(GI-7 & GI-8, VDI-3 & FMT)

DATE: 13.04.2023 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. b
2. Ans. a
3. Ans. c
4. Ans. b
5. Ans. b
6. Ans. a
7. Ans. a
8. Ans. b
9. Ans. d
10. Ans. c
11. Ans. a
12. Ans. d
13. Ans. a
14. Ans. c
15. Ans. b

{1 M each}

Answer 2:

(a) कंपनी अधिनियम, 2013

कंपनी अधिनियम, 2013 में दो बहुत ही महत्वपूर्ण खंड हैं – धारा 134 और धारा 143, जिसका लेखा परीक्षा और लेखा पेशे पर सीधा प्रभाव पड़ता है।

(i) धारा 134

कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 134 ''वित्तीय विवरण, बोर्ड की रिपोर्ट, आदि पर'' अन्य बातों के साथ कहता है:

उप–धारा (3) के खंड (c) में उल्लिखित निदेशकों की जिम्मेदारी का कथन यह है कि:

निदेशकों ने कंपनी की संपत्ति की सुरक्षा के लिए और धोखाधड़ी और अन्य अनियमितताओं को रोकने और पता लगाने के लिए इस अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकॉर्ड के रखरखाव के लिए उचित और पर्याप्त देखभाल की थीय निदेशकों, एक सूचीबद्ध कंपनी के मामले में, कंपनी द्वारा पीछा किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों को निर्धारित किया था और इस तरह के आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी ढंग से काम कर रहे थे।

स्पष्टीकरण: इस खंड के प्रयोजनों के लिए, ''आंतरिक वित्तीय नियंत्रण'' शब्द का अर्थ कंपनी द्वारा अपने व्यवसाय के क्रमबद्ध और कुशल आचरण को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी द्वारा अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं से है, जिसमें कंपनी की नीतियों का पालन करना, उसकी संपत्ति की सुरक्षा, रोकथाम शामिल है। और धोखाधड़ी और त्रुटियों का पता लगाने, लेखा रिकॉर्ड की सटीकता और पूर्णता, और विश्वसनीय वित्तीय सूचना की समय पर तैयारी। निदेशकों ने सभी लागू कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रणाली तैयार की थी और इस तरह के सिस्टम पर्याप्त और प्रभावी ढंग से संचालित थे।

{1 M}

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.

(ii) धारा 143

कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 143, ''ऑडिटर और ऑडिटिंग मानकों के अधिकार और कर्तव्यों'' पर, अन्य बातों के साथ कहती है:

धारा 143 (3) में लेखा परीक्षक की रिपोर्ट है जो बताता है:

''क्या कंपनी के पास पर्याप्त आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली है और इस तरह के नियंत्रणों की परिचालन प्रभावशीलता'';

जब हम ''नियंत्रण की पर्याप्तता और प्रभावशीलता'' के संदर्भ में बात करते हैंय यह नियंत्रण डिजाइन की पर्याप्तता को संदर्भित करता है और क्या संबंधित वित्तीय वर्ष के दौरान नियंत्रण प्रभावी ढंग से काम कर रहा है। इस कथन का प्रभाव यह है कि इसमें वर्ष के दौरान निरंतर नियंत्रण निगरानी शामिल है न कि किसी विशेष तिथि के अनुसार ''समीक्षा''।

उदाहरण के लिए, मान लें कि किसी कंपनी का सेल्स इनवॉइसिंग कंट्रोल होता है, जिसमें सेल्समैन द्वारा उठाए गए सभी सेल्स इनवॉइस जो कि 50,000/– से अधिक होते हैं, कि सेल्स मैनेजर द्वारा समीक्षा और अनुमोदन किया जाता है। नियंत्रण डिजाइन के संदर्भ में यह नियंत्रण पर्याप्त लग सकता है। हालांकि, अगर ऑडिट के दौरान, यह पाया गया कि, वर्ष के दौरान, सेल्समैन द्वारा कई चालान उठाए गए थे, जो '50,000/– से अधिक था और बिक्री प्रबंधक द्वारा समीक्षा और अनुमोदित नहीं किया गया था। ऐसे मामले में, हालांकि नियंत्रण डिजाइन पर्याप्त था, नियंत्रण उचित अनुमोदन के बिना कई अपवादों के कारण, प्रभावी ढंग से काम नहीं कर रहा था। **{1 M}**

आईसीएआई के ''वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की लेखापरीक्षा पर मार्गदर्शन नोट'' के अनुसारः

कंपनी अधिनियम, 2013 (''2013 अधिनियम'' या ''अधिनियम'') की धारा 143 की उप–धारा 3 के खंड (i) में यह बताने के लिए कि कंपनी के पास पर्याप्त आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली है या नहीं, ऑडिटर्स की रिपोर्ट की आवश्यकता है। इस तरह के नियंत्रण की परिचालन प्रभावशीलता।

I प्रबंधन की जिम्मेदारी

2013 के अधिनियम ने कंपनी के संचालन के सभी पहलुओं को कवर करने के लिए कंपनियों के प्रबंधन द्वारा विचार किए जाने वाले आंतरिक नियंत्रण के दायरे को महत्वपूर्ण रूप से विस्तारित किया है। अधिनियम की धारा 134 की उप–धारा 5 के खंड (e) में निदेशकों के जिम्मेदारी बयान की आवश्यकता है कि निर्देशकों ने एक सूचीबद्ध कंपनी के मामले में, कंपनी द्वारा पीछा किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण रखा था और इस तरह आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी ढंग से चल रहे हैं।

धारा 134 की उप–धारा 5 के खंड (ई), कंपनी के नीतियों के पालन सहित अपने व्यवसाय के क्रमबद्ध और कुशल आचरण को सुनिश्चित करने के लिए कंपनी द्वारा अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं को ''आंतरिक वित्तीय नियंत्रण'' शब्द का अर्थ बताते हैं। इसकी संपत्ति की सुरक्षा, धोखाधड़ी और त्रुटियों की रोकथाम और पहचान, लेखा रिकॉर्ड की सटीकता और पूर्णता, और विश्वसनीय वित्तीय जानकारी की समय पर तैयारी। " **{1 M}**

कंपनियों (लेखा) नियमों के नियम 8 (5) (viii) 2014 में वित्तीय विवरणों के संदर्भ में आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की पर्याप्तता के संबंध में विवरण के लिए सभी कंपनियों के निदेशक मंडल की रिपोर्ट की आवश्यकता होती है।

निदेशकों के उत्तरदायित्व विवरण में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण से संबंधित मामलों को शामिल करना निदेशकों को यह बताने की आवश्यकता के अतिरिक्त है कि उन्होंने 2013 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा अभिलेखों के रखरखाव के लिए उचित और पर्याप्त देखभाल की है। अधिनियम, कंपनी की संपत्ति की सुरक्षा के लिए और धोखाधड़ी और अन्य अनियमितताओं को रोकने और पता लगाने के लिए।

II लेखा परीक्षकों की जिम्मेदारी

वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के ऑडिट में ऑडिटर का उद्देश्य वित्तीय रिपोर्टिंग पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की प्रभावशीलता पर एक राय व्यक्त करना है और इसके संबंध में प्रक्रियाओं को वित्तीय विवरणों की लेखा परीक्षा के साथ किया जाता है। क्योंकि किसी कंपनी की आंतरिक नियंत्रण को प्रभावी नहीं माना जा सकता है यदि एक या एक से अधिक सामग्री की **{1 M}**

कमजोरी मौजूद है, एक राय व्यक्त करने के लिए एक आधार बनाने के लिए, ऑडिटर को योजना बनाना चाहिए और ऑडिट की योजना बनाना चाहिए ताकि सामग्री की कमजोरी मौजूद हो प्रबंधन के मूल्यांकन में निर्दिष्ट तिथि। आंतरिक वित्तीय नियंत्रण में एक भौतिक कमजोरी तब भी मौजूद हो सकती है, जब वित्तीय विवरण भौतिक रूप से गलत नहीं होते हैं।

III कॉर्पोरेट प्रशासन की आवश्यकताएँ

कॉर्पोरेट प्रशासन नियमों और प्रथाओं का ढांचा है जिसके द्वारा निदेशक मंडल अपने सभी हितधारकों (फाइनेंसरों, ग्राहकों, प्रबंधन, कर्मचारियों, सरकार और समुदाय) के साथ कंपनी के संबंधों में जवाबदेही, निष्पक्षता और पारदर्शिता सुनिश्चित करता है।

कॉर्पोरेट प्रशासन ढांचे में निम्नलिखित शामिल हैं: **{1 M}**

(i) जिम्मेदारियों, अधिकारों और पुरस्कारों के वितरण के लिए कंपनी और हितधारकों के बीच स्पष्ट और निहित अनुबंध

(ii) कभी–कभी अपने कर्तव्यों, विशेषाधिकारों और भूमिकाओं के अनुसार हितधारकों के परस्पर विरोधी हितों को समेटने की प्रक्रिया और

(iii) जाँच और संतुलन की प्रणाली के रूप में कार्य करने के लिए उचित पर्यवेक्षण, नियंत्रण और सूचना–प्रवाह की प्रक्रियाएँ।

Answer 3:

(a) ''क्लाउड'' इंटरनेट पर एप्लिकेशन, सेवाओं और डेटा स्टोरेज को संदर्भित करता है। ये सेवा प्रदाता विशाल सर्वर फार्म और बड़े पैमाने पर स्टोरेज डिवाइस पर निर्भर हैं जो इंटरनेट प्रोटोकॉल के माध्यम से जुड़े हुए हैं। क्लाउड कंप्यूटिंग व्यक्तियों और संगठनों द्वारा इन सेवाओं का उपयोग है। आप शायद पहले से ही कुछ रूपों में क्लाउड कंप्यूटिंग का उपयोग करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि आप अपने वेब ब्राउजर के माध्यम से अपने ई–मेल का उपयोग करते हैं, तो आप क्लाउड कंप्यूटिंग के एक रूप का उपयोग कर रहे हैं। यदि आप ळववहसम ड्राइव के एप्लिकेशन का उपयोग करते हैं, तो आप क्लाउड कंप्यूटिंग का उपयोग कर रहे हैं। जबकि ये क्लाउड कंप्यूटिंग के मुक्त संस्करण हैं, वेब पर एप्लिकेशन और डेटा भंडारण प्रदान करने में बड़ा व्यवसाय है।ैसमेवितबम क्लाउड कंप्यूटिंग का एक अच्छा उदाहरण है क्योंकि क्लाउड के माध्यम से उनके संपूर्ण ब्न्ड अनुप्रयोगों की पेशकश की जाती है। क्लाउड कंप्यूटिंग वेब एप्लिकेशन तक सीमित नहीं है: इसका उपयोग फोन या वीडियो स्ट्रीमिंग जैसी सेवाओं के लिए भी किया जा सकता है। **{2 M}** क्लाउड कंप्यूटिंग का सबसे अच्छा उदाहरण Google Apps है जहां किसी भी एप्लिकेशन को ब्राउजर का उपयोग करके एक्सेस किया जा सकता है और इसे इंटरनेट के माध्यम से कंप्यूटर के हजारों परिनियोजित किया जा सकता है।

क्लाउड कंप्यूटिंग, का अर्थ है नेटवर्क के माध्यम से सेवा के रूप में कंप्यूटिंग संसाधनों का उपयोग, आमतौर पर इंटरनेट। इंटरनेट को आमतौर पर बादलों के रूप में देखा जाता हैय इसलिए इंटरनेट के माध्यम से की गई गणना के लिए ''क्लाउड कंप्यूटिंग'' शब्द। क्लाउड कम्प्यूटिंग के साथ, उपयोगकर्ता वास्तविक संसाधनों के किसी भी रखरखाव या प्रबंधन के बारे में चिंता किए बिना, तब तक कहीं से भी इंटरनेट के माध्यम से डेटाबेस संसाधनों का उपयोग कर सकते हैं। इनके अलावा, क्लाउड में डेटाबेस अत्यधिक गतिशील और स्केलेबल हो सकता है। वास्तव में, यह कंप्यूटिंग के मामले में एक बहुत ही स्वतंत्र मंच है।

क्लाउड कम्प्यूटिंग के लक्षण

निम्नलिखित क्लाउड–कंप्यूटिंग वातावरण की विशेषताओं की एक सूची है। विशिष्ट क्लाउड समाधान में सभी विशेषताएँ मौजूद नहीं हो सकती हैं। हालांकि, कुछ प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार हैं: **(1 M for any 4 point)**

- **लोच और स्केलेबिलिटी**: क्लाउड कंप्यूटिंग हमें विशिष्ट सेवा आवश्यकता के अनुसार संसाधनों के विस्तार और कम करने की क्षमता प्रदान करती है। उदाहरण के लिए, हमें किसी विशिष्ट कार्य की अवधि के लिए बड़ी संख्या में सर्वर संसाधनों की आवश्यकता हो सकती है। अपना कार्य पूरा करने के बाद हम इन सर्वर संसाधनों को जारी कर सकते हैं।
- **पे–प्रति–उपयोग**: हम क्लाउड सेवाओं के लिए भुगतान तभी करते हैं जब हम उनका उपयोग करते हैं, या तो अल्पावधि (उदाहरण के लिए, सीपीयू समय के लिए) या लंबी अवधि के लिए (उदाहरण के लिए, क्लाउड–आधारित भंडारण या वॉल्ट सेवाओं के लिए)।

- **ऑन–डिमांडः** क्योंकि हम क्लाउड सेवाओं का आह्वान केवल तभी करते हैं जब हमें उनकी आवश्यकता होती है, वे आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर के स्थायी भाग नहीं होते हैं। यह आंतरिक आईटी सेवाओं के विपरीत क्लाउड उपयोग के लिए एक महत्वपूर्ण लाभ है। क्लाउड सेवाओं के साथ उपयोग करने के लिए समर्पित संसाधनों के होने की आवश्यकता नहीं है, जैसा कि आंतरिक सेवाओं के मामले में है।
- **पुनर्जीवनः** क्लाउड सेवा की पेशकश की पुनर्जीवितता सर्वर और भंडारण संसाधनों की विफलता को क्लाउड उपयोगकर्ताओं से पूरी तरह से अलग कर सकती है। उपयोगकर्ता की जागरूकता और हस्तक्षेप के बिना या उसके बिना क्लाउड में कार्य को किसी अन्य भौतिक संसाधन में माइग्रेट किया जाता है।
- **मल्टी टेनेंसीः** सार्वजनिक क्लाउड सेवा प्रदाता अक्सर एक ही बुनियादी ढांचे के भीतर कई उपयोगकर्ताओं के लिए क्लाउड सेवाओं की मेजबानी कर सकते हैं। विशिष्ट उपयोगकर्ता आवश्यकताओं के आधार पर सर्वर और स्टोरेज अलगाव भौतिक या आभासी हो सकता है।
- **वर्कलोड मूवमेंटः** यह विशेषता लचीलापन और लागत विचार से संबंधित है। यहां, क्लाउड–कंप्यूटिंग प्रदाता डेटा केंद्र के अंदर और डेटा केंद्रों (यहां तक कि एक अलग भौगोलिक क्षेत्र में) में सर्वरों पर कार्यभार को स्थानांतरित कर सकते हैं। इस माइग्रेशन को लागत (किसी दिन या बिजली की आवश्यकताओं के आधार पर किसी अन्य देश में डेटा सेंटर में वर्कलोड चलाने के लिए कम खर्चीली) या दक्षता विचार (उदाहरण के लिए, नेटवर्क बैंडविड्थ) की आवश्यकता हो सकती है। एक तीसरा कारण कुछ प्रकार के वर्कलोड के लिए विनियामक विचार हो सकता है।

Answer:

(b) बैंक के लिए सूचना सुरक्षा विभाग के जोखिम की नमूना सूची निम्नानुसार हैः

- महत्वपूर्ण सूचना संसाधनों को अनुचित तरीके से संशोधित किया जा सकता है, बिना प्राधिकरण के खुलासा किया जा सकता है, और/या आवश्यकता होने पर अनुपलब्ध हो सकता है। (जैसे, उन्हें प्राधिकरण के बिना हटाया जा सकता है)।
- सूचना की संपत्ति की सुरक्षा के लिए प्रबंधन की दिशा और प्रतिबद्धता का अभाव
- डाटा और सिस्टम की गोपनीयता, उपलब्धता और योग्यता की संभावित हानि।
- उपयोगकर्ता जवाबदेही स्थापित नहीं है।
- अनधिकृत उपयोगकर्ताओं के लिए अधिकृत उपयोगकर्ता के पासवर्ड का अनुमान लगाना और सिस्टम और/या डेटा तक पहुंचना आसान है। इससे डेटा और सिस्टम की गोपनीयता, उपलब्धता और अखंडता का नुकसान हो सकता है।
- अनधिकृत देखने, संशोधन या डेटा की नकल और/या अनधिकृत उपयोग, संशोधन या सेवा में इनकार।
- सुरक्षा उल्लंघनों पर गौर किया जा सकता है।
- गर्मी, आर्द्रता, आग, बाढ़ जैसे पर्यावरणीय खतरे के मामले में प्रमुख सर्वर और आईटी प्रणाली के लिए अपर्याप्त निवारक उपाय।
- अनधिकृत प्रणाली या डेटा पहुंच, हानि और वायरस, कीड़े और ट्रोजन के कारण संशोधन।

(1/2 M for any 8 point)

Answer 4:

(a) डेटाबेस नियंत्रण

डेटाबेस की अखंडता की रक्षा जब एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर उपयोगकर्ता और डेटाबेस के बीच बातचीत करने के लिए एक इंटरफेस के रूप में कार्य करता है, उसे अपडेट नियंत्रण और रिपोर्ट नियंत्रण कहा जाता है।

प्रमुख अद्यतन नियंत्रण इस प्रकार हैंः

- **लेनदेन और मास्टर फाइलों के बीच अनुक्रम की जाँचः** सिंक्रनाइजेशन और मास्टर फाइल और लेनदेन फाइल के बीच प्रसंस्करण का सही क्रम लेन–देन के रिकॉर्ड के संबंध में मास्टर फाइल में रिकॉर्ड की अद्यतन, प्रविष्टि या विलोपन की अखंडता बनाए रखने के लिए महत्वपूर्ण है। यदि इस

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.

चरण में त्रुटियों को अनदेखा किया जाता है, तो यह महत्वपूर्ण डेटा के भ्रष्टाचार की ओर जाता है।

- **सुनिश्चित करें कि फाइलों पर सभी रिकॉर्ड संसाधित हैं:** प्रसंस्करण करते समय, लेन–देन फाइल रिकॉर्ड संबंधित मास्टर फाइल के लिए मैप किया जाता है, और मास्टर फाइल के अंत–फाइल के संबंध में लेनदेन फाइल का अंत फाइल होना है। यह सुनिश्चित किया।
- **एकाधिक सही क्रम में एकल रिकॉर्ड के लिए कई लेन–देन की प्रक्रिया करें:** एकाधिक लेनदेन एकल मास्टर रिकॉर्ड के आधार पर हो सकते हैं (जैसे किसी उत्पाद को विभिन्न वितरण केंद्रों में भेजना)। यहां, ऑर्डर जिसमें उत्पाद मास्टर रिकॉर्ड के खिलाफ लेनदेन की प्रक्रिया होती है, को एक सॉर्ट किए गए लेनदेन कोड के आधार पर किया जाना चाहिए।
- **एक सस्पेंस खाते को बनाए रखें:** जब मास्टर रिकॉर्ड के बीच मानचित्रण रिकॉर्ड करने के लिए मास्टर रिकॉर्ड में संबंधित रिकॉर्ड प्रविष्टि में विफलता के कारण एक बेमेल में लेनदेन रिकॉर्ड करता हैय फिर ये लेनदेन एक सस्पेंस खाते में बनाए रखा जाता है। सस्पेंस खातों का एक गैर–शून्य संतुलन त्रुटियों को ठीक करने को दर्शाता है।

(1 M each)

प्रमुख रिपोर्ट नियंत्रण इस प्रकार हैं:

- स्थायी डेटा: एप्लिकेशन प्रोग्राम कई आंतरिक तालिकाओं का उपयोग करते हैं जैसे कि सकल वेतन गणना, मूल्य तालिका के आधार पर बिलिंग गणना, बैंक ब्याज गणना इत्यादि जैसे विभिन्न कार्य करने के लिए, भुगतान दर तालिका, मूल्य तालिका और ब्याज तालिका की अखंडता बनाए रखना एक संगठन के भीतर महत्वपूर्ण है। । इन तालिकाओं में किसी भी परिवर्तन या त्रुटियों का संगठन के बुनियादी कार्यों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। मैनुअल चेक के माध्यम से या एक नियंत्रण कुल की गणना करके इन आंतरिक तालिकाओं की आवधिक निगरानी अनिवार्य है।
- प्रिंट–रन–टू–रन कंट्रोल टोटल: रन–टू–रन कंट्रोल टोटल त्रुटियों या अनियमितताओं को पहचानने में मदद करते हैं, जैसे रिकॉर्ड एक ट्रांजेक्शन फाइल से गलत तरीके से गिराया गया, अपडेट करने का गलत अनुक्रम या एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर प्रोसेसिंग त्रुटियों।
- प्रिंट सस्पेंस खाता प्रविष्टियाँ: अद्यतन नियंत्रणों के समान, सस्पेंस खाता प्रविष्टियाँ समय–समय पर संबंधित त्रुटि फाइल और कार्रवाई के साथ समय–समय पर निगरानी की जाती हैं।
- अस्तित्व/रिकवरी नियंत्रण: बैक–अप और रिकवरी रणनीति एक साथ एक डेटाबेस में विफलता को बहाल करने के लिए आवश्यक नियंत्रण शामिल करते हैं। बैकअप रणनीतियों को पूर्व संस्करण और लेनदेन के लॉग या डेटाबेस में परिवर्तन का उपयोग करके कार्यान्वित किया जाता है। पुनर्प्राप्ति रणनीतियों में रोल–फॉरवर्ड (पिछले संस्करण से वर्तमान स्थिति डेटाबेस) या रोल–बैक (वर्तमान संस्करण से पिछला राज्य डेटाबेस) विधियाँ शामिल हैं।

(1/2 M each)

Answer :

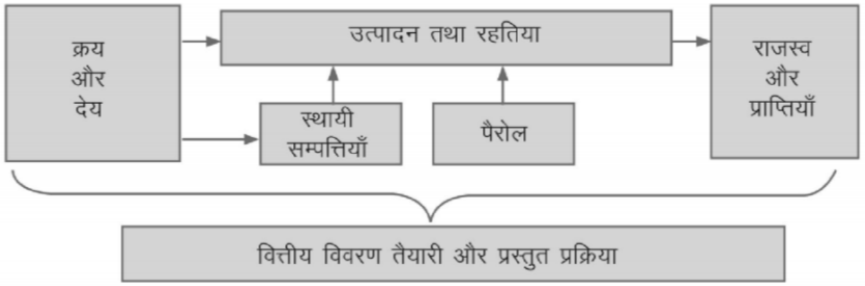
(b) कोर बैंकिंग सिस्टम (CBS) के प्रमुख प्रौद्योगिकी घटक हैं:

- डेटाबेस पर्यावरण
- अनुप्रयोग पर्यावरण
- वेब पर्यावरण
- सुरक्षा समाधान
- कॉरपोरेट नेटवर्क और इन्टरनेट से कनेक्टिविटी
- डाटा सेंटर और डिजास्टर रिकवरी सेंटर
- कुल समाधान प्रदान करने के लिए नेटवर्क सॉल्यूशन आर्किटेक्चर
- एंटरप्राइज सिक्योरिटी सिक्योरिटी
- शाखा और वितरण चैनल का वातावरण
- धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन के लिए ऑनलाइन लेनदेन की निगरानी

(1/2 M for any 8 point)

Answer 5:

(a) **मास्टर डेटाः** जैसा कि ऊपर परिभाषित किया गया है, मास्टर डेटा अपेक्षाकृत स्थायी डेटा है जिसे बार–बार बदलने की उम्मीद नहीं है। यह बदल सकता है, लेकिन बार–बार नहीं। लेखांकन प्रणालियों में, निम्न प्रकार के मास्टर डेटा हो सकते हैं जैसा कि अंजीर में दिखाया गया है। **{2 M}**



वित्तीय और लेखा प्रणालियों में मास्टर डेटा के प्रकार

(a) **अकाउंटिंग मास्टर डेटा** – इसमें लीडर्स, ग्रुप्स, कॉस्ट सेंटर्स, अकाउंटिंग वाउचर टाइप्स आदि के नाम शामिल हैं, जैसे ई। कैपिटल लेजर एक बार बनाया जाता है और अक्सर बदलने की उम्मीद नहीं की जाती है। इसी तरह, अन्य सभी उत्पादकों, जैसे, बिक्री, खरीद, व्यय और आय उत्पादकों को एक बार बनाया जाता है और बार–बार बदलने की उम्मीद नहीं की जाती है। पिछले वर्ष से अगले वर्ष तक खोला गया संतुलन भी मास्टर डेटा का एक हिस्सा है और इसे बदलने की उम्मीद नहीं है।

(b) **इन्वेंटरी मास्टर डेटा** – इसमें स्टॉक आइटम, स्टॉक समूह, गोदाम, इन्वेंट्री वाउचर प्रकार आदि शामिल हैं। स्टॉक आइटम कुछ ऐसा है जो व्यापारिक उद्देश्य के लिए खरीदा और बेचा जाता है, एक व्यापारिक सामान। जैसे यदि कोई व्यक्ति श्वेत वस्तुओं के व्यापार के व्यवसाय में है, तो स्टॉक आइटम टेलीविजन, फ्रिज, एयर कंडीशनर इत्यादि होंगे। दवा की दुकान चलाने वाले व्यक्ति के लिए, उसके लिए सभी प्रकार की दवाएं स्टॉक आइटम होंगी।

(c) **पेरोल मास्टर डेटा** – पेरोल लेखा प्रणाली के साथ जुड़ने वाला एक अन्य क्षेत्र है। पेरोल वेतन की गणना और कर्मचारियों से संबंधित लेनदेन की पुनरावृत्ति के लिए एक प्रणाली है। पेरोल के मामले में मास्टर डेटा कर्मचारियों के नाम, कर्मचारियों के समूह, वेतन संरचना, वेतन प्रमुख आदि हो सकते हैं। इन आंकड़ों के बार–बार बदलने की उम्मीद नहीं की जाती है। जैसे सिस्टम में बनाया गया कर्मचारी तब तक बना रहेगा जब वह अधिक समय तक रहेगा, उसका वेतन ढांचा बदल सकता है लेकिन बार–बार नहीं, उसके वेतन ढांचे से जुड़े वेतनमान अपेक्षाकृत स्थायी होंगे।

(d) **वैधानिक मास्टर डेटा** – यह एक मास्टर डेटा है जो कानून ६ कानून से संबंधित है। यह विभिन्न प्रकार के करों के लिए अलग–अलग हो सकता है। जैसे गुड्स एंड सर्विस टैक्स (ळैज), स्रोत पर टैक्स कटौती के लिए भुगतान की प्रकृति (ज्वै), आदि। यह डेटा भी अपेक्षाकृत स्थायी होगा। इस डेटा पर हमारा कोई नियंत्रण नहीं है क्योंकि वैधानिक परिवर्तन सरकार द्वारा किए गए हैं और हमारे द्वारा नहीं किए गए हैं। कर दरों, रूपों, श्रेणियों में परिवर्तन के मामले में, हमें अपने मास्टर डेटा को अपडेट ६ बदलने की आवश्यकता है। **(1 M each)**

Answer:

(b) निरंतर ऑडिट तकनीकों के कुछ लाभ असंगत हैंः

- समय पर, व्यापक और विस्तृत ऑडिटिंग – साक्ष्य अधिक समय पर और व्यापक तरीके से उपलब्ध होगा। सम्पूर्ण प्रसंस्करण का मूल्यांकन और विश्लेषण इनपुट और आउटपुट के बजाय किया जा सकता है।
- आश्चर्य परीक्षण क्षमता – जैसा कि निरंतर ऑडिट तकनीकों का उपयोग करके सिस्टम से ही सबूत एकत्र किए जाते हैं, ऑडिटर सिस्टम स्टाफ और एप्लिकेशन सिस्टम उपयोगकर्ताओं के बिना सबूत इकट्ठा कर सकते हैं कि जागरूक हो रहे हैं कि साक्ष्य पक्षपातपूर्ण पर सबूत एकत्र किए जा रहे हैं। यह आश्चर्यजनक परीक्षण के फायदे लाता है। **(1 M each)**

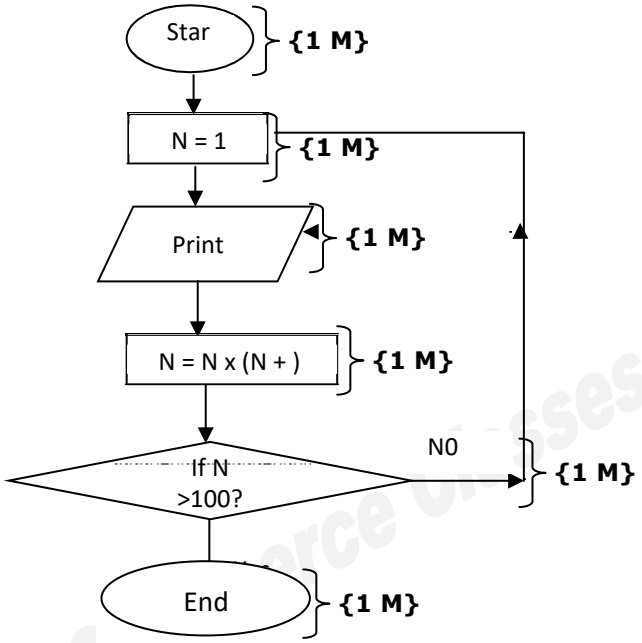
- उद्देश्यों की बैठक के बारे में सिस्टम स्टाफ को जानकारी – सतत ऑडिट तकनीक परीक्षण वाहन के बारे में सिस्टम कर्मचारियों को यह जानकारी प्रदान करने में उपयोग करती है कि क्या एक आवेदन प्रणाली संपत्ति की सुरक्षा, डेटा अखंडता, प्रभावशीलता और दक्षता के उद्देश्यों को पूरा करती है।
- नए उपयोगकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण – एकीकृत परीक्षण सुविधाओं (प्ज्थ्) के उपयोग से, नए उपयोगकर्ता एप्लिकेशन सिस्टम में डेटा जमा कर सकते हैं, और सिस्टम की त्रुटि के माध्यम से किसी भी गलती पर प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकते हैं।

Answer 6:

(a) (i) पहले चर को परिभाषित करते हैं:

N: Number

वांछित फ्लोचार्ट इस प्रकार है:



(ii) उपरोक्त कार्यक्रम के लिए आउटपुट निम्नानुसार है:

1
2
6
42

(iii) परोक्त कार्यक्रम का उत्पादन N के रूप में 0 के रूप में शुरू किया गया है - 0, 0, 0, 0, 0 (infinite loop)

(b) मोबाइल कम्प्यूटिंग के घटक

मोबाइल कम्प्यूटिंग के प्रमुख घटक इस प्रकार हैं:

- मोबाइल संचार: यह सुनिश्चित करने के लिए बुनियादी ढांचे को संदर्भित करता है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सहज और विश्वसनीय संचार हो। इसमें संचार गुण, प्रोटोकॉल, डेटा प्रारूप और ठोस प्रौद्योगिकियां शामिल होंगी। **{1 M}**
- मोबाइल हार्डवेयर: मोबाइल हार्डवेयर में मोबाइल डिवाइस या डिवाइस घटक शामिल होते हैं जो गतिशीलता की सेवा प्राप्त या एक्सेस करते हैं। इनमें पोर्टेबल लैपटॉप, स्मार्ट फोन, टैबलेट पीसी और पर्सनल डिजिटल असिस्टेंट (पीडीए) होते हैं, जो एक मौजूदा और स्थापित नेटवर्क का उपयोग करते हैं। बैक एंड पर, विभिन्न सर्वर जैसे एप्लिकेशन सर्वर, डेटाबेस सर्वर और सर्वर होते हैं जिनमें वायरलेस सपोर्ट, WAP gatway, एक संचार सर्वर और/या MCSS (मोबाइल **{2 M}**

कम्युनिकेशंस सर्वर स्विच) या वायरलेस कैरियर के नेटवर्क में एक वायरलेस गेटवे एम्बेडेड होता है। मोबाइल कंप्यूटिंग हार्डवेयर की विशेषताओं को आकार और रूप कारक, वजन, माइक्रोप्रोसेसर, प्राथमिक भंडारण, द्वितीयक भंडारण, स्क्रीन आकार और प्रकार, इनपुट के साधन, आउटपुट, बैटरी जीवन, संचार क्षमताओं, विस्तार और डिवाइस की स्थायित्व द्वारा परिभाषित किया गया है। ।

- मोबाइल सॉफ्टवेयरः मोबाइल सॉफ्टवेयर वास्तविक प्रोग्राम है जो मोबाइल हार्डवेयर पर चलता है और मोबाइल एप्लिकेशन की विशेषताओं और आवश्यकताओं से संबंधित है। यह उस उपकरण का ऑपरेटिंग सिस्टम है और यह आवश्यक घटक है जो मोबाइल डिवाइस को संचालित करता है। ग्राहकों द्वारा उपयोग के लिए संगठनों द्वारा लोकप्रिय रूप से कहे जाने वाले मोबाइल एप्लिकेशन विकसित किए जा रहे हैं, लेकिन ये ऐप जोखिमों का प्रतिनिधित्व कर सकते हैं, डेटा के प्रवाह के साथ–साथ व्यक्तिगत पहचान जोखिमों, मैलवेयर का परिचय और मोबाइल मालिक की व्यक्तिगत जानकारी तक पहुंच। **{1 M}**

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.

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

{1 M Each}

Answer 8:

प्रतियोगी परिदृश्य को समझने के लिए चरण

(i) **प्रतिद्वंदियों को पहचानें**: प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य को समझने के लिए पहला कदम फर्म के उद्योग में प्रतिस्पर्धियों की पहचान करना है और उनके संबधित बाजार
यह प्रश्नों के उत्तर देता है:
- प्रतियोगिता कौन है? **{1 M}**

(ii) **प्रतियोगियों को समझें**: एक बार प्रतिद्वंदियों की पहचान हो जाए तो रणनीतिकार विभिन्न बाजारों में उनके द्वारा प्रदत्त उत्पादों और सेवाओं को समझने के लिए बाजार अनुसंधा रिपोर्ट इंटरनेट, समाचार पत्र सोशल मीडिया उद्योग रिपोर्ट और अन्य स्रोतों का उपयोग कर सकता है। **{1 M}**

(iii) **प्रतिद्वंदियों की ताकत निर्धारित करें**: प्रतियोगियों की ताकत क्या है? वे अच्छी तरह से क्य करते है? क्या वह अच्छे उत्पादों की पेशकश करते है? क्या वे मार्केटिंग का उपयोग उन तरीकों से करते है जो तुलनात्मक रूप से अधिक उपभोक्ताओं तक पहुंचता है। ग्राहक उन्हें अपने व्यवसाय क्यों देते है? **{1 M}**

(iv) **प्रतिंद्वदियों की कमजोरियों का निर्धारण**: विभिन्न मीडिया में उपभोक्ता रिपोर्ट और समीक्षाओं के माध्यम से जाने से उपभोक्ता रिपोर्ट और समीक्षाओं के माध्यम से जाने से कमजोरियों (और ताकत) की पहचान की जा सकती है। आखिरकार उपभोक्ता अक्सर अपनी राय देने के लिए तैयार होते है खासकर जब उत्पाद या सेवाएँ या तो बहुत अच्छी या बहुत खराब होती है। **{1 M}**

(v) सभी जानकारी एक साथ रखों: इस स्तर पर रणनीतिकार को प्रतियोगियों के बारे में सभी जानकारी एकत्र करनी चाहिए और इस बारे में अनुमान लगाएं की वह बचा पेशकश नहीं करते और अंतराल को भरने के लिए फर्म क्या कर सकता है। रणनीतिकार उन क्षेत्रों को भी जान सकता है जिनसे फर्म को मजबूत होने की आवश्यकता है। **{1 M}**

Answer 9:

(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 **{2 M}**

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.

परिभाषित कना, किए जाने वाले व्यवसाय का निर्धारण, विभिन्न व्यवसायों के मध्य साधनों का आंवटन और अन्य जो भी निगम स्तर पर आवश्यक हो।

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 10:

(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।

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 हैः **{2 M}**

(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}**

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.

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}**

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}**

Answer 11:

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

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)

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।

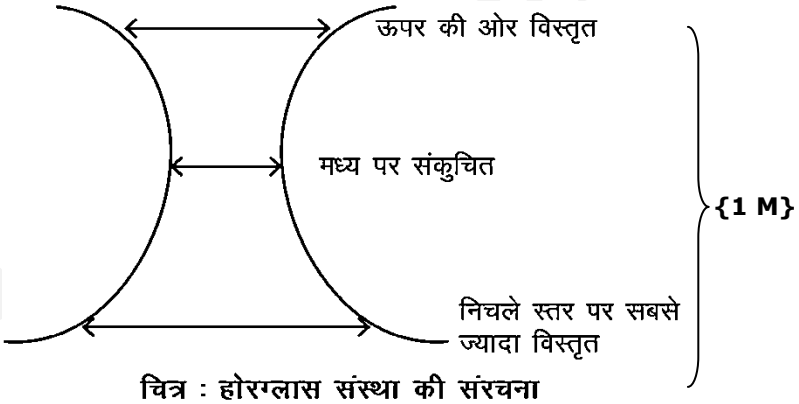
आपूर्ति श्रृंखला प्रबन्धन प्रक्रिया के क्रियान्वयन तथा सफलतापूर्वक परिचालन में सम्मिलित होंगे: **{1 M}**

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। **{1 M}**
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 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): आपूर्तिकर्ता 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) 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}**



{1 M}

चित्र : होरग्लास संस्था की संरचना

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) 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}**

—**—

Mittal Commerce Classes Pvt. Ltd.