अध्यापक जांच सत्रीय कार्य

पाठ्यक्रम का कोड	**:**	**बी. सी. ओ. एस. -184**
पाठ्यक्रम का शीर्षक	**:**	**ई -कॉमर्स**
सत्रीय कार्य का कोड	**:**	**बी. सी. ओ. एस. -184/टी. एम. ए./2026-27**
खण्डों की संख्या	**:**	**सभी खण्ड**

अधिकतम अंक : 100

सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

खण्ड – क

1. ई-कॉमर्स (E-Commerce) से आप क्या समझते हैं? ई-कॉमर्स प्रणालियों (E-Commerce Systems) के किसी पाँच विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। (10)

2. पेमेंट गेटवे (Payment Gateway) क्या है? पेमेंट गेटवे की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों की व्याख्या कीजिए। (10)

3. वेबसाइट (Website) क्या है? HTTP तथा HTTPS के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। (10)

4. साइबर सुरक्षा (Cyber Security) क्या है? साइबर अपराधों (Cybercrimes) के विभिन्न रूपों की भी व्याख्या कीजिए। (10)

5. **5** ई-टेलिंग (E-Tailing) क्या है? रिटेल मिक्स (Retail Mix) के 7C's की व्याख्या कीजिए। (10)

खण्ड – ख

6. ई-कॉमर्स पर विभिन्न उभरती हुई प्रौद्योगिकियों (Emerging Technologies) के प्रभाव का वर्णन कीजिए। (6)

7. NEFT, RTGS तथा IMPS में क्या अंतर है? (6)

8. ई-कॉमर्स वेबसाइटों के विकास (Development) हेतु विभिन्न रणनीतियों की व्याख्या कीजिए। (6)

9. साइबर फोरेंसिक (Cyber Forensic) क्या है? नेटवर्क लेन-देन (Network Transactions) को सुरक्षित करने के विभिन्न उपायों की व्याख्या कीजिए। (6)

10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए: (6)

(i) प्रमाणन प्राधिकरण (Certifying Authority)

(ii) अपीलीय न्यायाधिकरण (Appellate Tribunal)

खण्ड – ग

11. डिजिटल इन्फ्लुएंसर्स (Digital Influencers) कौन होते हैं? उन्हें ई-कॉमर्स व्यवसाय मॉडल की किस श्रेणी में रखा जा सकता है? **(5)**

12. सर्वर (Server) क्या है? वेब सर्वरों (Web Servers) के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। **(5)**

13. ई-सेवाएँ (E-Services) क्या हैं? इंटरनेट मनोरंजन उद्योग (Entertainment Industry) में किस प्रकार सहायता कर रहा है? **(5)**

14. ऐप स्टोर (App Store) क्या है? इसके विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। **(5)**

1. ई-कॉमर्स (E-Commerce) से आप क्या समझते हैं? ई-कॉमर्स प्रणालियों (E-Commerce Systems) के किसी पाँच विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए। (10)

उत्तर

ई-कॉमर्स का अर्थ इलेक्ट्रॉनिक नेटवर्क, विशेषकर इंटरनेट, की सहायता से वस्तुओं, सेवाओं तथा व्यावसायिक सूचनाओं का क्रय-विक्रय और उनसे संबंधित भुगतान, विपणन, आदेश-प्रबंधन एवं ग्राहक सेवा की गतिविधियाँ संचालित करना है। इसमें केवल ऑनलाइन दुकान पर वस्तु बेचना ही शामिल नहीं है; ग्राहक द्वारा उत्पाद खोजना, तुलना करना, ऑर्डर देना, भुगतान करना, वितरण की स्थिति देखना तथा बिक्री के बाद शिकायत का समाधान प्राप्त करना भी शामिल है। उदाहरण के लिए, कोई ग्राहक मोबाइल पर पुस्तक चुनकर डिजिटल भुगतान करे और उसका पार्सल घर पहुँचे, तो यह ई-कॉमर्स की एक पूर्ण प्रक्रिया है।

ई-कॉमर्स की प्रमुख विशेषताएँ

• भौगोलिक दूरी कम होती है; ग्राहक और विक्रेता अलग-अलग स्थानों पर रहते हुए लेन-देन कर सकते हैं।

• वेबसाइट या ऐप के माध्यम से व्यापार चौबीसों घंटे उपलब्ध कराया जा सकता है।

• इलेक्ट्रॉनिक कैटलॉग, डिजिटल रिकॉर्ड और स्वचालित बिलिंग से समय एवं संचालन लागत कम हो सकती है।

• ग्राहक की प्रतिक्रिया और खरीद संबंधी आँकड़ों के आधार पर सेवाओं को व्यक्तिगत बनाया जा सकता है।

• भुगतान सुरक्षा, गोपनीयता, लॉजिस्टिक्स और विश्वसनीयता सफलता के आवश्यक आधार हैं।

ई-कॉमर्स प्रणालियों के पाँच प्रमुख प्रकार

• व्यवसाय से उपभोक्ता—B2C (Business to Consumer): इसमें कोई व्यावसायिक संस्था सीधे अंतिम उपभोक्ता को वस्तु या सेवा बेचती है। उदाहरण के लिए, कपड़ों की वेबसाइट पर