



කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දුරස්ථ සහ අධ්‍යයන අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි ප්‍රථම පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2012/13

ජනවාරි/පෙබරවාරි 2016

BMGT E1015 /BMGT 13015 - කළමනාකරණ මූලධර්ම

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව : 08 (අටයි)

කාලය : පැය 03

පළමු ප්‍රශ්නය ඇතුළත්ව මුළු ප්‍රශ්න පහකට (05) පිළිතුරු සැපයිය යුතුයි.

- 01. පහත කළමනාකරණ තත්ත්වයට අදාළ තොරතුරු කියවා අවසානයේ දී ඇති ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න.

ටී - සෝල් සමාගම

ටී - සෝල් සමාගම කාර්යාල පාවහන්, සිසුන් පළඳින පාවහන් හා කාර්මික පාවහන් නිෂ්පාදනය කරමින් MD සන්නම් නාමය යටතේ පාවහන් විකිනීම සිදු කරයි. මෙම පාවහන් මිලදී ගතහැක්කේ ශ්‍රී ලංකාව පුරා ව්‍යාප්ත ටී ඇති විශේෂ අලෙවිසැල් හෝ ටී-සෝල් සමාගමට අයත් කොළඹ ප්‍රදේශයේ පිහිටි වෙළඳසැලින් පමණි.

මෙම සමාගම වසර 20 ක් පුරා විශාල සාර්ථකත්වයක් ලද අතර වෙළඳපලේ මෙම පාවහන් සිසුන් අතරද විශාල ලෙස ජනප්‍රිය විය. එසේ ජනප්‍රිය වීමට හේතු වූයේ එම පාවහන්වල වූ කල් පවත්නා බවයි. තවද අනෙක් වෙළඳපල ප්‍රභේදවලද මෙම පාවහන් ප්‍රචලිත වූ අතර එය ආයතන ලාභය තව දුරටත් ඉහළ නැංවීමට හේතුවිය. මේසා විශාල දියුණුව හේතුවෙන් හා පවතින ඉහළ ඉල්ලුම නිසාවෙන් කළමනාකරුවන් කර්මාන්ත ශාලාව පුළුල් කිරීමට තීරණය කළ අතර සේවක මණ්ඩලයද දෙගුණයකින් වැඩිකිරීමට තීරණය කළහ.

ඔවුන්ගේ කර්මාන්ත ශාලාව කොළඹ ගබඩාවෙන් සැතපුම් 200 ක් පමණ ඇති ගම්බද ප්‍රදේශයක පිහිටා ඇත. ප්‍රථමයෙන් නව සේවකයින්ට ගම්බද ප්‍රදේශයෙන් බඳවාගෙන දිනක පුහුණුවක් නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලිය සම්බන්ධයෙන් ලබාදුනි. කළමනාකරණ සේවකයින්ට කැලි ක්‍රමය (Piece work pay system) හඳුන්වා දුන් අතර එම ක්‍රමයෙන් තමන් නිෂ්පාදනය කරන කොටස් ගණන අනුව ගෙවීම් සිදු කරනු ලබයි. කළමනාකරණය මෙම ක්‍රමය නිෂ්පාදනය වැඩි කිරීමට යොදා ගන්නා පෙලඹීම් ක්‍රමයක් ලෙස විශ්වාස කළහ. කෙසේ නමුත් නව

සේවකයින් මෙම ක්‍රමය නිසා බොහෝ අත් වැරදීම් සිදු කළ අතර ඒ නිසාවෙන් පාවහන් තොග රාශියක් ප්‍රත්ක්ෂේපද විය.

අත්දැකීම්ලත් පරණ සේවකයින් තම කාර්යය ඉතා ඉක්මනින් සිදු කිරීමට කටයුතු කරන ලද්දේ මෙම නව ක්‍රමය යටතේ තම වේතනය වැඩි කරගැනීමේ බලාපොරොත්තු නිසාවෙනි. මෙලෙස ඉක්මනින් කටයුතු කිරීමට යාම නිසා තත්වයෙන් අඩු දෝෂ සහිත භාණ්ඩ නිෂ්පාදනය වූ අතර එය පාරිභෝගික මැසිවිලි (customer complaints) ඉහළ යාමටද හේතු විය. මෙම තත්වය මෙසේ පවතිද්දී ක්ෂේත්‍රයට අලුතින් පැමිණි නිෂ්පාදකයින්ගෙන් පවා ටී-සෝල් ආයතනයට තර්ජනයක් ඇතිවිය. ටී-සෝල් ආයතනයේ අලෙවිය වසර 3 ක් තුළ 50% පහළ වැටීමටද තවදුරටත් තම වෙළඳපල කොටස (Market Share) පහළ වැටීමටද හේතු විය.

මුළු සේවකයින්ගේ තුනෙන් දෙකක් තම කාර්යයන් සම්බන්ධයෙන් දැඩි අසතුටෙන් හා රැකියා අතාරක්ෂිත බවෙන් පසු වේ. තවද නිෂ්පාදන ප්‍රමාණය සීමා වී ඇති අතර එයින් ගම්‍ය වන්නේ සේවක වේතනයද ක්‍රමයෙන් පහළ යන බවයි. තවද වරින් වර සේවකයින් භාවිතාකරන යන්ත්‍ර සූත්‍ර අක්‍රීය වන අතර ඒවා නැවත යථාතත්වයට පත් කිරීමේදී කාලය ගතවන අතර එයට ගතවන කාලය හේතුවෙන්ද සේවක වේතන අඩු වේ.

සේවකයින් තම වේතන ක්‍රමය වෙනස් කිරීමට කළමනාකරණයෙන් ඉල්ලූ අතර ඔවුන්ගේ ඉල්ලීම වූයේ තමන් වැඩකරන පැය ගණනට සාපේක්ෂව සතිපතා ස්ථිර වේතන ප්‍රමාණයක් ලබාදීමේ ක්‍රමයට මාරුවන ලෙසයි. මෙම ඉල්ලීම ඉටු නොකොළොත් සේවකයින් ආයතනයෙන් ඉවත්වන බවටද තරයේ කියා සිටියහ.

කළමනාකරුවන් පහත විකල්ප තුන යෝජනා කළහ.

- (1) පවතින වේතන ගෙවීමේ ක්‍රමය වෙනස් කර යන්ත්‍ර සූත්‍ර නඩත්තු කිරීමේ ක්‍රමවේදය දියුණු කිරීමට
- (2) පවතින වේතන ගෙවීමේ ක්‍රමය වෙනස් නොකොට නව පාවහන් වර්ගයක් වන සාමාන්‍ය පාවහන් (casual footwear) නිෂ්පාදනය ආරම්භ කරමින් මින් පවතින යන්ත්‍ර සූත්‍ර නවීකරණය හා එහි තත්වය උසස් කිරීම, නමුත් මෙහිදී මූල්‍යනය ප්‍රශ්නයක් වේ.
- (3) සේවකයින්ට සතිපතා ස්ථිර වේතන ක්‍රමයක් ලබාදෙමින් අලුතින් සාමාන්‍ය පාවහන් නිෂ්පාදනය කිරීමේ කටයුතු ආරම්භ කිරීම යන විකල්ප දෙකෙහිම සම්මිශ්‍රණයක් ඇතිකිරීම.

ඉහත විකල්ප තුන සලකමින් අවසානයේ කළමනාකරණය තෝරාගත්තේ (3) වන විකල්පය වේ.

(අ) මෙම ආයතනයට භාහිර හා අභ්‍යන්තර පීඩාකාරී තත්වයන්ගෙන් පැමිණෙන අභියෝග මොනවාද?

(ලකුණු 08)

(ආ) "ටී-සෝල් ආයතනයේ නව වේතන ගෙවීමේ ක්‍රමය නිසා සේවකයින් අපහසුතාවයට පත්වී ඇත." ටී-සෝල් ආයතනයේ මානව සම්පත් කළමනාකරණ දෙපාර්තමේන්තුවට මෙම ගැටලුව විසඳිය හැකිව තිබූ ආකාරය පහදන්න.

(ලකුණු 10)

(ඇ) "වර්තමානයේ තරඟකාරී වෙළඳපල තුළ 'තත්වය' අතිශයින් වැදගත් වේ. පාරිභෝගිකයින්ට තත්වයෙන් උසස් පාවහන් ලබාදීමට ටී-සෝල් ආයතනයෙහි පාලන ශ්‍රිතයෙන් (controlling function) විය යුතු නව භූමිකාව කෙසේ විය යුතුදැයි පහදන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 28)

02. "කළමනාකරණය යනු මිනිසුන් සමඟ හා මිනිසුන් තුළින් ඵලදායීව හා කාර්යක්ෂමව සීමිත සම්පත් යොදාගනිමින් වෙනස්වන පරිසරය තුළ ආයතන ඉලක්ක හා අරමුණු ඉටුකරගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි."

(අ) කළමනාකරණයේ විශේෂ ලක්ෂණ ඉහත කෙටි විස්තරය තුළින් හඳුනාගන්න.

(ලකුණු 06)

(ආ) කළමනාකරණයේ ප්‍රධාන ශ්‍රිත හතර හඳුනාගෙන කෙටියෙන් පහදන්න.

(ලකුණු 12)

(මුළු ලකුණු 18)

03. (අ) ආයතනයක් විසින් සකසනු ලබන ප්‍රධාන සැලසුම් මොනවාද? කෙටියෙන් පහදන්න.

(ලකුණු 09)

(ආ) "ව්‍යාපාර සංවිධානයක තීරණ ගැනීමට වඩාත්ම සුදුසු ප්‍රවේශය වනුයේ තාර්කික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි". තාර්කික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ පියවර දක්වන්න.

(ලකුණු 09)

(මුළු ලකුණු 18)

04. (අ) "සංවිධානය කිරීම" (Organizing) නැමති කළමනාකරණ භූමිකාව ඉටුකිරීමේදී කළමනාකරුවකු විසින් අවධානය යොමුකළ යුතු මූලික ක්ෂේත්‍ර මොනවාද? පහදන්න.

(ලකුණු 09)

(ආ) ආයතනයක කටයුතු දෙපාර්තමේන්තුකරණයේදී භාවිතාකරන විවිධ පදනම් 03 ක් උදාහරණ සහිතව කෙටියෙන් පහදන්න

(ලකුණු 09)

(මුළු ලකුණු 18)

05. ලාන් පුද්ගලික ආයතනයෙහි නව ප්‍රධාන මානව සම්පත් කළමනාකරු විසින් ආයතනයෙහි කළමනාකාර මට්ටමේ සේවකයන්ගේ තීරන ගැනීමේ හැකියාව වැඩි කිරීමට බලාපොරොත්තු වේ. ඒ අනුව ආයතනයේ කළමනාකාර මට්ටමේ සේවක සංවර්ධනය සඳහා වන මානව සම්පත් සංවර්ධන ක්‍රියාවලියක් ස්ථාපනයට ප්‍රධාන මානව සම්පත් කළමනාකරු විසින් එකඟ වී ඇත.

(ආ) ආයතනයකට මානව සම්පත් සංවර්ධනය කිරීමේ ඇති වැදගත්කම කුමක්ද?

(ලකුණු 06)

(ආ) මෙම ආයතනයෙහි මානව සම්පත් වර්ධනය සඳහා නව මානව සම්පත් අංශ ප්‍රධානතුමාගේ අරමුණ ඉටුකිරීමට ඔබගේ යෝජිත ක්‍රියාකාරකම් ලැයිස්තුගත කරන්න.

(ලකුණු 12)

(මුළු ලකුණු 18)

06. (අ) "සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කළහැකි විශේෂ පාරිතෝෂික ක්‍රම තුනක් ලියන්න.

(ලකුණු 03)

(ආ) සෑම ව්‍යවසායකයකුගේම ප්‍රධාන කාර්යයක් වනුයේ තම සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කිරීමයි. අභිප්‍රේරණ ක්‍රියාවලි න්‍යායන් දෙකක් හා එක් අන්තර්ගත අභිප්‍රේරණ න්‍යායක් පැහැදිලි කර මෙම ක්‍රිත්ව න්‍යායන් ක්‍රියාවේ යෙදවීමට කළමනාකරණයෙන් විශයුතු දායකත්වය පහදන්න.

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 18)

07. (අ) "ඵලදායී පාලනයක් සඳහා සෑම කළමනාකරුවෙකුම පාලන මූලධර්ම පිලිපැදිය යුතුවේ. තවද ඵලදායී පාලනයෙන් ආයතනයට බොහෝ වාසි අත්කරගත හැක". ඵලදායී පාලනයේ වාසි 3 ක් ලැයිස්තුගත කර පාලනයට අවශ්‍ය මූලධර්ම තුනක් (03) කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 09)

(ආ) සැලසුම් කිරීමකින් තොරව පාලනය පදනම් විරහිත වන අතර පාලනයකින් තොරව සැලසුම් කිරීම අර්ථ විරහිත වේ. ඔබ මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟ වන්නේද? විමසන්න.

(ලකුණු 09)

(මුළු ලකුණු 18)

08. පහත සඳහන් මාතෘකා සඳහා සටහන් ලියන්න.

(අ) විධිමත් හා අවිධිමත් සන්නිවේදනය අතර වෙනස්කම් දක්වා සංවිධානයකට විධිමත් හා අවිධිමත් සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම දක්වන්න.

(ආ) එලදායී නායකත්වයේ සේවක බලගැන්වීම යහපත් ගුණාංගයක් වේ.

(ඇ) අස්ථිර පරිසරයක (unstable) ඇති ව්‍යාපාරයක් සඳහා ඒකාධිපති (Autocratic) හා ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී (Democratic) නායකත්වයෙහි වලංගුබාවය

(ලකුණු 6 x 3 = ලකුණු 18)

