* R R - 0 3 1 0 - R / 2 7 0 0 *

RR-0310-R

First Year B. Com. Examination

March / April – 2010

Business Administration

Time : 3 Hours] [Total Marks : **70**

સૂચના

(૧)

નીચે દર્શાવેલ ☛ નિશાનીવાળી વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fillup strictly the details of ☛ signs on your answer book.

Name of the Examination :
☛ **F. Y. B. Com.**

Name of the Subject :
☛ **Business Administration**

☛ Subject Code No. : **0 3 1 0** ☛ Section No. (1, 2,.....) : **Nil**

Seat No. :

Student's Signature

(૨) તમારા જવાબો સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર હોવા જોઈએ.

(૩) **જમણી** બાજુના અંક પ્રશ્નના કુલ ગુણ દર્શાવે છે.

૧ ટૂંકમાં જવાબ આપો : ૧૦

(૧) સંચાલન એટલે શું ?

(૨) સંચાલકોની માહિતીવિષયક ભૂમિકાઓ જણાવો.

(૩) આયોજનની પ્રક્રિયાના તબક્કા જણાવો.

(૪) હેતુલક્ષી સંચાલન (MBO)નાં લક્ષણો જણાવો.

(૫) પ્રબંધની પ્રક્રિયાના તબક્કા જણાવો.

(૬) અભિપ્રેરણના નિષેધાત્મક ઓજારો જણાવો.

(૭) છૂટાદોરનું નેતૃત્વ એટલે શું ?

(૮) માહિતીસંચાર જાળના સ્વરૂપો જણાવો.

(૯) અંકુશની પદ્ધતિ પરિવર્તનશીલ હોવી જોઈએ. શા માટે ?

(૧૦) B_2C અને C_2Cનું પૂરું નામ જણાવો.

૨ (અ) સમજાવો : ૬

(૧) સંચાલન સાર્વત્રિક પ્રક્રિયા છે.

(૨) સંચાલન એક વ્યવસાય છે.

(બ) આયોજનના આધાર વિધાનની વ્યાખ્યા આપો અને તેના પ્રકારો સમજાવો. ૬

અથવા

૨ (અ) નિર્ણય ઘડતરની પ્રક્રિયા ટૂંકમાં વર્ણવો. ૬

(બ) વિભાગીકરણના ઉદ્દેશો સમજાવો. ૬

૩ (અ) સંચાલનની વિચારસરણીના વિકાસમાં હેન્રી ફેયોલે આપેલ ફાળો વર્ણવો. ૬

(બ) સત્તાનું કેન્દ્રીકરણ અને વિકેન્દ્રીકરણ વચ્ચેનો તફાવત સ્પષ્ટ કરો. ૬

અથવા

૩ (અ) સંચાલકની નિર્ણયવિષયક ભૂમિકા સમજાવો. ૬

(બ) નેતૃત્વનાં લક્ષણો સમજાવો. ૬

૪ (અ) માહિતીસંચાર એટલે શું ? તેનાં લક્ષણો વર્ણવો. ૬

(બ) સમતૂટ બિંદુ આલેખ દ્વારા અંકુશ - ઉદાહરણ આપી સમજાવો. ૬

અથવા

૪ (અ) એ.એચ.મેસ્લોનો અભિપ્રેરણનો સિદ્ધાંત સમજાવો. ૬

(બ) ઈ-કોમર્સ એટલે શું ? તેના લાભો જણાવો. ૬

૫ તફાવત સ્પષ્ટ કરો : ૧૨

(અ) માહિતીપ્રેષણ અને માહિતીસંચાર

(બ) પરંપરાગત વેપાર અને ઈ-કોમર્સ.

અથવા

૫ ટૂંકનોંધ લખો : (કોઈ પણ **બે**) ૧૨

(૧) ધ્યેયલક્ષી સંચાલનની મર્યાદાઓ

(૨) હર્ઝબર્ગનો દ્વિ-પરિબળ સિદ્ધાંત

(૩) અંકુશનું મહત્ત્વ

(૪) ક્રેડિટ કાર્ડ.

૬ કેસ સ્ટડી :

શ્રી કૃષ્ણા પ્રિન્ટિંગ પ્રેસમાં ઓર્ડર મુજબ છાપકામ કરવામાં આવે છે. પ્રેસમાં ૩૦ કામદારો કામ કરે છે. કામદારોને દૈનિક રૂ. ૧૦૦ પગાર આપવામાં આવે છે.

તેમના કામના કલાકો સવારના ૮-૦૦થી ૧૨-૦૦ અને બપોરે ૨થી ૬ છે.

કામદારોને કામકાજ અંગેની સૂચના દરરોજ સવારે આપવામાં આવે છે. સૂચના મળ્યા પછી જ કામ કરવાનો હુકમ છે.

પ્રેસના મુખ્ય ગ્રાહક બૅન્ક છે. આથી પ્રેસ મૅનેજરે દરરોજ સાંજના ૪-૦૦ની આસપાસ બૅન્કની મુલાકાતે જવાનું હોય છે. તે જ સમયે કેટલાક ગ્રાહકો પ્રેસ પર પોતે જ આવતા હોય છે.

બાકીના ગ્રાહકોનો ઓર્ડર લેવા અઠવાડિયામાં ત્રણ દિવસ સવારે ૯-૦૦ની આસપાસ મૅનેજરે બહાર જવું પડે છે. બહારના ગ્રાહકોને મળીને મૅનેજર ૧૧-૦૦ કલાકે પાછા ફરે છે.

જ્યારે મૅનેજર પ્રેસથી દૂર હોય છે ત્યારે કોઈ કર્મચારી આવેલા ગ્રાહકોના ઓર્ડર સ્વીકારતા નથી, કારણ કે તેઓ માને છે કે તેમને ઓર્ડર લેવાની સત્તા નથી.

પ્રશ્નો :

(૧) ઉપરોક્ત કેસમાં કયા સંચાલકીય પ્રશ્નો સંડોવાયેલા છે ? ૪

(૨) તમે પ્રશ્નોનો ઉકેલ કેવી રીતે લાવશો ? તમારાં સૂચનો કરો. ૮

ENGLISH VERSION

Instructions : (1) As per the instruction no. **1** of page no. **1**.
(2) Your answers must be precise and to the point.
(3) Figures to the right indicate full mark of the question.

1 Answer in brief : **10**

(1) What is Management ?
(2) State the informational roles of the managers.
(3) State the steps of planning process.
(4) State the characteristics of Management by objectives.
(5) State the steps of organising process.
(6) State the negative tools of Motivation.
(7) What is free reign leadership ?
(8) State the forms of communication network.
(9) A technique of control should be flexible. Why ?
(10) Give full form of B_2C and C_2C.

2 (a) Explain : **6**
(1) Management is a universal process.
(2) Management is a profession.

(b) Define planning premises and explain its types. **6**

OR

2 (a) Describe in brief the process of decision making. **6**

(b) Explain the objectives of departmentalisation. **6**

3 (a) Explain the contribution of Henry Fayol in the development of management thoughts. **6**

(b) Distinguish between centralisation and decentralisation of authority. **6**

OR

3 (a) Explain the decisional roles of a manager. **6**

(b) Explain the characteristics of leadership. **6**

4 (a) What is communication ? Explain its characteristics. **6**

(b) Explain with illustration, control by break-even point chart. **6**

OR

4 (a) Explain the motivation theory of A.H. Maslow. **6**

(b) What is E-commerce ? State its advantages. **6**

5 Distinguish between : **12**

(a) Reporting and Communication

(b) Traditional Commerce and E-commerce.

OR

5 Write short notes : (any **two**) **12**

(a) Limitations of Management by Objectives

(b) Herzberg's two factors theory of Motivation

(c) Importance of Control

(d) Credit Card.

6 Case Study :

Shri Krishna Printing Press prints as per order. There are 30 workers in the press. The workers are paid Rs. 100 per day.

Their working hours are 8.00 a.m. to 12.00 noon and 2.00 p.m. to 6.00 p.m.

The workers are issued instructions regarding the job daily in the morning and they have to start work only after receiving instructions.

Banks are main customers of the press. The manager of the press visits bank daily at about 4.00 p.m. At that time, some of the customers come to the press personally.

The manager visits another customers thrice in a week at about 9.00 a.m. The manager returns to press at 11.00 a.m. after his outside visit.

When the manager is off the press, no employee receives order from the customers who visit press personally because they believe that they have no authority to take order.

Questions :

(1) What are the managerial problems involved in the above case ? **4**

(2) How would you solve the problems ? Give your suggestion. **8**