[This question paper contains 4 printed pages.]

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

Sr. No. of Question Paper : 1407 G

Unique Paper Code : 2413082001

Name of the Paper : ORGANISATIONAL BEHAVIOUR

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

Semester : III

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. Attempt any **five**.
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।

P.T.O.

3. कोई पाँच प्रश्न कीजिए।

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

1. What is organizational behavior? Differentiate between the contribution of Taylor and Fayol.

2. What are the major disciplines that contribute to OB?

3. Explain the concept of "Personality". What do you understand by Type A and Type B personality?

4. What is Motivation. Explain content and process-based motivation with relevant examples.

5. Distinguish clearly between intrapersonal and interpersonal conflicts with relevant examples.

6. Who gave Johari Window and Managerial Grid? Explain both giving relevant examples.

7. What is leadership? Explain transactional and transformational leadership with example.

8. McDonald's Corporation, perhaps the premier hamburger retailer in the world for decades, now faces significant problems. Within the last 10 years, McDonald's share of fast food sales in the United States has slipped almost two percentage points. The

drop has come despite in the company's increasing its number of restaurants by 50%, thereby leading the industry. Michael Quinlan, CEO at McDonald's is very disturbed and wants to introduce a new system in his restaurants. Quinlan is an astute manger, and he knows that many problems will arise before the system contributes all that it can to the success of the organization.

Questions:

(i) How should McDonald's try to regain its lost sales by applying the learning organization approach?

(ii) List some advantages of adopting the learning organization approach?

1. संगठनात्मक व्यवहार क्या है? टेलर एवं फेयोल के योगदान में अंतर बताइये।

2. संगठनात्मक व्यवहार में योगदान देने वाले प्रमुख अनुशासन कौन-से हैं?

3. "व्यक्तित्व" की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। टाइप ए और टाइप बी व्यक्तित्व से आप क्या समझते हैं?

4. प्रेरणा क्या है? प्रासंगिक उदाहरणों सहित कंटेंट और प्रक्रिया-आधारित प्रेरणा की व्याख्या कीजिए।

5 प्रासंगिक उदाहरणों सहित अंतर्वैयक्तिक और पारस्परिक संघर्षों के बीच स्पष्ट रूप से अंतर कीजिए।

6. जोहारी विंडो एवं प्रबंधकीय ग्रिड किसने दिया? प्रासंगिक उदाहरण देकर दोनों के बारे में व्याख्या कीजिए।

7. नेतृत्व क्या है? संव्यवहारपरक और परिवर्तनकारी नेतृत्व को उदाहरण सहित समझाइए।

8. मैकडॉनल्ड्स कॉर्पोरेशन, शायद दशकों से दुनिया का प्रमुख हैमबर्गर रिटेलर, अब महत्वपूर्ण समस्याओं का सामना कर रहा है। पिछले 10 वर्षों के भीतर, संयुक्त राज्य अमेरिका में फास्ट फूड की बिक्री में मैकडॉनल्ड्स की हिस्सेदारी लगभग दो प्रतिशत अंक गिर गई है। यह गिरावट कंपनी द्वारा अपने रेस्तरां की संख्या में 50% की वृद्धि के बावजूद आई है। मैकडॉनल्ड्स के सीईओ माइकल क्विनलान बहुत परेशान हैं और अपने रेस्तरां में एक नई प्रणाली शुरू करना चाहते हैं। क्विनलान एक चतुर प्रबंधक है, और वह जानते हैं कि संगठन की सफलता में सिस्टम द्वारा अपना योगदान देने से पहले कई समस्याएं उत्पन्न होंगी।

प्रश्न :

(i) मैकडॉनल्ड्स को शिक्षण संगठन दृष्टिकोण को लागू करके अपनी खोई हुई बिक्री को वापस पाने का प्रयास कैसे करना चाहिए?

(ii) शिक्षण संगठन दृष्टिकोण अपनाने के कुछ लाभ बताइये?