

TOURISM STUDIES
[BTS, BHM (Ex-Diploma)]
Term End Examination,
June, 2020

TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

Time : 2 Hours

Maximum Marks : 100

GENERAL INSTRUCTIONS

1. All questions are **compulsory**. Each question carries **2 mark**.
2. No cell phones, calculators, books, slide-rules, notebooks or written notes, etc. will be allowed inside the examination hall.
3. You should follow the instructions given by the Centre Superintendent and by the Invigilator at the examination venue. If you violate the instructions, you will be disqualified.
4. Any candidate found copying or receiving or giving assistance in the examination will be disqualified.
5. The Question Paper and the OMR Response Sheet (Answer Sheet) would be supplied to you by the Invigilators. After the examination is over, you should hand over the OMR Response Sheet to the Invigilator before leaving the examination hall. Any candidate who does not return the OMR Response Sheet will be disqualified and the University may take further action against him/her.
6. All rough work is to be done on the question paper itself and not on any other paper. Scrap paper is not permitted. For arriving at answers you may work in the margins, make some markings or underline in the test booklet itself.
7. The University reserves the right to cancel the result of any candidate who impersonates or uses/adopts other malpractices or uses any unfair means. The University may also follow a procedure to verify the validity of scores of all examinees uniformly. If there is substantial indication that your performance is not genuine, the University may cancel your result.

How to fill up the information on the OMR Response Sheet (Examination Answer Sheet)

1. Write your complete Enrolment No. in 9 digits. This should correspond to the enrolment number indicated by you on the OMR Response Sheet. Also write your correct name, address with pin code in the space provided. Put your signatures on the OMR Response Sheet with date. Ensure that the Invigilator in your examination hall also puts his signatures with date on the OMR Response Sheet at the space provided.
2. On the OMR Response Sheet student's particulars are to be filled in by blue/black ball pen also. Use blue/black ball pen for writing the Enrolment No. and Examination Centre Code as well as for blackening the circle bearing the correct answer number against the serial number of the question.
3. Do not make any stray remarks on this sheet.
4. Write correct information in numerical digits in Enrolment No. and Examination Centre Code Columns. The corresponding circle should be dark enough and should be filled in completely.
5. Each question is followed by four probable answers which are numbered (1), (2), (3) and (4). You should select and show only one answer to each question considered by you as the most appropriate or the correct answer. Select the most appropriate answer. Then by using blue/black ball pen, blacken the circle bearing the correct answer number against the serial number of the question. If you find that answer to any question is none of the four alternatives given under the question, you should darken the circle with '0'.
6. No credit will be given if more than one answer is given for one question. Therefore, you should select the most appropriate answer.
7. You should not spend too much time on one question. If you find any particular question difficult, leave it and go to the next. If you have time left after answering all the questions, you may go back to the unanswered question.
8. There is no negative marking for wrong answers.

1. _____ is the process by which an organisation ensures the optimum use of human resources currently employed.
- (1) Human Resource Planning (HRP)
 - (2) Human Resource Management (HRM)
 - (3) Human Resource Development (HRD)
 - (4) All of the above
2. _____ approach to Educational Planning relies on projection of past trends in demographic aspects of a population and the enrolment at different levels of education.
- (1) Manpower Requirement
 - (2) Rate of Return
 - (3) Social Demand
 - (4) None of these
3. The following are Manpower Demand Forecasting techniques, except :
- (1) Normative
 - (2) Employer's opinion
 - (3) Component
 - (4) Census
4. Database for manpower Macro Supply Forecasting are based on :
- (1) Age at entry and exit
 - (2) Attrition rate
 - (3) Migration and Mortality
 - (4) All of these

5. Deficiencies and drawbacks of the manual record keeping of personal records include the following :
- (1) Error prone, fragmentation, duplication of data
 - (2) Cost effective, accurate, difficult to analyse
 - (3) Improved accuracy, easy detection of data error, single system
 - (4) Cost effective, duplication of data, difficult to analyse
6. The basic premises of Human Resource Accounting is that _____
- (1) Human beings are resource and any expenditure for their development is an investment
 - (2) Human beings are skillful, but their development is an additional expenditure
 - (3) Human beings are resources, but any they must invest in their own development
 - (4) Human beings are not resources that require any investment
7. The concept of original cost in Human Resource Accounting refers to :
- (1) Recruitment and Selection Process
 - (2) Hiring and Placement Process
 - (3) Orientation and On-the-job Training
 - (4) All of these
8. The trigger points to go for a job evaluation by any organisation are :
- (1) Disillusion with existing remuneration patterns
 - (2) Due to some reason present salary structure will lose its relevance
 - (3) Technological advancements have affected the nature of jobs
 - (4) All of the above
 - (5) None of the above

9. What is the main objective of job evaluation ?
- (1) Rate jobs before appointing employees
 - (2) Voluntary activity to motivate employees
 - (3) Satisfactorily define the wage and salary differentials
 - (4) It is about relationships and not absolutes
10. _____ is the listing of the personal qualifications, skills, abilities and knowledge needed to perform a job satisfactorily.
- (1) Job Specification
 - (2) Job Analysis
 - (3) Job Description
 - (4) Job Evaluation
11. Job description is used for the following in an organisation, except :
- (1) Recruitment, Selection, Promotion, Transfer
 - (2) Manpower Planning, Training and Development
 - (3) Supervisor–Employee Communication
 - (4) Micro and Macro Manpower Forecasting
12. Arrange the following steps of Task Analysis sequentially :
- (i) Ranking benchmark jobs by factors
 - (ii) Ranking the other jobs and wage fixing
 - (iii) Selecting benchmark jobs
 - (iv) Allocating money values to factors
- (1) (iii), (i), (iv), (ii)
 - (2) (iii), (i), (ii), (iv)
 - (3) (iii), (i), (iv), (ii)
 - (4) (iii), (ii), (iv), (i)

13. The job analysis method historically most widely used for salaried jobs, particularly in the government and service occupations is :

- | | |
|------------------|------------------------|
| (1) Job Ranking | (2) Job Classification |
| (3) Point Rating | (4) Factor Comparison |

14. Arrange the following steps of Task Analysis sequentially :

- (i) Contextual Analysis
- (ii) Competency Analysis
- (iii) Activity Analysis
- (iv) Task Delineation
- (v) Discrepancy Analysis
- (vi) Performance Analysis

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| (1) (i), (ii), (iii), (iv), (v), (vi) | (2) (iv), (i), (ii), (v), (iii), (vi) |
| (3) (i), (iii), (iv), (ii), (vi), (v) | (4) (vi), (v), (iv), (iii), (ii), (i) |

15. Interviews, Diaries, Logbook and Questionnaire are the commonly used sources and methods for the collection of information for _____ analysis.

- | | |
|-----------------|-----------------|
| (1) Competency | (2) Activity |
| (3) Performance | (4) Discrepancy |

16. A Personnel Manager's role entail the following, except :

- | | |
|------------------|--------------------------|
| (1) Mediator | (2) Spokesperson |
| (3) Change Agent | (4) Manpower Forecasting |

17. Personnel management is also called as :

- | | |
|------------------------------|-------------------------|
| (1) Personnel Administration | (2) Manpower Management |
| (3) Both of these | (4) None of these |

18. Sequence the following in the order which they are practiced in an organisation :

- (i) Promotion
- (ii) Performance appraisal
- (iii) Recruitment
- (iv) Retirement
- (v) Induction and Placement

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| (1) (iii), (iv), (i), (ii), (v) | (2) (iii), (v), (ii), (i), (iv) |
| (3) (iii), (v), (i), (ii), (iv) | (4) (iii), (i), (ii), (v), (iv) |

19. The recruitment process based on _____ is said to be a costly affair.

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| (1) Internal sources | (2) External sources |
| (3) Referring | (4) Cost remains same for all types |

20. Psychomotor tests are administered to determine mental dexterity or motor ability and used in the selection of candidates who have to perform repetitive jobs. They are used as :

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| (1) Achievement Tests | (2) Aptitude Ability Tests |
| (3) Personality Tests | (4) Interest Tests |

21. Common defects that may produce inaccurate information about job applicants are :
- (1) Power of interviewer
 - (2) Act or phony behaviour of the interviewee
 - (3) Open ended questions by interviewer
 - (4) All of the above
22. General Orientation, Specific Orientation and Follow-up Orientation are the steps of the :
- (1) Training Process
 - (2) Induction Process
 - (3) Placement Process
 - (4) Promotion Process
23. The ideal situation of finding 'the right person for the right job' that reduces employee turnover, absenteeism, improves morale, etc. is known as :
- (1) Recruitment
 - (2) Selection
 - (3) Placement
 - (4) Induction
24. Most commonly used method of training in the Hospitality industry is :
- (1) Apprenticeship
 - (2) Role-playing
 - (3) Workshops
 - (4) Lectures
25. To think through problems which may confront the organisation, now or in the future is the objective of development of managerial personnel at :
- (1) Middle Functional Executive
 - (2) Middle Line Management
 - (3) Top Management
 - (4) All of these

26. Which is not a method of determining training needs ?

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| (1) Analysis of an activity | (2) Brainstorming |
| (3) Transfer | (4) Workshop |

27. Fourth order needs of Maslow's Need Hierarchy refers to :

- | | |
|-----------------------|------------------|
| (1) Social motives | (2) Ego needs |
| (3) Self-esteem needs | (4) All of these |

28. According to Herzberg, the set of factors that provide job satisfaction are known as :

- | | |
|------------------------|------------------------|
| (1) Hygienes | (2) Motivators |
| (3) Self-actualisation | (4) Psychological need |

29. Job Enrichment does not involve :

- (1) Addition in Quality of Work
- (2) Increasing Responsibilities
- (3) Addition of more Tasks and Duties
- (4) Making Crisis Decisions

30. What does not motivate an employee ?

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| (1) Clear Goal | (2) Buck Mastership |
| (3) Supportive Leadership | (4) Expectation of Success |

31. Reducing employee turnover and absenteeism, and thus having a more stable and satisfied workforce is the :

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| (1) Objective of Job Description | (2) Purpose of Career Planning |
| (3) Employee Motivation | (4) Goal of Job Enlargement |

32. These terms are not synonyms :

- (1) Career and Manpower Planning
- (2) Career and Succession Planning
- (3) Both of the above
- (4) None of the above

33. _____ can be a counsellor in an organisation.

- (1) Managers
- (2) Volunteers
- (3) In House Counsellor
- (4) All of these

34. Listening, Empathy, Acceptance, Congruence and Response are the skills and techniques of :

- (1) Employee Motivation
- (2) Career Planning
- (3) Employee Counselling
- (4) Grievance Handling

35. The tendency of evaluators to base assessment of all individual characteristics on the rater's overall impression of the person being evaluated is termed as the :

- (1) Halo effect
- (2) Biasness
- (3) Inflation of ratings
- (4) Leniency error

36. This is not a method of Performance Appraisal :

- (1) BARS
- (2) Ranking Procedures
- (3) Symposium
- (4) None of these

37. This is not a reason for Personal Transfer :

- (1) To correct erroneous placement
- (2) To meet emergencies in operations
- (3) To search for creative opportunities
- (4) To provide an outlet from blind alley jobs

38. _____ is a potential reward in an organisation.

- (1) Compensation in form of bonus, benefits
- (2) Friendship and respect from coworkers
- (3) Management's letter of appreciation
- (4) All of the above

39. Sequence the following in the order which they are practiced while handling a grievance :

- (i) Get the facts
- (ii) Define the problem
- (iii) Acknowledge Dissatisfaction
- (iv) Follow up
- (v) Analyse and decide

(1) (i), (ii), (iii), (iv), (v)

(2) (iii), (ii), (i), (v), (iv)

(3) (iii), (i), (ii), (v), (iv)

(4) (ii), (iii), (i), (v), (iv)

40. Disciplinary action that is very impersonal, immediate and stern is known as :
- (1) Corrective Disciplinary Action (2) Progressive Discipline
(3) Hot Stove Rule (4) None of these
41. A termination of services for reasons of redundancy or surplus to requirement is known as :
- (1) Layoff (2) Retrenchment
(3) Dismissal (4) Discharge
42. Third Party Mediation is a technique and method of _____.
- (1) Grievance Handling Procedure (2) Disciplinary Action
(3) Transfer Policy (4) Performance Appraisal
43. The main factors affecting salary levels within an organisation are :
- (1) External Relativities (2) Internal Relativities
(3) Individual worth (4) All of these
(5) None of the above
44. All individuals should be able to calculate the reward he or she can get for a given level of achievement. This reflects the _____ of an organisation.
- (1) Bonus Scheme (2) Incentive Scheme
(3) Incremental System (4) Salary Budget

45. ESI Scheme refers to :

- (1) Employees' Special Incentive Act, 1948
- (2) Employees' State Insurance Act, 1948
- (3) Employees' Specific Incentive Act, 1948
- (4) Employees' Specific Insurance Act, 1948

46. Educational, Transport, Recreational and other benefits are commonly termed as :

- (1) Social Security
- (2) Statutory Benefits
- (3) Voluntary Welfare Amenities
- (4) None of these

47. Conducting of enquiry of any complaint of harassment by woman employee needs to follow the directives as given by :

- (1) National Council of Women
- (2) Supreme Court
- (3) National Commission for Women
- (4) All of the above

48. One gender issue that is *not* specific only to Tourism and Hospitality Industry is :

- (1) Imagery of Women for Destination Promotion
- (2) Sex Tourism as an organised industry
- (3) Human Trafficking in the guise of Tourism
- (4) Maternity Benefits

49. "A relationship between a young, adult and an older, more experienced adult that helps the younger individual learn to navigate in the adult work and the work world" is known as :

- | | |
|-----------------|----------------|
| (1) Sponsorship | (2) Mentoring |
| (3) Parenting | (4) Harassment |

50. Characteristics of large enterprises that affect strengthening of the Human Resource Development (HRD) functions are :

- (1) Distortion in messages
- (2) Need of structural changes in the organisation
- (3) Geographical spread of the organisation
- (4) All of the above

पर्यटन अध्ययन
[बी. टी. एस., बी. एच. एम. (एक्स डिप्लोमा)]

सत्रांत परीक्षा, जून, 2020

टी. एस.-007 : मानव संसाधन विकास

समय: 2 घण्टे

अधिकतम अंक: 100

सामान्य निर्देश

1. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है।
2. परीक्षा कक्ष के अंदर सेलफोन, कैलकुलेटर्स, पुस्तकें, स्लाइड-रूलर्स, नोटबुकस या लिखित नोट्स, इत्यादि ले जाने की अनुमति नहीं है।
3. आपको परीक्षा स्थल पर केंद्र व्यवस्थापक व निरीक्षक के द्वारा दिए गये निर्देशों का अनुपालन करना होगा। ऐसा न करने पर आपको अयोग्य घोषित किया जाएगा।
4. कोई परीक्षार्थी नकल करते या कराते हुए पकड़ा जाता है तो उसे अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा।
5. आपको निरीक्षक द्वारा प्रश्नपत्र तथा ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक प्रदान किया जाएगा। परीक्षा समाप्त हो जाने के पश्चात्, परीक्षा कक्ष छोड़ने से पहले ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक को निरीक्षक को सौंप दें। किसी परीक्षार्थी द्वारा ऐसा न करने पर उसे अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा तथा विश्वविद्यालय उसके खिलाफ आगे कार्यवाही कर सकता है।
6. सभी रफ कार्य प्रश्नपत्र पर ही करना है, किसी अन्य कागज पर नहीं। स्ट्रैप पेपर की अनुमति नहीं है। उत्तर देते समय आप उत्तर-पुस्तिका में ही हाशिये का प्रयोग कर सकते हैं, कुछ निशान लगा सकते हैं या रेखांकित कर सकते हैं।
7. विश्वविद्यालय को यह अधिकार है कि किसी परीक्षार्थी द्वारा अनुचित व्यवहार या अनुचित साधनों का प्रयोग करने पर उसके परिणाम को रद्द कर दे। विश्वविद्यालय को भी चाहिए कि वह सभी परीक्षार्थियों के अंकों की जाँच एकसमान रूप से करे। यदि कहीं से ऐसा दिखाई देता है कि आपका निष्पादन उचित नहीं है, तो विश्वविद्यालय आपके परिणाम रद्द कर सकता है।

ओ. एम. आर. उत्तर-पत्रक (परीक्षा उत्तर पत्रक) पर सूचना कैसे भरें

1. 9 अंकों में अपना पूर्ण अनुक्रमांक लिखें। यह अनुक्रमांक ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक पर आपके द्वारा डाले गए अनुक्रमांक से मिलना चाहिए। दिए गए स्थान में अपना सही नाम, पता भी पिन कोड सहित लिखिए। ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक पर तिथि सहित अपने हस्ताक्षर कीजिए। यह सुनिश्चित कर लें कि आपके परीक्षा कक्ष में निरीक्षक ने भी दी गई जगह पर तिथि सहित ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक पर हस्ताक्षर कर दिए हैं।
2. ओ. एम. आर. उत्तर पत्रक पर परीक्षार्थी का विवरण नीले/काले बाल पेन द्वारा भरा जाना चाहिए। अनुक्रमांक व परीक्षा केंद्र कूट लिखने व साथ ही प्रश्न के क्रमांक के सामने सही उत्तर-संख्या वाले गोले को काला करने के लिए भी नीले/काले बाल पेन का प्रयोग करें।
3. इस पत्रक पर कोई अवांछित निशान न लगायें।
4. अनुक्रमांक तथा परीक्षा केंद्र कूट स्तंभ में सही सूचना अंकों में लिखें। संगत गोले को पूर्णतः गहरा करें तथा पूर्ण रूप से भरें।
5. प्रत्येक प्रश्न के चार संभावित उत्तर हैं जिन्हें (1), (2), (3) व (4) द्वारा दर्शाया गया है। आपको इनमें से सर्वाधिक उचित उत्तर को चुनकर दर्शाना है। सर्वाधिक उचित उत्तर को चुनकर नीले/काले बाल पेन से प्रश्न के क्रमांक के सामने सही उत्तर वाले गोले को काला करें। यदि आपको लगे कि प्रश्न के नीचे दिए हुए चार विकल्पों में से कोई सही नहीं है, आप गोले को '0' सहित काला करें।
6. एक से अधिक उत्तर होने पर कोई अंक नहीं मिलेगा। इसलिए सर्वाधिक उचित उत्तर को ही चुनें।
7. एक प्रश्न पर अधिक समय मत खर्च कीजिए। यदि आपको कोई प्रश्न कठिन लग रहा हो, तो उसे छोड़कर अगले प्रश्न को हल करने का प्रयास कीजिए। बाद में समय बचने पर उस छोड़े हुए प्रश्न का उत्तर दे सकते हैं।
8. गलत उत्तरों हेतु कोई ऋणात्मक अंकन नहीं होगा।

1. वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा कोई संगठन वर्तमान में नियोजित मानव संसाधनों का अनुकूलतम प्रयोग सुनिश्चित करता है।
- (1) मानव संसाधन नियोजन (HRP)
- (2) मानव संसाधन प्रबंधन (HRM)
- (3) मानव संसाधन विकास (HRD)
- (4) उपर्युक्त सभी
2. शैक्षिक नियोजन का अभिगम किसी जनसंख्या के जनसांख्यिक पहलुओं तथा शिक्षा के विभिन्न स्तरों पर एनरोलमेंट में विगत प्रवृत्तियों के प्रक्षेपण पर भरोसा करता है।
- (1) मानवशक्ति आवश्यकता (2) प्रत्याय दर
- (3) सामाजिक माँग (4) इनमें से कोई नहीं
3. निम्नलिखित मानवशक्ति माँग पूर्वानुमान तकनीकें हैं, सिवाय :
- (1) नियामक (2) नियोक्ता की सलाह
- (3) कंपोनेंट (4) जनगणना
4. मानवशक्ति हेतु डाटाबेस Macro Supply Forecasting पर आधारित हैं।
- (1) प्रवेश व निकास पर आयु (2) थकान व कमजोरी दर
- (3) प्रवास और मृत्यु दर (4) इन सभी

5. व्यक्तिगत अभिलेखों की manual record keeping (दस्ती रिकॉर्ड कीपिंग) की कमियाँ व हानियाँ हैं :
 - (1) गलती की संभावना, विखंडन, तथ्य डुप्लीकेशन
 - (2) मूल्य प्रभावी, यथार्थ, विश्लेषण करने में कठिन
 - (3) सुधारित यथार्थता, समंक भूल का सरलता से पता, सिंगल सिस्टम
 - (4) मूल्य प्रभावी, तथ्य डुप्लीकेशन, विश्लेषण करने में कठिन
6. मानव संसाधन लेखांकन का आधारवाक्य है कि :
 - (1) मानव एक संसाधन हैं, उनके विकास पर किया गया कोई भी व्यय एक विनियोग है
 - (2) मानव कौशल्युक्त होते हैं लेकिन उनका विकास एक अतिरिक्त व्यय है
 - (3) मानव एक संसाधन हैं, लेकिन उन्हें स्वयं अपने विकास में विनियोग करना चाहिए
 - (4) मानव एक ऐसा संसाधन नहीं हैं जिन्हें किसी विनियोग की आवश्यकता है
7. मानव संसाधन लेखांकन में वास्तविक लागत की अवधारणा से तात्पर्य है :
 - (1) भर्ती व चयन प्रक्रिया
 - (2) नियुक्ति व स्थापन (काम पर लगाना) प्रक्रिया
 - (3) अनुस्थापन
 - (4) उपर्युक्त सभी
8. किसी संगठन द्वारा कार्य मूल्यांकन हेतु प्रयुक्त प्रेरक बिंदु हैं :
 - (1) मौजूदा पारिश्रमिक पैटर्न के साथ स्पष्टता
 - (2) किसी कारणवश वर्तमान वेतन संरचना अपना महत्त्व खो देगी
 - (3) तकनीकी प्रगति ने कार्य की प्रकृति को प्रभावित किया है
 - (4) उपर्युक्त सभी
 - (5) इनमें से कोई नहीं

9. कार्य मूल्यांकन का प्रमुख उद्देश्य क्या है ?

- (1) कर्मचारियों की नियुक्ति से पूर्व रेट जॉब्स
- (2) कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने हेतु ऐच्छिक गतिविधि
- (3) मजदूरी व वेतन विभेदकों को संतुष्टिपूर्वक परिभाषित करना
- (4) यह संबंधों के बारे में है न कि अप्रतिबद्धों के

10. किसी कार्य को संतुष्टिपूर्वक सम्पन्न करने हेतु आवश्यक व्यक्तिगत दक्षताओं, कौशलों, योग्यताओं व ज्ञान का सूचीकरण है।

- (1) कार्य विशिष्टीकरण
- (2) कार्य विश्लेषण
- (3) कार्य विवरण
- (4) कार्य मूल्यांकन

11. किसी संगठन में कार्य विवरण निम्नलिखित सभी के लिए प्रयुक्त होता है, सिवाय :

- (1) भर्ती, चयन, प्रोन्नति, स्थानांतरण
- (2) कार्यशक्ति नियोजन, प्रशिक्षण व विकास
- (3) सुपरवाइजर-कर्मचारी संचार
- (4) सूक्ष्म व बृहद् मानवशक्ति पूर्वानुमान

12. कार्य विश्लेषण के निम्नलिखित पदों को क्रम से लगाइए :

- (i) बेंचमार्क जॉब्स को कारकों द्वारा रैंक देना
- (ii) अन्य जॉब्स को रैंक देना तथा मजदूरी निर्धारण
- (iii) बेंचमार्क जॉब्स का चयन करना
- (iv) कारकों को मनी वैल्यू का आबंटन करना

- (1) (iii), (i), (iv), (ii)
- (2) (iii), (i), (ii), (iv)
- (3) (iii), (i), (iv), (ii)
- (4) (iii), (ii), (iv), (i)

13. कार्य विश्लेषण विधि जो ऐतिहासिक रूप से वेतन पाने वाले कार्यों, विशेष रूप से सरकारी व सेवा व्यवसायों में सर्वाधिक प्रयुक्त होती है :
- (1) कार्य रैंकिंग (2) कार्य वर्गीकरण
(3) पॉइंट रेटिंग (4) कारक तुलना
14. कार्य विश्लेषण के निम्नलिखित पदों को क्रम से लगाइए :
- (i) संदर्भित विश्लेषण (ii) सक्षमता विश्लेषण
(iii) गतिविधि विश्लेषण (iv) कार्य निरूपण
(v) विवाद-स्थिति विश्लेषण (vi) निष्पादन विश्लेषण
- (1) (i), (ii), (iii), (iv), (v), (vi) (2) (iv), (i), (ii), (v), (iii), (vi)
(3) (i), (iii), (iv), (ii), (vi), (v) (4) (vi), (v), (iv), (iii), (ii), (i)
15. साक्षात्कार, डायरी, लॉगबुक तथा प्रश्नावलियाँ विश्लेषण हेतु सूचना संग्रहण के लिए प्रायः अनुप्रयुक्त स्रोत व विधियाँ हैं।
- (1) सक्षमता (2) गतिविधि
(3) निष्पादन (4) विवाद-स्थिति
16. एक कार्मिक प्रबंधक की भूमिका जरूरी है, सिवाय :
- (1) मध्यस्थ (2) प्रवक्ता
(3) परिवर्तन एजेंट (4) मानवशक्ति पूर्वानुमान
17. कार्मिक प्रबंध को भी कहा जाता है।
- (1) कार्मिक प्रशासन (2) मानवशक्ति प्रबंधन
(3) ये दोनों (4) इनमें से कोई नहीं

18. निम्नलिखित को उस क्रम में व्यवस्थित कीजिए जिसमें वे किसी संगठन में व्यवहार में आते हैं :

(i) प्रोन्नति

(ii) निष्पादन मूल्यांकन

(iii) भर्ती

(iv) सेवानिवृत्ति

(v) अधिष्ठापन व स्थापन

(1) (iii), (iv), (i), (ii), (v)

(2) (iii), (v), (ii), (i), (iv)

(3) (iii), (v), (i), (ii), (iv)

(4) (iii), (i), (ii), (v), (iv)

19. पर आधारित भर्ती प्रक्रिया मंङगी मानी जाती है।

(1) आंतरिक स्रोतों

(2) बाह्य स्रोतों

(3) रेफरिंग

(4) सभी के लिए लागत समान रहती है

20. मनोगत्यात्मक परीक्षण मानसिक निपुणता या गत्यात्मक क्षमता निर्धारण हेतु किए जाते हैं तथा उन अभ्यर्थियों के चयन हेतु प्रयुक्त होते हैं जिन्हें आवर्ती प्रकार के कार्य करने पड़ते हैं। उन्हें की तरह प्रयुक्त किया जाता है।

(1) उपलब्धि परीक्षण

(2) अभिवृत्ति योग्यता परीक्षण

(3) व्यक्तित्व परीक्षण

(4) रुचि परीक्षण

21. सामान्य दोष जो कार्य आवेदकों के बारे में भ्रामक सूचनाएँ दे सकते हैं :

(1) साक्षात्कार लेने वाले की शक्ति

(2) साक्षात्कार देने वाले का कार्य या जाली व्यवहार

(3) साक्षात्कार लेने वाले द्वारा निष्प्रयोजन (बेकार) प्रश्न

(4) उपर्युक्त सभी

22. सामान्य अभिविन्यास, विशिष्ट अभिविन्यास तथा अनुवर्ती अभिविन्यास के चरण हैं।
- (1) प्रशिक्षण प्रक्रिया (2) आमगन प्रक्रिया
- (3) स्थापन प्रक्रिया (4) पदोन्नति प्रक्रिया
23. 'सही कार्य के लिए सही व्यक्ति' का पता लगाने की आदर्श स्थिति, जो कर्मचारी टर्नओवर व अनुपस्थिति को कम करती है, मनोबल बढ़ाती है, इत्यादि, को कहते हैं :
- (1) भर्ती (2) चयन
- (3) स्थापन (4) आगमन या प्रवेश
24. हॉस्पिटलिटी उद्योग में प्रशिक्षण की सर्वाधिक सामान्य रूप से प्रयुक्त विधि है :
- (1) शिक्षता (2) भूमिका-निर्वहन
- (3) कार्यशालाएँ (4) भाषण या व्याख्यान
25. ऐसी समस्याओं के बारे में सोचना, जिनका संगठन साहस के साथ सामना कर सकता है (अभी या भविष्य में), प्रबंधकीय कार्मिक का पर विकास उद्देश्य है।
- (1) मध्य प्रकार्यात्मक कार्यपालक (2) मध्य लाइन प्रबंधन
- (3) शीर्ष प्रबंधन (4) इन सभी
26. कौन-सी प्रशिक्षण आवश्यकताओं के निर्धारण की विधि नहीं है ?
- (1) किसी गतिविधि का विश्लेषण (2) मस्तिष्क विप्लव
- (3) स्थानांतरण (4) कार्यशाला

27. मास्लो के आवश्यकता पदानुक्रम में चतुर्थ क्रम की आवश्यकताएँ हैं :

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| (1) सामाजिक प्रयोजन | (2) अहम् आवश्यकताएँ |
| (3) स्व-सम्मान आवश्यकताएँ | (4) ये सभी |

28. हर्जबर्ग के अनुसार, कार्य संतुष्टि प्रदान करने वाले कारकों का सेट कहलाता है :

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| (1) हाइजीन्स (Hygienes) | (2) अभिप्रेरक |
| (3) स्व-वास्तविकीकरण | (4) मनोवैज्ञानिक आवश्यकता |

29. कार्य संवर्धन (अलंकरण) में शामिल नहीं होता :

- (1) कार्य-गुणवत्ता को और बढ़ाना
- (2) उत्तरदायित्व में वृद्धि
- (3) कार्य को और बढ़ाना व कर्तव्य
- (4) क्राइसिस डिसेजन देना

30. क्या एक कर्मचारी को अभिप्रेरित नहीं करता ?

- | | |
|----------------------|------------------|
| (1) स्पष्ट लक्ष्य | (2) छैला मालिकी |
| (3) सपोर्टिव नेतृत्व | (4) सफलता की आशा |

31. कर्मचारी टर्नओवर व अनुपस्थिति को कम करना तथा इस प्रकार अधिक स्थायी व संतुष्टिपूर्ण कार्यबल रखना, है :

- (1) कार्य विवरण का उद्देश्य
- (2) कैरियर (career) या वृत्ति नियोजन का उद्देश्य
- (3) कर्मचारी अभिप्रेरण
- (4) कार्य विस्तारीकरण का लक्ष्य

32. ये शब्द पर्यायवाची नहीं हैं :

- (1) कैरियर (career) या वृत्ति व मानवशक्ति नियोजन
- (2) कैरियर व सक्सेशन (succession) नियोजन
- (3) उपर्युक्त दोनों
- (4) उपर्युक्त में से कोई नहीं

33. किसी संगठन में परामर्शक हो सकता है।

- (1) प्रबंधक
- (2) स्वयंसेवक
- (3) इन-हाउस परामर्शक
- (4) ये सभी

34. श्रवण, समानुभूति, स्वीकृति, समरूपता तथा प्रतिक्रिया के कौशल व तकनीकें हैं।

- (1) कर्मचारी अभिप्रेरण
- (2) कैरियर (वृत्ति) नियोजन
- (3) कर्मचारी परामर्शन
- (4) परिवेदना निवारण

35. मूल्यांकनकर्ताओं की प्रवृत्ति जिसके आधार पर मूल्यांकन किए जाने वाले व्यक्ति का संपूर्ण प्रभाव देखकर उसकी व्यक्तिगत विशेषताओं का आकलन करता है, कहलाती है :

- (1) परिवेश प्रभाव
- (2) अभिनति (झुकाव)
- (3) रेटिंग का इनफ्लेक्शन
- (4) उदारता त्रुटि

36. यह निष्पादन (प्रदर्शन) मूल्यांकन की विधि नहीं है :

- (1) BARS
- (2) रैंकिंग प्रक्रियाएँ
- (3) विचार-गोष्ठी
- (4) इनमें से कोई नहीं

37. यह व्यक्तिगत स्थानांतरण का कारण नहीं है :

- (1) त्रुटिपूर्ण स्थापन को सही करना
- (2) संचालन कार्यों में आकस्मिकताओं को देखना
- (3) रचनात्मक सुअवसरों को खोजना
- (4) अंधे गली कार्यों से आउटलेट प्रदान करना

38. किसी संगठन में प्रभावी पुरस्कार है।

- (1) बोनस, लाभों के रूप में क्षतिपूर्ति
- (2) सहकर्मियों से दोस्ती व सम्मान
- (3) प्रबंधन का प्रशंसा-पत्र
- (4) ये सभी

39. परिवेदना निवारण के समय काम आने वाले निम्नलिखित तथ्यों को क्रम से लगाइए :

- (i) आँकड़े इकट्ठा करना
- (ii) समस्या को परिभाषित करना
- (iii) असंतुष्टि कबूलना
- (iv) अनुवर्तन
- (v) विश्लेषण करना व निश्चय करना

- (1) (i), (ii), (iii), (iv), (v)
- (2) (iii), (ii), (i), (v), (iv)
- (3) (iii), (i), (ii), (v), (iv)
- (4) (ii), (iii), (i), (v), (iv)

40. अनुशासनात्मक कार्यवाही जो बहुत अवैयक्तिक, तुरंत व सख्त हो, कहलाती है :

- (1) सुधारात्मक अनुशासनात्मक कार्यवाही
- (2) प्रगतिशील अनुशासन
- (3) गर्म स्टोव नियम
- (4) इनमें से कोई नहीं

41. आवश्यकता से अधिक होने के कारण सेवाओं से हटाने को कहा जाता है :

- (1) कामबंदी
- (2) छँटनी
- (3) निष्कासन
- (4) डिस्चार्ज

42. तृतीय पक्षकार मध्यस्थता की एक तकनीक व विधि है।
- (1) परिवेदना निवारण विधि (2) अनुशासनात्मक कार्यवाही
- (3) स्थानांतरण नीति (4) निष्पादन (प्रदर्शन) मूल्यांकन
43. किसी संगठन के अंदर सैलरी लेविल को प्रभावित करने वाले प्रमुख कारक हैं :
- (1) बाह्य सापेक्षताएँ (2) आंतरिक सापेक्षताएँ
- (3) व्यक्तिगत मूल्य (4) ये सभी
- (5) इनमें से कोई नहीं
44. सभी व्यक्तियों को उन्हें अपनी उपलब्धियों पर मिलने वाले पुरस्कार का आकलन करने योग्य होना चाहिए। यह किसी संगठन के को प्रतिबिंबित करता है।
- (1) बोनस स्कीम (2) इनसेंटिव स्कीम
- (3) इनक्रीमेंटल सिस्टम (4) सैलरी बजट
45. ESI स्कीम का तात्पर्य है :
- (1) कर्मचारी विशेष प्रोत्साहन अधिनियम, 1948
- (2) कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम, 1948
- (3) कर्मचारी विशिष्ट प्रोत्साहन अधिनियम, 1948
- (4) कर्मचारी विशिष्ट बीमा अधिनियम, 1948
46. शैक्षिक, यातायात, मनोरंजनात्मक व अन्य लाभ सामान्यतः जाने जाते हैं :
- (1) सामाजिक सुरक्षा (2) वैधानिक लाभ
- (3) स्वैच्छिक कल्याणकारी सुख-सुविधाएँ (4) इनमें से कोई नहीं

47. महिला कर्मचारी द्वारा शोषण की शिकायत पर पूछताछ में के निर्देशों का अनुसरण करने की आवश्यकता होती है।
- (1) राष्ट्रीय महिला परिषद् (2) उच्चतम न्यायालय
(3) राष्ट्रीय महिला आयोग (4) ये सभी
48. एक लैंगिक मुद्दा जो केवल टूरिज्म व हॉस्पिटलिटी उद्योग में विशिष्ट नहीं है :
- (1) गंतव्य प्रवर्धन हेतु महिला इमेजरी
(2) संगठित उद्योग के रूप में सेक्स टूरिज्म
(3) पर्यटन के वेश में मानव व्यभिचार
(4) मातृत्व लाभ
49. "युवा, प्रौढ़ व वृद्ध के बीच संबंध, अधिक अनुभवी प्रौढ़ जो किसी युवा को प्रौढ़ कार्य व कार्य संसार के बारे में सीखने में सहायता करता है" जाना जाता है :
- (1) स्पोंसरशिप (2) मेंटरिंग
(3) अभिभावकत्व (4) शोषण (उत्पीड़न)
50. बड़े उद्यमों की विशेषताएँ जो मानव संसाधन विकास कार्यों की मजबूती को प्रभावित करती हैं :
- (1) संदेशों में विरूपण
(2) संगठन में संरचनात्मक परिवर्तनों की आवश्यकता
(3) संगठन का भौगोलिक प्रसार
(4) उपर्युक्त सभी