

[This question paper contains 8 printed pages.]

Your Roll No.....

Sr. No. of Question Paper : 3313

L

Unique Paper Code : 2413090011

Name of the Paper : Human Resource Development

Name of the Course : **B.Com. (P) UGCF**

Semester : VI – DSE

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 90

समय : 3 घण्टे

पूर्णांक : 90

Instructions for Candidates

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt **all** questions.
3. Parts of questions to be attempted together.
4. **All** questions carry equal marks.
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 दें।
3. प्रश्नों के भागों को एक साथ हल करें।
4. **सभी** प्रश्नों के अंक समान हैं।
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) Define the concept of Human Resource Development. How is HRD different from Human Resource Management (HRM)? Explain the need and significance of HRD in modern organisations. (9)

- (b) Describe the key roles and responsibilities of an HR Manager in modern organisations. How do these roles support both employee and organisational growth? (9)

P.T.O.

OR

- (c) Trace the evolution of HRD as a discipline. What are the key milestones in its development? How have contemporary issues such as remote workforce, digital transformation, and diversity & inclusion reshaped HRD practices? (9)
 - (d) What are the primary components of Human Resource Development (HRD) that contribute to both individual and organisational growth? (9)
2. (a) Explain the concept of Strategic HRD and its various interventions. How do career planning, performance coaching, and employee welfare schemes collectively contribute to enhancing both individual and organisational performance? (9)
- (b) What is meant by Potential Appraisal? How does it differ from Performance Appraisal? Discuss the significance of both in identifying and nurturing talent within an organisation. (9)

OR

- (c) Discuss the concept of Work-Life Balance as an HRD intervention. What challenges do Indian organisations face in building a work-life balance culture, and how can they address them? (9)
 - (d) Discuss the role of Systems Development and rewards in supporting organisational efficiency and employee productivity. (9)
3. (a) What is a Learning Assessment Centre? Describe in detail the various techniques and tools used in Learning Assessment Centres with examples. (9)
- (b) Describe the differences between individual learning and group learning. How can HRD programs address both effectively? (9)

OR

- (c) Discuss Behaviour Modeling and Self-Directed Learning as modern approaches to HRD. (9)

- (d) What is Transactional Analysis? How does it help in improving interpersonal relations at the workplace? (9)
4. (a) Discuss the different types of learning methods used in HRD programs, such as formal training, on-the-job training, e-learning, and experiential learning. How do these methods cater to different learning styles and employee needs? (9)
- (b) “Training and Development needs are determined by the gap between current and desired performance levels.” Comment on this statement, explaining the process of Training Needs Assessment (TNA) and its importance for organisational success. (9)

OR

- (c) In what ways is training vital for maintaining a competitive edge in the current business scenario? Discuss the key roles and challenges faced by HRD Training Managers in modern organisations in planning and implementing training programs. (9)
- (d) Define the concept of “Training and Development”. What are the common tools and techniques used in HRD evaluation to assess the effectiveness of training programs? (9)
5. (a) Write short notes on **any TWO** of the following :
- (i) Role Play Method
 - (ii) Sensitivity Training
 - (iii) In-basket Exercise
 - (iv) Vestibule Training (4,4)
- (b) Attempt the Case Study given below :

Enhancing Engagement in Digital Learning at BrightWave Solutions

BrightWave Solutions, a fast-growing IT services company headquartered in Bengaluru, employs over 500 professionals specialising in software development, cloud services, and data analytics. The company operates in

a highly competitive industry where continuous upskilling is essential for survival.

To stay ahead, BrightWave decided to implement a large-scale digital training initiative aimed at equipping employees with skills in emerging technologies such as Artificial Intelligence, Cloud Computing, and Cybersecurity.

Training Program Design: The HR team introduced an off-the-job, online training program using a Learning Management System (LMS). Key features included:

- Self-paced video modules
- Weekly live virtual sessions with industry experts
- Online quizzes and certification exams
- Gamification (points, badges, leaderboards)

The program was mandatory for all employees and expected to be completed within 3 months.

Challenges Faced: Despite an initially positive response, the program soon encountered several issues:

- Only 45% course completion rate
- Declining attendance in live sessions
- Employees multitasking during training
- Minimal interaction and participation
- Lack of practical application of learned skills

The employee feedback survey revealed 60% felt training was too theoretical, 55% reported a lack of time due to workload, 40% found the platform monotonous and disengaging, and many employees preferred hands-on, project-based learning. Project managers also reported that employees were still unable to apply new skills effectively in real client projects. This led to delays, increased rework, and missed business opportunities.

The HR team is now re-evaluating and redesigning the program to improve participation and effectiveness.

Based on the above case study, answer the following questions:

- (i) Suggest strategies to improve motivation and participation in online training. How can the company ensure effective transfer of learning to the workplace? (5)
 - (ii) Evaluate the role of managers in supporting employee training. Design a blended training model suitable for BrightWave. (5)
1. (क) मानव संसाधन विकास (एचआरडी) की अवधारणा को परिभाषित करें। मानव संसाधन प्रबंधन (एचआरएम) से एचआरडी किस प्रकार भिन्न है? आधुनिक संगठनों में एचआरडी की आवश्यकता और महत्व को स्पष्ट करें।
- (ख) आधुनिक संगठनों में एक मानव संसाधन प्रबंधक की प्रमुख भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का वर्णन करें। ये भूमिकाएँ कर्मचारी और संगठनात्मक विकास दोनों में किस प्रकार सहायक होती हैं?
- या**
- (ग) एक विषय के रूप में एचआरडी के विकास का क्रम बताइए। इसके विकास में प्रमुख पड़ाव क्या हैं? दूरस्थ कार्यबल, डिजिटल परिवर्तन और विविधता एवं समावेशन जैसे समकालीन मुद्दों ने एचआरडी प्रथाओं को किस प्रकार नया रूप दिया है? (9)
- (घ) मानव संसाधन विकास (एचआरडी) के वे प्राथमिक घटक क्या हैं जो व्यक्तिगत और संगठनात्मक विकास दोनों में योगदान करते हैं? (9)
2. (क) रणनीतिक एचआरडी की अवधारणा और इसके विभिन्न हस्तक्षेपों की व्याख्या कीजिए। कैरियर नियोजन, प्रदर्शन कोचिंग और कर्मचारी कल्याण योजनाएँ सामूहिक रूप से व्यक्तिगत और संगठनात्मक प्रदर्शन को बढ़ाने में कैसे योगदान करती हैं? (9)
- (ख) संभाव्यता मूल्यांकन से क्या तात्पर्य है? यह प्रदर्शन मूल्यांकन से कैसे भिन्न है? किसी संगठन के भीतर प्रतिभा की पहचान और पोषण में दोनों के महत्व पर चर्चा कीजिए। (9)

या

- (ग) एचआरडी हस्तक्षेप के रूप में कार्य-जीवन संतुलन की अवधारणा पर चर्चा कीजिए। कार्य-जीवन संतुलन संस्कृति के निर्माण में भारतीय संगठनों को किन चुनौतियों का सामना करना पड़ता है, और वे उनका समाधान कैसे कर सकते हैं? (9)
- (घ) संगठनात्मक दक्षता और कर्मचारी उत्पादकता को बढ़ावा देने में प्रणाली विकास और पुरस्कारों की भूमिका पर चर्चा कीजिए। (9)
3. (क) अधिगम मूल्यांकन केंद्र क्या है? उदाहरणों सहित अधिगम मूल्यांकन केंद्रों में प्रयुक्त विभिन्न तकनीकों और उपकरणों का विस्तारपूर्वक वर्णन कीजिए। (9)
- (ख) व्यक्तिगत अधिगम और समूह अधिगम में अंतर बताइए। मानव संसाधन विकास कार्यक्रम इन दोनों को प्रभावी ढंग से कैसे संबोधित कर सकते हैं? (9)

या

- (ग) मानव संसाधन विकास के आधुनिक दृष्टिकोण के रूप में व्यवहार मॉडलिंग और स्व-निर्देशित अधिगम पर चर्चा कीजिए। (9)
- (घ) लेन-देन विश्लेषण क्या है? यह कार्यस्थल पर पारस्परिक संबंधों को बेहतर बनाने में कैसे सहायक है? (9)
4. (क) मानव संसाधन विकास कार्यक्रमों में प्रयुक्त विभिन्न प्रकार की अधिगम विधियों पर चर्चा कीजिए, जैसे औपचारिक प्रशिक्षण, कार्यस्थल पर प्रशिक्षण, ई-लर्निंग और अनुभवात्मक अधिगम। ये विधियाँ विभिन्न अधिगम शैलियों और कर्मचारियों की आवश्यकताओं को कैसे पूरा करती हैं? (9)
- (ख) “प्रशिक्षण और विकास की आवश्यकताएँ वर्तमान और वांछित प्रदर्शन स्तरों के बीच के अंतर से निर्धारित होती हैं।” इस कथन पर टिप्पणी कीजिए, प्रशिक्षण आवश्यकता मूल्यांकन (टीएनए) की प्रक्रिया और संगठनात्मक सफलता के लिए इसके महत्व को स्पष्ट कीजिए। (9)

या

- (ग) वर्तमान व्यावसायिक परिदृश्य में प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त बनाए रखने के लिए प्रशिक्षण किस प्रकार महत्वपूर्ण है? आधुनिक संगठनों में प्रशिक्षण कार्यक्रमों की योजना बनाने और उन्हें लागू करने में मानव संसाधन विकास प्रशिक्षण प्रबंधकों की प्रमुख भूमिकाओं और चुनौतियों पर चर्चा कीजिए। (9)

- (घ) “प्रशिक्षण और विकास” की अवधारणा को परिभाषित कीजिए। प्रशिक्षण कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए मानव संसाधन विकास मूल्यांकन में उपयोग किए जाने वाले सामान्य उपकरण और तकनीकें क्या हैं? (9)

5. (क) निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए :

(i) भूमिका निर्वाह विधि

(ii) सवेदनशीलता प्रशिक्षण

(iii) इन-बास्केट अभ्यास

(iv) प्रवेश कक्ष प्रशिक्षण

(4,4)

(ख) नीचे दिए गए केस स्टडी को हल करने का प्रयास करें :

ब्राइटवेव सॉल्यूशंस में डिजिटल लर्निंग में सहभागिता बढ़ाना

ब्राइटवेव सॉल्यूशंस, बेंगलुरु स्थित एक तेजी से बढ़ती आईटी सेवा कंपनी है, जिसमें सॉफ्टवेयर विकास, क्लाउड सेवाओं और डेटा एनालिटिक्स में विशेषज्ञता रखने वाले 500 से अधिक पेशेवर कार्यरत हैं। कंपनी एक अत्यधिक प्रतिस्पर्धी उद्योग में काम करती है, जहां निरंतर कौशल विकास अस्तित्व के लिए आवश्यक है।

आगे रहने के लिए, ब्राइटवेव ने आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, क्लाउड कंप्यूटिंग और साइबर सुरक्षा जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों में कर्मचारियों को कौशल प्रदान करने के उद्देश्य से एक व्यापक डिजिटल प्रशिक्षण पहल को लागू करने का निर्णय लिया।

प्रशिक्षण कार्यक्रम का डिजाइन: मानव संसाधन टीम ने लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (एलएमएस) का उपयोग करके एक ऑफ-द-जॉब, ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किया। मुख्य विशेषताओं में शामिल थे :

- स्व-गति से सीखने योग्य वीडियो मॉड्यूल
- उद्योग विशेषज्ञों के साथ साप्ताहिक लाइव वर्चुअल सत्र
- ऑनलाइन क्विज और प्रमाणन परीक्षाएँ
- गेमिफिकेशन (अंक, बैज, लीडरबोर्ड)

यह कार्यक्रम सभी कर्मचारियों के लिए अनिवार्य था और इसे 3 महीने के भीतर पूरा किया जाना था।

सामने आई चुनौतियाँ: शुरुआत में सकारात्मक प्रतिक्रिया के बावजूद, कार्यक्रम को जल्द ही कई समस्याओं का सामना करना पड़ा :

- केवल 45% पाठ्यक्रम पूरा करने की दर
- लाइव सत्रों में घटती उपस्थिति
- प्रशिक्षण के दौरान कर्मचारियों का एक साथ कई काम करना
- न्यूनतम संवाद और भागीदारी
- सीखे गए कौशलों का व्यावहारिक अनुप्रयोग न होना

कर्मचारी प्रतिक्रिया सर्वेक्षण से पता चला कि 60% कर्मचारियों ने प्रशिक्षण को अत्यधिक सैद्धांतिक माना, 55% ने कार्यभार के कारण समय की कमी बताई, 40% ने प्लेटफॉर्म को नीरस और उबाऊ पाया, और कई कर्मचारियों ने व्यावहारिक, परियोजना-आधारित शिक्षण को प्राथमिकता दी। परियोजना प्रबंधकों ने यह भी बताया कि कर्मचारी अभी भी वास्तविक ग्राहक परियोजनाओं में नए कौशलों को प्रभावी ढंग से लागू करने में असमर्थ थे। इससे देरी हुई, काम में अधिक दोहराव आया और व्यावसायिक अवसरों का नुकसान हुआ।

मानव संसाधन टीम अब भागीदारी और प्रभावशीलता में सुधार के लिए कार्यक्रम का पुनर्मूल्यांकन और पुनर्गठन कर रही है।

उपरोक्त केस स्टडी के आधार पर, निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दें :

- (i) ऑनलाइन प्रशिक्षण में प्रेरणा और भागीदारी बढ़ाने के लिए रणनीतियाँ सुझाएँ। कंपनी कार्यस्थल पर सीखने के प्रभावी हस्तांतरण को कैसे सुनिश्चित कर सकती है? (5)
- (ii) कर्मचारी प्रशिक्षण में प्रबंधकों की भूमिका का मूल्यांकन करें। ब्राइटवेव के लिए उपयुक्त मिश्रित प्रशिक्षण मॉडल तैयार करें। (5)