इस प्रश्न–पत्र में **51** प्रश्न तथा **8** मुद्रित पृष्ठ हैं।

अनुक्रमांक | | | | | | | | | | | | |

कोड नं. **71/S/215**

सेट – **A1**

व्यावसायिक अध्ययन
(215-H)

परीक्षा का दिन व दिनांक ____________________

निरीक्षकों के हस्ताक्षर 1. ____________________

2. ____________________

सामान्य अनुदेश :

1. परीक्षार्थी प्रश्न–पत्र के पहले पृष्ठ पर अपना अनुक्रमांक अवश्य लिखें।
2. कृपया प्रश्न–पत्र को जाँच लें कि प्रश्न–पत्र के कुल पृष्ठों तथा प्रश्नों की उतनी ही संख्या है जितनी प्रथम पृष्ठ के सबसे ऊपर छपी है। इस बात की जाँच भी कर लें कि प्रश्न क्रमिक रूप में हैं।
3. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों में आपको चार विकल्पों (A), (B), (C) या (D) में से कोई **एक** उत्तर चुनना है तथा दी गई उत्तर–पुस्तिका में आप सही उत्तर लिखें।
4. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के साथ–साथ सभी प्रश्नों के उत्तर निर्धारित अवधि के भीतर ही देने हैं। वस्तुनिष्ठ प्रश्नों के लिए अलग से समय नहीं दिया जाएगा।
5. उत्तर–पुस्तिका में पहचान–चिह्न बनाने अथवा निर्दिष्ट स्थानों के अतिरिक्त कहीं भी अनुक्रमांक लिखने पर परीक्षार्थी को अयोग्य ठहराया जायेगा।
6. परीक्षार्थी को परीक्षा हॉल में कैल्कुलेटर, मोबाइल फोन, ब्लुटूथ, इयरफोन जैसे किसी भी इलेक्ट्रॉनिक उपकरण को ले जाने की अनुमति नहीं है।
7. प्रश्न–पत्र में किसी भी प्रकार के संदेह अथवा दुविधा की स्थिति में अंग्रेजी अनुवाद ही मान्य होगा।
8. अपनी उत्तर–पुस्तिका पर प्रश्न–पत्र की कोड नं. **71/S/215, सेट–A1** लिखें।
9. (क) प्रश्न–पत्र केवल अंग्रेजी/हिंदी में है। फिर भी, यदि आप चाहें तो नीचे दी गई किसी एक भाषा में उत्तर दे सकते हैं :
   अंग्रेजी, हिंदी, उर्दू, पंजाबी, बंगला, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगू, मराठी, उड़िया, गुजराती, कोंकणी, मणिपुरी, असमिया, नेपाली, कश्मीरी, संस्कृत और सिंधी।
   कृपया उत्तर–पुस्तिका में दिए गए बॉक्स में लिखें कि आप किस भाषा में उत्तर लिख रहे हैं।
   (ख) यदि आप हिंदी एवं अंग्रेजी के अतिरिक्त किसी अन्य भाषा में उत्तर लिखते हैं, तो प्रश्नों को समझने में होने वाली त्रुटियों / गलतियों की जिम्मेदारी केवल आपकी होगी।

सामान्य अनुदेश :

(1) सभी प्रश्नों के उत्तर आपको दी गयी उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।

(2) इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है। प्रश्न-पत्र का वितरण दोपहर में 02.15 बजे किया जाएगा। 02.15 बजे से 02.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे।

व्यावसायिक अध्ययन
(215-H)

समय : **3** घण्टे] [पूर्णांक : **100**

नोट :

(i) इस प्रश्नपत्र में कुल **51** प्रश्न हैं।

(ii) **सभी** प्रश्न अनिवार्य हैं।

(iii) प्रत्येक प्रश्न के अंक सामने दिए गए हैं।

(iv) **खण्ड 'अ' में सम्मिलित हैं –**

प्र. सं. **1** से **20** – बहुविकल्पीय प्रकार के प्रश्न (MCQ) हैं, प्रत्येक प्रश्न **1** अंक का है। प्रत्येक प्रश्न में दिए गए चार विकल्पों में से सबसे उपयुक्त विकल्प को चुनकर लिखना है।

(v) **खण्ड 'ब' में सम्मिलित हैं –**

प्र. सं. **21** से **35** - प्रत्येक **2** अंकों का है। (**1** अंक के दो उप–भाग)। इन प्रश्नों के उत्तर प्रत्येक प्रश्न में दिए गए निर्देशानुसार दीजिए।

(vi) **खण्ड 'स' में सम्मिलित हैं –**

(a) प्र. सं. **36** से **41** – **2** अंकों के अति लघु उत्तरात्मक प्रकार के प्रश्न हैं, जिनका उत्तर **30** से **50** शब्दों में देना है।

(b) प्र. सं. **42** से **47** – **3** अंकों के लघु उत्तरात्मक प्रकार के प्रश्न हैं, जिनका उत्तर **50** से **80** शब्दों में देना है।

(c) प्र. सं. **48** से **51** – **5** अंकों के दीर्घ उत्तरात्मक प्रकार के प्रश्न हैं, जिनका उत्तर **80** से **120** शब्दों में देना है।

खण्ड – अ

प्रश्न सं. 1 से 20 तक प्रत्येक 1 अंक के बहुविकल्पीय प्रश्न हैं।

1 निम्नलिखित में से कौन–सी आर्थिक क्रिया है? **1**

(A) खेल खेलना (B) बिना वेतन पढ़ाना
(C) परिवार के लिए भोजन बनाना (D) सब्ज़ियाँ बेचना

2 उपभोक्ता के प्रति व्यवसाय की जिम्मेदारी में शामिल हैः **1**

1. उत्पाद व सेवाएँ उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करें
2. उत्पाद व सेवाएँ गुणवत्तापूर्ण हों
3. सरकारी दिशा–निर्देशों के अनुसार इकाइयाँ स्थापित की जाएँ
4. उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र समाधान किया जाए

सही विकल्प चुनिएः

(A) केवल 1 और 2 (B) केवल 1 और 4
(C) 1, 2, 3 और 4 (D) केवल 1, 2 और 4

3 कौन–सा ई–कॉमर्स उपभोक्ताओं को बोली लगाने की सुविधा देता है? **1**

(A) B2B (B) B2C
(C) C2B (D) C2C

4 हिमांशी एक एकल स्वामित्व व्यवसाय चला रही है। हानि के कारण वह व्यवसाय बंद करने का निर्णय लेती है। व्यवसाय बंद करते समय संपत्ति ₹ 5 लाख और देनदारियाँ ₹ 10 लाख है। हिमांशी की व्यक्तिगत संपत्ति ₹ 6 लाख है। लेनदारों को कितनी राशि मिलेगी? **1**

(A) ₹ 5 लाख (B) ₹ 7 लाख
(C) ₹ 10 लाख (D) ₹ 11 लाख

5 लघु संदेश सेवा (SMS) के लिए कौन–सा माध्यम प्रयुक्त होता है? **1**

(A) फैक्स (B) टेलीग्राम
(C) वॉइसमेल (D) मोबाइल फोन

6 विश्वास की कमी और पारस्परिक समझ के अभाव के कारण प्रभावी संचार असंभव हो जाता है। संप्रषण की इस बाधा की पहचान कीजिए। **1**

(A) अस्पष्ट धारणाएँ (B) परिवर्तन का प्रतिरोध
(C) असावधानी (D) पारस्परिक अविश्वास

7 व्यवसाय के किस स्वरूप में पंजीकरण अनिवार्य है? **1**

(A) साझेदारी और संयुक्त हिंदू परिवार
(B) संयुक्त हिंदू परिवार और एकल स्वामित्व
(C) सहकारी समितियाँ और संयुक्त पूँजी कंपनी
(D) साझेदारी और संयुक्त पूजी कंपनी

8 उत्पादक से उपभोक्ता तक वस्तुओं के पहुँचने के मार्ग को क्या कहते हैं? 1

(A) व्यापार (B) विपणन
(C) वितरण माध्यम (D) परिवहन

9 निम्न में से प्रत्यक्ष वितरण माध्यम कौन–सा है? 1

(A) उत्पादक → थोक विक्रेता → उपभोक्ता
(B) उत्पादक → खुदरा विक्रेता → उपभोक्ता
(C) उत्पादक → उपभोक्ता
(D) उत्पादक → अभिकर्ता → उपभोक्ता

10 एक कोचिंग संस्थान कम लागत पर आस–पास के छात्रों को आकर्षिक करना चाहता है। कौन–सा माध्यम सर्वाधिक उपयुक्त है? 1

(A) टेलीविजन (B) रेडियो
(C) स्थानीय समाचार पत्र (D) इंटरनेट

11 ग्राहकों को बाजार में अपनी विद्यमानता याद कराए रखने हेतु एक कंपनी एक ही उत्पाद को बारंबार विज्ञापित करती है। यह इसमें सहायक है: 1

(A) बाजार अनुसंधांन (B) लागत में वृद्धि
(C) माँग बनाए रखना (D) प्रतियोगिता समाप्त करना

12 BIS का पूर्ण रूप क्या है? 1

(A) औद्योगिक मानक ब्यूरो (B) भारतीय मानक ब्यूरो
(C) आंतरिक मानक ब्यूरो (D) संस्थागत मानक ब्यूरो

13 श्री दीक्षित ने ग्लोबल डिपार्टमेंटल स्टोर से जैतून का तेल खरीदा तथा ₹ 500 की कैश मीमों प्राप्त की। बाद में उसने पाया कि जैतून के तेल का अ.खु.मू. ₹ 425 था परंतु दुकानदार ने उस पर ₹ 500 की पर्ची चिपका दी थी। उपरोक्त मामले में उल्लंघित उपभोक्ता अधिकार की पहचान कीजिए। 1

(A) चयन का अधिकार (B) जानकारी का अधिकार
(C) सुने जाने का अधिकार (D) प्रतितोष का अधिकार

14 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम किस वर्ष में लागू हुआ? 1

(A) 1972 (B) 1982
(C) 1986 (D) 1995

15 जीविका से क्या तात्पर्य है? 1

(A) जीवनभर एक ही नौकरी (B) बिना पदोन्नति की आजीविका
(C) कार्यजीवन में पदों का क्रम (D) अस्थायी रोजगार

16 निम्न में से वेतन रोजगार का उदाहरण कौन–सा है? 1

(A) किराना दुकान चलाना (B) वकील के रूप में कार्य
(C) बैंक क्लर्क के रूप में कार्य करना (D) दर्जी की दुकान का स्वामित्व

17 लिपिकीय कार्य के लिए सबसे आवश्यक कौशल कौन–सा है? **1**

(A) चित्रकारी
(B) कार्यालय मशीनों का संचालन
(C) कृषि
(D) बढ़ईगीरी

18 टेलीफोन ऑपरेटर को किसमें दक्ष होना चाहिए? **1**

(A) गणित
(B) लेखांकन
(C) भाषा
(D) कानून

19 स्व–रोजगार के लिए कौन–सा गुण आवश्यक नहीं है? **1**

(A) सतर्कता
(B) आत्मविश्वास
(C) दूसरों पर निर्भरता
(D) व्यावसायिक ज्ञान

20 छोटी किराना दुकानें किसका उदाहरण हैं? **1**

(A) बड़े उद्योग
(B) वेतन रोजगार
(C) स्व–रोजगार
(D) सरकारी सेवा

खण्ड – ब

प्रश्न सं. 21 से 35 तक दो अंक वाले प्रश्न हैं।

21 निम्नलिखित वाक्यों में उद्योगो के प्रकार की पहचान कीजिए: **2**

(a) यह प्रकृति की सहायता से वस्तुओं के उत्पादन से संबंधित है।
(b) यह पौधों और पशुओं की कुछ प्रजातियों के पुनरुत्पादन एवं गुणन से संबंधित है, जिसका उद्देश्य बिक्री होता है।

22 नीचे व्यवसाय के आर्थिक उद्देश्यों से संबंधित कुछ कथन दिए गए हैं। कुछ कथन सही हैं और कुछ गलत प्रत्येक के सामने T (सही) / F (गलत) लिखिए। **2**

(a) व्यवसायी के लिए यह आवश्यक नहीं है कि वह सदैव संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग करे।
(b) व्यवसायियों को व्यवसाय से अर्जित लाभ केवल अपने जीवन–यापन के लिए ही उपयोग करना चाहिए।

23 रिक्तस्थानों की पूर्ति उपयुक्त शब्दों से कीजिए: **2**

(a) वह आर्थिक क्रिया जिसमें कोई व्यक्ति नियमित रूप से संलग्न रहता है, उसकी ___________ कहलाती है।
(b) वह व्यवसाय जिसमें लोग दूसरों लिए कार्य करते हैं और निश्चित आय प्राप्त करते हैं, ___________ कहलाता है।

24 एक शब्द में उत्तर दीजिए: **2**

(a) क्या नाबालिग, हिंदू अविभाजित परिवार (HUF) व्यवसाय के सदस्य हो सकते हैं?
(b) हिंदू अविभाजित परिवार व्यवसाय में कितनी पीढ़ियाँ सदस्य हो सकती हैं?

25 रिक्तस्थान भरिए: **2**

(a) LLP की अपने भागीदारों से___________कानूनी पहचान होती है।
(b) साझेदारी के लिए न्यूनतम___________ व्यक्तियों की आवश्यकता होती है।

26 निम्नलिखित का पूर्ण रूप लिखिए: **2**

(a) NABARD

(b) SIDBI

27 निम्नलिखित वाक्यों को सही कीजिए: **2**

(a) जो व्यक्ति संदेश भेजता है उसे प्राप्तकर्ता कहा जाता है।

(b) संदेश पर प्राप्तकर्ता की प्रतिक्रिया को तथ्य कहा जाता है।

28 बैंक के प्रकार की पहचान कीजिए: **2**

(a) वह वाणिज्यिक बैंक जिसमें अधिकांश शेयर पूँजी निजी व्यक्तियों के पास होती है।

(b) वह बैंक जो विदेशों में उत्पादों के निर्यात हेतु सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करता है।

29 उपयुक्त शब्दों से रिक्तस्थान भरिए: **2**

(a) पे–इन–स्लिप का काउंटरफॉइल बैंक द्वारा ___________को लौटा दिया जाता है।

(b) पे–इन–स्लिप के दाएँ भाग को ___________ कहा जाता है।

30 निम्नलिखित में से कौन–सा कथन सही है और कौन–सा गलत? **2**

(a) बचत बैंक खाते में जमा राशि वर्तमान तथा भविष्य दोनों आवश्यकताओं को पूरा करती है।

(b) सावधि जमा खाते में प्रत्येक माह एक निश्चित राशि जमा करना आवश्यक होता है।

31 नीचे दिए गए वाक्यों में थोक विक्रताओं के लिए (W) तथा खुदरा विक्रेताओं के लिए (R) चिन्ह लगाइए। **2**

(a) सीमित प्रकार की वस्तुओं का ही व्यापार करना

(b) उपभोक्ताओं से प्रत्यक्ष संपर्क

32 रिक्तस्थान भरिए: **2**

(a) टेलीविजन विज्ञापन अधिक प्रभावी होता है क्योंकि इसका ___________प्रभाव होता है।

(b) पत्रिकाओं का ___________ समाचार पत्रों की तुलना में अधिक होता है।

33 निम्नलिखित उत्पादों के लिए गुणवत्ता आश्वासन चिह्न का नाम लिखिए: **2**

(a) विद्युत उपकरण

(b) कृषि उत्पाद

34 सही जोड बनाइए **2**

स्तंभ-A	**स्तंभ-B**
(a) विज्ञापन द्वारा उत्पाद को झूठे रूप में श्रेष्ठ बताना	(i) जमाखोरी
(b) वस्तुओं को जानबूझकर रोकना	(ii) नकली वस्तुओं की बिक्री
(c) उत्पाद मापने के लिए माप यंत्र	(iii) भ्रामक विज्ञापन
(d) वस्तुओं पर वास्तविक से श्रेष्ठ गुणवत्ता का चिह्न	(iv) झूठे बाट और माप का प्रयोग

35 बताइए कि निम्नलिखित कथन सही हैं या गलतः **2**

(a) उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा के लिए व्यवसायी कुछ भी नहीं कर सकते।

(b) सरकार उपभोक्ता हितों की सुरक्षा के प्रति उदासीन रहती है।

खण्ड – स

प्रश्न सं. 36 से 51 नीचे दिये गये हैं। जहाँ आवश्यक हो, आन्तरिक विकल्प दिये गये हैं।

36 ''सदस्य आते रहते हैं और जाते रहते हैं, परंतु कंपनी निरंतर अस्तित्व में रहती है।'' संयुक्तः पूँजी कंपनी की इस विशेषता की पहचना कीजिए और इसका उल्लेख कीजिए। **2**

अथवा

यह संगठन का वह रूप है जो केवल भारत में पाया जाता है। इस व्यवसाय संगठन की पहचान कीजिए तथा इसकी विशेषताएँ बताइए।

37 साझेदारी अनुबंध में उल्लिखित किसी भी दो विषयवस्तुओं का उल्लेख कीजिए। **2**

अथवा

सरकारी कंपनी की कोई भी दो विशेषताएँ बताइए।

38 खुदरा विक्रेताओं द्वारा वहन किए जाने वाले जोखिमों के प्रकार कौन–से है? किसी भी दो जोखिमों का उल्लेख कीजिए। **2**

39 व्यवसायी उपभोक्ता संरक्षण में किस प्रकार सहायता करते हैं? **2**

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार जिला आयोग के अधिकार क्षेत्र का उल्लेख कीजिए।

40 उपभोक्ता शिक्षा के अधिकार के अंतर्गत उपभोक्ताओं को किन विषयों के बारे में शिक्षित किया जाना चाहिए? **2**

41 कृषि उत्पाद (ग्रेडिंग एवं विपणन) अधिनियम, 1937 के उद्देश्य का संक्षेप में वर्णन कीजिए। **2**

42 पारंपरिक व्यवसाय और ई–व्यवसाय में किसी भी तीन आधारों पर अंतर स्पष्ट कीजिए। **3**

अथवा

व्यवसाय की कोई भी तीन विशेषताएँ बताइए।

43 बीमा को महत्वपूर्ण क्यों माना जाता है? कोई भी तीन कारण बताइए। **3**

44 वस्तुओं के वितरण में खुदरा विक्रेताओं की भूमिका स्पष्ट कीजिए। **3**

45 उपभोक्ताओं को अपने दैनिक जीवन में किन–किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है? वर्णन कीजिए। **3**

46 प्रेरणा एक उद्यमी को लघु व्यवसाय चलाने में किस प्रकार सहायता करती है? स्पष्ट कीजिए। **3**

अथवा

स्व–रोजगार और वेतन रोजगार के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।

47 लघु उद्योग राष्ट्रीय विकास में किस प्रकार योगदान दे सकते हैं? **3**

अथवा

एक उद्यमी के लिए निर्णय लेने की क्षमता क्यों महत्वपूर्ण है?

48 अमूल एक भारतीय डेयरी सहकारी समिति है जो गुजरात राज्य के आणंद में स्थित है। इसकी स्थापना 1946 में की गई थी तथा ब्रांड प्रबंधन 'गुजरात सहकारी दुग्ध विपणन संघ लिमिटेड नामक सहकारी समिति द्वारा किया जाता है जिसका संयुक्त स्वामित्व गुजरात के 3.6 मिलियन उत्पादकों के पास है। अमूल, भारत की श्वेत क्रांति से प्रेरित है, जिसने देश को दुग्ध तथा दुग्ध उत्पादों का विश्व में सबसे बड़ा उत्पादक बना दिया है; अमूल भारत में सबसे बड़ा खाद्य ब्रांड बन गया है तथा विदेशी बाजारों में पहुँच गया है। **5**

उपरोक्त मामले में:

(a) एक सहकारी समिति क्या होती है?

(b) आप ऐसा क्यों सोचते हैं कि अमूल एक सहकारी समिति के रूप में प्रवर्तित की गई थी? व्यवसाय संगठन के सहकारी समिति स्वरूप के किन्हीं चार लाभों का वर्णन कीजिए।

49 जीवन ने अपनी संपत्ति का बीमा दो कंपनियों, ए आई जी लिमिटेड तथा मेट लाइफ लिमिटेड से क्रमशः ₹ 6,00,000 तथा ₹ 4,00,000 का करवाया। भूकंप के कारण जीवन की संपत्ति को ₹ 3,00,000 की वास्तविक हानि हुई। उसने प्रत्येक कंपनी से ₹ 3,00,000 का दावा किया। **5**

(A) दिए गए प्रकरण में बीमा के किस सिद्धांत का उल्लंघन हुआ है? उसका वर्णन कीजिए।

(B) बीमा के किसी एक अन्य सिद्धांत की व्याख्या कीजिए।

50 बैंक व्यवसाय को निधि उपलब्ध कराते हैं तथा राष्ट्र के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। दिये गये कथन के आलोक में बैंकिंग की भूमिका की व्याख्या कीजिए। **5**

अथवा

संचार की परिभाषा दीजिए। संचार प्रक्रिया के तत्वों का उल्लेख कीजिए।

51 विज्ञापन से आप क्या समझते हैं? इसकी विशेषताओं की व्याख्या कीजिए। **5**

अथवा

वितरण माध्यम से आपका क्या अभिप्राय है? वितरण के विभिन्न माध्यमों की व्याख्या कीजिए।