लिया गया, जिसमें अमन ट्रैवल एंड टूर्स लिमिटेड दुनिया भर में अपने कर्मचारियों के कामकाज से एकत्र फीडबैक पर भरोसा करेगा। बाद में, यह देखा गया कि कर्मचारी सुझावों के कार्यान्वयन के बाद कर्मचारी टर्नओवर दर में भारी कटौती हुई। निदेशक को आश्चर्य हुआ, अंततः कर्मचारी और संगठनात्मक प्रदर्शन में सुधार हुआ, जिससे मुनाफा बढ़ा।

इस केस स्टडी के आधार पर निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

(i) किसी संगठन के लिए प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली के विभिन्न उपयोग क्या हैं?

(ii) क्या उच्च कर्मचारी टर्नओवर दर का कर्मचारी के असंतोष और मौजूदा प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली से कुछ लेना-देना है?

(iii) क्या आपको लगता है कि कर्मचारियों के सुझावों को लागू करना टर्नओवर दर कम होने का एकमात्र कारण था?

[This question paper contains 12 printed pages.]

26.12.2023(M)

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

Maitreyi College LIBRARY Bapu Dham, Chanakya Puri, New Delhi-110021

munotes.in

Sr. No. of Question Paper : 3007 **G**

Unique Paper Code : 22411301

Name of the Paper : Human Resource Management

Name of the Course : **B.Com. (Hons.)**

Semester : III (CBCS)

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. Attempt **all** questions.
3. **All** questions carry equal marks.
4. Question number **5(a)** and **(b)** is compulsory.
5. 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 उत्तर दीजिए ।

3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं ।

4. प्रश्न संख्या 5 (अ) और ब अनिवार्य है ।

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

1. (a) "Human Resource Management is a strategic approach, which deals with activities related to human resources." In the light of this statement, explain the nature and function of HRM. (8)

(b) "Human Resource Manager performs managerial as well as operative functions." In the light of this statement, discuss the role of Human Resource manager? (7)

Or

(c) Discuss the factors that affect Human Resource Planning? How it is carried out at various levels. (8)

(d) "Job analysis is vital for Human Resource Managers and is considered the building block of everything that human resource does." In the light

(ब) निम्नलिखित केस स्टडी का उत्तर दीजिए :

अमन ट्रैवल एंड टूर्स लिमिटेड

अमन ट्रैवल एंड टूर्स लिमिटेड भारत में स्थित एक प्रमुख कंपनी है जिसका परिचालन पूरी दुनिया में है। कंपनी 45 वर्षों से अधिक समय से पर्यटन व्यवसाय में है और सर्वश्रेष्ठ कर्मचारियों को आकर्षित करती है। हालाँकि, प्रधान कार्यालय के निदेशक वार्षिक एचआर रिपोर्टों से चिंतित हैं जो उच्च कर्मचारी टर्नओवर दर और संगठन के अधूरे लक्ष्यों को दर्शाते हैं। इसके अलावा, भर्ती, चयन और प्रशिक्षण की लागत भी काफी अधिक थी।

इससे पहले कि मामला गंभीर हो जाए, इसे गंभीरता से लेने का यह सही समय है। इस स्थिति पर काबू पाने के लिए निदेशक ने उच्च कर्मचारी टर्नओवर और खराब संगठनात्मक प्रदर्शन के कारणों पर एक विस्तृत रिपोर्ट पेश करने के लिए मानव संसाधन प्रबंधक को बुलाया। यह पता चला कि समस्या प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली में है। मानव संसाधन प्रबंधक ने आगे बताया कि प्रदर्शन मूल्यांकन तंत्र कर्मचारियों के लिए उनके करियर की संभावनाओं के संदर्भ में उपयोगी नहीं था और इसमें समग्र कर्मचारी विकास उद्देश्यों का अभाव है।

इस स्थिति पर पर्याप्त विचार करने के बाद, निदेशक और मानव संसाधन प्रबंधक ने नई मूल्यांकन तकनीक लाने का फैसला किया। नई प्रदर्शन मूल्यांकन प्रणाली डिजाइन करने का निर्णय

munotes.in

Based on the case study answer the following questions :

(i) What are the varied uses of performance appraisal system for an organization?

(ii) Does high employee turnover rate have something to do with employee's dissatisfaction and the existing performance appraisal system?

(iii) Do you think implementing employee suggestions was the sole reason for reduced turnover rate?

(अ) निम्नलिखित में से किन्हीं दो के उत्तर दीजिए :

(i) स्थानांतरण और पदोन्नति के बीच अंतर बताइये

(ii) संभावित मूल्यांकन और प्रदर्शन मूल्यांकन के बीच अंतर बताएं

(iii) कार्य जीवन संतुलन और कार्यबल विविधता

(iv) ई-एचआरएम और ग्रीन एचआरएम

of this statement, clearly define and discuss the relationship between job analysis, job description, and job specification. (7)

(अ) "मानव संसाधन प्रबंधन एक रणनीतिक दृष्टिकोण है, जो मानव संसाधनों से संबंधित गतिविधियों से संबंधित है।" इस कथन के आलोक में मानव संसाधन प्रबंधन की प्रकृति एवं एचआरएम के कार्य की व्याख्या कीजिए।

(ब) "मानव संसाधन प्रबंधक प्रबंधकीय के साथ-साथ परिचालन कार्य भी करता है।" इस कथन के आलोक में मानव संसाधन प्रबंधक की भूमिका पर चर्चा कीजिए?

या

(स) मानव संसाधन योजना को प्रभावित करने वाले कारकों पर चर्चा कीजिए? इसे विभिन्न स्तरों पर कैसे क्रियान्वित किया जाता है।

(द) "कार्य विश्लेषण मानव संसाधन प्रबंधकों के लिए महत्वपूर्ण है और इसे मानव संसाधन द्वारा किए जाने वाले हर काम का आधार माना जाता है।" इस कथन के आलोक में, कार्य विश्लेषण, कार्य विवरण और कार्य विशिष्टता के बीच संबंध को स्पष्ट रूप से परिभाषित कीजिए और चर्चा कीजिए।

munotes.in

2. (a) "Recruitment is defined as an art and science of gathering the largest possible pool of prospective applicants for an organization." In the light of this statement, discuss the various sources of recruitment. (8)

(b) Explain the role of employment test and interview in the process of employee selection. (7)

Or

(c) Is there any relationship between induction and socialization? Explain their benefits to the new employee and to the organization. (8)

(d) "Better placement minimizes the scope of mismatch between the job and employees." Discuss the relevance of statement. (7)

(अ) "भर्ती को किसी संगठन के लिए संभावित आवेदकों के सबसे बड़े संभावित पूल को इकट्ठा करने की कला और विज्ञान के रूप में परिभाषित किया गया है।" इस कथन के आलोक में भर्ती के विभिन्न स्रोतों पर चर्चा कीजिए।

(ब) कर्मचारी चयन की प्रक्रिया में रोजगार टेस्ट और साक्षात्कार की भूमिका स्पष्ट कीजिए।

targets of the organization. Further, the cost of recruitment, selection, and training was also quite high.

It was the right time to take the matter seriously before it turns grave. To overcome the situation the director summoned the HR manager to present a detailed report on the reasons for high employee turnover and poor organizational performance. It was revealed that the problem lies with performance appraisal system. The HR manager further explained that the performance appraisal mechanism was not fruitful for the employees in terms of their career prospects and it lacks overall employee development objectives.

After pondering enough on the situation, the director and the HR manager decided to come with new appraisal technique. It was decided to design new performance appraisal system where Aman Travel and Tours Ltd. would rely on the feedback collected from its employee's working across the world. Later, it was observed that there was drastic cut in employee turnover rate after the implementation of employee suggestions. To the director's surprise, the employee and organizational performance picked up eventually, leading to enhanced profits.

(द) शिकायत समिति की स्थापना से संगठन को त्वरित कार्रवाई करने में कैसे मदद मिलती है? शिकायत प्रक्रिया की ओपन-डोर और स्टेप-लेडर नीति के बीच अंतर कीजिए।

5. (a) Attempt any **two** of the following : (2×4=8)

(i) Distinguish between Transfer and Promotion

(ii) Distinguish between Potential Appraisal and Performance Appraisal

(iii) Work Life Balance and Workforce Diversity

(iv) E-HRM and Green HRM

(b) Attempt the following Case Study: (7)

Aman Travel and Tours Ltd

Aman Travel and Tours Ltd. is a major company based in India with its operations all over the world. The company has been in the tourism business for more than 45 years and attracts the best employees. However, the director of the head office is worried with the annual HR reports that depict high employee turnover rate and unmet

या

(स) क्या प्रेरण और समाजीकरण के बीच कोई संबंध है? नए कर्मचारी और संगठन को उनके लाभ बताएं।

(द) "बेहतर प्लेसमेंट नौकरी और कर्मचारियों के बीच बेमेल की गुंजाइश को कम करता है।" इस कथन की प्रासंगिकता पर चर्चा कीजिए।

3. (a) "Performance appraisal is not merely for appraisal but for accomplishment and improvement of performance." In the light of this statement, explain the concept and objectives of performance appraisal (8)

(b) What steps should be taken by an enterprise to design an appropriate training programme for its employees? (7)

Or

(c) Discuss any two traditional methods and two modern methods of performance appraisal in detail. (8)

(d) Why there is a need to evaluate training programmes? Also discuss the benefits are provided by evaluation of training and development programmes? (7)

munotes.in

(अ) "प्रदर्शन मूल्यांकन केवल मूल्यांकन के लिए नहीं है बल्कि प्रदर्शन की उपलब्धि और सुधार के लिए है।" इस कथन के आलोक में, प्रदर्शन मूल्यांकन की अवधारणा और उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए।

(ब) किसी उद्यम को अपने कर्मचारियों के लिए उचित प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करने के लिए क्या कदम उठाने चाहिए?

या

(स) प्रदर्शन मूल्यांकन के किन्हीं दो पारंपरिक तरीकों और दो आधुनिक तरीकों पर विस्तार से चर्चा कीजिए।

(द) प्रशिक्षण कार्यक्रमों का मूल्यांकन करने की आवश्यकता क्यों है? प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों के मूल्यांकन से मिलने वाले लाभों पर भी चर्चा कीजिए?

4. (a) "Compensation is the reward to employees for rendering their services to the organization." Discuss. Also discuss the factors that influence the compensation policy for wage determination. (8)

(b) "Fringe benefits are adopted by the organizations to meet the legal requirements to safeguard the interest of employees." Explain. Are medical benefits parts of fringe benefits? (7)

Or

(c) Explain the significance of employee's health. What steps an employer can take to safeguard and improve the health of his employee's? (8)

(d) How establishment of grievance committee does help the organization to take quick actions? Differentiate between open-door and step-ladder policy of grievance procedure. (7)

(अ) "मुआवजा किसी संगठन को अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को दिया जाने वाला पुरस्कार है।" चर्चा कीजिए। उन कारकों पर भी चर्चा कीजिए जो वेतन निर्धारण के लिए मुआवजा नीति को प्रभावित करते हैं।

(ब) "कर्मचारियों के हितों की रक्षा के लिए कानूनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए संगठनों द्वारा अनुषंगी लाभ अपनाए जाते हैं।" व्याख्या कीजिए। क्या चिकित्सीय लाभ अनुषंगी लाभों के भाग हैं?

या

(स) कर्मचारी के स्वास्थ्य के महत्व को स्पष्ट कीजिए। एक नियोक्ता अपने कर्मचारी के स्वास्थ्य की सुरक्षा और सुधार के लिए क्या कदम उठा सकता है?

munotes.in