SET-3

Series BVM/C

कोड नं.
Code No. 66/1/3

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | |

परीक्षार्थी कोड को उत्तर–पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे | *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours | *Maximum Marks : 80*

सामान्य निर्देश :

(i) इस प्रश्न-पत्र में पाँच खण्ड हैं : अ, ब, स, द तथा य ।

(ii) खण्ड अ में **1** अंक वाले प्रश्न **1** से **8** तक हैं । जिनका उत्तर **एक** शब्द अथवा **एक** वाक्य में हो ।

(iii) खण्ड ब में **3** अंक वाले प्रश्न **9** से **13** तक हैं । जिनका उत्तर **50 – 75** शब्दों में हो ।

(iv) खण्ड स में **4** अंक वाले प्रश्न **14** से **19** तक हैं । जिनका उत्तर लगभग **120** शब्दों में हो ।

(v) खण्ड द में **5** अंक वाले प्रश्न **20** से **22** तक हैं । जिनका उत्तर लगभग **150** शब्दों में हो ।

(vi) खण्ड य में **6** अंक वाले प्रश्न **23** से **25** तक हैं । जिनका उत्तर लगभग **200** शब्दों में हो ।

(vii) प्रश्न-पत्र में कोई समग्र-चयन-विकल्प उपलब्ध नहीं है, तथापि एक अंक वाले **3** प्रश्नों में, तीन अंक वाले **2** प्रश्नों में, चार अंक वाले **2** प्रश्नों में, पाँच अंक वाले **1** प्रश्न में तथा छः अंक वाले **1** प्रश्न में विकल्प उपलब्ध हैं । ऐसे प्रश्नों में आपको केवल एक विकल्प का ही उत्तर देना है ।

General Instructions :

(i) *This question paper contains five Sections : A, B, C, D and E.*

(ii) *Section A contains questions **1** to **8** carrying **one** mark each. Answers to these questions may be given in **one** word or **a** sentence.*

(iii) *Section B contains questions **9** to **13** carrying **three** marks each. Answers to these questions may be given in **50 – 75** words.*

(iv) *Section C contains questions **14** to **19** carrying **four** marks each. Answers to these questions may be given in about **120** words.*

(v) *Section D contains questions **20** to **22** carrying **five** marks each. Answers to these questions may be given in about **150** words.*

(vi) *Section E contains questions **23** to **25** carrying **six** marks each. Answers to these questions may be given in about **200** words.*

(vii) *There is no over-all-choice in the question paper, however an internal choice has been provided in **3** questions of one mark, **2** questions of three marks, **2** questions of four marks, **1** question of five marks and **1** question of six marks. You have to attempt only one of the choices in such questions.*

खण्ड अ
SECTION A

1. प्रबन्ध की परिभाषा में 'प्रक्रिया' का अर्थ दीजिए । *1*

Give the meaning of 'Process' in the definition of mangement.

2. 'तकनीकी उत्थान' संगठन की एक प्रकार की पूँजी आवश्यकता को प्रभावित करता है । उपर्युक्त कथन के संदर्भ में प्रभावित पूँजी के प्रकार को पहचानिए । *1*

'Technological Upgradation' affects one of the types of capital requirement of an organisation. Identify the type of capital affected with reference to the above statement.

3. अर्चना शुद्ध शाकाहारी है । वह एक लोकप्रिय खाद्य शृंखला की दुकान में गई और पैक की हुई शाकाहारी बिरयानी की माँग की । लेकिन खाने के समय उसे पता चला कि इसमें कुछ माँसाहारी सामग्री थी । न तो विज्ञापन से और न ही उत्पाद पैकेज़ पर लेबल से पता चला कि उत्पाद में माँसाहारी सामग्री थी । उस उपभोक्ता अधिकार का नाम बताइए जिसके अन्तर्गत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रावधानों के अनुसार अर्चना मुआवज़े का दावा कर सकती है । *1*

Archana is a pure vegetarian. She went to a popular food chain shop and asked for a packaged 'Veg-Biryani'. While eating the same she noticed that it had some non-vegetarian content. Neither the advertisement, nor the label on the package showed that the product had non-vegetarian content. Name the consumer right under which Archana can claim for compensation as per the provisions of Consumer Protection Act, 1986.

4. 'प्रबन्ध के सिद्धान्तों' एवं 'प्रबन्ध की तकनीकों' में अन्तर्भेद कीजिए । *1*

अथवा

'समय अध्ययन' एवं 'गति अध्ययन' में अन्तर्भेद कीजिए । *1*

Distinguish between 'Principles of Management' and 'Techniques of Management'.

OR

Distinguish between 'Time study' and 'Motion study'.

5. उस प्रशिक्षण की विधि का नाम बताइए जिसमें प्रशिक्षु एक कुशल (मास्टर) कार्यकर्ता के मार्गदर्शन में काम करता है । *1*

अथवा

संप्रेषण की उस बाधा के प्रकार का नाम बताइए जो संदेश की शब्दों अथवा विचारों में एन्कोडिंग व डिकोडिंग की प्रक्रिया में आने वाली समस्याओं और रुकावटों को संदर्भित करती है । *1*

Name the method of training in which the trainee works under the guidance of a master worker.

OR

Name the type of barrier of communication which refers to problems and obstructions in the process of encoding and decoding of message into words or impressions.

6. 'पैकेजिंग' का क्या अभिप्राय है ? *1*

अथवा

'विपणन मिश्र' के एक घटक के रूप में 'उत्पाद' का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by 'Packaging' ?

OR

Give the meaning of 'Product' as an element of 'Marketing Mix'.

7. राज और रिया लियो इन्फोकॉम के अलग-अलग विभागों में काम करते हैं । एक दिन दोपहर के भोजन के समय रिया ने राज से कहा कि मंदी के कारण कई कर्मचारियों की संगठन से छँटनी होने वाली है ।

राज तथा रिया के मध्य हुए संप्रेषण के प्रकार का नाम बताइए । *1*

Raj and Riya are working in different departments of Leo Infocom. One day at lunch time Riya told Raj that due to recession many people are going to be retrenched soon from the organisation.

Name the type of communication that took place between Raj and Riya.

8. राज ऑटो लिमिटेड मोटर साइकिल का निर्माण करने में संलग्न थी । इसका दीर्घकालीन उद्देश्य प्रति वर्ष विक्रय में वृद्धि करके बाज़ार पर कब्ज़ा करना था । इसके लिए इसने प्रतियोगियों की मूल्य नीति का विश्लेषण किया । इसके इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए इसने प्रत्येक मोटर साइकिल की खरीद पर ₹ 3,000 की छूट तथा मुफ्त बीमा प्रस्तुत करने का निर्णय लिया । इससे ग्राहक आकर्षित हुए और विक्रय में वृद्धि हुई ।

राज ऑटो लिमिटेड द्वारा अपनाए गए योजना के प्रकार को पहचानिए । *1*

Raj Auto Ltd. was engaged in manufacturing motor cycles. Its long term objective was to capture the market by increasing sales every year. For this it analysed the pricing policy of the competitors. To achive this objective it decided to offer a discount of ₹ 3,000 and free insurance on purchase of every motor cycle. This attracted the customers and the sales increased.

Identify the type of plan being followed by Raj Auto Ltd.

खण्ड ब
SECTION B

9. मयंक, जो एक कंपनी का निदेशक है, ने अपने एक वस्त्र कारखाने की बेकार सामग्री का उपयोग करके भरवा खिलौने बनाने की योजना बनाई । उसने निर्णय लिया कि यह विनिर्माण इकाई ग्रामीण क्षेत्र में स्थापित की जाएगी ताकि ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों को नौकरी के अवसर मिल सकें । इसके लिए उसने अरबाज़, कृति, लता और रितिक का क्रमश: बिक्री, लेखा, क्रय एवं प्रचार विभाग के प्रमुखों के रूप में चयन किया । वे दिव्यांग थे, लेकिन बुद्धिमान और डिजाइनिंग में रचनात्मक थे ।

विभिन्न विभागों के प्रमुखों का चयन करने के पश्चात् मयंक द्वारा नियुक्तिकरण प्रक्रिया में लिए जाने वाले अगले तीन चरणों का उल्लेख कीजिए । *3*

Mayank, the director of a company, is planning to manufacture stuffed toys for utilising waste material of one of his garments factories. He decided that this manufacturing unit will be set up in a rural area, so that people living in rural areas can have job opportunities. For this he selected Arbaaz, Kriti, Lata and Ritik as heads of Sales, Accounts, Purchase and Production departments respectively. They were differently abled but intelligent and creative persons in designing.

State the next three steps Mayank has to follow in the staffing process after selecting heads of different departments.

10. शेयर सूचकांक शेयर बाज़ार में प्रतिभूतियों की कीमतों की चाल को मापता है । शेयर सूचकांक, शेयरों की कीमतों में दिन-प्रतिदिन के उतार-चढ़ाव को दर्शाता है और प्रतिभूतियों के बाज़ार व्यवहार के मापदण्ड के रूप में जाना जाता है ।

उपर्युक्त कथन के प्रकाश में शेयर बाज़ार के किन्हीं तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

प्रतिभूति बाज़ार के स्वस्थ और अनुशासित विकास के लिए एवं निवेशकों के संरक्षण हेतु भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड की स्थापना की गई ।

उपर्युक्त कथन के प्रकाश में भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के किन्हीं तीन नियामक कार्यों का उल्लेख कीजिए । *3*

Stock index measures the movement of prices of securities at a stock exchange. Stock index reflects the day-to-day fluctuations in stock prices and are known as barometers of market behaviour of securities.

In the light of this statement, state any three functions of stock exchange.

OR

To promote orderly and healthy growth of securities market and protection of investors, Securities and Exchange Board of India was set up.

In the light of the given statement, state any three regulatory functions of the Securities and Exchange Board of India.

11. नियोजन की किन्हीं तीन सीमाओं का उल्लेख कीजिए । *3*

अथवा

संगठन के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three limitations of Planning.

OR

State any three points of importance of Organising.

12. अंतरण के घटकों के रूप में 'अधिकार', 'उत्तरदायित्व' तथा 'उत्तरदेयता' को समझाइए । *3*

Explain 'Authority' 'Responsibility' and 'Accountability' as elements of delegation.

13. सनफ्लैग आयरन लिमिटेड भारत में अपने संयंत्र में इस्पात का उत्पादन कर रही है । यह अपने इस्पात की बढ़ी हुई माँग का लाभ उठा रही है क्योंकि देश की आर्थिक विकास दर 8% के लगभग है । बढ़ी हुई माँग का फायदा उठाने के लिए इसने एक नए संयंत्र को लगाने की योजना बनाई । यह अनुमान लगाया गया कि नए संयंत्र को लगाने के लिए लगभग ₹ 4,000 करोड़ एवं अन्य व्ययों के लिए लगभग ₹ 600 करोड़ की आवश्यकता होगी ।

उपर्युक्त कोष को एकत्रित करने के लिए किन स्रोतों का उपयोग किया जाए तथा विभिन्न स्रोतों से किस मात्रा में एकत्रित किया जाए यह विचारणीय था । *3*

(क) उपर्युक्त वर्णित विचारणीय अवधारणा को पहचानिए एवं इसका अर्थ दीजिए ।

(ख) ऐसे किन्हीं दो कारणों को समझाइए जो कम्पनी की उपर्युक्त (क) में पहचानी गई अवधारणा को प्रभावित करते हैं ।

Sunflag Iron Ltd. is manufacturing steel at its plant in India. It is enjoying increased demand for its steel as economic growth of the country is about 8%. It is planning to set up a new plant to avail the benefits of increased demand. It is estimated that it will require about ₹ 4,000 crore for setting up of plant and about ₹ 600 crore for other expenses to start the new plant.

To collect the above mentioned funds, the sources to be used and the quantity to be collected from different sources had to be considered.

(a) Identify the above discussed concept and give its meaning.

(b) Explain any two factors that affect the concept identified in (a) above.

खण्ड स

SECTION C

14. ‘प्राथमिक बाज़ार’ एवं ‘द्वितीयक बाज़ार’ में किन्हीं चार बिन्दुओं के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए । *4*

अथवा

‘पूँजी बाज़ार’ तथा ‘मुद्रा बाज़ार’ में किन्हीं चार बिन्दुओं के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए । *4*

Differentiate between ‘Primary Market’ and ‘Secondary Market’ on the basis of any four points.

OR

Differentiate between ‘Capital Market’ and ‘Money Market’ on the basis of any four points.

15. ‘एक्सप्रेस टूर्स लिमिटेड’ एक ट्रैवल एजेंसी है, जो कमीशन के आधार पर हवाई टिकट बुक करती है । हवाई अड्डे के आरक्षण काउंटर से ग्राहकों को टिकट वितरित करने में एक्सप्रेस टूर्स को दो दिन लगते हैं । पिछले एक साल में उसके व्यापार में काफी कमी आई है क्योंकि अधिकतर उपभोक्ता अन्य ट्रैवल एजेंसी ‘शिवा टूर्स एण्ड ट्रैवल्स’ की ओर चले गए हैं, जो आधे घण्टे में इंटरनेट द्वारा टिकट दे देती है । *4*

(क) ‘एक्सप्रेस टूर्स लिमिटेड’ द्वारा व्यावसायिक पर्यावरण के जिस आयाम की अनदेखी की जा रही है उसका नाम दीजिए तथा उसे समझाइए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचाने गए आयाम के अतिरिक्त व्यावसायिक पर्यावरण के किसी अन्य आयाम को समझाइए ।

‘Express Tours Ltd.’ is a travel agency which books air tickets on commission basis. It takes two days for Express Tours to get the tickets from airport reservation counter and deliver the same to customers. During the last one year, there has been drastic decrease in its business as most of the customers have shifted to another travel agency, ‘Shiva Tours and Travels’, which provides tickets within half-an-hour through internet.

(a) Name and explain the dimension of business environment that is being overlooked by ‘Express Tours Ltd.’.

(b) Explain another dimension of business environment other than that identified in (a) above.

16. आँचल ने 'काजल मशीनरी प्राइवेट लिमिटेड' से ₹ 3,000 में एक फूड प्रोसेसिंग मशीन खरीदी । उसने पाया कि मशीन ठीक काम नहीं कर रही थी । कई शिकायतें करने पर भी काजल मशीनरी प्राइवेट लिमिटेड द्वारा दोष ठीक नहीं किया गया । *4*

(क) उस उपभोक्ता अधिकार की पहचान कीजिए जिसका उल्लंघन काजल मशीनरी प्राइवेट लिमिटेड द्वारा किया गया ।

(ख) उस उपयुक्त फोरम का सुझाव दीजिए जहाँ आँचल अपनी शिकायत दर्ज करा सकती है ।

(ग) यदि वह उपयुक्त फोरम के आदेश से संतुष्ट नहीं है, तो क्या वह सुप्रीम कोर्ट में अपील कर सकती है ? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए ।

Anchal purchased a food processing machine for ₹ 3,000 from 'Kajal Machinery Pvt. Ltd.' She found that the machine was not working properly. Despite many complaints, the defect was not rectified by Kajal Machinery Pvt. Ltd.

(a) Identify the consumer right that has been violated by Kajal Machinery Pvt. Ltd.

(b) Suggest the appropriate forum where Anchal can file her complaint.

(c) Can she appeal to the Supreme Court if she is not satisfied with the order of the appropriate forum ? Give reason in support of your answer.

17. 'विपणन' और 'विक्रय' में निम्न आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(क) प्रक्रिया का भाग बनाम व्यापक अर्थ

(ख) अधिकतम विक्रय से लाभ बनाम ग्राहक संतुष्टि

(ग) महत्त्व में अंतर

(घ) रणनीति में अंतर

अथवा

विपणन की 'उत्पादन अवधारणा' तथा 'उत्पाद अवधारणा' में निम्न आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *4*

(क) अर्थ

(ख) मुख्य केन्द्र-बिन्दु

(ग) साधन

(घ) समाप्ति

Differentiate between 'Marketing' and 'Selling' on the following basis :

(a) Part of the process vs. wider term

(b) Profit through maximising sales vs customer satisfaction

(c) Difference in the emphasis

(d) Difference in the strategies

OR

Differentiate between 'Production concept' and 'Product concept' of marketing on the basis of :

(a) Meaning

(b) Main focus

(c) Means

(d) Ends

18. 'वर्मा केमिकल्स प्राइवेट लिमिटेड' के प्रबन्ध निदेशक ने सभी विभागीय प्रबन्धकों के साथ बैठक की । प्रबन्ध निदेशक ने कहा कि वर्तमान कार्य को कुशलतापूर्वक करने के अतिरिक्त उन्हें भविष्य में और अधिक ज़िम्मेदारी का निर्वाह करने में सक्षम बनना है क्योंकि कम्पनी अपनी विद्यमान उत्पाद पंक्ति में एक और उत्पाद जोड़ने जा रही है । इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए उसने सभी विभागीय प्रमुखों से सुझाव आमंत्रित किए । प्रबंध निदेशक ने प्राप्त सुझावों के आधार पर एक योजना तैयार की । सभी विभागीय प्रबंधकों ने योजना का पालन किया । *4*

(क) उपर्युक्त अनुच्छेद में संदर्भित नेतृत्व की शैली की पहचान कीजिए तथा इसका अर्थ दीजिए ।

(ख) नेतृत्व की अन्य दो शैलियों को समझाइए ।

The Managing Director of 'Verma Chemicals Pvt. Ltd.' held a meeting of all the departmental managers. In the meeting, the managing director said that besides doing their current work efficiently, they also had to make themselves capable of shouldering more responsibility in future as the company is going to add an additional product to its existing product line. For the realisation of this objective he invited suggestions from all departmental heads. The Managing Director proposed a plan on the basis of the suggestions received. All the departmental heads carried out the plan.

(a) Identify and give the meaning of the style of leadership referred in the above para.

(b) Explain the other two styles of leadership.

19. 'माइको ऑटोमोबाइल्स लिमिटेड' कार निर्माता कम्पनियों के लिए ऑटो पार्ट्स के निर्माण में लगी है । यह एक बड़ी साख वाली कम्पनी है । अब यह संयंत्र और मशीनरी में निवेश करके अपने व्यवसाय का विस्तार करना चाहती है । इसके लिए इसे दीर्घकालिक वित्त की आवश्यकता है । कम्पनी के वित्त प्रबन्धक, अर्श, ने कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी को समता अंशों के निर्गमन द्वारा कोष जुटाने की सलाह दी । इसके लिए अत्याधिक निर्गमन लागत की आवश्यकता है । निर्गमन लागत के व्ययों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा बाज़ार का सहारा लिया । *4*

(क) मुद्रा बाज़ार के उस प्रपत्र का नाम दीजिए जिसे कम्पनी निर्गमन लागत को पूरा करने के लिए उपयोग कर सकती है ।

(ख) मुद्रा बाज़ार एवं पूँजी बाज़ार में किन्हीं तीन आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए ।

'MICO Automobiles Ltd.' is engaged in manufacturing of auto parts for car manufacturing companies. The company enjoys good creditworthiness. It now wants to expand its business by investing in new plant and machinery. For this it requires long terms finance. Arsh, the Finance Manager of the company advised the CEO of the company to raise funds by issuing equity shares. It requires huge floatation cost. To meet the expenses of floatation cost the company decided to tap the money market.

(a) Name the money market instrument the company can use for meeting the floatation cost.

(b) Differentiate between 'money market' and 'capital market' on any three basis.

खण्ड द

SECTION D

20. निम्नलिखित स्थितियों में विपणनकर्ता द्वारा उपयोग की जाने वाली विक्रय संवर्धन तकनीकों की पहचान करते हुए उनका उल्लेख कीजिए । *1×5=5*

(क) ₹ 20,000 की क्रय पर ₹ 5,000 का मुफ्त अवकाश पैकेज ।

(ख) एक मोटर साइकिल के क्रय पर ₹ 1,60,000 का भुगतान, ₹ 40,000 तुरन्त तथा शेष राशि का भुगतान ₹ 6,000 प्रत्येक की 20 समान किस्तों में ।

(ग) नहाने के साबुन की टिकिया में 30 ग्राम अतिरिक्त साबुन ।

(घ) एक 'पोपो' मोबाइल फोन के साथ 4 GB मैमोरी कार्ड मुफ्त ।

(ङ) इण्डियन ऑयल कॉर्पोरेशन के पेट्रोल पंपों से ₹ 2,500 के पेट्रोल के क्रय पर कार का लकी ड्रॉ कूपन ।

Identify and state the techniques of sales promotion used by the marketer in the following cases :

(a) A free holiday package of ₹ 5,000 on purchase of goods worth ₹ 20,000.

(b) Payment of ₹ 1,60,000 for the purchase of a bike can be made, ₹ 40,000 immediately and balance in 20 equal instalments of ₹ 6000 each.

(c) 30 grams extra soap in a cake of bathing soap.

(d) Get 4 GB memory card free with a 'Popo' mobile phone.

(e) Lucky draw coupon for a car on purchase of petrol ₹ 2,500 from Indian Oil Corporation petrol pumps.

21. 'भूमिका लिमिटेड' के प्रत्येक कर्मचारी को रोजगार की शर्तों के अनुसार प्रतिदिन 10 मेजों का निर्माण करना था । कुछ कर्मचारियों को छोड़कर जिन्होंने 4 – 6 मेजों का निर्माण प्रतिदिन किया, सभी कर्मचारियों ने कथित लक्ष्य को प्राप्त किया । कर्मचारियों के कार्यकलापों की निगरानी के लिए प्रबन्धन ने कारखाने में सी.सी.टी.वी. लगाने का निर्णय लिया । *5*

(क) उपर्युक्त में चर्चित प्रबन्धकीय कार्य की पहचान कीजिए ।

(ख) उपर्युक्त (क) में पहचान किए गए प्रबन्धकीय कार्य की प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

Each employee of 'Bhoomika Ltd.' should manufacture 10 tables per day as per the terms of employment. All the employees met the said target except a few who manufactured between 4 – 6 tables per day. The management look a decision to install Closed Circuit Television (CCTV's) in the factory for monitoring the activities of the employees.

(a) Identify the managerial function discussed above.

(b) Explain the steps in the process of the function identified in (a) above.

22. व्यावसायिक पर्यावरण की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *5*

अथवा

समन्वय की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *5*

State any five characteristics of business environment.

OR

State any five characteristics of Co-ordination.

खण्ड य

SECTION E

23. फेयॉल तथा टेलर, दोनों ने प्रबंध ज्ञान में अत्यधिक योगदान दिया है जो प्रबंधकों के लिए आगे कार्य करने का आधार बन गया है । टेलर का सोचना था कि कार्य का वैज्ञानिक विश्लेषण करने से, इसे करने का 'एक श्रेष्ठ तरीका' पता लगाना संभव होगा । उसे, उसकी समय तथा गति अध्ययन एवं कार्यात्मक फोरमैनशिप के कारण अत्यधिक याद किया जाता है । उसने कहा कि, एक प्रशिक्षित तथा योग्य प्रबंध तथा सहयोगी एवं नवप्रवर्तनात्मक कार्यबल के मध्य साझेदारी से श्रेष्ठ परिणाम प्राप्त होंगे । फेयॉल ने समझाया कि एक प्रबंधक को क्या कार्य करना चाहिए तथा इस कार्य को करने के लिए किन सिद्धान्तों का पालन करना चाहिए ।

उपर्युक्त वर्णन के आधार पर टेलर तथा फेयॉल के योगदान में निम्न आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए : *6*

(क) परिप्रेक्ष्य

(ख) आदेश की एकता

(ग) केंद्र (फोकस)

(घ) अभिव्यक्ति

(ङ) प्रयोजनीयता

(च) रचना का आधार

Fayol and Taylor both have contributed immensely to the knowledge of management, which has become a basis for further practice by managers. Taylor thought that by scientifically analysing work it would be possible to find 'one best way' to do it. He is most remembered for his time and motion studies and functional foremanship. He said that the best result would come from the partnership between a trained and qualified management and a cooperative and innovative workforce. Fayol explained what amounts to a manager's work and what principles should be followed in doing this work.

In the light of the above discussion, differentiate between the contribution of Taylor and Fayol on the following basis :

(a) Perspective

(b) Unity of command

(c) Focus

(d) Expression

(e) Applicability

(f) Basis of formation

24. मोहन, अशोका लिमिटेड में उपाध्यक्ष के रूप में कार्य कर रहा है । वह एक पृथक् तथा विशिष्ट कार्य करता है, जिसमें मानव संबंधों के विभिन्न पहलू हैं । उसका कार्य संगठन करने से निकट से जुड़ा हुआ है क्योंकि संरचना तथा पद निर्णय के पश्चात्, इन पदों पर कार्य करने के लिए व्यक्तियों की आवश्यकता होती है । उसके कार्य को प्रबंध के एक जातिगत कार्य के रूप में देखा जाता है । जब वह अपने कर्तव्यों का निर्वहन करता है, उसकी भूमिका थोड़ी सीमित हो जाती है । *6*

(क) अशोका लिमिटेड के उपाध्यक्ष के रूप में मोहन द्वारा निष्पादित कार्य की पहचान कीजिए तथा इसका अर्थ समझाइए ।

(ख) मोहन द्वारा निष्पादित कार्य से संगठन को बहुत से लाभ होते हैं । ऐसे किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए ।

Mohan is working as a vice-president in Ashoka Ltd. He performs a separate and specialised function having many aspects of human relations. His job is closely linked with organising since after the structure and positions have been decided, people are required to work in these positions. His function is seen as a generic function of management. When he performs his duties, his role is slightly limited.

(a) Identify and explain the meaning of the function being performed by Mohan as the vice-president of Ashoka Ltd.

(b) The function performed by Mohan benefits the organisation in many ways. State any five such benefits.

25. नियोजन के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए । *6*

अथवा

'औपचारिक' एवं 'अनौपचारिक' संगठन में किन्हीं छः आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए । *6*

Explain any four points of importance of planning.

OR

Differentiate between 'formal' and 'informal' organisation on any six basis.