

प्रादर्श प्रश्न पत्र 2011
विषय – वाणिज्य समूह
कक्षा – बारहवीं

व्यावसायिक अध्ययन
Business Studies

समय– 3 घंटे
Time- 3 Hours

पूर्णांक– 100
Maximum Mark – 100

निर्देश–

- i. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- ii. प्रश्न पत्र में दिये गये निर्देश सावधानी पूर्वक पढ़कर उत्तर लिखिए।
- iii. खण्ड अ में दिये गये प्रश्न 1 से 5 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं जिनके अन्तर्गत रिक्त स्थानों की पूर्ति, सत्य/असत्य, सही जोड़ी बनाना, एक वाक्य में उत्तर तथा सही विकल्प का चयन करना है। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है। $1 \times 5 = 5 \times 5 = 25$ अंक
- iv. खण्ड ब में प्रश्न क्रमांक 6 से 20 तक में आन्तरिक विकल्प दिये गये हैं।
- v. प्रश्न क्रमांक 6 से 10 तक प्रत्येक प्रश्न के लिए 4 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 75 शब्दों में लिखना है।
- vi. प्रश्न क्रमांक 11 से 15 तक प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 120 शब्दों में लिखना है।
- vii. प्रश्न क्रमांक 16 से 20 तक में प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखना है।

Instructions –

- i. All questions are compulsory.
- ii. Please read the instructions carefully before writing the answer.
- iii. In section A Q. No. 1 to 5 are objective type which contain fill up the Blank, True/False, match the column, one sentence answer and choose the correct answers. Each question is allotted 5 marks. $1 \times 5 = 5 \times 5 = 25$ Marks.
- iv. Internal options are given in Q. No. 6 to 20 in section B.
- v. Q. No. 6 to 10 carry 4 marks each and answer should be given in about 75 words.
- vi. Q. No. 11 to 15 carry 5 marks each and answer should be given in about 120 words.
- vii. Q. No. 16 to 20 carry 6 marks each and answer should be given in about 150 words.

प्रश्न 1.

सही विकल्प का चयन कीजिये :-

- (अ) प्रबन्ध के कितने स्तर होते हैं -
- (i) चार (ii) तीन
(iii) दो (iv) एक
- (ब) प्रबंध के सिद्धांत की विशेषता नहीं हैं-
- (i) सार्वभौमिकता (ii) गतिशील
(iii) सापेक्षता (iv) स्थिर
- (स) मौद्रिक नीति का नियंत्रण निम्न के द्वारा किया जाता है-
- (i) व्यापारिक बैंक (ii) औद्योगिक बैंक
(iii) सहकारी बैंक (iv) केन्द्रीय बैंक
- (द) निम्न का योजना से संबंध नहीं है-
- (i) बजट (ii) कार्यक्रम
(iii) कार्य विधि (iv) अभिप्रेरणा
- (इ) नियुक्तिकरण का तत्व है -
- (i) भर्ती (ii) चयन
(iii) प्रशिक्षण (iv) उपरोक्त सभी

Choose the correct option :-

- (a) How many level of management are there -
- (i) Four (ii) Three
(iii) Two (iv) One
- (b) Following is not a characteristics of management -
- (i) Universality (ii) Dynamic
(iii) Relativity (iv) Stability
- (c) Monetary control is made by following -
- (i) Commercial bank (ii) Industrial Bank
(iii) Co operative Bank (iv) Central bank
- (d) Following is not related with planning -

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| (i) Budget | (ii) Programme |
| (iii) procedure | (iv) motivation |
| (e) The Element of staffing is - | |
| (i) Recritment | (ii) Selection |
| (iii) Training | (iv) All & These |

प्रश्न 2. रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

- (i) रोजगार कार्यालय द्वारा खोले जाते है।
- (ii) प्रबंध एक अदृश्य हैं।
- (iii) प्रबंध के सिद्धांत गतिशील हैं ना कि
- (iv) भारत में आर्थिक प्रणाली को अपनाया गया है।
- (v) प्रत्येक नये कार्य के लिये नया बनाया जाता है।

Fill in the blanks.

- (i) Employmet exchange are opened by
- (ii) Management is on intangible
- (iii) the principles of management are dynamic not
- (iv) The India follows the ecomomic system.
- (v) For every new task prepared a new

प्रश्न 3. सही जोड़ियां बनाइये—

- | अ | — | ब |
|-------------------|---|----------------------|
| (अ) पदोन्नति | — | सुधारात्मक कार्यवाही |
| (ब) बजट | — | सम—विच्छेद बिन्दु |
| (स) विचलन | — | स्थायी पूंजी |
| (द) न लाभ, न हानि | — | आन्तरिक स्रोत |
| (इ) पूंजी संरचना | — | पुर्वानुमान |
| | — | समन्वय |
| | — | कार्यशील पूंजी |

Match the Column

A	-	B
(a) Promotion	-	Corrective activity
(b) Budget	-	Break even point
(c) Deviation	-	Fixed capital
(d) No profit, No loss	-	Internal sources
(e) Capital Structure	-	Forecasting
	-	Coordination
	-	Working Capital

प्रश्न 4. एक वाक्य में उत्तर दीजिये :-

1. विचलन प्राप्त होने पर अगला कदम क्या होगा?
2. वित्तीय नियोजन कितने प्रकार का होता है?
3. स्थायी पूंजी प्राप्त करने का सबसे महत्वपूर्ण स्रोत क्या है?
4. किस पूंजी बाजार का संबंध नए निर्गमनों से होता है?
5. देश का सबसे बड़ा स्टॉक एक्सचेंज कौन सा है?

Answer in one Sentence.

1. After obtaining deviation, what is the next step?
2. How many types of financial planning are there ?
3. what is the main source to obtain fixed capital?
4. New issues are related with which type of capital market?
5. Name the biggest stock exchange of the country?

प्रश्न 5. सत्य/असत्य बताइये –

1. दीर्घकालीन वित्तीय नियोजन दो वर्षों के लिये होता है।
2. पूंजी बाजार तथा मुद्रा बाजार एक समान है।
3. पुनश्चः को प्रारंभ में लिखा जाता है।

4. आदेश पत्र, शिकायती पत्र के बाद लिखा जाता है।
5. आर्थिक स्थिति जानने के लिए तकादे के पत्र लिखे जाते हैं।

Write True or False

1. Long term financial plan is to be for two years.
2. the capital market and money market are same.
3. postscript is written at the beginning of the letter.
4. Order letter is written after complaint letter.
5. Dunning letter are written to know the financial position of buyer.

प्रश्न 6. विकेन्द्रीकरण की कोई चार विशेषताएं समझाइये।

Explain any four characteristics of decentralization.

अथवा

Or

अधिकार अन्तरण की चार विशेषताएं बताइये।

Explain any four characteristics of delegation of authority .

प्रश्न 7. औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में चार अंतर बताइये।

Differebntiate between formal and informal organization.

अथवा

Or

संगठन के कोई चार उद्देश्य लिखिए।

Describe any four objectives of Organisation.

प्रश्न 8. निर्देशन के चार लक्षण लिखिए?

Write any four characteristics of direction.

अथवा

Or

पर्यवेक्षक के चार कार्य लिखिए।

Write four functions of supervisor.

प्रश्न 9. मौद्रिक प्रेरणाओं के चार प्रकार लिखिए?

Write four types of non monetary incentives.

अथवा

Or

अमौद्रिक प्रेरणाओं के चार प्रकार लिखिए।

Write four types of non monetary incentives.

प्रश्न 10. कार्यशील पूंजी का महत्व बताइये। (कोई चार)

What is the importance of working capital (any four)

अथवा

Or

श्रेष्ठ वित्तीय योजना के चार लक्षण लिखिए।

Write any four characteristics of an ideal financial plan.

प्रश्न 11. नियोजन की विधि अथवा तकनीक का विवेचन कीजिए।

Discuss the process of techniques of planning.

अथवा

Or

नियोजन के लक्षण समझाइये।

Discuss the characteristic of planning.

प्रश्न 12. चयन प्रक्रिया को संक्षेप में समझाइये।

Briefly discuss the process of selections.

अथवा

Or

प्रशिक्षण एवं शिक्षण में अंतर बताइये?

Differentiate between education and training.

- प्रश्न 13. नियंत्रण के महत्व के पांच बिन्दुओं को समझाइये।
Discuss any five points of importance of controlling.

अथवा

Or

नियंत्रण की विधियों या तकनीक को समझाइये।

Discuss the methods of techniques of controlling.

- प्रश्न 14. स्कन्ध विपणि की विशेषताएं समझाइये। (कोई पांच)
State the characteristics of stock exchange.(any five)

अथवा

Or

भारतीय प्रतिभूति तथा विनियम बोर्ड के कार्यों का उल्लेख कीजिए। (कोई पांच)

State the function of securities and exchange board of India. (any five)

- प्रश्न 15. व्यापारिक पत्रों का महत्व बताइये।

Discuss the importance of business letters.

अथवा

Or

रेलवे अधिकारी को शिकायती पत्र लिखो कि दिल्ली के व्यापारी द्वारा भेजी माल की पेटी टूटी निकली। अतः अनुमानित हानि 5000/- की क्षतिपूर्ति करें।

Write a letter of complaint to railway authority claiming a loss of worth Rs. 5000/- for good damaged in transit sent by a merchant of Delhi.

प्रश्न 16. प्रबंध के कार्यों को समझाइये।

Discuss the functions of management.

अथवा

Or

प्रबंध के विभिन्न स्तरों को समझाइये

Discuss the levels of management.

प्रश्न 17. फेयोल द्वारा प्रतिपादित प्रबंध के सिद्धांतों का विवेचना कीजिए। (कोई छः)

Discuss the principles of management as enunciated by fayol. (Any six)

अथवा

Or

टेलर एवं फेयोल के प्रबंध के सिद्धांतों में समानताएं बताइये।

Discuss the similarities in the views of Taylor and fayol regarding management.

प्रश्न 18. व्यावसायिक परिवेश के आयामों का वर्णन कीजिए। (कोई छः)

Discuss the dimensions of business environment. (any six)

अथवा

Or

वैश्वीकरण पर एक निबंध लिखिए।

Write an essay of Globalisation.

प्रश्न 19. मूल्य निर्धारण नीतियों के उद्देश्यों तथा प्रकारों को समझाइये।

Discuss the objectives and types of pricing policies.

अथवा

Or

विज्ञापन की हानियों या दोषों को समझाइये।

Discuss the adverse effects or disadvantages of advertisement.

प्रश्न 20. उपभोक्ता संरक्षण का महत्व समझाइये।

Describe the importance of consumer protection.

अथवा

Or

‘इको मार्क’ स्कीम क्या हैं?

What is ‘ECO mark scheme’.

आदर्श उत्तर
विषय – वाणिज्य समूह
कक्षा – बारहवीं

व्यावसायिक अध्ययन
Business Studies

वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के उत्तर

- उत्तर 1. सही विकल्प का चयन कीजिये –
- (अ) तीन
 - (ब) स्थिर
 - (स) केन्द्रीय बैंक
 - (द) अभिप्रेरणा
 - (इ) उपरोक्त सभी

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

- उत्तर 2. रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिये –
- (i) सरकार
 - (ii) शक्ति
 - (iii) स्थिर
 - (iv) मिश्रित
 - (v) कार्यक्रम

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 3. सही जोड़ियां बनाइये –

अ	—	ब
(अ) पदोन्नति	—	आन्तरिक स्रोत
(ब) बजट	—	पुर्वानुमान
(स) विचलन	—	सुधारात्मक कार्यवाही
(द) न लाभ, न हानि	—	सम-विच्छेद बिन्दु
(इ) पूंजी संरचना	—	स्थायी पूंजी

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 4. एक वाक्य में उत्तर दीजिये –

- (1) सुधारात्मक कार्यवाही अगला कदम होगा।
- (2) वित्तीय नियोजन तीन प्रकार का है।
- (3) समता अंश स्थायी पूंजी के लिए महत्वपूर्ण स्रोत है।
- (4) प्राथमिक पूंजी बाजार का संबंध नये निर्गमन से होता है।
- (5) मुम्बई स्टॉक एक्सचेंज भारत का सबसे बड़ा एक्सचेंज है।

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 5. सत्य/असत्य बताइये –

- (i) असत्य
- (ii) सत्य
- (iii) सत्य
- (iv) असत्य
- (v) असत्य

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 6. विकेन्द्रीकरण की कोई चार विशेषताएं इस प्रकार हैं—

- (1) उच्च अधिकारियों का कार्य भार कम होना — कार्य की योग्यता अनुसार बांटने से उच्च अधिकारियों का कार्य भार कम हो जाता है।
- (2) विविधीकरण को बढ़ावा मिलता है— विकेन्द्रीकरण से सभी कर्मचारियों के लिए विविधीकरण का लाभ मिलने लगता है।
- (3) अभिप्रेरणा — विकेन्द्रीकरण व्यक्ति को उसकी योग्यता अनुसार कार्य करने को प्रेरणा प्रदान करता है।
- (4) निर्णय लेने में सुविधा — विकेन्द्रीकरण में कार्य का विभाजन हो जाने के कारण प्रत्येक कार्य विभाग द्वारा निर्णय लेने में सुविधा हो जाती है।

अन्य विशेषताएं— योग्य प्रबंधकों की प्राप्ति, मनोबल ऊंचा होना।

प्रत्येक विशेषता पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

अधिकार अन्तरण की कोई चार विशेषताएं इस प्रकार हैं —

- (1) कार्यभार सौंपना — अधिकार अन्तरण उच्च अधिकारियों द्वारा अपने अधीनस्थों को अपना कार्य एवं अधिकार सौंपना होता है।
 - (2) अन्तरित कार्यों का नियंत्रण — अधिकार अन्तरण में अधीनस्थों को उनका कार्य सौंपने के पश्चात उस पर नियंत्रण की प्रक्रिया के द्वारा समय-समय पर सुधार किया जाना भी सम्मिलित है।
 - (3) समन्वय स्थापित करना — अधिकार अन्तरण में सभी विभागों की विभिन्न क्रियाओं में समन्वय स्थापित करने का कार्य किया जाता है।
 - (4) अधीनस्थों का विकास करना — अधिकार अन्तरण में अधीनस्थों का मनोबल बढ़ाकर उनका सर्वांगीण विकास करने पर बल दिया जाता है।
- अन्य विशेषताएं — दायित्व निर्धारित करना, अधिकार सौंपना अन्तरित कार्यों का मूल्यांकन करना।

प्रत्येक विशेषता पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 7. औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में अंतर –

अंतर का आधार	औपचारिक संगठन	अनौपचारिक संगठन
जन्म	इसका जन्म अधिकारों के अंतरण से होता है।	इसका जन्म स्वतः सामाजिक सम्बंधों द्वारा होता है।
उद्देश्य	इसका निर्माण तकनीकी उद्देश्यों की पूर्ति के लिए होता है।	इसका निर्माण सामाजिक संतोष प्राप्त करने के लिए होता है।
सत्ता	इसमें सत्ता पद के साथ जुड़ी रहती है।	इसमें सत्ता व्यक्ति के साथ जुड़ी रहती है।
आकार	इसका आकार बहुत बड़ा हो सकता है।	इसका आकार प्रायः छोटा होता है।

उपरोक्तानुसार प्रत्येक अंतर पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

संगठन के चार उद्देश्य इस प्रकार हैं। (बिन्दु)

- (1) न्यूनतम लागत पर अधिकतम उत्पादन करना।
- (2) सेवा भावना का विकास करना।
- (3) श्रम व पूंजी में मधुर संबंध स्थापित करना।
- (4) समय व श्रम की बचत पर बल देना।
- (5) अनिश्चितताओं को दूर करना।
- (6) संख्या को सशक्त बनाना।
- (7) नीति के अनुसार कार्य करना। आदि

उपरोक्तानुसार किन्हीं चार उद्देश्य पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 8. निर्देशन के चार लक्षण

(1) निर्देशन का सम्बंध मानवीय घटक से होता है—निर्देश देने एव 'मार्गदर्शन का कार्य मानव से ही सम्बंधित होता है।

(2) निरन्तरता—निर्देशन निरन्तर चलने वाला कार्य है।

(3) उद्देश्यों में समन्वय स्थापित करना— निर्देशन उपक्रम के विभिन्न उद्देश्यों में समन्वय स्थापित करना होता है। जिससे लक्ष्य प्राप्त किये जा सके।

(4) प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर नियंत्रण आवश्यक है—नियंत्रण प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर आवश्यक होता है।

अन्य लक्षण—निर्देशन विभिन्न कार्यों का समूह, निर्देश का प्रभाव

प्रत्येक लक्षण पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

पर्यवेक्षण के चार कार्य निम्नलिखित है—

(1) कार्य— अनुसूची तैयार करना— अधीनस्थों के कार्य परिभाषित करना समय निर्धारित करना, निष्पादन की निरन्तरता बनाए रखना आदि।

(2) आदेश— निर्देश देना— कार्य प्रारंभ करने, सुधार करने परिवर्तन करने, नवीनता लाने के संघ में आदेश—निर्देश देना।

(3) अधीनस्थों का मार्गदर्शन करना।

(4) अधीनस्थों के असंतोष का निवारण करना।

(5) अनुशासन बनाना।

(6) प्रतिवेदन देना

(7) श्रमिकों व प्रबंध में मध्यस्थता करना। अन्य

उपरोक्तानुसार किन्हीं चार कार्य लिखने पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 9. मौद्रिक प्रेरणाओं के चार प्रकार लिखिए—

मौद्रिक प्रेरणाएं इस प्रकार हैं।

- (1) पर्याप्त वेतन या मजदूरी।
- (2) अधिक सुविधाएं प्रदान करना।
- (3) समय पर वेतन, बोनस व भत्तों का भुगतान करना।
- (4) अनुचित कटौती नहीं करना।
- (5) विभेदात्मक मजदूरी।

अन्य – ऋण सुविधा प्रदान करना, वेतन वृद्धि देना आदि।

उपरोक्तानुसार किन्हीं चार प्रकार लिखने पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

अमौद्रिक प्रेरणाओं के चार प्रकार

- (1) नौकरी की सुरक्षा
- (2) प्रशंसा, पुरस्कार, दण्ड
- (3) गुणों का सम्मान
- (4) सलाह मशविरा करना
- (5) प्रबंध में सहभागिता

अन्य—मानवीय दृष्टिकोण, प्रभावी संवाद व्यवस्था, प्रशिक्षण आदि।

उपरोक्तानुसार किन्हीं चार प्रकार लिखने पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 10. कार्यशील पूंजी का महत्व निम्नानुसार है—

1. समय पर भुगतान :- कार्यशील पूंजी की पर्याप्तता से व्यवसाय की समस्त देनदारियों को समय पर भुगतान किया जा सकता है। जिससे व्यवसायिक साख में वृद्धि होती है।

2. **उत्पादन लागत में कमी** :- पर्याप्त मात्रा में नगदी होने से क्रय किये गये माल पर नगद बट्टा (छूट) का लाभ मिलता है। जिससे लागत में कमी आना स्वाभाविक होता है।
3. **ऋण प्राप्ति में सरलता** :- जिन व्यवसायों में पर्याप्त मात्रा में कार्यशील पूंजी होती है, उन्हें आसानी से कम दर पर ऋण प्राप्त होने की सुविधा प्राप्त होती है।
4. **व्यापार चक्रों का सामना करना** :- विभिन्न व्यावसायिक चक्र, हड़ताल, तालाबन्दी, कठिन प्रतिस्पर्धा आदि का आसानी से सामना करने की शक्ति बढ़ जाती है।
5. **जोखिम की मात्रा पर नियंत्रण** :- कार्यशील पूंजी की उपलब्धता से भविष्य की अनिश्चित जोखिमों से सुरक्षा होती है।
6. **मनोबल में वृद्धि होना** :- कार्यशील पूंजी की उपलब्ध से कर्मचारियों एवं प्रबंधकों का आत्म विश्वास बढ़ता है। पूंजी की कमी असुरक्षा की भावना को जन्म देती है।
7. **समय पर दैनिक व्ययों का भुगतान** :- प्रति दिवस के दैनिक व्ययों का भुगतान भी पूंजी की उपलब्धता होने के कारण आसानी से किया जा सकता है।

उपरोक्तानुसार किन्हीं चार महत्व लिखने पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

श्रेष्ठ वित्तीय योजना के लक्षण :-

1. **मित्तव्ययता** :- वित्तीय योजना ऐसी हो कि जिसके लिये पूंजी प्राप्त करने तथा अंध एवं ऋण पत्र निर्गमन करने में कम व्यय हो।
2. **सरलता** :- वित्तीय योजना में सरलता का गुण होना चाहिए। जिससे प्रत्येक बात स्पष्ट हो जावे।

3. **दूरदर्शिता** :- भावी वित्तीय आवश्यकताओं का पूर्वानुमान कर व्यापक योजना बनाकर सभी स्थायी/अस्थायी बातों को ध्यान में रखकर करना चाहिए। जिससे अपव्यय न हो।
 4. **लोचता** :- उपक्रम में पूंजी संरचना को परिवर्तन किया जा सके इसका विशेष ध्यान रखकर योजनाओं को बनाना चाहिए।
 5. **तरलता** :- इस बात का विशेष ध्यान रखना चाहिए कि तरलता का अनुपात उच्चतम स्तर पर बना रहे। दैनिक कार्यों में कठिनाई उत्पन्न न हो।
 6. **सरकारी नियमों का पालन** :- वित्तीय योजना ऐसी हो कि जिसमें सरकारी नियम, कानूनों का पूर्णतः पालन हो। आवश्यकता होने पर पूर्व अनुमति लेकर समय पर कार्य करना चाहिए।
 7. **उद्देश्य के अनुरूप** :- वित्तीय योजना उपक्रम के उद्देश्यों के अनुरूप होना चाहिए। ताकि वह उपक्रम के विकास में सहायक हो।
- उपरोक्तानुसार किन्हीं चार लक्षण लिखने पर 1 अंक कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 11. नियोजन की विधि एवं तकनीक (प्रक्रिया) इस प्रकार है—

- (1) लक्ष्य निर्धारित करना
- (2) पूर्वानुमान लगाना
- (3) नियोजन की सीमाएं निश्चित करना
- (4) वैकल्पिक कार्य विधियों की समुचित समीक्षा करना
- (5) वैकल्पिक कार्य विधियों का चयन व मूल्यांकन करना
- (6) आवश्यक उपयोजनाओं का निर्माण करना।
- (7) क्रियाओं के निष्पादन का क्रम व समय निर्धारण करना
- (8) टीम भावना व सहयोग
- (9) अनुगमन

उपरोक्तानुसार किन्हीं पांच विधि लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

नियोजन के लक्षण –

1. **निश्चित लक्ष्य** :- नियोजन के कुछ निश्चित लक्ष्य होते हैं। इनके आधार पर ही योजनाएं बनती हैं। जिससे लक्ष्य प्राप्ति आसानी होती है।
 2. **पूर्वानुमान** :- नियोजन में जानकारी एवं आंकड़ों के आधार पर पूर्वानुमान किये जाते हैं। इससे योजना बनाने में सुविधा होती है।
 3. **श्रेष्ठ विकल्प का चुनाव** :- योजना बनाते समय विभिन्न विकल्पों को तैयार कर उनकी तुलना की जाती है। इसके बाद उनमें से श्रेष्ठ विकल्प को छांटकर आगामी योजनाओं एवं नीतियों को बनाया जाता है।
 4. **सर्व व्यापकता** :- प्रबंध के प्रत्येक क्षेत्र में नियोजन का अस्तित्व है। अतः हर व्यक्ति अपने कार्य की योजना बनाकर अपने कार्य को पूरा करता है। अतः यह सर्वव्यापी है।
 5. **निरंतरता** :- योजना का कार्य निरंतर चलता रहता है। पुरानी योजनाओं में वर्तमान की आवश्यकतानुसार परिवर्तन कर संशोधन किया जाता है। योजनाएं निरंतर चलती रहती हैं।
 6. **एकता** :- नियोजन में एकता का गुण विद्यमान होता है। जिसमें एक समय में एक ही योजना प्रभावशील रह सकती है। एक से अधिक योजना होने से भ्रम की स्थिति बनती है।
 7. **प्राथमिक कार्य** :- नियोजन प्रबंध का प्राथमिक कार्य है जो प्रबंध के बिना योजना के कार्य करता है उसे भविष्य के मिलने वाले लाभ की आशा छोड़ देना चाहिए। अतः कार्य करने के पूर्व योजना बनाना आवश्यक होता है।
- उपरोक्तानुसार किन्हीं पांच बिन्दु लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 12. चयन की विधि :-

1. **पूर्व परीक्षण** :- पूर्व परीक्षा लेकर चयन विधि को प्रारंभ किया जाता है। वर्तमान में UPSC/PMT/PET/MET/CAT आदि की मुख्य परीक्षा में Pre Test लेकर अनावश्यक भीड़ को छांटा जा सकता है।
2. **साक्षात्कार** :- वर्तमान में कोई भी नियुक्ति बिना साक्षात्कार के नहीं होती है। अतः यह चयन का सर्वाधिक लोक प्रिय साधन है। चयनकर्ता एवं आवेदक आमने सामने बैठकर मौखिक विचार विमर्श कर मूल्यांकन कर लेते हैं। इससे आवेदक के व्यक्तित्व, स्थान, कला, कौशल, शारीरिक दोष की जानकारी हो जाती है।
3. **आवेदन भरना** :- चयन के पूर्व आवेदन पत्र भरकर प्रेषित किया जाता है। जिससे प्रत्याशी की मनोवैज्ञानिक व्यक्तिगत, एवं कार्य योग्यता संबंधी जानकारी आसानी से मिल जाती है।
4. **मनोवैज्ञानिक परीक्षण** :- इस परीक्षण में प्रत्याशी का सात तरह से परीक्षण किया जा सकता है।
 1. कार्य परीक्षण।
 2. योग्यता परीक्षण।
 3. अभिरुचि परीक्षण।
 4. व्यक्तित्व परीक्षण।
 5. बुद्धि परीक्षण।
 6. भाषा योग्यता।
 7. रुझान परीक्षण।
5. **भौतिक सत्यापन** :- जन्म से लेकर वर्तमान तक का संपूर्ण जीवन वृत मांगा जाता है। कोई आपराधिक गतिविधि न हो इसलिए पुलिस से चरित्र सत्यापन कराया जाता है।

6. **कार्य पर नियुक्ति :-** उपरोक्त चयन प्रक्रिया से गुजर कर प्रत्याशी को कार्य करने हेतु नियुक्ति पत्र दिया जाता है जो निश्चित समय पर अपने कार्य करने हेतु उपस्थित हो सकें।

उपरोक्तानुसार किन्हीं पांच बिन्दु लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

प्रशिक्षण एवं शिक्षण में अंतर :-

क्र.	प्रशिक्षण	शिक्षण
1	अल्पकालीन होता है।	यह दीर्घकालीन होता है।
2	यह विशिष्ट ज्ञान से संबंधित होता है।	यह सामान्य ज्ञान से संबंधित होता है।
3	विशेष ज्ञान की प्राप्ति होती है।	इसमें सर्वांगीण विकास होता है।
4	इसका संबंध विशेष संस्था से होता है।	इसका संबंध स्कूल, कॉलेज, मदरसा से होता है।
5	प्रशिक्षण से ज्ञान कौशल में वृद्धि होती है।	केवल ज्ञान में वृद्धि होती है।
6	प्रशिक्षण की जांच नहीं होती है।	शिक्षण में परीक्षा लेकर जांच की जाती है।
7	इसमें केवल विशिष्ट जानकारी दी जाती है।	इसमें अज्ञात से ज्ञात की ओर ले जाया जाता है।

उपरोक्तानुसार अंतर लिखने पर प्रत्येक पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 13. नियंत्रण का महत्व –

1. **अनुशासन :-** नियंत्रण मे अनुशासन का होना आवश्यक है। बिना अनुशासन के निर्धारित लक्ष्य पाना कठिन होता है।
2. **कार्य कुशलता में वृद्धि :-** नियंत्रण के द्वारा व्यक्ति की कार्य कुशलता में वृद्धि होती है। क्योंकि कर्मचारी अपना कार्य समय पर विशिष्ट प्रमाण अनुसार करता है। अतः सही मूल्यांकन कर उसकी दक्षता को आंका जा सकता है।
3. **अपव्यय पर रोक :-** अपव्यय पर नियंत्रण के कारण रोक लगती है। इसके लागत में कमी आती है।
4. **नेतृत्व में सहायक :-** नियंत्रण से नेतृत्व करने में सहायता मिलती है। नेतृत्व ही दिक्षा प्रदान करता है कि भविष्य में क्या-क्या कदम उठाना है।
5. **भ्रष्टाचार पर रोक :-** प्रभावपूर्ण नियंत्रण से भ्रष्टाचार पर पूर्ण रोक लगती है। इससे कर्मचारी का आचरण सुधरता है। चारित्रिक विकास होता है।
6. **अभिप्रेरणा का साधन :-** नियंत्रण अभिप्रेरणा का साधन है। इससे कर्मचारी की कुशलता अकुशलता प्रकट हो जाती है।
7. **कार्य का मूल्यांकन :-** नियंत्रण से कर्मचारी के कार्य का मूल्यांकन होता है। इससे पदोन्नति/पद अवमति/स्थानांतरण/पुरस्कार/दण्ड आदि की उसकी योग्यतानुसार प्राप्त करने की जानकारी ज्ञात हो जाती है।

उपरोक्तानुसार किन्हीं पांच बिन्दु लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

नियंत्रण की विधियां व तकनीक :-

(अ) सामान्य विधियां – निर्देशन, अवलोकन, सीमांकन, अंकेक्षण नीति निर्धारण, उदाहरण, रिकार्ड व रिपोर्ट रखना।

(ब) विशिष्ट विधियां– बजट नियंत्रण लागत नियंत्रण, उत्पादन नियंत्रण किस्म नियंत्रण, वित्तीय नियंत्रण, वित्तीय नियंत्रण (आदि का संक्षिप्त विवरण)

उपरोक्तानुसार लिखने कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 14. स्कन्ध विपणि की विशेषताएं –

- (1) संगठित बाजार – संगठन या व्यक्तियों के समूह के रूप में हो।
- (2) द्वितीयक बाजार – पहल से निर्गमिता प्रतिभूतियों का क्रय-विक्रय
- (3) प्रतिभूतियां – अंश, ऋणपत्र व बाण्ड्स आदि का क्रय-विक्रय जो केन्द्र, राज्य या स्थानीय सरकार द्वारा समामेलित हो।
- (4) नियमन – नियमन SEBI तथा प्रतिभूति नियंत्रण अधिनियम 1956 द्वारा बने नियमों के अधीन होता है।
- (5) दलाल- दलाल क्रेता-विक्रेता के बीच मध्यस्थ होते हैं।
- (6) सूचीबद्ध प्रतिभूतियों का लेन-देन होता है।
- (7) विशिष्ट क्षेत्र में ही व्यापार करने का अधिकार होता है।

उपरोक्तानुसार किन्हीं पांच बिन्दु लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

(SEBI) भारतीय प्रतिभूति तथा विनियम बोर्ड के कार्य इस प्रकार हैं-

- (1) स्कन्ध विपणि में प्रतिभूतियों के व्यवहारों का नियमन करना।
- (2) मध्यस्थों की क्रियाओं का नियमन करना।
- (3) सहायकों की क्रियाओं का मार्गदर्शन करना।
- (4) साहसपूजी कोष एवं सामूहिक निवेश का नियमन
- (5) स्व-नियमित संगठन का प्रवर्तन एवं नियमन करना।
- (6) प्रतिभूति बाजार में कपटपूर्ण तथा कुरीतियों जनित क्रियाओं पर रोक लगाना।
- (7) इनसाइडर (Insider) ट्रेडिंग करना।
- (8) कम्पनी अधिग्रहण के प्रयासों को नियमित करना।
- (9) शोध, अनुसंधान आदि कार्य।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 15. व्यापारिक पत्रों का महत्व निम्न बिन्दुओं से आंका जा सकता है—

- (1) व्यापारिक सम्पर्क में वृद्धि —
- (2) व्यक्तिगत भेंट की कमियों की पूर्ति —
- (3) व्यापारिक प्रतिनिधि —
- (4) निर्णय की पुष्टि एवं विवादों की संतुष्टि
- (5) विजय वाहक
- (6) ख्याति का निर्माण
- (7) ऋण वसूली का साधन
- (8) व्यापार का दर्पण
- (9) लिखित प्रमाण। आदि

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

तार : आनंद

15, मंदिर रोड

दूरभाष : 07342510935

उज्जैन (म.प्र.) 456010

पत्र क्रमांक—280/011

दिनांक : 21/10/11

प्रेषक

श्रीमान मुख्य वाणिज्य अधिकारी

परिश्च रेल्वे— (दिल्ली) मुम्बई

विषय — शिकायती पत्र

प्रिय महोदय,

हमने विद्युत उपकरण की पांच पेटियां दिल्ली से मंगवाई एवं उज्जैन रेल्वे स्टेशन से छुड़ाई, जो बिल्टी क्र. 680 दिनांक 10.10.11 के अनुसार मालगाड़ी से हमें भेजी। इनमें दो पेटियां मार्ग में खोलने का प्रयास किया गया

है यह बात हमने संबंधित रेल्वे अधिकारी को बताई है। जिसका पंकिंग ही खराब था।

कृपया उक्त विषय में जांच करके क्षतिपूर्ति का 5000 रुपये देने की कृपा करें।

भवदीय

वास्ते – आनंद एण्ड कम्पनी

(प्रोप्रायटर)

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 16. प्रबंध के I प्रमुख कार्य इस प्रकार है—

(1) नियोजन

(2) संगठन

(3) स्टाफिंग

(4) निर्देशन

(5) समन्वय

(6) अभिप्रेरण

(7) नियंत्रण

II सहायक कार्य –

(1) संदेश वाहन

(2) निर्णयन

(3) नवप्रवर्तन

(4) प्रतिनिधित्व

(5) पुर्वानुमान एवं शोध (आदि का संक्षेप वर्णन)

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

प्रबंध को निम्न तीन स्तरों पर बांटा जा सकता है—

शीर्ष स्तरीय प्रबंध में —

- (1) संचालक मण्डल
- (2) प्रबन्ध संचालक
- (3) मुख्य प्रबन्ध। के कार्य शामिल हैं।

मध्य स्तरीय प्रबंध में —

- (1) प्रबंधक
- (2) उप प्रबंधक
- (3) सहायक प्रबंधक। आदि के कार्य आते हैं।

पर्यवेक्षकीय प्रबंध में —

- (1) अधीक्षक
- (2) पर्यवेक्षक
- (3) फोरमेन। का कार्य शामिल है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 17. फेयोल द्वारा प्रतिपादित 14 प्रबंध के सिद्धांतों का विवेचन इस प्रकार किया जा सकता है— (कोई छः सिद्धांत)

- (1) विशिष्टीकरण का सिद्धांत
- (2) अधिकार तथा दायित्व का सिद्धांत
- (3) अनुसाधन का सिद्धांत
- (4) आदेश की एकरूपता का सिद्धांत
- (5) निर्देश की एकरूपता का सिद्धांत
- (6) व्यक्तिगत हित के स्थान पर सामूहिक हित को महत्व देना
- (7) कर्मचारियों के पारिश्रमिक का सिद्धांत
- (8) केन्द्रीयकरण का सिद्धांत

- (9) सोंपान श्रृंखला का सिद्धांत
- (10) व्यवस्था का सिद्धांत
- (11) समता का सिद्धांत
- (12) कार्यकाल में स्थायित्व का सिद्धांत
- (13) पहल का सिद्धांत
- (14) समूह भावना का सिद्धांत

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

टेलर व फेयोल के सिद्धांतों में समानतायें निम्न बिन्दुओं के आधार पर की जा सकती है—

- (1) सुधार के समर्थक
- (2) प्रबंध के विवेकपूर्ण आधार के समर्थक
- (3) अनुभव के आधार पर विकास
- (4) मानव घटक को महत्व
- (5) मूल सिद्धांत के समर्थक
- (6) अर्जित प्रतिभा के महत्व के समर्थक

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 18. व्यावसायिक परिवेश के विभिन्न आयामों को इस प्रकार समझा जा सकता है।

- (1) जनसंख्या सम्बंधि परिवेश
- (2) भौतिक परिवेश
- (3) आर्थिक परिवेश
- (4) सामाजिक परिवेश
- (5) सांस्कृतिक परिवेश

- (6) राजनीतिक परिवेश
- (7) तकनीकी परिवेश
- (8) अंतर्राष्ट्रीय परिवेश

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

I वैश्वीकरण का आशय— वह प्रक्रिया जिसमें विश्व बाजार के मध्य पारस्परिक निर्भरता उत्पन्न होती है। और व्यापार देश की सीमाओं को छोड़कर विश्व के समस्त देशों में विस्तृत हो जाता है।

II वैश्वीकरण के उद्देश्य —

- (1) अकुशलता दूर करना
- (2) उत्पादकता में वृद्धि करना
- (3) प्रतिस्पर्धा
- (4) बैंकिंग व वित्तीय क्षेत्र में सुधार करना।

III वैश्वीकरण सम्बंधित नीतिगत निर्णय

- (1) समता पूंजी में विश्व की भागीदारी बढ़ाना
- (2) रुपये की आंशिक परिवर्तनशीलता की नीति का निर्माण
- (3) दीर्घकालीन व्यापार नीति बनाना
- (4) प्रशुल्क में कमी करना
- (5) सार्वजनिक उपक्रमों को कम करना
- (6) अन्तर्राष्ट्रीय करण की नीति अपनाना

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 19. मूल्य निर्धारण के उद्देश्यों तथा प्रकारों को भिन्न बिन्दुओं में अभिव्यक्त किया जा सकता है—

उद्देश्य —

- (1) पूंजी का प्रतिफल प्राप्त करना

- (2) मुख्य में स्थिरता लाना
- (3) कुल मांग में वृद्धि करना
- (4) प्रतिस्पर्धा का सामना करना
- (5) अधिकतम बिक्री व लाभ
- (6) अन्य उद्देश्य – बाजार में प्रवेश, बाजार का विस्तार

प्रकार –

- (1) लागत जोड़ मूल्य नीति
- (2) प्रतिस्पर्धात्मक मूल्य नीति
- (3) विभेदात्मक मूल्य नीति
- (4) बाजार में लोकप्रिय मूल्य नीति
- (5) नेता अनुसरण मूल्य नीति
- (6) अधिकतम आय प्राप्ति मूल्य नीति। आदि

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

विज्ञापन के दोष या हानियां इस प्रकार समझी जा सकती हैं—

1. आनावश्यक वस्तुओं के क्रय को बढ़ावा –
2. कीमत में वृद्धि होना
3. एकाधिकार का खतरा
4. फैशन व रुचि में परिवर्तन
5. उपभोक्ताओं का शोषण
6. अश्लीलता में वृद्धि (बिन्दुओं का संक्षिप्त वर्णन किया जाना)

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 20. उपभोक्ता संरक्षण का महत्व के बिन्दु निम्नानुसार है—

- (1) व्यवसाय मानव कल्याण के लिए किया जाना—

- (2) सामाजिक न्याय के साथ विकास को बढ़ावा देना।
- (3) व्यापक दृष्टिकोण का विकास होना।
- (4) सामूहिक हितों को बढ़ाना।
- (5) समाज व सरकार के प्रति दायित्व निभाना।
- (6) जन समर्थन में वृद्धि करना।
- (7) व्यवसाय की ख्याति में वृद्धि करना।
- (8) न्यास भावना का विकास करना।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

‘इको मार्क’ स्कीम का आशय व उद्देश्य

वन एवं पर्यावरण मंत्रालय द्वारा शुरू की गई है। जिसमें उत्पादकों को एक लेवल इको मार्क के उपयोग के लिए अधिकृत किया गया है। जिसका आशय है—

उत्पाद उन सभी शर्तों की पूर्ति करता है जो उत्पादन प्रक्रिया के दौरान पर्यावरण की रक्षा करने वाली सामग्री के उपयोग पर लागू होती है।

उद्देश्य —

- (1) पर्यावरण दर प्रतिकूल प्रभाव को कम करना।
- (2) पर्यावरण की दृष्टि से कम नुकसानदायक उत्पादन करना व बेचना
- (3) पर्यावरण गुणवत्ता में सुधार करना

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

— — — — —