

DAY — **05**

SEAT NUMBER

--	--	--	--	--	--

2024 II 26

1100

J-833

(H)

**ORGANISATION OF COMMERCE
AND MANAGEMENT (51)**

Time : 3 Hrs.

(7 Pages)

Max. Marks : 80

- सूचना :** (१) सभी प्रश्नों को हल करना अनिवार्य है।
(२) दाहिनी ओर के अंक प्रश्नों के पूर्णांक दर्शाते हैं।
(३) बायीं ओर के अंक प्रश्नों के क्रमांक दर्शाते हैं।
(४) प्रत्येक प्रश्न का उत्तर नए पृष्ठ से आरंभ कीजिए।

प्र. १. (अ) निम्नलिखित संभावित पर्यायों में से उचित पर्याय चुनकर विधानों को पुनः

[२०]

पूर्णतः लिखिए :

(५)

- (१) ----- को वैज्ञानिक प्रबंध के सिद्धांत का जनक कहा जाता है।
(अ) हेनरी फेयोल
(ब) एफ. डब्ल्यू. टेलर
(क) फिलिप कोटलर
- (२) स्टार्ट अप इंडिया ----- की पहल है।
(अ) आर.बी.आई. (RBI)
(ब) भारत सरकार
(क) विश्व बैंक

- (३) ----- परिवहन के द्वारा घर पहुँच सेवा दी जाती है।
- (अ) रेल
- (ब) वायु
- (स) सड़क
- (४) आर्थिक वृद्धि और राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए ----- स्थिरता आवश्यक होती है।
- (अ) राजनीतिक
- (ब) सामाजिक
- (क) आर्थिक
- (५) भारत में उपभोक्ता सुरक्षा अधिनियम सर्वप्रथम वर्ष ----- में पारित किया गया।
- (अ) १९४७
- (ब) १९८९
- (क) १९८६

(ब) सही जोड़ियाँ मिलाइए :

(५)

‘अ’ समूह

‘ब’ समूह

(अ) निर्देशन की एकता

(१) सूचना का अधिकार

का सिद्धांत

(ब) नियोजन

(२) प्रबंध का अंतिम कार्य

(क) गोदाम

(३) विशिष्ट नाम

(ड) उपभोक्ता के अधिकार

(४) एक वरिष्ठ एक योजना

(इ) पंजीकृत बोधचिन्ह

(५) विक्रेता

(६) प्रबंध का आधारभूत कार्य

(७) समय उपयोगिता

(८) सामान्य दिशा-निर्देश

(९) व्यापार चिन्ह

(१०) स्थान उपयोगिता

(क) निम्नलिखित विधान सही हैं या गलत, लिखिए :

(५)

(१) संगठनात्मक कार्य सुचारू रूप से पूरे करने के लिए सहयोग आवश्यक नहीं है।

(२) वेतनभोगी व्यक्ति चालू खाता खोलते हैं।

(३) बाह्य श्रोतीकरण संस्थाओं की सहायता से हम केंद्रीय क्षेत्र की ओर ध्यान दे सकते हैं।

(४) विक्रेता द्वारा उपभोक्ता के अधिकार को स्वीकृति देनी चाहिए।

(५) विपणि (मार्केट) शब्द की उत्पत्ति लैटिन भाषा के 'मार्केटस' शब्द से हुई है।

(ड) गुट से बेमेल शब्द खोजिए :

(५)

(१) चयन, प्रशिक्षण, समन्वय, नियुक्ति

(२) नाबार्ड, आर.बी.आई., सिडबी, एक्जिम

(३) डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, आधार कार्ड, ए.टी.एम. कार्ड

(४) नौकरी की सुरक्षितता, स्वास्थ्य सुरक्षा के साधन, कार्यस्थल की समुचित दशा, समुचित लाभ

(५) कीमत, व्यक्ति, संवर्धन, उत्पाद

प्र. २. निम्नलिखित अवधारणा/ संज्ञा स्पष्ट कीजिए (कोई चार) :

[८]

- (१) अनुशासन का सिद्धांत
- (२) संचार
- (३) व्यावसायिक नीतिशास्त्र
- (४) कंपनी सामाजिक दायित्व (CSR)
- (५) वस्तु एवं सेवा के चुनाव का अधिकार
- (६) विपणन

प्र. ३. निम्नलिखित प्रसंग / परिस्थिति का अध्ययन करके अपना मत स्पष्ट कीजिए (कोई दो) :

[६]

- (१) XYZ कंपनी में श्री लेले अपने अधीनस्थों को सूचनाएँ प्रदान करते हैं मार्गदर्शन करते हैं, और उनके अच्छे कार्य के निष्पादन के लिए उन्हें अभिप्रेरित भी करते हैं तो दूसरी ओर श्री सैय्यद संगठनात्मक उद्देश्य प्राप्ति के लिए विभिन्न विभागों के कर्मचारियों द्वारा किए गए कार्यों में सामंजस्य स्थापित करने का प्रयास करते हैं। श्री देसाई व्यवसाय संगठन के लिए आवश्यक संसाधनों की व्यवस्था देखते हैं।

निम्नलिखित प्रबंध प्रक्रियाओं/कार्यों में व्यस्त अधिकारियों के नाम लिखिए।

- (i) संगठन
- (ii) निर्देशन
- (iii) समन्वय

(२) श्री अशोक ने एक शोरूम से ₹700 के जूते खरीदे। विक्रेता ने उनके नाप से बड़े जूते सही हैं कहकर खरीदी करने की जबरदस्ती की थी।

किंतु घर पहुँचकर जूते पहनने के बाद श्री अशोक के लिए नाप में वह काफी बड़े थे, इसलिए उन्होंने शोरूम विक्रेता के पास शिकायत की थी। लेकिन विक्रेता ने स्टॉक रहते हुए भी जूते बदलकर देने से मना किया।

उपरोक्त प्रसंग में -----

(i) उपभोक्ता के कौन-सा अधिकार भंग हुआ?

(ii) श्री अशोक एक क्रेता हैं या अंतिम उपभोक्ता?

(iii) श्री अशोक को कहाँ शिकायत करनी चाहिए?

(३) श्री 'अ' एक आयातक-निर्यातक हैं। इसके कारण उन्हें विभिन्न प्रकार की विदेशी मुद्रा की आवश्यकता होती है। वे व्यवसाय के विस्तार के लिए व्यापारी बैंक से ऋण लेते हैं। समता अंशों में अपनी पूँजी का निवेश करते हैं।

(i) श्री 'अ' ऋण कहाँ से लेते हैं?

(ii) श्री 'अ' अपनी पूँजी का निवेश किस बाजार में करते हैं? उसका नाम लिखिए।

(iii) अंतर्राष्ट्रीय बाजार में किस मुद्रा (currency) की आवश्यकता होती है?

प्र. ४. निम्नलिखित में अंतर स्पष्ट कीजिए (कोई तीन) :

[१२]

(१) निर्देशन और समन्वय

(२) सड़क परिवहन एवं रेल परिवहन

(३) महसूली (करदेय) गोदाम और कर-दत्त गोदाम

(४) जिला आयोग एवं राज्य आयोग

प्र. ५. निम्नलिखित प्रश्नों के संक्षिप्त में उत्तर लिखिए (कोई दो) :

[८]

(१) हेनरी फेयोल के 'प्रबंध' के कोई भी चार सिद्धांत लिखिए।

(२) उद्यमी की कोई चार विशेषताएँ लिखिए।

(३) व्यवसाय प्रक्रिया बाह्य स्रोतीकरण (BPO) के लाभ स्पष्ट कीजिए।

प्र. ६. निम्नलिखित विधान कारण सहित स्पष्ट कीजिए (कोई दो) :

[८]

(१) संसाधनों का समुचित प्रयोग करने के लिए प्रबंध के सिद्धांत उपयोगी हैं।

(२) परम्परागत व्यवसाय की तुलना में ई-व्यवसाय सरल है।

(३) व्यवसाय प्रबंध में कर्मचारियों की सहभागिता होनी चाहिए।

(४) उपभोक्ताओं में उत्पाद की पहचान का निर्माण करने के लिए उसका नामांकरण करना आवश्यक है।

प्र. ७. निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर लिखिए (कोई दो) :

[१०]

(१) नियोजन का महत्त्व स्पष्ट कीजिए।

(२) ई-बैंकिंग सेवा स्पष्ट कीजिए।

(३) उपभोक्ता के अधिकार स्पष्ट कीजिए।

प्र. ८. बीमा क्या है? जीवन बीमा पॉलिसी के प्रकार स्पष्ट कीजिए।

[८]

अथवा

विपणन मिश्रण क्या है? विपणन मिश्रण के ७ पी (7Ps) स्पष्ट कीजिए।

