प्रश्न पत्र ब्लूप्रिन्ट

BLUE PRINT OF QUESTION PAPER

कक्षा :– XII   परीक्षा : हायर सेकेण्डरी   पूर्णांकः– 100

विषयः– व्यवसाय अध्ययन   समय – 3 घंटे

स. क्र.	इकाई	इकाई पर आवंटित अंक	वस्तुनिष्ठ प्रश्न खण्ड (अ)	अंकवार प्रश्नों की संख्या खण्ड (ब)			कुल प्रश्न
			1 अंक	4 अंक	5 अंक	6 अंक	
1	प्रबंध – प्रकृति एवं महत्व	08	2	–	–	1	1
2	प्रबंध के सिद्धान्त	08	2	–	–	1	1
3	व्यावसायिक परिवेश	08	2	–	–	1	1
4	नियोजन	08	3	–	1	–	1
5	संगठन	08	–	2	–	–	2
6	नियुक्तिकरण	08	3	–	1	–	1
7	निर्देशन	08	–	2	–	–	2
8	नियंत्रण	08	3	–	1	–	1
9	वित्तीय प्रबंध	08	4	1	–	–	1
10	पूँजी बाजार	08	3	–	1	–	1
11	विपणन प्रबंध	06	-	–	–	1	1
12	व्यापारिक पत्राचार	08	3	–	1	–	1
13	उपभोक्ता संरक्षण	06	-	–	–	1	1
	योग =	100	25	05	05	05	15 + 5 = 20

निर्देश :–

1. प्रश्न क्रमांक 1 से 5 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न होगें जिसके अन्तर्गत रिक्त स्थानों की पूर्ति, एक शब्द में उत्तर, मेचिंग, सही विकल्प तथा सत्य असत्य का चयन आदि के प्रश्न होगें । प्रत्येक प्रश्न में 5 अंक निर्धारित है ।
2. वस्तुनिष्ठ प्रश्नों को छोड़कर सभी प्रश्नों में विकल्प का प्रावधान रखा जाये । यह विकल्प समान इकाई से तथा यथा संभव समान कठिनाई स्तर वाले होने चाहिए ।
3. कठिनाई स्तर – 40% सरल प्रश्न, 45% सामान्य प्रश्न, 15% कठिन प्रश्न

प्रादर्श प्रश्न पत्र

विषय – व्यवसाय अध्ययन

समय 3 घंटे | कक्षा XII | पूर्णांक 100

निर्देश :I सभी प्रश्न हल करना है ।

II प्रश्न क्र. 1 से 5 तक वस्तुनिष्ठ प्रश्न होंगे । जिसके अन्तर्गत रिक्त स्थानों की पूर्ति, एक शब्द में उत्तर सही जोड़ी बनाना, सही विकल्प चुनना तथा सत्य / असत्य का चयन आदि के प्रश्न होंगे । प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक निर्धारित हैं ।

III प्रश्न क्रमांक 6 से 10 तक प्रत्येक प्रश्न पर 4 अंक निर्धारित है ।

IV प्रश्न क्र. 11 से 15 तक प्रत्येक प्रश्न पर 5 अंक निर्धारित है ।

V प्रश्न क्र. 16 से 20 तक प्रत्येक प्रश्न पर 6 अंक निर्धारित हैं ।

VI प्रश्न क्र. 6 से 20 तक सभी प्रश्नों में आन्तरिक विकल्प दिये गये है ।

प्रश्न–1 रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए – (5)

(अ) भर्ती के उपरान्त ------------ की प्रक्रिया अपनाई जाती हैं ।

(ब) वित्तीय नियोजन का प्रारम्भिक बिन्दु ------ का पूर्वानुमान लगाना होता हैं ।

(स) जब कम्पनी की आय अनिश्चित हो तथा उसका पूर्वानुमान लगाना कठिन हो तो केवल ------ अंशों का ही निर्गमन करना चाहिए ।

(द) नियोजन का उद्देश्य बाह्य वातावरण से ----- स्थापित करना हैं ।

(इ) नई औद्योगिक नीति की घोषणा सन् ------ में हुई ।

प्रश्न–2 एक शब्द में उत्तर लिखिए – (5)

(अ) वैज्ञानिक प्रबंन्ध के जन्म दाता कौन हैं ?

(ब) उत्पादन की वह सीमा जिस पर न लाभ होता है और न हानि, क्या कहलाती हैं ?

(स) कुल पूंजी का वह भाग जो स्थायी सम्पत्तियों जैसे भूमि, भवन, प्लाण्ट एवं मशीनरी फर्नीचर आदि के क्रय के रूप में प्रयुक्त होता है, कौन सी पूंजी कहलाता है ?

(द) मुद्रा बाजार की मुख्य धुरी किस बैंक को कहां जाता हैं ?

(इ) पूछताछ के पत्र के उत्तर में लिखे जाने वाले पत्र को क्या कहते हैं ?

प्रश्न– 3 सही जोड़ी बनाइयें – (5)

	सारणी ''अ''		सारणी ''ब''
(अ)	नीतियों के निर्माण से संबंध रखता हैं ।	(i)	समविच्छेद बिन्दु
(ब)	भर्ती का बाह्य स्त्रोत	(ii)	कार्यमानों की स्थापना

(स)	नियुक्तिकरण प्रक्रिया का अंतिम चरण	(iii)	निष्पादन मूल्यांकन
(द)	नियंत्रण प्रक्रिया का प्रथम चरण	(iv)	परामर्शदाता संगठन
(इ)	आगम लागत के बराबर	(v)	प्रशासन

प्रश्न– 4 सही विकल्प चुनिए – (5)

(1) 'जनरल एण्ड इण्डस्ट्रियल मैनेजमेंट' पुस्तक के लेखक है –

(अ) ओल्विरशेल्डन (ब) डेलयोडर

(स) एफ.डब्ल्यू टेलर (द) हेनरी फेयोल

(2) केन्द्रीय नियोजित अर्थव्यवस्था होती है –

(अ) पूंजीवादी अर्थव्यवस्था

(ब) समाजवादी अर्थव्यवस्था

(स) मिश्रित अर्थव्यवस्था

(द) उपर्युक्त में से कोई नहीं ।

(3) वित्तीय संरचना में शामिल किये जाते हैं –

(अ) दीर्घकालीन कोष (ब) स्थायी कोष

(स) अल्पकालीन कोष (द) उपर्युक्त सभी ।

(4) मुद्रा बाजार की मुख्य धुरी है –

(अ) केन्द्रीय बैंक (ब) व्यापारिक बैंक

(स) सहकारी बैंक (द) देशी बैंक

(5) हानि की क्षतिपूर्ति हेतु लिखे जाने वाले पत्र की प्रकृति होती हैं –

(अ) तकादे के पत्र (ब) निर्ख पत्र

(स) शिकायती पत्र (द) सन्दर्भ पत्र ।

प्रश्न– 5 सत्य / असत्य का चयन कीजिए – (5)

(अ) प्रबन्ध की समाज के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका होती हैं ।
(ब) नई औद्योगिक नीति के तहत अधिग्रहण व विलय तेजी से हो रहे हैं ।
(स) नियोजन एक खर्चीली पद्धति नहीं हैं ।
(द) पूॅजी बाजार एवं मुद्रा बाजार साख के दो घटक होते हैं ।
(इ) पुनश्चः भी व्यापारिक पत्र का अंग होता है ।

प्रश्न– 6	संगठन का महत्व बताइयें ?	(4)
	अथवा	
	अधिकारों के भारार्पण का महत्व बताइयें ?	
प्रश्न– 7	संगठन की प्रकृति अथवा विशेषताएं बताइयें ?	(4)
	अथवा	
	विकेन्द्रीकरण के प्रमुख लाभ समझाइयें ?	
प्रश्न– 8	मौद्रिक अभिप्रेरणाओं के प्रकार लिखिए । (कोई चार)	(4)
	अथवा	
	अमौद्रिक अभिप्रेरणाओं के प्रकार लिखिए ? (कोई चार)	
प्रश्न –9	सम्प्रेषण का महत्व लिखिए ?	(4)
	अथवा	
	सफल नेता के गुण लिखिए ?	
प्रश्न– 10	वित्तीय प्रबन्ध के कोई चार कार्य लिखिए ?	(4)
	अथवा	
	वित्तीय प्रबन्ध के कोई चार उद्देश्य लिखिए ?	
प्रश्न– 11	एक अच्छी योजना की प्रमुख पांच विशेषताएँ बताइयें ?	(5)
	अथवा	
	नियोजन के कोई पॉच उद्देश्य लिखिए ?	
प्रश्न– 12	भर्ती तथा चयन में अन्तर लिखिए ।	(5)
	अथवा	
	भर्ती के आन्तरिक एवं बाह्रय स्त्रोतों में अन्तर लिखिए ।	
प्रश्न– 13	''नियोजन एवं नियंत्रण एक दूसरे के पूरक है ।'' स्पष्ट कीजिए ।	(5)
	अथवा	
	''नियन्त्रण के द्वारा अनुशासन की स्थापना होती है '' । स्पष्ट कीजिए ।	
प्रश्न– 14	स्कन्ध विनिमय के कार्य लिखिए ।	(5)
	अथवा	

भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) के उद्देश्य एवं कार्य लिखिए ।

प्रश्न– 15 एक्स पुस्तक भण्डार, बड़ा बाजार सागर की ओर से जेड एण्ड कम्पनी, खजूरी बाजार को एक आदेश पत्र लिखिए । (5)

अथवा

व्यापारिक पत्र के कार्य लिखिए ।

प्रश्न– 16 प्रबन्ध के प्रमुख कार्यो की विवेचना कीजिए । (6)

अथवा

भारत में प्रबन्ध का महत्व बताइयें ।

प्रश्न– 17 टेलर और फेयोल की विचार धारा में क्या असमानताएॅ हैं ? (6)

अथवा

संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए (कोई– 2)

(i) मानसिक क्रान्ति का सिद्धान्त
(ii) विभेदात्मक मजदूरी का सिद्धान्त
(iii) अनुशासन का सिद्धान्त
(iv) व्यवस्था का सिद्धान्त

प्रश्न– 18 उदारीकरण, निजीकरण एवं वैश्वीकरण नीतियों के संदर्भ में व्यवसाय व उद्योग नीतियों में क्या परिवर्तन किये गये हैं ? (6)

अथवा

व्यावसायिक वातावरण में परिवर्तनों के प्रति प्रबन्धकीय प्रतिक्रिया की विवेचना कीजिए ?

प्रश्न– 19 विपणन तथा विक्रय में अन्तर लिखिए । (6)

अथवा

विज्ञापन के माध्यम लिखिए ।

प्रश्न– 20 कैनेडी द्वारा प्रतिपादित उपभोक्ता के अधिकारों का वर्णन कीजिए । (6)

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की विवेचना कीजिए ?

प्रादर्श उत्तर

विषय – व्यवसाय अध्ययन

समय 3 घंटे | कक्षा XII | पूर्णांक 100

उत्तर –1 रिक्त स्थानों की पूर्ति (5)

(अ) चयन

(ब) बिक्री

(स) साधारण अंशों

(द) सामन्जस्य

(इ) 1991

उत्तर –2 एक शब्द में उत्तर (5)

(अ) एफ. डब्ल्यू, टेलर

(ब) समविच्छेद

(स) स्थायी पूँजी

(द) केन्द्रीय बैंक

(इ) निर्ख पत्र

उत्तर– 3 सही जोड़ी बनाइयें – (5)

	सारणी ''अ''		सारणी ''ब''
(अ)	नीतियों के निर्माण से संबंध रखता हैं	(v)	प्रशासन
(ब)	भर्ती का बाह्रय स्त्रोत	(iv)	परामर्शदाता संगठन
(स)	नियुक्तिकरण प्रक्रिया का अंतिम चरण	(iii)	निष्पादन मूल्यांकन
(द)	नियंत्रण प्रक्रिया का प्रथम चरण	(ii)	कार्यमानों की स्थापना
(इ)	आगम लागत के बराबर	(i)	सम विच्छेद बिन्दु

उत्तर– 4 सही विकल्प चुनिए– (5)

(1) (द) हेनदीं केयोल

(2) (ब) समाजवादी अर्थव्यवस्था

(3) (द) उपर्युक्त सभी

(4) (अ) केन्द्रीय बैंक

(5) (स) शिकायती पत्र

उत्तर– 5 सत्य / असत्य का चयन (5)

(अ) सत्य

(ब) सत्य

(स) असत्य

(द) सत्य

(इ) सत्य

उत्तर–6 संगठन का महत्व – (4)

आधुनिक समय में संगठन की अत्यधिक महत्वपूर्ण भूमिका होतीं हैं ।

सीं. केनिथ के अनुसार –

''एक कमजोर संगठन अच्छे उत्पाद को मिट्‌टी में मिला सकता है जबकि एक अच्छा संगठन जिसके पास कमजोर उत्पाद है अच्छे उत्पाद को बाजार से भगा सकता हैं । ''

अमेरिका के एण्ड्रयू कार्नेगी ने सन् 1901 में अपनी विशाल सम्पत्ति को अमेरिका के इस्पात निगम को बेचा , तब उन्होंने कहा था ''हमारा धन, महान्, कार्य, खानें आदि सभी कुछ ले जाओं किन्तु हमारा संगठन हमारे पास छोड़ दो । कुछ वर्षो में हम स्वयं को पुनः स्थापित कर लेंगे ।'' इनके इन शब्दों में संगठन का महत्व स्पष्ट दिखाई देता हैं ।

संगठन का प्रमुख महत्व निम्नलिखित हैं ।

1. विशिष्टीकरण को प्रोत्साहन

2. प्रबंध कुशलता में वृद्धि

3. मानवीय प्रयासों का अनुकूलतम उपयोग

4. प्रबंधकों के प्रशिक्षण एवं विकास में सहायक ।

अथवा

अधिकारों के भारार्पण का महत्व

1. मानव की सीमाऐं :– प्रत्येक व्यक्ति सभी क्रियाओं में दक्ष नहीं होता हैं और न उन्हें वह अकेला ही कर करता हैं । उसे अपने दायित्वों के निर्वाह के लिये अन्य व्यक्तियों की आवश्यकता होतीं हैं । इस प्रकार भारार्पण मानव की कुछ सीमाएॅ हैं ।

2. संगठन का अस्तित्व :– भारार्पण वह प्रक्रिया है जिससे संगठन कार्यशील होता है तथा संगठन अस्तित्व में रहता हैं ।

कुट्ज एवं ओडोनेल लिखते है :– ''अधिकार भारार्पण का मुख्य उद्देश्य संगठन को संभव बनाना है ।''

3. कार्यकुशलता में वृद्धि :– भारार्पण से कार्यो का उचित वितरण हो जाता हैं । कार्यो को निर्धारित सीमाओं में पहलपन के आधार पर करने की स्वतंत्रता हो जातीं है । इससे संस्था की कार्यकुशलता में वृद्धि होतीं है ।

4. तकनीकी जटिलताएॅ :– व्यवसाय में बढ़ती हुई जटिलताओं के कारण भी भारार्पण की आवश्यकता बढ़ जातीं हैं । अनेक तकनीकी कार्य विशेषज्ञों को ही सौंपने होते है । प्रत्येक व्यक्ति कार्य की विशिष्ट योग्यता नहीं रख सकतीं हैं ।

उत्तर– 7 संगठन की प्रकृति अथवा विशेषताएॅ – (4)

1. लक्ष्य का होना :– संगठन की रचना संस्था के उद्देश्यों को ही ध्यान में रखकर की जातीं हैं , अतः लक्ष्य और संगठन एक दूसरे से संबंधित होतीं है । जब लक्ष्य या उद्देश्य स्पष्ट होते हैं तभी संगठन प्रभावपूर्ण सिद्ध होता हैं ।

2. एक समूह के रूप में :– संगठन दो या दो से अधिक व्यक्तियों का समूह होता हैं जो निर्धारित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु मिलकर कार्य करते हैं । मात्र एक व्यक्ति का होना संगठन नहीं कहलाता ।

3. साधन के रूप में न कि साध्य – संगठन एक साधन होता है न कि साध्य । संगठन समान उद्देश्यों की पूर्ति अपनायी जाने वाली व्यवस्था हैं ।

4. संगठन के प्रक्रिया के रूप में :– संगठन का कार्य एक प्रक्रिया के रूप में होता है । इसमें क्रमानुसार उठाये जाने वाले कदम होते हैं कार्यो का निर्धारण, क्रियाओं का वर्गीकरण, कार्य – विभाजन तथा अधिकारों का अंतरण ।

अथवा

विकेन्द्रीकरण के प्रमुख लाभ या महत्व –

1. उच्च अधिकारियों के भार में कमी :– विकेन्द्रीकरण माध्यम से उच्च अधिकारियों के कार्यभार में पर्याप्त कमी हो जाती है वे छोटे कार्यो में न उलझकर अपना सारा ध्यान अधिक महत्व के कार्यो (जैसे–नीति निर्धारण) में लगा सकते हैं इससे व्यवसाय को उनकी सेवाओं का अपेक्षाकृत अधिक लाभ पहुंचाता हैं ।

2. योग्य प्रबंधकों की प्राप्ति का स्त्रोत– विकेन्द्रित संगठन– संरचना धीरे–धीरे योग्य प्रबंधकों की प्राप्ति का स्त्रोत बन जाती है, परिणाम स्वरूप उपक्रम का भविष्य उज्जवल हों जाता हैं ।योग्य एवं अनुभवी प्रबंधकों की कमी नहीं रहती अपितु स्वयं संगठन से उपलब्ध होते रहते हैं ।

3. प्रेरणा एवं मनोबल में वृद्धि :– विकेन्द्रित व्यवस्था अधीनस्थ कर्मचारियों को स्वतंत्र रूप से निर्णय लेने का अधिकार प्रदान करके तथा निश्चित क्षेत्रों में कार्य करने के लिये उत्तरायी बनाकर उन्हें प्रेरणा प्रदान करती है तथा उनका मनोबल ऊॅचा उठाती हैं ।

4. निर्णय लेने में सुविधा – चूंकि विकेन्द्रीकरण में क्रिया के निकटतम ही निर्णय लेने का अधिकार प्रदान किया जाता हैं अतः निर्णय लेने में शीघ्रता एवं सुविधा रहती है । इनमें लालफीताशाही नही पनपती है । इसके परिणामस्वरूप प्रबंधकीय क्षमता में वृद्धि होती हैं और इस प्रकार प्रबंधकीय विकास होता हैं ।

उत्तर– 8 मौद्रिक अभिप्रेरण के प्रकार – (4)

1. वेतन, मजदूरी, कमीशन में नकद पारिश्रमिक
2. बोनस
3. लाभ – विभाजन
4. पेशन
5. अवकाश का नकदीकरण

6. प्रोवींडेन्ट फन्ड

7. जीवन बीमा

8. निःशुल्क चिकित्सा

अथवा

अमौद्रिक या गैर वित्तीय प्रेरेणाएँ –

1. कार्य सुरक्षा

2. कार्य संतुष्टि

3. पदोन्नति

4. कार्य की दशाएँ

5. सहभागिता

6. न्यायपूर्ण व्यवहार

7. सराहना

8. कुशल नेतृत्व

उत्तर– 9 सम्प्रेषण का महत्व (4)

व्यवसाय व प्रबंध में सम्प्रेषण का विशेष महत्व होता है । व्यावसायिक उपक्रम में सूचनाओं के शीघ्र एवं कुशल आदान–प्रदान के लिये सम्प्रेषण की कुशल व्यवस्था का होना अति आवश्यक हैं ।

कीथ डेविस के अनुसार –

एक व्यवसाय में सम्प्रेषण का उतना ही महत्व है जितना कि एक व्यक्ति के लिये रक्त संचार का ।'' प्रबंध में सम्प्रेषण का महत्व निम्न प्रकार होता है –

1. प्रबंधकीय क्षमता का विस्तार

2. शीघ्र निर्णय एवं उनका क्रियान्वन

3. विभिन्न विभागों में समन्वय

4. प्रभावशाली नियंत्रण

5. न्यूनतम लागत पर अधिकतम उत्पादन

6. कार्य संतुष्टि

7. प्रबंध में जनतांत्रिक मूल्यों का उपयोग

8. नेतृत्व क्रिया का आधार

अथवा

सफल नेता के गुण –

विभिन्न विद्वानों ने एक अच्छे नेतृत्व के लिये विभिन्न गुणों का वर्णन किया है । एक अच्छे नेतृत्व में मुख्यतया निम्न गुणों का समावेश होता है –

1. शारीरिक क्षमता
2. बौद्धिक योग्यता
3. निर्णय शक्ति
4. आत्म – विश्वास
5. चातुर्य
6. पहल शक्ति
7. सहकारिता
8. परिपक्वता

उत्तर 10 वित्तीय प्रबंध के कार्य – (4)

1. वित्तीय आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाना :– वित्तीय प्रबंध में सर्वाधिक महत्वपूर्ण कार्य वित्तीय आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाना होता हैं । व्यवसाय के लिये दो प्रकार की वित्तीय आवश्यकतॉ होतीं हैं – स्थायी सम्पतियों के लिए एवं कार्यशील संपत्तियों के लिये । इन परसम्पत्तियों के लिये कितनी पूंजी की आवश्यकता होगी , इसका सही–सही अनुमान लगाना वित्तीय प्रबंध का पहला कार्य होता हैं ।
2. पूॅजी सरंचना का निर्माण करना – वित्तीय आवश्यकताओं का अनुमान लगाने के उपरांत इस विषय पर चिंतन करना होता है कि आवश्यक पूंजी कहॉ से प्राप्त की जायेगी ? पूंजी के वैकल्पिक साधनों पर विचार करके प्रत्येक साधन की उपयोगिता का गहन अध्ययन किया जाता है ।
3. पूंजी को प्राप्त करना :– पूंजी संरचना का निर्माण करके अर्थात् यह निर्धारित करके कि पूंजी किस स्त्रोत से तथा कितनी मात्रा में प्राप्त की जायेगी, उसको प्राप्त करने की दिशा में कार्य किया जाता है, जिसके

अन्तर्गत पूंजी बाजार से सम्पर्क प्रतिभूतियॉ निर्गमित करने का समय तथा आवश्यक समझौते, आदि बातों को सम्मिलित किया जाता है ।

4. पूॅंजी का कुशलतम उपयोग :– वित्तीय प्रबंध का एक कार्य एकत्रित वित्तीय संसाधनों का कुशलतम उपयोग करना है । इसके लिये विभिन्न प्रकार के बजटों का निर्माण, वित्तीय समायोजन लाभांश नीति निर्धारण आदि विषयों को सम्पन्न किया जाता हैं ।

अथवा

वित्तीय प्रबंध के उद्देश्य –

1. कोषो की व्यवस्था करना :– वित्तीय प्रबंध का एक महत्वपूर्ण उद्देश्य उपक्रम हेतु पर्याप्त मात्रा में कोषों की व्यवस्था करना है परन्तु ध्यानरहे, यह कोष न्यूनतम लागत पर प्राप्त होना चाहिये । दूसरे शब्दों में , वित्तीय नीतियां इस प्रकार बनायी जानी चाहिये कि उपक्रम के लिये पूॅंजी की प्राप्ति कम से कम ब्याज दर अथवा प्रतियोगी दर प्राप्त हो । इसी के साथ, कोषों में लोचता बनाये रखना भी आवश्यक होता हैं ।

2. लाभों को अधिकतम करना :– प्रत्येक व्यवसाय का एक प्राकृतिक उद्देश्य अधिकतम लाभ अर्जित करना होता है । तभी वह अपने दैनिक व्ययों का भुगतान कर पाता हैं तथा प्रतियोगी दर पर लाभांश दे सकता हैं व्यवसाय का प्रसार एवं आधुनिकीकरण भी इसी पर निर्भर होता है परन्तु ध्यानरहे, अधिकतम लाभों का मूल्यांकन उचित प्रकार से तथा वास्तविक ढंग से किया जाना चाहिये । इससे अंशधारियों के हितों को कोई नुकसान न होकर वरन् उनके हितों में वृद्धि होनी चाहिए ।

3. सम्पदा मूल्य का अधिकतम करना – एक उपक्रम का महत्वपूर्ण उद्देश्य अपने सम्पदा मूल्य या धनको अधिकतम करना होता है सम्पदा मूल्य को अधिकतम करने का आशय फर्म के अंशों के बाजार मूल्य को अधिकतम करने से होता हैं ।

4. वित्तीय निर्णय :– वित्तीय प्रबंध का एक उद्देश्य व्यवसाय मे कोष प्रवाह के बारे में सचेत रहना है अति पूंजीकरण, अल्प– पूंजीकरण या कोष का गायब

होना आदि जैसी समस्याओं पर गंभीरता से विचार कर इनका तुरन्त समाधान करना चाहिए ।

उत्तर 11 एक अच्छी योजना की विशेषताएँ – (5)

1. स्पष्टता – एक अच्छी योजना स्पष्ट रूप से परिभाषित उद्देश्य पर आधारित होनी चाहिए ।
2. सरलता – वह योजना श्रेष्ठ मानी जाती है जिसमें सरलता का गुण हो दूसरे शब्दों में योजना आसानी से समझ में आने वाली होनी चाहिए ।
3. प्रमाप – एक अच्छी योजना में प्रमाप निर्धारित करना आवश्यक होता हैं ।
4. लोचशीलता – श्रेष्ठ योजना में लोच का गुण होता है यदि योजना में आवश्यक परिवर्तन करना संभव हो तो समझना चाहिए कि उसमें लोचशीलता हैं ।
5. एकता – श्रेष्ठ योजना में एकता का लक्षण होना चाहिए ।

अथवा

नियोजन के पॉच उद्देश्य–

1. भावी रूपरेखा – नियोजन का प्रमुख उद्देश्य किसी विशिष्ट कार्य को करने की स्पष्ट रूपरेखा तैयार करके कार्यविधि की ओर संकेत करना है तथा उसकी भावी दिशा निर्धारित करना है ताकि वह कार्य शीघ्रता तथा सर्वश्रेष्ठ विधि से पूरा हो सके ।
2. पूर्वानुमान करना – नियोजन वास्तव में भविष्य की क्रियाओं का पूर्ण अनुभव के आधार पर पूर्वानुमान ही है अतः नियोजन का उद्देश्य भविष्य के परिणामों का पूर्वानुमान लगाना हैं ।
3. संसाधनों का अनुकूलतम वितरण :– प्रत्येक व्यावसायिक उपक्रम में संसाधन सीमित होते है तथा लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभिन्न विभाग उन पर अपना अधिकार बनाना चाहते है ऐसी दशा में नियोजन का उद्देश्य इन संसाधनों का अनुकूलतम ढंग से वितरण एवं प्रयोग करना होता है इसी के साथ भावी आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर संसाधनों का विकास करना भी नियोजन का उद्देश्य हैं ।

4. बाह्रा वातावरण से सांमजस्य स्थापित करना – नियोजन का उद्देश्य एक उपक्रम को प्रभावित करने वाले बाले बाह्य या व्यापक घटकों का विश्लेषण करना भी है जिससे आन्तरिक व बाह्य वातावरण में सांमजस्य स्थापित करके व्यवसाय के संबंध में सर्वोत्तम निर्णय लिये जा सके ।

5. अन्य प्रबंधकीय कार्यो में सहायक होना – नियोजन का एक उद्देश्य अन्य प्रबन्धकीय कार्यो जैसे – संगठन, नियुक्ति , निर्देशन व नियंत्रण को सही ढंग से उत्पन्न कराना होता हैं ।

उत्तर– 12 भर्ती के आन्तरिक एवं बाह्रय स्त्रोतों में अन्तर (5)

अंतर का आधार	आन्तरिक स्त्रोत	बाह्य स्त्रोत
अर्थ	इसमें भावी कर्मचारियों की खोज संस्था के अंदर से ही की जाती हैं ।	इसमें भावी कर्मचारियों की खोज संस्था के बाहर से की जाती हैं ।
स्त्रोत	इसके स्त्रोत संस्था के कम्रचारियों की पदोन्नति स्थानांतरण व पदावनति आदि आते हैं	इसके स्त्रोत विद्यालय, शिक्षण संस्थाएॅ, रोजगार केन्द्र, रोजगार संस्थाएॅ आदि होते हैं ।
व्यय	यह प्रणाली कम व्यय पूर्ण हैं	यह प्रणाली अत्यधिक व्यय पूर्ण हैं ।
नियुक्ति प्रक्रिया	इसमें प्रायः साक्षात्कार के अधार पर नियुक्ति कर दी जाती हैं ।	इसमें आवेदन पत्र लिखित परीक्षा, साक्षात्कार, शारीरिक जॉच आदि के आधार पर की जाती हैं ।
विकल्प	आन्तरिक स्त्रोत में पर्याप्त विकल्प नही मिल पाते	इसमें चयन के अधिकतम विकल्प प्राप्त होते हैं ।

अथवा

भर्ती एवं चयन में अन्तर –

अंतर का आधार	भर्ती	चयन
नियुक्ति	भर्ती संगठन के अंदर तथा बाहर से की जा सकती हैं	चयन का कार्य प्राप्त आवेदनों या साक्षात्कार हेतु बुलाए गए प्रत्याशियों में से किया जाता हैं।
साक्षात्कार	केवल आवेदन लेकर भी भर्ती की जा सकती है साक्षात्कार आवश्यक नहीं है	चयन हेतु साक्षात्कार आवश्यक हैं ।
रोजगार कार्यालय	रोजगार कार्यालय भर्ती का एक महत्वपूर्ण स्त्रोत हैं	चयन हेतु रोजगार कार्यालय की आवश्यकता नहीं होतीं यह कार्य कर्मचारी विभाग करता हैं ।
विज्ञापन	भर्ती के कार्य हेतु योग्य प्रत्याशियों के आवेदन आमंत्रित किये जाते हैं ।	चयन हेतु प्रत्याशियों को पत्र द्वारा सूचना भेजीं जातीं हैं ।
उद्देश्य	भर्ती पदोन्नति हेतु भी की जातीं हैं ।	चयन नियुक्ति के लिए ही होता हैं ।

उत्तर –13 नियोजन एवं नियंत्रण एक दूसरे के पूरक हैं – (5)

नियोजन एवं नियंत्रण घनिष्ट रूप से संबंधित होकरएक दूसरे पर आधारित हैं । नियोजन के अभाव में नियंत्रण सम्भव नहीं है । नियोजन का कार्य भविष्य के लिये योजना बनाना है और नियंत्रण का कार्य यह देखना है कि योजना का क्रियान्वयन ठीक से हो रहा है या नहीं ।

नियोजन और नियंत्रण एक – दूसरे के बिना अपूर्ण और व्यर्थ है । दोनों का उद्देश्य उपक्रम के साधनों का उचित विकास एवं उपयोग करते हुए दिए गये लक्ष्यों

की पूर्ति करना है । अतः कहां जा सकता है कि ''नियोजन एवं नियंत्रण एक–दूसरे के सहायक एवं पूरक हैं ।''

अथवा

नियंत्रण के द्वारा अनुशासन की स्थापना होतीं हैं –

नियंत्रण प्रत्येक कर्मचारीं की क्रियाओं को नियंत्रित करता हैं । इसके अन्तर्गत जॉच का कार्य निरंतर चलता रहता हैं । कुशल नियंत्रण द्वारा कर्मचारियो की कामचोरी, बेइमानीं, अनुचित व्यवहार इत्यादि को काफी हद तक कम किया जा सकता हैं इससे कर्मचारियों में अनुशासन स्थापित होता हैं तथा वे नियमों का पालन करना सीखते है और उनका मनोबल भीं ऊँचा बना रहता हैं ।

उत्तर– 14 स्कन्ध विनिमय के कार्य – (5)

(1) प्रतिभूतियों का बाजार प्रदान करना – स्कंध विनिमय प्रतिभूतियों के क्रय विक्रय का एक तैयार बाजार प्रदान करता है इसमें कार्यशील दिवस पर निश्चित काम के घंटों में कोई भी प्रतिभूतियों का क्रय विक्रय कर सकता है यहां लोग अपनी प्रतिभूतियों को बेचकर चाहे जब धन प्राप्त कर सकते हैं अर्थात् यह प्रतिभूतियों को विपणनीयता व तरलता प्रदान करता हैं ।

(2) प्रतिभूतियों का मूल्य निर्धारण – स्कंध विनिमय में सूचीयत प्रतिभूतियों का मूल्यांकन निरंतर होता रहता है कम्पनियों की वर्तमान एवं भावी आर्थिक स्थिति का प्रभाव तुरन्त इसके मूल्य पर पड़ता हैं अतः विनियोक्ता को इन प्रतिभूतियों में किये गये विनियोग का वास्तविक मूल्य ज्ञात होता रहता हैं ।

(3) विनियोक्ताओं को सुरक्षा – स्कंध विनिमय स्पष्ट एवं विस्तृत नियमों के अन्तर्गत चलाये जाते है इस प्रकार यह प्रतिभूतियों को सुरक्षा प्रदान करने में मदद करता है यह विनियोक्ताओं को सट्टेबाजी के बूरे परिणामों से बचाने में भी मदद करता है ।

(4) पूॅजी निर्माण – स्कंध विनिमय असंख्य लोगों को बचत करने के लिए प्रोत्साहित करता है तथा उस बचत को उत्पादक व लाभप्रद योजनाओ में विनियोग कर पूंजी निर्माण में मदद करता हैं ।

(5) आर्थिक विकास – स्कंध विनिमय के द्वारा व्यक्ति अपनी बचतों को औद्योगिक कम्पनियों में लगाने के लिये प्रोत्साहित होते हैं अन्यथा लोग जोखिम के कारण इन कम्पनियों में विनियोग करने से डरते है परन्तु स्कन्ध विनिमय उनमें विनियोगों को सुरक्षा व तरलता प्रदान करके उन्हें इन कम्पनियों में विनियोग करने हेतु प्रोत्साहित करता है इस प्रकार यह देश का आर्थिक विकास करता हैं ।

अथवा

सेबी के उद्देश्य एवं कार्य –

1. निवेशकों के हिंतों का संरक्षण
2. कार्यो का नियमन एवं पंजीयन
3. व्यवसाय का नियमन
4. निवेश योजनाओं का पंजीयक
5. प्रोत्साहित करना
6. अनुचित व्यापार व्यवहारों पर नियंत्रण
7. प्रशिक्षण एवं शिक्षा
8. अतरंग व्यापार पर रोक
9. निरीक्षण एवं अंकेक्षण
10. शोध कार्य ।

उत्तर– 15 आदेश पत्र (5)

एक्स पुस्तक भण्डार
पुस्तक एवं स्टेशनरी विक्रेता

तार का पता
टेलीफोन नं. ....
पत्र क्र. ....

22 बड़ा बाजार
सागर
दिनांक 30 जून 2008

प्रति,

मेसर्स जेड एण्ड क्र.
खजूरी बाजार
इन्दौर

विषयः पुस्तकों के आदेश बाबत् ।

संदर्भः आपका पत्र क्रमांक 145 दिनांक 25 जून 2008

प्रिय महोदय,

आपके विवरण पत्रिका एवं मूल्य सूची के लिए धन्यवाद । हमें अत्यन्त प्रसन्नता होगी, यदि आप अपनी मूल्य सूची के अनुसार निम्नलिखित पुस्तकें सवारी गाड़ी से तुरन्त भिजवाने की व्यवस्था करें ।

	किताबों के नाम	लेखक
1.	वाणिज्य के मूल तत्व XI	बड़जात्या
2.	बहीखाता एवं लेखाकर्म XII	बड़जात्या
3.	बहीखाता एवं लेखाकर्म XI	बड़जात्या

बिल्टी स्टेट बैंक ऑफ इन्दौर बड़ा बाजार सागर के माध्यम से भेंजे

आशा है आप शीघ्र माल भिजवाने की व्यवस्था करेंगे ।

भवदीय,
एक्स पुस्तक भण्डार
ज्ञान प्रकाश

प्रोपराइटर

अथवा

व्यापारिक पत्रों के कार्य –

1. लिखित ब्यौरा
2. लम्बा जीवनकाल
3. व्यापार की साख में वृद्धि
4. वस्तुओं की मांग में वृद्धि
5. मतभेदों एवं शिकायतों का निवारण
6. नये बाजारों का सृजन
7. उधारों की वसूली
8. विक्रय प्रतिनिधि हेतु भूमिका का निर्माण ।

उत्तर– 16 प्रबंध के प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं – (6)

1. पूर्वानुमान (foreasting) :– कोई भी कार्य चाहे वह सामाजिक हो, धार्मिक हो अथवा आर्थिक । उसको शुरू करने से पहले उसके बारे में विचार विनिमय अवश्य किया जाता है । क्या कार्य करना है ? यह बात व्यक्ति की रूचि और सामर्थ्य पर निर्भर हैं । कार्य को कैसे सम्पन्न किया जायेगा ? यह बात उस क्षेत्र में उपलब्ध सामग्री पर निर्भर करता है । भविष्य की बातों को पहले से लिख लेने से एक रूपरेखा बन जाती है तथा उस रूपरेखा में परिस्थितियों के आधार पर इधर उधर परिवर्तन करते रहते हैं । अनुमानों को लिख लेने से आगे बढ़ने में आसानी रहती हैं ।
2. नियोजन (Planning) – नियोजन के अन्तर्गत यह बात निर्धारित की जाती है कि कौनसा कार्य पहले करना है और कौन सा उसके बाद करना है । एक कार्य का एक भाग पूरा करने के बाद दूसरा शुरू करते है और उसके बाद तीसरा शुरू करते हैं । इनके बाद फिर से पहला भाग आगे बढ़ाते हैं । इस प्रकार से धीरे धीरे सारी योजना को आगे बढ़ाते हैं । यह कार्य नियोजन कहलाता है । नियोजन में कार्य का क्रम निर्धारित किया जाता हैं ।

3. संगठन (Organisation) – संगठन के अन्तर्गत क्रियाएँ सम्पन्न की जातीं है । नियोजन के अन्तर्गत उद्देश्य निर्धारित किये जाते है । संगठन के अन्तर्गत उन उद्देश्यों को अनेक क्रियाओं में बॉटा जाता हैं । सब प्रकार के कार्यो को विभिन्न वर्गो में विभाजित किया जाता है । अलग वर्ग के कार्यो को अधिकारियों और कर्मचारियों में बॉटने की योजना बनाई जातीं है । अधिकारियों और कर्मचारियों के अधिकार और दायित्वों को निर्धारित किया जाता हैं ।

4. समन्वय (Co-ordination) – अधिकारियों और कर्मचारियों में सम्पूर्ण कार्य का विभाजन करने के बाद उनमें समन्वय बनाने की योजना पर भी विचार करना पड़ता है । समन्वय से तात्पर्य कार्य आगे बढ़ता रहे उसमें किसीं प्रकार की बींच में रूकावट न हो, कोई भी कार्य दो बार न होने पाये । इस प्रकार की क्रिया समन्वय कहलातीं हैं ।

5. निर्देशन (Diuection) – निर्देशन के कार्य में निम्नलिखित बातें सम्मिलित होतीं हैं – (1) अधीनस्थ कर्मचारियों को आदेश एवं निर्देश देना ।

(2) कर्मचारी के कार्य करने का ढंग बताना और उसको प्रशिक्षित करना।

(3) समय समय पर प्रत्येक कर्मचारियों के कार्य का निरीक्षण करते रहना जिससे यह पता रहे कि कार्यवाही सुचारू रूप से आगे बढ़ रहीं हैं ।

6. नियंत्रण (Control) – प्रबंध अपने सम्पूर्ण कार्यो को अपने नियन्त्रण में रखने के लिये निम्नलिखित बातों पर आवश्यक रूप से ध्यान देता है –

1. कार्यो की प्रगति का निरीक्षण करते रहना ।
2. नियोजन के अनुसार प्रगति हो रहीं है या नहीं इस बात का निरीक्षण करना ।
3. योजना के अनुसार यदि कार्य नहीं हो पा रहा है तो अपनी आगे की पद्धति में सुधार करना चाहिए ।
4. विभिन्न क्षेत्रों में होने वाले व्ययों पर नियन्त्रण रखना चाहिए ।

अथवा

भारत में प्रबन्ध का महत्व हैं ।

1. देश के संसाधनों के उचित उपयोग के लिये ।
2. पंचवर्षीय योजनाओं की सफलता के लिये कुशल प्रबन्ध की आवश्यकता हैं ।
3. समाजवादी समाज की स्थापना के लिये देश में कुशल प्रबन्ध की आवश्यकता हैं ।
4. उद्योगपति और श्रमिकों में संघर्ष कम करने के लिये कुशल प्रबन्ध की आवश्यकता हैं ।
5. पूँजी के निर्माण में वृद्धि के लिये प्रबन्ध की आवश्यकता ।
6. बेरोजगारी की समस्या के निवारण के लिये प्रबन्ध की आवश्यकता ।
7. विदेशी उद्योगों से प्रतिस्पर्धा करने के लिये ।
8. विदेशी मुद्रा अर्जित करने के लिये ।
9. राष्ट्रीय आय में वृद्धि के लिये ।

उत्तर– 17 टेलर और फेयोल की विचार धारा में असमानताएँ – (6)

1. अध्ययन का आधार – टेलर के अध्ययन का आधार अर्थात केन्द्र बिन्दु श्रमिक हैं क्योंकि उन्होंने अपना स्वयं का जीवन एक श्रमिक के रूप में शुरू किया था इसके विपरीत हेनरी फेयोल एक प्रबंधक थे अतः उनके अध्ययन का केन्द्र बिन्दु प्रबन्धक था उन्होने प्रबन्धकीय समस्याओं पर एक उच्च प्रबंधक के दृष्टिकोण से विचार किया ।
2. विचारधारा – टेलर की विचार धारा को सैद्धांतिक माना जाता हैं जबकि फेयोल की विचारधारा को व्यावहारिक मान्यता दी जाती हैं ।
3. कार्यकुशलता और प्रशासनिक क्षमता – टेलर ने क्रियात्मक संगठन द्वारा श्रमिकों की कार्यकुशलता बढ़ाने पर बल दिया जबकि फेयोल ने प्रशासनिक क्षमताओं को बढ़ाने पर बल दिया ।
4. सामाजिक दृष्टिकोण – टेलर के वैज्ञानिक प्रबंध में सामाजिक दृष्टिकोण का अभाव है इसकी बहुत सी मान्यताओं के बाद भी कुछ आलोचना की गयी हैं लेकिन फेयोल के विचार आज भी उतने ही महत्वपूर्ण एवं उपयोगी हैं जितने कि पहले थे ।

5. अध्ययन क्षेत्र की भिन्नता – टेलर का अध्ययन उत्पादन के तकनीकि क्षेत्र का अध्ययन है जबकि फेयोल ने प्रबंध के कार्यो एवं प्रबंधकीय योग्यता पर अधिक जोर दिया हैं ।

6. मानव समूह – टेलर ने व्यक्ति विशेष पर ध्यान दिया है जबकि फेयोल ने श्रमिकों के समूह पर ध्यान दिया हैं ।

अथवा

1. मानसिक क्रांति – वैज्ञानिक प्रबंध का अंतिम तथा महत्वपूर्ण सिद्धांत मानसिक क्रांति है मानसिक क्रांति का आशय यह हैग कि श्रम तथा पूंजी दोनों के विचारों में महत्व पूर्ण परिवर्तन हो जिससे दोनों में सांमजस्य स्थापित हो सके टेलर ने वैज्ञानिक प्रबंध के अन्तर्गत संघर्ष के स्थान पर एकता को अधिक महत्व दिया पूंजीपति को चाहिये कि श्रमिक के कल्याण के लिए कार्य करें तथा कर्मचारी उस कारखाने को अपना कारखाना समझे जब अपनत्व की भावना विकसित होती है तो श्रमिक की कार्य के प्रति रूचि बढ़ती है श्रम व पूंजी के मधुर संबंधों के द्वारा ही वैज्ञानिक प्रबंध को सफलतापूर्वक लागू किया जा सकता है ।

2. विभेदात्मक मजदूरी पद्धति – मजदूरी पद्धति ऐसी होनी चाहिए कि श्रमिकों को अधिक कार्य करने के लिये प्रोत्साहन मिले कुशल तथा अकुशल श्रमिकों की मजदूरी में अंतर होना चाहिये टेलर ने इसका विस्तृत अध्ययन किया तथा कर्मचारियों को पारितोषण देने के तत्व को महत्व दिया उन्होने प्रेरणात्मक मजदूरी पद्धति का प्रतिपादन किया इस मजदूरी पद्धति के अनुसार प्रमाणित समय में अपना कार्य पूर्ण कर लेने वाले श्रमिकों को ऊँची दर से मजदूरी दी जाती है जो श्रमिक निर्धारित समय में अपना कार्य समाप्त नही करते उनको निम्न दर से मजदूरी दी जाती है इस पद्धति को अपनाने से अच्छी मजदूरी प्राप्त करने के लिये मजदूर प्रेरित होता हैं ।

3. अनुशासन का सिद्धान्त – अनुशासन का आशय अपने से उच्च अधिकारी की आज्ञा का पालन, नियमों के प्रति आस्था तथा संबंधित अधिकारियों के प्रति आदर का भाव रखने से हैं एक औद्योगिक संस्था में अनुशासन बनाये रखने

की बहुत आवश्यकता है ओर एक अच्छा नेता ही अच्छा अनुशासन कायम कर सकता है । श्री फेयाल के ही शब्दों में ''बुरा अनुशासन एक बुराई हैं जो प्रायः बुरे नेतृत्व से आतीं हैं '' अच्छा अनुशासन उच्चकोटि के सुयोग्य अधीक्षकों स्पष्ट एवं निष्पक्ष नियमों, विवेकपूर्ण दण्ड विधान तथा न्यायोचित व्यवहार से ही स्थापित किया जा सकता हैं ।

4. व्यवस्था का सिद्धान्त – फेयोल ने सुझाया कि प्रत्येक के लिए उचित स्थान तथा प्रत्येक अपने स्थान पर होना चाहिए । केवल व्यवस्था एक सुदृढ संगठन तथा कुशल प्रबन्ध का सृजन करतीं हैं अव्यवस्था छिन्न – भिन्नता एवं भ्रम को उत्पन्न करतीं हैं ।

उत्तर –18 उदारीकरण, निजीकरण एवं वैश्वीकरण नीतियों के संदर्भ में व्यवसाय व उद्योग नीतियों में किये गये परिवर्तन निम्नलिखित है – (6)

1. बहुराष्ट्रीय कंपनियों का दबाव ।
2. निवेश एवं टर्नओवर में वृद्धि
3. कठिन प्रतियोगिता
4. क्रेता का बाजार
5. विश्व स्तरीय तकनीक
6. आयातों का भुगतान निर्यातों द्वारा
7. निर्गमित में दुर्बलता
8. नई कार्यनीति एवं प्रबंधन

नोट – किन्हीं छः बिन्दुओं का विस्तार अपेक्षित हैं ।

अथवा

व्यावसायिक वातावरण में परिवर्तनों के प्रति प्रबंधकीय प्रतिक्रिया की विवेचना निम्नलिखित हैं –

1. उपभोक्ता संतुष्टि
2. विविधीकरण
3. अधिग्रहण एवं विलय
4. बहुराष्ट्रीय कंपनियों का पुर्नगठन

5. उत्पादन क्षमता

6. पूंजीगत ढॉचे में परिवर्तन

7. वितरण एवं विक्रय

8. ब्राण्ड निर्माण

9. तकनीक

10. पारितोषिक स्तर

11. श्रम

नोटः– किन्हीं छः बिन्दुओं का विस्तार अपेक्षित हैं ।

उत्तर– 19 विपणन एवं विक्रय में अनतर निम्नलिखित है – (6)

क्र.सं.	विपणन	विक्रय
1	ग्राहक को विशिष्ट महत्व प्रदान किया जाता हैं ।	उत्पाद को सर्वोच्च महत्व प्रदान किया जाता हैं ।
2.	बाजार आवश्यकताओं पर ध्यान केन्द्रित किया जाता हैं ।	निगम आवश्यकताओं पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है ।
3.	बाजार मूलक विक्रय प्रयास किये जाते हैं	कम्पनी मूलक विक्रय प्रयास किये जाते हैं ।
4.	ग्राहक की मांग उत्पादन का निर्धारण करतीं हैं, मांग के अनुसार आपूर्ति करनी होतीं हैं ।	उत्पादित हो चुकी वस्तुओं को प्रबंध लाभ पर बेचना चाहता है ।
5.	विपणन दीर्घकालीन उद्देश्यों से किया जाता हैं ।	विक्रय अल्पकालीन उद्देश्यों से किया जाता हैं ।
6.	विपणन में सर्वोच्च प्राथमिकता उचित कीमतों तथा उपयुक्त जोखिम पर बिक्री की लाभप्रद मात्रा तथा बाजार भागीदारी या अंश को दीं जातीं हैं ।	विक्रय के अन्तर्गत लाभप्रद वृद्धि की बिक्री तथा विक्रयकर्ता के बढ़ते कमीशन के स्थान पर केवल बिक्री की मात्रा को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जातीं हैं ।

अथवा

विज्ञापन के माध्यम

1. प्रेस द्वारा विज्ञापन
2. बाहय विज्ञापन
3. चलचित्र विज्ञापन
4. दूरदर्शन विज्ञापन
5. रेडियों विज्ञापन
6. डाक द्वारा प्रत्यक्ष विज्ञापन
7. अन्य प्रकार के विज्ञापन

किन्हीं छः बिन्दुओं का विस्तार अपेक्षित हैं ।

उत्तर– 20 कैनेडी द्वारा प्रतिपादित उपभोक्ता के अधिकारों का वर्णन निम्नलिखित हैं – (6)

मार्च 1962 में सर्वप्रथम जॉन एफ कैनेडी ने उपभोक्ताओं के चार मूलभूत अधिकारों की घोषणा की थी । यह अधिकार निम्नलिखित हैं –

1. सुरक्षा का अधिकार
2. सूचित होने का अधिकार
3. चुनाव का अधिकार
4. सुने जाने का अधिकार
5. उपचार प्राप्त करने का अधिकार
6. उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
7. स्वस्थ वातावरण का अधिकार

नोट– किन्हीं छः बिन्दुओं का विस्तार अपेक्षित हैं ।

अथवा

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की विवेचना दिसम्बर 1986 में भारत सरकार ने उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने की दृष्टि से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 बनाया । सरकार के लिये उपभोक्ता हितों का संरक्षण सर्वाधिक महत्वपूर्ण हो गया । इसी दृष्टि से इस अधिनियम को बनाया गया है इस कानून की

आवश्यकता इसलिये पड़ी कि विभिन्न कानूनों में उपभोक्ता के हितों के संरक्षण का प्रावधान होने के बावजूद उत्पादकों, व्यापारियों, सेवा प्रदाताओं का संगठित क्षेत्र बाजार की जानकारी और कुटिल प्रयासों से उपभोक्ताओं का शोषण करने में सफल रहा हैं । इसके अतिरिक्त जनसंख्या वृद्धि व अन्य कारणों से दीवानी अदालतों में छोटे – छोटे दावों के निपटारे में बहुत अधिक समय लगता है । अतः उपभोक्ताओं के हितों की बेहतर सुरक्षा के लिये यह अधिनियम बनाया गया है ।

अधिनियम की विशेषताएॅ –

1. अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर त्रिस्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मशीनरी के गठन का प्रावधान किया गया हैं ।
2. यह अधिनियम सभी वस्तुओं व सेवाओं पर लागू होता हैं ।
3. निजी, सार्वजनिक या सहकारी या व्यक्ति सभी इस अधिनियम के दायरे में आते हैं ।
4. अधिनियम विशेष प्रकार की राहत और उपभोक्ताओं को उचित क्षतिपूर्ति प्रदान करता हैं ।
5. अधिनियम में उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा और सुरक्षा के लिये सलाहकार संस्था के रूप में केन्द्र , राज्य व जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषद् के गठन का प्रावधान है ।
6. अधिनियम के प्रावधान कुछ समय के लिये लागू कानूनों के प्रावधानों के अतिरिक्त हैं ।