

**THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)**  
**96th Banking Professional Examination, 2023**

**JAIBB**

**Organization and Management (OM)**

Subject Code : 

1	0	6
---	---	---

Time—3 hours

Full marks—100

Pass marks—45

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

- |   | Marks  |
|---|--------|
| 1. (a) What is organizational structure? Briefly explain the key elements of an ideal organization structure.   | 4+4=8  |
| (b) Discuss the differences between a formal and an informal organizations.   | 6      |
| (c) Define organizational behaviour. Briefly discuss the fundamental concepts of organizational behaviour from the perspective of people and organizations. | 2+4=6  |
| 2. (a) What is Quality of Work Life (QWL)?  | 3      |
| (b) Identify the key issues regarding the Quality of Work Life in a financial institution.  | 7      |
| (c) Briefly discuss different elements of task environment of an organization. Which of those are commonly found in financial service sector?               | 6+4=10 |
| 3. (a) Discuss the differences between centralization and decentralization in the context of organizational structure.                                      | 5      |
| (b) What are the key elements of internal environment of a bank?  | 6      |
| (c) What do you mean by group? What are the key features of a group?  | 2+3=5  |
| (d) Discuss the importance of understanding group dynamics in organization behaviour.   | 4      |
| 4. (a) Discuss the basic functions of business management in brief.   | 6      |
| (b) What is the relationship between stress and job performance?  | 5      |
| (c) Briefly discuss the key elements of time management in the context of banks.  | 5      |
| (d) "Business processes are intended to derive and contribute to organizational goals."—Briefly explain the statement from your experience.                 | 4      |

*[Please turn over*

	Marks
✓ 8. (a) What are the differences between process and procedure in the context of financial institutions?	6
• (b) Discuss the difference between business process management and business process improvement.	4
• (c) Why business process improvement is necessary in the context of a bank?	5
• (d) What are the benefits of using time management matrix.	5
✓ 9. (a) Briefly discuss the key steps within staffing function of human resources management.	4
• (b) What is on-the-job training? Briefly discuss the benefits and disadvantages of on-the-job training.	4+4=8
• (c) What is performance appraisal? discuss the role of performance appraisal in banks.	3+5=8
✓ 7. (a) What is meant by human resources management (HRM)?	5
• (b) Discuss the key roles human resources management plays in banks.	10
• (c) Briefly discuss the significant issues of managing human resources in banks.	5
8. (a) Conceptualize leadership in the context of banking industry of Bangladesh. State four top qualities of a leaders.	5+2=7
(b) "According to Herzberg's theory of motivation, job security and working conditions are dissatisfiers; not motivators."— Do you agree with this statement. Give rationale in support of your answer.	7
(c) Briefly discuss McGregor's theory X and theory Y.	6
✓ 9. (a) Define ethics and organizational ethics.	6
• (b) What is organizational code of conduct? What factors should be considered in formulating a sound organizational code of conduct?	4+4=8
• (c) How to institutionalize ethics in banks and non-bank financial institutions?	6
10. Write short notes on any four of the following :	5×4=20
(a) Participative management	
(b) Stress management	
(c) Management by objectives (MBO)	
(d) Maslow's "need hierarchy theory"	
(e) Ethical leadership	
(f) Span of control.	

## [বাংলা অনুবাদ]

দ্রষ্টব্য : ডান পাশের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান তথ্যক। যে কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দিন।

নম্বর

- ১। (ক) সাংগঠনিক কাঠামো কী? একটি আদর্শ সাংগঠনিক কাঠামোর মৌলিক উপাদানসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৪+৪=৮
- (খ) আনুষ্ঠানিক সংগঠন ও অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের পার্থক্যসমূহ আলোচনা করুন। ৬
- (গ) সাংগঠনিক আচরণের সংজ্ঞা দিন। সাংগঠনিক আচরণের মৌলিক ধারণাসমূহ ব্যক্তি ও সংগঠনের দৃষ্টিকোণ থেকে সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ২+৪=৬
- ২। (ক) কর্মজীবনের মান কী? ৩
- (খ) একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কর্মজীবনের মানের মূল নিয়ামকসমূহ চিহ্নিত করুন। ৭
- (গ) একটি প্রতিষ্ঠানের কর্ম পরিবেশের বিভিন্ন উপাদানসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। উক্ত উপাদানগুলোর মধ্যে কোনগুলো আর্থিক সেবাখাতে পরিলক্ষিত হয়? ৬+৪=১০
- ৩। (ক) সাংগঠনিক কাঠামোর প্রেক্ষাপটে কেন্দ্রীকরণ এবং বিকেন্দ্রীকরণের পার্থক্যসমূহ আলোচনা করুন। ৫
- (খ) একটি ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ পরিবেশের মূল উপাদানসমূহ কী কী? ৬
- (গ) দল বলতে কী বুঝায়? দলের মূল বৈশিষ্ট্যসমূহ কী কী? ২+৩=৫
- (ঘ) সাংগঠনিক ব্যবহারের ক্ষেত্রে দলের গতিশীলতা অনুধাবনের গুরুত্ব আলোচনা করুন। ৪
- ৪। (ক) ব্যবসা ব্যবস্থাপনার মূল কার্যাবলিসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৬
- (খ) মানসিক চাপ এবং কর্মক্ষমতার মধ্যে সম্পর্ক কী? ৫
- (গ) ব্যাংকের প্রেক্ষাপটে সময় ব্যবস্থাপনার মূল উপাদানসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৫
- (ঘ) “ব্যবসা প্রক্রিয়ার উদ্দেশ্য হচ্ছে সাংগঠনিক লক্ষ্য নির্ধারণ ও তা অর্জনে ভূমিকা রাখা”—আপনার অভিজ্ঞতালব্ধ উদাহরণসহ উক্তিটি ব্যাখ্যা করুন। ৪
- ৫। (ক) আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রেক্ষাপটে প্রক্রিয়া এবং পদ্ধতির মধ্যে পার্থক্যসমূহ কী কী? ৬
- (খ) ব্যবসা প্রক্রিয়ার ব্যবস্থাপনা এবং ব্যবসা প্রক্রিয়ার উন্নয়নের মধ্যে পার্থক্য আলোচনা করুন। ৪
- (গ) ব্যাংকের প্রেক্ষাপটে ব্যবসা প্রক্রিয়া উন্নয়নের প্রয়োজনীয়তা কী? ৫
- (ঘ) সময় ব্যবস্থাপনা ম্যাট্রিক্স ব্যবহারের সুবিধাসমূহ কী কী? ৫

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য]



- ৬। (ক) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা স্টাফিং এর মূল ধাপসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। 8
- (খ) কর্মকালীন প্রশিক্ষণ কী? কর্মকালীন প্রশিক্ষণের সুবিধা ও অসুবিধাসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। 8+8=৮
- (গ) কর্মক্ষমতা মূল্যায়ন কী? ব্যাংকে কর্মক্ষমতা মূল্যায়নের ভূমিকা সম্পর্কে আলোকপাত করুন। ৩+৫=৮
- ৭। (ক) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা (এইচআরএম) বলতে কী বুঝায়? ৫
- (খ) ব্যাংকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার ভূমিকাসমূহ আলোচনা করুন। ১০
- (গ) ব্যাংকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার গুরুত্বপূর্ণ বিষয়সমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৫
- ৮। (ক) বাংলাদেশের ব্যাংকিং বাতের প্রেক্ষাপটে 'নেতৃত্ব' এর ধারণা বিবৃত করুন। ৫+২=৭
- একজন নেতার চারটি শীর্ষ গুণাবলি উল্লেখ করুন।
- (খ) “হার্জবার্গ এর মোটিভেশন তত্ত্ব মোতাবেক চাকরির নিশ্চয়তা ও কর্ম পরিবেশ হচ্ছে অতৃপ্তিকারক, প্রেরণাদায়ক নয়।”—আপনি কি এই উক্তির সাথে একমত? আপনার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দিন। ৭
- (গ) ম্যাকগ্রেগর এর এক্স তত্ত্ব এবং ওয়াই তত্ত্ব সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৬
- ৯। (ক) নৈতিকতা ও সাংগঠনিক নৈতিকতার সংজ্ঞা দিন। ৬
- (খ) সাংগঠনিক আচরণ বিধি কী? একটি সুষ্ঠু সাংগঠনিক আচরণ বিধি প্রণয়নে কোন বিষয়গুলো বিবেচনা করা উচিত? 8+8=৮
- (গ) ব্যাংক ও অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কীভাবে নৈতিকতা প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা যায়? ৬
- ১০। সংক্ষেপে টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি) : ৫×৪=২০
- (ক) অংশগ্রহণমূলক ব্যবস্থাপনা
- (খ) স্ট্রেস ম্যানেজমেন্ট
- (গ) উদ্দেশ্য দ্বারা ব্যবস্থাপনা
- (ঘ) মাসলোর “চাহিদা সোপান তত্ত্ব”
- (ঙ) নৈতিক নেতৃত্ব
- (চ) নিয়ন্ত্রণ এর পরিসর।