

KENDRIYA VIDYALAYA SANGATHAN, JABALPUR REGION
PRE-BOARD EXAM (2025-26)
SUBJECT: BUSINESS STUDIES (054)
CLASS: XII

M.M.: 80

TIME: 3 Hours

GENERAL INSTRUCTIONS:

- 1. This question paper contains 34 questions.**
- 2. Marks are indicated against each question.**
- 3. Answers should be brief and to the point.**
- 4. Answers to the questions carrying 3 marks may be from 50 to 75 words.**
- 5. Answers to the questions carrying 4 marks may be about 150 words.**
- 6. Answers to the questions carrying 6 marks may be about 200 words.**
- 7. Attempt all parts of a question together.**

सामान्य निर्देश:

1. इस प्रश्नपत्र में 34 प्रश्न हैं।
2. प्रत्येक प्रश्न के सामने अंक अंकित हैं।
3. उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए।
4. 3 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों तक हो सकते हैं।
5. 4 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में हो सकते हैं।
6. 6 अंक वाले प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में हो सकते हैं।
7. प्रश्न के सभी भागों को एक साथ हल करें।

- | |
|---|
| <p>1 Name the type of communication in which persons communicates with each other through official channels. 1</p> <p>a) Formal communication
b) Informal communication
c) Oral communication
d) Written communication</p> <p>संचार के उस प्रकार का नाम बताइए जिसमें व्यक्ति आधिकारिक माध्यमों से एक-दूसरे से संवाद करते हैं।</p> <p>a) औपचारिक संचार
b) अनौपचारिक संचार
c) मौखिक संचार
d) लिखित संचार</p> <p>2 From the following, identify the Incorrect Statement as per Consumer Protection Act, 2019: 1</p> <p>(a) National Commission has territorial jurisdiction over the whole country for consumer protection.
(b) District Commission entertains complaints where value of goods or services paid as consideration does not exceed ₹1 crore.
(c) Appeal against District Commission's order can be filed in National Commission.
(d) District Commission and State Commission are set by the State Governments.</p> <p>निम्नलिखित में से गलत कथन की पहचान करें</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार:</p> <p>(a) राष्ट्रीय आयोग का उपभोक्ता संरक्षण के लिए पूरे देश पर क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र है।
(b) जिला आयोग उन शिकायतों पर विचार करता है जहाँ प्रतिफल के रूप में भुगतान की गई वस्तुओं या सेवाओं का मूल्य ₹1 करोड़ से अधिक नहीं है।</p> |
|---|

- (c) जिला आयोग के आदेश के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर की जा सकती है।
(d) जिला आयोग और राज्य आयोग राज्य सरकारों द्वारा स्थापित किए जाते हैं।

- 3 **Assertion (A):** Many reputed business organisations keep a database of unsolicited applicants in their offices. 1

Reason (R): This database is suitable for filling casual vacancies when there is a rush of work.

In the context of the above two statements, which of the following is correct?

- a. Both (A) and (R) are correct and (R) is the correct explanation of (A).
- b. Both (A) and (R) are correct and (R) is not the correct explanation of (A).
- c. Only (A) is correct but (R) is false
- d. Both (A) and (R) are incorrect

अभिकथन (A): कई प्रतिष्ठित व्यावसायिक संगठन अपने कार्यालयों में अनचाहे आवेदकों का एक डेटाबेस रखते हैं।

कारण (R): यह डेटाबेस काम की अधिकता होने पर आकस्मिक रिक्तियों को भरने के लिए उपयुक्त है।

उपरोक्त दोनों कथनों के संदर्भ में, निम्नलिखित में से कौन सा सही है?

- a. (A) और (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या है।
- b. (A) और (R) दोनों सही हैं और (R), (A) की सही व्याख्या नहीं है।
- c. केवल (A) सही है लेकिन (R) गलत है।
- d. (A) और (R) दोनों गलत हैं।

- 4 **Read the following statements Assertion (A) and Reason (R):** 1

Assertion(A): Consumer visited nearby ATM to withdraw money but after trying thrice, every time ATM machine respond with non-availability of cash.

Reason (R): If you do not get money, it would be considered as deficiency of services on part of bank.

- (a) Both A and R are true
- (b) Both A and R are false
- (c) A is true and R is false
- (d) A is false and R is true

निम्नलिखित कथनों अभिकथन (A) और कारण (R) को पढ़ें:

अभिकथन (A): उपभोक्ता पैसे निकालने के लिए पास के एटीएम पर गया, लेकिन तीन बार कोशिश करने के बाद, हर बार एटीएम मशीन ने नकदी न होने का जवाब दिया।

कारण (R): यदि आपको पैसे नहीं मिलते हैं, तो इसे बैंक की ओर से सेवाओं में कमी माना जाएगा।

- (a) A और R दोनों सत्य हैं
- (b) A और R दोनों असत्य हैं
- (c) A सत्य है और R असत्य है
- (d) A असत्य है और R सत्य है

- 5 SEBI calls for information and issues a show cause notice to stock exchange and its officials seeking explanation and conducting audit and enquiry. Which function is SEBI performing? 1

- a) Regulatory function
- b) Development function
- c) Protective function
- d) Both a) and c)

सेबी स्टॉक एक्सचेंज और उसके अधिकारियों से जानकारी मांगता है और कारण बताओ नोटिस जारी करके स्पष्टीकरण मांगता है तथा ऑडिट और जांच करता है। सेबी कौन सा कार्य करता है?

- a) नियामक कार्य
- b) विकास कार्य
- c) सुरक्षात्मक कार्य
- d) a) और c) दोनों

6

1



Identify the point of significance of management illustrated in the picture.

- a) Management helps in achieving group goals
 - b) Management helps in achieving personal objectives
 - c) Management helps in development of society
 - d) Management increases efficiency
- चित्र में दर्शाए गए प्रबंधन के महत्व को पहचानिए।
- a) प्रबंधन समूह लक्ष्यों को प्राप्त करने में मदद करता है
 - b) प्रबंधन व्यक्तिगत उद्देश्यों को प्राप्त करने में मदद करता है
 - c) प्रबंधन समाज के विकास में मदद करता है
 - d) प्रबंधन दक्षता बढ़ाता है

7 The allocative function of Financial market helps in _____ 1

- a) Bringing transparency in trading procedure
 - b) Earning higher rate of return to household sector
 - c) Better functioning of depository
 - d) Determining the prices of securities
- वित्तीय बाजार का आवंटन कार्य _____ में मदद करता है
- a) व्यापार प्रक्रिया में पारदर्शिता लाना
 - b) घरेलू क्षेत्र को उच्च प्रतिफल अर्जित करना
 - c) निक्षेपागार का बेहतर संचालन
 - d) प्रतिभूतियों की कीमतें निर्धारित करना

8 ABC Ltd. is a chemical manufacturing company producing dyes and pigments both for domestic and international market. It has enjoyed a considerable market share but lately, it has been facing problems in terms of target sales and customer satisfaction. This is due to the reason that new entrants have emerged with better technology and competitive pricing. The Chairman of the company addressed this issue in the departmental meeting. The production head, Mr.Sachin, advised the Chairman to revamp the system and take immediate necessary actions to rectify the problem so that sales are achieved as per the plans. Identify the relevant function of management being discussed here.

- a) Organising
- b) Staffing

1

c) Controlling

d) Planning

एबीसी लिमिटेड एक रासायनिक निर्माण कंपनी है जो घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय दोनों बाजारों के लिए रंग और पिग्मेंट बनाती है। इसने बाजार में अच्छी-खासी हिस्सेदारी हासिल की है, लेकिन हाल ही में इसे लक्षित बिक्री और ग्राहक संतुष्टि के मामले में समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। इसका कारण यह है कि बेहतर तकनीक और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण के साथ नई कंपनियाँ उभर रही हैं। कंपनी के अध्यक्ष ने विभागीय बैठक में इस मुद्दे पर चर्चा की। उत्पादन प्रमुख, श्री सचिन ने अध्यक्ष को प्रणाली में सुधार करने और समस्या को दूर करने के लिए तत्काल आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी ताकि बिक्री योजना के अनुसार हो सके। यहाँ चर्चा किए जा रहे प्रबंधन के प्रासंगिक कार्य की पहचान कीजिए।

a) आयोजन

b) स्टाफिंग

c) नियंत्रण

d) योजना

9 Which of the following statements is not true? 1

(a) The cost of debt is higher than the cost of equity

(b) The lender's risk is lower than the equity shareholder's risk

(c) The interest paid on debt is treated as a tax-deductible expense

(d) None of the above

निम्नलिखित में से कौन सा कथन सत्य नहीं है?

(a) ऋण की लागत इकिटी की लागत से अधिक है

(b) ऋणदाता का जोखिम इकिटी शेयरधारक के जोखिम से कम है

(c) ऋण पर चुकाया गया ब्याज कर-कटौती योग्य व्यय माना जाता है

(d) उपरोक्त में से कोई नहीं

10 Which of the following test measure the existing skills of the individual? 1

a. Intelligence test

b. Trade test

c. Personality test

d. Aptitude test

निम्नलिखित में से कौन सा परीक्षण व्यक्ति के मौजूदा कौशल को मापता है?

a. बुद्धि परीक्षण

b. व्यापार परीक्षण

c. व्यक्तित्व परीक्षण

d. योग्यता परीक्षण

11 Concentration of decision-making functions at the apex of management hierarchy is called 1

a) Decentralisation.

b) Delegation

c) Organisational structure.

d) Centralisation

प्रबंधन पदानुक्रम के शीर्ष पर निर्णय लेने के कार्यों के संकेंद्रण को _____ कहा जाता है।

a) विकेंद्रीकरण।

b) प्रत्यायोजन।

c) संगठनात्मक संरचना।

d) केंद्रीकरण

12 Some employees have been assigned the job of measuring the output in an objective and reliable way. They are applying different techniques for achieving this aim. Some of these are personal-observation, sample-checking etc. They are also keeping the units of measurement same as that of the units in the standards. Name the step of 'Controlling' process applicable in the above paragraph. 1

- a) Analysing deviations
- b) Comparing actual performance with standards.
- c) Establishing standards.
- d) Measurement of actual performance

कुछ कर्मचारियों को आउटपुट को वस्तुनिष्ठ और विश्वसनीय तरीके से मापने का काम सौंपा गया है। वे इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए विभिन्न तकनीकों का उपयोग कर रहे हैं। इनमें से कुछ हैं व्यक्तिगत अवलोकन, नमूना जाँच आदि। वे माप की इकाइयों को मानकों में दी गई इकाइयों के समान ही रख रहे हैं। उपरोक्त अनुच्छेद में लागू 'नियंत्रण प्रक्रिया' के चरण का नाम बताइए।

- a) विचलनों का विश्लेषण
- b) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना
- c) मानक स्थापित करना
- d) वास्तविक निष्पादन का मापन

13 A consumer's right to "Seek Redressal" is linked to their responsibility to-

1

- a) Be ignorant of the law
- b) File complaints against minor issues
- c) Report unfair practices and seek fair settlement
- d) Avoid all disputes

उपभोक्ता का "निवारण प्राप्त करने का अधिकार" उसकी निम्नलिखित जिम्मेदारियों से जुड़ा है-

- a) काननों से अनभिज्ञ रहना
- b) छोटी - मोटी समस्याओं के विरुद्ध शिकायत दर्ज करना
- c) अनुचित व्यव्हार की रिपोर्ट करना और उचित समाधान की मांग करना
- d) सभी विवादों से बचना

14 Mr. Vivek is working as the General Manager of Oshin Hotels Ltd. Mr. Vivek observed that Government was taking a special interest in the Tourism industry as this sector is an important source of foreign exchange and employment promotion. On the basis of this news, the company decided to set up hotels at several tourist places. Oshin Hotels Ltd. established 50 hotels before other companies considered this issue. Very soon, this brand Oshin Hotels Ltd. became well known in the market. Identify the importance of business environment described here.

1

- a) It enables the firm to identify opportunities and getting the first mover advantage.
- b) It helps the firm to identify threats and early warning signals.
- c) It helps in tapping useful resources.
- d) It helps in improving performance.

श्री विवेक, ओशिन होटल्स लिमिटेड के महाप्रबंधक के रूप में कार्यरत हैं। श्री विवेक ने देखा कि सरकार पर्यटन उद्योग में विशेष रुचि ले रही है क्योंकि यह क्षेत्र विदेशी मुद्रा और रोजगार संवर्धन का एक महत्वपूर्ण स्रोत है। इस खबर के आधार पर, कंपनी ने कई पर्यटन स्थलों पर होटल स्थापित करने का निर्णय लिया। अन्य कंपनियों द्वारा इस मुद्दे पर विचार करने से पहले ही ओशिन होटल्स लिमिटेड ने 50 होटल स्थापित कर लिए थे। बहुत जल्द, ओशिन होटल्स लिमिटेड ब्रांड बाजार में प्रसिद्ध हो गया। यहाँ वर्णित व्यावसायिक वातावरण के महत्व की पहचान कीजिए।

- a) यह फर्म को अवसरों की पहचान करने और पहले कदम उठाने का लाभ प्राप्त करने में सक्षम बनाता है।
- b) यह फर्म को खतरों और प्रारंभिक चेतावनी संकेतों की पहचान करने में मदद करता है।

- c) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में मदद करता है।
- d) यह प्रदर्शन को बेहतर बनाने में मदद करता है।

15 **STATEMENT I:** Electronic holdings can be converted into physical certificates with the process of dematerialisation. 1

STATEMENT II: There is no danger of theft, loss or forgery of share certificates in dematerialisation. Choose the correct option from the following:

- a) Statement I is true and II is false
- b) Statement II is true and I is false
- c) Both the statements are true
- d) Both the statements are false

कथन I: इलेक्ट्रॉनिक होल्डिंग्स को डीमटेरियलाइजेशन की प्रक्रिया से भौतिक प्रमाणपत्रों में परिवर्तित किया जा सकता है।

कथन II: डीमटेरियलाइजेशन में शेयर प्रमाणपत्रों की चोरी, हानि या जालसाजी का कोई खतरा नहीं है। निम्नलिखित में से सही विकल्प चुनिए:

- a) कथन I सत्य है और II असत्य है
- b) कथन II सत्य है और I असत्य है
- c) दोनों कथन सत्य हैं
- d) दोनों कथन असत्य हैं

16 On the successful completion of two years in a company, Harsh received a letter confirming his job as permanent employee. Identify the need of Harsh being fulfilled as per Maslow's Need hierarchy Theory. 1

- (a) Esteem Needs
- (b) Security Needs
- (c) Self Actualisation Needs
- (d) Basic Physiological Needs.

एक कंपनी में दो वर्ष सफलतापूर्वक पूरे करने पर, हर्ष को स्थायी कर्मचारी के रूप में अपनी नौकरी की पुष्टि का पत्र मिला। मास्लो के आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धांत के अनुसार हर्ष की पूर्ति की आवश्यकता की पहचान कीजिए।

- (a) सम्मान आवश्यकताएँ
- (b) सुरक्षा आवश्यकताएँ
- (c) आत्म-साक्षात्कार आवश्यकताएँ
- (d) मूलभूत शारीरिक आवश्यकताएँ।

- 17 Match the following tools of promotion with their explanation and choose the correct option

A. It is undertaken by some identified person /company who makes efforts and bears the cost of it.	1	Personal selling
B. It plays an important role at the awareness stage and develops product preferences with the aim of making sale.	2	Sales Promotion
C. It helps in managing public opinion and company's relation with the public on regular basis.	3	Advertising
D. It uses tools specifically designed to promote to customers, middlemen and to salespersons.	4	Public Relations

- a) A (3), B (1), C (4), D (2)
b) A (1), B (3), C (4), D (2)
c) A (2), B (3), C (4), D (1)
d) A (2), B (4), C (1), D (3)

प्रचार के निम्नलिखित उपकरणों का उनके स्पष्टीकरण के साथ मिलान करें और सही विकल्प चुनें

A. यह किसी पहचाने हुए व्यक्ति/कंपनी द्वारा किया जाता है जो प्रयास करता है और इसकी लागत वहन करता है।	1	व्यक्तिगत विक्रय
B. यह जागरूकता के स्तर पर एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और बिक्री के उद्देश्य से उत्पाद वरीयताओं को विकसित करता है।	2	विक्रय संवर्धन
C. यह नियमित आधार पर जनमत और कंपनी के जनता के साथ संबंधों को प्रबंधित करने में मदद करता है।	3	विज्ञापन
D. यह ग्राहकों, बिचौलियों और विक्रेताओं को बढ़ावा देने के लिए विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए उपकरणों का उपयोग करता है।	4	जनसंपर्क

- a) A (3), B (1), C (4), D (2)
b) A (1), B (3), C (4), D (2)
c) A (2), B (3), C (4), D (1)
d) A (2), B (4), C (1), D (3)

- 18 _____ seeks to determine the amount and frequency of rest intervals in completing a task.

- a) Time study b) Method study
c) Motion study d) Fatigue study

1

_____ किसी कार्य को पूरा करने में विश्राम अंतराल की मात्रा और आवृत्ति निर्धारित करने का प्रयास करता है।

- a) समय अध्ययन b) विधि अध्ययन
- c) गति अध्ययन d) थकान अध्ययन

19

_____ step in the process of planning is considered as the 'real point of decision making'

1

- a) Setting objectives.
- b) Selecting an alternative.
- c) Implementation of plan.
- d) Developing premises.

नियोजन प्रक्रिया में _____ चरण को 'निर्णय लेने का वास्तविक बिंदु' माना जाता है।

- क) उद्देश्य निर्धारित करना।
- ख) विकल्प का चयन करना।
- ग) योजना का कार्यान्वयन।
- घ) परिसर का विकास करना।

20

Financial leverage is called favorable if:

1

- (a) Return on Investment is lower than cost of debt
- (b) ROI is higher than cost of debt
- (c) Debt is easily available
- (d) If the degree of existing financial leverage is low

वित्तीय उत्तोलन को अनुकूल कहा जाता है यदि:

- (a) निवेश पर प्रतिफल ऋण की लागत से कम हो
- (b) निवेश पर प्रतिफल ऋण की लागत से अधिक हो
- (c) ऋण आसानी से उपलब्ध हो
- (d) यदि विद्यमान वित्तीय उत्तोलन की मात्रा कम हो

21

The court passed an order that all schools must have water purifier for the school children as Society in general is more concerned about quality of life. Innovative techniques are being developed to manufacture water purifier at competitive rates. Incomes are rising and children at home are also drinking purified water. The government is also showing positive attitude towards the water purifier business.

3

Identify any three dimensions of business environment from the above details.

OR

A recent rate cut in the interest on loans announced by the Banks encouraged Amit, a science student of Progressive School to take a loan from State Bank of India to experiment and develop cars to be powered by fuel produced from garbage. He developed such a car and exhibited it in the Science Fair organized by the Directorate of Education. He was awarded first prize for his invention.

Identify and explain the dimensions of the business environment discussed in the above case by quoting the lines.

अदालत ने आदेश दिया कि सभी स्कूलों में स्कूली बच्चों के लिए वाटर प्यूरीफायर होना अनिवार्य है क्योंकि समाज आमतौर पर जीवन की गुणवत्ता को लेकर अधिक चिंतित है। प्रतिस्पर्धी दरों पर वाटर प्यूरीफायर बनाने के लिए नवीन तकनीकों का विकास किया जा रहा है। आय बढ़ रही है और घर पर बच्चे भी शुद्ध पानी पी रहे हैं। सरकार भी वाटर प्यूरीफायर व्यवसाय के प्रति सकारात्मक रुख दिखा रही है।

उपरोक्त विवरण से उद्धरण देकर व्यावसायिक वातावरण के किन्हीं तीन आयामों की पहचान कीजिए।

या

बैंकों द्वारा हाल ही में घोषित ऋणों पर ब्याज दर में कटौती ने प्रोग्रेसिव स्कूल के विज्ञान के छात्र अमित को कचरे से उत्पादित ईंधन से चलने वाली कारों का प्रयोग और विकास करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक से ऋण लेने के लिए प्रोत्साहित किया। उन्होंने ऐसी कार विकसित की और शिक्षा निदेशालय द्वारा आयोजित विज्ञान मेले में उसका प्रदर्शन किया। उन्हें उनके आविष्कार के लिए प्रथम पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

उपरोक्त मामले में चर्चा किए गए व्यावसायिक वातावरण के आयामों की पहचान कीजिए और उनकी व्याख्या कीजिए।

- 22 In your school, you observe that books are kept in office, chalks in the library and office records in the staff room. 3

1. Which principle of management is violated here?

2. How will that affect on the functioning of the school?

3. As a manager, what steps will you take to rectify the shortcomings?

अपने विद्यालय में, आप देखते हैं कि पुस्तकों कार्यालय में, चाक पुस्तकालय में और कार्यालय अभिलेख स्टाफ रूम में रखे जाते हैं।

1. यहाँ प्रबंधन के किस सिद्धांत का उल्लंघन हो रहा है?

2. इसका विद्यालय के क्रियाकलापों पर क्या प्रभाव पड़ेगा?

3. एक प्रबंधक के रूप में, आप क्मियों को दूर करने के लिए क्या कदम उठाएंगे?

- 23 Briefly explain discipline and scalar chain as the principles of general management. 3
सामान्य प्रबंधन के सिद्धांतों के रूप में अनुशासन और स्केलर शृंखला को संक्षेप में समझाइए।

- 24 Shalini intends to start an enterprise that produces chocolates. Initially in order to assess the taste and preferences of the people about chocolates, she used social media and online surveys. There after she prepared a detailed SWOT analysis of her enterprise to devise a strategy that will give her an edge over competitor. Based on her analysis of the market she plans another segment of Chocolate called "desi delight" she plans to fix up the price of the chocolate relatively lower in the beginning and increasing later on when demand picks. 3

In the context of the above case

(i) Identify the elements of marketing mix being discussed in the above para.

(ii) Identify the functions of marketing discussed in above para

OR

Karan was a fashion designer. On losing his job, he decided to sell the designer clothes online under the brand name Kogue. The garments were made of good quality fabric with intricate designs and skilled craftsmanship, making them expensive to produce. Realizing that the online market is very competitive, he decided to charge a reasonable price for the garments. The price would cover the cost of production and sale of garments as well as give him 10% margin over and above the cost.

Identify and explain two factors affecting the price determination discussed in the above case.

शालिनी एक ऐसा उद्यम शुरू करना चाहती है जो चॉकलेट का उत्पादन करे। शुरूआत में, लोगों की चॉकलेट के प्रति रुचि और पसंद का आकलन करने के लिए, उसने सोशल मीडिया और ऑनलाइन सर्वेक्षणों का सहारा लिया। इसके बाद, उसने अपने उद्यम का एक विस्तृत SWOT विश्लेषण तैयार किया ताकि एक ऐसी रणनीति तैयार की जा सके जो उसे प्रतिस्पर्धियों पर बढ़त दिला सके। बाजार के अपने विश्लेषण के आधार पर, उसने "देसी डिलाइट" नामक चॉकलेट का एक और खंड शुरू किया। उसकी योजना शुरूआत में चॉकलेट की कीमत अपेक्षाकृत कम रखने और बाद में मांग बढ़ने पर उसे बढ़ाने की है।

उपरोक्त मामले के संदर्भ में

(i) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चा किए गए विपणन मिश्रण के तत्वों की पहचान कीजिए।

(ii) उपरोक्त अनुच्छेद में चर्चा किए गए विपणन के कार्यों की पहचान कीजिए।

या

करण एक फैशन डिज़ाइनर था। अपनी नौकरी छूटने के बाद, उसने Kogue ब्रांड नाम से डिज़ाइनर कपड़े ऑनलाइन बेचने का फैसला किया। ये कपड़े अच्छी गुणवत्ता वाले कपड़े से बने थे, जिनमें जटिल डिज़ाइन और कुशल कारीगरी थी, जिससे इनका उत्पादन महंगा पड़ता था। यह समझते हुए कि ऑनलाइन बाजार बहुत प्रतिस्पर्धी है, उसने कपड़ों के लिए उचित मूल्य वसूलने का फैसला किया। यह मूल्य कपड़ों के उत्पादन और बिक्री की लागत को कवर करेगा और साथ ही उसे लागत के अतिरिक्त 10% मार्जिन भी देगा।

उपरोक्त मामले में चर्चा किए गए मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले दो कारकों की पहचान करें और उनकी व्याख्या करें।

- 25 The manager of Impact Enterprise, dealing in cosmetics, is facing the problem of poor sales. 4

Explain the four promotional measures that he can undertake to improve the sales.

सौंदर्य प्रसाधनों का कारोबार करने वाली इम्पैक्ट एंटरप्राइज के प्रबंधक को खराब बिक्री की समस्या का सामना करना पड़ रहा है।

बिक्री बढ़ाने के लिए कोई चार प्रचारात्मक समझाइए।

- 26 Explain any four limitations of using internal sources of recruitment. 4
OR

Explain any four commonly used sources of recruiting employees from outside the organisation.

भर्ती के आंतरिक स्रोतों के उपयोग की कोई चार सीमाएँ समझाइए।

या

संगठन के बाहर से कर्मचारियों की भर्ती के लिए आमतौर पर उपयोग किए जाने वाले कोई चार स्रोत समझाइए।

- 27 Mr. Gaurav, a 20 year old college student purchased a book online from XYZ Pvt Ltd and when it was delivered, he noticed that there was no MRP mentioned on it. He browsed the internet and found that the book was sold at different prices in different places. He filed a case in District forum against the publisher. The court held in favour of Gaurav and awarded a compensation of ₹10,000. 4

a) Identify and explain the consumer right violated in the above case.

b) Name and explain the right exercised by Mr. Gaurav.

20 वर्षीय कॉलेज छात्र श्री गौरव ने xyz प्राइवेट लिमिटेड से ऑनलाइन एक किताब खरीदी और जब उसकी डिलीवरी हुई, तो उन्होंने देखा कि उस पर MRP अंकित नहीं था। उन्होंने इंटरनेट पर खोजबीन की और पाया कि किताब अलग-अलग जगहों पर अलग-अलग कीमतों पर बेची जा रही थी। उन्होंने प्रकाशक के खिलाफ जिला फोरम में मुकदमा दायर किया। अदालत ने गौरव के पक्ष में फैसला सुनाया और ₹10,000 का मुआवजा देने का आदेश दिया।

क) उपरोक्त मामले में उल्लंघन किए गए उपभोक्ता अधिकार की पहचान करें और उसका विवरण दें।

ख) श्री गौरव द्वारा प्रयोग किए गए अधिकार का नाम बताएँ और उसकी व्याख्या करें।

- 28 Explain how Planning and controlling are both backward looking, as well as forward looking functions. 4

OR

The first step in the controlling process is setting up performance standards. Explain the subsequent two steps in the process of controlling.

समझाइए कि नियोजन और नियंत्रण, दोनों ही पश्च-दृष्टि और भविष्य-दृष्टि वाले कार्य हैं।

या

नियंत्रण प्रक्रिया का पहला चरण निष्पादन मानक निर्धारित करना है। नियंत्रण प्रक्रिया के बाद के दो चरणों की व्याख्या कीजिए।

- 29 State the steps involved in screen based trading for buying and selling of securities. 4
प्रतिभूतियों की खरीद और बिक्री के लिए स्क्रीन आधारित ट्रेडिंग में शामिल चरणों को बताएं।

- 30 Star Ltd. is a construction company in which all the employees learn various ways of dealing with diverse situations from their seniors. Company provides financial as well as non-financial incentives. This helps the employees to grow and develop their abilities. The organisation behaves as a responsible constituent of society and always creates good

quality products. It has a positive image in the market. The training modules are excellent and the employees always try to find unique ways of providing solutions in the context of rapidly changing business environment. This has helped the organisation to adjust smoothly.

Identify and explain any two points of importance of management being highlighted here. स्टार लिमिटेड एक निर्माण कंपनी है जिसके सभी कर्मचारी अपने वरिष्ठों से विभिन्न परिस्थितियों से निपटने के विभिन्न तरीके सीखते हैं। कंपनी वित्तीय और गैर-वित्तीय प्रोत्साहन प्रदान करती है। इससे कर्मचारियों को अपनी क्षमताओं का विकास करने में मदद मिलती है। संगठन समाज के एक जिम्मेदार घटक के रूप में कार्य करता है और हमेशा उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद तैयार करता है। बाजार में इसकी एक सकारात्मक छवि है। प्रशिक्षण मॉड्यूल उल्कृष्ट हैं और कर्मचारी हमेशा तेजी से बदलते व्यावसायिक परिवेश के संदर्भ में समाधान प्रदान करने के अनुठे तरीके खोजने का प्रयास करते हैं। इससे संगठन को सुचारू रूप से समायोजित होने में मदद मिली है। यहाँ प्रबंधन के 2 बिंदुओं को पहचानें और समझाएं।

- 31** Define Organising. Identify and explain the steps in the process of organising from the following statements 6
- (1) Each individual to know from whom he has to take orders and to whom he is accountable
 - (2) Grouping of related jobs into larger units called department/divisions.
 - (3) Allocation of work to the members of each department according to their skills and interests
 - (4) The work is divided into manageable activities so that duplication can be avoided and the burden of work can be shared among the employees.
- संगठन को परिभाषित कीजिए। निम्नलिखित कथनों से संगठन की प्रक्रिया के चरणों की पहचान कीजिए और उनकी व्याख्या कीजिए।
- (1) प्रत्येक व्यक्ति को यह पता होना चाहिए कि उसे किससे आदेश लेना है और वह किसके प्रति जवाबदेह है।
 - (2) संबंधित कार्यों को विभाग/प्रभाग नामक बड़ी इकाइयों में समूहित करना।
 - (3) प्रत्येक विभाग के सदस्यों को उनके कौशल और रुचि के अनुसार कार्य का आवंटन।
 - (4) कार्य को प्रबंधनीय गतिविधियों में विभाजित किया जाना चाहिए ताकि दोहराव से बचा जा सके और कार्य का भार कर्मचारियों के बीच साझा किया जा सके।
- 32** Explain the steps that are required to be performed by a manager before evaluating all alternative courses of action in planning process. 6
- OR**
- Explain how planning:
- a) Reduces overlapping and wasteful activities
 - b) Establishes standards for controlling
 - c) Facilitates decision making
- नियोजन प्रक्रिया में सभी वैकल्पिक कार्य-प्रणालियों का मूल्यांकन करने से पहले एक प्रबंधक द्वारा उठाए जाने वाले आवश्यक चरणों की व्याख्या कीजिए।
- अथवा
- बताइए कि नियोजन किस प्रकार:
- क) अतिव्यापन और अपव्ययी गतिविधियों को कम करता है
 - ख) नियंत्रण के लिए मानक स्थापित करता है
 - ग) निर्णय लेने में सहायता करता है
- 33** ZOZO Ltd.' is a company manufacturing textiles. It has a share capital of Rs.60 lakhs. The earning per share in the previous year was Rs.0.50. For diversification, the company 6
- ZOZO Ltd.' is a company manufacturing textiles. It has a share capital of Rs.60 lakhs. The earning per share in the previous year was Rs.0.50. For diversification, the company

requires additional capital of Rs 40 lakhs. The company raised funds by issuing 10% debentures for the same. During the current year the company earned a profit of Rs.8 lakhs on capital employed. It paid tax @ 40%.

(a) State whether the shareholders gained or lost, in respect of earning per share on diversification. Show your calculations clearly.

(b) Also, state any three factors that favour the issue of debentures by the company as part of its capital structure.

ज़ोज़ो लिमिटेड एक कपड़ा निर्माण कंपनी है। इसकी शेयर पूँजी 60 लाख रुपये है। पिछले वर्ष प्रति शेयर आय 0.50 रुपये थी। विविधीकरण के लिए, कंपनी को 40 लाख रुपये की अतिरिक्त पूँजी की आवश्यकता है। कंपनी ने इसके लिए 10% ऋणपत्र जारी करके धन जुटाया। चालू वर्ष के दौरान कंपनी ने विनियोजित पूँजी पर 8 लाख रुपये का लाभ कमाया। इसने 40% की दर से कर का भुगतान किया।

(a) बताइए कि विविधीकरण पर प्रति शेयर आय के संबंध में शेयरधारकों को लाभ हुआ या हानि। अपनी गणना स्पष्ट रूप से दिखाएँ।

(b) साथ ही, कंपनी द्वारा अपनी पूँजी संरचना के भाग के रूप में ऋणपत्र जारी करने के पक्ष में कोई तीन कारक बताइए।

34 Mr Rajat is the owner of Shyam Enterprises carrying on the business of manufacturing various kinds of biscuits. There is a lot of discontent in the organisation and the targets were not being met. He asked his son Naval who had recently completed his MBA to find out the reason

6

Naval found that all decision making of the Enterprise is in the hands of his father. His father didn't believe his employees. As a result both the employer and the employee were not able to understand each other's messages in the same sense. Thus the targets were not met and the employees were not happy.

A. Identify the two communication barriers because of which the company was not able to achieve its objective and also quote the lines.

b. Explain any two communication barriers other than those identified above.

श्री रजत, श्याम एंटरप्राइजेज के मालिक हैं और विभिन्न प्रकार के बिस्कुट बनाने का व्यवसाय करते हैं। संगठन में भारी असंतोष था और लक्ष्य पूरे नहीं हो रहे थे। उन्होंने अपने बेटे नवल, जिसने हाल ही में एमबीए पूरा किया था, से इसका कारण जानने के लिए कहा। नवल को पता चला कि उद्यम के सभी निर्णय उसके पिता के हाथों में हैं। उसके पिता अपने कर्मचारियों पर विश्वास नहीं करते थे। परिणामस्वरूप, नियोक्ता और कर्मचारी दोनों एक-दूसरे के संदेशों को समान रूप से नहीं समझ पा रहे थे। इस प्रकार, लक्ष्य पूरे नहीं हो रहे थे और कर्मचारी खुश नहीं थे।

क. उन दो संचार बाधाओं की पहचान कीजिए जिनके कारण कंपनी अपने उद्देश्य को प्राप्त नहीं कर पा रही थी और साथ ही पंक्तियाँ भी उद्धृत कीजिए।

ख. ऊपर पहचानी गयी बाधाओं क अलावा अन्य दो संचार बाधाओं की व्याख्या कीजिए।