Series : 1ZYXW

SET ~ 4

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code **357**

रोल नं.
Roll No. | | | | | | | | |

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

	नोट		NOTE
(I)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **15** हैं ।	(I)	Please check that this question paper contains **15** printed pages.
(II)	कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न हैं ।	(II)	Please check that this question paper contains **24** questions.
(III)	प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(III)	Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(IV)	**कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में यथा स्थान पर प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**	(IV)	**Please write down the serial number of the question in the answer-book at the given place before attempting it.**
(V)	इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक परीक्षार्थी केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे । ~	(V)	15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the candidates will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यवसाय प्रबंध
BUSINESS ADMINISTRATION

*निर्धारित समय : **3** घण्टे*
*Time allowed : **3** hours*

*अधिकतम अंक : **60***
*Maximum Marks : **60***

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।*

(ii) *इस प्रश्न-पत्र में **24** प्रश्न है जो कि **दो** खण्डों में विभाजित है – खण्ड-**क** और खण्ड-**ख** ।*

(iii) *खण्ड-**क** में वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न हैं तथा खण्ड-**ख** में विषयपरक प्रकार के प्रश्न शामिल हैं ।*

(iv) *दिए गए **(6 + 18 =) 24** प्रश्नों में से, उम्मीदवार को **3** घंटे के आबंटित (अधिकतम) समय में **(6 + 11 =) 17** प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।*

(v) *किसी विशेष खण्ड के सभी प्रश्नों को सही क्रम में करने का प्रयास किया जाना चाहिए ।*

(vi) ***खण्ड-क : वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :***

- *(a)* *इस खण्ड में **6** प्रश्न हैं ।*
- *(b)* *प्रत्येक विद्यार्थी को निर्देशानुसार **सभी** प्रश्न करना अनिवार्य है ।*
- *(c)* *कोई नकारात्मक अंकन नहीं है ।*
- *(d)* *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*
- *(e)* *प्रत्येक प्रश्न/खण्ड के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

(vii) ***खण्ड-ख : विषयपरक प्रकार के प्रश्न (30 अंक) :***

- *(a)* *इस खण्ड में **18** प्रश्न हैं ।*
- *(b)* *उम्मीदवार को **11** प्रश्न करने हैं ।*
- *(c)* *दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*
- *(d)* *प्रत्येक प्रश्न/खण्ड के सामने आबंटित अंकों का उल्लेख किया गया है ।*

खण्ड – क
(वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्न)

1. रोज़गार कौशल पर आधारित दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **4** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **4 × 1 = 4**

(i) प्रभावी संचार में ऐसे कौशल शामिल होते हैं जिनका उपयोग स्पष्ट, संक्षिप्त और _________ संदेश भेजने के लिए किया जा सकता है । 1

(ii) विद्युत मंत्रालय के तहत उस संगठन का नाम बताइए जो इलेक्ट्रिक वाहन कार्यक्रम की दिशा में काम कर रहा है । 1

(iii) एक इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज जिसमें पंक्तियाँ और कॉलम होते हैं और गणना करने के लिए डेटा को व्यवस्थित तरीके से संगृहीत करने के लिए उपयोग किया जाता है, उसे _________ रूप में जाना जाता है । 1

(A) वर्कशीट (B) वर्कबुक
(C) सेल (D) स्प्रेडशीट

(iv) ऐसे व्यक्ति जो आस-पास के लोगों के साथ बातचीत करना पसंद करते हैं और बातूनी होते हैं, उन्हें _________ के रूप में जाना जाता है । 1

(A) अंतर्मुखी (B) बहिर्मुखी
(C) अन्वेषक (D) आत्मनिरीक्षण

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This Question Paper consists of **24** questions in **two** sections : Section–**A** and Section–**B**.*

(iii) *Section–**A** has Objective Type Questions whereas Section–**B** contains Subjective type questions.*

(iv) *Out of the given **(6 + 18 =) 24**, a candidate has to answer **(6 + 11 =)17** questions in the allotted (maximum) time of **3** hours.*

(v) *All questions of a particular section must be attempted in the correct order.*

(vi) ***Section–A : Objective Type Questions (30 Marks)***

(a) *This Section has **6** questions.*

(b) *It is mandatory for every student to complete all the questions as per instructions.*

(c) *There is no negative marking.*

(d) *Do as per the instructions given.*

(e) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

(vii) ***Section–B : Subjective Type Questions (30 Marks)***

(a) *This Section contains **18** questions.*

(b) *A candidate has to do **11** questions.*

(c) *Do as per the instructions given.*

(d) *Marks allotted are mentioned against each question/part.*

SECTION – A

(Objective Type Questions)

1. Answer any **4** out of the given **6** questions on Employability Skills : $4 \times 1 = 4$

(i) Effective communication involves skills that can be utilized to send messages that are clear, concise and ________. 1

(ii) Name the organisation under Ministry of Power which is working towards Electric Vehicle Programme. 1

(iii) An electronic document which has rows and columns and used to store data in a systematic way for performing calculations is known as ________. 1

(A) Worksheet (B) Workbook

(C) Cell (D) Spreadsheet

(iv) Individuals who love interacting with people around and are talkative are known as ________. 1

(A) Introverts (B) Extroverts

(C) Explorer (D) Introspect

(v) सरकारी नियम, कराधान, पर्यावरण नियम आदि उद्यमिता में किस बाधा के उदाहरण हैं ? 1

(A) कर्मचारी संबंधी कठिनाइयाँ (B) उद्यमशीलता क्षमता का अभाव

(C) बाज़ार प्रवेश विनियम (D) धन और संसाधनों का भंडारण

(vi) किसी एक तकनीक का उल्लेख करें जो किसी व्यक्ति को सकारात्मक दृष्टिकोण बनाए रखने में मदद कर सकती है । 1

2. दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : $5 \times 1 = 5$

(i) प्रबंधन को कला के रूप में भी जाना जाता है क्योंकि इसमें ________ के माध्यम से परिणाम तैयार करना शामिल है । 1

(A) लोगों के माध्यम से सुधार

(B) संचार

(C) व्यक्तिगत कौशल

(D) ज्ञान और कौशल का व्यावहारिक अनुप्रयोग

(ii) वह कथन चुनें जो औपचारिक संचार के बारे में सत्य नहीं है ? 1

(A) यह नीति निर्माण में अधिक प्रभावी है ।

(B) यह प्रक्रियाओं को स्थापित करने में मदद करता है ।

(C) इससे लोगों के मन में डर पैदा नहीं होता ।

(D) यह खुले दरवाजे की नीति में विश्वास नहीं करता है ।

(iii) "प्रबंधन ज्ञान की विशिष्ट शाखा के रूप में उभरा है ।" यह कथन प्रबंधन को ________ के रूप में उजागर करता है । 1

(A) एक गतिविधि (B) एक प्रक्रिया

(C) एक शैक्षणिक अनुशासन (D) एक समूह

(iv) प्रत्याशा और समानता ________ सिद्धांत का हिस्सा हैं । 1

(A) सामग्री (B) प्रक्रिया

(C) सुदृढ़ीकरण (D) व्यवहारात्मक

(v) नॉयर लिमिटेड कॉर्पोरेट नागरिकता विचारधारा में विश्वास करता है । कोविड-19 के दौरान इसने सरकार को दवाएँ, मशीनें, ऑक्सीजन सिलेंडर बनाने और उन्हें देश के ग्रामीण हिस्सों में उपलब्ध कराने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की । नॉयर लिमिटेड द्वारा पूरी की गई सामाजिक जिम्मेदारी के प्रकार की पहचान करें । 1

(A) कानूनी (B) नैतिक

(C) आर्थिक (D) परोपकारी

(vi) लीडर का कर्तव्य है कि वह अपनी टीम के सदस्यों को उनके प्रदर्शन के लिए निरंतर ________ प्रदान करें । 1

(A) मदद (B) इनाम

(C) प्रतिक्रिया (D) आत्मविश्वास

(v) Government rules, taxation, environmental regulations etc. are examples of which barrier to entrepreneurship ? 1

(A) Employee related difficulties (B) Lack of entrepreneurial capacity
(C) Market entry regulations (D) Storage of funds and resources

(vi) Mention any one technique that can help a person to maintain a positive outlook. 1

2. Answer any **5** out of the given **7** questions : **5 × 1 = 5**

(i) Management is known as art because it involves creating results through 1

(A) Improvement through people
(B) Communication
(C) Personal skills
(D) Practical application of knowledge and skills

(ii) Choose the statement that doesn't hold true about 'Formal Communication'. 1

(A) It is more effective in policy framing.
(B) It helps in establishing procedures.
(C) It doesn't incite fear in the minds of people.
(D) It doesn't believe in open door policy.

(iii) "Management has emerged as specialized branch of knowledge." This statement highlights management as ________. 1

(A) An activity (B) A process
(C) An academic discipline (D) A group

(iv) Expectancy and Equity are part of ________ theory. 1

(A) Content (B) Process
(C) Reinforcement (D) Behavioural

(v) NOIR Ltd. believes in corporate citizenship ideology. During Covid-19 it provided a financial aid to government to make medicines, machines, oxygen cylinders and make them available at rural parts of the country. Identify the type of social responsibility fulfilled by NOIR Ltd. 1

(A) Legal (B) Ethical
(C) Economic (D) Philanthropic

(vi) It is the duty of the leader to provide continuous ________ for their performance to his team members. 1

(A) help (B) reward
(C) feedback (D) confidence

(vii) हरि लिमिटेड बढ़ रही है, इसलिए उसे विशेषज्ञ, अधिक संख्या में कर्मचारियों, नये विभाग बनाने और प्रबंधन के नये स्तर पेश करने की आवश्यकता है । उस संरचना की पहचान कीजिए जिसका अनुसरण हरि लिमिटेड द्वारा किया जाना चाहिए । 1

(A) संभागीय संरचना (B) प्रशासनिक संरचना

(C) कार्यात्मक संरचना (D) अनौपचारिक संरचना

3. दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **6** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **6 × 1 = 6**

(i) प्रबंधन संचालन तब तक बेकार हैं जब तक प्रबंधन के लक्ष्यों को अच्छी तरह से परिभाषित नहीं किया जाता है और सभी हितधारकों को सूचित नहीं किया जाता है । यह दर्शाता है कि प्रबंधन __________ में सहायता करता है । 1

(A) उद्देश्यों की प्राप्ति (B) उद्देश्यों का निर्धारण

(C) व्यक्तिगत उद्देश्यों की प्राप्ति (D) संसाधनों के कुशल उपयोग

(ii) गति अध्ययन का उद्देश्य _________ नहीं है । 1

(A) किसी कार्य को पूरा करते समय की गई गतिविधि का अध्ययन करना ।

(B) किसी कार्य को पूरा करने में लगने वाला समय निर्धारित करना ।

(C) उत्पादन में अनावश्यक विविधता को समाप्त करना ।

(D) किसी कार्य को पूरा करते समय की जाने वाली अनुत्पादक गतिविधियों को समाप्त करना ।

(iii) संस्थागत नेताओं को परिभाषित कीजिए । 1

(iv) 'सीएसआर विशिष्ट नैतिक मूल्यों के आधार पर ग्राहक वफादारी बनाने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाता है । कंपनी उन्हें बाज़ार की प्रतिस्पर्धा से अलग कर सकती है ।'

उपरोक्त कथन में दर्शाई गई कंपनियों को सीएसआर (CSR) के लाभ का अनुमान लगाएँ । 1

(A) ब्रांड विभेदीकरण (B) मानव संसाधन

(C) जोखिम प्रबंधन (D) सहयोग संचालित करने का लाइसेंस

(v) निम्नलिखित में से ई-व्यवसाय के नुकसान की पहचान कीजिए । 1

(A) प्रवेश के लिए कम बाधाएँ (B) ऑनलाइन शॉपिंग

(C) सुरक्षा मुद्दे (D) कम लागत

(vi) बड़े पैमाने के संगठनों में कौन सा विभाग स्टाफिंग कार्य करता है ? 1

(vii) _________ संचार दूसरों के विचारों और भावनाओं को समझने के लिए उपयोगी है । 1

(A) मौखिक (B) लिखित

(C) दृश्य (D) अशाब्दिक

(vii) Hari Ltd. is growing, so they need specialists, more number of employees, create new departments and introduce new levels of management. Identify the structure that should be followed by Hari Ltd. **1**

(A) Divisional structure (B) Administrative structure

(C) Functional structure (D) Informal structure

3. Answer any **6** out of the given **7** questions : **6 × 1 = 6**

(i) Management operations are useless unless the goals of management are well-defined and communicated to all the stakeholders. This signifies that management help in **1**

(A) Achievement of objectives

(B) Determination of objectives

(C) Achievement of personal objectives

(D) Efficient use of resources

(ii) The objective of motion study is not to ________. **1**

(A) Study the movement undertaken while completing a task.

(B) Determine the time taken to complete a task.

(C) Eliminate the unnecessary diversities in production.

(D) Eliminate the unproductive movements undertaken while completing a task.

(iii) Define Institutional Leaders. **1**

(iv) 'CSR plays an important role in building customer loyalty based on distinctive ethical values. Company can separate them from the market competition'. Infer the benefit of CSR to companies indicated in the above statement. **1**

(A) Brand differentiation (B) Human Resource

(C) Risk Management (D) Licence to operate cooperation

(v) Identify from the following a disadvantage of e-business. **1**

(A) Lower barriers to entry (B) Online shopping

(C) Security issues (D) Lower costs

(vi) Which department in large scale organisations perform the staffing function ? **1**

(vii) ________ communication is useful for understanding thoughts and feelings of others. **1**

(A) Verbal communication (B) Written communication

(C) Visual communication (D) Non-verbal communication

4. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) क्रय प्रबंधक, प्रबंधन के किस स्तर का पदनाम है ? 1

(ii) वैज्ञानिक प्रबंधन की कौन सी तकनीक कार्य विभाजन के सिद्धांत का विस्तार है ? 1

(A) कार्य का मानकीकरण एवं सरलीकरण

(B) कार्यात्मक फौरमैनशिप

(C) समय अध्ययन

(D) गति अध्ययन

(iii) कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए किन्हीं दो गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों के नाम बताइए। 1

(iv) डिजिटल मार्केटिंग क्या है ? 1

(v) "अच्छी नियंत्रण प्रणाली के अस्तित्व का कर्मचारियों के व्यवहार पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है क्योंकि उनके वरिष्ठों द्वारा उन पर नज़र रखी जाती है।" यह नियंत्रण प्रणाली के किस महत्त्व पर प्रकाश डालता है ? 1

(A) अनुशासन और व्यवस्था को सुगम बनाता है। (B) समन्वय को सुगम बनाता है।

(C) भावी कार्रवाई का आधार (D) निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करता है।

(vi) किसी नेता की चीज़ों को दूसरों के दृष्टिकोण से देखने की क्षमता को __________ के रूप में जाना जाता है। 1

(A) दृष्टिकोण (B) योग्यता

(C) दूरदर्शिता (D) समानुभूति

5. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : **5 × 1 = 5**

(i) __________ प्रतिस्पर्धियों की नीतियों की चुनौतियों का सामना करने के लिए बनाई गयी एक विशेष प्रकार की योजना है। 1

(A) प्रक्रिया (B) रणनीति

(C) नियम (D) कार्यक्रम

(ii) XYZ लिमिटेड के प्रबंधक रोहन विभिन्न राज्यों के लोगों के साथ व्यवहार करने में बहुत पक्षपाती है। यहाँ किस प्रबंधन सिद्धांत का उल्लंघन किया जा रहा है ? 1

(A) अनुशासन (B) पहल

(C) आदेश (D) समानता

(iii) 'एक प्रबंधक अपने अधीनस्थों के साथ अधिक जुड़ा हो सकता है और विचारों का आदान-प्रदान कर सकता है और साथ ही राय भी जान सकता है।' यह कथन इंगित करता है कि संचार __________ 1

(A) समाज के साथ बातचीत करने में मदद करता है।

(B) निर्णय लेने में सहायता प्रदान करता है।

(C) प्रभावी नेतृत्व प्रदान करता है।

(D) सहयोग और संगठनात्मक शांति बढ़ाता है।

4. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) Purchase Manager is designation of which level of management ? **1**

(ii) Which technique of Scientific Management is an extension of principle of division of work ? **1**

(A) Standardisation and Simplification of work

(B) Functional foremanship

(C) Time study

(D) Motion study

(iii) Name any two non-financial incentives to motivate the employees. **1**

(iv) What is Digital Marketing ? **1**

(v) "The existence of good control system has a positive impact on the bahviour of employees as they are observed by their superiors." This highlights which significance of a control system ? **1**

(A) Facilitates discipline and order (B) Facilitates coordination

(C) Basis of future action (D) Facilitates decision making

(vi) The ability of a leader to visualize things from other's point of view is known as ________. **1**

(A) Attitude (B) Aptitude

(C) Foresight (D) Empathy

5. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) A ________ is a special kind of plan formulated to meet the challenges of the policies of the competitors. **1**

(A) Procedure (B) Strategy

(C) Rule (D) Programme

(ii) Rohan, manager of XYZ Ltd., is very partial in dealing with people from different states. Which management principle is being violated here ? **1**

(A) Discipline (B) Initiative

(C) Order (D) Equity

(iii) 'A manager may become more connected with his subordinates and exchange ideas as well as knows the opinion." This statement indicates that communication ________. **1**

(A) helps in interacting with society

(B) provides aids in decision making

(C) provide effective leadership

(D) increases cooperation and organisational peace.

(iv) उस कथन का चयन करें जो प्रबंधन और प्रशासन के बीच अंतर को सही ढंग से समझाता है । 1

(A) प्रबंधन तय करता है कि क्या करना है, प्रशासन तय करता है कि किसे करना है ।

(B) प्रबंधन के लिए तकनीकी कौशल की आवश्यकता होती है, प्रशासन के लिए वैचारिक कौशल की आवश्यकता होती है ।

(C) प्रबंधन एक सोचने का कार्य है, प्रशासन एक कार्य करने का कार्य है ।

(D) प्रबंधन गैर-व्यावसायिक संगठनों पर लागू होता है, प्रशासन व्यावसायिक संगठनों पर लागू होता है ।

(v) निम्नलिखित कथनों से निवेशकों के प्रति व्यवसाय की जिम्मेदारी की पहचान कीजिए । 1

(A) उचित रिटर्न प्रदान करना

(B) उचित वेतन प्रदान करना

(C) समय पर भुगतान करना

(D) अच्छी गुणवत्ता वाले उत्पाद उपलब्ध कराना

(vi) _________ को जॉब की वर्टिकल लोडिंग भी कहा जाता है । 1

(A) नौकरी में वृद्धि (B) नौकरी की विशिष्टता

(C) नौकरी में समृद्धता/समृद्धि (D) नौकरी में भर्ती

6. दिए गए **6** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए : $5 \times 1 = 5$

(i) एल्टन मेयो, अब्राहम मास्लो जैसे प्रबंधन विचारक प्रबंधन के किस दृष्टिकोण से जुड़े हैं ? 1

(A) क्लासिकल एप्रोच (B) नियो-क्लासिकल एप्रोच

(C) कंटेम्पररी एप्रोच (D) प्रारंभिक अभ्यास

(ii) उस प्रक्रिया का नाम बतायें जो कर्मचारियों को उनके नए कार्यस्थल, नियमों और विनियमों और साथी कर्मचारियों से परिचित कराने से संबंधित है । 1

(iii) 'कभी-कभी, कर्मचारी सुझाव देने के इच्छुक नहीं हो सकते हैं ।' यह किस नेतृत्व शैली का नुकसान है ? 1

(A) खुली छूट नेतृत्व (B) परामर्शी नेतृत्व

(C) लोकतांत्रिक नेतृत्व (D) निरंकुश नेतृत्व

(iv) जानकारी ज्ञान और डेटा के ________ और ________ के बारे में है । 1

(A) स्थापित करना, संचार करना (B) संचार करना, प्राप्त करना

(C) प्राप्त करना, सहयोग करना (D) संचार करना, सहयोग करना

(v) कार्यात्मक फोरमैनशिप के तहत, रिपेयर बॉस का कर्तव्य _________ है । 1

(A) कार्य की गुणवत्ता की जाँच करना और उसे बनाए रखना

(B) मशीनों और उपकरणों को संचालन के लिए तैयार रखना

(C) संचालन का क्रम निर्धारित करना

(D) मशीनों और औजारों को उचित कार्यशील स्थिति में रखना

(vi) नियंत्रण प्रक्रिया के अंतिम चरण का उल्लेख कीजिए । 1

(iv) Choose the statement that correctly explains the distinction between management and administration. 1

(A) Management decides what is to be done, administration decides who should do it.

(B) Management requires technical skills, administration requires conceptual skills.

(C) Management is thinking function, administration is doing function.

(D) Management is applicable to non-business organisations, administration is applicable to business organisations.

(v) From the following statements identify the responsibility of business towards investors. 1

(A) Providing fair returns (B) Providing fair wages

(C) Making payments on-time (D) Providing good quality products

(vi) _________ is also referred as vertical loading of the job. 1

(A) Job Enlargement (B) Job Specification

(C) Job Enrichment (D) Job Recruitment

6. Answer any **5** out of the given **6** questions : **5 × 1 = 5**

(i) Management Thinkers like Elton Mayo, Abraham Maslow are associated with which approach of management ? 1

(A) Classical Approach (B) Neo-Classical Approach

(C) Contemporary Approach (D) Early Practices

(ii) Name the process which is concerned with introducing the employees to their new workplace, rules and regulations and fellow employees. 1

(iii) "At times, employees may not be willing to give suggestions." This is a disadvantage of which leadership style ? 1

(A) Free Rein Leadership (B) Consultative Leadership

(C) Democratic Leadership (D) Autocratic Leadership

(iv) Information is all about ________ and ________ of knowledge and data. 1

(A) Establishing, Communicating (B) Communicating, Receiving

(C) Receiving, Collaborating (D) Communicating, Collaborating

(v) Under functional foremanship, the duty of repair boss is _________. 1

(A) To check and maintain quality of work.

(B) To keep machine and tools ready for operations.

(C) To laydown sequence of operations.

(D) To keep machine and tools in proper working conditions.

(vi) Mention the last step in controlling process. 1

खण्ड – ख

(विषयपरक प्रकार के प्रश्न)

रोज़गार कौशल पर आधारित दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक का उत्तर **20–30** शब्दों में दीजिए : $3 \times 2 = 6$

7. सक्रिय श्रवण में आँखों से संपर्क क्यों महत्त्वपूर्ण है ? **2**

8. इको टूरिज्म में किन्हीं दो हरित नौकरियों के नाम बताइए । **2**

9. पेशेवर उद्यमी कौन हैं ? **2**

10. डिजिटल प्रेजेंटेशन बनाने के लिये उपयोग किये जाने वाले किन्हीं चार सॉफ्टवेयर के नाम बताइए । **2**

11. किसी व्यक्ति के व्यक्तित्व का वर्णन करने वाले पाँच बड़े कारकों की सूची बनाइए । **2**

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक का उत्तर **20–30** शब्दों में दीजिए : $3 \times 2 = 6$

12. वैज्ञानिक प्रबंधन के सिद्धांत के रूप में 'सद्भाव, कलह नहीं' की अवधारणा की व्याख्या कीजिए । **2**

13. नेतृत्व की आधिकारिक शैली के कोई दो लाभ लिखिए । **2**

14. संगठन की कार्यात्मक संरचना की कोई दो विशेषताएँ बताइए । **2**

15. एक प्रेरक नेता के किन्हीं दो लक्षणों की व्याख्या करें । **2**

16. मोटिवेशन तथा इंस्पिरेशन में अंतर स्पष्ट कीजिए । **2**

दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** के उत्तर दीजिए । प्रत्येक का उत्तर **30–50** शब्दों में दीजिए : $2 \times 3 = 6$

17. "संजना कानपुर में एक रेस्टोरेंट चलाती है, उसके व्यवसाय में कर्मचारियों की संख्या बहुत अधिक है और वह हमेशा नये कर्मचारियों की तलाश में रहती है । वह कर्मचारियों को एक विभाग से दूसरे विभाग में स्थानांतरित करती रहती है ।"
उपरोक्त मामले में प्रबंधन के जिस सिद्धांत का उल्लंघन किया जा रहा है उसे पहचानिये और समझाइए । **3**

18. अनौपचारिक संचार के किन्हीं तीन लाभों की व्याख्या करें । **3**

19. प्रेरणा के सुदृढ़ीकरण सिद्धांत की व्याख्या करें । **3**

दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक का उत्तर **50–80** शब्दों में दीजिए : $3 \times 4 = 12$

20. पुनीत एक योग्य पायलट है और उनका हवाई जहाज बनाने और उन्हें उड़ाने के लिए एक कंपनी शुरू करने का सपना था । वह ऋण की व्यवस्था करने में सक्षम हो गए और उन्हें अपनी कंपनी शुरू करने के लिए एक एंजेल निवेशक भी मिल गया । कंपनी को जल्द ही कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत पुनीत एरियल एंड कंपनी के नाम से पंजीकृत किया गया । उन्होंने सभी प्रक्रियात्मक औपचारिकताएँ पूरी की । एक मालिक के रूप में उन्होंने सोचा कि उन्हें अपना व्यवसाय चलाने के लिए जो चाहे करने का अधिकार है, लेकिन उनके सलाहकार ने उन्हें विभिन्न हित समूहों के प्रति व्यवसाय की सामाजिक जिम्मेदारियों के बारे में जागरूक किया । सरकार, कर्मचारियों, समाज और ग्राहकों के प्रति पुनीत द्वारा निभाए जाने वाले सामाजिक उत्तरदायित्वों को गिनाइए । **4**

SECTION – B
(Subjective Type Questions)

Answer any **3** out of the given **5** questions in **20-30** words each on Employability Skills : **3 × 2 = 6**

7. Why is eye-contact important in active listening ? **2**

8. Name any 2 green jobs in Eco-Tourism. **2**

9. Who are Professional Entrepreneurs ? **2**

10. Name any 4 softwares used for creating digital presentations. **2**

11. List the 'Big Five Factors' that describe an individual's personality. **2**

Answer any **3** out of the given **5** questions in **20-30** words each : **3 × 2 = 6**

12. Explain the concept of 'Harmony, not Discord' as a principle of scientific management. **2**

13. Write any 2 advantages of Authoritative style of Leadership. **2**

14. Enumerate any two attributes of functional structure of organisation. **2**

15. Explain any 2 traits of a Persuasive Leader. **2**

16. Distinguish between Motivation and Inspiration. **2**

Answer any **2** out of the given **3** questions in **30-50** words each : **2 × 3 = 6**

17. "Sanjana is running a restaurant in Kanpur. The employee turnover in her business is very high and she is always on a look out for new staff. She keeps on shifting the employees from one department to another." Identify and explain the principle of management which is being violated in the above case. **3**

18. Explain any 3 advantages of Informal Communication. **3**

19. Explain the Reinforcement Theory of Motivation. **3**

Answer any **3** out of the given **5** questions in **50-80** words each : **3 × 4 = 12**

20. Puneet is a qualified Pilot and had a dream of starting a company for manufacturing Aerial Crafts and fly them. He was able to arrange for loan and also found an angel investor to start his company. The company was soon registered under the Companies Act, 2013 by the name "Puneet Aerial & Co". He completed all the procedural formalities. As an owner he thought that he had a right to do what he pleased to run his business. But his consultant made him aware of social responsibilities of business towards various interest groups. Enumerate the social responsibilities Puneet has to undertake towards Government, Employees, Society and Customers. 4

21. 'कृति लिमिटेड' के सेल्स मैनेजर सोहन एक अच्छे कुशल प्रबंधक है, जिन्होंने हमेशा अपनी टीम को अपनी सर्वश्रेष्ठ क्षमता के साथ प्रदर्शन करने के लिए प्रेरित किया । साल 2023 तक वह और उनकी टीम लक्ष्य से आगे निकल रहे थे, हालाँकि, पिछले छह महीने से वे अपने लक्ष्य को पूरा नहीं कर पा रहे हैं । जाँच करने पर पता चला कि उनकी टीम के एक सदस्य ने नौकरी छोड़ दी थी और कृति लिमिटेड के कुछ ग्राहकों को प्रतिस्पर्धी उत्पाद कम कीमत पर पेश कर रहा था ।

(a) उपरोक्त मामले में संदर्भित प्रबंधन के कार्य की पहचान कीजिए ।

(b) प्रबंधन के उपरोक्त कार्य की प्रक्रिया में उस चरण की पहचान कीजिए जो प्रबंधन को प्रदर्शन में गिरावट का पता लगाने में मदद करता है ।

(c) कोई दो तरीके सुझाएँ जो प्रबंधन को भविष्य में वाँछित लक्ष्य हासिल करने में मदद कर सकें ।

1 + 1 + 2 = 4

22. विस्तार से बताएँ कि व्यावसायिक उद्यम व्यवसाय के विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग कैसे कर रहे हैं । 4

23. 2016 में स्थापित प्लूटो इनोवेशन, स्थायी ऊर्जा समाधान विकसित करने में विशेषज्ञता रखता है । अपनी नवोन्मेषी तकनीक के बावजूद कंपनी को 2020 में बिक्री में कमी, कम कर्मचारी मनोबल और उच्च टर्नओवर दर जैसी महत्त्वपूर्ण चुनौतियों का सामना करना पड़ा । 2021 में श्री शर्मा ने प्लूटो इनोवेशन के सीईओ (CEO) के रूप में पदभार संभाला और अपने साथ नेतृत्व और प्रबंधन में अनुभव का खजाना लेकर आए । उन्होंने सांस्कृतिक परिवर्तन और अधिक सहयोगी संगठन बनाने की आवश्यकता को पहचाना । उनके नेतृत्व में, प्लूटो इनोवेशन ने राजस्व वृद्धि, ग्राहक संतुष्टि, कर्मचारी जुड़ाव जैसे महत्त्वपूर्ण बदलाव का अनुभव किया ।

संगठन के भविष्य निर्धारण में नेतृत्व की भूमिका का विश्लेषण कीजिए । 4

24. सुजाता एक निजी क्षेत्र में बैंक में कार्यरत हैं, जहाँ वह बैंक की समग्र नीतियाँ बनाने में लगी हुई हैं । उनका दृष्टिकोण है कि प्रबंधन भौतिक और मानव संसाधनों को जुटाकर दूसरों से काम लेने की कला है । उनका मानना है कि किसी भी संगठन की सफलता प्रभावी और कुशल प्रबंधन में निहित है । उनके अच्छे नेतृत्व गुण उनके अधीनस्थों को एक टीम के रूप में काम करने और संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रेरित करते हैं ।

(a) पहचानिए कि सुजाता किस स्तर पर काम कर रही है ।

(b) संगठन में प्रबंधन के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं तीन बिंदुओं को संक्षेप में बताइए । **1 + 3 = 4**

21. Sohan, Sales Manager of 'Kriti Ltd' is a good efficient manager who always motivated his team to perform to their best ability. Till the year 2023, he and his team were exceeding the targets. However, since the last six months, they were unable to meet their targets. On investigation it was found out that one of his team members had left the job and was offering the competitors product to some of the clients of 'Kriti Ltd.' at lesser price.

(a) Identify the function of management being referred in the above case.

(b) Identify the step in the process of the above function of management which helped the management to find out the fall in performance.

(c) Suggest any 2 ways which can help management to achieve the desired target in future. **1 + 1 + 2 = 4**

22. Explain in detail as how the business enterprises are using Informational Technology in different functional areas of business. 4

23. Pluto Innovations, founded in 2016, specializes in developing sustainable energy solutions. Despite its innovative technology the company started facing significant challenges in 2020, like declining sales, low employee morale and high turnover rates. In 2021, Mr. Sharma took over as the CEO of Pluto Innovations, bringing with him a wealth of experience in leadership and management. He recognised the need for cultural transformation and create more collaborative organisation. Under his leadership, Pluto Innovations, experienced a significant turnaround like revenue growth, customer satisfaction, employee engagement.

Analyse the role of leadership in determining the organisation's future. 4

24. Sujata is working in a private sector bank, where she is engaged in formulating overall policies of the bank. She is of the viewpoint that management is the art of getting the work done from others by mobilizing physical and human resources. She feels that success of any organisation lies in effective and efficient management. Her good leadership qualities motivates her subordinates to work as a team and achieve the organisational goals.

(a) Identify the level at which Sujata is working.

(b) State briefly any 3 points highlighting the importance of management in the organisation. **1 + 3 = 4**