THE INSTITUTE OF BANKERS, BANGLADESH (IBB)

6th Banking Professional Examination, 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 the questions as mentioned in different parts.*]

Part A—Broad Questions

(Answer any **two** questions)

Marks—20×2=40

Marks

1. (*a*) Define management and critically evaluate its significance in achieving organizational goals. 10

   (*b*) Discuss various functions of management in detail and explain how they are interrelated. 10

2. (*a*) Discuss the fundamental elements of a sound organizational structure. Explain the advantages and disadvantages of at least two common organizational structures. 5+5=10

   (*b*) Define Quality of Work Life (QWL) and elaborate on its importance for employee satisfaction and organizational productivity. Discuss key strategies for improving QWL in a banking environment. 6+4=10

3. (*a*) What is Human Resource Management (HRM)? Describe the importance of training and development in HRM of banks. 4+6=10

   (*b*) What is performance appraisal? State the objectives of performance appraisal in an organization. 5+5=10

4. (*a*) What is meant by productivity? State the difference between productivity, effectiveness and efficiency. 2+5=7

   (*b*) Is managing stress important for a banker? Why? 6

   (*c*) What are the basic elements of time management in a financial institution? 7

Part B—Mathematical Problem

(Answer any **one** question)

Marks—10×1=10

5. Mr. Sadiq is the Managing Director (MD) of ABC Bank PLC. There are three (03) Deputy Managing Directors (DMD) who report directly to Mr. Sadiq. DMD-1, DMD-2 and DMD-3 overseas corporate banking, consumer banking, and Internal Control and Compliance (ICC) division of the bank respectively. The corporate banking division has 6 managers, consumer banking division has 8 managers; and ICC division has 5 managers. Determine the span of control of the MD and each of the three DMDs. Who has the highest span of control among them? 10

6. An official of "Digitech Incorporated" earns an annual basic salary of BDT 4,80,000. The company pays 8% of the basic salary of the official into a retirement plan; and covers 80% of the BDT 12,000 monthly health insurance premium on behalf of the official. The official also earns two (02) festival bonuses, each equivalent to a month's basic salary; and BDT 30,000 incentive bonus per year. 10

   Calculate the total annual cost to the employer for this official's compensation.

[*Please turn over*

Part C—Case Analysis
(Answer any **one** question)
Marks—20×1=20

7. Case Scenario:

Ms. Y is a young and successful manager of a renowned bank. She has recently been promoted and transferred to a strategically critical branch where she will be managing a larger team than before. She has received a heartwarming farewell from the colleagues of her previous branch who said that they would miss working with her dearly. The promotion came with a pay rise which she feels will be enough to meet her cost of living. She feel secured at the current job and wants to build her career in this industry. The promotion has really boosted her confidence. If she keeps learning and growing at this pace, she knows that she has the potential to one day become one of the prominent banking industry leader of her time.

(a) Explain the needs of Ms. Y in the context of Maslow's hierarchy of needs theory. Which of her needs are satisfied and which are unmet in the given scenario? 10

(b) Examine Ms. Y's motivation in light of McClelland's three needs theory. Ms. Y is driven by which need? 10

8. Case Scenario:

Mr. X is an HR manager of a renowned financial institution, senior management relies upon him very much regarding the staffing and human resource decisions like hiring, promotions, increment. Mr. X has established rigorous rules on office attendance and usually does not accommodate personal limitations of the employees. However, these rules are somewhat flexible for some of the staffs who are close to him. There is a rumor that he has influenced the recruitment process by hiring some of his relatives in a number of positions in the company. There is a general sense of resentment among the employees over these issues. No formal complaints have been logded by any employee because they fear that any grievance regarding the discrimination may result in disciplinary actions. Nonetheless some of the staff are also considering ways to please the manager instead of making genuine contribution through their work.

Mr. X is currently working on the high employee turnover of the company. He primarily thought that initiatives like increasing the notice period to be served by the employees or imposing financial cost to the employees' decision to leave the organization should contribute to retaining the talented workforce. But these initiatives led to a decrease in productivity and resulted in a demotivated workforce.

(a) Conceptualize the role of ethical leadership in solving problems stated in the case. 7

(b) "Being in a position of authority means having a defined institutional role in which certain modes of behaviour, attitudes, and actions prevail."—discuss this statement in light of the scenario. 6

(c) What factors should be considered in formulating a sound code of conduct to promote desired behaviour within the ethical framework of this organization? 7

Part D—Understanding Terminology
(Answer any **five** questions)
Marks—2×5=10

9. Compare and contrast between any **five** of the following:
(a) Vision versus Mission
(b) Centralization versus Decentralization
(c) Theory X versus Theory Y
(d) Formal Organization versus Informal Organization
(e) Job Enlargement versus Job Enrichment
(f) Trait Theory of Leadership versus Behavioural Theory of Leadership
(g) Transaction Leadership Theory versus Situational Leadership Theory
(h) Individual Behaviour versus Group Behaviour
(i) Internal Environment versus External Environment
(j) Soft skill versus Hard Skill.

Part E—Short Questions
(Answer all questions)
Marks—2×10=20

10. (*a*) What is the primary purpose of "Code of Conduct"?
(*b*) What is the difference between recruitment and selection?
(*c*) What is "Controlling" in the context of management function?
(*d*) What is "Organizational Climate"?
(*e*) What is "Job Rotation"?
(*f*) What is the difference between "Business Process" and "Business Procedure"?
(*g*) Mention the basic steps of customer service process.
(*h*) What is matrix organizational structure?
(*i*) Define "on-the-job" training.
(*j*) What is meant by 360-degree performance appraisal method?

[বাংলা অনুবাদ]

[দ্রষ্টব্য : ডান পাশের সংখ্যা প্রশ্নের পূর্ণমান জ্ঞাপক। বিভিন্ন অংশে উল্লিখিত প্রশ্নগুলোর উত্তর দিন।]

প্রথম অংশ—বড় প্রশ্ন
(যে কোনো **দুটি** প্রশ্নের উত্তর দিন)
মান—২০×২=৪০

নম্বর

১। (ক) "ব্যবস্থাপনা" এর সংজ্ঞা দিন। সংগঠনের লক্ষ্য অর্জনে এর গুরুত্ব সমালোচনামূলকভাবে বিশ্লেষণ করুন। ১০
(খ) ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন কার্যাবলি সম্পর্কে বিশদ আলোচনা করুন এবং কীভাবে এ কার্যাবলিগুলো পরস্পরের সাথে সম্পর্কযুক্ত তা ব্যাখ্যা করুন। ১০

২। (ক) একটি সুষ্ঠু সাংগঠনিক কাঠামোর মৌলিক উপাদানসমূহ আলোচনা করুন। দুটি প্রচলিত সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা ও অসুবিধাসমূহ ব্যাখ্যা করুন। ৫+৫=১০
(খ) কর্মজীবনের গুণগত মান সংজ্ঞায়িত করুন এবং কর্মীদের সন্তুষ্টি ও সংগঠনের উৎপাদনশীলতায় এর গুরুত্ব আলোচনা করুন। একটি ব্যাংকের পরিবেশে কর্মজীবন মান উন্নয়নের জন্য মূল কৌশলগুলো আলোচনা করুন। ৬+৪=১০

৩। (ক) মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনা কী? ব্যাংকের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপনায় প্রশিক্ষণ ও উন্নয়নের গুরুত্ব বর্ণনা করুন। ৪+৬=১০
(খ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়ন কী? সংগঠনে কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের উদ্দেশ্যাবলি বর্ণনা করুন। ৫+৫=১০

৪। (ক) উৎপাদনশীলতা বলতে কী বোঝায়? উৎপাদনশীলতা, কার্যকারিতা ও দক্ষতার মধ্যে পার্থক্য বর্ণনা করুন। ২+৫=৭
(খ) স্ট্রেস ব্যবস্থাপনা কি একজন ব্যাংকারের জন্য গুরুত্বপূর্ণ? কেন? ৬
(গ) আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সময় ব্যবস্থাপনার মৌলিক উপাদানসমূহ কী কী? ৭

দ্বিতীয় অংশ—গাণিতিক সমস্যা
(যে কোনো **একটি** প্রশ্নের উত্তর দিন)
মান—১০×১=১০

৫। জনাব সাদিক এবিসি ব্যাংক পিএলসি. এর ব্যবস্থাপনা পরিচালক। এই ব্যাংকে ০৩ জন উপ-ব্যবস্থাপনা পরিচালক (ডিএমডি) রয়েছেন যারা সরাসরি ব্যবস্থাপনা পরিচালক (এমডি)-এর তত্ত্বাবধানে কাজ করেন। ডিএমডি-১, ডিএমডি-২ ও ডিএমডি-৩ যথাক্রমে ব্যাংকটির কর্পোরেট ব্যাংকিং, কনজ্যুমার ব্যাংকিং এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও কমপ্লায়েন্স বিভাগ তদারকি করেন। কর্পোরেট ব্যাংকিং বিভাগে ০৬ জন, কনজ্যুমার ব্যাংকিং বিভাগে ০৮ জন এবং অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ও কমপ্লায়েন্স বিভাগে ০৫ জন ব্যবস্থাপক রয়েছেন। ব্যাংকটির এমডি, ডিএমডি-১, ডিএমডি-২ ও ডিএমডি-৩-প্রত্যেকের নিয়ন্ত্রণ পরিসর নির্ণয় করুন। এদের মধ্যে কার নিয়ন্ত্রণ পরিসর সর্বাধিক? ১০

৬। "ডিজিটাল ইনকর্পোরেটেড" এর একজন কর্মকর্তার বার্ষিক মূল বেতন ৪,৮০,০০০ টাকা। কোম্পানি উক্ত কর্মকর্তার মূল বেতনের ৮% অবসর পরিকল্পনার জন্য প্রদান করে এবং তার মাসিক স্বাস্থ্য বিমা প্রিমিয়াম ১২,০০০ টাকার ৮০% তার হয়ে পরিশোধ করে। উক্ত কর্মকর্তা বছরে ০২টি উৎসব বোনাস পান—যার প্রতিটি তার ০১ মাসের মূল বেতনের সমান; এবং বছরে ৩০,০০০ টাকা উৎসাহ বোনাস পান। ১০

উক্ত কর্মকর্তার বেতন-ভাতা বাবদ নিয়োগকর্তার বাৎসরিক মোট ব্যয় নির্ণয় করুন।

[পর পৃষ্ঠা দ্রষ্টব্য

তৃতীয় অংশ—কেইস বিশ্লেষণ
(যে কোনো একটি প্রশ্নের উত্তর দিন)
মান—২০×১=২০

নম্বর

৭। কেইস সিনারিওঃ

মিস্ ওয়াই একটি খ্যাতনামা ব্যাংকের একজন তরুণ ও সফল ম্যানেজার। সম্প্রতি তিনি পদোন্নতিপ্রাপ্ত হয়ে ব্যাংকটির একটি কৌশলগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ শাখায় বদলি হয়েছেন, যেখানে তিনি আগের চেয়ে বড় একটি টিমের নেতৃত্ব দিবেন। তার পূর্বের সহকর্মীদের কাছ থেকে তিনি অত্যন্ত আন্তরিক বিদায় সংবর্ধনা পেয়েছেন, যেখানে সহকর্মীরা কাজের ক্ষেত্রে তাঁর শূন্যতা অনুভব করবে বলে জানিয়েছেন। পদোন্নতির পাশাপাশি মিস্ ওয়াই এর বেতন বৃদ্ধি হয়েছে যা জীবনযাত্রার ব্যয় নির্বাহের জন্য যথেষ্ট বলে তিনি মনে করেন। তিনি তাঁর চাকরিতে নিরাপদ বোধ করেন এবং এই খাতে তাঁর ক্যারিয়ার গঠন করতে চান। পদোন্নতি তাঁর আত্মবিশ্বাস বাড়িয়েছে। শেখার ও আত্মোন্নয়নের ধারা অব্যাহত রাখলে একদিন ব্যাংকিং খাতে অগ্রণী ভূমিকা রাখার মত নেতৃত্ব প্রদান করা তাঁর পক্ষে সম্ভব হবে বলে তার বিশ্বাস।

(ক) মাসলোর চাহিদা সোপান তত্ত্বের প্রেক্ষাপটে মিস্ ওয়াই-এর চাহিদা ব্যাখ্যা করুন। বর্ণিত দৃশ্যকল্পে তাঁর কোন চাহিদাগুলোর পরিতৃপ্তি ঘটেছে এবং কোনগুলো অপূর্ণ রয়েছে? ১০

(খ) ম্যাকক্লিল্যান্ডের থ্রি-নিডস্ তত্ত্বের আলোকে মিস্ ওয়াই-এর প্রেষণা পরীক্ষা করুন। কোন চাহিদা দ্বারা তিনি পরিচালিত? ১০

৮। কেইস সিনারিওঃ

জনাব এক্স একটি খ্যাতনামা আর্থিক প্রতিষ্ঠানের মানবসম্পদ ব্যবস্থাপক। প্রতিষ্ঠানটির উচ্চ পর্যায় থেকে নিয়োগ, পদোন্নতি, বেতন বৃদ্ধির মত মানবসম্পদ বিষয়ক সিদ্ধান্তসমূহের ক্ষেত্রে জনাব এক্সের ওপর আস্থা রাখা হয়। তিনি কর্মীদের অফিস উপস্থিতির বিষয়ে কঠোর বিধি প্রণয়ন করেছেন এবং সাধারণত কর্মীদের ব্যক্তিগত সীমাবদ্ধতার বিষয়ে ছাড় দেননা। তবে, কর্মীদের মধ্যে যারা তাঁর নিকটবর্তী তাদের জন্য এ সকল নিয়মকানুন কিছুটা শিথিল। কোম্পানির বেশ কিছু পদে তিনি নিজের আত্মীয়-স্বজন নিয়োগে নিয়োগ প্রক্রিয়াকে প্রভাবিত করেছেন বলে গুঞ্জন রয়েছে। এসব বিষয়ে কর্মীদের অসন্তোষ রয়েছে। কোনো কর্মী এ যাবৎ কোনো আনুষ্ঠানিক অভিযোগ দাখিল করেননি, কারণ তারা আশঙ্কা করে যে এসব বৈষম্যের বিষয়ে ক্ষোভ জানালে তা শৃঙ্খলাভঙ্গের শাস্তির কারণ হতে পারে। উপরন্তু, কর্মীদের মধ্যে কেউ কেউ কাজের মাধ্যমে প্রকৃত অবদান রাখার পরিবর্তে কী উপায়ে উক্ত ম্যানেজারের সন্তুষ্টি অর্জন করা যায় তা বিবেচনা করছে।

জনাব এক্স বর্তমানে প্রতিষ্ঠানের কর্মীদের চাকরি ছাড়ার উচ্চ হারের সমস্যা সমাধানের চেষ্টা করছেন। তিনি প্রাথমিকভাবে ধারণা করেছিলেন যে চাকরি ছাড়ার নোটিশ পিরিয়ড বৃদ্ধি কিংবা কর্মীদের চাকরি ছাড়ার সিদ্ধান্ত ব্যয়বহুল করার মত উদ্যোগের ফলে প্রতিভাবান কর্মীদের প্রতিষ্ঠানে ধরে রাখা সম্ভব হবে। কিন্তু এসকল উদ্যোগের ফলে উৎপাদনশীলতা হ্রাসের পাশাপাশি কর্মীবাহিনী নিরুৎসাহিত হয়ে পড়েছেন।

(ক) কেইসে বিবৃত সমস্যা সমাধানে নৈতিক নেতৃত্বের ভূমিকা ব্যাখ্যা করুন। ৭

(খ) "কর্তৃত্বসম্পন্ন পদে থাকা বলতে একটি সুনির্দিষ্ট প্রাতিষ্ঠানিক ভূমিকা থাকাকে বোঝায়; যেখানে নির্দিষ্ট আচরণ, মনোভাব ও কাজের প্রণালি বিরাজ করে।"—কেইসের আলোকে এই উক্তিটি আলোচনা করুন। ৬

(গ) এই প্রতিষ্ঠানের নৈতিক কাঠামোর মধ্যে একটি সুষ্ঠু আচরণ বিধি প্রণয়নে কোন বিষয়গুলো বিবেচনা করা উচিত যাতে করে কাঙ্ক্ষিত আচরণসমূহের বিকাশ ঘটে? ৭

চতুর্থ অংশ—পরিভাষা বোঝা
(যে কোনো পাঁচটির মধ্যে তুলনামূলক আলোচনা করুন)
মান—২×৫=১০

৯। নিচের যে কোনো পাঁচটির মধ্যে তুলনা ও পার্থক্য আলোচনা করুনঃ

(ক) ভিশন বনাম মিশন
(খ) কেন্দ্রীকরণ বনাম বিকেন্দ্রীকরণ
(গ) থিওরি এক্স বনাম থিওরি ওয়াই
(ঘ) প্রাতিষ্ঠানিক সংগঠন বনাম অপ্রাতিষ্ঠানিক সংগঠন
(ঙ) কর্ম সম্প্রসারণ বনাম কর্ম সমৃদ্ধকরণ
(চ) নেতৃত্বের বৈশিষ্ট্য তত্ত্ব বনাম আচরণগত তত্ত্ব
(ছ) লেনদেনগত নেতৃত্ব তত্ত্ব বনাম পরিস্থিতিগত নেতৃত্ব তত্ত্ব
(জ) ব্যক্তিগত আচরণ বনাম দলগত আচরণ
(ঝ) অভ্যন্তরীণ পরিবেশ বনাম বাহ্যিক পরিবেশ
(ঞ) সফ্ট স্কিল বনাম হার্ড স্কিল।

পঞ্চম অংশ—সংক্ষিপ্ত প্রশ্ন
(সকল প্রশ্নের উত্তর দিন)
মান—২×১০=২০

১০। সংক্ষেপে উত্তর দিনঃ

(ক) "আচরণবিধি" এর মূল উদ্দেশ্য কী?
(খ) নিয়োগ এবং নির্বাচনের মধ্যে পার্থক্য কী?
(গ) ব্যবস্থাপনা ফাংশনের প্রেক্ষাপটে "নিয়ন্ত্রণ" কী?
(ঘ) "সাংগঠনিক জলবায়ু" কী?
(ঙ) "চাকরির আবর্তন" কী?
(চ) "ব্যবসায়িক প্রক্রিয়া" এবং "ব্যবসায়িক পদ্ধতি" এর মধ্যে পার্থক্য কী?
(ছ) গ্রাহক সেবা প্রক্রিয়ার মৌলিক ধাপসমূহ উল্লেখ করুন।
(জ) ম্যাট্রিক্স সাংগঠনিক কাঠামো কী?
(ঝ) অন-দ্য-জব প্রশিক্ষণের সংজ্ঞা দিন।
(ঞ) কর্মদক্ষতা মূল্যায়নের ৩৬০-ডিগ্রি পদ্ধতি বলতে কী বোঝায়?