

[This question paper contains 12 printed pages.]

Your Roll No.....

H

Sr. No. of Question Paper : 5769

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.

P.T.O.

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) Explain different disciplines contributing to organisational behaviour.

(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) 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) 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) What do you understand the term Motivation?
Explain different types of content-based Motivation
theory with relevant example? (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) Differentiate between transformational leadership
style and transactional leadership style. (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) Charismatic Leadership Style (9)

1. (अ) "संगठनात्मक व्यवहार को समझने का सबसे अच्छा तरीका आकस्मिकता दृष्टिकोण है"। क्या आप सहमत हैं या असहमत हैं? कारण सहित समझाइये। (9)
- (ब) संगठनात्मक व्यवहार में योगदान देने वाले विभिन्न विषयों की व्याख्या कीजिए। (9)

या

- (स) "संघर्ष सभी संगठनों में विभिन्न रूपों में मौजूद 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. (अ) एक उदाहरण की सहायता से किसी दृष्टिकोण के संज्ञानात्मक और भावनात्मक घटकों की तुलना कीजिए। (9)
- (ब) "प्रबंधकों को अपने कर्मचारियों की कार्य संतुष्टि बढ़ाने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए।" क्या आप सहमत हैं या असहमत हैं? अपने उत्तर का समर्थन कीजिए। (9)

या

(स) व्यक्तित्व क्या है? विभिन्न व्यक्तित्व प्रकारों पर चर्चा कीजिए। यदि आप जानते होते कि कर्मचारी का (i) टाइप ए व्यक्तित्व है (ii) टाइप बी व्यक्तित्व है, तो आप क्या व्यवहार संबंधी भविष्यवाणियां कर सकते हैं? (18)

3. (अ) आपके अनुसार (i) अनुभव और (ii) क्षमता 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)

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

या

(स) प्रेरणा शब्द से आप क्या समझते हैं? प्रासंगिक उदाहरण के साथ विभिन्न प्रकार की सामग्री-आधारित प्रेरणा सिद्धांत की व्याख्या कीजिए। (18)

4. (अ) वैश्विक स्तर पर प्रतिस्पर्धा करने वाले संगठनों के लिए नेतृत्व का कौन-सा सिद्धांत या दृष्टिकोण सबसे उपयुक्त हो सकता है? उदाहरण देकर समझाइये। (9)

(ब) परिवर्तनकारी नेतृत्व शैली और लेन-देन नेतृत्व शैली के बीच अंतर कीजिए। (9)

या

(स) पाँच-चरणीय समूह विकास मॉडल का वर्णन कीजिए। समूह उच्च उत्पादकता कैसे प्राप्त कर सकते हैं? (18)

5. (अ) यहां नीचे दिए गए मामले को पढ़ें और मामले के बाद प्रश्नों के उत्तर दें।

किसी भी स्टारबक्स में प्रवेश कीजिए और आपको काम पर बरिस्ता (आदेश लेने वाले और कॉफी और भोजन बनाने और परोसने वाले सहयोगी) दिखाई देंगे। वे एक अच्छी तरह से तेल लगी मशीन की तरह काम करते हैं, जिसमें ग्राहक की सेवा के लिए सभी गतिविधियों को अच्छी तरह से कोरियोग्राफ किया जाता

है। ये बरिस्ता एक टीम के रूप में मिलकर काम करते हैं और स्टोर की सफलता के लिए महत्वपूर्ण हैं। सभी बरिस्ता को ग्राहक सेवा (ग्राहकों से कैसे मिलना, उनका स्वागत करना और उनकी सेवा करना है) और बुनियादी खुदरा कौशल में 24 घंटे का इन-स्टोर प्रशिक्षण प्राप्त होता है। वे “कॉफी नॉलेज” और “ब्रुइंग द परफेक्ट कप” कक्षाएं भी लेते हैं। बरिस्ता को ग्राहक की जरूरतों का अनुमान लगाना और विभिन्न स्वादों और मिश्रणों को ध्यान से समझाते समय आँख से संपर्क करना सिखाया जाता है। उन्हें मशीनरी की देखभाल और रखरखाव और एक-दूसरे के साथ व्यवहार करने का भी प्रशिक्षण दिया जाता है। स्टारबक्स में मार्गदर्शक सिद्धांतों में से एक एक बेहतरीन कामकाजी माहौल प्रदान करना और ऐसे व्यक्तियों को रोजगार देना है जो एक-दूसरे के साथ उच्च सम्मान और सम्मान के साथ व्यवहार करते हैं। एक कंपनी सर्वेक्षण में पाया गया कि शीर्ष दो कारण जो लोग स्टारबक्स के लिए काम करना चाहते हैं वे हैं “एक उत्साही टीम के साथ काम करने का अवसर” और “ऐसी जगह पर काम करना जहां मुझे लगता है कि मेरे लिए मूल्य है”।

इसलिए, स्टारबक्स उच्च आत्म-सम्मान वाले व्यक्तियों को नियुक्त करना चाहता है जो दूसरों की भावनाओं के प्रति संवेदनशील हैं और जो टीम के सभी सदस्यों की भागीदारी और सफलता चाहते हैं। अंत में, स्टारबक्स ऐसे बरिस्ता साझेदार चाहता है जो बेहतरीन कॉफी और गुणवत्तापूर्ण ग्राहक सेवा के लिए अपने जुनून को जोड़ते हों, दूसरों की बात सुनते हों, विश्वसनीय हों, संगठित हों और अपने कार्यों को पूरा करने पर ध्यान केंद्रित कर सकें।

(i) कर्मचारियों की भर्ती और प्रशिक्षण के दौरान स्टारबक्स द्वारा महत्व दिए जाने वाले पांच बड़े व्यक्तित्व कारकों पर चर्चा कीजिए। (5)

(ii) कर्मचारियों के व्यक्तित्व कारकों को समझने से प्रबंधकों को प्रभावी निर्णय लेने में कैसे मदद मिल सकती है? (4)

(ब) निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त नोट्स लिखें:

(i) जोहारी स्विडकी

(ii) अधोमुखी संचार

(iii) तनाव प्रबंधन

(iv) करिश्माई नेतृत्व शैली

(9)