This Question Paper consists of **30** questions and **12** printed pages.
इस प्रश्न–पत्र में **30** प्रश्न तथा **12** मुद्रित पृष्ठ हैं ।

Roll No. | | | | | | | | | | | | |
अनुक्रमांक

Code No. 63/OSS/1
कोड नं.

SET/सेट **A**

BUSINESS STUDIES
व्यावसायिक अध्ययन
(319)

Day and Date of Examination
(परीक्षा का दिन व दिनांक) ______________________________

Signature of Invigilators **1.** ______________________________
(निरीक्षकों के हस्ताक्षर)
2. ______________________________

General Instructions :

1 Candidate must write his/her Roll Number on the first page of the Question Paper.
2 Please check the Question Paper to verify that the total pages and total number of questions contained in the Question Paper are the same as those printed on the top of the first page. Also check to see that the questions are in sequential order.
3 Making any identification mark in the Answer-Book or writing Roll Number anywhere other than the specified places will lead to disqualification of the candidate.
4 Write your Question Paper Code No. **63/OSS/1, Set–A** on the Answer-Book.
5 (a) The Question Paper is in English/Hindi medium only. However, if you wish, you can answer in any one of the languages listed below :
English, Hindi, Urdu, Punjabi, Bengali, Tamil, Malayalam, Kannada, Telugu, Marathi, Oriya, Gujarati, Konkani, Manipuri, Assamese, Nepali, Kashmiri, Sanskrit and Sindhi.
You are required to indicate the language you have chosen to answer in the box provided in the Answer-Book.
(b) If you choose to write the answer in the language other than Hindi and English, the responsibility for any errors/mistakes in understanding the question will be yours only.

सामान्य अनुदेश :

1 परीक्षार्थी प्रश्न–पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें ।
2 कृपया प्रश्न–पत्र को जाँच लें कि प्रश्न–पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है । इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं ।
3 उत्तर–पुस्तिका में पहचान–चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा ।
4 अपनी उत्तर–पुस्तिका पर प्रश्न–पत्र का कोड नं. **63/OSS/1, सेट-A** लिखें ।
5 (क) प्रश्न–पत्र केवल हिंदी/अंग्रेजी माध्यम में है । फिर भी, यदि आप चाहें तो नीचे दी गई किसी एक भाषा में उत्तर दे सकते हैं :
अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू, पंजाबी, बंगला, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगु, मराठी, उड़िया, गुजराती, कोंकणी, मणिपुरी, असमिया, नेपाली, कश्मीरी, संस्कृत और सिंधी ।
कृपया उत्तर–पुस्तिका में दिए गए बॉक्स में लिखें कि आप किस भाषा में उत्तर लिख रहे हैं ।
(ख) यदि आप हिंदी एवं अंग्रेजी के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा में उत्तर लिखते हैं तो प्रश्न को समझने में होने वाली त्रुटियों / गलतियों की जिम्मेदारी केवल आपकी होगी ।

BUSINESS STUDIES

व्यावसायिक अध्ययन

(319)

Time : **3** Hours] [Maximum Marks : **100**

समय : 3 घण्टे] **[पूर्णांक : 100**

Note : (i) *All* questions are compulsory. There is no overall choice, however, alternative choices are given in some questions. In such questions, you have to attempt only one choice.

(ii) Marks allotted are indicated against each question.

(iii) Each question from Question Nos. **1** to **10** has four alternatives — (A), (B), (C) and (D), out of which one is most appropriate. Choose the correct answer among the four alternatives and write it in your answer-book against the number of the question. No Extra time is allotted for attempting multiple-choice questions.

निर्देश : (i) **सभी** प्रश्नों के उत्तर दें । पूर्ण प्रश्न–पत्र में विकल्प नहीं हैं, फिर भी कुछ प्रश्नों में आंतरिक विकल्प हैं । ऐसे सभी प्रश्नों में आपको एक ही विकल्प का उत्तर देना है ।

(ii) प्रत्येक प्रश्न के अंक उसके सामने दिए गए हैं ।

(iii) प्रश्न संख्या **1** से **10** तक के प्रत्येक प्रश्न में चार विकल्प — (A), (B), (C) और (D) दिए गए हैं, जिनमें एक सही है । चारों विकल्पों में से सही उत्तर चुनें तथा अपनी उत्तर–पुस्तिका में प्रश्न संख्या के सामने उत्तर लिखें । बहु–विकल्पी प्रश्नों के लिए अतिरिक्त समय नहीं दिया जाएगा ।

---

1 Name the technique of scientific management which suggested higher wages who produced standard output or more and lower payment for those who fail to product standard output. **1**

(A) Differential piece Rate Plan

(B) Work studies

(C) Functional organization

(D) Standardization

वैज्ञानिक प्रबन्ध की उस तकनीक का नाम बताइए जो यह सुझाव देती है कि जो प्रमापित उत्पादन या इससे अधिक उत्पादन करेंगे उन्हें ऊंची दर से और जो प्रमापित कार्य से कम उत्पादन करेंगे उन्हें निम्न दर से मज़दूरी दी जायेगी ।

(A) विभेदात्मक कार्य आधारित पारिश्रमिक पद्धति

(B) कार्य–अध्ययन

(C) कार्यानुसार संगठन

(D) प्रमापीकरण

2 Identify the function of management which aims to ensure the performance of work in accordance with the plans. **1**

(A) Planning (B) Organizing

(C) Directing (D) Controlling

प्रबन्ध के उस कार्य की पहचान कीजिए जिसका उद्देश्य योजनाओं के अनुरूप कार्य निष्पादन का आश्वासन देता है ।

(A) नियोजन (B) संगठन

(C) निर्देशन (D) नियन्त्रण

3 Different steps in the process of organizing are given below : **1**

(1) Granting Authority

(2) Grouping activities

(3) Identification of activities

(4) Assignment of responsibilities

(5) Establishing Relationship

Identify the correct sequence of the above stated steps.

संगठन प्रक्रिया के विभिन्न चरण नीचे दिए गए हैं ।

(1) अधिकार का बंटवारा

(2) गतिविधियों का समूह बनाना

(3) गतिविधियों की पहचान

(4) जिम्मेदारीयों का निर्धारण

(5) संबंध स्थापित करना

उपरोक्त वर्णित चरणों का सही क्रम पहचानिए ।

(A) 1-2-3-4-5 (B) 4-3-2-1-5

(C) 3-1-4-2-5 (D) 3-2-4-1-5

4 How many level of needs are there as per Maslow's Need Hierarchic theory ? **1**

मैस्लो के पदानुक्रम आवश्यक सिद्धान्त के अनुसार आवश्यकताओं के कितने स्तर होते हैं ?

(A) 3 (B) 4

(C) 5 (D) 6

5 Debenture is known : **1**

(A) As fixed capital of the company (B) As ownership Capital of the company

(C) As working capital of the company (D) As debt Capital of the company

ऋणपत्र को जाना जाता है :

(A) कम्पनी की स्थायी पूंजी के रूप में (B) कम्पनी की स्वामित्व पूंजी के रूप में

(C) कम्पनी की कार्यशील पूंजी के रूप में (D) कम्पनी की ऋणपूंजी के रूप में

6 Amount of funds invested in current assets is known as : **1**

(A) Fixed capital of the company

(B) Capital structure of the company

(C) Working capital of the company

(D) Financial planning of the company

चालू सम्पत्तियों में निवेशित कोष की राशि कहलाती है :

(A) कम्पनी की स्थायी पूंजी

(B) कम्पनी का पूंजी ढांचा

(C) कम्पनी की कार्यशील पूंजी

(D) कम्पनी की वित्तीय योजना

7 Identify the channel of distribution where producer bypass the chain of middlemen and approach the consumers directly to sell the goods. **1**

(A) Zero stage channel (B) One stage channel

(C) Two stage channel (D) Three stage channel

वितरण के उस माध्यम को पहचानिए जिसमें उत्पादक वस्तुएं बेचने के लिए मध्यस्थों की शृंखला की उपेक्षा करके सीधे उपभोक्ताओं से सम्पर्क करता है ।

(A) शून्य स्तरीय वितरण माध्यम (B) एक स्तरीय वितरण माध्यम

(C) द्विस्तरीय वितरण माध्यम (D) तीन स्तरीय वितरण माध्यम

8 Airtight containers protects the product from moisture. The component of product mix highlighted is : **1**

(A) Branding (B) Labelling

(C) Packaging (D) None of the above

'वायु–रोधक कंटेनर उत्पाद को नमी से सुरक्षा प्रदान करते हैं' उत्पाद–मिश्र के जिस घटक पर प्रकाश डाला गया है वह है :

(A) ब्रान्डिंग (B) लेबलिंग

(C) पैकेजिंग (D) उपरोक्त में से कोई नहीं

9 Which of the following do not come under fixed shop-small scale retailers ? **1**

(A) General Stores (B) Single-line stores

(C) Speciality stores (D) Itinerant retailers

निम्नलिखित में से कौन सा छोटे पैमाने पर – स्थायी दुकान फुटकर व्यापार के अन्तर्गत नहीं आता ?

(A) साधारण स्टोर (B) एक ही प्रकार की वस्तुओं के स्टोर

(C) विशेष वस्तुओं के स्टोर (D) पुरानी वस्तुओं की फुटकर दुकानें

10 When consumer service cells have been set up by manufacturers to attend to consumer complaints and take appropriate steps for their redressal, it becomes a part of : **1**

(A) Right to be informed (B) Right to be heard

(C) Right to seek Redressal (D) Right to consumer education

जब उत्पादकों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों को सुनने और उन्हें दूर करने के लिए उचित कदम उठाने के लिए उपभोक्ता सेवा–कक्ष स्थापित किए जाते हैं, तो यह भाग होता है :

(A) सूचना पाने के अधिकार का (B) सुनवाई के अधिकार का

(C) शिकायत निवारण के अधिकार का (D) उपभोक्ता शिक्षा के अधिकार का

11 Rishi has recently joined AMV Ltd. a company manufacturing refrigerators. **3**
He not only defined the objectives of the organization but also formulates the policies to achieve these objectives.

(A) Identify the level of management at which Rishi has joined the organization.

(B) Also name the other two levels of management and one major function to be performed at these two levels.

रिषि अभी–अभी एक कम्पनी एएमवी (AMV) लिमिटेड में कार्य करना आरम्भ किया है, जो रेफ्रीज़रेटर्स का उत्पादन करती है । वह न केवल संगठन के उद्देश्यों को परिभाषित करता है अपितु साथ ही इन उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए नीतियां भी बनाता है ।

(A) प्रबन्ध के उस स्तर की पहचान कीजिए जिस पर इस संगठन में रिषि ने कार्य करना आरम्भ किया है ।

(B) प्रबन्ध के अन्य दो स्तरों के नाम बताइए तथा इन दोनों स्तरों पर निष्पादित किए जाने वाला एक–एक मुख्य कार्य भी बताइए ।

12 Wellness Pharmacy Pvt. Ltd. is engaged in manufacturing and distribution of medicines. **3**
The company knows that due to Covid-19 pandemic the demand of its medicines will increase. So it has set up an objective of increasing its sales turnover by 40%. To achieve this objective it gathered the information that most of the doctors are recommending this medicine and a lot of opportunity is still available in the market. By doing so Wellness Pharmacy Pvt. Ltd. had completed the two steps in the planning process.

Identify the steps the company had completed and explain the next step in this process.

वैलनैस फार्मेसी प्राइवेट लिमिटेड दवाईयों के उत्पादन एवं वितरण में संलग्न है । कम्पनी जानती है कि कोविड–19 महामारी के कारण इसकी दवाईयों की माँग बढ़ेगी । अतः इसने अपने विक्रय आवर्त को 40% तक बढ़ाने का उद्देश्य निर्धारित किया । इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए उसने यह सूचना एकत्रित की कि अधिकांश डाक्टर्स इस दवाई की सलाह देते हैं और बाजार में अभी भी बहुत से सुअवसर उपलब्ध हैं ।

ऐसा करके वैलनैस फार्मेसी प्राइवेट लिमिटेड ने नियोजन प्रक्रिया के दो चरणों को पूरा किया है ।
उन चरणों को पहचानिए जिन्हें कम्पनी ने पूरा किया है और इस प्रक्रिया के अगले चरण को समझाइए ।

13 Complete the following flow chart : **3**

________,financial and ________ decision

(................................ ....)	financial decision (Proportion in which funds are raised from various sources)	(................................ ....)

निम्नलिखित प्रवाह चार्ट को पूरा कीजिए ।

________, वित्तीय एवं ________ निर्णय

(................................ ....)	वित्तीय निर्णय वह अनुपात जिसमें विभिन्न स्रोतों से कोष एकत्रित किया जाता है ।	(................................ ....)

OR / अथवा

State any three objectives of financial planning.

वित्तीय नियोजन के किन्हीं तीन उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए ।

14 Identify and state the component of product mix which is used as an identification of a product in the form of a name, sign, symbol or design. **3**

Also state two other components of product mix.

उत्पाद–मिश्र के उस घटक को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए जिसका प्रयोग एक नाम, संकेत, चिन्ह या डिजाइन के रूप में एक उत्पाद की पहचान करने के लिए उपयोग किया जाता है । उत्पाद–मिश्र के दो अन्य घटकों का उल्लेख भी कीजिए ।

15 'Consumer Protection is in the interest of business itself.' In the light of this statement state any three points of importance of consumer protection from the point of view of a business. **3**

'उपभोक्ता संरक्षण स्वयं व्यवसाय के हित में है ।' इस कथन के संदर्भ में व्यवसाय के दृष्टिकोण से उपभोक्ता संरक्षण के महत्व के किन्हीं तीन बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

16 Reema is a successful manager because she knows as per changing situations how principles of management are modified and applied. **4**

(A) Identify the nature of principles of management highlighted in the above lines.

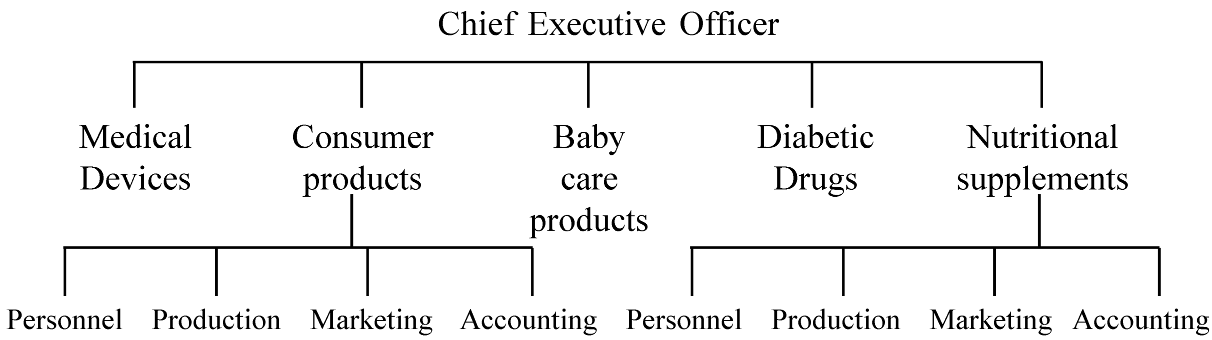
(B) Explain three other characteristics of the nature of principles of management other than the one in (A) explain in the above lines.

रीमा एक सफल प्रबन्धक है क्योंकि वह जानती है कि बदलती हुई परिस्थितियों में प्रबन्ध के सिद्धान्तों को कैसे संशोधित एवं प्रयुक्त किया जाता है ।

(A) उपरोक्त पंक्तियों में प्रकाशित प्रबंध के सिद्धान्तों की प्रकृति को पहचानिए ।

(B) उपरोक्त पंक्तियों में समझाई गई विशेषता के अतिरिक्त प्रबन्ध के सिद्धान्तों की इस प्रकृति की तीन अन्य विशेषताए समझाइए ।

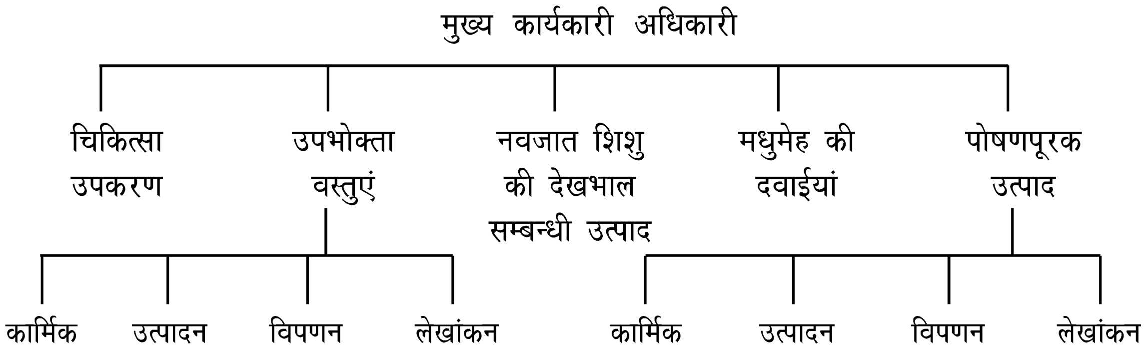
17 A Pharmaceutical company has the following organization structure. **4**



(A) Identify and explain the type of organization structure followed by the Company.

(B) State one merit and one limitation of the structure identified in (A) above.

एक दवा बनाने वाली कम्पनी का संगठन ढांचा निम्न प्रकार है –



(A) कम्पनी द्वारा अपनाए गए संगठन ढांचे के प्रकार को पहचानिए एवं समझाइए ।

(B) उपरोक्त (A) में पहचान गए ढांचे का कोई एक लाभ व एक सीमा का उल्लेख कीजिए ।

18 Explain the following money market instruments : **2+2=4**

(i) Certificate of deposit

(ii) Commercial paper

मुद्रा बाज़ार के निम्नलिखित प्रलेखों को समझाइए :

(i) जमा प्रमाण पत्र

(ii) वाणिज्यिक पत्र

19 Explain 'Single-line stores' and 'speciality stores' as fixed shop retailers. **2+2=4**

स्थायी दुकान फुटकर व्यापार के रूप में 'एक ही प्रकार की वस्तुओं का स्टोर' तथा 'विशेष वस्तुओं का स्टोर' को समझाइए ।

20 Pushpak stores is a large scale retail shop where a large variety of goods are sold in a single building. The entire building is divided into a number of departments. In each department specific type of goods like stationery goods, electronic goods, garments, jewellery etc. are made available. **4**

(A) Identify the type of retail trade done by Pushpak stores.

(B) State any three limitations of this type of retail trade.

पुष्पक स्टोर्स एक बड़े पैमाने की फुटकर दुकान है जिसमें विभिन्न प्रकार की वस्तुएं एक ही भवन में बेची जाती हैं । प्रत्येक विभाग में विशेष प्रकार की वस्तुओं जैसे स्टेशनरी का सामान, इलैक्ट्रोनिक का सामान, कपड़े, आभूषण इत्यादि उपलब्ध कराए जाते हैं ।

(A) पुष्पक स्टोर्स द्वारा किये जा रहे फुटकर व्यापार के प्रकार को पहचानिए ।

(B) इस प्रकार के फुटकर व्यापार की किन्हीं तीन सीमाओं का उल्लेख कीजिए ।

21 Explain 'work studies' as a technique of scientific management. **5**

वैज्ञानिक प्रबन्ध की एक तकनीक के रूप में 'कार्य अध्ययन' को समझाइए ।

22 Explain the steps in the process of controlling function of management. **5**

प्रबन्ध के नियन्त्रण कार्य की प्रक्रिया के चरणों को समझाइए ।

23 Differentiate between equity shares and preference shares on the basis of **5**

(a) Choice

(b) Payment of dividend

(c) Return on capital

(d) Voting rights

(e) Accumulation on dividend

'समता अंशों' एवं 'पूर्वाधिकारी अंशों' में निम्नलिखित आधारों पर अन्तर्भेद कीजिए :

(a) चुनाव

(b) लाभांश का भुगतान

(c) पूंजी पर प्रतिफल

(d) वोट देने का अधिकार

(e) लाभांश का संचय

24 Marketing is important for the business, the consumers as well as for the society. Explain how by giving any five points. **5**

'विपणन व्यवसाय के लिए, उपभोक्ताओं के लिए और साथ ही समाज के लिए महत्वपूर्ण है ।' कोई पांच बिन्दु देते हुए समझाइए कैसे ?

25 State any five difficulties faced by the buyers and sellers engaged in external trade. **1×5=5**

बाह्य व्यापार में संलग्न क्रेताओं एवं विक्रेताओं द्वारा सामना की जाने वाली किन्हीं पांच कठिनाईयों का उल्लेख कीजिए ।

26 Name the concept of management which harmonizes the efforts of different department to achieve common objectives. Also explain any five features of this concept. **6**

प्रबन्ध की उस अवधारणा का नाम बताइए जो समान उद्देश्य की प्राप्ति के लिए विभिन्न विभागों के प्रयासों में एकरूपता लाती है । इस अवधारणा की किन्हीं पाँच विशेषताओं को भी समझाइए ।

OR / अथवा

Objectives are end results towards which all managerial efforts and organizational activities are directed. In the light of the statement explain any five objectives of management.

'उद्देश्य वह अंतिम परिणाम होते हैं जिनकी ओर सभी प्रबन्धकीय प्रयासों तथा संगठनात्मक क्रियाओं को निर्देशित किया जाता है ।' इस कथन के संदर्भ में प्रबन्ध के किन्हीं पांच उद्देश्यों को समझाइए ।

27 Selection is the process of choosing the most suitable candidates. State the steps of the selection process. **6**

'चयन सबसे उपयुक्त अभ्यार्थी के चुनाव की प्रक्रिया है ।' चयन प्रक्रिया के चरणों का उल्लेख कीजिए ।

OR / अथवा

Why is the employee training necessary in an organization ? State any six reasons.

'किसी संगठन में कर्मचारियों का प्रशिक्षण क्यों आवश्यक होता है ?' किन्हीं छः कारणों का उल्लेख कीजिए ।

28 Public deposits are very popular and convenient method of raising short term and medium term finance. Explain any four merits of this method. **6**

'सार्वजनिक जमा अल्पावधि एवं मध्यावधि वित्त एकत्र करने की बहुत लोकप्रिय एवं सुविधाजनक विधि है' । इस विधि के कोई चार लाभ समझाइए ।

OR / अथवा

As per Companies Act, 1956, companies are required to transfer a part of their profits in reserves which is known as 'Retention of Profit'. As a source of long term finance it has many benefits but still many limitations too. State any three benefits and three limitations of Retention of Profit.

कम्पनी अधिनियम 1956 के अनुसार कम्पनियों के लिए लाभों का कुछ भाग संचयों में आवश्यक रूप में हस्तान्तरित करना होता है जिसे 'लाभों का संचय' नाम से जाना जाता है । लम्बी अवधि वित्त के स्रोत के रूप में इसके कई लाभ हैं किन्तु कई हानियाँ भी हैं। लाभों के संचय के किन्हीं तीन लाभों एवं तीन सीमाओं (हानियों) का उल्लेख कीजिए ।

29 Price of the product should be neither high nor too low as it affects the sales volume and profitability. Hence various factors are taken into consideration while determining the price of a product. Explain any four such factors. **6**

उत्पाद का मूल्य न तो अधिक होना चाहिए और न ही बहुत कम क्योंकि यह विक्रय की मात्रा एवं लाभप्रदता को प्रभावित करता है । अतः एक उत्पाद का मूल्य निर्धारित करते समय बहुत से कारकों को ध्यान में रखा जाता है । ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए ।

OR / अथवा

The route which the product follows from manufacture to the consumers involves certain costs. This affects the price of the product and profits. Hence the manufacturer has to take into consideration certain factors before finalizing the channels of distribution. Explain any four such factors which affects the choice of distribution channel.

उत्पादक से उपभोक्ता तक उत्पाद जिस मार्ग से जाता है उसमें बहुत सी लागतें निहित होती है । यह उत्पाद के मूल्य और लाभों को प्रभावित करती है । अतः वितरण के माध्यम का चयन करने से पहले कुछ कारकों को ध्यान में रखा जाता है । ऐसे किन्हीं चार कारकों को समझाइए ।

30 Maha Footwears Ltd. is a company having 200 shops at different places of the country. All the 200 shops having the same name, same decoration and they are dealing in the same type of products with same price. All sales are made strictly on the cash basis. **6**

(a) Identify the type of retail trade.

(b) State five merits of this type of retail trade identified in part (a) above.

महा फुटवियर्स लिमिटेड एक कम्पनी है जिसकी देश में विभिन्न स्थानों पर 200 दुकानें हैं । सभी 200 दुकानों का एक जैसा नाम है, एक जैसी साज़–सज्जा है तथा वे एक ही प्रकार की वस्तुओं में व एक ही मूल्य पर लेन–देन करती हैं । समस्त बिक्री सिर्फ नगद आधार पर की जाती है ।

(a) फुटकर व्यापार के प्रकार को पहचानिए ।

(b) उपरोक्त भाग (a) में पहचाने गए फुटकर व्यापार के प्रकार के किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए ।

OR / अथवा

Rekha purchased one kg of pure Deshi Ghee from a shopkeeper. After using it she had a doubt that it is adulterated. She sent it for a laboratory test which confirmed that the ghee is adulterated. State any six reliefs available to Rekha, if she complaints and the consumer court is satisfied about the genuineness of the complaint.

रेखा ने एक दुकानदार से 1 किलो शुद्ध देशी घी खरीदा । खरीदने के बाद उसे शक हुआ कि यह मिलावट वाला है । उसने इसे एक प्रयोगशाला परीक्षण के लिए भेजा जिसने यह पुष्टि कर दी कि घी मिलावट वाला है ।

यदि उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है तो रेखा के शिकायत करने पर उसे प्राप्त होने वाली किन्हीं छः राहतों का उल्लेख कीजिए ।