

(ALL BATCHES)

DATE: 27.08.2018

MAXIMUM MARKS: 100

TIMING: 3¼ Hours

EIS&amp; SM

**Q. No. 1 is compulsory.**  
**Answer any five questions from the rest**

## SECTION – A : ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS

Answer 1:

(a) केन्द्रीकृत कम्प्यूटिंग:-

केन्द्रीकृत कम्प्यूटिंग, केन्द्रीय लोकेशनपर की जाती है जिसके केन्द्रीय कम्प्यूटर से जुड़ा हुआ टर्मिनल प्रयोग किया जाता है। } 1M

कम्प्यूटर स्वयं भी सभी पेरीफरल्स को सीधे नियंत्रित कर सकता है (यदि वह भौतिक रूप से केन्द्रीय कम्प्यूटर से जुड़ा हुआ है) अथवा उन्हें टर्मिनल सर्वर के माध्यम से जोड़ा जा सकता है। } 1M

(b) ब्रिज:- ब्रिज कम्प्यूटर का प्रमुख कार्य डेटा प्राप्त करके एक लेन से दूसरे को भेजना है। } 1M

इस डेटा कई चैनलों से भेजते समय खराब हो जाते हैं। होता यह है कि केबल के अगले खण्ड पर सिग्नल को भेजने से पहले रिपीटर उन्हें बूस्ट करता है। } 1M

(c) वर्चुअल मेमोरी (Virtual Memory)- वर्चुअल मेमोरी वास्तव में कोई पृथक् डिवाइस नहीं है वरन् काल्पनिक मेमोरी क्षेत्र है जो किसी ऑपरेटिंग सिस्टम द्वारा समर्थित है (उदाहरणार्थ, विन्डोज) जो हार्डवेयर से जुड़ी रहती है। यदि कम्प्यूटर को RAM की कमी पड़ती है, विन्डोज क्षतिपूर्ति के लिए वर्चुअल मेमोरी को प्रयोग करती है। } 1M

वर्चुअल मेमोरी कम्प्यूटर की RAM को हार्डडिस्क पर अस्थायी स्पेस से संयोजित करती है। जब RAM धीमे चलती है, वर्चुअल मेमोरी RAM से डाटा को पेजिंग फाइल नामक स्पेस पर पहुंचा देती है। पेजिंग फाइल से/को समकों का प्रवाह RAM को अपना काम पूरा करने को स्वतंत्र कर देता है। अतः वर्चुअल मेमोरी RAM के लिए हार्ड डिस्क में स्पेस का आबंटन है। } 1M

(d) ई-कॉमर्स के निम्नलिखित लाभ हैं:-

- समय की अत्यधिक बचत होती है।
- ग्राहक के पास कई विकल्प उपलब्ध होते हैं।
- विभिन्न कम्पनियों का रिव्यू एवं फीडबैक ऑनलाइन देखना बहुत आसान होता है।
- विभिन्न प्रकार के कूपन एवं डिस्काउंट उपलब्ध रहते हैं।
- ग्राहक कहीं से भी कम्पनी की सेवाएं ले सकता है।

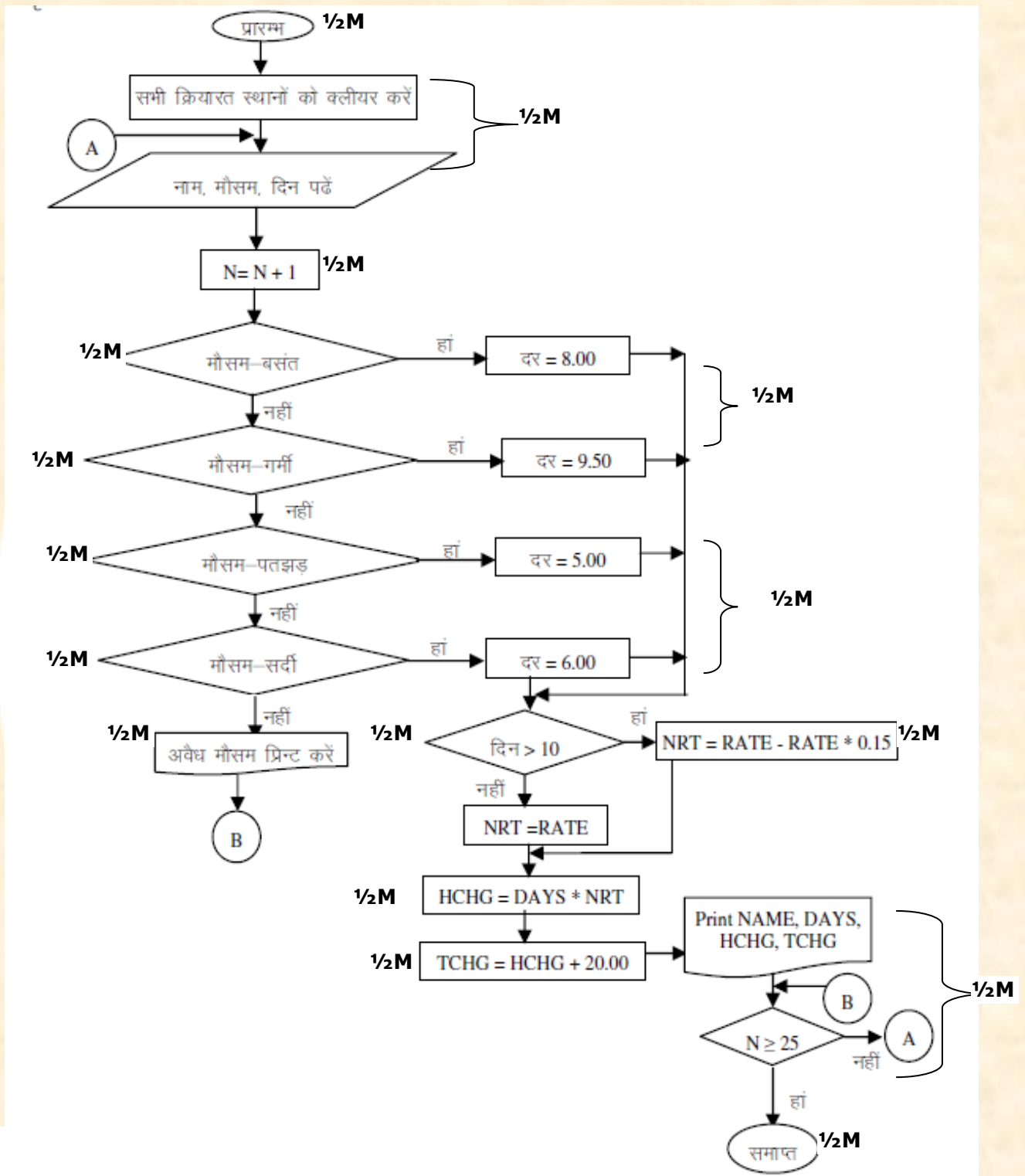
(½ Mark for  
any 4 point)

(e) क्लाउड कम्प्यूटिंग अनेकों सेवाओं का साथ उपयोग प्रणाली में बाह्य स्ट्रॉटों से इन्टरनेट माध्यम से किया जाता है। इन सेवाओं हैं:- सॉफ्टवेयर का विकास प्लेटफार्म, सर्विसेज एवं सॉफ्टवेयर

• BYOD (Bring your own device):- यह एक ऐसी व्यवसाय पॉलिसी है जिसमें हम कर्मचारी को उनकी पसन्द की डिवाइस जैसे – स्मार्ट फोन, लेपटॉप इत्यादि व्यवसाय के कार्य के लिए प्रयोग करने की आज्ञा देते हैं। } 1M

• इसमें कर्मचारियों को स्वयं की डिवाइस जैसे स्मार्ट फोन, लेपटॉप इत्यादि कॉरपोरेट नेटवर्क के प्रयोग के लिए इस्तेमाल करने की आज्ञा दी जाती है। } 1M

Answer 2: आकृति में अपेक्षित फलोचार्ट प्रदर्शित है:



**Answer. 3:**

(a) **DykmM** कम्प्यूटिंग परिवेश में अनेकों प्रकार के क्लाउड्स निहित हो सकते हैं जो उनके नियोजन एवं उपयोग पर आधारित हैं— सार्वजनिक, निजी, सामुदायिक एवं मिश्रित।

- सार्वजनिक क्लाउड्स—पब्लिक क्लाउड्स सर्वसाधारण अथवा बड़े उद्योग समूह को उपलब्ध होते हैं। इन्हें इंटरनेट पर तृतीय पक्ष द्वारा अथवा वेन्डर्स द्वारा प्रशासित किया जाता है और सेवाओं के लिए भुगतान पे—पर—यूज बेसिस किया जाता है। इनका मुख्यतः उपयोग उद्यम ऐप्लीकेशन्स के नियोजन, विकास एवं प्रबन्धन में इनका विस्तृत उपयोग कम/सामान्य लागतों पर किया जाता है। इससे उद्यमों को उच्च पैमाने वाले एवं विश्वसनीय ऐप्लीकेशन्स शीघ्रता से और मितव्ययी लागतों पर उपलब्ध होते हैं। **1M**
- निजी/आन्तरिक क्लाउड्स— ऐसा क्लाउड कम्प्यूटिंग परिवेश संगठन के अन्दर ही उपलब्ध होता है और इसका उपयोग केवल संगठन के लाभ के लिए ही किया जाता है। इन्हें आन्तरिक क्लाउड्स भी कहते हैं। इनका सृजन उद्यम के अधीन आई.टी. विभाग द्वारा किया जाता है, जिससे उद्यम की आधारभूत संरचना का अनुकूलतम उपयोग किया जा सके, जिसके लिए ग्रिड अथवा वर्चुअलाइजेशन की अवधारणाओं के लिए संरचना उपलब्ध होती है। प्राइवेट क्लाउड्स का लाभ यह है कि इससे किसी उद्यम को संरचना प्रबंधन क्षमता प्राप्त होती है और अधिक नियंत्रण रहता है। **1M**
- सामुदायिक क्लाउड्स— एक ही समुदाय के संगठनों द्वारा कम्प्यूटिंग का सहउपयोग होता है। उदाहरणार्थ, सरकारी संगठन भारत के अन्दर समकों के प्रबन्धन के लिए कम्प्यूटिंग संरचना का सहउपयोग कर सकते हैं। जोखिम यह होता है कि डाटा संग्रहण प्रतिस्पर्धियों के डाटा के साथ रहता है। **1M**
- मिश्रित क्लाउड्स— यह आन्तरिक एवं बाह्य प्रस्तुतकर्ताओं द्वारा रखा जाता है। यह दो अथवा अधिक क्लाउड्स का संयोजन है। (प्राइवेट, समुदाय अथवा पब्लिक) इन्हें अपनी यूनिक पहचान रखनी होती है, परन्तु प्रमाणित डाटा एवं ऐप्लीकेशन पोर्टेबिलिटी द्वारा एक-दूसरे से जुड़े रहते हैं। ऐसे क्लाउड्स में संगठन नोन-कोर ऐप्लीकेशन को पब्लिक क्लाउड में जबकि कोर ऐप्लीकेशन्स एवं संवेदनशील डाटा को प्राइवेट क्लाउड में रख सकते हैं। **1M**

**(b)**

- (i) **Master data** :-मास्टर डेटा से आशय ऐसे डेटा से है जो सामान्यतः स्थायी डाटा होता है जो बार-बार परिवर्तित नहीं होता है। **1M**  
 जैसे:- एक व्यक्ति की जन्म तिथि, ह्रास की दरें, कर की दरें इत्यादि। **1M**  
 मास्टर डेटा दिन-प्रतिदिन परिवर्तित नहीं होते हैं परन्तु एक समयावधि के बाद परिवर्तित हो सकते हैं। **1M**  
 जैसे- कर अथवा ह्रास की दरें।
- (ii) **Non-Master data** - नॉन मास्टर डेटा से आशय ऐसे डाटा से है जो स्थायी नहीं होता है जो बार-बार परिवर्तित होता रहता है। जैसे - एक लेन-देन की राशि, आयु, इत्यादि। **1M**

**Answer 4:**

(a) क्लाउड कम्प्यूटिंग की सेवाएं मॉडल निम्नलिखित हैं:

- इन्फ्रास्ट्रक्चर एज ए सर्विस - यह क्लाउड सेवा की आधारशिला है, इसके द्वारा क्लाउड को सर्वर के हार्डवेयर, स्टोरेज, बैंडविड्थ एवं अन्य आधारभूत कम्प्यूटिंग संसाधनों तक ऐक्सेस प्राप्त होता है। **1/2M**
- सेवा के लिए सामान्यतः यूजेज आधार पर भुगतान देय होता है। सेवाओं में डायनेमिक स्केलिंग भी शामिल हो सकती है, जिससे ग्राहक अपेक्षा से अधिक संसाधनों की मांग करता है, वह उन्हें उडकर प्राप्त कर सकता है (शायद एक सीमा तक) सहभागी संसाधनों तक आवश्यक होने पर ऐक्सेस प्रदान करता है जिसके लोकेशन एवं क्लाउड के हार्डवेयर सम्बन्धी सूचनाओं को उपलब्ध कराना अपेक्षित नहीं है। **1/2M**

- सॉफ्टवेयर एज ए सर्विस:- इसमें क्लाउड के अधीन सम्पूर्ण सॉफ्टवेयर आफरिंग शामिल है। क्लाउड वेन्डर द्वारा प्रदत्त सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन को ग्राहक पे-पर-यूज आधार पर एक्सेस प्राप्त कर सकता है। यह भली प्रकार स्थापित क्षेत्र है।

SaaS सॉफ्टवेयर नियोजन का ऐसा मॉडल है जहाँ कोई एप्लीकेशन प्रदत्त सेवा के रूप में सम्पूर्ण इन्टरनेट पर ग्राहकों को उपलब्ध होता है, इसमें यूजर द्वारा अपने कम्प्यूटर पर किसी पृथक एप्लीकेशन की स्थापना एवं परिचालन आवश्यक नहीं है। इसे एक व्यवसाय के रूप में देखा जा रहा है जैसे कि कम लागत के साथ कॉमर्शियल सॉफ्टवेयर के लाभ उपलब्ध होते हैं, SaaS द्वारा सॉफ्टवेयर अनुरक्षण के व्यय से बचा जा सकता है। परन्तु यूजर का सॉफ्टवेयर वर्जन एवं अपेक्षाओं पर नियंत्रित नहीं रहता है।

1/2M

- प्लेटफार्म एज ए सर्विस – इससे ग्राहक को बेसिक ऑपरेटिंग सॉफ्टवेयर की पहुंच उपलब्ध होती है। और वैकल्पिक सेवाएं जिससे सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन को विकसित एवं प्रयोग किया जा सके। (डाटाबेस एक्सेस एवं पेमेन्ट सेवा) इसमें निहित कम्प्यूटिंग संरचना के क्रय, स्थापना एवं प्रबंधन की आवश्यकता नहीं होती है।

1/2M

उदाहरणार्थ –Google App batu DykbUV~l को अपने वेब एप्लीकेशन की सुविधा प्रदान करता है, (जैसे कि इन्टरनेट पर मंचसवतमत प्रदान करता है)। इसका उदय SaaS एवं IaaS से हुआ। प्लेटफार्म का सेवा के रूप में मुख्य दोष यह है कि इससे विशेष विकसित परिवेश और सॉफ्टवेयर कम्पोनेन्ट्स के साथ एप्लीकेशन तक सीमित होने की स्थिति बनी रहती है।

1/2M

- नेटवर्क एज ए सर्विस:- क्लाउड सेवा की यह ऐसी श्रेणी है जहां यूजर को प्रदत्त सेवा क्षमता का प्रयोग नेटवर्क/ट्रांसपोर्ट कनेक्टिंग सर्विस के रूप में उपलब्ध होता है।

NaaS में संसाधनों के आधार पर किया जाता है। इसके कुछ उदाहरण हैं-वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क, मोबाइल नेटवर्क वर्चुअलाइजेशन आदि।

1/2M

- कम्प्यूनिकेशन एज ए सर्विस:- CaaS का उदय उसी प्रकार हुआ जिस प्रकार SaaS का हुआ है। CaaS एक आउटसोर्सिंग सम्प्रेषण सेवा है जो किसी अकेले वेन्डर द्वारा उपलब्ध करायी जा सकती है। CaaS वेन्डर सभी हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर प्रबंध के लिए उत्तरदायी होता है और गारंटीड क्वालिटी ऑफ सर्विस प्रदान करता है।

1/2M

इससे व्यवसाय को चुनिंदा सम्प्रेषण प्रणालियों के नियोजन की आवश्यकता होती है जिसके जिले पे-एज-यू-गो, एज-नीडेड आधार पर भुगतान अपेक्षित होता है। इस विधा में वृहत पूँजी निवेश की बचत होती है। उदाहरण के लिए Voice over IP (VoIP), Instant Messaging (IM), कोलैबोरेशन्स एवं वीडियो-कॉन्फेसिंग एप्लीकेशन जिसमें फिक्स्ड एवं मोबाइल डिवाइसेज प्रयुक्त होती है।

1/2M

(b) हायरार्कीकल डाटाबेस मॉडल एवं नेटवर्क डाटाबेस मॉडल में निम्न अंतर हैं

हायरार्कीकल डाटाबेस माडल	नेटवर्क डाटाबेस माडल
एक सेट में एक ही समय पर एक ही रिकॉर्डिंग की जा सकती है।	हायरार्कीकल के विरुद्ध इस माल में किसी रिकॉर्ड को एक समय में एक-से-अधिक सेट का मेम्बर होने का अवसर होता है।
इस डाटामाला एक-को-एक एवं एक-को-अनेक सम्बन्धों पर आधारित डाटा संरचना क्रियान्वित होती है।	इस मॉडल में एक-को-एक, एक-को-अनेक एवं अनेकों-को-अनेक सम्बन्धों के आधार पर संरचना स्वीकृत होती है
प्रत्येक अभिभावक का एक से अधिक बच्चे का रिकार्ड हो सकता है, परन्तु एक बच्चे का एक से अधिक अभिभावक रिकॉर्ड नहीं हो सकता है।	प्रत्येक अभिभावक का एक से अधिक बच्चे का रिकॉर्ड हो सकता है और एक बच्चे का एक से अधिक अभिभावकों का रिकॉर्ड हो सकता है
इस मॉडल में डाटा क्षमता में बाहुल्य का प्रतिनिधित्व नहीं होता है।	नेटवर्क माडल में बाहुल्य का प्रतिनिधित्व हो सकता है।
इस डाटा मॉडल की संरचना में विशिष्ट प्रवेश बिन्दुओं की अपेक्षा होती है।	यह मॉडल संरचना में प्रवेश एवं विपरीत चाल अधिक लोच के साथ हो सकती है।

(1 Mark for any 4 point)

**Answer 5:(2 × 4 = 8Marks)****(a)**

- Step.1 सर्वप्रथम काम्पनी की बेव साइट पर जाया जाएगा जैसे [www.flipkart.com](http://www.flipkart.com) }  
[www.amazon.in](http://www.amazon.in) अथवा Google Play Step.store से कोई ऐप्स डाउनलोड किया जाएगा } 1/2M  
 और उस ऐप्स को बाद में डिवाइज पर ऑपन किया जाएगा ।
- Step.2 उसके पश्चात् ग्राहक द्वारा माल की श्रेणी का चयन किया जाएगा । } 1/2M
- Step. 3 उस माल की श्रेणी में से सही उत्पाद का चयन किया जाएगा । } 1/2M
- Step. 4 ग्राहक द्वारा अन्तिम रूप से चयन करने के पश्चात् ऑनलाईन भुगतान के लिए आगे बढ़ा जाएगा । } 1/2M
- Step. 5 भुगतान करने से पहले तथा माल खरीदने से पहले ग्राहक को उत्पाद का अन्तिम मुख्य दर्शाया जाएगा । } 1/2M
- Step. 6 जैसे ही ग्राहक ऑनलाईन भुगतान के लिए जाएगा तो उसे भुगतान के लिए विभिन्न प्रकार के विकल्प दर्शाए जाएंगे जैसे:- डेबिट कार्ड अथवा क्रेडिट कार्ड इत्यादि । } 1/2M
- Step. 7 जैसे ही वह भुगतान के माध्यम को चयन कर लेगा उसके पश्चात् उसके रजिस्टर मोबाईल नम्बर पर एक ओटीपी भेजा जाएगा और ओटीपी जैसे ही वह एन्टर करेगा तो उसका भुगतान हो जाएगा और भुगतान के Confermation के सूचना उसे SMS द्वारा अथवा E-mail द्वारा दे दी जाएगी ।
- Step. 8 इसके पश्चात् उसे नियत तिथि पर माल की सुपुर्दगी कर दी जाएगी । } 1/2M

**(b)**

- **ग्रिड कम्प्यूटिंग :-**ग्रिड कम्प्यूटिंग से आशय ऐसी कम्प्यूटिंग से है जिसमें कई सारे लोग अथवा संस्थान मिलकर अपने संसाधनों का प्रयोग एक दूसरे से करने के लिए अथवा आपस में शेयर करने के लिए सहमत होते हैं । } 1M  
 ग्रिड कम्प्यूटिंग को निम्नलिखित रेखाचित्र की सहायता से समझा जा सकता है ।  
 ग्रिड कम्प्यूटिंग के उपयोग के विभिन्न क्षेत्र :-
1. अनुसंधान कर्ता शोधन विकास के समय जब उनको अत्यधिक संसाधनों की आवश्यकता पडती है तब इसका प्रयोग करते हैं । } 1M
  2. ई- कॉमर्स की कई कम्पनिया भी इसका प्रयोग करती हैं जब उनके पास लोड अत्यधिक हो जाता है । } 1M
  3. जिन संसाधनों का प्रयोग नहीं हो रहा उनका उपयोग करने में मदद करती हैं । } 1M

**Answer 6:****(a)** बैंक द्वारा प्रदान विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान की जाती है जो निम्नलिखित हैं:-

1. जमाये:- बैंक द्वारा विभिन्न प्रकार की जमाएं स्वीकार की जाती है । यह बैंकों का सबसे महत्पूर्ण कार्य है । बैंक चालू जमाएं, बचत जमाएं इत्यादि कई प्रकार की जमाएं करता है ।
2. अग्रिम :- बैंक कई प्रकार के अग्रिम भी ग्राहकों को प्रदान करता है जैसे कार लॉन, मकान लोन व निजी लोन इत्यादि ।
3. रेमिटेन्स:- बैंक रेमिटेन्स की सुविधा भी प्रदान करता है जिसमें एक जगह से पैसा दूसरी जग पर हस्तातरित कर दिया जाता है जैसे डीडी के माध्य से, नेट बैंकिंग के माध्यम से इत्यादि ।
4. संग्रहण:- बैंक विभिन्न प्रकार के संग्रहण के कार्य करती है जैसे एक व्यक्ति के भुगतान के बैंक संग्रहण करना, लाभांश के बैंक संग्रहण ब्याज, के बैंक का संग्रहण और आयकर रिफण्ड का संग्रहण ।
5. क्रेडिट कार्ड जारी करना :- क्रेडिट कार्ड में ग्राहक को उसी समय भुगतान नहीं कसा पडता है जिस समय लेनदेन होता है । महीने के अंत में ग्राहक को बैंक को भुगतान करना पडता है ।
6. डेबिट कार्ड जारी करना:- डेबिट कार्ड से आशय एटीएम कार्ड से है जिसके माध्य से हम अपने बैंक खाते से पैसे निकाल सकते हैं और कोई खरीददारी भी कर सकते हैं । डेबिट कार्ड का जब हम प्रयोग करते हैं तो उसी समय हमारे खाते से पैसा डेबिट हो जाता है । जिस समय हम कोई लेनदेन करते हैं ।

**(1/2 Mark each for any 8point)**

7. लेटर ऑफ क्रेडिट और गारन्टी जारी करना:— बैंक लैटर वह क्रेडिट और गारन्टी जारी करने का कार्य भी करती हैं जिसमें बैंक एक सप्लायर तथा ऋणदाताको लिखित में यह विश्वास देती है कि यदि ग्राहक ने ऋण का भुगतान नहीं किया तो वह ऋण का भुगतान करेगी।
8. समाशोधन:— बैंक ग्राहक द्वारा दिए गए किसी किस्त का या तो भुगतान करेगी अथवा उसका भुगतान प्राप्त करेगी।
9. ECS Debit :— इसमें बैंक अपने ग्राहकों के द्वारा दिए गए निर्देश के अनुसार समय-समय पर उनके खाते से पैसा आगे हस्तान्तरित करती है अथवा उनके खाते में पैसा जमा करती है।
10. बैंक अन्य कई प्रकार के कार्य करती है जैसे अभिगोपन का, बीमा का इत्यादि।

(b) कम्प्यूटर नेटवर्क में प्रयुक्त सामान्य स्विचिंग तकनीक है— सर्किट स्विचिंग, पैकेट स्विचिंग एवं मेसेज स्विचिंग

- सर्किट स्विचिंग:— नोड्स और टर्मिनलों के बीच एक निश्चित बैंडविड्थ का सर्किट बनाने का काम करता है। सर्किट स्विचिंग यह कुछ-कुछ वैसा ही है जैसे संचार करने से पहले नोड्स को इलेक्ट्रिक सर्किट से जोड़ दिया गया हो, सर्किट स्विचिंग में डेटा भेजने से पहले यह मार्ग निर्धारित करना पड़ता है। Resource - optimizing algorithm के आधार पर सिस्टम ही यह तय करता है कि कौन सही राह चुननी है और सम्प्रेषण उसी राह से होता है, दो संचार इकाइयों के बीच पूरे संचार सत्र के दौरान यही रास्ता बना रहता है और तभी इसका अंत होता है जब सत्र समाप्त हो जाता है। 1M
  - पैकेट स्विचिंग:— यह नेटवर्क की क्षमता बढ़ाने का एक अच्छा जरिया है। पैकेट स्विचिंग का अर्थ है वह प्रोटोकॉल जिसमें मेसेज को भेजने से पहले छोटे-छोटे टुकड़ों में बाँट दिया जाता है। ये टुकड़े ही पैकेट कहलाते हैं। नेट पर प्रत्येक पैकेट अलग से भेजा जाता है। गंतव्य तक पहुँचने के लिए ये पैकेट अलग-अलग रास्तों का भी इस्तेमाल कर सकते हैं। यह पैकेट स्विचिंग के प्रकार पर निर्भर करता है। इसलिए प्रत्येक पैकेट का शीर्षक होता है, जो उसे गंतव्य तक ले जाता है। गंतव्य पर पहुँचकर ये पैकेट एकाकार होकर पुनः मेसेज का रूप ले लेते हैं। पासवर्ड और अन्य सभी प्रकार का डेटा पैकेट में हो सकता है और इसे भेजने पर होने वाला खर्च पैकेट के आधार पर होता है न कि मेसेज, रास्ते और दूरी के आधार पर। 1M
  - मेसेज स्विचिंग:— एण्ड यूजर मेसेज स्विचिंग में एक-दूसरे को संदेश भेजकर संवाद करते हैं, जिसमें स्ट्रॉट से गंतव्य नोड तक दिया जाने वाला पूरा डेटा शामिल होता है। जैसे ही संदेश अपने स्ट्रोत से गंतव्य तक कराई जाती है, नेटवर्क के भितर प्रत्येक मध्यवर्ती स्विच पूरा संदेश संग्रहीत करता है और इस तरह यह बहुत विश्वसनीय सेवा प्रदान करता है। वास्तव में जब भीड़ होती है या सभी नेटवर्क संसाधन पर कब्जा होता है, यातायात को छोड़ने के बजाय, मेसेज स्विच नेटवर्क तब तक यातायात की देरी होगी और यह डेटा स्टोर करेगा, जब तक संदेश के सफल प्रसव के लिए पर्याप्त संसाधन उपलब्ध है। स्ट्रोत और गंतव्य नोड के बीच कोई सीधा संबंध नहीं है। 1M
- मध्यस्थ नोड्स के पास प्राप्त संदेश को नेटवर्क में एक नोड से दूसरे नोड तक पहुँचाने की जिम्मेदारी होती है। इसलिए, नेटवर्क के भितर प्रत्येक मध्यस्थी नोड को सभी संदेशों को स्टोर करना चाहिए। उसे फिर से संचारण से पहले एक बार में एक जब तक समुचित संसाधन उपलब्ध नहीं होते। इस विशेषता को स्टार-एंड फोरवर्ड कहते हैं ई-मेल एवं वायर मेल इसके उदाहरण हैं। 1M

### Answer 7:

(a) हब:— यह एक मल्टी पोर्ट कनेक्टिंग उपकरण है, } 1M

जो लेन उपकरणों का आपस में जोड़ता है। } 1M

(b) रिपीटर:— सिग्नलों की गुणवत्ता में गिरावट को ठीक करने का काम रिपीटर करता है, जो डेटा कई चैनलों से भेजते समय खराब हो जाते हैं। } 1M

होता यह है कि केबल के अगले खण्ड पर सिग्नल को भेजने से पहले रिपीटर उन्हें बूस्ट करता है। } 1M

(c) कोर बैंकिंग सिस्टम :

- इसमें सभी बैंकिंग एप्लीकेशन एक केन्द्रीयकृत डाटाबेस संस्थान का डाटा एक केन्द्रीयकृत डाटाबेस में स्टोर किया जाता है। } 1M
- इसमें कई अवयव होते हैं जो बैंकिंग उद्योग की माँग को पूरा करने के प्रयोग में आते हैं। } 1M

(d) मोबाईल कम्प्यूटिंग : इसमें इन्टरनेट का प्रयोग हैन्डहैल्ड डिवाइस का प्रयोग करके किया जाता है। } 1M  
जैसे:- मोबाईल, लेपटॉप, आई-पैड इत्यादि। } 1M

### SECTION – B : STRATEGIC MANAGEMENT

**Q. No. 8 is compulsory.**

**Answer any five questions from the rest**

**Answer 8:**

(a) नेटवर्क संरचना सर्वथा नवीन और कुछ सीमा तक क्रान्तिकारी संगठनात्मक डिजाइन है, नेटवर्क संरचना ऐसा उदाहरण है जिसे "गैर-संरचना" का नाम दिया जा सकता था, क्योंकि इसमें घरेलु व्यावसायिक कार्यों को विलोपित कर दिया गया है। } 1½M

इस रूप में संगठित निगम को वास्तविक संगठन कहा जाता है, क्योंकि इसमें परियोजना समूहों की शृंखला अथवा कोलेबोरेशन लिंकड, निरन्तर परिवर्तनीय गैर-पदासीन, काउबेव जैसे नेटवर्क/नेटवर्क संरचना सर्वाधिक उपयोगी हो जाती है जब फर्म का परिवेश अस्थिर हो और ऐसा रहना प्रत्याशित भी है। ऐसी स्थितियों में नवकरण एवं तुरन्त प्रतिक्रिया की प्रायः अधिक आवश्यकता होती है। } 1½M

(b) क्रियाशील नियंत्रण और व्यवस्थापन नियंत्रण के बीच अंतर इस प्रकार है:

- सम्पूर्ण या ज्यादा योगात्मक प्रबन्धन कार्यों के प्रतिकूल क्रियाशील नियंत्रण का जोर विशिष्ट कार्य या रचना पर होता है। } 1M
- क्रियाशील नियंत्रण के साथ तुलना करने पर, व्यवस्थापन नियंत्रण ज्यादा सम्मिलित और ज्यादा योगात्मक होता है, सम्पूर्ण विभाग श्रेणी या पूर्ण संस्था की संकलित उद्योगिता को आलिंगन कराने के तात्पर्य में। उदाहरण के लिए, स्टॉक के लिए विशिष्ट वस्तु को प्राप्त करना क्रियाशील नियंत्रण का विषय है, सम्पूर्ण स्टॉक व्यवस्थापन की तुलना में। } 1M
- संस्था में बहुत सारी नियंत्रण प्रणाली क्रियाशील और संवेदनाहीन प्रकृति की होती है। एक ओर मानदण्ड का वर्ग, प्लान और उपदेश को निरूपित किया जाता है। दूसरी ओर व्यवस्थापन नियंत्रण का मुख्य उद्देश्य उद्यम के लक्ष्यों को प्राप्त करना है—संक्षिप्त सीमा और दीर्घ सीमा— सक्षम और समर्थ प्रणाली में। } 1M

(c) उत्पादन प्रणाली:- उत्पादन प्रणाली का सम्बन्ध ऐसी गतिविधियों से है, जिनका दिशानिर्देशन ग्राहकों को उत्पाद एवं सेवाओं के सृजन की ओर किया जाता है। } 1M

इसमें क्षमता, स्थिति, लेआउट, डिजाइन, कार्य-प्रणाली, स्वचालन इत्यादि जैसे कारक शामिल होते हैं। } 2M

(d) BCG वृद्धि भागीदारी मैट्रिक्स एक कम्पनी के निवेश के पोर्टफोलियो को दर्शाने का सरलतम जरिया है। मैट्रिक्स का उपयोग कर, संस्था व्यूहरचना व्यापार इकाई अथवा उत्पाद की चार विभिन्न प्रकार की पहचान कर सकता है। प्रश्न चिन्ह (Question Mark) जिन्हें कभी-कभी बाल समस्या अथवा Wildcats भी कहा जाता है उच्च वृद्धि बाजार में कम बाजार हिस्सा व्यापार है। } 1½M

उन्हें अपने हिस्से को बनाये रखने के लिए काफी नकदी की आवश्यकता रहती है। उन्हें नकद को सृजित करने के लिए कम संभावना के साथ ज्यादा निवेश की आवश्यकता रहती है। प्रश्न चिन्ह (Question Marks) पर यदि ध्यान न दिया जाये तो यह नकद जाल (Cash Trap) बन जाता है। क्योंकि वृद्धि दर

उच्च है, इसे बढ़ाना तुलनात्मक रूप से सरल होगा।

यह व्यापार संस्था के लिए है कि वे व्यापार को स्टार में तथा उसके बाद कैश काऊ (Cash Cow) में बढ़ाये जब वृद्धि दर कम हो जाती है। इसलिए व्यूहरचना विकल्प जिसे उन्हें प्राप्त करने का प्रयास करना चाहिए व्यापार को तैयार (Build) करना है। यहां पर उद्देश्य बाजार हिस्सा को बढ़ाना है चाहे बड़े बाजार हिस्से के साथ सशक्त भविष्य को बनाने के पक्ष में अल्प अवधि आय को भुलाना हो।

1½M

(e) सफल व्यूहरचना कार्यान्वयन में प्रायः अतिरिक्त पूँजी की आवश्यकता होती है। परिचालन से शुद्ध लाभ तथा सम्पत्ति की बिक्री के अतिरिक्त, एक संस्था के लिए पूँजी के दो मूल स्रोत हैं। ऋण तथा समता। स्थिर ऋण दायित्व को सामान्यतः पूरा किया जाना चाहिए। वित्तीय अथवा परिचालन कुशलता पर विचार किये बिना। इसका अर्थ नहीं है कि समतानिर्गम पूँजी को उगाहने के लिए ऋण से सदैव बेहतर है। यदि साधारण स्टॉक को व्यूहरचना कार्यान्वयन के लिए जारी किया जाता है उद्यम के स्वामित्व तथा नियंत्रण में कमी आ जाती है। यह द्वेषपूर्वक कब्जा, विलय तथा अधिग्रहण की गंभीर स्थिति हो सकती है।

2M

प्रमुख फैक्टर जिसमें संबंध में वित्तीय प्रबन्धक को व्यूहरचना बनानी है: पूँजी संरचना, पूँजी की प्राप्ति तथा कार्यशील पूँजी ऋण संचय तथा आधिक्य; फंड के स्रोत के रूप में तथा लेनदार, बैंक तथा वित्तीय संस्थान के साथ संबंध। फंड के स्रोत से संबंधित व्यूहरचना महत्वपूर्ण है क्योंकि वे निर्धारित करती है कि किस प्रकार वित्तीय संसाधन को व्यूहरचना के कार्यान्वयन के लिए उपलब्ध करवाया जाये। संस्था के पास फंड के स्रोत के संबंध में विकल्प की शृंखला है। जबकि एक कम्पनी बाहरी ऋण पर निर्भर कर सकती है, एक अन्य आंतरिक वित्त की नीति का पालन कर सकती है।

1M

**Answer 9:**

(a)

(i) सही:- } 1M

उत्पाद जीवन-चक्र जो एक अवधि में उत्पाद के विक्रय को ग्राफिक्स रूप में एस आकार वक्र के समकक्ष चार चरणों में प्रकट होता है: 'प्रचलन', 'विकास', 'परिपक्वता' एवं 'गिरावट'। यह पैटर्न सभी उत्पाद समूहों में प्रकट होता है यद्यपि प्रत्येक मामले में प्रत्येक चरण की अवधि भिन्न होती है। पी.एल.सी. के चरण को चिन्हित कर पाने का उत्पाद/सेवाओं सम्बन्धी उपयोगी अन्तर्दृष्टि विपणन प्रबन्ध के लिए सहायक होती है।

1M

(ii) सही :- } 1M

गैर विपणन मांग को अस्थायी रूप से अथवा स्थायी रूप से कम करने की विपणन व्यूहरचना है उद्देश्य मांग को नष्ट करना नहीं है परन्तु घटाना अथवा शिपटकरना है। यह तब घटित होता है जब मांग काफी अधिक होती है। उदाहरण के लिए, बस सुबह तथा शाम को भरी हुई होती है, सड़कें ज्यादातर समय व्यस्त होती हैं। जीव पार्क शनिवार, रविवार तथा अवकाश के दिवस पर भीड़ से भरे होते हैं। यहां पर गैर विपणन को मांग को नियंत्रित करने के लिए लागू किया जाता है।

1M

(b) विपणन प्रबन्धन के मुख्य निर्णयन क्षेत्रों के वर्गीकरण का क्रमिक मार्ग विपणन मिश्रण है। यह नियंत्रणीय विपणन चरों का समुच्चय है जो कोई फर्म लक्षित बाजार से अपेक्षित परिणाम प्राप्त करने के लिए मिश्रित करती है। विपणन मिश्रण के मूल स्वरूप में 4चे निहित होते हैं- उत्पाद, स्थान, मूल्य, एवं प्रवर्तन। इन्हें आगे ओर विस्तृत कर दिया गया है जैसे- लोग, प्रक्रियाएँ एवं भौतिक उपस्थिति मूल संरचना के तत्व अग्रांकित है:

उत्पाद का आशय "माल एवं सेवाओं" से है जो कम्पनी लक्षित बाजार में प्रस्तुत करती है।

मूल्य का आशय ऐसी मुद्रा की राशि से है जो ग्राहक उत्पाद के बदले भुगतान करता है।

स्थान का आशय कम्पनी की ऐसी गतिविधियों से है जो लक्षित ग्राहकों से उत्पाद उपलब्ध कराने के लिए की जाती है।

1M

1M

विपणन में शामिल है विपणन चैनल, वितरण नीतियाँ एवं भौगोलिक उपलब्धता।

1M

**Answer 10:**

एक रूग्ण कम्पनी की संचयी हानि है जिसने इसकी नेटवर्थ को कम कर दिया। विद्युत गृह उपकरण कम्पनी को



अपनी व्यक्तिगत व्यवहार्यता पर निर्णय लेने के लिए विभिन्न उत्पादों को विश्लेषण कर सकता है।

छंटनीवातावरण में द्वेषपूर्व तथा प्रतिकूलस्थिति तथा जबकोई अन्य व्यूहरचना की आत्मघातीहोने की संभावना है आवश्यक है। छंटनी की प्रकृति, हदतथा समय प्रत्येक आकस्मिकता परनिर्भर प्रबन्धन द्वारा ध्यानपूर्वक निर्णय लेनेवाले मामले हैं।

छंटनी व्यूहरचनाको अपनाया जाता है क्योंकि :

- प्रबन्धन लगातार हानि तथा लाभ न उठाने की स्थिति होने के कारण या तो आंशिक रूप से अथवा पूर्ण रूप से व्यापार में नहीं रहना चाहती।
- सामना करने वाला वातावरण धमकी पूर्ण है।
- स्थायित्व को अलाभकारी से लाभकारी व्यापार से संसाधन के पुनर्आबंटन द्वारा सुनिश्चित किया जा सकता है।

छंटनी व्यूहरचना का पालन किया जाता है जब एक संस्था पर्याप्त रूप से इसकी गतिविधि के क्षेत्रको घटाता है। इसे समस्या क्षेत्र को पता लगाने के प्रभाव के जरिये किया जाता है तथा समस्या के कारण का निदान करता है। आगे, समस्या को सुलझाने के लिए कदम उठाये जाते हैं। इनचरण का परिणाम छंटनी व्यूहरचना के विभिन्न प्रकार में है।

**टर्नअराउंड व्यूहरचना:** यदि संस्था गिरावट की प्रक्रिया को उलटने का तरीके पर फोकस करने को चुनता है, यह टर्नअराउंड व्यूहरचना को अपनाता है। यह लागत को कम करने का प्रयास कर सकता है, राजस्व को सृजित करता है, सामंजस्य को सुधारता है, बेहतर नियंत्रण करता है, दबाव को कम करता है। यह शीर्ष प्रबन्धन तथा नेतृत्व में बदलाव शामिल करता है।

2M

**पर्दाफाश व्यूहरचना :** पर्दाफाश व्यूहरचना में व्यापार का एक हिस्सा अथवा प्रमुख प्रभाग, लाभ केंद्र अथवा SBU के भाग की बिक्री अथवा निस्तारण शामिल है। पर्दाफाश प्रायः पुनर्वास अथवा पुनर्संरचना का भाग है तथा अपनाया जाता है जब एक टर्नअराउंड का प्रयास किया परन्तु असफल साबित हुआ।

2M

**निस्तारण व्यूहरचना :** छंटनी व्यूहरचना में, सर्वाधिक अनाकर्षक व्यूहरचना निस्तारण व्यूहरचना है। इसमें फर्म को बंद करना तथा इसकी सम्पत्ति को बेचना है।

इसे अंतिम प्रयास के रूप में विचार किया जाता है क्योंकि यह गंभीर परिणाम जैसे श्रमिकों तथा अन्य कर्मचारियों के रोजगार की हानि को बढ़ावा देता है; अवसर की समाप्ति जहां पर फर्म किसी भविष्य गतिविधि को अनुगमन कर सकता है तथा विफलता का दाग है। की तरफ ले जाता है। कई लघु इकाई, एकल स्वामित्व फर्म, साझेदारी उपक्रम बार-बार निस्तारित होती है परन्तु भारत में मध्यम तथा बड़े आकार की कम्पनियां कभी-कभी निस्तारित होती हैं। कम्पनी प्रबन्धन, सरकार, बैंक तथा वित्तीय संस्थान, ट्रेड यूनियन, आपूर्तिकर्ता तथा ऋणदाता तथा अन्य एजेंसी निर्णय लेने अथवा निस्तारण के लिए अनिच्छुक होते हैं।

3M

निस्तारण व्यूहरचना एक व्यूहरचना विकल्प के रूप में निराशाजनक हो सकती है परन्तु "एक मुर्दा व्यापार जिंदा रहने से बेहतर है" यह एक अच्छा प्रस्ताव है।

विभिन्न विद्युत गृह उपकरण का निर्माण करने वाली रूग्ण कम्पनी का प्रबन्धन को छंटनी व्यूहरचना की उनके लाभ-हानि के साथ छंटनी व्यूहरचना की उपरोक्त तीन विकल्प में से प्रत्येकके प्रभावों तथा दुष्प्रभावों को स्पष्ट किया जाता है। छंटनी व्यूहरचना की विशेष विकल्प के संबंधमें उपयुक्त सलाह प्रत्येक विद्युत गृह उपकरण तथा कम्पनी के प्रबन्धन ध्येय पर निर्भर करेगी।

### Answer 11: (4+3 = 7 Marks)

- (a) सरल संस्थागत संरचना उन छोटी संस्थाओं में प्रायः उपयुक्त है जो एक एकल व्यापार, व्यापार व्यूहरचना का पालन करती है तथा एक एकल भौगोलिक बाजार में उत्पादों की लाइन देता है। जब एक छोटी संस्था में वृद्धि होती है, इसकी जटिलता भी बढ़ती जाती है जो कम्पनियों को अपने सरल संस्था संरचना को त्यागने के लिए अनिवार्य कर देती है जिसे अभी तक अपनाया था तथा कार्यात्मक संस्थागत संरचना जैसी संरचना की तरफ कार्यवाही करती है। एक सामान्य सरल संस्थागत संरचना प्रायः कर्मचारियों की छोटी संख्या के साथ स्वामी चालित है।

2M

कार्यात्मक संरचना समूह कार्य तथा गतिविधियों को व्यापार कार्य द्वारा करती है जैसे उत्पादन, विपणन, वित्त, अनुसंधान तथा विकास तथा सामान्यतः मुख्यकार्यकारी अधिकारी अथवा प्रबन्ध निदेशक की अध्यक्षतामें होती है। एक सरल तथा सस्ते होनेके साथ, एक कार्यात्मक संरचना विशेषज्ञता को बढ़ाता है, कुशलता को प्रोत्साहित करता है, व्यापक नियंत्रण प्रणाली के लिए आवश्यकता को कम करता है तथा तीव्र निर्णय की आज्ञा देता है। समय के बीतने के साथ तथा सम्पूर्ण वृद्धि के साथ व्यापार जगत में अधिक जटिल संस्थागत संरचना विद्यमान है। यद्यपि संस्था को कार्यात्मक लाइन पर विभाजित करना एक स्तर अथवा अन्य स्तर पर पाया जाता है।

2M

(b) जब कोई ऐसी रणनीति अपनाता है, जिसमें ऐसी गतिविधियों को शामिल किया जाता है, जो उनके सम्बन्धित ग्राहक समूहों, ग्राहकों के कार्यों अथवा वैकल्पिक तकनीकों के सन्दर्भ में भिन्न है, ऐसी स्थिति को कोंग्लोमरेट विविधीकरण कहते हैं। इस प्रकार के विविधीकरण में फर्म की विद्यमान स्थिति से किसी प्रकार का कोई सम्बन्ध नवीन उत्पाद/प्रक्रिया का नहीं होता है।

2M

उदाहरणार्थ, गोदरेज का व्यवसाय का विविधीकरण फर्नीचर, साबुन, तेल, कीटनाशक इत्यादि में हैं।

1M

**Answer 12:**

(a) किसी बाजारमें महत्वपूर्ण प्रतिस्पर्धी दबावों के क्रमिक निदान का लोकप्रिय उपकरण पोर्टरका 'पंचबलीय प्रारूप है यह प्रारूप निरूपित करता है किसी उद्योगमें प्रतिस्पर्धी की स्थिति, समग्र बाजार के पांच दबाव जनक परिचालक क्षेत्रोंको संयोजन है:

1 1/2 M

- नवप्रवेशकों से चुनौतियां (Threat of new entrants)—नवप्रवेशक अपनी नवीन क्षमताओं एवं उत्पाद श्रेणियों से नवीन प्रतिस्पर्धात्मक दबाव सृजित करते हैं।

1/2 M

- ग्राहकों की मोल भाव की शक्ति (Bargaining power of customers)—ग्राहकों की मोल भाव की शक्ति न केवल उत्पादन द्वारा वसूल मूल्यों को ही प्रभावित करती है, वरन् लागतों एवं निवेश को भी प्रभावित करती है।

1/2 M

- पूर्तिकर्ताओं की मोल भाव की शक्ति (Bargaining power of suppliers)—

पूर्तिकर्ताओं की मोल भाव की शक्ति कच्चे माल एवं अन्य औद्योगिक इनपुट्स की लागतों को प्रभावित करती है।

1/2 M

- विद्यमान फर्मों के मध्य दुश्मनी (Rivalry among current players)—दुश्मनी अथवा प्रतिस्पर्धा ऐसी क्रियाओं को जन्म देती है, जो विभिन्न फर्मों द्वारा अन्यो के ऊपर अधिशासित अनुभव करा सके।

1/2 M

- प्रतिस्थापकों से चुनौतियां (Threats from substitutes)—प्रतिस्थापक उत्पाद भी किसी उत्पादों द्वारा उपभोक्ताओं के मूल्य लाभ एवं अथवा निष्पादन सुधार द्वारा किसी उद्योग का स्वरूप तीव्रता से बदल सकता है।

1/2 M

(b) उत्पाद जीवन चक्र रणनीति चुनाव के निर्देशन के लिए एक लाभदायक अवधारणा है। उत्पाद जीवन चक्र एव एस आकार की रेखा है जो एक उत्पाद के लिए समय के सन्दर्भ के साथ विक्रय के सम्बन्ध को प्रदर्शित करता है जो परिचय, विकास, परिपक्वता और गिरावट की चार लगातार स्तरों के माध्यम से गुजरता है।

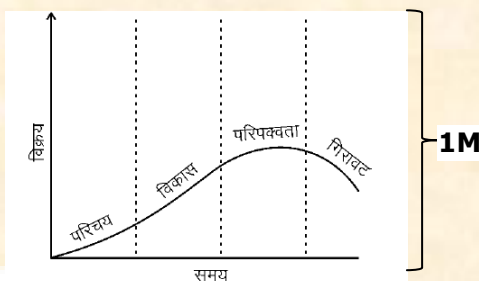
1M

परिचय स्तर:— उत्पाद जीवन चक्र की पहली स्तर परिचय स्तर है सिमें प्रतिस्पर्धा लगभग तुच्छ होती है, मूल्य गिरते हैं, प्रतिस्पर्धा बढ़ती है और बाजार बढ़ता है। ग्राहक को उत्पाद के बारे में जानकारी होती है और वह उसे खरीदने में रुचि दिखाता है।

परिपक्वता स्तर:— उत्पाद जीवन चक्र का तीसरा पहलू परिपक्वता स्तर है। इस स्तर में, प्रतिस्पर्धा कठिन हो जाती है और बाजार स्थापित हो जाता है। लाभ कम हो जाता है अत्यधिक प्रतिस्पर्धा के कारण। इस स्तर पर संस्थाएं स्थिरता को बनाए रखने के कारण कार्य कर सकती है।

गिरावट स्तर:— उत्पाद जीवन चक्र की गिरावट चक्र में, विक्रय और लाभ तेजी से गिर जाते हैं क्योंकि प्रचलित उत्पाद की कुछ नए उत्पाद जगह ले लेते हैं। इसलिए रणनीतियों का सम्मिश्रण बाजार में बने रहने के लिए कार्यान्वयन या तो विविधीकरण या काट द्वारा जा सकता है।

1M

**Answer 13:**

(a) **बाजार का विकास**—बाजार विकास को ऐसी विकास रणनीति के रूप में उल्लेखित किया जाता है जिसमें व्यवसाय अपने चालू उत्पाद को नए बाजार में बेचने का मार्ग तलाश करता है। यह कंपनी के विकास के लिए एक कंपनी के चालू उत्पादों के लिए नए बाजारों की पहचान और विकास की रणनीति है। इस रणनीति को नए भौगोलिक बाजारों, नए उत्पाद दिशाओं अथवा पैकेजिंग, नए वितरण चैनल अथवा अलग-अलग उपभोक्ताओं को आकर्षित करने के लिए विभिन्न मूल्य नीतियां अथवा नए बाजार खंड का निर्माण करके प्राप्त किया जा सकता है।

2M

**उत्पाद का विकास**—उत्पाद विकास को एक ऐसी विकास रणनीति के रूप में उल्लेखित किया जाता है, जहां पर व्यवसाय विद्यमान बाजार में नए उत्पाद को उतारता है। यह कंपनी के विकास के लिए रणनीति है जिसमें विद्यमान बाजार में परिष्कृत अथवा नए उत्पाद को पेश किया जाता है। इस रणनीति के लिए नई दक्षताओं का विकास करने और व्यवसाय को परिष्कृत उत्पादों का विकास करने जो कि विद्यमान बाजार को आकर्षित कर सके, की आवश्यकता होती है।

2M

(b) चालू व्यवसायों के प्रयासों में पर्याप्त वृद्धि द्वारा व्यवसाय के क्षेत्र को बढ़ाकर, व्यवसाय को पुनः परिभाषित करके विस्तार रणनीति को लागू किया जाता है। दूसरी ओर, पृथकीकरण रणनीति में व्यवसाय के प्रमुख उत्पाद अथवा बाजार का निनिवेश किया जाता है।

विस्तार एक प्रगतिशील एवं लोकप्रिय रणनीति, जो गतिशीलता, शक्ति, वायदे एवं सफलताओं के समान प्रतीत होती है। पृथकीकरण अथवा वापसी की रणनीति आवश्यक अथवा हितकारी तभी होती है, जब विशिष्ट प्रतिकूल अथवा विनाशकारी परिवेशीय स्थितियों से मुकाबला करने के लिए ऐसा आवश्यक हो और अन्य कोई रणनीति आत्मघाती लग रही हो।

2M

विस्तार में उपक्रम अनजान एवं जोखिमी भागों को अपना सकता है, जो आशाओं और कठिनाइयों से पूर्ण हो सकते हैं। पृथकीकरण में संसाधनों का पुनः वसूली अथवा पुनः समूहीकृत करना शामिल होता है।

1M

**Answer 14:**

(a) उत्पादजीवनचक्ररणनीतिचुनावकेनिर्देशनकेलिएएकलाभदायकअवधारणाहै।उत्पादजीवन चक्र एक एस आकार की रेखा है जो एक उत्पाद के लिए समय के सन्दर्भकेसाथविक्रयकेसम्बन्धकोप्रदर्शितकरताहैजोपरिचय,विकास,परिपक्वताऔरगिरावट की चार लगातार स्तरों के माध्यम से गुजरता है।

**परिचय स्तर (Introduction Stage)**—उत्पाद जीवन चक्र की पहली स्तर परिचय स्तर है जिसमें प्रतिस्पर्धा लगभग तुच्छ होती है। कीमतें अपेक्षाकृत उच्च होती हैं और बाजार सीमित होता है।

½M

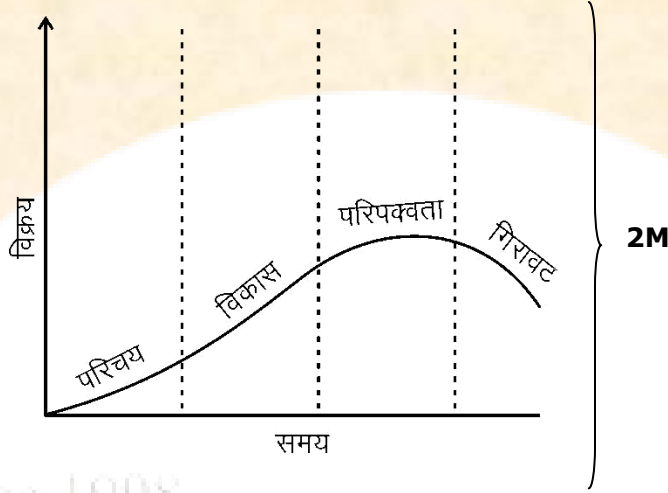
**विकास स्तर (Growth Stage)**—उत्पाद जीवन चक्र का दूसरा पहलू विकास स्तर है। विकास स्तर में, मांग तेजी से बढ़ती है, मूल्य गिरते हैं, प्रतिस्पर्धा बढ़ती है और बाजार बढ़ता है। ग्राहक को उत्पाद के बारे में जानकारी होती है और वह उसे खरीदने में रुचि दिखाता है।

½M

**परिपक्वता स्तर (Maturity Stage)**—उत्पाद जीवन चक्र का तीसरा पहलू परिपक्वता स्तर है। इस स्तर में, प्रतिस्पर्धा कठिन हो जाती है और बाजार स्थापित हो जाता है। लाभ कम हो जाता है अत्यधिक प्रतिस्पर्धा के कारण। इस स्तर पर संस्थाएं स्थिरता को बनाए रखनेके कारण कार्य कर सकती हैं।

½M

गिरावट स्तर (**Decline Stage**)—उत्पाद जीवन चक्र की गिरावट चक्र में, विक्रय और लाभतेजीसे गिर जाते हैं क्योंकि प्रचलित उत्पाद की कुछ नए उत्पाद जगह ले लेते हैं। इस लिए रणनीतियों का सम्मिश्रण बाजार में बने रहने के लिए कार्यान्वयन या तो विविधीकरण या काट द्वारा किया जा सकता है।



(b) 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 पाए जाते हैं: निगम, व्यवसाय एवं क्रियात्मक।

निगम स्तरीय प्रबन्धन में शामिल होते हैं, मुख्य कार्यकारी एवं अन्य उच्चपदेन अधिकारी। इन्हें संगठन के अधीन निर्णयन की उच्च शक्ति प्राप्त होती है। निगम स्तरीय प्रबन्धकों की भूमिका में सम्पूर्ण संगठन के लिए रणनीतियों के विकास पर नजर रखनी होती है। इसमें शामिल है संगठन की 'दृष्टि' एवं 'लक्ष्य' को परिभाषित करना, किए जाने वाले व्यवसाय का निर्धारण, विभिन्न व्यवसायों के मध्य साधनों का आबंटन और अन्य जो भी निगम स्तर पर आवश्यक हो।

व्यक्तिगत व्यवसाय स्तर पर नीतियों का विकास करना, इन व्यवसाय स्तर के प्रबन्धकों अथवा व्यवसायों के महाप्रबन्धक का उत्तरदायित्व होता है। एक व्यवसाय स्वयं में एक विभाग है जिसके अपने कार्य होते हैं—उदाहरणार्थ वित्त, उत्पादन, विपणन। व्यवसाय स्तरीय प्रबन्धकों की रणनीतिक भूमिका में, सामान्य लक्षित मार्ग और निगमस्तर से आने वाले अभिलाषाओं को व्यक्तिगत व्यवसाय के लिए सुदृढ़ रणनीतियों में रूपान्तरित करना है।

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।

OR

**Ans.** हाँ, रणनीति अंशत स्वसक्रिय एवं अंशतः प्रतिक्रियात्मक होती है। स्वसक्रिय रणनीति में संगठन सम्भावित परिवेशीय परिदृश्यों का विश्लेषण करता है और उचित नियोजन पश्चात् रणनीतिक संरचना निरूपित करता है, और पूर्व निर्धारित विधिनुसार प्रक्रिया एवं कार्य निश्चित करता है 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 फर्मों 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 महत्वपूर्ण विचरण हो सकता है। रणनीतियों को सम्भावित

परिवेशीय परिवर्तनों के परिप्रेक्ष्य में समायोजनीय एवं परिष्करणीय होना आवश्यक है।

परिवेशीय मांगों के अधीन महत्वपूर्ण अथवा प्रमुख रणनीतिक परिवर्तन अपेक्षित हो सकते हैं। 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 हैं अथवा उदीयमान अवसरों का लाभ उठाया जा सकता है।

**1M**

\*\*\*

Since 1998

M

C

C



MITTAL COMMERCE CLASSES

Door to Success