CHAHAL ACADEMY
LEARN TODAY! LEAD TOMORROW!
96259-93995

STH–D–MGMT

प्रबंधन (प्रश्न-पत्र–II)

समय : तीन घण्टे

अधिकतम अंक : 250

प्रश्न-पत्र के लिए विशिष्ट अनुदेश

(उत्तर देने के पूर्व निम्नलिखित निर्देशों को कृपया सावधानीपूर्वक पढ़ें)

दो खण्डों में कुल **आठ** प्रश्न दिए गए हैं जो **हिन्दी** एवं **अंग्रेजी** दोनों में छपे हैं।

उम्मीदवार को कुल **पाँच** प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

प्रश्न संख्या **1** और **5** अनिवार्य हैं तथा बाकी प्रश्नों में से प्रत्येक खण्ड से कम-से-कम **एक** प्रश्न चुनकर **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

प्रत्येक प्रश्न/भाग के लिए नियत अंक उसके सामने दिए गए हैं।

प्रश्नों के उत्तर उसी प्राधिकृत माध्यम में लिखे जाने चाहिए, जिसका उल्लेख आपके प्रवेश-पत्र में किया गया है, और इस माध्यम का स्पष्ट उल्लेख प्रश्न-सह-उत्तर (क्यू० सी० ए०) पुस्तिका के मुखपृष्ठ पर निर्दिष्ट स्थान पर किया जाना चाहिए। प्राधिकृत माध्यम के अतिरिक्त अन्य किसी माध्यम में लिखे गए उत्तर पर कोई अंक नहीं मिलेंगे।

यदि आवश्यक हो, तो उपयुक्त आँकड़ों का चयन कीजिए, तथा उनको निर्दिष्ट कीजिए।

आवश्यक सन्दर्भ के लिए प्रसामान्य प्रायिकता बंटन सारणी संलग्न है।

प्रश्नों के प्रयासों की गणना क्रमानुसार की जाएगी। आंशिक रूप से दिए गए प्रश्नों के उत्तर को भी मान्यता दी जाएगी यदि उसे काटा न गया हो। प्रश्न-सह-उत्तर पुस्तिका में खाली छोड़े गए कोई पृष्ठ अथवा पृष्ठ के भाग को पूर्णतः काट दीजिए।

MANAGEMENT (PAPER–II)

Time Allowed : Three Hours

Maximum Marks : 250

QUESTION PAPER SPECIFIC INSTRUCTIONS

(Please read each of the following instructions carefully before attempting questions)

There are EIGHT questions divided in two Sections and printed both in HINDI and in ENGLISH.

Candidate has to attempt FIVE questions in all.

Question Nos. **1** and **5** are compulsory and out of the remaining, THREE are to be attempted choosing at least ONE question from each Section.

The number of marks carried by a question/part is indicated against it.

Answers must be written in the medium authorized in the Admission Certificate which must be stated clearly on the cover of this Question-cum-Answer (QCA) Booklet in the space provided. No marks will be given for answers written in a medium other than the authorized one.

Assume suitable data, if considered necessary, and indicate the same clearly.

Normal probability distribution table is attached for necessary reference.

Attempts of questions shall be counted in sequential order. Unless struck off, attempt of a question shall be counted even if attempted partly. Any page or portion of the page left blank in the Question-cum-Answer Booklet must be clearly struck off.

खण्ड—A / SECTION—A

1\. (a) एक चलचित्र निर्माता अपना एक नया चलचित्र प्रदर्शित करने जा रहा है। अपने विज्ञापन अभियान चलाने के लिए वह यह निर्धारित करना चाहता है कि उसका चलचित्र किसी विशिष्ट आयु समूह को अथवा सभी आयु समूहों को बराबर रूप से पसंद आएगा। निर्माता ऐसे कुछ व्यक्तियों का यादृच्छिक नमूना (सेम्पल) लेता है, जिन्होंने चलचित्र का पूर्वावलोकन किया है, एवं निम्नलिखित परिणाम प्राप्त करता है। काई-स्क्वैयर (χ^2) परीक्षण का उपयोग करते हुए निष्कर्ष निकालिए (6 स्वतंत्रता की कोटि एवं 5% सार्थकता स्तर पर काई-स्क्वैयर (χ^2) का क्रांतिक मान 12·592 है) :

	आयु समूह			
	20 से कम	*20–39*	*40–59*	*60 और उससे ऊपर*
चलचित्र पसंद किया	320	80	110	200
चलचित्र नापसंद किया	50	15	70	60
तटस्थ	30	5	20	40

A movie producer is bringing out a new movie. In order to map out his advertising campaign, he wants to determine whether the movie will appeal most to a particular age group or whether it will appeal equally to all age groups. The producer takes a random sample from persons attending the preview of the movie, and obtains the following results. Use χ^2 test to derive the conclusion (for 6 degrees of freedom and 5% significance level, χ^2 critical value is 12·592) : 10

	Age groups			
	Under 20	*20–39*	*40–59*	*60 and above*
Liked the movie	320	80	110	200
Disliked the movie	50	15	70	60
Indifferent	30	5	20	40

(b) एक नई कंपनी में 1000 प्रकाश-बल्ब, जिनकी औसत आयु 120 दिन है, लगाए गए हैं। उनकी आयु सीमा 20 दिन के मानक विचलन के साथ सामान्य रूप से वितरित हैं। 90 दिनों से कम समय में कितने बल्ब खराब हो जाएँगे? यदि सभी बल्बों को एकसाथ ही बदलना तय किया जाता है, तो ऐसे समूह प्रतिस्थापनों के बीच कितना अंतराल रखा जाए कि प्रतिस्थापन से पहले 10% से ज्यादा बल्ब खराब न हों?

1000 lightbulbs with a mean life of 120 days are installed in a new company. Their length of life is normally distributed with a standard deviation of 20 days. How many bulbs will expire in less than 90 days? If it is decided to replace all the bulbs together, what interval should be allowed between group replacements if not more than 10% should expire before replacement? 10

(c) (i) ए० बी० सी० कंपनी अपनी वार्षिक आवश्यकताओं की 36000 इकाइयों को 6 किश्तों में खरीदती है। प्रत्येक इकाई की लागत ₹ 1 है और ऑर्डर करने की लागत इकाई मूल्य का 20% है। वर्तमान माल (इन्वेन्टरी) नीति के द्वारा कुल वार्षिक लागत ज्ञात कीजिए। 'इकोनॉमिक ऑर्डर क्वान्टिटि' मॉडल के द्वारा कितनी धनराशि बचाई जा सकती है?

ABC Company buys its annual requirements of 36000 units in 6 instalments. Each unit costs ₹ 1 and the ordering cost is estimated as 20% of unit value. Find the total annual cost by the existing inventory policy. How much money can be saved by 'Economic Order Quantity' model? 5

(ii) सिक्स सिग्मा गुणवत्ता के संदर्भ में 'डीमैक' प्रविधि (क्रियापद्धति) को समझाइए।

Explain DMAIC methodology in the context of Six Sigma Quality. 5

(d) 'रैपिड अनुप्रयोग विकास (आर० ए० डी०)' की आवश्यकता एवं विधि पर चर्चा कीजिए। यह परंपरागत 'तंत्र विकास जीवन-चक्र (एस० डी० एल० सी०)' से किस प्रकार भिन्न है?

Discuss the need and method of 'Rapid Application Development (RAD)'. How does it differ from the traditional 'System Development Life Cycle (SDLC)'? 10

(e) द्रुत तकनीकी परिवर्तन तथा आइ० टी० सक्षम व्यावसायिक प्रक्रियाओं के इस युग में, संगठनात्मक संरचनाएँ, व्यावसायिक प्रक्रियाएँ तथा कार्य प्रवाह जैसे संगठनात्मक तत्त्व किस तरह प्रभावित हो रहे हैं? चर्चा कीजिए।

In this age of rapid technological change and IT enabled business processes, in what ways are the organisational elements such as organisational structures, business processes and work flows getting affected? Discuss. 10

2. *(a)* एक कंपनी दो उत्पाद 'अल्फा' और 'बीटा' बनाती है। अल्फा की प्रत्येक इकाई को मशीनिंग विभाग में 1 घंटा तथा दक्ष मजदूर के 2 घंटों की आवश्यकता होती है, जबकि बीटा की प्रत्येक इकाई को मशीनिंग विभाग में 2 घंटे एवं दक्ष मजदूर का 1 घंटा आवश्यक होता है। आने वाले महीने में कंपनी की मशीनिंग क्षमता 720 घंटे एवं दक्ष मजदूर के 780 घंटे तक ही सीमित है। एक महीने की अवधि में अल्फा की 320 से ज्यादा इकाई नहीं बेची जा सकती। अधिकतम लाभ के लिए इष्टतम उत्पाद मिश्रण एवं अधिकतम लाभ का निर्धारण कीजिए। अल्फा का प्रत्येक इकाई योगदान ₹ 6 एवं प्रति इकाई बीटा का योगदान ₹ 4 है। सिम्प्लेक्स विधि का प्रयोग कीजिए।

A company manufactures two products 'Alpha' and 'Beta'. Each unit of Alpha requires 1 hour of machining and 2 hours of skilled labour, whereas each unit of Beta uses 2 hours of machining and 1 hour of skilled labour. For the forthcoming month, the machining capacity is limited to 720 hours and the skilled labour is limited to 780 hours. Not more than 320 units of Alpha can be sold during a month. For the maximisation of profits, determine the optimal product mix and maximum profit. Unit contribution from Alpha is ₹ 6 and from Beta is ₹ 4. Use Simplex method. 20

(b) अंतर्राष्ट्रीय आपूर्ति श्रृंखला डिजाइन (सप्लाई चेन डिजाइन) के विशेष संदर्भ में 'अमेज़न डॉट कॉम' की आपूर्ति श्रृंखला की दक्षता की चर्चा कीजिए।

Discuss the supply chain efficiency of 'Amazon.com' with special reference to international supply chain design. 15

(c) आइ० टी० सी० ने एक वेब-आधारित नवाचार ई-चौपाल की शुरुआत की थी जो किसानों को उत्पादों एवं सेवाओं की जानकारी प्रदान करती है, जिसका उपयोग करके वे फार्म उत्पादकता में वृद्धि, मूल्य प्राप्ति में सुधार तथा लेनदेन लागत में कटौती कर सकते हैं। इसके द्वारा किसान वैज्ञानिक खेती व्यवहारों, मौसम पूर्वानुमान तथा बाज़ार भाव के बारे में स्थानीय और वैश्विक जानकारी अपने ग्राम चौपाल पर ही हिंदी में प्राप्त कर सकते हैं। ई-चौपाल उनको घर की दहलीज पर ही कृषि निवेशों की आपूर्ति और वस्तुओं की खरीद की सुविधा प्रदान करता है। इस मॉडल में गाँव के स्तर पर बाधाओं को देखते हुए, सेवा समर्थन के लिए एक प्रमुख किसान को ई-चौपाल समन्वयक बनाया जाता है जो कंप्यूटर प्रणाली और किसानों के बीच अंतरफलक का कार्य करता है।

(i) ई-चौपाल दूसरे कृषि-आधारित पोर्टलों से किस प्रकार भिन्न है?

(ii) इस प्रकार की वेब-आधारित प्रणाली की रचना करते समय किन तकनीकी आयामों को विचार में रखना चाहिए?

(iii) इस प्रकार के उद्यम की सफलता के लिए कौन-से कारक महत्त्वपूर्ण होंगे? उनकी भूमिका पर चर्चा कीजिए।

ITC had come up with a web-based initiative called e-choupal which offers the farmers information about products and services they can use to enhance farm productivity, improve price realisation and reduce transaction costs. Farmers can access local and global information on scientific farming practices, weather forecasts as well as market prices, all in Hindi at the village choupal. e-choupal also facilitates supply of farm inputs and purchase of commodities at their doorsteps. In order to overcome the constraints at the village level, this model is designed to provide service support through a lead farmer designated as e-choupal coordinator who acts as the interface between the computer system and the farmers.

(i) How is e-choupal different from other agri-based portals? 5

(ii) What technological aspects should be considered while designing such a web-based system? 5

(iii) What factors would be critical to the success of such a venture? Discuss their role. 5

3. (a) विश्व की सबसे बड़ी रेलवे, भारतीय रेल ने कंप्यूटरीकृत आरक्षण प्रणाली (सी० आर० एस०) का आरंभ 1986 में दिल्ली से किया था। वर्तमान में देश के 750 स्थानों पर सी० आर० एस० टर्मिनल उपलब्ध हैं और 97% आरक्षण इसी प्रणाली द्वारा हो रहे हैं। डेटा भार (लोड) में वृद्धि की वजह से भारतीय रेल ने विकेन्द्रीकृत डेटाबेस प्रणाली उपागम अपनाते हुए डेटा को देश में विभिन्न स्थानों पर फैले मेनफ्रेम कंप्यूटरों में वितरित कर दिया। इसके पश्चात् इंडियन रेलवे कैटरिंग ऐंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन (आइ० आर० सी० टी० सी०) ने वेब-आधारित टिकट सुविधा अपने वेब साइट http://www.irctc.co.in के द्वारा प्रारंभ की है जो कि कार्य विवरणों के लिए सी० आर० एस० के पिछले सिर (बैक एन्ड) से लिंक होती है।

(i) डेटा समाकलन क्या है? भारतीय रेल के सी० आर० एस० के लिए डेटा समाकलन कितना महत्त्वपूर्ण है?

(ii) भारतीय रेल की सी० आर० एस० जैसी वितरित डेटा प्रणाली में डेटा अखंडता और डेटा फालतूपन का प्रबंधन हम कैसे करेंगे?

(iii) इतने विशाल लेकिन वितरित डेटाबेस प्रणाली के सफल संचालन के लिए कौन-से पहलू महत्त्वपूर्ण हैं?

Indian Railways, the world's largest railway, had introduced the Computerised Reservation System (CRS) in one location Delhi in 1986. Presently over 750 locations all over the country have CRS terminals and 97% of the reservations are done through this system. With increase in data load, the Indian Railways adopted a decentralised database system approach with the data spread over multiple mainframe computers installed at various places in the country. Later, Indian Railway Catering and Tourism Corporation (IRCTC) introduced web-based ticketing through its web site http://www.irctc.co.in which links to the CRS at the back end for transactions.

(i) What is data integration? How crucial is data integration for the Indian Railways CRS? 7

(ii) How do we manage data integrity and data redundancy in a distributed data system like the Indian Railways CRS? 7

(iii) What aspects would be critical to the successful running of such a big but distributed database system? 6

(b) ''सांख्यिकी तथ्यों के संख्यात्मक कथन हैं, किन्तु सभी तथ्य जो कि संख्यात्मक रूप में कथित हैं सांख्यिकी नहीं होते।'' इस कथन को स्पष्ट कीजिए एवं तथ्यों के कौन-से संख्यात्मक कथन सांख्यिकी हैं, उनको निर्दिष्ट कीजिए।

"Statistics are numerical statements of facts, but all facts stated numerically are not statistics." Clarify this statement and point out which numerical statements of facts are statistics. 10

(c) एक कंपनी प्रत्येक 8 घंटे की पारी में 192 इकाइयों के उत्पादन हेतु एक समाहार लाइन (ऐसेम्बली लाइन) स्थापित करने जा रही है। निम्नलिखित सारणी कार्य-तत्त्वों, समय एवं तात्कालिक पूर्ववर्तियों को परिचिह्नित करती है :

कार्य-तत्त्व	*समय (सेकंड में)*	*तात्कालिक पूर्ववर्ती*
A	40	कोई नहीं
B	80	*A*
C	30	*D, E, F*
D	25	*B*
E	20	*B*
F	15	*B*
G	120	*A*
H	145	*G*
I	130	*H*
J	115	*C, I*
	कुल 720	

(i) वांछित चक्र समय (सेकंड में) की गणना कीजिए।

(ii) स्टेशनों की न्यूनतम संख्या क्या होगी?

(iii) पूर्वप्रदर्श आरेख-चित्र की संरचना कीजिए।

(iv) परिणाम द्वारा प्राप्त दक्षता एवं शेष विलम्ब (बैलेन्स डिले) की गणना कीजिए।

A company is setting up an assembly line to produce 192 units per 8-hour shift. The following table identifies the work elements, times and immediate predecessors :

Work element	*Time* (in sec)	*Immediate predecessor(s)*
A	40	None
B	80	*A*
C	30	*D, E, F*
D	25	*B*
E	20	*B*
F	15	*B*
G	120	*A*
H	145	*G*
I	130	*H*
J	115	*C, I*
	Total 720	

(i) What is the desired cycle time (in seconds)? 5

(ii) What is the minimum number of stations? 5

(iii) Draw the precedence diagram. 5

(iv) What are the efficiency and balance delay of the solution found? 5

4. *(a)* *(i)* एक कंपनी के विज्ञापन खर्च एवं विक्रय के निम्नलिखित मासिक आँकड़े दिए हुए हैं। सामान्यतः ऐसा पाया जाता है कि विज्ञापन खर्च का विक्रय पर प्रभाव 2 माह बाद पड़ता है। इस समय अंतराल को स्वीकृत करते हुए सहसंबंध गुणांक की गणना कीजिए :

माह	*विज्ञापन खर्च* (हजार ₹ में)	*विक्रय* (इकाई में)
जनवरी	50	1200
फरवरी	60	1500
मार्च	70	1600
अप्रैल	90	2000
मई	120	2200
जून	150	2500
जुलाई	140	2400
अगस्त	160	2600
सितम्बर	170	2800
अक्तूबर	190	2900
नवम्बर	200	3100
दिसम्बर	250	3900

The following are the monthly figures of advertising expenditure and sales of a company. It is found that advertising expenditure has impact on sales generally after 2 months. Allowing for this time lag, calculate the coefficient of correlation : 10

Month	*Advertising expenditure* (in thousand ₹)	*Sales* (in units)
January	50	1200
February	60	1500
March	70	1600
April	90	2000
May	120	2200
June	150	2500
July	140	2400
August	160	2600
September	170	2800
October	190	2900
November	200	3100
December	250	3900

(ii) टाइप–I एवं टाइप–II त्रुटियों से आप क्या समझते हैं? दोनों किस तरह परस्पर संबंधित हैं? किन परिस्थितियों के अंतर्गत आप टाइप–I त्रुटि नहीं करना चाहेंगे? क्यों?

What do you mean by Type–I and Type–II errors? How are they interrelated? In which situations, you would not like to commit Type–I error? Why? 5

(b) एक परियोजना प्रबंधक ने किसी नई परियोजना के लिए निम्नलिखित महत्त्वपूर्ण जानकारियाँ एकत्रित की है :

गतिविधि	*समय अनुमान (सप्ताह में)*			*तात्कालिक पूर्ववर्ती*
	आशावादी	*सर्वाधिक संभावित*	*निराशावादी*	
A	1	4	7	—
B	2	6	7	—
C	3	3	6	*B*
D	6	13	14	*A*
E	3	6	12	*A, C*
F	6	8	16	*B*
G	1	5	6	*E, F*

(i) ऐरो-ऑन-नोड (ए० ओ० एन०) विधि द्वारा नेटवर्क रेखाचित्र (डायग्राम) बनाइए। प्रत्येक गतिविधि के लिए संभावित समय एवं प्रसरण की गणना कीजिए।

(ii) संभावित गतिविधि समयों का उपयोग करते हुए गतिविधि स्लेकों की गणना कीजिए एवं क्रांतिक मार्ग का निर्धारण कीजिए।

(iii) 23 सप्ताहों के भीतर परियोजना को पूर्ण करने की प्रायिकता क्या होगी?

A project manager gathered important information for a new project which is given below :

	Time estimates (in weeks)			
Activity	*Optimistic*	*Most likely*	*Pessimistic*	*Immediate predecessor(s)*
A	1	4	7	—
B	2	6	7	—
C	3	3	6	*B*
D	6	13	14	*A*
E	3	6	12	*A, C*
F	6	8	16	*B*
G	1	5	6	*E, F*

(i) Draw the network diagram by Arrow-On-Node (AON) method. Calculate the expected time and variance for each activity. 5

(ii) Calculate the activity slacks and determine the critical path using the expected activity times. 10

(iii) What is the probability of completing the project within 23 weeks? 5

(c) ''ई० आर० पी० प्रणालियाँ आमतौर पर सर्वश्रेष्ठ प्रबंधन व्यवहारों पर आधारित होते हैं।'' इस कथन के व्यावहारिक पहलुओं की विवेचना कीजिए।

"ERP systems are usually based on best management practices." Comment on the practical implications of this statement. 15

खण्ड—B / SECTION—B

5. *(a)* क्या आप सार्वजनिक वितरण प्रणाली के द्वारा मूल्य एवं वितरण पर शासकीय नियंत्रण के पक्ष में हैं? अपने उत्तर का औचित्य सिद्ध कीजिए।

Are you in favour of government control over price and distribution through public distribution system? Justify your answer. 10

(b) राष्ट्र की व्यापक वृद्धि एवं विकास के लिए एल० पी० जी० युग किस प्रकार साधक है?

In what way is the LPG era instrumental for the comprehensive growth and development of the nation? 10

(c) ''अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में बहु-सांस्कृतिक प्रबंधन एक चुनौतीपूर्ण कार्य है।'' क्यों?

"Multi-cultural management is a challenging task in international business." Why? 10

(d) अगर कोई कंपनी असंबंधित व्यवसायों का अधिग्रहण आरंभ करती है, तो उसे इन अधिग्रहणों का प्रबंधन करने के लिए किस भाँति अपनी संरचना तथा नियंत्रण तंत्र में परिवर्तन लाने होंगे?

If a company starts acquiring unrelated businesses, in what ways should it change its structure and control mechanisms to manage the acquisitions? 10

(e) तीव्र प्रतिस्पर्धात्मक बाज़ार के बावजूद भारतीय मोटर उद्योग में अपना प्रमुख स्थान बनाए रखने के लिए मारुती सुजुकी को किन रणनीतिक दक्षताओं से मदद मिल रही है? चर्चा कीजिए।

What strategic competencies are helping Maruti Suzuki to maintain its dominant position in the Indian Automobile Industry in spite of the fiercely competitive market? Discuss. 10

6. (a) ''भारत में बड़े कॉर्पोरेट घराने, लघु उद्योग इकाइयाँ, मध्यम एवं सूक्ष्म उपक्रम पाए जाते हैं। भारतीय विनियामक निकायों एवं वित्तीय अभिकरणों को इन विभिन्न आकार के व्यावसायिक घरानों को सहारा देने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।''

उक्त कथन के प्रकाश में निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(i) लघु उद्योगों के प्रति भारत सरकार की नीति की चर्चा कीजिए।

(ii) इन समस्त व्यावसायिक खंडों की अनुकूल प्रगति के लिए आप क्या सुझाव देंगे?

"India has corporate giants, small-scale industrial units, medium and micro enterprises. Indian regulatory bodies and funding agencies are encouraged to support all these business houses of different sizes."

In the light of the above statement, answer the following questions :

(i) Discuss the policy of the Government of India towards small-scale industries. 10

(ii) What would be your suggestions for the congenial growth of all these segments of business? 10

(b) ''राष्ट्र जोखिम विश्लेषण प्रतिपादित करता है कि राष्ट्र सरकार द्वारा प्रबंधित उपयोगी इकाई है।''

(i) राष्ट्र जोखिम विश्लेषण पर केंद्रित प्रमुख आयामों पर प्रकाश डालिए।

(ii) कॉर्पोरेट घरानों के लिए यह विश्लेषण किस तरह उपयोगी होगा?

"Country risk analysis assumes that a country is a purposeful entity managed by a government."

(i) Bring to light the major dimensions focussed in country risk analysis. 10

(ii) In what way is this analysis helpful to corporate houses? 10

(c) क्या 'हरित' पर्यावरणीय मुद्दों को व्यापार के लिए कॉर्पोरेट रणनीति का भाग होना चाहिए? इसके लाभ एवं हानियों की चर्चा कीजिए।

Should 'green' environmental issues form part of the corporate strategy of a business? Discuss the pros and cons. 10

7. (a) "उपभोक्ता को अपने अधिकारों के बारे में अनभिज्ञता, उपभोक्ता आंदोलन की कमी एवं उपभोक्ता संगठनों को उचित पहचान न मिल पाना कुछ ऐसे महत्त्वपूर्ण कारक हैं जिनसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का कानून बना।"

(i) उपभोक्ता अधिकारों, जिनका संरक्षण होना चाहिए, को स्पष्ट कीजिए।

(ii) किस प्रकार के उपभोक्ता आंदोलन की परिकल्पना इस अधिनियम ने की थी?

(iii) उपभोक्ता संरक्षण में उपभोक्ता संगठनों की भूमिका की चर्चा कीजिए।

"Ignorance of the consumer of her rights, lack of consumer movement and lack of due recognition to the consumer organisations have been some important factors which led to the enactment of the Consumer Protection Act, 1986."

(i) Specify the consumer rights to be protected. 5

(ii) What sort of consumer movement has the Act contemplated? 5

(iii) Discuss the role of consumer organisations in consumer protection. 10

(b) सेवा संगठन अपना स्वयं का अंतर्राष्ट्रीयकरण किस प्रकार कर सकते हैं? उनके इन प्रयासों में कौन-सी रणनीतियाँ उन्हें सफल बनाएँगी?

How can service organisations internationalise themselves? What strategies would make them successful in their endeavour? 15

(c) आदेशात्मक रणनीतिक परिवर्तन के साथ समस्याएँ जुड़ी होते हुए भी वह क्यों महत्त्वपूर्ण है और इस प्रक्रिया का भली-भाँति प्रबंध करने के लिए क्या किया जा सकता है?

Given the problems associated with prescriptive strategic change, why is it important and what can be done to better manage this process? 15

8. (a) इंफोसिस टेक्नोलॉजीस लिमिटेड के एक संस्थापक सदस्य ने कॉर्पोरेट शासन में विफलता के लिए प्रबंध संचालन-मंडल की आलोचना की है।

(i) कॉर्पोरेट शासन की विफलता के लिए उन्होंने क्या कारण बताए हैं? क्या ये कारण उचित हैं?

(ii) अच्छे कॉर्पोरेट शासन के मापकों को स्पष्ट कीजिए।

One of the founders of Infosys Technologies Limited has made criticisms against the Board of Management for the failure in corporate governance.

(i) What reasons has he quoted for the failure of corporate governance? Are these reasons justifiable? 10

(ii) Specify the standards for good corporate governance. 10

(b) ''भारतीय आइ० टी० कंपनियाँ वैश्विक व्यापार में सफल हैं।''

(i) उनकी इस सफलता के लिए आप क्या कारण बताएँगे?

(ii) वैश्विक उपभोक्ताओं को संतुष्ट करने में भारतीय विनिर्माण समूह आइ० टी० कंपनियों से किस तरह पिछड़ रहे हैं?

"Indian IT companies are successful in global business."

(i) What reasons would you focus for their success? 10

(ii) In what way is the Indian manufacturing hub lagging behind IT companies in satisfying global consumers? 10

(c) मूर्त एवं अमूर्त परिसंपत्तियों के बीच अंतर को समझना रणनीति निर्माताओं के लिए क्यों महत्त्वपूर्ण है? प्रतिस्पर्धात्मक लाभ पैदा करने के लिए इनमें से कौन ज्यादा महत्त्वपूर्ण है और क्यों?

Why is it important for strategy makers to understand the difference between tangible and intangible assets? Which one is more important in creating competitive advantage and why? 10

★★★