BHARTIYA SHIKSHA BOARD
SAMPLE PAPER 2026 -27
प्रतिदर्श प्रश्न पत्र 2026-27

Time: 3 Hr.
समय : 3 घंटे

BUSINESS STUDIES (155)
व्यवसाय अध्ययन (155)

MM : 80
पूर्णांक : 80

CLASS- XII
कक्षा - XII

General Instructions:

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

(i) This question paper contains 34 questions. All questions are compulsory.
(ii) Marks are indicated against each question.
(iii) Answers should be brief and to the point.
(iv) Questions no. 1 to 20 carry 1 mark each.
(v) Questions no. 21 to 24 carrying 3 marks each, may be answered in about 50 to 75 words.
(vi) Questions no. 25 to 30 carrying 4 marks each, may be answered in about 150 words.
(vii) Questions no. 31 to 34 carrying 6 marks each, may be answered in about 200 words.
(viii) Attempt all parts of a question together

सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख्ती से पालन कीजिए :

(i) इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं। सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं।
(iii) उत्तर संक्षिप्त एव बिंदुवार होने चाहिए।
(iv) प्रश्न संख्या 1 से 20 तक एक-एक अंक के प्रश्न हैं।
(v) प्रश्न संख्या 21 से 24 तक तीन-तीन अंकों के प्रश्न हैं, इन प्रश्नों के उत्तर लगभग 50 से 75 शब्दों में होने चाहिए।
(vi) प्रश्न संख्या 25 से 30 तक चार-चार अंकों के प्रश्न हैं, इन प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में होने चाहिए।
(vii) प्रश्न संख्या 31 से 34 तक छह-छह अंकों के प्रश्न हैं, इन प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में होने चाहिए।
(viii) किसी प्रश्न के सभी भागों का उत्तर एक साथ दीजिए।

Q1. Many reputed business organisations keep a database of unsolicited applicants in their offices. Such jobseekers can be a valuable source of manpower. A list of such jobseekers can be prepared and can be screened to fill the vacancies as they arise. The source of recruitment discussed above is : (1)

(A) Direct recruitment
(B) Casual callers
(C) Labour contractors
(D) Campus recruitment

प्रश्न 1. बहुत से प्रसिद्ध व्यावसायिक संगठन आवेदकों से प्राप्त आवेदनों के लिए अपने कार्यालयों में अनियमित आवेदकों को एक डेटाबेस में रखते हैं नौकरी के इच्छुक ऐसे व्यक्ति मानव-शक्ति के महत्वपूर्ण

स्रोत हो सकते हैं।नौकरी के इच्छुक ऐसे लोगों की एक सूची तैयार की जा सकती है तथा जाँच-परख करके किसी भी पद के रिक्त होने पर उसे भरा जा सकता है।उपरोक्त में चर्चित भर्ती का स्रोत है :

(A) प्रत्यक्ष भर्ती

(B) अनियत (कैज़ुअल) कॉलर

(C) श्रमिक ठेकेदार

(D) महाविद्यालय / विश्वविद्यालय से भर्ती

Q2. Q 'Merely allocating work is not enough. Each individual should also know who he has to take orders from and to whom he is accountable'. The above statement is related to one of the steps of organising process. Identify the step from the following: (1)

(A) Identification and division of work

(B) Departmentalisation

(C) Assignment of duties

(D) Establishing authority and reporting relationship

प्रश्न 2. 'केवल कार्य का आबंटन मात्र ही पर्याप्त नहीं होता।प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होना चाहिए कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं और वह किसके प्रति जवाबदेह है।

उपरोक्त कथन संगठन प्रक्रिया के एक चरण से सम्बन्धित है निम्नलिखित में से चरण को पहचानिए : (A) कार्य की पहचान तथा विभाजन

(B) विभागीकरण

(C) कर्त्तव्यों का निर्धारण

(D) प्राधिकार एवं रिपोर्टिंग संबंध स्थापित करना

Q3. ________ is concerned with designing jobs that include greater variety of work content, require higher level of knowledge and skill, and give workers more autonomy and providing them opportunity for personal growth and a meaningful work experience. (1)

(A) Job security

(B) Perquisites

(C) Employee recognition programme

(D) Job enrichment

प्रश्न 3. ____________________ का सम्बन्ध उन कार्यों की रूपरेखा तैयार करना है जिनमें विविध प्रकार के कार्य तत्व सम्मिलित हैं, उच्च स्तरीय ज्ञान तथा कौशल की आवश्यकता है, जो कर्मचारियों को अधिक स्वायत्तता देती है तथा व्यक्तिगत विकास के लिए उत्तरदायित्व सौंपती है ताकि वे अर्थपूर्ण कार्य अनुभव प्राप्त कर सकें।

(A) पद सुरक्षा

(B) अनुलाभ

(C) कर्मचारियों को पहचान देने सम्बन्धित कार्यक्रम

(D) पद संवर्धन

Q4. Statement- I:Motivation can be either positive or negative.

Statement-II :Motivation is a complex process as the individuals are heterogeneous in their expectations, perceptions and reactions. (1)

Choose the correct option from the following :
(A) Statement-I is true and Statement-II is false.
(B) Statement-II is true and Statement-I is false.
(C) Both the Statements are true.
(D) Both the Statements are false.

प्रश्न 4. कथन - I : अभिप्रेरण सकारात्मक अथवा नकारात्मक हो सकती है।
कथन – II : अभिप्रेरण एक जटिल प्रक्रिया है क्योंकि मनुष्यों की अपेक्षाओं, उनके अवबोधन तथा प्रतिक्रियाओं में भिन्नता होती है।
निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :
(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।
(C) दोनों कथन सत्य हैं।
(D) दोनों कथन असत्य हैं।

Q5.Hanshika opened her travel Agency in 2023. She created separate departments for reservations, hotel bookings, online queries and payment handling to run her business smoothly. Which organisation structure is used by Hanshika (1)
(A) Functional structure
(B) Divisional structure
(C) Informal structure
(D) Vertical structure

प्रश्न 5. हंशिका ने वर्ष 2023 में अपनी ट्रैवल एजेंसी प्रारंभ की।उसने आरक्षण, होटल बुकिंग, ऑनलाइन पूछताछ तथा भुगतान प्रबंधन के लिए अलग-अलग विभाग बनाए हंशिका द्वारा किस संगठन ढाँचे का उपयोग में लाया गया है :
(A) कार्यात्मक ढाँचा
(B) प्रभागीय ढाँचा
(C) अनौपचारिक ढाँचा
(D) लंबवत (ऊर्ध्व) ढाँचा

Q6. 'It is a career oriented process designed to help the employees in the progress towards maturity and actualization of their potential capabilities. ' Identify the process : (1)
(A) Staffing
(B)Development
(C) Selection
(D) Training

प्रश्न 6. "यह एक आजीविका उन्मुख प्रक्रिया है जिसको कर्मचारियों की परिपक्वता तथा संभावित योग्यताओं के वास्तविकीकरण की ओर उन्नति के लिए डिज़ाइन किया गया है' प्रक्रिया की पहचान कीजिए :
(A) नियुक्तिकरण
(B) चयन

(C) विकास

(D) प्रशिक्षण

Q7. A statement of expected results expressed in numerical terms is a type of plan called as (1)

(A) Method

(B) Budget

(C) Programme

(D) Procedure

प्रश्न 7. संख्यात्मक पदों के रूप में अपेक्षित परिणामों का एक विवरण योजना का एक प्रकार है जो __________ कहलाता है।

(a) विधि

(b) बजट

(c) कार्यक्रम

(d) प्रक्रिया

Q8. In the ____________ market, prices are determined and decided by the management of the company. (1)

(A) Primary Money

(B) Secondary Market

(C) Money

(D) Share

प्रश्न 8. _________ बाजार में मूल्यों का निर्धारण तथा निर्गमन कम्पनी के प्रबंधन द्वारा किया जाता है।

(A) प्राथमिक

(B) द्वितीयक

(C) मुद्रा

(D) शेयर

Q9. Providing job security and pension plan, etc. will satisfy which of the following needs of employees? (1)

(A) Basic physiological needs

(B) Safety/Security needs

(C) Belongingness needs

(D) Esteem needs

प्रश्न 9. कर्मचारियों को रोजगार सुरक्षा तथा पेंशन योजना, आदि प्रदान करना निम्नलिखित में से कौन-सी आवश्यकताओं को संतुष्ट करेंगे ?

(a) आधारभूत शारीरिक आवश्यकताएँ

(b) सुरक्षा आवश्यकताएँ

(c) संस्था से संबंध की आवश्यकताएँ

(d) मान-सम्मान (प्रतिष्ठा) आवश्यकताएँ

Q10. With rising pollution levels, consumers are becoming conscious about the harmful effects of polluted air, so the demand for home air-purifiers is increasing day-by-day. Which dimension of business environment is discussed here? (1)

(A) Political Environment

(B) Technological Environment

(C) Economic Environment

(D) Social Environment

प्रश्न 10. बढ़ते हुए प्रदूषण के कारण, उपभोक्ता प्रदूषित हवा के हानिकारक प्रभावों के विषय में सचेत हो रहे हैं, अतः प्रतिदिन घरेलू वायु शुद्ध करने के उपकरणों की माँग बढ़ रही है।यहाँ व्यावसायिक पर्यावरण के कौन-से आयाम की चर्चा की गई है ?

(a) राजनीतिक पर्यावरण

(b) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

(c) आर्थिक पर्यावरण

(d) सामाजिक पर्यावरण

Q11. The legal framework in India requires the manufacturers to provide information about ingredients, date of manufacture, quantity, price, directions for use, etc., on the label of the product. From the following, identify the consumer right that is satisfied by the firm by fulfilling the requirement : (1)

(A) Right to safety

(B) Right to be informed

(C) Right to be assured

(D) Right to be heard

प्रश्न 11. भारत में कानूनी ढाँचे के अनुसार यह आवश्यक है कि निर्माता उत्पाद के लेबल पर उत्पाद के घटक, निर्माण तिथि, मात्रा, मूल्य, उपयोग के लिए दिशा-निर्देश आदि के बारे में सूचना प्रदान करें।

निम्नलिखित में से उस उपभोक्ता अधिकार की पहचान कीजिए जिसे फ़र्म इस आवश्यकता की पूर्ति से संतुष्ट करती है :

(A) सुरक्षा का अधिकार

(B) सूचना का अधिकार

(C) आश्वस्त होने का अधिकार

(D) शिकायत का अधिकार

Q12. From the following, identify the one which is not a function of stock exchange : (1)

(A) Providing liquidity and marketability to existing securities

(B) Spreading of equity cult

(C) Ensuring safety of transactions

(D) Ensuring that there is no scope for speculation

प्रश्न 12. निम्नलिखित में से उस एक की पहचान कीजिए जो शेयर बाजार का कार्य नहीं है :

(A) विद्यमान प्रतिभूतियों को द्रवता एवं विक्रयता उपलब्ध कराना

(B) इक्विटी संपदय का प्रसार करना

(C) लेन-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करना
(D) यह सुनिश्चित करना कि यहाँ सट्टेबाजी के लिए कोई अवसर उपलब्ध नहीं है ।

Q13. Plans are prepared for a specific period of time, may be for a month, a quarter or a year. At the end of that period, there is a need for a new plan to be drawn on the basis of new requirements and future conditions. The feature of planning reflected in the above lines is: (1)

(A) Planning is continuous
(B) Planning is futuristic
(C) Planning is pervasive
(D) Planning is a mental exercise

प्रश्न 13. योजनाएँ एक विशिष्ट कालावधि के लिए तैयार की जाती हैं जैसे कि एक माह, तिमाही या एक वर्ष इस अवधि के समाप्त होने के पश्चात नई आवश्यकताओं तथा भविष्य की परिस्थितियों के अनुसार नई योजना तैयार करने की आवश्यकता होती है उपर्युक्त पंक्तियों में संदर्भित नियोजन की विशेषता है :

(A) नियोजन भविष्यवादी है
(B) नियोजन अविरत है
(C) नियोजन सर्वव्यापी है
(D) नियोजन एक मानसिक अभ्यास है

Q14. The picture given below depicts important information related to a decision that a marketer has to take in the area of product. (1)

Identify from the following the correct option:
(A) Branding
(B) Labelling
(C) Packaging
(D) None of the above

प्रश्न 14. नीचे दिए गए चित्र में ऐसी महत्वपूर्ण सूचना का वर्णन किया गया है जो विपणनकर्ता द्वारा उत्पाद के क्षेत्र में लिए जाने वाले निर्णय से सम्बन्धित है।

उत्पादन तिथि : 10/3/23	ऑर्गेनिक शहद :	मात्रा : 500 मिली
समाप्ति तिथि : 10/3/25		अतिरिक्त चीनी नहीं 100% शुद्ध
अधिकतम खुदरा मूल्य : ₹ 500		निर्माता : ऑर्गेनिक एग्रो प्रोडक्ट्स ---------- उत्तराखंड

निम्नलिखित में से सही विकल्प की पहचान कीजिए :

(A) ब्रांडिंग

(B) लेबलिंग

(C) पैकेजिंग

(D) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Q15. 'Fashion zone Ltd .',a company manufacturing footwear for men, women and children has been earning consistent profits for the last many years. It has a democratic style of working. Workers are encouraged to develop and carry out plans for improvement in the organisation. Varun who is working in the production department gave a suggestion which resulted in 10% reduction in the cost of production of shoes. He was rewarded for his suggestion. Identify the principle of management followed by 'Fashion zone Ltd.' in the above case : (1)

(A) Esprit De Corps

(B) Subordination of Individual Interest to General Interest

(C) Initiative

(D) Equity

प्रश्न 15. 'फैशन ज़ोन लिमिटेड' पुरुषों, महिलाओं एवं बच्चों के लिए फुटवियर बनाने वाली एक कम्पनी है और पिछले कुछ वर्षों से लगातार लाभ अर्जित कर रही है। इसकी कार्य करने की शैली लोकतांत्रिक है। संगठन में सुधार के लिए कर्मचारियों को योजनाएँ विकसित करने एवं उन्हें क्रियान्वित करने के लिए उत्साहित किया जाता है। करण, जो उत्पादन विभाग में कार्यरत है, ने एक सुझाव दिया जिससे जूतों की उत्पादन लागत में 10% कमी आ गई। उसे उसके सुझाव के लिए पुरस्कृत किया गया।
उपरोक्त स्थिति में 'वेगनाई डंक' द्वारा पालन किए गए प्रबन्ध के सिद्धान्त को पहचानिए :

(A) सहयोग की भावना

(B) सामूहिक हितों के लिए व्यक्तिगत हितों का समर्पण

(C) पहल–क्षमता

(D) समता

Q16. From the following, identify the Incorrect Statement as per Consumer Protection Act, 2019 : (1)

(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.

प्रश्न 16. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अनुसार निम्नलिखित में से गलत कथन की पहचान कीजिए :
(a) उपभोक्ता सुरक्षा के लिए राष्ट्रीय आयोग का प्रादेशिक क्षेत्राधिकार संपूर्ण देश है।
(b) जिला आयोग उन शिकायतों की सुनवाई करता है जहाँ वस्तुओं अथवा सेवाओं के प्रतिफल की राशि का भुगतान ₹ 1 करोड़ से अधिक नहीं है।
(c) जिला आयोग के निर्णय के विरुद्ध राष्ट्रीय आयोग में अपील दर्ज की जा सकती है।
(d) जिला आयोग तथा राज्य आयोग की स्थापना राज्य सरकार के द्वारा की जाती है।

Q17. In the ________________ a securities account can be opened, all shares can be deposited in it. These can be withdrawn/sold at any time and instruction to deliver or receive shares on behalf of the investor can be given. (1)
(A) Primary market
(B) Stock exchange
(C) Bank
(D) Depository

प्रश्न 17. _________ में प्रतिभूतियों का एक खाता खोला जा सकता है, सभी अंशों को इसमें जमा कराया जा सकता है किसी भी समय इन्हें निकाला/बेचा जा सकता है तथा निवेशक की ओर से अंशों के वितरण अथवा उन्हें प्राप्त करने सम्बन्धी सूचना दी जा सकती है।
(A) प्राथमिक बाजार
(B) शेयर बाजार
(C) बैंक
(D) निक्षेपागार

Q18. The selection tests which are used to measure individuals potential for learning new skills are called : (1)
(A) Aptitude Tests
(B) Intelligence Tests
(C) Personality Tests
(D) Interest Tests

प्रश्न 18. वे चयन परीक्षाएँ जिनका उपयोग व्यक्ति के नए कौशल को सीखने की संभावित कुशलता को मापने के लिए किया जाता है, कहलाती हैं :
(A) कौशल परीक्षाएँ
(B) बुद्धि परीक्षाएँ
(C) व्यक्तित्व परीक्षाएँ
(D) अभिरुचि परीक्षाएँ

Q19. Which of the following statements is Incorrect with respect to Autocratic Leadership style? (1)

(A) Subordinates are expected to obey the orders of the leader.
(B) An autocratic leader does not wish to be contradicted.
(C) Subordinates are given high degree of independence.
(D) Quick decision-making is facilitated.

प्रश्न 19. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन नेतृत्व की निरंकुश शैली के संबंध में गलत है ?
(a) अधीनस्थों से नेता के आदेशों का पालन करने की अपेक्षा की जाती है।
(b) निरंकुश नेता विरोध को इच्छुक नहीं होता है।
(c) अधीनस्थों को उच्च स्तरीय स्वतंत्रता दी जाती है।
(d) त्वरित निर्णय को आसान बनाता है।

Q20. Statement 1: The objective of financial management is to maximize shareholders' wealth.
Statement II: The shareholders gain if the value of shares in the market increases.
Choose the correct option from the following: (1)
(A) Statement I is true and Statement II is false.
(B) Statement II is true and Statement I is false.
(C) Both the Statements are true.
(D) Both the Statements are false.

प्रश्न 20. कथन I : वित्तीय प्रबन्ध का उद्देश्य अंशधारियों की धन-सम्पदा में अधिकतम वृद्धि करना है।
कथन II : यदि बाजार में अंशों का मूल्य बढ़ता है, तो अंशधारियों को लाभ होता है।
निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :
(A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है।
(C) दोनों कथन सत्य हैं।
(D) दोनों कथन असत्य हैं।

Q21. (a) Explain the following factors affecting the requirements of fixed capital :
(i) Scale of operations (3)
(ii) Financing alternatives

OR

(b) Explain the following factors affecting dividend decision :
(i) Cash flow position
(ii)Growth opportunities

प्रश्न 21. (क) स्थाई पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए :
(i) प्रचालन स्तर (संचालन का मापदंड)
(ii) वित्तीय विकल्प

अथवा

(ख) लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित कारकों को समझाइए :
(i) रोकड़ प्रवाह स्थिति
(ii) संवृद्धि सुयोग

Q22. Gauri successfully runs a bookstore 'Children's Delight' catering to children of the age group 5-15 years. They have the complete range of children's books like activity books, colouring books, fiction and much more. The books are of good quality and are highly appreciated by schools, parents and children. They have 16 stores all over India, where children can not only purchase the books, but can also come and read, and participate in quiz competitions and experience the joy of reading. They have their own well managed inventory management, storage, and warehousing to deliver books to locations all over India. The bookstore regularly communicates the availability, features, merits, etc. of the books to target customers and persuades them to buy the books. Quoting lines in the situation, identify and explain the two elements of marketing mix in addition to 'Product' highlighted in the above case. (3)

प्रश्न 22. गौरी 'चिल्ड्रन्स डिलाइट' नामक किताबों की एक दुकान सफलतापूर्वक चला रही है, जो 5 से 15 वर्ष की आयु वर्ग के बच्चों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखती है।उनके पास बच्चों की पुस्तकों की पूरी श्रृंखला, जैसे क्रियाकलाप पुस्तकें, रंग करने वाली पुस्तकें, काल्पनिक कहानियों की पुस्तकें और बहुत कुछ है।पुस्तकें उच्च गुणवत्ता वाली हैं और विद्यालयों, अभिभावकों तथा बच्चों द्वारा इनकी बहुत अधिक प्रशंसा की जाती है।सम्पूर्ण भारत में इसकी 16 दुकानें हैं जहाँ से बच्चे न केवल इन पुस्तकों को खरीद सकते हैं, अपितु वहाँ आकर पुस्तकें पढ़ भी सकते हैं, प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं तथा पढ़ने के आनंद को अनुभव कर सकते हैं।इनका उचित रूप से प्रबंधित अपना सूची प्रबंधन, संग्रहण तथा भंडारण है जिससे सम्पूर्ण भारत में सभी स्थानों पर पुस्तकों को पहुँचाया जाता है किताबों की यह दुकान अपने लक्षित उपभोक्ताओं को नियमित रूप से पुस्तकों की उपलब्धता, इनकी विशेषताएँ, लाभों इत्यादि के बारे में सूचित करती रहती है तथा उन्हें पुस्तकें खरीदने के लिए तैयार करती है। उपर्युक्त स्थिति में पंक्तियों को उद्धृत करते हुए 'उत्पाद' के अतिरिक्त विपणन मिश्र के दो उल्लिखित तत्वों को पहचानिए एवं समझाइए।

Q23. (a) 'Planning and controlling are inseparable twins of management'. Explain with the help of any three points. (3)

OR

(b) Explain 'Critical point control' and 'Management by exception' as discussed in the controlling process.

प्रश्न 23. (a) 'नियोजन' एवं 'नियन्त्रण' प्रबन्ध के दो अपर्यवयीय जुड़वाँ हैं किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए।

अथवा

(b) नियन्त्रण प्रक्रिया में चर्चित 'जटिल बिंदु नियन्त्रण' तथा 'अपवाद द्वारा प्रबन्ध' को समझाइए।

Q24. Hema had gone to a grocery store to make routine purchases. On reaching home, as she took out Tangy tomato chips packet from the bag to give it to her son, she felt that it was underweight. She checked its weight on the kitchen weighing scale and found that it weighed 80 grams whereas the label on the chips packet mentioned the weight of the packet as 100 grams. She approached the manufacturer and complained about it. The manufacturer offered her a gift hamper and requested her not to disclose this to anyone. Hema refused to accept the gift hamper and took the issue to a redressal agency.

(a) State two responsibilities discharged by Hema, as a consumer, in the above case.

(b) State any one reliefs which can be granted to Hema, if the consumer court is satisfied with the genuineness of the complaint. (3)

प्रश्न 24. अपने दिन–प्रतिदिन के क्रय के लिए हेमा एक किराना स्टोर पर गई।घर पहुँचकर जैसे ही उसने अपने बेटे को देने के लिए अपने थैले से 'टैंगी टोमेटो चिप्स' का पैकेट निकाला तो उसने महसूस किया कि उसका वजन कम था।अपनी रसोईघर की तराजू पर उसने उसके वजन की जाँच की तो पाया कि उसका वजन 60 ग्राम था जबकि चिप्स के पैकेट पर लगे लेबल के अनुसार इसका वजन 100 ग्राम था।उसने निर्माता से संपर्क किया और इसके बारे में शिकायत की। निर्माता ने उसे एक गिफ्ट हैम्पर दिया और प्रार्थना की कि वह किसी को भी इसके बारे में न बताए।हेमा ने गिफ्ट हैम्पर स्वीकार करने से मना कर दिया और इस विषय को शिकायत निवारण एजेंसी के पास ले गई।

(a) उपरोक्त स्थिति में एक उपभोक्ता के रूप में हेमा ने जिन दो उत्तरदायित्वों का निर्वहन किया उनका उल्लेख कीजिए।

(b) ऐसी किन्हीं एक राहत का उल्लेख कीजिए जो हेमा को दी जा सकती हैं, यदि उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है।

(A)

Q25. State any four points of difference between 'Primary Market' and 'Secondary Market'. (4)

OR

(b) Differentiate between 'Money Market' and 'Capital Market' on any four bases.

प्रश्न 25. (क) 'प्राथमिक बाजार' एवं 'द्वितीयक बाजार' में कोई चार अंतर बताइए (4)

अथवा

(ख) 'मुद्रा बाजार' एवं 'पूँजी बाजार' में किन्हीं चार आधारों पर अंतर स्पष्ट कीजिए।

Q26. Agusta studied management principles and techniques of Henri Fayol and F.W. Taylor when he was in class XII. Now he is trying to apply his knowledge while doing his business. By using different techniques and scientifically analysing work he found one best way of doing the job. By removing unproductive movements of the workers, he reduces the time to complete the job. Not only this, to increase productivity and to regain stamina he started giving more rest intervals to his employees. He followed no discrimination policy on account of sex, religion, caste, etc. in his organisation. He ensured that the compensation should be fair to both employees and the organisation.

Identify and explain any two techniques of scientific management and two principles of general management adopted by Agusta. (4)

प्रश्न 26. अगस्ता जब कक्षा XII में था तब उसने हेनरी फेयोल तथा एफ. डब्ल्यू. टेलर के प्रबन्ध सिद्धांतों एवं तकनीकों के बारे में पढ़ा था।अब वह अपने ज्ञान का उपयोग व्यवसाय को चलाने में करने का प्रयास कर रहा है।विभिन्न तकनीकों का उपयोग करके तथा कार्य का वैज्ञानिक विश्लेषण करके उसने कार्य करने की एक सर्वश्रेष्ठ पद्धति को ढूँढ़ा है।कर्मचारियों की अनुत्पादक मुद्राओं को हटाकर उसने कार्य पूरा करने के समय को कम किया है।इतना ही नहीं उत्पादकता को और शारीरिक क्षमता को बढ़ाने के लिए उसने अपने कर्मचारियों को आराम के अधिक अंतराल देने आरम्भ किए हैं।उसने लिंग, धर्म, जाति, आदि के आधार पर भेदभाव न करने की नीति को अपने संगठन में अपनाया है।उसने यह सुनिश्चित किया है कि कर्मचारियों एवं संगठन दोनों के दृष्टिकोण से प्रतिफल/पारिश्रमिक न्यायोचित होना चाहिए।
अगस्ता द्वारा अपनाई गई किन्हीं दो वैज्ञानिक प्रबन्ध की तकनीकों एवं दो सामान्य प्रबन्ध के सिद्धांतों को पहचानिए एवं समझाइए।

Q27. Shreya Ltd. is a firm manufacturing electronic goods. To increase its sales and earn profits, its General Manager, Komal is thinking in advance what to do and how to do it. He is also preparing forecasts to reduce the risk of uncertainty and to achieve its targets.
By doing so Kamal is performing an important function of management. (4)
(i)Identify and state the function of management highlighted above.
(ii)Also state any three points of importance of this function.

प्रश्न 27. श्रेय लिमिटेड इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों की एक निर्माता फर्म है।अपने विक्रय को बढ़ाने तथा लाभ अर्जित करने के लिए इसका महा प्रबंधक, कमल पहले से ही यह विचार करता है कि क्या करना है और कैसे करना है ? अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने एवं अनिश्चितता के जोखिम को कम करने के लिए वह पूर्वानुमान भी लगाता है।ऐसा करके कमल प्रबन्ध के एक महत्वपूर्ण कार्य का क्रियान्वयन कर रहा है।
(i)उपर्युक्त में प्रकाशित प्रबन्ध के कार्य को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए।
(ii)इस कार्य के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख भी कीजिए।

Q28. 'Khutumb' was among the first food chains in India which pioneered the concept of family- style restaurants. However, over the years it started losing business to big food chains like Bikaner wala and Haldiram , etc. and soon had to shut down. The reason to shut down was the inability of managers to identify, understand, evaluate and to react to the forces external to their firm. In the light of the above situation, explain with the help of any four points, how understanding of business environment is important for managers. (4)

प्रश्न 28. 'खुटुम्ब' भारत की प्रारंभिक खाद्य श्रृंखलाओं में से एक थी जिसने पारिवारिक शैली के रेस्तरां की अवधारणा को लोकप्रिय बनाया।परंतु समय के साथ यह 'बीकानेरवाला' एवं 'हल्दीराम' जैसी बड़ी खाद्य श्रृंखलाओं से प्रतिस्पर्धा में पिछड़ने लगी और अंततः बंद हो गई। इसके बंद होने का कारण प्रबंधकों की बाहरी शक्तियों की पहचान, समझ, मूल्यांकन एवं प्रतिक्रिया देने में असमर्थता थी।

उपर्युक्त स्थिति के संदर्भ में, किसी भी चार बिंदुओं की सहायता से स्पष्ट कीजिए कि व्यावसायिक वातावरण की समझ प्रबंधकों के लिए क्यों महत्त्वपूर्ण है।

Q29. (a) Explain the steps in the staffing process of management after 'Placement and Orientation'. (4)

OR

(b) Explain the steps in the selection process of staffing function of management after 'Reference and Background checks'.

प्रश्न 29. (a) 'अनुस्थापन एवं अभिविन्यास' के बाद प्रबन्ध की नियुक्तिकरण प्रक्रिया के चरणों को समझाइए।

अथवा

(b) प्रबन्ध के नियुक्तिकरण कार्य की चयन प्रक्रिया में संदर्भ तथा पृष्ठभूमि जाँच के बाद के चरणों को समझाइए।

Q30. Joyride Ltd. was a reputed company manufacturing automotive parts for electric vehicles. As the demand for the electric vehicles grew, Joyride Ltd. needed more capital to keep up with the demand for automotive parts. Atul, the Finance Manager of Joyride Ltd. suggested that the company should raise funds through a public issue of shares as the stock market was bullish. The Chief Executive Officer fully understood that this process of raising funds would not only reduce the managements' holding in the company but would also require considerable expenditure. Even then he agreed with the Finance Manager and the public issue of shares was made complying with the guidelines of Securities and Exchange Board of India. Identify and state four factors affecting choice of capital structure being discussed above. (4)

प्रश्न 30. 'जॉयराइड लिमिटेड' इलेक्ट्रिक वाहनों के लिए स्वचालित पुर्जे विनिर्माण की एक प्रसिद्ध कम्पनी थी।चूँकि इलेक्ट्रिक वाहनों की माँग बढ़ रही थी अतः स्वचालित पुर्जों की माँग को पूरा करने के लिए केसम लिमिटेड को अधिक पूँजी की आवश्यकता थी।केसम लिमिटेड के वित्त प्रबन्धक अतुल ने सलाह दी कि चूँकि शेयर बाजार तेजी पर था।अतः जनता से अंशों के सार्वजनिक निर्गम द्वारा कोष एकत्रित किए जाएँ।मुख्य कार्यकारी अधिकारी भंती भाँति समझता था कि कोष एकत्रित करने की इस प्रक्रिया से न केवल कम्पनी पर प्रबन्धन का नियन्त्रण कम होगा अपितु इसके लिए काफी खर्चों की भी आवश्यकता होगी फिर भी वह वित्त प्रबन्धक के साथ सहमत हो गया और भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के दिशा निर्देशों का अनुपालन करते हुए अंशों को सार्वजनिक रूप से निर्गम कर दिया गया।
उपरोक्त में चर्चित पूँजी ढाँचे के चयन को प्रभावित करने वाले चार कारकों को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए।

Q31.(a)Discuss three each financial and non-financial incentives used by the organisations to motivate employees . (6)

OR

(b)Discuss any six measures to overcome barriers to effective communication.

प्रश्न 31. (क) कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने हेतु संगठनों द्वारा उपयोग किए जाने वाले तीन-तीन वित्तीय एवं गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों की चर्चा कीजिए।

अथवा

(ख) प्रभावी संचार में आने वाली बाधाओं को दूर करने के कोई छह उपाय बताइए।

Q32. Pallavi started a wedding planner company 'Dreams Unlimited' in 2016 and her target was to be amongst the top 10 companies in this field within the next three years. For this she employed people having different skills. She worked hard and united the efforts of different people to achieve this goal. The requirements of the customers in this industry changed very fast and the company adapted to keep pace with the changing environment. As planned, the company achieved its target within three years. All the employees of the organisation were happy and satisfied and the effect of management was noticeable in the organisation. The way Pallavi was managing her business highlights some of the features of management. By quoting lines from the above paragraph, explain any three such features.

(6)

प्रश्न 32. वर्ष 2016 में, पल्लवी ने शादी के योजनाकार के रूप में एक कंपनी 'ड्रीम्स अनलिमिटेड' आरंभ की और उसका लक्ष्य आने वाले तीन वर्षों में इस क्षेत्र की 10 उच्चतम शादी योजनाकार कंपनियों में से एक कंपनी बनना था।इसके लिए उसने विभिन्न कौशल वाले व्यक्तियों को नियुक्त किया।उसने बहुत मेहनत की और इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए विभिन्न व्यक्तियों के प्रयासों को एकीकृत किया।इस उद्योग में उपभोक्ताओं की आवश्यकताएँ बहुत जल्दी-जल्दी बदल रही थीं और कंपनी ने बदलते हुए पर्यावरण के साथ तालमेल बिठाने में अपनी गति को बनाए रखा।जैसा कि नियोजित था, तीन वर्षों के अंदर ही कंपनी ने अपने लक्ष्य को प्राप्त कर लिया।संगठन के सभी कर्मचारी खुश तथा संतुष्ट थे तथा संगठन में प्रबन्ध के प्रभाव को देखा जा सकता था।

पल्लवी जिस प्रकार से अपने व्यवसाय का प्रबन्ध करती थी उससे प्रबन्ध की कुछ विशेषताओं पर प्रकाश पड़ता है।उपयुक्त अनुच्छेद में पंक्तियों को उद्धृत करते हुए ऐसी किन्हीं तीन विशेषताओं को समझाइए।

Q33. (a) Explain the following marketing philosophies: (6)

(i) Product Philosophy

(ii) Production philosophy

(iii) Marketing Philosophy

OR

(b) Explain the following as elements of marketing mix:

(i) Product

(ii) Place

(iii)Price

(iii) Promotion

प्रश्न 33. (क) निम्नलिखित विपणन दर्शन की व्याख्या कीजिए : (6)

(i) उत्पाद अवधारणा

(ii) उत्पादन अवधारणा

(iii) विपणन अवधारणा

अथवा

(ख) विपणन मिश्रण के निम्नलिखित तत्वों की व्याख्या कीजिए :

(i) उत्पाद

(ii) स्थान

(iii) मूल्य

(iv) संवर्धन

Q34. Tamana started her own cooking channel on 'Youtube Mood Art'. As her subscribers increased, she was not in a position to manage everything on her own. She hired Rahul and Riya to help her with filming editing, lighting and content research. She granted authority to them to operate within prescribed limits. She was thus, able to use her time on high priority activities like developing new recipes and content development etc. As a result, Rahul and Riya were given opportunities to develop and exercise initiative. Tamana was now able to focus on objectives and meet the target of achieving a subscriber base of one million in six months.

(a) Identify the concept of management used by Tamana to focus on objectives of her business and meet her targets.

(b) Explain any five point of importance of the concept identified in (a) above. (6)

प्रश्न 34. तमन्ना ने यू ट्यूब पर अपना खाना पकाने का चैनल 'फूड आर्ट' प्रारम्भ किया।चूँकि उसके अभिदाताओं की संख्या बढ़ रही थी, अतः वह स्वयं सब कुछ संभालने की स्थिति में नहीं थी।उसने राहुल और रिया को फिल्म बनाने, संपादन करने, प्रकाशन तथा सामग्री अनुसंधान में सहायता करने के लिए काम पर रखा।उसने उन्हें निश्चित सीमाओं के अंतर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान किया।इस प्रकार वह अपना समय उच्च प्राथमिकता वाले कार्यों जैसे नए खाना बनाने की विधियाँ विकसित करना तथा विषयवस्तु विकसित करना आदि में प्रयोग कर सकती थी।परिणामस्वरूप राहुल तथा रिया को अपने विकास तथा पहल क्षमता का उपयोग करने के अवसर मिल गए।तमन्ना ने अब उद्देश्यों पर अपना ध्यान केन्द्रित कर सकी और छः महीने के अन्दर ही उसने दस लाख अभिदाता आधार का लक्ष्य प्राप्त कर लिया।

(a) तमन्ना ने द्वारा अपने व्यवसाय के उद्देश्यों पर ध्यान केन्द्रित करने और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रयोग में लाई गई प्रबन्ध की अवधारणा को पहचानिए।

(b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए।