* U A - 2 5 3 7 *

UA-2537

First Year B. Com. (Sem. - II) Examination

February/March – 2012

Business Administration : Paper - II

Time : 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. (Sem. - 2)**

Name of the Subject :
☛ **Business Administration - 2**

☛Subject Code No. : **2 5 3 7** ☛Section No. (1, 2,.....) : **Nil**

Seat No. :

Student's Signature

(૨) તમારા જવાબો સ્પષ્ટ અને મુદ્દાસર હોવા જોઈએ.

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

૧ ટૂંકમાં જવાબ આપો. **૧૦**

(૧) નેતૃત્વનાં લક્ષણો જણાવો.

(૨) થીયરી એક્સની ધારણાઓ જણાવો.

(૩) 'માહિતીસંચાર દ્વિમાર્ગી પ્રક્રિયા છે' - કેવી રીતે ?

(૪) માહિતીપ્રેષણ અને માહિતીસંચારનો અર્થ જણાવો.

(૫) સ્માર્ટ કાર્ડ એટલે શું ?

૨ દોરવણી એટલે શું ? તેના સિદ્ધાંતો સમજાવો. **૧૨**

અથવા

૨ છૂટો દોર નેતૃત્વ એટલે શું ? તેના લાભાલાભ સમજાવો. **૧૨**

૩ મેસ્લોનો પ્રેરણાનો ક્રમિક જરૂરિયાતોનો સિદ્ધાંત ટીકા સહિત સમજાવો. **૧૨**

અથવા

૩ પ્રેરણાના વિવિધ ઓજારો વર્ણવો. **૧૨**

૪ માહિતી સંચાર જાળનાં વિવિધ પ્રકારો આકૃતિ સહિત સમજાવો. **૧૨**

અથવા

૪ અસરકારક માહિતી સંચારને અવરોધક પરિબળો વર્ણવો. ૧૨

૫ કોઈ પણ **બે**ના જવાબ આપો : ૧૨

(૧) ઈ-કોમર્સ એટલે શું ? તેના કંપનીને થતાં લાભો સમજાવો.

(૨) પરંપરાગત કોમર્સ અને ઈ-કોમર્સ વચ્ચેનો તફાવત સ્પષ્ટ કરો.

(૩) ક્રેડિટ કાર્ડના લાભાલાભ જણાવો.

(૪) એટીએમ (ATM) કાર્ડ વિશે નોંધ લખો.

૬ કેસ સ્ટડી : ૧૨

બેસ્ટ પ્રિન્ટિંગ પ્રેસમાં, યુવાન, હોંશિયાર અને એમ.એ. ફર્સ્ટક્લાસ થયેલા શ્રી પંકજ પટેલ મેનેજર તરીકે તા. ૧-૪-૨૦૧૦ થી રૂ. ૨૫,૦૦૦/ના માસિક પગારથી જોડાયા છે.

આ પ્રેસમાં તેમના હાથ નીચે પાંચ કામદારો પ્રિન્ટિંગ ટેકનોલોજીમાં ડિપ્લોમાં ધરાવતા ૨૦ વર્ષના અનુભવી તથા બાકીના ૨૦ કામદારો ૧૦-૧૨ વર્ષના અનુભવી છે. અનુભવ પ્રમાણે દરેકને સંતોષકારક પગાર આપવામાં આવે છે.

પ્રેસમાં કામકાજનો સમય સવારના ૮થી ૧૨ અને બપોરના ૨થી ૬છે. ૧૨ થી ૨ વાગ્યા સુધી રીસેસ રહે છે

મેનેજર દરરોજ સવારના કામદારોને કામની સૂચના આપે છે અને સૂચના મળ્યા બાદ તે મુજબ જ કામ કરવું તેવો આદેશ છે. ગ્રાહકોના કોઈ પણ ઓર્ડર લેવાની સત્તા એકેય કામદારને આપવામાં આવી નથી.

મહદ્અંશે પ્રેસના ગ્રાહકો બેંકો અને કોલેજો છે. આથી મેનેજરે ઓર્ડર લેવા માટે દરરોજ સવારના ૯થી ૧૧ કોલેજોની અને બપોરના ૩થી ૫ બેંકોની મુલાકાતે જવાનું હોય છે. તે જ સમયે બીજા ગ્રાહકો પણ પ્રેસ પર આવતાં હોય છે, પણ પ્રેસના કામદારો ઓર્ડર લેતા નથી. આથી ગ્રાહકો મેનેજરની રાહ જોઈને કંટાળીને પાછા જતાં રહે છે. ફરીથી છાપકામ માટે આવતાં નથી.

કામદારોને જે કામ સોંપેલ હોય તે પૂર્ણ થતાં ફાજલ બેસીને સમય પસાર કરે છે અને મેનેજરની રાહુ જુએ છે. તેઓને ફાજલ બેસેલા જોઈને કેટલાક ગ્રાહકોને પણ આશ્ચર્ય થાય છે.

માર્ચ-૨૦૧૧ સુધીના છેલ્લા વર્ષમાં પ્રેસના કામકાજના જથ્થામાં ૨૫ ટકા ઘટાડો થયો. આથી કેટલાંક અનુભવી કામદારોને જૂના ગ્રાહકો ગુમાવવાનું દુઃખ થાય છે અને અસંતોષ પણ ફેલાયો છે. ચાર અનુભવી કામદારોએ તો આ પ્રેસ છોડીને બીજી પ્રેસમાં નોકરી કરવાનો વિચાર પણ કર્યો છે. આવી સ્થિતિ ભૂતપૂર્વ મેનેજરના સમયમાં ઉદ્ભવી નહોતી.

પ્રશ્ન :

(૧) આ પ્રેસમાં નેતૃત્વનો કયો પ્રકાર જોવા મળે છે ?

(૨) આ નેતૃત્વથી પ્રેસને કોઈ નુકસાન થાય છે ? કારણો આપો.

(૩) તમારા મતે નેતૃત્વનો કયો પ્રકાર મેનેજરે અપનાવવો જોઈએ ? શા માટે ?

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** marks of the questions.

1 Answer briefly :

(1) State the characteristics of Leadership.

(2) State the assumptions of theory X.

(3) "Communication is a two-wag process". How ?

(4) State the meaning of Reporting and communication.

(5) What is meant by a Smart Card ?.

2 What is meant by Directing ? Explain its principles.

OR

2 What is meant by Laissez Faire leadership ? Explain its merits and demerits.

3 Explain with criticism the Maslow's needs hierarchy theory of motivation.

OR

3 Describe the various tools of Motivation.

4 Explain through diagram, different type of communication networks.

OR

4 Describe the barriers to effective communication.

5 Answer any **two** :

(1) What is E-commerce ? Explain its merits to the company.

(2) Distinguish between Traditional commerce and E-commerce.

(3) State the merits and demerits of Credit Card.

(4) Write a note on ATM Card.

6 Case study :

Young, intelligent and M.A. First Class Mr. Pankaj Patel joined Best printing press from 1-4-2010 as a Manager, with a salary of Rs. 25,000 per month.

Five workers are Diploma holder of Printing technology having 20 years of experience and remaining twenty workers have experience of 10-12 years, under his administration in this press. All are getting satisfactory salary according to their experience. Press is working during 8 a.m. to 12 p.m. and 2 p.m. to 6 p.m. 12 p.m. to 2 p.m. is recess.

The manager instructs the workers in the morning and order them to work accordingly. No worker is authorised to accept any order of the customer.

Majority of the customers of the press are Banks and colleges, therefore manager have to visit to get order during 9 a.m. to 11 a.m. in the colleges and 3 p.m. to 5 p.m. in the banks. At the same time other customers also visit the press but workers could not accept their orders, therefore they have to wait for the manager and when they are tired, live the press and never come again for their printing work.

The workers finish their assigned work and sit idle and wait for the manager. Even some customers are surprised to see them sitting idle.

The turnover of the press decilined by 25 percent by the year ending March-2011. Some experienced workers are unhappy and dissatisfied due to this situation of losing old customers. Therefore four experienced workers have decided to resign and to join another press for service. Such a situation did not arise in the past with ex-manager.

Questions :

(1) What style of leadership is observed in this press ?

(2) Is there any loss incurred by the press due to this style of leadership ? Give reasons.

(3) What style of leadership should be adopted by the manager according to you ? Why ?