01/06/26

[This question paper contains 8 printed pages.]

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

Sr. No. of Question Paper : **3208**

Unique Paper Code : 2413082005

Name of the Paper : Human Resource Development

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

Semester : IV

RAMANUJAN COLLEGE LIBRARY
Kalkaji, New Delhi-110019

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 आंतरिक विकल्प न चुनें।
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) Discuss the role of Human Resource Development in improving employee performance and organisational effectiveness. Explain how HRD culture and climate influence employee motivation and growth. (9)

(b) Explain the concept of training within industry. Discuss the differences between on-the-job training and off-the-job training with suitable examples. (9)

OR

(c) Differentiate between Human Resource Management and Human Resource Development. What are the contemporary issues in HRD? (9)

(d) Explain the concept and process of simulation and in-basket exercises as training methods. How do these techniques help in developing decision-making and problem-solving skills among managers? (9)

2. (a) Explain the role of performance coaching and feedback in enhancing employee performance. How does it support continuous learning and improvement? (9)

(b) Examine the significance of rewards, employee welfare, and work-life balance in HRD. How do they influence employee motivation and productivity? (9)

OR

(c) Discuss the importance of career planning and training in HRD. How do these practices help in employee growth and organisational success? (9)

(d) Critically analyse the concept of HRD audit. How does it help in evaluating the effectiveness of HRD functions in an organisation? (9)

3. (a) Discuss various models of HRD and curriculum design. How do these models help in structuring effective learning programmes? (9)

(b) Differentiate between individual learning and group learning. Discuss their significance in organisational development. (9)

**OR**

(c) Discuss the concept of self-directed learning. How does it enhance employee autonomy and continuous development? (9)

(d) Explain the importance of evaluating HRD programmes. What methods can be used to assess their effectiveness? (9)

4. (a) Explain the concept of training needs assessment. Why is it essential to design it before a training programme? (9)

(b) Explain the implementation process of training programmes. What challenges may arise during execution? (9)

**OR**

(c) Discuss various methods of evaluating training programmes. How can training effectiveness be measured? (9)

(d) Explain the Kirkpatrick model of training evaluation. Highlight its advantages and limitations. (9)

5. (a) Write short notes on **any two** of the following : (4,4)

(i) Components of HRD

(ii) Performance Appraisal

(iii) Vestibule Training

(iv) Role Play and Simulation as Training Techniques

(b) Read the Case Study carefully and attempt the questions:

Zenith Digital Services, located in Pune, is a mid-sized outsourcing company. In the past year, the company hired around 180 employees for technical support, operations, and client management roles. However, within a few months, many new employees either left the company or expressed dissatisfaction in surveys. The HR department found that the training program was outdated and mostly based on presentations with very little practical learning. It also treated all employees the same, without considering different skill levels and learning abilities.

Ritika, the Learning and Development Manager, decided to improve the training system. A Training Needs Analysis was conducted to identify employee requirements. Based on the results, a blended training program was introduced that included mentoring, simulation exercises, and hands-on assignments.

The company also started collecting feedback after every session and conducting regular assessments to measure learning progress. Senior employees were assigned as guides to help new workers adjust to their roles. Interactive group activities were added to improve communication and teamwork among employees. Trainers regularly updated the learning materials according to industry requirements. As a result, employee satisfaction improved, attrition reduced, and team performance increased.

**Questions:**

(i) What were the main reasons for the failure of the earlier training program? (2)

(ii) Explain the steps involved in the revised training strategy and how they improved employee satisfaction. (4)

(iii) Identify two training methods used in the new program and evaluate their effectiveness. (4)

1. (क) कर्मचारी प्रदर्शन और संगठनात्मक प्रभावशीलता में सुधार लाने में मानव संसाधन विकास की भूमिका पर चर्चा कीजिए। समझाइए कि मानव संसाधन विकास संस्कृति और वातावरण कर्मचारी प्रेरणा और विकास को कैसे प्रभावित करते हैं। (९)

(ख) उद्योग में प्रशिक्षण की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। उपयुक्त उदाहरणों के साथ कार्यस्थल पर प्रशिक्षण और कार्यस्थल से बाहर प्रशिक्षण के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। (९)

या

(ग) मानव संसाधन प्रबंधन और मानव संसाधन विकास में अंतर स्पष्ट कीजिए। मानव संसाधन विकास में समकालीन मुद्दे क्या हैं? (९)

(घ) प्रशिक्षण विधियों के रूप में सिमुलेशन और इन-बास्केट अभ्यासो की अवधारणा और प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए। ये तकनीकें प्रबंधकों में निर्णय लेने और समस्या-समाधान कौशल विकसित करने में कैसे सहायक होती हैं? (९)

2. (क) कर्मचारी प्रदर्शन को बेहतर बनाने में प्रदर्शन कोचिंग और फीडबैक की भूमिका स्पष्ट कीजिए। यह निरंतर सीखने और सुधार में कैसे सहायक होता है? (९)

(ख) मानव संसाधन विकास में पुरस्कार, कर्मचारी कल्याण और कार्य-जीवन संतुलन के महत्व का विश्लेषण कीजिए। ये कर्मचारी प्रेरणा और उत्पादकता को कैसे प्रभावित करते हैं? (९)

या

(ग) मानव संसाधन विकास में कैरियर योजना और प्रशिक्षण के महत्व पर चर्चा कीजिए। ये पद्धतियाँ कर्मचारी विकास और संगठनात्मक सफलता में कैसे सहायक होती हैं? (९)

(घ) मानव संसाधन विकास लेखापरीक्षा की अवधारणा का आलोचनात्मक विश्लेषण कीजिए। यह किसी संगठन में मानव संसाधन विकास कार्यों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने में कैसे सहायक होता है? (९)

3. (क) मानव संसाधन विकास और पाठ्यक्रम निर्माण के विभिन्न मॉडलों पर चर्चा कीजिए। ये मॉडल प्रभावी शिक्षण कार्यक्रमों की संरचना में किस प्रकार सहायक होते हैं? (9)

(ख) व्यक्तिगत अधिगम और समूह अधिगम में अंतर स्पष्ट कीजिए। संगठनात्मक विकास में इनके महत्व पर चर्चा कीजिए। (9)

या

(ग) स्व-निर्देशित अधिगम की अवधारणा पर चर्चा कीजिए। यह कर्मचारियों की स्वायत्तता और सतत विकास को किस प्रकार बढ़ावा देता है? (9)

(घ) मानव संसाधन विकास कार्यक्रमों के मूल्यांकन के महत्व को स्पष्ट कीजिए। इनकी प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए किन विधियों का उपयोग किया जा सकता है? (9)

4. (क) प्रशिक्षण आवश्यकता आकलन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। प्रशिक्षण कार्यक्रम से पहले इसका निर्धारण करना क्यों आवश्यक है? (9)

(ख) प्रशिक्षण कार्यक्रमों के कार्यान्वयन की प्रक्रिया को स्पष्ट कीजिए। कार्यान्वयन के दौरान कौन-कौन सी चुनौतियाँ उत्पन्न हो सकती हैं? (9)

या

(ग) प्रशिक्षण कार्यक्रमों के मूल्यांकन की विभिन्न विधियों पर चर्चा कीजिए। प्रशिक्षण की प्रभावशीलता को कैसे मापा जा सकता है? (9)

(घ) प्रशिक्षण मूल्यांकन के किर्कपैट्रिक मॉडल को स्पष्ट कीजिए। इसके लाभ और सीमाएँ बताइए। (9)

5. (क) निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए : (4,4)

(i) मानव संसाधन विकास के घटक

(ii) प्रदर्शन मूल्यांकन

(iii) प्रवेश द्वार प्रशिक्षण

(iv) प्रशिक्षण तकनीकों के रूप में भूमिका निर्वाह और अनुकरण

(ख) केस स्टडी को ध्यानपूर्वक पढ़ें और प्रश्नों के उत्तर दें :

पुणे स्थित जेनिथ डिजिटल सर्विसेज एक मध्यम आकार की आउटसोर्सिंग कंपनी है। पिछले वर्ष, कंपनी ने तकनीकी सहायता, संचालन और ग्राहक प्रबंधन भूमिकाओं के लिए लगभग 180 कर्मचारियों को नियुक्त किया। हालांकि, कुछ ही महीनों के भीतर, कई नए कर्मचारियों ने या तो कंपनी छोड़ दी या सर्वेक्षणों में असंतोष व्यक्त किया। मानव संसाधन विभाग ने पाया कि प्रशिक्षण कार्यक्रम पुराना था और ज्यादातर प्रस्तुतियों पर आधारित था, जिसमें व्यावहारिक शिक्षा बहुत कम थी। यह सभी कर्मचारियों के साथ एक जैसा व्यवहार करता था, विभिन्न कौशल स्तरों और सीखने की क्षमताओं पर विचार किए बिना।

रीतिका, लर्निंग एंड डेवलपमेंट मैनेजर, ने प्रशिक्षण प्रणाली में सुधार करने का निर्णय लिया। कर्मचारियों की आवश्यकताओं की पहचान करने के लिए एक प्रशिक्षण आवश्यकता विश्लेषण किया गया। परिणामों के आधार पर, एक मिश्रित प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया गया जिसमें मेंटरिंग, अनुकरण अभ्यास और व्यावहारिक कार्य शामिल थे।

कंपनी ने प्रत्येक सत्र के बाद प्रतिक्रिया एकत्र करना और सीखने की प्रगति का आकलन करने के लिए नियमित मूल्यांकन करना भी शुरू कर दिया। नए कर्मचारियों को उनकी भूमिकाओं में ढलने में मदद करने के लिए वरिष्ठ कर्मचारियों को मार्गदर्शक के रूप में नियुक्त किया गया। कर्मचारियों के बीच संचार और टीम वर्क को बेहतर बनाने के लिए इंटरैक्टिव समूह गतिविधियाँ जोड़ी गईं। प्रशिक्षकों ने उद्योग की आवश्यकताओं के अनुसार शिक्षण सामग्री को नियमित रूप से अपडेट किया। परिणामस्वरूप, कर्मचारी संतुष्टि में सुधार हुआ, कर्मचारियों के नौकरी छोड़ने की दर कम हुई और टीम का प्रदर्शन बढ़ा।

प्रश्न :

(i) पिछले प्रशिक्षण कार्यक्रम की विफलता के मुख्य कारण क्या थे? (2)

(ii) संशोधित प्रशिक्षण रणनीति में शामिल चरणों की व्याख्या कीजिए और बताइए कि इनसे कर्मचारी संतुष्टि में कैसे सुधार हुआ। (4)

(iii) नए कार्यक्रम में उपयोग की गई दो प्रशिक्षण विधियों की पहचान कीजिए और उनकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन कीजिए। (4)