PAPER-III
MANAGEMENT

Signature and Name of Invigilator

1. (Signature) ___________________________
   (Name) _____________________________
2. (Signature) ___________________________
   (Name) _____________________________

Roll No. | | | | | | | | |

(In figures as per admission card)

Roll No.___________________________________

(In words)

D	1	7	1	0

Time : 2 $^1/_2$ hours] [Maximum Marks : **200**

Number of Pages in this Booklet : **32** Number of Questions in this Booklet : **19**

Instructions for the Candidates

1. Write your roll number in the space provided on the top of this page.
2. Answer to short answer/essay type questions are to be given in the space provided below each question or after the questions in the Test Booklet itself.

   No Additional Sheets are to be used.
3. At the commencement of examination, the question booklet will be given to you. In the first 5 minutes, you are requested to open the booklet and compulsorily examine it as below :
   (i) To have access to the Question Booklet, tear off the paper seal on the edge of this cover page. Do not accept a booklet without sticker-seal and do not accept an open booklet.
   (ii) **Tally the number of pages and number of questions in the booklet with the information printed on the cover page. Faulty booklets due to pages/questions missing or duplicate or not in serial order or any other discrepancy should be got replaced immediately by a correct booklet from the invigilator within the period of 5 minutes. Afterwards, neither the Question Booklet will be replaced nor any extra time will be given.**
4. Read instructions given inside carefully.
5. One page is attached for Rough Work at the end of the booklet before the Evaluation Sheet.
6. If you write your name or put any mark on any part of the Answer Sheet, except for the space allotted for the relevant entries, which may disclose your identity, you will render yourself liable to disqualification.
7. You have to return the test booklet to the invigilators at the end of the examination compulsorily and must not carry it with you outside the Examination Hall.
8. **Use only Blue/Black Ball point pen.**
9. **Use of any calculator or log table etc., is prohibited.**

परीक्षार्थियों के लिए निर्देश

1. पहले पृष्ठ के ऊपर नियत स्थान पर अपना रोल नम्बर लिखिए ।
2. लघु प्रश्न तथा निबंध प्रकार के प्रश्नों के उत्तर, प्रत्येक प्रश्न के नीचे या प्रश्नों के बाद में दिये हुए रिक्त स्थान पर ही लिखिये ।

   इसके लिए कोई अतिरिक्त कागज का उपयोग नहीं करना है ।
3. परीक्षा प्रारम्भ होने पर, प्रश्न-पुस्तिका आपको दे दी जायेगी । पहले पाँच मिनट आपको प्रश्न-पुस्तिका खोलने तथा उसकी निम्नलिखित जाँच के लिए दिये जायेंगे, जिसकी जाँच आपको अवश्य करनी है :
   (i) प्रश्न-पुस्तिका खोलने के लिए उसके कवर पेज पर लगी कागज की सील को फाड़ लें । खुली हुई या बिना स्टीकर-सील की पुस्तिका स्वीकार न करें ।
   (ii) कवर पृष्ठ पर छपे निर्देशानुसार प्रश्न-पुस्तिका के पृष्ठ तथा प्रश्नों की संख्या को अच्छी तरह चैक कर लें कि ये पूरे हैं । दोषपूर्ण पुस्तिका जिनमें पृष्ठ/प्रश्न कम हों या दुबारा आ गये हों या सीरियल में न हों अर्थात किसी भी प्रकार की त्रुटिपूर्ण पुस्तिका स्वीकार न करें तथा उसी समय उसे लौटाकर उसके स्थान पर दूसरी सही प्रश्न-पुस्तिका ले लें । इसके लिए आपको पाँच मिनट दिये जायेंगे । उसके बाद न तो आपकी प्रश्न-पुस्तिका वापस ली जायेगी और न ही आपको अतिरिक्त समय दिया जायेगा ।
4. अन्दर दिये गये निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।
5. उत्तर-पुस्तिका के अन्त में कच्चा काम (Rough Work) करने के लिए मूल्यांकन शीट से पहले एक पृष्ठ दिया हुआ है ।
6. यदि आप उत्तर-पुस्तिका पर अपना नाम या ऐसा कोई भी निशान जिससे आपकी पहचान हो सके, किसी भी भाग पर दर्शाते या अंकित करते हैं तो परीक्षा के लिये अयोग्य घोषित कर दिये जायेंगे ।
7. आपको परीक्षा समाप्त होने पर उत्तर-पुस्तिका निरीक्षक महोदय को लौटाना आवश्यक है और इसे परीक्षा समाप्ति के बाद अपने साथ परीक्षा भवन से बाहर न लेकर जायें ।
8. केवल नीले/काले बाल प्वाईंट पेन का ही इस्तेमाल करें ।
9. किसी भी प्रकार का संगणक (कैलकुलेटर) या लाग टेबल आदि का प्रयोग वर्जित है ।

MANAGEMENT

प्रबन्धन

PAPER – III

प्रश्नपत्र – III

Note : This paper is of **two hundred (200)** marks containing **four (4)** sections. Candidates are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्नपत्र **दो सौ** (200) अंकों का है एवं इसमें **चार** (4) खंड हैं । अभ्यर्थियों को इनमें समाहित प्रश्नों के उत्तर अलग दिये गये विस्तृत निर्देशों के अनुसार देना है ।

SECTION – I
खंड – I

Note : This section consists of **two** essay type questions of **twenty (20)** marks each, to be answered in about **five hundred (500)** words each. **(2 × 20 = 40 marks)**

नोट : इस खंड में **बीस–बीस** (20) अंकों के **दो** निबन्धात्मक प्रश्न हैं । प्रत्येक का उत्तर लगभग **पाँच सौ** (500) शब्दों में अपेक्षित है । **(2 × 20 = 40 अंक)**

1. Differentiate between Human resource management and Human resource development. Discuss the functions and objectives of Human resource management.
मानव संसाधन प्रबन्धन और मानव स्रोत विकास में अन्तर कीजिए । मानव संसाधन प्रबन्धन के कार्यों एवं उद्देश्यों की विवेचना कीजिए ।

OR / अथवा

What is Brand Equity ? Describe some of the major brand building tools. If you have to build a new brand in the apparel category, suggest a brand building strategy.
ब्रांड इक्विटी क्या है ? ब्रांड निर्माण के कुछ मुख्य उपकरणों का विवरण दीजिए । यदि आपको पोशाक श्रेणी में नया ब्रांड खड़ा करना हो, तो किन ब्रांड-निर्माण रणनीतियों का आप सुझाव देंगे ?

OR / अथवा

Describe the steps involved in calculating Weighted Average Cost of Capital. Explain Security Market Line (SML) approach to estimate cost of equity.
भारित औसत पूँजी लागत परिकलन के पगों का विवरण दीजिए । समता लागत अनुमानित करने के लिए प्रतिभूति बाजार रेखा दृष्टिकोण को स्पष्ट कीजिए ।

OR / अथवा

What is the thrust of trade policy in India since 1990-91 ? What are the different types of schemes/incentives that have been announced through EXIM policies in India ?
भारत में व्यापार नीति का 1990-91 से बल किस पर रहा है ? भारत की आयात-निर्यात नीतियों द्वारा किन विभिन्न प्रकार की स्कीमों / प्रोत्साहनों की घोषणा की गई है ?

2. Distinguish between ‘Recruitment’ and ‘Selection’. Explain the steps in the selection process.
‘भर्ती’ एवम् ‘चयन’ में अन्तर स्पष्ट करें । चयन प्रक्रिया के पगों की व्याख्या करें ।

OR / अथवा

Explain the stages in the new product development.
नव उत्पाद विकास के सोपानों को स्पष्ट कीजिए ।

OR / अथवा

What are the motives for holding cash ? Describe the strategies and options to invest surplus cash.
रोकड़ धारण करने के अभिप्रेरक क्या-क्या हैं ? अधिशेष रोकड़ को विनियोजित करने की रणनीतियों व विकल्पों का वर्णन कीजिए ।

OR / अथवा

What are the different types of foreign capital flows ? Why do the countries usually follow a very cautious approach towards opening up the economy for these flows ?
विदेशी पूँजी प्रवाह के विभिन्न प्रकार कौन से हैं ? इस प्रवाह के लिए देश प्राय: अपनी आर्थिकता को खोलने में बहुत सावधानी के दृष्टिकोण को क्यों अपनाते हैं ?

SECTION – II
खंड – II

Note : This section contains **three (3)** questions from each of the electives/specializations. The candidate has to choose only one elective/specialization and answer all the three questions from it. Each question carries **fifteen (15)** marks and is to be answered in about **three hundred (300)** words. **(3 × 15 = 45 marks)**

नोट : इस खंड में प्रत्येक ऐच्छिक इकाई / विशेषज्ञता से **तीन** (3) प्रश्न हैं । अभ्यर्थी को केवल एक ऐच्छिक इकाई / विशेषज्ञता को चुनकर उसी के तीनों प्रश्नों का उत्तर देना है । प्रत्येक प्रश्न **पन्द्रह** (15) अंकों का है व उसका उत्तर लगभग **तीन सौ** (300) शब्दों में अपेक्षित है । **(3 × 15 = 45 अंक)**

Elective – I
विकल्प – I

3. Describe various causes of grievances. Discuss the procedure adopted in Corporate India for handling grievances.

परिवेदनाओं के विभिन्न कारणों का वर्णन करें । भारतीय कॉर्पोरेट में परिवेदनाओं के निवारण हेतु पद्धतियों की विवेचना कीजिए ।

4. Explain ‘Trade Union’. Discuss the tactics adopted by unions to influence the management.
‘श्रम संघ’ की व्याख्या करें । संघ के द्वारा प्रबन्धन को प्रभावित करने वाले तरीकों की विवेचना कीजिए ।

5. What do you mean by ‘Employees’ Welfare’ ? Present the arguments for and against Employees’ Welfare.
कर्मचारी कल्याण से आपका क्या आशय है ? कर्मचारी कल्याण के सम्बन्ध में पक्ष एवम् विपक्ष में तर्क प्रस्तुत करें ।

OR / अथवा

Elective – II

विकल्प – II

3. How do you plan and execute advertising ?
आप विज्ञापन की योजना और इसे कैसे कार्यान्वित करेंगे ?

4. How do you evaluate the performance of channel members ?
चैनल सदस्यों के कार्य निष्पादन का मूल्यांकन आप कैसे करेंगे ?

5. Explain the different tools used in sales promotion.
बिक्री-अभिवृद्धि में प्रयोग होने वाले विभिन्न साधनों की व्याख्या कीजिए ।

OR / अथवा

Elective – III

विकल्प – III

3. Critically evaluate profit maximization versus wealth maximization goals of finance.
लाभ अधिकतमकरण बनाम धन अधिकतमकरण वित्तीय लक्ष्यों का समीक्षात्मक मूल्यांकन कीजिए ।

4. In what respects do ‘common size financial statements’ and ‘comparative financial statements’ differ from each other ? Give their uses and limitations also.
‘साझे आकार वाले वित्तीय विवरण’ व ‘तुलनात्मक वित्तीय विवरण’ एक दूसरे से किस प्रकार भिन्न हैं ? उनके उपयोग व सीमाएँ भी बताइए ।

5. What are different financial risk management tools ? Explain the situations in which they are applicable.
वित्तीय जोखिम प्रबन्धन सम्बन्धी उपकरण क्या-क्या हैं ? उन परिस्थितियों को स्पष्ट कीजिए जिनमें वे लागू होते हैं ।

OR / अथवा

Elective – IV

विकल्प – IV

3. Discuss the various export financing schemes available to Indian exporters.
भारतीय निर्यातकों को उपलब्ध विविध निर्यात वित्तीय योजनाओं का विवरण करें ।

4. Bring out the objectives and the functions of W.T.O.
विश्व व्यापार संगठन (डब्ल्यू.टी.ओ.) के उद्देश्यों और कार्यों को स्पष्ट कीजिए ।

5. Briefly explain the merits and demerits of Globalisation.
वैश्वीकरण के गुण-दोषों की संक्षिप्त व्याख्या करें ।

SECTION – III
खंड – III

Note : This section contains **nine (9)** questions of **ten (10)** marks, each to be answered in about **fifty (50)** words. **(9 × 10 = 90 marks)**

नोट : इस खंड में **दस-दस (10-10)** अंकों के **नौ (9)** प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **पचास (50)** शब्दों में अपेक्षित है । **(9 × 10 = 90 अंक)**

6. Differentiate the price and output determination under perfectly competitive market and monopoly by the firm in the long run.
दीर्घकाल में सम्पूर्ण प्रतिस्पर्धी मार्किट और एकाधिकार फर्म के अधीन कीमत और उत्पाद-निर्धारण में अन्तर कीजिए ।

7. Explain the physical and psychological barriers in Communication.
संप्रेषण में आने वाली भौतिक एवम् मनोवैज्ञानिक बाधाओं की व्याख्या करें ।

8. What is 'Induction' ? Discuss its main features.
'परिचय' क्या है ? इसकी प्रमुख विशेषताओं की विवेचना कीजिए ।

9. Describe the important sources of long term finance for capital budgeting projects.
पूँजीगत बजटिंग परियोजनाओं के लिए दीर्घकालीन वित्त के महत्त्वपूर्ण स्रोतों का विवरण दीजिए ।

10. Examine the concept of Customer Relationship Management.
ग्राहक सम्बन्ध प्रबन्धन की अवधारणा का मूल्यांकन कीजिए ।

11. Fit a linear trend to the following data by the least square method and estimate the demand for the 2011.

Year	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Demand (000 units)	75	70	72	69	50	54	37

निम्नलिखित आँकड़ों पर न्यूनतम वर्ग प्रणाली द्वारा रैखिक उपनति लगायें और 2011 में उत्पाद की माँग का अनुमान लगाइए :

वर्ष	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
माँग (000 यूनिट)	75	70	72	69	50	54	37

12. Describe the role of MIS in the modern business system. How the modern computer system facilitates the implementation of MIS effectively ?
आधुनिक व्यवसाय प्रणाली में एम आई एस की भूमिका का विवरण दीजिए । एम आई एस को प्रभावशाली ढंग से लागू करने में आधुनिक कम्प्यूटर सिस्टम कहाँ तक सहायक होगा ?

13. What do you mean by Portfolio Analysis ? Discuss BCG Growth-Share matrix.
पोर्टफोलियो विश्लेषण से क्या अभिप्राय है ? बी सी जी ग्रोथ-शेयर मैट्रिक्स की व्याख्या कीजिए ।

14. Elucidate the types and characteristics of Entrepreneurship.
उद्यमता के प्रकार और विशिष्टताओं को स्पष्ट कीजिए ।

SECTION – IV
खंड – IV

This section contains **five (5)** questions of **five (5)** marks each based on the following passage. Each question should be answered in about **thirty (30)** words. **(5 × 5 = 25 marks)**

इस खंड में निम्नलिखित परिच्छेद पर आधारित **पाँच** (5) प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **तीस** (30) शब्दों में अपेक्षित है । प्रत्येक प्रश्न **पाँच** (5) अंकों का है । **(5 × 5 = 25 अंक)**

Late Prof. C.K. Prahlad of Michigan Business School has demonstrated the fallacy of several traditional management, cliché's about markets in developing countries which he had termed 'Bottom of the Pyramid' or 'Bop' markets. The following are some of the illustrations which he gave for explaining how the Bop markets are developing.

GSM handsets used to be sold for \$ 1,000 in India, and the market was small. As average price dropped to \$ 300, sales began to pick up. However, when Reliance came up with its 'Monsoon Hungama' offer with 100 free minutes, multimedia phone with up-front payment of \$ 10 and monthly payment of \$ 9.25, the company received 1 million applications

in 10 days. The product mix offered is of an incredible range including news, games, audio-clips of movies and favourite songs, stock quotes and the availability of the internet.......... Today India is the fastest growing wireless market of the world.

Casa Bahia, a firm in Brazil provides credit to poor customers in order to enable them to buy high quality home appliances through a sophisticated credit rating system. The size of Indian shampoo market is as large as the US market. MNCs like Unilever, Proctor & Gamble have made 90% in roads in that market through single serve sachets of high quality shampoo. Similar devices have scored success in the market for jams, ketchups, biscuits and coffee.

The ITC e-choupal has become a runway success with Indian farmers who had earlier to depend on Government managed markets (or mandis) once they went to a mandi they had to sell at the then going price. Moreover, the local merchants who controlled the market often ill-treated them. Now the same farmers can access information on the web and can decide upon the price, quantity and the place of sale.

The Jaipur Foot invented by Mr. Ram Chandra, is India's answer to the demand to the prosthetics or artificial limbs. Based on the notion that 'Indians do not wear shoes to the temple or in the kitchen', and on the fact that the Indian farmer has to work for long hours in the paddy field in standing water, it is an unique invention, being durable, comfortable, flexible as well as cheap. The success of the Jaipur Foot has led to large scale demand in many countries.

In each of the above illustrations you will find one (or more) implicit problem associated with Bop markets that have been addressed.

स्वर्गीय प्रो. सी.के. प्रह्लाद, मिशिगन वाणिज्य स्कूल, ने घोर पारम्परिक प्रबन्धन की भ्रान्तियों और विकासशील देशों के मार्किट के बारे घिसी-पिटी उक्तियों को झुठलाया । उन्होंने इस मार्किट को 'पिरामिड का पेंदा' अथवा 'बी ओ पी मार्किट' कहा है । निम्नलिखित कुछ संख्याएँ हैं जिनका उन्होंने बी ओ पी मार्किटों के विकास को स्पष्ट करने के लिए चुना ।

जी सी एम हैण्डसेट भारत में $ 1000 के बिका करते थे और इसकी मार्किट छोटी थी । जब इसकी औसतन कीमत $ 300 तक गिर गई तो इसका विक्रय बढ़ने लगा । मगर, जब रिलायंस ने 100 मिनट नि:शुल्क, एकबारगी $ 10 की अदायगी और $ 9.25 मासिक की अदायगी के 'मानसून हंगामा' के उपहार के साथ मार्किट में प्रवेश किया, तो कम्पनी को 10 दिनों में एक मिलियन आवेदन-पत्र प्राप्त हुए । यह उत्पाद-मिश्रण ने अविश्वसनीय प्रक्षेत्र यथा समाचार, खेल, फिल्मों के श्रवण-क्लिप, मनभावन गीत, स्टाक के उतार-चढ़ाव और इण्टरनेट की उपलब्धि के उपहार दिये । आज भारत विश्व की सबसे तेज़ी से बढ़ने वाली वायरलेस मार्किट है ।

कासा बाहिया, ब्राज़ील की एक फर्म, निर्धन ग्राहकों को संस्कारित साख क्रम-निर्धारण द्वारा ऋण दिये जाते हैं, ताकि वे उच्च गुणवत्तावाले घरेलू उपकरण खरीद सकें । भारतीय शेंपू मार्किट यू एस मार्किट जितनी विशाल है । बहुराष्ट्रीय कम्पनियाँ यथा यूनिलीवर, प्रॉक्टर एंड गेम्बल ने उस मार्किट में उच्च गुणवत्तावाले एक व्यक्ति के लिए पैकेट (सैचे) जारी करके अपने लिए इस क्षेत्र में स्थान बना लिया । ऐसे ढंग जैम, कैच-अप, बिस्कुट और 'काफी' की मार्किट में भी सफल रहे हैं ।

आई टी सी ई – चौपाल भारतीय किसानों में एकदम सफल हुआ है । उन्हें इससे पूर्व सरकार द्वारा प्रबन्धित मार्किटों (अथवा मण्डियों) पर आश्रित रहना पड़ता था । एक बार मण्डी जाने पर उन्हें अपना माल मण्डी-भाव पर बेचना पड़ता था । और तो और, स्थानीय व्यापारी, जिनका मार्किट पर नियन्त्रण होता था, प्राय: उनके साथ दुर्व्यवहार करते । अब वही किसान इस सम्बन्धी सूचना को वेब से प्राप्त कर सकते हैं तथा भाव, मात्रा और विक्रय-स्थल के बारे में निर्णय ले सकते हैं ।

रामचन्द्र द्वारा 'जयपुर पैर' का निर्माण-कौशल भारत द्वारा विश्व में कृत्रिम अंगों की पूर्ति का एक प्रयास है । भारतीयों की यह मान्यता कि 'वे मंदिर अथवा रसोई' में जूता पहनकर नहीं जाते, और यह तथ्य कि भारतीय किसान धान के खेत में, खड़े पानी के बीच, घन्टों नंगे पैर खड़े रहना पड़ता है, यह निर्माण कौशल अनूठा है क्योंकि यह 'जयपुरी पैर' आरामदायक, लचकीला, टिकाऊ और सस्ता है । 'जयपुर पैर' की सफलता ने इसके लिए कई देशों में विशाल माँग को पैदा किया है ।

बी ओ पी मार्किट से सम्बन्धित आपको एक (अथवा अधिक) निहित समस्या मिलेगी, जिसे सम्बोधित किया गया है ।

Answer the following questions :

निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

15. Identify the problems in each case and comment on the solutions offered.
प्रत्येक केस की समस्याओं की पहचान कीजिए और उन समस्याओं के प्रदत्त समाधानों के सम्बन्ध में टिप्पणी कीजिए ।

16. Identify the beneficiaries and enumerate the benefits.
लाभपात्रों की पहचान कीजिए और उनके लाभों को गिनाइए ।

17. What do you think are the so called cliche's about Bop markets, customers and environment that Prahlad sets out to demolish ?

आपके विचारानुसार वे कौन सी घिसीपिटी उक्तियाँ हैं जो बी ओ पी मार्किट, ग्राहक और वातावरण के बारे में प्रचलित है और जिन्हें प्रो. प्रह्लाद समाप्त करना चाहते हैं ?

18. Comment on the underlying strategy for developing Bop markets.
बी ओ पी मार्किटों के विकास के लिए अन्तर्निहित रणनीति पर टिप्पणी कीजिए ।

19. Bring out the major contributions of Late Prof. C.K. Prahlad in the area of management.
प्रो. सी.के. प्रह्लाद द्वारा प्रबन्धन क्षेत्र में दिये गए प्रमुख योगदान को स्पष्ट कीजिए ।

Space For Rough Work

FOR OFFICE USE ONLY	
Marks Obtained	
Question Number	Marks Obtained
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	

Total Marks Obtained (in words) ....

(in figures) ....

Signature & Name of the Coordinator ....

(Evaluation) Date ....