

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

92nd Banking Diploma Examination

JAIBB

Organization and Management (OM)

Time—3 hours

Full marks—100

Pass marks—50

[N.B. The figures in the right margin indicate full marks. Answer any five questions.]

- | | Marks |
|--|-------|
| 1. (a) Discuss the importance of studying organizational behavior in the banking sector. | 7 |
| (b) Explain the basic approaches of organizational behavior. | 7 |
| (c) Discuss the ways of managing diversity in the work place. | 6 |
| 2. (a) What is meant by organizational structure? | 4 |
| (b) Discuss the factors to be considered for designing an organizational structure. | 8 |
| (c) What is called line organization? Discuss the characteristics of line organization. | 8 |
| 3. (a) What is meant by delegation of authority? | 4 |
| (b) Describe the principles of delegation of authority. | 8 |
| (c) Discuss the barriers to delegation of authority. | 8 |
| 4. (a) "The ultimate result of motivation is satisfaction"—Explain. | 5 |
| (b) Discuss the relationship between motivation and morale. | 7 |
| (c) Explain Maslow's "need hierarchy theory" of motivation. | 8 |
| 5. (a) Define controlling. | 4 |
| (b) Discuss the limitations of controlling. What are the characteristics of effective controlling system? | 10 |
| (c) Analyse the Break Even Point (BEP) as a controlling technique. | 6 |
| 6. (a) What is meant by change? | 4 |
| (b) Describe the factors affecting on change management. | 6 |
| (c) Discuss resistances and techniques to remove resistances to change. | 10 |
| 7. (a) What is grievances? | 4 |
| (b) Describe the procedure of grievance handling. | 7 |
| (c) Discuss the considering factors before taking disciplinary action against an employee. | 9 |
| 8. (a) Define conflict. | 3 |
| (b) Describe the sources of organizational conflict. What are the role of facilitator in resolving conflict? | 10 |
| (c) Can an organization reach the goal with prevailing organizational conflict? | 7 |
| 9. (a) How training needs can be assessed? | 7 |
| (b) Discuss any four of the training methods. | 8 |
| (c) Distinguish between training and organizational development. | 5 |

10. Write short notes on any four of the following :

Marks
5×4=20

- (a) Job analysis
- (b) McGregor's Theory 'X' and Theory 'Y'
- (c) Real time information
- (d) Mobile Banking
- (e) Participative Management
- (f) Bench marking.

[বাংলা অনুবাদ]

[দ্রষ্টব্য : ডান পাশের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। যে কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দিন।]

- | | নম্বর |
|---|--------|
| ১। (ক) ব্যাংকিং খাতে সাংগঠনিক আচরণ পাঠের প্রয়োজনীয়তা আলোচনা করুন। | ৭ |
| (খ) সাংগঠনিক আচরণের মৌলিক মতবাদসমূহ ব্যাখ্যা করুন। | ৭ |
| (গ) কার্যক্ষেত্রে বহুমুখী অবস্থা নিয়ন্ত্রণের উপায়সমূহ আলোচনা করুন। | ৬ |
| ২। (ক) সাংগঠনিক কাঠামো বলতে কী বুঝায়? | ৪ |
| (খ) সাংগঠনিক কাঠামো প্রণয়নের বিবেচ্য বিষয়সমূহ আলোচনা করুন। | ৮ |
| (গ) সরলরৈখিক সংগঠন কাকে বলে? সরলরৈখিক সংগঠনের বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা করুন। | ৮ |
| ৩। (ক) কর্তৃত্বার্পণ বলতে কী বুঝায়? | ৪ |
| (খ) কর্তৃত্বার্পণের নীতিসমূহ বর্ণনা করুন। | ৮ |
| (গ) কর্তৃত্বার্পণের বাধাসমূহ আলোচনা করুন। | ৮ |
| ৪। (ক) "প্রেমণার চূড়ান্ত ফল হলো সন্তুষ্টি অর্জন"—ব্যাখ্যা করুন। | ৫ |
| (খ) প্রেমণা ও মনোবলের মধ্যে সম্পর্ক আলোচনা করুন। | ৭ |
| (গ) মাসুলের চাহিদা সোপান তত্ত্ব ব্যাখ্যা করুন। | ৮ |
| ৫। (ক) নিয়ন্ত্রণের সংজ্ঞা দিন। | ৪ |
| (খ) নিয়ন্ত্রণের সীমাবদ্ধতাসমূহ আলোচনা করুন। ফলপ্রসূ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থার বৈশিষ্ট্যগুলো কী? | ১০ |
| (গ) নিয়ন্ত্রণের কৌশল হিসেবে "সমচেহদ বিন্দু" বিশ্লেষণ করুন। | ৬ |
| ৬। (ক) পরিবর্তন বলতে কী বুঝায়? | ৪ |
| (খ) পরিবর্তন ব্যবস্থাপনার ওপর প্রভাব বিস্তারকারী উপাদানসমূহ বর্ণনা করুন। | ৬ |
| (গ) পরিবর্তনে বাধাসমূহ ও তা দূর করার উপায়সমূহ আলোচনা করুন। | ১০ |
| ৭। (ক) অভিযোগ কী? | ৪ |
| (খ) অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়া বর্ণনা করুন। | ৭ |
| (গ) কোনো কর্মীর বিরুদ্ধে শৃঙ্খলা বিধানের পূর্বে বিবেচ্য বিষয়সমূহ আলোচনা করুন। | ৯ |
| ৮। (ক) দ্বন্দ্বের সংজ্ঞা দিন। | ৩ |
| (খ) সাংগঠনিক দ্বন্দ্বের উৎসসমূহ বর্ণনা করুন। দ্বন্দ্ব নিরসনে মধ্যস্থতাকারীর ভূমিকা কী? | ১০ |
| (গ) সাংগঠনিক দ্বন্দ্ব বিরাজমান থাকা অবস্থায় একটি প্রতিষ্ঠান কি তার অভিজ্ঞ লক্ষ্যে পৌছাতে পারে? | ৭ |
| ৯। (ক) কীভাবে প্রশিক্ষণের প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করা যায়? | ৭ |
| (খ) যে কোনো চারটি প্রশিক্ষণ পদ্ধতি আলোচনা করুন। | ৮ |
| (গ) প্রশিক্ষণ ও সাংগঠনিক উন্নয়নের মধ্যে পার্থক্য নির্ণয় করুন। | ৫ |
| ১০। সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি) : | ৫×৪=২০ |
| (ক) পদ বিশ্লেষণ | |
| (খ) ম্যাকগ্রেগরের এক্স তত্ত্ব এবং ওয়াই তত্ত্ব | |
| (গ) প্রকৃত সময় তথ্য | |
| (ঘ) মোবাইল ব্যাংকিং | |
| (ঙ) অংশগ্রহণমূলক ব্যবস্থাপনা | |
| (চ) বেঞ্চমার্কিং। | |