

छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सॉल्व्ड पेपर—दिसम्बर, 2012

कक्षा-12वीं

विषय- व्यवसाय अध्ययन

सेट-1

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

- निर्देश : (1) सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
(2) प्रश्न पत्र-को चार खण्डों, अ, ब, स, द में विभाजित किया गया है।
(3) खण्ड 'अ' हल करना अनिवार्य है। जिसमें प्रत्येक में 1 अंक है।
(4) खण्ड 'ब' अतिलघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 2 अंक पर 30 शब्द व 3 अंक पर 50 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(5) खण्ड 'स' लघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 4 अंक पर 75 शब्द तथा 5 अंक पर 150 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(6) खण्ड 'द' दीर्घ उत्तरीय प्रश्न है जिसमें प्रत्येक पर 5 अंक है तथा 250 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(7) लघु उत्तरीय तथा दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों में विकल्प दिये गए हैं, इन प्रश्नों में से किसी एक प्रश्न को हल करना है।

खण्ड-(अ) : वस्तुनिष्ठ प्रश्न

- (क) सत्य/असत्य बताइये : (प्रत्येक 1 अंक)
1. वाणिज्य, उत्पादक और उपभोक्ता के बीच की कड़ी है।
उत्तर—सत्य।
 2. बड़ी मात्रा में वस्तुओं का क्रय ही बाह्य व्यापार है।
उत्तर—असत्य।
 3. सन् 1991 में आर्थिक नीतियों में सरकार ने बृहद् परिवर्तन किये।
उत्तर—सत्य।
 4. निजीकरण से सार्वजनिक क्षेत्र की भूमिका बढ़ जाती है।
उत्तर—असत्य।
 5. कंपनी का पंजीयन कराना ऐच्छिक होता है।
उत्तर—असत्य।
- (ख) रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए : (प्रत्येक 1 अंक)
1. स्थानांतरण भर्ती का स्रोत है।
उत्तर—आंतरिक।
 2. विक्रेता का उपभोक्ता से प्रत्यक्ष सम्बन्ध होता है।
उत्तर—फुटकर।

6 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

3. थोक विक्रेता से वस्तुओं का क्रय करता है।
उत्तर—उत्पादक या निर्माताओं।
4. राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम की स्थापना सन् में की गयी।
उत्तर—सन् 1955।
5. नौकरी के दो पक्ष होते हैं, (1) कर्मचारी और (2)।
उत्तर—नियोक्ता।

प्रश्न 2. पेशा किसे कहते हैं ?

उत्तर—किसी व्यक्ति द्वारा अपने विशिष्ट ज्ञान एवं दक्षता के प्रयोग द्वारा अपने जीविकोपार्जन के लिए की जाने वाली समस्त क्रियाएँ पेशा कहलाती हैं।

प्रश्न 3. इंटरनेट बैंकिंग क्या है ?

उत्तर—जब व्यक्ति घर बैठे कम्प्यूटर पर इंटरनेट के माध्यम से अपने बैंक खाते का परिचालन अर्थात् ट्रॉजैक्शन आदि करता है तो उसे इंटरनेट बैंकिंग कहते हैं।

प्रश्न 4. कम्पनी की विशेषताएँ लिखिए। (दो)

उत्तर—कम्पनी की विशेषताएँ—

1. सीमित दायित्व—कम्पनी के सदस्यों का दायित्व उनके द्वारा खरीदे गए अंशों की राशि तक ही सीमित होता है।
2. पृथक वैधानिक अस्तित्व—चूँकि कम्पनी विधान द्वारा निर्मित होता है अतः इसका अस्तित्व उनके सदस्यों से अलग होता है।

प्रश्न 5. पार्षद सीमानियम क्या है ?

उत्तर—पार्षद सीमानियम कम्पनी का आधारभूत एवं सबसे महत्वपूर्ण प्रलेख है। पार्षद सीमा नियम के अभाव में कम्पनी का समामेलन नहीं किया जा सकता है। इसमें कम्पनी के अधिकारों एवं उद्देश्यों का वर्णन होता है। इस प्रलेख में कम्पनी के कार्य क्षेत्र की सीमा का उल्लेख होता है, जिसके अंतर्गत कम्पनी को अपना कार्य करना होता है। इसे कंपनी का चार्टर भी कहते हैं।

प्रश्न 6. सार्वजनिक उपक्रम से क्या आशय है ?

उत्तर—वह कम्पनी जिसमें न्यूनतम सदस्यों की संख्या सात (7) तथा अधिकतम सदस्यों की संख्या उनके द्वारा निर्गमित अंशों तक सीमित हो सकती है तथा जिस पर सरकार का स्वामित्व होता है, सार्वजनिक कम्पनी कहलाता है।

प्रश्न 7. प्रबंध से आशय लिखिए।

उत्तर—प्रबंध का अर्थ पूर्व निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए मानवीय प्रयासों का नियोजन, संगठन, समन्वय, निर्देशन, नियंत्रण, अभिप्रेरण, तथा नीति निर्धारण करना है। इन लक्ष्यों एवं उद्देश्यों का निर्धारण प्रबंधकीय प्रशासन द्वारा किया जाता है।

प्रश्न 8. एजेंसी शब्द का क्या अर्थ है ?

उत्तर—वह व्यक्ति जो किसी दूसरे की ओर से कार्य करने के लिए या अन्य व्यक्तियों के साथ व्यवहार में दूसरे का प्रतिनिधित्व करने के लिए नियुक्त किया जाता है, एजेंट कहलाता है। वह व्यक्ति जिसके लिए कार्य अथवा प्रतिनिधित्व किया जाता है, उसे प्रधान कहते हैं। एजेंट तथा प्रधान के बीच के सम्बन्ध को 'एजेंसी' कहते हैं।

प्रश्न 9. नौकरी का अर्थ लिखिए।

उत्तर—जब एक व्यक्ति अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए किसी व्यावसायिक या औद्योगिक संस्थाओं या शासकीय प्रतिष्ठानों में या किसी अन्य व्यक्ति के लिए बदले में किसी प्रतिफल के लिए कार्य करता है तो उसे 'नौकरी' कहते हैं।

प्रश्न 10. व्यावसायिक वातावरण का महत्व तीन बिन्दुओं में लिखिए।

उत्तर—व्यावसायिक वातावरण का महत्व—

1. **व्यवसाय का चुनाव**—व्यावसायिक वातावरण का व्यवसाय के चुनाव में महत्वपूर्ण स्थान है। एक व्यवसायी को व्यवसाय की स्थापना के पूर्व व्यावसायिक वातावरण का अध्ययन करना आवश्यक है ताकि उसके स्वभाव एवं प्रकृति का ज्ञान हो सके तथा उसके आधार पर वह संचालित किये जाने वाले व्यवसाय का चुनाव कर सके।

2. **भविष्य की संभावनाओं का ज्ञान**—उपभोक्ताओं की आदत, रुचि, फैशन एवं आवश्यकताओं में परिवर्तन होते रहता है। अतः उत्पादक को इन सभी बातों की जानकारी होना आवश्यक है, क्योंकि व्यवसाय हमेशा परिवर्तनशील होता है। व्यावसायिक वातावरण का अध्ययन इसमें अपनी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

3. **जोखिम से सुरक्षा**—व्यवसाय में जोखिम का होना स्वभाविक है। किसी व्यवसाय में जोखिम कम होता है तो किसी व्यवसाय में अधिक। व्यावसायिक वातावरण के अध्ययन के द्वारा जोखिम का आकार, स्वभाव तथा मात्रा की जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

प्रश्न 11. केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के 6 उपक्रमों के नाम लिखिए।

उत्तर—केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के नाम—

1. भारत हैवी इलेक्ट्रीकल्स लिमिटेड (B.H.E.L.)
2. भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (B.P.C.L.)
3. गैस अथॉरिटी ऑफ इण्डिया लिमिटेड (GAIL)
4. इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन (I.O.C.)
5. स्टील अथॉरिटी ऑफ इण्डिया (S.A.I.L.)
6. नेशनल थर्मल पॉवर कॉर्पोरेशन (N.T.P.C.)

प्रश्न 12. प्रबंध की तीन विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर—प्रबंध की विशेषताएँ—

1. **प्रबंधन सर्वव्याप्त है**—सर्वव्याप्तता या सार्वभौम से आशय समस्त स्थानों एवं क्षेत्रों से है। इससे स्पष्ट होता है कि प्रबंध की आवश्यकता केवल व्यवसाय तक ही सीमित नहीं है अतः जहाँ तक व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह की उपस्थिति द्वारा किया जाने वाला समस्त कार्य चाहे वे सामाजिक हो, राजनैतिक हो, आर्थिक हो या धार्मिक हो प्रबंध की विद्यमानता होती है। प्रबंध के अभाव में कार्य का संचालन नहीं किया जा सकता है। अतः यह कहा जा सकता है कि प्रबंध सर्वव्याप्त है।

2. **प्रबंध एक प्रक्रिया है**—प्रबंध पूर्व निर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए सामूहिक प्रयासों का एक के बाद एक अर्थात् क्रमशः नियोजन, संगठन, निर्देशन, समन्वय, नियंत्रण करने की एक प्रक्रिया है। इसके अंतर्गत पूर्वानुमान लगाकर निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए निर्णय लिया जाता है। तत्पश्चात् योजना के क्रियान्वयन हेतु संगठन का निर्माण, कार्यरत व्यक्तियों का मार्गदर्शन एवं अभिप्रेरण करना तथा उनके द्वारा किये जाने वाले कार्यों के मध्य पारस्परिक सम्बन्ध स्थापित कर उस पर सतत नियंत्रण बनाये रखना है, ताकि उद्देश्यों को यथासमय प्राप्त किया जा सके।

3. **प्रबंध एक प्रणाली है**—प्रबंध में प्रणाली की तरह ही एक उद्देश्य तथा उप-प्रणालियाँ होती हैं। प्रबंध प्रणाली की तरह अपनी उपप्रणालियों में समन्वय स्थापित करता है। प्रबंध अपनी अन्य प्रणालियों से पृथक् नहीं हो सकता है तथा प्रबंध प्रणाली में प्राप्त परिणामों की विवेचना कर सुधारात्मक कार्यवाही कर सकता है। इस प्रकार प्रबंध में प्रणाली के समस्त गुण मौजूद होते हैं अतः प्रबंध एक प्रणाली है।

8 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

प्रश्न 13. विपणन प्रबंध के तीन कार्यों को लिखिए।

उत्तर—विपणन प्रबंध के कार्य—

1. **वितरण व्यवस्था**—वस्तुओं तथा सेवाओं को उत्पादक से अन्तिम उपभोक्ताओं तक पहुँचाने के लिए वितरण व्यवस्था की योजना विपणन प्रबंध द्वारा बनाई जाती है।

2. **विज्ञापन तथा विक्रय प्रवर्तन**—विज्ञापन के उपयुक्त माध्यम का चुनाव कर संस्थान के विक्रय में वृद्धि करना विपणन प्रबंध का प्रमुख कार्य है।

3. **बाजार अनुसंधान**—नये बाजारों को खोजना, वर्तमान बाजार की स्थिति, ग्राहक की रुचि, फैशन, पसंदगी, वितरण लागत, विज्ञापन की प्रभावशीलता आदि की समीक्षा करने के लिए विपणन प्रबंध अनुसंधान करता है।

प्रश्न 14. स्वरोजगार का महत्त्व तीन बिन्दुओं में लिखिए।

उत्तर—स्वरोजगार का महत्त्व—

1. **छोटे व्यवसाय के लाभ**—छोटे व्यवसायों में बड़े व्यवसायों की अपेक्षा अधिक लाभ प्राप्त होता है। इन व्यवसायों को प्रारंभ करना सरल एवं आसान होता है तथा इनमें अधिक पूंजी निवेश की आवश्यकता नहीं होती है।

2. **व्यक्तिगत सेवाओं का प्रवर्तन**—दर्जी, कारीगरी, बढ़ई, दवा विक्रेता आदि के कार्यों को व्यक्तिगत सेवाओं में शामिल किया जाता है। ये सेवाएँ उपभोक्ता संतुष्टि में सहायक होता है।

3. **बेरोजगारी की समस्या का हल**—स्वरोजगार से बेरोजगारी की समस्या दूर होती है तथा आय में वृद्धि होती है। प्रति व्यक्ति आय में वृद्धि से राष्ट्रीय आय में भी वृद्धि होती है।

प्रश्न 15. नौकरी एवं स्वरोजगार के बीच तीन अंतर लिखिए।

उत्तर—नौकरी एवं स्वरोजगार में अंतर—

क्र. सं.	आधार	नौकरी	आधार
1.	स्थिति	व्यक्ति इसमें एक कर्मचारी होता है।	व्यक्ति इसमें स्वामी होता है।
2.	कार्य	एक व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है।	व्यक्ति इसमें स्वयं के लिए कार्य करता है।
3.	प्रतिफल	इसमें प्रतिफल स्वरूप वेतन या मजदूरी प्राप्त होती है।	इसमें प्रतिफल के रूप में लाभ या हानि होता है।
4.	आय की सीमा	इससे प्राप्त होने वाली आय निश्चित होती है।	इससे प्राप्त होने वाली आय अनिश्चित होती है।

प्रश्न 16. व्यवसाय के चार राष्ट्रीय उद्देश्य समझाइये।

उत्तर—व्यवसाय के राष्ट्रीय उद्देश्य—

1. **रोजगार में वृद्धि करना**—व्यवसाय के राष्ट्रीय उद्देश्य के अंतर्गत व्यापार का विकास एवं विस्तार कर रोजगार के अवसरों में वृद्धि करनी चाहिए।

2. **करों का भुगतान**—कर एवं अन्य बकाया राशि का ईमानदारी से एवं नियमित रूप से भुगतान करना चाहिए।

3. **सरकारी नीतियों को लागू करना**—समय-समय पर सरकार द्वारा बनाई गई आर्थिक एवं वित्तीय नीतियों को लागू करना चाहिए।

4. **औद्योगिक संबंधों में वृद्धि करना**—अच्छे औद्योगिक संबंधों को बढ़ावा देकर राज्यों को कानून व्यवस्था बनाने में मदद करना।

अथवा

प्रश्न—बैंकिंग के चार महत्व समझाइये।

उत्तर—बैंकिंग के महत्त्व—

1. **बचत को प्रोत्साहन**—बैंक में अनेक प्रकार के खाते होते हैं; जैसे—चालू खाता, बचत जमा खाता, सावधि जमा खाता आदि। इन खातों से प्राप्त होने वाले ब्याज लाभ को प्राप्त करने के लिए व्यक्ति अपने धन का निवेश करते हैं जिससे बचत को प्रोत्साहन मिलता है।

2. **पूँजी निर्माण**—बैंक स्वीकृत निक्षेपों को व्यावसायिक संगठनों एवं औद्योगिक इकाईयों को उनके व्यापार के विस्तार के लिए ऋण या अग्रिम के रूप में देते हैं। इस प्रकार बचत का निवेश करने से पूँजी निर्माण होने लगता है।

3. **ग्रामीण अर्थव्यवस्था को लाभ**—ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकों की शाखाएँ प्रारम्भ होने से गांवों में बचत को प्रोत्साहन मिलता है। ग्रामीण तथा किसानों को रियायती दरों पर ऋण प्राप्त होता है। इससे ग्रामीण अर्थव्यवस्था का विकास होता है।

4. **मुद्रा के उपयोग को कम करना**—बैंक द्वारा चेक, यात्री, चेक, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड आदि की सुविधाएँ प्रदान की जाती हैं जिससे मुद्रा का उपयोग कम होता है।

प्रश्न 17. भर्ती के चार बाह्य स्रोतों को समझाइये।

उत्तर—भर्ती के बाह्य स्रोत—

1. **विज्ञापन द्वारा**—संस्थाएँ अपने रिक्त पदों की आवश्यकतानुसार समाचार पत्रों, रेडियों, टेलीविजन, रोजगार सम्बन्धी समाचार-पत्रों आदि में विज्ञापन प्रकाशित कर कर्मचारियों की भर्ती कर सकता है।

2. **भूतपूर्व कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति**—भूतपूर्व कर्मचारियों से आशय ऐसे कर्मचारियों से है जो सेवा शर्तों के अनुसार निर्धारित समय सीमा के पश्चात् सेवा मुक्त कर दिया गया है। इन भूतपूर्व कर्मचारियों की भर्ती कर मानवश्रम प्राप्त किया जा सकता है।

3. **रोजगार कार्यालय के माध्यम से**—रोजगार प्राप्त करने के इच्छुक व्यक्ति सर्वप्रथम जिला रोजगार कार्यालय में पंजीयन कराता है। संस्थाएँ इन रोजगार कार्यालयों में सम्पर्क कर अपने रिक्त पदों की भर्ती हेतु पंजीकृत व्यक्तियों का चयन करता है। अतः रोजगार कार्यालय भी भर्ती प्रक्रिया का महत्वपूर्ण स्रोत है।

4. **कार्यरत कर्मचारियों के मित्र एवं रिश्तेदार**—बाह्य स्रोत के इस साधन में कार्यरत कर्मचारियों के मित्र एवं रिश्तेदारों को रिक्त पदों पर नियुक्त किया जाता है। कुछ संस्थाएँ ऐसी होती हैं जो अपने कार्यरत कर्मचारियों के आश्रितों को रिक्त पदों पर नियुक्त करता है।

अथवा

प्रश्न—नियुक्ति का महत्व चार बिंदुओं में लिखिए।

उत्तर—नियुक्ति का महत्त्व—

1. **संस्था की सफलता का आधार**—कर्मचारियों के द्वारा ही संस्था की समस्त क्रियाओं का संचालन किया जाता है अतः संस्था की सफलता कर्मचारियों पर ही निर्भर करती है। कर्मचारियों की प्राप्ति नियुक्ति से ही होती है।

2. **कार्य संपादन हेतु**—एक संस्था में उत्पादन, विपणन, क्रय-विक्रय, विज्ञापन, कार्यालयीन कार्य आदि होते हैं। इन कार्यों के निष्पादन हेतु पर्याप्त मात्रा में कर्मचारियों की आवश्यकता होती है अतः संस्था नियुक्ति का सहारा लेती है।

3. **रोजगार में वृद्धि**—नियुक्ति से लोगों के लिए रोजगार के अवसर खुलते हैं जिससे बेरोजगारी की समस्या के निवारण में सहायता प्राप्त होती है।

4. **श्रम-शक्ति का प्रयोग**—उत्पादन के विभिन्न साधनों में श्रम अर्थात् मानव अधिक

10 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

महत्वपूर्ण होता है। अतः नियुक्ति के माध्यम से उपलब्ध श्रम शक्ति का अधिकतम उपयोग किया जा सकता है।

प्रश्न 18. व्यवसाय में पूंजी की आवश्यकता किन कारणों से होती है ?

उत्तर—व्यवसाय में पूंजी की आवश्यकता निम्न कारणों से होती है—

1. **स्थाई सम्पत्तियों के क्रय हेतु—**व्यवसाय के लिए स्थाई सम्पत्तियों के क्रय हेतु अधिकाधिक पूंजी की आवश्यकता होती है।

2. **दैनिक व्ययों का भुगतान—**व्यवसाय में अनेक प्रकार के दैनिक व्यय होते हैं; जैसे—परिवहन, मजदूरी, ढुलाई, किराया, डाक-तार टेलीफोन आदि के लिए धन की आवश्यकता होती है।

3. **व्यवसाय का विकास—**आधुनिक समय में नई तकनीक की सामग्री अथवा उपकरण, मशीन क्रय करने हेतु धन की आवश्यकता होती है।

4. **आकस्मिक व्ययों की पूर्ति हेतु—**कुछ तत्व ऐसे होते हैं जो आकस्मिक ही आ जाते हैं। जैसे मशीन का चलते-चलते अचानक खराब हो जाना जिसके लिए विशेषज्ञ को बुलाकर ठीक कराने हेतु उन्हें मोटी फीस देनी होती है जिसके लिए धन की आवश्यकता होती है।

अथवा

प्रश्न—बैंक किस प्रकार से ऋण प्रदान करती है ?

या

बैंक साख कितने प्रकार से प्रदान की जाती है ?

उत्तर—बैंक साख के प्रकार निम्नलिखित हैं—

1. **ऋण एवं अग्रिम—**जब कोई राशि निश्चित अवधि की समाप्ति के पूर्व भुगतान करने का वचन व्यापारिक वर्ग द्वारा दिया जाता है तो बैंक ऋण कहलाता है, यह ऋण पृथक ऋण खाता खोलकर दिया जाता है।

2. **नकद साख—**जब बैंक किसी व्यापारी को उसके निर्मित माल के स्टॉक, बचत-पत्र, प्रतिभूतियों या सरकारी बाण्डों के आधार पर उधार देती है तो उसे नकद साख कहते हैं।

3. **बट्टे पर बिलों का भुगतान करना—**बैंक व्यापारियों के विनिमय विपत्रों को बट्टे पर भुनाकर उन्हें धन उपलब्ध कराता है। देय तिथि पर बिल का भुगतान बैंक द्वारा ले लिया जाता है।

4. **बैंक अधिविकर्ष—**जब बैंक व्यापारी को अपने खाते में जमा रकम से अधिक रकम निकालने की अनुमति देता है तो इस अतिरिक्त धन राशि को बैंक अधिविकर्ष कहते हैं।

प्रश्न 19. विपणन के चार कार्यो को लिखिए।

उत्तर—विपणन के कार्य—

1. **उद्देश्यों का निर्धारण—**विपणन प्रबंध सर्वप्रथम विपणन के उद्देश्यों का निर्धारण करता है। इसमें विपणन की अवधि, तरीके, साधनों आदि का निर्धारण किया जाता है।

2. **नियोजन—**इसके अंतर्गत विपणन प्रबंधन उन तरीकों एवं विधियों का निर्माण कराता है जिससे वह उत्पादन एवं सेवाओं का विपणन करेगा। विपणन हेतु व्यूह रचना एवं तौर-तरीकों का निर्धारण किया जाता है।

3. **बाजार अनुसंधान—**उपक्रम के उत्पादन के लिए नये बाजारों की खोज करना, वर्तमान बाजार का विस्तार करना, उपभोक्ताओं की रुचि एवं फैशन आदि की जानकारी प्राप्त करना विपणन प्रबंध का ही कार्य है।

4. **वितरण व्यवस्था करना—**उत्पादक से उपभोक्ताओं तक वस्तुओं एवं सेवाओं का वितरण करना भी विपणन प्रबंध का कार्य है।

अथवा

प्रश्न—विज्ञापन के चार उद्देश्यों को लिखिए।

उत्तर—विज्ञापन के उद्देश्य—

1. **वस्तुओं की जानकारी देना**—विज्ञापन का मुख्य उद्देश्य उत्पादित वस्तुओं एवं सेवाओं की जानकारी अधिक से अधिक लोगों को देना होता है। ताकि उपभोक्ता उसके बारे में जान सके।
2. **मांग उत्पन्न करना**—विज्ञापन का दूसरा महत्वपूर्ण उद्देश्य उपक्रम द्वारा उत्पादित वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रति उपभोक्ताओं को आकर्षित कर मांग उत्पन्न करना होता है।
3. **ख्याति में वृद्धि करना**—विज्ञापन के द्वारा वस्तु के साथ-साथ व्यवसाय की साख में भी वृद्धि होती है निरंतर विज्ञापन से उत्पादन करने वाली संस्था के प्रति जनता में विश्वास जागृत होता है।
4. **विक्रेता को सहायता**—विज्ञापन के कारण विक्रेताओं को वस्तुओं का विक्रय करना आसान हो जाता है क्योंकि विज्ञापन से ग्राहक स्वयं विक्रेता के पास आ जाते हैं।

प्रश्न 20. एजेंसी सेवाओं की विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर—एजेंसी सेवाओं की विशेषताएँ—

1. **पारस्परिक विश्वास**—एक अच्छी एजेंसी सेवा के लिए प्रधान एवं एजेंट के मध्य पारस्परिक विश्वास एवं सद्भावना का होना आवश्यक है। प्रधान को एजेंट पर पूरा विश्वास होना चाहिए तथा एजेंट को चाहिए कि वे विश्वासघात न करें।
2. **प्रतिफल**—एजेंसी कार्य के अंतर्गत एजेंट को किये गए कार्य के मूल्य पर निर्धारित दर से कमीशन के रूप में प्रतिफल प्राप्त होता है। एजेंसी अनुबंध में प्रतिफल का होना अनिवार्य नहीं है।
3. **उत्तरदायित्व**—एजेंट किसी भी कार्य के लिए व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी नहीं होता है। यदि कोई एजेंट सावधानी एवं ईमानदारी से कार्य करते हुए अनभिज्ञता के कारण कोई गलत निर्णय ले भी लेता है और इससे कोई क्षति होती है तो उसके लिए प्रधान ही उत्तरदायी होता है न कि एजेंट।
4. **योग्यता**—एजेंट स्वस्थ मस्तिष्क का तथा वयस्क होना चाहिए। एजेंट के लिए किसी भी प्रकार की व्यावसायिक योग्यता की आवश्यकता नहीं है।

अथवा

प्रश्न—एजेण्ट के अधिकार समझाइये।

उत्तर—एजेण्ट के अधिकार—

1. **पारिश्रमिक प्राप्त करने का अधिकार**—एजेंट को अपने द्वारा किये गए कार्यों के लिए प्रधान से पारिश्रमिक (कमीशन) प्राप्त करने का अधिकार होता है।
2. **व्यय राशि प्राप्त करने का अधिकार**—एजेंट को विक्रय राशि में से अपने द्वारा किये गए व्ययों को काटने का अधिकार होता है। वह प्रधान को व्यय राशि काटकर ही शेष राशि का भुगतान करता है।
3. **मुआवजा प्राप्ति का अधिकार**—एजेंट को प्रधान द्वारा की गई लापरवाही या उसकी अकुशलता से हुई हानि की क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है।
4. **ग्रहणाधिकार का अधिकार**—यदि प्रधान एजेंट के हिसाब का भुगतान नहीं करता है तो एजेंट को उसका हिसाब चुकता न होने तक प्रधान का माल अपने कब्जे में रखने का अधिकार होता है।
5. **रास्ते में माल रोकने का अधिकार**—दो दशाओं में एजेंट को अपने प्रधान के माल को रास्ते में रोकने का अधिकार है यदि एजेंट ने ऐसा माल अपने धन या व्यक्तिगत दायित्व पर क्रय किया है या प्रधान दिवालिया हो गया हो।

प्रश्न 21. नौकरी की चार विशेषताएँ लिखिए।

12 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

उत्तर—नौकरी का अर्थ—जब व्यक्ति अपनी रोजमर्रा की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए किसी व्यवसायिक या औद्योगिक उपक्रम या शासकीय संस्थाओं में या अन्य दूसरे व्यक्ति के लिए कार्य करता है तथा उसके प्रतिफल में वेतन या मजदूरी प्राप्त करता है तो उसे नौकरी कहते हैं।

नौकरी की विशेषताएँ—

1. **दो पक्ष—**नौकरी के लिए दो पक्षों का होना आवश्यक है। एक नियोक्ता तथा दूसरा कर्मचारी।

2. **अनुबंध—**नौकरी के लिए कर्मचारी एवं नियोक्ता के मध्य अनुबंध का होना अनिवार्य है। इस अनुबंध में कर्मचारी के कार्य की दशा, नियम, शर्तें, वेतन व कार्याविधि का उल्लेख होता है।

3. **सहमति—**नियोक्ता एवं कर्मचारी के द्वारा किये गए अनुबंध में दोनों की परस्पर सहमति का होना आवश्यक है।

4. **पारिश्रमिक—**नौकरी के अंतर्गत कार्यरत कर्मचारी को वेतन दिया जाता है। पारिश्रमिक का निर्धारण कर्मचारी एवं नियोक्ता के मध्य अनुबंध के समय निर्धारित किया जाता है।

अथवा

प्रश्न—नौकरी के प्रकार को समझाइये।

उत्तर—नौकरी के प्रकार को मुख्यतः दो भागों में विभाजित किया जाता है—

1. **तकनीकी नौकरियाँ—**नौकरियाँ जिनमें कार्य निष्पादन के लिए किसी भी प्रकार के तकनीकी योग्यता एवं कौशल की आवश्यकता होती है, उन्हें तकनीकी नौकरियाँ कहते हैं; जैसे—मोटर गैरेज में एक मैकेनिक, रेडिमेट कपड़ा बनाने वाली फर्म में टेलर्स, दवाई बनाने वाली कम्पनी में कैमिस्ट, होटल में हलवाई, कार्यालय के कार उपयोग हेतु कार ड्राइवर आदि सभी संगठनों के तकनीकी कर्मचारी कहे जाते हैं।

2. **शासकीय नौकरियाँ—**इस प्रकार की नौकरियाँ शासकीय कार्यालयों, शासकीय शिक्षण संस्थान में उपलब्ध रहती हैं। शासकीय कार्यालयों में रोकड़ियों, लेखापाल, स्टोरकीपर, निजी सहायक, विक्रयकर्ता के पद नौकरियों के लिए उपलब्ध होते हैं तथा शिक्षण संस्थानों में शिक्षक तथा शिक्षा- कर्मी के पद उपलब्ध होते हैं।

प्रश्न 22. प्रवर्तक के पांच कार्यों को समझाइये।

उत्तर—प्रवर्तन का अर्थ—कम्पनी को संचालन योग्य बनाने तथा वैधानिक अस्तित्व प्रदान करने के लिए की जाने वाली कार्यविधि को प्रवर्तन कहते हैं।

प्रवर्तक का अर्थ—वह व्यक्ति, फर्म या कम्पनी जो कंपनी की स्थापना सम्बन्धी प्रारम्भिक कार्यों का निष्पादन करता है, वह प्रवर्तक कहलाता है।

प्रवर्तक के कार्य—

1. कम्पनी निर्माण की कल्पना करना एवं योजना बनाना।
2. व्यावसायिक अवसरों को खोजकर उसकी जांच-पड़ताल करना।
3. कच्चे माल की उपलब्धता, स्थान, श्रम, बाजार, बिजली, पानी सम्बन्धी समस्याओं पर विचार करना।

4. कम्पनी हेतु वित्त व्यवस्था, पूंजी विभाजन आदि की योजना तैयार करना।
5. पार्षद सीमानियम एवं अंतर्नियम पर हस्ताक्षर करने हेतु संचालक बनाने के योग्य व्यक्तियों की खोज करना।

6. कंपनी हेतु बैंक, कानूनी सलाहकारों, अंकेक्षक, दलालों आदि की नियुक्ति करना।

अथवा

प्रश्न—साझेदारी के पाँच प्रकारों को समझाइये।

उत्तर—साझेदारी के प्रकार

1. **ऐच्छिक साझेदारी**—यदि साझेदारी अनुबंध में साझेदारी के लिए कोई निश्चित समय नहीं दिया गया है तो उसे ऐच्छिक साझेदारी कहते हैं। साझेदार जब चाहे इस साझेदारी को समाप्त कर सकते हैं।

2. **विशेष साझेदारी**—जब साझेदारी किसी विशेष उद्देश्य की पूर्ति के लिए बनाई जाती है तो उसे विशेष साझेदारी कहते हैं। विशेष उद्देश्य के पूरा होने पर यह साझेदारी स्वतः समाप्त हो जाती है।

3. **सामान्य साझेदारी**—भारतीय साझेदारी अधिनियम 1932 के द्वारा नियमित एवं नियंत्रित होने वाली समस्त साझेदारियाँ सामान्य साझेदारी कहलाती है। इसमें साझेदारों का दायित्व असीमित होता है।

4. **सीमित साझेदारी**—वह साझेदारी जिसमें संस्था के कुछ साझेदारों का दायित्व उनके द्वारा व्यवसाय में लगाई गई पूंजी तक सीमित होता है, उसे सीमित साझेदारी कहते हैं।

5. **सावधिक साझेदारी**—जब एक साझेदारी का निर्माण किसी निश्चित अवधि के लिए किया जाता है तो उसे सावधिक साझेदारी कहते हैं। ऐसी साझेदारी समय पूर्ण होने पर स्वतः समाप्त हो जाती है।

प्रश्न 23. निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में पाँच अंतर लिखिए।

उत्तर— निजी एवं सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों में अंतर

क्र. सं.	आधार	निजी कंपनी	सार्वजनिक कम्पनी
1.	व्यवसाय का प्रारम्भ	निजी कम्पनी समामेलन के तुरंत बाद अपना व्यवसाय प्रारम्भ कर सकती है।	व्यवसाय प्रारम्भ करने का प्रमाण-पत्र प्राप्त होने के बाद व्यवसाय को प्रारम्भ किया जाता है।
2.	सदस्य संख्या	इसमें कम से कम 2 तथा अधिक से अधिक 50 सदस्य हो सकते हैं।	इसमें कम से कम 7 तथा अधिकतम सदस्यों की संख्या उनके द्वारा निर्गमित अंशों तक सीमित होती है।
3.	अंश हस्तांतरण	इसके अंशधारी अपने अंशों का हस्तांतरण नहीं कर सकता है।	इसके अंशधारी अपने अंशों का हस्तांतरण स्वतंत्रतापूर्वक कर सकते हैं।
4.	अंशों का आबंटन	निजी कंपनी समामेलन के तुरंत बाद अपने अंशों का आबंटन कर सकती है।	यह न्यूनतम आवेदन राशि की प्राप्ति के बाद ही अंशों का आबंटन कर सकती है।
5.	लिमिटेड शब्द	इसे अपने नाम के आगे प्राइवेट लिमिटेड शब्द लिखना अनिवार्य है।	इसे अपने नाम के आगे केवल 'लिमिटेड' शब्द लिखना अनिवार्य है।
6.	प्रविवरण या निर्गमन	यह प्रविवरण या स्थानापन्न प्रविवरण जारी नहीं कर सकता है।	सार्वजनिक कम्पनी को प्रविवरण या स्थानापन्न प्रविवरण जारी करना अनिवार्य है।

अथवा

14 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सरकारी कम्पनी की पांच सीमाएँ लिखिए—

उत्तर—सरकारी कम्पनी की सीमाएँ या दोष—

1. **निर्णय में विलंब**—सरकारी कम्पनियों के प्रबंधन को हमेशा जनता के प्रति जवाबदेही का डर बना रहता है। अतः वे सही समय पर सही निर्णय नहीं ले पाते हैं।

2. **व्यावसायिक अनुभव की कमी**—व्यवहार में सामान्यतः इन कम्पनियों का प्रबंध प्रशासनिक सेवा अधिकारियों के द्वारा किया जाता है जिन्हें व्यावसायिक क्षेत्र का अनुभव नहीं होता है।

3. **राजनैतिक हस्तक्षेप**—सरकारी कम्पनियों में अधिकतर राजनैतिक हस्तक्षेप होता है जिसके कारण इनका पर्याप्त विकास एवं विस्तार नहीं हो पाता है।

4. **नीतियों और प्रबंधन में परिवर्तन**—इन कम्पनियों की नीतियाँ और प्रबंधन सामान्यतः सरकार बदलने के साथ-साथ परिवर्तित होती रहती है। नियमों, नीतियों और प्रक्रिया में अचानक परिवर्तन के कारण व्यावसायिक उद्यमों में विकृत स्थिति बन जाती है।

5. **भ्रष्टाचार एवं लाल फीताशाही**—सरकारी उद्यमों में दिन-प्रतिदिन भ्रष्टाचार एवं लाल फीताशाही बढ़ती जा रही है।

प्रश्न 24. प्रबंध के पांच प्रमुख कार्यों को समझाइये।

उत्तर—प्रबंध के कार्य—

1. **नियोजन**—यह प्रबंध का सबसे प्रारंभिक एवं अनिवार्य कार्य है। इसके अंतर्गत लक्ष्यों, नीतियों, नियमों एवं कार्यक्रमों का निर्धारण किया जाता है।

2. **संगठन**—यह प्रबंध का दूसरा अनिवार्य एवं महत्वपूर्ण कार्य है। संगठन के अंतर्गत नियोजन में निर्धारित लक्ष्यों या उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए अनेक व्यक्तियों को एकत्रकर उन्हें कार्य एवं उत्तरदायित्व सौंपा जाता है।

3. **स्टॉफिंग**—कर्मचारियों की नियुक्ति करना, उन्हें प्रशिक्षण देना, पदोन्नत करना, स्थानांतरण करना, सेवामुक्त करना आदि प्रबंध का तीसरा महत्वपूर्ण कार्य है।

4. **निर्देशन**—निर्देशन या संचालन को भी प्रबंध के प्रमुख कार्यों में शामिल किया जाता है। चूँकि प्रबंध अन्य लोगों से कार्य लेने की कला है, अतः संचालक द्वारा अधीनस्थ कर्मचारियों को आदेश देना, निर्देश एवं परामर्श देना ही निर्देशन कहलाता है, जिससे निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके।

5. **समन्वय**—साधारण शब्दों में समन्वय से आशय आपसी ताल-मेल से है, अर्थात् संस्था में कार्यरत सभी व्यक्तियों के बीच सहयोग एवं सामंजस्य, सौहार्दपूर्ण वातावरण एवं सहयोग भावना बनाये रखना है ताकि वांछित उद्देश्यों को समय पर पूरा किया जा सके।

अथवा

प्रश्न—एफ.डब्ल्यू. टेलर (F.W. TELOR) के प्रबंध सिद्धांतों को समझाइये। (कोई पाँच)

उत्तर—टेलर द्वारा प्रतिपादित सिद्धांत निम्नलिखित हैं—

1. **नियोजन का सिद्धांत**—टेलर के मतानुसार कार्य को योजनाबद्ध तरीके से किया जाना चाहिए। इसके लिए प्रत्येक उपक्रम में एक योजना विभाग का होना आवश्यक है। यह विभाग योजना बनाकर उसे कर्मचारियों को सौंप देना चाहिए, जिसके परिणामस्वरूप कर्मचारी को कार्य स्थिति की जानकारी मिलती रहती है।

2. **कार्यानुमान का सिद्धान्त**—किसी कार्य को आरम्भ करने से पूर्व उस कार्य की परिस्थितियों एवं दशाओं आदि का पूर्वानुमान लगाया जाना चाहिए। जैसे एक कार्य को करने में लगने वाला समय, उस

पर होने वाले समस्त व्यय, कार्य संचालन के दौरान आने वाली समस्याएँ एवं उनके समाधान आदि।

3. प्रेरणात्मक मजदूरी का सिद्धान्त—टेलर के अनुसार, निर्धारित समय में कार्य को पूर्ण करने वाले श्रमिकों को अधिक मजदूरी दी जानी चाहिए तथा कम काम करने वाले श्रमिक को कम मजदूरी दी जानी चाहिए। इस सिद्धान्त के पालन से कुशल एवं अकुशल कर्मचारियों में अंतर स्पष्ट हो जाता है।

4. अपवाद का सिद्धान्त—टेलर के मतानुसार सभी सामान्य कार्यों का संचालन संस्था के अधीनस्थ कर्मचारियों के द्वारा ही किया जाना चाहिए तथा केवल अपवाद या आवश्यक दशा में ही प्रबंधकों को दैनिक कार्य में हस्तक्षेप करना चाहिए।

5. प्रयोग का सिद्धान्त—टेलर ने समय, गति तथा थकान अध्ययन जैसे वैज्ञानिक प्रयोग बताए हैं, जिसमें समय के आधार पर कार्य को पूरा करना, गति के आधार पर शारीरिक हलचल की मात्रा, थकान के आधार पर थकान की मात्रा आदि के अनुसार मजदूरी का निर्धारण करना तथा उत्पादन लक्ष्यों को प्राप्त करना बताया है।

प्रश्न 25. नियंत्रण की पाँच विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर—नियंत्रण की विशेषताएँ—

1. सतत् प्रक्रिया—नियंत्रण कभी समाप्त नहीं होने वाली प्रकृति का होता है। अतः एक संस्था में नियंत्रण कार्य निरंतर चलते रहता है।

2. व्यापकता—नियंत्रण का क्षेत्र व्यापक होता है, क्योंकि प्रबंध के समस्त विभागों में नियंत्रण एवं निरीक्षण कार्य किया जाता है।

3. एक प्रणाली—नियंत्रण की एक निश्चित विधि होती है। जिसका पालन करने से ही संस्था में नियंत्रण रखना संभव हो पाता है। अतः नियंत्रण एक प्रणाली भी है।

4. मुख्य प्रबंधकीय कार्य—नियंत्रण, प्रबंध का सबसे महत्वपूर्ण कार्य है क्योंकि उत्पादन के समस्त कार्य एवं योजनाएँ प्रभावशाली निरीक्षण के माध्यम से ही नियंत्रित किया जा सकता है अन्यथा नहीं।

5. समस्त स्तरों पर लागू होना—नियंत्रण प्रबंध के समस्त स्तर अर्थात् प्रत्येक स्तर पर लागू होता है। यह उच्च स्तर पर महाप्रबंधकों एवं निम्न स्तर पर छोटे-छोटे अधिकारियों के द्वारा किया जाता है। इससे उपक्रम की समस्त योजनाएँ सभी स्तर पर सुचारु रूप से चलता रहता है।

अथवा

प्रश्न—अभिप्रेरण का महत्व पाँच बिंदुओं में लिखिए।

उत्तर—अभिप्रेरण का महत्व—

1. उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु—अभिप्रेरण के माध्यम से कर्मचारियों में कार्य के प्रति उत्सुकता जागृत की जाती है, जिससे कि वे श्रेष्ठतम तथा अधिकतम कार्य कर सकें तथा संस्था के लक्ष्यों को यथासमय प्राप्त किया जा सके।

2. कार्य के प्रति इच्छा जागृत करना—अभिप्रेरण का एक महत्व यह भी है कि इससे कर्मचारियों में कार्य करने की इच्छा जागृत की जाती है। बिना इच्छा के कर्मचारियों की कार्यक्षमता का कोई अर्थ नहीं होता है। अतः अभिप्रेरण वह मनोवैज्ञानिक दवाई है जो कर्मचारी में कार्य के प्रति इच्छा को बढ़ाती है।

3. मानवीय सम्बन्धों का विकास—अभिप्रेरण की धनात्मक विधि से नियोक्ता एवं कर्मचारियों के मध्य मधुर सम्बन्धों का विकास होता है जिसके परिणामस्वरूप हड़ताल, तालाबंदी जैसी समस्याएँ उत्पन्न नहीं होती हैं।

4. मनोबल में वृद्धि—संस्था के पर्याप्त विकास हेतु उसके कर्मचारियों का मनोबल ऊँचा होना आवश्यक है। अभिप्रेरण के माध्यम से कर्मचारियों का मनोबल ऊँचा किया जा सकता है।

5. स्थायित्व को प्रोत्साहन—अभिप्रेरण से मौद्रिक लाभ, सम्मान, पुरस्कार, पदोन्नति प्राप्त

16 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

होती है जिसकी आशा में कर्मचारी संस्था में ही लगन से कार्य करते हैं। अतः वह कार्य छोड़कर अन्य संस्था में नहीं जाना चाहते हैं जिससे स्थायित्व को प्रोत्साहन मिलता है।

प्रश्न 26. समता एवं पूर्वाधिकार अंशों में अंतर लिखिए।

उत्तर— समता एवं पूर्वाधिकार अंशों में अंतर

क्र. सं.	आधार	समता अंश	पूर्वाधिकार अंश
1.	अनिवार्यता	इनका निर्गमन अनिवार्य है।	इनका निर्गमन अनिवार्य नहीं है।
2.	मताधिकार	समता अंशधारियों को मताधिकार होता है।	इन अंशधारियों को मताधिकार नहीं होता है।
3.	भुगतान प्राथमिता	इन अंशों पर लाभांश का भुगतान पूर्वाधिकार अंशों के बाद किया जाता है।	इन अंशों पर लाभांश का भुगतान समता अंशों के पूर्व किया जाता है।
4.	लाभांश संचय	इन अंशों का लाभांश संचित नहीं किया जाता है अतः इसे आगे नहीं ले जाया जा सकता है।	अदत्त लाभांश का संचय होता है एवं संचयी पूर्वाधिकार अंशों की दशा में यह अगले वर्षों में ले जाया जाता है।
5.	पूंजी वापसी	कम्पनी समापन दशा में इन अंशों पर पूंजी की वापसी पूर्वाधिकार अंशों के पश्चात् की जाती है।	कम्पनी समापन दशा में इन अंशों पर पूंजी की वापसी समता अंशों के पूर्व की जाती है।

प्रश्न—अंश एवं ऋण-पत्र में अन्तर लिखिए।

उत्तर— अंश एवं ऋण-पत्र में अन्तर

क्र. सं.	आधार	अंश पत्र	ऋण पत्र
1.	स्थिति	अंशधारी कम्पनी के स्वामी होते हैं।	ऋण पत्र धारी कम्पनी के ऋणदाता होते हैं।
2.	आय की प्रकृति	इसमें लाभांश दिया जाता है। लाभांश की राशि अनिश्चित होती है।	इसमें निश्चित दर से ब्याज का भुगतान किया जाता है।
3.	प्रबंध अधिकार	अंशधारियों को कम्पनी के प्रबंध एवं संचालन में भाग लेने का अधिकार होता है।	इन्हें कम्पनी के प्रबंध एवं संचालन में भाग लेने का अधिकार नहीं होता है।
4.	मताधिकार	समता अंशधारियों को कम्पनी के किसी भी मामले में मताधिकार होता है।	ऋण पत्रधारी को मताधिकार नहीं होता है।
5.	जोखिम	आय में अनिश्चितता के कारण जोखिम अधिक होता है।	आय की निश्चितता के कारण इसमें जोखिम कम होता है।
6.	जमानत	अंशों को निर्गमित करने के लिए जमानत की आवश्यकता नहीं होती है।	सामान्यतया ऋणपत्र सुरक्षित होते हैं इसलिए जब भी ऋणपत्र निर्गमित किये जाने होते हैं तब पर्याप्त स्थाई सम्पत्ति का होना अनिवार्य है।

प्रश्न 27. विपणन मिश्रण के तत्वों को समझाइये।

उत्तर—

विपणन मिश्रण के तत्व

- 1. वस्तु नियोजन एवं विकास**—विपणन-मिश्रण के तत्वों में वस्तु-नियोजन एवं विकास बहुत ही महत्वपूर्ण तत्व है। एक अच्छी संस्था वस्तु-नियोजन की व्यवस्था करती है। इसमें वस्तु की डिजाइन, वस्तु का नाम, वस्तु का रंग, वस्तु का ब्राण्ड, पैकिंग, लेबिल, वस्तु का प्रयोग, वस्तु की गारण्टी व सेवा आदि का ध्यान रखा जाता है यह सभी विपणन मिश्रण के तत्व हैं।
- 2. मूल्य निर्धारण**—विपणन-मिश्रण का दूसरा तत्व मूल्य निर्धारण है। मूल्य का निर्धारण इस प्रकार किया जाना चाहिए कि मूल्य उपभोक्ता को अधिक प्रतीत न हो, संस्था प्रतियोगिता में टिककर उचित लाभ प्राप्त कर सके तथा सरकारी नियंत्रणों से भी अपने आपको बचा सके।
- 3. वितरण-मार्ग**—उचित वितरण व्यवस्था के अभाव में विक्रय संभव नहीं होता है। यह वितरण सीधा या मध्यस्थों के माध्यम से हो सकता है।
- 4. विक्रय शक्ति**—विक्रयकर्ताओं को विभिन्न प्रकार के विक्रेताओं से सम्पर्क स्थापित कर वस्तुओं का विक्रय करना पड़ता है। विपणन मिश्रण का यह भी एक तत्व है।
- 5. सामान्य नियोजन**—आज के युग में विज्ञान एवं विक्रय संवर्द्धन का बहुत अधिक महत्व है। एक अच्छा विपणनकर्ता अपना विज्ञापन कार्यक्रम बनाता है और प्रदर्शन के महत्व को अपने विक्रेताओं को बताता है।
- 6. सामान्य नियोजन**—संस्था का सामान्य नियोजन भी विपणन मिश्रण के तत्वों में से एक है। इसमें प्रबंध, वित्त उद्देश्य आदि आते हैं।

अथवा

प्रश्न—विज्ञापन के लाभ बताइये।

उत्तर—विज्ञापन के लाभ—

- 1. विक्रय में वृद्धि**—विज्ञापन के कारण लोगों को उत्पाद की पूर्ण जानकारी हो जाती है अतः वह उत्पाद की अधिक मांग करने लगते हैं। फलतः विक्रय में वृद्धि होने लगती है।
- 2. रोजगार में वृद्धि**—विज्ञापन रोजगार की दृष्टि से अत्यन्त महत्वपूर्ण है। विज्ञापन के क्षेत्र में आज अनेक लोग कार्य कर रहे हैं जिससे उन्हें आजीविका की प्राप्ति होती है।
- 3. लागत व्यय में कमी**—विज्ञापन के कारण मांग में वृद्धि हो जाती है जिस कारण अधिक मात्रा में उत्पादन किया जाता है जिससे उत्पाद की उत्पादन लागत कम हो जाती तथा उपभोक्ताओं को सस्ते दाम पर अच्छी किस्म की वस्तुएँ उपलब्ध होने लगती हैं।
- 4. विक्रेताओं को प्रोत्साहन**—प्रभावी विज्ञापन उपभोक्ताओं को आकर्षित करता है तथा उपभोक्ता वस्तुओं को क्रय करने हेतु विक्रेताओं पास स्वतः पहुँच जाते हैं। विज्ञापन में उत्पाद संबंधी समस्त बातों की जानकारी दिये जाने के कारण विक्रेता को अपेक्षाकृत कम मेहनत करनी पड़ती है।
- 5. मध्यस्थों की संख्या में कमी**—विज्ञापन के माध्यम से उत्पादकों का उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष सम्पर्क होने लगता है जिससे मध्यस्था में कमी आने लगती है फलतः वस्तु का मूल्य कम होने लगता है।
- 6. नवीन वस्तुओं की मांग में वृद्धि**—विज्ञापन के द्वारा जनता को नवनिर्मित वस्तुओं का ज्ञान करवाया जाता है। विज्ञापन के माध्यम से जनता को वस्तुओं के गुणों के बारे में इस प्रकार बताया जाता है कि ग्राहक तुलनात्मक अध्ययन कर यह सुनिश्चित कर सके कि जो वस्तु चलन में आई है, वह गुणों में अन्य वस्तुओं की अपेक्षा अच्छी है।

छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सॉल्व्ड पेपर—मई-जून-2012

कक्षा-12वीं

विषय- व्यवसाय अध्ययन

सेट-2

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- निर्देश— (i) प्रश्न-पत्र को चार खण्डों, अ, ब, स एवं द में विभाजित किया गया है।
(ii) खण्ड-अ हल करना अनिवार्य है। जिसमें प्रत्येक में 1 अंक है।
(iii) खण्ड-ब में अतिलघु उत्तरीय प्रश्न हैं, जिसमें 2 अंक पर 30 शब्द व 3 अंक पर 50 शब्दों में उत्तर लिखना है तथा इसे हल करना अनिवार्य है।
(iv) खण्ड-स लघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 4 अंक पर 75 शब्द तथा 5 अंक पर 150 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(v) खण्ड-द दीर्घ-उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक हैं तथा 250 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(vi) लघु उत्तरीय तथा दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों में विकल्प दिये गये हैं। इन प्रश्नों में से किसी एक प्रश्न को हल करना है।

खण्ड-अ

निम्न प्रश्नों के सामने उत्तर के रूप में विकल्प दिये गये हैं। इनमें से सही विकल्प का चुनाव कर अपनी उत्तर पुस्तिका में लिखिए—

प्रत्येक पर 1 अंक

1×10=10

1. अग्नि बीमा सामान्यतः कराया जाता है—

- (a) 1 वर्ष (b) 2 वर्ष
(c) 5 वर्ष (d) 10 वर्ष।

उत्तर—(a) 1 वर्ष।

2. आई. सी. टी. का पूरा नाम है—

- (a) सूचना एवं संदेश वाहन तकनीक (b) सूचना एवं संदेश विभाग
(c) इन्कम टैक्स विभाग (d) इसमें से कोई नहीं।

उत्तर—(a) सूचना एवं संदेश वाहन तकनीक।

3. विज्ञापन की प्रकृति है—

- (a) अव्यक्तिगत (b) व्यक्तिगत
(c) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं।

उत्तर—(a) अव्यक्तिगत।

4. स्वरोजगार में आय होती है—

- (a) निश्चित (b) अनिश्चित
(c) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं।

उत्तर—(b) अनिश्चित।

5. वर्तमान में रोजगार कार्यालयों की भूमिका है—

- (a) अतिमहत्वपूर्ण (b) सामान्य
(c) दोनों (d) इनमें से कोई नहीं।

उत्तर—(b) सामान्य।

6. व्यवसाय का मुख्य उद्देश्यकमाना है।

उत्तर—लाभ।

7. एक मशीन जिसका उपयोग कर ग्राहक अपने जमा खाते में से अपनी सुविधानुसार पैसा निकाल सकते हैं, है।

उत्तर—ATM.

8. एक साझेदारी में कम-से-कम सदस्य होते हैं।

उत्तर—दो।

9. प्रबंध के स्तरों पर नियंत्रण रखा जाता है।

उत्तर—सभी।

10. फुटकर विक्रेता का से प्रत्यक्ष संबंध होता है।

उत्तर—उपभोक्ताओं।

प्रश्न 11. सहकारी बैंक से क्या आशय है ?

उत्तर—सहकारी बैंक से आशय—जब किसी सहकारी समिति द्वारा बैंकिंग व्यवसाय किया जाता है, तो उसे सहकारी बैंक कहते हैं। इन बैंकों का नियमन, नियंत्रण एवं निरीक्षण भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किया जाता है। यह बैंक कम ब्याज दर पर ऋण प्रदान करता है।

प्रश्न 12. वैश्वीकरण से क्या आशय है ?

उत्तर—वैश्वीकरण से आशय—किसी भी राष्ट्र के व्यवसाय के स्तर से ही विश्व स्तर पर उसकी प्रतिष्ठा आंकी जाती है। व्यवसाय के वैश्विक उद्देश्यों में वैश्विक प्रतियोगी वस्तुओं एवं सेवाओं के उत्पादन, व्यावसायिक क्रियाओं का विस्तार कर धनी एवं गरीब राष्ट्रों के बीच की असमानताओं को कम करना शामिल है।

प्रश्न 13. साझेदारी का अर्थ बताइये।

उत्तर—साझेदारी से आशय उस व्यापार से है जिसमें दो या दो से अधिक व्यक्ति किसी वैध व्यापार को चलाने तथा उससे होने वाले लाभ को स्वच्छ से आपस में बाँटने का समझौता करते हैं।

20 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

प्रश्न 14. पार्षद अंतर्नियमों के प्रभाव का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—पार्षद अंतर्नियम के प्रभाव—पार्षद अंतर्नियम कम्पनी को सदस्यों के प्रति व सदस्यों को कम्पनी के प्रति तथा सदस्यों को एक-दूसरे के प्रति प्रतिबद्ध करते हैं। यह एक प्रकार का करार होता है जो कम्पनी को सदस्यों से व सदस्यों को कम्पनी से बाँध देता है।

प्रश्न 15. उद्यमिता का क्या आशय है ?

उत्तर—उद्यमिता का अभिप्राय उद्यमी द्वारा किये गए कार्यों से हैं। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक व्यक्ति किसी नये व्यवसाय की स्थापना में निहित विभिन्न कार्यों को करता है, वास्तव में जो कुछ उद्यमी करता है, वही उद्यमिता है।

प्रश्न 16. पेशा से क्या आशय है ?

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्रश्न क्रमांक-2 देखें।

प्रश्न 17. एजेंट की नियुक्ति कौन कर सकता है ?

उत्तर—प्रधान, के द्वारा एजेंट की नियुक्ति की जाती है।

प्रश्न 18. लिफाफा बंद करने की मशीन से क्या आशय है।

उत्तर—इस मशीन की सहायता से लिफाफे के किनारों को गीला करके स्वचालित ढंग से बंद किया जा सकता है। यह मशीन उस कार्यालयों में अधिक उपयोगी है, जहाँ प्रतिदिन अधिक संख्या में लिफाफे बंद करने होते हैं। कुछ मशीनें मोम द्वारा लिफाफे बंद करती हैं। अन्य प्रकार की मशीन भी उपलब्ध है जिसके द्वारा लिफाफे के किनारे पर एक पतली पट्टी चिपका दी जाती है।

प्रश्न 19. प्राकृतिक पर्यावरण को संक्षेप में बताइये।

उत्तर—व्यवसाय के संचालन को प्रभावित करने वाले भौगोलिक एवं पारिस्थितिक विज्ञान के तत्वों का अध्ययन प्राकृति का पर्यावरण के अन्तर्गत किया जाता है। इन तत्वों में प्राकृतिक संसाधनों की उपलब्धता, मौसम एवं जलवायु की स्थिति, स्थानीय तत्व आदि सम्मिलित हैं। व्यवसाय प्राकृतिक वातावरण से अधिक प्रभावित होता है। उदाहरणार्थ—चीनी मिलें वहीं स्थापित किया जाती हैं। जहाँ गन्ना उगाया जाता है।

प्रश्न 20. उद्यमियों के प्रमुख प्रकारों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—उद्यमियों के प्रकार—

1. **व्यवसाय के अनुसार—**व्यापारी उद्यमी, औद्योगिक उद्यमी, कृषि उद्यमी एवं सेवा उद्यमी इसके अन्तर्गत आते हैं।

2. **तकनीकी उपयोग के अनुसार—**तकनीकी उद्यमी, गैर-तकनीकी उद्यमी।

3. **क्षेत्रानुसार—**शहरी उद्यमी, ग्रामीण उद्यमी।

4. **लिंगानुसार—**पुरुष उद्यमी, महिला उद्यमी।

प्रश्न 21. अनुशासन के सिद्धान्त को बताइये।

उत्तर—प्रबंध के अनुशासन का सिद्धान्त—उपक्रम में अनुशासन की विद्यमानता अत्यंत आवश्यक है। अनुशासित प्रबंधन एवं कर्मचारी ही श्रेष्ठ कार्यों के द्वारा परिणाम को प्राप्त कर सकता है। अनुशासन के अभाव में नियमों एवं नीतियों की अनदेखी की जा सकती है जिससे लक्ष्यों को प्राप्त करने में कठिनाई हो सकती है।

प्रश्न 22. बीजक बनाने के चार उद्देश्य लिखिए।

उत्तर—बीजक बनाने के उद्देश्य—(1) ग्राहक के द्वारा चुकाई जाने योग्य राशि की जानकारी देने के लिए, (2) भुगतान किये गए व्यापारिक व्ययों की जानकारी देने हेतु, (3) ग्राहक को प्राप्त वस्तु का मिलान करने के लिए (4) चुंगीकर, सीमा कर आदि के भुगतान में सहायता देने हेतु।

प्रश्न 23. स्वरोजगार के महत्व को लिखिए।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्रश्न क्रमांक-14 देखें।

प्रश्न 24. फाइलिंग के चार उद्देश्य बतलाइये।

उत्तर—फाइलिंग के उद्देश्य—

1. अभिलेखों को समुचित ढंग से वर्गीकृत तथा व्यवस्थित करना।
2. संभावित क्षति या भुगतान से दस्तावेजों को बचाना।
3. बिना समय गवाएँ सूचना प्राप्त करने की एक विधि प्रदान करना।
4. व्यापारिक नीतियों एवं भावी योजनाओं के निर्माण के लिए प्रबंध को पुराने अभिलेखों को आसानी से उपलब्ध कराने में समर्थ करना।

प्रश्न 25. आर्थिक एवं अनार्थिक क्रियाओं में अन्तर बताइये। (कोई-4)

उत्तर—आर्थिक एवं नार्थिक क्रियाओं में अन्तर—

आर्थिक क्रियाएँ	अनार्थिक क्रियाएँ
1. धन प्राप्ति के उद्देश्य से किया गया कार्य आर्थिक क्रिया कहलाती है।	जिन क्रियाओं से धन प्राप्त नहीं होता है उसे अनार्थिक क्रियाएँ कहते हैं।
2. इससे धन प्राप्त होता है।	इससे धन प्राप्त नहीं होता है।
3. यह समाज सेवा से संबंधित नहीं होता है।	यह समाज सेवा से संबंधित हो सकता है।
4. शिक्षक द्वारा स्कूल में अध्यापन कार्य आर्थिक क्रिया है।	अध्यापक द्वारा अपने पुत्र को घर में पढ़ाना अनार्थिक कार्य है।

अथवा

प्रश्न—व्यवसाय, पेशा एवं रोजगार में अन्तर स्पष्ट की कीजिए।

उत्तर—व्यवसाय, पेशा एवं रोजगार में अन्तर—

आधार	व्यवसाय	पेशा	रोजगार
1. उद्देश्य	इसका उद्देश्य लाभ कमाना होता है।	विशिष्ट ज्ञान के आधार पर सेवा कर फीस कमाना होता है।	इसका उद्देश्य जीविको-पार्जन करना होता है।
2. जोखिम	इसमें जोखिम अधिक होता है।	इसमें कम जोखिम होता है।	इसमें जोखिम नहीं होता है।
3. पूँजी	व्यवसाय हेतु बहुत अधिक पूँजी की आवश्यकता होती है।	इसमें अपेक्षाकृत कम पूँजी की आवश्यकता होती है।	इसमें पूँजी की आवश्यकता नहीं होती है।
4. कार्य की प्रकृति	इसमें वस्तुओं एवं सेवाओं का उत्पादन, विपणन एवं क्रय-विक्रय किया जाता है।	विशेषज्ञ इसमें अपनी सेवाएँ	नियोक्ता द्वारा सौंपे गए

प्रश्न 26. अभिप्रेरणा का महत्व बताइये।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्रश्न क्रमांक-25 का अथवा देखें।

अथवा

22 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

प्रश्न—स्टाफिंग का महत्व स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—स्टाफिंग या नियुक्ति का महत्व—

1. **संस्था की सफलता का आधार**—कर्मचारियों के द्वारा ही संस्था की समस्त क्रियाओं का संचालन किया जाता है। अतः संस्था की सफलता कर्मचारियों पर ही निर्भर करती है।

2. **कार्य संपादन हेतु**—एक संस्था में उत्पादन, विपणन, क्रय-विक्रय विज्ञापन, कार्यालयीन कार्य आदि होते हैं। इन कार्यों के निष्पादन हेतु पर्याप्त मात्रा में कर्मचारियों की आवश्यकता होती है। अतः संस्था नियुक्तिकरण का सहारा लेती है।

3. **रोजगार में वृद्धि**—नियुक्तिकरण से लोगों के लिए रोजगार के अवसर खुलते हैं जिसमें बेरोजगारी की समस्या के निवारण में सहायता प्राप्त होती है।

4. **श्रम शक्ति का प्रयोग**—उत्पादन के विभिन्न साधनों में श्रम अर्थात् मानव अधिक महत्वपूर्ण होता है। अतः नियुक्ति के माध्यम से उपलब्ध श्रमशक्ति का अधिकतम उपयोग किया जा सकता है।

प्रश्न 27. ऋण-पत्रों के गुण (लाभ) बताइये।

उत्तर—ऋण-पत्रों के गुण या लाभ—

1. **दीर्घकालीन स्रोत**—ऋण-पत्र दीर्घकालीन पूँजी प्राप्ति का मुख्य स्रोत है। व्यवसाय की बड़ी से बड़ी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु कम्पनियाँ ऋण-पत्रों का निर्गमन करती हैं जिससे उन्हें पर्याप्त मात्रा में पूँजी में बचत होती है।

2. **आयकर में छूट**—चूँकि ब्याज लाभ पर प्रभार होता है अतः ऋण-पत्र के निर्गमन के परिणामस्वरूप प्राप्त होने वाली राशि से कम्पनी की आयकर में बचत होती है।

3. **लोचपूर्ण**—जब-जब कम्पनी को पूँजी की आवश्यकता होती है तब-तब वह ऋण-पत्र जारी कर पूँजी प्राप्त कर सकता है। जब आवश्यकता न हो तो पूँजी की मात्रा को कम करने के लिए इसका आसानी से शोधन भी किया जा सकता है।

4. **मंदी में उपयुक्त**—सामान्यतः मंदीकाल में पूँजी प्राप्ति कठिन कार्य होता है, ऐसी दशा में ऋण-पत्रों के माध्यम से आवश्यक पूँजी एकत्रित की जा सकती है।

अथवा

प्रश्न—वित्तीय नियोजन के आवश्यक तत्वों की विवेचना कीजिए।

उत्तर—एक आदर्श वित्तीय नियोजन के आवश्यक तत्व—

1. **योजना सरल हो**—वित्तीय योजना सरल होनी चाहिए। आजकल बाजार में अनेक प्रकार की बहुत-सी प्रतिभूतियाँ हैं, जिनके निर्गमन द्वारा पूँजी प्राप्त की जा सकती है। पूँजी की प्राप्ति के लिए मुख्य रूप से समता अंश और साधारण स्थाई ब्याज ऋण-पत्र ही श्रेयस्कर हैं।

2. **योजना लचीली हो**—वित्त की योजना में लचीलापन का विद्यमान होना आवश्यक है ताकि उपक्रम की आवश्यकतानुसार भविष्य में उसमें परिवर्तन किया जा सके।

3. **अनुकूलतम प्रयोग**—योजना ऐसी होनी चाहिए कि वित्तीय कोषों को संतुलित मात्रा में एकत्र किया जा सके। उपक्रम में कोष की मात्रा आवश्यकतानुसार होनी चाहिए। कोष के एक-एक रुपये का प्रयोग प्रभावी ढंग से किया जाना चाहिए।

4. **वित्त प्राप्ति की लागत न्यूनतम हो**—वित्त को प्राप्त करने की लागत न्यूनतम या सामान्य होनी चाहिए। योजना द्वारा ऋण एवं समता के ऐसे वित्तीय मिश्रण की व्यवस्था होनी चाहिए जो पूँजी की लागत के दृष्टिकोण से अधिक मितव्ययी हो, अन्यथा अंशधारियों के कोष की आय पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।

प्रश्न 28. विज्ञापन के चार माध्यमों के नाम लिखकर, समझाइये।

उत्तर—विज्ञापन के माध्यम—1. प्रेस विज्ञापन—प्रेस विज्ञापन को समाचार पत्रीय विज्ञापन भी कहा जाता है। विज्ञापन का यह माध्यम आज भी आधुनिक युग में सर्वाधिक लोकप्रिय है। समाचार पत्र दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक हो सकते हैं। विभिन्न प्रकार की पत्रिकाएँ भी प्रेस विज्ञापन का साधन हैं। ये पत्रिकाएँ साप्ताहिक, पाक्षिक, मासिक, द्विमासिक, त्रैमासिक, अर्द्धवार्षिक या वार्षिक हो सकती हैं। उत्पादन इन सब में अपनी वस्तु या सेवा का विज्ञापन छपवाकर उनका प्रचार-प्रचार कर सकते हैं।

2. बाह्य विज्ञापन—बाह्य विज्ञापन से आशय वह है जिसमें उत्पादक अपनी वस्तुओं या सेवाओं का प्रचार-प्रचार करने के लिए पोस्टर, बैनर, स्टीकर बोर्ड, गुब्बारों, बाल पेंटिंग का उपयोग करता है। बाह्य विज्ञापन के साधनों को दीवारों, चौक-चौराहों, भवनों, वाहनों आदि स्थान पर प्रयोग में लाया जाता है।

3. डाक द्वारा विज्ञापन—डाक द्वारा विज्ञापन से आशय एक ऐसे विज्ञापन से है जिसमें विज्ञापन अपने उत्पाद की जानकारी उपभोक्ताओं तक पत्र, वस्तु का चित्र, मूल्य, आकार-प्रकार, वजन, मात्रा, विक्रय साहित्य, पाम्पलेट, विवरण पत्रक, सूची-मूल्य, फोल्डर्स, लीफलेट, ब्रोसुर आदि से भेजा जाता है। यह विज्ञापन का एक व्यक्तिगत तरीका है जिसमें विज्ञापक अपने नये या पुराने उत्पाद की जानकारी अपने नये, वर्तमान तथा पुराने ग्राहकों को भेजता है। डाक द्वारा विज्ञापन में ही वस्तु का आदेश लिया जाता है, सुपुर्दगी दी जाती है तथा क्रेता से भुगतान प्राप्त किया जाता है।

4. अन्य विज्ञापन साधन—उपर्युक्त साधनों के अतिरिक्त विज्ञापन के अन्य साधन भी हैं जिनका उपयोग एक उत्पादक के द्वारा किया जाता है। इनमें रेडियो, सिनेमा, टेलीविजन, मेले एवं प्रदर्शनी, ड्रामा एवं संगीत कार्यक्रम, खेल द्वारा विज्ञापन, लाउडस्पीकर, उपहार या भेंट, नमूने द्वारा विज्ञापन आदि शामिल हैं।

अथवा

प्रश्न—थोक व्यापारी की समाज के प्रति सेवाएँ बतलाइये।

उत्तर—थोक व्यापारी समाज को अपनी निम्न सेवाएँ प्रदान करता है—

1. माल की जानकारी देना—थोक व्यापारी विज्ञापन के विभिन्न साधनों के माध्यम से उपभोक्ताओं को वस्तु के मूल्य, किस्म, आकार-प्रकार, प्राप्ति के स्थान, नये उत्पाद आदि की जानकारी देता है।

2. माल की लगातार पूर्ति—थोक व्यापारी अपने पास अधिक मात्रा में वस्तु संगृहीत करके रखता है जिससे माल की पूर्ति लगातार बनी रहती है।

3. मूल्यों में कमी—थोक व्यापारी उत्पादकों से अधिक मात्रा में माल खरीदता है। अतः उत्पादक अधिक मात्रा में माल का उत्पादन करता है जिससे माल की लागत में कमी आती है और उपभोक्ताओं को कम कीमत पर वस्तुएँ प्राप्त होती हैं।

4. वस्तुओं के चुनाव की सुविधा—थोक व्यापारी अपने पास अनेक प्रकार की वस्तुओं का संग्रहण रखते हैं जिससे फुटकर व्यापारी आवश्यकता के अनुसार वस्तु का चुनाव कर लेता है।

प्रश्न 29. एजेंट के कर्तव्य कौन-कौन से हैं, बताइये।

उत्तर—एजेंट के कर्तव्य—

1. प्रधान के आदेशानुसार कार्य करना—एजेंट का यह कर्तव्य है कि वह अपने प्रधान की आज्ञा एवं निर्देशों के अनुसार ही कार्य करें। स्पष्ट निर्देश के अभाव में एजेंट को चाहिए कि वे प्रचलित रीति-रिवाजों के अनुसार कार्य करें।

2. सही लेखा-जोखा प्रस्तुत करना—एजेंट का यह कर्तव्य है कि वह अपने प्रधान को

24 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

समय-समय अथवा माँगने पर अपने लेनदेनों का ठीक एवं सही हिसाब और लेख-जोखा देता रहे।

3. अधिकारों का दुरुपयोग न करना—एजेंट का यह कर्तव्य है कि जो भी सूचना उसे प्रधान से या अन्य साधनों से प्राप्त हो उसका दुरुपयोग निजी लाभ उठाने के लिए नहीं करे; जैसे—प्रधान के माल को सस्ते दाम पर स्वयं ही खरीद लेना और उससे लाभ कमाना उचित नहीं है।

4. प्रधान के हितों की रक्षा करना—प्रधान की आकस्मिक मृत्यु होने, पागल होने या दिवालिया होने पर एजेंट का यह कर्तव्य है कि वह उसके हितों की सुरक्षा करें। एजेंट को उसके सौंपे गए कार्यों के हितों की सुरक्षा के लिए उचित कदम उठाना चाहिए।

अथवा

प्रश्न—एक सफल एजेंट में कौन-कौन से आवश्यक गुण होने चाहिए ?

उत्तर—एक अच्छे एजेंट में निम्नलिखित गुण होने चाहिए—

1. ईमानदारी—एजेंट को अपने लेन-देनों में ईमानदारी बरतनी चाहिए। उसे ऐसे किसी कार्य में लिप्त नहीं होना चाहिए जिससे उसकी एजेंसी कार्य पर प्रतिकूल प्रभाव पड़े।

2. दूरदर्शिता—एजेंट में बाजार की भविष्य की स्थिति को देखने की क्षमता होनी चाहिए ताकि वह समय से पूर्व उचित कार्यवाही कर सके।

3. परिश्रमी—एजेंट को अपना कार्य परिश्रम से करना चाहिए। सफल एजेंट बनने के लिए लगातार एवं निष्ठापूर्वक प्रयत्न करना चाहिए।

4. युक्ति पूर्णता—किसी विशेष कार्य के लिए एजेंट की नियुक्ति का एक कारण उसकी उस विशेष क्षेत्र में निपुणता है। अतः एजेंट को दूसरे पक्ष से लेनदेन करने में चतुर होना चाहिए।

प्रश्न 30. कार्यालयीन मशीनों एवं उपकरणों के प्रयोग के उद्देश्य बताइये।

उत्तर—कार्यालयीन मशीनों एवं उपकरणों के उपयोग के उद्देश्य निम्नलिखित हैं—

1. समय की बचत—हाथ की अपेक्षा मशीन से अधिक काम होता है जिससे समय की भारी बचत होती है।

2. श्रम की बचत—एक कर्मचारी मशीन की सहायता से अधिक से अधिक कार्य कर सकता है जिससे श्रम की बचत होती है।

3. नीरसता में कमी—कार्यालय में बार-बार किये जाने वाला काम अक्सर नीरस होता है जिससे उबारूपन आता है मशीनों के प्रयोग से मानवीय श्रम को इनसे बचाया जा सकता है।

4. काम की गुणवत्ता को बढ़ाना—मशीनों की सहायता से किया गया लिखित कार्य सामान्यतया साफ-सुथरा तथा देखने में एक जैसा होता है।

अथवा

प्रश्न—आदर्श कार्यालय विन्यास की विशेषताएँ लिखिए। (कोई चार)

उत्तर—आदर्श कार्यालय विन्यास की विशेषताएँ—

1. कार्य प्रवाह—कार्यालय विन्यास इस प्रकार का होना चाहिए जिससे कार्य का प्रवाह निरंतर तथा बाधामुक्त बना रहे। विन्यास ऐसा हो कि कागज और लोगों की हलचल कम से कम हो।

2. मुक्त आवागमन तथा अवलोकन—उपलब्ध भूमिक्षेत्र का कम से कम विभाजन हो और उसमें कम से कम कालम हो जिसमें अवलोकन करने और मुक्त रूप से गतिविधि की सुविधा हो।

3. कर्मचारी तथा उपकरणों के लिए पर्याप्त स्थान—प्रत्येक सहयोगी तथा उसके उपकरणों के लिए पर्याप्त स्थान का प्रावधान होना चाहिए।

4. विस्तार और लचीलापन—विन्यास योजना में विस्तार व लचीलापन का प्रावधान होना

चाहिए, जिससे काम का विस्तार होने पर थोड़ी-सी फेर-बदल से अतिरिक्त कर्मचारियों और उनके उपकरणों के लिए स्थान बन सके।

प्रश्न 31. एकाकी व्यापार एवं साझेदारी में अन्तर बताइये।

उत्तर— एकाकी व्यापार एवं साझेदारी में अन्तर

आधार	एकाकी व्यापार	साझेदारी
1. स्वामित्व	इसमें केवल एक ही व्यक्ति स्वामी होता है।	इनमें एक से अधिक सदस्य होते हैं जो इनके स्वामी होते हैं।
2. अधिनियम	इसमें कोई अधिनियम लागू नहीं होता है।	इसमें भारतीय साझेदारी अधिनियम 1932 लागू होता है।
3. पंजीयन	इसका पंजीयन आवश्यक नहीं है।	इसका पंजीयन ऐच्छिक होता है।
4. क्षेत्र	इसका क्षेत्र सीमित होता है।	इसका क्षेत्र व्यापक होता है।
5. समझौता	इसमें समझौता या अनुबंध की आवश्यकता नहीं होती है। अथवा	इसका जन्म समझौते से ही होता है। समझौता लिखित या मौखिक हो सकता

प्रश्न—साझेदारी एवं कम्पनी में अन्तर बताइये।

उत्तर— साझेदारी एवं कम्पनी में अन्तर

आधार	साझेदारी	कम्पनी
1. अधिनियम	इसमें भारतीय साझेदारी अधिनियम 1932 लागू होता है।	इसमें भारतीय कम्पनी अधिनियम 1956 लागू होता है।
2. पंजीयन	साझेदारी का पंजीयन ऐच्छिक होता है।	कम्पनी का पंजीयन करना अनिवार्य होता है।
3. अंकक्षण	इनके लेखों का अंकक्षण अनिवार्य नहीं होता है।	कम्पनी के लेखों का अंकक्षण अनिवार्य होता है।
4. अस्तित्व	इसका अपने सदस्यों के साथ संयुक्त अस्तित्व होता है।	कम्पनी का अपने सदस्यों से पृथक वैधानिक अस्तित्व होता है।
5. दायित्व	इसमें साझेदारों का दायित्व संयुक्त एवं व्यक्तिगत रूप से असीमित होता है।	इसमें अंशधारियों का दायित्व उनके अंशों तक ही समिति होता है।
6. सदस्य संख्या	इसमें कम-से-कम-2 तथा अधिक अधिक 20 तथा बैंकिंग व्यवसाय की	निजी कम्पनी में कम-से-कम 2 तथा अधिकतम 50 सदस्य हो सकते हैं। सार्वजनिक कम्पनी में कम-से-कम-7 तथा अधिकतम सदस्यों की संख्या कम्पनी

प्रश्न 32. एक सफल उद्यमी की पाँच विशेषताओं को समझाइये।

उत्तर—सफल उद्यमी की विशेषताएँ—

1. **निर्णय क्षमता**—एक उद्यमी में नवीन एवं लाभदायक अवसरों को पहचानने तथा शीघ्र निर्णय लेने से क्षमता होनी चाहिए। अतः उद्यमी की सटीक निर्णय क्षमता उसे सफलता प्रदान करती है।

2. **नेतृत्व क्षमता**—उद्यमी में एक अच्छे नेता के गुणों का विद्यमान होना आवश्यक है। उसके अंदर आत्म-अनुशासन बुद्धिमता, न्याय्यता, सम्मान एवं गौरव आदि विशिष्टताओं के साथ उसमें इन सबके ऊपर उच्च स्तर की नैतिकता का होना आवश्यक है।

26 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

3. **व्यापक ज्ञान**—एक उद्यमी को व्यवसाय के आर्थिक एवं अनार्थिक पर्यावरण; जैसे—बाजार, उपभोक्ता की रुचि, तकनीक आदि का विस्तृत ज्ञान होना चाहिए।

4. **आत्मविश्वास**—किसी भी कार्य में सफलता पाने के लिए व्यक्ति के अन्दर आत्मविश्वास होना चाहिए। तभी वह सफल उद्यमी बन सकते हैं।

5. **जोखिम वहन करने की क्षमता**—कोई भी व्यवसाय जोखिमों एवं अनिश्चितताओं से भरा होता है। विभिन्न प्रकार के जोखिमों एवं अनिश्चितताओं से कुशलतापूर्वक निपटने के लिए उद्यमी में जोखिम वहन करने की क्षमता का होना आवश्यक है।

अथवा

प्रश्न—उद्यमियों के समक्ष आने वाली समस्याओं को लिखिए।

उत्तर—एक उद्यमी को निम्न कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है—

1. **व्यवसाय का चयन**—उद्यमी को व्यवसाय का चयन करने से पूर्व बाजार का अध्ययन करना पड़ता है। उसे यह जानना पड़ता है कि क्या उसके उत्पाद या सेवा को ग्राहक पसंद करेगा, कितनी माँग होगी, लागत क्या आयेगी, लाभदायक होगा या नहीं आदि। इसे संभाव्यता अध्ययन भी कहते हैं।

2. **व्यवसाय के स्वरूप का चयन**—एक उद्यमी के सामने व्यवसाय के अनेक स्वरूप होते हैं; जैसे—एकाकी व्यापार, साझेदारी व्यापार, संयुक्त पूँजी कम्पनी आदि। व्यवसायी को इसमें से उपयुक्त व्यावसायिक संगठन का चयन करना अपेक्षाकृत कठिन होता है।

3. **स्थान का निर्धारण**—उद्यमी के समक्ष व्यवसाय के लिए स्थान का निर्धारण करने की समस्या आती है। यह कच्चा माल, परिवहन सुविधाएँ, बिजली एवं पानी की उपलब्धता व बाजार की दूरी पर निर्भर करता है।

4. **इकाई का आकार**—स्था"त की जाने वाली व्यावसायिक इकाई का आकार कैसा होगा। व्यावसायिक इकाई को तकनीक, वित्त एवं विपणन तत्व प्रभावित करते हैं।

5. **वित्त व्यवस्था**—उद्यम के लिए पर्याप्त वित्त की व्यवस्था करना उद्यमी के लिए सदा ही एक समस्या रहा है। कोई भी व्यवसायी बिना पूँजी के व्यवसाय प्रारम्भ नहीं कर सकता है। उद्यमी को पूँजी की आवश्यकता स्थायी संपत्ति, भूमि एवं मशीन, उपकरण आदि को खरीदने के लिए होती है।

प्रश्न 33. नियोजन प्रक्रिया के प्रमुख चरणों की विवेचना कीजिए।

उत्तर—नियोजन प्रक्रिया की विधि, तकनीक या चरण निम्नलिखित हैं—

1. **लक्ष्य निर्धारण**—नियोजन के अन्तर्गत सबसे पहले लक्ष्य एवं उद्देश्य का निर्धारण किया जाता है। इसके पश्चात् उपक्रम के अन्य विभागों का लक्ष्य निर्धारित किया जाता है।

2. **पूर्वानुमान**—लक्ष्य एवं उद्देश्यों के निर्धारण के पश्चात् उसकी प्राप्ति के लिए पूर्वानुमान लगाया जाता है। पूर्वानुमान के अभाव में नियोजन दिशाहीन हो जाता है।

3. **वैकल्पिक कार्यविधियों का निर्धारण**—नियोजन के द्वारा उपक्रम की वैकल्पिक कार्य विधियों का निर्धारण किया जाता है। कार्य विधियों के चयन के समय उपक्रम के लक्ष्यों एवं उद्देश्यों को ध्यान में रखना आवश्यक होता है।

4. **वैकल्पिक कार्यविधियों का मूल्यांकन**—कार्य करने की वैकल्पिक विधियों का चयन करने के पश्चात् उसके समस्त पहलुओं का निरीक्षण एवं समीक्षा कर मूल्यांकन करना आवश्यक है।

5. **सर्वोत्तम कार्यविधि का चुनाव**—वैकल्पिक कार्यविधियों की समीक्षा एवं उसके मूल्यांकन के पश्चात् उसमें से श्रेष्ठ एवं सर्वोत्तम कार्यविधि का चुनाव किया जाता है। नियोजन के निर्माण में

किसी एक विधि या अनेक विधियों का संयुक्त चुनाव किया जा सकता है।

6. उपयोजना एवं क्रम निर्माण—योजना निर्माण के पश्चात् उपक्रम की उपयोजना का निर्माण किया जाता है। यह मुख्य योजना का ही हिस्सा होता है। योजना एवं उपयोजना के निर्धारण के पश्चात् क्रियाओं को क्रमबद्ध किया जाता है।

अथवा

प्रश्न—संगठन की प्रमुख विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर—संगठन की विशेषताएँ—

1. **सार्वभौमिकता**—संगठन हमेशा सार्वभौमिक होता है। यह व्यावसायिक एवं अन्य मानवीय क्रियाओं के सम्पादन एवं निर्वहन के लिए स्थाित होता है।
2. **मितव्ययिता लाना**—संगठन का मुख्य उद्देश्य उत्पादन लागत में कमी लाना है। प्रत्येक उपक्रम का उद्देश्य न्यूनतम लागत में अधिक उत्पादन करना होता है।
3. **व्यक्तियों का समूह**—संगठन का निर्माण व्यक्तियों के समूह द्वारा होता है तथा इसमें उनके संबंधों का अध्ययन किया जाता है।
4. **लक्ष्यों का पूर्व निर्धारित होना**—लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए संगठन बनाया जाता है। अतः संगठन के लिए यह आवश्यक है कि उपक्रम के लक्ष्य एवं उद्देश्य पूर्व निर्धारित हैं।
5. **अधीनस्थता**—संगठन हमेशा शीर्ष प्रबंध के नेतृत्व के अधीन कार्य करता है।
6. **क्रियाशीलता**—संगठन में कुछ न कुछ कार्य अवश्य होना चाहिए। संगठन प्रणाली निष्क्रिय नहीं होती है।

प्रश्न 34. नियंत्रण की पाँच विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-25 देखें।

अथवा

प्रश्न—अच्छी नियंत्रण प्रणाली में कौन-कौन से गुण होने चाहिए।

प्रश्न—एक प्रभावी नियंत्रण प्रणाली में निम्नलिखित गुणों अर्थात् आवश्यकता तत्वों को होना चाहिए—

1. **प्रमाणों का निर्धारण**—कार्यों के निष्पादन के संबंध में प्रमाणों का निर्धारण करना एक प्रभावी नियंत्रण प्रणाली के लिए आवश्यक है ताकि यह ज्ञात किया जा सके कि वास्तविक एवं प्रमाणित निष्पादन में क्या अन्तर है।
2. **लोचता**—नियंत्रण प्रणाली में आवश्यकतानुसार परिवर्तन होना चाहिए अर्थात् नियंत्रण प्रणाली में लोचता का गुण विद्यमान होना चाहिए।
3. **लक्ष्यों एवं उद्देश्यों का निर्धारण**—संस्था के द्वारा अपने लक्ष्यों एवं उद्देश्यों को स्पष्ट किया जाना चाहिए ताकि नियंत्रण के दौरान निरीक्षक को यह ध्यान रहे कि संख्या के लक्ष्य एवं उद्देश्य क्या हैं।
4. **मितव्ययिता**—नियंत्रण प्रणाली मितव्ययी होनी चाहिए अन्यथा उत्पादन लागत में वृद्धि हो सकती है।
5. **सरल**—नियंत्रण प्रणाली सरल होनी चाहिए ताकि नियंत्रणकर्ता को यह भली-भाँति समझ में आ सके। बिना समझे प्रभावी नियंत्रण नहीं किया जा सकता है।
6. **संगठन के अनुरूप**—नियंत्रण व्यवस्था संगठनात्मक ढाँचे के अनुसार होनी चाहिए क्योंकि संगठनात्मक ढाँचे के आधार पर समस्त कार्य सम्पन्न होता है।

प्रश्न 35. समता अंश एवं पूर्वाधिकार अंशों में अन्तर कीजिए।

28 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्रश्न क्रमांक-26 देखें।

अथवा

प्रश्न—अंश और ऋण-पत्र में अन्तर बताइये।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-26 का अथवा देखें।

प्रश्न 36. थोक व्यापार एवं फुटकर व्यापार में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

उत्पादक व्यापार एवं फुटकर व्यापार में अन्तर	थोक व्यापार	फुटकर व्यापार
1. पूँजी की आवश्यकता	थोक व्यापार हेतु अधिक पूँजी की आवश्यकता होती है।	इसमें अपेक्षाकृत कम पूँजी की आवश्यकता होती है।
2. वस्तुएँ	इसमें कुछ विशेष प्रकार की वस्तुओं का व्यापार किया जाता है।	इसमें अनेक प्रकार की वस्तुओं का व्यापार किया जाता है।
3. वस्तु की मात्रा	इसमें बड़ी मात्रा में वस्तुओं का क्रय-विक्रय किया जाता है।	इसमें थोड़ी-थोड़ी मात्रा में वस्तुओं का क्रय-विक्रय किया जाता है।
4. पुनः विक्रय	थोक व्यापारी माल का पुनः विक्रय फुटकर विक्रेता को करता है।	फुटकर व्यापारी माल को अंतिम उपभोक्ता को बेचता है।
5. मध्यस्थता	यह उत्पादक एवं फुटकर व्यापारी के बीच मध्यस्थता करता है।	यह थोक व्यापारी एवं उपभोक्ता के बीच मध्यस्थता करता है।
6. समीपता	यह उत्पादक के अधिक समीप होता है।	यह उपभोक्ताओं के अधिक समीप होते हैं।

अथवा

प्रश्न—देशी व्यापार एवं विदेशी व्यापार में अन्तर बतलाइये।

देशी व्यापार	देशी व्यापार	विदेशी व्यापार
1. क्षेत्र	यह व्यापार एक देश की भौगोलिक सीमा के भीतर संचालित किया जाता है।	यह व्यापार दो या दो से अधिक देशों के मध्य संचालित किया जाता है।
2. प्रतिबंध	इसमें व्यापार पर प्रतिबंध साधारण-तया नहीं रहता है।	विभिन्न देशों में विभिन्न प्रकार के प्रतिबंध आयात एवं निर्यात के संबंध में रहते हैं।
3. औपचारिकताएँ	इसमें औपचारिकताएँ नहीं के बराबर होती हैं।	इसमें अत्यधिक वैधानिक औपचारिकताएँ होती हैं।
4. विदेशी विनिमय	इसका उद्देश्य विदेशी विनिमय कमाना नहीं होता है।	इसका उद्देश्य विदेशी विनिमय कमाना होता है।
5. जोखिम	इसमें जोखिम कम होता है।	इसमें जोखिम अधिक होता है।
6. आवश्यकता	यह व्यापार आवश्यकता के कारण होता है।	यह व्यापार उत्पादन लागत में अन्तर के कारण होता है।

छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सॉल्व्ड पेपर—दिसम्बर, 2011

कक्षा-12वीं

विषय- व्यवसाय अध्ययन

सेट-3

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- निर्देश— (i) प्रश्न-पत्र को चार खण्डों, अ, ब, स एवं द में विभाजित किया गया है।
(ii) खण्ड-अ हल करना अनिवार्य है। जिसमें प्रत्येक में 1 अंक है।
(iii) खण्ड-ब में अतिलघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 2 अंक पर 30 शब्द व 3 अंक पर 50 शब्दों में उत्तर लिखना है तथा इसे हल करना अनिवार्य है।
(iv) खण्ड-स लघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 4 अंक पर 75 शब्द तथा 5 अंक पर 150 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(v) खण्ड-द दीर्घ उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें प्रत्येक पर 6 अंक हैं तथा 250 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(vi) लघु उत्तरीय तथा दीर्घ उत्तरीय प्रश्नों में विकल्प दिये गये हैं। इन प्रश्नों में से किसी एक प्रश्न को हल करना है।

खण्ड-अ (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

निम्न प्रश्नों के सामने उत्तर के रूप में विकल्प दिये गये हैं। इनमें से सही विकल्प का चुनाव कर अपनी उत्तर पुस्तिका में लिखिए—

प्रत्येक पर 1 अंक

1 × 5 = 5

1. अग्नि बीमा सामान्यतः कराया जाता है—

- (a) एक वर्ष के लिए
(b) दो वर्ष के लिए
(c) पाँच वर्ष के लिए
(d) दस वर्ष के लिए।

उत्तर—(a) एक वर्ष के लिए।

2. भारत की अर्थव्यवस्था है—

- (a) पूँजीवादी
(b) मिश्रित
(c) समाजवादी

30 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

(d) परिवर्तनशील।

उत्तर—(b) मिश्रित।

3. साझेदारी व्यवसाय में कम-से-कम कितने व्यक्ति होने चाहिए—

(a) दो

(b) चार

(c) पाँच

(d) सात।

उत्तर—(a) दो।

4. एक स्थान से दूसरे स्थान तक माल को भौतिक रूप में पहुँचाना—

(a) परिवहन

(b) उत्पादन संवर्धन

(c) श्रेणीकरण

(d) संग्रहण।

उत्तर—(a) परिवहन।

5. राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम की स्थापना किस सन् में हुई थी—

(a) 1945

(b) 1955

(c) 1965

(d) 1975

उत्तर—(b) 1955.

रिक्तस्थानों की पूर्ति कीजिये—

1 × 5 = 5

6.को बैंकों का बैंक कहाँ जाता है।

उत्तर—रिजर्व बैंक।

7. इन्टरनेट का जन्म.....में हुआ।

उत्तर—अमेरिका।

8. भर्ती में सम्भावित कर्मचारियों की.....की जाती है।

उत्तर—खोज।

9. आधुनिक युग.....का युग है।

उत्तर—विज्ञापन।

10. रोजगार परीक्षाओं में अन्तिम क्रम में.....होता है।

उत्तर—साक्षत्कार।

प्रश्न 11. रोजगार से क्या आशय है ?

उत्तर—जब एक व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति के लिए निरन्तर कार्य करता है और उसके बदले में मजदूरी या वेतन प्राप्त करता है, तो यह कहा जाता है, व्यक्ति रोजगार में लगा है।

प्रश्न 12. ई-कामर्स के क्षेत्रों के नाम बताइये।

उत्तर—ई-कामर्स के अंतर्गत परिवहन, बीमा, बैंकिंग, सम्प्रेषण आदि को शामिल किया जाता है।

प्रश्न 13. कम्पनी गठन में कितने चरण होते हैं ?

उत्तर—कम्पनी गठन के चरण—

1. कम्पनी का प्रवर्तन
2. कम्पनी का सम्मेलन
3. पूँजी का व्यवस्था
4. व्यवसाय प्रारम्भ करना।

प्रश्न 14. सहकारी समिति का आशय बताइये।

उत्तर—सहकारी समिति से आशय एक ऐसे व्यावसायिक संगठन से है, जिसका निर्माण कुछ व्यक्तियों द्वारा स्वेच्छा एवं सेवा भाव से लोकतांत्रिक हितों, सामान्य हितों की सुरक्षा, मध्यस्थों की समाप्ति तथा आत्म सहायता के लिए स्वसंचालन हेतु बनाया जाता है।

प्रश्न 15. सार्वजनिक उपक्रमों के द्वारा प्राप्त किये जाने वाले किन्हीं दो महत्वपूर्ण उद्देश्यों के नाम बताइये।

उत्तर—सार्वजनिक उपक्रम के मुख्य उद्देश्यों में लोक-कल्याण तथा आर्थिक समानता है।

प्रश्न 16. प्रबंध के विभिन्न स्तर की सूची बताइये।

उत्तर—प्रबंध के स्तर—

1. उच्चस्तरीय प्रबंध
2. मध्य स्तरीय प्रबंध
3. पर्यवेक्षणीय या निम्न स्तरीय प्रबंध।

प्रश्न 17. ऐजेंट की नियुक्ति कौन कर सकता है ?

उत्तर—प्रधान के द्वारा ऐजेंट की नियुक्ति की जाती है।

प्रश्न 18. पारिश्रमिक क्या है ?

उत्तर—नौकरी के अन्तर्गत कर्मचारी को उसके द्वारा किये गए कार्य के बदले भुगतान की जाने वाली राशि पारिश्रमिक कहलाती है।

प्रश्न 19. डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—**डेबिट कार्ड**—भुगतान करने के लिए प्रयोग में लाये जाने वाले कार्ड को डेबिट कार्ड कहते हैं। यह कार्ड इलेक्ट्रॉनिक होता है। यह कार्ड बैंक द्वारा अपने चालू खाता या बचत खाता धारी को जारी किया जाता है। बिक्री केन्द्रों पर वस्तुओं एवं सेवाओं को क्रय करते समय धारक इस कार्ड का प्रयोग करता है।

क्रेडिट कार्ड—बैंक अपने कुछ ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड जारी करता है। भले ही उनके बैंक में खाते हो या न हो। यह कार्ड ग्राहकों को उसकी साख की जाँच करने के पश्चात् ही जारी किया जाता है। बैंक द्वारा निर्धारित की गई राशि तक कार्डधारी विक्रय केन्द्रों से वस्तुओं तथा सेवाओं का क्रय कर सकता है।

32 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

प्रश्न 20. ऐसी किन्हीं दो संस्थाओं के नाम बताइये जिन्होंने हमारे देश में उद्यमिता को बढ़ावा दिया है।

उत्तर— भारतीय औद्योगिक वित्त निगम, राज्य औद्योगिक वित्त निगम हमारे देश में उद्यमिता को बढ़ावा देने वाली संस्थाएँ हैं।

प्रश्न 21. प्रबंध की विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-12 देखें।

प्रश्न 22. शिकायत प्राप्त होने पर जिला फोरम क्या कार्यवाही करता है ?

उत्तर—जैसे ही जिला फोरम को किसी माल के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त होती है तो वह शिकायत की एक प्रति प्रतिवादी पक्ष को तीस दिन के भीतर या बढ़ाई गई (15 दिन से अधिक नहीं) अवधि में भेजेगा। यदि प्रतिवादी पक्ष शिकायत की प्रति मिलने पर शिकायत में लगाये गए आरोपों को मानने से इन्कार करता है या निर्धारित अवधि में जिला फोरम के समक्ष अपना पक्ष नहीं रखता है तो जिला फोरम अपनी निर्धारित विधि से निराकरण कर देता है। यदि शिकायत माल में किसी दोष या खराबी से संबंधित है और इसका सत्यापन करने के लिए उचित विश्लेषण या परीक्षण जरूरी है, तो जिला फोरम ऐसे माल का नमूना लेकर उस पर अपनी सील लगाकर पैक करके किसी सक्षम-प्रयोगशाला में जाँच हेतु भेज देगा तथा जाँच के संबंध में अपने निर्देश भी जारी कर देगा। प्रयोगशाला अपनी जाँच की रिपोर्ट जिला फोरम को 45 दिनों में दे देगी। जिला फोरम शिकायतकर्ता या वादी पक्ष से प्रयोगशाला की जाँच का शुल्क भी जमा कराने का निर्देश दे सकता है। जाँच रिपोर्ट आ जाने पर जिला प्रतिवादी पक्ष को रिपोर्ट के संबंध में लिखित में आपत्ति प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है। तत्पश्चात् जिला फोरम वादी तथा प्रतिवादी पक्ष को प्रकरण की यथार्थता के बारे में सुनवाई का अवसर देता है। जिला फोरम उपयुक्त आदेश जारी करता है।

प्रश्न 23. कमीशन एजेंसियों के कार्य को लिखिए।

उत्तर—कमीशन एजेंसियों के कार्य—

1. **वस्तुओं का क्रय-विक्रय—**कमीशन एजेंट अपने प्रधान की ओर से सर्वोत्तम शर्तों तथा दरों पर माल का क्रय-विक्रय का कार्य करता है।

2. **विपणन सेवाएँ—**कमीशन एजेंट माल के विपणन संबंधित कार्य भी करते हैं; जैसे—माल का भण्डारण, वस्तु का प्रचार एवं प्रसार परिवहन आदि।

3. **वित्तीय सहायता उपलब्ध करवाना—**कभी-कभी आवश्यकता पड़ने पर कमीशन एजेंट अपने प्रधान को अग्रिम राशि उपलब्ध कराते हैं। आवश्यक हो तो उस पर ब्याज भी ले सकते हैं।

प्रश्न 24. नौकरी मिलने से व्यक्ति की प्रतिष्ठा बढ़ती है। समझाइये।

उत्तर—नौकरी के निम्नलिखित लाभ या महत्व हैं—

1. नौकरी से कर्मचारी की सामाजिक प्रतिष्ठा बढ़ती है।
2. नौकरी से नियमित एवं निरन्तर आमदनी के साथ-साथ दूसरे लाभ आवास सुविधा, चिकित्सा सुविधा, यात्रा संबंधी रियायतें, ऋण व अग्रिम बीमा, वृद्धावस्था पेंशन तथा सेवा निवृत्ति

की अन्य सुविधाएँ मिलती हैं।

3. स्वरोजगार की तुलना में नौकरी में बहुत कम जोखिम निहित होता है। नौकरी में भूमि, भवन आदि में निवेश की कोई आवश्यकता नहीं होती है।

प्रश्न 25. भण्डारण के किन्हीं पाँच कार्यों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर—भण्डारण के कार्य—

1. **वस्तुओं का भण्डारण**—भण्डारगृहों का मुख्य कार्य वस्तुओं को उस समय तक भली-भाँति प्रकार से संगृहीत करके रखना है, जब तक उनके उपयोग या उपभोग या विक्रय की आवश्यकता नहीं होती है।

2. **जोखिम उठाना**—भण्डारगृह में वस्तुओं की हानि या क्षति या जोखिम भण्डारगृह अधिकारी को उठाना होता है। इसलिए वह उनकी सुरक्षा के सभी उपाय करता है।

3. **वस्तुओं की सुरक्षा**—भण्डारगृह वस्तुओं को पानी, हवा, धूप, नमी आदि के कारण खराब होने से बचाता है। इनके पास वस्तुओं की प्रकृति के आधार पर उन्हें सुरक्षित करने के पर्याप्त इंतजाम होते हैं।

4. **मूल्य जमा सेवाएँ**—भण्डारगृहों में कभी-कभी वस्तुओं का श्रेणीयन का कार्य किया जाता है जिससे उसकी पैकिंग व विक्रय में आसानी होती है।

5. **वित्तीयन**—जब कोई व्यक्ति भण्डारगृह को माल सौंपता है, तो भण्डारपाल उसे एक रसीद देता है जो यह प्रमाणित करती है कि भण्डारगृह में माल या वस्तु जमा है। व्यक्ति इस रसीद के जमानत के माध्यम से वित्तीय संस्थाओं से ऋण या अग्रिम प्राप्त कर सकता है।

अथवा

प्रश्न—प्राथमिक उद्योग के विभिन्न प्रकारों को समझाइये।

उत्तर—प्राथमिक उद्योग को दो भागों में बाँटा जा सकता है—

1. **निष्कर्षण उद्योग**—धरती से तेल एवं प्राकृतिक गैस निकालना, कच्चे माल तथा खनिज पदार्थों का निष्कर्षण करना। किसान के द्वारा फसल उगाना, जंगलों से सामग्री एकत्रित करना; जैस-प्राकृतिक शहद, लकड़ी आदि, समुद्र/नदी से चीजें निकालना जैसे-मछली, झींगा, केंकड़ा खाद्य पदार्थ आदि सभी निष्कर्षण उद्योग के अन्तर्गत आते हैं।

2. **जननिक उद्योग**—मुर्गी-पालन, मछली-पालन, बकरी-पालन, भेड़-पालन, सुअर-पालन, दुग्ध उत्पादन, साग-सब्जी उगाना, कुल उत्पादन पौध-शाला (नर्सरी) आदि जननिक उद्योगों में शामिल किया जाता है।

प्रश्न 26. भर्ती का अर्थ बताइये तथा भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के लाभों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—भर्ती से आशय—भर्ती उस प्रक्रिया को कहते हैं, जो संगठन के संचालन के लिए आवश्यक कर्मचारियों की आवश्यकता पूर्ति हेतु उनकी खोज, नियुक्ति के लिए आवेदन-पत्र प्राप्त कर, उनका मूल्यांकन करता है, तत्पश्चात् उनका स्थान निर्धारित करता है।

भर्ती के आन्तरिक स्रोतों के लाभ—

1. **सामान्य नियमों एवं नीतियों की जानकारी**—उपक्रम में कार्यरत कर्मचारियों को संस्था

34 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

के नियमों एवं नीतियों की जानकारी पूर्व से रहती है, अतः उसे नये कर्मचारियों की तरह प्रशिक्षण देना नहीं पड़ता है। फलतः समय एवं धन की बचत होती है।

2. **न्यूनतम व्यय**—आन्तरिक स्रोतों के माध्यम से भर्ती करने में व्यय कम होता है, क्योंकि बाह्य स्रोतों से भर्ती करने के फलस्वरूप जो व्यय होते हैं वे बच जाते हैं।

3. **पदोन्नति के अवसर**—इस पद्धति से भर्ती के माध्यम से संस्था में कार्यरत योग्य, कुशल एवं अनुभवी कर्मचारियों को पदोन्नति के अवसर प्राप्त होते हैं।

4. **प्रशिक्षण व्यय में कमी**—चूँकि कर्मचारी संस्था में पूर्व से ही कार्यरत रहता है। अतः उसे कार्य प्रणाली का ज्ञान होता है। अतः उन्हें आसानी से प्रशिक्षण दिया जा सकता है और वे शीघ्र ही प्रशिक्षित हो जाते हैं जिससे प्रशिक्षण व्यय में कमी आती है।

अथवा

प्रश्न—पर्यवेक्षक के कार्यों को समझाइये।

उत्तर—पर्यवेक्षक के कार्य—

1. आदेशों को अधीनस्थ कर्मचारियों तक सुस्पष्ट रूप से पहुँचाना तथा यह सुनिश्चित करना कि वे ठीक ढंग से समझ गए हैं तथा उनका पूरी तरह से पालन किया जा रहा है।

2. यह सुनिश्चित करना कि अधीनस्थ कर्मचारियों के पास आपना कार्य पूरा करने के लिए आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध हैं।

3. अधीनस्थ कर्मचारियों पर निगरानी रखना तथा उनका मार्ग-दर्शन करना।

4. अपने अधीनस्थों के कार्यों में समन्वय स्थापित करना।

5. त्रुटियों एवं भूलों को दूँढकर उनमें सुधार सुनिश्चित करना।

प्रश्न 27. मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार में अन्तर लिखिए।

उत्तर—मुद्रा बाजार एवं बाजार में अन्तर—

आधार	मुद्रा बाजार	पूँजी बाजार
1. समयावधि	यह अल्पकालीन कोष से सम्बन्धित होता है।	इसका सम्बन्ध दीर्घकालीन कोष से होता है।
2. प्रयोग	मुद्रा बाजार में व्यापारिक पत्र, जमा पत्र, वाणिज्यिक पत्र, विनिमय पत्र का प्रयोग होता है।	इसमें अंशों, ऋणपत्रों, बाण्डों एवं प्रतिभूतियों का प्रयोग किया जाता है।
3. नियमन	इसका नियमन भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा किया जाता है।	इनका नियमन भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड द्वारा किया जाता है।
4. अंग	इसमें भारतीय रिजर्व बैंक, वाणिज्यिक बैंक तथा गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियाँ आती हैं।	इसमें शेयर दलाल, अभिगोपक म्यूच्युअल फण्ड, वित्तीय संस्थाएँ और निवेशक शामिल हैं।

प्रश्न—बैंक साख कितने प्रकार से प्रदान की जाती है ?

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-18 का अथवा देखें।

प्रश्न 28. थोक व्यापारी की सफलता के लिए पाँच आवश्यक तत्व लिखिए।

उत्तर—एक सफल थोक व्यापारी में निम्नलिखित गुण होने चाहिए—

1. **पर्याप्त पूँजी**—थोक व्यापारी के पास व्यापार संचालन के लिए पर्याप्त पूँजी का होना नितांत आवश्यक है ताकि वह उत्पादकों को भुगतान तथा फुटकर व्यापारियों को साख सुविधा प्रदान कर सकें।

2. **बाजार की खोज**—थोक व्यापारी को अपने व्यापार का विकास एवं विस्तार करने के लिए नये-नये बाजारों की खोज करते रहनी चाहिए।

3. **पर्याप्त माल**—थोक व्यापारी के पास पर्याप्त मात्रा में माल रहना चाहिए ताकि फुटकर व्यवसायियों को समय पर माल उपलब्ध कराया जा सके।

4. **आधुनिक गोदाम**—थोक व्यापारी के पास अत्याधुनिक गोदाम होना चाहिए। यहाँ माल को पूर्णतः सुरक्षित एवं संरक्षित रखा जा सके। गोदाम में माल ढुलाने हेतु पर्याप्त यातायात के साधन भी उपलब्ध होने चाहिए।

5. **व्यावसायिक कला एवं अनुभव**—थोक व्यापारी को विक्रय कला में पारंगत होना चाहिए ताकि वस्तु की माँग निरंतर बनी रहे तथा व्यापार सुचारु रूप से चलता है।

अथवा

प्रश्न—निर्ख-पत्र में किन-किन बातों की जानकारी दी जाती है ?

उत्तर—पूछताछ पत्र के उत्तर में जो पत्र विक्रेता, क्रेता को लिखता है, उसे निर्ख-पत्र कहते हैं। निर्ख-पत्र में निम्न बातों की जानकारी देना आवश्यक है—

1. निर्ख-पत्र विनम्र एवं आकर्षक भाषा में लिखा जाना चाहिए जिससे ग्राहक माल का आदेश देने हेतु प्रेरित हो।
2. निर्ख पत्र लिखते समय पर्याप्त सावधानी एवं सतर्कता बरतनी चाहिए।
3. वस्तु का नाम, किस्म, मात्रा, मूल्य, पैकिंग, विक्रय शर्तें, भुगतान विधियों का उल्लेख निर्ख-पत्र में साफ-साफ करना चाहिए।
4. यदि आवश्यक हो तो वस्तु का नमूना भी पत्र के साथ भेजना चाहिए।
5. पूछताछ का पत्र प्राप्त होते ही उसका उत्तर अर्थात् बिर्ख-पत्र भेजना चाहिए।
6. निर्ख-पत्र में विनम्रतापूर्वक आदेश हेतु निवेदन करना चाहिए।

प्रश्न 29. कुरियर सेवा क्या है? इसके कार्यों को लिखिए।

उत्तर—यदि आप आपातकालीन स्थिति में कोई संदेश लिखित या मुद्रित रूप में, अथवा कोई वस्तु किसी व्यक्ति या संस्था को द्रुतगामी से भेजना चाहते हैं और उस दिन डाक सेवाएँ बंद है तो आप डाक की निजी सेवा अर्थात् कुरियर का सहारा ले सकते हैं। यह आपके पत्र या पार्सल को यथासमय गन्तव्य स्थान तक पहुँचा देता है।

कुरियर सेवा के कार्य—कुरियर सेवा जनता को निम्नलिखित सेवाएँ प्रदान करता है—

1. अपनी सेवाओं के प्रयोगकर्ता से अतिरिक्त शुल्क लिए बिना पत्र, पैकेट, पार्सल इत्यादि एकत्रित करते हैं।
2. विभिन्न एकत्रित केन्द्रों से भेजने के लिए वस्तुएँ एकत्रित करते हैं।
3. संदेश वाहकों एवं यातायात के अन्य साधनों, रेलवे, रोडवेज, वायु यातायात इत्यादि के

36 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

माध्यम से वस्तुओं को शीघ्रता से भेजते हैं।

4. देश-विदेश में विभिन्न स्थानों में वस्तुओं को भेजने का प्रबंध करते हैं।
5. रसीद लेकर प्राप्तकर्ताओं को वस्तुओं की सुपुर्दगी देते हैं।
6. भेजने वाले को सुपुर्दगी का प्रमाण अर्थात् प्राप्तकर्ता से प्राप्त रसीद भेजते हैं।

अथवा

प्रश्न—एक सफल एजेंट के चार गुणों को बताइये।

उत्तर—मई-जून-2012 का प्र. क्र.-29 का अथवा देखें।

प्रश्न 30. अनुक्रमणिका क्या है? अनुक्रमणिका के प्रयोग के किन्हीं दो उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—**अनुक्रमणिका का अर्थ**—अनुक्रमणिका का अर्थ संकेत करना या इंगित करना है। अतः यह आंकड़ों तथा एकत्र किये गये अभिलेखों की ओर इंगित कराने की पद्धति है। अनुक्रमणिका पत्रों एवं दस्तावेजों की फाइल बनाने का एक महत्वपूर्ण साधन है। अनुक्रमणिका में नाम, विषय, तथा अन्य शीर्षक, जिनके अन्तर्गत दस्तावेज फाइल किये जाते हैं। उनके निर्धारण की प्रक्रिया है।

अनुक्रमणिका के उद्देश्य—

1. **फाइल तथा दस्तावेजों को ढूँढने में आसानी**—अनुक्रमणिका के माध्यम से हम अपने कार्यालयीन फाइल तथा दस्तावेजों को आसानी से ढूँढ सकते हैं।
2. **समय एवं श्रम की बचत**—अनुक्रमणिका के कारण फाइलों एवं दस्तावेजों को आसानी से प्राप्त किया जा सकता है जिससे समय एवं श्रम की बचत होती है।

अथवा

प्रश्न—कार्यालय भवन का चयन करते समय ध्यान में रखने योग्य चार बातों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—कार्यालय भवन का चुनाव करते समय निम्न बातों को ध्यान में रखना चाहिए—

1. **पर्याप्त स्थान**—कार्यालय के पास पर्याप्त स्थान और सुविधाएँ होनी चाहिए, जैसे-कमरे, संग्रहण स्थल, आदि भावी विस्तार एवं आवश्यकताओं को भी ध्यान में रखना चाहिए।
2. **अन्य विभागों से समीपता**—कार्यालय एक ऐसे केन्द्रीय स्थल पर होना चाहिए जहाँ संस्थान के अन्य खण्ड, इकाइयाँ एवं विभागों की आसानी से पहुँच हो।
3. **अन्य कार्यालयों से समीपता**—कार्यालय, कार्यालयों के परिसर में या उसके निकट स्थित होना चाहिए, जिससे कि उसे डाकघर, बैंक यातायात आदि की सामान्य सेवाएँ आदि प्राप्त हो सकें।

4. **यातायात की सुविधाएँ**—प्रत्येक कार्यालय को अपने कर्मचारियों तथा कार्यालय से संबंध बनाने वाले बाहरी व्यक्तियों की सुविधा के लिए पर्याप्त यातायात सुविधाएँ देनी चाहिए।

प्रश्न 31. प्रवर्तन क्या है? प्रवर्तकों के कार्य बताइये।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-22 देखें।

अथवा

प्रश्न—साझेदारी के प्रकार को समझाइये।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-22 का अथवा देखें।

प्रश्न 32. एक सफल उद्यमी बनने के लिए व्यक्ति के अंदर होने वाले किन्हीं पाँच आवश्यक गुणों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—मई-जून-2012 का प्र. क्र.-32 देखें।

अथवा

प्रश्न—निजी क्षेत्र एवं सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के मध्य अन्तर स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—देखिए दिसम्बर-2012 का प्र. क्र.-23 देखें।

प्रश्न 33. कार्यात्मक अधिकार क्या है? यह रेखीय अधिकार से किस प्रकार भिन्न है ?

उत्तर—कार्यात्मक अधिकार—कार्यात्मक अधिकार की प्रकृति रेखीय अधिकार जैसी होती है, लेकिन यह उन कर्मचारियों पर नजर रखता है, जिन प्रबंधकों के अधीनस्थ काम नहीं करते। उदाहरण क्रय प्रबंधक को विभिन्न उत्पाद विभागों के लिए वस्तुओं के क्रय का अधिकार होता है। इसी तरह उत्पादन प्रबंधक उत्पादन संबंधी फैसला करता है। किन्तु जब आग लग जाती है तो सुरक्षा प्रबंधक को आपातकालीन स्थिति से निपटने का अधिकार सौंप दिया जाता है।

रेखीय अधिकार—रेखीय अधिकार वे हैं जो प्रबंधकों को ठीक अपने नीचे के अधीनस्थों के मामले में प्राप्त होते हैं। यह अधिकार ऊपर से नीचे की ओर चलता है। उदाहरणार्थ—मुख्य प्रबंधक को उत्पादक प्रबंधक के ऊपर रेखीय अधिकार प्राप्त होता है।

अथवा

प्रश्न—नियोजन से क्या आशय है? उसकी विशेषताएँ बताइये।

उत्तर—नियोजन से आशय—नियोजन एक बौद्धिक प्रक्रिया है। जिसके द्वारा प्रबंधन अपने लक्ष्यों एवं उद्देश्यों का निर्धारण कर उनकी प्राप्ति के लिए अनेक उपलब्ध विकल्पों में से किसी सर्वश्रेष्ठ विकल्प का चयन कर भावी कार्यक्रमों की रूप रेखा तैयार करता है। नियोजन के अन्तर्गत इस बात का भी निर्धारण किया जाता है कि लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए क्या, कैसे, कब, किसे करना है।

नियोजन की लक्षण या विशेषताएँ—

1. **योजना बनाना**—निर्धारित लक्ष्यों एवं उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए योजना बनाई जाती है। प्रबंध का सबसे पहला काम नियोजन करना है।

2. **पूर्वानुमान**—किसी भी कार्य का पूर्वानुमान करना नियोजन का कार्य है। यह पूर्वानुमान कम या अधिक समय के लिए अथवा सामान्य या विशिष्ट हो सकता है।

3. **सर्वव्यापकता**—उपक्रम के प्रत्येक स्तर पर चाहे वह प्रबंधन का क्षेत्र हो या श्रमिक का नियोजन आवश्यक होता है। नियोजन प्रबंधन के नीति निर्धारण से संबंधित होता है तथा श्रमिकों के दैनिक कार्य से।

4. **श्रेष्ठ विकल्प का चुनाव**—संस्था के उद्देश्यों को प्राप्त करने हेतु अनेक विकल्प होते हैं। उनमें से श्रेष्ठतम विकल्प का चयन कर भावी कार्यक्रमों की रूपरेखा तैयार करना नियोजन का काम है।

प्रश्न 34. समन्वय को प्रबंध का सार क्यों कहा जाता है? संक्षेप में समझाइये।

38 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

उत्तर—समन्वय का अर्थ—प्रत्येक संगठन में विभिन्न प्रकार के कार्यों का निष्पादन विभिन्न समूह करते हैं तथा किसी एक समूह के लिए यह संभव नहीं है कि पूरे संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त कर सके। इसीलिए यह आवश्यक हो जाता है कि विभिन्न समूहों एवं विभागों के कार्यों में समरूपता हो। प्रबंध के इस कार्य को समन्वय कहते हैं।

‘समन्वय प्रबंध का सार’ है—संगठन में प्रबंध के महत्व के कारण ही कभी-कभी इसे “प्रबंध का सार” के नाम से भी पुकारते हैं। यह सभी विभागों, संगठन की शाखाओं एवं प्रबंध के प्रत्येक स्तर पर प्रबंधकों का कार्य है। अंततोगत्वा यह लक्ष्यों में तालमेल, व्यावसायिक उद्देश्यों की पूर्ण रूपेण उपलब्धि, विभिन्न समूहों में पारम्परिक समरसतापूर्ण संबंध तथा संगठन के लागत में कमी एवं कार्यक्षमता में वृद्धि को सुनिश्चित करता है।

अथवा

प्रश्न—सम्प्रेषण के प्रकारों को समझाइये।

उत्तर—सम्प्रेषण के प्रकार—

1. **औपचारिक सम्प्रेषण—**प्रबंध द्वारा औपचारिक रूप से सम्प्रेषण के लिए स्थाित किये गए मार्ग सम्प्रेषण के औपचारिक माध्यम कहलाते हैं।

2. **अनौपचारिक सम्प्रेषण—**वह सम्प्रेषण जो कर्मचारियों में अनौपचारिक अथवा सामाजिक संबंधों के कारण होता है अनौपचारिक सम्प्रेषण कहलाता है।

3. **शाब्दिक सम्प्रेषण—**शाब्दिक सम्प्रेषण लिखित या मौखिक हो सकता है। जब प्रबंधन अपने अधीनस्थों को आमने-सामने या टेलीफोन पर बातचीत करके या पत्र के द्वारा संदेश भेजता है तो उसे शाब्दिक सम्प्रेषण कहते हैं।

4. **गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण—**जब संदेश इशारों में या किसी चित्र आदि के माध्यम से भेजा जाता है तो उसे गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण कहते हैं।

5. **ऊपर की ओर या नीचे ओर सम्प्रेषण—**सम्प्रेषण जब प्रबंधन से अधीनस्थों के तरफ होता तो उसे ऊपर से नीचे सम्प्रेषण कहते हैं। जब कर्मचारी द्वारा प्रार्थना, अपील, रिपोर्ट, सुझाव अथवा विचार को नीचे से ऊपर सम्प्रेषण कहते हैं।

6. **समतल या तिरछा सम्प्रेषण—**जब संगठन में संदेश का आदान-प्रदान समान स्तर के सदस्यों के बीच होता है तो इसे समतल सम्प्रेषण कहते हैं। जब सम्प्रेषण ऐसे लोगों के बीच होता है जो न तो एक ही विभाग में है और न ही संगठनात्मक पदक्रम के एक ही स्तर के हैं तो इसे तिरछा सम्प्रेषण कहते हैं।

प्रश्न 35. ऋण-पत्र से आप क्या समझते हैं? इसके प्रकारों का लिखिए।

उत्तर—ऋण-पत्र से आशय—कम्पनी द्वारा अतिरिक्त पूँजी की व्यवस्था हेतु ऋण-पत्र दीर्घकालीन एवं सार्वजनिक ऋण की लिखित एवं औपचारिक स्वीकृति है। दूसरे शब्दों में—ऋण-पत्र कम्पनी के मुहर के अधीन एक ऐसा प्रलेख है, जो ऋण के भुगतान तथा नियमित अंतरालों पर ब्याज की व्यवस्था करता है, जो प्रायः कम्पनी की सम्पत्ति द्वारा सुरक्षित रखा जाता है।

ऋण-पत्रों के प्रकार—

1. **शोधनीय एवं अशोधनीय ऋण-पत्र**—ऐसे ऋण-पत्र जिनकी धन वापसी निश्चित तिथि पर होती है, उसे शोधनीय ऋण-पत्र रहते हैं, तथा ऐसे ऋण जिनका भुगतान समापन पर किया जाता है, उसे अशोधनीय ऋण-पत्र कहते हैं।

2. **परिवर्तनीय एवं अपरिवर्तनीय ऋण-पत्र**—जिन ऋण-पत्रों को समता अंश में बदलने का अधिकार दिया जाता है, उसे परिवर्तनीय ऋण-पत्र कहते हैं। जिन ऋणपत्रों को समता अंश में परिवर्तन का अधिकार नहीं होता है, उसे अपरिवर्तनीय ऋण-पत्र कहते हैं।

3. **सुरक्षित एवं असुरक्षित ऋण-पत्र**—कम्पनी द्वारा सम्पत्ति के प्रभार के रूप में निर्गमित किया जाने वाला ऋण-पत्र सुरक्षित ऋण-पत्र कहलाता है। असुरक्षित ऋण-पत्र वह है जो सम्पत्ति के बिना प्रभार के केवल भुगतान वापसी की शर्त पर निर्गमित किया जाता है।

4. **पंजीकृत एवं वाहक ऋण-पत्र**—पंजीकृत ऋण-पत्र वह है जो ऋण-पत्रधारियों को ऋण-पत्र नियोजन करते समय दिया जाता है। ऐसा ऋण-पत्र जो सुपुर्दगी मात्र से हस्तांतरित किया जा सकता है, वह वाहक ऋण-पत्र कहलाता है।

अथवा

प्रश्न—म्यूचुअल फण्ड के प्रकारों का वर्णन करते हुए उसके लक्षणों को लिखिए।

उत्तर—म्यूचुअल फण्ड के प्रकार—

1. **खुला कोष**—इन कोषों की निश्चित विनियोजन राशि एवं सीमा नहीं रहती। ऐसे कोष अनवरत रूप से यूनियों को विक्रय हेतु प्रस्तुत करते हैं तथा निश्चित यूनियों के पुनः क्रय के लिए तैयार रहते हैं।

2. **बंद कोष**—इन कोषों की स्थिति में निवेशकों से अंशदान की राशि एक निश्चित समय के अन्तर्गत एक निश्चित मात्रा में वसूल की जाती है। यही नहीं बल्कि निवेशक एक निश्चित परिपक्वता तिथि के पूर्ण अपने निवेशित यूनिट का धन वापस नहीं ले सकते।

म्यूचुअल फण्ड के लक्षण—

1. धन का विनियोजन प्रतिभूतियों के रूप में कोष के प्रबंधकों द्वारा किया जाता है।
2. ये अपना धन ख्याति प्राप्त कम्पनियों की प्रतिभूतियों में विनियोजित करते हैं जिससे नियमित एवं निश्चित आय प्राप्त हो सके। इस प्रकार यह धन विनियोजन को कम करने में सहायक होते हैं।

3. म्यूचुअल फण्ड कोष योजना से विनियोजकों को उच्च प्रतिफल सुगम, तरलता, सुरक्षा और कर बचत की सुविधा प्राप्त होती है।

4. कोषों के विनियोजकों से प्राप्त शुद्ध लाभ, यूनियों के स्वामियों में बाँटा जाता है।

5. निर्धारित समय के पश्चात् या माँगने पर कोष का प्रबंधक यूनियों को स्वामियों को धन वापस करने के लिए बाध्य होता है।

प्रश्न 36. विज्ञापन क्या है? परिभाषा देते हुए उसके उद्देश्य व लाभ को बताइये।

उत्तर—विज्ञापन से आशय—व्यापारिक दृष्टिकोण को विज्ञापन का तात्पर्य उन क्रियाओं से है, जो किसी वस्तु अथवा सेवा की उपयोगिता का जनता के ऊपर प्रभाव डालने से संबंध रखती है।

विज्ञापन के उद्देश्य—दिसम्बर-2012 का प्रश्न क्रमांक-19 का अथवा देखें।

40 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

विज्ञापन के लाभ—

1. **विक्रय में वृद्धि**—विज्ञापन से ग्राहक प्रभावित होते हैं और विज्ञापित वस्तु की विक्रय में वृद्धि होने लगती है।
2. **रोजगार में वृद्धि**—आज विज्ञापन के क्षेत्र में अनेक लोग कार्य कर रहे हैं जिससे उनको आजीविका की प्राप्ति होती है।
3. **लागत में कमी**—विज्ञापन के कारण वस्तु की माँग में वृद्धि होती है। माँग की पूर्ति होती है, अधिक मात्रा में उत्पादन किया जाता है जिससे उत्पादन लागत कम हो जाती है।
4. **विक्रेता को प्रोत्साहन**—विज्ञापन के कारण विक्रेताओं को वस्तु के संबंध में उपभोक्ताओं को ज्यादा जानकारी देने या श्रम की आवश्यकता नहीं होती है और वे आसानी से वस्तुओं का विक्रय कर सकते हैं।

अथवा

प्रश्न—राष्ट्रीय आयोग से आप क्या समझते हैं? इसका गठन कैसे किया जाता है ?

उत्तर—उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत उपभोक्ता की शिकायतों का निपटारा करने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर जिस आयोग का गठन किया जाता है, उसे राष्ट्रीय आयोग कहते हैं।

राष्ट्रीय आयोग का गठन—उपभोक्ताओं के लिए त्रिस्तरीय न्याय व्यवस्था की सर्वोच्च संस्था राष्ट्रीय आयोग है। इस आयोग का अध्यक्ष सर्वोच्च न्यायालय का न्यायाधीश होगा, जिसकी नियुक्ति केन्द्रीय सरकार मुख्य न्यायाधीश से सलाह लेकर करेगी। इसके अलावा चार सदस्य (एक महिला सहित) और नियुक्त किये जायेंगे। जो योग्य, विश्वसनीय एवं प्रतिष्ठा प्राप्त होंगे तथा जिन्हें अर्थशास्त्र, कानून, वाणिज्य, लेखाकर्म, उद्योग, सार्वजनिक मामलों या प्रशासन क्षेत्र से संबंधित समस्याओं के निराकरण की पर्याप्त क्षमता, ज्ञान एवं अनुभव होगा। ये नियुक्तियाँ केन्द्रीय सरकार चयन समिति की सिफारिशों को ध्यान में रखकर करेगी।

छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सॉल्व्ड पेपर—मई-जून, 2011

कक्षा-12वीं

विषय- व्यवसाय अध्ययन

सेट-4

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

- निर्देश—** (i) प्रश्न-पत्र को चार खण्डों, अ, ब, स, एवं द में विभाजित किया गया है।
(ii) खण्ड-अ हल करना अनिवार्य है। जिसमें प्रत्येक में 1 अंक है।
(iii) खण्ड - ब में अतिलघु उत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 2 अंक पर 30 शब्द व 3 अंक पर 50 शब्दों में उत्तर लिखना है तथा इसे हल करना अनिवार्य है।
(iv) खण्ड-स लघुउत्तरीय प्रश्न है, जिसमें 4 अंक पर 75 शब्द तथा 5 अंक पर 150 शब्दों में उत्तर लिखना है।
(v) खण्ड-द दीर्घउत्तरीय प्रश्न है, जिसमें प्रत्येक पर 6 अंक हैं तथा 250 शब्दों में उत्तर लिखना है।

निम्नलिखित बहुविकल्पी प्रश्नों के उत्तर दीजिये—

1 × 5 = 5

- 1. भारतीय खाद्य निगम एक भण्डार गृह है—**
(क) निजी (ख) सार्वजनिक
(ग) सरकारी (घ) बंधक।
उत्तर—(ग)सरकारी।
- 2. भारत की अर्थव्यवस्था है—**
(क) पूँजीवादी (ख) मिश्रित
(ग) समाजवादी (घ) परिवर्तनशील।
उत्तर—(ख) मिश्रित।
- 3. बहुराज्यीय सहकारी समिति बनाने के लिये कम-से-कम कितने सदस्य होने चाहिए?**
(क) 50 (ख) 30
(ग) 20 (घ) 40.
उत्तर—(क) 50.
- 4. फुटकर व्यापारी किससे माल खरीदता है?**
(क) निर्माता (ख) पूँजीपति
(ग) उपभोक्ता (घ) थोक व्यापारी।

42 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

उत्तर—(घ) थोक व्यापारी।

5. एजेंट को कौन नियुक्त करता है?

(क) प्रधान

(ख) पूँजीपति

(ग) उपभोक्ता

(घ) सरकार।

उत्तर—(क) प्रधान।

नीचे दिये गये रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिये—

6. एक स्थान से दूसरे स्थान नगद राशि का हस्तांतरण.....कहलाता है। 1 × 5 = 5

उत्तर—मनीआर्डर।

7. कम्प्यूटर ने.....को पुराना कर दिया है।

उत्तर—टाइप राइटर।

8. स्थानांतरण भर्ती का.....स्रोत है।

उत्तर—आंतरिक।

9. विज्ञापन से.....में वृद्धि होती है।

उत्तर—विक्रय।

10. पत्र लाने व ले जाने वाला विभाग.....कहलाता है।

उत्तर—डाक विभाग।

प्रश्न 11. ई-मेल की व्यवस्था पर संक्षेप में टिप्पणी लिखिए।

उत्तर—इंटरनेट के माध्यम से सूचनाओं का आदान-प्रदान करने के लिए संचालनकर्ता को अपना एक पोर्टफोलियो तैयार करना पड़ता है जिसमें वह अपने द्वारा भेजे गई तथा प्राप्त सूचनाओं को कम्प्यूटर में सुरक्षित रखता है, जिसे वह आवश्यकता पड़ने पर कभी भी देख सकता है, इसी पोर्टफोलियो को ही ई-मेल कहा जाता है।

प्रश्न 12. मुआवजा प्राप्ति के अधिकार का अर्थ बताइये।

उत्तर—मुआवजा प्राप्ति के अधिकार का अर्थ—यदि एजेंट को प्रधान के द्वारा की गई लापरवाही के कारण या उसकी अकुशलता से कोई हानि होती है तो एजेंट को ऐसी हानि की अतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार होता है।

प्रश्न 13. निष्कर्षण उद्योग का अर्थ बताइये।

उत्तर—धरती से तेल, प्राकृतिक गैस, कच्चा माल, खनिज पदार्थ, किसानों द्वारा जमीन पर फसल उगाना, जंगलों से शहद, लकड़ी इकट्ठा करना, समुद्र या नदी से मछली पकड़ना, झींगा, केकड़ा, खाद्य पदार्थ आदि निकालना निष्कर्षण उद्योग कहलाता है।

प्रश्न 14. व्यवसाय में नैतिकता शब्द का क्या अर्थ है?

उत्तर—नैतिकता शब्द की उत्पत्ति ग्रीक शब्द 'एथोस' से हुई है जिसका अर्थ नैतिकता के सिद्धान्तों पर आधारित लोगों का चरित्र, व्यवहार एवं क्रियाओं से है।

इस प्रकार व्यावसायिक दृष्टिकोण से नैतिकता अथवा व्यावसायिक नैतिकता ऐसे सदाचरण के सिद्धान्त हैं जो समाज के संबंध में व्यवसायियों के व्यवहार अथवा व्यावसायिक क्रियाओं को

दिशा प्रदान करता है।

प्रश्न 15. साझेदारी के दो लाभ बताइये।

उत्तर—साझेदारी के लाभ—

1. **सरल स्थापना**—साझेदारी की स्थापना आसानी से की जा सकती है। इसकी स्थापना में वैधानिक औपचरिकता नहीं के समान होती है तथा स्थापना पर होने वाली लागत भी कम आती है।

2. **ऐच्छिक पंजीयन**—साझेदारी फर्म का पंजीयन कराना अनिवार्य नहीं होता है। अतः यह ऐच्छिक होता है। पंजीयन के फलस्वरूप साझेदारी को कुछ लाभ होता है। अतः पंजीयन कराना आवश्यक होता है।

प्रश्न 16. अधिकृत पूँजी का क्या अर्थ है?

उत्तर—अधिकृत पूँजी से आशय उस पूँजी से है जो किसी कंपनी द्वारा निर्गमित की जाने वाली समता अंशों की अधिकतम सीमा तक सीमित होती है। अधिकृत पूँजी की सीमा से अधिक राशि के अंशों का निर्गमन नहीं किया जा सकता है।

प्रश्न 17. उद्यमी कौन होता है?

उत्तर—एक उद्यमी का आशय ऐसे व्यक्ति से है जो व्यापारिक अवसर की पहचान करता है, नये व्यवसाय की स्थापना हेतु आवश्यक कदम उठाता है, व्यवसायिक उपक्रम को सफल बनाने के लिए विभिन्न संसाधनों; जैसे—व्यक्ति, सामग्री और पूँजी को एकत्र करता है और निहित जोखिम व अनिश्चितताओं को वहन करता है।

प्रश्न 18. प्रबंध के सिद्धान्त में समानता का क्या तात्पर्य है?

उत्तर—प्रबंध के समानता का सिद्धान्त—किसी उपक्रम के समस्त स्तर पर कार्यरत कर्मचारी, न्याय, सहानुभूति तथा समानता के व्यवहार की कामना करता है। अतः उपक्रम के निर्धारित लक्ष्यों को समय पर प्राप्त करने के लिए प्रबन्ध को चाहिए कि वे श्रमिकों व कर्मचारियों के साथ समानता का व्यवहार करें।

प्रश्न 19. स्वरोजगार के महत्व को स्पष्ट कीजिए। (कोई तीन)

उत्तर—दिसम्बर -2012 का प्रश्न क्रमांक-14 देखें।

प्रश्न 20. रोजगार परीक्षाओं के क्रम बताइये।

उत्तर—रोजगार परीक्षाओं का क्रम—

1. आवेदन पत्र की जाँच
2. परीक्षाओं का आयोजन— (i) पूर्व परीक्षण (ii) रिक्त आवेदन पत्र (iii) मुख्य परीक्षा (iv) अभिरुचि परीक्षा।
3. साक्षात्कार
4. भौतिक सत्यापन
5. स्वास्थ्य परीक्षण
6. नियुक्ति पत्र जारी करना
7. कार्य पर नियुक्ति

44 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

8. कार्य परिचय।

प्रश्न 21. प्रबंध किस प्रकार गत्यात्मक क्रिया है?

उत्तर—प्रबंध एक गत्यात्मक प्रक्रिया है। प्रक्रिया प्रबंध नियोजन, संगठन एवं नियंत्रण का समूह है। गत्यात्मक प्रक्रिया इन समस्त क्रियाओं के अतिरिक्त आने वाले समय में नई-नई विचारधारा व तकनीक की खोज का अध्ययन किया जाता है। वर्तमान में प्रबंध के अंतर्गत पूर्वानुमान, चिंतन एवं विश्लेषण द्वारा प्रबंध को गतिमान बनाये रखा जा रहा है। प्रबंध के सामने आनी वाली समस्त बाधाओं व कठिनाइयों को दूर करता हुआ निरंतर प्रगति की ओर अग्रसर हो रहा है।

प्रश्न 22. पैकेजिंग को विपणन की एक प्रक्रिया के रूप में समझाइये।

उत्तर—नवीनतम विचारधारा के अनुसार प्रत्येक वस्तु जो किसी भी स्तर की हो, अच्छी पैकेजिंग हो जाने पर विक्रय करना आसान हो जाता है। उपभोक्ता भी प्रत्येक वस्तु पैकेजिंग स्थिति में चाहता है। अतः विपणन में पैकेजिंग का कार्य काफी महत्वपूर्ण है।

प्रश्न 23. भारतीय अर्थव्यवस्था पर वैश्वीकरण के तीन प्रभाव बताइये।

उत्तर—भारतीय अर्थव्यवस्था पर वैश्वीकरण का प्रभाव—

1. **रोजगार में वृद्धि—**वैश्वीकरण के परिणामस्वरूप देश में विदेशी व्यापार को प्रोत्साहन मिला है तथा भारतीय उद्योगों ने प्रतियोगिता में बने रहने के लिए अपना विकास एवं विस्तार कर रहे हैं जिसके परिणामस्वरूप देश में रोजगार के अवसरों में वृद्धि हो रही है।

2. **आय में वृद्धि—**वैश्वीकरण के कारण अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर पूँजी, श्रम एवं तकनीक का प्रवाह बढ़ा है जिससे देशवासियों की आय में वृद्धि हुई है।

3. **विकास दर में वृद्धि—**वैश्वीकरण के अंतर्गत निर्यात एवं आयात व्यापार पर प्रतिबंधों को कम किया गया है जिससे अंतर्राष्ट्रीय व्यापार को प्रोत्साहन प्राप्त हुआ है। इससे देश में विकास की दर में वृद्धि हुई है।

प्रश्न 24. एक सफल उद्यमी के समक्ष कौन-कौन सी समस्याएँ आ सकती हैं ?

उत्तर—मई-जून-2012 का प्रश्न क्रमांक-32 का अथवा देखें।

प्रश्न 25. व्यवसाय के विभिन्न मानवीय उद्देश्यों को समझाइये।

उत्तर—व्यवसाय के मानवीय उद्देश्य—

1. समाज के पिछड़े वर्गों एवं शारीरिक तथा मानसिक रूप से अक्षम लोगों को रोजगार देना।
2. कर्मचारियों को उचित पारिश्रमिक एवं अभिप्रेरक प्रदान करना।
3. कर्मचारियों के लिए बेहतर कार्य, परिस्थितियों एवं उचित कार्य वातावरण की व्यवस्था करना।

4. कर्मचारियों को अधिक से अधिक उन्नति के अवसर प्रदान करना तथा उनके विकास के लिए प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रमों की व्यवस्था करना।

अथवा

प्रश्न—वैध बीमा अनुबंध के किन्हीं चार सिद्धान्तों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—वैध बीमा अनुबंध के सिद्धान्त—

1. **पूर्ण सद्विश्वास का सिद्धान्त—**बीमा अनुबंध पारस्परिक विश्वास का अनुबंध है। बीमाकार एवं बीमित दोनों पक्षों को बीमा के विषय-वस्तु से संबंधित सभी आवश्यक सूचनाओं को उजागर कर देना चाहिए।

2. बीमोचित स्वार्थ का सिद्धान्त—इस सिद्धान्त के अनुसार बीमित व्यक्ति का बीमा की विषय वस्तु में बीमोचित हित होना चाहिए। बीमा योग्य हित का अर्थ होता है, बीमा की विषय-वस्तु में वित्तीय अथवा लाभ प्राप्ति का स्वार्थ। किसी व्यक्ति का किसी सम्पत्ति अथवा जीवन में बीमा योग्य हित तब माना जाता है जब उसके बने रहने से लाभ प्राप्त हो रहा है।

3. क्षतिपूर्ति का सिद्धान्त—क्षतिपूर्ति का अर्थ है किसी व्यक्ति को उसकी वास्तविक हानि की पूर्ति करना अथवा उसे बीमा कराने से पूर्व की स्थिति में ले आना। यह सिद्धान्त सामुद्रिक बीमा, अग्नि बीमा एवं साधारण बीमा में लागू होता है। यह जीवन बीमा में लागू नहीं होता है क्योंकि जीवन की हानि अर्थात् मृत्यु होने पर क्षतिपूर्ति संभव नहीं है।

4. हानि के निकटतम कारण का सिद्धान्त—इस सिद्धान्त के अनुसार बीमित का केवल उसी दशा में क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है जबकि हानि उसी कारण से हुई हो जिससे सुरक्षा के लिए बीमा कराया गया था।

प्रश्न 26. भर्ती के बाह्य स्रोत कौन-कौन से हैं? लिखिए।

उत्तर—दिसम्बर-2012 का प्रश्न-क्रमांक-17 देखें।

अथवा

प्रश्न—नियुक्तिकरण की प्रक्रिया को लिखिए।

उत्तर—नियुक्तिकरण की प्रक्रिया को मानवशक्ति का नियोजन भी कहते हैं। इसमें सर्वप्रथम संगठन के लिए कर्मचारियों के प्रकार और संख्या का निर्धारण किया जाता है। तत्पश्चात् जिस भर्ती प्रक्रिया में मानव संसाधनों की खोज की जाती है। इसके पश्चात् परीक्षा साक्षात्कार द्वारा उचित व्यक्ति का चयन और उसकी नियुक्ति की जाती है फिर उस वातावरण से परिचय कराया जाता है जिसमें उन्हें कार्य करना है साथ ही पारिश्रमिक संबंधी नियम, पदोन्नति, स्थानांतरण आदि की भी जानकारी दी जाती है। नियुक्तिकरण की प्रक्रिया के विभिन्न चरण होते हैं—

1. मानव शक्ति नियोजन,
2. कार्य-विश्लेषण
3. भर्ती
4. चयन
5. कार्य पर नियुक्ति
6. कार्य परिचय
7. प्रशिक्षण एवं विकास
8. निष्पादन मूल्यांकन
9. पारिश्रमिक
10. पदोन्नति और स्थानांतरण।

प्रश्न 27. अल्पकालीन वित्त एकत्र करने की कौन-कौन सी विधियाँ हैं, समझाइये।

उत्तर—अल्पकालीन वित्त प्राप्त करने की विधियाँ—

1. व्यापारिक वित्त—वितरकों द्वारा विनिर्माताओं एवं व्यापारियों को कच्चा माल, मशीनों के पूर्ण आदि, उधार विक्रय में दी जाने वाली सुविधाएँ ही व्यापारिक साख होती हैं। यह आपूर्तिकर्ता द्वारा धन प्रदान करने के समान ही है।

46 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

2. **बैंक साख**—वाणिज्यिक बैंकों के द्वारा व्यापारिक वर्गों को अल्पकालीन ऋण प्रदान किया जाता है। इनमें ऋण एवं अग्रिम, नकद साख, बैंक अधिविकर्ष, बट्टों को बिलों पर भुनाना आदि शामिल है।

3. **आढ़तिया कार्य**—इस कार्य में व्यवसाय अपने देनदार से राशि वसूलने का कार्य बैंक को दे देती है और देनदार से वसूलने वाली राशि को बैंक से व्यापारी अग्रिम के रूप में प्राप्त कर सकता है।

4. **ग्राहकों से अग्रिम**—जब व्यापारी अपने ग्राहक से किसी उत्पाद की पूर्ति हेतु अग्रिम रूप में कोई राशि प्राप्त करता है तो वह ग्राहक से अग्रिम होता है, ग्राहक से अग्रिम रूप में प्राप्त की गई राशि उत्पाद के मूल्य का एक भाग होता है।

अथवा

प्रश्न—शेयर बाजार के कार्यों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—शेयर बाजार का अर्थ—शेयर बाजार से आशय उस बाजार से है जहाँ नियमित कम्पनियों के अंशपत्र, ऋण-पत्र, प्रतिभूति, बॉण्ड्स, आदि का विक्रय होता है।

शेयर बाजार के कार्य—

1. **अनवरत बाजार उपलब्ध कराना**—शेयर बाजार सूचीबद्ध प्रतिभूतियों के नियमित एवं सुविधापूर्ण क्रय-विक्रय के लिए एक स्थान है। शेयर बाजार विभिन्न अंशों, ऋणपत्रों, बॉण्ड्स एवं सरकारी प्रतिभूतियों के तात्कालिक एवं अनवरत बाजार उपलब्ध कराता है।

2. **मूल्य एवं विक्रय संबंधी सूचना प्रदान**—शेयर बाजार विभिन्न प्रतिभूतियों के दिन प्रतिदिन के लेन-देन का पूर्ण विवरण रखता है और मूल्य एवं विक्रय की मात्रा की नियमित सूचना प्रेस एवं अन्य संचार माध्यमों से देता रहता है।

3. **लेनदेन व निवेश में सुरक्षा प्रदान करना**—शेयर बाजार में लेनदेन केवल उनके सदस्यों के मध्य पर्याप्त पारदर्शिता एवं नियमों-विनियमों के कठोर मापदंड के अंतर्गत, जिसमें सुपुर्दगी व भुगतान का समय और प्रक्रिया भी निश्चित होती है, सम्पन्न होते हैं। यह शेयर बाजार में हुए लेनदेनों को उच्च कोटि की सुरक्षा प्रदान करते हैं।

4. **कोष का उचित आबंटन**—शेयर बाजार लेनदेन प्रक्रिया के फलस्वरूप कोषों का प्रवाह कम लाभ के उपक्रमों से अधिक लाभ के उपक्रमों की ओर होता है, और उन्हें विकास का अधिक अवसर प्राप्त होता है। इस प्रकार अर्थव्यवस्था के वित्तीय स्रोतों का श्रेष्ठ आबंटन होता है।

प्रश्न 28. निख-पत्र में किन-किन बातों की जानकारी दी जाती है?

उत्तर—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-28 का अथवा देखें।

अथवा

प्रश्न—विभागीय भण्डार के चार लाभों को समझाइये।

उत्तर—विभागीय भण्डार के लाभ—

1. **एक ही स्थान पर अनेक वस्तुओं की प्राप्ति**—उपभोक्ताओं को एक ही स्थान पर विभिन्न प्रकार की वस्तुएँ प्राप्त होती हैं।

2. **चुनाव में सुविधा**—विभागीय भण्डारों में अनेक किस्म की वस्तुएँ मिलने से ग्राहकों को अपनी आवश्यकतानुसार वस्तु का चुनाव करने में सुविधा होती है।

3. **सस्ता व अच्छा माल**—बड़ी मात्रा में वस्तुएँ खरीदने के कारण इन भण्डारों को सस्ता व अच्छा माल मिल जाता है।

4. **घर पहुँच सेवा**—ये भण्डार ग्राहकों के टेलीफोन से आदेश प्राप्त होने पर माल को घर पहुँचाने की व्यवस्था करते हैं।

प्रश्न 29. नौकरी एवं स्वरोजगार में अन्तर बताइये।

उत्तर—दिसंबर-2012 का प्रश्न क्रमांक-15 देखें।

अथवा

प्रश्न—आने वाली डाक व्यवस्था कैसी होनी चाहिए ?

उत्तर—आने वाली डाक को तुरंत और सही रूप में प्राप्त करना और बाँटना चाहिए। इसके निम्नलिखित चरण होते हैं—

1. **डाक प्राप्ति**—आगम डाक प्रतिदिन किसी डाकिये या संदेश वाहक द्वारा दिन में एक या दो बार प्राप्त की जाती है। यदि पोस्टबॉक्स या बैग किराये पर लिया गया हो तो ऐसी दशा में किसी कर्मचारी द्वारा डाकघर से यह डाक दिन में एक या दो बार मंगवा ली जाती है।

2. **डाक खोलना**—पत्रों को हाथ या पत्र खोलने वाली मशीन से खोला जाता है। डाक को सावधानीपूर्वक खोलना चाहिए जिससे डाक की सुरक्षा बनी रहे।

3. **विषय-वस्तु की जाँच करना**—लिफाफे की विषय-वस्तु को छोटकर अलग-अलग जाँच करनी चाहिए जिससे पत्राचार का उद्देश्य एवं संबंधित विभाग की जानकारी हो जाए।

4. **तिथि की मोहर लगाना**—डाक को खोलने के पश्चात् प्रत्येक पत्र के ऊपर पत्र प्राप्ति की तिथि और समय की मोहर लगा देनी चाहिए।

5. **अभिलिखित करना**—प्राप्त पत्रों का विवरण “आगम डाक रजिस्टर” अथवा ‘पत्र प्राप्ति पुस्तिका’ में अभिलिखित किया जाता है।

6. **डाक को छोटना और वितरण**—प्रत्येक विभाग के पत्रों को छोटने के लिए अलग-अलग ट्रे, टोकरियों अथवा कोष्ठक वाली आलमारी का प्रयोग किया जाता है और उन्हें संबंधित विभागों को सौंप दिया जाता है। उन पत्रों की पावती को प्रभावी बनाने के लिए सूची अथवा रजिस्टर में पत्र प्राप्त करने वाले लिपिक के हस्ताक्षर करा लिये जाते हैं।

प्रश्न 30. एक सफल एजेंट के आवश्यक गुणों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर—मई-जून 2012 का प्रश्न क्रमांक-29 का अथवा देखें।

अथवा

प्रश्न—यात्रा एवं पर्यटन एजेंसी के कार्यों की व्याख्या की कीजिए।

उत्तर—यात्रा एवं पर्यटन एजेंसी के कार्य—

1. **मार्ग विवरण बनाना**—ऐसी एजेंसियों को देश के सभी पर्यटन स्थलों का ज्ञान होता है तथा वे सैलानियों के लिए मार्ग का विवरण एवं यात्रा क्रम तैयार करती है ताकि समय एवं धन की बचत करते हुए अधिकाधिक दर्शनीय स्थलों को देख सकें।

2. **यात्रा आरक्षण करना**—ये एजेंसियाँ रेलवे, हवाई जहाज, जल पोत तथा बसों में स्थान आरक्षित कराने की व्यवस्था करती है।

48 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

3. **होटलों में आवास व्यवस्था करना**—एजेंसियाँ पर्यटकों के लिए विभिन्न वर्ग के होटलों में रुकने, आराम करने, रात गुजारने एवं भोजन पानी की व्यवस्था करते हैं।

4. **साख सुविधा देने**—यात्रा के दौरान पर्यटक का रुपया समाप्त हो जाने पर ये एजेंसियाँ उन्हें उधार की सुविधा प्रदान करती हैं।

5. **सामूहिक यात्रा का प्रबंध**—ये विभिन्न यात्रीदलों को सस्ती एवं सुगम यात्रा की व्यवस्था करती हैं तथा छुट्टियों में विशेष पैकेज टूर की व्यवस्था करती हैं।

प्रश्न 31. सहकारी समिति के गुण व दोषों को समझाइये।

उत्तर—सहकारी समिति के गुण—

1. इसकी स्थापना आसानी से की जा सकती है।
2. इसके सदस्यों का दायित्व सीमित होता है।
3. इसमें सामान्य व्यक्ति आसानी से सदस्य बन सकता है।
4. इसे शासन से समय-समय पर सहायता प्राप्त होती है।
5. इसके सदस्यों को कर में छूट प्राप्त होती है।

सहकारी समिति के दोष—

1. इसकी पूँजी सीमित होती है।
2. इसके सदस्यों में प्रबंधकीय योग्यता की कमी होती है।
3. इस संगठन में भ्रष्टाचार अधिक होता है।
4. समिति के सदस्यों में प्रेरणा का अभाव होता है।
5. समिति के सदस्य कार्य के प्रति दिलचस्पी कम दिखाते हैं।

अथवा

प्रश्न—प्राइवेट कंपनी एवं पब्लिक कंपनी में अंतर बताइये।

उत्तर—दिसंबर-2012 का प्रश्न क्रमांक-23 देखें।

प्रश्न 32. उद्यमिता विकास का क्या अर्थ है? इसके महत्व को समझाइये।

उत्तर—उद्यमिता विकास का अर्थ—उद्यमिता विकास से आशय उद्यमियों को आगे लाना, उनमें उद्यमिता की भावना विकसित करना, नेतृत्व क्षमता एवं कार्यकुशलता में वृद्धि करना है।

उद्यमिता विकास का महत्त्व—

1. **नवप्रवर्तन को प्रोत्साहन**—उद्यमिता विकास के द्वारा उत्पादन की नवीन तकनीकों, यंत्र एवं उपकरणों, कच्चा माल तथा उपलब्ध संसाधनों के उचित प्रयोग से न्यूनतम लागत पर श्रेष्ठतम उत्पादन संभव होता है। नये बाजारों एवं ग्राहकों की खोज तथा उनकी संतुष्टि हेतु नये तरीकों की खोज की जाती है। इस प्रकार उद्यमिता विकास से साहसी को नवप्रवर्तन का लाभ मिलता है।

2. **क्षेत्रीय संतुलन में सहायक**—उद्यमिता विकास के माध्यम से देश के "छड़े क्षेत्रों में उद्योगों की स्थापना की जाती है जिससे इन क्षेत्रों का विकास होने लगता है परिणास्वरूप क्षेत्रीय संतुलन स्था"त होने लगता है।

3. **रोजगार के अवसरों में वृद्धि**—उद्यमिता विकास के फलस्वरूप नये-नये उद्योगों की स्थापना होती है तथा वर्तमान में स्थाित उद्योगों का विकास एवं विस्तार होता है। इस प्रकार देश में रोजगार के अवसरों में वृद्धि होती है। यह स्वरोजगार के क्षेत्र में विशेष लाभदायक सिद्ध होती है।

4. **आर्थिक विकास में वृद्धि**—उद्यमिता विकास से रचनात्मकता एवं सृजनशीलता को प्रोत्साहन मिलता है। जिससे नये-नये उद्योगों की स्थापना होती है। इस प्रकार राष्ट्र में आर्थिक विकास तेजी से होने लगता है।

अथवा

प्रश्न—“जो कुछ उद्यमी करता है वही उद्यमिता है।” इस कथन की व्याख्या कीजिए।

उत्तर—उद्यमी से आशय—उद्यमी से आशय ऐसे व्यक्ति से हैं जो व्यापारिक अवसर की पहचान करता है, नये व्यवसाय की स्थापना हेतु आवश्यक कदम उठाता। व्यवसाय उपक्रम को सफल बनाने के लिए विभिन्न संसाधनों; जैसे—व्यक्ति, सामग्री और पूँजी को एकत्र करता है और निहित जोखिम व अनिश्चितताओं को वहन करता है।

उद्यमिता से आशय—उद्यमिता का अभिप्राय उद्यमी के द्वारा किये गए कार्यों से है। यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक व्यक्ति किसी नए व्यवसाय की स्थापना में निहित विभिन्न कार्यों को करता है वास्तव में जो कुछ उद्यमी करता है वही उद्यमिता है। अतः उद्यमिता को एक ऐसे कार्य के रूप में देखा जा सकता है जिसमें निम्नलिखित सम्मिलित हैं—

1. बाजार में उपस्थित अवसरों को पहचानना एवं प्रयोग करना।
2. विचारों को क्रिया में परिवर्तित करना।
3. किसी नये उद्यम को प्रारंभ करने के लिए प्रवर्तन का कार्य करना।
4. अपने कार्य क्षेत्र में श्रेष्ठतम प्रदर्शन का प्रयत्न करना।
5. निहित जोखिमों एवं अनिश्चितताओं को वहन करना।
6. समरूपता लाना आदि।

प्रश्न 33. प्रबंध के स्तर, पद व कार्य लिखिए।

उत्तर—प्रबंध के स्तर, पद एवं उनके कार्य—

1. **उच्च स्तरीय प्रबंध**—उच्चस्तरीय प्रबंध में संचालक मंडल और मुख्य कार्यकारी सम्मिलित होते हैं। मुख्य कार्यकारी को अध्यक्ष, प्रबंध संचालक, प्रधान अथवा प्रधान प्रबंधक का पद दिया जाता है। इस स्तर वाले व्यक्ति ही समग्र व्यवसाय के उद्देश्यों का निर्धारण करते हैं। इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए नीतियाँ प्रतिपादित करते हैं। नीति बनाने से अभिप्राय कार्यों और निर्णयों के लिए मार्गदर्शन करना है। उच्च स्तरीय प्रबंधन संगठन के ऊपर समग्र रूप से नियंत्रण भी रखता है।

2. **मध्यम स्तरीय प्रबंध**—मध्य स्तरीय प्रबंध में विविध विभागों के प्रमुख जैसे उत्पादन, बिक्री, और अन्य विभागीय प्रबंधक होते हैं। कई बार विभागीय वरिष्ठ प्रमुखों को उच्च-स्तरीय टीमों सम्मिलित कर लेते हैं। सम्पूर्ण व्यवसाय के उद्देश्यों को मध्यस्तरीय प्रबंध के लिए विभागीय उद्देश्यों में रूपांतरित कर लेते हैं। उसके पश्चात् विभागीय प्रमुख इन उद्देश्यों की पूर्ति के लिए अपने अधीनस्थों को आदेश देते हैं। मध्य स्तरीय प्रबंधक विशेषरूप से अपने-अपने विभागों की क्रियाओं के साथ संबंधित होते हैं।

50 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

3. **निम्नस्तरीय प्रबंध**—निम्नस्तरीय प्रबंध में फोरमैन और पर्यवेक्षक होते हैं। जब कर्मचारियों को काम सौंप दिया जाता है तब ये लोग देखते हैं कि काम उचित ढंग से और सही समय पर पूरा किया जा रहा है अतः इनका मूल दायित्व संगठन में वस्तु एवं सेवाओं में वास्तविक उत्पादन का है। प्रबंध के ये तीनों स्तर संयुक्त रूप से 'प्रबंध के सोपान' बनाते हैं।

अथवा

प्रश्न—अगर किसी व्यक्ति को कर्मचारियों की निगरानी की जिम्मेदारी सौंपी गई है, तो उसे क्या अधिकार सौंपे जाने चाहिए ?

उत्तर—यदि किसी अधीनस्थ कर्मचारी को अन्य कर्मचारियों की निगरानी की जिम्मेदारी सौंपी जाती है तो उसे निम्नलिखित अधिकार सौंपे जाने चाहिए—

1. **रेखीय अधिकार**—रेखीय अधिकार वह है जो प्रबंधकों को ठीक अपने नीचे के अधीनस्थों के मामले में प्राप्त होते हैं। यह अधिकार ऊपर से नीचे की ओर चलता है; जैसे—मुख्य प्रबंधक को विक्रय प्रबंधक के ऊपर रेखीय अधिकार प्राप्त होता है।

2. **कार्यिक अधिकार**—जब रेखीय प्रबंधक के ऊपर काम का बोझ बढ़ जाता है तो उसके सहयोग के लिए कार्मिक अधिकारी की नियुक्ति की जाती है। कार्मिक अधिकारी का काम सलाह, सूचनाएँ, सुझाव और निर्देश देना होता है। इसे रेखीय प्रबंधक चाहे तो स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है; जैसे—भर्ती एवं प्रशिक्षण के लिए सेविवर्गीय प्रबंधक।

3. **कार्यात्मक अधिकार**—कार्यात्मक अधिकार की प्रकृति रेखीय अधिकार जैसी होती है, लेकिन यह उन कर्मचारियों पर नजर रखता है जो प्रबंधकों के अधीनस्थ काम नहीं करते। उदाहरण क्रय प्रबंधक को विभिन्न उत्पाद विभागों के लिए वस्तुओं का क्रय का अधिकार होता है। इसी तरह उत्पादन प्रबंधक उत्पादन संबंधी फैसला करता है। मगर जब आग लग जाती है तो सुरक्षा प्रबंधक को आपातकालीन स्थिति से निपटने का अधिकार सौंप दिया जाता है।

प्रश्न 34. पर्यवेक्षण क्या है? इसके कार्यों को लिखिए।

उत्तर—पर्यवेक्षण का अर्थ—कर्मचारियों को कार्य सौंपने के पश्चात् उनके द्वारा किये जा रहे कार्यों की देखरेख करना ही पर्यवेक्षण कहलाता है।

पर्यवेक्षण के कार्य—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-26 का अथवा देखें।

अथवा

प्रश्न—चयन क्या है? अच्छे चयन के लिए इसकी क्या प्रक्रिया होनी चाहिए?

उत्तर—चयन का अर्थ—चयन वह प्रक्रिया है जो भर्ती के बाद शुरू होता है। इसमें लिखित परीक्षा, साक्षात्कार, परीक्षण, परिचय आदि के द्वारा सही व्यक्ति को सही कार्य पर लगाने हेतु चयन किया जाता है तथा उसकी नियुक्ति के लिए निर्णय लिया जाता है।

चयन की प्रक्रिया—

1. **पूर्व परीक्षण**—जब अभ्यर्थियों की संख्या आवश्यक पदों की संख्या से अधिक हो जाती है तो अयोग्य व्यक्तियों की छँटनी के लिए पूर्व परीक्षा आयोजित की जाती है।

2. **मुख्य परीक्षण**—योग्यता की जाँच, अभिरुचि परीक्षण, बुद्धि परीक्षण, कार्य परीक्षण, भाषा परीक्षण, रूझान परीक्षण, व्यक्तित्व परीक्षण आदि मुख्य परीक्षण के भाग हैं।

3. **रिक्त आवेदन-पत्र**—उपक्रम योग्य प्रत्याशियों का चयन करने के पश्चात् संस्था द्वारा

निर्धारित प्रारूप का एक आवेदन-पत्र भेजता है। जिसमें अभ्यर्थी की व्यक्तिगत, मनोवैज्ञानिक, कार्य एवं योग्यता संबंधी जानकारी माँग जाती है।

4. **आवेदन पत्र की जाँच**—आवेदक द्वारा भरकर भेजे गए आवेदन-पत्र की जाँच की जाती है।

5. **साक्षात्कार**—साक्षात्कार का मुख्य उद्देश्य पद के लिए आवेदक की उपयुक्तता का पता लगाना, अभ्यर्थियों की रुचि एवं योग्यता, उनका व्यक्तित्व आदि की जानकारी प्राप्त करना होता है।

6. **भौतिक सत्यापन**—भौतिक सत्यापन के अंतर्गत प्रत्याशी का सम्पूर्ण जीवन-वृत्त माँगा जाता है, तथा जन्म से लेकर वर्तमान तक कोई आपराधिक प्रकरण तो नहीं है यह जानने के लिए पुलिस विभाग से सत्यापन कराया जाता है।

7. **शारीरिक एवं स्वास्थ्य परीक्षण**—अंतिम रूप से चुने गए अभ्यर्थियों का शारीरिक एवं स्वास्थ्य परीक्षण किया जाता है। इसमें सामान्यतः नेत्र एवं क्षय रोगों का परीक्षण किया जाता है। स्वास्थ्य परीक्षण रिपोर्ट अनुकूल आने पर ही नियुक्ति की जाती है।

8. **नियुक्ति-पत्र देना**—जब प्रत्याशी सभी प्रक्रियाओं में सफल हो जाता है तो उसे नियुक्ति-पत्र जारी किया जाता है।

9. **पदांकन एवं कार्यभारण**—नियुक्ति पत्र जारी होने पर अभ्यर्थी कार्यभार ग्रहण करता है तब उसे नियुक्ति पत्र में वर्णित शर्तों के अनुसार उसे पदभार सौंपा जाता है।

10. **परिचय एवं अनुगमन**—चयनित कर्मचारी को संस्था से परिचित कराकर उसे कार्य सौंप दिया जाता है तथा समय-समय पर उसके कार्य की जानकारी ली जाती है।

इस प्रकार योग्य कर्मचारी की प्राप्ति होती है जो उपक्रम के विकास में अपना महत्वपूर्ण योगदान देता है।

प्रश्न 35. विशिष्ट वित्तीय संस्थाओं के कार्यों का वर्णन कीजिए।

उत्तर—व्यापारिक संगठनों को दीर्घकालीन वित्त प्रदान करने हेतु केन्द्रीय व राज्य सरकारों द्वारा कुछ विशिष्ट वित्तीय संस्थाओं की स्थापना की गई है। ये संस्थाएँ नये व्यावसायिक उपक्रमों की स्थापना, विस्तार एवं आधुनीकीकरण में सहायक सेवाएँ भी प्रदान करती हैं। इन संस्थाओं में भारतीय औद्योगिक वित्त निगम, भारतीय औद्योगिक विकास बैंक, भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक, राज्य औद्योगिक विकास निगम और राज्य वित्त निगम आदि प्रमुख हैं।

विशिष्ट वित्तीय संस्थाओं के कार्य—

1. औद्योगिक संस्थाओं के लिए दीर्घकालीन ऋण स्वीकृति करना।
2. उन व्यावसायिक उपक्रमों की स्थापना में सहायता करना जिन्हें बहुत बड़ी मात्रा में धन की आवश्यकता होती है तथा जिनकी गर्भावधि भी लम्बी होती है।
3. सामान्य रूप से अर्थव्यवस्था की सम्पूर्ण क्षेत्र एवं विशेष रूप से "छड़े क्षेत्रों के विकास के लिए सहायता प्रदान करना है।
4. उद्यमियों को प्रोत्साहन, परियोजना सहायता, तकनीकी सहायता और उनके प्रशिक्षण तथा विकास हेतु विशिष्ट सेवाएँ प्रदान करना।

52 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

5. नई परियोजनाओं की पहचान, मूल्यांकन एवं क्रियान्वयन में विशिष्ट एवं पेशेवर प्रबन्ध सेवाएँ प्रदान करना।

अथवा

प्रश्न—वित्तीय नियोजन के आवश्यक तत्वों की विवेचना कीजिए।

उत्तर—मई-जून-2012 का प्रश्न क्रमांक-27 का अथवा देखें।

प्रश्न 36. बीजक में किन-किन बातों का समावेश होना चाहिए, विस्तारपूर्वक लिखिए।

उत्तर—बीजक का अर्थ—जब विक्रेता द्वारा क्रेता को बेचे हुए माल का विवरण तैयार करके दिया जाता है, तो उस विवरण को बीजक कहते हैं।

बीजक में निम्नलिखित बातों का समावेश किया जाता है—

1. विक्रेता का नाम पता—
2. बीजक संख्या व दिनांक
3. आदेश संख्या
4. क्रेता का नाम एवं पता
5. स्थान
6. व्यापारिक शर्तें
7. माल की संख्या, विवरण, नापतौल
8. माल की दर एवं कुल कीमत
9. व्यापारिक छूट, यदि कोई हो तो
10. प्रेषण पर व्यय
11. भुगतान योग्य कुल रकम
12. माल बेचने का ढंग
13. यातायात का नाम
14. पैकिंग पर लगाये गये चिन्हों का विवरण
15. 'भूल-चूक' लेनी देनी
16. विशेष सूचना
17. विक्रेता के हस्ताक्षर आदि।

अथवा

प्रश्न—आप अपने उत्पाद के विज्ञापन हेतु किन माध्यमों का प्रयोग करेंगे? कारण सहित विस्तार से लिखिए।

उत्तर—मई-जून-2012 का प्रश्न क्रमांक-28 देखें।

छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

सॉल्व्ड पेपर—2010

कक्षा-12वीं

विषय- व्यवसाय अध्ययन

सेट-5

समय : 3 घण्टे]

[पूर्णांक : 100

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

- निर्देश : (1) प्रश्न क्रमांक 1 से 22 तक के उत्तर अतिलघु शब्दों में दीजिए। सभी प्रश्न 1 नम्बर के हैं।
- (2) प्रश्न क्रमांक 23 से 31 के उत्तर लघु उत्तरीय 50-60 शब्दों में लिखिए। प्रत्येक के अंक 4 हैं।
- (3) प्रश्न क्रमांक 32 से 38 तक निबंधात्मक प्रश्नों के उत्तर 150 से 200 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के अंक 6 हैं।

प्रश्न 1. बैंक की सरल परिभाषा दीजिए।

उत्तर—वह वित्तीय संस्था जहाँ धन जमा एवं आहरित किया जाता है, बैंक कहलाता है।

प्रश्न 2. सत्य या असत्य पहचानिए—

डाकघर लोगों के जीवन का बीमा भी करते हैं।

उत्तर—सत्य।

प्रश्न 3. उस बैंक का नाम बताइए जिसे बैंकों का बैंक कहा जाता है।

उत्तर—भारतीय रिजर्व बैंक।

प्रश्न 4. मनीआर्डर क्या है?

उत्तर—डाक विभाग द्वारा धन का एक स्थान से दूसरे स्थान तक स्थानांतरण मनीआर्डर कहलाता है।

प्रश्न 5. इंटरनेट बैंकिंग का क्या अर्थ है?

उत्तर—इंटरनेट के माध्यम से बैंक का लेन-देन ही ई-बैंकिंग या इंटरनेट बैंकिंग कहलाता है।

प्रश्न 6. एक मशीन जिसका उपयोग कर ग्राहक अपने जमा खाते से अपनी सुविधानुसार पैसा निकाल सकते हैं.....

उत्तर—ATM या आटोमेटेड ट्रेलर मशीन।

प्रश्न 7. व्यावसायिक पर्यावरण के विभिन्न प्रकारों को बताइए।

उत्तर—1. आर्थिक पर्यावरण 2. अनार्थिक पर्यावरण।

प्रश्न 8. पदोन्नति का क्या अर्थ है?

54 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

उत्तर—कार्यरत पद से ऊपर के ओहदे में नियुक्ति करना पदोन्नति है।

प्रश्न 9. नेता कौन होता है?

उत्तर—वह व्यक्ति नेता है जिसके निर्देशों का पालन अन्य व्यक्ति करते हैं।

प्रश्न 10. क्या केवल नए कर्मचारी को ही प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है?

उत्तर—असत्य।

प्रश्न 11. नियंत्रण के महत्व के कोई दो कारण दीजिए।

उत्तर—1. त्रुटियों को कम करना

2. अनुशासन बनाये रखना।

प्रश्न 12. अल्पकालीन ऋण कितने समय के लिए प्रदान किया जाता है?

उत्तर—सामान्यतः 1 वर्ष के लिए।

प्रश्न 13. प्रत्यक्ष विदेशी निवेश किसे कहते हैं?

उत्तर—विदेशों द्वारा हमारे देश में व्यावसायिक निवेश को प्रत्यक्ष विदेशी निवेश कहते हैं।

प्रश्न 14. कम्पनी द्वारा प्राप्त लाभ क्या कहलाता है?

उत्तर—वार्षिक लाभांश।

प्रश्न 15. मुद्रा बाजार के प्रलेखों का नाम लिखिए।

उत्तर—ट्रेजरी बिल, वाणिज्यिक पत्र, जमा प्रमाणपत्र आदि।

प्रश्न 16. एक मल्य की दुकान कहाँ होती है?

उत्तर—यह दुकान भीड़-भाड़ वाले स्थानों में होती है।

प्रश्न 17. एजेंट कौन नियुक्त कर सकता है?

उत्तर—प्रधान।

प्रश्न 18. कमीशन एजेंट को समझाइए।

उत्तर—अपने कार्य के प्रतिफल में कमीशन प्राप्त करने वाला एजेंट।

प्रश्न 19. पैकिंग एजेन्सी के कार्य लिखिए। (कोई दो)

उत्तर—1. वस्तु को सुरक्षित करना

2. वस्तु के स्तर में वृद्धि करना।

प्रश्न 20. मुआवजा प्राप्ति के अधिकार का अर्थ बताइए।

उत्तर—प्रधान की लापरवाही से एजेंट को होने वाली हानि की क्षतिपूर्ति को मुआवजा प्राप्ति का अधिकार कहते हैं।

प्रश्न 21. पारिश्रमिक क्या है?

उत्तर—कर्मचारी को उसके कार्य के बदले में दिया जाने वाला वेतन पारिश्रमिक है।

प्रश्न 22. मुक्त कार्यालय से क्या तात्पर्य है?

उत्तर—स्वतंत्रकार्यालय को मुक्त कार्यालय कहा जाता है।

प्रश्न 23. वाणिज्यिक बैंकों की किन्हीं दो साधारण उपयोगिता सेवाओं को बताइये।

उत्तर—वाणिज्यिक बैंकों की साधारण उपयोगिता—

1. **जमा स्वीकारना**—वाणिज्यिक बैंक जनता के द्वारा बचत की गई राशि को जमा के रूप में स्वीकार करती है, तथा उनके माँग पर उनकी राशि का भुगतान करती है।
2. **ऋण देना**—बैंक अपने ग्राहकों एवं अन्य व्यक्तियों या व्यापारियों को धन राशि उधार देकर उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति करती है।

अथवा

प्रश्न—व्यवसाय की किन्हीं दो विशेषताओं का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—व्यवसाय की विशेषतायें—

1. **लाभ होना**—व्यवसाय का मुख्य उद्देश्य अधिकाधिक लाभ कमाना होता है। लाभ के अभाव में व्यवसाय की कल्पना निरर्थक है।
2. **क्रेता एवं विक्रेता होना**—व्यावसायिक क्रियाओं का संचालन तभी संभव है जब क्रेता एवं विक्रेता दोनों पक्ष विद्यमान हों।

प्रश्न 24. ई-व्यवसाय एवं ई-वाणिज्य में अंतर बताइये।

उत्तर—ई-वाणिज्य—वाणिज्य की परिवहन बीमा, बैंकिंग, सम्प्रेषण आदि सभी क्रियाओं में सूचना एवं सम्प्रेषण तकनीक का प्रयोग किया जाता है जिसे ई-वाणिज्य या ई-कॉमर्स कहा जाता है।

ई-व्यवसाय—ई-व्यवसाय में न केवल ग्राहकों एवं आपूर्ति कर्ताओं के बीच लेन-देन होता है बल्कि एक व्यावसायिक इकाई के विभिन्न विभागों एवं व्यक्तियों के बीच भी व्यावसायिक लेन-देन एवं आदान-प्रदान होता है।

अथवा

प्रश्न—डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड में अंतर कीजिए।

उत्तर—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-19 देखें।

प्रश्न 25. कंपनी को कृत्रिम व्यक्ति क्यों कहते हैं?

उत्तर—कंपनी विधान द्वारा निर्मित एक कृत्रिम व्यक्ति है। बेशक कंपनी के न हाड़-माँस होते हैं, न ही शरीर और न ही आत्मा, न तो उसे स्पर्श किया जा सकता है और न ही उसे देखा जा सकता है। किन्तु फिर भी कंपनी एक सामान्य प्राकृतिक व्यक्ति की भाँति अपने समस्त व्यापारिक कार्यों को करता है। उसकी अपनी एक पहचान होती है। जिसे उसकी सार्वमुद्रा कहते हैं। कंपनी अपने समस्त अधिकारों एवं दायित्वों का निर्वहन अपनी सार्वमुद्रा के अधीन करता है। अतः यह कहा जा सकता है कि कंपनी विधान द्वारा निर्मित एक कृत्रिम व्यक्ति है जो अमूर्त एवं अदृश्य है।

अथवा

प्रश्न—एकल स्वामित्व व्यवसाय किसे कहते हैं?

उत्तर—एकल स्वामित्व व्यवसाय से आशय उस व्यवसाय से है जिसकी स्थापना एक व्यक्ति द्वारा की जाती है तथा वही व्यक्ति पूँजी की व्यवस्था, व्यापार का संचालन, प्रबंधन एवं व्यावसायिक जोखिम वहन करता है। इस प्रकार के व्यापार को एकल स्वामित्व व्यवसाय या एकाकी व्यापार

56 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

कहते हैं।

प्रश्न 26. उद्यमी के कोई तीन कार्यों को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—उद्यमी के कार्य—

1. **विचार का सृजन करना**—उद्यमी में सृजनात्मक मस्तिष्क होता है। उनमें व्यावसायिक अवसरों को पहचानने एवं उन्हें एक सफल व्यावसायिक उद्यम में परिवर्तित करने तथा मूलरूप प्रदान करने की योग्यता होती है।

2. **प्रवर्तन**—एक प्रवर्तक के रूप में उद्यमी संभावनाओं का अध्ययन करता है। संगठन के प्रारूप के संबंध में निर्णय लेता है, आवश्यक कोष एवं मानव संसाधन जुटाता है तथा व्यवसाय के प्रस्ताव को मूर्त रूप प्रदान करता है।

3. **जोखिम एवं अनिश्चितताओं को वहन करना**—सभी व्यवसाय में कुछ जोखिम एवं अनिश्चितताएँ अवश्य होती हैं। उद्यमी ही इस जोखिम को उठाता है तथा भविष्य की अनिश्चितता के कारण होने वाली हानियों को वहन करने को तैयार रहता है।

4. **नवप्रवर्तन**—उद्यमी को एक नवप्रवर्तक के रूप में देखा जाता है जो नई तकनीक उत्पादों एवं बाजारों को विकसित करने का प्रयास करता है। उद्यमी अपनी सृजनात्मक योग्यताओं का प्रयोग कर कुछ नया करता है तथा बाजार में उपलब्ध अवसरों का लाभ उठाता है।

5. **आवश्यक पूँजी की व्यवस्था**—किसी भी उद्यम को प्रारंभ करने के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण आवश्यकता धन की होती है। अतः व्यवसाय को शुरू करने के लिए प्रारंभिक पूँजी की व्यवस्था उद्यमी ही करता है।

6. **नियुक्तिकरण**—उद्यमी ही संगठन ढाँचे का निर्माण करता है तथा विभिन्न पदों के लिए उपयुक्त व्यक्तियों की भर्ती करता है।

अथवा

प्रश्न—निजी क्षेत्र एवं सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों से आप क्या समझते हैं?

उत्तर—निजी क्षेत्र से आशय—निजी क्षेत्र से आशय ऐसे संगठनों एवं संस्थानों से है, जिनका स्वामित्व, प्रबंध, संचालन एवं नियंत्रण किसी व्यक्ति या निजी संस्था द्वारा लाभ कमाने के उद्देश्य से किया जाता है।

सार्वजनिक क्षेत्र से आशय—सार्वजनिक क्षेत्र से तात्पर्य ऐसे संगठनों एवं संस्थानों से है जिनका स्वामित्व, प्रबंध, संचालन एवं नियंत्रण केन्द्र, राज्य या स्थानीय सरकार द्वारा किया जाता है।

प्रश्न 27. “क्या प्रबंध को एक पेशा माना जा सकता है?” इस कथन की पुष्टि कीजिए।

उत्तर—क्या प्रबंध एक पेशा है? यह जानने के पूर्व हमें ‘पेशा’ का अर्थ जान लेना चाहिए।

पेशा का अर्थ—‘पेशे’ से हमारा आशय उस व्यावसायिक योग्यता से है जिसमें एक व्यक्ति को अपने विशिष्ट ज्ञान के द्वारा अन्य व्यक्तियों को निर्देश एवं परामर्श देता है।

पेशे की विशेषताएँ—(1) पेशे में एक विशिष्ट एवं क्रमबद्ध ज्ञान होता है।

(2) पेशे में नई तकनीकी ज्ञान एवं सिद्धान्तों का होना आवश्यक है।

(3) इसका उद्देश्य सेवा करना है।

(4) पेशे में सेवा का प्रतिफल प्राप्त होना आवश्यक है।

(5) पेशे में अनुसन्धान एवं खोज कार्य निरंतर होना चाहिए।

(6) पेशे के लिए शिक्षण, प्रशिक्षण संस्थान होना चाहिए।

उपर्युक्त सभी विशेषताएँ प्रबंध में निहित होती हैं। अतः निर्विवादित रूप से यह कहा जा सकता है कि “प्रबन्ध एक पेशा है।”

अथवा

प्रश्न—कार्यात्मक अधिकार क्या है? यह रेखीय अधिकार से किस प्रकार भिन्न है?

उत्तर—दिसम्बर-2011 का प्रश्न क्रमांक-33 देखें।

प्रश्न 28. “सुविधा वस्तुएँ” और “क्रय वस्तुएँ” क्या हैं ? प्रत्येक को उदाहरण देकर समझाइये।

उत्तर—‘सुविधा वस्तुएँ’—साधारणतया उपभोक्ताओं द्वारा दिन-प्रतिदिन उपयोग में लायी जानी वस्तुओं को सुविधात्मक वस्तुएँ कहते हैं; जैसे—रोटी, कपड़ा, मकान, गाड़ी, आदि।

‘क्रय वस्तुएँ’—क्रय वस्तुएँ वे होती हैं जिसे उत्पादक या निर्माता क्रय करके उसे पुनः निर्मित या उसमें उपयोगिता का सृजन करते हैं; इसे व्यापारिक वस्तुएँ भी कहते हैं; जैसे—गन्ना, कपास, पटसन, कच्चा लौह अयस्क आदि।

अथवा

प्रश्न—सुपर बाजार के लाभों की व्याख्या कीजिए।

उत्तर—अर्थ—बड़े पैमाने की फुटकर व्यापारिक संस्थाओं को सुपर बाजार कहते हैं।

सुपर बाजार के लाभ—

1. एक ही स्थान पर अनेक वस्तुएँ मिल जाती हैं।
2. चयन की स्वतंत्रता रहती है।
3. वस्तुएँ निर्धारित मूल्य पर मिलती हैं, मोलभाव की आवश्यकता नहीं होती है।
4. स्वयं सेवा के फलस्वरूप अपेक्षाकृत कम कीमत पर माल बिकता है।
5. सुपर बाजार शहर के मध्य में ग्राहकों की सहज पहुँच में होते हैं।

प्रश्न 29. थोक व्यापारी की सफलता के लिए पाँच आवश्यक तत्व लिखिए।

उत्तर—दिसम्बर-2011 का प्रश्न क्रमांक-28 देखें।

अथवा

प्रश्न—आयात व्यापार में प्रयुक्त होने वाले प्रलेखों के नाम बताइये।

उत्तर—आयात व्यापार में प्रयुक्त होने वाले प्रमुख प्रलेख—

1. आदेश पत्र
2. इण्डेण्ट
3. जहाजी बिल्टी

58 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

4. मूल स्थान का प्रमाण-पत्र
5. वाणिज्य दूतावास का बीजक
6. प्रवेश बिल
7. दर्शनी बिल
8. गोदी चालान
9. गोदी वारंट
10. विनिमय विपत्र
11. रेलवे रसीद, बीजक।

प्रश्न 30. नौकरी के इच्छुक व्यक्ति के किन्हीं चार व्यक्तिगत साक्षात्कार गुणों को बताइये।

उत्तर—व्यक्तिगत साक्षात्कार हेतु व्यक्ति में निम्नलिखित गुण होने चाहिए—

1. **व्यक्तित्व**—आवेदक जिस पद के लिए इंटरव्यू दिला रहा है उस पद की गरिमा के अनुसार अपना व्यक्तित्व प्रदर्शन करें।
2. **विषय/बौद्धिक ज्ञान**—आवेदक को अपने विषय, पारिवारिक पृष्ठभूमि, आवेदित पद के विषयक आदि बातों का ज्ञान होना चाहिए।
3. **शिक्षा एवं अनुभव**—आवेदक को शाश्वत होना चाहिए कि जिस पद हेतु वह साक्षात्कार दे रहा है उसके लिए आवश्यक योग्यता एवं अनुभव उसके पास है।
4. **सम्प्रेषण में निपुणता**—साक्षात्कार में पूछे गए प्रश्नों का उत्तर या कोई चर्चा शालीनता से बिना रुके (अटककर) देनी चाहिए। सम्प्रेषण में निपुणता ही साक्षात्कार में सफलता का मार्ग तय करती है।

अथवा

प्रश्न—कार्यालय के किन्हीं चार उद्देश्यों को बताइये।

उत्तर—कार्यालय के उद्देश्य—

1. **प्रबंधन को सहायता देना**—प्रबंध को सही समय पर सही निर्णय लेने के लिए सूचनाओं की आवश्यकता होती है जिसमें कार्यालय प्रबंध को अपनी सहायता देता है।
 2. **समन्वय में सहायक**—संगठन के विभिन्न विभाग अपने लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु कार्य करते हुए उपक्रम के सामूहिक लक्ष्य से भटक सकते हैं। केन्द्रीय कार्यालय एक माध्यम के तौर पर कार्य करता है जिसके द्वारा विभिन्न विभागों के क्रियाकलापों को संगठन के लक्ष्यों और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए समन्वित किया जाता है।
 3. **नियंत्रण केन्द्र के रूप में कार्य करना**—विभिन्न विभागों और संगठन के सभी क्रिया-कलापों पर नजर रखना होता है। जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि योजना के अनुसार प्रगति हो रही है। इस प्रकार नियंत्रण प्रबंधन का एक आवश्यक कार्य है।
 4. **सेवा केन्द्र के रूप में खर्च करना**—कार्यालय लि"कीय और सचिवालयी सहायता, विभिन्न विभागों को स्टेशनरी की आपूर्ति तथा अन्य आवश्यक सहायता प्रदान करता है।
- प्रश्न 31. वार्षिक रख-रखाव अनुबंध AMC का क्या अर्थ है? बताइये।**

उत्तर—इस प्रकार की सुविधा में एक बार फीस का भुगतान कर एक निश्चित अवधि में टिकाऊ वस्तुओं की रखरखाव की सेवा उपलब्ध होती है। कार्यालय की कीमती मशीनों एवं उपकरणों के लिए वार्षिक रख-रखाव अनुबंध AMC अवश्य करना चाहिए।

अथवा

प्रश्न—अनुक्रमणिका क्या है? अनुक्रमणिका के प्रयोग के किन्हीं दो उद्देश्यों का उल्लेख कीजिए।

उत्तर—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-30 देखें।

प्रश्न 32. प्रवर्तन क्या है? प्रवर्तकों के कार्य बताइये।

उत्तर—दिसंबर-2012 का प्रश्न क्रमांक-22।

अथवा

प्रश्न—संयुक्त हिंदू परिवार व्यवसाय की विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर—संयुक्त हिंदू परिवार व्यवसाय से आशय ऐसे व्यवसाय से है जो संयुक्त या अविभाजित हिंदू परिवार के तीन पीढ़ियों के सदस्य के द्वारा चलाया जाता है। इसके सभी सदस्यों को व्यावसायिक सम्पत्ति के स्वामित्व पर बराबर का अधिकार होता है।

संयुक्त हिंदू परिवार व्यवसाय की विशेषताएँ—

1. **स्थापना**—इस व्यवसाय की स्थापना के कम से कम दो सदस्य तथा कुछ पैत्रिक सम्पत्ति होनी चाहिए।

2. **वैधानिक स्थिति**—यह व्यवसाय हिंदू उत्तराधिकारी अधिनियम 1956 द्वारा शासित होता है।

3. **सदस्यता**—इस व्यवसाय में केवल परिवार के सदस्य ही व्यवसाय के सदस्य होते हैं। परिवार से बाहर के व्यक्ति इस व्यापार के सदस्य नहीं हो सकते हैं।

4. **लाभ का बँटवारा**—सही सहभागी सदस्यों की लाभ में बराबर की हिस्सेदारी होती है।

5. **दायित्व**—इसमें कर्ता का दायित्व असीमित होता है, तथा उसके अन्य सदस्यों का दायित्व उसके अंशों तक सीमित होता है।

6. **निरंतरता**—व्यवसाय के किसी सदस्य की मृत्यु हो जाने पर भी व्यवसाय बंद नहीं होता है। यह लगातार पीढ़ी-दर-पीढ़ी चलते रहता है।

प्रश्न 33. व्यवसाय के विचार के जन्म लेने के पश्चात् उद्यमियों के द्वारा किए जाने वाले प्रमुख कार्य कौन-कौन से हैं?

उत्तर—प्रश्न क्रमांक-26 देखें (इसी प्रश्न पत्र का)

अथवा

प्रश्न—सरकारी कंपनी क्या है? यह सांविधिक निगम से किस प्रकार भिन्न है? इनमें कोई पाँच अंतर लिखिए।

उत्तर—सरकारी कंपनी का अर्थ—भारतीय कंपनी अधिनियम की व्यवस्था के अनुसार ऐसी कंपनी जिसकी 51 फीसदी या इससे अधिक की प्रदत्त पूँजी केन्द्र या राज्य सरकार के पास हो सरकारी कंपनी कहलाती है।

सरकारी कंपनी एवं सांविधिक निगम में अंतर

आधार	सरकारी कम्पनियाँ	सांविधिक निगम
1. स्थापना	मंत्रालय के द्वारा निजी सहभागिता के साथ अथवा बिना सहभागिता के।	संसद द्वारा एक विशेष अधिनियम के अंतर्गत।
2. वैधानिक स्थिति	स्वतंत्र व्यवसायिक अस्तित्व।	मुकदमा चला सकने एवं इसके विरुद्ध मुकदमा दायर करने में स्वतन्त्र अस्तित्व।
3. पूँजी	कुछ भाग निजी उद्यमियों द्वारा भी उपलब्ध कराया जा सकता है।	पूर्णतः सरकार द्वारा उपलब्ध कराई जाती है।
4. प्रबंधन	निदेशक मण्डल जिनमें कुछ निजी व्यक्ति भी सम्मिलित हो सकते हैं।	निदेशक मण्डल द्वारा।
5. नियंत्रण एवं उत्तरदायित्व	सरकार या संबंधित मंत्रालय द्वारा।	संसद द्वारा।

प्रश्न 34. प्रबंध की एक शास्त्र एवं समूह के रूप में विवेचना कीजिए।

उत्तर—प्रबंध एक शास्त्र है—प्रबंध को विज्ञान एवं कला शास्त्र के रूप में भी देखा जा सकता है। विज्ञान शास्त्र की प्रमुख विशेषताएँ जैसे विषय का क्रमबद्ध अध्ययन, कारण एवं परिणाम के संबंधों को स्पष्ट करना, इसके अपने नियम एवं सिद्धांत होते हैं तथा पूर्वानुमान होते हैं। प्रबंध शास्त्र कला विषयों की विशेषताएँ अपने-आप में समेटे हुए हैं। कला शास्त्र से आशय ज्ञान एवं कौशल एवं चातुर्य का उपयोग कर वांछित परिणाम प्राप्त करने से है।

प्रबंध समूह के रूप में—प्रबंध मुख्यतः प्रबंधकों का समूह होता है क्योंकि मुख्य प्रबंधन व्यवसाय की समस्या क्रियाओं का संचालन स्वयं नहीं कर सकता है। अतः वह अपने कार्य को विभागानुसार वितरित कर देते हैं तथा उस विभाग के लिए प्रबंधकों की नियुक्ति कर देते हैं। ये प्रबंधक अपने-अपने विभाग के कार्यों को संचालन करते हैं तथा संस्था के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए अपने कार्यों में सम्बन्ध स्थापित करते हैं।

अथवा**प्रश्न—अंतरण और विकेंद्रीकरण में अन्तर स्पष्ट कीजिए।****उत्तर—अंतरण और विकेंद्रीकरण में अन्तर—**

1. अंतरण जिम्मेदारियों और अधिकारों को सौंपकर जवाब देही सुनिश्चित करने की प्रक्रिया है, वहीं विकेंद्रीकरण एक योजनाबद्ध प्रतिनिधित्व का परिणाम है।

2. अधिकार अंतरण प्रबंधकों और अधीनस्थों के बीच होता है जबकि विकेंद्रीकरण में समूचे संगठन में ऊपर से लेकर नीचे तक हर स्तर के प्रबंधक और विभाग भी सम्मिलित होते हैं।

3. अधिकार अंतरण से काम की गति बढ़ जाती है और यह हर संगठन में आवश्यक है, जबकि विकेंद्रीकरण वैकल्पिक होता है और आमतौर पर इसका चलन बड़े स्तर के संगठनों में देखा जाता है।

4. अधिकार अंतरण के मामले में अंतरिणियों को जो जिम्मेदारी और अधिकार दिये जाते हैं उन्हें अधिकार प्रदान करने वाला अधिकारी वापस भी ले सकता है, जबकि विकेन्द्रीकरण के मामले में ऐसा करना आसान नहीं होता है।

प्रश्न 35. समन्वय का अर्थ बताइये। समन्वय का महत्व संक्षेप में बताइये।

उत्तर—समन्वय का अर्थ—प्रत्येक संगठन में विभिन्न प्रकार के कार्यों का निष्पादन विभिन्न समूह करते हैं तथा किसी एक समूह के लिए संभव नहीं है कि वह पूरे संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त कर सके। इसलिए यह आवश्यक हो जाता है कि विभिन्न समूहों एवं विभागों के कार्यों में समरूपता हो। प्रबंध के इस कार्य को समन्वय कहते हैं।

समन्वय का महत्व—निम्न कारण से समन्वय का महत्व बढ़ जाता है—

1. जब कार्य का आकार तथा मात्रा बढ़ती है तो अधिक कर्मचारी तथा कार्य समूहों की आवश्यकता होती है। इसलिए उद्योगों के एक-दूसरे के उलट कार्य करने की अधिक संभावनाएँ होती हैं क्योंकि इकाई अथवा उप-इकाई के उद्देश्यों को संगठन के उद्देश्यों से अधिक महत्वपूर्ण समझा जाने लगता है। यही नहीं बड़े औद्योगिक इकाइयों में सम्प्रेषण एवं पर्यवेक्षण की समस्या पैदा हो जाती है। इस प्रकार एक बड़े संगठन के कार्यों का समन्वय प्रबंधकों का बड़ा दायित्व बन जाता है।

2. साधारणतया बड़े संगठनों की गतिविधियाँ अलग-अलग स्थानों पर होती हैं। जिसके कारण व्यक्तियों का आपसी सम्पर्क नहीं हो पाता है। इसलिए समन्वय की अधिक आवश्यकता पड़ती है।

3. व्यवसाय के आकार में वृद्धि साधारणतया उसकी क्रियाओं में विविधता से जुड़ी होती है। कभी-कभी वर्तमान उत्पादों के साथ उनसे संबंधित न होने वाले उत्पाद भी मिला दिये जाते हैं। फलतः क्रियाओं का विभाजन या उप-विभाजन हो जाता है। जिससे प्रबंधकीय स्तरों में वृद्धि होती है तथा दायित्वों का लम्बवत् विभाजन हो जाता है। यह समन्वय को न केवल जटिल बल्कि उसको और अधिक महत्वपूर्ण बना देता है।

संगठन में समन्वय के महत्व के कारण ही इसे “प्रबंध का सार” कहते हैं।

अथवा

प्रश्न—प्रशिक्षण का क्या अर्थ है? प्रशिक्षण की विभिन्न विधियों को समझाइये।

उत्तर—प्रशिक्षण में कर्मचारियों के ज्ञान और कौशल में सुधार करके उन्हें उनके कार्यों को अच्छी प्रकार से निष्पादित करने के योग्य बनाया जाता है। यह एक संगठित गतिविधि है। जिसमें किसी विशिष्ट उद्देश्य के लिए व्यक्तियों के ज्ञान और कौशल में अभिवृद्धि की जाती है।

प्रशिक्षण की विधियाँ—

1. **कार्य पर प्रशिक्षण विधियाँ—**इन विधियों में कार्य करते समय अपने कार्य के विषय में सीखते हैं जिसमें उनके पर्यवेक्षक अथवा वरिष्ठ अधिकारी उनकी सहायता करते हैं। इस प्रकार से यह विधि अभ्यास के द्वारा स्वयं सीखने को प्रोत्साहन देती है। कार्य निदेशन अथवा शिक्षण का कार्य बदली, किसी वरिष्ठ अधिकारी के सहायक के रूप में कार्य करना, अधीनस्थ के रूप में सीखना, अस्थाई पदोन्नति आदि कार्य पर प्रशिक्षण की कुछ सामान्य विधियाँ हैं।

62 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

2. **कार्य के बाहर प्रशिक्षण विधियाँ**—इन विधियों में कर्मचारियों का प्रशिक्षण कार्य के स्थान से दूर होता है ताकि विशेषज्ञ प्रशिक्षण दे सके तथा कर्मचारी अपने सौंपे गए कार्य को जल्दी पूरा करने के दबाव से मुक्त हो सकें। प्रदर्शन के साथ भाषण, कार्यशालाएँ, समस्या पर विचार-विमर्श, विडियो-शो तथा फिल्में, कार्य के बाहर प्रशिक्षण की कुछ सामान्य विधियाँ हैं।

प्रश्न 36. म्यूचुअल फण्ड के प्रकारों का वर्णन करते हुए इसके लक्षण को लिखिए।

उत्तर—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-35 देखें।

अथवा

प्रश्न—प्राथमिक बाजार एवं द्वितीयक बाजार में अंतर स्पष्ट कीजिए।

उत्तर—प्राथमिक बाजार एवं द्वितीयक बाजार में अंतर—

1. **कार्य**—प्राथमिक बाजार का मुख्य कार्य नवीन प्रतिभूतियों के निर्गमन द्वारा दीर्घकालीन कोष एकत्र करना है, वहीं द्वितीयक बाजार विद्यमान प्रतिभूतियों को सतत् तात्कालिक बाजार उपलब्ध कराता है।

2. **प्रतिभागी**—प्राथमिक बाजार में मुख्य रूप से भाग लेने वाली संस्थाएँ, म्यूचुअल फण्ड, अभिगोपक और व्यक्तिगत निवेशक हैं, जबकि द्वितीयक बाजार में भाग लेने वाले इन सभी के अतिरिक्त वे दलाल भी हैं जो शेयर बाजार के सदस्य हैं।

3. **सूचीबद्ध करने की आवश्यकता**—प्राथमिक बाजार की प्रतिभूतियाँ को सूचीबद्ध करने की आवश्यकता नहीं होती है, जबकि द्वितीयक बाजार में केवल उन्हीं प्रतिभूतियों का लेनदेन हो सकता है जो सूचीबद्ध होती हैं।

4. **मूल्यों का निर्धारण**—प्राथमिक बाजार के संबंध में प्रतिभूतियों का मूल्य निर्धारण प्रबंधन द्वारा सेबी के निर्देशों को ध्यान में रखते हुए किया जाता है, जबकि द्वितीयक बाजार में प्रतिभूतियों का मूल्य बाजार में विद्यमान माँग व पूर्ति के समन्वय द्वारा निर्धारित किया जाता है, जो समय के अनुसार परिवर्तित होता रहता है।

प्रश्न 37. राष्ट्रीय आयोग से आप क्या समझते हैं? इसका गठन कैसे किया जाता है?

उत्तर—दिसंबर-2011 का प्रश्न क्रमांक-36 का अथवा देखें।

अथवा

प्रश्न—क्या आप सोचते हैं कि विपणन और विक्रय पर्यायवाची शब्द हैं ?

उत्तर—सामान्यतः विपणन एवं विक्रय को पर्यायवाची मान लिया जाता है। किन्तु वास्तविकता यह नहीं है। विपणन और विक्रय में निम्नलिखित अंतर है—

क्र. सं.	आधार	विपणन	विक्रय
1.	आशय	यह व्यापाक अर्थ में प्रयुक्त किया जाता है।	यह संतुलित अर्थ में प्रयुक्त किया जाता है।
2.	क्षेत्र	विपणन में विक्रय शामिल होता है।	यह विपणन का ही भाग होता है।
3.	उद्देश्य	इसमें ग्राहक की आवश्यकता की संतुष्टि पर बल दिया जाता है।	इसमें विक्रय बढ़ाने पर अधिक बल दिया जाता है।
4.	अवधारणा	यह नवीन अवधारणा है।	यह विचाराधारा पुरानी है।
5.			

6.	विशेषता	इसमें ग्राहक की संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित होता है।	इसमें वस्तु पर ध्यान केन्द्रित रहता है।
	सेवा परिधि	इसमें वस्तु निर्माण के पूर्व से लेकर विक्रय पश्चात की सेवा शामिल होती है।	इसमें उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तु पहुँचाना शामिल होता है।

प्रश्न 38. छोटे व्यवसाय से आप क्या समझते हैं ? उसकी विशेषताएँ एवं प्रकारों को समझाइये।

उत्तर—छोट व्यवसाय का अर्थ—वह व्यवसाय जो आकार में छोटा होता है, जिसमें कम पूँजी की आवश्यकता होती है तथा जो कम संख्या में कर्मचारी की नियुक्ति करता है तथा जिसमें उत्पाद की मात्रा या मूल्य कम होता है। उसे छोटा व्यवसाय कहते हैं।

छोटे व्यवसाय की विशेषता—

1. सामान्यतः एक छोटा व्यवसाय कुछ व्यक्तियों के स्वामित्व एवं प्रबंध में होता है।
2. व्यवसाय की दिन-प्रतिदिन की क्रियाओं में स्वामी सक्रिय रूप से भाग लेते हैं।
3. स्वामियों के प्रबंध में भाग लेने से शीघ्र निर्णय लेने में सहायता मिलती है।
4. छोटे व्यवसाय का कार्यक्षेत्र सीमित होता है। साधारणतया इससे स्थानीय लोगों की आवश्यकता की ही पूर्ति होती है।
5. इनमें सामान्यतः अपने कार्यों के लिए स्थानीय संसाधनों का प्रयोग किया जाता है।

अथवा

प्रश्न—एजेण्ट का क्या आशय है? उसके अधिकार एवं व्यक्तिगत दायित्वों को समझाइये।

उत्तर—एजेण्ट का अर्थ—वह व्यक्ति जो किसी दूसरे की ओर से कार्य करने के लिए या अन्य व्यक्तियों के साथ व्यवहार में दूसरे का प्रतिनिधित्व करने के लिए नियुक्त किया जाता है, एजेण्ट कहलाता है।

एजेण्ट का अधिकार—

1. **पारिश्रमिक प्राप्त करने का अधिकार—**एजेंट को समझौते के अनुसार प्रधान से अपने द्वारा किए गए कार्य के लिए उचित पारिश्रमिक प्राप्त करने अधिकार है।
2. **मुआवजा प्राप्ति का अधिकार—**एजेण्ट को प्रधान के द्वारा की गई लापरवाही या उसकी अकुशलता से हुई हानि की क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है।
3. **रास्ते में माल रोकने का अधिकार—**एजेण्ट को अपने प्रधान का माल रास्ते में रोकने का अधिकार है यदि (1) उसने ऐसा माल अपने धन या अपने व्यक्तिगत दायित्व पर क्रय किया है और (2) प्रधान दिवालिया हो गया हो।

एजेण्ट का व्यक्तिगत दायित्व—निम्न दशाओं में एजेण्ट को व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी

64 | J—छत्तीसगढ़ राज्य ओपन स्कूल परीक्षा

ठहराया जा सकता है।

1. जब अनुबंध में ही स्पष्ट रूप से एजेंट के व्यक्तिगत दायित्व की व्यवस्था की गई हो।
2. जब एजेंट किसी विनिमय साध्य विलेख पर अपने नाम से हस्ताक्षर करता है एवं यह स्पष्ट नहीं करता है कि वह एजेंट के रूप में हस्ताक्षर कर रहा है।
3. जब एजेंट किसी विदेशी प्रधान के लिए कार्य करता है।
4. जब एजेंट किसी गुप्त एवं अघोषित प्रधान के लिए कार्य कर रहा है।
5. जब एजेंट झूठे और कपटपूर्ण कामों और विवरणों के साथ समझौता करता है।
6. जब एजेंट अपनी अधिकार सीमा से बाहर कार्य करता है।
7. जब एजेंट कपटपूर्ण साधनों से निजी लाभ अर्जित करता है।
8. जब एजेंसी अनुबंध में एजेंट का हित शामिल हो।