(GI-2, GI-6, GI-7, VI-1, VDI-1, DRIVE & FMT)
DATE: 11.10.2023 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. (i) Ans. a
   (ii) Ans. d
   (iii) Ans. c
   (iv) Ans. b
   (v) Ans. b
2. Ans. b
3. Ans. b
4. Ans. c
5. Ans. b
6. Ans. b
7. Ans. d
8. Ans. b
9. Ans. d
10. Ans. a
11. Ans. a

{1 M Each}

Answer 2:

जब जोखिमों की पहचान और विश्लेषण किया जाता है, तो उन्हें नियंत्रित करने के लिए नियंत्रण लागू करना हमेशा उचित नहीं होता है। कुछ जोखिम मामूली हो सकते हैं, और यह उनके लिए महंगी नियंत्रण प्रक्रियाओं को लागू करने के लिये प्रभावी नहीं हो सकता है।

जोखिम प्रबंधन रणनीति का वर्णन नीचे किया गया हैः

- **जोखिम को सहिष्णु/स्वीकार करें :** प्रबंधन के प्राथमिक कार्यों में से एक जोखिम प्रबंधन है। कुछ जोखिमों को मामूली माना जा सकता है क्योंकि उनके प्रभाव और घटना की संभावना कम है। इस मामले में, जानबूझकर जोखिम को व्यापार करने की लागत के रूप में स्वीकार करना उचित है, साथ ही इसके प्रभाव को कम करने के लिए समय–समय पर जोखिम की समीक्षा करना।
- **जोखिम को समाप्त/दूर करें :** यह एक प्रौद्योगिकी, आपूर्तिकर्ता या विक्रेता के उपयोग के साथ जुड़े जोखिम के लिए संभव है। अधिक मजबूत उत्पादों के साथ प्रौद्योगिकी की जगह और अधिक सक्षम आपूर्तिकर्ताओं और विक्रेताओं की मांग करके जोखिम को समाप्त किया जा सकता है।
- **जोखिम का हस्तांतरण/साझा करें :** जोखिम शमन दृष्टिकोण व्यापारिक साझेदारों और आपूर्तिकर्ताओं के साथ प्रौद्योगिकी की जगह और अधिक सक्षम आपूर्तिकर्ताओं और विक्रेताओं की मांग करके जोखिम को समाप्त किया जा सकता है।
- **जोखिम को समझे/कम करें :** जहां अन्य विकल्पों को समाप्त कर दिया गया है, जोखिम को स्वयं को प्रकट होने से रोकने या इसके प्रभावों को कम करने के लिये उपयुक्त नियंत्रणों को तैयार और कार्यान्वित किया जाना चाहिए।
- **पिछे मुड़ें :** जहां जोखिम की संभावना या प्रभाव बहुत कम है, तो प्रबंधन जोखिम को अनदेखा करने का निर्णय ले सकता है।

{1 M Each for correct 5 points}

Answer 3:

(a) परिचालन प्रणाली सुरक्षा निम्नलिखित चरणों का उपयोग करके प्राप्त की जा सकती है।

- **स्वचालित टर्मिनल पहचान :** यह सुनिश्चित करने में मदद करेगा कि एक निर्दिष्ट सत्र केवल एक निश्चित स्थान या कंप्यूटर टर्मिनल से शुरू किया जा सकता है।
- **टर्मिनल लॉग–इन प्रक्रियाएं :** एक लॉग–इन प्रक्रिया अनाधिकृत पहुंच के खिलाफ रक्षा की पहली पंक्ति है क्योंकि यह अनावश्यक मदद या जानकारी प्रदान नहीं करती है, जिसका घुसपैठिए द्वारा दुरूपयोग किया जा सकता है। जब उपयोगकर्ता उपयोगकर्ता–आईडी और पासवर्ड दर्ज करके लॉग–ऑन प्रक्रिया शुरू करता है, तो प्रणाली आईडी और पासवर्ड की वैध उपयोगकर्ताओं के डेटाबेस से तुलना करता है और तद्नुसार लॉग–इन को अधिकृत करता है।
- **एक्सेस टोकन :** यदि लॉग ऑन सफल होता है तो परिचालन प्रणाली एक एक्सेस टोकन बनाता है जिसमें उपयोगकर्ता के बारे में उपयोगकर्ता–आईडी, पासवर्ड, उपयोगकर्ता समूह और उपयोगकर्ता को दिये गये विशेषाधिकारों के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी होती है। एक्सेस टोकन में जानकारी का उपयोग किया जाता है। **{2 M}**
- **पहुंच नियंत्रण सूची :** इस सूची में वह जानकारी है जो संसाधन के सभी मान्य उपयोगकर्ताओं के लिये पहुंच विशेषाधिकार को परिभाषित करती है। जब कोई उपयोगकर्ता किसी संसाधन तक पहुंचने का प्रयास करता है तो प्रणाली पहुंच नियंत्रण सूची में शामिल लोगों के साथ पहुंच में निहित उपयोगकर्ता–आईडी और विशेषाधिकारों की अनुकंपा करता है। यदि कोई मिलान होता है, तो उपयोगकर्ता को पहुंच प्रदान की जाती है।
- **विवेकाधीन पहुंच नियंत्रण :** प्रणाली प्रशासक आमतौर पर निर्धारित करता है जो विशिष्ट संसाधनों तक पहुंच प्रदान करता है और पहुंच नियंत्रण सूची को बनाये रखता है। हालांकि वितरण प्रणाली में, संसाधनों को अंतिम–उपयोगकर्ता द्वारा नियंत्रित किया जा सकता है। इस व्यवस्था में संसाधन मालिकों को विवेकाधीन पहुंच नियंत्रण प्रदान किया जा सकता है जो उन्हें अन्य उपयोगकर्ताओं के लिये विशेषाधिकार प्रदान करने की अनुमति देता है। **{2 M}**
- **उपयोगकर्ता की पहचान और प्रमाणीकरण :** उपयोगकर्ताओं को आसान तरीके से पहचाना और प्रमाणित किया जाना चाहिए। जोखिम मूल्यांकन के आधार पर, बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण या क्रिप्टोग्राफिक जैसे डिजिटल प्रमाणपत्र जैसे अधिक कड़े तरीकों को नियोजित किया जाना चाहिए।
- **पासवर्ड प्रबंधन प्रणाली :** एक परिचालन प्रणाली अच्छे पासवर्ड के चयन को लागू कर सकती है। पासवर्ड के आंतरिक भंडारण को एक तरफा हैशिंग एल्गोरिदम का उपयोग करना चाहिए और पासवर्ड फाइल उपयोगकर्ताओं के लिए सुलभ नहीं होनी चाहिए।
- **प्रणाली यूटिलिटीज का उपयोग :** प्रणाली यूटिलिटीज वे प्रोग्राम हैं जो परिचालन प्रणाली के महत्वपूर्ण कार्यों को प्रबंधित करने में मदद करते हैं जैसे उपयोगकर्ताओं को जोड़ना या हटाना। यह उपयोगिता एक सामान्य उपयोगकर्ता के लिये सुलभ नहीं होनी चाहिए। इन उपयोगिताओं का उपयोग और पहुंच कड़ाई से नियंत्रित और सराबोर होनी चाहिए।
- **उपयोगकर्ताओं को सुरक्षित रखने के लिये प्रतिबंध अलार्म :** यदि उपयोगकर्ताओं को खतरे के तहत कुछ निर्देश निष्पादित करने के लिये मजबूर किया जाता है, तो प्रणाली को अधिकारियों को सतर्क करने के लिए एक साधन प्रदान करना चाहिए। **{2 M}**
- **टर्मिनल समय समाप्त :** उपयोगकर्ता को लॉट आउट करें यदि टर्मिनल परिभाषित अवधि के लिये निष्क्रिय है। यह वैध उपयोगकर्ता की अनुपस्थिति में दुरूपयोग को रोकेगा।
- **कनेक्शन की सीमा :** उपलब्ध समय स्लॉट को परिभाषित करें। इस समय से परे किसी भी लेन–देन की अनुमति न दें।

Answer:

(b) डेटाबेस प्रबंध प्रणाली (DBMS) के प्रमुख लाभ इस प्रकार हैः

- ♦ **डेटा शेयरिंग की अनुमति :** डीबीएमएस क मुख्य लाभ में से एक यह है कि एक ही जानकारी विभिन्न उपयोगकर्ताओं के लिये उपलब्ध कराई जा सकती है।
- ♦ **डेटा अतिरेक को कम करना :** एक डीबीएमएस में, सूचना या अतिरेक का दोहराव है, यदि समाप्त नहीं किया जाता है, तो सावधानीपूर्वक नियंत्रित या कम किया जाता है यानी एक ही डेटा को बार–बार दोहराने की आवश्यकता नहीं है। अतिरेक को कम करने से भंडारण उपकरणों पर सूचना के भंडारण की लागत में काफी कमी आती है।

- **अखण्डता को बनाए रखा जा सकता है :** सटीक, सुसंगत और अद्यतन डेटा होने से डेटा अखंडता बनाए रखी जाती है। अखण्डता सुनिश्चित करने के लिये डेटा में अपडेट और बदलाव केवल डीबीएमएस में एक जगह से किए जाने चाहिए।
- **कार्यक्रम और फाइल संगतता :** एक डीबीएमएस का उपयोग करने से फाइल के स्वरूपों और कार्यक्रमों को मानकीकृत रखा जाता है। फाइलों और कार्यक्रमों में निरंतरता का स्तर डेटा को प्रबंधित करना आसान बनाता है जब कई प्रोग्रामर एक ही नियम में शामिल होते हैं और सभी प्रकार के डेटा पर दिशानिर्देश लागू होते हैं।
- **उपयोगकर्ता के अनुकूल :** डीबीएमएस उपयोगकर्ता के लिए डेटा का उपयोग और परिवर्तन आसान बनाता है। डीबीएमएस अपनी डेटा जरूरतों को पूरा करने के लिये कंप्यूटर विशेषज्ञों पर उपयोगकर्ताओं की निर्भरता को भी कम करता है।
- **बेहतर सुरक्षा :** डीबीएमएस कई उपयोगकर्ताओं को सुरक्षा बाधाओं को परिभाषित करके नियंत्रित तरीके से समान डेटा संसाधनों का उपयोग करने की अनुमति देता है। जानकारी के कुछ स्त्रोतों को संरक्षित या सुरक्षित किया जाना चाहिए और केवल चुनिंदा व्यक्तियों द्वारा देखा जाना चाहिए। पासवर्ड का उपयोग करते हुए, डीबीएमएस का उपयोग केवल उन लोगों तक डेटा पहुंच को प्रतिबंधित करने के लिये किया जा सकता है, जिन्हें इसे देखना चाहिए।
- **कार्यक्रम/डेटा स्वतंत्रता प्राप्त करना :** एक डीबीएमएस डेटा अनुप्रयोगों में नहीं रहता है, लेकिन डेटा बेस प्रोग्राम और डेटा एक दूसरे से स्वतंत्र होते हैं।
- **तेज अनुप्रयोग विकास :** डीबीएमएस की तैनाती के मामले में, अनुप्रयोग विकास तेज हो जाता है। डेटा पहले से ही डेटाबेस में है, अनुप्रयोग विकासकर्ता को उपयोगकर्ता की जरूरत के तरीके से डेटा को पुनः प्राप्त करने के लिये आवश्यक तर्क के बारे में सोचना पड़ता है।

{1/2 M Each for correct 8 points}

Answer 4:

(a) बैंक की शाखा में आंतरिक नियंत्रण के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैः

- एक स्टॉफ सदस्य का कार्य किसी अन्य स्टॉफ सदस्य द्वारा कार्य की प्रकृति (निर्माता–परीक्षण प्रक्रिया) की परवाह किए बिना, हमेशा पर्यवेक्षण/जाँच किया जाता है।
- कर्मचारियों के बीच नौकरी के रोटेशन की एक प्रणाली मौजूद है।
- प्रत्येक अधिकारी/पद की वित्तीय और प्रशासनिक शक्तियाँ संबंधित सभी व्यक्तियों के लिए निर्धारित और संप्रेषित की जाती हैं। **{2 M}**
- शाखा प्रबंधकों को निर्धारित प्रणाली और प्रक्रियाओं के अनुपालन पर उनके नियंत्रण प्राधिकरण को आवधिक पुष्टि भेजनी चाहिए।
- सभी पुस्तकों को समय–समय पर संतुलित जाना चाहिए। एक अधिकृत अधिकारी द्वारा संतुलन की पुष्टि की जानी है। **{2 M}**
- खोए हुए सुरक्षा रूपों के विवरण को तुरंत नियंत्रित करने की सलाह दी जाती है ताकि वे सावधानी बरत सकें।
- मुद्रा, कीमती सामान, ड्रॉफ्ट फॉर्म, सावधि जमा रसीदें, यात्री चैक और अन्य ऐसे सुरक्षा फॉर्म जैसे धोखाधड़ी वाले आईटम शाखा के कम से कम दो अधिकारियों के अधिकार में हैं। **{2 M}**

Answer:

(b) मनी लॉन्ड्रिंग के चरण निम्नानुसार हैः

i. **प्लेसमेंट :** पहले चरण में गैरकानूनी गतिविधियों से प्राप्त आय का प्लेसमेंट शामिल है– अपराध के स्थान से अक्सर आय का संचार एक स्थान पर, या एक रूप में, कम संदिग्ध और अपराधी के लिये सुविधाजनक है। **{1 M}**

ii. **लेयरिंग :** लेयरिंग में अंकेक्षण चिंह को अस्पष्ट करने और आय को छिपाने के लिये डिजाइन किए गये जटिल लेनदेन का उपयोग करके अवैध स्त्रोत से आय को अलग करना शामिल है। अपराधी अक्सर इस उद्देश्य के लिये शेल कॉरपोरेशन, अपतटीय बैंकों या ढीले विनियमन और गोपनीयता कानूनों के साथ देशों का उपयोग करते हैं। लेयरिंग में विभिन्न लेनदेन के माध्यम से अपने फॉर्म को बदलने के लिये धन भेजना शामिल है और इसका पालन करना मुश्किल है। लेयरिंग में कई **{2 M}**

बैंकों से लेकर बैंक ट्रांसफर या वायर ट्रांसफर शामिल हो सकते हैं, अलग–अलग देशों में अलग–अलग नामों से जमा और निकासी करने से खातों में पैसे की मात्रा लगातार बदलती रहती है जिससे मुद्रा के रूप में उच्च मूल्य की वस्तुओं को खरीदने से पैसे का रूप बदल जाता है – इसे पता करना कठिन है।

iii. **एकीकरण :** एकीकरण में सामान्य वित्तीय या वाणिज्यिक संचालन के माध्यम से अवैध रूप से वैध व्यावसायिक आय में रूपांतरण शामिल है। एकीकरण आपराधिक व्युत्पन्न धन के लिये एक वैध स्त्रोत का भ्रम पैदा करता है और इसमें वैध व्यवसायों द्वारा उपयोग की जाने वाली तकनीकों और कई रचनात्मक शामिल हैं। **{1 M}**

Answer 5:

(a) लेखा सूचना प्रणाली में, डेटा को दो तरीकों से संग्रहित किया जाता हैः

A. **मास्टर डेटा :** 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, निम्नलिखित प्रकार के मास्टर डेटा हो सकते हैं। **{1 M}**

- **लेखांकन मास्टर डेटा :** इसमें खाताधारकों, समूहों, लागत केंद्रों, लेखांकन वाउचर प्रकार, आदि के नाम शामिल हैं। जैसे पूंजी खाता एक बार बनाया जाता है और अक्सर बदलने की उम्मीद नहीं की जाती है।
- **स्कंध मास्टर डेटा :** इसमें स्टॉक मदें, स्टॉक समूह, गोदाम, स्कंध वाउचर प्रकार आदि शामिल हैं। स्टॉक मदें कुछ ऐसी हैं जो व्यापारिक उद्देश्य, व्यापारिक वस्तुओं के लिये खरीदा और बेचा जा जाता है। दवा की दुकान चलाने के लिये व्यक्ति के लिये, सभी प्रकार की दवाएं उसके लिए स्टॉक मदें होंगी। **{2 M}**
- **पेरोल मास्टर डेटा :** 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 शीर्षक आदि हो सकते हैं। इन आंकड़ों के बार–बार बदलने की उम्मीद नहीं की जाती है।
- **वैधानिक मास्टर डेटा :** यह एक मास्टर डेटा है जो कानून/विधान से संबंधित है। यह विभिन्न प्रकार के करों के लिए अलग–अलग हो सकता है। जैसे गुड्स एंड सर्विस टैक्स (GST)। कर दरों, रूपों, श्रेणियों में परिवर्तन के मामले में, हमें अपने मास्टर डेटा को अपडेट/बदलने की आवश्यकता है। **{2 M}**

सभी व्यावसायिक प्रक्रिया मॉड्यूलर को सामान्य मास्टर डेटा का उपयोग करना चाहिए।

B. **गैर–मास्टर डेटा :** यह एक डेटा है जिसकी बार–बार बदलने की उम्मीद होती है, बार–बार और एक स्थायी डेटा नहीं। जैसे प्रत्येक लेनदेन में दर्ज की गई गणना हर बार अलग–अलग होगी और बार–बार बदलने की उम्मीद होगी। प्रत्येक लेनदेन में दर्ज की गई तारीख में बार–बार बदलाव की उम्मीद की जाती है और सभी लेनदेन में स्थिर नहीं होगा। **{1 M}**

Answer:

(b) ईआरपी को लागू करते समय प्रौद्योगिकी से जुड़े विभिन्न जोखिम निम्नानुसार हैः

- **सॉफ्टवेयर की कार्यक्षमता :** ईआरपी प्रणाली सुविधाओं और कार्यों के असंख्य रूप प्रदान करते हैं, हालांकि, सभी संगठनों को उन कई सुविधाओं की आवश्यकता होती है। केवल इसके लिये सभी कार्यक्षमता और सुविधाओं को लागू करना किसी संगठन के लिये विनाशकारी हो सकता है। **{1 M}**
- **तकनीकी अप्रचलन :** हर दिन अधिक कुशल प्रौद्योगिकी के आगमन के साथ, ईआरपी प्रणाली भी अप्रचलित हो जाती है क्योंकि समय बीत जाता है। **{1 M}**
- **वृद्धि और उन्नयन :** ईआरपी प्रणाली का उन्नयन नहीं किया जाता हैं और अद्यरित रहते हैं। पैच और उन्नयन स्थापित नहीं किए गये हैं और उपकरणों का उपयोग कम किया गया है। **{1 M}**

- **अनुप्रयोग पोर्टफोलियो प्रबंधन :** ये प्रक्रियाएं नए व्यावसायिक अनुप्रयोगों के चयन और उन्हें वितरित करने के लिए आवश्यक परियोजनाओं पर केंद्रित हैं। **{1 M}**

Answer 6:

(a) ई–कॉमर्स लेनदेन के विभिन्न घटक निम्नानुसार हैः

(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 हे, 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।

(ii) **ई–कॉमर्स विक्रेता :** यह संगठन/संस्था है जो उपयोगकर्ता, वस्तुओं/सेवाओं को प्रदान करता है। ई–कॉमर्स विक्रेताओं को लागू आपूर्तिकर्ता और आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन, वेयरहाउस संचालन, शिपिंग और वापिसी, ई–कॉमर्स कैटलॉग और उत्पाद प्रदर्शन, विपणन और वफादारी कार्यक्रम, शोरूम और ऑफलाइन खरीद, विभिन्न ऑर्डर करने के तरीके, गारंटी, गोपनीयता नीति और सुरक्षा आदि बहेतर, प्रभावी और कुशल लेनदेन के लिये सुनिश्चित करने की आवश्यकता है। **{2 M}**

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

- **कंप्यूटर, सर्वर और डेटाबेस :** ये उद्यम की सफलता के लिए रीढ़ की हड्डी है। बिग ई–कॉमर्स संगठन इन प्रणालियों को बनाने में भारी मात्रा में पैसा/समय लगाते हैं।
- **मोबाईल ऐप :** एक मोबाइल ऐप एक सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन है जिसे विशेष रूप से मोबाइल डिवाइस पर चलाने के लिये प्रोग्राम किया जाता है। स्मार्टफोन और टेबलेट कंप्यूटिंग का एक प्रमुख रूप बन गये हैं, जिसमें व्यक्तिगत कंप्यूटर की तुलना में कई अधिक स्मार्टफोन बेचे जाते हैं।
- **डिजिटल लाइब्रेरी :** एक डिजिटल लाइब्रेरी एक विशेष पुस्तकालय है जिसमें डिजिटल वस्तुओं का एक संग्रह होता है जिसमें पाठ, दृश्य सामग्री, ऑडियो सामग्री, वीडियो सामग्री, इलेक्ट्रानिक मीडिया प्रारूपों के रूप में संग्रहित, साथ ही फाइलों को व्यवस्थित करने, संग्रहित करने और पुनर्प्राप्त करने के लिये साधन और पुस्तकालय संग्रह में निहित मीडिया शामिल हो सकते हैं। **{2 M}**
- **डेटा इंटरचेंज :** डेटा इंटरचेंज डेटा का एक इलेक्ट्रॉनिक संचार है। ई–कॉमर्स में कई खिलाड़ियों के बीच डेटा इंटरचेंज की शुद्धता सुनिश्चित करने के लिये, व्यापार विशिष्ट प्रोटोकॉल का उपयोग किया जा रहा है। ई–कॉमर्स में निर्बाध/सटीक संचार सुनिश्चित करने के लिये परिभाषित मानक हैं।

(iv) **इंटरनेट/नेटवर्क :** यह ई–कॉमर्स लेनदेन की सफलता की कुंजी है। किसी भी ई–कॉमर्स लेनदेन के लिये इंटरनेट कनेक्टिविटी महत्वपूर्ण है। तेजी से शुद्ध कनेक्टिविटी बेहतर ई–कॉमर्स की ओर जाता है। वैश्विक स्तर पर, यह उच्च गति नेटवर्क बनाने के लिये देशों की क्षमता से जुड़ा हुआ है।

(v) **वेब पोर्टल :** यह वह इंटरफेस प्रदान करेगा जिसके माध्यम से एक व्यक्ति/संगठन ई–कॉमर्स लेनदेन करेगा। वेब पोर्टल एक 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–हेल्ड कंप्यूटिंग डिवाइस/मोबाइल के माध्यम से और अब स्मार्ट टीवी के माध्यम से भी एक्सेस किया जा सकता है। **{2 M}**

(vi) **पेमेंट गेटवे :** पेमेंट गेटवे ई–कॉमर्स विक्रेताओं द्वारा अपने भुगतान को एकत्र करने के तरीके का प्रतिनिधित्व करता है। ये ई–कॉमर्स विक्रेताओं से माल/सेवाओं के खरीददार 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 पेमेंट, ऑनलॉइन बैंक भुगतान, वेंडर खुद भुगतान वॉलेट, थर्ड पार्टी पेमेंट वॉलेट, कैश ऑन डिलीवरी (सीओडी) और यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) शामिल हैं।

Answer:

(b) एबीसी विश्वविद्यालय को विक्रेता XYZ द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा मॉडल एक सेवा (IaaS) के रूप में अवसंरचना है।

क्लाउड कंप्यूटिंग की एक सेवा (IaaS) के रूप में बुनियादी ढांचे की विशेषताएं इस प्रकार हैः

- **संसाधनों तक वेब पहुंच :** आईएएएस मॉडल आईटी उपयोगकर्ताओं को इंटरनेट पर अवसंरचना संसाधनों का उपयोग करने में सक्षम बनाता है। एक विशाल कंप्यूटिंग शक्ति का उपयोग करते समय, आईटी उपयोगकर्ता को सर्वर तक भौतिक पहुंच प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं होती है।
- **केंद्रीकृत प्रबंधन :** विभिन्न भागों में वितरित संसाधनों को किसी भी प्रबंधन कंसोल से नियंत्रित किया जाता है जो प्रभावी संसाधन प्रबंधन और प्रभावी संसाधन उपयोग सुनिश्चित करता है। **{2 M}**
- **लोच और गतिशील स्केलिंग :** भार के आधार पर, आईएएएस सेवाएं संसाधनों और लोचदार सेवाओं को प्रदान कर सकती हैं जहां आवश्यकताओं के अनुसार संसाधनों का उपयोग बढ़ाया या घटाया जा सकता है।
- **साझा अवसंरचना :** आईएएएस एक–से–कई वितरण मॉडल का अनुसरण करता है और कई आईटी उपयोगकर्ताओं को समान भौतिक अवसंरचना साझा करने की अनुमति देता है और इस प्रकार उच्च संसाधन उपयोग सुनिश्चित करता है।
- **मीटर्ड सेवायें :** आईएएएस आईटी उपयोगकर्ताओं को इसे खरीदने के बजाय कंप्यूटिंग संसाधनों को किराए पर लेने की अनुमति देता है। आईटी उपयोगकर्ता द्वारा उपभोग की जाने वाली सेवाओं को मापा जाएगा, और उपयोगकर्ताओं को उपयोग की राशि के आधार पर आईएएएस प्रदाताओं द्वारा शुल्क लिया जाएगा। **{2 M}**

SECTION – B : STRATEGIC MANAGEMENT

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

Answer 7:

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

{1 M Each}

Answer 8:
रणनीतिक प्रबंधन की उपस्थिति सभी बाधाओं का मुकाबला नहीं कर सकती है और हमेशा सफलता प्राप्त करती है। रणनीतिक प्रबंधन से जुड़ी सीमाएँ है। इन्हें निम्नलिखित पंक्तियों में समझाया जा सकता है।

- ♦ पर्यावरण अत्यधिक जटिल और अशांत है। जटिल वातावरण को समझना और वास्तव में इंगित करना मुश्किल है कि यह भविष्य में कैसे आकार देगा। अपने भविष्य के आकार के बारे में संगठनात्मक अनुमान भयानक रूप से गलत हो सकता है और सभी रणनीतिक योजनाओं के खतरे में डाल सकता है।
- ♦ रणनीतिक प्रबंधन एक समय लेने वाली प्रक्रिया है। संगठन तैयार करने रणनीतियों का संचार करने में बहुत समय बिताते हैं जो दैनिक संचालन को बाधित कर सकते हैं और नियमित रूप से व्यवसाय को नकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकते हैं।

{$1^{1/2}$ M Each}

- ♦ सामरिक प्रबंधन एक महंगी प्रक्रिया है। सामरिक प्रबंधन एक संगठन के लिए बहुत सारे खर्च जोड़ता है। विशेषज्ञ रणनीतिक योजनाकारों को जोड़ने की आवश्यकता है, बाहरी और आंतरिक वातावरण के विश्लेषण के लिए प्रयास किए जाते हैं और रणनीतियों को ठीक से लागू किया जाता है। ये सीमित संसाधनों वाले संगठनों के लिए वास्तव में महंगा हो सकते हैं।
- ♦ एक प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, जहाँ सभी संगठन रणनीतिक रूप से आगे बढ़ने की कोशिश कर रहे है, एक फर्म की रणनीतियों के लिए प्रतिस्पर्धात्मक प्रतिक्रियाओं को स्पष्ट रूप से अनुमान लगाना मुश्किल है।

{1 M Each}

Answer 9:

(a) रणनीतिक इरादे को रणनीतिक प्रबंधन के दार्शनिक आधार के रूप में समझा जा सकता है। इसका तात्पर्य उन उद्देश्यों से है, जिन्हें प्राप्त करने के लिए एक संगठन प्रयास करता है। यह एक कथन है जो एक परिप्रेक्ष्य प्रदान करता है। रणनीतिक इरादे से यह पता चलता है कि संगठन भविष्य में क्या प्राप्त करना चाहता है। रणनीतिक इरादे से ढांचा मिलता है जिसके भीतर फर्म एक पूर्वनिर्धारित दिशा अपनाएगा और रणनीतिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए काम करेगा। रणनीतिक प्रबंधन के तत्व इस प्रकार है :

(i) दृष्टि : दृष्टि का तात्पर्य है कंपनी की भविष्य की स्थिति का नक्शा तैयार करना। यह वर्णन करता है कि संगठन कहाँ उतरना चाहता है। इसमें संगठन की आकांक्षाओं को दर्शाया गया है और संगठन भविष्य में क्या चाहते हैं इसकी झलक प्रदान करता है। संगठन के प्रत्येक उप प्रणाली को अपनी दृष्टि का पालन करना आवश्यक है।

(ii) मिशन : मिशन फर्म के व्यवसाय, उसके लक्ष्यों और लक्ष्यों तक पहुंचने के तरीकों को चित्रित करता है। यह समाज में फर्म के अस्तित्व का कारण बताता है। एक मिशन स्टेटमेंट यह पहचानने

में मदद करता है कि कंपनी कौन सा व्यवसाय करती है। यह समाज में वर्तमान क्षमताओं, गतिविधियों, ग्राहक फोकस और भूमिका को परिभाषित करता है।

(iii) व्यावसायिक परिभाषा : यह ग्राहक की जरूरतों, लक्षित बाजारों और वैकल्पिक प्रौद्योगिकियों के संबंध में फर्म द्वारा किए गए व्यवसाय की व्याख्या करना चाहता है। व्यावसायिक परिभाषा की सहायता से, कोई भी रणनीतिक व्यापार विकल्पों का पता लगा सकता है।

(iv) व्यावसायिक मॉडल : व्यावसायिक मॉडल, जैसा कि नाम से पता चलता है, यह व्यवसाय के प्रभावी संचालन के लिए एक रणनीति है, जिसमें आय के स्त्रोत, वांछित ग्राहक आधार और वित्तीय विवरण का पता लगाना है। प्रतिद्वंदी उद्योग, एक ही उद्योग में काम करने वाले अपनी रणनीतिक पसंद के कारण विभिन्न व्यवसाय मॉडल पर भरोसा करते हैं।

(v) लक्ष्य और उद्देश्य : ये माप का आधार है। लक्ष्य अंतिम परिणाम है, जिसे संगठन प्राप्त करने का प्रयास करता है। दूसरी और, उद्देश्य समय–आधारित मापन योग्य लक्ष्य है, जो लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करते हैं। ये अंतिम परिणाम है जिन्हें एक समग्र योजना की सहायता से प्राप्त किया जाना है। हालॉकि, व्यवहार में, लक्ष्यों और उद्देश्यों के बीच कोई अंतर नहीं किया जाता है और दोनों शब्दों का परस्पर उपयोग किया जाता है।

{1 M Each}

Answer:

(b) एक रणनीतिक गठबंधन दो या दो से अधिक व्यवसायों के बीच एक संबंध है जो प्रत्येक को कुछ रणनीतिक उद्देश्यों को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है जो न तो अपने दम पर हासिल कर पाएंगे। रणनीतिक साझेदार स्वतंत्र और अलग संस्थाओं के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखते हैं, लाभ साझा करते हैं, और साझेदारी पर नियंत्रण रखते हैं, और गठबंधन को योगदान देना जारी रखते हैं, जबकि तक यह समाप्त नहीं हो जाता। रणनीतिक गठबंधन के फायदे मोटे तौर पर निम्नानुसार वर्गीकृत किए जा सकते हैं: **{1 M}**

(a) संगठनात्मक : रणनीतिक गठबंधन आवश्यक कौशल सीखने और रणनीतिक भागीदारों से कुछ क्षमताओं को प्राप्त करने में मदद करता है। रणनीतिक साझेदार उत्पादक क्षमता को बढ़ाने, वितरण प्रणाली प्रदान करने या आपूर्ति श्रृंखला का विस्तार करने में भी मदद कर सकते हैं।

(b) मितव्ययी : गठबंधन के सदस्यों को वितरण द्वारा लागत और जोखिम में कमी हो सकती है। पैमाने की बड़ी मितव्ययताओं को एक गठबंधन में प्राप्त किया जा सकता है, क्योंकि उत्पादन की मात्रा बढ़ सकती है, जिससे प्रति यूनिट लागत में गिरावट आ सकती है।

(c) रणनीतिक : प्रतिद्वंदी प्रतिस्पर्धी के बजाय सहयोग करने के लिए एक साथ जुड़ सकते हैं। संसाधनों और कौशल के पुलिंग द्वारा प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाने के लिए रणनीतिक गठबंधन भी उपयोगी हो सकते हैं। यह भविष्य के व्यावसायिक अवसरों और नए उत्पादों और प्रौद्योगिकियों के विकास में भी मदद कर सकता है। रणनीतिक गठबंधनों का उपयोग नई तकनीकों तक पहुँच प्राप्त करने या संयुक्त अनुसंधान और विकास को आगे बढ़ाने के लिए भी किया जा सकता है।

(d) राजनेतिक : कभी–कभी किसी विदेशी बाजार में प्रवेश पाने के लिए किसी स्थानीय विदेशी व्यवसाय के साथ या तो स्थानीय पूर्वाग्रहों या प्रवेश के लिए कानूनी बाधाओं के कारण रणनीतिक गठजोड़ किया जाता है।

{1 M Each}

Answer 10:

(a) किसी उद्योग के उत्पादों या सेवाओं के खरीदार मौजूदा कंपनियों पर कम कीमतों या बेहतर सेवाओं को सुरक्षित करने के लिए काफी दबाव डाल सकते हैं। यह उन स्थितियों में स्पष्ट है जहां खरीदार उत्पाद के विक्रेता की तुलना में बेहतर स्थिति का आनंद लेते हैं। यह उत्तोलन विशेष रूप से स्पष्ट है जबः

(i) खरीदारों को उत्पादों के स्रोतों और उनके विकल्पों के बारे में पूरी जानकारी है। **}{1$^{1/2}$ M}**

(ii) वे उद्योग के उत्पादों पर बहुत पैसा खर्च करते हैं, यानी, वे बड़े खरीदार हैं। **}{1$^{1/2}$ M}**

(iii) उद्योग का उत्पाद खरीदार की जरूरतों के लिए महत्वपूर्ण नहीं माना जाता है और खरीदार उत्पाद की आपूर्ति करने वाली फर्मों की तुलना में अधिक केंद्रित होते हैं। वे आसानी से उपलब्ध विकल्पों पर स्विच कर सकते हैं। **{2 M}**

Answer:

(b) एथेंसलिमिटेड के एक प्रभावी रणनीतिक नेता आदित्य बंदोपाध्याय को विविध और संज्ञानात्मक रूप से जटिल प्रतिस्पर्धी स्थितियों से निपटने में सक्षम होना चाहिए जो आज के प्रतिस्पर्धी परिदृश्य की विशेषता है।

एक रणनीतिक नेता की कई जिम्मेदारियां होती हैं, जिनमें निम्न शामिल है :

- रणनीतिक निर्णय लेना। **}{1/2 M}**
- रणनीतिक निर्णय को लागू करने के लिये नीतियां और कार्य योजना तैयार करना। **}{1 M}**
- संगठन में प्रभावी संचार सुनिश्चित करना। **}{1/2 M}**
- मानव पूंजी का प्रबंधन (शायद रणनीतिक नेता के कौशल का सबसे महत्वपूर्ण)। **}{1 M}**
- संगठन में परिवर्तन का प्रबंधन। **}{1/2 M}**
- मजबूत कॉर्पोरेट संस्कृति बनाना और बनाए रखना। **}{1 M}**
- समय के साथ उच्च प्रदर्शन को बनाए रखना। **}{1/2 M}**

Answer 11:

(a) एक रणनीतिक व्यापार इकाई (एसबीयू) एक व्यावसायिक संगठन का हिस्सा है जिसे रणनीतिक प्रबंधन उद्देश्यों के लिए अलग से व्यवहार किया जाता है। एसबीयू की अवधारणा एक एसबीयू संगठनात्मक संरचना बनाने में सहायक है। यह व्यापार के असतत तत्व है जो आसानी से पहचाने जाने योग्य प्रतियोगियों के साथ उत्पाद बाजार में सेवा कर रहा है और जिसके लिये रणनीतिक योजना का निष्कर्ष निकाला जा सकता है। यह एक डिवीजनल संरचना में प्रबंधन के दूसरे स्तर को जोड़कर बनाया गया है क्योंकि डिवीजनों को सामान्य रणनीतिक हितों के आधार पर एक डिवीजनल भी शीर्षप्रबंधन प्राधिकरण के तहत् समूहीकृत किया गया है। **{2 M}**

एसबीयू के लाभ है :

- आम रणनीतिक हितों वाले डिवीजनों के बीच समन्वय स्थापित करना।
- बड़े और विविध संगठनों पर रणनीतिक प्रबंधन और नियंत्रण की सुविधा देता है।
- विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों के स्तर पर जवाब देही तय करता है।
- कुल उद्यम के भीतर रणनीतिक योजना को सबसे अधिक प्रासंगिक स्तर पर करने की अनुमति देता है।
- शीर्ष अधिकारियों द्वारा रणनीतिक समीक्षा का कार्य अधिक उद्देश्यपूर्ण और अधिक प्रभावी है।
- विकास के सबसे बड़े अवसरों वाले क्षेत्रों में कॉर्पोरेट संसाधनों को आवंटित करने में मदद करता है।

{1/2 M Each points}

Answer:

(b) रिडिजाइनिंग प्रयासों के उन्मुखीकरण में कुल डिक्रिप्शन शामिल है और व्यवसाय प्रक्रिया बीपीआर के पुनर्विचार में निम्नलिखित चरण शामिल हैं:

i. उद्देश्य निर्धारित करनाः उद्देश्य रिडिजाइन प्रक्रिया के वांछित अंतिम परिणाम हैं। वे रिडिजाइन प्रक्रिया के लिए आवश्यक ध्यान, निर्देशन और प्रेरणा प्रदान करेंगे और पुनर्रचना प्रक्रिया के लिए एक व्यापक आधार बनाने में मदद करेंगे।

ii. ग्राहकों को पहचानें और उनकी आवश्यकताओं को निर्धारित करेंः प्रक्रिया डिजाइनरों को ग्राहकों को समझना है। उद्देश्य व्यावसायिक प्रक्रिया को फिर से डिजाइन करना है जो ग्राहक को स्पष्ट रूप से मूल्यवर्धन प्रदान करता है।

iii. मौजूदा प्रक्रियाओं का अध्ययन करेंः मौजूदा प्रक्रियाओं का अध्ययन प्रक्रिया डिजाइनरों के लिए एक महत्वपूर्ण आधार प्रदान करेगा। इसका उद्देश्य लक्षित प्रक्रिया के पे क्या 'और व ि क्यों' की समझ हासिल करना है।

iv. एक रिडिजाइन प्रक्रिया योजना तैयार करेंः रिडिजाइनिंग योजना का पुनर्संरचना प्रयासों का असली क्रैक्स है। ग्राहक केंद्रित रीडिजाइन अवधारणाओं की पहचान की जाती है और उन्हें तैयार किया जाता है। इस चरण में वैकल्पिक प्रक्रियाओं पर विचार किया जाता है और सर्वश्रेष्ठ का चयन किया जाता है।

v. पुनः डिजाइन की गई प्रक्रिया को लागू करेंः उन्हें लागू करने की तुलना में नई प्रक्रिया तैयार करना अधिक आसान है। पिछले चरणों से प्राप्त पुनः डिजाइन की गई प्रक्रिया का कार्यान्वयन और अन्य ज्ञान का अनुप्रयोग नाटकीय सुधार प्राप्त करने के लिए महत्वपूर्ण है।

{1 M Each points}

Answer 12:

(a) प्रमुख क्षेत्र जहां मानव संसाधन प्रबंधक रणनीतिक भूमिका निभा सकते हैं वे इस प्रकार है :

(a) उद्देश्यपूर्ण दिशा प्रदान करना : मानव संसाधन प्रबंधक को शुरू से ही लोगों को शामिल वांछित दिशा की ओर लोगों और संगठन का नेतृत्व करने में सक्षम होना चाहिए। मानव संसाधन प्रबंधक का सबसे महत्वपूर्ण कार्य यह सुनिश्चित करना है कि किसी संगठन के उद्देश्यों को सभी द्वारा भली प्रकार किया जाए।

(b) भवन निर्माण कोर योग्यता : मानव संसाधन प्रबंधन की फर्म द्वारा विकासशील मूल योग्यता को निभाने में एक महान भूमिका होती है। एक मुख्य क्षमता एक संगठन की एक अद्वित्तीय शक्ति है जो दूसरों द्वारा सांझा नहीं की जा सकती है। यह मानव संसाधन, विपणन क्षमता, या तकनीकी क्षमता के रूप में हो सकता है।

(c) प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाना : वैश्वीकृत बाजार में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाना और बनाए रखना किसी भी संगठन का उद्देश्य है। दो महत्वपूर्ण तरीके हैं जिनसे एक व्यवसाय दूसरों पर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त कर सकता है। पहला लागत नेतृत्व है और दूसरा भिन्नता है।

(d) परिवर्तन की सुविधा : मानव संसाधन प्रबंधक का संबंध पदार्थ के बजाय रूप से, क्रियाकलापों के बजाय उपलब्धियों से और सिद्धांत के बजाय अभ्यास से होगा। एचआर फंक्शन संगठन को आगे बढ़ाने के लिए जिम्मेदार होगा और यथास्थिति बनाए रखने की तुलना में परिवर्तनों को बढ़ावा देने के लिए अधिक समय समर्पित करेगा।

(e) कार्यबल विविधता का प्रबंधन : आधुनिक सगठनों में, विविध कार्यबल का प्रबंधन एक बड़ी चुनौती है। पुरूष और महिला श्रमिकों, युवा और पुराने श्रमिकों, शिक्षित और अशिक्षित श्रमिकों, अकुशल और पेशेवर कर्मचारियों, आदि के संदर्भ में कार्यबल विविधता देखी जा सकती है।

(f) मानव संसाधनों का सशक्तिकरण : सशक्तिकरण का अर्थ है किसी संगठन के प्रत्येक सदस्य को अपनी पूरी क्षमता का अहसास कराने के लिए अपने स्वयं के भाग्य को संभालने के लिए अधिकृत करना। इसमें उन लोगों को अधिक शक्ति देना शामिल है, जो वर्तमान में अपने नियंत्रण में है और वे अपने आस–पास होने वाले निर्णयों को प्रभावित करने की थोड़ी क्षमता रखते हैं।

(g) कार्यो का विकास नैतिक और संस्कृति : सामंजस्य को प्राप्त करने के लिए अधिक से अधिक प्रयासों की आवश्यकता होगी क्योंकि कर्मचारियों में समूहों के लिए क्षणिक प्रतिबद्धता होगी। बदलते काम की नैतिकता के लिए व्यक्तियों पर जोर देने की आवश्यकता है, चुनौती देने के लिए नौकरियों को फिर से तैयार करना होगा। विश्वास का माहौल बनाने और रचनात्मक विचारों को प्रोत्साहित करने के लिए संगठनों में एक जीवंत कार्य संस्कृति विकसित करनी होगी।

{1 M Each any 5 points}

Answer:

(b) पर्यावरण परिवर्तन के रूप में उद्योग और संगठन की प्रतिस्पर्धी स्थितियाँ गति में हैं। सबसे प्रमुख बलों को ड्राइविंग बल कहा जाता है क्योंकि उद्योग की संरचना और प्रतिस्पर्धी माहौल में किस तरह के बदलाव होंगे, इस पर उनका सबसे बड़ा प्रभाव है। ड्राइविंग बलों का विश्लेषण करने के दो चरण होते हैं: ड्राइविंग बलों की पहचान करना और उद्योग पर उनके प्रभाव का आकलन करना।

कई घटनाएं ड्राइविंग उद्योग के रूप में अर्हता प्राप्त करने के लिए उद्योग को शक्तिशाली रूप से प्रभावित कर सकती हैं। कुछ विशेष उद्योग की स्थिति के लिए अद्वितीय और विशिष्ट होते हैं, लेकिन परिवर्तन के कई चालक एक साथ विभिन्न उद्योगों को प्रभावित करने वाली सामान्य श्रेणी में आते हैं। ड्राइवरों की कुछ श्रेणियां / उदाहरण हैं:

- इंटरनेट और नए ई–कॉमर्स के अवसर और यह उद्योग में नस्लों के लिए खतरा है। **}{1 M}**
- वैश्वीकरण बढ़ाना। **}{1/2 M}**
- दीर्घकालिक उद्योग विकास दर में परिवर्तन। **}{1/2 M}**
- उत्पाद की नवरचनात्मकता। **}{1/2 M}**
- मार्केटिंग इनोवेशन। **}{1/2 M}**
- प्रमुख रूपों में प्रवेश या निकास। **}{1/2 M}**
- अधिक कंपनियों और अधिक देशों में तकनीकी जानकारी का प्रसार। **}{1 M}**
- लागत और दक्षता में परिवर्तन। **}{1/2 M}**

—**—