

व्यवसाय अध्ययन

भाग 2

व्यवसाय, वित्त एवं विपणन

कक्षा 12 के लिए पाठ्यपुस्तक



12116

विद्यया ऽ मृतमश्नुते



एन सी ई आर टी
NCERT

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्
NATIONAL COUNCIL OF EDUCATIONAL RESEARCH AND TRAINING

12116 – व्यवसाय अध्ययन, भाग 2

कक्षा 12 के लिए पाठ्यपुस्तक

ISBN 81-7450-720-5 (भाग 1)

81-7450-760-5 (भाग 2)

प्रथम संस्करण

अप्रैल 2007 वैशाख 1929

पुनर्मुद्रण

जनवरी 2008, फरवरी 2009

जनवरी 2010, जनवरी 2011

अप्रैल 2019, नवंबर 2019

और जनवरी 2021

संशोधित संस्करण

अक्तूबर 2022 कार्तिक 1944

पुनर्मुद्रण

मार्च 2024 चैत्र 1946

PD 5T SU

© राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण

परिषद्, 2007, 2022

₹ 80.00

एन.सी.ई.आर.टी. वाटरमार्क 80 जी.एस.एम. पेपर पर मुद्रित।

प्रकाशन प्रभाग में सचिव, राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद्, श्री अरविंद मार्ग, नयी दिल्ली 110 016 द्वारा प्रकाशित तथा स्वान प्रैस, 308, 309, सेक्टर-7, मानेसर, गुरुग्राम (हरियाणा)-122 050 द्वारा मुद्रित।

सर्वाधिकार सुरक्षित

- ☐ प्रकाशक की पूर्व अनुमति के बिना इस प्रकाशन के किसी भाग को छापना तथा इलेक्ट्रॉनिकी, मशीनी, फोटोप्रतिलिपि, रिकॉर्डिंग अथवा किसी अन्य विधि से पुनः प्रयोग पद्धति द्वारा उसका संग्रहण अथवा प्रसारण वर्जित है।
- ☐ इस पुस्तक की बिक्री इस शर्त के साथ की गई है कि प्रकाशक की पूर्व अनुमति के बिना यह पुस्तक अपने मूल आवरण अथवा जिल्द के अलावा किसी अन्य प्रकार से व्यापार द्वारा उधारी पर, पुनर्विक्रय या किराए पर न दी जाएगी, न बेची जाएगी।
- ☐ इस प्रकाशन का सही मूल्य इस पृष्ठ पर मुद्रित है। रबड़ की मुहर अथवा चिपकाई गई पर्ची (स्टिकर) या किसी अन्य विधि द्वारा अंकित कोई भी संशोधित मूल्य गलत है तथा मान्य नहीं होगा।

एन.सी.ई.आर.टी. के प्रकाशन प्रभाग के कार्यालय

एन.सी.ई.आर.टी. कैपस

श्री अरविंद मार्ग

नयी दिल्ली 110 016

फोन : 011-26562708

108, 100 फीट रोड

हेली एक्सटेंशन, होस्टेकेरे

बनारसकरी III इस्टेज

बैंगलुरु 560 085

फोन : 080-26725740

नवजीवन ट्रस्ट भवन

डाकघर नवजीवन

अहमदाबाद 380 014

फोन : 079-27541446

सी.डब्ल्यू.सी. कैपस

निकट: धनकल बस स्टॉप पनिहटी

कोलकाता 700 114

फोन : 033-25530454

सी.डब्ल्यू.सी. कॉम्प्लैक्स

मालीगांव

गुवाहाटी 781021

फोन : 0361-2674869

प्रकाशन सहयोग

अध्यक्ष, प्रकाशन प्रभाग	: अनूप कुमार राजपूत
मुख्य संपादक	: श्वेता उप्पल
मुख्य उत्पादन अधिकारी	: अरुण चितकारा
मुख्य व्यापार प्रबंधक (प्रभारी)	: अमिताभ कुमार
संपादक	: मरियम बारा
सहायक उत्पादन अधिकारी	: सुनील कुमार
आवरण	चित्रांकन
श्वेता राव	सुरेश लाल

आमुख

राष्ट्रीय पाठ्यचर्या की रूपरेखा (2005) सुझाती है कि बच्चों के स्कूली जीवन को बाहर के जीवन से जोड़ा जाना चाहिए। यह सिद्धांत किताबी ज्ञान की उस विरासत के विपरीत है जिसके प्रभाववश हमारी व्यवस्था आज तक स्कूल और घर के बीच अंतराल बनाए हुए है। नयी राष्ट्रीय पाठ्यचर्या पर आधारित पाठ्यक्रम और पाठ्यपुस्तकें इस बुनियादी विचार पर अमल करने का प्रयास हैं। इस प्रयास में हर विषय को एक मजबूत दीवार से घेर देने और जानकारी को रटा देने की प्रवृत्ति का विरोध शामिल है। आशा है कि ये कदम हमें राष्ट्रीय शिक्षा नीति (1986) में वर्णित बाल-केंद्रित व्यवस्था की दिशा में काफ़ी दूर तक ले जाएंगे।

इस प्रयत्न की सफलता अब इस बात पर निर्भर है कि स्कूलों के प्राचार्य और अध्यापक बच्चों को कल्पनाशील गतिविधियों और सवालों की मदद से सीखने और सीखने के दौरान अपने अनुभवों पर विचार करने का कितना अवसर देते हैं। हमें यह मानना होगा कि यदि जगह, समय और आजादी दी जाए तो बच्चे बड़ों द्वारा सौंपी गई सूचना-सामग्री से जुड़कर और जूझकर नए ज्ञान का सृजन करते हैं। शिक्षा के विविध साधनों एवं स्रोतों की अनदेखी किए जाने का प्रमुख कारण पाठ्यपुस्तक को परीक्षा का एकमात्र आधार बनाने की प्रवृत्ति है। सर्जना और पहल को विकसित करने के लिए जरूरी है कि हम बच्चों को सीखने की प्रक्रिया में पूरा भागीदार मानें और बनाएँ, उन्हें ज्ञान की निर्धारित खुराक का ग्राहक मानना छोड़ दें।

ये उद्देश्य स्कूल की दैनिक जिंदगी और कार्यशैली में काफ़ी फेरबदल की माँग करते हैं। दैनिक समय-सारणी में लचीलापन उतना ही जरूरी है जितना वार्षिक कैलेंडर के अमल में चुस्ती, जिससे शिक्षण के लिए नियत दिनों की संख्या हकीकत बन सके। शिक्षण और मूल्यांकन की विधियाँ भी इस बात को तय करेंगी कि यह पाठ्यपुस्तक स्कूल में बच्चों के जीवन को मानसिक दबाव तथा बोरियत की जगह खुशी का अनुभव उत्पन्न करने में कितनी प्रभावी सिद्ध होती है। बोझ की समस्या से निपटने के लिए पाठ्यक्रम निर्माताओं ने विभिन्न चरणों में ज्ञान का पुनर्निर्धारण करते समय बच्चों के मनोविज्ञान एवं अध्यापन के लिए उपलब्ध समय का ध्यान रखने की पहले से अधिक सचेत कोशिश की है। इस कोशिश को और सार्थक बनाने के यत्न में यह पाठ्यपुस्तक सोच-विचार और विस्मय, छोटे समूहों में बातचीत एवं बहस और हाथ से की जाने वाली गतिविधियों को प्राथमिकता देती है।

एन. सी. ई. आर. टी. इस पुस्तक की रचना के लिए बनाई गई पाठ्यपुस्तक निर्माण समिति के परिश्रम के लिए कृतज्ञता व्यक्त करती है। परिषद्, सामाजिक विज्ञान पाठ्यपुस्तक सलाहकार समूह के अध्यक्ष प्रोफ़ेसर हरि वासुदेवन और व्यावसायिक अध्ययन पाठ्यपुस्तक समिति के डी. पी. एस. वर्मा मुख्य सलाहकार एवं प्रोफ़ेसर

(सेवानिवृत्त), दिल्ली स्कूल ऑफ इकोनॉमिक्स, दिल्ली विश्वविद्यालय और जी. एल. टायल, प्रवाचक, रामजस कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय के विशेष आभारी हैं। इस पाठ्यपुस्तक के विकास में कई शिक्षकों ने योगदान दिया; इस योगदान को संभव बनाने के लिए हम उनके प्राचार्यों के आभारी हैं। हम उन सभी संस्थाओं और संगठनों के प्रति कृतज्ञ हैं जिन्होंने अपने संसाधनों, सामग्री तथा सहयोगियों की मदद लेने में हमें उदारतापूर्वक सहयोग दिया। हम माध्यमिक एवं उच्च शिक्षा विभाग, मानव संसाधन विकास मंत्रालय द्वारा प्रोफेसर मृणाल मीरी एवं प्रोफेसर जी. पी. देशपांडे की अध्यक्षता में गठित निगरानी समिति (मॉनीटरिंग कमेटी) के सदस्यों को अपना मूल्यवान समय और सहयोग देने के लिए धन्यवाद देते हैं। व्यवस्थागत सुधारों और अपने प्रकाशनों में निरंतर निखार लाने के प्रति समर्पित एन.सी.ई.आर.टी. टिप्पणियों एवं सुझावों का स्वागत करेगी, जिनसे भावी संशोधनों में मदद ली जा सके।

नयी दिल्ली
20 नवंबर 2006

निदेशक
राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और
प्रशिक्षण परिषद्

पाठ्यपुस्तकों में पाठ्य सामग्री का पुनर्संयोजन

कोविड-19 महामारी को देखते हुए, विद्यार्थियों के ऊपर से पाठ्य सामग्री का बोझ कम करना अनिवार्य है। राष्ट्रीय शिक्षा नीति, 2020 में भी विद्यार्थियों के लिए पाठ्य सामग्री का बोझ कम करने और रचनात्मक नज़रिए से अनुभवात्मक अधिगम के अवसर प्रदान करने पर ज़ोर दिया गया है। इस पृष्ठभूमि में, राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् ने सभी कक्षाओं में पाठ्यपुस्तकों को पुनर्संयोजित करने की शुरुआत की है। इस प्रक्रिया में रा.शै.अ.प्र.प. द्वारा पहले से ही विकसित कक्षावार सीखने के प्रतिफलों को ध्यान में रखा गया है।

पाठ्य सामग्रियों के पुनर्संयोजन में निम्नलिखित बिंदुओं को ध्यान में रखा गया है —

- एक ही कक्षा में अलग-अलग विषयों के अंतर्गत समान पाठ्य सामग्री का होना;
- एक कक्षा के किसी विषय में उससे निचली कक्षा या ऊपर की कक्षा में समान पाठ्य सामग्री का होना;
- कठिनाई स्तर;
- विद्यार्थियों के लिए सहज रूप से सुलभ पाठ्य सामग्री का होना, जिसे शिक्षकों के अधिक हस्तक्षेप के बिना, वे खुद से या सहपाठियों के साथ पारस्परिक रूप से सीख सकते हों;
- वर्तमान संदर्भ में अप्रासंगिक सामग्री का होना।

वर्तमान संस्करण, ऊपर दिए गए परिवर्तनों को शामिल करते हुए तैयार किया गया पुनर्संयोजित संस्करण है।

© NCERT
not to be republished

पाठ्यपुस्तक निर्माण समिति

अध्यक्ष, सामाजिक विज्ञान पाठ्यपुस्तक सलाहकार समिति

हरि वासुदेवन, प्रोफेसर, इतिहास विभाग, कलकत्ता विश्वविद्यालय, कोलकत्ता

मुख्य सलाहकार

डी. पी. एस. वर्मा, प्रोफेसर (सेवानिवृत्त), वाणिज्य विभाग, अर्थशास्त्र दिल्ली विद्यालय, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

सलाहकार

जी. एल. टायल, प्रवाचक, रामजस कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली

सदस्य

आनंद सक्सेना, प्रवाचक, दीन दयाल उपाध्याय कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय
आर. बी. सोलंकी, प्रधानाचार्य, बी. आर. अंबेडकर कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय
एम. एम. गोयल, प्रवाचक, पी.जी. डी.ए.वी. कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय
देवेन्द्र के. वेद, प्रोफेसर, सामाजिक विज्ञान एवं मानविकी शिक्षा विभाग, एन.सी.ई.आर.टी., नयी दिल्ली
नरसिम्हा मूर्ति, प्रधानाचार्य, विश्वविद्यालय स्नातकोत्तर कॉलेज, सुबेदरी, अनम कोंडा,
जिला वारंगल, आंध्र प्रदेश

पूजा दसानी, पी. जी. टी. वाणिज्य, कॉनवेंट ऑफ जीसेस एंड मैरी, गोल डाकखाना, नयी दिल्ली
रुचि कक्कड़, प्रवक्ता, आचार्य नरेन्द्र देव कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, नयी दिल्ली
वाई. वी. रेड्डी, प्रवाचक, वाणिज्य विभाग, गोवा विश्वविद्यालय, गोवा
श्रुति बोध अग्रवाल, उप प्रधानाचार्या, राजकीय प्रतिभा विकास विद्यालय, किशनगंज दिल्ली
सुमति वर्मा, प्रवाचक, श्री अरबिंदों कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, नयी दिल्ली

हिंदी अनुवाद

अमर सिंह सचान, आर.के. पुरम, नयी दिल्ली
एस. के बंसल, पी.जी.टी. वाणिज्य (सेवानिवृत्त), कमर्शियल सीनियर सेकेंडरी स्कूल, दरियागंज,
नयी दिल्ली
एल.आर. पाठक, शिक्षा अधिकारी (सेवानिवृत्त), शिक्षा निदेशालय, दिल्ली प्रशासन, दिल्ली
सीमा श्रीवास्तव, प्रवाचक, डी.आई.ई.टी. (एस.सी.ई.आर.टी.), मोती बाग, नयी दिल्ली

सदस्य समन्वयक

मीनू नंद्राजोग, प्रवाचक, सामाजिक विज्ञान शिक्षा विभाग, एन.सी.ई.आर.टी., नयी दिल्ली

आभार

राष्ट्रीय शैक्षिक अनुसंधान और प्रशिक्षण परिषद् इस पाठ्यपुस्तक के अभ्यासों, क्रियाकलापों और परियोजनाओं के निर्माण में अपना बहुमूल्य योगदान देने वाले निम्नलिखित लोगों के प्रति अपना आभार व्यक्त करती है—

सीमा श्रीवास्तव, प्रवक्ता, सेवा विभाग, डी.आई.ई.टी. मोती बाग, नयी दिल्ली; रजनी रावल, उप प्रधानाचार्या, राजकीय प्रतिभा विकास विद्यालय, पश्चिम विहार, दिल्ली; श्रुति बोध अग्रवाल, उप प्रधानाचार्या, राजकीय प्रतिभा विकास विद्यालय, किशन गंज, दिल्ली; मंजू चावला, पी.जी.टी. वाणिज्य, राजकीय प्रतिभा विकास विद्यालय, सूरज मल विहार, दिल्ली; शिवानी नागराथ, पी.जी.टी. वाणिज्य, समर फील्ड स्कूल, कैलाश कॉलोनी, नयी दिल्ली तथा अनुवाद का पुनर्निरीक्षण करने के लिए एम.एम. वर्मा, प्रवाचक (सेवानिवृत्त), श्रद्धानंद कॉलेज, दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली के भी हम आभारी हैं।

पुस्तक के विकास में सहयोग के लिए हम सविता सिन्हा, प्रोफेसर एवं विभागाध्यक्ष, सामाजिक विज्ञान एवं मानविकी शिक्षा विभाग का विशेष रूप से आभार व्यक्त करते हैं, जिन्होंने हमें हर संभव सहयोग दिया।

पुस्तक के पुनरीक्षण के भाग के रूप में बौद्धिक संपदा अधिकारों पर पाठ्य-सामग्री के विकास के लिए परिषद् IPR संवर्धन और प्रबंधन सेल (CIPAM), औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग, वाणिज्य एवं उद्योग मंत्रालय के योगदान के प्रति आभार व्यक्त करती है। पुस्तक को मुद्रित करने के लिए प्रकाशन प्रभाग के प्रयासों के प्रति भी हम आभारी हैं।

परिषद् इस संस्करण के पुनर्संयोजन के लिए पाठ्यक्रम, पाठ्यपुस्तकों, विषय सामग्री के विश्लेषण हेतु दिए गए महत्वपूर्ण सहयोग के लिए सविता शांगरी, पी.जी.टी. (पी.जी.टी.) (सेवानिवृत्त), साकेत, नयी दिल्ली; सीमा श्रीवास्तव, असिस्टेंट प्रोफेसर, डाइट, आर.के.पुरम, नयी दिल्ली; संदीप सेठी, पी.जी.टी., एस.वी. पब्लिक स्कूल, जयपुर; गुरमीत सिंह ग्रेवाल, सी.ए. एवं प्रकेडमिक, वसंत कुंज, नयी दिल्ली; सुंदर सिंह सहरावत, डी.सी. (सेवानिवृत्त), सक्षम अपार्टमेंट्स, सेक्टर 10 द्वारका, नयी दिल्ली; शिप्रा वैद्य, प्रोफेसर, वाणिज्य, डी.ई.एस.एस., एन.सी.ई.आर.टी., नयी दिल्ली के प्रति आभार व्यक्त करती है।

हम उन सभी वाणिज्य शिक्षकों के भी आभारी हैं, जिन्होंने इस पाठ्यपुस्तक की क्यूआर.कोड की अतिरिक्त पाठ्य-सामग्री तैयार करने में अपना योगदान दिया है।

अध्यापकों के लिए

यह पाठ्यपुस्तक व्यावसायिक वातावरण की एक अच्छी जानकारी देने का प्रयास करती है। एक प्रबंधक को व्यवसाय की जटिल, गतिशील स्थितियों का विश्लेषण करना पड़ता है। विषय-वस्तु को अधिक समृद्ध बनाने के लिए व्यावसायिक पत्र-पत्रिकाओं और लेखों के उद्धरणों को अतिरिक्त रूप से कोष्ठकों में जोड़ा गया है। इससे विद्यार्थियों को प्रोत्साहन मिलता है कि वे व्यवसाय की प्रतिक्रियाओं का अवलोकन करें एवं स्वयं खोज करने का प्रयास करें कि व्यावसायिक संगठनों में क्या हो रहा है। यह भी अपेक्षा की जाती है कि इस दौरान वे पुस्तकालय, समाचार-पत्रों, व्यवसायोन्मुख दूरदर्शन कार्यक्रमों और इंटरनेट के द्वारा आधुनिक जानकारी प्राप्त करेंगे। विभिन्न प्रकार के प्रश्न एवं केस समस्याएँ प्रस्तावित की गई हैं, जिससे वे विषय के ज्ञान प्रयोग द्वारा वास्तविक व्यावसायिक स्थितियों को जान सकें।

विषय-सूची

	आमुख	iii
अध्याय 9	व्यावसायिक वित्त	237–264
अध्याय 10	विपणन	265–306
अध्याय 11	उपभोक्ता संरक्षण	307–320

विषय-सूची (भाग 1)

अध्याय 1	प्रबंध की प्रकृति एवं महत्त्व	1-28
अध्याय 2	प्रबंध के सिद्धांत	29-66
अध्याय 3	व्यावसायिक पर्यावरण	67-89
अध्याय 4	नियोजन	337-355
अध्याय 5	संगठन	109-139
अध्याय 6	नियुक्तिकरण	140-174
अध्याय 7	निर्देशन	175-214
अध्याय 8	नियंत्रण	215-235