THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

96th Banking Professional Examination, 2023

JAIBB

Organization and Management (OM)

Subject Code : 1 0 6

Time—3 hours

Full marks—100

Pass marks—45

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

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

[Please turn over

Marks

5. *(a)* What are the differences between process and procedure in the context of financial institutions? 6

(b) Discuss the difference between business process management and business process improvement. 4

(c) Why business process improvement is necessary in the context of a bank? 5

(d) What are the benefits of using time management matrix. 5

6. *(a)* Briefly discuss the key steps within staffing function of human resources management. 4

(b) What is on-the-job training? Briefly discuss the benefits and disadvantages of on-the-job training. 4+4=8

(c) What is performance appraisal? discuss the role of performance appraisal in banks. 3+5=8

7. *(a)* What is meant by human resources management (HRM)? 5

(b) Discuss the key roles human resources management plays in banks. 10

(c) Briefly discuss the significant issues of managing human resources in banks. 5

8. *(a)* Conceptualize leadership in the context of banking industry of Bangladesh. State four top qualities of a leaders. 5+2=7

(b) "According to Herzberg's theory of motivation, job security and working conditions are dissatisfiers; not motivators."— Do you agree with this statement. Give rationale in support of your answer. 7

(c) Briefly discuss McGregor's theory X and theory Y. 6

9. *(a)* Define ethics and organizational ethics. 6

(b) What is organizational code of conduct? What factors should be considered in formulating a sound organizational code of conduct? 4+4=8

(c) How to institutionalize ethics in banks and non-bank financial institutions? 6

10. Write short notes on any **four** of the following : 5×4=20

(a) Participative management

(b) Stress management

(c) Management by objectives (MBO)

(d) Maslow's "need hierarchy theory"

(e) Ethical leadership

(f) Span of control.

[বাংলা অনুবাদ]

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

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

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য

নম্বর

৬। (ক) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা স্টাফিং এর মূল ধাপসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৪

(খ) কর্মকালীন প্রশিক্ষণ কী? কর্মকালীন প্রশিক্ষণের সুবিধা ও অসুবিধাসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৪+৪=৮

(গ) কর্মক্ষমতা মূল্যায়ন কী? ব্যাংকে কর্মক্ষমতা মূল্যায়নের ভূমিকা সম্পর্কে আলোকপাত করুন। ৩+৫=৮

৭। (ক) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা (এইচআরএম) বলতে কী বুঝায়? ৫

(খ) ব্যাংকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার ভূমিকাসমূহ আলোচনা করুন। ১০

(গ) ব্যাংকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার গুরুত্বপূর্ণ বিষয়সমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৫

৮। (ক) বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতের প্রেক্ষাপটে 'নেতৃত্ব' এর ধারণা বিবৃত করুন। একজন নেতার চারটি শীর্ষ গুণাবলি উল্লেখ করুন। ৫+২=৭

(খ) "হার্জবার্গ এর মোটিভেশন তত্ত্ব মোতাবেক চাকরির নিশ্চয়তা ও কর্ম পরিবেশ হচ্ছে অতৃপ্তিকারক, প্রেরণাদায়ক নয়।"—আপনি কি এই উক্তির সাথে একমত? আপনার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দিন। ৭

(গ) ম্যাকগ্রেগর এর এক্স তত্ত্ব এবং ওয়াই তত্ত্ব সংক্ষেপে আলোচনা করুন। ৬

৯। (ক) নৈতিকতা ও সাংগঠনিক নৈতিকতার সংজ্ঞা দিন। ৬

(খ) সাংগঠনিক আচরণ বিধি কী? একটি সুষ্ঠু সাংগঠনিক আচরণ বিধি প্রণয়নে কোন বিষয়গুলো বিবেচনা করা উচিত? ৪+৪=৮

(গ) ব্যাংক ও অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কীভাবে নৈতিকতা প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা যায়? ৬

১০। সংক্ষেপে টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি) : ৫×৪=২০

(ক) অংশগ্রহণমূলক ব্যবস্থাপনা

(খ) স্ট্রেস ম্যানেজমেন্ট

(গ) উদ্দেশ্য দ্বারা ব্যবস্থাপনা

(ঘ) মাসলোর "চাহিদা সোপান তত্ত্ব"

(ঙ) নৈতিক নেতৃত্ব

(চ) নিয়ন্ত্রণ এর পরিসর।