

प्रादर्श प्रश्न पत्र 2011
विषय – वाणिज्य समूह
कक्षा – बारहवीं

व्यावसायिक अध्ययन
Business Studies

समय– 3 घंटे
Time- 3 Hours

पूर्णांक– 100
Maximum Mark – 100

निर्देश–

- i. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- ii. प्रश्न पत्र में दिये गये निर्देश सावधानी पूर्वक पढ़कर उत्तर लिखिए।
- iii. खण्ड अ में दिये गये प्रश्न 1 से 5 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न हैं जिनके अन्तर्गत रिक्त स्थानों की पूर्ति, सत्य/असत्य, सही जोड़ी बनाना, एक वाक्य में उत्तर तथा सही विकल्प का चयन करना है। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है। $1 \times 5 = 5 \times 5 = 25$ अंक
- iv. खण्ड ब में प्रश्न क्रमांक 6 से 20 तक में आन्तरिक विकल्प दिये गये हैं।
- v. प्रश्न क्रमांक 6 से 10 तक प्रत्येक प्रश्न के लिए 4 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 75 शब्दों में लिखना है।
- vi. प्रश्न क्रमांक 11 से 15 तक प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 120 शब्दों में लिखना है।
- vii. प्रश्न क्रमांक 16 से 20 तक में प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक एवं प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखना है।

Instructions –

- i. All questions are compulsory.
- ii. Please read the instructions carefully before writing the answer.
- iii. In section A Q. No. 1 to 5 are objective type which contain fill up the Blank, True/False, match the column, one sentence answer and choose the correct answers. Each question is allotted 5 marks. $1 \times 5 = 5 \times 5 = 25$ Marks.
- iv. Internal options are given in Q. No. 6 to 20 in section B.
- v. Q. No. 6 to 10 carry 4 marks each and answer should be given in about 75 words.
- vi. Q. No. 11 to 15 carry 5 marks each and answer should be given in about 120 words.
- vii. Q. No. 16 to 20 carry 6 marks each and answer should be given in about 150 words.

प्रश्न 1.

निम्नलिखित रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

- (i) प्रबंध का सबसे पहला कार्य.....है।
- (ii) प्रबंध का सतत्.....है।
- (iii) वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धांतों का प्रतिपादन.....ने किया था।
- (iv) हेनरी फेयोल द्वारा प्रबंध के.....सिद्धांतों का प्रतिपादन किया गया।
- (v) भारत में नवीन आर्थिक नीति लागू की गई सन.....में।

Fill in the blanks.

- (i) The most first function of the management is.....
- (ii) Management is a continue.....
- (iii) The principles of scientific management advocated by.....
- (iv) Henry Feyol advocated the.....principles of management.
- (v) The new Economic policy in India is applied in.....

प्रश्न 2.

निम्नलिखित का एक वाक्य में उत्तर दीजिए।

- (i) भारत में अपनायी जाने वाली आर्थिक प्रणाली का नाम?
- (ii) इच्छित परिणामों के गणनात्मक पूर्वानुमान को कहते हैं?
- (iii) विवरण जिसका संबंध कई विभागों से होता है?
- (iv) भर्ती का आधुनिक माध्यम क्या है?
- (v) शिक्षा संस्थाओं के अंदर से भर्ती को क्या कहा जाता है?

Answer the following in one sentence -

- (i) Name the economic system followed in India?
- (ii) The desired results in numerical terms is called?
- (iii) Statement which is related with difference?
- (iv) What is the modern source of recruitment?
- (v) What is called the recruitment in academic institutions?

प्रश्न 3. स्तम्भ 'अ' के लिए स्तम्भ 'ब' से चुनकर सही जोड़ियां बनाइये—

अ	—	ब
(अ) भर्ती का आंतरिक स्रोत	—	वाणिज्यिक बिल
(ब) भर्ती का बाह्य स्रोत	—	समता अंश
(स) मुद्रा बाजार	—	NSEI
(द) पूंजी बाजार	—	पदोन्नति
(इ) राष्ट्रव्यापी आंदोलन	—	विज्ञापन
	—	असंगठित बाजार
	—	अवनति

Match the Column

A	-	B
(i) Internal source of Recruitment	-	Trading Bill
(ii) External source of Recruitment	-	Equity share
(iii) Money market	-	NSEI
(iv) Capital market	-	Promotion
(v) Nation wide transaction	-	Advertisement
	-	Un-organised market
	-	Demotion

प्रश्न 4. सही विकल्प का चयन कीजिये :-

- (अ) पूंजी संरचना में क्या सम्मिलित नहीं है।
- (i) समता अंश (ii) पूर्वाधिकार अंश
- (iii) ऋण पत्र (iv) कार्यशील पूंजी
- (ब) नियंत्रण एक प्रक्रिया है :-
- (i) नकारात्मक (ii) सकारात्मक
- (iii) सुधारात्मक (iv) कोई नहीं
- (स) निम्न में से कौन सी नियंत्रण की विशेषता नहीं है।
- (i) सुधारात्मक प्रक्रिया (ii) प्रबंधकीय कार्य

- (iii) सतत् प्रक्रिया (iv) हस्तक्षेप
- (द) पूंजी बाजार की प्रतिभूति नहीं है।
- (i) समता अंश (ii) ऋण पत्र
- (iii) पूर्वाधिकार अंश (iv) वाणिज्यिक बिल
- (इ) मुद्रा बाजार की प्रतिभूति नहीं है –
- (i) वाणिज्यिक बिल (ii) जमा प्रमाण पत्र
- (iii) समता अंश (iv) ट्रेजरी बिल

Choose the correct option -

- (a) What is not included in capital structure.
- (i) Equity share (ii) pref. Share
- (iii) Debenture (iv) Working Capital
- (b) Control is a process -
- (i) Negative Process (ii) Positive Process
- (iii) Performative Process (iv) None of the Above
- (c) Which is not a characteristic of Control?
- (i) Reformative process (ii) Management work
- (iii) Continuous Process (iv) interference
- (d) Which is not a security of capital market?
- (i) Equity share (ii) debenture
- (iii) pref. share (iv) Commercial bill
- (e) Which is not a security of money market?
- (i) Commercial bill (ii) Certificate of deposit
- (iii) Equity share (iv) Treasury bill

प्रश्न 5. सत्य/असत्य बताइये –

1. सेबी की स्थापना, विनियोजकों के हितों की रक्षा हेतु की गयी है।
2. प्रबंध एक अदृश्य व अमूर्त शक्ति है।
3. निरर्व पत्र को निविदा भी कहते हैं।
4. तगादे के अंतिम पत्र की भाषा विनम्र होनी चाहिये।

5. संदर्भ पत्र की आवश्यकता, आर्थिक स्थिति ज्ञात करना होता है।

Write True/False

1. SEBI is established to protect and safeguard the interest of investor.
2. Management is an unseen force and energy.
3. Quotation letter is also called as tender.
4. Last letter of dunning is written in polite language.
5. Reference letter is needed to know the financial position.

प्रश्न 6. औपचारिक व अनौपचारिक संगठन में अंतर लिखो।

Differences between formal and informal organization.

अथवा

Or

समिति संगठन के लाभ का वर्णन कीजिये।

Explain the merits of committee organization.

प्रश्न 7. संगठन के महत्व पर प्रकाश डालिए।

Explain the importance of organization.

अथवा

Or

भारार्षण व विकेन्द्रीयकरण में अंतर लिखो?

Difference between delegation and decentralization?

प्रश्न 8. निर्देशन के तत्वों के नाम लिखिए।

Write the name of element of directing.

अथवा

Or

निर्देशन के कोई चार महत्व लिखिए।

Write any four importance of directing.

प्रश्न 9. अभिप्रेरण का महत्त्व लिखिए (कोई चार)।

Write the importance of motivation. (any four)

अथवा

Or

पर्यवेक्षण का क्या अर्थ है?

What is the meaning of Supervision?

प्रश्न 10. स्थायी पूंजी को प्रभावित करने वाले घटक क्या हैं?

What are the factors of fixed capital?

अथवा

Or

कार्यशील पूंजी के कारक क्या हैं?

What are the factors of working capital?

प्रश्न 11. नियोजन के लक्षण लिखिए। (काई पांच)

Write the characteristics of planning. (any five)

अथवा

Or

नियम एवं नीति में अंतर लिखिए।

Differentiate between Rules and Policy.

प्रश्न 12. चयन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिये।

Discuss the process of selection.

अथवा

Or

प्रकोष्ठ प्रशिक्षण व संयुक्त प्रशिक्षण पर टिप्पणी लिखो।

Write short note on Vestible Training and Internship Training.

प्रश्न 13. स्कन्ध विपणि के कार्यों को स्पष्ट कीजिए।

State the functions of stock exchange.

अथवा

Or

प्राथमिक व द्वितीयक बाजार पर टिप्पणी लिखिए।

Write short note on primary and secondary market.

प्रश्न 14. संदर्भ पत्र की आवश्यकता को स्पष्ट कीजिए।

Clear the need of reference letter.

अथवा

Or

एक पूछताछ का पत्र लिखिए।

Write on inquiry letter.

प्रश्न 15. नियंत्रण के महत्व को स्पष्ट कीजिये?

Explain the importance of control.

अथवा

Or

नियोजन तथा नियंत्रण का संबंध बताइए।

Explain the relationship between planning and control.

प्रश्न 16. प्रबंध एक पेशा है। समझाइए।

Management is a profession. Explain.

अथवा

Or

प्रबंध की मुख्य विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

Mention the main characteristics of Management.

प्रश्न 17. फेयोल एवं टेलर के विचारों की समानता का वर्णन करो।

Discuss the similarities of opinions of Taylor and Fayol.

अथवा

Or

फेयोल व टेलर द्वारा प्रतिपादित सिद्धांतों की असमानताएं लिखिए।

Write the dissimilarities in the principles of Fayol and Taylor.

प्रश्न 18. विक्रय संवर्द्धन की विधियों का वर्णन कीजिये।

Write the different types of sales promotion.

अथवा

Or

विज्ञापन के माध्यम का चुनाव करते समय ध्यान रखने योग्य घटकों का वर्णन कीजिये।

Describe the factors to be considered while selecting a medium of advertisement.

प्रश्न 19. व्यावसायिक परिवेश के आयामों के नाम लिखिए।

Name the dimensions of business environment.

अथवा

Or

वैश्वीकरण के उद्देश्य का उल्लेख कीजिए।

Objectives of globalization.

प्रश्न 20. उपभोक्ताओं के अधिकारों का वर्णन कीजिये।

Describe the right of consumers.

अथवा

Or

उपभोक्ता संरक्षण के महत्व को स्पष्ट कीजिये।

Explain the importance of consume protection.

— — — — —

आदर्श उत्तर

विषय – वाणिज्य समूह

कक्षा – बारहवीं

व्यावसायिक अध्ययन

Business Studies

वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के उत्तर –

उत्तर 1. रिक्त स्थान की पूर्ति –

- (i) नियोजन
- (ii) प्रक्रिया
- (iii) टेलर
- (iv) 14
- (v) 1992

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 2. एक वाक्य में उत्तर –

- (1) भारत में अपनायी जाने वाली मिश्रित आर्थिक प्रणाली है।
- (2) इच्छित परिणामों के गणनात्मक पूर्वानुमान को बजट कहते हैं।
- (3) कार्यविधि विवरण का संबंध कई विभागों से होता है।
- (4) भर्ती का आधुनिक माध्यम इंटरनेट है।
- (5) शिक्षण संस्थाओं के अंदर से भर्ती को परिसर भर्ती कहा जाता है।

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 3. सही जोड़ियां –

- | | | |
|---------------------------|---|----------|
| अ | – | ब |
| (अ) भर्ती का आंतरिक स्रोत | – | पदोन्नति |

(ब)	भर्ती का ब्राह्म स्रोत	—	विज्ञापन
(स)	मुद्रा बाजार	—	वाणिज्यिक बिल
(द)	पूंजी बाजार	—	समता अंश
(इ)	राष्ट्रव्यापी आंदोलन	—	NSEI

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 4. सही विकल्प —

- (अ) कार्यशील पूंजी
- (ब) सुधारात्मक
- (स) हस्तक्षेप
- (द) वाणिज्यिक बिल
- (इ) समता अंश

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 5. सत्य/असत्य —

- (i) सत्य
- (ii) सत्य
- (iii) सत्य
- (iv) असत्य
- (v) सत्य

प्रत्येक सही लिखने पर 1 अंक कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 6. क्र. आधार औपचारिक संगठन अनौपचारिक संगठन

- | | | |
|---------------------------------|---|--|
| 1. जन्म | इसका जन्म अधिकारों के अंतरण से होता है। | इसका जन्म आपसी सामाजिक संबंधों से होता है। |
| 2. नियमावली नियम अधिकार कर्तव्य | | कुछ भी लिखित नहीं होता। |

लिखित होते हैं।

3. नियोजन इसकी स्थापना नियोजन इसका कोई नियोजन नहीं से होती है। होता।
4. क्षेत्र क्षेत्रव्यापक होता है। इसका क्षेत्र संकुचित होता है।
5. अन्य शासकीय परिवार

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

- (1) समिति संगठन सहकारित को बढ़ाती है।
- (2) निर्णय बहुमत से होता है।
- (3) निर्णय में शीघ्र एवं विचार विमर्श का लाभ।
- (4) समिति के सभी सदस्यों को जानकारी रहती।
- (5) विभिन्न योग्यता का लाभ।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 7. संगठन के महत्व :-

1. मितव्ययिताओं की प्राप्ति होती है।
2. समय व श्रम की बचत होती है।
3. श्रमिकों तथा प्रबंधों वर्गों के मध्य मधुर संबंध बनाये रखना संगठन का महत्वपूर्ण उद्देश्य है।
4. सेवा की भावना जागृत करना संगठन का महत्वपूर्ण उद्देश्य है।
5. संगठन कर्मचारियों के पारस्परिक संबंधों, अधिकारों एवं दायित्वों का निर्धारण करता है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

भरार्षण व विकेन्द्रीकरण में अंतर –

क्र.	आधार	भरार्षण	विकेन्द्रीकरण
1	आवश्यक	अधिकारी को सत्ता अपने अधिनस्थों को हस्ता. के प्रक्रिया पर अधिकार अंतरण कहलाती है।	संपूर्ण संगठन में सत्ता का फैलाव करना विकेन्द्रीकरण है।
2	मार्गदर्शन	अधिनस्थ कर्मचारी अपने उच्च अधिकारी के मार्गदर्शन में कार्य करते हैं।	इसमें ईकाईयों को प्रत्येक कार्य में पूर्ण स्वतंत्रता रहती है।
3	अवधि	इसका समय अल्प काल का होता है।	इसका समय दीर्घ अवधि के लिए होता है।
4	खंडन	इसका खंडन अपेक्षाकृत सरल है।	इसका खंडन अधिक कठिन होता है।
5	दर्शन	प्रबंध तकनीक है।	प्रबंधकीय दर्शन है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 8. निर्देशन के तत्वों के नाम –

1. पर्यवेक्षण :- प्रबंध के निर्देशन का महत्वपूर्ण कार्य है।
2. नेतृत्व :- प्रबंधकीय प्रभावशाली होना चाहिए।
3. संदेश वाहन :- इसके द्वारा सूचनाओं का आदान-प्रदान होता है।
4. अभिप्रेरण :- अभिप्रेरण से संस्था उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को उत्साहित करना।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

निर्देशन के चार महत्व :-

1. **लक्ष्यों की प्राप्ति :-** पर्यवेक्षण के द्वारा उपक्रम के लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सकता है।
2. **प्रभावी सम्प्रेषण :-** पर्यवेक्षण, प्रबंध व कर्मचारियों के बोध सम्प्रेषण का कार्य करता है।
3. **कार्यक्षमता :-** पर्यवेक्षण के अन्तर्गत कर्मचारियों के कार्य का निरीक्षण होता है।
4. **अनुशासन :-** पर्यवेक्षण द्वारा उपक्रम में अनुशासन बनाए रखा जा सकता है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 9. **अभिप्रेरण का महत्व :-**

1. **कार्य के प्रति रुचि उत्पन्न होना :-** इससे कर्मचारियों में काम करने की हार्दिक इच्छा उत्पन्न होती है।
2. **उत्पादन में वृद्धि :-** प्रेरणा मिलने से कर्मचारी अपनी उत्पादकता को सतत रूप से बढ़ाते हैं।
3. **मनोबल बढ़ना :-** कर्मचारियों का मनोबल ऊंचा रहता है वे उत्साह से कार्य करते हैं।
4. **श्रम पूंजी संघर्ष नहीं :-** श्रेष्ठ मानवीय संबंधों का विकास होता है श्रम पूंजी संघर्ष नहीं होते हैं।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

पर्यवेक्षण का अर्थ –

पर्यवेक्षण को अंग्रेजी में Supervision कहते हैं जिसका शाब्दिक अर्थ अच्छी प्रकार से देखना है। इस प्रकार पर्यवेक्षण से आशय है अपने अधीनस्थ द्वारा किये गये कार्यों की देख रेख करना तथा उनका मार्गदर्शन करना। इसमें अधीनस्थों द्वारा सम्पन्न किये गये कार्यों की जांच पड़ताल की जाती है। पर्यवेक्षण से कर्मचारियों में अनुशासन स्थापित किया जाता है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 10. स्थायी पूंजी की मात्रा को निर्धारित करने वाले निम्न तत्व हैं

- (1) व्यवसाय की प्रगति – वितरण कार्य की अपेक्षा निर्माण कार्य में लगी कम्पनियों में स्थायी पूंजी की अधिक आवश्यकता पड़ती है।
- (2) उपक्रम का आधार एवं संगठन – बड़े पैमाने पर उत्पादन अथवा विक्रय का कार्य करता है तो अधिक पूंजी की आवश्यकता होती है अन्यथा कम।
- (3) उत्पादन प्रक्रिया की जटिलता :- उपक्रम में जितनी अधिक जटिलता उत्पादन प्रक्रिया में होगी वह स्थायी पूंजी की आवश्यकता अधिक रहती है।
- (4) प्रारंभिक व्यय
- (5) सम्पत्तियों की अधिमूल्यन
- (6) प्रबंधकों का दृष्टिकोण

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

कार्यशील पूंजी की मात्रा को निम्न घटक प्रभावित करते हैं

- (1) व्यवसाय की प्रगति – जिन व्यवसायों में मशीन करण की मात्रा कम एवं मानव श्रम की मात्रा अधिक होती है उन उद्योगों में कार्यशील पूंजी अधिक आवश्यकता पड़ती है।

- (2) व्यवसाय का आकार :- व्यवसाय का बड़ा होगा तो अधिक पूंजी की आवश्यकता होती है।
- (3) उत्पादन प्रक्रिया :- उत्पादन प्रक्रिया लम्बी है या जटिल है तो अधिक कार्यशील पूंजी की आवश्यकता रहेगी।
- (4) रोकड़ की आवश्यकता :- रोकड़ की आवश्यकता कार्यशील पूंजी की मात्रा को प्रभावित करती है।
- (5) उत्पादन लागत में कच्चे माल का स्थान कच्चे माल की अधिक आवश्यकता वाले उद्योगों में भण्डारण क्रय, आवगमन में अधिक कार्य शील पूंजी की आवश्यकता पढ़ती है।
- (6) उत्पादन नीतियां
- (7) माल की आवृत्ति

भर्ती के बाहरी स्रोत क्या हैं।

- (1) पूर्व कर्मचारियों की पुनर्नियुक्ति : सेवा निवृत्त स्वस्थ कर्मचारियों की नियुक्ति करना।
- (2) वर्तमान कर्मचारियों के मित्र व रिश्तेदार योग्य एवं सही व्यक्ति चयन अपने परिवार रिश्तेदार में से कर सकते हैं।
- (3) रोजगार कार्यालय।
- (4) विज्ञापन वर्तमान सर्वाधिक प्रचलित पद्धति है।
- (5) शैक्षणिक व व्यावसायिक संस्थानों द्वारा केम्पस का आयोजन कर वर्तमान में भर्ती की जाती हैं।
- (6) श्रम संघों, सेवा निवृत्त सेन्य कर्मचारी आदि।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

द्वारा प्रकोष्ठ प्रशिक्षण :- कारखाने वास्तविक कार्यस्थल से अलग मशीन उपकरण आदि लगाकर प्रशिक्षण दिया जाता है। इससे वास्तविक कार्य में व्यवधान नहीं होता है।

संयुक्त प्रशिक्षण :- इसमें सैद्धांतिक एवं व्यावहारिक दोनों प्रशिक्षण दिये जाते जैसे चिकित्सा महाविद्यालय में डॉक्टर पढ़ाते हैं और इलाज के साथ सिखाते हैं।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 4 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 11. नियोजन के लक्षण :-

1. उद्देश्यों पर आधारित :- उद्देश्यों एवं लक्ष्यों को ध्यान में रखकर नियोजन उपक्रम के लिए भावी योजना बनाता है।
 2. श्रेष्ठ विकल्प का चुनाव :- योजना बनाते समय संकट के समय विकल्पों में से मित्तव्ययी एवं लाभप्रद योजना का चयन करना चाहिए।
 3. लोचता :- योजना लक्ष्य के अनुरूप हो परंतु परिस्थितियों के अनुसार इसमें लोचता का गुण होना चाहिए।
 4. निरंतरता :- नियोजन में निरंतरता का गुण होना आवश्यक है।
 5. एकता :- नियोजन में एकता का गुण होना आवश्यक है।
- उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

नियम एवं नीति में अंतर -

क्र.	नियम	नीतियां
1	नीति के सफल क्रियान्वयन हेतु नियम का निर्माण होता है।	इसका निर्माण उद्देश्य की पूर्ति हेतु किया जाता है।
2	इसमें लोचता का गुण नहीं होता	इसमें लोचता का गुण पाया जाता

	है।	है।
3	नियम कार्य विशेष के लिये बनाये जाते हैं।	यह सामान्य परिस्थिति के लिये बनाई जाती है।
4	नियमों का अपवाद नहीं होता है।	इसके अपवाद हो सकते हैं।
5	अनुशासन एवं संचालन के लिये मार्गदर्शक है।	यह प्रबंधकों के लिये कार्य पूर्ण करने हेतु मार्गदर्शक है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 12. चयन प्रक्रिया के विभिन्न चरण भर्ती के बाद चयन का कार्य किया जाता है। चयन का कार्य व्यवसाय को योग्य व्यक्तियों को सौंपना है।

- (1) प्रारंभिक साक्षात्कार
- (2) आवेदन पत्रों की जांच
- (3) मनोवैज्ञानिक परीक्षण
- (4) साक्षात्कार
- (5) जीवन संबंधी अन्वेषण
- (6) शारीरिक परीक्षा
- (7) नियुक्ति पत्र जारी करना
- (8) कार्यभार ग्रहण करना

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

प्रकोष्ठ प्रशिक्षण :- इस पद्धति के अनुसार प्रशिक्षण वास्तविक कार्यस्थल पर दिया जाकर इसकी व्यवस्था किसी विशेष प्रयोग शाला में की जाती है। अनुभवी प्रशिक्षक द्वारा केन्द्र में उपकरण एवं मशीनों को इस प्रकार स्थापित किया जाता है कि वहां कारखाना जैसी स्थिति उत्पन्न हो जाती है।

संयुक्त प्रशिक्षण :- इस पद्धति में तकनीकी संस्थाएं तथा व्यावसायिक संस्थाएं मिलकर अपने सदस्यों को प्रशिक्षण की व्यवस्था करते हैं। जिसका प्रमुख उद्देश्य सैद्धान्तिक एवं व्यावहारिक ज्ञान में संतुलन स्थापित करना है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 13. स्कन्ध विपणि के कार्य निम्नानुसार है

(1) नियमित बाजार की स्थापना :- प्रतिभूतियों के लिये स्कन्ध विपणि नियमित बाजार की व्यवस्था करने का कार्य करती है।

(2) पूंजी की तरला : स्कन्ध विपणि पूर्णतः पूंजी बाजार है वह पूंजी में तरलता प्रदान करती है।

(3) सही मूल्यांकन : इस बाजार में अंशों व प्रतिभूतियों का मूल्यांकन करने वाले विशेषज्ञ भी रहते हैं जो मूल्यांकन करते हैं।

(4) परिकल्पना को प्रोत्साहन

(5) सरकार की मदद

(6) नयी पूंजी प्राप्त करने में सहायक

(7) प्रतिभूति सुरक्षा

(8) जानकारी प्रदान करना

(9) प्रकशन आदि (वर्णन करने पर)

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

प्राथमिक बाजार :- ऐसा स्थल या व्यवस्था जहां से पूंजी प्रथम बार जनता द्वारा प्राप्त की जाती है उसे प्राथमिक बाजार कहा जाता है इस व्यवस्था में कम्पनियों द्वारा नये अंशों ऋणपत्रों का निर्गमन कर जनत से सीधे पूंजी प्राप्त की जाती है।

व्यापारिक बैंकर्स द्वारा प्राप्त जमायें म्यूचुअल फण्ड व अन्य बचत प्रमाण पत्रों से प्राप्त पूंजी भी प्राथमिक पूंजी के रूप में मानी जाती है।

द्वितीय बाजार :- द्वितीय बाजार के अंतर्गत विभिन्न स्रोतों से पूंजी प्राप्त की जाती है पुनः विनियोग करने की क्रिया द्वितीयक बाजार कहलाती है।

दलालों द्वारा, म्यूचुअल फण्ड द्वारा यूनिट ट्रस्ट, सामान्य बीमा कम्पनियों व गैर बैंकिंग वित्त से संबंधित समस्त कार्य द्वितीय पूंजी बाजार की श्रेणी में आता है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 14. संदर्भ पत्र

साख लेन-देन के अंतर्गत अपने ग्राहक की आर्थिक स्थिति की जानकारी प्राप्त करने के लिये जो पत्र लिखा जाता है उसे संदर्भ पत्र कहते हैं।

संदर्भ पत्र निम्नलिखित से लिखे जाते हैं –

(1) नये व्यापारी द्वारा साख या ऋधार मांगने पर व्यापारी के संबंध में जानकारी प्राप्त करने के लिये ।

(2) नये ग्राहक की आर्थिक दशा की जानकारी प्राप्त करने हेतु।

(3) भविष्य में विवाद या हानि की संभावना को टालने हेतु।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

रवि बुक डिपो

(थोक एवं फुटकर पुस्तक विक्रेता)

दूरभाषा 0756-274466

मो. 9926351547

दूरलेख : रवि

पत्र क्रमांक ए/20/2011

350 गांधी नगर,

भोपाल म.प्र.

दिनांक 12.10.2011

मेसर्स

पुस्तक महल
राजवाड़ा रोड,
इंदौर (म.प्र.)

विषय : नवीन मूल्य सूची भेजने बाबत।

प्रिय महोदय,

हमें विभिन्न विद्यालयों के आदेशों की पूर्ति तथा विद्यालयों व महविद्यालयों की बाजार मांग को पूरा करने के लिए आपके प्रकाशनों की आवश्यकता है आप अपनी नवीनतम मूल्य सूची भेजने तथा व्यापारिक शर्तें लिखने का कष्ट करें। जिससे हमें मांग का आदेश देने में सहायता मिले।

आवश्यक छूट का उल्लेख पत्र में आवश्यक करें मूल्य व अन्य शर्तें अनुकूल रहने पर हमें विश्वास है कि हम प्रथम व्यवहार द्वारा एक अच्छे व्यापारिक संबंधों की शुरुआत कर सकेंगे।

शीघ्र उत्तर की प्रतीक्षा में

धन्यवाद

भवदीय

रवि बुक डिपो के लिये

रवि शर्मा

सचिव

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 15. नियंत्रण का महत्व

(1) अभिप्रेरणा का साधन – प्रभाव पूर्ण नियंत्रण द्वारा कुशल तथा अकुशल कर्मचारियों की पहचान की जा सकती है। अकुशल को प्रशिक्षण कुशल को पुरुस्कार दिया जा सकता है।

(2) जोखिम से सुरक्षा— नियंत्रण जोखिम से सुरक्षा प्रदान करने का एक विशिष्ट साधन है।

(3) समन्वय में सहायक — विभिन्न विभागों कर्मचारियों से सफलतापूर्वक कार्य लेने के लिये नियंत्रण में समन्वय सहायक होता है।

(4) नियोजन तथा संगठन का परीक्षण — नियंत्रण द्वारा नियोजन तथा संगठन का उचित परीक्षण करके उसमें सुधारात्मक सुझाव दिये जा सकते हैं।

(5) व्यावसायिक अस्तित्व बनाये रखने हेतु।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

नियोजन एवं नियंत्रण घनिष्ठ रूप से संबंधित होकर एक दूसरे पर आधारित हैं। नियोजन के अभाव में नियंत्रण संभव नहीं है। नियोजन का कार्य भविष्य के लिये योजना बनाना है और नियंत्रण का कार्य यह देखना कि योजना का क्रियान्वन ठीक ढंग से हो रहा है या नहीं।

नियोजन एवं नियंत्रण एक दूसरे के बिना अपूर्ण हैं। अतः दोनों का उद्देश्य उपक्रम के साधनों का उचित विकास एवं उपयोग करते हुए दिये गये लक्ष्यों की पूर्ति करना है। अतः नियंत्रण एवं नियोजन एक दूसरे के सहायक हैं।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 5 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 16. प्रबंध एक पेशा है। प्रबंधकीय कार्य एक पेशे के रूप में आजकल बहुतायत से अपनाया जा रहा है विश्व के उन्नत राष्ट्रों में प्रबंध पेशे के रूप में अपनाया जाकर प्रगति की है।

प्रबंध पेशा है (1) पेशे विशिष्ट रख क्रमबद्ध ज्ञान होना आवश्यक है।

(2) पेशे में तकनीकी ज्ञान अत्यंत आवश्यक है।

(3) पेशे का उद्देश्य सेवा करना है।

(4) पेशे में नयी-नयी खोज एवं अनुसंधान होते हैं।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

प्रबंध की विशेषताएं :-

- (1) प्रबंध के सिद्धांत गतिशील हैं। प्रबंधक सामाजिक आर्थिक परिवर्तनों में नित नये प्रयास करता है।
- (2) प्रबंध एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है प्रबंध में नियोजन संगठन अभिप्रेरणा नियंत्रण सभी शामिल हैं।
- (3) प्रबंध का निश्चित उद्देश्य होता है।
- (4) प्रबंध सार्वभौमिक है।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 17. समानताएं –

- (1) दोनों प्रबंधकीय दशाओं में सुधार लाना चाहते थे।
- (2) दोनों मानवीय दृष्टिकोण के प्रबल समर्थक थे।
- (3) दोनों समकालीन 1841 ई. से 1925 ई. तक प्रबंध विशेषज्ञ थे।
- (4) दोनों प्रबंध को अर्जित प्रतियां के रूप में स्वीकार किया।
- (5) दोनों को प्रबंध के उच्च पदों का अच्छा वास्तविक ज्ञान था।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

असमानाएं –

- (1) टेलर का अध्ययन केन्द्र श्रमिक थी। फियोल का अध्ययन केन्द्र प्रबंध थे
- (2) टेलर ने वैज्ञानिक प्रबंध सिद्धांत बताये फेयोल ने प्रश्नसत के सिद्धांत बताये।
- (3) टेलर का प्रयोग बिन्दु कारखाना थी, फेयोल का प्रयोग बिन्दु प्रश्नसत थी।

- (4) टेलर का अध्ययन तथा योगदान नीचे से ऊपर थी जबकि फेयाल का अध्ययन प्रयोग ऊपर से नीचे था।
- (5) टेलर के सिद्धांत व्यवहार में नहीं दिखते, फेयाल के सिद्धांत सभी जगह दिखाई देते हैं।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 18. विक्रय संवर्द्धन की विधियों का वर्णन निम्नानुसार है।

1. ग्राहक संवर्द्धन विधियां – (1) नमूना (2) कूपन (3) प्रीमियम (4) प्रतियोगिताएं (5) प्रतिभाओं का सम्मान (6) कम मूल्य पर विक्रय प्रोत्सान (7) प्रदर्शन (8) मेले एवं प्रदर्शनियां (9) छूट या बट्टा देना (10) धन वापसी प्रस्ताव (11) परिवर्तन सुधार ऑफर

2. व्यापार संवर्द्धन विधिया – (1) विक्रय प्रतियोगिता (2) व्यापारियों सुविधाएं (3) विक्रय सामग्री उपलब्ध करना (4) उत्पादन मॉडल देना (5) विक्रय रैली का आयोजन

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

अथवा

एक विज्ञापन कर्ता को अपनी वस्तु क विज्ञापन करते समय या विज्ञापन करने से पूर्व निम्न बातों पर ध्यान देना होगा। अन्यथा अच्छा उत्पाद मिट्टी में मिल जावेगा।

(1) बाजार का स्वभाव—वस्तु के ग्राहक किस स्थान पर रहते हैं। कौन सा साधन उचित रहेगा उसकी भाषा ये सभी स्थान विशेष पर निर्भर रहेगा।

(2) वितरण व्यवस्था— जिन स्थानों पर विज्ञापन कर्ता की वस्तु के बेचने वाले नहीं हैं वह विज्ञापन करन व्यर्थ है विज्ञापन चौराहों पर हो जंगल में नहीं।

(3) संदेश संबंधी आवश्यकताएं, संदेश चित्र में हो प्रदर्शन हो रूचि कर संदेश हेतु टेलीफोन का चयन उचित है।

(4) वस्तुओं की प्रगति – खाद्य वस्तुएं व्यापारिक वस्तुएं हेतु सही चयन जरूरी है खाद्य वस्तुएं टेलीविजन पर एवं व्यापारिक वस्तुये बोर्ड आदि द्वारा होना चाहिए।

(5) पाठक, दर्शक या श्रोतागण का स्तर –

(6) माध्यम की लागत – माध्यम की लागत का अर्थ है कि विज्ञापन की लागत कितनी है अखबार, पत्रिका में लाईन की दर होती टेलीविजन में सेकेण्ड की दर होती है। मितव्ययिता पूर्ण विज्ञापन हो जिससे वस्तु की कीमत न बढ़े विशेष ध्यान रहे।

(7) श्रोतागण, पाठक या दर्शक की संख्या

(8) विज्ञापन कर्ताओं की रीति।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

उत्तर 19. **व्यावसायिक परिवेश के आयाम :-** व्यावसायिक क्रियाओं को प्रभावित करने वाले बाह्य घटक या कार ही व्यावसायिक वातावरण का निर्माण करते हैं। इन्हें समिष्ट वातावरण भी कहा जाता है, जो भागों में होते हैं। (अ) आर्थिक वातावरण, (ब) अनार्थिक वातावरण।

(अ) आर्थिक वातावरण :- व्यावसायिक वातावरण के ससमान अथवा समिष्ट वातावरण में आर्थिक वातावरण का विशेष महत्व है। इसे तीन भागों में विभक्त किया गया है।

1. आर्थिक प्रणाली।

2. आर्थिक नीतियां।

3. आर्थिक दशाएं।

(ब) अनार्थिक वातावरण :- अनार्थिक वातावरण में निम्न दशाओं को शामिल किया जाता है।

1. राजनैतिक वातावरण।

2. सामाजिक वातावरण।

3. वैधानिक वातावरण ।
4. तकनीकी वातावरण ।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे ।

अथवा

वैश्वीकरण के उद्देश्यों का उल्लेख :- वैश्वीकरण विश्व व्यापी करण तथा भू मण्डलीकरण दोनों ही पर्यायवाची शब्द है। इसमें व्यापारिक क्रियाकलापों, विशेषकर विपणन क्रियाओं का अन्तर्राष्ट्रीयकरण करना जिससे संपूर्ण विश्व बाजार को एक ही क्षेत्र में देखा जा सके।

वैश्वीकरण के उद्देश्य निम्न है :-

1. एक दूसरे देशों के मध्य अस्थायी प्रवास ।
2. राष्ट्रों के मध्य भुगतान साधनों का आदान प्रदान ।
3. प्रिन्ट एवं इलेक्ट्रानिक मीडिया का विस्तार ।
4. विदेशी व्यापार में वृद्धि ।
5. विभिन्न देशों के मध्य वित्तीय प्रवाह को प्रोत्साहन ।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे ।

उत्तर 20. उपभोक्ता के प्रमुख अधिकार निम्नलिखित है ।

(1) सही माल प्राप्त करने का अधिकार :- प्रत्येक उपभोक्ता का यह प्रथम अधिकार है कि जो भी माल खरीदे, वह पूर्ण रूप से शुद्ध एवं सही हो, वजन मात्रा में कोई हेर फेर नहीं हो मिलावटी न हो और किस्म भी वही जिसकी कीमत वह दे रहा है।

(2) आवश्यकता की संतुष्टि का अधिकार – प्रत्येक उपभोक्ता का अधिकार है कि वह अपनी जीवन उपयोगी रोटी, कपड़ा एवं मकान की आवश्यकता की पूर्ति हो यह जन्म सिद्ध अधिकार है।

- (3) वस्तुओं के चुनाव करने का अधिकार : ग्राहक को अधिकार की विभिन्न उत्पादकों द्वारा बताई गयी वस्तु में से सबसे अच्छी एवं उचित कीमत वस्तु का चुनाव करे इस हेतु पूर्ण रूप से स्वतंत्र है।
- (4) मूल्य सूची व स्टाक रजिस्टर देखने का अधिकार :- ग्राहक को नवीन मूल्य एवं स्टाक देखने का पूर्ण अधिकार है।
- (5) शिकायत करने का अधिकार :- जो वस्तु बाजार में न हो या कृत्रिम कमी बतायी जाती है तो उसकी शिकायत जिला उपभोक्त फोरम में कर सकता है।
- (6) सुरक्षा का अधिकार :- यदि व्यापार के छल-कपट, धोखाधड़ी, मिलावट कम तौल से हानि होती है, तो जुर्माना लगाने एवं कीमत प्राप्त हेतु शिकायत दर्ज कर सुरक्षा राशि भी प्राप्त कर सकते है।
- उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।**

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण का महत्व निम्न बिन्दु से स्पष्ट है।

- (1) सामाजिक न्याय के साथ विकास – हमारे देश में सामाजिक न्याय को ध्यान में रखकर ही विकास किया जाता है उपभोक्ता वर्ग का शोषण हमारे संविधान के भी विरुद्ध है।
- (2) उपभोक्ता के हितों की रक्षा करना – इस अधिनियम का मूल उद्देश्य है। उपभोक्ता का किसी भी प्रकार से हानि न हो।
- (3) उपभोक्ता स्वास्थ्य की रक्षा करना – खराब एवं स्वास्थ्य को नुकसान पहुंचाने वाले न तो उत्पादन हो और न वे बाजार में उपलब्ध रहे।
- (4) क्रेता सावधान रहे नियम – क्रेता सावधान रहे नियम का व्यापारी लाभ न उठावे बल्कि अब विक्रेता सावधान रहे नियम इस अधिनियम के कारण वर्तमान में लागू हो गया है।

(5) उपाभोक्ताओं को अधिकारों से अवगत कराना – इस अधिनियम के बनने के बाद उपभोक्ता को संरक्षण हेतु तीन स्तरीय न्यायालयीन व्यवस्था की गयी जिससे उपभोक्ताओं को अधिकार से परिचित कराया जाता है।

(6) व्यवसाय की आत्मा – यदि व्यवसाय को शरीर मानते हैं तो उपभोक्ता उस शरीर की आत्मा होता है तथा बिना आत्मा के शरीर का कोई महत्व नहीं रहता अतः ग्राहकों को खोजना व उन्हें बाजार में बनाए रखना व्यवसाय का प्रधान लक्ष्य होना चाहिये।

(7) शिकायतों व परिवेदनाओं का शीघ्र निवारण

(8) प्रदूषण से रक्षा

(9) ग्रामीण एवं अशिक्षित उपभोक्ता।

उपरोक्तानुसार वर्णन करने पर कुल 6 अंक प्राप्त होंगे।

— — — — —