

[This question paper contains 8 printed pages.]

(1)

Your Roll No. 2022

Sr. No. of Question Paper : 263

C

Unique Paper Code : 22411501

Name of the Paper : Principles of Marketing

Name of the Course : B.Com. (Hons.) CBCS,
Part III

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates Deshbandhu College Library
Kalkaji, New Delhi-19

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. All parts of a question must be attempted together.
4. All questions carry equal marks.
5. Answers may be written in English or Hindi but the same medium should be used throughout the paper.

P.T.O.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।
2. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
3. प्रश्न के सभी भागों को एक साथ करने का प्रयास करना चाहिए।
4. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
5. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिये, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1.7 (a) "The aim of marketing is to make selling superfluous." In the light of this statement explain what is marketing. (7)

“विपणन का उद्देश्य बिक्री को अनावश्यक बनाना है।” इस कथन के आलोक में स्पष्ट कीजिए कि विपणन क्या है।

(b) How does change in a countries population age-mix and the growth of ethnic and racial diversity affect the marketer? (8)

किसी देश की जनसंख्या आयु-मिश्रण में परिवर्तन और जातीय और नस्लीय विविधता की वृद्धि विपणक को कैसे प्रभावित करती है?

OR

अथवा

- (a) "Holistic marketing acknowledges that everything matters in marketing and a broad, integrated perspective is often necessary." Elaborate the statement. (8)

“समग्र विपणन स्वीकार करता है कि विपणन में सब कुछ मायने रखता है और एक व्यापक, एकीकृत परिप्रेक्ष्य अक्सर आवश्यक होता है।” इस कथन की व्याख्या कीजिए।

- (b) Explain how the marketing of services is different from the marketing of goods. (7)

यह समझाइए कि सेवाओं का विपणन वस्तुओं के विपणन से किस प्रकार भिन्न है।

2. (a) What are the types of buying motives of a consumer? Give suitable examples (7)

उपभोक्ता के क्रय-प्रेरणा के प्रकार क्या हैं? उपयुक्त उदाहरण दीजिए।

(b) What is market segmentation? Suggest ways to segment the market for

(i) Mobile Phone

(ii) Bicycle

(4,4)

बाजार खंडीकरण क्या है? निम्नलिखित के लिए बाजार का खंडीकरण करने के तरीके सुझाएं-

(i) मोबाइल फोन

(ii) साइकिल

OR

अथवा

(a) A consumer wants to purchase a Laptop. Explain his buying decision process. (8)

एक उपभोक्ता लैपटॉप खरीदना चाहता है। उसकी खरीद निर्णय प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।

(b) Differentiate between niche marketing and segment marketing. (7)

आला विपणन और खंड (segment) विपणन के बीच अंतर कीजिए।

3. (a) What is product mix? Explain the various product mix strategies. (7)

उत्पाद मिश्रण क्या है? विभिन्न उत्पाद मिश्रण रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

- (b) What is the significance of packaging? What are the main areas of concern? (8)

पैकेजिंग का क्या महत्व है? इसमें चिंता के मुख्य क्षेत्र क्या हैं?

OR

अथवा

- (a) Differentiate between line extension and brand extensions. (8)

लाइन एक्सटेंशन और ब्रांड एक्सटेंशन के बीच अंतर कीजिए।

- (b) "Product support services help the seller augment the product sold." Explain (7)

"उत्पाद समर्थन सेवाएं विक्रेता को बेचे गए उत्पाद को बढ़ाने में मदद करती हैं।" व्याख्या कीजिए।

4. (a) How does a vertical marketing system differ from a conventional marketing channel? Explain (7)

एक वर्टिकल मार्केटिंग सिस्टम पारंपरिक मार्केटिंग चैनल से कैसे भिन्न होता है? व्याख्या कीजिए।

- (b) Explain the various factors which influence the pricing decision of a firm? (8)

फर्म के मूल्य निर्धारण निर्णय को प्रभावित करने वाले विभिन्न कारकों की व्याख्या कीजिए?

OR

अथवा

- (a) "Nonstore retailing has been growing much faster than store retailing." Explain (8)

"स्टोर रिटेलिंग की तुलना में नॉनस्टोर रिटेलिंग बहुत तेजी से बढ़ रही है।" व्याख्या कीजिए।

- (b) Differentiate between cost based pricing and value based pricing? (7)

लागत आधारित मूल्य निर्धारण और मूल्य आधारित मूल्य निर्धारण के बीच अंतर कीजिए?

5. (a) "It is five times more expensive to find new customers than to retain existing customers." In the light of this statement explain relationship marketing? (7)

“मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने की तुलना में नए ग्राहकों को खोजना पांच गुना अधिक महंगा है।” इस कथन के आलोक में रिलेशनशिप मार्केटिंग की व्याख्या कीजिए?

- (b) What is Integrated marketing communication? What factors have led to its growth? (8)

एकीकृत विपणन संचार क्या है? किन कारकों ने इसकी वृद्धि को जन्म दिया है?

OR

अथवा

- (a) "Digital Marketing involves using several forms of digital communication to connect with potential customers." Explain (8)

“डिजिटल मार्केटिंग में संभावित ग्राहकों से जुड़ने के लिए डिजिटल संचार के कई रूपों का उपयोग करना शामिल है।” व्याख्या कीजिए।

(b) How would you design a promotion mix for a shampoo for men? (7)

आप पुरुषों के शैम्पू के लिए प्रमोशन मिश्रण कैसे तैयार करेंगे?

[This question paper contains 12 printed pages.]

Your Roll No 2022

②

C

Sr. No. of Question Paper : 265A

Unique Paper Code : 22417501

Name of the Paper : Management Accounting

Name of the Course : B.Com. (H) Part-III

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

Deshbandhu College Library
Kalkaji, New Delhi-19

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt any five questions.
3. All questions carry equal marks.
4. Use of simple calculator is allowed.
5. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।
2. किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।
4. साधारण कैलकुलेटर के उपयोग की अनुमति है ।
5. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

P.T.O.

265A

1. "Management accountant collect, analyzes and presents the accounting and other useful information in such a way as to assist the management in the planning, decision making and control. Elucidate.

Or

Explain the distinction between cost control and cost reduction. Enumerate some of the important tools/techniques of cost reduction and cost control.

2. The Budget Manager of a company is preparing a flexible budget for the coming accounting year. The company produces a single product. The following information is provided:

Direct material costs Rs.120 per unit. Direct labour averages Rs.50 per hour and requires 1.8 hours to produce one unit of the product. Salesmen are paid a commission of Rs.10 per unit sold. Other variable selling and administration expenses are estimated as Rs.8 per unit. Fixed selling and administration expenses amount to Rs.2,50,000 per year.

Manufacturing overhead has been estimated in the following amounts under given conditions of volume:

Volume of production & Sale (units)	12,000	15,000
Expenses	Rs.	Rs.
Indirect materials	2,40,000	3,00,000
Indirect labour	1,20,000	1,50,000
Inspection	84,000	1,05,000
Maintenance	60,000	69,000
Supervision	1,40,000	1,55,000
Depreciation- plant & equipment	1,00,000	1,00,000
Engineering services	80,000	80,000
Total manufacturing overhead	8,24,000	9,59,000

Prepare a budget of total cost at 14,000 units of output.

Or

ABC Ltd. a newly started company wishes to prepare cash budget from January. Prepare a cash budget for the first six months from the following estimated revenue and expenses.

Month	Total Sales	Materials	Wages	Production Overheads	Selling & Distribution Overheads
Jan	20,000	20,000	4,000	3,200	800
Feb	22,000	14,000	4,400	3,300	900
March	28,000	14,000	4,600	3,400	900
April	36,000	22,000	4,600	3,500	1,000
May	30,000	20,000	4,000	3,200	900
June	40,000	25,000	5,000	3,600	1,200

- (i) Cash balance on January, 1 was Rs. 10,000.
- (ii) New machinery is to be installed at Rs.20,000 on credit, to be repaid by two equal instalments in March and April.
- (iii) Sales commission at @ 5% on total sales is to be paid within a month following actual sales.
- (iv) Rs.10,000 being the amount of 2nd call may be received in March.
- (v) Share premium amounting to Rs.2,000 is also obtainable with the 2nd call
- (vi) Period of credit allowed by suppliers – 2 months
- (vii) Period of credit allowed to customers – 1 month
- (viii) Delay in payment of overheads – 1 month
- (ix) Delay in payment of wages – 1/2 month
- (x) Assume cash sales to be 50% of total sales

265A

3. SP Limited produces a single product and standard costing system is followed in the organization. The standard cost card of the product shows the following cost of material and labour per unit :

Particulars	Rs.
Direct materials (20 kg. @ Rs. 2 per kg)	40
Direct labour (4 hours @ Rs. 16 per hour)	64

Budgeted output for the third quarter of a year was 2,000 units. Actual output is 1,800 units. Actual costs for the quarter are as follows:

Production and Sale	2,000 units	1,800 units
Direct Materials	10,000 Kg. @ Rs.2 per Kg	10,500 Kg. @ Rs.2.50 per Kg
Direct Labour	8,000 hours @Rs.16 per hour	7,400 @Rs.18 per hour

You are required to calculate :

- (i) Material Cost Variance
- (ii) Material Price Variance
- (iii) Material Usage Variance
- (iv) Labour Cost Variance
- (v) Labour Rate Variance
- (vi) Labour Efficiency Variance

Or

ABC Industries provides the following information from their records : Standard mix for production of 10 kgs. of a product is :

Material	Quantity (kgs.)	Rate per kg.(Rs.)
A	4	6
B	8	4

During the April, 2022, 1,000 kgs. of the product were produced. The actual consumption of material was as under:

Material	Quantity (kgs.)	Rate per kg.(Rs.)
A	500	7
B	760	5

You are required to calculate :

- (i) Material Cost Variance
- (ii) Material Price Variance
- (iii) Material Usage Variance
- (iv) Material Mix Variance
- (v) Material Yield Variance

4. (a) What do mean by P/V ratio. Discuss its importance. How can it be improved? (5)
- (b) ABC manufacturing company provides you the following financial information about their spectacles frames business which they started two years ago:

	Financial Year 2020-21 (Rs.)	Financial Year 2021-22 (Rs.)
Total Sales	40,000	60,000
Total Cost	35,500	43,200

You are required to compute :

- (i) P/V ratio
- (ii) Break-even sales level
- (iii) Margin of safety

(10)

Or

265A

SR Steel Company produces three grades of steel namely Super, Good and Normal. Each of these three grades of steel are high in demand and the company is able to sell whatever is produced.

The processing hours is a bottle-neck. The company is operating at 100% capacity. The variable conversion cost per unit is at Rs.100 per process hour. The fixed cost is Rs.24,00,000. In addition, the Cost Accountant was able to extract the following information about the three grades of steel.

Product	Super	Good	Normal
Budgeted Production (units)	3,000	3,000	3,000
Selling price per unit (Rs.)	4,500	3,600	3,000
Direct Materials cost per unit (Rs.)	1,200	1,500	1,400
Process hours per unit	20	12	10

Required :

- (i) Determine the contribution margin per unit and statement of profitability at budgeted operations.
- (ii) Present an analysis to management showing the relative profitability of three grades of steel assuming processing hours is a bottle-neck.
- (iii) Management wishes to improve profitability by changing the product mix. Assuming as per management policy the production of any product cannot exceeds 4,000 units and a minimum of 1,000 units of each grade of steel has to be produced. Find the most profitable mix as per management policy and profit thereon.

5. A company currently operating at 80% capacity has the following particulars :

Sales	Rs.
Direct materials	32,00,000
Direct labour	10,00,000
Variable overheads	4,00,000
Fixed overheads	2,00,000
	13,00,000

An export order, has been received that would utilise half the capacity of the factory. The order cannot be split, i.e., it has to be taken in full and executed at 10% below the normal domestic prices, or rejected totally. The alternatives available to the management are :

- (i) Reject the order and continue with the domestic sales only (as at present);
or
- (ii) Accept the order, split capacity between overseas and domestic sales and turn away excess domestic demand

Prepare, a comprehensive statement of profitability and suggest the best alternative.

Or

Briefly explain the any two of the following statements :

- (i) Responsibility accounting is an important device for control.
- (ii) Performance of a division can be measured on number of criteria.
- (iv) Marginal costing and differential costing is one and same technique.

1. "प्रबंधन लेखाकार लेखाकरण और अन्य उपयोगी सूचनाओं का संग्रह, विश्लेषण और प्रस्तुतीकरण इस प्रकार करता है जिससे प्रबंधन को नियोजन, निर्णय लेने और नियंत्रण में सहायता मिल सके। व्याख्या कीजिए।

या

लागत नियंत्रण और लागत में कमी के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। लागत में कमी और लागत नियंत्रण के कुछ महत्वपूर्ण उपकरणों/तकनीकों की गणना कीजिए।

2. किसी कंपनी का बजट प्रबंधक आने वाले लेखा वर्ष के लिए एक लचीला बजट तैयार कर रहा है। कंपनी एक ही उत्पाद बनाती है। निम्नलिखित जानकारी प्रदान की जाती है :

प्रत्यक्ष सामग्री की लागत 120 रुपये प्रति यूनिट है। प्रत्यक्ष श्रम औसत 50 रुपये प्रति घंटा है और उत्पाद की एक इकाई का उत्पादन करने के लिए 1.8 घंटे की आवश्यकता होती है। सेल्समैन को बेची गई प्रति

265A

यूनिट 10 रुपये का कमीशन दिया जाता है। अन्य परिवर्तनीय बिक्री और प्रशासन व्यय प्रति यूनिट 8 रुपये के रूप में अनुमानित हैं। निश्चित बिक्री और प्रशासन व्यय की राशि प्रति वर्ष 2,50,000 रुपये है।

मात्रा की दी गई शर्तों के तहत निम्नलिखित मात्रा में विनिर्माण ओवरहेड का अनुमान लगाया गया है :

Volume of production & Sale (units)	12,000	15,000
Expenses	Rs.	Rs.
Indirect materials	2,40,000	3,00,000
Indirect labour	1,20,000	1,50,000
Inspection	84,000	1,05,000
Maintenance	60,000	69,000
Supervision	1,40,000	1,55,000
Depreciation- plant & equipment	1,00,000	1,00,000
Engineering services	80,000	80,000
Total manufacturing overhead	8,24,000	9,59,000

14,000 इकाइयों के उत्पादन पर कुल लागत का बजट तैयार कीजिए।

या

एबीसी लिमिटेड एक नई शुरू की गई कंपनी जनवरी से नकद बजट तैयार करना चाहती है।

Month	Total Sales	Materials	Wages	Production Overheads	Selling & Distribution Overheads
Jan	20,000	20,000	4,000	3,200	800
Feb	22,000	14,000	4,400	3,300	900
March	28,000	14,000	4,600	3,400	900
April	36,000	22,000	4,600	3,500	1,000
May	30,000	20,000	4,000	3,200	900
June	40,000	25,000	5,000	3,600	1,200

निम्नलिखित अनुमानित राजस्व और व्यय से पहले छह महीनों के लिए नकद बजट तैयार कीजिए।

- (i) 1 जनवरी को नकद शेष रु. 10,000।
 - (ii) मार्च और अप्रैल में दो समान किशतों में चुकाई जाने वाली नई मशीनरी को 20,000 रुपये क्रेडिट पर स्थापित किया जाना है।
 - (iii) वास्तविक बिक्री के बाद एक महीने के भीतर कुल बिक्री पर 5% की दर से बिक्री कमीशन का भुगतान किया जाना है।
 - (iv) मार्च में दूसरी कॉल की राशि होने के नाते 10,000 रुपये प्राप्त हो सकते हैं।
 - (v) दूसरी कॉल के साथ 2,000 रुपये की राशि का शेयर प्रीमियम भी प्राप्त किया जा सकता है।
 - (vi) आपूर्तिकर्ताओं द्वारा अनुमत ऋण की अवधि - 2 महीने
 - (vii) ग्राहकों को अनुमत ऋण की अवधि - 1 माह
 - (viii) ओवरहेड्स के भुगतान में देरी - 1 महीना
 - (ix) मजदूरी के भुगतान में विलंब - 1/2 माह
 - (x) कुल बिक्री का 50% होने के लिए नकद बिक्री मान लें
3. एसपी लिमिटेड एकल उत्पाद का उत्पादन करती है और संगठन में मानक लागत प्रणाली का पालन किया जाता है। उत्पाद का मानक लागत कार्ड प्रति यूनिट सामग्री और श्रम की निम्न लागत दिखाता है :

Particulars	Rs.
Direct materials (20 kg. @ Rs. 2 per kg)	40
Direct labour (4 hours @ Rs. 16 per hour)	64

एक वर्ष की तीसरी तिमाही के लिए बजटीय उत्पादन 2,000 यूनिट था। वास्तविक उत्पादन 1,800 यूनिट है। तिमाही के लिए वास्तविक लागत इस प्रकार है :

	2,000 units	1,800 units
Direct Materials	10,000 Kg. @ Rs.2 per Kg	10,500 Kg. @ Rs.2.50 per Kg
Direct Labour	8,000 hours @Rs.16 per hour	7,400 @Rs.18 per hour

आपको गणना करनी है :

- (i) सामग्री लागत विचरण
- (ii) सामग्री मूल्य विचरण
- (iii) सामग्री उपयोग विचरण
- (iv) श्रम लागत विचरण
- (v) श्रम दर विचरण
- (vi) श्रम दक्षता विचरण

या

एबीसी इंडस्ट्रीज अपने रिकॉर्ड से निम्नलिखित जानकारी प्रदान करती है :

10 किग्रा के उत्पाद के उत्पादन के लिए मानक मिश्रण है :

Material	Quantity (kgs.)	Rate per kg.(Rs.)
A	4	6
B	8	4

अप्रैल, 2022 के दौरान 1,000 किग्रा. उत्पाद का उत्पादन किया गया। सामग्री की वास्तविक खपत निम्नानुसार थी :

Material	Quantity (kgs.)	Rate per kg.(Rs.)
A	500	7
B	760	5

आपको गणना करने की आवश्यकता है :

- (i) सामग्री लागत विचरण
- (ii) सामग्री मूल्य विचरण
- (iii) सामग्री उपयोग विचरण
- (iv) सामग्री मिश्रण विचरण
- (v) सामग्री प्रतिफल विचरण

4. (अ) पी/वी अनुपात से क्या तात्पर्य है। इसके महत्व की विवेचना कीजिए। इसमें कैसे सुधार किया जा सकता है? (5)

(ब) एबीसी विनिर्माण कंपनी आपको अपने चश्मा फ्रेम व्यवसाय के बारे में निम्नलिखित वित्तीय जानकारी प्रदान करती है जिसे उन्होंने दो साल पहले शुरू किया था :

	Financial Year 2020-21 (Rs.)	Financial Year 2021-22 (Rs.)
Total Sales	40,000	60,000
Total Cost	35,500	43,200

आपको गणना करनी है :

(i) पी/वी अनुपात

(ii) न लाभ न हानि बिक्री स्तर

(iii) सुरक्षा का मार्जिन 10

या

एसआर स्टील कंपनी स्टील के तीन ग्रेड सुपर, गुड और नॉर्मल बनाती है। स्टील के इन तीन ग्रेडों में से प्रत्येक की मांग अधिक है और कंपनी जो कुछ भी उत्पादित करती है, उसे बेचने में सक्षम है। प्रोसेसिंग घंटे एक अड़चन है। कंपनी 100% क्षमता पर काम कर रही है। प्रति यूनिट परिवर्तनीय रूपांतरण लागत 100 रुपये प्रति प्रक्रिया घंटे है। निश्चित लागत 24,00,000 रुपये है। इसके अलावा, कॉस्ट अकाउंटेंट स्टील के तीन ग्रेड के बारे में निम्नलिखित जानकारी निकालने में सक्षम था।

Product	Super	Good	Normal
Budgeted Production (units)	3,000	3,000	3,000
Selling price per unit (Rs.)	4,500	3,600	3,000
Direct Materials cost per unit (Rs.)	1,200	1,500	1,400
Process hours per unit	20	12	10

आवश्यक :

(i) बजट संचालन में प्रति यूनिट योगदान मार्जिन और लाभप्रदता का विवरण निर्धारित कीजिए।

265A

(ii) स्टील के तीन ग्रेडों की सापेक्ष लाभप्रदता दर्शाते हुए प्रबंधन के लिए एक विश्लेषण प्रस्तुत कीजिए, यह मानते हुए कि प्रोसेसिंग घंटे में अवरोध है।

(iii) प्रबंधन उत्पाद मिश्रण को बदलकर लाभप्रदता में सुधार करना चाहता है। प्रबंधन नीति के अनुसार किसी भी उत्पाद का उत्पादन 4,000 यूनिट से अधिक नहीं हो सकता है और स्टील के प्रत्येक ग्रेड की न्यूनतम 1,000 यूनिट का उत्पादन किया जाना है। प्रबंधन नीति और उस पर लाभ के अनुसार सबसे अधिक लाभदायक मिश्रण ज्ञात कीजिए।

5. वर्तमान में 80% क्षमता पर काम कर रही एक कंपनी के पास निम्नलिखित विवरण हैं :

	Rs.
Sales	32,00,000
Direct materials	10,00,000
Direct labour	4,00,000
Variable overheads	2,00,000
Fixed overheads	13,00,000

एक निर्यात ऑर्डर प्राप्त हुआ है जो कारखाने की आधी क्षमता का उपयोग करेगा। ऑर्डर को विभाजित नहीं किया जा सकता है, अर्थात्, इसे पूर्ण रूप से लिया जाना चाहिए और सामान्य घरेलू कीमतों से 10% कम पर निष्पादित किया जाना चाहिए, या पूरी तरह से खारिज कर दिया जाना चाहिए। प्रबंधन के लिए उपलब्ध विकल्प हैं :

- ऑर्डर को अस्वीकार करें और केवल घरेलू बिक्री जारी रखें (वर्तमान की तरह); या
- ऑर्डर को स्वीकार करें, विदेशी और घरेलू बिक्री के बीच क्षमता का विभाजन करें और अतिरिक्त घरेलू मांग को दूर करें, लाभप्रदता का एक व्यापक विवरण तैयार करें और सर्वोत्तम विकल्प का सुझाव दें।

या

निम्नलिखित में से किन्हीं दो कथनों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए :

- उत्तरदायित्व लेखांकन नियंत्रण के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है।
- एक डिजीजन के प्रदर्शन को कई मानदंडों पर मापा जा सकता है।
- सीमांत लागत और अंतर लागत एक ही तकनीक है।

[This question paper contains 16 printed pages.]

3

Your Roll No. 2022

Sr. No. of Question Paper : 266

C

Unique Paper Code : 22417507

Name of the Paper : Organisational Behaviour

Name of the Course : B.Com (H) CBCS

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. All questions carry equal marks.
4. Answers may be written either in English or Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

छात्रों के लिए निर्देश

1. इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए।

P.T.O.

2. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिये, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) "Organization Behaviour represents interactions among individuals, groups and organization itself." Comment on this statement and explain the challenges for Organizational Behaviour. (8)

“संगठन व्यवहार व्यक्तियों, समूहों और स्वयं संगठन के बीच बातचीत का प्रतिनिधित्व करता है।” इस कथन पर टिप्पणी कीजिए और संगठनात्मक व्यवहार की चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।

- (b) Which model of Organizational behaviour depends on the power of the boss and managerial orientation as a part of official authority? Discuss this model and its features. (7)

आधिकारिक प्राधिकरण के एक हिस्से के रूप में संगठनात्मक व्यवहार का कौन-सा मॉडल बॉस की शक्ति और प्रबंधकीय अभिविन्यास पर निर्भर करता है? इस मॉडल और इसकी विशेषताओं पर चर्चा कीजिए।

OR

अथवा

- (a) What are the contributing disciplines in the field of Organisational Behaviour? To what extent is OB knowledge useful for managers in facing the emerging challenges? (8)

संगठनात्मक व्यवहार के क्षेत्र में योगदान देने वाले अनुशासन क्या हैं? उभरती चुनौतियों का सामना करने में प्रबंधकों के लिए ओबी ज्ञान किस हद तक उपयोगी है?

- (b) Which model improves employee-employer relations by providing economic security? Elaborate this model and its main feature by giving examples. (7)

कौन-सा मॉडल आर्थिक सुरक्षा प्रदान करके कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों को बेहतर बनाता है? उदाहरण देकर इस मॉडल और इसकी मुख्य विशेषता को समझाइए।

2. (a) What is Personality? Examine the factors determining personality by citing relevant examples.

(8)

व्यक्तित्व क्या है? प्रासंगिक उदाहरणों का हवाला देते हुए व्यक्तित्व को निर्धारित करने वाले कारकों की जांच कीजिए।

- (b) Discuss the concept of Perception. What are the elements of perceptual process? Discuss (7)

अवधारणा (perception) की अवधारणा पर चर्चा कीजिए।
अवधारणात्मक प्रक्रिया के तत्व क्या हैं? चर्चा कीजिए।

OR

अथवा

(a) What do you understand by reinforcement in learning? How does it help in shaping the behaviour of people? Explain the positive and negative reinforcement strategies (8)

अधिगम में प्रबलन से आप क्या समझते हैं? यह लोगों के व्यवहार को ढालने में कैसे मदद करता है? सकारात्मक और नकारात्मक प्रबलन रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

(b) What is meant by Value? Explain the Terminal and instrumental value. Discuss how instrumental value assist in achieving end state of existence. (7)

मूल्य से क्या मतलब है? टर्मिनल और इंस्ट्रुमेंटल वैल्यू के बारे में समझाइए। अस्तित्व की अंतिम स्थिति को प्राप्त करने में सहायक मूल्य कैसे सहायता करते हैं, इस पर चर्चा कीजिए।

3. (a) Explain McGregor's Theory X and Y. How is Theory Y an improvement over the traditional view that you can motivate employees by paying them more money? (8)

मैकग्रेगर की थ्योरी एक्स और वाई की व्याख्या कीजिए। थ्योरी वाई कैसे पारंपरिक दृष्टिकोण पर एक सुधार है कि आप कर्मचारियों को अधिक पैसा देकर प्रेरित कर सकते हैं?

- (b) What are the essential characteristics of a good communication? Distinguish between formal and informal communication? (7)

एक अच्छे संचार के आवश्यक लक्षण क्या हैं? औपचारिक और अनौपचारिक संचार के बीच अंतर कीजिए?

OR

अथवा

- (a) Distinguish between hygiene factors and motivation factors. To what extent is Herzberg's Theory of motivation useful in organisations? (8)

स्वच्छता कारकों और प्रेरणा कारकों के बीच अंतर कीजिए। हर्जबर्ग का प्रेरणा का सिद्धांत किस हद तक संगठनों में उपयोगी है?

(b) Explain the four quadrants of Johari Window. How can it help in improving interpersonal relations?

(7)

जौहरी विंडो के चार चतुर्भुजों की व्याख्या कीजिए। यह पारस्परिक संबंधों को बेहतर बनाने में कैसे मदद कर सकता है?

4. (a) Why are groups formed in organisations? What factors contribute to group cohesiveness? (8)

संगठनों में समूह क्यों बनते हैं? समूह सामंजस्य में कौन-से कारक योगदान करते हैं?

(b) "A good leader need not be a good manager, but an effective manager must have many of the qualities of a good leader. "Comment and distinguish between a manager and a leader (7)

"एक अच्छे नेता को एक अच्छा प्रबंधक बनने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन एक प्रभावी प्रबंधक में एक अच्छे नेता के कई गुण होने चाहिए।" टिप्पणी कीजिए और एक प्रबंधक और एक नेता के बीच अंतर कीजिए।

OR

अथवा

- (a) What is meant by group dynamics? Explain how the small groups arise in the organisation. Also explain the role of group norms. (8)

समूह की गतिशीलता का क्या अर्थ है? समझाएं कि संगठन में छोटे समूह कैसे उत्पन्न होते हैं। समूह मानदंडों की भूमिका भी समझाइए।

- (b) Identify the leadership styles describing the situation under which each style is useful. What factor influences the choice of leadership style? (7)

विभिन्न प्रकार की नेतृत्व शैलियों की पहचान कीजिए जिसके तहत प्रत्येक शैली उपयोगी है। नेतृत्व शैली की पसंद को कौन-सा कारक प्रभावित करता है?

5. (a) Define organization culture and also explain the main characteristics and components of culture.

(8)

संगठन संस्कृति को परिभाषित कीजिए तथा संस्कृति की मुख्य विशेषताओं तथा घटकों को भी समझाइए।

- (b) Conflict in organisations is inevitable and to some extent even desirable." Elucidate this statement and explain the different types of strategies for resolving conflicts.

(7)

“संगठनों में संघर्ष अपरिहार्य है और कुछ हद तक वांछनीय भी है।” इस कथन को स्पष्ट कीजिए और संघर्षों को हल करने के लिए विभिन्न प्रकार की रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

OR

Read the following case carefully and answer the questions given below:

P.T.O.

Starbucks has gone through significant changes in its organizational culture. These changes are based on issues and problems leaders like Howard Schultz and Howard Behar identified. As a way of enhancing business performance, Starbucks instituted reforms in its organizational culture. Today, the company's organizational culture is a distinct characteristic that builds competitive advantage and develops a consumer population of loyal Starbucks fans. Starbucks has a servant leadership approach, which significantly characterizes the company's organizational culture. In this approach, leaders, managers and supervisors emphasize support for subordinates to ensure that everyone grows in the company. This feature of Starbucks' organizational culture translates to the employees-first approach. The company highlights the importance of caring for employees. Former Starbucks President Howard Behar developed this feature of the firm's

organizational culture because he believed that employees who are cared for are the ones who care about customers. Starbucks cafés, baristas exhibit warm friendly bonds with each other. This feature of the company's organizational culture extends to customers, who are also treated with warmth. Through emphasis on relationships, Starbucks develops the coffee culture that drives consumer demand for the company's specialty coffee products. Starbucks encourages collaborative efforts through effective communication. At the cafés, baristas clearly communicate with each other to fulfill orders. Also, they collaborate as teams to make the order fulfillment process efficient. Thus, Starbucks' organizational culture supports efficiency in business processes, which contributes to quality of service, customer experience, and business cost-effectiveness. Initially, employees had a culture of fear to speak up to their superiors. To

address this issue, former Starbucks President Behar introduced open forums to encourage employees to ask questions and communicate with superiors. A culture of openness developed. Through this feature of its organizational culture, Starbucks empowers employees and facilitates innovation. Starbucks has an anti-discrimination policy that shapes its organizational culture. This policy prohibits any form of discrimination based on gender, race, ethnicity, sexual orientation, religion, age, cultural backgrounds, life experiences, thoughts and ideas. Through this feature of the organizational culture, Starbucks facilitates sharing and rapport among employees, as well as innovation based on diverse ideas. This aspect of the company's organizational culture also makes customers feel welcome at Starbucks cafés.

(4+4+4+3)

Questions:

1. Analyse the Starbucks significant changes in the organizational culture of Starbucks Corporation.
2. Comment on the Anti-discrimination policy of the Starbucks that shapes its organizational culture.
3. What kind of Coffee culture has been develop by starbucks to attract the consumer?
4. What have been done by Starbucks President to encourage the employees? Discuss

निम्नलिखित मामले को ध्यानपूर्वक पढ़िए और नीचे दिए गए प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

स्टारबक्स अपनी संगठनात्मक संस्कृति में महत्वपूर्ण परिवर्तनों से गुजरा है। ये बदलाव उन मुद्दों और समस्याओं पर आधारित हैं जिन्हें हावर्ड शुल्त्स और हावर्ड बेहर जैसे नेताओं ने बताया है। व्यवसाय के प्रदर्शन को बढ़ाने के एक तरीके के रूप में, स्टारबक्स ने अपनी संगठनात्मक

संस्कृति में सुधार किए। आज, कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति एक विशिष्ट विशेषता है जो प्रतिस्पर्धी लाभ का निर्माण करती है और वफादार स्टारबक्स प्रशंसकों की उपभोक्ता आबादी विकसित करती है। स्टारबक्स के पास एक सेवक नेतृत्व दृष्टिकोण है, जो कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति की महत्वपूर्ण विशेषता है। इस दृष्टिकोण में, नेता, प्रबंधक और पर्यवेक्षक अधीनस्थों के समर्थन पर जोर देते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कंपनी में हर कोई बढ़ता है। स्टारबक्स की संगठनात्मक संस्कृति की यह विशेषता कर्मचारी को प्राथमिकता देने दृष्टिकोण में परिवर्तित करती है। कंपनी कर्मचारियों की देखभाल के महत्व पर प्रकाश डालती है। स्टारबक्स के पूर्व अध्यक्ष हॉवर्ड बिहार ने फर्म की संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता को विकसित किया क्योंकि उनका मानना था कि जिन कर्मचारियों की देखभाल की जाती है, वे ही ग्राहकों की परवाह करते हैं। स्टारबक्स कैफे, बरिस्ता एक दूसरे के साथ हार्दिक मैत्रीपूर्ण बंधन प्रदर्शित करते हैं। कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति की यह विशेषता ग्राहकों तक फैली हुई है, जिनके साथ भी गर्मजोशी से व्यवहार किया जाता है। रिश्तों पर जोर देकर, स्टारबक्स कण्फी संस्कृति विकसित करता है जो कंपनी के विशेष कॉफी उत्पादों के लिए उपभोक्ता मांग को बढ़ाता है। स्टारबक्स प्रभावी संचार के माध्यम से सहयोगात्मक प्रयासों को प्रोत्साहित करता है। कैफे में, बरिस्ता ऑर्डर को पूरा करने के लिए एक दूसरे के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करते हैं। साथ ही, वे ऑर्डर पूर्ति प्रक्रिया को कुशल बनाने के लिए टीमों के रूप में सहयोग करते

हैं। इस प्रकार, स्टारबक्स की संगठनात्मक संस्कृति व्यावसायिक प्रक्रियाओं में दक्षता का समर्थन करती है, जो सेवा की गुणवत्ता, ग्राहक अनुभव और व्यवसाय लागत-प्रभावशीलता में योगदान करती है। प्रारंभ में, कर्मचारियों में अपने वरिष्ठों से बात करने में डरने की संस्मृति थी। इस मुद्दे को हल करने के लिए, स्टारबक्स के पूर्व अध्यक्ष बेहार ने कर्मचारियों को सवाल पूछने और वरिष्ठों के साथ संवाद करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए खुले मंचों की शुरुआत की। खुलेपन की संस्कृति विकसित हुई। अपनी संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता के माध्यम से, स्टारबक्स कर्मचारियों को सशक्त बनाता है और नवाचार की सुविधा देता है। स्टारबक्स की एक भेदभाव-विरोधी नीति है जो इसकी संगठनात्मक संस्मृति को आकार देती है। यह नीति लिंग, जाति, जातीयता, यौन अभिविन्यास, धर्म, आयु, सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, जीवन के अनुभव, विचारों और विचारों के आधार पर किसी भी प्रकार के भेदभाव को प्रतिबंधित करती है। संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता के माध्यम से, स्टारबक्स कर्मचारियों के बीच साझाकरण और तालमेल की सुविधा प्रदान करता है, साथ ही विविध विचारों के आधार पर नवाचार करता है। कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति का यह पहलू भी स्टारबक्स कैफे में ग्राहकों का स्वागत करता है।

1. स्टारबक्स कॉर्पोरेशन की संगठनात्मक संस्कृति में स्टारबक्स के महत्वपूर्ण परिवर्तनों का विश्लेषण कीजिए।

2. स्टारबक्स की भेदभाव-विरोधी नीति पर टिप्पणी कीजिए जो इसकी संगठनात्मक संस्कृति को आकार देती है।
3. उपभोक्ता को आकर्षित करने के लिए स्टारबक्स द्वारा किस प्रकार की कॉफी संस्कृति विकसित की गई है?
4. स्टारबक्स के अध्यक्ष ने कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए क्या किया है? चर्चा कीजिए।