

EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA

Faculty of Commerce and Management

Part I Examination in Business Administration & Commerce - 2007 / 2008

(Proper/Repeat)
(External Degree)

EXB 206: Organizational Behaviour



முதலாம் வினா: உட்பட ஐந்து வினாக்களுக்கு விடையளிக்குக

நேரம் : 03 மணி

விடய ஆய்வு: குமார் விற்பனை பிரதிநிதி

குமார் பொறுமையிழந்தவராய் சிகரெட்டை பற்ற வைத்துக்கொண்டு தனது காரை மிக மெதுவாக வடக்கு முனையினூடாக வோசிங்டனை நோக்கி நகர்த்தினார். அன்றைய நாள் வாகன நெருக்கடியாக இருந்தாலும் மதியத்திற்கு பிறகு சாதாரணமாக காணப்பட்டது. இவ்வாறான நிகழ்வு அவருக்கு சினமூட்டுவனவாக இருந்தன. ஏனெனில் அவருடைய அடுத்த அமர்விற்கு தாமதத்தை ஏற்படுத்துவனவாக அமைந்தன. நோரம் கோர்ப் (Noram Corp) விற்பனை பிரதிநிதியான குமார் வாடிக்கையாளர் காத்திருப்பதை அனுமதிக்கமுடியாதவராக காணப்பட்டார். Gas, மற்றும் Oxygen கான அதிகரிக்கப்பட்ட போட்டி காரணமாக விற்பனை இறுக்கத்தன்மை மிக்கதாக காணப்பட்டது. ஏனைய நிறுவன வாயு விநியோகஸ்தர்கள் புதிய வாடிக்கையாளர்களை பற்றிப்பிடிப்பதில் ஆர்வமாய் இருந்தனர். வாடிக்கையாளர் ஒரு விநியோகஸ்தரிடமிருந்து இன்னொரு விநியோகஸ்தரிடம் பொருட்கள், சேவைகளை பெற்றுக்கொள்வது ஒரு பொதுவான விடயமாக இருந்து வந்தது. குமார் தனது முடிக்கப்பட்ட பாதி சிகரெட்டை தட்டில் அழுத்திவிட்டு வேகமாக மற்றைய வீதிக்கு காரை செலுத்தினார்.

சந்தை என்பது தெரிவுகளை மேற்கொள்ளும் இடம் என்பதை வாயுக்களை கொள்வனவு செய்யும் வாடிக்கையாளர்கள் அறிந்திருந்ததுடன் அனேக வாடிக்கையாளர்கள் விலைக்கழிவுகளையும், குறுகியகால விநியோகத்தையும் எதிர்பார்ப்பவர்களாக காணப்பட்டனர். உதாரணமாக - வாயுக்கான கேள்வி தேவையை ஏற்படுத்திய அனேக வாடிக்கையாளர்களுக்காக உடனடியாக அடுத்தநாள் காலையில் வாயுக்களை விநியோகிக்க வேண்டிய தேவை குமார் க்கு காணப்பட்டது.

வழங்கப்பட்ட இறுதி நாளை சந்திப்பதற்கு விநியோகத்தை துரிதப்படுத்த வேண்டியுள்ளதுடன் தனிப்பட்ட ரீதியாக கப்பலில் இவ்வாயுக்களை ஏற்றும் குழுக்களுக்கு இன்றைய நாள் காலையிலேயே விநியோகத்தை மேற்கொள்ள வேண்டும் என்பதை நம்பவைக்க வேண்டியிருந்தது.

எவ்வாறாயினும் குமார் துரிதமாக வேண்டப்பட்ட விநியோகத்தை விரும்பவில்லை. இவ்வாறான மனப்பாங்கானது அதிகரிக்கப்பட்ட பொது விடயமாக விற்பனை பிரதிநிதிகள் மத்தியில் காணப்பட்டது. ஏனெனில் Noram's corp உற்பத்தி விநியோகமானது வாடிக்கையாளர்களுக்கு அடிக்கடி தாமதத்தை ஏற்படுத்தியது. கழிவு விலையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவது ஒரு பிரச்சினையாக குமார் க்கு காணப்பட்டது. ஏனெனில் அவரது விற்பனைத் தரகு அதனால்

குறைக்கப்பட்டது ஆனாலும் விநியோகம் தொடர்பான பெரிய கட்டளைகளுக்கு Noram முகாமைத்துவத்தின் கருத்துப்படி தரகு வழங்கப்பட்டது.

அதே நேரத்தில் குமார் வேலைசெய்யும் Noram தலைமைக் காரியாலயங்களிலுள்ள கனிஷ்ட முகாமையாளர்கள் விற்பனை பிரதிநிதிகளின் செயற்பாடுகளை துரிதப்படுத்துவதற்காக அழுத்தத்தை அவர்களே ஏற்படுத்தியிருந்தனர். விற்பனை பிரதிநிதிகள் வாடிக்கையாளர்களை ஆக்கிரமிக்கும் தன்மை அற்றவர்களாக இருந்தார்கள் என்பது கனிஷ்ட முகாமையாளர்களின் முறைப்பாடாக இருந்தது. அத்துடன் விற்பனை பிரதிநிதிகள் நியமிக்கப்பட்ட பகுதியிலுள்ள மேற்பார்வையாளர்கள் ஒவ்வொரு விற்பனை பிரதிநிதிகளையும் மாதத்திற்கொருமுறை மேற்பார்வை செய்வதாக கூறியிருந்தனர்.

வாகன நெரிசல்கள் இடைநிறுத்தப்பட்ட அந்த நகர்வில் அடுத்த சிகரெட்டை பட்டத்துடன் குமார் தேடினார். இரண்டு மாதத்திற்கு முன் குமாருக்கு பொறுப்பான பகுதியிலுள்ள விற்பனை மேற்பார்வையாளர் அவரது மாவட்டத்தின் வாய்க்கான விற்பனை மந்தநிலை தொடர்பாகவும், போட்டி காரணமாக இரந்த வாடிக்கையாளர் தொடர்பாகவும் ஒரு சிறிய உரையாடலை வைத்திருந்தார். எனினும் இது அவரை வேலையிலிருந்து நிறுத்துவதற்கான ஒரு அச்சுறுத்தலன்று. மற்றைய விற்பனை பிரதிநிதிகளும் அதே போன்ற சிற்றுரையாடலும் இருந்தபோதிலும் குமார் அவரது வேலை தொடர்பாக அமைதியிழந்தவராக காணப்பட்டதுடன் இரவு நித்திரையை தொலைத்திருந்தார். பின்னர் அவர் தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பினை ஏற்படுத்த ஆரம்பித்தார். ஆனால் அந்த மாலை வேளைகளில் அவரது நிர்வாக எழுத்து வேலைகளை பூர்த்தி செய்வதற்கு போதுமானதாக இருந்தது. இருந்த போதிலும் தனது குடும்பத்துடன் சுமுகமான உறவினை ஏற்படுத்த முடியாத நிலை காணப்பட்டது. மேற்கூறப்பட்ட இந் நிலையை மேலும் பாதிக்கும் நிலையில் இச்செயற்பாடு அமைந்தது அதாவது ஜேர்மனியில் உருவாக்கப்பட்ட Noram's தாய் கம்பனி US செயற்பாடுகளை விற்பனை செய்வதாக திட்டமிட்டிருந்தது. Noram இனுடைய மேற்கத்தைய US விற்பனை விசையினாலும், உற்பத்தி தொடர்பான வசதிகளாலும் இந்நிறுவன செயற்பாடுகளை விரிவுபடுத்த வேண்டியிருப்பதனால் போட்டியாளரின் நிறுவனத்தை கொள்வனவு செய்வதற்கு தயாராக இருப்பதாக வதந்திகளை குமார் கேள்விப்பட்டிருந்தார்.

குமார் வேலைசெய்யும் பகுதியில் பாரிய விற்பனைக்கான தேவை இல்லாத போதிலும் அப்பகுதியின் போட்டியாளர்கள் தமது நிலையை மிகவும் சிறப்பான நிலையில் ஸ்தாபித்திருந்தார்கள். இந்நிலையில் இவ்வகையான ஒரு நிறுவன கொள்வனவு செயற்பாடு இடம் பெறுமாயின் இது குமாரிற்கு மேலும் பாரிய தலையிடியினை ஏற்படுத்துவதாக அமையும்.

இவ்வாறு போட்டியாளர்கள் இதனை கொள்வனவு செய்வார்களானால் குமார் முகாமையாளராக பதவி உயர்வினை பெற்றுக்கொள்வதென்பது ஒரு நீண்டகாலத்தின் பின்னரே நிகழக்கூடியதாக இருந்தாலும் குமார் வேலையினை கைவிடாது தொடர்ந்தார். குமார் ஒரு முகாமையாளராக வருவதனைப் பெரிதும் விரும்பாத போதிலும் அவரது மனைவி பின்வரும் காரணங்களினால் அதிகூடிய

கவனம் செலுத்தினார். குறைந்தளவு போக்குவரத்து, அதிக சம்பளம், மூலதன விற்பனையில் தங்கிருக்க வேண்டிய நிலையின்மை, மற்றைய* இடங்களிற்குச் சென்று விற்பனை நடவடிக்கைகளில் ஈடுபடுவது சிரமமாயினும் குமாரிக்கு இடம் வேலையின் பின்னால் நாள் முழுவதும் உட்காந்திருப்பதென்பது அவ்வளவு சௌகரியமானதாகத் தென்படவில்லை.

அடுத்த அமர்விற்காக புறப்படும் வேலையில் அவரது பாதையில்/ திசையிலிருந்து விலகி வேறு பாதையினூடாக காரைச் செலுத்தி சில நிமிடங்கள் தாமதித்து வாடிக்கையாளர்களது பகுதியினை வந்தடைந்தார். குமார் தனது தலையிடியிலிருந்து சிறிது விடுபடுவதற்கு பெட்டியிலிருந்து மாத்திரைகளை எடுத்துக் கொண்டார். பின்னர் அவர் கடிகாரத்தினை விடாது பார்வையிட்டபோது அவரது அமர்விற்கு 15 நிமிடங்கள் தாமதமாக வந்திருந்தார்.

1) அழுத்தம், அழுத்த முகாமைத்துவம் என்பதால் நீர் விளங்கி கொள்வது யாது? (06 புள்ளிகள்)

2) தனிப்பட்ட, குழு ரீதியான, நிறுவன ரீதியான, மற்றும் வெளியக நிறுவன ரீதியான அழுத்தத்திற்கான சாத்தியமான காரணிகள் எவை? (10 புள்ளிகள்)

3) குமார் தனது அழுத்தத்தைக் குறைப்பதற்கான ஏதும் நடவடிக்கை மேற்கொண்டுள்ளாரா? குமாரினால் மேற்கொள்ளப்படக்கூடிய தனிப்பட்ட சமாளிக்கும் தந்திரோபாயங்கள் என்ன? (12 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 28 புள்ளிகள்)

Q2 (a) அறிவு முகாமைத்துவம் என்றால் என்ன என்பதனை குறிப்பிடுவதோடு அறிவு முகாமைத்துவத்தின் கூறுகளை சுருக்கமாக விளக்குக. (07 புள்ளிகள்)

(b) தனிப்பட்ட நபரின் நடத்தையிலும் அவர்களது செயற்றிறனிலும் தாக்கம் செலுத்துகின்ற காரணிகளினை சுருக்கமாக விளக்குக. (06 புள்ளிகள்)

(c) ஒரு குறிப்பிட்ட நிறுவன ஊழியர்கள் 360 பாகை பின்னூட்டலினூடாக எவ்வாறு கற்றலினை மேற்கொள்கின்றனர் என்பதனை சுருக்கமாக விளக்குக. (05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q3 (a) ஒரு குறிப்பிட்ட நிறுவன ஊழியர்களினால் அழுத்தத்தினால் ஏற்படுகின்ற விளைவுகளை எவ்வாறு வினைத்திறனாக முகாமை செய்யமுடியும் என்பதனை சுருக்கமாக விளக்குக. (06 புள்ளிகள்)

(b) ஆளுமை விருத்தி என்றால் என்ன என்பதனை குறிப்பிடுவதோடு ஆளுமை விருத்திக்கு பங்களிப்பு செய்கின்ற காரணிகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(c) ஒரு நபர் மற்றயவர்களை மதிப்பிடும் பொழுது கடைப்பிடிக்கப்படும் இலகு வழிமுறைகளை சுருக்கமாக கூறுக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q4 (a) ஒரு நிறுவனத்தில் காணப்படும் குழுக்களுக்கிடையிலான தொடர்பாடல் முறையினை மேம்படுத்துவதற்காக பயன்படுத்தப்படும் தந்திரோபாயங்களை சுருக்கமாக கூறுக.

(05 புள்ளிகள்)

(b) ஒரு நிறுவனத்தில் காணப்படுகின்ற வலுவின் வகைகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(c) முரண்பாட்டு முகாமைத்துவம் என்றால் என்ன என்பதனை குறிப்பிடுவதோடு ஒரு நிறுவனத்தில் ஏற்படுகின்ற முரண்பாடுகளை முகாமை செய்வதற்கான வழிமுறைகளை சுருக்கமாக விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q5 (a) நிறுவன கலாச்சாரம் என்றால் என்ன என்பதனை குறிப்பிடுவதோடு நிறுவன கலாச்சாரத்தினை பலப்படுத்துவதற்காக பயன்படுத்தப்படும் தந்திரோபாயங்களை சுருக்கமாக கூறுக.

(06 புள்ளிகள்)

(b) ஒரு குறிப்பிட்ட நிறுவனத்தினால் பயன்படுத்தப்படும் தர முகாமைத்துவக் கருவிகளைக் சுருக்கமாக விளக்குக.

(07 புள்ளிகள்)

(c) முறை சார், முறை சாரா குழுக்களுக்கிடையிலான வேறுபாடுகளை சுருக்கமாக கூறுக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

Q6 (a) குழு ஒட்டுத்தன்மை என்றால் என்ன என்பதனை வரையறுத்து ஒரு நிறுவனக் குழுவில் குழு ஒட்டுத்தன்மை காணப்படுவதற்கான காரணிகளை சுருக்கமாக கூறுக.

(07 புள்ளிகள்)

(b) ஒரு நிறுவனத்தின் உற்பத்தித்திறனை அதிகரிப்பதில் தூண்டுதல் எவ்வாறு செல்வாக்குச் செலுத்தும் என்பதனை சுருக்கமாக விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(c) தற்காலத்தில் நிறுவன நடத்தையானது பல்வேறு சவால்களை எதிர்நோக்குகின்றன. அவ்வகையான சவால்கள் ஐந்தினை சுருக்கமாக கூறுக.

(05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

- Q7 (a) ஒரு சிறு நிறுவனத்துடன் ஒப்பிடும் போது ஒரு பெரிய நிறுவனத்தில் தொடர்பாடலானது ஏன் கஷ்டமானது என்பதனை சுருக்கமாக விளக்குக. (06 புள்ளிகள்)
- (b) ஒரு நிறுவனத்தில் ஏதேனும் மாற்றங்களை மேற்கொள்ளும் போது அங்கு பணிபுரிகின்ற ஊழியர்கள் ஏன் அவ்மாற்றங்களினை எதிர்கின்றார்கள் என்பதனை சுருக்கமாக கூறுக. (06 புள்ளிகள்)
- (c) “நபர்களுக்கிடையில் முரண்பாடுகள் ஏற்படக் முக்கிய காரணம் மாறுபட்ட புலனுணர்வாகும்” ஏற்றுக் கொள்கின்றீர்களா? விளக்குக. (06 புள்ளிகள்)
- (மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)

- Q8 (a) பின்வருவனவற்றிற்கு சிறு குறிப்பெழுதுக.
- I. செயற்பாட்டுக் கற்றல்
 - II. சாட்டுதல் கோட்பாடு
 - III. தொழில் சிறப்புத்தேர்ச்சி
 - IV. தாயக்கட்டமைப்பு



- (04*03= 12 புள்ளிகள்)
- (b) ஒரு நிறுவனத்தின் வெற்றியை அல்லது தோல்வியை தீர்மானிக்கும் காரணி தலைமைத்துவ பாணியாகும். ஏற்றுக் கொள்கின்றீர்களா? விளக்குக. (06 புள்ளிகள்)
- (மொத்தம் 18 புள்ளிகள்)