[This question paper contains 8 printed pages.]

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

Sr. No. of Question Paper : 7825 **H**

Unique Paper Code : 2414002005

Name of the Paper : BASICS OF ORGANISATION BEHAVIOUR

Name of the Course : **COMMON GROUP PAPER : GE**

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 in 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 ।

1. (a) "The best way to understand organizational behaviour is through a contingency approach". Do you agree or disagree? Explain with reasons. (9)

(b) What are the possible advantages and disadvantages of the divisional form of organization? (9)

OR

(c) "Conflict is present in all organizations in different forms". In the light of this statement discuss various types of conflicts that might exist in organizations. How can conflicts be resolved? (18)

2. (a) Contrast the cognitive and affective components of an attitude with the help of an example. (9)

(b) "Managers should do everything they can to enhance the job satisfaction of their employees." Do you agree or disagree? Support your position. (9)

OR

(c) "Thirty-five years ago, young employees we hired were ambitious, hardworking, helpful, and self-disciplined". Today's young employees don't have the same values." Do you agree or disagree with this manager's comments? Support your answer. Also, discuss the various sources of values for an individual. (18)

3. (a) What do you think is the effect of giving pay raise based on (a) experience and (b) competence on employee motivation? What in your opinion could be the most effective way to motivate the employees in Indian context? (9)

(b) Discuss the relevance of intrinsic and extrinsic rewards as source of motivation for employees falling in the age bracket of 20-35 years. (9)

OR

(c) Describe in detail the communication process model. If an organization is operating at a global level, what essentials should be taken into consideration to ensure effective communication? (18)

4. (a) Which of the theories or approaches to leadership could be most appropriate for the organizations competing on global level? Explain citing examples. (9)

(b) How are leaders different from managers? (9)

OR

(c) Describe the five-stage group development model. How can groups lead to higher productivity? (18)

5. (a) Read the case given here under and answer the questions following the case.

Enter any Starbucks and you will see baristas (the associates who take orders and make and serve coffee and food) at work. They work like a well-oiled machine with all moves well-choreographed to serve the customer. These baristas work together as a team and are important for the store's success. All baristas receive 24 hours of in-store training in customer service (how to meet, greet, and serve customers) and basic retail skills. They also take "Coffee Knowledge" and "Brewing the Perfect Cup" classes. Baristas are taught to anticipate the customer's needs, and to make eye contact while

carefully explaining the various flavours and blends. They are also trained in the care and maintenance of the machinery and how to treat each other. One of the guiding principles at Starbucks is to provide a great working environment and to employ individuals who treat each other with high respect and dignity. A company survey found the top two reasons individuals want to work for Starbucks are "the opportunity to work with an enthusiastic team" and "to work in a place where I feel I have value". Therefore, Starbucks looks to hire individuals with high self-esteem who are sensitive to the feelings of others and who want participation from and success for all team members. Finally, Starbucks wants barista partners who combine their passion for great coffee and quality customer service, listen to others, are reliable, organized, and can focus on completing their tasks.

(i) Discuss the Big Five personality factors that are valued by Starbucks while recruiting and training employees. (5)

(ii) How can understanding the personality factors of employees help the managers in taking effective decisions? (4)

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

(i) Johari Window

(ii) Downward Communication

(iii) Stress Management

(iv) Likert's Leadership Style (9)

1. (क) "संगठनात्मक व्यवहार को समझने का सबसे अच्छा तरीका आकस्मिक दृष्टिकोण है।" क्या आप सहमत हैं या असहमत? कारण सहित समझाएँ। (9)

(ख) संगठन के विभागीय स्वरूप के संभावित लाभ और हानियाँ क्या हैं? (9)

अथवा

(ग) "संघर्ष सभी संगठनों में विभिन्न रूपों में मौजूद होता है"। इस कथन के आलोक में संगठनों में मौजूद विभिन्न प्रकार के संघर्षों पर चर्चा कीजिए। संघर्षों को कैसे सुलझाया जा सकता है? (18)

2. (क) एक उदाहरण की सहायता से दृष्टिकोण के संज्ञानात्मक और भावात्मक घटकों की तुलना कीजिए। (9)

(ख) "प्रबंधकों को अपने कर्मचारियों की नौकरी की संतुष्टि बढ़ाने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए।" क्या आप सहमत हैं या असहमत? अपनी स्थिति का समर्थन कीजिए। (9)

अथवा

(ग) "पैंतीस साल पहले, हमारे द्वारा नियुक्त युवा कर्मचारी महत्वाकांक्षी, मेहनती, मददगार और आत्म-अनुशासित थे।" आज के युवा कर्मचारियों के पास समान मूल्य नहीं हैं। क्या आप इस प्रबंधक की टिप्पणियों से सहमत हैं या असहमत हैं? अपने उत्तर का समर्थन कीजिए। साथ ही, किसी व्यक्ति के लिए मूल्यों के विभिन्न स्रोतों पर चर्चा कीजिए। (18)

3. (क) आपके विचार में (क) अनुभव और (ख) योग्यता के आधार पर वेतन वृद्धि देने का कर्मचारी प्रेरणा पर क्या प्रभाव पड़ता है? आपकी राय में भारतीय संदर्भ में कर्मचारियों को प्रेरित करने का सबसे प्रभावी तरीका क्या हो सकता है? (9)

(ख) 20 - 35 वर्ष की आयु वर्ग के कर्मचारियों के लिए प्रेरणा के स्रोत के रूप में आंतरिक और बाह्य पुरस्कारों की प्रासंगिकता पर चर्चा कीजिए। (9)

अथवा

(ग) संचार प्रक्रिया मॉडल का विस्तार से वर्णन कीजिए। यदि कोई संगठन वैश्विक स्तर पर काम कर रहा है, तो प्रभावी संचार सुनिश्चित करने के लिए किन अनिवार्य बातों पर ध्यान दिया जाना चाहिए? (18)

4. (क) वैश्विक स्तर पर प्रतिस्पर्धा करने वाले संगठनों के लिए नेतृत्व के लिए कौन से सिद्धांत या दृष्टिकोण सबसे उपयुक्त हो सकते हैं? उदाहरणों का हवाला देते हुए समझाएँ। (9)

(ख) लीडर प्रबंधकों से कैसे भिन्न होते हैं? (9)

या

(ग) पाँच-चरणीय समूह विकास मॉडल का वर्णन कीजिए। समूह उच्च उत्पादकता कैसे ला सकते हैं? (18)

5. (क) नीचे दिए गए मामले को पढ़िए और मामले के बाद के प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

किसी भी स्टारबक्स में प्रवेश कीजिए और आप बरिस्ता (ऑर्डर लेने वाले और कॉफी और भोजन बनाने और परोसने वाले सहयोगी) को काम करते हुए देखेंगे। वे एक अच्छी तरह से चलने वाली मशीन की तरह काम करते हैं, जिसमें ग्राहक की सेवा करने के लिए सभी कदम अच्छी तरह से कोरियोग्राफ किए जाते हैं। ये बरिस्ता एक टीम के रूप में एक साथ काम करते हैं और स्टोर की सफलता के लिए महत्वपूर्ण हैं। सभी बरिस्ता को ग्राहक सेवा (ग्राहकों से कैसे मिलें, उनका

अभिवादन कीजिए और उनकी सेवा कीजिए) और बुनियादी खुदरा कौशल में 24 घंटे का इन-स्टोर प्रशिक्षण मिलता है। वे "कॉफी नॉलेज" और "परफेक्ट कप बनाना" कक्षाएं भी लेते हैं। बरिस्ता को ग्राहक की जरूरतों का अनुमान लगाना और विभिन्न स्वादों और मिश्रणों को ध्यान से समझाते हुए आँख से संपर्क बनाना सिखाया जाता है। उन्हें मशीनरी की देखभाल और रखरखाव तथा एक-दूसरे के साथ कैसा व्यवहार करना है, इस बारे में भी प्रशिक्षित किया जाता है। स्टारबक्स के मार्गदर्शक सिद्धांतों में से एक है एक बेहतरीन कार्य वातावरण प्रदान करना तथा ऐसे व्यक्तियों को नियुक्त करना जो एक-दूसरे के साथ उच्च सम्मान तथा गरिमा के साथ व्यवहार करते हैं। एक कंपनी सर्वेक्षण में पाया गया कि स्टारबक्स के लिए काम करने के लिए व्यक्ति के दो मुख्य कारण हैं "एक उत्साही टीम के साथ काम करने का अवसर" तथा "ऐसी जगह पर काम करना जहाँ मुझे लगता है कि मेरा महत्व है"। इसलिए, स्टारबक्स उच्च आत्म-सम्मान वाले व्यक्तियों को नियुक्त करना चाहता है जो दूसरों की भावनाओं के प्रति संवेदनशील हों तथा जो सभी टीम सदस्यों की भागीदारी तथा सफलता चाहते हों। अंत में, स्टारबक्स ऐसे बरिस्ता भागीदार चाहता है जो बेहतरीन कॉफी तथा गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा के लिए अपने जुनून को जोड़ते हों, दूसरों की बात सुनते हों, विश्वसनीय हों, संगठित हों तथा अपने कार्यों को पूरा करने पर ध्यान केंद्रित कर सकें।

(i) कर्मचारियों की भर्ती तथा प्रशिक्षण के दौरान स्टारबक्स द्वारा मूल्यवान माने जाने वाले पाँच बड़े व्यक्तित्व कारकों पर चर्चा कीजिए। (5)

(ii) कर्मचारियों के व्यक्तित्व कारकों को समझना प्रबंधकों को प्रभावी निर्णय लेने में कैसे मदद कर सकता है? (4)

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

(i) जोहारी विंडो

(ii) अधोमुखी संचार

(iii) तनाव प्रबंधन

(iv) लिकर्ट की नेतृत्व शैली (9)