कुल पृष्ठ संख्या–32 (कवर पेज सहित)

क्रम संख्या....

माध्यमिक शिक्षा बोर्ड राजस्थान, अजमेर

उच्च माध्यमिक परीक्षा

(परीक्षार्थी द्वारा स्वयं भरा जाना चाहिये)

Candidate's Roll No. In English

(In Figures) | | | | | | | |

(In Words) ....

परीक्षार्थी का नामांक हिन्दी में

शब्दों में ....

नोट :– परीक्षार्थी उपरोक्त के अतिरिक्त उत्तर पुस्तिका के अन्य किसी भी भाग में अपना नामांक नहीं लिखें।

माध्यम – हिन्दी ☐ अंग्रेजी ☐

विषय ....Bussiness Studies....

परीक्षा का दिन ....Wenesday....

दिनांक ....13-03-2019....

नोट :– परीक्षार्थी के लिए आवश्यक निर्देश इस पृष्ठ के पिछले भाग पर उल्लेखित हैं। जिन्हें सावधानी पूर्वक पढ़ लें व पालना अवश्य करें।

परीक्षक हेतु निर्देश :– (1) परीक्षक को उपरोक्त सारणी अनुसार प्राप्तांक भरना अनिवार्य हैं, अन्यथा नियमानुसार दंडित किया जायेगा।

(2) परीक्षक उत्तर पुस्तिका के अन्दर के पृष्ठों के बायीं ओर निर्धारित कॉलम में लाल इंक से अंक प्रदत्त करें।

(3) कुल योग भिन्न में प्राप्त होने पर उसे पूर्णांक में ही परिवर्तित कर अंकित करें (उदाहरणार्थ : 15 ¼ को 16, 17 ½ को 18, 19 ¾ को 20)

प्रश्नवार प्राप्तांकों की सारणी
(परीक्षक के उपयोग हेतु)

प्रश्नों की क्रम संख्या	प्राप्तांक	प्रश्नों की क्रम संख्या	प्राप्तांक
1		19	
2		20	
3		21	
4		22	
5		23	
6		24	
7		25	
8		26	
9		27	
10		28	
11		29	
12		30	
13		31	
14		योग	
15		प्राप्त अंकों का कुल योग (Round off)	
16		अंकों में	शब्दों में
17			
18			

परीक्षक के हस्ताक्षर .... संकेतांक | | | | | |

प्रमाणित किया जाता है कि इस उत्तर पुस्तिका के निर्माण में 58 जी.एस.एम. क्रीमवोव कागज ही उपयोग में लिया गया है।165/2019

Previous Pathshala

परीक्षार्थियों के लिए आवश्यक निर्देश

1. समस्त प्रश्नों का हल निर्धारित शब्द सीमा में इसी उत्तर पुस्तिका में करना है। विशेष परिस्थिति में अतिरिक्त उत्तर पुस्तिका पृथक से उत्तर पुस्तिका भरी हुई होने पर पर्यवेक्षक एवं वीक्षक की अनुशंषा पर ही उपलब्ध कराई जायेगी।
2. प्रश्न–पत्र पर निर्धारित स्थान पर अपना नामांक लिखें।
3. प्रश्न–पत्र हल करने के पश्चात् जिस पृष्ठ पर हल समाप्त होता है, उस पर अन्त में "समाप्त" लिखकर अन्त के सभी रिक्त पृष्ठों को तिरछी लाईन से काटें।
4. निम्न बातों का विशेष ध्यान रखें अन्यथा अनुचित साधनों की रोकथाम अधिनियम के तहत कार्यवाही की जा सकेगी।
   (i) उत्तर पुस्तिका के ऊपर/अन्दर तथा प्रश्नोत्तर के किसी भी भाग में चाही गई सूचना के अलावा अपना नामांक, नाम, पता, फोन नम्बर अथवा पहचान की कोई अन्य प्रकार की सूचना आदि अंकित नहीं करें अन्यथा "अनुचित साधनों के प्रयोग" के अन्तर्गत कार्यवाही की जावेगी।
   (ii) उत्तर पुस्तिका के पृष्ठों को फाड़ें नहीं। उत्तर–पुस्तिका के मुख पृष्ठ पर अंकित संख्या के अनुसार पृष्ठ पूरे होने चाहिये। परीक्षार्थी उत्तरपुस्तिका प्राप्त करते ही पृष्ठ संख्या की जांच कर लें यदि पृष्ठ कम/अधिक या क्रम में नहीं हैं तो वीक्षक से तुरन्त बदलवा लें।
   (iii) परीक्षा केन्द्रों पर पुस्तक, लेख, कागज, केलक्यूलेटर, मोबाईल, पेजर आदि किसी भी प्रकार का इलेक्ट्रोनिक उपकरण तथा किसी भी प्रकार का हथियार आदि ले जाना निषेध हैं।
   (iv) वस्त्र, स्केल, ज्योमेट्री बॉक्स पर कुछ न लिखकर लावें। टेबुल के आस–पास कोई अवैध सामग्री नहीं होनी चाहिये, इसकी जांच कर लें।
   (v) अपनी उत्तर पुस्तिका/ग्राफ/मानचित्र आदि परीक्षा भवन से बाहर ले जाना दण्डनीय अपराध है, अतः परीक्षा समाप्ति पर उत्तर पुस्तिका वीक्षक को बिना सौंपे परीक्षा कक्ष नहीं छोड़ें।
5. उत्तरों को क्रमानुसार एक ही स्थान पर लिखें। प्रश्न क्रमांक भी सही अंकित करें, अन्यथा दण्ड स्वरूप परीक्षक को 1 अंक कम करने का अधिकार है। बीच में उत्तर पुस्तिका के पृष्ठ रिक्त न छोड़ें। गणित विषय के लिए रफ कार्य उत्तर पुस्तिका के अंतिम पृष्ठों पर करें तथा तिरछी रेखा से काटें।
6. जहाँ तक हो सके प्रश्न के सभी भाग के उत्तर, उत्तर पुस्तिका में एक ही स्थान पर अंकित करें।
7. भाषा विषयों को छोड़कर शेष सभी विषयों के प्रश्न–पत्र हिन्दी–अंग्रेजी दोनों भाषा में मुद्रित है। किसी भी प्रकार की त्रुटि/अन्तर/विरोधाभास होने पर हिन्दी भाषा के प्रश्न को ही सही माना जाये।

Previous Pathshala

प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

1. प्रबन्ध के चौदह सिद्धान्तों का प्रतिपादन फ्रांसीसी विचारक हेनरी फेयोल ने किया था। वे आधुनिक प्रबन्ध के जन्मदाता है।

2. पीटर एफ ड्रकर के द्वारा Managing in Turbulent Times नामक पुस्तक 1980 मे लिखी गई।

3. मनोबल :- मनोबल कार्य करने की शक्ति का नाम है। अभिप्रेरणा के द्वारा व्यक्ति को कार्य को करने के लिए प्रेरित किया जाता है। उसकी कार्य के प्रति रूची जाग्रत की जाती है।

4. कपट :- भारतीय अनुबन्ध अधिनियम 1872 की धारा 17 के अनुसार किसी व्यक्ति या एजेन्ट के द्वारा जानबूझकर तृतीय पक्षकार को धोखा देने के उद्देश्य से अनुबन्ध किया जाता है तो उसे 'कपट' कहते है।

5. उत्तम स्वास्थ्य :- एक नेता का स्वास्थ्य उत्तम होना चाहिए कहा भी गया है कि स्वस्थ शरीर मे ही स्वस्थ मस्तिष्क का निवास होता है। जब नेता स्वस्थ होगा तो वह आसानी से अपना कार्य कर लेगा।

6. प्रस्ताव :- जब कोई व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति के समक्ष किसी कार्य को करने या नहीं करने के सम्बन्ध मे अपनी विचार इस उद्देश्य से प्रस्तुत करता है कि दूसरा व्यक्ति उस सम्बन्ध मे अपनी स्वीकृति या

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

अस्वीकृति दे तो इसे प्रस्ताव (Proposal) कहते है।

7. ज्ञान मे वृद्धि :- विपणन प्रबन्ध के द्वारा ग्राहकों को वस्तु के बारे मे सम्पूर्ण जानकारी जैसे - कीमत, मात्रा, किस्म व गुणवत्ता के बारे मे ज्ञात हो जाता है जिससे ज्ञान मे वृद्धि होती है।

8. ऋग्वेद मे बीमा के लिए 'योगक्षेम' शब्द का प्रयोग किया गया है।

9. नए ग्राहक बनाना :- विज्ञापन के द्वारा निर्माता नई-नई वस्तुओं का उत्पादन, नई-नए बाजारों की तलाश करता है। साथ ही विज्ञापन को इतने आकर्षक तरीके से प्रस्तुत करता है कि ग्राहक उस वस्तु को खरीदने के लिए प्रेरित हो सके जिससे नए ग्राहक बनते है।

10. अन्तर्राष्ट्रीय श्रम संगठन के अनुसार :- "सामाजिक सुरक्षा से आशय समाज के लोगों के लिए उपयुक्त संस्थो के माध्यम से उनके जीवन मे आने वाली भावी जोखिमों के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करने से है।"

'खण्ड ब'

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

11. पेशेवर क्रिया (Professional activity) :- उद्यमिता एक प्रकार की पेशेवर क्रिया ही है। उद्यमिता के द्वारा व्यक्ति अपने कार्य विशेष में पूर्णता दक्षता प्राप्त कर सकता है। आज उद्यमिता न केवल व्यावसायी वर्ग के लिए अपितु अन्य पेशेवर व्यक्तियों जैसे - डॉक्टर, इंजीनियर, वकील को भी अपने-अपने कार्यों में उद्यमिता को विकसित करने के लिए प्रेरित करती है। आज उद्यमिता स्थापित पेशों की भाँति ही पेशेवर क्रिया बन चुकी है जिसके लिए उचित शिक्षण-प्रशिक्षण प्राप्त करके दक्ष बना जा सकता है।

12. प्रवक्ता भूमिका (Spoken person's role) :- प्रवक्ता की भूमिका में प्रबन्धक अपनी संस्था से सम्बन्धित सभी प्रकार की योजनाओं, कार्यक्रमों, नीतियों, व्यवहारों, कार्य विधियों, कार्य पद्धतियों एवं उद्देश्यों के बारे में संस्था से सम्बन्ध रखने वाले सभी आन्तरिक एवं बाह्य पक्षकारों जैसे - ग्राहक, आपूर्तिकर्ता, ऋणदाता अंशधारक एवं कर्मचारियों को जानकारी प्रदान करता है।

13. पूँजी निर्माण को प्रोत्साहन (increase in capital (regenerate) :- उद्यमिता के द्वारा देश में पूँजी निर्माण को प्रोत्साहन मिलता है। हमारे देश का मुख्य विचार रहा है 'आय ज्यादा व खर्चा कम' इस प्रकार से देश में बचत में वृद्धि

होती है। इस बचत को व्यवसाय या उद्योग मे अंशो एवं ऋणपत्रो के माध्यम से लाकर बचत को उत्पादक कार्य मे लगाया जाता है। उत्पादन कार्यों मे लगाने से देश मे पूँजी निर्माण की भावनाओ को प्रोत्साहन मिलता है और देश समृद्ध होता है।

14. आजीवन रोजगार योजना (full time or Life time employment) :- प्रो विलियम जी. औची के द्वारा प्रतिपादित आमिप्रेरणा की विचार धारा को यह मुख्य मान्यता है। इस मान्यता के अनुसार कर्मचारियो को संस्था मे आजीवन रोजगार दिया जाना चाहिए। उन्हे बार-बार अपने काम से नहीं निकालना चाहिए ताकि श्रम आवर्तन एवं श्रम अनुपस्थिति मे कमी आ सके। इस योजना के द्वारा कर्मचारी अपने कार्य को भली प्रकार से जान जाते है और उस कार्य मे कुशल हो जाते है।

15.

	अन्तर का आधार	एश्योरेन्स	इन्श्योरेन्स
(i)	शब्द का प्रयोग	एश्योरेन्स शब्द का प्रयोग जीवन बीमा अनुबन्धो के लिए किया जाता है।	इन्श्योरेन्स शब्द का प्रयोग क्षति-पूर्ति बीमा अनुबन्धो के लिए किया जाता है।
(ii)	बीमाकर्ता का दायित्व	इस शब्द से बीमा-कर्ता का दायित्व निश्चित होता है।	इस प्रकार के बीमो मे बीमाकर्ता का दायित्व निश्चित नहीं होता है

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

16. GST का पूरा नाम Goods and service Tax है। यह Tax वस्तु की बिक्री के प्रत्येक स्थान पर लगता है। इस प्रकार यह एक बहुस्तरीय कर है। GST वस्तुओ के संवर्धित मूल्यो पर लगता है। संवर्धित मूल्य से हमारा आशय यह है कि उत्पादन के प्रत्येक स्तर पर विक्रेता के द्वारा अपने लाभ एवं लागत का जोड़ा गया मूल्य है। GST मे तीन प्रकार के करो को सम्मीलित किया गया है। यह कर वस्तुओ एवं सेवाओ दोनो पर समान रूप से लगता है।

17. GST पंजीकरण हेतु आवेदन के साथ लगने वाले दो दस्तावेज निम्न प्रकार से है -
(i) बैंक स्टेटमेन्ट की प्रति।
(ii) अधिकृत प्रतिनिधि के सम्बन्ध मे अधिकार पत्र।

18. प्रबन्ध की सार्वभौमिकता :- सार्वभौमिकता से तात्पर्य होता है कि किसी बात का सर्वत्र एक समान रूप से लागू होना यदि इस सम्बन्ध मे प्रबन्ध को देखा जाए तो यह कहा जा सकता है कि प्रबन्ध के कार्य (नियोजन, संगठन, निर्देशन, नियन्त्रण एवं समन्वय) सभी देशो मे समान रूप से लागू होते है। लेकिन प्रबन्ध के सिद्धान्तो का प्रयोग किसी देश-काल-परिस्थिति पर निर्भर करता है। किसी सिद्धान्त को एक ही देश के दो संगठनो मे लागू नहीं किया जा सकता है। इस प्रकार प्रबन्ध तो सार्वभौमिक है

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक | प्रश्न संख्या | परीक्षार्थी उत्तर

लेकिन उसके सिद्धान्त नहीं।

"खण्ड - य"

19. "प्रबन्ध एक अदृश्य शक्ति है" (Management is a invisible power) :-

प्रबन्ध एक अदृश्य शक्ति है अर्थात् इस अदृश्य शक्ति को देखा एवं छुआ नहीं जा सकता है केवल इस अदृश्य शक्ति को महसूस किया जा सकता है। किसी भी संस्था की सिद्धान्त एवं स्थिति की अस्थिति का विचार प्रबन्ध के द्वारा ही लगाया जा सकता है। प्रबन्ध के द्वारा ही संस्था के सभी कार्य सुचारु रूप से चल पाते है। प्रबन्ध की शक्ति का अनुमान तब किया जा सकता है जब सभी कर्मचारी अपने वातावरण एवं कार्यों से सन्तुष्ट हो, उत्पादन की लागत कम आये, संस्था के प्रत्येक कार्य मे सामान्जस्य हो, संस्था के सभी कर्मचारियों के मध्य सौहार्दपूर्ण भाव का वातावरण हो। इस स्थिति मे इस अदृश्य शक्ति का भान सहज ही हो जाता है। लेकिन जब संस्था निरन्तर असफल होती जाती है, लागतो मे वृद्धि होती जाती है तब लोग यह कहकर इस अदृश्य शक्ति की अनुपस्थिति का अनुमान लगाते है कि 'संस्था कुप्रबन्ध के कारण डूब रही है।'

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

इसलिए प्रत्येक संस्था मे इस अदृश्य (invisible) शक्ति का होना अत्यन्त आवश्यक है। भारत मे इसी कारण स्टील, सीमेंट, शक्कर व सूती वस्त्र के उद्योग स्थापना के कुछ समय पश्चात ही बन्द कर दिये गए। जबकि 1907 मे स्थापित स्टील की सबसे बडी निजी कम्पनी टाटा आयरन एवं स्टील कम्पनी निजी क्षेत्र की सबसे सक्षम एवं प्रगतिशील कम्पनी है। यह कम्पनी निरन्तर अपने कार्यों से सम्पूर्ण विश्व को उत्तम गुणवत्ता की स्टील प्रदान कर रही है।

20. (i) व्यर्थ ठहराव (void agreement) :- वह ठहराव जो राजनियम के द्वारा प्रवर्तनीय नही करवाया जा सकता है उसे व्यर्थ ठहराव कहते है। इस ठहराव की उपस्थिति के कई कारण हो सकते है जैसे अनुबन्ध के अयोग्य पक्षकारों (अवयस्क व्यक्ति, पागल व्यक्ति, कानून के कारण अयोग्य व्यक्ति) के द्वारा किया गया ठहराव भारतीय अनुबन्ध अधिनियम 1872 मे व्यर्थ घोषित किया जा चुका है। इसी प्रकार यदि ठहराव का उद्देश्य अवैधानिक या अनैतिक हो तब भी ठहराव व्यर्थ हो जाता है। बाजी के ठहराव, असम्भव घटना वाले ठहराव, निष्पादन की असम्भावना वाले ठहराव आदि सभी प्रकार के ठहराव व्यर्थ ठहरावों की श्रेणी मे आते है।

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(ii) व्यर्थ अनुबन्ध (void contract) :- वह अनुबन्ध जो मूलत: तो वैध होता है लेकिन कुछ तकनीकी कमियों के कारण राजनियम के द्वारा प्रवर्तनीय नहीं हो पाते हैं तो उसे व्यर्थ ठहराव (void contract) कहते है। इन तकनीकी कमियों को दूर कराने के पश्चात् अनुबन्ध को राजनियम के द्वारा प्रवर्तनीय करवाया जा सकता है। व्यर्थ अनुबन्ध के द्वारा पक्षकारो के मध्य वैधानिक दायित्व एवं अधिकार उत्पन्न नहीं होते है।

91. एक प्रबन्धक के रूप मे हम अपने संगठन मे अभिप्रेरणा की निम्न अवित्तीय तकनीको को अपनायेंगे जो निम्न प्रकार से है-

(i) पद एवं स्थिति (Status symbolic) :- अभिप्रेरणा की इस अवित्तीय तकनीक के द्वारा कर्मचारियो एवं अधीनस्थों को उनके कार्य के प्रति सुरक्षा प्रदान की जाती है। उन्हे अपने कार्य पर बने रहने के साथ - साथ निरन्तर रूप से उन्हे पदोन्नति के अवसर दिए जाने चाहिए। प्रत्येक व्यक्ति संस्था मे अपने वर्तमान पद को बनाए रखने के साथ-2 विकास करना चाहता है।

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(ii) प्रशंसा एवं सम्मान (Praise and honour) :- संस्था मे किसी कर्मचारी एवं अधीनस्थ को उसके द्वारा निर्धारित समय मे निष्पादित और पूर्ण गुणवत्ता से युक्त कार्य के लिए संस्था मे उसकी सामूहिक रूप से प्रशंसा की जानी चाहिए। इसके लिए उसे समय-समय पर विभिन्न प्रकार के पुरस्कारो से सम्मानित किया जाना चाहिए। उस कर्मचारी को देखकर संस्था के अन्य कर्मचारी मे उसी के अनुरूप कार्य करने के लिए प्रेरित हो जाता है।

(iii) अधिकार प्रत्यायोजन (given to rights) :- संस्था मे अपने कर्मचारियो को अभिप्रेरित करने के लिए अधिकारियो के द्वारा अपने कुछ अधिकारो को अपने अधीनस्थो को सौंप देना चाहिए। जब अधीनस्थो को अधिकार प्राप्त हो जाते है तो वह अपने कार्य के प्रति अधिक सचेतता एवं सतर्कता पूर्ण व्यवहार करते है। उनकी कार्यक्षमता मे वृद्धि होती है।

(iv) समूह चर्चा (group decission) :- संस्था से सम्बन्धित सभी महत्वपूर्ण कार्यो के लिए अधिकारियो को अपने अधीनस्थो के साथ इस सम्बन्ध मे चर्चा करनी चाहिए। किसी मुख्य निर्णय के प्रति कर्मचारियो की राय को जाना जा सकता है और उसी

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

अनुरूप उसे संस्था मे लागू किया जा सकता है।

22.

	अन्तर का आधार	एजेन्ट	नौकर
(i)	अर्थ	एजेन्ट वह व्यक्ति होता है जो अपने मालिक का सम्बन्ध तृतीय पक्षकार के साथ जोड़ता है।	नौकर अपने मालिक के निर्देशानुसार कार्य करता है, अनुबन्धात्मक सम्बन्ध स्थापित नहीं करता है।
(ii)	पारिश्रमिक	एजेन्ट को पारिश्रमिक के रूप मे कमीशन, फीस या शुल्क दिया जाता है।	नौकर को पारिश्रमिक के रूप मे वेतन प्राप्त होता है।
(iii)	समायोजकों की संख्या	एजेन्ट पर एक से अधिक समायोजक कार्य कर सकते है।	नौकर का सामान्यतः एक ही समायोजक होता है।
(iv)	दोहरी भूमिका	एजेन्ट कभी भी नौकर नहीं बन सकता है।	विशेष परिस्थितियों मे नौकर एजेन्ट के साथ-साथ नौकर का दायित्व भी निभा सकता है।

Previous Pathshala

जाँचकर्ता द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

23. "उद्यमिता एक व्यवहार है" (Entrepreneurship is a Practice) यह कथन पूर्णतया सत्य है। उद्यमिता उद्यमी के द्वारा किया गया व्यवहार है ना कि उसका व्यक्तिगत गुण। उद्यमी अपने पेशे (Profession) से सम्बन्धित कार्यों के अनुरूप ही व्यवहार को अपनाता है। वह अपने व्यवहार के द्वारा उपक्रम से सम्बन्धित विभिन्न बाह्य एवं आन्तरिक पक्षकारों के साथ सम्बन्ध स्थापित करता है। यदि उद्यमी मे साहसिकता का व्यवहार होगा तो वह समाज मे नए-नए वस्तुओं का उत्पादन, नए बाजारों का सृजन, नवीन तकनीक का प्रयोग आसानी से कर पाएगा। उद्यमिता उद्यमी के 'अन्तर्ज्ञान' पर आधारित नहीं होती है। इसके लिए निम्न बिंदु स्पष्ट किए जा सकते है -

(i) सदाचार (well behaviour) :- एक उद्यमी का व्यवहार संस्था के सभी आन्तरिक (अंशधारक, स्वामी एवं कर्मचारी) एवं बाह्य पक्षकार (ऋणदाता, विनियोजक, आपूर्तिकर्ता) के साथ सदाचार का व्यवहार करता है। सभी पक्षकारों को अपने कार्यों के द्वारा प्रभावित कर सकता है।

(ii) सहयोगी (helpful) :- एक उद्यमी को संस्था से सम्बन्धित व्यक्तियों के साथ सहयोग की भावना को अपनाना चाहिए। उसे सभी मे सहयोग की भावना को प्रेरित करना चाहिए।

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(iii) ईमानदार (Honesty) :- उद्यमी को अपने व्यवहार मे ईमानदारी को अपनाना चाहिए। उसे ईमानदारी सर्वोत्तम नीति का सहारा लेना चाहिए। बेईमानी के द्वारा उद्यमी कुछ समय के लिए तो अवश्य ही महान बन सकता है लेकिन दीर्घकालीन अस्तित्व के लिए उसे ईमानदारी के व्यवहार को अपनाना ही होगा।

(iv) चरित्रवान (Charecterful) :- एक उद्यमी का चरित्र निर्मल होना चाहिए। चरित्रवान व्यक्ति ही अपने कार्यों के द्वारा दूसरे व्यक्तियों को आकर्षित कर सकता है। कहा भी गया है कि चरित्र गया तो सब कुछ गया। के प्रति सचेत होना चाहिए।

24. प्रबन्ध के सामाजिक उत्तरदायित्व के स्तर निम्न प्रकार से है -

(i) निम्न स्तर - सामाजिक बाध्यता - प्रबन्ध के इस स्तर पर प्रबन्धक अपनी संस्था से सम्बन्धित सभी प्रकार के कानूनी, दायित्वों एवं नियमों का पालन करती है। यद्यपि यह सभी कार्य वह कानूनी बाध्यता के कारण करती है। इस प्रबन्ध स्तर पर प्रबन्धक अपने लाभों को

...क द्वारा ...त्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

अधिक से अधिक अर्जित करने मे आने वाली रुकावटो को दूर करने के लिए अपने दायित्वो को निर्वाह करता है। आज प्रत्येक देश की सरकार ने संस्था के सामाजिक दायित्वो को निभाने के अनेक कानूनो एवं नियमो का निर्माण कर लिया है जिसके द्वारा ही एक प्रबन्धक अपने व्यवसाय को उन्नति की ऊँचाईयो तक पहुँचा सकता है।

(कम्पनी अधिनियम 2013 की धारा 135 के अनुसार)

(ii) मध्य स्तर – न्यायिता की भावना :- इस प्रबन्ध स्तर पर प्रबन्धक सामाजिक बाध्यता की भावना से थोड़ा ऊपर उठकर समाज के प्रति अपने दायित्व का निर्वाह करता है। वह समाज की आकांक्षाओ, भावनाओ, रुचियो एवं आवश्यकताओ के अनुरूप ही वस्तुओ का उत्पादन करता है। इस स्तर पर प्रबन्ध को संस्था की सम्पत्तियो का न्यासी माना जाता है जिसे संस्था से सम्बन्धित निर्णय लेने होते है। यह समाज को एक सहभागीदार के रूप मे मानकर चलता है और उसके हितो को अपनाता है।

(कौशल विकास कार्यक्रम)

प्रबन्ध की सामाजिक उत्तरदायित्व
- → निम्न स्तर - सामाजिक बाध्यता
- → मध्य स्तर - सामाजिक न्याय न्यासिता की भावना

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

→ उच्च स्तर - सामाजिक प्रति संचेतनता

25. हमारे विचार मे बीमा के निम्नलिखित दो प्राथमिक कार्य होते है जो निम्न प्रकार से है -

(i) जोखिमो के विरुद्ध निश्चितता प्रदान करना (Security against risks) :-

प्रत्येक व्यक्ति के जीवन एवं व्यवसाय मे अनेक प्रकार की जोखिम होती है। उसे उस जोखिम को वहन करना पड़ता है। प्रत्येक व्यक्ति को अपनी मृत्यु के पश्चात अपने परिवारजनो की, व्यवसायी को अपने माल व वस्तु सेवा की जोखिम दिन-प्रतिदिन होती रहती है। बीमा के द्वारा व्यक्ति को इस आर्थिक प्रकार की जोखिम से सुरक्षा प्रदान की जा सकती है। बीमित व्यक्ति को अपनी मृत्यु के पश्चात उसके आश्रितो को आर्थिक सुरक्षा प्रदान की जाती है। यदि बीमित व्यक्ति अवधि समाप्त होने के पश्चात भी जीवित रहता है तो जीवन बीमा अनुबन्धो मे उसको पूर्व निश्चित राशी बोनस के साथ प्रदान कर दी जाती है। क्षतिपूर्ति अनुबन्धो (यानि बीमा, सामुहिक बीमा) के द्वारा व्यवसायी को अपनी माल एवं सेवा की सुरक्षा प्रदान कर दी जाती है।

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(ii) जोखिमो का विभाजन (distribution of risks) बीमा के द्वारा एक व्यक्ति की जोखिम जिसे वह अकेला वहन नहीं कर सकता है मिलजुल कर वहन कर लिया जाता है। 'सर विलियम वेबरिज'' के अनुसार - सामूहिक रूप से जोखिमे उठाना ही बीमा है। बीमा के द्वारा समान प्रकार की जोखिमो से घिरे व्यक्ति एक कोष मे अंशदान करते है और उस कोष मे से दुर्भाग्यशाली व्यक्तियो की आर्थिक हानि को वहन किया जाता है।

26. सामाजिक उत्तरदायित्व की भावना के न्यासिता प्रबन्ध प्रारूप को सम्पादित करने वाले अमेरिकी राबर्ट है एवं इक्री के अनुसार निम्न प्रकार से है -

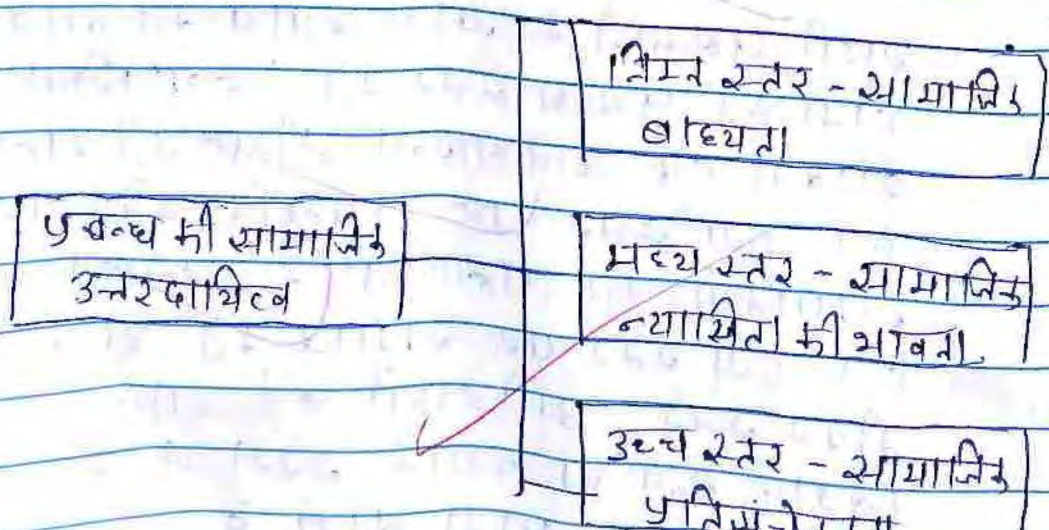
न्यासिता प्रबन्ध प्रारूप :- इस प्रबन्ध स्तर पर प्रबन्धक को समाज के सभी पक्षकारो के साथ न्याय का व्यवहार करना होता है। प्रबन्ध स्तर की 'न्यासिता प्रबन्ध' की भावना एवं अवधारणा तीसा की मन्दी से प्रेरित है। इस स्तर पर प्रबन्धक को संस्था की सम्पत्तियो का प्रन्यासी के रूप मे माना जाता है। इस स्तर पर समाज की आकांक्षाओ, मूल्यो जीवन स्तर, अपेक्षाओ एवं आवश्यकताओ का विशेष रूप से ध्यान रखा जाता है। इस स्तर पर यह माना जाता है कि प्रबन्धक समाज

BSER-10/2019

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

के लिए होने वाले हानिकारक वस्तुओ एवं सेवाओ का प्रतिपादन नहीं करेगा। इस स्तर पर समाज की समस्याओ, परेशानियो अभावो एवं चिन्ताओ के प्रति पूर्वानुमान लगाया जाता है और उसी अनुरूप वस्तुओ एवं सेवाओ की पूर्ति की जाती है। यह प्रबन्ध स्तर अपनी सामाजिक बाध्यता से ऊपर उठकर समाज के लिए अनेक हितकारी निर्णय लेता है। वह अपनी संस्था से सम्बन्धित निर्णय लेने मे समाज की आकांक्षाओ एवं परिस्थितियो का विशेष रूप से ध्यान भी रखता है। वह समाज को संस्था के कार्यो मे सहभागीदार मानता है। इस स्तर पर यह मान्यता है कि जो मेरे उपक्रम के लिए अच्छा है, वह सम्पूर्ण देश के लिए अच्छा है। (what is good for my organisation, is good for whole country)



शिक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

27. "GST (Goods and service Tax)" वस्तुओं एवं सेवाओं के संवर्धित मूल्य पर लगाया जाता है जैसे किसी व्यापारी ने 1000 ₹ का सामान खरीदा और उसे 3000 ₹ मे बेच दिया तो यह अन्तर 2000 (3000-1000) निर्माता की लागत और लाभ के लिए जोड़ा गया है।
माना कि एक व्यापारी जयपुर से 2,00,000 ₹ का सामान खरीदता है और उस पर 10 % केन्द्रीय GST और 5 % राज्य GST चुकाता है। इस प्रकार इस माल को वह 4,00,000 ₹ मे अजमेर के एक व्यापारी को बेच देता है और इस पर 10 % केन्द्रीय GST व 5 % राज्य GST चुकाता है तो इस प्रकार निर्माता के द्वारा देय Tax की गणना निम्न प्रकार की जाएगी

विवरण	राशी
क्रय मूल्य पर राशी	2,00,000
जोड़े :- केन्द्रीय GST (10%)	20,000
जोड़े :- राज्य GST (5%)	10,000
व्यापारी के द्वारा दिया गया कर	2,30,000

विवरण	राशी
विक्रय मूल्य की राशी	4,00,000
जोड़े :- केन्द्रीय GST (10%)	40,000
जोड़े :- राज्य GST (5%)	20,000
व्यापारी के द्वारा दिया गया कर	4,60,000

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

विवरण	केन्द्रीय GST	राज्य GST
विक्रय मूल्य पर देय माल एवं सेवा कर	40,000	10,000
घटाएँ :- क्रय मूल्य पर प्राप्त GST	20,000	5000
व्यापारी द्वारा देय कर	20,000	5000

इस प्रकार निर्माता को अपने द्वारा खरीदे एवं बेचे गए माल पर केन्द्रीय GST एवं राज्य GST के अनुरूप कर का भुगतान करना होता है। इस प्रकार IGST की निर्गमि जमा, CGST की निर्गमि जमा एवं SGST की निर्गमि जमा का भुगतान करना होता है। यह इनपुट कर जमा एवं आउटपुट जमा होता है।

(28) अनुबन्ध (contract) :- अनुबन्ध एक ऐसा ठहराव है जो कि पक्षकारो के मध्य वैधानिक दायित्वो एवं अधिकारो को उत्पन्न करता है। अनुबन्ध शब्द की उत्पत्ति लेटिन भाषा के contractum से हुई है जिसका अर्थ होता है - साथ - साथ काम करना।

भारतीय अनुबन्ध अधिनियम 1872 की धारा '2(H)' के अनुसार - "अनुबन्ध एक ऐसा ठहराव है जो कि राजनियम के द्वारा प्रवर्तनीय होता है।"

Previous Pathshala

शिक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

अनुबन्ध = ठहराव + राजनियम द्वारा प्रवर्तनीय

एक वैध अनुबन्ध के लिए 12 आवश्यक तत्वों की आवश्यकता होती है जो कि निम्न प्रकार से है-

(i) दो या दो से अधिक पक्षकार
(ii) ठहराव
(iii) वैधानिक सम्बन्ध स्थापित करने की इच्छा
(iv) सहमति
(v) स्वतन्त्र सहमति
(vi) पक्षकारो मे वैधानिक अनुबन्ध स्थापित करने की क्षमता
(vii) वैधानिक प्रतिफल
(viii) वैधानिक उद्देश्य
(ix) निष्पादन की सम्भावना
(x) व्यर्थ घोषित ठहराव न हो
(xi) वैधानिक औपचारिकताओ का पालन
(xii) निश्चितता।

इनमे से 6 का वर्णन निम्न प्रकार से किया जा रहा है-

(i) दो या दो से अधिक पक्षकार (Two and More than Two Parties) :- एक वैध अनुबन्ध के लिए आवश्यक है कि कम से कम दो पक्षकार अवश्य ही हो। एक पक्षकार प्रस्तावक जो पक्षकार के समक्ष प्रस्ताव को रखता है और दूसरा प्रस्तावगृहिता जो प्रस्तावक के

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

द्वारा दिए गए प्रस्ताव को स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है। जिस प्रकार से विवाह मे दो पक्षकारो वर व वधू का होना आवश्यक है, उसी प्रकार से अनुबन्ध के लिए भी कम से कम दो पक्षकार होने आवश्यक होते है। इसके अन्य उदाहरण है बीमाकर्ता एवं बीमित, मकान मालिक एवं किरायेदार आदि।

(ii) ठहराव (Agreement) :- वैध अनुबन्ध के लिए आवश्यक है कि पक्षकारो के मध्य ठहराव हो। यह ठहराव पारिवारिक, सामाजिक एवं राजनैतिक प्रकार का न होकर वैधानिक प्रकार का होना चाहिए। वैधानिक ठहराव के द्वारा ही पक्षकारो के मध्य वैधानिक दायित्वो एवं अधिकारो का सृजन होता है।

(iii) सहमति (acceptance) :- वैध अनुबन्ध के लिए आवश्यक है कि अनुबन्ध करने वाले पक्षकारों के मध्य सहमति हो। किसी पक्षकार की सहमति को जाने बिना वह ठहराव अनुबन्ध नहीं बन सकता है।

(iv) स्वतन्त्र सहमति (freedom acceptance) :- स्वतन्त्र सहमति से आशय यह है कि सहमति किसी भी प्रकार

Previous Pathshala

शिक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

की दबाव (उत्पीड़न, अनुचित प्रभाव, कपट, मिथ्या वर्णन एवं गलती)' के आधार पर नहीं ली गई हो।

(v) वैधानिक प्रतिफल :- एक वैध अनुबन्ध के लिए आवश्यक है कि उसका प्रतिफल वैधानिक हो। प्रतिफल से हमारा आशय 'कुछ के बदले कुछ से है।' भारतीय अनुबन्ध अधिनियम में बिना प्रतिफल वाले ठहराव को व्यर्थ घोषित किया है।

(vi) वैधानिक उद्देश्य (Legal Objective) :- एक वैध अनुबन्ध के निर्माण के लिए आवश्यक है कि उसका उद्देश्य लोकनीति या राजनीति के विरुद्ध नहीं हो।

(29.) व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध :- संस्था के उद्देश्यों को पूरा करने हेतु संस्था से सम्बन्धित आन्तरिक एवं बाहरी घटकों को ध्यान में रखते हुए विभिन्न क्रियाओं के स्वरूप का निर्धारण करना ही व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध है।

अमेरिकी रिसर्च इन्स्टीट्यूट के अनुसार - व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध संस्था के आन्तरिक एवं बाहरी घटकों को ध्यान में रखते हुए संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अपनाई जाने वाली व्यवस्थित क्रियाओं का समूह है।

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध वर्तमान के गला घोंट प्रतियोगिता में स्वयं का अस्तित्व बनाए रखने के लिए अत्यन्त आवश्यक है। आज यदि संस्था को अपने प्रतिस्पर्धियों से आगे निकलना है तो वह व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा अपनी सभी क्रियाओं के स्वरूप का निर्धारण कर सकता है।

इसकी आवश्यकता के निम्नलिखित कारण है-

(i) व्यवसाय का कुशल संचालन (A good operation of Business) :- व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा एक संस्था का कुशल संचालन किया जा सकता है। व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा प्रबन्ध अपने संस्थान में नवाचारों को अपना सकता है, लागतों को कम कर सकता है, साथ ही व्यवसाय से सम्बन्धित सभी प्रकार की आन्तरिक एवं बाहरी जोखिमों को समाप्त कर सकता है।

(ii) उद्देश्यों की स्पष्टता (clarity of objectives) :- व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा संस्था के सभी कर्मचारियों एवं अधीनस्थों के समक्ष उद्देश्यों की स्पष्टता हो जाती है। व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा संस्था के कर्मचारी यह जान जाते हैं कि

Previous Pathshala

शिक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

संस्था उनसे क्या चाह रही है और संगठन कहाँ जा रहा है। इस प्रकार संस्था के कर्मचारियों की कुशलता मे वृद्धि होती है।

(iii) परिवर्तनो का आसान प्रबन्ध (easy Management of different changes) :- सामान्यतः कर्मचारियो एवं अधीनस्थो का परिवर्तनो के प्रति नकारात्मक विचार होता है। वे परिवर्तनो को स्वीकार नहीं करते है। ऐसे मे व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा उन्हे उन नए परिवर्तनो की उपयोगिता एवं मूल्यो के बारे मे बताकर उनका आसानी से प्रबन्ध किया जा सकता है।

(iv) संस्था की ख्याति मे वृद्धि (increase in goodwill of organisation) :- व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध तकनीक के द्वारा संस्था के कर्मचारी एवं अधिकारियो के द्वारा किए गए पूर्ण गुणवत्ता से युक्त कार्यो के लिए उन्हे पुरस्कार एवं प्रशंसा की जाती है ताकि कर्मचारी संस्था के प्रति अपनत्व की भावना रखे और ख्याति मे वृद्धि हो।

(v) सर्वश्रेष्ठ निर्णय मे सहायक (helpful in well best decision) :- व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा संस्था मे सर्वश्रेष्ठ निर्णय लिया जा सकता है-

(i) किसी कार्य से सम्बन्धित तथ्य, समंक एवं योजना प्रदान करके

(ii) संस्था के सभी कर्मचारियो की भागीदारी के द्वारा

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(vi) संस्था की कार्यकुशलता में वृद्धि (Increase in efficency of institution) :-

व्यूहरचनात्मक प्रबन्ध के द्वारा संस्था की कार्यकुशलता मे वृद्धि की जा सकती है। यह तकनीक अपने कर्मचारियों के समक्ष अधिक स्पष्ट रूप से उद्देश्यों को प्रस्तुत करती है।

(30) उपभोक्ता संवर्द्धन विधियाँ (Methods of increase in Number of custmer) :-

उपभोक्ता संवर्द्धन विधियाँ वह विधियाँ होती है जो उपभोक्ता को अधिक से अधिक वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करने के लिए प्रेरित कर सके। इससे निर्माता की वस्तुओं की मांग में वृद्धि होती है।

निर्माता के द्वारा उपभोक्ता संवर्द्धन की अनेक विधियाँ होती है जो इस प्रकार से है -

(i) मुफ्त नमूनों का वितरण
(ii) प्रतियोगिताएँ
(iii) घटे हुए मूल्य पर विक्रय
(iv) कूपन
(v) मेले एवं प्रदर्शनियाँ
(vi) प्रीमियम
(vii) अतिरिक्त मात्रा उपहार स्वरूप
(viii) क्रियात्मक प्रदर्शन
(ix) विक्रयोपरान्त सेवाएँ

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

(x) आकर्षक पैकेजिंग

इन उपभोक्ता संवर्द्धन विधियो मे से 6 का वर्णन निम्न प्रकार से किया जा रहा है -

(i) छूट हुए मूल्य पर विक्रय :- इस उपभोक्ता संवर्द्धन विधि का प्रयोग विशेष अवसरो जैसे दिपावली, होली, रक्षाबन्धन, संस्था का स्थापना दिवस एवं महात्मा गाँधी जयन्ति पर वस्तु के मूल्य मे भी कुछ मूल्य कम करके विक्रय किया जाता है। इस विधि द्वारा प्रचलन से बाहर हुए स्टॉक को बेचने के लिए किया जाता है।

(ii) मेले एवं प्रदर्शनियाँ :- उपभोक्ता संवर्द्धन की इस विधि मे वस्तुओ एवं सेवाओ को आकर्षक रूप से सजाकर रखा जाता है ताकि ग्राहक उन्हे देखकर उन्हे खरीदने के लिए प्रोत्साहित हो सके। राष्ट्रीय पुस्तक मेला, ट्रेड फेयर, हस्तशिल्प की वस्तुएँ आदि अनेक प्रकार के कार्यों के लिए इस विधि का प्रयोग होता है।

(iii) प्रीमियम (Premium) :- प्रीमियम का तात्पर्य है कि किसी वस्तु को खरीदने पर अतिरिक्त वस्तु को देना। जैसे - पेंसिल के एक पैकेट के साथ रबर देना, मोमबत्ती के पैकेट के साथ स्टैण्ड देना। साथ ही टूथपेस्ट के पैकेट के साथ टूथब्रश देना, क्रीम की डब्बी के साथ लिप

Previous Pathshala

परीक्षक द्वारा प्रदत्त अंक	प्रश्न संख्या	परीक्षार्थी उत्तर

बाँस देना आदि प्रीमियम के उदाहरण है।

(iv) अतिरिक्त मात्रा उपहार स्वरूप :- कभी-कभी निर्माता के द्वारा वस्तु के पैकेट की मात्रा को बढ़ा दिया जाता है। इस उपभोक्ता संवर्द्धन विधि का प्रयोग सौन्दर्य प्रसाधन की वस्तुओ के लिए किया जाता है। जैसे- फेयर एण्ड लवली पर 25% extra।

(v) विक्रयोपरान्त सेवाएँ :- उपभोक्ता संवर्द्धन विधि के लिए विक्रय के पश्चात् भी सेवा प्रदान की जानी चाहिए। निर्माता इस विधि के द्वारा ग्राहको को अधिक क्रय करने के लिए प्रेरित करते है। जैसे - गृह सुपुर्दगी, मरम्मत सेवा, उपयोग विधि का ज्ञान, समस्याओ का समाधान करना आदि। इस अवधि मे उपभोक्ता को वस्तु की देखभाल की चिन्ता नहीं होती है।

(vi) आकर्षक पैकेजिंग :- जब किसी वस्तु का पैकेज आकर्षक होता है तो वह सहज ही उपभोक्ता को क्रय करने के लिए प्रेरित करता है। इसके लिए निर्माता अपने उत्पाद पर आकर्षक रंगो एवं चित्रो का प्रयोग करता है।

Previous Pathshala