SET-4

Series SGN

कोड नं.
Code No. **290**

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 **11** 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 **32** 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 **11** 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 **32** 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*

खण्ड I

SECTION I

*इस खण्ड में **एक-एक** अंक के **चौदह** बहुविकल्पीय प्रश्न हैं । दिए गए विकल्पों में से एक सही विकल्प चुनिए तथा उसको अपनी उत्तर-पुस्तिका में लिखिए । **सभी** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *1×14=14*

*This section contains **fourteen** multiple choice questions carrying **one** mark each. Select a correct option out of the given options and write the same in your answer-book. Answer **all** the questions.*

1. यह निर्धारित करना कि गतिविधियों और संसाधनों को सर्वोत्तम तरीके से किस प्रकार एकत्र किया जाए — इसको कहते हैं

(अ) संगठित करना

(ब) नियोजन और निर्णय लेना

(स) नियंत्रण

(द) नेतृत्व करना

Determining how best to group activities and resources is called

(a) Organising

(b) Planning and decision-making

(c) Controlling

(d) Leading

2. पर्यवेक्षी स्तर और संगठन के शीर्ष स्तर के बीच प्रबंधन के सभी स्तरों को कहते हैं

(अ) मध्य स्तरीय प्रबंधक

(ब) शुरुआती प्रबंधक

(स) पर्यवेक्षक

(द) फ़ोरमैन

All levels of management between the supervisory level and the top level of the organisation are termed as

(a) Middle level managers

(b) First-line managers

(c) Supervisors

(d) Foremen

3. संगठनात्मक लक्ष्यों को पूरा करने के लिए लोगों और मानव संसाधनों को समन्वित करने की प्रक्रिया को कहते हैं

(अ) नियोजन

(ब) निर्देशन

(स) प्रबंधन

(द) नेतृत्व

Coordinating people and human resources to accomplish organisational goals is the process of

(a) Planning

(b) Directing

(c) Management

(d) Leadership

4. निम्नलिखित में से कौन-सा कथन सही ***नहीं*** है ?

(अ) प्रबन्ध कला एवं विज्ञान का मिश्रण है ।

(ब) प्रबन्ध एक पेशा है ।

(स) प्रबन्ध एक सामाजिक क्रिया है ।

(द) प्रबन्ध एक सर्वव्यापी प्रक्रिया नहीं है ।

Which one of the following statements is ***not*** correct ?

(a) Management is a mixture of art and science.

(b) Management is a profession.

(c) Management is a social activity.

(d) Management is not a universal process.

5. कौन-से स्तर का प्रबंधन पर्यवेक्षण में सबसे ज़्यादा संलिप्त होगा ?

(अ) शीर्ष

(ब) मध्यम

(स) पहला

(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Which level of management would be most involved in supervision ?

(a) Top

(b) Middle

(c) First

(d) None of the above

6. नियोजन, संगठन, निर्देशन और नियंत्रण हैं

(अ) प्रबंधन के कार्य

(ब) प्रबंधन के लक्ष्य

(स) प्रबंधन के परिणाम

(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Planning, organising, directing and controlling are the

(a) Functions of management

(b) Goals of management

(c) Results of management

(d) None of the above

7. जो व्यक्ति संगठनात्मक लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अन्य व्यक्तियों के साथ व उनके माध्यम से उनके कार्यकलापों को समन्वित करके कार्य करता है, वह कहलाता है

(अ) निदेशक

(ब) संगठनकर्ता

(स) प्रबंधक

(द) पर्यवेक्षक

Someone who works with and through other people by coordinating their work activities in order to accomplish organisational goals is called

(a) Director

(b) Organiser

(c) Manager

(d) Supervisor

8. कौन-सी नेतृत्व शैली में अधिकारों को केंद्रित करने और एकतरफा निर्णय लेने की प्रवृत्ति होती है ?

(अ) सांस्कृतिक शैली

(ब) आधिकारिक शैली

(स) लोकतांत्रिक शैली

(द) निर्बाध (अहस्तक्षेप) शैली

Which leadership style tends to centralize authority and make unilateral decisions ?

(a) Cultural style

(b) Autocratic style

(c) Democratic style

(d) Laissez-faire

9. मोनिका के बॉस उसे किसी से सलाह लिए बिना कोई भी ऐसा निर्णय तुरन्त लेने की छूट देता है, जो उसे लगता है कि महत्त्वपूर्ण है । यह कौन-सी नेतृत्व शैली है ?

(अ) निर्बाध (अहस्तक्षेप)

(ब) आधिकारिक

(स) लोकतांत्रिक

(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Monica's boss allows her to make any decision she thinks is important on the spot without consulting anyone. Which kind of leadership style is it ?

(a) Laissez-faire

(b) Autocratic

(c) Democratic

(d) None of the above

10. अभिप्रेरणा निम्नलिखित प्रबन्धकीय कार्य के अन्तर्गत आता है :

(अ) निर्देशन

(ब) नियोजन

(स) नियंत्रण

(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं

Motivation comes under the following managerial function :

(a) Directing

(b) Planning

(c) Controlling

(d) None of the above

11. निम्नलिखित में से कौन-सी टिप्पणी Theory X के प्रबंधक की है ?

(अ) कर्मचारी काम को नापसंद करते हैं ।

(ब) कर्मचारी विवेक का उपयोग करते हैं ।

(स) औसत व्यक्ति ज़िम्मेदारी लेना चाहेगा ।

(द) कर्मचारी काम को सहज रूप से आराम या खेलने के रूप में देख सकते हैं ।

Which of the following comments is that of a Theory X manager ?

(a) Employees dislike work.

(b) Employees will exercise discretion.

(c) The average person will seek responsibility.

(d) Employees can view work as natural as rest or play.

12. निम्नलिखित में से कौन-सी एक ऑनलाइन भुगतान की विधि ***नहीं*** है ?

(अ) सुपुर्दगी पर नक़दी

(ब) डेबिट कार्ड

(स) क्रेडिट कार्ड

(द) इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

Which one of the following is ***not*** an online payment mode ?

(a) Cash on delivery

(b) Debit Card

(c) Credit Card

(d) Electronic Fund Transfer

13. निम्नलिखित में से कौन-सा ई-कॉमर्स का प्रकार उपभोक्ताओं को एक-दूसरे से संबंधित करता है ?

(अ) B2B

(ब) B2C

(स) C2B

(द) C2C

Which type of e-commerce focuses on consumers dealing with each other ?

(a) B2B

(b) B2C

(c) C2B

(d) C2C

14. __________ ऐसे नेटवर्क होते हैं जो एक कंपनी के भीतर लोगों को एक-दूसरे से जोड़ते हैं ।

(अ) इन्ट्रानेट

(ब) एक्सट्रानेट

(स) बिटस्ट्रीम

(द) इन्टरनेट

__________ are networks that connect people within a company to each other.

(a) Intranet

(b) Extranet

(c) Bitstream

(d) Internet

खण्ड II
SECTION II

*इस खण्ड में **दो-दो** अंकों के छोटे उत्तर वाले **बारह** प्रश्न हैं । इन **सभी** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* 2×12=24

*This section contains **twelve** short answer type questions carrying **two** marks each. Answer **all** the questions.*

15. आदेश की एकता के सिद्धान्त का क्या अर्थ है ?

What is meant by the principle of Unity of Command ?

16. वैज्ञानिक प्रबंधन के सिद्धान्तों की सूची बनाइए ।

List the principles of Scientific Management.

17. कार्य विश्लेषण क्या है ?

What is Job Analysis ?

18. अपवाद द्वारा प्रबंधन क्या है ?

What is Management by Exception ?

19. नियोजन और नियंत्रण के बीच अंतर-संबंध क्या है ?

What is the inter-relationship between planning and control ?

20. नियोजन क्या है ?

What is Planning ?

21. अनौपचारिक संगठन पर टिप्पणी लिखिए ।

Write a note on Informal Organisation.

22. लोकतांत्रिक नेतृत्व के क्या फायदे (लाभ) हैं ?

What are the advantages of democratic leadership ?

23. 'अभिप्रेरणा' की परिभाषा दीजिए ।

Define 'Motivation'.

24. मैस्लो की अभिप्रेरणा की आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धांत के अनुसार पाँच आवश्यकताएँ क्या हैं ?

What are the five needs according to Maslow's needs hierarchy theory of motivation ?

25. 'ई-बिज़नेस' शब्द से आप क्या समझते हैं ?

What do you understand by the term 'e-business' ?

26. कम्प्यूटीकृत लेखांकन क्या है ?

What is Computerised Accounting ?

खण्ड III

SECTION III

*इस खण्ड में **तीन-तीन** अंकों के **चार** छोटे उत्तर वाले प्रश्न हैं । **सभी** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* $3\times4=12$

*This section contains **four** short answer type questions carrying **three** marks each. Answer **all** the questions.*

27. प्रबंधन के स्तर और उनके कार्यों को सूचीबद्ध कीजिए ।

List out the levels of management and their functions.

28. हर्ज़बर्ग के अभिप्रेरण के द्विघटक सिद्धांत को समझाइए ।

Explain Herzberg's two-factor theory of motivation.

29. प्रबंध को विज्ञान और कला दोनों क्यों समझा जाता है ?

Why is management considered to be both a science and an art ?

30. नेतृत्व को परिभाषित कीजिए । इसके महत्त्व का उल्लेख कीजिए ।

Define Leadership. Mention its importance.

खण्ड IV

SECTION IV

*इस खण्ड में **पाँच-पाँच** अंकों के **दो** प्रश्न हैं । दोनों प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×2=10*

*This section contains **two** questions carrying **five** marks each. Answer **both** the questions.*

31. विभिन्न प्रकार के संचार प्रवाह को समझाइए ।

अथवा

प्रभावशाली सम्प्रेषण क्या होता है ? प्रभावशाली सम्प्रेषण के आवश्यक तत्त्वों को संक्षेप में बताइए ।

Explain the different types of communication flow.

OR

What is effective communication ? State in brief the essential elements of effective communication.

32. सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधकों की जिम्मेदारी है कि वह उन तरीकों से कार्य करें जो पूरे समाज के लिए हितकारी हैं । टिप्पणी कीजिए ।

अथवा

कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व से सम्बन्धित कम्पनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों को संक्षेप में बताइए ।

Social responsibility is the obligation of managers to act in ways that benefit the interests of society as a whole. Comment.

OR

State in brief the provisions of the Companies Act, 2013 with regard to Corporate Social Responsibility.