

रोल नं.
Roll No.

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

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 8 हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 33 प्रश्न हैं ।
- कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।
- 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 छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains 8 printed pages.
- Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains 33 questions.
- **Please write down the Serial Number of the question before attempting it.**
- 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 students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

व्यवसाय परिचालन एवं प्रशासन

BUSINESS OPERATIONS & ADMINISTRATION

निर्धारित समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 60

Time allowed : 3 hours

Maximum Marks : 60

सामान्य निर्देश :

- (i) इस प्रश्न-पत्र में **33** प्रश्न शामिल हैं जिनमें से अभ्यर्थी को सिर्फ **25** प्रश्न करने की ज़रूरत है ।
- (ii) प्रश्न-पत्र दो खण्डों में विभाजित है ।

खण्ड क

- बहुविकल्पीय प्रश्न / रिक्त स्थान भरिए / सीधे प्रश्न : कुल **12** प्रश्न शामिल हैं जो **1 – 1** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 10** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- अति लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **2** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
- लघु उत्तरीय प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **3** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

खण्ड ख

दीर्घ उत्तरीय / निबन्धात्मक प्रश्न : कुल **7** प्रश्न शामिल हैं, प्रत्येक **5** अंक के हैं । इनमें से **किन्हीं 5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।

General Instructions :

- (i) This question paper contains **33** questions out of which the candidate needs to attempt only **25** questions.
- (ii) Question paper is divided into two sections.

SECTION A

- Multiple choice questions / Fill in the blanks / Direct questions : contains total **12** questions of **1** mark each. Answer **any 10** questions.
- Very short answer type questions : contains total **7** questions of **2** marks each. Answer **any 5** questions.
- Short answer type questions : contains total **7** questions of **3** marks each. Answer **any 5** questions.

SECTION B

Long answer / Essay type questions : contains total **7** questions of **5** marks each. Answer **any 5** questions.

खण्ड क

SECTION A

बहुविकल्पीय प्रश्न

Multiple Choice Questions

निम्नलिखित में से **किन्हीं दस** प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

1×10=10

Answer **any ten** of the following questions :

1. संगठन के सदस्यों को संगठन के सर्वोत्तम हित में काम करने के लिए प्रोत्साहित करने को कहते हैं

- (क) संगठित करना (ख) नियोजन और निर्णय लेना
(ग) नियंत्रण करना (घ) नेतृत्व करना

Motivating members of the organization to work in the best interest of the organization is called

- (a) Organizing (b) Planning and decision-making
(c) Controlling (d) Leading

2. संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अधीनस्थों के प्रयासों के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण को कहते हैं

- (क) नियोजन (ख) संगठन
(ग) निर्देशन (घ) नियंत्रण

Guiding and supervising the efforts of subordinates towards the attainment of the organization's goals is called

- (a) Planning (b) Organizing
(c) Directing (d) Controlling

3. प्रबंधन में नियोजन कार्य इनके द्वारा अपेक्षाकृत अधिक किया जाता है

- (क) शीर्ष प्रबंधन (ख) मध्य प्रबंधन
(ग) निचला प्रबंधन (घ) उपर्युक्त सभी

Planning function of management is performed relatively more by

- (a) Top management (b) Middle management
(c) Lower management (d) All of the above

4. निम्नलिखित में से कौन-सा घटनाओं के समुचित क्रम को दर्शाता है ?

- (क) निष्पादन – नियोजन – नियंत्रण
- (ख) नियोजन – नियंत्रण – निष्पादन
- (ग) नियंत्रण – निष्पादन – नियोजन
- (घ) नियोजन – निष्पादन – नियंत्रण

Which of the following represents the proper sequence of events ?

- (a) Execution – Planning – Control
- (b) Planning – Control – Execution
- (c) Control – Execution – Planning
- (d) Planning – Execution – Control

5. “संगठन के सोपानिक (Scalar) सिद्धांत” के अनुसार

- (क) एक प्रबंधक सीमित लोगों की देखरेख कर सकता है
- (ख) प्राधिकार की रेखा स्पष्ट रूप से परिभाषित होनी चाहिए
- (ग) असाधारण रूप से जटिल समस्याओं को उच्च स्तर के प्रबंधन को भेजा जाता है
- (घ) प्रत्येक अधीनस्थ के ऊपर एक श्रेष्ठ (उच्च अधिकारी) होना चाहिए

According to “Scalar Principle of Organization”

- (a) A manager can directly supervise a limited number of people
- (b) The line of authority must be clearly defined
- (c) Exceptionally complex problems are referred to higher levels of management
- (d) Each subordinate should have one superior

6. नियंत्रण में सन्निहित है

- (क) यह जाँचना कि कच्चे माल की कोई बरबादी न हो
- (ख) अधीनस्थों के काम का पर्यवेक्षण करना
- (ग) इस बात की जाँच करना कि प्रत्येक कार्य अपनाई गई योजनाओं, दिए गए निर्देशों तथा निर्धारित सिद्धांतों के अनुसार हो रहा है
- (घ) उपर्युक्त सभी

Controlling involves

- (a) Checking that there is no wastage of raw material
- (b) Supervising the work of the subordinates
- (c) Verifying that everything occurs in conformity with the plans adopted, instructions issued and principles established
- (d) All of the above

7. किस सिद्धांत में यह माना जाता है कि लोग काम को नापसंद करते हैं और सभी कीमतों पर इससे बचना चाहते हैं ?

- (क) एक्स सिद्धांत (ख) वाई सिद्धांत
(ग) (क) और (ख) दोनों (घ) उपर्युक्त में से कोई नहीं

In which theory is it assumed that people dislike work and seek to avoid it at all costs ?

- (a) Theory X (b) Theory Y
(c) Both (a) and (b) (d) None of the above

8. निम्नलिखित में से कौन-सा फेयोल के 14 प्रबंधन सिद्धांतों में से एक **नहीं** है ?

- (क) सहयोग की भावना (ख) पहलशक्ति
(ग) व्यवस्था (घ) व्यक्तिवाद

Which of the following is **not** one of Fayol's 14 principles of management ?

- (a) Esprit de corps (b) Initiative
(c) Order (d) Individualism

9. सुषमा अपने अधीनस्थों को निर्णय लेने की प्रक्रिया में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करती है लेकिन उन्हें वे जैसे चाहे वैसे काम करने के लिए पूर्ण स्वतंत्रता नहीं देती। उसकी नेतृत्व शैली है

- (क) राजशाही (ख) निरंकुश
(ग) निर्बाध (घ) लोकतांत्रिक

Sushma encourages her subordinates to participate in the decision-making process but does not give them complete freedom to do as they like. Her leadership style is

- (a) Monarchical (b) Autocratic
(c) Laissez-faire (d) Democratic

10. निम्नलिखित में से कौन-सा प्रबंधकों और नेताओं के बीच अंतर के बारे में सच **नहीं** है ?

- (क) प्रबंधक नियुक्त किए जाते हैं
(ख) प्रबंधक अनौपचारिक साधनों के माध्यम से प्रभावित करते हैं
(ग) नेताओं को नियुक्त किया जा सकता है
(घ) नेता औपचारिक प्राधिकारी से ऊपर जाकर भी प्रभावित कर सकते हैं

Which of the following is **not** true concerning the difference between managers and leaders ?

- (a) Managers are appointed
(b) Managers influence through informal means
(c) Leaders may be appointed
(d) Leaders can influence beyond formal authority

11. निम्नलिखित में से कौन-से लाभ आमतौर पर B2B e-commerce से सम्बन्धित हैं ?
 (क) चक्र का समय छोटा होना (ख) लागतों में कटौती
 (ग) व्यापक दर्शकों तक पहुँच (घ) उपर्युक्त सभी
 Which of the following are advantages normally associated with B2B e-commerce ?
 (a) Shorter cycle times (b) Reduction in costs
 (c) Reaches wider audiences (d) All of the above
12. ई-बैंकिंग को ऐसे भी जाना जाता है
 (क) ऑटोमैटिक बैंकिंग (ख) नेट बैंकिंग
 (ग) पारंपरिक बैंकिंग (घ) इकोनॉमिक बैंकिंग
 e-banking is also known as
 (a) Automatic Banking (b) Net Banking
 (c) Traditional Banking (d) Economic Banking

अति लघु उत्तरीय प्रश्न

Very Short Answer Type Questions

निम्नलिखित में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

2×5=10

Answer **any five** of the following questions :

13. वैज्ञानिक प्रबंध को परिभाषित कीजिए ।
 Define Scientific Management.
14. हेनरी फेयोल द्वारा बताया गया अधिकार एवं उत्तरदायित्व का सिद्धांत क्या है ?
 What is the principle of authority and responsibility as stated by Henry Fayol ?
15. केन्द्रीकरण से आप क्या समझते हैं ?
 What do you mean by Centralisation ?
16. नियोजन क्या है ?
 What is Planning ?

17. निर्बाध शैली क्या है ?
What is Laissez-faire style ?
18. लिखित सम्प्रेषण के किन्हीं दो लाभों व दो हानियों को बताइए ।
State any two advantages and two disadvantages of written communication.
19. ऊर्ध्वमुखी एवं अधोमुखी सम्प्रेषण के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए ।
Distinguish between upward and downward communication.

लघु उत्तरीय प्रश्न

Short Answer Type Questions

निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

3×5=15

Answer **any five** of the following questions :

20. 'प्रबन्ध विज्ञान एवं कला दोनों है ।' संक्षेप में समझाइए ।
'Management is both a science and an art.' Explain in brief.
21. अभिप्रेरणा को परिभाषित कीजिए ।
Define Motivation.
22. मैस्लो के आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धांत के संदर्भ में आत्म-सम्मान और सुरक्षा की ज़रूरतों (आवश्यकताओं) को समझाइए ।
Explain self-esteem needs and safety needs with reference to Maslow's need hierarchy theory.
23. नियंत्रण की प्रक्रिया में सम्मिलित बुनियादी कदम क्या हैं ?
What are the basic steps involved in the process of controlling ?
24. व्यवसाय में सूचना प्रौद्योगिकी के महत्त्व को संक्षेप में समझाइए ।
Explain in brief, the importance of Information Technology in business.
25. ई-कॉमर्स तथा ई-बिजनेस में क्या अंतर है ?
What is the difference between e-commerce and e-business ?
26. प्रबन्ध एवं प्रशासन के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए ।
Distinguish between Management and Administration.

खण्ड ख
SECTION B

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न
Long Answer Type Questions

निम्नलिखित में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

5×5=25

Answer **any five** of the following questions :

27. प्रबन्ध की परिभाषा दीजिए और बताइए कि प्रबन्ध के कार्य एक-दूसरे से किस प्रकार संबंधित हैं ।

Define Management and explain how the functions of management are related to each other.

28. प्रत्यायोजन एवं विकेन्द्रीकरण के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए ।

Distinguish between Delegation and Decentralisation.

29. एक उदाहरण की सहायता से कार्यक्षमता तथा प्रभावशीलता के बीच अंतर को समझाइए ।

Explain the difference between Efficiency and Effectiveness with the help of an example.

30. एकतंत्रीय नेतृत्व क्या है ? इसकी मुख्य विशेषताएँ बताइए ।

What is Autocratic Leadership ? Explain its main characteristics.

31. प्रभावपूर्ण सम्प्रेषण की विशेषताओं को समझाइए ।

Explain the features of Effective Communication.

32. विभिन्न हित समूहों के प्रति एक व्यवसाय के सामाजिक उत्तरदायित्वों को संक्षेप में समझाइए ।

Explain in brief, the social responsibilities of a business towards different interest groups.

33. प्रशिक्षण का क्या अर्थ है ? इसकी आवश्यकता एवं महत्त्व को समझाइए ।

What is meant by Training ? Explain its need and importance.