



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

AA1 විභාගය - 2019 ජූලි

යෝජිත උත්තර
(AA15)

ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය (BOM)

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
නො. 540, පූජ්‍ය මුරුත්තෙට්ටුවේ ආනන්ද නාහිමි මාවත,
නාරාහේන්පිට, කොළඹ 05.

දුරකථන : 011-2-559 669

මෙය අධ්‍යාපන හා පුහුණු කිරීම් අංශයේ ප්‍රකාශනයකි.

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

අධ්‍යාපන හා පුහුණු කිරීම් අංශය

AA1 විභාගය - 2019 ජූලි
(AA 15) ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය
යෝජිත උත්තර

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න විස්සකි. (20)
(මුළු ලකුණු 40)

A කොටස

01 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

ප්‍රශ්නය	උත්තරය
1.1	3
1.2	4
1.3	1
1.4	1
1.5	4
1.6	4
1.7	3
1.8	1
1.9	4
1.10	2
1.11	3
1.12	2
1.13	3
1.14	3
1.15	4
1.16	ගැට්ටිනි ය.
1.17	අදහස් උත්පාදනය යි.
1.18	ලංකා බැංකුව යි.
1.19	නිෂ්පාදිත
1.20	අවම කිරීම යි.

(මුළු ලකුණු 20)

A කොටසෙහි අවසානය

02 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

(a)

පරිච්ඡේදය 03 - ව්‍යාපාර සංවිධාන

ලක්ෂණ	විස්තර
හිමිකාරීත්වය	පුද්ගලයින් 2-20 අතර විය යුතුය (සුදුසුකම්ලත් සහ පළපුරුදු ගණකාධිකාරීවරු සහ නීතිඥවරු සහ කොටස් හුවමාරුවේ පිළිගත් ව්‍යාපාරවල සාමාජිකයින් ගෙන් සැදුම්ලත් හවුල් ව්‍යාපාරයක හවුල් කරුවන් 20 ට වඩා සිටිය හැකිය)
ගිවිසුමක් තිබීම	හවුල් ව්‍යාපාරයක වාචික, ලිඛිත හෝ ව්‍යංග ගිවිසුමක් තිබිය යුතුය
ව්‍යාපාරය	හවුල් ව්‍යාපාරය ව්‍යාපාරයක් කරගෙන යා යුතුය. එය වෙළෙඳ ව්‍යාපාරයක් හෝ වෘත්තීය සේවාවක් විය හැකිය
ලාභය බෙදා ගැනීම	හවුල් ව්‍යාපාරය අනිවාර්යෙන්ම පදනමක් මත ලාභ බෙදාහැරිය යුතුය. එයින් ගම්‍ය වන්නේ සියලුම හවුල්කරුවන් ලාභ අපේක්ෂාවෙන් හවුල් ව්‍යාපාරයට සම්බන්ධවී ඇති බවයි. මෙම ලාභ බෙදීමේ අනුපාතය පිළිබඳ සඳහන් නොකළ අවස්ථාවක 1980 හවුල් ව්‍යාපාර ආඥා පනතට අනුව ලාභ අනුපාතය සමාන විය යුතුය. එක් හවුල්කරුවෙකු පමණක් ලාභ බෙදාගනී නම් එය හවුල් ව්‍යාපාරයක් ලෙස නොසලකයි.
අන්‍යෝන්‍ය නියෝජ්‍යත්වය	හවුල් ව්‍යාපාරයක් යනු සෑම හවුල්කරුවෙක්ම ඔවුනොවුන් මත යැපෙන බැඳීමකි. මෙයින් හැඟවෙන්නේ සෑම හවුල්කරුවෙකුම තමාගේ හා සෙසු හවුල්කරුවන්ගේ නියෝජිතයෙකු හා ප්‍රධානියෙකු වන බවයි. එක් හවුල්කරුවෙකුගේ ක්‍රියාකාරකම්වලට අනෙකුත් සියලුම හවුල්කරුවන් ව්‍යාපාරයට වගකිව යුතුයි.

(ලකුණු 06)

(b) (i) පරිච්ඡේදය 4 - ව්‍යාපාර උපකාරක සේවා

- තොරතුරුවල නිවැරදි බව
- සංක්ෂිප්ත බව. අවස්ථාවට උචිත පරිදි විස්තරාත්මකව
- පැහැදිලි බව
- පූර්ණ බව
- ආචාරශීලී බව
- සැලකිලිමත් බව
- පිරිවැය ඵලදායකත්වය
- වේගය

(ලකුණු 02)

(ii) පරිච්ඡේදය 4 - ව්‍යාපාර උපකාරක සේවා

- වේගය
- ආරක්ෂිත බව
- පිරිවැය කාර්යක්ෂමතාව
- ධාරිතාවය
- ප්‍රමිතියට අනුකූල වීම
- නීතිමය අංශය - බලපත්‍රය, මාර්ග නීති හා රෙගුලාසි ආදිය

(ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 10)

03 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

(a)

පරිච්ඡේදය 1 - ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් කටයුතු හැඳින්වීම

පහත දැක්වෙන්නේ ව්‍යාපාරික සංවිධානයක ලක්ෂණයි.

- පොදු ඉලක්කයක් සපුරා ගැනීම සඳහා කණ්ඩායමක් එක්වෙයි.
- සංවිධානවලට දැක්මක් හා මෙහෙවරක් ඇත.
- ආයතනික වටිනාකම් අනුගමනය කරන සංස්කෘතියක් එයට ඇත.
- අරමුණු හා පරමාර්ථ සාක්ෂාත් කරගැනීම සඳහා උපායමාර්ග සංවර්ධනය කෙරේ.
- එයට විධිමත් ව්‍යුහයක් හා පද්ධති ඇත.
- ආදාන-ප්‍රතිදාන ක්‍රියාවලියකි.
- ඔවුන් සඳහා නිෂ්පාදිතය හෝ සේවාව සංවර්ධනය කරනු ලබන ගනුදෙනුකරුවන් එහි සිටී.

(ලකුණු 04)

(b)

පරිච්ඡේදය 06 - මෙහෙයුම් කළමනාකරණය

ප්‍රාථමික ක්‍රියාකාරකම් (Primary Activities)

මෙම ක්‍රියාකාරකම්වල අරමුණ වන්නේ නිෂ්පාදිත සේවා සැපයීමේ පිරිවැය අභිබවා යන වටිනාකමක් නිර්මාණය කරමින් ලාභාන්තිකයක් උත්පාදනය කිරීමයි.

- අභ්‍යන්තර ගබඩාකරණය (Inbound logistics) - මෙයට යෙදවුම් ද්‍රව්‍ය ලබා ගැනීම, ගබඩා කිරීම සහ තොග පාලනය අයත් වේ.
- මෙහෙයුම් (Operations) - යෙදවුම් අවසන් නිෂ්පාදිතය බවට පරිවර්තනය කිරීම තුළින් වටිනාකම නිර්මාණය කිරීමේ ක්‍රියාකාරකම් මීට ඇතුළත් වේ.
- බාහිර ගබඩාකරණය (Outbound logistics) - පාරිභෝගිකයාට අවසන් නිෂ්පාදිතය ලබාදීම, ගබඩා කිරීම හා ඇණවුම් සම්පූර්ණ කිරීම යන ක්‍රියාකාරකම් අයත් වේ.
- අලෙවිකරණ සහ විකුණුම් (Marketing & sales) - මෙම ක්‍රියාකාරකම් නිෂ්පාදිත විකිණීම සඳහා ගැණුම්කරුවන් ලබාගැනීම, මාධ්‍යයන් තෝරාගැනීම, ප්‍රචාරණය, මිල කිරීම ආදිය සමඟ සම්බන්ධ වේ.
- සේවා (Services) - නිෂ්පාදිත නඩත්තු කිරීම සහ උසස් කිරීමේ ක්‍රියාකාරකම් ද ඇතුළත් ව පාරිභෝගික සහයදීම්, අලුත්වැඩියා සේවා ආදියට අදාළ ක්‍රියාකාරකම් මීට ඇතුළත් වේ.

උපකාරක ක්‍රියාකාරකම් (Support Activities)

- ප්‍රතිසම්පාදනය (Procurement) - වටිනාකම් නිර්මාණය කිරීමේ ක්‍රියාකාරකම් තුළ අමුද්‍රව්‍ය සහ අනෙකුත් යෙදවුම් මිලදී ගැනීමේ කාර්යය වේ.
- තාක්ෂණික සංවර්ධනය (Technology development) - පර්යේෂණ සහ සංවර්ධනය, ක්‍රියාවලි ස්වයංක්‍රීයකරණය සහ අනෙකුත් තාක්ෂණික සංවර්ධනයන් මෙයට ඇතුළත්ව වටිනාකම් දාම ක්‍රියාකාරකම් සඳහා සහය වේ.
- මානව සම්පත් කළමනාකරණය (Human resource management) - සේවකයන් අලුතින් බඳවා ගැනීම, සංවර්ධනය සහ සේවක වන්දි හා සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම් ඇතුළත් වේ.
- ස්ථිර යටිතල පහසුකම් (Firm infrastructure) - මූල්‍ය, නීති, තත්ත්ව කළමනාකරණය හා පරිපාලනයට අදාළ ක්‍රියාකාරකම් මෙයට ඇතුළත් වේ.

(ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

04 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

(a)

පරිච්ඡේදය 07 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය

1. රැකියා නිර්මාණය
2. රැකියා විශ්ලේෂණය
3. මිනිස් බලය සැලසුම්කිරීම
4. බඳවා ගැනීම
5. තෝරාගැනීම
6. කුලියට බඳවා ගැනීම සහ අනුස්ථාපනය
7. කාර්යසාධන ඇගයීම
8. ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණය
9. පුහුණුව සහ සංවර්ධනය
10. වෘත්තීය කළමනාකරණය
11. සුභසාධන කළමනාකරණය
12. විනය කළමනාකරණය
13. සෞඛ්‍ය සහ ආරක්‍ෂාව කළමනාකරණය
14. දුක්ගැන්වීම් පාලනය
15. සේවක සම්බන්ධතා

(ලකුණු 04)

(b)

1) රැකියා නිර්මාණය

රැකියා නිර්මාණය (වැඩ නිර්මාණය හෝ කාර්ය නිර්මාණය ලෙසද හැඳින්වේ.) යනු රැකියා දරන්නාගේ සමාජයීය හා පුද්ගලික අවශ්‍යතා මෙන්ම සංවිධානයේ තාක්ෂණික අවශ්‍යතා තෘප්තිමත් වන ආකාරයෙන් රැකියාවක අන්තර්ගතය, ක්‍රමෝපායන් සහ සම්බන්ධතාවයන් තීරණය කිරීම වේ. එම නිසා මෙය යාන්ත්‍රීකරණය වූ නැවත නැවත ඉටු කළ යුතු කාර්යයන් තුළින් වන සේවක කළකිරීම සහ සේවක අතෘප්තිය අවම කිරීම හෝ ඉවත් කිරීම උදෙසා කාර්ය සකස් කිරීම හෝ නැවත සකස් කිරීමක් වේ. කෙටියෙන් කිවහොත්, රැකියා නිර්මාණය යනු සංවිධානයේ අරමුණු ළඟා කර ගැනීමට කාර්යයන්, යුතුකම් හා වගකීම් නියම කිරීමේ ක්‍රියාවලියක් වේ.

රැකියා නිර්මාණය විවිධ කාර්යයන් මත සිදුකළ හැකිය. සමහර ප්‍රචලිත රැකියා නිර්මාණ ශිල්පීය ක්‍රම පහත පරිදි දැක්විය හැක.

- විද්‍යාත්මක ශිල්පීය ක්‍රමය - රැකියා විශේෂීකරණය ඉහළ නැංවීම සඳහා සුළු ප්‍රමාණයක කටයුතු ඇතුළත් කොට රැකියා නිර්මාණය කිරීම.
- රැකියා පුළුල් කිරීම (Job enlargement) - රාජකාරී ප්‍රමාණය හා රැකියාවේ විෂය පථය ඉහළ නැංවීම.
- රැකියා පෝෂණය (Job enrichment) - රැකියාවේ ගැඹුර වැඩි කිරීමේ හා ඉහළ නැංවීමේ ක්‍රියාවලියයි.
- රැකියා භ්‍රමණය - නිශ්චිත කාල පරිච්ඡේදයක් තුළ එක් සේවකයෙකු එක් රැකියාවක සිට වෙනත් එකකට මාරු කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි.
- වෘත්තීයමය ශිල්පීය ක්‍රමය - පිළිගත් වෘත්තීයට අදාළ ව රැකියා නිර්මාණය කිරීමේ ක්‍රමයයි.
- කණ්ඩායම් ශිල්පීය ක්‍රමය - සේවක කණ්ඩායම් සඳහා රැකියා නිර්මාණය කිරීම.

2) රැකියා විශ්ලේෂණය (Job analysis)

රැකියා විශ්ලේෂණය යනු රැකියාවක කටයුතු සහ අවශ්‍ය කුසලතා තීරණය කිරීම සහ ඒ සඳහා බඳවා ගත යුතු පුද්ගලයන්ගේ ස්වභාවය තීරණය කිරීමේ ක්‍රියාපටිපාටිය වේ. එමනිසා රැකියා විශ්ලේෂණය යනු රැකියාවේ කාර්යයන් සහ/හෝ ක්‍රියාකාරකම් මෙන්වාද කියා නිශ්චය කිරීම මගින් රැකියාව පිළිබඳ තොරතුරු ලබා ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි. රැකියා විස්තරය වර්ධනය හා සේවක කාර්යය සාධනය ඇගයීම සහ සංවර්ධනය සඳහා මූලික වන රැකියා විශ්ලේෂණයේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ සංවිධානයේ කාර්යය සාධනය සහ ඵලදායීතාව වැඩි දියුණු කිරීමයි. එමනිසා රැකියා විශ්ලේෂණයේ ප්‍රධාන ප්‍රතිඵලය රැකියා විස්තරය සහ රැකියා පිරිවිතරය වැනි මානව සම්පත් භාවිතයේ ප්‍රධාන ලේඛන දෙක උත්පාදනයයි.

3) මිනිස් බල සැලසුම් කිරීම (Man Power Planning)

සංවිධානයක උපායමාර්ගික අරමුණු ළඟා කරගැනීම සඳහා අවශ්‍ය මානව සම්පත් නිශ්චය කිරීම මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය වේ (HRP). මෙහිදී වර්තමානය සහ අනාගතය සඳහා දිගුකාලීන ව්‍යාපාර අවශ්‍යතා වලට සම්පත් ගැලපීම මෙන්ම කෙටිකාලීන අවශ්‍යතා ද පැහැදිලි කරයි. සාමාන්‍යයෙන්, මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය යන්න සංවිධානය තුළට, ඇතුළත සහ පිටත සේවකයින්ගේ සංචලනයන් පුරෝකථනය කිරීම (anticipation) සහ සේවකයන් ආයතනය තුළට සැපයුම් කිරීම හෝ ආයතනයෙන් ඉවත් කිරීමේ ක්‍රියාවලියක් ලෙස නිර්වචනය කළ හැකිය. එසේ නැතහොත් මානව සම්පත සඳහා අනාගත ඉල්ලුම තක්සේරු කිරීමේ සහ මානව සම්පත සඳහා අනාගත ඉල්ලුම ළඟා කර ගැනීම නිශ්චය කිරීමේ ක්‍රියාවලියක් ලෙස ද මෙය හැඳින්විය හැකිය.

එයින් ප්‍රකාශ කරන්නේ ගුණාත්මක සහ ප්‍රමාණාත්මක යන ආකාර දෙකෙන්ම මානව සම්පත අවශ්‍යවේ ය යන්නයි. ඒ තුළින් මූලික ප්‍රශ්න දෙකකට පිළිතුරු සපයන බවත් ය.

- අවශ්‍ය කරන පුද්ගලයන් ගණන කොපමණ ද?
- කුමන ආකාරයේ පුද්ගලයන් අවශ්‍ය කෙරේ ද?

සංවිධානයේ සඵලදායීත්ව ඉහළ නැංවීමට අනුකූලව කුමන පුද්ගලයින් සේවයේ යොදවන්නේ ද යන ප්‍රඵල ගැටලු දෙස ද මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය අවධානය යොමු කරයි. එම නිසා උපායගිලි කළමනාකරණ ක්‍රියාවලිය තුළ වැදගත් කොටසක් ඉටු කිරීමට එයට හැකි වේ.

4) ආකර්ශනය

ආකර්ශනය යනු සංවිධානයේ ඇඹර්තු දෙසට සුදුසුකම් සහිත අයදුම්කරුවන්ගේ කණ්ඩායමක් යොමුකර ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි. Byers සහ Rue නිර්වචනය කරන ආකාරය අනුව, ආකර්ශනය යනු 'රැකියා ඇඹර්තු සඳහා තෝරා ගත හැකි සුදුසුකම් සහිත අයදුම්කරුවන් කණ්ඩායමක් ලබා ගැනීම සඳහා උත්සාහ කිරීමේ සහ ආකර්ශනය කර ගනු ලැබීමේ ක්‍රියාවලියයි.' සංවිධානයට සුදුසු අයදුම්කරුවන් ඇද ගැනීම කෙරෙහි ආකර්ශනය අවධානය යොමු කරයි. ආකර්ශනය යන්න මෙම අයදුම්කරුවන් තම ජීව දත්ත තොරතුරු හෝ අයදුම්පත් ව්‍යාපාරයට යැවීමට ධෛර්යමත් කරවන ධනාත්මක ක්‍රියාවලියකි. මෙම අයදුම්පත් ඊළඟ පියවර වන තෝරාගැනීමට ඉදිරියට ගෙන යනු ලැබීමට අනුව තෝරා ගැනීම සිදු වේ (Shortlisted). ආකර්ශනයේ අරමුණුවන්නේ ඊළඟ පියවර වන තෝරා ගැනීම සඳහා යැවිය හැකි සුදුසු අයදුම්කරුවන් කණ්ඩායමක් අත්කර ගැනීමයි.

5) තෝරා ගැනීම

සුදුසුකම් ඇති අයදුම්කරුවන් කණ්ඩායමක් ආකර්ශනය කරගත් පසු, මානව සම්පත් කළමනාකරුවන් තෝරා ගැනීමේ ක්‍රියාවලියට අවතීර්ණ විය යුතුය. අයදුම්කරුවන් කණ්ඩායමෙන් ඇඹර්තුව පිරවීම සඳහා ඉතාමත් සුදුසු අයදුම්කරුවන් සොයා ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය ලෙස තෝරා ගැනීම හැඳින්විය හැකිය. වෙනත් අයුරකින් පවසනවානම්, තෝරා ගැනීම යනු අයදුම්පත් රාශියක් තුළින් නුසුදුසු අයදුම්කරුවන් ප්‍රතික්ෂේප කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි. මේ හේතුව නිසා මෙය නුසුදුසු බව පදනම් කර ගනිමින් නුසුදුසු අයදුම්කරුවන් ප්‍රතික්ෂේප කරන ක්‍රියාවලියකි.

සංවිධානය විසින් භාවිතයට ගත හැකි තෝරා ගැනීමේ ක්‍රම විශාල ප්‍රමාණයක් පවතියි. තෝරා ගත් පසු අයදුම්කරුවන්ට පත්වීමේ ලිපිය 'Job offer letter' ලබා දිය යුතුය. තෝරා ගැනීමේ අරමුණ වන්නේ, හොඳ අයදුම්කරුවන් පමණක් ආයතනයේ සේවයට යොදවන බව සහතික කර ගැනීමයි.

6) බඳවා ගැනීම සහ අනුස්ථාපනය

සුදුසු අයදුම්කරුවෙකු තෝරා ගත් පසු, මානව සම්පත් කළමනාකරු ඔවුන් සංවිධානයට බඳවා ගැනීමට ක්‍රියාකල යුතුය. බඳවා ගැනීම යනු ඇඛැර්තු පිරවීම සඳහා අයදුම්කරුවන් පත් කිරීමයි. පත්වීම් ලිපි සැකසීම, දැනුම්දීම, රැකියා අවස්ථාව භාරගත් බවට තහවුරු කිරීම සහ රැකියා ගිවිසුම්වලට එළඹීම, බඳවා ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය තුළ අඩංගු වේ. එසේ වුවත්, නව සේවකයින්, ස්ථිර සේවකයින් ලෙස පත්කරන තෙක් ඇති නිශ්චිත කාල සීමාවක් වේ. මෙම පරිවාස කාල සීමාව තුළ, සේවකයා සංවිධානයට සුදුසු ද යන්න කළමනාකරුට තීරණය කළ හැකිය.

7) කාර්යඵල ඇගයීම (Performance Appraisals)

කාර්ය සාධන ඇගයීම යනු පවරන ලද යුතුකම් හා වගකීම්වල සේවක කාර්යසාධනය පරීක්ෂා කිරීම සහ සාකච්ඡා කිරීමයි. මේ නිසා විවිධ තීරණ ගැනීම උදෙසා සේවකයන්ගේ කාර්යසාධනය පිළිබඳ තොරතුරු රැස්කිරීමේ ක්‍රියාවලියක් ලෙස ද මෙය හැඳින්විය හැකිය. කාර්යසාධන ඇගයීම සේවක පෞරුෂත්ව ලක්ෂණ අනුව නොව සේවකයා ඔහුගේ/ඇයගේ රැකියාව තුළ අත්කරගනු ලැබූ ප්‍රතිඵල පදනම් කරගත් එකකි.

8) පුහුණුව සහ සංවර්ධනය

සංවිධානයක් තුළ තනි පුද්ගල හා කණ්ඩායම් කාර්යසාධනය වැඩිදියුණු කිරීමේ අරමුණ ඇතිව ක්‍රියාත්මක වන මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ එක් වැදගත් කාර්යයක් ලෙස පුහුණුව හා සංවර්ධනය හැඳින්විය හැකිය.

එය 'මානව සම්පත් සංවර්ධනය' සහ 'ඉගෙනුම් සහ සංවර්ධනය' ඇතුළත්ව විවිධ නම්වලින් හඳුන්වනු ලබයි.

9) ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණය

ප්‍රතිලාභ යනු යම් සේවාවක්, දක්ෂතාවයක් හෝ යම් කාර්යයක් ඉටු කිරීම වෙනුවෙන් නැවත ලබාදීමක් හෝ පාරිතෝෂිකයක් ලෙස දෙන ලද හෝ ලැබෙන ලද යම් දෙයකි. දිරිගැන්වීම සියලුම ආකාරයේ ගෙවීම් වල එකතුවේ ප්‍රතිඵලයක් වේ. සංවිධානයේ අරමුණු සඵල කර ගැනීමට ඉදිරිපත් කළ කාර්යයක් වෙනුවෙන් සේවකයින්ට දීමනා සපයනු ලබයි. ප්‍රතිලාභ කළමනාකරණය ප්‍රතිලාභ හා විවිධ ගෙවීම් පිළිබඳ තීරණ ඇතුළත් ඉතා සංකීර්ණ ක්‍රියාවලියක් සේම, ඉතා සුවිශේෂ සහ ක්‍රියාශීලී මානව සම්පත් භාවිතයකි. අනෙකුත් මානව සම්පත් භාවිතයන් සේම, මෙය දීමනා උපායමාර්ග නිර්මාණය, සංවර්ධනය, ක්‍රියාවට නැංවීම, සන්නිවේදනය සහ ඇගයීම යන සංවිධානයේ ක්‍රියාවලි හා සම්බන්ධ වේ.

10) දුක්ගැනවිලි කළමනාකරණය

දුක්ගැනවිල්ලක් යනු සේවාදායකයා රැකියාව තුළ හෝ ඔහුගේ පෞද්ගලික ජීවිතය සම්බන්ධව අසාධාරණ හෝ අසුතු ලෙසැයි හැඟෙන කිසියම් අතෘප්තිකර තත්ත්වයකි. දුක්ගැනවිල්ලක් පහත ලෙස විස්තර කළ හැකිය.

- එය සේවක සබඳතා පිළිබඳව සේවාදායක විසින් පෞද්ගලික සාධාරණත්වය පිළිබඳව මවාගත් හෝ සත්‍ය හැඟීමකි.
- එය අප්‍රකාශිත විය හැකිය.
- එය සත්‍ය හෝ නිවැරදි නොවිය හැකිය.
- කිසියම් හැඟීමක් මනාකල්පිත තත්ත්වයක් හෝ වැරදි හේතුවක් වුවද එය කිසියම් අසාධාරණ හැඟීමක් නම් එය දුක්ගැනවිල්ලකි.

මෙම හේතු මත දුක්ගැනවිලි නීත්‍යානුකූල දුක්ගැනවිලි (legitimate grievances) මනාකල්පිත දුක්ගැනවිලි (Imagined grievances), දේශපාලන දුක්ගැනවිලි (political grievances) ආදී ලෙස වර්ගීකරණය කළ හැකිය.

11) විනය කළමනාකරණය

විනය යනු පිළිගත් සම්මත නීති හා රෙගුලාසි වලට යටත්ව අනාගත කටයුතු සිදු කිරීමට ප්‍රතිලාභ හෝ දඬුවම් ලබාදීම මගින් සේවකයින් පාලනය කිරීමයි.

මෙම ප්‍රවේශයට පැසසුම, අගය කිරීම, සහභාගීත්වය, දීමනා, දිරිගැන්වීම් හා උසස් කිරීම් වැනි ධනාත්මක අභිප්‍රේරකයන්ද හා දඬුවම් සහ දඩ ආදී සෘණාත්මක අභිප්‍රේරකයන්ද ඇතුළත් වේ.

ආයතනයක හොඳ විනයක් ඇති වීමට ඉහත කාර්යයන් දෙකම භාවිත කිරීමට සිදු වේ. විනය ක්‍රියාමාර්ගයක් යනු පවත්නා සම්මත ළඟාකර ගැනීමට නොහැකි වූ සේවකයන්ට දඬුවම් පැනවීමයි. සඵලදායී විනය ක්‍රියාමාර්ගයක් යනු සේවකයා පුද්ගලයෙකු ලෙස වෙනම සිතීමට වඩා ඔහුගේ වැරදි හැසිරීම් පිළිබඳව සිතීමයි.

12) සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂණ කළමනාකරණය

මානව සම්පත යනු ආයතනයකට වටිනාම සම්පතයි. එබැවින් සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂාව යනු මානව සම්පත් කළමනාකරුවෙකු සතු වැදගත් වගකීමකි. සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂණ ගැටලු ආයතනයකට විවිධ ගැටලු ඇති කරයි. මේ නිසා සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂාව සඳහා විධිමත් වැඩසටහන් ඇති කිරීමේ අවශ්‍යතාවක් පැන නැගී ඇත. මේ සඳහා හේතු කිහිපයකි.

- කාර්යය අතරතුර සිදුවන අනතුරු නිසා මානුෂික වේදනාවන්ගෙන් පෙළීම හා ඇතැම් අවස්ථාවන්හිදී මිය යාම.
- හොඳ සෞඛ්‍ය හා ආරක්ෂණ පුරුදු ඵලදායීතාව වැඩි කිරීමට උපකාරී වීම.
- අනතුරු සහ වෘත්තීය රෝග සේවකයන්ගේ වැඩ කිරීමේ චිත්ත දෛර්ය පහත හෙලීම.
- නැවත නැවත අනතුරු ඇතිවීම සේවකයන් අතර බියක් හා වැඩ පරිසරයේ අපහසු බවක් ඇති කිරීම.
- අනතුරු ආයතනයේ පිරිවැය වැඩි කිරීම.

අනතුරු ආයතනයකට සෘජු හා වක්‍ර ආකාරයෙන් පිරිවැය ඇති කරයි. එනම්, වෛද්‍ය ගාස්තු, රෝහල් ගාස්තු, රක්ෂණ පිරිවැය වැඩි වීම, ඵලදායීතාවය අඩු වීම, නව සේවකයන් කුලියට ගැනීමේ හා පුහුණු කිරීමේ වියදම්, අනතුරු සඳහා කරන සෘජු වන්දි ආදියයි.

(ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

05 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

(a) (i)

පරිච්ඡේදය 09 - අලෙවිකරණ උපායමාර්ග

- (1) නිෂ්පාදිතය - කිඩෝස් නිෂ්පාදිතය, කිඩෝ කෑම පැකට්ටුවකි.
- (2) මිල - ආහාර පැකට්ටුවේ මිල
- (3) ස්ථානය - ගාල්ලේ පිහිටා ඇති හෝස්නාගාරය
- (4) ප්‍රවර්ධනය - දරුවන් සඳහා පුදුම දනවන සෙල්ලම් තැබීමකින් කිඩෝ සපයයි.

(ලකුණු 04)

(ii) ඒකාග්‍රතා අලෙවිකරණය (Concentrated Marketing)

ඒකාග්‍රතා අලෙවිකරණය යනු ව්‍යාපාරයක් එහි අලෙවිකරණ බලපෑම වෙළෙඳපොළේ එක් බණ්ඩනයක් මත එක්තැන් කරන අවස්ථාවකි. ආයතනය නිශ්චිත පාරිභෝගික කණ්ඩායමක අවශ්‍යතා සපුරාලන නිෂ්පාදිත වැඩිදියුණු කරයි. එය කුඩා හෝ නව ව්‍යාපාරයකට හොඳ විසඳුමක් විය හැකිය. අවාසිය වන්නේ එය ආයතනය ඉලක්ක කරනු ලබන පාරිභෝගික සංඛ්‍යාව අඩු වීමයි. එහි අදහස වන්නේ ආයතන තෝරාගෙන තිබෙන්නේ වෙළෙඳපොළේ නිවැරදි බණ්ඩනය බවට ඔවුන් නිසැකව දැන ගැනීම ව්‍යාපාරයට අවශ්‍ය වේ.

- කිඩෝට එම කණ්ඩායමේ අවශ්‍යතා සපුරාලන නිෂ්පාදනයක් නිර්මාණය කළ හැකිය.
- ඒකාග්‍රතා අලෙවිකරණය නව හා කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාර සඳහා සුදුසු වේ.
- කෙසේ වෙතත් ඒකාග්‍රතා අලෙවිකරණය මගින් සමාගම ඉලක්ක කරන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සංඛ්‍යාව අඩු කරයි.
- ඔවුන් වෙළෙඳපොළේ නිවැරදි බණ්ඩනය තෝරාගෙන ඇති බවට සමාගම සහතික විය යුතුය.

(ලකුණු 03)

(b) ස්ථානගත කිරීමේ උපායමාර්ග

ස්ථානගත කිරීමේ උපාය මාර්ග/ ප්‍රවේශ	විස්තරය
නිෂ්පාදනයේ ගුණාංග හෝ ප්‍රතිලාභ මගින්	නිෂ්පාදනයේ ගුණාංග යනු නිෂ්පාදනයේ විවිධ ලක්ෂණයන් හෝ ප්‍රතිලාභ වේ. මෙම ක්‍රමය යටතේ ස්ථානගත කිරීමේ දී තරඟකාරී ඉදිරිපත් කිරීම් වලට අදාළව නිෂ්පාදනයේ හොඳම ලක්ෂණ/ ප්‍රතිලාභ එකක් හෝ කිහිපයක් වෙත අවධානය යොමු කරයි.
භාවිතා කරන්නන් මගින්	මෙම ස්ථානගත කිරීමේ ප්‍රවේශයේදී භාවිතා කරන්නන් (නියම හෝ නියෝජන ඉලක්ක පාරිභෝගිකයා) ඉස්මතු කර දක්වයි. එසේම එවැනි පුද්ගලයන්ට සුදුසු විසඳුම නිෂ්පාදනයක් තුළින් ලබා දෙන බව හුවා දක්වන අතර ඔවුන්ගේ සමාජීය ස්වයං අනන්‍යතාවයට දායක වීමක්ද සිදු කරයි.
නිෂ්පාදිත පංතිය මගින්	මෙම ස්ථානගත කිරීමේ උපාය මාර්ගය සමස්ත වෙළෙඳපොළ තුළ යම් නිෂ්පාදිත පන්තියක නායකත්වය ලබාගෙන සිටින බවට ස්ථානගත කිරීම මගින් පෙන්නුම් කරයි. මෙහිදී පාරිභෝගිකයා වෙත පොදු පණිවිඩයක් ලබා දෙන අතර ඒ තුළින් 'අපි ක්ෂේත්‍රයේ හොඳම නිෂ්පාදකයා බවට ප්‍රකාශ කරයි.
තරඟකරුවන්ට එරෙහිව	මෙම ප්‍රවේශය යටතේ, ආයතන සෘජුවම තම නිෂ්පාදිතය නිශ්චිතව හොඳින් හඳුනාගත් තරඟකරුවන්ට එරෙහිව සන්සන්දනය කරයි.
භාවිතයන් මගින්	මෙම ප්‍රවේශය යටතේ, නිෂ්පාදිත/ සන්නම ස්ථානගත කිරීමේදී පාරිභෝගිකයන් වෙළෙඳපොළ තුළ තම නිෂ්පාදිතය භාවිතා කරන්නේ කෙසේද යන්න ඉස්මතු කරයි. එසේම නිෂ්පාදිතය අදාළ කාර්යය/ සිදු කිරීම සඳහා හොඳම විසඳුම බවද පෙන්නුම් කරයි.
තත්ත්වය හෝ වටිනාකම මගින්	සමහර ආයතන සාපේක්ෂව ඉහල ගුණාත්මක භාවයක් ඇති නිෂ්පාදිත ලෙස තම සන්නම් ස්ථානගත කරයි. තවද විශේෂිත වටිනා සම්ප්‍රදායක් ලබාදෙන බවටද කරුණු ඉදිරිපත් කරයි.

(ලකුණු 03)
(මුළු ලකුණු 10)

B කොටසෙහි අවසානය

06 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත උත්තර

(a)

පරිච්ඡේදය 05 - ව්‍යාපාර පරිසරය

දේශපාලනික පරිසරය

රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්ති ව්‍යාපාරයකට සෘජුව හෝ වක්‍රව යන දෙයාකාරයෙන්ම බලපායි. R & D වියදම් බෙදාහැරීමේ කිරීම සඳහා බදු සහන ලබාදීම වැනි කාර්යයන් තුළින් සෘජුවම බලපෑම් කළ හැකි අතර උදාහරණයක් ලෙස ශබ්ද උපකරණ නිසා පරිසරයට සිදුකරන බලපෑම අවම කිරීමට මෝටර් රථවල ඇති ස්ටීරියෝ යන්ත්‍ර සීමා කිරීමට නීති පැනවීම මගින් පුද්ගලයින් මෝටර් රථ භාවිතය අඩු කිරීම වැනි දෑ තුළින් වක්‍ර ආකාරයෙන් බලපෑම් කළ හැකිය.

ආර්ථික පරිසරය

ආර්ථික පරිසරයේ සාධකවල වෙනස්වීම් ව්‍යාපාරයක් තුළට විශාල වශයෙන් බලපෑම් කරයි. මේ තුළට පාරිභෝගික ක්‍රියාකාරකම් ද ඇතුළත් වේ. එනම් පාරිභෝගිකයන්ගේ වියදම් කිරීමේ ආකාර, වියදම් කිරීමේ වුවමනාව යනාදියයි. එමෙන්ම ආර්ථික විචලනයන් ලෙස උද්ධමනය, සේවා විප්ලවය, ආර්ථික ප්‍රතිපත්ති, පොලී අනුපාතය, හුවමාරු අනුපාතය, ශ්‍රම වෙළෙඳපොළේ වෙනස්වීම් ආදිය ද දැක්විය හැක.

සමාජීය පරිසරය

පාරිභෝගිකයන් යනු භාණ්ඩ හා සේවා පාරිභෝජනය කරන පුද්ගලයන් වේ. එම නිසා ඔවුන් වටා ඇති සමාජ සාධක ව්‍යාපාරයට වැදගත් වේ. මෙම සාධක යටතේ විවිධ දෑ අන්තර්ගත කළ හැකිය. ඒවා නම් සමාජ තත්ත්වය, සංස්කෘතිය, ආගම, ජීවන රටාව යනාදියයි. මෙම සාධක සමන්විත වන්නේ භාෂාව, විදේශීය සමාගම් කෙරෙහි දක්වන ආකල්පය, සිරිත් විරිත්, සම්මතයන්, සාරධර්ම සහ ජීවන රටාව ය.

තාක්ෂණික පරිසරය

තාක්ෂණය සිසුයෙන් වෙනස් වන තත්වයක් තුළ ව්‍යාපාර ක්‍රියාත්මක වේ. එම නිසා නව තාක්ෂණයේ බලපෑම කෙසේ සිදු වේදැයි ව්‍යාපාර නිරන්තරයෙන් විමර්ශනය කළ යුතුය. ශ්‍රම බලකායේ නිපුණතා මට්ටම, තාක්ෂණය පිළිබඳ රෙගුලාසි, පරිගණක අනවසරයෙන් ඇතුළු වීම සහ විදුලි සංදේශ යටිතල පහසුකම් යන කරුණු සලකා බැලිය යුතුය.

(ලකුණු 06)

(b)

පරිච්ඡේදය 05 - ව්‍යාපාර පරිසරය

ගැටළු

- (1) ඔවුන් සැලසුම්කරණ විසඳුම් ලබා දේ.
- (2) ඔවුන්ට මනා පළපුරුද්දක් සහිත මෘදුකාංග සංවර්ධකයන් දස දෙනෙක් සිටී.
- (3) ඔවුන් ඇමෙරිකානු මෘදුකාංග සංවර්ධකයෙකු සමග හවුල් ව්‍යාපාර ගිවිසුමකට ඇතුළු වී ඇත.
- (4) S ජලස් සමග ගිවිසුමකට එළඹ ඇති නිසා ERP පද්ධති අඩු මිලකට විකිණිය හැකිය.

අවස්ථා

- (1) හිතෙහි ERP පද්ධති සඳහා ශ්‍රී ලංකා සිල්ලර අංශයේ වන ඉල්ලුම

- (2) ERP පද්ධති අඩු මිලට ලබාදීම නිසා ශ්‍රී ලංකාවේ කුඩා හා මධ්‍ය පරිමාණ ව්‍යාපාර ඉලක්ක කර ගත හැකිය.
- (3) ශ්‍රී ලංකාවේ ඊ-වාණිජ්‍ය තාක්ෂණය සංවර්ධනය වීමක් දැකගත හැකි ය.

(ලකුණු 04)

(c)

පරිච්ඡේදය 10 - තොරතුරු කළමනාකරණය

හොඳ තොරතුරුවල ලක්ෂණ

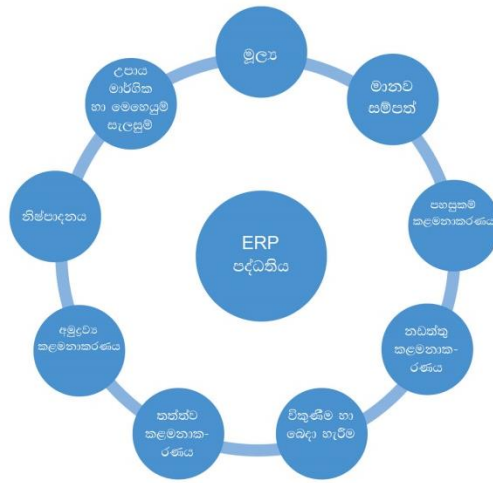
- අනුකූලත්වය: තොරතුරු විශේෂිත සංවිධානයකට ප්‍රයෝජනවත් විය යුතුය.
- නිරවද්‍යතාවය: නිවැරදි හා සත්‍ය විය යුතුය.
- කාලීන බව: තොරතුරු යාවත්කාලීන විය යුතුය.
- පූර්ණත්වය: අදාළ තොරතුරු සැකසීමට ප්‍රමාණවත් තොරතුරු තිබිය යුතුය.
- ප්‍රවේශ වීමේ හැකියාව (සුලභත්වය): තොරතුරු වලට අවශ්‍ය අවස්ථාවේදී අඩු පිරිවැයකින් ප්‍රවේශ වීමට හැකිවිය යුතුය.
- විශ්වාසනීයත්වය: සත්‍ය ප්‍රභවයන් තුළින් බිහිවීම.
- අවබෝධ කරගත හැකිබව: හොඳින් තේරුම් ගැනීමට අර්ථවත් ආකාරයට ඉදිරිපත් කිරීම.

(ලකුණු 03)

(d)

පරිච්ඡේදය 10 - තොරතුරු කළමනාකරණය

- ව්‍යාපාර සම්පත් සැලසුම් කිරීම, ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි කළමනාකරණ මෘදුකාංගයකි. ව්‍යාපාර හා තාක්ෂණය හා බැඳුණු කාර්යාල ස්වයංක්‍රීය කටයුතු හා සේවාවන්, මානව සම්පත් කළමනාකරණය සඳහා සමෝධානිත යෙදවුම් පද්ධති භාවිතයට එය ඉඩ සලසනු ලබයි. ERP මෘදුකාංගය නිෂ්පාදිත සැලසුම, සංවර්ධනය, නිෂ්පාදනය, විකුණුම් හා අලෙවිකරණය ඇතුළත්ව මෙහෙයුම්වල සියලුම සාධක හා සමෝධානිත වේ.
- ERP මෘදුකාංගය ව්‍යාපාර යෙදවුමක් ලෙස සලකනු ලබයි. එය විශාල ව්‍යාපාරවල භාවිතයට නිර්මාණය කරනු ලබන අතර බොහෝවිට දත්ත වර්ගීකරණය, විශ්ලේෂණයට හා උසස් කිරීම, විහිදීම හැසිරවීමට වෙන්වූ (නියමිත) කොන්දේසි අවශ්‍ය වේ.
- පහත සටහන මගින් පෙන්නවන ආකාරයට මෙම පද්ධතිය සංවිධානයේ සියලුම කාර්යයන් එකම පද්ධතියකට සමෝධානිත කරති. මෙය මුළු ව්‍යාපාරයම පිළිබඳව සම්පූර්ණ අදහසක් ගැනීමට හා නිවැරදි පියවර ගැනීමට ඉහළ කළමනාකරුවන්ට විශාල ලෙස ප්‍රයෝජනවත් වේ.



(ලකුණු 03)

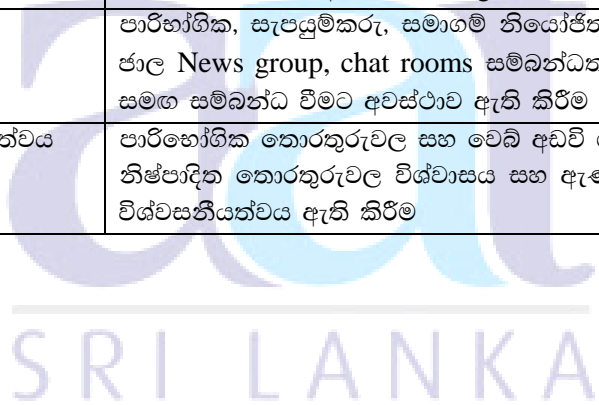
(e)

පරිච්ඡේදය 12 - නව සහසුයේ ව්‍යාපාර අභියෝග

තෝරා ගැනීම සහ වටිනාකම	ආකර්ෂණීය භාණ්ඩ තෝරා ගැනීම, තරගකාරී මිල ගණන්, තෘප්තිමත් වීමේ සාධක සහ විකිණීමෙන් පසු පාරිභෝගික උපකාරක /සේවා
කාර්යසාධනය හා සේවා	වේගවත් වීම, යාන්ත්‍රණය පහසු වීම, සාප්පුයාම යන මිලදී ගැනීම් හැකියාව හා කඩිනම් නැව්ගත කිරීම් හා බෙදා හැරීම්
දැකීම සහ දැනීම	ආකර්ෂණීය වෙබ් වෙළෙඳසැල් මුහුණත (storefront) වෙබ් අඩවි සාප්පු යාමේ අවකාශය, බහුමාධ්‍ය නිෂ්පාදිත කැටලොග් පිටු (multimedia product catalog pages) සහ සාප්පු යාමට අවශ්‍ය මූලිකාංග ඇතුළත් වීම
වෙළඳ දැන්වීම් හා පෙළඹවීම්	ඉලක්ක ගත වෙබ් අඩවි වෙළෙඳ දැන්වීම්, විද්‍යුත් තැපැල් ප්‍රවර්ධනය, වට්ටම් හා අනුබද්ධ වෙබ් අඩවිවල ඇති වෙළෙඳ දැන්වීම් මඟින් මිලට ගැනීමට පෙළඹවීම.
පෞද්ගලික සැලකිල්ල	පෞද්ගලික වෙබ් පිටු, පෞද්ගලික නිෂ්පාදන නිර්දේශය, වෙබ් වෙළෙඳ දැන්වීම සහ විද්‍යුත් තැපැල් දැන්වීම් සහ සියලුම පාරිභෝගිකයන්ට අන්‍යෝන්‍යව ක්‍රියා කිරීමට සහයෝගය ලබාදීම
සමාජ සබඳතා ජාල	පාරිභෝගික, සැපයුම්කරු, සමාගම් නියෝජිතයන් සහ වෙනත් සමාජ ජාල News group, chat rooms සම්බන්ධතා සහ වෙනත් වෙබ් පිටු සමඟ සම්බන්ධ වීමට අවස්ථාව ඇති කිරීම
ආරක්ෂාව සහ විශ්වසනීයත්වය	පාරිභෝගික තොරතුරුවල සහ වෙබ් අඩවි ගනුදෙනුවල ආරක්ෂාව නිෂ්පාදිත තොරතුරුවල විශ්වාසය සහ ඇණවුම් සම්පූර්ණ කිරීමට විශ්වසනීයත්වය ඇති කිරීම

(ලකුණු 03)

(මුළු ලකුණු 20)

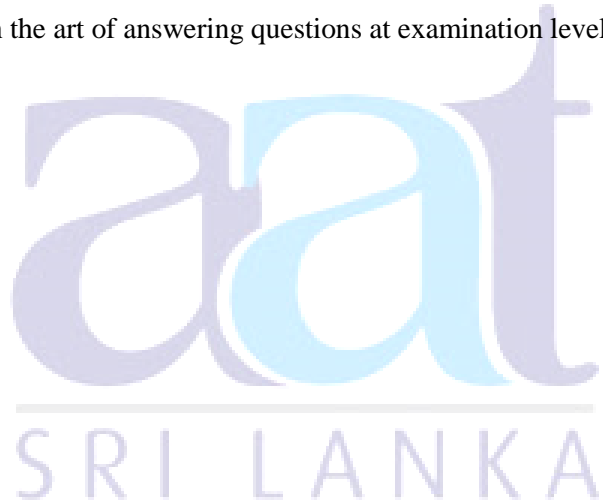


C කොටසෙහි අවසානය

Notice:

These answers compiled and issued by the Education and Training Division of AAT Sri Lanka constitute part and parcel of study material for AAT students.

These should be understood as Suggested Answers to question set at AAT Examinations and should not be construed as the “Only” answers, or, for that matter even as “Model Answers”. The fundamental objective of this publication is to add completeness to its series of study texts, designs especially for the benefit of those students who are engaged in self-studies. These are intended to assist them with the exploration of the relevant subject matter and further enhance their understanding as well as stay relevant in the art of answering questions at examination level.



© 2019 by the Association of Accounting Technicians of Sri Lanka (AAT Sri Lanka). All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission of the Association of Accounting Technicians of Sri Lanka (AAT Sri Lanka)