

[This question paper contains 16 printed pages.]

③

Your Roll No. 2022

Sr. No. of Question Paper : 266

C

Unique Paper Code : 22417507

Name of the Paper : Organisational Behaviour

Name of the Course : B.Com (H) CBCS

Semester : V

Duration : 3 Hours

Maximum Marks : 75

**Instructions for Candidates**

1. Write your Roll No. on the top immediately on receipt of this question paper.
2. Attempt all questions.
3. All questions carry equal marks.
4. 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 प्रश्न अनिवार्य हैं।
3. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।
4. इस प्रश्न-पत्र का उत्तर अंग्रेजी या हिंदी किसी एक भाषा में दीजिये, लेकिन सभी उत्तरों का माध्यम एक ही होना चाहिए।

1. (a) "Organization Behaviour represents interactions among individuals, groups and organization itself." Comment on this statement and explain the challenges for Organizational Behaviour. (8)

“संगठन व्यवहार व्यक्तियों, समूहों और स्वयं संगठन के बीच बातचीत का प्रतिनिधित्व करता है।” इस कथन पर टिप्पणी कीजिए और संगठनात्मक व्यवहार की चुनौतियों की व्याख्या कीजिए।

- (b) Which model of Organizational behaviour depends on the power of the boss and managerial orientation as a part of official authority? Discuss this model and its features. (7)

आधिकारिक प्राधिकरण के एक हिस्से के रूप में संगठनात्मक व्यवहार का कौन-सा मॉडल बॉस की शक्ति और प्रबंधकीय अभिविन्यास पर निर्भर करता है? इस मॉडल और इसकी विशेषताओं पर चर्चा कीजिए।

OR

अथवा

- (a) What are the contributing disciplines in the field of Organisational Behaviour? To what extent is OB knowledge useful for managers in facing the emerging challenges? (8)

संगठनात्मक व्यवहार के क्षेत्र में योगदान देने वाले अनुशासन क्या हैं? उभरती चुनौतियों का सामना करने में प्रबंधकों के लिए ओबी ज्ञान किस हद तक उपयोगी है?

- (b) Which model improves employee-employer relations by providing economic security? Elaborate this model and its main feature by giving examples. (7)

P.T.O.

कौन-सा मॉडल आर्थिक सुरक्षा प्रदान करके कर्मचारी-नियोक्ता संबंधों को बेहतर बनाता है? उदाहरण देकर इस मॉडल और इसकी मुख्य विशेषता को समझाइए।

2. (a) What is Personality? Examine the factors determining personality by citing relevant examples. (8)

व्यक्तित्व क्या है? प्रासंगिक उदाहरणों का हवाला देते हुए व्यक्तित्व को निर्धारित करने वाले कारकों की जांच कीजिए।

- (b) Discuss the concept of Perception. What are the elements of perceptual process? Discuss (7)

अवधारणा (perception) की अवधारणा पर चर्चा कीजिए।  
अवधारणात्मक प्रक्रिया के तत्व क्या हैं? चर्चा कीजिए।

OR

अथवा

- (a) What do you understand by reinforcement in learning? How does it help in shaping the behaviour of people? Explain the positive and negative reinforcement strategies (8)

अधिगम में प्रबलन से आप क्या समझते हैं? यह लोगों के व्यवहार को ढालने में कैसे मदद करता है? सकारात्मक और नकारात्मक प्रबलन रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

- (b) What is meant by Value? Explain the Terminal and instrumental value. Discuss how instrumental value assist in achieving end state of existence. (7)

मूल्य से क्या मतलब है? टर्मिनल और इंस्ट्रुमेंटल वैल्यू के बारे में समझाइए। अस्तित्व की अंतिम स्थिति को प्राप्त करने में सहायक मूल्य कैसे सहायता करते हैं, इस पर चर्चा कीजिए।

3. (a) Explain McGregor's Theory X and Y. How is Theory Y an improvement over the traditional view that you can motivate employees by paying them more money? (8)

मैकग्रेगर की थ्योरी एक्स और वाई की व्याख्या कीजिए। थ्योरी वाई कैसे पारंपरिक दृष्टिकोण पर एक सुधार है कि आप कर्मचारियों को अधिक पैसा देकर प्रेरित कर सकते हैं?

- (b) What are the essential characteristics of a good communication? Distinguish between formal and informal communication? (7)

एक अच्छे संचार के आवश्यक लक्षण क्या हैं? औपचारिक और अनौपचारिक संचार के बीच अंतर कीजिए?

OR

अथवा

- (a) Distinguish between hygiene factors and motivation factors. To what extent is Herzberg's Theory of motivation useful in organisations? (8)

स्वच्छता कारकों और प्रेरणा कारकों के बीच अंतर कीजिए। हर्जबर्ग का प्रेरणा का सिद्धांत किस हद तक संगठनों में उपयोगी है?

(b) Explain the four quadrants of Johari Window. How can it help in improving interpersonal relations?

(7)

जौहरी विंडो के चार चतुर्भुजों की व्याख्या कीजिए। यह पारस्परिक संबंधों को बेहतर बनाने में कैसे मदद कर सकता है?

4. (a) Why are groups formed in organisations? What factors contribute to group cohesiveness? (8)

संगठनों में समूह क्यों बनते हैं? समूह सामंजस्य में कौन-से कारक योगदान करते हैं?

(b) "A good leader need not be a good manager, but an effective manager must have many of the qualities of a good leader. Comment and distinguish between a manager and a leader (7)

“एक अच्छे नेता को एक अच्छा प्रबंधक बनने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन एक प्रभावी प्रबंधक में एक अच्छे नेता के कई गुण होने चाहिए।” टिप्पणी कीजिए और एक प्रबंधक और एक नेता के बीच अंतर कीजिए।

P.T.O.

OR

अथवा

- (a) What is meant by group dynamics? Explain how the small groups arise in the organisation. Also explain the role of group norms. (8)

समूह की गतिशीलता का क्या अर्थ है? समझाएं कि संगठन में छोटे समूह कैसे उत्पन्न होते हैं। समूह मानदंडों की भूमिका भी समझाइए।

- (b) Identify the leadership styles describing the situation under which each style is useful. What factor influences the choice of leadership style? (7)

विभिन्न प्रकार की नेतृत्व शैलियों की पहचान कीजिए जिसके तहत प्रत्येक शैली उपयोगी है। नेतृत्व शैली की पसंद को कौन-सा कारक प्रभावित करता है?

5. (a) Define organization culture and also explain the main characteristics and components of culture.

(8)

संगठन संस्कृति को परिभाषित कीजिए तथा संस्कृति की मुख्य विशेषताओं तथा घटकों को भी समझाइए।

- (b) Conflict in organisations is inevitable and to some extent even desirable." Elucidate this statement and explain the different types of strategies for resolving conflicts.

(7)

“संगठनों में संघर्ष अपरिहार्य है और कुछ हद तक वांछनीय भी है।” इस कथन को स्पष्ट कीजिए और संघर्षों को हल करने के लिए विभिन्न प्रकार की रणनीतियों की व्याख्या कीजिए।

OR

Read the following case carefully and answer the questions given below:

P.T.O.

Starbucks has gone through significant changes in its organizational culture. These changes are based on issues and problems leaders like Howard Schultz and Howard Behar identified. As a way of enhancing business performance, Starbucks instituted reforms in its organizational culture. Today, the company's organizational culture is a distinct characteristic that builds competitive advantage and develops a consumer population of loyal Starbucks fans. Starbucks has a servant leadership approach, which significantly characterizes the company's organizational culture. In this approach, leaders, managers and supervisors emphasize support for subordinates to ensure that everyone grows in the company. This feature of Starbucks' organizational culture translates to the employees-first approach. The company highlights the importance of caring for employees. Former Starbucks President Howard Behar developed this feature of the firm's

organizational culture because he believed that employees who are cared for are the ones who care about customers. Starbucks cafés, baristas exhibit warm friendly bonds with each other. This feature of the company's organizational culture extends to customers, who are also treated with warmth. Through emphasis on relationships, Starbucks develops the coffee culture that drives consumer demand for the company's specialty coffee products. Starbucks encourages collaborative efforts through effective communication. At the cafés, baristas clearly communicate with each other to fulfill orders. Also, they collaborate as teams to make the order fulfillment process efficient. Thus, Starbucks' organizational culture supports efficiency in business processes, which contributes to quality of service, customer experience, and business cost-effectiveness. Initially, employees had a culture of fear to speak up to their superiors. To

address this issue, former Starbucks President Behar introduced open forums to encourage employees to ask questions and communicate with superiors. A culture of openness developed. Through this feature of its organizational culture, Starbucks empowers employees and facilitates innovation. Starbucks has an anti-discrimination policy that shapes its organizational culture. This policy prohibits any form of discrimination based on gender, race, ethnicity, sexual orientation, religion, age, cultural backgrounds, life experiences, thoughts and ideas. Through this feature of the organizational culture, Starbucks facilitates sharing and rapport among employees, as well as innovation based on diverse ideas. This aspect of the company's organizational culture also makes customers feel welcome at Starbucks cafés.

(4+4+4+3)

**Questions:**

1. Analyse the Starbucks significant changes in the organizational culture of Starbucks Corporation.
2. Comment on the Anti-discrimination policy of the Starbucks that shapes its organizational culture.
3. What kind of Coffee culture has been develop by starbucks to attract the consumer?
4. What have been done by Starbucks President to encourage the employees? Discuss

निम्नलिखित मामले को ध्यानपूर्वक पढ़िए और नीचे दिए गए प्रश्नों के उत्तर दीजिए:

स्टारबक्स अपनी संगठनात्मक संस्कृति में महत्वपूर्ण परिवर्तनों से गुजरा है। ये बदलाव उन मुद्दों और समस्याओं पर आधारित हैं जिन्हें हावर्ड शुल्स और हावर्ड बेहर जैसे नेताओं ने बताया है। व्यवसाय के प्रदर्शन को बढ़ाने के एक तरीके के रूप में, स्टारबक्स ने अपनी संगठनात्मक

संस्कृति में सुधार किए। आज, कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति एक विशिष्ट विशेषता है जो प्रतिस्पर्धी लाभ का निर्माण करती है और वफादार स्टारबक्स प्रशंसकों की उपभोक्ता आबादी विकसित करती है। स्टारबक्स के पास एक सेवक नेतृत्व दृष्टिकोण है, जो कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति की महत्वपूर्ण विशेषता है। इस दृष्टिकोण में, नेता, प्रबंधक और पर्यवेक्षक अधीनस्थों के समर्थन पर जोर देते हैं ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कंपनी में हर कोई बढ़ता है। स्टारबक्स की संगठनात्मक संस्कृति की यह विशेषता कर्मचारी को प्राथमिकता देने दृष्टिकोण में परिवर्तित करती है। कंपनी कर्मचारियों की देखभाल के महत्व पर प्रकाश डालती है। स्टारबक्स के पूर्व अध्यक्ष हॉवर्ड बिहार ने फर्म की संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता को विकसित किया क्योंकि उनका मानना था कि जिन कर्मचारियों की देखभाल की जाती है, वे ही ग्राहकों की परवाह करते हैं। स्टारबक्स कैफे, बरिस्ता एक दूसरे के साथ हार्दिक मैत्रीपूर्ण बंधन प्रदर्शित करते हैं। कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति की यह विशेषता ग्राहकों तक फैली हुई है, जिनके साथ भी गर्मजोशी से व्यवहार किया जाता है। रिश्तों पर जोर देकर, स्टारबक्स कण्फी संस्कृति विकसित करता है जो कंपनी के विशेष कॉफी उत्पादों के लिए उपभोक्ता मांग को बढ़ाता है। स्टारबक्स प्रभावी संचार के माध्यम से सहयोगात्मक प्रयासों को प्रोत्साहित करता है। कैफे में, बरिस्ता ऑर्डर को पूरा करने के लिए एक दूसरे के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करते हैं। साथ ही, वे ऑर्डर पूर्ति प्रक्रिया को कुशल बनाने के लिए टीमों के रूप में सहयोग करते

हैं। इस प्रकार, स्टारबक्स की संगठनात्मक संस्कृति व्यावसायिक प्रक्रियाओं में दक्षता का समर्थन करती है, जो सेवा की गुणवत्ता, ग्राहक अनुभव और व्यवसाय लागत-प्रभावशीलता में योगदान करती है। प्रारंभ में, कर्मचारियों में अपने वरिष्ठों से बात करने में डरने की संस्मृति थी। इस मुद्दे को हल करने के लिए, स्टारबक्स के पूर्व अध्यक्ष बेहार ने कर्मचारियों को सवाल पूछने और वरिष्ठों के साथ संवाद करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए खुले मंचों की शुरुआत की। खुलेपन की संस्कृति विकसित हुई। अपनी संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता के माध्यम से, स्टारबक्स कर्मचारियों को सशक्त बनाता है और नवाचार की सुविधा देता है। स्टारबक्स की एक भेदभाव-विरोधी नीति है जो इसकी संगठनात्मक संस्मृति को आकार देती है। यह नीति लिंग, जाति, जातीयता, यौन अभिविन्यास, धर्म, आयु, सांस्कृतिक पृष्ठभूमि, जीवन के अनुभव, विचारों और विचारों के आधार पर किसी भी प्रकार के भेदभाव को प्रतिबंधित करती है। संगठनात्मक संस्कृति की इस विशेषता के माध्यम से, स्टारबक्स कर्मचारियों के बीच साझाकरण और तालमेल की सुविधा प्रदान करता है, साथ ही विविध विचारों के आधार पर नवाचार करता है। कंपनी की संगठनात्मक संस्कृति का यह पहलू भी स्टारबक्स कैफे में ग्राहकों का स्वागत करता है।

1. स्टारबक्स कॉर्पोरेशन की संगठनात्मक संस्कृति में स्टारबक्स के महत्वपूर्ण परिवर्तनों का विश्लेषण कीजिए।