

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)  
98th Banking Professional Examination, 2024

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) Briefly explain the key components of internal environment of an organization.  | 5      |
| (b) Discuss how the image of an organization affects behaviors of its customers.   | 5      |
| (c) Define organizational climate. How can a bank create a positive organizational climate to improve satisfaction and performance of its employees? | 3+7=10 |
| 2. (a) Illustrate the concept of formal organization. State 04 (four) elements of informal organization.   | 4+2=6  |
| (b) Discuss the principles of organizational structure in brief.   | 8      |
| (c) Discuss the importance of stress management in banks and non-bank financial institutions.  | 6      |
| 3. (a) Explain the difference between centralization and decentralization in the context of an organization.   | 5      |
| (b) Define time management. Explain Stephen Covey's Time Management Matrix.  | 3+5=8  |
| (c) Briefly discuss the merits and demerits of organizational structure.   | 7      |
| 4. (a) Describe 05 (five) essential functions of management and explain the roles of those in creating value for a financial institution.            | 9      |
| (b) Distinguish between internal and external environments of an organization.   | 5      |
| (c) What do you mean by business process improvement? Why business process improvement is necessary in a financial institution? Explain in brief.    | 3+3=6  |

[Please turn over



- |     |   | Marks  |
|-----|---|--------|
| 5.  | (a) What do you mean by 'on-the-job' training? Briefly discuss the benefits of 'on-the-job' training in banks.  | 5+4=9  |
|     | (b) What is performance appraisal? Discuss the 360-degree feedback of performance.  | 2+4=6  |
|     | (c) Discuss the advantages of performance appraisal in brief.   | 5      |
| 6.  | (a) Discuss the differences between 'hard skills' and 'soft skills' of employees. State 06(six) examples of 'soft skills'.  | 4+3=7  |
|     | (b) Why 'hard skills' and 'soft skills' are important in financial institutions?  | 4      |
|     | (c) Define staffing in the context of human resource management. Briefly describe the staffing process of a bank.   | 3+6=9  |
| 7.  | (a) Define motivation. How does the Expectancy Theory work in motivating employees of an organization?  | 4+5=9  |
|     | (b) Discuss the role of leadership in financial institutions.   | 6      |
|     | (c) "Economic incentive systems can play a significant role in promoting individual, group or organizational performance."— Do you agree with this statement? Give rationale in support of your answer. | 5      |
| 8.  | (a) Compare and contrast Maslow's "Hierarchy of Needs" and Herzberg's "Two-Factor Model" of employee motivation.  | 6      |
|     | (b) Describe the situational and contingency approaches to leadership and analyze applications of those in banks and non-bank financial institutions.   | 4      |
|     | (c) What is Quality of Work Life (QWL)? Discuss 04 ( four) strategies of improving QWL in an organization.  | 2+8=10 |
| 9.  | (a) Define ethics and organizational ethics. Discuss how ethics can be institutionalized in banks and non-bank financial institutions.  | 6+4=10 |
|     | (b) In your opinion what factors should be taken into account while formulating code of conduct in a bank?  | 5      |
|     | (c) Discuss 05( five) important roles of organizational ethics in the context of a bank.  | 5      |
| 10. | Write short notes on any four of the following :  | 5×4=20 |
|     | (a) Management by Objectives (MBO)  |        |
|     | (b) "Off-the-job" Training  |        |
|     | (c) Business Process Management   |        |
|     | (d) McGregor's Theory X and Theory Y  |        |
|     | (e) Informal Organization   |        |
|     | (f) Span of Control.  |        |



## [বাংলা অনুবাদ]

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

		নম্বর
১।	(ক) একটি প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ পরিবেশের মূল উপাদানগুলো সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন।	৫
	(খ) একটি প্রতিষ্ঠানের ভাবমূর্তি কীভাবে তার গ্রাহকদের আচরণকে প্রভাবিত করে? তা আলোচনা করুন।	৫
	(গ) সাংগঠনিক জলবায়ু এর সংজ্ঞা দিন। একটি ব্যাংক কীভাবে তার কর্মচারীদের সন্তুষ্টি ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইতিবাচক সাংগঠনিক জলবায়ু সৃষ্টি করতে পারে?	৩+৭=১০
২।	(ক) আনুষ্ঠানিক প্রতিষ্ঠানের ধারণাটি বিবৃত করুন। অনানুষ্ঠানিক প্রতিষ্ঠানের ০৪ (চার) টি উদাহরণ দিন।	৪+২=৬
	(খ) সাংগঠনিক কাঠামোর নীতিমালা সংক্ষেপে বর্ণনা করুন।	৮
	(গ) ব্যাংক ও অ-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে স্ট্রেস ম্যানেজমেন্ট এর গুরুত্ব বর্ণনা করুন।	৬
৩।	(ক) একটি সংগঠনের প্রেক্ষাপটে কেন্দ্রীকরণ এবং বিকেন্দ্রীকরণের মধ্যে পার্থক্য ব্যাখ্যা করুন।	৫
	(খ) সময় ব্যবস্থাপনার সংজ্ঞা দিন। স্টিফেন কভি এর টাইম ম্যানেজমেন্ট ম্যাট্রিক্স ব্যাখ্যা করুন।	৩+৫=৮
	(গ) সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা ও অসুবিধাসমূহ আলোচনা করুন।	৭
৪।	(ক) ব্যবস্থাপনার ০৫(পাঁচটি) অপরিহার্য কাজ বর্ণনা করুন এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মানোন্নয়নে সেগুলোর ভূমিকা ব্যাখ্যা করুন।	৯
	(খ) একটি প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের পার্থক্য বর্ণনা করুন।	৫
	(গ) ব্যবসায়িক প্রক্রিয়ার উন্নয়ন বলতে আপনি কী বোঝেন? একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ব্যবসায়িক প্রক্রিয়ার উন্নয়ন কেন প্রয়োজন? সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন।	৩+৩=৬
৫।	(ক) “অন-দ্য-জব” প্রশিক্ষণ বলতে আপনি কী বোঝেন? ব্যাংকে “অন-দ্য-জব” প্রশিক্ষণের সুবিধাসমূহ সংক্ষেপে আলোচনা করুন।	৫+৪=৯
	(খ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন কী? কর্মদক্ষতার ৩৬০-ডিগ্রি ফিডব্যাক পদ্ধতিটি বর্ণনা করুন।	২+৪=৬
	(গ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের সুবিধাসমূহ সংক্ষেপে বর্ণনা করুন।	৫
৬।	(ক) কর্মীদের ‘হার্ড-স্কিলস’ ও ‘সফট স্কিলস’ এর মধ্যে পার্থক্য বর্ণনা করুন। ‘সফট স্কিলস’ এর ৬(ছয়)টি উদাহরণ দিন।	৪+৩=৭
	(খ) আর্থিক প্রতিষ্ঠানে ‘হার্ড স্কিলস’ ও ‘সফট স্কিলস’ কেন গুরুত্বপূর্ণ?	৪
	(গ) মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত স্টাফিং এর সংজ্ঞা দিন। একটি ব্যাংকের স্টাফিং প্রক্রিয়া সংক্ষেপে বর্ণনা করুন।	৩+৬=৯

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য]

- |   | নম্বর  |
|---|--------|
| ৭। (ক) প্রেষণার সংজ্ঞা দিন। একটি প্রতিষ্ঠানে কর্মীদের প্রেষণা দানের ক্ষেত্রে “এক্সপেটেন্সি থিওরি” কীভাবে কাজ করে?   | ৪+৫=৯  |
| (খ) আর্থিক প্রতিষ্ঠানে নেতৃত্বের ভূমিকা বর্ণনা করুন।  | ৬      |
| (গ) “অর্থনৈতিক প্রণোদনা ব্যবস্থা ব্যক্তিগত, দলগত বা প্রাতিষ্ঠানিক কর্মদক্ষতা বৃদ্ধিতে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে।”—আপনি কি এই বক্তব্যের সাথে একমত? আপনার উত্তরের সপক্ষে যুক্তি দিন। | ৫      |
| ৮। (ক) কর্মীর প্রেষণা সংক্রান্ত মাসলোর “হায়ারার্কি অব নিডস্” এবং হার্জবার্গ এর ‘টু-ফ্যাক্টর-মডেল’ এর তুলনামূলক আলোচনা করুন।  | ৬      |
| (খ) নেতৃত্বের সিচুয়েশনাল ও কন্টিনজেন্সি এপ্রোচ বর্ণনা করুন এবং ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সেগুলোর প্রয়োগ বিশ্লেষণ করুন।  | ৪      |
| (গ) কর্মজীবনের মান বলতে কী বোঝায়? একটি প্রতিষ্ঠানে কর্মজীবনের মান উন্নয়নের ০৪ (চার)টি পদ্ধতি আলোচনা করুন।   | ২+৮=১০ |
| ৯। (ক) নৈতিকতা ও সাংগঠনিক নৈতিকতার সংজ্ঞা দিন। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে নৈতিকতা কীভাবে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা যায় তা আলোচনা করুন।  | ৬+৪=১০ |
| (খ) আপনার মতে ব্যাংকে আচরণবিধি প্রণয়নের সময় কোন বিষয়গুলো বিচেনায় রাখা উচিত?   | ৫      |
| (গ) ব্যাংকের প্রেক্ষাপটে সাংগঠনিক নৈতিকতার ০৫ (পাঁচ)টি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা আলোচনা করুন।   | ৫      |
| ১০। সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি)  | ৫×৪=২০ |
| (ক) উদ্দেশ্য দ্বারা ব্যবস্থাপনা   |        |
| (খ) “অফ-দ্য-জব” প্রশিক্ষণ   |        |
| (গ) ব্যবসায়িক প্রক্রিয়া ব্যবস্থাপনা   |        |
| (ঘ) ম্যাকলেগর এর এক্স তত্ত্ব এবং ওয়াই তত্ত্ব   |        |
| (ঙ) অনানুষ্ঠানিক সংগঠন  |        |
| (চ) নিয়ন্ত্রণ এর পরিসর।  |        |