XII 16-17

SET-3

Series GBM/2

कोड नं.
Code No. **66/2/3**

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
Time allowed : 3 hours

अधिकतम अंक : 80
Maximum Marks : 80

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 ।*

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. चयन प्रक्रिया में 'व्यापारिक परीक्षा' का आयोजन क्यों किया जाता है ? *1*
Why is 'Trade Test' conducted in the process of selection ?

2. 'समता पर व्यापार' का क्या अर्थ है ? *1*
What is meant by 'Trading on Equity' ?

3. वर्लविन्ड एन्टरप्राइज़ेज़ का गुणात्मक कपड़े धोने की मशीनों के निर्माण में 1965 से एक लोकप्रिय नाम है । पिछले वर्ष के लाभों में कमी आने के कारण वर्लविन्ड एन्टरप्राइज़ेज़ के स्वामी श्री अहमद ने सामान्य प्रबन्धक से कम्पनी के निष्पादन का आकलन करने हेतु एक लाभप्रदता प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहा जिसमें सकल लाभ अनुपात, शुद्ध लाभ अनुपात तथा अन्य तकनीकों का उपयोग किया गया हो ।

श्री अहमद द्वारा लिए गए उस कदम की पहचान कीजिए जो प्रबन्ध के एक कार्य से सम्बन्धित है । 1

Whirlwind Enterprises was a renowned name for manufacturing quality washing machines since 1965. When the profit of the last year declined, Mr. Ahmed, the owner of Whirlwind Enterprises, asked the General Manager to prepare a profitability report of the company including Gross Profit Ratio, Net Profit Ratio, etc. besides using other techniques to assess the company's performance.

Identify the step taken by Mr. Ahmed which is related to one of the functions of management.

4. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'निर्देशन' की परिभाषा दीजिए । 1

Define 'Directing' as a function of management.

5. शहर में आने-जाने के लिए वंशिका 'कुबेर कैब्स' का उपयोग करती है । उसे यह लिखित संदेश प्राप्त हुआ कि "₹ 222 केटीएम में जमा कीजिए तथा न्यूनतम दस ट्रिप्स पर 15 अप्रैल, 2017 तक 20% नकद वापस प्राप्त कीजिए" ।

कम्पनी द्वारा उपयोग की गई विक्रय प्रवर्तन की तकनीक की पहचान कीजिए । 1

Vanshika uses 'Kuber Cabs' for travelling in the city. She received a text message "Add ₹ 222 on Kaytm and get 20% cash back on having minimum ten trips till 15^{th} April, 2017".

Identify the technique of sales promotion used by the company.

6. अपने व्यवसाय का विस्तार करने के लिए एक प्रसिद्ध ट्रक उत्पादन कम्पनी वरुणिका लिमिटेड को बीस करोड़ रुपए की अतिरिक्त पूँजी की आवश्यकता है । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री अलिन्द जिंदल, समता के माध्यम से कोष इकट्ठा करना चाहते हैं । वित्त प्रबन्धक, श्री निखिल सचदेवा, ने सुझाव दिया कि कम्पनी की शर्तों के अनुसार वर्तमान

अंशधारियों को नए अंशों के निर्गमन के अभिदान हेतु प्रस्ताव का विशेषाधिकार दिया जाए। इसके लिए श्री अलिन्द जिंदल सहमत हो गए।

उस विधि का नाम बताइए जिसके माध्यम से कम्पनी ने अतिरिक्त पूँजी एकत्रित करने का निर्णय लिया। *1*

Varunica Ltd., a reputed truck manufacturing company, needs rupees twenty crores as additional capital to expand its business. Mr. Alind Jindal, the CEO of the company, wants to raise funds through equity. The Finance Manager, Mr. Nikhil Sachdeva, suggests that the existing shareholders be offered the privilege to subscribe to new issue of shares as per the terms and conditions of the company which was agreed by Mr. Alind Jindal.

Name the method through which the company decided to raise additional capital.

7. औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में 'अधिकार' के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए। *1*

Differentiate between formal and informal organisation on the basis of 'authority'.

8. वेगाटैक एन्टरप्राइज़ेज़ रेफ्रिजरेटरों का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी है। कम्पनी का उत्पादन, विपणन, वित्त तथा मानव संसाधन — चार मुख्य कार्यों का क्रियात्मक संगठन है। उत्पादों की माँग बढ़ने के कारण कम्पनी ने और कर्मचारियों की नियुक्ति का निर्णय किया।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए जो मानव संसाधन प्रबन्धक को उन मानव संसाधन स्रोतों के प्रकारों की पहचान करने में सहायक होगा जो इसके विभिन्न कार्यों तथा संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति में आवश्यक है। *1*

Vegatech Enterprises was a company manufacturing refrigerators. The company had a functional structure with four main functions — Production, Marketing, Finance and Human Resource. As the demand for the products grew, the company decided to hire more employees.

Identify the concept which will help the Human Resource Manager in identifying the types of human resources necessary for the performance of various jobs and accomplishment of organisational objectives.

9. माइक्रोगारमेन्ट्स लिमिटेड वस्त्रों का निर्यात करती है । पूर्व में कम्पनी का निष्पादन अनुमानों के अनुसार था । कम्पनी ने आधुनिक तकनीक को ध्यान में रखते हुए अपनी मशीनरी का उन्नयन करने का निर्णय लिया । इसके लिए वित्त प्रबन्धक, डेविड, ने कोषों की मात्रात्मक तथा समयानुसार आवश्यकताओं का अनुमान लगाया । यह उसे निवेश तथा वित्तीय निर्णयों को निरन्तरता के आधार पर जोड़ने में सहायक होगा ।

अत: उसने आने वाले चार वर्षों के लिए विक्रय अनुमान तैयार करना आरम्भ किया । उसने आने वाले वर्षों से सम्बन्धित लाभ अनुमानों के सम्भावित आँकड़े भी एकत्रित किए । इसके द्वारा वह व्यवसाय में कोषों की उपलब्धता सुनिश्चित करना चाहता था । शेष कोषों के लिए वह बाहर से उपयोगी (व्यवहार्य) कोषों का पता लगाने के लिए प्रयत्नशील है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में वर्णित वित्तीय अवधारणा की पहचान कीजिए । पहचान की गई वित्तीय अवधारणा के द्वारा पूरे होने वाले उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए । *3*

Microgarments Ltd. is dealing in export of garments. The performance of the company has been upto the expectations in the past. Keeping up with the latest technology, the company decided to upgrade their machinery. For this, the Finance Manager, David, estimated the quantitative requirements of funds and their timings. This will help him in linking the investment and the financing decisions on a continuous basis.

So, he began with the preparation of a sales forecast for the next four years. He also collected all possible data about the profit estimates in the coming years. By doing this he wanted to be sure about the availability of funds within the business. For the remaining funds he is trying to find out the viable sources from outside.

Identify the financial concept discussed in the above para. Also, state the objectives to be fulfilled by the financial concept, so identified.

10. महाविद्यालय के समय से निष्ठा, वासवी एवं राधिका मित्र थीं तथा अब वह विभिन्न प्रकार के व्यवसायों में लगी हुई हैं । वे निरन्तर मिलती हैं और अपने व्यावसायिक विचारों पर चर्चा करती हैं, तथा उपभोक्ता संतुष्टि, विपणन प्रयत्नों, उत्पाद डिज़ाइनिंग, विक्रय तकनीकों व सामाजिक सरोकारों, आदि पर टिप्पणियों का आदान-प्रदान करती हैं ।

निष्ठा ने अपने मित्रों का ध्यान बाज़ार में उपभोक्ताओं के शोषण की ओर आकर्षित किया । उसने कहा कि विक्रेता विभिन्न तरीकों से उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं तथा विपणन के सामाजिक, नैतिक एवं पर्यावरण सम्बन्धी पहलुओं पर ध्यान नहीं देते ।

वासवी ने कहा कि वे उपभोक्ता संतुष्टि के दबाव में थे परन्तु उसने देखा कि जब तक उन्हें अच्छे तरीके से आश्वस्त तथा प्रेरित न किया जाए उपभोक्ता या तो क्रय नहीं करते अथवा पर्याप्त मात्रा में क्रय नहीं करते ।

राधिका ने दबाव देकर कहा कि उपभोक्ता संतुष्टि को ध्यान में रखना व्यवसायियों का कर्त्तव्य है क्योंकि व्यवसाय समाज द्वारा प्रदत्त संसाधनों से चलता है । अत: कोई भी कम्पनी उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझे बिना अपने उद्देश्य प्राप्त नहीं कर सकती ।

तीनों मित्रों की सोच भिन्न थी । ये सोच उनके व्यवसाय के विपणन प्रयत्नों को मार्गदर्शित करती थी तथा विभिन्न नामों से जानी जाती थी । इन नामों की पहचान कीजिए । प्रत्येक सोच की एक अन्य विशेषता का भी उल्लेख कीजिए । *3*

Nishtha, Vasvi and Radhika were friends from college time and now they are engaged in different types of businesses. They regularly meet and discuss their business ideas, exchange notes on customer satisfaction, marketing efforts, product designing, selling techniques and social concerns, etc.

Nishtha, drew the attention of her friends towards the exploitation of consumers in the market. She said that the sellers were exploiting the consumers in many ways and were not paying attention towards the social, ethical and ecological aspects of marketing.

Vasvi said that they were under pressure of consumer satisfaction but observed that the consumers would not buy or not buy enough unless they are adequately convinced and motivated to do the same.

Radhika, stressed that it was the duty of the businessmen to keep consumer satisfaction in mind because business was run by the resources made available by the society. Thus, a company cannot achieve its objectives without understanding the needs of the customers.

The thinking of the three friends were different. These thinkings were guiding the marketing efforts of their business and were known with different names. Identify these names. Also, state one more feature of each of these thinkings.

11. प्रबन्ध के सामान्य सिद्धान्तों के रूप में 'अनुशासन' एवं 'निर्देश की एकता' को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly 'Discipline' and 'Unity of Command' as general principles of management.

12. प्रबन्ध के नियोजन कार्य के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three points of importance of planning function of management.

13. प्रभावी सम्प्रेषण में आने वाली किन्हीं तीन व्यक्तिगत बाधाओं को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly any three personal barriers to effective communication.

14. नियोजन के प्रकारों के रूप में 'बजट' एवं 'व्यूहरचना' का अर्थ बताइए । *4*

Give the meaning of 'Budget' and 'Strategy' as types of plans.

15. चन्द्रिका भट्टाचार्या रूम हीटर्स का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी, ओलक्स लिमिटेड, में कार्यरत है । वह व्यवसाय की सभी गतिविधियों तथा समाज पर इनके प्रभाव के लिए उत्तरदायी है । उसकी नौकरी में संगठन के लिए प्रतिबद्धता तथा लंबे समय तक काम करना आवश्यक होता है ।

(अ) उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर चन्द्रिका भट्टाचार्या कार्यरत है ।

(ब) चन्द्रिका भट्टाचार्या द्वारा इस स्तर पर आवश्यक निष्पादित किए जाने वाले अन्य तीन कार्यों का भी उल्लेख कीजिए । *4*

Chandrika Bhattacharya is working in Olax Ltd., a company manufacturing room heaters. She is responsible for all the activities of the business and for its impact on the society. Her job demands long hours and commitment to the organisation.

(a) Identify the level at which Chandrika Bhattacharya is working.

(b) State three more functions required to be performed by Chandrika Bhattacharya at this level.

16. ऑस्ट्रेलिया से उद्यमिता की अपनी पढ़ाई पूरी करने के पश्चात् संकेत भारत वापस आया तथा दिल्ली के एक प्रसिद्ध मॉल में 'प्रीमियम कोल्ड कॉफ़ी' नाम की एक दुकान प्रारम्भ की । इसकी विशिष्टता कॉफ़ी की विशेष सुगन्ध तथा विभिन्न प्रकार की खुशबुओं में से चयन करने की सुविधा थी । किन्हीं कारणों से व्यवसाय न तो लाभप्रद हुआ और न ही लोकप्रिय । संकेत इसका कारण पता लगाने के लिए उत्सुक था । व्यवसाय के ठीक प्रकार से न चलने के कारण का पता लगाने के लिए उसने एक लोकप्रिय महाविद्यालय से एम.बी.ए. रिया को एक प्रबन्धक