

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.

9991D

B

M. Com/II

Course 423 – HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

(Admissions of 2004 and onwards)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 75

(Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.)

Note : The maximum marks printed on the question paper are applicable for the candidates registered with the School of Open Learning. These marks will, however, be scaled down proportionately in respect of the students of regular colleges, at the time of posting of awards for compilation of result.

Note: Answers may be written *either* in English *or* in Hindi; but the same medium should be used throughout the paper.

टिप्पणी : इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

Attempt All questions.

All questions carry equal marks.

सभी प्रश्न कीजिए।

सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

[P. T. O.]

Section A**(खण्ड 'अ')**

1. Discuss concept and main operative functions of human resource management in a modern industrial organization.

आधुनिक प्रौद्योगिक संगठन में मानव संसाधन प्रबन्ध की संकल्पना और मुख्य प्रवर्तनशील कार्यों की विवेचना कीजिए।

Or/अथवा

Discuss meaning, stages, purpose and essentials of a successful career planning in a large organization.

बड़े आकार के संगठन में सफल व्यवसाय आयोजन के अर्थ, उद्देश्य और अनिवार्यताओं की विवेचना कीजिए।

2. (a) Discuss the steps involved in human resource planning in an industrial organization. What are the techniques of forecasting the demand for manpower?
- (b) SBI has lost a lot of customers in last few years to multinational banks that accept a modern operational style preferred by customers. As part of an organizational revamp, SBI authorities have

decided to study all existing jobs and redesign the work content, if necessary. Describe any *three* techniques that SBI can use to collect information for analyzing jobs.

- (क) औद्योगिक संगठन में मानव संसाधन आयोजन से सम्बन्धित चरणों की विवेचना कीजिए। जनशक्ति की माँग का पूर्वानुमान लगाने की तकनीकों कौन-सी हैं?
- (ख) स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया के बहुत सारे ग्राहक पिछले वर्षों में बहुराष्ट्रीय बैंकों में चले गए हैं जो आधुनिक संक्रियात्मक शैली को स्वीकार करती हैं जिन्हें ग्राहक वरीयता देते हैं। संगठनात्मक पुनर्जीवन के एक हिस्से के रूप में SBI अधिकारियों ने मौजूदा सभी कार्यों का अध्ययन करने और फिर से कार्य-प्रणाली को नया रूप देने का (यदि आवश्यक है तो) निश्चय किया है। किन्हीं तीन तकनीकों का वर्णन कीजिए जिन्हें SBI सूचनाएँ एकत्रित करने और कार्यों का विश्लेषण करने हेतु प्रयोग में ले सकता है।

Or/अथवा

- (a) What role does HR manager play in the strategic management of an organization?
- (b) Explain the applications of computerized HRIS in modern organization.

- (क) संगठन के रणनीतिक प्रबन्ध में मानव संसाधन की क्या भूमिका रहती है?
- (ख) आधुनिक संगठन में कम्प्यूटरीकृत मानव संसाधन सूचना सेवा के अनुप्रयोगों की व्याख्या कीजिए।

3. Define and distinguish "Training and Development". Discuss how training and development is important for maintaining employee's motivation and empowering organizational efficiency.

'प्रशिक्षण और विकास' की परिभाषा दीजिए तथा इनमें अन्तर बताइए। विवेचन कीजिए कि किस प्रकार प्रशिक्षण और विकास कर्मचारियों के अभिप्रेरण को बनाए रखने और संगठनात्मक दक्षता को सशक्त करने के लिए महत्वपूर्ण है?

Or/अथवा

Explain major on the job and off the job executive development methods and propose a workable executive development package for the middle level executives of a large organization.

अन्तः कार्य और कार्य से अलग प्रमुख कार्यपालक विकास विधियों की व्याख्या कीजिए और बड़े संगठन में मध्य स्तर के कार्यपालकों के लिए व्यवहार्य कार्यपालक विकास पैकेज को प्रस्तावित कीजिए।

4. (a) Explain the concept of supplementary compensation. What is the importance of ESOPs to attract and hold high level professional executives?
- (b) Discuss the various issues involved in appraisal design.
- (क) अनुपूरक क्षतिपूर्ति की संकल्पना की व्याख्या कीजिए। ESOPs का उच्च स्तर के व्यावसायिक कार्यपालकों को आकर्षित करने और संगठन में बनाए रखने में क्या महत्व है?
- (ख) मूल्यांकन डिजाइन से सम्बन्धित विभिन्न मुद्दों की विवेचना कीजिए।

Or/अथवा

- (a) "Job evaluation determines the worth of job and not of job holder." Examine the statement and explain nature of job evaluation.
- (b) Write short notes on following methods of appraisal :
- (i) Paired comparison method.
- (ii) Behaviourally Anchored Rating Scales.
- (क) "कार्य मूल्यांकन कार्य की कीमत का निर्धारण करता है न कि कार्यधारक की कीमत का।" इस कथन की जाँच कीजिए और कार्य मूल्यांकन के स्वरूप की व्याख्या कीजिए।

(ख) मूल्यांकन की निम्नलिखित विधियों पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(i) युग्मित तुलना विधि,

(ii) व्यवहार के रूप में स्थिरक निर्धारण मापनियाँ।

5. Attempt all questions of following case study :

Neelam Udyog Ltd. is a large FMCG company with more than 4,000 employees working in its different units located in different parts, of the country. The employees are unionized and each of them is a member of one of the four trade unions which are affiliated to different political parties. The management has been in the past entering into negotiated settlement with these unions with varying degrees of success.

During the past two-three years, the company has been trying to improve performance through technology up gradation and some organizational changes. However, it is proving to be increasingly difficult to arrive at a settlement which is acceptable to all the unions. Further, inter union rivalry is also on the increase. On the whole, the industrial relations climate in the company is deteriorating.

Questions:

- (1) What is the problem in this case?
- (2) Suggest suitable strategies for implementing changes in the organization.
- (3) What measures should be initiated by the management to improve industrial relations climate in the company?

निम्नलिखित केस अध्ययन के सभी प्रश्नों को कीजिए :

नीलम उद्योग लिमिटेड एक बड़ी FMCG कम्पनी है जिसकी विभिन्न भागों में स्थित विभिन्न यूनिटों में 4,000 से अधिक कर्मचारी काम कर रहे हैं। कर्मचारी संघ से जुड़े हुए हैं और इनमें से प्रत्येक चार व्यापार संघों में से एक का सदस्य है जो कि विभिन्न राजनीतिक दलों से जुड़े हुए हैं। विगत में प्रबन्ध इन संघों के साथ बातचीत कर समझौता कर लेता था और निम्न दर्जे की सफलता प्राप्त कर लेता था।

पिछले दो-तीन साल से कम्पनी प्रौद्योगिकी की कोटि का उन्नयन और कुछ संगठनात्मक परिवर्तन कर निष्पादन को बढ़ाने का प्रयत्न करती रही है। तथापि ऐसे समझौते पर पहुंचना अधिकाधिक कठिन होता जा रहा है जिसे सभी संघ स्वीकार कर लें। यही नहीं अन्तःसंघीय प्रतिद्वंद्विता बढ़ती जा रही है। कुल मिलाकर

कम्पनी में औद्योगिक सम्बन्ध का वातावरण अवनति की ओर जा रहा है।

प्रश्न :

- (1) इस केस में समस्या क्या है?
- (2) संगठन में परिवर्तनों को कार्यान्वित करने के लिए उपयुक्त रणनीतियाँ सुझाइए।
- (3) प्रबन्ध द्वारा कम्पनी में औद्योगिक सम्बन्धों के वातावरण में सुधार लाने के लिए क्या उपाय शुरू करने चाहिए?