futuretopper.in

SET-2

Series GBM/2

कोड नं.
Code No. **66/2/2**

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी कोड को उत्तर–पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains **15** printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यावसायिक अध्ययन

BUSINESS STUDIES

निर्धारित समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 80*

Time allowed : 3 hours *Maximum Marks : 80*

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

सामान्य निर्देश :

(i) ***1*** *अंक वाले प्रश्नों के उत्तर* ***एक शब्द*** *से* ***एक वाक्य*** *तक हों ।*

(ii) ***3*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर* ***50 – 75*** *शब्दों के हों ।*

(iii) ***4 – 5*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***150*** *शब्दों के हों ।*

(iv) ***6*** *अंकों वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग* ***200*** *शब्दों के हों ।*

(v) *एक प्रश्न के सभी भाग साथ-साथ ही हल कीजिए ।*

General Instructions :

(i) *Answers to questions carrying* ***1*** *mark may be from* ***one word*** *to* ***one sentence****.*

(ii) *Answers to questions carrying* ***3*** *marks may be from* ***50 – 75*** *words.*

(iii) *Answers to questions carrying* ***4 – 5*** *marks may be about* ***150*** *words.*

(iv) *Answers to questions carrying* ***6*** *marks may be about* ***200*** *words.*

(v) *Attempt all parts of a question together.*

1. वर्लविन्ड एन्टरप्राइज़ेज़ का गुणात्मक कपड़े धोने की मशीनों के निर्माण में 1965 से एक लोकप्रिय नाम है । पिछले वर्ष के लाभों में कमी आने के कारण वर्लविन्ड एन्टरप्राइज़ेज़ के स्वामी श्री अहमद ने सामान्य प्रबन्धक से कम्पनी के निष्पादन का आकलन करने हेतु एक लाभप्रदता प्रतिवेदन तैयार करने के लिए कहा जिसमें सकल लाभ अनुपात, शुद्ध लाभ अनुपात तथा अन्य तकनीकों का उपयोग किया गया हो ।

श्री अहमद द्वारा लिए गए उस कदम की पहचान कीजिए जो प्रबन्ध के एक कार्य से सम्बन्धित है । *1*

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

Whirlwind Enterprises was a renowned name for manufacturing quality washing machines since 1965. When the profit of the last year declined, Mr. Ahmed, the owner of Whirlwind Enterprises, asked the General Manager to prepare a profitability report of the company including Gross Profit Ratio, Net Profit Ratio, etc. besides using other techniques to assess the company's performance.

Identify the step taken by Mr. Ahmed which is related to one of the functions of management.

2. वेगाटैक एन्टरप्राइज़ेज़ रेफ्रिजरेटरों का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी है । कम्पनी का उत्पादन, विपणन, वित्त तथा मानव संसाधन — चार मुख्य कार्यों का क्रियात्मक संगठन है । उत्पादों की माँग बढ़ने के कारण कम्पनी ने और कर्मचारियों की नियुक्ति का निर्णय किया ।

उस अवधारणा की पहचान कीजिए जो मानव संसाधन प्रबन्धक को उन मानव संसाधन स्रोतों के प्रकारों की पहचान करने में सहायक होगा जो इसके विभिन्न कार्यों तथा संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति में आवश्यक है । *1*

Vegatech Enterprises was a company manufacturing refrigerators. The company had a functional structure with four main functions — Production, Marketing, Finance and Human Resource. As the demand for the products grew, the company decided to hire more employees.

Identify the concept which will help the Human Resource Manager in identifying the types of human resources necessary for the performance of various jobs and accomplishment of organisational objectives.

3. 'समता पर व्यापार' का क्या अर्थ है ? *1*

What is meant by 'Trading on Equity' ?

4. शहर में आने-जाने के लिए वंशिका 'कुबेर कैब्स' का उपयोग करती है । उसे यह लिखित संदेश प्राप्त हुआ कि "₹ 222 केटीएम में जमा कीजिए तथा न्यूनतम दस ट्रिप्स पर 15 अप्रैल, 2017 तक 20% नकद वापस प्राप्त कीजिए" ।

कम्पनी द्वारा उपयोग की गई विक्रय प्रवर्तन की तकनीक की पहचान कीजिए । *1*

Vanshika uses 'Kuber Cabs' for travelling in the city. She received a text message "Add ₹ 222 on Kaytm and get 20% cash back on having minimum ten trips till 15th April, 2017".

Identify the technique of sales promotion used by the company.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

5. अपने व्यवसाय का विस्तार करने के लिए एक प्रसिद्ध ट्रक उत्पादन कम्पनी वरुणिका लिमिटेड को बीस करोड़ रुपए की अतिरिक्त पूँजी की आवश्यकता है । कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी, श्री अलिन्द जिंदल, समता के माध्यम से कोष इकट्ठा करना चाहते हैं । वित्त प्रबन्धक, श्री निखिल सचदेवा, ने सुझाव दिया कि कम्पनी की शर्तों के अनुसार वर्तमान अंशधारियों को नए अंशों के निर्गमन के अभिदान हेतु प्रस्ताव का विशेषाधिकार दिया जाए । इसके लिए श्री अलिन्द जिंदल सहमत हो गए ।

उस विधि का नाम बताइए जिसके माध्यम से कम्पनी ने अतिरिक्त पूँजी एकत्रित करने का निर्णय लिया । *1*

Varunica Ltd., a reputed truck manufacturing company, needs rupees twenty crores as additional capital to expand its business. Mr. Alind Jindal, the CEO of the company, wants to raise funds through equity. The Finance Manager, Mr. Nikhil Sachdeva, suggests that the existing shareholders be offered the privilege to subscribe to new issue of shares as per the terms and conditions of the company which was agreed by Mr. Alind Jindal.

Name the method through which the company decided to raise additional capital.

6. औपचारिक तथा अनौपचारिक संगठन में 'अधिकार' के आधार पर अन्तर्भेद कीजिए । *1*

Differentiate between formal and informal organisation on the basis of 'authority'.

7. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में 'निर्देशन' की परिभाषा दीजिए । *1*

Define 'Directing' as a function of management.

8. चयन प्रक्रिया में 'व्यापारिक परीक्षा' का आयोजन क्यों किया जाता है ? *1*

Why is 'Trade Test' conducted in the process of selection ?

9. प्रबन्ध के सामान्य सिद्धान्तों के रूप में 'सहयोग की भावना' एवं 'व्यवस्था' को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly 'Espirit de Corps' and 'Order' as general principles of management.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

10. प्रबन्ध के नियोजन कार्य की किन्हीं तीन विशेषताओं का उल्लेख कीजिए । *3*

State any three features of planning function of management.

11. प्रभावी सम्प्रेषण में आने वाली किन्हीं तीन संगठनात्मक बाधाओं को संक्षेप में समझाइए । *3*

Explain briefly any three organisational barriers to effective communication.

12. महाविद्यालय के समय से निष्ठा, वासवी एवं राधिका मित्र थीं तथा अब वह विभिन्न प्रकार के व्यवसायों में लगी हुई हैं । वे निरन्तर मिलती हैं और अपने व्यावसायिक विचारों पर चर्चा करती हैं, तथा उपभोक्ता संतुष्टि, विपणन प्रयत्नों, उत्पाद डिज़ाइनिंग, विक्रय तकनीकों व सामाजिक सरोकारों, आदि पर टिप्पणियों का आदान-प्रदान करती हैं ।

निष्ठा ने अपने मित्रों का ध्यान बाज़ार में उपभोक्ताओं के शोषण की ओर आकर्षित किया । उसने कहा कि विक्रेता विभिन्न तरीकों से उपभोक्ताओं का शोषण करते हैं तथा विपणन के सामाजिक, नैतिक एवं पर्यावरण सम्बन्धी पहलुओं पर ध्यान नहीं देते ।

वासवी ने कहा कि वे उपभोक्ता संतुष्टि के दबाव में थे परन्तु उसने देखा कि जब तक उन्हें अच्छे तरीके से आश्वस्त तथा प्रेरित न किया जाए उपभोक्ता या तो क्रय नहीं करते अथवा पर्याप्त मात्रा में क्रय नहीं करते ।

राधिका ने दबाव देकर कहा कि उपभोक्ता संतुष्टि को ध्यान में रखना व्यवसायियों का कर्त्तव्य है क्योंकि व्यवसाय समाज द्वारा प्रदत्त संसाधनों से चलता है । अत: कोई भी कम्पनी उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को समझे बिना अपने उद्देश्य प्राप्त नहीं कर सकती ।

तीनों मित्रों की सोच भिन्न थी । ये सोच उनके व्यवसाय के विपणन प्रयत्नों को मार्गदर्शित करती थी तथा विभिन्न नामों से जानी जाती थी । इन नामों की पहचान कीजिए । प्रत्येक सोच की एक अन्य विशेषता का भी उल्लेख कीजिए । *3*

Nishtha, Vasvi and Radhika were friends from college time and now they are engaged in different types of businesses. They regularly meet and discuss their business ideas, exchange notes on customer satisfaction, marketing efforts, product designing, selling techniques and social concerns, etc.

Nishtha, drew the attention of her friends towards the exploitation of consumers in the market. She said that the sellers were exploiting the consumers in many ways and were not paying attention towards the social, ethical and ecological aspects of marketing.

Vasvi said that they were under pressure of consumer satisfaction but observed that the consumers would not buy or not buy enough unless they are adequately convinced and motivated to do the same.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

Radhika, stressed that it was the duty of the businessmen to keep consumer satisfaction in mind because business was run by the resources made available by the society. Thus, a company cannot achieve its objectives without understanding the needs of the customers.

The thinking of the three friends were different. These thinkings were guiding the marketing efforts of their business and were known with different names. Identify these names. Also, state one more feature of each of these thinkings.

13. माइक्रोगारमेन्ट्स लिमिटेड वस्त्रों का निर्यात करती है । पूर्व में कम्पनी का निष्पादन अनुमानों के अनुसार था । कम्पनी ने आधुनिक तकनीक को ध्यान में रखते हुए अपनी मशीनरी का उन्नयन करने का निर्णय लिया । इसके लिए वित्त प्रबन्धक, डेविड, ने कोषों की मात्रात्मक तथा समयानुसार आवश्यकताओं का अनुमान लगाया । यह उसे निवेश तथा वित्तीय निर्णयों को निरन्तरता के आधार पर जोड़ने में सहायक होगा ।

अत: उसने आने वाले चार वर्षों के लिए विक्रय अनुमान तैयार करना आरम्भ किया । उसने आने वाले वर्षों से सम्बन्धित लाभ अनुमानों के सम्भावित आँकड़े भी एकत्रित किए । इसके द्वारा वह व्यवसाय में कोषों की उपलब्धता सुनिश्चित करना चाहता था । शेष कोषों के लिए वह बाहर से उपयोगी (व्यवहार्य) कोषों का पता लगाने के लिए प्रयत्नशील है ।

उपर्युक्त अनुच्छेद में वर्णित वित्तीय अवधारणा की पहचान कीजिए । पहचान की गई वित्तीय अवधारणा के द्वारा पूरे होने वाले उद्देश्यों का उल्लेख भी कीजिए । *3*

Microgarments Ltd. is dealing in export of garments. The performance of the company has been upto the expectations in the past. Keeping up with the latest technology, the company decided to upgrade their machinery. For this, the Finance Manager, David, estimated the quantitative requirements of funds and their timings. This will help him in linking the investment and the financing decisions on a continuous basis.

So, he began with the preparation of a sales forecast for the next four years. He also collected all possible data about the profit estimates in the coming years. By doing this he wanted to be sure about the availability of funds within the business. For the remaining funds he is trying to find out the viable sources from outside.

Identify the financial concept discussed in the above para. Also, state the objectives to be fulfilled by the financial concept, so identified.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

14. ऑस्ट्रेलिया से उद्यमिता की अपनी पढ़ाई पूरी करने के पश्चात् संकेत भारत वापस आया तथा दिल्ली के एक प्रसिद्ध मॉल में 'प्रीमियम कोल्ड कॉफ़ी' नाम की एक दुकान प्रारम्भ की । इसकी विशिष्टता कॉफ़ी की विशेष सुगन्ध तथा विभिन्न प्रकार की खुशबुओं में से चयन करने की सुविधा थी । किन्हीं कारणों से व्यवसाय न तो लाभप्रद हुआ और न ही लोकप्रिय । संकेत इसका कारण पता लगाने के लिए उत्सुक था । व्यवसाय के ठीक प्रकार से न चलने के कारण का पता लगाने के लिए उसने एक लोकप्रिय महाविद्यालय से एम.बी.ए. रिया को एक प्रबन्धक के रूप में नियुक्त किया । रिया ने ग्राहकों से प्रतिपुष्टि की तथा पता लगाया कि कॉफ़ी की लाजवाब सुगन्ध उन्हें प्रिय थी परन्तु आदेश के प्रक्रियण में लगने वाले लम्बे प्रतीक्षा-समय से वे खुश नहीं थे ।

उसने विश्लेषण किया तथा पता लगाया कि इसके मध्य कुछ अनावश्यक बाधाएँ थीं जिनका उन्मूलन किया जा सकता था । उसने आदेश के प्रक्रियण के लिए एक मानक समय निर्धारित किया । उसने यह भी विश्लेषण किया कि कॉफ़ी की कुछ ऐसी सुगन्ध भी उपलब्ध थी जिनकी माँग बहुत कम थी । अत: उसने इनमें से कुछ को समाप्त करने का भी निर्णय लिया ।

अल्प समय में ही रिया ग्राहकों को आकर्षित करने में सफल हो गई ।

समस्या के समाधान में रिया द्वारा उपयोग की गई प्रबंधन तकनीक को पहचानिए एवं समझाइए । *4*

After completing his entrepreneurship course from Australia, Sanket came back to India and started a coffee shop 'Premium Cold Coffee' in a famous mall in Delhi. Its speciality was the special aroma of coffee and a wide variety of flavours to choose from. Somehow the business was neither profitable nor popular. Sanket was keen to find out the reason. He appointed Riya, an MBA from a reputed college, as a manager to find out why the business was not doing well. Riya took a feedback from the clients and found out that though they loved the unique aroma of coffee but were not happy with the long waiting time being taken to process the order.

She analysed and found out that there were many unnecessary stoppages in between which could be eliminated. She set up a standard time for processing the order. She also analysed that there were many flavours of coffee available for which the demand was very less. So she also decided to discontinue some of them.

Within a short period Riya was able to attract the customers.

Identify and explain the management techniques used by Riya to solve the problem.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

15. चन्द्रिका भट्टाचार्या रूम हीटर्स का उत्पादन करने वाली एक कम्पनी, ओलक्स लिमिटेड, में कार्यरत है । वह व्यवसाय की सभी गतिविधियों तथा समाज पर इनके प्रभाव के लिए उत्तरदायी है । उसकी नौकरी में संगठन के लिए प्रतिबद्धता तथा लंबे समय तक काम करना आवश्यक होता है ।

(अ) उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर चन्द्रिका भट्टाचार्या कार्यरत है ।

(ब) चन्द्रिका भट्टाचार्या द्वारा इस स्तर पर आवश्यक निष्पादित किए जाने वाले अन्य तीन कार्यों का भी उल्लेख कीजिए । *4*

Chandrika Bhattacharya is working in Olax Ltd., a company manufacturing room heaters. She is responsible for all the activities of the business and for its impact on the society. Her job demands long hours and commitment to the organisation.

(a) Identify the level at which Chandrika Bhattacharya is working.

(b) State three more functions required to be performed by Chandrika Bhattacharya at this level.

16. नियोजन के प्रकारों के रूप में 'उद्देश्य' एवं 'नीति' का अर्थ बताइए । *4*

Give the meaning of 'Objectives' and 'Policy' as types of plans.

17. आरव गुप्ता के.डी.एस. लिमिटेड का प्रबन्ध निदेशक था । कम्पनी ने अपना अच्छा नाम स्थापित किया हुआ था तथा अच्छा कार्य कर रही थी । यह आदेशों को समय पर पूरा करने के लिए जानी जाती थी । उत्पादन प्रबन्धक, सुश्री चारु, उसके अधीन कार्य करने वाले बीस प्रेरित कर्मचारियों की सहायता से आदेशों के प्रक्रियण का कुशलतापूर्वक रख-रखाव कर रही थी । चारु के ऐक्सीडेंट से पूर्व सभी कुछ ठीक-ठाक चल रहा था । आरव गुप्ता ने देखा कि सुश्री चारु की अनुपस्थिति में कम्पनी अपनी समय-सीमाओं का पालन नहीं कर पाएगी । वह जानता था कि इस सम्बन्ध में कोई भी देरी ग्राहकों में असंतुष्टि उत्पन्न करेगी जिससे व्यवसाय तथा ख्याति को क्षति पहुँचने का जोखिम है । अत: उसने अपने कर्मचारियों के साथ एक बैठक की जिसमें उन्होंने आदेशों के उचित तथा द्रुतगति से प्रक्रियण की योजना बनाई । सभी एक टीम के रूप में कार्य करने के लिए सहमत हुए क्योंकि आरव गुप्ता का दृष्टिकोण तथा व्यवहार संगठन के सभी कर्मचारियों के प्रति बहुत अच्छा था । सभी ने अतिरिक्त समय दिया तथा प्रयत्न किए तथा समय पर लक्ष्यों की प्राप्ति हो गई ।

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

इतना ही नहीं, आरव गुप्ता सुश्री चारु से मिलने भी गए तथा उन्हें उपयुक्त आराम करने की सलाह भी दी ।

(अ) आरव गुप्ता की नेतृत्व शैली की पहचान कीजिए तथा इस शैली को दर्शाते हुए एक आरेख बनाइए ।

(ब) आरव गुप्ता के व्यवहार से परिलक्षित किन्हीं दो मूल्यों का उल्लेख कीजिए । *4*

Aarav Gupta was the Managing Director of KDS Ltd. The company had established a good name for itself and was doing well. It was known for timely completion of orders. The Production Manager, Ms. Charu, was efficiently handling the processing of orders with a team of twenty motivated employees working under her. Everything was going on well till Ms. Charu met with an accident. Aarav Gupta noticed that due to the absence of Ms. Charu, the company may not be able to meet the deadlines. He knew that any delay in this regard may lead to consumer dissatisfaction with the danger of loss of business and goodwill. So, he had a meeting with his employees where they planned for accurate and speedy processing of orders. Everybody agreed to work as a team as the attitude and behaviour of Aarav Gupta was very good towards the employees of the organisation. All put in extra time and efforts and the targets were met on time.

Not only this, Aarav Gupta visited Ms. Charu and advised her to take the required rest.

(a) Identify the leadership style of Aarav Gupta and draw a diagram depicting the style.

(b) State any two values highlighted in the behaviour of Aarav Gupta.

18. आजकल किसी देश के विकास का आकलन इसके वित्त को ऐसे क्षेत्र से, जहाँ यह आधिक्य में है, से ऐसे क्षेत्र में, जहाँ इसकी अत्यधिक आवश्यकता है, हस्तान्तरण की प्रणाली से भी किया जाता है । अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ करने के लिए सेबी (SEBI) पूँजी बाज़ार के विकास के लिए उपाय कर रही है । इसके अतिरिक्त एक अन्य बाज़ार भी है जिसमें अनारक्षित अल्पावधि ऋण प्रलेखों का सक्रियता से प्रतिदिन व्यापार होता है । एक साथ ये बाज़ार बचत करने वाले तथा निवेशकों को उपलब्ध कोषों को अत्यधिक उत्पादकीय निवेश अवसरों में आबंटित करने में सहायक होते हैं ।

(अ) उपर्युक्त स्थिति में बाज़ार द्वारा निष्पादित किए गए कार्य की पहचान कीजिए ।

(ब) इस बाज़ार द्वारा निष्पादित किए जाने वाले अन्य तीन कार्यों को भी समझाइए । *4*

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

Today, the development of a country is also judged by its system of transferring finance from the sector where it is in surplus to the sector where it is needed the most. To give strength to the economy SEBI is undertaking measures to develop the capital market. In addition to this, there is another market in which unsecured and short-term debt instruments are actively traded every day. These markets together help the savers and investors in allocating the available funds into their most productive investment opportunity.

(a) Name the function being performed by the market in the above case.

(b) Also, explain three other functions performed by this market.

19. 'सीधी भर्ती' एवं 'विज्ञापन' को भर्ती के बाह्य स्रोतों के रूप में समझाइए । *4*

Explain 'Direct Recruitment' and 'Advertisement' as external sources of recruitment.

20. सामाजिक कार्य करने की आदत डालने के लिए 'हेल्पिंग हैंड्स ऑरगेनाइज़ेशन' (एच.एच.ओ.) ने अपने सदस्यों के लिए एक वृद्धाश्रम का दौरा करने का आयोजन किया । उन्होंने पाया कि वृद्धाश्रम के सहवासियों के रहने की दशा स्वास्थ्यकर नहीं थी । अत:, उन्होंने सर्वप्रथम परिसर की सफाई का निर्णय लिया । सफाई अभियान के मध्य उन्होंने अनुभव किया कि उस जगह को नाशक कीट नियंत्रण की भी आवश्यकता थी । वृद्धाश्रम के कुछ सहवासी इसके लिए अनिच्छुक थे क्योंकि वे सोचते थे कि इससे उन्हें स्वास्थ्य-सम्बन्धी समस्याएँ हो सकती थीं । अत: एच.एच.ओ. ने नाशक कीट नियंत्रण हेतु नैतिक, सुरक्षित एवं गंधरहित घोल का उपयोग करने का निर्णय लिया । उन्होंने सहवासियों को प्रस्तावित आसान, कम खर्चीला एवं लम्बे समय तक प्रभाव रखने वाला नाशक कीट नियंत्रण उत्पाद का एक पैम्फ्लेट दिखाया । सहवासी इसके लिए सहर्ष तैयार हो गए तथा नाशक कीट नियंत्रण कर दिया गया । इस नाशक कीट नियंत्रण का प्रभाव पन्द्रह दिनों तक रहा तथा उन्हें बहुत निराशा हुई क्योंकि इसके पश्चात् इसका प्रभाव कम होना शुरू हो गया । एच.एच.ओ. ने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी से सम्बन्ध स्थापित किया परन्तु वे अपने आगमन को टालते रहे । एक मास प्रतीक्षा करने के पश्चात् एच.एच.ओ. ने उपभोक्ता न्यायालय में केस दर्ज कर दिया ।

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

उपभोक्ता न्यायालय शिकायकर्ता की यथार्थता से सन्तुष्ट था तथा इसने नाशक कीट नियंत्रण कम्पनी को आवश्यक निर्देश दिए ।

(अ) न्यायालय द्वारा जारी किए जाने वाले किन्हीं छः निर्देशों का उल्लेख कीजिए ।

(ब) एच.एच.ओ. द्वारा समाज को प्रचारित किए जाने वाले किन्हीं दो मूल्यों की पहचान भी कीजिए । *5*

'Helping Hands Organisation (HHO)' organised a visit of its members to an old age home to inculcate the habit of social work. They found that the living conditions of the old age home inmates were not hygienic. Therefore, they first decided to clean the premises. During their cleanliness drive, they realised that the place also required pest control. Some of the inmates of the old age home were hesitant as they thought that it may create health problems for them. So the HHO decided to use ethical, safe and odourless solution for pest control. They showed to the inmates a pamphlet of the proposed pest control product which promised easy, inexpensive and long lasting pest control. The members happily agreed and the pest control was done. It worked for a fortnight but afterwards to their dismay the effect started wearing off. The HHO contacted the pest control company which kept on postponing their visit. After waiting for a month the HHO filed a case in the consumer court.

The consumer court was satisfied about the genuineness of the complaint and issued necessary directions to the pest control company.

(a) State any six directions which could be issued by the court.

(b) Also, identify any two values which are communicated by HHO to the society.

21. प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में इंफोटेक नेटवर्क्स लिमिटेड कनाड़ा की एक नवप्रवर्तन वाली अग्रणी कम्पनी थी । यह विश्व को जोड़ने हेतु उत्पादों एवं समाधानों का सृजन करती थी । इसके पास अनुसंधान एवं विकास हेतु एक बड़ी टीम थी जिसने पहली बार टी-12 नाम की एक स्मार्ट घड़ी का आविष्कार किया जो समय दर्शाने के अतिरिक्त कुछ स्वास्थ्य-सम्बन्धी प्राचल जैसे हृदय-गति, रक्त दाब, इत्यादि का अनुश्रवण भी करती है । विदेशों में बाज़ार की पहचान करते समय कम्पनी ने पाया कि आर्थिक विकास की गति को बढ़ाने हेतु भारत में सुधार प्रक्रिया चल रही थी । कम्पनी ने अर्थव्यवस्था से अनावश्यक नियंत्रण को हटाने तथा कर संरचना के योक्तिकरण के माध्यम से व्यापारिक उदारीकरण एवं विदेशी मुद्रा से सम्बन्धित सुधारों का लाभ उठाने का निर्णय लिया । इसने भारतीय बाज़ार पर कब्ज़ा करने हेतु कोलकाता में एक

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

कार्यालय की स्थापना की । थोड़े ही समय में, कम्पनी बाज़ार की एक अग्रणी कम्पनी बन गई । कम्पनी की सफलता से अन्य कम्पनियाँ भी बाज़ार में प्रवेश पाने के लिए आकर्षित हुईं । प्रतियोगिता के परिणामस्वरूप मूल्यों में कमी आई जिससे ग्राहकों को लाभ हुआ ।

(अ) उपर्युक्त अनुच्छेद में सरकारी नीति से सम्बन्धित दो मुख्य अवधारणाओं की विवेचना की गई है । इन अवधारणाओं को पहचानिए तथा समझाइए ।

(ब) भारतीय व्यवसाय एवं उद्योग पर इन अवधारणाओं के किन्हीं तीन प्रभावों को भी समझाइए । *5*

Infotech Networks Ltd. was an innovation leader in technology in Canada, creating products and solutions for a connected world. It had a large Research and Development team which invented the first smart watch, T-12, which besides showing the time would also monitor few health parameters like heart-beat, blood pressure, etc. While in search of markets abroad, the company found that in India, the reform process was underway with the aim of accelerating the pace of economic growth. The company decided to take advantage of removal of unnecessary control over the economy and trade liberalisation through rationalisation of the tariff structure and reforms with respect to foreign exchange. It set up an office in Kolkata with a view to capture the Indian market. In a short span of time, the company emerged as a market leader. Success of the company attracted many other players to enter the market. Competition resulted in reduced prices thereby benefitting the customers.

(a) In the above paragraph, two major concepts related to government policy have been discussed. Identify and explain these concepts.

(b) Also, explain any three impacts of these concepts on Indian business and industry.

22. प्रबन्ध के नियन्त्रण कार्य के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए । *5*

State any five points of importance of controlling function of management.

23. 'हेल्पइक्विप लिमिटेड' चिकित्सा उपकरणों का वितरण करने वाली एक कम्पनी है । कम्पनी ने हाल ही में मधुमेह मॉनीटर करने वाली एक ऐसी मशीन की 500 इकाइयों का आयात किया है जो रक्त का नमूना लिए बिना शुगर के स्तर का परीक्षण करती है । विपणन रणनीति का निर्णय

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

करने के लिए कम्पनी के मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने विभिन्न क्षेत्रों के विपणन प्रमुखों की एक बैठक बुलाई । इस बैठक में उत्तरी क्षेत्र के विपणन प्रमुख, संजीव, ने सुझाव दिया कि उन्हें अस्पताल के उन कर्मचारियों को व्यक्तिगत रूप से समझाने हेतु अस्पतालों में जाना चाहिए जो मशीन का उपयोग करेंगे क्योंकि मशीन बहुत ही परिष्कृत है । उसने यह भी सुझाव दिया कि इसके लिए अतिरिक्त कर्मचारियों की नियुक्ति भी की जानी चाहिए ।

एक अन्य क्षेत्रीय प्रमुख, रिशु, की सोच थी कि क्योंकि मशीनों के क्रय पर बहुत अधिक राशि खर्च हो चुकी थी, अत: संजीव द्वारा सुझाए गए कर्मचारियों की नियुक्ति के लिए अतिरिक्त कोष उपलब्ध नहीं थे ।

दक्षिणी क्षेत्र के एक नवनियुक्त क्षेत्रीय प्रमुख, अंकुर, ने सुझाव दिया कि क्योंकि आदेश का आकार बहुत बड़ा नहीं था, अत: उचित चयन करने से पूर्व वितरण माध्यम के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों का अध्ययन करना आवश्यक था ।

(अ) बैठक में चर्चा किए गए वितरण माध्यमों के चयन को प्रभावित करने वाले कारकों की पहचान कीजिए ।

(ब) भाग (अ) में पहचान किए गए प्रत्येक कारक के लिए ध्यान में रखे जाने वाले अन्य पहलुओं को भी समझाइए । *6*

Helpequip Ltd. is a company dealing in distribution of medical equipments. The company recently imported 500 units of a diabetes monitoring machine which tests the sugar levels without taking blood samples. For deciding the marketing strategy, the Chief Executive Officer of the company called a meeting of the marketing heads of different zones. In the meeting, Sanjeev, the North Zone marketing head suggested that they need to visit hospitals to explain personally to the hospital staff who would be using the machine, since the machine is sophisticated. He also suggested that additional staff may also be recruited for the same.

Rishu, another zonal head, was of this opinion that since large amount of money had been spent on the purchase of the machines, additional funds were not available for recruiting the personnel as suggested by Sanjeev.

Ankur, a newly appointed zonal head of South Zone, suggested that since the size of the order was not large, a detailed study of the factors

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

determining the choice of channels of distribution was required before making the right choice.

(a) Identify the factors influencing the choice of channels of distribution which were discussed in the meeting.

(b) Also, explain the other considerations to be taken care of in each factor identified in part (a).

24. व्यवसाय को साईबर सुरक्षा समाधान प्रदान करने, खोजने तथा साईबर आक्रमणों के विरुद्ध प्रतिक्रिया व संवेदनशील आँकड़ों के बचाव हेतु विनोद चांदला ने 'सनशाइन सिक्योरिटीस' नामक कम्पनी प्रारम्भ की । वह एक परिश्रमी सॉफ्टवेयर इंजीनियर तथा साईबर सुरक्षा का विशेषज्ञ था । उसकी लोकप्रियता में दिन दोगुनी रात चोगुनी बढ़ोतरी हुई क्योंकि वह सत्यनिष्ठ, पूर्ण ईमानदारी एवं निष्कपटता से कार्य करने वाला व्यक्ति था । दिन-प्रतिदिन व्यवसाय का विकास होता चला गया ।

वह हर्षित हुआ जब उसे कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय से एक बड़ी परियोजना का प्रस्ताव मिला । परियोजना पर कार्य करते हुए उसने पाया कि कार्य की अधिकता के कारण सभी कार्य स्वयं करना उसके लिए सम्भव नहीं था । उसने अपनी टीम का विस्तार करने का निर्णय लिया । कम्पनी ने एक स्थानीय अभियांत्रिकी महाविद्यालय के साथ सम्पर्क स्थापित किया हुआ था । एक परिसर नियुक्ति के मध्य अनिष्का एवं काव्या की नई परियोजना के लिए नियुक्ति की गई । उसने पाया कि नए कर्मचारी योग्य, उत्साही एवं विश्वासयोग्य थे । अत: विनोद चांदला उद्देश्यों पर केन्द्रित करने में सफल हुआ तथा अनिष्का एवं काव्या की सहायता से परियोजना समय पर पूरी हो गई । यही नहीं विनोद चांदला अपने प्रचालनों के क्षेत्र का विस्तार करने में भी सफल हुआ । अनिष्का तथा काव्या को भी विकास एवं पहल करने के अवसर प्राप्त हुए ।

(अ) उपर्युक्त स्थिति में विनोद चांदला द्वारा प्रयुक्त उस अवधारणा की पहचान कीजिए तथा समझाइए जिससे उसको उद्देश्यों पर केन्द्रित करने में सहायता मिली ।

(ब) भाग (अ) में पहचान की गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं को भी समझाइए । *6*

Vinod Chandla started 'Sunshine Securities' a company providing cyber security solutions to businesses to prevent, detect and respond to cyber attacks and protect critical data. He was a hardworking software engineer and an expert in cyber security. His reputation grew by leaps and bounds as he was a person of integrity and did his work with utmost honesty and sincerity. The business started growing day-by-day.

Official CBSE question paper from cbse.gov.in | futuretopper.in
futuretopper.in is not linked to or endorsed by CBSE

futuretopper.in

He was delighted when he was offered a big project by the Ministery of Corporate Affairs. While working on the project, he found that the volume of work made it impractical for him to handle all the work himself. He decided to expand his team. The company maintained a close liaison with a local engineering college. During a campus placement Anishka and Kavya were appointed to work for the new project. He found the new employees capable, enthusiastic and trustworthy. Vinod Chandla was thus able to focus on objectives and with the help of Anishka and Kavya, the project was completed on time. Not only this Vinod Chandla was also able to extend his area of operations. Anishka and Kavya also got opportunities to develop and exercise initiative.

(a) Identify and explain the concept used by Vinod Chandla in the above case which helped him in focussing on objectives.

(b) Also, explain any three points of importance of the concept identified in part (a).

25. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले किन्हीं चार कारकों को समझाइए । *6*

Explain any four factors that affect the working capital requirements of a company.