[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No...............

Sr. No. of Question Paper : 3703 **J**

Unique Paper Code : 2412081203

Name of the Paper : HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Name of the Course : **B.Com. (H.) UGCF**

Semester : II

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019

Duration : 3 Hours Maximum Marks : 90

Instructions for Candidates

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

2. **All questions carry equal marks.**

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

छात्रों के लिए निर्देश

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

2. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

3. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) Human Resource Management involves two categories of functions-managerial and operative. Describe these functions. (9)

   (b) "Job Analysis is the most basic human resource management activity". Discuss. (9)

OR

   (c) How can an organization plan for human resources in an effective manner? (9)

   (d) Distinguish between job description and job specification giving examples. (9)

2. (a) Discuss the stages involved in the selection process. (9)

   (b) "A job advertisement that generates a thousand responses is always better than one that gets twenty responses." Build an argument supporting this statement and an argument against this statement. Also, critically analyze any other two sources of recruitment that can cater to larger audiences. (9)

OR

   (c) An Indian apparel company is planning to open its store in UK market. It requires a director to handle its global operations. As an HR manager, what steps would you follow in conducting a selection process for the post of director? (9)

   (d) Compare and contrast the external and internal sources of recruitment. (9)

3. (a) What kind of signals can warn a manager that employee training may be necessary? (9)

(b) Discuss the merits and demerits of case study as a method of training. (9)

OR

(c) If you were to advise the HR department of a private sector bank to train its newly recruited employees, what methods would you recommend and why? (9)

(d) "Extrinsic rewards are not the only motivating factor for employees." Do you agree or disagree with this statement? Explain giving reasons. (9)

4. (a) Describe the social and economic significance of employee welfare, health, and safety programs in an organization. Why is the support of top management imperative for the success of such programs? (9)

(b) You have been approached by a private hospital board stating that their nurses are not happy with the existing performance appraisal practices and consequently it is resulting in a high turnover. The hospital currently follows ranking method for appraising its nurses. As an HR consultant, what alternative appraisal method would you suggest to the board and why? (9)

OR

(c) What are the essentials of a sound promotion policy? Seniority or merit-which basis would you recommend for an electronics manufacturing company operating in several countries? Justify your answer. (9)

(d) What are the causes for grievances in an organization? Why should there be a grievance redressal procedure in an organization? (9)

5. (a) **Case Study**

Ramandeep Tiwari has been employed for nine months in the accounts section of a large Publishing company in New Delhi. You have been his supervisor for the past three months. Recently you have been asked by the management to find out the contributions of each employee in the Accounts Section and monitor carefully whether they are meeting the standards set by you. A few days back you have completed your formal investigation and with the exception of Ramandeep, all seem to be meeting the targets set by you. Along with numerous errors, Ramandeep's work is characterised by low performance - often he does 20 per cent less than the other clerks in the department. As you look into Amandeep's performance review sheets again, you begin to wonder whether some sort of remedial training is needed for people like him.

(i) As Ramandeep's supervisor, can you find out whether the poor performance is due to poor training or to some other cause?

(ii) If you find Ramandeep has been inadequately trained, how do you go about introducing a remedial training programme?

(b) Write short notes on **any two** of the following :

(i) Competencies of HR Manager

(ii) Employee burnout

(iii) Job evaluation

(iv) Socialization (9)

1. (क) मानव संसाधन प्रबंधन में दो प्रकार के कार्य शामिल हैं – प्रबंधकीय और परिचालनात्मक। इन कार्यों का वर्णन कीजिए। (9)

(ख) "कार्य विश्लेषण सबसे बुनियादी मानव संसाधन प्रबंधन गतिविधि है"। चर्चा कीजिए। (9)

अथवा

(ग) कोई संगठन मानव संसाधन के लिए प्रभावी तरीके से योजना कैसे बना सकता है? (9)

(घ) उदाहरण देते हुए कार्य विवरण और कार्य विनिर्देश के बीच अंतर बताइये। (9)

2. (क) चयन प्रक्रिया में शामिल चरणों पर चर्चा कीजिए। (9)

(ख) "एक नौकरी का विज्ञापन जो एक हजार प्रतिक्रियाएँ उत्पन्न करता है, हमेशा उस विज्ञापन से बेहतर होता है जो बीस प्रतिक्रियाएँ प्राप्त करता है।" इस कथन का समर्थन करने वाला एक तर्क बनाइये और इस कथन के विरुद्ध एक तर्क बनाइये। साथ ही, भर्ती के किसी भी अन्य दो स्रोतों का आलोचनात्मक विश्लेषण कीजिए जो बड़े दर्शकों को पूरा कर सकते हैं। (9)

अथवा

(ग) एक भारतीय परिधान कंपनी ब्रिटेन के बाजार में अपना स्टोर खोलने की योजना बना रही है। इसके वैश्विक परिचालन को संभालने के लिए एक निदेशक की आवश्यकता होती है। एक मानव संसाधन प्रबंधक के रूप में, निदेशक के पद के लिए चयन प्रक्रिया आयोजित करने में आप क्या कदम उठाएंगे? (9)

(घ) भर्ती के बाहरी और आंतरिक स्रोतों की तुलना कीजिए और उनमें अंतर कीजिए। (९)

3 (क) किस तरह के संकेत एक प्रबंधक को चेतावनी दे सकते हैं कि कर्मचारी प्रशिक्षण आवश्यक हो सकता है? (९)

(ख) प्रशिक्षण की एक विधि के रूप में केस स्टडी के गुण और दोष पर चर्चा कीजिए। (९)

या

(ग) यदि आपको एक निजी क्षेत्र के बैंक के मानव संसाधन विभाग को अपने नए भर्ती कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने की सलाह देनी हो, तो आप कौन से तरीके सुझाएँगे और क्यों? (९)

(घ) "बाहरी पुरस्कार कर्मचारियों के लिए एकमात्र प्रेरक कारक नहीं हैं।" क्या आप इस कथन से सहमत हैं या असहमत हैं? कारण बताते हुए समझाइये। (९)

4. (क) किसी संगठन में कर्मचारी कल्याण, स्वास्थ्य और सुरक्षा कार्यक्रमों के सामाजिक और आर्थिक महत्व का वर्णन कीजिए। ऐसे कार्यक्रमों की सफलता के लिए शीर्ष प्रबंधन का समर्थन क्यों अनिवार्य है? (९)

(ख) एक निजी अस्पताल बोर्ड ने आपसे संपर्क किया है और कहा है कि उनकी नर्सें मौजूदा प्रदर्शन मूल्यांकन प्रथाओं से खुश नहीं हैं और इसके परिणामस्वरूप उनका टर्नओवर बहुत अधिक है। अस्पताल वर्तमान में अपनी नर्सों के मूल्यांकन के लिए रैंकिंग पद्धति का पालन करता है। एक मानव संसाधन सलाहकार के रूप में, आप बोर्ड को कौन सी वैकल्पिक मूल्यांकन पद्धति सुझाएँगे और क्यों? (९)

अथवा

(ग) एक अच्छी प्रमोशन नीति के लिए क्या आवश्यक है? वरिष्ठता या योग्यता- आप कई देशों में संचालित एक इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण कंपनी के लिए किस आधार की सिफारिश कीजिएगे? अपने उत्तर का औचित्य सिद्ध कीजिए। (९)

(घ) किसी संगठन में शिकायतों के क्या कारण हैं? किसी संगठन में शिकायत निवारण प्रक्रिया क्यों होनी चाहिए? (९)

5. (क) **केस स्टडी**

रमनदीप तिवारी नई दिल्ली में एक बड़ी प्रकाशन कंपनी के लेखा अनुभाग में नौ महीने से कार्यरत हैं। आप पिछले तीन महीनों से उनके पर्यवेक्षक हैं। हाल ही में प्रबंधन ने आपको लेखा अनुभाग में प्रत्येक कर्मचारी के योगदान का पता लगाने और सावधानीपूर्वक निगरानी करने के लिए कहा है कि क्या वे आपके द्वारा निर्धारित मानकों को पूरा कर रहे हैं। कुछ दिन पहले आपने अपनी औपचारिक जांच पूरी कर ली है और रमनदीप को छोड़कर, सभी आपके द्वारा निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करते दिख रहे हैं। कई त्रुटियों के साथ-साथ, रमनदीप के काम की विशेषता कम प्रदर्शन है - अक्सर वह विभाग के अन्य क्लर्कों की तुलना में 20 प्रतिशत कम काम करता है। जब आप अमनदीप की प्रदर्शन समीक्षा शीट को फिर से देखते हैं, तो आप सोचने लगते हैं कि क्या उसके जैसे लोगों के लिए किसी प्रकार के सुधारात्मक प्रशिक्षण की आवश्यकता है।

(i) रमनदीप के पर्यवेक्षक के रूप में, क्या आप पता लगा सकते हैं कि खराब प्रदर्शन खराब प्रशिक्षण के कारण है या किसी अन्य कारण से?

(ii) यदि आपको लगता है कि रमनदीप को अपर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है, तो आप सुधारात्मक प्रशिक्षण कार्यक्रम कैसे शुरू कीजिएगे?

(ख) निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(i) मानव संसाधन प्रबंधक की योग्यताएँ

(ii) कर्मचारी बर्नआउट

(iii) नौकरी मूल्यांकन

(iv) समाजीकरण (9)

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019