කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය-ශ්‍රී ලංකාව

විවෘත සහ දුරස්ථ අධ්‍යයන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි

ප්‍රථම වර්ෂ පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2008

BMGT E 1015/ BMG 13015 / BMG 102.1 - කළමනාකරණ මූලධර්ම

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව : 07 කාලය : පැය 03 යි

පළමුවන ප්‍රශ්ණය ඇතුළුව ප්‍රශ්ණ පහකට (05) පිළිතුරු සපයන්න.

(01) පහත සඳහන් සිද්ධිය කියවා අවසානයෙහි අසා ඇති ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න.

සීමාසහිත සමනල පොදු රක්ෂණ සමාගම

ජීවිත රක්ෂණ ක්ෂේත්‍රයෙහි ප්‍රමුඛස්ථානයෙහි ලා සැලකෙන්නාවූ ද ජීවිත රක්ෂණ අරමුදල රුපියල් දශලක්ෂ 15,000 ක් ඉක්මවූද පිළිගත් රක්ෂණ සමාගමක් වන සීමාසහිත සමනල පොදු රක්ෂණ සමාගමෙහි වෙළෙඳපොල කොටස (Market share) පසුගිය වර්ෂයේ ලිඛිත දල රක්ෂණ වාරික පදනම මත 25% ක් විය. සමාගම විසින් නව සංකල්පයක් වශයෙන් සමස්ථ පවුලම ආවරණය කළ හැකිවන්නා වූ සෞඛ්‍ය රක්ෂණ ක්‍රමයක් හඳුන්වා දී ඇත. සංවිධානය විසින් මේ දක්වා හිමි කර ගෙන (උපයාගෙන) ඇති තත්ත්වයද අනාගතයේදී ලඟා කර ගැනීමට අපේක්ෂා කරන ඉලක්ක ද සැලකිල්ලට ගෙන පුහුණු හා සංවර්ධන කාර්යය ප්‍රතිසංවිධානය කිරීමට සමාගම තීරණය කර ඇත. දැනට මෙම කාර්යය අධීක්ෂණය කරනු ලබන්නේ මානව සම්පත් කළමනාකරු විසිනි. ප්‍රතිසංවිධානයට අනුව එම කාර්යය කළමනාකරණය කළ යුත්තේ ඒ සඳහා විශේෂයෙන්ම පත් කරනු ලබන පුහුණු හා සංවර්ධන කළමනාකරුවකු විසිනි.

මෙහි පහත විස්තර දක්වෙන වැඩසටහන්, වැඩමුළු, සම්මන්ත්‍රණ පැවැත්වීමටත් පහත දක්වෙන අනෙකුත් ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමටත් සමාගමේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය තීරණය කර ඇත.

(අ) **නිපුණතා මට්ටම් ශ්‍රේණිගත කිරීමේ වැඩ සටහන**

නිපුණතා ශ්‍රේණිගත කිරීම සඳහා සකස් කර ඇති වැඩසටහන යටතේ ක්‍රියාත්මක වන සහතික කිරීමේ වැඩසටහනක් තුළින් මෙහි පහත දක්වා ඇති පරිදි රක්ෂණ උපදේශකවරුන් තුන්දාහක් මට්ටම් තුනකින් පුහුණු කළ යුතුය.

I රක්ෂණ ක්‍රම පිළිබඳ දැනුම කෙරෙහි විශේෂ අවධානය යොමු කරමින් දින 15 ක් හෝ පැය 120 ක් සම්පූර්ණ කරන්නාවූ, නිපුනතා ශ්‍රේණිගත කිරීමේ පුහුණු වැඩසටහනක් රක්ෂණ උපදේශකවරුන් සහතික කිරීම සඳහා පැවැත්විය යුතුය.

II	මූල්‍යමය විසඳුම් සපයාදීම පිළිබඳ දැනුම කෙරෙහි විශේෂ අවධානය යොමු කරමින් පැය 30 ක් වූ අතිරේක පුහුණුවක් ලබාදීම සඳහා සකස් කළ නිපුනතා ශ්‍රේණිගත කිරීමේ වැඩසටහනක් වෘත්තීය රක්ෂණ උපදේශකයින් සහතික කිරීම සඳහා පැවැත්විය යුතුය.

III	ව්‍යවසායකයින්ට සහායවීම ඉලක්ක කර ගනිමින් වඩාත් ඉහල මට්ටමේ වූ ශ්‍රේණිගත කිරීම සඳහා වන පැය 24 ක පුහුණු වැඩසටහනක් විශේෂඥ උපදේශකවරුන් සහතික කිරීම පිණිස පැවැත්විය යුතුය.

මෙම ශ්‍රේණිගත කිරීම සඳහා අවසාන පරීක්ෂණයකින් සමත් විය යුතු අතර කාර්යඵල ශ්‍රේණිගත කිරීමද අවශ්‍ය වනු ඇත. දක්ෂතා අනුවත්, ඉගෙනීම අනුවත් වෘත්තීමය ප්‍රගුණ කිරීම අනුවත් අලෙවි කාර්ය මණ්ඩලය වෙන් වෙන් වශයෙන් හඳුනා ගැනීමට ද එමගින් තමන් ගණුදෙනු කරන්නේ ඉහලම නිපුනතාවයකින් යුත් රක්ෂණකරුවන් සමඟය යන විශ්වාසය ගණුදෙනුකරුවන්ට ලබාදීමට ද මෙම සහතික කිරීම ක්‍රියාත්මක කිරීමත් සමඟම සමාගම අපේක්ෂා කරයි.

(ආ)	වැඩමුළු පැවැත්වීම

ගුණාත්මකභාවය සම්බන්ධයෙන් ජාත්‍යන්තර පදක්කම්ලාභීන් සතු විශේෂ දැනුම, කණ්ඩායම් සාමාජිකයන් සමඟ බෙදාගැනීම පිණිස එම පදක්කම්ලාභීන් විසින් මෙහෙයවන වැඩමුළු මාලාවක් පැවැත්විය යුතුය. එම වැඩමුළු පැවැත්වීමට අපේක්ෂා කරන්නේ දිස්ත්‍රික් මට්ටමිනි.

(ඇ)	සම්මන්ත්‍රණ පැවැත්වීම

සෑම දිස්ත්‍රික්කයකම සිටින උපදේශකයින්ගේ කණ්ඩායම් හැඟීම වර්ධනය කිරීම සඳහා සම්මන්ත්‍රණ පැවැත්විය යුතුය.

(ඈ)	වැඩසටහන් ගත කිරීමට නියමිත වෙනත් ක්‍රියාමාර්ග

I	සමස්ත දිවයින පුරාම සේවයේ යෙදීසිටින උපදේශකවරුන්ගේ සියළුම පුහුණු හා සංවර්ධන කටයුතු පුහුණු හා සංවර්ධන කළමනාකරු විසින් මෙහෙයවිය යුතුය.

II	ඉහත සඳහන් වැඩසටහන්වලට හා කාර්යන්ට අතිරේකව අලෙවි දෙපාර්තමේන්තුව මඟින් සපයනු ලබන තොරතුරු පදනම් කරගෙන උපදේශකවරුන්ගේ පුහුණු අවශ්‍යතා හඳුනාගැනීමට ද තීරණය කර ඇත. එසේ වුවද අනාගතයේදී ගණුදෙනුකරුවන් වීමට හැකි අයගෙන් කොටසක් පුහුණු හා සංවර්ධන කළමනාකරු විසින් තෝරාගනු ලැබීමට ද උපදේශකවරුන්ගේ පුහුණු අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීමේ කාර්ය සඳහා එම ගනුදෙනුකරුවන් වෙතින් කෙලින්ම දත්ත ලබාගැනීමට ද අපේක්ෂා කෙරේ. එය අඛණ්ඩව ක්‍රියාත්මක වන වැඩපිළිවෙලකි.

III	වේගයෙන් වෙනස්වන සංවිධාන පරිසරයේ ඇතිවන වෙනස්කම් ද උපදේශකවරුන්ගේ දැනුම හා දක්ෂතා යාවත්කාලීන කිරීමේ අවශ්‍යතාවයද සැලකිල්ලට ගෙන උපදේශකයින් සඳහා පුහුණු වැඩසටහන් නොකඩවා සංවිධානය කිරීමටද අපේක්ෂා කෙරේ.

පුහුණු හා සංවර්ධන කළමනාකරු වශයෙන් පත්කර ඇත්තේ ඔබ යැයි සිතා

(අ) **කළමනාකරණ මූලධර්ම මඟින් පැහැදිලි කර ඇති සංවිධානය කිරීමේ මූලිකාංග පදනම් කරගෙන පුහුණු හා සංවර්ධන කටයුතු සංවිධානය කිරීම සඳහා ඔබ ක්‍රියාමාර්ග ගන්නේ කෙසේදැයි විස්තර කරන්න.**

(ලකුණු 23 යි)

(ආ) ව්‍යාතිරේඛ මඟින් කළමනාකරණය (Management by exception) භාවිතයට (ක්‍රියාවට) නැංවීමට ඔබ කටයුතු කරන්නේ කෙසේදැයි පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05 යි)

(02) "කළමණාකරුවන් ඉටු කරනු ලබන කාර්යභාරයන් (භූමිකාවන්) දෙස බැලීමෙන් ඔවුන් කරනු ලබන කාර්යන් මොනවාදැයි මැනවින් විස්තර කළ හැකි යැයි හෙන්රි මින්ට්ස්බර්ග් (Henry Mintzberg) විසින් සඳහන් කර ඇත." කළමනාකරුවකුගේ භූමිකාවන් ප්‍රායෝගික උදාහරණ මඟින් විස්තර කරමින් මෙම ප්‍රකාශයෙහි ඇති වලංගුභාවය පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 18 යි)

(03) (අ) සැලසුම් කිරීම පිළිබඳ සංකල්පය අර්ථකථනය කරන්න.

(ලකුණු 06 යි)

(ආ) සැලසුම් කිරීම මඟින් සපුරාගැනීමට අපේක්ෂා කරන පරමාර්ථ (purposes) විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 06 යි)

(ඇ) සැලසුමක් තුළ මනා ලෙස ස්ථාපිත කරන ලද්දා වූ අරමුණු කුමන ගති ලක්ෂණ වලින් සමන්විත විය යුතුදැයි විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 06 යි)

(04) (අ) අභිප්‍රේරණය (Motivation) යන්නෙන් අදහස් වන්නේ කුමක්ද?

(ලකුණු 02 යි)

(ආ) මැක්ක්ලෙලන්ඩ් (McClelland) විසින් යෝජනා කරන ලද තෙවැදෑරුම් අවශ්‍යතා (Three needs) විස්තර කර සේවකයින්ගේ අභිප්‍රේරණය සඳහා ඒවා යොදාගත හැක්කේ කෙසේදැයි පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 08 යි)

(ඇ) අභ්‍යන්තර ප්‍රදාන (Intrinsic rewards) බාහිර ප්‍රදාන (Extrinsic rewards) යනු මොනවාද යන්න ඒවා එකිනෙක සංසන්දනය කරමින් සහ උදාහරණ දක්වමින් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 08 යි)

(05) "සංවිධාන සඵලදායීවීමට නම් සංවිධාන සඳහා කළමනාකරණයත් නායකත්වයත් අවශ්‍යය වේ." කළමනාකරුවන්ගේ සහ නායකයින්ගේ වෙනස්කම් විස්තර කරමින් මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව ඇගයීමක් කරන්න.

(ලකුණු 18 යි)

(06) පහත සඳහන් දෑ පිළිබඳව කෙටි සටහන් ලියන්න.

(අ) සිරස් සන්නිවේදනය සහ තිරස් සන්නිවේදනය (Vertical communication and Horizontal communication)

(ලකුණු 06 යි)

(ආ) සඵලදායිතාවය හා කාර්යක්ෂමතාවය

(ලකුණු 06 යි)

(ඇ) සංවිධානයක බාහිර පරිසරය

(ලකුණු 06 යි)

(07) "සංවිධානයක අරමුණු නිශ්චිත ලෙස සපුරා ගැනීමට සඵලදායී පාලන පද්ධතියක් පවත්වා ගැනීම ප්‍රයෝජනවත් වේ. කෙසේවුවද පාලන පද්ධතියක් (Control System) ක්‍රියාත්මක කිරීම යනු පියවර කිහිපයකින් ඉදිරියට ගමන් කරන ක්‍රමානුකූල ක්‍රියාදාමයකි." ඉහත සඳහන් ප්‍රකාශය කෙරෙහි අවධානය යොමු කරමින් පාලන ක්‍රියාවලිය (Controlling process) විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 18 යි)