වාණිජ ධාරා

වාණිජ විෂයය ගුරු සිසු අත්වැල

(අධ්‍යාපන කාර්යාලය - බළන්ගොඩ)

Business Studies

ගුරු පිටපත

නිපුණතාව 16

ව්‍යාපාර සාර්ථකත්වය සඳහා මානව සම්පත සඵලදායක ව සහ කාර්යක්ෂම ව යොදා ගන්නා අයුරු විමසයි.

මානව සම්පත් කළමනාකරණය

අනුශාසකත්වය : සුනිල් රාජපක්ෂ මහතා
සහකාර අධ්‍යාපන අධ්‍යක්ෂ වාණිජ

සම්පත් දායකත්වය : කේ. ඒ . එස් . සී. රණසිංහ මයා
ර/උඩගම මහා විද්‍යාලය
පින්නවල - බලංගොඩ

නිපුණතාව 16.0 : ව්‍යාපාර සාර්ථකත්වය සඳහා මානව සම්පත සඵලදායක ව සහ කාර්යක්ෂම ව යොදා ගන්නා අයුරු විමසයි.

නිපුණතා මට්ටම 16.1 : මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ වැදගත්කම හා එහි කාර්ය විමසයි.

ඉගෙනුම් පල :

- මානව සම්පත් කළමනාකරණය හඳුන්වයි.
- අනෙකුත් සම්පත්වලට සාපේක්ෂ ව මානව සම්පත්වල දක්නට ලැබෙන සුවිශේෂතා පැහැදිලි කරයි
- මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ පරමාර්ථ පැහැදිලි කරයි.
- මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙයි.
- මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්ය ලැයිස්තු ගත කරයි.

මානව සම්පත් කළමනාකරණය හැඳින්වීම

සංවිධානයක පරමාර්ථ ළඟා කර ගැනීම සඳහා වඩා යෝග්‍ය හා තෘප්තිමත් මානව සම්පත් ජනිතවන අයුරෙන් ආයතනයේ මානව සම්පත සඵලදායි ව හා කාර්යක්ෂම ව ලබා ගැනීම හා රඳවා ගැනීම සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම් සමුදාය මානව සම්පත් කළමනාකරණය ලෙස හැඳින්විය හැකි ය.

සෙසු සම්පත්වලට සාපේක්ෂ ව මානව සම්පතෙහි සුවිශේෂතා

- සජීව සම්පතක් වීම.
- සිතීමට හා ප්‍රතික්‍රියා දැක්වීමට හැකි වීම.
- සෙසු සම්පත් පාලනය කළ හැකි වීම.
- පුහුණු කිරීමෙන් අගය වැඩි වීම.
- කණ්ඩායම් වශයෙන් කටයුතු කළ හැකි වීම.
- චර්යා සංකීර්ණ වීම හා පූරෝකථනය කළ නොහැකි වීම.
- නිර්මාණාත්මක හැකියා සහිත වීම.

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ පොදු පරමාර්ථ

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ පොදු පරමාර්ථ පහත පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- සංවිධානයේ සාර්ථකත්වය සඳහා උපරිම දායකත්වයක් ලබා දෙන යෝග්‍ය හා තෘප්තිමත් සේවාදායකයන් ඇති කර ගැනීම හා රඳවා ගැනීම.

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සුවිශේෂ අරමුණු

- සේවක ඵලදායීතාව වර්ධනය කිරීම.
- සේවක කැපවීම නංවාලීම.
- සේවක සංවර්ධනය ඇති කිරීම.
- සේවක අභිප්‍රේරණය කිරීම.
- සේවක සුභසාධනය.
- රැකියා සඳහා නියමිත වේලාවට නිවැරදි ප්‍රමාණයෙන් නිවැරදි සේවකයන් බඳවා ගැනීම.
- වඩාත් යෝග්‍ය සේවකයන් ආයතනයේ රඳවා ගැනීම.
- යහපත් කාර්මික සම්බන්ධතා පවත්වාගෙන යාම හා වර්ධනය කිරීම.
- සේවා නියුක්ත පිරිවැය පාලනය කිරීම (වැටුප්, අතිකාල, බඳවා ගැනීමේ පිරිවැය, ඉවත් කිරීමේ පිරිවැය)
- මානව සම්පත සම්බන්ධයෙන් වන සංවිධානයේ සමාජීය හා නෛතික වගකීම් ඉටු කිරීම

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ වැදගත්කම

- අනෙකුත් සම්පත්වලට සාපේක්ෂව මානව සම්පත සප්‍රාණික වන නිසා මානව සම්පතට සිතීමට, හැඟීමට, දැනීමට සහ ප්‍රතික්‍රියා දැක්වීමට හැකියාවක් ඇත.

- අනෙකුත් සියලු ම සම්පත් පිළිබඳ තීරණ ගනු ලබන්නේ මානව සම්පත නිසා ආයතනයේ වැදගත් ම එමෙන් ම වටිනාම සම්පත මානව සම්පත වීම.

- ව්‍යාපාර ආයතනයකට දිගු කාලීනව තරගකාරී වාසි ලබා ගැනීමටත්, ව්‍යාපාරය නොනැස පවත්වාගෙන යාමටත් යොදා ගත හැකි එකම තීරණාත්මක සාධකය මානව සම්පත වීම.

- මානව සම්පත් කළමනාකරණය මානව සම්පත් කළමනාකරුගේ වගකීම්ක් පමණක් නොවන අතර එය ආයතනයේ සියලු ම කළමනාකරුවන්ගේ සාමූහික වගකීමක් වීම.

- මානව සම්පත් කළමනාකරණය සමස්ත සමාජයේ ම ශුභසිද්ධිය සඳහා ඉතා වැදගත් වීම.

- නූතන ව්‍යාපාරික පරිසරය තුළ වෘත්තීය ආරවුල් හා ගැටුම් විශාල ලෙස වර්ධනය වී තිබීම නිසා ආරවුල් හා ගැටුම් විසඳීමේ දී මානව සම්පත් කළමනාකරණයට විශාල කාර්යභාරයක් හා ඉටු කිරීමට හැකි වීම.

මානව සම්පත් කළමනාකරණ ශ්‍රිතයට අයත් කාර්ය

- රැකියා නිර්මාණය - Job Design
- රැකියා විග්‍රහය/ විශ්ලේෂණය - Job Analysis
- මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය - Human Resource Planning
- ආකර්ෂණය - Recruitment
- තෝරා ගැනීම - Selection
- බඳවා ගැනීම - Hiring / Appointment
- අනුස්ථාපනය - Induction
- සංවේතන කළමනාකරණය - Compensation Management
- කාර්යඵල ඇගයීම/කාර්යඵල කළමනාකරණය - Performance Appraisal / Performance Management
- පුහුණුව හා සංවර්ධනය - Training & Development
- සේවාදායක චලන - Employee Movements
- විනය කළමනාකරණය - Diciplinary Management
- සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂාව පරිපාලනය - Heath & Safety Administration
- දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය - Grievances Handling
- කාර්මික සම්බන්ධතා - Labour Relations

නිපුණතා මට්ටම 16.2 : රැකියා නිර්මාණය කිරීමේ හා රැකියා විශ්ලේෂණය කිරීමේ අවශ්‍යතාව අගයයි.

ඉගෙනුම් පල :

- රැකියා නිර්මාණය හඳුන්වයි.
- රැකියා විශ්ලේෂණය පැහැදිලි කරයි.
- රැකියා විස්තරයේ හා රැකියා පිරිවිතරයේ ඇතුළත් තොරතුරු ලැයිස්තුගත කරයි.
- තෝරාගත් රැකියාවක් සඳහා රැකියා විස්තරයක් හා රැකියා පිරිවිතරයක් සකස් කරයි.

❑ රැකියා නිර්මාණය:

කිසියම් නිශ්චිත පරමාර්ථයක් ඉටු කර ගැනීම සඳහා රැකියාවක් තැනීම හෙවත් ජනිත කිරීම මෙහි සරල අදහසයි. එනම් යම් නිශ්චිත අරමුණක් ඉටු කිරීම පිණිස සංවිධාන වැඩ ඒකකයක් වශයෙන් කටයුතු, රාජකාරී සහ වගකීම් සකස් කිරීම යි.

සෑම රැකියාවක් ම කටයුතු (Tasks), රාජකාරි (Duties) සහ වගකීම් (Responsibilities) යන මූලිකාංග තුනෙන් සමන්විත ය.

කටයුත්තක් යනු

චලනවලින් සමන්විත නිශ්චිත ව හඳුනා ගත හැකි වැඩ ක්‍රියාකාරකමක් වන අතර

රාජකාරියක් යනු

කටයුතු රාශියකින් සමන්විත පුද්ගලයකු ඉටු කරන වඩා විශාල වැඩ කොටසකි. ඒ අනුව රාජකාරිය කටයුත්තකට වඩා පුළුල් දෙයකි.

වගකීමක් යනු

කටයුත්තක් නිසි ලෙස නැතහොත් අපේක්ෂිත පරිදි ඉටු කිරීම පිළිබඳව ඇති ඉහළ නිලධාරීන් වෙත බැඳීමයි

❑ රැකියා විශ්ලේෂණය

රැකියාවක කටයුතු, රාජකාරි හා වගකීම් පිළිබඳවත්, එම රැකියාව සාර්ථක ලෙස ඉටු කිරීමට අවශ්‍ය සේවකයා සතු විය යුතු සුදුසුකම්/ගුණාංග පිළිබඳවත් කරනු ලබන ක්‍රමානුකූල විමර්ශනයකි.

රැකියා විශ්ලේෂණයෙන් ලබා ගන්නා තොරතුරු රැකියා විස්තරය හා රැකියා පිරිවිතරය සකස් කිරීමට ආධාර කර ගනියි.

❑ රැකියා විස්තරය

කිසියම් රැකියාවකට අයත් කටයුතු (Tasks), රාජකාරි (Duties) වගකීම් (Resposibility), සේවා කොන්දේසි (Working Conditions), වැඩ කළ යුතු පැ ගණන, රැකියාවේ ස්වභාවය, වගකිව යුත්තේ කාට ද ආදි විස්තර කෙරෙන ප්‍රකාශය රැකියා විස්තරය යි. එවැනි රැකියා විස්තරයක ඇතුළත් තොරතුරු පහත දැක්වේ.

- තනතුරු නාමය
- සේවා දෙපාර්තමේන්තුව
- රැකියාවේ ස්වභාවය
- තනතුරට අයත් කාර්යභාරය (කටයුතු, රාජකාරි හා වගකීම්)
- සේවා කොන්දේසි
- වැඩ කළ යුතු පැ ගණන
- කවරකුට සේවකයා වගකිව යුතු ද
- කාර්යසාධන ඇගයීම් පටිපාටිය
- සුපරීක්ෂණය
- තනතුර ස්ථිර කිරීම

❑ රැකියා පිරිවිතරය

රැකියාවක් සඵලදායී ව හා කාර්යක්ෂම ව ඉටු කිරිමට රැකියාව දරන්නා හා සතු විය යුතු මූලික සුදුසුකම් ඇතුළත් කර සකස් කරන ලියවිල්ල රැකියා පිරිවිතරය යි. එවැනි සුදුසුකම් පහත පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- අධ්‍යාපන සුදුසුකම්
- වෘත්තීය සුදුසුකම්
- කායික යෝග්‍යතාව
- පළපුරුද්ද
- ආකල්ප හා ළැදියාව
- භාෂා දැනුම
- බුද්ධි මට්ටම

රැකියා විස්තරය හා රැකියා පිරිවිතරය අතර වෙනස්කම්

රැකියා විස්තරය	රැකියා පිරිවිතරය
1. රැකියාව විස්තර කරයි.	1. රැකියාවේ නියුක්ත වීමට යෝග්‍ය පුද්ගලයා ගැන විස්තර කරයි.
2.රැකියාවේ ගති ලක්ෂණ පිළිබඳ ලේඛනයකි.	2. රැකියාව, සාර්ථකව ඉටු කිරිමට තිබිය යුතු මානව ගති ලක්ෂණ ලේඛනයකි.
3.රැකියාවට අයත් කටයුතු රාජකාරී හා වගකීම් විස්තර කරයි.	3.කිසියම් රැකියාවක් සාඵලදායීව හා කාර්යක්ෂමව ඉටු කිරිමට පුද්ගලයාට තිබිය යුතු මුලික සුදානම විස්තර කරයි
4.රැකියා විස්තරයේ කොටසක් ලෙස රැකියා පිරිවිතරය අඩංගු වේ	4.රැකියා විස්තරයේ කොටසක් ලෙස රැකියා විස්තරය අඩංගු නොවේ

ලිපිකරු තනතුරක් සඳහා රැකියා විස්තරය හා රැකියා පිරිවිතරය සඳහා නිදසුන් පහත දැක්වේ.

රැකියා විස්තරය

තනතුරු නාමය : වැටුප් ලිපිකරු
රැකියා අංකය : 225
ශ්‍රේණිය : II
රැකියාව පිහිටි අංශය
/දෙපාර්තමේන්තුව : පරිපාලන අංශය
ආසන්නතම ප්‍රධානියා : ප්‍රධාන ලිපිකරු
යටත් සේවක තනතුරු : නැත
රැකියාවේ අරමුණු :
1. ලිපිගොනු නිසි පරිදි පවත්වාගෙන යාම.
2. පවරන ලද රාජකාරී නියමිත වේලාවට නිම කිරිම.

රාජකාරි ස්වභාවය :

1. සේවක පැමිණීම පිළිබඳ වාර්තා ලබා ගැනීම.
2. වැටුප් සකස් කිරිම.
3. වැටුප් වාර්තා පිළියෙල කිරීම.
4. සකස් කළ වාර්තා පරිගණකගත කිරිම.
5. නිර්දේශ හා අනුමැතිය සඳහා ඉදිරිපත් කිරිම.
6. තම සේවාදායකයන් සමග සහයෝගයෙන්

වැටුප් පරිමාණය : වාර්ෂික ව රු. 300 000/= (දීමනා රහිත ව)
සේවා කොන්දේසි : පෙ.ව. 8.30 - ප.ව. 4.30 දක්වා වැඩ කිරීම.
ප්‍රධානියා පවරන වෙනත් රාජකාරී ඉටු කිරිම.

පිළියෙල කළේ : ------------------------- දිනය ---------------
(රැකියා විශ්ලේෂක)

පරීක්ෂා කළේ : ------------------------- දිනය ---------------
(අංශ ප්‍රධාන)

අනුමත කළේ : ------------------------ දිනය ----------------
(දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධාන)

සිසු ක්‍රියාකාරකම 01

ආයතනයක ගිණුම් ලිපිකරුවෙකු බඳවා ගැනීමට සුදුසු රැකියා විස්තරයක් සකස් කරන්න

රැකියා පිරිවිතරය

තනතුරු නාමය : වැටුප් ලිපිකරු

රැකියා අංකය : 225

ශ්‍රේණිය : 11

රැකියාව පිහිටි අංශය /දෙපාර්තමේන්තුව : පරිපාලන අංශය

ආසන්නතම ප්‍රධානියා : ප්‍රධාන ලිපිකරු

යටත් සේවක තනතුරු : නැත

අධ්‍යාපන සුදුසුකම් :
1. අ.පො.ස. (සා.පෙළ) ගණිතය හා සිංහල විෂය ඇතුළු ව සම්මාන 06 ක් සහිත ව සමත් වීම.
2. අ.පො.ස. (උ.පෙළ) වාණිජ විෂය ධාරාවෙන් සම්මාන 3ක් සහිත ව සමත් වීම.

වෘත්තීය සුදුසුකම් :

1. NVQ 3 සහතිකයක් ලබා තිබීම.
2. පරිගණක මූලික දැනුම පිළිබඳ සහතිකයක් තිබීම.

පළපුරුද්ද : අවම වශයෙන් වසරක කාලයක් පිළිගත් ආයතනයක ලිපිකරුවකු ලෙස සේවය කිරීමේ පළපුරුද්ද

පිළියෙල කළේ : ------------------------- දිනය ----------------
(රැකියා විශ්ලේෂක)

පරීක්ෂා කළේ : ------------------------- දිනය ---------------
(අංශ ප්‍රධාන)

අනුමත කළේ : ------------------------ දිනය ----------------
(දෙපාර්තමේන්තු ප්‍රධාන)

සිසු ක්‍රියාකාරකම 02

ආයතනයක ගිණුම් ලිපිකරුවෙකු බඳවා ගැනීමට සුදුසු රැකියා පිරිවිතරයක් සකස් කරන්න

නිපුණතා මට්ටම 16.3 : සංවිධානයක පැවැත්ම සඳහා අවශ්‍ය මිනිස් බල සැලසුම සකස් කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

- මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය හඳුන්වයි.
- මානව සම්පත් සැලසුම් කරණයේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙයි.
- මානව සම්පත් සැලසුම්කරණයේ දී අවධානය යොමු කළ යුතු කරුණු විමර්ශනය කරයි.
- මානව සම්පත් සැලසුම්කරණයේ පියවර පෙළ ගස්වයි.
- දෙන ලද ආයතනයක අනාගත මානව සම්පත් අවශ්‍යතාව පුරෝකථනය කරයි.

මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය

ආයතනයක පරමාර්ථ හා අරමුණු ඉටු කර ගැනීම සඳහා ආයතන සේවක අවශ්‍යතා නිශ්චය කිරීම හා එම අවශ්‍යතා ඉටු කර ගැනීම පිණිස ගත යුතු උපාය මාර්ග තීරණය කිරීම පිළිබඳ ක්‍රියාවලිය මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය යි.

මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය වැදගත් වීමට පහත හේතු

- අනාගත සේවාදායක අවශ්‍යතා නිශ්චය කර ගැනීමට හැකි වීම.
- අනාගත ශ්‍රම ඌනතා හා අතිරික්ත හඳුනා ගෙන ඒවාට නිසි ක්‍රියා මාර්ග ගැනීමෙන් සේවක පිරිවැය අඩු කර ගත හැකි වීම.
- හදිසි බඳවා ගැනීම් නිසා සිදුවිය හැකි අනවශ්‍ය පිරිවැය වළක්වා ගත හැකි වීම.
- මානව සම්පත වඩා සඵලදායී ව හා කාර්යක්ෂම ව උපයෝජනය කර ගැනීමට හැකි වීම.
- ආයතනයේ අනෙකුත් කළමනාකරණ කාර්ය අපේක්ෂිත පරිදි මෙහෙයවීමට හැකි වීම.
- සේවකය සංවර්ධනය හඳුනාගත හැකි වීම.

මානව සම්පත් සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියක පියවර

- අනාගත මානව සම්පත් අවශ්‍යතා (ඉල්ලුම) පුරෝකථනය.
- මානව සම්පත් සැපයුම තක්සේරු කිරීම.
- මානව සම්පත් ඉල්ලුම හා සැපයුම සංසන්දනය කිරීම.
- මානව සම්පත් අතිරික්තයට හෝ හිඟයට ගත යුතු උපාය මාර්ග සංවර්ධනය කිරීම.
- මානව සම්පත් සැලැස්ම සකස් කිරීම.
- මානව සම්පත් සැලසුම්කරණ ප්‍රයත්නය ඇගයීම හා වැඩි දියුණු කිරීම.

මානව සම්පත් අවශ්‍යතා (ඉල්ලුම) පුරෝකථනය

මානව සම්පත් සඳහා ඉල්ලුම පුරෝකථනය මිනිස් බල සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියේ ප්‍රථම පියවර යි. මානව සම්පත් ඉල්ලුමට බලපාන සාධකවල අනාගත බලපෑම් හැකිතාක් නිවැරදි ව ඇස්තමේන්තු කොට අදාළ කාලපරිච්ඡේදය සඳහා ආයතනයට අවශ්‍ය වන්නා වූ සේවකයන් නිශ්චය කිරීම මානව සම්පත් අවශ්‍යතා (ඉල්ලුම) පුරෝකථනය ලෙස හඳුන්වයි.

මානව සම්පත් අවශ්‍යතා (ඉල්ලුම) පුරෝකථනයේ දී අවධානය යොමු කළ යුතු සාධක (මානව සම්පත් ඉල්ලුමට බලපාන සාධක)

- භාණ්ඩය හෝ සේවාව හෝ සඳහා වූ ඉල්ලුම
- ආයතනයේ පරමාර්ථ
- නිෂ්පාදන ක්‍රමය
- අනාගත සේවක විශ්‍රාම යාම්, ඉල්ලා අස් වීම්, උසස් වීම්, ඉවත් කිරීම්, සේවා නියුක්තිය අවසන් කිරීම
- ආයතනයේ වර්තමාන හා අනාගත මූල්‍ය තත්ත්වය
- ආර්ථික, සමාජීය, දේශපාලන හා නෛතික පරිසරය

මානව සම්පත් සැපයුම තක්සේරු කිරීම
මානව සම්පත් සැපයුම තක්සේරු කිරීම මිනිස් බල සැලසුම්කරණයේ දෙවන පියවර යි. මානව සම්පත් ඉල්ලුම පුරෝකථනය කිරීමෙන් පසු නිශ්චය කරගත් ඇබෑර්තු පිරවීම සඳහා මානව සම්පත් සැපයුම තක්සේරු කළ යුතු ය. මේ සඳහා සැපයුම් ප්‍රභව දෙකකි.

❖ **අභ්‍යන්තර සැපයුම** : ආයතනයෙන් සේවකයන් සපයා ගැනීමේ දී පහත සාධක සලකා බලයි.

නිදසුන් :
- උසස් කළ හැකි සේවකයෝ
- මාරු කළ හැකි සේවකයෝ
- ඉවත් කිරීමට යෝජිත සංඛ්‍යාව

❖ **බාහිර සැපයුම** : ආයතනයට පිටතින් සේවකයන් සපයා ගැනීමේ දී පහත සාධක සලකා බලයි.

නිදසුන් :
- ශ්‍රම වෙළෙඳ පොළේ ස්වභාවය
- තරගකාරී ආයතනවල ශ්‍රම ඉල්ලුම
- රජයේ ප්‍රතිපත්ති

❖ **මානව සම්පත් සැලසුම් කිරීම**
මානව සම්පත් ඉල්ලුම හා සැපයුම සංසන්දනය කිරීම මානව සම්පත් සැලසුම් කිරීමේ ක්‍රියාවලියේ තෙවන පියවර යි. පුරෝකථනය කරන ලද සේවාදායක අවශ්‍යතා තක්සේරු කරන ලද අභ්‍යන්තර සේවාදායක සැපයුම සමග සැසඳීම මෙම පියවරේ දී සිදු වේ. ඒ අනුව සේවක අතිරික්තයක් පවතී ද සේවක ඌනතාවක් පවතී ද යන්න හඳුනා ගත හැකි ය.

❖ **මානව සම්පත් අතිරික්තයට හෝ හිඟයට හෝ ගත යුතු උපාය මාර්ග සංවර්ධනය කිරීම**
මානව සම්පත් අතිරික්තයට හෝ හිඟයට හෝ ගත යුතු උපාය මාර්ග සංවර්ධනය කිරීම හතර වන පියවර යි. මානව සම්පත් ඉල්ලුම හා සැපයුම සැසඳීමෙන් පසු තීරණය කරගත් සේවක අතිරික්තය හෝ ඌනතාව හෝ නැති කර ගැනීමට උපක්‍රම තීරණය කිරීම කළ යුතු ය.

සේවක අතිරික්තයක් පවතින විට ගත හැකි ක්‍රියාමර්ග
- සේවක අතිරික්තයක් නම් බඳවා ගැනීම් නතර කිරීම. ස්වෙච්ඡාවෙන් විශ්‍රාම යාමට අවසර දීම ආදිය කළ හැකි ය.
- අතිරික්ත සේවකයින් වෙනත් අංශවල හිඟතාවයන්ට ආදේශ කිරීම
- තාවකාලික හා අනියම් සේවකයින් ඉවත් කිරීම
- ඉල්ලා අස්වීමට අවස්ථාව ලබා දීම හා ඒවාට සහන ලබා දීම
- සේවකයන් නීත්‍යානුකූලව ඉවත් කිරීම

සේවක ඌනතාවක් පවතින විට ගත හැකි ක්‍රියාමර්ග

- සේවක ඌනතාවක් නම් සේවකයන් බඳවා ගැනීම, වර්තමාන සේවකයන් ලවා අතිකාල වැඩ කිරීම ආදිය කළ හැකි ය.
- පූර්ණ කාලීන ස්ථිර සේවකයින් බඳවා ගැනීම
- තාවකාලික සේවකයින් ස්ථිර කිරීම
- කෙටිකාලීන පදනමක් යටතේ පිටතින් සේවකයින් බඳවා ගැනීම
- ශ්‍රමය වෙනුවට ප්‍රාග්ධනය ආදේශ කිරීම
- එක් ශ්‍රමිකයෙකුට කාර්යයන් කිහිපයක් පැවරීම
- ආයතනයේ අත්‍යාවශ්‍ය නොවන අංශ වසා දැමීම

මිනිස් බල සැලසුම් සකස් කිරීම

සංවිධානයක අනාගත කාල පරිච්ඡේදයක් සඳහා අවශ්‍ය වන විවිධ සේවකයින් පිළිබඳවත් ප්‍රමාණයන් පිළිබඳවත් පුරෝකථනය කිරීම හා සැලසුම් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මෙයින් අදහස් කරයි

- සංවිධාන පරමාර්ථ හා අරමුණු ඉටු කිරීම සඳහා මිනිස්බල සැලසුම්කරණයෙන් දෙනු ලබන දායකත්වය නිශ්චය කිරීම පිණිස මිනිස්බල සැලසුම්කරණ ප්‍රයත්නය ඇගයීමට ලක් කළ යුතුය.

- ක්‍රියාවලිය ඇගයීමේ දී පුරෝකථනය නොකළ රැකියා ඇබෑර්තු ඇති වූවා ද, නැද්ද, ඇබෑර්තු වැඩි වූවා ද, අඩු වූවා ද, කොපමණ පිරිවැයක් දැරුවේ ද ආදි කරුණු අනුව ක්‍රියාවලියේ සාර්ථකත්වය මැනිය හැකි ය.

සිසු ක්‍රියාකාරකම 03

සීමාසහිත "ලියනගේ සමාගම" P හා Q යනුවෙන් නිෂ්පාදන අංශ දෙකකින් සමන්විත වන අතර, පිළිවෙළින් සේවකයෝ 140 දෙනෙක් හා 90 දෙනෙක් සේවයේ නිරත වී සිටිති. ලබන වසරේ දී අංශ දෙකේ ම නිෂ්පාදිත ප්‍රමාණය 60%කින් වැඩි කිරීමට බලාපොරොත්තු වන අතර ඒ අනුව සේවක සංඛ්‍යාව ද වැඩි කිරීමට අපේක්ෂිත ය. P අංශයේ සේවකයන් 06 දෙනෙකු Q අංශයට උසස් වීම් ලැබීමට ද නියමිත ය.

එසේ ම P අංශයේ සේවකයන් තිදෙනෙකු හා B අංශයේ සේවකයන් තිදෙනෙකු විශ්‍රාම යාමට ද අපේක්ෂිත ය. 50%ක් සේවකයන් පිටතින් බඳවා ගැනීමට ද බලාපොරොත්තු වේ.

- මෙම ආයතනයේ ඉදිරි වර්ෂය සඳහා මානව සම්පත් අවශ්‍යතාව පුරෝකථන වගුවක් මඟින් ඉදිරිපත් කරන්න.

- ඔබගේ සිද්ධියට අදාළ ආයතනය අභ්‍යන්තරයෙ හා බාහිරින් බඳවා ගත යුතු සේවක සංඛ්‍යාව කොපමණ වේ ද ගණනය කරන්න.

නිපුණතා මට්ටම 16.4 : සංවිධානයක රැකියා සඳහා සුදුසු පුද්ගලයන් ආකර්ෂණය කර ගත හැකි මාර්ග අධ්‍යයනය කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

- සේවක ආකර්ෂණය යන්න හඳුන්වයි.
- සේවකයන් ආකර්ෂණය කර ගත හැකි ක්‍රියා මාර්ග පැහැදිලි කරයි.
- ආකර්ෂණ ක්‍රියාවලිය පැහැදිලි කරයි.
- අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ මාර්ග සඳහා නිදසුන් දක්වයි.
- බාහිර ආකර්ෂණ මාර්ග සඳහා නිදසුන් දක්වයි.
- අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ මාර්ග හා බාහිර ආකර්ෂණ මාර්ගවල වාසි අවාසි ලැයිස්තුගත කරයි.
- තෝරාගත් ආයතනයකට සේවකයන් ආකර්ෂණය කර ගැනීම සඳහා ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග යෝජනා කරයි.

ආකර්ෂණය

සංවිධානයක අරමුණු හා පරමාර්ථ ඉටු කිරීම පිණිස සංවිධානයකට උපකාරී වන්නා වූ හැකියා හා ධනාත්මක ආකල්පවලින් යුත් රැකියා අපේක්ෂකයන් ආයතනය වෙත අද්දා ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය ආකර්ෂණය යි.

ආකර්ෂණ ක්‍රියාවලියේ ප්‍රතිඵලය වනුයේ නව සේවාදායකයන් වශයෙන් රැකියා සඳහා තෝරා ගත හැකි හෝ නොහැකි හෝ රැකියා සොයන්නන් සමූහයක් ජනිත වීම යි.

ආකර්ෂණ ක්‍රියාවලිය

ආකර්ෂණ ක්‍රියාවලියට අයත් පියවර පහත සටහන මගින් දැක්විය හැකි ය.

1. රැකියා ඇබැර්තු හඳුනා ගැනීම
(මිනිස් බල සැලැස්ම, කළමනාකරුවන්ගේ විශේෂ ඉල්ලීම්)

↓

2. රැකියා නියමයන් අධ්‍යයනය කිරීම
(රැකියා විශ්ලේෂණ තොරතුරු, කළමනාකරුවන්ගේ මත)

↓

3. ආකර්ෂණයට අදාළ සාධක සලකා බැලීම
(සංවිධාන ප්‍රතිපත්ති, පිරිවැය, කාලය හා වෙනත්)

↓

4. අයදුම්පත පිළියෙළ කිරීම

↓

5. ආකර්ෂණ ක්‍රමය / ක්‍රම තෝරා ගැනීම (අභ්‍යන්තර/බාහිර)

↓

6. ක්‍රියාත්මක කිරීම
(පුද්ගලයන් ඇබැර්තු සඳහා ඉල්ලුම් කිරීම

↓

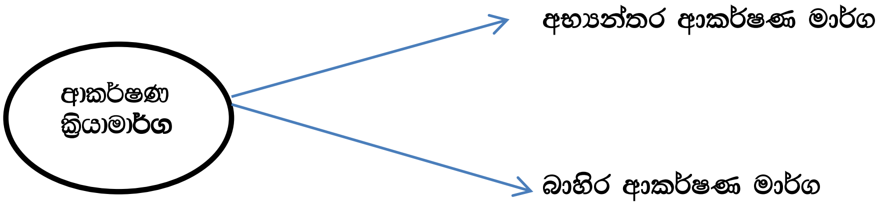
7. අයදුම්පත් ඇගයීම

ආකර්ෂණයට බලපාන වැදගත් ම සාධකය

ආකර්ෂණයට බලපාන වැදගත් ම සාධකය වනුයේ බඳවා ගැනීමේ ප්‍රතිපත්තිය යි. ඊට අමතර ව පිරිවැය, කාලය, ශ්‍රම වෙළෙඳ පොළේ තත්ත්වය ආදිය ද සලකා බලයි.

ආකර්ෂණ ක්‍රියාමාර්ග

ආකර්ෂණ ක්‍රියාමාර්ග මූලික වශයෙන්,



අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ මාර්ග යනු ආයතනයේ ඇතුළතින් සේවකයන් ආකර්ෂණය කර ගැනිම යි

➢ අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ ක්‍රම

❑ **රැකියා දැන්වීම් පළ කිරීම** (Job Posting)

ආයතනයකට පුද්ගලයන් ආකර්ෂණය කර ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය මූලික තොරතුරු දක්වමින් විවිධ සන්නිවේදන මාධ්‍ය මගින් පළ කරන තොරතුරු දැක්වීම රැකියා දැන්වීමක් ලෙස හැඳින්විය හැකි ය.

රැකියා දැන්වීමක ඇතුළත් තොරතුරු

- තනතුරු නාමය
- අධ්‍යාපන හා වෘත්තීය සුදුසුකම්
- වැටුප් පරිමාණය
- ආයතනයේ නම
- අධ්‍යාපන හා වෘත්තීය සුදුසුකම්
- වයස් සීමාව
- සේවා කොන්දේසි
- පළපුරුද්ද

මෙම තොරතුරු ඇතුළත් කර සකස් කරන රැකියා දැන්වීමට ආදර්ශවත් වැකි, පින්තූර ඇතුළත් කළ හැකි ය. එවිට පුද්ගලයින්ගේ ආකර්ෂණය වැඩි කර ගත හැකි ය

සකස් කළ රැකියා දැන්වීම ඉදිරිපත් කළ හැකි විවිධ මාධ්‍ය

- පුවත්පත
- ගුවන්විදුලිය
- දැන්වීම් පුවරු
- අන්තර්ජාලය
- රජයේ ගැසට් පත්‍රය
- අත් පත්‍රිකා
- රූපවාහිනිය
- පෝස්ටර්

❑ **කුසලතා ඉන්වෙන්ට්‍රි / කුසලතා ලේඛන** (Skill Inventories / Skill List)

අදාළ රැකියා ඇබෑර්තු සඳහා අයදුම් කිරීමට හැකියාව ඇති අභ්‍යන්තර සේවකයන් හඳුනා ගැනීම සඳහා මිනිස් බල සැලසුම්කරණයේ දී පිළියෙළ කළ සේවකයන්ගේ දැනුම, කුසලතා හා ආකල්ප ඇතුළත් කුසලතා ලේඛන භාවිත කිරීම.

❑ **අභ්‍යන්තර ජාලය** (Intranet)

අභ්‍යන්තර ජාලයේ රැකියා ඇබෑර්තු පිළිබඳ දැන්වීම් පළ කර අයදුම්පත් කැඳවීම.

❑ **අභ්‍යන්තර සේවකයන් හඳුන්වා දීම** (Employee Referrals)

වර්තමාන සේවාදායකයන් තම හිතවතුන්, ඥාතීන් වැනි දන්නා පුද්ගලයන් ඇබෑර්තු සඳහා නිර්දේශ කිරීම යි.

❑ **අනුප්‍රාප්තික සැලැස්ම** (Succession Plan)

ආයතනයක සිටින සේවකයන්ගේ කාර්ය සාධනය, සුදුසුකම්, පළපුරුද්ද, ජ්‍යෙෂ්ඨත්වය ආදි කරුණු මත විධිමත් ලේඛන පවත්වා ගෙන යයි. ඇබෑර්තුවක් ඇති වූ විට ඒ සඳහා ඊළඟට වඩාත් සුදුසු පුද්ගලයන් යොදා ගනී.

අභ්‍යන්තර සේවක ආකර්ෂණයේ වාසි

- සේවකයන් අභිප්‍රේරණය වීම.
- මනා ශ්‍රමික සම්බන්ධතා ඇති වීම.
- යෝග්‍යතම සේවකයන් රඳවා ගැනීමේ පහසුව.
- ආකර්ෂණය හා බඳවා ගැනීම සඳහා වන පිරිවැය අඩු වීම.
- සේවකයන්ගේ ආයතනයට ඇති ළැදියාව හා කැප වීම වැඩි වීම.
- සේවක අනුස්ථාපනය සඳහා යන කාලය අඩු වීම.

අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණයේ අවාසි

- නව දැනුම කුසලතා හා ආකල්ප සංවිධානයට ගලා නොඒම.
- යෝග්‍යතම පුද්ගලයන් බඳවා ගැනීමේ අවකාශය අඩු වීම.
- සේවකයන් අතර අනවශ්‍ය තරඟයක් ඇති වීම.
- පුහුණුව සඳහා ඉහළ පිරිවැයක් දැරීමට සිදු වීම.
- ව්‍යාපාර සංවිධානය යල්පැනීමට ඇති ඉඩකඩ වැඩි වීම.

➢ බාහිර ආකර්ෂණය

සංවිධානයක තනතුරු සඳහා සංවිධානයකට පරිබාහිර ව අයදුම්කරුවන් ආකර්ෂණය කර ගැනීම බාහිර ආකර්ෂණයයි.

බාහිර ආකර්ෂණ ක්‍රම

- මාධ්‍ය දැන්වීම් මගින් (මුද්‍රිත/විද්‍යුත්)
- අන්තර්ජාලය/රැකියා වෙබ් අඩවි මගින්
- අතීත සේවකයන් මගින්
- අධ්‍යාපන හා වෘත්තීය ආයතන මගින්
- රැකියා නියෝජිත ආයතන මගින්
- වෘත්තීය සංගම් මගින්
- රැකියා පොළ මගින්

බාහිර සේවක ආකර්ෂණය මගින් සංවිධානයක් අත්කර ගන්නා වාසි

- නව දැනුම, ඇති පුද්ගලයන් ආකර්ෂණය කර ගත හැකි වීම.
- විශාල පිරිසක් ආකර්ෂණය කර ගත හැකි වීම.
- තනතුරු සඳහා යෝග්‍යතම පුද්ගලයන් බඳවාගත හැකි වීම.
- පුහුණු ශ්‍රමය බඳවා ගැනීමෙන් පුහුණුව හා සංවර්ධනය සඳහා වැය වන පිරිවැය අඩු වීම.
- ව්‍යාපාර සංවිධානය නවීකරණය වීම හෙවත් නැවත ගොඩනැංවීමට හැකි වීම.

බාහිර සේවක ආකර්ෂණය මගින් සංවිධානයක් අත්කර ගන්නා අවාසි

- ආයතනයේ සිටින සේවකයන්ගේ අභිප්‍රේරණයට බාධා ඇති වීම.
- ආකර්ෂණය සඳහා වන පිරිවැය ඉහළ යාම.
- ආකර්ෂණය සඳහා ගතවන කාලය අධික වීම.
- සේව්‍ය-සේවක සබඳතාවලට අහිතකර ලෙස බලපෑ හැකි වීම.

සිසු ක්‍රියාකාරකම 04

සුපර් ස්ටාර් ඇඟලුම් කර්මාන්ත ශාලාවේ පහත සඳහන් ඇබෑර්තු සඳහා අභ්‍යන්තර හා බාහිරින් සේවකයින් බඳවා ගැනීමට එහි මානව සම්පත් කළමණාකාර තුමා අදහස් කරයි

ගිණුම් ලිපිකරු තනතුරු සංඛ්‍යාව	04
සාමාන්‍ය ලිපිකරු තනතුරු සංඛ්‍යාව	02
කර්මාන්තශාලා සුපරීක්ෂක පුහුණු/නුපුහුණු තනතුරු සංඛ්‍යාව	04
මහන මැෂින් ක්‍රියාකරුවන් පුහුණු/නුපුහුණු තනතුරු සංඛ්‍යාව	24

ඉහත ඇබෑර්තු සඳහා අභ්‍යන්තර හා බාහිරින් සේවකයින් බඳවා ගැනිමට සුදුසු දැන්වීම් දෙකක් නිර්මාණය කරන්න

නිපුණතා මට්ටම 16.5 : ආකර්ෂණය කර ගත් අයදුම්කරුවන් අතුරෙන් සුදුසු අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීම සඳහා යෝග්‍ය ක්‍රම යෝජනා කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

- තෝරා ගැනීම හඳුන්වයි.
- අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීමේ දී සලකා බැලිය යුතු කරුණු පැහැදිලි කරයි.
- තෝරා ගැනීමේ විවිධ ක්‍රම ලැයිස්තු ගත කරයි.
- තෝරා ගැනීම සඳහා භාවිත කරන එක් එක් ක්‍රමය පැහැදිලි කරයි.

අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීම

අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීම යනු ආකර්ෂණය කරගත් අයදුම්කරුවන් අතරින් රැකියා ඇබෑර්තු පිරවීම සඳහා යෝග්‍යතම අයදුම්කරුවන් හඳුනා ගැනීමේ ක්‍රමානුකූල ක්‍රමවේදයයි.

අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීමේදි වර්ග දෙකකි

- සේවා නියුක්තිය පිරිනමනු ලබන අය
- සේවා නියුක්තිය පිරිනමනු නොලබන අය

අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීමට භාවිතා කරන ක්‍රම

රැකියා ඇබෑර්තුව පිරවීම සඳහා ඉතා ම සුදුසු පුද්ගලයා තෝරා ගැනීමට භාවිත කරන ක්‍රම කීපයක් පහත දැක්වේ.

- අයදුම්පත් ඇගැයීම - Application Evaluation
- සම්මුඛ පරීක්ෂණ - Interviews
- බුද්ධි පරීක්ෂණ - IQ Tests
- පෞරුෂ පරීක්ෂණ - Personality Tests
- ප්‍රායෝගික පරීක්ෂණ - Practical Tests
- වෛද්‍ය පරීක්ෂණ - Medical Tests
- පසුබිම් පරීක්ෂණ - Background Tests

❑ අයදුම්පත් ඇගැයිම - Application Evaluation

පුරපප්පාඩු වී ඇති රැකියා සඳහා තමාගේ සුදුසුකම් හා ශක්‍යතාවන් ආදිය සඳහන් කර අයදුම්කරු විසින් ආයතනයට එවන විස්තරය අයදුම්පත ලෙස හැදින්වේ.

එවැනි අයදුම්පතක් ඇගයම මඟින් යෝග්‍යතාව තක්සේරු කිරීම හා ඒ අනුව යෝග්‍යතම පුද්ගලයා තෝරා ගැනීම මෙහිදී සිදු වේ. මෙහි දී පුද්ගලයා නොදැක ඉල්ලුම් පත්‍රයේ දී ඇති තොරතුරු අනුව පමණක් තෝරා ගැනීම සිදු කරයි.

රැකියා අයදුම්පතක ඇතුළත් කරන කරුණු

- තනතුරු නාමය
- අයදුම්කරුගේ නම හා ලිපිනය
- අයදුම්කරුගේ වයස/උපන් දිනය
- ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය
- අධ්‍යාපාන සුදුසුකම්
- වෘත්තිය සුදුසුකම් හා පළපුරුද්ද
- විවාවහක අවිවාහක බව/සිවිල් තත්වය
- පුද්ගලික ලැදියාවන්
- තමා පිළිබද දන්නා ඥාතීන් නොවන තොරතුරු ලබාගත හැකි පුද්ගලයින් දෙදෙනෙකුගේ නම් ලිපිනයන් හා තනතුරු
- සහතික කරන්නාගේ නම හා ලිපිනය තනතුර (අවශ්‍ය නම් පමණක්)
- තොරතුරු සත්‍ය බවට ප්‍රකාශය
- අත්සන හා දිනය

රැකියා අයදුම්පත් ක්‍රමයේ වාසි

- අපෙක්ෂකයන් සැසඳීම පහසුවිම
- සම්මුඛ පරික්ෂණ සඳහා පාදක කර ගැනීමට හැකිවිම
- වලංගු භාවය අතින් ඉහළ අගයක් ගැනීම
- පුද්ගලික ලිපි ගොනු සැකසීම සඳහා යොදාගත හැකිවිම
- අත්අකුරු අක්ෂර විනාපසය ආදී තොරතුරු අවශ්‍ය වන විටදී ලබා ගැනිමට යෝග්‍ය ක්‍රමයක් විම

රැකියා අයදුම්පත් ක්‍රමයේ ආවාසි

- අපෙක්ෂකයාගේ හැඩරුව ඉරියව් භාෂා විලාසය දෘෂ්‍යමාන නොවිම
- අයදුම්පත් පරීක්ෂාවට වැඩි කාලයක් වැයකිරිමට සිදුවිම
- සත්‍ය නොවන තොරතුරු ඉදිරිපත් කිරිමට ඇති ඉඩ ප්‍රශ්ථාව

❑ සම්මුඛ පරීක්ෂණ - Interviews

අයදුම්කරු හා පරීක්ෂණ මණ්ඩලය අතර මුහුණට-මුහුණලා අදහස් හුවමාරුව මඟින් රැකියාවකට ඉතා ම සුදුසු පුද්ගලයා තෝරා ගැනීමේ ක්‍රමය සම්මුඛ පරීක්ෂණ ක්‍රමය යි.

රැකියාව අපේක්ෂිත පුද්ගලයාගේ බුද්ධිමය හැකියාව මැනීම අරමුණු කරගෙන පවත්වන පරීක්ෂණය මෙයින් අදහස් වේ. මෙමඟින් අභියෝගවලට මුහුණ දීමට ඇති හැකියාව පරික්ෂා
කරයි.

සම්මුඛ පරීක්ෂණ ක්‍රමයේ වාසි

- තනතුරුට අදාල පෞරුෂත්ව ගති ලක්ෂණ මැනගත හැකි විම
- ස්වං ඉදිරිපත් විම වාචික හැකියාව සමාජ අභිරුචිය හා හැසිරීම වැනි ලක්ෂණ අන්ව අපේක්ෂකයා ඇගයීමකට ලක්කල හැකිය
- අපේක්ෂකයා සතු දැනුම ආකල්ප අවබෝධය පිළිබඳ මැනගත හැකිවිම
- අයදුම්පතේ දක්වා ඇති සැක සහිත ප්‍රකාශ අපැහැදිලි තැන් පැහැදිලි කර ගැනීමට අවස්ථාව සැලසීම
- රැකියා අපේක්ෂකයාට ආයතනය පිළිබඳ තනතුර පිළිබඳ ඇගයීමක් කළ හැකි විම

සම්මුඛ පරීක්ෂණ ක්‍රමයේ අවාසි

- අපේක්ෂකයා තුළ ඇති බිය හා චකිතය නිසා නිසි තොරතුරු නොලැබි යාම
- පිළිතුරු සිතා මතා විකෘති කිරිමට අවස්ථාව ලැබිම
- ව්‍යාජ හැසිරිම් මවා පෑම් ආදියට උත්සහ කිරිම
- පරීක්ෂකයාගේ අතින් සිදුවිය හැකි පක්ෂපාතීත්වය

❑ බුද්ධි පරීක්ෂණ

රැකියාව අපේක්ෂිත පුද්ගලයාගේ බුද්ධිමය හැකියාව මැනීම අරමුණු කරගෙන පවත්වන පරීක්ෂණය මෙයින් අදහස්වේ. මෙමගින් අභියෝගවලට මුහුණ දීමට ඇති හැකියාව පරික්ෂා කරයි.

❑ පෞරුෂ පරීක්ෂණය

රැකියා අපේක්ෂිත පුද්ගලයාගේ කුසලතා, ආකල්ප, ළැදියා, වටිනාකම් හා ප්‍රතිමාන ආදිය මැනීමට යොදා ගන්නා පරීක්ෂණය පෞරුෂ පරීක්ෂණය ලෙස හැඳින්වේ.

❑ ප්‍රායෝගික පරීක්ෂණය

තෝරා ගන්නා පුද්ගලයාට අදාළ රැකියාවේ නිශ්චිත කාර්ය ඉටු කිරීමට ඇති සැබෑ හැකියාව මැනීමට සිදු කරන පරීක්ෂණයයි.

නිදසුන් :

- පරිගණක දත්ත සැකසුම්කරුවෝ
- හෙද වෘත්තිය

- **වෛද්‍ය පරීක්ෂණය**

රැකියා අපේක්ෂකයාට අදාළ රැකියාවේ කටයුතු, රාජකාරී හා වගකීම් සාර්ථක ව ඉටු කිරීමට අවශ්‍ය මනා සෞඛ්‍ය තත්වයක් තිබේ ද යන්න නිශ්චය කර ගැනීම සඳහා පවත්වන පරීක්ෂණයයි. බොහෝ රැකියා සඳහා වෛද්‍ය පරීක්ෂණ සිදු කරනු ලබයි.

- **පසුබිම් පරීක්ෂණය**

රැකියා අපේක්ෂකයන්ගේ පෞද්ගලික පසුබිම හෙළිදරවු කර ගැනීම සඳහා පවත් වන විශේෂ පරීක්ෂාවකි. මෙය පවුල්පසුබිම, චරිතය, අධ්‍යාපන, වෘත්තීය, මූල්‍ය හා සමාජ පසුබිම
වැනි දෑ සොයයි.

නිදසුන් : ● පොලිස් නිලධාරීන් තෝරා ගැනීම

මෙම කුමන ක්‍රමය යොදා ගත්ත ද සේවකයන් තෝරා ගැනීමේ දී සලකා බැලිය යුතු කරුණු කිහිපයක් ඇත.

- දැනුම
- කුසලතා
- ආකල්ප
- ශාරීරික හා මානසික යෝග්‍යතාව

සිසු ක්‍රියාකාරකම 05

P & B සමාගමේ ගිණුම් ලිපිකරුවන් කිහිප දෙනෙකුගේ ඇබැර්තු ඇත එම ආයතනයට ඉදිරිපත් කිරිමට සුදුසු රැකියා අයදුම්පත්‍රයක් සකස් කරන්න

නිපුණතා මට්ටම 16.6 : බඳවා ගැනීමේ හා අනුස්ථාපන ක්‍රියා පටිපාටිය අධ්‍යයනය කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

- සේවකයන් බඳවා ගැනීමේ පදනම් පැහැදිලි කරයි.
- සේවකයන් බඳවා ගැනීම හා සම්බන්ධ පත්වීම් ලිපිය යන්න පැහැදිලි කරයි.
- පත්වීම් ලිපියක වැදගත්කම පැහැදිලි කරයි.
- පත්වීම් ලිපියක ඇතුළත් වන කරුණු පෙන්වා දෙයි.
- පත්වීම් ලිපියක ආදර්ශයක් පිළියෙළ කරයි.
- අනුස්ථාපනය යන්න පැහැදිලි කරයි.
- පරිවාස කාලය යන්න විස්තර කරයි.
- ආධුනික කාලය යන්න පැහැදිලි කරයි.

සේවයන් බඳවා ගැනීම

තෝරා ගැනීමෙන් පසු යෝග්‍යතම පුද්ගලයන් රැකියා තනතුරුවලට පත් කිරීමේ නිත්‍යානුකූල ක්‍රියාවලිය බඳවා ගැනීම ලෙස හඳුන්වයි.

සේවකයන් බඳවා ගැනීමේ පදනම්

සේවකයන් බඳවා ගැනීමේ පදනම් පහත දැක්වෙන පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- ස්ථිර පදනම
- තාවකාලික පදනම

ස්ථිර පදනම මත සේවකයන් බඳවා ගැනීම

ආයතනයක රැකියාවක් සඳහා ස්ථිර වශයෙන් ම සේවකයන් බඳවා ගැනීම ස්ථිර පදනම මත සේවකයන් බඳවා ගැනීම යි.

මෙසේ බඳවා ගන්නා සේවකයා ආයතනයේ ප්‍රධාන කාර්යන්ට සම්බන්ධ වන ස්ථිර කාර්ය මණ්ඩලයේ සේවකයකු ලෙස සැලකෙන අතර, ස්ථිර කාර්ය මණ්ඩලයේ සේවකයකු සතු සියලු වරප්‍රසාද සේවකයාට හිමි වේ. පත්වීම් ලිපියක පරිවාස කාලය ද සඳහන් වේ.

තාවකාලික මත සේවකයන් බඳවා ගැනීම

ආයතනයක ස්ථිර පදනමෙන් තොර ව සේවකයන් බඳවා ගැනීම තාවකාලික පදනම මත සේවකයන් බඳවා ගැනීම යි.

මෙම සේවකයන්ට ලබා දෙන පත්වීම් ලිපියේ තාවකාලික පදනම යන්න සඳහන් වේ.

පත්වීම් ලිපිය

සේවකයකු සේවයට පත් කිරීමෙන් පසු ඔහුට හෝ ඇයට හෝ රැකියාව පිළිබඳ කටයුතු, රාජකාරි, වගකීම් හා කොන්දේසි ආදිය විස්තරාත්මක ව දක්වමින් සේවා යෝජකයා විසින් දෙනු ලබන නීත්‍යානුකූල ලියවිල්ල පත්වීම් ලිපිය යි.

පත්වීම් ලිපිය රැකියා ගිවිසුමක් ඇති වූ බවට ලැබෙන ලිඛිත සාක්ෂ්‍යයක් සේ සැලකේ. පත්වීම් ලිපිය නීත්‍යානුකූල ලියවිල්ලක් බැවින් එය සේවායෝජකයාට හා සේවාදායකයාට එක සේ වැදගත් වේ.

පත්වීම් ලිපියක වැදගත්කම

පත්වීම් ලිපියක වැදගත්කම පහත දැක්වෙන පරිදි දැක්විය හැකි ය.

- ආයතනය හා සේවකයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාව තහවුරු කළ හැකි මූලික ලියවිල්ලක් විම

- ආයතනය හා සේවකයා නෛතික ව බැඳී ඇති බවට ගිවිසුමක් ලෙස සැලකීමට හැකි වීම.

- දෙපාර්ශ්වය අතර රැකියාවේ කටයුතු, රාජකාරි, වගකීම් හා කොන්දේසි පිළිබඳ ඇති වන ගැටලුකාරී තත්ත්වයක දී නීතිය ඉදිරියට යාමට සාක්ෂ්‍යයක් ලෙස ඉදිරිපත් කළ හැකි වීම.

- සිය රැකියාවේ අඩංගු කටයුතු, රාජකාරී, වගකීම් හා කොන්දේසි පිළිබඳ සේවකයාට පුළුල් අවබෝධයක් ලබා ගත හැකි වීම.
- සේවකයා ආයතනයේ සේවකයකු බව ඔප්පු කිරීමට අවශ්‍ය වන සෑම අවස්ථාවක දී ම භාවිත කිරීමට ඇති ප්‍රබලතම සාක්ෂ්‍යය වීම.

පත්වීම් ලිපියක ඇතුළත් වැදගත් කරුණු

පත්වීම් ලිපියක ඇතුළත් වැදගත් කරුණු කීපයක් පහත දැක්වේ.

- සේවා යෝජකයාගේ නම හා සේවා ලිපියොමුව
- සේවකයාගේ නම හා ලිපියොමුව
- සේවකයාගේ තනතුරු නාමය හා එහි ස්වභාවය (ස්ථිර / තාවකාලික යන වග)
- රැකියාව ආරම්භ කරන දිනය
- රැකියාවේ කටයුතු, රාජකාරි, වගකීම් හා කොන්දේසි
- වැටුප් හා ප්‍රතිලාභ
- පරිවාස කාලය
- වැඩ කරන දින / පැ ගණන
- විනය සම්බන්ධ ක්‍රියාමාර්ග
- සේවක අයිතිවාසිකම් හා වරප්‍රසාද (නිවාඩු / EPF / ETF)
- සේවය අවසන් කිරිම
- දුක් ගැනවිලි ඉදිරිපත් කළ හැකි ආකාරය
- උසස් කිරීම් පිළිබඳ විස්තර
- සේවාදායකයාගේ අස්සන හා දිනය
- සේවා යෝජකයාගේ අස්සන හා දිනය

අනුස්ථාපනය

අලුතෙන් බඳවා ගත් සේවා දායකයකු ප්‍රථමයෙන් සංවිධානයට හඳුනවන්වා දීම සහ ඔහටු /ඇයට සිය රැකියාව, වැඩ කණ්ඩායම, වැඩ පරිසරය සහ සමස්ත සංවිධානය පිළිබඳ ව අවබෝධයක් ලබා දීමේ කාර්යය අනුස්ථාපනය යි.

අනුස්ථාපන ක්‍රම

- අත්පොත්,
- තොරතුරු පත්‍රිකා,
- පැරණි සේවකයන් යොදා ගැනීම,
- වීඩියෝ,
- චිත්‍රපට,
- ආයතනය තුළ චාරිකා,
- දේශන ආදි විවිධ ක්‍රම යොදා ගනියි.

පරිවාස කාලය

තනතුරට බඳවා ගත් නව සේවකයකු තනතුරෙහි ස්ථිර කිරිමට පෙර සේවය කළ යුතු කාල පරිච්ඡේදය පරිවාස කාලය වේ.

පරිවාස කාලය තුළ දී සේවකයාට සිය කටයුතු තනතුරේ රාජකාරි හා වගකීම් නිසි අයුරින් ඉටු කිරීමට නොහැකි වුවහොත් කළමනාකාරිත්වයට පහත සඳහන් ක්‍රියාමාර්ග ගත හැකි ය.

- සේවය අවසන් කිරීම.
- වාචික ව හා ලිඛිත ව අවවාද කිරිම.
- පරිවාස කාලය දීර්ඝ කිරීම.
- සේවකයා මාරු කිරීම.

ආධුනිකත්ව කාලය

කිසියම් ශිල්පීය වෘත්තියක් සඳහා බඳවා ගත් නව සේවකයෙකු ගත කළ යුතු වෘත්තීය පුහුණු කාලය ආධුනිකත්ව කාලය යි.

සිසු ක්‍රියාකාරකම 05

සීමාසහිත පැරකුම් සමාගමේ පරිගණක වැඩසටහන් සම්පාදක තනතුරු සඳහා සේවකයින් බඳවා ගැනීමට සියළු කටයුතු සුදානම් කර ඇති අතර ඒ සඳහා පත්වීම් ලිපියක ආදර්ශයක් නිර්මාණය කරන්න.

නිපුණතා මට්ටම 16.7 : සංවිධානයේ මානව සම්පත සංවර්ධනය හා රඳවා ගැනීම සඳහා ගත හැකි ක්‍රියා මාර්ග යෝජනා කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

- කාර්යඵල ඇගයීම යන්න පැහැදිලි කරයි.
- පුහුණුව හා සංවර්ධනය හඳුන්වයි.
- පුහුණුව හා සංවර්ධනය අතර ඇති වෙනස්කම් දක්වයි.
- පුහුණු කිරීමේ හා සංවර්ධනය කිරීමේ ක්‍රම වෙන වෙන ම විස්තර කරයි.
- පුහුණු කිරීමෙන් හා සංවර්ධනය කිරීමෙන් සේවකයාට හා සේවා යෝජකයාට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ වෙන වෙන ම දක්වයි.
- සේවක චලන විස්තර කරයි.
- සංවේතන කළමනාකරණය යන්න පැහැදිලි කරයි.
- සංවේතන පද්ධතියක මූලිකාංග දක්වයි.
- සංවේතන කළමනාකරණයේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙයි.

සේවක කාර්යඵල ඇගයීම

සේවාදායකයා විසින් සිය රැකියාව කොතෙක් දුරට ඉටු කරන්නේ දැයි සොයා බලා වාර්තා කිරීමේ ක්‍රියාවලිය කාර්යඵල ඇගයීම වේ.

කාර්යඵල ඇගයීම මඟින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ

කාර්යඵල ඇගයීම මඟින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ කීපයක් පහත දැක්වේ.

- පුහුණු කිරීමේ අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීමට.
- උසස් කිරීමේ හා මාරු කිරීම පිළිබඳ තීරණ ගැනීමට.
- සංවේතන තීරණය කිරීමට.
- සේවක ඵලදායීතාව වැඩි වීම.

කාර්යඵල ඇගයීමෙන් සේවාදායකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ

කාර්යඵල ඇගයීමෙන් සේවාදායකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

- සේවක අභිප්‍රේරණය වීම.
- සේවකයන් ඇගයීමෙන් ලැබෙන ප්‍රතිලාභ.
- අනාගත උසස්වීම් සඳහා සුදුසුකම් ලැබීමට හැකි වීම.
- තම ඉපයීම් ඉහළ නංවා ගැනීමට හැකි වීම.

සේවක කාර්යඵල ඇගයීම අසාර්ථක විමට හේතු

- කළමනාකරුවන්ට හා සේවකයින්ට කාර්යඵල ඇගයිමේ අරමුණු පිළිබඳ අවබෝධය අඩුකම හා අඩු කැපවිම
- සේවකයින් හා සුපරීක්ෂකයින් අතර සුහදතාව අවම විම
- කළමනාකරන මට්ටම් හා සේවක සංඛ්‍යාව විශාල විම
- ආයතනයට විශාල පිරිවැයක් දැරිමට සිදුවිම
- පසුගිය වර්ෂ වල කාර්යඵල ඇගයීවලට යහපත් ප්‍රතිචාර නොලැබිම නිසා සේවකයින් තුළ මේ පිළිබඳ විශ්වාසයක් නොමැති විම

සේවක ඵලදායිතාව කෙරෙහි බලපාන ප්‍රධාන සාධක

- නායකත්වය හා කළමනාකාරිත්වය
- වැඩ පරිසරය
- සන්නිවේදනය
- අන්තර් පුද්ගල සම්බන්ධතා
- සේවක අභිප්‍රේරණය
- රැකියා වර්ධනයට ඇති ඉඩ ප්‍රස්ථා

සේවක පුහුණුව

කිසියම් රැකියාවක් වඩා නිවැරදිව කිරීමට සේවකයින් තුළ ආත්ම විශ්වාසයක් ජනිත කිරීම වෙනුවෙන් සිදු කරන ලබන කටයුත්තක් ලෙස පුහුණුව සැලකිය හැකිය. මෙහි දී වර්තමාන රැකියාවෙහි සඵලත්වය ආරක්ෂා කිරීමට හා කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීම සිදු වේ.

සේවක සංවර්ධනය

සේවක සංවර්ධනය යනුවෙන් අදහස් කරනු ලබන්නේ සේවකයාගේ වර්තමාන ක්‍රියාකාරිත්වය ට වඩා අනාගත ක්‍රියාකාරිත්වය ඉහළ නංවාලීමේ අරමුණින් සිදු කරනු ලබන කාර්යකි. විශේෂයෙන් ම සේවකයා සිදු කරනු ලබන රැකියාව ආශ්‍රිත හැකියාවන්ට වඩා සංවර්ධනය තුළින් වර්ධනය කරනු ලබන්නේ පොදු හැකියාවන්ය.

සේවක පුහුණුව හා සංවර්ධනය අතර වෙනස

පුහුණුව	සංවර්ධනය
• වර්තමාන රැකියාවේ කටයුතු රාජකාරී හා වගකීම් ඉටු කිරීමට සේවකයා සූදානම් කිරීම මෙම මගින් සිදුවේ.	• අනාගත රැකියා කටයුතු, රාජකාරී හා වගකීම් ඉටු කිරිමට සේවකයා සුදානම් කිරිම මෙගින් සිදුවේ
• සාපේක්ෂ ව කෙටි කාලීන වැඩ සටහනකි.	• සාපේක්ෂ ව අඛණ්ඩ ව පවත්වා ගෙන යන දිගු කාලීන වැඩ සටහනකි.
• සාපේක්ෂ ව අඩු පිරිවැයක් දැරීම.	• සාපේක්ෂ ව වැඩි පිරිවැයක් දැරීම
• තරමක් පටු පරාසයක වැඩසටහනකි.	• ඉතා පුළුල් පරාසයක දිවයන වැඩසටහනකි.
• කාලීන අවශ්‍යතා ඉටු කිරීමට ප්‍රතික්‍රියා දැක්වීමේ ක්‍රියාවලියකි.	• අනාගත අවශ්‍යතා ඉටු කිරිමට පූර්ව ක්‍රියා දැක්වීමේ ක්‍රියාවලියකි.

සේවක පුහුණුව හා සංවර්ධන අවශ්‍යතාවයක් ඇතිවීමට හේතු

සේවා දායකයන්ගේ කාර්යඵල ඌනතාවය අනුව පුහුණුව හා සංවර්ධන අවශයතාව තීරණය කරනු ලැබේ එය පහත පරිදි ගණන කල හැකිය

පුහුණුව හා සංවර්ධන අවශ්‍යතාවය	=	ප්‍රමිත කාර්යඵල (අපෙක්ෂිත කාර්යඵල)	-	සත්‍ය කාර්යඵල

පුහුණුව හා සංවර්ධනයෙන් සේවායෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ

- සේවක දැනුම, කුසලතා හා ආකල්ප යාවත්කාලීන වීම.
- සේවක කාර්යසාධනය වර්ධනය වීම.
- නිමැවුමේ ගුණාත්මකභාවය ඉහළ යාම.
- සේවක අභිප්‍රේරණය ඇති වීම.
- සේවක පක්ෂපාතිත්වය ඉහළ යාම.
- සේවකයන් අතින් ඇති වන වැරදි හා නාස්තිය අඩු වීම.
- සේවක ප්‍රවාසිතාව අඩු වීම.
- සේවක පිරිවැටුම අඩු වීම.

පුහුණුව හා සංවර්ධනයෙන් සේවකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ

- රැකියා තෘප්තිය වැඩි වීම.
- කාර්ය සාධනය ඉහළ යාම නිසා ලැබෙන මූල්‍ය ප්‍රතිලාභ (වැටුප් වැඩි වීම)
- උසස්වීම් ලැබීමේ ඉඩකඩ පුළුල් වීම.
- සේවක දැනුම, කුසලතා හා ආකල්ප වර්ධන වීමෙන් සේවක වටිනාකම ඉහළ යාම.
- නව අත්හදා බැලීම් සිදු කිරීමට අවකාශ ලැබීම.
- අතිරේක ප්‍රතිලාභ ලබා ගැනීමට හැකි වීම (ශිෂ්‍යත්ව, විදේශ සංචාර ආදිය)

සේවකයන් පුහුණු කිරීමේ හා සංවර්ධනය සඳහා විවිධ ක්‍රම

- ආධුනිකත්ව පුහුණුව
- රැකියාස්ථ පුහුණුව
- රැකියාවන් අතර පුහුණුව / රැකියා භ්‍රමණය
- භූමිකා රංගනය

සමාකරණය (Simulation) / අකෘතික පුහුණුව **(Vestibule Training)**

- කළමනාකාරිත්ව ක්‍රීඩා
- සංවේදිතා පුහුණුව (Sensitivity Training)

සේවකයන් චලනය
සේවකයන් චලනය යනුවෙන් අදහස් කරන්නේ සේවාදායකයන්ගේ සේවා නියුක්තියේ ඇති වන වෙනස්කම් ය. සේවකයන් චලනය කළ හැකි ක්‍රම කීපයකි.

- උසස් කිරීම්
- මාරු කිරීම්
- ඉවත් කිරීම්
- සේවය අවසන් කිරීම්

සේවක උසස් කිරීම
උසස් කිරීම යනුවෙන් අදහස් කරන්නේ සංවිධානයේ සේවා නියුක්ත සේවාදායකයකු විසින් දැනට දරන තනතුර වඩා ඉහළ වූ තනතුරකට පත් කිරීම ය.

උසස් වීම සාමාන්‍යයෙන් වර්තමාන රැකියාවට වඩා වෙනස් කටයුතු, රාජකාරී සහ වැඩි වගකීම් ප්‍රමාණයක් ඇති රැකියාවකට යොමු කිරීමකි.

සේවකයෙකු උසස් කිරීමේ දී සලකා බැලිය යුතු නිර්ණායක

- ජ්‍යෙෂ්ඨත්වය
- කුසලතාව
- විශේෂ ලගා කර ගැනිම්
- අධ්‍යාපන හා වෘත්තීය සුදුසුකම්

සේවක මාරු කිරීම්
මාරු කිරීම් යනු එක් රැකියාවක සිට ඊට සමාන මට්ටමේ වෙනත් රැකියාවකට විතැන් කිරීම යි. මාරු කිරීම තිරස් අතට වූ චලනයකි.

සේවය තාවකාලික ව නතර කිරීම
ආයතනයේ කළමනාකාරිත්වයට පාලනය කළ නොහැකි සාධකයක් හෝ සාධක හෝ නිසා සේවාදායකයකුගේ සේවය තාවකාලික ව නතර කිරීම නවතාලීම (Layoffs) වේ.

සේවකයෙකු ඉවත් කිරීමට ආයතනයකට සිදුවිය හැකි අවස්ථා

- සේවකවාගේ ඉල්ලීම මත
- පරිවාස කාලය තුළ අසාර්ථක විම
- සේවකයාගේ නොමනා හැසිරීම විනය විරෝධි කටයුතු නිසා
- ආයතනයේ දේපල වංචා කිරිම වැනි විෂමාචාර වල යෙදීම
- නොදන්වා සේවයට නොපැමිණිම
- සේවා කටයුතු නිසිපදිරි ඉටු කිරිමේ නොහැකියාව

සේවය අවසන් කිරීම
කිසියම් කරුණක් නිසා සේවකයෙකුගේ සේවය අවසන් කිරීම සේවය අවසන් කිරීම වේ.

සංවේතන

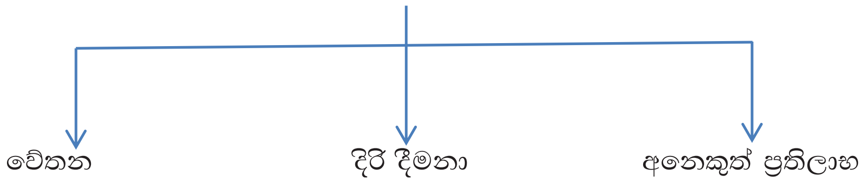
සංවේතන යනු වේතන (Fixed pay), දිරි දීමනා (Pay Incentives) සහ අනෙකුත් වක්‍ර ප්‍රතිලාභ (Indirect Benifts) වල එකතුවූ යි

සංවේතන කළමනාකරණය

සංවේතන කළමනාකරණය යන්නෙන් අදහස් වනුයේ වේතන, දිරිදීමනා හා අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ ඇතුළත් වේතන පද්ධතියක් සම්පාදනය, ක්‍රියාත්මක කිරිම සහ පවත්වාගෙන යාමට අදාල මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්යයි.

සංවේතන පද්ධතියක මූලිකාංශ

සංවේතන පද්ධතියක මූලිකාංශ 03 ක් දැකිය හැකිය එය පහත රූප සටහනින් දැක්විය හැකිය



වේතන

සංවිධානයක් සිය සේවාදායකයන්ට සෘජුවම ගෙවනු ලබන ගෙවීම් වේතන නමින් හැඳින්වේ.

දිරිදිමනා

සංවිධානයක් සිය සේවාදායකයින්ගේ විශිෂ්ට කාර්යඵල සඳහා කරනු ලබන ගෙවීම් දිරි දීමනා වේ.

අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ

වේතන හා දිරි දීමනාවලට පරිබාහිරව සේවාදායකයින්ගේ ජීවන තත්ත්වය ඉහළ නංවාලීම සඳහා ලබා දෙන්නා වූ ඕනෑම ආකාරයක පහසුකමක් අනෙකුත් ප්‍රතිලාභ යටතේ පෙළගැස්විය හැකයි

සංවේතන කළමනාකරණයේ වැදගත්කම

සංවේතන කළමනාකරණයේ වැදගත්කම පහත පරිදි දැක්විය හැක.

- සේවක අභිප්‍රේරණය.
- වඩා යෝග්‍ය අයදුම්කරුවන් අද්දවා ගැනීම.

නිපුණතා මට්ටම 16.8 : සේවක දුක්ගැනවිලි අධ්‍යයනය කරයි.

ඉගෙනුම් පල :

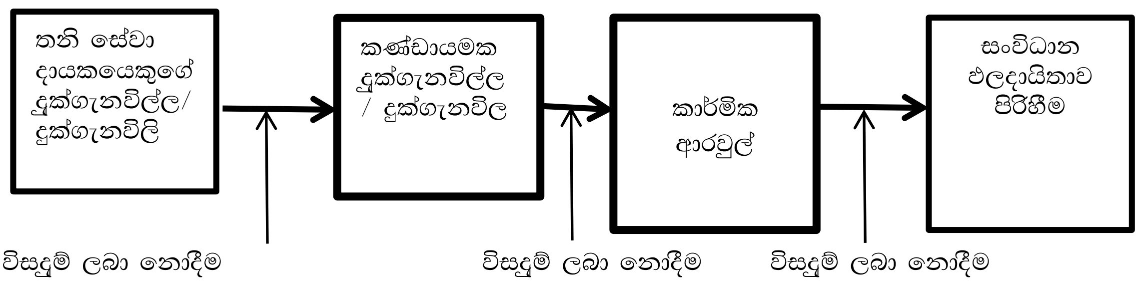
- සේවක දුක්ගැනවිලි හඳුන්වයි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි ඇතිවීම සඳහා හේතුකාරක සඳහා නිදසුන් දක්වයි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය කිරීම නිසා ආයතනයකට අත්කර ගත හැකි ප්‍රතිලාභ ලැයිස්තු ගත කරයි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි නොවිසඳීම නිසා ආයතනයකට අත්වන අහිසි ප්‍රතිඵල හඳුනා ගනියි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි හඳුනා ගැනීමේ ක්‍රම ලැයිස්තු ගත කරයි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රමවේදයන්/ශිල්පක්‍රම නම් කරයි.
- සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු පියවර පෙළ ගස්වයි.

සේවක දුක්ගැනවිලි හැඳින්වීම

රැකියාව හෝ රැකියා පරිසරය සම්බන්ධයෙන් සේවයෙකු හෝ සේවක කණ්ඩායමක ඇතිවන මානසික කලකිරීමක්/කලකිරීම් සේවක දුක්ගැනවිල්ලක්/දුක්ගැනවිලි ලෙස නිර්වචනය කළ හැක.

සේවක දුක්ගැනවිලි ඇතිවීම සඳහා හේතුකාරක

එය ප්‍රකාශිත හෝ අප්‍රකාශිත විය හැකියි. දුක්ගැනවිලි කාර්යඵලවලට ඍජුවම බලපායි. ආයතනයේ පරමාර්ථ ඉටු කර ගැනීමට ඒවා බාධාකාරී වේ. සේවක දුක්ගැනවිලි කාර්මික ආරවුල්වල මුල් අදියරයි. එබැවින් මුල් අවස්ථාවේම සේවක දුක්ගැනවිල්ලක් විසඳීමට පියවර ගත යුතුය.



සේවක දුක්ගැනවිලි ඇතිවීම සඳහා හේතුකාරක

❖ **රැකියාව ආශ්‍රිත හේතු**

- රැකියා විස්තරයට සඳහන් නොවන රාජකාරි හා වගකීම් සේවාදායකයාට පැවරීම.
- සේවාදායකයාගේ දැනුමට හා කුසලතාවට නොගැළපෙන රැකියාවක නියුක්ත කරවීම·

❖ **සේවා තත්ත්වයන් ආශ්‍රිත හේතු**

- රැකියා ස්ථානය හෝ කාලය වෙනස් කිරීම.
- වෘත්තීය සෞඛ්‍ය හෝ ආරක්ෂාවට අහිතකර තත්ත්වයන් රැකියා ස්ථානයේ පැවතීම

❖ **මානව සම්පත් කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්තිල ක්‍රියාපටිපාටි හා උපාය මාර්ගවලට අදාළ හේතු**

- සේවක වැටුප් හා වේතන සහ දිරි දීමනා
- තමාට හිමිවීමට තිබූ උසස්වීමක් වෙනත් සේවකයෙකුට ලබා දීම, සේවයෙන් පහත හෙළීම්, මාරු කිරීම්, සේවය නවතාලීම් හා සම්බන්ධ ප්‍රතිපත්ති හා ක්‍රියාපටිපාටි.
- නියමිත පරිදි උසස්වීම් ලබා නොදීම.

- **සංවිධාන නීතරීති උල්ලංඝනය කිරීම්වලට අදාළ හේතු**
  - විනය කඩ කිරීම් සඳහා අසාධාරණ හෝ දැඩි විනයානුකූල ක්‍රියා මාර්ග ගැනීම.
  - සාමූහික ගිවිසුමේ කොන්දේසි කළමනාකරණ පාර්ශ්වය විසින් කඩ කිරීම.

- **නුසුදුසු පුද්ගල චර්යාවන් සම්බන්ධිත හේතු**
  - ළඟා කර ගත නොහැකි අපේක්ෂා හෝ අවශ්‍ය තරමට වඩා යමක් පිළිබඳ අභිලාශජ සහිත වීම.
  - ජ්‍යෙෂ්ඨ නිලධාරීන් කෙරෙහි ඇති වැරදි ආකල්ප.
  - සේවක අධි අභිමානය.

- **රැකියාව හෝ රැකියා පරිසරයට පරිබාහිර පරිසරය සම්බන්ධිත හේතු**
  - පවුල් ඒකකය හා සම්බන්ධ හේතු.
  - වෙනත් තරගකාරී ආයතනයක් සම්බන්ධ හේතු.

සේවක දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය කිරීම නිසා ආයතනයකට අත්කර ගත හැකි ප්‍රතිලාභ
- සේවක පිරිවැටුම අඩු වීම.
- සේවක ප්‍රවාසිතාව පාලනය වීම.
- වෘත්තීය සමිති ක්‍රියා මාර්ග අවම වීම.
- කාර්මික සම්බන්ධතා වර්ධනය වීම මගින් කාර්මික සාමය යහපත් වීම.
- ආයතනයේ කීර්තිනාමය වර්ධනය වීම.

සේවක දුක්ගැනවිලි නොවිසඳීම නිසා ආයතනයකට අත්විඳීමට සිදුවන අහිසි ප්‍රතිඵල
- ශ්‍රම පිරිවැටුම වැඩි වීම.
- සේවකයන් නිවාඩු ගැනීම් ඉහළ යාම.
- සේවකයන් හා කළමනාකරුවන් අතර ඇතිවන ගැටුම් ඇති වීම නිසා කාර්මික සාමය බිඳ වැටීම.
- ශ්‍රම ඵලදායීතාව අඩු වීම.
- නිෂ්පාදනයේ ගුණත්වය පහළ යාම.
- ඵලදායීතාව අඩු වීම.
- නිතර නිතර පුරප්පාඩු පිරවීමට සිදු වන බැවින් පිරිවැය වැඩි වීම.

සේවක දුක්ගැනවිලි හඳුනා ගැනීමේ ක්‍රම
- ඉවත්ව යාමේ සම්මුඛ සාකච්ඡා (ExitInterview)
- යෝජනා පෙට්ටිය (Suggestion Box)
- සේවක ආකල්ප සමීක්ෂණ (Attitude Survey)

සේවක දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ ක්‍රමවේදයන්/ශිල්පක්‍රම
- දුක්ගැනවිලි විසඳීමේ විධිමත් ක්‍රියාපටිපාටිය (Formal Grievance Settlement Procedure)
- ආසන්නතම ප්‍රධානියා (Immediate Supervisor) මඟින්
- විවෘත දොරටු ප්‍රතිපත්තිය (An Open - Door Policy)
- ඒකාබද්ධ කමිටු ක්‍රමය (Joint Committee Method)
- උපදෙශ් නය (Counseling)
- දුක්ගන්නාරාළ කෙනෙකු පත් කිරීම / ඔම්බුඩ්ස්මන්වරයකු පත් කිරීම (Ombudsman)
- බේරුම්කරණය (Arbitration)

සේවක දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය හෙවත් විසඳීම සඳහා අනුගමනය කළ යුතු පියවර
- දුක්ගැනවිල්ලට මැනවින් සවන් දීම.
- දුක්ගැනවිල්ලට හා එය ඉදිරිපත් කරන සේවකයාට අදාළ ව නිවැරදි තොරතුරු රැස් කිරීම.
- සේවකයාට සමඟ ඒ හා සම්බන්ධව සාකච්ඡා කිරීම.
- සේවකයා පවසන කරුණුවලට හොඳින් ඇහුන්කන් දීම.
- සේවකයා පවසන කරුණු නිවැරදි නම් ඒවා පිළිගැනීම.
- සේවකයා තුළ විශ්වාසය ගොඩ නැංවීම.
- අධිකාරී බලය නැනවත්ව භාවිතා කිරිම.
- අප්‍රමාදව තීරණ දැනුම්දීම හා ක්‍රියාත්මක කිරිම.
- දුක්ගැනවිල්ල විසදුනාද නැද්ද යන්න පසු විපරම් කිරිම

නිපුණතා මට්ටම 16.9 : විනය කළමනාකරණයේ වැදගත්කම විමසයි.

ඉගෙනුම් පල :

- විනය කළමනාකරණය හඳුන්වයි.
- විනය කළමනාකරණය කිරීමේ වැදගත්කම පැහැදිලි කරයි.
- විනය විරෝධී ක්‍රියා හෙවත් විෂමාචාර ලැයිස්තු ගත කරයි.
- විනය විරෝධී ක්‍රියා පිළිබඳ ආයතනයකට ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග විමසා බලයි.

විනය හැඳින්වීම

ව්‍යාපාර සංවිධානයක් විධිමත්ව නීත්‍යානුකූලව පවත්වාගෙන යාම සඳහා අවශ්‍ය වන්නා වූ සම්මත, නැතිනම් සේවායෝජක අපේක්ෂිත, සේවාදායකයාගේ චර්යාව හෙවත් අපේක්ෂිත හැසිරීම විනය ලෙස හැඳින්වේ. නැතහොත් සේවාදායකයාගේ යහපත් හැසිරීම නැතහොත් ශික්ෂණය විනය ලෙස හැඳින්වේ.

විනය කළමනාකරණය

ව්‍යාපාර සංවිධානයක් ස්ථාපිත කර තිබෙන නීතරීතිවලට අනුගත වන පරිදි සේවාදායකයන්ගේ චර්යාව හැඩගැස්වීමේ කාර්ය සඳහා යෝග්‍ය විනය නීරීති පද්ධතියක් සංවර්ධනය කිරීම, ක්‍රියාත්මක කිරීම හා පවත්වාගෙන යාම විනය කළමනාකරණය ලෙස හැඳින්වේ.

ව්‍යාපාර සංවිධානවල බහුලව ම දැකිය හැකි විනය විරෝධී ක්‍රියා හෙවත් විෂමාචාර

ව්‍යාපාර සංවිධානවල බහුලව ම දැකිය හැකි විනය විරෝධී ක්‍රියා හෙවත් විෂමාචාර කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

- ආයතනයේ දේපලවලට හිතාමතා හානි සිදු කිරීම.
- පූර්ව අවසරයකින් තොරව සේවයට වාර්තා නොකිරීම.
- ප්‍රමාද වී සේවයට පැමිණීම.
- රැකියා ස්ථානයෙන් අවසර නොමැතිව බැහැර වීම.
- ව්‍යාජ අසනීප ගති පෙන්වීම.
- සේවයේ නියුක්තව සිටිය දී නිදා ගැනීම.
- රැකියා කටයුතු පිළිබඳ නොසැලකිල්ල හා මන්දෝත්සාහී වීම.
- ස්ථාපිත කර ඇති ආරක්ෂිත හා සෞඛ්‍ය ක්‍රමවලට බාධා කිරීම.
- සේවා නියුක්තව සිටින විට මත්වතුර හෝ මත් ද්‍රව්‍ය භාවිත කිරීම.
- මුදල් වංචා කිරීම හෝ අල්ලස් ගැනීම.
- ප්‍රධානයා හා තම සේවකයන්ට අපහාස කිරීම හෝ තර්ජනය කිරීම.

විනය ක්‍රියා මාර්ග

- වාචිකව අවවාද කිරීම.
- ලිඛිතව අවවාද කිරීම.
- දඩ ගැසීම හෝ අලාභය අයකර ගැනීම.
- වේතන රහිතව තාවකාලිකව වැඩ නතර කිරීම.
- විනයානුකූලව සේවා ස්ථානය මාරු කිරීම.
- වැටුප් වර්ධක නතර කිරීම හෝ ප්‍රමාද කිරීම.
- තනතුරෙන් පහත හෙළීම.
- සේවයෙන් ඉවත් කිරීම.

විනය කළමනාකරණයේ වැදගත්කම

- සේවකයන් අතර ගැටුම් මතභේද අඩු කර ගැනීමට.
- සේව්‍ය හා සේවකයන් අතර පවත්නා මතභේද අඩු කර ගැනීමට.
- ආයතනය සතු මානව සම්පත ක්‍රමානුකූලව හා මනාව පාලනය කිරීම මගින් උපරිම සඵලදායිත්වයෙන් හා කාර්යක්ෂමතාවයෙන් කටයුතු සිදු කිරීමට හැකි වීම.
- සංවිධානයේ නීතිරීති සහ රෙගුලාසිවලට අනුකූලව සේවක හැසිරීම් පවත්වා ගැනීම.
- අපේක්ෂිත සේවක කාර්යසාධනය බිහිකර ගැනීම හා එය අඛණ්ඩව පවත්වා ගැනීම.

නිපුණතා මට්ටම 16.10 : සේවාදායක සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂාව අගයයි.

ඉගෙනුම් පල :

- සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව හඳුන්වයි.
- සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාවේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙයි.
- සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව පිළිබඳ දුර්වල කළමනාකරණය හේතුවෙන් සේවා යෝජකයාට අත්වන අවාසි ලැයිස්තු ගත කරයි.
- සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව කළමනාකරණය තුළින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ පෙන්වා දෙයි.

සේවාදායක සෞඛ්‍යය
රැකියාවේ කටයුතු, රාජකාරි හා වගකීම් කාර්යක්ෂමව ඉටු කිරීමට සේවකයා තුළ පැවතිය යුතු පූර්ණ ශාරීරික හා මානසික ස්වස්ථතාව, නීරෝගීතාව සෞඛ්‍යය නම් වේ.

සේවාදායක ආරක්ෂාව
සේවා නියුක්තිය හේතුවෙන් සෞඛ්‍යට බලපෑම් ඇති කළ හැකි සියලු ම උපද්‍රවයන්ගෙන්
සේවකයන් සුරක්ෂිත කිරීම ආරක්ෂාව ලෙස හැඳින්වේ.

සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව කෙරෙහි බලපාන උපද්‍රව හා සාධක

- **වෘත්තීය අනතුරු** (ශ්‍රවණාබාධ, දෘෂ්‍යාබාධ, ශරීර අංග අහිමිවීම හෝ හානිවීම, පිළිස්සීම, විදුලි සැර වැදීම)
- **වෘත්තීය රෝග** (පිළිකා, ඇදුම, විෂවීම, ප්‍රජනන ආබාධ, ශරීරය අක්‍රමවත් වීම, ආශ්වාස ප්‍රාශ්වාස අපහසුතා)
- **සංවිධානමය ආතතිය** (Organizational Stress)

සෞඛ්‍යය හා ආරෂාව පිළිබඳ දුර්වල කළමනාකරණය හේතුවෙන් සේවා යෝජකයාට අත්වන අවාසි

- සේවක වන්දි රක්ෂණය සඳහා වන වාරික ඉහළ යාම
- සේවක වන්දි ගෙවීම් ඉහළ යාම
- නීතිමය වියදම් ඉහළ යාම
- සේවක අතෘප්තිය සහ අසහනය ඇති වීම
- සේවක ඵලදායකත්ව පහත වැටීම
- සේවක ගුණාත්මක බව පහළ යාම
- උපකරණවලට සිදු වන අලාභහානි වැඩි වීම
- අනවශ්‍ය ලෙස වෛද්‍ය වියදම් ඉහළ යාම
- ආයතනයේ කීර්තිනාමයට හානි පැමිණීම
- සේවක ප්‍රවාසීතාව ඉහළ යාම
- සේවක පිරිවැටුම ඉහළ යාම

සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව කළමනාකරණය තුළින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ

- සේවාදායකයන්ගේ චිත්ත ධෛර්යය (Morale) ඉහළ යාම.
- සේවාදායකයින්ට මුහුණුදීමට සිදු වන අනතුරු සහ අනතුරු නිසා ඇතිවන නඩුහබ නිසා සංවිධානවලට දැරීමට සිදු විය හැකි පිරිවැය අවම වීම.
- සේවක ප්‍රවාසිතාව අවම වීම.
- සංවිධාන ඵලදායීතාවය ඉහළ යාම.
- මනා ශ්‍රමික සම්බන්ධතාවයක් වර්ධනය වීම.

ව්‍යාපාර සංවිධාන සඵලදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂක වැඩසටහන් පවත්වාගෙන යන්නේ නම් එවැනි ආයතනවලින් නිෂ්පාදිත ලබාගන්නා ආයතන තම මිල දී ගැනීම්වල දී එවැනි ආයතන වලට ප්‍රමුඛත්වයක් ලබා දීම.

සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාවේ වැදගත්කම

- වෘත්තීය සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂක උපද්‍රව / අවදානම් ඉවත් කර ගැනීමට හෝ අවම කර ගැනීමට හැකි වීම.
- සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව සම්බන්ධයෙන් සංවිධානවලට මුහුණදීමට සිදුවිය හැකි නීතිමය ගැටලු වලින් මිදීමට හැකි වීම.
- සෞඛ්‍යය සම්පන්න සේවක පිරිසක් ආයතනයේ කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීමට දායක වීම.
- ආයතනයේ ප්‍රතිරූපය ඉහළ යාම.

නිපුණතා මට්ටම 16.11 : කාර්මික සම්බන්ධතා විමර්ශණය කරයි.

ඉගෙනුම් පල

- සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව හඳුන්වයි.
- සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාවේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙයි.
- සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව පිළිබඳ දුර්වල කළමනාකරණය හේතුවෙන් සේවා යෝජකයාට අත්වන අවාසි ලැයිස්තු ගත කරයි.
- සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව කළමනාකරණය තුළින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ පෙන්වා දෙයි.

සේව්‍ය - සේවක සම්බන්ධතා

සේව්‍ය - සේවක දෙපාර්ශ්වය අතර පවත්නා කවර හෝ ආකාරයක වෘත්තීය සම්බන්ධතා සේව්‍ය - සේවක සම්බන්ධතා ලෙස හැඳින්වේ.

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනය තුළ සේවකයන් හා සේව්‍යයන් අතර මනා සම්බන්ධතාවක් තිබිය යුතු ය. එය සේවකයන් උනන්දුවෙන් හා තෘප්තිමත් ව රැකියාව කරගෙන යාමට ඉවහල් වේ. ඒ අනුව යහපත් ශ්‍රමික සම්බන්ධතා මඟින් විවිධ ප්‍රයෝජන මෙන් ම අයහපත් ශ්‍රමික සම්බන්ධතා මඟින් විවිධ ගැටලු ද ඇති වේ.

- **සේවාදායකයා (Employee)**

සේව්‍යයා යටතේ කුමන හෝ තරාතිරමක පදනමක් හෝ ගිවිසුමක් මත යම් පරිශ්‍රමයක් ලබමින් වැඩ කරන හෝ වැඩ කිරීමට ගිවිසුම් ඇති කර ගත් ඕනෑම පුද්ගලයෙකු සේවාදායකයෙකු ලෙස හැඳින්වේ.

- **සේව්‍යයා (Employer)**

කිසියම් පරිශ්‍රමිකයක් මත යම් පුද්ගලයෙකු පුද්ගල කණ්ඩායක් යම් සේවයක නිරත කරවන්නන් සේව්‍යයා ලෙස හැඳින්වේ.

යහපත් සේව්‍ය - සේවක සම්බන්ධතාවලින් ආයතනයට අත්වන වාසි/ප්‍රයෝජන

- සේවක ඵලදායීතාව ඉහළ යාම.
- සම්පත් නාස්තිය අඩු වීම.
- සේවක ප්‍රවාසිතාව අඩු වීම.
- සේවක පිරිවැටුම අඩු වීම.
- අභිප්‍රේරණය වූ සේවක කණ්ඩායමක් බිහි වීම.
- කාර්මික ආරවුල් අඩු වීම.

අයහපත් සේව්‍ය - සේවක සම්බන්ධතාවලින් ආයතනයකට අත්වන අවාසි

- ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලිය අඩපණ වීම (වැඩ වර්ජන, සේවක ආරවුල් යනාදිය මඟින්).
- සේවක ඵලදායීත්වය පිරිහීයාම.
- සේවක චිත්ත ධෛර්ය හීන වීම.
- සම්පත් අපතේ යාම.
- සමස්ත ආයතනයේ ම සඵලදායිතාව හා කාර්යක්ෂමතාව පහළ යාම.

සේවක අයිතිවාසිකම්

සේවකයන් වෙත පැවරෙන කාර්ය යථා පරිදි ඉටු කිරීම සඳහා සේවා ගිවිසුම්, ආඥා පනත්, පනත් යනාදියෙන් ඔවුනට ලැබෙන හිමිකම් හා වරප්‍රසාද සේවක අයිතිවාසිකම් (Employee's Rights) ලෙස සැලකිය හැක.

සේවක අයිතිවාසිකම්වලට නිදසුන් කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

- සේවයට සරිලන වැටුප් ලබා ගැනීම.
- යහපත් හා ආරක්ෂිත වැඩ පරිසරයක් ලබා ගැනීම.
- සේවා ගිවිසුමට අනුව නිවාඩු හිමිකම් ලබා ගැනීම.
- වෘත්තීමය සෞඛ්‍යය හා වෘත්තීය අනතුරුවලින් ආරක්ෂාව තහවුරු කර ගැනීම.
- තම වෘත්තීන්වලට අදාල අයිතීන් ලබා ගැනීම සඳහා සංවිධානය වීම.

සේවක වගකීම්

- සංවිධානයේ අරමුණු ඉටුවන පරිදි වැඩ කිරීම.
- වැඩ ස්ථානයේ යහපත් ලෙස හැසිරීම.
- රැකියා ගිවිසුමට අනුව කාර්ය ඉටු කිරීම.
- ආයතනයේ දේපල හා උපකරණ නිසි අයුරින් පරිහරණය කිරීම.

සේවක යුතුකම්

- සේවක වගකීම් නිසි පරිදි ඉටු කිරීම.
- ආයතනයේ වැඩි දියුණුව සඳහා උනන්දු වීම.
- ආයතනයේ රහස් බාහිර පාර්ශ්ව අතට පත් නොකිරීම.
- ආයතනයේ කීර්තිනාමය ආරක්ෂා කිරීම හා වර්ධනය කිරීම.

සේව්‍ය අයිතිවාසිකම්

- රැකියා ගිවිසුමට අනුව කාර්ය ඉටුකරවා ගැනීම.
- නියමිත පැය ගණන තුළ සේවය ලබා ගැනීම.
- සේවකයන් අතිරික්තයන් පවතී නම් හෝ ආයතනයට නොගැළපෙන සේවකයන් සිටී නම් ඔවුන් ඉවත් කිරීමේ අයිතිය.
- තම කර්මානත් ය පවත්වාගෙන යෑමේ දී මුහුණ දීමට සිදුවන අහිතකර තත්ත්වයන්ගෙන් ආරක්ෂා වීම සඳහා ඒකරාශී වීම.

සේව්‍ය වගකීම්

- රැකියා ගිවිසුමට අනුව ගිවිසගත් වැටුප ගෙවීම.
- සේවකයන්ගේ අදාළ වාර්තා නිසි ලෙස පවත්වාගෙන යාම.
- ආයතනය තුළ නිසි ලෙස විනය පවත්වාගෙන යාම.
- වැටුප නියමිත දිනයේ හෝ ඊට පෙර ගෙවීම.

සේව්‍ය යුතුකම්

- සේව්‍ය වගකීම් නිසි පරිදි ඉටු කිරීම.
- රැකියා සුරක්ෂිතතාව තහවුරු කිරීම.
- සේවකයා සතුටු වන පරිදි යහපත් වැඩ පරිසරයක් ඇති කිරීම.
- සේවකයාගේ සාධාරණ ඉල්ලීම්වලට සාවධානව ඇහුන්කන් දීම හා ඒවා විසඳීමට මැදිහත් වීම.

සේවක අයිතිවාසිකම් හා වරප්‍රසාද සම්බන්ධ අනපනත්

❖ **වේතන වැටුප් හා සේවා කොන්දේසි සම්බන්ධ අණපනත්**
  - පඩිපාලක සභා ආඥා පනත
  - සාප්පු හා කාර්යාල සේවක පනත

❖ **සමාජ සුරක්ෂිතභාවය සම්බන්ධ අණ පනත්**
  - සේවක අර්ථ සාධක අරමුදල් පනත
  - සේවා නියුක්තිකයන්ගේ භාර අරමුදල් පනත
  - පාරිතෝෂික ගෙවීම් පනත
  - ප්‍රසුතිකාගාර පනත
  - ස්ත්‍රීන් තරුණයින් හා ළමුන් සේවයේ යෙදවීමේ පනත

❖ **කාර්මික සම්බන්ධතාව පිළිබඳ අණ පනත්**
  - වෘත්තීය සමිති ආඥා පනත
  - කාර්මික ආරවුල් පනත
  - සේවකයන්ගේ සේවය අවසන් කිරිමේ පනත

❖ **කාර්මික සුරක්ෂිතභාවය පිළිබඳ අණ පනත්**
  - කර්මාන්තශාලා ආඥා පනත
  - කම්කරු වන්දි ආඥා පනත

කාර්මික ආරවුල්

කිසියම් වෘත්තීය ප්‍රශ්නයක් හේතු කොට ගෙන සේවායෝජකයන් හා සේවකයන් අතර හෝ සේවකයන් - සේවකයන් අතර හෝ ඇතිවන ගැටුම් හෝ භේද කාර්මික ආරවුල් (Industrial Disputes) ලෙස හැඳින්වේ.

කාර්මික ආරවුල් ඇතිවීමට හේතු

- රක්ෂාව දීම හෝ නොදීම.
- සේවා නියමයන් සම්බන්ධව.
- සේවා තත්ත්වය පිළිබඳ ව.

කාර්මික ආරවුලක් නිසා සේවා යෝජකයන්ට ඇතිවන බලපෑම්

- අඛණ්ඩව ව්‍යාපාර කටයුතු කරගෙන යාමට නොහැකි වීම.
- ආයතනයේ කීර්තිනාමයට අහිතකර ලෙස බලපෑම.
- කාර්මික සාමය බිඳ වැටීම නිසා සුහදතාව පළුදුවීම.
- තම වෙළෙඳ පොළ කොටස අහිමි වීම.
- තරගකරුවන් සමග තරග කිරීමට නොහැකි වීම.
- මූල්‍ය පාඩු මෙන් ම දේපලවලට හානි සිදු වීම.

කාර්මික ආරවුලක් නිසා සේවා දායකයන්ට ඇතිවන බලපෑම්

- නියමිත පරිදි වැටුප් නොලැබී යාම හෝ ප්‍රමාද වීම.
- ජීවන තත්ත්වය පහත වැටීම.
- කාර්මික සාමය බිඳ වැටීම මඟින් සුහදතාවය පළුදු වීම.
- අනාගත උසස් වීම්, පුහුණුවීම්, ශිෂ්‍යත්ව වැනි වෘත්තීය සංවර්ධන තත්ත්වයන්ට බාධා ඇති වීම.

කාර්මික ආරවුලක් නිසා පාරිභෝගිකයන්ට අතිවන බලපෑම්

- අදාළ භාණ්ඩ හා සේවාවල මිල ඉහළ යාම.
- වෙළෙඳ පොළේ භාණ්ඩ හිඟයන් ඇති වීම.
- සුපුරුදු භාණ්ඩ පරිභෝජන අවස්ථා අහිමි වීම.
- ගුණත්වයෙන් අඩු ආදේශක භාණ්ඩ පරිභෝජනයට සිදු වීම.

වෘත්තිය සමිතිය (Trade Union)

වෘත්තීය අයිතිවාසිකම් ලබා ගැනීම සඳහාත්, ඒවා රැක ගැනීම සඳහාත්, කිසියම් කර්මාන්ත ක්ෂේත්‍රයක හෝ වෘත්තියක නියැලී සිටින සේව්‍යයන් හෝ සේවකයන් එකතුවී පිහිටුවා ගත් සංවිධානය වෘත්තීය සමිතියක් ලෙස හැඳින්විය හැක.

කෙසේ වුව ද ලංකාවේ වෘත්තීය සමිති පිළිබඳ සාකච්ඡා කිරීමේ දී සේවකයන් විසින් ඇති කර ගන්නා සමිති පිළිබඳ සලකා බැලේ.

වෘත්තිය සමිතියක අරමුණු

- සාධාරණ වැටුපක් ලබා ගැනීම හා වර්ධනය.
- යහපත් වැඩ පරිසරයක් ලබා ගැනීම.
- වැඩ කරන කාලය පිළිබඳ ගැටලු විසඳා ගැනීම.
- වෘත්තිමය සෞඛ්‍යය හා වෘත්තිමය අනතුරුවලින් ආරක්ෂාව සලසා ගැනීම.
- රැකියා සුරක්ෂිතතාව ඇති කර ගැනීම.
- අධ්‍යාපනය හා පුහුණුව ලබා ගැනීම.
- සාමූහික කේවල් කිරීම.

වෘත්තිය සමිතියක කාර්ය

- සාමූහික කේවල් කිරීම.
- ඒකාබද්ධ සාකච්ඡාවලට සහභාගි වීම.
- සේවක කළමනාකරණ ප්‍රතිපත්ති, ක්‍රියාපටිපාටි යනාදිය සම්පාදනයේ දී සහ සංශෝධනයේ දී උපදෙස් දීම.
- වෘත්තීය ක්‍රියාමාර්ග සැලසුම් කිරීම හා ක්‍රියාත්මක කිරීම.
- ජාතික හා අන්තර්ජාතික සම්මේලන හා සම්මන්ත්‍රණවල දී සහභාගි වීම.
- සාමාජිකයින් සඳහා නෛතික ආරක්ෂාව රජයෙන් ලබා ගැනීම.

කාර්මික ක්‍රියාමාර්ග (Industrial Action)

කාර්මික ආරවුලක් පවතින විට එම ආරවුල් සම්බන්ධයෙන් සේව්‍ය පක්ෂයට බලපෑම් කිරීමට වෘත්තීය සමිති උපයෝගී කර ගන්නා විවිධ ක්‍රියාමාර්ග, කාර්මික ක්‍රියාමාර්ග නම් වේ.

කාර්මික ක්‍රියාමාර්ග / වෘත්තිය සමිති ක්‍රියාමාර්ග සඳහා නිදසුන්

- සාමූහික කේවල් කිරීම (Collective Bargainings)
- අකුරට වැඩ කිරීම(Works to rule)
- සෙමින් වැඩ කිරීම (Go slow)
- කළුපටි පැළඳ වැඩ කිරීම
- අතිකාල වැඩවල නොයෙදීම
- වැඩවල නොයෙදීම (Sit - ins)
- වැඩ මඟ හැරීම (Boycott)
- කඩාකප්පල් කිරීම (Sabotage)
- පිකටිං / ප්‍රතිභාහනය(Picketing)
- උපවාසය(Fast)
- සංවිධානාත්මක ලෙස නිවාඩු ගැනීම
- සංකේත වැඩ වර්ජන (Token strickes)
- අඛණ්ඩ වැඩ වර්ජනය(Strick)

සාමූහික කේවල් කිරීම (Collective Bargainings)

වෘත්තීය ගැටලුවක් සම්බන්ධයෙන් එකඟතාවයකට පත්වීම සඳහා සේව්‍ය පක්ෂය හා වෘත්තීය සමිති නියෝජිතයන් අතර අදහස් හුවමාරු කර ගැනීම හෙවත් සාමූහිකව සාකච්ඡා කිරීම, සාමූහික කේවල් නැතහොත් සාමූහික කතිකාව ලෙස හඳුන්වයි.

අකුරට වැඩ කිරීම (Works to rule)

ආයතනයේ නීති රීති පවා අකුරට පිළිපදිමින් රාජකාරි කටයුතු සිදු කිරීම අකුරට වැඩ කිරීම වේ. එය නීත්‍යානුකූලව පැවරී ඇති කටයුතු පමණක් නියමිත පරිදි ඉටු කිරීමයි. මේ නිසා ක්‍රියාවලිය මන්දගාමී වන අතර ආයතනයේ අකාර්යක්ෂමතාව ඉහළ යයි. අවශ්‍යතාව අනුව සොයා බලා අවස්ථාවට අනුව කටයුතු කිරීමක් මෙහි දී සිදු නොවේ.

සෙමින් වැඩ කිරීම (Go slow)

සේවකයින් තම කාර්ය හිතාමතාම වැඩි කාලයක් ගත කරමින් සෙමින් ඉටු කිරීම සෙමින් වැඩ කිරීම වේ. අදාළ කාර්ය නිවැරදිව ඉටු කළ ද ඒ සඳහා ගත කරන කාලය බෙහෙවින් ඉහළ අගයක් ගනී. මේ නිසා ආයතනයේ ක්‍රියාවලිය මන්දගාමී වන අතර ආයතනයේ පිරිවැය හෝ අකාර්යක්ෂමතාව ඉහළ යයි.

කළුපටි පැළඳ වැඩ කිරීම

කළුපටි පැළඳ වැඩ කිරීමේ දී සේවකයෝ සුපුරුදු පරිදි වැඩ කරති. සිය විරෝධය පළ කිරීම සඳහා කළුපටි අතේ හෝ හිසේ පැළඳ වැඩ කරති.

අතිකාල වැඩවල නොයෙදීම

සේවකයන්ගේ සාමාන්‍ය රාජකාරී සේවා කාලයෙන් පසු වැඩ කිරීම ප්‍රතික්ෂේප කිරීම අතිකාල වැඩවල නොයෙදීම වේ.

වැඩවල නොයෙදීම (Sit - ins)
වැඩවල නොයෙදීම යනු සේව්‍යයන්ට සේවා ස්ථානය වසා දැමීමට බාධා කරමින් සේවකයන් පිටතට නොයා ආයතනය තුළම රැඳී සිටීම සිදු කළ ද ඔවුන් වැඩවල නොයෙදීමයි. ව්‍යාපාර ආයතනය තුළ සේවකයන් රැඳී සිටිය ද ආයතනයේ කිසිදු කාර්යක් සඳහා ඔවුන් දායක නොවේ.

වැඩ මඟ හැරීම
සේවකයෝ වැඩ කිරීම ප්‍රතික්ෂේප කිරීමෙන් හා යන්ත්‍ර සූත්‍ර ක්‍රියා විරහිත කිරීමෙන් වැඩ නතර කිරීම වැඩ මඟ හැරීම නම් වේ.

කඩාකප්පල් කිරීම (Sabotage)
රැකියා ස්ථානයේ ඇති යන්ත්‍ර සූත්‍ර ක්‍රියාත්මක කිරීමට නොහැකි ලෙස දොරගුළු දමා වසා තැබීම හෝ ඒවායේ සුළු කොටසක් ගලවා තැබීම කඩාකප්පල් කිරීමයි.

පිකටිං / ප්‍රතිභාහනය(Picketing)
බොහෝවිට දිවා ආහාර විවේකය වැනි විවේක අවස්ථාවක් යොදාගෙන සේවකයන් ව්‍යාපාරය ඉදිරිපිට පෝස්ටර්, දැන්වීම්, බැනර් වැනි විරෝධය ප්‍රකාශ කරන පුවරු ප්‍රදර්ශනය කරමින් සිදු කරනු ලබන සාමකාමී උද්ඝෝෂණය පිකටිං / ප්‍රතිභාහනය ලෙස හැඳින්වේ. වැඩ වර්ජනයට අවතීර්ණ වීම පිළිබඳ ඉඟියක් සේවය පක්ෂයට පෙන්නුම් කිරීමට පිකටිං යොදා ගනී. මෙහිදී සේවකයන් පෙළගැසී සිය විරෝධතා ප්‍රදර්ශනය කරයි.

උපවාසය(Fast)
සිය ඉල්ලීම් දිනා ගැනීම සඳහා ව්‍යාපාර ස්ථානය ඉදිරිපිට හෝ පොදු ජනතාව ගැවසෙන ස්ථානයක පෙනී සිටිමින් සේවක පිරිසක් ආහාර පාන ගැනීමෙන් වැළකී විරෝධය දැක්වීම උපවාසයක් ලෙස හැඳින්වේ.

සංකේත වැඩ වර්ජන (Token strickes)
තම සේවක ඉල්ලීම් දිනා ගැනීම සඳහා පාලක පක්ෂයට අනතුරු ඇඟවීමට වෘත්තීය සමිතියක් විසින් තම සාමාජිකයන් දිනක් වරුවක් යනාදී වශයෙන් යම් නිශ්චිත කාලයක් කළමනාකාරිත්වය දැනුවත් කොට රාජකාරියෙන් බැහැර වී සිටීම සංකේත වැඩ වර්ජන ලෙස සලකයි.

අඛණ්ඩ වැඩ වර්ජනය(Strick)
තම ඉල්ලීම් සාකච්ඡා මඟින් හෝ වෙනත් විරෝධතා පෑම මඟින් දිනා ගැනීමට නොහැකි වූ විට තම ඉල්ලීම් ලැබෙන තුරු සේවකයන් වැඩ කිරීම සම්පූර්ණයෙන් ම නතර කිරීම අඛණ්ඩ වැඩ වර්ජනය වේ.

වැඩ වර්ජන නිසා සේවා යෝජකයාට අත්වන අහිතකර ප්‍රතිඵල

- නිෂ්පාදනය අඩාල වීම.
- විකුණුම් අඩු වීම හෝ ඇණවුම් සැපයීමට නොහැකි වීම.
- ව්‍යාපාරයේ කීර්තිනාමයට හානි සිදු වීම.
- ව්‍යාපාරයට මුදල් ගලා ඒම් අඩුවීමෙන් මුදල් දුෂ්කරතාවයන්ට මුහුණ දීම.
- ගැනුම්කරුවන් අඩු වීම හෝ ඔවුන් කළකිරීම හා වෙනත් තරගකාරී ආයතන කරා ඇදී යාම.
- සැපයුම්කරුවන් අඩු වීම.
- ලාභය අඩු වීම.
- සේවක අසහනය වැඩි වීමෙන් ඵලදායකත්වය අඩු වීම.
- කාර්මික සම්බන්ධතා අඩු වීම.
- ශ්‍රම පිරිවැටුම වැඩි වීම.
- ප්‍රාග්ධන උපකරණ අක්‍රීයව පැවතීම නිසා සිදු වන අලාභ.

වැඩ වර්ජන නිසා සේවකයන්ට වන අහිතකර බලපෑම්

- උසස්වීම් සඳහා බාධා ඇතිවීම.
- වෘත්තීය ක්ෂේත්‍රයේ අප්‍රසාදයට ලක් වීම.
- සේවක ඉපයීම් පහළ යාම හෝ වැටුප් හා වෙනත් දීමනා නොලැබී යාම
- ඇතැම් විට විනය ක්‍රියාමාර්ග සඳහා මුහුණ දීමට සිදු වීම.

වැඩ වර්ජන නිසා ආර්ථිකයට වන අහිතකර බලපෑම්

- සමාජ ප්‍රශ්න වර්ධනය වීම.
- ජන ජීවිතය අඩාල වීමට හේතු වීම.
- වෙළෙඳ පොළෙහි භාණ්ඩ හිඟ වීම.
- භාණ්ඩ හා සේවාවල මිල ගණන් ඉහළ යාම.
- භාණ්ඩවල ගුණත්වය පහළ යාම.

සේවකයන්ගේ කර්මික ක්‍රියාමාර්ග වැළැක්වීම සඳහා සේවෲයන්ට ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග

- පිටමං කිරීම / දොර වැසීම – Lock out
- සේවය අත්හැර ගියා සේ සැලකීම – Vacated of post-VOP
- වර්ජන ආවරණය කිරීම – Strike replacement
- අන්‍යෝන්‍ය ආධාර වැඩසටහන් භාවිතය – Mutual - aid pact
- නිෂ්පාදනය මාරු කිරීම – Shift production

පිටමං කිරීම / දොර වැසීම – Lock out
සේවායෝජක විසින් සේවකයන් තමන්ගේ නියමයන්ට අවනත කර ගැනීම සඳහා සේවා ස්ථානය වැසීම, තාවකාලිකව වැඩ නැවැත්වීම, සේවකයන් කිහිප දෙනෙකුගේ සේවය නතර කිරීම, වැනි දේ පිටමං කිරීම / දොර වැසීම ලෙස හඳුන්වයි.

සේවය අත්හැර ගියා සේ සැලකීම – Vacated of post-VOP
සේවායෝජක විසින් සේවකයන් තම වෘත්තීය ක්‍රියාමාර්ගයන් ලෙස වැඩට නොපැමිණීම සිදු කරනු ලබන අවස්ථාවන්හි දී ඔවුන් සේවය අත්හැර ගියා සේ සලකා ඔවුනට සේවයට වර්තා කිරීමට ඉඩ ලබා නොදීම සේවය අත්හැර ගියා සේ සැලකීම ලෙස හඳුන්වයි.

වර්ජන ආවරණය කිරීම – Strike replacement
වර්ජන ආවරණය කිරීම යනු වැඩ වර්ජිත සේවකයින්ගේ රාජකාරී වෘත්තීය සමිති සඳහා දායක නොවන සේවකයින් යොදාගෙන ආවරණය කිරීම යි.

අන්‍යෝන්‍ය ආධාර වැඩසටහන් භාවිතය – Mutual - aid pact
වර්ජිත කාලයේ අහිමි වු ආදායම ආවරණය සඳහා කර්මාන්තයේ නියැලි අනෙකත් ආයතනවලින් මුල්‍යාධාර ලබා ගැනීම අන්‍යෝන්‍ය ආධාර වැඩසටහන් භාවිතය ලෙස හඳුන්වයි.

නිෂ්පාදනය මාරු කිරීම – Shift production
නිෂ්පාදනය මාරු කිරීම යනු වර්ජනය ක්‍රියාත්මක නොවන ශාඛා වෙත හෝ වෙනත් රටවල ශාඛා වෙත නිෂ්පාදන කටයුතු මාරු කිරීම යි.

සාමූහික ගිවිසුම (Collective Agreement)
වෘත්තීය ආරවුලක් සම්බන්ධව සේව්‍ය - සේවක දෙපාර්ශ්වය අතර ඇති කර ගන්නා එකඟතාව සාමූහික ගිවිසුම ලෙස හැඳින්වේ.

සේවකයන් හා සේවා යෝජකයන් අතර ඔවුනොවුන්ගේ වරප්‍රසාද අයිතිවාසිකම් සහ යුතුකම් සුරැකෙන පරිදි ද කාර්මික ආරවුල්වලින් වැළකීම සඳහා ද සේවා කොන්දේසි සහ නියමයන් ඇතුළත් කොට ඇති කරගනු ලබන ගිවිසුමකි. මෙය සාමුහික කේවල් කිරීමේ ප්‍රතිඵලයක් ලෙස ඇති වන අතර නීත්‍යානුකුල ලියවිල්ලක් වීමට කම්කරු කොමසාරිස්වරයාගේ අනුමැතිය ලබාගෙන රජයේ ගැසට් පත්‍රයේ පළ කළ යුතු ය. බොහෝ විට මෙම ගිවිසුමක කාලය වර්ෂ 3 කි.

සාමූහික ගිවිසුමක අරමුණු
සේවකයන් හා සේවා යෝජකයන්ගේ වරප්‍රසාද අයිතිවාසිකම් සහ යුතුකම් ආරක්ෂා කිරීම.

- කාර්මික ආරවුල් වළක්වා කාර්මික සාමය ඇති කිරීම.
- කාර්මික අණපනත්වලින් සේවකයන්ට හිමි වරප්‍රසාද හා ප්‍රතිලාභවලට වඩා වාසිදායක තත්ත්වයක් ඇති කර ගැනීම.

සාමූහික ගිවිසුමක් මඟින් සේවායාට හිමිවන ප්‍රතිලාභ

- ආරවුල් පහසුවෙන් නිරාකරණය කර ගැනීමට හැකි වීම.
- ආයතනයේ පැවැත්ම අඛණ්ඩ බව තහවුරු වීම.
- ගිවිසුම මඟින් තම වගකීම අවබෝධ කර ගත හැකි වීම.
- කළමනාකරණ කටයුතු බාධාවකින් තොරව කරගෙන යාමට හැකි වීම.
- වෘත්තීය ගැටලු සම්බන්ධයෙන් පොදුවේ කටයුතු කිරීමට හැකි වීම නිසා පෞද්ගලිකව සේවකයන් පිළිබඳ වන සොයා බැලීමට සිදු නොවීම.
- ආයතනයට පක්ෂපාතී වූ තෘප්තිමත් සේවක පිරිසක් ඇති කර ගත හැකි වීම.

සාමූහික ගිවිසුමක් මඟින් සේවකයන්ට හිමිවන ප්‍රතිලාභ

- එකඟ වූ අයිතිවාසිකම් හා වරප්‍රසාද ලැබෙන බව තහවුරු වීම.
- කම්කරු අයිතීන් ආරක්ෂා වීම.
- අණපනත්වලින් හිමි වරප්‍රසාද ඉක්මවා යන ප්‍රතිලාභ ලබා ගත හැකි වීම.
- තම අයිතිවාසිකම් මෙන් ම වගකීම් ද පැහැදිලි කර ගැනීමට හැකි වීම.
- සේවක සුරක්ෂිතභාවය තහවුරු වීම.

නිපුණතා මට්ටම 16.12 : මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය ඇගයීමේ නිර්ණායක විමසයි.

ඉගෙනුම් පල :

- මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ කාර්ය ඇගැයීමේ නිර්ණායක ලැයිස්තු ගත කරයි.
- ඒ එක් එක් නිර්ණායකය පැහැදිලි කරයි.

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය ඇගැයීමේ නිර්ණායක

මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය ඇගැයීමේ නිර්ණායක කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

- ශ්‍රම පිරිවැටුම
- සේවක ප්‍රවාසිතාව
- ශ්‍රම ඵලදායීත්වය

ශ්‍රම පිරිවැටුම

යම් කාලයක් තුළ සේවකයන් ආයතනයෙන් ඉවත් ව යාමේ ශීඝ්‍රතාව ශ්‍රම පිරිවැටුම හෙවත් සේවක පිරිවැටුම ලෙස හැඳින්වේ. මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය සඳහා ශ්‍රම පිරිවැටුම පහළ අගයක් ගැනීම යෝග්‍යය වේ. එය ගණනය කිරීම පහත ආකාරයට දැක්විය හැකි ය.

$$\text{ශ්‍රම පිරිවැටුම} = \frac{\text{යම් කාලච්ඡේදයක ඉවත්වූ සේවක සංඛ්‍යාව}}{\text{එම කාලච්ඡේදයේ සේවයේ නිරතව සිටි සාමාන්‍ය සේවක}} \times 100$$

සේවක ප්‍රවාසිතාව

සේවකයන්ට සේවය නොපැමිණිම හා සේවයට පැමිණ සේවය නොසැපයීම නිසා ආයතනයකට සේවය අහිමි වී යාම සේවක ප්‍රවාසිතාව ලෙස හැඳින්වේ.

ආයතනයට සේවය අහිමි වී යන අවස්ථා කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

- සේවයට නොපැමිණීම.
- සේවයට වාර්තා කර සේවය ලබා නොදීම.
- විවේක කාලය වැඩිපුර ගැනීම.
- ප්‍රමාද වී සේවයට පැමිණීම.
- නියමිත වේලාවට පෙර සේවා ස්ථානයෙන් පිටවී යාම.

සේවක ප්‍රවාසිතාව ගණනය කිරීම

සේවක ප්‍රවාසිතාව ගණනය කිරීම පහත ආකාරයට සිදු කළ හැකිය.

$$\text{සේවක ප්‍රවාසිතාව} = \frac{\text{සේවකයන් වැඩට නොපැමිණීම නිසා අහිමි වූ දින ගණන}}{\text{සේවකයන් වැඩ කිරීමට නියමිතව තිබූ දින ගණන}} \times 100$$

- **ශ්‍රම ඵලදායිතාව**

කිසියම් කාලච්ඡේදයක ආයතනයක සේවක යෙදවුම් හා නිමවුම් අතර සම්බන්ධතාව ශ්‍රම ඵලදායිතාව ලෙස හැඳින්වේ. මානව සම්පත් කළමනකාරණයේ සාර්ථකත්වය සඳහා ශ්‍රම ඵලදායීතාව ඉහළ අගයක් ගැනීම යෝග්‍ය වේ.

ශ්‍රම ඵලදායිතාව පහත පරිදි ගණනය කළ හැකි ය.

$$\text{ශ්‍රම ඵලදායිතාව} = \frac{\text{නිමැවුම}}{\text{සේවක සංඛ්‍යාව}}$$

ව්‍යාපාර අධ්‍යයනය

අ. පො. ස. උසස් පෙළ

16 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය

පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න

වර්ෂය	නියමිත ලකුණු	ලබාගත් ලකුණු	ප්‍රතිශතය	සාමාර්ථය
2015				
2016				
2017				
2018				
2019				
අවසාන ලකුණු				

2015 වර්ෂය අ. පො. ස. උසස් පෙළ

1 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්න අංක 25

පහත දෑ අතුරෙන් සේව්‍ය අයිතිවාසිකමක් ලෙස දැක්විය හැක්කේ කුමක්ද?

(1).සංවිධානයේ අරමුණු ඉටුකර ගැනීමට වැඩ කිරීම. (2).වැඩ ස්ථානයේ යහපත් ලෙස හැසිරීම.
(3).සේවා ගිවිසුම අනුව කාර්ය ඉටු කරවා ගැනීම. (4).වැටුපට සරිලන සේවාවක් ලබා දීම.
(5).සේවා ගිවිසුමට අනුව කාර්ය ඉටු කිරීම.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්න අංක 26

ස්ථිර සේවයට බඳවාගත් සේවකයෙකු ඔහුගේ/ ඇයගේ තනතුරෙහි තහවුරු කිරීමට පෙර හඳුන්වනු ලබන්නේ,

(1). අනියම් සේවකයෙකු ලෙසය. (2).තාවකාලික සේවකයෙකු ලෙස ය.
(3).ආදේශක සේවකයෙකු ලෙසය. (4).පරිවාස සේවකයෙකු ලෙසය.
(5).කොන්ත්‍රාත් සේවකයෙකු ලෙසය.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්න අංක 47

වෘත්තීය සමිතියක් ඇති කරගැනීමේ ප්‍රධාන අරමුණු හතරක් ලියන්න.

1……………………………………………………………………………………………..
2……………………………………………………………………………………………..
3……………………………………………………………………………………………..
4……………………………………………………………………………………………..

(………..)
ලකුණු (02)

11 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්න අංක 07

(iii). කමල් සහ සරත් අලෙවි නියෝජිත තනතුරක් සඳහා සම්මුඛ පරීක්ෂණයකට සහභාගි වූහ. කමල් අධ්‍යාපනය ලබා ඇත්තේ 8 ශ්‍රේණිය දක්වා පමණකි. සරත් උසස් පෙළ විභාගය සමත් වී සිටි නමුදු සම්මුඛ පරීක්ෂනයේදී අදාළ තනතුර සඳහා කමල් තෝරා ගන්නා ලදී. මෙහිදී කමල්ව තෝරා ගැනීම සඳහා බලපානු ලැබූ කරුනු හතරක් පැහැදිලි කරන්න.

ලකුණු (04)

(iv). මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්යයන් දෙකක් මත පදනම් වී ඇති පහත වගුවෙහි අදාළ ස්ථානයන් සඳහා එක් කරුණ බැගින් සඳහන් කරමින් සම්පූර්ණ කරන්න. (පිළිතුර සඳහා පහත දැක්වෙන ආකාරයේ වගුවක් භාවිත කරන්න.) ලකුණු (04)

කාර්යයන් / පාර්ශ්වයන්	කාර්යඵල ඇගයීම		පුහුණුව හා සංවර්ධනය	
	වාසි	අවාසි	වාසි	අවාසි
සංවිධානයට				
සේවකයින්ට				

(v). යහපත් සේව්‍ය- සේවක සම්බන්ධතා පවත්වා ගැනීමෙන් ආයතනයකට ලබාගත හැකි වාසි හතරක් ලියන්න. ලකුණු (04)

2016 වර්ෂය අ. පො. ස. උසස් පෙළ

1 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්න අංක 26
සේවකයෙකුට නායකත්ව නිපුණතාව ප්‍රගුණ කර ගත හැකි පුහුණු ක්‍රමය වන්නේ,

(1).තාක්ෂණික පුහුණුවයි.
(2).සමාකරණ පුහුණුවයි.
(3).චර්යා සම්බන්ධ පුහුණුවයි.
(4).ආධුනිකත්ව පුහුණුවයි.
(5).රැකියාව තුළින් පුහුණුවයි.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්න අංක 40
ව්‍යාපාර ආයතනයකට අදාළ, පහත දැක්වෙන එක් එක් ක්‍රියාකාරකම සඳහා ගැළපෙන මානව සම්පත් කළමනාකරණ ශ්‍රිතයට අයත් කාර්යය හිස්තැන මත ලියන්න.

ක්‍රියාකාරකම	මානව සම්පත් කලමනාකරණ කාර්යය
නව සේවකයන් බඳවා ගැනීම සඳහා පුවත්පත් දැන්වීමක් පළ කිරීම	………………………………………………
අයදුම්කරුවන්ගේ සාමාන්‍ය දැනුම ඇගයීම සඳහා ලිඛිත පරීක්ෂණයක් පැවැත්වීම.	………………………………………………
නව සේවකයෙකු රැකියාවේ නියුක්ත කිරීම තුළින්ම රැකියාවේ කාර්යයන් ඉගෙනීම	………………………………………………
සේවක ඵල ඇගයීම සඳහා ලකුණු ක්‍රමයක් හඳුන්වා දීම	………………………………………………

ලකුණු (02)

11 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්න අංක 07

(i). අ) මානව සම්පත් අවශ්‍යතා පුරෝකථනය කිරීමේදී සැලකිල්ලට ගත යුතු කරුණු හතරක් ලියන්න.

ලකුණු (02)

ආ) රැකියා අයදුම්පතකින්, සම්මුඛ පරීක්ෂණ මණ්ඩලයකට අයදුම්කරුවෙකු පිළිබඳ ලබා ගත හැකි වැදගත් තොරතුරු හතරක් ලියන්න.

ලකුණු (02)

(ii). සම්මුඛ පරීක්ෂණයකින් ඇතැම් විට නිවැරදි පුද්ගලයා තෝරා ගැනීම අපහසු වේ. එසේ වීමට බලපෑ හැකි කරුණු හතරක් කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

ලකුණු (04)

(iii). අ) කාර්යඵල ඇගයීමකින් සේවකයෙකුට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ දෙකක් සඳහන් කරන්න.

ලකුණු (02)

ආ) යහපත් සේව්‍ය - සේවක සම්බන්ධතාවක් පවත්වා ගැනීමට වෘත්තීය සමිතියක් විසින් ඉටු කළ යුතු කාර්ය දෙකක් දක්වන්න. ලකුණු (02)

2017 වර්ෂය අ. පො. ස. උසස් පෙළ

1 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 24
රැකියා විස්තරයන් යනු රැකියාවකට අයත් ,

(1).කාර්යයන්, යුතුකම්, වගකීම් හා සේවා කොන්දේසි අඩංගු ලැයිස්තුවකි.
(2).සුදුසුකම්, වගකීම්, කාර්යයන් හා තොරතුරු අඩංගු ලැයිස්තුවකි.
(3).සුදුසුකම්, වගකීම්. යුතුකම් හා කාර්යයන් අඩංගු ලැයිස්තුවකි
(4).කාර්යයන්, සේවක ගුණාංග, යුතුකම් හා සුදුසුකම් අඩංගු ලැයිස්තුවකි.
(5).යුතුකම්, පලපුරුද්ද . සේවා කොන්දේසි හා වගකීම් අඩංගු ලැයිස්තුවකි.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 25
ආයතනයක් සෑම මට්ටමක ම සේවකයින්ගෙන් සමන්විත කමිටුවක් මගින්, ආංශික සැලසුම් පදනම් කරගෙන 2018 -2020 කාලසීමාව සඳහා ව්‍යාපාරයේ සංයුක්ත සැලැස්ම සකස් කරනු ලබයි. මෙම ප්‍රකාශයේ අඩංගු සැලසුම් කිරීමේ මූලධර්ම ගණන,
(1). 1 කි. (2). 2 කි. (3). 3 කි. (4). 4 කි. (5). 5 කි.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 27
සේවකයින් තෝරා ගැනීමකදී භාවිත කරන පරික්ෂන ක්‍රමය හා එහි අරමුණ නිවැරදිව සඳහන් වන ප්‍රකාශය තෝරන්න.

(1).විවිධ මානසික හැකියා පරීක්ෂා කිරීමට බුද්ධි පරීක්ෂණ යොදා ගනී.
(2).අවස්ථාවට මුහුණදීමට ඇති හැකියාව පරික්ෂා කිරීමට පසුබිම් පරීක්ෂාව යොදාගනී.
(3).විශේෂ වෘත්තිය කුසලතා පරීක්ෂා වෛද්‍ය පරීක්ෂණ යොදා ගනී.
(4).අධ්‍යාපන සුදුසුකම් පරික්ෂා කිරීමට ප්‍රායෝගික පරීක්ෂණ යොදා ගනී.
(5).අත් අකුරු පරීක්ෂා කිරීමට අභියෝග්‍යතා පරික්ෂණ යොදා ගනී.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 47
ආයතනයක මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සාර්ථකත්වය ඇගයීම සඳහා භාවිතාකළ හැකි නිර්ණායක හතරක් සඳහන් කරන්න.

1. ……………………………………………………………………………………
2. ……………………………………………………………………………………
3. ……………………………………………………………………………………
4. ……………………………………………………………………………………

(………..)
ලකුණු (02)

11 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 08
(i).ලිපිකරුවන් බඳවා ගැනීම සඳහා අන්තර්ජාලය හරහා අයදුම්පත් කැඳවීම තුළින් ආයතනයකට ඇති විය හැකි වාසි දෙකක් සහ අවාසි දෙකක් සඳහන් කරන්න.

ලකුණු (04)

(ii).මාස හයක පරිවාස කාලයකට යටත්ව මීට මාස පහකට පෙර නිමාලි, කළමනාකරණ සහකාරිවරියක වශයෙන් ABC ආයතනයට බැඳුනා ය. ඇයගේ වැඩවල ගුනත්වය පිළිබඳ කළමනාකරණය සෑහීමකට පත් වී නොමැති නිසා නිමාලි පිළිබඳව කළමනාකරණයට ගත හැකි තීරණ හතරක් සඳහන් කරන්න. ලකුණු (04)

2018 වර්ෂය අ. පො. ස. උසස් පෙළ

1 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 25

මානව සම්පත් කළමණාකරණයට අදාළ වඩාත් නිවැරදි ප්‍රකාශය තෝරන්න.

(1).නිශ්චිත අරමුණක් ඉටු කිරීම සඳහා ආයතනයේ වැඩ ඒකකවලට බෙදීම රැකියා නිර්මාණය වේ.
(2).රැකියාවක ලක්ෂණ පිළිබඳව ක්‍රමානුකූල අධ්‍යයනයක් කිරීම ගකියා විශ්ලේෂණය වේ.
(3).සේවකයෙකුගේ සුදුසුකම් විස්තර කෙරෙන ප්‍රකාශය රැකියා විස්තරය වේ.
(4).කිසියම් රැකියාවක් තුළ පවතින ගුණාංග විස්තර කෙරෙන ප්‍රකාශය රැකියා පිරිවිතරය වේ.
(5).රැකියා පිරිවිතරය හා රැකියා විස්තරය සකස් කිරීමට පදනම් වන්නේ රැකියා විශ්ලේෂණය වේ.

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 25

සේවක ආකර්ශණ ක්‍රම තුළින් ඇතිවිය හැකි වාසි හා අවාසි කිහිපයක් පහත දැක්වේ.

A. සේවකයින් අභිප්‍රේරණය වීම.
B. සේවකයින් රඳවා ගැනීමට පහසු වීම.
C. ආකර්ෂණ පිරිවැය අඩු වීම.
D. නව දැනුම ආයතනයට ලබා ගැනීමට හැකිවීම.
E. සේවකයන් අතර තරගයක් ඇතිවීම.
F. විශාල අයදුම්පත් සංඛ්‍යාවක් ලබා ගැනීමට හැකිවිම
G. සේවක කැපවීම වැඩිවීම.
H. සේවක අනුස්ථාපන පුහුණු වියදම් වැඩිවීම.

ඉහත දැ අතුරෙන් අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණය මගින් විය හැකි වාසි පමණක් ඇතුළත් පිළිතුර තෝරන්න.

(1).ABCG (2).ACDG (3).BCGH (4).CEFG (5).DEFH

(………..)
ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 25

ගුවන් නියමුවකු ලෙස පුහුණුවන්නෙකුට ප්‍රායෝගික පුහුණුව ලබාදීම සඳහා වඩාත් ම යෝග්‍ය පුහුණු කිරීමේ ක්‍රමය වන්නේ,

(1).දේශන හා සාකච්ඡා ය.
(2).සමාකරණ පුහුණුවය.
(3).සීමාවාසික පුහුණුව ය.
(4).භූමිකා රංගනය.
(5).ආධුනික පුහුණුවය.

(………..)
ලකුණු (02

11 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 07

(ii).මානව සම්පත් කළමනාකරුවෙකු වශයෙන් ඔබ සේවය කරන ආයතනයට අලෙවි සහකරුවන් බඳවා ගැනීම සඳහා පිළියෙල කරන අයදුම්පත්‍රයක ඇතුළත් විය යුතු තොරතුරු වර්ග හතරක් විස්තර කරන්න.

ලකුණු (04)

(ii). අ) රැකියාවකට අයදුම්කරුවෙකු තෝරා ගැනීම සඳහා සම්මුඛ පරීක්ෂණ පැවැත්වීමට අමතරව පරීක්ෂණ පවත්වනු ලබයි. එසේ පවත්වනු ලබන පරීක්ෂණ ක්‍රම දෙකක් විස්තර කරන්න.

ලකුණු (02)

ආ) පත්වීම් ලිපියක අඩංගු තොරතුරු වර්ග කළ හැකි ආකාර හතරක් ලියන්න.

ලකුණු (02)

2019 වර්ෂය අ. පො. ස. උසස් පෙළ

1 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 26

සේවක ප්‍රවාසිතාවය යනුවෙන් අදහස් කරනුයේ,

(1).රාජකාරී සඳහා වාර්තා නොකිරීමයි. (2).සංවිධානය හැරයාමයි.

(3).රාජකාරී නිවාඩු ලබා ගැනීමයි. (4).හිමිකම් ඇති නිවාඩු ලබා ගැනීමයි.

(5).උපදෙස් පිළිනොගැනීමයි.

(………..)

ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 27

රැකියාස්ථ පුහුණුව යන්නට අයත් නොවන්නේ කුමක්ද?

(1).ආධුනිකත්ව පුහුණුව (2).රැකියා භ්‍රමණය

(3).සීමාවාසික පුහුණුව (internship) (4).සමාකරණය

(5).භූමිකා රංගනය

(………..)

ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 28

විනය කළමණාකරණයේ වැදගත්කම නිවැරදිව සඳහන් කර ඇති ප්‍රකාශය තෝරන්න.

(1).සේවකයින් අතර මතභේද අවම කිරීම. (2).සේවකයින්ගේ ස්වයං විශ්වාසය වර්ධනය කිරීම.

(3).සේවකයින් වෙත තීරණ දැන්වීම. (4).වෛද්‍ය රක්ෂණ වියදම් අඩුකර ගැනීම.

(5). සේවක රැකියා සුරක්ෂිතතාවය තහවුරු කිරීම.

(………..)

ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 40

අ) අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ ක්‍රම දෙකක් ලෙස ………………………………………හඳුන්වා දීම සහ ………………………………………………………සැලැස්ම භාවිත කළ හැක.

ආ) නවක සේවකයින් සමාජගත කිරීමේ ක්‍රියාවලිය ………………………………… වන අතර ඔවුන්ගේ සේවාව ස්ථිර කිරීම දක්වා කාලපරිච්ඡේදය ……………………………..කාලය වේ.

ලකුණු (02)

ප්‍රශ්ණ අංක 48

නව සේවකයෙකු තෝරා ගැනීමේදී සංවිධානයකට භාවිතා කළ හැකි පසුබිම් පරීක්ෂණ වර්ග හතරක් සඳහන් කරන්න.

1. ………
2. ………
3. ………
4. ………

ලකුණු (02)

11 පත්‍රයේ

ප්‍රශ්ණ අංක 07

(iii) ආ) දනුම් සේවකයින් යන්න පැහැදිලි කර, එවැනි සේවකයින් සඳහා උදාහරන දෙකක් සපයන්න.

ලකුණු (02)

(iv). අ) 'රැකියා විස්තරය' හා 'රැකියා පිරිවිතරය' අතර වෙනස්කම් දෙකක් දක්වන්න.

ආ) සේවකයින් වෘත්තීය සමිතිවල සාමාජිකත්වය ලබා ගැනීමට හේතු දෙකක් ලියන්න.

ලකුණු (04)

(v).ආයතනයකට අලෙවි සහකරුවන් බඳවා ගැනීම සඳහා පුවත්පත් දැන්වීමක් පල කිරීමට තීරණය කරන ලදී. මෙසේ පුවත්පත් දැන්වීමක් මගින් අයදුම්කරුවන් ආකර්ශනය කර ගැනීමේ ඇති වාසි දෙකක් හා අවාසි දෙකක් කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

ලකුණු (04)

ප්‍රශ්ණ අංක 08

(i).අ) සම්මුඛ පරීක්ෂණය ක්‍රමය සේවකයින් තෝරා ගැනීම සඳහා භාවිතා කරන ජනප්‍රිය ක්‍රමයකි. මෙම ක්‍රමයේ ඇති සීමා දෙකක් විස්තර කරන්න.

ලකුණු (02)

ආ) පරිවාස කාලය තුළ තමන් වෙත පවරන ලද රාජකාරී හා වගකීම් ඉටු කිරීමට අපොහොසත් සේවකයෙකුට විරුද්ධව කලමණාකරණයට ගත හැකි ක්‍රියාමාර්ග හතරක් සඳහන් කරන්න.

ලකුණු (02)

ව්‍යාපාර අධ්‍යයනය

අ. පො. ස. උසස් පෙළ

16 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය

මාසික පරීක්ෂන ප්‍රශ්ණ

වර්ෂය	නියමිත ලකුණු	ලබාගත් ලකුණු	ප්‍රතිශතය	සාමාර්ථය
1				
2				
අවසාන ලකුණු				

ව්‍යාපාර අධ්‍යයනය

අ. පො. ස. උසස් පෙළ

16 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය

මාසික පරීක්ෂන ප්‍රශ්ණ පත්‍ර අංක 01

ප්‍රශ්ණ අංක 01

1) (අ) මානව සම්පත් කළමනාකරණය හඳුන්න.
   (ආ) අනෙකුත් සම්පත්වලට සාපේක්ෂ ව මානව සම්පත්වල දක්නට ලැබෙන සුවිශේෂතා හතරක් නම් කරන්න

2) (අ) මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ සුවිශේෂි අරමුණු හතරක් ලියන්න
   (ආ) මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙන්න.

3) (අ) මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්ය අටක් ලැයිස්තු ගත කරන්න
   (ආ) රැකියා නිර්මාණය හඳුන්වන්න.

4) (අ) රැකියා විශ්ලේෂණය පැහැදිලි කරන්න.
   (ආ) රැකියා විස්තරයේ හා රැකියා පිරිවිතරයේ ඇතුලත් කරුණු හතර බැගින් දක්වන්න

5) රැකියා විස්තරය හා රැකියා පිරිවිතරය අතර වෙනස්කම් දක්වන්න

(ලකුණු 20)

ප්‍රශ්ණ අංක 02

1) (අ) මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය හඳුන්න
   (ආ) මානව සම්පත් සැලසුම්කරණයේ වැදගත්කම පෙන්වා දෙන්න

2) (අ) සේවක ආකර්ෂණය යන්න හඳුන්න
   (ආ) සේවකයන් ආකර්ෂණ ක්‍රියාවලිය දක්වන්න

3) (අ) බාහිර ආකර්ෂණ මාර්ග හා අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ ක්‍රම දෙක බැගින් ලියන්න
   (ආ) අභ්‍යන්තර ආකර්ෂණ මාර්ග හා බාහිර ආකර්ෂණ මාර්ගවල වාසි අවාසි දෙක බැගින් ලියන්න

4) (අ) තෝරා ගැනීම හඳුන්වන්න
   (ආ) අයදුම්කරුවන් තෝරා ගැනීමේ භාවිතා කරන ශිල්ප ක්‍රම හතරක් නම් කරන්න

5) (අ) සේවකයන් බඳවා ගැනීමේ පදනම් මොනවාද
   (ආ) සේවකයන් බඳවා ගැනීම හා සම්බන්ධ පත්වීම් ලිපිය යනු කුමක් දැයි දක්වා පත්වීම් ලිපියක වැදගත්කම කරුණු දෙකකින් දක්වන්න

(ලකුණු 20)

ව්‍යාපාර අධ්‍යයනය

අ. පො. ස. උසස් පෙළ
16 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය
මාසික පරීක්ෂන ප්‍රශ්ණ පත්‍ර අංක 02

ප්‍රශ්ණ අංක 03

1) (අ) අනුස්ථාපනය යන්න පැහැදිලි කරන්න
(ආ) පරිවාස කාලය යනු කුමක්දැයි දක්වන්න

2) (අ) පරිවාස කාලසිමාව තුළදී සේවකයාට සිය කටයුතු තනතුරේ රාජකාජී හා වගකිම් නිසි අයුරින් ඉටු කිරිට නොහැකි වුවහොත් කළමණාකාරිත්වයට ගත හැකි ක්‍රියා මාර්ග මොනවාද
(ආ) ආධුනික කාලය යන්න පැහැදිලි කරන්න

3) (අ) කාර්යඵල ඇගයීම යන්න පැහැදිලි කරන්න
(ආ) පුහුණුව හා සංවර්ධනය හඳුන්වන්න

4) (අ) පුහුණුව හා සංවර්ධනය අතර ඇති වෙනස්කම් දක්වන්න
(ආ) පුහුණු කිරීමෙන් හා සංවර්ධනය කිරීමෙන් සේවකයාට හා සේවා යෝජකයාට ලැබෙන ප්‍රතිලාභ වෙන වෙන ම දක්වන්න

5) (අ) සේවක චලන විස්තර කර සේවක චලනය කල හැකි ආකාර ලියන්න
(ආ) සංවේතන පද්ධතියක මූලිකාංග දක්වන්න

(ලකුණු 20)

ප්‍රශ්ණ අංක 04

1) (අ) සේවක දුක්ගැනවිලි හඳුන්න.
(ආ) සේවක දුක්ගැනවිලි ඇතිවීම සඳහා හේතුකාරක මොනවාද

2) (අ) සේවක දුක්ගැනවිලි නිරාකරණය කිරීම නිසා ආයතනයකට අත්කර ගත හැකි ප්‍රතිලාභ ලැයිස්තු ගත කරන්න.
(ආ) සේවක දුක්ගැනවිලි නොවිසඳීම නිසා ආයතනයකට අත්වන අනිසි ප්‍රතිඵල මොනවාද

3) (අ) සෞඛ්‍යය හා ආරක්‍ෂාව කළමනාකරණය තුළින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ ලියන්න
(ආ) සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව හඳුන්න.

4) (අ) සේවාදායක සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාවේ වැදගත්කම පැහැදිලි කරන්න
(ආ) සෞඛ්‍යය හා ආරක්‍ෂාව පිළිබඳ දුර්වල කළමනාකරණය හේතුවෙන් සේවා යෝජකයාට අත්වන අවාසි ලැයිස්තු ගත කරන්න.

5) සෞඛ්‍යය හා ආරක්‍ෂාව කළමනාකරණය තුළින් සේවා යෝජකයාට අත්වන ප්‍රතිලාභ මොනවාද

(ලකුණු 20)