

THE OPEN UNIVERSITY OF SRI LANKA
 BACHELOR OF MANAGEMENT STUDIES DEGREE PROGRAMME - LEVEL 5
 MCU 3206 – ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR
 FINAL EXAMINATION – 2010



DURATION : THREE (03) HOURS

Date : 20.02.2010

Time : 1.30p.m. – 4.30p.m.

No of Questions :07

No. of Pages : 02

Instructions : Answer Five (05) questions including Question No. 01, which is compulsory.

1. Read the following case study and answer the questions given at the end.

The 'Phama' company is a leading medium sized manufacture of pharmaceuticals located in Colombo Urban area. Mr. Thomas is the General Manager of the company. Though he has a PhD. in Chemistry, he has not been directly involved in research and product development during past few years.

The company does not have a turnover problem, but Mr. Thomas and other key management personnel were aware that the employees of the company were not contributing anything more than their eight hours daily. It was also known that the employees were not working anywhere near their full potential. Mr. Thomas was very upset with the situation because with rising costs, the only way that the company could continue to prosper was on increasing the productivity of its employees.

One day Mr. Thomas called the Human Resources Manager of the company, Mr. Ananda and laid it on the line:

Mr. Thomas: "What is wrong with our people, anyway? Your wage surveys show that we pay above the industry standards, and our working conditions are comparatively good. Yet these people still are not motivated. What kind of world do they want?"

Mr. Ananda: "I have told you the GM, time after time that money and working conditions alone are not enough. Employees also need other things to motivate them. Also, I have had some random confidential interviews with some of our people, and they told me that they are very discouraged because, no matter how hard they work, they get the same pay and opportunities for advancement as their coworkers who do not work hard".

Mr. Thomas: "OK. You are the motivational expert in this company. What do we do about it? Remember we must increase their performance".

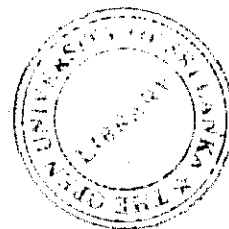
Questions:

- I. Explain the motivational problem in the 'Phama' company in terms of the Content Models of Maslow's and Herzberg's. (10 marks)
- II. Briefly discuss what the Human Resources Manager has referred to as other things besides money and good working conditions that are needed to motivate employees? (08 marks)



- III. Describe how you would respond to Mr. Thomas's last question and the observation if you were the Human Resources Manager of this company. (10 marks)
2. "The knowledge of the manager about the Organizational Behaviour, is very important for him/her to achieve his/her organizational objective/s successfully and effectively". Do you agree with this statement? Support your answer with sufficient facts. (18 marks)
3. I. Using your own words, explain the term 'work groups' in organizations. (06 marks)
II. "There is a positive relationship between team work and organizational effectiveness". Critically discuss this statement using your theoretical knowledge about work groups in organizations. (12 marks)
4. I. How is 'job stress' defined? Briefly outline effects of job stress on individual performance. (06 marks)
II. "Job stress can have physiological, psychological and behavioural effects". Discuss how the job stress will affect physiological, psychological and behavioural aspects of a person. (12 Marks)
5. I. Describe what is meant by 'job satisfaction'. (04 marks)
II. Discuss the major factors that influence job satisfaction of employees in an organization. (07 marks)
III. Briefly discuss the important outcomes of job satisfaction. (07 marks)
6. I. What is meant by 'attitudes'? Elaborate it discussing the three parts of attitudes. (06 marks)
II. Explain how attitudes can be changed. (12marks)
7. "There is a direct relationship between the leadership effectiveness and organizational effectiveness".
I. Explain the meaning of 'leadership effectiveness' and discuss the factors contributing to leadership effectiveness. (09 marks)
II. Elaborate the impact of leadership effectiveness on organizational effectiveness. (09 marks)

-Copyright Reserved-



ශ්‍රී ලංකා විවෘත විශ්වවිද්‍යාලය
 කළමනාකරණ උපාධි-අධ්‍යයන පාඨමාලාව - 5 වන මට්ටම
 MCU 3206 - සංවිධාන වර්ෂාව
 අවසාන පරීක්ෂණය - 2010



කාලය : පැය තුන (03) පි

දිනය : 2010.02.20

වේලාව: ප. ව. 1.30 - ප. ව. 4.30

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව 07

පිටු ගණන : 02

උපදෙස් : අතිවාර්ෂය පළමු වන පශ්චාත් පාඨමාලාව (05) කට පිළිතුරු සපයන්න.

1. පහත දැක්වෙන සිද්ධි අධ්‍යයනය කියවා, අවසානයේ අසා ඇති ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න.



'පාමා' සමාගම කොළඹ නාගරික ප්‍රදේශය තුළ පිහිටි මධ්‍යම පරිමාණයේ මාමල කින්නිපාදන සමාගමකි. තෝමස් මහතා එහි සාමාන්‍යාධිකාරී වරයාය. ඔහු රසායන විද්‍යාව පිළිබඳ PhD උපාධියක් දැරුවද, පසුගිය අවුරුදු කිහිපය තුළ පර්යේෂණ සහ නිෂ්පාදන සංවර්ධන කටයුතු සඳහා සෘජුව සම්බන්ධ වී නොමැත.

සමාගමට අලෙවිය පිළිබඳ ප්‍රශ්නයක් නැති නමුත් එහි සේවකයන් තමන්ගේ පැය අටේ සේවා කාලයෙන් ඔබ්බට කිසිදු දායකත්වයක් නොදක්වන බව තෝමස් මහතා සහ අනෙක් ප්‍රධාන කළමනාකරණ කටයුතු කරන පුද්ගලයන්ටත් පැහැදිලිව අවබෝධ වී තිබේ. සේවකයන් තමන්ගේ මුළු ධාරිතාවයට ආසන්න ප්‍රමාණයකටත් සේවය නොකරන බවද දැන සිටි කරුණකි. වැඩිවන පිරිවැයක්, සමාගමට සාර්ථකව ඉදිරියට යාමට තිබෙන එකම ක්‍රමය සේවකයන්ගේ ඵලදායකත්වය වැඩි කිරීම තුළින් තිසාන් තෝමස් මහතා පවතින ශක්තිය පිළිබඳව සිත් තැවූවට පත්ව සිටී.

දිනක් තෝමස් මහතා, සමාගමේ මානව සම්පත් කළමනාකරුතුමා වන ආනන්ද මහතා කැඳවා මේ සම්බන්ධව සෘජුව ඔහුගෙන් විමසයි.

තෝමස් මහතා : "මොකක්ද අපේ සේවකයන්ට තිබෙන ප්‍රශ්නය? ඔබගේ වැටුප් සම්පූර්ණවලට අනුව කර්මාන්තයේ සම්මත මට්ටමට වඩා ඉහළ වැටුපක් අපි ගෙවනවා. අපේ රුකියා තත්වයන් සන්සන්දනාත්මකව හොඳයි. නමුත් තවමත් මේ මිනිසුන් අභිප්‍රේරණය වී නැහැ. මොකක්ද ඒ ගොල්ලන්ට අවශ්‍ය ලෝකය?"

ආනන්ද මහතා: "සාමාන්‍යාධිකාරී තුමනි, මම ඔබට වරින් වර දැනුවත් කලා මුදල් සහ රුකියා තත්වයන් පමණක් ප්‍රමාණවත් වන්නේ නැහැ කියා. සේවකයන්ට ඔවුන් අභිප්‍රේරණය වීම සඳහා අනෙකුත් දේවලුන් අවශ්‍යයි. එසේම මම අහඹු ලෙස අපේ සමහර සේවකයන් සමඟ රහසිගත සම්මුඛ සාකච්ඡා පැවැත් වූ විට ඔවුන් මා හට කියා සිටියේ කොපමණ වෙහෙස වී වැඩ කටයුතු කළත් ඔවුන් හට ලැබෙන්නේ හරියට වෙහෙස වී සේවය නොකරන ඔවුන්ගේ සම සේවකයන්ට ලැබෙන චේතනයම සහ ඉහලට යාමට තිබෙන අවස්ථාවන්ම පමණක් කියා ඔවුන් මහත්සේ අධෛර්යයට පත් වී සිටින බවයි."

තෝමස් මහතා : හරි, ඔබ තමයි අපේ සමාගමේ අභිප්‍රේරණය සම්බන්ධ විශේෂඥයා. අපි මේ සම්බන්ධව කුමක්ද කරන්නේ? මහත නියා ගන්න, අප ඔවුන්ගේ කාර්ය සාධනය ඉහළ මට්ටමකට ගෙන ආ යුතුයි.

- ප්‍රශ්න
- i මෙම 'සාමා' සමාගමේ අභිප්‍රේරණ ගැටළුව මැස්ලෝගේ සහ හර්ස්බර්න්ගේ සංයුක්ත ආකෘති (Content Models) පදනම් කර ගෙන පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 10)
 - ii මුදල් සහ හොඳ රැකියා තත්වයන්ට අමතරව සේවකයන් අභිප්‍රේරණය කිරීම සඳහා අවශ්‍ය අනෙකුත් දෑ යනුවෙන් මානව සම්පත් කළමනාකාර කුමා අදහස් කළේ කුමක්දැයි කෙටියෙන් සාකච්ඡා කරන්න. (ලකුණු 08)
 - iii ඔබ මෙම සමාගමේ මානව සම්පත් කළමනාකරු නම් තෝමස් මහතාගේ අවසාන ප්‍රශ්නයට සහ නිරීක්ෂණයට ඔබ ප්‍රතිචාර දක්වන්නේ කෙසේ දැයි විස්තර කරන්න. (ලකුණු 10)



2. “ සංවිධාන වර්ෂාව විෂයය පිළිබඳ කළමනාකරුගේ දැනුම ඔහුට /ඇයට, ඔහුගේ / ඇයගේ ආයතනික අරමුණ /අරමුණු සාර්ථකව හා ඵලදායීව මුදුන් පමුණුවා ගැනීම සඳහා ඉතා වැදගත් වේ.” ඔබ මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟ වන්නේද? ඔබගේ පිළිතුර ප්‍රමාණවත් සාධක සමගින් සනාථ කරන්න. (ලකුණු 18)
3.
 - i සංවිධානවල 'වැඩ කණ්ඩායම්' යන පදය ඔබගේ වචන භාවිතයෙන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
 - ii “ කණ්ඩායම් වැඩ සහ ආයතනික ඵලදායීත්වය අතර ධන සම්බන්ධතාවයක් පවතී.” සංවිධානවල වැඩ කණ්ඩායම් පිළිබඳ ඔබගේ න්‍යායාත්මක දැනුම භාවිතා කරමින් මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව සාකච්ඡා කරන්න. (ලකුණු 12)
4.
 - i 'රැකියා ආතතිය' නිර්වචනය කරන්නේ කෙසේද? රැකියා ආතතිය පුද්ගලයන්ගේ කාර්ය සාධනයට බලපාන අයුරු කෙටියෙන් දක්වන්න. (ලකුණු 06)
 - ii “රැකියා ආතතියෙහි කායිකමය, මානසිකමය හා වර්ෂාමය ප්‍රතිඵලයන් ඇත.” රැකියා ආතතිය පුද්ගලයෙකුගේ කායිකමය, මානසිකමය හා වර්ෂාමය අංශයන්ට බලපාන්නේ කෙසේදැයි පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 12)
5.
 - i 'රැකියා තෘප්තිය' යනුවෙන් ඔබ අදහස් කරන්නේ කුමක්ද? (ලකුණු 04)
 - ii සංවිධානයක සේවකයන්ගේ රැකියා තෘප්තිය සඳහා බලපාන ප්‍රධාන සාධක සාකච්ඡා කරන්න. (ලකුණු 07)
 - iii රැකියා තෘප්තියෙහි ප්‍රධාන ප්‍රතිඵලයන් කෙටියෙන් සාකච්ඡා කරන්න. (ලකුණු 07)
6.
 - i 'ආකල්ප' යනුවෙන් ඔබ අදහස් කරන්නේ කුමක්ද? (ලකුණු 06)
 - ii ආකල්ප වෙනස් කල හැක්කේ කෙසේදැයි පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 12)
7. “ නායකත්ව ඵලදායකත්වය සහ ආයතනික ඵලදායකත්වය අතර ඍජු සම්බන්ධතාවයක් පවතී.”
 - i 'නායකත්ව ඵලදායකත්වය' යන්නෙහි අදහස පැහැදිලි කර නායකත්ව ඵලදායකත්වය සඳහා දායක වන සාධක සාකච්ඡා කරන්න. (ලකුණු 09)
 - ii නායකත්ව ඵලදායකත්වය ආයතනික ඵලදායකත්වයට බලපාන ආකාරය විස්තර කරන්න. (ලකුණු 09)