

EIS & SM**SECTION – A : ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS AND MANAGEMENT****Q. No. 1 & 2 is Compulsory,****Answer any three questions from the remaining four questions****Question 1:**

1. बिग डेटा ने कई लाभों के लिए डेटा का विश्लेषण करने के लिए अपनी प्रसंस्करण शक्ति के लिए व्यवसायों का ध्यान आकर्षित किया है जो इसे प्रदान करता है। नीचे उल्लिखित इसके कुछ लाभ हैं, एक को छोड़कर। इसे पहचानें।

(ए) खोज इंजन से सामाजिक डेटा तक पहुंच।

(बी) सेवाओं के लिए जोखिमों की प्रारंभिक पहचान।

(सी) उपभोक्ताओं की प्रतिक्रिया को पढ़ने और मूल्यांकन करने के लिए बड़े डेटा का उपयोग किया जा सकता है।

(डी) एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर की कम्प्यूटेशनल पावर बढ़ाता है।

(1 Mark)

2. सुश्री शिल्पी बी.टेक की अंतिम वर्ष की छात्रा हैं, जिन्हें रिलेशनल डेटाबेस मॉडल पर आधारित लाइब्रेरी मैनेजमेंट सिस्टम पर अपनी प्रोजेक्ट रिपोर्ट जमा करनी होती है। निम्नलिखित में से कौन सा उदाहरण रिलेशनल डेटाबेस से संबंधित नहीं है?

(ए) Microsoft Access

(बी) MySQL

(सी) Java

(डी) Oracle

(1 Mark)

3. नाइस कलेक्शन भारत के विभिन्न शहरों में कई शाखाओं के साथ महिलाओं के परिधान की दुकान है। स्टोर का प्रबंधन 70,000 से कम आबादी वाले शहरों में त्योहारी महीने के सप्ताहांत पर बिक्री का निर्धारण करने के लिए विश्लेषण करने के लिए डेटा माइनिंग तकनीक का उपयोग करता है। निम्नलिखित में से कौन प्रयोग की जाने वाली तकनीक में शामिल नहीं है?

(ए) डेटा एकीकरण

(बी) डेटा चयन

(सी) डेटा परिवर्तन

(डी) डेटा वितरण

(1 Mark)

4. एक आईएस ऑडिटर एक ऑडिट टूल का उपयोग कर रहा है जिसमें सिस्टम के लेनदेन की निरंतर निगरानी प्रदान करने के लिए एक होस्ट एप्लिकेशन सिस्टम के भीतर ऑडिट सॉफ्टवेयर मॉड्यूल को एम्बेड करना शामिल है। यह किस ऑडिट टूल को संदर्भित करता है?
- (ए) ऑडिट हुक
(बी) सिस्टम कंट्रोल ऑडिट रिव्यू फाइल (एससीएआरएफ)
(सी) एकीकृत परीक्षण सुविधा (आईटीएफ)
(डी) सतत और आंतरायिक सिमुलेशन (सीआईएस)
- (1 Mark)**
5. श्री आशु एक नेटवर्क सेवा प्रदाता कंपनी में काम करते हैं, जहां उनकी नौकरी की जिम्मेदारी में नेटवर्क में नियमित कार्य करना शामिल है जैसे कि मामूली कॉन्फिगरेशन परिवर्तन करना और इवेंट लॉग की निगरानी करना। वह कंपनी में निम्नलिखित में से कौन सी भूमिका निभाता है?
- (ए) नेटवर्क प्रशासक
(बी) नेटवर्क आर्किटेक्ट
(सी) नेटवर्क इंजीनियर
(डी) सिस्टम विश्लेषक
- (1 Mark)**
6. श्री वाई ने जेकेएच लिमिटेड कंपनी के निषिद्ध क्षेत्र में प्रवेश करने के लिए डुप्लीकेट चाबियों का इस्तेमाल किया और कंपनी के कुछ महत्वपूर्ण दस्तावेज चुरा लिए। आपको लगता है कि निम्नलिखित में से कौन सा नियंत्रण ऐसी घटना को अंजाम देने के लिए समझौता किया गया है?
- (ए) पर्यावरण नियंत्रण
(बी) भौतिक अभिगम नियंत्रण
(सी) नेटवर्क एक्सेस कंट्रोल
(डी) लॉजिकल एक्सेस कंट्रोल
- (1 Mark)**
7. नीचे उल्लिखित चरण हैं जो डेटा माइनिंग प्रक्रिया में शामिल हैं। उस चरण का चयन करें जिसमें प्रक्रिया आरंभ करने के लिए सभी विभिन्न स्रोतों से डेटा एकत्र किया जाता है।
- (ए) डेटा चयन
(बी) डेटा एकीकरण
(सी) डेटा परिवर्तन
(डी) डेटा सफाई
- (1 Mark)**
8. आउटपुट नियंत्रण यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि उपयोगकर्ताओं को दिया गया डेटा एक सुसंगत और सुरक्षित तरीके से प्रस्तुत, स्वरूपित और वितरित किया जाएगा। निम्नलिखित में से कौन सी गतिविधि आउटपुट नियंत्रण के दायरे में नहीं आती है?
- (ए) स्पूलिंग
(बी) संवेदनशील, महत्वपूर्ण रूपों का भंडारण और लॉगिंग
(सी) संपत्ति की सुरक्षा
(डी) छपाई पर नियंत्रण
- (1 Mark)**

9. निम्नलिखित में से कौन सा कथन केवल रीड ओनली मेमोरी से संबंधित नहीं है?
(ए) प्रकृति में गैर-वाष्पशील।
(बी) डेटा स्टोर करने के लिए निर्माताओं द्वारा उपयोग किया जाता है।
(सी) सेंट्रल प्रोसेसिंग यूनिट द्वारा त्वरित संदर्भ के लिए छोटी मात्रा में जानकारी संग्रहीत करने के लिए प्रयुक्त होता है।
(डी) यह सेकेंडरी मेमोरी है।
- (1 Mark)**
10. ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन प्रोग्राम इंटरफेस (एपीआई) प्रदान करता है जिसका उपयोग एप्लिकेशन डेवलपर्स द्वारा एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर बनाने के लिए किया जा सकता है। इसे _____ कहा जाता है।
(ए) मेमोरी प्रबंधन
(बी) हार्डवेयर स्वतंत्रता
(सी) कार्य प्रबंधन
(डी) फ़ाइल प्रबंधन
- (1 Mark)**
11. ऑपरेटिंग सिस्टम उपयोगकर्ता और हार्डवेयर के बीच एक इंटरफेस के रूप में कार्य करता है; चाहे वह स्मार्टफोन, टैबलेट या पीसी हो। निम्न में से कौन ऑपरेटिंग सिस्टम का उदाहरण नहीं है?
(ए) एंड्रॉइड
(बी) ब्लैकबेरी ओएस
(सी) ऐप्पल ओएस
(डी) क्रोम
- (1 Mark)**
12. टू-टियर नेटवर्क आर्किटेक्चर में, _____ एक इंटरफेस है जो उपयोगकर्ता को ई-कॉमर्स / एम-कॉमर्स विक्रेता के साथ बातचीत करने की अनुमति देता है।
(ए) प्रेजेंटेशन टियर
(बी) डेटाबेस टियर
(सी) भौतिक स्तर
(डी) आवेदन स्तर
- (1 Mark)**
13. FEGO Ltd. में तकनीकी उत्पाद डेवलपर सुश्री कोमल ने कंपनी को छवि और टेक्स्ट पहचान के आधार पर सेल्फ-ड्राइविंग कार का एक मॉडल बनाने का सुझाव दिया। यह _____ का एक अच्छा उदाहरण है।
(ए) मशीन लर्निंग
(बी) विशेषज्ञ प्रणाली
(सी) क्लाउड कंप्यूटिंग
(डी) मोबाइल कंप्यूटिंग
- (1 Mark)**

14. एबीसी कंपनी अपनी व्यावसायिक नीति के रूप में प्रबंधकीय स्तर के कर्मचारियों को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए अपने पसंदीदा कंप्यूटिंग उपकरणों का उपयोग करने की अनुमति देती है। काम करते समय, श्री सूरज ने अपने लैपटॉप को कंपनी के नेटवर्क से जोड़ा और एक एप्लिकेशन वायरस ने कंपनी के डेटाबेस को संक्रमित कर दिया। निम्नलिखित में से कौन सा जोखिम उपरोक्त स्थिति का सबसे अच्छा वर्णन करता है?
- (ए) कार्यान्वयन जोखिम
(बी) नेटवर्क जोखिम
(सी) आवेदन जोखिम
(डी) डिवाइस जोखिम
- (1 Mark)**
15. मिस्टर एक्स रॉयल के शोरूम में अपने बच्चों के लिए कपड़े खरीद रहे हैं। वह भीम (भारत इंटरफेस फॉर मनी) ऐप का उपयोग करके भुगतान करता है जो _____ का एक उदाहरण है।
- (ए) यूपीआई ऐप
(बी) मोबाइल हार्डवेयर
(सी) डिजिटल लाइब्रेरी
(डी) मोबाइल वॉलेट
- (1 Mark)**

Question 2:

"उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) जोखिम मुक्त वातावरण नहीं बनाता है, बल्कि यह प्रबंधन को जोखिमों से भरे वातावरण में अधिक प्रभावी ढंग से संचालित करने में सक्षम बनाता है"। इस कथन को ध्यान में रखते हुए, विभिन्न लाभों की व्याख्या करें, जो एक इकाई के निदेशक मंडल और प्रबंधन इकाई के भीतर ईआरएम प्रक्रिया को लागू करके प्राप्त करना चाहते हैं।

(5 Marks)**Question 3:**

(a) सूचना सुरक्षा, जो सूचना की गोपनीयता, सत्यनिष्ठा और उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए संदर्भित है, सूचना प्रौद्योगिकी के जोखिमों को कम करने के लिए बैंकिंग उद्योग में महत्वपूर्ण है। सूचना सुरक्षा में शामिल विभिन्न उप-प्रक्रियाओं को पहचानें और समझाएं।

(6 Marks)

(b) एबीसी कंपनी के पास आंतरिक नियंत्रण प्रणाली है जो वित्तीय रिपोर्टिंग की विश्वसनीयता, प्रभावशीलता और संचालन की दक्षता के संबंध में एबीसी के उद्देश्यों की उपलब्धि के बारे में उचित आश्वासन प्रदान करती है। हालांकि, कंपनी अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने में सक्षम नहीं है। आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की सीमाएँ लिखिए जो ABC कंपनी की सफलता में बाधक हैं।

(4 Marks)**Question 4:**

(a) डेटा माइनिंग आमतौर पर बैंकिंग उद्योग में क्रेडिट रेटिंग और बुद्धिमान धोखाधड़ी-रोधी प्रणालियों के लिए लेनदेन, कार्ड लेनदेन, क्रय पैटर्न और ग्राहक वित्तीय डेटा आदि का विश्लेषण करने के लिए लागू किया जाता है। डेटा माइनिंग की प्रक्रिया में इसके कार्यान्वयन के लिए चरणों का क्रमिक निष्पादन शामिल है। इस प्रक्रिया में शामिल चरणों की चर्चा करें।

(6 Marks)

(b) कोर बैंकिंग सिस्टम (सीबीएस) की विशेषताओं पर संक्षेप में चर्चा करें।

(4 Marks)

Question 5:

(a) एक लेखा परीक्षक श्री सोहन को उनके संगठन एक्सवाईजेड लिमिटेड में विभिन्न नियंत्रणों के उपयुक्त कार्यान्वयन और निष्पादन का आकलन करने के लिए एक प्रमुख जिम्मेदारी दी गई है। ऐसा करने के लिए, उन्हें कंप्यूटर सिस्टम के विभिन्न स्तरों पर नियंत्रणों की जांच करने की आवश्यकता है। उन स्तरों पर चर्चा करें जिन पर श्री सोहन को नियंत्रणों के कार्यान्वयन की जांच करनी चाहिए।

(6 Marks)

(b) एक वित्तीय कंपनी के आईटी प्रबंधक के रूप में श्री आर ने अपने प्रबंधन को सलाह दी कि वे अपने वरिष्ठ कर्मचारियों को ब्रिंग योर ओन डिवाइस (बीओओडी) नीति के तहत आधिकारिक काम के लिए अपने स्वयं के कंप्यूटिंग उपकरणों का उपयोग करने की अनुमति दें। प्रबंधन BYOD से जुड़े जोखिमों के बारे में जानना चाहता है। BYOD जोखिमों के वर्गीकरण को संक्षेप में समझाइए।

(4 Marks)

Question 6:

(a) एक व्यवसाय मॉडल को एक संगठन द्वारा एक ढांचे के रूप में अपनाया जाता है ताकि यह वर्णन किया जा सके कि यह कैसे स्थायी आधार पर पैसा बनाता है और बढ़ता है जबकि एक ई-बिजनेस मॉडल इलेक्ट्रॉनिक संचार के लाभों का उपयोग करता है। विभिन्न ई-मार्केट मॉडल पर चर्चा करें जो व्यवसायों को मूल्य वर्धित प्रक्रियाओं को प्राप्त करने में मदद करते हैं।

(6 Marks)

(b) सूचना प्रणाली ने कंपनियों के विकास के लिए उच्च उम्मीदें स्थापित की हैं क्योंकि यह प्रसंस्करण गति को कम करता है और लागत में कटौती करने में मदद करता है। एबीसी निर्माण कंपनी का लेखा परीक्षक होने के नाते, उन प्रमुख क्षेत्रों पर चर्चा करें जिन पर शीर्ष प्रबंधन द्वारा प्रबंधकीय नियंत्रणों का मूल्यांकन करते समय ध्यान देना चाहिए।

(4 Marks)

SECTION – B : STRATEGIC MANAGEMENT

Q. No. 7 & 8 is Compulsory,

Answer any three questions from the remaining four questions

Question 7:

1. बाहरी अवसर और खतरे आमतौर पर होते हैं:

- (ए) संगठनात्मक मृत्यु या सफलता का मामूली कारण
- (बी) सीईओ और निदेशक मंडल के लिए कम से कम महत्वपूर्ण
- (सी) आंतरिक ताकत और कमजोरियों के रूप में महत्वपूर्ण नहीं है
- (डी) संगठन के बाहर बड़े पैमाने पर अनियंत्रित गतिविधियां

(1 Mark)

2. सही कथन का चयन करें:
- (ए) सामान्य तौर पर, कॉर्पोरेट स्तर के निर्णय लेना महंगा होता है, जिसमें उच्च जोखिम होता है और बड़ी लाभ क्षमता होती है।
- (बी) सामान्य तौर पर, कॉर्पोरेट स्तर के निर्णय लेना महंगा होता है, जिसमें कम जोखिम होता है और बड़ी लाभ क्षमता होती है।
- (सी) सामान्य तौर पर, कॉर्पोरेट स्तर के निर्णय लेने के लिए महंगा है, उच्च जोखिम शामिल है और कम लाभ क्षमता है।
- (डी) सामान्य तौर पर कॉर्पोरेट स्तर के निर्णय लेने के लिए सस्ता है, कम जोखिम शामिल है और बड़ी लाभ क्षमता है।

(1 Mark)

3. माइकल पोर्टर की सामान्य रणनीति में _____ मूल्य संवेदनशील उपभोक्ताओं के लिए बहुत कम प्रति यूनिट लागत पर मानकीकृत उत्पादों का उत्पादन करने पर जोर देता है।
- (ए) सस्ता नेतृत्व
- (बी) अवर उत्पाद नेतृत्व
- (सी) लागत नेतृत्व
- (डी) लागत लाभ

(1 Mark)

4. इनमें से कौन युद्ध और शत्रु पर विजय पाने के तरीकों से संबंधित है?
- (ए) रणनीति
- (बी) प्रबंधन
- (सी) निष्पादन
- (डी) निगरानी

(1 Mark)

5. निम्नलिखित प्रवृत्तियों को छोड़कर आज रणनीति मूल्यांकन अधिक कठिन है:
- (ए) पर्यावरण की जटिलता में नाटकीय वृद्धि।
- (बी) सटीकता के साथ भविष्य की भविष्यवाणी करने की बढ़ती कठिनाई।
- (सी) पर्यावरण में चर की बढ़ती संख्या।
- (डी) फर्मों के पास असीमित संसाधन होते हैं।

(1 Mark)

6. यदि आपूर्तिकर्ता अविश्वसनीय या बहुत महंगे हैं, तो इनमें से कौन सी रणनीति उपयुक्त हो सकती है?
- (ए) क्षैतिज एकीकरण
- (बी) पिछड़ा एकीकरण
- (सी) बाजार में प्रवेश
- (डी) आगे एकीकरण

(1 Mark)

7. निम्नलिखित कथनों को पढ़ें:
- (i) कार्यात्मक स्तर के प्रबंधक विशिष्ट व्यावसायिक कार्यों के लिए जिम्मेदार होते हैं।
- (ii) कार्यात्मक स्तर के प्रबंधक मानव संसाधन, खरीद, उत्पाद विकास, ग्राहक सेवा आदि से संबंधित निर्णय लेते हैं।

सही विकल्प का चयन करें:

- (ए) दोनों (i) और (ii) कार्यात्मक-स्तरीय प्रबंधक की विशेषताओं की सही व्याख्या करते हैं।
 (बी) केवल (i) कार्यात्मक-स्तरीय प्रबंधक की विशेषताओं की सही व्याख्या करता है।
 (सी) केवल (ii) कार्यात्मक स्तर के प्रबंधक की विशेषताओं को सही मायने में बताता है।
 (डी) (i) और (ii) में से कोई भी वास्तव में कार्यात्मक स्तर के प्रबंधक की विशेषताओं की व्याख्या नहीं करता है।

(1 Mark)

8. रणनीतिक प्रबंधन प्रक्रिया में रणनीतियों का निर्माण और उनका कार्यान्वयन किसके द्वारा किया जाता है-

- (ए) शीर्ष स्तर के अधिकारी
 (बी) मध्य स्तर के अधिकारी
 (सी) निचले स्तर के कार्यकारी
 (डी) उपरोक्त सभी

(1 Mark)

9. प्रत्येक संगठन की _____ संगठनात्मक संस्कृति होती है।

- (ए) समान
 (बी) संबंधित
 (सी) अद्वितीय
 (डी) इनमें से कोई नहीं

(1 Mark)

10. रणनीतिक योजना में पहला कदम आम तौर पर है:

- (ए) एक विजन स्टेटमेंट विकसित करना
 (बी) लक्ष्यों और उद्देश्यों की स्थापना
 (सी) एक मिशन वक्तव्य विकसित करना
 (डी) अवसरों और खतरों का निर्धारण

(1 Mark)

11. व्यापक रणनीतिक-प्रबंधन मॉडल में पहला कदम क्या है?

- (ए) दृष्टि और मिशन के बयान विकसित करना
 (बी) बाहरी ऑडिट करना
 (सी) प्रदर्शन को मापना और मूल्यांकन करना
 (डी) दीर्घकालिक उद्देश्यों की स्थापना

(1 Mark)

12. फर्म की अन्य रणनीतियों की तुलना में प्रतिस्पर्धी प्रतिद्वंद्विता का फर्म की _____ रणनीतियों पर सबसे अधिक प्रभाव पड़ता है।

- (ए) व्यापार स्तर
 (बी) कॉर्पोरेट स्तर
 (सी) कार्यात्मक स्तर
 (डी) ये सभी

(1 Mark)

13. इनमें से कौन सा रणनीतिक नियंत्रण का प्रकार नहीं है?
 (ए) परिसर नियंत्रण
 (बी) सामरिक निगरानी
 (सी) विशेष चेतावनी नियंत्रण
 (डी) प्रसंस्करण नियंत्रण

(1 Mark)

14. किस रणनीति का उद्देश्य बाजार हिस्सेदारी को संरक्षित करना है?
 (ए) बिल्ड
 (बी) पकड़ो
 (सी) हार्वेस्ट
 (डी) डिवेस्ट

(1 Mark)

15. 'पानी बचाओ' के संदेश की वकालत करने वाला एक अभियान है:
 (ए) सेवा विपणन
 (बी) समग्र विपणन
 (सी) सामाजिक विपणन
 (डी) प्रत्यक्ष विपणन

(1 Mark)

Question 8:

मोहन एक्सवार्डजेड कॉर्पोरेशन के नए सीईओ के रूप में शामिल हुए हैं और इसका लक्ष्य अगले पांच वर्षों में इसे एक प्रमुख प्रौद्योगिकी कंपनी बनाना है। उनका उद्देश्य XYZ Corporation के लिए बेहतर प्रदर्शन और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने के लिए प्रबंधकों के लिए दक्षता विकसित करना है। मोहन प्रतिस्पर्धात्मक लाभ पैदा करने में संसाधनों और क्षमताओं के महत्व से अच्छी तरह वाकिफ हैं।

प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाए रखने के लिए XYZ Corporation द्वारा आवश्यक संसाधनों और क्षमताओं की चार प्रमुख विशेषताओं और इससे लाभ अर्जित करने की क्षमता पर चर्चा करें।

(5 Marks)

Question 9:

- (a) एक्सवार्डजेड लिमिटेड एक बहु-उत्पाद कंपनी है, जो पिछले कुछ वर्षों से लगातार घाटे से जूझ रही है और भारी नुकसान हुआ है जिससे इसकी निवल संपत्ति कम हो गई है। इस बीमार कंपनी के प्रबंधन के लिए क्या रणनीतिक विकल्प उपलब्ध हैं? कारण सहित सलाह दें।

(5 Marks)

- (b) एक भेदभाव रणनीति प्रतिद्वंद्विता, नए प्रवेशकों, आपूर्तिकर्ताओं की शक्ति, स्थानापन्न उत्पादों और खरीदारों की शक्ति के साथ भी लाभदायक बने रहने में मदद कर सकती है। समझाना।

(5 Marks)

Question 10:

- (a) रोहित सेठ ने अपने मित्र के साथ एक अनौपचारिक चर्चा में साझा किया कि उन्हें अपने संगठन में बहुत सावधानी से आगे बढ़ना है क्योंकि उनके द्वारा लिए गए निर्णयों का संगठन व्यापक प्रभाव पड़ता है और संसाधनों की बड़ी प्रतिबद्धताओं को शामिल करता है। उन्होंने यह भी कहा कि उनके फैसले ही उनके संगठन का भविष्य तय करते हैं।

आप रोहित सेठ को संगठनात्मक पदानुक्रम में कहां रखेंगे? उनके द्वारा लिए जा रहे निर्णयों के आयाम क्या हैं?

(5 Marks)

- (b) गौतम और सिद्धार्थ दो भाई फरीदाबाद स्थित एक कपड़ा निर्माण इकाई के मालिक हैं। वे अच्छा कर रहे हैं और व्यवसाय के भीतर पर्याप्त अधिशेष धन उपलब्ध है। भविष्य में अधिक प्रतिस्पर्धी और लाभदायक होने के लिए कॉर्पोरेट रणनीतियों के संबंध में उनके पास अलग-अलग दृष्टिकोण हैं। गौतम फरीदाबाद में स्थित एक अन्य औद्योगिक इकाई का अधिग्रहण करने में रुचि रखते हैं, जो स्थायी मार्कर, नोटबुक, पेंसिल और पेंसिल शार्पनर, लिफाफे और अन्य कार्यालय की आपूर्ति के रूप में स्टेशनरी की वस्तुओं का निर्माण करते हैं। दूसरी ओर, सिद्धार्थ रेडीमेड कपड़ों के उत्पादन के लिए एक और इकाई शुरू करना चाहते हैं। दो भाइयों द्वारा सुझाई जा रही कॉर्पोरेट रणनीतियों की प्रकृति और इसमें शामिल जोखिमों पर चर्चा करें।

(5 Marks)

Question 11:

- (a) किसी व्यवसाय के मूल्य के मूल्यांकन के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों पर चर्चा करें।

(5 Marks)

- (b) स्विफ्ट लिमिटेड और क्विक लिमिटेड दो कंपनियां हैं जो हल्की औद्योगिक मशीनों के कारोबार में हैं। जबकि स्विफ्ट मार्केट लीडर है, क्विक की बिक्री गिर रही है। वर्ष 2017-18 में दोनों कंपनियों की बाजार हिस्सेदारी क्रमशः चालीस प्रतिशत और पांच प्रतिशत थी। पिछले पांच वर्षों के दौरान तेजी से बाजार हिस्सेदारी तीसरे से छठे स्थान पर आ गई है। तत्काल सुधारात्मक उपाय के रूप में क्विक के शीर्ष प्रबंधन ने स्विफ्ट लिमिटेड के सफल मानकों का अनुकरण करने और उन्हें अपने स्वयं के मानदंड के रूप में स्थापित करने का निर्णय लिया। मानकों की मदद से वे अपने प्रदर्शन की तुलना, माप और न्याय करना चाहते थे। क्विक लिमिटेड किस रणनीतिक उपकरण को अपना रहा है? इसे कैसे लागू किया जाता है?

(5 Marks)

Question 12:

- (a) 'डू गुड ग्रुप' उत्तर भारत में चाइल्डकैअर की दिशा में काम करने वाला एक गैर-लाभकारी संगठन है। यह समूह लोगों को टीकाकरण, स्वच्छता के प्रति शिक्षित करता है और स्थानीय अस्पतालों या चिकित्सा केंद्रों के समन्वय से काम करता है। हाल ही में, एक नई टीम ने इसकी गतिविधियों का प्रबंधन अपने हाथ में ले लिया है। बताएं कि क्या रणनीतिक प्रबंधन के उपकरण समूह के लिए प्रासंगिक हैं।

(5 Marks)

- (b) राम और श्याम मसालों के कारोबार में लगे दो भाई हैं। प्रबंधन के प्रति दोनों का दृष्टिकोण अलग है। राम पारंपरिक और औपचारिक दृष्टिकोण को पसंद करते हैं जिसमें स्पष्ट पुरस्कार और दंड के लिए अधिकार का उपयोग किया जाता है। दूसरी ओर, श्याम लोकतांत्रिक भागीदारी प्रबंधन दृष्टिकोण में विश्वास करते हैं, जिसमें कर्मचारियों को अपना सर्वश्रेष्ठ देने के लिए शामिल किया जाता है। राम और श्याम की नेतृत्व शैली का विश्लेषण कीजिए।

(5 Marks)

— ** —