

[This question paper contains 8 printed pages.]

2074

Your Roll No.

M.Com./II

A

Course 436 – TRAINING AND DEVELOPMENT

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.

नोट :- प्रश्न-पत्र पर अंकित पूर्णांक 'स्कूल ऑफ ओपन लर्निंग' के प्रवेश-प्राप्त छात्रों के लिए मान्य हैं। नियमित विद्यार्थियों के लिए इन अंकों का समानुपातिक पुनर्निर्धारण परीक्षाफल तैयार करते समय किया जाएगा।

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

टिप्पणी :- इस प्रश्नपत्र 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.

1. (a) How can a trainer create the right conditions for learning ? Explain briefly.
- (b) Differentiate between Experiential and Non-Experiential Training.

OR

“It is impossible for trainers to prove that their training activity actually caused improvement in the job performance without conducting a TNA.” Elaborate the statement.

- (क) प्रशिक्षक अधिगम के लिए उपयुक्त स्थितियों का सृजन कैसे कर सकता है ? संक्षेप में स्पष्ट कीजिए ।
- (ख) अनुभवाश्रित और अनुभवेतर प्रशिक्षण में अंतर स्पष्ट कीजिए ।

अथवा

“TNA किए बिना प्रशिक्षकों के लिए यह प्रमाणित करना असंभव है कि उनके प्रशिक्षण क्रियाकलाप से कार्य निष्पादन में वास्तव में सुधार आया ।” इस कथन की सविस्तार व्याख्या कीजिए ।

2. Explain briefly the three stages in which training is conducted- the preparatory, implementation and the follow-up stages.

OR

“Training should attend to both current and future needs.” Elucidate the statement.

प्रशिक्षण देने के तीन चरण - उपक्रमात्मक, कार्यान्वयन और अनुवर्ती (चरणों) को संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।

अथवा

“प्रशिक्षण को वर्तमान तथा भविष्य, दोनों की आवश्यकताओं को साथ में लेना चाहिए।” इस कथन की सविस्तार व्याख्या कीजिए।

3. Write short notes on the following :

- (a) Skills of an internal trainer
- (b) Developing training material
- (c) Assessing curriculum needs

OR

“A training programme should be set keeping in mind the goals of the total organization system.” Explain the Systems Approach to training in the light of the above statement.

निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

- (क) आंतरिक प्रशिक्षण के कौशल
- (ख) प्रशिक्षण सामग्री विकसित करना
- (ग) पाठ्यचर्यापरक आवश्यकताओं का निर्धारण

अथवा

“प्रशिक्षण कार्यक्रम समग्र संगठन व्यवस्था के लक्ष्यों को ध्यान में रखकर निर्धारित करना चाहिए।” उपर्युक्त कथन को ध्यान में रखते हुए प्रशिक्षण के व्यवस्था उपागम को स्पष्ट कीजिए।

4. Explain the following training methods along with their merits and demerits :
- (a) Job-Instruction Training
 - (b) Job Rotation
 - (c) Programmed Instruction

OR

What are the various models available for evaluating a training programme ? Explain any one model.

निम्नलिखित प्रशिक्षण प्रणालियों को उनके गुण-दोषों का उल्लेख करते हुए स्पष्ट कीजिए :

- (क) कार्यानुदेश प्रशिक्षण
- (ख) कार्य आवर्तन
- (ग) क्रमादेशित अनुदेश

अथवा

किसी प्रशिक्षण कार्यक्रम के मूल्यांकन के लिए क्या विभिन्न मॉडल उपलब्ध हैं ? किसी एक मॉडल को स्पष्ट कीजिए ।

5. Read the following case-study and the answer the questions which follow.

CASE-STUDY

The deadline for giving feedback was March 31st but

it is already mid-April and the juniors are getting very anxious to analyze their past performance and set future goals with their manager, Mr. Roy. He has been extremely busy with clients and therefore unable to take out time for giving a feedback to his juniors.

When he finally does take out time to meet Siddhart, a trainee, who is now a year old with the firm, they have the following conversation :

Mr. Roy : "Siddhart, I am very unhappy with your performance. You have not been able to achieve even half of the sales target set for you."

Siddhart : Sir, nobody has been able to achieve the target because of the recession this year."

Mr. Roy : "But I am talking only about you. I don't think I can confirm you as an employee this year. I can at the most extend your training period by another four months."

Siddhart : "If the firm does not recognize the effort I have put in to achieve the target, the new strategies I suggested to beat

the competitor area-wise and how I have already built a strong and motivated team under me, I am putting in my resignation.”

Mr. Roy: “That is your choice. As far as I am concerned the target has not been met. That is all I care about. Thank you Mr. Siddhart.”

Questions :

- (i) If you are the HR manager, what are the elements of constructive feedback that you would want Mr. Roy to apply ? (10)
- (ii) What kind of training method/s would you employ to improve Mr. Roys' feedback skills ? (5)

निम्नलिखित वस्तुस्थिति परक अध्ययन को ध्यान से पढ़िए और फिर उस पर पूछे गए प्रश्नों का उत्तर दीजिए :

प्रतिपुष्टि देने के अंतिम तिथि 31 मार्च थी, किंतु मध्य-अप्रैल हो चुका था और कनिष्ठ वर्ग अपने पिछले निष्पादन के विश्लेषण के लिए और अपने प्रबंधक श्री राय के साथ भावी लक्ष्यों के निर्धारण के लिए अति व्यग्र हो रहे थे। वंह अपने ग्राहकों के साथ अत्यधिक व्यस्त रहे थे और अतएव अपने कनिष्ठों को प्रतिपुष्टि प्रदान करने के लिए समय नहीं निकाल पा रहे थे।

अंततः जब वे फर्म में एक वर्ष की अवधि से संलग्न प्रशिक्षणार्थी सिद्धार्त से मिलने के लिए समय निकाल पाए, तब उनके बीच निम्नलिखित वार्तालाप हुआ :

श्री राय : “सिद्धार्त, मैं तुम्हारे निष्पादन से अत्यन्त असंतुष्ट हूँ। तुम अपने लिए निर्धारित विक्रय-लक्ष्यों में से आधे की प्राप्ति नहीं कर पाए हो।”

सिद्धार्त : “सर, इस वर्ष की मंदी के कारण कोई भी निर्धारित लक्ष्य की प्राप्ति नहीं कर पाया है।”

श्री राय : किंतु मैं केवल तुम्हारे बारे में बात कर रहा हूँ। मेरे विचार में मैं तुम्हें इस वर्ष कर्मचारी के रूप में स्थायी नहीं बना सकता हूँ। मैं अधिकाधिक तुम्हारी प्रशिक्षण अवधि को आगे चार महीने के लिए बढ़ा सकता हूँ।”

सिद्धार्त : यदि फर्म लक्ष्य की प्राप्ति के लिए किए गए मेरे प्रयास की क्षेत्रवार प्रतिस्पर्धी को मात देने के लिए मेरे द्वारा सुझाई गई नई रणनीतियों और मैंने किस प्रकार अपनी देख-रेख में पहले से ही एक सुदृढ़ एवं अभिप्रेरित टीम तैयार करने की कदर नहीं करती है, तो मैं अपना त्यागपत्र दे रहा हूँ।”

श्री राय : यह तुम्हारी मर्जी है। जहाँ तक मेरा ताल्लुक है लक्ष्य की प्राप्ति नहीं हुई। मैं केवल इसकी ही चिंता करता हूँ। धन्यवाद श्री सिद्धार्त।”

प्रश्न :

- (i) यदि आप मानव संसाधन प्रबंधक होते, तो आप श्री राय से रचनात्मक प्रति पुष्टि के किन तत्वों पर अमल करने की अपेक्षा करते ?
- (ii) आप श्री राय के प्रतिपुष्टि कौशलों को सुधारने के लिए किस प्रकार की प्रशिक्षण प्रणाली/प्रणालियाँ प्रयुक्त करेंगे ?