

THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

5th Banking Professional Examination, April-2025

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) Distinguish between informal and formal organization. 7
- (b) Illustrate the concept of alternative work schedule. How does job rotation reduce boredom of employees? 5+3=8
- (c) "Organizational behavior examines human interaction within a workplace setting"—Explain. 5
2. (a) "The organizational environment is always dynamic and ever changing"—Explain in the context of banking sector. 7
- (b) What are the key elements of internal environment of a bank? 7
- (c) How can a bank create a positive organizational climate to improve satisfaction and performance of its employees? 6
3. (a) Discuss different types of organizational structures with suitable examples. 7
- (b) What are the advantages and disadvantages of a matrix organizational structure? 6
- (c) How can an organization choose the most appropriate organizational structure for itself? 7
4. (a) Discuss the key roles human resource management plays in banks. 8
- (b) What is stress? What are the causes of stress? 2+5=7
- (c) What is the relationship between stress and job performance? 5
5. (a) Define and explain the concept of Quality of Work Life (QWL). 6
- (b) Discuss the various strategies for improving QWL in an organization. 6
- (c) How can QWL initiatives contribute to employee motivation and retention in banks? 8

[Please turn over

	Marks
6. (a) Briefly discuss the significant issues of managing human resources in banks.	6
(b) What is performance appraisal? Distinguish between 'On-the-job training' and 'Off-the-job training'.	3+6=9
(c) "In order for an employee to feel motivated, three needs must be satisfied; once subsistence need is fulfilled, this will provide motivation for the employee to fulfill the need to relate with other people, and once these two needs are fulfilled, the need to be creative and perform meaningful work must be satisfied"—Do you agree with this statement? Explain from the standpoint of ERG theory of motivation.	5
7. (a) Discuss Herzberg's two-factor theory and explain its implications for employee motivation in banks.	6
(b) Explain the concept of employee engagement and its impact on organizational performance.	6
(c) Discuss how banks can engage their employees in enhancing productivity and customer satisfaction.	8
8. (a) Define and explain different leadership styles.	7
(b) What are the key characteristics of an effective leader in the banking sector?	6
(c) How can leaders in banks foster a culture of innovation and adaptability?	7
9. (a) What is organizational ethics? Discuss the important characteristics of organizational ethics.	3+5=8
(b) How ethics can be institutionalized in banks and non-bank financial institutions?	6
(c) What should be the code of conduct for a bank?	6
10. Write short notes on any four of the following:	5×4=20
(a) Teamwork skill	
(b) McGregor's Theory X and Theory Y	
(c) Stress management	
(d) Span of control	
(e) Organizational change	
(f) Performance management system.	

[বাংলা অনুবাদ]

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

	নম্বর
১। (ক) অনানুষ্ঠানিক এবং আনুষ্ঠানিক সংগঠনের মধ্যে পার্থক্য বর্ণনা করুন।	৭
(খ) বিকল্প কর্মসূচির ধারণাটি বর্ণনা করুন। চাকরির আবর্তন কীভাবে কর্মীদের একঘেয়েমী হ্রাস করে?	৫+৩=৮
(গ) "সাংগঠনিক আচরণ একটি কর্মক্ষেত্রের মধ্যে মানুষের মিথস্ক্রিয়া পরীক্ষা করে"—ব্যাখ্যা করুন।	৫
২। (ক) "সাংগঠনিক পরিবেশ সর্বদা গতিশীল এবং সদা পরিবর্তনশীল"—ব্যাংকিং খাতের প্রেক্ষাপটে ব্যাখ্যা করুন।	৭
(খ) একটি ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ পরিবেশের মূল উপাদানগুলো কী কী?	৭
(গ) একটি ব্যাংক কীভাবে তার কর্মচারীদের সম্মতি ও কর্মদক্ষতা বৃদ্ধির লক্ষ্যে ইতিবাচক সাংগঠনিক জলবায়ু সৃষ্টি করতে পারে?	৬
৩। (ক) উপযুক্ত উপদাহরণসহ বিভিন্ন ধরনের সাংগঠনিক কাঠামো বর্ণনা করুন।	৭
(খ) ম্যাট্রিক্স সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা ও অসুবিধাসমূহ কী কী?	৬
(গ) একটি সংগঠন কীভাবে নিজের জন্য সবচেয়ে উপযুক্ত সাংগঠনিক কাঠামো নির্বাচন করতে পারে?	৭
৪। (ক) ব্যাংকগুলোতে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা কী কী ভূমিকা পালন করে তা আলোচনা করুন।	৮
(খ) স্ট্রেস কী? স্ট্রেস তৈরি হওয়ার কারণসমূহ কী কী?	২+৫=৭
(গ) স্ট্রেস এবং কাজের পারফরমেন্সের মধ্যে সম্পর্ক কী?	৫
৫। (ক) কর্মজীবনের মান (QWL) ধারণাটি সংজ্ঞায়িত ও ব্যাখ্যা করুন।	৬
(খ) কোনো সংগঠনে কর্মজীবনের মান উন্নত করার জন্য বিভিন্ন কৌশল আলোচনা করুন।	৬
(গ) কর্মজীবনের মান সম্পর্কিত উদ্যোগগুলো কীভাবে ব্যাংকগুলোতে কর্মীদের অনুপ্রেরণা যোগাতে এবং ধরে রাখতে অবদান রাখতে পারে?	৮
৬। (ক) ব্যাংকে মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনার গুরুত্বপূর্ণ বিষয়গুলো সংক্ষেপে আলোচনা করুন।	৬
(খ) কর্মক্ষমতা মূল্যায়ন কী? 'অন-দ্য-জব প্রশিক্ষণ' এবং 'অফ-দ্য-জব প্রশিক্ষণ' এর মধ্যে পার্থক্য বর্ণনা করুন।	৩+৬=৯
(গ) "একজন কর্মচারীকে অনুপ্রাণিত বোধ করার জন্য তিনটি চাহিদা পূরণ করতে হবে; জীবিকা নির্বাহের প্রয়োজন পূরণ হয়ে গেলে তা কর্মচারীকে অন্য লোকদের সাথে সম্পর্কিত হওয়ার প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য অনুপ্রেরণা যোগাবে, এবং এই দু'টি চাহিদা পূরণ হয়ে গেলে সৃজনশীল হওয়ার এবং অর্থপূর্ণ কাজ সম্পাদন করার প্রয়োজনীয়তা মেটাতে হবে"—আপনি কি এই বক্তব্যের সাথে একমত? প্রেরণার ইআরজি তত্ত্বের দৃষ্টিকোণ থেকে ব্যাখ্যা করুন।	৫

- ৭। (ক) হার্জবার্গ এর টু-ফ্যাক্টর থিওরি আলোচনা করুন এবং ব্যাংকগুলোতে কর্মীদের অনুপ্রেরণায় এর প্রভাব ব্যাখ্যা করুন। ৬
- (খ) কর্মীদের সম্পৃক্ততার ধারণা এবং সংগঠনের কর্মদক্ষতার উপর এর প্রভাব ব্যাখ্যা করুন। ৬
- (গ) উৎপাদনশীলতা এবং গ্রাহক সন্তুষ্টি বাড়ানোর জন্য ব্যাংকগুলো কীভাবে তাদের কর্মীদের নিয়োজিত করতে পারে তা আলোচনা করুন। ৮
- ৮। (ক) বিভিন্ন নেতৃত্বশৈলি সংজ্ঞায়িত ও ব্যাখ্যা করুন। ৭
- (খ) ব্যাংকিং খাতে একজন কার্যকর নেতার মূল বৈশিষ্ট্যগুলো কী কী? ৬
- (গ) ব্যাংকগুলোতে নেতারা কীভাবে উদ্ভাবন এবং অভিযোজন যোজ্যতার সংস্কৃতি গড়ে তুলতে পারেন? ৭
- ৯। (ক) সাংগঠনিক নৈতিকতা কী? সাংগঠনিক নৈতিকতার গুরুত্বপূর্ণ বৈশিষ্ট্যগুলো আলোচনা করুন। ৩+৫=৮
- (খ) ব্যাংক ও আর্থিক প্রতিষ্ঠানে নৈতিকতা কীভাবে প্রাতিষ্ঠানিকীকরণ করা যায়? ৬
- (গ) একটি ব্যাংকের আচরণবিধি কী হওয়া উচিত? ৬
- ১০। সংক্ষেপে টীকা লিখুন (যে কোনো চারটি) : ৫×৪=২০
- (ক) দলগত কাজের দক্ষতা
- (খ) ম্যাকগ্রেগর এর এক্স তত্ত্ব এবং ওয়াই তত্ত্ব
- (গ) স্ট্রেস ম্যানেজমেন্ট
- (ঘ) নিয়ন্ত্রণ এর পরিসর
- (ঙ) সাংগঠনিক পরিবর্তন
- (চ) পারফরমেন্স ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম।