

अत्यंत गोपनीय— केवल आंतरिक एवं सीमित प्रयोग हेतु

## सीनियर सैकेंडरी स्कूल परीक्षा

मार्च – 2015

अंक – योजना – व्यावयायिक अध्ययन (बाहरी) कोड संख्या 66/1, 66/2, 66/3

### 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 अर्थगमित 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 सही 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 (×) 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।

<b>प्रश्न संख्या</b> <b>66/1</b>	<b>अपेक्षित उत्तर</b> अंक – योजना मार्च 2014–2015 अंक योजना (बाहरी) 66/1 विषय: व्यावसायिक अध्ययन	<b>मूल्यांकन बिन्दु</b>
<b>1.</b> उत्तर	<b>'व्यावसायिक पर्यावरण' से क्या अभिप्राय है?</b>  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।  <b>(अन्य कोई उचित अर्थ)</b>	1 अंक
<b>2.</b> उत्तर	<b>समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है।</b>  <b>प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक है—(कोई दो)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराना। तथा रोजगार के अवसर पैदा करना।</li> <li>● नयी तकनीकों को अपनाना।</li> <li>● बुद्धि एवं विकास में सहायक।</li> </ul>	1 अंक
<b>3.</b> उत्तर	<b>नियोजन के एक प्रकार के रूप में 'उद्देश्य' का अर्थ बताइए।</b>  <b>उद्देश्य—</b> वह अंत है जिसे प्रबंध दिए हुए समय के अंतर्गत इच्छित फलों को प्राप्त करना चाहते हैं।  <b>(अन्य कोई उचित अर्थ)</b>	1 अंक
<b>4.</b>	<b>'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है। संगठन का लक्ष्य</b>	1 अंक

	<p>एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है। संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती। उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए।</p> <p>उत्तर कार्यात्मक ढाँचा।</p>	
5.	<p>'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।</p> <p>उत्तर जब कंपनी ऋण की मात्रा में वृद्धि करती है तो अंशधारियों द्वारा उठाया जाने वाला वित्तीय जोखिम भी बढ़ जाता है। इसलिए ऋणों का उपयोग एक बिंदु तक ही किया जा सकता है।</p>	1 अंक
6	<p>'भारत एक्सप्रेस' की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है। इसके 'ऐकेज एवं पार्सल' की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार' व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते हैं कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराई जा सकें।</p> <p>अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'भारत एक्सप्रेस' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ कम होंगी या अधिक।</p> <p>उत्तर 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 अंक
7	<p>'मारुति वेगा लिमिटेड' ने बाज़ार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर-कंडीशनर्स, कपड़े धोने की</p>	1 अंक

उत्तर	<p>मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है। कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही है।      यहाँ चर्चित विषयन—मिश्र के तत्त्व को पहचानिए।      उत्पाद/उत्पाद मिश्र।</p>	
8 उत्तर	<p>हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से 25 लाख की एक नई कार खरीदी। उसे पहले वर्ष के लिए मुफ्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमशः 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर, 15,000 किलोमीटर, तय करने पर प्रथम तीन सफाई-धुलाई (सर्विं संग) की मुफ्त सेवाएँ प्रस्तुत की गई। जब हिमांशु कार को प्रथम सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है। उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमाशन में एक शिक्यत दर्ज की। राज्य कमाशन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर उसने दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह इस के विरुद्ध अपील करेगा।      क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।      नहीं हिमांशु अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकती है।</p>	1 अंक
9	'औपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख	अर्थ के

	<p><b>कीजिए।</b></p> <p>उत्तर औपचारिक संगठन—</p> <p>औपचारिक संगठन – से तात्पर्य किसी विशिष्ट कार्य को पूरा करने के लिए प्रबंधकों द्वारा तैयार किये गए ढाँचे से है।</p> <p>(अन्य कोई उचित अर्थ)</p> <p>औपचारिक संगठन के लाभ—(कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● इसमें उत्तरदायित्व को निर्धारित करना आसान होता है क्योंकि आपसी संबंध स्पष्ट रूप से समझाइए हुए होते हैं।</li> <li>● इसमें कार्यों की पुनरावृत्ति नहीं होती जिससे भ्रम की स्थिति भी नहीं पाई जाती क्योंकि प्रत्येक सदस्य के कर्तव्य एक-एक करके बतलाए हुए होते हैं।</li> <li>● आदेश शृंखला के स्थापना से आदेश की एकता बनी रहती है।</li> <li>● कार्य संचालन की सुनिश्चितता तथा प्रत्येक कर्मचारी द्वारा किये जाने वाले कार्य का संपादन प्रभावपूर्ण ढंग से होता है।</li> <li>● इससे संगठन में स्थायित्व आता है क्योंकि कर्मचारियों के व्यवहार को सही मार्गदर्शन देने के लिए स्पष्ट नियम दिए जाते 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>	<p>लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक <math>1 \times 2 = 2</math> अंक <math>1+2 = 3</math> अंक</p>
10	<p>वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी-सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।</p> <p>कंपनी संबंधित कारकों के अंतर्गत निम्नलिखित शामिल हैं।—</p> <p>(अ) <u>कंपनी की वित्तीय शक्ति</u>—</p> <p>यदि कंपनी की वित्तीय शक्ति अच्छी है तो वह प्रत्यक्ष वितरण कर सकती है।</p>	<p>शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक विवरण के</p>

	<p>(ब) वितरण के माध्यमों पर नियंत्रण का अंश</p> <p>प्रबंध माध्यमों पर अधिक नियंत्रण चाहता है तो छोटा मार्ग अपनाया जाएगा।</p> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>लिए 1 अंक  <math>1 \frac{1}{2} \times 2</math>  <math>=3</math> अंक</p>
11	<p>'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जों का संयोजन करके एयर-कंडीशनर्स का उत्पादन करती है। हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर-कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है। कम्पनी का लक्ष्य एक दिन में एयर-कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है। कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है। सभी मज़दूर बहुत खुश हैं। लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों का ही संयोजन हो रहा है। कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।</p> <p>(अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए।</p> <p>(ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है</p> <p>(अ) नियंत्रण</p> <p>(ब) उपर्युक्त अनुच्छेद में निहित चरण-</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. निष्पादन मानकों का निर्धारण</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'हाल ही में कंपनी ने समय अध्ययन किया है..... एक दिन में दस एयर</li> </ul>	<p>पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक चरण के उल्लेख लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>\frac{1}{2} \times 4</math> <math>=2</math> अंक <math>1+2</math> <math>=3</math> अंक</p>
उत्तर		

कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है।

अथवा

'कंपनी का लक्ष्य एक दिन में ऐर कंडीशनर्स की 100 इकाइयों के पुर्जे का संयोजन करना है।'

निष्पादन मानकों का निर्धारण एक मानदंड है जिसके तहत् वास्ताविक निष्पादन की माप की जाती है।

#### 2. वास्ताविक निष्पादन की माप-

'लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई ऐर कंडीशनर्स के पुर्जे का ही संयोजन हो रहा है।'

वास्ताविक निष्पादन की माप— उद्देश्यपूर्ण तथा विश्वसनीय विधि से होना चाहिए।

#### 3. वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना—

'कंपनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्ताविक निष्पादन की तुलना की' वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना परिणामों में यदि कोई अंतर है को जानने के लिए की जाती है।

#### 4. विचलन विश्लेषण—

'सी.सी.टी.वी के माध्यम से देखा, कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।

विचलनों का विश्लेषण— कारणों का पता लगाने के लिए किया जाता है।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)

12	<p>‘शेयर बाज़ार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है।’ ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>आज के व्यवसायिक जगत में शेयर बाज़ार द्वारा सपन्न किये जाने वाले कार्य— कोई तीन</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराना।</li> <li>• प्रतिभूतियों का मूल्यन/भाव निर्धारित करने में सहायक।</li> <li>• लेन देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना।</li> <li>• आर्थिक प्रगति हेतु भागीदारी।</li> <li>• इकिवटी संप्रदाय का प्रसार</li> <li>• सट्टेबाजी के लिए अवसर उपलब्ध कराना।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक + प्रत्येक विवरण के लिए $\frac{1}{2}$ अंक $=3$ अंक
13	<p>जयदीप ने अभी-अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी ‘तिवोरी लिमिटेड’, में प्रबन्ध निदेशक के रूप पदभार संभाला है। उसने देखा कि कम्पनी की वेतन-सूची में बहुत से अनुभवी फैशन डिज़ाइनर थे। वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे। इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था। इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्त्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रमिक का भुगतान किया जाता था। इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे।</p>	बाधा की पहचान के लिए 1 अंक + बाधा की श्रेणी के उल्लेख लिए $1$ अंक + अन्य बाधा

	<p>(अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है।</p> <p>(स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>उत्तर (क) संगठनिक नीति।</p> <p>(ख) संगठनिक बाधाएँ— जो संगठनिक संरचना, आधारिक संबंधों, नियम तथा अधिनियम इत्यादि से उत्पन्न होती है।</p> <p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• नियम तथा अधिनियम।</li> <li>• पदनी/पद।</li> <li>• संगठन की संरचना में जटिलता।</li> <li>• संगठनिक सुविधाएँ।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>का <math>\frac{1}{2}</math> अंक + इसके विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>1+1+1 = 3</math> अंक</p>
14 उत्तर	<p>'प्रबन्ध' से क्या अभिप्राय है? प्रबन्ध के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए। प्रबन्ध उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से एवं दक्षता से प्राप्त करने के उद्देश्य से कार्यों का पूरा करने की प्रक्रिया है।</p> <p>(अथवा अन्य कोई उचित अर्थ)</p> <p>प्रबन्ध के उद्देश्य</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>संगठनात्मक उद्देश्य</u> जिनमें जीवित रहना लाभ व बढ़ोतरी सम्मिलित है।</li> <li>• <u>सामाजिक उद्देश्य</u> में समाज के लाभ हेतु कार्य करना शामिल है।</li> </ul>	<p>अर्थ के लिए 1 अंक + वाक्यांश के लिए 1 अंक <math>1 \times 3</math></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्यक्तिगत उद्देश्यों में संगठन में कार्य करने वाले कर्मचारियों की आवश्यकताओं की संतुष्टि सम्मिलित 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>	3 अंक 1+3 $=4$ अंक
15 उत्तर	<p>व्यवसाय के दृष्टिकोण से 'उपभोक्ता संरक्षण' के महत्व के किन्हीं चार बिन्दुओं को समझाइए।</p> <p>व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व (कोई चार)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यवसाय का दीर्घ अवधिकालित</li> <li>व्यवसाय समाज के संसाधनों का उपयोग करता है</li> <li>समाजिक उत्तरदायित्व</li> <li>नैतिक औचित्य</li> <li>सरकारी हस्तक्षेप</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक + प्रत्येक विवरण के लिए $\frac{1}{2}$ अंक $1 \times 4$ $=4$ अंक
16	<p>नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए पुजार्हों का संयोजन कर सर्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'योयो लिमिटेड' नाम से एक कम्पनी आरंभ 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,</p>	पहचान के लिए 1 अंक + शीर्षक के

	<p>इसलिए माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। नीरज 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 लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न 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 समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओं के साथ इसके अपनी उत्पाद शृंखला में भी विस्तार कर लिया।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके नीरज गुप्ता अपनी कम्पनी को अधिक ऊँचाइयों तक ले जाने में सक्षम हो गया।</p> <p>(ब) इस अवधारणा के महत्व के किन्हीं तीन विन्दुओं 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</p>	<p>लिए 1/2 अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक <math>=1 \times 3</math> 3 अंक <math>=1+3</math> <math>=4</math> अंक 4 अंक</p>
उत्तर		

	के बिन्दु सही दिए हैं तो उसे उचित अंक दिए जाए)	
17 उत्तर	<p>'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत 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 बढ़ा कर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है। ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे।</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>	1 अंक + 1 × 3 =3 अंक 1+3 अंक =4 अंक
18	अपनी ए.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरटिओ' नाम की एक	आयाम

	<p>बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की। कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी। मज़दूरी, कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन-स्तर प्रदान कर रही थी। कम्पनी कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकार अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे। बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था। उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था।</p> <p>उसने यह देखा की इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे हैं अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है। इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी। उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह पहचान और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका पैकेज खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया। दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि-आश्रयगृहों (रैन-बसेरों) में बाँटती थी</p> <p>(अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है।</p> <p>(ब) 'फोरेटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रेरित किया है।</p> <p>(क) <u>सामाजिक पर्यावरण</u> में सामाजिक शक्तियाँ सम्मिलित हैं जैसे-रीति रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव, व्यवसाय से समाज की अपेक्षाएँ आदि।</p>	<p>पहचानने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + सिद्धान्त पहचानने के लिए 1 अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक <math>1 \times 2 = 2</math> <math>1+1=2</math></p>
उत्तर		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में बढ़ि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी।</li> </ul> <p>(ब) कर्मचारियों को प्रतिफल</p> <p>कुल प्रतिफल एवं क्षतिपूर्ति कर्मचारी एवं संगठन दोनों के लिए ही संतोषजनक होना चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी</li> </ul> <p>(स) कंपनी द्वारा समाज को संप्रिष्ठ किए जाने वाले मूल्य (कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अच्छा कार्य वातावरण</li> <li>मानवीय व उत्तम व्यवहार</li> <li>कर्मचारियों की सुविधा हेतु सजगता</li> <li>कानून व्यवस्था का सम्मान</li> </ul> <p>(अथवा अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	=4 अंक
19	<p>'मिशन कोच लिमिटेड', एक विशाल एवं अच्छी-साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है। यह अब इन डिब्बों को दूसरे देशों को निर्यात 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-बाजार के प्रलेखों को उपयोग में लाने का निर्णय लिया।</p>	<p>प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई</p>

	(अ) उपर्युक्त उद्देश्य के लिए कम्पनी मुद्रा-बाज़ार के जिस प्रलेख का प्रयोग कर सकती है, उसका नाम बताते हुए उसे समझाइए।	अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1
	(ब) इस प्रलेख के माध्यम से कम्पनी कितनी अवधि के लिए वित्त प्राप्त कर सकती है?	अंक बताने के लिए 1
	(स) इस प्रलेख का और किस उद्देश्य के लिए उपयोग किया जा सकता है?	अंक बताने के लिए 1
उत्तर	(क) वाणिज्यिक (तिजारती) पत्र	1+1+1+1 4 अंक
	यह विशाल उधारपात्रता वाली कम्पनियों द्वारा अल्पकालिक बाज़ार 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।	
	(ब) इसकी परिपक्वता अवधि 15 दिन से एक वर्ष है।	
	(स) इसका उपयोग मौसमी व कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं के लिए भी किया जाता है।	
20	'संगठन' का अर्थ बताइए। संगठन प्रक्रिया के चरणों का उल्लेख कीजिए।  संगठन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा उपक्रम के कार्यों का परिभाषित एवं वर्गीकृत किया जाता है और उन्हें विभिन्न व्यक्तियों को सौंपकर उनके अधिकार संबंधों को निश्चित किया जाता है।	अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक वाक्यांश के लिए 1 अंक
	अथवा	
	संगठन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत किए जाने वाले काम को पहचान कर उसका समूहीकरण किया जाता है तथा लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु अधिकारों को परिभाषित कर अधिकार व उत्तरदायित्व संबंधों को परिभाषित किया जाता है।	1 अंक 1 x4 4 अंक
	संगठन प्रक्रिया के चरण—	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कार्य की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए <u>कार्य की पहचान व विभाजन करना</u></li> </ul>	1+4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• समान की प्रकृति की क्रियाओं को <u>समूहबद्ध</u> कर विभागीकरण करना</li> <li>• <u>पद स्थिति</u> के अनुसार कर्तव्यों का निर्धारण</li> <li>• प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होना चाहिये कि उसे किससे <u>आदेश प्राप्त</u> करने हैं यह वृतांत संबंध स्थापन है</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो केवल <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	=5 अंक
21	<p>पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइजेज' में कार्य कर रही है। वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।</p> <p>कुमारी मोनिका एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। अंजली के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली 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 अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।    (ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।</p>	<p>कार्य की पहचान के लिए 1 अंक + तत्व की पहचान के लिए 1 अंक</p> <p>प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक = 1x3 = 3 अंक</p> <p>=1+1+3 =5 अंक</p>

	(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।
उत्तर	(क) निर्देशन
	(ख) अभिप्रेरणा
	(स) अभिप्रेरण की विशेषताएँ (कोई तीन)
	<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>
	(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर किसी य प्रोत्साहन की पहचान तत्व के क्षेत्र में उत्ती ऐ तो —)

(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर किसीय प्रोत्साहन की पहचान तत्व

के ज्ञा में नहीं है तो वह प्राप्ति करना आवश्यक है। अब महसूस कर्या के उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली 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 अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।

(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।

(ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।

	<p>(द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए।</p> <p>(अ) जाँबर/ठेकेदार/भर्ती के बाह्य स्त्रोत</p> <p>(ब) भर्ती के बाह्य स्त्रोतों की सीमाएँ (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह कार्यरत कर्मचारियों में असंतोष व नैराश्य पैदा करती है। क्योंकि उन्हें यह एहसास होता है कि उनके पदोन्नति के अवसर कम हो रहे हैं।</li> <li>● यह एक लम्बी प्रक्रिया है क्योंकि पदों पर चयन के लिए आवेदन पत्र मंगवाने की आवश्यकता होती है।</li> <li>● यह एक मंहगी प्रक्रिया है क्योंकि विज्ञापन व आवेदन पत्रों की छंटनी पर काफी पैसा व्यय 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> <p>(स) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ</p> <p>(ड) समाज को सम्प्रेषित मूल्य</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● रोजगार के अवसर उपलब्ध करवाना</li> <li>● नैतिक व्यवहार</li> <li>● समय का आदर</li> </ul> <p>(अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	<p>+ मूल्य के लिए 1 अंक <math>1 \times 2 = 2</math></p> <p><math>1+1+1+2</math> 5 अंक</p>
23	<p>प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धान्तों को समझाइए:</p> <p>(अ) विज्ञान पद्धति, न कि अँगूठा टेक नियम।</p> <p>(ब) अनुशासन।</p>	<p><math>1 \times 3 = 3</math> अंक</p>

उत्तर	<p>(अ) विज्ञान पद्धति न कि अंगूठा टेक नियम-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● इसके अनुसार कार्यक्षमता में अधिकतम् वृद्धि के लिए केवल एक ही सर्वोत्तम विधि हो सकती है।</li> <li>● इस पद्धति को कार्य अध्ययन व विश्लेषण द्वारा ही विकसित किया जा सकता है। यह पद्धति अंगूठा छाप नियम को विस्थापित करती है।</li> <li>● यह <u>मानकीय विधि</u> फिर पूरे संगठन में लागू की जानी चाहिए।</li> </ul> <p>(ब) अनुशासन</p> <p>अनुशासन से अभिप्राय</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● संगठन के कार्य करने के लिए आवश्यक नियम एवं नौकरी की शर्तों के पालन करने से है।</li> <li>● इसके लिए प्रत्येक स्तर पर अच्छे पर्यावेक्षक स्पष्ट एवं संतोष जनक समझौते एवं दंड के न्यायोचित विधान की आवश्यकता होती है।</li> <li>● यहां यह आवश्यक है कि श्रमिक एवं प्रबंधक दोनों ही अपने – अपने वायदों के प्रति किसी भी प्रकार के द्वेष भाव के पूरा करेंगे।</li> </ul>	<p>+ 1 × 3 =</p> <p><b>3 अंक</b></p> <p>3+3</p> <p>= 6 अंक</p>
24	<p>'अभिषक्ते लिमिटेड' सूती कपड़ों का उत्पादन कर रही है। पिछले काफ़ी 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 रखता है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने के प्राथमिक देते हैं।</p> <p>कम्पनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपए 50 लाख का ऋण लिया है और</p>	<p>घटक की पहचान के लिए ½ अंक + पंक्ति उद्घृत करने के</p>

	<p>ऋण समझौते के अनुसार लाभांश भुगतान कुछ प्रतिबन्धों के अधीन है। कम्पनी के बारे में उपर्युक्त परिचर्चा उन विभिन्न घटकों की ओर संकेत करती है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।</p> <p>उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p>	लिए ½ अंक + विवरण के लिए ½ अंक 1½ ×4 =6 अंक
उत्तर	<p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (<u>कोई चार</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपार्जन का स्थायित्व:</li> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है।</p> <p>उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> <li><u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u></li> <p>कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है</p> <p>कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है।</p> <li>संवृद्धि सुयोग:</li> <p>भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती हैं।</p> <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। कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय ऋण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।</li> </ul>	
25	<p>राधिका कक्षा 12 में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी। उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से निपुण थे। वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक-परियोजन के लिए भी चने गए। व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना-कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसके पिताजी ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे। उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी। उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर – पोपुलर, व्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।</p> <p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विवरण के कार्य निम्न हैं।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना</li> </ol> <p>ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए इंटरनेट का उपयोग</p>	<p>कार्य के नाम के लिए 1 अंक + वाक्य के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>2 \times 3</math> = 6 अंक</p>
उत्तर		

करे।

## 2. प्रमापीकरण (मानकीकरण) एवं ग्रेड तय करना

उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिस के कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है।

अथवा

अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर-पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया।

## 3. ब्रांडिंग

अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया

अथवा

उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।

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

प्रश्न संख्या	अपेक्षित उत्तर	मूल्यांकन बिन्दू
66/2	<p>अंक - योजना मार्च 2014-2015        अंक योजना (बाहरी) 66/2        विषय: व्यावसायिक अध्ययन</p>	
1.	'भारत एक्सप्रेस' की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है। इसके 'ऐकेज एवं पार्सल की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार' व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते	1 अंक

	<p>है कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराइ जा सकें।</p> <p>अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'भारत एक्सप्रैस' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ कम होंगी या अधिक।</p> <p>उत्तर कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्रायः माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।</p>	
2.	<p>'मार्लति वेगा लिमिटेड' ने बाजार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर-कंडीशनर्स, कपड़े धोने की मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है। कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही है।</p> <p>यहाँ चर्चित विपणन-मिश्र के तत्त्व को पहचानिए।</p> <p>उत्पाद/उत्पाद मिश्र।</p>	1 अंक
3.	<p>हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से 25 लाख की एक नई कार खरीदी। उसे पहले वर्ष के लिए मुफ्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमशः 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर, 15,000 किलोमीटर, तय करने पर प्रथम तीन सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवाएँ प्रस्तुत की गई। जब हिमांशु कार को प्रथम सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है। उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमाशन में एक शिक्यत दर्ज की। राज्य कमाशन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर उसने दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह इस</p>	1 अंक

	<p>के विरुद्ध अपील करेगा।</p> <p>क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।</p> <p>उत्तर नहीं हिमांशु अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकती है।</p>	
4.	<p>समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है।</p> <p>प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक है—(कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराना। तथा रोजगार के अवसर पैदा करना।</li> <li>● नयी तकनीकों को अपनाना।</li> <li>● बुद्धि एवं विकास में सहायक।</li> </ul>	1 अंक
5.	<p>'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है। संगठन का लक्ष्य एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है। संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती।</p> <p>उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए।</p> <p>कार्यात्मक ढाँचा।</p>	1 अंक
6	<p>'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।</p>	1 अंक

	जब कंपनी ऋण की मात्रा में वृद्धि करती है तो अंशधारियों द्वारा उठाया जाने वाला वित्तीय जोखिम भी बढ़ जाता है। इसलिए ऋणों का उपयोग एक बिंदु तक ही किया जा सकता है।	
7 उत्तर	'उदारीकरण' से क्या अभिप्राय है? 'उदारीकरण'- से अभिप्राय व्यवसाय एवं उद्योगों पर अनावश्यक नियंत्रण तथा प्रतिबंधों से मुक्ति/हटाना है।	1 अंक
8 उत्तर	नियोजन के प्रकार के रूप में 'नीति' का अर्थ बताइए। 'नीति'- सामान्य कथन है जो पूर्व हेतु निर्णय लेने में एकात्मकता समानता लाते हैं।	1 अंक
9 उत्तर	'अनौपचारिक संगठन' से क्या अभिप्राय है? इसके किन्हीं दो लाभों का उल्लेख कीजिए।  अनौपचारिक संगठन - व्यक्तिगत तथा सामाजिक संबंधों का एक तंत्र है जिसका उदय औपचारिक संगठन के अंतर्गत व्यक्तियों के स्वैच्छिक रूप से एक दूसरे से सहयोग करने से होता है।  अनौपचारिक संगठन के लाभ - (कोई दो) <ul style="list-style-type: none"><li>• अनौपचारिक संगठन में सूचनाएँ शीघ्र पहुँचती हैं तथा उनकी प्रतिपुष्टि थी शीघ्र ही हो जाती है।</li><li>• यह सदस्यों की सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता प्रदान करता है।</li><li>• यह संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में, औपचारिक संगठन की कमियों को दूर करने में सहायता करता है।</li></ul>	अर्थ के लिए 1 अंक प्रत्येक उल्लेख के लिए 2 अंक अंक 1+2 = 3 अंक

	(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक दिया जाए)	
10 उत्तर	<p>‘शेयर बाज़ार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है।’ ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>आज के व्यवसायिक जगत में शेयर बाज़ार द्वारा सपन्न किये जाने वाले कार्य— कोई तीन</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराना।</li> <li>● प्रतिभूतियों का मूल्यन/भाव निर्धारित करने में सहायक।</li> <li>● लेन देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना।</li> <li>● आर्थिक प्रगति हेतु भागीदारी।</li> <li>● इकिवटी संप्रदाय का प्रसार</li> <li>● सट्टेबाजी के लिए अवसर उपलब्ध कराना।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक + प्रत्येक विवरण के लिए $\frac{1}{2}$ अंक $1 \times 3 = 3$ अंक
11 उत्तर	जयदीप ने अभी-अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी ‘तिवोरी लिमिटेड’, में प्रबन्ध निदेशक के रूप पदभार संभाला है। उसने देखा कि कम्पनी की वेतन-सूची में बहुत से अनुभवी फैशन डिज़ाइनर थे। वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे। इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था। इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्त्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रामिक का भुगतान किया	बाधा की पहचान के लिए 1 अंक + बाधा की श्रेणी के उल्लेख लिए

	<p>जाता था। इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे।</p> <p>(अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है।</p> <p>(स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>(क) संगठनिक नीति।</p> <p>(ख) संगठनिक बाधाएँ— जो संगठनिक संरचना, आधारिक संबंधों, नियम तथा अधिनियम इत्यादि से उत्पन्न होती है।</p> <p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● नियम तथा अधिनियम।</li> <li>● पदनी/पद।</li> <li>● संगठन की संरचना में जटिलता।</li> <li>● संगठनिक सुविधाएँ।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	<p>1 अंक + अन्य बाधा का <math>\frac{1}{2}</math> अंक + इसके विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>1+1+1</math> <math>=3</math> अंक</p>
12 उत्तर	<p>वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी-सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।</p> <p>कंपनी संबंधित कारकों के अंतर्गत निम्नलिखित शामिल हैं।—</p> <p>(अ) <u>कंपनी की वित्तीय शक्ति</u>—</p> <p>यदि कंपनी की वित्तीय शक्ति अच्छी है तो वह प्रत्यक्ष वितरण कर सकती है।</p>	<p>शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक विवरण के</p>

	<p>(ब) <u>वितरण के माध्यमों पर नियंत्रण का अंश</u>          प्रबंध माध्यमों पर अधिक नियंत्रण चाहता है तो छोटा मार्ग अपनाया जाएगा।          (यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	लिए 1 अंक $1 \frac{1}{2} \times 2$ $=3$ अंक
उत्तर	<p>13 'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जों का संयोजन करके एयर-कंडीशनर्स का उत्पादन करती है। हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर-कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है। कम्पनी का लक्ष्य एक दिन में एयर-कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है। कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है। सभी मज़दूर बहुत खुश हैं। लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों का ही संयोजन हो रहा है। कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।</p> <p>(अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए।          (ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है</p> <p>(अ) नियंत्रण          (ब) उपर्युक्त अनुच्छेद में निहित चरण—</p> <p>1. <u>निष्पादन मानकों का निर्धारण</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‘हाल ही में कंपनी ने समय अध्ययन किया है..... एक दिन में दस एयर</li> </ul>	पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक चरण के उल्लेख लिए $\frac{1}{2}$ अंक $\frac{1}{2} \times 4$ $=2$ अंक 1+2 $=3$ अंक

कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है।

अथवा

'कंपनी का लक्ष्य एक दिन में ऐसर कंडीशनर्स की 100 इकाइयों के पुर्जे का संयोजन करना है।'

निष्पादन मानकों का निर्धारण एक मानदंड है जिसके तहत् वास्ताविक निष्पादन की माप की जाती है।

#### 2. वास्ताविक निष्पादन की माप-

'लैकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई ऐसर कंडीशनर्स के पुर्जे का ही संयोजन हो रहा है।'

वास्ताविक निष्पादन की माप— उद्देश्यपूर्ण तथा विश्वसनीय विधि से होना चाहिए।

#### 3. वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना—

'कंपनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की' वास्ताविक निष्पादन की मानकों से तुलना परिणामों में यदि कोई अंतर है को जानने के लिए की जाती है।

#### 4. विचलन विश्लेषण—

'सी.सी.टी.वी के माध्यम से देखा, कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।

विचलनों का विश्लेषण— कारणों का पता लगाने के लिए किया जाता है।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)

14 उत्तर	<p>'प्रबन्ध के सिद्धान्तों की किन्हीं चार विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। प्रबंध के सिद्धांतों की विशेषताएँ— कोई चार प्रबंध के सिद्धांत निर्णय लेने एवं व्यवहार के लिए व्यापक एवं सामान्य मार्गदर्शन होते हैं।</p> <p>प्रबंध के सिद्धांतों का महत्व—(कोई तीन)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रबंध के सिद्धांत <u>सभी</u> प्रकार के संगठनों <u>सभी स्तरों</u> तथा किसी भी समय में प्रयुक्त किए जा सकते हैं।</li> <li>• सिद्धांत, कार्य के लिए <u>मार्गदर्शन का कार्य</u> करते हैं लेकिन ये सभी प्रबंधकीय समस्याओं का तैयार शतप्रतिशत समाधान नहीं होते हैं।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धांतों की उत्पत्ति <u>अवलोकन, शोध</u> तथा <u>प्रबंधकों के व्यक्तिगत अनुभव</u> द्वारा हुई है।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धांत 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 सिद्धांतों का लक्ष्य <u>मानवीय व्यवहार</u> को प्रभावित करना होता है।</li> <li>• प्रबंध के सिद्धांत, <u>कारण</u> एवं <u>परिणाम</u> के बीच संबंध स्थापित करते हैं जिससे उन्हें बड़ी संख्या में समान परिस्थितियों में उपयोग किया जा सके।</li> <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>	$1 \times 4$ = 4 अंक
15	'उपभोक्ता संरक्षण' की अवधारण को समझाइए तथा उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से इसके महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को बताइए।	अवधारणा के लिए 1 अंक

उत्तर	<p>उपभोक्ता संरक्षण— का अर्थ उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण एवं असुरक्षित उत्पाद शोषण एवं व्यापार के अनुचित तरीकों से संरक्षण प्रदान करना है।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण का उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से महत्व—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उपभोक्ता की अज्ञानता।</li> <li>● असंगठित उपभोक्ता।</li> <li>● उपभोक्ताओं का चौतरफा शोषण।</li> </ul> <p>( यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	+ शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक + विवरण के लिए $\frac{1}{2}$ अंक $1 \times 4 = 4$ अंक 1+4 = 5 अंक 2 अंक + 2 अंक = 4 अंक
16	<p>'मिशन कोच लिमिटेड', एक विशाल एवं अच्छी—साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है। यह अब इन डिब्बों को दूसरे देशों को निर्यात 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 अंशा 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</p>	प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के

	<p><b>सकती है?</b></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, 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><b>लिए 1</b></p> <p><b>अंक</b></p> <p><b>1+1+1+1</b></p> <p><b>4 अंक</b></p>
17	<p>अपनी ए.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरेटिओ' नाम की एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की। कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी। मज़दूरी, कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन-स्तर प्रदान कर रही थी। कम्पनी कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकार अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे। बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था। उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था।</p> <p>उसने यह देखा की इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे हैं अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है। इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी। उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह</p>	<p>आयाम</p> <p>पहचानने</p> <p>के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक +</p> <p>पंक्ति</p> <p>उद्धृत</p> <p>करने के</p> <p>लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक +</p> <p>सिद्धांत</p> <p>पहचानने</p> <p>के लिए</p> <p>1 अंक +</p>

	<p>पहचान और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका पैकेज खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया। दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि-आश्रयगृहों (रेन-बसेरों) में बाँटती थी</p> <p>(अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है।</p> <p>(ब) 'फोरटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रेरित किया है।</p> <p>(क) सामाजिक पर्यावरण में सामाजिक शक्तियाँ सम्मिलित हैं जैसे—रीति रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव, व्यवसाय से समाज की अपेक्षाएँ आदि।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी।</li> </ul> <p>(ब) कर्मचारियों को प्रतिफल</p> <p>कुल प्रतिफल एवं क्षतिपूर्ति कर्मचारी एवं संगठन दोनों के लिए ही संतोषजनक होना चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी</li> </ul> <p>(स) कंपनी द्वारा समाज को संप्रेरित किए जाने वाले मूल्य (कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अच्छा कार्य वातावरण</li> <li>मानवीय व उत्तम व्यवहार</li> <li>कर्मचारियों की सुविधा हेतु सजगता</li> <li>कानून व्यवस्था का सम्मान</li> </ul> <p>(अथवा अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	<p>पंक्ति उद्धत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक <math>1 \times 2 = 2</math> <math>1+1+2</math> <math>= 4</math> अंक</p>
उत्तर		

18	<p>'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत 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 बढ़ा कर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है।</p> <p>उत्तर</p> <p>ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे।</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 अंक +</p> <p><math>1 \times 3</math></p> <p>=3 अंक</p> <p><math>1+3</math> अंक</p> <p>=4 अंक</p>
19	<p>नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाज़ार के लिए पुर्जों का संयोजन कर सस्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'योयो लिमिटेड' नाम</p>	<p>पहचान के लिए 1 अंक</p>

	<p>से एक कम्पनी आरंभ 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 माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। नीरज 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 लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न 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 समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओं के साथ इसके अपनी उत्पाद शृंखला में भी विस्तार कर लिया।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके नीरज गुप्ता अपनी कम्पनी 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</p>	<p>+ शीर्षक के लिए 1/2 अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक =1x3 3 अंक =1+3 =4 अंक 4 अंक</p>
उत्तर		

	<p style="text-align: center;">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>	
20 उत्तर	<p>'अधिकार-अंतरण' (प्रत्यायोजन) से अभिप्राय है? ऐसे किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो एक संगठन में अधिकार-अंतरण के महत्व पर प्रकाश भालत है।</p> <p>अधिकार-अंतरण से अभिप्राय अपने अधीनस्थों को निश्चित सीमाओं के अंतर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान करने से है।</p> <p>अधिकार अंतरण का महत्व—(कोई चार)</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</u> देने/अभिप्रेरित करने में सहायक है जिससे वह अपने आपको प्रोत्साहित महसूस करता है तथा आगे भी अपने कार्य निष्पादन को उन्नतिशील बनाने का प्रयत्न करता है।</li> <li>अधिकार अंतरण एक <u>संगठन</u> में उसकी वृद्धि/विकास में सहायक है जिससे ऊँचे पदों पर नया काम, करने के लिए तुरंत कार्यबल मिल जाता है।</li> <li>यह प्रबंध <u>सोपानिकी</u> (पदानुक्रम) 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</li> </ul>	<p>अर्थ के लिए 1 अंक + प्रत्येक उल्लेख के लिए 1 अंक</p> <p>1 अंक <math>1 \times 4</math> <math>= 4</math> अंक <math>1 + 4</math> <math>= 5</math> अंक</p>

	<p>तथा पुनरावृति को रोका जा सकता है।</p> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	
21 उत्तर	<p>मोहित गुप्ता 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज लिमिटेड' में कार्यरत है। वह कम्पनी के लिए सिक्योरिटी गार्ड्स की भर्ती भी करता है। कम्पनी अल्प-नोटिस पर विभिन्न कम्पनियों को दिल्ली एवं नोएडा में सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करती है। गार्डों की भर्ती अस्थायी आधार पर की जाती है। इस कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए गार्ड अपनी ईमानदारी एवं समयनिष्ठा के लिए जाने जाते हैं। मोहित गुप्ता अपने गाँव में अप्रशिक्षित लोगों को रोज़गार दिलाने के लिए प्रसिद्ध है।</p> <p>(अ) 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्त्रोत का नाम बताइए।</p> <p>(ब) भर्ती के इस स्त्रोत के किसी एक दोष का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) पहचानिए कि मास्लो के आवश्यकता क्रम के अनुसार कम्पनी द्वारा 'सुरक्षा गार्ड' की किस आवश्यकता की पूर्ति हो रही है।</p> <p>(द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रेषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए।</p> <p>(अ) जॉबर/ठेकेदार/भर्ती के बाह्य स्त्रोत</p> <p>(ब) भर्ती के बाह्य स्त्रोतों की सीमाएँ (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● यह कार्यरत कर्मचारियों में असंतोष व नैराश्य पैदा करती है। क्योंकि उन्हें यह एहसास होता है कि उनके पदोन्नति के अवसर कम हो रहे हैं।</li> <li>● यह एक लम्बी प्रक्रिया है क्योंकि पदों पर चयन के लिए आवेदन पत्र मंगवाने की आवश्यकता होती है।</li> </ul>	<p>भर्ती के साधन पहचानने के लिए 1 अंक + सीमा के लिए 1 अंक + आवश्यकता 1 पहचानने के लिए 1 अंक + मूल्य के लिए 1 अंक 1x2=2 1+1+1+2 5 अंक</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>यह एक मंहगी प्रक्रिया है क्योंकि विज्ञापन व आवेदन पत्रों की छंटनी पर काफी पैसा व्यय 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> <p>(स) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ</p> <p>(ड) समाज को सम्प्रेषित मूल्य</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>रोजगार के अवसर उपलब्ध करवाना</li> <li>नैतिक व्यवहार</li> <li>समय का आदर</li> </ul> <p>(अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	
22 उत्तर	<p>पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइसेज' में कार्य कर रही है। वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।</p> <p>कुमारी मोनिका एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। अंजली के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली को संगठन के निर्णय-सम्बन्धी विषयों में शामिल करना प्रारंभ कर दिया और उसे एक उच्च-स्तरीय संयुक्त प्रबन्ध समिति का हिस्सा बना</p>	<p>कार्य की पहचान के लिए 1 अंक + तत्व की पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक</p>

	<p>दिया। अब अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।</p> <p>(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(क) निर्देशन</p> <p>(ख) 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 किसीय प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)</p>	$=1 \times 3$ 3 अंक $=1+1+3$ $=5$ अंक
23 उत्तर	<p>प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए:</p> <p>(अ) सोपान शृंखला।</p> <p>(ब) सहयोग, न कि टकराव।</p> <p>(स) सोपान शृंखला-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● इस सिद्धांत के अनुसार, अधिकार एवं संप्रब्रेषण की शृंखला होना चाहिए जो ऊपर से नीचे तक हो तथा उसी के अनुसार प्रबंधक एवं अधीनस्त होने</li> </ul>	$1 \times 3$ $= 3$ अंक + $1 \times 3$ $= 3$ अंक

	<p>चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>३ औपचारिक संप्रेषण में सामान्यतः इस श्रृंखला का उल्लंघन नहीं करना चाहिए।</li> <li>४ आकस्मिक स्थिति में, एक छोटा मार्ग, जिसका नाम समतल संधर्क है, का प्रावधान किया गया है ताकि संप्रेषण में देशी न हो।</li> <li>५ इससे संगठन में सरल संप्रेषण प्रवाह तथा आदेश की एकता सुनिश्चित होती है</li> </ul> <p>(ब) सहयोग न कि टकराव –</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>६ यह सिद्धांत प्रबंध एवं क्षमिकों के बीच पूरी तरह से सहयोग पर बल देता है।</li> <li>७ इस सिद्धांत के अनुसार प्रबंधक एवं श्रमिक दोनों में संपूर्ण मानसिक क्रांति का होना आवश्यक है। प्रबंधक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव आना चाहिए।</li> <li>८ यदि कंपनी का लाभ होता है। तो प्रबंधकों को चाहिए कि वह इसे कर्मचारियों में बाँटे। कर्मचारियों को भी चाहिए कि कंपनी की भलाई के लिए वह परिश्रम करें एवं परिवर्तन को अपनाएँ।</li> </ul>	6 अंक
24	<p>राधिका कक्षा 12 में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी। उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से नियुण थे। वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक-परियोजन के लिए भी चने गए। व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना-कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसके पिताजी</p>	<p>कार्य के नाम के लिए 1 अंक + वाक्य के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p>

	<p>ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे। उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी। उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर – पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।</p> <p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>उत्तर उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विवरण के कार्य निम्न हैं।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना</li> <li>ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए इंटरनेट का उपयोग करे।</li> <li>प्रमापीकरण (मानकीकरण) एवं ग्रेड तय करना</li> </ol> <p>उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिस के कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है।</p> <p style="text-align: center;">अथवा</p> <p>अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर – पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ब्रांडिंग</li> </ol>	<p>अंक + विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक <math>2 \times 3</math></p> <p>= 6 अंक</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया</p> <p style="text-align: center;">अथवा</p> <p>उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।          (यदि किसी परीक्षार्थी ने कार्यों को ठीक से पहचान कर उनका विवरण दिया है लेकिन अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत नहीं किया है तो भी उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	
25	<p>'अभिषक्ते लिमिटेड' सूती कपड़ों 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 रखता है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिक देते हैं।</p> <p>कम्पनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपए 50 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 करती है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।</p> <p>उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p> <p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (कोई चार)</p>	<p>घटक की पहचान के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + पंक्ति उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + <math>\times 4</math> = 6 अंक</p>
उत्तर		

- उपार्जन का स्थायित्व:

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।

- रोकड़ प्रवाह स्थिति:

कम्पनी के पास पर्याप्त रोकड़ है

कम्पनी द्वारा लाभांश घोषित करने के लिए उसके पास पर्याप्त मात्रा में रोकड़ होना आवश्यक होता है।

- संवृद्धि सुयोग:

भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती हैं।

- अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधाराक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।

प्रबन्धकों द्वारा लाभांश घोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।

- 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।

प्रश्न	अपेक्षित उत्तर	मूल्यांकन
संख्या		
66/3		

अपेक्षित उत्तर

अंक - योजना मार्च 2014-2015

अंक योजना (बाहरी) 66/3

विषय: व्यावसायिक अध्ययन

मूल्यांकन

बिन्दू

1.	<p>हिमांशु ने 'गैलेक्सी मोटर्स' से 25 लाख की एक नई कार खरीदी। उसे पहले वर्ष के लिए मुफ्त बीमा तथा कार द्वारा क्रमशः 5,000 किलोमीटर, 10,000 किलोमीटर, 15,000 किलोमीटर, तय करने पर प्रथम तीन सफाई-धुलाई (सर्विं संग) की मुफ्त सेवाएँ प्रस्तुत की गई। जब हिमांशु कार को प्रथम सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की मुफ्त सेवा के लिए ले कर गया, तो उसे बताया गया कि यह कार नई कार नहीं है और इस कार पर सफाई-धुलाई (सर्विसिंग) की प्रथम सुविधा का लाभ पहले ही उठाया जा चुका है। उसे अनुभव हुआ कि उसके साथ धोखा हुआ है और उसने राज्य कमाशन में एक शिक्यत दर्ज की। राज्य कमाशन के निर्णय से संतुष्ट नहीं होने पर उसने दो महीनों के बाद निर्णय लिया कि वह इस के विरुद्ध अपील करेगा।</p> <p>क्या हिमांशु राज्य कमीशन के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।</p> <p>नहीं हिमांशु अपील नहीं कर सकती क्योंकि पीड़ित पक्षकार जिला फोरम के आदेश पारित करने के पश्चात् तीस दिन के भीतर अपील कर सकती है।</p>	1 अंक
2.	<p>'समता की लागत' किस प्रकार एक कम्पनी की पूँजी संरचना के चयन को प्रभावित करती है? समझाइए।</p> <p>जब कंपनी ऋण की मात्रा में वृद्धि करती है तो अंशधारियों द्वारा उठाया जाने वाला वित्तीय जोखिम भी बढ़ जाता है। इसलिए ऋणों का उपयोग एक बिंदु तक ही किया जा सकता है।</p>	1 अंक
3.	<p>'भारत एक्सप्रेस' की कूरियर सेवाओं में विशिष्टता है। इसके 'ऐकेज एवं पार्सल</p>	1 अंक

	<p>की तीव्र सेवाओं के विस्तृत प्रकार' व्यावसायिक फर्मों को यह आश्वासन दिलाते हैं कि उपभोक्ताओं को वस्तुएँ उचित स्थान एवं उचित समय पर उपलब्ध कराई जा सकें।</p> <p>अपने उत्तर के समर्थन में कारण देते हुए उल्लेख कीजिए कि 'भारत एक्सप्रेस' की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ कम होंगी या अधिक।</p> <p>उत्तर कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी क्योंकि यह एक सेवा उद्योग है जिन्हें प्रायः माल का स्टॉक रखने की आवश्यकता नहीं होती है।</p>	
4.	<p>'मारुति वेगा लिमिटेड' ने बाज़ार में रंगीन टेलीविज़न के साथ प्रवेश किया और अब इसने श्रवण साधनों (ऑडियो सिस्टम्स), एयर-कंडीशनर्स, कपड़े धोने की मशीनें, इत्यादि उत्पादों को भी प्रस्तुत कर दिया है। कम्पनी केवल उत्पादों को ही प्रस्तुत नहीं कर रही है अपितु शिकायतों को दूर करना और ग्राहकों को विक्रय के बाद की सेवाएँ भी उपलब्ध करा रही हैं।</p> <p>यहाँ चर्चित विपणन-मिश्र के तत्त्व को पहचानिए।</p> <p>उत्पाद/उत्पाद मिश्र।</p>	1 अंक
5.	<p>समझाइए कि प्रबन्ध समाज के विकास में किस प्रकार सहायक होता है।</p> <p>प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक है—(कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तुओं एवं सेवाओं को उपलब्ध कराना। तथा रोजगार के अवसर पैदा करना।</li> <li>● नयी तकनीकों को अपनाना।</li> <li>● बुद्धि एवं विकास में सहायक।</li> </ul>	1 अंक
6	<p>'हिमालय लिमिटेड', कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादक है। संगठन का लक्ष्य</p>	1 अंक

उत्तर	एक दिन में 500 कपड़े धोने वाली मशीनों का उत्पादन करना है। संगठन में व्यावसायिक विशिष्टीकरण है जो कर्मचारियों की कुशलता में वृद्धि करता है इस प्रकार के संगठन ढाँचे में प्रयासों की पुनरावृत्ति नहीं होती। उपर्युक्त वर्णित संगठन ढाँचे के प्रकार को पहचानिए। कार्यात्मक ढाँचा।	
7 उत्तर	नियोजन के प्रकार के रूप में 'कार्यक्रम' का अर्थ बताइए। कार्यक्रम— (अर्थ) कार्यक्रम एक परियोजना के विषय में विस्तृत विवरण होते हैं जो आवश्यक उद्देश्यों, नीतियों, कार्यविधियाँ नियमों; कार्यों मानवीय तथा भौतिक संसाधनों तथा किसी कार्य को करने के बजट की रूपरेखा बनाते हैं।	1 अंक
8 उत्तर	'समन्वय' को परिभाषित कीजिए। समन्वय— एक समान उद्देश्य की पूर्ति के लिए विभिन्न विभागों की गतिविधियों की एकात्मकता की प्रक्रिया को समन्वय कहते हैं। (अन्य कोई उचित परिभाषा )	1 अंक
9 उत्तर	'अनौपचारिक संगठन' की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। अनौपचारिक संगठन की विशेषताएँ— (कोई तीन) <ul style="list-style-type: none"><li>● अनौपचारिक संगठन का उदय अनौपचारिक संगठन में से होता है।</li><li>● यह प्रबंध द्वारा सोच विचार के बाद न बनकर सहज ही स्वतंत्र जाता है।</li><li>● ग्रुप नियमों से ही व्यवहारिक मानकों का अभ्युदय होता है।</li><li>● स्वतंत्र संप्रेषण का चैनल ग्रुप के सदस्यों द्वारा विकसित होते हैं।</li><li>● इसका कोई निश्चित ढाँचा या रूप नहीं है।</li></ul>	1x3 = 3 अंक

	(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए $\frac{1}{2}$ अंक दिया जाए)	
10	<p>जयदीप ने अभी-अभी एक वेशभूषा डिज़ाइन करने वाली कम्पनी 'तिवोरी लिमिटेड', में प्रबन्ध निदेशक के रूप पदभार संभाला है। उसने देखा कि कम्पनी की वेतन-सूची में बहुत से अनुभवी फैशन डिज़ाइनर थे। वे नियमित रूप से उपयोगी सुझाव देते थे। इन सुझावों की न तो कम्पनी द्वारा कोई प्रशंसा की जाती थी और न ही उनके लिए कोई प्रोत्साहन दिया जाता था। इसके बदले कम्पनी ने कुछ प्रसिद्ध फैशन डिज़ाइनर्स की सेवाओं का बाह्य स्त्रोतीकरण किया हुआ था और उन्हें उनकी सेवाओं के बदले अच्छे पारिश्रमिक का भुगतान किया जाता था। इस कारण कर्मचारी हतोत्साहित अनुभव कर रहे थे और उन्होंने उपयोगी सुझाव देने बंद कर दिए थे।</p> <p>(अ) ऊपर वर्णित की गई सम्प्रेषण बाधा को पहचानिए।</p> <p>(ब) उल्लेख कीजिए कि उपर्युक्त सम्प्रेषण बाधा को किस श्रेणी में वर्गीकृत किया जा सकता है।</p> <p>(स) इस श्रेणी की किसी अन्य सम्प्रेषण बाधा को समझाइए।</p> <p>(क) संगठनिक नीति।</p> <p>(ख) संगठनिक बाधाएँ— जो संगठनिक संरचना, आधारिक संबंधों, नियम तथा अधिनियम इत्यादि से उत्पन्न होती है।</p> <p>(ग) इस श्रेणी की अन्य संप्रेषण बाधाएँ— (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● नियम तथा अधिनियम।</li> <li>● पदनी/पद।</li> </ul>	<p>बाधा की पहचान के लिए 1 अंक + बाधा की श्रेणी के उल्लेख लिए 1 अंक + अन्य बाधा का <math>\frac{1}{2}</math> अंक + इसके विवरण के लिए 1 अंक + <math>\frac{1}{2}</math> अंक = 3 अंक</p>
उत्तर		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• संगठन की संरचना में जटिलता।</li> <li>• संगठनिक सुविधाएँ।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	
11 उत्तर	<p>'शेयर बाजार आज के व्यावसायिक जगत में बहुत से अनिवार्य कार्य सम्पन्न कर रहा है।' ऐसे किन्हीं तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>आज के व्यवसायिक जगत में शेयर बाजार द्वारा सम्पन्न किये जाने वाले कार्य— कोई तीन</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विनियोग उपलब्ध कराना।</li> <li>• प्रतिभूतियों का मूल्यन/भाव निर्धारित करने में सहायक।</li> <li>• लेन देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना।</li> <li>• आर्थिक प्रगति हेतु भागीदारी।</li> <li>• इकिवटी संप्रदाय का प्रसार</li> <li>• सट्टेबाजी के लिए अवसर उपलब्ध कराना।</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 <math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक <math>1 \times 3 = 3</math> अंक</p>
12	<p>'ए.एस. लिमिटेड' एक बड़ी कम्पनी है और पुर्जे का संयोजन करके एयर-कंडीशनर्स का उत्पादन करती है। हाल ही में कम्पनी ने 'समय' एवं 'गति' अध्ययन किया है और यह निष्कर्ष निकाला कि औसत रूप से एक मज़दूर एक दिन में दस एयर-कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है। कम्पनी का लक्ष्य एक</p>	<p>पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक</p>

	<p>दिन में एयर-कंडीशनर्स की 1,000 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है। कम्पनी श्रम आवर्त दर को एवं अनुपस्थितिवाद को कम करने के लिए आकर्षक भत्ते प्रदान करती है। सभी मज़दूर बहुत खुश हैं। लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर-कंडीशनर्स के पुर्जों का ही संयोजन हो रहा है। कारण पता लगाने के लिए कम्पनी ने प्रत्येक मज़दूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की और सी.सी.टी.वी. के माध्यम से देखा कि कुछ मज़दूर गपशप में व्यस्त थे।</p> <p>(अ) उपर्युक्त चर्चित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए।          (ब) पहचान किए गए कार्य की प्रक्रिया के उन चरणों का उल्लेख कीजिए जिनकी चर्चा उपर्युक्त अनुच्छेद में की गई है</p>	चरण के उल्लेख लिए $\frac{1}{2}$ अंक $\frac{1}{2} \times 4$ $=2$ अंक 1+2 $=3$ अंक
उत्तर	<p>(अ) नियंत्रण          (ब) उपर्युक्त अनुच्छेद में निहित चरण—</p> <p>1. <u>निष्पादन मानकों का निर्धारण</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>‘हाल ही में कंपनी ने समय अध्ययन किया है..... एक दिन में दस एयर कंडीशनर्स के पुर्जे संयोजित कर सकता है।</li> </ul> <p style="text-align: center;">अथवा</p> <p>‘कंपनी का लक्ष्य एक दिन में एयर कंडीशनर्स की 100 इकाइयों के पुर्जों का संयोजन करना है।</p> <p>निष्पादन मानकों का निर्धारण एक मानदंड है जिसके तहत वास्तविक निष्पादन की माप की जाती है।</p> <p>2. <u>वास्तविक निष्पादन की माप—</u></p> <p>‘लेकिन फिर भी एक दिन में केवल 800 इकाई एयर कंडीशनर्स के पुर्जों का ही</p>	
		50

	<p>संयोजन हो रहा है।'</p> <p>वास्तविक निष्पादन की माप- उद्देश्यपूर्ण तथा विश्वसनीय विधि से होना चाहिए।</p> <p><u>3. वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना-</u></p> <p>'कंपनी ने प्रत्येक मजदूर के वास्तविक निष्पादन की तुलना की'</p> <p>वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना परिणामों में यदि कोई अंतर है को जानने के लिए की जाती है।</p> <p><u>4. विचलन विश्लेषण-</u></p> <p>'सी.सी.टी.वी के माध्यम से देखा, कि कुछ मजदूर गपशप में व्यस्त थे।</p> <p>विचलनों का विश्लेषण- कारणों का पता लगाने के लिए किया जाता है।</p> <p>( यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	
13 उत्तर	<p>वितरण माध्यमों के चयन को 'कम्पनी-सम्बन्धित कारक' किस प्रकार प्रभावित करते हैं? समझाइए।</p> <p>कंपनी संबंधित कारकों के अंतर्गत निम्नलिखित शामिल है।-</p> <p>(अ) <u>कंपनी की वित्तीय शक्ति-</u></p> <p>यदि कंपनी की वित्तीय शक्ति अच्छी है तो वह प्रत्यक्ष वितरण कर सकती है।</p> <p>(ब) <u>वितरण के माध्यमों पर नियंत्रण का अंश</u></p> <p>प्रबंध माध्यमों पर अधिक नियंत्रण चाहता है तो छोटा मार्ग अपनाया जाएगा।</p> <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</p> <p><math>\frac{1}{2}</math> अंक + प्रत्येक विवरण के लिए 1 अंक</p> <p><math>1 \frac{1}{2} \times 2</math> =3 अंक</p>

14	<p>ऐसे किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए जो प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्व पर प्रकाश डालते हैं।</p> <p>प्रबन्ध के सिद्धान्तों का महत्व—(कोई चार)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● प्रबन्ध के सिद्धांत, 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 है 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 में बढ़ती जागरूकता के कारण प्रबंध के सिद्धांत एवं प्रबंध दिवस का ज्ञान उसकी माँगों के अनुरूप है।</li> <li>● प्रबंध के सिद्धांत, <u>प्रबंध प्रशिक्षण, शिक्षा</u> एवं <u>अनुसंधान</u> को आधार प्रदान करते हैं। क्योंकि यह प्रबंध को एक शास्त्र के रूप में विकीर्त करने का प्रारंभिक आधार प्रदान करते हैं।</li> </ul> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखे हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p>	<p><math>1 \times 4</math></p> <p><math>= 4</math> अंक</p>
15	<p>व्यवसाय के दृष्टिकोण से तथा उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से 'उपभोक्ता संरक्षण' के महत्व के किन्हीं दो-दो बिन्दुओं का समझाइए।</p> <p>व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व— (कोई दो)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. व्यवसाय का दीर्घ अवधिक हित।</li> <li>2. व्यवसाय समाज के संसाधनों का उपयोग करता है।</li> </ol>	<p>2 अंक</p> <p>+ 2 अंक</p> <p><math>= 4</math> अंक</p>

	<p>3. सामाजिक उत्तरदायित्व।</p> <p>4. नैतिक औचित्य।</p> <p>5. सरकारी हस्तक्षेप।</p> <p>उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण का महत्व— (कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● उपभोक्ता की अज्ञानता।</li> <li>● असंगठित उपभोक्ता।</li> <li>● उपभोक्ताओं का चौतरफा शोषण।</li> </ul> <p>(यदि किसी परीक्षार्थी ने उपरोक्त शीर्षक लिखे बिना भी उचित विवरण दिया हो तो उसे पूरे अंक दिए जाए)</p>	
16	<p>'मिशन कोच लिमिटेड', एक विशाल एवं अच्छी-साख वाली कम्पनी है जो भारतीय रेलवे के लिए डिब्बों का निर्माण करती है। यह अब इन डिब्बों को दूसरे देशों को निर्यात 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-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>प्रलेख के नाम के लिए 1 अंक + विवरण के लिए 1 अंक + अवधि के लिए 1 अंक + कोई अन्य उद्देश्य बताने के लिए 1</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>अंक</p> <p>1+1+1+1</p> <p><b>4 अंक</b></p>
17	<p>अपनी ए.बी.ए. की पढ़ाई पूरी करने के उपरान्त बेनी ने 'फोरटिओ' नाम की एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में नौकरी प्रारम्भ की। कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी। मज़दूरी, कम्पनी की भुगतान क्षमता के अनुसार थी जो कर्मचारियों को एक उचित जीवन-स्तर प्रदान कर रही थी। कम्पनी कार्य करने का तरीका बहुत अच्छा था और अधिकार अपने अधीनस्थों के साथ बहुत अच्छा व्यवहार करते थे। बेनी इस संगठन में बहुत खुश थी, लेकिन लंबे कार्य घंटों के कारण उसके पास अपना खाना पकाने के लिए समय नहीं था। उसे बाहरी खाने पर निर्भर होना पड़ता था, जिससे उसका स्वास्थ्य बिगड़ रहा था।</p> <p>उसने यह देखा की इस समस्या का सामना न केवल उसकी कम्पनी में उसके सहकर्मी कर रहे हैं अपितु कई अन्य कम्पनियों में भी यह समस्या है। इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी। उसने इसे एक बड़े अवसर की तरह पहचान और अपनी नौकरी छोड़कर ऑफिस जाने वालों के लिए घर का पका</p>	<p>आयाम</p> <p>पहचानने</p> <p>के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक +</p> <p>पंक्ति</p> <p>उद्धत</p> <p>करने के</p> <p>लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक +</p> <p>सिद्धांत</p> <p>पहचानने</p> <p>के लिए</p> <p>1 अंक +</p> <p>पंक्ति</p>

	<p>ऐकेज़ खाना उचित मूल्य पर उपलब्ध कराने का निर्णय लिया। दिन के अंत में वह बचे हुए खाने को पास के ही रात्रि-आश्रयगृहों (रैन-बसरों) में बाँटती थी</p> <p>(अ) व्यावसायिक पर्यावरण के उस आयाम का उल्लेख कीजिए जिसकी चर्चा ऊपर की गई है।</p> <p>(ब) 'फोरेटिओ' द्वारा अपनाए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) ऐसे किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए जिन्हें उपर्युक्त उदाहरण द्वारा कम्पनी ने समाज को सम्प्रवित किया है।</p> <p>(क) <u>सामाजिक पर्यावरण</u> में सामाजिक शक्तियाँ सम्मिलित हैं जैसे—रीति रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव, व्यवसाय से समाज की अपेक्षाएँ आदि।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>इसका कारण कार्य करने वाली महिलाओं की संख्या में वृद्धि तथा घर के पके हुए स्वास्थ्यकर खाने की अनुपलब्धता थी।</li> </ul> <p>(ब) कर्मचारियों को प्रतिफल</p> <p>कुल प्रतिफल एवं क्षतिपूर्ति कर्मचारी एवं संगठन दोनों के लिए ही संतोषजनक होना चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कम्पनी अपने कर्मचारियों को अच्छे वेतन एवं भत्तों का भुगतान कर रही थी</li> </ul> <p>(स) कंपनी द्वारा समाज को सम्प्रवित किए जाने वाले मूल्य (कोई दो)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>अच्छा कार्य वातावरण</li> <li>मानवीय व उत्तम व्यवहार</li> <li>कर्मचारियों की सुविधा हेतु सजगता</li> <li>कानून व्यवस्था का सम्मान</li> </ul> <p>(अथवा अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	उद्धत करने के लिए $\frac{1}{2}$ अंक + प्रत्येक मूल्य के लिए 1 अंक $1 \times 2 = 2$ $1+1+2$ $= 4$ अंक
उत्तर		

18	<p>'गर्गया लिमिटेड' के कर्मचारी बढ़ी हुई माँग को पूरा करने के लिए कम्पनी द्वारा आयात की गई नई कम्प्यूटरीकृत 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 बढ़ा कर उन्हें स्वतन्त्र रूप से कार्य संभालने के योग्य बना सकता है। ऐसे किन्हीं तीन लाभों का भी उल्लेख कीजिए जो कर्मचारियों को पर्यवेक्षक के निर्णय द्वारा प्राप्त होंगे।</p> <p><u>उत्तर</u></p> <p>कर्मचारियों का प्रशिक्षण/ प्रकोष्ठ प्रशिक्षण/ ऑन द जॉब विधि। 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 अंक + 1 × 3 =3 अंक 1+3 अंक =4 अंक</p>
19	<p>नीरज गुप्ता ने दस कर्मचारियों के साथ भारतीय ग्रामीण बाजार के लिए पुर्जों का संयोजन कर सस्ते कम्प्यूटर्स का उत्पादन करने के लिए 'योयो लिमिटेड' नाम से एक कम्पनी आरंभ की। अपने प्रारम्भिक वर्षों में कम्पनी ने बहुत अच्छा कार्य</p>	<p>पहचान के लिए 1 अंक +</p>

	<p>किया। चूँकि उत्पाद अच्छा था और उसका विपणन भी ठीक प्रकार से हो रहा था, इसलिए माँग बढ़ गई। उत्पादन को बढ़ाने के लिए कम्पनी को अतिरिक्त कर्मचारियों की भर्ती करनी पड़ी। नीरज 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 लोग पूर्ण रूप से सक्षम, समर्थ एवं साधन सम्पन्न 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 समर्थ रही अपितु विभिन्न विशेषताओं के साथ इसके अपनी उत्पाद शृंखला में भी विस्तार कर लिया।</p> <p>(अ) उस अवधारणा को पहचानिए, जिसका प्रयोग करके नीरज गुप्ता अपनी कम्पनी 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>● शीघ्र 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>शीर्षक के लिए 1/2 अंक + प्रत्येक के विवरण के लिए 1/2 अंक = 1×3 = 3 अंक = 1+3 = 4 अंक 4 अंक</p>
उत्तर		

	(यदि किसी परीक्षार्थी ने आवधारणा को सही नहीं पहचाना लेकिन महत्व के बिन्दु सही दिए हैं तो उसे उचित अंक दिए जाए)	
20 उत्तर	<p>संगठन के 'प्रभागीय ढाँचे' का अर्थ बताइए। इसके किन्हीं चार लाभों का उल्लेख कीजिए।</p> <p>प्रभागीय ढाँचे' का अर्थ</p> <p>अनौपचारिक संगठन – व्यक्तिगत तथा सामाजिक संबंधों का एक तंत्र है जिसका उदय औपचारिक संगठन के अंतर्गत व्यक्तियों के स्वैच्छिक रूप से एक दूसरे से सहयोग करने से होता है।</p> <p>तथा इसके लाभ (कोई चार)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• अनौपचारिक संगठन में सूचनाएँ शीघ्र पहुँचती हैं तथा उनकी प्रतिपुष्टि थी शीघ्र ही हो जाती है।</li> <li>• यह सदस्यों की सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता प्रदान करता है।</li> <li>• यह संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने में औपचारिक संगठन की कमियों को दूर करने में सहायता करता 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>अर्थ के लिए 1 अंक</p> <p>प्रत्येक उल्लेख के लिए 2 अंक</p> <p>1+2 = 3 अंक</p>
21	<p>पिछले दस वर्षों से अंजली 'टाटा एन्टरप्राइसेज' में कार्य कर रही है। वह कार्य के प्रति अपने समर्पण के लिए प्रसिद्ध है। जब उससे वरिष्ठ प्रबन्धक सेवानिवृत्त हुआ, तो उसके सभी साथियों ने यह सोचा कि अंजली की अब पदोन्नति हो जाएगी। जब इस खाली पद को एक बाहरी व्यक्ति 'कुमारी मोनिका' द्वारा भर</p>	<p>कार्य की पहचान के लिए 1 अंक +</p>

	<p>दिया गया तो सभी को आश्चर्य हुआ। इसके कारण अंजली का उत्साह भंग हो गया और उसका निष्पादन गिरना शुरू हो गया। वह अधिकतर अनुपस्थित रहती थी और अपने लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पा रही थी।</p> <p>कुमारी मोनिका एक अच्छी नेता थी जो अपने अधीनस्थों को केवल आदेश देती थी, अपितु उन्हें मार्गदर्शित एवं अभिप्रेरित भी करती थी। अंजली के व्यवहार की ओर ध्यान दिया और महसूस किया कि उसके निष्पादन में सुधार किया जा सकता है। उसने अंजली 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 अंजली कार्यालय में समय पर आती थी और उसके निष्पादन में भी सुधार होना प्रारंभ हो गया।</p> <p>(अ) मोनिका द्वारा निष्पादित प्रबन्ध के कार्य की पहचान कीजिए।</p> <p>(ब) प्रबन्ध के उपर्युक्त कार्य के उस तत्व का नाम बताइए जिसकी सहायता से मोनिका अंजली के व्यवहार में सुधार कर सकी।</p> <p>(स) उपर्युक्त (ब) में पहचाने गए तत्व की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(क) निर्देशन</p> <p>(ख) अभिप्रेरण</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>तत्व की पहचान के लिए 1 अंक + प्रत्येक विशेषता के लिए 1 अंक = 3 अंक = 1+1+3 = 5 अंक</p>
उत्तर	<p>(क) निर्देशन</p> <p>(ख) अभिप्रेरण</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>	

	(यदि किसी परीक्षार्थी ने (ब) दूसरे भाग में गैर विधीय प्रोत्साहन की पहचान तत्व के रूप में की है तो पूरे अंक दिए जाए)	
22	<p>मोहित गुप्ता 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज लिमिटेड' में कार्यरत है। वह कम्पनी के लिए सिक्योरिटी गार्ड्स की भर्ती भी करता है। कम्पनी अल्प-नोटिस पर विभिन्न कम्पनियों को दिल्ली एवं नोएडा में सुरक्षा सेवाएँ प्रदान करती है। गार्डों की भर्ती अस्थायी आधार पर की जाती है। इस कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराए गए गार्ड अपनी ईमानदारी एवं समयनिष्ठा के लिए जाने जाते हैं। मोहित गुप्ता अपने गाँव में अप्रशिक्षित लोगों को रोज़गार दिलाने के लिए प्रसिद्ध है।</p> <p>(अ) 'येलो सिक्योरिटी सर्विसेज लिमिटेड' द्वारा प्रयुक्त भर्ती के स्रोत का नाम बताइए।</p> <p>(ब) भर्ती के इस स्रोत के किसी एक दोष का उल्लेख कीजिए।</p> <p>(स) पहचानिए कि मास्लो के आवश्यकता क्रम के अनुसार कम्पनी द्वारा 'सुरक्षा गार्डों' की किस आवश्यकता की पूर्ति हो रही है।</p> <p>(द) उपर्युक्त वर्णित अवस्था द्वारा समाज को सम्प्रोषित किन्हीं दो मूल्यों को पहचानिए।</p>	<p>भर्ती के साधन पहचानने के लिए 1 अंक + सीमा के लिए 1 अंक + आवश्यकता 1 पहचानने के लिए 1 अंक + मूल्य के लिए 1 अंक</p>
उत्तर	<p>(अ) जॉबर/ठेकेदार/भर्ती के बाह्य स्रोत</p> <p>(ब) भर्ती के बाह्य स्रोतों की सीमाएँ (कोई एक)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• यह कार्यरत कर्मचारियों में असंतोष व नैराश्य पैदा करती है। क्योंकि उन्हें यह एहसास होता है कि उनके पदोन्नति के अवसर कम हो रहे हैं।</li> <li>• यह एक लम्बी प्रक्रिया है क्योंकि पदों पर चयन के लिए आवेदन पत्र मंगवाने की आवश्यकता होती है।</li> <li>• यह एक महंगी प्रक्रिया है क्योंकि विज्ञापन व आवेदन पत्रों की छंटनी पर</li> </ul>	<p><math>1 \times 2 = 2</math></p> <p><math>1+1+1+2</math></p> <p><b>5 अंक</b></p>

	<p>काफी पैसा व्यय होता है।</p> <p>(यदि परीक्षार्थी ने केवल शीर्षक लिखें हैं तो प्रत्येक शीर्षक के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक दिया जाए)</p> <p>(स) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ</p> <p>(ड) समाज को सम्प्रेषित मूल्य</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● रोजगार के अवसर उपलब्ध करवाना</li> <li>● नैतिक व्यवहार</li> <li>● समय का आदर</li> </ul> <p>(अन्य कोई उचित मूल्य)</p>	
23	<p>प्रबन्ध के निम्नलिखित सिद्धांतों को समझाइए:</p> <p>(अ) सामूहिक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों का समर्पण।</p> <p>(ब) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास।</p> <p>उत्तर</p> <p>(अ) सामूहिक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों का समर्पण।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. संगठन के हितों को कर्मचारी विशेष के हितों की तुलना में प्राथमिकता देनी चाहिए</li> <li>2. कर्मचारियों एवं हितोधिकारियों के बड़े हित किसी एक व्यक्ति के हितों की तुलना में अधिक महत्वपूर्ण होने है।</li> <li>3. एक प्रबंधक इसे अपने अनुकरणीय व्यवहार से सुनिश्चित कर सकता है।</li> </ol> <p>(ब) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकाधिक क्षमता एवं समृद्धि के लिए विकास।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. यह सिद्धांत कर्मचारियों की कुशलता से संबंधित है जिसकी नीव कर्मचारी चयन प्रक्रिया में ही पड़ जाती है।</li> <li>2. कर्मचारियों का दिया जाने कार्य उनकी योग्यताओं के अनुरूप होना चाहिए।</li> </ol> <p>उनकी कार्यक्षमता में वृद्धि के लिए उनको आवश्यक प्रशिक्षण मिलना चाहिए।</p>	<p><math>1 \times 3</math></p> <p>= 3 अंक</p> <p>+</p> <p><math>1 \times 3</math></p> <p>= 3 अंक</p> <p>6 अंक</p>

	3. कुशल कर्मचारी अधिक उत्पादन करते हैं तथा अधिक कमाते हैं। इससे कंपनी तथा कर्मचारियों की उनकी अधिकतम कार्य कुशलता तथा समृद्धि सुनिश्चित होगी।	
24	<p>राधिका कक्षा 12 में व्यावसायिक अध्ययन की एक विद्यार्थी थी। उसके पिताजी एक किसान थे जो चावल की विभिन्न किस्में उगाते थे तथा चावल उत्पादन के विभिन्न पक्षों में पूर्ण रूप से निपुण थे। वह सरकार द्वारा चावल की खेती पर एक आरम्भिक-परियोजन के लिए भी चने गए। व्यावसायिक अध्ययन के एक परियोजना-कार्य के रूप में उसने उच्च गुणवत्ता वाले चावलों का उचित मूल्य पर विपणन करने की सम्भाव्यता पर अध्ययन करने का निर्णय लिया। उसके पिताजी ने उसे यह सुझाव दिया कि ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए वह इंटरनेट का उपयोग करे। उसने पाया कि पैक किए हुए जैविक चावलों की बहुत अधिक माँग थी। उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिसके कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है। अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर – पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया। उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।</p> <p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विपणन के तीन कार्यों को समझाइए।</p> <p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विवरण के कार्य निम्न हैं।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना</li> </ol> <p>ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए इंटरनेट का उपयोग</p>	<p>कार्य के नाम के लिए 1 अंक + वाक्य के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक + विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math> अंक 2×3 = 6 अंक</p>
उत्तर	<p>उपर्युक्त अनुच्छेद के संदर्भ में विवरण के कार्य निम्न हैं।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>बाज़ार संबंधी सूचना एकत्रित करना तथा उसका विश्लेषण करना</li> </ol> <p>ग्राहकों के विचारों और मतों को एकत्रित करने के लिए इंटरनेट का उपयोग</p>	

करे।

## 2. प्रमापीकरण (मानकीकरण) एवं ग्रेड तय करना

उसे पता था कि चावल की स्थिति में कोई पूर्व-निर्धारित विशिष्टता नहीं होती, जिस के कारण उत्पाद में एकरूपता प्राप्त करना कठिन होता है।

अथवा

अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया और उसे उनकी गुणवत्ता के आधार पर-पोपुलर, क्लासिक तथा सुप्रीम नामक तीन विभिन्न किस्मों में बाँट दिया।

## 3. ब्रांडिंग

अपने उत्पाद को प्रतियोगियों से भिन्न करने के लिए उसने उसे 'मालाबरी ऑर्गेनिक चावल' का नाम दिया

अथवा

उसने यह महसूस किया कि ये नाम उसे उत्पाद-विभेदीकरण में सहायता करेंगे।

(यदि किसी परीक्षार्थी ने कार्यों 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)

25

'अभिषक्ते लिमिटेड' सूती कपड़ों 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 रखता है। इसके बहुत से अंशधारक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को

घटक की पहचान के लिए  $\frac{1}{2}$  अंक + पंक्ति

	<p><b>प्राथमिक देते हैं।</b></p> <p>कम्पनी ने आई.सी.आई.सी.आई. बैंक से रुपे 50 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 करती है जो यह निर्णय लेते हैं कि कम्पनी द्वारा लाभों का कितना भाग प्रतिधारित किया जाए और कितना वितरित किया जाए।</p> <p>उपर्युक्त परिचर्चा से पंक्तियाँ उद्धृत करते हुए किन्हीं चार घटकों को पहचानिए एवं समझाइए।</p>	<p>उद्धृत करने के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक +</p> <p>विवरण के लिए <math>\frac{1}{2}</math></p> <p>अंक <math>\frac{1}{2}</math></p> <p><math>\times 4</math></p> <p>=6 अंक</p>
उत्तर	<p>लाभांश वितरण को प्रभावित करने वाले घटक (<u>कोई चार</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>उपार्जन का स्थायित्व:</li> <p>पिछले काफी वर्षों से वह लगातार अच्छा लगातार अच्छा लाभ अर्जित कर रही है।</p> <p>उपार्जन में स्थायित्व लाभांश घोषित करने की स्थिति में होती है।</p> <li><u>रोकड़ प्रवाह स्थिति:</u></li> <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> <li>संवृद्धि सुयोग:</li> <p>भविष्य में विकास के अच्छे अवसर उपलब्ध अच्छे संवृद्धि सुयोग वाली कम्पनियाँ कम लाभांश की घोषणा करती हैं।</p> <li>अंशधारियों का पूर्वाधिकार (इच्छा) इसके बहुत से अंशधाराक हैं जो अपने निवेश पर नियमित आय प्राप्त करने को प्राथमिकता देते हैं।</li> </ul>	

प्रबन्धकों द्वारा लाभांश धोषित करने से पूर्व अंशधारियों की इच्छाओं का सम्मान करना आवश्यक है।

- संविदात्मक प्रतिबंध कम्पनी ने आई. डी. बी. आई. से ..... अधीन है।  
कम्पनी द्वारा लाभांश भुगतान के समय क्रृण देने वाली संस्था द्वारा लगाई गई शर्तों के पालन की अपेक्षा की जाती है।