• कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 34 प्रश्न हैं। • Please check that this question paper contains 34 questions.

TYBA COACHING CENTRE, AJMER (Contact: 6367029449)

व्यवसाय अध्ययन / BUSINESS STUDIES

CBSE CLASS XII BOARD MODEL QUESTION PAPER (2026–27) | SUBJECT CODE: 054

निर्धारित समय : 3 घण्टे / Time allowed : 3 hours **अधिकतम अंक : 80 / Maximum Marks : 80**

सामान्य निर्देश / GENERAL INSTRUCTIONS:

(i) इस प्रश्न-पत्र में कुल **34 प्रश्न** हैं और सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। / There are **34 questions** in all. All questions are compulsory.
(ii) प्रश्न संख्या **1 से 20** बहुविकल्पीय प्रश्न (1 अंक), **21 से 24** लघु उत्तरीय-I (3 अंक, 50–75 शब्द), **25 से 30** लघु उत्तरीय-II (4 अंक, ~150 शब्द), एवं **31 से 34** दीर्घ उत्तरीय (6 अंक, ~200 शब्द) हैं।
(iii) उत्तर संक्षिप्त एवं सटीक होने चाहिए तथा एक ही प्रश्न के सभी भाग एक साथ हल करें। Complete Answer Key & Marking Scheme is attached at the end.

SECTION – A : MULTIPLE CHOICE QUESTIONS / खण्ड – अ : बहुविकल्पीय प्रश्न (Q.1 – Q.20 | 20 Marks)

1. Coordination is considered the essence of management because it: **[1]**
समन्वय को प्रबंधन का सार माना जाता है क्योंकि यह:

(A) Replaces planning and controlling / नियोजन और नियंत्रण का स्थान लेता है
(B) Binds all five management functions together / सभी पाँच प्रबंधन कार्यों को आपस में जोड़ता है
(C) Applies only to top-level managers / केवल शीर्ष प्रबंधकों पर लागू होता है
(D) Is a separate sixth function of management / प्रबंधन का एक अलग छठा कार्य है

2. Which principle of Fayol is violated when a manager gives preference to a relative over a deserving candidate? **[1]**
जब एक प्रबंधक योग्य उम्मीदवार की अपेक्षा अपने रिश्तेदार को प्राथमिकता देता है, तो फेयोल के किस सिद्धांत का उल्लंघन होता है?

(A) Remuneration of Employees / कर्मचारियों का पारिश्रमिक
(B) Initiative / पहल
(C) Authority and Responsibility / अधिकार और उत्तरदायित्व
(D) Equity / समता

3. Management is an art because it involves: **[1]**
प्रबंधन एक कला है क्योंकि इसमें शामिल है:

(A) Mandatory bar council registration / अनिवार्य बार काउंसिल पंजीकरण
(B) Personalised application of theoretical knowledge / सैद्धांतिक ज्ञान का व्यक्तिगत अनुप्रयोग
(C) Universal laboratory experiments / सार्वभौमिक प्रयोगशाला प्रयोग
(D) Exact mathematical predictability / सटीक गणितीय पूर्वानुमान

4. In Functional Foremanship, the 'Disciplinarian' works under which incharge? **[1]**
कार्यात्मक फोरमैनशिप में 'अनुशासक' (Disciplinarian) किस प्रभारी के अधीन कार्य करता है?

(A) Sales Incharge / विक्रय प्रभारी
(B) Production Incharge / उत्पादन प्रभारी
(C) Finance Incharge / वित्त प्रभारी
(D) Planning Incharge / नियोजन प्रभारी

5. 'No Smoking inside factory premises' is an example of which type of plan? **[1]**
'कारखाने के परिसर में धूम्रपान निषेध' किस प्रकार की योजना का उदाहरण है?

(A) Policy / नीति
(B) Programme / कार्यक्रम
(C) Rule / नियम
(D) Strategy / रणनीति

6. A disadvantage of Divisional Structure is: **[1]**
प्रभागीय संरचना का एक दोष क्या है?

(A) Divisions cannot expand easily / प्रभाग आसानी से विस्तार नहीं कर सकते
(B) Fixation of responsibility is impossible / उत्तरदायित्व तय करना असंभव है
(C) Product specialisation is ignored / उत्पाद विशेषज्ञता की उपेक्षा होती है
(D) Duplication of functions across divisions increases cost / प्रभागों में कार्यों के दोहराव से लागत बढ़ती है

7. Which step of Organising creates a clear chain of command so every employee knows who to report to? **[1]**
संगठन का कौन-सा चरण स्पष्ट आदेश श्रृंखला बनाता है ताकि प्रत्येक कर्मचारी को पता हो कि किसे रिपोर्ट करना है?

(A) Establishing reporting relationships / रिपोर्टिंग संबंध स्थापित करना
(B) Identification of work / कार्य की पहचान
(C) Grouping of jobs / कार्यों का समूहीकरण
(D) External recruitment / बाहरी भर्ती

8. Which statement is TRUE regarding 'Authority' in Delegation? **[1]**
प्रत्यायोजन में 'अधिकार' के संबंध में कौन-सा कथन सत्य है?

(A) Authority cannot be delegated / अधिकार प्रत्यायोजित नहीं किया जा सकता
(B) Authority is greater than accountability / अधिकार जवाबदेही से बड़ा होता है
(C) Authority flows downwards from superior to subordinate / अधिकार वरिष्ठ से अधीनस्थ की ओर नीचे प्रवाहित होता है
(D) Authority flows upwards from subordinate to superior / अधिकार अधीनस्थ से वरिष्ठ की ओर ऊपर प्रवाहित होता है

9. Training workers away from the actual work floor using dummy machines or simulated conditions is called: **[1]**
वास्तविक कार्यस्थल से दूर डमी मशीनों या कृत्रिम परिस्थितियों का उपयोग कर श्रमिकों को प्रशिक्षण देना क्या कहलाता है?

(A) Job Rotation / कार्य आवर्तन
(B) Internship Training / इंटर्नशिप प्रशिक्षण
(C) Vestibule Training / वेस्टिब्यूल (प्रकोष्ठ) प्रशिक्षण
(D) Apprenticeship Training / प्रशिक्षुता प्रशिक्षण

10. Evaluating a message before the sender finishes speaking due to preconceived notions is which Psychological Barrier? **[1]**
पूर्वधारणाओं के कारण प्रेषक के बोलने से पहले ही संदेश का मूल्यांकन कर लेना कौन-सी मनोवैज्ञानिक बाधा है?

(A) Distrust / अविश्वास
(B) Lack of attention / ध्यान की कमी
(C) Loss by transmission / प्रसारण द्वारा हानि
(D) Premature evaluation / समय से पूर्व मूल्यांकन

11. Which selection test assesses a candidate's emotions, maturity, and value system? **[1]**
कौन-सा चयन परीक्षण उम्मीदवार की भावनाओं, परिपक्वता और मूल्य प्रणाली का आकलन करता है?

(A) Personality Test / व्यक्तित्व परीक्षण
(B) Intelligence Test / बुद्धि परीक्षण
(C) Aptitude Test / अभिक्षमता परीक्षण
(D) Trade Test / व्यापार परीक्षण

12. Which statement is TRUE about 'Autocratic Leadership'? **[1]**
'निरंकुश नेतृत्व' के बारे में कौन-सा कथन सत्य है?

(A) The leader delegates all authority / नेता समस्त अधिकार प्रत्यायोजित कर देता है
(B) It enables quick decision-making when subordinates are inexperienced or during emergencies / अधीनस्थों के अनुभवहीन होने या आपात स्थिति में यह त्वरित निर्णय लेने में सक्षम बनाता है
(C) It always involves voting by workers / इसमें हमेशा श्रमिकों द्वारा मतदान होता है
(D) It is never effective in any situation / यह किसी भी स्थिति में प्रभावी नहीं होता

13. Which non-financial incentive creates a healthy, positive, and supportive work environment? **[1]**
कौन-सा गैर-वित्तीय प्रोत्साहन एक स्वस्थ, सकारात्मक और सहायक कार्य वातावरण बनाता है?

(A) Organisational Climate / संगठनात्मक वातावरण
(B) Stock Option / स्टॉक विकल्प
(C) Bonus / बोनस
(D) Commission / कमीशन

14. Which factor favours paying a LOWER dividend to shareholders? **[1]**
कौन-सा कारक शेयरधारकों को कम लाभांश देने के पक्ष में है?

(A) High growth opportunities requiring retained earnings / प्रतिधारित आय की आवश्यकता वाले उच्च विकास अवसर
(B) Stable earnings with no expansion plans / बिना विस्तार योजना के स्थिर आय
(C) Strong cash flow position / मजबूत नकदी प्रवाह स्थिति
(D) Shareholders preferring regular cash income / नियमित नकद आय चाहने वाले शेयरधारक

15. Training of intermediaries and promoting investor education belong to which function of SEBI? **[1]**
मध्यस्थों का प्रशिक्षण और निवेशक शिक्षा को बढ़ावा देना सेबी के किस कार्य से संबंधित है?

(A) Regulatory Function / नियामक कार्य
(B) Developmental Function / विकासात्मक कार्य
(C) Judicial Function / न्यायिक कार्य
(D) Protective Function / संरक्षणात्मक कार्य

16. What is the role of 'Depository Participant (DP)'? **[1]**
'डिपॉजिटरी प्रतिभागी (DP)' की क्या भूमिका है?

(A) Acts as an agent/intermediary between the investor and the Depository (NSDL/CDSL) / निवेशक और डिपॉजिटरी (NSDL/CDSL) के बीच एजेंट/मध्यस्थ के रूप में कार्य करता है
(B) Fixes RBI repo rate / आरबीआई रेपो दर तय करता है
(C) Manufactures consumer goods / उपभोक्ता वस्तुओं का निर्माण करता है
(D) Audits company factories / कंपनी के कारखानों का ऑडिट करता है

17. Which of the following is an example of 'Regulatory Function' of SEBI? **[1]**
निम्नलिखित में से कौन सेबी के 'नियामक कार्य' का उदाहरण है?

(A) Educating retail investors / खुदरा निवेशकों को शिक्षित करना
(B) Conducting research / अनुसंधान करना
(C) Regulation of takeover bids by companies / कंपनियों द्वारा अधिग्रहण बोलियों का विनियमन
(D) Promoting online trading / ऑनलाइन ट्रेडिंग को बढ़ावा देना

18. What are the 4 Ps of the Marketing Mix? **[1]**
विपणन मिश्रण के 4 P क्या हैं?

(A) Product, Process, Personnel, Publicity / उत्पाद, प्रक्रिया, कार्मिक, प्रचार
(B) Price, Packaging, Patent, Policy / मूल्य, पैकेजिंग, पेटेंट, नीति
(C) Planning, People, Profit, Power / नियोजन, लोग, लाभ, शक्ति
(D) Product, Price, Place, Promotion / उत्पाद, मूल्य, स्थान, संवर्धन

19. Under CPA 2019, who among the following is NOT considered a 'Consumer'? **[1]**
CPA 2019 के अंतर्गत निम्नलिखित में से किसे 'उपभोक्ता' नहीं माना जाता है?

(A) A person buying a laptop for personal use / व्यक्तिगत उपयोग के लिए लैपटॉप खरीदने वाला व्यक्ति
(B) A buyer paying partially in cash and rest later / आंशिक नकद और शेष बाद में भुगतान करने वाला खरीदार
(C) A shopkeeper buying goods for resale / पुनर्विक्रय के लिए माल खरीदने वाला दुकानदार
(D) A family hiring a cab service / कैब सेवा किराए पर लेने वाला परिवार

20. Under CPA 2019, who CANNOT file a consumer complaint? **[1]**
CPA 2019 के अंतर्गत निम्नलिखित में से कौन उपभोक्ता शिकायत दर्ज नहीं कर सकता?

(A) Any affected consumer / कोई भी प्रभावित उपभोक्ता

(B) A person who bought goods for commercial resale / वह व्यक्ति जिसने व्यावसायिक पुनर्विक्रय के लिए माल खरीदा हो

(C) A registered consumer association / एक पंजीकृत उपभोक्ता संघ

(D) The Central or State Government / केंद्र या राज्य सरकार

SECTION – B : SHORT ANSWER – I / खण्ड – ब : लघु उत्तरीय – I (Q.21 – Q.24 | 12 Marks)

21. Explain Fayol's principles of 'Unity of Command' and 'Unity of Direction'. **[3]**
फेयोल के 'आदेश की एकता' और 'निर्देश की एकता' सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए।

22. State any three benefits of Training to the Organisation. **[3]**
संगठन को प्रशिक्षण के कोई तीन लाभ बताइए।

23. Explain the three levels of Packaging with suitable examples. **[3]**
उपयुक्त उदाहरणों सहित पैकेजिंग के तीनों स्तरों की व्याख्या कीजिए।

24. Explain 'Product Concept' vs 'Marketing Concept' of Marketing Management. **[3]**
विपणन प्रबंधन की 'उत्पाद अवधारणा' बनाम 'विपणन अवधारणा' की व्याख्या कीजिए।

SECTION – C : SHORT ANSWER – II / खण्ड – स : लघु उत्तरीय – II (Q.25 – Q.30 | 24 Marks)

25. Explain the first four steps in the Planning process. **[4]**
नियोजन प्रक्रिया के पहले चार चरणों की व्याख्या कीजिए।

26. Case Study: Metro Logistics wants to hire 500 delivery riders quickly at minimum cost and 10 senior supply-chain analysts. Suggest one suitable recruitment source for each and state two merits of each. **[4]**
केस स्टडी: मेट्रो लॉजिस्टिक्स कम लागत पर जल्दी 500 डिलीवरी राइडर और 10 वरिष्ठ सप्लाई-चेन विश्लेषक नियुक्त करना चाहता है। प्रत्येक के लिए उपयुक्त भर्ती स्रोत और दो-दो गुण बताइए।

27. Explain any four Marketing Management Philosophies. **[4]**
किन्हीं चार विपणन प्रबंधन दर्शनों (अवधारणाओं) की व्याख्या कीजिए।

28. Explain 'Personal Selling' and its four roles in the Promotion Mix. **[4]**
'व्यक्तिगत विक्रय' और संवर्धन मिश्रण में इसकी चार भूमिकाओं की व्याख्या कीजिए।

29. Explain four points of importance of 'Directing' in management. **[4]**
प्रबंधन में 'निर्देशन' के महत्व के चार बिंदु समझाइए।

30. Explain 'Cooperation, Not Individualism' and 'Development of Each and Every Person to His/Her Greatest Efficiency' by Taylor. **[4]**
टेलर के 'सहयोग, न कि व्यक्तिवाद' और 'प्रत्येक व्यक्ति का उसकी अधिकतम दक्षता तक विकास' सिद्धांतों की व्याख्या कीजिए।

SECTION – D : LONG ANSWER & CASE STUDIES / खण्ड – द : दीर्घ उत्तरीय (Q.31 – Q.34 | 24 Marks)

31. Explain the four elements of the Marketing Mix (4 Ps) in detail. **[6]**
विपणन मिश्रण के चारों तत्वों (4 Ps) की विस्तार से व्याख्या कीजिए।

32. Explain 'Advertising' vs 'Personal Selling' vs 'Sales Promotion' vs 'Public Relations' as elements of Promotion Mix. **[6]**
संवर्धन मिश्रण के तत्वों के रूप में 'विज्ञापन', 'व्यक्तिगत विक्रय', 'विक्रय संवर्धन' और 'जनसंपर्क' की व्याख्या कीजिए।

33. Explain 'Financial Planning' (objectives & importance) and differentiate it from 'Financial Management'. **[6]**
'वित्तीय नियोजन' (उद्देश्य व महत्व) की व्याख्या कीजिए और 'वित्तीय प्रबंधन' से इसका अंतर बताइए।

34. Explain 'Investment Decision' (Capital Budgeting) — meaning and five factors affecting Fixed Capital requirements. **[6]**
'निवेश निर्णय' (पूंजी बजट) — अर्थ तथा स्थायी पूंजी आवश्यकताओं को प्रभावित करने वाले पाँच कारकों की व्याख्या कीजिए।

OFFICIAL ANSWER KEY & MARKING SCHEME — CLASS 12 BUSINESS STUDIES SET 04 (66/1/4)

TYBA Coaching Centre, Kotra, Ajmer | Helpline: 6367029449 | tybacoachingcentre.com

SECTION A — MCQs ANSWER KEY & EXPLANATIONS (Q.1 – Q.20 | 20 Marks)

Q1	**B**	Coordination integrates planning, organising, staffing, directing, and controlling. समन्वय नियोजन, संगठन, नियुक्तिकरण, निर्देशन और नियंत्रण को एकीकृत करता है।
Q2	**D**	Equity requires fair, kind, and impartial treatment without discrimination or favouritism. समता में बिना किसी भेदभाव या पक्षपात के निष्पक्ष और दयालु व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।
Q3	**B**	Like art, management requires practice, creativity, and personal skill in applying knowledge. कला की तरह, प्रबंधन में ज्ञान को लागू करने के लिए अभ्यास, रचनात्मकता और व्यक्तिगत कौशल की आवश्यकता होती है।
Q4	**D**	Planning Incharge oversees Instruction Card Clerk, Route Clerk, Time & Cost Clerk, and Disciplinarian. नियोजन प्रभारी निर्देश कार्ड क्लर्क, रूट क्लर्क, समय व लागत क्लर्क और अनुशासक की निगरानी करता है।
Q5	**C**	Rules are specific statements informing what is to be done or not done, with no flexibility. नियम विशिष्ट कथन हैं जो बताते हैं कि क्या करना है या क्या नहीं करना है, जिनमें कोई लचीलापन नहीं होता।
Q6	**D**	Each division maintains its own HR, Finance, and Marketing, duplicating resources. प्रत्येक प्रभाग अपना स्वयं का एचआर, वित्त और विपणन रखता है, जिससे संसाधनों का दोहराव होता है।
Q7	**A**	Clear reporting relationships clarify superior-subordinate authority and promote coordination. स्पष्ट रिपोर्टिंग संबंध वरिष्ठ-अधीनस्थ अधिकार को स्पष्ट करते हैं और समन्वय को बढ़ावा देते हैं।
Q8	**C**	Authority flows downwards; responsibility and accountability flow upwards. अधिकार नीचे की ओर प्रवाहित होता है; उत्तरदायित्व और जवाबदेही ऊपर की ओर प्रवाहित होते हैं।
Q9	**C**	Vestibule training is off-the-job training suited for handling expensive or sophisticated machinery. वेस्टिब्यूल प्रशिक्षण कार्य-बाह्य प्रशिक्षण है जो महंगी या जटिल मशीनरी चलाने के लिए उपयुक्त है।
Q10	**D**	Premature evaluation blocks open listening and distorts understanding. समय से पूर्व मूल्यांकन खुले मन से सुनने को रोकता है और समझ को विकृत करता है।
Q11	**A**	Personality tests probe overall personality traits, reactions, and emotional stability. व्यक्तित्व परीक्षण समग्र व्यक्तित्व लक्षणों, प्रतिक्रियाओं और भावनात्मक स्थिरता की जांच करते हैं।
Q12	**B**	Autocratic style is effective in crisis or routine factory supervision requiring rapid commands. त्वरित आदेश की आवश्यकता वाले संकट या नियमित कारखाना पर्यवेक्षण में निरंकुश शैली प्रभावी होती है।
Q13	**A**	Organisational climate reflects individual autonomy, reward orientation, and consideration for employees. संगठनात्मक वातावरण व्यक्तिगत स्वायत्तता, पुरस्कार अभिविन्यास और कर्मचारियों के प्रति संवेदनशीलता दर्शाता है।
Q14	**A**	Growing companies retain more profits to finance expansion rather than paying high dividends. विकासशील कंपनियाँ उच्च लाभांश देने के बजाय विस्तार के वित्तपोषण हेतु अधिक लाभ प्रतिधारित करती हैं।
Q15	**B**	Developmental functions promote market growth, technology adoption, and education. विकासात्मक कार्य बाजार के विकास, प्रौद्योगिकी अपनाने और शिक्षा को बढ़ावा देते हैं।
Q16	**A**	Banks and registered brokers act as DPs where investors open Demat accounts. बैंक और पंजीकृत ब्रोकर DP के रूप में कार्य करते हैं जहाँ निवेशक डीमैट खाते खोलते हैं।
Q17	**C**	Regulating takeovers, brokers, and levying fees are SEBI's regulatory functions. अधिग्रहणों, ब्रोकर्स को विनियमित करना और शुल्क लगाना सेबी के नियामक कार्य हैं।
Q18	**D**	E. Jerome McCarthy's 4 Ps are Product, Price, Place (Physical Distribution), and Promotion. विपणन मिश्रण के 4 P उत्पाद, मूल्य, स्थान (भौतिक वितरण) और संवर्धन हैं।
Q19	**C**	Persons obtaining goods for resale or commercial purpose are excluded from the definition of Consumer. पुनर्विक्रय या व्यावसायिक उद्देश्य से वस्तु प्राप्त करने वाले व्यक्ति उपभोक्ता की परिभाषा से बाहर हैं।
Q20	**B**	Commercial resale buyers are not covered under CPA 2019. व्यावसायिक पुनर्विक्रय खरीदार CPA 2019 के अंतर्गत कवर नहीं हैं।

SECTION B — SHORT ANSWER – I SOLUTIONS (Q.21 – Q.24 | 3 Marks Each)

Q21. [3 Marks]: Unity of Command: one subordinate receives orders from only one boss to prevent confusion. Unity of Direction: one head and one plan for a group of activities having the same objective.
आदेश की एकता: भ्रम से बचने हेतु एक अधीनस्थ को केवल एक वरिष्ठ से आदेश मिले। निर्देश की एकता: समान उद्देश्य वाली गतिविधियों के लिए एक प्रमुख और एक योजना।

Q22. [3 Marks]: (1) Systematic learning avoids wastage of time and money; (2) Enhances employee productivity and profits; (3) Equips future managers and reduces absenteeism/turnover.
(1) व्यवस्थित सीखने से समय व धन की बर्बादी से बचाव; (2) कर्मचारी उत्पादकता व लाभ में वृद्धि; (3) भविष्य के प्रबंधक तैयार करना व अनुपस्थिति/टर्नओवर घटाना।

Q23. [3 Marks]: (1) Primary: immediate container (e.g., toothpaste tube); (2) Secondary: additional protection until use (e.g., cardboard box); (3) Transportation: bulk shipping container (e.g., corrugated carton of 50 boxes).
(1) प्राथमिक: उत्पाद का तत्काल आवरण (टूथपेस्ट ट्यूब); (2) द्वितीयक: उपयोग तक अतिरिक्त सुरक्षा (गत्ते का डिब्बा); (3) परिवहन: थोक शिपिंग कंटेनर (50 डिब्बों का कार्टन)।

Q24. [3 Marks]: Product Concept focuses on continuous product quality and feature improvement assuming quality sells itself. Marketing Concept starts with identifying target customer needs and delivering satisfaction better than rivals.
उत्पाद अवधारणा गुणवत्ता व विशेषताओं में निरंतर सुधार पर केंद्रित है। विपणन अवधारणा लक्षित ग्राहकों की जरूरतों की पहचान कर प्रतिस्पर्धियों से बेहतर संतुष्टि देने पर केंद्रित है।

SECTION C — SHORT ANSWER – II SOLUTIONS (Q.25 – Q.30 | 4 Marks Each)

Q25. [4 Marks]: (1) Setting Objectives (clear, measurable targets); (2) Developing Premises (assumptions about future environment); (3) Identifying Alternative Courses of Action; (4) Evaluating Alternative Courses (pros, cons, feasibility).
(1) उद्देश्य निर्धारण (स्पष्ट, मापनीय लक्ष्य); (2) आधार विकसित करना (भविष्य के बारे में मान्यताएं); (3) वैकल्पिक कार्यवाहियों की पहचान; (4) विकल्पों का मूल्यांकन (गुण, दोष, व्यवहार्यता)।

Q26. [4 Marks]: For 500 riders: Direct Recruitment (notice at gate/hub) or Casual Callers — fast, economical, no ad cost. For 10 analysts: Placement Agencies / Management Consultants or Web Publishing — wide reach, expert screening.
500 राइडर्स हेतु: प्रत्यक्ष भर्ती या आकस्मिक आवेदक — तेज व किफायती। 10 विश्लेषकों हेतु: प्लेसमेंट एजेंसियाँ / प्रबंधन सलाहकार या वेब प्रकाशन — व्यापक पहुंच व विशेषज्ञ जांच।

Q27. [4 Marks]: (1) Production Concept (affordability & availability); (2) Product Concept (superior quality); (3) Selling Concept (aggressive promotion); (4) Marketing Concept (customer satisfaction); (5) Societal Marketing Concept (social welfare).
(1) उत्पादन अवधारणा; (2) उत्पाद अवधारणा; (3) विक्रय अवधारणा; (4) विपणन अवधारणा; (5) सामाजिक विपणन अवधारणा।

Q28. [4 Marks]: Personal selling is face-to-face oral presentation with prospective buyers. Roles: (1) Effective promotional tool; (2) Flexible tool tailored to buyer; (3) Minimises wastage of efforts; (4) Builds lasting customer relationships.
व्यक्तिगत विक्रय संभावित खरीदारों से आमने-सामने मौखिक प्रस्तुति है। भूमिकाएं: (1) प्रभावी संवर्धन उपकरण; (2) लचीला; (3) प्रयासों की बर्बादी कम; (4) स्थायी ग्राहक संबंध।

Q29. [4 Marks]: (1) Initiates action in the organisation; (2) Integrates employees' efforts; (3) Guides employees to realise their full potential; (4) Facilitates introduction of needed changes and brings stability.
(1) संगठन में कार्य की शुरुआत करता है; (2) कर्मचारियों के प्रयासों को एकीकृत करता है; (3) पूर्ण क्षमता प्राप्ति हेतु मार्गदर्शन; (4) आवश्यक परिवर्तनों को लागू करने में मदद व स्थिरता।

Q30. [4 Marks]: Cooperation, Not Individualism replaces management-worker rivalry with mutual trust and open suggestion systems. Development of Each Person stresses scientific selection and proper training so every worker excels.
सहयोग, न कि व्यक्तिवाद आपसी विश्वास व सुझाव प्रणाली पर बल देता है। प्रत्येक व्यक्ति का विकास वैज्ञानिक चयन व प्रशिक्षण द्वारा अधिकतम दक्षता पर बल देता है।

SECTION D — LONG ANSWER & CASE STUDY SOLUTIONS (Q.31 – Q.34 | 6 Marks Each)

Q31. [6 Marks]: (1) Product: goods/services, branding, packaging, labelling, warranty; (2) Price: monetary value charged, influenced by cost, demand, competition; (3) Place (Physical Distribution): channels, transport, warehousing, inventory; (4) Promotion: advertising, personal selling, sales promotion, public relations.
(1) उत्पाद: वस्तु/सेवा, ब्रांडिंग, पैकेजिंग, लेबलिंग; (2) मूल्य: लागत, मांग, प्रतिस्पर्धा से प्रभावित; (3) स्थान: वितरण माध्यम, परिवहन, भंडारण; (4) संवर्धन: विज्ञापन, व्यक्तिगत विक्रय, विक्रय संवर्धन, जनसंपर्क।

Q32. [6 Marks]: Advertising: paid, impersonal mass communication. Personal Selling: face-to-face flexible persuasion. Sales Promotion: short-term incentives (discounts, samples). Public Relations: managing public image, press releases, and goodwill.
विज्ञापन: सशुल्क अवैयक्तिक जनसंचार। व्यक्तिगत विक्रय: आमने-सामने लचीला संवाद। विक्रय संवर्धन: अल्पकालिक प्रोत्साहन। जनसंपर्क: सार्वजनिक छवि व साख प्रबंधन।

Q33. [6 Marks]: Financial Planning estimates fund requirements and specifies sources (twin objectives: availability & avoiding idle cash). Financial Management has wider scope covering procurement, usage, and investment/financing/dividend decisions.
वित्तीय नियोजन धन आवश्यकता का अनुमान लगाता है (दोहरे उद्देश्य: उपलब्धता व अनावश्यक धन से बचाव)। वित्तीय प्रबंधन का दायरा व्यापक है जिसमें निवेश, वित्तपोषण व लाभांश निर्णय शामिल हैं।

Q34. [6 Marks]: Capital Budgeting allocates funds to long-term assets impacting future earning capacity. Factors: Nature of business, Scale of operations, Choice of technique, Technology upgradation, Growth prospects / Leasing.
पूंजी बजट दीर्घकालिक संपत्तियों में धन आवंटन है। कारक: व्यवसाय प्रकृति, पैमाना, तकनीक, उन्नयन, विकास संभावनाएं / पट्टा।

Prepared by Narayan Sir (TYBA Coaching Centre, Ajmer) — For Class 12 Commerce Notes, Case Studies & Mock Tests, Call/WhatsApp: 6367029449