

बिक्री पर \$5.53 बिलियन कमाए। 2005 में इसने \$57 बिलियन की बिक्री पर \$10.4 बिलियन कमाए। इसी अवधि में शेयर की कीमत दोगुनी हो गई।

प्रश्न :

(i) आप ए.जी. लाफले की नेतृत्व शैली को कैसे चित्रित कीजिए - जन-उन्मुखी या कार्य-उन्मुखी? (5)

(ii) ए.जी. लाफले की कहानी आपको प्रभावी नेताओं की विशेषताओं और शैली के बारे में क्या बताती है?

(4)

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

(i) जोहारी स्विङ्की

(ii) मूल्यों के प्रकार

(iii) मास्लो का आवश्यकता पदानुक्रम सिद्धांत

(iv) बाह्य और आंतरिक पुरस्कार (9)

(200)

[This question paper contains 12 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 5664

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 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।

P.T.O.

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) "Behaviour is generally predictable, so there is no need to formally study organizational behaviour." Do you agree or disagree? Discuss in detail.

(9)

- (b) Discuss the emerging issues in the field of organizational behaviour.

(9)

OR

- (c) What do you understand the term of Organisational behaviour? Discuss different disciplines who are contributing in this domain.

(18)

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

(9)

- (b) What are the possible advantages and disadvantages of the matrix form of organization?

(9)

उन्होंने P&G के 10 सबसे अधिक बिकने वाले ब्रांड चुने, जिनमें से प्रत्येक ने \$1 बिलियन से अधिक की बिक्री की, और उन्होंने अपने प्रबंधकों से कहा कि वे और अधिक बिक्री पर ध्यान केंद्रित कीजिए। यह एक ऐसा संदेश था जिसे हर कोई समझ सकता था। अगले महान ब्रांड का आविष्कार करने की तुलना में अधिक टाइड बेचना आसान था। लाफले ने अपने प्रबंधकों से कहाय सबसे पहला काम उनके पास जो कुछ था उसे और अधिक बेचना था। लाफले और भी आगे बढ़ गए, उन्होंने अपने प्रबंधकों पर उपभोक्ताओं की इच्छा को करीब से सुनकर पी एंड जी के स्थापित ब्रांडों में मूल्य जोड़ने के लिए दबाव डाला। यह तरीका काम कर गया। उसी समय लाफले लागत में कटौती करने के लिए आगे बढ़े। कुछ ही महीनों के भीतर उन्होंने लगभग 9,600 नौकरियाँ खत्म कर दीं, कई नई उत्पाद विकास परियोजनाएँ बंद कर दीं जो संसाधनों का उपभोग कर रही थीं और बाजार से नए उत्पाद खींच रही थीं जिनकी उल्लेखनीय बिक्री नहीं हुई थी।

लाफले के नेतृत्व के परिणाम प्रभावशाली थे। 2005 में, P&G के सबसे अधिक बिकने वाले 20 ब्रांडों में से 19 ने बाजार हिस्सेदारी हासिल की। 2000 में P&G ने \$40 बिलियन की

1977 में जॉय डिशवॉशिंग लिक्विड के ब्रांड सहायक के रूप में पी एंड जी में शुरुआत की थी, ऐसा प्रतीत होता है कि उनके पास वह चीजें नहीं थीं जिनसे सीईओ के दिग्गज बने हैं।

एक दशक तक, P&G ने नए ब्रांड पेश करने के लिए संघर्ष किया था, जिन्हें कई लोग एक बड़ी उपभोक्ता उत्पाद कंपनी की जीवनरेखा मानते थे। इससे भी बदतर, P&G के शीर्ष 15 ब्रांडों में से आधे बाजार हिस्सेदारी खो रहे थे, और कर्मचारियों का मनोबल अब तक के सबसे निचले स्तर पर था। लाफले को एहसास हुआ कि उसे तेजी से आगे बढ़ना होगा: 'लोगों का ध्यान केंद्रित करने के लिए मुझे तेजी से आगे बढ़ना था। मैं नहीं चाहता था कि हर कोई यह चिंता करता हुआ बैठा रहे कि शेयर की कीमत आधी हो गई है।' लाफले के पहले कार्यों में से एक "10 चीजें जिन पर मैं विश्वास करता हूँ" का घोषणापत्र जारी करना था। सूची में सबसे ऊपर था "लीड चेंज", उसके बाद था "उपभोक्ता ही मालिक है।" लाफले ने यह भी संकेत दिया कि अब पी एंड जी के लिए नए उत्पाद विचारों के लिए अपने संगठन से बाहर देखने का समय आ गया है - जिसका कंपनी ने लंबे समय से विरोध किया था।

OR

(c) What is personality? Discuss the various personality types. What behavioural predictions might you make if you knew that employee had (i) a Type A personality? (ii) a Type B personality? (18)

3. (a) Social media has made it easy for the companies to communicate with its stakeholders. Discuss. (9)

(b) Discuss the problems associated with upward communication in an organization with the help of an example. What would you suggest for overcoming such problems? (9)

OR

(c) What is Motivation? Explain different types of process-based Motivation theory with relevant example. (18)

4. (a) How are groups different from teams? (9)

- (b) Discuss the advantages and disadvantages of having diverse teams in an organization. (9)

OR

- (c) Describe different leadership theories and styles with relevant examples. (4 theories and 4 styles) (18)

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

On the day that A. G. Lafley took the control at consumer products giant Procter & Gamble in 2000, the stock dropped by \$4. The financial markets were unimpressed with Lafley's rise to the CEO position. Lafley, who started out at P&G in 1977 as a brand assistant for Joy dishwashing liquid, did not seem to have the stuff of which the CEO legends are made.

For a decade, P&G had struggled to introduce new brands, considered by many to be the lifeblood of a large consumer products company. Worse still, half of P&G's top 15 brands were losing

- (ग) प्रेरणा क्या है? प्रासंगिक उदाहरण के साथ विभिन्न प्रकार के प्रक्रिया-आधारित प्रेरणा सिद्धांत की व्याख्या कीजिए। (18)

4. (क) समूह टीमों से किस प्रकार भिन्न हैं? (9)

- (ख) किसी संगठन में विविध टीमों होने के फायदे और नुकसान पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (ग) प्रासंगिक उदाहरणों के साथ विभिन्न नेतृत्व सिद्धांतों और शैलियों का वर्णन कीजिए। (4 सिद्धांत एवं 4 शैलियाँ) (18)

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

जिस दिन 2000 में ए.जी. लाफले ने उपभोक्ता उत्पादों की दिग्गज कंपनी प्रॉक्टर एंड गैम्बल का नियंत्रण अपने हाथ में लिया, उस दिन स्टॉक में 4 डॉलर की गिरावट आई। लाफले के सीईओ पद पर पहुंचने से वित्तीय बाजार नारखुश थे। लाफले, जिन्होंने

2. (क) एक उदाहरण की सहायता से किसी दृष्टिकोण के संज्ञानात्मक और भावनात्मक घटकों की तुलना कीजिए। (9)
- (ख) संगठन के मैट्रिक्स स्वरूप के संभावित फायदे और नुकसान क्या हैं? (9)

या

- (ग) व्यक्तित्व क्या है? विभिन्न व्यक्तित्व प्रकारों पर चर्चा कीजिए। यदि आप जानते हैं कि कर्मचारी का (i) टाइप ए व्यक्तित्व है (ii) टाइप बी व्यक्तित्व है, तो आप व्यवहार संबंधी कौन-सी भविष्यवाणियां कर सकते हैं? (18)
3. (क) सोशल मीडिया ने कंपनियों के लिए अपने हितधारकों के साथ संवाद करना आसान बना दिया है। चर्चा कीजिए (9)
- (ख) एक उदाहरण की सहायता से किसी संगठन में उर्ध्व संचार से जुड़ी समस्याओं पर चर्चा कीजिए। ऐसी समस्याओं पर काबू पाने के लिए आप क्या सुझाव देंगे? (9)

या

market share, and employee morale was at an all-time low. Lafley realized that he had to move fast: "I had to move quickly to get people focused. I didn't want everyone sitting around worrying that the stock price had dropped in half." One of Lafley's first acts was to issue a manifesto of "10 things I believe in." At the top of the list was "lead change," followed by "the consumer is boss." Lafley also signalled that it was time for P&G to look outside its own organization for new product ideas – something the company had long resisted.

He chose P&G's 10 best-selling brands, each of which generated more than \$1 billion in sales, and he told his managers to focus on selling more. It was a message everyone could understand. Selling more Tide was easier than inventing the next great brand. Lafley told his managers; the number one task was to sell more of what they had. Lafley went further, pushing his managers to add value to P&G's established brands by listening closely to what consumers wanted. This approach worked.

At the same time Lafley moved to cut costs. Within months he had eliminated some 9,600 jobs, closing several new product development projects that were consuming resources and pulling new products from the market that had not generated significant sales.

The results of Lafley's leadership were impressive. In 2005, 19 out of P&G's top-selling 20 brands gained market share. In 2000 P&G earned \$5.53 billion on sales of \$40 billion. In 2005 it earned \$10.4 billion on sales of \$57 billion. The stock price doubled over the same period.

Questions :

- (i) How would you characterize the leadership style of A.G. Lafley – people-oriented or task-oriented? (5)
- (ii) What does the story of A.G. Lafley tell you about the attributes and style of effective leaders? (4)

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

- (i) Johari Window
- (ii) Types of Values
- (iii) Maslow's Need Hierarchy Theory
- (iv) Extrinsic and Intrinsic Rewards (9)

1. (क) “व्यवहार आम तौर पर पूर्वानुमानित होता है, इसलिए संगठनात्मक व्यवहार का औपचारिक रूप से अध्ययन करने की कोई आवश्यकता नहीं है।” क्या आप सहमत हैं या असहमत हैं? विस्तार से चर्चा कीजिए। (9)

- (ख) संगठनात्मक व्यवहार के क्षेत्र में उभरते मुद्दों पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (ग) संगठनात्मक व्यवहार से आप क्या समझते हैं? इस क्षेत्र में योगदान देने वाले विभिन्न विषयों पर चर्चा कीजिए। (18)