

प्रश्न पत्र क्रमांक : 13351

यूनिक पेपर कोड : 2414090006

पेपर का नाम : ई-कॉमर्स

पेपर का प्रकार : GE

सेमेस्टर : VII

प्रोग्राम : GE UGCF

अवधि : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 90

परीक्षार्थी के लिए निर्देश:

1. प्रश्न पत्र प्राप्त होते ही सबसे ऊपर अपना रोल नंबर लिखें।
2. प्रत्येक प्रश्न में दिए गए दो भागों में से दो भागों का चयन करते हुए सभी प्रश्नों के उत्तर दें।
3. सभी प्रश्न समान अंक के हैं।
4. प्रश्न के भागों के उत्तर एक साथ लिखें।
5. यदि प्रश्न पत्र में Part-A / B / C का उल्लेख हो तो दिए गए निर्देशों के अनुसार उत्तर दें।
6. प्रश्न संख्या 1 से 4 तक के प्रत्येक प्रश्न के 18 अंक हैं (प्रत्येक भाग के 9 अंक)।
7. प्रश्न संख्या 5 में दिए गए भागों में से किसी तीन के संक्षिप्त उत्तर लिखें।

प्रश्न 1 A) ई-कॉमर्स को परिभाषित कीजिए। इसके लाभ और सीमाओं पर चर्चा कीजिए। यह परंपरागत वाणिज्य से किस प्रकार भिन्न है? (9 अंक)

B) किसी भी चार ई-कॉमर्स बिजनेस मॉडल्स को वास्तविक जीवन के उदाहरणों सहित समझाइए। (9 अंक)

या

C) ई-कॉमर्स वेबसाइट का डिजाइन करते समय किन-किन कारकों पर विचार करना चाहिए? वेबसाइट योजना, लेआउट, प्रोडक्ट कैटलॉग तथा यूजर इंटरफ़ेस डिजाइन को समझाइए। (9 अंक)

D) ई-कॉमर्स के विभिन्न कार्यों जैसे – मार्केटिंग, ऑर्डर प्रोसेसिंग, इन्वेंटरी प्रबंधन तथा कस्टमर सपोर्ट का वर्णन कीजिए। (9 अंक)

प्रश्न 2 A) HTML Forms की संरचना एवं विशेषताओं को समझाइए। इनपुट फ़िल्ड्स, बटन तथा टेक्स्ट एरिया पर चर्चा कीजिए। (9 अंक)

B) CSS क्या है? उपयुक्त उदाहरणों सहित CSS के तीन प्रकारों को समझाइए। (9 अंक)

या

C) वेब विकास में वेबसाइट लेआउट, नेविगेशन स्ट्रक्चर तथा यूजर इंटरफ़ेस (UI) डिज़ाइन के महत्व को समझाइए। (9 अंक)

D) विभिन्न HTML Text Formatting Tags, Image Tags तथा Hyperlink Tags को उपयुक्त उदाहरणों सहित समझाइए। (9 अंक)

प्रश्न 3 A) स्मार्ट कार्ड्स की संरचना, घटक, उपयोग तथा सुरक्षा विशेषताओं पर चर्चा कीजिए। (9 अंक)

B) पेमेंट गेटवे क्या है? इसकी आर्किटेक्चर समझाइए तथा ऑनलाइन पेमेंट प्रोसेसिंग में शामिल चरणों का वर्णन कीजिए। (9 अंक)

या

C) ई-वॉलेट्स को समझाइए। विभिन्न प्रकार के ई-वॉलेट्स, उनके लाभ एवं चुनौतियों पर चर्चा कीजिए। (9 अंक)

D) इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (EFT) को समझाइए। डिजिटल भुगतान में इसकी विधियों एवं महत्व का वर्णन कीजिए। (9 अंक)

प्रश्न 4 A) ई-कॉमर्स में प्रमुख सुरक्षा समस्याओं पर चर्चा कीजिए। (9 अंक)

B) सुरक्षित संचार चैनल क्या होते हैं? समझाइए कि SSL, TLS, HTTPS, डिजिटल प्रमाणपत्र तथा एन्क्रिप्शन एल्गोरिथ्म किस प्रकार गोपनीयता, अखंडता और प्रमाणीकरण सुनिश्चित करते हैं। (9 अंक)

या

C) ई-कॉमर्स व्यवसायों को मजबूत बनाने में ग्राहक संबंध निर्माण की भूमिका पर चर्चा कीजिए। CRM सिस्टम, पर्सनलाइज्ड रिकमेंडेशन, लॉयल्टी प्रोग्राम, फीडबैक सिस्टम, ईमेल/नोटिफिकेशन संचार, बिक्रीपरांत सहायता तथा विश्वास निर्माण तंत्र के उपयोग को समझाइए। (9 अंक)

D) ई-कॉमर्स सुरक्षा के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकी समाधानों की व्याख्या कीजिए।

प्रश्न 5 (किसी भी तीन पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखें) ( $6 \times 3 = 18$  अंक)

a) एन्क्रिप्शन

b) डिजिटल प्रमाणपत्र तथा ई-कॉमर्स सुरक्षा में उनकी भूमिका

c) सुरक्षा उल्लंघनों का व्यवसायों और ग्राहकों पर प्रभाव

d) वर्ल्ड वाइड वेब (WWW)

e) उभरती डिजिटल भुगतान प्रणालियाँ — जैसे UPI Apps, AEPS, BHIM App, M-Paisa, Paypal तथा Cryptocurrencies