• 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. Departmental heads such as Production Manager and Marketing Manager belong to:** **[1]**

उत्पादन प्रबंधक और विपणन प्रबंधक जैसे विभागीय प्रमुख किस स्तर के अंतर्गत आते हैं?

**(A)** Top-level management / शीर्ष स्तरीय प्रबंधन
**(B)** Middle-level management / मध्य स्तरीय प्रबंधन
**(C)** Operational management / परिचालन प्रबंधन
**(D)** Non-managerial staff / गैर-प्रबंधकीय कर्मचारी

**2. Mandatory warning 'Smoking is injurious to health' on cigarette packets belongs to:** **[1]**

सिगरेट के पैकेट पर 'धूम्रपान स्वास्थ्य के लिए हानिकारक है' की अनिवार्य चेतावनी किस वातावरण से संबंधित है?

**(A)** Economic Environment / आर्थिक वातावरण
**(B)** Technological Environment / तकनीकी वातावरण
**(C)** Legal Environment / कानूनी वातावरण
**(D)** Social Environment / सामाजिक वातावरण

**3. A manager says, 'If you want workers to cooperate, listen to their suggestions and reward useful ideas.' Which Fayol principle is this?** **[1]**

एक प्रबंधक कहता है, 'यदि आप चाहते हैं कि श्रमिक सहयोग करें, तो उनके सुझाव सुनें और उपयोगी विचारों को पुरस्कृत करें।' यह फेयोल का कौन-सा सिद्धांत है?

**(A)** Scalar Chain / सोपान श्रृंखला
**(B)** Remuneration / पारिश्रमिक
**(C)** Discipline / अनुशासन
**(D)** Initiative / पहल

**4. Taylor's 'Cooperation, Not Individualism' is an extension of which principle?** **[1]**

टेलर का 'सहयोग, न कि व्यक्तिवाद' किस सिद्धांत का विस्तार है?

**(A)** Science, Not Rule of Thumb / विज्ञान, न कि रूढ़िवादिता
**(B)** Scalar Chain / सोपान श्रृंखला
**(C)** Unity of Command / आदेश की एकता
**(D)** Harmony, Not Discord / मैत्री, न कि मतभेद

**5. Which type of plan is expressed in numerical terms and serves as a control device?** **[1]**

किस प्रकार की योजना संख्यात्मक रूप में व्यक्त की जाती है और नियंत्रण उपकरण के रूप में कार्य करती है?

**(A)** Rule / नियम
**(B)** Method / विधि
**(C)** Budget / बजट
**(D)** Policy / नीति

**6. How does 'Assignment of duties' in organising help employees?** **[1]**

संगठन में 'कर्तव्यों का आवंटन' कर्मचारियों की कैसे मदद करता है?

**(A)** Eliminates formal reporting / औपचारिक रिपोर्टिंग समाप्त करता है
**(B)** Stops departmentalisation / विभागीकरण रोकता है
**(C)** Matches job requirements with individual skills and qualifications / कार्य की आवश्यकताओं को व्यक्ति के कौशल और योग्यता से मिलाता है
**(D)** Removes accountability / जवाबदेही समाप्त करता है

**7. Which importance of Decentralisation helps in quick decision-making?** **[1]**

विकेंद्रीकरण का कौन-सा महत्व त्वरित निर्णय लेने में मदद करता है?

**(A)** Middle managers are bypassed / मध्य प्रबंधकों को दरकिनार किया जाता है
**(B)** Decisions are taken nearest to the point of action / निर्णय कार्यवाही के बिंदु के सबसे निकट लिए जाते हैं
**(C)** Only one person makes all decisions / केवल एक व्यक्ति सभी निर्णय लेता है
**(D)** Files must pass through top-level approval first / फाइलों को पहले शीर्ष-स्तरीय अनुमोदन से गुजरना होता है

**8. In a Functional Structure, coordination between different departments becomes difficult because:** **[1]**

कार्यात्मक संरचना में विभिन्न विभागों के बीच समन्वय कठिन हो जाता है क्योंकि:

**(A)** Products are identical / उत्पाद एक समान होते हैं
**(B)** Each department follows its own narrow functional perspective / प्रत्येक विभाग अपने संकीर्ण कार्यात्मक दृष्टिकोण का पालन करता है
**(C)** No manager is appointed / कोई प्रबंधक नियुक्त नहीं होता
**(D)** There is only one department / वहाँ केवल एक ही विभाग होता है

**9. Which external source of recruitment maintains a database of unsolicited applicants for future vacancies?** **[1]**
भर्ती का कौन-सा बाहरी स्रोत भविष्य की रिक्तियों के लिए बिना मांगे आए आवेदकों का डेटाबेस रखता है?

**(A)** Casual Callers / आकस्मिक आवेदक
**(B)** Labour Contractors / श्रम ठेकेदार
**(C)** Direct Recruitment / प्रत्यक्ष भर्ती
**(D)** Web Publishing / वेब प्रकाशन

**10. Assertion (A): Informal communication (Grapevine) is often faster than formal communication. Reason (R): It does not follow rigid scalar chain channels.** **[1]**
अभिकथन (A): अनौपचारिक संचार (अंगूरलता) अक्सर औपचारिक संचार से तेज होता है। कारण (R): यह कठोर सोपान श्रृंखला का पालन नहीं करता।

**(A)** Both A and R are true but R does not explain A / A और R दोनों सत्य हैं परंतु R व्याख्या नहीं करता
**(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 and R explains A / A और R दोनों सत्य हैं तथा R, A की व्याख्या करता है

**11. In Controlling, setting standards in quantitative terms (e.g., '100 units per day') is preferred because:** **[1]**
नियंत्रण में मात्रात्मक रूप में मानक तय करना (जैसे 'प्रतिदिन 100 इकाइयाँ') क्यों पसंद किया जाता है?

**(A)** It makes comparison with actual performance easy and objective / यह वास्तविक प्रदर्शन के साथ तुलना को आसान और वस्तुनिष्ठ बनाता है
**(B)** It avoids measuring quality / यह गुणवत्ता मापने से बचाता है
**(C)** It eliminates supervision / यह पर्यवेक्षण समाप्त करता है
**(D)** It removes accountability / यह जवाबदेही समाप्त करता है

**12. What is 'Gossip Network' in informal communication?** **[1]**
अनौपचारिक संचार में 'गपशप नेटवर्क' (Gossip Network) क्या है?

**(A)** Only written memos are circulated / केवल लिखित मेमो प्रसारित होते हैं
**(B)** Only top managers participate / केवल शीर्ष प्रबंधक भाग लेते हैं
**(C)** One person tells everyone else on a non-selective basis / एक व्यक्ति बिना किसी चयन के बाकी सभी को बताता है
**(D)** Information passes strictly along a single chain A → B → C / सूचना केवल एक श्रृंखला A → B → C में जाती है

**13. Which of the following is a quantitative standard for Controlling?** **[1]**
निम्नलिखित में से कौन नियंत्रण के लिए एक मात्रात्मक मानक है?

**(A)** Polite customer behaviour / विनम्र ग्राहक व्यवहार
**(B)** Improving goodwill / साख में सुधार
**(C)** Better employee morale / बेहतर कर्मचारी मनोबल
**(D)** Defect rate below 1% per batch / प्रति बैच दोष दर 1% से कम

**14. Which type of company needs LESS Fixed Capital?** **[1]**
किस प्रकार की कंपनी को कम स्थायी पूंजी (Fixed Capital) की आवश्यकता होती है?

**(A)** A steel manufacturing plant / एक इस्पात निर्माण संयंत्र
**(B)** An automobile factory / एक ऑटोमोबाइल कारखाना
**(C)** A power generation company / एक बिजली उत्पादन कंपनी
**(D)** A trading / retail firm leasing its store / एक व्यापारिक / खुदरा फर्म जो अपनी दुकान किराए पर लेती है

**15. Which is the FIRST step in the Trading Procedure on a Stock Exchange?** **[1]**
स्टॉक एक्सचेंज में व्यापार प्रक्रिया का पहला चरण कौन-सा है?

**(A)** Issuing contract note / अनुबंध नोट जारी करना
**(B)** Selection of a SEBI-registered broker / सेबी-पंजीकृत ब्रोकर का चयन
**(C)** Settlement of payment / भुगतान का निपटान
**(D)** Executing the trade order / व्यापार आदेश निष्पादित करना

**16. Which SEBI objective focuses on ensuring fair practices and preventing malpractices in the market?** **[1]**
सेबी का कौन-सा उद्देश्य बाजार में निष्पक्ष प्रथाओं को सुनिश्चित करने और कदाचार को रोकने पर केंद्रित है?

**(A)** To fix product prices in supermarkets / सुपरमार्केट में उत्पादों की कीमतें तय करना
**(B)** To regulate stock exchanges and protect investor interests / स्टॉक एक्सचेंजों को विनियमित करना और निवेशकों के हितों की रक्षा करना
**(C)** To collect GST / जीएसटी एकत्र करना
**(D)** To grant business licenses to shops / दुकानों को व्यापार लाइसेंस देना

**17. Why does 'Credit Availed' from suppliers reduce a company's Working Capital requirement?** **[1]**
आपूर्तिकर्ताओं से 'प्राप्त उधार' कंपनी की कार्यशील पूंजी की आवश्यकता को कम क्यों करता है?

**(A)** It allows the firm to delay cash outflow for raw materials / यह फर्म को कच्चे माल के लिए नकद बहिर्वाह में देरी करने की अनुमति देता है
**(B)** It increases fixed assets / यह स्थायी संपत्तियां बढ़ाता है
**(C)** It raises interest expense / यह ब्याज व्यय बढ़ाता है
**(D)** It increases bad debts / यह डूबत ऋण बढ़ाता है

**18. Which element of Product Mix provides mandatory information such as ingredients, MRP, expiry date, and usage directions?** **[1]**
उत्पाद मिश्रण का कौन-सा तत्व सामग्री, एमआरपी, समाप्ति तिथि और उपयोग निर्देश जैसी अनिवार्य जानकारी प्रदान करता है?

**(A)** Labelling / लेबलिंग
**(B)** Branding / ब्रांडिंग
**(C)** Warehousing / भंडारण
**(D)** Personal Selling / व्यक्तिगत विक्रय

**19. Which marketing concept focuses on continuous improvement in product quality and performance?** **[1]**
कौन-सी विपणन अवधारणा उत्पाद की गुणवत्ता और प्रदर्शन में निरंतर सुधार पर केंद्रित है?

**(A)** Selling Concept / विक्रय अवधारणा
**(B)** Marketing Concept / विपणन अवधारणा
**(C)** Product Concept / उत्पाद अवधारणा
**(D)** Production Concept / उत्पादन अवधारणा

**20. Which element of Marketing Mix decides 'Warranty, After-sales service, and Brand name'?** **[1]**
विपणन मिश्रण का कौन-सा तत्व 'वारंटी, बिक्री के बाद सेवा और ब्रांड नाम' तय करता है?

**(A)** Product Mix / उत्पाद मिश्रण
**(B)** Place Mix / स्थान मिश्रण
**(C)** Promotion Mix / संवर्धन मिश्रण
**(D)** Price Mix / मूल्य मिश्रण

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

**21. Explain any three features of Business Environment.** **[3]**
व्यावसायिक वातावरण की किन्हीं तीन विशेषताओं की व्याख्या कीजिए।

**22. State any three Semantic Barriers to effective communication.** **[3]**
प्रभावी संचार में किन्हीं तीन शब्दार्थ (Semantic) बाधाओं का उल्लेख कीजिए।

**23. Explain any three Consumer Rights under the Consumer Protection Act, 2019.** **[3]**
उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अंतर्गत किन्हीं तीन उपभोक्ता अधिकारों की व्याख्या कीजिए।

**24. How does 'Delegation' reduce the workload of managers and facilitate organisational growth?** **[3]**
'प्रत्यायोजन' प्रबंधकों का कार्यभार कैसे कम करता है और संगठनात्मक विकास को कैसे सुगम बनाता है?

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

**25. Explain the four types of Selection Tests used by organisations during Staffing.** **[4]**
नियुक्तिकरण के दौरान संगठनों द्वारा उपयोग किए जाने वाले चार प्रकार के चयन परीक्षणों की व्याख्या कीजिए।

**26. Explain any four functions of Packaging in modern marketing.** **[4]**
आधुनिक विपणन में पैकेजिंग के किन्हीं चार कार्यों की व्याख्या कीजिए।

**27. Case Study: A garment brand uses recycled bottles for fabric and labels every shirt with washing care and eco-certification, winning awards. Identify two marketing concepts/functions and explain them.** **[4]**
केस स्टडी: एक परिधान ब्रांड कपड़े हेतु पुनर्चक्रित बोतलों का उपयोग करता है और हर शर्ट पर धुलाई निर्देश व इको-प्रमाणन लेबल लगाता है। दो विपणन अवधारणाओं/कार्यों की पहचान कर व्याख्या कीजिए।

**28. Explain the four functions performed by Middle-Level Management.** **[4]**
मध्य-स्तरीय प्रबंधन द्वारा किए जाने वाले चार कार्यों की व्याख्या कीजिए।

**29. Explain 'Procedure', 'Method', 'Rule', and 'Programme' as types of plans.** **[4]**
योजनाओं के प्रकार के रूप में 'कार्यविधि', 'विधि', 'नियम' और 'कार्यक्रम' की व्याख्या कीजिए।

**30. Explain 'Capital Market' vs 'Money Market' on Liquidity, Safety, Expected Return, and Participants.** **[4]**
तरलता, सुरक्षा, अपेक्षित प्रतिफल और प्रतिभागियों के आधार पर 'पूंजी बाजार' बनाम 'मुद्रा बाजार' 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 Directing and discuss any three barriers to effective communication.** **[6]**
निर्देशन के चारों तत्वों की व्याख्या कीजिए तथा प्रभावी संचार की किन्हीं तीन बाधाओं पर चर्चा कीजिए।

**32. Explain any six points of importance of 'Business Environment' with suitable examples.** **[6]**
उपयुक्त उदाहरणों सहित 'व्यावसायिक वातावरण' के महत्व के किन्हीं छह बिंदुओं की व्याख्या कीजिए।

**33. Explain 'Internal' vs 'External' Recruitment (three merits and three limitations of External Recruitment).** **[6]**
'आंतरिक' बनाम 'बाहरी' भर्ती की व्याख्या कीजिए (बाहरी भर्ती के तीन गुण और तीन सीमाएं लिखिए)।

**34. Explain 'Planning' — its four features and four limitations.** **[6]**
'नियोजन' — इसकी चार विशेषताओं और चार सीमाओं की व्याख्या कीजिए।

# OFFICIAL ANSWER KEY & MARKING SCHEME — CLASS 12 BUSINESS STUDIES SET 07 (66/1/7)

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

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

| | | |
|---|---|---|
| **Q1** | **B** | Middle-level managers link top management and supervisory managers. मध्य स्तरीय प्रबंधक शीर्ष और पर्यवेक्षी प्रबंधकों के बीच की कड़ी होते हैं। |
| **Q2** | **C** | Statutory warnings mandated by Acts or court orders fall under Legal Environment. अधिनियमों या न्यायालय के आदेशों द्वारा अनिवार्य वैधानिक चेतावनियाँ कानूनी वातावरण में आती हैं। |
| **Q3** | **D** | Initiative encourages employees to think and execute plans within defined authority limits. पहल कर्मचारियों को निर्धारित अधिकार सीमाओं के भीतर योजना बनाने और क्रियान्वित करने के लिए प्रोत्साहित करती है। |
| **Q4** | **D** | It extends Harmony, Not Discord by replacing competition between management and workers with cooperation. यह प्रबंधन और श्रमिकों के बीच प्रतिस्पर्धा को सहयोग से बदलकर 'मैत्री, न कि मतभेद' का विस्तार करता है। |
| **Q5** | **C** | A budget quantifies expected results in numerical terms (cash budget, sales budget). बजट अपेक्षित परिणामों को संख्यात्मक रूप में व्यक्त करता है (नकद बजट, बिक्री बजट)। |
| **Q6** | **C** | Assigning duties allocates work to positions matching competence for effective performance. कर्तव्यों का आवंटन प्रभावी प्रदर्शन के लिए योग्यता के अनुरूप पदों को कार्य सौंपता है। |
| **Q7** | **B** | Avoiding multi-level upward approvals speeds up operational responses. बहु-स्तरीय अनुमोदन से बचने से परिचालन प्रतिक्रियाएं तेज होती हैं। |
| **Q8** | **B** | Inter-departmental conflicts can arise when departments prioritise sub-goals over company goals. जब विभाग कंपनी के लक्ष्यों से ऊपर अपने उप-लक्ष्यों को रखते हैं तो अंतर-विभागीय टकराव हो सकता है। |
| **Q9** | **A** | Casual callers provide a ready, low-cost pool of applicants kept on waiting lists. आकस्मिक आवेदक प्रतीक्षा सूची में रखे गए आवेदकों का एक तैयार और कम लागत वाला समूह प्रदान करते हैं। |
| **Q10** | **D** | Because grapevine cuts across hierarchy, news spreads rapidly in all directions. अंगूरलता संचार पदानुक्रम को पार करता है, इसलिए समाचार सभी दिशाओं में तेजी से फैलता है। |
| **Q11** | **A** | Quantitative standards reduce ambiguity during performance comparison. मात्रात्मक मानक प्रदर्शन तुलना के दौरान अस्पष्टता को कम करते हैं। |
| **Q12** | **C** | In a gossip network, one central person shares news with all others indiscriminately. गपशप नेटवर्क में एक केंद्रीय व्यक्ति बिना भेदभाव के सभी को समाचार साझा करता है। |
| **Q13** | **D** | Defect rate below 1% is measurable in exact numerical terms. 1% से कम दोष दर सटीक संख्यात्मक रूप में मापनीय है। |
| **Q14** | **D** | Trading firms and leasing arrangements require far less fixed assets than heavy manufacturing. भारी विनिर्माण की तुलना में व्यापारिक फर्मों और पट्टे की व्यवस्था में बहुत कम स्थायी संपत्तियों की आवश्यकता होती है। |
| **Q15** | **B** | An investor must first approach a registered broker and sign client registration forms. निवेशक को पहले एक पंजीकृत ब्रोकर से संपर्क करना और ग्राहक पंजीकरण फॉर्म भरना होता है। |
| **Q16** | **B** | SEBI regulates exchanges, protects investors, and prevents fraudulent trading. सेबी एक्सचेंजों को विनियमित करता है, निवेशकों की रक्षा करता है और धोखाधड़ी वाले व्यापार को रोकता है। |
| **Q17** | **A** | Generous trade credit from suppliers acts as short-term financing, lowering net working capital need. आपूर्तिकर्ताओं से उदार व्यापार उधार अल्पकालिक वित्तपोषण के रूप में कार्य करता है, जिससे शुद्ध कार्यशील पूंजी की जरूरत घटती है। |
| **Q18** | **A** | Labelling describes the product, specifies contents, and helps in promotion and legal compliance. लेबलिंग उत्पाद का वर्णन करती है, सामग्री बताती है तथा प्रचार व कानूनी अनुपालन में मदद करती है। |
| **Q19** | **C** | Product concept believes customers favour products offering superior quality and features. उत्पाद अवधारणा मानती है कि ग्राहक बेहतर गुणवत्ता और विशेषताओं वाले उत्पादों को पसंद करते हैं। |
| **Q20** | **A** | Product mix encompasses physical goods, services, branding, packaging, labelling, and warranties. उत्पाद मिश्रण में भौतिक वस्तुएं, सेवाएं, ब्रांडिंग, पैकेजिंग, लेबलिंग और वारंटी शामिल हैं। |

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

**Q21. [3 Marks]:** (1) Totality of external forces; (2) Dynamic nature (keeps changing); (3) Uncertainty (hard to predict future); (4) Relativity (differs from country to country).
(1) बाहरी शक्तियों की समग्रता; (2) गतिशील प्रकृति (निरंतर परिवर्तन); (3) अनिश्चितता (भविष्यवाणी कठिन); (4) सापेक्षता (देश-काल के अनुसार भिन्न)।

**Q22. [3 Marks]:** (1) Badly expressed message (omitted words/poor vocabulary); (2) Symbols with different meanings; (3) Faulty translations; (4) Technical jargon.
(1) खराब ढंग से व्यक्त संदेश (छूटे शब्द/अस्पष्ट शब्दावली); (2) विभिन्न अर्थों वाले प्रतीक; (3) दोषपूर्ण अनुवाद; (4) तकनीकी शब्दावली।

**Q23. [3 Marks]:** (1) Right to Safety: protection against hazardous goods; (2) Right to be Informed: complete product details (MRP, expiry); (3) Right to Seek Redressal: replacement, refund, or compensation.
(1) सुरक्षा का अधिकार: खतरनाक वस्तुओं से बचाव; (2) सूचना का अधिकार: पूर्ण उत्पाद विवरण; (3) निवारण का अधिकार: प्रतिस्थापन, रिफंड या मुआवजा।

**Q24. [3 Marks]:** Delegation frees managers from routine operational tasks to focus on high-priority policy matters, while developing a ready pool of trained leaders to take charge of new branches/expansions.
प्रत्यायोजन प्रबंधकों को नियमित कार्यों से मुक्त कर उच्च-प्राथमिकता वाले नीतिगत विषयों पर ध्यान देने में मदद करता है, और विस्तार हेतु प्रशिक्षित नेतृत्व तैयार करता है।

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

**Q25. [4 Marks]:** (1) Intelligence Test (IQ & decision-making); (2) Aptitude Test (potential to learn new skills); (3) Personality Test (emotions, maturity, values); (4) Trade Test (existing job skills); (5) Interest Test (pattern of involvement).
(1) बुद्धि परीक्षण (IQ व निर्णय क्षमता); (2) अभिक्षमता परीक्षण (नए कौशल सीखने की क्षमता); (3) व्यक्तित्व परीक्षण (भावनाएं, परिपक्वता, मूल्य); (4) व्यापार परीक्षण (मौजूदा कौशल); (5) रुचि परीक्षण।

**Q26. [4 Marks]:** (1) Product Identification (distinct look); (2) Product Protection (from breakage/spoilage); (3) Facilitating Use of Product (easy to open/pour); (4) Product Promotion (acts as silent salesman).
(1) उत्पाद पहचान; (2) उत्पाद सुरक्षा (टूट-फूट/खराबी से); (3) उत्पाद उपयोग में सुविधा; (4) उत्पाद संवर्धन (मूक विक्रेता)।

**Q27. [4 Marks]:** (1) Societal Marketing Concept (combines profit, customer needs, and environmental welfare); (2) Labelling (provides product care info, certification, and promotes trust).
(1) सामाजिक विपणन अवधारणा (लाभ, ग्राहक संतुष्टि व पर्यावरण कल्याण का संयोजन); (2) लेबलिंग (उत्पाद देखभाल जानकारी व प्रमाणन)।

**Q28. [4 Marks]:** (1) Interpret policies framed by top management; (2) Ensure their department has necessary personnel; (3) Assign duties and motivate employees for higher productivity; (4) Cooperate with other departments for smooth functioning.
(1) शीर्ष प्रबंधन की नीतियों की व्याख्या करना; (2) विभाग में आवश्यक कर्मी सुनिश्चित करना; (3) कर्तव्य सौंपना व प्रेरित करना; (4) सुचारू कार्य हेतु अन्य विभागों से सहयोग।

**Q29. [4 Marks]:** Procedure: chronological steps for routine work. Method: prescribed way to perform one step. Rule: specific statement of what must/must not be done. Programme: detailed single-use roadmap for a major project.
कार्यविधि: नियमित कार्य के कालानुक्रमिक चरण। विधि: किसी एक चरण को करने का निर्धारित तरीका। नियम: क्या करना/न करना का विशिष्ट कथन। कार्यक्रम: बड़ी परियोजना की एकल-उपयोग रूपरेखा।

**Q30. [4 Marks]:** Liquidity: Money market instruments are highly liquid (DFHI) vs Capital market liquid via stock exchanges. Safety: Money market is much safer vs Capital market is riskier. Return: Money market yields lower vs Capital market higher. Participants: RBI/Banks vs Retail investors, MFs, FIIs.
तरलता: मुद्रा बाजार अत्यधिक तरल बनाम पूंजी बाजार एक्सचेंज द्वारा। सुरक्षा: मुद्रा बाजार अधिक सुरक्षित बनाम पूंजी बाजार जोखिमपूर्ण। प्रतिफल: कम बनाम अधिक। प्रतिभागी: RBI/बैंक बनाम खुदरा निवेशक, MF।

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

**Q31. [6 Marks]:** Elements: (1) Supervision; (2) Motivation; (3) Leadership; (4) Communication. Barriers: (1) Semantic (faulty translation/jargon); (2) Psychological (premature evaluation/distrust); (3) Organisational (rigid rules/too many levels).
तत्व: (1) पर्यवेक्षण; (2) अभिप्रेरण; (3) नेतृत्व; (4) संचार। बाधाएं: (1) शब्दार्थ; (2) मनोवैज्ञानिक; (3) संगठनात्मक।

**Q32. [6 Marks]:** (1) First-mover advantage; (2) Early warning signals for threats; (3) Tapping useful resources; (4) Coping with rapid changes; (5) Assisting in planning & policy formulation; (6) Improving performance.
(1) प्रथम-प्रस्तावक लाभ; (2) खतरों के प्रारंभिक संकेत; (3) उपयोगी संसाधन जुटाना; (4) तीव्र परिवर्तनों से निपटना; (5) नियोजन व नीति निर्माण में सहायता; (6) प्रदर्शन सुधार।

**Q33. [6 Marks]:** External Merits: (1) Qualified personnel; (2) Wider choice; (3) Fresh talent. Limitations: (1) Dissatisfaction among existing staff; (2) Lengthy process; (3) Costly.
बाहरी भर्ती के गुण: (1) योग्य कर्मी; (2) व्यापक विकल्प; (3) नई प्रतिभा। सीमाएं: (1) मौजूदा कर्मियों में असंतोष; (2) लंबी प्रक्रिया; (3) खर्चीली।

**Q34. [6 Marks]:** Features: focuses on achieving objectives, primary function, pervasive, continuous, futuristic. Limitations: leads to rigidity, may not work in dynamic environment, reduces creativity, involves huge costs/time.
विशेषताएं: उद्देश्य-केंद्रित, प्राथमिक कार्य, सर्वव्यापी, निरंतर, भविष्यवादी। सीमाएं: कठोरता, गतिशील वातावरण में विफलता, रचनात्मकता में कमी, भारी लागत।

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