

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

Objective Questions

औद्योगिक मनोविज्ञान (Industrial Psychology)

निर्देश—सही विकल्प का चयन करें।

Direction: Choose the appropriate option.)

अध्याय 1—विषय-प्रवेश (Introduction)

1. प्रथम आधुनिक औद्योगिक मनोवैज्ञानिक किन्हें कहा जाता है?
(क) स्कॉट (Scott) को
(ख) हैरल (Harrell) को
(ग) गिलब्रेथ (Gilbreth) को
(घ) ह्यूगो मुनेस्टर्नबर्ग (Hugo Munsternberg) को
2. 'परसोनेल साइकोलोजी' नामक जर्नल का प्रकाशन कब प्रारंभ हुआ?
(क) 1918 में (ख) 1948 में (ग) 1958 में (घ) 1968 में
3. एर्गोनॉमिक्स समाज (Ergonomics Society) की स्थापना किस देश में हुई थी?
(क) ब्रिटेन में (ख) अमेरिका में
(ग) जापान में (घ) भारत में
4. 'दि साइकोलोजी ऑफ इंडस्ट्रियल इफिसियेन्सी' (The Psychology of Industrial Efficiency) नामक पुस्तक किनके द्वारा लिखी गई है?
(क) स्कॉट (Scott) द्वारा
(ख) ब्लम (Blum) द्वारा
(ग) शूल्ज (Schultz) द्वारा
(घ) ह्यूगो मुनेस्टर्नबर्ग (Hugo Munsternberg) द्वारा
5. औद्योगिक मनोविज्ञान में किसका अध्ययन नहीं किया जाता है?
(क) मानव-अभियंत्रिकी (human engineering)
(ख) व्यवस्था (management)
(ग) बाजार शोध (market research)
(घ) मनोचिकित्सा (psychotherapy)
6. अमेरिकन मनोवैज्ञानिक संघ (American Psychological Association) के अनुसार, औद्योगिक मनोविज्ञान को किस डिवीजन (division) में रखा गया है?
(क) 16 (ख) 13 (ग) 14 (घ) 20

औद्योगिक मनोविज्ञान (Industrial Psychology)

निर्देश—सही विकल्प का चयन करें।

(Direction: Choose the appropriate option.)

अध्याय 1—विषय-प्रवेश (Introduction)

1. प्रथम आधुनिक औद्योगिक मनोवैज्ञानिक किन्हें कहा जाता है?
(क) स्कॉट (Scott) को
(ख) हैरेल (Harrell) को
(ग) गिलब्रेथ (Gilbreth) को
(घ) ह्यूगो मुनेस्टर्नबर्ग (Hugo Munsternberg) को
2. 'परसोनेल साइकोलोजी' नामक जरनल का प्रकाशन कब प्रारंभ हुआ?
(क) 1918 में (ख) 1948 में (ग) 1958 में (घ) 1968 में
3. एर्गोनॉमिक्स समाज (Ergonomics Society) की स्थापना किस देश में हुई थी?
(क) ब्रिटेन में (ख) अमेरिका में
(ग) जापान में (घ) भारत में
4. 'दि साइकोलोजी ऑफ इंडस्ट्रीयल इफिसियेन्सी' (*The Psychology of Industrial Efficiency*) नामक पुस्तक किनके द्वारा लिखी गई है?
(क) स्कॉट (Scott) द्वारा
(ख) बलम (Blum) द्वारा
(ग) शुल्ज (Schultz) द्वारा
(घ) ह्यूगो मुनेस्टर्नबर्ग (Hugo Munsternberg) द्वारा
5. औद्योगिक मनोविज्ञान में किसका अध्ययन नहीं किया जाता है?
(क) मानव-अभियांत्रिकी (human engineering)
(ख) व्यवस्था (management)
(ग) बाजार शोध (market research)
(घ) मनश्चिकित्सा (psychotherapy)
6. अमेरिकन मनोवैज्ञानिक संघ (American Psychological Association) के अनुसार, औद्योगिक मनोविज्ञान को किस डिवीजन (division) में रखा गया है?
(क) 16 (ख) 13 (ग) 14 (घ) 20

7. टेलर (Taylor) का योगदान किससे संबंधित है?
- (क) वैज्ञानिक प्रबंधन (scientific management)
 (ख) समय एवं गति अध्ययन (time and motion study)
 (ग) निष्पादन-मूल्यांकन (performance appraisal)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
8. निम्नांकित में किस क्षेत्र का योगदान औद्योगिक मनोविज्ञान को एक पेशा के रूप में पनपने में नहीं है?
- (क) कार्य-संतुष्टि (job satisfaction)
 (ख) कार्मिक चयन (personnel selection)
 (ग) श्रम-परिवर्तन (labour turnover)
 (घ) व्यवस्था विकास (management development)
9. औद्योगिक मनोविज्ञान में किस तरह की समस्याओं का अध्ययन नहीं किया जाता है?
- (क) कर्मचारियों से संबंधित समस्याएँ
 (ख) कार्य से संबंधित समस्याएँ
 (ग) कर्मचारीगण एवं व्यवस्थापक से संबंधित समस्याएँ
 (घ) सामुदायिक स्वास्थ्य से संबंधित समस्याएँ
10. औद्योगिक मनोवैज्ञानिक (industrial psychologist) की सर्वाधिक भूमिका कौन-सी होती है?
- (क) वैयक्तिक मूल्यांकन (individual evaluation) करने में
 (ख) शोध कार्य (research functions) में
 (ग) परामर्शी कार्य (counselling functions) में
 (घ) कार्मिक चयन (personnel selection) में

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (घ) | 2. (ख) | 3. (क) | 4. (घ) | 5. (घ) |
| 6. (ग) | 7. (क) | 8. (घ) | 9. (घ) | 10. (क) |

अध्याय 2—कार्मिक चयन (Personnel Selection)

1. निम्नांकित में किसे कार्मिक चयन (personnel selection) का साधन (tool) नहीं माना गया है?
- (क) मानक आवेदन प्रपत्र (standard application blank)
 (ख) मनोवैज्ञानिक परीक्षण (psychological test)
 (ग) साक्षात्कार (interview)
 (घ) वैज्ञानिक प्रबंधन (scientific management)
2. कार्मिक चयन के किस साधन का उपयोग औद्योगिक एवं व्यावसायिक संगठनों द्वारा सर्वाधिक किया जाता है?
- (क) साक्षात्कार का (ख) मानक आवेदन प्रपत्र का
 (ग) मनोवैज्ञानिक परीक्षण का (घ) इनमें कोई नहीं
3. निम्नांकित में कौन साक्षात्कार का प्रकार नहीं है?
- (क) गमन साक्षात्कार (exit interview)
 (ख) परामर्श साक्षात्कार (counselling interview)
 (ग) प्रतिबल साक्षात्कार (stress interview)
 (घ) मनोवृत्ति साक्षात्कार (attitude interview)

4. साक्षात्कार में जब प्रश्नों के पूछे जाने के ढंग एवं उसके सार को साक्षात्कर्ता पर छोड़ दिया जाता है तब इस तरह के साक्षात्कार को क्या कहा जाता है?
 - (क) परामर्श साक्षात्कार (counselling interview)
 - (ख) असंरचित साक्षात्कार (unstructured interview)
 - (ग) संरचित साक्षात्कार (structured interview)
 - (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
5. निम्नांकित में किसका उपयोग कार्मिक चयन में होता है?
 - (क) अनुशंसापत्र (letter of recommendation)
 - (ख) मूल्यांकन केंद्र (assessment centre)
 - (ग) इन-बास्केट परीक्षण (in-basket test)
 - (घ) इनमें सभी (all of these)
6. कार्मिक चयन में मनोवैज्ञानिक परीक्षण (psychological test) का उपयोग किस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए किया जाता है?
 - (क) कर्मचारियों के स्थापन (placement) के लिए
 - (ख) कर्मचारियों के स्थानांतरण (transfer) के लिए
 - (ग) कर्मचारियों की प्रोन्नति (promotion) के लिए
 - (घ) इनमें सभी (all of these)
7. उम्मीदवार के कुछ खास-खास गुणों के आधार पर घनात्मक या ऋणात्मक दिशा में उनका मूल्यांकन करने की प्रवृत्ति को क्या कहा जाता है?
 - (क) हेलो प्रभाव (halo effect)
 - (ख) मूल्यांकन त्रुटि (evaluation error)
 - (ग) मूल्यांकन पूर्वाग्रह (evaluation bias)
 - (घ) औसत त्रुटि (average error)
8. जब साक्षात्कार उन कर्मचारियों का किया जाता है जो उद्योग या व्यवसाय से नौकरी छोड़कर जा रहे होते हैं तब उसे कहा जाता है?
 - (क) मनोवृत्ति साक्षात्कार (attitude interview)
 - (ख) मूल्यांकन साक्षात्कार (assessment interview)
 - (ग) गमन साक्षात्कार (exit interview)
 - (घ) गमन परामर्श (exit counselling)
9. निम्नांकित में किसे चयन साक्षात्कार (selection interview) का त्रुटि नहीं माना जाता है?
 - (क) साक्षात्कर्ता में सहमति का अभाव
 - (ख) साक्षात्कर्ताओं का पूर्वाग्रह
 - (ग) साक्षात्कार की परिस्थिति से उत्पन्न तनाव
 - (घ) साक्षात्कार में साक्षात्कर्ता द्वारा मनचाहा प्रश्न पूछने की छूट
10. जब कार्मिक साक्षात्कार (personnel interview) में साक्षात्कर्ता उम्मीदवारों की योग्यता एवं सामान्य शीलगुण से संबंधित प्रश्न न पूछकर जिस कार्य (job) के लिए उनका चयन किया जाता है, उस कार्य के वास्तविक व्यवहारों से संबंधित प्रश्न पूछता है तो उसे क्या कहा जाता है?
 - (क) परिस्थितिजन्य साक्षात्कार (situational interview)
 - (ख) संरचित साक्षात्कार (structured interview)
 - (ग) असंरचित साक्षात्कार (unstructured interview)
 - (घ) परामर्श साक्षात्कार (counselling interview)

— उत्तर —

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (घ) | 2. (ख) | 3. (ग) | 4. (ख) | 5. (घ) |
| 6. (घ) | 7. (क) | 8. (ग) | 9. (घ) | 10. (क) |

अध्याय 3—औद्योगिक सुरक्षा एवं दुर्घटना (Industrial Safety and Accident)

- दुर्घटना (accident) की विशेषताओं में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - दुर्घटना प्रत्याशित होती है।
 - दुर्घटना में व्यक्ति स्वयं को या किसी अन्य को क्षति पहुँचाता है।
 - दुर्घटना में व्यक्तिगत क्षति होती है।
 - दुर्घटना में भौतिक क्षति होती है।
- कार्यस्थल (workplace) के भौतिक पहलू दोषपूर्ण होने के कारण प्रायः दुर्घटना होती है। इसे दुर्घटना की किस श्रेणी का कारण माना जाता है?
 - व्यक्तिगत कारण
 - परिस्थितिजन्य कारण
 - 'क' एवं 'ख' दोनों
 - इनमें कोई नहीं
- मनोवैज्ञानिक अध्ययनों के आलोक में दुर्घटना की दर सबसे कम कब होती है?
 - तापक्रम 68°F से 70°F तक रहने पर
 - तापक्रम 70°F से 79°F तक रहने पर
 - तापक्रम 60°F से 68°F तक रहने पर
 - तापक्रम 80°F से अधिक रहने पर
- दुर्घटना-प्रवणता (accident proneness) के बारे में निम्नांकित में कौन संप्रत्यय सबसे अधिक वैध (valid) है?
 - दुर्घटना का कारण मात्र संयोग होता है।
 - जिस कर्मचारी द्वारा एक बार दुर्घटना की जाती है, भविष्य में उसके द्वारा दुर्घटना किए जाने की संभावना अधिक होती है।
 - कुछ कर्मचारियों में अन्य कर्मचारियों की अपेक्षा दुर्घटना करने के लिए आंतरिक रूप से अधिक झुकाव होता है।
 - सभी कर्मचारियों में दुर्घटना किए जाने की उन्मुखता एकसमान होती है।
- जिन व्यक्तियों में संवेगात्मक शीलगुण (emotional traits) अधिक होते हैं, उनके द्वारा कार्य स्थल पर दुर्घटनाएँ (accidents) होती हैं।
 - कम
 - अधिक
 - प्रारंभ में कम, परंतु बाद में अधिक
 - प्रारंभ में अधिक, परंतु बाद में कम
- वैसे मनोवैज्ञानिक, जो मुख्यतः मशीन तथा कार्य वातावरण (work environments) को परिवर्तित करने तथा उसे इस लायक बनाने में लगे रहते हैं कि उनके उपयोग से कर्मचारियों की दुर्घटना कम-से-कम हो तथा अधिक-से-अधिक सुरक्षा उन्हें मिल सके, को क्या कहा जाता है?
 - औद्योगिक/संगठनात्मक मनोवैज्ञानिक (industrial/organisational psychologist)
 - उपभोक्ता मनोवैज्ञानिक (consumer psychologist)
 - न्यायिक मनोवैज्ञानिक (forensic psychologist)
 - मानव कारक मनोवैज्ञानिक (human factor psychologist)
- निम्नांकित कथनों में कौन-सा गलत है?
 - बहिर्मुखता (extroversion) का संबंध कम दुर्घटना दर से होता है।
 - बाहरी नियंत्रण बिंदु (external locus of control) वाले कर्मचारियों द्वारा दुर्घटना अधिक की जाती है।
 - आवेगशीलता (impulsivity) का संबंध उच्च दुर्घटना दर से होता है।
 - आक्रामकता (aggressiveness) का संबंध उच्च दुर्घटना दर से होता है।

8. शॉ एवं सिकेल (Shaw & Sichel) के अध्ययन के अनुसार निम्नांकित में कौन गलत है?
- (क) बार-बार दुर्घटना करनेवाले कर्मचारी में चिंता का स्तर ऊँचा होता है।
 (ख) ऐसे कर्मचारी अधिकारियों के प्रति आक्रामक रुख दिखलाते हैं।
 (ग) ऐसे कर्मचारी द्वारा टाइप ए. व्यवहार अधिक दिखलाए जाते हैं।
 (घ) ऐसे कर्मचारियों का अपने सहकर्मियों के साथ मधुर संबंध नहीं होता है।
9. स्विच (switch) का अनुचित जगह पर होना, मशीन के खराब कार्य के बारे में सूचना देनेवाली चेतावनी संकेतों का अपर्याप्त होना तथा डायल (dials) का ठीक ढंग से पढ़ा नहीं जाना, की स्थिति में प्रायः दुर्घटनाएँ अधिक होती हैं। इन सभी कारकों को किस श्रेणी में रखा गया है?
- (क) दोषपूर्ण उपकरण डिजाइन (faulty equipment design)
 (ख) दोषपूर्ण उपकरण स्थापन (faulty equipment placement)
 (ग) दोषपूर्ण उपकरण कार्य (faulty equipment function)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
10. मनोवैज्ञानिक शोधों से यह स्पष्ट हुआ है कि औद्योगिक दुर्घटना सुरक्षा कार्यक्रम, जिसमें पोस्टर (posters) एवं चिह्न (signals) माध्यम से कर्मचारियों को चेतावनी दी जाती है, में मुख्य चार कसौटियाँ (criteria) सम्मिलित होती हैं। निम्नांकित में किसे उन चार की सूची में नहीं रखा जाता है?
- (क) संकेत शब्द (signal words) (ख) आपद कथन (hazard statement)
 (ग) परिणाम (consequences) (घ) कारण (cause)

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (क) | 2. (ख) | 3. (क) | 4. (ग) | 5. (ख) |
| 6. (घ) | 7. (क) | 8. (ग) | 9. (क) | 10. (घ) |

अध्याय 4—थकान एवं नीरसता (Fatigue and Monotony)

1. थकान (fatigue) के तीन पहलू (aspect) होते हैं। निम्नांकित में किसे उसमें शामिल नहीं किया जाता है?
- (क) कार्यह्रास (work decrement)
 (ख) दैहिक अवस्था (physiological state)
 (ग) उचाट या ऊब (tiredness)
 (घ) अपर्याप्त विश्राम (inadequate rest)
2. जब उत्पादन में तीव्र ह्रास कर्मचारी में पिछले सतत कार्य (continuous work) के परिणामस्वरूप होता है तब इसे क्या कहा जाता है?
- (क) औद्योगिक थकान (industrial fatigue)
 (ख) दैहिक थकान (physiological fatigue)
 (ग) मनोवैज्ञानिक थकान (psychological fatigue)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
3. जब कर्मचारी में ऐसी मानसिक अवस्था उत्पन्न होती है जिसकी उत्पत्ति पुनरावर्ती कार्यों (repetitive works) से होती है तथा साथ-ही-साथ उसमें सांवेगिक अरुचि (emotional dislike) भी पाई जाती है तब इसे क्या कहा जाता है?
- (क) नीरसता (monotony) (ख) विरसता (boredom)
 (ग) ऊब (tiredness) (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)

अध्याय 5—कार्य-विश्लेषण एवं कार्य-मूल्यांकन (Job Analysis and Job Evaluation)

1. निम्नांकित में किसे कार्य-विश्लेषण (job analysis) के उद्देश्य की सूची में नहीं रखा जाएगा?
 - (क) कार्य-विश्लेषण का उद्देश्य कार्मिक चयन (personnel selection) में व्यवस्थापकों का मार्गदर्शन करना होता है।
 - (ख) कार्य-विश्लेषण का उद्देश्य कार्यविधि को उन्नत बनाना होता है।
 - (ग) कार्य-विश्लेषण का उद्देश्य कार्यकर्ताओं के लिए उचित प्रशिक्षण (training) का कार्यक्रम तैयार करना होता है।
 - (घ) कार्य-विश्लेषण का उद्देश्य कार्यकर्ताओं के कार्य-स्थापन (job placement) में मदद करना होता है।
2. निम्नांकित में किसका उपयोग कार्य-विश्लेषण की विधि के रूप में नहीं किया जा सकता है?
 - (क) कार्य-मनोग्राफ (job psychograph)
 - (ख) समय एवं गति अध्ययन (time and motion study)
 - (ग) जाँच-सूची विधि (checklist method)
 - (घ) प्रेक्षण विधि (observation method)
3. पद-विश्लेषण प्रश्नावली (position analysis questionnaire) का इनमें कौन एक हिस्सा या भाग नहीं है?
 - (क) कार्य-उत्पादन (work output)
 - (ख) कार्य-संदर्भ (job context)
 - (ग) कार्यतुष्टि (job satisfaction)
 - (घ) सूचना प्रवेश (information output)
4. कार्य-विश्लेषण की एक विधि के रूप में निर्णायक-प्रसंग विधि (critical incident method) का प्रतिपादन किसके द्वारा किया गया?
 - (क) वाइटलिस (Viteles) द्वारा
 - (ख) टेलर (Taylor) द्वारा
 - (ग) फ्लैनेगन (Flanagan) द्वारा
 - (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
5. कार्य-मूल्यांकन (job evaluation) की कई विधियाँ हैं जिनमें निम्नांकित में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - (क) कार्य-श्रेणीकरण (job ranking)
 - (ख) कार्य-वर्गीकरण (job classification)
 - (ग) अंक तंत्र (point system)
 - (घ) लेख-वर्णन विधि (essay-description method)
6. निम्नांकित में किसे कार्य-मूल्यांकन की विशेषताओं में सम्मिलित नहीं किया जाता है?
 - (क) कार्य-मूल्यांकन कार्य-विवरण (job description) तथा कार्य-विनिर्देशन (job specification) पर आधारित होता है।
 - (ख) कार्य-मूल्यांकन करने में कंपनी या उद्योग के उद्देश्य का पता लगाना आवश्यक होता है।
 - (ग) कार्य-मूल्यांकन की प्रक्रिया में कंपनी या उद्योग के उद्देश्य की कसौटी पर ही कार्य-विवरण तथा कार्य-विनिर्देशन में उल्लिखित सूचनाओं का मूल्यांकन किया जाता है।
 - (घ) कार्य-मूल्यांकन के लिए कार्य-वर्गीकरण आवश्यक होता है।
7. टिफिन तथा मैककॉर्मिक (Tiffin & McCormick) के अनुसार, कार्य-विश्लेषक की कई उपयोगिताएँ (uses) हैं। उनमें निम्नांकित में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - (क) कार्मिक नियुक्ति (appointment), चयन (selection) एवं स्थापन (placement) में
 - (ख) श्रम संबंध (labour relation) में
 - (ग) संगठनात्मक योजना (organisational planning) में
 - (घ) कार्यतुष्टि (job satisfaction) में





8. ब्रिटिश मनोवैज्ञानिकों द्वारा पद-विश्लेषण प्रश्नावली (position analysis questionnaire, PAQ) का एक संशोधित प्रारूप तैयार किया गया है। इसका क्या नाम रखा गया है?
- (क) कार्य-विश्लेषण प्रोफाइल (job analysis profile)
 (ख) कार्य-संरचना प्रोफाइल (job structure profile)
 (ग) कार्य-मनोग्राफ (job psychograph)
 (घ) कार्य-मूल्यांकन प्रोफाइल (job evaluation profile)
9. कार्य-विश्लेषण के लिए किया गया साक्षात्कार सफल हो इसके लिए मनोवैज्ञानिकों ने कुछ शर्तें बना रखी हैं। इन शर्तों में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
- (क) साक्षात्कार देनेवाले कार्यकर्ता को यह पता होना चाहिए कि साक्षात्कर्ता कौन है, वह क्यों इतने सारे प्रश्न कर रहा है, आदि-आदि।
 (ख) साक्षात्कार में पूछे जानेवाले प्रश्न का स्वरूप सुस्पष्ट होना चाहिए तथा उसकी विषय-वस्तु का निर्धारण पहले से सुनियोजित ढंग से कर लेना चाहिए।
 (ग) साक्षात्कर्ता को जल्द-से-जल्द कार्यकर्ताओं (workers) से कार्य से संबंधित सूचनाएँ प्राप्त कर लेनी चाहिए।
 (घ) साक्षात्कर्ता को पहले से साक्षात्कार देनेवाले कार्यकर्ताओं (workers) के व्यक्तित्व, उनके शीलगुणों आदि के बारे में पता लगा लेना चाहिए।
10. कार्य-विश्लेषण की जाँच-सूची विधि (check-list method) के कुछ लाभ हैं। इनमें किसे नहीं रखा जा सकता है?
- (क) जाँच-सूची विधि द्वारा कार्य के विभिन्न पहलुओं के बारे में एक समग्र तस्वीर (overall picture) मिलती है।
 (ख) जाँच-सूची विधि कार्यकर्ताओं को अपने कार्य (job) के विभिन्न पहलुओं के बारे में विचार व्यक्त करने में विशेष सुविधा प्रदान करती है।
 (ग) जाँच-सूची पर दिए गए उत्तरों को सारणीबद्ध (tabulate) करना काफी सरल होता है।
 (घ) जाँच-सूची का उपयोग कार्यकर्ताओं के एक बड़े समूह पर आसानी से किया जा सकता है।

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (घ) | 2. (घ) | 3. (ग) | 4. (ग) | 5. (घ) |
| 6. (घ) | 7. (घ) | 8. (ख) | 9. (घ) | 10. (क) |

अध्याय 6—वैज्ञानिक प्रबंधन—समय एवं गति अध्ययन (Scientific Management: Time and Motion Study)

1. वैज्ञानिक प्रबंधन (scientific management) का जनक (father) किन्हें कहा जाता है?
- (क) टेलर (Taylor) (ख) डूपिन (Dupin)
 (ग) गिलब्रेथ (Gilbreth) (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
2. वैज्ञानिक प्रबंधन के चार उत्तम नियमों (four best principles) में किसे शामिल नहीं किया जाता है?
- (क) कार्य करने की एक उत्तम विधि होनी चाहिए।
 (ख) कार्य करने के लिए एक उत्तम कार्यकर्ता का चयन होना चाहिए।
 (ग) नियुक्ति की एक उत्तम विधि होनी चाहिए।
 (घ) सभी एक श्रेणी के प्रबंधकों का वेतनमान लगभग एकसमान होना चाहिए।

3. गिलब्रेथ नियम (Gilbreth principles) में कई नियम सम्मिलित हैं। निम्नांकित में किसे उनमें सम्मिलित नहीं किया जा सकता है?
- (क) कल्याण का नियम (principle of welfare)
 (ख) मापन का नियम (principle of measurement)
 (ग) उत्पादन का नियम (principle of production)
 (घ) मानकीकरण का नियम (principle of standardization)
4. थर्ब्लिग्स (therbligs) का संबंध किस नियम से है?
- (क) प्रोत्साहन का नियम (principle of incentive)
 (ख) विश्लेषण तथा संश्लेषण का नियम (principle of analysis and synthesis)
 (ग) शिक्षण का नियम (principle of teaching)
 (घ) अभिलेखन तथा कार्यक्रम का नियम (principle of records and programmes)
5. समय तथा गति अध्ययन के नियम (principles of time and motion study) में किसे शामिल नहीं किया जाता है?
- (क) दोनों हाथ के प्रयोग का नियम (principle of using both hands)
 (ख) औजारों को उचित स्थान पर रखने का नियम (principle of positioning of tools)
 (ग) ड्रॉप डिलीवरी का नियम (principle of drop delivery)
 (घ) गतियों में वृद्धि का नियम (principle of acceleration of motion)
6. थर्ब्लिग्स (therbligs) में खोज (search) का संकेत कौन-सा है?
- (क)  (ख) 
 (ग)  (घ) 
7. जब कार्य परिस्थिति ऐसी होती है कि कार्यकर्ता को अपने द्वारा किए गए कार्यों एवं गतियों से अधिक-से-अधिक संतुष्टि होता है, तो इसका संबंध गिलब्रेथ नियम (Gilbreth principles) के किस नियम से है?
- (क) प्रोत्साहन का नियम (principle of incentive)
 (ख) कल्याण का नियम (principle of welfare)
 (ग) मापन का नियम (principle of measurement)
 (घ) संपादन का नियम (principle of functionalization)
8. टेलर के वैज्ञानिक प्रबंधन (scientific management) का जन्म निम्नांकित में किसके विरोध में हुआ है?
- (क) प्रोत्साहन एवं स्वतः प्रेरणा के प्रबंधन (management of incentive and initiative)
 (ख) औद्योगिक अक्षमता का प्रबंधन (management of industrial inefficiency)
 (ग) अनावश्यक गतियों का प्रबंधन (management of unnecessary movements)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
9. दि प्रिंसिपल्स ऑफ साइंटिफिक मैनेजमेंट (The Principles of Scientific Management) नामक पुस्तक के लेखक कौन थे?
- (क) फ्रैंक गिलब्रेथ (Frank Gilbreth)
 (ख) लिलियन गिलब्रेथ (Lillian Gilbreth)
 (ग) फ्रेडरिक टेलर (Frederick Taylor)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)

10. वैज्ञानिक प्रबंधन के क्षेत्र में निम्नांकित में किसका योगदान नहीं है?

- (क) श्युमर्ड (Schumard) (ख) मोगेनसेन (Mogensen)
(ग) गोलबर्ग (Golberg) (घ) हैरैल (Harrell)

—उत्तर—

1. (क) 2. (घ) 3. (ग) 4. (ख) 5. (घ)
6. (क) 7. (ख) 8. (क) 9. (ग) 10. (घ)

अध्याय 7—हाथोर्न अध्ययन (Hawthorne Studies)

- हाथोर्न अध्ययन (Hawthorne studies) किसके नेतृत्व में संपन्न हुआ?
(क) टेलर (Taylor) (ख) गिलब्रेथ (Gilbreth)
(ग) इलटन मेयो (Elton Mayo) (घ) इलटन केनबर्ग (Elton Kenberg)
- हाथोर्न अध्ययन की अवधि क्या थी?
(क) 1927-1939 (ख) 1925-1935
(ग) 1928-1939 (घ) 1930-1939
- हाथोर्न अध्ययन के कई मुख्य प्रकार हैं। इनमें किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
(क) रिले असेंबली टेस्ट रूम प्रयोग (relay assembly test room experiment)
(ख) रोशनी के स्तर पर किए गए प्रयोग (experiments on illumination)
(ग) बैंक-वायरिंग प्रेक्षण कमरा प्रयोग (bank-wiring observation room experiment)
(घ) तापक्रम एवं आर्द्रता पर प्रयोग (experiments on temperature and humidity)
- हाथोर्न अध्ययन के संदर्भ में कौन असत्य है?
(क) हाथोर्न अध्ययन में मानवीय दृष्टिकोणों को काफी महत्वपूर्ण माना गया है।
(ख) हाथोर्न अध्ययन में उद्योगों के आर्थिक, सामाजिक एवं मनोवैज्ञानिक उद्देश्यों पर बल डाला गया है।
(ग) हाथोर्न अध्ययन में मनोवैज्ञानिकों के दृष्टिकोण में समग्रता (wholeness) पर बल डाला गया है।
(घ) हाथोर्न अध्ययन में उत्तम कार्मिक चयन (best personnel selection) पर बल डाला गया है।
- कार्मिक परामर्श प्रयोग (personnel counselling experiment) का संबंध किस क्षेत्र से नहीं है?
(क) वैयक्तिक समायोजन (personal adjustment)
(ख) पर्यवेक्षक-कर्मचारी संबंध (supervisor-employee relation)
(ग) कर्मचारी-व्यवस्था संबंध (employee-management relation)
(घ) कर्मचारी चयन (employee selection)
- कार्योत्पादन (work production) पर वेतन प्रलोभन (wage incentive) का प्रभाव हाथोर्न अध्ययन के किस प्रयोग में रखा गया था?
(क) बैंक-वायरिंग प्रेक्षण कमरा प्रयोग (bank-wiring observation room experiment)
(ख) कार्मिक परामर्श प्रयोग (personnel counselling experiment)
(ग) रिले असेंबली टेस्ट रूम प्रयोग (relay assembly test room experiment)
(घ) रोशनी के स्तर पर किए गए प्रयोग (experiments on illumination)

7. मानवीय संबंध आंदोलन के जनक कौन हैं?
- (क) इलटन मेयो (Elton Mayo)
 (ख) फ्रैंक बी गिलब्रेथ (Frank B Gilbreth)
 (ग) मेरी पार्कर फोल्लेट (Mary Parker Follet)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
8. हार्थोन अध्ययन के संदर्भ में निम्नांकित में कौन असत्य है?
- (क) संगठनों में संचार की भूमिका अहम होती है।
 (ख) उत्पादन पर कार्य-वातावरण के अलावा उन कारकों का भी महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है जो इस वातावरण के बाहर होते हैं।
 (ग) समूह-व्यवहार के दिशानिर्देश में नेतृत्व की भूमिका महत्वपूर्ण होती है।
 (घ) पर्यवेक्षकों (supervisors) की मनोवृत्ति का उत्पादन पर कोई खास प्रभाव नहीं पड़ता है।
9. हार्थोन अध्ययन (Hawthorne studies) का संबंध किससे है?
- (क) इस्टर्न इलेक्ट्रिक कंपनी (Eastern Electric Company)
 (ख) वेस्टर्न इलेक्ट्रिक कंपनी (Western Electric Company)
 (ग) हावार्ड इलेक्ट्रिक कंपनी (Howard Electric Company)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
10. हार्थोन अध्ययन का प्रमुख परिसीमा (limitation) क्या है?
- (क) हार्थोन अध्ययनों की बाह्य वैधता (external validity) कम है।
 (ख) हार्थोन अध्ययनों की प्रयोगी अवस्थाएँ पूर्णतः नियंत्रित नहीं थीं।
 (ग) हार्थोन अध्ययनों से कर्मचारियों की अवस्था को उन्नत करने में कोई मदद नहीं मिलती थी।
 (घ) इनमें सभी

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (ग) | 2. (क) | 3. (घ) | 4. (घ) | 5. (घ) |
| 6. (ग) | 7. (क) | 8. (घ) | 9. (ख) | 10. (क) |

अध्याय 8—कार्य का भौतिक वातावरण (Physical Environment of Work)

1. फोटो बनाने का कार्य करने के लिए प्रकाश का अनुशंसित न्यूनतम तीव्रता-स्तर कितनी फुट-कैंडल (foot-candle) मानी गई है?
- (क) 60 (ख) 50 (ग) 70 (घ) 90
2. संतोजनक औद्योगिक दक्षता (industrial efficiency) बनाये रखने के संदर्भ में निम्नांकित में कौन सही नहीं है?
- (क) प्रकाश (illumination) का वितरण इस ढंग का हो कि उससे छाया (shadow) आदि की उत्पत्ति कम-से-कम हो।
 (ख) प्रकाश का वितरण इस ढंग से हो कि प्रत्यक्ष दीप्ति (direct glare) या अप्रत्यक्ष दीप्ति (indirect glare) उत्पन्न नहीं होती हो।
 (ग) अर्द्ध-अप्रत्यक्ष प्रकाश (semi-indirect light) का प्रावधान न हो।
 (घ) प्रत्यक्ष प्रकाश (direct light) की व्यवस्था न हो।

**अध्याय 10—व्यावसायिक चयन एवं व्यावसायिक निर्देशन
(Vocational Selection and Vocational Guidance)**

1. व्यावसायिक चयन के स्वरूप (nature) के संदर्भ में निम्नांकित में कौन असत्य है?
 - (क) व्यावसायिक चयन में मनोवैज्ञानिक परीक्षणों का उपयोग किया जाता है।
 - (ख) व्यावसायिक चयन का एक प्रमुख पहलू नेतृत्व (leadership) का प्रकार होता है।
 - (ग) व्यावसायिक चयन में कार्य-विश्लेषण (job analysis) सम्मिलित होता है।
 - (घ) व्यावसायिक चयन में साक्षात्कार (interview) का उपयोग किया जाता है।
2. निम्नांकित में व्यावसायिक चयन की विधि कौन नहीं है?
 - (क) साक्षात्कार (interview)
 - (ख) आवेदन प्रपत्र (application blank)
 - (ग) मनोवैज्ञानिक परीक्षण (psychological test)
 - (घ) व्यवहारात्मक प्रेक्षण मापनी (behavioural observation scale or BOS)
3. उत्तम व्यावसायिक चयन (vocational selection) के कुछ स्पष्ट लाभ होते हैं। इस सूची में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - (क) श्रम-परिवर्तन में कमी (reduction in labour turnover)
 - (ख) दुर्घटना एवं अन्यत्रवासिता में कमी (reduction in accidents and absenteeism)
 - (ग) कार्यकुशलता तथा समायोजन में वृद्धि (increase in work efficiency and adjustment)
 - (घ) कार्यतुष्टि में वृद्धि (increase in job satisfaction)
4. कार्यकर्ता-विश्लेषण (workers' analysis) में किस तरह के शीलगुणों के विश्लेषण पर अधिक बल डाला जाता है?
 - (क) वैयक्तिक शीलगुण (personal traits) पर
 - (ख) शारीरिक विशिष्टताएँ (physical characteristics) पर
 - (ग) प्रवीणता (proficiency) एवं सामर्थ्य (competency) पर
 - (घ) इनमें सभी (all of these)
5. व्यावसायिक निर्देशन के स्वरूप के संदर्भ में कौन असत्य है?
 - (क) व्यावसायिक निर्देशन में व्यक्तियों की मूल क्षमता, बुद्धि, प्रेरणा एवं व्यक्तित्व के शीलगुणों को मापा जाता है।
 - (ख) व्यावसायिक निर्देशन में व्यक्ति को उपयुक्त व्यवसाय या कार्य चुनने की सलाह दी जाती है।
 - (ग) व्यावसायिक निर्देशन में व्यक्ति पर किसी तरह का विचार थोपा नहीं जाता है, बल्कि उसके औचित्य को समझाया जाता है।
 - (घ) व्यावसायिक निर्देशन में सलाहकर्ता में सामाजिक बुद्धि का होना अनिवार्य है।
6. व्यावसायिक निर्देशन की कई विधियाँ हैं जिनमें निम्नांकित में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - (क) मनोवैज्ञानिक परीक्षण (psychological test)
 - (ख) स्थिति-निर्धारण बातचीत (orientation talk)
 - (ग) व्यक्ति-इतिहास विधि (case-history method)
 - (घ) योग्यता रेटिंग विधि (merit rating method)

7. व्यावसायिक निर्देशन (vocational guidance) की कुछ कठिनाईयाँ हैं। निम्नांकित में किसे उनमें शामिल नहीं किया जा सकता है?
- (क) व्यावसायिक निर्देशन में व्यक्ति की अंतःशक्तियों की पहचान संभव नहीं है। अतः, व्यावसायिक निर्देशन करना संभव नहीं हो पाता है।
 (ख) व्यावसायिक निर्देशन में काफी समय लगता है।
 (ग) व्यावसायिक निर्देशन के लिए प्रायः योग्य एवं प्रशिक्षित निर्देशक उपलब्ध नहीं होते हैं।
 (घ) व्यावसायिक निर्देशन के लिए संगठन या संख्या को आर्थिक रूप से मजबूत होना अनिवार्य है।
8. निम्नांकित में किनका उपयोग व्यावसायिक निर्देशन (vocational guidance) में सर्वाधिक होता है?
- (क) एम०एम०पी०आई० (MMPI)
 (ख) कुडर प्रेफरेंस रिकॉर्ड व्यावसायिक (Kuder Preference Record: Vocational)
 (ग) विभेदी अभिवृत्ति परीक्षण (differential aptitude test)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
9. औद्योगिक एवं संगठनात्मक मनोविज्ञान में निम्नांकित में किस तरह का निर्देशन का उपयोग अधिक होता है?
- (क) बाल निर्देशन (child guidance)
 (ख) शैक्षिक निर्देशन (educational guidance)
 (ग) व्यावसायिक निर्देशन (vocational guidance)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
10. व्यावसायिक चयन में निम्नांकित में किसकी भूमिका सबसे कम महत्त्व की होती है?
- (क) मूल्यांकन केंद्र (assessment centre)
 (ख) अनुशंसापत्र (letter of recommendation)
 (ग) पोलोग्राफ (polygraph)
 (घ) आवाज-दबाव विश्लेषक (voice-stress analyser)

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (ख) | 2. (घ) | 3. (घ) | 4. (घ) | 5. (घ) |
| 6. (घ) | 7. (ख) | 8. (ख) | 9. (ग) | 10. (घ) |

अध्याय 11—प्रशिक्षण (Training)

1. प्रशिक्षण का कौन मुख्य उद्देश्य नहीं होता है?
- (क) मनोवृत्तियों को परिवर्तित करना
 (ख) कुछ विशेष सूचना प्रदान करना
 (ग) कार्य ज्ञान एवं कुशलता विकसित करना
 (घ) व्यक्तित्व के शीलगुणों से अवगत होना
2. निम्नांकित में किसके द्वारा कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षित नहीं किया जा सकता है?
- (क) कार्य-पर-प्रशिक्षण (on-the-job training)
 (ख) शिक्षार्थन (apprenticeship)
 (ग) वेस्टीबुल परीक्षण (vestibule training)
 (घ) कार्य-चक्रक्रम (job rotation)

3. निम्नांकित में किस विधि द्वारा प्रबंधक/कार्यपालक को प्रशिक्षित नहीं किया जा सकता है?
 - (क) केस-अध्ययन विधि (case-study method)
 - (ख) सुग्राहिता प्रशिक्षण (sensitivity training)
 - (ग) व्यवसाय खेल (business games)
 - (घ) व्यवहार-परिमार्जन (behaviour modification)
4. व्यवहार-मॉडेलिंग (behaviour modelling) की विशेषताओं में किसे शामिल नहीं किया जाता है?
 - (क) पुनर्निवेशन (feedback)
 - (ख) व्यवहार-रिहर्सल (behaviour rehearsal)
 - (ग) प्रशिक्षण-अंतरण (transfer of training)
 - (घ) भूमिका-निर्वाह (role playing)
5. निम्नांकित में किस प्रशिक्षण विधि (training method) की उत्पत्ति समूह गतिकी (group dynamics) के सिद्धांतों पर आधारित है?
 - (क) नेता-सुमेल प्रशिक्षण (leader-match training)
 - (ख) सुग्राहिता प्रशिक्षण (sensitivity training)
 - (ग) व्यवहार-मॉडेलिंग (behaviour modelling)
 - (घ) व्यवसाय खेल (business game)
6. नेता-सुमेल प्रशिक्षण (leader-match training) किस सिद्धांत पर आधारित एक प्रशिक्षण विधि है?
 - (क) प्रासंगिकता सिद्धांत (contingency theory)
 - (ख) शीलगुण सिद्धांत (trait theory)
 - (ग) पथ-लक्ष्य सिद्धांत (path-goal theory)
 - (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
7. प्रशिक्षण की प्रभाविता का मूल्यांकन करने के लिए निम्नांकित में किस विधि को अधिक उपयुक्त नहीं माना गया है?
 - (क) नियंत्रित प्रयोग की विधि (method of controlled experimentation)
 - (ख) प्रशिक्षण के पहले एवं बाद की निष्पादन विधि (method of before and after training performance)
 - (ग) मूल्यांकन प्रश्नावली (evaluation questionnaire)
 - (घ) मूल्यांकन साक्षात्कार (evaluation interview)
8. इन-बास्केट प्रशिक्षण (in-basket training) का प्रतिपादन किसने किया है?
 - (क) ब्लम (Blum) ने
 - (ख) हैरेल (Harrell) ने
 - (ग) फ्रेडरिकसेन (Fredricksen) ने
 - (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
9. निम्नांकित में किस प्रशिक्षण विधि में प्रशिक्षणार्थी (trainees) को एक अनुरूपी कार्य स्थल (simulated workplace) में रखकर प्रशिक्षित करने का प्रावधान है?
 - (क) शिक्षार्थन (apprenticeship) में
 - (ख) वेस्टीबुल प्रशिक्षण (vestibule training) में
 - (ग) केस-अध्ययन विधि (case-study method) में
 - (घ) इन-बास्केट प्रशिक्षण (in-basket training) में

10. निम्नांकित में किस प्रशिक्षण विधि का उद्देश्य अंतरव्यक्तिक संचार (interpersonal communication) तथा अंतःक्रिया (interaction) को विकसित करना होता है?
- (क) व्यवसाय खेल (business game)
 (ख) इन-बास्केट प्रशिक्षण (in-basket training)
 (ग) सुग्राहिता प्रशिक्षण (sensitivity training)
 (घ) भूमिका-निर्वाह (role playing)

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (घ) | 2. (घ) | 3. (घ) | 4. (घ) | 5. (ख) |
| 6. (क) | 7. (घ) | 8. (ग) | 9. (ख) | 10. (ग) |

अध्याय 12—औद्योगिक मनोबल (Industrial Morale)

1. औद्योगिक मनोबल (industrial morale) के संदर्भ में कौन कथन असत्य है?
- (क) औद्योगिक मनोबल कर्मचारियों के समूह का एक उपजात (by-product) होता है।
 (ख) औद्योगिक मनोबल में व्यक्ति-समूह संबंध काफी घनिष्ठ होता है।
 (ग) औद्योगिक मनोबल में कर्मचारियों के समूह का एक वैयक्तिक लक्ष्य (individual goal) होता है।
 (घ) औद्योगिक मनोबल में कर्मचारियों को यह विश्वास होता है कि वे निर्धारित किए गए लक्ष्य की प्राप्ति कर सकेंगे।
2. कर्मचारियों के उच्च मनोबल की कुछ विशेषताएँ हैं। उनमें निम्नांकित में किसे नहीं रखा जाता है?
- (क) कर्मचारीगण में हम-भावना (we-feeling) मजबूत होती है।
 (ख) कर्मचारीगण एक-दूसरे के साथ सहयोग की भावना रखते हैं।
 (ग) कर्मचारियों के समूह को असफलता मिलने पर उनमें संरचनात्मक कार्य करने की प्रेरणा कम हो जाती है।
 (घ) उच्च मनोबल में कर्मचारियों में चट्टानी एकता होती है।
3. औद्योगिक मनोबल (industrial morale) को मापने की कई विधियाँ हैं। इन विधियों की सूची में किसे नहीं रखा जाता है?
- (क) सार-विश्लेषण (theme analysis)
 (ख) समाजमितीय विधि (sociometric method)
 (ग) मनोवृत्ति-मापनी (attitude scale)
 (घ) कार्य-विश्लेषण (job analysis)
4. मानव-संबंध पर आधारित प्रशिक्षण विधियों का संबंध किस विधि से बतलाया गया है?
- (क) औद्योगिक सलाहकार विधि (industrial counsellor method)
 (ख) कर्मचारी-समस्या उपागम (employee problem approach)
 (ग) विशेषज्ञ उपागम (expert approach)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
5. निम्नांकित में किस विधि द्वारा औद्योगिक मनोबल (industrial morale) की माप नहीं हो सकती है?
- (क) अन्यत्रवासिता (absenteeism) (ख) श्रम-परिवर्तन (labour turnover)
 (ग) हड़ताल (strike) (घ) मनोवृत्ति में परिवर्तन (change in attitude)

6. औद्योगिक मनोबल को मापने की मनोनयन प्रविधि (nominating technique) का प्रतिपादन किसने किया ?
 (क) जेनकिन्स (Jenkins) ने (ख) मोरेनो (Moreno) ने
 (ग) अर्थर (Aurther) ने (घ) हल (Hull) ने
7. जिस प्रविधि में कर्मचारियों द्वारा प्रबंधक को लिखी गई चिट्ठियों एवं सुझावों का विश्लेषण करके मनोबल को मापा जाता है, उसे कहा जाता है
 (क) कार्य-विश्लेषण (job analysis)
 (ख) सार-विश्लेषण (theme analysis)
 (ग) चिट्ठी-विश्लेषण (letter analysis)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
8. औद्योगिक मनोबल पर निम्नांकित में किसका सार्थक प्रभाव नहीं पड़ता है ?
 (क) लक्ष्य की आवश्यकता (need for goal)
 (ख) समूह-समग्रता (group cohesiveness)
 (ग) अर्थपूर्ण कार्य (meaningful task)
 (घ) संगठन की संरचना (structure of organisation)
9. क्रेच एवं क्रचफील्ड (Kretch & Crutchfield, 1948) के अनुसार, उच्च मनोबल की कौन एक कसौटी (criterion) नहीं है ?
 (क) सभी कर्मचारियों के सामने एक सामान्य लक्ष्य का होना
 (ख) कर्मचारियों में स्वाभाविक रूप से एकता-भाव मौजूद होना
 (ग) कर्मचारियों में उद्योग या संगठन में कार्य करने की तीव्र इच्छा होना
 (घ) किसी एक कर्मचारी की सफलता का लाभ सभी कर्मचारियों को मिलना
10. निम्नांकित में असत्य कथन कौन है ?
 (क) कार्यतुष्टि (job satisfaction) किसी एक कर्मचारी की मनोवृत्ति होती है जबकि मनोबल सभी कर्मचारियों की एक संयुक्त मनोवृत्ति होती है।
 (ख) मनोबल उच्च होने पर कार्यतुष्टि कम होती है तथा मनोबल निम्न होने पर कार्यतुष्टि अधिक होती है।
 (ग) साक्षात्कार औद्योगिक मनोबल को मापने का एक उत्तम विधि है।
 (घ) समाजमितीय विधि (sociometric method) द्वारा औद्योगिक मनोबल की माप वस्तुनिष्ठ ढंग से होती है।

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (ग) | 2. (ग) | 3. (घ) | 4. (ख) | 5. (घ) |
| 6. (क) | 7. (ख) | 8. (घ) | 9. (घ) | 10. (ख) |

अध्याय 13—कार्यतुष्टि एवं कार्य-मनोवृत्ति (Job Satisfaction and Job Attitude)

1. निम्नांकित में कौन कार्यतुष्टि (job satisfaction) से सबसे अधिक संबंधित है ?

- (क) पर्यवेक्षकों (supervisors) के साथ उत्तम संबंध
 (ख) उन्नति के अवसर (opportunity for advancement)
 (ग) मनोरंजक कार्य (interesting work)
 (घ) कार्य सुरक्षा (job security)

2. कार्यतुष्टि में पाँच तरह की मनोवृत्तियों का एक सम्मिश्रण देखने को मिलता है। इन पाँच में निम्नांकित में किसे नहीं रखा जा सकता है?
- (क) पर्यवेक्षण तथा सहकर्मियों के प्रति मनोवृत्ति
 (ख) कार्य के प्रति मनोवृत्ति
 (ग) वेतन के प्रति मनोवृत्ति
 (घ) कार्य सुरक्षा के प्रति मनोवृत्ति
3. सूची I में दिए गए सिद्धांतों को सूची II में दिए गए नामों के साथ सही मिलान (match) करें तथा कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

सूची I	सूची II
(A) आवश्यकता-पदानुक्रम सिद्धांत (need-hierarchy theory)	1. हैकमैन (Hackman)
(B) कर्षणशक्ति-बल सिद्धांत (valence-force theory)	2. मैसलो (Maslow)
(C) अभिप्रेरक-स्वास्थ्य सिद्धांत (motivator-hygiene theory)	3. हर्जबर्ग (Herzberg)
(D) कार्य-विशेषता सिद्धांत (job-characteristics theory)	4. व्रुम (Vroom)

कूटसंकेत (code)

- (क) A B C D
 2 1 3 4
- (ख) A B C D
 2 3 4 1
- (ग) A B C D
 2 4 3 1
- (घ) A B C D
 1 2 3 4

4. कार्यतुष्टि पर किसका प्रभाव सबसे कम पड़ता है?
- (क) कर्मचारी की बुद्धि (ख) कर्मचारी की आयु
 (ग) कर्मचारी की शिक्षा (घ) कर्मचारी पर आश्रितों की संख्या
5. मैसलो के अनुसार, व्यक्ति की सबसे प्रबल आवश्यकता क्या है?
- (क) आत्मसिद्धि (self-actualisation) की आवश्यकता
 (ख) सुरक्षा (safety) की आवश्यकता
 (ग) दैहिक (physiological) आवश्यकता
 (घ) सम्मान (esteem) की आवश्यकता
6. व्रुम (Vroom) के सिद्धांत में कर्षणशक्ति (valence) का कुल प्रसार (range) क्या होता है?
- (क) -1 से +1 तक (ख) 0.55 से 0.85 तक
 (ग) 0.33 से 0.73 तक (घ) 0 से +1 तक
7. हर्जबर्ग (Herzberg) के अनुसार, कार्यतुष्टि का विपरीत क्या होता है?
- (क) कार्य-असंतुष्टि (job dissatisfaction)
 (ख) कार्यतुष्टि नहीं (no job satisfaction)
 (ग) कार्य असंतुष्टि नहीं (no job dissatisfaction)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)

8. कंपनी की नीति, पर्यवेक्षक का गुण, वेतन, कार्य सुरक्षा आदि को हर्जबर्ग (Herzberg) ने किस कारक के तहत रखा है?
- (क) स्वास्थ्य कारक (hygiene factor)
 (ख) अभिप्रेरक कारक (motivator factor)
 (ग) अंतर्वस्तु कारक (content factor)
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
9. निम्नांकित में असत्य कथन बताएँ।
- (क) अभिप्रेरक कारकों की उपस्थिति से कर्मचारी में कार्यतुष्टि (job satisfaction) उत्पन्न होती है।
 (ख) अभिप्रेरक कारकों की अनुपस्थिति से कर्मचारियों में कार्य-अतुष्टि (job dissatisfaction) नहीं होती है।
 (ग) स्वास्थ्य कारकों की अनुपस्थिति से कर्मचारियों में कार्य असंतुष्टि (job dissatisfaction) उत्पन्न नहीं होती है।
 (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)
10. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
1. मैसलो के आवश्यकता-पदानुक्रम सिद्धांत विकसित (developed) तथा विकासशील (developing) दोनों तरह के देशों के कर्मचारियों के लिए अर्द्धसत्य (half true) है।
 2. हर्जबर्ग के अनुसार, कार्य असंतुष्टि (job dissatisfaction) का विपरीत 'कार्य अतुष्टि नहीं' होता है।
 3. क्रिया शोध (action research) द्वारा कार्यतुष्टि का मापन संतोषजनक ढंग से होता है।
- कूटसंकेत (code)
- (क) 1 और 3 सही हैं। (ख) 2 और 3 सही हैं।
 (ग) 1, 2 तथा 3 सही हैं। (घ) 3 गलत है।
11. कार्यतुष्टि का मापन निम्नांकित में किसके द्वारा नहीं होता है?
- (क) निर्णायक प्रसंग प्रविधि (critical incident technique)
 (ख) साक्षात्कार विधि (interview method)
 (ग) क्रिया-प्रवृत्ति की विधि (action-tendencies method)
 (घ) उद्देश्य-बंधित प्रबंधन (management by objectives or MBO)
12. कार्य मनोवृत्ति (job attitude) पर किसका प्रभाव नहीं पड़ता है?
- (क) संचार (communication)
 (ख) पर्यवेक्षण (supervision)
 (ग) उन्नति के अवसर (opportunity for advancement)
 (घ) समूह गतिकी (group dynamics)

— उत्तर —

- | | | | | |
|---------|---------|--------|--------|---------|
| 1. (ग) | 2. (घ) | 3. (ग) | 4. (घ) | 5. (ग) |
| 6. (क) | 7. (ख) | 8. (क) | 9. (ग) | 10. (घ) |
| 11. (घ) | 12. (घ) | | | |

अध्याय 14—कार्य-अभिप्रेरण एवं औद्योगिक प्रोत्साहन
(Work Motivation and Industrial Incentive)

1. कार्य-अभिप्रेरण के तत्त्वों में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?

- (क) बल-प्रदान तत्त्व (energizing component)
- (ख) दिशा प्रदान करनेवाला तत्त्व (directing component)
- (ग) संपोषक तत्त्व (maintaining component)
- (घ) भावात्मक तत्त्व (affective component)

2. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. सिद्धांत X तथा सिद्धांत Y का नाम मैकक्लिन्ड (McClelland) से जुड़ा हुआ है।
2. इ०आर०जी० (ERG) सिद्धांत मैसलो द्वारा प्रतिपादित आवश्यकता-पदानुक्रम (need-hierarchy theory) पर आधारित है।
3. कार्य-विशेषता सिद्धांत (job-characteristics theory) का प्रतिपादन हैकमैन (Hackman) द्वारा किया गया है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 सही है।
- (ख) 2 और 3 सही हैं।
- (ग) 1 और 2 सही हैं।
- (घ) 1 और 3 सही हैं।

3. सूची I का सही मिलान सूची II के साथ करें और दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

सूची I

- (A) इ०आर०जी० सिद्धांत (ERG theory)
- (B) आवश्यकता सिद्धांत (need theory)
- (C) भूमिका-अभिप्रेरण सिद्धांत (role-motivation theory)
- (D) लक्ष्य-निर्धारण सिद्धांत (goal-setting theory)

सूची II

1. मैकक्लिन्ड (McCelland)
2. लॉक (Locke)
3. जॉन माइनर (John Miner)
4. अल्डरफर (Alderfer)

कूटसंकेत (code)

- (क) A B C D
1 4 2 3
- (ख) A B C D
1 4 3 2
- (ग) A B C D
4 4 1 2
- (घ) A B C D
4 1 3 2

4. अभिप्रेरण अंतःशक्ति प्राप्तांक (motivating potential score) का संबंध किस सिद्धांत से है?

- (क) भूमिका-अभिप्रेरण सिद्धांत (role-motivation theory)
- (ख) कार्य-विशेषता सिद्धांत (job-characteristics theory)
- (ग) इ०आर०जी० सिद्धांत (ERG theory)
- (घ) आवश्यकता सिद्धांत (need theory)

5. मैकक्लिण्ड (McClelland) ने अपने सिद्धांत में कुछ आवश्यकताओं को कार्य-अभिप्रेरण के लिए महत्वपूर्ण बतलाया है। आवश्यकताओं की उन सूचियों में किसे नहीं रखा जा सकता है?
- (क) शक्ति की आवश्यकता (need for power)
 (ख) उपलब्धि की आवश्यकता (need for achievement)
 (ग) संबंधन की आवश्यकता (need for affiliation)
 (घ) अनुमोदन की आवश्यकता (need for approval)

6. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
1. ड०आर०जी० सिद्धांत में व्यक्ति के शारीरिक अस्तित्व (physical existence) तथा अंतरव्यक्तिक संबंधों (interpersonal relationship) से संबंधित आवश्यकताओं (needs) पर बल डाला जाता है।
 2. मैसलो के अभिप्रेरण सिद्धांत में कर्मचारी का व्यवहार एक समय में एक से अधिक स्तर की आवश्यकता से प्रेरित होता है।
 3. अल्डरफर (Alderfer) द्वारा प्रतिपादित सिद्धांत में तुष्टि-अनुक्रम (satisfaction progression) के अतिरिक्त कुंठा-प्रतिगमन (frustration regression) का तत्त्व भी शामिल होता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 सही है। (ख) 2 और 3 सही हैं।
 (ग) 1 और 3 सही हैं। (घ) 1 और 2 सही हैं।
7. कार्य-अभिप्रेरण के समानता सिद्धांत (equity theory) के संदर्भ में निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
1. कार्य-परिस्थिति में कर्मचारी सामाजिक तुलना (social comparison) नहीं करते हैं।
 2. वेतन के संदर्भ में समानता पर लोगों द्वारा अधिक बल डाला जाता है।
 3. कर्मचारी जब असमानता की अवस्था में अपने को पाता है तो वह उसे दूर करने का सक्रिय प्रयास करता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 2 और 3 सही हैं। (ख) 1 और 3 सही हैं।
 (ग) 1 और 2 सही हैं। (घ) 3 सही है।
8. कार्य-अभिप्रेरण के समानता सिद्धांत (equity theory) के अनुसार, असंतुलित अवस्था किस परिस्थिति में उत्पन्न होती है?

- (क) $\frac{\text{व्यक्ति का परिणाम (outcome)}}{\text{व्यक्ति का निवेश (input)}} \div \frac{\text{दूसरों का परिणाम}}{\text{दूसरों का निवेश}}$
- (ख) $\frac{\text{व्यक्ति का परिणाम}}{\text{व्यक्ति का निवेश}} \times \frac{\text{दूसरों का परिणाम}}{\text{दूसरों का निवेश}}$
- (ग) $\frac{\text{व्यक्ति का परिणाम}}{\text{व्यक्ति का निवेश}} > \frac{\text{दूसरों का परिणाम}}{\text{दूसरों का निवेश}}$
- (घ) $\frac{\text{व्यक्ति का परिणाम}}{\text{व्यक्ति का निवेश}} = \frac{\text{दूसरों का परिणाम}}{\text{दूसरों का निवेश}}$

9. निम्नांकित में कौन वित्तीय प्रोत्साहन (financial incentive) है?

- (क) पर्यवेक्षकीय संबंध (supervisory relationship)
 (ख) प्रशंसा एवं दंड (praise and punishment)

(ग) सहभागिता (participation)

(घ) कार्य पर बीते समय के अनुरूप वेतन (pay according to time spent)

10. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. कर्मचारियों को वरिष्ठता (seniority) के आधार पर भी वेतन दिया जाता है।
2. उपलब्धि प्राप्त करने की अनुमति भी एक प्रोत्साहन है।
3. महिला कर्मचारी पुरुष कर्मचारी की अपेक्षा पर्यवेक्षकीय संबंधों (supervisory relationship) को कम महत्व देती है।

कूट-संकेत (code)

(क) 3 सही है।

(ख) 1 और 2 सही हैं।

(ग) 1 और 3 सही हैं।

(घ) 2 और 3 सही हैं।

—उत्तर—

1. (घ)

2. (ख)

3. (घ)

4. (ख)

5. (घ)

6. (ग)

7. (क)

8. (ग)

9. (घ)

10. (ख)

अध्याय 15—निष्पादन-मूल्यांकन (Performance Appraisal)

1. निम्नांकित में कौन कथन असत्य है?

- (क) निष्पादन-मूल्यांकन एक तरह का लेखा-परीक्षण (auditing) तथा नियंत्रण (control) संबंधी कार्य का रूप होता है।
- (ख) निष्पादन-मूल्यांकन के आधार पर कर्मचारियों की पदोन्नति तथा स्थानांतरण-संबंधी निर्णय लिए जाते हैं।
- (ग) निष्पादन-मूल्यांकन संगठनात्मक आबोहवा (organisational climate) का आधार होता है।
- (घ) निष्पादन-मूल्यांकन के आधार पर कार्य-अनुसूची योजना (work-scheduling plan) तैयार की जाती है।

2. युग्मित-तुलना प्रविधि (paired-comparison technique) को निष्पादन-मूल्यांकन की किस प्रविधि में रखा जाएगा?

- (क) व्यवहारात्मक रूप से स्थिरित रेटिंग मापनी (behaviourally anchored rating scales or BARS)
- (ख) योग्यता-रेटिंग विधि (merit-rating method)
- (ग) उद्देश्य-बंधित प्रबंधन (management by objectives or MBO)
- (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)

3. फ्लैनेगन (Flanagan) का नाम किससे संबंधित है?

- (क) निर्णायक प्रसंग जाँच सूची (critical incident check list)
- (ख) संचित-बिंदु मापनी (cumulated-points sale)
- (ग) मानक मापनी (standard scale)
- (घ) श्रेणीकरण प्रविधि (ranking technique)

4. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. MBO द्वारा निष्पादन-मूल्यांकन के अतिरिक्त कर्मचारियों को उत्तम कार्य-निष्पादन करने की पर्याप्त प्रेरणा मिलती है।
2. MBO प्रविधि में विभिन्न कर्मचारियों के निष्पादन के स्तर की तुलना करना एक आसान कार्य है।
3. MBO द्वारा उन कार्यों का निष्पादन-मूल्यांकन नहीं हो सकता है जिनमें परिमाणन (quantification) संभव न हो।

कूटसंकेत (code)

- (क) 2 सही है।
 (ख) 1 और 3 सही हैं।
 (ग) 2 और 3 सही हैं।
 (घ) 1 और 2 सही हैं।

5. सूची I को सूची II के साथ सही मिलान करें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

सूची I	सूची II
(A) हेलो या परिवेय प्रभाव (Halo effect)	1. मात्र किसी एक अनुकूल या प्रतिकूल शीलगुण के आधार पर अन्य शीलगुणों के बारे में अनुमान लगाना
(B) व्यवहारात्मक प्रेक्षण मापनी (Behavioural observation scale)	2. किसी कर्मचारी को एक बीच का या औसत रेटिंग देना
(C) उद्देश्य-बंधित प्रबंधन (Management by objectives or MBO)	3. प्रत्येक कार्य-आयाम (job dimension) का मूल्यांकन कार्य-व्यवहार के आधार पर करना
(D) औसत-रेटिंग त्रुटि (Average-rating error)	4. एक निश्चित समय-सीमा के भीतर लक्ष्यों को प्राप्त करना

कूटसंकेत (code)

- (क) A B C D
 1 3 4 2
 (ख) A B C D
 1 4 3 2
 (ग) A B C D
 2 1 3 4
 (घ) A B C D
 1 2 3 4

6. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. MBO में लक्ष्य-निर्धारण, निष्पादन समीक्षा तथा पदोन्नति या पदावनति (demotion) की अवस्थाएँ होती हैं।
2. BARS में निष्पादन-मूल्यांकन कुछ विशिष्ट व्यवहारों के आधार पर किया जाता है।
3. बाधित-वितरण विधि (forced-distribution method) में कर्मचारियों के निष्पादन-मूल्यांकन रेटिंग एक पूर्व निर्धारित वितरण के रूप में किया जाता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 सही है।
 (ख) 1 और 3 सही हैं।
 (ग) 2 और 3 सही हैं।
 (घ) 1 और 2 सही हैं।

7. उत्पादक कार्य के निष्पादन-मूल्यांकन के लिए सामान्यतः किस सूचकांक (index) का प्रयोग औद्योगिक मनोवैज्ञानिकों द्वारा किया जाता है?

- (क) अन्यत्रवासिता (absenteeism)
 (ख) उत्पादन की मात्रा (quantity)
 (ग) पदोन्नति प्राप्त करने का रिकार्ड (record of the promotions)
 (घ) इनमें सभी (all of these)

8. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. BARS द्वारा निष्पादन-मूल्यांकन करने में मूल्यांकन द्वारा उत्पन्न संघर्ष एवं रक्षात्मकता (defensiveness) की मात्रा कम होती है।
2. BARS द्वारा कार्य-निष्पादन का मूल्यांकन करने में त्रुटियाँ अधिक होती हैं; क्योंकि कार्य-आयाम (job dimension) स्पष्टतः परिभाषित नहीं होते हैं।
3. BARS द्वारा निष्पादन-मूल्यांकन में कर्मचारियों को वास्तविक एवं ठोस पुनर्निवेशन (feedback) प्राप्त नहीं होता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 सही है। (ख) 1 और 2 सही हैं।
 (ग) 1 और 3 सही हैं। (घ) 2 और 3 सही हैं।

9. निम्नांकित में किसके द्वारा प्रबंधकों का निष्पादन-मूल्यांकन (performance appraisal) नहीं किया जाता है?

- (क) मूल्यांकन-केंद्र विधि (assessment centre technique)
 (ख) आत्ममूल्यांकन (self-evaluation)
 (ग) सहकर्मियों द्वारा मूल्यांकन या रेटिंग (evaluation or rating by colleagues)
 (घ) व्यवहारात्मक प्रेक्षण मापनी (behavioural observation scale or BOS)

10. निम्नांकित में कौन असत्य कथन है?

- (क) निष्पादन-मूल्यांकन द्वारा कर्मचारियों के निष्पादन के स्तर के बारे में प्रबंधन को सूचना मिलती है।
 (ख) निष्पादन-मूल्यांकन के आधार पर कर्मचारियों के कल्याण-संबंधी कई महत्वपूर्ण निर्णय लिए जाते हैं।
 (ग) निष्पादन-मूल्यांकन MBO का आधार होता है।
 (घ) निष्पादन-मूल्यांकन एक तरह का लेखा-परीक्षण (auditing) तथा नियंत्रण (control) संबंधी कार्य का रूप होता है।

— उत्तर —

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (ग) | 2. (ख) | 3. (क) | 4. (ख) | 5. (क) |
| 6. (ग) | 7. (घ) | 8. (क) | 9. (घ) | 10. (ग) |

अध्याय 16—कार्य-डिजाइन (Job Design)

- कार्य-डिजाइन का संबंध कार्य के विभिन्न पहलुओं से होता है। उन पहलुओं में निम्नांकित में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
 - कार्य-प्रकार्य (job function)
 - अंतरवैयक्तिक संबंध (interpersonal relationship)
 - निष्पादन-परिणाम (performance outcomes)
 - लक्ष्य-निर्धारण (goal setting)
- निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
 - जब कोई कार्य परिवर्तित हो जाता है, तो उसे कार्य-पुनर्डिजाइन (job redesign) कहा जाता है।
 - औद्योगिकीकरण की अवस्था (1800-1940) में कार्य-डिजाइन का बल मूलतः कार्य के अविशिष्टीकरण (nonspecialisation) पर अधिक था।
 - कार्यचक्र (job rotation) की प्रक्रिया द्वारा कर्मचारियों के वास्तविक कार्य में कोई परिवर्तन नहीं होता है।

कूटसंकेत (code)

- 3 सही है।
 - 2 और 3 सही हैं।
 - 1 और 2 सही हैं।
 - 1 और 3 सही हैं।
- कार्य-डिजाइन की दूसरी अवस्था, अर्थात् कर्मचारी-अनुक्रिया उपागम (employee-response approach) की अवधि क्या है?
 - 1940-60
 - 1920-40
 - 1960-80
 - इनमें कोई नहीं (none of these)
 - कार्य-संवृद्धि (job enrichment) का आधार कौन-सा सिद्धांत है?
 - हर्जबर्ग का द्वैकारक सिद्धांत (two-factor theory)
 - मैसलो का आवश्यकता-पदानुक्रम सिद्धांत (need-hierarchy theory)
 - लक्ष्य-निर्धारण सिद्धांत (goal-setting theory)
 - इनमें कोई नहीं (none of these)
 - जब किसी कार्य को इस तरह से पुनर्डिजाइन (redesign) किया जाता है कि उससे कर्मचारियों में अभिप्रेरण का स्तर काफी ऊँचा हो जाता है, तो इसे कहा जाता है
 - कार्यचक्र (job rotation)
 - कार्य-संवृद्धि (job enrichment)
 - कार्य-परिवर्धन (job enlargement)
 - कार्य-विशिष्टता (job specialisation)
 - कार्य-विशेषता मॉडल (job-characteristics model) का प्रतिपादन किसके द्वारा किया गया?
 - फेन (Fein) द्वारा
 - टेलर (Taylor) द्वारा
 - रॉबिन्स (Robbins) द्वारा
 - हैकमैन तथा ओल्डहाम (Hackman & Oldham) द्वारा
 - निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
 - वैज्ञानिक प्रबंधन में सिर्फ मुद्रा (money) को ही संभाव्य पुरस्कार (contingent reward) के रूप में मान्यता दी गई है।
 - कार्य-संवृद्धि (job enrichment) का विरोध वृद्ध कर्मचारियों द्वारा अक्सर किया जाता है।

3. हर्जबर्ग के अनुसार, कार्य संतुष्टि (job satisfaction) का विपरीत कार्य असंतुष्टि (job dissatisfaction) होता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 और 2 सही हैं। (ख) 2 सही है।
(ग) 3 सही है। (घ) 2 और 3 सही हैं।

—उत्तर—

1. (घ) 2. (घ) 3. (क) 4. (क) 5. (ख)
6. (घ) 7. (क)

अध्याय 17—औद्योगिक संघर्ष एवं कार्य-तनाव (Industrial Conflict and Job Stress)

1. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. द्वंद्व या संघर्ष (conflict) से कर्मचारीगण एक आत्म-अंतर्निरीक्षण (self-introspection) करने का अवसर पाते हैं।
2. औद्योगिक संगठनों में संघर्ष उत्पन्न होने से श्रम-परिवर्तन (labour turnover) तथा अन्यत्रवासिता (absenteeism) आदि में वृद्धि होती है।
3. औद्योगिक संस्थानों में संघर्ष से उत्पादन के गुण (quality) में कमी, परंतु मात्रा (quantity) में वृद्धि होती है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 3 सही है। (ख) 1 और 2 सही हैं।
(ग) 1 और 3 सही हैं। (घ) 2 और 3 सही हैं।

2. औद्योगिक संघर्ष (industrial conflict) का इनमें कौन मनोवैज्ञानिक कारण (psychological cause) है?

- (क) अस्वास्थ्यकर कार्य-परिस्थिति (unhealthy working conditions)
- (ख) पूँजीवादी दृष्टिकोण (capitalistic viewpoints)
- (ग) लाभों तथा सुविधाओं का असमान वितरण (unequal distribution of benefits and facilities)
- (घ) व्यवस्थापकों की नीयत में अविश्वास (disbelief in management's intention)

3. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. कार्य-तनाव (job stress) का परिणाम केवल ऋणात्मक होता है।
2. कार्य-तनाव का परिणाम केवल धनात्मक होता है।
3. कार्य-तनाव का परिणाम ऋणात्मक (negative) तथा धनात्मक (positive) दोनों होता है।

कूटसंकेत (code)

- (क) 1 सही है। (ख) 3 सही है।
(ग) 2 सही है। (घ) इनमें कोई सही नहीं है।

4. सेल्ये (Selye) के अनुसार, कार्य-तनाव के प्रति कर्मचारियों में कुछ दैहिक प्रतिक्रियाएँ (physiological reactions) होती हैं, जो इस प्रकार हैं

1. सतर्कता (alarm)

2. प्रतिरोध (resistance)
3. परिक्लान्ति (exhaustion)

इन दैहिक प्रतिक्रियाओं का सही अनुक्रम (order) क्या है?

- | | |
|-------------|-------------|
| (क) 2, 1, 3 | (ख) 1, 3, 2 |
| (ग) 1, 2, 3 | (घ) 2, 3, 1 |

5. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. टाइप-ए व्यक्तित्ववाले कर्मचारी में कार्य-तनाव (job stress) कम होता है।
2. टाइप-बी व्यक्तित्ववाले कर्मचारी में कार्य-तनाव अधिक होता है।
3. धनात्मक तनाव या प्रतिबल को मनोवैज्ञानिकों ने इयूस्ट्रेस (eustress) कहा है।

कूटसंकेत (code)

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| (क) 1 सही है। | (ख) 3 सही है। |
| (ग) 1 और 2 सही हैं। | (घ) 1, 2 एवं 3 सभी सही हैं। |

6. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. भूमिका-अस्पष्टता (role ambiguity) का संबंध कार्य-तनाव से नहीं होता है।
2. भूमिका-निम्नभार (role underload) का संबंध कार्य-तनाव या प्रतिबल उत्पन्न करने से नहीं होता है।
3. भूमिका-अतिभार (role overload) से कर्मचारियों में अत्यधिक भूमिका प्रतिबल उत्पन्न होता है।

कूटसंकेत (code)

- | | |
|---------------------|---------------------|
| (क) 3 सही है। | (ख) 1 और 2 सही हैं। |
| (ग) 1 और 3 सही हैं। | (घ) 2 और 3 सही हैं। |

7. निम्नांकित में कौन कार्य-तनाव का स्रोत या कारण नहीं है?

- (क) निष्पादन-मूल्यांकन (performance appraisal)
- (ख) कार्य की भौतिक अवस्था (physical condition of work)
- (ग) भौगोलिक गतिशीलता (geographical mobility)
- (घ) सांवेगिक विरेचन (emotional catharsis)

8. निम्नांकित में किसे कार्य-तनाव को कम करने का उपाय नहीं माना जा सकता है?

- (क) विश्रान्ति-प्रशिक्षण (relaxation training)
- (ख) व्यवहार परिमार्जन (behaviour modification)
- (ग) बायोफीडबैक (biofeedback)
- (घ) स्पष्ट चिंतन (clarified thinking)

9. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।

1. जब कर्मचारी में कार्य-तनाव बढ़ता है तो उसके कार्य-निष्पादन में वृद्धि होती है।
2. कार्य-तनाव की मात्रा साधारण होने पर कार्य-निष्पादन उत्तम होता है।
3. कार्य-तनाव की मात्रा उच्च होने पर कार्य-निष्पादन में गिरावट होती है।

कूटसंकेत (code)

- | | |
|---------------------|---------------------|
| (क) 2 और 3 सही हैं। | (ख) 1 और 3 सही हैं। |
| (ग) सभी सही हैं। | (घ) 3 सही है। |

10. जब कर्मचारी को लगातार लंबे समय तक तनाव के उच्च स्तर के अंतर्गत कार्य करना पड़ता है तो उसमें एक विशेष तरह का अनुभव होता है। इसे क्या कहा जाता है?
- (क) सांवेगिक विरेचन (emotional catharsis) (ख) बर्न आउट (burnout)
 (ग) ब्लैक आउट (blackout) (घ) इनमें कोई नहीं (none of these)

—उत्तर—

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 1. (ख) | 2. (घ) | 3. (ख) | 4. (ग) | 5. (ख) |
| 6. (क) | 7. (घ) | 8. (घ) | 9. (ग) | 10. (ख) |

अध्याय 18—कर्मचारी-परामर्श (Employee Counselling)

1. निम्नांकित कथनों पर ध्यान दें तथा दिए गए कूटसंकेत (code) के आधार पर उत्तर दें।
1. कार्मिक परामर्श का संबंध केवल उन कर्मचारियों से होता है जो सांवेगिक रूप से क्षुब्ध होते हैं।
 2. कर्मचारी-परामर्श में व्यक्तिगत समस्याओं से संबद्ध पहलुओं पर प्रकाश डाला जाता है।
 3. कर्मचारी-परामर्श केवल पेशेवर (professionals) द्वारा ही संपन्न किए जाते हैं।
- कूटसंकेत (code)
- (क) 3 सही है। (ख) 1 और 3 सही हैं।
 (ग) 1 और 2 सही हैं। (घ) 2 और 3 सही हैं।
2. कर्मचारी-परामर्श के कुछ विशिष्ट कार्य होते हैं। निम्नांकित में किसे उन कार्यों की सूची में नहीं रखा जा सकता है?
- (क) स्पष्ट चिंतन (clarified thinking)
 (ख) पुनरभिमुखीकरण (reorientation)
 (ग) महत्वपूर्ण सूचना प्रदान करना (to provide important information)
 (घ) सामाजिक समर्थन देना (to give social support)
3. कर्मचारी-परामर्श (employee counselling) का कौन एक प्रकार नहीं है?
- (क) निदेशात्मक परामर्श (directive counselling)
 (ख) अनिदेशात्मक परामर्श (nondirective counselling)
 (ग) सहभागी परामर्श (participative counselling)
 (घ) प्रतिबंधित परामर्श (restricted counselling)
4. कर्मचारी-परामर्श के चरणों में किसे शामिल नहीं किया जा सकता है?
- (क) भावों पर ध्यान केंद्रित करने की अवस्था (phase of focussing on feelings)
 (ख) सूझ एवं समझ की अवस्था (phase of insight and understanding)
 (ग) सांवेगिक अनासक्ति की अवस्था (phase of emotional detachment)
 (घ) संतुलित समझौता की अवस्था (phase of balanced compromise)
5. निम्नांकित में कौन कर्मचारी-परामर्श की विशेषता नहीं है?
- (क) कर्मचारी-परामर्श में दो व्यक्तियों के बीच विचारों एवं भावों का आदान-प्रदान होता है।
 (ख) कर्मचारी-परामर्श कर्मचारियों के समस्या-समाधान व्यवहार (coping behaviour) को उन्नत बनाता है।
 (ग) कर्मचारी-परामर्श से कर्मचारी की कार्यकुशलता में वृद्धि होती है।
 (घ) कर्मचारी-परामर्श निजी (private) एवं गुप्त (confidential) नहीं होता है।

