

## THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

99<sup>th</sup> 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) "Organizations need people and people also need organizations."<br>—Explain.                                                                                        | 7     |
| (b) What are the key elements of organizational structure? How do they influence the behavior and effectiveness of employees?                                              | 3+4=7 |
| (c) What are the advantages and disadvantages of organizational structure?                                                                                                 | 6     |
| 2. (a) What are the advantages and disadvantages of formal and informal organization?                                                                                      | 8     |
| (b) Define and illustrate the concept of informal organization within a banking institution.                                                                               | 6     |
| (c) How can managers use the power of informal groups for organizational benefits?                                                                                         | 6     |
| 3. (a) Discuss the impact of technological advancements on an organization's structure and design.                                                                         | 7     |
| (b) How can a bank create a positive organizational climate to improve employee satisfaction and performance?                                                              | 7     |
| (c) A new bank has experienced high employee turnover within customer services department. Analyze the potential internal and external factors contributing to this issue. | 6     |
| 4. (a) Describe the importance of HRM in Banks and Financial Institutions.                                                                                                 | 8     |
| (b) What is staffing? Why it is important for Banks and Financial Institutions?                                                                                            | 3+3=6 |
| (c) Describe the process of recruitment and selection highlighting the key considerations for Banks and Financial Institutions.                                            | 6     |

[Please turn over

		Marks
5.	(a) What is motivation? Illustrate the Need-Want-Satisfaction chain.	3+5=8
	(b) Briefly discuss McGregor's theory X and theory Y.	8
	(c) Describe the role of money as a means of rewarding employees.	4
6.	(a) What is the relation between technology and people in organization? How does technology affect the work process, communication and motivation of employees?	4+4=8
	(b) What are the dimension of quality of work life for employees and organizations?	6
	(c) What are the measures for improving and ensuring quality of work life for employees and organizations?	6
7.	(a) What are the qualities that a leader should possess?	6
	(b) Conceptualize leadership in the context of banking industry of Bangladesh.	7
	(c) Explain the importance of time and stress management for effective leadership in Banks and Financial Institutions.	7
8.	(a) What is Management By Objectives (MBO)? What are the steps to implement a successful MBO program?	3+5=8
	(b) What are the objectives of performance appraisal?	6
	(c) Discuss the psychological appraisal method.	6
9.	(a) Define ethics and organizational ethics. How to institutionalize ethics in Banks and Financial Institutions?	4+4=8
	(b) "A strong internal control mechanism helps to prevent unethical behavior within the organization."—Explain.	6
	(c) "Ensuring transparency in organization has no alternative."—Explain.	6
10.	Write shorts notes on any <b>four</b> of the following :	5×4=20
	(a) Off-the-job training	
	(b) Decentralization	
	(c) Organizational culture	
	(d) ERG theory of motivation	
	(e) Communication skill	
	(f) Great man theory of leadership.	

দ্রষ্টব্য : ডান পাশের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। যে কোনো পাঁচটি প্রশ্নের উত্তর দিতে হবে।।

	নম্বর
১। (ক) “সংগঠনের প্রয়োজনে মানুষ এবং মানুষের প্রয়োজনে সংগঠন।”-ব্যাখ্যা করুন।	৭
(খ) সাংগঠনিক কাঠামোর মূল উপাদানগুলো কী কী? সেগুলো কর্মীদের আচরণ ও কার্যকারিতাকে কীভাবে প্রভাবিত করে?	৩+৪=৭
(গ) সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা ও অসুবিধাগুলো কী কী?	৬
২। (ক) আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের সুবিধা ও অসুবিধাগুলো কী কী?	৮
(খ) একটি ব্যাংকিং প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের ধারণাকে সংজ্ঞায়িত ও ব্যাখ্যা করুন।	৬
(গ) সাংগঠনিক সুবিধার্থে ব্যবস্থাপকরা কীভাবে অনানুষ্ঠানিক গোষ্ঠীর ক্ষমতাকে ব্যবহার করতে পারেন?	৬
৩। (ক) একটি সংগঠনের কাঠামো ও নকশার উপর প্রযুক্তিগত অগ্রগতির প্রভাব আলোচনা করুন।	৭
(খ) কর্মীদের সন্তুষ্টি ও কর্মদক্ষতা উন্নত করতে একটি ব্যাংক কীভাবে ইতিবাচক সাংগঠনিক জলবায়ু তৈরি করতে পারে?	৭
(গ) একটি নতুন ব্যাংকের গ্রাহক সেবা বিভাগের কর্মীদের চাকরি ছাড়ার উচ্চহার দেখা যাচ্ছে। এই বিষয়ে সম্ভাব্য অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক কারণগুলো বিশ্লেষণ করুন।	৬
৪। (ক) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে এইচআরএম এর গুরুত্ব বর্ণনা করুন।	৮
(খ) কর্মী সংস্থান কী? ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের জন্য কর্মী সংস্থান কেন গুরুত্বপূর্ণ?	৩+৩=৬
(গ) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মূল বিষয়সমূহ বিবেচনায় নিয়ে নিয়োগ ও বাছাই প্রক্রিয়া বর্ণনা করুন।	৬
৫। (ক) প্রেষণা কী? প্রয়োজন-অভাব-পরিতৃপ্তি চক্র ব্যাখ্যা করুন।	৩+৫=৮
(খ) ম্যাকগ্রেগর এর এক্স তত্ত্ব ও ওয়াই তত্ত্ব সংক্ষেপে আলোচনা করুন।	৮
(গ) কর্মীদের পুরস্কৃত করার মাধ্যম হিসেবে অর্থের ভূমিকা বর্ণনা করুন।	৪
৬। (ক) প্রাতিষ্ঠানিক প্রেক্ষাপটে প্রযুক্তির সাথে মানুষের সম্পর্ক কী? প্রযুক্তি কীভাবে কর্মীদের কাজের প্রক্রিয়া, যোগাযোগ ও অনুপ্রেরণাকে প্রভাবিত করে?	৪+৪=৮
(খ) কর্মী ও সংস্থার জন্য কর্মজীবনের মানের মাত্রাগুলো কী কী?	৬
(গ) কর্মী ও প্রতিষ্ঠানের কর্মজীবনের মান নিশ্চিতকরণ ও উন্নয়নের জন্য ব্যবস্থাসমূহ কী কী?	৬
৭। (ক) একজন নেতার কী কী গুণ থাকা উচিত?	৬
(খ) বাংলাদেশের ব্যাংকিং খাতের প্রেক্ষাপটে নেতৃত্ব এর ধারণা বিবৃত করুন।	৭
(গ) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কার্যকর নেতৃত্বের জন্য সময় ও চাপ ব্যবস্থাপনার গুরুত্ব ব্যাখ্যা করুন।	৭

- |                                                                                                                           | নম্বর  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ৮। (ক) উদ্দেশ্য দ্বারা ব্যবস্থাপনা (এমবিও) কী? একটি সফল উদ্দেশ্য দ্বারা ব্যবস্থাপনা প্রোগ্রাম বাস্তবায়নের ধাপসমূহ কী কী? | ৩+৫=৮  |
| (খ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের উদ্দেশ্যসমূহ কী কী?                                                                            | ৬      |
| (গ) মনস্তাত্ত্বিক মূল্যায়ন পদ্ধতি আলোচনা করুন।                                                                           | ৬      |
| ৯। (ক) নৈতিকতা ও সাংগঠনিক নৈতিকতার সংজ্ঞা দিন। ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে নৈতিকতাকে কীভাবে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা যায়?   | ৪+৪=৮  |
| (খ) “দৃঢ় অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে অনৈতিক আচরণ রোধে সহায়তা করে।”—ব্যাখ্যা করুন।             | ৬      |
| (গ) “প্রতিষ্ঠানে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার কোনো বিকল্প নেই।”—ব্যাখ্যা করুন।                                                   | ৬      |
| ১০। সংক্ষিপ্ত টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি) :                                                                                | ৫×৪=২০ |
| (ক) অফ-দ্য-জব প্রশিক্ষণ                                                                                                   |        |
| (খ) বিকেন্দ্রীকরণ                                                                                                         |        |
| (গ) সাংগঠনিক সংস্কৃতি                                                                                                     |        |
| (ঘ) প্রেষণার ইআরজি তত্ত্ব                                                                                                 |        |
| (ঙ) যোগাযোগের দক্ষতা                                                                                                      |        |
| (চ) নেতৃত্বের গ্রেট ম্যান তত্ত্ব।                                                                                         |        |