

[This question paper contains 4 printed pages.]



Sr. No. of Question Paper : 3224

Unique Paper Code : 2412081203

Name of the Paper : Human Resource Management

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

Semester : II

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 90

समय : 3 घण्टे

पूर्णांक : 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. Attempt all questions and no internal choice in question number 5.
4. 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. सभी प्रश्नों के उत्तर दें और प्रश्न संख्या 5 में कोई आंतरिक विकल्प नहीं है।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिए, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) Define Human Resource Management. Explain its scope in modern organizations. (9)

- (b) Explain the role of HR policies in effective management of employees. (9)

OR

- (a) Discuss the competencies required by an HR manager. (9)

- (b) Explain workplace diversity and empowerment as emerging challenges of HRM. (9)

P.T.O.

2. (a) Explain the meaning and importance of Human Resource Planning. (9)
- (b) Discuss different sources of recruitment used by organizations. (9)

OR

- (a) Describe the steps involved in the employee selection process. (9)
 - (b) Explain the meaning and objectives of job analysis. (9)
3. (a) Define training. Explain its advantages for employees and organizations. (9)
 - (b) Discuss on-the-job training methods. (9)

OR

- (a) Explain the concept of employee development. (9)
 - (b) Describe the importance of soft skills training at the workplace. (9)
4. (a) Define performance appraisal. Explain its benefits to employees. (9)
 - (b) Discuss the process of performance appraisal. (9)

OR

- (a) Explain the concept of incentives. Describe individual incentive plans. (9)
 - (b) Discuss the importance of job evaluation in compensation management. (9)
5. (a) Sunrise Textiles Ltd. started receiving complaints from employees regarding unequal workload distribution and lack of communication with supervisors. Some employees also reported delays in resolving their problems related to leave approval and overtime payments. As a result, employee dissatisfaction increased and productivity started declining.

The HR department decided to introduce a formal grievance handling procedure. They created a grievance committee, encouraged employees to report issues without fear, and ensured timely investigation and resolution of complaints.

Based on the above case, answer the following questions:

- (i) What is meant by employee grievance? Explain any two common causes of employee grievances in organisations.
- (ii) How can a proper grievance redressal mechanism improve employee satisfaction and organisational performance? (9)

(b) Attempt **any two** : (2×4.5=9)

- (i) Employee health and safety
- (ii) HR Audit
- (iii) Talent management
- (iv) Work-life balance

1. (क) मानव संसाधन प्रबंधन को परिभाषित करें। आधुनिक संगठनों में इसके कार्यक्षेत्र को स्पष्ट करें। (9)

(ख) कर्मचारियों के प्रभावी प्रबंधन में मानव संसाधन नीतियों की भूमिका स्पष्ट करें। (9)

या

(क) मानव संसाधन प्रबंधक के लिए आवश्यक योग्यताओं पर चर्चा करें। (9)

(ख) कार्यस्थल विविधता और सशक्तिकरण को मानव संसाधन प्रबंधन की उभरती चुनौतियों के रूप में स्पष्ट करें। (9)

2. (क) मानव संसाधन नियोजन का अर्थ और महत्व स्पष्ट करें। (9)

(ख) संगठनों द्वारा उपयोग किए जाने वाले भर्ती के विभिन्न स्रोतों पर चर्चा करें। (9)

या

(क) कर्मचारी चयन प्रक्रिया में शामिल चरणों का वर्णन करें। (9)

(ख) कार्य विश्लेषण का अर्थ और उद्देश्य स्पष्ट कीजिए। (9)

3. (क) प्रशिक्षण को परिभाषित कीजिए। कर्मचारियों और संगठनों के लिए इसके लाभों को स्पष्ट कीजिए। (9)

(ख) कार्यस्थल पर प्रशिक्षण विधियों पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (क) कर्मचारी विकास की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। (9)
- (ख) कार्यस्थल पर सॉफ्ट स्किल्स प्रशिक्षण के महत्व का वर्णन कीजिए। (9)
4. (क) प्रदर्शन मूल्यांकन को परिभाषित कीजिए। कर्मचारियों के लिए इसके लाभों को स्पष्ट कीजिए। (9)
- (ख) प्रदर्शन मूल्यांकन की प्रक्रिया पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (क) प्रोत्साहन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। व्यक्तिगत प्रोत्साहन योजनाओं का वर्णन कीजिए। (9)
- (ख) वेतन प्रबंधन में कार्य मूल्यांकन के महत्व पर चर्चा कीजिए। (9)
5. (क) सनराइज टेक्सटाइल्स लिमिटेड को कर्मचारियों से कार्यभार के असमान वितरण और पर्यवेक्षकों के साथ संचार की कमी के संबंध में शिकायतें प्राप्त होने लगीं। कुछ कर्मचारियों ने छुट्टी की मंजूरी और ओवरटाइम भुगतान से संबंधित अपनी समस्याओं के समाधान में देरी की भी शिकायत की। परिणामस्वरूप, कर्मचारियों की असंतुष्टि बढ़ गई और उत्पादकता घटने लगी।

मानव संसाधन विभाग ने एक औपचारिक शिकायत निवारण प्रक्रिया शुरू करने का निर्णय लिया। उन्होंने एक शिकायत समिति का गठन किया, कर्मचारियों को बिना किसी डर के अपनी समस्याओं की रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित किया और शिकायतों की समयबद्ध जांच और समाधान सुनिश्चित किया।

उपरोक्त मामले के आधार पर, निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए : (9)

- (i) कर्मचारी शिकायत से क्या तात्पर्य है? संगठनों में कर्मचारी शिकायतों के किन्हीं दो सामान्य कारणों की व्याख्या कीजिए।
- (ii) एक उचित शिकायत निवारण तंत्र कर्मचारी संतुष्टि और संगठनात्मक प्रदर्शन को कैसे बेहतर बना सकता है?

(ख) किन्हीं दो प्रश्नों के उत्तर दीजिए : (2×4.5=9)

- (i) कर्मचारी स्वास्थ्य और सुरक्षा
- (ii) मानव संसाधन लेखापरीक्षा
- (iii) प्रतिभा प्रबंधन
- (iv) कार्य-जीवन संतुलन