



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

අදියර II විභාගය - 2021 ජනවාරි

යෝජිත උත්තර

(204) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය (BMA)

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
නො. 540, පූජ්‍ය මුරුත්තේටුවේ ආනන්ද නාහිමි මාවත,
නාරාහේන්පිට, කොළඹ 05.
දුරකථන: 011-2-559 669

මෙය අධ්‍යාපන හා පුහුණු කිරීම් අංශයේ ප්‍රකාශනයකි

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
 අදියර II විභාගය - 2021 ජනවාරි
 (204) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය
 යෝජිත පිළිතුරු

(මුළු ලකුණු 25 කි)

A කොටස

පළමුවන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

1.1 (2)

1.2 (4)

1.3 (2)

1.4 (2)

1.5 (4)

1.6 අභ්‍යන්තර

1.7 අධිකාරිත්වය

1.8 පිළිගැනීම

1.9 අනුස්ථාපනය

1.10 ඉටුකළ යුතු ප්‍රධාන කාර්යයන්



(එකකට ලකුණු 02 බැගින් මුළු ලකුණු 10 කි)

(එකකට ලකුණු 01 බැගින් මුළු ලකුණු 05 කි)

1.11 කණ්ඩායම් තීරණ ගැනීමේදී වාසි

- තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියට විවිධ වූ නිපුණතා එකතුවක් අදාළ වන අතරම කණ්ඩායමේ සාමාජිකයන්ගේ පුද්ගල ශක්තීන්වල එකතුවක සහය ලැබීම.
- මෙය සෑම විට ම තීරණය ගැනීමෙන් පසුව සිදුවන ක්‍රියාපටිපාටි පිළිබඳ සාමූහික තේරුම් ගැනීමක් ඉස්මතු වීමක් වීම
- පුද්ගලයන් තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියට සම්බන්ධව ක්‍රියාකරන නිසා සාමාජිකයන්ගේ කැපවීම ඉහල යාම
- තීරණ ක්‍රියාත්මක කිරීම පහසු වීම
- අදහස් හා විකල්ප බොහෝ ප්‍රමාණයක් සලකා බැලීම

(ලකුණු 02 යි)

1.12 සැපයුම්දාම කළමනාකරණයේ මූලිකාංග

1. එකාබද්ධ කිරීම
2. මෙහෙයුම්
3. මිලදී ගැනීම
4. බෙදා හැරීම
5. ප්‍රතිසම්පාදනය
6. අභ්‍යන්තරික ගබඩාකරණය
7. බාහිර ගබඩාකරණය
8. නිෂ්පාදන කාර්යය
9. අලෙවි නාලිකා

(ලකුණු 02 යි)

1.13 මානව සම්පත් කළමනාකරණයේ අරමුණු

1. සංවිධානයකට එහි අරමුණු ළඟා කර ගැනීමට උපකාරී වීම.
2. මානව සම්පත් කාර්යක්ෂමව උපයෝජනය කිරීම සහ සංවර්ධනය.
3. මිනිසුන් සඳහා ගෞරවනවත් බව සහතික කිරීම.
4. පුද්ගලයින්ගේ අවශ්‍යතා හඳුනා ගැනීම සහ තෘප්තිමත් කිරීම.
5. පුද්ගලික අරමුණු සමඟ සංවිධානයේ අරමුණු සැසඳීම සහතික කිරීම.
6. සේවකයන් තුළ ඉහළ චිත්ත ධෛර්යයක් ඇති කිරීම සහ පවත්වාගෙන යාම.
7. හොඳින් පුහුණු වූ සහ හොඳින් අභිප්‍රේරණය වූ සේවකයින් සහිත සංවිධාන බිහි කිරීම.
8. සියලුම සේවකයින්ගේ රැකියා තෘප්තිය සහ ආත්ම පරිපූර්ණභාවය (Self-Actualization) ඉහළ නැංවීම.
9. රැකියා ජීවිතයේ ගුණත්වය වර්ධනය සහ පවත්වාගෙන යාම.
10. සමාජමය අවශ්‍යතාවලට සමාජීය හා සදාචාරාත්මක ලෙස ප්‍රතිචාර දැක්වීම.
11. එක් එක් සේවකයින්ගේ සෑම අංශයක් ම ආවරණය වන ආකාරයෙන් පෞර්ෂත්වය වර්ධනය කිරීම.
12. වර්තමාන රැකියාව තුළ ක්‍රියා කිරීම උදෙසා සේවකයින්ගේ හැකියාවන් වැඩිදියුණු කිරීම.
13. ව්‍යාපාරයේ ගනුදෙනු නිවැරදි ව සහ පැහැදිලි ව සිදු කිරීමට සේවකයින් සන්නද්ධ කිරීම.
14. කණ්ඩායම් හැඟීම වැඩි දියුණු කිරීම, කණ්ඩායම් වැඩ සහ අන්තර් කණ්ඩායම් සහයෝගීත්වය වැඩි දියුණු කිරීම.

(ලකුණු 02 යි)

1.14 සංවිධානයක සේවක දුක්ගැනිවිලි ඇතිවීමට හේතු

- 1.ගිවිසුම් කොන්දේසි
- 2.වැඩකිරීමේ කොන්දේසි
- 3.අතෘප්තිකර ගෙවීම්
- 4.අකාර්යක්ෂම සුපරීක්ෂකවරු
- 5.අන්තර්පුද්ගල ගැටලු
- 6.සන්නිවේදනයේ දුර්වලතා
- 7.සංවිධානයේ සංස්කෘතිය හා බාහිර බලපෑම් ආදිය

(ලකුණු 02 යි)

1.15 ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි ප්‍රතිරෝධීකරණයේ ලක්ෂණ

1. රැකියා කිහිපයක් එකට එක් කිරීම.
2. තීරණ ගැනීම සේවකයන්ගේ රැකියාවේ කොටසක් බවට පත්වීම (සේවක සවිබල ගැන්වීම).
3. ක්‍රියාවලියේ අදියරය ස්වාභාවික පිළිවෙලකට සිදු කිරීම හා කාර්ය කිහිපයක් එකවර ඉටු කිරීම
4. ක්‍රියාවලින් විවිධ ස්වරූපයෙන් යුතු වීම. මෙමගින් මහා පරිමාණ නිෂ්පාදන මගින් පරිමාණානුකූලඵල ශක්තිමත් කරන අතරම හාණ්ඩ හා සේවා පාරිභෝගික අවශ්‍යතාවය අනුව නිපදවයි.
5. කාර්යය වඩාත් ම ගැලපෙන අවස්ථාවේ දී ඉටු කිරීම.
6. අගය එකතු නොකරන කාර්යයන් අවම කිරීම, පාලනය කිරීම හා පරීක්ෂාවන් සිදු කිරීම.
7. බාහිර සම්බන්ධතා ලක්ෂයන් අවම කිරීම හා වෙනත් ආයතන සමඟ සම්මුතීන් ඇතිකර ගැනීම තුළින් බාහිර පාර්ශ්වයන් සමඟ සිදුවිය යුතු සමාදානයක් අඩුවීම.
8. එක් සම්බන්ධතා ඒකකයක් පාරිභෝගිකයන්ට ලබා දීම.
9. මෙහෙයුම් කටයුතුවල දී මධ්‍යගතකරණයේ හා විමධ්‍යගතකරණයේ සම්මිශ්‍රණයක් භාවිත කිරීම.

(ලකුණු 02 යි)

(මුළු ලකුණු 25 යි)

A කොටසෙහි අවසානය



දෙවන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

පරිච්ඡේදය 01 - කළමනාකරණය හැඳින්වීම සහ විවිධ කළමනාකරණ දර්ශනයන්

(a). නිලතන්ත්‍රවාදී කළමනාකරණ න්‍යායයේ (Bureaucratic Management Theory), ලක්ෂණ

1. විශේෂීකරණය
2. ධුරාවලිය
3. කොන්දේසි
4. අපෞද්ගලිකත්වය
5. පත්කරන ලද නිලධාරීන්
6. වෘත්තීය නිලධාරීන්
7. පූර්ණකාලීන නිලධාරීන්
8. පොදු / පෞද්ගලික විභජනය

(ලකුණු 03 යි)

(b). කළමනාකරුවෙකු සතුවිය යුතු කුසලතා (Skills)

▪ සංකල්පනාත්මක කුසලතා (Conceptual Skills)

සංකල්පනාත්මක කුසලතා යනු ආයතනයක ඇති කටයුතු සියල්ල සම්බන්ධීකරණය හා ඒකාබද්ධ කිරීමයි. නැතහොත් ආයතනය සමස්ථ පද්ධතියක් ලෙස දැකීමත් මින් අදහස් වේ. එනම්, ආයතනයක් එහි පරිසරයේ සමස්ථයක් වශයෙන් කටයුතු කරන ආකාරයත් මෙමගින් නිරූපනය කරයි. ආයතනයක මධ්‍යම සහ පහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන්ට වඩා ඉහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන්ට වැඩි සංකල්පනාත්මක කුසලතා අවශ්‍ය වේ.

▪ අන්තර් පුද්ගල කුසලතා / මානව කුසලතා (Human Skills)

ආයතනයක කළමනාකරුවන්ගේ සැලකිය යුතු කාලයක් ආයතනයේ අභ්‍යන්තර හා බාහිර පාර්ශ්ව සමඟ අන්තර් ක්‍රියාකාරීත්වයකින් යුතුව කටයුතු ක්‍රියාවේ යෙදවේ. මේ නිසා මානව කුසලතාවය ඉතා වැදගත්ය. මානව කුසලතාවය යනු, ආයතනයක පුද්ගලයින්, කණ්ඩායම් අභිප්‍රේරණය කිරීම, අවබෝධ කර ගැනීම, සන්නිවේදනය කිරීමට ඇති හැකියාවයි. තාක්ෂණය ඉහලින් යොදාගන්නා සමාගම් පවා මානව කුසලතා තම කළමනාකරුවන් තුළ තිබිය යුතු අත්‍යාවශ්‍ය කුසලතාවයක් ලෙස හඳුන්වයි. සෑම කළමනාකරුවෙකුම මිනිසුන් සමඟ වැඩ කළ යුතු බැවින්, ඔවුන් වැඩ කරන ආකාරය සහ සංවිධානය තුළ ඔවුන් හැසිරෙන ආකාරය අවබෝධ කර ගත යුතුය. එහෙයින්, කළමනාකරුගේ රැකියාවේ සාර්ථකත්වයට අන්තර් පුද්ගල කුසලතා ප්‍රධාන කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි.

▪ තාක්ෂණික කුසලතා (Technical Skills)

විශේෂ කාර්යයක් ඉටු කිරීමට අවශ්‍ය හැකියාවන් සහ දැනුම තාක්ෂණික කුසලතා වේ. මේවා ප්‍රායෝගික වන අතර යන්ත්‍ර, තොරතුරු තාක්ෂණ, ගණිතමය හෝ විද්‍යාත්මක කාර්ය වලට නිතර ම සම්බන්ධ වේ. පහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන් සෘජුව ම සේවකයන්ගේ වැඩවලට සම්බන්ධ නිසා ඔවුන්ට වැඩි තාක්ෂණික කුසලතා අවශ්‍ය වේ.

▪ **ගැටලු විනිශ්චය කිරීමේ කුසලතා (Diagnostic Skills)**

මෙම කුසලතාවලින් අදහස් වනුයේ යම් අවස්ථාවකට අදාළව ලැබිය හැකි ප්‍රතිචාරයන් පෙර තියා නිර්ණය කිරීමේ හෝ අනුමානය කිරීමේ හැකියාවයි. උදාහරණයක් ලෙස වෛද්‍යවරයෙකු විසින් රෝගියෙකුගේ රෝග ලක්ෂණ විශ්ලේෂණය කොට එයින් විය හැකි රෝගී තත්ත්වය කුමක්ද යන්න නිර්ණය කරනු ලබයි. ඒ අයුරින් කළමනාකරුවෙකු විසින් ද ගැටලුවකට අදාළව හේතු සාධක සොයා බලා නිසි පිලියම් යෙදීමක් සිදු කරනු ලබයි.

▪ **සන්නිවේදන කුසලතා (Communication Skills)**

අනෙකුත් පාර්ශ්වයන් හට තොරතුරු සපුරාදා ලෙස සන්නිවේදනය කිරීමක් ඔවුන්ගෙන් එලදායි ලෙස තොරතුරු ලබා ගැනීමක් සඳහා සන්නිවේදන කුසලතා ඉතා වැදගත් වේ. කළමනාකරුවෙකුගේ අදහස් යටත් සේවකයින් හට සම්ප්‍රේෂණය කිරීම තුළින් අපේක්ෂා කරනු ලබන දේ නිවැරදිව දැනුම් දීමටත්, සාමාජිකයින් සමඟ කාර්යයන් සම්බන්ධීකරණය හරහා සාමූහිකව වැඩ කිරීමටත් සහ සංවිධානයේ සිදුවන දැ පිළිබඳව ඉහළ මට්ටමේ කළමනාකරුවන් දැනුවත් කිරීමටත් මෙම කුසලතාවය ඉතා වැදගත් වේ. සංවිධානයක් තුළ සිදුවන විධිමත් හා අවිධිමත් සන්නිවේදනයේ නිරවද්‍යතාවය වටහා ගැනීමට මෙන් ම අන් පාර්ශ්වයන්ට හොඳින් අඟුම්කන් දීමේ හැකියාව ද මෙම කුසලතා තුළින් වර්ධනය වේ.

▪ **තීරණ ගැනීමේ කුසලතා (Decision Making Skills)**

සඵලදායී කළමනාකරුවන් හොඳ තීරණ ගැනීමේ හැකියාවකින් සමන්විත යුතු වේ. මෙම කුසලතා තුළින් අදහස් වනුයේ කළමනාකරුවෙකු විසින් නිවැරදිව ගැටලු හා අවස්ථාවන් හඳුනා ගැනීමේ සහ නිර්ණය කිරීමේ හැකියාවක් ගැටලු විසඳීම සඳහා නිවැරදි ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමේ හා ව්‍යාපාර අවස්ථාවලින් නිසි ප්‍රයෝජන ගැනීමේත් හැකියාවන්ය.

▪ **කාල කළමනාකරණ කුසලතා (Time Management Skills)**

නියමිත කාලයට අනුව වැඩ කිරීමට කාල කළමනාකරණය ඉතා වැදගත් වේ. ඉතා කෙටි කාලයක් තුළ පවරා ඇති කාර්යයන් මනා ලෙස ඉටු කිරීම සඳහා කාල කළමනාකරණය ප්‍රයෝජනවත් වේ. කාල කළමනාකරණය තුළින් අදහස් වනුයේ වැඩ ප්‍රමුඛතාකරණ හැකියාව, සඵලදායීව වැඩ කිරීමේ හැකියාව සහ නිවැරදි අයුරින් කාර්යයන් පැවරීමේ හැකියාවයි.

(ලකුණු 03 යි)

(c). **කොවිඩ් 19 (COVID 19) ගෝලීය වසංගතය හේතුවෙන් ගෙන කළමනාකරණයේ ඇති වූ නව ප්‍රවණතා (New Trends)**

1. **නිවසේ සිට වැඩ කිරීම**

කොවිඩ් - 19 (COVID -19) හේතුවෙන් මතු වූ එක් ප්‍රවණතාවක් නම් නිවසේ සිට වැඩ කිරීමයි. මෙම සංකල්පය දැනටමත් කළමනාකරණය තුළ පැවතුනු සංකල්පයකි . මුළු ලෝකයම මුහුණ දුන් තත්වයක් සමඟ, බොහෝ සේවකයින් දුරස්ථ වැඩ කිරීම කෙරෙහි අවම වශයෙන් ඔවුන්ගේ කාර්යයේ කොටසක් කෙරෙහිවත් ධනාත්මක ප්‍රතිචාරයක් දක්වා ඇත. සංවිධාන වඩාත් දුරස්ථ වැඩ මෙහෙයුම් වෙත මාරු වන විට, සේවකයින් මෙම වෙනස්කම් සමඟ සහයෝගයෙන් කටයුතු කිරීම සඳහා ඉතා වැදගත් ඩිජිටල් කුසලතා ගවේෂණය කිරීම කෙරෙහි වැඩි අවධානයක් යොමු කළ යුතුය.

2. ආයතනික සන්නිවේදනය විධිමත් කිරීම

සංවිධාන තුළ සන්නිවේදන මෙවලම් භාවිතා කිරීම මෙම කාලය තුළ ඉතා වැදගත් වේ, විශේෂයෙන් තාක්ෂණය භාවිතා කිරීම දැක්විය හැකිය. වැඩිදියුණු කළ සන්නිවේදනය අතිශයින්ම ප්‍රයෝජනවත් විය හැකි අතර කළමනාකරණයට හා සේවකයින්ට සංවිධානාත්මක සන්නිවේදනය විධිමත් කිරීම අත්‍යවශ්‍ය වේ.

3. සංවිධාන සංකීර්ණතාවයේ වැඩි වීම

ගෝලීය වසංගතයෙන් පසුව, බොහෝ සමාගම් අසාර්ථක වීම වළක්වා ගැනීම සඳහා ජනසතු කරන ලදී. වසංගතය පහව යත්ම, කඩාකප්පල්කාරී අවස්ථාවන්හිදී අවදානම අවම කිරීම සහ කළමනාකරණය කිරීම සඳහා සමාගම් සිය භූගෝලීය විවිධාංගීකරණය සහ ද්විතියික වෙළෙඳපොළවල ආයෝජනය පුළුල් කිරීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කරනු ඇත. මෙහෙයුම් ආකෘතීන් පරිණාමය වන විට මෙම ප්‍රමාණය හා සංවිධානාත්මක කළමනාකරණය සංකීර්ණ වීම නායකයින්ට අභියෝග ඇති කිරීමට ඉඩ ඇත.

4. ඉදිරිපෙල සේවකයින්ගේ නිපුණතා ඉහළ නැංවීම

සැලකිය යුතු කාලයක් සඳහා කොවිඩ් - 19 (COVID - 19) හේතුවෙන් ව්‍යාපාර වලට අයහපත් බලපෑමකට මුහුණ දීමට සිදු විය. මෙහෙයුම් කාර්යක්ෂමතාවයේ ප්‍රතිඵල තීරණය කිරීමේදී පුහුණු ප්‍රවේශය වැඩි දියුණු කළ යුතු කාලය මෙයයි.

5. සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව අවධාරණය කිරීම

සේවකයින්ගේ සහ මහජනතාවගේ සෞඛ්‍යය හා ආරක්ෂාව පවත්වා ගැනීම සඳහා සංවිධාන විසින් වැඩි ප්‍රමුඛතාවයක් ලබා දෙයි. එබැවින්, සේවකයින්ගේ සහ මහජනතාවගේ ආරක්ෂාව සහතික කිරීම සඳහා කළමනාකාරිත්වය විසින් අතිරේක පියවර ගැනීමට සිදුවිණි.

6. නව තාක්ෂණය භාවිත කිරීම

කොවිඩ් - 19 (COVID - 19) වසංගත කාල සීමාව තුළ සංවිධාන සිය මෙහෙයුම් විධිමත්ව කරගෙන යාමට අවශ්‍ය විය. නිවසේ සිට වැඩ කිරීම සඳහා, තාක්ෂණික උපකරණ සහ මෙවලම් සඳහා වැඩි ආයෝජනයක් කිරීමට සංවිධානවලට සිදුවිය.

7. ආර්ථිකයේ පහළ යාම

කොවිඩ් - 19 (COVID - 19) වසංගත කාලය තුළ සමාගම්වලට තම ව්‍යාපාර කරගෙන යාමට විශාල අභියෝගයන්ට මුහුණ දීමට සිදුවිය. කොවිඩ් - 19 (COVID - 19) ව්‍යාප්තියෙන් පසු බොහෝ සමාගම්වලට විශාල අලාභයක් සිදු විය. එහි ප්‍රතිඵලය වන්නේ ව්‍යාපාරය බංකොලොත් වීමට හෝ වසා දැමීමට ය. එබැවින්, කොවිඩ් - 19 (COVID - 19) සමඟ වෙළෙඳපොළේ රැඳී සිටීමට කළමනාකරුවන් විසින් විවිධ දේ සිදු කළ යුතුව ඇත.

(ලකුණු 04 යි)

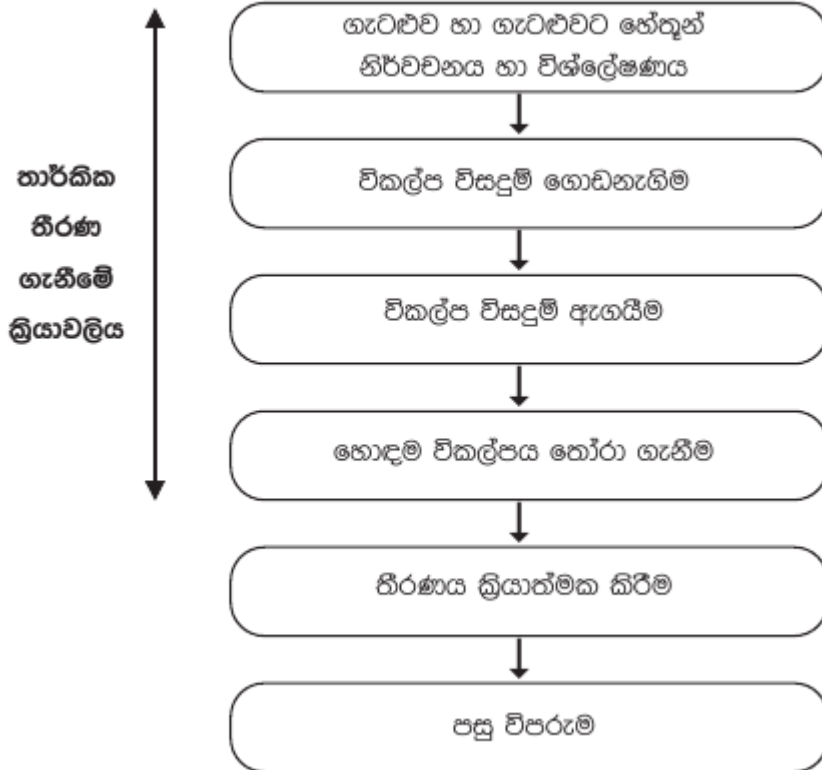
(මුළු ලකුණු 10 යි)

තුන්වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

(a).

පරිච්ඡේදය 02 - I කොටස - ආයතනික තීරණ ගැනීම

තාර්කික තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලියේ පියවරයන්



UNIVERSITY

(ලකුණු 03 යි)

(b).

පරිච්ඡේදය 02 - II කොටස - සංවිධාන සැලසුම්කරණය

සංවිධානයකට සැලසුම්කරණය වැදගත් වන්නේ ඇයි ද යන්නට හේතු

1. සැලසුම්කරණය තුළින් සංවිධානයට මාර්ගෝපදේශකත්වය සපයයි.

සැලසුම්කරණයේ ක්‍රියාපටිපාටිත්ව යටත්ව, සමාගමේ අරමුණු සරල ව හා පැහැදිලි ව නිර්වචනය කරයි. සෑම සේවකයෙකුටම නිවැරදි මාර්ගෝපදේශකත්වය ලැබී, ඔවුන්ගේ සෑම උත්සාහයක් ම අවසානයක් කරා ඉලක්ක කළ හැකි වීම සැලසුම්කරණයේ ඇති සුවිශේෂී ප්‍රතිඵලයකි. එයට අනුව, ආයතනයේ අරමුණු ළඟා කර ගැනීමේ දී සැලසුම්කරණය තීරණාත්මක අංගයක් වේ.

2. සැලසුම්කරණය අවිනිශ්චිතතාවයන් නිසා ඇතිවන තර්ජන අවම කරයි.

සැලසුම්කරණය සෑම විට ම ඉදිරිය පදනම් කොට සිදුවන අතර ඉදිරිය සෑම විට ම අපැහැදිලි වේ. සැලසුම්කරණයේ සහාය ඇතිව, ඉදිරියේ දී ඇති විය හැකි වෙනස්කම් හා විවිධ ක්‍රියාවන් හැකි උපරිම අයුරින් සංවිධානය කළ යුතුය. ඒ අනුව එළඹෙන අවදානම අඩු කර ගත හැකිය.

3. සැලසුම්කරණය ආකර්ශනීය අදහස් දිරි ගන්වයි.

සැලසුම්කරණය සෑම විට ම පවත්නා ආදේශකයන්ගෙන් විශිෂ්ටත ම ආදේශකය තෝරා ගැනීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කරයි. මෙම විසඳුම්, කළමනාකරුවන් හට ඉබේ නොලැබෙන අතර, ඔවුන් විසින් ඒවා සොයා ගත යුතුය. එබැවින්, එසේ වඩාත් සුදුසු විකල්පය තෝරා ගැනීමට උත්සාහ කිරීමේ දී, නව සංකල්ප ගණනාවක් බිහිවන අතර, ඒ සියල්ල විශ්ලේෂණය කරමින් වඩාත් හොඳ විකල්ප තෝරා ගනී.

4. සැලසුම්කරණය තුළින් එකම කාර්යය අවස්ථා කිහිපයක දී සිදුවීම නතර වන අතර අකාර්යක්ෂම ක්‍රියාවන් අඩු කරයි.

පෙර සූදානමක් යටතේ, අරමුණු ප්‍රත්‍යක්ෂ කර ගැනීම උදෙසා ඉදිරි ක්‍රියාවලීන් සංවිධානය කරයි. ඒ අනුව, තීරණ බොහෝවිට ගනු ලබන්නේ කවදා, කොතැනක, කුමක් සහ මක් නිසාද යන ප්‍රශ්න කිරීම් මතයි. මෙය ප්‍රශ්න හා සැකයන් ද දුරු කරනු ලැබේ. එවැනි තත්ත්ව යටතේ විවිධ ක්‍රියාවන් හා අංශ අතර සම්බන්ධීකරණයක අවශ්‍යතාවය හඳුනා ගත හැක. මෙය එක මත එක වැටෙන කාර්යයන් හා සම්පත් අපතය සිදුවන ක්‍රියාවන්වලට අවසානයක් ලබා දේ.

5. සැලසුම්කරණය තීරණ ගැනීම පහසු කරයි.

තීරණ ගැනීම යනු තෝරා ගැනීමේ ක්‍රියා පටිපාටියයි. ඒ යටතේ, පුළුල් පරාසයක වූ විසඳුම් සොයා ගන්නා අතර, ඒවා අතරින් වඩාත් සුදුසු විකල්පය තෝරා ගනියි. සැලසුම්කරණය තෝරා ගැනීම කෙරෙහි අවධානය යොමු කරයි. එසේම, සැලසුම්කරණය තුළින් අවස්ථාවන් සලකා බැලීම සඳහා විශ්ලේෂණයේ අවශ්‍යතාවය පෙන්නුම් කරයි. මෙලෙස, සැලසුම්කරණය තෝරා ගැනීම පහසු කරයි.

6. සැලසුම්කරණය පාලන අවශ්‍යතා තීරණය කරයි.

සැලසුම්කරණය තුළින්, සංවිධානයක අරමුණු හඳුනා ගන්නා අතර සේවය කරන සියලු ම අංශ එම අරමුණු ළඟා කර ගැනීම දෙසට යොමු කරනු ලබයි. ඔවුන්ට කවදා, කුමක්, සහ කෙසේ කාර්යයන් සිදු කරන්නේ ද යන්න උපදෙස් ලබා දීමක් ද මෙහි දී සැලසුම්කරණය තුළින් සිදුවේ. එසේම, කාර්යයන් පිරිවැය හා අනෙකුත් දෑ අනුව ප්‍රමිති සකස් කිරීමත් මෙහි දී සිදුවේ. කළමනාකරණය කාර්යයන් නිමවන කාලය වන විට, සත්‍ය වශයෙන් නිමකොට ඇති වැඩ, සැලසුම් කළ පරිදි සිදු වී නොමැති නම් ඊට අදාළ පුද්ගලයින් විසින් එසේ වීමට හේතු සොයා බැලිය යුතු වේ.

7. කණ්ඩායම් ගොඩනැගීමේ සහයෝගීතාව

කණ්ඩායම් ගොඩනැගීම සහ සහයෝගීතාවයේ උනන්දුව සැලසුම් කිරීම තුළින් ප්‍රවර්ධනය කරයි. සෑම කෙනෙකුම තමන්ගේ වගකීම් ගැන දන්නා අතර පවරා ඇති කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීම සඳහා අනෙකුත් ක්ෂේත්‍රයන් සඳහා ඔවුන්ගේ සහාය හා විශේෂඥ දැනුම අවශ්‍ය වන්නේ කෙසේදැයි දනී.

8. ආයතනික අරමුණු ස්ථාපිත කිරීම

වඩා හොඳ කාර්ය සාධනයක් සඳහා උත්සාහ කිරීම සඳහා සංවිධානයේ සිටින සෑම කෙනෙකුටම අභියෝග කරන ඉලක්ක සැකසීම සැලසුම් ක්‍රියාවලියේ ප්‍රධාන අංගයකි.

(ලකුණු 05 යි)

(c).

පරිච්ඡේදය 02 - II කොටස - සංවිධාන සැලසුම්කරණය

සීමාසහිත XYZ සමාගමේ නිෂ්පාදන කළමනාකරු විසින් සකස් කරන ලද සැලසුම් අසාර්ථක වීම කෙරෙහි බලපෑ හැකි හේතු

1. සඵලදායීලදායී සැලසුම් කිරීමට බිය බාධකයක් විය හැකිය.
2. සාමාන්තම හෝ අනාගතය සඳහා ධනාත්මක අදහස් නොමැතිකම, සැලසුම් කිරීමේ දී බාධකයක් නිර්මාණය කළ හැක.
3. අරමුණු හා සැලසුම් සන්නිවේදනය කිරීමේ දුෂ්කරතා සහ දුර්වල සන්නිවේදනය.
4. නිර්මාණශීලීත්වයේ උෞනතාවය, දුර්වල නායකත්වය සමඟ බැඳී තිබීම, සේවකයින් කම්මැලි සහ අධෛර්යයට පත්වීමට හේතු විය හැකි අතර, සේවකයින්ට තම උපරිමය කළ නොහැකි බව හැඟී යයි.
5. සැලසුම් කිරීමට ඇති නොහැකියාව හෝ සැලසුම් කිරීම ප්‍රමාණවත් නොවීම.
6. සැලසුම් ක්‍රියාවලියට කැපවීමක් නොමැතිකම.
7. තත්වයෙන් බාල තොරතුරු.
8. නිසි තත්ව විශ්ලේෂණයක් නොමැතිකම.
9. අනාගතයේ වියදමින් වර්තමානය කෙරෙහි අවධානය යොමු කිරීම.
10. පාලනය කළ හැකි විචල්‍යයන් මත පමණක් යොමුවීම.
11. වෙනස් වීමට ඇති ප්‍රතිරෝධය.
12. ප්‍රමාණවත් සම්පත් නොමැතිකම.

(ලකුණු 02 යි)
(මුළු ලකුණු 10 යි)

හතරවන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

පරිච්ඡේදය 03 - මෙහෙයුම් කළමනාකරණය

(a). මෙහෙයුම් කළමනාකරණයේ ප්‍රධාන කාර්යයන් (Key Functions)

1. සැපයුම් දාම කළමනාකරණය
2. ඉල්ලුම පුරෝකථනය කිරීම
3. ධාරිතා සැලැස්ම
4. පහසුකම් පිරියත සැලසුම් කිරීම
5. නිෂ්පාදන උපලේඛණගත කිරීම
6. තත්ත්ව කළමනාකරණය

(ලකුණු 02 යි)

(b). වර්තමානයේ මෙහෙයුම් කළමනාකරණය සඳහා භාවිත කරන නව තාක්ෂණයන්

1. කෘතිම බුද්ධිය – Artificial Intelligence (AI)
2. ත්‍රිමාණ මුද්‍රණය – 3D Printing
3. පරිගණක ආධාරක සැලසුම් කිරීම – Computer Aided Designing (CAD)
4. පරිගණක ආධාරක නිෂ්පාදනය – Computer Aided Manufacturing (CAM)
5. පරිගණක ඒකාබද්ධ නිෂ්පාදනය – Computer Integrated Manufacturing (CIM)
6. බ්ලොක්චේන් – Blockchain
7. යන්ත්‍ර ඉගෙනීම – Machine Learning (ML)

(ලකුණු 02 යි)

(c).

පරිච්ඡේදය 02 - III කොටස - සංවිධාන ව්‍යුහය හා නිර්මාණය

අධිකාරී බලය පැවරීමේ (Delegation of Authority) වාසි

1. සඵලදායී කළමනාකරණය

පැවරීම මඟින් කළමනාකරුවන් තම දෛනික වැඩ සහයකයන්ට පවරයි. එම නිසා ඔවුන්ට වැදගත් කරුණු සලකා බැලීමට වැඩි කාලයක් ලැබේ. මෙය ඔවුන්ට නව ව්‍යාපාරික අවස්ථා ගවේශනයට හා වඩාත් කාර්යක්ෂම හා සඵලදායී වීමට උපකාරී වේ.

2. සේවක සංවර්ධනය

කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියේදී කාර්යය සේවකයන්ට පවරනු ලබයි. මෙය ඔවුන්ගේ දක්ෂතා හා භාවිතයට හා අත්දැකීම් වැඩිකර ගැනීමට අවස්ථාවක් සලසයි. එය ඔවුන්ට වඩා හොඳ නායකයින් හා තීරණ ගන්නන් බිහි කිරීමට උපකාරී වේ. එලෙසම, පැවරීම තුළින් අනාගත හොඳ කළමනාකරුවන් සුදානම් කිරීමක් ද සිදුවේ.

3. සේවක අභිප්‍රේරණය

ප්‍රධානියෙකු වගකීමක් සහයකයෙකුට පවරන විට එය හුදෙක් වැඩ බෙදා ගැනීමක් පමණක් නොව විශ්වාසය බෙදා ගැනීමක් ද වේ. මෙය සහයකයින්ගේ බැඳීම හා කැපවීම ගොඩ නැගීමට උපකාරී වේ. එය ඔහුගේ ආත්ම ශක්තිය වැඩි කරන අතර කාර්ය සාධනය වැඩි කිරීමට ද හේතු වේ.

4. ව්‍යාපාර වර්ධනයට පහසුකම් සැපයීම

වගකීම හා අධිකාරී බලය පවරන අතරම කළමනාකරුවන් තම සේවකයින්ගේ සුදුසුකම් හා හැකියාවන් පිළිබඳව සැලකිය යුතුය. මෙම වැඩ බෙදීම හා විශේෂීකරණය තුළින් නව ව්‍යාපාර පිහිටු වීමේ දී හා ව්‍යාපාර ප්‍රසාරණයේ දී නායකත්වය ගැනීමට හැකි ශ්‍රම බලකායක් සකස් කිරීමට අවස්ථාව ලැබේ.

5. කළමනාකරණ දුරාවලියේ පදනම සකස් කිරීමට හැකි වීම

පැවරීම සේවකයන් අතර අධිකාරී බලය හා වගකීම් අතර සම්බන්ධතාවයන් ස්ථාපිත කිරීම සඳහා උපකාරී වේ. කවුරු කාහට වාර්තා කළ යුතු ද යන වග තීරණය කරනුයේ අධිකාරී බලය ලැබී ඇති තරම හා එය තනතුරු අතර බෙදී ගොස් ඇති ආකාරය අනුවයි. එසේම, මෙමගින් යම් රැකියා තනතුරකට අදාළව බලය භාවිත කරන ආකාරය පිළිබඳව විස්තර කරනු ලබයි.

6. වඩා හොඳ සම්බන්ධීකරණය

සංවිධානයක විවිධ රැකියා තනතුරුවලට අදාළව බලය, රාජකාරී හා උත්තර බැඳීමේ අවශ්‍යතාවය යන දෑ නිර්වචනයට අධිකාරී බලය, වගකීම හා වගවීම උපකාරී වේ. මෙම උත්සාහය අතිවිචේදනය හා ද්විකරණය මගහරින අතරම කළමනාකරණ ශ්‍රිතයන් හා දෙපාර්තමේන්තු අතර සම්බන්ධීකරණය පවත්වා ගැනීමට උපකාරී වේ.

(ලකුණු 06 යි)
(මුළු ලකුණු 10 යි)

පස්වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

(a)

පරිච්ඡේදය 02 - V කොටස - සංවිධාන සන්නිවේදනය

සඵලදායී සන්නිවේදනය (Effective Communication) තුළින් සංවිධානයකට ලබා ගත හැකි ප්‍රතිලාභ

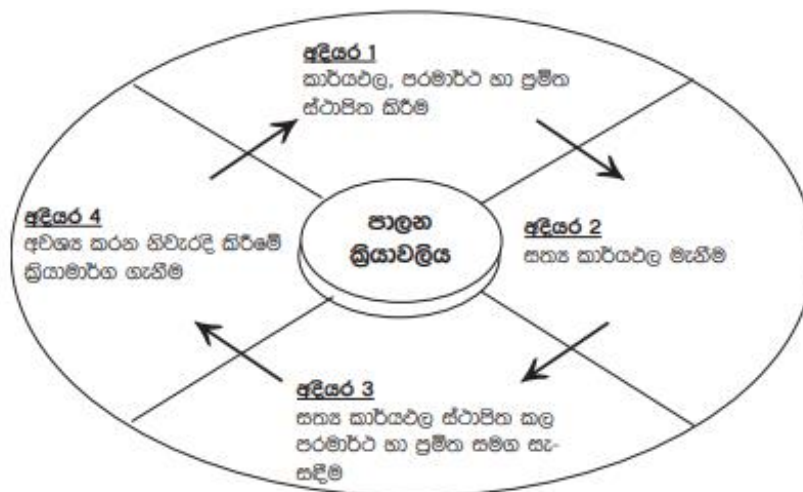
1. ව්‍යාපාරයට සම්බන්ධ පුද්ගලයින් සමඟ සඵලදායී සබඳතාවයක් පවත්වා ගැනීමට හැකි වීම
2. සඵලදායීව ගැටලු නිරාකරණය කිරීමට හැකි වීම
3. ව්‍යාපාරයේ වෘත්තීය ප්‍රතිරූපය ඉහළ දැමීමට හැකිවීම
4. සේවක අභිප්‍රේරණය තුළින් ඵලදායීතාව ඉහළ දැමීමට හැකි වීම
5. සංවිධානයේ විනිවිදභාවය, විශ්වාසය, පැහැදීම ඉහළ දැමීමට හැකි වීම
6. සමාගමේ ක්‍රියාකාරීත්වය සුමට ව පවත්වා ගැනීමට හැකි වීම
7. සඵලදායී තීරණ ගැනීමට හැකිවීම
8. පුද්ගලයින්ගේ හැසිරීම වෙනස් කිරීම

(ලකුණු 02 යි)

පරිච්ඡේදය 02 - VI කොටස - සංවිධානමය පාලනය

(b) පාලන ක්‍රියාවලියක ප්‍රධාන පියවරයන් (Main Steps)

1. කාර්යඵල, පරමාර්ථ හා ප්‍රමිත ස්ථාපිත කිරීම – Establish Standards to Measure Performance
2. සත්‍ය කාර්යඵල මැනීම – Measure Actual Performance
3. ප්‍රමිත සමඟ සත්‍ය කාර්යඵල සැසඳීම – Compare Performance with the Standards
4. නිවැරදි කිරීමේ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීම – Take Corrective Actions



සංවිධානමය පාලනය

(ලකුණු 04 යි)

(c) නව සෞඛ්‍ය මාර්ගෝපදේශයන් හේතුවෙන් ආයතනයක් විසින් පාලනයේ දී සලකා බැලිය යුතු සාධක

පාලනය, සත්‍ය හා සම්මත ප්‍රතිඵල අතර ඇති වෙනස්කම් අධීක්ෂණය කරන අතර වෙනස්කම් සඳහා හේතු හඳුනාගෙන වඩා හොඳ කාර්ය සාධනයක් සඳහා නිවැරදි කළමනාකරණ ක්‍රියාමාර්ග ගැනීමට සහාය වේ. නව සෞඛ්‍ය මාර්ගෝපදේශයන් සමඟ ආයතනයක් පාලනය කිරීමේ දී පහත සඳහන් සාධක සලකා බැලිය යුතුය.

1. සඵලදායී සන්නිවේදනය

මෙය පාලනයේ දී තීරණාත්මක සාධකයක් බවට පත්ව ඇත. සෞඛ්‍ය මාර්ගෝපදේශ සංවිධානයේ සිටින සෑම කෙනෙකුටම නිසි ලෙස සන්නිවේදනය කළ යුතුය.

2. පරිසරයේ සිදු වී ඇති වෙනස්කම්

පරිසරයේ විවිධ සාධක විශාල වශයෙන් වෙනස් වී ඇති අතර විශේෂයෙන් සාර්ව පාරිසරික සාධක විශාල වෙනස් වීමකට භාජනය වී ඇත. පරිසරයේ සිදුවන වෙනස්කම් සංවිධානයේ ක්‍රියාකාරිත්වයට බෙහෙවින් බලපායි. එබැවින්, කාර්ය සාධනය පාලනය කිරීමේදී මෙම සාර්ව පාරිසරික සාධක සැලකිල්ලට ගත යුතුය.

3. සංවිධානයේ ප්‍රමාණය හා ව්‍යුහය සමඟ ගැළපීම

ව්‍යාපාරයේ මෙහෙයුම් ගණන සහ විෂය පථය මත පදනම්ව පාලන යාන්ත්‍රණය වෙනස් කළ යුතුය. මහා පරිමාණ සංවිධාන මෙහෙයුම් ඉතා විවිධාංගීකරණය වූ ඒවා වන අතර එය ඉතා සංකීර්ණ ය.

4. කළමනාකරණයේ අපේක්ෂාවන්

සාර්ථක පාලන පද්ධතියක් සෑම විට ම කළමනාකරණයේ අපේක්ෂාවන් සපුරාලීමේ හැකියාවකින් යුක්ත විය යුතුය.

5. පිරිවැය ඵලදායීත්වය

පාලන පද්ධතිය හා සම්බන්ධ පිරිවැය එමගින් ලැබෙන ප්‍රතිලාභවලට සාපේක්ෂව අඩුවිය යුතුය.

6. සැලසුම්ගත අරමුණු

සංවිධානයක සැලසුම් කිරීමේ සහ පාලනය කිරීමේ ක්‍රියාවලීන් අතර සහජ සම්බන්ධතාවයක් ඇත. නිසි සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලියක් නොමැතිව ඵලදායී පාලනයක් නොපවතී. පාලන ක්‍රියාවලිය ආරම්භ කරනු ලබන්නේ පාලන ප්‍රමිතීන් හා නිර්ණායක ස්ථාපිත කිරීමෙන් අනතුරුවය. මෙම නිණායක මූලික වශයෙන් ව්‍යුත්පන්න වී ඇත්තේ සංවිධානයේ සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලිය තුළ පිහිටුවන ලද සංවිධාන අරමුණු තුළින්ය.

7. සංකීර්ණත්වය දරා ගැනීමේ හැකියාව

සංකීර්ණ ක්‍රියාකාරකම්, පද්ධති සහ ක්‍රියාවලීන් හේතුවෙන් සංවිධාන අද වන විට ඉතා සංකීර්ණ වන අතර සමාගමක පාලන ක්‍රියාවලිය සමාගමේ අභ්‍යන්තර හා බාහිර සංකීර්ණතාවයන්ට ප්‍රතිචාර දැක්විය හැකි අයුරින් සංවර්ධනය කළ යුතුය.

8. අභිප්‍රේරණ මට්ටම

පාලනය කිරීම සෑම විට ම, සංවිධානයක සේවකයින්ගේ හැසිරීම නිවැරදි කිරීමට නිර්මාණය කර ඇති ක්‍රියාකාරකම් සමූහයක් නොවන අතර එය පිළිගන්නා ලද හැසිරවීම් තුළින් බැහැරවන සාමාජිකයන් ඉන් වළකන ක්‍රියාවලියක් විය යුතුය. සාර්ථක පාලන පද්ධතියක් ආයතනයේ සාමාජිකයන් අභිප්‍රේරණය කරන්නා වූ ලක්ෂණවලින් යුක්ත විය යුතුය.

(ලකුණු 04 යි)
(මුළු ලකුණු 10 යි)

හයවන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

පරිච්ඡේදය 04 - අලෙවි කළමනාකරණය

(a). අලෙවි මිශ්‍රයේ විචල්‍යයන් (4Ps)

1. නිෂ්පාදිත - Product
2. මිල - Price
3. ස්ථානය / බෙදා හැරීමේ මිශ්‍රය - Place
4. ප්‍රවර්ධනය - Promotion

(ලකුණු 02 යි)

(b). සාර්ථක සන්නමක (Brand) අවශ්‍යතාවයන්

1. අදාල බව - Relevance
2. පැහැදිලි බව - Clarity
3. සුසංයෝගය - Coherence
4. ඉවසීම - Patience

(ලකුණු 02 යි)

(c). ව්‍යාපාර සංවිධානයකට සන්නමකරණය වැදගත් වීමට හේතු

1. සන්නමකරණය පිළිගැනීම ලබා දෙයි.

ව්‍යාපාරයක් සඳහා සන්නමකරණය වැදගත් වීමට වඩාත්ම වැදගත් හේතුව වන්නේ, සමාගමක් පිළිගැනීමක් ලබාගෙන පාරිභෝගිකයින් දැන ගැනීමට ලක්වන්නේ කෙසේද යන්නයි. ලාංඡනය සන්නමකරණයේ වැදගත්ම අංගය වන අතර, විශේෂයෙන් මෙම සාධකය ගැන සැලකිලිමත් වන විට එය අත්‍යවශ්‍යයන්ම සමාගමේ මුහුණත වේ.

2. සන්නමකරණය ව්‍යාපාර වටිනාකම වැඩි කරයි

අනාගත ව්‍යාපාර උත්පාදනය කිරීමට උත්සාහ කරන විට සන්නමකරණය වැදගත් වන අතර, ශක්තිමත් ලෙස ස්ථාපිත වෙළඳ නාමයක් මගින් සමාගමට කර්මාන්තය තුළ වැඩි ශක්තියක් ලබා දීමෙන් ව්‍යාපාරයක වටිනාකම වැඩි කළ හැකිය. මෙය වැඩි ආයෝජන අවස්ථා වැඩි කිරීමට හේතු වනු ඇත.

3. සන්නම්කරණය නව ගනුදෙනුකරුවන් බිහි කරයි

ශක්තිමත් සන්නම්කරණය යන්නෙන් සාමාන්‍යයෙන් අදහස් කරන්නේ, පාරිභෝගිකයින් අතර සමාගම පිළිබඳ ධනාත්මක හැඟීමක් ඇති බව වන අතර, ඔවුන් විශ්වාස කළ හැකි නමක් භාවිතා කිරීමේ හුරුපුරුදුකම සහ විශ්වාසනීයත්වය නිසා ඔවුන් සමාගම සමඟ ව්‍යාපාර කිරීමට ඉඩ ඇත. සන්නමක් හොඳින් ස්ථාපිත වූ පසු, සමාගමේ හොඳම හා සඵලදායී වෙළඳ ප්‍රචාරණ තාක්ෂණය වනුයේ කට වචනයයි.

4. සේවක අභිමානය සහ තෘප්තිය වැඩි දියුණු කරයි

සේවකයෙකු දැඩි ලෙස සන්නම්කරණය වූ සමාගමක සේවය කරන විට සහ සන්නම/වෙළඳ නාමය පිටුපස සැබවින්ම පෙනී සිටින විට, ඔවුන් ඔවුන්ගේ රැකියාව පිළිබඳව වඩාත් තෘප්තිමත් වන අතර ඔවුන්ට ඔවුන් කරන වැඩ ගැන ඉහළ ආඩම්බරයක් ඇති වේ. මහජනයා අතර පිළිගත් හා ඉහළ ගෞරවයක් ලබා දෙන සන්නාමයක් සඳහා වැඩ කිරීම එම සමාගම සඳහා වැඩ කිරීම වඩාත් විනෝදජනක මෙන් ම තෘප්තිමත්භාවයකින් ඉටු කරයි.

5. වෙළඳපොළ තුළ විශ්වාසය නිර්මාණය කරයි

හොඳින් ස්ථාපිත සන්නම්කරණය, පාරිභෝගිකයින්, අනාගත සේවලාභීන් සහ ගනුදෙනුකරුවන් සමඟ විශ්වාසය ගොඩනගා ගැනීමට සමාගමට උපකාරී වනු ඇත. මිනිසුන් එවැනි සමාගමක් සමඟ ව්‍යාපාර කිරීමට වැඩි ඉඩක් ඇත.

(ලකුණු 06 යි)
(මුළු ලකුණු 10 යි)

B කොටසෙහි අවසානය



හත්වන ප්‍රශ්නය සඳහා යෝජිත පිළිතුරු

(a)

පරිච්ඡේදය 04 - අලෙවි කළමනාකරණය

සුසන්තගේ ව්‍යාපාරය සඳහා ඩිජිටල් අලෙවිකරණය භාවිත කළ හැකි ආකාර

1. සෙවුම් යන්ත්‍ර ප්‍රශස්තිකරණය - Search Engine Optimization (SEO)

වෙබ් අඩවියක් තුළ යම් නිශ්චිත නිෂ්පාදනයක් ප්‍රමුඛතාවයේ පවත්වා ගැනීමේ ක්‍රියාවලියයි. උදාහරණයක් ලෙස ඔබ google හි යම් විශේෂිත නිෂ්පාදනයක් සොයන විට එම නිෂ්පාදනය අනෙක් නිෂ්පාදනවලට වඩා ඉහළින් ශ්‍රේණිගතව පැවතීමයි. සෙවුම් යන්ත්‍රවලින් ලැබෙන ප්‍රච්ඡේදවල තම නිෂ්පාදනය ඉහළින් ශ්‍රේණිගත කිරීමේ ක්‍රියාවලිය මෙම සෙවුම් යන්ත්‍ර ප්‍රශස්තිකරණයයි. මෙමගින් ප්‍රතිලාභ ලබන නාලිකාවලට වෙබ් අඩවි, blog සහ තොරතුරු ග්‍රැෆික් ඇතුළත් වේ.

2. සමාජ මාධ්‍ය අලෙවිකරණය - Social Media Marketing

සිය වෙළඳ නාමය / සන්නම ප්‍රවර්ධනය කිරීමට සහ සමාගමේ වෙළෙඳනාමය/ සන්නම පිළිබඳ දැනුවත්භාවය වැඩි කිරීමට සුසන්තට ෆේස්බුක් (Facebook) සහ ඉන්ස්ටග්‍රෑම් (Instagram) වැනි සමාජ මාධ්‍ය භාවිතා කළ හැකිය. වර්තමානයේ මෙම ක්‍රමවේදයන්, පාරිභෝගිකයින් දැනුවත් කිරීම සහ වෙළඳ නාමය/ සන්නම ගොඩනැගීම සඳහා වැදගත් කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. මෙම මාධ්‍යයන් ජනප්‍රිය වීමට හේතු වී ඇත්තේ විශාල වශයෙන් සිදුවන භාවිතය සහ ක්‍රියාකාරී පරිශීලකයින් විශාල සංඛ්‍යාවක් වීමයි.

3. අන්තර්ගත අලෙවිකරණය - Content Marketing

ඔහුගේ ව්‍යාපාරයට ඩිජිටල් අලෙවිකරණය භාවිතා කළ හැකි අනෙක් ක්‍රමය වන්නේ අන්තර්ගත අලෙවිකරණයයි. අන්තර්ගත අලෙවිකරණය තුළින් ඔහුට තම ව්‍යාපාරයට අදාළ හොඳ අන්තර්ගතයන් නිර්මාණය කළ හැකි අතර එම අන්තර්ගතයන් හරහා ඔහුට තම ව්‍යාපාරය වෙළඳපොළට සහ ඉලක්ක වෙළඳපොළ වෙත ගෙන යා හැකිය.

4. Pay Per Click (PPC)

PPC යනු ඔබේ දැන්වීම් ක්ලික් කළ සෑම අවස්ථාවකම ප්‍රකාශකයෙකුට ගෙවීමෙන් වෙබ් අඩවියට ගමන් කිරීමේ ක්‍රමයකි. PPC හි වඩාත් සුලභ වර්ගයක් වන්නේ ගූගල් දැන්වීම් Google Ads, ගූගල් සෙවුම් යන්ත්‍ර ප්‍රතිඵල පිටුවල ඉහළ ස්ථාන සඳහා සබැඳි “ක්ලික් කිරීමකට” මිලක් ගෙවීමට ඔබට ඉඩ සලසයි.

5. ෆේස්බුක් හි ගෙවීම් කරන දැන්වීම්

මෙහි දී සිදුවන්නේ ඔබගේ නිෂ්පාදනය සඳහා වන පාරිභෝගිකයන් වෙත තම නිෂ්පාදනය ප්‍රවර්ධනය වන ආකාරයෙන් ෆේස්බුක් තුළ මුදල් ගෙවා පින්තූර, වීඩියෝ හෝ Slideshow යනාදිය පලකිරීමයි.

6. Twitter දැන්වීම් ප්‍රචාරණය

තම ව්‍යාපාරවල නිශ්චිත ඉලක්ක සපුරා ගැනීමේ අරමුණින් තම ඉලක්ක පාරිභෝගික පදනම වෙත තම නිෂ්පාදිතය පිළිබඳව ප්‍රවෘත්ති, සංග්‍රහ ලිපි ආදිය පල කිරීමයි. වැඩි Twitter අනුගාමිකයන් පිරිසක් සහිත ගිණුම් හරහා දැන්වීම් පල කිරීමට වැඩි ගෙවීමක් සිදු කළ යුතුය.

7. LinkedIn හරහා අනුග්‍රාහක පණිවිඩ යැවීම

ගෙවීම් කිරීම මගින් පරිශීලකයන්ට තම කර්මාන්ත සහ ව්‍යාපාර පසුබිම පිළිබඳ LinkedIn පරිශීලකයන්ට පණිවිඩ යැවීම සිදු කළ හැක.

8. අලෙවිකරණ ස්වයංක්‍රීයකරණය - Marketing Automation

මෙය ඔබේ මූලික අලෙවිකරණ මෙහෙයුම් ස්වයංක්‍රීය කිරීමට භාවිත කරන මෘදුකාංගයකි. බොහෝ අලෙවිකරණ දෙපාර්තමේන්තුවලට ඊමේල් ප්‍රවෘත්ති පත්‍ර, සමාජ මාධ්‍ය පෝස්ට් උපලේඛනගත කිරීම සහ ප්‍රචාරණ ලුහුබැඳීම් සහ වාර්තාකරණය වැනි අතින් කළ හැකි පුනරාවර්තන කාර්යයන් ස්වයංක්‍රීය කළ හැකිය.

9. විද්‍යුත් තැපැල් අලෙවිකරණය - Email Marketing

සමාගමක් පාරිභෝගිකයන් සමඟ සන්නිවේදනය කිරීමේ ක්‍රමයක් ලෙස විද්‍යුත් තැපැල් අලෙවිකරණය භාවිත කරයි. නිෂ්පාදිත අන්තර්ගතය, වට්ටම් ප්‍රවර්ධනය කිරීම මෙන් ම ව්‍යාපාරික වෙබ් අඩවි වෙත පුද්ගලයින් යොමු කර ගැනීම සඳහා විද්‍යුත් තැපෑල බොහෝවිට භාවිත කරයි.

10. මාර්ගගත පෞද්ගලික නියෝජනය - Online PR

මෙය ඩිජිටල් ප්‍රකාශන, බ්ලොග් සහ වෙනත් පල කිරීම් පදනම් කරගත් වෙබ් අඩවි මාර්ගගතව සුරක්ෂිත කිරීමේ ක්‍රමවේදයකි.

(ලකුණු 06 යි)

(b).

පරිච්ඡේදය 07 - උපායමාර්ගවල ස්වභාවය

සිය ව්‍යාපාරය සඳහා උපායමාර්ගික සැලසුමක් සංවර්ධනය කිරීමේ දී සුසන්තට පාරිසරික විශ්ලේෂණය සලකා බැලිය හැකි ආකාරය (PESTEL විශ්ලේෂණය භාවිතයෙන්)

PESTEL විශ්ලේෂණය යනු සංවිධානයක් පවතින බාහිර සාර්ව පරිසරය පරිලෝකනය කිරීමකි. සංවිධානයක ක්‍රියාත්මක වන දේශපාලන, ආර්ථික, සමාජ-සංස්කෘතික හා තාක්ෂණික පරිසරය අවබෝධ කර ගැනීම සඳහා එය ප්‍රයෝජනවත් මෙවලමකි. වෙළඳපල වර්ධනය හෝ පරිහානිය තක්සේරු කිරීමට එය භාවිත කළ හැකිය.

- 1. **දේශපාලනික සාධක** - රැකියා නීති, පාරිසරික රෙගුලාසි, තීරුබදු, බදු ප්‍රතිපත්ති, වෙළඳ සීමාවන් සහ දේශපාලන ස්ථාවරත්වය වැනි රජයේ රෙගුලාසි මේවාට ඇතුළත් ය.

2. **ආර්ථික සාධක** - ආර්ථික පරිසරය නියෝජනය කරන්නේ රටක ආර්ථික තත්ත්වය සංවිධාන කෙරෙහි ඇති කරන බලපෑමයි. මේවා ආයතනයක ප්‍රාග්ධන පිරිවැය සහ මිලදී ගැනීමේ ශක්තියට/හැකියාවට බලපායි. ආර්ථික සාධක අතර ආර්ථික වර්ධනය, පොලී අනුපාත, උද්ධමනය සහ මුදල් විනිමය අනුපාත ඇතුළත් වේ.
3. **සමාජ සාධක** - සමාජ පරිසරයට බාහිර සුක්ෂ්ම පරිසරයේ සංස්කෘතික හා සමාජ විද්‍යාත්මක බලවේග ඇතුළත් වේ. මෙම සාධක පාරිභෝගිකයාගේ අවශ්‍යතාවය සහ සංවිධානයේ භාණ්ඩ හා සේවා සඳහා විභව වෙළඳපල ප්‍රමාණය කෙරෙහි බලපායි. සමාජ සාධක අතර ජනගහන වර්ධනය, වයස් සංඛ්‍යාලේඛන, වෘත්තීය ආකල්ප, නව සංස්කෘතික ප්‍රවණතා සහ සෞඛ්‍යය පිළිබඳ ආකල්ප ඇතුළත් වේ.
4. **තාක්ෂණික සාධක** - මෙම සාධකවලට ඇතුළුවීමට ඇති බාධක, නිෂ්පාදන අකාර්යක්ෂමතා මට්ටම අඩු කිරීම, නිෂ්පාදනය හෝ මිලදී ගැනීමේ තීරණ සහ ස්වයංක්‍රීයකරණය, ආයෝජන දිරිගැන්වීම් හා තාක්ෂණය වෙනස්වීමේ අනුපාතය වැනි නවෝත්පාදනයන් හි ආයෝජනයට බලපෑම් කිරීමට හැකියාවක් ඇත.
5. **නීතිමය සාධක** - මෙම සාධක වල බාහිර හා අභ්‍යන්තර පැති ඇත. මෙම කර්මාන්තයට අදාළ යම් නීති තිබේ. එබැවින් නීතිමය සාධක මෙම වෙනස්කම් දෙකම සැලකිල්ලට ගනී. උදාහරණයක් ලෙස කම්කරු නීති සහ පාරිභෝගික නීති ඇතුළත් වේ.
6. **පාරිසරික සාධක** - මෙම සාධකවලට අවට පරිසරය කෙරෙහි බලපෑම් කරන හෝ තීරණය කරනු ලබන සියල්ල ඇතුළත් වේ.

(ලකුණු 08 යි)

(c).

පරිච්ඡේදය 05 - මානව සම්පත් කළමනාකරණය

මානව සම්පත් අතිරික්තය වළක්වා ගැනීම සඳහා උපාය මාර්ග

1. බඳවා ගැනීම් අත්හිටුවීම
2. ප්‍රතිලාභ සඳහා වන වියදම් අඩු කිරීම
3. ස්වේච්ඡාවෙන් ඉල්ලා අස්වීම
4. වේලාසනින් විශ්‍රාම යැවීම
5. තාවකාලිකව ඉවත් කිරීම
6. අස්වීමට අනුබල දීම
7. වෙනත් ආයතනවල රැකියා සොයා දීම
8. සේවය අවසන් කිරීම

(ලකුණු 04 යි)

(d)

පරිච්ඡේදය 06 - වෙනස කළමනාකරණය

වෙනසට ප්‍රතිරෝධය / බාධක (Resistance to Change) මැඩ පැවැත්වීමට සුසන්නට භාවිත කළ හැකි ක්‍රම

1. අධ්‍යාපනය හා සන්නිවේදනය (Education and Communication)

මෙම උපායමාර්ගයේ දී කළමනාකාරීත්වය විසින් ශ්‍රම බලකාය වෙතසෙ හි අවශ්‍යතාවය පිළිබඳව දැනුවත් කළ යුතුය. වෙනස සාධාරණීයකරණය කළ යුතුය. මෙය ලඟා කර ගැනීමට හොඳම ක්‍රමය වන්නේ සමාගමට මෙන් ම මෙමගින් ශ්‍රම බලකායට සැලසෙන ප්‍රතිලාභ පැහැදිලිව විස්තර කිරීම මගිනි. කටකතා පැතිර වීම වැළැක්වීම සඳහා සඵලදායී සන්නිවේදනය එහි දී ඉතා වැදගත් වේ. හැකි උපරිමයෙන් කල්වේලා ඇතිව නියම අවස්ථාවක දී සියලු දෑ සලකා බලා අදාළ පාර්ශ්වයන්ට පැහැදිලිව වෙනස සන්නිවේදනය කළ යුතුය.

2. සහභාගීත්වය හා සම්බන්ධ වීම (Participation and Involvement)

සහභාගීත්ව උපායමාර්ගයේ දී කළමනාකාරීත්වය විසින් වෙනස් කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සඳහා සේවක මණ්ඩලයේ සහභාගීත්වය ගත යුතුය. ඔවුන් ඉන් ඉවත් කළහොත් සේවක මණ්ඩලය අදාළ කාර්යයන් අවිශ්වාස කිරීමට පටන් ගනී. එම නිසා කළමනාකාරීත්වය කාර්ය මණ්ඩලයේ උපදේශනය ලබා ගෙන ඔවුන් වෙනස් වීමේ ක්‍රියාවලියේ ඇල්ම ඇති පාර්ශ්වයන් බවට පත් කර ගත යුතුය. එහි දී සේවක මණ්ඩල විශ්වාසය ඉහළ නැංවීම සඳහා අදාළ පුහුණු වැඩසටහන් නිර්මාණය කළ යුතුය.

3. පහසුකම් සැලසීම හා සහාය ලබා දීම (Facilitation and Support)

පහසුකම් සැලසීම හා සහාය වීම තුළ බිය හා ව්‍යාකූලත්වය අවම කිරීමට භාවිත කළ හැකි උපදේශනය, පුහුණුව වැනි ශිල්ප ක්‍රම පවතී. උදාහරණයක් ලෙස සේවක මණ්ඩලය අඩු විශ්වාසයක් සහිත වීමෙන් ඔවුන්ට පරිගණකගත පරිසරයක වැඩකළ නොහැකි බව හැඟී යා හැක. එහි දී සේවක මණ්ඩල විශ්වාසය ඉහළ නැංවීම සඳහා අදාළ පුහුණු වැඩසටහන් නිර්මාණය කළ යුතුයි.

4. කතිකාවත් හා එකඟතාවන් (Negotiation and Agreement)

මෙම උපායමාර්ගය තුළින් ඉතා වැදගත් ගැටලුකාරී තත්ත්වයන්වලදී කාර්යමණ්ඩල නියෝජිතයින් හා කළමනාකාරීත්වය අතර එකඟතාවයන්ට එළඹේ. එකඟතාවයට පත් වූ විට කාර්යමණ්ඩලය වෙනස ක්‍රියාත්මක කිරීමට පූර්ණ සහාය ලබා දේ.

5. මෙහෙයවීම හා සහයෝගය (Manipulation and Co-optation)

වෙනසකට බාධා ඇති කළ හැකි අයුරින් පුද්ගලයින්ව නොමඟ යවන සුලු තොරතුරු ප්‍රකාශයට පත්වීම පාලනය කිරීම මෙහි දී සිදු වේ. උදාහරණයක් ලෙස කළමනාකරණය විසින් වෙනස සේවක පිරිස අඩු කිරීමට හේතු නොවන බව ප්‍රකාශ කළ ද එය සත්‍ය නොවිය හැකිය. සහයෝගය මගින් වෙනසකට බාධා ඇති කරන පුද්ගලයින් හඳුනා ගත හැකි අතර ඔවුන් හට වෙනස ක්‍රියාත්මක කිරීමට අදාළව ඇති විවිධ අධිකාරී බලයන් සහිත තනතුරු ලබා දීම මගින් ඔවුන් ද වෙනස ඇති කිරීම සඳහා යොදා ගත හැක.

6. ප්‍රකාශිත හා අප්‍රකාශිත බලකිරීම (Implicit and Explicit Coercion)

ප්‍රකාශිත හා අප්‍රකාශිත බලපෑම් යන විවිධ බලවේග හෝ තර්ජනාත්මක බලවේග (අතරමැදි) වෙනස ක්‍රියාත්මක කිරීමට බලපෑම් ඇති කිරීම සඳහා භාවිත කිරීමයි.

7. සේවකයින්ට විවෘතයි (Open to Employees)

වෙනස කළමනාකාරිත්වය දැනගත් වහාම, ඒ සඳහා ඔවුන් තම සේවකයින් පුහුණු කළ යුතුය. වෙනස් කිරීමට ඇති බාධක ජය ගැනීමට ඇති හොඳම ක්‍රමය වන්නේ වෙනස පිළිබඳ කල්තියාම සේවකයින් දැනුවත් කිරීමයි.

8. සන්නිවේදන මාර්ග විවෘතව තැබීම (Keep Communication Lines open)

දිනපතා හා නිරන්තරයෙන් සිදුවන වෙනස පිළිබඳ සන්නිවේදනය කළ යුතුය. ව්‍යාපාරයේ සේවකයින්ගෙන් තමන්ට අවශ්‍ය දේ පැහැදිලි කිරීමට කළමනාකරුවන්ට සැමවිටම හැකි විය යුතුය. ව්‍යාපාරයට ඔවුන්ගේ අවශ්‍යතා හෝ අපේක්ෂාවන් පිළිබඳව විවෘත වීමට හැකි විය යුතුය. ඔවුන්ගේ ගැටළු, බිය සහ අභියෝග වඩාත් හොඳින් සන්නිවේදනය කිරීමට එය ඔවුන්ට උපකාරී වේ.

9. වෙනස පිළිගැනීමේ අවශ්‍යතාවය පිළිබඳ පැහැදිලි අදහසක් තබා ගැනීම (Have a clear idea of the need to accept change)

බාධක තිබේ නම්, ගැටලුව විවෘතව හා අවංකව සාකච්ඡා කිරීම වැදගත්ය. සමාගමක විශාල පරිවර්තනයක් අතරතුර, මිනිසුන්ගේ කැමැත්ත සෙවීමට හෝ අතෘප්තිමත් පුද්ගලයින් ගැන නිරන්තරයෙන් කනස්සල්ලට පත්වීමට කාලය නොමැති විය හැකිය. ඔවුන් තව දුරටත් බාධක ඇති කර වෙනස පිළිගන්නේ නැත්නම්, ඔවුන්ට එහි වැදගත්කම සහ සමස්තයක් වශයෙන් සමාගමට සිදුවන ප්‍රතිවිපාක සන්නිවේදනය කිරීම ඉතා වැදගත් වේ.

10. වගවීමට ඉඩ දීම (Allowing Accountability)

වෙනසකදී එක් එක් පුද්ගලයා පෞද්ගලිකව වගවීම පිළිබඳ පියවරක් තබන බව වටහා ගැනීම ඉතා වැදගත් වේ.

11. යථාර්ථවාදී වීම (Be Realistic)

මිනිසුන් සැමවිටම වෙනසට බාධා කරන්නේ නම්, සෑම විටම බාධක ඇති වේ. එබැවින්, කඩාකප්පල් කිරීම පිළිබඳ යථාර්ථවාදී දෘෂ්ටියක් තිබිය යුතුය.

(ලකුණු 04 යි)

(e)

SRI LANKA

පරිච්ඡේදය 02 - IV කොටස - මෙහෙයවීමේ ක්‍රියාවලිය (නායකත්වය, අභිප්‍රේරණය හා සන්නිවේදනය)

නූතන සාර්ථක නායකයෙකුගේ ලක්ෂණ

1. අන් අයව ප්‍රබෝධමත් කිරීම හා අභිප්‍රේරණය කිරීම
2. අවංකත්වය විඳහා දැක්වීම
3. ගැටලු විශ්ලේෂණය කිරීම හා ඒවා විසඳීම
4. ප්‍රතිඵල කරා හඹායෑම
5. ශක්තිමත්ව හා අතිශය ඵලදායී ලෙස සන්නිවේදනය කිරීම
6. සබඳතා ගොඩ නගා ගැනීම
7. තාක්ෂණික හෝ වෘත්තීය විශේෂඥතාව විඳහා දැක්වීම
8. උපායමාර්ගික දෘෂ්ටිකෝණයක් පෙන්වීම
9. අන් අය සංවර්ධනය කිරීම
10. නව්‍යකරණය ඇති කිරීම

(ලකුණු 03 යි)
(මුළු ලකුණු 25 යි)

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 questions 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, design 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 and stay relevant in the art of answering questions at examination level.



© 2021 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)