

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

97th Banking Professional Examination, 2023

JAIBB

Organization and Management (OM)

Subject Code: 106

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 are the elements of general external environment of a financial institution?	5
(b) What is the difference between micro environment and macro environment of an organization?	5
(c) Briefly state the techniques of developing a sound organizational climate.	6
(d) Discuss the four types of organizational structure in brief.	4
2. (a) What is organizational behaviour? Explain the key factors affecting organizational behaviour in the banking industry.	3+4=7
(b) Briefly explain the problems in implementing Quality of Work Life (QWL) program in banks of Bangladesh.	8
(c) How does the equitable reward system improve Quality of Work Life (QWL) in an organization?	5
3. (a) Define time management. Discuss the benefits of time management in the context of financial institutions.	3+5=8
(b) Discuss the primary elements of time management in a financial institution.	7
(c) Discuss the fundamental steps of customer service process in brief.	5
4. (a) Discuss the relationship between stress and job performance. Explain different approaches of stress management.	4+4=8
(b) Mention the five internal and five external stressors for a bank employee.	5
(c) What is a soft skill? Discuss the differences between soft skills and hard skills.	3+4=7
5. (a) Discuss the importance of training and development in the Human Resources Management (HRM) of banks.	7
(b) "Staffing is the most significant part of Human Resource Management in banks."- Do you agree with this statement? Explain in brief.	7
(c) What kind of behaviours are compatible with teamwork skills in an organization?	6
6. (a) "Staffing is a continuous process that fills and keeps filled the positions in an organizational structure."-Briefly explain the statement.	8
(b) Describe the benefits of "off-the-job" training in an organization.	6
(c) Discuss McClelland's Three Needs theory of motivation.	6
7. (a) Demonstrate the Need-Want-Satisfaction chain of motivation.	7
(b) Briefly state different types of economic incentives system.	7

- (c) "Considering Maslow's Hierarchy of needs, higher-order needs are satisfied internally, whereas lower-order need are satisfied externally."-Do you agree with this statement? Give rationale in support of your answer. 6
8. (a) Mention the 06 (six) examples of employee compensation in the context of financial institutions. What role does compensation play in retaining employees in financial institutions? 3+5=8
- (b) Do you think a strong internal control mechanism can prevent unethical behaviour within an organization? Give rationale in support of your answer. 6
- (c) Define ethical leadership. 6
9. (a) What is organizational ethics? Discuss the important characteristics of organizational ethics. 3+6=9
- (b) What factors should be considered while formulating code of conduct in a financial institution? 6
- (c) Discuss code of conduct in the context of banking sector in Bangladesh. 5
10. Write short notes on any **four** of the following: 5x4=20
- (a) Organizational design
- (b) Performance appraisal
- (c) Alternative work schedule
- (d) Business process management
- (e) ERG theory of motivation
- (f) Great man theory of leadership.

[বাংলা অনুবাদ]

- | | নম্বর |
|--|-------|
| ১। (ক) একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাধারণ বাহ্যিক উপাদানসমূহ কী কী? | ৫ |
| (খ) একটি সংগঠনের ব্যাপ্তিক পরিবেশ ও সামষ্টিক পরিবেশের মধ্যে পার্থক্য কী? | ৫ |
| (গ) সুষ্ঠু সাংগঠনিক জলবায়ু বিকাশের কৌশলসমূহ সংক্ষেপে বিবৃত করুন। | ৬ |
| (ঘ) চার ধরনের সাংগঠনিক কাঠামো সংক্ষেপে আলোচনা করুন। | ৪ |
| ২। (ক) সাংগঠনিক আচরণ কী? ব্যাংকিং খাতে সাংগঠনিক আচরণে প্রভাব বিস্তারকারী মৌলিক বিষয়সমূহ ব্যাখ্যা করুন। | ৩+৪=৭ |
| (খ) বাংলাদেশের ব্যাংকগুলোতে কর্মজীবনের মান কর্মসূচি বাস্তবায়নে সমস্যাগুলো সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন। | ৮ |
| (গ) ন্যায়্য পারিতোষিক ব্যবস্থা কীভাবে একটি প্রতিষ্ঠানে কর্মজীবনের মান উন্নয়ন করে? | ৫ |
| ৩। (ক) সময় ব্যবস্থাপনার সংজ্ঞা দিন। আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রেক্ষাপটে সময় ব্যবস্থাপনার সুবিধাসমূহ আলোচনা করুন। | ৩+৫=৮ |
| (খ) আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সময় ব্যবস্থাপনার প্রাথমিক উপাদানসমূহ আলোচনা করুন। | ৭ |
| (গ) গ্রাহকসেবা প্রক্রিয়ার মৌলিক ধাপসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। | ৫ |
| ৪। (ক) স্ট্রেস এবং কর্মদক্ষতার মধ্যে সম্পর্ক আলোচনা করুন। স্ট্রেস ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন পদ্ধতি ব্যাখ্যা করুন। | ৪+৪=৮ |

- (খ) একজন ব্যাংক কর্মকর্তার জন্য মানসিক চাপ সৃষ্টিকারী পাঁচটি অভ্যন্তরীণ ও পাঁচটি বাহ্যিক বিষয় উল্লেখ করুন। ৫
- (গ) সফ্ট স্কিল কী? সফ্ট স্কিল ও হার্ড স্কিল এর মধ্যে পার্থক্যসমূহ আলোচনা করুন। ৩+৪=৭
- ৫। (ক) ব্যাংকের মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনায় প্রশিক্ষণ ও মানব সম্পদ উন্নয়নের গুরুত্ব বর্ণনা করুন। ৭
- (খ) “ব্যাংকগুলোতে মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ অংশ হচ্ছে কর্মসংস্থান।”-আপনি কী এই বিবৃতির সাথে একমত? উদাহরণসহ ব্যাখ্যা করুন। ৭
- (গ) একটি প্রতিষ্ঠানে দলগত কাজের দক্ষতার সাথে কী ধরনের আচরণ সংগতিপূর্ণ? ৬
- ৬। (ক) “স্টাফিং হচ্ছে সাংগঠনিক কাঠামোতে পদসমূহ পূরণ করার ও পূর্ণ রাখার একটি ধারাবাহিক প্রক্রিয়া।”- উক্তিটি সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন। ৮
- (খ) একটি প্রতিষ্ঠানে “অফ-দ্য-জব” প্রশিক্ষণের সুবিধাসমূহ বর্ণনা করুন। ৬
- (গ) ম্যাকলিল্যান্ডের ‘থ্রি-নিস’ প্রেষণা তত্ত্ব আলোচনা করুন। ৬
- ৭। (ক) প্রেষণার ‘প্রয়োজন-অভাব-পরিতৃপ্তি’ চেইন উপস্থাপন করুন। ৭
- (খ) বিভিন্ন ধরনের আর্থিক প্রণোদনা ব্যবস্থার সংক্ষিপ্ত বর্ণনা দিন। ৭
- (গ) “মাসলোর চাহিদা সোপান তত্ত্ব বিবেচনায়, উচ্চস্তরের চাহিদাসমূহের পরিতৃপ্তি ঘটে অভ্যন্তরীণভাবে, অন্যদিকে নিম্নস্তরের চাহিদা বাহ্যিকভাবে পূর্ণ হয়।”- আপনি কি এই উক্তির সাথে একমত? আপনার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দিন। ৬
- ৮। (ক) আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রেক্ষাপটে কর্মচারীর ক্ষতিপূরণের ০৬ (ছয়)টি উদাহরণ দিন। আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কর্মচারীদের ধরে রাখার ক্ষেত্রে ক্ষতিপূরণ কী ভূমিকা পালন করে? ৩+৫=৮
- (খ) দৃঢ় অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা কী প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে অনৈতিক আচরণ রোধ করতে সক্ষম বলে আপনি মনে করেন? আপনার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দিন। ৬
- (গ) নৈতিক নেতৃত্বের সংজ্ঞা দিন। ৬
- ৯। (ক) সাংগঠনিক নৈতিকতা কী? সাংগঠনিক নৈতিকতার গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা করুন। ৩+৬=৯
- (খ) একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানে আচরণ বিধি প্রণয়নকালে কী কী বিষয় বিবেচনায় রাখা উচিত? ৬
- (গ) বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতের প্রেক্ষাপটে আচরণ বিধির ধারণা বিবৃত করুন। ৫
- ১০। সংক্ষেপে টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি): ৫×৪=২০
- (ক) সাংগঠনিক নকশা
- (খ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন
- (গ) বিকল্প কর্ম সময়সূচি
- (ঘ) ব্যবসায়িক প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা
- (ঙ) প্রেষণার ইআরজি তত্ত্ব
- (চ) নেতৃত্বের গ্রেট ম্যান তত্ত্ব।