

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**  
**June, 2013**

**TS-7 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : Attempt any five questions in about 600 words. All questions carry equal marks.*

---

1. What do you understand by Human Resource Planning ? What is the need of Human Resource Planning in Tourism and Hospitality Industry ? 20
2. Write a detailed essay on the Human Resource Information System. 20
3. What is meant by job evaluation ? What are the objectives, advantages and limitations of job evaluation ? 20
4. What is Task Analysis ? What is the use of Task Analysis ? Explain with help of examples from Tourism and Hospitality Industry. 20

5. Write short notes on **any two** : 20
- (a) Human Resource Auditing
  - (b) Essentials of Recruitment Policy
  - (c) Importance of Induction Programme
6. What are the methods of determining training needs ? What are the commonly used methods of imparting training ? Explain with examples from tourism and hospitality industry. 20
7. Explain the purpose of Career Planning. Also mention the advantages and limitations of career planning. 20
8. What are the methods of Performance Appraisals ? How can we make performance appraisals more effective ? Explain with examples from tourism industry. 20
9. What are the components of salary ? What is the process of evolving a salary structure ? 20
10. Write short notes on **any two** : 20
- (a) Objectives of Training
  - (b) Promotion and Promotion Policy
  - (c) Grievance Handling

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2013

टी.एस.-7 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. मानव संसाधन नियोजन से आप क्या समझते हैं? पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन नियोजन की क्या आवश्यकता है? 20
2. मानव संसाधन सूचना प्रणाली पर एक विस्तृत निबंध लिखिए। 20
3. कार्य (Job) मूल्यांकन का क्या अर्थ है? कार्य मूल्यांकन के क्या उद्देश्य, लाभ और सीमाएँ हैं? 20
4. कार्य (Task) विश्लेषण क्या है? कार्य विश्लेषण का क्या उपयोग है? पर्यटन और आतिथ्य उद्योग से उदाहरण देते हुए इसका वर्णन कीजिए। 20

5. **किन्हीं दो** पर संक्षेप में टिप्पणी लिखिए : 20
- (a) मानव संसाधन लेखा-परीक्षा (Auditing)
- (b) भर्ती नीति के आवश्यक तत्व
- (c) परिचय कार्यक्रम का महत्व।
6. प्रशिक्षण की आवश्यकताओं का निर्धारण करने की क्या विधियाँ 20  
हैं? प्रशिक्षण देने के लिए सामान्यतः किन विधियों का प्रयोग  
किया जाता है? पर्यटन और आतिथ्य उद्योग से उदाहरण देते हुए  
वर्णन कीजिए।
7. आजीविका (Career) नियोजन के उद्देश्य की व्याख्या कीजिए। 20  
साथ ही आजीविका नियोजन के लाभ और सीमाएँ भी बताइए।
8. कार्य-निष्पादन मूल्यांकन (Performance Appraisals) की 20  
क्या विधियाँ हैं? हम कार्य-निष्पादन के मूल्यांकन को अधिक  
प्रभावपूर्ण कैसे बना सकते हैं? पर्यटन उद्योग से उदाहरण देते  
हुए समझाइए।
9. वेतन के घटक क्या हैं? वेतन संरचना को बनाने की प्रक्रिया 20  
क्या है?
10. **किन्हीं दो** पर संक्षेप में टिप्पणी लिखिए : 20
- (a) प्रशिक्षण के उद्देश्य
- (b) पदोन्नति और पदोन्नति-नीति
- (c) शिकायत पर कार्रवाई करना (Grievance handling)

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**  
**Term-End Examination**  
**June, 2014**

03354

**TS-7 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : Attempt any **five** questions in about 600 words each. All questions carry equal marks.*

---

1. What are the emerging trends of HRD in tourism industry? 20
2. Define "Human Resource Information System (HRIS)" and throw some light on the key points that are vital for the usefulness and effectivity of the information. 20
3. What do you mean by Human Resource Accounting ? Also discuss the importance of Human Resource Accounting. 20
4. Describe the functions and operations of Human Resource Management. 20
5. What do you understand by the term "Selection" ? Provide details of some of the commonly used selection tests. 20

6. Design an on-the-job training programme for marketing managers. 20
7. What do you understand by career planning ? Differentiate between career, manpower and succession planning. 20
8. Why is counselling required ? Discuss the types of counselling. 20
9. What do you understand by the terms "Discipline" and "Indiscipline" ? Explain some of the major disciplinary issues that are commonly faced in organisations. 20
10. Write elaborative notes on : 10+10=20
- (a) Statutory welfare provisions
  - (b) Voluntary welfare
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. (एक्स डिप्लोमा)  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2014

टी.एस.-7 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600-600 शब्दों में लिखिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. पर्यटन उद्योग में मानव संसाधन विकास में उभरती हुई प्रवृत्तियाँ क्या हैं ? 20
2. “मानव संसाधन सूचना तंत्र (एच.आर.आई.एस.)” की परिभाषा दीजिए तथा उन केन्द्र-बिंदुओं पर प्रकाश डालिए जो सूचना की उपादेयता तथा प्रभावशीलता के लिए अति-महत्त्वपूर्ण हैं। 20
3. मानव संसाधन लेखाविधि से आपका क्या तात्पर्य है ? मानव संसाधन लेखाविधि के महत्त्व पर भी चर्चा कीजिए। 20
4. मानव संसाधन प्रबंधन के कार्यों तथा संचालन का वर्णन कीजिए। 20
5. “चयन” पद से आपका क्या तात्पर्य है ? कुछ साधारणतया उपयोग में आने वाले चयन परीक्षणों का विवरण दीजिए। 20

6. विपणन प्रबंधकों के लिए ऑन-दी-जॉब (on-the-job) प्रशिक्षण कार्यक्रम की रचना कीजिए । 20
7. वृत्ति नियोजन (Career Planning) से आपका क्या तात्पर्य है ? वृत्ति, मानव शक्ति तथा अनुक्रम नियोजन (Succession Planning) के बीच विभेद कीजिए । 20
8. परामर्श की आवश्यकता क्यों है ? परामर्श के प्रकारों पर चर्चा कीजिए । 20
9. “अनुशासन” तथा “अनुशासनहीनता” पदों से आपका क्या तात्पर्य है ? संस्थाओं में साधारणतया अनुशासन संबंधी उठने वाले प्रमुख मुद्दों की व्याख्या कीजिए । 20
10. विस्तृत टिप्पणियाँ लिखिए : 10+10=20
- (क) वैधानिक कल्याणकारी प्रावधान
- (ख) स्वैच्छिक कल्याण
-



07291

**TOURISM STUDIES**  
**(BTS, BHM (Ex Diploma))**  
**Term-End Examination**  
**December, 2014**

**TS-07 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** Attempt any **five** questions in about 600 words each. All questions carry equal marks.

---

1. Write a detailed note on "Need for human resources planning with special reference to hospitality industry of the country." 20
2. Discuss the human resource information required at Macro and Micro level. 20
3. What are the steps involved in the process of Human Resource Audit ? Elaborate. 20
4. What do you understand by Point Rating ? Discuss the advantages and disadvantages of the same. 20
5. Differentiate between Recruitment and Selection. How can you select the people in tourism trade ? 20

6. Describe the various methods of training. 20
7. Discuss the relationship between motivation and productivity. 20
8. What do you mean by "Performance Appraisal" ?  
How is it beneficial for the managers ? 20
9. What procedure would you adopt for taking disciplinary action on erring employees ? 20
10. Write a note on the following : 10+10=20
- (a) Statutory welfare provisions
  - (b) Voluntary welfare
-

पर्यटन अध्ययन  
(बी.टी.एस., बी.एच.एम. (एक्स डिप्लोमा))  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2014

टी.एस.-07 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600-600 शब्दों में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. “देश के आतिथ्य उद्योग के विशिष्ट संदर्भ में मानव संसाधन नियोजन की आवश्यकता” पर विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 20
2. स्थूल (दीर्घ) तथा सूक्ष्म स्तरों पर मानव संसाधन सूचना की आवश्यकता पर चर्चा कीजिए। 20
3. मानव संसाधन ऑडिट की प्रक्रिया में कौन-से उपाय उठाए जाते हैं? विस्तार से बताइए। 20
4. अंक श्रेणी (Point Rating) से आप क्या समझते हैं? इसके लाभों तथा हानियों की चर्चा कीजिए। 20
5. भर्ती तथा चयन में विभेद कीजिए। पर्यटन उद्योग में आप लोगों का चयन कैसे कर सकते हैं? 20

6. प्रशिक्षण के विभिन्न तरीकों का विवरण दीजिए । 20
7. प्रेरणा तथा उत्पादकता के आपसी संबंध पर चर्चा कीजिए । 20
8. “कार्य मूल्यांकन” से आपका क्या तात्पर्य है ? प्रबंधकों के लिए यह किस प्रकार लाभकारी है ? 20
9. दोषी कर्मचारियों के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्रवाई करने के लिए आप क्या प्रक्रिया अपनाएँगे ? 20
10. निम्नलिखित पर टिप्पणी लिखिए : 10+10=20
- (क) वैधानिक कल्याणकारी प्रावधान
- (ख) स्वैच्छिक कल्याण
-

**TOURISM STUDIES**  
**(BTS, BHM (Ex Diploma))**

**Term-End Examination**  
**December, 2015**

**TS-07 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

**Note :** *Attempt any five questions in about 600 words. All questions carry equal marks.*

1. 'Human Resource Planning draws heavily on information'. Explain how does good Human Resource Information System enhances the organisation at micro level. **20**
2. Elaborate the major activities of Human Resource Planning. Explain how quality Human Resource Planning will raise standards of Tourism Industry. **20**
3. Highlight the need and purpose of formal Human Resource Audit (HRA) in an Enterprise. Explain the process of HRA. **20**
4. Briefly explain the concept of Human Resource Accounting and methods of measurement. **20**

5. Establish the linkage between Job Description, Job Specifications and Job Analysis. Explain the concepts. 20
  6. What is Job Evaluation ? Explain. Discuss the various steps involved in Point Rating method. 20
  7. What is Task Analysis ? Discuss the various steps involved. 20
  8. Describe the key characteristics of personnel management. 20
  9. Differentiate between Recruitment and Selection. Discuss the various steps involved in the process of Recruitment. 20
  10. 'Promoting right kind of attitude towards the organisations of the employee pays back highly. How do organisations do it ? 20
-

पर्यटन अध्ययन  
( बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा ) )  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2015

टी.एस.-07 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

**नोट :** किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के अंक समान हैं।

1. मानव संसाधन नियोजन मुख्यतः सूचना पर निर्भर करती है। 20  
स्पष्ट कीजिए कि किस प्रकार अच्छा मानव संसाधन सूचना तन्त्र संगठन को सूक्ष्म स्तर पर संवर्धित करता है।
2. मानव संसाधन नियोजन की प्रमुख गतिविधियों का विवरण 20  
दीजिए। स्पष्ट कीजिए कि किस प्रकार गुणवत्तायुक्त मानव संसाधन नियोजन पर्यटन उद्योग के स्तर को उपर उठाता है।
3. किसी उद्यम में औपचारिक मानव संसाधन लेखाकरण की 20  
आवश्यकता और उद्देश्य पर प्रकाश डालिए। मानव संसाधन लेखाकरण की प्रक्रिया की व्याख्या कीजिए।
4. मानव संसाधन लेखांकन की संकल्पना और मापन की पद्धतियों 20  
की संक्षिप्त व्याख्या कीजिए।

5. कार्य विवरण, कार्य निर्धारण और कार्य विश्लेषण के मध्य सम्बन्ध स्थापित कीजिए। संकल्पना की व्याख्या कीजिए। 20
  6. कार्य मूल्यांकन क्या है? प्वाइंट रेटिंग पद्धति में शामिल विभिन्न चरणों पर विचार कीजिए। 20
  7. कार्य विश्लेषण क्या है? इसमें शामिल विभिन्न चरणों की चर्चा कीजिए। 20
  8. व्यक्तिगत प्रबंधन की प्रमुख विशेषताओं की विवेचना कीजिए। 20
  9. नियुक्ति प्रवेश और नियुक्ति के मध्य अन्तर स्पष्ट कीजिए। 20  
नियुक्ति प्रवेश में शामिल विभिन्न चरणों पर विचार कीजिए।
  10. कर्मचारी संगठनों के प्रति उचित मनोवृत्ति को बढ़ावा देना बदले में अत्यधिक भुगतान देता है, संगठन इसे किस प्रकार करते हैं? 20
-



05623

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**

**June, 2016**

**TS - 7 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) *Attempt any five questions in about 600 words.*  
(ii) *All questions carry equal marks.*

---

1. Discuss the importance of manpower planning and forecasting exercise in tourism and hospitality industry. **10+10=20**
  
2. What is the need of computerisation of Personnel Record System in an organisation ? Critically examine its advantages and disadvantages with regard to manual system of record keeping. **6+7+7=20**
  
3. What do you understand by Human Resource Accounting System ? Describe the different phases in designing and implementing such a system in an organisation. **20**
  
4. What is the need of Job Evaluation ? What are the methods used for Job Evaluation ? **10+10=20**

5. Write short notes : 4x5=20
- (a) Task Analysis
  - (b) Promotion Policy
  - (c) Skills of a counsellor
  - (d) Job Description
6. Devise a career plan for a management trainee in a leading tour operation or hospitality organisation. 20
7. Define Grievance. What are the reasons for the occurrence of grievances ? What are the steps in Grievance Handling ? 4+10+6=20
8. What do you understand by motivation ? Discuss any two theories of motivation. 6+14=20
9. What do you understand by induction process ? What are the major points of consideration for the designing of an induction programme ? 10+10=20
10. Write short notes on any two : 2x10=20
- (a) Training Methods
  - (b) Selection Process
  - (c) Gender issues in Tourism and Hospitality Industry
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2016

टी.एस.- 7 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर 600 शब्दों में दीजिए।  
(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. पर्यटन एवं आतिथ्य उद्योग में श्रमशक्ति नियोजन तथा पूर्वानुमान अभ्यास के महत्व पर विचार कीजिए। 10+10=20
2. किसी संस्था के कर्मचारी अभिलेख-तन्त्र के कम्प्यूटरीकरण की क्या आवश्यकता है? मैनुअल अभिलेखीकरण के लाभ एवं हानि का आलोचनात्मक परीक्षण कीजिए। 6+7+7=20
3. मानव संसाधन लेखांकन पद्धति से आप क्या समझते हैं? एक संस्था के लिए इस प्रकार की पद्धति के निर्माण एवं क्रियान्वयन के विभिन्न चरणों का विवरण दीजिए। 20
4. रोजगार मूल्यांकन की क्या आवश्यकता है? रोजगार-मूल्यांकन के लिए किन पद्धतियों का उपयोग किया जाता है? 10+10=20

5. संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4x5=20
- (a) कार्य-विश्लेषण  
(b) पदोन्नति-नीति  
(c) एक परामर्शदाता के कौशल  
(d) कार्य-विवरण
6. किसी यात्रा संचालन संस्था या आतिथ्य संस्था में प्रबंधन प्रशिक्षु के कैरियर की योजना की रूपरेखा प्रस्तुत कीजिए। 20
7. 'शिकायत' को परिभाषित कीजिए। शिकायतों के होने के क्या कारण हैं? शिकायत - निवारण के क्या तरीके हैं? 4+10+6=20
8. अभिप्रेरण से आप क्या समझते हैं? अभिप्रेरण सम्बन्धी किन्हीं दो सिद्धान्तों की चर्चा कीजिए। 6+14=20
9. 'इंडक्शन-प्रक्रिया' से आप क्या समझते हैं? किसी इंडक्शन कार्यक्रम निर्माण हेतु ध्यान देने योग्य प्रमुख बिंदु कौन से हैं? 10+10=20
10. किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 2x10=20
- (a) प्रशिक्षण प्रक्रियाएँ  
(b) चयन-प्रक्रिया  
(c) पर्यटन एवं आतिथ्य उद्योग में लैंगिक मुद्दे
-

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**  
**December, 2016**

**TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

**Note :** (i) *Attempt any five questions in about 600 words each.*  
(ii) *All questions carry equal marks.*

1. Explain the relevance and objectives of Human Resource planning with respect to a tourism organisation. **20**
2. Discuss the various manpower supply forecasting techniques. **20**
3. What are the steps involved in the process of Human Resource Audit ? How can it be effectively used in Tourism and Hospitality sector ? **15+5=20**
4. What is the linkage between Job Description and job Analysis ? As a HR manager in a travel agency, how would you design the Job Description ? **5+15=20**
5. Write short notes on : **4x5=20**
  - (a) Job Evaluation
  - (b) Pay structure
  - (c) Induction process
  - (d) Promotion Policies

6. What are the aims and principles of salary administration ? Also mention the components of salary administration. **14+6=20**
7. List the elements of a Recruitment Policy. Explain the process and methods of recruitment. **6+7+7=20**
8. What are the types of motivational factors ? How can you enrich job and create motivational climate ? **8+6+6=20**
9. What is meant by employee counselling ? Explain the need for counselling. **6+14=20**
10. Write short notes on any two : **2x10=20**
- (a) Task Analysis
  - (b) Training Methods
  - (c) Performance Appraisals
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2016

टी.एस.- 007 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए।  
(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. किसी पर्यटन संस्थान के सम्बन्ध में मानव संसाधन योजना की प्रासंगिकता एवं उद्देश्यों की व्याख्या कीजिए। 20
2. श्रमशक्ति आपूर्ति पूर्वानुमान तकनीक के विभिन्न प्रकारों पर विचार कीजिए। 20
3. मानव संसाधन लेखा-परीक्षण की प्रक्रिया में शामिल चरण क्या हैं? पर्यटन एवं आतिथ्य के क्षेत्र में किस तरह से इनका प्रभावी उपयोग किया जा सकता है? 15+5=20
4. रोजगार - विवरण एवं रोजगार-विश्लेषण में क्या सम्बन्ध है? एक यात्रा अभिकरण में मानव संसाधन प्रबंधक के रूप में आप रोजगार - विवरण किस प्रकार बनायेंगे? 5+15=20

5. संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 4x5=20
- (a) रोज़गार - मूल्यांकन  
(b) वेतन - संरचना  
(c) इंडक्शन - प्रक्रिया  
(d) पदोन्नति - नीतियाँ
6. वेतनमान नियमन के लक्ष्य एवं सिद्धान्त क्या हैं? वेतनमान नियमन के अवयवों को भी उद्धृत करें। 14+6=20
7. चयन-प्रक्रिया के तत्त्वों की सूची बनाइए। चयन की प्रक्रिया एवं उसके तरीकों की व्याख्या कीजिए। 6+7+7=20
8. प्रेरक - कारकों के कौन-कौन से प्रकार हैं? आप किस प्रकार से रोज़गार की गुणवत्ता बढ़ा सकते हैं तथा प्रेरक माहौल पैदा कर सकते हैं? 8+6+6=20
9. कर्मचारी परामर्श से क्या अभिप्राय है? परामर्श की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए। 6+14=20
10. किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 2x10=20
- (a) कार्य - विश्लेषण  
(b) प्रशिक्षण प्रक्रियाएं  
(c) प्रदर्शन - मूल्यांकन
-



04955

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**

**June, 2017**

**TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : (i) Attempt any five questions in about 600 words each.*  
*(ii) All questions carry equal marks.*

---

---

1. What are the emerging trends of HRD (Human Resource Development) in tourism industry ? Substantiate your answer with suitable examples. 20
2. Illustrate the difference between manual and computerized system of HR information. Give suitable example. 20
3. Write an essay on Human Resource Information System. 20
4. Describing the conceptual meaning of the term "Audit", highlight the need and purpose of the formul HR Audit. 20
5. What is Job Evaluation ? Discuss its advantages and process associated with job evaluation. 20

6. Providing the very gist of the process of induction, discuss the importance of proper induction for a travel and tourism organization. 20
7. "Motivation, Performance and Productivity are inter-related". Comment by giving suitable examples from travel and tourism industry. 20
8. What do you mean by job Enrichment ? Discuss its nature and objectives. 20
9. Is it mandatory for private sector organization to follow the pay structure framed by the Government ? Write an extensive note on components of salary administration and pay structure. 20
10. Write short notes on the following : 10x2=20
- (a) The Employee's Provident Fund and Miscellaneous Act, 1952
  - (b) Employee's Family Pension Scheme, 1971
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2017

टी.एस.- 007 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए।  
(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. पर्यटन उद्योग में 'मानव संसाधन विकास' की उभरती हुई प्रवृत्तियाँ कौन-सी हैं? अपने उत्तर के पक्ष में उपयुक्त उदाहरण भी दीजिए। 20
2. मानव संसाधन सूचना की हस्त-चालित और कंप्यूटरीकृत प्रणाली में अंतर स्पष्ट कीजिए। उपयुक्त उदाहरण दीजिए। 20
3. मानव संसाधन सूचना प्रणाली पर एक निबंध लिखिए। 20
4. 'लेखा-परीक्षा' (Audit) शब्द के अवधारणात्मक अर्थ का वर्णन कीजिए, और औपचारिक मानव संसाधन लेखा-परीक्षा की आवश्यकता एवं उद्देश्य पर प्रकाश डालिए। 20
5. कार्य मूल्यांकन क्या है? इसके लाभों तथा कार्य मूल्यांकन से संबंधित प्रक्रिया की चर्चा कीजिए। 20

6. समावेशन (induction) की प्रक्रिया का बहुत संक्षेप में उल्लेख करते हुए ट्रेवल और पर्यटन संगठन के लिए समुचित समावेशन के महत्त्व की चर्चा कीजिए। 20
7. 'अभिप्रेरण, कार्य-निष्पादन और उत्पादकता परस्पर संबंधित हैं।' ट्रेवल और पर्यटन उद्योग से उपयुक्त उदाहरण देते हुए टिप्पणी कीजिए। 20
8. जॉब संवर्धन से आप क्या समझते हैं? इसकी प्रकृति और उद्देश्यों की चर्चा कीजिए। 20
9. निजी क्षेत्र के संगठन के लिए क्या यह अनिवार्य है कि वह सरकार द्वारा बनाई गई वेतन संरचना को अपनाए? वेतन प्रशासन और वेतन संरचना के घटकों पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 20
10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10x2=20  
(a) कर्मचारी भविष्य निधि और प्रकीर्ण अधिनियम, 1952  
(b) कर्मचारी परिवार पेंशन योजना, 1971
-

03458

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**

**December, 2017**

**TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) Attempt *any five* questions in about **600** words.

(ii) *All* questions carry **equal** marks.

---

1. Discuss the importance of Human Resource Planning in hospitality industry. Elaborate your answer with suitable examples. **20**
2. Define the term "Demand", "Need", "Requirements", "Projections" and "Forecasts". **5x4=20**
3. What are the steps involved in the process of Human Resource Audit ? **20**
4. Write a detailed note on the major non-analytical techniques applied for job evaluation in an organization. Substantiate your answer with suitable examples. **20**
5. Write short notes on the followings : **10x2=20**
  - (a) Job Description
  - (b) Information collection methods

6. Write a detailed note on methods determining training needs and various types of training methods. 20
  7. What do you understand by Career Planning ? Differentiate between career, manpower and succession planning. 20
  8. Describing different types of counseling, suggest which one would be most suitable for tourism and hospitality trade. Give suitable examples. 20
  9. Critically analyse the role of women in Tourism and Hospitality business with suitable examples. 20
  10. Write short notes on the following : 10x2=20
    - (a) Vehicles for rewards
    - (b) Need for continued retraining on transfer and promotions
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2017

टी.एस.- 007 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए।
- (ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन नियोजन के महत्व की चर्चा कीजिए। उपयुक्त उदाहरणों के साथ अपने उत्तर की व्याख्या कीजिए। 20
2. 'माँग' (Demand), 'आवश्यकता' (Need), 'शते' (Requirements), 'प्रक्षेपण' (Projection) और 'पूर्वानुमान' (Forecasts) शब्दों को परिभाषित कीजिए। 5x4=20
3. मानव संसाधन लेखा-परीक्षा की प्रक्रिया में शामिल विभिन्न चरण कौन-से हैं? 20

4. संगठन में कार्य-मूल्यांकन के लिए लागू की जाने वाली प्रमुख 20  
गैर-विश्लेषणात्मक तकनीकों पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए।  
अपने उत्तर के पक्ष में उपयुक्त उदाहरण भी दीजिए।
5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10x2=20  
(a) कार्य विवरण  
(b) सूचना संकलन विधियाँ
6. प्रशिक्षण आवश्यकताओं को निर्धारित करने की विभिन्न विधियों 20  
और प्रशिक्षण विधियों के विविध प्रकारों पर एक विस्तृत टिप्पणी  
लिखिए।
7. कैरियर नियोजन से आप क्या समझते हैं? कैरियर, जनशक्ति 20  
और उत्तराधिकार नियोजन में अंतर स्पष्ट कीजिए।
8. परामर्श के विभिन्न प्रकारों का वर्णन करते हुए यह सुझाव दीजिए 20  
कि इनमें से पर्यटन एवं आतिथ्य व्यापार के लिए कौन-सा  
सर्वोपयुक्त है? उपयुक्त उदाहरण दीजिए।
9. पर्यटन और आतिथ्य व्यवसाय में महिलाओं की भूमिका का 20  
उपयुक्त उदाहरणों के साथ विश्लेषण कीजिए।
10. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए : 10x2=20  
(a) पारितोषिक के लिए साधन  
(b) स्थानांतरण और पदोन्नतियों पर सतत पुनः प्रशिक्षण की  
आवश्यकता
-



08647

**TOURISM STUDIES**  
**BTS, BHM (Ex Diploma)**

**Term-End Examination**

**June, 2018**

**TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

**Note :** (i) *Attempt any five questions in about 600 words each.*  
(ii) *All questions carry equal marks.*

---

1. Describe the role and relevance of Human Resource Planning with respect to Tourism and hospitality organisations. 20
2. What do you understand by Human Resource Valuation? What are the determinants of Human Resource Value? 20
3. Define Job Description. What are the pre-requisites for designing a Job Description? Explain with the help of relevant examples from tourism and hospitality industry. 20
4. What is the importance of Training in Hospitality sector? What are the various training methods available? 20
5. Write short notes on any two : 2x10=20
  - (a) Task Analysis
  - (b) Employee Grievance
  - (c) Recruitment Policy

6. What do you understand by Induction Process ? How would you design the induction process of a budget hotel of a chain group of hotels ? 20
7. Explain the concept of Fringe Benefits and Labour Welfare. As a HR Manager, what are the various welfare amenities that you can introduce in your organisation ? 20
8. What is the importance of Performance Appraisal ? What are the different methods of Performance Appraisal ? 20
9. What is the purpose of Career Planning ? What are the advantages and limitations of Career Planning ? 20
10. Write short notes on any two : 2x10=20
- (a) Employee Counseling
  - (b) Employee Motivation
  - (c) Transfer Policy
-

पर्यटन अध्ययन  
बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा )  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2018

टी.एस.-007 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

नोट : (i) निम्नलिखित में से किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग 600 शब्दों में दीजिए।

(ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. पर्यटन और आतिथ्य संगठनों के संदर्भ में मानव संसाधन नियोजन की भूमिका और प्रासंगिकता का वर्णन कीजिए। 20
2. मानव संसाधन मूल्यांकन से आप क्या समझते हैं? मानव संसाधन मूल्य निर्धारक तत्व कौन-से हैं? 20
3. कार्य विवरण को परिभाषित कीजिए। कार्य विवरण को डिजाइन करने के लिए पूर्वापेक्षाएँ क्या हैं? पर्यटन और आतिथ्य उद्योग से संबंधित उदाहरणों की सहायता से व्याख्या कीजिए। 20
4. आतिथ्य क्षेत्र में प्रशिक्षण का क्या महत्व है? उपलब्ध विभिन्न प्रशिक्षण विधियाँ कौन-सी हैं? 20

5. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
- (a) नियत कार्य विश्लेषण (Task Analysis) 2x10=20  
(b) कर्मचारी शिकायत  
(c) भर्ती नीति
6. प्रवेशन प्रक्रिया (Induction Process) से आप क्या समझते हैं? होटलों के शृंखला समूह के होटल बजट की प्रवेशन प्रक्रिया को आप किस प्रकार डिजाइन करेंगे? 20
7. अनुषंगी हितलाभ (Fringe Benefit) और श्रम कल्याण की अवधारणा की व्याख्या कीजिए। मानव संसाधन प्रबंधक के रूप में आप अपने संगठन में किस प्रकार की विभिन्न कल्याण सुख-सुविधाएँ शुरू करेंगे? 20
8. कार्य-निष्पादन मूल्यांकन का महत्व क्या है? कार्य-निष्पादन मूल्यांकन की विभिन्न विधियाँ कौन-सी हैं? 20
9. वृत्तिक नियोजन (Career Planning) का उद्देश्य क्या है? वृत्तिक नियोजन के लाभ और सीमाएँ क्या हैं? 20
10. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :
- (a) कर्मचारी परामर्श 2x10=20  
(b) कर्मचारी अभिप्रेरण  
(c) स्थानांतरण नीति
-

**TOURISM STUDIES**  
**(BTS, BHM (Ex Diploma))**  
**Term-End Examination**  
**December, 2018**

02484

**TS-07 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

---

*Note : Attempt any five questions in about 600 words each. All questions carry equal marks.*

---

---

1. What are the objectives of human resource planning ? Explain the need of human resource planning in the hospitality industry. 20
  
2. What is manpower forecasting ? Discuss the major types of manpower forecasts. Explain with the help of suitable examples. 20
  
3. Discuss the role of computer applications in human resource management. 20
  
4. What is Human Resource Accounting ? Discuss the phases in the design and implementation of a human resource accounting system. 20

5. What do you understand by Job Evaluation ? Discuss the advantages of job evaluation. 20
6. Define Job Analysis. Discuss the uses of a job description. 20
7. What is Personnel Management ? Discuss the characteristics and objectives of personnel management. 20
8. Write short notes on any *two* of the following: 2×10=20
- (a) Job Enrichment
  - (b) Induction Process
  - (c) Career Planning
9. What is Counselling ? Explain any three counselling functions with relevant examples. 20
10. What is Grievance ? Explain the steps in grievance handling. 20
-

पर्यटन अध्ययन  
(बी.टी.एस., बी.एच.एम. (एक्स डिप्लोमा))  
सत्रांत परीक्षा  
दिसम्बर, 2018

टी.एस.-07 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घण्टे

अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लगभग 600 शब्दों (प्रत्येक) में दीजिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. मानव संसाधन आयोजना के उद्देश्य क्या हैं ? आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन आयोजना की आवश्यकता की व्याख्या कीजिए। 20
2. श्रमबल (manpower) पूर्वानुमान क्या है ? श्रमबल पूर्वानुमान के प्रमुख प्रकारों की चर्चा कीजिए। उपयुक्त उदाहरणों की सहायता से व्याख्या कीजिए। 20
3. मानव संसाधन प्रबन्धन में कम्प्यूटर अनुप्रयोगों की भूमिका की चर्चा कीजिए। 20
4. मानव संसाधन लेखाकरण क्या है ? मानव संसाधन लेखाकरण प्रणाली के डिज़ाइन (अभिकल्प) एवं क्रियान्वयन के चरणों की चर्चा कीजिए। 20

5. कार्य मूल्यांकन (Job evaluation) से आपका क्या तात्पर्य है ? कार्य मूल्यांकन के लाभों की चर्चा कीजिए । 20
6. कार्य विश्लेषण को परिभाषित कीजिए । कार्य निरूपण के प्रयोजनों पर चर्चा कीजिए । 20
7. कार्मिक प्रबन्धन क्या है ? कार्मिक प्रबन्धन की विशेषताओं एवं उद्देश्यों की चर्चा कीजिए । 20
8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए :  $2 \times 10 = 20$
- (क) कार्य संवर्धन (Job Enrichment)
- (ख) प्रवर्तन प्रक्रिया (Induction Process)
- (ग) व्यवसाय/कैरियर आयोजना (Career Planning)
9. परामर्श क्या होता है ? उपयुक्त उदाहरणों सहित किन्हीं तीन परामर्श प्रकार्यों की व्याख्या कीजिए । 20
10. शिकायत क्या होती है ? शिकायत समाधान के चरणों की व्याख्या कीजिए । 20
-



10434

**TOURISM STUDIES  
(BTS, BHM (Ex Diploma))**

**Term-End Examination  
June, 2019**

**TS-007 : HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

*Time : 3 hours*

*Maximum Marks : 100*

*Note : (i) Attempt any five questions in about 600 words each.  
(ii) All questions carry equal marks.*

1. Write a detailed note on micro and macro level scenario of human resource planning in hospitality industry. 20
2. What do you understand by human resource audit ? Discuss the essential steps in human resource audit. 20
3. Write short notes on the following concepts of cost : 5x4=20
  - (a) Original cost
  - (b) Replacement cost
  - (c) Opportunity cost
  - (d) Standard cost
4. What do you understand by point rating method of job evaluation ? Discuss the advantages and disadvantages of point rating method. 20

5. What is the role of training in an organisation ? 20  
Discuss on the job training methods.
  6. Discuss Maslow's Need Hierarchy theory. 20
  7. What is Performance Appraisal(PA) ? Discuss 20  
the validity problems of PA system.
  8. What do you understand by Social Security ? 20  
Mention the features of the employees' State  
Insurance Act, 1948.
  9. Write short notes on the following : 10x2=20
    - (a) Theory of Relative Values
    - (b) Problems of Job Evaluation
  10. Discuss the position of women in hospitality and 20  
tourism industry with suitable examples.
-

पर्यटन अध्ययन  
( बी.टी.एस., बी.एच.एम. ( एक्स डिप्लोमा ) )  
सत्रांत परीक्षा  
जून, 2019

टी.एस.-007 : मानव संसाधन विकास

समय : 3 घंटे

अधिकतम अंक : 100

- नोट : (i) किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक उत्तर लगभग 600 शब्दों में होने चाहिए।
- (ii) सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

1. आतिथ्य उद्योग में मानव संसाधन आयोजना के सूक्ष्म एवं स्थूल परिदृश्य पर एक विस्तृत टिप्पणी लिखिए। 20
2. मानव संसाधन लेखा परीक्षा से आप क्या समझते हैं? मानव संसाधन लेखा परीक्षा के अनिवार्य चरणों पर प्रकाश डालिए। 20
3. लागत की निम्नलिखित अवधारणाओं पर संक्षिप्त टिप्पणी लिखिए : 5x4=20
  - (a) मूल लागत
  - (b) प्रतिस्थापन मूल्य
  - (c) अवसर लागत
  - (d) मानक लागत

4. कार्य मूल्यांकन का अंकानुसार निर्धारण (Point rating) प्रविधि से आपका क्या तात्पर्य है? अंकानुसार निर्धारण प्रविधि के लाभ/अलाभ की चर्चा कीजिए। 20
5. किसी संगठन में प्रशिक्षण की क्या भूमिका होती है? कार्यगत प्रशिक्षण (on job training) की प्रविधियों पर विचार कीजिए। 20
6. मॉस्लो के 'आवश्यकता पद क्रमता सिद्धांत' की विवेचना कीजिए। 20
7. निष्पादन मूल्यांकन क्या है? निष्पादन मूल्यांकन की वैधता संबंधी जटिलताओं की चर्चा कीजिए। 20
8. सामाजिक सुरक्षा से आप क्या समझते हैं? राज्य कार्यचारी बीमा अधिनियम 1948 की विशेषताओं का उल्लेख कीजिए। 20
9. निम्नलिखित पर लघु टिप्पणी लिखिए : 10x2=20  
(a) सापेक्ष मूल्यों का सिद्धांत  
(b) कार्य मूल्यांकन संबंधी जटिलताएँ
10. आतिथ्य एवं पर्यटन उद्योग में महिलाओं की स्थिति की चर्चा कीजिए। समुचित उदाहरण भी दीजिए। 20
-

**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-रूल्स, 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। स्क्रेप 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 है, उनके विकास पर किया गया कोई भी व्यय एक विनियोग है
  - (2) मानव कौशलयुक्त होते हैं लेकिन उनका विकास एक अतिरिक्त व्यय है
  - (3) मानव एक संसाधन है, लेकिन उन्हें स्वयं अपने विकास में विनियोग करना चाहिए
  - (4) मानव एक ऐसा संसाधन नहीं है 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 वृहद् 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 इनफ्लेशन
- (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 स्टेव 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) स्पॉन्सरशिप (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