



सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका साख्ती से पालन कीजिए :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं। सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
- (ii) प्रत्येक प्रश्नों के अंक उनके सामने अंकित हैं।
- (iii) उत्तर संक्षिप्त तथा बिंदुवार होने चाहिए।
- (iv) 3 अंकों के प्रश्नों के उत्तर 50 से 75 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।
- (v) 4 अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 150 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।
- (vi) 6 अंकों के प्रश्नों के उत्तर लगभग 200 शब्दों में लिखे जाने चाहिए।
- (vii) प्रत्येक प्रश्न के सभी भागों के उत्तर एक साथ लिखे जाने चाहिए।

1. _____ नियंत्रण प्रक्रिया का वह चरण है जहाँ यदि प्रबन्धकों के प्रयासों से विचलनों को ठीक न किया जा सकता हो तो मानकों को संशोधित करना चाहिए।

- (A) निष्पादन मानकों का निर्धारण
- (B) वास्तविक निष्पादन की माप
- (C) वास्तविक निष्पादन की मानकों से तुलना तथा विचलन विश्लेषण
- (D) सुधारात्मक कार्यवाही करना

2. निम्नलिखित में से प्रबन्धन के स्तरों के सम्बन्ध में गलत कथन का चयन कीजिए :

- (A) प्रचालन स्तर प्रबंधन उत्पाद की गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए उत्तरदायी है।
- (B) मध्य स्तरीय प्रबंधन पर प्रबंधक उच्च स्तरीय प्रबन्धकों द्वारा बनाई गई योजनाओं को कार्यान्वित करते हैं।
- (C) उच्च स्तरीय प्रबंधन पर, प्रबंधक व्यवसाय की समस्त गतिविधियों और समाज पर उसके प्रभाव के लिए उत्तरदायी होते हैं।
- (D) उच्च स्तरीय प्रबन्धन पर, प्रबंधक संगठन के सुचारु संचालन के लिए अन्य विभागों के साथ सहयोग करते हैं।



3. 'केवल कार्य का आबंटन मात्र ही पर्याप्त नहीं होता। प्रत्येक कर्मचारी को यह ज्ञात होना चाहिए कि उसे किससे आदेश प्राप्त करने हैं और वह किसके प्रति जवाबदेह है।'

उपरोक्त कथन संगठन प्रक्रिया के एक चरण से सम्बन्धित है। निम्नलिखित में से चरण को पहचानिए :

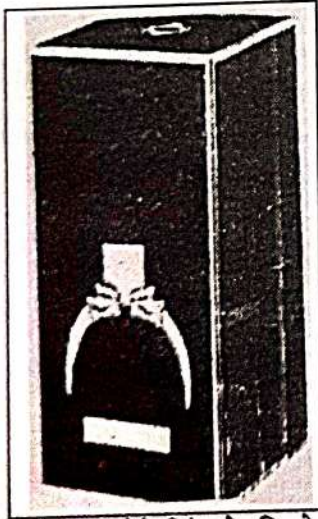
- (A) कार्य की पहचान तथा विभाजन
(B) विभागीकरण
(C) कर्तव्यों का निर्धारण
(D) प्राधिकार एवं रिपोर्टिंग संबंध स्थापन

4. पिछले काफ़ी वर्षों से एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी मिठाइयों एवं नाश्ते के खान-पान व्यवसाय में है। दीर्घ अवधि में अपनी संभावनाओं में वृद्धि एवं विकास के लिए यह अपनी विक्रय मात्रा, उत्पादों की संख्या तथा पूँजी निवेश में वृद्धि करना चाहती है।

प्रबन्ध का वह संगठनात्मक उद्देश्य जिसे यह प्राप्त करना चाहते हैं :

- (A) जीवित रहना
(B) लाभ
(C) बढ़ोतरी
(D) निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व

5. नीचे दिया गया चित्र एक परफ्यूम की बोतल का पैकेज है :



ऊपर दिखाए गए पैकेजिंग के डिब्बे के स्तर की पहचान कीजिए :

- (A) प्राथमिक पैकेज
(B) द्वितीयक पैकेजिंग
(C) परिवहन के लिए पैकेजिंग
(D) (A) तथा (B) दोनों



6. रजत प्लास्टिक के उपयोग करके फैकने वाली वस्तुओं जैसे प्लास्टिक प्लेट, प्लास्टिक कप तथा प्लास्टिक स्ट्रॉ के निर्माणी व्यवसाय को चला रहा था। उसने एकल उपयोग प्लास्टिक पर लगने वाले आगामी प्रतिबंध के बारे में सुना। वह बाह्य पर्यावरण की इस प्रवृत्ति को पहचानने में सक्षम था जो उसकी फर्म के निष्पादन में बाधा पहुँचा सकती थी। अतः उसने तुरंत कार्यवाही की और बाँस व ताड़ के पत्तों से प्लेटें, कप तथा स्ट्रॉ विनिर्माण करने के व्यवसाय में स्थानांतरित हो गया। इसके परिणामस्वरूप उसका व्यवसाय न केवल जीवित रहा अपितु लाभ उत्पन्न करने के योग्य हो गया।

उपरोक्त में व्यावसायिक पर्यावरण के महत्त्व के जिस बिन्दु पर प्रकाश डाला गया है वह है :

- (A) यह फर्म को अवसरों की पहचान करने एवं पहल करने के लाभ को प्राप्त करने के योग्य बनाता है।
(B) यह फर्म को खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी देने में सहायता करता है।
(C) यह उपयोगी संसाधनों का दोहन करने में सहायता करता है।
(D) यह नियोजन एवं नीति निर्धारण में सहायता करने में मदद करता है।

7. पायल एक बहुराष्ट्रीय कम्पनी में कार्यरत थी। उसके पिताजी ने उसे जन्मदिन पर ₹ 40,500 का एक स्मार्टफोन उपहार में दिया। यह मोबाइल फोन उसके पिताजी ने अपने एक मित्र की दुकान से खरीदा था। कुछ माह पश्चात् मोबाइल फोन में समस्याएँ उत्पन्न होने लगीं। पायल ने निर्माता से सम्पर्क स्थापित करने का बहुत बार प्रयास किया लेकिन उसने कोई जवाब नहीं दिया। अन्ततः पायल ने निर्माता के विरुद्ध शिकायत करने का निर्णय लिया। शिकायत निवारण का वह उपयुक्त तंत्र जहाँ पायल शिकायत कर सकती है, वह है :

- (A) जिला फोरम/कमीशन (B) राज्य कमीशन
(C) राष्ट्रीय कमीशन (D) उच्चतम न्यायालय

8. निम्नलिखित में से कौन सी विमुद्रीकरण की विशेषता नहीं है ?

- (A) यह कम रोकड़ अथवा नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर ले जाता है अर्थात् अधिक बचतों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली की ओर दिशा प्रदान करना तथा कर अनुपालन में सुधार करना।
(B) इसकी व्याख्या सरकार द्वारा किए गए उस उपाय के रूप में की जाती है जो यह संकेत करता है कि कर चोरी को लंबे समय तक सहन अथवा स्वीकार नहीं किया जा सकता।
(C) इसे कर प्रशासन उपाय के रूप में देखा जाता है।
(D) कर-प्रशासन ने इसके द्वारा बचतों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली से दूर दिशा प्रदान की है।



9. वर्ष के प्रारंभ में ल्याका लिमिटेड ने अपने हर्बल शीम्पू की एक नई शृंखला का शुभारंभ किया। कानूनी ढाँचे के अनुसार ल्याका लिमिटेड ने हर्बल शीम्पू के पैकेज और लेबल पर निर्माता का नाम एवं पता, वजन, उत्पादन तिथि, समाप्ति तिथि, अधिकतम खुदरा मूल्य आदि प्रदान किया है।

1

उपरोक्त में जिस उपभोक्ता अधिकार पर प्रकाश डाला गया है, वह है :

- (A) चयन का अधिकार (B) सूचना का अधिकार
(C) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार (D) सुरक्षा का अधिकार

10. 'यह वह प्रक्रिया है जो उपलब्ध निधियों को उनके सर्वाधिक उत्पादक निवेश अवसर में विनियोजित करती है।' यह जानी जाती है :

1

- (A) वित्तीय नियोजन (B) वित्तीय मध्यस्थता
(C) आवंटन कार्य (D) पूँजी बजटिंग

11. निम्नलिखित में से कौन सा अनौपचारिक संगठन का एक लाभ है ?

1

- (A) यह संगठन को स्थायित्व प्रदान करता है क्योंकि कर्मचारियों के व्यवहार का आसानी से पूर्वानुमान लगाया जा सकता है चूँकि उनके मार्गदर्शन के लिए स्पष्ट नियम होते हैं।
(B) निष्पादित की जाने वाली क्रियाकलापों का एक ढाँचा प्रदान कर यह उद्देश्यों की प्रभावपूर्ण प्राप्ति की ओर ले जाता है।
(C) यह कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि में वृद्धि करता है, चूँकि इससे उनमें संगठन में अपनत्व की भावना जागृत होती है तथा उन्हें एक जैसी सोच वाले लोग ढूँढ़ने की अनुमति प्रदान करता है।
(D) इससे प्रयासों की पुनरावृत्ति पर रोक लगती है क्योंकि प्रत्येक सदस्य की भूमिका में कोई अस्पष्टता नहीं होती।

12. _____ वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा एक प्रबन्धक विभिन्न विभागों की गतिविधियों में एकात्मकता लाता है।

1

- (A) प्रबन्धन (B) नियोजन
(C) समन्वय (D) निर्देशन



1

13. कथन - I : ब्राण्ड का वह भाग जिसे बोला जा सकता है ब्रांड नाम कहलाता है ।

कथन - II : ब्राण्ड का वह भाग जिसे कानूनी संरक्षण दिया जाता है ट्रेड मार्क कहलाता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

- (A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।
(C) दोनों कथन सत्य हैं ।
(D) दोनों कथन असत्य हैं ।

14. प्रतिभूतियों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने की प्रक्रिया _____ है ।

- (A) वित्तीय मध्यस्थता
(B) विभौतिकीकरण
(C) आबंटन कार्य
(D) प्रतिभूतियों का संग्रहण

15. सप्ताहांत में समाइरा अपनी मित्र सना के साथ एक पिक्चर देखना चाहती थी । उन्होंने एक बटन दबाकर ऑनलाइन अपने इच्छित सिनेमाघर पर अपनी टिकटें आरक्षित कर ली और अपनी प्राथमिकता के अनुसार सीटों का चयन किया । अब टिकटें आरक्षित करने के लिए सिनेमाघर जाना आवश्यक नहीं है ।

उपरोक्त अनुच्छेद में प्रतिबिंबित व्यावसायिक पर्यावरण का आयाम है :

- (A) राजनैतिक पर्यावरण
(B) सामाजिक पर्यावरण
(C) विधिक पर्यावरण
(D) प्रौद्योगिकीय पर्यावरण

16. कथन - I : व्यावसायिक पर्यावरण गतिशील होता है क्योंकि यह भिन्न-भिन्न देशों में भिन्न-भिन्न होता है ।

कथन - II : व्यावसायिक पर्यावरण अधिकांशतः अनिश्चित होता है क्योंकि भविष्य की घटनाओं का पूर्वानुमान लगाना बहुत कठिन होता है ।

निम्नलिखित में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

- (A) कथन I सत्य है तथा कथन II असत्य है ।
(B) कथन II सत्य है तथा कथन I असत्य है ।
(C) दोनों कथन सत्य हैं ।
(D) दोनों कथन असत्य हैं ।



17. निम्नलिखित कथनों को पढ़िए। ये अभिकथन (A) और कारण (R) हैं। नीचे दिए गए विकल्पों में से सही विकल्प का चयन कीजिए :

अभिकथन (A) : लाभ की मात्रा लाभांश निर्णय की मुख्य निर्धारक होती है।

कारण (R) : लाभांश का भुगतान पूर्व एवं चालू लाभों में से किया जाता है।

- (A) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं तथा कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या है।
(B) अभिकथन (A) तथा कारण (R) दोनों सत्य हैं, लेकिन कारण (R) अभिकथन (A) की सही व्याख्या नहीं है।
(C) अभिकथन (A) सत्य है, लेकिन कारण (R) असत्य है।
(D) अभिकथन (A) असत्य है, लेकिन कारण (R) सत्य है।

18. निम्नलिखित में से कौन सी प्रबन्धन के 'निर्देशन' कार्य की विशेषता नहीं है ?

- (A) निर्देशन क्रिया को प्रारंभ करता है।
(B) निर्देशन प्रबंधन के प्रत्येक स्तर पर निष्पादित होता है।
(C) निर्देशन यह सुनिश्चित करता है कि क्रियाओं का निष्पादन योजनानुसार हो रहा है।
(D) निर्देशन ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है।

19. 'मरबरी बिस्कुट्स' ने तीन किस्मों के ओट्स के बिस्कुटों की एक नई शृंखला का शुभारंभ किया है। अपने प्रवर्तन (संवर्धनात्मक) अभियान के एक भाग के रूप में उन्होंने विद्यालयों में अपने बिस्कुटों के मुफ्त नमूने बाँटने का निर्णय लिया।

'मरबरी बिस्कुट्स' द्वारा उपयोग में लाई गई प्रवर्तन तकनीक को पहचानिए :

- (A) विज्ञापन (B) वैयक्तिक विक्रय
(C) विक्रय संवर्धन (D) जन सम्पर्क

20. कॉलम-I में दिए गए भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड के कार्यों का कॉलम-II में दिए गए उनके शीर्षकों से मिलान कीजिए :

	कॉलम-I		कॉलम-II
A.	प्रतिभूति बाजार के मध्यस्थों का प्रशिक्षण	(i)	नियमनकर्ता कार्य
B.	कम्पनी की अधिग्रहण बोलियों पर नियमन	(ii)	सुरक्षात्मक कार्य
C.	आंतरिक व्यापार पर नियंत्रण तथा ऐसे व्यवहारों के ऊपर दंड लगाना	(iii)	विकासपूर्ण कार्य

सही विकल्प का चयन कीजिए :

- (A) A(ii); B(iii); C(i) (B) A(i); B(ii); C(iii)
(C) A(iii); B(i); C(ii) (D) A(iii); B(ii); C(i)



21. समाज में तेज़ी से होने वाले परिवर्तनों ने संगठनों पर दबाव बनाया है कि वे अपने उत्पादों, कार्य अपेक्षाओं के प्रकार तथा कार्यों को पूरा करने के लिए आवश्यक कौशल के प्रकारों को पुनः अपने अनुकूल बनाएँ। इस तेज़ी से बदलते हुए व्यावसायिक पर्यावरण के साथ गति को बनाए रखने के लिए एक ऑटोमोबाइल विनिर्माणी कम्पनी 'सुजोन कार्स' जो पिछले तीस वर्षों से इस व्यवसाय में है, ने आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक के माध्यम से इलेक्ट्रिक कारों का विनिर्माण आरंभ करने का निर्णय लिया। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के आरंभ होने के साथ ही कम्पनी को अपने कर्मचारियों के ज्ञान तथा कौशल में सुधार करना था। वे चाहते थे कि उनके सभी कर्मचारी वर्तमान कार्य पर अपने निष्पादन में सुधार करें और भविष्य में किसी भी नए कार्य के लिए तैयार हो जाएँ। इस प्रकार वे न केवल अपने ज्ञान एवं कौशल को बढ़ाने में सफल होंगे अपितु अपने निष्पादन में भी सुधार कर सकेंगे। ऐसे करने से संगठन को भी बहुत से लाभ प्राप्त होंगे।

- (a) उपरोक्त में चर्चित अवधारणा को पहचानिए जो कर्मचारियों को आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस तकनीक का उपयोग करते हुए अपना कार्य बेहतर ढंग से करने में सहायता करेगी।
- (b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा से संगठन को होने वाले किन्हीं पाँच लाभों का उल्लेख कीजिए।

3

22. (a) निम्नलिखित आधारों पर 'पूँजी बाज़ार' एवं 'मुद्रा बाज़ार' में अन्तर्भेद कीजिए :

- (i) भाग लेने वाले
(ii) निवेश राशि
(iii) संभावित प्रतिफल

अथवा

(b) दीर्घ-कालीन निवेश निर्णय को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए :

- (i) परियोजना का रोकड़ प्रवाह
(ii) निवेश कसौटी अंतर्भावितता

3

3

23. (a) 'नियोजन' एवं 'नियन्त्रण' प्रबन्ध के दो अपृथक्करीय जुडवाँ हैं। किन्हीं तीन बिन्दुओं की सहायता से समझाइए।

अथवा

(b) नियन्त्रण प्रक्रिया में चर्चित 'जटिल बिंदु नियन्त्रण' तथा 'अपवाद द्वारा प्रबन्धन' को समझाइए।

3

3



24. अमन, आशीष एवं आशी तीन मित्रों ने एक प्रसिद्ध प्रबन्ध संस्थान से अपनी एम.बी.ए. पूरी करने के बाद 'सोल्यूशन्स' नाम से एक 'स्टार्ट अप' बनाया। स्टार्ट अप का लक्ष्य अपनी सेवाओं के माध्यम से सामाजिक एवं पर्यावरणीय प्रभाव डालना था। 'सोल्यूशन्स' मुम्बई की स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों की स्थिति में सुधार करने वाले सामाजिक व्यावसायिक विचारों का समर्थन करता था। चूंकि तीनों मित्रों ने सामाजिक कार्यों में विशिष्टता प्राप्त की हुई थी अतः उन्होंने मुम्बई की तीन अलग-अलग स्लम बस्तियों को अपनाया और अपने-अपने सृजनात्मक तरीकों से स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों को शिक्षित करना आरम्भ कर दिया। अमन ने 'खेल-खेल में सीखना' पद्धति का प्रयोग किया, आशीष ने 'संगीत' को एक सीखने की विधि के रूप में प्रयोग किया जबकि आशी ने 'गतिविधि आधारित सीखना विधि' का प्रयोग किया। उन्होंने आधारभूत ज्ञान का उपयोग अपने-अपने अनोखे तरीकों से किया और स्लम बस्तियों में रहने वाले लोगों को शिक्षित करने में सफल रहे।

इसका यह तात्पर्य है कि इच्छित परिणामों को प्राप्त करने के लिए प्राप्त ज्ञान का दक्षतापूर्ण एवं व्यक्तिगत उपयोग प्रत्येक व्यक्ति में भिन्न-भिन्न होता है।

- (a) उपरोक्त स्थिति में चर्चित प्रबन्धन की प्रकृति को पहचानिए एवं उसका उल्लेख कीजिए।
- (b) उपरोक्त अनुच्छेद से पंक्तियों को उद्धृत करते हुए उपरोक्त (a) में पहचानी गई प्रबन्धन की प्रकृति की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

25. (a) प्रबन्धन के निर्देशन कार्य के महत्त्व पर प्रकाश डालने वाले किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए।

अथवा

- (b) सम्प्रेषण की निम्नलिखित सांकेतिक बाधाओं को समझाइए :
- (i) संदेश की अनुपयुक्त अभिव्यक्ति
- (ii) विभिन्न अर्थों सहित संकेतक

26. अपने दिन-प्रतिदिन के क्रय के लिए निशि एक किराना स्टोर पर गई। घर पहुँचकर जैसे ही उसने अपने बेटे को देने के लिए अपने थैले से बिन्किस टोमेटो चिप्स का पैकेट निकाला तो उसने महसूस किया कि उसका वजन कम था। अपनी रसोईघर की तराजू पर उसने उसके वजन की जाँच की तो पाया कि उसका वजन 60 ग्राम था जबकि चिप्स के पैकेट पर लगे लेबल के अनुसार इसका वजन 100 ग्राम था। उसने निर्माता से संपर्क किया और इसके बारे में शिकायत की। निर्माता ने उसे एक गिफ्ट हैम्पर दिया और प्रार्थना की, कि वह किसी को भी इसके बारे में न बताए। निशि ने गिफ्ट हैम्पर स्वीकार करने से मना कर दिया और इस विषय को शिकायत निवारण एजेंसी के पास ले गई।

- (a) उपरोक्त स्थिति में एक उपभोक्ता के रूप में निशि ने जिन दो उत्तरदायित्वों का निर्वहन किया उनका उल्लेख कीजिए।
- (b) ऐसी किन्हीं दो राहतों का उल्लेख कीजिए जो निशि को दी जा सकती हैं, यदि उपभोक्ता अदालत शिकायत की यथार्थता से संतुष्ट है।



27. केसन्स लिमिटेड इलेक्ट्रिक वाहनों के लिए स्वचालित पुर्जे विनिर्माण की एक प्रसिद्ध कम्पनी थी। चूँकि इलेक्ट्रिक वाहनों की माँग बढ़ रही थी अतः स्वचालित पुर्जों की माँग को पूरा करने के लिए केसन्स लिमिटेड को अधिक पूँजी की आवश्यकता थी। केसन्स लिमिटेड के वित्त प्रबन्धक अतुल ने सलाह दी कि चूँकि शेयर बाज़ार तेज़ी पर था। अतः जनता से अंशों के सार्वजनिक निर्गमन द्वारा कोष एकत्रित किए जाएँ। मुख्य कार्यकारी अधिकारी भली भाँति समझता था कि कोष एकत्रित करने की इस प्रक्रिया से न केवल कम्पनी पर प्रबन्धन का नियन्त्रण कम होगा अपितु इसके लिए काफ़ी खर्च की भी आवश्यकता होगी। फिर भी वह वित्त प्रबन्धक के साथ सहमत हो गया और भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड के दिशा निर्देशों का अनुपालन करते हुए अंशों को सार्वजनिक रूप से निर्गमित कर दिया गया।

उपरोक्त में चर्चित पूँजी ढाँचे के चयन को प्रभावित करने वाले चार कारकों को पहचानिए एवं उनका उल्लेख कीजिए।

28. एक कम्पनी की कार्यशील पूँजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले निम्नलिखित घटकों को समझाइए :

- (a) उत्पादन चक्र
- (b) मौसमी कारक

29. 'शान्ता एण्टरप्राइज़िज' पिछले पन्द्रह वर्षों से सौर पैनल विनिर्माण के व्यवसाय में थी। अपनी विशेषज्ञता के साथ अब ये कम लागत पर अच्छी गुणवत्ता वाले सौर पैनल निर्माण करने के योग्य थी। परिणामस्वरूप 'शान्ता एण्टरप्राइज़िज' को आदेशों की बाढ़ सी आ गई और वह एक अच्छा लाभ उपांत उत्पन्न करने के योग्य हो गयी।

कम्पनी के कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए कम्पनी ने उनमें से कुछ को उनकी कड़ी मेहनत का मुआवजा देने का निर्णय लिया। अरविन्द और योगेश को, जो अनुबन्ध के आधार पर कम्पनी में कार्यरत थे, कम्पनी में स्थायी रूप से रख लिया गया। दोनों बहुत खुश थे क्योंकि अब उन्हें अपनी भावी आय के बारे में स्थिरता थी। एकता, जो कि कम्पनी की एक नियमित कर्मचारी थी, और शोध एवं विकास विभाग के अध्यक्ष के रूप में कार्यरत थी, को 'वर्ष का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी पुरस्कार' से पुरस्कृत किया गया।

- (a) शान्ता एण्टरप्राइज़िज द्वारा इसके कर्मचारियों को दिए गए प्रोत्साहनों को पहचानिए एवं समझाइए।
- (b) मॉस्लो के आवश्यकता क्रम सिद्धान्त के अनुसार इन प्रोत्साहनों से कर्मचारियों की किन आवश्यकताओं की संतुष्टि होती है उनका उल्लेख कीजिए।



30. (a) चयन प्रक्रिया के निम्नलिखित चरणों को समझाइए :

- (i) चयन परीक्षाएँ
- (ii) रोजगार साक्षात्कार

अथवा

(b) प्रबन्धन के 'नियुक्तिकरण' कार्य के महत्त्व के किन्हीं चार बिन्दुओं का उल्लेख कीजिए ।

31. (a) योजना के प्रकारों के रूप में निम्नलिखित को समझाइए :

- (i) उद्देश्य
- (ii) नीति
- (iii) कार्यक्रम

अथवा

(b) प्रबन्धन के नियोजन कार्य की निम्नलिखित सीमाओं को समझाइए :

- (i) नियोजन रचनात्मकता को कम करता है ।
- (ii) नियोजन में भारी लागत आती है ।
- (iii) नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं है ।

32. प्रीति ने यू ट्यूब पर अपना खाना पकाने का चैनल 'मूड आर्ट' प्रारम्भ किया । चूँकि उसके अभिदाताओं की संख्या बढ़ रही थी, अतः वह स्वयं सब कुछ संभालने की स्थिति में नहीं थी । उसने राहुल और रिया को फिल्म बनाने, संपादन करने, प्रकाशन तथा सामग्री अनुसंधान में सहायता करने के लिए काम पर रखा । उसने उन्हें निश्चित सीमाओं के अन्तर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान किया । इस प्रकार वह अपना समय उच्च प्राथमिकता वाले कार्यों जैसे नई खाना बनाने की विधियाँ विकसित करना तथा विषयवस्तु विकसित करना आदि में प्रयोग कर सकती थी । परिणामस्वरूप राहुल तथा रिया को अपने विकास तथा पहल क्षमता का उपयोग करने के अवसर मिल गए । प्रीति अब उद्देश्यों पर अपना ध्यान केन्द्रित कर सकी और छः माह के अन्दर ही उसने दस लाख अभिदाता आधार का लक्ष्य प्राप्त कर लिया ।

(a) प्रीति द्वारा अपने व्यवसाय के उद्देश्यों पर ध्यान केन्द्रित करने और अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उपयोग में लाई गई प्रबन्धन की अवधारणा को पहचानिए ।

(b) उपरोक्त (a) में पहचानी गई अवधारणा के महत्त्व के किन्हीं पाँच बिन्दुओं को समझाइए ।



33. (a) विपणन के कार्यों के रूप में निम्नलिखित को समझाइए :

- (i) बाज़ार सम्बन्धी सूचना एकत्रित करना तथा उनका विश्लेषण करना ।
- (ii) मानकीकरण एवं ग्रेड तय करना ।
- (iii) ग्राहक समर्थन सेवाएँ ।

अथवा

(b) भौतिक वितरण के घटकों को समझाइए ।

34. अंकुर सचदेवा ने आई टी बी विश्वविद्यालय से अपनी एम बी ए की है । वह वैज्ञानिक प्रबन्धन के अपने ज्ञान को उसके द्वारा स्थापित फास्ट फूड रेस्टोरां 'कॉफी बीन' में उपयोग में लाना चाहता था । यह रेस्टोरां मेन्यू के एक भाग के रूप में बर्गरस्, फ्राइस और शेक्स इत्यादि परोस रहा था ।

आजकल लोग गुणवत्ता के बारे में बहुत सचेत हैं अतः वह मानकीकृत कच्चा माल, प्रक्रियाएँ, विधियाँ, कार्य दशाएँ, मशीन इत्यादि का उपयोग कर रहा था । उद्देश्य था उत्कृष्टता के मानक स्थापित करना । ऐसा करके वह न केवल लागत में कमी करने में सफल रहा अपितु बर्गरस्, फ्राइस तथा शेक्स की नई किस्में प्रदान करने में भी सफल रहा और इस प्रकार व्यापार की मात्रा बढ़ गई ।

अंकुर सचदेवा इस बात में विश्वास रखता था कि कुशलता को बढ़ाने के लिए केवल एक सर्वश्रेष्ठ विधि होती है । जिसके परिणामस्वरूप उसने बर्गरस् को ग्रिल करने, फ्राइस को पकाने तथा शेक्स तैयार करने की सर्वश्रेष्ठ विधियाँ विकसित कीं । उसका मुख्य उद्देश्य था ग्राहकों की संतुष्टि को अधिकतम करना, जो उसने प्राप्त कर लिया ।

न केवल अपने कार्य को सर्वश्रेष्ठ तरीके से करना सीखना अपितु कुशलतापूर्वक अपने कार्यों का निष्पादन करने के लिए 'कॉफी बीन्स' नियमित रूप से प्रशिक्षण एवं विकास कार्यों में विनियोजित करती है ताकि कर्मचारियों को आवश्यक ज्ञान एवं कौशल से सुसज्जित किया जा सके । 'कॉफी बीन्स' विश्वास करती है कि कुशल कर्मचारी अधिक उत्पादन करेंगे और अधिक आय अर्जित करेंगे । इससे कम्पनी एवं कर्मचारी दोनों के लिए अधिकतम कार्यकुशलता एवं समृद्धि सुनिश्चित होगी ।

उपरोक्त स्थिति में 'कॉफी बीन्स' द्वारा उपयोग में लाए गए वैज्ञानिक प्रबन्धन के सिद्धान्तों एवं तकनीकों पर प्रकाश डाला गया है । ऐसे किसी एक सिद्धान्त एवं दो तकनीकों को समझाइए ।