Series SSO/1

Set 2

कोड नं.
Code No. 66/1/2

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 **16** 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 **16** 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) ***1*** *अंक वाले प्रश्नों के उत्तर* ***एक शब्द*** *से* ***एक वाक्य*** *तक हों।*

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

[P.T.O.

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

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

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

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.*

1. 'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारगृहों की व्यवस्था है। इसकी भंडारगृह की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपव्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती हैं।

अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम। 1

'Indian Logistics' has its own warehousing arrangements at key locations across the country. Its warehousing services help business firms to reduce their overheads, increase efficiency and cut down distribution time.

State with reason, whether the working capital requirements of 'Indian Logistics' will be high or low.

2. 'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' एक प्राकृतिक एवं नैतिक ब्रान्ड नाम है जो पुरुषों एवं स्त्रियों के लिए जैविक सौन्दर्य प्रसाधन पेश करने के लिए प्रसिद्ध है। कम्पनी अपने उत्पादों के लिए पौधों पर आधारित सामग्री का उपयोग करती है और देश में नम्बर 1 सौन्दर्य प्रसाधन ब्रान्ड है। यह न केवल अपने उपभोक्ताओं को सन्तुष्ट करती है अपितु इस ग्रह की समस्त सुरक्षा में भी विश्वास रखती है।

'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन प्रबन्ध अवधारणा को पहचानिए। 1

'Beauty Products Ltd' is a natural and ethical beauty brand famous for offering organic beauty products for men and women. The company uses plant based materials for its products and is the No. 1 beauty brand in the country. It not only satisfies its customers but also believes in overall protection of the planet.

Identify the marketing management philosophy being followed by 'Beauty Products Ltd.'

3. सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी। एक महीने बाद सोनिका ने देखा कि कान की बालियाँ अपनी चमक खो रही हैं। उसने कान की बालियों पर लगे चिह्न की जाँच की और पाया कि यह उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अतः उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज़ की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक परेशान थी और दो महीने के बाद उसने यह निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी।

क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकती है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए। 1

On Sonika's birthday her mother gave her a pair of gold earrings. After one month Sonika observed that the ear-rings are losing their shine. She checked the mark on the ear-rings and found that it was not a proper Hallmark and her mother had been cheated by the shopkeeper. So, she filed a complaint in the district forum which rejected it. Not satisfied by the decision of district forum, she was very much disturbed and after two months decided to appeal further.

Can Sonika appeal against the decision of the district forum? Give reason in support of your answer.

4. प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है ? उल्लेख कीजिए। 1

How does management help in achieving personal objectives? State.

5. एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रतिदिन 100 बाल्टियों का निर्माण करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सभी विभागों के प्रयास समन्वित तथा अन्तर्सम्बन्धित हैं और विभिन्न कार्य-पदों में अधिकार-उत्तरदायित्व का सम्बन्ध स्थापित कर दिया है । यह स्पष्ट है कि कौन किसको रिपोर्ट करेगा। उपरोक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए। 1

Alliance Ltd. is engaged in manufacturing plastic buckets. The objective of the company is to manufacture 100 buckets a day. To achieve this, the efforts of all departments are co-ordinated and interlinked and authority-responsibility relationship is established among various job positions. There is clarity on who is to report to whom.

Name the function of management discussed above.

6. 'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है, समझाइए। 1

Explain how 'cost of debt' affects the choice of capital structure of a company.

7. प्रबन्ध में 'समन्वय' से क्या अभिप्राय है ? 1

What is meant by 'co-ordination' in management?

8. 'नियोजन' को परिभाषित कीजिए। 1

Define 'Planning'.

9. एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' का क्या अर्थ है ? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए। 3

What is meant by 'divisional structure' of an organisation? State its any two advantages.

10. 'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइये। 3

'Financial market plays an important role in the allocation of scarce resources in an economy by performing many important functions.' Explain any three such functions.

11. नीरज, 'ओमिडा लिमिटेड' में एक विक्रय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में सात नौकरियाँ बदली हैं। वह एक बहुत ही मेहनती व्यक्ति है लेकिन अपनी अपर्याप्त शब्दावली और आवश्यक शब्दों का सही प्रयोग न करने के कारण वह ग्राहकों के साथ सौदों को अन्तिम रूप देने में असमर्थ रहता है। कभी-कभी वह गलत शब्दावली का प्रयोग भी करता है जिसके कारण वह वो अर्थ सम्प्रेषित नहीं कर पाता जो वह चाहता है। इन सबसे उसके व उसके ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई है।

(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।

(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।

(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए। 3

Neeraj, a sales representative of 'Omida Ltd.' has changed seven jobs in the last one year. He is a hard working person but is not able to finalise deals with the customers due to his inadequate vocabulary and omission of needed words. Sometimes he uses wrong words because of which intended meaning is not conveyed. All this created a mis-understanding between him and his clients.

(a) Identify the communication barrier discussed above.

(b) State the category of this communication barrier.

(c) Explain any other communication barrier of the same category.

12. वितरण माध्यम के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धी कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए। 3

Explain how the 'product related factors' affect the choice of channels of distribution?

13. प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 क्विंटल आटे का उत्पादन हो रहा था। उसका कार्य यह आश्वस्त करना था कि उत्पादन कार्य निर्विघ्न रूप से चलता रहे और उसमें किसी प्रकार की कोई बाधा न आए। वह एक अच्छा नेता था जो अपने अधीनस्थों से विचार-विमर्श करने के बाद आदेश देता था और समूह की स्वीकृति से नीतियों को कार्यान्वित करता था।

प्रमोद द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इसका वर्णन कीजिए। 3

Pramod was a supervisor at 'Annapurna Aata' factory. The factory was producing 200 quintals of aata every day. His job was to make sure that the work goes on smoothly and there was no interruption in production. He was a good leader who would give orders only after consulting his subordinates and work out the policies with the acceptance of the group. Identify and describe the leadership style being adopted by Pramod.

14. प्रबन्ध के सिद्धान्तों से क्या अभिप्राय है। इनके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 4

What is meant by principles of management? State any three points of their importance.

15. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए : 4

(अ) सुरक्षा का अधिकार; तथा

(ब) शिकायत का अधिकार।

Explain the following rights of a consumer as provided under Consumer Protection Act 1986 :

(a) Right to Safety; and

(b) Right to be Heard.

16. 'गनेश स्टील लिमिटेड' एक विशाल एवं उधार-पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाज़ार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाज़ार को भी स्टील की आपूर्ति करना चाहती है और नई उच्च-तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचार कर रही है। निवेश की अधिक मात्रा होने के कारण कम्पनी को दीर्घकालिक वित्त की आवश्यकता है। कम्पनी ने निर्णय लिया कि वह समता अंश जारी करके वित्त एकत्रित करेगी। समता अंशों को ज़ारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा-बाज़ार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया।

(अ) उपरोक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाज़ार के किस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है उसका नाम बताते हुए इसे समझाइए।

(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?

(स) इस प्रलेख को और किस उद्देश्य के लिए उपयोग में लाया जा सकता है? 4

'Ganesh Steel Ltd.' is a large and credit-worthy company manufacturing steel for the Indian market. It now wants to cater to the Asian market and decides to invest in new hi-tech machines. Since the investment is large, it requires long-term finance. It decides to raise funds by issuing equity shares. The issue of equity shares involves huge floatation cost. To meet the expenses of floatation cost the company decides to tap the money-market.

(a) Name and explain the money-market instrument the company can use for the above purpose.

(b) What is the duration for which the company can get funds through this instrument?

(c) State any other purpose for which this instrument can be used.

17. 'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम-सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वाङ्गीण विकास में विश्वास रखता है तथा टीम भावना को बढ़ावा देता है। अपने स्थापना दिवस पर विद्यालय को एक स्टेज कार्यक्रम प्रस्तुत करना था। कार्यक्रम सम्बन्धी विभिन्न पक्षों की योजना बनाने के लिए उन्होंने दस प्रधान बच्चों की एक कमेटी बनाई। उन्होंने यह निर्णय लिया कि सजावट के लिए वे पुनःचक्रिक कागज का प्रयोग करेंगे। उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे। पारस्परिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना के कारण कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया। कार्तिक ने, जो प्रधान बच्चों में से एक था, यह अनुभव किया कि अनजाने में कार्य के नियोजन एवं कार्यान्वयन में उनके दल ने प्रबन्ध के विभिन्न सिद्धान्तों में से एक का प्रयोग किया है। वह कार्यक्रम की सफलता से इतना अधिक प्रेरित हुआ कि उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। उसके पिताजी ने बताया कि वह पहले से ही उस सिद्धान्त का उपयोग कर रहे हैं। 4

(अ) कार्यक्रम की सफलता के लिए प्रयोग किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए।

(ब) प्रबन्ध की उन दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिन पर उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाश डाला गया है।

(स) 'आपका विद्यालय' द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।

'Aapka Vidyalaya' believes in holistic development of students and encourages team building through a mix of curricular, co-curricular and sports activities. On its founders day a stage performance had to be put up. A committee of ten prefects was constituted to plan different aspects of the function. They all decided to use recycled paper for decoration. There was a spirit of unity and harmony and all members supported each other. With mutual trust and belongingness the programme was systematically planned and executed. Kartik, one of the prefects realised that unknowingly the group had applied one of the principles of management while planning and executing the programme. He was so inspired by the success of the function that he asked his father to apply the same principle in his business. His father replied that he was already using this principle.

(a) Identify the principle of management applied for the success of the programme.

(b) State any two features of management highlighted in the above para.

(c) Identify any two values which 'Aapka Vidyalaya' communicated to the society.

18. 'व्याम लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गई नई तथा हाई-तकनीक मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं हैं। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं। कर्मचारियों के बार-बार बुलावे के कारण पर्यवेक्षक पर अत्यधिक भार है।

सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है ?

उन तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं। 4

The workers of 'Vyam Ltd.' are unable to work on new and hi-tech machines imported by the company to fulfill the increased demand. Therefore the workers are seeking extra guidance from the supervisor. The supervisor is overburdened with the frequent calls of workers.

Suggest how the supervisor, by increasing the skills and knowledge of workers, can make them handle their work independently?

Also state any three benefits that the workers will derive by the decision of the supervisor.

19. समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाजार के लिए सस्ते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिरा लिमिटेड' नाम से एक दूरसंचार कम्पनी प्रारंभ की। अपने प्रारम्भिक वर्षों में कम्पनी ने बहुत अच्छा कार्य किया। चूँकि उत्पाद अच्छा था और उसका विपणन भी ठीक प्रकार से हो रहा था इसलिए इसके उत्पादों की माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। समीर गुप्ता, जो पहले सारे निर्णय स्वयं ले रहा था, को कुछ चुनिन्दा अधिकारों का अंतरण करना पड़ा। उसे यह विश्वास था कि अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने के लिए अधीनस्थ पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधनसम्पन्न हैं और अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व उठा सकते हैं। इसके अच्छे परिणाम मिले और कम्पनी न केवल अपना उत्पादन बढ़ाने में कामयाब रही अपितु इसने अपनी उत्पाद-शृंखला में भी विस्तार कर लिया। 4

(अ) उस अवधारणा को पहचानिए जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी कम्पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।

(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।

Samir Gupta started a telecommunication company, 'Donira Ltd.' to manufacture economical mobile phones for the Indian rural market with 15 employees. The company did very well in its initial years. As the product was good and marketed well, the demand of its products went up. To increase production the company decided to recruit additional employees. Samir Gupta, who was earlier taking all decisions for the company had to selectively disperse the authority. He believed that subordinates are competent, capable and resourceful and can assume responsibility for effective implementation of their decisions. This paid off and the company was not only able to increase its production but also expanded its product range.

(a) Identify the concept used by Samir Gupta through which he was able to steer his company to greater heights.

(b) Also explain any three points of importance of this concept.

20. अधिकार अंतरण के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए। 5

State any five points which highlight the importance of delegation of authority.

21. एक कम्पनी 'एलईडी बल्ब' का उत्पादन कर रही थी जो बहुत अधिक माँग में थे। यह पाया गया कि एक दिन में 300 बल्ब बनाने का लक्ष्य कर्मचारी प्राप्त नहीं कर पा रहे थे। विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कम्पनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और वैकल्पिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता थी।

बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88 अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप में कार्य करेंगे तथा 10 प्रत्येक अध्यक्ष के अधीन अधीनस्थों के रूप में कार्य करेंगे। आवश्यक योग्यताओं एवं कार्य विशिष्टताओं की भी सूची बना ली गई। यह भी निर्णय लिया गया कि संगठन के उत्तरदायी पदों पर महिलाओं, पिछड़े तथा ग्रामीण क्षेत्रों के लोगों तथा विशेष योग्यता वाले लोगों को उत्साहित करने के लिए छूट दी जाए। प्रार्थियों की योग्यताओं को उनकी कार्य की प्रकृति के साथ मिलान करने के लिए सभी प्रयास किए गए। 5

(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध के कार्यों को पहचानिए।

(ब) पहचाने गए प्रत्येक कार्य की प्रक्रिया के उन दो चरणों का उल्लेख कीजिए जिनका वर्णन उपरोक्त अनुच्छेद में किया गया है।

(स) ऐसे दो मूल्यों की सूची बनाइए जो कम्पनी समाज को सम्प्रेषित करना चाहती है।

A company was manufacturing 'LED bulbs' which were in great demand. It was found that the target of producing 300 bulbs a day was not met by the employees. On analysis, it was found that the workers were not at fault. Due to electricity failure and shortage of workers, the company was not able to achieve the set targets and alternative arrangements were needed.

To meet the increased demand, the company assessed that approximately 88 additional workers were required out of which 8 would work as heads of different departments and 10 would work as subordinates under each head. The required qualifications and job specifications were also enlisted. It was also decided that necessary relaxation should be given to encourage women, persons from backward and rural areas and persons with special abilities to assume responsible positions in the organisation. All efforts were made to match the ability of the applicants with the nature of work.

(a) Identify the functions of management discussed above.

(b) State the two steps in the process of each function discussed in the above para.

(c) List any two values which the company wants to communicate to the society.

22. पिछले दस वर्षों से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइसेस' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपनी वचनबद्धता एवं समर्पण के कारण अपने साथियों के बीच बहुत प्रसिद्ध थी। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि स्मिता की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'श्रीमती रीटा' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण स्मिता का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। उसने अपने आपको अक्सर अनुपस्थित करना शुरू कर दिया और वह अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।

श्रीमती रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को न केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारम्भ कर दिया और उसे एक उच्च स्तरीय संयुक्त प्रबंध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया। 5

(i) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबंध के कार्य की पहचान कीजिए।

(ii) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी।

(iii) उपरोक्त (ii) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

Smita had been working as an assistant manager with 'Johnson Enterprises' for the last ten years. She was very popular amongst her colleagues because of her commitment and dedication towards the work. When the manager senior to her retired, all her colleagues thought that now Smita would be promoted. But to everyone's surprise the vacant post was filled by an outsider, Mrs. Rita. Smita felt demoralised and her performance started declining. She would abstain herself often and could not meet her targets.

Mrs. Rita was a good leader, who would not only instruct her subordinates but would also guide and inspire them. She noticed Smita's behaviour and felt that her performance could be improved. She started involving Smita in decision making-issues related to the organisation and made her a part of high level joint-management committee. Smita was now punctual in office and her performance started improving.

(i) Identify the function of management being performed by Rita.

(ii) Name the element of the above function of management which helped Rita to improve Smita's behaviour.

(iii) State any three features of the element identified in (ii) above.

23. वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए : 6

(i) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली; तथा

(ii) गति अध्ययन।

Explain the following techniques of scientific management :

(i) Differential piece wage system; and

(ii) Motion study.

24. भारतीय बाज़ार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध शृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाइयाँ तथा शरबत सम्मिलित हैं। चूँकि यह गुणवत्ता उत्पादों का विक्रय करती है अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में यह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त यह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छूट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को आसान शर्तों पर उधार माल देती है। इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें हैं। यह विभिन्न किराना स्टोरों के माध्यम से भी अपने उत्पादों की बिक्री करती है ताकि उपभोक्ताओं को उचित स्थान पर, उचित मात्रा में तथा उचित समय पर उत्पाद उपलब्ध कराए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।

उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों को पहचानिए एवं समझाइए। 6

'Hayaram' is a famous chain selling a large variety of products in the Indian market. Their products include chips, biscuits, sweets and squashes. It charges a comparatively higher price than its competitors as it sells quality products. Besides, it offers regular discounts to its customers and easy credit terms to its retailers. It has five of its own retail shops. It also sells its products through various grocery stores so that the products are made available to customers at the right place, in the right quantity and at the right time. It regularly uses different communication tools to increase its sales.

The above para describes the combination of variables used by Hayaram to prepare its market offering. Identify and explain the variables.

25. 'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। इस वर्ष भी वह पर्याप्त लाभ अर्जित करने में सफल रही है। कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ और भविष्य में विकास के अच्छे अवसर

उपलब्ध हैं। यह एक भलीभांति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता, रोज़गार के समान अवसर तथा अच्छी पारिश्रमिक पद्धतियों में विश्वास रखती है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।

कम्पनी ने आई.डी.बी.आई. से 40 लाख रुपये का ऋण लिया है और ऋण-समझौते के अनुसार लाभांश के भुगतान के लिए कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है।

कम्पनी के बारे में उपरोक्त वर्णन उन विभिन्न घटकों की ओर संकेत करता है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना भाग वितरित किया जाए।

उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए ऐसे चार घटकों को पहचानिए और समझाइए। 6

'Sarah Ltd' is a company manufacturing cotton yarn. It has been consistently earning good profits for many years. This year too, it has been able to generate enough profits. There is availability of enough cash in the company and good prospects for growth in future. It is a well managed organisation and believes in quality, equal employment opportunities and good remuneration practices. It has many shareholders who prefer to receive a regular income from their investments.

It has taken a loan of ₹ 40 lakhs from IDBI and is bound by certain restrictions on the payment of dividend according to the terms of loan agreement.

The above discussion about the company leads to various factors which decide how much of the profits should be retained and how much has to be distributed by the company.

Quoting the lines from the above discussion identify and explain any four such factors.