

## Business Studies / व्यावसाय अध्ययन

S. No.	Name	School Name	Contact No.
1.	Mrs. Savita Drall Principal (Facilitator)	S.K.V. Mata Sundari Road. New Delhi - 02	9868818079 23222137
2.	Sh. Ishwar Singh Lecturer Commerce (Co-facilitator)	RPVV - Narela Dehli - 40	27285821 9990994248
3.	Mrs. Kumkum Kumar Lecturer Commerce (Co-facilitator)	RPVV Sham Nath Marg, Delhi - 54	9818304072
4.	Mrs. Poonam Khanna Lecturer Commerce (Co-facilitator)	RPVV Civil Lines Delhi - 52	27490800
5.	Mr. Rajendra Prasad Sharma Lecturer Commerce (Co-facilitator)	G.B. Sr.S. School G.T. Road- Shahdra Delih - 32	011/22321564 20552838
6.	Sh. Vinod Kumar Lecturer Commerce (Co-facilitator)	G.B.S.S.S. Mata Sundari Road, New Delhi - 02	23239835

**Design of Question paper**  
**Business Studies**  
**class XII**

Time: 3 hours

Max Marks: 100

The weightage to marks over different dimensions of question paper shall be as under:

**A. Weightage to content / Subject units**

<b>S.No</b>	<b>Content Unit</b>	<b>Marks</b>
<b>Part A: Principles and Functions of Management</b>		
1.	Nature and Significance of Management	7
2.	Principles of Management	7
3.	Business Environment	5
4.	Planning	7
5.	Organizing	10
6.	Staffing	8
7.	Directing	10
8.	Controlling	6
	<b>Total (A)</b>	<b>60</b>
<b>Part B: Business finance and Marketing</b>		
9.	Financial management	12
10.	Financial Markets	8
11.	Marketing	14
12.	Consumer Protection	6
	<b>Total (B)</b>	<b>40</b>
	<b>Grand Total (A+B)</b>	<b>100</b>

### B. Weightage to forms of question

S.No. Forms of Questions	Marks for each Question	No. of questions	Total Marks
1. Very short answer type I (VSA)	1	10	10
2. Short answer type II (SAI)	3	5	15
3. Short answer type II (SAII)	4	5	20
4. Long answer type I (LA I)	5	5	25
5. Long answer type II (LA II)	6	5	30
6. Total		30	100

### C. Scheme of options

There will be no overall choice. However, there is an internal choice in every question of 6 marks

### D. Weightage to difficulty level of questions

S.No	Estimated difficulty level of Questions	Percentage
1.	Easy	30%
2.	Average	50%
3.	Difficult	20%

### E. Typology of Questions

In order to assess different abilities related to the subject, the question paper is likely to include questions based on higher order skills, such as open-ended questions, questions based on case-study, diagrams, cartoons given in the text book.

# Chapter-1

## NATURE AND SIGNIFICANCE OF MANAGEMENT

### पाठ-1 प्रबन्ध की प्रकृति तथा महत्व

#### POINTS TO REMEMBER

1. Management is the art of getting things done through others in formally organised groups for the accomplishment of organisational objectives.
2. For management it is important to be both effective and efficient. Effectiveness is qualitative whereas efficiency is quantitative.
3. Characteristics of management include: - (a) It is a goal-oriented process (b) it is all pervasive (c) it is multidimensional as it includes management of work, people and operations (d) it is a continuous process (e) group activity (f) dynamic function (g) intangible force.
4. Importance of management:- (a) helps in achieving group goals (b) increases efficiency (c) creates a dynamic organisation (d) helps in achieving personal objectives (e) helps in the development of society.
5. Nature of management:- As an ART:- (a) existence of theoretical knowledge (b) Personalised application (c) based on practice and creativity; As SCIENCE:- (a) Systematised body of knowledge (b) Principles based on experimentation (c) Universal validity. However Mgt is not as exact as science as it deals with human behaviour, which is unpredictable. As a PROFESSION:- (a) Well defined body of knowledge (b) restricted entry (c) Professional association (d) ethical code of conduct (e) Service motive. Mgt is not a full-fledged profession as it does not have any restricted entry requirements and as such does not have defined ethical code of conduct by law.
6. There are three levels of management - TOP LEVEL which lays down the objectives and goals; MIDDLE LEVEL which is concerned with implementing and controlling the plans; OPERATIONAL LEVEL which actually implements the plans and policies.
7. There are five functions of management - PLANNING- which means thinking in advance what to do in the future; ORGANISING which means designing authority - responsibility relationships and obtaining money and material resources; STAFFING which means manpower planning, recruitment, selection, induction, training and development of human resources; DIRECTING which means supervising, leadership, motivation and communication with the human resources and CONTROLLING which means rectifying any deviation in the implementation of the Plans.
8. COORDINATION is that force which binds all the functions of management by synchronising the activities. It is the essence of management because of its nature; - (a) it integrates the group efforts (b) ensures unity of action (c) it is a continuous process (d) it is an all- pervasive function (e) it is the responsibility of all the managers (f) it is a deliberate function.

9. In the twenty first century management has to be seen as a process of managing a large global organisation, which has no boundaries with international perspective.

### महत्वपूर्ण बिन्दु

1. प्रबंध औपचारिक रूप से व्यक्तियों के संगठित समूहों से, संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु कार्य करवाने की कला है।
2. प्रबंध के लिए कुशलता एवं प्रभावपूर्णता दोनों ही आवश्यक हैं। प्रभावपूर्णता गुणात्मक है जबकि कुशलता संख्यात्मक है।
3. प्रबंध की विशेषतायें निम्नलिखित हैं:— (क) प्रबंध उद्देश्य प्रधान प्रक्रिया है। (ख) प्रबंध सर्वव्यापक है। (ग) प्रबंध बहुआयामी है जिसमें कार्य, व्यक्ति और क्रियाओं का प्रबंध शामिल है। (घ) यह एक सतत प्रक्रिया है। (ङ) समूह क्रिया (च) गतिशील कार्य (छ) अदृश्य शक्ति है।
4. प्रबंध का महत्व:— (क) सामूहिक उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है (ख) कुशलता को बढ़ाता है (ग) गतिशील संगठन तैयार करता है (घ) व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक (ङ) समाज के विकास में सहायक।
5. प्रबंध की प्रकृति:— कला के रूप में:— (क) थ्योरी ज्ञान का होना (ख) अभ्यास तथा रचनात्मकता पर आधारित। विज्ञान के रूप में:—(क) व्यवस्थित ज्ञान समूह (ख) प्रयोगों पर आधारित सिद्धांत (ग) सार्वभौमिक सत्यता परन्तु प्रबंध पूरी तरह विज्ञान नहीं है क्योंकि यह मानवीय स्वभाव से संबन्धित है जो सत्य अनिश्चित है। पेशे के रूप में:— (क) भली-भाँति परिभाषित ज्ञान का समूह (ख) अवरोधित प्रवेश (ग) आचार संहिता (घ) सेवा उद्देश्य। प्रबंध एक पूर्ण पेशा नहीं है क्योंकि उसमें अवरोधित प्रवेश तथा आचार संचिता नहीं है जो कानूनी रूप से अनिवार्य हो।
6. प्रबंध के तीन स्तर हैं:— उच्च स्तर— जो उद्देश्य तथा लक्ष्य निर्धारित करता है; मध्य स्तर— जो योजनाओं को लागू तथा नियंत्रित करता है; निम्न (प्रचालन) स्तरीय— जो योजनाओं तथा नीतियों को वास्तव में लागू करता है।
7. प्रबंध के पाँच कार्य होते हैं— नियोजन— जिसका अर्थ है कि भविष्य में किए जाने वाले कार्य को पहले सोचना; संगठन— जिसका अर्थ है अध्यक्ष-अधिनस्थ संबंधों की परिकल्पना करना तथा मौद्रिक और भौतिक संसाधनों की प्राप्ति करना; नियुक्तिकरण— जिसका अर्थ है मानवशक्ति नियोजन, भर्ती, चयन, प्रस्तुतीकरण (Induction), प्रशिक्षण तथा विकास (मानवीय संसाधनों का); निर्देशन— जिसका अर्थ है पर्यवेक्षण, नेतृत्व, अभिप्रेरण तथा मानवीय साधनों से संप्रेषण; नियंत्रण— जिसका अर्थ है योजनाओं के कार्यान्वयन में विचलनों को ज्ञात करना तथा उनको दूर करना।
8. समन्वय वह ताकत है जो प्रबंध के सभी कार्यों की क्रियाओं में सामन्जस्य करके उन्हें बांधती है। समन्वय अपनी प्रकृति के कारण प्रबंध का सार है— (क) यह सामूहिक प्रयासों को एकीकृत करता है। (ख) कार्य की एकता सुनिश्चित करता है। (ग) यह एक सतत प्रक्रिया है। (घ) यह एक सर्वव्यापी कार्य है। (ङ) यह सभी प्रबंधकों की जिम्मेदारी है। (च) यह एक जानबूझकर किया जाने वाला कार्य है।
9. इक्कीसवीं सदी में प्रबंध को एक बड़े वैश्विक संगठन की प्रबंध प्रक्रिया के रूप में देखा जाना चाहिये जिसकी कोई सीमायें नहीं हैं तथा जिसका दायरा अन्तर्राष्ट्रीय है।

## 1 Mark Questions

1. Name the process of designing and maintaining an environment in which individuals work together in groups, efficiently accomplishing selected aims.

उस प्रक्रिया का नाम बताइए, जो एक ऐसा वातावरण तैयार करती है, तथा उसे कायम रखती है, जिससे कुछ व्यक्ति समूहों में परस्पर काम करते हुए, चुने हुए लक्ष्यों को कुशलतापूर्वक प्राप्त करते हैं।

2. Name the process by which a manager synchronises the activities of different departments.

उस प्रक्रिया का नाम बताओ जिसके द्वारा प्रबंधक विभिन्न विभागों की गतिविधियों को एक साथ करते हैं।

3. A manager is able to achieve the target of production but at higher cost. Is the manager efficient?

एक प्रबंधक निर्धारित उत्पादन को अधिक लागत पर प्राप्त करता है क्या प्रबंधक कुशल है?

4. "Management is multidimensional." Name two dimensions.

"प्रबंध बहुआयामी है" दो आयामों के नाम लिखिए।

5. "In order to be successful, an organisation must change its goals according to the needs of the environment" which characteristic of management is highlighted in the statement?

सफलता प्राप्ति के लिए एक संगठन को वातावरण की आवश्यकतानुसार अपने लक्ष्यों में परिवर्तन करना चाहिए। इस कथन में प्रबंध की कौन सी विशेषता को प्रकाशित किया गया है?

6. List two social objectives of management.

प्रबंध के दो सामाजिक उद्देश्यों को बताइए।

7. "Assigning duties, grouping task, establishing authority and allocating resources required to carry out specific plan" is one of the important function of management. Name the function.

एक विशिष्ट योजना को करने हेतु, कार्य को सौपना, समूह बनाना अधिकार अंतरण एवं स्रोतों का आबंटन करना प्रबंध का एक महत्वपूर्ण कार्य है, उस कार्य का नाम लिखिए।

8. Give one example of function performed by top management.

उच्च प्रबंध द्वारा किये जाने वाले कार्य का एक उदाहरण दीजिए।

9. Why management principles are called flexible?

प्रबंध के सिद्धांत लचीले क्यों कहलाते हैं?

10. Why management is called a group activity?

प्रबंध को सामूहिक क्रिया क्यों कहा जाता है?

### 3 Marks Questions

11. Make three differences between coordination and cooperation.

समन्वय तथा सहयोग के बीच तीन अंतर कीजिए।

12. "Management is intangible in nature." Comment.

"प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है।" टिप्पणी कीजिए।

13. Explain Management as a process.

प्रबंध का एक प्रक्रिया के रूप में वर्णन कीजिए।

14. Is management a profession? Justify your answer.

क्या प्रबंध एक पेशा है? अपने उत्तर की पुष्टि कीजिए।

### 4 Marks Questions

15. Identify the functions of management.

(a) Motivating, communicating and supervising the employees.

(b) Finding out deficiencies in implementation of plans with results achieved.

(c) Recruitment and selection of personnel.

(d) Deciding objectives and policies to be followed in a company.

प्रबंध के कार्य को पहचान कर लिखिए :-

(क) कर्मचारियों का अभिप्रेरण, संप्रेषण एवं पर्यवेक्षण।

(ख) योजनाओं को लागूकर, परिणाम प्राप्ति कर त्रुटियों का पता लगाना।

(ग) कर्मचारियों का चयन एवं नियुक्तिकरण।

(घ) योजनाएँ एवं उद्देश्य जो कम्पनी में लागू होने हैं, निर्धारण करना।

16. Ram is working as 'Regional Manager' in Tifco Ltd. Name the level at which he is working. State any three functions he will perform in this company.

राम 'टिफको लिमिटेड' में 'क्षेत्रीय प्रबंधक' के रूप में कार्य कर रहा है उस प्रबंधकीय स्तर का नाम बताइए जिस पर वह कार्य कर रहा है। ऐसे कोई तीन कार्यों का उल्लेख कीजिए जो वह इस कम्पनी में संपन्न करेगा।

17. State the three levels of management. Explain any three functions of the operative level of management.

प्रबंध के तीन स्तरों के नाम बताइए। प्रबंध के क्रियात्मक स्तर के तीन कार्यों का वर्णन कीजिए।

18. "Management is neither as precise nor as comprehensive as the natural and pure sciences are." Why? Explain.

"प्रबंध न तो इतना सुनिश्चित है और न ही इतना व्यापक जितना कि प्राकृतिक एवं शुद्ध विज्ञान है।" क्यों? समझाइए।

### 5 Marks Questions

19. "Lack of proper management results in wastage of time, money and effort." Do you agree with this statement? Give reasons in support of your answer.

"कुशल प्रबंध के अभाव में शक्ति, समय तथा धन व्यर्थ जाते हैं।" क्या आप इस कथन से सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।

20. Explain organisational objectives and social objectives of management.

प्रबंध के संगठनात्मक उद्देश्यों तथा सामाजिक उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।

21. Mr. Bhadana is the managing director of ABC Ltd. At which level he is in the organisation? State his basic functions.

श्री भड़ाना, ABC लिमिटेड के प्रबंध निदेशक हैं। वह संगठन के किस स्तर पर हैं? उसके मूल कार्य बताइए।

### 6 Marks Questions

22. What is Management? Explain briefly the functions of management.

प्रबंध क्या है? प्रबंध के कार्यों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

23. "Coordination is needed at all levels of management." Explain this statement.

"समन्वय प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर आवश्यक है।" इस कथन का वर्णन कीजिए।

24. Explain briefly the meaning and nature of coordination.

समन्वय के अर्थ एवं प्रकृति की व्याख्या कीजिए।

25. Explain briefly any six features of management.

प्रबंध की किन्हीं छः विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

### Questions based on High order thinking Skills

26. "Effectiveness and efficiency are used at place of each other many time although they differ." Give one point of difference between them.  
"प्रभावपूर्णता तथा कुशलता को अनेक बार एक-दूसरे के स्थान पर प्रयोग किया जाता है यद्यपि ये भिन्न हैं।" इन दोनों के बीच कोई एक अन्तर दीजिए।
27. "Management is the life-giving element in every business. Without it, the resources of production remain resources and shall never become production." Comment.  
"प्रबंध प्रत्येक व्यवसाय में जीवनदायी तत्व है। इसके अभाव में उत्पादन के संसाधन सदैव संसाधन रहते हैं कभी उत्पादन नहीं बन पाते।" स्पष्ट कीजिए।
28. "Coordination is regarded as an essence of management rather than a separate function of management." Do you agree? Give reasons in support of your answer.  
"समन्वय को प्रबंध के पृथक कार्य की बजाए प्रबंध का सार माना जाता है।" क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।
29. "Management is a trinity of an art, science and profession." In the light of this statement explain the nature of management.  
"प्रबंध कला, विज्ञान और पेशे की त्रिमूर्ति है।" इस कथन के प्रकाश में प्रबंध की प्रकृति की व्याख्या कीजिए।
30. Identify the level of management in performing the following tasks with reasons.  
(a) Introducing a new product line.  
(b) Devise a suitable advertising campaign to sell a new product/service a company is launching.  
(c) Get performance appraisal done.  
(d) Deciding the capital structure of company  
(e) Recruitment of daily wages labourers.  
प्रबंध के किस स्तर पर निम्नलिखित निर्णय (या कार्य) किये जाते हैं कारण सहित लिखिए :-  
(क) एक नया उत्पाद बाजार में लाना।  
(ख) एक नया उत्पाद जो कंपनी बाजार में लाना चाहती है, उसके लिए विज्ञान प्रचार की रचना करना।  
(ग) निष्पादन मूल्यांकन करना।  
(घ) कंपनी की पूँजी संरचना निश्चित करना।  
(ङ) दिहाड़ी मज़दूरों की भर्ती।

## Answers

1. Management / प्रबंध
2. Coordination / समन्वय
3. No, Manager is not efficient / नहीं, प्रबंधक कुशल नहीं है।
4. (i) Management of work / काम का प्रबंध  
(ii) Management of people / लोगों का प्रबंध
5. Dynamic / गतिशील
6. (i) Providing basic amenities, like Schools, Hospitals etc  
(ii) Providing Employment opportunities  
(क) मूलभूत आवश्यक सुविधाएँ जैसे स्कूल, अस्पताल आदि उपलब्ध कराना।  
(ख) रोजगार के अवसर उपलब्ध कराना।
7. Organising / संगठन
8. Deciding objectives and goals. / उद्देश्य तथा लक्ष्य निर्धारित करना।
9. Management principles can be changed according to requirement.  
प्रबंध के सिद्धांतों को आवश्यकता अनुसार परिवर्तित किया जा सकता है।
10. Management require team work & coordination of individual effort.  
प्रबंध में व्यक्तिगत कार्यों में समन्वय स्थापित करना तथा टीम भावना की आवश्यकता होती है।

## Chapter-2

### PRINCIPLES OF MANAGEMENT

#### प्रबंध के सिद्धांत

##### Points to remember

1. Principle of a management is a broad and general guideline for decision- making and behaviour.
2. The nature of Principles of Management can be summarised in the following points:-  
(a) Universally applicable (b) General guidelines (c) Formed by practice and experimentation (d) Flexible (e) Mainly behavioural (f) Cause and effect relationship (g) Contingent (dependent upon the situations).
3. The significance of the Principles of management can be summarised in the following points:- (a) Provide managers with usefull insights into reality (b) Optimum utilisation of resources and effective administration (c) Scientific decisions (d) Meeting changing environment requirements (e) Fulfilling social responsibility (f) Management training, education and research.
4. SCIENTIFIC MANAGEMENT:- Founded by Fredrick Winslow Taylor the American Mechanical Engineer. PRINCIPLES OF SCIENTIFIC MANAGEMENT ARE :- (A) Science and not the rule of the thumb (b) Harmony not discord (c) Cooperation not individualism (d) Develpment of each and every person to his or her greatest efficiency and prosperity. The techniques of scientific management are (a) Standardisation and Simplification of Work (b) Method Study (c) Motion Study (d)Time Study (e) Fatigue Study (f) Differential Piece Wage System (g) Functional Foremanship (h) Mental revolution.
5. FAYOL'S PRINCIPLES OF MANAGEMENT:- Henri Fayol was a French mining engineer (1841 to 1925) gave the following 14 general administrative principles of management:- (a) Division of work(leading to specialisation) (b) Authority and Responsibility(Right to give orders and extract obedience) (c) Discipline (no slacking or bending of rules) (d) Unity of Command (each employee has one and only one boss) (e) Unity of Direction (each group of activities having the same objectives must have one head and one plan) (f) Subordination of individual interest to general interest (g) Remuneration of employees (should be fair to both employee and employer) (h) Centralisation and decentralisation (balance between the two) (I) Scalar Chain (formal chain of command running from top to bottom) (j)Order (a place for everything and everything in its place) (k) Equity (equality of treatment but not necessarily identical) (l) Stability of Personnel (limited turnover of personnel) (m) Initiative (thinking out a plan and do what it takes to make it happen) (n) Espirit De Corps (Harmony, Cohesion among the employees).
6. While Taylor and Fayol were both contemporary to one another both differed significantly yet their contributions were complementary to each other.

## महत्वपूर्ण बिन्दु

1. प्रबंध का सिद्धांत निर्णय लेने एवं व्यवहार का एक सामान्य एवं व्यापक दिशानिर्देश है।
2. प्रबंध के सिद्धांतों की प्रकृति को निम्नलिखित बिन्दुओं में सारबद्ध किया जा सकता है:— (1) सार्वभौमिक उपयोग (2) सामान्य मार्गनिर्देश (3) अभ्यास एवं प्रयोगों द्वारा निर्धारण (4) लोचशीलता (5) मुख्यतः व्यवहारात्मक (6) कारण व परिणाम संबंध (7) अनिश्चित (स्थितियों पर निर्भर)
3. प्रबंध के सिद्धांतों के महत्व को निम्नलिखित बिन्दुओं में सारबद्ध किया जा सकता है :— (1) प्रबंधको को वास्तविकता समझने में उपयोगी होते हैं (2) संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग तथा प्रभावी प्रशासन (3) वैज्ञानिक निर्णय (4) परिवर्तशील वातावरण की आवश्यकतायें पूरी करना (5) सामाजिक उत्तरदायित्व पूरा करना (6) प्रबंध प्रशिक्षण, शिक्षण एवं शोध।
4. वैज्ञानिक प्रबंध :— अमरीकी मकैनिकल इंजीनियर फैंड्रिक विंसलॉ ट्रेलर द्वारा प्रतिपादित। वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धांत है:— (1) विज्ञान, न कि रूढ़िवादिता (2) मैत्री, न कि मतभेद (3) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद (4) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकतम कुशलता एवं सफलता तक विकास।  
वैज्ञानिक प्रबंध की पद्धतियां निम्नलिखित हैं:—  
(1) कार्य का प्रभावीकरण एवं सरलीकरण (2) कार्यविधि अध्ययन (3) गति अध्ययन (4) समय अध्ययन (5) थकान अध्ययन (6) विभेदात्मक मजदूरी प्रणाली (7) क्रियात्मक फोरमैनशिप (8) मानसिक क्रांति।
5. फेयोल के प्रबंधकीय सिद्धांत:— हेनरी फेयोल(1841 से 1925) एक फ्रांस के खान इंजीनियर थे। जिन्होंने निम्नलिखित 14 प्रबंध के सामान्य प्रशासनिक सिद्धांत प्रतिपादित किये:— (1) कार्य विभाजन (विशिष्टीकरण की ओर अग्रसर) (2) अधिकार एवं उत्तरदायित्व (आदेश देने का अधिकार तथा उनको मनवाना सुनिश्चित करना) (3) अनुशासन (नियमों के अनुपालन में कमी न होना) (4) आदेश की एकता (प्रत्येक कर्मचारी का एक और केवल एक ही अध्यक्ष होता है) (5) निर्देश की एकता (क्रियाओं के प्रत्येक समूह के लिए जिनका समान उद्देश्य हो, एक ही अध्यक्ष एवं एक ही योजना होनी चाहिए) (6) व्यक्तिगत हित सामान्य हित के अधीन (7) कर्मचारियों का पारिश्रमिक (कर्मचारी एवं स्वामी दोनों के लिए न्यायोचित) (8) केन्द्रीयकरण तथा विकेन्द्रीकरण (दोनों में तालमेल) (9) सोपान श्रृंखला (संस्था के उच्चतम स्तर से न्यूनतम स्तर तक अधिकार आदेश की औपचारिक श्रृंखला। (10) व्यवस्था अथवा क्रमबद्धता (हर वस्तु के लिये एक उचित स्थान तथा प्रत्येक वस्तु अपने स्थान पर) (11) समता (व्यवहार में समानता परंतु यह आवश्यक नहीं की प्रत्येक व्यक्ति के साथ बिल्कुल एक सा व्यवहार किया जाये) (12) कर्मचारियों में स्थायित्व (श्रम परिवर्तन दर कम होना) (13) पहल-क्षमता (योजना बनाना तथा उसे कार्यान्वित करने के लिए आवश्यक कार्यवाही को सुनिश्चित करना) (14) सहयोग की भावना (कर्मचारियों में दोस्ती तथा टीम भावना)।
6. टेलर तथा फेयोल एक दूसरे के समकालीन थे, उनके योगदान भी भिन्न थे परन्तु फिर भी उनके योगदान एक दूसरे के पूरक थे।

## 1 MARK QUESTIONS

1. Name that principle of Fayol which suggests that communication from top to bottom should follow the official lines of command.  
फेयोल के उस सिद्धांत का नाम बताइए जो सुभाव देता है कि संदेश को ऊपर से नीचे तक आदेश की अधिकारिक रेखा का पालन करना चाहिए।
2. Veena and Vikas are computer operators in a company having same educational qualification. Veena is getting Rs. 5000 per month and Vikas Rs. 4000 per month as salary for the same working hours. Which principles of management is violated in this case?  
वीना और विकास की शैक्षणिक योग्यताएँ एक जैसी हैं और वे एक कंपनी में कम्प्यूटर चालक के रूप में कार्य कर रहे हैं। एक जैसे कार्य घंटों के लिए वीना को प्रति माह 5000 रु. तथा विकास को 4000 रु. वेतन के रूप में मिल रहे हैं। इस स्थिति में प्रबंध के किस सिद्धांत का उल्लंघन किया गया है?
3. Which technique of scientific management aims at elimination of superfluous varieties, sizes and dimensions of the product?  
वैज्ञानिक प्रबंध की कौन सी तकनीक का लक्ष्य उत्पादों के अनावश्यक किस्मों, आकारों तथा परिमाणों को हटाना है।
4. Which technique of scientific management seeks to find out the best way of doing a job?  
वैज्ञानिक प्रबंध की कौन सी तकनीक कार्य को सम्पन्न करने के एक सर्वश्रेष्ठ तरीके को ढूँढ़ने की बात करता है?
5. State one violating effect of the principle management namely the 'division of work.'  
प्रबंध के 'कार्य विभाजन' के सिद्धांत का एक अवहेलनात्मक प्रभाव बताइए।
6. Name the technique of Taylor which is the strongest motivator for a worker to reach standard performance.  
उस तकनीक का नाम बताइए जो एक कर्मचारी को निर्धारित मानकों को प्राप्त करने के लिए अभिप्रेरित करती है?
7. State any two principles of scientific management.  
'वैज्ञानिक प्रबंध' के कोई दो सिद्धांत बताइए।
8. What is the job of 'Speed Boss' under functional foremanship?

क्रियात्मक फोरमैनशिप के अंतर्गत 'गतिनायक' का क्या काम है?

9. If an organisation does not provide the right place for physical and human resources, which principle is violated?

यदि एक संगठन भौतिक तथा मानवीय संसाधनों के लिए सही स्थान उपलब्ध नहीं कराता तो किस सिद्धांत की अवहेलना होती है?

10. How does the technique of 'motion study' helps to improve the efficiency of workers?

गति अध्ययन किस प्रकार एक कर्मचारी की कार्यक्षमता को सुधारती है?

### 3 Marks Questions

11. Distinguish between 'Fayol' and 'Taylor' contribution to management on the basis of  
(i) Unity of command (ii) Applicability (iii) Focus

टेलर एवं फेयोल के प्रबंध के सिद्धांतों हेतु विचारों में निम्नलिखित आधारों पर अंतरभेद कीजिए:-

(क) आदेश की एकता (2) अनुकूलन/लागू करना (ग) ध्यान का केन्द्र

12. Fayol points out the danger and cost of unnecessary labour turnover in one of his principles. Name and explain the principle.

फेयोल ने अपने एक सिद्धांत में अनावश्यक रूप से श्रम आर्हत (श्रमिक परिवर्तन) के खतरे और लागतों की ओर संकेत किया है इस सिद्धांत का नाम बताते हुए इसे समझाइए।

13. Keeping in mind the nature of principles of management explain the following points  
(i) Formed by practice and experimentation.

(ii) Cause and effect relationship

(iii) Contingent

प्रबंध की सिद्धांतों की प्रकृति से संबंधित निम्नलिखित बिन्दुओं को समझाइए :-

(क) अभ्यास एवं प्रयोगों द्वारा निर्धारण

(ख) कारण तथा परिणाम संबंध

(ग) अनिश्चित

14. Which principle of management suggests that employees should not leave the organisation frequently? Give two adverse effects if this principle is violated.

प्रबंध का कौन सा सिद्धांत यह सुझाव देता है कि कर्मचारियों को संगठन जल्दी-जल्दी नहीं छोड़ना चाहिए। इस सिद्धांत के उल्लंघन के दो विपरीत प्रभाव बताइए।

#### 4 Marks Questions

15. Explain briefly the following techniques of scientific management given by Taylor.  
(i) Time study (ii) Motion study (iii) Fatigue study (iv) Method study  
टेलर द्वारा दिए गए निम्नलिखित वैज्ञानिक प्रबंध की तकनीकों का संक्षिप्त में वर्णन कीजिए :-  
(क) समय अध्ययन (ख) गति अध्ययन (ग) थकान अध्ययन (घ) कार्यविधि अध्ययन
16. Explain any four points regarding significance of principles of management.  
प्रबंध के सिद्धांतों के महत्त्व के किन्हीं चार बिंदुओं को समझाइए।
17. Which principle of management suggest that employees should be treated with 'Justice and Kindness'? Why is this principle essential in management?  
प्रबंध का कौन सा सिद्धांत कर्मचारियों के प्रति 'न्याय एवं उदारता' के व्यवहार की बात कहता है? प्रबंध में यह सिद्धांत क्यों आवश्यक है?

#### 5 Marks Questions

18. What contradiction do you find in the principle of 'Unity of command' and the technique of 'Functional foremanship' and why?  
'आदेश की एकता के सिद्धांत' तथा 'क्रियात्मक, फोरमैनशिप' पद्धति में आप क्या विरोधाभास पाते हैं? और क्यों?
19. Explain with the help of suitable example the technique of 'Differential piece wage system'.  
'विभेदात्मक मजदूरी दरों' का एक पद्धति के रूप में उपयुक्त उदाहरण की सहायता से वर्णन कीजिए।
20. Explain the techniques of 'Simplification' and 'Standardization of work' as given by F.W. Taylor bringing out their differences.  
एफ.डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रतिपादित 'सरलीकरण' तथा 'कार्य के प्रमापीकरण' की तकनीकों को समझाते हुए उनमें अंतर लिखिए।
21. An organisation follows the principles of management. Explain any one positive effect of each of the following principles of management on the organisation.  
(i) Division of work (ii) Discipline (iii) Unity of direction  
(iv) Stability of personnel (v) Initiative  
एक संगठन प्रबंध के सिद्धांतों का पालन करता है। संगठन पर प्रबंध के निम्नलिखित प्रत्येक सिद्धांतों के एक अनुकूल प्रभाव का वर्णन कीजिए :-  
(क) कार्य-विभाजन (ख) अनुशासन (ग) निर्देश की एकता (घ) कर्मचारियों के कार्यकाल में

### 6 Marks Questions

22. Do you agree with the view that Taylor's principles of Scientific management and Fayol's principles of management are mutually complementary? If yes give reasons.  
क्या आप इस मत से सहमत हैं कि टेलर के वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धांत और फेयोल के प्रबंध के सिद्धांत परस्पर एक दूसरे के पूरक हैं? यदि हाँ तो कारण सहित उत्तर लिखिए।
23. Explain the following principles of scientific management :-  
(i) Harmony, not discord  
(ii) Cooperation not individualism  
(iii) Development of each and every person to his/her greatest efficiency and prosperity.  
वैज्ञानिक प्रबंध के निम्नलिखित सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।  
(क) मैत्री, न कि मतभेद  
(ख) सहयोग, न कि व्यक्तिवाद  
(ग) प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकतम कुशलता एवं सफलता तक विकास
24. Explain whether Taylor's technique of scientific management are universally applicable giving examples of at least three techniques in support of your answer.  
टेलर के वैज्ञानिक प्रबंध की तकनीकों क्या सार्वभौमिक रूप से उपयोगी हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कम से कम तीन तकनीकों के उदाहरण दीजिए।

### Questions based on High Order thinking Skills

25. The production manager of Godrej instructs a salesman to go slow in selling the product whereas the marketing manager is insisting on fast selling to achieve the target. Which principle of management is being violated in this case?  
गोदरेज के उत्पादक प्रबंधक एक विक्रयकर्ता को उत्पाद बेचने की गति धीमी रखने को कहते हैं, जबकि विपणन प्रबंधक लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए उस पर शीघ्र बिक्री के लिए दबावा डालता है। इस दशा में प्रबंध के किस सिद्धांत की अवहेलना हो रही है?
26. Nikhil a manager, expects his subordinates to work only for the happiness and feel happy as well as pleasure of being in organisation, which principle is overlooked? Give two violating effects.  
निखिल जो एक प्रबंधक है, अपने अधीनस्थों से आशा करता है कि वे केवल प्रसन्नता के लिए कार्य करें तथा संगठन में बने रहने में प्रसन्नता एवं सुख का अनुभव करें। प्रबंध के किस सिद्धांत की अवहेलना हो रही है? दो अवहेलनात्मक प्रभाव बताइए।

27. In a company there are four departments for finance, marketing, production and human resource development. Identify the principle of management and give its three advantages.

एक कंपनी में चार विभाग वित्त, विपणन, उत्पाद एवं मानवीय संसाधन विकास हैं, यहाँ प्रबंध के किस सिद्धांत को बताया गया है? उस सिद्धांत के तीन लाभ लिखिए।

28. "There should be complete understanding between the labour and the management instead of individualism." Which principle of Taylor in this statement is referred to? Explain the importance of this principle.

“कर्मचारी तथा संगठन के बीच व्यक्तिवाद न होकर पूरी समझ होनी चाहिए।” इस वक्तव्य में टेलर के कौन से सिद्धांत को बताया गया है? उस सिद्धांत के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

## Answers

1. Scalar chain / सौपान श्रृंखला
2. Equity / समता
3. Simplification / सरलीकरण
4. Method study / विधि अध्ययन
5. Lack of specialization / विशिष्टीकरण की कमी
6. Differential piece wage / विभेदात्मक मजदूरी दर
7. Science, not rule of thumb/ Harmony not discord/ cooperation not individualism.  
विज्ञान न कि रूढ़िवादिता/मैत्री, न कि मतभेद/सहयोग, न कि व्यक्तिवाद
8. To ensure that all the workers are performing their job at the required or expected speed.  
सुनिश्चित करता है कि सभी श्रमिक अपना-अपना काम निर्धारित गति से कर रहे हैं।
9. Order / व्यवस्था
10. By eliminating unnecessary and wasteful movements on the job.  
काम के दौरान की जाने वाली अनावश्यक हरकतों को समाप्त करना है।

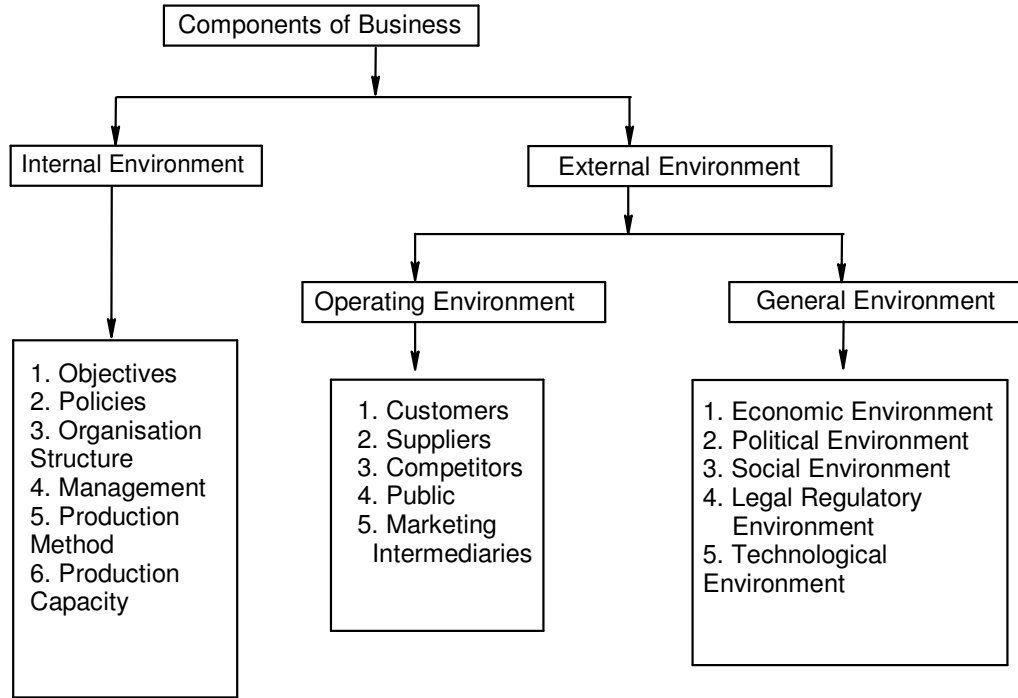
## CHAPTER-3

### BUSINESS ENVIRONMENT

#### व्यावसायिक वातावरण

#### POINTS TO REMEMBER

1. Business Environment includes both the specific and general forces. Specific forces affect individual enterprise directly while general forces have impact on all business enterprise.
2. A good understanding of business environment by managers enables them not only to identify and evaluate but also read to face external to their company.
3. Economic environment consists of various macro level factors related to means of production and distribution of wealth.
4. Macro-level factors of Economic environment cell :
  - (i) Stage of economic development
  - (ii) The economic structure
  - (iii) Economic policies
  - (iv) Infrastructural factors
5. Economic environment of business in India has been steadily changing mainly due to the government policies.
6. Economic reforms in India have started with the announcement of a new Industrial policy, 1991.
7. Mainly there are three aspects of New Industrial Policy, 1991 :
  - (i) **Liberalization** : Liberating Industry from the shades of the Licensing system.
  - (ii) **Privatisation** : Drastically reducing the role of public sector.
  - (iii) **Globalization** : Encouraging foreign private participation in India's Industrial development.
8. The New Industrial policy 1991 has made a significant impact on the working of enterprises in business and Industry the corporate sector has faced several challenges. These are :
  - (i) Increasing competition
  - (ii) More demanding customers
  - (iii) Rapidly changing technologies environment
  - (iv) Market orientation
  - (v) Need for developing human resource.

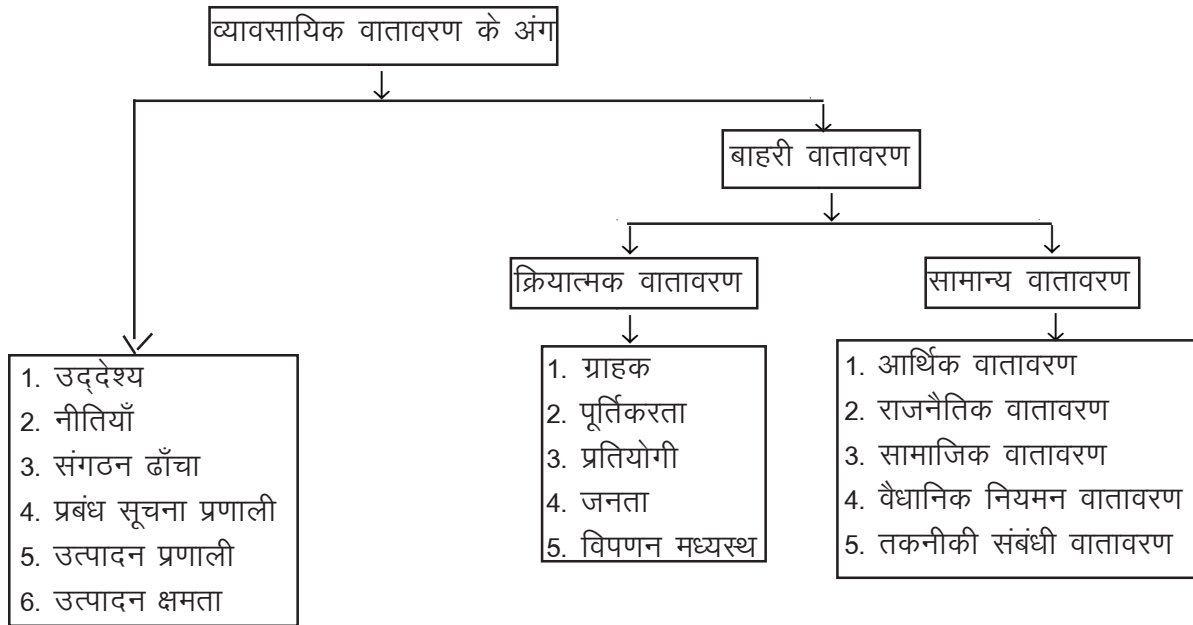


### महत्त्वपूर्ण बिन्दु

1. व्यावसायिक वातावरण में विशिष्ट तथा सामान्य दोनों शक्तियाँ सम्मिलित हैं। विशिष्ट शक्तियाँ प्रत्यक्ष रूप से व्यक्तिगत संस्था को प्रभावित करती हैं जबकि सामान्य शक्तियों का प्रभाव सभी व्यावसायिक संस्थाओं पर पड़ता है।
2. प्रबन्धकों द्वारा व्यावसायिक वातावरण की अच्छी समझ उनको न केवल बाहरी शक्तियों को पहचानने तथा मूल्यांकन करने योग्य बनाता है बल्कि प्रतिक्रिया करने की भी हिम्मत देता है।
3. आर्थिक वातावरण में ब्रह्म स्तर के बहुत से कारक सम्मिलित हैं जो धन के उत्पादन और विवरण के साधनों से सम्बन्धित हैं।
4. ब्रह्म-स्तर के कारक निम्न हैं :-
  - (क) आर्थिक विकास का चरण
  - (ख) आर्थिक नीतियाँ
  - (ग) संरचनात्मक कारक
5. व्यवसाय का आर्थिक वातावरण मुख्य रूप से सरकार की नीतियों से लगातार बदलता रहता है।
6. भारत में आर्थिक सुधार नई औद्योगिक नीति 1991 की घोषणा के साथ शुरू हुए।
7. मुख्य रूप से नई आर्थिक नीति के तीन पहलू हैं :-
  - (क) **उदासीकरण** : लाइसेंस व्यवस्था से उद्योगों को छुटकारा दिलाना।
  - (ख) **निजिकरण** : सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका में कमी करना।
  - (ग) **वैश्वीकरण** : भारतीय औद्योगिक विकास में विदेशी संस्थाओं को बढ़ावा देना।

8. नई आर्थिक नीति ने उद्योगों की कार्यप्रणाली पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाला है। कारपोरेट जगत में बहुत सी चुनौतियों का सामना किया है। वे हैं :-

- (क) बढ़ती हुई प्रतिस्पर्धा
- (ख) ग्राहकों की बढ़ती आवश्यकताएँ
- (ग) तकनीकी वातावरण में परिवर्तन
- (घ) बाजार केन्द्रित
- (ङ) मानवीय संसाधनों के विकास की आवश्यकता।



### 1 Mark Questions

1. What do you mean by Business Environment?  
व्यावसायिक वातावरण से आप क्या समझते हैं?
2. Give two examples of changes in economic environment which effect business organisation.  
आर्थिक वातावरण में बदलाव के कोई दो उदाहरण दीजिए जो व्यावसायिक संस्था को प्रभावित करते हैं।
3. Which Industrial policy has opened doors of Indian economy for multinational companies to large scale?  
किस औद्योगिक नीति ने बड़े पैमाने पर भारतीय अर्थव्यवस्था के द्वार बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के लिए खोले?
4. Name the term/process which means integrating the economy with the rest of the world.  
उस प्रक्रिया का नाम बताइए जिसका अर्थ अर्थव्यवस्था का शेष विश्व के साथ एकीकरण करने से हैं?
5. State two components of Business Environment.  
व्यावसायिक वातावरण के दो अंग लिखिए।
6. If new products are introduced in the market by new techniques which type of environment is indicated by it?  
बाजार में नई तकनीक द्वारा नये-नये उत्पादों का आना किस तरह के व्यावसायिक वातावरण का सूचक है?
7. Name the term/process under which reduction in tax rates and lifting of unnecessary control over the economy was undertaken.  
उस प्रक्रिया का नाम बताइए जिसके अंतर्गत करों में कमी तथा अर्थव्यवस्था में होने वाले अनावश्यक नियंत्रण को हटाया गया था?

### 3 Marks Questions

8. Write short notes on the following :-  
(i) Liberalization      (ii) Privatisation  
निम्नलिखित पर टिप्पणी कीजिए :-  
(क) उदारीकरण      (ख) निजिकरण
9. How does change in social Environment affects a business? State any three points.  
सामाजिक वातावरण में परिवर्तन व्यवसाय को किस प्रकार प्रभावित करता है? किन्हीं तीन बिन्दुओं को लिखिए।

10. "Environment provides with constraints and opportunities." Explain with the help of an example.

“वातावरण बाधाएँ तथा अवसर दोनों उपलब्ध करवाता है।” उदाहरण सहित स्पष्ट कीजिए।

#### 4 Marks Questions

11. "To be successful an organisation is required to continuously study its environment." In the light of this statement give four reasons which indicate the importance of Business Environment?

“किसी भी संगठन को सफल बने रहने के लिए अपने वातावरण का निरंतर अध्ययन करना पड़ता है।” इस कथन को ध्यान में रखते हुए व्यावसायिक वातावरण के चार महत्त्व बताइए।

12. Explain any four features of Business Environment.

व्यावसायिक वातावरण की किन्हीं चार विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

#### 5 Marks Questions

13. "External Environment of Business in Dynamic and Uncertain." Explain.

“व्यवसाय का बाह्य वातावरण गतिशील और अनिश्चित है।” व्याख्या कीजिए।

14. Explain briefly the various dimensions of business environment.

व्यावसायिक वातावरण के विभिन्न आयामों का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

15. "The Indian corporate sector has come face to face with several challenges due to government policy changes." Explain any five such challenges.

सरकारी नीति में परिवर्तन के कारण भारतीय कारपोरेट क्षेत्र को अनेक चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। किन्हीं ऐसी पाँच चुनौतियों का वर्णन कीजिए।

#### Questions Based on High Order Thinking Skills

1. "The project of Nano Car reestablished in Gujrat" is indicated by which factor of environment?

नैनो कार का गुजरात में पुनः स्थापित होना किस व्यावसायिक वातावरण का सूचक है?

(i)

2. Clarify "Warning Signal" as an importance of Business Environment.

“चेतावनी संकेत” को व्यावसायिक वातावरण के महत्त्व के रूप में समझाइए।

3. Enumerate the impact of changes in government policy on business and Industry.

व्यवसाय तथा उद्योगों पर सरकार की बदलती हुई नीतियों के प्रभाव का मूल्यांकन कीजिए।

## Answers

1. Business Environment means the sum total of all those forces that are outside the control of a business.  
ब्यावसायिक वातावरण का अभिप्राय व्यवसाय को प्रभावित करने वाले उन घटकों के योग से है जिन पर व्यवसाय का कोई नियंत्रण नहीं होता है
2. Interest rate, Inflation rates / ब्याज की दरे, तेजी की दरें
3. Industrial policy, 1991 / औद्योगिक नीति 1991
4. Globalisation / वैश्वीकरण
5. Internal and External / आंतरिक और बाहरी
6. Technological / तकनीकी
7. Liberalization / उदारीकरण

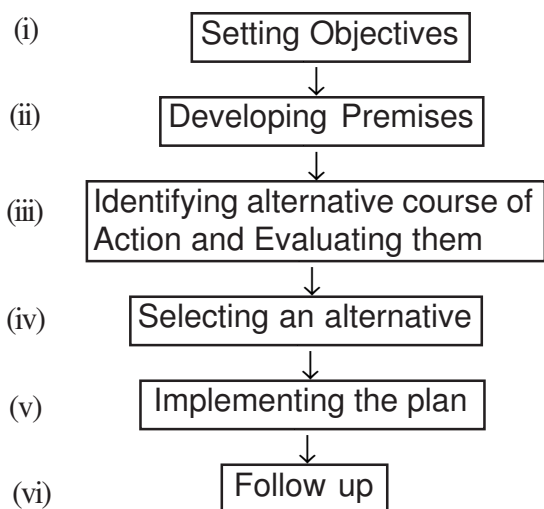
## CHAPTER-4

### PLANNING

#### नियोजन

#### POINTS TO REMEMBER

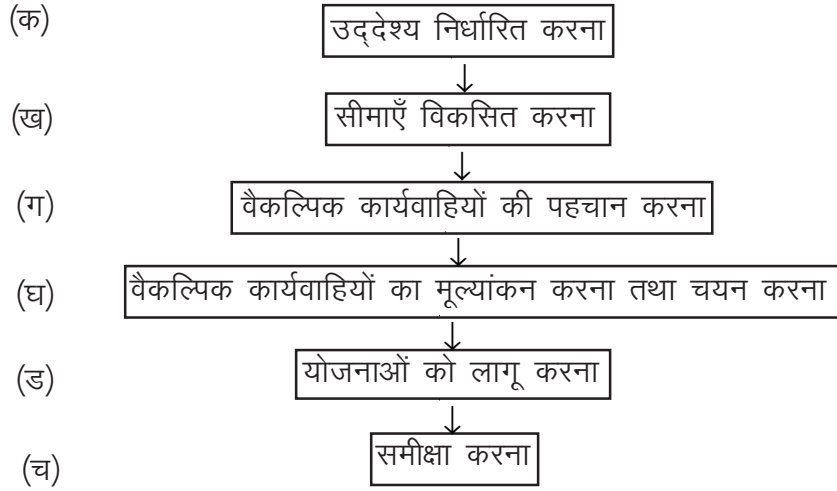
1. Planning is deciding in advance what is to be done. It involves the selection of objectives, policies, procedures and programming from among alternatives.
2. Features of Planning :- (i) Primary function of Management (ii) Pervasive (iii) Continuous (iv) Futuristic (v) Goal oriented (vi) Decision making and mental exercise.
3. Importance of Planning :- (i) Provides Direction (ii) Reduces uncertainty (iii) Reduces overlapping (iv) Promotes innovative ideas (v) Facilitates decision making (vi) Establishes standards for controlling.
4. Limitation of Planning :- (i) Reduces creativity (ii) Costly Process (iii) Time consuming (iv) Rigid in nature (v) Do not guarantee success (vi) Fails in Dynamic environment
5. Steps involved in Planning Process :-



#### **याद रखने योग्य बिन्दु/महत्त्वपूर्ण बिन्दु :-**

1. नियोजन का अर्थ क्या करना है का पूर्वानुमान है। इसमें उपलब्ध विकल्पों से उद्देश्यों, नीतियों कार्य-विधियों तथा कार्यक्रमों का चयन अंतर्निहित है।
2. नियोजन की विशेषताएँ :- (क) प्रबंध का प्राथमिक कार्य (ख) सर्वव्यापक (ग) निरंतर चलने वाली प्रक्रिया (घ) भविष्यवादी (ङ) उद्देश्य आधारित (च) निर्यणन एवं मानसिक अभ्यास

3. नियोजन का महत्त्व :- (क) दिशा प्रदान करना (ख) अनिश्चतता/जोखिम कम करना (ग) उपव्ययी क्रियाओं को नियंत्रित करना (घ) नवीनतम विचार विकसित करना (ङ) निर्णयन में सहायक (च) नियंत्रण के लिए प्रभाव/मानक निश्चित करना।
4. नियोजन की सीमाएँ :- (क) रचनात्मकता में कमी (ख) भारी लागत निहित प्रक्रिया (ग) समय उपभोगी (घ) कठोर प्रकृति (ङ) सफलता का आश्वासन नहीं (च) गतिशील पर्यावरण में कार्य नहीं करता।
5. नियोजन प्रक्रिया :-



## 1 Mark Questions

1. Planning is required at every level of management but at which level more time is consumed on planning?

नियोजन कार्य प्रत्येक प्रबंधकीय स्तर पर किया जाता है, परन्तु किस स्तर पर नियोजन पर अधिक समय लगाया जाता है?

2. List the first two steps of planning process.

नियोजन प्रक्रिया के पहले दो चरण बताइए।

3. In which type of plan the sequence of activities to complete a job is considered?

नियोजन के किस प्रकार के अंतर्गत, एक जॉब को पूरा करने के लिए की जाने वाली, क्रियाओं का क्रम निश्चित किया जाता है?

4. The statement "No smoking at Public Places" is related to which type of plan?

'सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान निषेध' कथन योजनाओं के किस प्रकार से संबंधित है?

5. Planning provides the basis of control. How?

नियोजन, नियंत्रण का आधार है। कैसे?

6. Give one example each of internal and external premises of planning

नियोजन की एक आंतरिक सीमा तथा एक बाह्य सीमा का उदाहरण दीजिए।

7. Give one difference between Procedures and Methods.

कार्यविधि तथा विधि में एक अंतर कीजिए।

8. Why planning is called a mental exercise?

नियोजन को एक बौद्धिक व्यायाम क्यों कहा जाता है?

9. What type of plan is defined as long range blue print of an organisation's desired image, direction and destination?

योजना के किस प्रकार को संगठन की वांछित छवि, दिशा एवं लक्ष्य के ब्लूप्रिंट के रूप में परिभाषित किया जाता है?

10. A firm wants to increase its sales by 25% for the coming year. Which type of plan is involved in it?

एक फर्म आने वाले वर्ष में, अपनी बिक्री को 25 प्रतिशत बढ़ाना चाहती है। इसमें नियोजन का कौन-सा प्रकार सम्मिलित है?

### 3 Marks Questions

11. Make difference between following with examples :-

- (i) Policies and Procedures
- (ii) Policies and rules
- (iii) Procedures and Methods

निम्नलिखित में उदाहरण सहित अन्तर कीजिए :-

- (क) नीतियाँ और पद्धतियाँ
- (ख) नीतियाँ और नियम
- (ग) कार्य विधियाँ और पद्धतियाँ

12. Explain the importance of formulation of Derivative plans with an example.

सहायक योजनाओं के महत्त्व को उदाहरण सहित स्पष्ट कीजिए।

### 4 Marks Questions

13. Planning helps in better coordination and provides the basis of control. Explain.

नियोजन समन्वय में सहायक तथा नियंत्रण का आधार है। स्पष्ट कीजिए।

14. "Planning is of vital importance in the management process." Do you agree? Explain with four reasons in support of your answer.

'नियोजन प्रबंधकीय प्रक्रिया में अतिमहत्त्वपूर्ण है।' क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के पक्ष में चार कारणों सहित वर्णन कीजिए।

### 5 Marks Questions

15. Why planning is an important function of management? Explain five points/reasons.

नियोजन प्रबंध तंत्र का महत्त्वपूर्ण कार्य क्यों है? पाँच कारणों का वर्णन कीजिए।

16. Explain five features which indicate the nature of planning function.

नियोजन प्रक्रिया की प्रकृति को स्पष्ट करने वाली पाँच विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

### 6 Marks Questions

17. 'Planning is a continuous process' state and explain various steps of planning process.

नियोजन एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का नामांकन एवं वर्णन

कीजिए।

18. Planning lays down the base for other functions of management. Explain the other six features of planning.

नियोजन प्रबंध के समस्त कार्यो को आधार प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त नियोजन की छः अन्य विशेषताएँ बताइए।

19. Explain three advantages and three disadvantages of planning.

नियोजन के तीन लाभ तथा तीन हानियाँ बताइए।

### Questions Based on High Order Thinking Skills –

20. Planning is futuristic in nature still it doesn't guarantee success. Why?

नियोजन भविष्यवादी है फिर भी यह सफलता का आश्वासन नहीं देता है। क्यों?

21. Planning is done to reduce the wastage of resources and efforts and to save time. But the planning process itself is time consuming and require lot of human efforts. Explain.

नियोजन संसाधनों एवं प्रयासों तथा समय की बचत के लिए किया जाता है, परंतु नियोजन प्रक्रिया स्वयं समय उपभोगी है और बहुत अधिक मानवीय प्रयासों की आवश्यकता होती है। स्पष्ट कीजिए।

22. 'While formulating a strategy, the business environment needs to be taken into consideration.' Explain with an example.

'व्यूह रचना का निर्माण करते समय, व्यापारिक वातावरण को भी ध्यान में रखना चाहिए।' उदाहरण सहित समझाइए।

## Answers

1. Top level management / उच्च स्तरीय प्रबंध
2. (i) Setting objectives / उद्देश्यों का निर्धारण  
(ii) Developing planning premises / आधारों की स्थापना
3. Procedures / कार्यविधि
4. Rule / नियम
5. Planning provide standards with which actual performance is compared.  
नियोजन, मानक उपलब्ध करवाता है जिसके साथ वास्तविक कार्य की तुलना की जाती है।
6. (i) Capital or Raw material / पूँजी या कच्चा माल  
(ii) Govt. Policies or Business competition / सरकारी नीतियाँ या व्यावसायिक प्रतियोगिता।
7. Procedure is a guide to action. It contains steps to be taken in a chronological order whereas methods are standard ways of doing things.  
कार्यविधि क्रिया-कलापों का मार्गदर्शन करती है। इसमें क्रमानुसार कार्य करने के चरणों का वर्णन होता है जबकि विधि कार्य करने का प्रामाणिक तरीका है।
8. Planning requires application of the mind involving creative thinking, imagination, foresight and sound judgement.  
नियोजन में मस्तिष्क की दूरदर्शिता, कल्पना, रचनात्मक सोच तथा प्रभावी निर्णय की आवश्यकता होती है।
9. Strategy / ब्यूह-रचना
10. Objective / उद्देश्य

# CHAPTER-5

## ORGANISING

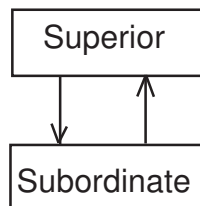
### संगठन

#### POINTS TO REMEMBER

1. In functional organisation the activities are grouped on the basis of functions to be performed while in case of divisional organisation activities are grouped on the basis of products produced. Both are part of formal organisation.
2. Delegation of authority is based on the principle of division of labour.
3. Principle of 'Unity of command' accompanies decentralisation of authority.
4. Decentralisation of authority increases the importance of subordinates working at all levels because they are given decision making authority & accountability.
5. Delegation of authority is the cause while decentralisation of authority is the effect.
6. Process of delegation of Authority :  

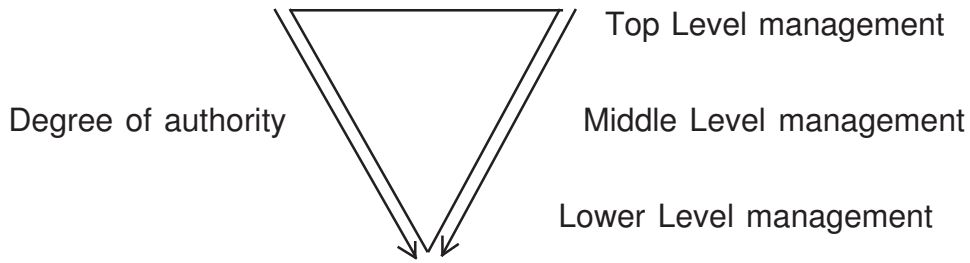
Assigning Responsibility	→	Granting Authority	→	Fixing Accountability
--------------------------	---	--------------------	---	-----------------------
7. Change in the formal organisation require well thought out official policy for change.
8. Informal organisation does not require any official or formal approval for change.
9. Formal organisation follows the levels of management & scalar chain principle for communication whereas informal organisation crosses the levels of management for communication.
10. In formal organisation manager is always a leader whereas in informal organisation leader need not be a manager.
11. There is a difference between responsibility & accountability, Responsibility means duty or obligation to do some work whereas accountability refers to answerability for the work.
12. Direction of flow of authority & responsibility is downward, i.e, from Superior to Subordinate whereas direction of flow of accountability is upward, i.e, from Subordinate to Superior.

Flow of authority & responsibility (work)

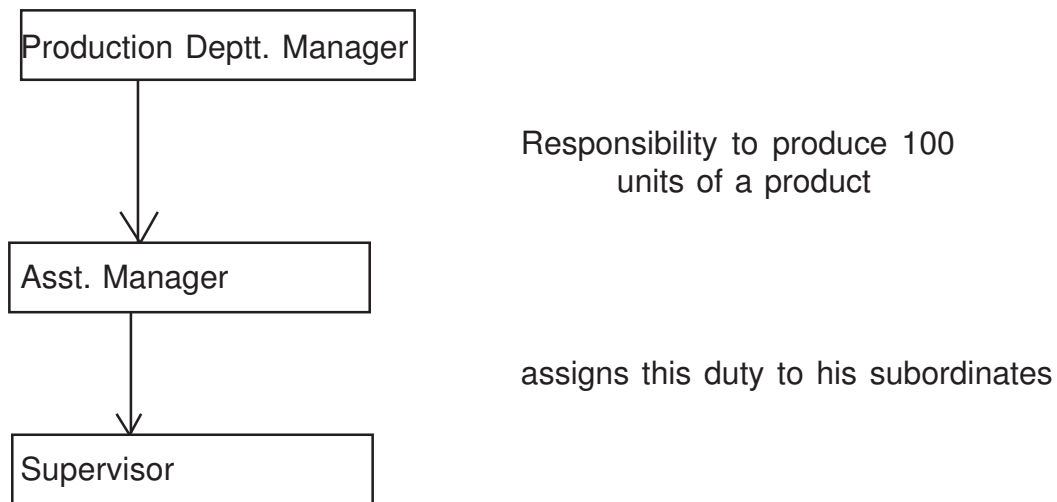


Flow of accountability

13. Degree of authority varies according to the level of management. The scope of authority narrows down towards lower level of management.



14. A Superior can delegate authority & responsibility to his subordinate but cannot delegate accountability for the work assigned to him.



Production Deptt. Manager assigns the responsibility of producing 100 units subordinates who in turn assigns the responsibility to his supervisor. ( responsibility can be delegated). Now if supervisor fails to perform, then although he will be accountable to Asst. manager but towards Production Deptt. manager, Asst. manager will remain accountable from whom he has been assigned the work.

15. Delegation of responsibility must be accompanied with adequate authority ( Principle of parity of authority with responsibility) for efficient performance.

Authority = Responsibility - Ideal Situation

if Authority > Responsibility - misuse of Authority

if Authority < Responsibility - difficult to perform the responsibility.

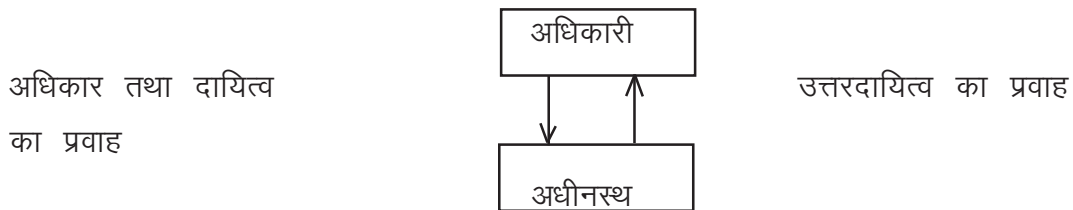
### महत्वपूर्ण बिन्दु

- कार्यात्मक संगठन में क्रियाओं का एकत्रीकरण कार्यो के आधार पर किया जाता है जबकि विभागीय संगठन में क्रियाओं का एकत्रीकरण वस्तुओं के उत्पादन के आधार पर किया जाता है। दोनों ही संगठन औपचारिक संगठन के प्रारूप हैं।
- अधिकार समर्पण कार्य विभाजन के सिद्धांत पर आधारित हैं।

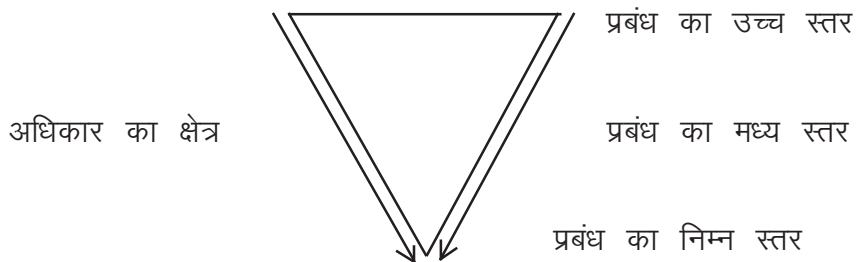
3. अधिकारों का विकेन्द्रीयकरण आदेश की एकता के सिद्धांत का सहयोगी है।
4. अधिकारों का विकेन्द्रीयकरण सभी स्तरों पर कार्य करने वाले अधीनस्थों के महत्व को बढ़ाता है।
5. अधिकार समर्पण कारण है तो अधिकारों का विकेन्द्रीकरण उसका परिणाम है।
6. अधिकार समर्पण प्रक्रिया :-

दायित्व सौंपना → अधिकार समर्पण → उत्तरदायित्व निर्धारण

7. केवल सुविचारित अधिकारिक योजना या नीति के आधार पर ही औपचारिक संगठन में परिवर्तन किया जा सकता है।
8. अनौपचारिक संगठन में परिवर्तन के लिए किसी औपचारिक या अधिकारिक सहमति या अनुमति की आवश्यकता नहीं।
9. औपचारिक संगठन प्रबंध के स्तरों तथा संप्रेषण की सोपान श्रृंखला के सिद्धांत का पालन करता है जबकि अनौपचारिक संगठन में प्रबंध के स्तर तथा संप्रेषण की सोपान श्रृंखला के सिद्धांत महत्व नहीं रखते।
10. औपचारिक संगठन में नेता प्रबंधक भी होता है जबकि अनौपचारिक संगठन में नेता का प्रबंधक होना आवश्यक नहीं।
11. दायित्व तथा उत्तरदायित्व में अंतर है। दायित्व का अर्थ है—उच्च अधिकारी द्वारा सौंपे गए कार्यों को पूरा करने का कर्तव्य तथा जवाबदेही तथा उत्तरदायित्व का अर्थ है—सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए उच्च अधिकारी को जवाब देना।
12. अधिकार तथा दायित्व का प्रवाह उच्च अधिकारी से अधीनस्थ की ओर तथा उत्तरदायित्व का प्रवाह अधीनस्थ से अधिकारी की ओर होता है।

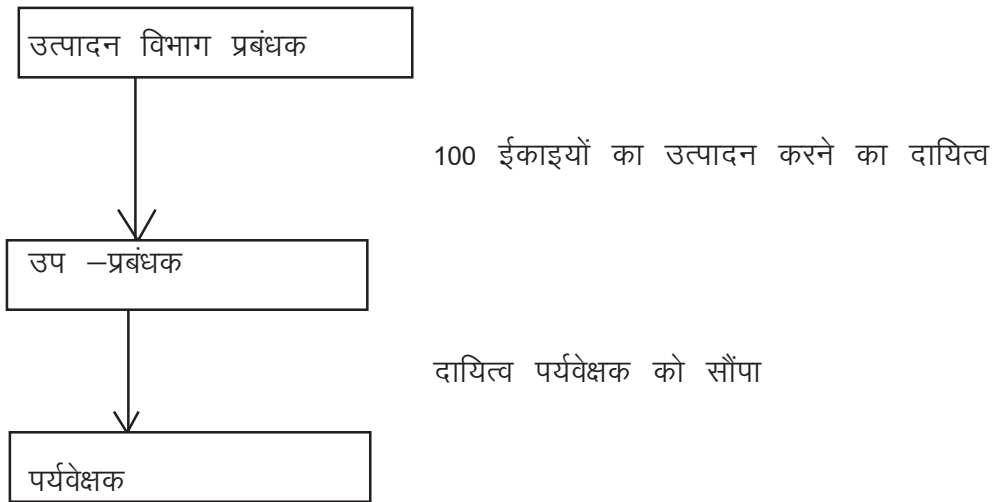


13. अधिकार का क्षेत्र प्रबंध के स्तर के अनुसार होता है। निम्न स्तर की ओर बढ़ते हुए इसका क्षेत्र संकुचित होता जाता है।



14. अधिकारी अपने अधीनस्थ को अधिकार व दायित्व तो समर्पित कर सकता है किंतु सौंपे गए कार्य

के लिए अपने उच्चअधिकारी के प्रति उत्तरदायित्व को नहीं समर्पित कर सकता है।



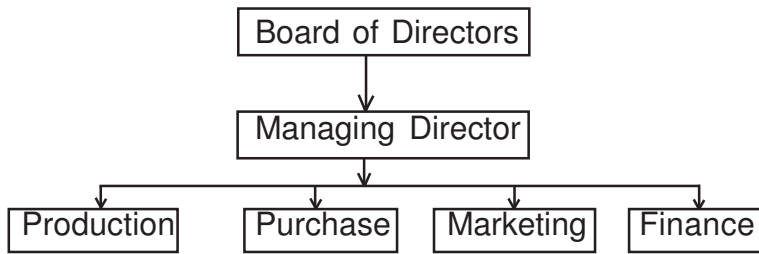
उत्पादन प्रबंधक को 100 ईकाइयां उत्पादित करने का दायित्व मिला। उसने यह दायित्व उपप्रबंधक को सौंप दिया। उपप्रबंधक ने इसे पर्यवेक्षक को सौंप दिया (दायित्व सौंपा जा सकता है)। यदि पर्यवेक्षक कार्य को पूरा कर नहीं पाता तो वह उप-प्रबंधक के प्रति तो उत्तरदायी है किंतु उत्पादन प्रबंधक के प्रति उप-प्रबंधक ही उत्तरदायी होगा।

15. कार्य कुशलता पूर्वक करने के लिए आवश्यक है कि उससे संबंधित अधिकार भी दिए जाएं (अधिकार व दायित्व की समानता का सिद्धांत)।

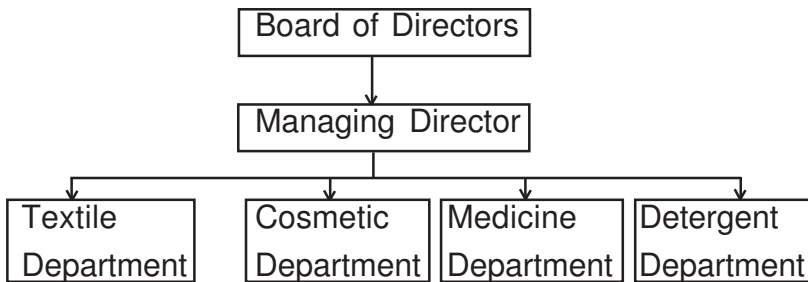
अधिकार = दायित्व ----- आदर्श स्थिति  
 अधिकार > दायित्व ----- अधिकारों का दुरुपयोग  
 अधिकार < दायित्व ----- दायित्व पूरा करना कठिन

### One Mark Questions

1. (a)  
(अ)



- (b)  
(ब)



Identify the type of organisation as shown in fig. (a) & (b)

‘अ’ तथा ‘ब’ आकृति में संगठन के प्रारूप को पहचानिए।

2. Name the type of organisation in which -

- (a) Friendly relationship exists among the members.  
(b) Official relationship exists among the members.

संगठन के प्रारूप का नाम लिखिए जहाँ—

- (1) सदस्यों में दोस्ताना संबंध हो  
(2) सदस्यों में अधिकारिक संबंध हो।

3. Name the process of establishing effective authority relationships among selected works, persons and work places, in order, for the group to work together efficiently.

उस प्रक्रिया का नाम बताइये जिसमें चुने हुए कार्यों, व्यक्तियों एवं कार्य स्थलों के मध्य प्रभावी अधिकार संबंध होते हैं जिससे कुशलता पूर्वक कार्य हो सके।

4. State any one objective of organisation.

संगठन का कोई एक उद्देश्य लिखिए।

5. If responsibility is more than authority, what would be its impact on the working of the organisation.?

अगर दायित्व अधिकार से अधिक है तो इसका संस्था की कार्यशैली पर क्या प्रभाव पड़ेगा?

6. whether decentralisation increases the importance of subordinates or reduces it.?

क्या विकेन्द्रीयकरण अधीनस्थों के महत्त्व को बढ़ाता है या घटाता है?

7. State whether the Principle of Scalar chain is followed in informal organisation or not.? क्या अनौपचारिक संगठन में सोपान श्रृंखला के सिद्धांत का पालन किया जाता है या नहीं?
8. Is organisation structure essential to prescribe relationship between various position in the organisation.  
संगठन में विभिन्न पदों के बीच संबंध को निर्धारित करने के लिए क्या संगठन ढाँचा आवश्यक है?
9. State whether functional organisation is based on products.  
लिखिए क्या कार्यात्मक संगठन उत्पाद आधारित है?
10. Name the process of entrusting responsibility and authority and creating accountability of the person whom work has been handed over?  
उस प्रक्रिया का नाम लिखिए जिसका अभिप्राय उत्तरदायित्व एवं अधिकार सौंपने तथा जिस व्यक्ति को उत्तरदायित्व सौंपा गया है उसकी उत्तरदेयता उत्पन्न करने की प्रक्रिया से है।

### 3 MARKS QUESTIONS

11. Name the process which coordinates human efforts, assembles resources and integrates both into a unified whole to be utilized for achieving specified objects.  
उस प्रक्रिया का नाम लिखिए जिसके अंतर्गत मानवीय प्रयासों में सामंजस्य स्थापित करने तथा संसाधनों को जोड़ने तथा दोनों को एकत्रित किया जाता है ताकि निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सके।
12. The number of subordinates that can be effectively managed by a superior refers to which aspect of management?  
उस पहलू का नाम लिखिए जिसका तात्पर्य एक पर्यवेक्षक द्वारा अपने कितने अधीनस्थों का प्रभावपूर्ण ढंग से पर्यवेक्षण किया जा सकता है?
13. What do you mean by organisation chart and organisation Manual?  
संगठन चार्ट और संगठन पुस्तिका से आप क्या समझते हैं?
14. Give three points of importance of organisation.  
संगठन के महत्त्व के कोई तीन बिन्दु लिखिए।
15. Write down three disadvantages of divisional organisation structures.

विभागीय संगठन के ढांचे की कोई तीन हानियाँ लिखिए।

16. 'Identifying and dividing the work is the first step in the process of one of the functions of Management'. Identify the function.

कार्यों को पहचानना और विभाजन करना प्रबंध के किसी एक कार्य की प्रक्रिया का प्रथम चरण है। कार्य को पहचानिए।

17. Differentiate between functional structure & divisional structure on the basis of formation.

रचना के आधार पर कार्यात्मक तथा विभागीय संगठन में अंतर करिए।

18. What would be the effect of no delegation of work.

अधिकार अंतरण न करने का क्या परिणाम होगा?

19. How does authority arise in formal organisation?

औपचारिक संगठन में अधिकार किस प्रकार उत्पन्न होते हैं?

20. How does responsibility arise in the organisation?

संस्था में दायित्व किस प्रकार उत्पन्न होता है?

21. An organisation has been formed on the basis of functional structure. But it was not able to achieve its targets. What do you think would have been the probable reasons of such type of organisation. Write down any three reasons of such failure.

एक संस्था कार्यात्मक संगठन के आधार पर गठित की गई, किंतु अपने उद्देश्यों की प्राप्ति में सफल नहीं हो पा रही। आप इसके क्या कारण सोच सकते हैं? ऐसी असफलता के कोई तीन कारण लिखिए।

22. How does organising as a function of management help in effective administration?

किस प्रकार संगठन की क्रिया प्रबंध को प्रभावपूर्ण प्रशासन में मदद करती है? व्याख्या कीजिए।

23. How does delegation of authority help in employee development & facilitate better control?

किस प्रकार अधिकार अंतरण, कर्मचारियों के विकास तथा बेहतर नियंत्रण में सहायता करता है? टिप्पणी कीजिए।

24. "Delegation of authority is based on elementary principle of division of work." Explain.

“अधिकार अंतरण कार्य विभाजन के प्रारम्भिक सिद्धांत पर आधारित है।” व्याख्या कीजिए।

25. An organisation is manufacturing T.V., watches, C.D. and Detergent. Explain what type of organisation structure is suitable for this organisation and why?  
 एक संस्था टी.वी., घड़ियाँ, सी.डी. तथा डिटरजेंट का उत्पादन कर रही है। व्याख्या कीजिए कि किस प्रकार का संगठन ढांचा संस्था द्वारा अपनाया जाएगा। और क्यों?
26. How delegation of authority is a source of development of managers? Comment.  
 किस प्रकार से अधिकार अंतरण प्रबंधकों के विकास का स्रोत है? टिप्पणी कीजिए।

#### 4 Marks Questions

27. Explain how Decentralisation is the extension of delegation?  
 व्याख्या कीजिए कि विकेन्द्रीयकरण अधिकार अंतरण का वृहद् रूप है?
28. Can both responsibility & accountability be delegated? Explain.  
 क्या दायित्व तथा उत्तरदायित्व दोनों को प्रत्यायोजित किया जा सकता है? व्याख्या कीजिए।
29. "Decentralisation leads to better coordination & Team work." Explain.  
 "विकेन्द्रीकरण से बेहतर समन्वय तथा सहयोग में सहायता मिलती है।"
30. "Organisation establishes clear lines of Authority & responsibility." Explain.  
 "संगठन की क्रिया अधिकार तथा दायित्व की स्पष्ट स्थापना करती है।" व्याख्या कीजिए।
31. Explain any four disadvantages of functional structure.  
 कार्यात्मक संगठन की चार हानियाँ लिखिए।
32. State the importance of organising as a function of management.  
 प्रबंध के एक कार्य के रूप में संगठन के महत्त्व का उल्लेख कीजिए।
33. Enumerate the steps involved in the process of organising.  
 संगठन प्रक्रिया में निहित चरणों की व्याख्या कीजिए।

#### 5 Marks Questions

34. "Every organisation should be characterized by both centralisation & decantralisation." Do you agree with this statement? Give reasons in support of your answer.  
 प्रत्येक संगठन में केन्द्रीकरण तथा विकेन्द्रीकरण दोनों का ही होना आवश्यक है। क्या आप इस कथन से सहमत हैं। अपने उत्तर के समर्थन में तर्क दीजिए।

35. Rahul Ltd. is engaged in production of mechanical articles. The members of the organisation have friendly relationship among them. Which type of organisation has developed in the concern? Explain only four benefits of developing such an organisation.  
 राहुल लिमिटेड मशीनी वस्तुओं के उत्पादन में कार्यरत है। इस संगठन के सदस्यों में पारस्परिक दोस्ताना संबंध है। किस प्रकार का संगठनात्मक संबंध सदस्यों में विकसित हो रहा है? इस प्रकार के संगठनात्मक संगठन के चार लाभ लिखिए।
36. What is meant by "formal organisation." Explain any two merits and two demerits of formal organisation.  
 औपचारिक संगठन की परिभाषा लिखिए। औपचारिक संगठन के कोई दो लाभ तथा दो हानियाँ लिखिए।
37. Delegation of Authority provides the medium where by a manager multiplies himself. Comment.  
 "अधिकार समर्पण वह माध्यम है जिसके द्वारा एक प्रबंधक अपनी कार्यशक्ति बढ़ाता है।" स्पष्ट कजिए।

## 6 Marks Questions

38. Distinguish between formal & informal organisation on the basis of :  
 (i) Authority (ii) Leadership (iii) Nature (iv) Behaviour (v) Flow of communication (f) Origin  
 औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में निम्न आधार पर अंतर लिखिए :-  
 (क) अधिकार (ख) नेतृत्व (ग) प्रकृति (घ) व्यवहार (ङ) सम्प्रेषण का प्रवाह (च) उद्गम।
39. ABC Ltd is manufacturing cosmetics, garments & footwear. Which type of organisational structure should be adopted by the enterprises & why? States its any three features.  
 अ ब स लिमिटेड सौन्दर्य प्रसाधन, कपड़े तथा जूते बनाने वाली संस्था है। उसे किस प्रकार का संगठनात्मक ढांचा अपनाना चाहिए और क्यों? इसकी तीन विशेषतायें भी लिखिए।
40. You have to create an organisation to implement the plans already finalised by your company. What steps will you takes as a manager to form an organisation.  
 आप एक संस्था में मैनेजर हैं और योजनाओं के अनुसार संगठनात्मक ढांचा बनाने के लिए आप किस प्रक्रिया का पालन करेंगे?
41. "The significance of organisation function arises from the fact that it helps in the survival and growth of an enterprise and equips it to meet the challenges." In the light of the above statement explain the importance of organisation.  
 संगठन कार्य का महत्त्व इसी तथ्य से है जब वह उद्यम के चालू रहने तथा विकास में सहायता करता है तथा विभिन्न चेतावनियों का सामना करने में समर्थ बनाता है। इस तथ्य के प्रकाश में संगठन

कार्य का महत्त्व लिखिए।

### Questions Based on High Order Thinking Skills

Q. 42 The star Ltd. company is manufacturing steel goods. There are four main activities marketing, production, finance and personnel. The G.M. is planning to structuring the organisation. Which type of organisation structure should be adopted? And Why? Give two reasons.

स्टार लि. कंपनी एक स्टील वस्तुओं की निर्माणी कंपनी है। कंपनी की चार मुख्य क्रियाएँ हैं – विपणन, उत्पादन, वित्त और सविवर्गीय। संगठन ढांचे के विषय में महा प्रबंधक योजना बनाता है। किस प्रकार का संगठन ढांचा इस कंपनी को अपनाना चाहिए? और क्यों? अपने समर्थन में दो तर्क दीजिए।

Q. 43 "Just as Authority is the key to Managers job Delegation of Authority is key to organisation." In the light of this statement discuss the significance of delegation of Authority.

“जैसे कि अधिकार प्रबंधक के पास काम की चाबी है, अधिकार अन्तरण संगठन की चाबी है।” उपरोक्त कथन के प्रकाश में “अधिकार के अन्तरण का महत्त्व समझाइये।”

Q. 44 "If we delegate the authority, we multiply it by two; if we decentralise it, we multiply it by many." How?

“यदि हम अधिकार अन्तरण करते हैं तो हम इसे दुगना करते हैं, यदि हम विकेन्द्रीकरण करते हैं तो कई गुना करते हैं।” कैसे समझाइये।

### Answers

- (i) Functional Organisation / कार्यात्मक संगठन  
(ii) Divisional Organisation / विभागीय संगठन
- (i) Informal Organisation / अनौपचारिक संगठन  
(ii) Formal Organisation / औपचारिक संगठन
- Organising / संगठन
- Optimum utilization of resources or any other objective. / साधनों का उचित उपयोग
- Performance of work become difficult / कार्य करना कठिन हो जाता है।
- Increases / बढ़ेगी
- Not followed / पालन नहीं किया जाता
- Essential / आवश्यक
- Yes / हाँ
- Delegation of authority / अधिकार अन्तरण

## CHAPTER-6

### STAFFING

### नियुक्तिकरण

#### POINTS TO REMEMBER

1. Staffing is a part of the management, which is concerned with obtaining, utilizing maintaining a satisfactory work force.
2. Staffing function is needed because of
  - (a) Increasing size of organisations
  - (b) Rapid advancement of technology
  - (c) Complicated behaviour of human beings
3. Human resource management is a broader concept, which includes
  - (a) Human resource planning
  - (b) Employing people
  - (c) Training and development etc.
4. Steps in the process of staffing :-
  - (a) Estimating manpower requirement
  - (b) Recruitment
  - (c) Selection
  - (d) Placement and Development
  - (e) Training and development
5. Recruitment refers to the process of searching for prospective employees & stimulating them to apply for a job.
6. Selection : It is a process of selection of right types of candidates and offering them jobs.
7. Sources of requirement
  - (a) Internal:- Transfer, Promotion
  - (b) External:- Casual callers, Advertisement, Employment exchange, placement

agencies, management, consultants, Campus recruitment, direct recruitment, recommendations of employees, labour contractors, Telecasting and web publishing.

8. Differences between recruitment and Selection :-

Basis	Recruitment	Selection
Process	It is a positive and simple process	It is a negative and complex process.
Purpose	Its aim is to attract more and more candidates for the vacant jobs.	Its aim is to reject unsuitable candidate and select the most suitable people for the vacant job.
Sequence	It takes place prior to selection.	It is done after the recruitment.
Numbers	No restriction on the numbers of candidates.	Only a limited number of candidates are selected.

9. Training is a process by which the aptitude, skills and abilities of employees to perform specific jobs are increased.

10. Human Resource Management (HRM) :-

Human Resource Planning

Employing People

Training & Development

11. Development refers to the learning opportunities designed to help the employees to grow.

12. Methods of training:

(a) *On the job training methods* :- Coaching, Internship, Apprenticeship programmes, job rotation.

(b) *Off the job training methods* :- Classroom lectures, films, case study, computer modeling, programmed instruction, vestibule training.

**महत्वपूर्ण बिन्दु :-**

1. नियुक्तीकरण प्रबंध प्रक्रिया का वह भाग है जो संतुष्ट एवं संतुष्ट करने वाले कार्यबल के प्राप्तिकरण, उपयोग एवं रखरखाव से संबंधित है।

2. नियुक्तीकरण कार्य की आवश्यकता है क्योंकि :

(1) संस्था का आकार बढ़ रहा है।

- (2) तकनीक में तीव्र प्रगति हो रही है।
- (3) मानवीय व्यवहार जटिल है।

3. मानवीय संसाधन प्रबन्ध एक विस्तृत अवधारणा है जिसके अंतर्गत—

- (1) मानव संसाधन नियोजन
- (2) नियुक्तियाँ देना
- (3) प्रशिक्षण व विकास इत्यादि निहित हैं।

4. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के अंतर्गत—

- (1) मानवशक्ति आवश्यकतों का आकलन
- (2) भर्ती
- (3) चयन
- (4) अनुस्थापन तथा अभिविन्यास
- (5) प्रशिक्षण तथा विकास

5. भर्ती का अर्थ भावी कर्मचारियों को खोजने एवं उन्हें संगठन में रिक्त पदों के लिए आवेदन करने हेतु प्रोत्साहित करने की प्रक्रिया है।

6. चयन अभियार्थियों को चुनने तथा उन्हें काम प्रस्तावित करने की प्रक्रिया है।

7. भर्ती का स्रोत:—

- (1) आन्तरिक – स्थानान्तरण, पदोन्नति
- (2) बाह्य – आकस्मिक बुलावा, विज्ञापन, रोजगार, कार्यालय, प्रबंध परामर्शदाता, कैम्पस भर्ती, प्रत्यक्ष भर्ती।

8. भर्ती और चयन में अंतर :-

आधार	भर्ती	चयन
प्रक्रिया उद्देश्य	यह एक घनात्मक एवं सरल प्रक्रिया है। इसका उद्देश्य रिक्त स्थानों के लिए अधिक से अधिक अभ्यार्थियों को आकर्षित करना है।	यह एक ऋणात्मक तथा जटिल प्रक्रिया है इसका उद्देश्य अनुपयोगी अभ्यार्थियों को अत्यन्त उपयुक्त लोगों को रिक्त स्थान के लिए चुनना है।

क्रम	यह चुनाव से पहले होता है।	यह भर्ती के बाद होता है।
संख्या	अभ्यर्थियों की संख्या पर कोई रोक नहीं होती है।	केवल सीमित संख्या में ही अभ्यर्थी चुने जाते हैं।

9. प्रशिक्षण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा विशेष कार्य को पूरा करने हेतु कर्मचारियों की प्रवृत्तियों, निपुणताओं एवं योग्यताओं में वृद्धि की जाती है।
10. मानव संसाधन प्रबंधन  
मानव संसाधन नियोजन  
रोजगार प्रदान करना  
प्रशिक्षण और विकास
11. विकास अधिगम अवसरों को बताता है जो कर्मचारियों को आगे बढ़ने में सहायता करते हैं।
12. प्रशिक्षण की विधियाँ:-
  - (1) कार्य पर प्रशिक्षण विधियाँ – कोचिंग, संयुक्त प्रशिक्षण, कार्य बदली प्रशिक्षण।
  - (2) कार्य से परे प्रशिक्षण विधियाँ – कक्षाकक्ष भाषण, फिल्में, केस अध्ययन, प्रकोष्ठशाला प्रशिक्षण, कम्प्यूटर माडलिंग-प्रोगराम निर्देश।

## ONE MARK QUESTIONS

1. Why is recruitment called a positive process?  
भर्ती को सकारात्मक प्रक्रिया क्यों कहा जाता है?
2. Name the process by which the most suitable candidates is placed to fill the vacant job position.  
उस प्रक्रिया का नाम बताइए जिसके द्वारा सबसे उपयुक्त प्रार्थी को रिक्त स्थान पर रखा जाता है?
3. Name the concept which involve growth of an individual in all respects.  
उस अवधारणा का नाम बताइए जिसमें किसी व्यक्ति के सभी पहलुओं का विकास होता है।
4. "Our assets walk out of the door each evening. We have to make sure that they come back the next morning." This statement relates to which function of management.  
हमारी संपत्तियाँ प्रत्येक सायंकाल दरवाजे से बाहर चली जाती हैं। हमें निश्चित करना होगा कि अगली सुबह वे वापिस आएँ। यह कथन प्रबंध के किस कार्य से संबंधित है?
5. Out of Human Resource management and staffing which one is wider?  
मानव संसाधन प्रबंध तथा नियुक्तिकरण में से किसका क्षेत्र व्यापक है?
6. Name any two internal sources of Recruitment.  
भर्ती के दो आंतरिक स्रोत बताइए।
7. Name the source of recruitment in which newspaper, employment news, television etc. are used.  
समाचार पत्र, रोजगार समाचार, टेलिविजन आदि का प्रयोग भर्ती के किस माध्यम में किया जाता है?
8. Name the method of training suitable for plumbers, electricians and iron workers.  
उस प्रशिक्षण विधि का नाम बताइए जो प्लम्बर, बिजली का काम अथवा लुहार के लिए उचित है।
9. How education is broader in scope than training?  
शिक्षा का क्षेत्र प्रशिक्षण के क्षेत्र से किस प्रकार अधिक व्यापक है?
10. Write the meaning of placement.  
अनुस्थापन का अर्थ बताइए।

11. Mention any two employment tests.

किन्हीं दो परीक्षाओं के नाम बताइए जिनका प्रयोग कर्मचारियों के चयन हेतु किया जाता है?

12. Why is selection considered to be a negative process.

चयन को नकारात्मक प्रक्रिया क्यों कहा जाता है?

13. Give one advantage of job rotation training.

कार्य बदली प्रशिक्षण का एक लाभ लिखिए।

14. 'Which source of recruitment has the disadvantage of 'increase in labour turnover.'

'श्रम परिवर्तन दर में वृद्धि' की हानि भर्ती के किस स्रोत में होती है?

15. State one objective of preliminary screening.

प्रारंभिक जाँच का एक उद्देश्य लिखिए।

### 3 Marks Questions

16. Why is staffing function considered to be the key to other functions of management?

नियुक्तिकरण को अन्य सभी प्रबंधकीय कार्यों की कुँजी क्यों कहा जाता है?

17. Write three points of distinction between training and development.

प्रशिक्षण तथा विकास में तीन अंतर लिखिए।

18. Why internal sources of recruitment are considered as economical?

भर्ती के आंतरिक स्रोतों को क्यों मितव्ययी (कम खर्चीला) माना जाता है?

19. State any three benefits of training to an organization.

प्रशिक्षण से किसी संगठन को होने वाले किन्हीं तीन लाभों का उल्लेख कीजिए।

20. A company wants to recruit supervisor for production department. The assistant supervisor is not competent and appointment has to be made on emergency basis. Out of the following sources which one should be adopted any why :

(i) Factory gate appointment.

(ii) By advertisement in newspaper.

(iii) By promoting the existing supervisor.

एक कंपनी उत्पादन विभाग में पर्यवेक्षक की भर्ती करना चाहती है। सहायक पर्यवेक्षक सक्षम नहीं है और आपात कालीन आधार पर नियुक्ति की जाती हैं निम्न में से कौन सा स्रोत अपनाना चाहिए

और क्यों?

(क) कारखाना द्वार भर्ती (ख) समाचार पत्र में विज्ञापन (ग) विद्यमान पर्यवेक्षक की पदोन्नति

#### 4 Marks Questions

21. Define selection. What is the purpose of selection?

चयन की परिभाषा दीजिए। चयन का प्रयोजन स्पष्ट कीजिए।

22. Differentiate between internal and external sources of recruitment on the basis of (i) Purpose (ii) Economy (iii) Quality (iv) Time

आंतरिक व बाह्य स्रोत में निम्न आधारों पर अंतर कीजिए :-

(क) उद्देश्य (ख) आर्थिक (ग) गुणवत्ता (घ) समय

23. What do you mean by employee development? Why it is needed?

कर्मचारी विकास से क्या अभिप्राय है? यह क्यों आवश्यक है?

24. Write four differences between recruitment and selection.

भर्ती और चयन में चार अंतर लिखिए।

25. Explain briefly any five types of employment tests.

किन्हीं चार रोजगार परीक्षणों का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।

26. Explain any five steps involved in the process of selection of Employees.

कर्मचारियों की चयन प्रक्रिया में अन्तर्निहित किन्हीं पाँच चरणों को समझाइये।

27. Explain any two of the following :-

(i) Job Rotation (ii) Internship (iii) Vestibule Training.

निम्न में से कोई 2 को स्पष्ट कीजिए :-

(क) कार्य बदली (ख) स्थानबद्ध/संयुक्त प्रशिक्षण परियोजना (ग) प्रकोष्ठ शाला प्रशिक्षण

28. What is meant by manpower planning? Why it is important?

मानव शक्ति नियोजन से क्या अभिप्राय है? इसे महत्त्वपूर्ण क्यों माना जाता है?

#### 6 Marks Questions

29. "Filling vacancies from within the organization has some advantages as well as limitations." Explain any three such advantages and three limitations.

संस्था में से ही रिक्त पदों को भरने के कुछ लाभ भी हैं और कुछ सीमाएँ भी। ऐसे किन्हीं तीन लाभों एवं तीन सीमाओं को स्पष्ट कीजिए।

30. Explain in brief three merits and three limitations of external sources of recruitment.  
भर्ती के बाह्य स्रोतों के तीन लाभ एवं तीन सीमाओं का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।
31. Explain briefly any three 'off the job methods' of training.  
'कार्य से परे प्रशिक्षण' की किन्हीं तीन विधियों का संक्षिप्त में वर्णन कीजिए।
32. Staffing is termed as a part of HRM. Explain.  
नियुक्तिकरण, मानव संसाधन का एक भाग है। स्पष्ट करें।
33. Explain in brief, the various steps involved in the staffing procedure.  
नियुक्तिकरण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का संक्षिप्त में वर्णन कीजिए।

### Questions Based on High Order Thinking Skills

1. Name the concept which relate the temporary separation of employees from the employer?  
कर्मचारियों को कुछ समय के लिए नियोक्ता से दूर करना किस धारणा से संबंधित है? बताइये।
2. Our assets walk out of the door each evening. We have to make sure that they come back the next morning. This statement is related to which function of Management?  
हमारी सम्पत्तियाँ प्रत्येक सायंकाल दरवाजे से बाहर चली जाती हैं। हमें निश्चित करना होता है कि अगली सुबह वे वापिस आयें। यह कथन प्रबंध के किस कार्य से संबंधित है?
3. An organisation can achieve its objectives only when it has the right person in the right position. In the light of the above statement explain any four points highlighting the importance of staffing function to the organisation.  
एक संगठन अपने उद्देश्यों को केवल तब ही प्राप्त कर सकता है जब वहाँ ठीक व्यक्ति ठीक स्थिति में हो।  
उपरोक्त कथन के संदर्भ में नियुक्तिकरण के महत्त्व के चार बिंदुओं को स्पष्ट कीजिए।
4. "Which aspect of Management is known as the process of hiring and developing the required personnel to fill in the various positions in the organisation." Briefly discuss the steps in the process of above statement.  
'वांछित कर्मचारियों को कार्य पर लगाना, उन्हें विकसित करना संगठन के विभिन्न पदों की पूर्ति करने

के लिए जो प्रक्रिया की जाती है।' प्रबंध के किस भाग के रूप में जानी जाती है? उपरोक्त प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को स्पष्ट कीजिए।

## Answers

1. Candidate are invited to apply for the job. / प्रार्थियों को रिक्तियाँ भरने के लिए आमंत्रित किया जाता है।
2. Selection. / चयन
3. Development. / विकास
4. Staffing. / नियुक्तिकरण
5. Human Resource Management. / मानव संसाधन प्रबंध
6. Transfer, Promotion. / स्थानांतरण, पदोन्नति
7. Advertisement. / विज्ञापन
8. Apprenticeship / प्रशिक्षणार्थी कार्यक्रम
9. Training is tied to the goals of organisation more to the goals of the individual. Education increases the knowledge and understanding of employees.  
प्रशिक्षण संगठन के लक्ष्यों से जुड़ा होता है न कि व्यक्ति के लक्ष्यों से। शिक्षा कर्मचारियों के ज्ञान तथा बोध को बढ़ाती है।
10. Filling the selected person to the right job. / कर्मचारी का पदभार संभालना जिस के लिए उसका चयन हुआ है।
11. (i) Personality test / व्यक्तित्व परीक्षा (ii) Aptitude test / अभिरुचि परीक्षा
12. In selection process more candidates are rejected as compare to the no. of candidates who are employed. / चयन प्रक्रिया में अधिक उम्मीदवारों को निकाल दिया जाता है।
13. Broader understanding of all jobs of the business. / व्यवसाय के सभी अंगों को विस्तृत रूप से समझने में कार्य करता है।
14. External source / बाह्य स्रोत
15. To eliminate unqualified and unfit job seekers. / अयोग्य तथा अनुपयुक्त प्रार्थियों को निकाल देना।

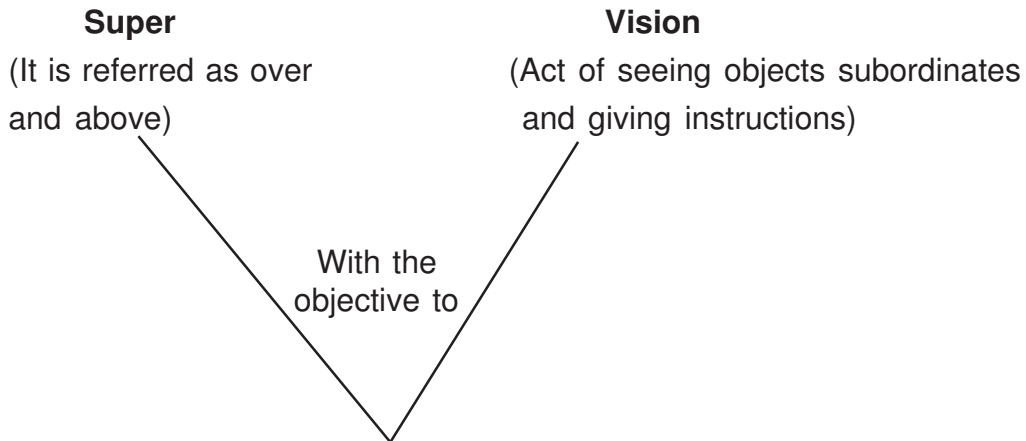
# CHAPTER - 7

## DIRECTING

### निर्देशन

#### POINTS TO REMEMBER

1. DIRECTION it includes four elements
  - (i) Supervision
  - (ii) Motivation
  - (iii) Leadership
  - (iv) Communication
2. Supervision : Supervision is comprised of two words :-

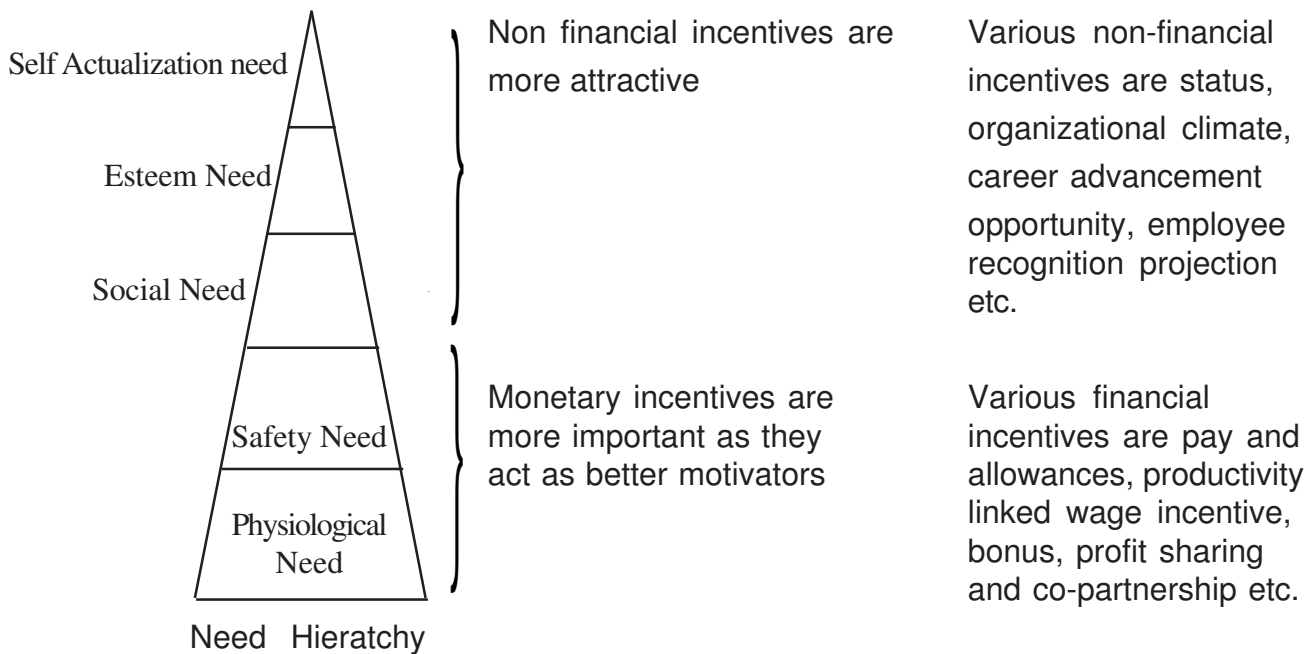


- (i) To ensure optimum utilization of resources.
  - (ii) To achieve work targets.
3. Since supervising is referred as the function of overseeing the subordinate and giving instructions, this functions is performed at all levels. Supervision as an element of directing is prevalent at all levels of management.
  4. Post of supervisor is however designated at the operative level in the organizational hierarchy.
  5. Since supervisors work at operative level and are directly related to work targets and worker, they are referred as first line managers.

#### **Motivation**

1. The ability to do a work is created through education and training while willingness to do the work is created through motivation.
2. Needs is the driving forced factor that bring people to action.

3. Maslow's theory provides an insight to managers that they must be sensitive to the needs of subordinates and provide an environment for the satisfaction of their dominant needs.
4. Needs are in hierarchial order, starting from basic needs to other higher level needs.
5. Level of needs is the decisive factor in the development of various motivational schemes.
6. Relevance of Maslow's Theory in Motivation.



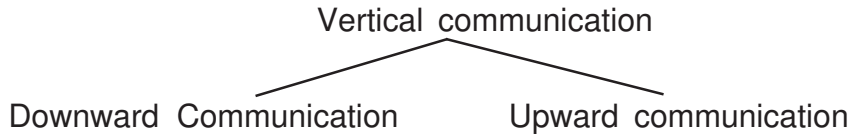
### Leadership

1. Leadership is the ability to use non-coercive influence on the activities, goals and motivation of others for achieving organizational objectives.
2. A leader may not be a manager but a manager has to be a leader.
3. Leadership is related to a situation. There is no best style of leadership suitable for all situations.
4. The leaders always play a key role for the success and excellence of any organization.
5. Although leadership is one element of directing, it is closely inter related with other three elements.

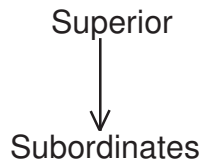
### Communication

1. Communication is the process of passing information and understanding from one person to another.
2. Communication in never complete without feedback.
3. Communication helps in smooth working of an enterprise.
4. Communication promotes cooperation and industrial peace.
5. Communication boosts morale and provides motivation.

6. Communication is of two types :- (i) Informal (ii) Formal
7. Informal communication does not follow the principle of chain of command. Formal communication has prescribed path.
8. Formal communication can be divided in two parts

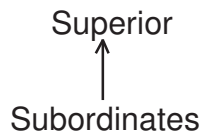


Downward communication :-



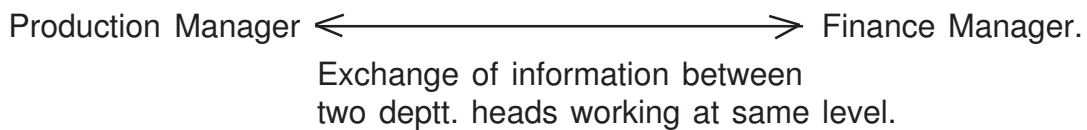
What is communicated :-  
Instructions, policies, plans, rules, orders and procedures etc.

Upwards Communication :-



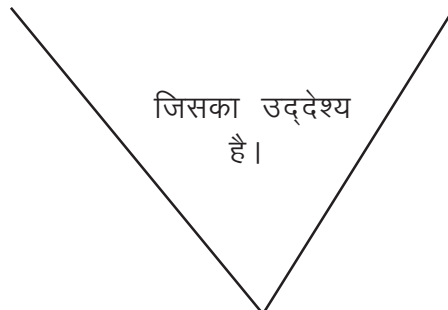
Grievances, Suggestions, Reports etc.

Horizontal Communication :-



**याद रखने योग्य बिंदु**

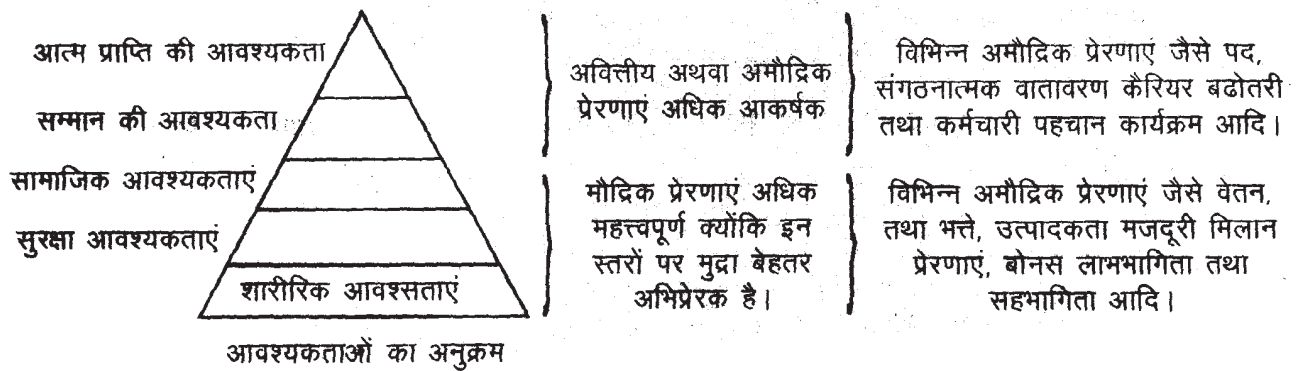
1. निर्देशन में चार तत्व सम्मिलित हैं :-  
(क) पर्यवेक्षण                      (ख) अभिप्रेरण                      (ग) नेतृत्व                      (घ) सम्प्रेषण
2. पर्यवेक्षण में दो शब्द समाहित हैं :-  
पर्य (Super)                      वेक्षण (Vision)  
(ऊपर से)                      (अवलोकन अर्थात देखने की क्रिया अधीनस्थों के कार्य)



1. सभी साधनों का उचित उपयोग।
2. लक्षित उद्देश्यों की प्राप्ति।
3. पर्यवेक्षण का संबंध अधीनस्थों के कार्यों का अवलोकन करना और उन्हें निर्देश देना है, कार्य के रूप में यह सभी स्तरों पर किया जाता है। इसलिए निर्देशन के तत्व के रूप में यह प्रबंध के सभी स्तरों पर व्याप्त है।
4. पर्यवेक्षक का पद प्रबंध की औपचारिक श्रृंखला में कार्यात्मक अर्थात् निम्न स्तर पर होता है।

### अभिप्रेरण

1. किसी कार्य को करने की योग्यता शिक्षण व प्रशिक्षण से उत्पन्न होती है किन्तु कार्य करने की इच्छा अभिप्रेरण से उत्पन्न होती है।
2. आवश्यकताएँ ही मनुष्य को कार्य करने के लिए प्रेरित करती हैं।
3. मेस्लो के सिद्धांत प्रबंधकों को यह समझने में सहायता देते हैं कि वे अपने अधीनस्थों की आवश्यकताओं कि प्रति संवेदनशील हो तथा उन्हें ऐसा कार्य वातावरण दें कि वे अपनी आवश्यकताओं को संतुष्ट कर सकें।
4. आवश्यकताओं का एक अनुक्रम होता है जो सामान्य आवश्यकताओं से उच्च स्तरीय आवश्यकताओं अर्थात् आत्म प्राप्ति की आवश्यकता तक होता है।
5. आवश्यकताओं का स्तर ही प्रबंध द्वारा विभिन्न अभिप्रेरक योजनाएँ विकसित करने में निर्धारक तत्व होता है।
6. अभिप्रेरण में मेस्लो के सिद्धांत का औचित्य :-



### नेतृत्व

1. नेतृत्व अन्य व्यक्तियों की क्रियाओं, लक्ष्यों तथा अभिप्रेरण को बिना बल प्रयोग प्रभावित करने की योग्यता है ताकि संस्था के लक्ष्यों की प्राप्ति हो सके।
2. एक नेता आवश्यक नहीं है कि प्रबंधक हो किन्तु प्रबंधक आवश्यक रूप से नेता होता है।
3. नेतृत्व स्थिति से संबंध रखता है। इसलिए नेतृत्व का कोई भी प्रकार सभी परिस्थितियों में उपयुक्त

नहीं है।

4. नेता संस्था की सफलता तथा उत्कृष्टता में महत्वपूर्ण योगदान देता है।
5. यद्यपि नेतृत्व प्रबंधकीय निर्देशन का एक तत्व है किन्तु यह अन्य तीन तत्वों के साथ सीधा संबंध रखता है।

### सम्प्रेषण

1. सम्प्रेषण एक प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत संदेश एवं समझ को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुँचाया जाता है।
2. सम्प्रेषण प्रतिपुष्टि के बिना अधूरा है।
3. सम्प्रेषण उपक्रम की शांतिमय कार्यवाही में सहायक होता है।
4. सम्प्रेषण सहयोग तथा औद्योगिक शांति को बढ़ावा देता है।
5. सम्प्रेषण मनोबल वृद्धि तथा अभिप्रेरणा प्रदान करता है।
6. सम्प्रेषण दो प्रकार का होता है :- अनौपचारिक तथा औपचारिक।
7. अनौपचारिक सम्प्रेषण आदेश की श्रृंखला/सौपान श्रृंखला का पालन नहीं करता। औपचारिक सम्प्रेषण का निर्धारित मार्ग होता है।
8. औपचारिक सम्प्रेषण को दो भागों में बांटा जा सकता है :-

लम्बवत सम्प्रेषण :- अधोमुखी सम्प्रेषण तथा उर्ध्वमुखी सम्प्रेषण

#### अधोमुखी सम्प्रेषण

अधिकारी

निर्देश, नीतियाँ, योजनाएँ, नियम, आदेश व विधियाँ सम्प्रेषित की जाती हैं।



अधीनस्थ

#### उर्ध्वमुखी सम्प्रेषण

अधिकारी

शिकायतें, सुझाव तथा रिपोर्ट सम्प्रेषित किए जाते हैं।



अधीनस्थ

समतल सम्प्रेषण :- उत्पादन प्रबंधक – दो विभागीय प्रमुख जो प्रबंधकीय श्रृंखला में एक ही स्तर पर कार्य करते हैं उसमें सूचनाओं का आदान-प्रदान – वित्त प्रबंधक।

## 1 Mark Questions

1. Name the element of directing function under which the superiors oversee the activities of their subordinates.  
निर्देशन के उस तत्व का नाम लिखिए जिसके अंतर्गत उच्च अधिकारी अपने अधीनस्थों के कार्यों का निरीक्षण करते हैं।
2. Name the process of stimulating people to action to accomplish desired goals.  
उस प्रक्रिया का नाम लिखिए जो इच्छित उद्देश्यों को पूरा करने हेतु लोगों को कार्य करने के लिए प्रोत्साहित करती है।
3. An element of directing which refers to the ability of influencing people to strike willingly for mutual objectives. Name that element.  
निर्देशन के उस तत्व का नाम लिखिए जिसका संबंध व्यक्तियोंकी पारस्परिक उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु स्वैच्छिक प्रयत्न के लिए प्रभावित करने की योग्यता है?
4. Name the type of communication in which persons communicate with each other through official channels.  
उस सम्प्रेषण का नाम बताइए जिसमें व्यक्तियों द्वारा संगठनात्मक संदेश का आदान-प्रदान किया जाता है।
5. "Better human relations" is one of the advantages of which type of communication?  
"अच्छे मानवीय संबंध" संदेशवाहन के किस प्रकार का एक लाभ है?
6. Which function of management is known as 'Management-in-action'?  
प्रबंध के किस कार्य को "प्रबंध का क्रियाशील होना कहा जाता है?"
7. "A good leader does not wait for opportunities but creates them." This statement is related to which Quality of a good leader?  
"अच्छा नेता अवसरों का इंतजार नहीं करता बल्कि उन्हें पैदा करता है।" यह कथन एक अच्छे नेता के किस गुण से संबंधित है?
8. State two points of importance of Supervision.  
पर्यवेक्षण के महत्त्व के दो बिंदु लिखिए।
9. Name the communication network in which each person can communicate with his adjoining two persons.

उस सम्प्रेषण तंत्र का नाम लिखिए जिसमें प्रत्येक व्यक्ति अपने आस-पास के केवल दो सहकर्मियों के साथ संदेश का आदान-प्रदान कर सकता है?

10. What do you mean by 'Motive'?

'मोटिव' शब्द से आपका क्या अभिप्राय है?

### 3 Marks Questions

11. "Direction is the least important function of management." Do you agree with this statement? Give any three reasons in support of your answer.

"निर्देशन प्रबंध का सबसे कम महत्त्वपूर्ण कार्य है।" क्या आप इस कथन से सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कोई तीन कारण लिखिए।

12. Explain how supervision is helpful in the improvement of communication and motivation?

व्याख्या कीजिए कि पर्यवेक्षण संदेशवाहन एवं अभिप्रेरण सुधार में कैसे सहायक है?

13. "Leadership is required only for less efficient subordinates." Do you agree? Write three reasons in support of your answer.

"नेतृत्व की आवश्यकता केवल कम कुशल अधीनस्थों के लिए होती है।" क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के पक्ष में तीन कारण लिखिए।

14. State any three points of importance of communication?

संदेशवाह के महत्त्व के किन्हीं तीन बिंदुओं का वर्णन कीजिए।

15. Himanshu and Shilpa are working in the same organisation but in different departments. One day at lunch time Shilpa informed Himanshu that due to computerization many people are going to be retrenched soon from the organisation.

Name, which type of communication is this? State any two limitations of this type of organisation.

हिमांशु और शिल्पा एक ही संगठन में लेकिन अलग विभागों में काम करते हैं। एक दिन लंच के समय शिल्पा ने हिमांशु को बताया कि कम्प्यूटरीकरण के कारण संगठन से जल्दी ही अनेक लोगों की छटनी होने जा रही है। यह किस तरह का सम्प्रेषण है नाम बताइए। इस तरह के सम्प्रेषण की दो सीमाएँ बताइए।

### 4 Marks Questions

16. Explain how motivation helps to reduce employees turnover in the organisation?

व्याख्या कीजिए कि किस प्रकार अभिप्रेरण संगठन में कर्मचारियों की आवृत्त की दर घटाने में सहायक है?

17. State four assumptions of Maslow's hierarchy of needs.  
मास्लो की आवश्यकता प्राथमिकता क्रम की चार मान्यताएँ लिखिए।
18. Explain any four functions of a Supervisor.  
पर्यवेक्षक के कोई चार कार्य लिखिए।
19. Explain any four measures which can be used to overcome the barriers of effective communication.  
प्रभावी संदेशवाहन की सामान्य बाधाओं को दूर करने के किन्हीं चार उपायों की व्याख्या कीजिए।

### 5 Marks Questions

20. Explain 'Job enrichment' and 'Job security' as non-financial motivators.  
गैर मौद्रिक अभिप्रेरक के रूप में कार्य सम्पन्नता तथा सेवा सुरक्षा को समझाइए।
21. What do you mean by NOISE in communication process? State four examples.  
संदेशवाहन में शोर का क्या अर्थ है? इसके कोई चार उदाहरण लिखिए।
22. "Motivation is the care of management." In the light of this statement explain the importance of motivation. (Any five points)  
"अभिप्रेरण प्रबंध का सार है।" इस कथन को ध्यान में रखते हुए अभिप्रेरण के महत्त्व को समझाइए।  
(कोई पाँच बिंदु)

### 6 Marks Questions

23. "Human beings can be motivated only through the satisfaction of their needs." Explain.  
व्याख्या कीजिए कि मानव को उनकी आवश्यकताओं की संतुष्टि द्वारा ही अभिप्रेरित किया जा सकता है?
24. "Leaders can be distinguished from non-leaders by certain unique traits/ Qualities possessed by them." Explain any six traits of a good leader.  
"एक नेता गैर नेता से कुछ विशिष्ट गुणों से भिन्न है।" एक अच्छे नेता के छ' गुण लिखिए।
25. Differentiate between formal and informal communication. (Any six points)  
औपचारिक तथा अनौपचारिक सम्प्रेषण में कोई छः अंतर लिखिए।
26. What is meant by 'Non-monetary' incentives? Explain briefly any five types of non-monetary incentives which contribute to the performance of employee.

गैर मौद्रिक अभिप्रेरकों से क्या अभिप्राय है। किन्हीं पाँच गैर मौद्रिक अभिप्रेरकों की संक्षिप्त में व्याख्या कीजिए जो कर्मचारियों की कार्यक्षमता को बढ़ाने में सहायक होते हैं।

### Questions based of High Order Thinking Skills

27. "Suggestions and reactions" are included in which type of formal communication.

सुझाव व प्रतिक्रियाओं को किस औपचारिक संदेशवाहन में सम्मिलित किया जाता है?

28. Communication originally drafted in English has been very poorly translated in Hindi. Name the type of barrier to effective communication, and explain any other two barriers of this type.

संदेश जो पहले अंग्रेजी में लिखा गया था हिन्दी भाषा में ठीक से अनुवाद नहीं हो सका। इसे सम्प्रेषण की कौन सी बाधा कहेंगे? इस तरह की अन्य दो बाधाओं की व्याख्या कीजिए।

29. "The greatest number of managerial levels in an organisation makes it more complex." This statement is about which type of organizational barrier to communication.

“किसी संगठन में जितने अधिक प्रबंधकीय स्तर होते हैं संगठन का स्वरूप उतना ही जटिल बना जाता है।” यह कथन संदेशवाहन में संगठनात्मक अवरोध के कौन से प्रकार के बारे में है?

30. To create a desire among employees to perform at the highest level of their abilities is an important aspect of directing. Explain how this works in the success of an organisation.

कर्मचारियों में उनकी योग्यता के उच्चतम स्तर तक काम करने की इच्छा पैदा करना निर्देशन का एक महत्त्वपूर्ण पहलू है। वर्णन कीजिए कि यह संगठन की सफलता में कैसे भागीदारी करता है?

31. "The post of Supervisor should be abolished in the hierarchy of Managers." Do you agree? Give any three reasons in support of your answer.

“प्रबंधकों की श्रृंखला में पर्यवेक्षक का पद समाप्त कर देना चाहिए।” क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कोई तीन कारण लिखिए।

32. "Poorly motivated people can nullify the soundest organisation." Comment.

“अपर्याप्त रूप से अभिप्रेरित व्यक्ति सर्वाधिक सृष्टुद्ध संगठन को भी प्रभावहीन कर देते हैं।” टिप्पणी कीजिए।

33. "All managers are leaders, but all leaders are not managers." Do you agree with this statement? Give any three reasons in support of your answer.

“सभी प्रबंधक नेता होते हैं परंतु सभी नेता प्रबंधक नहीं होते।” क्या आप इस कथन से सहमत हैं? अपने उत्तर के समर्थन में कोई तीन कारण दीजिए।

## Answers

1. Supervision / पर्यवेक्षण
2. Motivation / अभिप्रेरण
3. Leadership / नेतृत्व
4. Formal Communication / औपचारिक सम्प्रेषण
5. Informal Communication / अनौपचारिक सम्प्रेषण
6. Directing / निर्देशन
7. Initiative / पहल क्षमता
8. (i) Ensures Issuing instructions / सूचनाओं का प्रेषण सुनिश्चित करना  
(ii) Facilitates control / नियंत्रण में सहायक
9. Circular Network / गोलाकार तंत्र
10. A motive is an inner state that energises, activates or moves and directs behaviour towards goals.  
व्यक्ति में छिपी हुई ऐसी इच्छा शक्ति से है जो कार्य करने के लिए प्रेरित करती है।

## CHAPTER - 8

### CONTROLLING

#### नियंत्रण

##### POINTS TO REMEMBER

1. Controlling is the process of comparing the actual performance with the laid standards, finding out the deviations and taking corrective action to ensure a attainment of objectives.
2. **Relationship between Planning and Controlling** :- Planning and Controlling are interdependent and interlinked activities. Planning provides basis of controlling activities while controlling improves future planning. Planning is looking ahead whereas controlling is looking back as well as forward looking.
3. **Techniques of Control**
  - (A) Traditional Techniques :- (i) Personnel observation (ii) Statistical report (iii) Break-even Analysis (iv) Budgetary Control.
  - (B) Modern Techniques :- (i) Return on Investment (ii) Ratio Analysis (iii) Responsibility Accounting (iv) Management Audit (v) PERT and CPM (vi) Management information system.
4. **Budgetary Control** :- In Budgetary control all operations are planned in advance in the form of budgets and actual results are compared with budgetary standards.

##### महत्त्वपूर्ण बिंदु

1. नियंत्रण वह प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत वास्तविक प्रगति तथा निर्धारित प्रमाणों में तुलना करके विचलनों का पता लगाया जाता है तथा उन्हें दूर करने के लिए सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है ताकि लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके।
2. **नियोजन एवं नियंत्रण में संबंध** :- नियोजन एवं नियंत्रण एक-दूसरे पर निर्भर तथा परस्पर अंतःसंबंधी गतिविधियाँ हैं। नियोजन, नियंत्रण के लिए आधार उपलब्ध कराता है जबकि नियंत्रण भविष्य के लिए किए जाने वाले नियोजन में सुधार करता है। नियोजन भविष्य की ओर देखना है परंतु नियंत्रण पीछे की ओर देखने के साथ-साथ भविष्य की ओर देखना भी है।
3. **नियंत्रण की तकनीकें**
  - (अ) पारंपरिक तकनीकें :- (क) व्यक्तिगत अवलोकन (ख) सांख्यिकीय प्रतिवेदन (ग) बिना हानि-लाभ व्यापार विश्लेषण (घ) बजटीय नियंत्रण
  - (ब) आधुनिक तकनीकें :- (क) निवेश पर प्रत्याय (ख) अनुपात विश्लेषण (ग) उत्तरदायित्व लेखाकरण (घ) प्रबंध अंकेक्षण (ङ) PERT तथा CPM (च) प्रबंध सूचना पद्धति।
4. **बजटीय नियंत्रण** :- बजटीय नियंत्रण तकनीक में सभी कार्यवाहियाँ बजट के रूप में पूर्व में ही नियोजित होती हैं तथा वास्तविक परिणामों की तुलना बजटरी मानकों से की जाती है।

### 1 Mark Questions

1. Mention two features of good controlling system.  
अच्छी नियंत्रण प्रणाली की दो विशेषताएँ लिखिए।
2. Which principle of management control is based on the belief that - "An attempt to control everything may end up by controlling nothing."  
नियंत्रण प्रबंध का कौन सा सिद्धांत इस सोच पर आधारित है कि यदि आप सभी कुछ नियंत्रित करना चाहेंगे तो कुछ भी नियंत्रित नहीं कर पाएँगे?
3. Why is controlling called a backward looking function?  
नियंत्रण पीछे की ओर देखने वाला कार्य क्यों कहलाता है?
4. What do you mean by "Key Result Areas" in the context of controlling?  
नियंत्रण के संदर्भ में 'मूल परिणाम क्षेत्रों से आप क्या समझते हैं?'
5. Which two principles a manager must consider while dealing with the deviations effectively.  
विचलनों से प्रभावी तरीके से निपटने के लिए एक मैनेजर को किन दो सिद्धांतों को अवश्यक ध्यान में रखना चाहिए?

### 3 Marks Questions

6. Controlling helps in decision making. How?  
नियंत्रण किस प्रकार निर्णय करने में सहायक है?
7. How does controlling simplify the task of a supervisor?  
नियंत्रण पर्यवेक्षक के कार्य को किस प्रकार सरल बनाता है?
8. "Control does not require any process." Comment.  
"नियंत्रण के लिए किसी प्रक्रिया की आवश्यकता नहीं होती।" स्पष्ट कीजिए।

### 4 Marks Questions

9. Planning and Controlling are interdependent & interlinked activities. Explain.  
"नियोजन एवं नियंत्रण घनिष्ठ एवं अंतः संबंधित क्रियाएँ हैं।" स्पष्ट कीजिए।
10. "Controlling is not only looking back but it is forward looking also." Do you agree?

Explain.

नियंत्रण केवल पीछे की ओर देखना ही नहीं है यह भविष्यदर्शी भी है। क्या आप सहमत हैं? स्पष्ट कीजिए।

### 5 Marks Questions

11. Which function of Management ensures work accomplishment according to plans? Explain the importance of that function.  
प्रबंध का कौन सा कार्य योजनाओं के अनुरूप कार्य संपन्नता का आश्वासन देता है? उस कार्य के महत्त्व को स्पष्ट कीजिए।
12. What is budgetary control? Give its two benefits & two limitations.  
बजटीय नियंत्रण क्या है? इसके दो लाभ तथा दो सीमाएँ बताएँ।

### 6 Marks Questions

13. Explain the different steps involved in the process of control.  
नियंत्रण की प्रक्रिया के चरणों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
14. Explain the following modern techniques of control :-  
(i) PERT/ CPM      (ii) Management Audit      (iii) Responsibility Centres  
प्रबंधकीय नियंत्रण की निम्नलिखित तकनीकों को स्पष्ट कीजिए :-  
(क) PERT/ CPM      (ख) प्रबंध अंकक्षण      (ग) उत्तरदायित्व केंद्र

### Questions based on High Order Thinking Skills

15. Name the process in which the actual performance is compared with the laid down standards to find the deviations for taking corrective action.  
उस प्रक्रिया का नाम बताओ जिसमें वास्तविक प्रगति तथा निर्धारित प्रमाणों में तुलना करके विचलनों का पता लगाया जाता है तथा उन्हें दूर करने के लिए सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है।
16. "If you try to control everything. You may end up controlling nothing." Explain.  
"यदि आप प्रत्येक चीज को नियंत्रित करने की कोशिश करते हैं तो अंत में आप कुछ भी नियंत्रित नहीं कर पाते।" स्पष्ट कीजिए।
17. Engineer India Ltd. is engaged in manufacturing machine components. The target production is 300 units per day. The company had been successfully attaining this target three months ago. Over the last three months, it has been observed that daily production varies between 220 and 250 units.

Identify the management function to rectify the above situation. Briefly state the procedure followed so that the actual production may come up to the target production.

इन्जिनियर इन्डिया लि० मशीनी सामान बनाता है। प्रतिदिन का लक्षित उत्पादन 300 यूनिट है। कंपनी तीन महीने पहले तक यह लक्ष्य प्राप्त कर रही थी। पिछले तीन महीनों से वास्तविक उत्पादन 220 से 250 यूनिट रहा।

प्रबंध के किस कार्य द्वारा इस स्थिति को सुधारा जा सकता है? इस प्रक्रिया की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए ताकि वास्तविक उत्पादन लक्षित उत्पादन के बराबर हो जाए।

18. You are the manger of Cat Technology Ltd. It is reported that postal expenses have increased by 10% over the standard rate and cost of raw materials have increased by 2%. Which of the two deviations will be more critical to you? Why?

आप कैट टेक्नोलॉजी लि० के प्रबंधक हैं। आपको यह जानकारी मिली है कि डाक व्यय, मानक दरों से 10 प्रतिशत बढ़ गये है तथा कच्चे माल की कीमत 2 प्रतिशत से बढ़ गयी है। आपके दृष्टिकोण में कौन सा विचलन अधिक महत्वपूर्ण है? क्यों?

19. Harik Kranks Ltd produces Hydraulic Brakes used in tractors. The company's policy is that at most 1% of the daily production could b defective. Over the two months period, it has been observed that 5-6% of the production is defective. The cause of deviation found is defective machinery. What corrective action should be taken by the management?

हैरिक क्रैन्क लि० ट्रैक्टर में प्रयोग होने वाले हाईड्रालिक ब्रेक बनाती है। कंपनी की नीति है कि प्रतिदिन उत्पादन का अधिकतम 1 प्रतिशत ब्रेक खराब हो सकते हैं। दो महीने की अवधि के दौरान यह पाया गया कि 5-6 प्रतिशत उत्पादन खराब था विचलन का कारण खराब मशीनरी होना था। प्रबंध द्वारा क्या सुधारात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए?

## Answers

1. (i) Dynamic Process / गतिशली प्रक्रिया  
(ii) Action Oriented / कार्य-केन्द्रित
2. Control/ Management by exception / अपवाद द्वारा नियंत्रण / प्रबंध
3. In controlling actual performance is compared with the laid standards so it is called a backward looking function.  
नियंत्रण में वास्तविक प्रगति की निर्धारित प्रमाणों से तुलना की जाती है इसलिए इसे पीछे की ओर देखने वाला कार्य कहलाता है।
4. Key result areas are the point which are critical to the success of an organisation.  
मूल परिणाम क्षेत्र वे बिंदु हैं जो किसी संस्था की सफलता के लिए आवश्यक हैं।
5. (i) Critical point control / संकट बिंदु नियंत्रण  
(ii) Control by exception / अपवाद द्वारा नियंत्रण
15. Controlling / नियंत्रण

## CHAPTER - 9

### FINANCIAL MANAGEMENT

#### वित्तीय प्रबंध

##### POINTS TO REMEMBER

1. Financial management is concerned with the procurement of necessary finance and its optimal usage for business activities.
2. The primary objective of financial management is to maximise shareholder's wealth.
3. There are three main financial decisions taken by the company :-
  - (a) INVESTMENT DECISIONS :- relating to how a firm's funds are invested in assets. A long term decision is called capital budgeting decision while a short term decision is called working capital decision.
  - (b) FINANCING DECISION:- The quantum of funds to be raised from various long term sources i.e. debt and equity.
  - (c) DIVIDEND DECISION:- The quantum of dividend to be paid to the equity shareholders depending on various factors.
4. The factors affecting Capital budgeting decision are:-
  - (a) Cash flows of the project (b) The rate of return (c) The investment criteria involved.The various factors affecting financing decision are:- (a) Cost of funds (b) Risk (c) Floatation Costs (d) Cash flow position of the business (e) Level of Fixed operating costs (f) Control considerations (f) State of Capital markets. The various factors affecting divided decision are:- (a) Earnings (b) Stability of Earnings (c) Stability of Dividends (d) Growth Opportunities (e) Cash Flow Position (f) Shareholder preference (g) Taxation Policy (h) Stock Market Reaction (i) Access to Capital Markets, (j) Legal Constraints (k) Contractual Constraints.
5. Financial Planning is essentially preparation of a financial blueprint of an organisation's future operations. The twin objectives of financial planning are:- (a) To ensure availability of funds whenever they are required. (b) To see that the firm does not raise the resources unnecessarily.
6. The proportion of owner's funds to borrowed funds and their quantum is known as

Financial Structure of the company. Factors affecting the choice of capital structure are:- (a) Cash flow position (b) Interest coverage ratio (c) Debt service coverage ratio (d) Return on investment (e) Cost of debt (f) Tax Rate (g) Cost of equity (h) Floatation Cost (i) Risk consideration (j) Flexibility (k) Control (l) Regulatory framework (m) Stock market conditions (n) Capital structure of other companies.

7. The amount of capital invested in fixed assets which are used to produce goods or services is known as Fixed Capital. It is also known as capital budgeting decision and is important for the following reasons :- (a) Long term growth and effects (b) Large amounts of funds involved (c) Risk involved (d) Irreversible decisions. Following are the factors affecting the requirement of fixed capital :- (a) Nature of Business (b) Scale of Operations (c) Choice of Technique (d) Technology up gradation (e) Growth Prospects (f) Diversification (g) Financing Alternatives (h) Level of Collaboration.
8. Working capital is the amount of capital used in day to day operations of the business. It is calculated by using the formula  $WORKING\ CAPITAL = CURRENT\ ASSETS - CURRENT\ LIABILITIES$ . The factors affecting the requirements of working capital are (a) Nature of business (b) Scale of operations (c) Business Cycle (d) Seasonal factors (e) Production Cycle (f) Credit Allowed (g) Credit Availd (h) Operating Efficiency (i) Availability of raw material (j) Growth Prospects (k) Level of Competition (l) Inflation.

### महत्वपूर्ण बिन्दु :-

1. वित्तीय प्रबंध का संबंध व्यवसायिक गतिविधियों के लिए आवश्यक वित्त प्राप्ति तथा सदुपयोग से है।
2. वित्तीय प्रबंध का मुख्य उद्देश्य शेयरधारक (स्वामी) की संपत्ति को अधिकतम करना है।
3. एक कंपनी द्वारा तीन मुख्य वित्तीय निर्णय लिए जाते हैं:-
  - (1) **विनियोग निर्णय:-** इसका संबंध फर्म के कोषों का संपत्तियों में विनियोग से है। ऐसे दीर्घकालीन निर्णय को पूँजी बजटीय निर्णय कहा जाता है तथा अल्पकालिक निर्णय को कार्यशील पूँजी निर्णय कहा जाता है।
  - (2) **वित्त व्यवस्था निर्णय:-** विभिन्न दीर्घकालीन स्रोत यानि स्वामित्व पूँजी एवं ऋण पूँजी से कितनी मात्रा में कोष प्राप्त की जाये।
  - (3) **लाभांश निर्णय:-** विभिन्न कारकों को ध्यान में रखते हुए शेयरधारकों को दिये जाने वाले लाभांश की मात्रा निर्धारित करना।
4. पूँजी बजटिंग निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं:-(1) परियोजना का रोकड़ प्रवाह

(2) आय की दर (3) विनियोग का आधार।

वित्त व्यवस्था को प्रभावित करने वाले कारक हैं:—(1) कोषों की लागत (2) जोखिम (3) निर्गमन लागतें (4) व्यवसाय की रोकड़ प्रवाह स्थिति (5) स्थाई प्रचालन लागतों का स्तर (6) नियंत्रण को मानना (7) पूँजी बाजार की स्थिति ।

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं:—(1) आय (2) आय की स्थिरता (3) विकास की संभावनायें (4) लाभांश की स्थिरता (5) रोकड़ प्रवाह स्थिति (6) अंशधारी प्राथमिकता (7) कर नीति (8) स्कंद बाजार प्रतिक्रिया (9) पूँजी बाजार तक पहुंच (10) वैधानिक बंधन (11) अनुबंधित बंधन।

5. संगठन के भविष्य में गतिविधियों के वित्तीय खाके को तैयार करना वित्तीय नियोजन के अंतर्गत आता है। वित्तीय नियोजन के दो मुख्य उद्देश्य हैं:—(1) जब आवश्यकता हो तब कोषों की उपलब्धता सुनिश्चित करना (2) यह सुनिश्चित करना की कंपनी अनावश्यक संसाधन न जुटाए।

6. स्वामित्व कोषों एवं ऋण कोषों के पारस्परिक अनुपात एवं उनकी मात्रा को कंपनी का वित्तीय ढाँचा कहते हैं। वित्तीय ढाँचे के चुनाव को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं:—(1) रोकड़ प्रवाह स्थिति (2) ब्याज आवरण अनुपात (3) ऋण की लागत (4) कर दर (5) समता पूँजी की लागत (6) निर्गमन लागतें (7) जोखिम विचार (8) लोचशीलता (9) नियंत्रण (10) वैधानिक ढांचा (11) स्टॉक बाजार की स्थितियाँ (12) अन्य कंपनियों का पूँजी ढांचा (13) ऋण भुगतान आवरण अनुपात (14) विनियोग पर प्रत्याय।

7. माल अथवा सेवाओं के उत्पादन हेतु स्थाई संपत्तियों में लगाई जाने वाली पूँजी कहते हैं। इसे पूँजी बजटिंग निर्णय भी कहते हैं। तथा यह निम्नलिखित कारणों से महत्वपूर्ण है:— (क) दीर्घकालीन वृद्धि एवं प्रभाव (ख) भारी मात्रा में कोषों का उपयोग (ग) व्याप्त जोखिम (घ) अपरिवर्तनीय निर्णय।

स्थायी पूँजी की आवश्यकता निम्न कारणों से प्रभावित होती है:— (1) व्यवसाय की प्रकृति (2) क्रियाओं का पैमाना (3) पद्धति का चयन (4) तकनीकी नवीनता (5) विकास संभावनायें (6) विविधिकरण (7) वित्त व्यवस्था विकल्प (8) सहकायता का स्तर।

8. व्यवसाय के दिन प्रतिदिन के कार्यों में उपयोग किये जाने वाली पूँजी को कार्यशील पूँजी कहते हैं। इसका निम्नलिखित सूत्र है:— कार्यशील पूँजी = चालू सम्पत्तियाँ – चालू देयताएँ। चालू पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले कारक निम्नलिखित हैं :- (1) व्यवसाय की प्रकृति (2) क्रियाओं का स्तर (3) व्यवसायिक चक्र (4) मौसमी घटक (5) उत्पादन चक्र (6) उधार उपलब्ध कराना (7) उधार की प्राप्त मात्रा (8) प्रचालन कुशलता (9) कच्चे माल की उपलब्धता (10) विकास संभावनायें (11) प्रतियोगिता का स्तर (12) मुद्रास्फीति।

## ONE MARK QUESTIONS

1. What is the primary aim of financial management?  
वित्तीय प्रबंध का प्राथमिक उद्देश्य क्या है?
2. S.B.I. want to open a new branch of its bank. What is this decision called?  
S.B.I. बैंक अपनी एक नई शाखा खोलना चाहती है। इस निर्णय को क्या कहा जाता है?
3. What is the other name of a long term investment decision?  
दीर्घ कालीन निवेश निर्णय का दूसरा नाम क्या है?
4. A decision is taken to distribute certain part of the profit to shareholders after paying tax. Name the decision.  
शेयरधारकों को लाभ का कुछ भाग टैक्स का भुगतान करने के बाद दिये जाने वाले निर्णय को क्या कहा जाता है?
5. Give a formula for calculating working capital requirements?  
कार्यशील पूँजी का परिकलन करने का सूत्र लिखिए।
6. Name the two types of capital which are parts of capital structure?  
पूँजी संरचना के भाग के रूप में दो प्रकार की पूँजी लिखिए।
7. What is meant by floating cost?  
प्रवर्तन लागतों से क्या अभिप्राय है?
8. Give one example of floating cost.  
प्रवर्तन लागत का एक उदाहरण दीजिए।
9. What is financial leverage?  
वित्तीय उत्तोलक क्या है?
10. Name the major determinant of a dividend decision.  
लाभांश निर्णय को निर्धारित करने वाले प्रमुख तत्व का नाम लिखिए।
11. Name one factor affecting the choice of capital structure.  
पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाला कोई एक कारक लिखिए।

### 3 Marks Questions

12. Explain three objectives of Financial planning.  
वित्तिय नियोजन के तीन उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए।
13. "A decision to invest in fixed capital is irreversible decision." Explain briefly.  
"स्थायी पूँजी में निवेश करने का निर्णय अपरिवर्तनीय होता है" संक्षेप में बताइए।
14. A company X Ltd is engaged in manufacturing business. Where as another company Y Ltd is engaged in trading business. Which of them will require more working capital. Justify your answer.  
एक कंपनी X लिमिटेड विनिर्माण व्यवसाय में कार्यरत है जबकि Y लिमिटेड कंपनी व्यापार व्यवसाय में कार्यरत है इनमें से किसको अधिक कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होगी? अपने उत्तर की पुष्टि कीजिए।
15. How "cost affects the financing decision"?  
'लागत' वित्त व्यावस्था निर्णय को कैसे प्रभावित करती है?
16. "Share capital is better than debt capital." Give two factor which affects the capital structure?  
"अंश पूँजी ऋण पूँजी से बेहतर है।" पूँजी ढाँचे को प्रभावित करने वाले दो घटक बताइए।
17. Explain briefly :-  
(i) Cash flow of the project (b) The Ratio of Return  
संक्षेप में वर्णन कीजिए :-  
(क) परियोजना का रोकड़ प्रवाह (ख) आय की दर

### 4 Marks Questions

18. Explain four objectives of financial management?  
वित्तिय प्रबंध के चार उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।
19. Explain the term 'trading on equity' with example?  
'समता पर व्यापार' की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।
20. Write short note on :  
(i) Meaning of fixed capital with example.

(ii) Meaning of working capital with example.

निम्न पर टिप्पणी लिखिए :-

(क) स्थायी पूँजी का उदाहरण सहित अर्थ बताइए।

(ख) कार्यशील पूँजी का उदाहरण सहित अर्थ बताइए।

21. Whether the following manufacturing concerns requires large or small working capital. Explain with reasons?

(i) Fans (ii) Biscuits (iii) Cars (iv) Manufacturing of furniture on order.

निम्नलिखित निर्माणी उपक्रमों को ज्यादा कार्यशील पूँजी चाहिए या कम। कारण सहित व्याख्या कीजिए :-

(क) पंखे (ख) बिस्कुट (ग) कार (घ) आदेश पर फर्नीचर निर्माण

22. How does stock market reaction affect the dividend decision.

अंश बाजार प्रतिक्रिया लाभांश निर्णय को कैसे प्रभावित करती है?

### 5 Marks Questions

23. Explain briefly any five factors to be considered in determining working capital requirements?

किसी व्यवसाय की कार्यशील पूँजी संबंधी आवश्यकताओं का निर्धारण करने वाले किन्हीं पाँच तत्वों की व्याख्या कीजिए।

24. Define fixed capital and explain the determinants of fixed capital?

स्थायी पूँजी की परिभाषा दीजिए और स्थायी पूँजी के निर्धारक तत्वों की व्याख्या कीजिए।

25. Explain the difference between fixed capital and working capital?

कार्यशील पूँजी और स्थायी पूँजी में अन्तर कीजिए।

26. What is the effect of level of fixed operating costs on the financing decision?

स्थाई प्रचालन लागतों के स्तर की वित्त व्यवस्था के निर्णय को कैसे प्रभावित करती है?

27. "Primary objective of financial management is to maximise shareholders Wealths." How?

“वित्तिय प्रबंधक का प्राथमिक उद्देश्य अंशधारियों की संपदा को अधिकतम करना है।” कैसे?

28. Explain the terms :- (i) Return on Investment (ii) Debt service coverage Ratio

व्याख्या कीजिए :-

(क) निवेश पर आय (ख) ऋण सेवा आवरण अनुपात

### 6 Marks Questions

29. What are the factors those affecting financing decision of a business?  
व्यवसाय में वित्तिय निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारक कौन-कौन से हैं?
30. Explain the six factors effecting dividend decision?  
लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले छः कारकों का वर्णन कीजिए।
31. What are the functions of a finance manager?  
वित्त प्रबंधक के प्रमुख कार्य कौन-कौन से हैं?
32. Explain six factors affecting capital structure?  
पूँजी संरचना को प्रभावित करने वाले छः कारकों की व्याख्या कीजिए।
33. AB Ltd company works to design its capital structure. What factor should be considered by it?  
AB Ltd. कंपनी अपना पूँजी ढाँचा तैयार करना चाहती है इसके लिये किन-किन घटकों पर विचार किया जाना चाहिए
34. A capital budgeting decision is capable of changing financial fortune of a business. Do you agree? Why?  
एक पूँजी बजटिंग निर्णय व्यवसाय का वित्तिय भाग्य बदल सकता है? क्या आप सहमत हैं? क्यों?

### Questions based on High Order Thinking Skills

35. "How are the shareholders of a company like to gain from a debt component in the capital employed." Explain with the help of suitable example.  
"विनियोजित पूँजी में ऋण घटक से कंपनी के अंशधारियों को लाभ की सम्भावना कैसे हो सकती है?" उदाहरणों की सहायता से व्याख्या कीजिए।
36. "A sound financial plan is a key to sound financial management of the company." Discuss.  
"एक सटीक वित्तिय व्यवस्था योजना कंपनी के सटीक वित्तिय प्रबंध की कुँजी है।" विवेचना कीजिए।
37. Capital structure decisions are essentially optimisation of risk return relationship.

**Comment.**

‘पूँजी संरचना निर्णय आमतौर पर जोखिम प्रतिफल संबंध में सामंजस्य स्थापित करते हैं।’ टिप्पणी कीजिए।

38. "A company having higher operating efficiency requires less working capital." Explain this statement with the help of an example?

“उस कम्पनी को कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होती है जिसमें अधिक संचालन कार्य कुशलता होती है।” इस कथन को उदाहरण द्वारा समझाइए।

## Answers

1. To maximise the return to owners i.e. shares holders.  
कंपनी के स्वामी यानि शेयर धारकों को अधिकतम प्रतिफल देना।
2. A long term investment decision./दीर्घ अवधि के लिए निवेश निर्णय।
3. Capital Budgeting Decision./पूँजी बजटिंग निर्णय।
4. Dividend Decision./लाभांश निर्णय।
5. Working Capital = Current Assets – Current Liabilities  
कार्यशील पूँजी = चालू सम्पत्तियाँ – चालू दायित्व
6. Debt and Equity/ऋण और समता।
7. Floating Cost means the cost of raising funds.  
प्रवर्तन लागतों का अभिप्राय – फंड प्राप्त करने के लिए दी गई लागतों से है।
8. Advertisement/विज्ञापन
9. Financial leverage is the proportion of debt in the over all capital.  
सम्पूर्ण पूँजी से ऋण का अनुपात वित्तिय उत्तोलक है।
10. Earning/ आय
11. Cost flow Position/रोकड़ प्रवाह स्थिति

# CHAPTER - 10

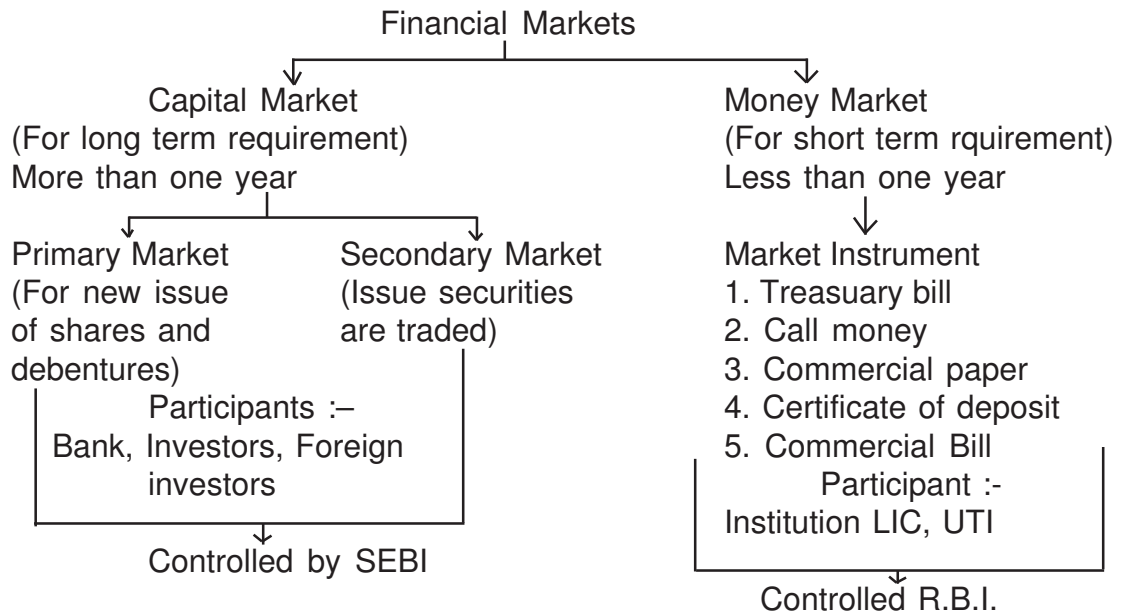
## FINANCIAL MARKET

### वित्तीय बाजार

#### POINTS TO REMEMBER

1. Financial market brings together lenders of money & borrowers of money.

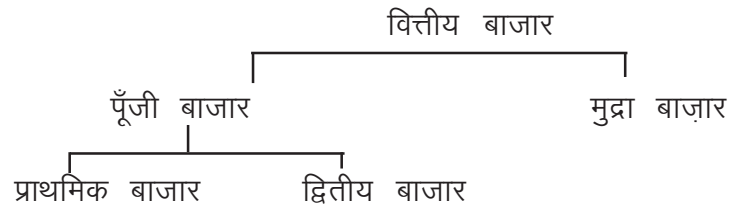
Savers → Banks Financial Market → Business Firms



2. BSE and NSE are famous stock exchange in India. They provide platform for buying and selling existing securities. There are 23 stock exchange in India.
3. SEBI is a regulatory body set up by Govt of India to protect the interest of investors. It performs protective regulatory and development function.

#### महत्वपूर्ण बिन्दु :-

1. वित्तीय बाजार वित्त की आपूर्ति करने वाले तथा वित्त की मांग करने वाले के बीच संबंध स्थापित करता है।



2. मुम्बई स्टाक एक्सचेंज और राष्ट्रीय स्टाक एक्सचेंज प्रसिद्ध शेयर बाजार है। जो निवेश कर्त्ताओं को शेयर खरीदने और बेचने के लिए सुविधा प्रदान करते हैं। भारत में 23 स्टाक एक्सचेंज है।
3. सेबी की स्थापना सरकार के द्वारा एक वैधानिक निकाय के रूप में की गई है ताकि निवेशकों के हितों की रक्षा की जा सके। यह सुरक्षात्मक और विकासात्मक तथा नियामक कार्य करती है।

### 1 Mark Questions

1. What are main features of Money Market Instruments?  
मुद्रा बाजार के उपकरणों की मुख्य विशेषता क्या है?
2. Who determines the Prices of new IPO?  
नये IPO की कीमत का निर्धारण किस के द्वारा किया जाता है?
3. Who is the borrower of Call Money?  
माँग मुद्रा का प्रमुख लेनदार कौन है?
4. How are the Prices of securities determined in the secondary Market?  
द्वितीयक बाजार में प्रतिभूतियों का मूल्य किस प्रकार निर्धारित किया जाता है?
5. Who are the main Participants in a Money Market?  
मुद्रा बाजार के प्रमुख भागीदार कौन-कौन से हैं?
6. What is the other name of Treasury Bill?  
ट्रेजरी बिल का दूसरा नाम क्या है?
7. Who Issue the Treasury Bill?  
ट्रेजरी बिल किस के द्वारा जारी किया जाता है?
8. What is the minimum amount of Treasuring Bill?  
ट्रेजरी बिल की न्यूनतम राशि क्या है?
9. Name anyone method of Issue of New Shares.  
नये शेयर जारी करने की किसी एक विधि का नाम लिखिये।
10. What is the other name of Primary Market?  
प्राथमिक बाजार का दूसरा नाम क्या है?
11. What is the main function of Broker?  
ब्रोकर का मुख्य काम क्या है?
12. Who provides protection and guidelines to the Investor?  
निवेशकर्ताओं के हितों की रक्षा व निर्देशन का कार्य कौन करता है?
13. Rakesh got a chance to buy shares from ABC company in the Ratio of 1:1. What is the type of Issue of new securities?  
राकेश को 1:1 के आधार पर ABC कंपनी से शेयर खरीदने का मौका प्राप्त हुआ। यह प्रतिभूति जारी करने का कौन सा तरीका है।

### 3 Marks Questions

14. What is 'Badla'?  
'बदला' क्या है?
15. What is Prospectus?

विवरण पत्रिका क्या है?

16. What is Dematerialization?

डिमेटरलाइजेशन क्या है?

17. Give the meaning of term "Speculator?"

सट्टेबाज का क्या अर्थ है?

18. Give the meaning of the term "Bid Price".

बोली मूल्य का क्या अर्थ है

19. What do you mean "Price Rigging" and "Insider Trading". Give one example of each.

प्रतिभूतियों के कृत्रिम मूल्य घटने या बढ़ने तथा अंशों के आन्तरिक व्यापार का क्या अर्थ है? प्रत्येक का एक-एक उदाहरण दीजिए।

20. "The securities of Money Market are safer than share market securities." How?

“मुद्रा बाजार की प्रतिभूतियाँ शेयर बाजार की प्रतिभूतियों से अधिक सुरक्षित है।” कैसे?

21. State any three features of the capital Market.

पूँजी बाजार की किन्हीं तीन विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

#### 4 Marks Questions

22. Give the difference between certificate of deposit and fixed deposit on the following basis :-

(i) Safety (ii) Time

जमा के प्रमाण पत्र और स्थायी जमा में निम्न आधार पर अंतर कीजिए :-

(क) सुरक्षा (ख) अवधि

23. What are the functions of Financial Market?

वित्तीय बाजार के प्रमुख कार्य क्या हैं?

24. What are the differences between Primary Market and Secondary Market?

प्राथमिक बाजार और द्वितीयक बाजार में क्या अन्तर है?

25. Distinguish between Capital Market and Money Market on the basis of :-

(i) Liquidity (ii) Expected Return (iii) Duration (iv) Safety

पूँजी बाजार और मुद्रा बाजार में निम्न आधार पर अन्तर कीजिए :-

(क) तरलता (ख) अपेक्षित प्रतिफल (ग) अवधि (घ) सुरक्षा

26. Explain the objectives of N.S.E.?

राष्ट्रीय शेयर बाजार के क्या उद्देश्य हैं?

27. Distinguish between NSE and OTCEI.

NSE और OTCEI के बीच अंतर कीजिए।

### 5 Marks Questions

28. Explain various money market instruments with examples.  
उदाहरण सहित मुद्रा बाजार के प्रमुख प्रपत्रों की व्याख्या कीजिए।
29. Describe five common features of NSE and OTCEI.  
NSE और OTCEI में पाँच समान विशेषताओं का वर्णन कीजिए।
30. Explain various methods of floating new issue in Primary market.  
प्राथमिक बाजार में नई प्रतिभूतियाँ जारी करने की विधियों का वर्णन कीजिए।
31. Explain the nature of capital market.  
पूँजी बाजार की प्रकृति का वर्णन कीजिए।
32. Explain the trading process in Stock Market.  
शेयर बाजार में सौदा करने की विधि का वर्णन कीजिए।
33. Explain the Importance of Capital Market.  
पूँजी बाजार के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

### 6 Marks Questions

34. You are a finance expert. Your father feels that there is no difference in primary market and secondary market. Where do you differ with him? How would you convince him? Give reasons in support of your answer?  
आप वित्त विशेषज्ञ हैं आपके पिताजी के अनुसार प्राथमिक और द्वितीयक बाजार में कोई अन्तर नहीं है किन्तु आप सहमत नहीं हैं। उन्हें किस प्रकार अन्तर समझाएंगे? अपने उत्तर के पक्ष में तर्क दीजिए।
35. Explain any six functions of the stock markets?  
शेयर बाजार के छः प्रमुख कार्य कौन-कौन से हैं?
36. What are the advantages of over the counter exchange of India (OTCEI)?  
भारतीय अधिप्रतिदावा पटल शेयर बाजार (OTCEL) से क्या लाभ है?
37. Explain the meaning and features of money market?  
मुद्रा बाजार का अर्थ बताते हुए उसकी विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

### Questions based on High Order Thinking Skills

38. "SEBI is the watch dog of security market." How?  
"सेबी प्रतिभूति बाजार के लिए रखवाली करने वाले कुत्ते के समान है।" कैसे?
39. "Stock market imparts liquidity to investments." Comment.  
"शेयर बाजार प्रतिभूतियों को तरलता प्रदान करता है।" व्याख्या कीजिए।
40. "SEBI is the regulatory body of Indian capital Market." Comment.  
"सेबी भारतीय पूँजी बाजार का नियामक है।" टिप्पणी कीजिए।
41. "Stock exchange is the berometer of a Country's economic health." Comment.  
"शेयर बाजार देश की अर्थव्यवस्था के स्वास्थ्य का मापक है।" व्याख्या कीजिए।

## Answers

1. Provide funds for short term.  
लघु अवधि के लिए कोष उपलब्ध कराना।
2. Management of the company./कंपनी का प्रबंध
3. Banks with temporary shortage of funds.  
बैंक कोषों की अस्थायी कमी के लिए
4. By demand and supply of shares in the market.  
बाजार में शेयरों की मांग और पूर्ति के द्वारा।
5. R.B.I., Financial Inst and Financial Company.  
रिजर्व बैंक आफ इण्डिया, वित्तीय संस्थान और वित्तीय कंपनी
6. Zero coupon Bonds./ जीरो कूपन बांड
7. Reserve Bank of India./ रिजर्व बैंक आफ इण्डिया
8. Rs. 25000/- / 25000 रुपये
9. Private Placement, Right Issue, I.P.O./निजी नियोजन, अधिकार निर्गम, इलैक्ट्रोनिक आरंभिक निर्गम।
10. New Issue Market/नवीन निर्गम बाजार
11. Buying and selling of securities/प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय
12. SEBI/सेबी
13. Right basis Issue/अधिकार आधारित निर्गम

# CHAPTER - 11

## MARKETING MANAGEMENT

### विपणन

#### POINTS TO REMEMBER

#### 1. TRADITIONAL SENSE

**MARKET** – It refers to the place where buyers and sellers gather to enter into transactions, involving the exchange of goods & services.

**MARKETING** – Performance of business activities that direct the flow of goods & services from producer to consumer.

#### MODERN SENSE

**MARKET** – A set of actual & potential buyer of a product or service.

**MARKETING** – A social process by which individual groups obtain what they need and want through creating, offering and freely exchanging products and services of value with others.

#### 2. MARKETING MANAGEMENT PHILOSOPHIES

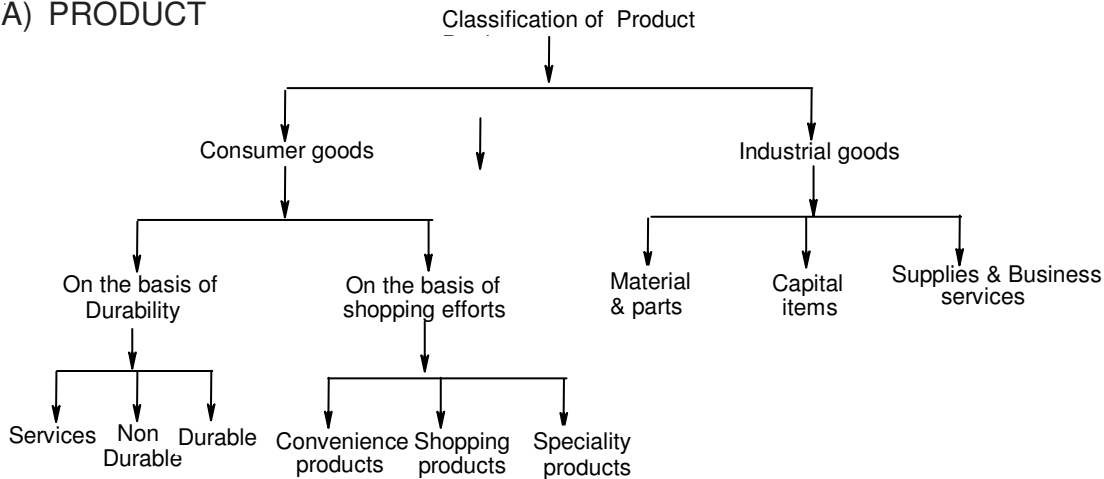
- (a) Production Concept - Availability and Affordability of the product are key to the success of a firm.
- (b) Product Concept - It states that improvement in the quality of product is the key to the profit maximisation of a firm.
- (c) Sales Concept - Aggressive selling and promotional efforts are important to make customer to buy product.
- (d) Marketing Concept - It implies that focus on satisfaction of customers needs is the key to success of organization.
- (e) Societal Marketing Concept - It is the extension of the marketing concept and includes long term welfare of the society.

### 3. MARKETING MIX

It is a set of marketing tools that firm uses to pursue its objectives in a target market. It has four elements, popularly known as 4Ps. The elements are –

- (A) Product (B) Price (C) Physical Distribution (D) Promotion

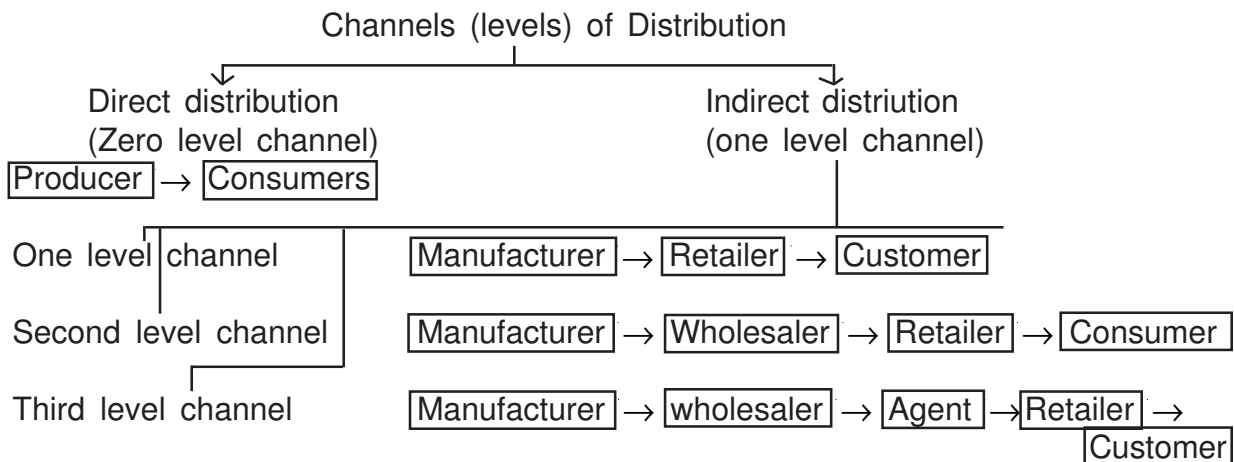
#### (A) PRODUCT



(B) Pricing – Price may be defined as the amount of money paid by a buyer or received by a seller, in consideration of the purchase of a product.

(C) Physical Distribution – There are two important decisions related to this aspect – one regarding physical movement of goods and two regarding the channels.

Channels of Distribution – It refers to set of firms and individuals that assist in transferring the title of the goods as it moves from the producers to consumers.



**PROMOTION** – It refers to the use of communication with the twin objectives of informing potential customers about a product and persuading them to buy it. There are four major elements of promotion –

(i) Advertising (ii) Personal selling (iii) Sales promotion (iv) Publicity

#### 4. SOME IMPORTANT TERMS

- ♦ Generic Name – It refers to the name of whole class of product. Example - Book, Wrist watch.
- ♦ Brand – It is a name, term, sign, symbol, design or some combination of these, used to identify the product. Example - Bata.
- ♦ Brand Name – It is a verbal component of Brand. Example - Maggi.
- ♦ Brand Marks – It is that part of brand which can be recognized but which is not utterable is called Brand mark. Example - Devil of India.
- ♦ Trade Marks – It is a brand or a part of a brand that is given legal protection. Example - Trade mark of Vodafone.



- ♦ Packaging – The act of designing and producing the wrappers of a product is referred as packaging.

There can be three different levels of packaging :-

(i) Primary      (ii) Secondary      (iii) Transportation

- ♦ Labelling – It refers to designing the label to be put on the package.

### महत्त्वपूर्ण बिंदु

#### 1. परंपरागत विचार

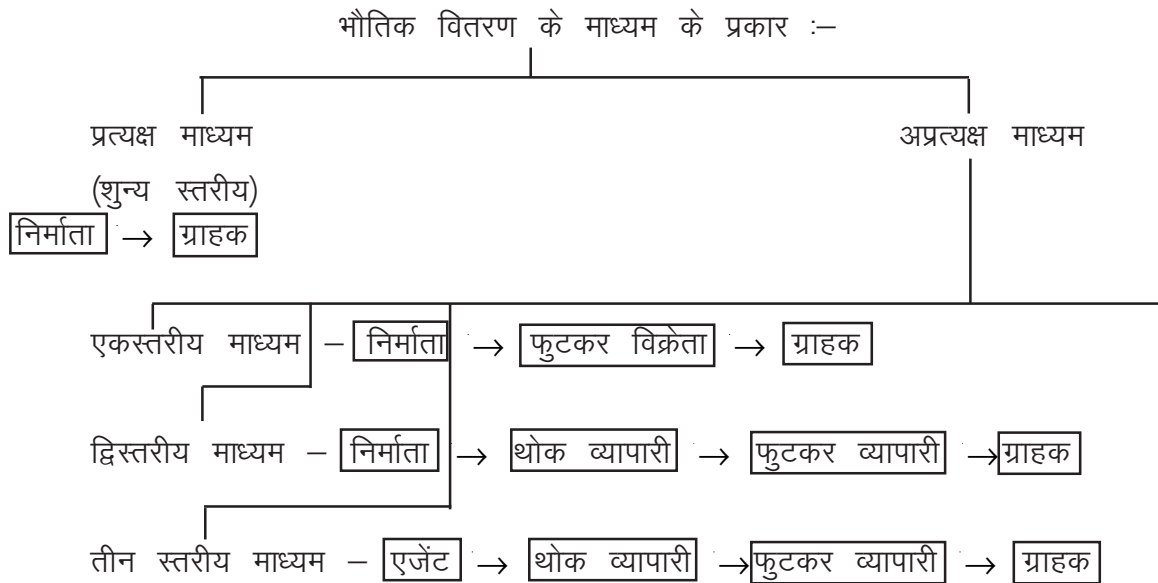
**बाजार (Market)** से अभिप्राय उस विशेष स्थान से है जहाँ क्रेता व विक्रेता एकत्रित होकर वस्तुओं व सेवाओं के क्रय विक्रय के सौदे करते हैं।

**विपणन** से अभिप्राय उन व्यावसायिक क्रियाओं के निष्पादन से है जिनके कारण वस्तु एवं सेवाएँ उत्पादक से उपभोक्ता तक पहुँचती हैं।



(ख) मूल्य – वह राशि है जिसका उत्पाद अथवा सेवा को क्रय के प्रतिफल के रूप में क्रेता द्वारा भुगतान किया जाता है अथवा विक्रेता द्वारा प्राप्त किया जाता है।

(ग) भौतिक वितरण के अंतर्गत दो मुख्य निर्णय लिए जाते हैं :- (अ) वस्तुएँ किन-किन मध्यस्थों से होकर उपभोक्ताओं तक पहुँचेंगी तथा (ख) उनका भौतिक वितरण कैसे किया जाएगा अर्थात् उत्पादन स्थान से उपभोग स्थान तक कैसे पहुँचाई जाएँ।



(घ) प्रवर्तन से अभिप्राय सम्प्रेषण का उपयोग दो उद्देश्यों के लिए करना है – (अ) संभावित ग्राहकों को उत्पाद के संबंध में सूचित करना एवं (ब) इनको क्रय करने के लिए तैयार करने से है। प्रवर्तन के चार घटक हैं :-

- (1) विज्ञापन
- (2) विक्रय संवर्धन
- (3) वैयक्तिक विक्रय
- (4) प्रचार

#### 5. कुछ महत्त्वपूर्ण शब्दावली

- ◆ सामान्य नाम – यह उत्पादन के पूरे वर्ग के लिए उपयोग में आता है। जैसे – पुस्तक, घड़ी।
- ◆ ब्रांड एक नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक, डिजाइन अथवा इनका कोई मिश्रण होता है जिसका उपयोग वस्तु अथवा सेवा की पहचान करने तथा प्रतियोगी के उत्पाद से उनका अंतर करने के लिए किया जाता है।
- ◆ ब्रांड नाम – ब्रांड का वह भाग जिसका उच्चारण किया जाता है, जैसे – बाटा

- ◆ ब्रांड मार्क – ब्रांड का वह भाग जिसकी पहचान संभव है लेकिन जिसका उच्चारण संभव नहीं है।
- ◆ ट्रेड मार्क – ब्रांड अथवा उसका कोई भाग जिसको विधिक संरक्षण मिल जाता है तो उसे ट्रेड मार्क कहते हैं।
- ◆ पैकेजिंग – किसी उत्पाद के अनुरूपण एवं डिब्बे अथवा आवरण के उत्पादन को पैकेजिंग कहते हैं। पैकेजिंग के तीन भिन्न स्तर हो सकते हैं अर्थात् प्राथमिक, द्वितीयक एवं परिवहन पैकेजिंग।
- ◆ लेबलिंग से अभिप्राय वस्तु पर चिपकाने वाले लेबल के अनुरूपण से है।

### 1 Mark Questions

1. Define marketing in Modern sense.

विपणन की आधुनिक परिभाषा लिखिए।

2. Write one example of exchange of goods in which buyer is a marketer.

विनिमय का एक ऐसा उदाहरण दीजिए जिसमें क्रेता, विपणनकर्ता की भूमिका निभाता है।

3. A cosmetic manufacturing concern is spending a lot of money on making good advertisement for their product as they believe that the sale of their product is depending largely on the quality of advertisement.

Name the marketing philosophy followed by the firm.

एक सौंदर्य प्रसाधन बनाने वाली कंपनी अपने उत्पादनों का अच्छा विज्ञापन बनाने के लिए ज्यादा धन व्यय करती है। उनकी यह सोच है कि उनके विज्ञापन की गुणवत्ता, उनकी बिक्री को प्रभावित करती है। विपणन की उस अवधारणा का नाम लिखिए जिसके आधार पर संस्था कार्य कर रही है?

4. 'Grading is particularly necessary for products which are not produced according to free determined specifications.' Give two examples of such products.

“श्रेणीकरण विशेष रूप से उन उत्पादों के लिए आवश्यक है जिनका पूर्व निर्धारित विशिष्टताओं के अनुसार उत्पादन नहीं किया जाता।” इस प्रकार के उत्पादों के कोई दो उदाहरण दीजिए।

5. What do you understand by the term 'Generic Name?' Give two examples of generic name.

‘सामान्य नाम’ से आपका क्या अभिप्राय है? कोई दो उदाहरण दीजिए।

6. Explain the meaning of marketing mix.

विपणन मिश्र के अर्थ को स्पष्ट कीजिए।

7. Haldi Ram is selling fast food to the customers. Write the name of channel of distribution used by the company.

हल्दीराम के द्वारा ग्राहकों को फास्टफूड की बिक्री की जाती है। कंपनी अपने उत्पादों के वितरण के लिए किस माध्यम का प्रयोग कर रही है?

8. For selling its cars and Vans, Maruti Udyog is making use of which channel of distribution?  
अपने वाहनों की बिक्री के लिए, मारुति उद्योग वितरण के किस माध्यम का प्रयोग कर रही है?
9. "It pays to advertise." Give one reason in support of this comment.  
"विज्ञापन करना लाभदायक है।" इस कथन के पक्ष में कोई एक तर्क दीजिए।
10. Give two examples of Convenience product.  
सुविधाजनक उत्पादों के कोई दो उदाहरण दीजिए।
11. A tube of shaving cream is always offered in a cardboard box. Name the type of packaging used in this case.  
एक शेविंग क्रीम की ट्यूब को कार्ड बोर्ड के डिब्बे में पैक किया जाता है। यह किस प्रकार की पैकिंग का उदाहरण है?
12. A gift item dealer wants to send some gift items of crystal glass to Bombay from Delhi. Write the name of type of packaging needed in this case.  
एक उपहार विक्रेता क्रिस्टल काँच के कुछ उपहारों को दिल्ली से बंबई भेजना चाहता है। इसके लिए किस प्रकार की पैकिंग की आवश्यकता होगी? नाम लिखिए।
13. How sometimes advertisements undermine the social values?  
कई बार विज्ञापन से सामाजिक मूल्यों की अवहेलना होती है। कैसे?
14. What is "full finance at 0% (zero percent)" in sales promotion?  
विक्रय संवर्द्धन में "0 प्रतिशत पर पूरा वित्त प्रदान करना" से आपका क्या अभिप्राय है?
15. What is the "product concept" of marketing management?  
विपणन प्रबंध की "उत्पाद अवधारणा" क्या है?
16. Name the non-paid form of communication of information about the products.  
उस गैर भुगतान वाले सम्प्रेषण का नाम बताइए जिसमें उत्पाद के बारे में जानकारी दी जाती है?
17. Write the names of classes in which Industrial goods can be classified.  
औद्योगिक उत्पादों के मुख्य वर्गों के नाम बताइए।
18. Some celebrities have tended their names to certain brands of product. Write the names of two celebrities and the brands they have endorsed.  
कुछ बड़ी हस्तियों के नाम कुछ निश्चित उत्पादित वस्तुओं के ब्रांड के साथ जुड़े हुए हैं। किन्हीं दो हस्तियों तथा उनसे जुड़े हुए दो उत्पादित वस्तुओं के ब्रांडों के नाम बताइए।

### 3 Marks Questions

19. What are the important pricing objectives of the Organization?  
वस्तु के मूल्य निर्धारण के किन्हीं तीन मुख्य उद्देश्यों का वर्णन कीजिए
20. Differentiate between convenience Product and shopping Product on the basis of :-  
(a) Nature of product (b) Unit price (c) Efforts of customers

निम्नलिखित आधारों पर सुविधा उत्पादों तथा क्रय योग्य वस्तुओं में अर्न्तभेद कीजिए :-

(क) वस्तुओं की प्रकृति (ख) प्रति इकाई मूल्य (ग) ग्राहकों के द्वारा किए जाने वाले प्रयत्न

21. Explain briefly any three functions of labelling in the marketing of product.  
उत्पादों के विपणन में लेबलिंग के द्वारा किए जाने वाले किन्हीं तीन कार्यों का वर्णन कीजिए।
22. Illustrate with examples how coupons, samples and bonus offer help in sales promotion.  
कूपन, सैम्पल तथा बोनस अवसर किस प्रकार विक्रय संवर्द्धन में मददगार साबित होते हैं? उदाहरण सहित बताइए।
23. On the basis of marketing efforts of customers, the following items belong to which category of products :-  
(a) Cosmetic (ii) Newspaper (iii) Hair cutting (iv) Jewellery (v) Shoes (vi) Clothes  
खरीददारी के समय, ग्राहक के द्वारा किए जाने वाले प्रयत्नों के आधार पर निम्नलिखित उत्पाद/सेवा, उत्पाद के किस वर्ग से संबंधित हैं :-  
(क) सौंदर्य प्रसाधन (ख) अखबार (ग) नाई की दुकान (घ) जेवर (ङ) जूते (च) कपड़े
24. Differentiate between Advertisement and Publicity on any three grounds.  
विज्ञापन तथा प्रचार में पाए जाने वाले किन्हीं तीन अन्तरों का वर्णन कीजिए।

#### 4 Marks Questions

25. Explain the major activities involved in the physical distribution of the product.  
वस्तुओं के भौतिक वितरण में प्रयुक्त होने वाली मुख्य क्रियाओं का वर्णन करो।
26. 'Bata is selling its shoes through its own chain stores.' Name the level of channel of distribution used by Bata Company. And also explain the other types of channel/ level of distribution with suitable examples.  
बाटा कंपनी अपने उत्पाद के वितरण के लिए श्रृंखला भण्डारों का प्रयोग करती है। यह वितरण का कौन सा माध्यम है? तथा वितरण के अन्य माध्यम कौन से हैं, उनका वर्णन कीजिए?
27. Write the name of medium of advertisement you will choose in following circumstances and why?  
(a) You have set up a catering service unit for supplying food and snacks at customer's door step in your colony.  
(b) You are the marketing manager of an organization selling heavy machinery for producing specialized product.  
(c) You are the manager incharge of an organization manufacturing toys and games for children.  
(d) You are the manager incharge of an organization making different types of fruits and vegetable cutters to be used in kitchen by ladies.

निम्नलिखित परिस्थितियों में आप विज्ञापन के किस माध्यम का चयन करेंगे और क्यों?

(क) आपने एक भोजनालय स्थापित किया है, जो ग्राहकों को भोजन तथा नाश्ते को उनके घर तक

पहुँचाने की सुविधा प्रदान करता है।

- (ख) आप एक संस्था में विपणन प्रबंधक हैं जो कुछ विशिष्ट उत्पादों के उत्पादन में प्रयुक्त होने वाली भारी मशीनों का निर्माण करती है।
- (ग) आप एक संस्था के मुख्य प्रबंधक हैं जो बच्चों के खिलौनों तथा खेल उपकरणों का उत्पादन करती है।
- (घ) आप एक संस्था के मुख्य प्रबंधक हैं जो रसोईघर में महिलाओं द्वारा फलों और सब्जियों को काटने के लिए प्रयोग किए जाने वाले उपकरणों का निर्माण करती है।
28. Distinguish between Advertising and Personal selling on any four grounds.  
विज्ञापन तथा व्यक्तिगत विक्रय में किन्हीं चार आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए।
29. Explain any four functions of packaging.  
पैकेजिंग के किन्हीं चार कार्यों का वर्णन कीजिए।

### 5 Marks Questions

30. 'Advertisement confuses the buyers.' – Do you agree with this statement? What are the other objections which are usually levied against advertisements. Write.  
“विज्ञापन क्रेताओं को भ्रमित करता है।” क्या आप इस कथन से सहमत हैं? विज्ञापन के विपक्ष में दिए जाने वाले अन्य तर्क कौन से हैं? लिखिए।
31. Explain any five characteristics of a Good Brand Name.  
एक अच्छे ब्रांड नाम में पाए जाने वाले किन्हीं पाँच गुणों का वर्णन कीजिए।
32. Write five advantages of personnel selling to businessman.  
व्यक्तिगत विक्रय से व्यवसायकर्ता को होने वाले किन्हीं पाँच लाभों का वर्णन कीजिए।
33. Write about five advantages of branding to the marketers and customers.  
नामकरण के द्वारा क्रेताओं तथा विक्रेताओं को होने वाले किन्हीं पाँच लाभों का वर्णन करो।

### 6 Marks Questions

34. Explain the role of following three factors in choice of channel of distribution :-  
(a) Product related factors (b) Company characteristics (c) Competitive factors  
वितरण के माध्यम के चयन में निम्नलिखित घटकों की क्या भूमिका है? बताइये :-  
(क) वस्तु संबंधी कारक (ख) कम्पनी संबंधी कारक (ग) प्रतियोगिता संबंधी कारक
35. Explain any six functions of marketing in detail.  
विपणन के किन्हीं छः कार्यों का वर्णन कीजिए।
36. Explain four important elements of marketing mix.  
विपणन मिश्र के चार महत्वपूर्ण तत्वों का वर्णन कीजिए।
37. You are a marketing manager of Reliance Ltd. The organization has introduced a new product into the market. Suggest and explain any six promotional measures you will

undertake to improve the sales.

आप रिलायन्स लिमिटेड के विपणन प्रबंधक हैं, आपकी संस्था बाजार में एक नई उत्पाद को लेकर आई है। ऐसी किन्हीं छः विक्रय संवर्द्धन की क्रियाओं का वर्णन करो, जिनका प्रयोग आप अपने संस्था के उत्पाद की बिक्री को बढ़ाने के लिए करेंगे।

38. Explain the factors which should be considered while fixing the price of the product of the firm.

वस्तुओं के मूल्य का निर्धारण करते समय ध्यान रखने योग्य किन्हीं छः कारकों का वर्णन करें।

### Questions based on High Order Thinking Skills

39. Rajan is very particular in getting his hair cut from XYZ saloon of Khan Market. Which type of product is it?

राजन सदैव अपने बाल कटाने के लिए, खान मार्केट में स्थित XYZ सेलून में ही जाता है – यह किस प्रकार के उत्पाद का उदाहरण है? नाम लिखिए।

40. A leading export oriented firm dealing in banned animal skin, is making huge profit. Name the marketing concept, which is being ignored here.

एक बड़ी निर्यात संस्था, आरक्षित पशुओं की खाल को निर्यात करके बहुत लाभ कमा रही है। उस विपणन अवधारणा का नाम बताइये जिसे यहाँ अनदेखा किया जा रहा है?

41. Mr. Aman wants to buy a LCD T.V. for his family. Now he has come to Narang Electronics, Model Town. After coming to shop, he gets confused. Write the name of that tool of promotion which has brought him to the shop and promotional tool which is needed now. Also write the four points of importance of latter tool.

मिस्टर अमन अपने परिवार के सदस्यों के लिए एल.सी.डी. टी.वी. लेने के विचार से मॉडल टाऊन स्थित नारंग इलेक्ट्रॉनिक्स की दुकान पर गए। दुकान पर पहुँचने के बाद उनके दिमाग में संशय उत्पन्न हो गया। संवर्द्धन की उस तकनीक का नाम बताइये जिसके प्रभाव स्वरूप अमन ने टी.वी. लेने का निर्णय लिया तथा जिसका प्रयोग दुकानदार को अब, विक्रय करने के लिए करना चाहिए। बाद में प्रयोग की जानी वाली तकनीक का महत्त्व बताइये।

## Answers

1. In modern sense, Marketing can be defined as a social process where by people exchange goods and services for money or for something of value to them.

विपणन एक सामाजिक क्रिया है, जिसमें लोग वस्तु एवं सेवाओं का मुद्रा अथवा किसी ऐसी वस्तु में विनिमय करते हैं जिसका उनके लिए कुछ मूल्य है।

2. In situation of rare supply, where buyer may be taking extra efforts in persuading the seller to sell the product to him/her.

Example - A country has installed a nuclear plant. And now it needs the supply of

nuclear fuel or 'Heavy Water.' It may need to convince the supplier of the products to supply the same to it, by promising that it will be used for peaceful purposes only.

एक देश ने आण्विक संयंत्र स्थापित किया है और उसे आण्विक ईंधन अथवा 'भारी जल' की आवश्यकता है। उसे आपूर्तिकर्ता को यह विश्वास दिलाना होगा कि इसका उपयोग केवल शांति पूर्ण उद्देश्यों के लिए होगा इसलिए उसे इसकी आपूर्ति कर देनी चाहिए।

3. Selling concept./ बिक्री की अवधारणा
4. Wheat, rice, apple etc./ गेहूँ, चावल, सेब आदि
5. Book, Wristwatch./ किताब, हाथ की घड़ी
6. Marketing mix refers to the ingredients or the tools or the variables which the marketer mixes in order to achieve firm's marketing objectives in the target market.  
विपणन मिश्रण से अभिप्राय, विपणनकर्ता के द्वारा किए जाने वाले निर्णयों, प्रयोग किए जाने वाले तत्वों के योग से है जिसका प्रयोग वह लक्षित बाजार में अपने उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए करता है।
7. Direct channel (Zero level) of distribution.  
प्रत्यक्ष (शून्य स्तरीय) माध्यम।
8. One level channel of distribution./ वितरण का एकस्तरीय माध्यम।
9. 'It pays to advertise,' because with the help of advertisement marketer can reach to large no. of customers and can inform them about the features, needs and advantages of the product. And in this way he can increase the sale of his product.  
'विज्ञापन लाभदायक है क्योंकि इसकी मदद से विक्रेता, ग्राहकों को अपने माल की सूचना देकर उन्हें अधिक क्रय करने के लिए प्रोत्साहित करता है।'
10. Newspapers, stationery items, medicines etc.  
अखबार, स्टेशनरी, दवाइयाँ आदि।
11. Secondary packaging./ द्वितीयक पैकेजिंग
12. Advertisements undermine social value of contentment and promotes materialism and brings discontentment and customers by informing them about number of products they can't consume because of their affordability.  
विज्ञापन 'संतोष' के सामाजिक मूल्य की अवहेलना करता है क्योंकि इसके द्वारा ग्राहक उन सभी वस्तुओं से भी परिचित होता है जिसका प्रयोग वह अपनी वर्तमान परिस्थितियों में नहीं कर सकता जिससे उसमें असंतोष की भावना उत्पन्न होती है।
13. Transportation packaging. / परिवहन पैकेजिंग
14. Full finance at 0% finance – Under this method, marketers charge price of their product in easy instalments without charging any interest.  
इस विधि के अन्तर्गत, माल बिना ब्याज की किस्तों पर बेचा जाता है। विक्रेता माल के मूल्य क्रेता से किस्तों में लेता है, जिसमें किसी प्रकार का ब्याज नहीं वसूल किया जाता।
15. According to Product concept, consumers prefer that product which is of best quality, or which provides better performance or of innovative features. So product quality is

the key to profit maximisation.

उत्पाद की अवधारणा के अन्तर्गत उत्पाद की गुणवत्ता में सुधार फर्म के अधिकतम लाभ की कुँजी है।

16. Publicity. / प्रचार

17. Industrial products can be classified into following classes :

(i) Materials and Parts (ii) Capital items (iii) Supplies and Business services

औद्योगिक उत्पादों का वर्गीकरण निम्न वर्गों में किया जा सकता है :-

(क) माल एवं पुर्जों (ख) पूँजीगत उत्पाद (ग) आपूर्ति एवं व्यावसायिक सेवाएँ।

18. Name of the Celebrity - Name of the product

Amitabh Bachan - Cadbury Chocolate

Shah Rukh Khan - Centro

Rani Mukherjee - Munch

Priyanka Chopra - Lux

39. Speciality Products / विशिष्ट उत्पाद

40. Societal Marketing concept / समाजोन्मुखी विपणन की अवधारणा।

## CHAPTER - 12

### CONSUMER PROTECTION

#### उपभोक्ता संरक्षण

##### POINTS TO REMEMBER

1. Consumer Protection means to protect consumer's against the Unfair Trade Practices of the Producers and Sellers.
2. World Consumer Day is celebrated on 15th of March every year.
3. Consumer Protection Councils (CPCs) have been established under Consumer Protection Act, 1986.
4. Consumer Protection Act, 1986, Provides Safeguards to Consumers against defective goods, deficient services, unfair trade practices and other forms of their exploitation.
5. Agriculture Produce (Grading and Marking) Act 1973, has the Provisions of issuing Agmark.
6. The Bureau of Indian Standards (BIS) has two major activities.
  - (i) The formulation of quality standards for goods and
  - (ii) Their certification through the BIS Certification Scheme.
7. The competition Act, 2002 has replaced. The Monopolies and Restrictive Trade Practices Act 1969 (MRTP Act 1969).
8. The Trade Mark Act 1999. Prevents the use of Foundent Marks on the product.
9. The Consumer protection Act, 1986 has Provided Three-Tier Machinery for redressing the consumer' Grievances it is :
  - (i) District forum
  - (ii) State commision
  - (iii) National commision
10. The following are standardized Marks for the different Products :

Marks	Products
(1) ISI	Electronic Equipment
(2) F.P.O.	Food product
(3) Hall Mark	Jewellery
(4) Agmark	Agricultured food product.

##### **महत्त्वपूर्ण बिंदु**

1. उपभोक्ता संरक्षण का अर्थ है उत्पादों और व्यापारियों द्वारा उपभोक्ता हितों के विरुद्ध की गई अनुचित व्यापारिक कार्यवाहियों से संरक्षण प्रदान करना।
2. विश्व उपभोक्ता दिवस 15 मार्च को प्रतिवर्ष मनाया जाता है।
3. उपभोक्ता संरक्षण परिषद उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत स्थापित की गई है।

4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण वस्तुओं, असन्तोषप्रद सेवाओं, अनुचित व्यापारिक कार्यवाहियों आदि के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करता है।
5. कृषि उत्पाद (श्रेणीकरण और चिह्नांकन) अधिनियम, 1987, में Agmark जारी करने का प्रावधान है।
6. भारतीय मानक ब्यूरो के दो महत्वपूर्ण कार्य हैं :-  
 (क) वस्तुओं की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करना तथा  
 (ख) BIS प्रमाणपत्र योजना के द्वारा उन्हें प्रमाण-पत्र प्रदान करता है।
7. प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002 ने MRTP अधिनियम 1969 को प्रतिस्थापित किया।
8. ट्रेड मार्क अधिनियम 1999 उपभोक्ताओं को उत्पादों पर धोखा देने वाले चिह्नों से बचाता है।
9. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 से उपभोक्ता की शिकायतों के लिए त्रिस्तरीय वैधानिक मशीनरी का प्रावधान है। यह है :-  
 (क) जिला फोरम            (ख) राज्य आयोग            (ग) राष्ट्रीय आयोग
10. निम्नलिखित के मानक चिह्न अलग-अलग उत्पादों के लिए हैं :-  

मार्को	उत्पाद
(क) ISI	विद्युत उपकरण
(ख) F.P.O.	खाद्य उत्पाद
(ग) Hall Mark	ज्वैलरी (आभूषण)
(घ) Agmark	कृषिगत खाद्य वस्तुएँ

### 1 Mark Questions

1. What was the basic reason behind formation of consumer protection Act?  
 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का निर्माण मुख्यतः किस उद्देश्य से किया गया था?
2. Write the name of any two statutory documents/Acts formed by govt. for safeguarding the interest of consumers.  
 सरकार के द्वारा ग्राहकों के हितों की सुरक्षा के लिए बनाए गए वैधानिक दस्तावेजों में से किन्हीं दो के नाम लिखिए।
3. Anita wants to buy a gold necklace for herself. As an aware customer, how can she be sure about the purity of gold necklace she wants to buy?  
 अनिता अपने लिए एक सोने का हार खरीदना चाहती है। एक जागरूक ग्राहक के रूप में वह सोने की शुद्धता के विषय में कैसे आवश्वस्त हो सकती है?
4. Mr. Vinod filed a case against "Maruti Udyog" in the District forum. But he was not satisfied with the order of District forum. Name the authority to which he may appeal against the decision of district form.  
 मि० विनोद ने मारुति उद्योग के विरुद्ध जिला फोरम में शिकायत दर्ज करी/परन्तु वह जिला फोरम

के द्वारा दिए गए निर्णय से सन्तुष्ट नहीं है। उस प्रधिकरण का नाम बताइए, जहाँ जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध अपील करी जा सकती है।

5. Write name of any two NGOs which are working for the protection and promotion of consumers interest.

उपभोक्ताओं के संरक्षण में लगे किन्हीं दो गैर सरकारी संगठनों के नाम लिखिए।

6. Name the ministry which introduced "Eco mark' scheme to be used only on the environment friendly product.

उस मंत्रालय का नाम लिखिए, जिसके निर्देश अनुसार "पर्यावरण मित्र का चिन्ह" उन सभी चीजों पर अंकित किया जाता है, जिनका निर्माण पर्यावरण के अनुकूल किया गया है।

7. Establishing a "Consumer service cell" is the example of which consumer right?

"उपभोक्ता सेवा सैल" की स्थापना किस उपभोक्ता अधिकार का उदाहरण है?

8. To publish a magazine under the title "Upbhokta Adhikar" is the example of which consumer right?

"उपभोक्ता अधिकार" नामक मैगजीन का प्रकाशन—किस उपभोक्ता अधिकार का उदाहरण है?

9. What can be used as a proof for purchase of goods, for filing a complaint against defective product?

एक खराब वस्तु की शिकायत करते समय, साक्ष्य के रूप में किसको प्रस्तुत किया जा सकता है?

10. Name the quality certification work used in case of food products?

खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता के प्रति आश्वास्तिक करने के लिए किस चिह्न का प्रयोग किया जाता है?

11. BIS stands for?

BIS से आपका क्या अभिप्राय है?

### 3 Marks Questions

12. How does "Essential commodities Act' protect the interest of consumers?

"आवश्यक वस्तु अधिनियम" किस प्रकार से ग्राहकों के हितों की सुरक्षा करता है?

13. Write about the major activities done by Bureau under the Bureau of Indian standards Act, 1986.

भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986 के अन्तर्गत ब्यूरो के द्वारा की जाने वाली मुख्य कार्यवाहियाँ कौन सी हैं?

14. Mention three ways by which consumers are exploited by traders.  
किन्हीं तीन तरीकों का वर्णन करो, जिनके द्वारा व्यवसायकर्ता ग्राहकों का शोषण करते हैं?
15. Write about 3 points of importance of consumers Protection from consumer's point of view.  
उपभोक्ताओं के दृष्टिकोण से, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का क्या महत्त्व है? किन्हीं तीन बिन्दुओं की मदद से स्पष्ट किजिए।
16. Mr. Kanti Prasad, purchased medicine without noting the date of expiry. He also didn't obtain the cash memo. Do you think he will be able to protect himself by the loss caused due to the expired medicine. Give reasons to support your answer.  
मि० कान्ती प्रसाद ने एक्सपाईरी तिथि देखे बिना एक दवाई खरीदी। उसने कैश मैमो भी नहीं लिया। क्या आप समझते हैं कि उसे उस दवाई से हुए नुकसान के विरुद्ध संरक्षण मिलेगा? अपने उत्तर के समर्थन में कारण दीजिए।

#### 4 Marks Questions

17. Who can file a complaint under consumer protection Act?  
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अर्न्तगत शिकायत किस के द्वारा दर्ज करी जाती है?
18. Explain the role of the press in protecting the interests of the consumer.  
उपभोक्ता के हित के संरक्षण में प्रेस की भूमिका को समझाइये।
19. "The consumer has a right to know about the quality, quantity, ingredients, date of manufacturing and date of expiry of the product, he is buying." What are the other rights which are given to consumers under consumer protection Act? Explain.  
"उपभोक्ता को अपने द्वारा खरीदी जाने वाली वस्तु की किस्म, मात्रा, प्रयोग किए गए तत्व, उत्पादन की तिथि तथा प्रयोग करने की अन्तिम तिथि के विषय में जानने का पूरा अधिकार है।" उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत, उपभोक्ताओं को दिए गए अन्य अधिकारों का वर्णन करो।
20. Explain any five regulations provided by Indian legal system to protect consumers.  
उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए भारतीय वैधानिक प्रणाली में दिये गये किन्हीं पाँच अधिनियमों की व्याख्या कीजिए।
21. Non-Govt. Organization (NGOs) perform several functions for the protection and promotion of interests of consumers. State any five functions performed by them?  
उपभोक्ताओं के संरक्षण में लगी गैर सरकारी संगठनों (NGOs) के द्वारा किए जाने वाले किन्हीं पाँच कार्यों का वर्णन किजिए।

22. Explain the importance of consumers protection from the point of view of business.  
व्यवसाय की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण के महत्त्व को समझाइए।
23. Explain the redressal mechanism available to consumers under the consumer protection Act, 1986.  
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986, के अन्तर्गत बनाए गए न्यायिक तंत्र के विषय में लिखिए।
24. Explain the various ways and means of consumer protection.  
उपभोक्ता संरक्षण के विभिन्न तरीकों व साधनों के विषय में लिखिए।
25. Explain the following three rights of consumers, given to them under consumer protection Act :-  
(a) Right to be heard  
(b) Right to be informed  
(c) Right to seek redressal  
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत, उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले निम्नलिखित तीन अधिकारों का वर्णन करो :-  
(क) सूचना का अधिकार (ख) शिकायत का अधिकार (ग) शिकायत निवारण का अधिकार

### Questions based on High Order Thinking Skills

26. The earlier approach of caveat emptor which means "Let the buyer beware" has now been changed to what?  
"कैवित एम्पटर की प्रारम्भिक अवधारणा" क्रेता स्वयं चौकन्ना रहे का स्थान अब किस अवधारणा ने ले लिया है?
27. Name any 2 Mass Media programs telecasted on television or radio which are based on consumer awareness.  
उपभोक्ता जागरूकता पर आधारित किन्हीं दो मास मीडिया के कार्यक्रमों के नाम बताइये, जो टी. वी. अथवा रेडियो पर प्रसारित होते हैं।
28. Which Act has replaced and repealed the Trade and Merchandise Marks Act, 1958?  
किस अधिनियम ने 'व्यापार व वाणिज्य चिह्न' अधिनियम 1958 को समाप्त करके उसका स्थान ले लिया है।
29. Which Act has replaced MRTP act?  
एकाधिकार एवं प्रतिरोध व्यापार व्यवहार अधिनियम का स्थान अब किस अधिनियम ने ले लिया है।

30. Two friends Rajesh & Surjeet have purchased two bed room flat and three bed room flat from Hari Om Builders for Rs. 18 lacs and 22 lacs respectively. After allotment of their flats, they realised that they have been cheated by the builder of society Write the name of the authority where they can file their complaints.

दो दोस्त – राजेश और सुरजीत ने हरी ओम बिल्डर्स से क्रमशः 18 लाख और 22 लाख रुपये के फ्लैट्स खरीदे। बाद में उन्हें पता चला कि बिल्डर ने फ्लैट्स के निर्माण में बेईमानी करी है। उन प्राधिकरणों के नाम लिखिए, जहाँ पर वह इसके विरुद्ध अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

31. "In order to rescue the rights, consumers has to fulfill some duties." Explain.

‘अपने अधिकारों की रक्षा के लिए, ग्राहकों को कुछ दायित्वों का वहन भी करना होगा।’ विवेचना कीजिए।

32. Suman purchased one electronic item of BPL Co., which was later on found to be defective. Now she has filed a case against BPL Ltd. Write any five relief measures which can be granted by court to her.

सुमन ने BPL कम्पनी का एक बिजली का उपकरण खरीदा। प्रयोग के दौरान उन्हें उपकरण की खराबी का पता चला। इसके लिए उन्होंने BPL कम्पनी के विरुद्ध उचित प्राधिकरण में याचिका दायर की।

किन्हीं पाँच उपचारों का वर्णन कीजिए जोकि उन्हें प्राधिकरण के द्वारा दिए जा सकते हैं?

33. I saw an advertisement in the newspaper regarding a domestic iron and ordered for the purchase of the same to the shopkeeper.

What will be my responsibilities as a customer so that I should not be exploited by the shopkeeper? Write any four such responsibilities.

मैंने अखबार में प्रेस का विज्ञापन देखा तथा उसी के आधार पर मैंने उसे खरीदने के लिए दुकानदार को कह दिया। एक उपभोक्ता के नाते मेरा क्या उत्तरदायित्व है कि विक्रेता मेरा शोषण न कर सके। कोई चार उत्तरदायित्व बताइए।

## Answers

1. The main aim of CPA is to protect and promote the interests of consumers.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों के हितों को सुरक्षित करना तथा बढ़ावा देना है।

2. (i) The consumer protection Act 1986.  
(ii) The sale of goods Act 1930.  
(iii) The Essential commodities Act 1955.

- (iv) The prevention of food Adulteration Act, 1954 or Name of any other Act relating to consumer protection.
- (क) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986
- (ख) वस्तु बिक्री अधिनियम 1930
- (ग) आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955
- (घ) खाद्य मिलावट निवारण अधिनियम 1954 एवं किसी भी ग्राहक सुरक्षा से संबंधित अधिनियम का नाम।
3. For quality assurance (Purity) of gold Anita should see Hallmark on replace.  
सोने की शुद्धता के विषय में आश्वस्त होने के लिए अनिता को हार हॉलमार्क का चिह्न देख लेना चाहिए।
4. State commission  
राज्य आयोग
5. Any two :-  
(i) Consumer coordination council, Delhi.  
(ii) Common cause, Delhi  
(iii) Consumer Education & Research centre, Ahmedabad  
(iv) Consumer protection council, Ahmedabad or Name of any NGO working for consumer rights.
6. Ministry of Environment and Forest  
पर्यावरण और वन मंत्रालय
7. Right to be heard  
सुनवाई का अधिकार
8. Right to consumer education  
उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
9. Cash memo  
कैश मैमो
10. FPO
11. Bureau of Indian Standard

भारतीय मानक ब्यूरो

26. Let the seller Beware

विक्रेता स्वयं चौकन्ना रहे

27. (i) Jago grahak Jago / जागो ग्राहक जागो

(ii) Apne Adhikar / अपने अधिकार

28. The Trade Marks Act, 1999 has repealed and replaced the trade & Merchandising Mark.

'ट्रेड मार्क अधिनियम 1999' ने 'व्यापार वाणिज्य चिह्न' अधिनियम को समाप्त कर उसका स्थान ले लिया है।

29. The competition Act, 2002 has repealed MRTP Act.

'प्रतियोगिता अधिनियम, 2002' ने 'एकाधिकार एवं प्रतिरोध व्यापार व्यवहार अधिनियम' का स्थान ले लिया है।

**MODEL TEST PAPER - I**  
**BUSINESS STUDIES**  
**CLASS- XII**

**Time : 3 hours**

**Maximum marks :100**

**General Instructions :**

1. Answers to questions carrying 1 mark may be from one word to one sentence.
2. Answers to questions carrying 3 marks may be from 50-75 words.
3. Answers to questions carrying 4-5 marks may be about 150 words.
4. Answers to questions carrying 6 marks may be about 200 words.
5. Attempt all parts of question together.

**सामान्य निर्देश :-**

1. 1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर एक शब्द से एक वाक्य तक हों।
2. 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 50-75 शब्दों के हों।
3. 4-5 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों के हों।
4. 6 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों के हों।
5. हर प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए।

1. As a technique of scientific management what is the meaning of "Simplification." (1)  
वैज्ञानिक प्रबंध की एक पद्धति के रूप में सरलीकरण का क्या अर्थ है?
2. Why is it said that management principles are universal? (1)  
ऐसा क्यों कहा जाता है कि प्रबंध के सिद्धांत सार्वभौमिक हैं?
3. State two features of Business Environment. (1)  
व्यावसायिक वातावरण की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।
4. Write the first step of staffing process. (1)  
नियुक्तिकरण प्रक्रिया के प्रथम चरण को लिखिए।
5. "Recruitment by Advertisement" is which type of recruitment? (1)

“विज्ञापन द्वारा भर्ती” भर्ती का कौन सा स्रोत है?

6. State first two steps of the planning process. (1)

नियोजन प्रक्रिया के पहले दो चरण बताइए।

7. It is said that planning provides basis for control. Why? (1)

यह कहा जाता है कि नियोजन, नियंत्रण के लिए आधार उपलब्ध करता है। क्यों?

8. "Which principle of control management is based on the belief that an attempt to control everything may end up controlling nothing". (1)

“प्रत्येक चीज को नियंत्रण करने की कोशिश का अंत कुछ भी नियंत्रण न कर पाने में होता है।” यह विचार प्रबंध के कौन से सिद्धांत पर आधारित है?

- 9 Name any two consumer organizations and NGO's engaged in protecting and promoting consumers interest. (1)

उपभोक्ताओं के संरक्षण में लगे किन्हीं दो गैर सरकारी संगठनों के नाम लिखिए।

10. As an aware customer what a person should see for getting assured about the purity of gold before buying gold jewellery. (1)

एक ग्राहक को सोने के आभूषण खरीदते समय सोने की शुद्धता के प्रति आश्वस्त होने के लिए किस चिह्न को देखना चाहिए।

11. "Success of an organization largely depends upon its management." Give three reasons to justify the above statement. (3)

“एक संगठन की सफलता उसके प्रबंध पर निर्भर करती है।” इस कथन के समर्थन में कोई तीन कारण दीजिए।

12. As a marketing manager of Maruti Udyog, you have been assigned a duty of suggesting a good brand name for a new car company is launching. Write any three qualities of a good brand name. (3)

मारुति उद्योग के विपणन प्रबंधक के रूप में कम्पनी के द्वारा बाजार में लाई जाने वाली नई कार का ब्रांड नाम सुझाने का कार्य आपको दिया गया है। एक अच्छे ब्रांड नाम में पाए जाने वाले किन्हीं तीन गुणों का वर्णन कीजिए।

13. Explain "Trading on Equity" with example. (3)

“समता पर व्यापार” की उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

14. What is the importance of Capital Budgeting? (3)  
पूँजी बाजार का क्या महत्त्व है?
15. Explain the term (a) Treasury Bill (b) Call money. (3)  
इनकी व्याख्या कीजिए (क) खजाना बिल (ख) माँग मुद्रा।
16. "External environment of business is dynamic." Explain this statement with the help of at least two examples. (4)  
"व्यवसाय का बाह्य वातावरण गतिशील होता है।" कम से कम दो उदाहरणों की सहायता से इस कथन की व्याख्या करें।
17. Explain any four factors which are likely to disrupt effective communication. (4)  
प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण को बाधित करने वाले कोई चार संभावित तत्वों का वर्णन कीजिए।
18. Why is it said that Decentralization inspite of its benefits, should be applied with caution. (4)  
विकेन्द्रीकरण को इसके द्वारा प्रदत्त लाभों के बावजूद सावधानी के साथ प्रयोग करना चाहिए।
19. "Coordination is needed at all levels of management." Explain with the help of examples. (4)  
"प्रबंध के सभी स्तरों पर समन्वय की आवश्यकता होती है।" उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।
20. Explain the following two rights of a consumer :- (4)  
(i) The right to be heard  
(ii) The right to consumer education  
निम्नलिखित उपभोक्ता अधिकारों का वर्णन कीजिए :-  
(क) सुनावार्ड का अधिकार (ख) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
21. Which technique of Taylor suggests that each worker should be supervised by specialist? Explain that technique. (5)  
टेलर की कौन सी पद्धति यह परामर्श देती है कि प्रत्येक श्रमिक का पर्यवेक्षण विशेषज्ञों द्वारा होना चाहिए? इस तकनीक का वर्णन कीजिए।
22. "Planning is of vital importance in the managerial process." Do you agree? Explain five reasons in support of your answer. (5)  
"नियोजन प्रबंधकीय प्रक्रिया में अतिमहत्त्वपूर्ण है।" क्या आप सहमत हैं? अपने उत्तर के पक्ष में पाँच कारणों का वर्णन कीजिए।

23. What is Budgetary control? Give two advantages and two disadvantages. (5)  
बजटीय नियंत्रण से क्या अभिप्राय है? इसके दो लाभ तथा दो सीमाएँ लिखिए।

24. Explain the following two concept of marketing management with suitable example  
(i) Marketing concept  
(ii) The societal concept (5)  
विपणन प्रबंध की निम्नलिखित दो अवधारणाओं का वर्णन उपयुक्त उदाहरणों सहित कीजिए :-  
(क) विपणन अवधारणा (ख) समाजोमुखी अवधारणा

25. Explain the purpose of OTCEI. (5)  
OTCEI के प्रमुख उद्देश्य कौन से हैं?

26. What is informal communication? Explain briefly two advantages and two disadvantages of informal communication. (6)  
अनौपचारिक सम्प्रेषण क्या है? अनौपचारिक सम्प्रेषण के दो लाभ एवं दो सीमाओं का संक्षेप में वर्णन कीजिए।

**OR**

"Good and effective directing should be based upon certain principles." Explain any three principles of directing.

अच्छा तथा प्रभावी निर्देशन कुछ सिद्धांतों पर आधारित होना चाहिए। निर्देशन के किन्हीं तीन सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।

27. Write difference between functional structure of organization and divisional structure of organization on the basis of following :-  
(i) Formation (ii) Specialization (iii) Cost (iv) Coordination (v) Responsibility (vi) Control.  
संगठन के क्रियात्मक ढाँचे में निम्न आधारों पर अंतर लिखिए :-  
(क) निर्माण (ख) विशिष्टकरण (ग) लागत (घ) समन्वय (ङ) उत्तरदायित्व (च) नियंत्रण

**OR**

Write difference between formal and informal organization on the basis of following :-

(i) Origin (ii) Purpose (iii) Structure (iv) Leadership (v) Nature (vi) Authority (6)  
औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में निम्न आधारों पर अंतर लिखिए :-  
(क) उत्पत्ति (ख) उद्देश्य (ग) ढाँचा (घ) नेतृत्व (ङ) प्रकृति (च) अधिकार

28. Explain the steps involved in selection procedure. (6)

चयन प्रक्रिया के चरणों को स्पष्ट कीजिए।

**OR**

Write six differences between recruitment and selection.

भर्ती और चयन में कोई छः अंतर लिखिए।

29. Mr. Rajat is marketing manager of a company manufacturing Home appliances. Explain any six functions he has to perform as marketing manager of this concern. (6)

मिस्टर रजत एक घरेलू उपकरणों का निर्माण करने वाली संस्था के विपणन प्रबंधक हैं।

किन्हीं छः कार्यों का वर्णन कीजिए जो उन्हें विपणन प्रबंधक के रूप में करने पड़ेंगे।

**OR**

Explain in brief the factors that are taken into consideration while taking decisions on pricing the product.

वस्तुओं के मूल्य का निर्धारण करते समय ध्यान रखने वाले किन्हीं छः कारकों का वर्णन कीजिए।

30. What do you mean by capital structure? Explain any five factors that affect the capital structure of a company?

पूँजी ढाँचे से आप क्या समझते हैं? एक कम्पनी के पूँजी ढाँचे को प्रभावित करने वाले किन्हीं पाँच घटकों का वर्णन कीजिए।

**OR**

Explain any six factors affecting the dividend decision of a company.

एक कम्पनी के लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं छः घटकों का वर्णन कीजिए।

**MODEL TEST PAPER - 2**  
**BUSINESS STUDIES**  
**CLASS- XII**

**Time : 3 hours**

**Maximum marks :100**

**General Instructions :**

1. Answers to questions carrying 1 mark may be from one word to one sentence.
2. Answers to questions carrying 3 marks may be from 50-75 words.
3. Answers to questions carrying 4-5 marks may be about 150 words.
4. Answers to questions carrying 6 marks may be about 200 words.
5. Attempt all parts of question together.

**सामान्य निर्देश :-**

1. 1 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर एक शब्द से एक वाक्य तक हों।
2. 3 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर 50-75 शब्दों के हों।
3. 4-5 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों के हों।
4. 6 अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों के हों।
5. हर प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए।

1. Manish a manager expects his subordinates to adopt the new environment and working conditions without giving them time to settle down, which principle of management is being over looked? (1)

मनीष, जो एक प्रबंधक है अपने अधीनस्थों को स्थापित होने का समय दिए बिना उनसे नये वातावरण तथा कार्यदशाओं को अपनाने की उम्मीद रखता है। प्रबंध के किस सिद्धांत की अवहेलना हो रही है?

2. State one positive effect of the Principle of management. 'Division of work.' (1)  
प्रबंध के "कार्यविभाजन" सिद्धांत का एक धनात्मक प्रभाव बताइए।

3. List any two dimensions of business environment. (1)  
व्यावसायिक वातावरण के कोई दो आयाम लिखिए।

4. Name the first stage of evolution of HRM. (1)

- मानवीय संसाधन प्रबंध (HRM) के विकास का प्रथम चरण बताइये।
5. How training increases the adoptability? (1)  
प्रशिक्षण ग्रहणशीलता में वृद्धि कैसे करता है?
  6. What is meant by 'policy' as a type of 'plan'? (1)  
योजना के प्रकार के रूप में 'नीति' का क्या अर्थ है?
  7. How are deviations revealed in controlling process? (1)  
नियंत्रण प्रक्रिया में विचलनों का पता कैसे चलता है?
  8. The earlier approach of Caveat Emptor which means "Let the buyer beware" has been changed to what? (1)  
कैवित एम्पटर की प्रारंभिक अवधारणा "क्रेता स्वयं चौकन्ना रहे" का स्थान अब किस अवधारणा ने ले लिया है?
  9. Mention one way by which consumers are exploited by trader. (1)  
व्यवसायकर्ता के द्वारा ग्राहकों के शोषण करने का कोई एक तरीका बताइये।
  10. "Planning is deciding in advance what is to be done?" State the feature of planning indicated by the given statement. (1)  
"नियोजन का अर्थ क्या करना है का पूर्वानुमान है।" इस कथन से नियोजन की कौन सी विशेषता पता चलती है? बताइए।
  11. Explain the elements of coordination from the point of effective management. (3)  
एक प्रभावपूर्ण प्रबंध की दृष्टि से समन्वय के तत्वों की व्याख्या कीजिए।
  12. Differentiate between convenience product and shopping product on the following basis :- (a) Nature of product (b) Unit price (c) Efforts of customers. (3)  
निम्नलिखित आधारों पर सुविधा उत्पाद तथा क्रय योग्य उत्पाद में अन्तर्भेद कीजिए :-  
(क) वस्तुओं की प्रकृति (ख) प्रति इकाई कीमत (ग) ग्राहकों के द्वारा किए जाने वाले प्रयत्न।
  13. Explain the trading procedure in stock markets? (3)  
शेयर बाजार में सौदा करने की विधि का वर्णन कीजिए।
  14. Write any three factors affecting dividend decision. (3)

लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले किन्हीं तीन कारणों का वर्णन कीजिए।

15. Explain the role of financial Management. (3)  
वित्तीय प्रबंधन की भूमिका का वर्णन करें।
16. Why is it important for business enterprises to understand their environment? Explain briefly any four points. (4)  
व्यावसायिक संस्थाओं के लिए अपने वातावरण को समझना क्यों आवश्यक है? किन्हीं चार बिंदुओं का संक्षिप्त में वर्णन कीजिए।
17. "Supervision is an important element of directing function." Explain any four reasons in support of your answer. (4)  
'पर्यवेक्षण निर्देशन कार्य का एक महत्त्वपूर्ण अंग है।' उपरोक्त कथन के समर्थन में किन्हीं चार कारणों का वर्णन कीजिए।
18. Write any four reliefs available to consumers under consumer protection Act. (4)  
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ताओं को उपलब्ध किन्हीं चार उपचारों का वर्णन कीजिए।
19. (i) Write two features of a good organizational structure. (4)  
(ii) In a divisional structure each division is considered to be multifunctional. Why?  
(क) एक अच्छे संगठनात्मक ढाँचे की विशेषताएँ बताइये।  
(ख) एक विभागीय ढाँचे का प्रत्येक खण्ड बहुकार्यात्मक होता है, क्यों?
20. "Management is the art of getting things done through other people." Explain any four importance of management in the light of the given statement. (4)  
'प्रबंध अन्य लोगों के द्वारा काम को कराने की कला है।' इस कथन की पुष्टि करते हुए प्रबंध के कोई चार महत्त्वों का वर्णन कीजिए।
21. Explain five functions performed by a labelling. (5)  
लेबलिंग द्वारा किए जाने वाले पाँच कार्यों का वर्णन कीजिए।
22. Explain any five points regarding the significance of the principles of management. (5)  
प्रबंध के सिद्धांतों के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं का वर्णन कीजिए।
23. "There is close and reciprocal relationship between planning and controlling." Explain the statement. (5)

“नियोजन एवं नियंत्रण में घनिष्ठ तथा अन्योन्याश्रित संबंध है।” इस कथन की व्याख्या कीजिए।

24. Why does planning sometimes fail inspite of the best efforts of management? (5)  
प्रबंध के भरसक प्रयासों के बावजूद कई बार नियोजन असफल क्यों हो जाता है?

25. Explain any five functions of SEBI. (5)  
सेबी के किन्हीं पाँच कार्यों का वर्णन कीजिए।

26. "Effectiveness of leadership depends on the qualities of a leader." Explain any four such qualities of a leader. (6)  
“नेतृत्व की प्रभावपूर्णता नेता के गुणों पर निर्भर करती है।” एक नेता के ऐसे किन्हीं चार गुणों का वर्णन कीजिए।

**OR**

"It is through motivation the managers can inspire their subordinates to give their best to the organization." In the light of this statement. Explain any four points regarding the importance of motivation.

“अभिप्रेरण द्वारा प्रबंधक अपने अधीनस्थों को उनकी पूर्ण कार्यकुशलता संगठन को प्रदान करने के लिए प्रेरित कर सकते हैं।” इस कथन के संदर्भ में किन्हीं चार बिंदुओं के महत्त्व का वर्णन कीजिए।

27. Mr. Sundaram wants to buy a family car. He went to the showroom of Ganga Automobiles, Ashok Vihar, where he confused among various models. Write the name of the tool of the shop and promotional tool which is needed now by the shopkeeper to sell car. Write four merits of the promotional tool which is used in the first place.

मि० सुंदरम अपने परिवार के लिए कार खरीदना चाहते हैं। वह गंगा ऑटोमोबाइल्स, अशोक विहार के शोरूम में पहुँचे, जहाँ पर उनके दिमाग में संशय उत्पन्न हो गया। संवर्द्धन की उस तकनीक का नाम बताइए जिसके कारण मि. सुंदरम शोरूम पहुँचे तथा जिसका प्रयोग दुकानदार को अब, कार को विक्रय करने के लिए करना चाहिए। शुरु में प्रयोग की गई तकनीक के कोई चार लाभ लिखिए।

**OR**

Write any six commonly used sales promotional activities. (6)

विक्रय प्रोत्साहन के किन्हीं छः तरीकों के बारे में बताइए।

28. What is staffing? Briefly discuss the steps in the process of staffing. (6)  
नियुक्तिकरण क्या है? संक्षेप में नियुक्तिकरण प्रक्रिया के चरणों का वर्णन कीजिए।

**OR**

What is process of recruitment? State any four limitations of using internal sources of recruitment.

भर्ती प्रक्रिया क्या होती है? भर्ती के आन्तरिक स्रोतों का प्रयोग करने की किन्हीं चार सीमाओं का

उल्लेख कीजिए।

29. Can an over burdened manager take help from his subordinates? How? Explain the three important things which he should keep in mind while taking such help. Compare them on the basis of following :-

(i) Meaning (b) Delegation

क्या एक अतिभारित प्रबंधक अपने अधीनस्थों से सहायता प्राप्त कर सकता है? इस प्रकार की सहायता लेते समय उसे किन तीन बातों का ध्यान रखना चाहिए? उन में निम्न आधार पर तुलना कीजिए

(क) अर्थ (ख) अंतरण

**OR**

Why is organization considered an important function of management? Give any six reasons.

संगठन को प्रबंध का महत्त्वपूर्ण कार्य क्यों समझा जाता है? कोई छः कारण दीजिए।

30. Explain the factors affecting the requirement of fixed capital. (6)

स्थायी पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले घटकों का वर्णन कीजिए।

**OR**

Explain the factors affecting the requirement of working capital.

कार्यशील पूँजी की आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले घटकों का वर्णन कीजिए।

## MARKING SCHEME MODEL TEST PAPER - 2

1. Stability of personnel. (1)
2. Specialization . (1)
3. Political & social environment. (1)
4. Labour welfare step. (1)
5. By doing mental development of Employee. (1)
6. A policy is a guide to thinking. (1)
7. Deviations can be revealed by comparing actual performance with standard performance. (1)
8. Let the seller beware. (1)
9. Any one of the following activities :- (1)
  - (i) Selling unsafe & inferior quality products
  - (ii) Adulteration in products
  - (iii) Misleading advertisement.
10. Forward looking/ Futuristic. (1)
11. Element of coordination are :-  
(i) Integration (ii) Balancing (iii) Timing. (1/2 mark each for naming, 1/2 for explaining)

12. Difference (1×3)

	<b>Convenience Product</b>	<b>Shopping Product</b>
Nature of product	Usually non-durable product	Durable product
Unit price	Low	High
Efforts of Customer	Purchases are done at convenient location with least efforts.	Lot of efforts are done by customers.

13. Trading procedure on the Exchange :-  
(i) Locating a broker (ii) Placing order (iii) Execution of order (1×3)
14. Factors affecting dividend decisions  
(i) Earning (ii) Cash flow position (iii) Growth opportunities (1×3)
15. Role of financial Management  
(i) Determination of fixed Assets (ii) Determination of current Assets  
(iii) Determination of proportion of long term and short term finance. (1×3)
16. (i) Enable identification of opportunities & getting the first mover advantage.

- (ii) Helping in the identification of threats and early warning signals.
  - (iii) Tapping useful resources
  - (iv) Coping with rapid changes. (Any other suitable point) (1×4)
17. (i) Ensures issuing instructions
- (ii) Facilitates control
  - (iii) Optimal utilisation of resources
  - (iv) Improves communications (1×4)
18. Relief available to consumers
- (i) To remove the defects of goods
  - (ii) To replace the defective products with new one.
  - (iii) To refund the price paid for the product.
  - (iii) To get compensation for any loss or injury suffered by the customer. (1×4)
19. (i) (a) Contribute towards the achievement of organizational objectives.
- (b) Provide scope for initiative.
- (ii) In a divisional structure each division is multifunctional because within each division functions like production, marketing, finance purchase etc. are performed together to achieve a common goal. (2+2)
20. Importance of management.
- (i) Help in achieving organizational goal.
  - (ii) Reduces cost.
  - (iii) Leads to optimum utilization of resources.
  - (iv) Improve efficiency. (Any other suitable point) (1×4)
21. Functions of labelling
- (i) Describe the product & specify its content.
  - (ii) Identification of the product or Brand.
  - (iii) Grading of product.
  - (iv) Help in promotion of products.
  - (v) Providing information required by law. (1×5)
22. (i) Provides useful insight to managers.
- (ii) Optimum utilisation of resources.
  - (iii) Scientific decisions.
  - (iv) Fulfilling social responsibility.
  - (v) Increase efficiency & minimise wastes.
23. There is close as well as reciprocal relationship between planning and controlling. Planning provides basis for controlling while controlling ensures realizing planned goals efficiently. Planning provides standards with which the actual performance is measured while controlling helps in future plans. (5)

24. Planning sometimes fails due to following reasons :-
- (i) Change in Govt. policies
  - (ii) Change in technology
  - (iii) Natural calamities
  - (iv) Change in fashion, taste etc.
  - (v) Strategies of competitors. (1×5)
25. Any five function of SEBI
- (i) Protective function
  - (ii) Regulatory function
  - (iii) Development function (1×5)
26. Any four qualities :-
- (i) Physical features
  - (ii) Integrity
  - (iii) Knowledge
  - (iv) Communication skill (1½×4 = 6)

**OR**

- (i) Improves performance level
  - (ii) Helps to change negative attitudes of employees
  - (iii) Reduction in employees turnover
  - (iv) Helps to reduce absenteeism in the organization. (1½×4 = 6)
27. Mr. Sundaram must have come to shop after seeing advertisements of different cars. Now after his coming to shop, there is a role of personal selling. Four merits of advertisement :-
- (i) Mass reach
  - (ii) Economical mode
  - (iii) Expressiveness
  - (iv) Enhancing customer satisfaction and confidence. (1+1+4)

**OR**

Commonly used sales promotion Activities are :-

- (i) Rebate
- (ii) Discounts
- (iii) Refunds
- (iv) Product combination
- (v) Quantity gift
- (vi) Lucky Draw (Any other suitable activity) (1×6 = 6)

28. Staffing

Definition :- It refers to filling and keeping filled post with people.

Steps in the process of staffing :-

- (i) Estimating the manpower requirement
- (ii) Recruitment
- (iii) Selection
- (iv) Placement and Orientation
- (v) Training and development.

(1+5×1)

**OR**

Process of recruitment :-

- (i) requisition of employees.
- (ii) Identification of sources of recruitment.
- (iii) Invitation
- (iv) Preparing list of deserving applicants.

Limitations of internal sources of recruitment :-

- (a) Stop entry of young blood
- (b) Employees become lethargic
- (c) Not available for new organization
- (d) Frequent transfers adversely affect productivity.

( $\frac{1}{2} \times 4 + 1 \times 4$ )

29. Yes, an overburdened manager take help from his subordinates by delegation while taking such help.

The manger should keep in mind following

- (i) Authority    (ii) Responsibility    (iii) Accountability

**Comparison**

(1+3+2 = 6)

<b>Basis</b>	<b>Authority</b>	<b>Responsibility</b>	<b>Accountability</b>
1. Meaning	Right to command	Obligation to perform an assigned task	Answerability for outcome of the assigned tools.
2. Delegation	Can be delegated	Cannot be entirely delegated	Cannot be delegated.

**OR**

Importance of organizing (Any six)

- (i) Benefit of specialization
- (ii) Classify in working relationship
- (iii) Optimum utilisation of resources
- (iv) Adoption to change

- (v) Effective administration
  - (vi) Development of personnel
  - (vii) Expansion and Growth (1×6 = 6)
30. (i) Nature of Business
- (ii) Scale of prospects
  - (iii) Choice of technique
  - (iv) Growth prospects
  - (v) Diversification
  - (vi) Level of collaboration (1×6 = 6)

**OR**

- (i) Business Cycle
- (ii) Seasonal factor
- (iii) Production Cycle
- (iv) Credit Allowed
- (v) Operating efficiency
- (vi) Availability of raw material (1×6 = 6)