

अत्यंत गोपनीय— केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु

## सीनियर सैकेंडरी स्कूल परीक्षा

मार्च – 2015

अंक – योजना – व्यावधायिक अध्ययन (दिल्ली) कोड संख्या 66/1/1, 66/1/2, 66/1/3

### सामान्य निर्देशः

1. यह अंक योजना उत्तर के मूल्यांकन के लिए केवल मूल्यांकन बिन्दुओं को सुझा रही है। यह केवल निर्देश मात्र हैं सम्पूर्ण उत्तर नहीं। यदि किसी परीक्षार्थी ने अंक योजना से भिन्न कोई अर्थगम्भीत उत्तर दिया है तो उस पर विवेकानुसार अंक दिए जाए।
2. मूल्यांकन अंकयोजना में दिए गए निर्देशों के आधार पर होना चाहिए।
3. यदि प्रश्न के कर्द भाग हैं तो प्रत्येक भाग पर दाहिनी ओर अंक दें। फिर उस प्रश्न के सभी भागों के अंक जोड़कर उसे बाई ओर लिखें।
4. यदि प्रश्न का कोई उपभाग नहीं है तो उस पर बाई ओर अंक दें।
5. यदि किसी परीक्षार्थी ने एक ही प्रश्न का दो बार कर दिया है तो केवल पहले उत्तर पर अंक दें। बाद वाले उत्तर पर 'अतिरिक्त प्रयास' लिखें।
6. विकल्प के चयन संबंधी प्रश्नों में यह संभव है कि परीक्षार्थी दोनों विकल्पों का उत्तर लिख दे, ऐसी स्थिति में केवल पहले किए गए प्रश्न के लिए ही अंक दें।
7. यदि किसी प्रश्न में दो लक्षण या विशेषताएं पूछी गई हैं और परीक्षार्थी दो से अधिक लक्षण/विशेषताएं लिख देता है, जैसे मान लीजिए पांच, जिनमें से पहला सही है जबकी दूसरा गलत तो केवल पहले दो बिन्दुओं का ही मूल्यांकन किया जाए, बाकि तीन का नहीं।
8. सभी परीक्षकों से यह अपेक्षा की जाती है कि वह उत्तर पुस्तिकाओं का मूल्यांकन करने से पूर्व स्वयं को अंक योजना के निर्देशों से पूर्णतः अवगत कर लें।
9. सभी परीक्षक समुचित समय सामान्यतः 5 से 6 घंटों तक मूल्यांकन केन्द्र पर रुक कर प्रतिदिन 20 से 25 उत्तर पुस्तिकाओं की जांच करेंगे तथा प्रत्येक उत्तर पुस्तिका मूल्यांकन पर 15 से 20 मिनट का समय लगाएंगे।

10. प्रत्येक परीक्षक स्वयं को प्रश्न पत्र के सभी सेटों की उत्तर योजना से अवगत कराएंगे।
11. आप से यह अपेक्षा की जाती है कि आप दस अंक योजना का पालन कर उच्च गुणवत्ता वाला वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन करेंगे। उदाहरणतः किसी परीक्षार्थी के अंक 30 है तो आप उसे पास करने के लिए 30 से 33 नहीं करेंगे।
12. अंकों का निर्धारण प्रश्न विशेष के कुल अंकों पर करें न कि प्रश्नपत्र के कुल अंकों के आधार पर। उदाहरणतया यदि 3 अंकों के किसी प्रश्न विशेष का उत्तर ठीक न होने पर यदि उसमें 1 अंक दिया जाता है तो ध्यान रहें कि गलत उत्तर पर भी उस परीक्षार्थी को उस प्रश्न विशेष के उत्तर का 33 मिल गया। इस प्रकार अंकों के व्यर्थ विवरण से बचना चाहिए।
13. प्रत्येक परीक्षक को उत्तरपुस्तिका में यह प्रमाणित काना होगा कि एसने इसे अंकयोजना के मूल्यांकन बिन्दुओं का कड़ाई से पालन करते हुए प्रश्न पत्र के सभी सेट के अनुसार ही जाँचा है।
14. माननीय भारतीय उच्चतम् न्यायालय के निर्णय को मानते हुए बोर्ड ने यह निर्णय लिया है कि जो उम्मीदवार आवश्यक फीस की अपनी उत्तरपुस्तिका की फोटोकॉपी लेना चाहेगा उसे वर्ष 2012 सं फोटोकॉपी की हुई उत्तरपुस्ति का उपलब्ध करवाई जाएगी। इसलिए यह अत्यंत आवश्यक है कि मूल्यांकन को सही ठहरा सके।
15. यदि मूल्यांकन के समय आप एक उत्तर को बिल्कुल गलत पाते हैं तो उस पर (X) का निशान बनाकर (0) अंक अवश्य दें।
16. यहाँ 1–100 तक का पूरा अंक मापन प्रयोग में लाया गया है। कृपया सही उत्तर के लिए पूरे अंक देने से हिचकिचाए नहीं, यदि उत्तर विशेष पूरे अंकों के लायक है तो उसे पूरे अंक दें।

प्रश्न संख्या	अपेक्षित उत्तर अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (दिल्ली) 66/1/1 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	मूल्यांकन विन्दू
1. उत्तर	प्रबन्ध में 'कुशलता' से क्या अभिप्राय है ?  कुशलता का अर्थ है कार्य को सही ढंग से न्यूनतम लागत पर करना।	1 अंक
2. उत्तर	प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है? उल्लेख कीजिए।  अभिप्रेरणा तथा नेतृत्व के द्वारा प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है  जिससे व्यक्तियों/सदस्यों के व्यक्तिगत उद्देश्यों की संतुष्टि की जा सके तथा प्रबंध को लिए व्यक्तिगत उद्देश्यों का संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ मिलान करना होता है।  (अन्य कोई उचित परिभाषा)	1 अंक
3. उत्तर	'नियोजन आधार' को परिभाषित कीजिए।  'नियोजन आधार' भविष्य के विषय में बनाई गई अवधारणाएँ हैं जिनके आधार पर योजनाएं बनाई जाती हैं।	1 अंक
4. उत्तर	एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रति दिन 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 किस को रिपोर्ट करेगा।  उपर्युक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए।  संगठन।	1 अंक
5.	'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।	1 अंक

उत्तर	'ऋण की लागत' एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है क्योंकि एक कम्पनी द्वारा नीची ब्याज की दर पर ऋण लेना उसकी ऊँची दर से ऋण विनियोजन क्षमता को प्रदर्शित करता है।	
6	'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारगृहों की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपब्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती है। अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम।	1/2 अंक पहचान के 1 लए + 1/2 अंक कारण देने के लिए
उत्तर	कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्रायः माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।	1/2 + 1/2 = 1 अंक
7	'बूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' एक प्राकृतिक एवं नैतिक ब्रान्ड नाम है जो पुरुषों एवं स्त्रियों के 1 लए 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। 'बूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन प्रबन्ध अवधारणा को पहचानिए। सामाजिक विपणन अवधारणा।	1 अंक
8	सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी एक महीने बाद सोनिका ने देखा की कान की बालियों की चमक खो रही है। उसने कान की बालियों पर लगे चिन्ह की जाँच की और पाया कि उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अतः उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक	1 अंक

	<p>परेशान थी और दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी। क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।</p> <p>उत्तर नहीं सोनिका अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकता है।</p>	
9	<p>एक संगठन के 'कार्यात्मक ढाँचे' का क्या अर्थ है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।</p> <p><b>कार्यात्मक ढांचा (अर्थ)</b></p> <p>उत्तर कार्यात्मक ढांचे की संरचना समान प्रकृति के सभी कार्यों को विभागों में वर्गीकृत करके तथा कार्यों का विभाजन उत्पादन, क्रय, विपणन, लेखा तथा कार्मिकों के रूप में करना।</p> <p><b>लाभ- (कोई दो)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>कार्यात्मक ढांचा <u>व्यवसायिक विशिष्टीकरण</u> को और प्रेरित करता है क्योंकि विशिष्ट कार्य पर ही बल दिया जाता है।</li> <li>विभाग के अंतर्गत <u>सामंजस्य तथा नियंत्रण</u> उन्नतशील होते हैं क्योंकि एक ही कार्य बार-बार किया जाता है।</li> <li>यह <u>प्रबंधकीय तथा संचालन संबन्धी कौशल</u> में बढ़ोतारी करता है।</li> <li>पुनरावृति को कम करता है जिसके परिणामस्वरूप <u>लागत कम</u> होती है।</li> <li>यह <u>कर्मचारियों</u> के प्रशिक्षण को आसान बनाता है क्योंकि काम का दायरा छोटा ही होता है।</li> <li>इससे सभी <u>कार्यों</u> पर <u>पूर्णतः ध्यान</u> दिया जाता है।</li> </ol> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	<p>अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक <math>1 \times 2 = 2</math> <math>1 + 2 = 3</math> <math>= 3</math> अंक</p>
10	वितरण माध्यमों के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित	शीर्षक के 1

	<b>करते हैं? समझाइए।</b>	लए 1/2 अंक
उत्तर	<p>'उत्पाद सम्बन्धित कारक' वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करते हैं</p> <p>(कोई तीन)-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. उत्पाद की प्रकृति।</li> <li>2. शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुएं।</li> <li>3. वस्तु की कीमत।</li> <li>4. उत्पाद की जटिलता।</li> </ol> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक</p> <p>=1×3 =3 अंक</p>
11	<p>प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 किंवंटल 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।</p> <p>प्रमोद द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इसका वर्णन कीजिए।</p>	<p>पहचान के f लए 1 अंक</p> <p>+ प्रत्येक बिन्दु के विवरण के लिए 1 अंक</p>
उत्तर	<p>लोकतंत्रीय नेतृत्व शैली।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• एक लोकतंत्रीय नेता समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का अधीनस्थों सम्मान करता है। इससे कर्मचारियों में उनकी नौकरी तथा संगठन के प्रति दृष्टिकोण में सकारा त्वक सुधार होता है तथा उनका मनोबल भी बढ़ता है।</li> <li>• इस प्रकार की शैली से पारस्परिक फायदे हैं— इसके अधीनस्थों। कर्मचारियोंको टीम का सदस्य बनने का अवसर मिलता है। तथा अधिकारियों/नेताओं द्वारा इससे अच्छे निर्णय लिये जाते हैं।</li> </ul>	<p>=1×2 =2 अंक</p> <p>=1+2 =3 अंक</p>
12	'वित्तीय बाजार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साध	शीर्षक के f

	<p>नों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइये।</p> <p>'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे कार्यों का वर्णन इस प्रकार है—(कोई तीन )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में सरणित करना।</li> <li>● मूल्य खोज को सुसाध्य/सुगम बनाना।</li> <li>● वित्तीय परिसंपत्तियों हेतु द्रवता उपलब्ध कराना।</li> <li>● लेन देन की लागत को घटाना।</li> </ul> <p>( यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	लए 1/2 अंक + प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक
13	<p>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 सभी सौदों को अन्तिम रूप देने में असर्मर्थ 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 ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई।</p> <p>(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>(क) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति।</p> <p>(ख) संकेतिक/संकेतीय बाधाएँ— संकेतीय बाधाएँ उन समस्याओं तथा बाधाओं से संबंधित हैं जो संदेश की एनकोडिंग तथा डिकोडिंग करने की प्रक्रिया में उन्हें शब्दों अथवा संकेतों में परिवर्तित करते समय आती हैं।</p>	बाधा की पहचान का 1 अंक बाधा की श्रेणी का नाम बताने का 1/2 अंक + बाधा की श्रेणी का उल्लेख करने का 1/2 अंक
उत्तर		

	<p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• विभिन्न अर्थों सहित संकेतक।</li> <li>• त्रुटिपूर्ण रूपांतर/अनुवाद</li> <li>• अस्पष्ट संकल्पनाएँ।</li> <li>• तकनीकी विशिष्ट शब्दावली।</li> <li>• शारीरिक भाषा तथा हाव—भाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग।</li> </ul>	<p>+ अन्य बाधा का नाम बताने का 1/2 अंक + इसका विवरण का।/ 2 अंक 1+1+1 =3 अंक</p>
14 उत्तर	<p>'व्यावसायिक पर्यावरण' से क्या अभिप्राय है? इसके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p><u>व्यावसायिक पर्यावरण—(अर्थ)</u></p> <p>व्यावसायिक पर्यावरण से अभिप्राय सभी व्यक्ति, संस्थान एवं अन्य शक्तियों की समग्रता से है जो व्यावसायिक उद्यम से बाहर लेकिन इसके परिचालन को प्रभावित करने की क्षमता रखते हैं।</p> <p><u>व्यावसायिक पर्यावरण का महत्व— (कोई तीन)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यह संभावनाओं/अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने में सहायक है। बजाय कि उन्हें प्रतियोगियों के हाथों खोने दिया जाए।</li> <li>• यह खतरे की पहचान करने में सहायक है जो कि एक पूर्व चेतावनी है।</li> <li>• यह उपयोगी संसाधनों को जुटाने में सहायक है जिससे यह उन संसाधनों को पर्यावरण की चाहत के अनुसार निर्गत में परिवर्तित कर सके।</li> <li>• यह गतिशील व्यावसायिक पर्यावरण तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करने में सह</li> </ul>	<p>अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक 1×3 =3 अंक</p>

	<p>याक है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यावसायिक पर्यावरण की समझ नियोजन तथा नीति निर्धारण में सहायक है</li> <li>पर्यावरण पर निरंतर निगरानी रखने तथा उपयुक्त व्यावसायिक क्रियाएँ करने से निष्पादन में सुधार होता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	
15 उत्तर	<p>उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए:</p> <p>(क) सूचना का अधिकार; तथा</p> <p>(ब) क्षतिपूर्ति का अधिकार।</p> <p>(अ) <u>सूचना का अधिकार</u>— उपभोक्ता को उस वस्तु के संबंध में पूरी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है जिसका वह क्रय करना चाहता है जिसमें उसके घटक, निर्माण तिथि मूल्य, मात्रा, उपयोग के लिए दिशा निर्देश आदि सम्मिलित है।</p> <p>इसी कारण भारत में कानूनन निर्माताओं को सभी सूचनाएँ उत्पाद के पैकेज एवं लेबल पर देनी होती है।</p> <p>(ब) <u>क्षतिपूर्ति का अधिकार</u>— यदि वस्तु अथवा सेवा अपेक्षा के अनुरूप नहीं निकलती तो उपभोक्ता को उससे क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार है।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में उपभोक्ता को कई प्रकार से क्षतिपूर्ति का प्रावधान है जैसे वस्तु को बदल देना, उत्पाद के दोषों को दूर करना, हानि अथवा क्षति पहुँचने पर उसकी पूर्ति करना आदि।</p>	<p>2 अंक + 2 अंक =4 अंक</p>
16	<p>समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाजार के लिए सस्ते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिया 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</p>	<p>पहचान के f लए 1 अंक + शीर्षक के लिए 1/2</p>

	<p>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 है 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।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।</p> <p>(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।</p> <p>(क) विकेन्द्रीकरण।</p> <p>(ख) विकेन्द्रीकरण का महत्व—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● अधीनस्थों में पहल भावना का विकास।</li> <li>● भविष्य के लिए प्रबंधकीय प्रतिभा का विकास।</li> <li>● शीघ्र निर्णय।</li> <li>● शीर्ष प्रबंध को राहत।</li> <li>● विकास को सरल बनाता है।</li> <li>● श्रेष्ठ नियंत्रण।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्घृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने आवधारणा को सही नहीं पहचाना लेकिन महत्व के बिन्दु सही दिए हैं तो उसे उचित अंक दिए जाए)</p>	<p>अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक =1x3 3 अंक क =1+3 =4 अंक 4 अंक</p>
उत्तर	<p>‘व्याम लिमिटेड’ के कर्मचारी बड़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गईनई तथा हा</p>	1 अंक +

	<p>इ-तकनीक मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं है। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं। और कर्मचारियों के बार-बार बुलाने के कारण पर्यवेक्षक पर बहुत अधिक भार है। सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें रचनात्मक 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।</p> <p><u>कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि।</u></p> <p>वह लाभ जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>प्रशिक्षण के कारण कौशल तथा ज्ञान में सुधार व्यक्ति की जीवन वृत्ति को भी बेहतर बनाता है।</li> <li>कार्य का बेहतर निष्पादन व्यक्ति के अधिक कमाने में सहायक है।</li> <li>प्रशिक्षण द्वारा दुर्धटनाओं से बचाव होता है क्योंकि कर्मचारी कशलतापूर्वक मशीनों को संभाल पाते हैं।</li> <li>प्रशिक्षण कर्मचारियों के संतोष तथा मनोबल को बढ़ाता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	<p>1 x 3 =3 अंक 1+3 अंक =4 अंक</p>
18	<p>'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम-सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वांगीण 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।</p>	

पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना के कारण कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वयित 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।

(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।

'आपका विद्यालय' द्वारा समाज को सम्प्रेरित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।

उत्तर (क) प्रबन्ध का सिद्धान्त – सहयोग की भावना

(ख) प्रबन्ध की विशेषताएँ – (कोई दो)

1. प्रबन्ध सर्वव्यापी है।

उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा।

क्योंकि यह किसी भी संगठन (चाहे आर्थिक हो या सामाजिक या फिर राजनीतिक) के प्रकार/स्तर के लिए उपयुक्त है।

2. प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है

उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।

क्योंकि इसमें एक टीम के रूप में कार्य करना होता है एवं व्यक्तिगत प्रयत्नों में समान दिशा में समन्वय की आवश्यकता होती है।

3. प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

सिद्धान्त की

पहचान के

लिए 1 अंक

+

प्रत्येक

विशेषता के

उल्लेख

के लिए

1/2

1/2×2

1 अंक

+

प्रत्येक मूल्य

के लिए

	<p><b>कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।</b></p> <p>क्योंकि यह संगठन के विभिन्न लोगों के प्रयत्नों को उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु एक सूत्र में बाधँता है।</p> <p>4. प्रबन्ध बहुआयामी है</p> <p><b>कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।</b></p> <p style="text-align: center;"><b>अथवा</b></p> <p>उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।</p> <p>क्योंकि इसके अंतर्गत कार्य का प्रबन्ध सम्मिलित है।</p> <p>5. प्रबन्ध एक अमूर्त शवित है</p> <p><b>पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना</b></p> <p>जो दिखाई नहीं पड़ती लेकिन संगठन के कार्यों के रूप में जिसकी उपस्थिति को अनुभव किया जा सकता है।</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने विशेषताओं को ठीक से पहचान कर उनका विवरण दिया है लेकिन अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्घात नहीं किया है तो भी उसे पूरे अंक दिए जाए)</p> <p>(ग) समाज को संप्रेषित किए गए मूल्य—(कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● पर्यावरण के प्रति सजगता।</li> <li>● बच्चों का संपूर्ण विकास।</li> <li>● टीम के रूप में कार्य।</li> </ul> <p>(अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	<p>1 अंक <math>=1 \times 2</math></p> <p>2 अंक <math>=1+1+2</math></p> <p>4 अंक <math>=4</math></p>
19	'गणेश स्टील लिमिटेड', एक विशाल एवं जधार-पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाजार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाजारको भी स्टील की आपूर्ति करना चाहती है और नई उच्च-तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचार	प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक

	<p>र 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 जारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा-बाजार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया।</p> <p>(अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाजार के जिस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए।</p> <p>(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?</p> <p>(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?</p> <p>(क) वाणिज्यिक (तिजारती) पत्र यह विशाल उधारपात्रता वाली कम्पनियों द्वारा अल्पकालिक बाजार दर से कम दर पर निधि उगाहने के लिए जारी किया जाने वाला पत्र है। यह एक अल्पकालिक, अनारक्षित, परक्रान्त तथा स्थिर अवधि का वचन पत्र है।</p> <p>(ब) इसकी परिपक्वता अवधि 15 दिन से एक वर्ष है।</p> <p>(स) इसका उपयोग मौसमी व कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं के लिए भी किया जाता है।</p>	+ विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1 अंक अंक 1+1+1+1 4अंक
20 उत्तर	<p>'नियोजन' की किन्हीं पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। नियोजन की विशेषताएँ (काई पाँच)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>यह लक्ष्यों की प्राप्ति पर बल देता है।</li> <li>यह प्रबंध का प्राथमिक कार्य है क्योंकि यह अन्य कार्यों को आधार प्रदान करता है।</li> <li>यह एक सर्वव्यापी कार्य है क्योंकि इसकी आवश्यकता सभी प्रकार के संगठन में प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर होती है।</li> </ul>	1x5 =5अंक

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● यह अविरत है क्योंकि एक योजना के बनने व क्रियान्वन के बाद अगला नियोजन आरंभ हो जाता है।</li> <li>● यह भविष्यवादी है क्योंकि भविष्य की तैयारी के लिए पूर्वानुमानों का सहारा लिया जाता है।</li> <li>● इसमें निर्णय रचना निहित है क्योंकि उपलब्ध विकल्पों में से उत्तम विकल्प का ही चुनाव किया जाता है।</li> <li>● यह एक मानसिक अभ्यास है क्योंकि यह करने की अपेक्षा मानसिक चिंतन के अधिक f नकट है।</li> <li>● मानक उपलब्ध करा यह नियंत्रण के लिए आधार प्रदान करता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो केवल ½ अंक दिया जाए)</p>	
21	<p>पिछले दस वर्षों से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइसेज' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपने 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 का दिया और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। श्रीमति रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर ६ यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारंभ कर f दया और उसे एक उच्च-स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता का यात्रलय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी</p>	<p>कार्य की पहचान के f लए 1 अंक + तत्व की पहचान के f लए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक =1x3 3 अंक</p>

	<p>सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी।</p> <p>(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>उत्तर</p> <p>(अ) निर्देशन</p> <p>(ब) अभिप्रेरणा</p> <p>(स) अभिप्रेरण की विशेषताएँ (कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह एक आंतरिक अनुभव है</li> <li>● यह लक्ष्य आधारित व्यवहार को जन्म देती है।</li> <li>● यह सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है।</li> <li>● यह एक जटिल प्रक्रिया है।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर किसी योग्य प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)</p>	=1+1+3  =5 अंक
22	<p>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। वश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। विजली 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 था।</p> <p>मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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</p>	<p>प्रत्येक कार्य की पहचान के लए 1/2 अंक</p> <p>1/2 × 2 1 अंक + चरण की</p>

	<p>प्रत्येक अध्यक्ष के अधीन अधान अधीनस्थोंके 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 उन की कार्य की प्रकृति के साथ मिलान के लिए सभी प्रयास किए गए।</p> <p>(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध के कार्यों का पहचानिए।</p> <p>(ब) पहचाने गए प्रत्येक कार्य की प्रक्रिया के उन दो चरणों का उल्लेख कीजिए जिनका वर्णन उपरोक्त अनुच्छेद में किया गया है।</p> <p>(स) ऐसे दो मूल्यों की सूची बनाइए जो कमपनी समाज का सम्प्रेषित करना चाहती है।</p>	<p>पहचान के लए 1/2 अंक</p> <p><math>1/2 \times 4</math></p> <p>2 अंक</p> <p>+</p> <p>प्रत्येक मूल्य के लए 1 अंक</p> <p><math>=1 \times 2</math></p> <p>2 अंक</p> <p><math>=1+2+2</math></p> <p><math>=5</math> अंक</p>
उत्तर	<p>(अ) नियुक्तिकरण व नियंत्रण</p> <p>(ब) नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के चरण</p> <p><u>मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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।</u></p> <p>मानव शक्ति आवश्यकताओं के आकलन में किस प्रकार के कितने व्यक्तियों की आवश्यकता है, का आकलन किया जाता है।</p> <p>नियंत्रण की प्रक्रिया के चरण (कोई दो)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना</u></li> </ol> <p><u>विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कमपनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना इच्छित व वास्तविक परिणामों अंतर को स्पष्ट करेगी।</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. <u>विचलन विश्लेषण</u></li> </ol> <p><u>विश्लेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। बिजली चले जाने के</u></p>	<p><math>=1+2+2</math></p> <p><math>=5</math> अंक</p>

कारण तथा कर्मचारियों की कमी के कारण कम्पनी अपने निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और वैकल्पिक व्यवस्थाओं की आवश्यकता थी।

विचलन विश्लेषण अंतर के कारण का पता लगाने में सहायक होते हैं।

### 3. सुधारात्मक कार्यावाही

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

यदि आवश्यक हो तो सुधारात्मक कार्यावाही की जाए।

(पंक्ति उद्धृत करने पर भी पूरे अंक दे)

वह मूल्य जो कम्पनी द्वारा समाज में प्रेषित किए गए

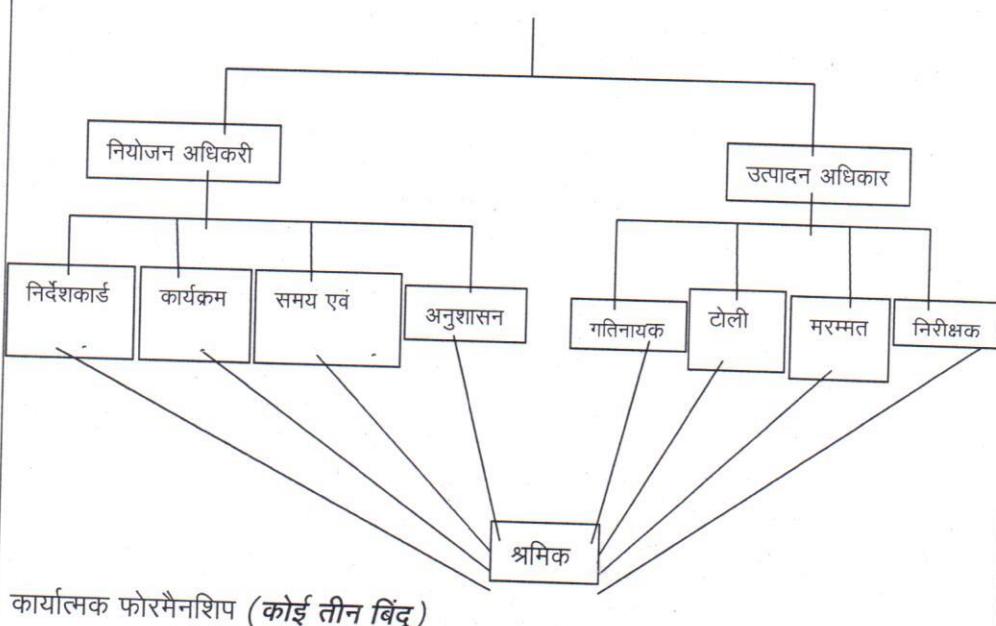
- उत्पादन के लिए पर्यावरण मित्र तरीकों का प्रयोग
- नारी सशक्तिकरण
- समाज के निम्न वर्गों का उत्थान

23

वैज्ञानिक प्रबन्ध की तकनीक के रूप में 'कार्यात्मक फोरमैनशिप' को एक चित्र की सहायता से समझाइए।

करखाना प्रबंधक

उत्तर



चित्र के  
लिए 1 1/2  
अंक +  
किन्हीं तीन  
बन्दुओं के f  
लए 1 1/2  
अंक प्रति  
बिन्दु  
4 1/2 +  
1 1/2  
6 अंक

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● कार्यात्मक फोरमैनशिप तकनीक से करखाने में पर्यवेक्षण की गुणवत्ता में सुधार आता है।</li> <li>● टेलर ने एक अच्छे फोरमैन/पर्यवेक्षक की योग्यताओं की सूची तैयार की लेकिन पाया कि कोई भी व्यक्ति इनको पूरा नहीं कर सकता इसलिए उन्होंने आठ विशेषज्ञों की सलाह ली।</li> <li>● इस तकनीक में नियोजन को क्रियान्वन से अलग किया गया।</li> <li>● यह कार्य कार्य विभाजन व विशिष्टीकरण के सिद्धांत का विस्तार है।</li> <li>● टेलर ने नियोजन के लिए चार व क्रियान्वन के लिए चार विशेषज्ञों का सुझाव दिया।</li> <li>● नियोजन अधिकारी के अधीन चार कर्मचारी कार्य कर रहे थे जिनके नाम हैं –निर्देशन कार्ड क्लर्क, कार्यक्रम क्लर्क, समय एवं लागत क्लर्क, एवं कार्यशाला अनुशासन तथा उत्पादन अधिकारी के अधीन हैं— गतिनायक, टोली नायक, मरम्मत नायक एवं निरीक्षक।</li> <li>● योजना अधिकारी के अन्तर्गत काम करने वाले कर्मचारी—कर्मचारियों के लिए निर्देश तैयार करेंगे, उत्पादन का कार्यक्रम तैयार करेंगे, समय व लागत सूची तैयार करेंगे एवं अनुशासन सुनिश्चित करेंगे।</li> <li>● उत्पादन अधिकारी के अधीन काम करने वाले अधिकारी श्रमिकों के कार्य समय पर व टीक से करने, मशीनों व उपकरणों को कार्य के योग्य रखने एवं कार्य कह गुणवत्ता जाँच के लिए उत्तरदायी होते हैं।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने चित्र अधूरा बनाया है लेकिल विवरण में सभी फोरमैन का नाम लिखा है तो चित्र के लिए 1 अंक दें)</p>	
24	<p>'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफी वर्षों लगातार अच्छे 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 भली-भाँति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता,</p>	<p>घटक की पहचान के लिए ½ अंक + पंक्ति</p>

	<p>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.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपे 40 लाख का ऋण लिया है और ऋण-समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है। कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा 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 वितरित किया जाए। उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (<u>कोई चार</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपार्जन का स्थायित्व:</li> </ul> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u></li> </ul> <p><u>कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है</u></p> <p>कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>संवृद्धि सुयोग:</li> </ul> <p>भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।</li> </ul> <p>प्रबन्धकों द्वारा लाभांश घोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से ..... अधीन है।</li> </ul>	<p>उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + विवरण के f लए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>\frac{1}{2}</math> <math>\times 4</math> <b>=6</b> अंक</p>
उत्तर	<ul style="list-style-type: none"> <li>उपार्जन का स्थायित्व:</li> </ul> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u></li> </ul> <p><u>कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है</u></p> <p>कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>संवृद्धि सुयोग:</li> </ul> <p>भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती हैं।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।</li> </ul> <p>प्रबन्धकों द्वारा लाभांश घोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से ..... अधीन है।</li> </ul>	

	<p>कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।</p>	
25	<p>भारतीय बाजार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध शृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाईयाँ तथा शरबत सम्मिलित है। 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 पाँच फुटकर दुकानें हैं। यह विभिन्न किराना स्टोरों के माध्यम से भी अपने उत्पादों की विक्री 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।</p> <p>उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाजार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों का पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>हयाराम द्वारा बाजार उत्पाद की प्रस्तुति में संयोजित घटक निम्न है:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उत्पाद <ul style="list-style-type: none"> <li>इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाईयाँ व शरबत सम्मिलित हैं।</li> <li>उत्पाद मिश्र से तात्पर्य विक्रय के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पाद अथवा सेवा के सभी आयामों का संयोजन से है। इसका संबंध उन सभी निर्णयों से है जो उस उत्पाद अथवा सेवा के रूप आकार, योजना व विकाससे संबंधित हैं जिसे उपभोक्ता द्वारा उपयोगी पाया जायेगा। इसमें ब्रांडिंग, लेवलिंग व पेकेजिंग भी सम्मिलित है।</li> </ul> </li> <li>● मूल्य: अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में वह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त वह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छुट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को</li> </ul>	6 अंक
उत्तर		

आसान शर्तों पर उधार माल देती है।

मूल्य मिश्र में मूल्य नीति, मूल्य रणनीति, मूल्य परिवर्तन आदि सन्निहित है।

इसके अन्तर्गत उत्पाद के आधारभूत मूल्य, उसपर दी जाने वाली छूट, भत्ते भुगतान की शर्तों आदि से संबंधित निर्णय शामिल है।

- स्थान/वितरण

इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें हैं। वह विभिन्न किराना स्टोरों के ..... करा या जा सके।

स्थान अथवा वस्तुओं का वितरण में निर्दिष्ट उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पादों को उपलब्ध कराने की क्रियाएँ सम्मिलित हैं।

इसके अन्तर्गत वह सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पादक से स्वामित्व का हस्तांतरण उत्पादक से उपभोक्ता को मिलता है।

इसमें वह सब क्रियाएँ भी सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पाद व सेवाएँ वितरण के विभिन्न माध्यमों से गुजरते हुए उत्पादक से उपभोक्ता की ओर गतिमान होती है।  
प्रवर्तन

विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।

वस्तु एवं सेवाओं के प्रवर्तन में जो क्रियाएँ सम्मिलित हैं, वे हैं उत्पाद की उपलब्धता, रंग-रूप, गुण आदि को लक्षित उपभोक्ता के समक्ष रखना तथा उसे इसके क्रय के लिए प्रोत्साहित करना।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्घृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)

	<p>प्रश्न संख्या</p> <p>अपेक्षित उत्तर</p> <p>अंक – योजना मार्च 2014–2015</p>	<p>मूल्यांकन विन्दू</p>
--	---	-----------------------------

66/1/2	अंक योजना (दिल्ली) 66/1/2 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	
उत्तर	<p>1. 'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारणहॉल की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपव्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती है। अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम। कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्रायः माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।</p>	1/2 अंक पहचान के f लए + 1/2 अंक कारण देने के लिए 1/2 + 1/2 = 1 अंक
उत्तर	<p>2. 'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' एक प्राकृतिक एवं नैतिक ब्रान्ड नाम है जो पुरुषों एवं स्त्रियों के f लए 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।</p> <p>'ब्यूटी प्रोडक्ट्स लिमिटेड' द्वारा अपनाई जाने वाली विपणन प्रबन्ध अवधारणा को पहचानिए।</p> <p>सामाजिक विपणन अवधारणा।</p>	1 अंक
उत्तर	<p>3. सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी एक महीने बाद सोनिका ने देखा की कान की बालियों की चमक खो रही है। उसने कान की बालियों पर लगे चिन्ह की जाँच की और पाया कि उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अतः सने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द करदिया गया। जिला फोरम के के निर्णय से ह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक परेशान थी और दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी।</p> <p>क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने</p>	1 अंक

	<b>उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।</b>  उत्तर नहीं सोनिका अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकता है।	
4. उत्तर	<b>प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है? उल्लेख कीजिए।</b>  अभिप्रेरणा तथा नेतृत्व के द्वारा प्रबन्ध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है जिससे व्यक्तियों/सदस्यों के व्यक्तिगत उद्देश्यों की संतुष्टि की जा सके तथा प्रबंध को लिए व्यक्तिगत उद्देश्यों का संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ मिलान करना होता है।  (अन्य कोई उचित परिभाषा)	1 अंक
5. उत्तर	<b>एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रति दिन 100 बाल्टियों का निर्माण करना है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए सभी विभागों के प्रयास समन्वित तथा अन्तर्सम्बन्धित है और विभिन्न कार्य-पदों में अधिकार-उत्तरदायित्व का सम्बन्ध स्थापित कर दिया है। यह स्पष्ट है कि कौन किस को रिपोर्ट करेगा।</b>  <b>उपर्युक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए।</b>  संगठन।	1 अंक
6 उत्तर	<b>'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।</b>  'ऋण की लागत' एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है क्योंकि एक कम्पनी द्वारा नीची ब्याज की दर पर ऋण लेना उसकी ऊँची दर से ऋण विनियोजन क्षमता को प्रदर्शित करता है।	1 अंक
7 उत्तर	<b>प्रबन्ध में 'समन्वय' से क्या अभिप्राय है?</b>  समन्वय- एक समान उद्देश्य की पूर्ति के लिए विभिन्न विभागों की गतिविधियों की एकात्मकता की प्रक्रिया को समन्वय कहते हैं।	1 अंक

	(अन्य कोई उचित परिभाषा )	
8 उत्तर	'नियोजन' को परिभाषित कीजिए।  नियोजन— से तात्पर्य निर्धारित समय में उद्देश्यों का निर्धारण तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए समुचित कार्यविधि को विकसित करने तथा कार्यवाही की विधियों में से सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव करना सम्मिलित है।  (अन्य कोई उचित परिभाषा )	1 अंक वैकल्पिक विवरण
9 उत्तर	एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' को अर्थ है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।  विभागात्मक/प्रभागीय ढाँचा  प्रभागीय ढाँचा— एक ऐसा संगठन ढाँचा है जिसके अंतर्गत पृथक व्यवसायिक इकाई अथवा प्रभाग समाविष्ट होता है।  प्रभागीय ढाँचे/ विभागात्मक ढाँचे के लाभ – (कोई दो)  <ul style="list-style-type: none"> <li>• उत्पाद विशेषीकरण विभिन्न कौशलों को विकसित करने में सहायक है।</li> <li>• यह उत्तरदायित्व निश्चित करने में सहायक है क्योंकि प्रभाग अध्यक्ष किसी प्रभाग से सम्बन्धित लागत, आश्रम तथा लाभ के प्रति जावबदेह होते हैं।</li> <li>• स्वायत्त (स्वतंत्र) इकाई होने के कारण प्रत्येक विभाग में लचीलेपन पहल तथा शीघ्र निण्य को प्रोत्साहन मिलता है।</li> <li>• यह संगठन की उन्नति तथा विकास में सहायक है जिससे नयी उत्पादन इकाई प्रारंभ करने के लिए वर्तमान इकाइयों की तरफ से कोई बाधा नहीं आती।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक।  $\times 2$ $=2$ अंक $1+2$ $= 3$ अंक

10	<p>'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।</p> <p>'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे कार्यों का वर्णन इस प्रकार है—(कोई तीन )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में सरणित करना।</li> <li>● मूल्य खोज को सुसाध्य/सुगम बनाना।</li> <li>● वित्तीय परिसंपत्तियों हेतु द्रवता उपलब्ध कराना।</li> <li>● लेन देन की लागत को घटाना।</li> </ul> <p>( यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>शीर्षक के लिए 1/2 अंक + प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक</p>	
11	<p>नीरज, 'ओमिडा लिमिटेड'में एक विक्रय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में सात नौकरियाँ बदली है। 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 असर्वथ 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 ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई।</p> <p>(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>(क) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति।</p> <p>(ख) संकेतिक/संकेतीय बाधाएँ— संकेतीय बाधाएँ उन समस्याओं तथा बाधाओं से संबंधित हैं जो संदेश की एनकोडिंग तथा डिकोडिंग करने की प्रक्रिया में उन्हें शब्दों</p>	<p>बाधा की पहचान का 1 अंक बाधा की श्रेणी का नाम बताने का 1/2 अंक + बाधा की श्रेणी का उल्लेख करने का</p>	

	<p>अथवा संकेतों में परिवर्तित करते समय आती है।</p> <p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● विभिन्न अर्थों सहित संकेतक।</li> <li>● त्रुटिपूर्ण रूपांतर/अनुवाद</li> <li>● अस्पष्ट संकल्पनाएँ।</li> <li>● तकनीकी विशिष्ट शब्दावली।</li> </ul> <p>शारीरिक भाषा तथा हाव—भाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग।</p>	<p>1/2 अंक</p> <p>+ अन्य</p> <p>बाधा का</p> <p>नाम बताने</p> <p>का 1/2</p> <p>अंक +</p> <p>इसका</p> <p>विवरण का।/</p> <p>2 अंक</p> <p>1+1+1</p> <p>=3 अंक</p>
12 उत्तर	<p>वितरण माध्यमों के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।</p> <p>'उत्पाद सम्बन्धित कारक' वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करते हैं।</p> <p>(कोई तीन)—</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. उत्पाद की प्रकृति।</li> <li>2. शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुएँ।</li> <li>3. वस्तु की कीमत।</li> <li>4. उत्पाद की जटिलता।</li> </ol> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>शीर्षक के फॉर्म लए 1/2 अंक</p> <p>+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक</p> <p>=1x3</p> <p>=3 अंक</p>
13	<p>प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 किंवंटल आटे का उत्पादन हो रहा था। उसका कार्य यह आश्वस्त करना था कि</p>	<p>पहचान के फॉर्म लए 1 अंक</p>

	<p>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-विर्मशा 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।</p> <p>उत्तर लोकतंत्रीय नेतृत्व शैली।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>एक लोकतंत्रीय नेता समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का अधीनस्थों सम्मान करता है। इससे कर्मचारियों में उनकी नौकरी तथा संगठन के प्रति दृष्टिकोण में सकारा त्वक सुधार होता है तथा उनका मनोबल भी बढ़ता है।</li> <li>इस प्रकार की शैली से पारस्परिक फायदे हैं— इसके अधीनस्थों। कर्मचारियों को टीम का सदस्य बनने का अवसर मिलता है। तथा अधिकारियों/नेताओं द्वारा इससे अच्छे निर्णय लिये जाते हैं।</li> </ul>	+ प्रत्येक बिन्दु के विवरण के लिए 1 अंक  =1×2
14.	<p>'प्रबंध के सिद्धान्तों से क्या अभिप्राय है? इसके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>उत्तर प्रबंध के सिद्धान्त—(अर्थ)</p> <p>प्रबंध के सिद्धान्त निर्णय लेने एवं व्यवहार के लिए व्यापक एवं सामान्य मार्गदर्शन होते हैं।</p> <p>प्रबंध के सिद्धान्तों का महत्व—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>प्रबंध के सिद्धान्त, प्रबंधकों को <u>वास्तविकता का उपयोगी सूक्ष्म ज्ञान</u> प्रदान करते हैं।</li> <li>यह संसाधनों के <u>अधिकतम उपयोग</u> में सहायक है। जिससे गलतियों से शिक्षा ग्रहण करने की नीति में होने वाली क्षति से बचा सकता है।</li> <li>यह <u>प्रभावी प्रशासन</u> में सहायक है। जिससे प्रबंधकों द्वारा निर्णय पक्षपात से मुक्त रहें।</li> <li>यह <u>वैज्ञानिक निर्णय</u> लेने में सहायक हैं जो परिस्थिति के तर्कसंगत मूल्यांकन पर आधारित होते हैं।</li> <li>यह <u>बदलती पर्यावरण</u> की आवश्यकताओं के अनुरूप परिवर्तन/बदलाव किया जा सकता है।</li> <li>यह <u>सामाजिक उत्तरदायित्वों</u> को पूरा करने में सहायक है क्योंकि जनसाधारण</li> </ul>	अर्थ के लिए 1 अंक  + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक/ x3 =3 अंक 1+3 = 4 अंक

	<p>1 में बढ़ती जागरूकता के कारण प्रबंध के सिद्धांत एवं प्रबंध दिवस का ज्ञान उसकी माँगों के अनुरूप है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>प्रबंध के सिद्धांत, प्रबंध प्रशिक्षण, शिक्षा एवं अनुसंधान को आधार प्रदान करते हैं। क्योंकि यह प्रबंध को एक शास्त्र के रूप में विकीसत करने का प्रारंभिक आधार प्रदान करते हैं।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	
15 उत्तर	<p>उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए:</p> <p>(अ) सुरक्षा का अधिकार; तथा</p> <p>(ब) शिकायत का अधिकार।</p> <p>(क) सुरक्षा का अधिकार—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपभोक्ता को उन वस्तुओं एवं सेवाओं के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार है जो उसके जीवन एवं स्वास्थ्य के लिए खतरा है।</li> <li>उपभोक्ता को उन जोखिमों से संरक्षण प्रदान करता है, जो अवस्तरीय उत्पादों या जो सुरक्षा के मानकों के अनुरूप नहीं हैं।</li> </ul> <p>(ख) शिकायत का अधिकार—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपभोक्ता यदि वस्तु एवं सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उस की सुनवाई का अधिकार है।</li> <li>इसी कारण कई व्यावसायिक इकाइयों ने अपने स्वयं के शिकायत एवं उपभोक्ता सेवा कक्ष की स्थापना की है।</li> </ul>	<p>2 अंक + 2 अंक = 4 अंक</p>
16	'गणेश स्टील लिमिटेड', एक विशाल एवं उधार-पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाजार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाजारको भी स्टील की आपूर्ति करना चाहती है और नई उच्च-तकनीक वाली मशीनों में निवेश करने का विचार	प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक

	<p>र 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 जारी करने में बहुत अधिक निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) निहित है। निर्गमन लागत (फ्लोटेशन कॉस्ट) के खर्चों को पूरा करने के लिए कम्पनी ने मुद्रा-बाजार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया।</p> <p>(अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाजार के जिस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए।</p> <p>(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?</p> <p>(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?</p> <p>(क) वाणिज्यिक (तिजारती) पत्र</p> <p>यह विशाल उधारपात्रता वाली कम्पनियों द्वारा अल्पकालिक बाजार दर से कम दर पर निधि उगाहने के लिए जारी किया जाने वाला पत्र है।</p> <p>यह एक अल्पकालिक, अनारक्षित, परक्रान्त तथा स्थिर अवधि का वचन पत्र है।</p> <p>(ब) इसकी परिपक्वता अवधि 15 दिन से एक वर्ष है।</p> <p>(स) इसका उपयोग मौसमी व कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं के लिए भी किया जाता है।</p>	+ विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1 अंक 1+1+1+1 <b>4 अंक</b>
17 उत्तर	<p>'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम-सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वांगीण 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 पुनःचाक्रिक कागज का प्रयोग करेंगे। उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।</p>	सिद्धान्त की पहचान के 1 लए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के उल्लेख

	<p>पारस्पारिक 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।</p> <p>(अ) कार्यक्रम की सफलता के लिए प्रयोग किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध की उन दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिन पर उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाश डाला गया है।</p> <p>‘आपका विद्यालय’ द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।</p> <p>(क) प्रबन्ध का सिद्धान्त – सहयोग की भावना</p> <p>(ख) प्रबन्ध की विशेषताएँ – (कोई दो)</p> <p>1. प्रबन्ध सर्वव्यापी है।</p> <p>उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। क्योंकि यह किसी भी संगठन (चाहे आर्थिक हो या सामाजिक या फिर राजनैतिक) के प्रकार/स्तर के लिए उपयुक्त है।</p> <p>2. प्रबन्ध एक सामूहिक किया है</p> <p>उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।</p> <p>क्योंकि इसमें एक टीम के रूप में कार्य करना होता है एवं व्यक्तिग प्रयत्नों में समान दिशा में समन्वय की आवश्यकता होती है।</p> <p>3. प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है</p>	<p>के लिए 1 /2 1/2x2 1 अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक =1x2 2 अंक =1+1+2 =4 अंक</p>
--	---	---

**कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।**

क्योंकि यह संगठन के विभिन्न लोगों के प्रयत्नों को उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु एक सूत्र में बाध़ता है।

4. प्रबन्ध बहुआयामी है

**कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।**

**अथवा**

उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।

क्योंकि इसके अंतर्गत कार्य का प्रबन्ध सम्मिलित है।

5. प्रबन्ध एक अमूर्त शवित्त है

**पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना**

जो दिखाई नहीं पड़ती लेकिन संगठन के कार्यों के रूप में जिसकी उपस्थिति को अनुभव किया जा सकता है।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने विशेषताओं को ठीक से पहचान कर उनका विवरण दिया है लेकिन अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्घृत नहीं किया है तो भी उसे पूरे अंक दिए जाए)

(ग) समाज को संप्रेषित किए गए मूल्य—(कोई दो)

- पर्यावरण के प्रति सजगता।
- बच्चों का संपूर्ण विकास।
- टीम के रूप में कार्य।

(अन्य कोई उचित मूल्य)

18	'व्याम लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए आयात की गई नहीं तथा हाई-टकनीक मशीनों पर काम करने के योग्य नहीं हैं। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं। और कर्मचारियों के बार-बार बुलाने के कारण पर्यवेक्षक पर बहुत अधिक भार है।	1 अंक + 1 × 3 = 3 अंक 1+3 अंक
----	---	--

	<p>सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्व तन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है।</p> <p>उन तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं।</p> <p><u>कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि।</u></p> <p>वह लाभ जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● प्रशिक्षण के कारण कौशल तथा ज्ञान में सुधार व्यक्ति की जीवन वृत्ति को भी बेहतर बनाता है।</li> <li>● कार्य का बेहतर निष्पादन व्यक्ति के अधिक कमाने में सहायक है।</li> <li>● प्रशिक्षण द्वारा दुर्घटनाओं से बचाव होता है क्योंकि कर्मचारी कशलतापूर्वक मशीनों को संभाल पाते हैं।</li> <li>● प्रशिक्षण कर्मचारियों के संतोष तथा मनोबल को बढ़ाता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	=4 अंक
19	<p>समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाजार के लिए सस्ते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिया 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</p>	<p>पहचान के <math>\frac{1}{2}</math> लए 1 अंक + शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>=1 \times 3</math></p>

	<p>उत्पाद— शृंखला में भी विस्तार कर लिया।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।</p> <p>(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।</p> <p>(क) विकेन्द्रीकरण।</p> <p>(ख) विकेन्द्रीकरण का महत्व— (कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● अधीनस्थों में पहल भावना का विकास।</li> <li>● भविष्य के लिए प्रबंधकीय प्रतिभा का विकास।</li> <li>● शीघ्र निर्णय।</li> <li>● शीर्ष प्रबंध को राहत।</li> <li>● विकास को सरल बनाता है।</li> <li>● श्रेष्ठ नियंत्रण।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्धृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने आवधारणा को सही नहीं पहचाना लेकिन महत्व के बिन्दु सही दिए हैं तो उसे उचित अंक दिए जाएं)</p>	<p>3 अंक का =1+3 =4 अंक 4 अंक</p>
20 उत्तर	<p>अधिकार अंतरण के महत्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>अधिकार अंतरण का महत्व—(कोई पाँच)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह <u>प्रभावी प्रबंध</u> में सहायक है जिसके परिणामस्वरूप प्रबंधक अधिक समय महत्वपूर्ण कार्यों पर ध्यान केन्द्रित कर पाता है।</li> <li>● अधिकार अंतरण, <u>कर्मचारियों के विकास</u> में सहायक है क्योंकि कर्मचारियों को अपनी प्रतिभा का उपयोग करने के लिए अधिक सुअवसर प्राप्त होते हैं।</li> <li>● यह कर्मचारियों को <u>प्रेरणा देने/अभिप्रेरित</u> करने में सहायक है जिससे वह अपने आपको प्रोत्साहित महसूस करता है तथा आगे भी अपने कार्य निष्पादन को उन्नतिशील</li> </ul>	<p>प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक। x5 = 5 अंक</p>

	<p>बनाने का प्रयत्न करता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अधिकार अंतरण एक <u>संगठन में उसकी वृद्धि/विकास</u> में सहायक है जिससे ऊँचे पदों पर नया काम, करने के लिए तुरंत कार्यबल मिल जाता है।</li> <li>• यह प्रबंध <u>सोपानिकी (पदानुक्रम)</u> का <u>आधार</u> है क्योंकि अधिकार अंतरण, अधिकारी अधीनस्थ संबंध बनाने में सहायक है।</li> <li>• अधिकार अंतरण <u>उत्तम सामंजस्य</u> में सहायक है जिससे कार्यों की लीपापोती तथा पुनरावृत्ति को रोका जा सकता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	
21	<p>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। फैशलेषण पर यह पता चला कि कर्मचारी गलती पर नहीं थे। विजली 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 था।</p> <p>मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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 अधान अधीनस्थोंके 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 के लिए सभी प्रयास किए गए।</p> <p>(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध के कार्यों का पहचानिए।</p> <p>(ब) पहचाने गए प्रत्येक कार्य की प्रक्रिया के उन दो चरणों का उल्लेख कीजिए।</p>	<p>कार्य की पहचान के लए 1 अंक + तत्व की पहचान के लए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक =1x3 3 अंक =1+1+3 =5 अंक</p>

जिनका वर्णन उपरोक्त अनुच्छेद में किया गया है।

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

(अ) नियुक्तिकरण व नियंत्रण

उत्तर  
(ब) नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के चरण

मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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

मानव शक्ति आवश्यकताओं के आकलन में किस प्रकार के कितने व्यक्तियों की आवश्यकता है, का आकलन किया जाता है।

नियंत्रण की प्रक्रिया के चरण (कोई दो)

1. वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना

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।  
वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना इच्छित व वास्तविक परिणामों अंतर को स्पष्ट करेगी।

2. विचलन विश्लेषण

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।

विचलन विश्लेषण अंतर के कारण का पता लगाने में सहायक होते हैं।

3. सुधारात्मक कार्यावाही

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

	<p>यदि आवश्यक हो तो सुधारात्मक कार्यावाही की जाए।</p> <p>(पंक्ति उद्धृत करने पर भी पूरे अंक दे)</p> <p>वह मूल्य जो कम्पनी द्वारा समाज में प्रेषित किए गए</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• उत्पादन के लिए पर्यावरण मित्र तरीकों का प्रयोग</li> <li>• नारी सशक्तिकरण</li> <li>• समाज के निम्न वर्गों का उत्थान</li> </ul>	
22	<p>पिछले दस वर्षों से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइसेज' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपने 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 का दिया और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। श्रीमती रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर दयान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च-स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता का यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी।</p> <p>(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख</p>	<p>कार्य की पहचान के f लए 1 अंक +</p> <p>तत्व की पहचान के f लए 1 अंक +</p> <p>प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक = =1x3 3 अंक = =1+1+3 =5 अंक</p>

	<p><b>कीजिए।</b></p> <p>(अ) निर्देशन          (ब) अभिप्रेरणा          (स) अभिप्रेरण की विशेषताएँ (कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह एक आंतरिक अनुभव है</li> <li>● यह लक्ष्य आधारित व्यवहार को जन्म देती है।</li> <li>● यह सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है।</li> <li>● यह एक जटिल प्रक्रिया है।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर किसी य प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)</p>				
23	<p>वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए:</p> <p>(अ) विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली; तथा।</p> <p>(ब) गति अध्ययन।</p>	1×3			
उत्तर	<p>(अ) <u>विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली-</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● विभेदात्मक मजदूरी प्रणाली, वह तकनीक है जो कुशल एवं अकुशल कारीगरों में अंतर करती है। इससे कुशल कर्मचारियों को सम्मानित/ पुरस्कृत किया जाता है। तथा कम कुशल की कुशलता को सुधारने के लिए उन्हें प्रोत्सहित किया जाता है।</li> <li>● इस योजना के अंतर्गति, दो प्रकार की मजदूरी- एक उन कर्मचारियों के लिए जो मानक उत्पादन करेंगे या उससे अधिक कार्य करेंगे तथा दूसरे वो कर्मचारी जो जो मानक उत्पादन से नीचे कार्य करेंगे के अनुसार मजदूरी दी जाएगी।</li> <li>● उदाहरण- मानक उत्पादन (प्रतिदिन एक कर्मचारी) = 10 इकाई मजदूरी दर = रुपे 2 प्रति इकाई (उत्पादन &lt; 10 इकाइयाँ) मजदूरी दर = रुपे 3 प्रति इकाई (उत्पादन &gt; 10 इकाइयाँ)</li> </ul>	=3 अंक			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">विवरण</td> <td style="padding: 5px;">कर्मचारी (अ)</td> <td style="padding: 5px;">कर्मचारी (ब)</td> </tr> </table>	विवरण	कर्मचारी (अ)	कर्मचारी (ब)	
विवरण	कर्मचारी (अ)	कर्मचारी (ब)			

	<table border="1"> <tr> <td>वास्ताविक उत्पादन</td><td>9 इकाइयाँ</td><td>11 इकाइयाँ</td><td></td></tr> <tr> <td>कुल मजदूरी (रूपयों में )</td><td><math>9 \times \text{रूपे } 2 = \text{रूपे } 18</math></td><td><math>11 \times \text{रूपे } 3 = \text{रूपे } 33</math></td><td></td></tr> </table> <p>उत्पादित इकाइयों में अंतर = 2 मजदूरी में अंतर = रूपे 15</p> <p>(ब) <u>गति अध्ययन-</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>यह एक तकनीक है जिसके अंतर्गत विभिन्न मुद्राओं की गति जो किसी विशेष प्रकार के कार्य को करने के लिए की जाती है का अध्ययन किया जाता है।</li> <li>मुद्राएँ, उत्पाद मुद्राएँ, प्रासंगिक चेष्टाएँ, अन-उत्पादक मुद्राएँ हो सकती हैं।</li> <li>इसके द्वारा अनावश्यक चेष्टाओं को समाप्त किया जाता है जिससे कार्य को भली भाँति पूरा करने में कम समय लगता है।</li> </ul>	वास्ताविक उत्पादन	9 इकाइयाँ	11 इकाइयाँ		कुल मजदूरी (रूपयों में )	$9 \times \text{रूपे } 2 = \text{रूपे } 18$	$11 \times \text{रूपे } 3 = \text{रूपे } 33$		
वास्ताविक उत्पादन	9 इकाइयाँ	11 इकाइयाँ								
कुल मजदूरी (रूपयों में )	$9 \times \text{रूपे } 2 = \text{रूपे } 18$	$11 \times \text{रूपे } 3 = \text{रूपे } 33$								
24	<p>भारतीय बाजार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध शृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, विस्कुट, 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 पाँच फुटकर दुकानें हैं। यह विभिन्न किराना स्टोरों के माध्यम से भी अपने उत्पादों की विक्री करती है ताकि उपभोक्ताओं को उचित स्थान पर, उचित मात्रा में तथा उचित समय पर उत्पाद उपलब्ध करा ए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।</p> <p>उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाजार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों का पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>हयाराम द्वारा बाजार उत्पाद की प्रस्तुति में संयोजित घटक निम्न हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पाद</li> </ul>	6 अंक								
उत्तर										

इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कूट, मिठाईयाँ व शरबत सम्मिलित हैं। उत्पाद मिश्र से तात्पर्य विक्रय के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पाद अथवा सेवा के सभी आयामों का संयोजन से है। इसका संबंध उन सभी निर्णयों से है जो उस उत्पाद अथवा सेवा के रूप आकार, योजना व विकाससे संबंधित हैं जिसे उपभोक्ता द्वारा उपयोगी पाया जायेगा। इसमें ब्रांडिंग, लेवलिंग व पेकेजिंग भी सम्मिलित हैं।

- **मूल्य:** अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में वह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त वह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छुट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को
- आसान शर्तों पर उधार माल देती है।

मूल्य मिश्र में मूल्य नीति, मूल्य रणनीति, मूल्य परिवर्तन आदि सन्निहित हैं।

इसके अन्तर्गत उत्पाद के आधारभूत मूल्य, उसपर दी जाने वाली छूट, भत्ते भुगतान की शर्तों आदि से संबंधित निर्णय शामिल हैं।

#### स्थान/वितरण

इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें हैं। वह विभिन्न किराना स्टोरों के ..... करा या जा सके।

स्थान अथवा वस्तुओं का वितरण में निर्दिष्ट उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पादों को उपलब्ध कराने की क्रियाएँ सम्मिलित हैं।

इसके अन्तर्गत वह सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पादक से स्वामित्व का हस्तांतरण उत्पादक से उपभोक्ता को मिलता है।

इसमें वह सब क्रियाएँ भी सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पाद व सेवाएँ वितरण के विभिन्न माध्यमों से गुजरते हुए उत्पादक से उपभोक्ता की ओर गतिमान होती है।

#### प्रवर्तन

विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।

वस्तु एवं सेवाओं के प्रवर्तन में जो क्रियाएँ सम्मिलित हैं, वे हैं उत्पाद की

	<p>उपलब्धता, रंग-रूप, गुण आदि को लक्षित उपभोक्ता के समक्ष रखना तथा उसे इसके क्रय के लिए प्रोत्साहित करना।</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्धृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)</p>	
25 उत्तर	<p>'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफी वर्षों लगातार अच्छे 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 भली-भाँति 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.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपए 40 लाख का ऋण लिया है और ऋण-समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है। कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा 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 वितरित किया जाए।</p> <p>उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (कोई चार)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उपार्जन का स्थायित्व:</li> </ul> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u></li> </ul> <p><u>कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है</u></p> <p>कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में</p>	<p>घटक की पहचान के लिए ½ अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक + लए ½ अंक 1½ ×4 =6 अंक</p>

	<p>रोकड़ होना आवश्यक होता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• संवृद्धि सुयोग:</li> </ul> <p>भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधाराक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।</li> </ul> <p>प्रबन्धकों द्वारा लाभांश घोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से ..... अधीन है।</li> </ul> <p>कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।</p>	
प्रश्न संख्या 66/1/3	<p>अपेक्षित उत्तर</p> <p>अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (दिल्ली) 66/1/3 विषय: व्यावसायिक अध्ययन</p>	मूल्यांकन बिन्दू
1. उत्तर	<p>सोनिका के जन्मदिन पर उसकी माँ ने उसे सोने की कान की बालियों की एक जोड़ी दी एक महीने बाद सोनिका ने देखा की कान की बालियों की चमक खो रही है। उसने कान की बालियों पर लगे चिन्ह की जाँच की और पाया कि उचित हॉलमार्क नहीं है और दुकानदार ने उसकी माँ के साथ धोखा किया है। अतः</p> <p>उसने जिला फोरम में एक शिकायत दर्ज की जिसे जिला फोरम द्वारा रद्द कर दिया गया। जिला फोरम के के निर्णय से वह असंतुष्ट थी तथा बहुत अधिक परेशान थी और दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह आगे अपील करेगी। क्या सोनिका जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।</p> <p>नहीं सोनिका अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश</p>	1 अंक

	पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकता है।	
2. उत्तर	'ऋण की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।  'ऋण की लागत' एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है क्योंकि एक कम्पनी द्वारा नीची ब्याज की दर पर ऋण लेना उसकी ऊँची दर से ऋण विनियोजन क्षमता को प्रदर्शित करता है।	1 अंक
3. उत्तर	'इंडियन लोजिस्टिक्स' के पूरे देश में मुख्य स्थानों पर अपने भंडारणगृहों की सुविधाएँ व्यावसायिक फर्म को अपने उपब्ययों को कम करने, प्रभावपूर्णता को बढ़ाने तथा वितरण समय को कम करने में सहायता करती है।  अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'इंडियन लोजिस्टिक्स' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ अधिक होंगी या कम।  कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्रायः माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।	1/2 अंक पहचान के 1 लए + 1/2 अंक कारण देने के लिए 1/2 + 1/2 = 1 अंक
4. उत्तर	'नियोजन आधार'को परिभाषित कीजिए।  'नियोजन आधार' भविष्य के विषय में बनाई गई अवधारणाएँ हैं जिनके आधार पर योजनाएं बनाई जाती है।	1 अंक
5. उत्तर	प्रबन्ध किस प्रकार व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है? उल्लेख कीजिए।  अभिप्रेरणा तथा नेतृत्व के द्वारा प्रबंध व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है जिससे व्यक्तियों/सदस्यों के व्यक्तिगत उद्देश्यों की संतुष्टि की जा सके तथा प्रबंध को लिए व्यक्तिगत उद्देश्यों का संगठनात्मक उद्देश्यों के साथ मिलान करना होता है।  (अन्य कोई उचित परिभाषा)	1 अंक

6	उत्तर	एलान्स लिमिटेड प्लास्टिक की बाल्टियाँ बनाने के कार्य में संलग्न है। कम्पनी का उद्देश्य प्रति दिन 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 किस को रिपोर्ट करेगा।  उपर्युक्त वर्णित प्रबन्ध के कार्य का नाम बताइए।  संगठन।	1 अंक
7	उत्तर	प्रबन्ध में 'प्रभावपूर्णता' से क्या अभिप्राय है?  प्रबंध में 'प्रभावपूर्णता' का अर्थ सही कार्य को करने क्रियाओं को पूरा करने एवं उद्देश्यों को प्राप्त करने से है।  (अन्य कोई उचित अर्थ)	1 अंक
8	उत्तर	'औपचारिक संगठन' को परिभाषित कीजिए।  औपचारिक संगठन – से तात्पर्य किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए प्रबंधकों द्वारा तैयार किये गए ढाँचे से है।  (अन्य कोई उचित अर्थ)	1 अंक
9	उत्तर	एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' की किन्हीं तीन सीमाओं का उल्लेख कीजिए।  एक संगठन के 'विभागात्मक ढाँचे' की सीमाएँ – (कोई तीन) <ul style="list-style-type: none"><li>• विभिन्न प्रभागों में कोषों के आबंटन को लेकर <u>झगड़े हो जाते हैं।</u></li><li>• इसमें कार्यों की पुनरावृत्ति होने से <u>लागत मूल्य बढ़ सकता है।</u></li><li>• विभागीय अधिकारी/प्रबंधक <u>अधिकारों का दुरुपयोग</u> कर सकते हैं तथा अपने आप को स्वतंत्र रूप में स्थापित करने के चक्कर में संगठन के हितों को अनदेखा करते हैं। (यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</li></ul>	1+2 = 3 अंक
10		नीरज, 'ओमिडा लिमिटेड' में एक विक्रिय प्रतिनिधि है। उसने पिछले एक वर्ष में	बाधा की

	<p>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 सभी 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 ग्राहकों के बीच गलतफहमी उत्पन्न हो गई।</p> <p>(अ) उपरोक्त वर्णित सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) इस सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है, उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) इसी श्रेणी की एक और सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>(क) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति।</p> <p>(ख) संकेतिक/संकेतीय बाधाएँ— संकेतीय बाधाएँ उन समस्याओं तथा बाधाओं से संबंधित हैं जो संदेश की एनकोडिंग तथा डिकोडिंग करने की प्रक्रिया में उन्हें शब्दों अथवा संकेतों में परिवर्तित करते समय आती हैं।</p> <p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• विभिन्न अर्थों सहित संकेतक।</li> <li>• त्रुटिपूर्ण रूपांतर/अनुवाद</li> <li>• अस्पष्ट संकल्पनाएँ।</li> <li>• तकनीकी विशिष्ट शब्दावली।</li> </ul> <p>शारीरिक भाषा तथा हाव-भाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग।</p>	<p>पहचान का</p> <p>1 अंक</p> <p>बाधा की</p> <p>श्रेणी का</p> <p>नाम बताने</p> <p>का 1/2</p> <p>अंक +</p> <p>बाधा की</p> <p>श्रेणी का</p> <p>उल्लेख</p> <p>करने का</p> <p>1/2 अंक</p> <p>+ अन्य</p> <p>बाधा का</p> <p>नाम बताने</p> <p>का 1/2</p> <p>अंक +</p> <p>इसका</p> <p>विवरण का।/</p> <p>2 अंक</p> <p>1+1+1</p> <p>=3 अंक</p>
11 उत्तर	'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियन्त्रण में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइये।	<p>शीर्षक के</p> <p>लए 1/2 अंक</p>

	<p>'वित्तीय बाज़ार एक अर्थव्यवस्था में बहुत से महत्वपूर्ण कार्यों का निष्पादन करके सीमित साधनों के नियतन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।' ऐसे कार्यों का वर्णन इस प्रकार है—(कोई तीन )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में सरणित करना।</li> <li>● मूल्य खोज को सुसाध्य/सुगम बनाना।</li> <li>● वित्तीय परिसंपत्तियों हेतु द्रवता उपलब्ध कराना।</li> <li>● लेन देन की लागत को घटाना।</li> </ul> <p>( यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक =1×3 =3 अंक</p>
12	<p>प्रमोद 'अन्नपूर्णा आटा' फैक्ट्री में एक पर्यवेक्षक था। फैक्ट्री में प्रतिदिन 200 विचंटल 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।</p> <p>प्रमोद द्वारा अपनाई गई नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इसका वर्णन कीजिए।</p> <p>लोकतंत्रीय नेतृत्व शैली।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● एक लोकतंत्रीय नेता समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का अधीनस्थों सम्मान करता है। इससे कर्मचारियों में उनकी नौकरी तथा संगठन के प्रति दृष्टिकोण में सकारा त्मक सुधार होता है तथा उनका मनोबल भी बढ़ता है।</li> </ul> <p>इस प्रकार की शैली से पारस्परिक फायदे हैं— इसके अधीनस्थों। कर्मचारियोंको टीम का सदस्य बनने का अवसर मिलता है। तथा अधिकारियों/नेताओं द्वारा इससे अच्छे निर्णय लिये जाते हैं।</p>	<p>पहचान के f लए 1 अंक + प्रत्येक विन्दु के विवरण के लिए 1 अंक =1×2 2 अंक =1+2 =3 अंक</p>
उत्तर		

13	<p>वितरण माध्यमों के चयन को 'उत्पाद सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।</p> <p><u>'उत्पाद सम्बन्धित कारक'</u> वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करते हैं</p> <p>(कोई तीन)–</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. उत्पाद की प्रकृति।</li> <li>2. शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुएँ।</li> <li>3. वस्तु की कीमत।</li> <li>4. उत्पाद की जटिलता।</li> </ol> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>शीर्षक के लिए 1/2 अंक</p> <p>+ प्रत्येक विवरण के लिए 1/2 अंक</p> <p>= 1x3 = 3 अंक</p>
14	<p>'प्रबंध के सिद्धान्तों की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>प्रबंध के सिद्धान्तों की विशेषताएँ– कोई चार</p> <p>प्रबंध के सिद्धान्त निर्णय लेने एवं व्यवहार के लिए व्यापक एवं सामान्य मार्गदर्शन होते हैं।</p> <p>प्रबंध के सिद्धान्तों का महत्व–(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंध के सिद्धान्त <u>सभी</u> प्रकार के संगठनों सभी स्तरों तथा किसी भी समय में प्रयुक्त किए जा सकते हैं।</li> <li>• सिद्धान्त, कार्य के लिए <u>मार्गदर्शन</u> का कार्य करते हैं लेकिन ये सभी प्रबंधकीय समस्याओं का तैयार शतप्रतिशत समाधान नहीं होते हैं।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धान्तों की उत्पत्ति <u>अवलोकन, शोध</u> तथा प्रबंधकों के व्यक्तिगत <u>अनुभव</u> द्वारा हुई है।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धान्त बेलोच नहीं होते बल्कि <u>लचीले</u> होते हैं तथा परिस्थिति की माँग के अनुसार प्रबंधक इनमें सुधार कर सकते हैं।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धान्तों का लक्ष्य <u>मानवीय व्यवहार</u> को प्रभावित करना होता है।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धान्त, <u>कारण</u> एवं <u>परिणाम</u> के बीच संबंध स्थापित करते हैं जिससे उन्हें</li> </ul>	<p>1x4 = 4 अंक</p>

	<p>बड़ी संख्या में समान परिस्थितियों में उपयोग किया जा सके।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>प्रबंध के सिद्धांतों का प्रयोग <u>अनिश्चित</u> होता है अथवा समय विशेष की मौजूदा परिस्थितियों पर निर्भर करता है। (यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</li> </ul>	
15 उत्तर	<p>उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अन्तर्गत दिए गए उपभोक्ता के निम्न अधिकारों को समझाइए:</p> <p>(अ) चयन का अधिकार; तथा</p> <p>(ब) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।</p> <p>(क) चयन का अधिकार—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपभोक्ता को प्रतियोगी मूल्य पर उपलब्ध विभिन्न उत्पादों में से चयन का अधिकार है।</li> <li>विषयन कर्ताओं को अलग-अलग गुणवत्ता, ब्रांड मूल्य एवं आकार की वस्तुओं को बाज़ार में बिक्री हेतु लाना चाहिए।</li> </ul> <p>(ख) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपभोक्ता को ज्ञान प्राप्ति एवं पूरी सूचना प्राप्त करने का अधिकार है।</li> <li>यदि वस्तु अथवा सेवा आकांक्षाओं के अनुरूप नहीं है तो उसे क्षतिपूर्ति तथा अधिकारों के बारे में ज्ञान होना चाहिए।</li> </ul>	<p>2 अंक + 2 अंक = 4 अंक</p>
16	<p>'आपका विद्यालय' पाठ्यक्रम, पाठ्यक्रम-सहगामी व क्रीड़ा सम्बन्धी क्रियाओं के मिश्रण द्वारा विद्यार्थियों के सर्वांगीण 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 पुनःचाक्रिक कागज का प्रयोग करेंगे। उनमें एकता एवं</p>	<p>सिद्धान्त की पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के</p>

	<p>समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे। पारस्पारिक 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।</p> <p>(अ) कार्यक्रम की सफलता के लिए प्रयोग किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध की उन दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए जिन पर उपरोक्त अनुच्छेद में प्रकाश डाला गया है।</p> <p>'आपका विद्यालय' द्वारा समाज को सम्प्रेषित किए गए किन्हीं दो मूल्यों की पहचान कीजिए।</p> <p>(क) प्रबन्ध का सिद्धान्त – सहयोग की भावना</p> <p>(ख) प्रबन्ध की विशेषताएँ – (कोई दो)</p> <p>1. प्रबन्ध सर्वव्यापी है।</p> <p>उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। क्योंकि यह किसी भी संगठन (चाहे आर्थिक हो या सामाजिक या फिर राजनैतिक) के प्रकार/स्तर के लिए उपयुक्त है।</p> <p>2. प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है</p> <p>उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।</p> <p>क्योंकि इसमें एक टीम के रूप में कार्य करना होता है एवं व्यक्तिग प्रयत्नों में समान दिशा में समन्वय की आवश्यकता होती है।</p>	<p>उल्लेख के लिए 1</p> <p>/2</p> <p><math>1/2 \times 2</math></p> <p>1 अंक +</p> <p>प्रत्येक मूल्य के लिए</p> <p>1 अंक <math>=1 \times 2</math></p> <p>2 अंक <math>=1+1+2</math></p> <p><math>=4</math> अंक</p>
उत्तर	<p>उत्तर</p> <p>(क) प्रबन्ध का सिद्धान्त – सहयोग की भावना</p> <p>(ख) प्रबन्ध की विशेषताएँ – (कोई दो)</p> <p>1. प्रबन्ध सर्वव्यापी है।</p> <p>उसने अपने पिताजी को उसी सिद्धान्त को अपने व्यवसाय में अपनाने के लिए कहा। क्योंकि यह किसी भी संगठन (चाहे आर्थिक हो या सामाजिक या फिर राजनैतिक) के प्रकार/स्तर के लिए उपयुक्त है।</p> <p>2. प्रबन्ध एक सामूहिक क्रिया है</p> <p>उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।</p> <p>क्योंकि इसमें एक टीम के रूप में कार्य करना होता है एवं व्यक्तिग प्रयत्नों में समान दिशा में समन्वय की आवश्यकता होती है।</p>	

3. प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है

कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।

क्योंकि यह संगठन के विभिन्न लोगों के प्रयत्नों को उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु एक सूत्र में बाधँता है।

4. प्रबन्ध बहुआयामी है

कार्यक्रम व्यवस्थित रूप से नियोजित एवं कार्यान्वित हो गया।

अथवा

उनमें एकता एवं समन्वय की भावना थी और सभी सदस्य एक-दूसरे का सहयोग कर रहे थे।

क्योंकि इसके अंतर्गत कार्य का प्रबन्ध सम्मिलित है।

5. प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है

पारस्पारिक विश्वास एवं अपनेपन की भावना

जो दिखाई नहीं पड़ती लेकिन संगठन के कार्यों के रूप में जिसकी उपस्थिति को अनुभव किया जा सकता है।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने विशेषताओं को ठीक से पहचान कर उनका विवरण दिया है लेकिन अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्घृत नहीं किया है तो भी उसे पूरे अंक दिए जाए)

(ग) समाज को संप्रेषित किए गए मूल्य—(कोई दो)

- पर्यावरण के प्रति सजगता।
- बच्चों का संपूर्ण विकास।
- टीम के रूप में कार्य।

(अन्य कोई उचित मूल्य)

17

समीर गुप्ता ने 15 कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए सरते मोबाइल फोन का उत्पादन करने के लिए 'डोनिया लिमिटेड' नाम से एक

पहचान के लिए 1 अंक

उत्तर	<p>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 है और अपने निर्णयों को प्रभावपूर्ण ढंग से लागू करने का उत्तरदायित्व उठा सकते हैं। इसके अच्छे परिणाम मिले और कम्पनी ने केवल अपना उत्पादन बढ़ाने में कामयाब रही अपितु इसने अपनी उत्पाद- शृंखला में भी विस्तार कर लिया।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके समीर गुप्ता अपनी पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।</p> <p>(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए।</p> <p>(क) विकेन्द्रीकरण।</p> <p>(ख) विकेन्द्रीकरण का महत्व— (कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● अधीनस्थों में पहल भावना का विकास।</li> <li>● भविष्य के लिए प्रबंधकीय प्रतिभा का विकास।</li> <li>● शीघ्र निर्णय।</li> <li>● शीर्ष प्रबंध को राहत।</li> <li>● विकास को सरल बनाता है।</li> <li>● श्रेष्ठ नियंत्रण।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्धृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने आवधारणा को सही नहीं पहचाना लेकिन महत्व के बिन्दु सही दिए हैं तो उसे उचित अंक दिए जाए)</p>
-------	--

18	<p>'गणेश स्टील लिमिटेड', एक विशाल एवं उधार-पात्रता वाली कम्पनी है जो भारतीय बाज़ार के लिए स्टील का उत्पादन करती है। अब यह एशिया के बाज़ारको 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 जारी 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।</p> <p>(अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाज़ार के जिस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए।</p> <p>(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?</p> <p>(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?</p> <p>(क) वाणिज्यिक (तिजारती) पत्र</p> <p>यह विशाल उधारपात्रता वाली कम्पनियों द्वारा अल्पकालिक बाज़ार दर से कम दर पर निधि उगाहने के लिए जारी किया जाने वाला पत्र है।</p> <p>यह एक अल्पकालिक, अनारक्षित, परक्राम्य तथा स्थिर अवधि का वचन पत्र है।</p> <p>(ब) इसकी परिपक्वता अवधि 15 दिन से एक वर्ष है।</p> <p>(स) इसका उपयोग मौसमी व कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं के लिए भी किया जाता है।</p>	<p>प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + विवरण</p> <p>के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1 अंक</p> <p>उत्तर 1+1+1+1 4 अंक</p>
19	<p>'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 है। इसलिए कर्मचारी पर्यवेक्षक से अतिरिक्त मार्गदर्शन की माँग कर रहे हैं। और कर्मचारियों के बार-बार</p>	<p>1 अंक + 1 × 3 = 3 अंक</p>

	<p>बुलाने के कारण पर्यवेक्षक पर बहुत अधिक भार है।</p> <p>सुझाव दीजिए कि पर्यवेक्षक किस प्रकार कर्मचारियों के कौशल व ज्ञान को बढ़ाकर उन्हें स्व तन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है।</p> <p>उन तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं।</p> <p><u>कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि।</u></p> <p>वह लाभ जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के इस निर्णय द्वारा प्राप्त हुए हैं—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● प्रशिक्षण के कारण कौशल तथा ज्ञान में सुधार व्यक्ति की जीवन वृत्ति को भी बेहतर बनाता है।</li> <li>● कार्य का बेहतर निष्पादन व्यक्ति के अधिक कमाने में सहायक है।</li> <li>● प्रशिक्षण द्वारा दुर्धटनाओं से बचाव होता है क्योंकि कर्मचारी कशलतापूर्वक मशीनों को संभाल पाते हैं।</li> <li>● प्रशिक्षण कर्मचारियों के संतोष तथा मनोबल को बढ़ाता है।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	<p>1+3 अंक =4 अंक</p>
20	<p>प्रबंध के 'नियोजन' कार्य की किन्हीं पाँच सीमाओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>नियोजन की सीमाएं—(कोई पाँच)</p>	<p>1x5 = 5 अंक</p>
उत्तर	<ul style="list-style-type: none"> <li>● नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है क्योंकि जब एक सुनियोजित योजना तैयार हो जाती है तो प्रबंधक इनमें परिवर्तन करने की अवस्था में नहीं होते हैं।</li> <li>● नियोजन परिवर्तनशील वातावरण में प्रभावी नहीं रहता है। क्योंकि नियोजन हर चीज का पूर्वज्ञान नहीं रख सकता।</li> <li>● नियोजन रचनात्मकता को कम करता है क्योंकि कार्यकर्ता उसी तरह सोचना प्रारंभ कर देते हैं जैसा कि आम लोग समझते हैं।</li> <li>● नियोजन में भारी लागत आती है जो कि धन के रूप में तथा समय के रूप में हो सकती है।</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>नियोजन समय नष्ट करने वाली प्रक्रिया है क्योंकि कभी-कभी योजनाओं को लागू करने के लिए पर्याप्त समय बचता ही नहीं है।</li> <li>नियोजन सफलता का आश्वसन नहीं है जब तक कि प्रत्येक योजना कार्य में बदली ना जाए अथवा उसे मूर्त रूप ना दिया जाए। (यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</li> </ul>	
21	<p>पिछले दस वर्षों से स्मिता 'जोनसन एन्टरप्राइजेज' में एक सहायक प्रबन्धक के पद पर कार्य कर रही थी। वह कार्य के प्रति अपने 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 का दिया और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी। श्रीमति रीटा, एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। उसने स्मिता के व्यवहार की ओर ६ यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने स्मिता को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च-स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना दिया। अब स्मिता का यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) रीटा द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए। (ब) प्रबन्ध के उपरोक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से रीटा स्मिता के व्यवहार में सुधार कर सकी। (स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख</p>	कार्य की पहचान के $\frac{1}{2}$ लए 1 अंक + तत्व की पहचान के $\frac{1}{2}$ लए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक = $=1 \times 3$ 3 अंक $=1+1+3$ $=5$ अंक

	<p><b>कीजिए।</b></p> <p>(अ) निर्देशन</p> <p>(ब) अभिप्रेरणा</p> <p>(स) अभिप्रेरण की विशेषताएँ (कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह एक आंतरिक अनुभव है।</li> <li>● यह लक्ष्य आधारित व्यवहार को जन्म देती है।</li> <li>● यह सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है।</li> <li>● यह एक जटिल प्रक्रिया है।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर कितीय प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)</p>	
22 उत्तर	<p>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। वश्लेषण 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 था।</p> <p>मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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 अधान 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 उन की कार्य की प्रकृति के साथ मिलान के लिए सभी प्रयास किए गए।</p>	<p>प्रत्येक कार्य की पहचान के लए 1/2 अंक</p> <p>1/2 × 2</p> <p>1 अंक + चरण की पहचान के लए 1/2 अंक</p> <p>प्रत्येक अधीन अधान अधीनस्थों के रूप में कार्य करेंगे तथा 10 कार्य की पहचान के लए 1/2 अंक</p> <p>1/2 × 4</p> <p>2 अंक</p>

(अ) उपरोक्त वर्णित प्रबंध के कार्यों का पहचानिए।	+ प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक $=1 \times 2$
(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 का सम्बोधित करना चाहती है।	
(अ) नियुक्तिकरण व नियंत्रण	1 अंक $=1 \times 2$
(ब) नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के चरण	2 अंक $=1+2+2$
<u>मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन 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।</u>	<u>=5 अंक</u>
मानव शक्ति आवश्यकताओं के आकलन में किस प्रकार के कितने व्यक्तियों की आवश्यकता है, का आकलन किया जाता है।	
नियंत्रण की प्रक्रिया के चरण (कोई दो)	
1. <u>वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना</u>	
<u>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। वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना इच्छित व वास्ताविक परिणामों अंतर को स्पष्ट करेगी।</u>	
2. <u>विचलन विश्लेषण</u>	
<u>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।</u>	
विचलन विश्लेषण अंतर के कारण का पता लगाने में सहायक होते हैं।	
3. <u>सुधारात्मक कार्यावाही</u>	
<u>बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी ने अनुमान लगाया कि लगभग 88</u>	

	<p><u>अतिरिक्त कर्मचारियों की आवश्यकता थी जिसमें से 8 विभिन्न विभागों के अध्यक्षों के रूप म कार्य करेंगे</u></p> <p>यदि आवश्यक हो तो सुधारात्मक कार्यावाही की जाए।</p> <p>(पंक्ति उद्धृत करने पर भी पूरे अंक दे)</p> <p>वह मूल्य जो कम्पनी द्वारा समाज में प्रेषित किए गए</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उत्पादन के लिए पर्यावरण मित्र तरीकों का प्रयोग</li> <li>● नारी सशक्तिकरण</li> </ul> <p>समाज के निम्न वर्गों का उत्थान</p>	
23 उत्तर	<p>'सरह लिमिटेड' एक कम्पनी है जो सूती धागे का उत्पादन कर रही है। पिछले काफी वर्षों लगातार अच्छे 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 भली-भाँति प्रबन्धित संगठन है तथा गुणवत्ता, रोजगार 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.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपे 40 लाख का ऋण लिया है और क्रेडिट-समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है। कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा 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 वितरित किया जाए। उपरोक्त वर्णन से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (कोई चार)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उपार्जन का स्थायित्व:</li> </ul> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है। उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p>	<p>घटक की पहचान के लिए ½ अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक + ×4 =6 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u>  <u>कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है</u>          कम्पनी द्वारा लाभांश धोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है।       </li> <li>● <u>संवृद्धि सुयोग:</u>          भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की धोषणा करती है।       </li> <li>● अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधाराक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते है।          प्रबन्धकों द्वारा लाभांश धोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।       </li> <li>● संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से ..... अधीन है।          कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।       </li> </ul>
24	<p>भारतीय बाजार में 'हयाराम' एक प्रसिद्ध शृंखला है जो विभिन्न प्रकार के उत्पादों का विक्रय करती है। इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिटाइयाँ तथा शरबत सम्मिलित है। 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 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 करा ए जा सकें। विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।</p> <p>उपरोक्त अनुच्छेद हयाराम द्वारा अपने बाजार उत्पाद की प्रस्तुति में प्रयुक्त</p>

	<p>विभिन्न घटकों के संयोजन का वर्णन करता है। इन घटकों का पहचानिए एवं समझाइए।</p>
उत्तर	<p>हयाराम द्वारा बाज़ार उत्पाद की प्रस्तुति में संयोजित घटक निम्न हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उत्पाद             <p>इसके उत्पादों में चिप्स, बिस्कुट, मिठाईयाँ व शरबत सम्मिलित हैं। उत्पाद मिश्र से तात्पर्य विक्रय के लिए उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पाद अथवा सेवा के सभी आयामों का संयोजन से है। इसका संबंध उन सभी निर्णयों से है जो उस उत्पाद अथवा सेवा के रूप आकार, योजना व विकाससे संबंधित है जिसे उपभोक्ता द्वारा उपयोगी पाया जायेगा। इसमें ब्रांडिंग, लेवलिंग व पेकेजिंग भी सम्मिलित हैं।</p> </li> <li>● मूल्य: अतः अपने प्रतियोगियों की तुलना में वह अधिक मूल्य लेती है। इसके अतिरिक्त वह उपभोक्ताओं को नियमित रूप से छूट भी देती है और फुटकर विक्रेताओं को आसान शर्तों पर उधार माल देती है।</li> </ul> <p>मूल्य मिश्र में मूल्य नीति, मूल्य रणनीति, मूल्य परिवर्तन आदि सन्निहित हैं। इसके अन्तर्गत उत्पाद के आधारभूत मूल्य, उसपर दी जाने वाली छूट, भत्ते भुगतान की शर्तों आदि से संबंधित निर्णय शामिल हैं।</p> <p>स्थान/वितरण</p> <p>इसकी अपनी पाँच फुटकर दुकानें हैं। वह विभिन्न किराना स्टोरों के ..... कराया जा सके।</p> <p>स्थान अथवा वस्तुओं का वितरण में निर्दिष्ट उपभोक्ताओं को फर्म के उत्पादों को उपलब्ध कराने की क्रियाएँ सम्मिलित हैं।</p> <p>इसके अन्तर्गत वह सभी क्रियाएँ सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पादक से स्वामित्व का हस्तांतरण उत्पादक से उपभोक्ता को मिलता है।</p> <p>इसमें वह सब क्रियाएँ भी सम्मिलित हैं जिनके द्वारा उत्पाद व सेवाएँ वितरण के विभिन्न माध्यमों से गुजरते हुए उत्पादक से उपभोक्ता की ओर गतिमान होती है।</p>

	<p>प्रवृत्तन</p> <p>विक्रय को बढ़ाने के लिए यह नियमित रूप से विभिन्न सम्प्रेषण तकनीकों का उपयोग करती है।</p> <p>वस्तु एवं सेवाओं के प्रवृत्तन में जो क्रियाएँ सम्मिलित हैं, वे हैं उत्पाद की उपलब्धता, रंग-रूप, गुण आदि को लक्षित उपभोक्ता के समक्ष रखना तथा उसे इसके क्रय के लिए प्रोत्साहित करना।</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने प्रश्न से पंक्तियाँ उद्घृत नहीं की हैं तो कोई अंक न काटा जाए।)</p>	
25 उत्तर	<p>वैज्ञानिक प्रबन्ध की निम्नलिखित तकनीकों को समझाइए:</p> <p>(अ) समय अध्ययन; तथा</p> <p>(ब) कार्य का सरलीकरण।</p> <p>(अ) समय अध्ययन—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>समय अध्ययन एक तकनीक है जो भली-भाँति परिभाषित कार्य को पूरा करने के लिए मानक समय का निर्धारण करता है।</li> <li>यह तकनीक कर्मियों की संख्या का निर्धारण, उपयुक्त प्रेरक योजनाओं को तैयार करना एवं श्रम लागत का निर्धारण करने में सहायक है।</li> <li>समय अध्ययन की पद्धति कार्य की मात्रा एवं बारंबारता, परिचालन की समय चक्र एवं समय मापन की लागत पर निर्भर करेगी।</li> </ul> <p>(ब) कार्य का सरलीकरण —</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>सरलीकरण का उद्देश्य व्यर्थ किस्मों आकार एवं आयामों को समाप्त करना होता है।</li> <li>इससे श्रम, मशीन एवं उपकरणों की लागत की बचत होती है।</li> <li>इसमें मालरहित या कम रखना उपकरणों का संपूर्ण उपयोग एवं आवर्त में वृद्धि सहित है।</li> </ul>	<p>1x3 = 3 अंक +</p> <p>1x3 = 3 अंक 6 अंक</p>