MARKING SCHEME
CLASS-XII
BUSINESS STUDIES
2024-25

Que No	Suggested Answers	Marking Scheme
1	सी- मध्य स्तर C- Middle level	1
2	बी- पूंजी बजटिंग B- Capital Budgeting	1
3	ए - प्रबंध एक अमूर्त शक्ति है A- Management is an Intangible Force	1
4	ए- एक फर्म को अवसरों की पहचान करने और प्रथम प्रस्तावक लाभ प्राप्त करने में सक्षम बनाता है A- Enables a firm to identify opportunities and get first mover advantage	1
5	डी- व्यक्तिगत बिक्री D- Personal Selling	1
6	ए-अनिश्चितता A-Uncertainty	1
7	डी - रिपोर्टिंग संबंध स्थापित करना D- Establishing Reporting Relationships	1
8	सी- तरलता C- Liquidity	1
9	(बी) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 B- Consumer Protection Act,2019	1
10	(ए) ब्रांडिंग A- Branding	1
11	(सी) कर्मचारी C Employees	1
12	(सी) अंतिम C- Last	1

Downloaded from www.cclchapter.com

13	डी- अभिकथन (A) एवं कारण (R) दोनों सत्य हैं और कारण अभिकथन (A) की सही व्याख्या है। D- Assertion (A) and Reason(R) Both the statement are true and Assertion (A) has been concluded from Reason(R).	1
14	सी- दोनों सत्य हैं। C- Both are true.	1
15	सामाजिक परिवेश का उदाहरणसंरचना पारिवारिक :, शिक्षा का स्तर, रीतिरिवाज–, विश्वास, त्यौहार आदि (एक कोई) Example of Social environment: Family composition, level of education, customs, beliefs, festivals etc. (Any one)	1
16	वित्तीय नियोजन Financial Planning	1
17	अधीनस्थों की संख्या Number of subordinates	1
18	प्राथमिक पैकेजिंग Primary packaging	1
19	कार्यशील पूंजी Working Capital	1
20	आगे, पीछे Forward, Backward	1
21	विपणन वह सामाजिक प्रक्रिया है जिसके अंतर्गत वस्तुओं/सेवाओं को उत्पन्न किया जाता है, प्रस्ताव किया जाता है तथा दूसरों के साथ स्वतंत्रता पूर्वक व्यवहार करके आवश्यकताओं को संतुष्ट किया जाता है विपणन की विशेषताएं : 1. आवश्यकताएं एवं इच्छाएं 2. एक बाजार प्रस्ताव तैयार करना 3. ग्राहक मूल्य 4. विनिमय पद्धति (कोई दो विस्तार के साथ) Marketing refers to that social process under which valuable goods/services are created, offered and by doing transactions independently the needs are satisfied.	1+2=3

Downloaded from www.cclchapter.com

	Features of Marketing: 1. Needs & wants 2. Creating a marketing offer 3. Customer value 4. Exchange Mechanism (Explain any two in detail) or औद्योगिक उत्पाद का अर्थ ऐसे उत्पादों से है जो उपभोक्ता उत्पादों को निर्मित करने के लिए कच्चे माल के रूप में प्रयोग किए जाते हैं औद्योगिक उत्पाद की विशेषताएं 1. क्रेताओं की संख्या 2. मध्यम स्तर 3. भौगोलिक केंद्रीयकरण (कोई दो विस्तार के साथ) Industrial Products are those products which are used as inputs for Manufacturing consumer products. Features of Industrial Product: 1. Number of Buyers 2. Level of Channel 3. Geographic Concentration (Explain any two in detail)	1+2=3
22	**बेहतर समन्वय:** नियंत्रण अराजकता को दूर करता है और सभी विभागों के कर्मचारियों की कार्रवाई को एक सामान्य लक्ष्य की दिशा में निर्देशित करता है, इस प्रकार इष्टतम प्रदर्शन सुनिश्चित करता है। **बेहतर योजना :** नियंत्रण में पहचानी गई को देखते हुए नियोजन भविष्य की योजनाओं के निर्माण में मदद करता है। इसलिए यह भविष्य की बेहतर योजनाएँ बनाने में मदद करता है। **Better Coordination**: Controlling removes chaos and aligns employee action of all the departments in direction of a common goal, thus ensuring optimum performance. **Better Planning**: Controlling helps in formulation of future plans in the	(11/2x2=3)

Downloaded from www.cclchapter.com

	light of problems identified in controlling. Hence it helps in making better future plans. OR नियंत्रण योजनाओं पर निर्भर करता है क्योंकि यह योजनाओं और वास्तविक के बीच अंतर को मापता है। नियंत्रण यह सुनिश्चित करता है कि हर कोई योजना का सख्ती से पालन करे। नियंत्रण में निरंतर निगरानी और जांच यह संभव बनाती है कि हर कोई योजना का पालन करे। दूसरी ओर, नियोजन पिछले अनुभवों और नियंत्रण कार्य की प्रतिक्रिया रिपोर्ट द्वारा निर्देशित होता है। इस प्रकार दोनों के बीच घनिष्ठ और पारस्परिक संबंध मौजूद है। Controlling depends upon the plans as it measures the differences between plans and actuals. The controlling function makes sure that everyone follows the plan strictly. Continuous monitoring and check in controlling function make it possible that everyone follows the plan. . On the other hand, planning is guided by past experiences and feedback report of controlling function. Thus there exists close and reciprocal relation between the two.	3
23	औपचारिक संगठन से अभिप्राय किसी विशेष कार्य को पूरा करने के लिए प्रबंधन द्वारा तैयार किए गए संगठन ढांचे से है औपचारिक संगठन के लाभ: 1. जवाबदेही निर्धारण में आसानी 2. कार्यों का द्वारा नहीं होता 3. आदेश की एकता संभव 4. उद्देश्यों को प्राप्त करने में आसानी Formal Organization – It refers to the organization	(1x 3) (½ mark for the heading+ ½ mark for the explanatio

Downloaded from www.cclchapter.com

	structure which is designed by management to accomplish a particular task. Advantages of Formal Organization:- 1. Easy to fix accountability 2. No overlapping of works 3. Unity of command possible 4. Easy to get goals 5. Stability in organization (Any 3 with explanation) OR **अनौपचारिक संगठन से अभिप्राय कर्मचारियों के मध्य सामाजिक संबंधों के तंत्र से है** **अनौपचारिक संगठन की विशेषताएं:** 1. **औपचारिक संगठन पर आधारित** 2. **इसके लिखित नियम नहीं होते** 3. **यह जानबूझकर स्थापित नहीं किया जाता है** 4. **संगठन चार्ट पर कोई स्थान नहीं** 5. **यह व्यक्तिगत होता है** 6. **स्थायित्व की कमी** Informal organization – It refers to the network of social relationship among employees: Features 1. Based on Formal Organization 2. It has not written Rules & Regulations 3. It is not deliberately created 4. It has no place on organization chart 5. It is personal 6. It lacks of Stability Any 3 with Explanation	n) (1x 3) (½ mark for the heading+ ½ mark for the explanation)
24	स्टाफिंग की प्रक्रिया में निम्नलिखित चरण शामिल हैं: ✓ मानव संसाधन नियोजन ✓ भर्ती ✓ चयन ✓ प्लेसमेंट ✓ प्रशिक्षण	(1/2 x6) (1/2 अंक प्रत्येक बिंदु के लिए)

Downloaded from www.cclchapter.com

	✓ विकास ✓ पदोन्नति ✓ स्थानांतरण ✓ मूल्यांकन ✓ पारिश्रमिक का निर्धारण The process of staffing involves following steps: ✓ Manpower Planning ✓ Recruitment ✓ Selection ✓ Placement ✓ Training ✓ Development ✓ Promotion ✓ Transfer ✓ Appraisal Determination of Remuneration	(1/2x6) (1/2 mark for each step)
25	प्रबंध को सॉफ्ट साइंस माना जा सकता है क्योंकि: (i) प्रबंध के पास ज्ञान का एक व्यवस्थित निकाय है। (ii) विज्ञान की तरह, प्रबंध सिद्धांत वैज्ञानिक जांच और टिप्पणियों पर आधारित होते हैं। (iii) विज्ञान की तरह, प्रबंध के सिद्धांत सार्वभौमिक रूप से लागू होते हैं। लेकिन: (i) प्रबंध के सिद्धांत बहुत लचीले होते हैं जबकि शुद्ध विज्ञान के सिद्धांत कठोर होते हैं। (ii) प्रबंध के सिद्धांतों को रचनात्मकता के साथ लागू किया जाता है क्योंकि ये सिद्धांत मानव के व्यवहार को प्रभावित करते हैं। इस प्रकार, प्रबंध को पूर्ण विज्ञान नहीं कहा जा सकता है। Management may be regarded as soft science because: (i) Management has a systematised body of knowledge. (ii) Like science, management principles are based on scientific enquiry and observations. (iii) Like science, principles of management are universally applicable. But: (i) Management Principles are very flexible	

Downloaded from www.cclchapter.com

	whereas pure science principles are rigid. (ii) Management Principles are applied with creativity as these principles influence the behaviour of human beings. Thus, management can't be called as perfect science	
26	Steps of Process of Planning 1. Setting Objectives 2. Developing Planning Premises 3. Identifying Alternative courses of action 4. Evaluating Alternative courses of action 5. Selection of Best alternate 6. Implementation of Plan 7. Follow up Action	(1x 3) ½ mark for each point
27	अनौपचारिक सम्प्रेषण के गुण: 1. **गति:** ग्रेपवाइन संचार अत्यधिक तेज़ है और इसका उपयोग बहुत तेज़ी से संदेश भेजने के लिए किया जा सकता है। 2. **मूल्यवान प्रतिक्रिया:** अनौपचारिक संचार प्रबंध को मूल्यवान प्रतिक्रिया प्रदान करती है, अगर इसका बुद्धिमानी से उपयोग किया जाता है। इसका उपयोग प्रबंधकों द्वारा सूचना प्रसारित करने के लिए किया जाता है ताकि उनके अधीनस्थों की प्रतिक्रियाओं को जाना जा सके। 3. **भावनात्मक जुड़ाव:** ग्रेपवाइन कम्युनिकेशन उनके काम में कर्मचारियों की रुचि बनाता है क्योंकि ग्रेपवाइन श्रमिकों के लिए भावनात्मक आउटलेट के रूप में कार्य करता है। 4. **प्रेरक के रूप में कार्य करता है:** ग्रेपवाइन संचार मनोबल बढ़ाने वाले के रूप में कार्य कर सकता है क्योंकि प्रबंध द्वारा अच्छे और सकारात्मक विचारों को प्रसारित करने के लिए इसका प्रभावी ढंग से उपयोग किया जा सकता है। Merits of informal communication: 1. **Speed:** Grapevine communication is highly rapid and can be used to send messages very quickly. 2. **Valuable Feedback**: The grapevine provides valuable feedback to the management, if it is used	(1x4) (कोई 4 बिंदु) (1mark for each point)

Downloaded from www.cclchapter.com

	intelligently. Informal channels are used by the managers to transmit information so as to know the reactions of his/her subordinates. 3. **Check on Emotions**: Grapevine communication is an indicator of the employee's interest in their work because the grapevine serves as an emotional outlet for workers. 4. **Acts as Motivator**: Grapevine communication can act as a morale booster because it can be used effectively by the management for transmitting good and positive ideas.	
28	लाभांश निर्णयों को प्रभावित करने वाले कारक: (i) आय की राशि पिछली और वर्तमान भुगतान का लाभांश : प्रकार इस है। जाता किया से में कमाई, कमाई लाभांश निर्णय का एक प्रमुख निर्धारक है। (ii) आय में स्थिरता कम कंपनी वाली आय स्थिर और उच्च : लाभांश अधिक में तुलना की कंपनी वाली आय अस्थिर और कर घोषणा कीसकती है। (iii) लाभांश की स्थिरतापर तौर आम :, कंपनियां प्रति शेयर लाभांश को स्थिर करने का प्रयास करती हैं। प्रत्येक वर्ष एक स्थिर लाभांश दिया जाता है। (iv) वृद्धि के अवसर: विकास के अच्छे अवसरों वाली कंपनियाँ अपनी आय में से अधिक धन अपने पास रखती हैं ताकि आवश्यक निवेश को वित्तपोषित किया जा सके। इसलिए घोषित लाभांश कम है। (v) रोकड़ प्रवाह की स्थिति आउटफ्लो का कैश में लाभांश : लिए के घोषणा या भुगतान के लाभांश है। होता शामिल है। आवश्यक उपलब्धता की केस पर्याप्त (vi) शेयरधारकों की वरीयतासमय करते घोषित लाभांश :, प्रबंधन को शेयरधारकों की प्राथमिकताओं को ध्यान में रखना चाहिए। (vii) कराधान नीतिहै अधिक कर पर लाभांश यदि :, तो लाभांश के रूप में कम भुगतान करना बेहतर है। लेकिन अगर कर की दरें कम हैं, तो उच्च लाभांश घोषित किया जा सकता है। (viii) स्टॉक मार्केट रिएक्शनपर तौर आम :, लाभांश में वृद्धि का शेयर बाजार पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है और इसके	(1mark for each point) (1x4)

Downloaded from www.cclchapter.com

विपरीत। अतका बात इस समय करते निर्णय का लाभांश : चाहिए। रखना ध्यान

(ix) कानूनी बाधाएं लाभांश प्रावधान कुछ के अधिनियम कंपनी : की लाभांश हैं। लगाते प्रतिबंध पर भुगतान में रूप के स करते घोषणामय ऐसे प्रावधानों का पालन किया जाना चाहिए।

Factors affecting dividend decisions:

(i) Amount of Earnings: Dividends are paid out of current and past earnings. Thus, earnings are a major determinant of dividend decision.

(ii) Stability in Earnings: A company having higher and stable earnings can declare higher dividends than a company with lower and unstable earnings.

(iii) Stability of Dividends: Generally, companies try to stabilise dividends per share. A steady dividend is given each year.

(iv) Growth Opportunities: Companies having good growth opportunities retain more money out of their earnings so as to finance the required investment. Therefore the dividend declared is smaller.

(v) Cash Flow Position: Dividend involves an outflow of cash. Availability of enough case is necessary for payment or declaration of dividends.

(vi) Shareholders' Preference: While declaring dividends, the management must keep in mind the preferences of the shareholders.

(vii) Taxation Policy: If the tax on dividends is higher, it is better to pay less by way of dividends. But if the tax rates are lower, higher dividends may be declared.

(viii) Stock Market Reaction: Generally, an increase in dividends has a positive impact on the stock market and vice-versa. Thus, while deciding on dividends, this should be kept in mind.

(ix) Legal Constraints: Certain provisions of the Companies Act place restrictions on payouts as the dividend. Such provisions must be adhered to while declaring the dividend.

Downloaded from www.cclchapter.com

	OR या वितीय निर्णय को प्रभावित करने वाले तत्व: 1. लागत- एक वित्त प्रबंधक हमेशा कम लागत वाले स्रोत को प्राथमिकता देगा। 2. जोखिम- वित्त के कुछ स्रोतों में अधिक जोखिम होता है तथा कुछ में कम की प्रबंधक हमेशा कम जोखिम वाले स्रोत को प्राथमिकता देगा। 3. निर्गमन लागतें- जब किसी भी स्रोत से धन लिया जाता है तो निर्गमन लागत आती है। प्रबंधक हमेशा कम निर्गमन लागत वाले स्रोत को प्राथमिकता देगा। 4. रोकड़ प्रवाह स्थिति- मजबूत रोकड़ प्रवाह की स्थिति वाली कंपनी ऋण पूंजी को प्राथमिकता देगी क्योंकि वह सस्ता स्रोत होता है।	(1mark for each point) (1x4)
29	**सुरक्षा का अधिकार** उसकी पहले से खरीदने सामान उपभोक्ता – गुणवत्ता और गारंटी पर जोर दे सकता है। उन्हें आदर्श रूप से आईएसआई या एगमार्क जैसे प्रमाणित उत्पाद खरीदना चाहिए। **चुनने का अधिकार** में वस्तुओं की प्रकार विभिन्न को उपभोक्ता – चाहिए। होना अधिकार का चुनने में मूल्य प्रतिस्पर्धी से **सूचित किए जाने का अधिकार** – खरीदारों को उत्पाद के सभी आवश्यक विवरणों के साथ सूचित किया जाना चाहिए, बिजली के उपकरण, प्रेशर कुकर, हेयर कलर आदि के संदर्भ में आवश्यक सूचनाएं निहित होनी चाहिए। **उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार** के अधिकारों अपने को उपभोक्ता – बचना से शोषण और चाहिए होना जागरूक प्रतिचाहिए। अज्ञानता उन्हें अधिक महंगी पड़ सकती है। **सुने जाने का अधिकार** उचित को उपभोक्ता कि है अर्थ इसका – उचित लिए के करने व्यक्त को शिकायतों अपनी पर मंच मिलेगा। ध्यान **मुआवजे की मांग का अधिकार**– परिभाषित करता है कि	4 marks (1x4)

Downloaded from www.cclchapter.com

	उपभोक्ता को अनुचित व्यापार व्यवहार या उपभोक्ता के शोषण के खिलाफ निवारण का अधिकार है। **Right to Safety**- Before buying, a consumer can insist on the quality and guarantee of the goods. They should ideally purchase a certified product like ISI or AGMARK. **Right to Choose**- Consumer should have the right to choose from a variety of goods and in a competitive price. **Right to be informed**- The buyers should be informed with all the necessary details of the product, make her/him act wise, and change the buying decision. **Right to Consumer Education**- Consumer should be aware of his/her rights and avoid exploitation. Ignorance can cost them more. **Right to be heard**- This means the consumer will get due attention to express their grievances at a suitable forum. **Right to seek compensation**- The defines that the consumer has the right to seek redress against unfair e practices or exploitation of the consumer.	(1x4)

Downloaded from www.cclchapter.com

30	समता पर व्यापार का अर्थ है इक्विटी शेयरों पर रिटर्न बढ़ाने के लिए डिबेंचर और ऋण जैसे वित्त के निश्चित लागत स्रोतों का उपयोग। इसका उपयोग तब किया जाना चाहिए जब निवेश पर प्रतिफल की दर डिबेंचर और ऋण पर देय ब्याज की दर से अधिक हो। Trading on equity means the use of fixed cost sources of finance such as debentures and loans to increase the return on equity shares. It should be used when the Rate of Return on Investment is more than the Rate of Interest payable on debentures and loans. Example:	1 Mark for explanation , 3 Marks for example

	Situation I	**Situation II**
Earnings before interest and tax (EBIT)	1,00,000	1,00,000
Interest		30,000
Earnings Before Tax (EBT)	1,00,000	70,000
Tax	30,000	21,000
Earnings After Tax (EAT)	70,000	79,000
No. Of equity shares	50,000	20,000
$EPS = \frac{EAT}{\text{Number of equi}}$	$\frac{70,000}{50,000} = 1.4$	$\frac{79,000}{20,000} = 3.95$

Downloaded from www.cclchapter.com

31	 मास्लो द्वारा प्रतिपादित आवश्यकता प्राथमिकता क्रम में पाँच चरण हैं: 1. जैविक/शारीरिक आवश्यकताएँहवा :, पानी, भोजन, कपड़े, आश्रय आदि। 2. सुरक्षा आवश्यकताएँमुक्ति से भय :, प्राकृतिक तत्वों से सुरक्षा, कानून और व्यवस्था, सुरक्षा और स्थिरता। 3. प्यार और अपनेपन की आवश्यकताएँप्यार :, दोस्ती, स्नेह, विश्वास और स्वीकृति, काम पर परिवार या दोस्तों का हिस्सा होना। 4. सम्मान की आवश्यकताएँसम्मान-आत्म :, स्वतंत्रता, महारत, प्रभुत्व, उपलब्धि, प्रतिष्ठा, स्थिति 5. आत्मपूर्ति-आत्म :आवश्यकता की वास्तविकता-, व्यक्तिगत विकास की तलाश और व्यक्तिगत क्षमता का एहसास।	1x4

Downloaded from www.cclchapter.com

	Maslow's hierarchy of needs has five-stage models: 1. Biological and Physiological Needs: Air, Water, Food, Warmth, Shelter etc. 2. Safety Needs: Freedom from Fear, Protection from Natural Elements, Law and Order, Security and Stability. 3. Love and Belonging Needs: Love, Friendship, Affection, Trust and Acceptance, being part of a Family or Friends on Work. 4. Esteem Needs: Self-Esteem, Independence, Mastery, Dominance, Achievement, Prestige, Status 5. Self-Actualization Needs: Self-Fulfilment, Seeking Personal Growth and Realizing Personal Potential. OR या गैर वित्तीय प्रोत्साहन: प्रशंसा देना सम्मान उचित लिए के काम के कर्मचारी एक – समर्पित प्रति के काम अपने और मेहनती अधिक और उन्हें कर्मचारी लिए के उदाहरण है। करता प्रोत्साहित लिए के होने करने प्रदर्शन सर्वश्रेष्ठ पर समय-समय जहां कार्यक्रम पहचान की घोषणा की वालेजाती है। पदोन्नति लिए के रखने प्रेरित को कर्मचारी एक –, संगठन में उनकी स्थिति में सुधार करने के लिए कंपनियां उन्हें बढ़ावा दे सकती हैं। कार्य सम्पन्नता लिए के करने प्रेरित को कर्मचारियों संगठन – स्तरों कौशल और ज्ञान उच्च, अधिक जिम्मेदारी और स्वायत्तता को शामिल करने के लिए नौकरियों को डिजाइन कर सकते हैं। नौकरी की सुरक्षा करनी प्रदान नौकरियां ऐसी को संगठनों – अपेक्षाकृत में तुलना की प्रतिस्पर्धियों उनके जो चाहिएस्थायी हों। यह आर्थिक सुरक्षा लाता है और कर्मचारियों को प्रेरित करता है। Non Financial Incentives: Appreciation – Giving due recognition for an employee's work encourages them to be more diligent and dedicated towards their job. For example employee recognition programs where the best performer is declared from time to time.	

Downloaded from www.cclchapter.com

	Promotion –To keep an employee motivated, companies can promote them to improve their standing in the organization. Job enrichment – Organisations can design jobs to involve higher knowledge and skill levels, greater responsibility and autonomy to motivate employees. Job security – Organisations must provide jobs that are relatively secular compared to their competitors. It brings economic security and employees get motivated.	

32	भर्ती के बाहरी स्रोत: # 1. सीधी भर्ती: कई कंपनियां आकस्मिक रिक्तियों को भरने के लिए फैक्ट्री गेट पर भर्ती की प्रथा का पालन करती हैं। ऐसे श्रमिकों को बुदली श्रमिक के रूप में जाना जाता है। अकुशल श्रमिकों की भर्ती के लिए यह विधि बहुत उपयोगी है। इसमें रिक्तियों के विज्ञापन की लागत नहीं होती है। # 2. आकस्मिक कॉल करने वाले: प्रतिष्ठित संगठनों के मामले में, कई योग्य लोग अपनी पहल पर रोजगार के लिए आवेदन करते हैं। ऐसे आवेदकों को आकस्मिक कॉलर्स के रूप में जाना जाता है। वे जनशक्ति के एक अच्छे स्रोत के रूप में काम करते हैं। ऐसे आवेदनों की एक उचित फाइल रखी जा सकती है और जब भी आवश्यकता हो उम्मीदवारों को बुलाया जा सकता है। # 3. विज्ञापन: विज्ञापन में नौकरी के विवरण और नौकरी की विशिष्टताओं के बारे में जानकारी दी जा सकती है ताकि केवल वही उम्मीदवार आवेदन कर सकें जो खुद को उपयुक्त समझते हैं। External Sources of Recruitment: # 1. Direct Recruitment: Many firms follow the practice of recruitment at factory gate to fill casual vacancies. Such workers are known as Budli Workers. This method is very useful for recruiting unskilled workers. It does not involve cost of advertising the vacancies.	(2x2) (कोई 2 बिंदु) Any 2 external sources (2 marks for each point)

Downloaded from www.cclchapter.com

	# 2. Casual Callers: In case of reputed organisations, many qualified people apply for employment on their own initiative. Such applications are known as casual callers. They serve as a good source of manpower. A proper file may be kept of such applications and the candidates may be called whenever the need arises. # 3. Advertising: Information about the job descriptions and job specifications can be given in the advertisement so that only the candidates who think themselves to be suitable may apply. **OR** (ए) जॉब रोटेशन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें प्रशिक्षु को व्यवस्थित रूप से एक नौकरी से दूसरी नौकरी में स्थानांतरित किया जाता है, ताकि विविध क्षेत्रों में उसके ज्ञान और दृष्टिकोण को व्यापक बनाया जा सके। एक प्रशिक्षित कार्यकर्ता अपने काम में अधिक कुशल होता है। उसके पास अपनी नौकरी के लिए बेहतर ज्ञान, कौशल और गति है। इससे उत्पादन में वृद्धि होती है जो उद्यम के लिए लाभदायक है। प्रशिक्षित कर्मचारी मशीनरी और उपकरणों को संभालने में कुशल होते हैं। इस प्रकार, दुर्घटनाओं की प्रायिकता बहुत कम हो जाती है। (बी) वेस्टिबुल प्रशिक्षण-कर्मचारी कार्य स्थल पर उपयोग किए जाने वाले उपकरणों पर अपना काम सीखते हैं, लेकिन प्रशिक्षण वास्तविक कार्य तल से दूर आयोजित किया जाता है। वास्तविक कार्य वातावरण एक क्लास रूम में बनाया जाता है और कर्मचारी उसी सामग्री, फाइलों और उपकरणों का उपयोग करते हैं। (A) Job rotation is a process in which the trainee is systematically transferred from one job to another, so as to broaden his knowledge and attitudes in diversified fields. A trained worker is more efficient in his work. He has better knowledge, skills and speed for his job. This leads to increase output which is profitable for the enterprise. Trained employees are proficient in handling machinery and equipment. Thus, less prone to accidents. Vestibule training-Employees learn their jobs on the equipment they will be using, but the training is conducted	(2x2) (2 marks for each point)

Downloaded from www.cclchapter.com

away from the actual work floor. Actual work environments are created in a class room and employees use the same material, files and equipment.

33

नीति और नियम के बीच अंतर

आधार	नीति	नियम
अर्थ	एक व्यापक योजना जिसमें उन सीमाओं का निर्धारण किया जाता है जिनके भीतर निर्णय लिए जा सकते हैं।	दी गई स्थिति में क्या करना है या क्या नहीं करना है, यह बताने वाली एक विशिष्ट योजना।
उद्देश्य	निर्णय लेने में मार्गदर्शन करना।	व्यवहार का मार्गदर्शन करना और अनुशासन सुनिश्चित करना।
प्रकृति	एक सामान्य कथन	एक विशिष्ट कथन
लचीलापन	यह लचीला है क्योंकि यह विवेक और निर्णय की गुंजाइश प्रदान करता है।	यह कठोर है क्योंकि यह विवेक और निर्णय के लिए कोई गुंजाइश नहीं छोड़ता है।
दंड	उल्लंघन के लिए दंड निर्दिष्ट नहीं है।	आम तौर पर निर्दिष्ट उल्लंघन के लिए जुर्माना।
स्रोत	उद्देश्यों के आधार पर।	नीतियों और प्रक्रियाओं के आधार पर

नीति और उद्देश्य के बीच अंतर

आधार	उद्देश्य	नीति
अर्थ	उद्देश्य अंतिम परिणाम या मापने योग्य परिणाम होते हैं जो एक व्यवसाय एक निश्चित समय सीमा पर प्राप्त करना चाहता है।	नीतियां वे सामान्य विवरण हैं जो प्रबन्धकों एवं कर्मचारियों का मार्गदर्शन करती हैं
उद्देश्य	नीतियों, कार्यविधियों आदि के निर्माण कार्यों के लिए पथ प्रदर्शक हैं।	यह निर्णय लेने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करती है।

1*6=6
(3x2)

Downloaded from www.cclchapter.com

क्षेत्र	क्षेत्र व्यापक है।	उद्देश्यों की तुलना में संकीर्ण क्षेत्र है।

Difference between Policy & Rule

Basis	Policy	Rule
Meaning	A broad plan laying down the limits within which decisions can be taken.	A specific plan indicating what is to be done or not done in a given situation.
Purpose	To guide decision-making.	To guide behaviour and ensure discipline.
Nature	A general statement	A Specific statement
Flexibility	It is flexible as it provides scope for discretion and judgement.	It is rigid as it leaves no scope for discretion and judgement.
Penalty	Penalty for violation is not specified.	Penalty for violation generally specified.
Source	Based on objectives.	Based on policies and procedures.

Difference between Policy & Objective

Basis	Objective	Policy
Meaning	Objectives are the end result or measurable outcome which a business wishes to achieve at a certain time frame.	A policy is a guideline that governs how an organisational situation will be addressed.
Purpose	Objectives decide the purpose of organisation. They are the path setters for other actions.	This provides guidance to managers for decision making.
Scope	Scope is wide as it covers all other policies, strategies, etc.	Prepared to assist managers in decision-making with changes.

Downloaded from www.cclchapter.com

		and covers overall business.	Hence have a narrow scope than objectives.		

Downloaded from www.cclchapter.com

Or

Difference between Functional Structure & Divisional Structure

1 Mark for each point

Basis	Functional Structure	Divisional Structure
Formation	Formation is based on functions	Formation is based on product lines and is supported by Functions.
Specialisation	Functional specialisation.	Product specialisation.
Responsibility	Difficult to fix on a Department.	Easy to fix responsibility for Performance.
Managerial Development	Difficult, as each functional manager has to report to the top management.	Easier, autonomy as well as the chance to perform multiple functions helps in managerial Development.
Cost	Functions are not duplicated hence economical	Duplication of resources in various departments, hence costly.
Coordination	Difficult for a multi-product company.	Easy, because all functions related to a particular product are

Downloaded from www.cclchapter.com

			integrated in one Department.	
34 A	विपणन मिश्रण में विभिन्न चर होते हैं, जिन्हें चार श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है, जिन्हें लोकप्रिय रूप से विपणन के चार Ps के रूप में जाना जाता है। ये हैं: (i) उत्पाद, (ii) मूल्य, (iii) स्थान, और (iv) संवर्धन उत्पाद मिश्रण: एक उत्पाद एक वस्तु है, जो किसी व्यक्ति या समूह की आवश्यकता को पूरा करने के लिए उत्पादित या निर्मित होता है। उत्पाद मिश्रण में नए उत्पाद के डिजाइन और विकास, ब्रांडिंग, पैकेजिंग और लेबलिंग के संबंध में निर्णय शामिल हैं। कीमत मिश्रण: मूल्य विपणन मिश्रण का एक बहुत ही महत्वपूर्ण घटक है। यह लाभ और बिक्री की मात्रा निर्धारित करता है। उत्पाद की लागत का निर्धारण करते समय ध्यान रखने वाली बातें हैं, प्रतियोगी की कीमत, सूची मूल्य, ग्राहक का स्थान, छूट, बिक्री की शर्तें, आदि। स्थान मिश्रण: मार्केटिंग मिक्स रणनीति में प्लेसमेंट या वितरण महत्वपूर्ण है। एक कंपनी को अपने उत्पाद को ऐसे स्थान पर स्थापित और वितरित करना चाहिए जो संभावित खरीदारों हो। सुलभ से आसानी लिए के ग्राहकों/ है। शामिल विकल्प का दोनों वितरण भौतिक और चैनलों वितरण इसमें संवर्धन मिश्रण: यह एक विपणन संचार प्रक्रिया है जो कंपनी को उत्पाद और उसकी विशेषताओं को जनता के सामने प्रचारित करने में मदद करती है। प्रचार तकनीक ग्राहकों का ध्यान खींचती है और उन्हें उत्पाद खरीदने के लिए प्रभावित करती है। इसमें विज्ञापन, व्यक्तिगत बिक्री, बिक्री संवर्धन और प्रचार शामिल हैं। The marketing mix consists of various variables, which			11/2 mark for each point ½ mark for heading and 1 mark for explanation

Downloaded from www.cclchapter.com

Downloaded from www.cclchapter.com

<table>
<tr>
<td>34</td>
<td>

The marketing mix consists of various variables, which have broadly been classified into four categories, popularly known as four Ps of marketing.
1. These are: (i) Product, (ii) Price, (iii) Place, and (iv) Promotion

Product:
A product is a commodity, produced or built to satisfy the need of an individual or a group. Product mix includes the decision regarding new product design and development, branding, packaging and labelling.
Price:
Price is a very important component of the marketing mix. It determines profits and sales volume. Things to keep on mind while determining the cost of the product are, the competitor's price, list price, customer location, discount, terms of sale, etc.
Place:
Placement or distribution is crucial in marketing mix strategy. A company should position and distribute our product in a place that is easily accessible to potential buyers/customers. It includes both the choice of distribution channels and physical distribution.
Promotion:
It is a marketing communication process that helps the
</td>
<td>(½ mark for the heading and 1 mark for the explanation)</td>
</tr>
</table>

Downloaded from www.cclchapter.com

	company to publicize the product and its features to the public. Promotional techniques grab the attention of the customers and influence them to buy the product. It includes advertising, personal selling, sales promotion and publicity. OR Packaging – It is a group of those activities which are related with the designing and production of containers in which the products are packed. It packaging the product container is designed in such a way that the usage of the product becomes convenient. Functions of Packaging. 1. Providing Convenience 2. Providing Protection 3. Product Identification 4. Promotion 5. Providing Information (Any 4 with Explanation)	
35	(एअध्ययन विधि (यह किसी विशेष गतिविधि को करने के लिए सबसे उपयुक्त तरीके की पहचान करता है। इस अध्ययन को संचालित करने के लिए प्रक्रिया चार्ट और संचालन अनुसंधान तकनीकों का उपयोग किया जाता है। इस अध्ययन का मुख्य उद्देश्य उत्पादन की लागत को कम करना और उपभोक्ता संतुष्टि की गुणवत्ता और स्तर को अधिकतम करना है। (बी (क्रियात्मक फॉरेमेन्शिप एफडब्ल्यू टेलर ने क्रियात्मक फॉरेमेन्शिप को प्रतिपादित किया है। जिसमे योजना बनाने और लागू करने के कार्य को अलग अलग रखा गया है। संगठन का यह पूरी तरह से विशेषज्ञता के सिद्धांत पर आधारित है और श्रमिकों के लिए 8 विशेषज्ञों की विशेषज्ञता का पूरा उपयोग करता है। एक क्रियात्मक संगठन में, कार्य को कई छोटे भागों में विभाजित किया जाता है और प्रत्येक भाग एक विशेषज्ञ को सौंपा जाता है। (सी (प्रमापीकरण प्रमापीकरण का अर्थ है उचित विचार कारकों विभिन्न बाद के विमर्श– लिए के उदाहरण करना। स्थापित मानक लिए के, एक श्रमिक द्वारा एक दिन में किए जाने वाले कार्य की मात्रा को मानकीकृत किया	(2x3) (कोई 3 बिंदु)

Downloaded from www.cclchapter.com

	जा सकता है। दूसरे शब्दों में, कार्यकर्ता से प्रतिदिन मानक मात्रा में कार्य करने की अपेक्षा की जाती है। इसी प्रकार कच्चे माल, मशीनें और उपकरण, तकनीक, काम की शर्तें आदि के लिए भी मानक निर्धारित किए जा सकते हैं। (डी (विभेदात्मक मजदूरी पद्धत्ति टेलर ने कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए विभेदक मजदूरी प्रणाली अपनाने की सलाह दी है। इस प्रणाली के अनुसार मजदूरी का भुगतान किए गए कार्य के आधार पर किया जाता है न कि कार्य करने में लगे समय के आधार पर। इस प्रणाली में दो अलग अलग- मजदूरी दरों का उपयोग किया जाता है और दर मजदूरी उच्च एक : भीतर के अवधि निश्चित एक श्रमिक जो दर। मजदूरी कम दूसरी हैं सक्षम में करने उत्पादन का इकाइयों में संख्या मानक, उन्हें उच्च मजदूरी दर के अनुसार भुगतान किया जाता है, और जो श्रमिक एक ही समय के भीतर मानक संख्या में इकाइयों का उत्पादन करने में सक्षम नहीं होते हैं, उन्हें कम मजदूरी दर के अनुसार भुगतान किया जाता है। (A) Method Study It refers to identify the most suitable way to do a particular activity. To conduct this study, process chart and operation research techniques are used. The main objective of this study is to minimize the cost of production and maximize the quality and level of consumer satisfaction. (B) Functional Foremenship F.W. Taylor has propounded the functional organisation. He separated planning and doing. This form of organisation is totally based on the principle of specialisation and makes full utilisation of the expertise of 8 experts for the workers.In a functional organisation, work is divided into many small parts and each part is assigned to an expert. This Eight bosses will be as follows:	(2x3) Mention any three

Downloaded from www.cclchapter.com

(C) Standardization

Standardisation means setting standards for different factors, after due deliberation. For example, the amount of work to be done by a worker in a day may be standardized. In other words, the worker is expected to do the standard amount of work every day. In the same manner standards may also be set for raw materials, machines and tools, techniques, conditions of work, etc.

(D) Differential Piece Wage System

Taylor has advised the adoption of differential wage systems in order to motivate the employees. According to this system, wages are paid on the basis of work done and not on the basis of time spent in doing the work. In this system two different wage rates are used: one is the high wage rate and the other is the low wage rate. Those workers who are able to produce the standard number of units within a fixed duration are paid as per the high wage rate, and those workers who are not able to produce the standard number of units within the same time are paid as per the lower wage rate..

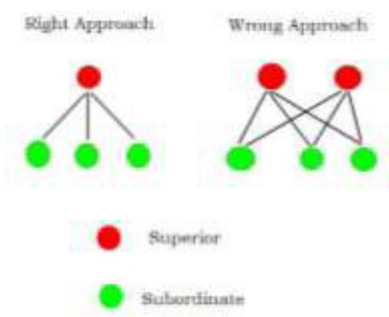
OR

(ए (आदेश की एकता

Downloaded from www.cclchapter.com

	आदेश की एकता का सिद्धांत कहता है कि कर्मचारियों को केवल एक बॉस से आदेश और निर्देश प्राप्त होने चाहिए। यदि एक ही समय में दो या दो से अधिक वरिष्ठ अधिकारी किसी कर्मचारी को आदेश दें तो वह भ्रमित हो जाएगा कि वह किसकी आज्ञा का पालन करें। यदि संगठन में आदेश की एकता बनी रहती है तो यह श्रमिकों के बीच भ्रम, वरिष्ठों के बीच संघर्ष से बचने और श्रमिकों और प्रबंधकों के बीच बेहतर संबंध बनाने में मदद करेगा। (बी (समता सभी कर्मचारियों के साथ समान और सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जाना चाहिए। यह प्रबंधक की जिम्मेदारी है कि किसी भी कर्मचारी को भेदभाव का सामना न करना पड़े। प्रबंधकों को कर्मचारियों के साथ उचित और निष्पक्ष व्यवहार करना चाहिए। उदाहरण के लिए, एक कर्मचारी को वेतन सहित छुट्टी की अनुमति देना और दूसरे को मना करना असंतोष पैदा करेगा। (सीपारिश्रमिक (यह सिद्धांत तर्क देता है कि प्रेरणा और उत्पादकता एक दूसरे के करीब हैं। कर्मचारियों को प्रेरित और उत्पादक बनाए रखने के लिए पारिश्रमिक पर्याप्त होना चाहिए। पारिश्रमिक मौद्रिक या गैर के कार्य के कर्मचारियों एक यह है। सकता हो मौद्रिक- चाहिए। होना पर्याप्त और उचित अनुसार (डीपहल (प्रबंधन को कर्मचारियों को एक संगठन में पहल करने के लिए समर्थन और प्रोत्साहित करना चाहिए। इससे उन्हें अपनी रुचि बढ़ाने और विकास में मदद मिलेगी। कर्मचारियों को नए विचारों को व्यक्त करने की अनुमति दी जानी चाहिए। यह रुचि और भागीदारी को प्रोत्साहित करता है और कंपनी के लक्ष्य प्राप्ति को सम्भव बनाता है। (A) Unity of Command The principle of 'Unity of Command' states that employees should receive orders and instructions from one boss only. If two or more superiors command a worker at the same time, he will get confused to whose command should he follow. If the unity of command is maintained in the organisation it would help to avoid confusion among the workers, conflict among the superiors and create better relations between workers and managers.	(2x3) (कोई 3 बिंदु) Mention any

Downloaded from www.cclchapter.com

	 (B) Equity All employees should be treated equally and respectfully. It's the responsibility of a manager that no employees face discrimination. Managers should treat employees fairly and impartially. For example, allowing leave with pay to one employees and denying the other will create dissatisfaction. (C) Remuneration Motivation and productivity are close to one another.This principle argues that the remuneration should be sufficient to keep employees motivated and productive.Remuneration can be monetary or non-monetary. However, it should be fair and adequate according to an individual's efforts they have made. (D) Initiative The management should support and encourage the employees to take initiatives in an organization. It will help them to increase their interest and make then worth. Employees should be allowed to express new ideas. This encourages interest and involvement and creates added value for the company.	three

Downloaded from www.cclchapter.com