

*This question paper contains 8 printed pages.*

*Your Roll No. ....*

**No. of Ques. Paper : 1218** **IC**  
**Unique Paper Code : 22417507**  
**Name of Paper : Organisational Behaviour**  
**Name of Course : B.Com. (Hons.)**  
**Semester : V**  
**Duration : 3 hours**  
**Maximum Marks : 75**

*(Write your Roll No. on the top immediately  
on receipt of this question paper.)*

*(इस प्रश्न-पत्र के मिलते ही ऊपर दिये गये निर्धारित स्थान पर  
अपना अनुक्रमांक लिखिये।)*

**NOTE :-** *Answers may be written either in English or in Hindi;  
but the same medium should be used throughout  
the paper.*

**टिप्पणी :** *इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेज़ी या हिन्दी किसी एक भाषा  
में दीजिये; लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना  
चाहिए।*

**Attempt all questions.**

**All questions carry equal marks.**

**सभी प्रश्नों के उत्तर दीजिए।  
सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।**

1. (a) Explain the nature of Organizational Behavior. Briefly discuss the scope of OB.

**P.T.O.**

संगठनात्मक व्यवहार की प्रकृति को समझाइए। उसके सीमाक्षेत्र का संक्षिप्त विवेचन कीजिए।

(b) Define a Group. Explain the main characteristics of Groups. 8

समूह को परिभाषित कीजिए। समूहों की मुख्य विशेषताएँ समझाइए। 7

Or (अथवा)

(a) Critically evaluate the Classical Organizational Theory. पारम्परिक संगठनात्मक सिद्धान्त का आलोचनात्मक मूल्यांकन कीजिए। 8

(b) Explain the various barriers to Communication process. संचार प्रक्रिया में विभिन्न अवरोधकों को समझाइए। 7

2. (a) What is meant by Personality? Explain the factors that influence Personality.

व्यक्तित्व से आप क्या समझते हैं? व्यक्तित्व को प्रभावित करने वाले कारक समझाइए। 8

(b) What is Operant Conditioning? How is it different from classical conditioning?

ओपेरेंट कन्डीशनिंग क्या है? पारम्परिक कन्डीशनिंग से यह कैसे भिन्न है? 7

Or (अथवा)

(a) What is Attitude? Explain the various determinants of Attitude.

मनोभाव से आप क्या समझते हैं? मनोभाव के विभिन्न निर्धारकों को समझाइए। 7

(d) Discuss the various barriers to Perception and how to overcome them.

अनुभूति के भिन्न अवरोधकों का विवेचन कीजिए। इनको किस प्रकार पार किया जा सकता है? 8

3. (a) Explain McGregor's theory X and theory Y of Motivation. How far is this relevant in today's context? Support with examples.

अभिप्रेरण के मैकग्रेगर के सिद्धान्त X तथा सिद्धान्त Y को समझाइए। आज के सन्दर्भ में यह कितना प्रासंगिक है? उदाहरणों से समर्थन कीजिए। 8

(b) Is Conflict always dysfunctional? Discuss strategies to resolve Conflict.

क्या संघर्ष हमेशा बेकार होता है? संघर्ष को सुलझाने की रणनीतियों का विवेचन कीजिए। 7

Or (अथवा)

(a) Give a comparison between Maslow's and Herzberg's Theory of Motivation.

अभिप्रेरण के मैसलो तथा हर्ज़बर्ग के सिद्धान्तों की तुलना कीजिए। 8

(d) Discuss the steps of Kurt Lewin's Model of Change.

कर्ट लेविन के बदलाव के मॉडल के चरणों का विवेचन कीजिए। 7

4. (a) What is Leadership? Explain the various styles of Leadership. Which style would you consider the best?

नेतृत्व क्या है? नेतृत्व की विभिन्न शैलियों को समझाइए। आप किस शैली को सबसे उत्तम मानते हैं?

- (b) Explain the concept of Stress at Work. As a manager, what steps will you take to prevent and manage stress in the organization?

कार्यस्थल पर तनाव की संकल्पना समझाइए। एक प्रबन्धक के नाते, संगठन में तनाव के प्रबन्धन तथा उसकी रोकथाम के लिए आप किन कदमों का प्रयोग करेंगे?

Or (अथवा)

- (c) What is Power? Discuss the various bases of Power.

शक्ति क्या है? शक्ति के विभिन्न आधारों का विवेचन कीजिए।

- (d) What do you mean by Organizational Change? How to overcome resistance to Organizational Change?

संगठनात्मक परिवर्तन से आप क्या समझते हैं? संगठनात्मक परिवर्तन के लिये प्रतिरोध को आप किस प्रकार हरा पायेंगे?

5. An accounting department and the front-line staff of a large corporation became embroiled in a conflict. It became very intense and didn't appear to be easily resolved, so a supervisor was called in to mediate. It was determined that the accounting department had been given a mandate to vigorously implement rigid accounting practices, which they were doing a very good job of implementing. Unfortunately, the front-line staff had been given so much additional paperwork; they were unable to do

their real job of selling products to customers. The supervisor pointed out to the accounting department that, although they had to implement good accounting procedures, they were ultimately there to enable the front-line staff to sell more products. Because without the sale of products, no one would have a job. A middle ground was developed by hiring an extra person in accounting to do some of the paperwork that the sales staff were unable to do. With their renewed focus on sales, the income generated more than made up for the additional employee's wages.

The company depicted in the example above had a conflict in which one of the parties misunderstood their mandate. Although they needed to implement accounting practices, they could not do so at the cost of customers, or else there would be no company at all. Good accounting practices are necessary, and they were able to find a way to implement them, but the front-line staff needed to be freed up to do their job so that everyone could have a job to go to! The mediator uncovered this problem early on by simply discovering the starting point of each party and learning that the accounting department had a different starting point.

Examine this case study and answer the following questions :

- (a) What are the reasons/sources of conflict between the two departments?

(b) What would you suggest to resolve this type of conflict?

(c) Why does this intergroup conflict arise? What are their ill-effects? How would you prevent such conflicts?

एक बड़े निगम के लेखा विभाग और अगली पंक्ति के कर्मचारियों में संघर्ष ने झगड़े का रूप ले लिया। वह बढ़ता ही गया और आसानी से सुलझने वाला नहीं लग रहा था। इसलिए एक पर्यवेक्षक को मध्यस्थ बनाकर लाया गया। यह निर्धारित किया गया कि लेखा विभाग को कठोर लेखांकन प्रथाओं को ज़ोरदार रूप से लागू करने का कहा गया था जो वह भली प्रकार कर रहा था। दुर्भाग्यवश अगली पंक्ति के कर्मचारियों को इसके फलस्वरूप इतनी अतिरिक्त कागजी कार्यवाही करनी पड़ रही थी कि वे ग्राहकों को उत्पाद बेचने के अपने असली कार्य को नहीं कर पा रहे थे।

पर्यवेक्षक ने लेखा विभाग को समझाया कि हालांकि उन्हें अच्छी लेखांकन पद्धतियों को लागू करना है परन्तु अन्ततोगत्वा उनका काम है ज्यादा उत्पादन बेचने में अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को सक्षम करना। क्योंकि उत्पाद नहीं बिका तो किसी के पास कार्य नहीं होगा। बीच का रास्ता निकालते हुए एक अतिरिक्त व्यक्ति की नियुक्ति की गई जिसका कार्य था वह कागजी कार्यवाही करना जो विक्रय कर्मचारी नहीं कर पा रहे थे। विक्रय पर दोबारा से और अधिक ध्यान देने के कारण हुए अधिक लाभ से इस अतिरिक्त नियुक्ति की मज़दूरी की भरपाई हो गई।

उपरोक्त उदाहरण में दी गई कम्पनी में संघर्ष इस कारण था कि एक पक्ष ने आपने शासनादेश को गलत समझ लिया। हालांकि उन्हें

लेखांकन पद्धतियों को लागू करना था परन्तु यह ग्राहकों को खोकर नहीं हो सकता था वरना कम्पनी बन्द हो जायेगी। अच्छी लेखांकन प्रथाएँ आवश्यक हैं और विभाग ने उन्हें लागू करने का रास्ता भी निकाल लिया था परन्तु अगली पंक्ति के कर्मचारियों को अपना कार्य करने के लिए मुक्त रहना चाहिए जिससे सभी कार्य पर आ सकें। मध्यस्थ ने इस समस्या को बहुत जल्दी पकड़ लिया। उसकी कार्यप्रणाली थी दोनों पक्षों का शुरूआती बिन्दु ढूँढ निकालना जिससे उसे पता चल गया कि लेखा विभाग का शुरूआती बिन्दु अलग है।

इस केस स्टडी की परीक्षा कीजिए एवं निम्न प्रश्नों के उत्तर दीजिए:—

- (a) दोनों विभागों के बीच संघर्ष के कारण/स्रोत क्या हैं?
- (b) इस प्रकार के संघर्ष को सुलझाने में आपका क्या सुझाव होगा?
- (c) यह अन्तर-समूह संघर्ष क्यों पैदा होते हैं? इनके कुप्रभाव क्या हैं? ऐसे संघर्षों को आप कैसे रोकेंगे ? 5×3

*Or* (अथवा)

5. Write short notes on any *three* of the following :

- (a) Johari Window
- (b) Managerial Grid
- (c) Work Life Balance
- (d) Transactional Analysis.

निम्न में से किन्हीं तीन पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :

(a) जोहरी विंडो

(b) प्रबन्धकीय ग्रिड

(c) कार्य जीवन संतुलन

(d) लेनदेन सम्बन्धी विश्लेषण।