

## राजस्थान बोर्ड परीक्षा, 2025

## अति लघूत्तरात्मक प्रश्न

## Chap 01: प्रबंध की प्रकृति एवं महत्व

प्रश्न 1. "समन्वय सोचा समझा कार्य है।" कैसे?

उत्तर:

समन्वय सोचा-समझा कार्य है क्योंकि एक प्रबन्धक विभिन्न लोगों के कार्यों का ध्यानपूर्वक तथा सोच-समझकर ही समन्वय करता है।

प्रश्न 2. "प्रबन्ध एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।" स्पष्ट कीजिए।

उत्तर:

प्रबन्ध में नियोजन, संगठन, निर्देशन, नियुक्तिकरण एवं नियंत्रण कार्यों की श्रृंखला समन्वित है जो निरन्तर चलती रहती है।

प्रश्न 3. "समन्वय सभी प्रबन्धकों का उत्तरदायित्व है।" कैसे?

उत्तर:

किसी भी संगठन में उच्च स्तर, मध्य स्तर, प्रथम पंक्ति तथा प्रचालन स्तर-सभी प्रकार के प्रबन्धक एक-दूसरे के साथ तथा अपने कार्यों में समन्वय करते हैं।

प्रश्न 4. प्रबन्ध के महत्त्व के कोई दो बिन्दु बताइये।

उत्तर:

- प्रबन्ध सामूहिक लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायक होता है।
- प्रबन्ध गतिशील संगठन का निर्माण करता है।

प्रश्न 5. "प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है।" कैसे? अथवा "प्रबन्ध अमूर्त है।" स्पष्ट कीजिये।

उत्तर:

प्रबन्ध को देखा व छुआ नहीं जा सकता है। लेकिन इसकी उपस्थिति को संगठन के कार्यों के रूप में अनुभव किया जा सकता है। अतः प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है।

प्रश्न 6. मध्यस्तरीय प्रबन्ध का एक कार्य लिखिए।

उत्तर:

उच्च प्रबन्धकों द्वारा बनायी गयी योजनाओं की व्याख्या करना व कर्मचारियों को आवश्यक कार्य एवं दायित्व सौंपना।

प्रश्न 7. "समन्वय निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।" कैसे?

उत्तर:

समन्वय का कार्य नियोजन से प्रारम्भ होता है एवं नियन्त्रण तक निरन्तर चलता रहता है।

प्रश्न 8. प्रबन्ध का क्या अर्थ है ? अथवा प्रबन्ध क्या है?

उत्तर:

प्रबन्ध उद्देश्यों को प्रभावी ढंग से एवं दक्षता से प्राप्त करने के उद्देश्य से कार्यों को पूरा करने की प्रक्रिया है।

प्रश्न 9. प्रबन्ध के किन्हीं दो सामाजिक उद्देश्यों की सूची बनाइये।

उत्तर:

- समाज के विभिन्न अंगों के लिए अनुकूल आर्थिक मूल्यों की रचना करना।
- समाज के वंचित वर्गों को रोजगार के अवसर प्रदान करना।

प्रश्न 10. आपके दादाजी एक संगठन से सेवानिवृत्त हुए हैं, जहाँ वे उच्च प्रबन्ध द्वारा विकसित योजनाओं के क्रियान्वयन के लिए उत्तरदायी थे। वे प्रबन्ध के किस स्तर पर कार्यरत थे? इस स्तर पर निष्पादित किये जाने वाले किसी एक अन्य कार्य का उल्लेख कीजिए।

उत्तर:

हमारे दादाजी उच्चस्तरीय प्रबन्ध पर कार्यरत थे। इस स्तर पर उनका कार्य यह देखना था कि योजनाएँ सही दिशा में लागू की जा रही हैं या नहीं।

प्रश्न 11. आपके दादाजी एक निर्माणी कम्पनी के संचालक के पद पर सेवानिवृत्त हुए हैं। वे प्रबन्ध के किस स्तर पर कार्यरत थे? प्रबन्ध के इस स्तर पर विभिन्न प्रकार के कार्यों का निष्पादन किया जाता है। कोई एक कार्य लिखिये।

उत्तर:

दादाजी उच्चस्तरीय प्रबन्ध स्तर पर कार्यरत थे। वे प्रबन्ध के इस स्तर पर संगठन के उद्देश्यों का निर्धारण, योजनाओं एवं नीतियों के ढाँचे को तैयार करने का कार्य करते थे।

प्रश्न 12. प्रबन्ध के किन्हीं दो व्यक्तिगत उद्देश्यों की सूची बनाइये।

उत्तर:

- व्यक्तिगत वृद्धि एवं विकास (पदोन्नति) प्रशिक्षण आदि।
- समान मान्यता (आत्मसम्मान एवं सहयोगियों के लिए सम्मान)।

प्रश्न 13. प्रबन्ध के किन्हीं दो संगठनात्मक उद्देश्यों की सूची बनाइये।

उत्तर:

- मानव एवं भौतिक संसाधनों के अधिकतम सम्भव लाभ के लिए उपयोग करना।
- व्यवसाय के अपने अस्तित्व को बनाये रखना।

प्रश्न 14. "प्रबन्ध को एक सामूहिक क्रिया" क्यों कहा जाता है?

उत्तर:

समूह का प्रत्येक व्यक्ति संगठन में किसी न किसी अलग उद्देश्य को लेकर सम्मिलित होता है, किन्तु संगठन के सदस्य के रूप में वह संगठन के समान उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कार्य करता है।

प्रश्न 15. "प्रबन्ध कार्यकुशलता में वृद्धि करता है।" कैसे?

उत्तर:

प्रबन्ध संगठन की क्रियाओं के श्रेष्ठ निष्पादन हेतु नियोजन, संगठन, निर्देशन, नियुक्तिकरण एवं नियन्त्रण आदि के माध्यम से लागत को कम करता है व उत्पादकता को बढ़ाता है।

प्रश्न 16. "प्रबन्ध समाज के विकास में सहायक होता है।" कैसे?

उत्तर:

प्रबन्ध श्रेष्ठ गुणवत्ता वाली वस्तु एवं सेवाओं को उपलब्ध कराने, रोजगार के अवसरों को पैदा करने, लोगों के भले के लिए नयी तकनीकों को अपनाने, बुद्धि एवं विकास के रास्ते पर चलने में सहायक होता है।

प्रश्न 17. प्रबन्ध के उस कार्य का नाम बताइये जो भौतिक, वित्तीय एवं मानवीय संसाधनों में समन्वय स्थापित कर, निश्चित उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु उनमें उत्पादक सम्बन्ध बनाता है।

उत्तर:

प्रबन्ध का यह कार्य संगठन है।

प्रश्न 18. "एक संगठन में कर्मचारी खुश एवं सन्तुष्ट हैं, वहाँ कोई अव्यवस्था नहीं है और प्रबन्ध का प्रभाव स्पष्ट दिखाई देता है।" इस कथन द्वारा प्रबन्ध की किस विशेषता की ओर संकेत किया गया है?

उत्तर:

यह प्रबन्ध की विशेषता 'प्रबन्ध एक अमूर्त शक्ति है' की ओर संकेत करता है।

प्रश्न 19. "प्रबन्धकीय सिद्धान्त सभी प्रकार की क्रियाओं में प्रयुक्त किये जा सकते हैं।" कथन द्वारा प्रबन्ध की किस विशेषता की ओर संकेत किया गया है?

उत्तर:

यह कथन प्रबन्ध की विशेषता 'प्रबन्ध की सर्वव्यापकता' की ओर संकेत करता है।

प्रश्न 20. उच्चस्तरीय प्रबन्ध के कोई दो कार्य बतलाइये।

उत्तर:

- संगठन के उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए कार्यों में सामंजस्य स्थापित करना।
- व्यवसाय के पर्यावरण एवं प्रभाव का विश्लेषण करना।

प्रश्न 21. 'प्रबन्ध एक क्रिया के रूप में' पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए।

अथवा एक क्रिया के रूप में प्रबन्ध को संक्षेप में समझाइये।

उत्तर:

सामान्य उद्देश्य या लक्ष्य की प्राप्ति के लिए स्वयं (प्रबन्धक) कार्य करते हुए अन्य व्यक्तियों से कार्य करवाना ही प्रबन्ध है।

प्रश्न 22. कोई कम्पनी किस आधार पर शीर्ष कम्पनियों में अपना स्थान बना सकती है?

उत्तर:

कोई कम्पनी अपने प्रबन्ध की गुणवत्ता के आधार पर ही शीर्ष कम्पनियों में अपना स्थान बना सकती है।

प्रश्न 23. प्रबन्ध की परिभाषा दीजिए।

उत्तर:

"प्रबन्ध एक ऐसा पर्यावरण तैयार करने एवं उसे बनाये रखने की प्रक्रिया है जिसमें लोग समूह में कार्य करते हुए चुनींदा लक्ष्यों को कुशलता से प्राप्त करते हैं।" (हैरल्ड कन्ट्ज एवं हीज व्हरिक)

प्रश्न 24. प्रबन्ध के आधारभूत कार्य बतलाइये।

उत्तर:

- नियोजन
- संगठन
- नियुक्तिकरण
- निर्देशन
- नियन्त्रण।

प्रश्न 25. प्रबन्ध की कोई चार आधारभूत विशेषताएँ बतलाइये।

उत्तर:

- प्रबन्ध एक उद्देश्यपूर्ण प्रक्रिया है।
- प्रबन्ध सर्वव्यापी है।
- प्रबन्ध बहुआयामी है।
- प्रबन्ध एक निरन्तर चलने वाली प्रक्रिया है।

प्रश्न 26. प्रबन्ध के विभिन्न स्तर कौनसे हैं?

उत्तर:

- उच्चस्तरीय प्रबन्ध,
- मध्यस्तरीय प्रबन्ध,
- पर्यवेक्षीय अथवा परिचालन प्रबन्ध।

प्रश्न 27. प्रबन्ध एक कला है। समझाइये।

उत्तर:

प्रबन्ध एक कला है क्योंकि यह अध्ययन, अवलोकन एवं अनुभव पर आधारित है जिसमें ज्ञान का परिस्थितिजन्य वास्तविकता के परिदृश्य में व्यक्तिनुसार एवं दक्षतानुसार उपयोग होता है।

प्रश्न 28. प्रबन्ध एक विज्ञान है। क्यों?

उत्तर:

प्रबंध एक विज्ञान है क्योंकि प्रबन्ध में निर्णय लेने व कार्यवाही करने में प्रबन्धक अपनी बुद्धि, कौशल का प्रयोग वैज्ञानिक विधियों एवं तकनीकों के साथ करते हैं।

प्रश्न 29. "प्रबन्ध सर्वव्यापी है।" स्पष्ट कीजिए।

उत्तर:

प्रबन्ध सर्वव्यापी है क्योंकि प्रबन्धकीय सिद्धान्त एवं तकनीकों का उपयोग सभी प्रकार के संगठनों में समान रूप से किया जाता है।

प्रश्न 30. प्रबन्ध को अर्जित प्रतिभा क्यों माना जाता है?

उत्तर:

प्रबन्ध के क्षेत्र में शिक्षण एवं प्रशिक्षण के माध्यम से उद्यमियों एवं प्रबन्धकों में प्रबन्ध क्षमता का विकास किया जा सकता है। अतः प्रबन्ध को अर्जित प्रतिभा कहा जाता है।

प्रश्न 31. उच्चस्तरीय प्रबन्ध में किन-किन को सम्मिलित किया जाता है?

उत्तर:

चेयरमैन, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, मुख्य प्रचालन अधिकारी, प्रधान एवं उप-प्रधान आदि।

प्रश्न 32. प्रबन्ध को महत्वपूर्ण समझा जा सकता है; क्यों?

उत्तर:

प्रबन्ध के द्वारा महत्वपूर्ण लक्ष्यों का निर्धारण एवं संसाधनों का अधिकतम व अनुकूलतम उपयोग होता है।

प्रश्न 33. संगठन में प्रबन्ध क्यों आवश्यक है?

उत्तर:

प्रबन्ध संगठन में इसलिए आवश्यक है कि व्यक्ति सामूहिक उद्देश्यों की प्राप्ति में अपना श्रेष्ठतम योगदान दे सकें।

प्रश्न 34. निर्देशन के दो मूलभूत तत्व बतलाइये।

उत्तर:

- अभिप्रेरणा
- नेतृत्व।

प्रश्न 35. समन्वय की प्रकृति को स्पष्ट कीजिए। (कोई दो बिन्दु)

उत्तर:

- समन्वय सामूहिक कार्यों में एकात्मकता लाता है।
- समन्वय कार्यवाही में एकता लाता है।

प्रश्न 36. 'सिक्स सिग्मा' शब्द का नाम किससे जुड़ा हुआ है?

उत्तर: मुम्बई के डिब्बावाला व्यावसायिक उद्यम से।

प्रश्न 37. निम्नस्तरीय प्रबन्ध के कोई दो कार्य बतलाइये।

उत्तर:

- यह सीधे कार्य बल से संवाद करते हैं।
- मध्य स्तरीय प्रबंधकों के दिशानिर्देश को कर्मचारियों तक पहुँचाते हैं।

प्रश्न 38. पेशे की कोई दो विशेषताएँ बतलाइये।

उत्तर:

- सभी पेशे भली-भाँति परिभाषित ज्ञान के समूह पर आधारित होते हैं।
- सभी पेशे अपनी आचार संहिता से बंधे होते हैं।

प्रश्न 39. वैश्विक प्रबंधक से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: वैश्विक प्रबंधक वह है जिसके पास 'हार्ड' एवं 'साफ्ट' दोनों प्रकार के कौशल हैं। जैसे-विश्लेषण करना, व्यूहरचना करना आदि।

## Chapter 2: प्रबन्ध के सिद्धान्त

प्रश्न 1. प्रबन्ध सिद्धान्तों की कोई एक प्रकृति बताइये।

उत्तर:

- प्रबन्ध के सिद्धान्त सभी प्रकार के संगठनों में प्रयुक्त किये जा सकते हैं।
- प्रबन्ध के सिद्धान्त कार्य के लिए मार्गदर्शन का कार्य करते हैं।

प्रश्न 2. हेनरी फेयोल एवं एफ. डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रबन्ध के योगदान में 'व्यक्तित्व' के आधार पर क्या अन्तर है?

उत्तर: हेनरी फेयोल जहाँ क्रियान्वयक थे वहीं एफ. डब्ल्यू. टेलर को वैज्ञानिक माना जाता है।

प्रश्न 3. वैज्ञानिक प्रबन्ध में 'गति अध्ययन' कैसे किया जाता है?

उत्तर: वैज्ञानिक प्रबन्ध में 'गति अध्ययन' किसी विशेष प्रकार के कार्य को करने के लिए विभिन्न मुद्राओं की गति में लगने वाले समय का अध्ययन करके किया जाता है।

प्रश्न 4. हेनरी फेयोल द्वारा प्रतिपादित 'अनुशासन के सिद्धान्त' को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: हेनरी फेयोल के अनुसार अनुशासन के लिए प्रत्येक स्तर पर अच्छा पर्यावेक्ष, स्पष्ट एवं संतोषजनक समझौते तथा दंड का न्यायोचित विधान होना चाहिए।

प्रश्न 5. वैज्ञानिक प्रबन्ध में 'थकान अध्ययन' कैसे किया जाता है?

उत्तर: वैज्ञानिक प्रबन्ध में थकान अध्ययन किसी कार्य को पूरा करने के लिए आराम के अंतराल की अवधि एवं बारंबारता का निर्धारण करता है।

प्रश्न 6. हेनरी फेयोल द्वारा प्रतिपादित 'पहल क्षमता' के सिद्धान्त को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: फेयोल के 'पहल क्षमता' सिद्धान्त के अनुसार कर्मचारियों को सुधार के लिए अपनी योजनाओं के विकास एवं उनको लागू करने हेतु प्रोत्साहित करना चाहिए।

प्रश्न 7. वैज्ञानिक प्रबन्ध के सिद्धान्त के रूप में 'सहयोग, न कि व्यक्तिवाद' को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: व्यक्तिवाद के स्थान पर श्रम एवं प्रबन्ध में पूर्ण रूप से सहयोग होना चाहिए। दोनों को ही यह समझना चाहिए कि दोनों को एक-दूसरे की आवश्यकता है। यह सहयोग, न कि टकराव के सिद्धान्त का विस्तार है।

प्रश्न 8. एफ. डब्ल्यू. टेलर के शब्दों में वैज्ञानिक प्रबन्ध' की परिभाषा दीजिये।

उत्तर: "वैज्ञानिक प्रबन्ध यह जानने की कला है कि आप श्रमिकों से क्या कराना चाहते हैं और फिर यह देखना कि वे उसको सर्वोत्तम ढंग से एवं कम से कम लागत पर करें।"

**प्रश्न 9. प्रबन्ध के सिद्धान्तों का क्या अर्थ है ?**

उत्तर: प्रबन्ध के सिद्धान्त निर्णय लेने एवं व्यवहार के लिए व्यापक एवं सामान्य मार्गदर्शक होते हैं। ये कारण एवं परिणाम में सम्बन्ध को स्पष्ट करते हैं।

**प्रश्न 10. वैज्ञानिक प्रबन्ध के किसी एक सिद्धान्त का उल्लेख कीजिये।**

उत्तर: 'सहयोग, न कि टकराव'। यह सिद्धान्त बतलाता है कि प्रबन्ध एवं श्रमिकों के बीच पूरी तरह से सहयोग होना चाहिए। दोनों को समझना चाहिए कि दोनों का ही महत्त्व है।

**प्रश्न 11. एफ. डब्ल्यू. टेलर द्वारा प्रतिपादित मानसिक क्रान्ति (Mental Revolution) का अर्थ बतलाइये।**

उत्तर: मानसिक क्रान्ति का अर्थ है प्रबन्धक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव आना चाहिए। प्रबन्धकों को चाहिए कि वे कर्मचारियों के हितों को सदैव ध्यान में रखें तथा श्रमिकों व कर्मचारियों को चाहिये कि वे कम्पनी की भलाई के लिए परिश्रम करें व परिवर्तन को अपनायें।

**प्रश्न 12. "प्रबन्धकीय सिद्धान्त प्रबन्धकीय कार्यकुशलता में वृद्धि करते हैं।" कैसे?**

उत्तर: प्रबन्धक प्रबन्ध के सिद्धान्तों के आधार पर संगठन की विभिन्न समस्याओं को ठीक ढंग से समझ लेते हैं और उनका उचित समाधान तलाश लेते हैं।

प्रश्न 13. यह क्यों कहा जाता है कि प्रबन्ध के सिद्धान्त सर्वप्रयुक्त होते हैं ?

उत्तर: प्रबन्ध के सिद्धान्त सभी व्यावसायिक एवं गैर-व्यावसायिक संगठनों, छोटे एवं बड़े, सार्वजनिक तथा निजी, विनिर्माण एवं सेवा क्षेत्र में उपयोग में लाये जाते हैं, किन्तु सम्पूर्ण परिस्थितियों को ध्यान में रख कर।

प्रश्न 14. 'प्रबन्ध के सिद्धान्त' क्यों महत्वपूर्ण होते हैं ? किसी एक कारण का उल्लेख कीजिये।

उत्तर: प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकों के निर्णय लेने एवं उनको लागू करने में मार्गदर्शन करते हैं। वे इन करने में लगा सकते हैं।

प्रश्न 15. कोई एक कारण बतलाइये कि प्रबन्ध के सिद्धान्त सभी समस्याओं के लिए एक तैयार समाधान क्यों नहीं करते हैं?

उत्तर: क्योंकि प्रबन्ध का सिद्धान्त मानव से होता है जो गतिशील होता है, जिसमें कुछ भी अन्तिम नहीं कहा जा सकता है। सिद्धान्तों का उपयोग प्रबन्धक के अनुभव, कुशलता व निर्णय शक्ति पर निर्भर करता है।

प्रश्न 16. गति अध्ययन (Motion Study) के उद्देश्य का उल्लेख कीजिये।

उत्तर:

- अनावश्यक चेष्टाओं को समाप्त करना।
- थकान को कम करना एवं शक्ति व समय की बचत करना।
- विभिन्न मुद्राओं की गति, जो किसी विशेष प्रकार का कार्य करने के लिए की जाती है, का अध्ययन करना।

प्रश्न 17. कोई एक कारण दीजिये कि प्रबन्ध के सिद्धान्त सुदृढ़ निर्देशन (बेलोच) क्यों नहीं हैं ?

उत्तर: प्रबंध के सिद्धांत बेलोच नहीं होते हैं क्योंकि इनका संबंध मानवीय व्यवहार से है जिनको परिस्थिति की माँग के अनुसार उपयोग में लाया जाता है।

प्रश्न 18. पहल-क्षमता का सिद्धान्त (Principle of Initiative) क्या संकेत देता है ?

उत्तर: कर्मचारियों को कार्य सम्बन्धी योजना पर सोचने, प्रस्तावित करने एवं उसको कार्यरूप देने की स्वतन्त्रता दी जाये ताकि उनकी न केवल कार्यक्षमता में वृद्धि हो अपितु उनका उत्साह भी बना रहे।

**प्रश्न 19. सोपान श्रृंखला के सिद्धान्त में फेयोल ने 'समतल सम्पर्क' की अवधारणा क्यों प्रस्तावित की?**

उत्तर: सोपान श्रृंखला में एक लम्बी प्रक्रिया बनती है। यदि कुछ महत्वपूर्ण सूचना भेजनी हो तो इसमें देरी हो जाती है। इसलिए अनावश्यक एवं आपात स्थिति में श्रृंखला को छोटा कर समतल सम्पर्क के द्वारा सम्पर्क साधने की अवधारणा फेयोल ने प्रस्तावित की है।

**प्रश्न 20. प्रबन्ध के सिद्धान्तों की उत्पत्ति किस प्रकार हुई?**

उत्तर: प्रबन्ध के क्षेत्र में ज्ञान का व्यवस्थित अध्ययन करने और उसे व्यवहार में अपनाने में कुछ मार्गदर्शक बातों को ध्यान में रखा जाता है जो अनुभव एवं शोध के आधार पर निर्धारित की जाती हैं। जब ये बातें समय, अनुभव एवं निरीक्षण की कसौटी पर खरी उतरती हैं तो वे सिद्धान्त के रूप में स्वीकार कर ली जाती हैं।

**प्रश्न 21. कार्य पद्धति अध्ययन का मुख्य उद्देश्य क्या है?**

उत्तर: कार्य पद्धति अध्ययन का मुख्य उद्देश्य कार्य को करने की सर्वश्रेष्ठ पद्धति को ढूँढना है। यह प्रक्रिया उत्पादन लागत को न्यूनतम रखती है एवं ग्राहक को अधिकतम गुणवत्ता एवं संतुष्टि प्रदान करती है।

प्रश्न 24. प्रबन्ध के सिद्धान्त सम्बन्धी विकसित विचारधाराओं के नाम गिनाइये।

उत्तर:

- प्रारम्भिक स्वरूप,
- प्राचीन प्रबन्ध के सिद्धान्त,
- नवीन प्रतिष्ठित सिद्धान्त मानवीय सम्बन्ध मार्ग,
- व्यावहारिक विज्ञान मार्ग-संगठनात्मक मानववाद,
- प्रबन्धकीय विज्ञान/परिचालनात्मक अनुसन्धान,
- आधुनिक प्रबन्ध।

प्रश्न 25. क्लासिकी प्रबन्ध सिद्धान्त किस पर आधारित है?

उत्तर: क्लासिकी प्रबन्ध सिद्धान्त श्रम-विभाजन एवं विशिष्टीकरण, मानव एवं मशीन के बीच पारस्परिक सम्बन्ध, लोगों के प्रबन्ध पर आधारित है।

प्रश्न 26. नवक्लासिकी सिद्धान्त की मुख्य मान्यता क्या है?

उत्तर: कर्मचारी मात्र नियम, अधिकार श्रृंखला एवं आर्थिक प्रलोभन के कारण ही विवेक से कार्य नहीं करते बल्कि वे सामाजिक आवश्यकताओं, प्रेरणाओं एवं दृष्टिकोण से भी निर्देशित होते हैं।

### प्रश्न 27. प्रबन्ध विज्ञान/परिचालनात्मक अनुसन्धान

उत्तर: यह प्रबन्धकों को निर्णय लेने में सहायतार्थ परिमाण सम्बन्धी तकनीक के उपयोग, प्रचालन एवं अनुसन्धान पर जोर देता है।

### प्रश्न 28. आधुनिक प्रबन्ध क्या है?

उत्तर: यह आधुनिक संगठनों को एक जटिल प्रणाली के रूप में देखता है तथा संगठनात्मक एवं मानवीय समस्याओं के समाधान के लिए आकस्मिक घटना के रूप में आधुनिक तकनीक का प्रयोग करता है।

### प्रश्न 29. सिद्धान्तों से आपका क्या आशय है?

उत्तर: सिद्धान्त वे आधारभूत सत्य हैं जिन्हें किन्हीं प्रयोगों, अनुभवों अथवा अभ्यास के व्यावहारिक विश्लेषण द्वारा प्रतिपादित किया जाता है।

### प्रश्न 30. प्रबन्ध के सिद्धान्तों के महत्त्व को दो बिन्दुओं में स्पष्ट कीजिए।

उत्तर:

- प्रबन्धकों को वास्तविकता का उपयोगी सूक्ष्म ज्ञान प्रदान करना।
- उपलब्ध मानवीय एवं भौतिक संसाधनों का अधिकतम उपयोग एवं प्रभावी प्रशासन में योगदान देना।

प्रश्न 31. टेलर ने वैज्ञानिक प्रबन्ध में किन बातों पर जोर दिया था? (कोई चार)

उत्तर:

- वास्तविक विज्ञान का विकास।
- कर्मचारी का वैज्ञानिक पद्धति से चयन।
- कर्मचारी की वैज्ञानिक रीति से शिक्षा एवं
- प्रबन्ध एवं कर्मचारियों के बीच नजदीकी एवं मित्रतापूर्ण सहयोग।

प्रश्न 32. टेलर ने प्रबन्धक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव लाने को क्या नाम दिया था?

उत्तर: टेलर ने प्रबन्धक एवं श्रमिक दोनों की सोच में बदलाव लाने को 'मानसिक क्रान्ति' का नाम दिया।

प्रश्न 33. 'जनरल एण्ड इण्डस्ट्रियल मैनेजमेंट' पुस्तक के लेखक कौन थे?

उत्तर: 'जनरल एण्ड इण्डस्ट्रियल मैनेजमेंट' पुस्तक के लेखक हेनरी फेयोल हैं।

प्रश्न 34. 'आदेश की एकता' से क्या आशय है?

उत्तर: 'आदेश की एकता' से आशय यह है कि एक कर्मचारी को केवल एक ही अधिकारी से आदेश प्राप्त होने चाहिए।

प्रश्न 36. 'निर्देश की एकता' से आप क्या समझते हैं?

उत्तर: 'निर्देश की एकता' से आशय यह है कि समान उद्देश्य वाली क्रियाओं के निष्पादन के लिए एक ही अधिकारी हो तथा उससे एक जैसे ही निर्देश प्राप्त होने चाहिए।

प्रश्न 37. केन्द्रीकरण से क्या आशय है?

उत्तर: जब निर्णय लेने का अधिकार यदि उच्च प्रबन्धक के पास केन्द्रित है तो यह केन्द्रीकरण कहलाता

प्रश्न 38. 'फेयोल पुल' किसे कहते हैं?

उत्तर: जब संगठन के दो विभागों के पदाधिकारियों के बीच सोपान श्रृंखला से हटकर प्रत्यक्ष रूप से सम्प्रेषण होता है तो इसे 'फेयोल पुल' कहते हैं।

प्रश्न 39. टेलर ने क्रियात्मक फोरमैनशिप के अन्तर्गत उत्पादन अधिकारी के अधीन गतिनायक, टोलीनायक, मरम्मतनायक एवं निरीक्षक कार्य करने वाले कर्मचारी बतलाये हैं। इन कर्मचारियों का प्रमुख उत्तरदायित्व क्या है?

उत्तर: कार्य-समय ठीक से तैयार करना।

- मशीन व उपकरणों को कार्य के योग्य रखना।
- कार्य की गुणवत्ता की जाँच करना।

प्रश्न 40. प्रमापीकरण से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: प्रमापीकरण से तात्पर्य प्रत्येक व्यावसायिक क्रिया के लिए मानक निर्धारण की प्रक्रिया से है।

प्रश्न 41. ऐसी किन्हीं दो बड़ी कम्पनियों के नाम बतलाइये जिन्होंने प्रमापीकरण एवं सरलीकरण का सफलतापूर्वक क्रियान्वयन किया है।

उत्तर:

- नोकिया,
- माइक्रोसॉफ्ट।

प्रश्न 42. टेलर की कार्य-पद्धति अध्ययन प्रक्रिया का किस कम्पनी ने सफलतापूर्वक उपयोग किया है ?

उत्तर: टेलर ने कार्य-पद्धति अध्ययन के माध्यम से कई क्रियाओं को एक साथ जोड़ने की अवधारणा का निर्माण किया और फोर्ड कम्पनी ने इस अवधारणा का सफलतापूर्वक उपयोग किया है।

प्रश्न 43. टेलर ने एक श्रमिक की विभिन्न मुद्राओं की गति की पहचान के लिए किसका प्रयोग मुख्य रूप से किया?

उत्तर: टेलर ने श्रमिकों की विभिन्न मुद्राओं की गति की पहचान करने के लिए 'स्टॉप वाच' का प्रयोग किया था।

प्रश्न 44. वर्तमान युग में वैज्ञानिक प्रबन्ध के क्रम में कई नई तकनीकों का विकास किया गया है, किन्हीं दो के नाम लिखिए।

उत्तर:

- युद्ध-सामग्री की अधिकतम तैनाती के लिए परिचालन अनुसन्धान का विकास किया गया।
- क्रमिक संयोजन की खोज की।

प्रश्न 45. हेनरी फेयोल ने प्रबन्ध के कौन-कौनसे कार्य बतलाये हैं?

उत्तर: हेनरी फेयोल ने प्रबन्ध के चार कार्य बतलाये-नियोजन, संगठन, निर्देशन एवं नियन्त्रण।

प्रश्न 46. फेयोल ने एक औद्योगिक इकाई की क्रियाओं को किस प्रकार वर्गीकृत किया है ? नाम लिखिए।

उत्तर: औद्योगिक इकाई की क्रियाएँ-तकनीकी क्रियाएँ, वाणिज्यिक क्रियाएँ, वित्तीय क्रियाएँ, सुरक्षात्मक क्रियाएँ, लेखाकर्म सम्बन्धी तथा प्रबन्धन सम्बन्धी क्रियाएँ।

प्रश्न 47. अनुशासन से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: अनुशासन से अभिप्राय संगठन के कार्य करने के लिए आवश्यक नियम एवं नौकरी की शर्तों के पालन करने से है।

प्रश्न 48. व्यवस्था का सिद्धान्त क्या है ?

उत्तर: व्यवस्था का सिद्धान्त यह कहता है कि प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) के लिए एक स्थान तथा प्रत्येक चीज (प्रत्येक व्यक्ति) अपने स्थान पर होनी चाहिए।

प्रश्न 49. फेयोल के समता के सिद्धान्त को संक्षेप में समझाइये।

उत्तर: प्रबन्ध का समता का सिद्धान्त यह कहता है कि संगठन में कर्मचारियों के साथ जितना हो सके निष्पक्ष एवं समानता का व्यवहार करना चाहिए। प्रबन्धकों के श्रमिकों के प्रति व्यवहार में यह सिद्धान्त दयाभाव एवं न्याय पर जोर देता है।

प्रश्न 50. "जो व्यक्ति जिस कार्य को करने के योग्य है, उसे वही कार्य सौंपा जाना चाहिए।" उक्त कथन किस सिद्धान्त को प्रकट करता है?

उत्तर: कार्य-विभाजन का सिद्धान्त।

प्रश्न 51. "प्रबन्ध के सिद्धान्त प्रबन्धकीय कार्यकुशलता में वृद्धि करते हैं।" कैसे?

उत्तर: प्रबन्ध के सिद्धान्तों के आधार पर प्रबन्धक सहज ही विभिन्न समस्याओं को ठीक ढंग से समझ कर उनका उचित समाधान ढूँढ लेते हैं।

## Chapter 3: व्यावसायिक पर्यावरण

प्रश्न 1. सामाजिक पर्यावरण की दो शक्तियाँ लिखिये।

उत्तर:

- रीति-रिवाज
- सामाजिक बदलाव।

प्रश्न 2. वैश्वीकरण का अर्थ बताइये।

उत्तर: वैश्वीकरण का अर्थ है विश्व की विभिन्न अर्थव्यवस्थाओं का एकजुट हो जाना जिससे एक सम्मिलित वैश्विक अर्थव्यवस्था का उदय हो।

प्रश्न 3. "व्यावसायिक वातावरण में विशिष्ट एवं साधारण दोनों शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं।" किन्हीं चार विशिष्ट शक्तियों की सूची बनाइये।

उत्तर: व्यावसायिक वातावरण की चार विशिष्ट शक्तियाँ हैं-

- निवेशक
- ग्राहक
- प्रतियोगी
- आपूर्तिकर्ता।

प्रश्न 4. "व्यावसायिक वातावरण की समझ एवं फर्म को अवसरों की पहचान योग्य बनाती है।" यहाँ अवसरों से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: अवसरों से अभिप्राय सकारात्मक बाह्य रुझान अथवा परिवर्तनों से है जो किसी फर्म के परिचालन में सहायक होंगे।

प्रश्न 5. 'व्यावसायिक पर्यावरण की समझ 'प्रबन्धकों को खतरों की पहचान में मदद करती है।" यहाँ खतरों से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: यहाँ खतरों से अभिप्राय उन बाह्य पर्यावरण रुझान एवं परिवर्तनों से है जो फर्म के परिचालन में बाधक हो सकते हैं।

प्रश्न 6. "नौकरियों में अल्पसंख्यकों के लिए आरक्षण की माँग, व्यवसाय के साधारण वातावरण में एक महत्वपूर्ण घटक से सम्बन्धित उदाहरण है।" इस घटक का नाम बताते हुए इसका वर्णन कीजिये।

उत्तर: सामाजिक वातावरण घटक। सामाजिक वातावरण में सामाजिक शक्तियाँ सम्मिलित होती हैं जैसे रीति-रिवाज, मूल्य, सामाजिक बदलाव तथा व्यवसाय से समाज की अपेक्षाएँ आदि।

प्रश्न 7. व्यवसाय के आर्थिक वातावरण से क्या आशय है?

उत्तर: आर्थिक वातावरण से तात्पर्य उन समस्त बाह्य शक्तियों से है, जो किसी व्यावसायिक कार्य "प्रणाली एवं सफलता को आर्थिक रूप से प्रभावित करती

प्रश्न 8. ऐसे किन्हीं पाँच आर्थिक परिवर्तनों को लिखिये जो भारत सरकार ने 1991 से प्रारम्भ किये हैं।

उत्तर:

- नवीन औद्योगिक नीति
- नवीन विनियोग नीति
- नवीन व्यापार नीति
- मौद्रिक सुधार एवं
- राजकोषीय सुधार।

प्रश्न 9. आर्थिक वातावरण में परिवर्तनों के कारण व्यावसायिक संगठन पर प्रभाव के कोई दो उदाहरण दीजिये।

उत्तर:

- परिवहन एवं संप्रेषण सुविधाओं का विस्तार हुआ।
- निजी क्षेत्र ने वित्तीय संस्थानों में प्रवेश किया।

प्रश्न 10. सामाजिक वातावरण में परिवर्तन के व्यावसायिक संगठन पर प्रभाव के कोई दो उदाहरण दीजिए।

उत्तर:

- व्यावसायिक श्रम शक्ति में महिलाओं की भागीदारी बढ़ी है।
- व्यावसायिक क्षेत्र में महिलाओं एवं अल्पमत के लोगों के लिए नौकरियों में आरक्षण की मांग बढ़ी है।

प्रश्न 11. व्यावसायिक पर्यावरण क्या है ?

उत्तर: व्यावसायिक पर्यावरण से अभिप्राय सभी व्यक्ति, संस्थान एवं अन्य शक्तियों की समग्रता से है जो व्यावसायिक उद्यम से बाहर हैं लेकिन इसके परिचालन को प्रभावित करने की क्षमता रखते हैं।

प्रश्न 12. व्यावसायिक पर्यावरण की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर: व्यावसायिक पर्यावरण व्यावसायिक इकाइयों के बाहर की सभी चीजों के कुल योग को कहते हैं।  
व्यावसायिक पर्यावरण गतिशील होता है।

प्रश्न 13. व्यावसायिक पर्यावरण एक तुलनात्मक अवधारणा है। स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: व्यावसायिक पर्यावरण भिन्न-भिन्न देशों में एवं भिन्न क्षेत्रों में अलग-अलग होता है। जैसे अमेरिका की राजनीतिक परिस्थितियाँ चीन की राजनीतिक परिस्थितियों से भिन्न हैं।

प्रश्न 14. व्यावसायिक पर्यावरण के विभिन्न घटक बतलाइये।

उत्तर:

- आर्थिक पर्यावरण
- सामाजिक पर्यावरण
- तकनीकी पर्यावरण
- राजनीतिक पर्यावरण
- विधिक पर्यावरण।

प्रश्न 15. आन्तरिक पर्यावरण से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: आन्तरिक पर्यावरण में किसी संस्था के भीतर विद्यमान उन सभी शक्तियों या घटकों को सम्मिलित किया जाता है जो इस संस्था की सफलता को प्रभावित करते हैं।

प्रश्न 16. बाहरी पर्यावरण से आपका क्या आशय है ?

उत्तर: बाहरी पर्यावरण से आशय उन सभी घटकों, परिस्थितियों, समूह, घटक आदि से है जो किसी संस्था के निर्णयों, कार्यकलापों तथा सफलता को प्रभावित करते हैं।

**प्रश्न 17. सूक्ष्म वातावरण का संक्षिप्त वर्णन कीजिये।**

उत्तर: सूक्ष्म वातावरण का अभिप्राय ऐसे वातावरण से है जिसके अन्तर्गत उन घटकों को सम्मिलित किया जाता है जिनसे व्यवसाय का नजदीक का सम्बन्ध होता है। ये घटक हैं-ग्राहक, पूर्तिकर्ता, प्रतिस्पर्धी संस्थाएँ, मध्यस्थ, जनता आदि।

**प्रश्न 18. समष्टि वातावरण (साधारण वातावरण) के विभिन्न घटक बतलाइये।**

उत्तर:

- सामाजिक वातावरण एवं घटक
- आर्थिक वातावरण एवं घटक
- प्रौद्योगिकी वातावरण एवं घटक
- राजनीतिक वातावरण एवं घटक
- वैधानिक वातावरण एवं घटक।

**प्रश्न 19. व्यावसायिक पर्यावरण की विशिष्ट शक्तियाँ बतलाइये।**

उत्तर: निवेशक, ग्राहक, प्रतिस्पर्धी संस्थाएँ, आपूर्तिकर्ता, मध्यस्थ, जनता।

**प्रश्न 20. व्यावसायिक पर्यावरण के महत्व को दो बिन्दुओं में स्पष्ट कीजिये।**

उत्तर:

- खतरों की पहचान एवं समय से पहले चेतावनी करने में सहायक।
- तीव्रता से हो रहे परिवर्तनों का सामना करना।

**प्रश्न 21. सामाजिक वातावरण से क्या तात्पर्य है?**

उत्तर:सामाजिक वातावरण से तात्पर्य उस वातावरण से है जो समाज के सामाजिक मूल्यों, आस्थाओं, परम्पराओं, रीति-रिवाजों, जीवन-शैली आदि घटकों से बनता है।

**प्रश्न 22. राजनीतिक पर्यावरण से आपका क्या तात्पर्य है?**

उत्तर:राजनीतिक पर्यावरण वह पर्यावरण है जिसमें देश में सामान्य स्थिरता एवं शांति तथा चुनी गई सरकार के प्रतिनिधियों का व्यवसाय के प्रति विशिष्ट दृष्टिकोण जैसी राजनैतिक परिस्थितियाँ सम्मिलित हैं।

**प्रश्न 23. विधिक पर्यावरण से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर:विधिक पर्यावरण से तात्पर्य उन घटकों से है जो संस्थाओं के कार्यकलापों का नियमन करते हैं तथा अवांछनीय क्रियाओं पर प्रतिबन्ध लगाते हैं।

प्रश्न 24. सन् 1991 में भारतीय अर्थव्यवस्था में आने वाली तीन मुख्य समस्याओं को गिनाइये।

उत्तर: विदेशी मुद्रा का संकट, उच्च राजकीय घाटा, मूल्य वृद्धि।

प्रश्न 25. नई औद्योगिक नीति, 1991 की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर: सरकार ने अनिवार्य लाइसेंसिंग के वर्ग में उद्योगों की संख्या घटा दी।

- विनिवेश को कई सार्वजनिक क्षेत्र के औद्योगिक उपक्रमों में लागू कर दिया गया।

प्रश्न 26. भारतीय उद्योग में उदारीकरण से सम्बन्धित महत्वपूर्ण दो बातें लिखिये।

उत्तर:

- आयात एवं निर्यात की प्रक्रिया को सरल बनाना।
- वस्तु एवं सेवाओं के मूल्यों के निर्धारण की स्वतन्त्रता।

प्रश्न 27. उदारीकरण का अर्थ बतलाइये।

उत्तर: उदारीकरण से तात्पर्य उन सभी क्रियाओं से है, जिनके द्वारा किसी देश के आर्थिक विकास में बाधक आर्थिक नीतियों, नियमों एवं प्रशासकीय नियन्त्रणों को समाप्त किया जाता है।

प्रश्न 28. उदारीकरण की कोई दो आवश्यकताएँ बतलाइये।

उत्तर:

- थोड़े से उद्योगों को छोड़कर अधिकांश में लाइसेंस की आवश्यकता को समाप्त करना।
- विदेशी निवेश को प्रोत्साहित करना।

प्रश्न 29. विनिवेश का अर्थ बतलाइये।

उत्तर: निजी क्षेत्र के उद्यमों को निजी क्षेत्र को हस्तान्तरित करना। इसके परिणामस्वरूप निजी उद्यमों में सरकार की हिस्सेदारी कम हो जाती है।

प्रश्न 30. उदारीकरण के कोई चार लाभ बतलाइये।

उत्तर:

- पूँजी निवेश में वृद्धि
- विदेशी निवेश में वृद्धि
- उत्पादन में वृद्धि
- विदेशी ऋणभार में कमी होना।

प्रश्न 31. उदारीकरण के कोई चार दोष बतलाइये।

उत्तर:

- बहुराष्ट्रीय कम्पनियों द्वारा शोषण
- उद्योगों के समक्ष कठोर प्रतिस्पर्धा
- विदेशी हस्तक्षेप का सन्देह
- स्वदेशी एवं लघु उद्योगों को हानि।

प्रश्न 32. निजीकरण से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: निजीकरण वह सामान्य प्रक्रिया है जिसके द्वारा निजी क्षेत्र किसी सरकारी उद्यम का मालिक बन जाता है या उसका प्रबन्ध करता है।

प्रश्न 33. निजीकरण के कोई चार उपाय बतलाइये।

उत्तर:

- सार्वजनिक क्षेत्र का संकुचन
- सार्वजनिक क्षेत्र के उद्योगों में सरकार का विनिवेश
- निजी क्षेत्र का कुल निवेश में अधिक भाग
- ऋणों की शैयरी में परिवर्तनीयता आवश्यक नहीं रही।

प्रश्न 34. वैश्वीकरण को बढ़ावा देने वाले कोई चार कारण बतलाइये।

उत्तर: उच्च तकनीकों का विकास

- उदार आर्थिक नीतियाँ
- आर्थिक विकास की अनिवार्यता
- घरेलू बाजार की सीमाएँ।

प्रश्न 35. वैश्वीकरण के व्यवसाय पर पड़ने वाले किन्हीं चार प्रभावों को गिनाइये।

उत्तर: सम्पूर्ण विश्व एक बाजार का रूप लेना

- स्वदेशी बहुराष्ट्रीय निगमों का विकासे
- स्वतन्त्र मुद्रा बाजार का विकास
- व्यक्तियों एवं संसाधनों का त्वरित प्रवाह।

प्रश्न 36. वैश्वीकरण के व्यवसाय पर पड़ने वाले कोई चार दुष्प्रभाव गिनाइये।

उत्तर: गलाकाट प्रतिस्पर्धा का जन्म लेना

- लघु एवं कुटीर उद्योगों के अस्तित्व को खतरा
- बहुराष्ट्रीय कम्पनियों का आधिपत्य हो जाना
- व्यावसायिक संस्थाओं के अधिग्रहण एवं सम्मिश्रण को बढ़ावा मिलना।

## Chapter 4: नियोजन

प्रश्न 1. नियोजन का अर्थ बताइये।

उत्तर:

नियोजन का अर्थ उद्देश्यों का निर्धारण करना तथा इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए समुचित कार्यविधि को विकसित करना है।

प्रश्न 2. "नियोजन, नव-प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है।" कैसे?

उत्तर: नियोजन प्रबन्ध का प्रथम कार्य है, नवीन विचार योजना का साकार रूप ले सकते हैं अतः नियोजन नव-प्रवर्तन विचारों को प्रोत्साहित करता है।

प्रश्न 3. "नियोजन एक मानसिक अभ्यास है।" कैसे?

उत्तर: क्योंकि नियोजन में दूरदर्शिता के साथ मस्तिष्क के अनुप्रयोग की आवश्यकता होती है, साथ ही बुद्धिमत्तापूर्ण कल्पना एवं ठोस निर्णय भी आवश्यक होते हैं।

प्रश्न 4. "नियोजन समय नष्ट करने वाली प्रक्रिया है।" समझाइए।

उत्तर: कभी-कभी योजनाएँ तैयार करने में इतना समय बर्बाद हो जाता है कि उन्हें लागू करने के लिए पर्याप्त समय ही नहीं बचता है।

**प्रश्न 5. "नियोजन में निर्णय रचना निहित है।" कैसे?**

उत्तर: नियोजन विभिन्न विकल्पों में से प्रत्येक विकल्प का पूर्ण परीक्षण तथा मूल्यांकन करके उनमें से किसी एक सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव करता है।

**प्रश्न 6. नियोजन प्रक्रिया में 'विकल्पों के चुनाव' को स्पष्ट कीजिये।**

उत्तर: यह निर्णय लेने का उपयुक्त बिन्दु है। इसके अन्तर्गत प्रबन्धक विभिन्न विकल्पों में से किसी एक सर्वोत्तम विकल्प का चुनाव करता है।

**प्रश्न 7. 'कार्यक्रम' शब्द को स्पष्ट कीजिये।**

उत्तर: कार्यक्रम एक परियोजना के सम्बन्ध में विस्तृत विवरण होते हैं जो आवश्यक उद्देश्यों, नीतियों, कार्यविधियों, नियमों, कार्यों, मानवीय तथा भौतिक संसाधनों तथा किसी कार्य को करने के बजट की रूपरेखा बनाते हैं।

**प्रश्न 8. 'व्यूहरचना' से आपका क्या आशय है?**

उत्तर: व्यूहरचना से आशय उस योजना से है जो संगठन को प्रतिस्पर्धी वातावरण सफल बनाने के लिए बनायी जाती है एवं एक व्यावसायिक संस्थान की रूपरेखा प्रस्तुत करती है।

प्रश्न 9. प्रबन्ध प्रकार्य नियोजन की एक सीमा लिखिये।

उत्तर: नियोजन में भारी लागत आती है। यह धन या समय के रूप में ही हो सकती है।

प्रश्न 10. "नियोजन निर्णय लेने को सरल बनाता है।" समझाइये।

उत्तर: नियोजन लक्ष्यों का निर्धारण करता है तथा भविष्य की दशाओं पर भविष्यवाणी करता है। अतः सर्वोत्तम निर्णय लिये जा सकते हैं।

प्रश्न 11. नियोजन प्रक्रिया में एक चरण के रूप में 'एक विकल्प का चयन करना' से क्या आशय होता है ?

उत्तर: उद्देश्य प्राप्ति के लिए उपलब्ध विभिन्न विकल्पों में से सर्वश्रेष्ठ का चयन करना है जो योजना के निर्णय का कार्य करता है।

प्रश्न 12. "नियोजन में चयन शामिल है।" संक्षेप में व्याख्या कीजिये। ...

उत्तर: नियोजन के अन्तर्गत उपलब्ध विभिन्न विकल्पों में से सर्वश्रेष्ठ विकल्प का चयन किया जाता है। इसीलिए कहा जाता है कि नियोजन में चयन शामिल है।

**प्रश्न 13. नियोजन (Planning) को परिभाषित कीजिये।**

उत्तर: नियोजन प्रबंधक को विचार देता है कि अमुक कार्य को कैसे किया जाए। यह निश्चय कराता है कि भविष्य में क्या करना है तथा कैसे करना है? यह सृजनात्मकता एवं नवप्रवर्तन से अति निकट से जुड़ा हुआ है।

**प्रश्न 14. नीति एवं कार्यविधि में एक अन्तर बतलाइये।**

उत्तर: नीतियाँ संस्था के किसी उद्देश्य की प्राप्ति हेतु मार्गदर्शक सिद्धान्त निर्धारित करती हैं, जबकि कार्यविधियाँ उस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए मार्ग या ढंग बतलाती हैं।

**प्रश्न 15. योजना के एक तत्व (प्रकार) के रूप में 'नीति' का क्या अर्थ है ?**

उत्तर: नीतियों का अर्थ उन सामान्य विवरण अथवा सहमतियों से है जो व्यावसायिक उपक्रम के कार्यों अथवा निर्णयों के लिए मार्गदर्शक का कार्य करती हैं।

**प्रश्न 16. नियोजन की कोई दो मर्यादाएँ बताइये।**

उत्तर:

- परिवर्तनशील वातावरण में नियोजन प्रभावी नहीं रहता है।
- नियोजन सफलता का आश्वासन नहीं देता है।

प्रश्न 17. नियोजन प्रक्रिया के प्रथम दो कदमों को बताइये।

उत्तर: उद्देश्यों का निर्धारण करना; विकासशील आधार।

प्रश्न 18. उद्देश्य एवं नीतियों में अन्तर बताइये।

उत्तर: उद्देश्य व्यावसायिक योजना के लक्ष्यों की व्याख्या करते हैं, जबकि नीतियाँ उन लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए की जाने वाली कार्यवाही का मार्गदर्शन करती हैं।

प्रश्न 19. नियोजन के प्रकार बताइये।

उत्तर: एकल प्रयोग योजना और स्थायी योजना।

प्रश्न 20. नियोजन के किन्हीं दो लक्षणों की व्याख्या करें।

उत्तर:

- नियोजन का केन्द्र-बिन्दु लक्ष्य प्राप्त करना है।
- नियोजन प्रबन्ध का प्राथमिक कार्य है।

प्रश्न 21. "नियोजन, सृजनशीलता को प्रतिबन्धित करता है।" व्याख्या करें।

उत्तर: नियोजन केवल योजना के अनुसार ही चलने पर अत्यधिक जोर देता है। प्रबन्धक इसमें अपनी इच्छानुसार कार्य नहीं कर सकते हैं।

प्रश्न 22. नियोजन अनिश्चितता के जोखिम को कैसे कम करता है?

उत्तर: चूँकि नियोजन में वातावरण का अध्ययन करके भावी घटनाओं एवं जोखिमों का अनुमान लगाया जाता है। फलतः व्यवसाय की अनिश्चितताओं में कमी की जा सकती है।

प्रश्न 23. नियोजन की सीमा के रूप में 'कठोरता' की संक्षेप में व्याख्या करें।

उत्तर: नियोजन के अन्तर्गत जो योजनाएँ बनायी जाती हैं उनमें परिवर्तन करने की अवस्था में नहीं रहते हैं। क्योंकि नियोजन में योजनाओं का कठोरता से पालन किया जाता है।

प्रश्न 24. नियोजन के महत्त्व को स्पष्ट करने वाले कोई दो तत्त्व लिखिए।

उत्तर:

- नियोजन अनिश्चितता की जोखिम को कम करता है।
- नियोजन अति व्यापित तथा अपव्ययी क्रियाओं को कम करता है।

प्रश्न 25. नियोजन की कोई दो सीमाएँ बतलाइये।

उत्तर:

- नियोजन दृढ़ता उत्पन्न करता है।
- परिवर्तनशील वातावरण में नियोजन प्रभावी नहीं रहता है।

**प्रश्न 26. पूर्वानुमान क्या है?**

उत्तर: पूर्वानुमान से तात्पर्य भावी परिस्थितियों का आकलन एवं मूल्यांकन करके भावी लक्ष्यों का निर्धारण करना है।

**प्रश्न 27. विधि (Method) किसे कहते हैं ?**

उत्तर: विधि कार्यविधि का एक अंग है, जो कार्यविधि के प्रत्येक चरण को पूरा करने के लिए अपनायी जाती है।

**प्रश्न 28. बजट किसे कहते हैं ?**

उत्तर: बजट से तात्पर्य योजना के उस रूप से है जिसमें परिणामों की आँकड़ों में या परिमाणात्मक रूप से व्याख्या की जाती है।

**प्रश्न 29. कार्यविधि क्या है?**

उत्तर: कार्यविधि उन विभिन्न चरणों की क्रमबद्ध श्रृंखला है जो किसी विशिष्ट को पूरा करने के लिए निर्धारित की जाती है।

प्रश्न 30. विकल्पों की खोज क्यों की जाती है ?

उत्तर: नियोजन प्रक्रिया के अन्तर्गत विभिन्न प्रकार के विकल्पों की खोज सर्वश्रेष्ठ विकल्प के चयन के लिए की जाती है।

प्रश्न 31. अनुवर्तन से क्या आशय है?

उत्तर: अनुवर्तन से आशय योजना के क्रियान्वयन पर निगरानी रखने तथा योजना के परिणामों की नियोजन के उद्देश्यों से तुलना करने से है।

प्रश्न 32. नियोजन को प्रबन्ध के कार्यों का आधार क्यों कहा जाता है?

उत्तर: नियोजन प्रबन्ध का प्राथमिक एवं महत्वपूर्ण कार्य है। इसके बिना प्रबन्ध के अन्य कार्य; जैसे-संगठन, समन्वय, निर्देशन, अभिप्रेरण तथा नियन्त्रण आदि प्रारम्भ किये जा सकते हैं।

प्रश्न 33. नियोजन की प्रकृति के दो बिन्दु लिखिए।

उत्तर:

- नियोजन एक बौद्धिक कार्य है।
- नियोजन प्रबन्ध का प्राथमिक एवं महत्वपूर्ण कार्य है।

प्रश्न 34. नियोजन की आवश्यकता बतलाइये। (कोई दो बिन्दु)

उत्तर:

- नियोजन निर्देशन की व्यवस्था करता है।
- नियोजन नियंत्रण के मानकों का निर्धारण करता है।

प्रश्न 35. नियोजन के प्रमुख तत्व या अंग बतलाइये।

उत्तर: उद्देश्य, व्यूह-रचना, नीति, प्रक्रिया, विधि, नियम, कार्यक्रम, तथा बजट।

प्रश्न 36. नियोजन के सन्दर्भ में उद्देश्य का अर्थ समझाइये।

उत्तर: नियोजन में सबसे पहला कार्य उद्देश्यों का निर्धारण करना है। उद्देश्य वह है जिसे आप क्रिया के अंततः-परिणाम के रूप में प्राप्त करना चाहते हैं।

प्रश्न 37. 'नियमों' एवं 'नीतियों' में अन्तर बतलाइये।

उत्तर: नियमों का पालन अक्षरशः करने का प्रयास किया जाता है, जबकि नीतियों में कुछ परिवर्तन करके भी उन्हें लागू किया जा सकता है।

## Chapter 5: संगठन

**प्रश्न 1.** "संगठन प्रक्रिया है।" स्पष्ट कीजिये।

उत्तर: संगठन एक प्रक्रिया है जो योजनाओं को, कार्य के स्पष्टीकरण, कार्यशैली संबंध तथा संसाधनों तथा चिह्नित एवं इच्छित लक्ष्यों को प्राप्त करता है।

**प्रश्न 2.** स्थायित्व के आधार पर औपचारिक संगठन एवं अनौपचारिक संगठन में अन्तर बताइये।

उत्तर: औपचारिक संगठन स्थायी एवं दीर्घकालीन होते हैं, जबकि अनौपचारिक संगठन अपेक्षाकृत कम स्थायी होते हैं अर्थात् ये प्रायः अस्थायी ही होते हैं।

**प्रश्न 3.** स्थिति के आधार पर अधिकार अंतरण तथा विकेन्द्रीकरण में अंतर बताइये।

उत्तर: स्थिति के आधार पर अधिकार अंतरण एक प्रक्रिया है जिसका कार्य विभाजन में अनुसरण किया जाता है जबकि विकेन्द्रीकरण शीर्ष प्रबंधकों द्वारा निर्धारित नीतियों का परिणाम है।

**प्रश्न 4.** प्रभागीय संगठन ढाँचा किन व्यावसायिक इकाइयों के लिए उपयुक्त है?

उत्तर: प्रभागीय संगठन ढाँचा उन व्यावसायिक इकाइयों के लिए उपयुक्त है जहाँ विभिन्न प्रकार के उत्पादों का बड़ी भारी मात्रा में उत्पादन किया जाता है तथा जहाँ विभिन्न प्रकार के संसाधनों को प्रयोग में लाया जाता है।

प्रश्न 5. संगठन के महत्व के कोई दो बिन्दु लिखिए।

उत्तर: विशिष्टीकरण के लाभ

कार्य करने में संबंधों का स्पष्टीकरण।

प्रश्न 6. अधिकार अंतरण का क्या अर्थ है ?

उत्तर: अधिकार अंतरण से केवल इतना ही आशय है कि अपने अधीनस्थों को निश्चित सीमाओं के अंतर्गत कार्य करने का अधिकार प्रदान किया जाता है।

प्रश्न 7. संगठन का क्या अर्थ है?

उत्तर: संगठन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा, उपक्रम के कार्यों को परिभाषित एवं वर्गीकृत किया जाता है और उन्हें विभिन्न व्यक्तियों को सौंपकर उनके अधिकार सम्बन्धों को निश्चित किया जाता है।

प्रश्न 8. अनौपचारिक संगठन का अर्थ लिखिये। .

उत्तर: अनौपचारिक संगठन ऐसा संगठन है जिसमें आपसी संबंध अज्ञानवश संयुक्त उद्देश्यों के लिए बनते

प्रश्न 9. एक ढाँचे के रूप में 'संगठन' को परिभाषित करें।

उत्तर: एक ढाँचे के रूप में संगठन का आशय संस्था में कार्यरत व्यक्तियों की संस्था में स्थिति, उनकी भूमिका, दायित्वों एवं अधिकारों एवं उनके सम्बन्धों को व्यक्त करने से है जिनमें उनके बीच सम्बन्ध होते हैं।

प्रश्न 10. अधिकार अंतरण के तत्व बतलाइये।

उत्तर:

- अधिकार सौंपना
- उत्तरदायित्व डालना
- उत्तरदेयता या जवाबदेही निश्चित करना।

प्रश्न 11. औपचारिक एवं अनौपचारिक संगठन में अन्तर बताइये।

उत्तर:

औपचारिक संगठन का निर्माण नियोजित होता है, जबकि अनौपचारिक संगठन का निर्माण आपसी सम्बन्धों के कारण होता है।

प्रश्न 12. अनौपचारिक संगठन की कोई दो विशेषताएँ बताइये।

उत्तर: 1. सूचनाएँ शीघ्र पहुँचती हैं। 2. औपचारिक संगठन की कमियों को दूर करता है।

प्रश्न 13. संगठन प्रक्रिया के प्रमुख चरण गिनाइये।

उत्तर: 1. कार्य की पहचान तथा विभाजन  
2. विभागीकरण  
3. कर्तव्यों का निर्धारण करना  
4. वृत्तांत (रिपोर्टिंग सम्बन्धी स्थापन)।

प्रश्न 14. विभागीकरण किसे कहते हैं ?

उत्तर: जब कार्य को छोटी-छोटी तथा प्रबन्धकीय क्रियाओं में विभक्त कर समान प्रकृति की क्रियाओं का साथ-साथ समूहन किया जाता है, तो यह विभागीकरण कहलाता है।

प्रश्न 15. विशिष्टीकरण क्या है ?

उत्तर: विशिष्टीकरण से तात्पर्य है कि जो व्यक्ति जिस कार्य को करने में दक्ष है और योग्यता रखता है, उसको वही कार्य सौंपा जाना चाहिए।

प्रश्न 16. क्रियाओं का समूहीकरण क्या है?

उत्तर: जब परस्पर सम्बन्धित एवं समान प्रकृति की क्रियाओं को एक श्रेणी या समूह में रखा जाता है तो इसे क्रियाओं का समूहीकरण कहा जाता है।

प्रश्न 17. संगठन के महत्त्व को स्पष्ट करने वाले दो बिन्दु लिखिए।

उत्तर:

- विशिष्टीकरण के लाभ प्राप्त होना।
- संसाधनों का अनुकूलतम उपयोग होना।

प्रश्न 18. संगठन ढाँचे के प्रमुख प्रकारों को गिनाइये।

उत्तर: संगठन ढाँचे के प्रमुख प्रकार-

- 1)कार्यात्मक संगठन ढाँचा
- 2)प्रभागीय संगठन ढाँचा।

प्रश्न 19. कार्यात्मक संगठन ढाँचे की संरचना किस प्रकार की होती है ?

उत्तर: इसमें समान प्रकृति के सभी कार्यों को संगठन के एक भाग में रखकर एक समन्वयकर्ता अध्यक्ष के अधीन कर दिया जाता है। सभी विभाग समन्वयकर्ता अध्यक्ष को रिपोर्ट करते हैं।

प्रश्न 20. कार्यात्मक संगठन ढाँचे के दो प्रमुख गुण बतलाइये।

उत्तर:

- व्यावसायिक विशिष्टीकरण की ओर प्रेरित करना।
- पुनरावृत्ति को कम करना फलतः आर्थिक बचत तथा लागत कम होना।

प्रश्न 21. कार्यात्मक संगठन ढाँचे के कोई दो दोष बतलाइये।

उत्तर:

- संगठनात्मक हित की तरफ कम ध्यान देना।
- अन्तर्विभागीय झगड़ों की अधिक सम्भावना।

**प्रश्न 22. कार्यात्मक संगठन किन संस्थानों के लिए उपयुक्त माने जाते हैं ?**

उत्तर: वे संस्थान जो आकार में बहुत बड़े हैं, क्रियाओं में विविधता है, संचालन में उच्च कोटि के विशिष्टीकरण की आवश्यकता है।

**प्रश्न 23. प्रभागीय संगठन ढाँचे के दो प्रमुख गुण बतलाइये।**

उत्तर:

- किसी भी प्रभाग की लागत व आय की गणना आसानी से की जा सकती है।
- प्रत्येक प्रभाग शीघ्र निर्णय ले सकता है।

**प्रश्न 24. प्रभागीय संगठन ढाँचे के कोई दो दोष बतलाइये।**

उत्तर:

- विभिन्न प्रभागों में कोषों के आबंटन को लेकर झगड़े हो जाते हैं।
- कार्य की बार-बार पुनरावृत्ति हो जाने से लागत मूल्य बढ़ जाता है।

**प्रश्न 25. प्रभागीय संगठन ढाँचा किन व्यावसायिक संस्थानों के लिए उपयुक्त माना जाता है?**

उत्तर:

(उन संस्थानों में) जहाँ विभिन्न प्रकार के उत्पादों का बड़ी भारी मात्रा में उत्पादन किया जाता है तथा जहाँ विभिन्न प्रकार के संसाधनों को प्रयोग में लाया जाता है।

**प्रश्न 26. विकेन्द्रीकरण से क्या आशय है?**

उत्तर: विकेन्द्रीकरण से तात्पर्य केवल केन्द्रीय बिन्दुओं पर ही प्रयोग किए जाने वाले अधिकारों को छोड़कर शेष सभी अधिकारों को अवस्थिति रूप से निम्न स्तरों को सौंपने से है।

**प्रश्न 27. प्रभावी अंतरण के कोई दो गुण बताइये।**

उत्तर:

- विकास का सरलीकरण
- कर्मचारियों का विकास

**प्रश्न 28. संगठन एक सतत प्रक्रिया है। समझाइये।**

उत्तर: किसी उपक्रम में निर्धारित लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए प्रबन्धकों को निरन्तर कार्य करना होता है। अतः यह एक सतत प्रक्रिया है।

**प्रश्न 29. औपचारिक संगठन क्या है?**

उत्तर: औपचारिक संगठन वह संगठन है जिसमें कार्यरत व्यक्तियों के कर्तव्यों, अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों का स्पष्ट निर्धारण किया जाता है और आपसी सम्बन्धों को पहले से निर्धारित कर लिया जाता है।

प्रश्न 30. कार्यात्मक संगठन की दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर:

- संगठन के कार्यों को कई भागों में बाँटना।
- प्रत्येक विशिष्ट कार्य के लिए विशेषज्ञ की नियुक्ति होना।

प्रश्न 31. 'अधिकारों के प्रवाह' के आधार पर औपचारिक संगठन एवं अनौपचारिक संगठन में अन्तर बतलाइये।

उत्तर: औपचारिक संगठन में अधिकारों का प्रवाह ऊपर से नीचे की ओर होता है, जबकि अनौपचारिक संगठन में अधिकारों का प्रवाह नीचे की ओर, ऊपर की ओर तथा समतल हो सकता है।

प्रश्न 32. अधिकार से क्या आशय है?

उत्तर: अधिकार से आशय निर्णय लेने की उस शक्ति से है जिससे दूसरे के कार्य को निर्देशित किया जा सके।

प्रश्न 33. अधिकार अन्तरण से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: अधिकार अन्तरण से आशय दूसरों को अधीनस्थ कार्य सौंपना तथा उनके सम्बन्ध में आवश्यक अधिकारों को प्रदान करना है।

**प्रश्न 34. अधिकारों के केन्द्रीकरण से क्या आशय है?**

उत्तर: अधिकारों के केन्द्रीकरण से आशय निर्णयन के अधिकार उच्च प्रबन्ध द्वारा अपने पास ही रखने से है।

**प्रश्न 35. अधिकारों के विकेन्द्रीकरण का क्या अर्थ है?**

उत्तर: अधिकारों के विकेन्द्रीकरण का अर्थ उच्चाधिकारी द्वारा अपने अधिकारों एवं दायित्वों को अपने अधीनस्थों को सौंपने से है।

**प्रश्न 36. अधिकार अन्तरण करते समय प्रबन्ध को किन बातों को ध्यान में रखा जाना चाहिए?**

उत्तर:

- अधिकार दायित्व के अनुकूल होने चाहिए।
- अधिकार क्षेत्र स्पष्ट होने चाहिए।

**प्रश्न 37. उत्तरदायित्व क्या है ?**

उत्तर: एक अधीनस्थ कर्मचारी के लिए सौंपे गये कार्य का भली-भाँति निष्पादन करना उसका उत्तरदायित्व है।

प्रश्न 38. जवाबदेही से क्या तात्पर्य है ?

उत्तर: जवाबदेही से तात्पर्य अन्तिम परिणाम का उत्तर देने योग्य होने से है।

प्रश्न 39. अन्तरण के महत्व को स्पष्ट कीजिये। (कोई दो बिन्दु)

उत्तर: 1) कर्मचारियों का विकास होना। 2) कर्मचारियों को प्रेरणा मिलना।

प्रश्न 40. अधिकार अन्तरण की कोई दो सीमाएँ लिखिए।

उत्तर: 1) निर्धारित सीमाओं में ही प्रत्यायोजन 2) अधीनस्थों की क्षमतानुसार प्रत्यायोजन।

प्रश्न 41. किन कार्यों का अन्तरण नहीं किया जा सकता है?

उत्तर: समन्वय एवं नियन्त्रण सम्बन्धी कार्यों का प्रत्यायोजन नहीं किया जा सकता है।

प्रश्न 42. क्षेत्र के आधार पर अधिकार अन्तरण तथा विकेन्द्रीकरण में अन्तर कीजिये।

उत्तर: अधिकार अन्तरण का क्षेत्र सीमित होता है; जबकि विकेन्द्रीकरण का क्षेत्र विस्तृत होता है।

## Chapter 6: नियुक्तिकरण

प्रश्न 1. 'ऑफ द जॉब' प्रशिक्षण विधियों में से 'चलचित्र' को समझाइये।

उत्तर: इसमें चलचित्रों के माध्यम से सूचनाएँ देकर तथा सुस्पष्ट तरीकों से कौशलों को प्रदर्शित कर प्रशिक्षण दिया जाता है।

प्रश्न 2. कर्मचारियों के चयन में 'व्यक्तित्व परीक्षाओं' का आशय स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: व्यक्तित्व परीक्षाएँ, व्यक्ति के संवेगों, प्रतिक्रियाओं, परिपक्वता तथा उनके जीवन मूल्यों को जानने में संकेत देती हैं। ये पूरे व्यक्तित्व को परखने में सहायक होती हैं।

प्रश्न 3. बाह्य भर्ती के कोई दो स्रोत लिखिए।

उत्तर: 1) महाविद्यालय/विश्वविद्यालय से भर्ती      2) संस्था में कार्यरत कर्मचारियों की अनुशंसा।

प्रश्न 4. 'चयन' की एक परिभाषा लिखिये।

उत्तर: चयन एक ऐसी प्रक्रिया है जो भर्ती के समय बनाए गए संभावित पद-प्रत्याशियों के निकाय में से कर्मचारियों को चुनती है।

प्रश्न 5. प्रबन्ध के कार्य के रूप में नियुक्तिकरण का अर्थ स्पष्ट कीजिये।

उत्तर: नियुक्तिकरण का कार्य कार्यबल के नियोजन से शुरू होता है तथा इसमें भर्ती, चयन, प्रशिक्षण, विकास, पदोन्नति, क्षतिपूर्ति एवं कार्यबल निष्पादन मूल्यांकन (आकलन) सम्मिलित हैं।

प्रश्न 6. भर्ती के आन्तरिक स्रोत की कोई एक सीमा बतलाइये।

उत्तर: भर्ती के आन्तरिक स्रोत में नयी प्रतिभाओं के संस्था में प्रवेश के अवसर कम हो जाते हैं।

प्रश्न 7. भर्ती के आन्तरिक स्रोत का कोई एक लाभ बतलाइये।

उत्तर: कर्मचारियों को पदोन्नति के अधिक अवसर प्राप्त होते हैं। फलतः उनकी कार्य-सन्तुष्टि में वृद्धि होती है और उन्हें आसानी से अभिप्रेरित किया जा सकता है।

प्रश्न 8. भर्ती के बाह्य स्रोत का एक लाभ लिखिए।

उत्तर: बाह्य स्रोत से भर्ती किये जाने की स्थिति में योग्य एवं प्रशिक्षित व्यक्तियों को संस्था में अवसर प्राप्त होते हैं।

प्रश्न 9. प्रशिक्षण की उस विधि का नाम बताइये जिसमें प्रशिक्षणार्थी एक प्रमुख (मास्टर) कर्मचारी की देखरेख में कार्य सीखते हैं।

उत्तर: प्रशिक्षणार्थी (Apprenticeship Training)।

प्रश्न 10. प्रशिक्षण की उस विधि का नाम बताइये जिसमें प्रशिक्षणार्थी उन्हीं संयन्त्रों पर सीखते हैं, जिन्हें वे भविष्य में उपयोग में लायेंगे।

उत्तर: प्रकोष्ठ प्रशिक्षण विधि (Vestibule Training Method)

प्रश्न 11. मानव संसाधन प्रबंधन के कोई दो कर्तव्य लिखिए।

उत्तर: योग्य व्यक्तियों की खोज

- विभिन्न कार्यों के बारे में सूचना एकत्रित करना तथा कार्यों का विवरण तैयार करना।

प्रश्न 12. रोजगार कार्यालय द्वारा भर्ती कैसे की जाती है?

उत्तर: बेरोजगार व्यक्ति अपना सम्पूर्ण विवरण रोजगार कार्यालय में दर्ज करवाते हैं। जब व्यावसायिक संस्थाएँ रोजगार कार्यालय से सम्पर्क करती हैं, तब उपयुक्त उम्मीदवार भेज दिया जाता है।

प्रश्न 13. नियुक्तिकरण प्रक्रिया के कौन-कौन से कदम हैं?

- उत्तर:
- |                                  |                             |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 1) मानव शक्ति आवश्यकताओं का आकलन | 2) भर्ती                    |
| 3) चयन                           | 4) अनुस्थापन तथा अभिविन्यास |
| 5) प्रशिक्षण एवं विकास           | 6) निष्पादन मूल्यांकन       |
| 7) पदोन्नति एवं भविष्य नियोजन    | 8) पारिश्रमिक।              |

प्रश्न 14. नियुक्तिकरण में कार्य पर लगाने के अर्थ का वर्णन करें।

उत्तर: नियुक्तिकरण में कार्य पर लगाने का अर्थ प्रबन्धक द्वारा कर्मचारियों की मानव शक्ति नियोजन, भर्ती, चयन, प्रशिक्षण, पारिश्रमिक, पदोन्नति एवं अनुरक्षण कर सृजित पद को भरने से है।

प्रश्न 15. नियुक्तिकरण की प्रमुख विशेषताओं को गिनाइये।

उत्तर: 1) मनुष्य से सम्बन्ध, 2) एक पृथक् प्रबन्धकीय कार्य,  
3) सभी प्रबन्धकीय स्तरों पर आवश्यक, 5) सामाजिक दायित्वों से सम्बन्ध,  
4) आन्तरिक एवं बाह्य वातावरण से प्रभावित।

प्रश्न 16. नियुक्ति के विभिन्न तत्वों को गिनाइये।

उत्तर:

- मानवीय नियोजन,
- भर्ती और चयन,
- कार्य पर नियुक्ति,
- प्रशिक्षण एवं विकास,
- पारिश्रमिक।

प्रश्न 17. नियुक्तिकरण के प्रमुख पहलुओं को गिनाइये।

उत्तर: भर्ती, चयन, प्रशिक्षण।

प्रश्न 18. अनुस्थापन से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: अनुस्थापन से तात्पर्य कर्मचारी के पद-भार सम्भालने से है जिसके लिए उसका चयन हुआ है।

प्रश्न 19. अभिविन्यास से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: अभिविन्यास एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों से मिलवाने का अवसर देती है तथा उन्हें संस्था के नियमों तथा नीतियों से अवगत कराती है।

प्रश्न 20. क्रियात्मक रूप से मानव-शक्ति आवश्यकताओं को समझने के लिए किन महत्वपूर्ण तत्वों की आवश्यकता होती है ?

उत्तर: 1)कार्य-भार विश्लेषण की, 2) कार्यशक्ति विश्लेषण की।

प्रश्न 21. मानव संसाधन में कार्य-विश्लेषण की उपयोगिता बतलाइये।

उत्तर: यह संस्था में विभिन्न कार्यों के निष्पादन तथा सांगठनिक उद्देश्यों की पूर्ति के लिए कितनी संख्या में तथा किस प्रकार के मानव संसाधनों की आवश्यकता पड़ेगी इत्यादि के निर्धारण को सम्भव बनाती है।

**प्रश्न 22. कार्य-शक्ति विश्लेषण क्या है?**

उत्तर: कार्य-शक्ति विश्लेषण से यह पता चलता है कि कितनी संख्या में और किस प्रकार के मानवसंसाधन उपलब्ध हैं।

**प्रश्न 23. भर्ती का अर्थ बतलाइये।**

उत्तर: भर्ती एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अन्तर्गत व्यक्तियों को संस्था में उपलब्ध पदों की जानकारी दी जाती है तथा उन्हें उन पदों के लिए आवेदन करने हेतु प्रेरित किया जाता है।

**प्रश्न 24. चयन से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: चयन एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके अन्तर्गत भर्ती किये गये प्रार्थियों से योग्य, कुशल एवं उपयोगी व्यक्तियों को चुना जाता है तथा अयोग्य एवं अकुशल प्रार्थियों को अस्वीकृत किया जाता है।

**प्रश्न 25. प्रशिक्षण से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: प्रशिक्षण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा कर्मचारियों के दृष्टिकोण, कौशल तथा उनकी योग्यताओं को बढ़ाया जाता है ताकि वे अपने कार्यों का बेहतर निष्पादन कर सकें।

**प्रश्न 26. पारिश्रमिक को समझाइये।**

उत्तर: पारिश्रमिक एक व्यापक शब्द है जिसमें कर्मचारियों की सेवाओं के बदले, नियोक्ता द्वारा दिया जाने वाला भुगतान, प्रलोभन एवं सुविधाएँ सम्मिलित हैं।

प्रश्न 27. नियुक्ति की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर:

- मानव संसाधन से सम्बन्धित कार्य,
- सतत जारी रहने वाली क्रिया।

प्रश्न 28. नियुक्ति के महत्त्व के दो कारण लिखिए।

उत्तर:

- संस्था का प्रभावी प्रबन्ध सम्भव,
- सही कार्य पर सही व्यक्ति की नियुक्ति करना।

प्रश्न 29. संस्था में भर्ती की आवश्यकता के कोई दो कारण बतलाइये।

उत्तर:

- संस्था का विकास एवं विस्तार करना,
- कर्मचारियों द्वारा संस्था को छोड़कर जाना तथा सेवानिवृत्त होना।

प्रश्न 30. भर्ती के विभिन्न स्रोतों को कितने भागों में विभाजित किया जाता है ? नाम भी लिखिए।

उत्तर: भर्ती के स्रोतों को दो भागों में विभाजित किया जाता है-(1) भर्ती के आन्तरिक स्रोत, (2) भर्ती के बाह्य स्रोत।

प्रश्न 31. भर्ती के कोई दो मुख्य आन्तरिक स्रोत लिखिए।

उत्तर: 1) स्थानान्तरण, 2) पदोन्नति।

प्रश्न 32. स्थापना एजेंसी तथा प्रबंध परामर्शदाता के दो कार्य लिखो।

उत्तर: ये पूरे देश में कर्मचारियों की माँग तथा पूर्ति संबंधित सेवाएँ देती हैं।

- ये एजेंसी बड़ी संख्या में प्रत्याशियों का पूरा ब्यौरा संकलित करती हैं तथा नियोक्ताओं को योग्य व्यक्तियों के नाम सुझाती हैं।

प्रश्न 33. चयन की कोई दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर: यह भर्ती के बाद प्रारम्भ होने वाली प्रक्रिया है।

- यह योग्य व्यक्तियों का चुनाव करने वाली प्रक्रिया है।

प्रश्न 34. चयन का उद्देश्य बतलाइये।

उत्तर: चयन का मुख्य उद्देश्य श्रेष्ठतम व्यक्तियों/ प्रत्याशियों का चयन करना है। .

**प्रश्न 35. पदोन्नति क्या है?**

उत्तर: इसमें कर्मचारियों को ऐसे पदों पर हस्तान्तरित किया जाता है जो अधिक उत्तरदायित्वपूर्ण हों तथा कर्मचारियों की सुविधाएँ, पद-प्रतिष्ठा तथा वेतन बढ़ता है।

**प्रश्न 36. कर्मचारियों की भर्ती के आन्तरिक स्रोत के कोई दो दोष बतलाइये।**

उत्तर:

- नयी प्रतिभाओं के संस्था में प्रवेश के अवसर कम होते हैं।
- संस्था में कर्मचारी अकर्मण्य हो सकते हैं।

**प्रश्न 37. संस्था में बाह्य भर्ती के कोई चार स्रोतों के नाम लिखिए।**

उत्तर: बाह्य भर्ती के स्रोत-

- प्रत्यक्ष भर्ती,
- प्रतीक्षा सूची,
- विज्ञापन,
- रोजगार कार्यालय।

प्रश्न 38. भर्ती के बाह्य स्रोत के कोई दो लाभ लिखिए।

उत्तर: योग्य एवं प्रशिक्षित व्यक्तियों को संस्था में अवसर प्राप्त होता है।

- भर्ती नये खून को संस्था में लाने में सहायता करती है।

प्रश्न 39. भर्ती के बाह्य स्रोत के कोई दो दोष बतलाइये।

उत्तर: वर्तमान कर्मचारियों में असन्तोष की भावना पैदा होना।

- लागत अधिक आना।

प्रश्न 40. कर्मचारियों के चयन में 'बुद्धि परीक्षा' से आशय स्पष्ट कीजिए। अथवा बुद्धि परीक्षा क्या है?

उत्तर: यह एक ऐसी महत्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक परीक्षा है जिसके द्वारा व्यक्ति के सीखने की योग्यता, निर्णय लेने तथा परखने की योग्यता को मापा जाता है।

प्रश्न 41. व्यक्तित्व परीक्षाएँ क्या हैं ?

उत्तर: ये परीक्षाएँ व्यक्ति के संवेगों, प्रतिक्रियाओं, परिपक्वता तथा उनके जीवन-मूल्यों को मापने का संकेत देती हैं।

## Chapter 8: नियन्त्रण

प्रश्न 1. प्रबन्धकीय नियन्त्रण की एक पारम्परिक तकनीक लिखिए।

उत्तर: प्रबन्धकीय नियन्त्रण की एक पारम्परिक तकनीक 'व्यक्तिगत अवलोकन या निरीक्षण' है।

प्रश्न 2. विपणन के क्षेत्र में निष्पादन माप के कोई दो मानकों के नाम बताइए।

उत्तर: 1) बिक्री की मात्रा                      2) विक्रय व्यय।

प्रश्न 3. 'वित्तीय एवं लेखांकन' के क्षेत्र में निष्पादन माप के मानकों के नाम बताइये।

उत्तर: 'वित्तीय एवं लेखांकन' के क्षेत्र में निष्पादन माप के मानकों के नाम हैं-

पूँजीगत व्यय; स्कंध; पूँजी का प्रवाह; तरलता।

प्रश्न 4. नियन्त्रण प्रक्रिया के प्रथम दो चरण कौनसे हैं ?

उत्तर: 1) निष्पादन मानकों का निर्धारण करना।      2) वास्तविक निष्पादन की माप करना।

प्रश्न 5. नियन्त्रण की आधुनिक तकनीक 'निवेश पर प्रत्याय' की गणना का सूत्र लिखिये।

उत्तर:

$$\text{निवेश पर प्रत्याय} = \frac{\text{निवल आय}}{\text{विनियोजित पूँजी}}$$

**प्रश्न 6. नियन्त्रण एक प्रक्रिया है, समझाइये।**

उत्तर: नियन्त्रण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके द्वारा वास्तविक परिणामों को इच्छित परिणामों के निकट लाने का प्रयास किया जाता है।

**प्रश्न 7. "नियन्त्रण पीछे की ओर देखता है।" समझाइये।**

उत्तर: नियन्त्रण, प्रबन्ध का अन्तिम कार्य है। इसका उद्देश्य संस्था के निष्पादित कार्यों का प्रमापों तथा योजनाओं से तुलना करके उनमें हो रहे विचलनों का पता लगाया जाता है। यदि विचलन दिखायी दे तो तुरन्त सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है। इसीलिए कहा जाता है कि नियोजन पीछे की ओर देखता है।

**प्रश्न 8. नियन्त्रण तकनीक में 'न लाभ न हानि' बिन्दु से आपका क्या आशय है?**

उत्तर: यह विश्लेषण आगम तथा लागत या व्यय के सन्तुलन की स्थिति को स्पष्ट करता है। यह विश्लेषण क्रिया के उस स्तर अथवा विक्रय के उस बिन्दु को व्यक्त करता है जहाँ एक संस्था का आगम तथा व्यय एक-दूसरे के बराबर होते हैं।

प्रश्न 9. नियन्त्रण करते समय एक प्रबन्धक के लिए 'केन्द्र-बिन्दु' क्या होना चाहिए क्योंकि प्रत्येक कदम पर नियन्त्रण सम्भव नहीं है?

उत्तर: प्रबन्धक द्वारा उन बिन्दुओं पर ध्यान केन्द्रित करना चाहिए जो अति जटिल हैं तथा संगठन की प्रगति में बाधक हैं। ऐसी स्थिति में ही नियन्त्रण प्रभावी हो सकता है। क्योंकि प्रत्येक कदम पर नियन्त्रण रखना न तो अल्पव्ययी है और न ही इतना आसान है जो सभी को नियन्त्रित किया जा सके।

प्रश्न 10. प्रबन्ध का कौनसा कार्य इस बात की पुष्टि करता है कि वास्तविक क्रियाएँ नियोजित क्रियाओं के अनुरूप हैं ?

उत्तर: प्रबन्ध का यह कार्य 'नियन्त्रण' है।

प्रश्न 11. "नियोजन, नियंत्रण को आधार प्रदान करता है।" व्याख्या करें।

उत्तर: नियंत्रण प्रणाली में कुछ मानकों को पहले से ही अस्तित्व में स्वीकार कर लिया जाता है। निष्पादन के यही मानक जो नियन्त्रण के लिए आधार प्रदान करते हैं, ये नियोजन द्वारा ही सुलभ कराये जाते हैं।

**प्रश्न 13.** "नियन्त्रण आगे की ओर देखने की प्रक्रिया है।" वर्णन करें।

उत्तर: जो कुछ भूतकाल में हुआ उसका नियन्त्रण नहीं किया जाता बल्कि भूतकाल में हुए कार्यों के आधार पर भविष्य के कार्यों का नियन्त्रण किया जाता है। नियन्त्रण में भविष्य के कार्यों में हो सकने वाली गलतियों को रोकने का प्रयास किया जाता है। अतः यह आगे की ओर देखने वाली प्रक्रिया है।

**प्रश्न 14.** नियन्त्रण की परिभाषा दीजिए।

उत्तर: प्रबन्धकीय नियन्त्रण के अन्तर्गत वास्तविक प्रगति तथा निर्धारित प्रमाणों के विचलनों का पता लगाया जाता है तथा इन्हें दूर करने के लिए सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है, ताकि नियोजन के अनुसार लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके। (कून्ट्ज एवं ओ'डोनेल)

**प्रश्न 15.** नियन्त्रण की कोई दो विशेषताएँ बतलाइये।

उत्तर:

- नियन्त्रण एक सर्वव्यापी कार्य है।
- नियन्त्रण एक उद्देश्यमूलक कार्य है।

प्रश्न 16. नियन्त्रण के महत्त्व को दो बिन्दुओं में स्पष्ट कीजिए।

उत्तर:

- नियन्त्रण संगठन के लक्ष्यों की ओर प्रगति का मापन करके विचलनों का पता लगाता है और विचलन होने पर सुधार का मार्ग प्रशस्त करता है।
- नियन्त्रण अपव्यय तथा बर्बादी को कम करता है।

प्रश्न 17. नियन्त्रण की कोई दो सीमाएँ बतलाइये।

उत्तर:

- नियन्त्रण प्रक्रिया में परिमाणात्मक मानकों के निर्धारण में कठिनाई आती है।
- नियन्त्रण में खर्चा, समय तथा प्रयासों की मात्रा अधिक होने के कारण यह अधिक खर्चीली व्यवस्था है।

प्रश्न 18. संकट बिन्दु नियन्त्रण तथा अपवाद द्वारा प्रबन्ध के कोई दो लाभ बतलाइये।

उत्तर:

- प्रबन्धक का ध्यान महत्वपूर्ण विचलन पर ही केन्द्रित होने से उनके समय तथा प्रयासों की बचत होती है।
- इससे जटिल समस्याओं का बोध होता है।

प्रश्न 19. नियन्त्रण के क्षेत्र में विचलनों के अभ्युदय होने के कोई चार कारण बतलाइये।

उत्तर:

- अवास्तविक मानकों का होना;
- त्रुटिपूर्ण प्रक्रिया का होना,
- अनुपयुक्त संसाधन,
- संगठनात्मक प्रतिबन्ध।

प्रश्न 20. निम्नलिखित विचलनों के पाये जाने पर सुधारात्मक कार्यवाही के सुझाव दीजिए-

- (1) दोषपूर्ण मशीनें,      (2) अप्रचलित मशीनें।

उत्तर: (1) वर्तमान मशीनों की मरम्मत तथा जिनकी मरम्मत नहीं हो सके उनकी स्थानापन्न नयी मशीनें।

(2) मशीनों को आधुनिक तकनीक के अनुसार उन्नतशील बनाना।

प्रश्न 21. नियन्त्रण एक सर्वव्यापक कार्य है, समझाइये।

उत्तर: नियन्त्रण की आवश्यकता संस्था में प्रबन्ध के प्रत्येक स्तर पर होती है। यह अवश्य है कि प्रबन्ध के स्तर के साथ नियन्त्रण का क्षेत्र बदल जाता है। अतः यह एक सर्वव्यापक कार्य है।

**प्रश्न 22. नियन्त्रण किस प्रकार निष्पादन में सुधार लाने में सहायक होता है ? समझाइये।**

उत्तर: नियन्त्रण प्रक्रिया में ज्ञात त्रुटियों एवं कमियों से कर्मचारी को अवगत करवा कर तथा इन त्रुटियों को किस प्रकार दूर किया जा सकता है, के विषय में मार्गदर्शन देकर कर्मचारियों के निष्पादन को सुधारा जा सकता है।

**प्रश्न 23. नियन्त्रण किस प्रकार निष्पादन मूल्यांकन को सुगम बनाता है ? समझाइये।**

उत्तर: नियन्त्रण से यह पता लगता है कि कर्मचारी का कार्य पर निष्पादन किस प्रकार का रहा है, इससे कर्मचारी का वस्तुपरक मूल्यांकन सम्भव हो पाता है। इस तरह नियन्त्रण, निष्पादन मूल्यांकन को सुगम बनाता है।

**प्रश्न 24. नियन्त्रण संस्था के उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायक है, स्पष्ट कीजिए।**

उत्तर: नियन्त्रण से वास्तविक परिणामों एवं इच्छित परिणामों के अन्तर को समाप्त किया जाता है तथा निष्पादन के पूर्व निर्धारित उद्देश्यों के निकटतम लाया जाता है जिससे उद्देश्य प्राप्ति में सहायता मिलती है।

**प्रश्न 25. प्रमाप से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: प्रमाप वे अपेक्षाएँ हैं जिनके विरुद्ध वास्तविक कार्य का मूल्यांकन किया जाता है।

प्रश्न 26. कर्मचारियों के कार्य के वास्तविक निष्पादन के मापन की किन्हीं चार विधियों के नाम लिखिए।

उत्तर:

- व्यक्तिगत अवलोकन द्वारा,
- नमूना जाँच विधि द्वारा,
- निष्पादन रिपोर्ट विधि द्वारा,
- बजटीय नियन्त्रण द्वारा।

प्रश्न 27. नियन्त्रण प्रक्रिया में सकारात्मक विचलन से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: इसका तात्पर्य है वास्तविक निष्पादन का निर्धारित प्रमाणों की तुलना में अधिक आना। प्रबन्धकों को ऐसे विचलनों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता नहीं रहती है।

प्रश्न 28. नियन्त्रण प्रक्रिया में सुधारात्मक उपायों का क्या उद्देश्य होता है?

उत्तर: इनका उद्देश्य उत्पन्न विचलनों में सुधार के साथ-साथ भविष्य में विचलनों की पुनरावृत्ति को रोकना होता है।

प्रश्न 29. नियन्त्रण की किन्हीं चार आधुनिक विधियों का नाम लिखिए।

उत्तर:

- अनुपात विश्लेषण,
- प्रबन्ध अंकेक्षण,
- कार्यक्रम मूल्यांकन तथा पुनर्विचार तकनीक (पी.ई.आर.टी.) एवं समालोचनात्मक पथ विधि (सी.पी.एम.),
- प्रबन्ध सूचना विधि।
- 

प्रश्न 30. बिना लाभ-हानि व्यापार बिन्दु का निर्धारण किस प्रकार किया जाता है ?

उत्तर: कुल आगम तथा कुल लागत वर्क के प्रतिच्छेद द्वारा बिना लाभ-हानि व्यापार बिन्दु का निर्धारण किया जा सकता है।

बिना लाभ-हानि व्यापार बिन्दु

$$= \frac{\text{स्थायी लागत}}{\text{विक्रय मूल्य प्रति यूनिट - परिवर्तनीय लागत प्रति यूनिट}}$$

प्रश्न 31. बजटीय नियन्त्रण से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: बजटीय नियन्त्रण बजटीय अनुमानों तथा वास्तविक परिमाणों में तुलना करके नियन्त्रण स्थापित करने की एक विधि है।

प्रश्न 32. नियन्त्रण की अनुपात विश्लेषण तकनीक में उपयोग में लाये जाने वाले किन्हीं चार प्रमुख अनुपातों के नाम लिखिए।

उत्तर:

- तरलता अनुपात,
- शोधन क्षमता अनुपात,
- लाभदायकता अनुपात,
- आवर्त अनुपात।

प्रश्न 33. बिना लाभ-हानि व्यापार विश्लेषण तकनीक की उपयोगिता बतलाइये।

उत्तर: बिना लाभ-हानि व्यापार विश्लेषण लाभ की मात्रा, विक्रय की मात्रा एवं सुरक्षा सीमा को निर्धारित करने, सर्वाधिक लाभ के विकल्प का चयन करने, अनुकूलतम स्थिति को स्पष्ट करने आदि में उपयोगी होता है।

प्रश्न 34. प्रबन्ध सूचना पद्धति के प्रबंधकों को क्या लाभ हैं ? (कोई दो)

उत्तर:

- यह संगठन में संकलन, प्रबंध, प्रबंध के विभिन्न स्तर एवं विभागों के दूसरी ओर सूचनाओं के प्रसार को सरल बनाती है।
- प्रबंधकीय सूचनाओं की लागत प्रभाविता को सुनिश्चित करती है।

**प्रश्न 35. बिना लाभ-हानि व्यापार बिन्दु से आपका क्या आशय है?**

उत्तर: जिस बिन्दु पर एक संस्था का आगमन तथा व्यय एक-दूसरे के बराबर होते हैं, उसे बिना लाभ-हानि व्यापार बिन्दु कहते हैं। यह 'न लाभ न हानि' की स्थिति को स्पष्ट करता है।

**प्रश्न 36. प्रबन्ध सूचना पद्धति क्या है?**

उत्तर: प्रबंध सूचना पद्धति (प्र. सू. प.) कंप्यूटर पर आधारित सूचना पद्धति है जो सूचना सुलभ कराती है तथा प्रभावी प्रबंधकीय निर्णय लेने में सहायता प्रदान करती है।

**प्रश्न 37. रोकड़ बजट से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: एक निश्चित समय में रोकड़ का कितना अन्तर्गमन तथा कितना बहिर्गमन होगा इस बात का पूर्वानुमान जिस बजट में लगता है वह रोकड़ बजट कहलाता है।

**प्रश्न 38. पूँजी बजट किसे कहते हैं?**

उत्तर: अनुमानित व्यय दीर्घकालीन सम्पत्तियों के क्रय के लिए, जैसे नये कारखाने के क्रय के लिए अथवा मुख्य-मुख्य उपकरणों के क्रय के लिए की व्याख्या जो बजट करता है, वह पूँजी बजट कहलाता है।

प्रश्न 39. अनुपात विश्लेषण से आप क्या समझते हैं?

उत्तर: अनुपात विश्लेषण से तात्पर्य वित्तीय विवरणों का विभिन्न अनुपातों की गणना करके विश्लेषण करने से है।

प्रश्न 40. उत्तरदायित्व केन्द्र के विभिन्न प्रकारों के नाम लिखिए।

उत्तर: 1)लागत केन्द्र, 2)आगम केन्द्र, 3)लाभ केन्द्र, 4) विनियोग केन्द्र।

प्रश्न 41. आवर्त अनुपात से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: आवर्त अनुपात वे अनुपात हैं जो यह बतलाते हैं कि कोई संस्था अपने व्यवसाय में लगी हुई सम्पत्तियों का कितनी कार्यकुशलता के साथ उपयोग कर रही है।

प्रश्न 42. प्रबन्ध अंकेक्षण का मुख्य उद्देश्य बतलाइये।

उत्तर: प्रबन्ध अंकेक्षण का मुख्य उद्देश्य प्रबन्धकीय दक्षता तथा प्रभाविता का पुनरावलोकन करना है तथा भविष्य में इसकी कार्यप्रणाली में सुधार लाना है।

## Chapter 9: व्यावसायिक वित्त

प्रश्न 1. व्यावसायिक वित्त का अर्थ स्पष्ट कीजिए।

उत्तर: व्यावसायिक क्रियाओं के संचालन के लिए जिस धन की आवश्यकता होती है, उसे ही व्यावसायिक वित्त कहा जाता है।

प्रश्न 2. चालू सम्पत्तियों से क्या आशय है ?

उत्तर: चालू सम्पत्तियाँ वे होती हैं जो व्यवसाय में एक वर्ष से कम समय के लिए होती हैं। ये प्रायः अधिक तरल होती हैं।

प्रश्न 3. 'वित्तीय प्रबन्ध' (Financial Management) को परिभाषित कीजिये।

उत्तर: आवश्यकतानुसार वित्त की समुचित व्यवस्था करना 'वित्तीय प्रबन्ध' कहलाता है।

प्रश्न 4. वित्तीय प्रबन्ध के उद्देश्यों का वर्णन करें।

उत्तर:

- अंशधारियों की धन-सम्पदा में अधिकतम वृद्धि करना
- लागत से अधिक लाभ प्राप्त करना
- कम्पनी के क्षमता अंशों के वर्तमान मूल्यों को अधिकतम ऊँचाई तक ले जाना।

प्रश्न 5. उस वित्तीय निर्णय का नाम बताइये जो एक व्यवसायी को अपने व्यवसाय की एक नई शाखा खोलने में मदद करेगा।

उत्तर: दीर्घकालीन विनियोग निर्णय ।

प्रश्न 6. "ऋण की लागत, समता अंश पूँजी की लागत से कम होती है।" कारण दीजिये तब भी एक कम्पनी केवल ऋण की सहायता से कार्य क्यों नहीं चला सकती है?

उत्तर: क्योंकि ऋणदाता का जोखिम समता अंश पूँजी धारकों की जोखिम से कम होता है। इसके बावजूद भी समता अंश पूँजी को व्यवसाय के लिए अधिक स्थायी एवं जोखिम, रहित समझा जाता है। अतः एक कम्पनी केवल ऋण की सहायता से ही काम नहीं चलाती है।

प्रश्न 7. सुदृढ़ कार्यशील पूँजी प्रबन्ध के किन्हीं दो आवश्यक संघटकों के नाम बताइये।

उत्तर:

- सुदृढ़ कार्यशील पूँजी एक वर्ष के अन्दर या तो रोकड़ में या रोकड़ तुल्य में परिवर्तित हो जायेगी।
- सुदृढ़ कार्यशील पूँजी व्यवसाय को तरलता प्रदान करती है।

प्रश्न 8. वित्तीय नियोजन से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: संस्था की वित्तीय आवश्यकताओं एवं उसके उपयुक्त स्रोतों का पूर्वानुमान लगाकर उसका कुशलतम उपयोग सुनिश्चित करना वित्तीय नियोजन है।

प्रश्न 9. वित्तीय प्रबन्ध से क्या अभिप्राय है? वित्तीय प्रबन्धक द्वारा लिये जाने वाले किन्हीं दो वित्तीय निर्णयों का उल्लेख कीजिये।

उत्तर: वित्तीय प्रबन्ध, प्रबन्ध प्रक्रिया का वह भाग है जिसका सम्बन्ध एक संस्था की वित्तीय गतिविधियों के कुशल नियोजन एवं नियंत्रण से है।

वित्तीय निर्णय- (1) निवेश निर्णय (2) लाभांश निर्णय।

प्रश्न 10. एक सेवा उद्योग की कार्यशील पूँजी की आवश्यकताएँ एक निर्माण उद्योग की आवश्यकता से भिन्न होती हैं।

उत्तर: सेवा उद्योग में स्टॉक एवं निर्माणी प्रक्रिया न होने के कारण कम कार्यशील पूँजी की आवश्यकता होती है।

प्रश्न 11. "एक व्यवसाय के उत्थान के लिए सुदृढ़ वित्तीय प्रबन्ध कुंजी होती है।" समझाइये।

उत्तर: वित्तीय प्रबन्ध में एक व्यवसाय की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति इस ढंग से की जाती है कि व्यवसाय के उद्देश्यों को आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।

प्रश्न 12. उस अवधारणा का नाम बताइये जिसमें कम्पनी के पूँजी ढाँचे में परिवर्तन करने से समता अंशों पर प्रतिलाभ बढ़ जाता है।

उत्तर: समता पर व्यापार (Trading on Equity)।

प्रश्न 13. एक कम्पनी एक नई इकाई की स्थापना करना चाहती है जिसमें 10 लाख रुपये की मशीनरी लगायी जाती है। वित्तीय प्रबन्ध में संलग्न इस निर्णय के प्रकार को पहचानिये।

उत्तर: दीर्घकालीन विनियोग निर्णय।

प्रश्न 14. वित्तीय प्रबन्ध में पूँजी संरचना (Capital Structure) से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: पूँजी संरचना से आशय स्वामित्व तथा ग्रहीत निधि के मिश्रण से है। अन्य शब्दों में यह निश्चित करना कि सम्पूर्ण पूँजी में कितना भाग अंशों से एवं कितना भाग ऋण-पत्र से प्राप्त किया जायेगा।

प्रश्न 15. कार्यशील पूँजी (Working Capital) को स्पष्ट करें।

उत्तर: कार्यशील पूँजी से आशय संस्था की अल्पकालीन सम्पत्तियों जैसे स्टॉक और अल्पकालीन दायित्वों, जैसे कि लेनदार एवं देय बिल से है।

प्रश्न 16. वित्तीय प्रबन्ध में किन-किन वित्तीय निर्णयों को सम्मिलित किया जाता है?

उत्तर:

- निवेश सम्बन्धी निर्णय,
- वित्तीयन सम्बन्धी निर्णय,
- लाभांश सम्बन्धी निर्णय।

प्रश्न 17. दीर्घकालीन निवेश निर्णय को अन्य किस नाम से जाना जाता है ?

उत्तर: पूँजी बजटिंग निर्णय के नाम से।

प्रश्न 18. एक गलत पूँजी बजटिंग निर्णय के कोई दो प्रभाव बतलाइये।

उत्तर: यह व्यवसाय की कार्यक्षमता को क्षति पहुँचाता है।

- वित्तीय भविष्य को ठेस पहुँचाता है।

प्रश्न 19. पूँजी बजटिंग निर्णय को प्रभावित करने वाले कोई चार कारक बतलाइये।

उत्तर: परियोजना का रोकड़ प्रवाह,

- आय की दर,
- निवेश कसौटी अन्तर्भावितता,
- अल्पकालीन निवेश निर्णय।

प्रश्न 20. अल्पकालीन निवेश निर्णय से आपका क्या तात्पर्य है?

उत्तर: अल्पकालीन निवेश निर्णय से तात्पर्य व्यवसाय में स्कन्ध, देनदार तथा रोकड़ के स्तर का निर्णय लेने से है।

**प्रश्न 21.** वित्तीय प्रबन्ध के कोई चार प्रबन्धकीय कार्य बतलाइये।

उत्तर: वित्तीय आवश्यकता का अनुमान लगाना,

- वित्त के साधनों के सम्बन्ध में निर्णय लेना,
- वित्त प्राप्ति के लिए सौदेबाजी करना,
- वित्तीय उपलब्धि की जाँच करना।

**प्रश्न 22.** वित्तीयन सम्बन्धी निर्णय क्या है ?

उत्तर: यह निर्णय दीर्घकालीन स्रोतों से धन प्राप्त करके वित्त की प्रभामा के विषय में लिया जाता है।

**प्रश्न 23.** उधारी निधियों से आपका क्या आशय है ?

उत्तर: उधारी निधियों से आशय उस वित्त से होता है जिसका प्रबन्ध ऋणपत्रों के निर्गमन या कोई अन्य रूप में लिया हुआ ऋण से किया जाता है।

**प्रश्न 24.** वित्तीय निर्णयों को प्रभावित करने वाले प्रमुख घटक बतलाइये।

उत्तर: लागत, जोखिम, प्रवर्तन लागत, रोकड़ प्रवाह स्थिति, स्थायी संचालन लागत का स्तर, नियंत्रण प्रतिफल, पूँजी बाजार की स्थिति।

प्रश्न 25. वित्तीय प्रबन्ध का महत्त्व बतलाइये। (कोई दो)

उत्तर: यह अनुकूलतम विनियोग निर्णय को सम्भव बनाता है।

- यह अनुकूलतम पूँजी व्यवस्था निर्णय को सम्भव बनाता है।

प्रश्न 26. लाभांश क्या है?

उत्तर: लाभांश, लाभ का वह भाग होता है जो अंशधारियों में वितरित किया जाता है।

प्रश्न 27. लाभांश के निर्णय को प्रभावित करने वाले कोई चार कारक गिनाइये।

उत्तर: उपार्जन, उपार्जन का स्थायित्व, रोकड़ प्रवाह स्थिति, शेयर बाजार प्रतिक्रिया।

प्रश्न 28. वित्तीय नियोजन के प्रमुख उद्देश्य बतलाइये।

उत्तर: पर्याप्त कोष, लगातार तरलता, पूँजी की न्यूनतम लागत, वित्तीय नियन्त्रण।

प्रश्न 29. वित्तीय नियोजन का महत्त्व बतलाइये।

उत्तर: पर्याप्त कोष उपलब्ध कराना, लगातार तरलता उपलब्ध कराना,  
पूँजी लागत न्यूनतम करना, वित्तीय क्रियाओं पर पूर्व नियन्त्रण रखना।

प्रश्न 30. एक सुदृढ़ वित्तीय योजना के आवश्यक तत्व बतलाइये।

उत्तर: लोचशीलता, सरलता, तरलता, दूरदर्शिता, मितव्ययी, अनुकूलतम उपयोग।

प्रश्न 31. ऋण समता अनुपात की गणना किस प्रकार की जाती है?

उत्तर:

$$\text{उत्तर—ऋण समता अनुपात} = \left[ \frac{\text{ऋण}}{\text{समता}} \right] \text{ अथवा}$$

$$\text{कुल पूँजी में ऋण की मात्रा जैसे } \left[ \frac{\text{ऋण}}{\text{ऋण} + \text{समता}} \right]$$

प्रश्न 32. ऋण का समता पूँजी से अनुपात को किस अन्य नाम से जाना जाता है ?

उत्तर: वित्तीय उत्तोलक के नाम से जाना जाता है।

प्रश्न 33. किसी व्यावसायिक संस्था की पूँजी संरचना को सर्वोत्तम कब कहा जाता है ?

उत्तर: पूँजी संरचना को सर्वोत्तम तब कहा जाता है जबकि ऋण तथा समता का अनुपात ऐसा हो कि जिसका परिणाम समता अंशों के मूल्य में वृद्धि हो।

प्रश्न 34. समता पर व्यापार से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: समता पर व्यापार से तात्पर्य समता अंशधारियों द्वारा अर्जित लाभ में वृद्धि के होने से है।



प्रश्न 39. निवेश निर्णय से आप क्या समझते हैं?

उत्तर: कम्पनी की पूँजी को ऐसी सम्पत्तियों में लगाना जो व्यवसाय में लम्बे समय तक उपयोग में आती रहती है, निवेश निर्णय के नाम से जाना जाता है।

प्रश्न 40. स्थायी पूँजी के उपयुक्त स्रोत बतलाइये।

उत्तर: समता या पूर्वाधिकार अंश, ऋणपत्र, दीर्घकालीन ऋण, व्यवसाय के द्वारा अर्जित किया गया लाभ।

प्रश्न 41. पूँजी बजटिंग निर्णय के कोई तीन अनुपम उदाहरण दीजिए।

उत्तर: विज्ञापन अभियान, अनुसन्धान या खोज, विकास कार्यक्रम।

प्रश्न 42. पूँजी बजटिंग निर्णय के महत्त्व के कोई चार कारण बतलाइये।

उत्तर: 1) दीर्घकालीन विकास तथा प्रभाव, 2) पूँजी की बड़ी मात्रा का लग जाना,  
3) जोखिम का आलिप्त होना, 4) अनुत्क्रमणीय निर्णय।

प्रश्न 43. स्थायी पूँजी की आवश्यकता को प्रभावित करने वाले कोई चार कारण गिनाइये।।

उत्तर: व्यवसाय की प्रकृति, तकनीक का विकल्प, तकनीकी उत्थान, विकास प्रत्याशा।

प्रश्न 44. चालू सम्पत्तियों के कोई चार उदाहरण दीजिए।

उत्तर: रोकड़ हस्ते/रोकड़ बैंक में, विक्रय योग्य प्रतिभूतियाँ, प्राप्य बिल, अर्द्ध-निर्मित माल।

प्रश्न 45. चालू दायित्वों से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: चालू दायित्वों से तात्पर्य उन दायित्वों से है जो एक वर्ष के अन्दर ही जब बनते हैं तभी भुगतान पाने के अधिकारी होते हैं।

प्रश्न 46. चालू दायित्वों के कोई चार उदाहरण लिखिए।

उत्तर: देय विपत्र, लेनदार, अदत्त व्यय, ग्राहकों से प्राप्त पूर्व भुगतान।

प्रश्न 47. कार्यशील पूँजी की आवश्यकता क्यों होती है? कोई चार कारण बतलाइये।

उत्तर:

- दैनिक व्यय के भुगतान के लिए,
- चालू दायित्वों का समय-समय पर भुगतान करना,
- नकद छूट का लाभ उठाना,
- अनुकूल बाजार अवसरों का लाभ उठाना।

## Chapter 10: वित्तीय बाजार

प्रश्न 1. राष्ट्रीय शेयर बाजार (NSE) का एक उद्देश्य लिखिए।

उत्तर: राष्ट्रीय शेयर बाजार (NSE) का उद्देश्य सभी प्रकार की प्रतिभूतियों हेतु राष्ट्रव्यापी व्यापार सुविधा स्थापित करना है।

प्रश्न 2. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) को वैधानिक निकाय का दर्जा कब दिया गया?

उत्तर: 30 जनवरी, 1992 को सेबी को वैधानिक निकाय का दर्जा दिया गया।

प्रश्न 3. भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) की स्थापना 'अंतरिम प्रशासनिक निकाय' के रूप में कब की गई?

उत्तर: भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) की स्थापना 12 अप्रैल, 1988 को 'अंतरिम प्रशासनिक निकाय' के रूप में की गई थी।

प्रश्न 4. वित्तीय बाजार का क्या कार्य है?

उत्तर: बचतों को गतिशील बनाना तथा उन्हें अधिकाधिक उत्पादक उपयोग में लगाना।

**प्रश्न 5. 'बदला' किसे कहते हैं?**

उत्तर: शेयर बाजार में लेन-देन या तो नकदी आधार पर या आगे ले जाना आधार पर किया जाता है। इस आगे ले जाने वाले आधार को 'बदला' कहा जाता है। यह एक ऐसी सुविधा है जो एक निपटान अवधि से दूसरे में एक लेन-देन की भुगतान या डिलीवरी (देयता) को रोकने की अनुमति देती है।

**प्रश्न 6. 'दलाल' को परिभाषित कीजिये।**

उत्तर: दलाल शेयर बाजार का सदस्य होता है जिसके माध्यम से प्रतिभूतियों का व्यापार किया जाता है। ये वैयक्तिक, साझेदारी फर्म अथवा निगमित निकाय के रूप में हो सकते हैं। ये क्रेता व विक्रेता के मध्य मध्यस्थ होते हैं।

**प्रश्न 7. प्राथमिक पूँजी बाजार क्या है ?**

उत्तर: प्राथमिक पूँजी बाजार वह बाजार है जिसमें दीर्घकालीन पूँजी एकत्रित करने के लिए अंशों, ऋणपत्रों एवं अन्य प्रतिभूतियों को पहली बार बेचा जाता है। इसका सम्बन्ध नये निर्गमनों से होता है।

**प्रश्न 8. आई.पी.ओ. क्या है?**

उत्तर: इनीशियल पब्लिक ऑफर (इलेक्ट्रॉनिक आरम्भिक सार्वजनिक निर्गम)।

**प्रश्न 9. वित्तीय बाजार से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: वित्तीय बाजार वित्तीय परिसम्पत्तियों के विनिमय एवं सृजन के लिए एक बाजार है। यह बचतकर्ता तथा निवेशक को जोड़ने का कार्य करता है।

**प्रश्न 10. जब वित्तीय बाजार में विनियोजन कार्य सर्वोत्तम ढंग से निष्पादित होता है तो उसके क्या परिणाम होते हैं?**

उत्तर: घरानों (हाउसहोल्ड) को प्रस्तावित वापसी दर उच्च होती है।

- उन फर्मों के लिए दुर्लभ संसाधनों का विनियोग किया जाता है, जो अर्थव्यवस्था (इकोनॉमी) के लिए उच्च उत्पादकता करते हैं।

**प्रश्न 11. मुद्रा बाजार किसे कहते हैं ?**

उत्तर: मुद्रा बाजार का अभिप्राय एक ऐसे बाजार से है जिसमें अल्पकालीन प्रतिभूतियों में (भुगतान समय एक वर्ष) व्यवहार किया जाता है।

**प्रश्न 12. पूँजी बाजार किसे कहते हैं ?**

उत्तर: पूँजी बाजार में दीर्घकालीन प्रतिभूतियों में व्यवहार किया जाता है। इस बाजार में व्यवहार की जाने वाली प्रतिभूतियों का अभिप्राय अंशों, ऋणपत्रों, सरकारी बॉण्ड आदि से है।



**प्रश्न 17. राजकोष बिल किसे कहते हैं?**

उत्तर: राजकोष बिल मूलतः एक वर्ष से कम अवधि में परिपक्व होने वाले भारत सरकार के द्वारा ऋण दान के रूप में दिया जाने वाला एक अल्पकालिक प्रपत्र होता है।

**प्रश्न 18. वाणिज्यिक पत्रों की परिपक्वता अवधि कितनी होती है?**

उत्तर: वाणिज्यिक पत्रों की परिपक्वता अवधि प्रायः 15 दिन से लेकर एक वर्ष तक होती है।

**प्रश्न 19. शून्य कूपन बंध पत्र से आप क्या समझते हैं?**

उत्तर: यह केन्द्रीय सरकार के पक्ष में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निधि की अल्पकालीन जरूरतों के लिये जारी किया जाता है।

**प्रश्न 20. शीघ्रावधि द्रव्य से आप क्या समझते हैं ?**

उत्तर: यह एक लघुकालिक माँग पर पुनर्भुगतान वित्त है जिसकी परिपक्वता अवधि एक दिन से 15 दिन तक होती है तथा अन्तर बैंक अन्तरण के लिए उपयोग किया जाता है।

**प्रश्न 21. वाणिज्यिक बिल से आप क्या समझते हैं?**

उत्तर: वाणिज्यिक बिल एक अल्पकालिक, पारक्रम्य (बेचनीय) स्वयं द्रवीकृत प्रपत्र है जो एक फर्म की उधार बिक्री को वित्तीयन करने के लिए प्रयुक्त किया जाता है।

प्रश्न 22. 'विक्रय के लिये प्रस्ताव' क्या है?

उत्तर: इस विधि में प्रतिभूतियों को सीधे जनता को निर्गमित नहीं किया जाता है बल्कि निर्गमन/जारीकर्ता गृहों या स्टॉक दलाल जैसे माध्यमकों द्वारा बिक्री के लिए प्रस्तावित किये जाते हैं।

प्रश्न 23. मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार में अन्तर स्पष्ट कीजिये।

उत्तर: मुद्रा बाजार अल्पकालिक पूँजी जुटाता है, जबकि पूँजी बाजार मध्य से लेकर दीर्घकालिक निधि उपलब्ध कराता है।

प्रश्न 24. शेयर बाजार की कोई चार विशेषताएँ बतलाइये।

उत्तर:

- यह एक संगठित बाजार है।
- विभिन्न संस्थाओं द्वारा निर्गमित प्रतिभूतियों में व्यवसाय
- केवल अधिकृत सदस्यों द्वारा व्यवहार
- नकद पर सुपुर्दगी नहीं।

प्रश्न 25. शेयर बाजार के क्या क्रियाकलाप हैं ? (कोई दो)

उत्तर: 1) आर्थिक प्रगति हेतु 2) भागीदारी लेन-देन की सुरक्षा।

प्रश्न 26. भारत में स्थापित पहले स्टॉक एक्सचेंज का नाम लिखिये।

उत्तर: नेटिव शेयर एवं स्टॉक ब्रोकर्स एसोसिएशन, बम्बई (मुम्बई)।

प्रश्न 27. वर्ष 1991 में सुधारों के पश्चात् भारतीय द्वितीयक बाजार में तीन स्तरीय स्वरूप प्राप्त किया। इसमें क्या-क्या शामिल थे?

उत्तर: क्षेत्रीय शेयर बाजार; राष्ट्रीय शेयर बाजार; ओवर द काउंटर एक्सचेंज ऑफ इण्डिया।

प्रश्न 28. अंश प्रमाणपत्र से आपका क्या आशय

उत्तर: एक अंश प्रमाणपत्र एक व्यक्ति को कम्पनी द्वारा आवंटित प्रतिभूतियों के स्वामित्व का प्रमाण-पत्र होता है।

प्रश्न 29. ऑडलाट ट्रेडिंग या न्यून खोज व्यापार से आपका क्या तात्पर्य है?

उत्तर: 100 शेयर या उससे कम के गुणकों में व्यापार को न्यून खेप व्यापार कहा जाता है।

**प्रश्न 30. पेन्नी स्टॉक से आपका क्या आशय है?**

उत्तर: ये वे प्रतिभूतियाँ होती हैं जिनकी शेयर बाजार में कोई कीमत नहीं होती है, परन्तु उनका व्यापार सट्टेबाजी में भागीदारी निभाता है।

**प्रश्न 31. नेशनल स्टॉक एक्सचेंज का अर्थ बतलाइये।**

उत्तर: यह एक ऐसा स्टॉक एक्सचेंज है जिस पर मध्यम एवं बड़े आकार की कम्पनियों एवं सरकारी प्रतिभूतियों में व्यवहार किया जाता है। यह पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत है तथा व्यवहारों की गति में तेजी व पारदर्शिता रहती है।

**प्रश्न 32. नेशनल स्टॉक एक्सचेंज की आवश्यकता बतलाइये। (कोई दो)**

उत्तर: राष्ट्रीय स्तर पर एक स्टॉक एक्सचेंज की आवश्यकता

- सौदों की बढ़ती संख्या का होना।

**प्रश्न 33. नेशनल स्टॉक एक्सचेंज में व्यवहार करने की प्रक्रिया बतलाइये।**

उत्तर: आदेश देना ; आदेश प्राप्त कर कम्प्यूटर को सन्देश देना  
मिलान प्रक्रिया की शुरुआत करना आदेश स्वीकार करना  
सुपुर्दगी देना व भुगतान प्राप्त करना।

प्रश्न 34. भारतीय अधिप्रति दावा पटल शेयर बाजार (ओ.टी.सी.ई.आई.) की मुख्य बात बतलाइये।

उत्तर: यह पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत, पारदर्शी सिंगल विंडो एक्सचेंज है।

प्रश्न 35. भारतीय अधिप्रति दावा पटल (ओ.टी.सी. ई.आई.) ने व्यापार कब प्रारम्भ किया?

अथवा ओ.टी.सी.ई.आई. ने अपने व्यापार की शुरुआत कब से की थी?

उत्तर: ओ.टी.सी.ई.आई. ने अपने व्यापार की शुरुआत नवम्बर 1992 से प्रारम्भ की थी।

प्रश्न 36. विभौतिकरण किसे कहते हैं ?

उत्तर: निवेशक को एक इलेक्ट्रॉनिक प्रविष्टि दे दी जाती है जिससे वह एक खाते में इलेक्ट्रॉनिक शेष के रूप में प्रतिभूतियाँ रख सकता है। इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रतिभूतियाँ रखने की यह प्रक्रिया विभौतिकरण कहलाती है।

प्रश्न 37. भारत में वर्तमान में प्रचलित प्रथम तथा सबसे बड़ी निक्षेपागार किनके द्वारा प्रवर्तित है ?

उत्तर: इसे आई.डी.बी.आई., यू.टी.आई. तथा नेशनल स्टॉक एक्सचेंज द्वारा एक संयुक्त उपक्रम के रूप में प्रवर्तित किया गया था।

प्रश्न 38. भारतीय प्रतिभूति तथा विनिमय बोर्ड (सेबी) अधिनियम, 1992 क्यों बनाया गया?

उत्तर: प्रतिभूति व्यवसाय में विनियोजकों के हितों की सुरक्षा करने, स्कन्ध विनिमय केन्द्रों के व्यवस्थित विकास एवं नियमन करने तथा अन्य सहायक कार्य करने के उद्देश्य से।

प्रश्न 39. 'सेबी' के प्रमुख कर्तव्य बतलाइये।

उत्तर:

- प्रतिभूतियों में विनियोजकों के हितों की सुरक्षा करना
- प्रतिभूति बाजार के विकास को गति प्रदान करना
- प्रतिभूति के बाजार का विनियमन करना।

प्रश्न 40. 'सेबी' के दो विनियमन प्रकार्य बतलाइये।

उत्तर: दलालों एवं उप-दलालों तथा बाजार के अन्य खिलाड़ियों का पंजीकरण करना।

- सामूहिक निवेश योजनाओं तथा म्युचुअल फण्डों का पंजीकरण करना।

प्रश्न 41. 'सेबी' द्वारा गठित प्रमुख समिति के नाम लिखिए।

उत्तर: प्राथमिक बाजार सलाहकार समिति

- द्वितीयक बाजार सलाहकार समिति।

प्रश्न 42. 'सेबी' के क्षेत्रीय कार्यालयों की स्थापना का उद्देश्य बतलाइये।

उत्तर: सम्बन्धित क्षेत्र के निर्गमनकर्ता, मध्यस्थों तथा शेयर बाजारों के साथ निवेशकों की शिकायतों एवं सम्बद्ध अनुचित कार्यों को देखना क्षेत्रीय कार्यालयों की स्थापना का मुख्य कारण है।

प्रश्न 43. 'सेबी' के प्रमुख उद्देश्य बतलाइये। (कोई दो)

उत्तर:

- शेयर बाजार तथा प्रतिभूति उद्योग को विनियमित करना।
- निवेशकों के अधिकारों और हितों की रक्षा करना।

प्रश्न 44. 'सेबी' के कितने प्रकार के कार्य हैं?

उत्तर:

- सुरक्षात्मक कार्य
- नियमनकर्ता
- विकासपूर्ण।

## Chapter 11: विपणन

प्रश्न 1. एक उत्पाद की पैकेजिंग का क्या उद्देश्य होता है?

उत्तर: पैकेजिंग का उद्देश्य उत्पाद के वितरण की विभिन्न अवस्थाओं के दौरान वस्तु को सुरक्षित पहुँचाना और ग्राहकों को वस्तुएँ मूल गुणों के साथ उपलब्ध कराना।

प्रश्न 2. विज्ञापन का अर्थ बतलाइये।

उत्तर: विज्ञापन का अभिप्राय सम्भावित उपभोक्ताओं को किसी विशेष उत्पाद, सेवा अथवा विचार की पर्याप्त जानकारी उपलब्ध करवाना है ताकि वे उसे क्रय करने के लिए प्रेरित हों।

प्रश्न 3. प्रायः उपभोक्ता, सीधे उत्पादक से वस्तुएँ क्रय करने को प्राथमिकता देते हैं, लेकिन यह सदैव सम्भव नहीं होता है। इसके लिए उत्तरदायी विभिन्न लक्ष्यों को समझाइये एवं कारण दीजिये कि ऐसा क्यों होता है?

उत्तर: सामान्यतः बाजार का क्षेत्र विस्तृत होने, मध्यस्थों का अभाव होने तथा फुटकर विक्रय केन्द्रों के अभाव के कारण उपभोक्ताओं को उत्पादकों से सीधे वस्तुएँ क्रय करना सम्भव नहीं है।

**प्रश्न 4. विपणन बाजार में किसी व्यवसाय की ख्याति बनाने में किस प्रकार सहायता करता है?**

उत्तर: विपणन ग्राहकों को उचित मूल्य पर, उचित समय व स्थान पर एवं अच्छी किस्म की वस्तुओं को उपलब्ध कराकर व्यवसाय की ख्याति बढ़ाता है।

**प्रश्न 5. विपणन के किन्हीं तीन उद्देश्यों की संक्षिप्त व्याख्या कीजिये।**

उत्तर:

- बाजार से सम्बन्धित सूचनाओं को एकत्रित करना व विश्लेषण करना।
- ग्राहकों को विक्रय पश्चात् सेवाएं प्रदान करना।
- वस्तुओं का संग्रहण करना तथा उपयुक्त समय पर ग्राहकों को उपलब्ध कराना।

**प्रश्न 6. व्यक्तिगत विक्रय अवधारणा को समझाइये।**

उत्तर: व्यक्तिगत विक्रय में क्रेता व विक्रेता दोनों प्रत्यक्ष रूप से आमने-सामने होते हैं। विक्रेता अपने उत्पाद को क्रेता के समक्ष प्रस्तुत करता है, उसकी विशेषताओं का वर्णन करता है और सम्भावित क्रेता के सन्देहों को दूर करके उन्हें सन्तुष्ट करता है।

**प्रश्न 7. विपणन प्रबन्ध से क्या आशय है?**

उत्तर: विपणन प्रबन्ध से अभिप्राय उन क्रियाओं के नियोजन, संगठन, निर्देशन एवं नियन्त्रण से है जो उत्पादक एवं उपभोक्ता अथवा उत्पाद एवं सेवा के उपयोगकर्ता के बीच में वस्तु एवं सेवाओं के विनिमय को सुगम बनाते हैं।

**प्रश्न 8. 'विपणन मिश्रण' के एक तत्व के रूप में 'उत्पाद मिश्रण' को स्पष्ट कीजिए।**

उत्तर: उत्पाद मिश्रण का अर्थ उत्पाद के सम्बन्ध में लिये जाने वाले निर्णयों के योग से है। ये निर्णय मुख्यतः ब्राण्डिंग, पैकेजिंग, लेबलिंग, रंग, डिजाइन, किस्म, आकार, विक्रय पश्चात् सेवा आदि के सम्बन्ध में होते हैं।

**प्रश्न 9. विपणन की उत्पादन अवधारणा का क्या आशय है?**

उत्तर: विपणन अवधारणा के अनुसार विपणन उन व्यावसायिक क्रियाओं का निष्पादन है जो वस्तु एवं सेवाएँ उत्पादक से उपभोक्ता/प्रयोगकर्ता तक वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रवाह को नियन्त्रित करती हैं।

**प्रश्न 10. वर्तमान सन्दर्भ में विपणन प्रबन्ध को परिभाषित कीजिये।**

उत्तर: "विपणन प्रबंध बाजार का चयन करने एवं प्रबंध की अधिक श्रेष्ठ ग्राहक मूल्य पैदा करने, सुपुर्दगी करने एवं सम्प्रेषण करने के माध्यम से ग्राहकों को पकड़ना, उन्हें अपना बनाए रखना एवं उनमें वृद्धि करने की कला एवं विज्ञान है।" (फिलिप कोटलर)

**प्रश्न 11. विपणन एवं विक्रय के बीच अन्तर करें।**

उत्तर: विपणन का उद्देश्य ग्राहकों को सन्तुष्टि प्रदान करके लाभ अर्जित करना, जबकि विक्रय का उद्देश्य वस्तुओं एवं सेवाओं का अधिकतम विक्रय करना है।

**प्रश्न 12. व्यापक अर्थ में बाजार शब्द से क्या अभिप्राय है?**

उत्तर: बाजार से अभिप्राय किसी वस्तु अथवा सेवा के वास्तविक एवं सम्भावित विक्रेताओं एवं क्रेताओं के समूह से है।

**प्रश्न 13. विपणन के आधुनिक अर्थ को बतलाइये।**

उत्तर: विपणन एक ऐसी सामाजिक क्रिया एवं प्रक्रिया है जिसमें लोग वस्तु एवं सेवाओं का मुद्रा अथवा किसी ऐसी वस्तु में विनिमय करते हैं जिसका उनके लिए कुछ मूल्य है।

**प्रश्न 14. विपणन की परिभाषा दीजिए।**

उत्तर: "यह एक ऐसी सामाजिक प्रक्रिया है जिसके अनुसार लोगों के समूह उत्पादों का सृजन कर उन वस्तुओं को प्राप्त करते हैं जिनकी उनको आवश्यकता है तथा उन वस्तु एवं सेवाओं का स्वतन्त्रता से विनिमय करते हैं जिनका कोई मूल्य है।" (फिलिप कोटलर)

प्रश्न 15. विपणन की दो विशेषताएँ लिखिए।

उत्तर:

- यह क्रेता एवं विक्रेता के बीच वस्तु एवं सेवाओं के विनिमय को सुगम बनाती है।
- यह व्यक्ति एवं समूह को वह जो कुछ चाहते हैं उसे प्राप्त करने में सहायक होती है।

प्रश्न 16. विनिमय से आप क्या समझते हैं?

उत्तर: विनिमय से अभिप्राय उस प्रक्रिया से है जिसके माध्यम से दो या दो से अधिक पक्ष किसी अन्य पक्ष से इच्छित वस्तु अथवा सेवा प्राप्त करने के लिए एकजुट हो जाते हैं जो कुछ किसी अन्य वस्तु के बदले में देना चाहता है।

प्रश्न 17. विनिमय की दो पूर्व आवश्यकताएँ बतलाइये।

उत्तर: कम-से-कम दो पक्षों का होना आवश्यक।

- प्रत्येक पक्ष दूसरे पक्ष को मूल्य चुकाने की क्षमता रखता हो।

प्रश्न 18. विपणन के विनिमय सम्बन्धी कार्य बतलाइये।

उत्तर: क्रय करना, एकत्रीकरण करना, विक्रय करना।

प्रश्न 19. विपणन के भौतिक वितरण कार्य बतलाइये।

उत्तर: संग्रहण, परिवहन।

प्रश्न 20. विपणन किसका किया जा सकता है ?

उत्तर: भौतिक पदार्थों, सेवाओं, विचारों, व्यक्ति, स्थान, अनुभव, सम्पत्तियाँ, घटनाएँ तथा सूचना इत्यादि का।

प्रश्न 21. विपणनकर्ता किसे कहते हैं?

उत्तर: कोई भी व्यक्ति जो विनिमय प्रक्रिया में सक्रिय रूप से भाग लेता है, विपणनकर्ता कहलाता है।

प्रश्न 22. विपणन के प्रमुख उद्देश्य बतलाइये। (कोई चार)

उत्तर:

- सन्तुष्टि को सुनिश्चित करना,
- समाज सेवा करना,
- उत्पाद बाजार हिस्से में वृद्धि करना,
- व्यवसाय की आय में वृद्धि करना।

**प्रश्न 23. विपणन की अवधारणा के विकास के क्रम को बतलाइये।**

उत्तर: उत्पादन की अवधारणा, उत्पाद की अवधारणा,  
बिक्री की अवधारणा, विपणन की अवधारणा,  
विपणन की सामाजिक अवधारणा।

**प्रश्न 24. उत्पाद अवधारणा क्या है ?**

उत्तर: उत्पाद अवधारणा यह बतलाती है कि व्यापारिक उद्देश्य की प्राप्ति के लिए यह आवश्यक है कि ऐसे उत्पादों को बनाया जाये जो उच्च गुणवत्ता वाले हों।

**प्रश्न 25. विपणन अवधारणा के दो प्रमुख स्तम्भ बतलाइये।**

उत्तर: बाजार अथवा ग्राहकों का विपणन के लक्ष्यों के रूप में चयन करना।

- लक्षित बाजार के ग्राहकों की इच्छा एवं आवश्यकताओं को समझाना।

**प्रश्न 26. उत्पाद के रूपांकन की उपयोगिता बतलाइये।**

उत्तर: उत्पाद का रूपांकन लक्षित उपभोक्ताओं के लिए उत्पाद को और अधिक आकर्षित बनाने में सहायक होता है, उत्पाद की उपयोगिता को बढ़ाता है तथा उत्पाद को अधिक प्रतियोगी बनाता है।

**प्रश्न 27. प्रमापीकरण किसे कहते हैं ?**

उत्तर: प्रमापीकरण का अर्थ है पूर्व निर्धारित विशिष्टताओं के अनुरूप वस्तुओं का उत्पादन करना जिससे उत्पाद में एकरूपता तथा अनुकूलता आती है।

**प्रश्न 28. प्रमापीकरण का महत्त्व बतलाइये।**

उत्तर: प्रमापीकरण क्रेताओं को यह सुनिश्चित करता है कि वस्तुएँ पूर्व निर्धारित गुणवत्ता, मूल्य एवं पैकेजिंग के मानकों के अनुसार हैं। इससे उत्पादों के निरीक्षण, जाँच एवं मूल्यांकन की आवश्यकता कम हो जाती है।

**प्रश्न 29. श्रेणीकरण से आपका क्या तात्पर्य है?**

उत्तर: श्रेणीकरण यह सुनिश्चित करता है कि वस्तुएँ एक विशेष गुणवत्ता वाली हैं तथा उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों को ऊँचे मूल्य पर बेचने में सहायक होता है।

**प्रश्न 30. पैकेजिंग क्या है ?**

उत्तर: पैकेजिंग एक प्रकार की क्रियाओं का समूह है जो उत्पाद के लिए एक उचित कंटेनर के डिजाइन तथा उत्पादन से सम्बन्ध रखता है अर्थात् उत्पाद के पैकेज का रूपांकन करना पैकेजिंग कहलाता है।

प्रश्न 31. पैकेजिंग के मुख्य कार्य बतलाइये।

उत्तर:

- उत्पाद की पहचान करना
- उत्पादन संरक्षण
- उत्पाद के उपयोग में सरल
- उत्पाद प्रवर्तन।

प्रश्न 32. ब्रांडिंग क्या है?

उत्तर: यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें एक उत्पाद का नाम, शर्त, चिह्न, डिजाइन अथवा मिश्रित डिजाइन के रूप में जाना जाता है जिससे एक उत्पाद की पहचान बनती है।

प्रश्न 33. उत्पाद के मूल्य से आपका क्या तात्पर्य है?

उत्तर: उत्पाद का मूल्य वह राशि है जिसका भुगतान उत्पाद को प्राप्त करने के लिए ग्राहक को करना होता है।

प्रश्न 34. ग्राहक समर्थन सेवाओं को लिखिए।

उत्तर: बिक्री के बाद की सेवाएँ, ग्राहकों की शिकायतों को दूर करना,  
रख-रखाव सेवाएँ, तकनीकी सेवाएं प्रदान करना,  
. उपभोक्ता सूचनाएँ देना।

प्रश्न 35. विक्रय संवर्धन की प्रमुख पद्धतियों के नाम लिखिए।

उत्तर: विज्ञापन, व्यक्तिगत विक्रय, विक्रय संवर्द्धन, प्रचार।

प्रश्न 36. विपणन मिश्र से आप क्या समझते हैं ?

उत्तर: विपणन मिश्र विपणन माध्यमों का समूह है जिसे व्यावसायिक संस्था लक्षित बाजार में विपणन के उद्देश्य की प्राप्ति के लिए प्रयोग करती है।

प्रश्न 37. विपणन मिश्रण के प्रमुख घटकों के नाम लिखिए।

उत्तर: उत्पाद, मूल्य, स्थान एवं प्रवर्तन।

**प्रश्न 38. उत्पाद क्या है?**

उत्तर: उत्पाद का अर्थ है वस्तु अथवा सेवाएँ अथवा अन्य कोई भी पदार्थ जिसका मूल्य है, जिन्हें बाजार में बिक्री के लिए प्रस्तावित किया जाता है।

**प्रश्न 39. विपणन मिश्र के एक मुख्य घटक के रूप में स्थान से आपका क्या तात्पर्य है?**

उत्तर: स्थान विपणन मिश्र के सम्बन्ध में सभी दिशाओं के समूह को उत्पाद के विषय में बतलाता है ताकि उत्पाद को ग्राहकों को क्रय करने के लिए उपलब्ध करवाया जा सके।

**प्रश्न 40. उत्पाद के क्षेत्र को बतलाइये।**

उत्तर: वर्तमान में उत्पाद में भौतिक पदार्थों के साथ-साथ सेवा, विचार, व्यक्ति, स्थान भी सम्मिलित है।

**प्रश्न 41. उपभोक्ता वस्तुओं से आप क्या समझते हैं ? कोई चार नाम लिखिए।**

उत्तर: वे उत्पाद जिन्हें अन्तिम उपभोक्ता अथवा उपयोगकर्ता अपनी निजी आवश्यकताओं एवं इच्छाओं की पूर्ति के लिए क्रय करता है, उपभोक्ता उत्पाद कहलाते हैं, जैसे-कपड़ा, पंखा, खाने के पदार्थ, टूथपेस्ट।

**प्रश्न 42. सुविधा उत्पाद के अर्थ को समझाइये।**

उत्तर: वे उपभोक्ता वस्तुएँ जिन्हें उपभोक्ता बारबार खरीदता है, तुरन्त खरीदता है तथा बिना अधिक समय एवं श्रम के खरीदता है, सुविधा उत्पाद कहलाती हैं।

**प्रश्न 43. गैर-टिकाऊ उत्पादों के अर्थ को उदाहरण देते हुए समझाइये।**

उत्तर: ऐसे उपभोक्ता उत्पाद जिनका उपयोग एक बार अथवा कुछ ही बार में हो जाता है गैर-टिकाऊ उत्पाद कहलाते हैं। उदाहरण के लिए नहाने व कपड़े धोने का साबुन, टूथपेस्ट, स्टेशनरी का सामान, सर्फ डिटर्जेंट।

**प्रश्न 44. टिकाऊ उत्पाद से आप क्या समझते हैं ? चार उदाहरण दीजिए।**

उत्तर: सभी मूर्त उपभोक्ता उत्पाद जिनको बारबार उपयोग में लाया जा सकता है, टिकाऊ उत्पाद कहलाते हैं। उदाहरणार्थ-सिलाई की मशीन, वाशिंग मशीन, फ्रिज, टी.वी.।

**प्रश्न 45. सेवाओं से क्या अभिप्राय है?**

उत्तर: सेवाओं से अभिप्राय उन क्रियाओं, लाभ अथवा सन्तुष्टि से है, जिनकी बिक्री की जा सकती है जैसे वकील व डॉक्टर की सेवा, ड्राईक्लीन करना, घड़ी की मरम्मत करना।

**प्रश्न 46. औद्योगिक उत्पाद किसे कहते हैं ?**

उत्तर: औद्योगिक उत्पाद वे उत्पाद होते हैं जिनका अन्य वस्तुओं के उत्पादन के लिए आगत के रूप में प्रयोग किया जाता है। जैसे-कच्चा माल, औजार आदि।

**प्रश्न 47. ब्रांड से आपका क्या तात्पर्य है?**

उत्तर: ब्रांड नाम, शब्द, चिह्न, प्रतीक अथवा इनमें से कुछ का मिश्रण है जिसका प्रयोग किसी एक विक्रेता अथवा विक्रेता समूह के उत्पादों, वस्तु एवं सेवाओं की पहचान बनाने के लिये किया जाता है।

**प्रश्न 48. ब्रांड नाम क्या है?**

उत्तर: ब्रांड का वह भाग जिसे बोला जा सकता है, ब्रांड नाम कहलाता है।

**प्रश्न 49. ब्रांड चिह्न किसे कहते हैं ?**

उत्तर: ब्रांड का वह भाग जिसे पुकारा नहीं जा सकता है लेकिन जिसे पहचाना जा सकता है, ब्रांड चिह्न कहलाता है।

**प्रश्न 51. पैकेजिंग के स्तर बतलाइये।**

उत्तर: प्राथमिक पैकेजिंग, द्वितीयक पैकेजिंग, परिवहन के लिए पैकेजिंग।

## Chapter 12: उपभोक्ता संरक्षण

प्रश्न 1. भारत के कानूनी ढाँचे में उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने वाले कोई दो कानूनों को बतलाइये।

उत्तर:

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955।

प्रश्न 2. उपभोक्ता को प्राप्त कानूनी संरक्षण के किसी एक भारतीय अधिनियम का नाम लिखिये।

उत्तर: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986।

प्रश्न 3. उपभोक्ता के लिए उपभोक्ता संरक्षण क्यों महत्वपूर्ण है ? कोई एक कारण दीजिये।

उत्तर: उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों के सम्बन्ध में शिक्षित करना तथा उनकी शिकायतों के निवारण में सहायता प्रदान करना।

प्रश्न 4. उपभोक्ता संरक्षण का कौनसा अधिनियम देश के प्रत्येक राज्य एवं जिले में 'उपभोक्ता संरक्षण परिषदों' की स्थापना का प्रावधान करता है?

उत्तर: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 देश के प्रत्येक राज्य एवं जिले में 'उपभोक्ता संरक्षण परिषदों' की स्थापना का प्रावधान करता है।

**प्रश्न 5. एक उपभोक्ता को बिजली की वस्तुओं पर मार्क क्यों देखना चाहिए?**

उत्तर: बिजली के उत्पादों की गुणवत्ता एवं किसी प्रकार की कोई भी कमी को परखने/जाँच करने के लिए मार्क का देखना जरूरी होता है।

**प्रश्न 6. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत कौनसे दावे उच्चतम न्यायालय में किये जा सकते हैं?**

उत्तर: उच्चतम न्यायालय में अपील (दावे) तभी किये जा सकते हैं, जबकि वस्तु एवं सेवाओं का मूल्य एक करोड़ रुपये से अधिक हो एवं पीड़ित पक्षकार राष्ट्रीय आयोग के आदेश से संतुष्ट नहीं हो।

**प्रश्न 7. कौनसा अधिनियम क्रेताओं को राहत प्रदान करता है, जब खरीदी गई वस्तुएँ व्यक्त की गई शर्तों के अनुरूप नहीं हों?**

उत्तर: वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930 क्रेताओं को राहत प्रदान करता है। क्रेता उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत क्षतिपूर्ति प्राप्त करने का अधिकार रखता है।

**प्रश्न 8. व्यवसायियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम क्यों महत्वपूर्ण है ? कोई एक कारण दीजिए।**

उत्तर: उपभोक्ता के हितों का ध्यान रखना तथा उनके किसी भी प्रकार का शोषण नहीं करना व्यवसाय का नैतिक उत्तरदायित्व है। इसीलिए व्यवसायियों के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम महत्वपूर्ण है।

प्रश्न 9. उपभोक्ता संरक्षण का कौनसा अधिनियम सेवाओं में कमी के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करता है?

उत्तर: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

प्रश्न 10. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरुद्ध अपील की जाने वाली संस्था का नाम लिखिए।

उत्तर: उच्चतम न्यायालय, दिल्ली।

प्रश्न 11. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के स्थापित करने का क्या उद्देश्य है ?

उत्तर: उपभोक्ताओं को उत्पादकों एवं विक्रेताओं के अनुचित व्यवहार से सुरक्षा प्रदान करने तथा उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना।

प्रश्न 12. 'सुनवायी का अधिकार' का एक उपभोक्ता के लिए क्या अर्थ है?

उत्तर: उपभोक्ता यदि वस्तु एवं सेवा से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज करने तथा उसकी सुनवाई का अधिकार है।

प्रश्न 13. एक उपभोक्ता के लिए 'चुनने के अधिकार' से क्या अर्थ है ?

उत्तर: उपभोक्ता को बाजार में उपलब्ध विभिन्न वस्तुओं एवं सेवाओं में से अपनी पसन्द की वस्तु या सेवा क्रय करने का अधिकार है।

प्रश्न 14. मोहित ने 'डोमेस्टिक कूलिंग लिमिटेड' के विरुद्ध जिला मंच में एक केस दर्ज किया लेकिन वह जिला फोरम द्वारा दिये गये आदेश से संतुष्ट नहीं था। जिला फोरम के निर्णय के विरुद्ध आगे वह कहाँ अपील कर सकता है?

उत्तर: मोहित जिला फोरम के द्वारा दिये गये आदेश के विरुद्ध 30 दिन के भीतर 'राज्य आयोग' के समक्ष अपील कर सकता है।

प्रश्न 15. अमृत ने 'वाल्वो लिमिटेड' के विरुद्ध 'राज्य कमीशन' में एक शिकायत दर्ज की। लेकिन राज्य कमीशन द्वारा दिये गये आदेश से वह संतुष्ट नहीं था। उस प्राधिकरण का नाम बताइये जहाँ वह 'राज्य कमीशन' के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है?

उत्तर: अमृत राज्य कमीशन के द्वारा दिये गये निर्णय के विरुद्ध 'राष्ट्रीय आयोग' के समक्ष अपील कर सकता है।

प्रश्न 16. अहमद एक प्रेस (इस्तरी) खरीदना चाहता है। एक जागरूक उपभोक्ता के रूप में वह प्रेस (इस्तरी) की गुणवत्ता के सम्बन्ध में अपने आपको कैसे आश्वस्त कर सकता है?

उत्तर: अहमद प्रेस (इस्तरी) पर 'ISI' चिन्ह देखकर अपने आपको आश्वस्त कर सकता है।

प्रश्न 17. रीटा एक जूस का पैकेट खरीदना चाहती है। एक जागरूक उपभोक्ता के रूप में वह जूस की गुणवत्ता के बारे में जिसे वह क्रय करने की योजना बनाती है, अपने आपको कैसे आश्वस्त कर सकती है?

उत्तर: रीटा को जूस के पैकेट पर 'FPO' चिन्ह अवश्य देख लेना चाहिए।

प्रश्न 18. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के संदर्भ में 'उपभोक्ता' के अर्थ की संक्षिप्त में व्याख्या करें।

उत्तर: माल के उपभोक्ता का अर्थ ऐसे व्यक्ति से है जिसने प्रतिफल के बदले किसी माल को खरीदा हो एवं मूल्य का भुगतान कर दिया हो। इसके विपरीत ऐसा उपभोक्ता जो प्रतिफल के बदले किन्हीं सेवाओं को किराये पर लेता है, जिनका भुगतान कर दिया हो।

प्रश्न 19. 'क्रेता सावधान रहे' सिद्धान्त का स्थान अब किस सिद्धान्त ने ले लिया है?

उत्तर: 'विक्रेता सावधान रहे' सिद्धान्त ने।

प्रश्न 20. उपभोक्ता संरक्षण से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: उपभोक्ता संरक्षण का तात्पर्य उत्पादकों एवं विक्रेताओं के अनुचित व्यवहार से उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करना है।

प्रश्न 21. उपभोक्ता संरक्षण की कार्यसूची में क्या सम्मिलित है?

उत्तर:

- उपभोक्ताओं को उनके अधिकार एवं उत्तरदायित्वों के सम्बन्ध में शिक्षित करना।
- उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण में सहायता प्रदान करना।

प्रश्न 22. उपभोक्ता संरक्षण के लिए कौन-कौनसे कानूनी प्रावधान हैं ? (कोई चार लिखिए।)

उत्तर:

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986,
- भारतीय प्रसंविदा अधिनियम, 1982,
- वस्तु विक्रय अधिनियम, 1930,
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955।

प्रश्न 23. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में उपभोक्ता के कौन-कौनसे अधिकार बतलाये गये हैं ? नाम लिखिए।

उत्तर: सुरक्षा का अधिकार  
सूचना का अधिकार  
चयन का अधिकार  
शिकायत का अधिकार  
क्षतिपूर्ति का अधिकार  
उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

प्रश्न 24. उपभोक्ता के सुरक्षा के अधिकार से क्या अभिप्राय है?

उत्तर: उपभोक्ता को उन वस्तु एवं सेवाओं के विरुद्ध संरक्षण का अधिकार है जो उसके जीवन एवं स्वास्थ्य को खतरा है।।

प्रश्न 25. उपभोक्ता के सूचना के अधिकार से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: उपभोक्ता को उस वस्तु के सम्बन्ध में पूरी जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है जिसे वह खरीदना चाहता है।

प्रश्न 26. खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता बताने के लिए किस चिन्ह का उपयोग किया जाता है ?

उत्तर: एफ.पी.ओ. चिह्न का।

प्रश्न 27. भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 की दो मुख्य क्रियाएँ बतलाइये।।

उत्तर:

- वस्तुओं के लिए गुणवत्ता मानक निश्चित करना।
- बी.आई.एस. प्रमापीकरण योजना के माध्यम से उनका प्रमापीकरण करना।

प्रश्न 28. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए कौन-कौनसे अभिकरण स्थापित किये जाते हैं?

उत्तर:

- जिला फोरम,
- राज्य कमीशन,
- राष्ट्रीय कमीशन।

प्रश्न 29. उपभोक्ता के कोई दो दायित्व लिखिए।

उत्तर: उपभोक्ताओं द्वारा केवल मानक वस्तुएँ ही खरीदी जायें।

- वस्तु एवं सेवाओं से जुड़ी जोखिमों के सम्बन्ध में जानें, निर्माता के दिशा-निर्देशों का पालन करें।

प्रश्न 30. सरकार उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा किस प्रकार करती है ?

उत्तर: सरकार विभिन्न कानून बनाकर उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा कर सकती है।

प्रश्न 31. उपयुक्त प्रयोगशाला की परिभाषा दीजिए।

उत्तर: उपयुक्त प्रयोगशाला या संगठन जो केन्द्रीय/राज्य सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त है या किसी प्रचलित राज नियम के अधीन स्थापित किया गया है।

प्रश्न 32. 'अनुचित व्यापार व्यवहार' में कौनसी क्रियाएँ सम्मिलित की जा सकती हैं?

उत्तर: दोषपूर्ण एवं असुरक्षित वस्तुओं में मिलावट      झूठा एवं गुमराह करने वाला विज्ञापन  
जमाखोरी      कालाबाजारी।

प्रश्न 33. उपभोक्ता संरक्षण परिषदों का प्रमुख उद्देश्य क्या है?

उत्तर: उपभोक्ता के हितों/अधिकारों का संरक्षण व संवर्द्धन करना एवं इस हेतु सरकार को आवश्यक परामर्श देना।

प्रश्न 34. जिला फोरम का गठन किस प्रकार किया जाता है?

उत्तर:

- प्रधान-पूर्व या वर्तमान जिला न्यायाधीश।
- दो सदस्य-एक शिक्षा/आर्थिक/प्रशासन/विधि क्षेत्र से एवं एक महिला सदस्य आवश्यक।

प्रश्न 35. भारत में कितने राज्य कमीशन हैं?

उत्तर: भारत में 36 राज्य कमीशन हैं।

प्रश्न 36. राज्य आयोग की संरचना बतलाइये।

उत्तर:

- प्रधान-उच्च न्यायालय का वर्तमान/ पूर्व न्यायाधीश
- दो सदस्य-शिक्षा/आर्थिक/प्रशासन/विधि/ लोकसेवा क्षेत्र से जिसमें एक महिला सदस्य आवश्यक रूप से हो।

प्रश्न 37. राष्ट्रीय कमीशन की संरचना बतलाइये।

उत्तर:

- प्रधान-उच्चतम न्यायालय का पूर्व/ वर्तमान न्यायाधीश

- चार सदस्य-शिक्षा/आर्थिक/प्रशासन/विधि/ लोकसेवा क्षेत्र से जिसमें एक महिला सदस्य आवश्यक रूप से हो।

**प्रश्न 38.** 'जागो ग्राहक जागो' नामक जागरूकता मुहिम का क्या उद्देश्य है?

उत्तर: 'जागो ग्राहक जागो' जागरूकता मुहिम का उद्देश्य उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों एवं दायित्वों के प्रति सजग करना है।

**प्रश्न 39.** राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग का आर्थिक आधार पर क्षेत्राधिकार बतलाइये।

उत्तर: राज्य आयोग-माल या सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति की राशि सहित 20 लाख रुपये से अधिक किन्तु एक करोड़ रुपये तक। राष्ट्रीय आयोग-माल या सेवाओं का मूल्य क्षतिपूर्ति की राशि सहित एक करोड़ रुपये से अधिक होने पर।

**प्रश्न 40.** किसी उपभोक्ता फोरम के समक्ष शिकायत कौन कर सकता है? (कोई दो)

उत्तर:

- कोई पंजीकृत उपभोक्ता
- केन्द्रीय सरकार अथवा कोई भी राज्य सरकार।

प्रश्न 41. उपभोक्ता अदालत यदि शिकायत की यथार्थता से सन्तुष्ट है तो यह विरोधी पक्ष को क्या निर्देश दे सकती है? (कोई दो लिखिए।)

उत्तर:

- वस्तु के दोष अथवा सेवा में कमी को दूर करना।
- वस्तु अथवा सेवाओं के लिए किये गये भुगतान की वापसी करना।

प्रश्न 42. प्रतियोगिता अधिनियम, 2002 किस अधिनियम का स्थानापन्न करता है?

उत्तर: एकाधिकार एवं प्रतिरोधात्मक व्यापार व्यवहार अधिनियम, 1969 का।

प्रश्न 43. माप तौल मानक अधिनियम, 1976 से क्या तात्पर्य है?

उत्तर: यह धारा उन वस्तुओं पर लागू नहीं होती है जिनका वजन, माप, संख्यानुसार विक्रय अथवा वितरण किया जाता है। यह उपभोक्ताओं को कम तौलने अथवा मापने के अनुचित आचरण के विरुद्ध संरक्षण प्रदान करता है।

प्रश्न 44. उपभोक्ता संगठन एवं गैर-सरकारी संगठनों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों की रक्षार्थ किये जाने वाले कोई दो कार्य बतलाइये।

उत्तर: जनसाधारण को उपभोक्ताओं के अधिकारों के सम्बन्ध में शिक्षित करना।

- उपभोक्ताओं की ओर से उपयुक्त उपभोक्ता अदालत में शिकायत दर्ज कराना।

प्रश्न 45. किन्हीं दो उपभोक्ता संगठन एवं गैरसरकारी संगठन के नाम लिखिये जो उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षण प्रदान कर रहे हैं?

उत्तर: उपभोक्ता शिक्षण हितार्थ स्वयं सेवी संगठन (VOICE), दिल्ली

- कंज्यूमर गाइडेंस सोसायटी ऑफ इण्डिया (CGSI), मुम्बई।