

SUPPLEMENTARY STUDY MATERIAL FOR NEW CURRICULAM
AREAS INTRODUCED IN BUSINESS STUDIESS

CLASS XII 2012-13

[IN HINDI]

Contributors

Mr. Shruti Bodh Aggarwal (Group Leader)

**OSD-RTE,
Directorate of Education,
Old Secretariat,
Delhi-110054.**

Jyotsna Davar

**(Lecturer Commerce)
RPVV, Tyagraj Nagar,
Lodhi Road,
New Delhi.**

Hitendra Kumar Virani

**(Lecturer Commerce)
RPVV, BT Block,
Shalimar Bagh,
New Delhi.**

Geetika Antil

**(Lecturer Commerce)
SKV, U Block,
Mangolpuri,
Delhi.**

NEW TERMS INTRODUCED IN BUSINESS STUDIES

CLASS XII 2012-13

यूनिट ४ : नियोजन

उपविषय : एकल प्रयोग योजना एवं स्थाई योजना

योजना : एक योजना संगठन द्वारा अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए प्रस्तावित कार्यवाही है। यह एक दस्तावेज है जिसमें यह उल्लिखित होता है कि निश्चित उद्देश्यों को किस प्रकार प्राप्त किया जायेगा। एक निश्चित योजना के निर्धारण का महत्व इस तथ्य से स्पष्ट हो जाता है कि किसी उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए एक से अधिक उपाय हो सकते हैं। तार्किक योजनाओं की सहायता से संगठन के उद्देश्य सरलतापूर्वक प्राप्त किये जा सकते हैं।

एकल प्रयोग योजना: व्यवसाय में एकल प्रयोग योजना से हमारा आशय उस योजना से होता है जो एक विशिष्ट उद्देश्य वाली एकल परियोजना अथवा घटना हेतु तैयार की जाती है। यह उन गतिविधियों पर लागू होती है जिनकी पुनरावृत्ति अथवा जिनका दोहराव नहीं होता है। ये एक विशिष्ट उद्देश्य को प्राप्त करने हेतु तैयार की जाती हैं। इस प्रकार की योजनाओं का विकास विशिष्ट परिस्थितियों के अनुरूप ही किया जाता है। एक एकल प्रयोग योजना की अवधि विचारार्थ परियोजना अथवा कार्य पर निर्भर करती है जो कि एक दिन से लेकर कई माह तक भी हो सकती है। उदाहरण के लिए एक विशेष विज्ञापन अभियान की रूपरेखा। विज्ञापन अभियान के क्रियान्वयन के पश्चात् इस योजना की प्रासंगिकता समाप्त हो जायेगी यद्यपि इस प्रकार की योजनाएँ भविष्य में नयी योजनाएँ तैयार करने हेतु उपयोगी होती हैं।

स्थायी योजनाएँ : स्थायी योजनाओं से हमारा आशय उन योजनाओं से होता है जो कि व्यवसाय में अनेक बार प्रयुक्त होती हैं क्योंकि ये उन संगठनात्मक परिस्थितियों पर ध्यान करती हैं जो व्यवसाय में बार बार उत्पन्न होती हैं। इस प्रकार की योजनाएँ प्रायः एक बार बनाई जाती हैं लम्बे समय तक आवश्यक संशोधनों के साथ अपनी उपयोगिता बनाये रखती हैं। उदाहरण के लिए एक नए व्यवसाय को स्थापित करने की योजना जो व्यवसाय प्रारम्भ करने से पहले से लेकर व्यवसाय की प्रगति के प्रयासों तक सभी में प्रयुक्त होती रहती है।

एकल प्रयोग योजना एवं स्थाई योजना के मध्य अंतर :

अंतर का आधार	एकल प्रयोग योजना	स्थायी योजना
१.आशय	व्यवसाय में एकल प्रयोग योजना से हमारा आशय उस योजना से होता है जो एक विशिष्ट उद्देश्य वाली एकल परियोजना अथवा घटना हेतु तैयार की जाती है.	स्थायी योजनाओं से हमारा आशय उन योजनाओं से होता है जो कि व्यवसाय में अनेक बार प्रयुक्त होती हैं क्योंकि ये उन संगठनात्मक परिस्थितियों पर ध्यान करती हैं जो व्यवसाय में बार बार उत्पन्न होती हैं.
२.उद्देश्य	ये एक विशिष्ट उद्देश्य को प्राप्त करने हेतु तैयार की जाती हैं.	स्थायी योजनाएँ प्रायः बार बार पुनरावृत्त होने वाली क्रियाओं हेतु बनाई जाती हैं.
३.क्षेत्र	इनका क्षेत्र एक कार्य विशेष तक सीमित होता है.	इनका क्षेत्र तुलनात्मक रूप से व्यापक होता है.
४.स्थायित्व	एकल प्रयोग योजना निश्चित उद्देश्य पूर्ण होने के साथ ही समाप्त हो जाती हैं.	स्थायी योजनाएँ प्रायः सापेक्षिक रूप से अधिक स्थाई होती हैं व आवश्यक सुधार के बाद बार बार प्रयुक्त होती हैं.
५.उदाहरण	अंशधारियों की वार्षिक साधारण सभा हेतु बजट	कंपनी में एक निश्चित पद हेतु भरती एवं चयन प्रक्रिया

प्रश्न :

१. एकल प्रयोग योजना से आप क्या समझते हैं? (१ अंक)
२. स्थाई योजना से आप क्या समझते हैं? (१ अंक)
३. अ ब स लिमिटेड अपने यहाँ उत्पादन प्रबंधक की भरती हेतु एक निश्चित प्रक्रिया का पालन करती है. यह किस प्रकार की योजना है? अपने उत्तर के समर्थन में उपयुक्त कारण भी दें. (१+२=३ अंक) संकेत: स्थाई योजना)
४. अ ब स लिमिटेड वित्तीय वर्ष २०११-१२ की वार्षिक सामान्य सभा हेतु बजट तैयार करती है. यह किस प्रकार की योजना है? अपने उत्तर के समर्थन में उपयुक्त कारण भी दें. (१+२=३ अंक) (संकेत: एकल प्रयोग योजना)
५. एकल प्रयोग योजनाओं एवं स्थाई योजनाओं को उपयुक्त उदाहरण की सहायता से स्पष्ट कीजिये? (४ अंक)
६. एकल प्रयोग योजना एवं स्थाई योजना के मध्य अंतर स्पष्ट कीजिये? (४ अंक)

यूनिट-6 :नियुक्तिकरण

उप विषय : अभिविन्यास प्रशिक्षण (इन्डक्शन ट्रेनिंग)

यह प्रशिक्षण एक नए कर्मचारी को दिए गए प्रशिक्षण का एक प्रकार है जिसमें नए कर्मचारी को अन्य कर्मचारियों , व्यावसायिक परिवेश, नौकरी और व्यापार के साथ परिचित कराने के द्वारा संस्थान में शीघ्रता से स्थापित होने में मदद की जाती है.प्रशिक्षण . के इस प्रकार की अवधि कुछ घंटों से कुछ महीनों तक हो सकती है.

अभिविन्यास प्रशिक्षण वास्तव में नवागंतुक का सामूहिकरण करने के लिए और कंपनी के समग्र रणनीति, मानकों के प्रदर्शन आदि के लिये सुअवसर प्रदान करता है अगर यह ध्यान से किया जाय तो समय और लागत (प्रभावशीलता या दक्षता आदि में वृद्धि द्वारा) की बचत करता है.

प्रश्न- :

1. अभिविन्यास प्रशिक्षण को परिभाषित करें (१ अंक)
2. अभिविन्यास प्रशिक्षण का मुख्य उद्देश्य क्या है (१ अंक)
3. अभिविन्यास प्रशिक्षण लागत को कम करने में कैसे मदद करता है और समय बचाता है (३ अंक)
4. अभिविन्यास प्रशिक्षण पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें (३ अंक)

यूनिट 7 : निर्देशन

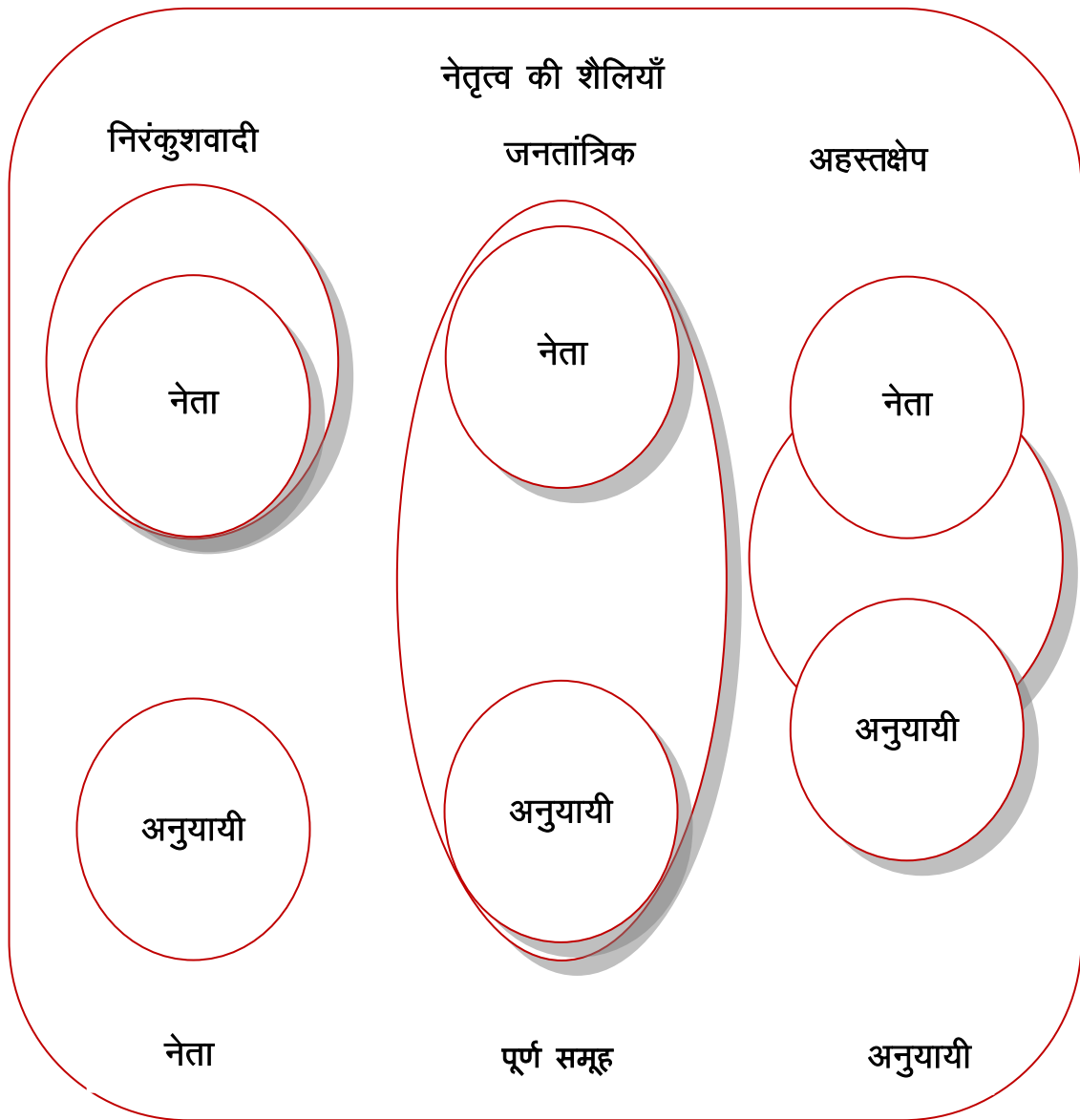
उप विषय : नेतृत्व की शैलियाँ

नेतृत्व शैली से हमारा आशय नेता के सामान्य व्यवहार से है। व्यवहार का वह पैटर्न जो एक नेता, के लिए सामान्य रूप से प्रदर्शित करता है, नेतृत्व की शैली कहलाता है।

एक नेतृत्व शैली नेता के दर्शन, व्यक्तित्व, अनुभव एवं मूल्य प्रणाली का परिणाम है। यह अनुयायियों के प्रकार एवं संगठन में प्रचलित वातावरण पर भी निर्भर करती है।

सामान्य रूप से नेतृत्व शैली तीन प्रकार की होती है:

- 1) निरंकुशवादी नेतृत्व (Autocratic Leadership)
- 2) जनतांत्रिक या सहभागी नेतृत्व (Democratic Leadership)
- 3) अहस्तक्षेप नीति (Laissez Faire/ Free Rein Leadership)



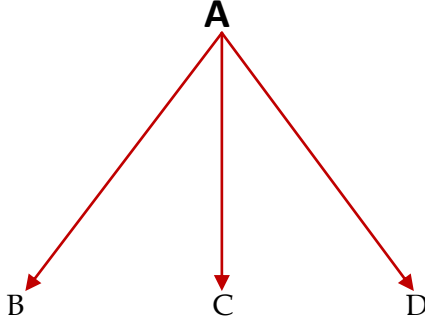
1. निरंकुशवादी या सत्तावादी नेतृत्व

एक निरंकुश नेता आदेश देता है और इस बात पर जोर देता है कि उन आदेशों को बिना किसी सुझाव या विरोध के माना जाए। वह बिना विचार-विमर्श किए, समूह के लिए नीतियाँ निर्धारित करता है।

वह समूह को भविष्य की योजनाओं की जानकारी देने के स्थान पर उन्हें केवल उठाए जाने वाले अगले कदम बताता है।

इस शैली के अंतर्गत सभी निर्णय लेने की शक्ति नेता के पास केन्द्रीकृत होती है, जैसा कि चित्र में प्रदर्शित है।

वह अपने अधीनस्थों को अपने निर्णयों को प्रभावित करने की कोई स्वतंत्रता प्रदान नहीं करता। यह शैली अपवाद स्वरूप परिस्थितियों में प्रयुक्त की जानी चाहिए।



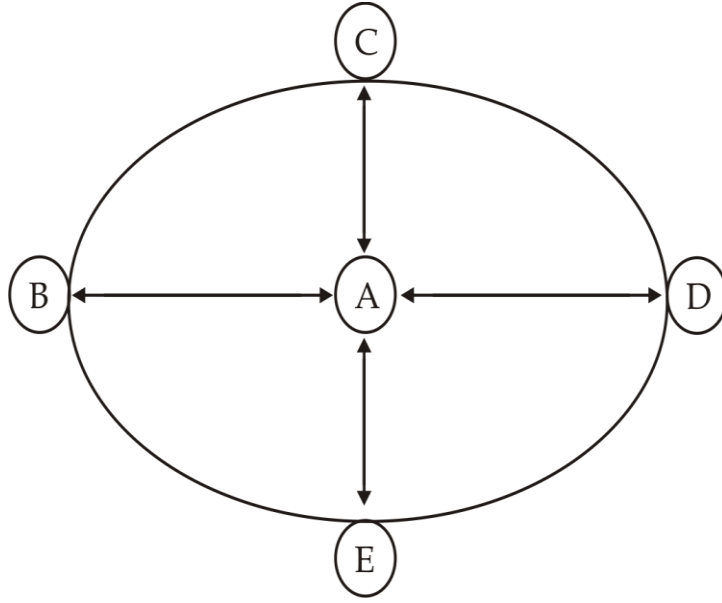
A नेता है एवं B,C,D उसके अधीनस्थ है।

निरकुंशवादी नेतृत्व कब प्रयोग करना चाहिए?

- समूह से विचार-विमर्श के लिए पर्याप्त समय उपलब्ध न होने पर
- जब नेता समूह का सबसे विद्वान व्यक्ति हो।

2. जनतांत्रिक या लोकतांत्रिक नेतृत्व

एक जनतांत्रिक नेता समूह से परामर्श के पश्चात् ही आदेश देता है और समूह की स्वीकृति के बाद ही नीतियों को लागू करता है। ऐसा नेता बिना सुनिश्चित दीर्घकालीन योजना के अपने अधीनस्थों को कोई आदेश नहीं देता। जैसा कि चित्र में प्रदर्शित है, ऐसा नेता समूह द्वारा लिए गए निर्णयों का समर्थन करता है। यह शैली कर्मचारियों को अपने कार्य के प्रति अभिप्रेरित करती है। इस शैली के प्रयोग से नेता और उसके अनुयायी, दोनों लाभान्वित होते हैं। यह शैली जहाँ एक तरफ अनुयायियों (अधीनस्थों) को टीम का हिस्सा बनने का अवसर देती है, वहीं दूसरी तरफ नेताओं (वरिष्ठों) को बेहतर निर्णय लेने में मदद करती है।



जनतांत्रिक शैली

जनतांत्रिक शैली

जनतांत्रिक नेतृत्व शैली का प्रयोग कब करना चाहिए?

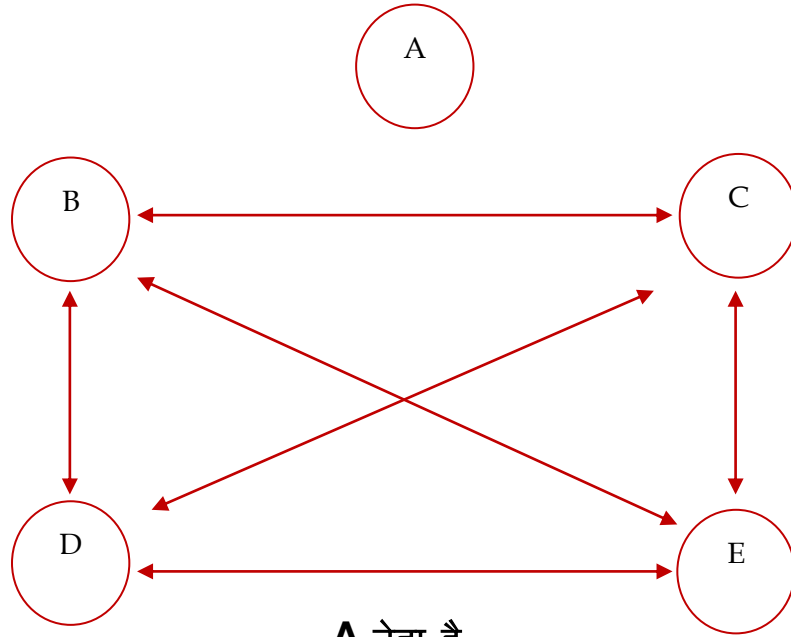
- उन स्थितियों में जहाँ समूह के सदस्य कुशल हों और अपने ज्ञान को बांटने के इच्छुक हों।
- जब योजना के निर्माण एवं क्रियान्वयन हेतु पर्याप्त समय उपलब्ध हो।

जनतांत्रिक नेतृत्व शैली का प्रयोग कब नहीं करना चाहिए।

- जब समूह के सदस्यों की भूमिकाएँ स्पष्ट न हों।
- जब समय की कमी हो।

3. अहस्तक्षेप शैली

इस नेतृत्व शैली के अंतर्गत नेता अपने अनुयायियों को पूरी स्वतंत्रता प्रदान करता है। ऐसा नेता शक्ति एवं अधिकारों का प्रयोग कम से कम करता है। समूह के सदस्य अपना कार्य अपनी इच्छा एवं क्षमताओं के अनुसार करते हैं। नेता का कार्य बाह्य स्रोतों से सम्पर्क स्थापित करके सूचनाओं को अधीनस्थों तक पहुंचाना एवं कार्य पूर्ण करने के लिए आवश्यक संसाधन उपलब्ध कराना होता है।



A नेता है

अहस्तक्षेप शैली

अहस्तक्षेप नेतृत्व शैली का प्रयोग कब करना चाहिए ?

- अनुयायी अत्यधिक कुशल, अनुभवी एवं उच्च शिक्षा प्राप्त हों।
- अनुयायियों को अपने कार्य में एवं कार्य का स्वयं सफलतापूर्वक करने में गर्व का अनुभव होता हो।
- अनुयायी विश्वसनीय हो।
- स्टॉफ विशेषज्ञों या सलाहाकारों के रूप में बाहर के विशेषज्ञों की सहायता ली जा रही हो।

अहस्तक्षेप नेतृत्व शैली का प्रयोग कब नहीं करना चाहिए ?

- जब नेता की अनुपस्थिति में अनुयायी असुरक्षित महसूस करते हैं।
- जब नेता अपने अनुयायियों को नियमित प्रतिपुष्टि प्रदान करने में असक्षम हो।

उदाहरण – उल्हास जोकि 'I Create India' के मुख्य कार्यकारी अधिकारी हैं, पूरे माह के कार्यों को अपने अधीनस्थों के बीच बांटते हैं। वे अपने कार्य का भारापण अपने स्टॉफ के सदस्यों अन्जू, अंजना, गीता एवं दिनेश के बीच, अपने विवेकानुसार करते हैं।

(मि. उल्हास एक निरंकुश नेता की तरह व्यवहार कर रहे हैं)

मि. उल्हास ने यह महसूस किया कि गीता की लम्बी अनुपस्थिति के कारण कार्य पूर्ण योजना के अनुसार पूरा नहीं होगा। इस संबंध में वे एक स्टॉफ मीटिंग बुलाकर विचार-विमर्श करते हैं। इसमें सभी की सहमति से यह निर्णय लिया जाता है कि वे सभी अतिरिक्त समय में भी कार्य करके कार्य पूरा करेंगे।

(मि. उल्हास एक जनतांत्रिक नेता की तरह कार्य कर रहे हैं।)

मि. उल्हास एक पार्टी का आयोजन करना चाहते हैं। उसके लिए वे अपने स्टॉफ के सदस्यों को पार्टी के लिए स्थान एवं खाने का मीनू तय करने के लिए स्वतंत्र छोड़ देते हैं।

(मि. उल्हास अहस्तक्षेप नेतृत्व शैली का प्रयोग कर रहे हैं।)

उपरोक्त तीनों शैलियों में कोई भी एक शैली, सभी परिस्थितियों के लिए उपयुक्त नहीं हो सकती।

एक नेता/ प्रबंधक के लिए नेतृत्व की सबसे उपयुक्त शैली का चुनाव निम्न बातों पर निर्भर करता है:

- परिस्थिति की मांग
- समूह के सदस्यों की आवश्यकता
- संगठन के समक्ष चुनौतियाँ
- समूह के सदस्यों की प्रकृति, ज्ञान, अनुभव, कौशल आदि।

प्रश्न:

प्र0 1 नेतृत्व की जनतांत्रिक शैली का आशय स्पष्ट करें। (1 अंक)

प्र0 2 नेतृत्व की 'निरंकुश शैली' को परिभाषित करें? (1 अंक)

प्र0 3 नेतृत्व की 'अहस्तक्षेप शैली' क्या है? (1 अंक)

प्र0 4 मि. A, विनिर्माण इकाई में प्रवेक्षक के रूप में कार्यरत हैं। वे अपने एक अधीनस्थ को अन्य कर्मचारियों के सामने डांट देते हैं। उनमें कौन से मूल्य की कमी है? (1 अंक)

{संकेत : दूसरों की गरिमा का आदर}

प्र0 5 श्रीमती हैंडन एक बहुत अनुभवी और योग्य प्रबंधक हैं। उनके सभी अधीनस्थ उनका सम्मान करते हैं क्योंकि वे निर्णय लेने से पहले उनकी समस्याओं एवं सुझावों को सुनती हैं। आपके विचार में उनके कौन से मूल्य सराहनीय हैं? (1 अंक)

{संकेत : दूसरों के प्रति आदर भाव}

प्र0 6 श्री रमेश, प्रबंधक (परिचालन) अपने अधीनस्थों से बिना विचार-विमर्श किए उनके कार्य निर्धारित करते हैं। वे उन्हें दृढ़ता से बताते हैं कार्य समय पर न पूरा होने पर उनके खिलाफ कठोर कदम उठाए जाएंगे। श्री रमेश नेतृत्व की किस शैली का प्रयोग कर रहे हैं। यह शैली किन परिस्थितियों में उपयुक्त मानी जा सकती है? (4 अंक)

प्र0 7 नेता भिन्न-भिन्न परिस्थितियों में अलग-अलग शैलियों का प्रयोग क्यों करते हैं? उदाहरण सहित स्पष्ट करें। (4 अंक)

प्र0 8 श्री शरण, प्रबंधक (मानव संसाधन) अपने अधीनस्थों द्वारा दिए गए नवीन विचारों का स्वागत करते हैं। वे उनसे विचार-विमर्श करने के बाद ही नीतियाँ बनाते हैं। वे नेतृत्व की किस शैली का पालन कर रहे हैं? क्या यह शैली सभी परिस्थितियों हेतु उपयुक्त है? स्पष्ट करें। (4 अंक)

{संकेत : जनतांत्रिक शैली}

प्र0 9 श्री रंजन, प्रबंधक (परिचालन) अपने अधीनस्थों के लिए सुनिश्चित लक्ष्यों का निर्धारण नहीं करते हैं क्योंकि सभी कर्मचारी कुशल एवं अनुभवी हैं। श्री रंजन के द्वारा किस प्रकार की नेतृत्व शैली का पालन किया जा रहा है एवं क्यों? (4 अंक)

{संकेत : अहस्तक्षेप नेतृत्व शैली}

प्र0 10 श्रीमती शबानामा, प्रबंधक (शोध एवं विकास) एक ख्याति प्राप्त इलैक्ट्रॉनिकस कम्पनी में कार्यरत हैं। वह अपने अधीनस्थों को, जो अपने क्षेत्र में अद्यतन तकनीकी से युक्त उत्पादों का विकास करने में संलग्न हैं, को कार्य सम्बन्धी पूर्ण स्वतंत्रता प्रदान करती हैं एवं किसी भी प्रकार के अधिकारों का कम से कम प्रयोग करती हैं। वह नेतृत्व की किस शैली का पालन कर रही हैं? आपके विचार में क्या वह सही हैं? नेतृत्व की इस शैली का प्रयोग किन परिस्थितियों में करना उपयुक्त होता है? (6 अंक)

प्र0 11 तीन नेतृत्व शैलियों (निरकुंश, लोकतांत्रिक और अहस्तक्षेप) में अंतर स्पष्ट कीजिए। (6 अंक)

प्र0 12 मि. **A**, **B** और **C** तीनों नेतृत्व शैलियों पर चर्चा कर रहे हैं। मि. **A** कहते हैं कि निरकुंशवादी नेतृत्व शैली सर्वोत्तम है। जबकि मि. **B** का मानना है कि जनतांत्रिक नेतृत्व शैली कर्मचारियों के निष्पादन में अच्छे परिणाम देती है। मि. **C** अहस्तक्षेप शैली के प्रयोग पर बल देते हैं। आपके विचार में कौन-सी नेतृत्व शैली सर्वोत्तम है और क्यों? (6 अंक)

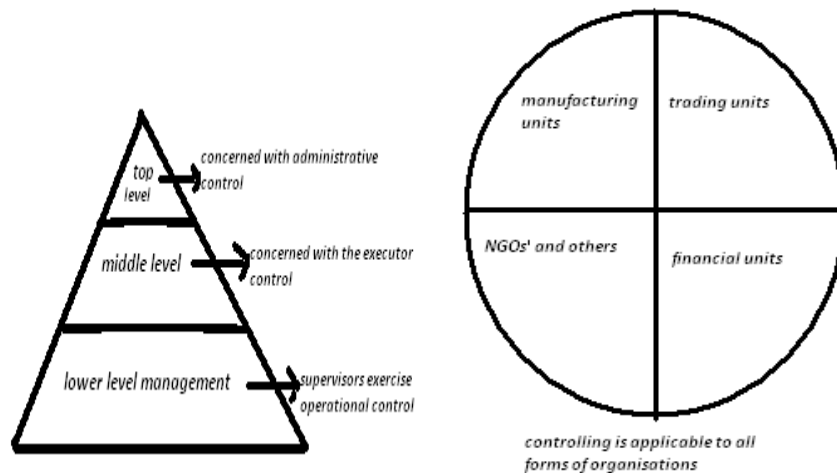
यूनिट 8 : नियंत्रण

उप विषय : नियंत्रण की प्रकृति

1. नियंत्रण एक उद्देश्यपूर्ण कार्य है।

नियंत्रण, एक प्रबंधनकार्य के रूप में, यह सुनिश्चित करता है कि व्यक्तियों और समूहों के द्वारा किए जाने वाले सभी कार्य संगठन के अल्पकालीन एवं दीर्घकालीन योजनाओं के अनुरूप हों। इस प्रकार नियंत्रण एक उद्देश्यपूर्ण क्रिया है।

2. नियंत्रण एक सर्वव्यापक क्रिया है।



नियंत्रण एक ऐसा कार्य है जो सभी प्रकार के संगठनों एवं सभी स्तरों पर लागू होता है। उदाहरण के लिए उच्च प्रबंधकों का संबंध प्रशासनिक नियंत्रण से होता है, जो व्यापक नीतियों, योजनाओं एवं अन्य निर्देशों के द्वारा कार्यान्वित होता है। मध्यम स्तरीय प्रबंधक का सम्बन्ध योजनाओं, नीतियों एवं कार्यक्रमों को क्रियान्वित करने के उद्देश्य से कार्यकारी नियंत्रण से होता है।

3. नियंत्रण सतत् कार्य है

नियंत्रण एक बार किया जाने वाला कार्य नहीं है। अपितु यह एक गतिशील प्रक्रिया है जिसमें वास्तविक एवं नियोजित निष्पादन का निरंतर विश्लेषण निहित है। इस प्रक्रिया द्वारा परिणामी विचलन, यदि कोई हो, को परिस्थितियों के अनुसार दूर किया जाता है। उदाहरण के लिए, एक फर्म 'X Ltd.' जोकि रेडीमेड कपड़े बनाने के व्यवसाय में संलग्न है, प्रति माह 10,000 प्रीमियम शर्ट तैयार करने का लक्ष्य निर्धारित करती है परन्तु केवल 8,000 शर्ट ही तैयार कर पाती है। ऐसी स्थिति में नियंत्रण प्रक्रिया इस प्रकार के विचलन के कारणों को पहचानने में सहायता करती है और यह प्रक्रिया प्रतिदिन, प्रतिमाह एवं प्रतिवर्ष चलती रहती है।

4. नियंत्रण एक पीछे की ओर देखने की (**Backward looking**) एवं आगे की ओर देखने की (**Forward looking**) प्रक्रिया है। भूतकाल में की गई त्रुटियों का विश्लेषण किये बिना वर्तमान में प्रभावी नियंत्रण सम्भव नहीं हो सकता। अतः इस प्रकार नियंत्रण एक पीछे की ओर देखने की प्रक्रिया है। लेकिन दूसरी तरफ व्यवसायिक वातावरण निरंतर बदलता रहता है और नियंत्रण प्रक्रिया इस प्रकार के परिवर्तनों के अनुकूल संगठन को ढालने में सहायता करती है। अतः इस प्रकार इसके आगे की ओर देखने के पक्ष को नजर अंदाज नहीं किया जा सकता है।

5. नियंत्रण एक गतिशील प्रक्रिया है।

नियंत्रण प्रक्रिया द्वारा बदलते व्यवसायिक वातावरण के अनुरूप एवं नियोजित एवं वास्तविक परिणामों में विचलनों के अनुसार निरंतर सुधारात्मक कदम उठाए जाते हैं। अतः यह एक गतिशील प्रक्रिया है।

6. नियंत्रण एक सकारात्मक प्रक्रिया है।

जोर्ज टेरी ने नियंत्रण को एक सकारात्मक कार्य बताया है। उनके अनुसार नियंत्रण नियोजित कार्य को वास्तविक कार्य के रूप में करना है। नियंत्रण को एक नकारात्मक प्रक्रिया के रूप में कभी नहीं देखा जाना चाहिए अर्थात् उद्देश्यों की प्राप्ति में एक बाधक के रूप में। नियंत्रण एक प्रबंधकीय अनिवार्यता एवं एक सहायता है न कि एक बाधक।

प्रश्न—

प्र0 1 'नियंत्रण प्रबंध के सभी स्तरों पर लागू होता है।' इस कथन में नियंत्रण की किस विशेषता की ओर संकेत किया गया है? (1 अंक)

प्र0 2 नियंत्रण को एक सर्वव्यापक कार्य क्यों कहा जाता है? व्याख्या कीजिए। (3 अंक)

प्र0 3 नियंत्रण को एक सकारात्मक प्रक्रिया क्यों कहा जाता है? (3 अंक)

प्र0 4 किस प्रकार नियंत्रण आगे की ओर देखने की एवं पीछे की ओर देखने की प्रक्रिया है? (3 अंक)

प्र0 5 नियंत्रण की विशेषताओं का वर्णन कीजिए। (4 अंक)

प्र0 6 मि. X एवं मि. Y दो प्रबंधक हैं। नियंत्रण प्रक्रिया के प्रति दोनों के अलग-अलग दृष्टिकोण हैं। मि. X का मानना है कि नियंत्रण एक पीछे देखने की प्रक्रिया है जबकि मि. Y उनका विरोध यह कहते हुए करते हैं कि नियंत्रण एक आगे देखने की प्रक्रिया है। आपके विचार में कितना मत सही है? कारण सहित स्पष्ट कीजिए। (3 अंक)

प्र0 7 ABC Ltd. रेडीमेड कपड़ों के निर्माण व्यवसाय में संलग्न है। नियोजित उत्पादन 500 शर्ट प्रतिदिन है जिसे कम्पनी पिछले तीन माह से सफलतापूर्वक प्राप्त नहीं कर पा रही है। वास्तविक उत्पादन 400-500 शर्ट प्रतिदिन हो रहा है। इस स्थिति में सुधार के लिए किस प्रबंधकीय कार्य की आवश्यकता है। उस कार्य की दो विशेषताओं का वर्णन भी कीजिए। (3 अंक)

युनिट 10 : वित्तीय बाजार

उप विषय : डिपोजिटरी सर्विसेज और डीमैट अकाउंट

डिपोजिटरी सर्विसेज :

डिपोजिटरी' एक संस्था अथवा संगठन है जो निवेशकों की प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रानिक रूप में रखती है, जिस में व्यापार किया जाता है। प्रतिभूतियों के उदाहरण हैं शेयर, डिबेंचर, म्युचुअल फंड आदि।

एक डिपोजिटरी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं को डिपोजिटरी सर्विसेज कहते हैं।

नेशनल सिक्योरिटीज डिपोजिटरी लिमिटेड (एन.एस.डी.एल.) और सेंट्रल डिपोजिटरी सर्विसेज लिमिटेड (सी.डी.एस.एल.) वर्तमान में भारत में दो डिपोजिटरी हैं।

डिपोजिटरी द्वारा प्रदान की गई सेवाएँ निम्नलिखित हैं :

1. डीमेटेरियलाइजेशन (संक्षिप्त में डीमैट):
प्रतिभूतियों के भौतिक प्रमाण पत्र को इलेक्ट्रॉनिक रूप में परिवर्तित करना।
2. रीमेटेरियलाइजेशन (संक्षिप्त में रीमैट): डीमैट के विपरीत, अर्थात् इलेक्ट्रॉनिक प्रतिभूतियों से भौतिक प्रमाण पत्र प्राप्त करना।
3. प्रतिभूतियों के स्वामित्व का सुविधाजनक हस्तांतरण
 1. डिपोजिटरी से जुड़े स्कन्द विपणि (**Stock exchanges**) पर किए ट्रेडों का निपटान

डीमैट खाता :

डीमैट खाता डीमेटेरियलाइज्ड खाते का संक्षिप्त नाम है। डीमैट खाते से अभिप्राय एक खाते से है, जो एक भारतीय नागरिक इलेक्ट्रॉनिक रूप में सूचीबद्ध प्रतिभूतियों में व्यापार करने के लिए डिपोजिटरी भागीदार (बैंकों, शेयर दलालों आदि) के पास खोला जाता है, जिसके द्वारा वह विभिन्न कम्पनियों की प्रतिभूतियों (अंशों, ऋण पत्रों, आदि) को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रख सकता है।

डिपोजिटरी सर्विसेज और डीमैट अकाउंट का लाभ

1. किसी भी स्टॉक एक्सचेंज पर किसी भी कंपनी के शेयरों की बिक्री व खरीद
2. समय की बचत
3. बिना किसी कागजी कार्यवाही के प्रतिभूतियों का व्यापार
4. सुविधाजनक व्यापार

5. लेनदेन में पारदर्शिता
6. सुरक्षा प्रमाणपत्र की कोई जालसाजी नहीं
7. शेयर बाजार में निवेशक की भौतिक उपस्थिति की आवश्यकता नहीं
8. सुरक्षा प्रमाण पत्र की विकृति एवं नुकसान का जोखिम नहीं।

प्रश्न:

1. "डिपोजिटरी" से आप क्या समझते हैं? (1अंक)
2. सी.डी.एस.एल. को विस्तार से लिखें। (1अंक)
3. एन.एस.डी.एल. का पूरा नाम क्या है ? (1अंक)
4. डीमैट का पूरा नाम क्या है। (1अंक)
5. डीमैट खाते का इस्तेमाल कहाँ किया जाता है? (1अंक)
6. शबनम शेयर बाजार में अपनी बचत का निवेश करना चाहती है। इस के लिए सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता क्या है? (1अंक)
7. जूली इलेक्ट्रॉनिक रूप में अपने अंश प्रमाण पत्र प्राप्त करना चाहती है। डिपोजिटरी द्वारा प्रदान की गई इस सेवा का नाम क्या है। (1अंक)
8. एक डिपोजिटरी द्वारा प्रदान की गई सेवाएँ कौन-कौन सी है। (3अंक)
9. डीमैट खाता खोलने के क्या लाभ हैं? (3अंक)
10. हरजीत शेयर बाजार में कुछ राशि निवेश करना चाहता है। एक वित्तीय सलाहकार के रूप में आप उसे क्या सुझाव देते है और क्यों? (१+३ अंक)

(सुझाव: आप हरजीत को डीमैट खाता खोलने की सलाह देते है, उसके लाभ समझाते हैं)

यूनिट 11 : विपणन प्रबन्धन

उप विषय : एक अच्छे विक्रेता के गुण

- 1) **शारीरिक गुण:** यदि एक विक्रयकर्ता का शारीरिक गठन एवं व्यक्तित्व प्रभावशाली हो, तो वह ग्राहकों से आसानी से जुड़ सकता है।
- 2) **मनो वैज्ञानिक गुण:** एक अच्छे विक्रयकर्ता को धैर्यवान एवं मित्रवर्ई होना चाहिए। उसे ग्राहक के हित के अनुसार बात करने में सक्षम होना चाहिए और संभावित ग्राहक की रुचि के अनुसार ध्यान आकर्षित करने के लिए सुखद वातावरण का निर्माण करना चाहिए।
- 3) **तकनीकी क्षमताएँ:** उसे अपने उत्पाद के गुणों, मूल्य और उपलब्ध विकल्पों के बारे में पूर्ण एवं अद्यतन जानकारी होनी चाहिए। उसे अपनी फर्म द्वारा किए जाने वाले कार्यों की प्रकृति के बारे में भी जागरूक होना चाहिए।
- 4) **अच्छी सम्प्रेषण कौशल:** वह ग्राहकों के साथ एक अच्छी बातचीत स्थापित करने में सक्षम होना चाहिए। उसे ग्राहकों से पूर्ण विश्वास के साथ सम्प्रेषण करना चाहिए और उनकी सभी जिज्ञासाओं एवं समस्याओं का संतोषजनक समाधान करने में सक्षम होना चाहिए।
- 5) **ईमानदारी:** यह एक अच्छे विक्रयकर्ता का अत्यन्त महत्वपूर्ण गुण है। अपनी फर्म की अच्छी साख स्थापित करने के लिए उसे पूर्ण रूप से ईमानदार एवं कर्तव्यनिष्ठ होना चाहिए। एक विक्रयकर्ता जो निकृष्ट गुणवत्ता की वस्तुएँ विक्रय करता है, अधिक मूल्य वसूलता है, गलत सूचनाएँ प्रदान करता है, अथवा अतिशयोक्ति पूर्ण दावे करता है, दीर्घकाल में अपने फर्म की ख्याति में गिरावट का कारण करता है।
- 6) **आभार:** एक विनम्र विक्रयकर्ता के लिए अपने ग्राहक का विश्वास जीतना एवं अपने उत्पाद को बेचना आसान होता है।
- 7) **लगन:** एक विक्रयकर्ता में कभी न हार मानने की प्रवृत्ति होनी चाहिए क्योंकि उसका मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को अधिक से अधिक विक्रय करना होता है।
- 8) **विश्वास जीतने की क्षमता:** एक विक्रयकर्ता में अपने ग्राहकों में यह विश्वास उत्पन्न करने की क्षमता होनी चाहिए कि वे जो उत्पाद खरीद रहे हैं, वह बाजार में उपलब्ध सबसे अच्छा उत्पाद है।

प्र0 1 रजत, एक रैडीमेड गारमेंट्स की दुकान में विक्रयकर्ता है। वह एक ग्राहक को कोट बेचने के लिए गलत दावा करता है कि उस कोट को ड्राईक्लीन करने की कोई आवश्यकता नहीं है। ग्राहक उस कोट को खरीद लेता है, परन्तु धोने के बाद वह सिकुड़ जाता है। विक्रयकर्ता रजत में किस मूल्य की कमी थी? (1 अंक)

{संकेत: ईमानदारी}

प्र0 2 आफताब लोगों से बातचीत करने में संकोच करता है। क्या वह एक अच्छा विक्रयकर्ता बन सकता है? एक अच्छे विक्रयकर्ता में क्या गुण होने चाहिए? (कोई तीन) (3 अंक)

प्र0 3 एक अच्छे विक्रयकर्ता के गुणों का वर्णन कीजिए? (4 अंक)

प्र0 4 'व्यक्तिगत विक्रय' के लिए सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता क्या है? इसे प्रभावशाली ढंग से करने के लिए किन गुणों की आवश्यकता होती है? (5 अंक)

{संकेत: एक अच्छा विक्रयकर्ता एवं उसके गुण }

यूनिट : विपणन प्रबंधन

उप विषय : जन सम्पर्क अवधारणा

जन सम्पर्क अवधारणा के अनुसार विभिन्न प्रकार के कार्यक्रमों का प्रयोग करके व कम्पनी की साख की सुरक्षा एवं उत्पाद हेतु कार्य करना शामिल है। यह ग्राहकों, शेयरधारकों, कर्मचारियों, आपूर्तिकर्ताओं, निवेशकों आदि के साथ संबंधों को मजबूत बनाने का माध्यम है। यह समाचारों द्वारा, कॉपोरेट जगत के नेताओं द्वारा दिए गए भाषणों के जरिए खेल, संगीत, सेमिनार आदि के आयोजन द्वारा किया जाता है। जन सम्पर्क अवधारणा बहुत-सी कार्यनीतियों का सम्मेलन है। इसमें स्वतंत्र मीडिया सूत्रों का इस्तेमाल अनुकूल क्वरेज पाने के लिए किया जाता है। विशिष्ट उत्पादों, सेवाओं और घटनाओं आदि से लेकर पूर्ण संगठन की ब्रांड को प्रोत्साहित करना शामिल है।

इस्तेमाल किए जाने वाले जनसम्पर्क साधन इस प्रकार हैं:

1) प्रेस रिलीज/प्रेस विज्ञप्ति : एक संगठन से संबंधित घटना, अभिनय या समाचार योग्य विषय को प्रेस के द्वारा सूचित करना, 'प्रेस रिलीज' कहलाता है। यह कहानी की तरह आकर्षक शीर्षकों के साथ मीडिया स्रोतों जैसे टेलीविजन, रेडियो, इंटरनेट के द्वारा सभी तक पहुंचाया जाता है।

2) प्रेस किट: यह कम्पनी के द्वारा विभिन्न प्रेस के सदस्यों को कम्पनी के उत्पादों और सेवाओं की रूपरेखा देने वाला व्यापक स्रोत है। इसमें निम्न जानकारियाँ दी जाती हैं—

- 1) कम्पनी की संक्षिप्त जीवनी
- 2) वरिष्ठ प्रबंधन की रूपरेखा
- 3) ग्राहकों से टिप्पणी कम्पनी से संबंधित
- 4) अखबारों और पत्रिकाओं में दिए गए लेख आदि।

3) विवरणिका: यह संगठन द्वारा प्रकाशित पुस्तिका है जिसमें संगठन की पृष्ठ भूमि, उसकी आचार संहिता, दृष्टिकोण, मिशन, उसके अतीत, वर्तमान, और भविष्य की परियोजनाओं आदि की जानकारी होती है। उदाहरण – नए कर्मचारियों को दी जाने वाली विवरणिका जिसमें संगठन का सार होता है।

4) News letter / समाचार पत्र: यह नियमित अंतराल पर विशेष प्रकार के व्यक्तियों के लिए केन्द्रित प्रकाशन है।

– यह कम औपचारिकता से प्रस्तुत किया जाता है।

उदाहरण— कॉलेज में नियमित रूप से घटने वाली गतिविधियाँ **Newsletter** द्वारा दी जाती हैं।

5 सम्मेलन और सेमिनार: सम्मेलन और सेमिनार लोगों को संगठन के बारे में जागरूक करने के लिए आयोजित किये जाते हैं। उदाहरण के लिए यात्रा आयोजन कम्पनियाँ आमतौर पर संभावित ग्राहकों को फोन द्वारा संपर्क करती हैं व उन्हें विभिन्न क्षेत्रों के लिए यात्रा करने के पैकेज बताती हैं।

6 वेबसाइट: एक संगठन के लिए उसकी वेबसाइट वाहय दुनिया के लिए खिडकी की तरह काम करती है। यह सिर्फ सदस्यों के इस्तेमाल के लिए ही नहीं परन्तु गैर सदस्यों के लिए भी कम्पनी के बारे में सिधा जानकारी प्राप्त करने का साधन है।

एक संगठन मे जनसंपर्क अवधारणा (Personal Relations) की भूमिका:

- 1) व्यापार के सुव्यवस्थित ढंग से चलने एवं उदेश्यों की प्राप्ति हेतु।
- 2) कम्पनी की छवि के निर्माण से उत्पादों पर भी अनुकूल प्रभाव डालना।
- 3) स्थापित उत्पादों में रुचि बनाएं रखने और नए उत्पाद की बाजार में भूमिका बनाने के लिए
- 4) प्रतिकूल प्रचार का सम्मान करते उत्पादों की छवि को सकारात्मक करना। उदाहरण के लिए शीतल पेय की बड़ी कम्पनियाँ पेप्सी, कोको कोला जब कीटनाशक पाए जाने पर विवाद में फंसी थी तो विभिन्न क्षेत्रों से उन्हे अलोचना सहनी पड़ी थी। क्षति को नियंत्रित करने के लिए "PR" का बड़े स्तर पर इस्तेमाल किया गया था।
- 5) यह नए और मौजूदा उत्पादों को बढ़ावा देने में विज्ञापन के पूरक को कार्य करता है।

प्रश्न:

- प्र01 'जनसंपर्क' शब्द से आप क्या समझते है? (1 अंक)
- प्र02 एक प्रमुख शीतल पेय कम्पनी के द्वारा इस्तेमाल होने वाले दो जन संपर्क साधनों का उदाहरण दें? (1 अंक)
- प्र03 एक संगठन मे 'जन संपर्क' की क्या भूमिका है? (1 अंक)
- प्र04 एक नई फिल्म 'XYZ' दिसंबर में प्रदर्शित होने वाली है। कौन सा विभाग, फिल्म के प्रचार के लिए विभिन्न साधनों का चयन करेगा? कौन- कौन से साधनों का चयन किया जा सकता है? कोई तीन समझाइयें। (5 अंक)
- प्र05 एक मोबाइल कम्पनी नई उच्च तकनीक का मोबाइल फोन बाजार में लाने की प्रस्तावना कर रही है। इस कार्य के लिए 'जनसंपर्क विभाग' की क्या भूमिका होगी? किन जन संपर्क साधनों का वह उपयोग कर सकती है? (5 अंक)

यूनिट 12: उपभोक्ता संरक्षण

उप विषय : किसके खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है ?

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम ,1986 यह हर बड़े छोटे, निजी या सार्वजनिक उपक्रमों, सहकारी क्षेत्र निर्माता, व्यापारी थोक विक्रेता, खुदरा विक्रेता, माल की आपूर्ति या सेवाएँ, सभी पर लागू होता है।

निम्नलिखित के खिलाफ शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

1. किसी दोषपूर्ण माल के विक्रेता या निर्माता

दोष : माल की शुद्धता, मात्रा या गुणवत्ता में कमी दोष कहलाती है।

2. ऐसा आपूर्तिकर्ता जिसकी सेवाओं में किसी भी रूप में कमी हो।

कमी : सेवाओं में अपूर्णता, अपर्याप्त गुणवत्ता, सेवाओं की प्रकृति अथवा प्रदर्शन में कमी।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 **कमी** को निम्न रूप में परिभाषित करती है। “कोई गलती, दोष कमी गुणवत्ता प्रकृति या प्रदर्शन में अपर्याप्तता”।

सेवा वह है जो आपूर्तिकर्ता द्वारा निःशुल्क नहीं प्रदान की गई।

किसी बैंक द्वारा उदाहरण के लिए एक चैक बुक जारी करने में देरी, चैक के नकदीकरण में देरी।

प्रश्न:

1. किसके खिलाफ एक उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है? (अंक 1)
2. किसी माल में दोष का क्या अर्थ है? (अंक: 1)
3. सेवाओं में कमी का क्या अर्थ है? (अंक 1)

4. यदि एक व्यापारी किसी उपभोक्ता की शिकायत की सकारात्मक उत्तर देता है तो उस व्यापारी के किस "जीवन मूल्य" को दर्शाता है? (अंक 1)
(सुझाव : ईमानदारी, प्रतिबद्धता)
5. यूसफ जेट एयरवेज का आरक्षित टिकट खरीदता है। तकनीकी समस्या के कारण उड़ान रद्द कर दी गई। क्या यह सेवा में कमी है? यूसफ इस संबंध में क्या राहत प्राप्त कर सकता है (अंक 3)
6. पेंट सिलवाने के लिए कबीर रू.1000/- का एक कपड़े का टुकड़ा खरीदता है। दुकानदार उसे उचित रसीद भी देता है। उनका दर्जी कपड़े में निर्माण दोष बताता है। दुकानदार कपड़े को बदलने या क्षतिपूर्ति करने से इन्कार कर देता है। कबीर इस संबंध में क्या राहत प्राप्त कर सकता है? (अंक 3)
7. एक अधिकृत डीलर से ममता रू. 30,000/- का एक कंप्यूटर खरीदती है और उचित रसीद भी लेती है। कंप्यूटर पर एक वर्ष की वारंटी है। जब वह घर पर कंप्यूटर का इस्तेमाल करती है तो पता चलता है कि उसकी सी डी ड्राइव तकनीकी कारणों से काम नहीं कर रही। ममता कम्पनी से किस प्रकार की राहत प्राप्त कर सकती है ? (अंक 3)

