



निर्णयन और समस्या समाधान



641, प्रथम तल, डॉ. मुखर्जी नगर, दिल्ली-110009

दूरभाष: 011-47532596, +91-8130392354, 56, 57, 59

Web: www.drishtiiias.com

E-mail: drishtiacademy@gmail.com

पाठ्यक्रम, नोट्स तथा बैच संबंधी updates निरंतर पाने के लिए निम्नलिखित पेज को "like" करें



www.facebook.com/drishtithevisionfoundation



www.twitter.com/drishtiiias

निर्णयन और समस्या समाधान (Decision Making and Problem Solving)

Part-I

Directions: Each item of this section describes a situation and is followed by four possible responses. Indicate the response you find most appropriate. Choose Only one response for each item. The responses will be evaluated based on the level of appropriateness for the given situation.

1. You are working as a Managing Director of a state tourism development corporation one fine day you visit the tourism department runs state guest house where a national level conference is to be held. While passing through the corridors of guest house you overhear two foreign delegates being unhappy with the arrangements and mainly with the house keeping staff. What would be your first reaction to this situation?

- You will ask those delegates to register their complaint so you can take further action.
- You will call the head of housekeeping staff and reprimand him.
- You will call the head of housekeeping staff and apprise him about the conversation of those two delegates.
- You will personally check the room of every delegate immediately.

2. Dr. Arvind Dixit is a senior project officer working on behalf of state government to take care of various effective health and sanitation program run by state government. There programs are running with the help of international aid agency. For the past few weeks, the agency is putting serious question mark on the implementation of these program and even threatened to cancel the aid if corrective measure are not going to happen? What should Dr. Arvind Dixit do in this situation?

निर्देश: इस खंड में प्रत्येक प्रश्न में एक परिस्थिति का उल्लेख किया गया है और उसके बाद उस परिस्थिति से संबंधित चार संभावित प्रतिक्रियाएँ दी गई हैं। आपको उस प्रतिक्रिया का चयन करना है जो आपको सबसे उपयुक्त लगती है। आपको प्रत्येक प्रश्न से केवल एक ही प्रतिक्रिया का चयन करना है। प्रतिक्रिया का मूल्यांकन दी गई परिस्थिति के अनुरूप उपयुक्तता के स्तर के आधार पर होगा।

1. आप किसी राज्य में पर्यटन विकास निगम के प्रबंध निदेशक के रूप में कार्यरत हैं। एक दिन आप पर्यटन विभाग द्वारा संचालित राज्य अतिथि गृह का निरीक्षण करने जाते हैं, जहाँ एक राष्ट्रीय स्तर का सम्मेलन होना है। अतिथि गृह के गलियारे से गुजरते समय अचानक आपको सुनने में आता है कि दो विदेशी प्रतिनिधि वहाँ की व्यवस्था, विशेषकर अतिथिगृह के रख-रखाव कर्मियों से अप्रसन्न हैं। इस स्थिति में आपकी पहली प्रतिक्रिया क्या होगी?

- आप उन प्रतिनिधियों से अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए कहेंगे ताकि आप आगे कोई कार्यवाही कर सकें।
- आप रख-रखाव कर्मियों के प्रमुख को बुलाएँगे और उसे डाटेंगे।
- आप रख-रखाव कर्मियों के प्रमुख को बुलाएँगे और उसे उन दोनों प्रतिनिधियों की बातचीत के बारे में अवगत कराएँगे।
- आप तुरंत ही व्यक्तिगत रूप से प्रत्येक प्रतिनिधि के कमरे की जाँच करेंगे।

2. डॉ. अरविन्द दीक्षित राज्य सरकार द्वारा संचालित विभिन्न प्रभावी स्वास्थ्य एवं स्वच्छता कार्यक्रमों की देखरेख के लिए राज्य सरकार की तरफ से एक वरिष्ठ परियोजना अधिकारी के रूप में कार्यरत हैं। इन कार्यक्रमों का संचालन अंतर्राष्ट्रीय सहायता एजेंसी की मदद से किया जा रहा है। विगत कुछ सप्ताह से कार्यक्रम के क्रियान्वयन को लेकर सहायता एजेंसी की तरफ से कुछ गंभीर सवाल किए जा रहे हैं, और इसमें सुधार हेतु प्रसास नहीं किए जाने की स्थिति में एजेंसी द्वारा सहायता को रद्द करने की धमकी भी दी गई है। इस स्थिति में डॉ. अरविन्द दीक्षित को क्या करना चाहिए?

Part-II

Directions: Each item of this section describes a situation and is followed by four possible responses. Indicate the response you find most appropriate. Choose Only one response for each item. The responses will be evaluated based on the level of appropriateness for the given situation.

1. Assume that you are the collector of a highly populated and communally sensitive district. One day, you get the information that a terrible fire has been caught in a crowded place which can cause heavy loss of life and property. By the time you could think of an appropriate course of action, another news comes that communal tension has sprung up in a communally sensitive locality at the other end of the district. Both the places are at a distance of half an hour in opposite directions from your office. In such a situation what decision would you make out of the following:

- (1) You yourself will go to the place of communal tension and will instruct some competent officer to go to the place of fire.
- (2) You yourself will go to the place of terrible fire and will instruct some competent officer to go to the place of communal tension.
- (3) You yourself will remain in the office and will ask two competent officers to go and handle both the situations and report from there.
- (4) You will ask your Senior Officer (Commissioner) that what decision should you make in such a situation so that he can not blame you later for your decision.

निर्देश: इस खंड के प्रत्येक प्रश्न में एक परिस्थिति का उल्लेख किया गया है और उसके बाद उस परिस्थिति से संबंधित चार संभावित प्रतिक्रियाएँ दी गई हैं। आपको उस प्रतिक्रिया का चयन करना है जो आपको सबसे उपयुक्त लगती है। आपको प्रत्येक प्रश्न से केवल एक ही प्रतिक्रिया का चयन करना है। प्रतिक्रिया का मूल्यांकन दी गई परिस्थिति के अनुरूप उपयुक्तता के स्तर के आधार पर होगा?

1. मान लीजिये कि आप एक अत्यधिक जनसंख्या वाले तथा सांप्रदायिक दृष्टि से संवेदनशील जिले के जिलाधिकारी हैं। एक दिन आपको सूचना मिलती है कि एक भीड़-भाड़ वाले क्षेत्र में भीषण आग लग गई है जिससे जान-माल की भारी क्षति होने का खतरा है। जब तक आप कोई उचित कार्यवाही सोच पाते, तभी सूचना मिलती है कि जिले के दूसरे छोर पर सांप्रदायिक दृष्टि से अति संवेदनशील इलाके में सांप्रदायिक तनाव उत्पन्न हो गया है जो विस्फोटक रूप ले सकता है। दोनों स्थान आपके कार्यालय से विपरीत दिशाओं में आधे-आधे घंटे की दूरी पर हैं। ऐसी स्थिति में, आप निम्नलिखित में से क्या निर्णय करेंगे:
 - (1) खुद सांप्रदायिक तनाव वाले स्थान पर जाएंगे तथा किसी सक्षम अधिकारी को आग वाले स्थान पर जाने के लिए निर्देश देंगे।
 - (2) खुद भीषण आग वाले स्थान पर जाएंगे तथा किसी सक्षम अधिकारी को सांप्रदायिक तनाव वाले स्थान पर जाने के लिए निर्देश देंगे।
 - (3) खुद कार्यालय में रहेंगे तथा दो सक्षम अधिकारियों को दोनों स्थानों पर भेजकर स्थिति संभालने व वहाँ से रिपोर्ट करने के लिए कहेंगे।
 - (4) अपने वरिष्ठ अधिकारी (कमिश्नर) से पूछेंगे कि इस स्थिति में आपको क्या निर्णय करना चाहिए ताकि बाद में वह आपके निर्णय के लिए आपको दोषी न ठहरा सके।