

Morning

[This question paper contains 12 printed pages.]

10/6/2024

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 3867

H

Unique Paper Code : 2413082005

Name of the Paper : Human Resource Development

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

Semester : IV

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।

P.T.O.

1. (a) In your opinion, what HRD skills or competencies does an HRD manager need? How are these skills and competencies learnt? (9)

(b) Differentiate between human resource management and human resource development. (9)

OR

(c) "Today, the knowledge required to run the organization is far more complex than in the past, is both deeper and broader than ever before". In light of this statement, discuss the evolution and significance of human resource development. (18)

2. (a) Explain the process of performance appraisal with the help of an example. How is performance appraisal different from potential appraisal? (9)

(b) "Career planning and management is essential for long run survival and satisfaction of both employees as well as the organizations." Discuss. (9)

OR

- (c) "Human Resource Development consists of several sub-systems such as appraisal, training, rewards, welfare, and quality of work life."

Elucidate. (18)

3. (a) Discuss the principles of learning in detail.

(9)

- (b) What are the three ego states? What functions do they represent? (9)

OR

- (c) "Most behaviours are learnt; some from the experience of the self and some from the experience of others." Explain this statement with the help of various learning theories.

(18)

4. (a) What challenges might be faced by a trainer in designing a training programme for white collar managers representing a diversified mix in a multinational organization? How can trainer cope up with such challenges? (9)

(b) Explain the different approaches to evaluate the effectiveness of any training programme. (9)

OR

(c) Compare and contrast on-the-job training methods and off-the-job training methods giving examples. Which training method(s) would you employ in following situations: (i) employees who must be trained for use of new computer software programme and (ii) new sales workforce that has been appointed in an electronics store? (18)

5. (a) Read the case as here under and answer the questions that follow :

Dinesh, a machine operator, worked as a mechanist for Ganesh, the supervisor. Ganesh told Dinesh to pick up some trash that had fallen from Dinesh's work area, and Dinesh replied, "I won't do the janitor's work".

Ganesh replied, "When you drop it, you pick it up". Dinesh became angry and abusive, calling Ganesh several names and a loud voice and refusing to pick up the trash. All employees in the department heard Dinesh's comment.

Ganesh had been trying for two weeks to get his employees to pick up trash to have cleaner

workplace and prevent accidents. He talked to all employees in a weekly departmental meeting and to each employee individually at least once. He stated that he was following the instruction of general manager. The only objection came from Dinesh. Dinesh has been with company for five years, and in this department for six months.

Ganesh had spoken to him twice about excessive alcoholism, but otherwise his record was good. He was known to have quick temper.

This outburst by Dinesh hurt Ganesh badly. Ganesh told Dinesh to come to the office and suspended him for one day for insubordination and abusive language to a supervisor. The decision was within

company policy, and similar behaviours had been punished in other departments.

After Dinesh left Ganesh's office, Ganesh phoned the HR manager, reported what he had done, and said that he was sending a copy of the suspension order for Dinesh's file.

(i) How would you rate Dinesh's behaviour?

What method of appraisal would you see?

Why?

(ii) Do you assess any training needs of employees? If yes, what inputs should be embodied in the training programme?

(9)

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

(i) HRD Audit

(ii) Contemporary issues in HRD

(iii) Sensitivity Training

(iv) HR Accounting

(4.5×2=9)

1. (अ) आपकी राय में, एक मानव संसाधन विकास प्रबंधक को किस मानव संसाधन विकास कौशल या दक्षता की आवश्यकता है? ये कौशल और दक्षताएँ कैसे सीखी जाती हैं? (9)
- (ब) मानव संसाधन प्रबंधन और मानव संसाधन विकास के बीच अंतर बताएं। (9)

या

- (स) “आज, संगठन को चलाने के लिए आवश्यक ज्ञान पहले की तुलना में कहीं अधिक जटिल है, पहले से कहीं अधिक गहन और व्यापक है”। इस कथन के आलोक में मानव संसाधन विकास के विकास और महत्व पर चर्चा कीजिए। (18)

2. (अ) एक उदाहरण की सहायता से प्रदर्शन मूल्यांकन की प्रक्रिया समझाएं। प्रदर्शन मूल्यांकन संभावित मूल्यांकन से किस प्रकार भिन्न है? (9)

- (ब) “कैरियर योजना और प्रबंधन कर्मचारियों और संगठनों दोनों के दीर्घकालिक अस्तित्व और संतुष्टि के लिए आवश्यक है।” चर्चा कीजिए। (9)

या

- (स) “मानव संसाधन विकास में कई उप-प्रणालियाँ शामिल हैं जैसे मूल्यांकन, प्रशिक्षण, पुरस्कार, कल्याण और कार्य जीवन की गुणवत्ता।” व्याख्या कीजिए। (18)

3. (अ) अधिगम के सिद्धांतों पर विस्तार से चर्चा कीजिए। (9)

- (ब) तीन अहंकार अवस्थाएँ कौन-सी हैं? वे किन कार्यों का प्रतिनिधित्व करते हैं? (9)

या

- (स) ‘अधिकांश व्यवहार सीखे जाते हैं; कुछ स्वयं के अनुभव से और कुछ दूसरों के अनुभव से।’ विभिन्न शिक्षण सिद्धांतों की सहायता से इस कथन की व्याख्या कीजिए। (18)

4. (अ) एक बहुराष्ट्रीय संगठन में विविध मिश्रण का प्रतिनिधित्व करने वाले सफेदपोश प्रबंधकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम डिजाइन करने में एक प्रशिक्षक को किन चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है? प्रशिक्षक ऐसी चुनौतियों का सामना कैसे कर सकता है? (9)

- (ब) किसी भी प्रशिक्षण कार्यक्रम की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने के लिए विभिन्न दृष्टिकोणों की व्याख्या कीजिए। (9)

या

- (स) उदाहरण देकर नौकरी पर प्रशिक्षण विधियों और नौकरी से बाहर प्रशिक्षण विधियों की तुलना कीजिए और अंतर कीजिए। आप निम्नलिखित स्थितियों में कौन सी प्रशिक्षण पद्धति अपनाएंगे:
- (i) कर्मचारी जिन्हें नए कंप्यूटर सॉफ्टवेयर प्रोग्राम के उपयोग के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए और (ii) नया बिक्री कार्यबल जिसे इलेक्ट्रॉनिक्स स्टोर में नियुक्त किया गया है? (18)
5. (अ) नीचे दिए गए मामले को पढ़िए और उसके बाद आने वाले प्रश्नों के उत्तर दें।

दिनेश, एक मशीन ऑपरेटर, पर्यवेक्षक गणेश के लिए एक मैकेनिक के रूप में काम करता था। गणेश ने दिनेश से कहा कि वह दिनेश के कार्य क्षेत्र से गिरा हुआ कुछ कचरा उठा ले, और दिनेश ने उत्तर दिया, मैं चौकीदार का काम नहीं करूंगा।

गणेश ने उत्तर दिया, जब आप इसे गिराते हैं, तो आप इसे उठाते हैं। दिनेश गुस्से में आ गया और गाली-गलौज करने लगा, उसने गणेश को कई नामों से पुकारा और ऊंची आवाज

में कूड़ा उठाने से मना कर दिया। विभाग के सभी कर्मचारियों ने दिनेश की बात सुनी।

गणेश दो सप्ताह से अपने कर्मचारियों से कचरा उठवाने की कोशिश कर रहे थे ताकि कार्यस्थल साफ-सुथरा रहे और दुर्घटनाओं को रोका जा सके। उन्होंने साप्ताहिक विभागीय बैठक में सभी कर्मचारियों से और प्रत्येक कर्मचारी से व्यक्तिगत रूप से कम से कम एक बार बात की। उन्होंने कहा कि वह महाप्रबंधक के निर्देश का पालन कर रहे हैं। एकमात्र आपत्ति दिनेश की ओर से आई। दिनेश पांच साल से कंपनी में हैं और छह महीने से इस विभाग में हैं।

गणेश ने उनसे अत्यधिक शराब की लत के बारे में दो बार बात की थी, लेकिन अन्यथा उनका रिकॉर्ड अच्छा था। वह गुस्सेल स्वभाव के माने जाते थे।

दिनेश के इस गुस्से से गणेश को बहुत ठेस पहुंची। गणेश ने दिनेश को कार्यालय आने के लिए कहा और पर्यवेक्षक के प्रति अवज्ञा और अभद्र भाषा के आरोप में उसे एक दिन के लिए निलंबित कर दिया। यह निर्णय कंपनी की नीति के तहत था, और अन्य विभागों में भी इसी तरह के व्यवहार के लिए दंडित किया गया था।

दिनेश के गणेश के कार्यालय से चले जाने के बाद, गणेश ने एचआर मैनेजर को फोन किया, उसने जो कुछ किया था, उसके बारे में बताया और कहा कि वह दिनेश की फाइल के लिए निलंबन आदेश की एक प्रति भेज रहा है।

- (i) आप दिनेश के व्यवहार का मूल्यांकन कैसे कीजिएगे?
आप मूल्यांकन की कौन-सी विधि देखेंगे? क्यों?
- (ii) क्या आप कर्मचारियों की किसी प्रशिक्षण आवश्यकता का आकलन करते हैं? यदि हां, तो प्रशिक्षण कार्यक्रम में कौन से इनपुट शामिल किये जाने चाहिए? (9)

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

- (i) एचआरडी ऑडिट
- (ii) मानव संसाधन विकास में समसामयिक मुद्दे
- (iii) संवेदनशीलता प्रशिक्षण
- (iv) मानव संसाधन लेखांकन

(4.5×2=9)