

माध्यमिक शिक्षा मंडल म.प्र. भोपाल

आदर्श प्रश्न पत्र

Model Question Paper

व्यवसाय अध्ययन

(Business Studies)

कक्षा - 12वीं

(Hindi & English Versions)

Time - 3 hours

M. M. 100

निर्देश :-

1. सभी प्रश्न हल करना है।
2. प्रश्न क्र. 1 से 5 तक खंड 'अ' में वस्तुनिष्ठ प्रकार के हैं। प्रत्येक प्रश्न 5 अंक निर्धारित हैं। जिनमें रिक्त स्थान / सत्य असत्य / सही विकल्प / सही जोड़ी बनाना / एक वाक्य में अंतर का चयन करना है। (1x5 = 5x5 = 25)
3. खंड 'ब' में प्रश्न क्र. 6 से 20 में प्रत्येक प्रश्न में आंतरिक विकल्प दिये गये हैं।
4. प्रश्न क्र. 6 से 10 तक प्रत्येक प्रश्न के लिये 4 अंक आवंटित है। उत्तर लगभग 75 शब्दों में देना है।
5. प्रश्न क्र. 11 से 15 तक प्रत्येक प्रश्न के लिये 5 अंक आवंटित है। उत्तर लगभग 120 शब्दों में देना है।
6. प्रश्न क्र. 16 से 20 तक प्रत्येक प्रश्न के लिये 6 अंक आवंटित है। उत्तर लगभग 150 शब्दों में देना है।

खण्ड - 'अ'

(Section - A)

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

(Objective Type Questions)

प्र.1 सही विकल्प लिखिए -

5

अ. प्रबन्ध है -

- |                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 1. कला                  | 2. विज्ञान         |
| 3. कला और विज्ञान दोनों | 4. न विज्ञान न कला |

ब. नियोजन प्रबन्ध का चरण है

- |           |            |
|-----------|------------|
| 1. प्रथम  | 2. द्वितीय |
| 3. अन्तिम | 4. तृतीय   |

स. नियोजन तथा नियन्त्रण दोनों -

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. एक दूसरे के विपरीत है।     | 2. पृथक-पृथक है।        |
| 3. एक दूसरे के पर्यायवाची है। | 4. परस्पर सम्बन्धित है। |

द. स्कन्ध विपणी कहलाती है।

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 1. प्राथमिक बाजार | 2. द्वितीय बाजार |
| 3. मुद्रा बाजार   | 4. वस्तु बाजार   |

इ. निखर्षपत्र लिखे जाते हैं।

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1. शिकायत के प्रति उत्तर में            | 2. आदेश के प्रति उत्तर में   |
| 3. व्यापार के संदर्भ के प्रति उत्तर में | 4. पूछताछ के प्रति उत्तर में |

प्र.2 रिक्त स्थान की पूर्ति किजिये -

अ. हेनरी फ्योल प्रबन्ध सम्बन्धी विचारों के ..... माने जाते हैं।

ब. नियोजन ..... के विषय में होता है।

- स. चयन ..... के बाद शुरू होता है।  
 द. समता अंशधारियों को कम्पनी में ..... देने का अधिकार होता है।  
 इ. शिकायती पत्र की भाषा ..... होनी चाहिये।

**प्र.3 सही जोड़ी बनाईये -**

खण्ड (अ)	खण्ड (ब)
1. नये आर्थिक सुधार	1. पूँजी
2. भर्ती का बाह्य स्रोत	2. सावधान व सचेत रहते हैं।
3. नियन्त्रण से कर्मचारी	3. 1992
4. सेवी का (SEBI) स्थापनावर्ष	4. 1991
5. व्यवसाय का जीवन रक्त	5. विज्ञापन
	6. 1947

**प्र.4 एक वाक्य में उत्तर दीजिये ?**

- अ. प्रबन्ध का महत्वपूर्ण एवं मुख्य कार्य कौन सा है।  
 ब. भारत में नियोजित विकास कब प्रारम्भ हुआ ?  
 स. नियन्त्रण किस प्रकार की प्रक्रिया है ?  
 द. ऋण पत्रों का निर्गमन किस अवस्था में लाभ प्रद माना जाता है ?  
 ई. प्रभावशाली साज-सज्जा से किस बात की वृद्धि होती है ?

**प्र.5 सत्य/असत्य लिखो -**

- अ. प्रबन्ध के सिद्धांतों का मानवीय व्यवहारों से घनिष्ठ सम्बन्ध होता है।  
 ब. नीतियां कार्य की स्वतंत्रता पर प्रतिबन्ध नहीं लगाती हैं।  
 स. स्थानारण भर्ती की प्रक्रिया का आन्तरिक स्रोत है।  
 द. वित्तीय प्रबन्ध सामान्य प्रबन्ध का अंग है।  
 ई. पूँजी बाजार संगठित बाजार होता है।

**खंड - ब**

**प्र.6 औपचारिक संगठन एवं अनौपचारिक संगठन पर चार अन्तर लिखिये ?**

**अथवा**

अधिकार अन्तरण एवं विकेन्द्रीकरण में अन्तर पर चार बिन्दु लिखिये ?

प्र.7 संगठन प्रक्रिया के कोई चार सोपान लिखिये ?

**अथवा**

संगठन का महत्व बिन्दुओं में समझाइये ?

प्र.8 धनात्मक एवं ऋणात्मक अभिप्रेरणा में अन्तर स्पष्ट किजिये- (कोई 4 बिन्दु पर)

**अथवा**

औपचारिक सम्प्रेषण एवं अनौपचारिक सम्प्रेषण में अन्तर लिखिये- (कोई 4 बिन्दु पर)

प्र.9 प्रभावी सम्प्रेषण में आने वाली बाधाओं को दूर करने हेतु सुझाव दीजिये ?

**अथवा**

एक प्रभावी नेता के कोई चार गुण दीजिये ?

प्र.10 कार्यशील पूँजी का महत्व समझाइये ? (कोई 4 बिन्दु पर)

**अथवा**

आदर्श वित्तीय योजना के चार लक्षण लिखिये ?

प्र.11 एक आदर्श नियोजन में कौन-कौन सी विशेषतायें होनी चाहिए- (कोई 5 बिन्दु पर)

**अथवा**

नियोजन प्रक्रिया के कोई पांच आवश्यक कदम समझाइये ?

प्र.12 कर्मचारियों के चयन की प्रक्रिया की कोई पांच बातें लिखिये ?

**अथवा**

भर्ती एवं चयन में अन्तर लिखिये (कोई 5 बिन्दु पर)

प्र.13 नियन्त्रण की कोई पांच विशेषतायें समझाइये ?

**अथवा**

किस्म नियन्त्रण को समझाइये ?

प्र.14 मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार में अन्तर लिखिये ?

**अथवा**

सेबी (SEBI) के प्रमुख कार्य लिखिये ?

प्र.15 एक अच्छे व्यापारिक पत्र के पांच गुणों का वर्णन किजिये ?

**अथवा**

रेल्वे अधिकारी को 5000 रुपये के माल के टूट-फूट जाने से हुई क्षति की पूर्ति हेतु शिकायती पत्र लिखिये ?

प्र.16 प्रबन्ध के प्रमुख कार्यों को समझाईये ?

**अथवा**

प्रबन्ध एवं प्रशासन में अन्तर लिखिये ?

प्र.17 हेनरी फ्योल द्वारा प्रतिपादित प्रबन्ध के सिद्धांतों को समझाईये ? (कोई 6 बिन्दु पर)

**अथवा**

टेलर एवं फ्योल के प्रबन्ध के सिद्धांतों में क्या-क्या असमानताएँ हैं। समझाईये ?

प्र.18 उदारीकरण क्या है ? इसकी प्रमुख विशेषताएँ लिखिये ?

**अथवा**

निजीकरण क्या है, इसकी प्रमुख विशेषताएँ लिखिये ?

प्र.19 विज्ञापन एवं विक्रय संवर्द्धन में अन्तर लिखिये ?

**अथवा**

मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले घटक समझाईये ?

प्र.20 उपभोक्ता के अधिकारों का वर्णन किजिये ?

**अथवा**

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 पर एक नोट लिखिये ?

माध्यमिक शिक्षा मंडल म.प्र. भोपाल

आदर्श उत्तर

(Model Answer)

व्यवसाय अध्ययन

(Business Studies)

कक्षा - 12वीं

(Hindi & English Versions)

Time - 3 hours

M. M. 100

प्र.1 सही विकल्प :- 05

अ. (C) कला एवं विज्ञान दोनो

ब. (A) प्रथम

स. (D) परस्पर सम्बन्ध है।

द. (B) द्वितीयक बाजार

इ. (D) पूछताछ के प्रति उत्तर में

(प्रत्येक सही पर 1 अंक, कुल 5 अंक)

प्र.2 रिक्त स्थान की पूर्ति - (प्रत्येक सही पर 1 अंक) 05

अ. जनक

ब. भविष्य

स. भर्ती

द. मतदेने का

इ. सरल

(प्रत्येक सही पर 1 अंक, कुल 5 अंक)

उ.3 सही जोड़ी बनाना - 05

खण्ड 'अ'

खण्ड 'ब'

(I) नये आर्थिक सुधार

द. 1991

(II) भर्ती का बाह्यस्रोत

इ. विज्ञापन

- |                                  |                           |
|----------------------------------|---------------------------|
| (III) नियन्त्रण से कर्मचारी      | ब. सावधानव सचेत रहते हैं। |
| (IV) सेबी (SEBI) का स्थापना वर्ष | स. 1991                   |
| (V) व्यवसाय का जीवन रक्त         | अ. पूँजी                  |

(प्रत्येक सही पर 1 अंक, कुल 5 अंक)

प्र.4 एक वाक्य में उत्तर दीजिये- (प्रत्येक पर 1 अंक)

- नियोजन प्रबन्ध का महत्वपूर्ण एवं मुख्य कार्य है।
- 1951 में नियोजित विकास प्रारम्भ हुआ था।
- नियन्त्रण प्रक्रिया है।
- मंदी की दशा में ऋण पत्रों क निर्गमन लाभप्रद होता है।
- प्रभावशाली साज-सज्जा से विक्रय वृद्धि होती है।

प्र.5 सत्य/असत्य लिखिये -

- सत्य
- असत्य
- सत्य
- सत्य
- सत्य

(प्रत्येक सही पर 1 अंक, कुल 5 अंक)

प्र.6 प्रत्येक सही प्रश्न पर एक 1 अंक दिया जाये

औपचारिक संगठन	अनौपचारिक संगठन
1. यह संगठन नियमों पर आधारित होता है।	1. यह संगठन मानविक एवं भावनात्मक विचारों पर आधारित होता है।
2. यह संगठन स्थिर होता है।	2. यह संगठन लचीला होता है।
3. इसका प्रमुख उद्देश्य संस्था के लक्ष्यों को प्राप्त करना है।	3. इसका प्रमुख उद्देश्य कर्मचारियों को सन्तुष्टि प्रदान करना है।
4. इसमें पूर्व निर्धारित उद्देश्य होते हैं।	4. इसमें पूर्व निर्धारित उद्देश्य नहीं होते हैं।

(प्रत्येक सही बिन्दु पर 1 अंक दिया जाये)

## अथवा

### उ. अधिकार अन्तरण एवं विकेन्द्रीयकरण में अंतर -

अधिकार अन्तरण	विकेन्द्रीयकरण
1. यह कार्य विभाजन के फलस्वरूप की जाने वाली प्रक्रिया है।	1. यह उच्च प्रबन्ध द्वारा बनाई गई नीति का परिणाम है।
2. इसका उद्देश्य अधिकारी के भार को कम करना है।	2. इसका उद्देश्य संगठन में अधिकारों का विस्तार है।
3. इसका क्षेत्र सीमित है।	3. इसका क्षेत्र विस्तृत है।
4. अधिकार अन्तरण एक प्रक्रिया है।	4. विकेन्द्रीयकरण एक नीति है।

(प्रत्येक सही बिन्दु पर 1 अंक दिया जाये)

### प्र.7 संगठन प्रक्रिया के निम्न सोपान है :-

1. उद्देश्य का निर्धारण- संगठन की प्रक्रिया का प्रारंभ उद्देश्यों के निर्धारण से होता है, उद्देश्य निर्धारण के बाद ही संगठन निर्मित होता है।
2. क्रियाओं का निर्धारण- संगठन प्रक्रिया का दूसरा कदम उन क्रियाओं का निर्धारण करना है जो उपक्रम के उद्देश्य प्राप्ति में आवश्यक है।
3. कार्यों का बटवारा- यह कार्य क्रियाओं के वर्गीकरण पश्चात् होता है, जिसमें योग्यताओं को ध्यान में रखकर कार्य को बांटा जाता है।
4. अधिकार सौपना- संगठन प्रक्रिया का यह अधिकार इस मान्यता पर आधारित है कि कोई व्यक्ति अपने दायित्व का निर्वाह भली प्रकार नहीं कर सकता है जब तक कि उसे प्राप्त अधिकार न दिये जाये।

## अथवा

### उ. संगठन का महत्व-

1. मितव्ययिताओं की प्राप्ति- न्यूनतम व्यय पर अधिकतम उत्पादन प्राप्त करना। संगठन का मूलभूत उद्देश्य है।

2. **समय व श्रम की बचत-** जब प्रणाली श्रेष्ठतम हो तो कार्य में समय और श्रम की बचत होती है। नवीन तकनीक का प्रयोग किया जाये यह भी आवश्यक है।
3. **सेवा की भावना-** संगठन का प्रमुख उद्देश्य लाभ के साथ-साथ सेवा की भावना का होना आवश्यक है।
4. **प्रबन्धकीय क्षमता में वृद्धि-** संगठन में कर्मचारियों के पारस्परिक सम्बन्धो, अधिकार उत्तरदायित्व का निर्धारण होता है। जिससे संगठन का कार्य करने की क्षमता में वृद्धि होती है।

(प्रत्येक बिन्दु पर एक-एक अंक दिया जाये)

प्र.8

घनात्मक अभिप्रेरण	ऋणात्मक अभिप्रेरण
1. इसमें कर्मचारी की प्रशंसा की जाती है।	1. इसमें कर्मचारी के कार्य में दोष बताये जाते हैं।
2. इसमें पदोन्नति प्राप्त होती है।	2. इसमें पदोन्नति हो सकती है।
3. इसमें कर्मचारी का मनोबल उँचा होता है।	3. इसमें मनोबल गिरता है।
4. आर्थिक लाभ सम्मान आदि प्राप्त होता है।	4. इसमें दण्ड, भय मिलता है।

अथवा

उ. औपचारिक सम्प्रेषण एवं अनौपचारिक सम्प्रेषण में अंतर -

औपचारिक सम्प्रेषण	अनौपचारिक सम्प्रेषण
1. यह एक निश्चित प्रणाली है।	1. इसमें कोई प्रणाली का प्रवाह नहीं किया जाता है।
2. यह ऊपर से नीचे एवं नीचे से ऊपर प्रभावित होता है।	2. यह टेढ़ा मेंढ़ा ऊपर नीचे किसी भी रास्ते में प्रवाहित होता है।
3. यह लिखित एवं मौखिक हो सकता है।	3. यह केवल मौखिक ही होता है।
4. यह विश्वसनीय होता है।	4. यह अविश्वसनीय होता है।

(प्रत्येक सही बिन्दु पर 1-1 अंक दिया जाये)

1. संगठन संरचना सम्बन्धी बाधायें- संगठन संरचना व्यवस्था को प्रभावित करती है। क्योंकि संगठन जितना बड़ा होगा बाधायें उसमें अधिक होगी।
2. भाषा सम्बन्धी बाधा- सम्प्रेषण में भाषा सम्बन्धी बाधा भी प्रभावित करती है। अतः भाषा भी जटिलता परेशानी का कारण बनती है।
3. समय का अभाव- समयाभाव के कारण उचित सम्प्रेषण नहीं होता है। संवाद प्राप्त कर उस पर कार्य हेतु पर्याप्त समय हो।
4. गोपनीयता- दो या दो से अधिक व्यक्तियों से सम्प्रेषण गुजरता है तो उसकी गोपनीयता धीरे-धीरे कम होती जाती है उदाहरण हेतु फेक्स, इन्टरनेट

**अथवा**

**उ. प्रभावी नेता के प्रमुख गुण-**

1. साहसी- नेता में साहसी का गुण होना परभावश्यक है। क्योंकि विपरित परिस्थितियों में साहस का होना आवश्यक होता है।
2. चातुर्य- नेता में चतुराई का गुण होना चाहिये क्योंकि वह अपने ज्ञान कौशल से दूसरे के मन की बातें जान लें और स्वयं को कुछ न करना पड़े।
3. निर्णयवान- नेता में अपने साथियों के प्रति हित के आधार पर निर्णय लेने की क्षमता होनी चाहिये।
4. मृदुभाषी मित्रता का व्यवहार- नेता की भाषा सरल सहज एवं मित्रता जैसी होनी चाहिये जो दूसरे को जल्दी अपना बना लें।

(प्रत्येक बिन्दु पर एक-एक अंक किया जाये)

### प्र.10 कार्यशील पूँजी का महत्व-

1. **शीघ्र भुगतान-** पर्याप्त पूँजी होने से सम्पूर्ण भुगतान समय से किया जाता है तो इससे (ख़्याति में वृद्धि होती है)
2. **ऋण प्राप्त करना सुविधाजनक-** किसी व्यवसाय में पर्याप्त पूँजी होने से शीघ्र ही भुगतान हो जाता है। जिससे साख में वृद्धि होती है। जिससे ऋण मिलना आसान हो जाता है।
3. **आवश्यकता की पूर्ति शीघ्र-** पूँजी की पर्याप्तता से वर्तमान की आवश्यकता की जल्दी से पूर्ति की जा सकती है।
4. **कार्य कुशलता में वृद्धि-** पर्याप्त मात्रा में कार्यशील पूँजी के होने से संचालक एवं प्रबन्धकों की कार्यक्षमता में वृद्धि होती है। समस्याएँ नहीं रहती हैं।

### अथवा

### उ. आर्दश वित्तीय योजना के लक्षण-

1. **सरलता-** वित्तीय योजना सरल होनी चाहिये जिसमें प्रत्येक बात सुस्पष्ट होना चाहिये।
2. **दूरदर्शिता-** तात्कालिक आवश्यकता को ध्यान में रखकर भविष्य की रूपरेखा बनाना चाहिये कार्यों का निर्धारण हो।
3. **पूँजी का अनुकूलन उपयोग-** पूँजी की न तो कमी हो न ही अधिकता हो। पूँजी के उपयोग में संतुलन एवं समन्वय हो।
4. **लोच-** पूँजी की संरचना में लोचता का गुण होना आवश्यक है। जिससे आवश्यकतानुसार कभी भी वृद्धि आसानी से की जा सके।

(प्रत्येक बिन्दु पर एक-एक अंक दिया जाये)

### प्र.11

1. **सरल एवं बोध गम्य-** नियोजन, सरल एवं बोधगम्य हो जो दूसरों को आसानी से समझ में आ सके।
2. **लोच-** बदली हुई परिस्थितियों में आसानी से घटाया या बढ़ाया जा सके ऐसी योजना होनी चाहिये।

3. **उद्देश्यों का स्पष्ट होना-** नियोजन के उद्देश्य स्पष्ट होना चाहिये जिससे भ्रम की स्थिति नहीं रहे।
4. **मित्तव्ययता-** नियोजन में वही विकल्प रखे जायेंगे जो सर्वोत्तम होने के साथ-साथ मित्तव्ययी हो। जिन पर कम मात्रा में क्रय हो।
5. **कर्मचारी की सहभागिता-** कर्मचारियों की भागीदारी को बनाकर नियोजन किया जाता है तो कर्मचारी के मनोबल में वृद्धि होती है।

### अथवा

#### उ. नियोजन प्रक्रिया के 5 आवश्यक कदम-

1. **लक्ष्य निर्धारण-** प्रक्रिया की शुरुआत लक्ष्य के निर्धारण से होती है, उपक्रम के लक्ष्य निर्धारण पश्चात् विभाग/उपविभाग के लक्ष्य निर्धारित किये जाते हैं।
2. **पूर्वानुमान-** लक्ष्य निर्धारण के बाद उपक्रम पूर्वानुमान की क्रिया की जाती है। जिसमें पूँजी/कार्यशील पूँजी की प्राप्ति के स्रोत उत्पादन की लागत कीमत का निर्धारण आदि पर पूर्वानुमान किया गया हो।
3. **सीमायें निश्चित करना-** नियोजन की प्रक्रिया में सीमाओं का निर्धारण करना आवश्यक है। जिसमें नियन्त्रण योग्य, अंशतः नियन्त्रण योग्य, नियन्त्रण रहित सीमाओं की पहचान कर निश्चित करना है।
4. **सर्वोत्तम कार्य विधि का चयन-** वैकल्पिक कार्य विधि की समीक्षा एवं मूल्यांकन के बाद सर्वोत्तम कार्य का चयन करना चाहिये। इसे ही योजना निर्माण कहा जाता है।
5. **टीम भावना एवं सहयोग-** नियोजन की सफलता का यह आवश्यक कदम है कि प्रत्येक अधिकारी कर्मचारी में सदभाव, परस्पर विश्वास एवं टीम में सहयोग की भावना हो।

(प्रत्येक बिन्दु के लिये 1-1 अंक दिया जाये)

### प्र.1.2 कर्मचारियों के चयन की प्रक्रिया निम्नानुसार होनी-

1. **पूर्व परीक्षा-** जब परीक्षार्थियों की संख्या अधिक हो तो योग्य प्रत्याशी के छंटने हेतु परीक्षा लेकर अलग कर सकते हैं, जैसे PET, UPSC का CSP Exam.
2. **प्रारम्भिक साक्षात्कार-** प्रारम्भिक साक्षात्कार रोजगार विभाग द्वारा लेकर प्रार्थी की उपयुक्ता का पता लगाया जाता है। फिर रिक्त आवेदन देने की प्रक्रिया की जाती है।
3. **रिक्त आवेदन पत्र भेजना-** योग्य प्रत्याशी का चयन पश्चात् रिक्त आवेदन भेजा जाता है जिसमें शैक्षणिक योग्यता, अनुभव, सन्दर्भ, अभिरुचि वेतन आदि की जानकारी रहती है।
4. **आवेदन पत्र की जाँच करना-** आवेदन पत्र में प्रस्तुत जानकारी की जाँच कर उसकी सत्यता जानी जाती है।
5. **मुख्य परीक्षण-** इसमें प्रत्याशी के परीक्षण किये जाते हैं जिसमें कार्य परीक्षण, अभिरुचि परीक्षण, व्यक्तिगत परीक्षण, बुद्धि परीक्षण, भाषा परीक्षण आदि किये जाते हैं।

(चयन प्रक्रिया के अन्य बिन्दु लिखने पर भी 1-1 अंक दिये जाये)

अथवा

### उ. भर्ती एवं चयन में अन्तर-

भर्ती	चयन
1. भर्ती संगठन के अन्दर एवं बाहर से की जाती है।	1. साक्षात्कार हेतु बुलाये प्रत्याशीयों में से चयन किया जाता है।
2. इसमें रोजगार कार्यालय सहायक होता है।	2. रोजगार कार्यालय की कोई भूमिका नहीं होती है।
3. भर्ती के बाद चयन की प्रक्रिया शुरू होती है।	3. चयन के बाद नियुक्ति आदेश जारी किया जाता है।
4. भर्ती में प्रत्याशी संख्या अधिक होती है।	4. इसमें प्रत्याशी संख्या सीमित होती है।
5. भर्ती एक साधन है।	5. चयन साध्य है।

(अन्य बिन्दु लिखने पर भी एक-एक अंक दिये जाये)

### प्र.13 नियंत्रण की 5 विशेषताएं-

1. प्रबन्ध का प्रमुख कार्य- नियंत्रण प्रबन्ध का प्रमुख कार्य है। प्राप्त परिणाम निर्धारण परिणाम के अनुकूल है। यह प्रभावकारी नियन्त्रण से ही सम्भव है।
2. सभी स्तर पर लागू होना- नियन्त्रण प्रबन्ध के सभी स्तरों पर लागू होता है।
3. सतत् प्रक्रिया- नियन्त्रण की प्रक्रिया सतत् जारी रहने वाली क्रिया है। जो कभी भी समाप्त नहीं होती है।
4. नियोजन से सम्बन्ध- नियोजन के अभाव में नियन्त्रण सम्भव नहीं है। बिना इसके लक्ष्य प्राप्त करना कठिन होता है।
5. सुधारात्मक प्रक्रिया- नियन्त्रण का मुख्य प्रयोजन त्रुटियों को कम करना दोषों का पता लगाकर दूर करने का उपाय करना है।

(अन्य बिन्दु लिखकर वर्णन करने पर एक-एक अंक दिया जाये)

अथवा

### उ. किस्म नियन्त्रण-

किस्म नियन्त्रण का अभिप्राय उन तत्वों को नियंत्रित कर व्यवस्थित करना है जो उत्पादन की गुणवत्ता को प्रभावित करते हैं। इससे प्रमापों से विचलन तथा उत्पादन के दोषों का पता लगाकर उन्हें दूर करने का प्रयास किया जाता है। किस्म नियन्त्रण में उपयुक्त आकार प्रकार सही मात्रा, सही प्रमाप के अनुसार उत्पादन हो इसमें ग्राहक की पसंद को भी ध्यान में रखना आवश्यक है। सतत् निरीक्षण से उत्पादन इकाई की गुणवत्ता किस्म नियंत्रण से बनी रहती है।

### प्र.14 मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार में अन्तर-

मुद्रा बाजार	पूँजी बाजार
1. यह अल्प कालीन कोषों की स्थापना करता है।	1. यह मध्यम एवं दीर्घकालीन कोषों की व्यवस्था करता है।

मुद्रा बाजार	पूँजी बाजार
2. अल्पकालीन वित्तीय आवश्यकता की पूर्ति प्रमुख है।	2. यह दीर्घकालीन वित्तीय आवश्यकता की पूर्ति करता है।
3. इसमें सरकार द्वारा गारंटी दी जाती है।	3. इसमें किसी पक्षद्वारा कोई गारंटी नहीं दी जाती है।
4. इस बाजार की नियामक संस्था रिजर्व बैंक है।	4. इस बाजार की नियामक संस्था सेवी है।
5. इस बाजार की प्रतिभूतियों के मूल्यों में उच्चावचन अधिक होते हैं।	5. इस बाजार की प्रतिभूतियों के मूल्यों में उच्चवचन कम होते हैं।

(अन्य बिन्दु पर भी एक-एक अंक दिया जाये।)

#### अथवा

#### सेबी (SEBI) के प्रमुख कार्य-

1. स्कन्ध विपणि में प्रतिभूतियों के व्यवहारों का नियमन करना है।
2. स्कन्ध विपणि में कार्य करने वाले मध्यस्थों की क्रियाओं का नियमन करना।
3. प्रतिभूति बाजारों में सहायकों की क्रियाओं का मार्गदर्शन करना।
4. सामुहिक निवेश योजनाओं का नियमन, नियन्त्रण करना।
5. कपटपूर्ण, कुरीति जनित क्रियाओं के ऊपर रोक लगाना।
6. केन्द्रीय सरकार द्वारा प्रतिभूति अनुबन्ध (नियमन) अधिनियम पर आवश्यक कार्यवाही करना।

(प्रत्येक बिन्दु पर 1-1 अंक निर्धारित है सही लिखने पर अंक दिये जाये)

#### प्र.15 एक अच्छे व्यापारिक पत्र में निम्न गुणों का होना आवश्यक है-

1. पूर्णता- व्यापारिक पत्र जिस उद्देश्य से लिखा जा रहा है उससे सम्बन्धित सारी बातें लिख देना चाहिये।

2. शुद्धता- पत्र में कोई बात झूठी या भ्रामक नहीं लिखना चाहिये जिससे पत्र की विश्वसनीयता बनी रहे।
3. स्पष्टता- पत्र की भाषा सरल एवं स्पष्ट होनी चाहिये। विषय सामग्री को स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिये।
4. क्रम-बद्धता- विषय सामग्री को अलग-अलग पैराग्राफ में लिखना चाहिये पत्र पढ़ने में रुचि उत्तपन्न हो ऐसे क्रम में पत्र लिखना चाहिये।
5. स्वच्छता- पत्र में स्वच्छता होना चाहिये कहीं भी कटिंग, ओवर राईटिंग नहीं होनी चाहिये, मुद्रण सही हो, अक्षरों की टाईप सुवाच्य हो।
6. प्रभावोत्पादकता- पत्र की भाषा ऐसी हो जिसे प्रादाकर्ता पढ़कर प्रभावित हो सके। और पत्र लिखने का औचित्य समझ सके।

**अथवा**  
**शिकायती पत्र-**

तार: कमल

मै. कमल प्रकाशन

पुस्तक विक्रेता

फैक्स-0731-2551265

सदर बाजार इन्दौर

दिनांक-25.08.12

प्रति,

पार्सल पर्यवेक्षक

पश्चिम मध्य रेल्वे इन्दौर

**विषय:-** पार्सल के क्षतिग्रस्त होने के कारण हुई हानि की क्षतिपूर्ति विषयक।  
महोदय,

निवेदन है कि हमारी फर्म के नाम से एक पुस्तको की पार्सल क्रमांक JH937516 जो आगरा से इन्दौर भेजी गई है का माल हमें क्षतिग्रस्त अवस्था में मिला है, जिसकी सूचना स्टेशन अधिक्षक के पास दर्ज की है, पार्सल में रखी सामग्री खुलने से खराब हुई है तथा संख्या भी पूरी नहीं है, जिसमें करीब 5000/- पांच हजार रुपये का नुकसान सम्भावित है।

कृपया क्षतिपूर्ति कर अनुग्रहित करें।

संलग्न -

1. आर.आर. प्रति
2. शिकायत की प्रति

भवदीय

हस्ताक्षर

(महिन्द्र लाल अग्रवाल)

कमल प्रकाशन इन्दौर

**प्र.16 प्रबन्ध के प्रमुख कार्य- प्रबन्ध के प्रमुख कार्य निम्न है।**

1. **नियोजन-** किये जाने वाले कार्य की पहले से पूरी योजना बनाना है जिससे किये जाने वाला कार्य सफलतापूर्वक हो सके।
2. **संगठन-** उद्देश्यों के निर्धारण करने के पश्चात् उन्हें क्रियान्वित करने की समस्या का समाधान संगठन द्वारा किया जाता है।
3. **नियुक्तियां-** संगठन के कार्य को पूर्ण करने हेतु हमें योग्य काम करने वाले व्यक्तियों की आवश्यकता होती है। अतः प्रबन्धक योग्य व्यक्तियों की नियुक्ति करता है।
4. **निर्देशन-** निर्देशन प्रबन्ध का महत्वपूर्ण कार्य है जो सतत् चलता है योग्य अधिकारी द्वारा अपने अधीनस्थों को कार्य हेतु उचित मार्गदर्शन दिया जाता है। इसमें पर्यवेक्षण, सन्देशवाहन अभिप्रेरणा सम्मिलित रहती है।
5. **नियंत्रण-** नियोजन के अनुसार कार्य करने हेतु वे सभी क्रियाएँ नियंत्रण द्वारा पूरी की जाती है योजना बनाकर उस पर सही क्रियान्वन कराना नियंत्रण कार्य है।
6. **समन्वय-** सभी सदस्यों में आपस में कार्य का बटवारा इस प्रकार करना कि आपस में सामंजस्य एवं संतुलन बनाए है। तथा कार्य सद्भावना पूर्वक पूर्ण किया जा सके।

**अथवा**

**उ. प्रबन्ध एवं प्रशासन में अन्तर**

<b>प्रबन्ध</b>	<b>प्रशासन</b>
1. प्रबन्ध नीतियां लागू करता है।	1. प्रशासन नीतियां बनाता है।
2. यह मध्यस्तरीय कार्य है।	2. यह उच्चस्तरीय कार्य है।
3. यह मानव शक्ति द्वारा प्रभावित होता है।	3. यह बाह्य घटको द्वारा प्रभावित होता है।
4. यह संस्था की आत्मा है।	4. यह संस्था का मस्तिष्क है।
5. यह अधिकारों को लागू करता है।	5. यह अधिकारों का निर्धारण करता है।
6. यह सैद्धांतिक एवं मानवीय अवधारणा पर बल देता है।	6. यह सैद्धांतिक अवधारणा पर बल देता है।

### प्र.17 हेनरी फ्योल के प्रबन्ध सम्बन्धी सिद्धांत निम्न है-

1. विशिष्टीकरण का सिद्धांत- प्रत्येक कार्य को विशिष्टीकरण के आधार पर किया जाता है जिससे प्रत्येक व्यक्ति को उसकी योग्यतानुसार कार्य करने हेतु मिल सके।
2. अधिकार एवं दायित्व का सिद्धांत- फ्योल का मत है कि अधिकार एवं उत्तरदायित्व अधिकारों का परिणाम है।
3. अनुशासन का सिद्धांत- अनुशासन संस्था की प्रमुख शक्ति एवं सफलता की कुंजी है जो उच्च अधिकारी द्वारा अनुशासन की भावना उत्तपन्न करते हैं जिससे समय सीमा में कार्य पूर्ण हो सके।
4. आदेश की एक रूपता का सिद्धांत- एक कर्मचारी को एक ही अधिकारी द्वारा आदेश दिया जाना चाहिये। एक से अधिक अधिकारी के आदेश से कार्य बनने के स्थान पर बिगड़ता है।
5. कर्मचारी को उचित पारिश्रमिक का सिद्धांत- कर्मचारी को दिया जाने वाला पारिश्रमिक उचित एवं ऐसा हो जिसमें पाने वाला एवं देने वाला दोनों संतुष्ट हो।
6. समता का सिद्धांत- प्रबन्धक को प्रत्येक स्तर पर समता की भावना उत्तपन्न करना चाहिये। जो कर्मचारी निष्ठापूर्वक लग्न से कार्य करता है उनहे प्रोत्साहित करने हेतु समता का व्यवहार अपेक्षित है।

### अथवा

### टेलर एवं फ्योल के सिद्धांतों में निम्न असमानतायें हैं।

1. अध्ययन का केन्द्र बिन्दु- टेलर के अध्ययन का केन्द्र बिन्दु श्रमिक था जबकि फ्योल का केन्द्र बिन्दु प्रबन्धक था।
2. विशेषज्ञ- टेलर कुशलता विशेषज्ञ हैं जबकि फ्योल प्रशासन विशेषज्ञ हैं।
3. टेलर द्वारा प्रयोग एवं मानसिक क्रान्ति पर जोर दिया गया जबकि फ्योल द्वारा समन्वय निर्देशन की एकता, सहयोग पर जोर दिया गया है।
4. विचारधारा में अन्तर- फ्योल की विचारधारा व्यावहारिक है जबकि टेलर की विचारधारा सैद्धांतिक है।

5. विकास का क्रम- टेलर प्रबन्ध का विकास नीचे से ऊपर की ओर चाहते हैं। जबकि फ्योल ऊपर से नीचे की ओर।
6. टेलर ने व्यक्ति पर अधिक ध्यान दिया है, जबकि फ्योल ने श्रमिकों के समुह पर ध्यान दिया है।

(अन्य बिन्दु लिखने पर भी एक-एक अंक दिया जाये)

### प्र.18 उदारीकरण -

यह प्रक्रिया है जिसमें सरकार द्वारा लाईसेंस नियंत्रण कोटा प्रशुल्क नीति के अवरोधों को कम किया है। पूर्व में लगे प्रतिबन्धों एवं नियमों को सरल किया गया है, उदारनीति के बिन्दु निम्न हैं।

1. लाईसेंस की अनिवार्यता से मुक्ति।
2. एकाधिकार एवं प्रतिबन्धात्मक व्यापार व्यवहार कानून में रियायत।
3. उद्योगों का विस्तार।
4. उत्पादन की स्वतंत्रता।
5. लघु उद्योगों की विनियोग सीमा में वृद्धि।
6. आयात नीति को सरल बनाना।

**अथवा**

### उ. निजीकरण -

निजीकरण का आशय उस प्रक्रिया से है जिसमें राज्य तथा सार्वजनिक क्षेत्र की आर्थिक गतिविधियों में भागीदारी कम की जाती है। उद्योगों को छूट प्रदान करना सार्वजनिक क्षेत्र के लिये किये आरक्षण को समादा करना, अंतराष्ट्रीय करण की नीति लागू करना ही निजीकरण है।

1. सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका को कम करना।
2. घाटे में चल रहे सार्वजनिक क्षेत्र में विनिवेश करना।
3. सार्वजनिक क्षेत्र से प्रतियोगिता कर निजी क्षेत्र को बढ़ावा देना।
4. सरकारी नियंत्रण कम करना।
5. प्रबन्ध को प्रभावशाली बनाना आदि।

(प्रत्येक बिन्दु एवं आशय पर अलग-अलग अंक 3+3 दिये जाये)

**प्र.19 विज्ञापन व विक्रय संवर्द्धन में अन्तर-**

विज्ञापन	विक्रय संवर्द्धन
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. यह दीर्घकालीन तकनीक है।</li> <li>2. यह नियमित एवं बार-बार की जाने वाली प्रक्रिया है।</li> <li>3. इसका मुख्य उद्देश्य ग्राहक को उत्पाद के प्रति आकर्षित करना है।</li> <li>4. यह खर्चीला है।</li> <li>5. इसमें प्रिन्ट मीडिया रेडियो, टेलीविजन, इन्टरनेट</li> <li>6. उत्पादन के प्रति अनुकूल छवि निर्मित करना है।</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. यह अल्पकालीन तकनीक है।</li> <li>2. यह अस्थायी एवं बार-बार नहीं होने वाली प्रक्रिया है।</li> <li>3. इसका मुख्य उद्देश्य उत्पाद को ग्राहक के प्रति अग्रसर करना है।</li> <li>4. इसमें सीमित व्यय होता है।</li> <li>5. इसमें मुफ्त में नमूने बांटना प्रीमियम ऑफर, विनिमय ऑफर</li> <li>6. चालू विक्रय में वृद्धि करना है।</li> </ol>

**अथवा**

**उ. मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाले घटक -**

1. वस्तु की मांग- वस्तु की मांग मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाला महत्वपूर्ण घटक है। जब मांग वेलोदार हो तो मूल्य उँचा रखा जा सकता है। किन्तु वस्तु की मांग सापेक्षिक लोचदार होती है तो वस्तु कम करना उचित होता है।
2. वस्तु की विशेषताएँ- वस्तु का जीवन चक्र, उसकी नाशवानता, वस्तु का स्थापन्न, उपलब्धता आदि मांग को प्रभावित करती है।
3. वस्तु की लागत- कोई भी निर्माता अपनी वस्तु को लागत मूल्य से क्रय मूल्य पर नहीं बेचता है। निर्माता को इतना लाभ जरूर मिलना चाहिए कि लागत के अतिरिक्त आय हो सके।
4. प्रतिस्पर्धा- जब किसी वस्तु में प्रतिस्पर्धा का अंश कम हो तो मूल्य अपेक्षाकृत अधिक रखा जाना ही उचित होता है।

5. व्यापारिक परम्परार्ये- मूल्य निर्धारण करते समय व्यापारिक परम्पराओं का भी ध्यान रखा जाना आवश्यक होता है। जैसे बिजली उत्पादों के साथ गारन्टी देना।
6. सरकारी नियंत्रण- कभी-कभी सरकार द्वारा भी किसी वस्तु विशेष के मूल्य पर नियंत्रण लगा दिया जाता है अतः व्यवसायी को वस्तु उसी मूल्य पर बेचने हेतु बाध्य होना पड़ेगा।

(प्रत्येक बिन्दु की व्याख्या करने पर एक एक अंक दिया जावे।)

#### प्र.20 उपभोक्ता के अधिकार-

1. पर्याप्त जानकारी करने का अधिकार- जो उपभोक्ता वस्तु या सेवा क्रय करता है उसे उसकी जानकारी विक्रेता से प्राप्त करने का पूरा-पूरा अधिकार है।
2. हानिकारक वस्तु के विक्रय को बन्द कराने का अधिकार- यदि कोई उपभोक्ता वस्तु हानि देती है तो उसे विक्रय की क्रिया से प्रतिबन्धित करने का अधिकार।
3. शिकायत प्रस्तुत करने का अधिकार- विक्रेता द्वारा वस्तु या सेवा के विक्रय में शोषण करता है तो उपभोक्ता को शिकायत करने का अधिकार है।
4. क्षतिपूर्ति का अधिकार- वस्तु या सेवा की शर्तें अनुसार माल नहीं निकलने पर उसकी क्षतिपूर्ति वस्तु को बदलकर या मूल्य वापिस प्राप्त करने का अधिकार उपभोक्ता को प्राप्त है।
5. उपभोक्ता शिक्षा संबंधी अधिकार- उपभोक्ता को वस्तु या सेवा से संबंधित शिक्षा को प्राप्त करने अधिकार है इसके अभाव में वह फोरम में शिकायत नहीं कर सकता है।
6. अपना पक्ष रखने का अधिकार- जिला फोरम के समक्ष विचाराधीन प्रकरणों में उपभोक्ता को माल या सेवा संबंधी विवाद में अपनी बात कहने का पूरा-पूरा अधिकार है।

(अन्य बिन्दु लिखने एवं वर्णन करने पर 1-1 अंक किया जाये)

## अथवा

### उ. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986-

भारत में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 पारित किया गया जो जम्मू कश्मीर राज्य को छोड़कर सम्पूर्ण भारत पर लागू होता है। इसका प्रमुख उद्देश्य उपभोक्ता के हितों का पर्याप्त संरक्षण करना है। जिसके लिये उपभोक्ता संरक्षण परिषद जिला उपभोक्ता फोरम, राजकीय आयोग, राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की गई है। इनमें उपभोक्ता विवादों का निराकरण किया जायेगा। इसमें धाराओं की संख्या 1 से 31 तक है। केन्द्रीय सरकार द्वारा भी उपभोक्ता संरक्षण नियम 1987 भी बनाये गये हैं एवं समय-समय पर संशोधन किये गये हैं। इस अधिनियम के बनने से न्यायालय में लगे प्रकरणों की संख्या में कमी आई है।

अधिनियम 1986 के स्थान पर संशोधित अधिनियम 1993 ने स्थान लिया है जो शिकायतों एवं विवादों को निपटाने में सहायक है।

1. ग्राहक के प्रति किये अनुचित व्यवहार के सम्बन्ध में।
2. सेवा में कमी होने पर।
3. अंकित मूल्य से अधिक मूल्य वसूलने पर।
4. जीवन को हानि पहुँचाने वाले उत्पादन जो जनता को विक्रय हेतु प्रस्तुत है। रोकने का अधिकार है।