



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
AA2 විභාගය - 2020 ජනවාරි

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

2020-01-19

පස්වරු

[1.45 – 5.00]

පිටු ගණන : 06

ප්‍රශ්න ගණන: 10

- අයදුම්කරුවන්ට උපදෙස් (අවධානයෙන් කියවිය යුතුය):

- දී ඇති කාලය : කියවීම සඳහා - විනාඩි 15 යි.
උත්තර ලිවීම සඳහා - පැය 03 යි.
- සියලුම ප්‍රශ්නවලට උත්තර සැපයිය යුතු වේ.
- ඉල්ලුම් කරන ලද මාධ්‍යයෙන්, එක් භාෂාවකින් පමණක්, ඔබ වෙත සපයන ලද පොත්වල උත්තර ලියන්න.
- උපකල්පන කිසිවක් ඇතොත්, ඒවා පැහැදිලිව දක්වන්න.
- 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.
- 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 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සැලසුම්කරණයේ මූලධර්මයක් වන්නේ කුමක් ද?

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| (1) කණ්ඩායම් වැඩ පිළිබඳ මූලධර්මය. | (2) නිර්මාණාත්මක බව පිළිබඳ මූලධර්මය. |
| (3) නම්‍යශීලීත්වය පිළිබඳ මූලධර්මය. | (4) ඉහත සඳහන් සියල්ල. |

1.2 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, හෙන්රි ෆෙයෝල් (Henry Fayol) ගේ මතය අනුව කළමනාකරණ මූලධර්මයක් නොවන්නේ කුමක් ද?

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| (1) වැඩ බෙදීම. | (2) මධ්‍යගතකරණය. |
| (3) වැඩවල නම්‍යශීලී බව. | (4) අධිකාරිය සහ වගකීම. |

1.3 ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය අනුව ප්‍රධාන භාවිතයක් / පරිචයක් (key practice) වන්නේ:

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| (1) කෙටිකාලීන සේවා නියුක්තිය. | (2) සාමූහික තීරණ ගැනීම. |
| (3) විශේෂීකරණය වූ වෘත්තීය මාර්ග. | (4) වේගවත් ඇගයීම් සහ උසස් වීම්. |

1.4 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, මින්ට්ස්බර්ග් (Mintzberg) ට අනුව කළමනාකරුවෙකුගේ කාර්යභාරයක් තොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) අන්තර් පුද්ගලමය කාර්යභාරය. (2) තිරණමය කාර්යභාරය.
- (3) අභිප්‍රේරණමය කාර්යභාරය. (4) තොරතුරු පිළිබඳ කාර්යභාරය.

1.5 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, ප්‍රතිව්‍යුහගතකිරීමේ අවාසියක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) වඩා අඩු පිරිවැය. (2) බාධාවන් අඩුවීම.
- (3) සේවකයන් තුළ අවිනිශ්චිත බව. (4) ඉහත සඳහන් සියල්ල.

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 සංකල්පමය කුසලතා යනුවෙන් හඳුන්වන්නේ විශිෂ්ඨ අන්දමින් නිශ්චිත කාර්ය ඉටුකිරීම සඳහා අවශ්‍යවන රුකියාවට සම්බන්ධ විශේෂිත කුසලතා සහ දැනුමයි.

1.7 විශේෂීකරණය (specialization), නිලතන්ත්‍රවාදයේ (bureaucracy) ලක්ෂණයකි.

1.8 විවිධාංගීකරණය (Diversification) යනු පෝටර්ගේ පංච බලවේග ආකෘතියේ (Porter's five forces model) මූලිකාංගයකි.

1.9 ගනුදෙනුකරුවන් යනු සංවිධානයක බාහිර ඇල්මැති පාර්ශවයන් (external stakeholders) සඳහා උදාහරණයකි.

1.10 අවදානම යනු තිරණ ගැනීමේදී කළමනාකරුවෙකු විසින් සලකා බැලිය යුතු කොන්දේසියකි (තත්ත්වයකි).

(එකකට ලකුණු 02 බැගින්, මුළු ලකුණු 20)

A කොටසෙහි අවසානය

B කොටස

අතිවාර්ය ප්‍රශ්න පහ (05) කි.

(මුළු ලකුණු 25)

02 වන ප්‍රශ්නය

සන්නිවේදනය සඵලදායක වන්නේ එය නිවැරදි ලබන්නා වෙත ලැබී තේරුම් ගැනීමෙන් පසු යවන්නා විසින් අපේක්ෂා කළ ආකාරයට ඒ ගැන කටයුතු කරමින් සන්නිවේදන අරමුණු ඉටු වූ කල්හිය.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) සංවිධානයකට, සඵලදායී සන්නිවේදනයේ වාසි තුනක්(03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 03)

(b) සඵලදායී සන්නිවේදනයට ඇති බාධා (barriers) දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

අනුපිළිවෙලට සකස් කරන ලද එකිනෙක හා සම්බන්ධ ස්වාධීන කොටස් සමූහයක් ලෙස පද්ධතියක් නිර්වචනය කරනු ලැබේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

පද්ධති න්‍යායට අනුව පද්ධතියක මූලිකාංග තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

සේවකයන් විසින් වෙනසට දක්වන බාධක නිසා කළමනාකරණය විසින් වෙනසක් හඳුන්වා දෙන විට බොහොමයක් සංවිධානවලට බොහෝ අභියෝගවලට මුහුණ පෑමට සිදුවේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සේවකයන් විසින් වෙනස කෙරෙහි බාධා ඇති කිරීමට (resistance to change) හේතු තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

05 වන ප්‍රශ්නය

සමාගමේ ඉතිහාසය, නිෂ්පාදනය, වෙළෙඳපොළ තාක්ෂණය සහ උපාය මාර්ග, සේවකයන්ගේ වර්ග, කළමනාකරණ ගෛලිය සහ ජාතික සංස්කෘතිය මගින් සංවිධාන සංස්කෘතියට බලපෑම් කරනු ලැබේ. සංස්කෘතික ජාලය (cultural web) සංවර්ධනය කරන ලද්දේ සංවිධාන සංස්කෘතියේ වෙනස බැලීමටයි.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සංස්කෘතික ජාලයේ මූලිකාංග පහක්(05) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 05)

06 වන ප්‍රශ්නය

උපායමාර්ග යනු දිගුකාලීන හෝ සමස්ත අරමුණක් උපයෝගී කර ගැනීම සඳහා සැලසුම්කල ක්‍රියාකාරකම්වල සැලැස්මකි. සමස්ත අරමුණු සපුරාදායී ලෙස ඉටුකරගැනීම සඳහා උපායමාර්ග සමඟ ඒකාන්ත වන ආකාරයට සංස්කෘතිය ගලපාගත යුතුය.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

උපායමාර්ග සහ සංස්කෘතිය අතර ඇති සම්බන්ධතාවය පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

C කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

07 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයේ පරමාර්ථයන් සඵලදායී සහ කාර්යක්ෂම අන්දමට මුදුන්පත් කර ගැනීම සඳහා සංවිධානයේ සාමාජිකයන් අතර, සම්පත් වෙන්කිරීම, බලතල පැවරීම සහ වැඩ බෙදාදීමේ ක්‍රියාවලිය, සංවිධානකරණය වේ. ඕනෑම සංවිධානයක සාර්ථකභාවය හෝ අසාර්ථකභාවය නිගමනය කිරීමේදී සංවිධානකරණ ක්‍රියාවලිය තීරණාත්මක වේ.

මඔ වසින් කල යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානකරණ ක්‍රියාවලියේ පියවරයන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (b) හොඳ සංවිධාන ව්‍යුහයක වාසි දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

08 වන ප්‍රශ්නය

අභිප්‍රේරණය යනු පුද්ගලයාගේ යම් කාර්යයක් ඉටු කිරීමට ඇති කැපවීම කෙරෙහි බලපෑමක් ඇතිකරන පුද්ගල භාවාත්මක ගුණාංගයකි. අභිප්‍රේරණ න්‍යායයන් කිහිපයක් ඇතත්, අනෙකුත් ඒවාට වඩා මැස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධුරාවලි න්‍යාය (Maslow's needs hierarchy theory) ප්‍රමුඛතම ගණයට වැටේ.

මඔ වසින් කල යුතු දෑ:

- (a) මැස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධුරාවලි න්‍යාය පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (b) සේවකයන් අභිප්‍රේරණය වී ඇති බව අභවන සංඥා (signs) දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

09 වන ප්‍රශ්නය

විවිධාකාර කාර්යයන් සඵලදායී අන්දමින් ඉටුකරවීම සඳහා මිනිසුන් පෙළඹවීමේ ක්‍රියාවලිය නායකත්වය වේ. වෙනස් බල මූලාශ්‍ර (sources of power) මත පදනම්ව නායකයෙකුට ඔහුගේ / ඇයගේ බලය සංවර්ධනය කල හැකිය.

මඔ වසින් කල යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයක් සඳහා නායකත්වය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) විමසන්න. (ලකුණු 06)
- (b) නායකයෙකු සතුව තිබෙන බල මූලාශ්‍ර දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

D කොටස

අතිවාර්ග ප්‍රශ්නයකි.

(ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම, පළාත් කිපයක විකුණුම් අලෙවිසැල් තිබෙන ශ්‍රී ලංකාවේ ප්‍රධාන කිරි නිෂ්පාදකයෙකු වේ. කිරි ආශ්‍රිත වෙළෙඳපොළ අභියෝගී තරඟකාරී වුවද **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම** නම ගනුදෙනුකරුවන්ට මුදලේ වටිනාකම ලබාදී ඔවුන්ට තෘප්තිමත් කරයි. **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම** ලාභදායී සමාගමකි. කළමනාකරණ මට්ටමේ සේවකයන් නිතර සේවය හැරයාම හේතුවෙන් **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගමේ** කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ විසින් බොහෝ අවස්ථාවලදී වෙළෙඳපොළේ තත්ත්වයන් අනුව තීරණ ගනී. ව්‍යාපාරික කටයුතු ව්‍යාප්ත කිරීම සඳහා සමාගම දකුණු ආසියානු කලාපයට මැනකදී ප්‍රවේශ වූ අතර, ඉන් සමහර රටවල්වල රජයේ රෙගුලාසි ඉතාමත් දැඩි වේ. තවද, නිෂ්පාදනය සඳහා අවශ්‍ය අමුද්‍රව්‍ය සහ කර්මාන්තශාලාව සඳහා සේවකයින් සපයා ගැනීමේ අපහසුතාවයට ද **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම** මුහුණ පා සිටී. කෙසේවෙතත් ශ්‍රී ලංකා රජය දේශීය කිරි නිෂ්පාදකයන්ට දිරිමත් කිරීම වෙනුවෙන් කිරි නිෂ්පාදකයන් සඳහා බදු සහනාධාර දී තිබේ.

සංවිධානය තුළ පවතින සංස්කෘතිය විසින් සමාගමේ මෙහෙයුම් කටයුතු මනා ලෙස පවත්වාගැනීම සහතික කෙරෙන බව **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම** වටහාගෙන තිබේ. සමාගමේ කළමනාකරණය විවෘත සංස්කෘතියක් (open-door culture) සඳහා උනන්දු කරවන අතර, තවද ඉගෙනුම් සංවිධානයක් ලෙසද ප්‍රවර්ධනය කරනු ලැබේ. වෙනස්වන ව්‍යාපාර පරිසරයට අනුකූලවීම හා ක්‍රියාශීලීවීම, සමාගමේ සඵලදායී හා කාර්යක්ෂම මෙහෙයුම් සඳහා සාධක වන බව කළමනාකරණය විශ්වාස කරයි. සංවිධානයක පාලන ක්‍රියාවලියෙහි වැදගත්කම පිළිබඳ කළමනාකරණ අධ්‍යක්ෂ විසින් අවධාරණය කර තිබේ. සත්‍ය හා ප්‍රමිත ප්‍රතිඵල අතර වෙනස්කම් පාලන ක්‍රියාවලිය විසින් නියාමනය කරන අතර, කළමනාකරුවන් විසින් විචලනයන් සඳහා නිවැරදි කිරීම් කළ යුතුය.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) ගුද්‍රැණ (SWOT) විශ්ලේෂණය භාවිත කරමින්, **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගමේ** මෙහෙයුම් කෙරෙහි පරිසරයේ බලපෑම විමසන්න. (ලකුණු 08)
- (b) **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගම** සඳහා සඵලදායී තීරණ ගැනීම වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (c) සමූහ තීරණ ගැනීමේ වාසි දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)
- (d) **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගමට** හොඳ පාලන ක්‍රියාවලියක් තිබීමේ වාසි තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (e) ආචාරධර්ම සහිත සංස්කෘතියක් (ethical climate) **සීමාසහිත සුපිරි (පොද්ගලික) සමාගමට**, ඇති කළහැකි ඉම තුනක්(03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 03)
(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.
	අඳින්න	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.	