(GI-1, GI-2, GI-3, GI-4, VI-1 & SI-1)

DATE: 04.09.2019 **MAXIMUM MARKS: 100** **TIMING: 3¼ Hours**

EIS & SM

SECTION – A : ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT

Q. No. 1 & 2 is Compulsory,
Answer any three questions from the remaining four questions

Answer 1:

1. **Ans. c**
2. **Ans. b**
3. **Ans. d**
4. **Ans. d**
5. **Ans. c**
6. **Ans. a**
7. **Ans. d**
8. **Ans. d**
9. **Ans. a**

{1 M}

10. **Ans. d**
11. **Ans. a**
12. **Ans. b**

{2 M}

Answer 2:

एक्सबीआरएल व्यापार प्रणाली के बीच व्यापार सूचनाओं के बीच संवाद करने और विनिमय करने के लिए एक मानक–आधारित तरीका है। इन संचारों को टैक्सोनोमीज में निर्धारित मेटाडाटा द्वारा परिभाषित किया गया है, जो अलग–अलग रिपोर्टिंग अवधारणाओं की परिभाषा और साथ ही अवधारणाओं और अन्य शब्दार्थियों के बीच सम्बन्धों को कैप्चर करते हैं। सूचना दी जा रही है या एक्सचेंज सूचना एक्सबीआरएल उदाहरण के भीतर प्रदान की जाती है। पेब्रिड, पीडीएफ और एचटीएमएल आधारित रिपोर्टो से एक्सबीआरएल वालों के लिए बदलाव फिल्म फोटोग्राफी से डिजीटल फोटोग्राफी में परिवर्तन की तरह है, या पेपर मैप्स से डिजीटल मैप्स के लिए है। नया प्रारूप आपको सभी चाजें करने की अनुमति देता है जो संभवतः प्रयुक्त होता था, लेकिन यह नई क्षमताओं को भी खोलता है, क्योंकि सूचना स्पष्ट रूप से परिभाषित, प्लेटफार्म–स्वतंत्र, परीक्षण योग्य और डिजीटल है। एक्सबीआरएल फॉर्मेट में डिजीटल मैप्स, डिजीटल बिजनेस रिपोर्टस की तरह, लोगों को डाटा का उपयोग, साझा विश्लेषण और मूल्य जोड़ने के तरीके को आसान बना सकते हैं। **{1 M}**

XBRL की महत्वपूर्ण विशेषताएँ (Important Features of XBRL)

- **स्पष्ट परिभाषाएँ** (Clear Definitons) : XBRL पुनः प्रयोज्य, आधिकारिक परिभाषाओं के निर्माण की अनुमति देता है, जिन्हें टैक्सोनॉमी कहा जाता है, जो व्यापार रिपोर्ट में उपयोग की जाने वाली सभी रिपोर्टिंग शर्तो में शामिल होते हैं, साथ ही साथ सभी शर्तो के बीच के संबंध टैक्सोनोमीज नियामकों द्वारा विकसित किए जाते हैं, अकाउंटिंग मानकों के सेटर्स, सरकारी एजेंसियों और अन्य समूहों को उन सूचनाओं को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने की जरूरत होती है। जिनके बारे में रिपोर्ट की जानी चाहिए। एक्सबीआरएल सीमित नहीं है कि किस प्रकार की जानकारी को परिभाषित किया गया है। 8 यह भाषा है जो कि इस्तेमाल की जा सकती है और आवश्यकतानुसार तैनात किया जा सकता है। **{1 M}**
- **टेस्टेबल बिजनेस नियम** (Testable Business Rules) : XBRL व्यापार नियमों के निर्माण की अनुमति देता है जो रिपोर्ट की जा सकती है। व्यावसायिक नियम तर्कसंगत या गणितीय हो सकते हैं, या दोनों और इसका इस्तेमाल किया जा सकता है, उदाहरण के लिए, इन व्यावसायिक नियमों का उपयोग निम्न में किया जा सकता है : **{1 M}**
  - रिपोर्ट के मसौदे में है, जबकि तैयारकर्ता द्वारा चलाए जा रहे द्वारा नियामक या तीसरे पक्ष को भेजी जाने वाली खराब गुणवत्ता की जानकारी को रोकना।

- एक नियामक या तीसरे पक्ष द्वारा स्वीकार किए जाने वाली खराब गुणवत्ता की जानकारी को रोकना, उस बिन्दु पर चलाया जा रहा है कि सूचना प्राप्त हो रही है महत्वपूर्ण रिपोर्टो को विफल करने वाली व्यावसायिक रिपोर्टो को पुनरावर्ती और पुर्नमूल्यांकन के लिए तैयार किया जा सकता है।
- प्रश्नोत्तरी जानकारी को ध्वजांकित या उजागर करना, शीर्घ अनुवर्ती कार्यवाई, सुधार या स्पष्टीकरण की अनुमति देना।
- प्रदान किए गए मौलिक आंकड़ों के आधार पर, अनुपात, एग्रीग्रेन्स और अन्य प्रकार के मूल्यवर्धित सूचनाएं बनाएं।

- **बहुभाषी समर्थन** (Multi-lingual Support) : XBRL अवधारणा परिभाषाओं को यथासंभव कई भाषाओं में तैयार करने की अनुमति देता है। परिभाषाओं का अनुवाद तीसरे पक्षों द्वारा भी जोड़ा जा सकता है। इसका मतलब यह है कि किसी भी अतिरिक्त काम के बिना किसी अलग भाषा में रिपोर्ट की एक श्रेणी प्रदर्शित करना संभव है, जिसमें वे तैयार थे। एक्सबीआरएल समुदाय इस क्षमता का व्यापक उपयोग करता है, क्योंकि यह स्वचालित रूप से विभिन्न समुदायों को रिपोर्ट खोल सकता है। **{1 M}**
- **सशक्त सॉफ्टवेयर समर्थन** (Strong Software Support) : XBRL एक्सबीआरएल बड़े और छोटे विक्रेताओं से सॉफ्टवेयर की एक बहुत व्यापक श्रेणी के द्वारा समर्थित है, जिससे हितधारकों की एक बहुत विस्तृत श्रृंखला मानक के साथ काम करने की अनुमति देता है। **{1 M}**

Answer 3:

(a) डीबीएमएस के फायदे (Advantages of DBMS)

(i) डीबीएमएस के प्रमुख लाभ निम्नानुसार दिए गए हैः

- **डाटा सांझा को अनुमति देनाः** डीबीएमएस के सिद्धान्त फायदों में से एक यह है कि अलग–अलग उपयोगकर्ताओं के लिए ही जानकारी उपलब्ध कराई जा सकती है।
- **आंकड़ा अतिरिक्तता को कम करनाः** सूचना या अतिरेक की डीबीएमएस अनुलिपि में, यदि समाप्त नही किया गया है, सावधानी से नियंत्रित किया गया है या कम किया गया है, तो उसी डाटा को दोबारा आवृत करने की आवश्यकता नही है। इसलिए कम–से–कम अतिरिक्तता हार्ड ड्राइव और अन्य स्टेरोज डिवाइसेस पर जानकारी रखने की लागत को काफी कम कर सकता है।
- **ईमानदारी को बनाए रखा जा सकता हैः** डाटा अंखडता को सटीक सुसंगत और अप–टू–डेट डाटा के आधार पर बनाए रखा जाता है। डाटा में अपडेट और परिवर्तन केवल एक ही स्थान पर डीबीएमएस में सुनिश्चित किया जाना चाहिए, जो अखण्डता सुनिश्चित करते है एक ही स्थान में परिवर्तन करने की तुलना में कई अलग–अलग स्थानों पर एक ही डाटा को बदलने की जरूरत है, तो गलती में वृद्धि करने की संभावना। **{1/2 M Each x 8 = 4M}**
- **प्रोग्राम और फाइल स्थिरताः** डीबीएमएस का उपयोग करना, फाइल प्रारूप और प्रोग्राम मानकीकृति है। यह डाटा फाइलों को बनाए रखने मे आसान बनाता है। क्योंकि सामान नियम और दिशानिर्देश सभी प्रकार के डाटा पर लागू होते है फाइलों और कार्यक्रमों में स्थिरता का स्तर प्रोग्रामर शामिल होने पर डाटा को प्रबन्धित करना आसान बनाता है।
- **उपयोगकर्ता के अनुकूलः** डीबीएमएस उपयोगकर्ता के लिए डाटा एक्सेस और हेरफेर को आसान बनाता है। डीबीएमएस कम्प्यूटर विशेषज्ञों पर अपने डाटा की जरूरतों को पूरा करने के लिए उपयोगकर्ताओं की निर्भरता को भी कम करता है।
- **बेहतर सुरक्षाः** डीबीएमएस एक ही डाटा संसाधनों तक पहुँचने के लिए कई प्रयोक्ताओं को अनुमति देते, है जो नियंत्रित नही होने पर उद्यम के लिए जोखिम पैदा कर सकते है। सुरक्षा बाधाओं को परिभाषित किया जा सकता है, अर्थात संवेदनशील डाटा तक पहुँच प्रदान करने के लिए 3 उपकरण बनाए जा सकते है। जानकारी के कुछ स्रोतों को संरक्षित या सुरक्षित होना चाहिए और केवल चयनित व्यक्तियों द्वारा देखा जाना चाहिए पासवर्ड का उपयोग करना, डाटाबेस प्रबन्धन सिस्टम का इस्तेमाल केवल उन लोगों तक ही पहुँच के लिए जा सकता है जिन्हें इसे देखना चाहिए।

- **प्रोग्राम/डाटा आजादी हासिल करनाः** डीबीएमएस में, डाटा अनुप्रयोगों में नहीं रहते हैं, डाटाबेस कार्यक्रम और डाटा एक–दूसरे से स्वतंत्र है।
- **तेज आवेदन विकासः** डीबीएमएस की तैनाती के मामले में, आवेदन विकास तेजी से हो जाता है डाटा पहले से उसमें डाटाबेस है, एप्लिकेशन विकास को केवल उपयोगकर्ता के द्वारा डाटा प्राप्त करने के लिए आवश्यक तर्क चाहिए।

(ii) **डीबीएमएस के नुकसान** (Disadvantage of a DBMS)

डीबीएमएस का उपयोग करना के लिए मूल रूप से दो नकारात्मक पहलू है। उनमें से एक लागत (सिस्टम और उपयोगकर्ता दोनों प्रशिक्ष्ण) की लागत है, और दूसरा डाटा सुरक्षा के लिए खतरा है। ये निम्नानुसार दिए गए हैः

- **लागतः** डीबीएमएस सिस्टम को लागू करना महंगा और समय लेने वाली हो सकती है, खासकर बड़े उद्यमों में केवल प्रशिक्षण आवश्यकताओं को काफी मंहगा हो सकता है। **{1 M}**
- **सुरक्षाः** यहाँ तक सुरक्षा उपायों के साथ भी, सम्भव है कि कुछ अनधिकृत उपयोकर्ता डाटाबेस तक पहुँच सकें। अगर किसी को डाटाबेस तक पहुँच मिलती है, तो यह एक सर्व या कुछ भी प्रस्ताव हो सकता है। **{1 M}**

Answer:

(b) **फ्लोचार्ट्स के फायदे** (Advantage of flowcharts)

(i) **सम्बन्धों का तेज समझ** (Quicker grasp of relationships): आवेदन कार्यक्रम/व्यापार प्रक्रिया के विभिन्न तत्वों के बीच सम्बन्धों को पहचानना चाहिए। फ्लोचार्ट लिखित नोटों के माध्यम से इसे वर्णन करके एक लबीं प्रक्रिया को अधिक आसानी से दर्शा सकता है। **{1 M}**

(ii) **प्रभावी विश्लेषण** (Effective analysis): फ्लोचार्ट एक ऐसी प्रणाली का एक ब्लू प्रिंट होता है जिसे अध्ययन के लिए विस्तृत भागों में विभाजित किया जा सकता है। समस्याओं की पहचान की जा सकती है और फ्लोचार्ट्स द्वारा नए तरीकों का सुझाव दिया जा सकता है। **{1 M}**

(iii) **संचार** (Communication): फ्लोचार्ट्स, जिनके कौशल समाधान पर पहुंचने के लिए आवश्यक है उन लोगों को एक व्यावसायिक समस्या के तथ्यों को संप्रेषित करने में सहायता। **{1 M}**

(iv) **दस्तावेजीकरण** (Documentation): फ्लोचार्ट एक अच्छा दस्तावेज के रूप में काम करते है जो भविष्य के कार्यक्रम रूपांतरणों में काफी मदद करते है। कर्मचारियों के परिवर्तन की स्थिति में, वे मौजूदा कार्यक्रमों को समझने में नए कर्मचारियों की सहायता करके प्रशिक्षण कार्य के रूप में कार्य करते हैं। **{1 M}**

Answer 4:

(a) **मास्टर डाटा** (Marster Data)

जैसा कि ऊपर परिभाषित किया गया है, मास्टर डाटा अपेक्षाकृत स्थायी डाटा है जिसे बार–बार बदलना अपेक्षित नहीं है। यह बदल सकता है। लेकिन बार–बार नहीं। लेखा प्रणाली में दिखाये अनुसार मुख्य प्रकार के निम्न प्रकार का डाटा हो सकता हैः **{2 M}**

(a) **लेखांकन मास्टर डाटा** (Accounting Master Data): इसमें लेजर, समूह, लागत केन्द्र, लेखा लागत वाउचर के प्रकार आदि के नाम शामिल है। उदाहरण–कैपिटल लेजर एक बार बनाया जाता है और इसकी अक्सर बदलने की उम्मीद नहीं होती है। इसी तरह, अन्य सभी लेजर जैसे, बिक्री, खरीद, व्यय और आय लेजर एक बार बनाये जाते है और उन्हें बार–बार बदला नहीं **{1 M}**

जाता। पिछले वर्ष से अगले वर्ष के लिए आगे बढ़ने वाले बैंलेस भी डाटा का हिस्सा है और बदलाव की उम्मीद नहीं है।

(b) **इन्वेंटरी मास्टर डाटा** (Inventory Master Data): इसमें रहतिया आइटम, रहतिया समूह, गोदाम, इन्वेंटरी वाउचर के प्रकार इत्यादि शामिल है। स्टॉक आइटम (रहतिया वस्तु) कुछ ऐसा है जो व्यापार के उद्देश्य के लिए खरीदा और बेचा जाता है, एक व्यापारिक सामान। जैसे–यदि कोई व्यक्ति सफेद वस्तुओं में काम करने का व्यवसाय करता है, तो रहतिया वस्तुएं टेलीविजन, फ्रिज, एयर कन्डीशनर आदि होंगी। किसी व्यक्ति को दवा की दुकान चलाने के लिए, सभी प्रकार की दवाइयाँ उसके लिए स्टॉक आइटम होंगी। **{1 M}**

(c) **पैरोल मास्टर डाटो** (Payroll Master Data): पैरोल अकाउंटिंग सिस्टम्स के साथ जुड़ने वाला एक क्षेत्र है। पैरोल वेतन और कर्मचारियों के सम्बन्ध में लेन–देन की गणना के लिए एक प्रणाली है। पैरोल के सम्बन्ध में मास्टर डाटा कर्मचारियों, कर्मचारियों के समूह, वेतन संरचना, वेतन, आदि के नाम हो सकते है। ये डाटा अक्सर बदले जाने की सम्भावना नहीं है। उदाहरणः सिस्टम में बनाए गए कर्मचारी भी लम्बे समय तक रहेगा, उसकी वेतन संरचना बदल सकती है, लेकिन अक्सर नहीं, उसके साथ जुड़ा भुगतान वेतन, संरचना अपेक्षाकृत स्थायी होगा। **{1 M}**

(d) **सांविधिक मास्टर डाटा** (Statutory Master Data): यह कानून/कानून से सम्बन्धित एक मास्टर डाटा है। यह विभिन्न प्रकार के करों के लिए अलग–अलग हो सकता है। जैसे–माल और सेवा कर (जी. एस. टी.) स्रोतो में डाटा और कटौती (टीडीएस आदि)। यह डाटा अपेक्षाकृत स्थायी होगा। हम इस डाटा पर कोई नियंत्रण नहीं करते है, क्योंकि वैधानिक परिवर्तन सरकार द्वारा किए गए है, न कि हमारे द्वारा। टैक्स दर, रूपों, श्रेणियों में बदलाव के मामले में, हमें अपने मास्टर डाटा को अपडेट करना/बदलना होगा। **{1 M}**

Answer:

(b) नेटवर्क सिस्टम की वास्तु कला (Architecture of Networked Systems)

वास्तुकला डिजाइन और शैली की संरचना को परिभाषित करने के लिए एक शब्द है, आमतौर पर इमारतों और अन्य भौतिक संरचनाओं के लिए उपयोग किया जाता है। ई–कॉमर्स में, यह नेटवर्क वास्तुकला के निर्माण का तरीका बताता है।

ई–कॉमर्स नेटवर्क से जुड़े सिस्टम के माध्यम से चलता है नेटवर्क सिस्टम में दो प्रकार की वास्तुकला हो सकती है।

(i) दो स्तरीय, और

(ii) तीन स्तरीय

दो स्तरीय क्लाइट सर्वर (Two Tier Client Server)दो–स्तरीय नेटवर्क में, ग्राहक (उपयोगकर्ता) सर्वर को अनुरोध भेजता है और सर्वर से डेटा को प्राप्त करके अनुरोध का जवाब देता है। द्वि–स्तरीय वास्तुकला को दो स्तरों में विभाजित किया गया है। **{2 M}**

तीन स्तरीय क्लाइंट सर्वर (Three Tier Client Server) **तीन स्तरीय वास्तुकला** एक सॉफ्टवेयर डिजाइन पैटर्न और अच्छी तरह से स्थापित सॉफ्टवेयर वास्तुकला है। इसकी तीन श्रेणियों प्रस्तुत श्रेणी, एप्लिकेशन टियर और डाटा टियर है। तीन स्तरीय वास्तुकला एक क्लाइट–सर्वर आर्किटेक्चर है जिसमें कार्यात्मक प्रक्रिया तर्क, डाटा एक्सेस, कम्प्यूटर डाटा संग्रहण और उपयोगकर्ता इण्टरफेस अलग–अलग प्लेटफार्मो पर स्वतन्त्र मॉड्यूल के रूप में विकसित और रखे जाते है। **{2 M}**

Answer 5:

(a) मनी लॉन्डिँग के तीन चरणः

1. **प्लेसमेंट** (Placement)

पहले चरण में गैरकानूनी क्रियाकलापों से अर्जित होने वाली राशि का प्लेसमेंट शामिल है– आय के संचालन, अक्सर मुद्रा, अपराध के दृश्य से किसी स्थान तक, या किसी रूप में, कम संदिग्ध और अपराधी के लिए अधिक सुविधाजनक। **{1 M}**

2. **लेयरिंग** (Layering)

लेयरिंग में जटिल लेनदेन का उपयोग करते हुए, जो कि ऑडिट ट्रेल को अस्पष्ट करने और आय को छुपाने के लिए डिजाइन किया गया है, का उपयोग करके अवैध स्त्रोतों से आय जुदाई करना शामिल है। अपराधियों ने अक्सर शेल निगमों, अपतटीय बैंकों या देशों को इस उद्देश्य के लिए ढ़ीली विनियमन और गोपनीयता कानूनों का उपयोग करते है। लेयरिंग में विभिन्न वित्तीय लेनदेन के माध्यम से अपने फार्म बदलने के लिए और इसे पालन करना मुश्किल बना पैसे भेजने शामिल है। अलग–अलग देशों में अलग–अलग नामों में अलग–अलग खातों में लेन–देन या वायर ट्रांसफर करने के लिए कई बैंक शामिल हो सकते है, जिससे धन की मुद्रा की क्रय उच्च मूल्य वाली वस्तुओं (नौकाओं, मकन, कार, हीरे) पैसे के रूप बदलने के लिए – पता लगाने के लिए मुश्किल बनाते है। **{1 M}**

3. **एकीकरण** (Integration)

एकीकरण में अवैध आय का रूपांतरण सामान्य वित्तीय या वाणिज्यिक परिचालनों के माध्यम से जाहिर तौर पर वैध व्यावसायिक आय में शामिल होता है। एकीकरण आपराधिक रूप से व्युत्पन्न निधियों के लिए एक वैध स्त्रोत का भ्रम पैदा करता है और इसमें कई व्यावसायिक और व्यवहारिक व्यवसायों द्वारा उपयोग किए लाने वाले तकनीक शामिल है। उदाहरण के लिए, माल के निर्यात के लिए गलत चालान, विदेशी जमा के खिलाफ घरेलू ऋण, संपत्ति खरीदने और बैंक खातों में पैसे आने के लिए। **{1 M}**

III **प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल)** (Anti-Money laundering (AML) using Technology)

नकारात्मक प्रचार, प्रतिष्ठा और सद भावना की हानि, कानूनी और नियामक प्रतिबंधों और निचले रेखा पर प्रतिकूल असर, बैकों की मनी लॉन्ड्रिंग के जोखिम को प्रबधित करने में विफल रहने के सभी संभावित परिणाम है। कई मोर्चों पर मनी लॉन्ड्रिंग के खतरे को संबोधित करने की चुनौतियों का सामना बैंको को होता है क्योंकि बैकों को भौगोलिक क्षेत्रों में धन के हस्तांतरण के लिए प्राथमिक माध्यम के रूप में इस्तेमाल किया जा सकता है। सीबीएस का इस्तेमाल करने वाले बैंकों के लिए चुनौती भी अधिक है क्योंकि सभी लेनदेन एकीकृत है। नियामकों द्वारा बैंको पर सख्त नियमों को अपनाने और उनके प्रवर्तन प्रयासों को बढ़ाने के साथ बैंक धोखाधड़ी को रोकने और पहचानने के लिए विशेष धोखाधड़ी और जोखम प्रबंधन सॉफ्टवेयर का उपयोग कर रहे है और अपनी आंतरिक प्रक्रिया और दैनिक प्रसंस्करण और रिपोर्टिं के भाग के रूप में इसे एकीकृत करता है। **{2 M}**

IV **आतंकवाद के वित्तापोषण** (Financing of Terrorism)

आतंकवादी गतिविधियों को निधि देने के लिए पैसे, वायर ट्रांसफर के माध्यम से वैश्विक प्रणाली के माध्यम से और निजी तथा व्यावसायिक खातों में और बाहर निकलते हैं। यह नाजायज दान के खातों में बैठ सकता है और सिक्योरिटीज और अन्य वस्तुओं को खरीदने और बेचने के द्वारा धोयो जाता है, या बीमा पॉलिसी खरीदने या खरीदी कर सकता है। हालांकि आतंकवादी वित्तपोषण मनी लॉन्ड्रिंग का एक रूप है, हालांकि यह परंपरागत धन शोधन कार्यो का काम नहीं करता है। धन अक्सर शुरू हो जाता है जैसे कि 'आतंकवादी खातों में जाने से पहले धर्मार्थ दान' यह बहुत संवेदनशील समय है जो त्वरित प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है। **{1 M}**

Answer:

(b) **क्लाउड कंम्प्यूटिंग,** बस नेटवर्क के माध्यम से एक सेवा के रूप में कंम्प्यूटिंग संसाधनी का उपयोग करने का अर्थ है, आमतौर पर इंटरनेट आमतौर पर क्लाउड के रूप में इंटरनेट को देखा जाता है, इसलिए इंटरनेट के माध्यम से किए गए गणना के लिए ''क्लाउड कंम्प्यूटिंग'' शब्द। क्लाउड कंम्प्यूटिंग के साथ, उपयोगकर्ता कहीं भी इंटरनेट के माध्यम से डाटाबेस संसाधनों तक पहुंच सकते हैं, वास्तविक संसाधनों के किसी भी रखरखान या प्रबंधन के बारे में चिंता किए बिना, जब तक उन्हें इसकी आवश्यकता होती है। इन के अलावा, क्लाउड में डाटाबेस अत्यधिक गतिशील और स्केलेबस हो सकता है। वास्तव में, यह कंम्प्यूटिंग के संदर्भ में एक बहुत ही स्वतंत्र मंच है।

I. **क्लाउड कम्प्यूटिंग के लक्षण** (Characteristics of Cloud Computing)

निम्नलिखित क्लाउड़ कम्प्यूटिंग वातावरण की विशेषताओं की एक सूची है। विशिष्ट क्लाउड समाधान में सभी विशेषताओं उपस्थित नहीं हो सकते है। हालाकि, मुख्य विशेषताओं में से कुछ निम्नानुसार दिए गए है

- लोच और मापनीयता (Elasticity and Scalability) – क्लाउड कम्प्यूटिंग हमें विशिष्ट सेवा आवश्यकता के अनुसार संसाधनों को बढ़ाने और कम करने की क्षमता प्रदान करता है। उदाहरण के लिए, हमें एक विशिष्ट कार्य की अवधि के लिए बड़ी संख्या में सर्वर संसाधनों की आवश्यकता हो सकती है। हमारे कार्य को पूरा करने के बाद हम इन सर्वर संसाधनों को रिहा कर सकते है।
- पे–पर–यूज (Pay-per-use) : हम क्लाउड सेवाओं के लिए केवल भी भुगतान करते हैं जब हम अल्पावधि (उदाहरण के लिए, CPU समय के लिए) या लम्बी अवधि (उदाहरण के लिए, क्लाउड–आधारित भण्डारण या वॉल्ट सेवाओं के लिए) का उपयोग करते है।
- ऑन–डिमाण्ड (On-Demand) : क्योंकि हम केवल जब हमें उनकी आवश्यकता होती है तो केवल क्लाउड सेवाओं को आमंत्रित करते है, वे आईटी बुनियादी ढ़ाचें के स्थायी हिस्से नहीं है। आन्तरिक आईटी सेवाओं के विरोध में क्लाउड उपयोग के लिए यह एक महत्वपूर्ण लाभ है, क्लाउड सेवाओं के साथ प्रयोग की प्रतीक्षा करने के लिए समपिर्तत संसाधनों की आवश्यकता नहीं है, जैसा कि आन्तरिक सेवाओं के साथ भी है। **{Any Four Point Each 1 M x 4 = 4 M}**
- लचीलापन (Reiliency) : क्लाउड सेवा की पेशकश की लचीलापन क्लाउड उपयोगकर्ताओं से सर्वर और स्टोरेज संसाधनों की विफलता पूरी तरह से अलग कर सकता है। क्लाउड में उपयोगकर्ता जागरूकता और हस्तक्षेप के बिना या इसके बिना कार्य एक अलग भौतिक संसाधन पर माइग्रेट किया गया है।
- मल्टी टेनेंसी (Multi Tenancy) – सार्वजनिक क्लाउड सेवा प्रदाता अक्सर एक ही बुनियादी ढ़ाचें के भीतर एकाधिक उपयोगकर्ता के लिए क्लाउड सेवाओं की मेजबानी कर सकते है। विशिष्ट उपयोगकर्ता आवश्यकताओं के आधार पर सर्वर और स्टोरेज अलगाव भौतिक या आभासी हो सकता है।
- वर्कलोड मूवमेंट (Workload Movement) – यह विशेषता लचीलापन और लागत पर विचार से सम्बन्धित है। यहाँ, क्लाउड कम्प्यूटिंग प्रदाता डाटा सेंटर के अन्दर और डाटा केन्दों (दोंनो अलग–अलग भौगोलिक क्षेत्र में भी) के बीच सर्वर पर वर्कलोड को स्थानांतरित कर सकते है। इस माइग्रेशन को लागत के द्वारा आवश्यक हो सकता है

(दिन के समय या बिजली आवश्यकताओं के आधार पर किसी अन्य देश के डाटा सेंटर में वर्कलोड चलाने के लिए कम खर्चीले) या दक्षता विचार (उदाहरण के लिए, नेटवर्क बैंडविड्थ) तीसरे कारण कुछ प्रकार के वर्कलोड के लिए नियामक विचार हो सकते है।

Answer 6:

(a) ईआरएम में आठ सम्बन्धित घटक होते है। ये प्रबंधन से व्यवसाय से चलाए जाते है और प्रबंधन प्रक्रिया के साथ एकीकृत होते है। ये घटक इस प्रकार हैः

(i) **आंतरिक पर्यावरण** (Internal Environment): आंतरिक वातावरण एक संगठन के टोन को शामिल करता है, और यह निर्धारित करता है कि जोखिम प्रबंधन के दर्शन और जोखिम की भूल, ईमानदारी और नैतिक मूल्यों और पर्यावरण सहित किसी इकाई के लोगों द्वारा जोखिम को कैसे देखा और संम्बोधित किया है वे काम करते है प्रबंधन ने जोखिम के बारे में एक दर्शन निर्धारित किया है और जोखिम भूख को स्थापित किया है। आंतरिक माहौल यह निर्धारित करता है कि किस प्रकार जोखिम और नियंत्रण को देखा जाता है और किसी संस्था के लोगों द्वारा इसका समाधान किया जाता है। किसी भी व्यवसाय का मूल इसकी जनता है– उनके व्यक्तिगत गुण, जिसमें ईमानदारी, नैतिक मूल्यों और क्षमताएं शामिल है– और वे वातावरण जिसमें वे काम करते है। वे इंजन है जो इकाई और नींव का सचालित करती है जिस पर सब कुछ आराम करता है।

(ii) **उद्देश्य निर्धारण** (Objective Setting): प्रबंधन से पंहले बने होने चाहिए, जो प्रबंधन की उपलब्धियों को संभावित रूप से प्रभावित कर सकें। ईआरएम यह सुनिश्चित करता है कि प्रबंधन के पास उद्देश्यों को निर्धारित करने के लिए एक प्रक्रिया है और चयनिचत उद्दश्यों को इकाई के मिशन/दृष्टि से समर्थन और संरेंखित करने और इकाई की जोखिम क्षमता के अनुरूप है।

(iii) **इवेंट की पहचान** (Event Identification): संभावित घटनाओं, जिनका इकाई पर असर पड़ सकता है, को पहचानना चाहिए। घटना की पंहचान में शामिल हैं, कारकों की पहचान– आंतरिक और बाहरी– यह प्रभाव कैसे प्रभावित करता है कि संभावित घटनाओं की रणनीति कार्यान्वयन और उद्देश्यों की उपलब्धि को प्रभावित कर सकता है इसमें संभावित घटनाओं के बीच भेद शामिल हैं जो जोखिमों का प्रतिनिधित्व करते हैं, उन लोगों के अवसरों का प्रतिनिधित्व करते है और जों दोनों हो सकते है अवसर प्रबंधन की रणनीति या उद्देश्य–सेटिंग प्रक्रियाओं के लिए वापस चालाया जाता है। प्रबंधन संभावित घटनाओं के बीच अंतर्सबंधों को पहचानता है और घटनाओं को इकाई में एक आम जोखिम भाषा को बनाने और बढ़ाने के लिए वर्गीकृत करता है और पोर्टफोलियो दृष्टिकोण से घटनाओं पर विचार करने के लिए एक आधार बना सकता है। **{Any Six Point Each 1 M x 6 = 6 M}**

(iv) **जोखिम आकलन** (Risk Assessment): पहचान किए गए जोखिमों का विश्लेषण करने के लिए एक आधार बनाने के लिए विश्लेषण किया जाता है कि उन्हें कैसे प्रबंधित किया जाना चाहिए। जो जोखिम प्रभावित हो सकते है उन सम्बन्धित उद्देश्यों से जुड़े जोखिम है। जोखिम दोनों का निहित और अवशिष्ट आधार पर मूल्यांकन किया जाता है, और आकलन दोनों जोखिम संभावना और प्रभाव को मानता है। संभावित परिणामों की एक श्रृंखला संभावित घटना से जुड़ी हो सकती है, और प्रबंधन को उन्हें एक साथ विचार करने की आवश्कता है।

(v) **जोखिम प्रतिक्रिया** (Risk Response): प्रबंधन रणनीति और उद्देश्यों के संदर्भ में, इकाई के जोखिम सहिष्णुता और जोखिम की भूख के साथ मूल्यांकन जोखिम को संरक्षित करने के लिए एक दृष्टिकोण या कार्यो का सेट चुनता है। कर्मचारी जोखिम से बचने, स्वीकार करने, कम करने और साझा करने के जोखिम सहित संभव प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन करते है।

(vi) **नियंत्रण गतिविधियों** (Control Activities): नीतियों और प्रक्रियाओं का स्थापित और कार्यान्वित किया जाता है ताकि सुनिश्चित किया जा सके कि जो जोखिम प्रतिक्रिया प्रबंधन चयनित हैं, प्रभावी रूप से किया जाता है।

(vii) **सूचना और संचार** (Information and Communication): प्रासंगिक जानकारी की पहचान, कब्जा कर लिया और एक रूप और समय सीमा में संचार किया जाता है जिससे लोग जिम्मेदारियों को पूरा कर सकें। जोखिम की पहचान, आकलन और जवाब देने के लिए एक इकाई के सभी स्तरों पर जानकारी की आवश्यकता है। प्रभावी संचार भी व्यापक अर्थों में घटित हो जाना

चाहिए, इकाई के ऊपर बहते हुए। कर्मियों को उनकी भूमिका और जिम्मेदारियों के बारे में स्पष्ट संचार प्राप्त करने की आवश्यकता है।

(viii) **निगरानी** (Monitoring): संपूर्ण ईआरएम प्रक्रिया की निगरानी की जानी चाहिए और आवश्यकतानुसार आवश्यक संशोधन इस तरह के प्रणाली, गतिशील रूप से प्रतिक्रिया कर सकती है, शर्तो के रूप में बदलती वारंट। मॉनिटरिंग को चालू प्रबधन गतिविधियों के माध्यम से पूरा किया जाता है, ईआरएम प्रक्रियाओं के अलग–अलग मूल्यांकन या दोनो के सयोजन

Answer:

(b) (i) **स्नैपशॉट्स** (Snapshots): लेनदेन को ट्रेसिंग एक कम्प्यूटरीकृत सिस्टम स्नैपशॉट या विस्तारित रिकॉर्ड की सहायता से किया जा सकता है। स्नैपशॉट सॉफ्टवेयर उन बिंदुओं पर सिस्टम में बनाया गया है जहाँ सामग्री प्रसंस्करण होता है जो किसी भी लेन–देन के प्रवाह की छवियां लेता है, क्योंकि यह एप्लिकेशन के माध्यम से चलता है। इन छवियों का उपयोग ट्रांजेक्शन पर की गई प्रसंस्करण की प्रामाणिकता, सटीकता और पूर्णता का आकंलन करने के लिए किया जा सकता है। इस तरह के सिस्टम को शामिल करते समय मुख्य क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करना है ताकि स्नेपशॉट पर कब्जा कर लिया जाएगा और रिपोर्टिंग सिस्टम डिजाइन और एक सार्थक तरीके से डाटा पेश करने के कार्यान्वयन पर लेन–देन की मौलिकता के आधार पर स्नैपशॉट अंक का पता लगाया जा सके। **{2 M}**

(ii) **अंकेक्षण हुक** (Audit Hooks): अंकेक्षण के रूटीन है जो संदेहास्पद लेनदेन को ध्वजांकित करते है उदाहरण के लिए, बीमा कंपनी मे आंतरिक लेखा परीक्षकों ने निर्धारित किया है कि पॉलिसीधारक ने अपना नाम या पता बदल कर हर बार धोखाधड़ी का जोखिम उठाया और फिर बाद में नीति से धन वापिस ले लिया। उन्होने एक नाम व पता बदलने के साथ रिकॉर्ड टैग करने के लिए एक अंकेक्षण की प्रणाली तैयार की। धोखाधड़ी का पता लगाने के लिए आंतरिक लेखा परिक्षण विभाग इन टैग की गए रिकॉर्ड की जाँच करेगा। जब लेखापरीक्षा हुक नियोजित होते है, तो लेखा परीक्षकों को जैसे ही वे होते है, उन्हें संदिग्ध लेनदेन के बारे में सूचित किया जा सकता है। वास्तविक समय अधिसूचना के इस दृष्टिकोण से लेखा परीक्षक के टर्मिनल पर एक संदेश प्रदर्शित होता है। **{2 M}**

SECTION – B : STRATEGIC MANAGEMENT

Q. No. 7 & 8 is Compulsory,
Answer any three questions from the remaining four questions

Answer 7: (ATTEMPT ANY 15 QUESTIONS)

1. Ans. c
2. Ans. b
3. Ans. c
4. Ans. a
5. Ans. d
6. Ans. b
7. Ans. d
8. Ans. d
9. Ans. b
10. Ans. d
11. Ans. a
12. Ans. b
13. Ans. d
14. Ans. c
15. Ans. a

{1 M each}

Answer 8:

हाँ, रणनीति अंशतः स्वसक्रिय एवं अंशतः प्रतिक्रियात्मक होती है। स्वसक्रिय रणनीति में संगठन सम्भावित परिवेशीय परिदृश्यों का विश्लेषण करता है और उचित नियोजन पश्चात रणनीति संरचना निरूपित करता है, और पूर्व निर्धारित विधिनुसार प्रक्रिया एवं कार्य निश्चित करता है। **{2 M}**

तथापि वास्तविकता में कोई कम्पनी आन्तरिक एवं बाह्य परिवेश की भविष्यवाणी नहीं कर सकती है। प्रत्येक चीज की अग्रिम योजना नहीं हो सकती है। प्रतिस्पर्धी फर्मो के क्रियाकलापों, उपभोक्ताओं के व्यवहारों, नवीन तकनीकों के उदय के सम्बन्ध में पूर्वानुमान सम्भव नहीं है।

क्या परिकल्पित था और क्या वास्तव में घटित हुआ इसमें महत्त्वपूर्ण विचरण हो सकता है। रणनीतियो को सम्भावित परिवेशीय परिवर्तनों क परिप्रेक्ष्य में समायोजनीय एवं परिष्करणीय होना आवश्यक है। परिवेशीय माँगों के अधीन महत्त्वपूर्ण अथवा प्रमुख रणनीतिक परिवर्तन अपेक्षित हो सकते है। परिवेश में परिवर्तनों के परिणामतः प्रतिक्रियात्मक रणनीति लागू की जा सकती है जो नकारात्मक घटकों से जुड़ने के लिए साधन एवं मार्ग प्रस्तुत किए जा सकते है अथवा उदीयमान अवसरों का लाभ उठाया जा सकता है। **{3 M}**

Answer 9:

(a) स्वॉट विश्लेषण के माध्यम से संस्थाएँ अपनी शक्तियों, दुर्बलताओं, अवसरों और चुनौतियों को पहचानती है। स्वॉट विश्लेषण करते समय प्रबन्धक प्रायः रणनीतिक विकल्प के साथ शर्तो तक आने में समर्थ नहीं होते है जो नतीजों की मांग होती है। हेंज विहिरिच ने एक मैट्रिक्स का विकास किया जिसे टॉव्स मैट्रिक्स कहा गया बाहरी अवसरों और चुनौतियों के साथ एक संस्था की दुर्बलताओं और शक्तियों को मिलाने के द्वारा। टॉक्स मैट्रिक्स के बढ़ते हुए लाभ महत्त्वपूर्ण रूप में उनके आधार पर रणनीतियों का चुनाव करके उन कारकों के बीच सम्बन्धों का पहचान करने में आता है। मैट्रिक्स नीचे दर्शाया गया है: **{1 M}**

{1 M}

रणनीतिक विकल्पों की खोज के लिए TOWS मॉडल अपेक्षाकृत सरल है। इस मॉडल द्वारा चार विशिष्ट वैकल्पिक रणनीतिक प्रकार चिन्हित किए जा सकते हैः **{1 M}**

SO (Maxi – Maxi): यह ऐसी स्थिति है जिसे कोई फर्म प्राप्त करना चाहती है विद्यमान अथवा उदीयमान अवसरों के सृजन अथवा पूँजीकरण के लिए शक्तियों का उपयोग किया जा सकता है।

ST (Maxi – Mini): यह ऐसी स्थिति है जिसमें फर्म अपनी विद्यमान अथवा उदीयमान चुनौतियों को न्यूनतम करने के लिए प्रयत्नशील रहती है। **{1 M}**

WO (Mini – Maxi): यदि विद्यमान अथवा उदीयमान अवसरों का अधिकतम उपयोग लक्षित है, ऐसी रणनीति को विकसित करना आवश्यक है जिसमें फर्म अपनी दुर्बलताओं को नियन्त्रित कर सके।

WT (Mini – Mini): यह ऐसी स्थिति है जिसमें कोई फर्म दूर रहना चाहेगी। ऐसा संगठन जो बाहरी चुनौतियों और आन्तरिक दुर्बलताओं का सामना कर रहा है, अपने को जीवित रखने के लिए संघर्ष करना पड़ेगा। **{1 M}**

Answer:

(b) Igor Ansoff's द्वारा प्रतिपादित 'उत्पाद बाजार विकास मैट्रिक्स ऐसी उपयोगी विधि है जो किसी व्यवसाय को उसके उत्पाद एवं बाजार विकास रणनीति का निर्धारण करने में सहायक होती है। इस मैट्रिक्स के उपयोग द्वारा कोई व्यवसाय, इसके बारे में उचित स्थिति जान सकता है कि किस प्रकार उसका बाजार में विकास नवीन एवं विद्यमान उत्पादों के संदर्भ में, नवीन एवं विद्यमान दोनों बाजार पर निर्भर है।

Ansoff's की उत्पाद बाजार विकास मैट्रिक्स, निम्न प्रकार हैः **{2 M}**

	विद्यमान उत्पाद	नवीन उत्पाद
नवीन बाजार	बाजार में पैंठ	उत्पाद विकास
विद्यमान बाजार	बाजार विकास	विविधीकरण

मैट्रिक्स के आधार पर, अरिविन्दो लि. अपने उत्पादों को विभिन्न श्रेणियों में विभक्त कर सकती है। दबाव उद्योग में होने के कारण, नवीन उत्पाद का विकास गहन शोध एवं वृहत लागत का विषय है। कम्पनी के निर्णयों को प्रभावित करने वाले सामाजिक घटक भी है। कम्पनी बाजार में पैठ का उत्पाद, विकास, बाजार विकास अथवा विविधीकरण सभी को अपने उत्पादों के लिए एक साथ अपना सकती है।

'बाजार में पैठ' ऐसी विकास रणनीति है जहाँ व्यवसाय अपने विद्यमान उत्पादों का विद्यमान बाजार में विक्रय को केन्द्रित करता है। इसके लिए विद्यमान ग्राहकों को अधिक माल का विक्रय, उत्पादों बिना किसी भारी फेर–बदल के किया जाता है।

'बाजार विकास' ऐसी विकास रणनीति है जिसमें व्यवसाय अपने विद्यमान उत्पादों को नवीन बाजारों में विक्रय का प्रयास करता है। कम्पनी विकास की यह ऐसी रणनीति है जिसमें चालू उत्पादों के लिए नए बाजारों को विकास के लिए चिन्हित किया जाता है। **{3 M}**

'उत्पाद विकास' ऐसी रणनीति है जहाँ व्यवसाय अपने विद्यमान बाजारों में नवीन उत्पाद प्रचलित करता है। ऐसी विकास रणनीति में कम्पनी नवीन अथवा परिष्कृत उत्पाद चालू बाजारों में उतारती है। 'विविधीकरण' ऐसी रणनीति है जिसमें व्यवसाय नवीन बजारों में नवीन उत्पाद प्रस्तुत करता है। इस विकास नीति में, कम्पनी के चालू उत्पादों एवं बजारों से परे नवीन व्यवसायों के अधिग्रहण अथवा श्री गणेश द्वारा, अनुसारित की जाती है।

Answer 10:

(a) विनिवेश रणनीति में व्यवसाय के किसी भाग अथवा प्रमुख विभाग अर्थात लाभ के केन्द्र अथवा का SBU का विक्रय अथवा समापन शामिल होता है। पुनः स्थापन अथवा पुनर्सरचना योजना के अंग के रूप में विनिवेश रणनीति को अपनाया जाता है। **{1 M}**

विनिवेश नीति को अपनाने के विभिन्न निम्नांकित कारण हो सकते हैः

- जब कोई क्रियान्वित टर्नअराउन्ड प्रयास असफल रहा हो।
- अधिग्रहीत व्यवसाय बैमेल सिद्ध हुआ हो और कम्पनी में किसी प्रकार एकीकृत नहीं किया जा सकता हो।
- किसी विशेष व्यवसाय से निरंतर नकारात्मक रोकड़ प्रवाह से सम्पूर्ण कम्पनी के लिए वित्तीय कठिनाइयाँ पैदा हो रही है।
- प्रतिस्पर्धा की कटुता के अनुरूप फर्म मुकाबला करने मे सक्षम नहीं हो।
- व्यवसाय के दीर्घ जीवन के लिए तकनीकी उन्नयन अपेक्षित हो, परन्तु फर्म द्वारा आवश्यक निवेश सम्भावित नहीं हो।
- निवेश के लिए श्रेयस्कर विकल्प उपलब्ध हों।

{1 M for each valid point max 4 mark}

Answer:

(b) लागत नेतृत्व रणनीति मूल्य–संवेदनशील ग्राहकों के लिये बहुत कम प्रति यूनिट लागत पर मानकीकृत उत्पादों पर जोर देती है। विभेदीकरण एक ऐसी रणनीति है जिसका उद्देश्य उत्पादों और सेवाओं का उत्पादन करना है जो अद्वितीय उद्योगों को व्यापक माना जाता है और उन उपभोक्ताओं पर निर्देशित होता है जो अपेक्षाकृत मूल्य–असंवेदनशील होते है। **{$2^{1/2}$ M}**

आगे, पिछडे, और क्षैतिज एकीकरण रणनीति का पीछा करने का एक प्राथमिक कारण लागत नेतृत्व लाभ हासिल करना है। लेकिन लागत नेतृत्व को आमतौर पर विभेदीकरण के साथ जोड़ा जाना चाहिए। विभिन्न रणनीति विभेदकों को विभिन्न डिग्री प्रदान कराती है। खरीदार की जरूरतों और प्राथमिकताओं को सावधानीपूर्वक अध्ययन के बाद ही एक अलग रणनीति का पीछा किया जाना चाहिए, ताकि एक या अधिक विभेदित सुविधाओं को एक अनूठी उत्पाद में शामिल करने की व्यवहार्यता का निर्धारण किया जा सके। एक सफल विभेदीकरण रणनीति उत्पाद के उच्च दाम तय करके ग्राहक का विश्वास जीतते है। **{$2^{1/2}$ M}**

Answer 11:

(a) मानव संसाधन प्रबन्धन को संस्था की नीतियों की रचना तथा मानव संसाधन नियोजन रोजगार, प्रशिक्षण, मूल्यांकन तथा पारितोषिक क्रियाओं के द्वारा इन नीतियों के क्रियान्वयन में एक कूटनीतिक साझेदार के रूप में स्वीकृत किया गया है। निम्नलिखित बिन्दु ध्यान में रखे जाने चाहिए क्योंकि यह कर्मचारी की योग्यता पर महत्त्वपूर्ण प्रभाव रखतें हैः **{1 M}**

(i) **भर्ती एवं चयनः** जनशक्ति कहीं अधिक समर्थ होगी यदि एक फर्म उच्चतम योग्य आवेदकों को सफलतापूर्वक पहचान सकती है, भर्ती कर सकती तथा चयन कर सकती है।

(ii) **प्रशिक्षणः** जनशक्ति कहीं अधिक समर्थ होगी यदि कर्मचारी अपनी नौकरी सही प्रकार से करने में प्रशिक्षित है। **{1 M}**

(iii) **प्रदर्शन की समीक्षाः** कार्य का मूल्यांकन योग्यता की के कारण कर्मचारियों द्वारा अनुभव की गई कार्य की कमियों को पहचानता है। यह कमियाँ, पहचानने के बाद सलाह, कोचिंग अथवा प्रशिक्षण द्वारा सुलझायी जा सकती है। **{2 M}**

(iv) **पारितोषिकः** एक फर्म वेतन, लाभ तथा पारितोषिक प्रस्तुत करके अपने कर्मचारियों की योग्यता को बढ़ा सकती है जो न कि उनके प्रतियोगी की तुलना में आकर्षक है बल्कि गुणवत्ता को पहचान देते है। **{1 M}**

Answer :

(b) **आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन का अर्थ** (Meaning of Supply Chain management): आपूर्ति श्रृंखला शब्द आपूर्तिकताओं, उत्पादकों तथा ग्राहकों के मध्य श्रृंखला से सम्बन्धित है। आपूर्ति श्रृंखला में सभी क्रियाएँ जैसे कि माल का क्रय एवं प्रबन्धन, परिवर्तन तथा माल का आवागमन सम्मिलित है। आपूर्ति श्रृंखला का नियोजन, एवं नियन्त्रण इसके प्रबन्धन के मुख्य घटक है। प्राकृतिक रूप से, आपूर्ति श्रृंखला के प्रबन्धन में समीप में कार्य करने वाले सभी चैनल साझेदार–आपूर्तिकर्ता, मध्यस्थ, अन्य सेवा प्रदाता तथा ग्राहक सम्मिलित है।

आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन को आपूर्ति श्रृंखला क्रियाओं के नियोजन, क्रियान्वयन तथा नियन्त्रण की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जाता है। यह एक संस्था के अन्दर कच्चे माल के आगमन के प्रबन्धन तथा अन्तिम उपभोक्ता की तरह जिन्हें जितना सम्भव हो सके प्रभावशाली रूप से सन्तुष्ट करना है, संस्था के बाहर तैयार माल के वितरण के प्रबन्धन की एक आर–पार क्रिया की पद्धति है। इससें उद्‌गम स्थान से उपभोग स्थान तक कच्चे माल, प्रगतिशील स्टॉक तथा तैयार माल का आवागमन तथा भण्डारण सम्मिलित है। संस्थाएँ यह अनुभव करती है कि वैश्विक बाजार में प्रतियोगिता में सफलता के लिए उन्हें श्रृंखला पर जरूर निर्भर रहना चाहिए। **{$2^{1/2}$ M}**

आधुनिक संगठन मूल सामर्थ्य पर ध्यान देने तथा कच्चे माल के स्रोतों तथा वितरण चैनलों पर अपने स्वामित्व अधिकार को कम करने के लिए प्रयास कर रहे है ये प्रक्रियाएँ दूसरे व्यापार संगठनों को आऊटसोर्स की जा सकती है जो उन प्रक्रियाओं में निपुण है एवं बढ़िया तथा कम लागत में कार्य कर सकती है। आपूर्ति श्रृंखला में एक तरह से संस्थाएँ अपनी मूल सामर्थ्य के अनुसार कार्य कर सकती है। आपूर्ति श्रृंखला में कार्य साझेदारी के मध्य विश्यास एवं समन्वय में सुधार करता है तथा इसलिए स्टॉक के प्रबन्धन तथा प्रवाह में सुधार होता है।

क्या माल के आवागमन का प्रबन्धन आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन के सामान है? आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन माल के आवागमन की प्रक्रिया से अधिक घटक सम्मिलित करता है। इसे व्यवसाय परिवर्तन के एक उपकरण के रूप में प्रयोग किया जाता है तथा इसमें सही उत्पाद का सही समय पर सही जगह पर तथा सही मूल्य पर वितरण सम्मिलित है। यह संस्था की लागत को कम करता है तथा ग्राहक सेवा को बढ़ाता है। **{$2^{1/2}$ M}**

आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन माल के आवागमन प्रबन्धन का विस्तार हालांकि दोनों के बीच में अन्तर है। आवागमन प्रक्रियाओं में विशिष्ट रूप से अन्तर्गामी तथा निर्गामी माल का प्रबन्धन, परिवहन, भण्डारण, माल का संचालन, ऑर्डर की पूर्ति, स्टॉक प्रबन्धन तथा आपूर्ति/माँग नियोजन सम्मिलित है। यद्यपि यह गतिविधियों आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन का भी भाग है, दूसरा वाला ज्यादा विस्तृत है। माल के आवागमन के प्रबन्धन इसके एक भाग के रूप में जाना जा सकता है, जो कि नियोजन, क्रियान्वयन, आवागमन पर नियन्त्रण तथा माल, सेवाओं के भण्डारण एवं उद्‌गम स्थान तथा उपभोग स्थान के मध्य सम्बन्धित सूचना से सम्बन्धित है।

Answer 12:

(a) एक रणनीति प्रबन्धक के पास खेलने के लिये कई अलग–अलग नेतृत्व की भूमिकाएं हैः

दूरदर्शी मुख्य उद्यमी और रणनीतिकार, मुख्य प्रशासक, संस्कृति निर्माता, संसाधन अधिग्रहण और आंवटन, क्षमता बिल्डर, प्रक्रिया संपूर्ण, संकर सोलर, प्रवक्ता, वार्ताकार प्रेरक मध्यस्थ नीति निर्माता और मुखिया प्रबन्धकों को अच्छी रणनीति निष्पादन के लिए प्रेरित करने के लिए पाँच नेतृत्व की भूमिकाएं हैः **{1 M for each valid point}**

1. जो कुछ हो रहा है वह उसमें सबसे आगे हो, विकास का बहुत ही निकटता से अनुसरण करना, मुद्‌दों को खोलकर निकालना और इसका अध्ययन करना कि अच्छे क्रियान्वयन के मार्ग में कौन–सी बाधाएं आती है।
2. संस्कृति और कार्य करने की भावना को प्रोत्साहित करना जो संगठन के सदस्यों को रणनीति को निपुण आचरण से क्रियान्वित करने और उच्च स्तर पर निष्पादन करने के लिए तैयार और उत्साहित करे।
3. संगठन को परिवर्तित परिस्थितियों के प्रति प्रतिक्रिया देने वाला बनाए रखना, नए अवसरों के लिए सतर्क रखना, नवीन विचारों के प्रति उत्साह दिखाना, और स्पर्धात्मक रूप से मूल्यवान निपुणता और क्षमता का विकास करने में अपने प्रतियोगियों से आगे बने रहना।

4. आचार नीति से पूर्ण नेतृत्व का अभ्यास करना और इस पर दृढ़ रहना कि कम्पनी अपने कार्यो को 'आदर्श व्यावसायिक नागरिक' की भाति सम्पन्न करें।
5. रणनीति क्रियान्वयन और सम्पूर्ण रणनीतिक निष्पादन को सुधारने के लिए सही कार्य को बढ़ावा देगा।

Answer:

(b) बैचमार्किंग लक्ष्य निर्धारण और सर्वोत्तम औद्योगिक परम्पराओं के आधार पर उत्पादकता के मापन की विचारधारा है। यह उस आवश्यकता से विकसित है–किस निष्पादन में मापन किया जा सकता है। बैचमार्किंग व्यवसाय में निष्पादन में सुधार में इस प्रकार सहायक है कि सर्वोत्तम रीतियों से सीखा जाए और उन प्रक्रियाओं को समझा जाए जिनसे ऐसा हुआ। अतः बैचमार्किंग एक निरन्तर सुधार की प्रक्रिया है जिसके प्रतिस्पर्धात्मक लाभ खोजा जा सके। इसके द्वारा कम्पनी के उप्तादों, सेवाओं एवं रीतियों का मापन अपने प्रतिस्पर्धायों अथवा उद्योग के विद्वान नेताओं के विरुद्ध करना है। **{2 M}**

बैचमार्किंग प्रक्रिया (The Benchmarking Process)- बैचमार्किंग प्रक्रिया में कुछ कॉमन तत्व निम्न हैः

(i) **बैचमार्किंग की आवश्यकता का अभिज्ञान** (Identifying the need for benchmarking)- इस चरण में बैचमार्किंग क्रिया के उद्देश्यो को परिभाषित किया जाएगा। इसमें बैचमार्किंग के प्रकार का भी चुनाव शामिल है। संगठन वास्तविक अवसरों की पहचान सुधार के लिए करते है। **{1/2 M}**

(ii) **विद्यपान निर्णय की प्रक्रिया की स्पष्ट समझ** (Clearly understanding existing decisions)- निष्पादन के लिए आवश्यक सूचनाओं एवं समकों का संग्रहण इस चरण में निहित है। **{1/2 M}**

(iii) **सर्वोत्तम प्रक्रिया की पहचान** (Identify best processes)- चयनित रूपरेखा के अधीन सर्वोत्तम प्रक्रिया की पहचान करते हैं, जो उसी संगठन में हो सकती है अथवा उसके बाहर हो सकती है। **{1/2 M}**

(iv) **स्वयं की प्रक्रियाओं एवं निष्पादन की अन्यों से तुलना** (Comparison of own process and performance with that of others)- संगठन के निष्पादन की तुलना अंश संगठनों क निष्पादन से करना। प्रकट विचरण का विश्लेषण आगे सुधार हेतु किया जाता है। **{1/2 M}**

(v) **रिपोर्ट बनाना और निष्पादन अन्तर को बन्द करने के लिए आवश्यक कदम** (Prepare a report and implement the steps necessary to close the performance gap)- बैचमार्किंग पहल सम्बन्धी रिपोर्ट संस्तुतियों सहित तैयार की जाती है। ऐसी रिपोर्ट में क्रियान्वयन के लिए कायै योजना भी शामिल होती है। **{1/2 M}**

(vi) **मूल्यांकन** (Evaluation)- बैचमार्किंग प्रक्रिया के परिणामों का मूल्याकन व्यावसायिक संगठनों द्वारा सुधार बनाम उद्देश्य एवं अन्य निर्धारित मानदण्ड़ों के आधार पर किया जाता है। आवधिक आधार पर बैचमार्क की रीसेटिंग के लिए भी मूल्यांकन किया जाता है क्योंकि हालात में परिवर्तनों के कारण निष्पादन पर प्रभाव पड़ता है। **{1/2 M}**

***