

# সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা (OM)

## For JAIBB

First Edition: September 2023

Second Edition: March 2024

Third Edition: June 2024

**Do not copy or share this material; the author worked hard on it and holds the copyright.**

### Edited By:

**Mohammad Samir Uddin, CFA**

Chief Executive Officer

MBL Asset Management Limited

Former Principal Officer of EXIM Bank Limited

CFA Chartered from CFA Institute, U.S.A.

BBA, MBA (Major in finance) From Dhaka University

Qualified in Banking Diploma and Islami Banking Diploma

Course instructor: 10 Minute School of 96<sup>th</sup> BPE

Founder: MetaMentor Center, Unlock Your Potential Here.

**Price: 250Tk.**

**For Order:**

[www.metamentorcenter.com](http://www.metamentorcenter.com)

WhatsApp: 01917298482

# MetaMentor Center



**MetaMentor Center**  
**Unlock Your Potential Here.**

সূচিপত্র:

এসএল	বিস্তারিত	পৃষ্ঠা নং
1	মডিউল-এ: সাংগঠনিক আচরণ এবং পরিবেশের মৌলিক বিষয়	৪-১৮
2	মডিউল-বি: মৌলিক ব্যবস্থাপনা ধারণা, পরিবেশ এবং প্রক্রিয়া	১৯-২৬
3	মডিউল-সি: ব্যাংক এবং NBFIs গুলিতে স্টাফিং এবং মানব সম্পদ ব্যবস্থাপনা	২৭-৩৭
4	মডিউল-ডি: সাংগঠনিক নৈতিকতা এবং আচরণবিধি	৩৮-৪৩
5	মডিউল-ই: সাংগঠনিক নৈতিকতা এবং আচরণবিধি	৪৪-৪৬
6	সংক্ষিপ্ত টীকা	৪৭-৬১
7	বিগত বছরের প্রশ্ন	৬২-৬৭

# MetaMentor Center

## **Syllabus**

### **Module A: Fundamentals of Organizational Behaviour and Environment**

• Identify and describe the major components of the organization's internal and external environments, their effects, significance, and impact on an organization; Formal and Informal Organization, Developing a Sound Organizational Climate. Organizational Structure & Design, Technology & People, Quality of Work Life; Organizational Behaviour in the context of banks and non-bank financial institutions.

### **Module B: Basic Management Concept, Environment and Process**

• Management Function and Businesses; Define the management functions and business processes that create value for an organization; Define the management functions and business processes that create value for an organization; Identify management policies, practices, and procedures that influence group and individual dynamics in organizations; Patterns of Management Analysis. Internal Environment, External Environment and Management Process (Planning, Staffing, Organizing, Leading and Controlling); Time and stress management; The system and process of controlling – basic control process, critical control points, standards, and benchmarking; Control techniques – budget as a control technique, time-event network analysis, balanced scorecard.

### **Module C: Staffing and Human Resource Management in Banks & NBFIs**

• The nature and purpose of staffing, recruitment and selection, appointment, posting/placement, on-job training, off-job training, performance appraisal and performance management system (PMS), job analysis and job evaluation, compensation and employee benefits, career and succession planning, grievance – importance, reasons, handling employee grievance, disciplinary actions; Soft Skills for Banks/NBFIs- Soft skills - meaning, difference between soft and hard skills, importance, types of soft skills; soft assets and hard assets, different types of hard and soft assets; ways and means to use soft skills in the day-to-day life and office environments, application of soft skills for business. Module

### **Module D: Employee Motivation and Leadership**

• Human factors and motivation – human factors in managing, early behavioural model, Maslow's hierarchy of needs theory, ERG theory, hygiene theory, expectancy theory of motivation, equity and goal setting theory of motivation, McClelland's need theory, special motivation technique, job enrichment; leadership – definition, traits, leadership behaviour and styles, different approaches to leadership and decision making - situational or contingency approaches to leadership, transactional- transformational leadership; team building – concept, skills and its importance in banks/nbfis; emotional intelligence, team building and group dynamics – formal and informal organization, quality circle; conflict management, interpersonal communication and counselling; negotiation-different skills and process.

### **Module-E: Organizational Ethics and Code of Conduct**

## মডিউল-এ

### সাংগঠনিক আচরণ এবং পরিবেশের মৌলিক বিষয়

#### প্রশ্ন-০১. একটি ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ কি?

যেসব অবস্থা প্রতিষ্ঠানের ব্যবসায়ের উন্নতির উপর প্রভাব বিস্তার করে থাকে, তাকে প্রাতিষ্ঠানিক পরিবেশ বলে। ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের পরিবেশ বলতে সাধারণত বাইরের সেসব উপাদানগুলোকে বুঝানো হয় যেগুলো প্রতিষ্ঠানের জন্য সুযোগ বয়ে আনতে পারে কিংবা ক্ষতির সৃষ্টি করতে পারে। একটি সংস্থার পরিবেশের মধ্যে সমস্ত অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক আচরণ অন্তর্ভুক্ত থাকে যা এর ক্রিয়াকলাপ এবং কর্মক্ষমতাকে প্রভাবিত করে। অভ্যন্তরীণ কারণগুলির মধ্যে সংগঠনের গঠন, সংস্কৃতি, নেতৃত্ব এবং সম্পদ অন্তর্ভুক্ত। বাহ্যিক কারণগুলির মধ্যে রয়েছে অর্থনীতি, প্রযুক্তি, রাজনৈতিক এবং আইনি কারণ, গ্রাহক এবং প্রতিযোগী। একটি প্রতিষ্ঠানের সাফল্য এবং স্থায়িত্বের জন্য পরিবেশ বোঝা এবং মানিয়ে নেওয়া অপরিহার্য।

#### প্রশ্ন-02। অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের উপাদান বর্ণনা করুন?

অথবা, একটি ব্যাংকের অভ্যন্তরীণ পরিবেশের মূল উপাদানগুলি কী কী? BPE-96 তম।

অথবা, একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানের সাধারণ বাহ্যিক পরিবেশের উপাদানগুলি কী কী? BPE-97 তম।

অথবা, একটি প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক পরিবেশের মধ্যে পার্থক্য করুন। BPE-98 তম।

ব্যবসায়ের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের উপাদান সমূহ নিম্নে আলোকপাত করা হলোঃ

একটা ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানকে বিবেচনায় নিলে দেখা যায়, সেখানে পরিবেশের এমন কিছু উপাদান থাকে যা ব্যবসায়ের সিদ্ধান্ত, ভালো-মন্দ সবকিছুকে প্রভাবিত করে। তাই প্রত্যক্ষ প্রভাব বিস্তারকারী ব্যবসায় পরিবেশের উপাদান বলতে একটা ব্যবসায় প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক সেই সকল উপাদান বা শক্তিকে বুঝায় যা প্রতিষ্ঠানের কাজের ওপর প্রত্যক্ষ প্রভাব বিস্তার করে।

নিম্নে ব্যবসায়ের ওপর প্রভাব বিস্তারকারী অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের উপাদান সমূহ আলোচনা করা হলো-

#### ক) অভ্যন্তরীণ পরিবেশ:

প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে বিদ্যমান অবস্থাবলি ও সংশ্লিষ্ট বিভিন্ন পক্ষের সমন্বয়ে উক্ত প্রতিষ্ঠানে যে পরিবেশের জন্ম হয় তাকে ব্যবসায়ের অভ্যন্তরীণ পরিবেশ বলে। অভ্যন্তরীণ পরিবেশের উপাদান সমূহ নিম্নরূপ-

১. **মালিক বা শেয়ারহোল্ডারঃ** মালিক বা শেয়ারহোল্ডারগণ ব্যবসায়ের মালিক বিধায় তাদের ইচ্ছা-অনিচ্ছা ব্যবসায় পরিবেশকে প্রভাবিত করে। কোনো দেশের ব্যবসায়ী উদ্যোক্তাগণ যদি দক্ষ ও উত্তম মানসিকতার অধিকারী হয় তবে তা ব্যবসায় পরিবেশে ইতিবাচক প্রভাব রাখে।
২. **পরিচালনা পর্ষদঃ** কোম্পানি সংগঠনে পরিচালনা পর্ষদ শেয়ারহোল্ডারদের প্রতিনিধি হিসেবে কোম্পানির মৌল নীতি নির্ধারণ, গুরুত্বপূর্ণ বিষয়ে সিদ্ধান্ত গ্রহণ, প্রতিষ্ঠান পরিচালনায় মৌল দিক-নির্দেশনা প্রদান ইত্যাদি কার্য সম্পাদন করে। তাই ব্যবসায়ের ওপর পরিচালনা পর্ষদের প্রত্যক্ষ প্রভাব সবসময়ই লক্ষণীয়।
৩. **শ্রমিক-কর্মীঃ** শ্রমিক-কর্মী এবং তাদের প্রতিষ্ঠিত সংঘ যেকোনো প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে নিয়োজিত গুরুত্বপূর্ণ পক্ষ। তাদের ইচ্ছা-অনিচ্ছা, আগ্রহ-অনাগ্রহ ব্যবসায়ের কার্যক্রমকে প্রত্যক্ষভাবে প্রভাবিত করে। অভ্যন্তরীণ পরিবেশ উন্নয়নের স্বার্থে প্রতিষ্ঠান সেজন্য শ্রমিক-কর্মীদের মনোবল উন্নয়ন এবং শ্রম-ব্যবস্থাপনা সম্পর্ক উন্নয়নের চেষ্টা চালায়।
৪. **প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব সংস্কৃতিঃ** দীর্ঘকালে কোনো প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরে কতকগুলো ধারণা, বিশ্বাস, মূল্যবোধ ও নিয়ম-নীতি গড়ে ওঠে। যার আওতায় প্রতিষ্ঠানের জনশক্তির মানসিক কাঠামো, আচরণের ভাবধারা ও পারস্পরিক সম্পর্ক প্রতিষ্ঠিত হয়। যা কার্যকার্যে গুরুত্বপূর্ণ প্রভাব রাখে। ব্যবসায়িক সিদ্ধান্ত গ্রহণে অবশ্যই এরূপ উপাদানকে বিবেচনায় আনতে হয়।
৫. **প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ সুযোগ-সুবিধাঃ** প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ সুযোগ-সুবিধাও অভ্যন্তরীণ পরিবেশের একটা গুরুত্বপূর্ণ উপাদান। প্রতিষ্ঠানের আর্থিক অবস্থা, যন্ত্রপাতির মান, ব্যবহৃত প্রযুক্তি ও পদ্ধতি, ভৌত সুযোগ-সুবিধা, ব্যবসায়িক সুনাম-সুখ্যাতি ইত্যাদি স্বাভাবিকভাবেই ব্যবসায়ের কার্যক্রম পরিচালনা ও সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব ফেলে।

খ) বাহ্যিক পরিবেশঃ একটা প্রতিষ্ঠানের বাইরের বিভিন্ন অবস্থা এবং পক্ষসমূহের কর্মকাণ্ড ও আচার-আচরণ প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রমে যে প্রত্যক্ষ প্রভাব বিস্তার করে তাকে প্রতিষ্ঠানের বাহ্যিক পরিবেশ বলে। নিম্নে এর উপাদানসমূহ আলোচনা করা হলো-

১. **প্রতিযোগীঃ** বর্তমান প্রতিযোগীতাপূর্ণ ব্যবসায় জগতে প্রতিযোগীদের কর্মকাণ্ড ও কর্মকৌশল কোনো প্রতিষ্ঠান বা এর ব্যবস্থাপনার ওপর প্রত্যক্ষ প্রভাব বিস্তার করে। প্রতিযোগীরা সব সময়ই প্রতিষ্ঠান সংশ্লিষ্ট উপায়-উপকরণ ও সুযোগ-সুবিধা নিয়ে কাড়াকাড়িতে লিপ্ত হয়। এক্ষেত্রে বাজার, প্রযুক্তি, পদ্ধতি, জনশক্তি ইত্যাদি মুখ্য। নতুন প্রতিযোগী, বিকল্প পণ্য ইত্যাদি নিয়েও এক্ষেত্রে ভাবতে হয়।
২. **ক্রেতা বা ভোক্তাঃ** অর্থের বিনিময়ে যারা পণ্য বা সেবা ক্রয় করে তারা ব্যবসায়ের বাহ্যিক পরিবেশের গুরুত্বপূর্ণ উপাদান হিসেবে বিবেচ্য। প্রতিযোগীতাপূর্ণ বাজারে এই ক্রেতা বা ভোক্তা সাধারণের ইচ্ছা ও আগ্রহের ওপর প্রাতিষ্ঠানিক সাফল্য নির্ভর করে। তাই তাদের চাহিদা পূরণে, আস্থা অর্জনে এবং কাছাকাছি পৌঁছাতে সবসময়ই প্রতিষ্ঠান সচেতন থাকে।
৩. **সরবরাহকারীঃ** কাঁচামাল, পণ্য সরবরাহকারী, ব্যাংকার ইত্যাদি ব্যবসায় সংশ্লিষ্ট বাহ্যিক পরিবেশের গুরুত্বপূর্ণ উপাদান। এরূপ ব্যবহারকারীদের সহযোগিতার ওপর ব্যবসায়িক সাফল্য নির্ভর করে। তাই সরবরাহকারীদের ইচ্ছা-অনিচ্ছা, আগ্রহ-অনাগ্রহকেও মূল্য দেয়ার প্রয়োজন পড়ে।
৪. **মধ্যস্থ ব্যবসায়ীঃ** কোনো উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠান সরাসরি বাজারজাতকরণের নীতি গ্রহণ না করলে, ক্রেতা বা ভোক্তা সাধারণের নিকট পণ্য পৌঁছানোর ক্ষেত্রে মধ্যস্থ ব্যবসায়ীদের ওপর নির্ভর করতে হয়। এক্ষেত্রে মধ্যস্থ ব্যবসায়ীদের সংখ্যা, তাদের ইচ্ছা-অনিচ্ছা, আচার-আচরণ ইত্যাদি প্রতিষ্ঠানের সিদ্ধান্ত গ্রহণে প্রভাব রাখে।
৫. **কৌশলগত মিত্রঃ** এক্ষেত্রে একাধিক প্রতিষ্ঠানের মধ্যে কর্মকাণ্ড পরিচালনায় মিত্রতার বন্ধন গড়ে ওঠে বা জোটের সৃষ্টি হয় এক্ষেত্রে এরূপ মিত্রদের চিন্তা-ভাবনা ও কর্মকাণ্ড প্রতিষ্ঠান বা এর ব্যবস্থাপনার কার্যক্রমকে প্রভাবিত করে। বর্তমানকালে বৃহদায়তন বিভিন্ন ব্যবসায় প্রতিষ্ঠান ব্যবসায়িক প্রয়োজনেই দেশে-বিদেশে এ ধরনের মিত্র গড়ে তোলে।
৬. **সরকারি সংস্থাঃ** সরকার যখন কোনো প্রতিষ্ঠান বা ব্যবসায় খাতকে নিয়ন্ত্রণ করার জন্য সরকারি সংস্থার ওপর দায়িত্ব অর্পণ করে তখন এরূপ সংস্থার ইচ্ছা-অনিচ্ছা প্রতিষ্ঠান বা এর ব্যবস্থাপনার ওপর প্রত্যক্ষ প্রভাব বিস্তার করে। এ ছাড়া ব্যবসায়ের বিভিন্ন খাত সম্পর্কে সরকারের আগ্রহ-অনাগ্রহ ও সরকারি নিয়ম-নীতি ব্যবসায় প্রভাব রাখে।

প্রশ্ন-০৩. ব্যবসার উপর অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের প্রভাব আলোচনা কর এবং অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক পরিবেশের মধ্যে পার্থক্য কর?

ব্যবসার উপর অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক পরিবেশের প্রভাবঃ

১. **অভ্যন্তরীণ প্রভাবঃ** অভ্যন্তরীণ পরিবেশের মধ্যে একটি ব্যবসার সাথে যুক্ত মানব সম্পদ, আর্থিক সমৃদ্ধি, বিপণন ব্যবস্থা, পরিকল্পনা, নীতি, ব্যবস্থাপনা, সাংগঠনিক অবকাঠামো, কর্মচারী, প্রাতিষ্ঠানিক সংস্কৃতি, ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত। এই সমস্ত কারণগুলি একটি অভ্যন্তরীণ পরিবেশ তৈরি করে। যে পরিবেশের মাধ্যমে একটি প্রতিষ্ঠান পরিচালিত হয় সেই পরিবেশের অন্তর্ভুক্ত। এছাড়াও সংস্থার প্রযুক্তিগত, আর্থিক এবং শারীরিক সংস্থাগুলির অভ্যন্তরীণ পরিবেশের অন্তর্ভুক্ত।
২. **বাহ্যিক প্রভাবঃ** বাহ্যিক প্রভাব যেমন বাজারের প্রবণতা, প্রতিযোগিতা, এবং সরকারী প্রবিধান, একটি ব্যবসার ক্রিয়াকলাপ এবং লাভজনকতা বাহ্যিকভাবে ব্যবসায়কে প্রভাবিত করে। অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক পরিবেশের সাথে বোঝাপড়া এবং মানিয়ে নেওয়া সংস্থাগুলিকে তাদের সম্ভাব্যতা সর্বাধিক করতে এবং তাদের লক্ষ্য অর্জনে সহায়তা করতে পারে।

ব্যবসার উপর অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক পরিবেশের তাৎপর্যঃ

ব্যবসায়িক পরিবেশে সম্পর্কে যথাযথ জ্ঞান ব্যবস্থাপকদের অনুকূল অথবা প্রতিকূল পরিবেশের বিভিন্ন দিক চিহ্নিত করতে সহায়তা করে। পরিবেশ না বুঝা আর হ্যান্ডেলবার ছাড়া সাইকেল ঠিক একই, রাস্তায় চলার সময় চালচলনের কোনো উপায় নেই। পরিচালকরা পরিবেশের অভ্যন্তরীণ যে কোনো একটি সংকট মোকাবেলা করার জন্য প্রস্তুতি নিতে পারেন। তারা সংকট কাটিয়ে ওঠার জন্য সংকট পরিকল্পনা তৈরি করতে পারে।

অভ্যন্তরীণ বনাম বাহ্যিক পরিবেশের মধ্যে পার্থক্য নিম্নরূপঃ

	অভ্যন্তরীণ পরিবেশ	বাহ্যিক পরিবেশ পরিবেশ
অর্থ	এ পরিবেশ সংস্থার ক্রিয়াকলাপের উপর সরাসরি প্রভাব ফেলে।	বাহ্যিক পরিবেশ সংস্থার বাইরে বিদ্যমান এটি সংস্থার ক্রিয়াকলাপকে সরাসরি প্রভাবিত করে না।
নিয়ন্ত্রণ	সংস্থা দ্বারা অভ্যন্তরীণ কারণগুলি নিয়ন্ত্রণ করা সম্ভব।	সংস্থা দ্বারা বাহ্যিক কারণগুলি নিয়ন্ত্রণ করা সম্ভব হয় না।
মূল বিষয়	এর মূল বিষয় শক্তি এবং দুর্বলতা	এর মূল বিষয় সুযোগ এবং হুমকি
পরিবর্তনের প্রভাব	প্রতিষ্ঠানের জন্য এটি নির্দিষ্ট	এটি শিল্পের জন্য নির্দিষ্ট
সংগঠনের উপর প্রভাব	সংস্থার ক্রিয়াকলাপ, সিদ্ধান্ত এবং উদ্দেশ্যগুলিকে প্রভাবিত করে	একইভাবে সংস্থার ক্রিয়াকলাপ, সিদ্ধান্ত এবং উদ্দেশ্যগুলিকে প্রভাবিত করে
সম্পদ অন্তর্ভুক্ত	ভৌত, আর্থিক, মানবিক ও প্রযুক্তিগত সম্পদ জড়িত।	মাইক্রো এবং ম্যাক্রো পরিবেশ জড়িত।

**প্রশ্ন-০৪ সংগঠনে ব্যক্তির প্রয়োজন এবং ব্যক্তিরও সংগঠন প্রয়োজন আলোচনা করুন।**

**প্রতিষ্ঠানের লোকের প্রয়োজন** কারণ ব্যক্তির কার্য সম্পাদন এবং লক্ষ্য অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতা, সৃজনশীলতা এবং প্রচেষ্টা সরবরাহ করে। এটি একটি ব্যবসা, একটি অলাভজনক, বা একটি সরকারী সংস্থাই হোক না কেন, সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং কৌশলগত পরিকল্পনা থেকে শুরু করে দৈনন্দিন ক্রিয়াকলাপের সঠিকভাবে পরিচালনা করার জন্য লোকবল অপরিহার্য।

একইভাবে, **ব্যক্তিরও প্রতিষ্ঠানের প্রয়োজন** কারণ তারা একটি কাঠামো সরবরাহ করে যেখানে ব্যক্তির জীবিকা অর্জনের জন্য তাদের প্রতিভা এবং দক্ষতা প্রয়োগ করতে পারে। সংস্থাগুলি ব্যক্তিগত বৃদ্ধি, কর্মজীবনের অগ্রগতি এবং সামাজিক কার্যকলাপ সমন্বয়ের জন্য সুযোগ প্রদান করে। বিনিময়ে, লোকেরা সংস্থার উদ্দেশ্যগুলিতে অবদান রাখে, এটিকে উদ্ভাবন এবং বৃদ্ধিতে সহায়তা করে।

এই পারস্পরিক নির্ভরতা একটি গতিশীলতা সমাজ তৈরি করে যেখানে উভয় পক্ষই উপকৃত হয়: সংস্থাগুলি তাদের লোকদের অবদানের মাধ্যমে বৃদ্ধি পায় এবং সফল হয় এবং ব্যক্তির এই সংস্থাগুলির মধ্যে উদ্দেশ্য, নিরাপত্তা এবং সুযোগগুলি খুঁজে পায়। এই সম্পর্ক যে কোনো অর্থনীতি বা সম্প্রদায়ের কার্যকারিতার মূল ভিত্তি।

**প্রশ্ন-০৫। একটি প্রতিষ্ঠানের উপর বাহ্যিক এবং অভ্যন্তরীণ পরিবেশের প্রভাব কি?**

বাহ্যিক এবং অভ্যন্তরীণ পরিবেশ একটি প্রতিষ্ঠানের কর্মক্ষমতা এবং কৌশলকে উল্লেখযোগ্যভাবে প্রভাবিত করে:

বাহ্যিক পরিবেশের প্রভাব:

১. **অর্থনৈতিক পরিবর্তন:** প্রতিষ্ঠানের উপর বাহ্যিকভাবে অর্থনীতিতে ওঠানামা, ভোক্তাদের ব্যয় এবং ব্যবসায়িক বিনিয়োগ ইত্যাদি বিষয় প্রভাব বিস্তার করে।
২. **রাজনৈতিক এবং আইনগত প্রভাব:** প্রতিষ্ঠানে বাহ্যিক প্রভাব যেমন, রাজনৈতিক ব্যবস্থা এবং আইন নীতিমালা সীমাবদ্ধতা আরোপ বা ব্যবসা সম্প্রসারণের সহায়তা করে।
৩. **প্রযুক্তিগত প্রভাব:** প্রাতিষ্ঠানিক বাহ্যিক প্রভাবে নতুন নতুন প্রযুক্তির উদ্ভাবন ব্যবসায়িক মডেল এবং অপারেশনগুলিকে ব্যাহত বা উন্নত করতে সহায়তা করে।
৪. **সামাজিক ও সাংস্কৃতিক পরিবর্তনের প্রভাব:** সামাজিক মূল্যবোধ এবং প্রবণতার পরিবর্তন ভোক্তাদের পছন্দ এবং বাজারের চাহিদা বাহ্যিকভাবে প্রতিষ্ঠানকে প্রভাবিত করে।
৫. **প্রতিযোগিতার প্রভাব:** সুস্থ বা অসুস্থ প্রতিযোগীদের ক্রিয়াকলাপ মার্কেটকে প্রভাবিত করে এবং কৌশলগত সমন্বয়ের প্রয়োজন হতে পারে।

**অভ্যন্তরীণ পরিবেশের প্রভাব:**

১. **সাংগঠনিক সংস্কৃতি:** কর্মচারীদের কাজেরপ্রতি দক্ষতা বা আচরণ এবং সামগ্রিক কার্যকারিতা অভ্যন্তরীণ প্রভাব বিস্তার করে।
২. **ব্যবস্থাপনা এবং নেতৃত্ব:** সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া, কোম্পানির দিকনির্দেশনা এবং কর্মচারীদের মনোবলকে প্রভাবিত করে।
৩. **সম্পদ এবং ক্ষমতা:** প্রতিষ্ঠানের উদ্ভাবন এবং প্রতিযোগিতা করার ক্ষমতা নির্ধারণ করা যা অভ্যন্তরীণ পরিবেশের প্রভাব মোকাবেলা করা সহজ হয়।
৪. **অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া এবং নীতি:** প্রতিষ্ঠানের অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পরিবেশ কর্মীদের কাজের প্রতি মনোযোগী করে প্রতিষ্ঠান এগিয়ে নিতে সহায়তা করে।
৫. **পণ্যের মান উন্নয়ন:** পরিষেবা বা পণ্যের গুণমান এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টিতে প্রভাবিত করে।

প্রতিযোগিতামূলক প্রাপ্ত বজায় রাখতে এবং টেকসই প্রবৃদ্ধি অর্জনের জন্য উভয় পরিবেশেরই ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ এবং অভিযোজন প্রয়োজন।

**প্রশ্ন-০৬. একটি সংগঠন, একটি সামাজিক ব্যবস্থা ব্যাখ্যা করুন?**

একটি সামাজিক ব্যবস্থা, একটি গোষ্ঠী যারা একত্রিত হয় একটি কাঠামোগত ব্যবস্থার মধ্যে যোগাযোগ করে সাধারণ লক্ষ্য অর্জনের জন্য। এই ব্যবস্থায় ভূমিকা, দায়িত্ব এবং সম্পর্ক রয়েছে যা গ্রুপটিকে দক্ষতার সাথে কাজ করতে সাহায্য করে। যেকোন সামাজিক ব্যবস্থার মতো, একটি সংগঠন, সহযোগিতা এবং কখনও কখনও সংঘর্ষ জড়িত থাকে। সহযোগিতা এবং সংঘর্ষ সংস্থাটি কীভাবে পরিচালিত হবে এবং তার উদ্দেশ্যগুলি অর্জন হবে তা নির্ধারণ করে। একটি সংগঠন, একটি সামাজিক ব্যবস্থা জোর দেয় যে এটি শুধুমাত্র ব্যক্তিগত প্রচেষ্টার বিষয়ে নয় বরং ব্যক্তির কীভাবে একসাথে কাজ করে, একে অপরকে প্রভাবিত করে এবং একটি যৌথ ফলাফল তৈরি করে। এই সিস্টেমটি গতিশীল, এর অভ্যন্তরীণ এবং বাহ্যিক পরিবেশের পরিবর্তনের সাথে বিকশিত হয় এবং এর উন্নতি ও লক্ষ্য পূরণের জন্য কার্যকর ব্যবস্থাপনা এবং সমন্বয় করে।

উদাহরণস্বরূপ, একটি বেকারির মতো একটি সংস্থা হল যেখানে বেকারী, রুটি এবং পেস্টি তৈরি এবং বিক্রি করার জন্য বাজারের বিভিন্ন পক্ষের সাথে যোগাযোগ করে। তারা প্রতিদিনের বিক্রয় লক্ষ্য পূরণ করতে যোগাযোগ করে এবং সহযোগিতার মাধ্যমে গ্রাহক সন্তুষ্টি নিশ্চিত করে, এটি একটি সংযুক্ত সামাজিক ব্যবস্থা হিসাবে কাজ করে।

**প্রশ্ন-০৭। একটি প্রতিষ্ঠানের কাজের পরিবেশের বিভিন্ন উপাদান সংক্ষেপে আলোচনা করুন। এর মধ্যে কোনটি সাধারণত আর্থিক সেবা খাতে পাওয়া যায়? BPE-96 তম।**

একটি প্রতিষ্ঠানের পরিবেশের বিভিন্ন উপাদান রয়েছে যা সরাসরি এর ক্রিয়াকলাপ এবং কর্মক্ষমতাকে প্রভাবিত করে। এই উপাদানগুলি হল:

১. **গ্রাহক:** গ্রাহক তাদের চাহিদা এবং প্রতিক্রিয়া পণ্য বা পরিষেবা উৎপাদনে প্রভাবিত করে।
২. **প্রতিযোগী:** প্রতিদ্বন্দ্বী বা প্রতিযোগী সংস্থাগুলি বাজারের শেয়ার এবং প্রতিযোগিতামূলক কৌশলগুলিকে প্রভাবিত করে।
৩. **সরবরাহকারী:** সরবরাহকারীগণ উৎপাদনের জন্য যাবতীয় প্রয়োজনীয় কাঁচামাল সরবরাহ করে।
৪. **নিয়ন্ত্রক সংস্থা:** সরকারী সংস্থা নিতিমালা সংস্থা ভোক্তাদের স্বার্থ রক্ষার্থে তাদের বিভিন্ন নীতি প্রনয়ন করে যা উৎপাদনকারী সংস্থাকে অবশ্যই মেনে চলতে হয়।
৫. **প্রযুক্তি:** অগ্রগতির অগ্রগতি উৎপাদন প্রক্রিয়া এবং পরিষেবা সরবরাহকে প্রভাবিত করে।

আর্থিক পরিষেবা খাতে, নিয়ন্ত্রক সংস্থা, গ্রাহক এবং প্রতিযোগীদের মতো উপাদানগুলি বিশেষভাবে প্রচলিত। আর্থিক পরিষেবাগুলির অত্যন্ত নিয়ন্ত্রিত প্রকৃতির কারণে নিয়ন্ত্রক সংস্থাগুলি একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে। গ্রাহকদের বিশ্বাস এবং সন্তুষ্টি সাফল্যের চাবিকাঠি। প্রতিযোগীরা উন্নত পরিষেবা প্রদানের মাধ্যমে আর্থিক প্রতিষ্ঠানগুলিকে ক্রমাগত পন্যের উন্নতি করতে চাপ দেয়।

**প্রশ্ন-০৮। একটি প্রতিষ্ঠানের মাইক্রো পরিবেশ এবং ম্যাক্রো পরিবেশের মধ্যে পার্থক্য কি? BPE-97তম।**

দৃষ্টিভঙ্গি	মাইক্রো পরিবেশ	ম্যাক্রো পরিবেশ
১. সংজ্ঞা	অভ্যন্তরীণ ক্রিয়াকলাপ যা একটি সংস্থার কর্মক্ষমতাকে সরাসরি প্রভাবিত করে।	ম্যাক্রো পরিবেশে বাহ্যিক উপাদান অন্তর্ভুক্ত যা ব্যবসার পরিবেশকে বৃহৎ পরিসরে প্রভাবিত করে।
২. উপাদান	এর উপাদান সমূহ হলো গ্রাহক, সরবরাহকারী, প্রতিযোগী, কর্মচারী, শেয়ারহোল্ডার।	এতে অর্থনৈতিক, সামাজিক, প্রযুক্তিগত, পরিবেশগত, রাজনৈতিক এবং আইনি উপাদান জড়িত।
৩. নিয়ন্ত্রণ	এটি অভ্যন্তরীণ নেতিবাচক দিক সমূহ সরাসরি মোকাবিলা করে।	এটি কম নিয়ন্ত্রণযোগ্য এবং বাহ্যিক পরিবর্তনের জন্য কৌশলগত অভিযোজন প্রয়োজন।
৪. প্রভাব	এটি হলো দৈনন্দিন কাজকর্মের উপর সরাসরি এবং তাৎক্ষণিক প্রভাব।	এটি হলো কৌশলগত পরিকল্পনা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের উপর পরোক্ষ কিন্তু উল্লেখযোগ্য দীর্ঘমেয়াদী প্রভাব।
৫. উদাহরণ	একজন খুচরা বিক্রেতার মাইক্রো এনভায়রনমেন্ট এর গ্রাহক, স্থানীয় সরবরাহকারী এবং কাছাকাছি প্রতিযোগীদের অন্তর্ভুক্ত করে।	একই খুচরা বিক্রেতার ম্যাক্রো পরিবেশের মধ্যে রয়েছে জাতীয় অর্থনৈতিক প্রবণতা, বিশ্বব্যাপী সরবরাহ শৃঙ্খল পরিস্থিতি এবং খুচরা ক্ষেত্রে প্রযুক্তিগত অগ্রগতি।

**প্রশ্ন-০৯। আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক সংগঠন কি?**

অথবা, আনুষ্ঠানিক সংগঠনের ধারণাটি ব্যাখ্যা করুন। BPE-৯৮ তম।

অথবা, চারটি অনানুষ্ঠানিক সংস্থার উপাদান লিখুন। 98 তম

**আনুষ্ঠানিক সংস্থা:** আনুষ্ঠানিক সংস্থা হলো সংগঠনের ভূমিকা, দায়িত্ব এবং নিয়ম সহ কাঠামোবদ্ধ গ্রুপ। কর্তৃপক্ষ এবং যোগাযোগের স্পষ্ট লাইন সহ তাদের একটি শ্রেণিবদ্ধ কাঠামো থাকে। আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলি ব্যবসা, সরকারী সংস্থা বা অলাভজনক সংস্থা হতে পারে। একটি আনুষ্ঠানিক সংস্থার লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্যগুলি সাধারণত স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত এবং প্রতিষ্ঠিত হয়। স্বতন্ত্র কর্মচারীদের নীতি এবং পদ্ধতি মেনে চলে এবং তা না করলে তাদের বিরুদ্ধে ব্যবস্থা নেওয়া হয়। আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলি প্রায়শই তাদের সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াগুলিতে আরও কঠোর হয় তবে লক্ষ্য অর্জনে আরও দক্ষ এবং কার্যকর।

**অনানুষ্ঠানিক সংস্থা:** অনানুষ্ঠানিক সংস্থা বলতে একটি সংস্থার আনুষ্ঠানিক শ্রেণিবিন্যাসের বাইরে কর্মীদের মধ্যে যে সম্পর্ক, যোগাযোগ এবং মিথস্ক্রিয়া উদ্ভূত হয় তা বোঝায়। এটি কর্মক্ষেত্রের সংস্কৃতি এবং উৎপাদন শীলতার উপর উল্লেখযোগ্য প্রভাব ফেলে। উদাহরণ স্বরূপ বলা যায়,

সামাজিক গোষ্ঠী, অনানুষ্ঠানিক নেটওয়ার্ক এবং কর্মক্ষেত্রে অব্যক্ত নিয়ম। কার্যকরী ব্যবস্থাপনাকে অনানুষ্ঠানিক সংস্থার সুবিধাগুলি চিনতে এবং ব্যবহার করা উচিত, পাশাপাশি কর্মক্ষেত্রে এটির যে কোনও নেতিবাচক প্রভাবকে মোকাবেলা করতে হবে।

অনানুষ্ঠানিক এবং আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলির বিভিন্ন উপাদান দ্বারা স্বতন্ত্র বৈশিষ্ট্য রয়েছে। এখানে প্রতিটির চারটি উপাদান রয়েছে:

#### আনুষ্ঠানিক প্রতিষ্ঠান:

- 1. কাঠামো:** আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলির একটি সংজ্ঞায়িত শ্রেণিবদ্ধ কাঠামো রয়েছে। যেখানে সংস্থাগুলির অবস্থান এবং ভূমিকা স্পষ্টভাবে বর্ণনা করা হয়েছে, এবং প্রতিটি স্তরের নির্দিষ্ট দায়িত্ব এবং কর্তৃত্ব রয়েছে।
- 2. নিয়ম এবং প্রবিধান:** সেখানে প্রতিষ্ঠিত নিয়ম এবং পদ্ধতি রয়েছে যা পরিচালনা এবং কর্মচারীদের আচরণকে নির্দেশ করে। এগুলি আনুষ্ঠানিকভাবে নথিভুক্ত এবং শৃঙ্খলা এবং পূর্বাভাসযোগ্যতা বজায় রাখার জন্য প্রয়োগ করা হয়।
- 3. যোগাযোগ:** আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলিতে যোগাযোগ প্রায়শই শ্রেণিবিন্যাসের মধ্যে কর্তৃপক্ষের অফিসিয়াল লাইন অনুসরণ করে। এটি আরও কাঠামোগত এবং আনুষ্ঠানিক হয়ে থাকে।
- 4. লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্য:** আনুষ্ঠানিক সংস্থাগুলির নির্দিষ্ট, বিবৃত লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্য রয়েছে যা আনুষ্ঠানিকভাবে ঘোষণা করা হয় এবং অনুসরণ করা হয়। এগুলি সংস্থার কার্যক্রম এবং কৌশলগত পরিকল্পনা নির্দেশ করে।

#### অনানুষ্ঠানিক সংস্থা:

- 1. সামাজিক কাঠামো:** অনানুষ্ঠানিক সংস্থাগুলি সামাজিক নেটওয়ার্ক এবং সম্পর্কগুলির সমন্বয়ে গঠিত যা আনুষ্ঠানিকভাবে সংস্থার দ্বারা নির্ধারিত নয়। তারা স্বাভাবিকভাবেই কর্মীদের মধ্যে বিকশিত হয়।
- 2. নিয়ম এবং মূল্যবোধ:** অলিখিত নিয়ম অনানুষ্ঠানিক প্রতিষ্ঠানের আচরণকে প্রভাবিত করে। এই নিয়মগুলি গোষ্ঠীগত মিথস্ক্রিয়াগুলির উপর ভিত্তি করে জৈবিকভাবে বিকাশ করে।
- 3. যোগাযোগ:** অনানুষ্ঠানিক সংস্থাগুলিতে যোগাযোগ আরও সহজ এবং স্বতঃস্ফূর্ত, প্রায়শই আনুষ্ঠানিক শ্রেণিবিন্যাসকে বিবেচনা না করেই বিভিন্ন স্তর এবং বিভাগে যোগাযোগ হয়ে থাকে।
- 4. নেতৃত্ব:** অনানুষ্ঠানিক প্রতিষ্ঠানের মধ্যে নেতৃত্ব পদের ভিত্তিতে বরাদ্দ করা হয় না। পরিবর্তে, নেতারা স্বাভাবিকভাবেই ক্যারিশমা, দক্ষতা বা আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্কের উপর ভিত্তি করে আবির্ভূত হন।

#### প্রশ্ন-10। অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের দুর্বলতা লেখ?

- 1. জবাবদিহিতার অভাব:** প্রতিষ্ঠানের কার্যক্রম সূষ্টভাবে সম্পাদনের জন্য জবাবদিহিতা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের সদস্যদের কর্ম বা সিদ্ধান্তের জন্য জবাবদিহিতা চিহ্নিত করা কঠিন।
- 2. পরিবর্তনের সাথে মানিয়ে চলা:** অনানুষ্ঠানিক সংগঠন নতুন ধারণা বা তাদের নিয়মগুলিকে চ্যালেঞ্জ করে চলতে পারেনা।
- 3. সীমিত যোগাযোগ:** অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের সদস্যরা শুধু নিজেদের সাথে তথ্য শেয়ার করতে পারে ফলে তথ্য অসম্পূর্ণ বা ভুল হয়।
- 4. নেতৃত্বের অভাব:** অনানুষ্ঠানিক সংস্থাগুলিতে স্পষ্ট নেতৃত্বের অভাব রয়েছে ফলে ভূমিকা, দায়িত্ব এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া সম্পর্কে বিভ্রান্তি দেখা দেয়।
- 5. দ্বন্দ্ব:** অনানুষ্ঠানিক সংস্থাগুলি সংঘাত প্রবণ কারণ ব্যক্তিগত সম্পর্ক এবং আবেগ, সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং গোষ্ঠীগত গতিশীলতাকে সমীত করে।

#### প্রশ্ন-11। আনুষ্ঠানিক ও অনানুষ্ঠানিক সংগঠনের মধ্যে পার্থক্য বল। উদাহরণ উদ্ধৃত করে আপনার ধারণা স্পষ্ট করুন? (ডিসেম্বর'14)

অথবা, একটি আনুষ্ঠানিক এবং একটি অনানুষ্ঠানিক সংস্থার মধ্যে পার্থক্য আলোচনা করুন। BPE-96 তম।

আনুষ্ঠানিক সংস্থা  
কর্তৃপক্ষের শ্রেণিবিন্যাস  
শ্রম বিভাগের  
আনুষ্ঠানিকীকরণ  
নৈর্ব্যক্তিকতা  
আনুষ্ঠানিক যোগাযোগ  
আনুষ্ঠানিক নেতৃত্ব

অনানুষ্ঠানিক সংস্থা  
বন্ধুত্বের শ্রেণিবিন্যাস  
চক্র বিভাজন  
অনানুষ্ঠানিক নিয়ম এবং পদ্ধতি  
ব্যক্তিগত সম্পর্ক  
অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ  
অনানুষ্ঠানিক নেতৃত্ব

**প্রশ্ন-12। আনুষ্ঠানিক সংগঠনের মধ্যেই আনুষ্ঠানিক সংগঠন বৃদ্ধি পায় আলোচনা করুন।**

আনুষ্ঠানিক সংগঠন আনুষ্ঠানিক সংগঠনের মধ্যে বৃদ্ধি পায়: আনুষ্ঠানিক সংগঠন বলতে সামাজিক নেটওয়ার্ক এবং সম্পর্কে বোঝায় যা আনুষ্ঠানিক সাংগঠনিক কাঠামোর বাইরে, কর্মক্ষেত্রে মানুষের মধ্যে বিদ্যমান। এগুলি প্রায়শই আগ্রহ, মূল্যবোধ এবং সাংস্কৃতিক নিয়মের উপর ভিত্তি করে হয়ে থাকে এবং কর্মচারীদের প্রেরণা, কাজের সন্তুষ্টি এবং উৎপাদন শীলতার উপর উল্লেখযোগ্য প্রভাব ফেলতে পারে। কর্মচারীরা অনুক্রমের বাইরে সম্পর্ক তৈরি করে এবং বিশ্বাস, আনুগত্য এবং সহযোগিতা তৈরি করে।

আনুষ্ঠানিক সংস্থার উদাহরণগুলির মধ্যে রয়েছে মধ্যাহ্নভোজন দল, ক্রীড়া দল, ক্রস-ফাংশনাল কমিটি এবং পরামর্শদান বা বন্ধু ব্যবস্থা।

**প্রশ্ন-13। সাংগঠনিক জলবায়ু কি? BPE-98**

সাংগঠনিক জলবায়ু একটি কর্মক্ষেত্রের মধ্যে বিদ্যমান পরিবেশ, সংস্কৃতি এবং মূল্যবোধকে বোঝায়। এটি গুরুত্বপূর্ণ কারণ এটি কর্মীদের সুস্থতা এবং উৎপাদন শীলতাকে প্রভাবিত করে। একটি ইতিবাচক জলবায়ু প্রেরণা, কাজের সন্তুষ্টি এবং সহযোগিতা বৃদ্ধির দিকে নিয়ে যেতে পারে। একটি ইতিবাচক জলবায়ুতে অবদান রাখে এমন কারণগুলির মধ্যে রয়েছে আস্থা, মুক্ত যোগাযোগ, ন্যায্যতা এবং স্বীকৃতি নেতারা তাদের কর্ম এবং সিদ্ধান্তের মাধ্যমে সাংগঠনিক জলবায়ুকে প্রভাবিত করতে পারেন।

**প্রশ্ন-14। সাংগঠনিক জলবায়ু বৈশিষ্ট্য কি কি?**

১. **যোগাযোগ:** যোগাযোগ সাংগঠনিক কর্মীদের স্বচ্ছতা এবং ব্যবস্থাপনার মধ্যে যোগাযোগের চ্যানেল তৈরী করতে সহায়তা করে।
২. **নেতৃত্ব:** সাংগঠনিক জলবায়ু কার্যকরী এবং অনুপ্রেরণাদায়ক নেতৃত্ব কর্মীদের আরও ভাল পারফর্ম করতে অনুপ্রাণিত করে।
৩. **বৈচিত্র্যতা এবং অন্তর্ভুক্তিমূলক:** সাংগঠনিক জলবায়ু বৈচিত্র্যকে আলিঙ্গন করে এবং একটি অন্তর্ভুক্তিমূলক কর্মক্ষেত্র তৈরীতে সহায়তা করে।
৪. **দলগত কাজ:** সাংগঠনিক লক্ষ্য অর্জনের জন্য কর্মীদের মধ্যে সহযোগিতা এবং দলগত কাজ বৃদ্ধি করা।
৫. **কর্মচারী উন্নয়ন:** সাংগঠনিক জলবায়ু কর্মচারীর দক্ষতা বাড়াতে পেশাদার এবং ব্যক্তিগত বৃদ্ধির সুযোগ প্রদান করে।

**প্রশ্ন-15। একটি ভালো সাংগঠনিক জলবায়ু বিকাশের কৌশলগুলি সংক্ষেপে বর্ণনা করুন। BPE-97তম।**

অথবা, কীভাবে একটি ব্যাংক তার কর্মীদের সন্তুষ্টি এবং কর্মক্ষমতা উন্নত করতে একটি ইতিবাচক সাংগঠনিক পরিবেশ তৈরি করতে পারে?

**BPE-98 তম।**

১. **যোগাযোগের মাধ্যম পরিষ্কার করা:** ভালো সাংগঠনিক জলবায়ু বিকাশ অর্জন করার জন্য সংস্থার সমস্ত স্তরে যোগাযোগ পরিষ্কার করা, নিয়মিত মিটিং করা এবং অন্যান্য যোগাযোগের মাধ্যমগুলো ব্যবহার করতে হবে।
২. **দৃঢ় নেতৃত্ব প্রদর্শন:** এর বিকাশে শক্তিশালী নেতৃত্বশৈলী তৈরী করতে হবে। কর্মীদের জন্য সঠিক দিকনির্দেশনা এবং উদ্দেশ্যে সম্পর্কে ধারণা প্রদান করা এবং কর্মীদের জবাবদিহিতার আওতায় আনতে হবে।
৩. **কর্মীদের ক্ষমতায়ন:** কর্মীদের সফল হওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সরঞ্জাম এবং সংস্থান দিতে হবে এর অর্থ হল প্রশিক্ষণ, কোচিং এবং সহায়তা প্রদান করা।
৪. **দলগত কাজকে উৎসাহিত করা:** দলগত কাজের সাফল্য তুলে ধরা এবং সম্মিলিত কৃতিত্বগুলিকে স্বীকৃতি দিয়ে বন্ধু এবং সহযোগিতার অনুভূতি গড়ে তুলতে হবে।
৫. **প্রতিক্রিয়া এবং স্বীকৃতি প্রদান:** কর্মীদের তাদের অবদান এবং সাফল্যের জন্য নিয়মিত প্রতিক্রিয়া এবং স্বীকৃতি প্রদান করা। এটি সাংগঠনের মধ্যে মনোবল এবং প্রেরণা তৈরি করতে সহায়ক হয়।
৬. **সাংগঠনিক সংস্কৃতিকে শক্তিশালী করা:** কর্ম, নীতি এবং পদ্ধতির মাধ্যমে সাংগঠনিক সংস্কৃতিকে শক্তিশালী করা যা সংস্কৃতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ, এবং পুরস্কার এবং স্বীকৃতির মাধ্যমে এটিকে শক্তিশালী করে।

**প্রশ্ন-16. সাংগঠনিক কাঠামো কি? BPE-96 তম।**

সাংগঠনিক কাঠামো হল একটি কোম্পানি বা সংস্থা যা তার লোকবল কে কাজের ব্যবস্থা করে এবং ব্যাবসায়িক কাজ সম্পাদনের মাধ্যমে এর লক্ষ্যগুলি পূরণ করে। এটি নির্ধারণ করে যে কীভাবে দায়িত্ব/কর্তৃত্ব ও ভূমিকা বিতরণ করা যায় এবং কীভাবে তথ্য ব্যবস্থাপনার স্তরগুলির মধ্যে প্রবাহিত হয়।

উদাহরণস্বরূপ, একটি স্কুলের কথা ধরুন প্রিন্সিপ্যাল শীর্ষে আছেন তিনি শিক্ষকদের গণিত বা বিজ্ঞানের মতো বিষয়ের উপর ভিত্তি করে প্রতিটি বিভাগের প্রধানের নেতৃত্বে বিভাগগুলিতে অপারেশন তদারকি করছেন। সহায়ক কর্মী যেমন গ্রন্থাগারিক এবং প্রশাসনিক সহকারী যেখানে তাদেরও নির্দিষ্ট ভূমিকা রয়েছে। এই সেটআপটি স্কুলকে সুচারুভাবে কাজ করার সুযোগ দেয় প্রতিটি গোস্টি তাদের কাজগুলিতে ফোকাস করার সাথে সাথে স্কুলের শিক্ষার সামগ্রিক মিশনে অবদান রাখে। এটি সাংগঠনিক কাঠামোর একটি সাধারণ চিত্র।

### প্রশ্ন-১৭। সঠিক সাংগঠনিক কাঠামোর মূল উপাদানগুলো লিখ?

অথবা, একটি আদর্শ সংগঠন কাঠামোর মূল উপাদানগুলো সংক্ষেপে ব্যাখ্যা কর। BPE-96 তম।

সঠিক সাংগঠনিক কাঠামো বেশ কয়েকটি মূল উপাদানের উপর নির্মিত:

১. **শ্রেণিবিন্যাস:** কর্তৃত্বের এবং কমান্ডের একটি চেইন শ্রেণীবিন্যাসে সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং জবাবদিহিতা নিশ্চিত করে।
২. **শ্রমের বিভাজন:** কাজগুলিকে বিশেষ দায়িত্বে ভাগ করা হয় ফলে ব্যক্তিদের তাদের দক্ষতার উপর ফোকাস করতে সহায়তা করে যা উৎপাদন শীলতা বাড়ায়।
৩. **সমন্বয়:** দলগুলি লক্ষ্যগুলির প্রতি সুরেলাভাবে কাজ করে থাকে এবং সংগঠন জুড়ে ত্রিফলাপগুলিকে একীভূত করে।
৪. **যোগাযোগের চ্যানেল:** তথ্য প্রবাহের জন্য পথ, উল্লম্ব এবং অনুভূমিকভাবে সহযোগিতা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের সুবিধা প্রদান করে।
৫. **নমনীয়তা:** পরিবেশ, প্রযুক্তি এবং বাজারের চাহিদার পরিবর্তনের সাথে খাপ খাইয়ে নেওয়ার ক্ষমতা বৃদ্ধি করে।
৬. **পরিষ্কার উদ্দেশ্য:** লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্য সম্পর্কে পরিষ্কার ধারণা দেয় যা সংগঠনের কার্যক্রম পরিচালনা এবং মিশনের সাথে সারিবদ্ধ করে।

এই উপাদানগুলি একটি সাংগঠনিক কাঠামো তৈরি করার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ যা দক্ষতা, ভূমিকা এবং দায়িত্বগুলির স্পষ্টতা এবং ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যগুলির অর্জনকে সহায়তা করে।

### প্রশ্ন-18। সাংগঠনিক কাঠামোর প্রকারভেদ আলোচনা করুন?

১. **কার্যকরী/ functional কাঠামো:** কার্যকরী কাঠামো বিপণন, অর্থ এবং উৎপাদনের মতো নির্দিষ্ট কাজের উপর ভিত্তি করে তৈরি করা হয়।
২. **বিভাগীয় কাঠামো:** এ কাঠামোতে পণ্য, গ্রাহক বা ভৌগোলিক অঞ্চল অনুযায়ী সংগঠন কাঠামো বিভিন্ন স্বায়ত্তশাসিত বিভাগে বিভক্ত।
৩. **ম্যাট্রিক্স স্ট্রাকচার:** ম্যাট্রিক্স কাঠামো কার্যকরী এবং বিভাগীয় কাঠামোকে একত্রিত করে এবং জটিল এবং বৈচিত্র্যময় প্রোগ্রামগুলির সাথে মোকাবিলা করার জন্য ডিজাইন করা হয়ে থাকে।
৪. **হাইব্রিড স্ট্রাকচার:** এই কাঠামোটি নির্দিষ্ট লক্ষ্য অর্জন এবং জটিল পরিস্থিতি মোকাবেলার জন্য দুই বা ততোধিক ভিন্ন কাঠামোকে একত্রিত করে।
৫. **ফ্ল্যাট স্ট্রাকচার:** এই স্ট্রাকচারে ব্যবস্থাপনার কয়েকটি স্তর এবং নিয়ন্ত্রণের বিস্তৃত স্প্যান রয়েছে, যা ম্যানেজারদের দলের সদস্যদের সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করতে দেয়।
৬. **নেটওয়ার্ক স্ট্রাকচার:** এই কাঠামোটি উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য একসাথে বেশ কয়েকটি কোম্পানির সাথে সহযোগিতা এবং কৌশলগত অংশীদারিত্বের উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করে।
৭. **হোলক্র্যাটিক স্ট্রাকচার:** এই কাঠামোটি দলগুলির সম্মিলিত বুদ্ধিমত্তা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণে বিশ্বাসের সাথে স্ব-সংগঠন এবং সহযোগিতার উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করে।

### প্রশ্ন-19। সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা ও অসুবিধার মধ্যে পার্থক্য বলুন? BPE-98 তম।

সাংগঠনিক কাঠামোর সুবিধা

১. শ্রম এবং ভূমিকা পরিষ্কার বিভাজন।
২. সুবিন্যস্ত যোগাযোগ চ্যানেল।
৩. বর্ধিত দক্ষতা এবং উৎপাদন শীলতা।
৪. উন্নত সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া।
৫. সংজ্ঞায়িত অনুক্রম এবং কমান্ডের চেইন।

৬. ওভারল্যাপ এবং অপ্রয়োজনীয়তা হ্রাস।
৭. বর্ধিত জবাবদিহিতা এবং দায়িত্ব।
৮. লক্ষ্য প্রাপ্তিককরণ এবং উদ্দেশ্য অর্জনের সুবিধা দেয়।
৯. উন্নত কর্মচারী মনোবল এবং কাজের সম্ভৃষ্টি।
১০. সম্পদের ভালো ব্যবহার।

### সাংগঠনিক কাঠামোর অসুবিধা

১. **অনমনীয়তা:** শ্রেণীবদ্ধ কাঠামো বাজারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে নমনীয়তা এবং প্রতিক্রিয়াশীলতাকে সীমিত করে তুলতে সহায়তা করে।
২. **যোগাযোগে বাধা:** এটি যোগাযোগের বাধা তৈরি করতে সহায়তা করে যা কর্মীদের জন্য প্রকল্পগুলিতে সহযোগিতা করা কঠিন হয়।
৩. **ব্যয়বহুল ওভারহেড:** সংস্থার কাঠামো বজায় রাখা ব্যয়বহুল কারণ একাধিক স্তরের পরিচালক এবং সুপারভাইজার প্রয়োজন।
৪. **দুর্বল মনোবল:** এর ফলে কর্মচারীরা কঠোর শ্রেণিবিন্যাস দ্বারা সীমাবদ্ধ হয়ে যায় ফলে মনোবল কমে যায় এবং কাজের সম্ভৃষ্টি হ্রাস পায়।
৫. **সিদ্ধান্ত গ্রহণে ধীরগতি:** ব্যবস্থাপনার একাধিক স্তর ধীরগতির সিদ্ধান্ত গ্রহণের কারণে উদ্ভাবনকে বাধাগ্রস্ত করে।
৬. **জবাবদিহিতার অভাব:** এটি একটি জটিল সাংগঠনিক কাঠামো এখানে কাজ এবং প্রকল্পগুলির জন্য কে দায়ী তা চিহ্নিত করা কঠিন।
৭. **পরিবর্তনের প্রতিরোধ:** শ্রেণিবদ্ধ কাঠামো পরিবর্তনের প্রতিরোধ তৈরি করে যা নতুন ধারণা এবং কৌশল বাস্তবায়ন করা কঠিন।

### প্রশ্ন-২০। সাংগঠনিক কাঠামোর মূলনীতি আলোচনা কর? BPE-98 তম।

১. **ঐক্যের নীতি:** ঐক্যের নীতি একটি সংগঠনের কাঠামোতে শক্তিশারী ভূমিকা রাখে যা সংগঠনের উদ্দেশ্যগুলি অর্জনের জন্য সমস্ত ব্যক্তিদের দ্বারা সমন্বিত উদ্যোগ গ্রহণ করতে সহজতর করে।
২. **বিশেষীকরণের নীতি:** বিশেষীকরণের নীতি বলেতে বুঝায় যে প্রতিটি ব্যক্তির সেই ভূমিকা পালন করা উচিত যার জন্য তিনি সবচেয়ে উপযুক্ত।
৩. **সমন্বয়ের নীতি:** সমন্বয় নীতি এমন একটি প্রক্রিয়া যা মসৃণ মিথস্ক্রিয়া নিশ্চিত করে। এটি সংস্থার বিভিন্ন উপাদান অংশের বাহিনী এবং কার্যাবলীর মধ্যে সমন্বয় করে।
৪. **কর্তৃত্বের নীতি:** কর্তৃত্বের নীতি বলেতে একজন ব্যক্তির কর্তৃত্বের পদে থাকা লোকদের মেনে চলার প্রবণতাকে বোঝায়, যেমন সরকারী নেতা, আইন-প্রয়োগকারী প্রতিনিধি, ডাক্তার, আইনজীবী, অধ্যাপক এবং বিভিন্ন ক্ষেত্রে অন্যান্য অনুভূত বিশেষজ্ঞ।
৫. **অর্পণ নীতি:** এই নীতি অনুসারে একজন অধস্তনকে একটি কাজ সম্পাদনের দায়িত্ব দেওয়া হয়, তবে একই সাথে তাকে সেই কাজটি কার্যকরভাবে সম্পাদন করার জন্য যথেষ্ট স্বাধীনতা এবং ক্ষমতা দেওয়া হয়।
৬. **দক্ষতার নীতি:** দক্ষতার জন্য পৃথক সময় এবং শক্তি সহ একটি প্রদত্ত আউটপুট উৎপাদন করতে ব্যবহৃত অপ্রয়োজনীয় সংস্থানগুলির সংখ্যা হ্রাস করা প্রয়োজন।
৭. **কমান্ডের ঐক্যের নীতি:** কমান্ডের ঐক্যের নীতি হলো একটি সংস্থার প্রতিটি সদস্যকে শুধুমাত্র একজন নেতার কাছে রিপোর্ট করতে হবে।
৮. **স্প্যান অফ কন্ট্রোলের নীতি:** সহজ কথায়, স্প্যান অফ কন্ট্রোল মানে একজন উচ্চতর অধীনস্থদের একটি পরিচালনাযোগ্য সংখ্যা। একজন ম্যানেজার যত বেশি অধস্তন নিয়ন্ত্রণ করেন তার নিয়ন্ত্রণের পরিধি তত বেশি হয়।

### প্রশ্ন-২১। চার ধরনের সাংগঠনিক কাঠামো সংক্ষেপে আলোচনা কর। BPE-97তম।

সাংগঠনিক কাঠামো চারটি প্রধান প্রকারে শ্রেণীবদ্ধ করা যেতে পারে:

১. **কার্যকরী কাঠামো:** কার্যকরী কাঠামো বিপণন, ফিনান্স, এইচআর এর মতো বিশেষ অপারেশনাল ক্ষেত্রগুলির উপর ভিত্তি করে একটি কোম্পানিকে সংগঠিত করে। সংস্থাগুলির একক ফোকাস এর জন্য উপযুক্ত যেখানে প্রতিটি বিভাগ নির্দিষ্ট দক্ষতা সহ কাজ করে।
২. **বিভাগীয় কাঠামো:** এটি একটি সংস্থাকে আধা-স্বায়ত্তশাসিত ইউনিট বা বিভাগে বিভক্ত করে, প্রতিটি পণ্য লাইন বা ভৌগলিক এলাকার জন্য এটি বিভিন্ন পণ্য বা বাজার সহ বড় কর্পোরেশনের জন্য কার্যকর।
৩. **ম্যাট্রিক্স স্ট্রাকচার:** এটি কার্যকরী এবং বিভাগীয় উভয় কাঠামোর দিকগুলিকে একত্রিত করে। কর্মচারীদের দ্বৈত রিপোর্টিং কার্যকরী ব্যবস্থাপক এবং পণ্য ব্যবস্থাপক উভয়ের সাথে এই কাঠামোর লক্ষ্য অর্জনের শক্তিকে সর্বাধিক করে।

৪. **ফ্ল্যাটকার্কি স্ট্রাকচার:** ফ্ল্যাট এবং হায়ারার্কিক্যাল স্ট্রাকচারের মিশ্রণ যা স্টার্টআপ এবং ছোট কোম্পানিগুলিতে দেখা যায়। এটি মধ্যম ব্যবস্থাপনার মাত্রা হ্রাস করে সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়াগুলিতে আরও কর্মচারীর অংশগ্রহণকে উৎসাহিত করে।
- সুতরাং, প্রতিটি কাঠামোর তার সুবিধা এবং চ্যালেঞ্জ রয়েছে সেটি প্রতিষ্ঠানের আকার, শিল্প এবং কৌশলগত লক্ষ্যগুলির উপর নির্ভর করে।

**প্রশ্ন-22।** সাংগঠনিক কাঠামোর পরিপ্রেক্ষিতে কেন্দ্রীকরণ ও বিকেন্দ্রীকরণের মধ্যে পার্থক্য আলোচনা কর। BPE-96 তম BPE-98 তম। কেন্দ্রীকরণ এবং বিকেন্দ্রীকরণ সাংগঠনিক কাঠামোর দুটি ভিন্ন পদ্ধতি:

১. কেন্দ্রীকরণ:

- **সিদ্ধান্ত গ্রহণ:** এতে ব্যবস্থাপনার শীর্ষ স্তরে মনোনিবেশ করা প্রয়োজন।
- **কন্ট্রোল এবং অথরিটি:** এটি সিনিয়র ম্যানেজমেন্ট দ্বারা পরিচালিত, সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে একটি টপ-ডাউন পদ্ধতির দিকে পরিচালিত করে।
- **যোগাযোগ প্রবাহ:** ইই সাধারণত ভার্টিক্যাল, উচ্চ থেকে নিম্ন স্তর পর্যন্ত।
- **উপযুক্ততা:** ছোট প্রতিষ্ঠানে বা কঠোর নিয়ন্ত্রণ এবং অভিন্নতার প্রয়োজন এমন পরিস্থিতিতে কার্যকর।
- **নমনীয়তা:** কম নমনীয়, কারণ সিদ্ধান্তগুলি শীর্ষস্থানীয় কিছু লোক দ্বারা নেওয়া হয়।

২. বিকেন্দ্রীকরণ:

- **সিদ্ধান্ত গ্রহণ:** সিদ্ধান্ত গ্রহণে এটি ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরের মধ্যে বিতরণ করা হয়।
- **নিয়ন্ত্রণ এবং কর্তৃত্ব:** এটি নিম্ন-স্তরের পরিচালকদের কাছে অপরিচিত, স্বায়ত্তশাসনকে উৎসাহিত করে।
- **যোগাযোগ প্রবাহ:** আরও অনুভূমিক/হরিজন্টাল, বিভিন্ন স্তরের মধ্যে সহযোগিতার প্রচার করে।
- **উপযুক্ততা:** বৃহৎ প্রতিষ্ঠানে দ্রুত সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রয়োজনে এটি উপকারী।
- **নমনীয়তা:** আরও নমনীয়, পরিবর্তন বা আঞ্চলিক প্রয়োজনের সাথে দ্রুত খাপ খাইয়ে নেওয়া।

প্রতিটি পদ্ধতির সুবিধা এবং অসুবিধা রয়েছে এবং পছন্দটি প্রতিষ্ঠানের আকার, জটিলতা এবং কৌশলগত লক্ষ্যগুলির উপর নির্ভর করে।

**প্রশ্ন-23।** সাংগঠনিক নকশা বলতে কী বোঝায়?

ক) অথবা, সাংগঠনিক নকশা।

একটি প্রতিষ্ঠানের সাংগঠনিক নকশা তার গঠন, শ্রেণিবিন্যাস এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রক্রিয়া নির্ধারণ করে। এতে কর্মীদের ভূমিকা, দায়িত্ব এবং রিপোর্টিং সম্পর্ক চিহ্নিত করে। এটি একটি চলমান প্রক্রিয়া যার জন্য প্রতিষ্ঠানের পরিবর্তনশীল চাহিদা মেটাতে ক্রমাগত মূল্যায়ন এবং অভিযোজন প্রয়োজন। সাংগঠনিক নকশাকে প্রভাবিত করে যার মধ্যে রয়েছে কৌশল, সংস্কৃতি, প্রযুক্তি এবং বাহ্যিক কারণগুলি যেমন প্রতিযোগিতা এবং প্রবিধান। নকশাটি সংগঠনের লক্ষ্য এবং উদ্দেশ্যগুলির সাথে সারিবদ্ধ হওয়া উচিত এবং এর কর্মীদের উন্নয়ন ও বৃদ্ধিকে সমর্থন করে।

**প্রশ্ন-24।** অনূক্রমিক কাঠামো এবং জৈব কাঠামোর মধ্যে পার্থক্য বল?

দৃষ্টিভঙ্গি	অনূক্রমিক কাঠামো	জৈব কাঠামো
1. সংজ্ঞা	এটি উপরে-নিচের স্তর সহ একটি ঐতিহ্যগত কাঠামো।	এটি কম আনুষ্ঠানিক বিভাজন এবং আরও সহযোগিতা সহ আরও নমনীয় কাঠামো।
2. কর্তৃপক্ষ	এর কর্তৃত্ব শীর্ষ স্তরে কেন্দ্রীভূত হয়।	এটি অধিকতর কর্মচারী স্বায়ত্তশাসন সহ কর্তৃপক্ষ বিকেন্দ্রীকৃত।
3. সিদ্ধান্ত গ্রহণ	সিদ্ধান্ত গ্রহণে নিম্ন স্তর থেকে কম ইনপুট সহ শীর্ষ ব্যবস্থাপনা বেশিরভাগ সিদ্ধান্ত নেয়।	সিদ্ধান্ত গ্রহণ আরও সহযোগিতামূলক এবং প্রায়শই বিভিন্ন স্তরে দলের সদস্যদের জড়িত করে।
4. যোগাযোগ	যোগাযোগে সাধারণত আনুষ্ঠানিক এবং চেইন অফ কমান্ড অনুসরণ করে।	যোগাযোগে দলের সদস্যদের মধ্যে আরও অনানুষ্ঠানিক এবং অবাধ প্রবাহ।
5. উদাহরণ	একটি স্পষ্ট চেইন অফ কমান্ড সহ একটি বড় কর্পোরেশন।	একটি ছোট প্রযুক্তির স্টার্টআপ যেখানে দলগুলি প্রকল্পগুলিতে সহযোগিতামূলকভাবে কাজ করে।

**প্রশ্ন-25। কর্মজীবনের মান কি (QWL)? BPE-96 তম। BPE-98 তম।**

কর্মজীবনের গুণমান: QWL বলতে বোঝায় কর্মরত অবস্থায় কর্মীদের শারীরিক, মানসিক, মানসিক এবং সামাজিক সুস্থতা। একটি ইতিবাচক QWL কাজের সন্তুষ্টি, উৎপাদন শীলতা এবং সামগ্রিক সাংগঠনিক কর্মক্ষমতা বৃদ্ধি করতে পারে। QWL কে প্রভাবিত করে এমন বিষয়গুলির মধ্যে রয়েছে চাকরির নিরাপত্তা, কর্মজীবনের ভারসাম্য, কর্মক্ষেত্রের নিরাপত্তা, কর্মচারীদের সুবিধা এবং বৃদ্ধি ও উন্নয়নের সুযোগ। নিয়োগকর্তারা একটি ইতিবাচক কাজের পরিবেশ তৈরি করে, সুবিধা এবং প্রণোদনা প্রদান করে, কর্ম-জীবনের ভারসাম্যকে উন্নীত করে এবং কর্মীদের শারীরিক ও মানসিক স্বাস্থ্যের প্রয়োজনের জন্য সহায়তা প্রদান করে QWL-এর উন্নতি করতে পারে। QWL এর উপর একটি দৃঢ় ফোকাস শীর্ষপ্রতিভাকে আকর্ষণ করতে এবং ধরে রাখতে সাহায্য করতে পারে এবং একটি ইতিবাচক সাংগঠনিক সংস্কৃতি তৈরি করতে পারে।

**প্রশ্ন-26। কর্মজীবনের মান উন্নয়ন ও পরিমাপের প্রধান মাপকাঠি আলোচনা করুন?**

অথবা, একটি আর্থিক প্রতিষ্ঠানে কর্মজীবনের গুণমান সম্পর্কিত মূল সমস্যাগুলি চিহ্নিত করুন। BPE-96 তম।

অথবা, একটি প্রতিষ্ঠানে QWL উন্নত করার 04 (চার) কৌশল আলোচনা করুন। BPE-98 তম।

1. **কর্মচারী এনগেজমেন্ট:** এ ক্ষেত্রে জরিপ এবং আলোচনার মাধ্যমে কর্মচারীর এনগেজমেন্ট এবং সন্তুষ্টির মাত্রা পরিমাপ করা যেতে পারে।
2. **কর্ম-জীবনের ভারসাম্য:** ব্যক্তিগত জীবনের ভারসাম্য বজায় রাখার জন্য কাজের সময়, ছুটির সময় এবং পরিবার-বান্ধব নীতি অবলম্বন করা।
3. **স্বাস্থ্য এবং সুস্থতা:** সুস্থতা, নিরাপত্তা ব্যবস্থা, এবং মানসিক স্বাস্থ্য সহায়তা প্রদানের মাধ্যমে একটি স্বাস্থ্যকর কর্মক্ষেত্র তৈরি করা।
4. **কর্মজীবনের গতি:** ক্রমাগত অগ্রগতির জন্য উন্নয়নের সুযোগ, প্রশিক্ষণ, এবং কর্মজীবনের অগ্রগতি প্রোগ্রাম চালু করা।
5. **যোগাযোগ এবং প্রতিক্রিয়া:** উন্মুক্ত এবং কার্যকর যোগাযোগের চ্যানেল তৈরি করা যা তথ্য আদান-প্রদান এবং প্রতিক্রিয়াকে উৎসাহিত করে।
6. **স্বীকৃতি এবং পুরস্কার:** কর্মজীবনের মান উন্নয়নে ব্যতিক্রমী কাজ এবং দক্ষতা প্রদর্শনকারী কর্মচারীদের স্বীকৃতি এবং পুরস্কৃত করা।
7. **কাজের পরিবেশ:** উপযুক্ত সংস্থান, সুবিধা এবং সরঞ্জাম সরবরাহ করে একটি ইতিবাচক এবং সহায়ক পরিবেশ নিশ্চিত করা।

**প্রশ্ন-27। ন্যায়সঙ্গত পুরস্কার ব্যবস্থা কীভাবে একটি প্রতিষ্ঠানে কাজের গুণমান (QWL) উন্নত করে? BPE-97তম।**

একটি ন্যায়সঙ্গত পুরস্কার ব্যবস্থা বিভিন্ন উপায়ে একটি প্রতিষ্ঠানে কাজের জীবনের গুণমান (QWL) উল্লেখযোগ্যভাবে উন্নত করতে পারে:

1. **কর্মচারীদের প্রেরণা/উৎসাহ প্রদান করা:** প্রতিষ্ঠানের কাজের গুণমান বাড়ানোর জন্য কর্মীদের ন্যায় পুরস্কার নিশ্চিত করতে পারে যাতে করে কর্মচারীদের কাজের প্রতি প্রেরণা পায় এবং কাজের সন্তুষ্টি বাড়ায়।
2. **হ্রাসকৃত টানওভার:** কর্মচারীরা ন্যায় পুরস্কৃত হলে প্রতিষ্ঠানের সাথে দীর্ঘদিন থাকার সম্ভাবনা বেশি ফলে টানওভারের হার হ্রাস পায়।
3. **বর্ধিত উৎপাদন শীলতা:** কর্মচারীদের ন্যায় ক্ষতিপূরণ এবং সুবিধাগুলি অধিক উৎপাদন শীলতায় ব্যপক ভূমিকা রাখে।
4. **উন্নত মনোবল:** কর্মীদের পুরস্কার প্রদান ইতিবাচক কর্ম পরিবেশে অবদান রাখে সামগ্রিক কর্মচারীদের মনোবল বাড়ায়।
5. **প্রতিভা আকর্ষণ:** ন্যায় পুরস্কারের জন্য একটি খ্যাতি একটি সংস্থাকে সম্ভাব্য কর্মীদের কাছে আরও আকর্ষণীয় করে তোলে।

পুরস্কারে ন্যায়তা এবং ন্যায়সঙ্গততা নিশ্চিত করার মাধ্যমে, সংস্থাগুলি আরও অনুপ্রাণিত, উৎপাদন শীল এবং সন্তুষ্টি কর্মীবাহিনী তৈরি করতে পারে যা সামগ্রিক কাজে সাংগঠনিক সাফল্যে ইতিবাচক অবদান রাখে।

**প্রশ্ন-28। QWL প্রোগ্রাম বাস্তবায়নের সীমাবদ্ধতা ও সমস্যাগুলো লেখ?**

অথবা, বাংলাদেশের ব্যাংকগুলিতে কোয়ালিটি অফ ওয়ার্ক লাইফ (QWL) প্রোগ্রাম বাস্তবায়নে সমস্যাগুলি সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন। BPE-97তম।

1. **টপ ম্যানেজমেন্ট থেকে প্রতিরোধ:** টপ ম্যানেজমেন্ট থেকে প্রতিরোধ QWL প্রোগ্রাম বাস্তবায়নে সবচেয়ে বড় বাধা হল। এর সুবিধা সম্পর্কে সচেতনতার অভাব বা এর খরচ সম্পর্কে অধিকাংশ সময় উদ্বেগের কারণ হয়।
2. **কর্মচারীদের প্রতিরোধ:** QWL প্রোগ্রামের সাফল্য কর্মচারীদের অংশগ্রহণ এবং সহযোগিতার উপর নির্ভর করে যা কর্মচারীর বিশ্বাসের অভাব, পরিবর্তনের ভয়, বা অস্পষ্টতার অনুভূতির কারণে পরিবর্তন হয়।
3. **সম্পদের অভাব:** QWL প্রোগ্রাম বাস্তবায়নের জন্য অর্থ এবং জনবলের প্রয়োজন। তবে এটি কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য সংস্থাগুলির প্রয়োজনীয় সংস্থান জরুরী।

৪. **সাংস্কৃতিক পার্থক্য:** QWL প্রোগ্রাম সমস্ত সংস্কৃতির জন্য উপযুক্ত না এবং সংবেদনশীলতার সাথে বাস্তবায়িত না হলে সংঘাতের কারণ হতে পারে।
৫. **মনিটরিংয়ের অভাব:** যথাযথ পর্যবেক্ষণ এবং মূল্যায়ন ছাড়া, QWL প্রোগ্রামটি পছন্দসই ফলাফল অর্জন করতে পারে না এবং এর সুবিধাগুলি অলক্ষিত থাকে।
৬. **সীমিত ব্যাপ্তি:** QWL প্রোগ্রাম কিছু নির্দিষ্ট বিভাগ বা সংস্থার বিভাগে সীমাবদ্ধ।
৭. **অপর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ:** QWL প্রোগ্রাম কার্যকরভাবে বাস্তবায়নের জন্য কর্মচারীদের প্রয়োজনীয় দক্ষতা দিয়ে সজ্জিত করার জন্য প্রশিক্ষণের প্রয়োজন অন্যথা অপর্যাপ্ত বা অনুপযুক্ত প্রশিক্ষণ প্রোগ্রামের সাফল্যকে ক্ষুণ্ণ করে।
৮. **পরিবর্তনের প্রতিরোধ:** QWL প্রোগ্রামে উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন জড়িত যা কিছু কর্মচারীদের জন্য অস্বস্তিকর কাজেই তা সমাধান করা এবং পরিবর্তনের প্রতিরোধে সহায়তা প্রদান করা অপরিহার্য।

### প্রশ্ন-২৯। QWL প্রোগ্রাম কার্যকর করার জন্য বিবেচিত ফ্যাক্টরটি বলুন?

QWL প্রোগ্রামকে কার্যকরী করার জন্য যে বিষয়গুলো বিবেচনা করতে হবে তা নিম্নরূপঃ

১. **কর্মচারীর অংশগ্রহণ:** QWL প্রোগ্রামের উন্নয়ন এবং বাস্তবায়নে কর্মচারীদের অংশ গ্রহন নিশ্চিত করতে হবে।
২. **পরিষ্কার উদ্দেশ্য:** প্রোগ্রামের উদ্দেশ্যগুলি স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করতে হবে এবং কর্মচারীদের সাথে যোগাযোগ নিশ্চিত করতে হবে।
৩. **নমনীয়তা:** কাজের সময়সূচীতে নমনীয়তার সুযোগ এবং সহায়তার পরিষেবা প্রদান করতে হবে।
৪. **কর্মক্ষমতা পরিমাপ:** নিয়মিতভাবে QWL প্রোগ্রামের সাফল্য পরিমাপ করুন এবং প্রয়োজনীয় পরিবর্তন করতে হবে।
৫. **প্রশিক্ষণ এবং উন্নয়ন:** কর্মীদের দক্ষতা এবং জ্ঞান বৃদ্ধির জন্য প্রশিক্ষণ এবং উন্নয়নের সুযোগ প্রদান করতে হবে।
৬. **ব্যবস্থাপনা সমর্থন:** QWL প্রোগ্রামের জন্য শীর্ষ ব্যবস্থাপনার প্রতিশ্রুতি এবং সমর্থন নিশ্চিত করতে হবে।
৭. **যোগাযোগ:** কর্মচারী এবং ব্যবস্থাপনার মধ্যে যোগাযোগের মাধ্যম স্থাপন করা জরুরী।
৮. **পুরস্কার এবং স্বীকৃতি:** QWL প্রোগ্রামে সক্রিয়ভাবে অংশগ্রহণকারী কর্মচারীদের পুরস্কৃত এবং স্বীকৃতি দিতে হবে।

### প্রশ্ন-৩০। সাংগঠনিক আচরণ বলতে কী বোঝায়। সাংগঠনিক আচরণের মূল শক্তিগুলি বলুন?

অথবা, সাংগঠনিক আচরণ সংজ্ঞায়িত করুন। BPE-96 তম।

অথবা, সাংগঠনিক আচরণ কি? ব্যাংকিং শিল্পে সাংগঠনিক আচরণকে প্রভাবিত করে এমন মূল কারণগুলি ব্যাখ্যা করুন। BPE-97তম।

**সাংগঠনিক আচরণ:** সাংগঠনিক আচরণ বলতে একটি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে লোকেরা কীভাবে আচরণ করে তার অধ্যয়নকে বোঝায়। কার্যকর ব্যবস্থাপনা এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণের জন্য সাংগঠনিক আচরণ বোঝা গুরুত্বপূর্ণ। সাংগঠনিক আচরণের মূল বিষয়গুলির মধ্যে রয়েছে অনুপ্রেরণা, যোগাযোগ, নেতৃত্ব এবং দলগত কাজ। সাংগঠনিক আচরণ তত্ত্ব পরিচালকদের একটি ইতিবাচক কাজের পরিবেশ তৈরি করতে এবং কর্মচারী সন্তুষ্টি এবং উৎপাদন শীলতা উন্নত করতে সাহায্য করে। কার্যকরী সাংগঠনিক আচরণ গ্রাহকের সন্তুষ্টি এবং আর্থিক কর্মক্ষমতাও উন্নত করে থাকে।

### সাংগঠনিক আচরণের মূল শক্তি/ভিত্তি

১. **নেতৃত্ব:** নেতৃত্ব সাংগঠনিক আচরণের মূল শক্তি। নেতারা কর্মীদের সাথে সূষ্ঠা আচরণ করে সাংগঠনিক কর্মক্ষমতা এবং কাজিত ফলাফল অর্জনে সহায়তা করে।
২. **যোগাযোগ:** একটি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে বিশ্বাস, সহযোগিতা এবং উদ্ভাবন তৈরির জন্য কার্যকর যোগাযোগ অপরিহার্য।
৩. **সংস্কৃতি:** এটি একটি সংস্থার মধ্যে মূল্যবোধ, বিশ্বাস এবং নিয়মগুলি কর্মচারীদের আচরণ এবং সিদ্ধান্ত গ্রহণকে প্রভাবিত করতে সহায়তা করে।
৪. **বৈচিত্র্য:** সাংগঠনিক সৃজনশীলতা সমস্যা-সমাধানে সহায়তা করতে পারে এর জন্য অন্তর্ভুক্তি এবং সমতার প্রতি অঙ্গীকার প্রয়োজন।

### প্রশ্ন-31। ব্যক্তি ও প্রতিষ্ঠানের দৃষ্টিকোণ থেকে সাংগঠনিক আচরণের মৌলিক ধারণাগুলো সংক্ষেপে আলোচনা করুন। BPE-96 তম।

ব্যক্তি এবং সংস্থার দৃষ্টিকোণ থেকে সাংগঠনিক আচরণের (OB) মৌলিক ধারণাগুলি নিম্নরূপ নিচে সংক্ষিপ্ত আলোচনা করা হলো:

১. **স্বতন্ত্র আচরণ এবং মনোভাব:** এটি সংঘটনের কর্মীদের মূল্যবোধ, ব্যক্তিত্ব, মনোভাব, তাদের কাজ এবং অন্যদের সাথে মিথস্ক্রিয়াকে কিভাবে প্রভাবিত করে তা বোঝাতে সহায়তা করে।
২. **গ্রুপ গতিবিদ্যা:** দলগত কাজ, নেতৃত্ব, যোগাযোগ এবং দ্বন্দ্ব সমাধান সহ দলে ব্যক্তির কীভাবে আচরণ করে তা পরীক্ষা করা।

৩. **সাংগঠনিক সংস্কৃতি এবং কাঠামো:** সংগঠনের মধ্যে ব্যক্তি এবং গোষ্ঠীর আচরণের উপর সাংগঠনিক সংস্কৃতি এবং কাঠামোর প্রভাব কতটুকো তা যাচাই করা।
৪. **অনুপ্রেরণা এবং নেতৃত্ব:** কোন কোন বিষয় কর্মীদেরকে অনুপ্রাণিত করে তা অন্বেষণ করা এবং কর্মীদের আচরণকে নির্দেশিত ও প্রভাবিত করার ক্ষেত্রে নেতৃত্বের ভূমিকা রাখতে হবে।
৫. **পরিবর্তন ব্যবস্থাপনা:** ব্যক্তি এবং সংস্থাগুলি কীভাবে পরিবর্তনের সাথে খাপ খায় এবং সাংগঠনিক পরিবর্তন কার্যকরভাবে পরিচালনা করার কৌশলগুলি বোঝা।

এই ধারণাগুলি সংস্থাগুলির মধ্যে লোকেরা কীভাবে যোগাযোগ করে তা বোঝার এবং উন্নত করতে সহায়তা করে, যার ফলে কর্মক্ষমতা এবং কাজের সন্তুষ্টি বাড়ে।

### প্রশ্ন-32। দল বলতে কি বুঝ? একটি দলের মূল বৈশিষ্ট্য কি কি? BPE-96 তম।

দল বা গোষ্ঠী বলতে বোঝায় যারা একটি সংস্থার মধ্যে সাধারণত একই উদ্দেশ্যে অর্জনের জন্য একত্রিত হয়। গোষ্ঠীগুলি আকার এবং গঠনে পরিবর্তিত হয় এর আকার ছোট দল থেকে বড় দল পর্যন্ত হয়। একটি দলের মূল বৈশিষ্ট্য অন্তর্ভুক্ত:

১. **সাধারণ লক্ষ্য:** গোষ্ঠীগুলির একটি উদ্দেশ্য থাকা জরুরী যা তাদের কার্যকলাপ এবং প্রচেষ্টাকে নির্দেশ করে।
২. **মিথস্ক্রিয়া:** একটি গ্রুপের সদস্যরা একে অপরের সাথে যোগাযোগ করে তাদের লক্ষ্য অর্জনের জন্য একে অপরের সাথে জড়িত থাকে।
৩. **পরস্পর নির্ভরতা:** গ্রুপের সদস্যরা কিছু পরিমাণে একে অপরের উপর নির্ভর করে কারণ তাদের ব্যক্তিগত অবদান গ্রুপের সাফল্যে অবদান রাখে।
৪. **কাঠামো:** গোষ্ঠীগুলির একটি কাঠামো থাকে যার মধ্যে ভূমিকা, দায়িত্ব এবং নেতৃত্বের অবস্থান অন্তর্ভুক্ত থাকে।
৫. **নিয়ম:** গ্রুপগুলি এমন নিয়ম তৈরি করে যা গ্রুপের মধ্যে আচরণ এবং প্রত্যাশাগুলিকে নিয়ন্ত্রণ করে।
৬. **পরিচয়:** গোষ্ঠীর সদস্যরা নিজেদেরকে গোষ্ঠীর অংশ হিসাবে চিহ্নিত করে যা একত্রিত এবং আনুগত্যের অনুভূতির দিকে নিয়ে যায়।
৭. **পারস্পরিক প্রভাব:** গ্রুপের সদস্যরা একে অপরের মনোভাব, মতামত এবং আচরণকে প্রভাবিত করতে পারে।

সর্বোত্তম কার্যাবলী পালনে এবং সহযোগিতার জন্য সংগঠনগুলিকে পরিচালনা এবং লাভের জন্য এই মূল বৈশিষ্ট্যগুলি অপরিহার্য।

### প্রশ্ন-33। সংগঠনের আচরণে গোষ্ঠীগত গতিবিদ্যা/ ডায়নামিক্স বোঝার গুরুত্ব আলোচনা কর। BPE-96 তম।

বিভিন্ন কারণে সাংগঠনিক আচরণের ক্ষেত্রে গোষ্ঠীগত গতিবিদ্যা বোঝা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ:

১. **দলগত কাজ:** এটি সংস্থাগুলিকে সমন্বিত এবং উৎপাদন শীল দল তৈরি করতে সক্ষম করে। গোষ্ঠীগত গতিবিদ্যার একটি উপলব্ধি পরিপূরক দক্ষতা সহ দল গঠন, সহযোগিতা বৃদ্ধি এবং কর্মক্ষমতা অপ্টিমাইজ করতে সাহায্য করে।
২. **দ্বন্দ্ব সমাধান:** এটি গোষ্ঠীর মধ্যে দ্বন্দ্ব সনাক্ত এবং মোকাবেলা করার দক্ষতা দিয়ে পরিচালকদের সজ্জিত করে। দ্বন্দ্বের মূল কারণগুলি বোঝার মাধ্যমে, সংস্থাগুলি সমস্যাগুলি সমাধান করতে এবং একটি সুরেলা কাজের পরিবেশ বজায় রাখতে সক্রিয় পদক্ষেপ নিতে পারে।
৩. **নেতৃত্বের বিকাশ:** গোষ্ঠীগত গতিবিদ্যার জ্ঞান কার্যকর নেতা নির্বাচন এবং বিকাশে সহায়তা করে যারা সাংগঠনিক লক্ষ্য অর্জনের জন্য দলগুলিকে গাইড এবং অনুপ্রাণিত করে।
৪. **কমিউনিকেশন এনহ্যান্সমেন্ট:** এটি গোষ্ঠীর মধ্যে যোগাযোগ কীভাবে প্রবাহিত হয় তা বোঝাতে সহায়তা করে এবং অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ ব্যবস্থার উন্নতিতে সাহায্য করে।
৫. **পরিবর্তন ব্যবস্থাপনা:** নেতারা গ্রুপ গতিবিদ্যা বোঝে সাংগঠনিক পরিবর্তন পরিচালনায় সহায়তা করে। তারা পরিবর্তনের প্রতিরোধে নেভিগেট করতে পারেন এবং মসৃণ রূপান্তরকে সহজতর করতে পারেন।
৬. **কর্মচারী নিযুক্তি:** কর্মচারীর নিযুক্তি এবং কাজের সন্তুষ্টির উচ্চ স্তরে অবদান রাখতে পারে যা ফলস্বরূপ উৎপাদন শীলতা উন্নতি করে।

সংক্ষেপে, একটি সুরেলা, উৎপাদন শীল এবং স্থিতিস্থাপক সাংগঠনিক সংস্কৃতি তৈরির জন্য গোষ্ঠীগত গতিবিদ্যা বোঝা অপরিহার্য। এটি নেতা এবং পরিচালকদের জটিল আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্ক নেভিগেট করার ক্ষমতা দেয়, যার ফলে সামগ্রিক সাংগঠনিক কর্মক্ষমতা উন্নত হয়।

**প্রশ্ন-৩৪।** আপনি কি মনে করেন একটি শক্তিশালী অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা একটি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অনৈতিক আচরণ প্রতিরোধ করতে পারে? আপনার উত্তরের সমর্থনে যুক্তি দিন। **BPE-97তম।**

হ্যাঁ, একটি শক্তিশালী অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা একটি প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অনৈতিক আচরণ প্রতিরোধে একটি গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে পারে। নিম্নে বিস্তৃত আলোচনা তুলে ধরা হলো:

১. **প্রতিরোধের প্রভাব:** সুপ্রতিষ্ঠিত অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণগুলি অনৈতিক কর্মের জন্য একটি প্রতিরোধক হিসাবে কাজ করে যেখানে কর্মচারীদের ভুল কাজ করার সম্ভাবনা কম থাকে।
২. **স্বচ্ছতা:** অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণগুলি আর্থিক এবং কর্মক্ষম প্রক্রিয়াগুলি নথিভুক্ত এবং নিরীক্ষণ করে স্বচ্ছতার নিশ্চিত করে এবং এ স্বচ্ছতা গোপন অনৈতিক কার্যকলাপকে নিরুৎসাহিত করে।
৩. **জবাবদিহিতা:** জবাবদিহিতা অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ কৌশলের মাধ্যমে সৃষ্টি হয় যা ব্যক্তিদের তাদের কর্মের জন্য জবাবদিহি করতে হবে জেনে অনৈতিক আচরণের প্রলোভন কমে যায়।
৪. **প্রারম্ভিক সনাক্তকরণ:** অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থায় অনিয়মগুলি প্রাথমিকভাবে সনাক্ত হয় ফলে অবিলম্বে মোকাবেলা করার মাধ্যমে তাদের প্রভাব কমিয়ে দেয়।
৫. **নৈতিক সংস্কৃতি:** শক্তিশালী নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা একটি নৈতিক সংস্কৃতিকে প্রতিষ্ঠিত করে। এ সংস্কৃতি কর্মীদের নৈতিক মান মেনে চলতে উৎসাহিত করে।
৬. **সম্মতি:** অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ সংস্থাগুলিকে আইনি এবং নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলতে সাহায্য করে অনৈতিক আচরণের জন্য আইনি পরিণতির ঝুঁকি হ্রাস করে।

উপসংহারে, একটি শক্তিশালী অভ্যন্তরীণ নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা একটি শক্তিশালী কাঠামো প্রতিষ্ঠা করে যা নৈতিক আচরণকে উৎসাহিত করে, অসদাচরণকে প্রতিরোধ করে এবং লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে দ্রুত পদক্ষেপ নিশ্চিত করে। এটি প্রতিষ্ঠানে অনৈতিক আচরণের বিরুদ্ধে একটি কার্যকর প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা গঠন করে।

**প্রশ্ন-৩৫।** একটি প্রতিষ্ঠানের ইমেজ তার গ্রাহকদের আচরণ প্রভাবিত করে কিভাবে আলোচনা। **BPE-98**

একটি প্রতিষ্ঠানের চিত্র গ্রাহকের আচরণকে গভীরভাবে প্রভাবিত করে। এখানে কিভাবে:

১. **আকর্ষণ এবং বিশ্বাস:** একটি শক্তিশালী, ইতিবাচক চিত্র গ্রাহকদের আকর্ষণ করে এবং বিশ্বাস তৈরি করে। এটি গ্রাহকদের সংস্থার পণ্য বা পরিষেবাগুলি ব্যবহার করার চেষ্টা এবং চালিয়ে যাওয়ার সম্ভাবনাকে আরও বেশি করে তোলে।
২. **গ্রাহক আনুগত্য:** একটি ভাল খ্যাতি গ্রাহকের আনুগত্য বৃদ্ধি করতে পারে। গ্রাহকরা গুণমান এবং নির্ভরযোগ্যতার মতো ইতিবাচক বৈশিষ্ট্যগুলির সাথে যুক্ত ব্র্যান্ডগুলির সাথে লেগে থাকার সম্ভাবনা বেশি।
৩. **প্রিমিয়াম মূল্য:** একটি ইতিবাচক ইমেজ সহ কোম্পানিগুলি প্রায়ই তাদের পণ্যগুলির জন্য বেশি চার্জ করতে পারে, কারণ গ্রাহকরা অনুভূত গুণমান এবং নিশ্চয়তার জন্য অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে ইচ্ছুক।
৪. **মুখের কথা:** ইতিবাচক বা নেতিবাচক ধারণাগুলি মুখের কথার সুপারিশগুলিকে প্রভাবিত করতে পারে। একটি ভাল ছবি গ্রাহকদের অন্যদের কাছে ব্র্যান্ডের সুপারিশ করতে উৎসাহিত করে, যেখানে একটি খারাপ ছবি নেতিবাচক পর্যালোচনার দিকে নিয়ে যেতে পারে এবং সম্ভাব্য গ্রাহকদের বাধা দিতে পারে।
৫. **প্রতিযোগিতামূলক সুবিধা:** একটি ইতিবাচক চিত্র একটি প্রতিযোগিতামূলক প্রান্ত প্রদান করে, যা প্রতিষ্ঠানটিকে একটি ভিড়ের বাজারে আলাদাভাবে দাঁড়াতে সাহায্য করে এবং দুর্বল বা নেতিবাচক চিত্রের প্রতিযোগীদের চেয়ে বেশি গ্রাহকদের আকর্ষণ করে।

একটি প্রতিষ্ঠানের ইমেজ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ কারণ এটি প্রত্যাশা সেট করে এবং ব্র্যান্ডের সাথে গ্রাহকের মিথস্ক্রিয়াকে আকার দেয়।

# MetaMentor Center

## Q-35. Short Notes:

### 1. স্বতন্ত্র আচরণ/ ব্যক্তিগত আচরণ:

ব্যক্তিগত আচরণ বলতে বিভিন্ন পরিস্থিতিতে একজন ব্যক্তির ক্রিয়া এবং প্রতিক্রিয়া বোঝায়, যা ব্যক্তিগত গুণাবলী, অভিজ্ঞতা এবং পরিবেশের সংমিশ্রণ দ্বারা গঠিত। কর্মক্ষেত্রে, এই আচরণগুলি বায়ুমণ্ডল এবং উৎপাদনশীলতাকে ব্যাপকভাবে প্রভাবিত করতে পারে। ইতিবাচক আচরণ, যেমন টিমওয়ার্ক, কার্যকর যোগাযোগ এবং নির্ভরযোগ্যতা, একটি সুরেলা এবং দক্ষ পরিবেশে অবদান রাখে। বিপরীতভাবে, নেতিবাচক আচরণ যেমন বিলম্ব, শত্রুতা, বা বিচ্ছিন্নতা কর্মপ্রবাহকে ব্যাহত করতে পারে এবং দলের মনোবলকে প্রভাবিত করতে পারে। একটি সহায়ক এবং উৎপাদনশীল কাজের পরিবেশ তৈরির জন্য পৃথক আচরণ বোঝা এবং পরিচালনা করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। নিয়োগকর্তারা প্রায়ই প্রশিক্ষণ,

প্রণোদনা, এবং প্রতিক্রিয়া ব্যবহার করে পছন্দসই আচরণকে উৎসাহিত করতে এবং যে কোনও সমস্যা দেখা দিতে পারে তা মোকাবেলা করতে, এটি নিশ্চিত করে যে স্বতন্ত্র কর্মগুণি সংস্থার লক্ষ্য এবং মূল্যবোধের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ।

উদাহরণস্বরূপ, যখন একজন কর্মচারী ধারাবাহিকভাবে সময়সীমা পূরণ করে এবং সহকর্মীদের সাথে কার্যকরভাবে সহযোগিতা করে, তখন এটি দলের উৎপাদনশীলতা এবং মনোবল বাড়ায়। বিপরীতভাবে, যদি একজন কর্মচারী প্রায়শই দেরিতে আসে বা গুরুত্বপূর্ণ তথ্য যোগাযোগ করতে ব্যর্থ হয়, তবে এটি দলের মধ্যে বিলম্ব এবং হতাশার কারণ হতে পারে।

## 2. আন্তঃব্যক্তিক আচরণ:

আন্তঃব্যক্তিক আচরণ হল যেভাবে লোকেরা সাংগঠনিক সেটিংসের মধ্যে একে অপরের সাথে যোগাযোগ করে। ইতিবাচক আন্তঃব্যক্তিক আচরণের প্রচারে কার্যকর যোগাযোগ এবং সক্রিয় শ্রবণ অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। ব্যক্তিত্বের বৈশিষ্ট্য এবং সাংস্কৃতিক পার্থক্য বোঝা একটি দলের মধ্যে শক্তিশালী আন্তঃব্যক্তিক সম্পর্ক গড়ে তুলতে সাহায্য করতে পারে। কর্মক্ষেত্রে দেখা দিতে পারে এমন আন্তঃব্যক্তিক দ্বন্দ্ব পরিচালনার ক্ষেত্রে দ্বন্দ্ব সমাধানের দক্ষতা গুরুত্বপূর্ণ। একটি ইতিবাচক কাজের পরিবেশ তৈরি করে এবং দলের সদস্যদের মধ্যে আস্থা ও সম্মান প্রচার করে, একটি সংস্থা আন্তঃব্যক্তিক আচরণকে উন্নত করতে পারে এবং শেষ পর্যন্ত আরও বেশি সাফল্য অর্জন করতে পারে।

উদাহরণস্বরূপ, একটি টিম মিটিংয়ে, যদি একজন ম্যানেজার দলের সদস্যদের কাছ থেকে পরামর্শগুলি মনোযোগ সহকারে শোনে এবং ভেবেচিন্তে প্রতিক্রিয়া জানায়, তাহলে এটি সম্মান এবং সহযোগিতার পরিবেশ তৈরি করে। বিপরীতভাবে, ম্যানেজার যদি বিবেচনা না করেই ধারণাগুলিকে বাতিল করে দেয়, তবে এটি অবমূল্যায়নের অনুভূতি তৈরি করতে পারে এবং কার্যকর টিমওয়ার্ককে বাধা দিতে পারে।

## 3. দলের আচরণ:

গোষ্ঠী আচরণ বলতে বোঝায় যেভাবে লোকেরা আচরণ করে যখন তারা একটি গোষ্ঠীর অংশ হয়। এতে তারা কীভাবে যোগাযোগ করে, সিদ্ধান্ত নেয়, সমস্যার সমাধান করে এবং একে অপরকে প্রভাবিত করে। একটি গোষ্ঠীর মধ্যে গতিশীলতা তার সামগ্রিক কর্মক্ষমতা এবং সহযোগী প্রচেষ্টার ফলাফলগুলিকে ব্যাপকভাবে প্রভাবিত করতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, যখন একটি গোষ্ঠী ভালভাবে কাজ করে, স্পষ্ট যোগাযোগ এবং শক্তিশালী নেতৃত্বের সাথে, এটি একা কাজ করা ব্যক্তিদের চেয়ে আরও কার্যকরভাবে লক্ষ্য অর্জন করতে পারে। যাইহোক, সামঞ্জস্যপূর্ণ চাপ বা অংশগ্রহণের অভাবের মতো নেতিবাচক গোষ্ঠী আচরণ দুর্বল সিদ্ধান্ত গ্রহণ এবং অদক্ষতার দিকে পরিচালিত করতে পারে।

**উদাহরণ:** একটি প্রকল্প দলে, যদি সমস্ত সদস্য সক্রিয়ভাবে ধারণাগুলি অবদান রাখে এবং সাধারণ লক্ষ্যগুলির দিকে কাজ করে, তবে গ্রুপটি দক্ষতার সাথে উচ্চ-মানের ফলাফল তৈরি করতে পারে। কিন্তু যদি কিছু সদস্য আলোচনায় আধিপত্য বিস্তার করে এবং অন্যরা নিষ্ক্রিয় থাকে, তাহলে গ্রুপটি মূল্যবান অন্তর্দৃষ্টি মিস করতে পারে, সহযোগিতার কার্যকারিতা হ্রাস করে।

## 4. ব্যাংকের প্রসঙ্গে সাংগঠনিক আচরণ:

এটি ব্যাংকিং শিল্পের মধ্যে লোকেরা কীভাবে একে অপরের সাথে এবং সিস্টেম এবং প্রক্রিয়াগুলির সাথে যোগাযোগ করে তার অধ্যয়নকে বোঝায়। ব্যাংকগুলিতে কার্যকর সাংগঠনিক আচরণের জন্য যোগাযোগ, নেতৃত্ব, দলবদ্ধ কাজ এবং সমস্যা সমাধানের মতো ক্ষেত্রগুলিতে ফোকাস করা প্রয়োজন। ব্যাংকিং শিল্পের অনন্য চ্যালেঞ্জ এবং গতিশীলতা বোঝার মাধ্যমে, সংস্থাগুলি গ্রাহকদের আরও ভাল পরিষেবা দিতে এবং তাদের ব্যবসায়িক লক্ষ্যগুলি অর্জন করতে সহযোগিতা এবং উদ্ভাবনের সংস্কৃতি তৈরি করতে পারে। ব্যাংকগুলির সাংগঠনিক আচরণকে প্রভাবিত করে এমন মূল কারণগুলির মধ্যে রয়েছে পরিবর্তনশীল প্রবিধান, প্রযুক্তিগত অগ্রগতি এবং ভোক্তাদের আচরণ এবং পছন্দগুলির পরিবর্তন। সফল ব্যাংকগুলি তাদের কর্মীদের এই চ্যালেঞ্জগুলির জন্য প্রস্তুত করার জন্য চলমান শিক্ষা এবং উন্নয়নকে অগ্রাধিকার দেয় এবং নিশ্চিত করে যে তাদের সাফল্যের জন্য প্রয়োজনীয় দক্ষতা এবং জ্ঞান রয়েছে। সাংগঠনিক আচরণের উপর সঠিক ফোকাস দিয়ে, ব্যাংকগুলি একটি শক্তিশালী, অভিযোজনযোগ্য কর্মীবাহিনী তৈরি করতে পারে যা যে কোনও শিল্প পরিবর্তনের আবহাওয়া এবং দীর্ঘমেয়াদী সাফল্যকে চালিত করতে পারে।

## 5. নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানের প্রেক্ষাপটে সাংগঠনিক আচরণের উপর সংক্ষিপ্ত নোট লিখ?

নন-ব্যাংক আর্থিক প্রতিষ্ঠানে সাংগঠনিক আচরণ তাদের সাফল্য এবং দক্ষতার জন্য অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ। এটি বোঝায় যে কীভাবে কর্মচারীদের মনোভাব, আচরণ এবং মিথস্ক্রিয়া প্রতিষ্ঠানের সামগ্রিক কার্যকারিতাকে প্রভাবিত করে। নেতৃত্ব কর্মীদের আচরণকে নির্দেশনা ও প্রভাবিত করার ক্ষেত্রে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করে যা ফলস্বরূপ কর্মক্ষমতা এবং সাংগঠনিক সাফল্যকে চালিত করে। ভাল সমস্যা সমাধান এবং অপারেশনাল দক্ষতার জন্য কার্যকর দলগত কাজ অপরিহার্য। কর্মচারী প্রেরণা আরেকটি মূল দিক, কারণ এটি উৎপাদন শীলতা এবং কাজের সম্ভৃষ্টি বাড়ায়। এই প্রতিষ্ঠানগুলি প্রায়ই দ্রুত বাজার এবং নিয়ন্ত্রক পরিবর্তনের সম্মুখীন হয় এবং ভাল সাংগঠনিক আচরণ এই পরিবর্তনগুলিকে মসৃণভাবে মানিয়ে নিতে সাহায্য করে। উপরন্তু, একটি ইতিবাচক সাংগঠনিক সংস্কৃতি একটি উৎপাদন শীল এবং সুস্থ কাজের পরিবেশ তৈরি করে, যা দীর্ঘমেয়াদী সাফল্যের জন্য অপরিহার্য।

## 6. স্প্যান অফ কন্ট্রোল:

স্প্যান অফ কন্ট্রোল বলতে অধস্তন বা কর্মচারীর সংখ্যা বোঝায় যা একজন ম্যানেজার বা সুপারভাইজার সরাসরি তত্ত্বাবধান করেন। সহজ কথায়, এটি এমন লোকের সংখ্যার মতো যে একজন নেতা নেতৃত্ব এবং পরিচালনার জন্য দায়ী। নিয়ন্ত্রণের একটি সংকীর্ণ স্প্যান মানে নেতার কাছে কম প্রত্যক্ষ প্রতিবেদন রয়েছে, যখন একটি বিস্তৃত নিয়ন্ত্রণের অর্থ তাদের কাছে আরও বেশি।

উদাহরণস্বরূপ, যদি একজন ম্যানেজারের পাঁচজন কর্মচারী থাকে যা সরাসরি তাদের কাছে রিপোর্ট করে, তাদের নিয়ন্ত্রণের সময়কাল সংকীর্ণ। কিন্তু একই ম্যানেজারের যদি পনের জন কর্মচারী থাকে তাদের কাছে রিপোর্ট করে, তাদের নিয়ন্ত্রণের সীমা আরও বিস্তৃত হয়।

একজন নেতা কতটা কার্যকরভাবে যোগাযোগ করতে, তত্ত্বাবধান করতে এবং সিদ্ধান্ত নিতে পারেন তা নিয়ন্ত্রণের ব্যবধান প্রভাবিত করে। এটি কর্মচারী স্বায়ত্তশাসন এবং সাংগঠনিক ক্রিয়াকলাপগুলির দক্ষতাকেও প্রভাবিত করে।

## Chapter End

For order visit: [www.metamentorcenter.com](http://www.metamentorcenter.com) or  
SMS WhatsApp: 01917298482

# MetaMentor Center