



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

2020 විෂය නිර්දේශය

නියාමක ප්‍රශ්න පත්‍රය

අදියර II

204 - ව්‍යාපාර කළමනාකරණය [BMA]

අධ්‍යාපන සහ පුහුණුකිරීම් අංශයේ ප්‍රකාශනයකි.

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
204 - ව්‍යාපාර කළමනාකරණය (BMA)
නියාමක ප්‍රශ්න පත්‍රය

අයදුම්කරුවන්ට උපදෙස් (කරුණාකර අවධානයෙන් කියවන්න) :

දෙනු ලබන කාලය:

- කියවීම සඳහා : විනාඩි 15 යි.
- ලිවීම සඳහා : පැය 03 යි.

ප්‍රශ්න පත්‍රයේ ව්‍යුහය:

- A කොටස, B කොටස සහ C කොටස ලෙස කොටස් 3 කින් මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය සමන්විතය.
- සියළුම ප්‍රශ්නවලට උත්තර ලිවිය යුතුය.

ලකුණු:

- එක් එක් කොටස සඳහා ලකුණු :

කොටස	ලකුණු
A	25
B	50
C	25
එකතුව	100

- එක් එක් ප්‍රශ්නය සඳහා ලකුණු පෙන්වා ඇත.
- මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය සඳහා සමත්වීමේ ලකුණු 50% කි.

උත්තර:

- සියළුම උත්තර, සපයනු ලබන උත්තර පොත්වල ලිවිය යුතුය. ප්‍රශ්නපත්‍රවල ලියනු ලබන උත්තර ලකුණු දීම සඳහා ඇගයීමට ලක් නොකරනු ඇත.
- එක් එක් ප්‍රශ්නය සඳහා ඔබේ උත්තරය අළුත් පිටුවකින් ආරම්භ කරන්න.
- සියලුම පෙර වැඩි පැහැදිලිව පෙන්වීමේ කළ යුතුය.
- තීරුවල උත්තර නොලිවිය යුතුය.

උත්තර පොත්:

- එක් එක් උත්තර පොතේ මුල් පිටුවේ උපදෙස් පෙන්වා ඇත.

ගණකයන්හි:

- සංකේත විජගණිතමය හා අවකලනය සඳහා පහසුකම් සලසා ඇති ඒවා හැර ඕනෑම ගණක යන්ත්‍රයක් අයදුම්කරුවන්ට භාවිත කිරීමට අවකාශය ඇත. වැඩසටහන් කළ හැකි ගණක යන්ත්‍ර භාවිතයට ඉඩ දෙනු නොලැබේ.

ඇමුණුම්:-

- කළයුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා ලැයිස්තුව. එක් එක් ප්‍රශ්නය (වාස්තවික පරීක්ෂා ප්‍රශ්න හැර) කළ යුතු ක්‍රියාවකින් යුක්ත වේ. කළයුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා ලැයිස්තුවේ දී ඇති නිර්වචනය මත පදනම්ව අයදුම්කරුවන් විසින් උත්තර සැපයිය යුතුය.

ප්‍රශ්න අංක 01

අංක 1.1 සිට 1.5 දක්වා වූ ප්‍රශ්න සඳහා වඩාත්ම නිවැරදි උත්තරය තෝරන්න. තෝරාගත් උත්තරයට අදාළ අංකය ප්‍රශ්නයට දී ඇති අංකයද සමඟ ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.1 සංවිධානයක ඉහළම මට්ටමේ කළමනාකරණ තනතුරක් සඳහා උදාහරණය වන්නේ පහත සඳහන් ඒවා අතුරින් කුමක්ද?

- | | |
|-----------------------|----------------|
| (1) මුදල් කළමනාකරු | (2) ගණකාධිකාරී |
| (3) කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ | (4) අධීක්ෂක |

1.2 සංවිධානයක නිශ්චිත කාලපරිච්ඡේදයක් තුළ යෙදවුම් හා නිමැවුම් අතර අනුපාතය වන්නේ

- | | |
|-------------------|---------------------|
| (1) නිෂ්පාදනයයි | (2) කාර්යක්ෂමතාවයයි |
| (3) සඵලදායීතාවයයි | (4) ඵලදායීතාවයයි |

1.3 කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ කාර්යක්ෂමතාවය පහත සඳහන් ඒවා අතුරින් කුමක්ද?

- | | |
|-----------------|----------------|
| (1) සංවිධානකරණය | (2) මෙහෙයවීම |
| (3) පාලනය | (4) තීරණ ගැනීම |

1.4 පහත සඳහන් ප්‍රකාශනවලින් සඵලදායී නායකයෙකුගේ ලක්ෂණයක් විස්තර නොකෙරෙන්නේ කුමන ප්‍රකාශනයෙනිද?

- (1) නායකයන්ට අනෙක් අයගේ හැසිරීම කෙරෙහි බලපෑම් ඇති කිරීමේ ශක්තියක් තිබේ.
- (2) අනාගත දැක්මක් සංවර්ධනය කිරීමේ හැකියාව නායකයන් තුළ තිබේ.
- (3) නායකයන් කළමනාකරණයේ සියළුම ශ්‍රිතයන් හතර ඉටු කරයි.
- (4) සංවිධානයේ දැක්ම සාක්ෂාත් කරගැනීමට එහි සාමාජිකයන් අභිප්‍රේරණය කිරීමේ හැකියාව නායකයන් තුළ තිබේ.

- 1.5 නායකයන්ගේ අනුභවය බලය නිවැරදිව පැහැදිලි කෙරෙන්නේ පහත සඳහන් කුමන ප්‍රකාශනයෙනිද
- (1) අවදානම් ගැනීම, දඬුවම් හෝ දඩ පැනවීම හරහා අනෙකුත් අය කෙරෙහි බලපෑම් ඇති කිරීමට පුද්ගලයෙකු සතු හැකියාව තුළින් මෙම බලය ඇති වේ.
 - (2) මෙම බලය පැනනගින්නේ සංවිධානයක පුද්ගලයෙකුගේ හැකියාවට ප්‍රතිලාභ පිරිනැමීම කෙරෙහි සට්ටනය වූ කල්හිය.
 - (3) සංවිධානයක ධුරාවලියේ පුද්ගලයෙකු දරනු ලබන තනතුර තුළින් මෙම බලය පැනනගී.
 - (4) පුද්ගලයෙකු සංවිධානය තුළ අනෙකුත් පුද්ගලයන් සමඟ ගොඩනගනු ලබන සමාජ සම්බන්ධතා තුළින් මෙම බලය පැනනගී.
- (එකකට ලකුණු 02 බැගින් ලකුණු 10)

අංක 1.6 සිට 1.10 දක්වා ප්‍රශ්නවල හිස්තැන් පිරවීමට යෝග්‍ය නිවැරදි වචනය/වචන වරහන් තුළ දී ඇති වචනය අදාළ අංකය සමඟ ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

- 1.6 සංවිධානයේ තොරතුරු ගලනය පහළ සිට ඉහළට ගලා යාමේ අවශ්‍යතාව (ජපන්/සම්ප්‍රදායික) කළමනාකරණ ශෛලිය මගින් අවධාරණය කරයි.
- 1.7 (සංවිධානකරණය/සැලසුම්කරණය) යනු සංවිධානයේ අරමුණු පිහිටුවීම සහ ඒවා වඩාත් හොඳින් ඉටු කරගන්නේ කෙසේදැයි තීරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි.
- 1.8 (ගණුදෙනුකරු සංකල්පය/විකුණුම් සංකල්පය) යන්නෙහි අවසාන අරමුණ වන්නේ ඉහළ විකුණුම්වලින් වඩා වැඩි ලාභ ඉපයීමයි.
- 1.9 කාර්යයන් ගණන සහ විෂයපථය වැඩි කිරීම සහිතව රුකියාව සැලසුම් කිරීම හඳුන්වනු ලබන්නේ (රුකියා පුළුල් කිරීම/ රුකියා පෝෂණය) ලෙසයි.
- 1.10 (වෙළඳපල බණ්ඩනය/වෙළඳපල පාදකකරණය) යනු විවිධ අවශ්‍යතා, ලක්ෂණ හෝ හැසිරීම් රටා ඇති විවිධ ගනුදෙනුකරුවන් අනුව වෙළඳපල බෙදීමයි.

(ලකුණු 01 බැගින් ලකුණු 05)

අංක 1.11 සිට 1.15 දක්වා ප්‍රශ්නවලට උත්තර ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

- 1.11 සංවිධානයකට ඩිජිටල් අලෙවිකරණයේ වාසි දෙකක් (02) සඳහන් කරන්න.
- 1.12 සංවිධානයකට සඵලදායී පුහුණුවේ වාසි දෙකක් (02) ලැයිස්තුගත කරන්න.
- 1.13 පෝටර්ගේ වටිනාකම් දාමයේ ඇති උපකාරක ක්‍රියාකරකම් හතර (04) ලැයිස්තුගත කරන්න,
- 1.14 සේවකයෙකු ලබන ප්‍රතිලාභ තීරණය කරන බාහිර සාධක දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න.
- 1.15 සේවකයන්ගේ දුක්ගැනවිලිවලට හේතු දෙකක් (02) ලැයිස්තුගත කරන්න.

(එකකට ලකුණු 02 බැගින් ලකුණු 10)
(මුළු ලකුණු 25)

A කොටසේ අවසානය

ප්‍රශ්න අංක 02

සඵලදායී අන්දමට සේවකයන් කළමනාකරණය කළ හැකි විම පිණිස කළමණාකරු ඒ ඒ කණ්ඩායම්වල වැඩ වර්ග තමා විසින්ම දැන හඳුනා ගැනීම අවශ්‍යකරන පුද්ගලයෙකු විය යුතුය. කළමණාකරුට ඔහුගේ තනතුර නියමාකාරයෙන් පවත්වා ගැනීමට ඔහුට අධිකාරී බලය අවශ්‍ය වේ. යටත් සේවකයන්ට නියෝග දීම සඳහා ඔහුට එයින් බලය ලැබේ. කළමනාකරු සහ යටත් සේවකයන් අතර වැඩ සහ බලය බෙදා ගැනීම, අධිකාරීත්වය පැවරීම වශයෙන් හැඳින් වේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) අධිකාරී මට්ටම මත පදනම්ව කළමනාකරුවන්ගේ වර්ගීකරණය උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) අධිකාරී බලය පැවරීම (delegation of authority) වැදගත් වන්නේ කුමක් නිසාදැයි දැක්වීමට හේතු හතරක් (04) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (c) කළමනාකරුවෙක් සම්බන්ධයෙන් සඵලදායී අධිකාරී බලය පැවරීමට ඇතිවිය හැකි බාධක හතරක් (04) සඳහන් කරන්න (ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

ප්‍රශ්න අංක 03

නායකයන් කුමන අයුරින් හැසිරෙන්නේ දැයි නායකත්වය පිළිබඳ වර්ගාත්මක න්‍යායන් කේන්ද්‍රගත වේ. නායකත්ව හැකියාවන් උගත හැකි බව එයින් උපකල්පනය කෙරේ. ඒ අනුව, නායකයන් ඉපදෙනු නොලැබේ. එහෙත් සාදනු ලැබේ. වර්ගාත්මක න්‍යායාලාරීන් විස්තර කරන්නේ නායකත්ව බලපෑමේ හොඳම පුරෝකථකයා නායකත්ව වර්ගාව බවයි. ඔවුන්ගේ නායකත්ව වර්ගාව විසින් සඵලදායී සහ සඵලදායී නොවන නායකයන් අතර වෙනස විදහා දක්වනු ඇත.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) ලෙවින් (Lewin), ලිපිට් (Lippitt) සහ වයිට් (White) විසින් හඳුන්වා දෙන ලද නායකත්ව වර්ගාවන්/ ශෛලීන් තුන (03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)
- (b) කළමනාකරුවෙකු සහ නායකයෙකු අතර වෙනස්කම් තුනක් (03) සඳහන් කරන්න (ලකුණු 03)
- (c) නායකත්වයේ කාර්යයන් දෙකක් (02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

ප්‍රශ්න අංක 04

වෙනස කළමනාකරණය, වෙළඳපළ අවශ්‍යතා ඉටුකරලීමට ඉක්මනින් සහ සඵලදායී අන්දමින් වෙනස ක්‍රියාත්මක කිරීමට ආයතනවලට තරඟකාරී වාසියක් සලස්වා දෙයි. සැලසුම්ගත වෙනස සහ උත්භව (මතුවුන) වෙනස ලෙස වෙනස වර්ගීකරණය කරනු ලැබේ. සන්නිවේදනය, වෙනස කළමනාකරණයේදී වැදගත් කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සැලසුම්ගත වෙනස සහ මතුවුන වෙනස අතර වෙනස්කම් දෙකක් (02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) කළමනාකරුවෙකුට අවශ්‍යවන සන්නිවේදන කුසලතා දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 04)
- (c) සංවිධානයකට සඵලදායී සන්නිවේදනයෙන් ලැබෙන ප්‍රතිලාභ හතරක් (04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

ප්‍රශ්න අංක 05

සංවිධානයක උපායමාර්ගික ඉලක්ක සපුරා ගැනීමට අවශ්‍ය කරන මානව සම්පත්, මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය මඟින් තීරණය කරනු ලබයි. එය සංවිධානයක මානව සම්පත් ප්‍රශස්තම භාවිතය සාක්ෂාත් කිරීම සඳහා කරනු ලබන ක්‍රමානුකූල ,අඛණ්ඩ ඉදිරි සැලසුම් ක්‍රියාවලියකි. මානව සම්පත් සඳහා සැලසුම් කිරීමේදී වර්ධනය,වෙනස සහ තාක්ෂණය වැනි සාධක කළමනාකරුවන් විසින් සලකා බලනු ලැබීම අවශ්‍යය වේ. මානව සම්පත් හිඟය හෝ අතිරික්තය වළක්වාලමින් සේවකයන් හා ඔවුන්ගේ කාර්යයන් අතර ඉතාමත් හොඳ ගැලපීම් ඇතිකර ගැනීම මෙමගින් කළමනාකරුවන්ට සහතික කෙරේ.

ඔබ විසින් කළයුතු දෑ:

මානව සම්පත් සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලිය (Human Resources Planning Process) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 10)

ප්‍රශ්න අංක 06

නිශ්පාදනය කිරීමට තිබෙන්නා වූ උපරිම හැකියාව ධාරිතාව නම් වේ. නව උපකරණ, ශිල්පීය ක්‍රම සහ ද්‍රව්‍ය හඳුන්වාදීමෙන් හෝ හුදෙක් ශ්‍රමිකයන් ගණන වැඩි කිරීම වැනි ක්‍රම මඟින් සංවිධානයක ධාරිතාව වැඩිකළ හැකිය. පොරොන්තු කාලය, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රතිචාරය, මෙහෙයුම් පිරිවැය සහ තරඟකිරීමට ආයතනයට ඇති හැකියාව යන කරුණු කෙරෙහි බලපෑම් ඇතිවිය හැකි බැවින් ධාරිතා ප්‍රසාරණයට අදාල තීරණ ප්‍රවේශමෙන් ගත යුතුය. නිශ්පාදනයේ සමස්ථ ධාරිතාව හඳුනාගෙන මැන බැලීම භාවිත කරන ශිල්පීය ක්‍රමය හඳුන්වනු ලබන්නේ උපක්‍රමශීලී ධාරිතා සැලසුම්කරණය යනුවෙනි. ඉල්ලුමේ උච්ඡාවචනයන් සම්බන්ධයෙන් සංවිධානයේ මෙහෙයුම් ප්‍රතික්‍රියා කළයුත්තේ කෙසේදැයි තීරණය කිරීමට ධාරිතා සැලසුම්කරණය සහ පාලන කළමනාකරුවන්ට ඉඩ ලබා දෙයි.

ඔබ විසින් කළයුතු දෑ:

- (a) ධාරිතා ප්‍රසාරණය කිරීමේ උපායක්‍රම තුන (03) හඳුනා දක්වන්න. (ලකුණු 03)
- (b) මෙම එක් එක් උපායක්‍රමයන් සංවිධානයකට භාවිතා කළ හැකි අවස්ථා පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 03)
- (c) ධාරිතා කළමනාකරනයේ සැලසුම්කරණ සහ පාලන ක්‍රියාකාරකම් හතරක් (04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
(මුළු ලකුණු 10)

B කොටසේ අවසානය

(ලකුණු 25)

සීමාසහිත මෙගා ශ්‍රී සමාගම ශ්‍රී ලංකාව තුළ තිස්වසරක ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් ඉතාභාසයක් ඇති මහා පරිමාණයේ ඖෂධ විකිණීමේ නියුතු සමාගමකි. සීමාසහිත මෙගා ශ්‍රී සමාගමේ ආරම්භකයා වන්නේ වෛද්‍ය සගා ශ්‍රී ය. ඔහු වෛද්‍ය වෘත්තීයයේ යෙදී සිටියදී එය ආරම්භ කළේය. සමාගමේ හිමිකාරීත්වය සහ තීරණ ගැනීමේ බලය වසරින් වසර පුරා දිගටම වෛද්‍ය සගා ශ්‍රී විසින්ම දරණ ලද අතර ව්‍යාපාරයේ ප්‍රධාන දෙපාර්තමේන්තු තුන එනම් අලෙවිකරණ, මූල්‍ය සහ මානව සම්පත් ඔහුගේ පුත්‍රයන් තිදෙනා විසින් කළමනාකරුවන් ලෙස බලා ගන්නා ලදී. වර්ෂ 2018 දී වෛද්‍ය සගා ශ්‍රී ගේ හදිසි අභාවයෙන් පසු පුත්‍රයන් තිදෙනා සමාගමේ අධ්‍යක්ෂවරුන් විය.

ඔවුන්ගේ පියා බෙහෙවින් සම්ප්‍රදායික කළමනාකරණ ශෛලියක් අනුගමන කළද අධ්‍යයනය ලැබූ පුත්‍රයන් තිදෙනා නව කළමනාකරණ පරිච්ඡේදයන් හඳුන්වා දෙමින් පවුලේ ව්‍යාපාරය ජාත්‍යන්තර මට්ටමට සංවර්ධනය කිරීමට කැමති විය. ව්‍යාපාරය ඉහළ තලයකට නැංවීම කෙසේ කළයුතු දැයි උපදෙස් ලබාගැනීම සඳහා ඔවුන් පළපුරුදු කළමනාකරණ උපදේශකයෙකු වන පෙරේරා මහකාගේ සේවය ලබාගත්තේය. මෙගා ශ්‍රී සමාගමේ පැවති දුර්වලතාවය සංවිධාන ව්‍යුහය තීරණ ගැනීම ප්‍රමාද වීම ඉවහල් වන බැවින් සංවිධානමය දුර්වලතාවය සහ බලතල පැවරීම් අප්‍රමාදව ප්‍රතිව්‍යුහගත කරන ලෙස අධ්‍යක්ෂවරුන් තිදෙනාට උපදේශක පෙරේරා මහකා විසින් නිර්දේශ කරන ලදී.

ව්‍යාපාරයේ භාවිතකරමින් තිබූ දුර්වල අලෙවිකරණ උපායමාර්ගද පෙරේරා මහකා විසින් හඳුනා දක්වන ලදී. ගනුදෙනුකරුවන් වෙත නිෂ්පාදිත ප්‍රවර්ධනය කිරීම සඳහා ආරම්භයේ සිටම සමාගමේ ප්‍රධාන නියෝජිතයන් ලෙස විකුණුම් නිලධාරීන් යොදවාගෙන තිබුණි. ඖෂධ අලෙවි කිරීමේ නිරත දේශීය හා ජාත්‍යන්තර වෙනත් සමාගම් වලින් වැඩිවෙමින් පවත්නා තරගකාරීත්වය සඳහා මෙම සමාගම යෝග්‍ය නව අලෙවිකරණ උපායමාර්ග ඉලක්කවල අවශ්‍යතාවය කෙරෙහිද, පෙරේරා මහකා නව දුරටත් අවධානය යොමුකර තිබුණේය.

ඔබ විසින් කළයුතු දෑ:

- (a) නරක අන්දමින් සැලසුම් කළ (badly designed) සංවිධාන ව්‍යුහයක අවාසි තුනක් (03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 03)
- (b) සීමාසහිත මෙගා ශ්‍රී සමාගමෙහි ව්‍යාපාරික ක්‍රියාවලීන් ප්‍රතිඉංජිනේරුගතකරණය කිරීම තුළින් ලබාගත හැකි වාසි හතරක් (04) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- (c) මෙම සමාගම සඳහා ඉතාමත් සුදුසු ඉලක්ක ගත අලෙවිකරණ උපායමාර්ග හඳුනා දක්වා එහි වාසි තුනක් (03) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- (d) සීමාසහිත මෙගා ශ්‍රී සමාගමේ අලෙවිකරණ මිශ්‍රයේ ඇතුළත්ව ඇති විචල්‍යයන් තුනක් (03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
- (e) ඇගයීම් සිදුකිරීම සහ උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීම සඳහා තර්කික සැලසුම්කරණ මොඩලයක් සීමාසහිත මෙගා ශ්‍රී සමාගමේ නව කළමනාකරණය විසින් භාවිත කරන්නේ කෙසේ දැයි පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 8)

(මුළු ලකුණු 25)

C කොටසේ අවසානය

කළයුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා ලැයිස්තුව

විශ්ලේෂණය (4)	අදහස් අතර සම්බන්ධතා ගොඩනගා ප්‍රශ්න විසඳීම	විශ්ලේෂණය කරන්න	විසඳුම් හෝ ප්‍රතිඵලය තීරණය කිරීම පිණිස විස්තරාත්මකව පරීක්ෂා කරන්න
		වෙනස් කොට දැක්වන්න	යමක් තවෙකකින් වෙනස්කොට දැක්වන දෑ හඳුනා ගැනීම
		විමසන්න	තර්ක මගින් සවිස්තර ලෙස පරීක්ෂා කිරීම
		සමානකම් බලන්න	සමානකම් සොයාගැනීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම
		අසමානතා බලන්න	අසමානතා හෝ වෙනස්කම් සෙවීම පිණිස පරීක්ෂා කිරීම
		සැකිල්ලක් සේ දැක්වන්න	සුවිශේෂී ලක්ෂණ සාරාංශ කොට දැක්වීම
		සන්නිවේදනය කරන්න	තොරතුරු බෙදාහදා ගැනීම හෝ හුවමාරු කර ගැනීම
භාවිතය (3)	අවන් තත්වයන් තුළ දැනුම භාවිතකර ගැළපීම	භාවිත කරන්න	ප්‍රායෝගිකව භාවිතයේ යෙදෙන්න
		ගණනය කරන්න	ගණිතමය ගණනය කිරීම මගින් සොයා දැනගැනීම හෝ ගණන් ගැනීම
		ප්‍රදර්ශනය කරන්න	උදාහරණ සමග ඔප්පු කිරීම හෝ ප්‍රදර්ශනය කිරීම
		පිළියෙළ කරන්න	විශේෂ අරමුණ සඳහා යමක් කිරීම හෝ සූදානම් වීම
		විසඳුමක්	ගණනය කිරීම හා හෝ පැහැදිලි කිරීම හරහා විසඳුම් සෙවීම
		තක්සේරු කරන්න	වටිනාකම, ස්වභාවය, හැකියාව හෝ ගුණාත්මකඛව තීරණය කරන්න
		ප්‍රස්ථාර දැක්වන්න	ප්‍රස්ථාර මගින් නියෝජනය කරන්න
		සසඳුමක්	තවත් එකක් සමග අනුගත/අනුරූප කරන්න
අවබෝධය (2)	අදහස් හා තොරතුරු පැහැදිලි කිරීම	නිර්වචනය කරන්න	ස්වභාවය, විෂය පථය හෝ තේරුම නිශ්චිතව ප්‍රකාශ කිරීම
		පැහැදිලි කරන්න	අදාළ කරුණු භාවිත කර පැහැදිලි විස්තරයක් කිරීම
		විස්තර කරන්න	ප්‍රධාන ලක්ෂණ ලියා සන්නිවේදනය කරන්න
		අර්ථකථනය කරන්න	වටහාගත හැකි හෝ හුරුපුරුදු පදවලට පරිවර්තනය කරන්න
		හඳුනා ගන්න	අත්දැකීම් හෝ දැනුම භාවිතයෙන් වලංගුබව හෝ වෙනත් ආකාරයෙන් පෙන්වීම
දැනුම (1)	තොරතුරු සහ මූලික සංකල්ප ආවර්ජනය කිරීම	ලැයිස්තුගත කරන්න	විස්තර කිරීමකින් තොරව සම්බන්ධිත අයිතම ලිවීම
		හඳුනා දැක්වන්න	සැලකිලිමත්වීමෙන් පසුව හඳුනා ගැනීම, තහවුරු කිරීම හෝ තෝරා ගැනීම
		සඳහන් කරන්න	ස්ථිර ලෙස හෝ පැහැදිලිව ප්‍රකාශ කිරීම
		සම්බන්ධ කරන්න	තාර්කික හෝ හේතු කාරක සම්බන්ධතාව තහවුරු කිරීම
		අඳින්න	හැඩයක් හෝ රූප සටහනක් ගෙනහැර දැක්වීම
නිපුණතා මට්ටම	විස්තරය	ක්‍රියා ලැයිස්තුව	ක්‍රියා නිර්වචනය



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

2020 විෂය නිර්දේශය

ආදර්ශ විසඳුම්

අදියර II

204 - ව්‍යාපාර කළමනාකරණය [BMA]

අධ්‍යාපන සහ පුහුණුකිරීම් අංශයේ ප්‍රකාශනයකි.

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න පහලොවකි
මුළු ලකුණු 25

01 වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

- | | |
|---------|---------------------------|
| 1.1 - 3 | 1.6 - ජපන් |
| 1.2 - 4 | 1.7 - සැලසුම්කරණය |
| 1.3 - 4 | 1.8 - විකුණුම් සංකල්පය |
| 1.4 - 3 | 1.9 - රුකියා පුළුල් කිරීම |
| 1.5 - 4 | 1.10 - වෙළඳපල බණ්ඩනය |

(ලකුණු 02 බැගින්, ලකුණු 10)

(ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 05)

- 1.11 - අඩු පිරිවැය.
- ඉතා සීමිත කාලයකදී වැඩි ගනුදෙනුකරුවන් ආකර්ෂණය.
 - කුඩා ව්‍යාපාර සඳහා වඩා හොඳ වර්ධන විකල්ප.
 - සන්නම් කීර්තිනාමය ඇතිවීම.
 - ගනුදෙනුකරුවන්ගේ ප්‍රශ්න විසඳීම.
 - වැඩි ආදායම් ඉපයුම් හැකියාව.

(ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 02)

- 1.12 - සේවක වින්ත දෛර්ය වැඩිකිරීම.
- අඩු අධීක්ෂණය.
 - අඩුවෙන් හඳිසි අනතුරු ඇති වීම.
 - ප්‍රවර්ධනවල වෙනස්කම්.
 - ඵලදායීතාවයේ වැඩිවීම.

(ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 02)

- 1.13 - යටිතල පහසුකම්.
- මානව සම්පත් කළමනාකරණය.
 - තාක්ෂණ සංවර්ධනය.
 - ප්‍රතිසම්පාදනය.

(ලකුණු 1/2 බැගින්, ලකුණු 02)

- 1.14 - ශ්‍රම වෙළඳපල තත්ත්වයන්.
- ආර්ථික තත්ත්වයන්.
 - වේගන අනුපාත.
 - රජයේ පාලනයන්.
 - ජීවන වියදම.
 - වෘත්තීය සමිති බලපෑම්.

(ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 02)

- 1.15 - ගිවිසුම් කොන්දේසි.
- වැඩකරන තත්ත්වයන්.
 - අසතුටුදායක ගෙවීම්.
 - සඵලදායී නොවන අධීක්ෂණය.
 - පුද්ගලාන්තර ගැටළු.
 - සන්නිවේදනයේ අඩුකම.
 - සංවිධානය සංස්කෘතිය සහ සාර්ව බලපෑම්.

(ලකුණු 01 බැගින්, ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 25)

A කොටසේ අවසානය

2 ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

ඒකක 1 - කළමනාකරණය හැඳින්වීම සහ කළමනාකරණයේ විවිධ දර්ශන
ඒකක 2 - කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ශ්‍රිතයන්

ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - කළමනාකරුවන් වර්ග, කළමනාකරණ භූමිකා සහ විවිධ මට්ටම්වල කුසලතා පැහැදිලි කිරීම.

සංවිධාන ව්‍යුහය සහ එහි මූලිකාංගවල වැදගත්කම පැහැදිලි කිරීම.

(a)

- (1) **ඉහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන්** - ව්‍යාපාර සංවිධානයක ඉහළම මට්ටමේ අධිකාරී බලය සහ වගකීම් ඔවුන්ට තිබේ. සියළුම දෙපාර්තමේන්තුවල කාර්යසාධනය සඳහා ඔවුන් වගකිව යුතු වන අතර එම නිසා දෙපාර්තමේන්තු අතර හරස් වගකීම් ද ඇත. සංවිධානයේ සාර්ථකත්වය හෝ අසාර්ථකත්වයට අවසානයේදී ඉහළ කළමනාකරණය වගකිව යුතු වේ.
 උදාහරණ-ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී, කළමනාකරණ අධ්‍යක්ෂ
- (2) **මධ්‍යම මට්ටමේ කළමනාකරුවන්** - සංවිධානයේ ඉලක්ක වෙත ලගා වීමට නව මංපෙත් හඳුනා ගැනීමට මොවුහු පළමු රේඛීය කළමනාකරුවන් සමඟ වැඩකරති. ඔවුන් බෙහෙවින්ම සංවිධාන සැලසුම්කරණයේදී දායකත්වය දක්වන අතර පළමු රේඛීය කළමනාකරුවන් අධීක්ෂණය කිරීමද සිදුකෙරේ.
 උදාහරණ-මූල්‍ය කළමනාකරු, අලෙවි කළමනාකරු
- (3) **පහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන්** - කළමනාකරුවන් නොවන සේවකයන් දෛනිකව අධීක්ෂණය කිරීම පිළිබඳව මොවුන් වගකිව යුතු වේ. ඔවුන් කෙලින්ම සේවකයන් සමඟ කටයුතු කරන අතර විවිධ කාර්යන් ඉටු කරයි. උදාහරණ- අධීක්ෂක (ලකුණු 04)

(b)

- (1) **සඵලදායී කළමනාකරණය:**
 කළමනාකරුවන් බලතල පැවරීම තුළින් ඔවුන්ගේ එදිනෙදා වැඩ යටතේ සේවකයන් වෙත පවරයි. එමඟින් වඩා වැදගත් වැඩ කෙරෙහි සිත යොමු කිරීමට ඔවුන්ට අවකාශ ලැබේ. අළුත් ක්ෂේත්‍රයන්හි විශිෂ්ට වීමට සහ වඩා කාර්යක්ෂම හා සඵලදායී වීමට මෙය උපකාරී වේ.
- (2) **සේවකයන්ගේ සංවර්ධනය:**
 කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ දී සේවකයන් වෙත වැඩ පවරනු ලැබේ. ඔවුන්ගේ සහජ කුසලතා භාවිත කිරීමට සහ පළපුරුදු වැඩිකර ගැනීමට මෙමගින් අවස්ථාව සැලසේ. එයින් ඔවුන් වඩා හොඳ නායකයන් සහ තීරණ ගන්නන් බිහිකෙරේ. මෙමගින් බලතල පැවරීම වඩා හොඳ අනාගත කළමනාකරුවන් සුදානම් කිරීමෙහි ලා උපකාරී වේ.

(3) සේවකයන් අභිප්‍රේරණය කිරීම:

උසස් නිලධාරියෙකු යටත් සේවකයෙකුට වගකීම පවරන විට එය හුදෙක් වැඩ බෙදා හදා ගැනීමක් පමණක් නොව විශ්වාසය බෙදාහදා ගැනීමක් ද වේ. මෙය යටත් සේවකයා තුළ අයිතිවීම සහ කැපවීම පිළිබඳ හැඟීම සංවර්ධනය කරයි. මෙයින් ඔවුන්ගේ විශ්වාසය වැඩිදියුණු වන අතර කාර්යසාධනය වැඩිදියුණු කිරීමෙහි ලා ධෛර්යමත් කෙරේ.

(4) වර්ධනය පහසුකිරීම:

වගකීම සහ අධිකාරී බලතල පැවරීමේදී සේවකයාගේ හැකියාව සහ සුදුසුකම් පිළිබඳව කළමනාකරුවන් වගබලා ගත යුතුය. මෙම වැඩ බෙදීම හා විශේෂීකරණය නව නායකත්ව තත්ත්වයන් ගැනීමට සුදුසුකම් සහිත ශ්‍රමිකයන් සලස්වා දෙන අතර එමගින් ව්‍යවසාය ව්‍යාප්ත කිරීමෙහි ලා ද උපකාරී වේ.

(5) කළමනාකරණ දුරාවලි පදනමක් වීම:

අධිකාරී බලතල පැවරීම, සේවකයන් අතර අධිකාරී බලය හා වගකීම පිළිබඳ සම්බන්ධතාවන් පිහිටුවාලයි. බලයේ මට්ටම සහ ගලනය කවුරුන් කවුරුන්ට වාර්තා කලයුතු දැයි නිගමනය කෙරේ. සංවිධානය තුළ එක් එක් තනතුරට හිමිවන බලයද එමගින් තීරණය කෙරේ.

(6) වඩා හෙද සම්බන්ධීකරණය:

අධිකාරී බලය ,වගකීම සහ වගවීම සංවිධානයක විවිධ තනතුරුවලට අදාළව තිබෙන්නා වූ බලය යුතුකම් හා වගකිවයුතු භාවය නිර්වචනය කිරීමට උපකාරී වේ. මෙමගින් වැඩ ද්විත්වකරණය වැලැක්වීමට උපකාර වන අතර එමගින් කළමනාකරණයේ දෙපාර්තමේන්තු සහ කාර්යන් අතර සම්බන්ධීකරණය පවත්වා ගැනීමටද උපකාර වේ.

(කරුණු හතරක් විස්තර කිරීමට - ලකුණු 04)

- (c) - අධිකාරීබලතල පැවරීමට කළමනාකරුවන්ගේ නොකමැත්ත
- තරඟකාරීත්වයට ඇති බිය.
- යටත් සේවකයා කෙරෙහි විශ්වාසය නැති වීම.
- මෙහෙයවීමට හැකි හැකියාවේ මදකම
- පැමිණන ගැටළු පිළිබඳ අනතුරු අඟවන පාලනයක 'නොමැති වීම
- කළමනාකරුගේ ගතානුගතික බව
- යටත් සේවකයන් කෙරෙහි ආධිපත්‍ය පැවැත්වීමේ කැමැත්ත.

(කරුණු දෙකකට ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 10)

03 ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජනා පිළිතුරු

ඒකක 2 - කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ශ්‍රීතයන්

- ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - නායකයෙකු, කළමනාකරුවෙකුගෙන් වෙන්කොට දැක්වීම
- නායකත්ව ගෞලින් පැහැදිලි කිරීම.

(a)

- (1) **ඒකාධිපති පාලකයන්** - ඔවුන්ගේ කණ්ඩායම්වලින් විමසීමෙන් තොරව තීරණ ගනී. සාර්ථක ප්‍රතිඵලයක් සඳහා කණ්ඩායම් කළමනාකාරීත්වයක් අවශ්‍ය නොවන කළ යෙදවුම් අවශ්‍ය නොවන අවස්ථාවක ,ඉක්මනින් තීරණ ගැනීම අවශ්‍ය වන කල මෙය යෝග්‍ය වේ.
- (2) **ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී නායකයන්** - නායකයාගෙන් නායකයාට අදහස් ප්‍රමාණය වෙනස් විය හැකි වුවත් ඔවුන් තීරණ ගැනීමට පෙර සියළුම දෙනාගේ අදහස් සලකා බලනු ලැබේ. කණ්ඩායමේ එකඟත්වය අවශ්‍ය කරුණු වලදී මෙය වැදගත් වේ. එහෙත් විවිධ දර්ශනයන් සහ අදහස් තිබෙන විට එය දුෂ්කර විය හැකිය.
- (3) **නිර්බාධවාදී නායකයන්** - ඔවුන් මැදිහත් වන්නේ නැත. කණ්ඩායම තුළ සිටින තැනැත්තන්ට තීරණ බොහොමයක් ගැනීමට ඉඩ දේ. කණ්ඩායම හැකියාවන් ඉහල මට්ටමකින් යුක්ත අභිප්‍රේරණය වූ අයගෙන් යුක්ත වූ විට හා කිට්ටුවෙන් අධීක්ෂණයක් අවශ්‍ය නොවන්නන් වූ විට මෙම ප්‍රවේශය හොඳින් ක්‍රියාත්මක වේ.කෙසේ වෙතත් මෙම හැසිරීම මතු විය හැක්කේ නායකයා අලස හෝ වික්ෂිප්ත බවින් නම් මෙම ගෞලියේ නායකත්වය අසාර්ථක වීම සිදුවිය හැක්කේත් ඒ නිසාම බව පෙනේ.

(ලකුණු 05)

(b)

පදනම	කළමනාකරු	නායකයා
ආරම්භය	පුද්ගලයෙකු, කළමනාකරු වන්නේ ඔහුගේ තනතුර හේතු කොට ගෙනය.	පුද්ගලයෙකු, නායකයෙකු වන්නේ ඔවුන්ගේ පුද්ගලික ගුණාංග නිසාය
විධිමත් අයිතිවාසිකම්	ඔහුගේ තත්ත්වය නිසා කළමනාකරුවෙකු සංවිධානයක විධිමත් අයිතීන් ලැබේ.	නායකයෙකුට අයිතිවාසිකම් නොලැබේ.
සාමාජිකයින්	සාමාජිකයන් යටත් සේවකයන් ලෙස හැඳින්වේ.	සාමාජිකයින් අනුගාමිකයින් ලෙස හැඳින්වේ.
කාර්යයන්	කළමනාකරුවෙකු කළමනාකරනයේ සියළුම කාර්යයන් හතර ඉටු කරයි.	කණ්ඩායම් අරමුණු සඳහා කැමැත්තෙන් වැඩ කිරීමට නායකයා බලපෑම් කරයි.
ගරුත්වය	කළමනාකරුවෙකු ගරුත්වය බලාපොරොත්තු වෙයි.	නායකයෙකුට ස්වභාවිකව ගරුත්වය ලැබේ.
ස්ථාවරත්වය	එය වඩාත් ස්ථාවරය	නායකත්වය තාවකාලිකය.
වගකීම	තමාගේ යටත් සේවකයන්ගේ හැසිරීමට හා කාර්යසාධනයට වගකීම් දැරිය යුතුය.	නායකයන්ට නිසිලෙස නිර්වචනය වූ වගකීමක් නැත.
සැලකිලිමත් වීම	කළමනාකරුවෙකුගේ සැලකිලිමත් වීම සංවිධානයේ ඉලක්ක සපිරීමය.	කණ්ඩායම් ඉලක්ක හා කණ්ඩායම් තෘප්තිය.
අනාගත නාභිගත වීම.	කළමනාකරුවෝ කෙටි දැක්මක් ඇත්තෝය.	නායකයෝ දුරදර්ශීය
වෙනස්වීම් කෙරෙහි ආකල්පය	වත්මන් තත්ත්වය පවත්වා ගැනීමට යොමුවේ.	නායකයෝ නිර්මාණකරුවන්ය.
බලපෑම් කරන ආකාරය	දඬුවම් භාවිතකර බලපෑම් කෙරේ.	තායග ප්‍රධානයෙන් බලපෑම් කෙරේ

(වෙනස්කම් 03 කට ලකුණු 03)

(c)

- (1) මෙහෙයුම් කාර්යය - කණ්ඩායම්වල අනුගාමිකයින් මෙහෙයවීම නායකත්වයට අදාළ කරුණකි. මෙම අවස්ථාවේදී නායකයා දුරදර්ශී තැනැත්තෙකු විය යුතු අතර ඔහුගේ / ඇයගේ කණ්ඩායම ශ්‍රේෂ්ඨත්වය කරා ගෙන යාමට අවශ්‍ය කටයුතු කළ යුතුය.
- (2) සන්නිවේදන කාර්යය - ඔවුන්ගේ අනුගාමිකයන්ට වැදගත් තොරතුරු සඵලදායී ලෙස සන්නිවේදනය කිරීමේ කාර්යය නායකත්වය සහ සම්බන්ධය. එම නිසා ඔහු/ඇය හොඳ සන්නිවේදකයෙකු විය යුතුය.
- (3) අභිප්‍රේරණ කාර්ය - කණ්ඩායම් සාමාජිකයින් අභිප්‍රේරණය කිරීම නායකත්වයට අදාළ වේ. එනිසා නායකයා හොඳ අභිප්‍රේරකයෙකු විය යුතු වේ.
- (4) සංස්කෘතිය ගොඩනැගීමේ කාර්යය - නායකත්වයේ කාර්යයක් ලෙස නායකත්වය තුළ යෝග්‍ය සංස්කෘතියක් ගොඩනැගීමේ කටයුතු වලට මුල පිරිය යුතුය. එනිසා නායකයා අනුගාමිකයන්ට පරමාදර්ශියෙකු විය යුතුය.
- (5) වෙනස කාර්යය - වෙනස කළමනාකරණය නායකත්ව කාර්යයකි. එනිසා නායකයා සංවිධානමය වෙනස ක්‍රියාවලියේ වෙනස නියෝජනයෙකු විය යුතුය.

(කාර්යයන් 02 ක් විස්තර කිරීමට ලකුණු 02)
(මුළු ලකුණු 10)

04 ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

ඒකක 2 - කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියෙහි ශ්‍රීතයන්
ඒකක 6 - වෙනස කළමනාකරණය

ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - සංවිධානමය වෙනස වර්ග පැහැදිලි කිරීම.

- නූතන ව්‍යාපාරවල අත්‍යාවශ්‍ය කාර්යයක් ලෙස සන්නිවේදනය පැහැදිලි කිරීම
- සඵලදායී සන්නිවේදනය සඳහා බාධක හඳුනා දැක්වීම.

(a)

සැලසුම්ගත වෙනස	මතුවුණ වෙනස
පරිසරය පරිපූර්ණ ලෙස විශ්ලේෂණය කිරීමෙන් පසු ප්‍රවේශයන් සැලසුම් කරනු ලැබේ.	පෙර සැලසුම්ගත උපක්‍රමයන්ට වඩා මතුවුන තත්ත්වයට ගලපන ලද උපක්‍රම යොදා ගැනේ.
පරිසරය ස්ථාවර බව උපකල්පනය කෙරේ.	පරිසරය අඛණ්ඩව වෙනස් වන්නේ යැයි උපකල්පනය කෙරේ.
ඉහළ සිට පහළට ක්‍රියාවලියයි	පහළ සිට ඉහළට ක්‍රියාවලියයි.
අනම්‍ය සැලැස්මකි-වෙනස් කළ නොහැකිය.	සැලැස්ම නම්‍යශීලීය

(වෙනස්කම් 02 ට ලකුණු 04)

(b)

(1) **අන්තර්පුද්ගල කුසලතා:**

අන්තර් පුද්ගල කුසලතා යනු වෙනත් පුද්ගලයන් එක්කෙනෙකු හෝ වැඩි ගණනක් සමඟ මුහුණට මුහුණ ලා සන්නිවේදනයේ යෙදීමකදී අප භාවිතාකරන කුසලතා වේ. විධිමත් නැතහොත් අවිධිමත් විය හැකි කණ්ඩායම් සහ සමූහයන් සමඟ වඩාත් සඵලදායී ලෙස වැඩ කිරීමට හොඳ අන්තර්පුද්ගල සන්නිවේදන කුසලතා අපට හැකියාව සලසා දෙයි. ප්‍රතිචාරයක් ලෙස වඩාහොඳ සන්නිවේදනයකට සහ අවබෝධයකට මඟ පාදන්නා වූ දෙයක් වන ශක්තිමත් සම්බන්ධතා ගොඩනැගීම බොහෝ විට යොග්‍ය දෙයකි. අනෙකුත් අය වෙනුවෙන් සන්නිවේදනය සංවර්ධනය කිරීමද ඉමහත් වැදගත්ය.

(2) **සවන්දීමේ කුසලතා:**

සවන්දීම අත්‍යාවශ්‍ය අන්තර්පුද්ගල සන්නිවේදන කුසලතාවකි. සන්නිවේදනය කිරීමේ අප මිඛංගු කරන කාලයෙන් 45% ක් ම අපි සවන්දීම සඳහා ගත කරමු. ආවර්ජනය සහ පැහැදිලි කිරීම් ඇසුරෙන්ද අදහස්කළ දෙය වැටහුනේ දැයි සහතික කරගැනීම සඳහා සාමාන්‍යයෙන් භාවිතා කෙරෙන ශිල්ප ක්‍රමයක් වේ.

(3) **ඉදිරිපත්කිරීමේ කුසලතා:**

පුද්ගලයන් කණ්ඩායමක් වෙත ඉදිරිපත් කිරීමක යෙදීම හෝ කථාවක් කිරීම පිළිබඳ සිතුවිල්ල නවකයෙකුට බිය දැන්විය හැකිය. දැඩි වෘත්තිකයෙකුට පවා කැළඹෙන සුළු හැඟීම් දැනවීමට එය සමත්විය හැකිය. කෙසේ වෙතත් හොඳින් සැලසුම් කිරීම සහ පුහුණුව මෙම බිය දුරු කර පැහැදිලි ලෙස සහ ඵලදායී අන්දමට තොරතුරු ඉදිරිපත් කිරීමට ඔබට හැකියාව ලබා දේ. තවද වාචික නොවන සංඥා, මුහුණෙන් පලකරන අදහස්, සිරුරු බස අපගේ පෙනුම පවා සඵලදායී ඉදිරිපත් කිරීමකදී වැදගත් කරුණු වන්නේය.

(4) **ලිවීමේ කුසලතා:**

සන්නිවේදන කුසලතා අතර ඔවුනොවුන් සමඟ කෙරෙන සෘජු අන්තර්ක්‍රියාකාරීකත්වයන් සහ කතාකරන වචනවලට සීමා නොවේ. පැහැදිලි ලෙස හා සඵලදායී ලෙස ලිවීමේ හැකියාව සන්නිවේදනයේ ප්‍රවේශය වේ. මෙම කුසලතා කණ්ඩාය පුවත්පත්වේදීන්ට හෝ වෘත්තීමය ගත්කරුවන්ට හෝ පමණක් සීමා කළ යුතු නොවේ. දුර්වල ලිඛිත සන්නිවේදනය කියවන්නා ඉච්ඡාභංගත්වයට පත්කරන්නේය. පොදුවේ සිදුවන වැරදි පිටුදැක වචන භාවිතකර සන්නිවේදනය කරන්නේ කෙසේදැයි වැඩිදියුණු කරගැනීම වැදගත් වේ.

(5) **පෞද්ගලික කුසලතා:**

පෞද්ගලික කුසලතා යනු නිරෝගී කයක් සහ මනසක් පවත්වා ගැනීම සඳහා අප භාවිතා කරන කුසලතාය. කළමනාකරුවෙකුගේ පෞද්ගලික කුසලතා සංවර්ධනය කර ගැනීම සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියට උපකාරී විය හැකිය.ස්වයං සම්මානනීය බව සහ විශ්වාසනීය බව ගොඩ නැගීම වැඩිදියුණු කර ගැනීම සන්නිවේදනය කිරීමට හැකියාව ඇතුළු කළමනාකරුවෙකුගේ හැකියාවන් ගැන වඩා ධනාත්මකව හැඟියාමට ඔවුන්ට උපකාර වනු ඇත.

(කුසලතා 02 ක් පැහැදිලි කිරීම ලකුණු 04)

(c)

- (1) සඵලදායී ඇල්මැති පාර්ශව සබඳතාවන් පවත්වා ගැනීම.
- (2) සඵලදායී ප්‍රශ්න විසඳුම්කරණය සඳහා
- (3) කාර්යක්ෂම තීරණ ගැනීම
- (4) වෘත්තීමය ප්‍රතිරූපය ඉහළ නැංවීම
- (5) අභිප්‍රේරණය ආදිය හරහා ඵලදායීත්වය වැඩි කිරීම
- (6) සංවිධානමය විනිවිදභාවය, විශ්වාසය සහ තරඟකාරීත්වය ඉහළ නැංවීම
- (7) සමාගමක සුමට ක්‍රියාකාරීත්වය

(ප්‍රතිලාභ 04 කට ලකුණු 2)

(මුළු ලකුණු 10)

05 ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

ඒකක 05-මානව සම්පත් කළමනාකරණය
 ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - මානව සම්පත් කාර්යයන් සහ සංවිධානමය අරමුණු ඉටුකර ගැනීමට එහි දායකත්වය විමසීම

- මානව සම්පත් ඉල්ලුම පුරෝකථනය කිරීම
- මානව සම්පත් සැපයුම පුරෝකථනය කිරීම
- සැපයුම් සහ ඉල්ලුම් සලකාබැලීම් තුලනය කිරීම
- උපාය මාර්ග විධිමත්ව සකස් කිරීම
- ඇගයීම් සහ පාලනය

මානව සම්පත් ඉල්ලුම පුරෝකථනය කිරීම:

මානව සම්පත් ඉල්ලුම් පුරෝකථනය සමඟ මානව සම්පත් සැලසුම් ක්‍රියාවලියේ මූලපිරීම ඇරඹේ. මානවසම්පත් ඉල්ලුම් පුරෝකථනය යනු හරි ගුණත්වයෙන් යුතු අනාගත මානව සම්පත් නිවරදි ප්‍රමාණය ඇස්තමේන්තු කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි. සලකාබැලෙන කාලවිච්ඡේද තුළ සංවිධානයේ සැලසුම් සැලකිල්ලට ගෙන විභව මානව සම්පත් අවශ්‍යතාව ඇස්තමේන්තු කළ යුතුය. රැකියා ප්‍රවණතා විශ්ලේෂණය, මරණ, ඉල්ලා අස්වීම්, විශ්‍රාම ගැනීම්, සේවය අවසාන කිරීම නිසා ඇතිවන අවශ්‍යතා සේවකයන්ගේ ඵලදායීතාව, සංවිධානයේ වර්ධනය හා සේවයට වාර්තා නොකිරීම්, ශ්‍රම පිරිවැටුප යන කරුණු මානව සම්පත් පුරෝකථනයේදී අදාළ සාධකයෝය. බාහිර හා අභ්‍යන්තර සාධක ගණනකින් ඉල්ලුම් පුරෝකථනයට බලපෑම් ඇති වේ.

මානව සම්පත් සැපයුම් පුරෝකථනය

මානව සම්පත් සඳහා ඉල්ලුම පරීක්ෂාකිරීමෙන් පසුව මානව සම්පත් ලබාගත හැකියාව ඇස්තමේන්තු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මානව සම්පත් සැපයුම් පුරෝකථනයයි. මේ සඳහා අභ්‍යන්තර හා බාහිර සැපයුම් සැලකිල්ලට ගත යුතු වේ. අභ්‍යන්තර මානව සම්පත් ලබාගත හැකියාව ඇතිවන්නේ මාරු කිරීම්, උසස් කිරීම්, විශ්‍රාමික සේවකයන් සහ සේවය අත්හිටුවූ සේවකයන් ආදීන් මාර්ගයෙනි. බාහිර මානව සම්පත් ප්‍රභවයන් වන්නේ වෙළඳපලෙහි ශ්‍රම බලකාය සහ අළුතෙන් සේවයට බඳවා ගැනීම්ය.

සැපයුම් හා ඉල්ලුම් සලකාබැලීම තුළනය කිරීම:

සරලව ගතහොත් ශ්‍රමබලකා සැලසුම්කරණය යනු ප්‍රවර්ධන සහ අනාගත කාර්යමණ්ඩල අවශ්‍යතා ව්‍යාපාරික උපායමාර්ගික අරමුණු වලට අදාලව පුරෝකතනය කිරීමයි. ඊට පසු ශ්‍රමය සැපයීමට අදාල කරුණු උදාහරණ වශයෙන් ආයතනයට අවශ්‍යකරන කුසලතා සහිත අයදුම්කරුවන් සිටීද යනාදී කරුණු ගැන බැලිය යුතුය. අවසාන පියවර වන්නේ, නිවරදි කුසලතාවන් ඇති නිවරදි සේවකයන් ගණන නිවරදි වෙලාවට ආයතනයට ලැබෙන ආකාරයට ශ්‍රම ඉල්ලුම හා සැපයුම අතර නිවරදි තුලනයක් තිබීමය.

උපායමාර්ග විධිමත්ව සකස් කිරීම:

ව්‍යාපාරික අවශ්‍යතා සපුරාලීමට යෝග්‍ය සේවක සම්පත් සංවිධානවලට තිබීම සහතික කරන සංවිධානයේ මානව සම්පත් කළමනාකරණය කිරීමේ වගකීම දැරීම මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ කාර්ය වේ. සඵලදායී සැලසුම්කරණය සඳහා සංවිධානයේ ප්‍රවර්ධන හා අනාගත අවශ්‍යතා දෙස විපරම් කිරීම, තිබෙන සම්පත් සහ ඒවායේ කුසලතා සමාලෝචනය කිරීම සහ සංවිධානය ඇතුලත සහ පිටත තිබෙන සම්පත් සහ ඒවායේ කුසලතා සමාලෝචනය කිරීම සහ සංවිධානය ඇතුලත සහ පිටත තිබෙන සහජ දක්‍ෂතා ඇගයීමට ලක්කිරීම අවශ්‍ය වේ. ශ්‍රම අතිරික්තය මෙන්ම ශ්‍රම හිඟයන් සඳහාද උපායමාර්ග යෝජනා කළ හැකිය.

ඇගයීම සහ පාලනය

අවසානයේදී යෝග්‍ය නිර්ණායක භාවිත කරමින් මානව සම්පත් කළමනාකරුවන් විසින් සමස්ථ සැලසුම ඇගයීමට ලක්කළ යුතුය. මෙම ක්‍රියාවලියේදී මානව සම්පත් සැලසුම් ,මානව සම්පත් අරමුණු සහ ප්‍රතිපත්ති සමඟ ගැලපේදැයි මානව සම්පත් කළමනාකරුවන් පරීක්ෂා කළ යුත්තේය. මෙම ක්‍රියාකාරී සැලැස්ම කාලයේ හා තත්ත්වයන්ගේ වෙනස්කම් අනුව යාවත්කාලීන කළ යුත්තේය. (ලකුණු 10)

ඒකක 03 - මෙහෙයුම් කළමනාකරණය

ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - මෙහෙයුම් කළමනාකරණයේ කාර්යයන් සහ වැදගත්කම පැහැදිලි කිරීම.

(a)

- ධාරිතාව පෙරටු උපායමාර්ග
- ධාරිතා පමා උපායමාර්ග
- සාමාන්‍ය ධාරිතා උපායමාර්ග

(ලකුණු 03)

(b)

- **ධාරිතා පෙරටු උපායමාර්ග:**
ඉල්ලුම වර්ධනය අපේක්ෂාවෙන් ධාරිතාව ව්‍යාප්ත කෙරේ. ඉල්ලුමේ අනපේක්ෂිත ඉහළ නැඟීමට ප්‍රතිචාර දැක්වීමටද ඉහළම කාලපරිච්ඡේදය තුළ සුපිරි මට්ටමේ සේවා සැපයීමටද සමාගම් වලට එයින් ඉඩ සැලසේ
- **ධාරිතා පමා උපායමාර්ග:**
ඉල්ලුමේ වැඩි වීමක් ලෙබණගත වීමෙන් පසු ධාරිතාව වැඩිකරනු ලැබේ. ප්‍රමිත නිෂ්පාදිත සහ පිරිවැය පාදක දුර්වල කරගතකාරීත්වය සහිත කර්මාන්තවල මෙය භාවිතා කෙරේ. මේ අනුව ධාරිතාව ව්‍යාප්ත වීමෙන් පසු නැතිවුණ ගනුදෙනුකරුවන් ආපසු එනු ඇත.
- **සාමාන්‍ය ධාරිතා උපායමාර්ගය:**
සාමාන්‍ය අපේක්ෂිත ඉල්ලුම හා සමපාත වීමට ධාරිතාව ව්‍යාප්ත කෙරේ. මෙය ඉල්ලුම සපුරාලීමට නොහැකි වූ සමහර කාලපරිච්ඡේදයන් විදදරා ගනිමින් ව්‍යාප්ත කළ නිමැවුමේ සමහර කොටසක් හෝ විකුණා ගැනීමට හැකිවන මධ්‍යස්ථ උපාය මාර්ගයකි.

(ලකුණු 03)

(c)

- (1) පැටවීම
- (2) අනුපිළවෙලගත කිරීම
- (3) ඇනවුම් උපලේඛන ගත කිරීම
- (4) නියාමනය සහ පාලනය

(ලකුණු 04)

B කොටසේ අවසානය

(ලකුණු 25)

7 ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

ඒකක 2 - කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේ ශ්‍රීතයන්
 ඒකක 4 - අලෙවි කළමනාකරණය
 ඒකක 7 - උපායමාර්ගික කළමනාකරණය හැඳින්වීම

ඉගෙනුම් ප්‍රතිඵල - සංවිධානය ව්‍යුහය සහ එහි මූලිකාංගවල වැදගත්කම පැහැදිලි කිරීම.
 අලෙවිකරණ මිශ්‍රයේ සංකල්ප සහ වැදගත්කම විමසීම.
 සංවිධානයක් සඳහා උපායමාර්ගවල කාර්යභාරය පැහැදිලි කිරීම.

(a)

- (1) සේවකයන් තුළ විත්ත ධෛර්යය පහළ මට්ටමක පැවතීම.
- (2) වාර්තාකළ යුත්තේ කාටදැයි අපැහැදිලි වීම.
- (3) ක්‍රියාකාරකම් අතර ගැටුම් වැඩිවීම.
- (4) ක්‍රියාකාරකම් අතර සම්බන්ධීකරණය නොමැතිවීම
- (5) පාරිසරික වෙනස්කම්වලට හෙමින් ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
- (6) සම්පත් නාස්තිය.

(ඕනෑම කරුණු 3 කට ලකුණු 03)

(b)

- (1) ව්‍යාපාරික ක්‍රියාවලි ප්‍රති ඉංජිනේරුගතකරණය (ව්‍ය.ක්‍රි.ප්‍ර)ගණුදෙනුකරුවන්ගේ අවශ්‍යතා කේන්ද්‍රීය වෙමින් ව්‍යාපාරය කෙරෙහි යෝග්‍ය නාභිගතවීමක් සිදු කිරීමට උපකාරී වේ.
- (2) ව්‍ය.ක්‍රි.ප්‍ර පිරිවැය වාසි සලස්වන අතර,එය සංවිධානයේ තරඟකාරීත්ව තත්ත්වයට උපකාර වේ.
- (3) දේවල් කරන්නේ කෙසේද ,ක්‍රියාවලීන් වැඩිදියුණු කරන්නේ කෙසේද වැනි රැඩිකල් ප්‍රශ්න නඟමින් මෙහෙයුම් ක්‍රියාවලීන් පිළිබඳ දිගු කාලීන උපායමාර්ගික දැක්මක් කෙරෙහි ව්‍යා.ක්‍රි.ප්‍ර. උනන්දු කෙරේ.
- (4) ශ්‍රීතයන්ගේ සීමාවන් පිළිබඳ දැඩි ලෙස සිතීම තුළින් කෙටිකාලීන දැක්මක් ඇතිකිරීම සඳහා උපකාරී වේ.
- (5) අනවශ්‍ය ක්‍රියාකාරකම් ඉවත දැමීමෙන් සංවිධානය සංකීර්ණතා අඩු කිරීමට ව්‍යා.ක්‍රි.ප්‍ර උපකාරී වේ

(ඕනෑම කරුණු 4 කට ලකුණු 04)

(c)

වඩාත් සුදුසු ඉලක්කගත අලෙවිකරණ: විභේදනය කළ අලෙවිකරණ උපායමාර්ග

(ලකුණු 01)

- වර්ධනය වීමට කැමති සමාගම් සඳහා යෝග්‍ය වේ.
- ඔවුන්ගේ වෙළඳපොළ කොටස් රැක ගැනීමට කැමති විශාල සමාගම් සඳහා යෝග්‍ය වේ.
- වෙනත් ඉලක්ක වෙළඳපොළවල් වලට සදාචාරාත්මක පෙළඹවීමක් කළ හැකි වත්කම් /හැකියාවන් ඇති සමාගම්වලට හොඳ ප්‍රවේශයකි.
- වෙළඳපල බණ්ඩ හරහා විවිධ පාරිභෝගික අවශ්‍යතා ඇති තැන් සඳහා අවශ්‍ය ප්‍රවේශයකි.

(ඕනෑම කරුණු 3 - ලකුණු 03)

(d) නිශ්පාදිතය-සී/ස මෙගා ශ්‍රී සමාගමෙන් එහි ගනුදෙනුකරුවන්ට පිරිනමන භාණ්ඩ නිශ්පාදිත වේ. භාණ්ඩයේ සන්නාම ගුණත්වය සහ සේවාව නිශ්පාදිතය කෙරෙහි බලපායි.

- මිල - නිශ්පාදිතවල මිල
 - වට්ටම්
 - ණය පහසුකම්
- ස්ථානය - නිශ්පාදිත තිබෙන තැන
 - ප්‍රවාහනය
- ප්‍රවර්ධන - වෙළඳ දැන්වීම්
 - මහජන සම්බන්ධකම්
 - සෘජු අලෙවිකිරීම්

(ඕනෑම විචල්‍ය 03ක් ලකුණු 06)

(e) මෙහෙවර සහ අරමුණු:

ප්‍රථමයෙන් සමාගමේ ඉහළ කළමනාකරීත්වය විසින් දැනට පවත්නා දැක්ම මෙහෙවර ඉලක්ක සහ අරමුණු සමාලෝචනයට ලක්කළ යුතුය.ඒවායේ තිබෙන උපායමාර්ගික විධිවිධාන ප්‍රමාණවත් නොවේ නම් නව දිශාවට සංවර්ධනය කිරීම අවශ්‍යය.කෙසේ වෙතත් එම උපායමාර්ග සංවිධානයේ දිගුකාලීන නාභිගත වීම විය යුත්තේය.

තත්ත්ව විගණනය:

උපායමාර්ගික විකල්ප විධිමත්ව සකස්කිරීමේ පූර්වා අවශ්‍යතාවයක් ලෙස සංවිධානයේ ප්‍රවර්ධන තත්ත්වය පිළිබඳ ක්‍රමානුකූල තක්සෙරුවක් කිරීම තත්ත්ව විගණනය වේ.තර්කාන්විත සැලසුම් මොඩලයක් සැකසීමට පෙර සාමාන්‍යයෙන් එවන්තක් සිදුකෙරේ.

පාරිසරික විශ්ලේෂණය:

සංවිධානමය මෙහෙයුම් සහ උපායමාර්ග කෙරෙහි ප්‍රධාන වශයෙන් බලපෑ හැකි පාරිසරික සාධක හුවා දැක්වීමට සංවිධානමය පරිසරය අධ්‍යයනය කිරීම පාරිසරික විශ්ලේෂණය වේ. සංවිධානය මෙහෙයුම් කටයුතු වල යෙදෙන පරිසරයට අදාල නවතම ප්‍රවණතා අවබෝධකර ගැනීමට පාරිසරික විශ්ලේෂණය උපකාරී වේ. ඒ අනුව පාරිසරික ප්‍රවණතාවන්ට අනුකූල වීම සඳහා ක්‍රියාත්මක කළ හැකි උපායමාර්ග සැලසුම් කිරීමට කළමනාකාරීත්වයට හැකිවේ. සාමන්‍යයෙන් පාරිසරික විශ්ලේෂණය, අභ්‍යන්තර හා බාහිර වශයෙන් දෙයාකාර වේ.

උපායමාර්ගික විකල්ප ජනනය:

සාංගමික ඇගයීම් ප්‍රතිඵල මත පදනම්ව අවදානම් අවම කරමින් ලැබෙන අවස්ථා ප්‍රයෝජනයට ගෙන විවිධ උපායමාර්ගික විකල්ප සලකාබලනු ඇත.මෙම විකල්ප හඳුනාගෙන ඉහළ කළමනාකරණ මට්ටමේදී සාකච්ඡා කරනු ලැබේ. සංවිධානයට ව්‍යාපාරික ඒකක කිහිපයක් තිබේ නම් ඉහළ කළමනාකාරීත්වය සම්පත් වෙන්කිරීම කෙසේ කළ යුතු දැයි තීරණය කළ යුතුය.මෙම සම්පත් වෙන්කිරීම, උපායමාර්ගික ප්‍රමුඛතා මට්ටම මත ජනනය කෙරේ.බොහෝමයක් සමාගම් උපායමාර්ගික සැලසුම්වල හිස්තැන් පිරවීමට වර්ධන උපායමාර්ග සංවර්ධනය කෙරේ.

උපායමාර්ග ඇගයීම:

ඉතාමත් හොඳ ක්‍රියාමාර්ග තෝරා ගැනීමට පෙර උපායමාර්ගික විකල්ප එකතුවකට ජ්‍යෙෂ්ඨ මට්ටමේ කළමනාකරණය විසින් ඇගයීමට ලක් කෙරේ. ඔවුන් ප්‍රථමයෙන් සාංගමික මට්ටමේ උපාය මාර්ග තෝරන අතර ඊට පසු එක් එක් උපායමාර්ගික ව්‍යාපාරික ඒකක සඳහා උපායමාර්ගික විකල්ප සලකා බැලේ.

උපායමාර්ගික ක්‍රියාත්මක කිරීම:

සරළ ලෙස ගතහොත්, උපායමාර්ග ක්‍රියාත්මක කිරීම යනු ඉලක්ක ලගා කර ගැනීම සඳහා සැලසුම් සහ උපායමාර්ග ක්‍රියාවට නැංවීමය. ක්‍රියාත්මක කිරීම තුළින් සමාගමේ සැලසුම් ඉටු වේ.

සමාලෝචනය සහ පාලනය:

උපායමාර්ගික සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියේ අවසාන පියවර වශයෙන් ඉහළ කළමනාකරණය විසින් ක්‍රියාත්මක කළ උපායමාර්ග අපේක්ෂිත ප්‍රතිඵල සමග සමාලෝචනය කළ යුතුය. වෙනත් වචනවලින් කිවහොත් මෙය සත්‍ය කාර්ය සාධනය සහ අපේක්ෂිත කාර්ය සාධනය අතර සංසන්දනය කිරීමකි.

(ලකුණු 08)
(මුළු ලකුණු 25)

C කොටසේ අවසානය