Directorate of Education

Govt. of NCT of Delhi

Practice Test Material

2015-2016

Subject : Business Studies
Class : XII

Under the guidance of :

Addl. DE (School/Exam)

कार्य प्रपत्र-1

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

प्रबंध की प्रकृति व महत्व

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. प्रबंध से आप क्या समझते हैं? 1

2. प्रबंध के कितने स्तर हैं? 1

3. उच्च स्तर के प्रबंधक किस गतिविधि में अधिक समय लगाते हैं? 1

4. रेफ्रिजरेटर बनाने वाली एक कंपनी हानिकारक गैसों के स्थान पर नई तकनीक का उपयोग करती है जिससे वायु प्रदूषण नहीं होता। यहाँ किस व्यवसायिक मूल्य का पालन हो रहा है? 1

5. ''प्रबंधन चिकित्सा, विधि अथवा लेखांकन की तरह एक व्यवसाय है।'' क्या आप इससे सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कोई तीन कारण बताएं। 3

6. ''उचित प्रबंधन के अभाव में समय का दुरुपयोग, प्रयासों व धन का दुरुपयोग भी होता है।'' इस वक्तव्य के प्रकाश में प्रबंधन के महत्व को दर्शाने वाले तीन बिन्दु व्याख्या सहित लिखिए। 3

7. प्रबंधन एक व्यक्ति में टीम-भावना, सहयोग तथा समर्पण की भावना का विकास करता है। व्याख्या करें। 4

8. रमन सिमको लि. में क्षेत्रीय प्रबंधक के स्तर पर कार्य कर रहे हैं। यह उनके प्रबंधन का कौन-सा स्तर है? वह इस स्तर पर जिस प्रकार के कार्य कर रहे हैं उनमें से कोई चार कार्य बताओ। 5

9. एक्स वाई जैड लिमिटेड का यह मानना है कि एक संगठन के सदस्यों को संगठन के सामान्य उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु कार्य करना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी तथा प्रत्येक विभाग अपने कार्यों को पूर्ण करने हेतु सूचनाओं तथा संसाधनों के लिए परस्पर निर्भर हैं, इसलिए समूह कार्य एवं समस्त कर्मचारियों के प्रयासों के एकीकरण की अपेक्षा की जाती है।

   क. उपरोक्त मामले में बताई गई प्रबंध की संकल्पना को पहचानिए।

   ख. (क) में पहचानी गई संकल्पना की कोई तीन विशेषताएँ बताइए।

   ग. इस मामले में प्रतिबिंबित होने वाली प्रबन्ध की विशेषताओं को पहचानिए तथा उनकी व्याख्या कीजिए। 6

कार्य प्रपत्र-2

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

प्रबंधन के सिद्धान्त

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. प्रबंधन के किस सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों को प्रेरित किया जाए कि वह सुधारात्मक योजनाएँ बनाएँ। 1

2. एक विद्यालय में दो उप-प्रधानाचार्य हैं। दोनों ही बुद्धिमान व मेहनती हैं। वह एक-दूसरे के पूरक हैं व एक-दूसरे के सहायक हैं। उनके आदेश एक-मत होते हैं। अध्यापक जानते हैं कि सभी क्रियाऐं एक ही उद्देश्य व एक ही योजना को लक्ष्य करते हैं। यहाँ व्यवसाय के किस सिद्धान्त का पालन हो रहा है? 1

3. प्रबंधन की कोई दो तकनीक जो प्रबंधन के सिद्धान्तों पर आधारित हों बताऐं। 1

4. ऐसा कौन सा साधन है जो समान स्तर के कर्मचारियों को जो विभिन्न विभागों में कार्य कर रहे हैं परस्पर सीधे संवाद की व्यवस्था करता है। 1

5. अपने विद्यालय में आप देखते हैं कि पुस्तकें कार्यालय में, चॉक पुस्तकालय में, और कार्यालय का रिकॉर्ड स्टाफ रूम में पड़ा है। यह किस प्रकार से विद्यालय के उद्देश्यों को प्राप्त करने में बाधक है? यहाँ पर प्रबंधन का कौन-सा उद्देश्य अनुपस्थित है? एक प्रबंधक इन सभी कमियों को पूरा करने में कौन-सा कदम उठाएगा? 3

6. प्रबंधन के सिद्धान्त किस प्रकार विचारशील निर्णय क्षमता के निर्माण में मदद करते हैं 3

7. एक संस्था जो प्रबंधन के सिद्धान्तों का पालन करती है उस पर निम्न प्रबंधकीय सिद्धान्तों का क्या घनात्मक प्रभाव पड़ेगा? 3

   क. सोपान श्रृंखला   ख. समता   ग. कार्य विभाजन

8. निम्न प्रबंधकीय सिद्धान्तों का नाम बताओ तथा उनकी व्याख्या कीजिए - 4

   क. जो दोहरी अधीनस्थता को रोकता है।

   ख. वह जो दो विभागों के कार्य को परस्पर आच्छेदित (Overlap) करने से रोकता है।

9. ''अधिकार से उत्तरदायित्व निभाना पड़ता है।'' हेनरी फेयोल के इस सिद्धान्त पर टिप्पणी कीजिए। 3

10. निम्नलिखित में से प्रत्येक में प्रबंधन के किस सिद्धान्त की अवमानना की गई है? 5

क. जब एक अधीनस्थ दो अधिकारियों से आदेश प्राप्त करता है।

ख. जब एक प्रबंधक एक सुपरवाइज़र के एक माह का सवैतनिक अवकाश प्रदान करता है और दूसरे अन्य को उसी कारण पर मुश्किल से एक सप्ताह का वक्ता देता है।

ग. जब किसी संगठन का कोई भी विभाग एक विशेष पदाधिकारी नहीं है।

घ. जब कोई अधीनस्थ कर्मचारी आदतन अपने तत्काल अधिकारी की अवहेलना कर उच्चाधिकारियों के पास पहुँच जाते हैं।

ङ जब संगठन का कोई भी विभाग अलग कार्य नियोजन की योजना नहीं बनाता।

कार्य प्रपत्र-3

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

व्यवसायिक वातावरण

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. व्यवसायिक वातावरण को परिभाषित करो। 1

2. भारत में साड़ियों की माँग की अपेक्षा जापान में यह अपेक्षाकृत शून्य है। यहाँ पर व्यवसायिक वातावरण के किस पक्ष का उल्लेख किया गया है? 1

3. 'वैश्वीकरण' (globalisation) को आर्थिक सुधार के उपकरण के रूप में परिभाषित करो। 1

4. विदेशी फर्मों के भारत के सेवावर्गीय क्षेत्र में उतरने से भारतीय फर्मों के सम्मुख बड़ी चुनौती उत्पन्न हो गई है। ऐसी सेवा-व्यवसाय की फर्मों के नाम बताओ। (कोई एक) 1

5. नकुल जा एक व्यवसायिक संस्था का प्रबंधक है, न केवल व्यवसायिक वातावरण में होने वाले परिवर्त्तनों को ध्यान में रखता है वरन् अपने साथी-कर्मचारियों के साथ भी सद्भावना तथा विचार-विमर्श से कार्य करने का संबंध रखता है। यहाँ वह किन मूल्यों का पालन कर रहे हैं? 3

6. व्यवसाय के आर्थिक व राजनैतिक वातावरण में अंतर बताएें। सामयिक परिस्थितियों में राज्य में राजनैतिक वातावरण किस प्रकार से व्यवसायिक वातावरण को प्रभावित कर रहा है? 3

7. किसी भी उद्योग का प्रबंधन व्यवसायिक वातावरण के विभिन्न पदों की जागरूकता रखने पर लाभान्वित हो सकता है। 4

8. 1991 के पश्चात् भारत सरकार की नीतियों में आए बदलाव से होने वाली किन्हीं पांच बिन्दुओं पर प्रकाश डालें। 5

9. हाल ही में बहुत-सी विदेशी कंपनियों ने भारत के फुटकर व्यवसाय क्षेत्र में कदम रखने व निवेश करने का मन बनाया है। बहुत से कारक जैसे उपभोक्ता की आय बढ़ना, अच्छी वस्तुओं के प्रति रूझान, अधिक मूल्य चुकाने की क्षमता, सरकारी नीतियों में बदलाव इसके लिए उत्तरदायी हैं। व्यवसायिक वातावरण में आने वाले विभिन्न क्षेत्रों व विभिन्न पक्षों की पहचान कीजिए। उपरोक्त अनुच्छेद में बिन्दुओं का उल्लेख करते हुए व्याख्या करें। 6

कार्य प्रपत्र-4
कक्षा - बारहवीं
SUBJECT : BUSINESS STUDIES
नियोजन

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. 'प्रबंधक सदैव ही संगठन के लिए नियोजन करने में व्यस्त रहते हैं।' यहाँ दी गई नियोजन की विशेषता को पहचानिए। 1

2. आप नियोजन को 'सोचने वाली' प्रक्रिया या 'करने वाली प्रक्रिया' में वर्गीकृत करेंगे? एक कारण दीजिए। 1

3. उस योजना का नाम बताइए जो क्रियाओं को कालानुक्रमित क्रम में करने के चरण बताती है।1

4. 'नेपाल व भारत में बिहार व उत्तर प्रदेश क्षेत्र में आए भूकम्प के कारण 'M.K. इल्डस्ट्रीज' का उत्पादन भंग हो गया।'' इस कथन में नियोजन की किस सीमा पर प्रकाश डाला जा रहा है। कोई अन्य दो सीमाएँ भी लिखिए। 3

5. निम्न दी गई योजनाओं के प्रकार को पहचानिए - 3

   क. R.K. Ltd. के निदेशक मंडल ने 100 करोड़ रुपये अपने कॉस्मेटिक व्यवसाय को, 50 करोड़ रुपये अपने फर्नीचर व्यवसाय को और 120 करोड़ रुपये रेडिमेड गारमेंट्स व्यवसाय के लिए आवंटित किए।

   ख. HIG Ltd. अपने मध्य स्तर प्रबन्धकों का चुनाव भर्ती के आंतरिक श्रोता से ही करता है।

   ग. XYZ Ltd. अपने मजदूरों को मशीनों को संभालने में सक्षम बनाने के लिए प्रकोष्ठशाला प्रशिक्षण देता है।

6. कार्यविधि व पद्धति में निम्नबिदुओं के आधार पर अंतर स्पष्ट करें - 3

   क. प्रकृति ख. लोचशीलता ग. क्षेत्र

7. क्या नियोजन पर अत्यधिक लागत लगाना उप्युक्त है? तीन बिन्दु देते हुए समझाइए। 3

8. नियोजन की चार विशेषताएं समझाइए। 4

9. एक कम्पनी 'सॉफ्ट टॉएज' का उत्पादन कर रही है। वह अपने लाभ को बढ़ाना चाहती है। क्रिसमस का त्योहार आ रहा है इसलिए विक्रय बढ़ने की उम्मीद है। उसके पास तीन विकल्प हैं।

क. वह डिजनी ली. से अनुबंध कर ले व उनके उत्पादों को बेचे।

ख. वह कम गुणवत्ता वाला कच्चा माल प्रयोग करे व सॉफ्ट टॉएज बेच दे।

ग. अच्छी गुणवत्ता वाले सॉफ्ट टॉएज बनाना व विज्ञापन भी अधिक करना।

वह विकल्प (ख) का चुनाव करती है।

1. प्रबंध की किस अवधारणा के बारे में यहाँ लिखा गया है? पहचानिए।

2. उन पंक्तियों को लिखिए जो दी गई अवधारणा को प्रक्रिया के विभिन्न कदमों को प्रस्तुत कर रही हैं।

3. उपरोक्त दी गई अवधारणा की प्रक्रिया को पूर्ण करने हेतु कम्पनी द्वारा उठाए जाने वाले अगले दो कदम लिखिए।

4. विकल्प (ख) में किस मूल्य की कमी है? 1+2+2+1=6

कार्य प्रपत्र-5

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

नियोजन

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. नीतियाँ व व्यूह रचनाएँ प्रबंध के किस कार्य के अंतर्गत आते हैं? नाम बताइए। 1

2. स्थाई योजना के दो उदाहरण दीजिए। 1

3. 'आधार विकसित करना' से आप क्या समझते हैं? 1

4. ''नेस्ट्ले ली. ने इस वर्ष भी अपनो प्रसिद्ध ब्रांड 'मैगी' के लिए स्थिर वृद्धि की योजना बनाई। परन्तु देश के विभिन्न भागों से उसके कुछ नमूनों (सैंप्लस) की जाँच में पाया गया कि उसमें 'लेड़' की मात्रा अधिक है। जिससे उसकी माँग में तुरन्त ही गिरावट आ गई है।'' आप नियोजन कौन-सी सीमा को यहाँ पहचान पा रहे हैं? नियोजन की किन्हीं दो अन्य सीमाओं को भी लिखिए। 3

5. ''योजना बनाने में असफल रहना से आशय है कि आपने असफल होने की योजना बनाई है।'' यह इस कथन के अनुरूप नियोजन के महत्व पर प्रकाश डालिए। 3

6. निम्न दी गई योजनाओं के प्रकार को पहचानिए - 3

   क. कर्मचारियों के चयन के लिए अनुक्रमित चरणों का पालन करना।

   ख. मैकबर्गर ली. अपने उच्चस्तरीय प्रबंधकों के चयन के लिए भर्ती के बाह्य स्रोतों का ही प्रयोग करता है।

   ग. MNS ली ने अपनी फैक्ट्री की सभी दीवारों पर 'धुम्रपान निषेध है' लिखवाया हुआ है।

7. अमीबा ली. ऑनलाइन गेम्स विकसित करती है। अब वह खेल सामग्री भी ऑनलाइन बेचना चाहती है। इस प्रकार वह शारीरिक खेलों का बाजार भी अपने व्यापार में सम्मिलित करना चाहती है। इसके लिए वह 20 लाख रुपये निवेश करेगी। यह किस प्रकार की योजना है? विस्तार से बताएँ। 3

8. नियम व पद्धति में अंतरभेद कीजिए। 4

9. बाजार में बढ़ती प्रतिस्पर्धा के कारण, एक कार निर्माता कम्पनी, बाजार में नए मॉडल प्रस्तुत कर रही है। इन सभी मॉडलों में उपभोगता की सुरक्षा के लिए 'एयरबैग' सुविधा है। मूल्य भी बाजार प्रतिस्पर्धा को देखते हुए रखे गए हैं। 2+3+1=6

क. यहाँ दिए गए योजना के प्रकार को पहचानिए और उनके पहचानने में मदद करने वाली पंक्तियों को लिखिए।

ख. योजना को सफल बनाने में मदद करने वाले कदमों को लिखिए।

ग. कम्पनी क्या मूल्य सम्प्रेषित करना चाह रही है? कोई एक मूल्य लिखिए।

कार्य प्रपत्र-6

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

संगठन

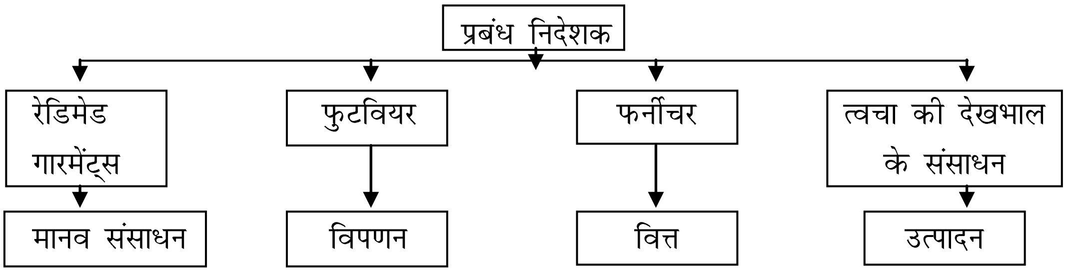
समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. समान प्रकृति की गतिविधियों के समूहीकरण की प्रक्रिया का नाम बताइए। 1

2. अधिकार अंतरण किसे कहते हैं? 1

3. संगठन के उस प्रारूप का नाम बताइए जो जानबूझ के नहीं बनाया जाता? 1

4.



यहाँ किस प्रकार का ढाँचा प्रस्तुत किया गया है? यह प्रारूप कहाँ उपयुक्त है? 3

5. एक रेडिमेड गारमेंट्स कम्पनी का पंजीकृत ऑफिस नोएडा में है। उसकी फैक्ट्री जहाँ उत्पादन कार्य होता है, गुड़गाँव में है। उनका विक्रय व विपणन विभाग दिल्ली में है। उसे किस प्रकार के संगठन ढाँचे का चुनाव करना चाहिए? उसके कोई दो लाभ बताइए। 3

6. संगठन क्रिया क्यों बहुत महत्वपूर्ण है? तीन कारण बताएं। 3

7. श्री A व श्री B में विवाद हो रहा है कि एक संगठन के लिए केन्द्रियकृत होना उपयुक्त है या विकेन्द्रियकरण। श्री A को केन्द्रियकरण होने पर झुकाव है व श्री B का विकेन्द्रियकरण की ओर। आप किसके पक्ष में हैं? क्यों? 3

8. निम्न दी गई स्थितियाँ किस प्रकार क संगठन के बारे में बता रही हैं? हर एक से संबंधित दो लाभ लिखें।

   क. स्पष्ट रूप से परिभाषित भूमिकाओं के आधार पर अधिकारियों के बीच बातचीत।

   ख. एक संगठन के सदस्यों के बीच मैत्रीपूर्ण संबंध। 4

9. पाथवेज कंस्ट्रक्शन के मालिक राजीव ने अपने आस-पास के क्षेत्र को साफ रखने हेतु लोगों को जागरूक करने के लिए एक अभियान चलाया। उसने अपने आस-पास के क्षेत्र को साफ रखने के उपायों की एक सूची बनाने के लिए दस लोगों की एक टीम गठित की। एक ने सुझाव दिया कि स्थानीय निवासियों की मदद ली जाए, दूसरे ने सुझाव दिया कि अपने इस काम में स्कूल के बच्चों को भागीदार बनाया जाए। एक ओर विभिन्न उपायों का मूल्यांकन करने के बाद स्थानीय निवासियों की मदद लेने का निर्णय लिया गया। वांछित उद्देश्य को पूरा करने के लिए विभिन्न क्रियाओं की पहचान की गई, जैसे -

क. आवश्यक वस्तुओं जैसे - कूड़दान, कूड़ा डालने की थैलियाँ, झाडू आदि क्रय करना।

ख. कूडा इक्ट्ठा करना।

ग. कूड़े को फैंकना

विभिन्न क्रियाएँ पहचान लेने के बाद अलग-अलग सदस्यों में काम का बँटवारा कर दिया गया।

क. उपरोक्त स्थिति से संबंधित प्रबंध की अवधारणाआं को पहचानिए और उनके पहचानने में मदद करने वाली पंक्तियों को लिखिए।

ख. उन मूल्यों को भी पहचानिए जिन्हें कम्पनी समाज में प्रेषित करना चाहती है। 6

कार्य प्रपत्र-7

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

नियुक्तिकरण

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. सही पद के लिए सही व्यक्तियों को किस प्रबन्ध के कार्य का उल्लेख करता है? 1
2. मुम्बई के प्रसिद्ध डब्बा वाले नए नियुक्त कर्मचारियों को अपनी डिलीवरी की प्रक्रिया किस प्रकार समझाते हैं? 1
3. अभिविन्यास प्रशिक्षण का क्या अर्थ है? 1
4. आपके अनुसार नियुक्तिकरण क्यों महत्वपर्ण है? तीन कारण बताएँ। 3
5. दी गई प्रशिक्षण की विधि बताइए - 3
   - क. राम तीन वर्षों से अब्दुल (जो की एक निपुण बिजली मिस्त्री है) के साथ कार्य कर रहा है व सीख रहा है।
   - ख. XYZ Ltd. अपने श्रमिकों को वास्तविक कार्य स्थल से दूर नई मशीनों का प्रशिक्षण दे रहो है जिससे की उन्हें उनका इस्तेमाल करना आ जाए।
   - ग. एम.बी.ए. छात्र नियमित रूप से पढ़ाई के साथ विभिन्न संगठनों में प्रशिक्षुओं के रूप में कार्य करते हैं।
6. नियुक्तिकरण के निम्न पहलुओं को पहचानिए व लिखिए - 3
   - क. संभावित कर्मचारियों को पहचानना व आकर्षित करना
   - ख. आंकलन, मूल्यांकन व अंतिम मिलान
   - ग. परिचित होना व कौशल विकास करना
7. आंतरिक भर्ती के तीन स्रोतों को समझाइए। 3
8. ABCL टेक ली., एक BPO है जो अपने कर्मचारियों की प्रशिक्षण और विकास पर जोर देती है। आपके अनुसार कम्पनी को यह करने के क्या लाभ हैं? विस्तार से समझाइए। 4
9. LMN ली., एक मोबाइल निर्माता कम्पनी को अपने शोध व विकास विभाग के लिए सॉफ्टवेयर डेवलपर व इंजीनियरों की आवश्यकता है। वह अपनी कम्पनी के लिए सर्वश्रेष्ठ व्यक्तियों को विभिन्न पदों के लिए नियुक्त करना चाहती है। उसकी भर्ती प्रकिया पूर्ण हो चुकी है। 5+1
   - क. अब उसे किस प्रक्रिया की अनुसरण करने की आवश्यकता है?
   - ख. चयनित कर्मचारियों के संगठन में शामिल होने के बाद निर्देशन के कौन से तत्व के द्वारा उन्हें दीर्घ काल तक कम्पनी में कार्यरत रखा जा सकता है?

कार्य प्रपत्र-8

कक्षा - बारहवी

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

नियुक्तिकरण

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. ''हमारी संपत्ति प्रतिदिन शाम को हमारे दरवाजे से बाहर निकलती है। हमें यह सुनिश्चित करना है कि वह अगले दिन प्रात: हमारे पास वापिस आ जाए।''श्री नारायण मूर्ति, सी. ई.ओ., इनफोसिस इस कथन मं किसके बारे में बात कर रहे हैं? 1

2. मानव संसाधन प्रबन्धन द्वारा एक विशिष्ट क्रिया, ''भर्ती'' की जाती है। किन्हीं दो संबंधित विशिष्ट क्रियाओं के बारे में बताइए। 1

3. नियुक्तिकरण किस प्रकार संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग करने में सहायता करता है? 1

4. एक कम्पनी अपना व्यवसाय दिल्ली, चेन्नई व बैंगलोर में फैला रही है। उसे भर्ती के किस स्त्रोत का उपयोग करना चाहिए? उससे संबंधित दो लाभ लिखिए। 3

5. निम्न दिए गए भर्ती के स्त्रोतों की पहचान कीजिए - 4

   क. दिवाली के समय एक बिस्कुट निर्माता फैक्ट्ररी के सूचनापट्ट पर बदली श्रमिकों की आवश्यकता की जानकारी दी गई है।

   ख. इनफोसिस कम्पनी IIM अहमदाबाद में नवसिखुआओं की भर्ती के लिए जाती है।

   ग. ABC लि. कम्पनी का एक 'बड्डीबूम' कार्यक्रम है जिसमें कर्मचारी अपने योग्य दोस्त या संबंधी का उल्लेख कर सकते हैं।

   घ. XYZ लि. उपयुक्त उम्मीदवारों की खोज www.naukri.com पर कर रही है।

6. निम्न दिए गए पदों के लिए किस चयन परीक्षा का प्रयोग करना चाहिए - 3

   क. रिस्पशनिष्ट ख. अध्यापक ग. इलेक्ट्रिशियन

7. 'यदि आप एक वर्ष की योजना बनाना चाहते हैं, तो बीज बोइए, यदि आप 10 वर्षों की योजना बनाना चाहते हैं तो वृक्षारोपण कीजिए, यदि आप अपने पूरे जीवन की योजना बनाना चाहते हैं तो व्यक्ति का विकास कीजिए।' यहाँ प्रबंधन के किस तत्व के बारे में उल्लेख किया गया है? उसका महत्व बताए (कोई दो बिन्दु) 3

8. भर्ती के बाह्य स्त्रोतों की तीन सीमाएँ समझाएं। 3

9. श्री ऑबोरोए पर्यावरण के अनुकूल डिस्पोजेबल प्लेटों का व्यवसाय शुरू करना चाहते हैं। वह उसे पूर्वोत्तर भारत के पहाड़ी व पिछड़े क्षेत्रों में स्थापित करना चाहते हैं जहाँ रोजगार के अवसर कम हैं और श्रम सस्ता है। उन्होंने कार्यभार विश्लेषण कर लिया है और वह भर्ती प्रक्रिया के लिए www.naukri.com का प्रयोग कर रहे हैं जिसके द्वारा वह अपने क्रय, उत्पादन, वित्त व विक्रय विभाग के सचिवों का चुनाव कर सकते हैं। 1+1+1=6

क. वह कौन-सी प्रक्रिया के लिए कदम उठा रहे हैं?

ख. उनके अगले क्या कदम होंगे?

ग. श्री ऑबारोए व्यवसाय करते हुए किन मूल्यों को प्रस्तुत कर रहे हैं?

कार्य प्रपत्र-9

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

निर्देशन-1

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. निर्देशन का एक तत्व है जिसके द्वारा कर्मचारियों में अपनी सर्वोत्तम क्षमता अनुसार कार्य करने की इच्छा जागती है। उस तत्व का नाम बताओ। 1

2. एक पर्यवेक्षक किस प्रकार प्रबन्ध तथा कार्योत्पादक कर्मचारियों के मध्य कड़ी के रूप में कार्य करता है? 1

3. XYZ लिमिटेड ने अपने कर्मचारियों को आश्वासन दिया कि मंदी होने के बावजूद किसी कर्मचारी को निकाला नहीं जाएगा। यहाँ किस प्रकार की अभिप्रेरणा कर्मचारियों को दी जा रही है? 1

4. रीटा, वाई लिमिटेड में कार्यरत, प्रस्तावित क्रियाओं व निर्णयों में अधिनस्थों को भागीदार बनाती है। वह सोचने व कार्य करने की स्वतंत्रता देती है। वह सबके सुझाव, शिकायतें व विचार सुनती है। वह अधीनस्थों को अधिकार सौंपती व उनके साथ विचार-विमर्श करती हैं। रीटा द्वारा प्रयुक्त नेतृत्व शैली बताइए।

5. निरंकुश नेतृत्व की तीन विशेषताएँ समझाइए। 3

6. ''एक ऐसा नेता, जिसके पास अच्छी शारीरिक विशेषताएँ व आवश्यक जानकारी व योग्यता दूसरों को कार्य करने के लिए प्रेरित नहीं कर पाता'' एक नेता को सफल होने के लिए और क्या चाहिए। कोई तीन बिंदु पर इसे समझाइए। 3

7. सम्प्रेषण में कुछ ऐसी बाधाएँ हैं जो संदेशबद्धता एवं संदेशवाचन से संबंधित हैं। ऐसी किन्हीं तीन बाधाओं का उल्लेख कीजिए। 3

8. ए.बी.सी. लिमिटेड ने अपने कर्मचारियों को बाज़ार मूल्य से कम मूल्य पर अंशों का निर्गमन प्रस्तावित किया। 3

   क. कर्मचारियों को दिए गए अभिप्रेरक के प्रकार का नाम बताइए व समझाइए।

   ख. इसी श्रेणी के एक और अभिप्रेरक को समझाइए।

9. निर्देशन कर्मचारियों के प्रयासों को एकीकृत व समन्वित करता है। वर्णन कीजिए। 4

10. निम्नलिखित में प्रभावी संवेदशवाहन में बाधाएँ हैं। इन्हें पहचानिए व सम्प्रेषण की प्रभावपूर्णता को बढ़ाने के लिए उठाए जाने वाले कदमों का उल्लेख कीजिए :

    क. राष्ट्रीय विक्रय प्रबन्धक ने दक्षिणी क्षेत्र में दौरे के दौरान विक्रय प्रबन्धकों स हिन्दी में बात की।

ख. एक सभा के दौरान, प्रबंधक प्रतिद्वन्द्वियों की मूल्य निर्धारण की समस्या पर बात कर रहे थे। दो कार्यकर्त्ता आपस में आने वाले सप्ताहान्त की योजना बना रहे थे। प्रबन्धक अन्यमनस्क हो गए तथा कम्पनी की मूल्य निर्धारण नीति में बदलाव की सूचना देना भ्ल गए।

ग. मोहित अपने उच्चाधिकारी से दूर रहना पसन्द करता है। उसे सदा यह भय रहता है कि उच्चाधिकारी उसके सुझावों को नामंजूर न कर दे।

घ. नए स्नातकोत्तरों से बात करते वक्त विक्रय प्रबन्धक उन्हें कम्पनी के समक्ष भय व सुअवसरों को समझा रहा था। उसने कई तकनीकी शब्दों का प्रयोग किया जो उन्होंने अपनी एम.बी.ए. की कक्षा में सीखे थे।

ङ सोनू गारमेंट्स बहुत सख्ती से सोपान श्रृंखला का अनुसरण करती है। चाहे कुछ भी इमरजेंसी हो, कर्मचारी सुनिश्चित संप्रेषण के पथ से विचलित नहीं होंगे। 6

कार्य प्रपत्र-10

कक्षा - बारहवी

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

निर्देशन-II

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. संस्था में पर्यवेक्षण के लिए प्रभावी संदेशवाहन की आवश्यकता है। टिप्पणी कीजिए। 1

2. सम्प्रेषण द्वारा प्रबन्धकीय क्षमता की बढ़ोत्तरी कैसे होती है? 1

3. स्वतंत्र नेतृत्व शैली क्या है? 1

4. अभिप्रेरणा द्वारा कर्मचारियों की संस्था में बदलाव के प्रति विरोध की भावना को समाप्त किया जा सकता है। एक कारण बताइए। 1

5. ''संगठन का प्रत्येक क्रियाकलाप निर्देशन के माध्यम से ही प्रारंभ होता है।'' इस कथन के संदर्भ में चार बिंदु समझाइए। 4

6. मास्लो की आवश्यकता-श्रृंखला अभिप्रेरणा की समझ के लिए आधार समझी जाती है। इस आवश्यकता-श्रृंखला की अभिप्रेरणा में भूमिका समझाइए। 4

7. ए.बी.सी. लिमिटेड के वार्षिक उत्सव पर सभी कर्मचारी आपस में बातचीत रक रहे थे। एक पर्यवेक्षक ने मैनेजर को एक सुझाव दिया? मैनेजर ने सुझाव की तारीफ की। प्रोत्साहन के लिए मैनेजर ने उत्सव के दौरान पर्यवेक्षक को सराहना पत्र दिया। सभी कर्मचारियों पर इसका सकारात्मक प्रभाव पड़ा 4

   क. उपरोक्त उदाहरण में प्रयोग किए गए संदेशवाहन के प्रकार को पहचानिए। इस प्रकार के संदेशवाहन के दो लाभ बताइए।

   ख. किसी कर्मचारी को सराहना पत्र देना किस प्रकार की अभिप्रेरणा है?

8. रोहित किसी उद्यम में दिहाड़ी पर काम करता है। उसके लिए अपने परिवार की बुनियादी ज़रूरतों पूरी करना मुश्किल था। उसकी पुत्री बीमार पड़ी। पुत्री के इलाज के लिए उसके पास पैसे नहीं थे। इलाज के खर्च को पूरा करने के लिए उसने एक साइकिल दौड़ में भाग लिया और इनाम राशि जीत गया। साइकिल कम्पनी ने उसे स्थाई पेंशन योग्य नौकरी का प्रस्ताव दिया जो उसने खुशी से मंजूर कर लिया।

   क. उपरोक्त परिच्छेद में से ऐसे वाक्य चुन कर लिखिए जिनसे यह स्पष्ट हो कि साइकिल कम्पनी के प्रस्ताव द्वारा रोहित की कौन सी ज़रूरतें पूरी होती हैं।

   ख उपरोक्त द्वारा रोहित की दो अन्य ज़रूरतों के बारे में बताइए जो अभी संतुष्ट नहीं हुई हैं। 4

9. तेजी लिमिटेड जनरेटर का निर्माण करने वाली एक संस्था है। विपणन प्रबन्धक अपने नीचे काम करने वाल पाँच विक्रय प्रतिनिधियों को कार्य सौंपता है। उनमें से तीन विक्रय प्रतिनिधि अपना-अपना लक्ष्य प्राप्त कर लेते हैं। जिसके कारण, विपणन प्रबन्धक, कम्पनी के सी.ई.ओ. से बात करते हैं कि इन तीनों की उपलब्धि को मान्यता देनी चाहिए। कम्पनी उनके कैडर को बढ़ाने व वेतन पैकेज बढ़ाना तय करती है। 5

क. निर्देशन कार्य के उस तत्व का नाम बताइए व समझाइए जिससे कम्पनी तीनों प्रतिनिधियों को अपना लक्ष्य हासिल करने में निश्चित करती है।

ख. अन्य दोनों विक्रय प्रतिनिधियों में कम्पनी कौन-सी मान्यताओं को अंतर्निविष्ट करती है?

कार्य प्रपत्र-11

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

नियंत्रण

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. क्या नियंत्रण प्रबन्ध कार्य श्रृंखला की अंतिम कड़ी है? अपने उत्तर के समर्थन में कारण बताइए। 1

2. नियंत्रण प्रबन्ध के एक अन्य कार्य पर निर्भर है। उसका नाम बताइए। 1

3. मान लीजिए आप एबीसी कलोदिंग लिमिटेड में प्रबन्धक हैं। आपको जानकारी मिली कि पोंटल खर्चे मान्य खर्चे से 15% व मज़दूरी खर्च 3% से बढ़ाया गया है। इन दोनों विचलन में से कौन-सा अधिक महत्त्वपूर्ण है? 1

4. नियंत्रण करते समय केंद्रबिंदु क्या होना चाहिए क्योंकि हर चरण पर नियंत्रण मुमकिन नहीं? 1

5. नियंत्रण क्रिया में विचलन किस प्रकार दिखाये जाते हैं? 3

6. प्रबन्धक देखता है कि एक पुराना कर्मचारी अपना निर्धारित कार्य नहीं कर रहा। प्रबन्धक उसे, बिना कारण जाने, डाँटता है। यहाँ कौन से मूल्य, नज़रअंदाज किए गए? 3

7. नियंत्रण संसाधनों का कुशलतम उपयोग कैसे करती है। नियंत्रण निर्णय निर्धारण में कैसे सहायक है? समझाइए। 3

8. नियंत्रण, संगठनात्मक लक्ष्यों के प्राप्त करने के लिए की गई सभी गतिविधियों व प्रयासों को दिशा प्रदान करता है। यहाँ नियंत्रण के किस लाभ की बात की गई है? संक्षिप्त में बताइए। 3

9. नियंत्रण की निम्नलिखित कमियों को समझाइए - 4

   क. प्रमापों के निर्धारण में कठिनाई

   ख. कर्मचारियों द्वारा विरोध

10. कपिल व कमल व कम्पनी एक बड़ी उत्पादन उद्यम है। हाल ही में, इस उद्यम में समय व गति अध्ययन करवाए तथा इस निष्कर्ष पर पहुँचे कि एक श्रमिक को औसतन 300 यूनिट प्रतिदिन का उत्पादन करना चाहिए। जबकि वास्तव में औसतन दैनिक उत्पादन 200-225 यूनिट प्रति श्रमिक होता है। 5

क. प्रबन्ध के इस कार्य को तथा उसकी प्रक्रिया के उस चरण को पहचानिए, जिसके द्वारा यह जानकारी हासिल हुई कि प्रत्येक श्रमिक द्वारा वास्तविक उत्पादन निर्धारित लक्ष्य से कम है।

ख. इस कार्य की प्रक्रिया, जिसका जिक्र (क) में किया गया है, उसे पूरा करने के लिए जिससे यह सुनिश्चित हो जाए कि वास्तविक उत्पादन समय व गति अध्ययन द्वारा हो प्रबंधक को क्या कदम उठाने होंगे?

कार्य प्रपत्र-12
कक्षा - बारहवीं
SUBJECT : BUSINESS STUDIES
वित्तीय प्रबंध-I

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. वित्तीय प्रबंध को परिभाषित कीजिए। 1

2. वित्तीय उत्तोलन (Financial Leverage) क्या है? इसकी गणना कैसे की जाती है? 1

3. पूँजी बजटन निर्णयों को 'अपरिवर्तनीय' निर्णय क्यों कहा जाता है? 1

4. अमर, दिल्ली में ट्रांसपोर्ट व्यवसाय में संलग्न हैं। उनकी बसें सामान्यत: जयपुर एवं आगरा जाने वाले पर्यटकों के लिए प्रयुक्त होती हैं। अमर को अपने व्यवसाय के लिए कितनी कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी? अपने उत्तर के पक्ष में उपयुक्त कारण भी दीजिए। अमर अपने ट्रांसपोर्ट व्यवसाय का विस्तार एवं उसमें विविधता भी लाना चाहते हैं। उनकी स्थायी पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों का उल्लेख कीजिए।
   3

5. एक कम्पनी द्वारा अर्जित लाभ अधिक है तथा भविष्य में विस्तार की संभावनाएँ कम। कम्पनी अंशधारियों को लाभों का कम हिस्सा वितरित करने का निर्णय लेती है। 3

   क. निहित वित्तीय प्रबन्ध निर्णय को पहचानिए।

   ख. कम्पनी के निर्णय द्वारा प्रभावित किसी एक मूल्य को पहचानकर लिखिए।

6. महिमा लिमिटेड को उत्पादन के लिए मशीन की आवश्यकता है। प्रबन्धक के पास दो विकल्प उपलब्ध हैं - 3

   क. सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त एवं गुणवत्ता प्रमाणक चिन्ह युक्त मशीन, जिसकी लागत 30,000 रुपये है।

   ख. समान उत्पादन क्षमता वाली एक अन्य मशीन, जो सरकार द्वारा स्वीकृत नहीं है, जिसकी लागत रुपये 20,000 है।

   प्रबन्धक दूसरा विकल्प चुनता है।

   अ. प्रबन्धक द्वारा लिए गए वित्तीय प्रबंध के निर्णय को पहचानिए।

   ब. प्रबन्धक द्वारा अनदेखी किए गए किसी एक मूल्य को लिखिए।

7. कोषों की कमी अथवा अधिकता की समस्या से बचने के लिए, वित्तीय प्रबंध द्वारा किस अवधारणा का प्रयोग किया जाता है? अवधारणा का नाम लिखिए एवं इसके महत्व के किन्हीं दो बिन्दुओं का वर्णन कीजिए। 3

8. 'समता पर व्यापार' किसी कम्पनी के पूँजी ढांचे को किस प्रकार प्रभावित करता है? एक उपयुक्त उदाहरण की सहायता से स्पष्ट कीजिए। 4

9. टाटा अन्तर्राष्ट्रीय लि. ने 50 करोड़ का शुद्ध लाभ अर्जित किया। अंकित, जो कि वित्त प्रबंधक हैं, इसका निर्णय लेना चाहते हैं कि कैसे लाभ का आवंटन किया जाए? 6

   अंकित द्वारा लिए जाने वाले निर्णय को पहचनिए एवं किन्हीं पाँच कारकों का वर्णन कीजिए जो उनके इस निर्णय को प्रभावित करेंगे।

कार्य प्रपत्र-13

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

वित्तीय बाजार-I

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. वित्तीय बाजार को परिभाषित कीजिए। 1

2. 'सेतु वित्तीयन' (Bridge Financing) से आप क्या समझते हैं? 1

3. मि. कबीर को XYZ लिमिटेड से 1:1 के अनुपात में अंश खरीदने के लिये अवसर प्राप्त हुआ। इस तरह के निर्गमन को क्या कहा जाता है? प्राथमिक बाजार में अंश निर्गमन की एक अन्य विधि का उल्लेख कीजिए। 1

4. ''मुद्रा बाजार के प्रपत्र, पूँजी बाजार के प्रपत्रों की तुलना में अधिक तरल हैं।'' टिप्पणी कीजिए। 3

5. ''सेवी, प्रतिभति बाजार का रखवाल (Watchdog) है।'' टिप्पणी करें। 3

6. ''स्कन्ध विपणि, विनियोग को तरलता प्रदान करता है।'' टिप्पणी लिखें। 3

7. ''स्कन्ध विपणि पूँजी के उचित आवंटन को सम्भव बनाता है एवं विनियोग व बचत की आदतों को प्रोत्साहित करता है।'' 3

8. निम्नलिखित मुद्रा बाजार प्रपत्रों का वर्णन कीजिए - 4

   क. वाणिज्यिक प्रपत्र (Commercial Paper)

   ख. वाणिज्यिक बिल (Commercial Bill)

9. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (SEBI) के नियामक एवं विकासात्मक कार्यों का वर्णन कीजिए। 6

कार्य प्रपत्र-14

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

वित्तीय बाजार-II

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. वित्तीय बाजार द्वारा निष्पादित संतुलित आवंटन कार्य का कोई एक परिणाम लिखिए। 1

2. 'मुद्रा बाजार के उपकरण, पूँजी बाजार उपकरणों की तुलना में अधिक सुरक्षित होते हैं।' क्यों? 1

3. स्टॉक मार्केट की परिस्थितियाँ किस प्रकार लाभांश निर्णयों को प्रभावित करती हैं? 1

4. सेबी के विभिन्न सुरक्षात्मक कार्यों का वर्णन कीजिए। 3

5. मुद्रा बाजार के निम्नलिखित उपकरणों की व्याख्या करें : 3

   क. माँग मुद्रा (Call Money) ख. ट्रेजरी बिल

6. 'शेयर बाजार पर ट्रेडिंग कार्यविधि' पर एक संक्षिप्त नोट लिखिए। 3

7. ''प्रतिभूति बाजार के क्रमबद्ध एवं स्वस्थ विकास तथा निवेशकों की सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए भारतीय प्रतिभूमि एवं विनिमय बोर्ड की स्थापना की गयी थी।'' इस कथन के संदर्भ में भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के उद्देश्यों को समझाइए। 3

8 'पूँजी बाजार' एवं 'मुद्रा बाजार' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर कीजिए - 4

   क. प्रतिभागी ख. उपकरण

   ग. विनियोग राशि घ. तरलता

9. एक कम्पनी के संचालकों ने सार्वजनिक अंश-निर्गमन द्वारा संयंत्र व मशीनों के आधुनिकीकरण का निर्णय लिया। वे शेयर बाजार की सहायता लेना चाहते हैं, जबकि वित्त प्रबन्धक नए सार्वजनिक अंश-निर्गमन हेतु सलाहकार की सलाह लेना चाहते हैं। संचालकों को सलाह दीजिए कि वे नये सार्वजनिक अंश-निर्गमन हेतु शेयर बाजार की मदद लें अथवा सलाहकार की एवं क्यों? उन विभिन्न विधियों के विषय में भी सलाह दीजिए जो कम्पनी नए सार्वजनिक अंश-निर्गमन के लिए अपना सकती है। 6

कार्य प्रपत्र-15

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES
MARKETING MANAGEMENT

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. विपणन प्रबन्ध को परिभाषित कीजिए। 1

2. सुमेधा 'गारमेनट्स प्रा.लि.' का मानना है कि वस्तुओं/सेवाओं की गुणवत्ता बेहतर हो तो ग्राहकों को आसानी से आकर्षित किया जा सकता है। इसका आधार यह है कि ग्राहक अच्छी गुणवत्ता के उत्पादों की ओर आकर्षित होते है। इसी विचार के आधार पर कम्पनी अपने विपणन प्रयासों को उत्पाद की गुणवत्ता में सुधार की ओर केन्द्रित कर देती है। यहाँ चर्चित 'विपणन दर्शन' को पहचानिये? 1

3. सल (विक्रय) 50% + 10% सेल का उदाहरण है। यह विक्रय संवर्धन की कौन-सी तकनीक है? 1

4. किसी संस्था के विभाग में 'जनसम्पर्क' की क्या भूमिका है? 1

5. विज्ञापन एक महत्वपूर्ण व्यावसायिक क्रिया है। एक ओर, यह लोगों को विभिन्न नये पुराने उत्पादों की जानकारी उपलब्ध कराती है तथा दूसरी और यह लोगों की रोजी-रोटी का साधन भी है। विज्ञापन की इन्हीं बातों से प्रेरित होकर कक्षा-12 के तीन छात्रों किरन, अनु और मनु ने विज्ञापन पर प्रयोजन कार्य करने का निर्णय लिया। तीनों ने लोगों से बातचीत की और निष्कर्ष निकाले।

   किरन क अनुसार - विज्ञापन लागते ऊँची कीमतों के रूप में उपभोक्ताओं को हस्तांरित हो जाती है।

   अनु के अनुसार - विज्ञापन में वास्तविकता को तोड़-मरोड़कर दिखाया जाता है।

   मनु के अनुसार - विज्ञापन लोगों को वास्तविकता से बनावटीपन की ओर ले जा रहा है।

   उपरोक्त अनुच्छेद के आधार पर आपके क्या विचार है कारण सहित स्पष्ट कीजिए? 4

6. मि. सुधीर 'सागर प्रा.लि.' में विक्रय प्रबन्धक के पद पर कार्यरत है पिछले कुछ समय से उनके विभाग का प्रदर्शन एक स्वीकर्या स्तर तक नहीं पहुँच रहा है। मुख्य प्रबंधक इस स्थिति से बहुत चिंतित है। उनका कहना है कि हर स्थिति में सुधार होना चाहिए मि. सुधीर ने इस विपरीत स्थिति के कारणों का प्रयास किया और पाया कि क्रेताओं का कोई प्रोत्साहन दिये जाने की सख्त जरूरत है। मि. सुधीर ने ग्राहकों के लिए स्कीम जारी की। इस स्कीम (योजना) के अनुसार ''एक निश्चित तिथि तक माल खरीदने वाले ग्राहकों को कूपन दिया जाएगा इसके बाद एक निश्चित तिथि पर ड्रा निकलेगा और विजेताओं को उपहार बाँटे जायेंगे।

यहाँ उल्लिखित विक्रय संवधर्न की विधि को पहचानिए इसके अतिरिक्त तीन अन्य विक्रय संवद्धन विधियों का वर्णन कीजिए? 4

7. एक अच्छे ब्रांड की क्या विशेषताऐं है। चार बिन्दुओं को स्पष्ट कीजिए? 4

8. पैकेजिंग से आप क्या समझते हैं? उसके कोई तीन कार्य बताइए। 4

9. गीता, रूबिना और जुबिना तीनों एमबीए की छात्र है तीनों को विपणन विषय से संबंधित किसी एक विषय पर प्रस्तुतीकरण देना है। तीनों प्रस्तुतीकरण में सम्मिलित होने वाली सामग्री के बारे में चर्चा कर रही है। उनकी चर्चा के अंश निम्न है - 5

क. गीता का कहना था 'उसे इस योग्य होना चाहिए कि वह स्पष्ट, स्वतंत्र एवं संतुलित आवाज में बोल सके। उसे संदेश वाहन करते समय विश्वास से परिपूर्ण होना चाहिए।'

ख. रूबिना का कहना था 'उसे एक अच्छा मनोवैज्ञानिक विशेषज्ञ होना चाहिए।'

ग. जुबिना का विचार था 'एक तंदुरूस्त व्यक्ति ही ग्राहकों से अतिशीघ्र जुड़ सकता है।'

उपर्युक्त अनुच्छेद में संबंधित वाक्यांशों से किसके बारे में पता चलता है तथा उसके चार गुणों का वर्णन कीजिए?

कार्य प्रपत्र-16

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES
MARKETING MANAGEMENT

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. विपणन की सामाजिक विचारधारा क्या है? 1

2. मानसी स्कूल के जूते बनाने का कार्य करती है। उसने अधिकतम लाभ अर्जित करने क लिए बड़े स्तर पर उत्पादन एवं वितरण का निर्णय लिया जिससे उत्पादन की औसत लागत कम हो जाए। 1

3. मानसी द्वारा अपनाई गई विपणन-प्रबंध अवधारणा को पहचानिए? 1

4. 'वस्तुऐं खरीदी नहीं जाती बल्कि उन्हें बेचा जाता है' उस विपणन दर्शन का नाम बताइये जिससे यह कथन संबंधित है? 1

5. 'यूरेगा फार्ब्स' अपने उपभोक्ताओं को सीधे उत्पादन उपलब्ध कराती है यह किस प्रकार का वितरण माध्यम है। 1

6. रीता बिजनेस महिला है वह अपने व्यवसाय को बढ़ाना चाहती है उसका मुख्य ध्यान अपने 'विक्रय विभाग' पर है तो बताइये वह क्या करे कि उसका विक्रय विभाग तरक्की करे। कोइ तीन प्रवर्धन विधि बतलाइये। 3

7. जनसंपर्क के क्या यंत्र है किन्हीं चार के बारे में बतलाइये? 4

8. लेबलिंग से क्या समझते है? आवश्यक जानकारी के साथ एक दंतमंजन का लेबल तैयार कीजिए? 4

9. किसी उत्पादन के वितरण माध्यम का चुनाव करते समय जिन उत्पाद संबंधी घटकों को ध्यान में रखना चाहिए उनमें से किन्हीं चार का वर्णन करें? 4

10. विपणन को परिभाषित कीजिए। इसकी विशेषताओं का वर्णन कीजिए? 5

कार्य प्रपत्र-17

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES
CONSUMER PROTECTION

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. जिला उपभोक्ता अदालत में संवैधानिक रूप से कितने सदस्य होते है? 1

2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार एक उपभोक्ता राष्ट्रीय आयोग में कब शिकायत कर सकता है? 1

3. उपभोक्ता की कोई एक जिम्मेदारी के बारे में बताइये जब वह खरीददारी करना चाहता है? 1

4. किन्हीं दो उपभोक्ता संगठनों के नाम बताइये? 1

5. तान्या ने घर का कुछ सामान जनरल स्टोर से खरीदा। जिसमें फेस क्रीम भी थी और उसने उसका बिल भी नहीं लिया। उसने क्रीम का इस्तेमाल करना शुरू कर दिया उससे उसका चेहरा जल गया - 4

   क. तान्या कहाँ शिकायत दर्ज करवा सकती है?

   ख. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत कौन शिकायत दर्ज करवा सकता है स्पष्ट कीजिए?

6. निम्न दिये गये उपभोक्ता अधिकारों को विस्तार से बतलाइये? 4

   क. सूचना प्राप्ति का अधिकार ख. सुनवाई का अधिकार

   ग. सुरक्षा का अधिकार घ. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

7. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार उपभोक्ताओं का उपलब्ध विभिन्न राहतों का उल्लेख करिए? 4

8. उपभोक्ता संगठन एवं गैर सरकारी संगठन (NGO) की भूमिका के बारे मं बताइये? 4

9. उपभोक्ता संरक्षण का क्या महत्व है - 5

   क. उपभोक्ता दृष्टिकोण से एवं

   ख. व्यवसाय के दृष्टिकोण से समझाइये?

कार्य प्रपत्र-18

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

प्रबंधन की प्रकृति व सिद्धान्त

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. प्रबंधन को उसके कार्यों के अनुसार समझाएें। 1
2. प्रबंधन के कोई दो उद्देश्य जो संगठनात्मक हों, बताइये। 1
3. कला के रूप में प्रबंधन की क्या आवश्यकता है? 1
4. प्रबंधन का कौन-सा पक्ष है जो मुख्य या केन्द्रीय है? 1
5. समन्वय का प्राथमिक कारण क्या हैं? 3
6. निम्न में प्रबंधन का कौन-सा स्तर काम करेगा - 3

   क. नया उत्पादन बाज़ार में लाना तथा कंपनी की पूँजी संरचना बनाना।

   ख. दैनिक मजूदरों को रखना।

   ग. एक अच्छे व्यवसाय के लिए विज्ञापन बनाना।
7. ABC लि. के विभिन्न विभाग अपने अलग-अलग उद्देश्य निर्धारित करते हैं। संगठनात्मक उद्देश्यों की अवहेलना हो रही है। यहाँ किन मूल्यों को अवहेलित किया जा रहा है। इसका संगठन पर क्या प्रभाव पड़ेगा? 2+2
8. प्रबंधन एक निरंतर, परस्पर संबंधित वमिश्रित व्यवस्था से पूर्व निर्धारित कोई सरल रेखीय गतिविधि नहीं है। 5
9. ''प्रबंधन एक सार्वभौमिक प्रक्रिया है।'' इसका कार्य व इसके मूल बिन्दू बताएें। 6

कार्य प्रपत्र-19

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES
PRINCIPAL OF MANAGEMENT

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. आजकल प्रबंधन के सिद्धान्त महत्वपूर्ण माने जा रहे हैं। क्यों? 1
2. ऐसा क्यों कहा जाता है कि प्रबंधन के सिद्धान्त परिस्थितिजन्य होते हैं। 1
3. आदेश की एकता व निर्देश की एकता में अंतर बताओ। 1
4. फेयोल का वह सिद्धान्त, जो टीम-भावना पर जोर देता है उस सिद्धान्त की व्याख्या करो। 1
5. निम्न की व्याख्या करो - 3

   क. विज्ञान न कि अंगुठा टेक।

   ख. सामंजस्य न कि बहस।
6. निम्न की व्याख्या करें - 3

   क. समय अध्ययन।

   ख. गति अध्ययन।

   ग. थकान अध्ययन।
7. एक संस्था जो कि पुरुष कर्मचारी ज्यादा रखती है व महिला कर्मचारी कम। वह पुरुष कर्मचारियों को एक ही प्रकार के काम के लिए अधिक वेतन देती है तथा महिला कर्मचारियों को कम। यहाँ वह किन-किन मूल्यों को अनदेखा कर रहे हैं। सामाजिक वातावरण को परिभाषित करें। 2+2
8. एक ऑटोमोबाइल कंपनी के फोरमैन को अपना लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कहते हैं परन्तु उस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए वह उसे यंत्र व सामान लेने की अनुमति नहीं देते जो उन्हें स्टोर डिपार्टमेंट से मिलता है। यदि वह लक्ष्य की पूर्ति नहीं कर पाते तो क्या यह उनका दोष है? यहाँ कौन-सा प्रबंध का सिद्धान्त लागू हो रहा है। 5
9. 'क्रियात्मक फोरमैनशिप' तथा 'मानसिक क्रान्ति' के सिद्धान्त विस्तार से समझाएें। 6

कार्य प्रपत्र-20

कक्षा - बारहवीं

SUBJECT : BUSINESS STUDIES

व्यवसाय अध्ययन : व्यवसायिक वातावरण

समय अवधि : 50 मिनट **अंक : 25**

1. व्यवसाय के सामान्य व विशिष्ट वातावरण की पहचान उदाहरण सहित बताऐ। 1

2. अनिवेश से आप क्या समझते हैं? 1

3. लोकसभा चुनावों के बाद अचानक सेंसेक्स में चढ़ाव आया। वातावरण के उन तत्वों को बताऐं जिससे यह चढ़ाव आया। 1

4. लेजर, रोबोटिक्स बायोटेक्नॉलाजी, भोजन संरक्षण, दवाऐं, दूरसंचार और संश्लेषित ईंधन ने हमें बहुत से अवसर दिए हैं और विभिन्न परेशानियाँ भी खड़ी की हैं। दो उदाहरण दीजिए। 1

5. हाल ही में डीज़ल व एलपीजी के दाम बढ़ा दिए गए हैं। यहाँ किस मूल्य की अवहेलना हो रही है। 1

6. आप व्यवसायिक वातावरण से क्या समझते हो? आप व्यवसायिक वातावरण को किस प्रकार चिन्हित करंग? तीन बिन्दुओं द्वारा समझाये। 3

7. वैश्वीकरण से आप क्या समझते हो? 3

8. उदाहरण से व्यवसायिक वातावरण के विधि या वैधानिक वातावरण का व्यवसाय पर प्रभाव समझाऐं। 4

9. आज के प्रतियोगी युग में यह क्यों आवश्यक है कि व्यवसायी को जागरूक रहते हुए तथा व्यवसायिक वातावरण के विभिन्न पक्षों को समझते हुए कार्य करना चाहिए। चार बिन्दुओं द्वारा समझाऐं। 4

10. सरकार की नीतियों में बदलाव से व्यवसाय तथा उद्योग पर क्या प्रभाव पड़ रहा है? 6