



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

අදියර II විභාගය - 2022 ජූලි

(204) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය

(Business Management)

2022-08-21

පස්වරු

[01.45 – 05.00]

පිටු ගණන : 06

ප්‍රශ්න ගණන: 07

- 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 යෑම 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)

(මුළු ලකුණු 25)

01 වන ප්‍රශ්නය

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

- 1.1 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, මැක්ස් වෙබර් (Max Weber) ට අනුව, නිලතනත්‍රවාදයේ ලක්ෂණයක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) කෙටිකාලීන රුකියා. (2) නම්‍යශීලීත්වය.
- (3) තාවකාලික නිලධාරීන්. (4) ධුරාවලිය.

- 1.2 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයේ [Total Quality Management (TQM)] මූලධර්මයක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) සේවකයන්ගේ මැදිහත් වීම. (2) ක්‍රියාවලිය.
- (3) සංකලිත පද්ධතිය. (4) ඉහත සඳහන් සියල්ලම.

- 1.3 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සමලදායී ලෙස අධිකාරී බලය පැවරීමට ඇති බාධාවක් නොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) තරගකාරීත්වයට පවතින බිය. (2) වඩා හොඳ සම්බන්ධීකරණය.
- (3) සහායකයින් යටත් කර ගැනීමට ඇති කැමැත්ත. (4) මෙහෙයවීමට ඇති හැකියාවේ මඳකම.

1.4 මෙහෙයුම් පාලනයට අදාළව නිවැරදි ප්‍රකාශනය තෝරන්න:

- (1) සාපේක්ෂව එහි කාලය කෙටි වේ.
- (2) එය අනාගතය මත පදනම්ව ඇත.
- (3) බාහිර මූල්‍යවලින් වැඩි දත්ත ප්‍රමාණයක් රැස්කර ගනී.
- (4) එහි ඇති ක්‍රමයන්, නිරවද්‍යතාවය අතින් අඩු බවක් පෙන්නුම් කරයි.

1.5 මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලියට (leading process) ඇතුළත් නිවැරදි මූලිකාංග වන්නේ:

- (1) නායකත්වය, අභිප්‍රේරණය සහ සන්නිවේදනය.
- (2) නායකත්වය, සැලසුම්කරණය සහ සන්නිවේදනය.
- (3) සැලසුම්කරණය, සංවිධානකරණය සහ සන්නිවේදනය.
- (4) සැලසුම්කරණය, නායකත්වය සහ සන්නිවේදනය. (එකකට ලකුණු 02 බැගින්, ලකුණු 10)

අංක 1.6 සිට 1.10 දක්වා ප්‍රශ්නවල හිස්තැන් පිරවීම සඳහා වරහන් තුළ දී ඇති උත්තර දෙක අතුරින් නිවැරදි උත්තරය තෝරාගන්න. තෝරාගත් උත්තරය ප්‍රශ්න අංකය සමඟ, උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.6 (අධිකාරීත්වය / වගකීම) යනු පුද්ගලයෙකුට තම සහායකයින්ට විධාන දීමට ඇති නෛතික අයිතිය වේ.

1.7 මැස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධුරාවලි න්‍යායට (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) අනුව, පිලිගැනීම යන්න [මමත්ව (esteem) / සමාජ (social)] අවශ්‍යතා සඳහා උදාහරණයකි.

1.8 (පහළට ගලා යන / ඉහළට ගලා යන) සන්නිවේදනය යනු ප්‍රධානියාගේ සිට සහායකයින්ට තොරතුරු බෙදා හැරීමයි.

1.9 රුකියා පිරිවිතරයක (job specification) අඩංගු ප්‍රධාන මූලිකාංගයක් වන්නේ (රුකියා පළපුරුද්ද / ළඟා කරගත යුතු ඉලක්ක) වේ.

1.10 මයිකල් පෝටර්ගේ පංච බලවේග ආකෘතිය (Michael Porter's 5 forces model), සංවිධානයක (බාහිර / අභ්‍යන්තර) පරිසරය විශ්ලේෂණය සඳහා යොදාගත හැක. (එකකට ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 05)

අංක 1.11 සිට 1.15 දක්වා ඇති ප්‍රශ්නවලට කෙටි උත්තර, ප්‍රශ්න අංක ද සමඟ, ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

- 1.11 කාර්යක්ෂමතාවය සහ සප්ලදායීතාවය අතර වෙනස කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.
- 1.12 පෝටර්ගේ වටිනාකම් දාමයේ (Porter's Value Chain) උපකාරක ක්‍රියාකාරකම් දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න.
- 1.13 සංවිධානයකට පුහුණුව මගින් ලබාගතහැකි ප්‍රතිලාභ දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න.
- 1.14 කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ඇතුළත් ප්‍රධාන කාර්යයන් හඳුනා දක්වන්න.
- 1.15 සංවිධානයක අනෙකුත් සම්පත් හා සැසඳීමේදී, මානව සම්පත, අනෙක් සම්පත්වලින් වෙනස්ව හඳුනාගත හැකි ලක්ෂණ දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (එකකට ලකුණු 02 බැගින්, ලකුණු 10)

B කොටස
(මුළු ලකුණු 50)

02 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක සංස්කෘතිය හැඩගැස්වීමෙහිලා කළමනාකරණය වැදගත් කාර්යයභාරයක් ඉටුකරන අතර, ව්‍යාපාර සංවිධානයේ කාර්යසාධනය සහ පැවැත්ම ද කළමනාකරණය මත රඳා පවතී. ආර්ථික ගැටළු සහ දේශපාලන අස්ථාවරත්වය සමඟ ශ්‍රී ලාංකීය සමාගමක කළමනාකරුවෙකුගේ හමිකාව අභියෝගාත්මක වී ඇත.

මඔ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයකට කළමනාකරණය වැදගත් වන්නේ ඇයිද යන්නට හේතු හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) වර්තමාන ආර්ථික ගැටළු නිසා ශ්‍රී ලංකාවේ කළමනාකරුවන් මුහුණදෙන අභියෝග තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

03 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත ABC සමාගමේ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියා විසින් තම සමාගම ප්‍රතිව්‍යුහගත කළ යුතු බවට හදිසි තීරණයක් ගෙන ඇත. මෙම තීරණය ගැනීමට හේතු වූයේ ආයතනයේ වසර 10 ක සංවර්ධන සැලැස්ම සමඟ ඇතිවන අනාගත තරඟකාරීත්වයට මුහුණ දීමටයි. කෙසේවුවද, මෙය කණ්ඩායම් තීරණයක් නොවන බැවින් සමහර කළමනාකරුවන් මෙම තීරණයට විරුද්ධ වූහ.

මඔ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සීමාසහිත ABC සමාගමේ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරියාට ක්‍රියාත්මක කළ හැකිව තිබූ විවිධ කණ්ඩායම් තීරණ ගැනීමේ ක්‍රම දෙකක්(02) ලැයිස්තුගත කරන්න. (ලකුණු 02)
- (b) සමාගමේ තීරණ ගැනීමේදී තොරතුරු වැදගත් වන ආකාර තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (c) ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි ප්‍රතිඉංජිනේරුකරණයේ [Business Process Reengineering (BPR)] වාසි දෙකක්(02) හඳුනා දක්වන්න. (ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

04 වන ප්‍රශ්නය

නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලියේ සාර්ථකත්වය සඳහා නිෂ්පාදන ආයතනවල මෙහෙයුම් කළමනාකරණය විසින් ඉටුකරන කාර්යභාරය ඉතා වැදගත් වේ. මීට අමතරව, නූතන සංවිධානයන් ඔවුන්ගේ වටිනාකම් නිර්මාණය කිරීමේ ක්‍රියාකාරකම් පාලනය පිළිබඳව දැඩි සැලකිල්ලක් දක්වනු ලැබේ.

මඔ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සැලසුම්කරණය සහ පාලනය අතර සම්බන්ධතාවය පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 03)
- (b) සංවිධානයක සාර්ථකත්වය සඳහා මෙහෙයුම් කළමනාකරණයේ ප්‍රධාන කාර්යයන් තුනක්(03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 03)
- (c) ව්‍යාපාර සංවිධානයක සැපයුම් දාමය (supply chain) කළමනාකරණය කිරීමට භාවිත කළ හැකි උපායමාර්ග දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

05 වන ප්‍රශ්නය

නිෂ්පාදන සමාගමක් වන **සීමාසහිත XYZ සමාගම**, කෝවිඩ්-19 (COVID-19) වසංගතයේ අහිතකර බලපෑම සහ රටේ වත්මන් ආර්ථික ගැටළු හේතුකොටගෙන දැඩි මූල්‍ය අර්බුදයකට මුහුණ දී සිටී. **සීමාසහිත XYZ සමාගමේ** කළමනාකාරිත්වය එහි මානව සම්පත් කළමනාකරණ [Human Resource Management (HRM)] කාර්යයන් බාහිර මූලාශ්‍රකරණය (outsource) කිරීමට සැලසුම් කරමින් සිටී. ඊට අමතරව, පිරිවැය අඩුකිරීමේ උපායමාර්ගයක් ලෙස ආයතනයේ සේවක සුභසාධන අයවැය අඩුකිරීමට ද ඔවුහු තීරණය කොට ඇත.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) නිෂ්පාදන ආයතනයකට මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්යයන් වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (b) සේවක සුභසාධන කළමනාකරණයේ වැදගත්කම සඳහා හේතු හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

06 වන ප්‍රශ්නය

ව්‍යාපාර සංවිධානයන් විසින් සංවිධානයේ විවිධ මට්ටම්වල ප්‍රධාන ක්‍රියාකාරකම් මත පදනම්ව උපායමාර්ග සංවර්ධනය කරනු ලබයි. වර්තමානයේදී බොහෝ ව්‍යාපාරික ආයතන විසින් ඉලක්ක වෙළෙඳපොළ සහ සන්නාම අගය වැඩි කිරීම සඳහා වන උපායමාර්ගයක් ලෙස ඩිජිටල් අලෙවිකරණය භාවිත කරයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සාර්ථක සන්නම් නාමයක් සඳහා අවශ්‍යතාවයන් දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) අලෙවිකරණයේදී භාවිතකරණ ඉලක්කගත උපායමාර්ග දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)
- (c) ඩිජිටල් අලෙවිකරණ ක්‍රම දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

C කොටස

(මුළු ලකුණු 25)

07 වන ප්‍රශ්නය

“ව්‍යුලේ” යනු සේවකයින් 20 දෙනෙකුගෙන් ආරම්භ කරන ලද ශ්‍රී ලංකාව තුළ අලුතින් ස්ථාපනය කරනු ලැබූ නිෂ්පාදන ආයතනයක් වන අතර, මේ වන විට ආයතනයේ සේවකයින් 100 ඉක්මවා වර්ධනය වී ඇත.

වර්තමානයේදී, අනෙකුත් සංවිධාන සමඟ සසඳන විට ඊට තුළ පවත්නා සාමාන්‍යමය ආර්ථික තත්ත්වයේ බලපෑම “ව්‍යුලේ” ආයතනයට අවම තත්ත්වයක පවතී. මෙම තත්ත්වය ලභාකර ගැනීමට සමාගමට හැකි වූයේ සමාගම ආරම්භයේ සිටම ඔවුන් අනුගමනය කළ 100% ක්ම දේශීය අමුද්‍රව්‍ය භාවිත කිරීමේ උපායමාර්ගය වේ. මෙම උපායමාර්ගය සමාගමේ කොටස්හිමියන් සහ මාධ්‍ය ආයතනවල දැඩි ඇගයීමට ලක්වී තිබුණි.

මෙම අර්බුදකාරී කාලය තුළ සේවකයන්ගේ ප්‍රතිලාභය සඳහාත් ඔවුන් දිරිගැන්වීම සඳහාත්, දේශීය මුදලේ ක්පයවීම මත පදනම්ව සේවකයන්ට අමතර දීමනාවක් සහ ආහාර හා ප්‍රවාහන පහසුකම් නොමිලේ සැපයීමටත් සමාගම කටයුතු කොට ඇත. “ව්‍යුලේ” ආයතනයේ සම නිර්මාතෘවරයෙක් වන සුසන්ත අදහස් කරන්නේ මෙය සඵලදායී අභිප්‍රේරණ උපායමාර්ගයක් නොවන බවත්, ආයතනය තුළ සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කිරීමේ මාර්ගයක් ලෙස ස්වස්ථතා (hygiene) සාධක කෙරෙහි අවධානය යොමුකිරීමට ඔවුන් සැලසුම් කරමින් සිටින බවයි. ආයතනය විසින් සේවකයන් හට වැඩි නිදහසක් ලබාදීම සහ සවිබල ගැන්වීම මගින් ඵලදායීතාවය ඉහළ නැංවීමට හැකිවනු ඇතැයි යන්න සුසන්තගේ විශ්වාසය වේ.

වත්මන් ආර්ථික තත්ත්වය සහ ගෝලීය වෙළෙඳපොළ මත පදනම්ව, “ව්‍යුලේ” ආයතනය සිය ආයතනික මෙහෙයුම් බොහොමයක් ස්වයංක්‍රීය ගත කිරීමට සහ පොදුකාර්ය වියදම් 40% කින් අඩුකිරීමට සැලසුම් කරයි. මෙම ඉතිරිකිරීම් ආයතනයේ වෙළෙඳපොළ කොටස ඉහළ නංවා ගැනීමේ අරමුණින් අලෙවිකරණ ක්‍රියාවලිය සඳහා යොදවනු ඇත. ආයතනය විවිධ වූ වෙළෙඳපොළ කොටස් හඳුනාගැනීමේ ක්‍රියාවලියක යෙදී සිටින අතර, හඳුනාගත් කොටස් මත පදනම්ව උපායමාර්ග යොදාගනු ලැබේ.

මම විසින් කළ යුතු දෑ:

- නවීන න්‍යායකයන්ගේ සාර්ථකත්වය සඳහා අවශ්‍ය වන විශිෂ්ඨ න්‍යායකත්ව සාධක හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- “ව්‍යුලේ” ආයතනයේ සේවක අභිප්‍රේරණය සඳහා ද්විත්ව සාධක න්‍යාය (Two Factor Theory) යොදාගන්නේ කෙසේද යන්න පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- “ව්‍යුලේ” ආයතනයට යොදාගත හැකි වෙළෙඳපොළ බණ්ඩනය (market segmentation) කිරීමේ පදනම් දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- “ව්‍යුලේ” ආයතනයට සලකා බැලිය හැකි හොඳ උපායමාර්ගයක ලක්ෂණ තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- “ව්‍යුලේ” ආයතනයේ සිදුකරනු ලබන වෙනස පිළිගැනීම සඳහා සුසන්තට සේවකයින් පෙළඹවිය හැකි ආකාර තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු 25)

කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි ලැයිස්තුව

නිපුණතා මට්ටම	විස්තරය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචනය
දැනුම (1)	තොරතුරු සහ මූලික සංකල්ප ආවර්ජනය කිරීම	අදින්න	හැඩයක් හෝ රූපසටහනක් ගෙන හැර දැක්වීම.
		සම්බන්ධ කරන්න	තාර්කික හෝ හේතු කාරක සම්බන්ධතාව තහවුරු කිරීම.
		සඳහන් කරන්න	ස්ථිර ලෙස හෝ පැහැදිලිව ප්‍රකාශ කිරීම.
		හඳුනා දක්වන්න	සැලකිලිමත්වීමෙන් පසුව හඳුනා ගැනීම, තහවුරු කිරීම හෝ තෝරා ගැනීම.
		ලැයිස්තුගත කරන්න	විස්තර කිරීමකින් තොරව සම්බන්ධිත අයිතම ලිවීම.

නිපුණතා මට්ටම	විස්තරය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචනය
අවබෝධය (2)	අදහස් හා තොරතුරු පැහැදිලි කිරීම.	හඳුනාගන්න	අන්දැකීම් හෝ දැනුම භාවිතයෙන් වලංගු බව හෝ වෙනත් ආකාරයෙන් පෙන්වීම.
		අර්ථකතනය කරන්න	වටහාගත හැකි හෝ හුරුපුරුදු පදවලට පරිවර්තනය කරන්න.
		විස්තර කරන්න	ප්‍රධාන ලක්ෂණ ලියා සන්නිවේදනය කරන්න.
		පැහැදිලි කරන්න	අදාළ කරුණු භාවිත කර පැහැදිලි විස්තරයක් කිරීම.
		නිර්වචනය කරන්න	ස්වභාවය, විෂය පථය හෝ තේරුම නිශ්චිතව ප්‍රකාශ කිරීම.

නිපුණතා මට්ටම	විස්තරය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචනය
භාවිතය (3)	අළුත් තත්වයන් තුළ දැනුම භාවිත කර ගැලපීම.	සසඳන්න	තවත් එකක් සමග අනුගත / අනුරූප කරන්න.
		ප්‍රස්තාර දක්වන්න	ප්‍රස්තාර මගින් නියෝජනය කරන්න.
		තක්සේරු කරන්න	වටිනාකම, ස්වභාවය, හැකියාව හෝ ගුණාත්මක බව තීරණය කරන්න.
		විසඳන්න	ගණනය කිරීම හා / හෝ පැහැදිලි කිරීම් හරහා විසඳුම් සෙවීම.
		පිළියෙල කරන්න	විශේෂ අරමුණ සඳහා යමක් කිරීම හෝ සූදානම් වීම.
		ප්‍රදර්ශනය කරන්න	උදාහරණ සමග ඔප්පු කිරීම හෝ ප්‍රදර්ශනය කිරීම.
		ගණනය කරන්න	ගණිතමය ගණනය කිරීම මගින් සොයා දැනගැනීම හෝ ගණන් ගැනීම.
		භාවිත කරන්න	ප්‍රයෝගිකව භාවිතයේ යෙදෙන්න.

නිපුණතා මට්ටම	විස්තරය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචනය
විශ්ලේෂණය (4)	අදහස් අතර සම්බන්ධතා ගොඩනගා ප්‍රශ්න විසඳීම.	සන්නිවේදනය කරන්න	තොරතුරු බෙදාහදා ගැනීම හෝ හුවමාරු කර ගැනීම.
		සැකිල්ලක් සේ දක්වන්න	සුවිශේෂී ලක්ෂණ සාරාංශ කොට දැක්වීම.
		අසමානතා බලන්න	අසමානතා හෝ වෙනස්කම් සෙවීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම.
		සමානකම් බලන්න	සමානකම් සොයාගැනීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම.
		විමසන්න	තර්ක මගින් සවිස්තර ලෙස පරීක්ෂා කිරීම.
		වෙනස්කොට දක්වන්න	යමක් තවෙකෙකින් වෙනස්කොට දක්වන දෑ හඳුනා ගැනීම.
		විශ්ලේෂණය කරන්න	විසඳුම් හෝ ප්‍රතිඵලය තීරණය කිරීම පිණිස විස්තරාත්මකව පරීක්ෂා කරන්න.