

**NAVODAYA VIDYALAYA SAMITI**

**नवोदय विद्यालय समिति**

**CLASS XII**

**बारहवीं कक्षा**

**BUSINESS STUDIES**

**व्यावसायिक अध्ययन**

**PRE BOARD II PAPER 2022-23**

**प्री बोर्ड II पेपर 2022-23**

MM-80

पूर्णांक: 80

TIME: 3 HOURS

समय: 3 घंटे

**General Instructions:**

**सामान्य अनुदेश:**

1. This question paper contains 34 questions.  
इस प्रश्न पत्र में 34 प्रश्न हैं।
2. Marks are indicated against each question.  
प्रत्येक प्रश्न के सामने अंक दिए गए हैं।
3. Answer should be short and to the point.  
उत्तर संक्षिप्त और सटीक होने चाहिए।
4. Answers to the questions carrying 3 marks may be from 50 to 75 words.  
3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में हो सकते हैं।
5. Answers to the questions carrying 4marks may be in about 150 words.  
4 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में हो सकते हैं।
6. Answers to the questions carrying 6 marks may be in about 200 words.  
6 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में हो सकते हैं।
7. Attempt all parts of the questions together.  
प्रश्नों के सभी भागों को एक साथ हल करें।

**Ques. 1** D K Choudahry who was unwell, called his son Ramesh and gave him a gift packet. Ramesh opened the packet and saw many crumpled share certificates inside. His grandfather told him that they had been left behind by his late father. As no trading is now done in physical form, Ramesh wants to know the process by adopting which he is in a position to deal with these certificates.

**प्रश्न। 1** डी के चौधरी, जो अस्वस्थ थे, ने अपने बेटे रमेश को बुलाया और उन्हें एक उपहार पैकेट दिया। रमेश ने पैकेट खोला और अंदर कई मुड़े हुए शेयर सर्टिफिकेट देखे। उनके दादा ने उन्हें बताया कि उनके दिवंगत पिता उन्हें छोड़ गए हैं। चूंकि अब भौतिक रूप में कोई व्यापार नहीं किया जाता है, रमेश उस प्रक्रिया को जानना चाहता है जिसे अपनाकर वह इन प्रमाणपत्रों से निपटने की स्थिति में है।

Identify the process.

प्रक्रिया को पहचानें।

- (a) Dematerialisation  
डिमटेरियलाइजेशन
- (b) Demutualization  
डीमुचुअलाइजेशन
- (c) Neither (a) nor (b)  
न तो (ए) और न ही (बी)
- (d) Both (a) and (b)  
दोनों (ए) और (बी)

(1)

**Ques. 2** Manahis Sharma works in a readymade garments factory as an production manager. He was shifted sales department without any substantial change in the responsibility and status. Which type of recruitment is done in this case?

**प्रश्न। 2** मानहिस शर्मा रेडीमेड गारमेंट्स की फैक्ट्री में काम करता है। एक उत्पादन प्रबंधक में। जिम्मेदारी और स्थिति में कोई महत्वपूर्ण बदलाव किए बिना उन्हें बिक्री विभाग में स्थानांतरित कर दिया गया। इस मामले में किस प्रकार की भर्ती की जाती है?

- (a) Horizontal recruitment  
क्षैतिज भर्ती
- (b) External recruitment  
बाहरी भर्ती
- (c) Internal recruitment  
आंतरिक भर्ती
- (d) None of these  
इनमें से कोई नहीं

(1)

**Ques. 3** Safex BioScience Private Limited, a pharmaceutical company, has introduced mosquito repellent bands under the brand name 'Jaddu' in the wake of outbreak of dengue in various parts of the country. The product attracted many people from all age groups, especially kids. However, the company failed to provide adequate guidance for the users on the label of the product in terms of time period of the effectiveness of the repellent band once its seal is opened. Because of this ambiguity, many buyers faced problems.

**प्रश्न। 3** फार्मास्यूटिकल्स कंपनी सेफेक्स बायोसाइंस प्राइवेट लिमिटेड ने देश के विभिन्न हिस्सों में डेंगू के प्रकोप के मद्देनजर 'जड्डू' ब्रांड नाम के तहत मच्छर भगाने वाले बैंड पेश किए हैं। उत्पाद ने सभी आयु वर्ग के लोगों, विशेषकर बच्चों को आकर्षित किया। हालांकि, कंपनी रिपेलेंट बैंड की सील खुलने के बाद उसकी प्रभावशीलता की समय अवधि के संदर्भ में उत्पाद के लेबल पर उपयोगकर्ताओं के लिए पर्याप्त मार्गदर्शन प्रदान करने में विफल रही। इस अस्पष्टता के कारण, कई खरीदारों को समस्याओं का सामना करना पड़ा।

Identify the consumer right which has been overlooked by the company.

उस उपभोक्ता अधिकार की पहचान करें जिसकी कंपनी ने अनदेखी की है।

- (a) Right to be informed
- (b) Right to safety
- (c) Right to be heard

- (d) Right to be assured
- (a) सूचित करने का अधिकार
- (b) सुरक्षा का अधिकार
- (c) सुने जाने का अधिकार
- (d) सुनिश्चित होने का अधिकार

(1)

**Ques. 4** A new packaging machine is to be installed in a fast food factory. Which type of decision is taken while deciding about its installation?

**प्रश्न। 4** फास्ट फूड फैक्ट्री में एक नई पैकेजिंग मशीन स्थापित की जानी है। इसकी स्थापना के बारे में निर्णय लेते समय किस प्रकार का निर्णय लिया जाता है?

- (a) Working capital decision
- (b) Capital budgeting decision
- (c) Financing decision
- (d) All of these
- (a) कार्यशील पूंजी निर्णय
- (b) पूंजीगत बजट निर्णय
- (c) वित्त पोषण निर्णय
- (d) ये सभी

(1)

**Ques. 5** Solar Top Power Private Limited set up a factory for manufacturing solar lanterns in a remote village as there was no reliable supply of electricity in rural areas. The revenue earned by the company was sufficient to cover the costs and the risks. The demand of lanterns was increasing day-by-day, so the company decided to increase production to generate higher sales. For this, they decided to employ people from the nearby villages as very few job opportunities were available in that area. The company also decided to open schools and crèches for the children of its employees. Identify the objectives of management discussed above.

**प्रश्न। 5** सोलर टॉप पावर प्राइवेट लिमिटेड ने दूर-दराज के गांव में सौर लालटेन बनाने का कारखाना स्थापित किया क्योंकि ग्रामीण क्षेत्रों में बिजली की विश्वसनीय आपूर्ति नहीं थी। कंपनी द्वारा अर्जित राजस्व लागतों और जोखिमों को कवर करने के लिए पर्याप्त था। लालटेन की मांग दिन-ब-दिन बढ़ती जा रही थी, इसलिए कंपनी ने बिक्री बढ़ाने के लिए उत्पादन बढ़ाने का फैसला किया। इसके लिए उन्होंने आसपास के गांवों के लोगों को रोजगार देने का फैसला किया क्योंकि उस क्षेत्र में रोजगार के बहुत कम अवसर उपलब्ध थे। कंपनी ने अपने कर्मचारियों के बच्चों के लिए स्कूल और क्रेच खोलने का भी फैसला किया। ऊपर चर्चा किए गए प्रबंधन के उद्देश्यों की पहचान करें।

- (a) Social objective
- (b) Organisational objective
- (c) Neither (a) nor (b)
- (d) Both (a) and (b)
- (ए) सामाजिक उद्देश्य
- (बी) संगठनात्मक उद्देश्य
- (सी) न तो (ए) और न ही (बी)
- (डी) दोनों (ए) और (बी)

(1)

**Ques. 6** Match the work performed by specialist foremen under functional foremanship in Column I with job assigned to them in Column II.

**प्रश्न। 6** कॉलम I में कार्यात्मक फोरमैनशिप के तहत विशेषज्ञ फोरमैन द्वारा किए गए कार्य का मिलान कॉलम II में उन्हें सौंपे गए कार्य से करें।

	Column I		Column II
A.	Ensures discipline	(i)	Inspector
B.	Check quality of work	(ii)	Instruction card clerk
C.	Draft instructions to workers	(iii)	Disciplinary

	कॉलम I		कॉलम II
ए	अनुशासन सुनिश्चित करता है	(i)	निरीक्षक
बी	कार्य की गुणवत्ता जांचे	(ii)	निर्देश कार्ड क्लर्क
सी	कर्मचारियों के लिए मसौदा निर्देश	(iii)	अनुशासनात्मक

- (a) (iii), (ii), (i)  
 (b) (i), (iii), (ii)  
 (c) (iii), (i), (ii)  
 (d) (ii), (iii), (i)  
 (ए) (iii), (ii), (i)  
 (बी) (i), (iii), (ii)  
 (सी) (iii), (i), (ii)  
 (डी) (ii), (iii), (i)

(1)

**Ques. 7** P S Fabric Company is planning to measure potential of each employee for learning new skills to know their capacity to develop.

Which type of test will cater company's aim?

**प्रश्न। 7** पीएस फैब्रिक कंपनी प्रत्येक कर्मचारी की विकसित करने की क्षमता जानने के लिए नए कौशल सीखने के लिए उनकी क्षमता को मापने की योजना बना रही है।

किस प्रकार का परीक्षण कंपनी के उद्देश्य को पूरा करेगा?

- (a) Aptitude test
- (b) Intelligence test
- (c) Trade test
- (d) Interest test
- (ए) योग्यता परीक्षण
- (बी) बौद्धिक परीक्षण
- (सी) व्यापार परीक्षण
- (डी) रुचि परीक्षण

(1)

**Ques. 8** Computronics Informatics Limited issued prospectus for the subscription of its shares for 800 crores in October 2022. The issue was oversubscribed by 10 times. The company issued shares to all the applicants on pro-rata basis. Later SEBI inspected the prospectus and found some misleading statement about the management of the company in it. SEBI imposed a penalty of 15 crores and banned its two executive directors from dealing in securities market for 3 years.

**प्रश्न। 8** कम्प्यूट्रॉनिक्स इन्फॉर्मेटिक्स लिमिटेड ने अक्टूबर 2022 में रु. 800 करोड़ के अपने शेयरों की सदस्यता के लिए प्रॉस्पेक्टस जारी किया। इस मुद्दे को 10 गुना ओवरसब्सक्राइब किया गया। कंपनी ने सभी आवेदकों को आनुपातिक आधार पर शेयर जारी किए। बाद में सेबी ने प्रॉस्पेक्टस का निरीक्षण किया और उसमें कंपनी के प्रबंधन के बारे में कुछ भ्रामक बयान पाया। SEBI ने 15 करोड़ का जुर्माना लगाया और इसके दो कार्यकारी निदेशकों को 3 साल के लिए प्रतिभूति बाजार में काम करने से प्रतिबंधित कर दिया।

Which function is performed by SEBI in the above case?

उपरोक्त मामले में सेबी द्वारा कौन सा कार्य किया जाता है?

- (a) Regulatory function
- (b) Development function
- (c) Both (b) and (c)
- (d) Protective function
- (ए) नियामक कार्य
- (बी) विकास कार्य
- (सी) दोनों (ए) और (बी)
- (डी) सुरक्षात्मक कार्य

(1)

**Ques. 9** Identify the element of directing that aims to influence the behaviour of people to strive them willingly for the achievement of group goals.

**प्रश्न। 9** निर्देशन के उस तत्व की पहचान करें जिसका उद्देश्य लोगों के व्यवहार को समूह लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए स्वेच्छा से प्रयास करने के लिए प्रभावित करना है।

- (a) Motivation
- (b) Supervision
- (c) Leadership
- (d) None of these
- (ए) प्रेरणा
- (बी) पर्यवेक्षण
- (सी) नेतृत्व

(डी) इनमें से कोई नहीं

(1)

**Ques. 10** For the following two statements, choose the correct option:

**Statement I:** Working capital requirements of a company is affected by inflation.

**Statement II:** 'Choice of technique' affects the requirement of fixed capital of a company.

**प्रश्न। 10** निम्नलिखित दो कथनों के लिए सही विकल्प का चयन करें:

**कथन I:** किसी कंपनी की कार्यशील पूंजी की आवश्यकताएं मुद्रास्फीति से प्रभावित होती हैं।

**कथन II:** 'तकनीक का चुनाव' एक कंपनी की निश्चित पूंजी की आवश्यकता को प्रभावित करता है।

Choose the correct option from the options given below:

**नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :**

- (a) Statement II is true and I is false
- (b) Statement I is true and II is false
- (c) Both the statements are false
- (d) Both the statements are true

(ए) कथन II सत्य है और I गलत है

(ब) कथन I सत्य है और II असत्य है

(c) दोनों कथन असत्य हैं

(डी) दोनों कथन सत्य हैं

(1)

**Ques. 11** Familiarising the selected employees with the rules and policies of the organisation and introducing the selected employees to other employees is the process of:

**प्रश्न। 11** चयनित कर्मचारियों को संगठन के नियमों और नीतियों से परिचित कराना और चयनित कर्मचारियों को

अन्य कर्मचारियों से परिचित कराने की प्रक्रिया है:

- (a) Induction training
- (b) Performance appraisal
- (c) Employment interview
- (d) None of these

(ए) प्रेरण प्रशिक्षण

(बी) प्रदर्शन मूल्यांकन

(सी) रोजगार साक्षात्कार

(डी) इनमें से कोई नहीं

(1)

**Ques. 12** 'The human resource manager assessed the number and type of human resources necessary for the performance of various jobs under an electronic division, and found it to be understaffed.' Which type of analysis has been done by human resource manager?

**प्रश्न। 12** 'मानव संसाधन प्रबंधक ने एक इलेक्ट्रॉनिक डिवीजन के तहत विभिन्न कार्यों के प्रदर्शन के लिए आवश्यक मानव संसाधनों की संख्या और प्रकार का आकलन किया और पाया कि यह कर्मचारियों की कमी है।'

मानव संसाधन प्रबंधक द्वारा किस प्रकार का विश्लेषण किया गया है?

- (a) Workload analysis
- (b) Workforce analysis
- (c) Human resource analysis
- (d) None of these

(ए) कार्यभार विश्लेषण

(बी) कार्यबल विश्लेषण

(सी) मानव संसाधन विश्लेषण

(डी) इनमें से कोई नहीं

(1)

**Ques. 13** A company earned a profit @12% last year. Debts are available in the market @15%. If the company issue debt for its financial needs, it will be\_\_\_\_\_.

**प्रश्न। 13** एक कंपनी ने पिछले वर्ष 12% की दर से लाभ अर्जित किया। ऋण बाजार में 15% की दर से उपलब्ध हैं। यदि कंपनी अपनी वित्तीय आवश्यकताओं के लिए ऋण जारी करती है, तो यह \_\_\_\_\_ होगा।

- (a) Unlevered
- (b) Unfavourable levered
- (c) Favourable levered
- (d) Cannot decide

(ए) अनलीवर्ड

(बी) प्रतिकूल लीवर्ड

(सी) अनुकूल लीवर्ड

(डी) तय नहीं कर सकता

(1)

**Ques. 14** Which of the following is not a characteristic of a good brand name?

**प्रश्न। 14** निम्न में से कौन सा एक अच्छे ब्रांड नाम की विशेषता नहीं है?

- (a) Short and simple
- (b) In local language
- (c) Sufficiently versatile
- (d) Distinctive

(ए) छोटा और सरल

(बी) स्थानीय भाषा में

(सी) पर्याप्त रूप से बहुमुखी

(डी) विशिष्ट

(1)

**Ques. 15** A manager should replace 'I' with 'We' in all his conversations with workers to foster team spirit. Which principle of management is being highlighted here?

**प्रश्न। 15** एक प्रबंधक को टीम भावना को बढ़ावा देने के लिए श्रमिकों के साथ अपनी सभी बातचीत में 'मैं' को 'हम' से बदलना चाहिए। यहाँ प्रबंध के किस सिद्धांत पर प्रकाश डाला जा रहा है?

- (a) Order
- (b) Equity
- (c) Discipline
- (d) Espirit de Corps

(ए) आदेश

(बी) इक्विटी

(सी) अनुशासन

(डी) एस्पिरिट डी कॉर्प्स

(1)

**Ques. 16** Arrange the following steps involved in the staffing process in correct sequence:

**प्रश्न। 16** स्टाफिंग प्रक्रिया में शामिल निम्नलिखित चरणों को सही क्रम में व्यवस्थित करें:

- (i) Estimating the Manpower Requirements
- (ii) Selection
- (iii) Recruitment
- (iv) Performance Appraisal
- (v) Training and Development

- (vi) Placement and Orientation
- (vii) Compensation
- (viii) Promotion and career planning

- (i) जनशक्ति आवश्यकताओं का अनुमान लगाना
- (ii) चयन
- (iii) भर्ती
- (iv) प्रदर्शन मूल्यांकन
- (v) प्रशिक्षण और विकास
- (vi) प्लेसमेंट और ओरिएंटेशन
- (vii) मुआवजा
- (viii) प्रमोशन और करियर प्लानिंग

- (a) (i), (iii), (ii), (iv), (vi), (v), (vii), (viii)
- (b) (i), (ii), (iii), (v), (vi), (vii), (viii), (iv)
- (c) (i), (ii), (iii), (vii), (v), (viii), (iv), (vi)
- (d) (i), (iii), (ii), (vi), (v), (iv), (viii), (vii)

- (ए) (i), (iii), (ii), (iv), (vi), (v), (vii), (viii)
- (बी) (i), (ii), (iii), (v), (vi), (vii), (viii), (iv)
- (सी) (i), (ii), (iii), (vii), (v), (viii), (iv), (vi)
- (डी) (i), (iii), (ii), (vi), (v), (iv), (viii), (vii)

(1)

**Ques. 17** An/a element/dimension of business environment involves improvements and innovations which provide new ways of producing goods and services and new methods and techniques of operating a business?

**प्रश्न। 17** कारोबारी माहौल के एक तत्व/आयाम में सुधार और नवाचार शामिल हैं जो वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादन के नए तरीके और व्यवसाय चलाने के नए तरीके और तकनीक प्रदान करते हैं?

Select the above element:

उपरोक्त तत्व का चयन करें:

- (a) Technological
- (b) Political
- (c) Economic
- (d) Social
- (ए) तकनीकी
- (बी) राजनीतिक
- (सी) आर्थिक
- (डी) सामाजिक

(1)

**Ques. 18** Which of the following principles of equity does not imply?

**प्रश्न। 18** इक्विटी का निम्नलिखित में से कौन सा सिद्धांत लागू नहीं होता है?



- (a) Equal pay to everyone
- (b) Fair treatment to all employees
- (c) Stern action against the lazy personnel
- (d) No discrimination against anyone on the basis of gender, religion, language, caste, belief, etc.

- (ए) सभी के लिए समान वेतन
- (बी) सभी कर्मचारियों के लिए उचित उपचार
- (सी) आलसी कर्मियों के खिलाफ कड़ी कार्रवाई
- (डी) लिंग, धर्म, भाषा, जाति, विश्वास इत्यादि के आधार पर किसी के साथ कोई भेदभाव नहीं। (1)

**Ques. 19** GSV Steel Ltd. is a steel manufacturing company located in India. It is enjoying buoyant demand for its products as economic growth is about 9 to 10 percent and demand for steel is growing. The company has decided to set up a new plant to cash on the increase demand. It is estimated that it will require about ` 5,000 crores to set up and about ` 1,000 crores of working capital to start the new plant.

**प्रश्न। 19** जीएसवी स्टील लिमिटेड भारत में स्थित एक इस्पात निर्माण कंपनी है। यह अपने उत्पादों की भारी मांग का आनंद ले रहा है क्योंकि आर्थिक विकास लगभग 9 से 10 प्रतिशत है और स्टील की मांग बढ़ रही है। कंपनी ने बढ़ी हुई मांग को भुनाने के लिए नया प्लांट लगाने का फैसला किया है। ऐसा अनुमान है कि नए संयंत्र को स्थापित करने के लिए लगभग `5,000 करोड़ और कार्यशील पूंजी के लगभग `1,000 करोड़ की आवश्यकता होगी।

Identify the decision taken by the financial manager in the above case?  
उपरोक्त मामले में वित्तीय प्रबंधक द्वारा लिए गए निर्णय की पहचान करें?

- (a) Financial decision
- (b) Investment decision
- (c) Dividend decision
- (d) Capital structure decision
- (ए) वित्तीय निर्णय
- (बी) निवेश निर्णय
- (सी) लाभांश निर्णय
- (डी) पूंजी संरचना निर्णय (1)

**Ques. 20** Which of the following is not an advantage of functional structure?

**प्रश्न। 20** निम्नलिखित में से कौन कार्यात्मक संरचना का लाभ नहीं है?

- (a) Minimum duplication of work
- (b) Coordination across departments
- (c) Ease in training of employees
- (d) Control and coordination within departments

- (ए) काम का न्यूनतम दोहराव
- (बी) विभागों में समन्वय
- (c) कर्मचारियों के प्रशिक्षण में आसानी
- (डी) विभागों के भीतर नियंत्रण और समन्वय

(1)

**Ques. 21** Komal bought a car worth ₹ 17,50,000. After driving it, she found that the AC of the car stopped functioning. She approached the dealer who refused to look into the matter.

**प्रश्न। 21** राजेश ने ₹. 17,50,000 मूल्य की एक कार खरीदी। चलाने के बाद उसने पाया कि कार का एसी काम करना बंद कर रहा है। उसने डीलर से संपर्क किया जिसने मामले को देखने से इनकार कर दिया।

(a) Suggest her suitable authority where she can file a complaint under the Consumer Protection Act, 2019.

(ए) उसके उपयुक्त प्राधिकारी का सुझाव दें जहां वह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत शिकायत दर्ज कर सकती है।

(b) What procedure will be followed by the concerned authority to redress her grievance?

(बी) संबंधित प्राधिकरण द्वारा उसकी शिकायत का निवारण करने के लिए किस प्रक्रिया का पालन किया जाएगा?

(3)

**Ques. 22** Which marketing management philosophy lays more emphasis on the consumer welfare rather than the consumer satisfaction? How is it different from the Production Concept?

**प्रश्न। 22** कौन सा विपणन प्रबंधन दर्शन उपभोक्ता संतुष्टि के बजाय उपभोक्ता कल्याण पर अधिक जोर देता है? यह उत्पादन अवधारणा से किस प्रकार भिन्न है?

(3)

**Ques. 23** Rajesh was working as a First Line Manager. At which level of management was he working? State any two functions performed at that level.

**प्रश्न। 23** राजेश फर्स्ट लाइन मैनेजर के रूप में काम कर रहे थे। वह प्रबंधन के किस स्तर पर काम कर रहा था? उस स्तर पर किए जाने वाले किन्हीं दो कार्यों का उल्लेख कीजिए।

**OR या**

Nowadays the market offers a lot of opportunities to the marketers as the customer income is rising. People have developed a taste for better quality products even though they may have to pay more. Their aspiration levels have increased.

आजकल बाजार विपणक को बहुत सारे अवसर प्रदान करता है क्योंकि ग्राहकों की आय बढ़ रही है। लोगों ने बेहतर गुणवत्ता वाले उत्पादों के लिए एक स्वाद विकसित किया है, भले ही उन्हें अधिक भुगतान करना पड़े। उनकी आकांक्षाओं का स्तर बढ़ा है।

(a) Which dimension of business environment is being referred to?

(ए) कारोबारी माहौल के किस आयाम को संदर्भित किया जा रहा है?

(b) Explain one more dimension of business environment with example.

(ख) व्यावसायिक वातावरण के एक और आयाम को उदाहरण सहित समझाइए। (3)

**Ques. 24** What is meant by 'Financial Management'? State its objective.

**प्रश्न। 24** 'वित्तीय प्रबंधन' का क्या अर्थ है? इसका उद्देश्य बताइए।

**OR या**

It is that component of Financial market, in the absence of which the primary market will become unattractive as there will be no liquidity. Identify the type of Financial market and list its two functions.

यह वित्तीय बाजार का वह घटक है, जिसके अभाव में प्राथमिक बाजार अनाकर्षक हो जाएगा क्योंकि तरलता नहीं होगी। वित्तीय बाजार के प्रकार की पहचान कीजिए तथा इसके दो कार्यों की सूची बनाइए। (3)

**Ques. 25** In an organisation the morale of the employees is very low in spite of the different financial incentives offered to them. The organisation does not provide any developmental opportunities to them. Neither they are involved in the decision making nor their work appreciated by the top level management.

**प्रश्न। 25** एक संगठन में कर्मचारियों को विभिन्न वित्तीय प्रोत्साहनों की पेशकश के बावजूद उनका मनोबल बहुत कम है। संगठन उन्हें कोई विकासात्मक अवसर प्रदान नहीं करता है। न तो वे निर्णय लेने में शामिल होते हैं और न ही शीर्ष स्तर के प्रबंधन द्वारा उनके काम की सराहना की जाती है।

(a) Why is the morale of employees low?

(ए) कर्मचारियों का मनोबल क्यों कम है?

(b) State the different incentives that the organisation should offer by giving reference to the relevant lines.

(बी) प्रासंगिक लाइनों के संदर्भ में संगठन को विभिन्न प्रोत्साहनों की पेशकश करनी चाहिए। (4)

**Ques. 26** Explain the concept of Democratic style of leadership and state its any two features.

**प्रश्न। 26** नेतृत्व की लोकतांत्रिक शैली की अवधारणा की व्याख्या कीजिए तथा इसकी किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

**OR या**

'An ideal controlling technique is the one that checks each and every stage in the process of production.' Comment on it.

'एक आदर्श नियंत्रण तकनीक वह है जो उत्पादन की प्रक्रिया में प्रत्येक चरण की जाँच करती है।' टिप्पणी कीजिए। (4)

**Ques. 27** Elctroreck limited is in the business of manufacturing and exporting untransformed. It has a share capital of ` 80 lacs at the face value of ` 100 each. Company is considering a major expansion of its production facilities and wants to raise ` 60 lacs. The finance manager of the company Mr.

Dinkar has recommended that the company can raise funds of the same amount by issuing 8 % debentures. Given that earning per share of the company after expansion is ` 35 and tax rate is 30%, did Mr. Dinkar give a justified recommendation? Show the working.

**प्रश्न। 27** एलक्ट्रोरेक लिमिटेड अरूपांतरित निर्माण और निर्यात के कारोबार में है। इसकी शेयर पूंजी रु. 100 प्रत्येक के अंकित मूल्य पर रु. 80 लाख है। कंपनी अपनी उत्पादन सुविधाओं के एक बड़े विस्तार पर विचार कर रही है और रु. 60 लाख जुटाना चाहती है। के वित्त प्रबंधक कंपनी श्री दिनकर ने सिफारिश की है कि कंपनी 8% डिबेंचर जारी करके इतनी ही राशि का फंड जुटा सकती है। यह देखते हुए कि विस्तार के बाद कंपनी की प्रति शेयर आय 35 रुपये है और कर की दर 30% है, क्या श्री दिनकर ने उचित सिफारिश की? कार्य करके दिखाओ। (4)

**Ques.28** In an organisation different workers completed the same task by adopting different methods, involving different movements and took different amount of time. This led to a lot of variation in the type of work performed and the output produced. To do away with this, Rakesh, the manager decided to eliminate unnecessary diversity of products and find out the best way of doing the job. Various studies were undertaken to determine standard way and time of doing a work. Explain any two techniques of Taylor used by Rakesh.

**प्रश्न। 28** एक संगठन में अलग-अलग कार्यकर्ताओं ने अलग-अलग तरीके अपनाकर, अलग-अलग आंदोलनों को शामिल करके एक ही कार्य को पूरा किया और अलग-अलग समय लिया। इससे किए गए कार्य के प्रकार और उत्पादित आउटपुट में बहुत भिन्नता हुई। इसे दूर करने के लिए, प्रबंधक राकेश ने उत्पादों की अनावश्यक विविधता को खत्म करने और काम करने का सबसे अच्छा तरीका खोजने का फैसला किया। किसी कार्य को करने का मानक तरीका और समय निर्धारित करने के लिए विभिन्न अध्ययन किए गए। राकेश द्वारा प्रयुक्त टेलर की किन्हीं दो तकनीकों की व्याख्या कीजिए।

**OR या**

Harish Sharma set up a small factory manufacturing toys. To begin with he employed 12 people who had the experience of working in small factories. He was a strict task master. He kept all the decision making power with himself. The employees were frequently leaving the job as they were not satisfied about his way of dealing with them and as such Harish faced a lot of problems tackling the employees. He then appointed a Manager who through his experience, creativity and personalized way created an atmosphere of complete co-operation and coordination which led to the achievement of goals.

हरीश शर्मा ने खिलौने बनाने की एक छोटी फैक्ट्री लगाई। शुरुआत में उन्होंने 12 लोगों को रोजगार दिया, जिनके पास छोटी-छोटी फैक्ट्रियों में काम करने का अनुभव था। वह सख्त टास्क मास्टर थे। उन्होंने निर्णय लेने की सारी शक्ति अपने पास रखी। कर्मचारी बार-बार नौकरी छोड़ रहे थे क्योंकि वे उनके साथ व्यवहार करने के तरीके से संतुष्ट नहीं थे और ऐसे में हरीश को कर्मचारियों से निपटने में बहुत सारी समस्याओं का सामना करना पड़ा। इसके बाद उन्होंने एक प्रबंधक नियुक्त किया जिसने अपने अनुभव, रचनात्मकता और व्यक्तिगत तरीके से पूर्ण सहयोग और समन्वय का माहौल बनाया जिससे लक्ष्यों की प्राप्ति हुई।

(a) Which principles of management were ignored by Harish? Identify by quoting the lines.

(ए) हरीश द्वारा प्रबंधन के किन सिद्धांतों की अनदेखी की गई थी? पंक्तियों को उद्धृत करते हुए पहचानिए।

(b) What does the manager's way of dealing tell about the nature of management? Discuss.

(बी) प्रबंधक के व्यवहार का तरीका प्रबंधन की प्रकृति के बारे में क्या बताता है? विचार-विमर्श करना।

(4)

**Ques. 29** Ramesh Bikanerwala was running a famous sweet shop in Chandni Chowk in the late seventies. His sweets ranging from barfi and gulab jamuns to jalebi and rabri were famous throughout Delhi. During marriage season, he had no time to close down his shop due to the excessive orders. He produced the sweets with best quality raw material and was totally against the adulteration. He was doing so well that he had to increase his scale of operations. In the nineties, the Government of India announced the policy of LPG. This enabled many foreign brands to enter India that gave the customers more choice by offering them the international sweets and desserts. Ramesh Bikanerwala realised that the customer is no longer going to stick to their traditional sweets. To stay in the market, they now had to study and analyse the market and then decide their new offering.

**प्रश्न। 29** रमेश बीकानेरवाला सत्तर के दशक के अंत में चांदनी चौक में मिठाई की मशहूर दुकान चला रहा था। उनकी बर्फी और गुलाब जामुन से लेकर जलेबी और रबड़ी तक की मिठाई पूरी दिल्ली में मशहूर थी। शादियों के मौसम में, अत्यधिक ऑर्डर के कारण उनके पास अपनी दुकान बंद करने का समय नहीं था। उन्होंने बेहतरीन गुणवत्ता वाले कच्चे माल के साथ मिठाई का उत्पादन किया और मिलावट के पूरी तरह से खिलाफ थे। वह इतना अच्छा कर रहे थे कि उन्हें अपने संचालन के पैमाने को बढ़ाना पड़ा। नब्बे के दशक में भारत सरकार ने एलपीजी की नीति की घोषणा की। इसने कई विदेशी ब्रांडों को भारत में प्रवेश करने में सक्षम बनाया जिसने ग्राहकों को अंतरराष्ट्रीय मिठाइयों और मिठाइयों की पेशकश करके अधिक विकल्प दिए। रमेश बीकानेरवाला ने महसूस किया कि ग्राहक अब अपनी पारंपरिक मिठाइयों से नहीं चिपके रहेंगे। बाजार में बने रहने के लिए उन्हें अब बाजार का अध्ययन और विश्लेषण करना था और फिर अपनी नई पेशकश तय करनी थी।

What advantages Ramesh Bikanerwala will get by understanding the business environment? (4)

कारोबारी माहौल को समझने से रमेश बीकानेरवाला को क्या फायदे होंगे?

**Ques. 30** State and explain any four points of importance of planning. (4)

**प्रश्न। 30** योजना के महत्व के किन्हीं चार बिंदुओं को बताएं और समझाएं।

**Ques. 31** SolarPower Private Limited (SPL), an electric equipment company, had the vision of becoming the national leader in the supply of solar equipments. To fulfil its mission, it had already set up a plant to manufacture solar equipments. The company realised that the marketing efforts need to be improved and given due importance as the demand and the usage of solar equipments is less in the country. Therefore, to concentrate more on marketing than production, it outsourced the work of preparing the solar panel to a multi-national company named Solar House. First year saw a dramatic increase in the demand followed by regular supply. However, it could not continue for longer as the main company Solar Power Inc., headquartered in Japan, faced a financial crisis and filed for bankruptcy. This led to a question mark on the vision of SPL.

Which limitation of Planning is being highlighted in the above case?

Discuss any five other limitations of Planning.

**प्रश्न। 31** इलेक्ट्रिक उपकरण बनाने वाली कंपनी सोलरपावर प्राइवेट लिमिटेड (एसपीएल) का सपना सौर उपकरणों की आपूर्ति में राष्ट्रीय अग्रणी बनने का था। अपने मिशन को पूरा करने के लिए इसने पहले ही सौर उपकरणों के निर्माण के लिए एक संयंत्र स्थापित कर लिया था। कंपनी ने महसूस किया कि विपणन प्रयासों में सुधार की आवश्यकता है और इसे उचित महत्व दिया जाना चाहिए क्योंकि देश में सौर उपकरणों

की मांग और उपयोग कम है। इसलिए उसने उत्पादन से ज्यादा मार्केटिंग पर ध्यान देने के लिए सोलर पैनल तैयार करने का काम सोलर हाउस नाम की एक बहुराष्ट्रीय कंपनी को आउटसोर्स कर दिया। पहले साल नियमित आपूर्ति के बाद मांग में नाटकीय वृद्धि देखी गई। हालाँकि, यह अधिक समय तक जारी नहीं रह सका क्योंकि जापान में मुख्यालय वाली मुख्य कंपनी Solar Power Inc. को वित्तीय संकट का सामना करना पड़ा और दिवालियापन के लिए दायर किया गया। इससे एसपीएल के विजन पर सवालिया निशान लग गया।

उपरोक्त मामले में नियोजन की किस सीमा पर प्रकाश डाला जा रहा है?

नियोजन की किन्हीं पाँच अन्य सीमाओं की चर्चा कीजिए।

(6)

**Ques. 32** A company was marketing 'water purifiers' which were very popular due to their quality and after sales services provided to the customers. The company was a leading company in the market and earning huge profits. Because of huge profits, the company ignored the after sales services. As a result, its relations with the customers got spoiled and the image of the company was damaged in the public. Top management became concerned when the profits for the current quarter fell steeply. On analysis, it was revealed that ignoring the after sales services was its reason. Therefore, the company took all possible measures to protect and promote its favourable image in the eyes of the public. As a result, the goodwill of the company improved in the society.

**प्रश्न। 32** एक कंपनी 'वाटर प्यूरीफायर' का विपणन कर रही थी जो ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली उनकी गुणवत्ता और बिक्री के बाद की सेवाओं के कारण बहुत लोकप्रिय थे। कंपनी बाजार में एक अग्रणी कंपनी थी और भारी मुनाफा कमा रही थी। भारी मुनाफे की वजह से कंपनी ने बिक्री के बाद की सेवाओं को नजरअंदाज कर दिया। परिणामस्वरूप, ग्राहकों के साथ इसके संबंध खराब हो गए और जनता में कंपनी की छवि खराब हो गई। शीर्ष प्रबंधन चिंतित हो गया जब चालू तिमाही के मुनाफे में भारी गिरावट आई। विश्लेषण करने पर पता चला कि बिक्री के बाद सेवाओं की अनदेखी करना इसका कारण था। इसलिए, कंपनी ने जनता की नज़रों में अपनी अनुकूल छवि को बचाने और बढ़ावा देने के लिए हर संभव उपाय किए। परिणामस्वरूप, समाज में कंपनी की साख में सुधार हुआ।

(a) Name and state the communication tool used by the marketer in the above case to improve its image.

(ए) उपरोक्त मामले में मार्केटर द्वारा अपनी छवि सुधारने के लिए उपयोग किए जाने वाले संचार उपकरण का नाम और बताएं।

(b) Also explain role of the tool as identified in part (a).

(बी) भाग (ए) में पहचाने गए टूल की भूमिका भी समझाएं।

(6)

**Ques. 33** A company wants to replace its old machinery with new hi tech machines available in the market. For this, it will have additional funds requirement of at least ` 50 Crores. As a Finance Manager, help the company in deciding the right source for raising the money by explaining the different factors that impact such a decision.

**प्रश्न। 33** एक कंपनी अपनी पुरानी मशीनरी को बाजार में उपलब्ध नई हाईटेक मशीनों से बदलना चाहती है। इसके लिए उसे कम से कम रु. 50 करोड़ की अतिरिक्त धनराशि की आवश्यकता होगी। एक वित्त प्रबंधक

के रूप में, इस तरह के निर्णय को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या करके धन जुटाने के लिए सही स्रोत तय करने में कंपनी की सहायता करें।

**OR या**

Market 'A' involves the sale of securities by the new companies or further issue of securities by the existing companies to the investors, whereas Market 'B' involves the purchase and sale of existing securities.

Identify the Market 'A' and Market 'B' highlighted here and differentiate between the two on any five bases.

मार्केट 'ए' में नई कंपनियों द्वारा सिक्योरिटीज की बिक्री या मौजूदा कंपनियों द्वारा निवेशकों को सिक्योरिटीज जारी करना शामिल है, जबकि मार्केट 'बी' में मौजूदा सिक्योरिटीज की खरीद और बिक्री शामिल है।

यहां हाइलाइट किए गए मार्केट 'ए' और मार्केट 'बी' की पहचान करें और किन्हीं पांच आधारों पर दोनों के बीच अंतर करें।

**(6)**

**Ques. 34** Blue Heavens Private Limited purchased a new hi-tech machine from Germany for manufacturing high quality auto components in a cost effective manner. But during the production process, the manager observed that the quality of production was not as per standard. On investigation it was found that there was lack of knowledge amongst the employees of using these hi-tech machines. So, frequent visit of engineers was required from Germany. This resulted in high overhead charges.

Suggest what can be done to develop the skills and abilities of employees for producing high quality products by using these hi-tech machines. Also state how the employees or the organization will benefit from your suggestion.

**प्रश्न। 34** ब्लू हेवन्स प्राइवेट लिमिटेड ने लागत प्रभावी तरीके से उच्च गुणवत्ता वाले ऑटो घटकों के निर्माण के लिए जर्मनी से एक नई हाई-टेक मशीन खरीदी। लेकिन उत्पादन प्रक्रिया के दौरान प्रबंधक ने पाया कि उत्पादन की गुणवत्ता मानक के अनुरूप नहीं थी। जांच में पाया गया कि कर्मचारियों को इन हाईटेक मशीनों के इस्तेमाल की जानकारी नहीं थी। इसलिए, जर्मनी से इंजीनियरों की लगातार यात्रा की आवश्यकता थी। इसके परिणामस्वरूप उच्च ओवरहेड शुल्क हुआ।

सुझाव दें कि इन हाई-टेक मशीनों का उपयोग करके उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों के उत्पादन के लिए कर्मचारियों के कौशल और क्षमताओं को विकसित करने के लिए क्या किया जा सकता है। यह भी बताएं कि आपके सुझाव से कर्मचारियों या संगठन को क्या लाभ होगा।

**(6)**