

**EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA**  
**FACULTY OF COMMERCE AND MANAGEMENT**  
**FIRST EXAMINATION IN BACHELOR OF BUSINESS ADMINISTRATION/  
COMMERCE (2000/2001) REPEAT (JUNE- 2007)**  
**EXTERNAL DEGREE**  
**BBA/ COM 105 PRINCIPLES OF MANAGEMENT**

**Answer the 5 questions including question No. 1**

**Time: 3 Hours**

**01.**

**Xerox Is No Copy**

நியூயோக்கில் காணப்படும் ஹாலெஸ்டர் ஹாலொட் (Haloid Company of Rochester) நிறுவனத்தின் மூல நிறுவனமான ஷீரொக்ஸ் குரொப் (Xerox Corp) எனும் நிறுவனமானது 1906ல் படநகல் பத்திரிகைகளை (Photograph paper) உருவாக்குதல் மற்றும் விற்பனை செய்தல் என்பவற்றிற்காக ஆரம்பிக்கப்பட்டது. 1935ல் ஹாலொட் நிறுவனமானது ரெக்டிராஃப் (Rectigraph) எனும் ஓர் பிரதி நிறுவனத்தை கொள்வனவு செய்து கொண்டது. பின்பு இந் நிறுவனமானது 1947ல் இலத்திரனியல் படத்தாள் என்னும் புதிய உலர் பிரதியாக்கல் செயற்பாட்டிற்கான அனுமதிப் பத்திரத்தைப் பெற்றுக்கொண்டது. ஹாலொட்சின் வேண்டுகோளுக்கு இணங்க ஓகியோ மானில பல்கலைக்கழகமான ஷீரொகிரபி (Xerography) எனும் பெயருடன் வந்ததுடன் இதுவே இன்றும் பயன்படுத்தப்பட்டு வருகின்றது. ஹாலொட் நிறுவனமானது நிறுவனத்தின் மாற்றங்களுக்கு ஏற்ப தன்னை முன்னதாகவே தயார்படுத்திக்கொள்ள கற்றுக்கொண்டிருந்தது. 1949ல் முதன் முதலாக Xerographic செயற்பாட்டைப் பயன்படுத்தி செய்யப்பட்ட பிரதியாக்கம் வெளிவந்தது. 1955ல் ஹாலொட் copy floccopier ஐ அறிமுகப்படுத்தியது. இது வெற்றியும் அளித்தது.

1956ல் ஹாலொட் நிறுவனத்தின் வருவாயில் அரைவாசியானது Xerographic பிரதிகளால் கிடைத்தது. ஆகவே இது உற்பத்தி மட்டங்களை மீள் ஒழுங்கமைத்ததுடன் இதன் பெயரை 1958ல் ஹாலொட் ஷீரொக்ஸ் எனவும் மாற்றிக்கொண்டது. ஹாலொட் 1961முதல் இதன் பெயரிலிருந்து விலக்கிக் கொண்டது.

ஷீரொக்ஸ் 1970களில் இணைத்தல் செயற்பாடுகளில் அதாவது Printors, Plotters, disk Drivers போன்றவற்றைச் சேர்த்தல் போன்ற பல்வேறு இணைத்தல் செயற்பாடுகளை மேற்கொண்டது. அதே நேரத்தில், எவ்வாறிருந்தாலும் இதன் பிரதான பிரதியாக்கல் வியாபாரமானது Sharp, IBM மற்றும் கிழக்குக் கொடேஜ்

நிறுவனம் போன்ற நிறுவனங்களில் குறைந்த மட்டத்திலிருந்து மத்திய மட்டம் வரையிலான தீவிர போட்டியினால் தாக்கத்திற்குள்ளாகியிருந்தது.

1980ல் இந்நிறுவனமானது optical character recognition, Scanning, faxing, desktop and financial services (காப்புறுதி மற்றும் முதலீட்டு வங்கிகள்) என்பவற்றை சேர்த்துக்கொண்டது. இருந்தபோதிலும் நிறுவனத்திற்கு அதன் பிரதான வணிகத்தை மீள் ஒருங்கிணைப்பது ஓர் பாரிய பிரச்சினையாக காணப்பட்டது. ஷீரோக்ஸ் 1990ன் ஆரம்பத்தில் காப்புறுதி மற்றும் முதலீட்டு வங்கிகள் வியாபாரத்தை விற்றுவிட்டது.

ஷீரோக்ஸ் 1990இன் ஆரம்பத்தில் தனது ஆவணச் செயற்பாடுகளை 3 புவியியல் வாடிக்கையாளர் பகுதிகளாகவும் மேசை ஆவண முறைமை (Desktop system), நிறுவன ஆவண பொருட்கள் (office document products), மற்றும் தனிப்பட்ட ஆவண பொருட்கள் (Personal Document Product) என 9 வணிக பிரிவுகளாகவும் ஒழுங்கமைத்தது. இவை பொருட்களினதும் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் என ஒழுங்கமைக்கப்பட்ட, சிறியதும், பொறுப்பு வாய்ந்ததுமான பகுதிகளாக இருந்தது. முன்பு இது விற்பனை, சந்தைப்படுத்தல், உற்பத்தி, சேவை மற்றும் பொறியியல் என்பவற்றை மையப்படுத்திய பாரிய பகுதிகளாக ஒழுங்கமைக்கப்பட்டிருந்தது.

புதிய பொருள் தொடர்பான செலவுகளை குறைத்தல் மற்றும் இல்லாது செய்தலானது பிரதியாக்கல் செயற்பாட்டிற்கு வேறு நிதிச் சேவை நிறுவனங்களை நாடுதலைத் தவிர்த்ததுடன் அவை தொடர்பான செலவுகளுக்கு முகங்கொடுக்கவும் உதவியது.

Docutech ஒரு வெற்றிகரமானதும், புதியவற்றை அதிகளவிற்கு கொண்டதுமான ஓர் புதிய பொருளாகக் காணப்பட்டது. இதன்மூலம் பிரதியெடுத்தல், scan பண்ணல், அச்சுப்பதித்தல் மட்டுமல்லாது சேகரித்தல் சேர்த்துக் கட்டுதல்(Binding), ஒரு சிறிய புத்தகமாகக் கட்டுதல் என்பவற்றைக் கூட செய்ய முடியும். இது ஆவணங்களை பிடித்துக்கொள்ளும் இயந்திரத்துடனும் (DocuCM - Document capturing machine) ஆவண மென்பொருளுடனும் (DocuSP Document Software) இணைந்து எவ்வகையான செயற்பாட்டு முறைமைகளிலும் காணப்படக்கூடிய பிரதியாக்கக்கூடிய தகவல்களை (Printable information) நகல்எடுத்துத், வெளிப்படுத்தல் மற்றும், எழுத்துக்கள், வரைவுகள் படங்கள் என்பவற்றினுடன் அச்சுப் பதிக்கக்கூடியதாக இருந்தது.

மேலே குறிக்கப்பட்ட புதிய பொருட்களானது நுண்வியாபார முறை நிறுவன இணையத்தால் (Micro enterprise unites) அதி பழமைவாய்ந்த நிலைக்குத்தான தொழிற்பாடுகளிலும் பார்க்க ஒரு சிறிய செயற்பாட்டில் ஈடுபடுகின்ற பல்வகை செயற்பாட்டு குழுவினால் அபிவிருத்தி செய்யப்பட்டதாகும். இந்த அணுகுமுறையானது கிடையான நிறுவனமாக்கல் என அழைக்கப்படுவதுடன் பெரும்பாலும் உற்பத்தி நிறுவனங்களால் பாவிக்கப்பட்டும் வந்தன ஷீரோக்ஸ்

மற்றும் ஏனைய கம்பனிகள் கிடையான நிறுவனமாக மாறுவதற்கு பின்வரும் முக்கிய ஏழு காரணிகள் தேவைப்பட்டன. அவையாவன (1) நிறுவனமானது தொழிற்பாட்டிலும் பார்க்க செயற்பாட்டினை அடிப்படையாகக் கொண்டு கட்டியெழுப்பப்பட வேண்டும். (2) செயற்பாட்டின் கீழ் குறைந்தளவான மட்டங்கள் காணப்பட வேண்டும். (3) செயற்பாட்டில் பல்துறைசார் அணியினர் (multi disciplinary team) சேர்த்துக்கொள்ளப்படல் வேண்டும் (4) செயற்றிறனை மதிப்பிடுவதற்கான பிரதான காரணி வாடிக்கையாளர் திருப்தி. (5) தனிநபர் திறமையிலும் பார்க்க குழுத் திறமையாக்கல் வெகுமதி அளித்தல். (6) குழு அங்கத்தவர்கள் வாடிக்கையாளர்களையும், வழங்குனர்களையும் சீராக சந்திக்க வேண்டும் (7) எல்லா குழு அங்கத்தவர்களும் பயிற்சிக்குள்ளாக்கப்படுவதுடன் தகவல் அனைத்தும் அவர்களுக்கு கிடைக்கக் கூடியதாக இருக்க வேண்டும்.

ஷ்ரொக் நிறுவனத்திற்கு கிடையான நிறுவனமானது கடந்தகாலத்திலிருந்து ஒரு புதியதாக இருப்பதுடன் ஏனைய நிறுவனங்களுடனும் தொழிற்படுகிறது. ஷ்ரொக்ஸ் Sun Micro systems, Movell, Microsoft, Lotus என்பவற்றுடன் சந்தைப்படுத்தலை விரைவுபடுத்துவதற்கான பொறியியல் நுட்பங்களை பெற்றுக்கொள்வதற்காக பங்குடமையை உருவாக்கிக்கொண்டது. ஷ்ரொக்ஸ் கடந்த 20 வருடங்களாக இருந்ததிலும் பார்க்க, மாற்றமடைவதற்கு அதிக ஆர்வம் கொண்டுள்ளமை தெளிவாக தென்படுகிறது.

**ஆய்வு வினாக்கள்:**

I. ஷ்ரொக்ஸ் நிறுவனத்தின் நிறுவன வடிவத்தை விபரிக்குக. இது எவ்வாறு அதன் சூழலுடன் பொருந்தக் கூடியதாகக் காணப்படுகிறது. இது எவ்வகையில் அதன் சூழலுடன் பொருத்தமின்றிக் காணப்படுகிறது எனக் கூறுக.

(10 புள்ளிகள்)

II. ஷ்ரொக்ஸ் நிறுவனத்தில் மேற்கொள்ளப்பட்ட கிடையான நிறுவன கட்டமைப்பின் நன்மை, தீமைகள் எவை? எது ஷ்ரொக்ஸ் நிறுவனத்திற்கு மிகவும் பொருத்தமானது? ஏன்?

(10 புள்ளிகள்)

III. ஷ்ரொக்ஸ் நிறுவனத்தின் புதிய வடிவத்தை பணித்துறை ஆட்சியுடன் (Bureaucratic model) என்பவற்றை ஒப்பீடு செய்க.

(08 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 28 புள்ளிகள்)

02

- i. முகாமையாளரின் வகைகளை பெயரிடுக. இவ் வேறுபட்ட வகையினர் எவ்வாறு ஒருவருடன் ஒருவர் தொடர்புபட்டு காணப்படுகின்றனர் என்பதை குறிப்பிடுக.  
(04 புள்ளிகள்)
- ii. நெகிழத்தக்க அணுகுமுறை (Contingency perspective) என்றால் என்ன? முகாமைத்துவத்தில் இதன் பங்களிப்பை விளக்குக.  
(06 புள்ளிகள்)
- iii. வேலை சுழற்சி, வேலையினை சிறப்பாக்கல், வேலைகயினை விரிவாக்கல் என்ற பதங்களை வரையறுத்து வேறுபடுத்துக.  
(08 புள்ளிகள்)
- (மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

03

- i. பொதுச்சூழல் என்பதில் நீர் விளங்கிக்கொள்வது யாது? பொதுச் சூழலில் காணப்படும் முக்கிய காரணிகளை விளக்குக.  
(06 புள்ளிகள்)
- ii. சமூக பொறுப்பு தொடர்பாக எதிரான மற்றும் சார்பான வாதங்களை வரிசைப்படுத்துக.  
(06 புள்ளிகள்)
- iii. வரலாற்று ரீதியான முகாமைக் கோட்பாட்டில் காணப்படும் பலம் மற்றும் பலவீனம் அல்லது குறைபாடுகளை விளக்குக.  
(06 புள்ளிகள்)
- (மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

04.

- i. உள்ளடக்க கோட்பாட்டில் (Content theories) காணப்படும் பல்வேறு கோட்பாடுகளை ஒப்பிட்டு வேறுபடுத்துக. எவ்வழிகளில் மேற்குறிப்பிட்ட கோட்பாடுகள் முரண்படுகின்றன என நீர் கருதுகிறீர்? குறிப்பிடுக.  
(06 புள்ளிகள்)
- ii. தீர்மானம் எடுத்தல் செய்முறையில் காணப்படும் பழமை வாய்ந்த முறை (Classical model) நிர்வாக முறை (Administrative model) தீர்மானமெடுத்தலின் குறிப்பிடப்படும் பிரதான பண்புகளை சுருக்கமாக விளக்குக.  
(06 புள்ளிகள்)

iii. ஊக்கப்படுத்தல் செயற்பாட்டின் அடிப்படை மாதிரியினை வரைக.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

05.

i. ஒரு நிறுவனத்தில் “கட்டுப்படுத்தல்” என்ற பதத்தின் மூலம் விளங்கிக்கொள்வது யாது? அதன் நோக்கத்தை சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ii. சிறந்த விளைவினை அடைவதற்கு வினைத்திறனான கட்டுப்படுத்தல் செயன்முறையானது பல்வேறு படிமுறைகளை கையாளல் வேண்டும். அப் படிமுறைகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

iii. “துறைகளமைத்தல்” என்றால் என்ன? நிறுவனத்தில் துறைகளமைத்தல் எவ்வாறு மேற்கொள்ளப்படுகிறது. அதன் முக்கியத்துவம் யாது?

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

06.

i. “தொடர்பாடல்” என்ற பதத்தினை வரையறுக்க தொடர்பாடல் செய்முறையில் காணப்படும் கூறுகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

ii. பொதுத் தொடர்பாடலை மேம்படுத்துவதற்கான சில வழிகளை வரிசைப்படுத்துக.

(04 புள்ளிகள்)

iii. மிகைக் கட்டுப்பாடு (Over control) காரணமாக ஒரு நிறுவனம் எதிர்கொள்ளும் விளைவுகள் யாவை?

(04 புள்ளிகள்)

iv. நிறுவனம் தமது பாதுகாப்பினை கருத்தில் கொண்டு எந்த முறை தொடர்பாடலினை கையாள்கின்றது? ஏன்?

(04 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

07.

- i. பொதுவாக ஊழியர்கள் ஏன் மாற்றத்தினை எதிர்க்கின்றனர். விளக்குக.  
(04 புள்ளிகள்)
- ii. திட்டமிடல் செய்முறையினை விளக்குக.  
(06 புள்ளிகள்)
- iii. தலைமைத்துவ நடத்தை கோட்பாட்டின் கீழ் வரும் ஒகியோ மாநில பல்கலைக்கழக ஆய்வு (Ohio state studies) மற்றும் மிச்சிகான ஆய்வு (Michigan studies) என்பவற்றை அடையாளம் கண்டு விளக்குக. இதில் எக் கோட்பாடு சேவை நிறுவனத்திற்கு உகந்தது குறிப்பிடுக.  
(08 புள்ளிகள்)  
(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

08.

- i. வினைத்திறனான இலக்குகளை தீர்மானிக்கும்போது எதிர்நோக்கும் தடைகள் யாவை? அத்தடைகளை எவ்வாறு வெற்றி கொள்ளலாம்  
(06 புள்ளிகள்)
- ii. இணைப்பு மட்ட தந்திரோபாயம் (Corporate), வியாபார மட்ட தந்திரோபாயம் மற்றும் தொழிற்பாட்டு மட்ட தந்திரோபாயம் என்பவற்றை வேறுபடுத்துக.  
(06 புள்ளிகள்)
- iii. பொதுவான நிறுவன ஒழுங்கமைப்பு முறைகளை விபரிக்குக. ஒவ்வொன்றினதும் நன்மை தீமைகளை குறிப்பிடுக.  
(06 புள்ளிகள்)  
(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)