ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

# පරීක්ෂක වාර්තාව

AA1 විභාගය - ජනවාරි 2019

## (AA15) ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය

(Business Operations and Management)

---

**"ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය" විෂය ක්ෂේත්‍රයේ සියලුම අංශ ආවරණය වන පරිදි දැනුම පරීක්ෂා කිරීම මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රයේ අරමුණ විය. එමෙන්ම ප්‍රායෝගික තත්ත්වයක්ද විද්‍යමාන වේ. මෙම පරීක්ෂක වාර්තාවේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ කාර්යසාධනය අඩු මට්ටමේ තිබූ ක්ෂේත්‍ර කෙරෙහි අවධානය යොමුකොට, අයදුම්කරුවන්ගේ අනාගත කාර්යසාධනය ඉහළ නංවාලීමට උපකාර වීමය.**

ඉතාමත් සීමිත පිරිසක් හැරෙන්නට මෙම විභාගයේදී විභාග අයදුම්කරුවන් සාර්ථක ලෙස උත්තර සැපයීමට සමත්වී ඇත. අයදුම්කරුවන් දී තිබූ උත්තර අනුව පොදුවේ දක්නට ලැබුනු දුර්වලතා කිහිපයක් පහත දැක්වේ:

## A - කොටස

**ප්‍රශ්න අංක 01 - ලකුණු 40**
**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

මෙම කොටසින් ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය සම්පූර්ණ විෂය ආවරණය වී තිබූ අතර, අයදුම්කරුවන් සියලු දෙනාම වාගේ මෙම ප්‍රශ්නයට උත්තර ලියා තිබුණේය. ලකුණු 100 න් ලකුණු 40 ක් මෙම ප්‍රශ්නයට වෙන් කොට තිබූ අතර, අයදුම්කරුවන්ගෙන් සැලකිය යුතු ගණනක් 20 - 30 ත් අතර, ලකුණු ලබා තිබුණි. ප්‍රශ්න අංක 1.09, 1.11 සහ 1.19 සඳහා අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් සාර්ථක උත්තර ලියා තිබුණේ නැත. ඒ ප්‍රශ්න පිළිබඳ නිරීක්ෂණ මෙසේය:

1.09 අයදුම්කරුවන්ගෙන් බහුතරයක් කර්මාන්තයට අලුතෙන් පිවිසෙන්නන් හට තිබෙන සාධක ගැන දැනුවත් වී නැත. බොහොමයක් අයදුම්කරුවන් නිවැරදි උත්තරය වෙනුවට නිෂ්පාදිත විවිධත්ව පැහැදිලි කර තිබුණි.

1.11 සංවිධානයක කාර්යාල ස්වයංක්‍රීය පද්ධති පිළිබඳව පොදු භාවිතය බොහොමයක් අයදුම්කරුවන් හඳුනාගෙන නොතිබීම නිසා, දී තිබූ තෝරාගැනීම් අතුරෙන් නිවැරදි උත්තරය ලකුණු කර තිබුණේ නැත.

1.19 අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් පෝටර්ගේ වටිනාකම් දාමයේ මූලික ක්‍රියාකාරකම් තේරුම් ගෙන නොතිබීම නිසා, ඔවුන් වැරදි උත්තර තෝරාගෙන තිබුණි.

ස්ව-අධ්‍යයන පාඩම් පොතේ දක්වා ඇති පරිදි ව්‍යාපාර මෙහෙයුම් සහ කළමනාකරණය ට අදාල මූලික සංකල්ප පිළිබඳ දැනුම අයදුම්කරුවන් වැඩිදියුණු කරගත යුතුය. ඉහත කී නිශ්චිත ප්‍රශ්න හැර, බොහොමයක් අයදුම්කරුවන් හොඳින් උත්තර ලියා තිබුණේය.

## B - කොටස

මෙම කොටසේ එකකට ලකුණු 10 බැගින් ලැබෙන අනිවාර්ය ප්‍රශ්න 4 ක් සඳහා ලකුණු 40 ක් වෙන්කර තිබුණි.

### ප්‍රශ්න අංක **02** - ලකුණු 10

**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

මෙම ප්‍රශ්නය ව්‍යාපාරික සංවිධාන මත සහ ව්‍යාපාරික සංවිධාන මත පවත්නා සාර්ව පාරිසරික විචල්‍යයන් මත පදනම් වී ඇත.

**(a) කොටස**

PEST විශ්ලේෂණය පිළිබඳ දැනුම පරීක්ෂා කර ඇත. බොහෝ අයදුම්කරුවන් මෙම කොටසට සතුටුදායක ලෙස උත්තර ලියා ලකුණු 6 න් ලකුණු 3 - 4 ත් අතර, ලබා ඇත. ප්‍රශ්නයට උත්තර ලිවීමට අපොහොසත් අයදුම්කරුවන් ලියා තිබුණේ SWOT විශ්ලේෂණය ගැනය. එමනිසා, උත්තර ලිවීමට පෙර ප්‍රශ්නය කියවා තේරුම් ගැනීම අවශ්‍ය බව අවධාරණය කළ යුතු වේ. ඔවුන්ගෙන් සමහරක් එක් එක් විචල්‍යය සඳහා උදාහරණ දී තිබුණේ නැත.

**(b) කොටස**

සීමාසහිත පෞද්ගලික සමාගමක වාසි සහ අවාසි මෙම ප්‍රශ්නයෙන් පරීක්ෂා කර ඇත. ප්‍රශ්නය තරමක් පහසු එකක් වූ අතර, බහුතරය සතුටුදායක ලෙස උත්තර ලියා සම්පූර්ණ ලකුණු ලබාගෙන තිබුණි.

### ප්‍රශ්න අංක **03** - ලකුණු 10

**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

මානව සම්පත් සැලසුම්කරණය සහ පූර්ණ තත්ත්ව කළමනාකරණය (TQM) පිළිබඳ දැනුම පරීක්ෂා කිරීම මෙම ප්‍රශ්නයෙන් අපේක්ෂා කර ඇත.

**(a) කොටස**

**(i)** මිනිස්බල සැලසුම්කරණයේ අරමුණු හඳුනා දැක්වීමට අවශ්‍ය විය. අයදුම්කරුවන්ගෙන් බහුතරය ප්‍රශ්නයට සෘජුවම උත්තර නොලියා මෙම කොටසට අවිනිශ්චිත උත්තර ඔවුන්ගේ සාමාන්‍ය දැනුමෙන් ලියා තිබුණේය. එමනිසා, ස්ව-අධ්‍යයන පොත අනුසාරයෙන් ස්ථාවර දැනුමක් ලබාගත යුතු බව නිර්දේශ කෙරේ.

**(ii)** සංවිධානයක මානව සම්පත් අතිරික්තයක් මැඩ පවත්වන්නේ කෙසේදැයි මෙම කොටසින් පරීක්ෂා කර තිබේ. මෙහිදීද, ප්‍රශ්නයට කෙලින්ම උත්තර නොලියා තම සාමාන්‍ය දැනුමෙන් අවිනිශ්චිත උත්තර අයදුම්කරුවන් ලියා තිබුණේය. එමනිසා, ස්ව-අධ්‍යයන පොත ආශ්‍රයෙන් ස්ථාවර දැනුමක් ඔවුන් ලබාගත යුතුයැයි නිර්දේශ කෙරේ. මෙම ප්‍රශ්නය සඳහා සියලුම අයදුම්කරුවන් වාගේ ලකුණු 5 න් ලකුණු 2 සිට 4 දක්වා ලකුණු ලබාගෙන තිබුණි.

**(b) කොටස**

**(i)** මෙම කොටස පූර්ණ තත්ත්ව කළමනාකරණය මත පදනම් වී තිබුණේය. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් පූර්ණ තත්ත්ව කළමනාකරණය පිළිබඳ මූලධර්ම අවබෝධ කරගෙන තිබුණේ නැත. නිවැරදි උත්තර ලියා තිබුණේ ස්වල්ප දෙනෙකු පමණි. මෙයින් සනාථ වන්නේ අයදුම්කරුවන් සංවිධානයක පූර්ණ තත්ත්ව කළමනාකරණය පිළිබඳ දැනුම ප්‍රගුණ කරගතයුතු බවය. අයදුම්කරුවන්ගෙන් සැලකිය යුතු ගණනක් මෙම කොටස සඳහා උත්තර ලියා තිබුණේ නැත.

(ii) සේවා සඳහා ගුණාත්මකයන් පිළිබඳ දැනුම මෙයින් පරීක්ෂා කර ඇත. අයදුම්කරුවන්ගෙන් සැලකිය යුතු ගණනක් ගුණාත්මකයන් ගැන අවබෝධයකින් තොරව අවිනිශ්චිත උත්තර ලියා තිබුණි. එමනිසා, ඉහත ප්‍රශ්නය සඳහා සමස්ත කාර්යසාධනය සතුටුදායක නොවීය. අයදුම්කරුවන්ගෙන් ඉතා ස්වල්පයක් පමණක් ලකුණු 10 න් ලකුණු 5 බැගින් ලබා තිබුණි.

## ප්‍රශ්න අංක 04 - ලකුණු 10

**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

සංවිධානයේ අලෙවිකරණය මත මෙය පදනම් වී තිබුණි. සියලුම අයදුම්කරුවන් වාගේ ලකුණු 10 න් ලකුණු 7 ට වඩා අඩුවෙන් ලබා තිබුණි.

**(a) කොටස**

අයදුම්කරුවන් සියලු දෙනාම වාගේ සන්නාමකරණයේ වැදගත්කම අවබෝධ කරගෙන මුළු ලකුණු ලබාගෙන ඇත.

**(b) කොටස**

(i) අයදුම්කරුවන් සියලු දෙනාම වාගේ වෙළෙඳපොළ ඛණ්ඩනය (market segmentation) අවබෝධ කරගෙන සම්පූර්ණ ලකුණු ලබා තිබුණේය.

(ii) "අලෙවිකරණයේ භාවිත කෙරෙන ස්ථානගත කිරීම" පිළිබඳව මෙම කොටසින් පරීක්ෂා කර තිබුණි. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් මෙම පදය අවබෝධ කරගෙන තිබුණේ නැත. එබඳු අයදුම්කරුවන් තම සාමාන්‍ය දැනුමෙන් මෙම ප්‍රශ්නයට උත්තර ලියා තිබුණි. ඔවුන්ගෙන් බොහෝ දෙනෙකු ස්ථානගත කිරීම යන්න වෙළෙඳපොළ පිහිටුවා ඇති ස්ථානය හෝ තැන ලෙස වරදවා තේරුම්ගෙන තිබුණි. එමනිසා අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් මෙම කොටසට ඉතා සුළු ලකුණු ප්‍රමාණයක් ලබාගෙන තිබුණේය.

## ප්‍රශ්න අංක 05 - ලකුණු 10

**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

මෙහෙයුම් කළමනාකරණය පිළිබඳව අයදුම්කරුවන්ගේ දැනුම පරීක්ෂා කිරීම මෙම ප්‍රශ්නයෙන් අපේක්ෂා කරන ලදී. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් ලකුණු 10 න් ලකුණු 5 ත් 6 ත් අතර ලකුණු උපයා තිබුණේය.

**(a) කොටස**

මෙහෙයුම් කළමණාකරණයේ වැදගත්කම පිළිබඳ දැනුම මෙම කොටසින් පරීක්ෂා කරන ලදී. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් එහි වැදගත්කම පැහැදිලි කිරීමට අපොහොසත් වීම නිසා ලකුණු 6 න් ලකුණු 3 ක් ලබාගෙන ඇත.

**(b) කොටස**

බාහිර මූලාශ්‍රගතකරණයේ වාසි පරීක්ෂා කිරීමට මෙම කොටස යොමු විය. "බාහිර මූලාශ්‍රගතකරණය" යන පදය හඳුනා ගැනීමට අපොහොසත් වීම නිසා අයදුම්කරුවන්ගෙන් බහුතරයට සතුටුදායක ලෙස මෙම ප්‍රශ්නයට උත්තර ලිවීමට නොහැකි වීමෙන් අඩු ලකුණු ලබා තිබුණේය.

## C - කොටස

මෙම කොටස ලකුණු 20 ක සිද්ධි අධ්‍යයනයක් ඇතුලත් අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකින් සමන්විත විය.

**ප්‍රශ්න අංක 06 - ලකුණු 20**
**(අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි)**

"SETA" නම් වූ ආයතනය මත පදනම් වූ විෂය අනුබද්ධ අධ්‍යයන ප්‍රශ්නයකි. අලෙවි කළමණාකරණය සහ මානව සම්පත් කළමනාකරණය පිළිබඳ දැනුම පරීක්ෂා කිරීම කෙරෙහි එය යොමු වී ඇත. අයදුම්කරුවන් සියලු දෙනාම වාගේ මෙම ප්‍රශ්නයට උත්තර ලියා තිබූ අතර, ලකුණු 20 න් ලකුණු 12 කට වඩා ඔවුන් උපයා ඇත.

**(a) කොටස**

"SETA" ආයතනය තුළ **රූබිගේ** දුක්ගැනවිලි පැන නැගීමට හේතු, දී තිබූ සිද්ධිදාමය පරිදි පැහැදිලි ලෙස අයදුම්කරුවන්ගෙන් බහුතරය ලියා තිබූ අතර, ඔවුන්ගෙන් බොහෝ දෙනෙකු ලකුණු 6 න් ලකුණු 5 ක්ම ලබා තිබුණේය.

**(b) කොටස**

සුදුසු අයදුම්කරුවකු තෝරා ගැනීමේදී පිළිපැදිය යුතු පටිපාටියේ පියවර පිළිබඳ දැනුම පරීක්ෂා කිරීම මෙම ප්‍රශ්නයෙන් අපේක්ෂා කරන ලදී. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් මෙම ප්‍රශ්නය සඳහා හොඳින් උත්තර සපයා තිබුණේ නැත.

**(c) කොටස**

"දත්ත කැණීම්" (data mining) යන්නෙහි තේරුම මෙම ප්‍රශ්නයෙන් පරීක්ෂාවට ලක්කර තිබුණි. බොහොමයක් අයදුම්කරුවන් ප්‍රශ්නයට උත්තර ලිවීමට අපොහොසත් විය. දත්ත පදනම් පිළිබඳව අයදුම්කරුවන්ගේ දුර්වල දැනුම මෙයින් ඉස්මතු වෙයි. ඉතාමත් සුළු අයදුම්කරුවන් පිරිසක් සම්පූර්ණ ලකුණු ලබාගෙන තිබුණි.

**(d) කොටස**

ප්‍රශ්නයේ මෙම කොටස "SETA" ආයතනයේ අලෙවි මිශ්‍රය මත පදනම් විය. අයදුම්කරුවන් බොහොමයක් දී තිබූ සිදධිදාමය නොසලකා හැර අලෙවි මිශ්‍රය යන්න පැහැදිලි කර තිබුණේය. එමනිසා, ඔවුන් අලෙවි මිශ්‍රය ගැන ලියා තිබුණ නමුත් ප්‍රශ්නයට වෙන්කර තිබූ සම්පූර්ණ ලකුණු ලබාගැනීමට නොහැකි විය. ප්‍රශ්නයට උත්තර ලිවීමට පෙර, එය හොඳින් කියවා නිසිලෙස තේරුම් ගැනීම අවශ්‍ය වේ.

- - -

**<u>විභාග අයදුම්කරුවන්ගේ සාධන මට්ටම දියුණු කර ගැනීමට සැළකිල්ල යොමු කළ යුතු පොදු කරුණු:</u>**

(1) විෂය නිර්දේශය පූර්ණ වශයෙන් හොඳින් අධ්‍යයනය කර තිබීම හා විෂය කරුණු පිළිබඳ වැඩි අවධානයක් යොමු කිරීම.

(2) ප්‍රශ්නය කිහිපවරක් කියවා බලා ප්‍රශ්නයෙන් අසා ඇති දෙයට පමණක් උත්තර ලිවීම. නිශ්චිත ඍජු පිළිතුරු සැපයීම කළ යුතු අවස්ථාවලදී අනවශ්‍ය පැහැදිලි කිරීම් / විස්තර ලිවීම් නොකිරීම.

(3) ස්ව-අධ්‍යයන පාඩම් මාලාව සහ මෙම විෂයට අදාල ග්‍රන්ථ, අත්පොත්, ලිපි, සඟරා, ආදිය මැනැවින් පරිශීලනය කිරීම.

(4) පිළිතුරු ලිවීමේදී මූලික න්‍යායාත්මක සංකල්ප නිවැරදිව හඳුනාගැනීම සහ අවශ්‍ය කුසලතා ගොඩ නගා ගැනීම.

(5) අත් අකුරු කියවිය හැකි ආකාරයටත්, ප්‍රශ්න අංක නිවැරදිව නිසි පරිදි යෙදීමටත් කටයුතු කිරීම.

(6) ප්‍රශ්න පත්‍රයේ දී ඇති උපදෙස් නිවැරදිව පිළිපැදීම.

(7) පසුගිය විභාග ප්‍රශ්න පත්‍ර හා උත්තර පරිශීලනය කිරීමෙන් තම දැනුම ප්‍රගුණ කර ගැනීම.

(8) කාලය මනාව කළමනාකරණය කර ගැනීම.

(9) උත්තර පත්‍ර බාරදීමට පෙර ප්‍රශ්න අංක ආදිය නිසිපරිදි යොදා තිබේදැයි නැවත පරීක්ෂා කර බැලීම.

(10) පෙර සූදානමක් සහිතව විභාගය සමත්වීමේ පරම චේතනාවෙන් ඉදිරිපත් වීම.

- * * * -