Series SSO/2

Code No. कोड नं. **66/2/1**

Roll No. रोल नं.

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

- Please check that this question paper contains **8** 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 **30** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minutes 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 student will read the question paper only and will not write any answer on the answer script during this period.
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **8** 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 **30** 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 जायेगा । 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 ।

BUSINESS STUDIES
व्यावसायिक अध्ययन

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 100*

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 100*

General Instructions :

(i) *Answers to questions carrying* ***1*** *mark may be from* ***one word*** *to* ***one sentence.***

(ii) *Answers to questions carrying* ***3*** *marks may be from* ***50 – 75*** *words.*

(iii) *Answers to questions carrying* ***4 – 5*** *marks may be about* ***150*** *words.*

(iv) *Answers to questions carrying* ***6*** *marks may be about* ***200*** *words.*

(v) *Attempt all parts of a question together.*

सामान्य निर्देश :

(i) ***1*** *अंक वाले प्रश्नों के उत्तर* ***एक शब्द*** *से* ***एक वाक्य*** *तक हों ।*

(ii) ***3*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर* ***50 – 75*** *शब्दों के हों ।*

(iii) ***4 – 5*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***150*** *शब्दों के हों ।*

(iv) ***6*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***200*** *शब्दों के हों ।*

(v) *एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।*

1. Why is it said that 'management is all pervasive' ? *1*

यह क्यों कहा जाता है कि 'प्रबन्ध सर्वव्यापक है' ?

2. "Management creates a dynamic organisation." How ? *1*

"प्रबन्ध गतिशील संगठन तैयार करता है ।" कैसे ?

3. Why are the principles of management called contingent ? *1*

प्रबन्ध के सिद्धान्तों को अनिश्चित क्यों कहा जाता है ?

4. State the principle of 'Order'. *1*

'आदेश' के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए ।

5. What is meant by 'follow-up action' as the step involved in the planning process ? *1*

नियोजन प्रक्रिया में 'समीक्षा करना' से क्या आशय होता है ?

6. Define 'objectives' as types of plans. 1

योजना के प्रकारों के रूप में 'उद्देश्यों' को परिभाषित कीजिए ।

7. What is meant by 'motivation' as an element of directing ? 1

निर्देशन के एक तत्त्व के रूप में 'अभिप्रेरणा' का क्या अर्थ है ?

8. What is meant by 'supervision' ? 1

'पर्यवेक्षण' का क्या अर्थ है ?

9. What is meant by 'Right to be informed' to the consumer ? 1

एक उपभोक्ता को 'सूचना प्राप्ति का अधिकार' से क्या आशय है ?

10. Who can file a complaint under the Consumer Protection Act, 1986 ? 1

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत शिकायत कौन दर्ज करा सकता है ?

11. "Controlling is a pervasive function." Explain. 3

"नियन्त्रण एक व्यापक क्रिया है ।" समझाइए ।

12. State the two important objectives of 'Financial Planning'. 3

'वित्तीय नियोजन' के दो महत्त्वपूर्ण उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए ।

13. What is meant by 'Financial Management' ? State any two financial decisions taken by a Financial Manager. 3

'वित्तीय प्रबन्ध' का क्या अर्थ होता है ? एक वित्तीय प्रबन्धक द्वारा लिए जाने वाले किन्हीं दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिए ।

14. Differentiate between Primary market and Secondary market. 3

प्राथमिक बाज़ार तथा गौण बाज़ार में अन्तर्भेद कीजिए ।

15. What is meant by 'Indirect channels of distribution' ? Explain any two methods of indirect channels of distribution. 3

'वितरण के अप्रत्यक्ष माध्यमों' का क्या अर्थ होता है ? वितरण के अप्रत्यक्ष माध्यमों की किन्हीं दो विधियों को समझाइए ।

16. Aman, Avneesh and Amrish have decided to start a business of manufacturing toys. They identified the following main activities which they have to perform :

(i) Purchase of raw materials

(ii) Purchase of machinery

(iii) Production of toys

(iv) Arrangement of finance

(v) Sale of toys

(vi) Identifying the areas where they can sell their toys

(vii) Selection of employees

In order to facilitate the work they thought that four managers should be appointed to look after :

(a) Production

(b) Finance

(c) Marketing

(d) Personnel

(1) Identify the function of management involved in the above mentioned para.

(2) Quote the lines from the above para which help you in identifying this function.

(3) State the steps followed in the process of this function of management. 4

अमन, अवनीश तथा अमरीश ने खिलौने बनाने का व्यवसाय प्रारंभ करने का निर्णय लिया । उन्होंने निम्नलिखित मुख्य क्रियाओं को पहचाना जो उन्हें सम्पन्न करनी थीं :

(i) कच्चा माल क्रय करना

(ii) मशीनरी क्रय करना

(iii) खिलौनों का उत्पादन करना

(iv) वित्त-व्यवस्था करना

(v) खिलौनों की बिक्री करना

(vi) उन क्षेत्रों की पहचान करना जहाँ वे अपने खिलौनों की बिक्री कर सकते हैं

(vii) कर्मचारियों का चुनाव करना

कार्य को आसान बनाने के लिए उन्होंने सोचा कि चार प्रबन्धकों की नियुक्ति की जाए जो निम्नलिखित कार्यों को देखें :

(अ) उत्पादन

(ब) वित्त

(स) विपणन

(द) कर्मचारी

(1) उपर्युक्त अनुच्छेद में वर्णित 'प्रबन्ध के कार्य' की पहचान कीजिए ।

(2) उपर्युक्त अनुच्छेद से उन पंक्तियों का उद्धरण दीजिए जिनके माध्यम से आपको इस कार्य को पहचानने में सहायता मिली ।

(3) प्रबन्ध के इस कार्य में निहित प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का उल्लेख कीजिए ।

17. "Some learning opportunities are designed and delivered to improve skills and abilities of employees whereas some others are designed to help in the growth of individual in all respects."

Identify and explain the two concepts explained above. *4*

"सीखने के कुछ सुअवसरों को इस प्रकार डिज़ाइन तथा प्रेषित किया जाता है कि कर्मचारियों के कौशल व योग्यताओं में सुधार हो सके जबकि कुछ अन्य को इस प्रकार डिज़ाइन किया जाता है कि व्यक्ति के पूर्णरूपेण विकास में सहायता मिले ।"

उपर्युक्त वर्णित दो अवधारणाओं को पहचानकर उनकी व्याख्या कीजिए ।

18. "Leadership is considered as the most important element of directing." In the light of this statement explain any four points of importance of leadership. *4*

"निर्देशन कार्य के रूप में नेतृत्व को अत्यन्त महत्त्वपूर्ण तत्त्व माना जाता है ।" इस कथन के सन्दर्भ में नेतृत्व के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए ।

19. How does controlling help in 'efficient use of resources' and how does it 'facilitate decision making' ? Explain. *4*

नियन्त्रण 'संसाधनों का कुशलतापूर्वक उपयोग' करने तथा 'निर्णयों को सुगम बनाने' में किस प्रकार सहायता करता है ? समझाइए ।

20. Explain any four ways and means of consumer protection available in India. *4*

भारत में उपलब्ध उपभोक्ता संरक्षण के किन्हीं चार उपायों एवं साधनों को समझाइए ।

21. "Coordination is needed at all levels of management and it is a function of all managers." Explain. *5*

"समन्वय की आवश्यकता प्रबन्ध के हर स्तर पर होती है तथा यह सभी प्रबन्धकों का कार्य है ।" समझाइए ।

22. Explain any two principles of Scientific Management. *5*

वैज्ञानिक प्रबन्ध के किन्हीं दो सिद्धान्तों को समझाइए ।

23. Explain any five features of Planning. *5*

नियोजन के किन्हीं पाँच लक्षणों की व्याख्या कीजिए ।

24. Explain the objectives of National Stock Exchange of India. *5*

भारतीय राष्ट्रीय शेयर बाज़ार के उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए ।

25. 'Bending the customer according to the product' and 'Developing the product according to customer-needs' are the two important concepts of marketing management.

Identify the concepts and differentiate between the two. *5*

'ग्राहक को उत्पाद के अनुसार ढालना' तथा 'ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद विकसित करना' विपणन प्रबन्ध की दो महत्त्वपूर्ण अवधारणाएँ हैं ।

इन अवधारणाओं की पहचान कर दोनों में अन्तर्भेद कीजिए ।

26. What is meant by 'Informal organisation' ? Explain any five features of informal organisation. *6*

OR

Explain any four points which highlight the importance of decentralisation in an organisation.

'अनौपचारिक संगठन' का क्या अर्थ है ? अनौपचारिक संगठन के किन्हीं पाँच लक्षणों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

एक संगठन में विकेन्द्रीकरण के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं पर प्रकाश डालते हुए व्याख्या कीजिए ।

27. Explain the steps in the process of staffing. 6

OR

Explain the following methods of training the workers :

(i) Apprenticeship Programme

(ii) Vestibule Training

(iii) Internship

नियुक्तिकरण की प्रक्रिया में चरणों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

कर्मचारियों को दिए जाने वाले प्रशिक्षण की निम्नलिखित विधियों को समझाइए :

(i) प्रशिक्षुता कार्यक्रम

(ii) प्रकोष्ठशाला प्रशिक्षण

(iii) संयुक्त प्रशिक्षण

28. Explain any four reasons why directing is an important function of management. 6

OR

Explain any four 'Semantic barriers' to effective communication.

निर्देशन प्रबन्ध का एक महत्त्वपूर्ण कार्य क्यों है ? किन्हीं चार कारणों की व्याख्या कीजिए ।

अथवा

प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण की किन्हीं चार 'संकेतीय बाधाओं' की व्याख्या कीजिए ।

29. What is meant by the term 'Capital Structure' ? Explain any two factors that affect the capital structure of a company. 6

OR

Explain the meaning of 'Fixed Capital'. Explain any two factors that determine the fixed capital of a company.

'पूँजी ढाँचा' शब्द का क्या तात्पर्य है ? एक कम्पनी के पूँजी ढाँचे को प्रभावित करने वाले किन्हीं दो घटकों को समझाइए ।

अथवा

'स्थाई पूँजी' का क्या तात्पर्य है ? एक कम्पनी की स्थाई पूँजी को निर्धारित करने वाले किन्हीं दो घटकों को समझाइए ।

30. What is Labelling ? State any five functions of labelling. *6*

OR

Explain the following sales promotion activities :

(i) Rebate

(ii) Quantity gift

(iii) Lucky Draw

(iv) Product combination

चिप्पीकरण (लेबलिंग) क्या है ? चिप्पीकरण (लेबलिंग) के किन्हीं पाँच कार्यों का उल्लेख कीजिए ।

अथवा

निम्नलिखित विक्रय संवर्धन क्रियाओं को समझाइए :

(i) घटौती

(ii) परिमाण (मात्रा) उपहार

(iii) सौभाग्यशाली इनाम

(iv) उत्पाद सम्मिश्रण