कार्यालय, मुख्य ब्लॉक शिक्षा अधिकारी
समग्र शिक्षा, ब्लॉक–भीण्डर (उदयपुर)

संकल्प-2022

(एक अभिनव पहल)

प्रश्न बैंक

कक्षा – 12

व्यवसाय अध्ययन

बोर्ड परीक्षा परिणाम में गुणात्मक एवं संख्यात्मक उन्नयन
हेतु अभिनव कार्ययोजना के तहत् निर्मित

बोर्ड परीक्षा उन्नयन हेतु प्रश्न बैंक 2022

कक्षा – 12 विषय – व्यवसाय अध्ययन द्वारा–भाग चन्द्र मेघवाल

अध्याय – 7 निर्देशन

अतिलघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.1 निर्देशन से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :– निर्देशन :– व्यक्तियों को आदेश देने ,मार्गदर्शन,परामर्श ,अभिप्रेरित तथा कुशल नेतृत्व प्रदान करने की प्रक्रिया है जिसका उद्देश्य संगठन के उद्देश्यों की पूर्ति करना है।

प्रश्न.2 पर्यवेक्षण से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :– पर्यवेक्षण से तात्पर्य अधीनस्थों द्वारा किये गये कार्यो का निरीक्षण करना तथा यह निश्चित करने के लिए कि संसाधनों के अधिकतम प्रयोग एवं कार्य लक्ष्यों को पूरा करने के लिए अधीनस्थों को आवश्यक निर्देश देना है।

प्रश्न.3 अभिप्रेरण का अर्थ लिखिए।

उत्तर :– अभिप्रेरण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा लोगों को वांछित उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कार्य करने के लिए प्रेरित किया जाता है।

प्रश्न.4 एक अच्छे नेता के कोई चार गुण लिखिए।

उत्तर :– एक अच्छे नेता के गुण :– (1) आवश्यक ज्ञान (2) सत्यनिष्ठा एवं ईमानदारी
(3) शारीरिक गुण(उत्तम स्वास्थ्य,स्फूर्ति ,सहनशीलता) (4) निर्णय लेने की क्षमता।

प्रश्न.5 निर्देशन के आदेश के एकता सिद्धांत से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :– यह सिद्धांत इस बात पर बल देता है कि कर्मचारी को केवल एक ही उच्च अधिकारी से आदेश मिलने चाहिए।

प्रश्न.6 अभिप्रेरणा की परिभाषा लिखिए।

उत्तर :–अभिप्रेरणा से तात्पर्य उस तरीके स है जिसमें आवेग,प्रेरणा,इच्छाएँ,आकाक्षांए,प्रयास अथवा आवश्यकताएँ मनुष्य के व्यवहार को निर्देशित नियंत्रित करती है।

प्रश्न.7 अभिप्रेरणा के कोई दो लाभ लिखिए।

उत्तर :– (1) अभिप्रेरणा कर्मचारियों के निष्पादन स्तर को सुधारती है।
(2) अभिप्रेरणा संगठन में अनुपस्थिति को कम करने में सहायकत होती है।

प्रश्न.8 अभिप्रेरण गतिशील एवं जटिल प्रक्रिया क्यों है ?

उत्तर :– अभिप्रेरणा गतिशील एवं जटिल प्रक्रिया क्योंकि इसका सम्बन्ध मानवीय आवश्यकताओं एवं मानवीय व्यवहार से है।

प्रश्न.9 कर्मचारिया की भागीदारी से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :–कर्मचारियों से सम्बन्धित निर्णय लेने में कर्मचारियों को भागीदारी (शामिल करना) प्रदान करना कर्मचारियों की भागीदारी कहलाती है।

प्रश्न.10 सम्प्रेषण क्या है ?

उत्तर :– सम्प्रेषण दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच(समान) पारस्परिक समझ बनाने के लिए सूचनाओं के आदान–प्रदान की एक प्रक्रिया है।

प्रश्न. 11 प्रतिपुष्टि से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :– प्रतिपुष्टि में वे सभी क्रियाएँ सम्मिलित है जो संदेश प्राप्तकर्ता करता है। यह संदेश देने के लिए कि उसे संदेश मिल गया है तथा उसने उस संदेश को उसी रूप में समझ लिया है।

लघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.12 अभिप्रेरणा के प्रमुखस तत्वों को समझाइये।

उत्तर :– अभिप्रेरणा के प्रमुख तत्व :– (1) उद्‌देश्य (2) अभिप्रेरणा (3) अभिप्रेरक

(1) उद्‌देश्य :– उद्‌देश्य एक आंतरित स्थिति है जो व्यवहार को ऊर्जावान,सक्रिय बनाती है तथा लक्ष्यों की पूर्ति के लिए दिशा निर्देश करती है। उद्‌देश्य मनुष्य की आवश्यकताओं से उत्पन्न होती है।

(2) अभिप्रेरणा:– अभिप्रेरणा एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा लोगों को वांछित उद्‌देश्यों की पूर्ति के लिए प्रेरित किया जाता है।

(3) अभिप्रेरक :– अभिप्रेरक वह तकनीक है जिसका प्रयोग संगठन में लोगों को प्रेरित करने के लिए किया जाता है। अभिप्रेरकों में वेतन,बोनस,पदोन्नति,पहचान,प्रशंसा,उत्तरदायित्व आदि का संगठन में लोगों के व्यवहार परिवर्तन के लिए प्रयोग किया जाता है।

प्रश्न.13 निर्देशन की मुख्य विशेषताओं का वर्णन करों।

उत्तर :– निर्देशन की मुख्य विशेषताएं निम्न है :–

(1) निर्देशन प्रक्रिया को प्रारम्भ करता है – निर्देशन एक मुख्य प्रबन्धकीय कार्य है। प्रबन्धकों को इसका निष्पादन एवं अन्य क्रियाएं जैसे :– नियोजन,संगठन,नियुक्तिकरण तथा नियंत्रण इत्यादि के साथ ही संगठन में अपने दायित्व का निर्वाह करना पड़ता है।

(2) प्रबन्ध के प्रत्येक स्तर पर निष्पादित :– प्रबन्ध के प्रत्येक स्तर अर्थात उच्च अधिकारी से लेकर पर्यवक्षक तक निर्देशन क्रिया का निष्पादन किया जाता है।

(3) निर्देशन एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया :– निर्देशन की प्रक्रिया निरन्तर चलती रहती है, क्योकि बिना निर्देशन के संगठनिक क्रियाएं आगे नहीं चल सकती है।

(4) निर्देशन ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित :– निर्देशन पहले उच्च स्तर पर प्रारम्भ होता है तथा फिर वह सांगठनिक अनुक्रकम में नीचे की दिशा में प्रवाहित होता है।

प्रश्न.14 वित्तीय तथा गैर वित्तीय अभिप्रेरणा में अन्तर स्पष्ट करिए।

उत्तर :– वित्तीय तथा गैर वित्तीय अभिप्रेरणा में अन्तर :–

(1) **माप** :– वित्तीय अभिप्रेरणा को मुद्रा के रूप में मापता जाता है जबकि अवित्तीय अभिप्रेरणाओं को मुद्रा के रूप में नहीं मापा जा सकता है।

(2) **उपयुक्तता** :– वित्तीय अभिप्रेरणा श्रमिकों के लिए उपयुक्त रहती है जबकि अवित्तीय अभिप्रेरणा प्रबन्धकों के लिए उपयुक्त रहती है।

(3) **समय** :– वित्तीय अभिप्रेरणा से व्यक्ति जल्दी ही अभिप्रेरित होते है जबकि अवित्तीय अभिप्रेरणा में समय अधिक लगता है।

(4) **उपयोगिता** :– वित्तीय अभिप्रेरणाएं उस समय उपयोगी होती है जब संदेश गोपनीय रखना है ,बड़े जनसमूह को संदेश देना है ,प्राप्तकर्ता अशिक्षित है,जबकि अवित्तीय अभिप्रेरणाएं उस समय उपयोगी होती है जब संदेश के प्राप्तकर्ता दूर–दूर हो,संदेश बड़ा हो एवं चित्रों का प्रयोग जरूरी हो।

दीर्घ स्तरीय प्रश्न :–

प्रश्न.15 एक सफल नेता में विकसित किये जाने वाले गुणों की व्याख्या करिए।

पाठ – 10 वित्तीय बाजार

अतिलघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.1 वित्तीय बाजार का कार्य लिखिए।

उत्तर :– बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में लगाना।

प्रश्न.2 भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड(सेबी) को वैधानिक निकाय का दर्जा कब दिया गया था ?

उत्तर :– 30 जनवरी 1992 को सेबी को वैधानिक निकाय का दर्जा दिया गया था।

प्रश्न.3 मुद्रा बाजार किसे कहते है ?

उत्तर :–मुद्रा बाजार का अभिप्राय एक ऐसे बाजार से है जिसमें अल्पकालीन प्रतिभूतियों में (भुगतान एक वर्ष से कम) व्यवहार किया जाता है।

प्रश्न 4 पूँजी बाजार किसे कहते है ?

उत्तर :–पूँजी बाजार से अभिप्राय ऐसे बाजार से है जिसमें दीर्घकालीन प्रतिभूतियों में व्यवहार किया जाता है। ये प्रतिभूतियाँ–अंश,ऋण पत्र,सरकारी बॉण्ड आदि हो सकते है।

प्रश्न.5 राजकोष बिल किसे कहते है ?

उत्तर :– राजकोष बिल मूलतः एक वर्ष से कम अवधि में परिपक्व होने वाले भारत सरकार के द्वारा ऋण दान के रूप में दिया जाने वाला एक अल्पकालिक प्रपत्र होता है।

प्रश्न.6 वाणिज्यिक बिल किसे कहते है ?

उत्तर :–वाणिज्यिक बिल एक अल्पकालिक पारक्रम्य(बेचनीय) स्वंय द्रवीकृत प्रपत्र है जो एक फर्म की उधार बिक्री को वित्तियन करने के लिए प्रयुक्त किया जाता है।

प्रश्न.7 मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार में अन्तर स्पष्ट करों

उत्तर :– मुद्रा बाजार अल्पकालिक पूँजी जुटाता है, जबकि पूँजी बाजार मध्य से लेकर दीर्घकालीक निधि उपलब्ध कराता है।

प्रश्न. 8 अंश प्रमाण पत्र से आपका क्या आशय है ?

उत्तर :– एक अंश प्रमाण पत्र एक व्यक्ति को कम्पनी द्वारा आंवटित प्रतिभूतियों के स्वामित्व का प्रमाण पत्र होता है।

प्रश्न.9 प्राथमिक पूँजी बाजार क्या है ?

उत्तर :–प्राथमिक पूजी बाजार वह है जिसमें दीर्घकालीन पूँजी एकत्रित करने के लिए अंशो,ऋणपत्रों एवं अन्य प्रतिभूतियों को पहली बार बेचा जाता है। इसका सम्बन्ध नये निर्गमनों से होता है।

प्रश्न.10 पेन्नी स्टॉक से आपका क्या आशय है ?

उत्तर :–ये वे प्रतिभूतियाँ होती है जिनकी शेंयर बाजार में कोई कीमत नहीं होती है,परन्तु उनका व्यापार सट्टेबाजी में भागीदारी निभाता है।

लघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.11 निजी विनियोग से क्या तात्पर्य है ? स्पष्ट करो।

उत्तर :– निजी विनियोग भी एक कम्पनी द्वारा संस्थागत निवेशकों तथा कुछ चयनित वैयक्तिक निवेशकों को प्रतिभूतियों का आवंटन है। यह एक सार्वजनिक निर्गमन की अपेक्षा अधिक तीव्रता से पूँजी उगाहने में मदद करता है। प्राथमिक बजार में पहुँच कई बार अनेक आवश्यक और अनावश्यक

खर्चो के खातों (लेखा) पर महँगा हो सकता है। इसलिए कुछ कम्पनियाँ एक सार्वजनिक निर्गमन वहन नहीं कर सकती फलतः वे निजी विनियोग का इस्तेमाल करती है।

प्रश्न.12 अधिकार निर्गम से क्या तात्पर्य है?

उत्तर :– यह एक विशेषाधिकार है जो विद्यमान शेयर धारकों को कम्पनी शर्तो एवं नियमों के अनुसार नए निर्गमों को पूर्व क्रय करने का अवसर देता है। शेयर धारकों को पहले से कब्जे वाले शेयरों के अनुपात में नए शेयरों को खरीदने का अधिकार प्रस्तावित किया जाता है।

प्रश्न.13 शेयर बाजार में बदला शब्द को स्पष्ट करिए।

उत्तर :–**बदलाः**–बदला निपटारे (भुगतान) को अग्रनयन(या आगे बढ़ान की) प्रणाली को सन्दर्भित करता है , विशेष रूप से बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज में होता है। यह एक ऐसी सुविधा है जो एक निपटान अवधि से दूसरे में एक लेन–देने की भुगतान या डिलीवरी (देयता) को रोकने की अनुमति देता है।

प्रश्न.14 प्राथमिक एवं द्वितीयक बाजार में दो अन्तर लिखिए।

उत्तर :– प्राथमिक एवं द्वितीयक बाजार में अन्तर :–

(1) विक्रय :– प्राथमिक बाजार में नई प्रतिभूतियों का विक्रय होता है, जबकि द्वितीयक बाजार में केवल निर्वतमान शेयरों का ही व्यापार होता है।

(2) पूँजी निर्माण :– प्राथमिक बाजार में कोष बचतकत्ताओं से निवेशकों को जाता है अर्थात प्राथमिक बाजार प्रत्यक्ष रूप से पूँजी निर्माण को बढ़ावा देता है।जबकि द्वितीयक बाजार शेयरों को रोकड़ में परिवर्तनीयता(तरलता) को बढ़ाती है अर्थात् द्वितीय बाजार परोक्ष रूप से पूँजी निर्माण को बढ़ावा देता है।

प्रश्न.15 इलेक्ट्रोनिक व्यापार–प्रणाली के कोई दो गुण लिखिए।

उत्तर :–(1) यह पारदर्शिता सुनिश्चित करता है क्योंकि यह प्रतिभागियों को व्यावसायिक लेने–देन के दौरान समस्त प्रतिभूतियों के मूल्य को देखने की सुविधा देता है।

(2) देशभर के लोग तथा विदेशी भी,जो शेयर बाजार में लेन–देन करना चाहते है, दलालों अथवा सदस्यों के माध्यम से,एक दूसरे को जाने बिना,प्रतिभूतियों का क्रय–विक्रय कर सकते है अर्थात वे दलाल के कार्यालय में बैठकर अथवा कम्प्यूटर पर लाग ऑन करके प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय कर सकते है।

दीर्घ स्तरीय प्रश्न :–

प्रश्न.16 शेयर बाजार या स्टॉक एक्सचेंज का अर्थ बताइये। तथा कार्यो का वर्णन करो।

अथवा

पूँजी बाजार का अर्थ एवं प्रकृति को स्पष्ट करिए।

प्रश्न : 17 मुद्रा बाजार की प्रमुख विशेषताओं तथा महत्व को स्पष्ट करिये।

पाठ–11 विपणन

अतिलघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.1 विज्ञापन का अर्थ लिखिए ?

उत्तर :– विज्ञापन से अभिप्राय सम्भावित उपभोक्तओं को किसी विशेष उत्पाद,सेवा अथवा विचार की पर्याप्त जानकारी उपलब्ध करवाना है। जिससे वे उसे क्रय करने के लिए प्रेरित हो सके।

प्रश्न.2 व्यापक अर्थ में बाजार शब्द से क्या अभिप्राय है ?

उत्तर :– बाजार से अभिप्राय किसी वस्तु अथवा सेवा के वास्तविक एवं संभावित विक्रेताओं एवं क्रेताओं के समूह से है।

प्रश्न.3 विपणन प्रबन्ध से क्या आशय है ?

उत्तर :– विपणन प्रबन्ध से आशय उन क्रियाओं के नियोजन,संगठन,निर्देशन एवं नियंत्रण से है जो उत्पादक एवं उपभोक्ता अथवा उत्पाद एवं सेवा के उपयोगकर्ता के बीच में वस्तु एवं सेवाओं के विनिमय को सुगम बनाते है।

प्रश्न.4 विपणन एवं विक्रय के बीच अन्तर लिखिए।

उत्तर :– विपणन का उद्देश्य ग्राहकों को संतुष्टि प्रदान करके लाभ अर्जित करना,जबकि विक्रय का उद्देश्य वस्तुओं एवं सेवाओं का अधिकतम विक्रय करना है।

प्रश्न.5 विनिमय से आप क्या समझते है ?

उत्तर :– विनिमय से अभिप्राय उस प्रक्रिया से है जिसके माध्यम से दो या दो से अधिक पक्ष किसी अन्य पक्ष से इच्छित वस्तु अथवा सेवा प्राप्त करने के लिए एकजुट हो जाते है जो कुछ किसी अन्य वस्तु के बदले में देना चाहता है।

प्रश्न.6 विपणन कर्त्ता किसे कहते है ?

उत्तर :– कोई भी व्यक्ति जो विनिमय प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाग लेता है ,विपणनकर्ता कहलाता है।

प्रश्न.7 उत्पाद अवधारणा क्या है ?

उत्तर :–उत्पाद अवधारणा यह बतलाती है कि व्यापारिक उद्देश्य की प्राप्ति के लिए यह आवश्यक है कि ऐसे उत्पादों को बनाया जाये जो उच्च गुणवत्ता वाले हो।

प्रश्न.8 प्रमापीकरण किसे कहते है ?

उत्तर :–प्रमापीकरण का अर्थ है पूर्व निर्धारित विशिष्टताओं के अनुरूप वस्तुओं का उत्पादन करना जिससे उत्पाद में एकरूपता तथा अनुकूलता आती है।

प्रश्न.9 श्रेणीकरण किसे कहते है ?

उत्तर :–श्रेणीकरण यह सुनिश्चित करता है कि वस्तुएँ एक विशेष गुणवत्ता वाली है तथा उच्च गुणवता वाले उत्पादों को ऊँचे मूल्य पर बेचने में सहायक होता है।

प्रश्न.10 ब्रांडिगं क्या है ?

उत्तर :–यह एक ऐसी प्रक्रिया ह जिसमें एक उत्पाद ,काम,शर्त,चिह,डिजाइन अथवा मिश्रित डिजाइन के रूप में जाना जाता है जिससे एक उत्पाद की पहचान बनती है।

प्रश्न.11 प्रवर्तन से क्या तात्पर्य है ?

उत्तरः– प्रवर्तन विपणन मिश्र का वह महत्वपूर्ण तत्व है जिसके माध्यम से विपणनकर्त्ता बाजार में वस्तुओं एवं सेवाओं के विनिमय को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न तकनीकों का प्रयोग करते है।

लघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.12 एक अच्छे ब्राण्ड की दो विशेषताएँ लिखिएं।

उत्तर :–1. संक्षिप्त ब्राण्ड :– ब्राण्ड नाम संक्षिप्त होना चाहिए। इसका उच्चारण करना,बोलना,पहचान करना सरल होना चाहिए, जैसे लेक्में,रिन आदि।

2. लोचशील :– ब्राण्ड का नाम पर्याप्त लोच वाला होना चाहिए जिससे कि उत्पाद श्रृंखला में नये उत्पादों को जोड़ा जाये, उनके लिए भी इसे प्रयोग में लाया जा सके जैसे कोलगेट,मैंगी।

प्रश्न.13 लेबालिंग के दो कार्य लिखिए।

उत्तर :– 1. उत्पाद अथवा ब्राण्ड की पहचान कराना :– लेबलिंग का एक कार्य उत्पाद अथवा ब्राण्ड की पहचान कराना है। सामान्य सूचनाएँ जो लेबलों पर दी जाती है वे हैं :– निर्माता का पता,पैक करते समय वजन,उत्पाद तिथि,अधिकतम फूटकर मूल्य एवं बैंच संख्या। इनसे उत्पाद की पहचान आसानी से हो सकती है।

2. उत्पादों का श्रेणीकरण :– लेबल का एक कार्य उत्पाद को विभिन्न श्रेणियों में वर्गीकृत करना होता है। कभी –कभी विपणनकर्ता उत्पाद को विशिष्टताओं अथवा गुणवता के आधार पर विभिन्न वर्गो में बाँट देते है। उदाहरणार्थ चाय की विभिन्न किस्मों के कुछ बाण्ड पीले,लाल एवं हरे लेबल वर्गो में बांटकर बेचे जाते है।

प्रश्न.14 पैंकेजिंग के दो कार्य स्पष्ट करिए।

उत्तर :–पैंकजिग के कार्य :– 1 . उत्पाद की पहचान करना :– पैकेजिंग उत्पादों की पहचान करने मे बहुत सहायता करता है। उदाहरणार्थ लाल रंग में कोलगेट या फिर पौण्डस क्रीम का जार आसानी से पैकेज द्वारा पहचाने जाते है।

2. उत्पाद संरक्षण :– पैकेजिंग वस्तु को नष्ट होने,रिसने,चोरी चले जाने,नुकसान पहुँचाने,जलवायु के प्रभाव से सुरक्षा प्रदान करता है। वस्तुओं के सग्रहण वितरण एवं परिवहन के दौरान इस प्रकार की सुरक्षा की आवश्यकता होती है।

प्रश्न.15 वैयक्तिक विक्रय के लाभ लिखिए।

उत्तर :– 1. लोचपूर्णता :– वैयक्तिक विक्रय का प्रमुख लाभ यह है कि वैयक्तिक विक्रय में बड़ी सीमा तक लोच होती है। विक्रय का प्रस्तुतीकरण एक–एक ग्राहक की आवश्यकतानुसार समायोजित किया जा सकता है।

2. प्रत्यक्ष प्रत्युत्तर :– वैयक्तिक विक्रय में सीधा संवाद ग्राहक से होता है। इससे ग्राहक से सीधे ही प्रत्युत्तर प्राप्त कर सकते है।

3. न्यूनतम अपव्यय :– इसमें ग्राहक से सम्पर्क करने से पहले कम्पनी निर्णय लेती है कि किन ग्राहकों पर ध्यान देना या नहीं। इससे श्रम तथा धन की बचत होती है।

दीर्घस्तरीय प्रश्न :–

प्रश्न.16 एक अच्छे ब्राण्ड नाम की विशेषताओं को स्पष्ट करिए।

अथवा

विज्ञापन के लाभ एवं दोषों को स्पष्ट करिए।

प्रश्न.17 विपणन के कार्यो को स्पष्ट कीजिए।

प्रश्न.18 विपणन एवं विक्रय में अन्तर लिखिए।

अथवा

भौतिक वितरण से क्या अभिप्राय है ? भौतिक वितरण के विभिन्न घटकों को संक्षेप में समझाइये।

पाठ–12 उपभोक्ता संरक्षण

अतिलघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.1 भारत के कानूनी ढाँचे में उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने वाले कोई दो कानूनों को लिखिए।

उत्तर :– 1. उपभोक्ता सरंक्षण अधिनियम 1986 2.आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955

प्रश्न.2 एक उपभोक्ता को बिजली की वस्तुओं पर मार्क क्यों देखना चाहिए ?

उत्तर :– बिजली के उत्पादों की गुणवत्ता एवं किसी प्रकार की कोई भी कमी को परखने–जाँचने के लिए मार्क को देखना जरूरी है।

प्रश्न.3 एक उपभोक्ता के लिए ''चुनने के अधिकार'' से क्या अर्थ है ?

उत्तर :– उपभोक्ताओं को बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से अपनी पसंद की वस्तु या सेवा क्रय करने का अधिकार है।

प्रश्न.4 ''सुनवाई का अधिकार'' का एक उपभोक्ता के लिए क्या अर्थ है ?

उत्तर :– उपभोक्ता यदि वस्तु एवं सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज कराने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है।

प्रश्न 5 ''क्रेता सावधान रहे'' सिद्धांत का स्थान अब किस सिद्वांत ने ले लिया है ?

उत्तर :– ''विक्रेता सावधान रहे'' सिद्वांत ने क्रेता सावधान रहे का स्थान ले लिया है।

प्रश्न.6 उपभोक्ता संरक्षण से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर :–उपभोक्ता सरंक्षण का तात्पर्य उत्पादकों एवं विक्रेताओं के अनुचित व्यवहार से उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करना है।

प्रश्न. 7 उपभोक्ताओं के सुरक्षा के अधिकार से क्या अभिप्राय है ?

उत्तर :–उपभोक्ता को उन वस्तुओं एवं सेवाओं के विरूद्व सुरक्षा का अधिकार है। जो उसके जीवन एवं स्वास्थ्य को खतरा है।

प्रश्न.8 खाद्य पदार्थो की गुणवत्ता बताने के लिए किस चिह् का उपयोग किया जाता है ?

उत्तर :– एफ.पी.ओ.चिह् का उपयोग खाद्य पदार्थो की गुणवत्ता बताने के लिए किया जाता है।

प्रश्न.9 उपभोक्ताओं के कोई दो दायित्व लिखिए।

उत्तर :– 1. उपभोक्ताओं द्वारा केवल मानक वस्तुएँ ही खरीदी जाये।

2. वस्तु एवं सेवाओं से जुडो जोखिमों के सम्बन्ध में जानें,दिशा–निर्देशों का पालन करें।

प्रश्न.10 'अनुचित व्यापार व्यवहार'' में कौनसी क्रियाएँ सम्मिलित की जा सकती है ?

उत्तर :–अनुचित व्यापार व्यवहार में वस्तुओं में मिलावट ,झुठा एवं गुमराह करने वाला विज्ञापन,जमाखोरी,कालाबाजारी,दोषपूर्ण वस्तुए,अधिक मूल्य वसूलना जैसी क्रियाएँ सम्मिलित है।

प्रश्न.11 'जागो ग्राहक जागो'' नामक जागरूकता मुहिम का क्या उद्देश्य है ?

उत्तर :– ''जागो ग्राहक जागो'' नामक जागरूकता मुहिम का क्या उद्देश्य उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं दायित्वों के प्रति सजग करना है।

प्रश्न.12 प्रतियोगिता अधिनियम 2012 किस अधिनियम का स्थानापन्न करता है ?

उत्तर :– एकाधिकार एवं प्रतिरोधात्मक व्यापार व्यवहार अधिनियम 1969 का स्थानापन्न करता है प्रतियोगिता अधिनियम 2002।

लघुत्तरात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.13 भारत के कानूनी ढाँचे में उपभोक्ताओं को कानूनी संरक्षण प्रदान करने वाले किन्हीं दो कानूनों को संक्षेप में लिखिए।

उत्तर :–1. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 :– यह अधिनियम उपभोक्ता के हितों की सुरक्षा करता है एवं उसका प्रवर्तन करता है। यह अधिनियम उपभोक्ताओं को दोषपूर्ण,घटिया स्तर की वस्तु,अनुचित व्यापार क्रियाएं तथा शोषण के विरूद्व सुरक्षा प्रदान करता है।इसके अन्तगर्त त्रिस्तरीय(जिला,राज्य,राष्ट्रीय) आयोग सम्मिलित है।

2.खाद्य मिलावट अवरोध अधिनियम 1954 :– यह अधिनियम खाद्य पदार्थो में मिलावट पर अंकुशलगा कर जन साधारण के स्वास्थ्य के हितों में शुद्वता को सुनिश्चित करता है।

प्रश्न.14 उपभोक्ता के निम्नलिखित अधिकारों को समझाइये।

उत्तर :–1. शिकायत का अधिकार :– उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अनुसार उपभोक्ता यदि किसी वस्तु एवं सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे उपयुक्त उपभोक्ता मंच पर शिकायत करने का अधिकार है।

2. क्षतिपूर्ति का अधिकार :– अधिनियम के अनुसार उपभोक्ता को उपचार या क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार है। यदि वस्तु या सवा अपेक्षानुसार नहीं है तो उपभोक्ता को उससे मुक्ति पाने का अधिकार है। वस्तु को बदल देना,उत्पाद के दोषों को दूर करना,हानि अथवा क्षति पहुंचाने पर क्षतिपूर्ति पाने का अधिकार होता है।

निबन्धात्मक प्रश्न :–

प्रश्न.15 भारत में उपभोक्ता संरक्षण की आवश्यकता एवं महत्व को स्पष्ट कीजिए।

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 को संपेक्ष में समझाइये।

विषय – व्यवसाय अध्ययन

कक्षा – 12

अध्याय –1 प्रबन्ध की प्रकृति एवं महत्व

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 1. प्रबन्ध से क्या आशय है ?

उत्तर– प्रबन्ध को प्रभावी ढंग से और कुशलता से लक्ष्यों को प्राप्त करने के उद्देश्य से किये जाने वाले कार्यों के रूप में परिभाषित किया जाता है।

प्रश्न 2. ''प्रबन्ध एक निरंतर चलने वाली प्रकिया है।'' स्पष्ट कीजिए।

उत्तर– ''प्रबन्ध में नियोजन संगठन, निर्देशन, नियुक्तिकरण एवं नियन्त्रण कार्यो की श्रृंखला समन्वित है जो निरंतर चलती रहती है।

प्रश्न 3. प्रबन्ध के महत्व के कोई दो बिन्दु बताइये।

उत्तर – 1. प्रबन्ध सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है।

2. प्रबन्ध गतिशील संगठन का निर्माण करता है।

प्रश्न 4. मध्य स्तरीय प्रबन्ध का एक कार्य लिखिए।

उत्तर– उच्च प्रबन्धकों द्वारा बनायी गयी योजनाओं की व्याख्या करना व कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं दायित्व सौंपना।

प्रश्न 5. ''समन्वय निरन्तर चलने वाली प्रकिया है'' कैसे ?

उत्तर – समन्वय का कार्य नियोजन से प्रारम्भ होता है एवं नियंत्रण तक निरन्तर चलता रहता है।

प्रश्न 6. प्रबन्ध की किन्ही दो व्यक्तिगत उद्देश्यों की सूची बनाइये।

उत्तर – 1. व्यक्तिगत वृद्धि एवं विकास (पदोन्नति) प्रशिक्षण आदि

2. आत्म सम्मान एवं सहयोगियों के लिए सम्मान।

प्रश्न 7.प्रबन्ध की किन्ही दो संगठनात्मक उद्देश्यों की सूची बनाइये।

उत्तर– 1. मानव एवं भौतिक संसाधनों के अधिकतम सम्भव लाभ के लिए उपयोग करना।

2. व्यवसाय के अपने अस्तित्व को बनाये रखना।

प्रश्न 8. प्रबन्ध को एक सामुहिक किया क्यों कहा जाता है?

उत्तर – समूह का प्रत्येक व्यक्ति संगठन में किसी न किसी अलग उद्देश्य को लेकर सम्मिलित होता हे। किन्तु संगठन के सदस्य के रूप में वह संगठन के समान उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कार्य करता है।

प्रश्न 9.प्रबन्ध एक विज्ञान है क्यों ?

उत्तर–प्रबन्ध के सिद्धान्तों को प्रयोगों के आधार पर प्रतिपादित किया जाता है। ये कारण और परिणाम को दर्शाते है। इनका प्रयोग विभिन्न समस्याओं के समाधान हेतु होता है।

प्रश्न 10. पेशा क्या है ?

उत्तर– पेशा एक व्यवसाय है जिसके लिए विशिष्ट ज्ञान, दक्षता, एवं प्रशिक्षण की आवश्यकता है।

प्रश्न 11. प्रबन्ध के विभिन्न स्तर बतलाइये।

उत्तर– 1. उच्च स्तरीय प्रबन्ध 2. मध्य स्तरीय प्रबन्ध 3. प्रथम पंक्ति या प्रर्यवेक्षीय प्रबन्ध

प्रश्न 12 प्रबन्ध के कार्य है।

उत्तर– 1. नियोजन 2. संगठन 3. नियुक्तिकरण 4. निर्देशन 5. नियंत्रण

प्रश्न 13.नियोजन के प्रमुख घटक बताइए।

उत्तर – उद्देश्य, नीतियॉं, कार्य विधियॉं, रितियॉं, नियम, कार्यकम, व्युह रचना, प्रमाप या मापदण्ड, समय, बजट आदि।

प्रश्न 14.निर्देशन का क्या अर्थ है ?

उत्तर –किसी कार्य को करने के लिए उपलब्ध संसाधनों का प्रयोग किस प्रकार किया जाये की अधिकतम सफलता या लक्ष्य प्राप्त हो सके यही निर्देशन है।

प्रश्न 15 नियंत्रण प्रक्रिया के प्रमूख चरण बताइये।

उत्तर– 1. प्रमाप का निर्धारण 2.कार्यो का मुल्यांकन 3. वास्तविक परिणामों की तुलना करना 4. सुधारात्मक कार्यवाही करना

प्रश्न 16.''प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक होता है'' कैसे ?

उत्तर– प्रबन्ध श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तु एवं सेवाओं को उपलब्ध कराने, रोजगार के अवसर, नयी तकनीको को अपनाना, बुद्धि एवं विकास के रास्ते चलने में सहायक होता है।

प्रश्न 17. हैरल्ड कून्ट्ज ने प्रबन्ध की क्या परिभाषा दी ?

उत्तर– ''प्रबन्ध एक ऐसा पर्यावरण तैयार करने एवं उसे बनाऐ रखने की प्रक्रिया है जिसमें लोग समूह में कार्य करते हुए चुनींदा लक्ष्यों को कुशलता से प्राप्त करते है''।

प्रश्न 18. प्रबन्ध में संगठन क्यों आवश्यक है ?

उत्तर – प्रबन्ध संगठन में इसलिए आवश्यक है कि व्यक्ति सामूहिक उद्देश्यों की प्राप्ति मे अपना श्रेष्ठतम योगदान दे सके।

प्रश्न 19. ''सिक्स सिग्मा'' नाम किससे जुडा हुआ है ?

उत्तर– मुम्बई के डिब्बावाला व्यावसायिक उद्यम से।

प्रश्न 20. वैश्विक प्रबन्धक से क्या अभिप्राय है ?

उत्तर – वैश्विक प्रबन्ध वह है जिसके पास हार्ड एवं सॉफ्ट दोनो प्रकार के कौशल है जैसे किश्लेषण करना व्यूह रचना करना आदिं।

लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 21.व्यवसायिक प्रबन्ध की किन्ही दो कार्य की विवेचना करो।

1. नियोजन
2. संगठन

प्रश्न 22. समन्वंय का महत्व बतलाइये। व्याख्या करो

1. संगठन का आकार
2. कार्यात्कम विभेदीकरण
3. विशिष्टीकरण

प्रश्न 23 प्रबन्ध के प्रमुख उद्देश्य की व्याख्या करो।

1. संगठनात्मक उद्देश्य
2. सामाजिक उद्देश्य
3. कर्मचारीगण उद्देश्य

निबन्धनात्मक प्रश्न

प्रश्न 24 प्रबन्ध को कला और विज्ञान दानों माना जाता है। व्याख्या करो।

अथवा.

प्रबन्ध को परिभाषित कीजिये। प्रबन्ध के महत्व पर प्रकाश डालिये

प्रश्न 25 प्रबन्ध के विभिन्न स्तरों का वर्णन कीजिए।

प्रश्न 26 समन्वय के महत्व को स्पष्ट कीजिये।

अथवा

एक वैश्विक/भुमण्डलीय प्रबन्धक को कौन–कौन सी चुनौतियों का सामना करना पडना है ? उल्लेख करे।

विषय – व्यवसाय अध्ययन

अध्याय –2 प्रबन्ध के सिद्धान्त

कक्षा – 12

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 1. सिद्धान्त से क्या अभिप्राय है ?
उत्तर– किसी विषय के संदर्भ में प्रयाप्त प्रमाणों के आधार पर पर्याप्त तर्क–वितर्क के पश्चात निश्चित किया गया मत या विचार जो समय, अनुभव एवं निरीक्षण की कसौटी पर स्वयं उतरता है। सिद्धान्त कहलाता है।

प्रश्न 2. हेनरी फैयोल द्वारा लिखित प्रसिद्ध पुस्तक का नाम है ?
उत्तर– जनरल एण्ड इंडस्ट्रीयल मैनेजमेंट

प्रश्न 3. प्रबन्ध के सिद्धान्तों की प्रकृति है ?
उत्तर – 1. सर्वप्रयुक्त 2. मार्गदर्शन करना 3. व्यवहार एवं शोध 4. लोचपूर्ण 5. व्यवहारिक 6. कारण एवं परिणाम

प्रश्न 4. वैज्ञानिक प्रबन्ध में "गति अध्ययन" कैसे किया जाता है ?
उत्तर– "गति अध्ययन" किसी विशेष प्रकार के कार्य को करने के लिए विभिन्न मुद्राओं की गति में लगने वाले समय का अध्ययन किया जाता है।

प्रश्न 5. 'प्रबन्धकीय सिद्धान्त प्रबन्धकीय कार्य कुशलता वृद्धि करते है" कैसे ?
उत्तर – प्रबन्धक प्रबन्ध के सिद्धान्तों के आधार पर संगठन की विभिन्न समस्याओं को ठीक ढंग से समझ लेते है। और उनका उचित समाधान तलाश लेते है।

प्रश्न 6. हैनरी फैयोल द्वारा प्रतिपादित "पहल क्षमता" के सिद्धान्त को स्पष्ठ कीजिए।
उत्तर – फेयोल के पहल क्षमता सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों को सुधार के लिए अपनी योजनाओं के विकास एवं उनको लागु करने हेतु प्रोत्साहित करना चाहिए।

प्रश्न 7. एफ. डब्ल्यू. टेलर के शब्दों में वैज्ञानिक प्रबन्ध की परिभाषा दीजिये।
उत्तर– वैज्ञानिक प्रबन्ध यह जानने की कला है कि आप श्रमिको से क्या कराना चाहते है और फिर यह देखना कि वे उसको सर्वोत्तम ढंग से एवं कम से कम लागत पर करे।

प्रश्न 8. प्रबन्ध के सिद्धान्तों को लोचपूर्ण क्यों कहा जाता है?
उत्तर – प्रबन्ध के सिद्धान्त बेलोच नहीं होते है। क्योकि इनका सम्बन्ध मानवीय व्यवहार से है। जिनको परिस्थति की मांग के अनुसार उपयोग में लाया जाता है।

प्रश्न 9. पहल क्षमता का सिद्धान्त क्या संकेत देता है?
उत्तर– कर्मचारियों को कार्य सम्बन्धी योजना पर सोचने प्रस्तावित करने कार्य का रूप देने के लिए स्वतंत्रता दी जाय ताकी उनकी कार्य क्षमता में वृद्धि हो सके।

प्रश्न 10. क्लासिकी प्रबन्ध सिद्धान्त क्या है ?
उत्तर– क्लासिकी प्रबन्ध का सिद्धान्त श्रम विभाजन पर आधारित है। इसमें विशिष्टीकरण, मानव एवं मशीन के बीच पारस्परिक सम्बन्ध लोगो के प्रबन्ध पर आधारित है

प्रश्न 11. टेलर के वैज्ञानिक प्रबन्ध में किन बातों पर जोर दिया गया है ?
उत्तर– 1. वास्तविक विज्ञान का विकास 2. कर्मचारी की वैज्ञानिक रीति से शिक्षा एवं विकास 3. कर्मचारी का वैज्ञानिक पद्दति से चयन 4. प्रबन्धक एवं कर्मचारियों के बीच मित्रतापूर्ण सम्बन्ध

प्रश्न 12 "मानसिक क्रान्ति" टेलर ने क्या सिद्धान्त दिया ?
उत्तर –टेलर ने प्रबन्धक एवं श्रमिक को दोनो की सोच में बदलाव लाने को मानसिक क्रान्ति कहा।

प्रश्न 13. "आदेश की एकता" से क्या आशय है ?
उत्तर –आदेश की एकता से तात्पर्य यह है कि एक कर्मचारी को एक ही अधिकारी से आदेश प्राप्त होना चाहिए।

प्रश्न 14 फैयोल पुल किसे कहते है ?
उत्तर –जब संगठन के दो विभागों के पदाधिकारियों के बीच सोपान श्रंखला से हटकर प्रत्यक्ष रूप से सम्प्रेषण होता है तो इसे फैयोल पुल कहते है।

प्रश्न 15 प्रमापीकरण से क्या तात्पर्य है ?
उत्तर— प्रमापीकरण से तात्पर्य है कि प्रत्येक व्यवसायिक किया के लिए मानक निर्धारण करना।

प्रश्न 16.ऐसी दो कम्पनियों के नाम बताओं जिन्होने प्रमापीकरण एवं सरलीकरण का सफलता पूर्वक कियान्वयन किया है
उत्तर— 1. नोकिया 2. माइक्रोसॉफ्ट

प्रश्न 17. फैयोल के समता सिद्धाप्त को संक्षेप में समझाइऐ।
उत्तर— समता सिद्धान्त का अर्थ है संगठन में कर्मचारियों के साथ जितना हो सके निष्पक्ष एवं समानता का व्यवहार करना चाहिए। प्रबन्धक एवं कर्मचारियों के प्रति दया भाव एवं न्याय पर जोर देना चाहिए।

लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 18. वैज्ञानिक प्रबन्ध में "धीमा विनिमार्ण" को समझाइये।

उत्तर – यह प्रबन्ध का दर्शन है जिसमें किसी भी प्रकार की विनिर्माण प्रकिया अथवा किसी भी प्रकार के व्यवसाय में उत्पादन अधिक्य की सात हानियों में कमी लाने पर ध्यान दिया जाता है ये हानिया है इन्तजार का समय, परिवहन प्रकियण, गति, संचित माल एवं रद्दी बरबादी को यदि समाप्त कर दिया जाय तो गुणवत्ता में सुधार होगा उत्पादन के समय में कमी आयेगी तथा लागत में भी कमी आयेगी।

प्रश्न 19. प्रबन्ध के सिद्धान्त की प्रकृति बताइये। कोई चार

उत्तर— 1. सर्व प्रयुक्त 2. सामान्य मार्ग दर्शन 3. व्यवहार एवं शोध द्वारा निर्मित 4. लोच 5. मुख्य व्यवहारिक 6. कारण एवं परिणाम 7. अनिश्चित

प्रश्न 20. विभेदात्मक पारिश्रमिक प्रणाली पर टिप्पणी करे।

उत्तर – टेलर विभेदात्मक परिश्रमिक प्रणाली का जबरदस्त पक्षधर था। वह कुशल एवं अकुशल श्रमिकों में अंतर करना चाहता था। मानक अवधि एवं अन्य मापदण्ड का विभेदात्मक पारिश्रमिक के आधार पर निर्धारण चाहिए। टेलर का मानना था कि कुशल श्रमिक को परितोषिक मिलना चाहिए इसलिए उसने प्रमापित कार्यो को पुरा करने के लिए भिन्न तथा प्रमापित से कम करने पर भिन्न मजदूरी दर प्रारम्भ की यह पद्धति उचित कार्य को पुरा करने के लिए उचित दर एवं कम कार्य करने पर उचित दर का निर्धारण करती है।

निबन्धात्मक प्रश्न

प्रश्न 21. प्रबन्ध के सिद्धान्तों का क्या महत्व है ? व्याख्या करो।

अथवा

वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्त की विवेचना करो।

प्रश्न 22. वैज्ञानिक प्रबन्ध में टेलर के योगदान पर संक्षेप में प्रकाश डालिये।

अथवा

प्रबन्ध जगत में हेनरी फेयोल के योगदान का उल्लेख कीजिए।

प्रश्न 23. वैज्ञानिक प्रबन्ध में निम्नलिखित शब्दों को समझाइये।

1. समयावधि में विनिमार्ण 2. केजन 3. सिक्स सिगमा

अथवा

प्रबन्ध के सिद्धान्तों के विकास की गति को समझाइये।

विषय – व्यवसाय अध्ययन

अध्याय –6 नियुक्तिकरण

कक्षा – 12

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 1. नियुक्तिकरण से क्या आशय है ?

उत्तर– नियुक्तिकरण एक प्रक्रिया है जो मानवीय तत्वों से सम्बंधित है। यह कार्यबल नियोजन से प्रारम्भ होता है। एवं संगठन द्वारा नियुक्ति किये गए प्रत्येक व्यक्ति को व्यक्तिगत रूप से मान्यता प्रदान करता है, जो कि अंततः कार्य निष्पादित करता है।

प्रश्न 2. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के कौन–कौन से कदम है ?

उत्तर– 1. मानव शक्ति आवश्यकताओं का आंकलन 2. भर्ती 3. चयन 4. प्रशिक्षण एवं विकास 5. निष्पादन मूल्यांकन 6. अनुस्थापन तथा अभिविन्यास 7. पदोन्नति एवं भविष्य नियोजन 8. पारिश्रमिक

प्रश्न 3. नियुक्तिकरण की प्रमुख विशेषता बताओ।

उत्तर – 1. मनुष्य से सम्बंध 2. एक पृथक प्रबन्धकीय कार्य 3. सामाजिक दायित्वों से सम्बंध 4. सभी प्रबन्धकीय स्तरों में आवश्यक 5. आंतरिक एवं बाहय वातावरण से प्रभावित

प्रश्न 4. नियुक्तिकरण के विभिन्न पहलुओं को बताइए ।

उत्तर– 1. भर्ती 2 चयन 3. प्रशिक्षण

प्रश्न 5. भर्ती का अर्थ है ?

उत्तर –भर्ती एक ऐसी प्रकिया है जिसके अर्न्तत व्यक्तियों को संस्था में उपलब पदो की जानकारी दी जाती है। तथा उन्हें पदों की जानकारी दी जाती है। तथा उन्हे उन पदो के लिए आवेदन करने हेतु प्रेरित किया जाता है।

प्रश्न 6. चयन से आप क्या समझते है ?

उत्तर –चयन एक ऐसी प्रकिया है जिसके अर्न्तगत भर्ती किये गये प्रार्थयों से योग्य, कुशल एवं उपयोगी व्यक्तियों को चुना जाता है तथा अयोग्य एवं अकुशल प्रार्थियों को अस्वीकृत किया जाता है ।

प्रश्न 7. प्रशिक्षण क्या है ?

उत्तर– प्रशिक्षण एक ऐसी प्रकिया है जिसके द्वारा कर्मचारियों के दष्टिकोण कौशल तथा उनकी योग्यताओं को बढाया जाता है ताकि वे अपने कार्यो को बेहतर निष्पादन कर सके।

प्रश्न 8. भर्ती के क्या स्त्रोत है ?

उत्तर –1. आन्तरिक स्त्रोत 2. बाहरी स्त्रोत

प्रश्न 9. बुद्धि परीक्षा क्या है ?

उत्तर– यह एक ऐसी महत्वपूर्ण मनौवैज्ञानिक परीक्षा है जिसके द्वारा व्यक्ति की सीखने की योग्यताए,निर्णय लेने तथा परखने की योग्यता को मापा जाता है।

प्रश्न 10. संस्था में बाहय भर्ती के कोई चार स्त्रोत बताइए।

उत्तर– 1. प्रत्यक्ष भर्ती 2. प्रतीक्षा सूची 3. विज्ञापन 4. रोजगार कार्यालय

प्रश्न 11. अनुस्थापन से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर– अनुस्थापन से तात्पर्य है कि जिस कर्मचारी के पद भार सम्भालनें से है जिसके लिए उसका चयन हुआ है।

प्रश्न 12 अभिविन्यास से आप क्या समझते है ?

उत्तर –अभिविन्यास एक ऐसी प्रकिया है जो कर्मचारियो को अन्य कर्मचारियों से मिलवाने का अवसर प्रदान करती है तथा संस्था के नियमों से अवगत करवाती है।

प्रश्न 13. मानव संसाधन के कोई दो कर्तव्य लिखिएँ।

उत्तर –1. योग्य व्यक्तियों की खोज करना। 2. विभिन्न कार्यों के बारे मे सूचना एकत्रित करना तथा कार्यो का विवरण तैयार करना

प्रश्न 14.रोजगार कार्यालय द्वारा भर्ती कैसे दी जाती है ?

उत्तर –बैरोजगार व्यक्ति अपना सम्पूर्ण विवरण रोजगार कार्यालय में दर्ज करवाते है जब व्यवसायिक संस्थाएं रोजगार

कार्यालय से सम्पर्क करती है तब उपयुक्त उम्मीदवार भेज दिया जाता है।

प्रश्न 15. प्रशिक्षण की कोई दो विशेषता बतलाइए।

उत्तर –1. यह एक निरन्तर जारी रहने वाली एक प्रकिया है।

2. यह एक पूर्ण व्यवस्थित एवं नियोजित प्रकिया है।

लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 16 ''पदोन्नति'' को संक्षेप में समझाइये।

उत्तर– व्यवसायिक संस्थाओं में पदोन्नति को भर्ती के आन्तरिक स्त्रोत के रूप में काम में लिया जाता है। सामान्यतः संस्था में उच्च पदों को भरने के लिए निम्न स्तर के कर्मचारियों को उच्च पदो पर नियुक्त किया जाता है। इसे पदोन्नति कहते है। इससे कर्मचारियों में उत्तरदायित्व अधिक बढ जाता है।कर्मचारियों को सुविधाएं, पद–प्रतिष्ठा तथा वेतन वृद्धि बढ जाती है। पदोन्नति होने से कर्मचारियो की अभिप्रेरणा, निष्ठा, कार्य क्षमता, पर मनोवैज्ञानिक प्रभाव बढता है। पदोन्नति के कारण संगठन में एक निचले स्तर पर भी एक पदोन्नति श्रृंखला बन जाती है।

प्रश्न 17. ''प्रशिक्षण कर्मचारियों के विकास की प्रक्रिया है' समझाइए।

उत्तर – किसी भी कार्य को करने के लिए विशिष्ठ ज्ञान एवं कौशल की आवश्यकता पडती है। कर्मचारियों के प्रशिक्षण कार्यक्रम से इनकी योग्यताओं एवं क्षमताओं का पूर्ण विकास करके उनका सदुपयोग किया जा सकता है प्रशिक्षण के द्वारा कम्रचारियों की कार्य विधिया, प्रणालियों, तकनीकों, प्रबन्धकीय ज्ञान आदि से होने वाले परिर्वतनों की शिक्षा एवं जारकारी प्रदान की जाती हैं प्रशिक्षण के द्वारा कर्मचारियों के ज्ञान, चातुर्य एवं कोशल आदि का विकास होता है। इसी कारण प्रशिक्षण कर्मचारियों के विकास की प्रकिया है।

प्रश्न 18. संगठन में नियुक्तिकरण की आवश्यकता क्यों पडती है ? चार कारण बताओ।

उत्तर– 1. योग्य एवं सक्षम कर्मचारियों की खोज में सहायक 2. कार्य को बेहतर निष्पादन सम्भव 3.कर्मचारियों के विकास में सहायक 4. मानव संसाधन का सर्वोत्तम उपयोग

प्रश्न 19. उन महत्वपूर्ण परीक्षाओं का संक्षेप में वर्णन कीजिए जिनका प्रयोग कर्मचारियों के चयन के लिए किया जाता है।

उत्तर– 1. बुद्धि परीक्षाएं 2. कौशल परीक्षा 3. व्यक्तिगत परीक्षाएं 4. व्यापार परीक्षा 5. अभिरूचि परीक्षा

प्रश्न 20. प्रबन्ध के एक कार्य के रूप में नियुक्तिकरण को समझाइये। नियुक्तिकरण के महत्व बताइये।

अथवा

प्रबन्ध में नियुक्तिकरण की आवश्यकता क्यों पडती है। समझाइये।

प्रश्न 21. कर्मचारियों के चयन प्रक्रिया में निहित कदमों का वर्णन कीजिए।

अथवा

भर्ती का क्या अर्थ है ? भर्ती की आन्तरिक एवं बाहय स्त्रोत का संक्षेप में वर्णन करो।

प्रश्न 22. प्रशिक्षण क्या है ? प्रशिक्षण की विशेषताओं का संक्षेप में वर्णन करो।

अथवा

प्रशिक्षण की विभिन्न विधियों का वर्णन कीजिए।

प्रश्न 23. मानव शक्ति नियोजन का महत्व स्पष्ठ कीजिए।

अथवा

चयन से आप क्या समझते है ? उन महत्वपूर्ण परीक्षाओं की विवेचना कीजिए जिससे कर्मचारियों का चयन किया जाता है।

विषय – व्यवसाय अध्ययन

अध्याय –4 नियोजन

कक्षा – 12

अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 1. नियोजन का अर्थ बताइये।
उत्तर– नियोजन का अर्थ उद्देश्यों का निर्धारण करना तथा उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए समुचित कार्य विधि को विकसित करना है।

प्रश्न 2. "नियोजन में निर्णय रचना निहित है" कैसे ?
उत्तर– नियोजन विभिन्न विकल्पों में से प्रत्येक विकल्प का पूर्ण परीक्षण तथा मूल्यांकन करके उनमें से किसी एक सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव करता है।

प्रश्न 3. योजना दिशा प्रदान करती है। कैसे ?
उत्तर –योजना पहले यह बताती है कि क्या किया जाना है यह लक्ष्यों और उद्देश्यों को प्राप्त करने प्रबन्धकों का दिशा प्रदान करता है। ताकी प्रबन्धक वांछित लक्ष्यों को प्राप्त कर सके।

प्रश्न 4. नियमों को योजना क्यों माना जाता है ?
उत्तर– नियमों को योजना इसलिए माना जाता है क्योंकि इसमें न तो कोई समझोता होता है। नही कोई परिवर्तन जब तक की कोई नीति सम्बन्धी निर्णय न लिया जाए।

प्रश्न 5. नियोजन को परिभाषित कीजिए।
उत्तर –नियोजन प्रबन्धक को विचार देता है कि आमुक कार्य को कैसे किया जाय यह निश्चित कराता है कि भविष्य में क्या करना चाहिए तथा कैसे करना चाहिए। यह सृजनात्मक एवं नवप्रवर्तन से अति निकट से जुडा हुआ है।

प्रश्न 6. नियोजन मे कार्यक्रम को स्पष्ठ कीजिए।
उत्तर –कार्यक्रम एक परियोजना के सम्बन्ध में विस्तृत विवरण होते है जो आवश्यक उद्देश्यों, नीतियो, कार्यविधियों, नियमों, कार्यो मानवीय तथा भौतिक संसाधनों तथा किसी कार्य को करने के बजट की रूप रेखा बनाते है।

प्रश्न 7. पूर्वानुमान क्या है ?
उत्तर– पूर्वानुमान से तात्पर्य भावी परिस्थितियों का आंकलन एवं मूल्यांकन करके भावी लक्ष्यों का निर्धारण करना है।

प्रश्न 8. विधि किसे कहते हैं ?
उत्तर – विधि कार्य विधि का एक अंग है जो कार्य विधि के प्रत्येक चरण को पूरा करने के लिए अपनायी जाती है।

प्रश्न 9. नियोजन को प्रबन्ध के कार्यो का आधार क्यों कहा जाता है ?
उत्तर– नियोजन प्रबन्ध का प्राथमिक एवं महत्ववूर्ण कार्य है। इसके बिना प्रबन्ध के अन्य कार्य जैसे संगठन, समन्वय, निर्देशन, अभिप्रेरण तथा नियंत्रण आदि प्रारम्भ किये जा सकते है।

प्रश्न 10. प्रकिया से आप क्या समझते है ?
उत्तर– संस्था में कार्य कैसे सम्पन्न करना है इसकी विस्तृत विधि,प्रकिया बतलाती है ये प्रकियाऐ एक विशिष्ठ कालानुक्रमिक कम में होती है

प्रश्न 11. बजट किसे कहते है ?
उत्तर– बजट से तात्पर्य योजना के उस रूप से है जिसमें परिणामों की आकडों में या परिणात्मक रूप से व्याख्या की जाती है।

प्रश्न 12 नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कैसे कम करता है ?
उत्तर –चूँकि ,नियोजन में वातावरण का अध्ययन करके भावी घटनाओं एवं जोखिमों का अनुमान लगाया जाता है। फलतः व्यवसाय की अश्चिताओं में कमी की जा सकती है।

प्रश्न 13. नियोजन के महत्व को स्पष्ठ करने वाले कोई दो तत्व लिखिए।
उत्तर – 1. नियोजन अश्चितता की जोखिम को कम करता है।
2. नियोजन अति व्यापित तथा अपव्ययी कियाओं को कम करता है।

प्रश्न 14. नियोजन की कोई दो सीमाएं बतलाइयें।
उत्तर – 1. नियोजन दृढता उत्पन्न करता है।
2. परिवर्तनशील वातावरण में नियोजन प्रभावी नहीं रहता है।

लघूत्तरात्मक प्रश्न

प्रश्न 15. नियोजन एक मानसिक अभ्यास है। स्पष्ठ कीजिए।
उत्तर –नियोजन में दूरदर्शिता को साथ लेते हुए मस्तिष्क के अनुप्रयोग की आवश्यकता होती है। बुद्धिमतापूर्ण कल्पना एवं ठोस निर्णय भी आवश्यक होते है। यह मानसिक चिंतन की किया है क्यों कि नियोजन में जो कार्य कना है उसका निर्णय लिया ज़ाता है। नियोजन के लिए सोच कमानुसार तथा तत्वों एवं पूर्वानुमानों के विश्लेषण पर आधारित होना चाहिए।

प्रश्न 16 व्यूह रचना से क्या आशय है ?
उत्तर– व्यूह रचना अथवा मोर्चाबन्दी से आशय उस योजना से है जो कठिन से कठीन एवं विपरीत परिस्थितियों में विजय प्राप्त करने के लिए बनायी जाती है। यह संगठन को प्रतिस्पर्धी वातावरण में सफल बनाने के लिए बनायी जाती है। जब दो या अधिक संस्थाऐ एक ही उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए आपस में प्रतियोगिता करती है तो प्रत्येक संस्था यह प्रयत्न करती है कि दूसरी संस्था की योजना का मुकाबला कर सके। अतः व्यवसायिक संस्थाओ द्वारा प्रतिस्पर्धा टिकने के लिए व्यूह रचनाओं का निर्माण किया जाता है।

प्रश्न 17. स्थायी योजना को समझाइये।
उत्तर – एक स्थायी योजना एक समयावधि के दोरान नियमित रूप से घटित होने वाली कियाओं हेतु प्रयोग की जाती है। इससे अभिकल्पित किया जाता है कि एक संगठन के आन्तरिक प्रचालन भली प्रकार से चल रहे है। यह योजना मुख्य रूप से नैत्यिक निर्णयन में कार्य कुशलता को बढाती है। यह सामान्यतः एक बार विकसित की जाती है परन्तु जरूरत पडने पर समय–समय पर व्यवसाय की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु संशोधित की जाती है। स्थायी योजनाओं में नीतियॉ, कार्य विधियां तथा नियम सम्मिलित है।

निबन्धात्मक प्रश्न

प्रश्न 18. एक प्रबन्धक के रूप में नियोजन की आवश्यकता होती है समझाइये।

अथवा

प्रबन्ध में नियोजन के महत्त्व की व्याख्या कीजिए।

प्रश्न 19. प्रबन्ध में नियोजन की विशेषताओं/प्रकृति की विवेचना कीजिए।

अथवा

नियोजन की प्रमुख सीमाओं की विवेचन कीजिए।

प्रश्न 20. नियोजन के विभिन्न संघटकों (तत्वों) का वर्णन कीजिए।

अथवा

योजना कितने प्रकार की होती है ? स्पष्ट कीजिए।