के रूप में नियुक्त किया । रिया ने ग्राहकों से प्रतिपुष्टि की तथा पता लगाया कि कॉफ़ी की लाजवाब सुगन्ध उन्हें प्रिय थी परन्तु आदेश के प्रक्रियण में लगने वाले लम्बे प्रतीक्षा-समय से वे खुश नहीं थे ।

उसने विश्लेषण किया तथा पता लगाया कि इसके मध्य कुछ अनावश्यक बाधाएँ थीं जिनका उन्मूलन किया जा सकता था । उसने आदेश के प्रक्रियण के लिए एक मानक समय निर्धारित किया । उसने यह भी विश्लेषण किया कि कॉफ़ी की कुछ ऐसी सुगन्ध भी उपलब्ध थी जिनकी माँग बहुत कम थी । अत: उसने इनमें से कुछ को समाप्त करने का भी निर्णय लिया ।

अल्प समय में ही रिया ग्राहकों को आकर्षित करने में सफल हो गई ।

समस्या के समाधान में रिया द्वारा उपयोग की गई प्रबंधन तकनीक को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

After completing his entrepreneurship course from Australia, Sanket came back to India and started a coffee shop 'Premium Cold Coffee' in a famous mall in Delhi. Its speciality was the special aroma of coffee and a wide variety of flavours to choose from. Somehow the business was neither profitable nor popular. Sanket was keen to find out the reason. He appointed Riya, an MBA from a reputed college, as a manager to find out why the business was not doing well. Riya took a feedback from the clients and found out that though they loved the unique aroma of coffee but were not happy with the long waiting time being taken to process the order.

She analysed and found out that there were many unnecessary stoppages in between which could be eliminated. She set up a standard time for processing the order. She also analysed that there were many flavours of coffee available for which the demand was very less. So she also decided to discontinue some of them.

Within a short period Riya was able to attract the customers.

Identify and explain the management techniques used by Riya to solve the problem.

17. आजकल किसी देश के विकास का आकलन इसके वित्त को ऐसे क्षेत्र से, जहाँ यह आधिक्य में है, से ऐसे क्षेत्र में, जहाँ इसकी अत्यधिक आवश्यकता है, हस्तान्तरण की प्रणाली से भी किया जाता है । अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ करने के लिए सेबी (SEBI) पूँजी बाज़ार के विकास के लिए उपाय कर रही है । इसके अतिरिक्त एक अन्य बाज़ार भी है जिसमें अनारक्षित अल्पावधि ऋण प्रलेखों का सक्रियता से प्रतिदिन व्यापार होता है । एक साथ ये बाज़ार बचत

करने वाले तथा निवेशकों को उपलब्ध कोषों को अत्यधिक उत्पादकीय निवेश अवसरों में आबंटित करने में सहायक होते हैं ।

(अ) उपर्युक्त स्थिति में बाज़ार द्वारा निष्पादित किए गए कार्य की पहचान कीजिए ।

(ब) इस बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले अन्य तीन कार्यों को भी समझाइए । *4*

Today, the development of a country is also judged by its system of transferring finance from the sector where it is in surplus to the sector where it is needed the most. To give strength to the economy SEBI is undertaking measures to develop the capital market. In addition to this, there is another market in which unsecured and short-term debt instruments are actively traded every day. These markets together help the savers and investors in allocating the available funds into their most productive investment opportunity.

(a) Name the function being performed by the market in the above case.

(b) Also, explain three other functions performed by this market.

18. आरव गुप्ता के.डी.एस. लिमिटेड का प्रबन्ध निदेशक था । कम्पनी ने अपना अच्छा नाम स्थापित किया हुआ था तथा अच्छा कार्य कर रही थी । यह आदेशों को समय पर पूरा करने के लिए जानी जाती थी । उत्पादन प्रबन्धक, सुश्री चारु, उसके अधीन कार्य करने वाले बीस प्रेरित कर्मचारियों की सहायता से आदेशों के प्रक्रियण का कुशलतापूर्वक रख-रखाव कर रही थी । चारु के ऐक्सीडेंट से पूर्व सभी कुछ ठीक-ठाक चल रहा था । आरव गुप्ता ने देखा कि सुश्री चारु की अनुपस्थिति में कम्पनी अपनी समय-सीमाओं का पालन नहीं कर पाएगी । वह जानता था कि इस सम्बन्ध में कोई भी देरी ग्राहकों में असंतुष्टि उत्पन्न करेगी जिससे व्यवसाय तथा ख्याति को क्षति पहुँचने का जोखिम है । अत: उसने अपने कर्मचारियों के साथ एक बैठक की जिसमें उन्होंने आदेशों के उचित तथा द्रुतगति से प्रक्रियण की योजना बनाई । सभी एक टीम के रूप में कार्य करने के लिए सहमत हुए क्योंकि आरव गुप्ता का दृष्टिकोण तथा व्यवहार संगठन के सभी कर्मचारियों के प्रति बहुत अच्छा था । सभी ने अतिरिक्त समय दिया तथा प्रयत्न किए तथा समय पर लक्ष्यों की प्राप्ति हो गई ।

इतना ही नहीं, आरव गुप्ता सुश्री चारु से मिलने भी गए तथा उन्हें उपयुक्त आराम करने की सलाह भी दी ।

(अ) आरव गुप्ता की नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इस शैली को दर्शाते हुए एक आरेख बनाइए ।

(ब) आरव गुप्ता के व्यवहार से परिलक्षित किन्हीं दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए । 4

Aarav Gupta was the Managing Director of KDS Ltd. The company had established a good name for itself and was doing well. It was known for timely completion of orders. The Production Manager, Ms. Charu, was efficiently handling the processing of orders with a team of twenty motivated employees working under her. Everything was going on well till Ms. Charu met with an accident. Aarav Gupta noticed that due to the absence of Ms. Charu, the company may not be able to meet the deadlines. He knew that any delay in this regard may lead to consumer dissatisfaction with the danger of loss of business and goodwill. So, he had a meeting with his employees where they planned for accurate and speedy processing of orders. Everybody agreed to work as a team as the attitude and behaviour of Aarav Gupta was very good towards the employees of the organisation. All put in extra time and efforts and the targets were met on time.

Not only this, Aarav Gupta visited Ms. Charu and advised her to take the required rest.

(a) Identify the leadership style of Aarav Gupta and draw a diagram depicting the style.

(b) State any two values highlighted in the behaviour of Aarav Gupta.

19. 'सीधी भर्ती' एवं 'विज्ञापन' को भर्ती के बाह्य स्रोतों के रूप में समझाइए । 4

Explain 'Direct Recruitment' ıd 'Advertisement' as external sources of recruitment.

रही थी । कम्पनी ने अर्थव्यवस्था से अनावश्यक नियंत्रण को हटाने तथा कर संरचना के योक्तिकरण के माध्यम से व्यापारिक उदारीकरण एवं विदेशी मुद्रा से सम्बन्धित सुधारों का लाभ उठाने का निर्णय लिया । इसने भारतीय बाज़ार पर कब्ज़ा करने हेतु कोलकाता में एक कार्यालय की स्थापना की । थोड़े ही समय में, कम्पनी बाज़ार की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी की सफलता से अन्य कम्पनियाँ भी बाज़ार में प्रवेश पाने के लिए आकर्षित हुईं । प्रतियोगिता के परिणामस्वरूप मूल्यों में कमी आई जिससे ग्राहकों को लाभ हुआ ।

(अ) उपर्युक्त अनुच्छेद में सरकारी नीति से सम्बन्धित दो मुख्य अवधारणाओं की विवेचना की गई है । इन अवधारणाओं को पहचानिए तथा समझाइए ।

(ब) भारतीय व्यवसाय एवं उद्योग पर इन अवधारणाओं के किन्हीं तीन प्रभावों को भी समझाइए । 5

Infotech Networks Ltd. was an innovation leader in technology in Canada, creating products and solutions for a connected world. It had a large Research and Development team which invented the first smart watch, T-12, which besides showing the time would also monitor few health parameters like heart-beat, blood pressure, etc. While in search of markets abroad, the company found that in India, the reform process was underway with the aim of accelerating the pace of economic growth. The company decided to take advantage of removal of unnecessary control over the economy and trade liberalisation through rationalisation of the tariff structure and reforms with respect to foreign exchange. It set up an office in Kolkata with a view to capture the Indian market. In a short span of time, the company emerged as a market leader. Success of the company attracted many other players to enter the market. Competition resulted in reduced prices thereby benefitting the customers.

(a) In the above paragraph, two major concepts related to government policy have been discussed. Identify and explain these concepts.

(b) Also, explain any three impacts of these concepts on Indian business and industry.

21. सामाजिक कार्य करने की आदत डालने के लिए 'हेल्पिंग हैंड्स ऑरगेनाइज़ेशन' (एच.एच.ओ.) ने अपने सदस्यों के लिए एक वृद्धाश्रम का दौरा करने का आयोजन किया । उन्होंने पाया कि वृद्धाश्रम के सहवासियों के रहने की दशा स्वास्थ्यकर नहीं थी । अत:, उन्होंने सर्वप्रथम परिसर की सफाई का निर्णय लिया । सफाई अभियान के मध्य उन्होंने अनुभव किया

कि उस जगह को नाशक कीट नियंत्रण की भी आवश्यकता थी । वृद्धाश्रम के कुछ सहवासी इसके लिए अनिच्छुक थे क्योंकि वे सोचते थे कि इससे उन्हें स्वास्थ्य-सम्बन्धी समस्याएँ हो सकती थीं । अत: एच.एच.ओ. ने नाशक कीट नियंत्रण हेतु नैतिक, सुरक्षित एवं गंधरहित घोल का उपयोग करने का निर्णय लिया । उन्होंने सहवासियों को प्रस्तावित आसान, कम खर्चीला एवं लम्बे समय तक प्रभाव रखने वाला नाशक कीट नियंत्रण उत्पाद का एक पैम्फ्लेट दिखाया । सहवासी इसके लिए सहर्ष तैयार हो गए तथा नाशक कीट नियंत्रण कर दिया गया । इस नाशक कीट नियंत्रण का प्रभाव पन्द्रह दिनों तक रहा तथा उन्हें बहुत निराशा हुई क्योंकि इसके पश्चात् इसका प्रभाव कम होना शुरू हो गया । एच.एच.ओ. ने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी से सम्बन्ध स्थापित किया परन्तु वे अपने आगमन को टालते रहे । एक मास प्रतीक्षा करने के पश्चात् एच.एच.ओ. ने उपभोक्ता न्यायालय में केस दर्ज कर दिया ।

उपभोक्ता न्यायालय शिकायकर्ता की यथार्थता से सन्तुष्ट था तथा इसने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी को आवश्यक निर्देश दिए ।

(अ) न्यायालय द्वारा जारी किए जाने वाले किन्हीं छ: निर्देशों का उल्लेख कीजिए ।

(ब) एच.एच.ओ. द्वारा समाज को प्रचारित किए जाने वाले किन्हीं दो मूल्यों की पहचान भी कीजिए ।

'Helping Hands Organisation (HHO)' organised a visit of its members to an old age home to inculcate the habit of social work. They found that the living conditions of the old age home inmates were not hygienic. Therefore, they first decided to clean the premises. During their cleanliness drive, they realised that the place also required pest control. Some of the inmates of the old age home were hesitant as they thought that it may create health problems for them. So the HHO decided to use ethical, safe and odourless solution for pest control. They showed to the inmates a pamphlet of the proposed pest control product which promised easy, inexpensive and long lasting pest control. The members happily agreed and the pest control was done. It worked for a fortnight but afterwards to their dismay the effect started wearing off. The HHO contacted the pest control company which kept on postponing their visit. After waiting for a month the HHO filed a case in the consumer court. The consumer court was satisfied about the genuineness of the complaint and issued necessary directions to the pest control company. *5*

(a) State any six directions which could be issued by the court.

(b) Also, identify any two values which are communicated by HHO to the society.

22. नियन्त्रण प्रक्रिया के चरणों का उल्लेख कीजिए । 5

State the steps in the controlling process.

23. एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार घटकों को समझाइए । 6

Explain any four factors that affect the choice of capital structure of a company.

24. 'हेल्पइक्विप लिमिटेड' चिकित्सा उपकरणों का वितरण करने वाली एक कम्पनी है । कम्पनी ने हाल ही में मधुमेह मॉनीटर करने वाली एक ऐसी मशीन की 500 इकाइयों का आयात किया है जो रक्त का नमूना लिए बिना शुगर के स्तर का परीक्षण करती है । विपणन रणनीति का निर्णय करने के लिए कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विभिन्न क्षेत्रों के विपणन प्रमुखों की एक बैठक बुलाई । इस बैठक में उत्तरी क्षेत्र के विपणन प्रमुख, संजीव, ने सुझाव दिया कि उन्हें अस्पताल के उन कर्मचारियों को व्यक्तिगत रूप से समझाने हेतु अस्पतालों में जाना चाहिए जो मशीन का उपयोग करेंगे क्योंकि मशीन बहुत ही परिष्कृत है । उसने यह भी सुझाव दिया कि इसके लिए अतिरिक्त कर्मचारियों की नियुक्ति भी की जानी चाहिए ।

एक अन्य क्षेत्रीय प्रमुख, रिशु, की सोच थी कि क्योंकि मशीनों के क्रय पर बहुत अधिक राशि खर्च हो चुकी थी, अत: संजीव द्वारा सुझाए गए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए अतिरिक्त कोष उपलब्ध नहीं थे ।

दक्षिणी क्षेत्र के एक नवनियुक्त क्षेत्रीय प्रमुख, अंकुर, ने सुझाव दिया कि क्योंकि आदेश का आकार बहुत बड़ा नहीं था, अत: उचित चयन करने से पूर्व वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों का अध्ययन करना आवश्यक था ।

(अ) बैठक में चर्चा किए गए वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए ।

(ब) भाग (अ) में पहचान किए गए प्रत्येक कारक के लिए ध्यान में रखे जाने वाले अन्य पहलुओं को भी समझाइए । 6

Helpequip Ltd. is a company dealing in distribution of medical equipments. The company recently imported 500 units of a diabetes monitoring machine which tests the sugar levels without taking blood samples. For deciding the marketing strategy, the Chief Executive Officer

of the company called a meeting of the marketing heads of different zones. In the meeting, Sanjeev, the North Zone marketing head suggested that they need to visit hospitals to explain personally to the hospital staff who would be using the machine, since the machine is sophisticated. He also suggested that additional staff may also be recruited for the same.

Rishu, another zonal head, was of this opinion that since large amount of money had been spent on the purchase of the machines, additional funds were not available for recruiting the personnel as suggested by Sanjeev.

Ankur, a newly appointed zonal head of South Zone, suggested that since the size of the order was not large, a detailed study of the factors determining the choice of channels of distribution was required before making the right choice.

(a) Identify the factors influencing the choice of channels of distribution which were discussed in the meeting.

(b) Also, explain the other considerations to be taken care of in each factor identified in part (a).

25. व्यवसाय को साईबर सुरक्षा समाधान प्रदान करने, खोजने तथा साईबर आक्रमणों के विरुद्ध प्रतिक्रिया व संवेदनशील आँकड़ों के बचाव हेतु विनोद चांदला ने 'सनशाइन सिक्योरिटीस' नामक कम्पनी प्रारम्भ की । वह एक परिश्रमी सॉफ्टवेयर इंजीनियर तथा साईबर सुरक्षा का विशेषज्ञ था । उसकी लोकप्रियता में दिन दोगुनी रात चोगुनी बढ़ोतरी हुई क्योंकि वह सत्यनिष्ठ, पूर्ण ईमानदारी एवं निष्कपटता से कार्य करने वाला व्यक्ति था । दिन-प्रतिदिन व्यवसाय का विकास होता चला गया ।

वह हर्षित हुआ जब उसे कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय से एक बड़ी परियोजना का प्रस्ताव मिला । परियोजना पर कार्य करते हुए उसने पाया कि कार्य की अधिकता के कारण सभी कार्य स्वयं करना उसके लिए सम्भव नहीं था । उसने अपनी टीम का विस्तार करने का निर्णय लिया । कम्पनी ने एक स्थानीय अभियांत्रिकी महाविद्यालय के साथ सम्पर्क स्थापित किया हुआ था । एक परिसर नियुक्ति के मध्य अनिष्का एवं काव्या की नई परियोजना के लिए नियुक्ति की गई । उसने पाया कि नए कर्मचारी योग्य, उत्साही एवं विश्वासयोग्य थे । अत: विनोद चांदला उद्देश्यों पर केन्द्रित करने में सफल हुआ तथा अनिष्का एवं काव्या की सहायता से परियोजना समय पर

पूरी हो गई । यही नहीं विनोद चांदला अपने प्रचालनों के क्षेत्र का विस्तार करने में भी सफल हुआ । अनिष्का तथा काव्या को भी विकास एवं पहल करने के अवसर प्राप्त हुए ।

(अ) उपर्युक्त स्थिति में विनोद चांदला द्वारा प्रयुक्त उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिससे उसको उद्देश्यों पर केन्द्रित करने में सहायता मिली ।

(ब) भाग (अ) में पहचान की गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए । *6*

Vinod Chandla started 'Sunshine Securities' a company providing cyber security solutions to businesses to prevent, detect and respond to cyber attacks and protect critical data. He was a hardworking software engineer and an expert in cyber security. His reputation grew by leaps and bounds as he was a person of integrity and did his work with utmost honesty and sincerity. The business started growing day-by-day.

He was delighted when he was offered a big project by the Ministery of Corporate Affairs. While working on the project, he found that the volume of work made it impractical for him to handle all the work himself. He decided to expand his team. The company maintained a close liaison with a local engineering college. During a campus placement Anishka and Kavya were appointed to work for the new project. He found the new employees capable, enthusiastic and trustworthy. Vinod Chandla was thus able to focus on objectives and with the help of Anishka and Kavya, the project was completed on time. Not only this Vinod Chandla was also able to extend his area of operations. Anishka and Kavya also got opportunities to develop and exercise initiative.

(a) Identify and explain the concept used by Vinod Chandla in the above case which helped him in focussing on objectives.

(b) Also, explain any three points of importance of the concept identified in part (a).