No. of Printed Pages : 7

TS–7

01309

TOURISM STUDIES
BTS, BHM (Ex Diploma)

Term-End Examination
December, 2010

TS-7 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

Time : 3 hours *Maximum Marks : 100*

Note : *Answer any five questions. All questions carry equal marks unless otherwise specified.*

1. Explain the relevance of Human Resource Planning (HRP) in the tourism and Hospitality Industry. Discuss the Micro and Macro level scenario of HRP. **20**

2. Critically examine the importance and pros and cons of introducing computerised Personnel Record system in large organisations compared to the Manual System of Record Keeping. **20**

3. Define Job Evaluation. Discuss the advantages and problems associated with the Job Evaluation process taking example from the Industry tourism. **20**

4. What are the benefits of imparting training to Employees ? Discuss the various training methods that could be adopted for training staffs in a travel agency. 20

5. Differentiate between Intrinsic and Extrinsic types of Motivation. Explain in detail *any three* major theories of Motivation. 20

6. Answer *any two* in about 350 words each. 10x2=20

   (i) What are the various methods used for Employee Performance Appraisal?

   (ii) What are the common reasons for Employees Grievances. Discuss the steps in Grievances Handling.

   (iii) Discuss the Human Resource Development methods in tourism and Hospitality Industry.

7. What do you understand by Human Resource Accounting System? Describe the different phases in designing and implementing such a system in an organisation. 20

8. What is Task Analysis? Explain why Task Analysis is seen as a Supervisory Tool. 20

9. Discuss the need of counselling for employees working in travel trade. Also highlight the types of counselling for employees. **20**

10. A write short notes in about **150** words each on *any four* of the following :- **5x4=20**

    (i) Types of Manpower forecasting.

    (ii) Human Resource Information System.

    (iii) Process of staff Recruitment.

    (iv) Objectives of Personnel Management.

    (v) Steps for Salary Structure design.

पर्यटन अध्ययन

बी.टी.एस., बी.एच.एम. (एक्स डिप्लोमा)

सत्रांत परीक्षा

दिसम्बर, 2010

टी.एस.-7 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घण्टे *अधिकतम अंक : 100*

नोट : *निम्नलिखित में से **किन्हीं पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के **अंक समान** है, उनका उल्लेख किया हुआ है।*

---

1. पर्यटन और अतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन नियोजन की प्रासंगिकता की व्याख्या कीजिए। मानव संसाधन नियोजन के व्यापक या बृहत और लघु या सूक्ष्म स्तरीय परिदृश्य की चर्चा कीजिए। 20

2. किसी बड़े संगठन में अभिलेख रखने की हस्त (मैनुअल) प्रणाली की तुलना में कंप्यूटरीकृत कार्मिक अभिलेख प्रणाली की शुरुआत के महत्व और पक्ष-विपक्ष का आलोचनात्मक विवेचन कीजिए। 20

3. कार्य मूल्यांकन को परिभाषित कीजिए। पर्यटन उद्योग से उदाहरण लेकर कार्य विश्लेषण प्रक्रिया से संबंधित लाभों और समस्याओं की चर्चा कीजिए। 20

4. कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के क्या लाभ है? ट्रैवल एजेंसी में प्रशिक्षण स्टाफ के लिए अपनाई जाने वाली विभिन्न प्रशिक्षण विधियों की चर्चा कीजिए। 20

5. आंतरिक और बाह्य अभिप्रेरण में अंतर स्पष्ट कीजिए। अभिप्रेरण के तीन प्रमुख सिद्धांतों की विस्तार से व्याख्या कीजिए। 20

6. निम्नलिखित में से ***किन्हीं दो*** का लगभग 350 शब्दों में उत्तर दीजिए : 10x2=20

   (i) कर्मचारी कार्य निष्पादन के लिए अपनाई जाने वाली विभिन्न विधियाँ क्या हैं?

   (ii) कर्मचारियों की शिकायतों के आम कारण क्या हैं? शिकायतों के निवारण के चरणों की चर्चा कीजिए।

   (iii) पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन विकास विधियों की चर्चा कीजिए।

7. मानव संसाधन लेखाकरण प्रणाली से आप क्या समझते हैं? किसी संगठन में इस प्रकार की प्रणाली बनाने और डिज़ाइन करने और लागू करने के विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिए। 20

8. कार्य विश्लेषण क्या है? कार्य विश्लेषण को पर्यवेक्षण संबंधी उपकरण क्यों माना जाता है? व्याख्या कीजिए। 20

9. पर्यटन और ट्रेवल व्यापार में काम करने वाले लोगों के लिए परामर्श की आवश्यकता की चर्चा कीजिए। कर्मचारियों के लिए विभिन्न प्रकार के परामर्शों पर भी प्रकाश डालिए। 20

10. निम्नलिखित में से ***किन्हीं चार*** लगभग 150 शब्दों में संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : **5x4=20**

(i) जनशक्ति पूर्वानुमान के प्रकार

(ii) मानव संसाधन सूचना प्रणाली

(iii) स्टाफ भर्ती की प्रणाली

(iv) कार्मिक प्रबंध के उद्देश्य

(v) वेतन संरचना डिजाइन के लिए चरण