

This question paper contains 8+3 printed pages]

Roll No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

S. No. of Question Paper : 2023

Unique Paper Code : 241404

C

Name of the Paper : (CH-4.4) Human Resource Management

Name of the Course : B.Com. (Hons.)

Semester : IV

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

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

(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिए गए निर्धारित स्थान पर अपना अनुक्रमांक लिखिए ।)

**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 ।

**Section A**

(खण्ड 'अ')

1. (a) Explain the concept of HRM ethics. Why is a code of ethics essential for the HR Managers ?

मानव संसाधन प्रबंध के नैतिकीय आचरणों की अवधारणा की व्याख्या कीजिए । मानव संसाधन प्रबंधकों के लिए आचार संहिता क्यों आवश्यक है ?

P.T.O.

- (b) "HRM involves all management decisions and practices that directly affect or influence the people who work for the organisation." Discuss.

"मानव संसाधन प्रबंध में वे सभी प्रबंधकीय निर्णय एवं आचरण सन्निहित हैं जोकि उन लोगों के कार्यों को प्रत्यक्ष रूप से आकृष्ट या प्रभावित करते हैं जो लोग संगठन के लिए कार्य करते हैं ।" विवेचना कीजिए ।

Or

(अथवा)

- (a) Critically discuss the various sources of recruitment.

भर्ती के विविध स्रोतों की आलोचनात्मक विवेचना कीजिए ।

- (b) Discuss the role of HR Department in building up core competency and creating competitive advantages. What are important aspects of HR Planning ?

मूल क्षमता के निर्माण एवं प्रतियोगितात्मक सुलाभों के सृजन में मानव संसाधन विभाग की भूमिका की विवेचना कीजिए । मानव संसाधन योजना के प्रमुख पहलू क्या हैं ?

2. (a) "The need for employee counselling arises due to problems of conflict, frustration, and stress." Elaborate.

"कर्मचारियों के लिए सलाह मशविरा देने की आवश्यकता विवाद, कुंठा और तनाव की समस्याओं के कारण उत्पन्न होती है ।" व्याख्या कीजिए ।

(b) What is Job Analysis ? Briefly explain the concept and process of job analysis.

कार्य विश्लेषण क्या है ? कार्य विश्लेषण की अवधारणा एवं प्रक्रिया का संक्षेप में वर्णन कीजिए ।

Or

(अथवा)

(a) What is Job Specification ? How is it different from Job Description ?

कार्य विशिष्टीकरण क्या है ? यह कार्य विश्लेषण से किस प्रकार भिन्न है ?

(b) What is meant by Employee empowerment ? Explain its implications for better management of HR.

कर्मचारी सशक्तिकरण से क्या तात्पर्य है ? मानव संसाधन के बेहतर प्रबंध के लिए इसके सन्निहितों की व्याख्या कीजिए ।

**Section B**

(खण्ड 'ब')

3. (a) What is the rationale of training in an industry ? Give an overview of the different methods of training of operative employees.

किसी उद्योग में प्रशिक्षण का क्या औचित्य है ? परिचालन कर्मचारियों को प्रशिक्षण की विभिन्न विधियों पर व्यापक दृष्टि डालिए ।

P.T.O.

- (b) Explain the concept and stages of management development system.

प्रबंध विकास प्रक्रिया की अवधारणा एवं स्तरों की व्याख्या कीजिए ।

Or

(अथवा)

- (a) Career development is the result of proper career planning. How can this career planning process be made effective ?

जीविकावृत्ति विकास उचित जीविकावृत्ति नियोजन का परिणाम है । जीविकावृत्ति नियोजन की प्रक्रिया को कैसे प्रभावी बना सकते हैं ?

- (b) "Stress is the result of response to environment arising out of conflicts in the organisation."

What are the other causes of stress ?

"मानसिक तनाव की उत्पत्ति संगठन में विवादपूर्ण वातावरण के कारण होती है ।" तनाव के अन्य कारण क्या हैं ?

4. (a) Why is performance appraisal necessary in modern organisations ? Discuss any two techniques of Performance Appraisal.

आधुनिक संगठनों में कार्यनिष्पत्ति मूल्यांकन क्यों आवश्यक है ? कार्यनिष्पत्ति मूल्यांकन की किन्हीं दो तकनीकों का विवेचन कीजिए ।

- (b) Explain the factors which affect the wage rates for industrial employees.

औद्योगिक कर्मचारियों की मजदूरी दरों को प्रभावित करने वाले कारणों का वर्णन कीजिए ।

Or

(अथवा)

- (a) Examine the provisions regarding health of workers in factories.

कारखानों में श्रमिकों के स्वास्थ्य संबंधी प्रावधानों का परीक्षण कीजिए ।

- (b) What do you mean by Human Resource Information System in an industrial organisation ?

Explain its objectives and functions.

औद्योगिक संगठन में मानव संसाधन सूचना प्रक्रिया से आपका क्या तात्पर्य है ? इसके उद्देश्यों एवं कार्यों का वर्णन कीजिए ।

### Section C

(खण्ड 'स')

5. Distinguish any *three* among the following :

5+5+5=15

- (i) Promotion and transfer

P.T.O.

- (ii) Performance appraisal and Potential appraisal
- (iii) Sensitive Training and Role Playing
- (iv) Time and Motion Study
- (v) Training and Develoment
- (vi) Work Improvement and Work Measurement.

निम्नलिखित में से किन्हीं तीन में अन्तर्भेद कीजिए :

- (i) प्रवर्तन एवं स्थानांतरण
- (ii) निष्पत्ति विश्लेषण एवं सक्षमता विश्लेषण
- (iii) सुग्राह्य प्रशिक्षण एवं भूमिका निर्वहन
- (iv) समय एवं गति अध्ययन
- (v) प्रशिक्षण एवं विकास
- (vi) कार्य उन्नयन एवं कार्य प्रमाणन ।

Or

(अथवा)

Mr. Bhat, Human Resource Manager of I/S Group of companies approached the CEO on 30th March, 2007 and apprised him of the absence of Mr. Ajay Vaidhya, Assistant

Accountant in the Corporate Finance Department, for the past one month and requested him to approve the show-cause notice to be served to Mr. Ajay as per the Labour Laws in force.

The CEO told Mr. Bhat : “When Mr. Ajay has been absent for the last one month, your duty is to go to Mr. Ajay’s house, find out the reason and solve the problem of Mr. Ajay, and not just to report the absence to me. Go immediately to Mr. Ajay’s house find the reason and report it to me before 5.00 p.m. today.”

Mr. Bhat immediately left for Mr. Ajay’s house and learnt from Mr. Ajay’s wife that Mr. Ajay has been in distress as he has been trying to mobilise Rs. 1,00,000 for the surgery of his sick wife in a reputed hospital in Chennai. Mr. Bhat could meet Mr. Ajay around 3.00 p.m. and both of them then met the CEO. Both of them apprised the CEO the reason for the absence and distress Mr. Ajay.

The CEO immediately contacted the hospital and informed them that the company will pay Rs. 1,00,000 tomorrow i.e., 31st March 2007 and requested the doctor to conduct the surgery for Ajay’s wife tomorrow itself.

The CEO ordered Mr. Bhat to arrange to issue a cheque for Rs. 1,00,000 in favour of the hospital and also pay Rs. 10,000 in cash to Mr. Ajay to meet incidental expenses as a grant.

Mr. Ajay as well as Mr. Bhat were surprised at the decision of the CEO. Mr. Ajay became emotional and touched the feet of the CEO.

The CEO told Mr. Bhat : “Problems of our employees are the company’s problems. We treat the employees as human being and members of the company’s family.”

This piece of news spread in the entire company within no time and the employees felt highly secured. The productivity level increased by 100% in the next quarter itself and sustained over the years to come.

**Questions :**

- (i) Why did Mr. Bhat prefer to follow a legal approach to the problem ?
- (ii) Why did the CEO provide Rs. 1,10,000 as just a grant to Mr. Ajay ?
- (iii) What would be the morale of employee’s family members after this incident ?

श्री भट्ट जोकि कंपनियों के आईवीएस समूह के मानव संसाधन प्रबंधक हैं, ने 30 मार्च, 2007 को सीईओ से संपर्क किया और उनके लिए पिछले एक महीने से अनुपस्थित कॉर्पोरेट वित्त विभाग में सहायक लेखाकार, श्री अजय वैद्य, के बारे में अवगत कराया और प्रभावी श्रम कानून के अंतर्गत श्री अजय के प्रति कारण बताओ नोटिस जारी करने की स्वीकृति प्रदान करने के लिए अनुरोध किया ।

सीईओ ने श्री भट्ट से कहा : “जब श्री अजय पिछले एक महीने के लिए अनुपस्थित थे आपका कर्तव्य है कि श्री अजय वैद्य के घर जाकर कारण पता करें और श्री अजय की समस्या को हल करें, और मुझे बस अनुपस्थिति की रिपोर्ट ही न करते रहें । श्री अजय के घर तुरंत जाएँ, कारण खोजें और मुझे आज ही इसकी 5 बजे से पहले रिपोर्ट करें ।

श्री भट्ट तुरंत ही श्री अजय के घर गए और श्री अजय की पत्नी से पता किया कि श्री अजय संकट में हैं क्योंकि वे चेन्नई के एक प्रतिष्ठित अस्पताल में अपनी बीमार पत्नी की सर्जरी के लिए रु. 1,00,000 जुटाने के लिए कोशिश कर रहे हैं, श्री भट्ट 3 बजे के आसपास श्री अजय से मिल पाए और फिर उन दोनों ने सीईओ से मुलाकात की । उन दोनों ने सीईओ को श्री अजय के अनुपस्थिति और संकट के कारण से अवगत कराया ।

सीईओ ने तुरंत अस्पताल से संपर्क किया और उन्हें सूचित किया कि कंपनी रु. 1,00,000 कल यानी, 31 मार्च, 2007 को अदा कर देगी और कल ही अजय की पत्नी का ऑपरेशन करने के लिए डॉक्टर से अनुरोध किया ।

सीईओ ने श्री भट्ट से अस्पताल के पक्ष में रु. 1,00,000 का एक चेक जारी करने की व्यवस्था करने तथा आकस्मिक व्ययों को पूरा करने के लिए भी नकद के रूप में श्री अजय को रु. 10,000 का भुगतान अनुदान के रूप में करने के लिए व्यवस्था करने का आदेश दिया । श्री अजय के साथ-साथ श्री भट्ट भी सीईओ के फैसले पर हैराने थे । श्री अजय भावुक हो गये और सीईओ के पैर छू लिए ।”

सीईओ ने श्री भट्ट से कहा : “हमारे कर्मचारियों की समस्याएँ कंपनी की समस्याएँ हैं । हम कर्मचारियों से मानवीय रूप में व्यवहार करें और वे कंपनी के परिवार के सदस्य हैं ।”

यह समाचार कुछ ही समय के भीतर पूरी कंपनी में फैल गया और कर्मचारियों ने स्वयं को अत्यधिक सुरक्षित महसूस किया । अगली तिमाही में ही उत्पादकता स्तर में 100% की वृद्धि हुई है और आने वाले वर्षों में भी यह स्तर निरंतर बना रहा ।

प्रश्न :

- (i) श्री भट्ट ने इस समस्या के हल के लिए कानूनी दृष्टिकोण का पालन क्यों पसंद किया ?
- (ii) सीईओ ने श्री अजय को अनुदान के रूप में रु. 1,10,000 की एकमुश्त राशि क्यों प्रदान की थी ?
- (iii) इस घटना के बाद कर्मचारी के परिवार के सदस्यों के मनोबल पर क्या प्रभाव पड़ा होगा ?