



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
AA2 විභාගය - 2018 ජනවාරි

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

2018-01-21

පස්වරු

[1.45 – 5.00]

- අයදුම්කරුවන්ට උපදෙස් (අවධානයෙන් කියවිය යුතුය):

- (1) දී ඇති කාලය : කියවීම සඳහා - විනාඩි 15 යි.
උත්තර ලිවීම සඳහා - පැය 03 යි.

පිටු ගණන : 06

ප්‍රශ්න ගණන: 10

- (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 සමග ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.1 සංවිධානයක නියමිත කාලපරිච්ඡේදයකදී යෙදවුම් සහ නිමැවුම් අතර අනුපාතය වන්නේ:

- (1) කාර්යක්ෂමතාවයයි (Efficiency). (2) සපුලදායීතාවයයි (Effectiveness).
- (3) ඵලදායීතාවයයි (Productivity). (4) නිර්මාණශීලීත්වයයි (Creativity).

1.2 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, පද්ධති න්‍යායෙහි (systems theory) පද්ධතියක සංරචකයක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) යෙදවුම් (Inputs). (2) පරිසරය.
- (3) ප්‍රතිපෝෂණය (Feedback). (4) ඉහත සඳහන් සියල්ලම.

1.3 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය ආශ්‍රිත පරිචයක් (practice) වන්නේ කුමක් ද?

- (1) කෙටිකාලීන සේවා නියුක්තිය.
- (2) සාමූහික තීරණ ගැනීම.
- (3) තනිපුද්ගල වගකීම.
- (4) තනිපුද්ගල තීරණ ගැනීම.

1.4 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, අධිකාරිත්වය පැවරීමේ වාසියක් නොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) සේවක අභිප්‍රේරණය.
- (2) වඩා හොඳ සම්බන්ධීකරණය.
- (3) සහායකයින් පිළිබඳ ඇති විශ්වාසය අඩුවීම.
- (4) සඵලදායී කළමනාකරණය.

1.5 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සංස්කෘතික ජාලයේ මූලිකාංගයක් නොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) සංකේත (Symbols).
- (2) සංවිධානමය ව්‍යුහය (Organizational Structure).
- (3) පාලන පද්ධතිය (Control system).
- (4) සංවිධානමය මෙහෙවර (Organizational mission).

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 නායකත්වය පිළිබඳ ලක්ෂණ / ගුණාංග න්‍යාය (Trait Theory) අනුව කැපවීම (dedication) සඵලදායී නායකයෙකුගේ ගුණාංගයකි.

1.7 බාහිර පරිසරයේ සැලකිය යුතු වෙනස්කම්වලට අනුගතවීමට උපකාර වන අන්දමට සංවිධානයක් නැවත සැලසුම්ගත කිරීමට දරනු ලබන ක්‍රමානුකූල ප්‍රයත්නය, පියවර වෙනස (step change) වේ.

1.8 වෙනස්වීමට බාධා ඇතිකරන එක් මූලාශ්‍රයක් ලෙස වෙනසේ ස්වභාවය පිළිබඳව අවබෝධයක් නොමැතිවීම හඳුනා ගැනීමට හැකි වේ.

1.9 යම් පුද්ගලයෙකු සමාගමක සංවිධාන ධුරාවලියේ දරනු ලබන තනතුරු මත පදනම්ව, නායකයාගේ නිත්‍යානුකූල බලය (Legitimate power), තනතුරු මගින් ලබා ගන්නා බලය (positional power) ලෙස හැඳින්වේ.

1.10 ඒකීයභාවය (unity) සංවිධානයක සංස්කෘතියේ වැදගත් පැතිකඩකි.

(එකකට ලකුණු 02 බැගින්, මුළු ලකුණු 20)

B කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න පහ (05) කි.

(මුළු ලකුණු 25)

02 වන ප්‍රශ්නය

කළමනාකරණය යනු මිනිසුන් සහ අනෙකුත් සංවිධානමය සම්පත් භාවිතය තුළින් සංවිධානමය ඉලක්ක උගාකර ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි.

සංවිධානයකට කළමනාකරණයේ වැදගත්කම **පැහැදිලි කරන්න.**

(ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

නිලනත්‍රවාදය (bureaucracy) යනු නීති හා ලිඛිත රීති මගින් පැවරී ඇති බලය මත පදනම්ව පුද්ගලයෙකුට අධිකාරිය උසස් ආකාරයකට ක්‍රියාවේ යෙදවීමේ ක්‍රමයකි. නිලනත්‍රවාදයේදී, නියම කරන ලද රීති සහ පටිපාටි අනුව ඒකාකාරීව සේවකයන් හැසිරෙයි.

නිලනත්‍රවාදයේ ලක්ෂණ පහක්(05) **සඳහන් කරන්න.**

(ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

සන්නිවේදනය, සංවිධානවල වැදගත් කළමනාකරණ කාර්යයක් වන නමුත් කළමනාකරුවන් බොහෝ දෙනෙකු තුළ සන්නිවේදන කුසලතා අඩුවීම හේතුවෙන් සම්පූර්ණ සන්නිවේදනයක් පවත්වා ගත නොහැකිය.

සම්පූර්ණ සන්නිවේදනය පවත්වා ගැනීමට සංවිධානයක කළමනාකරුවෙකු සඳහා අවශ්‍ය සන්නිවේදන කුසලතා (communication skills) තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න.**

(ලකුණු 05)

05 වන ප්‍රශ්නය

පාලනය සෑම කළමනාකරුවෙකුටම අත්‍යවශ්‍ය කාර්යයකි. උපක්‍රමික පාලනය සහ මෙහෙයුම් පාලනය යනු ප්‍රධාන පාලන වර්ග දෙකකි.

උපක්‍රමික පාලනය (Strategic Control) සහ මෙහෙයුම් පාලනය (Operational Control) අතර වෙනස්කම් පහක්(05) **සඳහන් කරන්න.**

(ලකුණු 05)

06 වන ප්‍රශ්නය

නායකත්වය, කළමනාකරණයේ සියලුම අදියරයන්වලට අත්‍යවශ්‍ය කාර්යයකි. එය කාර්යසාධනය වැඩි කිරීමට සහ ව්‍යාපාරික අරමුණු ඉටු කර ගැනීමට ඉවහල් වෙයි.

සංවිධානයකට නායකත්වය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු පහක්(05) **සඳහන් කරන්න.**

(ලකුණු 05)

C කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

07 වන ප්‍රශ්නය

කාර්යයේ යෙදෙන කළමනාකරුවන් සඳහා තාර්කික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය (rational decision making process) තීරදේශ කර ඇතත්, මූහුණපැමට සිදුවන දුෂ්කරතා තිසා ඇතැම් කළමනාකරුවන් මෙම ප්‍රවේශයට අනුගතවීමට බොහෝවිට අකමැත්තක් දක්වනු ලබයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) තාර්කික තීරණ ගැනීමට පවතින බාධා (barriers) හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) තාර්කික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධ පියවරයන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

08 වන ප්‍රශ්නය

අභිප්‍රේරණය, ව්‍යාපාරය ඉදිරියට මෙහෙයවීමේ වැදගත් මූලිකාංගයකි. එමනිසා, සමාගම් සහ පුද්ගලයන් යන දෙපාර්ශවයටම අභිප්‍රේරණ න්‍යායන් හැදෑරීම වැදගත් වේ.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයක, කාර්යසාධනය සහ සේවක අභිප්‍රේරණය අතර පවතින සම්බන්ධතාවය විමසන්න. (ලකුණු 04)
- (b) මැස්ලෝගේ අවශ්‍යතා ධුරාවලි න්‍යාය (Maslow's hierarchy of needs theory) යටතේ පෙන්වා ඇති අවශ්‍යතා තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

09 වන ප්‍රශ්නය

තුනන ව්‍යාපාරික පරිසරය තුළ සමාජ වගකීම ජනප්‍රිය සංකල්පයක් බවට පත්වී ඇති අතර, එය පුද්ගලික සමාජ වගකීම් ලෙස පුද්ගලික මට්ටමින් හෝ ආයතනික සමාජ වගකීම [(Corporate Social Responsibility (CSR)] ලෙස සංවිධානමය මට්ටමෙන් හෝ ඉටුකළ හැකිය. ආයතනික සමාජ වගකීම (CSR) පිළිබඳ විවිධ වැඩසටහන් විවිධ පැතිකඩ ඔස්සේ සංවිධාන මගින් ක්‍රියාත්මක කරනු ලැබේ. සංවිධානයේ සමාජ වගකීම (CSR) පිළිබඳ වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කිරීම කෙරෙහි එම සංවිධානයේ සංස්කෘතියද බලපානු ලබයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) ආයතනික සමාජ වගකීමේ [(Corporate Social Responsibility (CSR)] මට්ටම් තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (b) සංවිධානයකට සංස්කෘතියේ ඇති වැදගත්කම සඳහා හේතු හතරක්(04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

D කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි.

(ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

උසුල් මහතා විසින් 2010 වර්ෂයේදී **සීමාසහිත සුසුල් ගෘහභාණ්ඩ සමාගම** ආරම්භ කරන ලදී. සමාගම දැව යොදාගෙන නිවාස සහ කාර්යාල සඳහා ගෘහ භාණ්ඩ නිෂ්පාදනය කර දේශීය වෙළෙඳපොළ තුළ බෙදා හැරීමට ලැබීය. **සීමාසහිත සුසුල් ගෘහභාණ්ඩ සමාගම** දේශීය සමාගමක් බැවින් එයට රජයෙන් බොහෝ ප්‍රදාන සහ සහනාධාර ලැබේ. ආරම්භයේ පටන්ම උසුල් මහතා සහ ඔහුගේ පවුලේ සාමාජිකයන් විසින් සමාගමෙහි කළමනාකරණය සිදුකරනු ලබයි. සමාගම අත්දැකීම් බහුල සේවක මණ්ඩලයක් විසින් පවත්වාගෙන යනු ලබයි. මානව සම්පත්, අලෙවිකරණ සහ මූල්‍ය යන මෙහෙයුම්වලට සම්බන්ධ ප්‍රධාන කාර්යයන් හසුරුවනු ලබන්නේ එක් ජ්‍යෙෂ්ඨ කළමනාකරුවෙකු විසිනි. බොහෝ අවස්ථාවල සමාගම තුළ සහ වෙළෙඳපොළෙහි පවත්නා තත්ත්වයන් සැලකිල්ලට ගෙන ඒ ඒ වේලාවට අවශ්‍ය (ad hoc) තීරණ ගනු ලැබේ. ප්‍රබල සන්නම් නාමයක් සමඟ පාරිභෝගිකයන් අතර සමාගමට ඉහල මට්ටමේ පිලිගැනීමක් පවතින නමුත්, ආනයනය කරන ලද ගෘහ භාණ්ඩ සහ වෙනත් විකල්ප නිසා එල්ලවී ඇති දැඩි තරඟකාරීත්වය හමුවේ අඩුවෙමින් පවතින ඉල්ලුම් තත්ත්වයකට වර්තමානයේ සමාගම මුහුණපාමින් සිටී. පාරිභෝගිකයන් බොහෝ දෙනෙකු සම්ප්‍රදායික දැව ගෘහ භාණ්ඩවලට වඩා වානේ සහ ප්ලාස්ටික් ගෘහ භාණ්ඩ සඳහා නැඹුරු වී සිටින බව වෙළෙඳපොළ සමීක්ෂණයක් තුළින් උසුල් මහතා හඳුනාගෙන තිබේ.

මෑතකදී, වාණිජ මණ්ඩලය විසින් සංවිධානය කරන ලද වැඩමුළුවකට ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීවරයා වන උසුල් මහතා, සහභාගී විය. යෝග්‍ය උපායමාර්ගික කළමනාකරණ ක්‍රියාවලීන් ක්‍රියාත්මක කිරීම මගින් දේශීය කර්මාන්ත නවා සිටුවීම කෙරෙහි ප්‍රධාන වශයෙන් වැඩමුළුව කේන්ද්‍රගත වී තිබුණි. වැඩමුළුවෙන් ලැබුණු දැනුම සහ අත්දැකීම් පදනම් කොටගෙන ශ්‍රිතමය සංවිධාන ව්‍යුහයක් (functional organizational structure) හඳුන්වා දී සමාගම විධිමත් කර, ඉදිරි වර්ෂ පහ සඳහා උපායමාර්ගික සැලැස්මක් (strategic plan) සකස් කිරීමට ප්‍රධාන විධායක නිලධාරීවරයා තීරණය කර ඇත. මෙම අරමුණ සඳහා නව ව්‍යාපාර උපදේශකවරයෙකු බඳවා ගන්නා ලදී. වර්තමාන සංවිධාන ව්‍යුහයේ සහ පරිසරයේ ධනාත්මක සහ සෘණාත්මක පැතිකඩ හඳුනාගෙන අභ්‍යන්තර සහ බාහිර සංවිධානමය විශ්ලේෂණයක් සිදුකිරීමේ කාර්යයේ වගකීම උපදේශකවරයාට පවරා ඇත.

මඔ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) **සීමාසහිත සුසුල් ගෘහභාණ්ඩ සමාගම**, වෙනස්වන පරිසරය (dynamic environment) තුළ මුහුණපා සිටින අභියෝග තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න.** (ලකුණු 06)
- (b) **සීමාසහිත සුසුල් ගෘහභාණ්ඩ සමාගමට** ශ්‍රිතමය සංවිධාන ව්‍යුහයක් තිබීමේ වාසි හතරක්(04) සහ අවාසි හතරක්(04) **සඳහන් කරන්න.** (ලකුණු 08)
- (c) **සීමාසහිත සුසුල් ගෘහභාණ්ඩ සමාගමේ** මෙහෙයුම් කෙරෙහි පරිසරයෙන් ඇතිවන බලපෑම (impact) ශුද්ධ (SWOT) විශ්ලේෂණය භාවිත කරමින් **තක්සේරු කරන්න.** (ලකුණු 08)
- (d) පොටර්ගේ වටිනාකම් දාම ආකෘතියේ (Porter's Value Chain model) ප්‍රාථමික ක්‍රියාකාරකම් (primary activities) 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.
	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.	