

## कक्षा-XII

### व्यावसायिक अध्ययन (Business Studies)

समय : 3 घंट + 15 मिनट (अतिरिक्त)

Time : 3 Hrs. + 15 Minute (Extra)]

सामान्य निर्देश (General Instructions) :

1. गलत उत्तर के लिए किसी तरह के अंक की कटौती नहीं होगी।

(There is **No negative marking** for any wrong answer)

2. प्रश्न-पत्र दो खण्डों में है। (There are two sections in the question paper)

पूर्णांक : 100

[Total Marks ; 100]

#### खण्ड-I (Section-I)

##### वस्तुनिष्ठ प्रश्न (Objective Questions)

कुल अंक (Total Marks)	-	50
कुल प्रश्नों की संख्या (Total No. of Questions)	-	50

#### खण्ड-II (Section-II)

##### गैर-वस्तुनिष्ठ प्रश्न (Non-Objective Questions)

कुल अंक (Total Marks)	-	50
लघु उत्तरीय प्रश्न (Short Answer Type Questions)	-	15 (प्रत्येक 2 अंक)
दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (Long Answer Type Questions)	-	04 (प्रत्येक 5 अंक)

3. कुछ दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों में आंतरिक विकल्प भी दिए गए हैं। आप वैसे प्रश्नों में उपलब्ध विकल्पों में से किसी एक प्रश्न का ही उत्तर दें।

(There are some internal options in some of the long answer type questions. In such questions you have to answer any one of the given alternatives.)

4. यथासंभव सभी प्रश्नों का उत्तर अपनी ही भाषा में दें।

(Answer should be in your own language as far as practicable)

5. परीक्षा के दौरान कैलकुलेटर सहित किसी भी तरह का इलेक्ट्रॉनिक संयंत्र (यथा मोबाइल, पेजर इत्यादि का प्रयोग सर्वथा वर्जित है।)

(Use of any electronic gadgets like Calculator, Cell Phone, Pager is prohibited during exam.)

6. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों का उत्तर दिए ओ०एम०आर० सीट में उपयुक्त विकल्प को पेन से भरें।

(उदाहरण के लिए यदि उत्तर (c) हो तो नीले या काले पेन से ऐसे चिह्नित करें:-)

(The answer of objective question is to be given on supplied OMR sheet by completely darkening the appropriate answer option.

For example if answer is (c). You should darken it as shown by blue/black pen.

(a) (b) (●) (d)

**MODEL PAPER ( प्रारूप पत्र )-I****SECTION ( खण्ड ) - I****Objective Questions ( वस्तुनिष्ठ प्रश्न )****Time : 1 Hours 10 Minutes****[Total Marks : 50]****समय : 1 घंटे 10 मिनट****पूर्णांक : 50**

In Section I, there are 50 objective type questions, to be answered on OMR Sheet. Question Nos. 1 to 50 carry 1 mark each.

खण्ड-I में सभी 50 वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के उत्तर ओ०एम०आर० सीट पर दें। प्रश्न संख्या 1 से 50 तक का प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है।

I. In Question Nos. 1 to 50, each question has four alternatives, of which only one is correct. You have to choose the correct alternative :

प्रश्न संख्या 1 से 50 तक के प्रत्येक प्रश्न में चार विकल्प दिए गए हैं जिनमें से एक ही सही है।

सही विकल्प को चिन्हित करें :

$50 \times 1 = 50$

1. "Management is a profession." This statement is of :

- (a) George R. Terry
- (b) American Management Association
- (c) Henry Fayol
- (d) Lawrence A. Appley

"प्रबंध एक पेशा है।" यह कथन है :

- |                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| (a) जार्ज आर. टेरी | (b) अमेरिकन प्रबंध एसोसिएशन |
| (c) हेनरी फैयोल    | (d) लॉरेन्स ए. एप्ले        |

2. The nature of management is :

- (a) As an inborn ability
- (b) As an acquired ability
- (c) As inborn ability and as an acquired ability both
- (d) None of these

प्रबंध की प्रकृति है :

- (a) जन्मजात प्रतिभा के रूप में
- (b) अर्जित प्रतिभा के रूप में
- (c) जन्मजात प्रतिभा तथा अर्जित प्रतिभा दोनों के रूप में
- (d) इनमें से कोई नहीं

3. Primary element of success of management is :

- |                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| (a) Satisfied employee | (b) Large capital      |
| (c) Big market         | (d) Maximum Production |

प्रबंध की सफलता का प्राथमिक तत्व है :

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| (a) संतुष्ट कर्मचारी | (b) अत्यधिक पूँजी  |
| (c) बड़ा बाजार       | (d) अधिकतम उत्पादन |

4. Management is an art of :

- (a) Doing work himself
- (b) Taking work from others
- (c) Both for doing himself work and taking work from others
- (d) None of these

प्रबंध कला है :

- (a) स्वयं काम करने की
- (b) दूसरों से काम लेने की
- (c) स्वयं काम करने एवं दूसरों से कम लेने दोनों की
- (d) कोई नहीं

5. Planning is the function of management is :

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| (a) Secondary   | (b) Primary       |
| (c) Unnecessary | (d) None of these |

नियोजन प्रबंध का कार्य है :

- |              |              |
|--------------|--------------|
| (a) द्वितीयक | (b) प्राथमिक |
| (c) अनावश्यक | (d) कोई नहीं |

6. Production in scientific management is :

- |             |             |
|-------------|-------------|
| (a) Maximum | (b) Minimum |
| (c) Normal  | (d) Average |

वैज्ञानिक प्रबंध में उत्पादन होता है :

- |             |             |
|-------------|-------------|
| (a) अधिकतम  | (b) न्यूनतम |
| (c) सामान्य | (d) औसत     |

7. The propounder of administrative management were :

- |           |            |
|-----------|------------|
| (a) Fayol | (b) Taylor |
| (c) Terry | (d) Watson |

प्रशासनिक प्रबंध के प्रस्तुतकर्ता थे :

- |           |           |
|-----------|-----------|
| (a) फेयोल | (b) टेलर  |
| (c) टैरी  | (d) वाटसन |

8. When scientific management was introduced ?

- |          |          |
|----------|----------|
| (a) 1913 | (b) 1832 |
| (c) 1903 | (d) 1920 |

वैज्ञानिक प्रबंध कब प्रारंभ हुआ ?

- |          |          |
|----------|----------|
| (a) 1913 | (b) 1832 |
| (c) 1903 | (d) 1920 |

9. By scientific management workers get :

- |               |                                   |
|---------------|-----------------------------------|
| (a) Advantage | (b) Disadvantage                  |
| (c) None      | (d) Both Advantage & disadvantage |

वैज्ञानिक प्रबंध से श्रमिकों को होता है :

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| (a) लाभ         | (b) हानि               |
| (c) कुछ भी नहीं | (d) दोनों लाभ एवं हानि |

10. Wages given to workers in traditional management was :

- |             |            |
|-------------|------------|
| (a) Low     | (b) High   |
| (c) Maximum | (d) Normal |

परम्परागत प्रबंध में श्रमिकों को मजदूरी दी जाती थी :

- |            |             |
|------------|-------------|
| (a) कम     | (b) अधिक    |
| (c) अधिकतम | (d) सामान्य |

11. Mental revolution is the essence of :

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| (a) Scientific Management | (b) Combination |
| (c) Rationalisation       | (d) Profession  |

मनसिक क्रांति मूलाधार है :

- |                      |            |
|----------------------|------------|
| (a) वैज्ञानिक प्रबंध | (b) संयोजन |
| (c) विवेकीकरण        | (d) पेशा   |

*✓ 100*

12. "A plan is a trap to capture the future." This statement is of :

- |             |            |
|-------------|------------|
| (a) Newtwon | (b) Hurley |
| (c) Allen   | (d) Terry  |

"नियोजन भविष्य को पकड़ने के लिए बनाया गया पिंजरा है।" यह कथन है :

- |             |           |
|-------------|-----------|
| (a) न्यूमैन | (b) हर्ले |
| (c) एलन     | (d) टेरी  |

13. Budget refers to :

- |  |
|--|
| (a) Planned target of performance                              |
| (b) Use of handling future activities                          |
| (c) Systematic allocation of resources                         |
| (d) Statement of expected results expressed in numerical terms |

बजट का अर्थ है :

- |  |
|--|
| (a) निष्पादन का नियोजित लक्ष्य         |
| (b) भविष्य के कार्यकलाप का प्रयोग      |
| (c) संसाधनों का सही वितरण              |
| (d) आशान्वित परिणाम का अंकों में वितरण |

14. Of all managerial activities planning is the :

- |                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| (a) Beginning              | (b) End           |
| (c) Beginning and end both | (d) None of these |

नियोजन सभी प्रबन्धकीय क्रियाओं का है :

- |                           |                       |
|---------------------------|-----------------------|
| (a) प्रारंभ               | (b) अंत               |
| (c) प्रारंभ तथा अंत दोनों | (d) इनमें से कोई नहीं |

15. Which of the following is not a limitation of planning :

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| (a) Wastage of time | (b) Basis of control |
| (c) Rigidity        | (d) Huge cost        |

निम्नलिखित में से कौन-सी नियोजन की सीमा नहीं है :

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| (a) समय की बर्बादी | (b) नियंत्रण का आधार |
| (c) कठोरता         | (d) अत्यधिक लागत     |



16. Planning is the function of management :

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| (a) Primary  | (b) Secondary    |
| (c) Tertiary | (d) All of these |

नियोजन प्रबंध का कार्य है :

- |              |                  |
|--------------|------------------|
| (a) प्राथमिक | (b) द्वितीयक     |
| (c) तृतीयक   | (d) इनमें से सभी |

17. Organising process involves :

- (a) Grouping of identical work
- (b) Division of a work
- (c) Assigning work to appropriate persons
- (d) None of these

संगठन प्रक्रिया में निहित है :

- (a) समान कार्य का समूहीकरण
- (b) कार्य का विभाजन
- (c) उपयुक्त व्यक्तियों को कार्य सौंपा जाना
- (d) कोई नहीं

18. Responsibility is of :

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| (a) Subordinate      | (b) Officer       |
| (c) Both (a) and (b) | (d) None of these |

उत्तरदायित्व होता है :

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| (a) अधीनस्थ का       | (b) अधिकारी का        |
| (c) दोनों (a) और (b) | (d) इनमें से कोई नहीं |

19. Comprehensive plan for accomplishing an organisation's objectives is known as :

- |               |               |
|---------------|---------------|
| (a) Policy    | (b) Programme |
| (c) Objective | (d) Strategy  |

संगठन के उद्देश्य की प्राप्त करने के लिए वृहद् योजना जानी जाती है :

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| (a) नीति के रूप में     | (b) कार्यक्रम के रूप में |
| (c) उद्देश्य के रूप में | (d) रणनीति के रूप में    |

20. Centralisation refers to :
- (a) Retention of authority
  - (c) Creating profit centre
- केन्द्रीकरण का अर्थ है :
- (a) अधिकार का धारण
  - (c) लाभ केन्द्र का निर्माण
21. Objective of development is :
- (a) Increase in knowledge
  - (c) Opportunities in promotion
- विकास का उद्देश्य है :
- (a) योग्यता में वृद्धि
  - (c) पदोन्नति के अवसर
22. Promotion and transfer are the main ..... of recruitment :
- (a) Work
  - (c) Sources
- पदोन्नति और स्थानान्तरण कर्मचारियों की भर्ती के मुख्य ..... है :
- (a) कार्य
  - (c) स्रोत
  - (b) Objects
  - (d) Importance
  - (b) उद्देश्य
  - (d) महत्व
23. Shifting of an employee to a position in which responsibilities are decreased is called :
- (a) Promotion
  - (c) None of these
- किसी व्यक्ति के कम जिम्मेदारी के पद पर स्थानान्तरण को ..... कहते हैं :
- (a) पदोन्नति
  - (c) कोई नहीं
  - (b) Demotion
  - (d) All of these
  - (b) अवनति
  - (d) इनमें से सभी
24. Methods of development are :
- (a) Position rotation method
  - (c) Development on the job
- विकास की विधियाँ हैं
- (a) पद हेरफेर
  - (c) कार्य पर विकास
  - (b) Short-term syllabus
  - (d) All of these
  - (b) अल्पकालीन पाठ्यक्रम
  - (d) ये सभी

25. Supervision is the level of management :

- |         |                  |
|---------|------------------|
| (a) Top | (b) Middle       |
| (c) Low | (d) All of these |

पर्यवेक्षण प्रबंध का स्तर है :

- |           |            |
|-----------|------------|
| (a) उच्च  | (b) मध्यम  |
| (c) निम्न | (d) ये सभी |

26. Supervisor is the link between :

- |                                  |                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| (a) Top and middle management    | (b) Workers and middle management |
| (c) Workers and lower management | (d) Workers and directors         |

पर्यवेक्षक कड़ी है :

- |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|
| (a) उच्च तथा मध्यम प्रबंध     | (b) कर्मचारी तथा मध्यम प्रबंध |
| (c) कर्मचारी एवं निम्न प्रबंध | (d) कर्मचारी एवं संचालक       |

27. Grapevine is :

- |                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| (a) Formal communication  | (b) Barrier to communication |
| (c) Lateral communication | (d) Informal communication   |

ग्रेपवाइन है :

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| (a) औपचारिक संचार | (b) संचार में बाधा  |
| (c) समस्तर संचार  | (d) अनौपचारिक संचार |

28. Which of the following qualities must be possessed by a good leader ?

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| (a) Initiative      | (b) Communication skill |
| (c) Self confidence | (d) All the above       |

एक अच्छे नेता के निम्नलिखित में से कौन-से गुण होने चाहिए ?

- |               |                  |
|---------------|------------------|
| (a) प्रयास    | (b) संवाद दक्षता |
| (c) स्वाभिमान | (d) उपरोक्त सभी  |

29. Controlling is the aspect of management :

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| (a) Theoretical | (b) Practical |
| (c) Mental      | (d) Physical  |

नियंत्रण प्रबंध का पहलू है :

- |                |                |
|----------------|----------------|
| (a) सैद्धांतिक | (b) व्यावहारिक |
| (c) मानसिक     | (d) भौतिक      |

30. By employees control is :

- (a) Opposed
- (b) Support
- (c) Liked
- (d) None of the above

नियंत्रण का कर्मचारी करते हैं :

- (a) विरोध
- (b) समर्थन
- (c) पसंद
- (d) कोई नहीं

31. Controlling is necessary :

- (a) For small Enterprise
- (b) For Medium Sized Enterprise
- (c) For Large Sized Enterprise
- (d) All the above

नियंत्रण आवश्यक है :

- (a) लघु उपक्रम के लिए
- (b) मध्यम श्रेणी के उपक्रम के लिए
- (c) बड़े आकार वाले उपक्रम के लिए
- (d) सभी

32. In a business enterprise controlling is needed :

- (a) At the Time of Establishment of Business
- (b) At the Time of Direction of Business
- (c) At the end of the Year
- (d) Continuously

व्यावसायिक उपक्रम में नियंत्रण की आवश्यकता है :

- (a) व्यवसाय की स्थापना के समय
- (b) व्यवसाय के संचालन के समय
- (c) वर्ष के अंत में
- (d) निरन्तर

33. Control is managerial function :

- (a) Compulsory
- (b) Necessary
- (c) Optional
- (d) None of these

नियंत्रण प्रबंधकीय कार्य है :

- (a) अनिवार्य
- (b) आवश्यक
- (c) ऐच्छिक
- (d) कोई नहीं

34. Financial management is :

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| (a) Art                  | (b) Science       |
| (c) Art and Science both | (d) None of these |

वित्तीय प्रबंध है :

- |                          |              |
|--------------------------|--------------|
| (a) कला                  | (b) विज्ञान  |
| (c) कला और विज्ञान दोनों | (d) कोई नहीं |

35. Financial manager takes decision as to :

- |              |                |
|--------------|----------------|
| (a) Finance  | (b) Investment |
| (c) Dividend | (d) All        |

वित्तीय प्रबंधक निर्णय लेता है :

- |             |             |
|-------------|-------------|
| (a) वित्तीय | (b) विनियोग |
| (c) लाभांश  | (d) सभी     |

36. Modern approach of financial management is :

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| (a) Procurement of funds | (b) Utilisation of funds |
| (c) Both a and b         | (d) None of these        |

वित्तीय प्रबंध की आधुनिक विचारधारा है :

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| (a) कोषों को प्राप्त करना | (b) कोषों का उपयोग करना |
| (c) दोनों a और b          | (d) कोई नहीं            |

37. Source of trade credit is :

- |                        |                         |
|------------------------|-------------------------|
| (a) Long-term Finance  | (b) Medium term Finance |
| (c) Short term Finance | (d) None of these       |

व्यापारिक साख स्रोत है :

- |                         |                        |
|-------------------------|------------------------|
| (a) दीर्घकालीन वित्त का | (b) मध्यकालीन वित्त का |
| (c) अल्पकालीन वित्त का  | (d) इनमें कोई नहीं     |

38. Capital market deals in :

- |                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| (a) Short term funds | (b) Medium term funds |
| (c) Long term funds  | (d) None of these     |

पूँजी बाजार व्यवहार करता है :

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| (a) अल्पकालीन कोष  | (b) मध्यकालीन कोष |
| (c) दीर्घकालीन कोष | (d) कोई नहीं      |

39. Creates liquidity :

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| (a) Organised market | (b) Unorganised market |
| (c) Primary market   | (d) Secondary market   |

तरलता का निर्माण करता है :

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| (a) संगठित बाजार   | (b) असंगठित बाजार |
| (c) प्राथमिक बाजार | (d) गौण बाजार     |

40. In new issued shares deals :

- |                                       |
|---------------------------------------|
| (a) Secondary market                  |
| (b) Prime market                      |
| (c) Secondary and primary market both |
| (d) None of these                     |

नवीन निर्गमित अंशों में व्यवहार करता है :

- |  |
|--|
| (a) गौण बाजार                          |
| (b) प्राथमिक बाजार                     |
| (c) गौण बाजार तथा प्राथमिक बाजार दोनों |
| (d) कोई नहीं                           |

41. The maximum duration of commercial paper is :

- |               |               |
|---------------|---------------|
| (a) 3 months  | (b) 6 months  |
| (c) 12 months | (d) 24 months |

वाणिज्यक पत्र की अधिकतम अवधि होती है :

- |              |              |
|--------------|--------------|
| (a) 3 महीने  | (b) 6 महीने  |
| (c) 12 महीने | (d) 24 महीने |

42. The characteristics of a good brand are :

- |                |                  |
|----------------|------------------|
| (a) Short name | (b) Memorable    |
| (c) Attractive | (d) All of these |

अच्छे ब्रांड की विषेषताएँ हैं :

- |                 |             |
|-----------------|-------------|
| (a) सूक्ष्म नाम | (b) स्मरणीय |
| (c) आकर्षक      | (d) ये सभी  |

43. Costliest means of advertising is :

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| (a) Advertising     | (b) Personal selling |
| (c) Sales promotion | (d) Public relations |

विज्ञापन का सबसे महँगा साधन है :

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| (a) विज्ञापन         | (b) व्यक्तिगत विक्रय |
| (c) विक्रय संवर्द्धन | (d) जन-सम्पर्क       |

44. Media of advertising is :

- |                           |                   |
|---------------------------|-------------------|
| (a) Samples               | (b) Premium       |
| (c) Calender & diary etc. | (d) Demonstration |

विज्ञापन का माध्यम है :

- |                         |              |
|-------------------------|--------------|
| (a) नमूने               | (b) प्रीमियम |
| (c) कलेण्डर व डायरी आदि | (d) प्रदर्शन |

45. Marketing expenditure is a burden on :

- |               |                   |
|---------------|-------------------|
| (a) Industry  | (b) Businessman   |
| (c) Customers | (d) None of these |

विपणन व्यय भार है :

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| (a) उद्योग पर     | (b) व्यवसायियों पर |
| (c) उपभोक्ताओं पर | (d) कोई नहीं       |

46. The birth place of marketing management is :

- |           |             |
|-----------|-------------|
| (a) Japan | (b) America |
| (c) India | (d) England |

विपणन प्रबंध अवधारणा का जन्म ..... में हुआ :

- |           |              |
|-----------|--------------|
| (a) जापान | (b) अमेरिका  |
| (c) भारत  | (d) इंग्लैंड |

47. Essentials of a good brand are :

- |                       |                      |
|-----------------------|----------------------|
| (a) Short name        | (b) Easy to remember |
| (c) Attractive design | (d) All the above    |

अच्छे ब्रांड के लिए आवश्यक है :

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| (a) छोटा नाम      | (b) स्मरणीय     |
| (c) आकर्षण डिजायन | (d) उपरोक्त सभी |

48. Which one of the following is not a consumer product ?

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| (a) Raw material | (b) Refrigerator |
| (c) Old statue   | (d) Shoes        |

निम्न में से कौन-सा उपभोक्ता उत्पाद नहीं है ?

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| (a) कच्चा माल        | (b) रेफ्रिजरेटर |
| (c) पुरानी मूर्तियाँ | (d) जूते        |

49. Consumer dispute settlement agencies are :

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| (a) District forum      | (b) State Commission |
| (c) National commission | (d) All the above    |

उपभोक्ता विवाद निवारण एजेन्सीज है—

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| (a) जिला मंच       | (b) राज्य आयोग  |
| (c) राष्ट्रीय आयोग | (d) उपरोक्त सभी |

50. Entrepreneurial Development Programme provides :

- |                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| (a) Self-employment | (b) Education and training |
| (c) Skill increment | (d) All the above          |

उद्यमिता विकास कार्यक्रम प्रदान करता है :

- |                 |                          |
|-----------------|--------------------------|
| (a) स्वरोजगार   | (b) शिक्षण एवं प्रशिक्षण |
| (c) कौशल वृद्धि | (d) ये सभी               |

**SECTION ( खण्ड ) - II**  
**Non-Objective ( गैर-वस्तुनिष्ठ प्रश्न )**

समय : 2 घण्टे 05 मिनट

Time : 2 Hours 05 Minutes

पूर्णांक : 50

[Total Marks : 50]

**लघु उत्तरीय प्रश्न : ( Short Answer type questions ) :**

**Instruction :** Question Nos. 1 to 22 are Short Answer Type Questions. Each Question carries 2 marks. Answer any 15 questions.

**निर्देश :** प्रश्न संख्या 1 से 22 तक लघु उत्तरीय प्रश्न हैं। इस कोटि के प्रत्येक प्रश्न के लिए 2 अंक निर्धारित हैं। किन्हीं 15 प्रश्नों का उत्तर दें। 15x2=30

1. Explain in brief management as a process.  
एक प्रक्रिया के रूप में प्रबंध की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।
2. State any one reason why 'Principles of Management' are important.  
'प्रबंध के सिद्धांत' क्यों महत्वपूर्ण होते हैं, किसी एक कारण का उल्लेख कीजिए।
3. Give the meaning of 'Mental Revolution' as suggested by F.W. Taylor.  
एफ. डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रतिपादित 'मानसिक क्रांति' का अर्थ बताइए।
4. State the meaning and definition of Planning.  
नियोजन का अर्थ एवं परिभाषा बताइए।
5. Explain, how planning helps in decision-making ?  
समझाइ, किस प्रकार नियोजन निर्णयन में सहायक है ?
6. Give meaning and definition of organisation.  
संगठन का अर्थ व परिभाषित कीजिए।
7. What are the steps in organisation process ?  
संगठन प्रक्रिया में क्या कदम हैं ?
8. What is the difference between Authority, Responsibility and Accountability?  
अधिकार, उत्तरदायित्व एवं उत्तरदेयता में क्या अंतर है ?
9. State in brief, important sources of recruitment.  
भर्ती के महत्वपूर्ण स्रोतों को संक्षेप में बताइए।
10. What is meant by recruitment ? How is it different from selection ?  
'भर्ती' से क्या तात्पर्य है ? चयन से यह किस प्रकार भिन्न है ?



11. Define motivation.  
‘अभिप्रेरणा’ को परिभाषित कीजिए।
12. What is informal communication ?  
अनौपचारिक सम्प्रेषण क्या है ?
13. What are the coding barriers in effective communication ?  
प्रभावी सम्प्रेषण में सांकेतिक बाधाएँ क्या हैं ?
14. Discuss the meaning of Control.  
नियंत्रण का अर्थ समझाइए।
15. What is meant by capital structure ?  
पूँजी संरचना से क्या तात्पर्य है ?
16. Discuss any two objectives of financial planning.  
वित्तीय नियोजन के कोई दो उद्देश्यों को स्पष्ट कीजिए।
17. What is Business Finance ?  
व्यावसायिक वित्त क्या है ?
18. What are the functions of a financial market ?  
एक वित्त बाजार के क्या प्रकार्य हैं ?
19. What is a treasury bill ?  
एक राजकोष (ट्रेजरी) बिल क्या है ?
20. Define ‘money market’.  
‘मुद्रा बाजार’ को परिभाषित कीजिए।
21. Dicuss the determinants in choice of channels of distribution.  
वितरण के माध्यमों के चयन में निर्धारक तत्वों को समझाइए।
22. Who can complaint in Consumer Court ?  
उपभोक्ता अदालत में कौन शिकायत कर सकता है ?



### दीर्घ उत्तरीय प्रश्न :—

**Long answer type questions :-**

**Instruction : Question Nos. 23 to 26 are Long Answer Type Questions. Each Question carries 5 marks. Answer all the questions.**

**निर्देश :** प्रश्न संख्या 23 से 26 तक दीर्घ उत्तरीय प्रश्न हैं। इस कोटि के प्रत्येक प्रश्न के लिए 5 अंक निर्धारित हैं। सभी प्रश्नों के उत्तर दें। 4x5=20

23. Discuss the various steps of staffing process.

नियुक्तिकरण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को बताइए।

**OR/अथवा**

Explain the principles of directions.

निर्देशन के सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।

24. Discuss Maslow's need hierarchy theory.

मास्लो की आवश्यकता क्रम में प्रोत्साहन के सिद्धांत की चर्चा कीजिए।

**OR/अथवा**

What is meant by control ? Define it.

नियंत्रण से आप क्या समझते हैं ? इसको परिभाषित कीजिए।

25. Define financial market and explain the role of financial market.

वित्तीय बाजार को परिभाषित कीजिए तथा वित्तीय बाजार की भूमिका को समझाइए।

**OR/अथवा**

What is marketing mix ? What are its chief elements ? Discuss.

विपणन मिश्रण क्या है ? इसके प्रमुख तत्व कौन-कौन से हैं ?

26. Explain any four rights of consumers.

उपभोक्ता के किन्हीं छः अधिकारों को समझाइए।

**OR/अथवा**

Define entrepreneurship and discuss the role of Government in entrepreneurial development.

उद्यमिता की परिभाषा करें तथा उद्यमिता विकास में सरकार की भूमिका की चर्चा कीजिए।

**Model Answer Paper-I**

वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के उत्तर (Answer of objective questions) :-

1. (b)	14. (c)	27. (d)	40. (b)
2. (c)	15. (b)	28. (d)	41. (c)
3. (a)	16. (b)	29. (b)	42. (d)
4. (b)	17. (d)	30. (a)	43. (b)
5. (a)	18. (b)	31. (d)	44. (c)
6. (a)	19. (a)	32. (d)	45. (c)
7. (a)	20. (a)	33. (a)	46. (b)
8. (a)	21. (d)	34. (c)	47. (d)
9. (a)	22. (c)	35. (d)	48. (a)
10. (a)	23. (c)	36. (c)	49. (d)
11. (a)	24. (a)	37. (c)	50. (a)
12. (c)	25. (c)	38. (c)	
13. (a)	26. (b)	39. (d)	

गैर-वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के उत्तर (Answer of short answer type questions) :-

1. Explain in brief management as a process.

एक प्रक्रिया के रूप में प्रबंध की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।

उत्तर—प्रबंध एक प्रक्रिया के रूप में (Management as a process) — प्रबंध को कुछ विद्वानों ने विचारों, वस्तुओं एवं व्यक्तियों से संबंधित बताया है (Management is concerned with ideas, things and people) अर्थात् प्रबंध वह प्रक्रिया है जो व्यक्तियों से कार्य कराकर विचारों को परिणामों से परिवर्तित करता है विचारों से हमारा आशय व्यक्तियों की इच्छाओं, भावनाओं एवं इरादों से है जो कि व्यक्ति की बुद्धिमता पर निर्भर करते हैं। वास्तव में यह एक सृजनशील एवं नव—प्रवर्तनशील प्रक्रिया है। वस्तुओं का अभिप्राय साधनों एवं कार्यों से है। क्रियाओं, प्रक्रियाओं, तकनीकों का निर्धारण करना ही वस्तुओं का प्रबंध कहा जाता है। डाल्टन ई. मकफारलैण्ड के शब्दों में, “प्रबंध एक प्रक्रिया जिसके द्वारा प्रबंधक व्यवस्थित, समन्वित एवं सहकारी मानवीय प्रयासों के माध्यम से उद्देश्यपूर्ण संगठन बनाते हैं, निर्देशित करते हैं, बनाये रखते हैं तथा संचालित करते हैं।”

2. State any one reason why 'Principles of Management' are important.

'प्रबंध के सिद्धांत' क्यों महत्वपूर्ण होते हैं, किसी एक कारण का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—प्रबंध के सिद्धांत प्रबंधकों के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। उनके लिए वे पथ—प्रदर्शक का कार्य करते हैं। जॉर्ज आर. टैरी कहते हैं कि जो महत्व सामग्री शक्ति सारणी का इन्जीनियर के लिए है वही महत्व इन सिद्धांतों का प्रबंधकों के लिए है। इसका एक कारण निम्न है :

**प्रबंधकीय शोध** में रुचि (Interest in managerial research) — प्रबंधकीय शोध प्रबंध के सिद्धांतों के विकास का कारण एवं परिणाम है। ज्यों—ज्यों शोध होगी, त्यों—त्यों नये सिद्धांतों का विकास एवं परिमार्जन होगा। ज्यों—ज्यों नये सिद्धांत विकसित होंगे, त्यों—त्यों प्रबंध में शोध के नये आयाम विकसित होंगे।

3. Give the meaning of 'Mental Revolution' as suggested by F.W. Taylor.

एफ. डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रतिपादित 'मानसिक क्रांति' का अर्थ बताइए।

उत्तर—मानसिक क्रांति (Mental Revolution) — मानसिक क्रांति का आधारभूत सिद्धांत यह है कि श्रम तथा पूजी में किसी प्रकार का विरोध नहीं होता। संघर्ष के स्थान पर एकता कायम होती है। बिना मानसिक क्रांति के कोई भी योजना, चाहे वह वैज्ञानिक प्रबंध की हो अथवा अन्य कोई, सफलतापूर्वक कार्यान्वित नहीं की जा सकती है। वैज्ञानिक प्रबंध पूजी तथा श्रम में सामंजस्य स्थापित करना चाहता है। जिसके द्वारा इन दोनों के बीच के अंतर को कम किया जा सके तथा दोनों यह समझें कि उनका एक—दूसरे के बिना निर्वाह नहीं हो सकता।

4. State the meaning and definition of Planning.

नियोजन का अर्थ एवं परिभाषा बताइए।

उत्तर—नियोजन प्रबंध का प्रमुख एवं प्राथमिक कार्य है। (Planning is the primary function of management) नियोजन का अर्थ भविश्य के बारे में अनुमान लगाना है नियोजन में इस बात का निर्णय करना कि क्या करना है, कहाँ करना है, कब करना है, कैसे करना है और किस व्यक्ति द्वारा किया जाना है, शामिल किया जाता है, जैसे कि उर्विक ने कहा, "नियोजन मूल रूप से कार्यों को सुव्यवस्थित ढंग से करने, कार्य करने से पूर्व उस पर मनन करने तथा कार्यों का अनुमानों की तुलना में तथ्यों के आधार पर करने का प्राथमिक रूप में एक मानसिक चिंतन है।"

नियोजन की कुछ प्रमुख परिभाषाएँ निम्नलिखित हैं—

(i) विलियम एच. न्यूमैन के शब्दों में, "सामान्यतः भविष्य में क्या करना है, उसे पहले से तय करना ही नियोजन कहलाता है।"

- (ii) जॉर्ज आर. टैरी के शब्दों में, "नियोजन भविष्य के गर्भ में देखने की विधि या कला है, यह भविष्य की आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाना है जिससे निर्धारित लक्ष्यों की दृष्टि से किए जाने वाले वर्तमान प्रयासों को उनके अनुरूप बनाया जा सके।"
- (iii) विली ई. गोज के अनुसार, "नियोजन प्राथमिक रूप से चयन है तथा नियोजन की समस्या उसी समय उत्पन्न होती है जबकि वैकल्पिक क्रियाओं के लिए जाने का पता लगा हो।"

**5. Explain, how planning helps in decision-making ?**

समझाइए किस प्रकार नियोजन निर्णयन में सहायक है ?

उत्तर— नियोजन प्रबंधक को भविष्य के विषय में जानकारी प्राप्त करने तथा तदनुसार कार्य करने को विभिन्न वैकल्पिक दशाओं में से चुनाव करने की स्वीकारोक्ति देने में सहायता प्रदान करता है। प्रबंधक विभिन्न विकल्पों का मूल्यांकन करके उनमें से सर्वोत्तम का चुनाव करता है जैसा कि नियोजन लक्ष्यों का निर्धारण करता है तथा भविष्य की दशाओं पर भविष्यवाणी करता है। अतः बुद्धिमत्तापूर्ण निर्णय आसानी से लिए जा सकते हैं।

**6. Give meaning and definition of organisation.**

संगठन का अर्थ व परिभाषित कीजिए।

उत्तर— विभिन्न व्यक्तियों, समूहों तथा विभागों में प्रभावपूर्ण समाकलन तथा समन्वय स्थापित करने की कला को ही 'संगठन' कहते हैं।

(i) जी. ई. मिवर्ड के अनुसार, "कार्य और कर्मचारी समुदाय का मध्यर संबंध संगठन कहलाता है।"

(ii) हैने के अनुसार, "किसी सामान्य उद्देश्य अथवा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए विषिष्ट अंगों का मैत्रीपूर्ण संयोजन ही संगठन कहलाता है।"

ठस संबंध में लुइस ए. ऐलन के द्वारा दी गई परिभाषा जो कि उन्हांने अपनी पुस्क 'प्रबंध तथा संगठन' (Management and Organisation) में दी है, अधिक मानवीय है। उनके अनुसार, "संगठन कार्यों को पूर्ण करने हेतु मनुष्यों को मिलकर प्रभावपूर्ण ढंग से कार्य करने योग्य बनाने के उद्देश्य से किए जाने वाले कार्य की पहचान तथा समूहबद्ध करने, उत्तरदायित्व तथा अधिकार की परिभाषा तथा सम्पादन करने तथा संबंधों की स्थापना करने की प्रक्रिया है।"

**7. What are the steps in organisation process ?**

संगठन प्रक्रिया में क्या कदम हैं ?

उत्तर— संगठन प्रक्रिया के अंतर्गत उठाए जाने वाले प्रमुख कदम निम्नलिखित हैं—

(i) संस्था के उद्देश्यों एवं लक्ष्यों का निर्धारण करना।



- (ii) विभिन्न क्रियाओं का निर्धारण ।
- (iii) क्रियाओं का श्रेणीबद्ध किया जाना ।
- (iv) कर्मचारियों के मध्य कार्य का आवण्टन ।
- (v) अधिकार सत्ता, कर्तव्यों एवं दायित्वों की व्याख्या ।
- (vi) अधिकारों का सौंपा जाना ।

8. What is the difference between Authority, Responsibility and Accountability?

अधिकार, उत्तरदायित्व एवं उत्तरदेयता में क्या अंतर है ?

उत्तर— अधिकार, उत्तरदायित्व एवं उत्तरदेयता शब्द आपस में एक—दूसरे से संबंधित और जुड़े हुए हैं। ये तीनों शब्द साथ—साथ चलते हैं। अधिकार से हमारा तात्पर्य शक्ति प्रदान करने से है, उत्तरदायित्व का अर्थ अपने कर्तव्य का पालन करने से है और उत्तरदेयता का अर्थ किसी के प्रति प्रतिबद्ध होने से है अधिकार और उत्तरदायित्व में एक अंतर यह है कि अधिकारों का अन्तरण (Delegation of Authority) हो सकता है जबकि उत्तरदायित्व का नहीं (Responsibility can not be delegated)। प्रबंधक अपने उत्तरदायित्व को निभाने के लिए अपने अधीन कर्मचारियों की सहायता ले सकता है। उन्हें अधिकार सौंप सकता है, फिर भी उसका उत्तरदायित्व ज्यों का त्यों बना रहता है। वह किसी भी परिस्थिति में अपने उत्तरदायित्व को अपने अधीन कार्य कर रहे कर्मचारी को अन्तरित नहीं कर सकता। अधिकार एवं उत्तरदायित्व वास्तव में एक ही सिक्के के दो पहलू हैं। उत्तरदायित्व को निभाने के लिए अधिकारों का होना नितान्त आवश्यक है। ऐसे अधिकार लिखित अथवा मौखिक, स्पष्ट अथवा गर्भित हो सकते हैं।

कोई भी व्यक्ति अपने अधिकारों को दूसरों के सुपुर्द कर सकता है परन्तु अपने उत्तरदायित्वों को दूसरों के सुपुर्द नहीं कर सकता। स्पष्ट है कि अधिकारी अपने उत्तरदायित्वों को अपने अधीन कर्मचारियों के साथ मिलकर बॉट सकता है जबकि कोई भी व्यक्ति स्वयं को उत्तरदेयता (जवाबदेही Accountability) को न तो दूसरे को सौंप सकता है और न साथ मिलकर बॉट सकता है।

9. State in brief, important sources of recruitment.

भर्ती के महत्वपूर्ण स्रोतों को संक्षेप में बताइए।

उत्तर— भर्ती के स्रोतों को दो भागों में विभाजित किया जा सकता है—

(i) आन्तरिक स्रोत, (ii) बाह्य स्रोत।

(i) आन्तरिक स्रोत (Internal Sources) — जब संस्था के अंदर कार्यरत कर्मचारियों में

से ही विभिन्न रिक्त पदों पर भर्ती की जाती है तो इसे आंतरिक स्रोतों से भर्ती कहते हैं। इसे मुख्यतः पाँच स्रोत हैं जेसे—स्थानान्तरण, पदोन्नति, अस्थायी अलगाव, जबरी छुट्टी पर भेजे गए कर्मचारियों को वापस काम पर बुलाना तथा सेवा वृद्धि।

(ii) बाह्य स्रोत (External Sources) – बाह्य स्रोतों से आशय संस्था में रिक्त पदों के लिए संस्था से बाहर के लोगों को आमंत्रित करना एवं उनसे पदों को भरना है। सामान्यतः भर्ती के निम्नलिखित बाह्य स्रोत हैं— प्रत्यक्ष भर्ती, प्रतीक्षा सूची, विज्ञापन, रोजगार कार्यालय, स्थापन ऐजेंसी तथा प्रबंध परामर्शदाता, कारखाने के फाटक पर भर्ती आदि।

10. What is meant by recruitment ? How is it different from selection ?

‘भर्ती’ से क्या तात्पर्य है ? चयन से यह किस प्रकार भिन्न है?

उत्तर— सम्भावित कर्मचारियों को ढूँढ़ने की प्रक्रिया तथा उन्हें संगठन में पदों के लिए आवेदन देने के लिए प्रेरित करने को भर्ती कहते हैं।

चयन एक ऐसी प्रक्रिया है जो भर्ती के समय बनाए गए सम्भावित पद—प्रत्याशियों के निकाय में से कर्मचारियों को चुनती है।

11. Define motivation.

‘अभिप्रेरणा’ को परिभाषित कीजिए।

उत्तर— अभिप्रेरणा का अर्थ है किसी भी कार्य या क्रिया को प्रेरित अथवा प्रभावित करना। व्यवसाय के संदर्भ में, इसका अर्थ उस प्रक्रिया से है जो अधीनस्थों को निर्धारित संगठनिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए एक वांछित रूप से कार्य करने के लिए तैयार करती है अभिप्रेरणा के विषय में चर्चा करते समय यह आवश्यक है कि हम तीन परस्पर संबंधित शब्दों को समझें—उद्देश्य / लक्ष्य, अभिप्रेरणा तथा उत्प्रेरक।

(i) स्टनले वेन्स के अनुसार, “कोई भी भावना या इच्छा जो व्यक्ति की इच्छा को इस प्रकार बना देती है कि वह कार्य करने के लिए प्रेरित हो जाए, अभिप्रेरण कहलाती है।”

(ii) कूण्टज एवं ओ’ डोनेल के अनुसार, “व्यक्तियों को इच्छित तरीके से कार्य सम्पादन कराने के लिए प्रोत्साहित करना ही अभिप्रेरण है।”

12. What is informal communication ?

अनौपचारिक सम्प्रेषण क्या है ?

उत्तर— व्यक्तियों एवं समूहों के मध्य होने वाला संप्रेषण जो अधिकारिक / औपचारिक तौर पर नहीं होते हैं, उन्हें अनौपचारिक संप्रेषण कहा जाता है जिसके अंतर्गत विचारों एवं सूचनाओं का आदान—प्रदान होता है। इस प्रकार की संप्रेषण की सूचना प्रणाली को

सामान्यतः अंगूरीलता संप्रेषण के स्त्रोतों को नहीं अपनाते। अनौपचारिक संप्रेषण की आवश्यकता का कारण है—कर्मचारियों का आपस में विचारों का आदान-प्रदान जो औपचारिक माध्यमों द्वारा संभव नहीं है, वह इस माध्यम से पूरी होती है।

**13. What are the coding barriers in effective communication ?**

प्रभावी सम्प्रेषण में संकितिक बाधाएँ क्या हैं ?

उत्तर— संकेत भाषा की वह शाखा है जो शब्दों तथा वाक्यों के अर्थ से संबंध रखती है। संकेतीय बाधाएँ उन समस्याओं तथा बाधाओं से संबंधित हैं जो संदेश की एनकोडिंग तथा डिकोडिंग करने की प्रक्रिया में उन्हें शब्दों अथवा संकेतों में परिवर्तन करते समय आती हैं। साधरणतः ऐसी बाधाएँ गलत शब्दों के प्रयोग के कारण, त्रुटिपूर्ण रूपांतरण, भिन्न अर्थ निकालने इत्यदि के कारण उत्पन्न होती है। ये निम्न प्रकार की हैं :

- (i) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति, (ii) विभिन्न अर्थों सहित संकेतक, (iii) त्रुटिपूर्ण रूपांतर अनुवाद, (iv) अस्पष्ट संकल्पनाएँ, (v) तकनीकी विशिष्ट शब्दावली, (vi) शारीरिक भाषा तथा हावभाव की अभिव्यक्ति की डिकोडिंग।

**14. Discuss the meaning of Control.**

नियंत्रण का अर्थ समझाइए।

उत्तर— नियंत्रण यह देखने की प्रक्रिया है कि वास्तविक निष्पादन नियोजित निष्पादन के अनुसार हो रहा है। दूसरे शब्दों में नियंत्रण यह पता लगाने की प्रक्रिया है कि समस्त कार्य का निष्पादन नियोजित निष्पादन के अनुसर हुआ है या नहीं। यदि नहीं हुआ तो उसके क्या कारण हैं ? और उसके लिए क्या सुधारात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए। इस दृष्टि से नियंत्रण एक महत्वपूर्ण प्रबंधकीय कार्य है।

**15. What is meant by capital structure ?**

पूँजी संरचना से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर— पूँजी संरचना को पूँजी ढाँचा भी कहते हैं। पूँजी ढाँचे से आषय पूँजी के दीर्घकालीन साधनों के पारस्परिक अनुपात है। पूँजी-ढाँचा एक व्यापक शब्द है जिसमें समस्त दीर्घकालीन कोषों को सम्मिलित किया जाता है। पूँजी ढाँचे को निर्धारित करते समय कम्पनी के प्रवर्तकों को इस बात का निर्णय लेना पड़ता है कि स्वामित्व पूँजी तथा ऋण पूँजी का अनुपात क्या होगा ?

परिभाषा— आर.एच. वेसिल (R.H. Wessel) के अनुसार, “पूँजी ढाँचा का बहुधा प्रयोग एक व्यावसायिक उपक्रम में विनियोजित कोषों के दीर्घकालीन स्रोतों को इंगित करने के लिए किया जाता है।”

16. Discuss any two objectives of financial planning.

वित्तीय नियोजन के कोई दो उद्देश्यों को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर— वित्तीय नियोजन के उद्देश्य निम्नलिखित हैं—

(i) वित्तीय नियंत्रण (Financial Control) — वित्तीय नियोजन से सभी वित्तीय क्रियाओं पर पूर्ण नियंत्रण रखा जाता है। इसके अंतर्गत वित्तीय निष्पादन के प्रमाप निर्धारित किए जाते हैं। वास्तविक निष्पादन की प्रमाप से तुलना की जाती हैं विचलन व उसके कारणों की खोज की जाती है और अंत में सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है।

(ii) पूँजी की न्यूनतम लागत (Minimum Cost of Capital) — वित्तीय नियोजन का तीसरा उद्देश्य पूँजी को न्यूनतम लागत पर उपलब्ध करवाना है। वित्तीय नियोजन के अंतर्गत अंश पूँजी व ऋण का मिश्रण इस ढंग से किया जाता है कि पूँजी लागत न्यूनतम आती है।

17. What is Business Finance ?

व्यावसायिक वित्त क्या है ?

उत्तर— व्यावसायिक क्रियाओं के संचालन हेतु वित्त की आवश्यकता होती है। इस आवश्यकता की पूर्ति हेतु जिस धन की व्यवस्था की जाती है उसे ही व्यावसायिक वित्त कहते हैं। लगभग समस्त व्यावसायिक क्रियाओं के लिये कुछ-न-कुछ धन की आशयकता रहती है। वित्त की आवश्यकता व्यवसाय के स्थापन, संचालन, आधुनिकीकरण, विस्तार करने अथवा विविधीकरण (Diversity) के लिए होती है। अतः वित्त एक व्यवसाय के जीवनकाल में हर कदम आवश्यक होता है। व्यवसाय के उन्नत जीवन तथा विकास के लिये उपयुक्त वित्त की उपलब्धता अत्यन्त निर्णायक होती है।

18. What are the functions of a financial market ?

एक वित्त बाजार के क्या प्रकार्य हैं ?

उत्तर— वित्तीय बाजार के कार्य (Function of Financial Market) —

(i) गृहस्थों से बचते प्राप्त करके उन्हें सर्वश्रेष्ठ उत्पादक प्रोजेक्ट्स में निवेशित करने में सहायक ।

(ii) यह वित्तीय सम्पत्तियों के कीमत नियंत्रण में सहायक है।

(iii) वित्तीय सम्पत्तियों की तरलता प्रदान करना।

19. What is a treasury bill ?

एक राजकोष (ट्रेजरी) बिल क्या है ?

✓  
1002

**उत्तर-** राजकोषीय बिल (Treasury Bills) – केंद्रीय सरकार वित्त प्राप्त करने के लिए राजकोष बिल का सहारा लेती है। इसे रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा जारी किया जाता है तथा इसका भुगतान का समय अधिकतम एक वर्ष होता है। यह सबसे सुरक्षित अल्पकालीन वित्तीय स्ट्रोत है।

**20. Define 'money market'.**

'मुद्रा बाजार' को परिभाषित कीजिए।

**उत्तर-** 'मुद्रा बाजार' से आशय ऐसे बाजार से है जो अल्पकालीन कोषों में व्यवहार करता है। सैयर्स के अनुसार, "मुद्रा बाजार अल्पकालीन तथा दैनिक ऋणों का बाजार है।" के. सी. चाको के अनुसार, "मुद्रा बाजार को एक ऐसे स्थान के रूप में परिभाषित किया जा सकता है जहाँ अल्पकालीन कोषों का क्रय-विक्रय होता है।"

**21. Discuss the determinants in choice of channels of distribution.**

वितरण के माध्यमों के चयन में निर्धारक तत्वों को समझाइए।

**उत्तर-** वितरण के माध्यमों के चयन में निर्धारक तत्व निम्नलिखित हैं—

- (i) ऑर्डर प्राप्त करना तथा पूरा करना (Order processing) – वस्तुओं का ऑर्डर ग्राहकों द्वारा मध्यस्थों को दिया जाता है जिसे वे उत्पादकों तक पहुँचाते हैं।
- (ii) परिवहन (Transportation) – इसके अंतर्गत वितरण के माध्यमों द्वारा उत्पादकों को उत्पादन के लिए आवश्यक वस्तुएँ तथा उपभोक्ता को निर्मित वस्तुएँ पहुँचाई जाती हैं।

(iii) संग्रहण (Warehousing) – उत्पादकों तथा उपभोक्ताओं द्वारा वस्तुओं का तुरंत उपभोग नहीं किया जाता। अतः वितरण के माध्यम उनको संग्रहण की सुविधा प्रदान करते हैं।

**22. Who can complain in Consumer Court ?**

उपभोक्ता अदालत में कौन शिकायत कर सकता है ?

**उत्तर-** उपभोक्ता अदालत में निम्न में से कोई भी याचिका दायर कर सकता है—

- (i) कोई भी उपभोक्ता ।
- (ii) केन्द्रीय सरकार अथवा राज्य सरकार ।
- (iii) उपभोक्ताओं के समूह की ओर से कोई एक उपभोक्ता ।
- (iv) मरे हुए उपभोक्ता की ओर से उसका प्रतिनिधि  
(Legal heir of a deceased consumer) ।

## दीर्घ उत्तरीय प्रश्न के उत्तर

(Answer of Long answer Type Questions)

23. Discuss the various steps of staffing process.

नियुक्तिकरण प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को बताइए।

उत्तर— नियुक्ति संबंधी कार्य का क्षेत्र अथवा इसमें सम्मिलित विभिन्न कार्य अथवा इसकी प्रक्रिया में सम्मिलित विभिन्न चरणों की निम्न शीर्षकों में विभाजित किया जा सकता है—

(1) कर्मचारियों की आवश्यकता का निर्धारण (**Determination of the required number of personnel**) — कर्मचारियों की आवश्यकता का निर्धारण करना 'कर्मचारी नियुक्ति प्रक्रिया' का पहला कदम है। इसमें पूर्वानुमान के आधार पर नियुक्ति का निर्धारण किया जाता है।

(2) भर्ती (**Recruitment**) — भर्ती प्रक्रिया के अंतर्गत भावी कर्मचारियों के विभिन्न स्रोतों की खोज करना तथा उन्हें संस्था में प्रार्थना—पत्र भेजने हेतु प्रोत्साहित करना सम्मिलित है।

(3) चयन (**Selection**) — चयन प्रक्रिया के अंतर्गत अनेक प्रार्थियों में से योग्य प्रार्थियों को कार्य के लिए चुना जाता है। प्रार्थी की कुशलता एवं कार्य की प्रकृति में समानता हानी चाहिए।

(4) कार्य पर लगना (**Placement**) — कर्मचारियों का चयन कर लेने पर उसे नियुक्तिपत्र दिया जता है अब विभागीय अधिकारी का यह कर्तव्य है कि उसे उस कार्य पर लगाए जहाँ पर उसकी कुशलता का पूरा प्रयोग किया जा सके।

(5) कार्य पर बनाए रखना (**To keep Sustaining on the job**) — चयन एक महँगी प्रक्रिया होने के कारण ऐसे प्रयत्न किए जाने चाहिए कि कर्मचारी को संस्था में जम्बे समय तक रखा जाए।

(6) प्रशिक्षण (**Training**) — कर्मचारी नियुक्ति का अगला कदम कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना है ताकि उनकी कार्यकुशलता में वृद्धि की जा सके। प्रशिक्षण का लाभ कर्मचारी एवं संस्था दोनों को प्राप्त होता है।

(7) प्रगति मूल्यांकन (**Performance Appraisal**) — संस्था के पूर्व निर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति को सुनिश्चित करने के लिए कर्मचारियों का चयन करना एवं उन्हें प्रशिक्षित कर देना ही पर्याप्त नहीं है बल्कि उनकी वास्तविक कार्य प्रगति का मूल्यांकन भी जरूरी है।

(8) पदोन्नति (Promotion) – पदोन्नति वह प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत कर्मचारियों को अच्छा वेतन, अच्छा स्तर, अच्छे अवसर, अधिक प्रतिष्ठा, अच्छा कार्य वातावरण, अधिक उत्तरदायित्व एवं अच्छी सुविधाएँ प्राप्त होती हैं।

(9) स्थानांतरण (Transfer) – कर्मचारी नियुक्ति के अंतर्गत ही कर्मचारियों को आवश्यकतानुसार एक विभाग से दूसरे विभाग या एक स्थान से दूसरे स्थान पर स्थानांतरित करके उनकी कार्य-कुशलता का अधिकतम उपयोग संभव बनाया जाता है।

(10) कार्य से अलग करना (Removal) – कर्मचारी नियुक्ति प्रक्रिया के अंतिम चरण के रूप में कर्मचारियों को उनके कार्य से सेवा निवृति, सेवा समाप्ति, के द्वारा अलग किया जाता है।

#### OR/अथवा

Explain the principles of directions.

निर्देशन के सिद्धांतों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—निर्देशन के सिद्धांत – अच्छा तथा प्रभावी निर्देशन प्रदान करना तथा चुनौतीपूर्ण कार्य है क्योंकि इसमें बहुत सी जटिलताएँ सम्मिलित हैं। निर्देशन के कुछ मार्गदर्शक सिद्धांतों का संक्षिप्त वर्णन नीचे दिया जाता है—

(1) अधिकतम व्यक्तिगत योगदान – यह सिद्धांत इस बात पर बल देता है कि निर्देशन की तकनीकें सभी व्यक्तियों को संस्था में सहायता दें, कि वे अपनी संभावित क्षमताओं का अधिकतम योगदान संगठनिक उद्देश्यों की पूर्ति में दे सकें, संस्था के कुशल निष्पादन के लिए कर्मचारियों की अप्रयुक्त ऊर्जा का उभार कर प्रयोग में लासकें।

(2) संगठनिक उद्देश्यों में तालमेल – प्रायः यह देखा गया है कि कर्मचारियों के व्यक्तिगत उद्देश्यों तथा संगठनिक उद्देश्यों में आपस में द्वंद्व होता है। अच्छा निर्देशन दोनों में तालमेल बिठाता है तथा कर्मचारी को यह विष्वास दिलाता है कि कार्य कुशलता तथा पारिश्रमिक दोनों एक-दूसरे के पूरक हैं।

(3) आदेश की एकता – इस सिद्धांत के अनुसार कर्मचारी को केवल एक ही अधिकारी से आदेश मिलने चाहिए। यदि आदेश एक से अधिक अधिकारी से मिलते हैं तो संस्था में द्वंद्व तथा अव्यवस्था फैलती है।

(4) निर्देशन तकनीकों की उपयुक्तता/आवित्य – इस सिद्धांत के अनुसार निर्देशन उपयुक्त अभिप्रेरक तथा नेतृत्व तकनीकों का प्रयोग करते समय कर्मचारियों की आवश्यकताओं, योग्यताओं, उनके दृष्टिकोणों का ध्यान रखना चाहिए।

(5) प्रबंधकीय सम्प्रेषण – अधीनस्थों की संपूर्ण पारस्परिक समझ को बनाने के लिए

*See*

निर्देशक को स्पष्ट निर्देश जारी करने चाहिए। प्रबन्धकों को यह निश्चित करना चाहिए कि अधीनस्थ उनके निर्देश को स्पष्ट रूप से समझ रहे हैं।

(6) अनौपचारिक संगठन का प्रयोग – एक प्रबंध को यह समझना चाहिए कि प्रत्येक औपचारिक संगठन के अंतर्गत ही अनौपचारिक समूह तथा संगठन पाए जाते हैं। उसे उन्हें पहचान कर उन संगठनों का समूचित प्रयोग एक प्रभावी निर्देशन के लिए करना चाहिए।

(7) नेतृत्व – प्रबंधक को निरन्तर पुनर्निरीक्षण के द्वारा अनुसरण करना चाहिए कि उसके आदेशों का यथावत् पालन हुआ है कि नहीं, यदि आवश्यक हो तो उपयुक्त संशोधन/परिवर्तन इस दिशा में किए जाने चाहिए।

#### 24. Discuss Maslow's need hierarchy theory.

मास्लो की आवश्यकता क्रम में प्रोत्साहन के सिद्धांत की चर्चा कीजिए।

उत्तर— मास्लो का सिद्धांत मानवीय आवश्यकताओं पर आधारित है उनके विचार में मनुष्य जो भी व्यवहार करता है वह उसकी आवश्यकताओं द्वारा निर्धारित होता है। मास्लो ने मनुष्य की आवश्यकताओं को पाँच श्रेणियों में विभाजित किया है—

- (1) शारीरिक आवश्यकताएँ – इसमें भोजन, कपड़ा, मकान आदि समस्याएँ सम्मिलित हैं।
- (2) सुरक्षा संबंधी आवश्यकताएँ – खतरे, धमकी, बीमारी, बेरोजगारी आदि से सुरक्षा श्रेणी में आती है।
- (3) सामाजिक आवश्यकताएँ – अपनत्व, स्वीकृति, स्नेह, मित्रता आदि इन आवश्यकताओं के उदाहरण हैं।
- (4) महत्वपूर्ण आवश्यकताएँ – आत्म विश्वास, स्वाभिमान, स्वतंत्रता प्राप्ति, प्रशंसा आदि महत्वपूर्ण आवश्यकताएँ कहलाती हैं।
- (5) आत्म-पूर्ति आवश्यकताएँ – ये आवश्यकताएँ उस भावना या आवेग को बताती है जो किसी के अंदर उस विद्यमान योग्यता को जो वह बन सकता है। विकास, आत्म-संतुष्टि, उद्देश्यों की पूर्ति ये सभी इस वर्ग में आते हैं।

मास्लो का सिद्धांत निम्नलिखित संकल्पनाओं पर आधारित है—

- (क) व्यक्तियों का व्यवहार उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति के आधार पर निर्भर करता है जो उनके व्यवहार को प्रभावित करती है।
- (ख) लोगों की आवश्यकताएँ एक क्रम शृंखला में होती हैं आधरभूत आवश्यकताओं से होकर अन्य उच्च स्तरीय आवश्यकताओं तक।

- (ग) एक आवश्यकता की पूर्ति होते ही उस व्यक्ति के लिए वह अभिप्रेरणा का स्त्रोत नहीं रहती केवल अगले क्रम की आवश्यकता ही उन्हें अभिप्रेरित कर सकती है।
- (घ) एक व्यक्ति क्रम में अगले उच्चतर स्तर की आवश्यकता तभी अनुभव करता है जब उसके निचले स्तर की आवश्यकता की संतुष्टि हो जाती है।
- मास्लो का सिद्धांत आवश्यकताओं को अभिप्रेरणा के आधार के रूप में केंद्रित करता है।

### OR/अथवा

What is meant by control ? Define it.

नियंत्रण से आप क्या समझते हैं ? इसको परिभाषित कीजिए।

उत्तर—नियंत्रण का अर्थ (Meaning of Control) — एक अनभिज्ञ व्यक्ति प्रबंध को ही नियंत्रण समझता है किन्तु उसकी यह अवधारणा मिथ्या है। सरल शब्दों में, नियंत्रण यह देखने की प्रक्रिया है कि वास्तविक निष्पादन नियोजित निष्पादन के अनुसार हो रहा है। दूसरे शब्दों में, नियंत्रण यह पता लगाने की प्रक्रिया है कि समस्त कार्य का निष्पादन नियोजित निष्पादन के अनुसार हुआ है या नहीं। यदि नहीं हुआ है तो उसके क्या कारण हैं और उसके लिए क्या सुधारात्मक कार्यवाही की जानी चाहिए। इस दृष्टि से नियंत्रण एक महत्वपूर्ण प्रबंधकीय कार्य है।

नियंत्रण की परिभाषाएँ (Definitions of Control) — विभिन्न विद्वानों ने नियंत्रण की विभिन्न परिभाषाएँ दी हैं। जिनमें से कुछ प्रमुख परिभाषाएँ निम्नलिखित हैं—

(1) हेनरी फेयोल (Henry Fayol) के अनुसार, "नियंत्रण से आषय यह जाँच करने से है कि क्या प्रत्येक कार्य स्वीकृत योजनाओं, दिए गए निर्देशों तथा निर्धारित नियमों के अनुसार हो रहा है या नहीं। इसका उद्देश्य कार्य की दुर्बलताओं तथा त्रुटियों का पता लगाना है जिन्हें यथासमय सुधारा जा सके और भविष्य में उनकी पुनरावृत्ति रोकी जा सके।"

(2) मैरी कुशिंग नाइल्स (Marry Cushing Niles) के अनुसार, "किसी निष्प्रित लक्ष्य या लक्ष्यों के समूह की ओर निर्देशित क्रियाओं में संतुलन बनाए रखना ही नियंत्रण है।"

(3) फिलिप कोट्लर (Phillip Kotler) के अनुसार, "नियंत्रण वास्तविक परिणामों तथा इच्छित परिणामों दोनों को निकट लाने के लिए कदम उठाए जाने की प्रक्रिया है।"

(4) जॉर्ज आर. टेरी (George R. Terry) के अनुसार, "नियंत्रण का अथ यह निर्धारित करना है कि क्या किया जा रहा है अर्थात् कार्यों का मूल्यांकन करना और आवश्यकता होने पर उनमें सुधार संबंधी कार्यवाही करना है, ताकि योजनानुसार कार्यों का निष्पादन हो सके।"



**निष्कर्ष — उपयुक्त परिभाषा —** नियंत्रण की उपर्युक्त परिभाषाओं का अध्ययन करने के पश्चात् हम इस निष्कर्ष पर पहुँचते हैं कि अन्य परिभाषाओं की तुलना में हेनरी फेयोल द्वारा दी गई नियंत्रण की परिभाषा अधिक उपयुक्त प्रतीत होती है। सरल शब्दों में, नियंत्रण की उपयुक्त परिभाषा इस प्रकार दी जा सकती है—“विस्तृत अर्थ में, नियंत्रण से तात्पर्य इस बात का पता लगाने एवं देखने से है कि उपक्रम के समस्त कार्य प्रबंध द्वारा निर्धारित उद्देश्यों, योजनाओं, नीतियों, कार्यक्रमों, दिए गए निर्देशों एवं नियमों के अनुसार हो रहे हैं या नहीं। इसका उद्देश्य कार्य की दुर्बलताओं, त्रुटियों और विचलनों को प्रकाश में लाना, उसके कारणों एवं उत्तरदायी व्यक्तियों का पता लगाना है ताकि यथासमय उन्हें सुधारा जा सके एवं भविश्य में उनकी पुनरावृति रोकी जा सके।”

25. Define financial market and explain the role of financial market.

वित्तीय बाजार को परिभाषित कीजिए तथा वित्तीय बाजार की भूमिका को समझाइए।

**उत्तर—वित्तीय बाजार — अर्थ एवं परिभाषाएँ (Financial Market-Meaning and Definitions) —**

**अर्थ एवं अवधारणा (Meaning and Concept) —** वित्तीय बाजार में विपणन हेतु ‘वित्तीय सम्पत्तियों’ (Financial Assets) जिन्हें साधरणतः प्रतिभूतियाँ कहा जाता है, उपलब्ध रहती है, सामान्य बाजार में वस्तुओं के क्रय-विक्रय की भाँति वित्तीय बाजार में प्रतिभूतियों का क्रय-विक्रय किया जाता है। ये व्यवहार एक विशिष्ट स्थान ‘स्कन्ध विपणि’ पर किया जाता है। आजकल ये व्यवहार कम्प्यूटरजनित माध्यम से किए जाते हैं। वस्तुओं तथा सेवाओं की भाँति इन ‘वित्तीय सम्पत्तियों’ का उपभोग नहीं किया जाता है वरन् इनका ‘प्रयोग अधिकार’ एक निश्चित अवधि के लिए क्रय-विक्रय होता है। इस ‘प्रयोग अधिकार’ का मूल्य इस प्रपत्र की उपार्जित आय/ब्याज की मात्रा पर प्रमुख रूप से निर्भर करता है।

वित्तीय बाजार का क्षेत्र केवल स्कन्ध विपणि तक ही सीमित नहीं है। यह वहाँ भी सक्रिय है जहाँ किसी भी प्रकार को वित्तीय सम्पत्ति में कहीं भी और कोई भी व्यवहार कर रहा है। ‘वित्तीय संपत्ति’ का अर्थ यहाँ स्पष्ट करना अपेक्षित होगा। ‘वित्तीय सम्पत्ति’ (Financial Asset) एक ऐसा प्रपत्र (Instrument) है जो एक व्यापारिक संस्था अपने कोष की पूर्ति हेतु निर्गमित करती है। यह प्रपत्र अपने विशिष्ट नाम की एक इकाई का प्रतिनिधित्व करता है, जैसे—समता अंश, पूर्वाधिकार अंश तथा ऋणपत्र इत्यादि।

वित्तीय बाजारों के संबंध में विभिन्न अर्थशास्त्रियों के मत एकरूप हैं जिनमें से कुछ परिभाषाएँ निम्न हैं—

(1) प्रो. चाको के अनुसार, "वित्त बाजार की परिभाषा एक ऐसे स्थान के रूप में की जा सकती है जहाँ प्रत्येक प्रकार के कोषों का क्रय-विक्रय होता है।"

(2) गाण्ट के शब्दों में, "वित्त बाजार एक ऐसा संयत्र है जो कि उधरकर्ताओं को ऋण उपलब्ध कराता है तथा ऋणदाताओं की वित्त लगाने का अवसर प्रदान करता है।"

(3) रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया के अनुसार, "वित्त बाजार एक नियतकालिक मौद्रिक परिसम्पत्तियों के क्रय-विक्रय का केन्द्र है।"

सरल शब्दों में, वित्त बाजार वह बाजार है जहाँ उधार देने वाली संस्थाएँ अथवा व्यक्ति पारस्परिक लेन-देन करती हैं और जहाँ अल्पकालीन, मध्यकालीन व दीर्घकालीन प्रतिभूतियों का क्रय-विक्रय होता है।

**वित्तीय बाजार की भूमिका (Role of Financial Market)** – विश्व के सभी देशों में निवेश कोष की आवश्यकता सदैव रही है और सदैव रहेगी भी। इस निवेश-कोष की न्यूनतम लागत पर सामयिक तथा अपेक्षित मात्रा में उपलब्धि की वास्तिवक तथा संभव बनाने में वित्तीय बाजार की महत्वपूर्ण भूमिका रही है।

एक अर्थव्यवस्था में निम्न प्रकार की तीन आर्थिक इकाइयाँ पाई जाती हैं—

(1) अतिरेक इकाई (Savings Surplus Units) – ऐसी इकाइयाँ जिनकी बचत (कोष उत्पत्ति) उनके व्यय (निवेश) से अधिक होती है। ऐसी इकाइयों के पास निवेश-कोष उपलब्ध होता है।

(2) अतिव्यय इकाई (Deficit Units) – ऐसी इकाइयाँ जिनके व्यय (निवेश) उनकी 'बचत' (कोष उत्पत्ति) से अधिक होते हैं। इन्हें निवेश-कोष की आवश्यकता होती है।

(3) तटस्थ इकाई (Neutral Unit) – जिनको निवेश आवश्यकता उनकी बचत के अनुरूप होती है। ये इकाइयाँ आर्थिक क्षेत्र में आत्मनिर्भर होती हैं। 'निवेश कोष' की उपलब्धि के लिए 'अतिरेक इकाइयों' की बचत को 'अतिव्यय इकाइयों' की ओर प्रवाहित करने में वित्तीय बाजार महत्वपूर्ण सक्रिय भूमिका निभाता है। संक्षेप में ऋणदाताओं से बचत को ऋणी की ओर प्रवाहित करने की प्रक्रिया 'अन्तरण प्रणाली' (Transmission Mechanism) की सक्रियता ही वित्तीय बाजार की भूमिका है।

एक अर्थव्यवस्था के विकास को निरन्तर बनाने 'लिए यह 'अन्तरण प्रणाली' निर्बाध रूप से सही दिशा में प्रवाहित होती रहनी चाहिए। वित्तीय बाजार इस प्रवाह (Flow) को एक मंत्र प्रदान करता है जिसमें एक निवेशक अपनी बचत उचित आय-प्रतिफल के लिए ऋणी (Borrower) को अर्पित करता रहे।

इस प्रकार वित्तीय बाजार जहाँ एक ओर व्यक्तियों को 'उद्यमी' बनाने के लिए

209

प्रेरित करता है, वहीं दूसरी ओर उन्हें बचत करने को भी प्रेरित करता है। किसी भी देश के आर्थिक विकास का स्तर वित्तीय बाजार की इसी सापेक्षिक सक्रियता पर निर्भर करता है।

किसी देश के वित्तीय बाजार का विकास न केवल तीव्र आर्थिक विकास एवं औद्योगिकीकरण को बढ़ावा देता है बल्कि देशवासियों के जीवन स्तर को भी उँचा करता है।

#### OR/अथवा

**What is marketing mix ? What are its chief elements ? Discuss.**

विपणन मिश्रण क्या है ? इसके प्रमुख तत्व कौन-कौन से हैं ?

उत्तर— विभिन्न विपणन क्रियाओं को सफलतापूर्वक पूरा करने के लिए बनाई गई नीतियों के योग के विपणन मिश्रण कहते हैं। फिलिप कोटलर के अनुसार, "एक फर्म का लक्ष्य विपणन करने के लिए सर्वोत्तम व्यवस्था ढूँढ़ना है। यह व्यवस्था विपणन मिश्रण कहलाती है।"

विपणन मिश्रण के मुख्य तत्व निम्नलिखित हैं—

(1) **उत्पाद (Product)** — विपणन मिश्रण का सबसे प्रत्यक्ष तत्व उत्पाद है—उदाहरण के लिए, फिलिप्स जैसी कम्पनी टेलीविजन, ऑडियो प्लेयर, सेलफोन, रेडियों का उत्पाद करती है। गोदरेज कम्पनी साबुन, ताला, बाल काले करने का पाउडर, रेफ्रिजेरेटर, स्टील की अलमारी और कुर्सियाँ बनाती है। ये सब तत्व विपणन मिश्रण के प्रथम तत्व उत्पाद के उदाहरण हैं। कुछ फर्म सेवाओं का विक्रय करती हैं, जैसे—बैंक, बीमा कम्पनियाँ तथा सिनेमा हॉल। उत्पाद का अर्थ विक्रेता तथा ग्राहकों की दृष्टि से क्या है ? साधारण शब्दों में यह कहा जा सकता है कि विक्रेता जो बेचना चाहते हैं और क्रेता जो खरीदना चाहते हैं उसे उत्पाद कहते हैं। उत्पाद को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है—"कोई भी चीज जिसे बाजार में इच्छा या आवश्यकता की संतुष्टि के लिए पेश किया जाये अथवा इसे आकर्षण के लिए, प्राप्त करने के लिए, प्रयोग करने के लिए अथवा उपभोग करने के लिए पेश किया जाता है, उत्पाद कहलाती है।"

(2) **मूल्य (Price)** — विपणन के अदल-बदल में दाम वह मूल्य है जो क्रेता से विक्रेता एक वस्तु अथवा सेवा के बदले पाता है। यह विपणन का एक अंग है जिसे विक्रेता दूसरे अंशों से मिलाता है ताकि वह क्रेता से इच्छानुसार लेन-देन कर सके। दाम या मूल्य वह मुख्य वजह है जो यह तय करता है कि क्रेता तथा विक्रेता के बीच वास्तविक लेन-देन हो जायेगा या नहीं।

**(3) स्थान (Place)** – विपणन मिश्रण के अंतर्गत स्थान का तात्पर्य नीतियों की सूची से है जिसे इसलिए लेना आवश्यक है कि उत्पाद की ग्राहकों के प्रयोग और उपभोग के लिए उपलब्ध कराया जा सके। अगर उत्पाद को ग्राहकों के पास उचित समय, मूल्य, स्थान और मात्रा में उपलब्ध नहीं कराया गया तो वे उसे खरीदने में समर्थ नहीं हो सकेंगे और जब उत्पाद को खरीदा नहीं जायेगा तो विपणन विनिमय का यथार्थीकरण नहीं हो पायेगा।

**(4) भौतिक वितरण (Physical Distribution)** – भौतिक वितरण विपणन मिश्रण के स्थान तत्व के संबंध में एक कठिन कार्य है। विपणक को वस्तुओं के भौतिक चाल के संबंध में निर्णय इस प्रकार लेना चाहिए कि वितरण के उद्देश्यों की प्राप्ति अच्छे तरीके से हो सके।

जब हम बाजार जाते हैं तो हमारा उद्देश्य क्या होता है? हम हमेशा यह चाहते हैं कि जो भी वस्तु हमें चाहिए वे सब पर्याप्त मात्रा में एवं सरल स्थान प्राप्त हो सकें। पीछे क्या होता है इससे हमें कोई मतलब नहीं होता। अगर सामान उपलब्ध नहीं होता तो हम दूसरे प्रतियोगियों के ब्रांड को खरीदना चाहेंगे।

#### 26. Explain any four rights of consumers.

उपभोक्ता के किन्हीं छः अधिकारों को समझाइए।

उत्तर— उपभोक्ता के अधिकार (Consumer Rights) – उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 6 में उपभोक्ता के निम्न छः अधिकारों का उल्लेख किया गया है—

(1) सुरक्षा का अधिकार (The Rights to Safety) – सुरक्षा के अधिकार से आशय ऐसे अधिकार से है जो उपभोक्ता को समस्त ऐसी वस्तुओं का विपणन के लिए सुरक्षा प्रदान करने में सहायक है जो कि उसके स्वास्थ्य एवं जीवन के लिए खतरनाक अथवा हानिकारक सिद्ध हो सकती है, जैसे—वस्तुओं में मिलावट एवं खतरनाक रसायन आदि।

(2) सूचना प्राप्त करने का अधिकार (The Right to receive information) – इस अधिकार के अंतर्गत किसी वस्तु अथवा सेवा क्रय करने से पूर्व उपभोक्ता उसके संबंध में आवश्यक सूचनाएँ प्राप्त कर सकता है, जैसे—वस्तु की किश्म, स्तर, मूल्य, उपयोग विधि, वजन, नात—तौल आदि।

(3) चयन या पसन्द करने का अधिकार (The Right to have a Choice) – चयन के उपभोक्ता के अधिकार से आशय उपभोक्ता के ऐसे अधिकार से है जिसके अंतर्गत वह विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से अधिक इच्छा एवं आवश्यकताओं के अनुरूप उपयुक्त वस्तु अथवा सेवा का चयन करने के लिए स्वतंत्र हैं।

(4) सुने जाने का अधिकार (The Right to be Heard) – उपभोक्ता का यह अधिकार

उसकी परिवेदनाओं तथा उसकी सुरक्षा एवं हितों के संरक्षण में संबंधित विचारों को सुने जाने से संबंधित है।

(5) उपचार का अधिकार (The Right to be Redressed) – उपभोक्ता का यह अधिकार उसे अपनी परिवेदनाओं एवं विकायतों का उचित एवं न्यायपूर्ण उपचार अथवा समाधान प्रदान करता है।

(6) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (The Right to Consumer Education) – यह अधिकार उपभोक्ता को शोषण से मुक्ति दिलाने तथा हितों की रक्षा हेतु शिक्षा प्राप्त करने से संबंधित है। उदाहरण के लिए, जीरा, धनिया, मिर्च आदि मसालों में मिलावट की जाँच कैसे करें? कम नाप-तौल की पकड़ कैसे करें? इत्यादि के संबंध में यह शिक्षा उपभोक्ताओं को सरकारी तथा गैर-सरकारी प्रचार माध्यमों द्वारा दी जा सकती है।

#### OR/अथवा

Define entrepreneurship and discuss the role of Government in entrepreneurial development.

उद्यमिता की परिभाषा करें तथा उद्यमिता विकास में सरकार की भूमिका की चर्चा कीजिए।

**उत्तर-** उद्यमिता की अवधारणा, अर्थ एवं परिभाषाएँ (Concept, Meaning and Definitions of Entrepreneurship) – उद्यमिता एक कौशल (Skill), दृष्टिकोण (View-point), चिन्तन (Thinking), तकनीक (Technique) एवं कार्यपद्धति (Working procedure) है। आर्थिक क्षेत्र में परम्परागत रूप में उद्यमिता का अर्थ व्यवसाय एवं उद्योग में निहित विभिन्न अनिश्चितताओं एवं जोखिम उठाने की योग्यता एवं प्रवृत्ति से होता है। जो व्यक्ति जोखिम सहन करते हैं, उनको साहसी अथवा उद्यमी कहते हैं।

सामाजिक मनोविज्ञान एवं सैन्य अभियांत्रिकी के क्षेत्र में उद्यमिता का प्रयोग प्राचीनकाल से होता आ रहा है। जबकि आर्थिक क्षेत्र में इसका विचार 18वीं शताब्दी के प्रारंभ से माना जाता है क्योंकि विभिन्न क्षेत्रों में उद्यमिता के विचार का प्रयोग होता है। अतः इसके अर्थ के बारे में विचारक एकमत नहीं है। इस कारण से विलियम वोमॉल ने कहा है कि “उद्यमिता का अर्थ सैद्धांतिक रूप में भ्रम उत्पन्न करने वाला रहा है।”

आधुनिक अर्थ में उद्यमिता का अर्थ गतिशील आर्थिक वातावरण में सृजनात्मक एवं नवप्रवर्तनकारी (Innovative) योजनाओं एवं विचारों को क्रियान्वित करने की योग्यता है। उद्यमिता एक विज्ञान, व्यवहार, अवसर के साथ-साथ कर्म-दृष्टि (Work-in-sight) एवं दृष्टिकोण (Attitude) भी है। उद्यमी नवीन उपक्रम की स्थापना, नियंत्रण एवं निर्देशन करने के साथ-साथ परिवर्तन एवं नवप्रवर्तन (Innovation) भी करता है। उद्यमीयता, उद्यमशीलता, उद्यम, मानसिकता आदि शब्दों का प्रयोग उद्यमिता के

पर्यायवाची के रूप में होता है। उद्यमिता की विभिन्न विचारधाराओं के अनुसार इसकी परिभाषा को अग्र तीन श्रेणियों में बाँटा जा सकता है—

#### (I) प्राचीन मत की परिभाषा (Definition of Classical view)

इस श्रेणी की परिभाषा के विचारकों के अनुसार उद्यमिता व्यवसाय एवं उद्योग के प्रवर्तन (Promotion), संगठन (Organisation) तथा जोखिम वहन करने की क्षमता से संबंधित है—

(1) हिगिन्स के अनुसार, "उद्यमिता विनियोग एवं उत्पादन के अवसरों को देखने, नई उत्पादन प्रक्रिया को प्रारंभ करने हेतु साधनों को संगठित करने, पूँजी लाभ, श्रम को नियुक्त करने, कच्चे माल की व्यवस्था करने, संयंत्र का स्थान ढूँढ़ने, नई वस्तुओं व तकनीक को अपनाने, कच्ची सामग्री के लिए स्त्रोतों का पता लगाने तथा उपक्रम के दैनिक संचालन हेतु उच्च प्रबंधकों का चयन करने का कार्य है।"

(2) ए. एच. कोल के अनुसार, "उद्यमिता एक व्यक्ति अथवा व्यक्तियों के समृद्ध की एक उद्देष्यपूर्ण क्रिया है, जिसमें निर्णयों को एक एकीकृत श्रृंखला सम्मिलित होती है। यह आर्थिक वस्तुओं एवं संवाओं के उत्पादन अथवा वितरण के लिए एक लाभप्रद व्यावसायिक इकाई का निर्माण, संचालन एवं विकास करता है।"

(3) पीटर किलबाई के अनुसार, "उद्यमी व्यापक क्रियाओं का सम्मिश्रण है। इसमें विभिन्न क्रियाओं के साथ-साथ बाजार अवसरों का ज्ञान प्राप्त करना, उत्पादन के साधनों का संयोजन एवं प्रबंध करना तथा उत्पादन तकनीक एवं वस्तुओं को अपनाना सम्मिलित है।"

#### (II) नव-प्राचीन मत की परिभाषाएँ (Definitions of Neo-Classical View) —

इस वर्ग के विचारकों ने उद्यमिता को प्रबंधकीय कौशल (Managerial skill) एवं नवप्रवर्तन (Innovations) के संदर्भ में परिभाषित किया है—

(1) पीटर एफ. ड्रकर के अनुसार, "व्यवसाय में अवसरों को अधिकाधिक करना अर्थपूर्ण है, वास्तव में उद्यमिता की यही सही परिभाषा है।"

(2) एच. डब्ल्यू. जॉनसन के अनुसार, "उद्यमिता तीन आधारभूत तत्वों का जोड़ है—अन्वेषण, नवप्रवर्तन एवं अनुकूलन।"

(3) जोसेफ शुम्पीटर के अनुसार, "उद्यमिता एक नवप्रवर्तनकारी कार्य हैं यह स्वामित्व की अपेक्षा एक नेतृत्व का कार्य है।"

(4) फ्रेंकलिन लिंडले के अनुसार, "उद्यमिता समाज की भावी आवश्यकताओं का पूर्वानुमान करने तथा संसाधनों के नवीन सृजनात्मक एवं कल्पनाषील संयोजनों के द्वारा इन आवश्यकताओं को सफलतापूर्वक पूरा करने का कार्य है।"

#### (III) आधुनिक मत की परिभाषाएँ (Definitions of Modern View) —

आधुनिक मत के विचारकों ने उद्यमिता को सामाजिक नवप्रवर्तन एवं गतिशील नेतृत्व से संबंधित किया है। उनके अनुसार उद्यमिता व्यवसाय, समाज तथा बातावरण को जोड़ने का कार्य करती है। वस्तुतः इस वर्ग में उद्यमिता का व्यावहारिक दृष्टिकोण परिभाषित किया गया है—



- (1) लाक्स के अनुसार, "उद्यमिता जोखिम उठाने की इच्छा, आय एवं प्रतिष्ठा की चाह तथा स्व-अभिव्यक्ति, सृजनात्मक एवं स्वतंत्रता की अभिलाषा का मिश्रण है। यह दाँव लगाने की भावना का उत्साह तथा सम्भवतः सूक्ष्म मनोवैज्ञानिक तत्व है।"
- (2) रॉबर्ट लैम्ब के अनुसार, "उद्यमिता सामाजिक निर्णयन का वह स्वरूप है जो आर्थिक नव-प्रवर्तकों द्वारा सम्पादित किया जाता है।"
- (3) रिचमेन तथा कोपेन के अनुसार, "उद्यमिता किसी सृजनात्मक बाह्य अथवा खुली प्रणाली की ओर संकेत करती है। यह नवप्रवर्तन, जोखिम वहन तथा गतिषील नेतृत्व का कार्य है।"

## CHAPTERWISE DISTRIBUTION

S.No.	Topic	Total allotted marks	Long Type	Short Type	Objective
<b>PART-A : PRINCIPLES AND FUNCTIONS OF MANAGEMENT</b>					
1.	Nature and Significance of Management	07	X	1 (2)	5 (5)
2.	Principles of Management	07	X	X	X
3.	Business Environment	07	X	1 (2)	5 (5)
4.	Planning	10	1 (5)	1 (2)	3 (3)
5.	Organizing	10	1 (5)	1 (2)	3 (3)
6.	Staffing	12	1 (5)	2 (2)	3 (3)
7.	Directing	07	(60)	X	5 (5)
8.	Controlling			1 (2)	
<b>PART-B : BUSINESS FINANCE AND MARKETING</b>					
9.	Business Finance	12	1 (5)	2 (2)	3 (3)
10.	Financial Markets	08	X	1 (2)	6 (6)
11.	Marketing	10	X	2 (2)	6 (6)
12.	Consumer Protection	05	X	1 (2)	3 (3)
13.	Entrepreneurship Development	05	(40)	X	3 (3)
		100	4 x 5 = 20	15 x 2 = 30	50