



සංවිධාන සන්නිවේදනය

තරංග ජයනන්ද



ව්‍යාපාර කළමනාකරණය විෂය නිර්දේශය

1. කළමනාකරණය හැඳින්වීම සහ විවිධ කළමනාකරණ දර්ශනයන් (10%)
2. කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ශ්‍රිතයන් (35%)
 - ආයතනික තීරණ ගැනීම
 - සංවිධාන සැලසුම්කරණය
 - සංවිධාන ව්‍යුහය හා නිර්මාණය
 - මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලිය (නායකත්වය සහ අභිප්‍රේරණය)
 - සංවිධාන සන්නිවේදනය
 - සංවිධානමය පාලනය
3. මෙහෙයුම් කළමනාකරණය (10%)
4. අලෙවි කළමනාකරණය (15%)
5. මානව සම්පත් කළමනාකරණය (15%)
6. වෙනස කළමනාකරණය (5%)
7. උපායමාර්ගවල ස්වභාවය (10%)

පොදුවේ භාවිතා කරන සංකේත පද්ධතියක් මගින් තොරතුරු හුවමාරු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ

සන්නිවේදනය යනු තොරතුරු පුද්ගලයෙකුගේ සිට තවත් පුද්ගලයෙකුට මාරු කිරීමේ හා තේරුම් ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි - Keith Davis

සන්නිවේදනය යනු අර්ථයක් හුවමාරු කර ගැනීමට හේතුවන ඕනෑම හැසිරීමකි
-The American Management Association



සන්නිවේදනයේ ස්වභාවය

එය ක්‍රියාවලියකි (It is a process)

සන්නිවේදනය යනු පණිවුඩ යවන්නා විසින් ආරම්භ කරනු ලබන හඳුනාගත හැකි විකිනෙකට සම්බන්ධිත ඉසවු (event) වලින් සැදුම්ලත් ක්‍රියාවලියකි

එය අර්ථය මත පදනම් වේ (It is Meaning Based)

වචන එකතු කිරීම මගින් අර්තාන්විත වාක්‍යයක් හා භාෂාවක් නිර්මාණය කිරීමේ හැකියාවද මෙයට අඩංගු වේ

එය අත්‍යවශ්‍යවේ (It is inevitable)

පුද්ගලයෙකුට සියළුම භෞතික පහසුකම් සැලසූ නමුත් කියවීමට, ලිවීමට, කථනයට හෝ ඇහුම්කන් දීමට ඉඩ නොදෙන්නේ නම් ඔහු මානසික දුර්වලතාවන්ට ලක්වීමේ හැකියාවක් පවතී

එය ද්වි පාර්ශවික හුවමාරුවකි (A two-way traffic)

පාර්ශව දෙකක් හෝ වැඩි ගණනක් අතර අදහස්, උපදෙස් හා මගපෙන්වීම් හුවමාරු කිරීම



විය වේතනික හෝ අවේතනික වේ (It be intentional and unintentional)

මුහුණේ ඉරියව්, පෙනුම වැනි දෑ තුලින් දැනුවත්ව හෝ නොදැනුවත්ව සන්නිවේදනය සිදුවිය හැක

ගතික ක්‍රියාවලියකි (A dynamic proces)

ගතික යනු සැම විටම වෙනස්වන සුළු බවයි

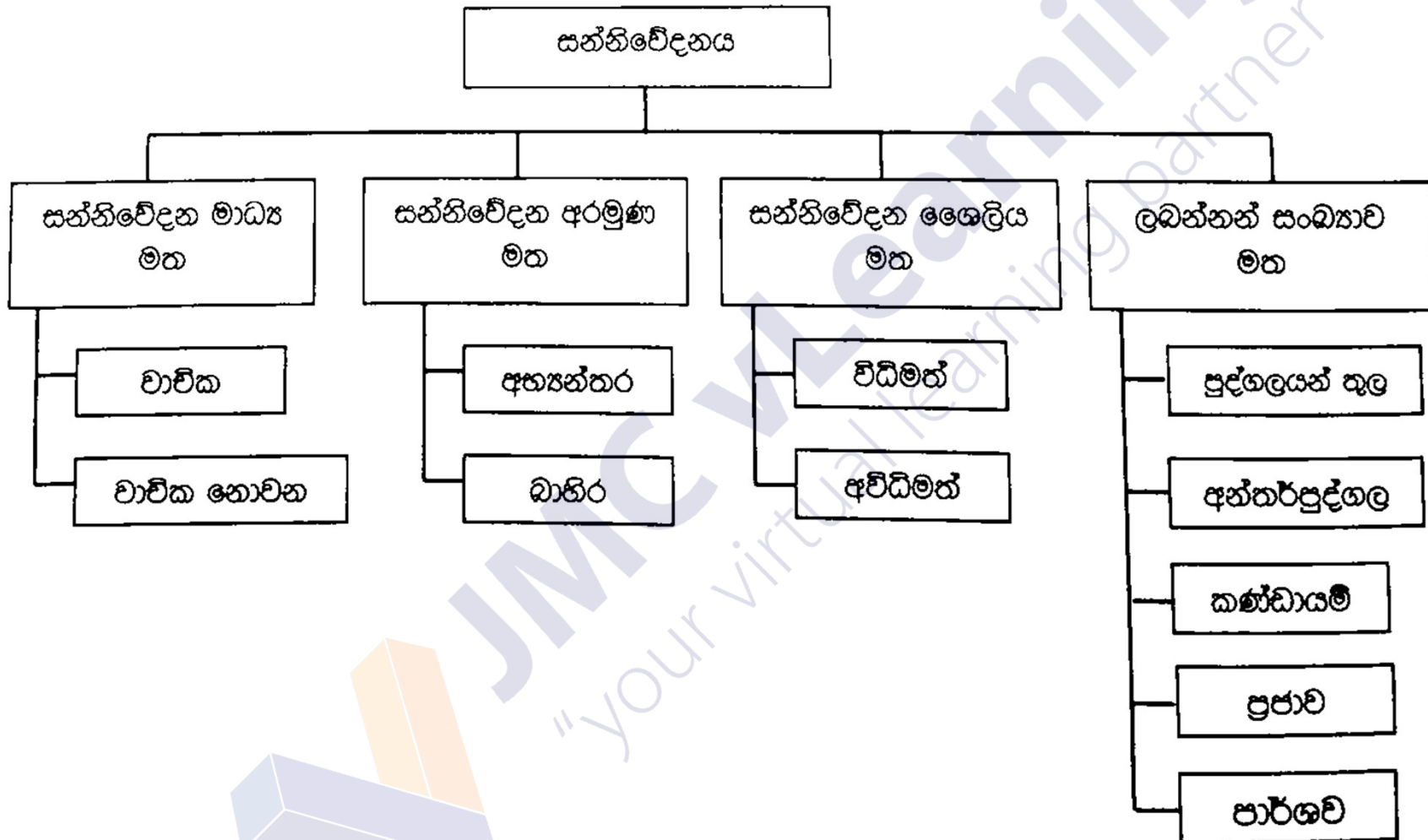
සන්නිවේදනය සමාජීය ක්‍රියාවලියකි (It is a social process)

මිනිසා සමාජීය සත්වයෙකි. ඔහුට තනිවම ජීවත් විය නොහැක. සන්නිවේදනය අන්තර් සම්බන්ධතා ඇති කිරීමට හා සමාජානුයෝජනයට උපකාර කරන ක්‍රියාවලියක් වීම නිසා එය සමාජ ක්‍රියාවලියක් ලෙස සැලකේ

අඛණ්ඩව සිදුවන ක්‍රියාවලියකි

අපේක්ෂිත ප්‍රතිලාභ ප්‍රතිඵල ප්‍රශ්න කර ගැනීම සඳහා බොහෝ අවස්ථාවලදී සන්නිවේදනය නැවත නැවතත් සිදු කිරීමට සිදුවේ.

සන්නිවේදනයේ විෂය පථය



මාධ්‍ය පදනම් කරගෙන සන්නිවේදනය වර්ග කිරීම

වාචික සන්නිවේදන ක්‍රමය

ව්‍යාපාර තුළ සේවය කරන පුද්ගලයන් වාචික සන්නිවේදනය යොදාගැනීමට නම් පොදුවේ පිළිගත් වචන භාවිතා කළ යුතු අතර කලා කිරීමේදී භාවිතා කරන ස්වරය, හඬ හා එය පවසන ආකාරය සන්නිවේදනයේ ස්වරූපයට සුදුසු ආකාරයෙන් යොදාගත යුතුය

වාචික නොවන සන්නිවේදන ක්‍රමය

සංවාදයක් සඳහා වචන වලට අමතරව ඊට අමතර තේරුමක් ලබාදිය හැකි ක්‍රියාවක් හා උපාංග භාවිතා කිරීම වාචික නොවන සන්නිවේදනය තුළින් අදහස් කරනු ලබයි

ක්‍රියාවන් හා මුහුණේ ඉරියව්, ශරීර ඉරියව්, ශ්‍රාවකයින්ගේ වටපිටාව, දෘෂ්ඨි චලනය හා බැඳීම්, ඇඳුම් පැළඳුම්, පුද්ගලයකුගේ පෙනුම සහ ලිපි ලේඛණ ආකාරයෙන් දැකිය හැකිය



අරමුණු පදනම් කරගෙන සන්නිවේදනය වර්ග කිරීම

අන්තර් සන්නිවේදනය

විශ්ව සංවිධානය තුළ සිදුවන සියළුම සන්නිවේදනයන් අයත් වේ

දැන්වීම් පුවරු, රැස්වීම්, ශබ්ද විකාශන ක්‍රම, (Intercom), විද්‍යුත් තැපෑල, පුවත් ලිපි ආදිය අන්තර් සන්නිවේදන මාධ්‍ය වේ

අන්තර් සන්නිවේදනයක් සෑම විටම රැකියා තෘප්තිය, ආරක්ෂාව, ඵලදායිතාව, ලාභ ඉහළ දැමීම හා සේවක ගැටලු හා පිරිවැටුම් අවම කිරීමට උපකාරී වේ

බාහිර සන්නිවේදනය

සංවිධානයෙන් බාහිර පාර්ශවයන් සමඟ පණිවුඩ හුවමාරු කිරීම බාහිර සන්නිවේදනයයි

කළමනාකරුවන්, වෙළඳුන්, පාරිභෝගිකයන් වැනි සංවිධානයෙන් බාහිර මූලාශ්‍ර සමඟ සන්නිවේදනය කිරීමට මෙය යොදා ගනියි

වඩා හොඳ විකුණුම් පරිමාවන්, සමාජ පිළිගැනීම, මෙහෙයුම් කාර්යක්ෂමතාව, සමස්ථ කාර්ය සාධනය, කීර්තීමය, ආයතනික ප්‍රතිරූපය ගොඩනැගීම සඳහා ඵලදායි බාහිර සන්නිවේදනය මග පෙන්වයි

සන්නිවේදන ශෛලිය පදනම් කරගෙන සන්නිවේදනය වර්ග කිරීම

විධිමත් සන්නිවේදනය

ආයතනයක වෘත්තීය නීති රීති, අවශ්‍යතා හා ක්‍රියාපටිපාටි වලට අනුකූලව සිදුවන වාචික ඉදිරිපත් කිරීම් හෝ ලිපි ලේඛන මගින් තොරතුරු හුවමාරුව වේ

සංවිධානයක ප්‍රධාන වශයෙන් විධිමත් සන්නිවේදනය ඇති වනුයේ **ඉහල කළමනාකරණයේ සිට යටත් සේවකයින් දක්වා** පහලට විහිදුනු ආකාරයකිනි

එසේම එය ඉහලට විහිදුනු එකක් වනුයේ **පහල සේවකයින්ගේ සිට ඉහල කළමනාකරණය දක්වා** තොරතුරු රැගෙන යාම මගිනි

තවද එය තිරස් ආකාරයටද සිදුවේ. එහිදී **තොරතුරු විවිධ දෙපාර්තමේන්තු වල සිටින සම මට්ටමේ සේවකයින් අතර තිරස්ව සන්නිවේදනය වේ.**



අවිධිමත් සන්නිවේදනය

ආයතනයේ ව්‍යාපාරික අවශ්‍යතාවයන් හෝ විධාන දාමයන් වලට අනුකූල නොවී අහඹු ලෙස ඇතිවන අන්තර් සම්බන්ධතා මත ස්වභාවයෙන්ම තොරතුරු හුවමාරු වීමක් අවිධිමත් සන්නිවේදනයක් ලෙස හඳුන්වයි.

අවිධිමත් සන්නිවේදනයේ වාසි

- ✓ ඉක්මන් සහ වේගවත් වීම
- ✓ පිරිවැය අඩු වීම
- ✓ බොහෝ අවස්ථාවල ඉතා සවිලදායී වීම
- ✓ සංවිධානය පුරාම මෙය සිදු වීම
- ✓ බලවත් අභිප්‍රේරකයක් ලෙස භාවිතාකල හැකි වීම



පුද්ගලයින් (ලබන්නන්) සංඛ්‍යාව අනුව සන්නිවේදනය වර්ග කිරීම

අන්තර් පුද්ගල සන්නිවේදනය (Interpersonal)

මින් අදහස් වන්නේ පුද්ගලයකු තුළ සිදුවන සන්නිවේදනය වන අතර ඔහු තම මනස සමග කරනු ලබන සන්නිවේදනයකි

අන්තර් පුද්ගල සන්නිවේදනය (Interpersonal Communication)

මින් අදහස් වන්නේ පණිවුඩයක් පුද්ගලයින් දෙදෙනෙකු අතර හුවමාරු වීමයි

කණ්ඩායම් සන්නිවේදනය (Group Communication)

මෙය සංවිධාන, සමාජ හෝ පන්ති කාමර වැනි විශාල හෝ කුඩා කණ්ඩායම් අතර සිදුවිය හැක. මෙහිදී පුද්ගලයින් තම පුද්ගලික අන්‍යන්තරය පවත්වා ගනිමින් සන්නිවේදනය සිදුකරයි.



සමස්ත සන්නිවේදනය (Mass Communication)

විය පොදු මහජනතාව අතර සිදුවන සන්නිවේදනයකි

පාර්ශවික සන්නිවේදනය (Meta Communication)

සන්නිවේදනය කිරීමට අපේක්ෂිත තොරතුරු වලට අමතරව පණිවිඩය ලබාදෙන ආකාරය අනුව (සෘජු නොවූ ඉඟි) අමතර තොරතුරු සන්නිවේදනය මින් අදහස් වේ.

එම නිසා මෙයට විවිධ වචන හා උපමා දැක්වීම් වල ව්‍යංග තේරුම් වැනි දෑ අයත් වේ මෙය විවිධ පුද්ගලයන්, ස්ථාන, ඉසව් සහ සම්බන්ධතා වැනි දෑ පිළිබඳව හැඟීමක් ඇතිකර ගැනීමට හා හොඳින් තේරුම් ගැනීමට උපකාරී වන සන්නිවේදනයකි



සඵලදායී සන්නිවේදනය හා කාර්යක්ෂම සන්නිවේදනය

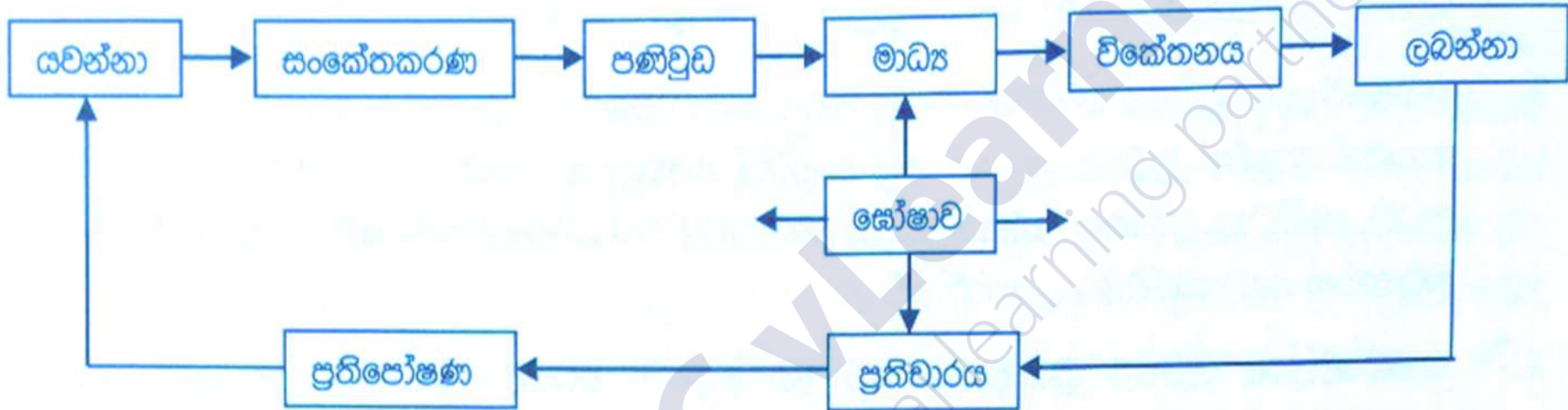
යඵන්නාගේ සන්නිවේදන පරමාර්ථ ලගා කරමින් ලබන්නා නිවැරදි පණිවුඩ ලබන්නේ නම් තේරුම් ගන්නේ නම් හා ඒ අනුව ක්‍රියා කරන්නේ නම් එය සඵලදායී සන්නිවේදනය වේ

සඵලදායී සන්නිවේදනය සඳහා ඉටුවිය යුතු කොන්දේසි

- ✓ ද්විපාර්ශවීය සන්නිවේදනයක් පැවතිය යුතුය
- ✓ යඵන්නා අදහස් කල පුද්ගලයාට පණිවිඩය ලැබිය යුතුය
- ✓ ලබන්නා පණිවිඩය තේරුම් ගත යුතුය
- ✓ යඵන්නා අපේක්ෂා කල ආකාරයට ලබන්නා ක්‍රියාකල යුතුය
- ✓ යඵන්නා හා ලබන්නා දෙපාර්ශවයම තෘප්තිමත් විය යුතුය
- ✓ සන්නිවේදනයේ පරමාර්ථ ළඟා කරගත යුතුය.

කෙසේ නමුත් කාර්යක්ෂම සන්නිවේදනයක් යනු සන්නිවේදනය සඳහා වෙන්කල අනුමත අයවැය පරාසය තුළ පිහිටා සන්නිවේදනය සිදු කිරීම හෝ සන්නිවේදකයින් විසින් පෙර අදහස් කල පිරිවැයට වඩා අඩු ප්‍රමාණයකට එය සිදු කිරීමයි.

සන්නිවේදන ආකෘතිය



යවන්නා

පණිවිඩය යැවීමට තීරණය කරන පුද්ගලයා යවන්නා වේ

ආකේතනය / සංකේතකරණය

මෙය අදහස් සංකේත බවට පත් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ලෙස නිර්වචනය කල හැකිය. මෙම ක්‍රියාවලියේදී යවන්නා පැහැදිලිව පණිවුඩය සන්නිවේදනය කිරීම සඳහා භාවිතයට සුදුසු භාෂාව තීරණය කල යුතුයි. මෙය වාචික, ලිඛිත හෝ දෘශ්‍ය විය හැකිය.

පණිවුඩය

පණිවුඩය යනු සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියේදී යවනු ලබන සංකේතකරණය කරන ලද තොරතුරු සමූහයයි

මාධ්‍ය

සන්නිවේදනය කරනු ලබන සන්නිවේදන නාලිකාව මාධ්‍ය වේ

මාධ්‍ය තෝරා ගනු ලබන සාධක අතුරින් පහත දෑ වැදගත් වේ.

- පිරිවැය
- වේගය
- පණිවුඩයේ ස්වභාවය
- ලබන්නාගේ ස්වභාවය
- කාර්යයේ ප්‍රමාණය
- ප්‍රතිපෝෂණයේ වැදගත්කම



විකේතනය / විසංකේතීකරණය

මෙය සංකේතකරණයේ ප්‍රතික්‍රියාවයි පණිවුඩ අර්ථවත් විත්‍රයක් බවට හැරවීමේ ක්‍රියාවලිය විකේතනයයි

ලබන්නා

යවන්නාගේ පණිවුඩයේ ගමනාන්තයයි

ප්‍රතිපෝෂණය

ලබන්නා පණිවුඩය තේරුම් ගත් බවට, සුදුසු ක්‍රියාමාර්ග ගනු ලබන බවට හා පැහැදිලි කිරීම් අවශ්‍ය බවට තහවුරු කරමින් යවන්නා වෙත ප්‍රතිපෝෂණයක් ලබා දේ

සෝෂාව

පණිවුඩය සංකේතකරණයේ සිට විසංකේතකරණය දක්වා මාරු වන්නේ මාධ්‍ය තුළිනි. මෙම ක්‍රියාවලිය අතරතුර පණිවුඩයට බාධාවීම් සිදු වේ

සංවිධානවල සන්නිවේදනය

පොදුවේ ව්‍යාපාරයක ප්‍රධාන ක්‍රියාකාරකම් දෙකක් සඳහා සන්නිවේදනය අවශ්‍ය වේ

1 තොරතුරු කළමනාකරණය සඳහා

අවශ්‍ය කරනු ලබන තොරතුරු ලබාගැනීම සඳහා නම් ලැයිස්තු, පාරිභෝගික ලිපිනයන් හා දුරකථන අංක පරිසරයේ හෝ ඇතැම් අවස්ථාවල අවිනිශ්චිතතාව අවම කිරීම සඳහා සංවිධානයකට තොරතුරු ඉතා අවශ්‍ය වේ. එය සේවකයින්ට සංවිධානයේ නීති, රෙගුලාසි, රීති හා සංස්කෘතියට පුරුදු වීමට උපකාර කරයි

2 විවිධ පාර්ශවයන් පෙළඹවීම සඳහා

අන් අයගේ වර්ගයා වන හා ආකල්ප වෙනස් කිරීමේ උත්සාහය මින් අදහස් වේ. එසේම සන්නිවේදනයේ සංකේත කාර්යක්ෂම අයුරින් භාවිතයට අවශ්‍ය නිපුණතාවය හා හැකියාවල මෙහිදී අවශ්‍ය වේ.





පෙළඹවීමේ සාධක

ප්‍රභවයේ විශ්වාසනීයත්වය

ගෞරවනීය පුද්ගලයෙකු කියන ලද හෝ ලියන ලද දෑ මිනිසුන් විශ්වාස කරයි

භාවාත්මක ආකර්ෂණය (Emotional Appeal)

පුද්ගලයන්ට සමාජීය හා මානව අවශ්‍යතා පවතී. පොළඹවන්නා එම අවශ්‍යතා තෘප්තිමත් කරන්නේනම් පුද්ගලයන් හිතකර ලෙස ප්‍රතිචාර දක්වයි

සාධාරණ තර්කයන්

පුද්ගලයන්ට යෝජිත අදහස, මතය හෝ ක්‍රියාවක් පිළිගැනීම මගින් ඇතිවන ප්‍රතිලාභය පිළිබඳ පෙනීවා දිය යුතුය.

සංවිධානයක සන්නිවේදන ප්‍රවාහය

පහලට ක්‍රියාත්මක වන
සන්නිවේදනය (Downward
Communication)

ඉහලට ක්‍රියාත්මක වන
සන්නිවේදනය (Upward
Communication)

තිරස් ක්‍රියාත්මක වන
සන්නිවේදනය (Horizontal
Communication)

පහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය

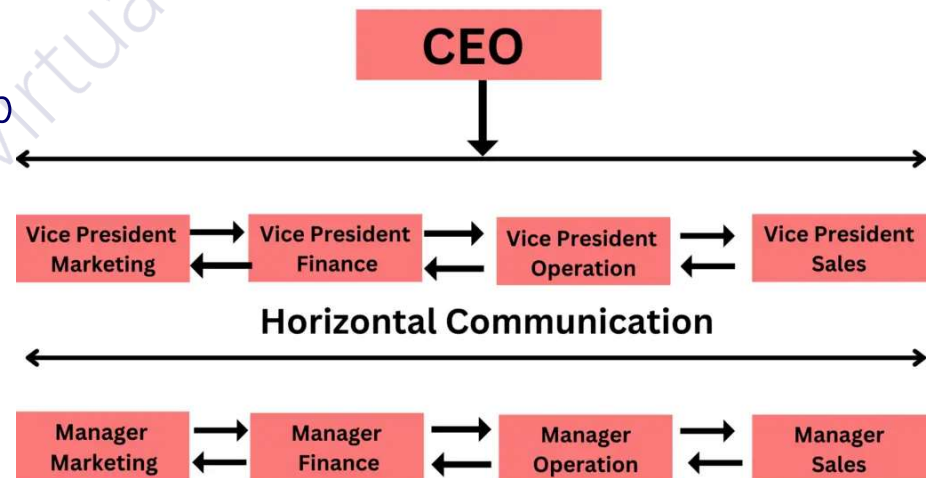
මින් අදහස් වන්නේ ප්‍රධානියාගේ සිට සහායකයින්ට තොරතුරු බෙදාහැරීමයි

- සේවකයින්ට උපදෙස් හා විධානයන් ලබාදීමට
- සේවකයින්ට අධ්‍යාපනය හා පුහුණුව ලබාදීමට / සේවකයන් අගය කිරීමට
- සේවකයින්ගේ අභිප්‍රේරණය ඇති කිරීම / සේවකයන්ට අනතුරු ඇඟවීම් සිදු කිරීමට

නිරස්ව ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය

මෙය සාමාන්‍යයෙන් සංවිධාන ව්‍යුහය මැදින් සිදුවන තොරතුරු , කණ්ඩායම් අතර සන්නිවේදනය නිරස් සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ

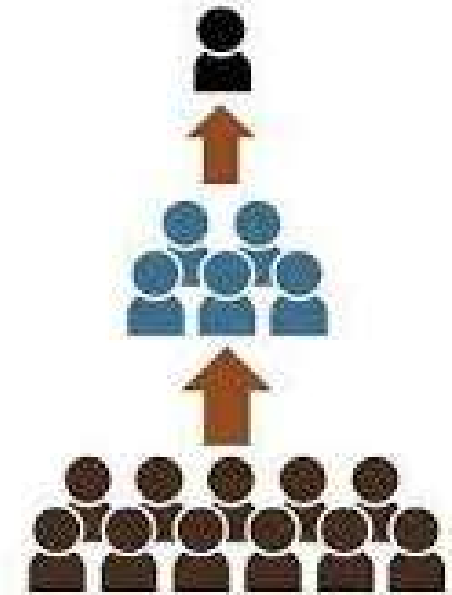
- තොරතුරු හුවමාරුව සඳහා
- සාකච්ඡා පැවැත්වීම සඳහා
- ගැටළු විසඳීම සඳහා
- උපදෙස් ලබාදීම හා ලබාගැනීම සඳහා
- අංශ හා දෙපාර්තමේන්තු අතර සම්බන්ධීකරණය කිරීම සඳහා
- ගැටුම් නිරාකරණය කිරීම සඳහා
- සමාජීය හා මානසික සහය ලබා දීම සඳහා



ඉහලට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය

මින් අදහස් වන්නේ සභායකයින්ගේ සිට ප්‍රධානීන්ට තොරතුරු බෙදාහැරීමයි මෙය ප්‍රගති වාර්තා, කමිටු රැස්වීම් වාර්තා, ඉල්ලන ලද තොරතුරු හා දත්ත වාර්තා ආදී ආකාරයෙන් සිදුවේ

- ❖ පැමිණිලි ඉදිරිපත් කිරීමට
- ❖ යෝජනා ඉදිරිපත් කිරීමට
- ❖ අභියාචනය ඉදිරිපත් කිරීමට
- ❖ කළමනාකරණයෙන් ඉල්ලීම් කිරීමට
- ❖ අයදුම්පත් ඉදිරිපත් කිරීමට
- ❖ ආයතනයෙන් විවිධ ඉල්ලීම් සිදු කිරීමට
- ❖ යම්කිසි ඒකකයක් හෝ දෙපාර්තමේන්තුවක් නියෝජනය කිරීමට



සංවිධානයක සඵලදායී සන්නිවේදනයක ප්‍රතිලාභ

- ✓ ව්‍යාපාරයට සම්බන්ධ පුද්ගලයින් සමග සඵලදායී සබඳතාවයක් පවත්වා ගැනීම
- ✓ සඵලදායී ගැටළු නිරාකරණය කිරීමට හැකි වීම
- ✓ ව්‍යාපාරයේ වෘත්තීය ප්‍රතිරූපය ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- ✓ සේවක අභිප්‍රේරණය තුළින් ඵලදායීතාව ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- ✓ සංවිධානයේ විනිවිද භාවය, විශ්වාසය, පැහැදීම ඉහල දැමීමට හැකිවීම
- ✓ සමාගමේ ක්‍රියාකාරීත්වය සුමටව පවත්වා ගැනීමට හැකිවීම



කළමනාකරුවකුට තිබිය යුතු සන්නිවේදන නිපුණතා

අන්තර්පුද්ගල නිපුණතා (Interpersonal Skills)

එක් පුද්ගලයෙකු හෝ කිහිප දෙනෙකු මුහුණට මුහුණ සන්නිවේදනයේ යෙදීමේ නිපුණතා

සවන්දීමේ නිපුණතා (Listening Skills)

සවන්දීම යනු වැදගත් අන්තර්පුද්ගල සන්නිවේදන නිපුණතාවයකි

ඉදිරිපත් කිරීමේ නිපුණතා (Presentation Skills)

හොඳ සැලැස්මක් හා පුහුණුවක් තුළින් ඉදිරිපත් කිරීමේ නිපුණතාව සංවර්ධනය කරගත හැකි අතර තවදුරටත් වාචික නොවන සංඥා, අභිනය, මුහුණේ ඉරියව්, ශරීර භාෂාව, පෙනුම භාවිතය පවා සඵලදායී ඉදිරිපත් කිරීමකදී වැදගත් සාධකයන් ලෙස සැලකේ

ලිවීමේ නිපුණතාව (Writing Skills)

පැහැදිලිව හා සවිලදායීව ලිවීමේ හැකියාව සන්නිවේදනයේ ප්‍රධාන අංගයකි. මෙම නිපුණතා මාධ්‍යවේදීන්ට හා වෘත්තීය ලේඛකයන්ට පමණක් සීමා නොවිය යුතුය. **දුර්වල ලිඛිත සන්නිවේදනය පාඨකයා වෙහෙසට පත්කරන සේම රචකයාටද හානිකර විය හැක**

පුද්ගල නිපුණතා (Personal Skills)

පුද්ගල නිපුණතා යනු **සෞඛ්‍ය සම්පන්න ශරීරයක් හා මනසක් පවත්වා ගැනීමට අප විසින් භාවිතා කරන නිපුණතාවයන්ය**

පුද්ගල පෙනුම හා පුද්ගල ඉදිරිපත් කිරීම් අනෙක් පුද්ගලයින් තමන් කෙරෙහි දක්වන ආකල්ප කෙරෙහි බලපාන අතරම එය සන්නිවේදනයට ද බලපායි



සන්නිවේදනයට ඇති බාධා

➤ භාෂාමය බාධක

භාෂාව හා භාෂාමය හැකියාවන් සන්නිවේදනයට විශාල බාධාවක් වී ඇත

➤ මනෝවිද්‍යාත්මක බාධක

යම් පණිවුඩයක්/ සංකල්පයක් යවන ආකාරයට, ලබා ගන්නා ආකාරයට හා හඳුනාගන්නා ආකාරයට බලපෑම් කිරීමේ හැකියාවක් සන්නිවේදකයාගේ මානසික තත්වයට ඇත. එසේම ඇහුණකන් දෙන තොරතුරු වැරදි ලෙස තේරුම් ගැනීම් ඇති කිරීමට ඉඩ තිබේ

➤ කායික බාධා

ලබන්නාගේ භෞතික තත්වය හේතුවෙන් කායික බාධා ඇතිවිය හැක අඩු ශ්‍රවණ හැකියාවක් සහිත වූ අවස්ථාවක සම්පූර්ණ වාචික සංවාදය තුළින් සිදුකරන සන්නිවේදනය තේරුම් ගත නොහැකි විය හැක

➤ භෞතික බාධා (Physical Barriers)

යවන්නා හා ලබන්නා අතර පවතින භූගෝලීය පරතරය සන්නිවේදනයේ භෞතික බාධකයක් ලෙස හඳුනාගත හැක

➤ පද්ධති බාධක (Systematic Barriers)

මෙම බාධක සමාගම් තුළ පවතින ව්‍යුහයන්ගේ සහ අවිධිමත් පද්ධති නිසා ඇතිවන බාධාවලින් සමන්විත වන අතර සඵලදායී නොවන හා නුසුදුසු සන්නිවේදන මාර්ග භාවිතය හෝ සන්නිවේදනයේ යෙදෙන පුද්ගලයින් සන්නිවේදනය තුළ තමන්ගේ වගකීම හා කාර්යභාරය තේරුම් නොගැනීම ද මෙයට බලපෑතැක

➤ ආකල්පමය බාධක

සන්නිවේදනයක් වලක්වන ක්‍රියා හා මතයන් වේ. භූමිකා පිළිබඳ ගැටළු, දුර්වල කළමනාකරණය සඳහා කාර්යක්ෂම තොරතුරු හා උපකරණ භාවිතය තුළින් සේවකයින්ගේ ආකල්පමය සීමාවන් ඉක්මවා යෑමට උත්සාහ කල යුතුය

➤ ප්‍රජා විද්‍යාත්මක බාධක

- සංස්කෘතික වෙනස්කම් / ආගමික වෙනස්කම්
- සමාජ තත්ත්වයේ වෙනස්කම් / අධ්‍යාපනික වෙනස්කම්
- සමාජ පසුබිම් අතර පවතින වෙනස්කම්
- ජාතීන් අතර පවතින වෙනස්කම්
- ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය / වෙනස්කම් ආදිය

සන්නිවේදනයේ බාධක බිඳ දැමීම

පහත ක්‍රියාකරකම් මගින් සන්නිවේදනයේ බාධක ජයගත හැකි වේ.

- සන්නිවේදනයට පැහැදිලි අරමුණක් පවතින බව තහවුරු කර ගැනීම
- සන්නිවේදනයට සුදානම් වීමට කාලය ගැනීම
- වාචික සන්නිවේදනයට සුදුසු සැකැස්ම තෝරා ගැනීම
- අවශ්‍ය නම් බාහිර පාර්ශවයන්ගෙන් උපකාර හා උපදෙස් ලබා ගැනීම
- වාචික සන්නිවේදනයේ දී පණිවුඩයට නිවැරදි හඬ භාවිතා කිරීම
- ලබන්නාට පැවතිය හැකි ගැටළු පුරෝකථනය කිරීම
- ඇහුම්කන්දීමේ නිපුණතාව වර්ධනය කර ගැනීම
- සෑම විටම නිවැරදි මාධ්‍ය තෝරා ගැනීම
- සේවකයන් සඳහා සන්නිවේදන නිපුණතා පුහුණුව ලබාදීම
- පරිපූර්ණ සන්නිවේදනයක් සිදු කිරීමට පෙරපුහුණු වීමක් සිදු කිරීම

සඵලදායී සන්නිවේදනයේ විවිධ සන්නිවේදන ක්‍රම

➤ ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතාවට අදාළ වීම

පරිමාව අධික නොවීම හා අදාළ මාතෘකා කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීම අවශ්‍ය වේ. සන්නිවේදනය කළ යුත්තේ (ආකෘතිය, ශෛලිය සහ භාෂාව) ලබන්නන්ට පහසුවෙන් තේරුම් ගත හැකි ආකාරයට ය

➤ නිසි සන්නිවේදන මෙවලම් භාවිතා කිරීම

සන්නිවේදනයේ සලදායීතාව සඳහා තෝරාගත් සන්නිවේදන මාර්ගය වැදගත් වේ

➤ නමුඟිලි වීම

සන්නිවේදනය, පාර්ශවයන්ගේ අවශ්‍යතාවයට හා තත්වයට ගැලපෙන පරිදි ශෛලිය හා ව්‍යුහය සමග ගැලපිය යුතුය

➤ නිවැරදි හා සම්පූර්ණ වීම

සෑම අංශයකින්ම තොරතුරු නිවැරදි හා සම්පූර්ණ විය යුතුය

➤ කාලෝචිත තොරතුරු ලබා දීම

විය අදාළ වන කාල සීමාව තුළ තොරතුරු ලබා දිය යුතුය

➤ අර්ථය ප්‍රකාශ කිරීමේදී සවිලදායී වීම

සම්ප්‍රේෂණය කළ පණිවිඩය ලබන්නාට නොතේරෙනහොත් සන්නිවේදනය සවිලදායී නොවේ

➤ නිසි ප්‍රතිපෝෂණය ලබා දීම

ප්‍රතිපෝෂණය ඕනෑම වැඩ පරිසරයක , කාර්ය ප්‍රවාහයේ වැදගත් කොටසකි. අනෙක් අයගේ අදහස් දැනගැනීම , ඔවුන්ගේ යෝජනාව ලබා ගැනීම සහ ඊට ප්‍රතිලාභ ලබා දීම ප්‍රගතියට හා සංවර්ධනයට මග පාදයි

➤ සුදුසු පුද්ගලයින් වෙත යොමු කිරීම

➤ පිරිවැය-සවිලදායී වීම

සියලු අරමුණු සාධාරණ පිරිවැයකින් සපුරා ගත යුතුය

සංවිධානයකට සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම

- පිළිපැදිය යුතු ක්‍රියාපටිපාටි, කාර්යක්ෂමතාව අපේක්ෂාකල මට්ටමට නොමැති නම් එය වැඩි දියුණු කල යුතු ආකාරය පිළිබඳව සේවකයන්ට දැනුම් දීමට හා සේවකයින්ට පැහැදිලි කිරීමට සන්නිවේදනය හරහා සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කරයි
- කළමනාකරණයේදී විකල්ප තීරණ හා ක්‍රියාවන් හඳුනාගැනීම සඳහා ව්‍යාපාර පවත්වාගෙන යන්නට තීරණ ගැනීමේදී වඩාත් උපකාරී වේ
- සන්නිවේදනය පුද්ගල හැසිරීම වෙනස් කිරීම සඳහා විශේෂිත වූ කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි
- සංවිධාන ප්‍රකාශන, සම්මේලන හා අනෙකුත් විවිධ වර්ගයේ සන්නිවේදන ක්‍රම සේවකයින්ගේ වර්ගවත් හැඩගැන්වීමට උපකාරී වේ
- සන්නිවේදනය අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වයට ඉඩ සලසයි. වර්තමානයේ පුද්ගලයෙකුගේ පැවැත්ම අනෙක් පුද්ගලයන් සමග පවත්නා අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වය මත රඳා පවතියි
- සන්නිවේදනය ක්‍රියාපටිපාටි කළමනාකරණයටද උපකාරී වේ එය ව්‍යාපාර සාමාජිකයන්ගේ හැසිරීම විවිධ ආකාරයෙන් කළමනාකරණය කිරීම සඳහා ඉඩ සලසයි
- සන්නිවේදනය මගින් ආයතනයක් පාලනය කිරීමට උපකාරී වේ

පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න

2023 - ජූලි විභාගය

05 වන ප්‍රශ්නය

විවිධ සේවක ශ්‍රම බලකායන් අතර, සන්නිවේදනය පවත්වාගෙන යාම ඕනෑම මානව සම්පත් කළමනාකරුවෙකුටම පොදු කාර්යයකි. සංවිධානමය ක්‍රියාවලීන් වෙත එක් එක් සේවකයාගෙන් ප්‍රශස්ත (optimum) දායකත්වය ලබාගැනීම සහතික කිරීම සඳහා, කළමනාකරුවන් විසින් සංවිධානය තුළ පවතින මානව සම්පත උපක්‍රමශීලීව පාලනය කළ යුතුය.

සීමාසහිත ABC සමාගම විසින් තම සේවකයින්ගේ පැමිණීම මෙතෙක් නිරීක්ෂණය කර නොමැති අතර, සේවකයන්ගෙන් ප්‍රශස්ත දායකත්වයක් ලබාගැනීමේ පාලන ක්‍රමයක් ලෙස ඇඟිලි සලකුණු මත පදනම් වූ පැමිණීම නිරීක්ෂණය කිරීමේ යන්ත්‍රණයක් (attendance monitoring mechanism) හඳුන්වාදීමට සූදානම් වේ.

මෙම විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) ව්‍යාපාර සංවිධානයකට පහළට ගලායන සන්නිවේදනයක් (downward communication) අවශ්‍ය වීම සඳහා අරමුණු දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)
- (b) කාර්යසාධනය ඇගයීමේ ක්‍රියාවලිය (පියවර) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (c) **සීමාසහිත ABC සමාගම** විසින් ඇඟිලි සලකුණු යන්ත්‍රණ හඳුන්වාදීම නිසා සේවකයන් තුළ සිදුවිය හැකි වර්තමාන බලපෑම් (behavioral implications) දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න

2023 - ජනවාරි විභාගය

05 වන ප්‍රශ්නය

වාචික සහ ලිඛිත සන්නිවේදන ක්‍රම සංවිධාන ක්‍රම පොදුවේ දක්නට ලැබේ. උපායමාර්ග සම්ප්‍රදායික ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී, ආයතනයක් ක්‍රම ඇති සම්ප්‍රදායික සන්නිවේදනය ඉතා වැදගත් වේ. තවද, සම්ප්‍රදායික සන්නිවේදනය මගින් ආයතනයක පාලන කාර්යයන් ඉටුකිරීමට පහසුකම් සපයනු ලැබේ. කෙසේ වුවද, බොහෝ කළමනාකරුවන්ට යම් යම් බාධාවන් නිසා තම ආයතන ක්‍රම සම්ප්‍රදායික සන්නිවේදන පද්ධතියක් පවත්වාගත නොහැකි වේ.

මෙ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයකට සම්ප්‍රදායික සන්නිවේදනය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
 - (b) පාලනයේ (controlling) ලක්ෂණ දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (මුළු ලකුණු 10)

පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න

2022 - ජනවාරි විභාගය

1.2 සහන සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, හොඳ තොරතුරක ලක්ෂණයක් (feature) **නොවන්නේ** කුමක් ද?

- (1) අදාළ බව.
- (2) පිරිවැය සම්ප්‍රදායි බව.
- (3) සංකීර්ණ බව.
- (4) සම්පූර්ණ බව.

05 වන ප්‍රශ්නය

මානව සම්පත් කළමනාකරණය [Human Resource Management (HRM)], සමාගමක මානව පැතිකඩ ඒකාබද්ධ කිරීම අරමුණු ඇතිව දිගුකාලීන උපායමාර්ගයක් ලෙස කටයුතු කරයි. සංවිධානයක සුමට ක්‍රියාකාරීත්වය මූලික වශයෙන් රඳා පවතින්නේ එහි මානව සම්පත්වල ශක්තිය සහ අරමුණු උභය කරගැනීම සඳහා මානව සම්පත් කළමනාකරණය කරන ආකාරය අනුව වේ. ආයතනයක් තුළ මානව සම්පත් සම්ප්‍රදායි ලෙස හාචිත කිරීමේදී වාචික සහ ලිඛිත සන්නිවේදන ක්‍රමයන් බහුල වශයෙන් හාචිත කෙරේ.

මෙ වීසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයකට අනුස්ථාපනය (induction) වැදගත් මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්යයක් ලෙස සැලකීමට හේතු හතරක්(04) **සඳහන් කරන්න.** (ලකුණු 04)
- (b) ආයතනයකට සම්ප්‍රදායි සන්නිවේදනය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න.** (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න

2021 - ජූලි විභාගය

1.13 සන්නිවේදනයට ඇති බාධා දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න.



JMC vLearning
"your virtual learning partner"

*Thank
you*



JMC vLearning
"your virtual learning partner"

