• 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. Which characteristic of management is highlighted when an organisation adapts its products to changing customer tastes? **[1]**

जब कोई संगठन बदलती ग्राहक रुचियों के अनुसार अपने उत्पादों को ढालता है, तो प्रबंधन की कौन-सी विशेषता उजागर होती है?

(A) Continuous process / निरंतर प्रक्रिया
(B) Dynamic function / गतिशील कार्य
(C) Intangible force / अमूर्त शक्ति
(D) Group activity / सामूहिक क्रिया

2. Statement I: Principles of management are rigid like pure science laws. Statement II: They are flexible and modified as per situations. **[1]**

कथन I: प्रबंधन के सिद्धांत शुद्ध विज्ञान के नियमों की तरह कठोर होते हैं। कथन II: वे लचीले होते हैं और परिस्थितियों के अनुसार बदले जा सकते हैं।

(A) Statement I is true and Statement II is false / कथन I सत्य है और कथन II असत्य है
(B) Both Statements are true / दोनों कथन सत्य हैं
(C) Statement I is false and Statement II is true / कथन I असत्य है और कथन II सत्य है
(D) Both Statements are false / दोनों कथन असत्य हैं

3. Which function of management bridges the gap between where we are and where we want to go? **[1]**

प्रबंधन का कौन-सा कार्य 'हम कहाँ हैं' और 'हम कहाँ जाना चाहते हैं' के बीच की खाई को पाटता है?

(A) Directing / निर्देशन
(B) Controlling / नियंत्रण
(C) Staffing / नियुक्तिकरण
(D) Planning / नियोजन

4. Which importance of business environment helps a firm procure raw materials, finance, and labour in line with market needs? **[1]**

व्यावसायिक वातावरण का कौन-सा महत्व फर्म को बाजार की जरूरतों के अनुरूप कच्चा माल, वित्त और श्रम प्राप्त करने में मदद करता है?

(A) Improving performance / प्रदर्शन में सुधार
(B) Tapping useful resources / उपयोगी संसाधन जुटाना
(C) Assisting in planning / नियोजन में सहायता
(D) Image building / छवि निर्माण

5. Which type of plan is formulated once for a non-recurring project like launching a new product? **[1]**

किसी गैर-आवर्ती परियोजना जैसे नया उत्पाद लॉन्च करने के लिए किस प्रकार की योजना एक बार बनाई जाती है?

(A) Routine rule / नियमित नियम
(B) Standing plan / स्थायी योजना
(C) Single-use plan / एकल-उपयोग योजना
(D) Standing policy / स्थायी नीति

6. Statement I: Delegation is compulsory for every manager. Statement II: Decentralisation is an optional policy decision. **[1]**

कथन I: प्रत्येक प्रबंधक के लिए प्रत्यायोजन अनिवार्य है। कथन II: विकेंद्रीकरण एक वैकल्पिक नीतिगत निर्णय है।

(A) Both Statements are true / दोनों कथन सत्य हैं
(B) Both Statements are false / दोनों कथन असत्य हैं
(C) Statement I is false and Statement II is true / कथन I असत्य है और कथन II सत्य है
(D) Statement I is true and Statement II is false / कथन I सत्य है और कथन II असत्य है

7. Which of the following best describes 'Objectives' as a type of plan? **[1]**

निम्नलिखित में से कौन एक योजना के प्रकार के रूप में 'उद्देश्यों' का सर्वोत्तम वर्णन करता है?

(A) Strict punitive regulations / कठोर दंडात्मक नियम
(B) Casual workplace friendships / अनौपचारिक कार्यस्थल मित्रता
(C) The end results towards which all activities are directed / अंतिम परिणाम जिनकी ओर सभी गतिविधियाँ निर्देशित होती हैं
(D) Step-by-step clerical instructions / चरण-दर-चरण लिपिकीय निर्देश

8. When a company plans to increase sales by 15% next quarter, which type of plan is this? **[1]**

जब कोई कंपनी अगली तिमाही में बिक्री 15% बढ़ाने की योजना बनाती है, तो यह किस प्रकार की योजना है?

(A) Rule / नियम
(B) Objective / उद्देश्य
(C) Method / विधि
(D) Procedure / कार्यविधि

9. Why is Staffing considered a continuous function? **[1]**
नियुक्तिकरण को एक निरंतर कार्य क्यों माना जाता है?

(A) New jobs arise and employees retire, resign, or get promoted / नए पद बनते हैं तथा कर्मचारी सेवानिवृत्त, त्यागपत्र या पदोन्नत होते हैं
(B) It is done only when a company starts / यह केवल कंपनी शुरू होने पर किया जाता है
(C) Training is never repeated / प्रशिक्षण कभी दोहराया नहीं जाता
(D) Employees never leave an organisation / कर्मचारी कभी संगठन नहीं छोड़ते

10. Which financial incentive offers company shares to employees at a price lower than market price? **[1]**
कौन-सा वित्तीय प्रोत्साहन कर्मचारियों को बाजार मूल्य से कम कीमत पर कंपनी के शेयर प्रदान करता है?

(A) Co-partnership / Stock Option / सह-भागीदारी / स्टॉक विकल्प
(B) Perquisites / अनुलाभ
(C) Retirement benefits / सेवानिवृत्ति लाभ
(D) Productivity-linked wage / उत्पादकता-आधारित मजदूरी

11. Statement I: Directing initiates action in an organisation. Statement II: Directing flows from bottom to top. **[1]**
कथन I: निर्देशन संगठन में कार्य की शुरुआत करता है। कथन II: निर्देशन नीचे से ऊपर की ओर प्रवाहित होता है।

(A) Statement I is false and Statement II is true / कथन I असत्य है और कथन II सत्य है
(B) Both Statements are false / दोनों कथन असत्य हैं
(C) Statement I is true and Statement II is false / कथन I सत्य है और कथन II असत्य है
(D) Both Statements are true / दोनों कथन सत्य हैं

12. Which of the following is NOT a step in the Selection process? **[1]**
निम्नलिखित में से कौन चयन प्रक्रिया का चरण नहीं है?

(A) Medical examination / चिकित्सा परीक्षण
(B) Preliminary screening / प्रारंभिक जांच
(C) Selection tests / चयन परीक्षण
(D) Workload analysis / कार्यभार विश्लेषण

13. Assertion (A): Staffing is a part of Human Resource Management (HRM). Reason (R): HRM has a wider scope including labour relations, welfare, and legal compliance. **[1]**
अभिकथन (A): नियुक्तिकरण मानव संसाधन प्रबंधन (HRM) का एक भाग है। कारण (R): HRM का दायरा व्यापक है जिसमें श्रम संबंध, कल्याण और कानूनी अनुपालन शामिल हैं।

(A) Both A and R are true and R explains A / A और R दोनों सत्य हैं तथा R, A की व्याख्या करता है
(B) A is true but R is false / A सत्य है परंतु R असत्य है
(C) A is false but R is true / A असत्य है परंतु R सत्य है
(D) Both A and R are true but R does not explain A / A और R दोनों सत्य हैं परंतु R व्याख्या नहीं करता

14. Higher Fixed Operating Costs (like rent and salaries) restrict a firm's ability to use high debt because of: **[1]**
उच्च स्थिर परिचालन लागत (जैसे किराया और वेतन) फर्म की उच्च ऋण उपयोग क्षमता को किस कारण सीमित करती है?

(A) Excess equity dilution / अतिरिक्त इक्विटी कमजोर होना
(B) Low tax rate / कम कर दर
(C) High floatation cost / उच्च निर्गमन लागत
(D) High business risk / उच्च व्यावसायिक जोखिम

15. What is 'Dematerialisation' in stock market trading? **[1]**
शेयर बाजार व्यापार में 'डीमैटेरियलाइजेशन' (अभौतिकीकरण) क्या है?

(A) Cancelling a company's shares / कंपनी के शेयर रद्द करना
(B) Converting physical share certificates into electronic form in a Demat account / भौतिक शेयर प्रमाणपत्रों को डीमैट खाते में इलेक्ट्रॉनिक रूप में बदलना
(C) Printing paper share certificates / कागज के शेयर प्रमाणपत्र छापना
(D) Closing a stock exchange / स्टॉक एक्सचेंज बंद करना

16. Which of the following reduces a company's Fixed Capital requirement? **[1]**
निम्नलिखित में से क्या कंपनी की स्थायी पूंजी (Fixed Capital) की आवश्यकता को कम करता है?

(A) Increasing automation / स्वचालन बढ़ाना
(B) Purchasing land outright / सीधे भूमि खरीदना
(C) Expanding into new product lines / नई उत्पाद लाइनों में विस्तार
(D) Sharing production facilities or taking assets on lease / उत्पादन सुविधाएं साझा करना या संपत्तियाँ पट्टे पर लेना

17. If EBIT = ₹ 5,00,000 and Total Capital Employed = ₹ 25,00,000, what is ROI? Should the firm borrow at 12% interest? **[1]**
यदि EBIT = ₹ 5,00,000 और कुल नियोजित पूंजी = ₹ 25,00,000 है, तो ROI क्या है? क्या फर्म को 12% ब्याज पर उधार लेना चाहिए?

(A) ROI = 5%; No / ROI = 5%; नहीं
(B) ROI = 20%; Yes, since ROI (20%) > Interest (12%) / ROI = 20%; हाँ, क्योंकि ROI (20%) > ब्याज (12%)
(C) ROI = 25%; No / ROI = 25%; नहीं
(D) ROI = 10%; No, since ROI < Interest / ROI = 10%; नहीं, क्योंकि ROI < ब्याज

18. Giving a distinct name, sign, or symbol (like 'Nike' or 'Amul') to identify a seller's product is called: **[1]**
विक्रेता के उत्पाद की पहचान करने के लिए एक विशिष्ट नाम, चिह्न या प्रतीक (जैसे 'नाइकी' या 'अमूल') देना क्या कहलाता है?

(A) Grading / श्रेणीकरण
(B) Warehousing / भंडारण
(C) Branding / ब्रांडिंग
(D) Standardisation / मानकीकरण

19. Assertion (A): Insisting on a Cash Memo is a key Consumer Responsibility. Reason (R): A cash memo serves as proof of purchase for filing a complaint. **[1]**
अभिकथन (A): कैश मेमो मांगना एक प्रमुख उपभोक्ता जिम्मेदारी है। कारण (R): कैश मेमो शिकायत दर्ज करने के लिए खरीद के प्रमाण के रूप में कार्य करता है।

(A) A is false but R is true / A असत्य है परंतु R सत्य है
(B) A is true but R is false / A सत्य है परंतु R असत्य है
(C) Both A and R are true but R does not explain A / A और R दोनों सत्य हैं परंतु R व्याख्या नहीं करता
(D) Both A and R are true and R explains A / A और R दोनों सत्य हैं तथा R, A की व्याख्या करता है

20. Which NGO/Consumer Organisation role involves testing product samples in labs and publishing comparative results? **[1]**
किस गैर-सरकारी संगठन (NGO)/उपभोक्ता संगठन की भूमिका प्रयोगशालाओं में उत्पाद नमूनों का परीक्षण करना और तुलनात्मक परिणाम प्रकाशित करना है?

(A) Comparative testing of consumer products / उपभोक्ता उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण
(B) Fixing repo rates / रेपो दरें तय करना
(C) Selling advertisements / विज्ञापन बेचना
(D) Manufacturing goods / वस्तुओं का निर्माण

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

21. State any three differences between Henri Fayol's and F.W. Taylor's contributions. **[3]**
हेनरी फेयोल और एफ.डब्ल्यू. टेलर के योगदान में कोई तीन अंतर बताइए।

22. Explain any three non-financial incentives used to motivate employees. **[3]**
कर्मचारियों को प्रेरित करने हेतु प्रयुक्त किन्हीं तीन गैर-वित्तीय प्रोत्साहनों की व्याख्या कीजिए।

23. State any three components of Physical Distribution. **[3]**
भौतिक वितरण के कोई तीन घटक समझाइए।

24. State any three Regulatory Functions of SEBI. **[3]**
सेबी के कोई तीन नियामक कार्य लिखिए।

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

25. Explain any four differences between 'Delegation' and 'Decentralisation'. **[4]**
'प्रत्यायोजन' और 'विकेंद्रीकरण' में कोई चार अंतर स्पष्ट कीजिए।

26. Explain any four barriers to effective communication under 'Organisational' and 'Personal' categories (two each). **[4]**
'संगठनात्मक' और 'व्यक्तिगत' श्रेणियों के अंतर्गत प्रभावी संचार की किन्हीं चार बाधाओं (प्रत्येक से दो) की व्याख्या कीजिए।

27. Explain any four factors determining Price of a product. **[4]**
किसी उत्पाद का मूल्य निर्धारित करने वाले किन्हीं चार कारकों की व्याख्या कीजिए।

28. Explain any four objectives of Financial Management besides wealth maximisation (profit, liquidity, safety, proper utilisation). **[4]**
संपत्ति अधिकतमीकरण के अलावा वित्तीय प्रबंधन के किन्हीं चार उद्देश्यों/लाभों की व्याख्या कीजिए।

29. Explain 'Stock Exchange' functions: (a) Liquidity & Marketability, (b) Pricing of Securities, (c) Contributing to Economic Growth, (d) Spreading Equity Cult. **[4]**
स्टॉक एक्सचेंज के कार्य समझाइए: (क) तरलता व विपणनयोग्यता, (ख) प्रतिभूतियों का मूल्य निर्धारण, (ग) आर्थिक विकास में योगदान, (घ) इक्विटी संस्कृति का प्रसार।

30. Explain four differences between 'Advertising' and 'Personal Selling' other than cost and flexibility. **[4]**
लागत और लचीलेपन के अतिरिक्त 'विज्ञापन' और 'व्यक्तिगत विक्रय' में चार अंतर बताइए।

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

31. Explain the complete Planning Process (all seven steps) with brief explanation of each. **[6]**
संपूर्ण नियोजन प्रक्रिया (सभी सात चरणों) की संक्षिप्त व्याख्या सहित वर्णन कीजिए।

32. Case Study: Ramesh bought a defective refrigerator worth ₹ 45,000; the dealer refused repair or refund. (a) Can Ramesh file a complaint? (b) Which Commission has jurisdiction? (c) State any four reliefs the Commission can grant. **[6]**
केस स्टडी: रमेश ने ₹ 45,000 का दोषपूर्ण फ्रिज खरीदा; डीलर ने मरम्मत या रिफंड से मना कर दिया। (क) क्या रमेश शिकायत कर सकता है? (ख) किस आयोग का क्षेत्राधिकार है? (ग) आयोग द्वारा दी जाने वाली कोई चार राहतें बताइए।

33. Explain 'Packaging' (three levels & four functions) and 'Labelling' (two functions). **[6]**
'पैकेजिंग' (तीन स्तर व चार कार्य) और 'लेबलिंग' (दो कार्य) की व्याख्या कीजिए।

34. Explain 'Physical Distribution' — meaning, its four components, and why efficient distribution gives competitive edge. **[6]**
'भौतिक वितरण' — अर्थ, इसके चार घटक, और कुशल वितरण प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त क्यों देता है, समझाइए।

OFFICIAL ANSWER KEY & MARKING SCHEME — CLASS 12 BUSINESS STUDIES SET 05 (66/1/5)

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

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

Q1	**B**	Management is dynamic as it adapts to changes in the external environment. प्रबंधन गतिशील है क्योंकि यह बाहरी वातावरण में होने वाले परिवर्तनों के अनुकूल ढलता है।
Q2	**C**	Management principles are guidelines, not rigid laws; managers adapt them to context. प्रबंधन के सिद्धांत दिशानिर्देश हैं, कठोर नियम नहीं; प्रबंधक इन्हें परिस्थिति के अनुसार ढालते हैं।
Q3	**D**	Planning sets objectives and decides the future course of action in advance. नियोजन उद्देश्य निर्धारित करता है और भविष्य की कार्ययोजना पहले से तय करता है।
Q4	**B**	Businesses assemble inputs from the environment and supply outputs back to it. व्यवसाय वातावरण से आगत (इनपुट) एकत्र करते हैं और उत्पाद वापस वातावरण को प्रदान करते हैं।
Q5	**C**	Single-use plans (Budgets, Programmes) are designed for one-time events and discarded afterwards. एकल-उपयोग योजनाएं (बजट, कार्यक्रम) एक बार की घटनाओं के लिए बनाई जाती हैं और बाद में समाप्त हो जाती हैं।
Q6	**A**	No manager can perform all tasks alone (making delegation essential), whereas decentralisation is top management's choice. कोई भी प्रबंधक अकेले सभी कार्य नहीं कर सकता (प्रत्यायोजन अनिवार्य है), जबकि विकेंद्रीकरण शीर्ष प्रबंधन की इच्छा पर है।
Q7	**C**	Objectives are desired future positions set by top management in measurable terms. उद्देश्य शीर्ष प्रबंधन द्वारा मापनीय रूप में निर्धारित वांछित भविष्य की स्थितियाँ हैं।
Q8	**B**	Measurable, time-bound targets represent organisational objectives. मापनीय और समयबद्ध लक्ष्य संगठनात्मक उद्देश्यों का प्रतिनिधित्व करते हैं।
Q9	**A**	Ongoing attrition, expansion, and promotions keep staffing active throughout a firm's life. निरंतर टर्नओवर, विस्तार और पदोन्नति के कारण नियुक्तिकरण फर्म के पूरे जीवनकाल में सक्रिय रहता है।
Q10	**A**	Stock options create a sense of ownership among employees. स्टॉक विकल्प कर्मचारियों में स्वामित्व की भावना पैदा करते हैं।
Q11	**C**	Directing initiates action and flows from top to bottom across every management level. निर्देशन कार्य प्रारंभ करता है और हर प्रबंधन स्तर पर ऊपर से नीचे की ओर प्रवाहित होता है।
Q12	**D**	Workload analysis is part of Estimating Manpower Requirements (Step 1 of Staffing), not Selection. कार्यभार विश्लेषण मानवशक्ति आकलन (नियुक्तिकरण का चरण 1) का हिस्सा है, चयन का नहीं।
Q13	**A**	Staffing focuses on filling roles, while HRM encompasses broader people management. नियुक्तिकरण पद भरने पर केंद्रित है, जबकि HRM में व्यापक जन-प्रबंधन शामिल है।
Q14	**D**	Combining high operating risk with high financial risk (debt interest) increases insolvency risk. उच्च परिचालन जोखिम के साथ उच्च वित्तीय जोखिम (ऋण ब्याज) मिलने से दिवालिया होने का जोखिम बढ़ता है।
Q15	**B**	Demat eliminates risks of theft, forgery, and transfer delays of physical certificates. डीमैट भौतिक प्रमाणपत्रों की चोरी, जालसाजी और हस्तांतरण देरी के जोखिम को समाप्त करता है।
Q16	**D**	Leasing and collaboration save huge upfront capital expenditure. पट्टे पर लेना और सहयोग भारी अग्रिम पूंजीगत व्यय बचाते हैं।
Q17	**B**	ROI = (5,00,000 / 25,00,000) × 100 = 20%, which exceeds 12% debt cost, giving favourable leverage. ROI = (5,00,000 / 25,00,000) × 100 = 20%, जो 12% ऋण लागत से अधिक है और अनुकूल उत्तोलन देता है।
Q18	**C**	Branding differentiates a product from competitors and builds customer loyalty. ब्रांडिंग उत्पाद को प्रतिस्पर्धियों से अलग करती है और ग्राहक निष्ठा बनाती है।
Q19	**D**	Without a bill/cash memo, proving the transaction before a Consumer Commission is difficult. बिल/कैश मेमो के बिना उपभोक्ता आयोग के समक्ष लेन-देन साबित करना कठिन होता है।
Q20	**A**	Consumer NGOs educate citizens and publish impartial lab test reports. उपभोक्ता एनजीओ नागरिकों को शिक्षित करते हैं और निष्पक्ष प्रयोगशाला परीक्षण रिपोर्ट प्रकाशित करते हैं।

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

Q21. [3 Marks]: (1) Perspective: Top-level management vs Shop-floor; (2) Unity of Command: strictly followed vs violated under Functional Foremanship; (3) Basis: Personal experience vs scientific observation.
(1) दृष्टिकोण: शीर्ष प्रबंधन बनाम कार्यस्थल; (2) आदेश की एकता: कड़ाई से पालन बनाम कार्यात्मक फोरमैनशिप में उल्लंघन; (3) आधार: व्यक्तिगत अनुभव बनाम वैज्ञानिक अवलोकन।

Q22. [3 Marks]: (1) Status: authority, prestige, and perks; (2) Career Advancement Opportunity: clear promotion paths; (3) Employee Recognition Programmes: praise, awards, and certificates.
(1) पद प्रतिष्ठा: अधिकार, सम्मान और सुविधाएं; (2) करियर उन्नति अवसर: स्पष्ट पदोन्नति मार्ग; (3) कर्मचारी सम्मान कार्यक्रम: प्रशंसा, पुरस्कार व प्रमाणपत्र।

Q23. [3 Marks]: (1) Order Processing: fast, accurate order-to-delivery flow; (2) Transportation: physical movement creating place utility; (3) Warehousing: storing goods to bridge production-consumption time gap.
(1) आदेश प्रसंस्करण: तेज व सटीक आदेश प्रवाह; (2) परिवहन: स्थान उपयोगिता सृजित करना; (3) भंडारण: उत्पादन-उपभोग समय अंतराल पाटना।

Q24. [3 Marks]: (1) Registration of brokers, sub-brokers, and players; (2) Registration of collective investment schemes and mutual funds; (3) Regulation of takeover bids and conducting inquiries/audits of exchanges.
(1) ब्रोकर्स, उप-ब्रोकर्स का पंजीकरण; (2) सामूहिक निवेश योजनाओं व म्यूचुअल फंड का पंजीकरण; (3) अधिग्रहण बोलियों का विनियमन और एक्सचेंजों का ऑडिट।

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

Q25. [4 Marks]: (1) Nature: compulsory act vs optional policy; (2) Freedom of action: less freedom (close control) vs greater autonomy; (3) Status: process to share tasks vs result of top-management policy; (4) Scope: narrow (superior-subordinate) vs wide (entire organisation).
(1) प्रकृति: अनिवार्य कार्य बनाम वैकल्पिक नीति; (2) कार्य स्वतंत्रता: कम (निकट नियंत्रण) बनाम अधिक स्वायत्तता; (3) स्थिति: कार्य बांटने की प्रक्रिया बनाम नीति का परिणाम; (4) दायरा: संकीर्ण बनाम संपूर्ण संगठन।

Q26. [4 Marks]: Organisational: (1) Rigid rules/regulations; (2) Too many levels in structure. Personal: (1) Fear of challenge to authority; (2) Lack of confidence of superior in subordinates.
संगठनात्मक: (1) कठोर नियम/विनियम; (2) संरचना में बहुत अधिक स्तर। व्यक्तिगत: (1) अधिकार को चुनौती का भय; (2) वरिष्ठ का अधीनस्थों पर विश्वास की कमी।

Q27. [4 Marks]: (1) Product cost; (2) Utility and demand elasticity; (3) Extent of competition; (4) Government & legal regulations; (5) Pricing objectives (market share vs quality leadership).
(1) उत्पाद लागत; (2) उपयोगिता और मांग लोच; (3) प्रतिस्पर्धा का स्तर; (4) सरकारी व कानूनी नियम; (5) मूल्य निर्धारण उद्देश्य।

Q28. [4 Marks]: (1) Ensuring availability of adequate funds at reasonable cost; (2) Maintaining liquidity to meet short-term obligations; (3) Ensuring safety of funds via sound investments; (4) Efficient utilisation of capital avoiding idle funds.
(1) उचित लागत पर पर्याप्त धन की उपलब्धता; (2) अल्पकालिक दायित्वों हेतु तरलता बनाए रखना; (3) सुरक्षित निवेश; (4) निष्क्रिय धन से बचकर पूंजी का कुशल उपयोग।

Q29. [4 Marks]: (a) Continuous market to convert shares to cash; (b) Real-time valuation via demand-supply; (c) Channelises savings into productive investments; (d) Educates public and encourages wider share ownership.
(क) शेयरों को नकदी में बदलने का निरंतर बाजार; (ख) मांग-आपूर्ति से वास्तविक समय मूल्यांकन; (ग) बचत को उत्पादक निवेश में लगाना; (घ) जनता को शिक्षित कर शेयर स्वामित्व बढ़ाना।

Q30. [4 Marks]: (1) Reach: masses vs few individuals; (2) Time to cover market: short time vs long time; (3) Feedback: no direct immediate feedback vs immediate feedback; (4) Role: builds interest among end consumers vs useful for industrial/intermediary buyers.
(1) पहुंच: जनता बनाम कुछ व्यक्ति; (2) समय: कम समय बनाम लंबा समय; (3) प्रतिपुष्टि: प्रत्यक्ष नहीं बनाम तत्काल; (4) भूमिका: अंतिम उपभोक्ताओं में रुचि बनाना बनाम औद्योगिक/मध्यस्थ खरीदार।

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

Q31. [6 Marks]: (1) Setting Objectives; (2) Developing Premises; (3) Identifying Alternative Courses of Action; (4) Evaluating Alternative Courses; (5) Selecting an Alternative; (6) Implementing the Plan; (7) Follow-up Action.
(1) उद्देश्य निर्धारण; (2) आधार विकसित करना; (3) वैकल्पिक कार्यवाहियों की पहचान; (4) विकल्पों का मूल्यांकन; (5) विकल्प का चयन; (6) योजना लागू करना; (7) अनुवर्ती कार्रवाई।

Q32. [6 Marks]: (a) Yes, Ramesh is a consumer with proof of purchase. (b) District Commission (up to ₹ 50 lakh). (c) Reliefs: (1) Repair defect; (2) Replace with new unit; (3) Refund ₹ 45,000; (4) Pay compensation for harassment & legal costs.
(क) हाँ, रमेश एक उपभोक्ता है। (ख) जिला आयोग (₹ 50 लाख तक)। (ग) राहतें: (1) दोष दूर करना; (2) नया फ्रिज देना; (3) ₹ 45,000 वापसी; (4) मानसिक कष्ट व कानूनी खर्च का मुआवजा।

Q33. [6 Marks]: Levels: Primary, Secondary, Transportation. Functions of Packaging: Identification, Protection, Convenience, Promotion. Functions of Labelling: Describes product/contents, provides grading & statutory info.
स्तर: प्राथमिक, द्वितीयक, परिवहन। पैकेजिंग के कार्य: पहचान, सुरक्षा, सुविधा, संवर्धन। लेबलिंग के कार्य: विवरण व वैधानिक जानकारी।

Q34. [6 Marks]: Physical distribution covers physical handling and movement of goods from producer to consumer. Components: Order Processing, Transportation, Warehousing, Inventory Control. Timely delivery at lower cost boosts loyalty and margins.
भौतिक वितरण उत्पादक से उपभोक्ता तक माल की आवाजाही है। घटक: आदेश प्रसंस्करण, परिवहन, भंडारण, इन्वेंट्री नियंत्रण।

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