

STD : 11

વाणिज्य વ्यવस्थા અને સંચાલન

પાઠ : 4

મહિતીસંચાર, ઈ - ક્રોમર્સ અને આઉટસોર્સિંગ

સ્વાધ્યાય સોલ્યુશન



પ્રશ્ન 1. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબનો સાચો વિકલ્પ પસંદ કરી લખો :

(1) કઈ પ્રક્રિયા દ્વારા ગ્રાહકને ઉત્પાદનની કિંમત માટે બોલી લગાવીને ખરીદ-વેચાણની સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવે છે ?

- (A) ધંપાથી ગ્રાહક

(B) ધંપાથી ધંપો
(C) ગ્રાહકથી ગ્રાહક
(D) ગ્રાહક થી ધંપો

(2) રેલવેની ટિકિટ દેશભરમાં કોઈ પણ સ્થળેથી મેળવી શકાય તને ક્યા પ્રકારનું નેટવર્ક કહે છે ?

(A) એન્ટરપ્રાઇઝ વેન

(B) LAN

(C) MAN

(D) CAN

(3) ધંધાદારી એકમો પોતાનાં કાર્યો બહારની સંસ્થાને સોંપે તને શું કહેવાય ?

(A) ઈ-કોર્સ

(B) આઉટસોર્સિંગ

(C) ઈ-મેઇલ

(D) નેટ-બેન્કિંગ

(4) અન્ય વ્યક્તિના મનમાં જરૂરી સમજ ઉત્પન્ન કરવા
માટેની સમગ્ર પ્રક્રિયાને શું કહેવાય ?

(A) સંદેશો

(B) માહિતીસંચાર

(C) ઈ-મેઇલ

(D) ઈ-કોર્મર્સ

(5) ઇન્ટરનેટના માધ્યમ દ્વારા કમ્પ્યુટરની મદદથી
કમ્પ્યુટરના પડેલા પર સંદેશો ટાઇપ કરીને તેની આપ-
લે કરવાની પ્રક્રિયાને શું કહેવાય ?

(A) ઇકોમર્સ

(C) ઇન્ટરનેટ

(B) ફેક્સ

(D) ઇ-મેઇલ

(6) વીજાણુયંત્રો અને માધ્યમોની મદદથી થતા વાણિજ્યના
વિનિમય અને વિતરણને શું કહેવાય ?

(A) ઇન્ટરનેટ

(B) ઈ-કોર્સ

(C) ઈ-મેઇલ

(D) ઇન્ટરનેટ

(7) માહિતીના સુપર હાઇ-વે તરીકે કોણે ઓળખવામાં આવે છે ?

(A) ઇન્ટરનેટ સેવા

(B) બેન્કિંગ સેવા

(C) ઈ-કોર્સ

(D) આઉટસોર્સિંગ

પ્રશ્ન 2. નીચેના પ્રશ્નોના એક વાક્યમાં જવાબ આપો :

(1) માહિતી સંચારનો અર્થ આપો.

➤ માહિતીસંચાર એટલે બે કે વધુ વ્યક્તિઓ વચ્ચે હકીકતો, વિચારો, અભિપ્રાય કે લાગણીઓની થતી આપ-દે.

(2) એન્ટરપ્રાઇઝ વેન એટલે શું ?

➤ એન્ટરપ્રાઇઝ વેન એટલે મોટી સંસ્થાનાં વિવિધ સ્થળોના ક્રમયૂટર્સના નેટવર્કનું નેટવર્ક છે, જે ઇન્ફ્રાનેટથી ઓળખાય છે.

(3) કમ્પ્યુટર્સ નેટવર્ક એટલે શું ?

➤ બે કે તેથી વધારે કમ્પ્યુટર્સ વચ્ચેના આંતરિક જોડાણાં
ધરાવતા તંત્રને કમ્પ્યુટર નેટવર્ક કહે છે, એટલે કે
ઇન્ટરનેટ.

(4) **www**નું પૂર્ણરૂપ આપો.

➤ **www** એ "World Wide Web"નું ટ્રંકાક્ષરી રૂપ છે.

(5) ઇ-કોર્મર્સમાં નાણાંની ચુકવણી શેના વડે થાય છે ?

➤ ઇ-કોર્મર્સમાં નાણાંની ચુકવણી કેશ ઓન ડિલિવરી, એક, નેટ-બેન્કિંગ ટ્રાન્સફર, ડેબિટ કાર્ડ અને કેડિટ કાર્ડ, ડિજિટલ કેશ દ્વારા થાય છે.

(6) હેકિંગ એટલે શું ?

➤ માહિતીના સંદર્ભમાં ખૂબ જ અગત્યની માહિતીની સ્વાશી હેતુઓ કે માત્ર આનંદના હેતુથી ચોરી કરવી કે બદલી કાઢવી એટલે હેકિંગ.

પ્રશ્ન 3. નીચેના પ્રશ્નોના ટૂંકમાં જવાબ આપો :

(1) ઇન્ટરનેટનો અર્થ આપો.

➤ ઇન્ટરનેટ એટલે કોઈ એક મધ્યस્� સંસ્થા દ્વારા ટેલિફોન
કે સ્વતંત્ર સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા સંદેશાવ્યવહારના ઉપગ્રહની
મદદથી સંદેશાવ્યવહાર માટે રચવામાં આવેલ પરસ્પર
કમ્પ્યુટરોનું જાવું.

(2) ઇ-કોમર્સનો અર્થ આપો.

➢ ઇ-કોમર્સ એટલે ઇલેક્ટ્રોનિક કોમર્સ, જેમાં ઇલેક્ટ્રોનિક સાધનો તેમજ માધ્યમોના ઉપયોગ વડે કરવામાં આવતાં વેપાર. તેમાં વેપારની પ્રક્રિયાઓ જેવી કે, ખરીદી, વેચાણ, વિજ્ઞાપન, બીજ ઉત્પાદનો સાથેની તુલના, નાણાની ફેરબદલી વગેરે ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણોની મદદથી થાય છે.

(3) આઉટ સોસિંગનો અર્થ આપો.

➤ ધંધાકીય એકમો દ્વારા કોઈ પણ કાર્ય કે પ્રક્રિયા જ્યારે
કોઈ ચોક્કસ સમય માટે અન્ય જૂથને કાર દ્વારા સોંપવામાં
આવે, તો તેને આઉટસોસિંગ (બહિસ્ત્રોતો) કહે છે.

(4) ધંધાકીય પ્રક્રિયા બહિસ્ત્રોત (BPO) ની જરૂરિયાતો જણાવો.

➤ ધંધાકીય પ્રક્રિયા બહિસ્ત્રોત (BPO) ની જરૂરિયાત નીચેનાં
કારણોસર ઉદભવે છે.

□ ખર્ચમાં ઘટાડો :

➤ ધંધાકીય પ્રક્રિયા બહિસ્ક્રોત દ્વારા ધંધાધરી એકમોના બિલિંગ,
ખરીદી, ડેટા એન્ટ્રી, માર્કેટિંગ સર્વેક્ષણ જેવા ખર્ચમાં ઘટાડો કરી
શકાય છે.

□ મુખ્ય વ્યવસાય પર ધ્યાન કેન્દ્રિત:

➤ ધંધાધારી એકમો તેના રોજબરોજનાં કાર્યોનું આઉટસોર્સિંગ કરી
મુખ્ય વ્યવસાય પર સંચાલકો ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકે છે.

- ગુણવત્તાવાળું કાર્ય :
 - ધંધાદારી એકમો કર્મચારીઓની ભરતી કરી તેમને તાલીમ આપવાને બદલે આઉટસોર્સિંગ દ્વારા ગુણવત્તાવાળું કાર્ય કરાવી શકે છે.
- પરિવર્તનશીલ માંગને પહોંચી વળવા :
 - ધંધાકીય પ્રક્રિયા બહિસોંત કંપનીઓ ગ્રાહકોની સતત પરિવર્તનશીલ માંગને પહોંચી વળવા માટેની સેવાઓ પૂરી પાડે છે.

□ નફામાં વધારો :

- વેપારી એકમો ખૂબ જ મહત્વનાં ન હોય તેવાં કાર્યોનું આઉટસોર્સિંગ કરાવીને મહત્વનાં કાર્યો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકે છે.
- જેમ કે, વેચાણમાં વધારો, નવાં ઉત્પાદનોનો વિકાસ, વ્યાપારનો વિસ્તાર વધારવો, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષમાં વધારો કરવો વગેરે.
- આને કારણે ધંધાદારી એકમોના નફામાં વધારો થાય છે.

(5) જ્ઞાનપ્રક્રિયા બહિસ્તોત (KPO)નો અર્થ લખો.

- જ્ઞાન-પ્રક્રિયા બહિસ્તોત (KPO) એટલે જ્ઞાન-સંબંધિત પ્રક્રિયાનું આઉટસોર્સિંગ કરવું.
- KPOમાં મુખ્યત્વે જ્ઞાન-સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવે છે.
- KPOમાં જેમાં ઉચ્ચ કક્ષાનું જ્ઞાન અને કુશળતા જરૂરી હોય છે તેવી પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ થાય છે.
- આ પ્રક્રિયાઓ કંપનીના વિકાસ માટે જરૂરી હોય છે.

પ્રશ્ન 4. નીચેના પ્રશ્નોના મુદ્દાસર જવાબ આપો :

(1) માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાનાં સોપાનો સમજાવો.

- માહિતીસંચારની પ્રક્રિયાનાં સોપાનો કે તબક્કા નીચે મુજબ દર્શાવી શકાય :
 - 1. સંદેશાનું ઘડતર :
- માહિતીસંચાર પ્રક્રિયાની શરૂઆત સંદેશાની રચના કરવાથી થાય છે.

- સંદેશો મૌખિક, લેખિત, શાબ્દિક કે અશાબ્દિક હોઇ શકે છે.
- 2. માધ્યમની પસંદગી :
- સંદેશાની રચના કર્યા બાદ માહિતીસંચાર માટે માધ્યમની પસંદગી કરવામાં આવે છે.
- સંદેશો મોકલવાનું કાર્ય રૂબરૂ અથવા માહિતીસંચારનાં વિવિધ સાધનો પૈકી કોઈ એક કે વધુ માધ્યમો દ્વારા કરી શકાય છે.

3. સંદેશો મોકલવો :

- સંદેશાની રચના અને માધ્યમની પસંદગી કર્યા પછીનો
તબક્કો સંદેશો મોકલવાનો છે.
- આ તબક્કામાં સંદેશો મોકલવામાં કે રવાના કરવામાં આવે છે.
અને સંદેશા અંગે પૂછવામાં પણ આવે છે.

4. સંદેશો સ્વીકારવો :

- સંદેશો મોકલનાર સંદેશો મોકલે છે એટલે સંદેશો પ્રાપ્ત
કરનાર તે સંદેશાનો સ્વીકાર કરે છે.

5. સંદેશાનું અર્થધટન :

- સંદેશો મોકલવામાં આવે અને તે સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર તેનું અર્થધટન કરે છે.
- જો સંદેશામાં ભાષા અને શબ્દનો યોગ્ય ઉપયોગ કર્યો હોય, તો સંદેશો સ્વીકારનાર તેનું અર્થધટન કરી શકે છે.

6. સંદેશાનો પ્રત્યુત્તર :

- સંદેશો સ્વીકારનાર તેનું અર્થધટન કરીને સંદેશો મોકલનારને તેનો પ્રત્યુત્તર મોકલાવે છે.

- ઉદાહરણ : અમદાવાદથી રાત્રે 9:00 વાગ્યા પછી મુંબઈ જવા માટે રેલવેની ટ્રેન કેટલા વાગે અને કઈ ટ્રેન મળશે તે પ્રશ્નના માહિતી - સંચારની પ્રક્રિયા.
 - ✓ 1. સંદેશાનું ઘડતર :
- અમદાવાદથી રાત્રે 9:00 વાગ્યા પછી મુંબઈ જવા માટેની ટ્રેન કેટલા વાગે અને કઈ ટ્રેન મળશે? આ પ્રશ્નની રચના કરવામાં આવે છે.

- ✓ 2. માધ્યમની પસંદગી :
 - સંદેશો મોકલવા માટે મોબાઇલ ફોન માધ્યમની પસંદગી કરે છે.
- ✓ 3. સંદેશો મોકલવો :
 - મોબાઇલ ફોન દ્વારા અમદાવાદથી રાત્રે 9 : 00 વાગ્યા પછી મુંબઈ જવા માટે કેટલા વાગે અને કઈ ટ્રેન મળશે, તે બાબત પૂછવામાં આવે છે.

- ✓ 4. સંદેશો સ્વીકારવો :
 - મોબાઇલ ફોન દ્વારા અમદાવાદથી રાત્રે 9 : 00 વાગ્યા
પછી મુંબઈ જવાની ટ્રેન કેટલા વાગે અને કઈ ટ્રેન
મળશે તેવો સંદેશો મળે છે.

✓ 5. સંદેશાનું અર્થઘટન :

➤ સંદેશો મોકલનાર અમદાવાદથી રાત્રે 9 : 00 વાગ્યા
પછી મુંબઈ જવા માટેની રેલવે ટ્રેન ક્યારે મળશે તેવી
પૂછપરછ કરે છે ત્યારે સંદેશો પ્રાપ્ત કરનાર રાત્રે
9 : 00 વાગ્યા પછી મુંબઈ જવાની ટ્રેન મળશે એવું
સમજે છે.

✓ 6. સંદેશાનો પ્રત્યુત્તર :

➤ સંદેશો સ્વીકારનાર અમદાવાદથી રાત્રે 9 : 00 વાગ્યા
પછી મુંબઈ જવાની ટ્રેન કેટલા વાગે અને કઈ ટ્રેન
મળશે તેનો ઉત્તર આપે છે.

(2) કમ્પ્યુટર નેટવર્કના મુખ્ય ચાર પ્રકાર સમજાવો.

- કમ્પ્યૂટર નેટવર્કના મુખ્ય ચાર પ્રકારો નીચે મુજબ છે:
 - 1. **LAN (Local Area Network) :**
- આ પ્રકારના કમ્પ્યૂટર નેટવર્કમાં કોઈ એક નક્કી કરેલ જગ્યાએ આવેલ કમ્પ્યૂટરો પરસ્પર વાયરશી કે વાયર વગાર સંકળાવેલાં હોય છે.

- 2. CAN (Campus Area Network) :**
 - આ પ્રકારના કમ્પ્યુટર નેટવર્કમાં કોઈ એક ક્રમપદ્ધતિ પરનાં
કમ્પ્યુટરો પરસ્પર જોડાયેલાં હોય છે.
- 3. MAN (Metropolitation Area Network) :**
 - આ પ્રકારના કમ્પ્યુટર નેટવર્કમાં કોઈ એક શહેરનાં
કમ્પ્યુટરો પરસ્પર સંકળાયેલાં હોય છે.

□ 4. WAN {Wide Area Network) :

- આ પ્રકારના કમ્પ્યુટર નેટવર્કમાં કોઈ જ ભૌતિક સીમાઓ હોતી નથી.
- તેમાં વૈશિષ્ટ રીતે કમ્પ્યુટરો પરસ્પર સંકળાવેલાં હોય છે.
- આ રીતે જુદા જુદા પ્રકારના નેટવર્કને ઇન્ટરનેટ કહે છે.
વાઇડ એરિયા નેટવર્કને બે પ્રકારમાં વહેંચી શકાય : (i)
એન્ટરપ્રાઇઝ વેન અને (ii) ગ્લોબલ વેન.

- ✓ (i) એન્ટરપ્રાઇઝ વેન :
 - આ નેટવર્ક એક મોટી સંસ્થાના વિશાળ વિસ્તારમાં આવેલાં કમ્પ્યુટરોનું નેટવર્ક છે. આ રીતે તે વિવિધ સ્થળોએ આવેલાં સ્થિર કમ્પ્યુટરોના નેટવર્કનું નેટવર્ક છે.
 - આ નેટવર્કને ઇન્ફ્રાનેટ તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. દા. ત., ભારતીય રેલવે સમગ્ર ભારતમાં આવેલી વિવિધ કચેરીઓનાં કમ્પ્યુટરોને આ રીત જોડે છે.

✓ (ii) ગ્લોબલ વેન :

- આ નેટવર્ક વિશાળ નેટવર્ક છે, જેને કોઈ ભૌગોલિક સીમાઓ નથી.
- તે દુનિયાના વિવિધ દેશો અને ખંડો સુધી વિસ્તરેલ જુદી જુદી સંસ્થાઓના નેટવર્કનું સામૂહિક નેટવર્ક છે. તે www એટલે કે **World Wide Web** તરીકે ઓળખાય છે.

(3) ઇન્ટરનેટના મુખ્ય ત્રણ પ્રકારનાં કાર્યો સમજાવો.

- ઇન્ટરનેટ દ્વારા નીચે મુજબનાં મુખ્ય ત્રણ કાર્યો થાય છે :
 - 1. અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે સંપર્ક :
- ઇન્ટરનેટ દ્વારા આપણે અન્ય લોકો સાથે સંપર્ક સાધી શકીએ છીએ.
- જેમ કે, ઈ-મેઇલની મદદથી વિશ્વમાં કોઈ પણ સ્થળે રહેતી વ્યક્તિ સાથે ઝડપથી અને સરળતાથી સંદેશાની લેવડ-દેવડ કરી શકીએ છીએ .

➢ ઇન્ટરનેટની મદદથી સમગ્ર વિશ્વમાં રહેતાં ગ્રાહકો સાથે એક જ રૂમમાં બેઠાં હોઈએ તે રીતે વાતચીત પણ કરી શકાય છે.

□ 2. માહિતીની પ્રાપ્તિ :

- ઇન્ટરનેટ દ્વારા સમગ્ર વિશ્વનાં કમ્પ્યુટર નેટવર્ક દ્વારા જોડાણા શાય છે.
- નવા વિચારો, કિવેચનો અને અન્ય નવાં સર્જનો અંગેની જાણકારી કે કોઇ પણ ક્ષેત્રની કોઇ પણ વિષયની જાણકારી મળી શકે છે.

- ઇન્ટરનેટ દ્વારા ઝડપથી અને સરળતાથી અદ્યતન માહિતી મેળવી શકાય છે.
- ૩. અન્ય કમ્પ્યુટર સિસ્ટમ સાથે જોડાણ કે સંપર્ક :

 - ઇન્ટરનેટ દ્વારા આપણે ફૂરનાં કમ્પ્યુટરોથી જોડાણ મેળવી શકીએ છીએ.
 - તેમના પર સંગ્રહ થયેલ વિગતો અને કાર્યક્રમોને આપણા કમ્પ્યુટર પર જોઈ શકીએ છીએ. દા. ત., બેન્કિંગની સગવડો ઓનલાઇન મળી શકે છે.

- રેલવેની ટિકિટ કોઈ પણ જગ્યાએથી મેળવી શકીએ છીએ.
- ગુજરાત માધ્યમિક અને ઉત્તર માધ્યમિક શિક્ષણ બોર્ડની પરીક્ષાન કેન્દ્રોનું નિરીક્ષણ ઇન્ટરનેટ દ્વારા થઈ શકે છે.

(4) ઇ-કોમર્સના સફળ અમલીકરણ માટે જરૂરી સાધનો જણાવો.

- જેવી રીતે કોઈ પણ ધંધાકીય પ્રવૃત્તિની શરૂઆત કરવા માટે મૂડી, માનવસંસાધન અને યંત્રો વરોરેની જરૂર પડે છે.
- તેવી જ રીતે ઇ-કોમર્સના સફળ અમલીકરણ માટે ઉપર જણાવેલ સાધનો ઉપરાંત નીચે દર્શાવેલ સાધનોની પણ જરૂર પડે છે:

□ 1. વેબ સાઇટ :

- ધંધારીઓ ઇન્ટરનેટ પર પોતાની વેબ સાઇટ ધરાવે છે.
- વેબ સાઇટને વિકસાવવી, તેનું સંચાલન કરવું, જગવણી કરવી અને તેમાં વૃદ્ધિ કરવી તે બાબત ઈ-કોર્મર્સ માટે જરૂરી છે.
- વેબ સાઇટ શબ્દ વેબ અને સાઇટ શબ્દનો બન્યો છે. જેમાં વેબ એટલે **www (World Wide Web)** અને સાઇટ એટલે સ્થળ.
- સરળ ભાષામાં વેબ સાઇટ એ **world wide web** પરનું પેઢીનું સરનામું છે; તે કોઈ ભૌતિક સરનામું નથી.

- ઇન્ટરનેટ પર પ્રસારિત થતી માહિતી અને મનોરંજન કાર્યક્રમ દરમિયાન ધંધાદારીઓ પોતાની વેબ સાઇટનું સરનામું દર્શાવે છે.
- ધંધાદારીઓની વેબ સાઇટ પર જઈને સંલખિત ગ્રાહક પોતાને જરૂરી માલ કે સેવાની વધારાની માહિતી મેળવે છે.
- આ રીતે વેબ સાઇટ એ પેઢી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ સામગ્રીનું ઓનલાઇન મળી શકતું એવું સંકલિત સ્વરૂપ છે.

□ 2. ઇન્ટરનેટ જોડાણ ધરાવતું કમ્પ્યુટર :

- ઇ-કોમર્સના સફળ અમલીકરણ માટે ઇન્ટરનેટ જોડાણ ધરાવતા કમ્પ્યુટર જરૂરી બને છે.
- ધંધાદારી અને ગ્રાહક બંને પાસે કમ્પ્યુટર હોવું જરૂરી છે.
- ઇ-કોમર્સમાં જે ધંધાદારી કે ગ્રાહક ખરીદ-વેચાણ કે અન્ય ધંધાકીય પ્રવૃત્તિઓમાં જોડાય તે માટે તેઓનાં કમ્પ્યુટરો ઇન્ટરનેટ નેટવર્કથી જોડાવેલાં હોવાં જરૂરી છે.

□ 3. કેન્દ્ર કાર્ડ કે ડેવિટ કાર્ડ :

- છ-કોમર્સમાં ખરીદ-વેચાણ કરનાર વેપારીઓ કે વ્યક્તિઓને
પરસ્પરનો પરિચય હોતો નથી.
- આશી બંને વચ્ચે નાણાકીય લેવડ-દેવડ કરવાનો પ્રશ્ન ઉદ્ભવે
છે.
- ખરીદી કરનાર વસ્તુની ખરીદી પહેલાં નાણાં આપતાં જોખમ
અનુભવે છે.

- જ્યારે વેચાણ કરનાર નાણાંની પ્રાપ્તિ થયા અગાઉ માલની ડિલિવરી આપતાં જોખમ અનુભવે છે.
- આ બંને પક્ષોની સમસ્યા ડેબિટ/કેડિટ કાર્ડ ફૂર કરે છે.
- આ કાર્ડ દ્વારા એવી રીત ચુકવણી થાય છે કે ચુકવણીનો હુકમ કર્યો બાદ સાતેક દિવસ સુધીમાં ચુકવણી અટકાવી શકાય છે. ઇ-કોર્મર્સના વ્યવહારમાં આ કાર્ડ મહત્ત્વનું સાધન છે.