(CA INTERMEDIATE MOCK TEST MAY 2021)

DATE: 24.03.2021 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. d
2. Ans. a
3. Ans. b
4. Ans. b
5. Ans. d
6. Ans. d
7. Ans. b
8. Ans. d
9. Ans. a
10. Ans. c
11. Ans. b
12. Ans. d
13. Ans. c
14. Ans. b
15. Ans. a

{1 M each}

Answer 2:

बैकिंग क्षेत्र का प्रौद्योगिक पर निर्भरता कई तरह की चुनौतियों भी देती है। आई. टी. जोखिम नया रूप तथा स्थानांतरण कर रहे है। व्यवसाय प्रक्रिया तथा स्तर आई.टी. के नए सेट में जोखिम तथा चुनीतियों के बारे में ढ़ग से जाँचे।

(i) **जल्दी बदलाव या प्रौद्योगिक की अप्रचलनः** प्रौद्योगिक जल्दी ही उन्नति करती है, जल्दी ही इसमें बदलाव आ जाते है तथा जल्दी ही अप्रचलन में आ जाती है। इसलिए प्रौद्योगिकी में निवेश करना काफी जोखिम भरा होता है यदि हमनें ठीक ढ़ग से नियोजन नहीं किया है तो हमें भारी नुकसान उठाना पड़ता है।

(ii) **प्रणलियों की बहुकत और जटिलताः** केंद्रीय बैंकिंग सेवाएँ वैसे तो सभी जगह एक समान रहती है लेकिन प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल बैंकिंग सेवाएँ जो प्रदान की जाती है वो इसके बदलाव को कठोर बनाती है प्रौद्योगिकी शिल्पकला जो सेवाएँ प्रदान कराती है जिसमें बहुकता अंकीय रूप में है तथा वो जटिल भी है। इसलिए बैंकों को चाहिए कि वहां के कार्मिक ऐसे हों जिन्हें प्रौद्योगिकी के बारे में निपुणता से कार्य कर सके या प्रबंधन ऐसी कम्पनी के साथ जुड़ें जिन्हें अपना काम उचित निपुणता से कर सकें।

(iii) **अलग–अलग प्रौद्योगिकी के लिए अलग तरीके से नियंत्रणः** प्रौद्योगिकी का फैलाव कई तरीके के जोखिम को जन्म देता है जिसके बारें में हम आगे पढेंगे। इस जोखिम को कम करने के लिए हमें उचित नियंत्रण की आवश्यकता होगी जितना आवेदक प्रौद्योगिकी/जानकारी प्रणाली का फैलाव हो।

(iv) **उचित संरेखण हो व्यवसाय विषयपरक तथा नियम अनुसार विनियामक जरूरतों के साथः** बैंको को यह सुनिश्चित करना होगा कि सी.बी.एस और संरेखण को सही तरीके से लागू हो, व्यवसाय विषयपरख को देखना बैंक की जरूरतों को देखना, इसके साथ–साथ नियमानुसार विनियामक जरूरतों का सामना करना।

(v) **बेचने वालों पर निर्भरता आई.टी. सेवाओं के बहिस्त्रोतन के कारणः** सी.बी.एस. वातावरण में बैंको का चाहिए कि उनके कर्मचारी प्रान्त कार्य में निपुण हो तथा आई.टी. के सभी कार्य को ढ़ग से कर सकें। सारी सेवाएँ बेचने वाले से बहिस्त्रोतन करी जाती है जिससे बेचने वालों पर निर्भर होना पड़ता है जिससें जोखिम कि मात्रा अधिक बढ़ जाती है जो कि उचित अनुबन्ध, नियंत्रण तथा अनुविक्षक द्वारा हम प्रबंधन कर सकते है।

(vi) **बेचने वाले से संबंधित केंद्रीकरण जोखिमः** केवल एक ही बेचने वाला नहीं होता जो हमें सेवाएँ प्रदान करता है यह एक से अधिक होते है। जैसे नेटवर्क, हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बैंकिग सॉफ्टवेयर सेवाएँ आदि यह

(1 M for any 5 point)

हम अलग–अलग लोंगों से प्राप्त करते है या फिर किसी एक से भी प्राप्त कर सकते है। यह सारे हालातं हमें यह नतीजा देते है कि बेचने वालों पर अधिक निर्भरता हमें जोखिम देती है।

(vii) **कर्तव्यों का अलगाना:** बैंको का एक अलग उच्च–स्तरीय संगठित ढ़ांचा होता है और उसके अहम भूमिका, अधिकार तथा जिम्मेदारी होती है। कर्तव्यों का अलगाना संगठित ढ़ाँचे में अच्छी तरह से सी.बी.एस. मे बताया जाता है जो बैंको मे इस्तेमाल होता है एस.ओ.डी में यदि कोई कारणवश झगड़ा होता है तो असुरक्षा की भावना धोखाधड़ी की क्रियाओं को रोके। जैसे–यदि एक कर्मचारी किसी चीज की शुरुआत करता है ऋण देता है तो गलत काम की संभावना बढ़ती है जिसकी उपेक्षा नही की जा सकती।

(viii) **बाहरी खतरार जो कि साइबर धोखाधड़ी और अपराध की ओर ले जाता है:** सी.बी.एस. वातावरण के कारण ग्राहक तक इंटरनेट का उपयोग करके अपनी जानकारी प्राप्त कर सकते है। पहले जानकारी प्रणाली केवल बैंक तथा कर्मचारी तक ही रहती थी लेकिन अब हर किसी को जानकारी देना कहीं पर भी। व्यवसाय में हर किसी का जानकारी देना धोखा और जोखिम को बढ़ाना है इससे हेकरों का भी खतरा भी बढ़ जाता है और कोई भी धोखा और अपराध कर सकता है।

(ix) **अंतरिक कर्मचारियों के इरादातन तथा गैर–इरादातन कार्य का गहर प्रभाव:** प्रौद्योगिकी वातावरण के कर्मचारी उद्यम का कमजोर जोड़ होते है। बैंको के लिए यह ज्यादा उचित हो जाता है क्योंकि बैक सीधे मुद्रा के साथ कार्य करती है। इसलिए कर्मचारी का हर कार्य चाहे वो इरादे से किया गया हो या गैर–इरादे से आई.टी. वातावरण की सुरक्षा के ऊपर सवाल खड़े कर सकता है।

(x) **नई सामाजिक इंजीनियरिंग तकनीक को इसलिए लाया जात है ताकि गोपनीय परिचय पत्र के बारे में जान सके:** धोखेबाज सामाजिक इंजीनियरिंग तकनीक का इस्तेमाल करते है जैसे बैंक के कर्मचारियों के साथ मेल–जोल और उनसे जानकारी हासिल करना तथा उसका इस्तेमाल किसी को धोखा देने में करने। जैसे–एक समझदार ग्राहक बनकर पासवर्ड के बारे में जानकारी लेना तथा उसका इस्तेमाल किसी को धोखा देने में करना।

(xi) **ऐसी प्रक्रिया की आवश्यकता है जो प्रौद्योगिकी तथा जानकारी सुरक्षा शासन प्रबंधन अच्छे तरीके से कर सकें–** सी.बी.एस. में नियंत्रण इस तरह लागू होना चाहिए जैसे व्यावसायिक महत्व के लिए न कि प्रौद्योगिकी महत्व के लिए। प्रौद्योगिकी बैंक में अहम भूमिका में पूरे बैंक में लागू होती है तथा उच्च स्तरीय बैंक के प्रबंधन उन मामलों को देखते है कि किस तरह से निर्देश दिए जाएँ तथा कैसे प्रौद्योगिकी को कार्य में लगाया जाए तथा सटीक नीतियों को अर्जी दी जाए। इसी शासन प्रक्रिया को ठीक ढ़ग से चलाने के लिए सुरक्षा की आवश्यकता होती है।

(xii) **बड़ी आवश्यकता के दौरान यह सुनिश्चित करना कि व्यावसायिक प्रक्रिया निरंतर रूप से चलती रहे:** प्रौद्योगिकी पर निर्भरता यह सुनिश्चित करे कि जरूरी होने के साथ–साथ काम में थोड़ा लचीलापन हो और कोई भी असफलता बैंकिग सेवा पर कोई असर न डालें। दस्तावेज वाला व्यवसाय निरंतर नियोजन उचित प्रौद्योगिकी एवं जानकारी प्रणाली के साथ नियोजन तथा नजर में रहे।

Answer 3:

(a) एक आदर्श ईआरपी सिस्टम वह प्रणाली है जो किसी संगठन की सभी प्रकार की जरूरतों को पूरा करता है और सही प्रयोक्ताओं के लिए उनके उद्देश्यों की पूर्ति के लिए सही समय और सही डाटा प्रदान करता है। आदर्श ईआरपी प्रणाली की परिभाषा प्रति संगठन बदल सकती है। लेकिन आमतौर, पर एक आदर्श ईआरपी सिस्टम वह सिस्टम है। जहाँ एकल डाटाबेस का उपयोग किया जाता है और विभिन्न सॉफ्टवेयर मॉड्यूल के लिए सभी डाटा शामिल होता है। इन सॉफ्टवेयर मॉड्यूल में निम्न शामिल हो सकते है:

- **विनिर्माण:** कुछ कार्यों में इंजीनियरिंग, क्षमता, कार्यप्रवाह प्रबंधन, गुणवत्ता नियंत्रण, सामग्री के बिल, निर्माण प्रक्रिया आदि शामिल हैं।
- **वित्तीय:** देय खाते, खाता प्राप्य, अचल संपत्ति, सामान्य खाता और नकद प्रबंधन आदि।
- **मानव संसाधन:** लाभ, प्रशिक्षण, पैरोल, समय और उपस्थिति, आदि।
- **आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन:** इन्वेंटरी, आपूर्ति श्रृंखला नियोजना, सप्लायर शेड्यूलिंग, दावे प्रसंस्करण, आदेश प्रविष्टि, क्रय आदि।
- **परियोजनाएं:** लागत, बिलिंग, गतिविधि प्रबंधन, समय और व्यय, आदि।
- **कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट:** एक शब्द है जिसे किसी कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ अपने संपर्कों को संभालने के लिए लागू किया गया है। सीआरएम सॉफ्टवेयर इन प्रक्रियाओं का समर्थन,

(1 M for Any 6 point)

भावी ग्राहकों के बारे में जानकारी संगृहीत करने के लिए प्रयोग किया जाता है। विभिन्न विभागों, जैसे कि बिक्री, विपणन, ग्राहक सेवा, प्रशिक्षण, व्यावसायिक विकास, प्रदर्शन प्रबधन, मानव संसाधन विकास, और मुआवजे में सिस्टम में जानकारी का उपयोग और दर्ज किया जा सकता है। किसी भी ग्राहक के सम्पर्क को भी प्रणाली में संगृहीत किया जा सकता है। इस दृष्टिकोण के पीछे का तर्क ग्राहकों को सीधे प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार करना है और लक्षित विपणन के लिए सिस्टम में जानकारी का उपयोग करना है।

- **डाटा गोदामः** आमतौर पर यह एक ऐसा मॉड्यूल है। जिसे संगठनों, आपूर्तिकर्ताओं और कर्मचारियों द्वारा एक्सेस किया जा सकता है। डाटा गोदाम एक संगठन के इलेक्ट्रॉनिक संगृहीत डाटा का भंडार है। रिपोर्टिंग और विश्लेषण की सुविधा के लिए डाटा गोदामों को डिजाइन किया गया है। डाटा गोदाम की यह क्लासिक परिभाषा डाटा संग्रहण पर केन्द्रित है। हांलाकि, आंकड़ो को पनुः प्राप्त करने और विश्लेषण करने डाटा को निकालने, बदलने और लोड करने के लिए और डाटा डिक्शनरी के प्रबंधन के लिए डाटा वेयरहाउसिंग सिस्टम को आवश्यक घटक माना जाता है। डाटा वेयरहाउसिंग के लिए विस्तारित परिभाषा में व्यापार खुफिया उपकरण, निकालने के उपकरण, परिणत करने के लिए उपकरण, और डाटा को रिपॉजिटरी में लोड़ करना, और मैटाडाटा को प्रबंधित करने और पुनर्प्राप्त करने के लिए उपकरण शामिल है। डाटा गोदामों के विपरीत संचालन प्रणाली जो दिन–प्रतिदिन लेनदेन प्रसंस्करण करते है। जानकारी में डाटा को बदलने और इसे अन्तर करने के लिए समय पर उपयोगकर्ता को उपलब्ध कराने की प्रक्रिया डाटा वेयरहासिंग के रूप में जानी जाती है।

Answer:

(b) डेटा पर विभिन्न प्रकार के अतुल्यकालिक हमलें इस प्रकार हैं:

(i) **गोपनीय जानकारी का चोरी हो जानाः** इसमें कम्प्यूटर से डपिंग फाइलों के माध्यम से कम्प्यूटर को लीक करने या कम्प्यूटर की रिपार्ट और टेप चोरी करने में शामिल है।

(ii) **विध्वंसक हमलोंः** ये घुसपैठियों को प्रसारित होने वाले संदेशों के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान कर सकते हैं और घुसपैठिया उप–प्रणाली में कुछ घटकों की अखंडता का उल्लंघन करने का प्रयास कर सकता है।

(iii) **तार–फंसानेः** इसमें संचार नेटवर्क पर प्रसारित होने वाली जानकारी पर जासूसी शामिल है।

(iv) **कंमोबेश समर्थनः** यह एक अधिकृत व्यक्ति को सुरक्षित दरवाजे के माध्यम से अनुसरण करने या इलेक्ट्रॉनिक रूप से एक अधिकृत दूरसंचार लिक से जुडने का कार्य है जो ट्रांसमिशन को छिपाने और बदलता है। इसमें ऑपरेटिंग सिस्टम और उपयोगकर्ता के बीच संचार को अवरुद्ध करना शामिल है और उन्हें संशोधित करना या नए संदेशों को प्रतिस्थापित करना शामिल है।

(1 M each 4 point)

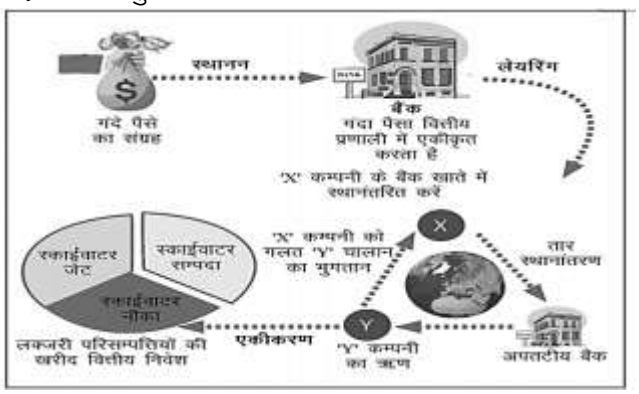
Answer 4:

(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 कम्प्यूटिंग'' 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 सेवाअें 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।
- 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।

{Any Four Point Each 1 M x 4 = 4 M}

Mittal Commerce Classes

Answer 5:

(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

{1/2 M Each x 8 = 4M}

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।

- **प्रोग्राम और फाइल स्थिरता:** 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 अनुकूल:** 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 सुरक्षा:** 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 करना:** डीबीएमएस में, डाटा अनुप्रयोगों में नहीं रहते हैं, डाटाबेस कार्यक्रम और डाटा एक–दूसरे से स्वतंत्र है।
- **तेज आवेदन विकास:** 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 है:

- **लागत:** 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}**
- **सुरक्षा:** 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 6:

(a) ई–कॉमर्स घटकों में निम्नलिखित शामिल हैं:

(I) **उपयोगकर्ता:** यह ई–कॉमर्स प्लेटफॉर्म का उपयोग करने वाला व्यक्ति/संगठन या कोई भी हो सकता है। ई–कॉमर्स के रूप में, खरीद को आसान और सरल बना दिया है, बस बटन के एक क्लिक पर ई–कॉमर्स विक्रेताओं को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि उनके उत्पादों को गलत उपयोगकर्ताओं तक नहीं पहुंचाया जाए। वास्तव में, दवा/ड्रग्स जैसे उत्पादों की बिक्री करने वाले ई–कॉमर्स विक्रेताओं को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ऐसे उत्पादों को गलत उपयोगकर्ता तक नहीं पहुंचाया जाए। **{1 M}**

(II) **ई–कॉमर्स विक्रेता:** यह संगठन/संस्था है जो उपयोगकर्ता, माल/सेवाओं को प्रदान करता है। उदाहरण के लिए www. flipkart-com ई–कॉमर्स विक्रेताओं को आगे बेहतर, प्रभावी और कुशल लेनदेन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

- आपूर्तिकर्ता और आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन:
- वेयरहाउस संचालन:
- शिपिंग और रिटर्न:
- ई – कॉमर्स कैटलॉग और उत्पाद प्रदर्शन:
- विपणन और वफादारी कार्यक्रम:
- शोरूम और ऑफलाइन खरीद
- अलग–अलग ऑर्डर करने के तरीके:
- गारंटी:
- गोपनीयता नीति: सुरक्षा:

{1 M}

(III) **प्रौद्योगिकी अवसंरचना:** कंप्यूटर, सर्वर, डेटाबेस, मोबाइल एप्लिकेशन, डिजिटल लाइब्रेरी, ई–कॉमर्स लेनदेन को सक्षम करने वाले डेटा इंटरचेंज।

(a) कंप्यूटर, सर्वर और डेटाबेस
(b) मोबाइल एप्स
(c) डिजिटल लाइब्रेरी:
(d) डेटा इंटरचेंज:

{1 M}

(IV) **इंटरनेट/नेटवर्क:** यह ई–कॉमर्स लेनदेन की सफलता की कुंजी है।

- यह ई–कॉमर्स के लिए महत्वपूर्ण प्रलाप है। किसी भी ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए इंटरनेट कनेक्टिविटी महत्वपूर्ण है। वर्तमान दिनों में नेट कनेक्टिविटी पारंपरिक के साथ–साथ नई तकनीक के माध्यम से हो सकती है।
- तेज नेट कनेक्टिविटी से ई–कॉमर्स बेहतर होता है। भारत में कई मोबाइल कंपनियों ने 4G सेवाएं शुरू की हैं।
- ई–कॉमर्स व्यापार की सफलता संगठन की इंटरनेट क्षमता पर निर्भर करती है। वैश्विक स्तर पर, यह उच्च गति नेटवर्क बनाने के लिए देशों की क्षमता से जुड़ा हुआ है। भारत में 4G, 5G जैसी नवीनतम संचार प्रौद्योगिकियां पहले ही सड़क पर आ चुकी हैं।

{1 M}

(V) **वेब पोर्टल:** यह इंटरफेस प्रदान करेगा जिसके माध्यम से एक व्यक्ति/संगठन ई–कॉमर्स लेनदेन करेगा।

- वेब पोर्टल वह एप्लिकेशन है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता ई–कॉमर्स विक्रेता के साथ बातचीत करता है। सामने का अंत जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता ई–कॉमर्स लेनदेन के लिए बातचीत करता है। इन वेब पोर्टल्स को डेस्कटॉप/लैपटॉप/पीडीए/हैंड–होल्डेड कंप्यूटिंग डिवाइस/मोबाइल के माध्यम से और अब स्मार्ट टीवी के माध्यम से भी एक्सेस किया जा सकता है।
- वेब पोर्टल पर सामग्री की सादगी और स्पष्टता सीधे ऑनलाइन उत्पाद खरीदने के ग्राहक अनुभव से जुड़ी हुई है। ई–कॉमर्स विक्रेताओं ने इस पहलू में बहुत पैसा और प्रयास किया।

{1 M}

Mittal Commerce Classes

(VI) **भुगतान गेटवेः** भुगतान मोड जिसके माध्यम से ग्राहक भुगतान करेंगे। पेमेंट गेटवे ई–कॉमर्स/एम–कॉमर्स विक्रेताओं द्वारा अपने भुगतान एकत्र करने के तरीके का प्रतिनिधित्व करता है। भुगतान गेटवे ई–कॉमर्स सेट अप का एक और महत्वपूर्ण घटक है। ये ई–कॉमर्स लेनदेन का अंतिम और सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा हैं। ये ई–कॉमर्स विक्रेताओं से वस्तुओं/सेवाओं के खरीदार से भुगतान प्राप्त करने का आश्वासन देते हैं। वर्तमान में खरीदारों द्वारा विक्रेताओं को भुगतान के कई तरीकों का उपयोग किया जा रहा है, जिनमें क्रेडिट/डेबिट कार्ड भुगतान, ऑनलाइन बैंक भुगतान, विक्रेता स्वयं भुगतान वॉलेट, थर्ड पार्टी पेमेंट वॉलेट्स, जैसे SBI BUDDY या PAYTM कैश ऑन डिलीवरी (COD) और एकीकृत भुगतान इंटरफेस शामिल हैं (UPI). **{1 M}**

Answer :

(b) निवारक नियंत्रणः ये नियंत्रण त्रुटियों, चूक या सुरक्षा घटनाओं को होने से रोकते हैं। **{1 M}**

उदाहरणों में सरल डेटा–एंट्री एडिट शामिल हैं जो अल्फाबेटिक वर्णों को संख्यात्मक क्षेत्रों में प्रवेश करने से रोकते हैं, एक्सेस कंट्रोल जो कि संवेदनशील डेटा/सिस्टम संसाधनों को अनधिकृत लोगों से बचाता है, और जटिल और गतिशील तकनीकी नियंत्रण जैसे एंटी वायरस सॉफ्टवेयर, फायरवॉल और इंटिग्रेशन रोकथाम सिस्टम। दूसरे शब्दों में, निवारक नियंत्रण वे इनपुट हैं, जो किसी त्रुटि, चूक या दुर्भावनापूर्ण कार्य को रोकने के लिए डिजाइन किए गए हैं। निवारक नियंत्रण के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैंः

किसी भी नियंत्रण को एक ही उद्देश्य के लिए मैनुअल और कम्प्यूटरीकृत वातावरण दोनों में लागू किया जा सकता है। केवल, कार्यान्वयन पद्धति एक वातावरण से दूसरे वातावरण में भिन्न हो सकती है। निवारक नियंत्रण के कुछ उदाहरण योग्य कर्मियों को नियुक्त कर सकते हैं; कर्तव्यों का अलगावय पहुँच नियंत्रणय बीमारियों के खिलाफ टीकाकरणय प्रलेखनय एक पाठयक्रम के लिए उपयुक्त पुस्तकें निर्धारित करना; प्रशिक्षण और कर्मचारियों की छंटनीय लेनदेन का प्राधिकरणय सत्यापन, आवेदन में जांच संपादित करें; फायरवॉलय एंटी–वायरस सॉफ्टवेयर (कभी–कभी यह सुधारात्मक नियंत्रण की तरह भी काम करता है), आदि, और पासवर्ड। उपरोक्त सूची में मैनुअल और कम्प्यूटरीकृत, निवारक नियंत्रण दोनों शामिल हैं। **{3 M}**

Mittal Commerce Classes

SECTION – B : STRATEGIC MANAGEMENT

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

Answer 7:

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

{1 M Each}

Answer 8:

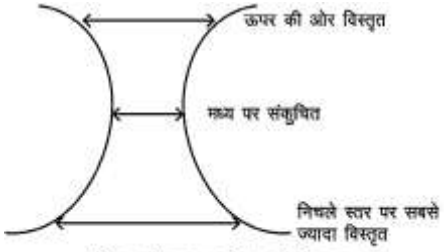
हाँ, रणनीति अंशतः स्वसक्रिय एवं अंशतः प्रतिक्रियात्मक होती है। स्वसक्रिय रणनीति में संगठन सम्भावित परिवेशीय परिदृश्यों का विश्लेषण करता है और उचित नियोजन पश्चात रणनीति संरचना निरूपित करता है, और पूर्व निर्धारित विधिनुसार प्रक्रिया एवं कार्य निश्चित करता है। **{2 M}**

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) हाल ही के वर्षो में सूचना प्रौद्योगिकी और संचार ने महत्वपूर्ण ढंग से संस्था के कार्यो को बदल दिया है। मध्यम प्रबन्धन द्वारा निभायी गयी भूमिका क्षीण हो रही है क्योंकि उनके द्वारा किया गया कार्य तकनीकी उपकरणों द्वारा लगातार बदला जा रहा है। होरग्लास संस्था संरचना संकीर्ण मध्यम परत के साथ तीन परत को सर्मिमित करता है। संरचना का एक लघु और संकुचित मध्यम प्रबंधन स्तर होता है। सूचना प्रौद्योगिकी बहुत से कार्यो जो मध्यम स्तर के प्रबन्धकों के द्वारा किए जाते है। सूचना प्रौद्योगिकी बहुत से कार्यो जो मध्यम स्तर के प्रबन्धकों के द्वारा किए जाते है को अलग करके संस्था में उच्च और निचले स्तर को एक करते है। एक संकुचित मध्यम परत विविध निम्न स्तर की प्रतिक्रियाओं को समन्वित करते है। **{2 M}**



चित्र : होरग्लास संस्था की संरचना

{1 M}

होरग्लास संरचना में घटी हुई लागत का लाभ है। यह निर्णय लेने की प्रकृति को संरलीकृत करके प्रति संवेदनशीलता को बढ़ाने में भी सहायता करता है। निर्णय लेने वाले विशेषज्ञ सूचना के स्रोत के निकट स्थानान्तरित हो गए है ताकि यह अधिक शीघ्र हो। हालांकि, मध्यम प्रबन्धन के घिरे हुए आका के साथ निचलें स्तरों के लिए वृद्धि अवसर महत्वपूर्ण ढंग से कम हो रहे है। **{2 M}**

Answer:

(b) रणनीतिक नियन्त्रण दो प्रश्नों पर ध्यान केन्द्रित करता है। (1) रणनीति की क्रियान्वयन योजनानुसार रहा है और (2) रणनीतिक द्वारा जनित परिणाम अपेक्षित है। **{1 M}**

चार प्रकार के रणनीति नियंत्रण हैः

- **मान्यता नियन्त्रण** (Premise Control)– किसी रणनीति का निर्माण कुछ परिवेशीय मान्यताओं के आधार पर किया जाता है। मान्यता नियन्त्रण क्रमिक एवं सतत् परिवेशीय निरीक्षण का उपकाण है कि मान्यता की वैधता एवं शुद्धता की पुष्टि हो सकें, जिसके आधार पर रणनीति का निरूपण किया गया है। **{1 M}**
- **रणनीतिक चौकसी** (Strategic surveillance): रणनीतिक चौकसी विस्तृत होती है इसमें विभिन्न सूचना स्रोतों के सम्बन्ध में सामान्य मोनीटरिंग निहित है कि कोई अनपेक्षित सूचना जिससे संगठन की रणनीति पर विपरीत प्रभाव पड़ता हैं, उसे खोजा जा सके। **{1 M}**
- **विशेष सतर्क नियन्त्रण** (Special alert control)– अनेक बार अप्रत्याशित घटनाएँ संगठन में रणनीति परिवर्तन को बाध्य कर सकती है। सरकार में आकस्मिक परिवर्तन, प्राकृतिक आपदाएँ, प्रतिस्पर्धा द्वारा अप्रत्याशित विलयन/अविलयन, औद्योगिक विपदाएँ और ऐसी ही अन्य घटनाएँ जिनके कारण रणनीति की तुरन्त एवं गम्भीर समीक्षा आवश्यक हो सकती है। **{1 M}**
- **क्रियान्वयन नियन्त्रण** (Implementation control)– प्रबन्ध रणनीति को क्रियान्वयन योजनाओं को कार्यो में निरूपित करके करते हैं, क्रमागत क्रियाएँ जो अगली बार बढ़ती है। क्रियान्वयन नियन्त्रण का निर्देश समग्र रणनीति में परिवर्तन की आवश्यकता के निर्धारण की ओर प्रकट घटनाओं और परिणामों के सन्दर्भ में किया जाता है। **{1 M}**

Mittal Commerce Classes

Answer 10:

(a) एक बड़ा संगठन यथार्थ रूप में बहुविभागीय संगठन होता है, जो विभिन्न व्यवसायों में प्रतिस्पर्धा करता है। इसमें प्रत्येक डिवीजन प्रबन्धन के लिए स्वयं एक पृथक इकाई होती है। व्यावसायिक प्रबन्धन की रणनीति में तीन स्तर पर किए जाते है– निगम, व्यवसाय एवं क्रियात्मक।

निगम स्तरीय प्रबन्धन में शामिल होते है, मुख्य कार्यकारी एवं अन्य उच्च पदेन अधिकारी। इन्हें संगठन के अधीन निर्णयन की उच्च शक्ति प्राप्त होती है। निगम स्तरीय प्रबन्धकों की भूमिका में सम्पूर्ण संगठन के लिए रणनीति के विकास पर नजन रखनी होती है। इसमें शामिल है संगठन की 'दृष्टि एवं लक्ष्य' को परिभाषित कना, किए जाने वाले व्यवसाय का निर्धारण, विभिन्न व्यवसायों के मध्य साधनों का आंवटन और अन्य जो भी निगम स्तर पर आवश्यक हो। **{2 M}**

व्यक्तिगत व्यवसाय स्तर पर नीतियों का विकास करना, इस व्यवसाय स्तर के प्रबन्धकों अथवा व्यवसायों के महाप्रबन्धक का उत्तरदायित्व होता है। एक व्यवसाय स्वयं में एक विभाग है जिसके अपने कार्य होते है– उदाहरणार्थ वित्त, उत्पादन, विपणन। व्यवसाय स्तरीय प्रबन्धकों की रणनीतिक भूमिका में, सामान्य लक्षित मार्ग और निगम स्तर से आने वाली अभिलाषाओं को व्यक्तिगत व्यवसाय के लिए सुदृढ़ रणनीतियों मे रूपान्तरित करना है। **{1 M}**

क्रियात्मक स्तर के प्रबन्धक अपने विशिष्ट कार्य के प्रति जबाबदेह हैं, जैसे–मानव संसाधन, क्रय, उत्पाद विकास, ग्राहक सेवा एवं अन्य। इस प्रकार, क्रियात्मक प्रबन्धक के उत्तरदायित्व का क्षेत्र सामान्यतः एक संगठनात्मक गतिविधि तक सीमित होता है, जबकि महाप्रबन्धक सम्पूर्ण कम्पनी अथवा विभाग के परिचालन का पर्यवेक्षण करता है। **{2 M}**

Answer:

(b) SWOT विश्लेषण एक विधि है जिसका उपयोग संगठनों द्वारा रणनीतिक विकल्पों के विकास के लिए किया जाता है। शब्द SWOT का संदर्भ शक्ति, दुर्बलता, अवसर एवं चुनौती के विश्लेषण से है। शक्तियाँ एवं दुर्बलताएं आन्तरिक परिवेश में पायी जाती है जबकि अवसर एवं चुनौतियां बाह्य परिवेश में स्थित होती है। **{1 M}**

शक्ति (Strength): शक्ति किसी संगठन की निहित क्षमता हैं, जिनाक उपयोग प्रतिस्पर्धी के विरूद्ध रणनीतिक लाभ प्राप्त करने के लिए किया जाता है। **{1 M}**

दुर्बलताएं (Weakness): किसी संगठन की निहित सीमाएँ अथवा अवरोध हैं जो उसके लिए रणनीतिक प्रतिकूलता सृजित करते है। **{1 M}**

अवसर (Opportunity): बाह्य परिवेश में अनुकूल स्थिति है जो संगठन के लिए स्थिति को शक्ति प्रदान करता है। **{1 M}**

चुनौती (Threat): बाह्य परिवेश की प्रतिकूल स्थिति जो किसी संगठन को जोखिम अथवा हानि का कारण बनती है। **{1 M}**

Answer 11:

(a) विभेदीकरण को प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित उपाय है जो एक संगठन द्वारा शामिल किए जा सकते हैः

1. ग्राहकों के लिए उपयोगिता सुविधा और उनके सवाद और वरीयताओं के साथ उत्पादों का मिलान करे।
2. उत्पाद के प्रदर्शन को बढ़ाइए।
3. खरीदार संतुष्टि के लिए उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद/सेवा का वादा प्रदान करें।
4. रैपिड उत्पाद नवाचार।
5. छवि को बढ़ाने और इसके ब्रांड वैल्यू के लिए कदम उठाना।
6. उत्पाद और खरीदारी की विशिष्ट विशेषताएँ ग्राहक की क्षमता के आधार पर उत्पाद की कीमतें तय करना।

(1 M for any 5 point)

Mittal Commerce Classes

Answer:

(b) सफलतापूर्वक आपूर्ति प्रबन्धन प्रक्रिया के क्रियान्वयन में मुख्य आपूर्ति श्रृंखला प्रक्रियाओं के अर्न्तगत व्यक्तिगत क्रियाओं के प्रबन्धन से क्रियाओं के एकीकरण के बदलाव की आवश्यकता है। इसमें क्रेता एवं विक्रेताओं के मध्य सांमजस्य क्रिया, संयुक्त उत्पाद विकास, आम प्रक्रियाएँ तथा बाँटी हुई सूचनाएँ सम्मिलित है। हैं। आपूर्ति श्रृंखला के सफलतापूर्वक क्रियान्वन हेतु एक मुख्य आवश्यकता सूचना वितरण तथा प्रबन्धन का नेटवर्क होगी। साझेदारों को इलेक्ट्रॉनिक डेटा विनिमय के द्वारा सूचनाओं को बाँटने तथा समयानुसार निर्णय लेने के लिए साथ में जुड़ने की आवश्यकता है।

आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन प्रक्रिया के क्रियान्वयन तथा सफलतापूर्वक परिचालन में सम्मिलित होंगेः **{1 M}**

1. **उत्पाद–विकास** (Product development): उत्पाद विकास प्रक्रिया में ग्राहकों तथा आपूर्तिकताओं को साथ मिलकर कार्य करना चाहिए। प्रारम्भ से शुरू करते हुए साझेदार सभी की जानकारी रखेंगे। सभी साझेदारों का समावेश जीवन चक्रों को कम करने में सहायता करेगा। उत्पाद कम समय में बनाए जाते है तथा बाजार में उतारे जाते है एवं संस्थाओं के प्रतियोगी बने रहने में मदद करते है।
2. **उपलब्धता** (Procurement): उपलब्धता में सतर्क, स्रोत नियोजन, गुणवत्ता मामलें, संसाधनों की पहचान, समझौता ऑर्डर व्यवस्था, अन्तर्गामी परिवहन एवं भण्डारण की आवश्यकता है। संस्थाओं को किसी बाधा के बिना समयानुसार आपूर्तिकताओं से समन्वय करना होता है। आपूर्तिकर्ता उत्पादन के नियोजन में सम्मिलित है।
3. **उत्पादन** (Manufacturing): बाजारीय चुनौतियों का जबाव देने हेतु उत्पादन प्रक्रियाएँ लचीली होनी चाहिए। ये विशेष निर्माण में समयोजित होने तथा रुचि एवं प्राथमिकताओं के अनुसार बदलाव करने में अनुकूल होने चाहिए। उत्पादन समयानुसार (Just-in-time) तथा न्यूनतम **{1 M}**

आकार के समूहों के आधार पर की जानी चाहिए। उत्पादन प्रक्रिया के समय को कम करने के लिए उत्पादन में परिवर्तन किए जाने चाहिए।

4. **भौतिक विवरण** (Physical distribution): एक विपणन प्रक्रिया में ग्राहकों को माल पहुँचाना सबसे अन्तिम स्थिति है। प्रत्येक चैनल हिस्सेदार के लिए उत्पादों की उपलब्धता सही जगह पर सही समय पर कराने की आवश्यकता है। भौतिक वितरण प्रक्रिया द्वारा ग्राहकों सेवा प्रदान करना विपणन का एक महत्वपूर्ण अंग बन जाता है। इसीलिए, आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन विपणन चैनल को ग्राहकों से जोड़ता है। **{1 M}**

5. **आऊटसोर्सिंग** (Outsourcing): आऊटसोर्सिंग माल एवं उपकरणों के क्रय करने तक सीमित नहीं है बल्कि इसें सेवाओं की आऊटसोंर्सिंग भी सम्मिलित है जो परम्परागत तरीके से संस्था के अन्दर ही की जाती थी। कम्पनी उन गतिविधियों पर ध्यान देने के लिए सामर्थ्य होगी जिसमें यह योग्य है तथा बाकी सब कुछ आऊटसोर्स कर दिया जाएगा।

6. **ग्राहक सेवाएँ** (Customer services): संस्थाएँ कम्पनी के उत्पादन तथा वितरण क्रियाओं के साथ सम्बन्धित होकर, ग्राहकों के साथ सम्बन्ध बनाती है जिससें वह सन्तुष्ट हो सकें। ये आपसी संतुष्टिपूर्ण उद्देश्यों के निर्धारण, परिपूर्ति तथा सम्बनध बनाने के लिए ग्राहकों के साथ काम करती है। यह बदले में सस्था एवं ग्राहकों में सकारात्मक विचार लाने में मदद करते है। **{1 M}**

7. प्रदर्शन मूल्याकंन (Performance measurement): आपूतिकर्ता तथा ग्राहक तथा संगठन के मध्य एक मजबूत सम्बन्ध है। आपूर्तिकर्ता की क्षमताओं तथा ग्राहकों के सम्बन्धों को फर्म के प्रदर्शन से परस्पर सम्बन्धित किया जा सकता है। प्रदर्शन को विभिन्न मापदण्डों जैसे कि लागत, ग्राहक सेवा, उत्पादन एवं गुणवत्ता में मापा जा सकता है। **{1 M}**

Answer 12:

(a) 'लक्ष्य वाक्य' में संगठन का आधारभूत उद्देश्य वर्णित होता है। यह वर्तमान पर केन्द्रित होता है। यह ग्राहकों एवं जटिल प्रक्रियाओं को परिभाषित करता है। दूसरी ओर एक 'दृष्टि वाक्य' संगठन की महत्वाकांक्षाओं को वर्णित करता है। यह भविष्योन्मुखी होता है। यह प्रेरणा का स्रोत होता है। इससे निर्णयन के स्पष्ट मानदण्ड प्राप्त होते है। **{2 M}**

एक लक्ष्य वाक्य, कुछ कम्पनियों के दृष्टि वाक्यों के समान प्रतीत हो सकता है, परन्तु यह एक बड़ी भूल होगी। इससे लोंगो में भ्रम हो सकता है। दृष्टि एवं लक्ष्य में निम्नांकित अन्तर है:

(1) 'दृष्टि' में भविष्य की पहचान देती है, जबकि 'लक्ष्य' सतत् एवं समय विहीन मार्गदर्शन प्रदान करता है।

(2) दृष्टि वाक्य लोगों को निश्चित उद्देश्यों को प्राप्ति के लिए अभिप्रेरित करता है, भले ही बड़े उद्देश्यों हों, बशर्ते कि दृष्टि विशिष्ट हों, मापनीय हो, प्राप्त हो, प्रासंगिक एवं समयबद्ध हो। लक्ष्य वाक्य में अनुगमनीय मार्ग का उल्लेख होता है जिसमें क्रमगत दृष्टि एवं उनके मूल्य होते है। इनका संगठन की लाभदायकता एवं सफलता पर सीधा प्रभाव पड़ता है। **{2 M}**

(3) लक्ष्य वाक्य में उद्देश्य अथवा बड़े लक्ष्य परिभाषित होते है जो अस्तित्व के लिए अथवा व्यवसाय में बने रहने के लिए होते हैं, जो दशाब्दियों तक समान बने रहते हैं, जिन्हे भली प्रकार निर्धाति किया जाता है। जबकि दृष्टि वाक्य अधिक विशिष्ट होते हैं जो वर्तमान एवं भविष्य दोनों समय सीमाओं में स्पष्ट वर्णित होते है दृष्टि में वर्णित होता है कि यदि संगठन सफल रहता है तो क्या प्राप्त किया जाना अपेक्षित है। **{1 M}**

Answer:

(b) संकेन्द्रित विविधीकरण तब पाया जाता हैं, जब कोई फर्म सम्बन्धित उत्पाद, तकनीक अथवा बाजार को जोड़ती है। दूसरी और कोंग्लोमरेटिव विविधीकरण तब होता हैं, जब कोई फर्म ऐसे क्षेत्रों में विविधीकरण करती हैं जो उसके विद्यमान व्यवसाय से सम्बन्धित नहीं होते है। **{2 M}**

संकेन्द्रित विविधीकरण में नवीन व्यवसाय विद्यमान व्यवसाय से प्रक्रिया, तकनीक अथवा बाजारों द्वारा सम्बन्धित होते है। कोंग्लोमरेटिव विविधीकरण में ऐसा जुड़ाव नहीं होता है। नवीन उत्पादों/व्यवसायों को विद्यमान प्रक्रियाओं/व्यवसायों से पूर्णतः असम्बन्धित कर दिया जाता है। **{2 M}**

Mittal Commerce Classes

संकेन्द्रित विविधीकरण के अनुसरण का सर्वधिक सामान्य कारण है कि फर्म के विद्यमान व्यवसाय में अवसरों की उपलब्धता। तथापि, कोंग्लोमरेटिव विकास रणनीति के अनुसरण का सामान्य कारण यह है कि फर्म के विद्यमान व्यवसाय में सीमित अवसर ही उपलब्ध हैं, जबकि बाहर उच्च फलदायक अवसर अधिक उपलब्ध हैं। **{1 M}**

—**—

Mittal Commerce Classes