O.P.JINDAL SCHOOL , SAVITRI NAGAR

PRE – BOARD – II (2025-26) (SET-A)

Please check that this question paper contains-- **15** pages.
Please check that this question paper contains-- 34 Questions.
Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.
15 minutes time has been allotted to read the question paper. The students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

कक्षा / Class –12 **विषय/Subject:व्यावसायिकअध्ययन/Business Studies (054)**

समय / Time: 3 घंटे / 3 Hours **अधिकतमअंक/Max. Marks: 80**

General Instructions:
(a) Questions from 1 to 20 carrying 1 mark each. Answer to these questions may be MCQ, one word, fill in the blanks, true/ false or one sentence.
(b) Questions from 21 to 24 carrying 3 marks each. Answer to these questions may be from 50-75 words.
(c) Questions from 25 to 30 carrying 4 mark each. Answer to these questions may be about 150 words.
(d) Questions from 31 to 34 carrying 6 marks each. Answer to these questions may be about 200 words.
(e) Attempt all parts of a question together.

सामान्य निर्देश:
(ए) खंड अ में 1 से 20 तक प्रत्येक प्रश्न 1 अंक के है। इन प्रश्नों का उत्तर एमसीक्यू, एकशब्द, रिक्त स्थान भरें, सही/गलत या एक वाक्य हो सकता है।
(बी) खंड ब में 21 से 24 तक के प्रश्न 3 अंक के है। इन प्रश्नों का उत्तर 50-75 शब्दों का हो सकता है।
(सी) खंड स में 25 से 30 प्रश्न 4 अंक के है। इन प्रश्नों का उत्तर लगभग 150 शब्दों का हो सकता है।
(डी) खंड द में 31 से 34 तक के प्रश्न 6 अंक के है। इन प्रश्नों का उत्तर लगभग 200 शब्दों का हो सकता है।
(ई) प्रश्न के सभी भागों को एक साथ हल करें।

Q. N.	Questions	Marks
1	Silico Limited has appointed the former consulting executive of Shri. Shakti Ltd, Rajan Bahl as its Vice President. What will be his basic task? A) To integrate diverse elements and co-ordinate activities of different departments. B) To carry out plans formulated by top managers. C) To oversee the efforts of the workforce. D) Help to maintain quality of output. सिलिको लिमिटेड ने श्री शक्ति लिमिटेड के पूर्व परामर्श दाता राजन बहल को अपना उपाध्यक्ष नियुक्त किया है। उनका मूल कार्य क्या होगा ? A) विभिन्न विभागों के विविध तत्वों को एकीकृत करना और उनकी गतिविधियों का समन्वय करना। B) शीर्ष प्रबंधकों द्वारा तैयार की गई योजनाओं को क्रियान्वित करना।	1

	C) कार्यबल के प्रयासों की निगरानी करना। D) उत्पादन की गुणवत्ता बनाए रखने में सहायता करना।	
2	"The application of principles of Management depends upon the prevailing situation at a particular point of time and application of these principles has to be changed as per requirements." This statement highlights which of the following features of principles of management: A) General guidelines B) Contingent C) Flexible D) Mainly behavioural. प्रबंधन के सिद्धांतों का अनुप्रयोग किसी विशेष समय पर प्रचलित स्थिति पर निर्भर करता है और इन सिद्धांतों के अनुप्रयोग को आवश्यकतानुसार बदलना पड़ताहै।" यह कथन प्रबंधन के सिद्धांतों की निम्नलिखित विशेषताओं में से किस पर प्रकाश डालता है: A) सामान्य दिशा निर्देश B) आकस्मिक C) लचीला D) मुख्यतः व्यवहारिक।	1
3	Assertion (A): Quick decision making is facilitated in case of autocratic leadership style. Reason(R): An autocratic leader makes decision in consultation with his subordinates. A) Assertion (A) is true and Reason (R) is false. B) Assertion (A) is false and Reason (R) is true. C) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, but Reason (R) is not the correct explanation of the Assertion. D) Both Assertion (A) and Reason (R) are true, and Reason (R) is the correct explanation of the Assertion. अभिकथन (A): निरंकुश नेतृत्व शैली में त्वरित निर्णय लेना आसान होता है। कारण (R): एक निरंकुश नेता अपने अधीनस्थों के परामर्श से निर्णय लेता है। A) अभिकथन (A) सत्य है और कारण (R) असत्य है। B) अभिकथन (A) असत्य है औरकारण (R) सत्य है। C) अभिकथन (A) और कारण (R) दोनों सत्य हैं, लेकिन कारण (R) अभिकथन की सही व्याख्या नहीं है। D) अभिकथन (A) और कारण (R) दोनों सत्य हैं, और कारण (R) अभिकथन की सही व्याख्या है।	1
4	Statement I: Taylor was of view that the foundation of job efficiency is laid down in the very process of staff selection. Statement II: According to Taylor, the Gang Boss works under the planning authority. In the light of given statements, choose the correct alternative: A) Both the statements are true. B) Both the statements are false. C) Statement I is true and statement II is false. D) Statement I is false and statement II is true.	1

	or post for which she/he is selected.
C. Orientation	iii. Evaluating employee's current or past performance as against certain predetermined standards.
D. Performance appraisal	iv. The process of searching for prospective employees and stimulating them to apply for jobs in the organisation.

a) A-i, B-ii,C-iii,D-iv
b) A-ii, B-iii,C-i,D-iv
c) A-ii, B-iv,C-i,D-iii
d) A-ii, B-i,C-iv,D-iii.

कॉलम I मेंदिएगएशब्दोंकोकॉलम II मेंदिएगएअर्थसेसुमेलितकरें:

कॉलम I	कॉलम II
A. प्लेसमेंट	i. चयनित कर्मचारियों का अन्य कर्मचारियों से परिचय कराना और उन्हें संगठन के नियमों और नीतियों से परिचित कराना।
B. भर्ती	ii. यह कर्मचारी को उस पद या पद पर आसीन करने से संबंधित है जिसके लिए उसका चयन किया गया है।
C. अभिविन्यास	iii. कुछ पूर्व निर्धारित मानकों के आधार पर कर्मचारी के वर्तमान या पिछले प्रदर्शन का मूल्यांकन करना।
D. प्रदर्शनकामूल्यांकन	iv. संभावित कर्मचारियों की खोज करने और उन्हें संगठन में नौकरियों के लिए आवेदन करने के लिए प्रोत्साहित करने की प्रक्रिया।

A) A-i, B-ii,C-iii,D-iv
B) A-ii, B-iii,C-i,D-iv
C) A-ii, B-iv,C-i,D-iii
D) A-ii, B-i,C-iv,D-iii.

10 Self-Actualisation Needs are concerned with ______________ 1

A) Autonomy status B) Recognition
C) Growth and Self-fulfilment D) None of these

आत्म-साक्षात्कार की आवश्यकताएं ______________ से संबंधित हैं।

A) स्वायत्तता की स्थिति B) मान्यता
C) विकास और आत्म-पूर्ति D) इनमें से कोई नहीं

11	It is a process that allocates or directs funds available for investment into their most productive instrument opportunity'. This is known as: A) Financial planning B) Financial Intermediation C) Allocative function D) Capital budgeting यह एक ऐसी प्रक्रिया है जो निवेश के लिए उपलब्ध धन को उनके सबसे अधिक उत्पादक साधन अवसर में आवंटित या निर्देशित करती है। इसे निम्न नामों से जाना जाता है: A) वित्तीय नियोजन B) वित्तीय मध्यस्थता C) आवंटन कार्य D) पूँजी बजटिंग	1
12	"It is the process of classification of products into different groups, on the basis of some of its important characteristics such as quality, size, etc. which is particularly necessary for products which are not produced according to predetermined specifications." Identify the function of marketing: A) Labelling B) Standardisation C) Grading D) Packaging यह उत्पादों को उनकी कुछ महत्वपूर्ण विशेषताओं जैसे गुणवत्ता, आकार आदि के आधार पर विभिन्न समूहों में वर्गीकृत करने की प्रक्रिया है, जो विशेष रूप से उन उत्पादों के लिए आवश्यक है जो पूर्व निर्धारित विनिर्देशों के अनुसार उत्पादित नहीं होते हैं।" विपणन के कार्य की पहचान करें: A) लेबलिंग B) मानकीकरण C) ग्रेडिंग D) पैकेजिंग	1
13	"Manager in a conscious manner has to ensure that even where members of a department willingly cooperate, coordination give direction to the willing spirit." The characteristic of coordination being highlighted here is: A) Coordination is the responsibility of all managers. B) Coordination is a deliberate function. C) Coordination integrates group efforts. D) Coordination is a continuous process. "प्रबंधक को सचेत रूप से यह सुनिश्चित करना होगा कि जहाँ विभाग के सदस्य स्वेच्छा से सहयोग करते हैं, वहाँ समन्वय उस स्वेच्छापूर्ण भावना को दिशा प्रदान करे।" यहाँ समन्वय की विशेषता पर प्रकाश डाला जा रहा है: A) समन्वय सभी प्रबंधकों की ज़िम्मेदारी है। B) समन्वय एक सुविचारित कार्य है। C) समन्वय समूह प्रयासों को एकीकृत करता है। D) समन्वय एक सतत प्रक्रिया है।	1
14	If there is a plan to increase production then more labour and machinery will be required. This step in the process of planning will involve organising for labour and purchase of machinery. Identify the step in the Planning process being discussed above. A) Identifying alternative course of action B) Setting objectives C) Selecting an alternative D) Implementing the plan. यदि उत्पादन बढ़ाने की योजना है, तो अधिक श्रम और मशीनरी की आवश्यकता होगी। नियोजन प्रक्रिया के इस चरण में श्रम की व्यवस्था और मशीनरी की खरीद	1

	शामिल होगी। ऊपर चर्चा की गई नियोजन प्रक्रिया के चरण की पहचान कीजिए। A) वैकल्पिक कार्यवाही की पहचान करना B) उद्देश्य निर्धारित करना C) विकल्प का चयन करना D) योजना का क्रियान्वयन करना।	
15	Identify the external source of recruitment illustrated by the picture given below: नीचे दिए गए चित्र में भर्ती के बाहरी स्रोत की पहचान कीजिए: A) Direct recruitment B) Casual callers C) Advertisement D) Labour contractors. A) प्रत्यक्ष भर्ती B) आकस्मिक कॉलर्स C) विज्ञापन D) श्रम ठेकेदार।	1
16	Bharti Ltd. is a leading mobile company. It is planning to acquire Queen Ltd. (its close competitor) business worth Rs.1,000 crore. Which financial decision is involved in it? A) Investment B) Financing C) Dividend D) Working capital. भारती लिमिटेड एक अग्रणी मोबाइल कंपनी है। यह क्वीन लिमिटेड (अपनी निकट प्रतिद्वंद्वी) के 1,000 करोड़ रुपये मूल्य के व्यवसाय का अधिग्रहण करने की योजना बना रही है। इसमें कौन सा वित्तीय निर्णय शामिल है? A) निवेश B) वित्तपोषण C) लाभांश D) कार्यशील पूंजी	1
17	'Increase in the profit earned by the equity shareholders due to the presence of fixed financial charges like interest' is called: A) Financial planning B) Dividend decision C) Financing decision D) Trading on equity 'ब्याज जैसे निश्चित वित्तीय शुल्कों की उपस्थिति के कारण इक्विटी शेयरधारकों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि' को क्या कहा जाता है? A) वित्तीय नियोजन B) लाभांश निर्णय C) वित्तपोषण निर्णय D) इक्विटी पर व्यापार	1
18	Which of the following is a regulatory function of Securities and Exchange Board of India? A) Registration of brokers and sub-brokers and other players in the market	1

	B) Training of intermediaries of the securities market C) Promotion of fair practices and code of conduct in securities market. D) Conducting research and publishing information useful to all market participants. निम्नलिखित में से कौन सा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड का नियामक कार्य है? A) बाजार में दलालों, उप-दलालों और अन्य प्रतिभागियों का पंजीकरण B) प्रतिभूति बाजार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण C) प्रतिभूति बाजार में निष्पक्ष व्यवहार और आचार संहिता को बढ़ावा देना। D) सभी बाजार सहभागियों के लिए उपयोगी अनुसंधान करना और जानकारी प्रकाशित करना।	
19	In the paint industry, various raw materials are mixed in different proportions with petroleum for manufacturing different kinds of paints. One specific raw material is not readily available to the manufacturing company. Bonter paints company is also facing this problem and because of this there is a time lag between placing the order and the actual receipt of the material. But once it receives the raw material, it takes less time to convert it into finished goods. Identify the factor affecting working capital requirements of this industry. A) Nature of business B) Seasonal factors C) Operating efficiency D) Availability of raw material पेंट उद्योग में, विभिन्न प्रकार के पेंट बनाने के लिए विभिन्न कच्चे माल को पेट्रोलियम के साथ अलग-अलग अनुपात में मिलाया जाता है। निर्माण कंपनी को एक विशिष्ट कच्चा माल आसानी से उपलब्ध नहीं होता है। बोंटर पेंट्स कंपनी भी इसी समस्या का सामना कर रही है और इस वजह से ऑर्डर देने और सामग्री की वास्तविक प्राप्ति के बीच समय का अंतराल होता है। लेकिन एक बार कच्चा माल प्राप्त हो जाने पर, उसे तैयार माल में बदलने में कम समय लगता है। इस उद्योग की कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले कारक की पहचान कीजिए। A) व्यवसाय की प्रकृति B) मौसमी कारक C) परिचालन दक्षता D) कच्चे माल की उपलब्धता	1
20	____________________ is a number assigned to each transaction by the stock exchange and is printed on the contract note. A) Client code number B) Unique order code C) Permanent account number D) None of these ____________________ स्टॉक एक्सचेंज द्वारा प्रत्येक लेनदेन को दी जाने वाली एक संख्या है और अनुबंध नोट पर मुद्रित होती है। A) क्लाइंट कोड संख्या B) विशिष्ट ऑर्डर कोड C) स्थायी खाता संख्या D) इनमें से कोई नहीं	1
21	Differentiate between functional structure and divisional structure on the basis of following: i. Formation ii. Managerial development iii. Specialisation	3

	OR Explain the following points of importance of organising function of management: i. Optimum utilisation of resources ii. Clarity in working relationship iii. Adoption to change निम्नलिखित के आधार पर कार्यात्मक संरचना और प्रभागीय संरचना में अंतर स्पष्ट कीजिए: i. गठन ii. प्रबंधकीय विकास iii. विशेषज्ञता **अथवा** प्रबंधन के संगठनात्मक कार्य के महत्व के निम्नलिखित बिंदुओं की व्याख्या कीजिए: i. संसाधनों का इष्टतम उपयोग ii. कार्य संबंधों में स्पष्टता iii. परिवर्तन को अपनाना	
22	Differentiate between 'Marketing Concept' And 'Selling Concept' of marketing management philosophies on the basis of the following: (i) Meaning (ii) Main Focus (iii) Means निम्नलिखित के आधार पर विपणन प्रबंधन दर्शन की 'विपणन अवधारणा' और 'विक्रय अवधारणा' के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए: (i) अर्थ (ii) मुख्य फोकस (iii) साधन	3
23	State any three functions of financial markets. **OR** Explain the first three steps of trading and settlement method of stock market. वित्तीय बाज़ारों के कोई तीन कार्य बताइए। **अथवा** शेयर बाज़ार में ट्रेडिंग और निपटान पद्धति के पहले तीन चरणों की व्याख्या कीजिए।	3
24	Captcha 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 a rapidly changing business environment. This has helped the organisation to adjust smoothly. Identify and state three points of importance of management being highlighted here. कैप्चा 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 को	3

	विकसित करने में मदद मिलती है। संगठन समाज के एक जिम्मेदार घटक के रूप में कार्य करता है और हमेशा उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद बनाता है। बाजार में इसकी एक सकारात्मक छवि है। प्रशिक्षण मॉड्यूल उत्कृष्ट हैं और कर्मचारी हमेशा तेजी से बदलते व्यावसायिक परिवेश के संदर्भ में समाधान प्रदान करने के अनूठे तरीके खोजने का प्रयास करते हैं। इससे संगठन को सुचारू रूप से समायोजित होने में मदद मिली है। प्रबंधन के महत्व के तीन बिंदुओं को पहचानें और बताएँ जिन पर यहाँ प्रकाश डाला गया है।	
25	Explain the following functions of marketing i. Gathering and analysing market information ii. Product designing and development **OR** Explain the components of physical distribution. विपणन के निम्नलिखित कार्यों की व्याख्या कीजिए: i. बाज़ार की जानकारी एकत्र करना और उसका विश्लेषण करना ii. उत्पाद डिज़ाइन और विकास **अथवा** भौतिक वितरण के घटकों की व्याख्या कीजिए।	4
26	Explain the following types of plans: i. Strategy. ii. Policy **Or** Explain the following features of planning: i. Planning is a mental exercise. ii. Planning involves decision making. निम्नलिखित प्रकार की योजनाओं की व्याख्या कीजिए: i. रणनीति। ii. नीति **अथवा** नियोजन की निम्नलिखित विशेषताओं की व्याख्या कीजिए: i. नियोजन एक मानसिक अभ्यास है। ii. नियोजन में निर्णय लेना शामिल है।	4
27	The Government of India has recently come up with an amendment to Section 6 of the Payment of Wages Act 1936, to allow employers of certain industries to make payment through various electronics modes of payments. The amendment will be applicable to all the public sector undertakings for wages disbursement using e-payment options. This is another milestone in the direction to further push to a cashless economy. Identify and explain any two dimensions of the business environment which relate to the above-mentioned case. भारत सरकार ने हाल ही में वेतन भुगतान अधिनियम, 1936 की धारा 6 में संशोधन किया है, जिससे कुछ उद्योगों के नियोक्ताओं को विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक भुगतान	4

	विधियों के माध्यम से भुगतान करने की अनुमति मिल गई है। यह संशोधन ई-भुगतान विकल्पों का उपयोग करके वेतन भुगतान के लिए सभी सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों पर लागू होगा। यह नकदी रहित अर्थव्यवस्था को और आगे बढ़ाने की दिशा में एक और मील का पत्थर है। उपर्युक्त मामले से संबंधित व्यावसायिक वातावरण के किन्हीं दो आयामों की पहचान कीजिए और उनकी व्याख्या कीजिए।	
28	"How can a regional manager of a retail chain enhance operational efficiency and maximise profits by analysing deviations in sales performance among different stores?" Some outlets consistently exceed sales targets, while others struggle to meet their goals. To address these disparities, the regional manager aims to implement two management techniques for analysing deviations. Explain these two techniques in detail. "एक खुदरा श्रृंखला का क्षेत्रीय प्रबंधक विभिन्न दुकानों के बीच बिक्री प्रदर्शन में विचलन का विश्लेषण करके परिचालन दक्षता कैसे बढ़ा सकता है और लाभ को अधिकतम कैसे कर सकता है?" कुछ दुकानें लगातार बिक्री लक्ष्य से अधिक प्रदर्शन करती हैं, जबकि अन्य अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए संघर्ष करती हैं। इन असमानताओं को दूर करने के लिए, क्षेत्रीय प्रबंधक विचलन के विश्लेषण हेतु दो प्रबंधन तकनीकों को लागू करने का लक्ष्य रखता है। इन दोनों तकनीकों की विस्तार से व्याख्या कीजिए।	4
29	Rushil opened 'RK Hair and Beauty Salon' in a reputed locality and appointed fifteen people as salon staff. However, within just a few months, he observed that the employees were leaving the salon one by one and the business was not able to meet even the monthly targets. Rushil asked his manager to find out the reason. The manager reported that quite often, according to the requirement, the hair stylist was asked to do the work of a makeup artist and a makeup artist was asked to do nail care, etc. As a result, the employees were not happy and wanted to work at a salon where work was divided according to their competence and would enhance their specialisation. The manager also added that there was neither any fixed place for hair care, skin care or nail care materials nor for the employees. This created confusion and hindrance in the work and led to further dissatisfaction amongst the staff. As a result, the employees kept leaving the salon leading to high employee turnover ratio and a shortage of experienced staff. Identify and explain the two principles of management discussed above that are not followed in 'RK Hair and Beauty Salon'. रुशिल ने एक प्रतिष्ठित इलाके में 'आरके हेयर एंड ब्यूटी सैलून' खोला और पंद्रह लोगों को सैलून स्टाफ के रूप में नियुक्त किया। हालाँकि, कुछ ही महीनों में, उन्होंने देखा कि कर्मचारी एक-एक करके सैलून छोड़ रहे थे और व्यवसाय मासिक लक्ष्य भी पूरा नहीं कर पा रहा था। रुशिल ने अपने मैनेजर से इसका कारण जानने को कहा। मैनेजर ने बताया कि	4

	अक्सर ज़रूरत के हिसाब से हेयर स्टाइलिस्ट से मेकअप आर्टिस्ट का काम और मेकअप आर्टिस्ट से नाखूनों की देखभाल आदि का काम करवाया जाता था। नतीजतन, कर्मचारी खुश नहीं थे और ऐसे सैलून में काम करना चाहते थे जहाँ काम उनकी योग्यता के अनुसार बँटा हो और उनकी विशेषज्ञता बढ़े। मैनेजर ने यह भी बताया कि न तो बालों की देखभाल, त्वचा की देखभाल या नाखूनों की देखभाल की सामग्री के लिए कोई निश्चित जगह थी और न ही कर्मचारियों के लिए। इससे काम में भ्रम और बाधाएँ पैदा हुईं और कर्मचारियों में असंतोष बढ़ता गया। नतीजतन, कर्मचारी सैलून छोड़ते रहे, जिससे कर्मचारियों का टर्नओवर अनुपात बढ़ता गया और अनुभवी कर्मचारियों की कमी होती गई। ऊपर बताए गए प्रबंधन के उन दो सिद्धांतों की पहचान कीजिए और उनकी व्याख्या कीजिए जिनका 'आरके हेयर एंड ब्यूटी सैलून' में पालन नहीं किया जाता।	
30	'Amarya Dairy Products' is a fantastic brand offering great quality dairy products. It is not only famous for the quality of its products, but also for retaining its employees in the organisation till their retirement. It believes in growth of its employees by providing them learning opportunities from time to time. For this the company divided the employees in two groups, Group-I and Group-II. Group-I having employees with more than 10 years of experience and Group-II having employees who had joined the organisation just one year before. The learning opportunities provided by the company to Group-II employees would help them in increasing their skills, attitudes and abilities to perform specific jobs, whereas the learning opportunities provided to Group-I employees would help them to grow in all respects. Identify and explain the two concepts of staffing function of management discussed above. अमर्या डेयरी प्रोडक्ट्स' एक शानदार ब्रांड है जो बेहतरीन गुणवत्ता वाले डेयरी उत्पाद प्रदान करता है। यह न केवल अपने उत्पादों की गुणवत्ता के लिए प्रसिद्ध है, बल्कि अपने कर्मचारियों को उनकी सेवानिवृत्ति तक संगठन में बनाए रखने के लिए भी प्रसिद्ध है। यह अपने कर्मचारियों को समय-समय पर सीखने के अवसर प्रदान करके उनके विकास में विश्वास करता है। इसके लिए कंपनी ने कर्मचारियों को दो समूहों में विभाजित किया है: समूह-I और समूह-II। समूह-I में 10 वर्ष से अधिक अनुभव वाले कर्मचारी हैं और समूह-II में वे कर्मचारी हैं जो एक वर्ष पहले ही संगठन में शामिल हुए हैं। कंपनी द्वारा समूह-II के कर्मचारियों को प्रदान किए गए सीखने के अवसर उन्हें विशिष्ट कार्य करने के लिए अपने कौशल, दृष्टिकोण और क्षमताओं को बढ़ाने में मदद करेंगे, जबकि समूह-I के कर्मचारियों को प्रदान किए गए सीखने के अवसर उन्हें हर तरह से विकसित होने में मदद करेंगे। ऊपर चर्चा की गई प्रबंधन के स्टाफिंग कार्य की दो अवधारणाओं को पहचानें और समझाएँ।	4

31	VK Ltd. is a fast-moving consumer goods company. It has shareholders spread all over India. Most of its shareholders depend upon a regular income from their investment. VK Ltd. has been earning consistent profits. The management of the company keeps in mind the preference of the shareholders regarding payment of dividend. Since its shareholders, in general, desire that at least a certain amount is paid as dividend to them every year, the company declares dividend every year. Atul, the Finance Manager of the company identified promising growth opportunities. He suggested to the Chief Executive Officer to retain the earnings to finance the required investments instead of declaring a dividend every year. For this, the Chief Executive Officer decided to call a General Body Meeting of the shareholders. (i) State two factors affecting dividend decision discussed above. (ii) Explain four other factors that affect the dividend decision of a company. वीके लिमिटेड एक फास्ट-मूविंग कंज्यूमर गुड्स कंपनी है। इसके शेयरधारक पूरे भारत में फैले हुए हैं। इसके अधिकांश शेयरधारक अपने निवेश से प्राप्त नियमित आय पर निर्भर हैं। वीके लिमिटेड लगातार लाभ अर्जित कर रही है। कंपनी का प्रबंधन लाभांश भुगतान के संबंध में शेयरधारकों की प्राथमिकता को ध्यान में रखता है। चूँकि इसके शेयरधारक, सामान्यतः, चाहते हैं कि उन्हें हर वर्ष कम से कम एक निश्चित राशि लाभांश के रूप में मिले, इसलिए कंपनी हर वर्ष लाभांश घोषित करती है। कंपनी के वित्त प्रबंधक अतुल ने आशाजनक विकास के अवसरों की पहचान की। उन्होंने मुख्य कार्यकारी अधिकारी को सुझाव दिया कि वे हर वर्ष लाभांश घोषित करने के बजाय आवश्यक निवेशों के वित्तपोषण के लिए आय को अपने पास रखें। इसके लिए, मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने शेयरधारकों की एक आम सभा बुलाने का निर्णय लिया। (i) ऊपर चर्चा किए गए लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले दो कारक बताइए। (ii) किसी कंपनी के लाभांश निर्णय को प्रभावित करने वाले चार अन्य कारकों की व्याख्या कीजिए।	6
32	Identify and explain the communication barrier discussed in each of the following cases and name the broad category of each communication barrier to which they relate: (i) 'MNB Ltd.' launches a new software programme using Artificial Intelligence. Ajit, the Project Manager, explains the new software system to employees in the organisation, using terms like 'cloud computing', 'machine learning', etc. Since the employees are not specialists in this field, they cannot understand the actual meaning of many words used by the Project Manager. (ii) Rajesh, working as Production Manager in 'KLM Ltd.', approaches the General Manager, Kumar to discuss the problems he is having at work. Rajesh tells him about the increasing workload and the need for additional support. However, Kumar who is working on an important file, keeps glancing at it while nodding occasionally. He does not make eye contact with Rajesh or stop reading the file. He responds saying "Okay Rajesh, just try to manage". Rajesh leaves the office feeling disappointed.	6

	(iii) Suresh is a senior technician at a company manufacturing spare parts of a car. He suggests a new method for reducing the idle time on machines to increase efficiency. He presents his idea during a team meeting and is appreciated by everyone. But, the manager Pankaj, does not offer any appreciation award for his brilliant idea. निम्नलिखित प्रत्येक मामले में चर्चा की गई संचार बाधा को पहचानें और समझाएँ तथा प्रत्येक संचार बाधा की व्यापक श्रेणी का नाम बताएँ जिससे वे संबंधित हैं: (i) 'एमएनबी लिमिटेड' आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग करके एक नया सॉफ्टवेयर प्रोग्राम लॉन्च करता है। प्रोजेक्ट मैनेजर, अजीत, संगठन के कर्मचारियों को 'क्लाउड कंप्यूटिंग', 'मशीन लर्निंग' आदि जैसे शब्दों का उपयोग करके नई सॉफ्टवेयर प्रणाली के बारे में समझाता है। चूँकि कर्मचारी इस क्षेत्र के विशेषज्ञ नहीं हैं, इसलिए वे प्रोजेक्ट मैनेजर द्वारा इस्तेमाल किए गए कई शब्दों का वास्तविक अर्थ नहीं समझ पाते हैं। (ii) 'केएलएम लिमिटेड' में प्रोडक्शन मैनेजर के रूप में कार्यरत राजेश, महाप्रबंधक कुमार के पास काम में आ रही समस्याओं पर चर्चा करने के लिए जाता है। राजेश उसे बढ़ते कार्यभार और अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता के बारे में बताता है। हालाँकि, कुमार, जो एक महत्वपूर्ण फ़ाइल पर काम कर रहा है, उस पर नज़र रखता है और बीच-बीच में सिर हिलाता रहता है। वह राजेश से नज़रें नहीं मिलाता या फ़ाइल पढ़ना बंद नहीं करता। वह कहता है, "ठीक है राजेश, बस काम चलाने की कोशिश करो"। राजेश निराश होकर कार्यालय से चला जाता है। (iii) सुरेश एक कार के स्पेयर पार्ट्स बनाने वाली कंपनी में वरिष्ठ तकनीशियन है। वह मशीनों पर काम करने का समय कम करके उनकी कार्यक्षमता बढ़ाने का एक नया तरीका सुझाता है। वह एक टीम मीटिंग में अपना आइडिया पेश करता है और सभी उसकी सराहना करते हैं। लेकिन मैनेजर पंकज उसके शानदार आइडिया के लिए कोई प्रशंसा पुरस्कार नहीं देते।	
33	"E – Solution Ltd." started its operations in the year 2020. At the time of its Inception, the Company had only 10 Employees with Two Departments, a "Production Department" and an "Administration Department". The Products Supplied and the Services Provided by the company started gaining popularity over the years. The Management had faith in the abilities of the employees and thus they allowed them Freedom of Action. The Management recognized that the decisions made at different levels of the organization need to be given More Autonomy. They took a policy decision that there will be Less Control of Superiors over Subordinates. This increased the role of the Subordinates in the organization and now they were in a position to take numerous as well as important decisions. As a result, its Business has diversified into many areas. Presently, it has its Operations throughout the Country with Seven Branches Overseas. Its Organizational Structure has now changed into Divisional Structure and 10,000 People are Working with the Company. (a) Identify the concept of Management which helped the Company to Diversify into many areas and Branches abroad. (b) Explain five points of importance of the Concept identified in (a)	6

	"ई-सॉल्यूशन लिमिटेड" ने वर्ष 2020 में अपना परिचालन शुरू किया। अपनी स्थापना के समय, कंपनी में केवल 10 कर्मचारी थे और दो विभाग थे, एक "उत्पादन विभाग" और एक "प्रशासन विभाग"। कंपनी द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पाद और प्रदान की गई सेवाएँ समय के साथ लोकप्रियता हासिल करने लगीं। प्रबंधन को कर्मचारियों की क्षमताओं पर विश्वास था और इसलिए उन्होंने उन्हें कार्य करने की स्वतंत्रता दी। प्रबंधन ने माना कि संगठन के विभिन्न स्तरों पर लिए गए निर्णयों को अधिक स्वायत्तता दिए जाने की आवश्यकता है। उन्होंने एक नीतिगत निर्णय लिया कि अधीनस्थों पर वरिष्ठों का नियंत्रण कम होगा। इससे संगठन में अधीनस्थों की भूमिका बढ़ गई और अब वे कई महत्वपूर्ण निर्णय लेने की स्थिति में थे। परिणामस्वरूप, इसका व्यवसाय कई क्षेत्रों में विविधतापूर्ण हो गया है। वर्तमान में, इसका संचालन पूरे देश में है और विदेशों में इसकी सात शाखाएँ हैं। इसका संगठनात्मक ढांचा अब विभागीय ढांचे में बदल गया है और कंपनी के साथ 10,000 लोग काम कर रहे हैं। (क) प्रबंधन की उस अवधारणा की पहचान कीजिए जिसने कंपनी को विदेशों में कई क्षेत्रों और शाखाओं में विविधता लाने में मदद की। (ख) (क) में पहचानी गई अवधारणा के महत्व के पाँच बिंदुओं की व्याख्या कीजिए।	
34	Explain the three-tier machinery under The Consumer Protection Act for redressal of consumers' grievances. **OR** State any six functions which the NGO can perform to impart knowledge and educate consumers. पभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु त्रि-स्तरीय तंत्र की व्याख्या कीजिए। **अथवा** उपभोक्ताओं को ज्ञान प्रदान करने और शिक्षित करने के लिए गैर-सरकारी संगठन द्वारा किए जाने वाले किन्हीं छह कार्यों का उल्लेख कीजिए।	6