



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
AA2 විභාගය - 2019 ජූලි

(AA26) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය හා උපායමාර්ග
(Business Management and Strategy)

2019-07-21

පස්වරු

[1.45 – 5.00]

පිටු ගණන : 06

ප්‍රශ්න ගණන: 10

- **අයදුම්කරුවන්ට උපදෙස්** (අවධානයෙන් කියවිය යුතුය):

- (1) **දී ඇති කාලය :** කියවීම සඳහා - විනාඩි 15 යි.
උත්තර ලිවීම සඳහා - පැය 03 යි.
- (2) **සියලුම ප්‍රශ්නවලට උත්තර සැපයිය යුතු වේ.**
- (3) **ඉල්ලුම් කරන ලද මාධ්‍යයෙන්, එක් භාෂාවකින් පමණක්, ඔබ වෙත සපයන ලද පොත්වල උත්තර ලියන්න.**
- (4) **උපකල්පන කිසිවක් ඇතොත්, ඒවා පැහැදිලිව දක්වන්න.**
- (5) **අර්ථකථන සහිත කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි ලැයිස්තුව අමුණා ඇත. වාස්තවික පරීක්ෂණ ප්‍රශ්න හැර අන් සෑම ප්‍රශ්නයකම කළ යුතු ක්‍රියාවකින් යුක්ත වේ. කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි ලැයිස්තුවේ එම ක්‍රියාව සඳහා දී ඇති අර්ථකථනය පදනම් කරගෙන අයදුම්කරුවන් විසින් ප්‍රශ්නය සඳහා අවශ්‍ය උත්තර සැපයිය යුතුය.**
- (6) **ලකුණු 100 යි.**

A කොටස

වාස්තවික පරීක්ෂණ ප්‍රශ්න (OTQs)

අතිවාරිය ප්‍රශ්න දහය (10) කි.

(මුළු ලකුණු 20)

01 වන ප්‍රශ්නය

අංක 1.1 සිට 1.5 දක්වා ඇති ප්‍රශ්න සඳහා වඩාත්ම නිවැරදි උත්තරය තෝරන්න. තෝරාගත් උත්තරයට අදාළ අංකය ප්‍රශ්න අංකය සමඟ ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.1 කාර්යයක් ඉටු කිරීමේදී භාවිත කරනු ලබන සම්පත් ප්‍රමාණය මනිනු ලබන්නේ:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| (1) සඵලදායීතාවය මගිනි. | (2) කාර්යක්ෂමතාවය මගිනි. |
| (3) ඵලදායීතාවය මගිනි. | (4) කළමනාකරණය මගිනි. |

1.2 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සන්නිවේදනයට බාධාවක් වන්නේ කුමක් ද?

- | | |
|-------------------|---------------------------|
| (1) භාෂාමය බාධාව. | (2) මනෝවිද්‍යාත්මක බාධාව. |
| (3) භෞතික බාධාව. | (4) ඉහත සඳහන් සියල්ලම. |

1.3 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සංවිධානකරණ ක්‍රියාවලියේ පියවරයක් ලෙස සලකනු නොලබන්නේ කුමක් ද?

- | | |
|----------------|------------------------|
| (1) වැඩ බෙදීම. | (2) දෙපාර්තමේන්තුකරණය. |
| (3) පාලනය. | (4) රාජකාරි පැවරීම. |

1.4 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, ජොන්සන් (Johnson) සහ ස්කොල්ස් (Scholes) ගේ ඉදිරිපත් කිරීමට අනුව සංවිධාන සංස්කෘතියේ ස්ථරයක් (layer) **නොවන්නේ** කුමක් ද?

- (1) වටිනාකම්. (2) වගකීම්. (3) වර්යාවන්. (4) විශ්වාසයන්.

1.5 අභ්‍යන්තර ඇල්මැති පාර්ශවකරුවෙක් (stakeholder) සඳහා උදාහරණයක් වන්නේ:

- (1) සේවකයන්. (2) සැපයුම්කරුවන්. (3) රජය. (4) පාරිභෝගිකයින්.

ප්‍රශ්න අංක 1.6 සිට 1.10 දක්වා දී ඇති එක් එක් ප්‍රකාශයන් **සත්‍ය** හෝ **අසත්‍ය** බව දක්වන්න. **සත්‍ය** හෝ **අසත්‍ය** යන උත්තරය ප්‍රශ්න අංකය සමඟ ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.6 පහළට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනය යනු සම කණ්ඩායම් (peer groups) අතර හෝ ඇතුළත තොරතුරු බෙදා හැරීමයි.

1.7 ප්‍රතිපෝෂණ පාලනය (feedback control) යනු අතිතය හෝ වර්තමානය පිළිබඳ තොරතුරු, වර්තමානය හෝ අනාගතය කෙරෙහි බලපෑම් කිරීම සඳහා භාවිත කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි.

1.8 පාලන පද්ධතිය යනු සංස්කෘතික ජාලයේ (cultural web) මූලිකාංගයකි.

1.9 සැලසුම්කරණය සහ පාලනය, එකිනෙකින් ස්වාධීනවූ ද එකිනෙක හා සම්බන්ධ වූ ද (inter-linked) කාර්යයන් ලෙස සලකනු ලැබේ.

1.10 පහළ මට්ටමේ උනන්දුවක් සහ පහළ මට්ටමේ බලයක් ඇති ඇල්මැති පාර්ශවකරුවන් "ප්‍රධාන ක්‍රියාකාරීන්" (key players) ලෙස හඳුන්වනු ලැබේ.

(එකකට ලකුණු 02 බැගින්, මුළු ලකුණු 20)

A කොටසෙහි අවසානය

B කොටස

අතිවාර්ය ප්‍රශ්න පහ (05) කි.

(මුළු ලකුණු 25)

02 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක පිහිටුවා ඇති ඉලක්ක ඉටු කර ගැනීම සඳහා සඵලදායී අන්දමට සංවිධානයේ හිත සම්පත් භාවිත කිරීම සම්බන්ධයෙන් කළමනාකරුවන් වගකිව යුතු වේ. ව්‍යාපාර සංවිධානයක ඇති මට්ටම් මත පදනම්ව කළමනාකරුවන්ව ධුරාවලියක පිහිටුවිය හැකිය. ඒ අනුව කළමනාකරුවන්ගේ මට්ටම් (levels of managers) තුනක් හඳුනාගත හැකිය.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

එක් එක් මට්ටම සඳහා උදාහරණයක් ද සහිතව කළමනාකරුවන්ගේ මට්ටම් තුන(03) **පැහැදිලි කරන්න.** (ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

නිලනත්‍රවාදයේදී (bureaucracy) පැහැදිලිව නිර්වචිත නියමයන්, රෙගුලාසි සහ පටිපාටි පද්ධතියක් මගින් අධිකාරිය (authority) ක්‍රියාත්මක කරනු ලැබේ. කෙසේවෙතත්, නිලනත්‍රවාදය යල්පැනගිය දෙයක් ලෙස නූතන කළමනාකරුවන් තර්ක කරති.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) නිලනත්‍රවාදයේ ලක්ෂණ තුනක්(03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 03)

(b) නිලනත්‍රවාදයේදී මූහුණදෙන අභියෝග දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

සැලසුම්කරණය යනු සංවිධානයක ඉලක්ක පිහිටුවීම සහ ඒවා වඩාත් හොඳින් ඉටුකරන ආකාරය, තීරණය කිරීම පිළිබඳ ක්‍රියාවලියයි. එය පියවරයන් කිපයකින් සමන්විත වන අතර, සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියේ පළමු පියවර වන්නේ පරිසර විශ්ලේෂණයයි (environmental scanning).

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියේ පළමු පියවර ලෙස, සංවිධානයක් සඳහා පරිසර විශ්ලේෂණයක් සිදුකිරීමේ වැදගත්කම පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

05 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානය තුළ ප්‍රශ්න විසඳීම සඳහා තිබෙන්නා වූ විකල්පයන් අතුරෙන් හොඳම විකල්පය, කළමනාකරුවෝ තෝරා ගනිති.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

කළමනාකරුවෙකුට තීරණ ගැනීම වැදගත් වන්නේ කුමක් නිසාද යන්නට හේතු තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

06 වන ප්‍රශ්නය

වෙනස කළමනාකරණය යනු සංවිධාන සහ පුද්ගල මට්ටම් යන පැතිකඩයන් දෙකටම අනුව වෙනස හසුරුවන ක්‍රමානුකූල ප්‍රවේශයකි. වෙනසෙහි ස්වභාවය විවිධාකාරයෙන් වර්ගීකරණය කළ හැකිය.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

වෙනස් වර්ග (types of change) දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

C කොටස

අතිවාර්ග ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

07 වන ප්‍රශ්නය

කාලයක් තිස්සේ ව්‍යාපාරික පරිසරයෙහි සිදුවෙමින් පවත්නා සමාජයීය, සංස්කෘතික, දේශපාලනමය සහ ආර්ථික වෙනස්කම්වලට අනුකූලව කළමනාකරණ වින්‍යනයද නොකඩවා වෙනස් වෙමින් පවතී. කළමනාකරණය සඳහා වර්ගාත්මක ප්‍රවේශය (behavioral approach) සහ කළමනාකරණය සඳහා ප්‍රමාණාත්මක ප්‍රවේශය (quantitative approach) වැනි සමහර ප්‍රවේශයන් කළමනාකරණ වින්‍යනය හැඩගැස්වීම කෙරෙහි කාලයක් තිස්සේ ප්‍රධාන කාර්යභාරයක් ඉටුකර තිබේ.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) වර්ගාත්මක ප්‍රවේශයේ ඇති විවේචන පහක්(05) හඳුනා දක්වන්න. (ලකුණු 05)
- (b) ප්‍රමාණාත්මක ප්‍රවේශයේදී බහුලව යොදාගන්නා ශිල්පීය ක්‍රම පහක්(05) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 05)
(මුළු ලකුණු 10)

08 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධාන ව්‍යුහයන් සැලසුම්කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී, කළමනාකරුවන් විසින් අධිකාරීත්වය (authority) සහ වගකීම පැවරිය යුතුවේ. අධිකාරිය, වගකීම සහ බලය සංවිධානයක් තුළ සම්පව බැඳුණු සංකල්පයන් වේ.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) අධිකාරීත්වය සහ වගකීම අතර සම්බන්ධතාවය පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) ස්වදායී අධිකාරීත්වය පැවරීම කෙරෙහි ඇති බාධක තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

09 වන ප්‍රශ්නය

උපායමාර්ගයක් යනු වෙළෙඳපොළ අවශ්‍යතා සපුරාලීමට සහ ඇල්මැති පාර්ශවයන්ගේ අපේක්ෂාවන් සම්පූර්ණ කිරීමට අභියෝගාත්මක පරිසරයක් තුළ සම්පත් පෙළ ගැස්වීම හරහා සංවිධානයකට වාසි ලභාකරදීමට දිගුකාලයක් සඳහා ඇති සංවිධානයේ දිශානතිය සහ විෂය පථයයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානමය උපායමාර්ගයන් හි ප්‍රධාන මට්ටම් තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (b) හොඳ උපායමාර්ගයක ලක්ෂණ දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

D කොටස

අභ්‍යන්තර ප්‍රශ්නයකි.

(ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගම වර්ෂ 50 කට ආසන්න කාලයක් තිස්සේ රසකැවිලි නිෂ්පාදන කර්මාන්තයේ මෙහෙයුම් කරමින් සිටී. සමාගම, දේශීය වෙළෙඳපොළෙහි නම් දැරූ විශේෂයෙන් පොඩිත්තන් සඳහා රසකැවිලි නිෂ්පාදනයේ යෙදෙන සමාගමකි. එය පවුලකට අයත් ව්‍යාපාරයක් වන අතර, වර්ෂ 1970 දී L.N. සිල්වා මහතා විසින් පිහිටුවන ලදී. ඔහු කුඩා පරිමාණයෙන් සමාගම ආරම්භ කරන ලද අතර, අද එය "හනි ස්ටීට්ස්" නම් වූ සන්නාමයෙන් ප්‍රකට වී තිබේ.

සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගමේ කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ වන්නේ සමාගමේ නිර්මාතෘවරයාගේ පුත්‍රයා වන M. සිල්වා මහතාය. ඔහු දියුණුවීමේ අභිලාෂය ඇති ඉහළ මට්ටමක ව්‍යාපාරික දැනුමක් ඇති තැනැත්තෙකි. ඔහු තම සේවකයන් නිර්මාණාත්මක ලෙස සිතිමට උනන්දු කරවන අතර, ව්‍යාපාරය දියුණු කිරීම සඳහා නව ක්‍රම සහ අදහස් යෝජනා කිරීම කෙරෙහිද ඔවුන්ව පොළඹවනු ලබයි. ඊට අමතරව, රසකැවිලි නිෂ්පාදන කර්මාන්තය තුළ නව නිෂ්පාදන සංවර්ධනය කිරීම සඳහා සමාගම තුළ "පර්යේෂණ සහ සංවර්ධන" දෙපාර්තමේන්තුවක් ද ඔහු විසින් පිහිටුවා ඇත.

ඔහු සැමවිටම ඔහුගේ සේවකයන්ව දැනුම බෙදාගැනීම සඳහා උනන්දු කරවයි. අභිප්‍රේරණය වූ ශ්‍රම බලකාය සෑම විටම සමාගමට ධනාත්මක දායකත්වයක් ගෙන එන බව ඔහු විශ්වාස කරයි. ඕනෑම සේවකයෙකුට ඔහු හමුවීමට අවශ්‍ය නම්, ඔහුට හෝ ඇයට, ඕනෑම වේලාවක සමාජ මාධ්‍ය ජාල හරහා ඔහු වෙත ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව ඇත. **සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගම** ඉහළ මට්ටමේ පුහුණු සේවකයන් සහිත ඉගෙන ගන්නා සංවිධානයකි (learning organization). වර්ෂ 2020 දී සමාගම එහි ව්‍යාපාරික මෙහෙයුම් දකුණු ආසියාවේ ව්‍යාප්ත කිරීමට සැලසුම් කරමින් සිටී.

මඔ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) **සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගමේ, M. සිල්වා මහතාගේ** නායකත්ව ගෞලිය තක්සේරු කරන්න. (ලකුණු 05)
- (b) කළමනාකරුවෙකු සහ නායකයෙකු අතර වෙනස්කම් හතරක්(04) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 08)
- (c) අභිප්‍රේරණ න්‍යායක් ලෙස "ද්විත්ව සාධක න්‍යාය" (Two-Factor Theory), **සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගම** සඳහා භාවිත කරන්න. (ලකුණු 08)
- (d) **සීමාසහිත හනි ස්ටීට්ස් සමාගමේ** සඵලදායී සාංගමික සංස්කෘතියක් නිර්මාණය කිරීම සඳහා M. සිල්වා මහතාට හඳුන්වාදිය හැකි ක්‍රියාවන් හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 25)

කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි ලැයිස්තුව

දැනුම් ක්‍රියාවලිය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචන
01 මට්ටම අවබෝධය වැදගත් තොරතුරු ආවර්ජනය සහ පැහැදිලි කිරීම.	නිර්වචනය කරන්න	ස්වභාවය, විෂය පථය හෝ තේරුම නිශ්චිතව ප්‍රකාශ කිරීම.
	අදින්න	හැඩයක් හෝ රූපසටහනක් ගෙන හැර දැක්වීම.
	හඳුනා දක්වන්න	යමක් මනා සැලකිලිමත් වීමකින් අනතුරුව හඳුනා ගැනීම හෝ තහවුරු කිරීම හෝ තෝරා ගැනීම.
	ලැයිස්තුගත කරන්න	විස්තර කිරීමකින් තොරව අදාළ කරුණු එකින් එක වචනයෙන් ලියා දැක්වීම.
	සම්බන්ධ කරන්න	තාර්කික හෝ හේතු කාරක සම්බන්ධතාවය පෙන්නුම් කිරීම හෝ තහවුරු කිරීම.
	සඳහන් කරන්න	යමක් ස්ඵර ලෙස පැහැදිලිව ප්‍රකාශ කිරීම.
	ගණනය කරන්න	ගණිතමය ගණනය කිරීම.
	විමසන්න	අවසන් නිගමනයකට පිවිසීම සඳහා විවිධ පැතිකඩ තර්කානුකූලව සවිස්තරව පරීක්ෂා කිරීම.
	පැහැදිලි කරන්න	අදාළ කරුණු සවිස්තරාත්මකව දැක්වීම.
	අර්ථකතනය කරන්න	අවබෝධයට පහසු සුපුරුදු පද මගින් අර්ථය ඉදිරිපත් කිරීම.
	හඳුනාගන්න	සෙවීමෙන් හෝ ප්‍රයත්න දැරීමෙන් නිගමනයකට එළඹීම.
	සටහන් කරන්න	අදාළ කරුණු විස්තරාත්මකව සටහන් කිරීම.
සාරාංශගත කරන්න	කරුණු වශයෙන් හෝ සංඛ්‍යා වශයෙන් ප්‍රධාන කරුණු කෙටියෙන් දැක්වීම.	

දැනුම් ක්‍රියාවලිය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචන
02 මට්ටම භාවිතය ඉගෙනගත් පසුබිම නොවන පසුබිමක දැනුම භාවිත කිරීම / සංවෘත ගැටළු විසඳීම.	භාවිත කරන්න	ප්‍රයෝගිකව භාවිතයේ යොදන්න.
	තක්සේරු කරන්න	වටිනාකම, ස්වභාවය, හැකියාව හෝ ගුණාත්මක බව තීරණය කරන්න.
	ප්‍රදර්ශනය කරන්න	සුවිශේෂී ලෙස උදාහරණ සමග ඔප්පු කරන්න.
	ප්‍රස්තාර දක්වන්න	ප්‍රස්තාර මගින් නියෝජනය කරන්න.
	පිළියෙල කරන්න	දී ඇති විස්තර සැලැස්මකට ගොනු කිරීම.
	ප්‍රමුඛතා දක්වන්න	වැදගත්කම, අනුපිලිවෙල අනුව දක්වන්න.
	සසඳන්න	තවත් දෙයක් සමග සංගත වේදායී බැලීම.
විසඳන්න	ගණනය කිරීම හා / හෝ පැහැදිලි කිරීම් භරහා විසඳුම් සෙවීම.	

දැනුම් ක්‍රියාවලිය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචන
03 මට්ටම විශ්ලේෂණය අදහස් අතර සම්බන්ධතා ගොඩනගා සමාන අසමානතා බැලීම / විවෘත ගැටළු විසඳීම.	විශ්ලේෂණය කරන්න	විසඳුම් හෝ ප්‍රතිඵලය තීරණය කිරීම පිණිස විස්තරාත්මකව පරීක්ෂා කරන්න.
	සමානකම් බලන්න	සමානකම් සොයා ගැනීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම.
	අසමානතා බලන්න	අසමානතා හෝ වෙනස්කම් සෙවීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම.
	වෙනස්කොට දක්වන්න	යමක් තවෙකෙකින් වෙනස්කොට දක්වන දෑ හඳුනා ගැනීම.
සැකිල්ලක් සේ දක්වන්න	සුවිශේෂී ලක්ෂණ සාරාංශ කොට දැක්වීම.	