

**PAPER-III**  
**LABOUR WELFARE & INDUSTRIAL RELATIONS, LABOUR AND**  
**SOCIAL WELFARE, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

**Signature and Name of Invigilator**

1. (Signature) \_\_\_\_\_  
(Name) \_\_\_\_\_
2. (Signature) \_\_\_\_\_  
(Name) \_\_\_\_\_

Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--

  
(In figures as per admission card)

Roll No. \_\_\_\_\_  
(In words)

**J 5 5 1 1**

Time : 2 1/2 hours]

[Maximum Marks : 200

Number of Pages in this Booklet : 32

Number of Questions in this Booklet : 19

**Instructions for the Candidates**

- Write your roll number in the space provided on the top of this page.
- Answer to short answer/essay type questions are to be given in the space provided below each question or after the questions in the Test Booklet itself.

**No Additional Sheets are to be used.**

- At the commencement of examination, the question booklet will be given to you. In the first 5 minutes, you are requested to open the booklet and compulsorily examine it as below :
  - To have access to the Question Booklet, tear off the paper seal on the edge of this cover page. Do not accept a booklet without sticker-seal and do not accept an open booklet.
  - Tally the number of pages and number of questions in the booklet with the information printed on the cover page. Faulty booklets due to pages/questions missing or duplicate or not in serial order or any other discrepancy should be got replaced immediately by a correct booklet from the invigilator within the period of 5 minutes. Afterwards, neither the Question Booklet will be replaced nor any extra time will be given.**
- Read instructions given inside carefully.
- One page is attached for Rough Work at the end of the booklet before the Evaluation Sheet.
- If you write your Name, Roll Number, Phone Number or put any mark on any part of the Answer Sheet, except for the space allotted for the relevant entries, which may disclose your identity, or use abusive language or employ any other unfair means, you will render yourself liable to disqualification.
- You have to return the test booklet to the invigilators at the end of the examination compulsorily and must not carry it with you outside the Examination Hall.
- Use only Blue/Black Ball point pen.
- Use of any calculator or log table etc., is prohibited.

**परीक्षार्थियों के लिए निर्देश**

- पहले पृष्ठ के ऊपर नियत स्थान पर अपना रोल नम्बर लिखिए ।
- लघु प्रश्न तथा निबंध प्रकार के प्रश्नों के उत्तर, प्रत्येक प्रश्न के नीचे या प्रश्नों के बाद में दिये हुए रिक्त स्थान पर ही लिखिये ।  
**इसके लिए कोई अतिरिक्त कागज का उपयोग नहीं करना है ।**
- परीक्षा प्रारम्भ होने पर, प्रश्न-पुस्तिका आपको दे दी जायेगी । पहले पाँच मिनट आपको प्रश्न-पुस्तिका खोलने तथा उसकी निम्नलिखित जाँच के लिए दिये जायेंगे, जिसकी जाँच आपको अवश्य करनी है :
  - प्रश्न-पुस्तिका खोलने के लिए उसके कवर पेज पर लगी कागज की सील को फाड़ लें । खुली हुई या बिना स्टीकर-सील की पुस्तिका स्वीकार न करें ।
  - कवर पृष्ठ पर छपे निर्देशानुसार प्रश्न-पुस्तिका के पृष्ठ तथा प्रश्नों की संख्या को अच्छी तरह चेक कर लें कि वे पूरे हैं । दोषपूर्ण पुस्तिका जिनमें पृष्ठ/प्रश्न कम हों या दुबारा आ गये हों या सीरियल में न हों अर्थात् किसी भी प्रकार की त्रुटिपूर्ण पुस्तिका स्वीकार न करें तथा उसी समय उसे लौटाकर उसके स्थान पर दूसरी सही प्रश्न-पुस्तिका ले लें । इसके लिए आपको पाँच मिनट दिये जायेंगे । उसके बाद न तो आपकी प्रश्न-पुस्तिका वापस ली जायेगी और न ही आपको अतिरिक्त समय दिया जायेगा ।**
- अन्दर दिये गये निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़ें ।
- उत्तर-पुस्तिका के अन्त में कच्चा काम (Rough Work) करने के लिए मूल्यांकन शीट से पहले एक पृष्ठ दिया हुआ है ।
- यदि आप उत्तर-पुस्तिका पर नियत स्थान के अलावा अपना नाम, रोल नम्बर, फोन नम्बर या कोई भी ऐसा चिह्न जिससे आपकी पहचान हो सके, अंकित करते हैं अथवा अभद्र भाषा का प्रयोग करते हैं, या कोई अन्य अनुचित साधन का प्रयोग करते हैं, तो परीक्षा के लिये अयोग्य घोषित किये जा सकते हैं ।
- आपको परीक्षा समाप्त होने पर उत्तर-पुस्तिका निरीक्षक महोदय को लौटाना आवश्यक है और इसे परीक्षा समाप्ति के बाद अपने साथ परीक्षा भवन से बाहर न लेकर जायें ।
- केवल नीले/काले बाल प्वाइंट पेन का ही इस्तेमाल करें ।
- किसी भी प्रकार का संगणक (केलकुलेटर) या लॉग टेबल आदि का प्रयोग वर्जित है ।

**LABOUR WELFARE & INDUSTRIAL RELATIONS, LABOUR AND SOCIAL  
WELFARE, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT**

**श्रम कल्याण एवं औद्योगिक सम्बन्ध, श्रम एवं समाज कल्याण, मानव संसाधन प्रबंध**

**PAPER – III**

**प्रश्नपत्र – III**

**Note :** This paper is of **two hundred (200)** marks containing **four (4)** sections. Candidates are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

**नोट :** यह प्रश्नपत्र **दो सौ (200)** अंकों का है एवं इसमें **चार (4)** खंड हैं । अभ्यर्थियों को इनमें समाहित प्रश्नों के उत्तर अलग दिये गये विस्तृत निर्देशों के अनुसार देना है ।

**SECTION – I**

**खंड – I**

**Note :** This section consists of **two** essay type questions of **twenty (20)** marks each, to be answered in about **five hundred (500)** words each. **(2 × 20 = 40 marks)**

**नोट :** इस खंड में **बीस-बीस** अंकों के **दो** निबन्धात्मक प्रश्न हैं । प्रत्येक का उत्तर लगभग **पाँच सौ (500)** शब्दों में अपेक्षित है । **(2 × 20 = 40 अंक)**

1. Define inter-union and intra-union rivalry. Discuss the impact of trade union rivalry on the growth and development of trade unionism in India.  
इंटर यूनियन तथा इंट्रा-यूनियन प्रतिद्वन्द्विता को परिभाषित कीजिए । भारत में मजदूर संघवाद के विकास पर मजदूर संघ प्रतिद्वन्द्विता के प्रभाव की चर्चा कीजिए ।

**OR / अथवा**

differentiate between training and development. Explain the main methods of training which are considered more popular in the present Indian industrial scenario.  
प्रशिक्षण तथा विकास से बीच अंतर स्पष्ट कीजिए । प्रशिक्षण की ऐसी प्रमुख विधियों की व्याख्या कीजिए जो वर्तमान भारतीय औद्योगिक परिप्रेक्ष्य में अधिक लोकप्रिय मानी जाती है ।

**OR / अथवा**

Distinguish between labour legislation and social legislation. What are the various principles of labour legislation ?  
श्रम अधिनियम तथा सामाजिक अधिनियम के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए । श्रम अधिनियम के विभिन्न सिद्धान्त कौन से हैं ?







2. Despite various measures adopted by the Government of India, industrial disputes have been on an increase. Examine the role played by various machineries in this regard.

भारत सरकार द्वारा अनेक उपायों को अपनाने के बावजूद भी भारत में औद्योगिक विवादों की संख्या में निरंतर वृद्धि हो रही है । इस संदर्भ में विभिन्न मशीनरियों की भूमिका का परीक्षण कीजिए ।

**OR / अथवा**

Compare and contrast the H.R. practices in domestic and multinational companies in India.

भारत में देशीय तथा बहुदेशीय कंपनियों की मानव संसाधन प्रक्रियाओं का तुलनात्मक अध्ययन कीजिए ।

**OR / अथवा**

What has been the impact of ILO on the growth and development of labour legislations in India ?

भारत में श्रम विधानों के विकास पर आई.एल.ओ. का क्या प्रभाव पड़ा है ?











**Elective – II**

**विकल्प – II**

3. What do you understand by downsizing ? Explain the role of golden handshake as a 2001 in managing downsizing in organisations.  
डाउनसाइजिंग से आप क्या समझते हैं ? डाउनसाइजिंग की दिशा में गोल्डन हैंडशेक की एक साधन के रूप में भूमिका क्या रही है ?
4. Explain the measures that should be taken by human resource managers to make a training programme effective.  
एक प्रशिक्षण कार्यक्रम को प्रभावी बनाने की दिशा में मानव संसाधन प्रबंधकों द्वारा किए जा सकने वाले उपायों की व्याख्या कीजिए ।
5. What is organisational change ? Why people resist to change ? Suggest measures to overcome the resistance to change.  
संगठनात्मक बदलाव क्या है ? लोग बदलाव का विरोध क्यों करते हैं ? बदलाव के प्रति विरोध पर काबू पाने के लिए उपाय सुझाएँ ।

**OR / अथवा**

**Elective – III**

**विकल्प – III**

3. Bring out the important provisions of the Factories Act, 1948 with regard to “health” and “welfare”.  
कारखाना अधिनियम, 1948 में दिए गए “स्वास्थ्य” तथा “कल्याण” से संबंधित महत्वपूर्ण प्रावधानों की चर्चा कीजिए ।
4. Discuss the working of “labour enforcement machinery” in India. What recommendations have been made by the Second National Commission on Labour in this regard ?  
भारत में ‘लेबर इंफोर्समेंट मशीनरी’ की चर्चा कीजिए । इस संबंध के द्वितीय राष्ट्रीय श्रम आयोग द्वारा कौन सी सिफारिशें की गई थी ?
5. What factors have led to the growth of labour legislations in India ? In this regard, examine the labour legislations applicable to the unorganised sector.  
भारत में श्रम अधिनियमों के विकास के कारक तत्त्व कौन से हैं ? इस संदर्भ में असंगठित क्षेत्र में लागू होने वाले श्रम विधानों का परीक्षण कीजिए ।

















**SECTION - III**

**खंड - III**

**Note :** This section contains **nine (9)** questions of **ten (10)** marks, each to be answered in about **fifty (50)** words. **(9 × 10 = 90 Marks)**

**नोट :** इस खंड में **दस-दस (10-10)** अंकों के **नौ (9)** प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **पचास (50)** शब्दों में अपेक्षित है । **(9 × 10 = 90 अंक)**

6. What is scientific management ? What are its salient features ?  
वैज्ञानिक प्रबंधन क्या है ? इसकी प्रमुख विशेषताओं की चर्चा कीजिए ।



9. What do you understand by “unfair labour practices” ? How are they regulated in India ?

अनुचित श्रम व्यवहार (अनफेयर लेबर प्रैक्टिस) से आप क्या समझते हैं ? भारत में इन्हें कैसे नियंत्रित किया जाता है ?

10. Differentiate between “wage” and “salary”. Explain the principles of wage and salary administration.

‘मजदूरी’ तथा ‘वेतन’ के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए । मजदूरी तथा वेतन के प्रशासन से संबंधित सिद्धान्तों की व्याख्या कीजिए ।

11. What are the imperfections of labour market ?  
श्रम बाजार की अपूर्णताओं की चर्चा कीजिए ।

12. What are the types of labour legislations ? Explain with suitable examples.  
श्रम विधानों के कौन से प्रकार होते हैं ? उपयुक्त उदाहरणों के साथ उनकी व्याख्या कीजिए ।





14. What are the objectives of state regulation of wages ?  
मजदूरी के राजकीय नियंत्रण के उद्देश्य क्या हैं ?

**SECTION – IV**

**खंड – IV**

**Note :** This section contains **five (5)** questions of **five (5)** marks each based on the following passage. Each question should be answered in about **thirty (30)** words.

**(5 × 5 = 25 marks)**

**नोट :** इस खंड में निम्नलिखित परिच्छेद पर आधारित **पाँच (5)** प्रश्न हैं । प्रत्येक प्रश्न का उत्तर लगभग **तीस (30)** शब्दों में अपेक्षित है । प्रत्येक प्रश्न **पाँच (5)** अंकों का है ।

**(5 × 5 = 25 अंक)**

Conflict is a part of the organisational life and may occur within the individual, between individuals, between individual and groups and between groups. While conflict is perceived generally as dysfunctional, it can also be beneficial because it may cause an issue to be presented in different perspectives. One top executive of a major company maintained that if there was no conflict on an issue, it could not have been sufficiently analysed, and the final decision on the issue was usually postponed until all aspects were critically evaluated.

There are many potential sources of conflict. Today's organisations are characterised by complex relationships and a high degree of task interdependence that can cause frictions. Moreover, the goals of the parties are often incompatible, especially when the parties compete

for limited resources. People also have different values and different perceptions of issues. A production manager, for example, may take the position that streamlining the product line and concentrating on a few products can make the organisation more productive, while a sales manager may desire a broad product line that will satisfy diverse customer demands. An engineer may want to design the best product regardless of cost or market demand considerations.

Conflict can arise from other sources as well. There may be conflicts between people in line and staff positions. A superior's autocratic leadership style may cause conflicts. Differing educational backgrounds are potential sources of conflict. Perhaps most often mentioned is the lack of communication.

Conflict can be managed in different ways, some focussing on interpersonal relationships and others on structural changes. Avoidance of the situation that causes the conflict is an example of interpersonal approach. Another way of coping with conflict is through smoothing, emphasizing the areas of agreement and common goals and de-emphasizing disagreements. A third way is forcing, pushing one's own view on others, this of course will cause overt or covert resistance. A traditional way of coping with conflict is to compromise, agreeing in part with the other person's view or demand.

Attempts can also be made to change the behaviour of individuals, a very difficult task indeed. At times, it may also be possible to reassign an individual to another organisational unit. In many situations, conflicts are resolved by a persons higher up in the organisation who has sufficient authority to decide an issue. The problem is that the loser may attempt to get even with the winner at a later time, thus perpetuating the conflict. In the problem-solving approach to organisational conflicts, differences are openly confronted, and the issues are analysed as objectively as possible.

Another way of coping with conflict is to make structural changes. This means modifying and integrating the objectives of groups with different view points. Moreover, the organisation structure may have to be changed and authority-responsibility relationships clarified. New ways of coordinating activities may have to be found. Tasks and work locations can also be rearranged. In one work room, for example, machines were placed in a way that prevented conflicting parties from interacting with one another. Often one must not only decide on the necessary changes but also select the appropriate process.

संघर्ष संगठनात्मक जीवन का एक अंग है तथा किसी व्यक्ति के अंदर, व्यक्तियों के बीच, व्यक्तियों तथा समूहों के बीच तथा समूहों और समूहों के बीच घटित हो सकता है। यद्यपि संघर्ष को सामान्यतः क्रियात्मकता में बाधक माना जाता है, यह लाभकारी भी हो सकता है क्योंकि इसके कारण एक मुद्दे का प्रस्तुतिकरण विभिन्न परिप्रेक्ष्यों में हो पाता है। एक प्रमुख फर्म के एक शीर्ष स्तरीय कार्यकारी अधिकारी का यह मानना है कि यदि किसी मुद्दे पर कोई संघर्ष नहीं हो तो उसका पर्याप्त विश्लेषण नहीं हो पाएगा तथा उस मुद्दे पर अंतिम निर्णय सामान्यतः तब तक स्थगित रखा जाएगा जब तक उसके सभी पहलुओं का समालोचनात्मक मूल्यांकन नहीं कर लिया जाता।

संघर्ष उत्पन्न करने के अनेक शक्य स्रोत हो सकते हैं। आज के संगठन जटिल संबंधों तथा उच्च स्तरीय कार्य अन्योन्याश्रितता से युक्त हैं जिनके कारण संघर्ष उत्पन्न हो सकता है। इसके अतिरिक्त विभिन्न पक्षों विशेषतः जब इनमें सीमित संसाधनों के लिए होड़ हो – के लक्ष्य बहुधा परस्पर विरोधी होते हैं और किसी मुद्दे के प्रति भिन्न व्यक्तियों के भिन्न मूल्य तथा भिन्न धारणाएँ होती हैं। उदाहरणार्थ, एक उत्पादन प्रबंधक यह दृष्टिकोण अपना सकता है कि प्रोडक्ट लाइन को अधिक सरल तथा कारगर बनाकर तथा कुछ चुनिन्दा उत्पादों के उत्पादन पर ध्यान केन्द्रित करने से संगठन की उत्पादकता बढ़ती है, जबकि एक विक्रय प्रबंधक की अभिलाषा यह होगी कि उपभोक्ताओं की वैविध्यतापूर्ण माँग की पूर्ति करने वाले व्यापक प्रोडक्ट लाइन को लागू करना चाहिए। एक इंजीनियर यह चाहेगा कि, उत्पाद की कीमत तथा माँग के विचार को परे रख, उत्तम उत्पाद का उत्पादन हो।

संघर्ष अन्य स्रोतों से भी उत्पन्न हो सकता है। लाइन तथा स्टाफ के बीच भी संघर्ष हो सकता है। पर्यवेक्षक की निरंकुश शैली के कारण भी संघर्ष उत्पन्न हो सकता है। शैक्षिक पृष्ठभूमि की भिन्नता भी संघर्ष उत्पन्न करने का शक्य स्रोत है। संघर्ष उत्पन्न करने वाले शक्य स्रोतों में सबसे अधिक जिक्र 'सम्प्रेषण के आभाव' को किया जाता है।

संघर्ष को विभिन्न तरीकों से नियंत्रित किया जा सकता है । इनमें से कुछ तरीके अंतर्व्यक्तिक संबंधों पर केन्द्रित होते हैं तथा कुछ अन्य संरचनात्मक परिवर्तन पर केंद्रित होते हैं । संघर्ष उत्पन्न करने वाली स्थिति से बचना अंतर्व्यक्तिक उपागम का एक उदाहरण है । संघर्ष का मुकाबला करने का एक अन्य तरीका समभाव बनाए रखना या नरम रूख अख्तियार करना है जिसमें सहमतिवाले क्षेत्रों तथा समान लक्ष्यों पर बल देना तथा असहमति वाले क्षेत्रों को महत्त्व नहीं देना शामिल है । अपने विचारों को दूसरों पर थोपना एक तीसरा तरीका है जो वस्तुतः प्रकट या अप्रकट रूप में प्रतिरोध उत्पन्न करता है । संघर्ष का मुकाबला करने का एक पारम्परिक तरीका समझौता है, अर्थात् दूसरे व्यक्ति के विचार या माँग को आंशिक रूप में स्वीकार करना है ।

व्यक्तियों के व्यवहार में बदलाव लाने का प्रयास भी किया जा सकता है जो वास्तव में एक कठिन कार्य है । कभी-कभी, एक व्यक्ति को प्रतिष्ठान के किसी अन्य यूनिट में कार्यभार सौंपा जा सकता है । संगठन के उच्चपदासीन व्यक्ति, जिसे किसी मुद्दे पर निर्णय लेने का पर्याप्त अधिकार हो, द्वारा संघर्षों का निपटारा किया जा सकता है । इसमें समस्या यह है कि हारने वाला व्यक्ति जीतने वाले व्यक्ति पर बाद में आक्षेप लगाने की चेष्टा कर सकता है जिससे द्वंद्व में चिरस्थायित्व आ जाता है । संगठनात्मक संघर्षों को सुलझाने के लिए अपनाये जा सकने वाले उपागमों में मतभेदों का खुले रूप में सामना किया जाता है तथा मुद्दों का यथासम्भव निष्पक्ष विश्लेषण किया जाता है ।

संरचनात्मक बदलाव लाना संघर्ष, का मुकाबला करने का एक अन्य तरीका है । इसका अर्थ है, विभिन्न दृष्टिकोण रखने वाले समूहों के उद्देश्यों को रूपांतरित तथा एकीकृत करना । इसके अतिरिक्त संगठन की संरचना को बदलने की तथा अधिकार उत्तरदायित्व संबंध को स्पष्ट करने की आवश्यकता हो सकती है । क्रियाकलापों में समन्वय स्थापित करने के नवीन तरीकों को भी ढूँढना होगा । सौंपे गए कार्यों तथा कार्य-अवस्थितियों को भी पुनर्व्यवस्थित किया जा सकता है । उदाहरण स्वरूप, एक कार्य-कक्ष में मशीनों को इस प्रकार से रखा गया था जिसमें संघर्षकारी पक्षों का आमना-सामना नहीं हो सके । निर्णय लेने वाले को केवल आवश्यक परिवर्तन संबंधी निर्णय ही नहीं लेना चाहिए अपितु समुचित प्रक्रिया भी अपनानी चाहिए ।

15. What are the different forms of conflict and what role they play in an organisation ?  
 संघर्ष के विभिन्न रूप कौन से हैं तथा एक संगठन में किस प्रकार की भूमिका निभाते हैं ?

16. What are the sources of conflict and how would you manage them ?  
संघर्ष उत्पन्न करने के स्रोत कौन से हैं तथा आप उन्हें किस प्रकार नियंत्रित करेंगे ?

17. What are the strategies for resolving conflict and which strategy you think is the best ?  
संघर्ष को सुलझाने की रणनीतियाँ कौन सी हैं तथा इनमें से किसको आप सर्वोत्तम रणनीति मानेंगे ?

18. What do you mean by structural changes ? Explain the methods of coping with them.  
संरचनात्मक बदलावों से आप क्या समझते हैं ? इनका मुकाबला करने के तरीकों की व्याख्या कीजिए ।

19. What do you mean by inter-personal conflict ? How can it be resolved ?  
अंतर्व्यक्तिक संघर्ष से आप क्या समझते हैं तथा इसे कैसे सुलझाया जा सकता है ?

**Space For Rough Work**

<b>FOR OFFICE USE ONLY</b>	
Marks Obtained	
Question Number	Marks Obtained
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	

Total Marks Obtained (in words) .....

(in figures) .....

Signature & Name of the Coordinator .....

(Evaluation)

Date .....