

MARKING SCHEME

CLASS – XII

BUSINESS STUDIES

2023-24

SET-D

अंक योजना का उद्देश्य को मूल्यांकन को अधिकाधिक वस्तुनिष्ठ बनाना है। दिए गए उत्तर बिंदु अंतिम नहीं है। ये सुझावात्मक एवं सांकेतिक है। यदि परीक्षार्थी ने इनसे भिन्न किन्तु उपयुक्त उत्तर दिये हैं तो उसे उपयुक्त अंक दिये जाएं।

The objective of marking scheme is to make evaluation as objective as possible. The answer points given in the marking scheme are not final. These are suggestive and indicative. If the candidate has given different but suitable answer from these then he should be given suitable marks.

Ques. No.	Suggested Answer	Marking Scheme
1	(C) समन्वय, Coordination	1
2	कार्यकुशलता Efficiency	1
3	असत्य, False	1
4	पद्धति, Method	1
5	(D) ग्राहकों को उधार न देना, Not to give credit to customers	1
6	(C) विकेन्द्रीयकरण, Decentralization	1
7	(A) औपचारिक संगठन, Formal Organization	1
8	(A) कर्मचारियों की मांग से, Demand of Employees	1
9	सेवानिवृत्ति, Retirement	1
10	(C) नियोजन कार्य, Planning Function	1
11	सत्य, True	1
12	समता अंशधारी, Equity Shareholders	1
13	(B) अभिकथन (A) सही है पर कारण (R) गलत है। (B) Assertion (A) is correct but Reason (R) is Wrong	1
14	(A) विपणन मिश्रण, Marketing Mix	1
15	विपणन की अवधारणा, Marketing Philosophy	1
16	(D) 1	1
17	एगमार्क, Agmark	1
18	अनुलाभ, Perquisites	1
19	(A) अभिकथन (A) गलत है पर कारण (R) सही है। (A) Assertion is False but Reasoning is True	1
20	असत्य, False	1
21	व्यवसायिक संगठनों पर सामाजिक वातावरण के परिवर्तनों से होने वाले प्रभाव के उदाहरण।	1+2=3

	<p>i) शहरी लोगों में स्वास्थ्य एवं फिटनेस की प्रवृत्ति</p> <p>ii) मिनरल वाटर की मांग बढ़ना</p> <p>iii) बाजार में चयन की स्वतन्त्रता या अन्य कोई उपायुक्त उदाहरण</p> <p>Examples of the impact on Business organization due to changes in Social environment.</p> <p>i) To increase fitness amongst urban people</p> <p>ii) Increase Demand of Mineral Water</p> <p>iii) Freedom of Selection in Markets or any other Valid Example</p> <p>OR</p> <p>व्यावसायिक वातावरण का अर्थ सभी व्यक्तियों, संस्थानों एवं अन्य शक्तियों के जोड़ से है जो व्यावसायिक उद्यम के नियंत्रण के बाहर हो लेकिन वे इसके निष्पादन को प्रभावित करते हैं।</p> <p>विशेषताएँ—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. बाहरी शक्तियों की सम्पूर्णता 2. विशेष एवं सामान्य शक्तियाँ 3. एक दूसरे से सम्बन्धित 4. गतिशील प्रकृति 5. अनिश्चितता (कोई 2 विस्तार से) <p>Business environment means the sum total of all individuals, institutions and other forces that are outside the control of a business enterprises but they may affect its performance</p> <p>Characteristics of Business Environment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Totality of External Forces 2. Specific and General forces 3. Inter-Relatedness 4. Dynamic Nature <p>Uncertainty (Any 2 with explanation)</p>	
22	<p>विपणन वह सामाजिक प्रक्रिया है जिसमें मूल्यवान वस्तुओं/सेवाओं को उत्पन्न किया जाता है, प्रस्ताव किया जाता है तथा दूसरे के साथ स्वतंत्रतापूर्वक व्यवहार करके आवश्यकताओं को संतुष्ट किया जाता है।</p> <p>विशेषताएँ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. आवश्यकताएँ एवं इच्छाएँ 2. एक बाजार प्रस्ताव तैयार करना 3. ग्राहक मूल्य 4. विनिमय पद्धति (कोई -2 व्याख्या के साथ) <p>It refers to that social process under which valuable goods/ services are created, offered and by doing transaction independently the needs are satisfied:</p> <p>Features:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Needs and wants 2. Creating a Market Offering 3. Customer Value 4. Exchange Mechanism (Any 2 with Explanation) <p>Or</p> <p>औद्योगिक उत्पाद उन्हें कहते हैं जो उपभोक्ता उत्पादों को निर्मित करने के लिए कच्चे माल के रूप में प्रयोग किये जाते हैं—</p> <p>विशेषताएँ</p>	1+2=3

	<ol style="list-style-type: none"> 1. क्रेताओं की संख्या 2. माध्यम स्तर 3. आश्रित मांग 4. परस्पर क्रय (कोई 2 व्याख्या के साथ) <p>It refers to those products which are used as inputs for manufacturing consumer products. Features</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Number of Buyers 2. Channel Levels 3. Derived Demand 4. Reciprocal Buying (Any 2 points with explanation) 	
23	<p>निवेश संबंधी निर्णय यह निर्धारित करता है कि कोषों का विनियोग विभिन्न सम्पत्तियों में किस प्रकार किया जाए ताकि वे निवेशकों के लिए अधिकतम संभव आय अर्जित करने के योग्य हो। विनियोग निर्णय के प्रकार—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. दीर्घकालीन विनियोग निर्णय 2. अल्पकालीन विनियोग निर्णय <p>अन्य शब्दों में विनियोग निर्णय का अभिप्राय उन संपत्तियों का चुनाव करने से है जिनमें व्यवसाय द्वारा विनियोग किया जाता है। दीर्घकालीन अथवा स्थायी संपत्तियों में निवेश से संबंधित निर्णयों को पूंजी बजटिंग निर्णय कहा जाता है और चल सम्पत्तियों में निवेश संबंधी निर्णयों को कार्यशील पूंजी संबंधी निर्णय कहा जाता है।</p> <p>Investment Decision refers to deciding about how the funds are invested in different assets so that they are able to earn the highest possible return for the investors. There are 2 types of Investment Decisions –</p> <ol style="list-style-type: none"> i) Long term Investment Decisions ii) Short term Investment Decisions <p>In other words, Investment decision refers to the select of assets in which investment is made by the business. Decisions related to investment in long term or fixed assets are called ‘Capital Budgeting’ and decisions related to investment in current assets are called ‘Working Capital Decisions’.</p>	3
24	<p>वित्तीय जोखिम का अभिप्राय एक व्यवसाय द्वारा स्थायी वित्तीय लागतों के भुगतान करने योग्य ना होने के जोखिम से है। कंपनी में अधिक ऋण के उपयोग से ब्याज के रूप में स्थायी वित्तीय लागत का बोझ बढ़ता है। इसका भुगतान न करने की स्थिति को वित्तीय जोखिम कहते हैं। इन लागतों में, ब्याज का भुगतान, पूर्वाधिकार लाभांश, ऋण पूंजी की वापसी आदि शामिल है।</p> <p>Financial risk refers to the risk of not able to cover fixed financial costs by a Business. By using excess Borrowed capital in company, burden of interest increases the financial cost. The situation of not paying interest is called financial risk.</p> <p>In financial cost payment of Interest, preference dividend, repayment of loan etc. are included.</p>	3
25	<p>मानसिक क्रांति – इस सिद्धांत के अनुसार, प्रबंध व श्रमिकों के मध्य मैत्रीपूर्ण संबंध होना चाहिए। इस स्थिति को पाने के लिए प्रबंध व श्रमिकों दोनों में मानसिक क्रांति का आना जरूरी है। इसका अर्थ दोनों की सोच में बदलाव से है। प्रबंध को चाहिए कि कम्पनी को कोई लाभ हो तो उसे श्रमिकों में बांटे और श्रमिकों को चाहिए कि कम्पनी की भलाई के लिए परिश्रम करें। इससे प्रबंध वर्ग तथा श्रमिक वर्ग की मन:स्थिति में परिवर्तन है ताकि वे एक दूसरे से प्रतियोगिता के स्थान पर सहयोग करे। दोनों को ये आभास होना चाहिए कि उन्हें एक दूसरे की जरूरत है।</p>	4

	<p>इससे आपसी विरोध समाप्त हो जाएगा।</p> <p>Mental Revolution – According to this concept, Management and Workers should have harmonies relationship. To achieve this situation, management and workers both should name, mental Revolution. It refers to change in thought process of both. If company earns profit them it should share with workers and workers should work for the betterment of the company. It involves change in mental state the management class and workers so that they cooperate with each other instead of completion. Both will realize that they need each other.</p> <p style="text-align: center;">OR</p> <p>सोपान श्रृंखला – इस सिद्धांत के अनुसार संगठन की अधिकार और संदेशवाहन श्रृंखला होनी चाहिए जो उपर से नीचे तक चले और जिसका प्रबंधकों और अधीनस्थों द्वारा पालन किया जाए। यह एक औपचारिक अधिकार रेखा है जो उच्चतम अधिकारों से निम्नतम अधीनस्थ तक एक सीधी रेखा में चलती है। उदाहरण के लिए चित्र में दर्शाए गए विभिन्न कर्मचारियों में से E कर्मचारी O से सम्पर्क स्थापित करना चाहता है तो E को पहले D, C, B के माध्यम से A तक पहुंचना होगा।</p> <p>Scalar chain – According to this principle, organizations have authority and communication chain. It flows from top to bottom and has to be followed by managers and subordinates. Scalar chain is a formal authority chain that flows in a single line from top level managers to subordinates. For example E employees wants to contact O then according to scalar chain E will compact D, C, B then A</p> <p>श्रम विभाजन– इस सिद्धांत के अनुसार संपूर्ण कार्य को विभिन्न भागों को बांट देना चाहिए और प्रत्येक व्यक्ति को उसकी योग्यता और रुचि के अनुसार बार-बार कार्य का एक ही भाग सौंपा जाना चाहिए ताकि विशिष्टीकरण के लाभ प्राप्त किए जा सकें।</p> <p>Division of Labour – According to this principle, total work will be divided into different parts and every employees should be given work according to their interest and capability. It will leads to specialization.</p>	2+2=4
26	<p>अधिकार – इसका अभिप्राय एक व्यक्ति की उस शक्ति से है जिसके आधार पर वह अपने अधीनस्थों को नियंत्रित करता है तथा अपने पद के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत कार्यवाही करता है। इसका प्रवाह उपर से नीचे की ओर होता है।</p> <p>उत्तरदायित्व– इसका अभिप्राय एक अधीनस्थ कर्मचारी को दिए गए काम का उसके द्वारा भली प्रकार निष्पादन करने से है। इसका प्रवाह उपर की ओर होता है।</p> <p>Authority – It refers to power of a superior to control his subordinates and to act according to his post. It flows from top to bottom.</p> <p>Responsibility – It refers to duty of the subordinates to get the job done given by superior.</p> <p style="text-align: center;">OR</p> <p>विकेन्द्रीयकरण का महत्व</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. अधीनस्थों में पहल भावना का विकास 2. भविष्य के लिए प्रबंधकीय प्रतिभा का विकास 3. शीघ्र निर्णयन 4. शीघ्र प्रबंध को राहत 5. विकास में सहायक (कोई 4 विस्तार से) <p>Importance of Decentralization</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Develops Initiative among subordinates 2. Develops Managerial Talent for the Future 	2+2=4

	Explanation)	
30	<p>उपभोक्ता के उत्तरदायित्व—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. सभी मिलते-जुलते उत्पादों की जानकारी रखें। 2. केवल प्रमाणित उत्पादों पर ही ध्यान केन्द्रित करें। 3. संबंधित जोखिम को जाने। 4. लेबल को ध्यान से पढ़ें। 5. कैश मीमों लेना न भूलें 6. पर्यावरण का ध्यान रखें। <p>कोई 4 व्याख्या के साथ</p> <p>Responsibilities of a Consumer</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Be aware about all similar products 2. Focus on only standardized Products 3. Learn about associated risks 4. Read Labels carefully 5. Do not forget to get Cash Memo 6. Form Consumer Societies 7. Respect for Environment (Any 4 with Explanation) 	1x4=4
31	<p>प्रबंध विज्ञान है अथवा नहीं, इसकी जानकारी विज्ञान की विशेषताओं को प्रबंध में लागू करके मिल सकती है। इसे निम्न प्रकार से वर्णित किया जा सकता है।</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. क्रमबद्ध ज्ञान समूह — यह प्रबंध में विद्यमान नहीं है। 2. परीक्षण पर आधारित सिद्धांत यह प्रबंध में विद्यमान नहीं है। 3. व्यापक वैधता— यह प्रबंध में विद्यमान नहीं है। <p>निष्कर्ष— प्रबंध में विज्ञान की केवल एक विशेषता विद्यमान है। इसलिए प्रबंध को व्यवहारिक ज्ञान कहा जाता है।</p> <p>Management is a science or not, it can be explained with the help of features of science. The following are features of science.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Systematized body of knowledge. This Features is present in management 2. Principle based on experimentation. This features is not present in management. 3. Universal validity — Management principles are not — universally valid <p>Conclusion: On the basis of above analysis it is concluded that Management is not a perfect science, it is an inexact science.</p> <p>Or</p> <p>समन्वय की विशेषताएँ—</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. समन्वय सामूहिक प्रयासों में सामंजस्य लाता है। 2. समन्वय कार्यवाही में एकता सुनिश्चित करता है। 3. समन्वय एक सतत प्रक्रिया है। 4. समन्वय जानबूझकर करने वाला कार्य है। 5. समन्वय एक सर्वव्यापी कार्य है। 6. समन्वय सभी प्रबंधकों का उत्तरदायित्व है। कोई 4 व्याख्या के साथ <p>Characteristics of Coordination</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordination integrates group efforts 2. Coordination ensures unity of action 3. Coordination is a continuous process 4. Coordination is all pervasive 	<p>6</p> <p>1.5x4=6</p>

	<p>5. Coordination is responsibility of all managers</p> <p>6. Coordination is a deliberate function (any 4 with explanation)</p>																															
32	<p>नीति-नीतियों का अभिप्राय उन सामान्य विवरण से है जो निर्णय में कर्मचारियों के मार्गदर्शन हेतु बनाए जाते हैं।</p> <p>कार्यविधि- कार्यविधि का अभिप्राय उस योजना से है जो किसी काम को पूरा करने के लिए उठाए जाने वाले विभिन्न कदमों के क्रम को निर्धारित करती है।</p> <table border="1"> <tr> <th>अंतर का आधार</th><th>नीति</th><th>कार्यविधि</th></tr> <tr> <td>1. निर्धारण</td><td>नीति उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई जाती है।</td><td>कार्यविधियाँ निम्न और मध्य स्तरीय प्रबंधकों द्वारा बनायी जाती है।</td></tr> <tr> <td>2. स्वतन्त्रता</td><td>नीतियों की सीमाओं में रहते हुए कर्मचारी निर्णय लेने के लिए स्वतन्त्र होते हैं।</td><td>कार्यविधि का एक निश्चित क्रम है और इसमें कर्मचारियों को स्वतन्त्रता नहीं होती।</td></tr> <tr> <td>3. अवस्थाएँ</td><td>इसकी अवस्थाएँ नहीं होती।</td><td>इसकी अवस्थाएँ होती है।</td></tr> <tr> <td>4. उद्देश्य</td><td>नीति स्पष्ट करती है कि क्या कार्य करना है।</td><td>कार्यविधि स्पष्ट करती है कि कार्य को कैसे पूरा करना है।</td></tr> </table> <p>Policy – Policies are those general statements which are decided for the guidance of the employees while taking decision.</p> <p>Procedure- Procedure is a set of specified steps to be followed to carry out a particular activity.</p> <table border="1"> <tr> <th>basic of Difference</th><th>Polciy</th><th>Procedure</th></tr> <tr> <td>1. Determination</td><td>Policy is determined by Top level management</td><td>Procedure is determined by middle & lower level management</td></tr> <tr> <td>2. Freedom</td><td>Employees have freedom to take decisions under controlled situations</td><td>Procedures have a sequence of steps which are to be followed strictly</td></tr> <tr> <td>3. Stages</td><td>Policies don't have stages</td><td>Procedures have stages</td></tr> <tr> <td>4. object</td><td>Policies determines what is to be done</td><td>Procedure determines that work is to be done according to policies</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">अथवा</p> <p>नियोजन प्रक्रिया</p> <ol style="list-style-type: none"> उद्देश्य निर्धारित करना आधार विकसित करना वैकल्पिक कार्यवाहियों की पहचान करना वैकल्पिक कार्यवाहियों का मूल्यांकन करना एक विकल्प का चयन करना योजना को लागू करना समीक्षा करना (कोई 4 चरण व्याख्या के साथ) <p>Planning Process:</p> <ol style="list-style-type: none"> Setting Objectives 	अंतर का आधार	नीति	कार्यविधि	1. निर्धारण	नीति उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई जाती है।	कार्यविधियाँ निम्न और मध्य स्तरीय प्रबंधकों द्वारा बनायी जाती है।	2. स्वतन्त्रता	नीतियों की सीमाओं में रहते हुए कर्मचारी निर्णय लेने के लिए स्वतन्त्र होते हैं।	कार्यविधि का एक निश्चित क्रम है और इसमें कर्मचारियों को स्वतन्त्रता नहीं होती।	3. अवस्थाएँ	इसकी अवस्थाएँ नहीं होती।	इसकी अवस्थाएँ होती है।	4. उद्देश्य	नीति स्पष्ट करती है कि क्या कार्य करना है।	कार्यविधि स्पष्ट करती है कि कार्य को कैसे पूरा करना है।	basic of Difference	Polciy	Procedure	1. Determination	Policy is determined by Top level management	Procedure is determined by middle & lower level management	2. Freedom	Employees have freedom to take decisions under controlled situations	Procedures have a sequence of steps which are to be followed strictly	3. Stages	Policies don't have stages	Procedures have stages	4. object	Policies determines what is to be done	Procedure determines that work is to be done according to policies	2+4=6
अंतर का आधार	नीति	कार्यविधि																														
1. निर्धारण	नीति उच्च प्रबंधकों द्वारा बनाई जाती है।	कार्यविधियाँ निम्न और मध्य स्तरीय प्रबंधकों द्वारा बनायी जाती है।																														
2. स्वतन्त्रता	नीतियों की सीमाओं में रहते हुए कर्मचारी निर्णय लेने के लिए स्वतन्त्र होते हैं।	कार्यविधि का एक निश्चित क्रम है और इसमें कर्मचारियों को स्वतन्त्रता नहीं होती।																														
3. अवस्थाएँ	इसकी अवस्थाएँ नहीं होती।	इसकी अवस्थाएँ होती है।																														
4. उद्देश्य	नीति स्पष्ट करती है कि क्या कार्य करना है।	कार्यविधि स्पष्ट करती है कि कार्य को कैसे पूरा करना है।																														
basic of Difference	Polciy	Procedure																														
1. Determination	Policy is determined by Top level management	Procedure is determined by middle & lower level management																														
2. Freedom	Employees have freedom to take decisions under controlled situations	Procedures have a sequence of steps which are to be followed strictly																														
3. Stages	Policies don't have stages	Procedures have stages																														
4. object	Policies determines what is to be done	Procedure determines that work is to be done according to policies																														

	2. Developing Premises 3. Identifying Alternative Course of action 4. Evaluating Alternative Courses 5. Selecting an Alternative 6. Implementing the Plan 7. Follow up Action (Any 4 steps with explanation)	1.5x4=6
33	उत्पाद के मूल्य को निर्धारित करने वाले घटक 1. उत्पाद लागत 2. उपयोगिता एवं मांग 3. बाजार में प्रतियोगिता की सीमा 4. सरकारी एवं कानूनी नियम 5. मूल्य निर्धारण के उद्देश्य 6. अपनाई गई विपुलन विधियां (कोई 4 विस्तार से) Factors affecting Price Determination of Product 1. Product Cost 2. The Utility and Demand 3. Extent of Competition in the market 4. Government & legal regulations 5. Pricing Objectives 6. Marketing Methods used (With Explanation)	1x6=6
34	पर्यवेक्षण इसका अभिप्राय अपने अधीनस्थों के दिन प्रतिदिन के काम की प्रगति की देखभाल करने व उनका मार्गदर्शन करने से है। विशेषताएँ— 1. सार्वभौमिक क्रिया 2. लगातार चलने वाली प्रक्रिया 3. साधनों का अनुकूलतम प्रयोग 4. निर्देशन कार्य का मुख्य भाग 5. निम्न स्तरीय प्रबंधकों के लिए महत्व 6. वांछित प्रगति (कोई 4 विशेषताएँ विस्तार से) Supervision – It refers to monitor progress of routine work of one's subordinates and guiding them properly. Features of Supervision: 1. Universal Activity 2. Continuous Process 3. Determines required performance 4. Optimum utilization of resources 5. Part of Directing Function 6. Important for Lower Level Managers (Any 4 points with Explanation)	1.5x4=6

