

नामांक			Roll No.			

No. of Questions — 24

No. of Printed Pages — 7

SS—31-2—Bus. Manag. II

उच्च माध्यमिक परीक्षा, 2011
SENIOR SECONDARY EXAMINATION, 2011
वैकल्पिक वर्ग III (OPTIONAL GROUP III — COMMERCE)
व्यवसाय प्रबंध — द्वितीय पत्र
(**BUSINESS MANAGEMENT — Second Paper**)

समय : $3\frac{1}{4}$ घण्टे

पूर्णांक : 60

परीक्षार्थियों के लिए सामान्य निर्देश :

GENERAL INSTRUCTIONS TO THE EXAMINEES :

1. परीक्षार्थी सर्वप्रथम अपने प्रश्न पत्र पर नामांक अनिवार्यतः लिखें।
Candidate must write first his / her Roll No. on the question paper compulsorily.
2. प्रश्न पत्र के हिन्दी व अंग्रेजी रूपान्तर में किसी प्रकार की त्रुटि / अन्तर / विरोधाभास होने पर हिन्दी भाषा के प्रश्न को सही मानें।
If there is any error / difference / contradiction in Hindi & English versions of the question paper, the question of Hindi version should be treated valid.
3. सभी प्रश्न करने अनिवार्य हैं। प्रश्न संख्या 23 व 24 में आन्तरिक विकल्प हैं।
All the questions are compulsory. Question Nos. 23 and 24 have internal choices.
4. प्रत्येक प्रश्न का उत्तर दी गई उत्तर-पुस्तिका में ही लिखें।
Write the answer to each question in the given answer-book only.
5. प्रश्न संख्या 2 से 7 तक अति लघूत्तरात्मक हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर 20 शब्दों से अधिक न हो।
Question Nos. 2 to 7 are very short answer type. Answer to each of the questions should not exceed 20 words.

6. प्रश्न संख्या 8 से 15 तक लघूत्तरात्मक I प्रकार के हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर आधे पृष्ठ से अधिक न हो ।

Question Nos. 8 to 15 are short answer I type. Answer to each of the questions should not exceed *half* page.

7. प्रश्न संख्या 16 से 21 तक लघूत्तरात्मक II प्रकार के हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर एक पृष्ठ से अधिक न हो ।

Question Nos. 16 to 21 are short answer II type. Answer to each of the questions should not exceed *one* page.

8. प्रश्न संख्या 22 से 24 तक निबन्धात्मक हैं, जिनके प्रत्येक का उत्तर तीन पृष्ठों से अधिक न हो ।

Question Nos. 22 to 24 are essay type. Answer to each of the questions should not exceed *three* pages.

9. जिस प्रश्न के एक से अधिक समान अंक वाले भाग हैं, उन सभी भागों का हल एक साथ सतत् लिखें।

For questions having more than one part carrying similar marks, the answers of those parts are to be written together in continuity.

10. प्रश्न क्रमांक 1 के चार भाग (i, ii, iii तथा iv) हैं । प्रत्येक भाग के उत्तर के चार विकल्प (अ, ब, स एवं द) हैं । सही विकल्प का उत्तराक्षर उत्तर-पुस्तिका में निम्नानुसार तालिका बनाकर लिखें :

There are *four* parts (i, ii, iii and iv) in Question No. 1. Each part has *four* alternatives A, B, C and D. Write the letter of the correct alternative in the answer-book at a place by making a table as mentioned below :

प्रश्न क्रमांक Question No.	सही उत्तर का क्रमाक्षर Correct letter of the Answer
1. (i)	
1. (ii)	
1. (iii)	
1. (iv)	

1. (i) दिशा के आधार पर सम्प्रेषण का प्रकार है

- (अ) शाब्दिक सम्प्रेषण (ब) औपचारिक सम्प्रेषण
(स) अधोगामी सम्प्रेषण (द) लिखित सम्प्रेषण ।

The type of communication on the basis of directions is

- (A) Verbal communication
(B) Formal communication
(C) Downward communication
(D) Written communication.

$\frac{1}{2}$

(ii) सम्प्रेषण का उद्देश्य है

- (अ) संदेश देना (ब) समझ पैदा करना
(स) विवाद को सुलझाना (द) संदेश प्राप्त करना ।

The purpose of communication is

- (A) to deliver message (B) to create understanding
(C) to solve dispute (D) to receive message.

$\frac{1}{2}$

(iii) व्यापारिक मध्यस्थ है

- (अ) थोक व्यापारी (ब) अभिगोपक
(स) उपभोक्ता (द) नीलामकर्ता ।

The merchant middleman is

- (A) wholesaler
(B) under-writer
(C) consumer
(D) auctioneer.

$\frac{1}{2}$

- (iv) “स्वयं सेवा के सिद्धान्त” पर आधारित फुटकर व्यापार संगठन हैं
 (अ) विभागीय भण्डार (ब) बहुसंख्यक दुकानें
 (स) उपभोक्ता सहकारी भण्डार (द) सुपर बाजार ।

Retail trade organisations constituted on the basis of "the principle of self service" are known as

- (A) Departmental Stores
 (B) Multiple Shops
 (C) Consumer's Co-operative Stores
 (D) Super Bazar.

$\frac{1}{2}$

2. विकर्णीय सम्प्रेषण से क्या आशय है ?
 What is meant by Diagonal Communication ? 1
3. शाब्दिक सम्प्रेषण एवं गैर-शाब्दिक सम्प्रेषण में कोई एक अन्तर बताइए ।
 Point out any one difference between verbal communication and non-verbal communication. 1
4. विभागीय भण्डार को परिभाषित कीजिए ।
 Define departmental stores. 1
5. प्रत्यक्ष वितरण प्रणाली को स्पष्ट कीजिए ।
 Explain direct distribution system. 1
6. नाईस्ट्रोम के अनुसार “विज्ञापन वृहद स्तरीय उत्पादन का कारण एवं परिणाम हैं”। स्पष्ट कीजिए ।
 According to Naistrom, "Advertising is the cause and effect of large scale production." Explain. 1
7. फेरीवाले फुटकर व्यापारी से आपका क्या आशय है ?
 What do you mean by Peddlers or Hawkers ? 1

8. आपकी राय में, सम्प्रेषण में यंत्र दोष एवं वैयक्तिक भिन्नता की बाधाओं को दूर करने के लिए क्या-क्या कदम उठाये जाने चाहिए ? समझाइए ।

In your opinion, what steps should be taken to overcome barriers of instrumental fault and individual differences ? Explain. 2

9. तकादे के पत्र से आपका क्या आशय है ? तकादे के पत्र में कानूनी कार्यवाही की चेतावनी कब दी जाती है ?

What do you mean by letter of Dunning (Takada) ? When is warning of legal action given through such letter ? 2

10. एक अच्छे व्यावसायिक पत्र के निम्नांकित गुणों को स्पष्ट कीजिए :

- (i) उद्देश्य अभिमुखता
(ii) पूर्णता ।

Explain the following merits of a good business letter :

- (i) Object orientation
(ii) Completeness. 2

11. गश्ती पत्र लिखने के कोई आठ उद्देश्य बताइए ।

Mention any *eight* objectives of writing a circular letter. 2

12. 'टेलीमार्केटिंग' की कोई चार विशेषताएँ बताइए ।

Mention any *four* characteristics of 'Telemarketing'. 2

13. "एक सन्तुष्ट ग्राहक संस्था के लिए सहायक सिद्ध होता है ।" स्पष्ट कीजिए ।

"A satisfied customer is helpful to the undertaking." Explain. 2

14. व्यापारी संवर्द्धन की आठ विधियों के नाम लिखिए ।

Write the names of *eight* methods of Dealer promotion. 2

15. वर्गीकृत विज्ञापन एवं अवर्गीकृत विज्ञापन में कोई दो अन्तर बताइए ।

Mention any *two* differences between classified advertisement and non-classified advertisement. 2

16. सम्प्रेषण की कोई छः विशेषताएँ बताइए ।

Mention any *six* characteristics of communication. 3

17. सम्प्रेषण प्रक्रिया को रेखाचित्र द्वारा प्रदर्शित कीजिए ।
Show the communication process with the help of a diagram. 3
18. एक व्यावसायिक पत्र के प्रारूप के प्रथम (प्रारम्भिक) **बारह** भागों के नाम लिखिए ।
Write the titles of initial (preliminary) *twelve* parts of the layout of a business letter. 3
19. माल निर्माता के रूप में माल आपूर्ति सम्बन्धी पत्र में आप किन-किन बातों को शामिल करेंगे ?
Being a manufacturer what content will you include in a letter of supply of goods ? 3
20. फुटकर व्यापारियों के दोषों का वर्णन कीजिए ।
Describe the demerits of Retailers. 3
21. विक्रय संवर्द्धन से क्या आशय है ? विक्रय संवर्द्धन को कौन-कौन से आधारों पर वर्गीकृत किया जाता है ? वर्णन कीजिए ।
What do you mean by sales promotion ? On what basis is sales promotion classified ? Explain. 3
22. विकास पाईप निर्माणी संस्था के थोक व्यापारी होने के नाते आप फुटकर व्यापारियों को कौन-सी सेवाएँ प्रदान करेंगे ? (कोई **आठ** सेवाएँ)
What services will you provide to retail traders being a wholesaler of Vikas Pipe Manufacturing undertaking ? (Any *eight* services) 6
23. नयन साड़ी सेन्टर, नेहरू बाजार, कानपुर की ओर से शाखा प्रबन्धक, बैंक ऑफ बड़ौदा, बापू बाजार, कानपुर को 5 लाख रुपये के अधिविकर्ष सुविधा हेतु पत्र लिखिए ।

अथवा

रावत आयरन स्टोर, लोहागढ़ की ओर से श्रीराम हार्डवेयर, पहाड़गंज, दिल्ली को एक क्रयादेश पत्र लिखिए जिसमें (i) 5 टन – 16 मिमी, (ii) 10 टन – 12 मिमी एवं (iii) 15 टन – 8 मिमी राठी सरिया गोल्डन ट्रांसपोर्ट कम्पनी से भेजने का उल्लेख करें ।

Write a letter to the Branch Manager of Bank of Baroda, Babu Bazar, Kanpur for providing overdraft facility of Rupees 5 lakhs on behalf of Nayan Saree Centre, Nehru Bazar, Kanpur.

OR

Write a letter on behalf of Rawat Iron Store, Lohagarh to place purchase order of Rathi Saria (i) 5 tons – 16 mm. (ii) 10 tons – 12 mm. and (iii) 15 tons – 8 mm to Shree Ram Hardware, Paharganj, Delhi for sending goods through Golden Transport Company. 6

24. वैयक्तिक विक्रय से क्या आशय है ? वैयक्तिक विक्रय के महत्व के किन्हीं छः बिन्दुओं को स्पष्ट कीजिए ।

अथवा

विज्ञापन से क्या आशय है ? विज्ञापन एवं वैयक्तिक विक्रय में कोई छः अन्तर स्पष्ट कीजिए ।

What do you mean by personal selling ? Explain any six points of the importance of personal selling.

OR

What do you mean by Advertisement ? Explain any six differences between advertisement and personal selling. 6