

[This question paper contains 12 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 571

H

Unique Paper Code : 52417611

Name of the Paper : Organizational Behaviour

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

Semester : VI

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. All questions are compulsory and 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 प्रश्न अनिवार्य हैं एवं समान अंकों के 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) Define the concept of Organizational Behavior and critically examine the different models of organizational behavior.
- (b) "Organizational behavior is relatively young field of study that has largely borrowed many concepts and methods from behavioral and social sciences." Comment.

OR

- (a) "Managers face various challenges in managing human behavior in an organization". Comment on the statement.
 - (b) "Human behavior does not emerge in isolation, rather is a function of various factors". Discuss in detail.
2. (a) Describe different personality traits which affect behavior of people in an organization.
 - (b) What is meant by reinforcement? Explain different types of reinforcements which may be employed by the manager to shape the behavior.

OR

(a) Explain what you understand by terminal and instrumental values. Also throw light on different factors which determine the "values" possessed by employees?

(b) What is the significance of perception? Also throw light on the perceptual process in detail.

3. (a) Define communication. Discuss the essentials of an effective communication system.

(b) Explain the concept of motivation. Briefly discuss the Kenneth Thomas model of intrinsic motivation.

OR

(a) Discuss the motivation practices used by any two organizations

(b) Explain the concept of Transactional analysis. Discuss the types of transactions with the help of examples.

4. (a) What do you understand by leadership? Name the different styles of leadership. Discuss any two of them in detail.
- (b) Explain the concept of group dynamics and group norms. Discuss the importance of informal groups for the organization.

OR

- (a) Define the concept of leadership. What are those traits that a good leader should possess?
- (b) "Effective leadership is a function of three factors: the leader, the led and the situation." Discuss.

5. (a) Read the following case and answer the questions asked :

Soham Engineering company had manufacturing facilities at Delhi, Calcutta and Pune. The company adopted budgetary system with main emphasis on production and expense budgets. The budget targets used to be set on the basis of analysis of production facilities and production operations.

While two units located at Delhi and Kolkata were able to meet their budget targets, but Pune unit could not.

Mr. Ravi who had joined the company 10 years back and became the assistant plant manager at Delhi unit, the biggest of the three Units, was transferred to Pune Unit as plant manager.

Ravi was very ambitious and a little bit autocratic.

Ravi made a primary study of the plant and issued instructions to all departments to reduce expenses by 10% and increase production by 20%. He instructed all supervisors to strictly adhere to budgets and watched the operations very closely. He suspended three supervisors in the second month for not meeting the targets. The Unit was very much on the right track with all his efforts. He was called back at Delhi plant. However, after he left, the productivity at Pune unit fell again to the earlier level and the budgets were in problem again.

Questions :

- (i) Analyse the type of organizational climate created by Ravi at Pune unit.
 - (ii) Discuss the problem in this case. What measures can be taken for improving the situation.
- (b) Write notes on any **two** of the following:
- (i) Emotional Intelligence
 - (ii) Changing of Employees' Attitudes
 - (iii) Behaviour Modification
 - (iv) Symptoms of stress
1. (अ) संगठनात्मक व्यवहार की अवधारणा को परिभाषित कीजिए और संगठनात्मक व्यवहार के विभिन्न मॉडलों की समालोचनात्मक विवेचना कीजिए।

- (ब) “संगठनात्मक व्यवहार अध्ययन का अपेक्षाकृत युवा क्षेत्र है जिसने बड़े पैमाने पर व्यवहार और सामाजिक विज्ञान से कई अवधारणाओं और तरीकों को उधार लिया है।” टिप्पणी कीजिए।

या

- (अ) “प्रबंधकों को किसी संगठन में मानव व्यवहार के प्रबंधन में विभिन्न चुनौतियों का सामना करना पड़ता है”। कथन पर टिप्पणी कीजिए।

- (ब) “मानव व्यवहार अलगाव में उभरता नहीं है, बल्कि विभिन्न कारकों का एक कार्य है”, विस्तार से चर्चा कीजिए।

2. (अ) विभिन्न व्यक्तित्व लक्षणों का वर्णन कीजिए जो किसी संगठन में लोगों के व्यवहार को प्रभावित करते हैं।

- (ब) सुदृढीकरण से क्या तात्पर्य है? व्यवहार को आकार देने के लिए प्रबंधक द्वारा नियोजित विभिन्न प्रकार के सुदृढीकरणों की व्याख्या कीजिए।

या

(अ) स्पष्ट कीजिए कि आप टर्गिनल और इंस्ट्रुमेंटल मूल्यों से क्या समझते हैं। विभिन्न कारकों पर भी प्रकाश डालें जो कर्मचारियों के पास मौजूद "मूल्यों" को निर्धारित करते हैं?

(ब) धारणा का महत्व क्या है? अवधारणात्मक प्रक्रिया पर भी विस्तार से प्रकाश डालें।

3. (अ) संचार को परिभाषित कीजिए। एक प्रभावी संचार प्रणाली की अनिवार्यताओं पर चर्चा कीजिए।

(ब) प्रेरणा की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। आंतरिक प्रेरणा के केनेथ थॉमस मॉडल पर संक्षेप में चर्चा कीजिए।

या

(अ) किन्हीं दो संगठनों द्वारा उपयोग की जाने वाली प्रेरणा प्रथाओं पर चर्चा कीजिए।

(ब) लेन-देन संबंधी विश्लेषण की अवधारणा की व्याख्या कीजिए।

उदाहरणों की सहायता से लेन-देन के प्रकारों पर चर्चा कीजिए।

4. (अ) नेतृत्व से आप क्या समझते हैं? नेतृत्व की विभिन्न शैलियों के नाम बताइये। उनमें से किन्हीं दो पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

(ब) समूह गतिशीलता और समूह मानदंडों की अवधारणा को समझाएं। संगठन के लिए अनौपचारिक समूहों के महत्व पर चर्चा कीजिए।

या

(अ) नेतृत्व की अवधारणा को परिभाषित कीजिए। वे कौन से गुण हैं जो एक अच्छे नेता में होने चाहिए?

(ब) "प्रभावी नेतृत्व तीन कारकों का कार्य है: नेता, नेतृत्व और स्थिति।" चर्चा कीजिए।

5. (अ) निम्नलिखित मामले को पढ़ें और पूछे गए प्रश्नों के उत्तर दें:

सोहम इंजीनियरिंग कंपनी की विनिर्माण सुविधाएं दिल्ली, कलकत्ता और पुणे में थीं। कंपनी ने उत्पादन और व्यय बजट पर मुख्य जोर देने के साथ बजटीय प्रणाली अपनाई। बजट लक्ष्य उत्पादन सुविधाओं और उत्पादन कार्यों के विश्लेषण के आधार पर निर्धारित किये जाते थे। जबकि दिल्ली और कोलकाता स्थित दो इकाइयाँ अपने बजट लक्ष्य को पूरा करने में सक्षम थीं, लेकिन पुणे इकाई ऐसा नहीं कर सकी।

श्री रवि, जो 10 साल पहले कंपनी में शामिल हुए थे और तीन इकाइयों में से सबसे बड़ी दिल्ली इकाई में सहायक प्लांट मैनेजर बन गए थे, उन्हें प्लांट मैनेजर के रूप में पुणे यूनिट में स्थानांतरित कर दिया गया था।

रवि बहुत महत्वाकांक्षी और थोड़ा निरंकुश था।

रवि ने प्लांट का प्राथमिक अध्ययन किया और सभी विभागों को खर्च 10% कम करने और उत्पादन 20% बढ़ाने के निर्देश जारी किए। उन्होंने सभी पर्यवेक्षकों को बजट का सख्ती से पालन

करने का निर्देश दिया और संचालन पर बहुत बारीकी से नजर रखी। लक्ष्य पूरा न करने पर उन्होंने दूसरे माह में तीन सुपरवाइजरो को निलंबित कर दिया। उनके सभी प्रयासों से यूनिट बिल्कुल सही रास्ते पर थी। उन्हें वापस दिल्ली प्लांट में बुला लिया गया। हालाँकि, उनके जाने के बाद, पुणे इकाई में उत्पादकता फिर से पहले के स्तर पर गिर गई और बजट फिर से समस्या में आ गया।

प्रश्न :

- (i) रवि द्वारा पुणे इकाई में बनाए गए संगठनात्मक माहौल के प्रकार का विश्लेषण कीजिए।
 - (ii) इस मामले में समस्या पर चर्चा कीजिए। स्थिति में सुधार के लिए क्या उपाय किये जा सकते हैं।
- (ब) निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर टिप्पणी लिखें :
- (i) भावनात्मक बुद्धिमत्ता
 - (ii) कर्मचारियों के रवैये में बदलाव

(iii) व्यवहार संशोधन

(iv) तनाव के लक्षण