निम्नलिखित में से किन्हीं **चार** पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(अ) कार्य जीवन संतुलन

(ब) अंतर्राष्ट्रीय कर्मचारी भर्ती पद्धतियाँ

(स) प्रगतिशील अनुशासन

(द) औद्योगिक विवादों के निष्पादन की मशीनरी

(य) औद्योगिक प्रगतियाँ और HRM ।

This question paper contains 7 printed pages]

Roll No. | | | | | | | | | | | |

S. No. of Question Paper : **1636**

Unique Paper Code : **1091302** **F-3**

Name of the Paper : **Human Resource Management**

Name of the Course : **Bachelor of Management Studies**

Semester : **III**

Duration : **3 Hours** Maximum Marks : **75**

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

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 अंग्रेज़ी **या** हिन्दी किसी एक भाषा में दीजिए; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए ।

Attempt *All* questions.

Question **6** carries internal choice.

सभी प्रश्न कीजिए।

प्रश्न क्र. **6** में आंतरिक विकल्प दिया गया है।

1. Aegis Consulting is a well-established company in India with its head office in Bangalore. It is involved in software development products and services. Aegis plans to expand its business operations for which it needs to recruit staff for the proposed locations in major metro cities. It plans to go on a recruitment drive for hiring the following :

(*a*) Vice-President—Operations

(*b*) 15 Trainee Engineers

(*c*) 10 Administrative Staff

(*d*) 2 Chartered Accountants.

As the HR manager of Aegis Consulting discuss the various sources of recruitment you would like to choose for the recruitment of the above mentioned positions, justifying your choice for choosing these methods. 12

ऐजीस कन्सल्टिंग, भारत में एक सुस्थापित कंपनी है जिसका मुख्यालय बंगलोर में है। यह सॉफ्टवेयर विकास उत्पादों और सेवाओं के काम में लगी हुई है। ऐजीस अपने व्यावसायिक प्रचालनों को विस्तार देना चाहती है जिसके लिए वह प्रमुख महानगरों में प्रस्तावित स्थानों के लिए कर्मचारियों की भर्ती करना चाहती है। वह निम्नलिखित को नौकरी पर लेने के लिए भर्ती मुहिम जारी करने की योजना बनाती है :

(अ) उपप्रधान-प्रचालन

(ब) 15 प्रशिक्षणार्थी इंजीनियर

(स) 10 प्रशासनिक कर्मचारी

(द) 2 चार्टर्ड अकाउंटेन्ट्स

ऐजीस कन्सल्टिंग के HR प्रबंधक के रूप में ऊपर बताइए गए पदों पर भर्ती के लिए आप जिन विभिन्न भर्ती स्रोतों को चुनेंगे उनकी विवेचना कीजिए। उन विधियों को चुनने के लिए अपनी पसंद का औचित्य बताइए।

2. What are the components of compensation ? Explain the steps in determining pay rates. 3+7=10

क्षतिपूर्ति के घटक कौनसे हैं ? वेतन-दरों के निर्धारित करने के लिए उठाए गए कदमों की व्याख्या कीजिए।

3. Touch Communication bases its employees annual pay raises on how well they perform their job duties. For the past many years the ratings have hovered around 10% of the basic pay. Through a survey conducted by the HR it was realized that employees did not see a connection with pay and performance. Majority of the workers were given an excellent rating by their supervisors, consequently there was not much difference in the merit raises awarded to the employees. The General Manager, HR felt the supervisors were not doing justice to their task of appraising their employees objectively. As a result a new system for appraising performance was developed under which the supervisors had to distribute the employees in various categories based on their performance ratings. The top 10% got 'excellent', the next 20% got 'very good', next 35% got 'satisfactory' and the lowest 10% got 'unsatisfactory'.

After the system was put in place there was even greater resentment towards the supervisors and allegations of favouritism by the employees. The employees could not understand why their performance had fallen suddenly.

Questions :

(*a*) Identify the problems in the appraisal method originally adopted by the Co. ? Is the management's decision to install the new procedure appropriate ? 6

(*b*) What can the management do to address the problem ? 6

स्पर्श संचार अपने कर्मचारियों के वार्षिक वेतन में वृद्धि का यह आधार मानती है कि कर्मचारी कितनी अच्छी तरह से अपने काम को करते हैं। पिछले अनेक वर्षों से यह दर आधारी वेतन के 10% के आस-पास ही रहती थी। HR द्वारा किए गए एक सर्वेक्षण के जरिए उसने महसूस किया कि कर्मचारी वेतन और निष्पादन में कोई संबंध नहीं देखते हैं। अधिकांश कर्मचारियों को उनके पर्यवेक्षक उत्तम कोटि का बताते हैं इस कारण कर्मचारियों की योग्यता आधारित बढ़ोत्तरी में कोई ज्यादा अंतर नहीं था। HR के महाप्रबंधक ने महसूस किया कि पर्यवेक्षक अपने कर्मचारियों का मूल्यांकन करने का काम उद्देश्यपरक रूप में नहीं कर रहे हैं। फलत: निष्पादन के मूल्यांकन की एक नई पद्धति विकसित की गई जिसके तहत पर्यवेक्षकों को अपने कर्मचारियों को उनकी निष्पादन क्षमता के आधार पर विभिन्न श्रेणियों में वितरित करना पड़ा है। शीर्ष के 10% को 'उत्तम', अगले 20% को 'बहुत अच्छा', उससे अगले 35% को 'संतोषजनक' और सबसे नीचे के 10% को 'असंतोषजनक' दर्जा दिया गया।

इस पद्धति को लागू करने पर पर्यवेक्षकों का और अधिक विरोध हुआ और कर्मचारियों ने पक्षपात के आरोप लगाए। कर्मचारी यह नहीं समझ पाए कि उनका निष्पादन एकदम कैसे गिर गया है।

प्रश्न :

(अ) कंपनी द्वारा मूलतः अपनाई गई मूल्यांकन पद्धति में समस्याओं को पहचानिए। क्या प्रबंधन को नई पद्धति को स्थापित करने का निर्णय लेना उपयुक्त है ?

(ब) समस्या का निवारण करने के लिए प्रबंध क्या कर सकता है ?

4. XYZ Limited wants 20% less employees in the next three years because of several technological chagnes. What will be the role of HRM and how will it implement this change ? 10

XYZ लिमिटेड, अनेक औद्योगिक परिवर्तनों के कारण अगले तीन वर्षों में 20% कर्मचारी कम करना चाहती है। HRM की क्या भूमिका होगी और वह इस परिवर्तन का निष्पादन कैसे करेगा ?

5. (*a*) Cisco Enterprises is a tool manufacturing unit which has recently hired sales managers and tool room technicians. It plans to organize training programs for these incumbents. Which training methods can it use for training these employees ? 6

(*b*) A middle-aged lady joins back into working life after a gap of fifteen years after her children have grown up. Although a management graduate from an A grade business school. she is unsure if she can perform at the job with her rusty knowledge and skills. He first day at work is anything but smooth sailing. She had to find her way to the HR department for fulfilling certain formalities and then could meet her boss in the Finance department only after waiting for a couple of hours. They new software seemed strange and no one spoke to her at all. By the evening, she is jittery about continuing with the job. As management expert, identify what went wrong at the first day of work and how would you rectify the situation. 5

(अ) 'सिस्को एन्टरप्राइज़ेज' औजार निर्माण करने वाली यूनिट है जिसने हाल ही में बिक्री प्रबंधकों और टूल रूम तकनीशियनों को नौकरी पर रखा है। वह इन कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन करना चाहता है। इन कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के लिए कौनसी प्रशिक्षण विधियों का वह इस्तेमाल कर सकता है ?

(ब) एक मध्य आयु की महिला, अपने बच्चों के बड़े हो जाने के बाद, 15 वर्ष के अंतराल के पश्चात् कार्यकारी जीवन में वापस आ जाती है। A कोटि के व्यवसाय स्कूल से प्रबंध स्नातक होने के बावजूद वह निश्चयपूर्वक नहीं कह सकी कि वह अपने अप्रयुक्त ज्ञान और कौशल से काम का निष्पादन कर सकती है या नहीं। उसका काम पर पहला दिन आसानी से नहीं गुजरा। उसे खास औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए HR विभाग में जाना पड़ा और तब वह वित्त विभाग में अपने उच्च अधिकारी से दो घंटे इंतजार के बाद मिल सकी। उसे नया सॉफ्टवेयर अजीब दिखाई दिया और किसी ने उससे कोई बात नहीं की। शाम होने तक वह अपने काम के बारे में आशंकित हो गई कि काम करती रहे या नहीं। प्रबंध-विशेषज्ञ के रूप में पता लगाइए कि काम के पहले दिन क्या गलत हो गया था और आप उस स्थिति का निराकरण कैसे करेंगे ?

6. Write short notes on any *four* of the following : 4×5=20

(*a*) Work life balance

(*b*) International staffing approaches

(*c*) Progressive discipline

(*d*) Machinery for settlement of Industrial Disputes

(*e*) Technological advances and HRM.