සියලු ම හිමිකම් ඇවිරිණි.

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

AA3 විභාගය - 2015 ජුලි

(AA33) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය හා උපායමාර්ග

(Business Management and Strategy)

2015-08-02
පස්වරු
[2.00 – 5.00]

පිටු ගණන : 05
ප්‍රශ්න ගණන: 10

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

(1) ***කාලය:*** *පැය 03 යි.*

(2) ***ප්‍රශ්න පත්‍ර ව්‍යුහය සහ ලකුණු වෙන් කිරීම:***

කොටස	අවශ්‍යතාවය	ලකුණු
A	සියලුම ප්‍රශ්න වලට උත්තර සැපයීම අනිවාර්ය වේ.	20
B	සියලුම ප්‍රශ්න වලට උත්තර සැපයීම අනිවාර්ය වේ.	30
C	ප්‍රශ්න තුනෙන් දෙකකට පමණක් උත්තර සැපයිය යුතුය.	50
මුළු ලකුණු		**100**

(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 පරීක්ෂා ලැයිස්තුව** අමුණා ඇත. සෑම ප්‍රශ්නයක්ම කළ යුතු ක්‍රියාවකින් යුක්ත වේ. කළ යුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා ලැයිස්තුවේ එම ක්‍රියාව සඳහා දී ඇති අර්ථකථනය පදනම් කරගෙන අයදුම්කරුවන් විසින් ප්‍රශ්නය සඳහා අවශ්‍ය උත්තර සැපයිය යුතුය.*

A කොටස

අනිවාර්යය ප්‍රශ්න හතර (04) කි.

(මුළු ලකුණු 20)

01 වන ප්‍රශ්නය

"ඵලදායිතාවය, කාර්යක්ෂමතාවය සහ සඵලත්වය කළමනාකරණයේ වැදගත් සංකල්ප තුන(03) කි. මේ එක් එක් සංකල්පය එකිනෙක හා සම්බන්ධය."

ඉහත සඳහන් සංකල්ප තුනෙහි(03) සම්බන්ධතාවය **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

02 වන ප්‍රශ්නය

"කළමනාකරණය සඳහා සම්භාව්‍ය ප්‍රවේශය (Classical Approach) ආශ්‍රිතව තිබූ ප්‍රශ්න පිටුදැකීමටත්, ප්‍රමාණවත් නිෂ්පාදන කාර්යක්ෂමතාවයක් සහ සේවා ස්ථානයේ එකමුතුබව ළඟා කර ගැනීම සඳහාත් කළමනාකරණය සඳහා චර්යාත්මක ප්‍රවේශය (Behavioural Approach) හඳුන්වා දෙන ලදී. කෙසේවුවද, චර්යාත්මක ප්‍රවේශය පිළිබඳව ද විවේචන එල්ල විය."

කළමනාකරණය සඳහා චර්යාත්මක ප්‍රවේශය සම්බන්ධයෙන් ඇති වූ විවේචන තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

"සංවිධානයක හෝ සංවිධානයක් තුල ඇති කණ්ඩායමක හෝ සාර්ථකත්වය බොහෝ විට රඳා පවතින්නේ එහි නායකත්වයේ සඵලදායිත්වය මත බව හඳුනාගෙන තිබේ. ගුණාංග (trait), චර්යාත්මක (behavioural) හා අවස්ථානුකූල (situational) න්‍යායයන් යනුවෙන් නායකත්වය පිළිබඳව වූ න්‍යායයන් තුනක්(03) තිබේ."

අභියෝගාත්මක ව්‍යාපාරික තත්ත්වයන් තුල සංවිධානමය ප්‍රතිඵල ළඟාකර ගැනීම සඳහා නායකත්වය පිළිබඳ ගුණාංග න්‍යාය අදාල කර ගන්නේ කෙසේදැයි **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

"සංවිධානයක සියලුම කාර්යයන් පෞද්ගලිකව ඉටුකිරීමට හෝ පූර්ණ වශයෙන් අධීක්ෂණය කිරීමට හෝ කිසිම උසස් නිලධාරියෙකුට නොහැකි බැවින්, සංවිධානයක කාර්යක්ෂම ක්‍රියාකාරීත්වය සඳහා උසස් නිලධාරින් විසින් යටත් නිලධාරින් හට අධිකාරිය පැවරීම අවශ්‍ය වේ."

සංවිධානයක් සඳහා අධිකාරිය පැවරීමේ අවශ්‍යතාව **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

A කොටසෙහි අවසානය

B කොටස

අනිවාර්යය ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

05 වන ප්‍රශ්නය

"සැලසුම්කරණය යනු සංවිධානයක අරමුණු හඳුනාගැනීම සහ එම අරමුණු ළඟාකරගැනීම සඳහා නිශ්චිත උපායමාර්ග විධිමත්ව සකස් කිරීමේ සහ අධීක්ෂණය කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි. කෙසේවෙතත්, සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලිය විනාශ කරනු ලබන නොයෙකුත් බාධක ඇත."

සඵලදායි සැලසුම්කරණය කෙරෙහි එල්ලවිය හැකි බාධක සහ එම බාධක මැඩ පැවැත්වීම සඳහා ගත හැකි උපායමාර්ග **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 10)

06 වන ප්‍රශ්නය

"තම අධිකාරි මට්ටම කුමක් වුවද ඒ ගැන නොසලකා ඕනෑම කළමනාකරුවෙකු විසින් සන්නිවේදන නිපුණතා සංවර්ධනය කර ගත යුතුය. විශේෂයෙන් නූතන පරිසරය තුළ, ඕනෑම කළමනාකරුවෙකු සතු විය යුතු මූලික නිපුණතාවක් බවට සන්නිවේදන නිපුණතාව පත් වී ඇත. මනා සන්නිවේදන නිපුණතා සහිත කළමනාකරුවන් සංවිධාන තුළ ඔවුන්ගේ කාර්යභාරයන් ඉටු කිරීමේදී වඩාත් සාර්ථක වී ඇත."

කළමනාකරුවන් විසින් සංවර්ධනය කරගත යුතු සන්නිවේදන නිපුණතා වර්ග හතරක්(04) **පැහැදිලි කරන්න**. එම කළමනාකරුවන්ට සන්නිවේදන නිපුණතා සංවර්ධනය කරගත හැක්කේ කෙසේදැයි **සඳහන් කරන්න**. (ලකුණු 10)

07 වන ප්‍රශ්නය

"පාලන පද්ධතියක් නොමැතිවීමේ ප්‍රතිඵලයක් ලෙස සියලුම පරිශ්‍රමයන් අසාර්ථක විය හැකි බැවින්, පාලනකරණය, සංවිධානයක සඵලදායී කළමනාකරණයේ අත්‍යවශ්‍ය අංගයකි."

පාලනකරණ ක්‍රියාවලියට ඇතුලත් අනුගාමී පියවර (sequential steps) **පැහැදිලි කරන්න**. ඔබේ පැහැදිලි කිරීම යෝග්‍ය රූප සටහනක් (diagram) ආධාරයෙන් තහවුරු කළ යුතුය. (ලකුණු 10)

B කොටසෙහි අවසානය

C කොටස

ප්‍රශ්න දෙකකට (02) පමණක් උත්තර සැපයිය යුතුය.

(මුළු ලකුණු 50)

08 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත ABC සමාගම නිෂ්පාදන සමාගමකි. **සීමාසහිත ABC සමාගමේ** සේවකයෝ ඔවුන්ගේ තාක්ෂණික නිපුණතා නිසාත් ඔවුන්ගේ ප්‍රවර්තන ප්‍රවීණතා සහ සමාගමෙන් බාහිර වෘත්තිය සම්බන්ධතා නිසාත් ඔවුන් පිළිබඳව අභිමානයට පත්ව සිටිති. තම සේවකයන් ඇපකැප වී හොඳින් වැඩ කරන විශ්වාස කටයුතු අය ලෙස කළමනාකරණය විශ්වාස කරන බැවින්, **සීමාසහිත ABC සමාගමේ** නීති රෙගුලාසි සුළු ප්‍රමාණයක් පමණක් බලපැවැත්වෙන අතර, අධීක්ෂණය ද ලිහිල්ය. ඉහළ ඵලදායිත්වය කෙරෙහි කළමනාකරණය විසින් බලවත් සැලකිල්ලක් දක්වන අතර, එම නිසා, එහි මානව සම්පතට (people) හරි ආකාරයෙන් සැලකීමෙන් පමණක් ඉහළ ඵලදායිත්වය ළඟා කරගත හැකි යැයි ඔවුහු විශ්වාස කරති. සේවය කිරීමට සුදුසු සේවා ස්ථානයක් වීමේ කීර්තිය පිළිබඳව සමාගම සාඩම්බරයට පත් වී ඇත.

සීමාසහිත ABC සමාගමෙහි කාර්යය ක්‍රියාකාරකම් (job activities) වැඩ කණ්ඩායම් (work teams) වටා නිර්මාණය වී ඇති අතර කණ්ඩායමේ සාමාජිකයන් විසින් ශ්‍රිතයන් සහ අධිකාරි මට්ටම් හරහා එකිනෙකා සමග අන්‍යෝන්‍ය වශයෙන් සම්බන්ධතා පැවැත්වීම ධෛර්යමත් කරනු ලැබේ. කළමනාකරුවන් පිළිබඳව ඇගයීම් කරනු ලබන්නේ ඔවුන්ගේ දෙපාර්තමේන්තුවල කාර්යසාධනය මත පමණක් නොව, සංවිධානයේ වෙනත් දෙපාර්තමේන්තු සමග තම දෙපාර්තමේන්තුව කෙතරම් හොඳින් සම්බන්ධීකරණය (coordinates) කර තිබේද යන්න ද මතය. අමුතු අදහස් ඇති, අසාමාන්‍ය පුද්ගලික හැසිරීම් සහිත, සම්ප්‍රදායික නොවන වැඩ පුරුදු සහිත සේවකයන්ට පවා ඔවුන් සංවිධානයට වැඩිම දායකත්වයක් සපයන්නේනම් උසස්වීම් සහ වටිනා ත්‍යාග පිරිනමනු ලැබේ. සමාගම, ඉහළ මට්ටම් වල තනතුරුවල පුරප්පාඩු දැනට සිටින පුද්ගලයන්ගෙන් හොඳම අය යොදාගෙන පුරවනු ලබන අතර සමහර අවස්ථාවලදී තරඟකාරී සංවිධාන වලින් ද සේවකයින් අනුයුක්ත (hiring) කරනු ලැබේ. තම ගනුදෙනුකරුවන්ගේ වෙනස් වෙමින් පවතින අවශ්‍යතාවයන්ට කඩිනමින් ප්‍රතිචාර දැක්වීමේ ප්‍රවණතාවය පිළිබඳවත් වෙළෙඳපොලට අනුගත වීම පිළිබඳවත් සමාගම අභිමානයෙන් පසුවේ. **සීමාසහිත ABC සමාගම,** එහි සේවකයන් කළමනාකරණය කරන ආකාරය මත පාලනය වන, වැදගත් වටිනාකම් සහ විශ්වාස මත ගොඩනැගුනු එහි සංස්කෘතිය, සමාගමට එය ක්‍රියාත්මක වන කර්මාන්තයේ තරඟකාරී වාසිදායක තත්ත්වයන් (competitive advantages) නිර්මාණය කර දී ඇති බව **සීමාසහිත ABC සමාගමේ** කළමනාකරණය විශ්වාස කරයි.

ඔබ විසින්,

(a) චාර්ල්ස් හැන්ඩිගේ ආදර්ශයට (Charles Handy's Model) අනුව **සීමාසහිත ABC සමාගමේ** සංවිධානමය සංස්කෘතිය **විශ්ලේෂණය කරන්න**. (ලකුණු 10)

(b) **සීමාසහිත ABC සමාගමේ** ව්‍යාපාරික උපායමාර්ගය කෙරෙහි එහි සංස්කෘතිය කෙසේ බලපාන්නේදැයි **විමසන්න**. (ලකුණු 08)

(c) **සීමාසහිත ABC සමාගමට** "අභිප්‍රේරණය" (Motivation) කළමනාකරණ සාධකයක් ලෙස භාවිත කළ හැක්කේ කෙසේදැයි **තක්සේරු කරන්න.** (ලකුණු 07)

(මුළු ලකුණු 25)

09 වන ප්‍රශ්නය

පොත් ප්‍රකාශන සහ මාධ්‍ය (publishing and media) ව්‍යාපාරයේ නියුතු මහා පරිමාණ සමාගමක් වන **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගමේ** කළමනාකරණ අධ්‍යක්ෂ **පීටර් මහතාට** අනුව, පොත්වල මුද්‍රිත අනුවාදයන් යම් දිනක යල් පනින අතර එය අන්තර්ජාලයෙන් භාගත (downloaded) කළ යුතු ගොනුවක (file) ස්වරූපය ගනු ඇත. නිරන්තරයෙන් වෙනස්වන ගනුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතාවයන්ට සහ ලෝකයේ සීඝ්‍රයෙන් වෙනස්වන තාක්ෂණයට අනුගත (aligned) වීම සඳහා **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගමට** සැලකිය යුතු වෙනස්කම් කළ යුතු විය.

සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගම වැනි විශාල සමාගම් වලට පමණක් නොව කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරයන් ද විශ්ව විද්‍යාල සහ අනෙකුත් විද්‍යාල ද ඇතැම් රජයන් ට (governments) පවා ඔවුන් ක්‍රියාකරන ආකාරයන් සැලකිය යුතු අන්දමින් වෙනස් කිරීමට බලකරනු ලැබිය. එකම කර්මාන්තයේ සිටින අනෙක් සෑම දෙනාටම මෙන්ම **පීටර් මහතාට** ද **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගම** පරිවර්තනය කිරීමෙහි ලා අතිවිශාල අභියෝගයන්ට මුහුණ දීමට සිදු විය. වෙනස, හැම විටම, කළමනාකරුවෙකුගේ කාර්යයෙහි කොටසක් වුව ද, මෑත වර්ෂවල එය පෙරටත් වඩා වැඩි වී තිබේ.

ඔබ විසින්,

(a) **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගමේ** වෙනස්කම් කිරීමට මූල පිරිමේදී සලකා බැලීම සඳහා පවත්නා වෙනස්කම් වර්ග **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 07)

(b) වෙනස්වීම් කෙරෙහි ඇතිවන්නාවූ විරෝධය (resistance to change) **පීටර් මහතා** විසින් මැඩපවත්වා ගන්නේ කෙසේදැයි **විමසන්න**. (ලකුණු 08)

(c) **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගමේ** ප්‍රධාන උනන්දුවක් දක්වන පාර්ශවයන් **හඳුනා දක්වන්න**. **සීමාසහිත පියර්සන් පොදු සමාගම** කෙරෙහි ඔවුන්ගේ බලපෑම **විමසන්න**. (ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

බොහෝ කර්මාන්තයන්හි නියුතු, වර්තමාන කළමනාකරුවෝ අලුත් ගෝලීය තරඟකරුවන්ගේ (global rivals) තරඟකාරී වාසි හා ගැලපීම සඳහා කැප වී වෙහෙස වී වැඩ කරති. ඔවුහු අඩු ශ්‍රම පිරිවැය සෙවීම සඳහාත්, ගෝලීය ආර්ථික පිරිමැසුම් අත්පත් කරගැනීම සඳහා නිෂ්පාදිත පේළි තාර්කිකරණය කිරීමත්, තත්වාකරණ එකමුතු (quality circles) පිහිටුවීමත්, තත්කාලීන (just-in-time) නිෂ්පාදනය කිරීමත් සහ ජපාන මානව සම්පත් පරිචයන් අනුගමනය කිරීම සඳහාත් අක්වෙරළ නිෂ්පාදන කටයුතු සිදුකිරීමට යොමු වී ඇත. තරඟකාරීත්වයට ළඟාවීම තවදුරටත් දුරස්ථ වන කල, ඔවුන් බොහෝවිට මුලදී තරඟකාරී සමතුලිතතාව කඩා බිඳ දැමීමට ක්‍රියාත්මක වූ සමාගම් සමඟ උපායමාර්ගික සන්ධාන (strategic alliances) පිහිටුවා ගනිති. ඔවුන්ගේ ගෝලීය තරඟකරුවන් දැනටමත් භුක්තිවිඳින පිරිවැය හා තත්ව වාසි යළි නිපදවීම (reproduce) සඳහා සමාගම් වැඩි ගණනක් අතිවිශාල ශ්‍රමයක් වැය කරති. තවද, වර්තමාන ව්‍යාපාරයන් ආයතනික සමාජ වගකීම (Corporate Social Responsibility - CSR) හා සම්බන්ධ ක්‍රියාකාරකම් සඳහා වැඩි වශයෙන් වියදම් කිරීම කෙරෙහි නැඹුරුවක් ඇති වී තිබීම ප්‍රවණතාවයක් වී තිබේ.

ඔබ විසින්,

(a) සංවිධානයක් සඳහා තරඟකාරී වාසි (competitive advantage) සංවර්ධනය කිරීමෙහිලා උපායමාර්ගයේ කාර්යභාරය **විමසන්න**. (ලකුණු 08)

(b) සංවිධානයකට යොදාගත හැකි වෙනස් සංස්ථාමය උපායමාර්ග වර්ග (corporate strategies) සහ එම උපායමාර්ගයන් කුමන තත්ත්වයන් යටතේ යොදා ගැනීම යෝග්‍ය වන්නේ ද යන්න **විමසන්න**. (ලකුණු 09)

(c) වර්තමාන ව්‍යාපාරික ලෝකයේ ආයතනික සමාජීය වගකීම් (Corporate Social Responsibility) වල වැදගත්කම **විමසන්න**. (ලකුණු 08)

(මුළු ලකුණු 25)

C කොටසෙහි අවසානය

කළ යුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා 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 අදාල කරුණු එකින් එක වචනයෙන් ලියා දැක්වීම.
	සම්බන්ධ කරන්න	තාර්කික හෝ හේතු කාරක සම්බන්ධතාවය පෙන්නුම් කිරීම හෝ තහවුරු කිරීම.
	සඳහන් කරන්න	යමක් ස්ථිර ලෙස පැහැදිලිව ප්‍රකාශ කිරීම.
	ගණනය කරන්න	ගණිතමය ගණනය කිරීම.
	විමසන්න	අවසන් නිගමනයකට පිවිසීම සඳහා විවිධ පැතිකඩ තර්කානුකූලව සවිස්තරව පරීක්ෂා කිරීම.
	පැහැදිලි කරන්න	අදාල කරුණු සවිස්තරාත්මකව දැක්වීම.
	අර්ථකතනය කරන්න	අවබෝධයට පහසු සුපුරුදු පද මගින් අර්ථය ඉදිරිපත් කිරීම.
	හඳුනාගන්න	සෙවීමෙන් හෝ ප්‍රයත්න දැරීමෙන් නිගමනයකට එළඹීම.
	සටහන් කරන්න	අදාල 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, අනුපිළිවෙල අනුව දක්වන්න.
	සසඳන්න	තවත් දෙයක් සමග සංගත වේදැයි බැලීම.
	විසඳන්න	ගණනය කිරීම හා / හෝ පැහැදිලි කිරීම් හරහා 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 දැ හඳුනා ගැනීම.
	සැකිල්ලක් සේ දක්වන්න	සුවිශේෂී ලක්ෂණ සාරාංශ කොට දැක්වීම.