



ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය
AA2 විභාගය - 2018 ජූලි

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

2018-07-22

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 සමඟ ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.1 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, මධ්‍යම මට්ටමේ කළමනාකරුවෙකු සඳහා උදාහරණයක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී. (2) ගිණුම් විධායක.
- (3) මූල්‍ය කළමනාකරු. (4) කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ.

1.2 කාර්යයක් කිරීමේදී භාවිතවන මිනිස් මානය (human dimension) පැහැදිලිකරන කළමනාකරණ න්‍යාය හඳුන්වන්නේ:

- (1) නිලතන්ත්‍රවාදී (bureaucracy) න්‍යාය ලෙසයි. (2) වර්ෂාත්මක (behavioural) න්‍යාය ලෙසයි.
- (3) ගුණාත්මක (qualitative) න්‍යාය ලෙසයි. (4) විද්‍යාත්මක (scientific) න්‍යාය ලෙසයි.

1.3 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සංවිධානමය ප්‍රතිව්‍යුහගතකරණය (organizational restructuring) සඳහා ප්‍රවේශයක් වන්නේ කුමක් ද?

- (1) ප්‍රමාණය අඩු කිරීම (downsizing).
- (2) ස්ථරයන් ඉවත් කිරීම (de-layering).
- (3) අව්‍යාකරණය (virtualization).
- (4) ඉහත සඳහන් සියල්ලම.

1.4 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, පාලනයේ (controlling) සීමාවක් (limitation) නොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) එය මිල අධික ක්‍රියාවලියකි.
- (2) බාහිර සාධක මත පාලනයකට ලක් නොවීම.
- (3) සේවකයන් විසින් පිළිගැනීම.
- (4) ප්‍රමාණාත්මක ප්‍රමිත පිහිටුවීමේ අපහසුව.

1.5 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, පාලන ක්‍රියාවලියේ ලක්ෂණයක් නොවන්නේ කුමක් ද?

- (1) පාලනය යනු අඛණ්ඩව සිදුවන ක්‍රියාවලියකි.
- (2) පාලනය, සැලසුම්කරණය සමග සම්බන්ධ නොවේ.
- (3) පාලනය යනු වෙනස්වන සුළු (dynamic) ක්‍රියාවලියකි.
- (4) පාලනය යනු ඉදිරිය දෙස බැලීමකි (forward looking).

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 සමග ඔබේ උත්තර පොතේ ලියන්න.

1.6 නියමුවකු (monitor) ලෙස, තොරතුරු බෙදාහරින්නෙකු (disseminator) ලෙස සහ ප්‍රකාශකයෙකු (spokesperson) ලෙස කටයුතු කිරීම කළමනාකරුවෙකුගේ අන්තර්පුද්ගල (interpersonal) කාර්යභාරයන් වේ.

1.7 මධ්‍යගතකරණය (centralization) යනු හෙන්රි ෆෙයෝල් (Henry Fayol) විසින් හඳුන්වා දුන් කළමනාකරණ මූලධර්මයකි.

1.8 සැලසුම්කරණය (planning) මගින් එකම කාර්යය අවස්ථා කිහිපයකදී සිදුවීම (overlapping) වැඩි කරයි.

1.9 උපක්‍රමික පාලනය සඳහා අභ්‍යන්තර මූල්‍යාලවලින් පමණක් දත්ත අවශ්‍ය වේ.

1.10 සංවිධානයක අධිකාරීත්වය (authority) ඉහළ සිට පහළට ගලායන අතර, වගකීම (responsibility) පහළ සිට ඉහළට ගලා යයි.

(එකකට ලකුණු 02 බැගින්, මුළු ලකුණු 20)

B කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න පහ (05) කි.

(මුළු ලකුණු 25)

02 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක සාර්ථක කළමනාකරුවෙකු වීම සඳහා ඉතාමත් වැදගත් අවශ්‍යතාවයන්ගෙන් එකක් වන්නේ කුසලතාවයන්ය.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

විවිධ කළමනාකරණ මට්ටම්වලදී, කළමනාකරුවන් විසින් සංවර්ධනය කර ගතයුතු කළමනාකරණ කුසලතා තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

අරමුණක් (objective) යනු යම් නැතැත්තෙක්, කණ්ඩායමක් හෝ සංවිධානයක් පවතින සම්පත්වලින් නිශ්චිත කාලරාමුවක් තුළ ලභාකර ගැනීමට බලාපොරොත්තු වන නිශ්චිත ප්‍රතිඵලයයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

අරමුණක ලක්ෂණ පහ(05) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

අධිකාරීත්වය පැවරීම (delegation of authority) යනු නිර්ණ ගැනීම සඳහා ප්‍රධානියා (superior) විසින් ඔහුගේ හෝ ඇයගේ අධිකාරී බලයෙන් කොටසක් සහායකයෙකුට හෝ සහායකයන්ට (subordinates) පැවරීමේ ක්‍රියාවලියයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

අධිකාරීත්වය පැවරීමේ වාසි තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

05 වන ප්‍රශ්නය

සන්නිවේදනය පිළිබඳ මූලික ආකෘතියෙහි (model), පණිවුඩය ක්‍රියාවට නංවනු ලබන්නේ, මාධ්‍යය නමැති නාලිකාව හරහාය.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සඵලදායී සන්නිවේදනයක් සඳහා සුදුසු මාධ්‍යයක් තෝරාගැනීමේදී සලකා බැලියයුතු සාධක පහක්(05) හඳුනා දක්වන්න. (ලකුණු 05)

06 වන ප්‍රශ්නය

සංස්කෘතික උපකල්පන සහ පර්වයන් අනාවරණය කරගැනීමටත් සහ සංවිධානමය මූලිකාංග, ඒ එක් එක් ඒවා සමගත් උපායමාර්ගය සමගත් පෙලගස්වා වැඩ පිහිටුවීමටත්, සංස්කෘතික ජාලය (cultural web) උපකාර වේ.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සංස්කෘතිය ජාලයේ පහත සඳහන් මූලිකාංග පැහැදිලි කරන්න:

(a) සංවිධානමය ව්‍යුහය (Organizational Structure).

(b) වෘතාන්ත (Stories).

(ලකුණු 05)

C කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

07 වන ප්‍රශ්නය

මල්දෙණිය ඉන්ඩස්ට්‍රියස් ජපානයේ සමාගම්වලට, විශේෂ වාහන ආරක්ෂක පද්ධති නිෂ්පාදනය කොට අපනයනය කරනු ලබන, වාහන අමතර කොටස් නිෂ්පාදන සමාගමකි. වර්තමානයේ වෙනස්වන ව්‍යාපාරික පරිසරයට සාර්ථක ලෙස මුහුණදීම සඳහා වේගයෙන් දියුණුවන සමාගමක් ලෙස, **මල්දෙණිය ඉන්ඩස්ට්‍රියස්** සමාගම ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය අනුගමනය කරයි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සම්ප්‍රදායික (බටහිර) කළමනාකරණ ශෛලිය සහ ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය අතර වෙනස්කම් දෙකක්(02) සඳහන් කරන්න. (ලකුණු 04)
- (b) **මල්දෙණිය ඉන්ඩස්ට්‍රියස්** සමාගමට මුහුණපෑමට සිදුවිය හැකි නූතන කළමනාකරණ අභියෝග තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
(මුළු ලකුණු 10)

08 වන ප්‍රශ්නය

ඉලක්කගත පරමාර්ථයක් සහ එම පරමාර්ථය සාර්ථක ලෙස ලඟාකරගැනීම සඳහා වූ ක්‍රියාකාරී සැලසුම් විධිමත් ලෙස සකස් කිරීම, උපායමාර්ගයක (strategy) ඇතුළත් වේ. උපායමාර්ගික තීරණ සකස් කිරීමට සහ ඇගයීමට සමාගම් විසින් සාමාන්‍යයෙන් අනුගමනය කරනු ලබන තාර්කික සැලසුම්කරණ ආකෘතිය (උපායමාර්ගික සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලිය) පියවරයන් කහිපයකින් සමන්විත වේ. උපායමාර්ගික විකල්ප ඇතිකිරීම (strategic option generation), තාර්කික සැලසුම්කරණ ආකෘතියක ඇතුළත් එක් පියවරයකි.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සංවිධානයක් සඳහා උපායමාර්ගයක වැදගත්කම විමසන්න. (ලකුණු 06)
- (b) උපායමාර්ගික විකල්ප ඇතිකිරීම සම්බන්ධව ඇන්සෝෆ් න්‍යාසයේ (Ansoff matrix) හි ඇතුළත් කර ඇති පහත සඳහන් උපායමාර්ගික විකල්ප දෙක පැහැදිලි කරන්න:
 - (i) නිෂ්පාදන සංවර්ධනය (product development).
 - (ii) විවිධාංගීකරණය (diversification). (ලකුණු 04)(මුළු ලකුණු 10)

09 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානවලට තරඟකාරීත්වයේ වාසි ලබාගැනීමට ඉඩකඩ ලැබෙන ආකාරයට, වෙළෙඳපොළ ඉල්ලුමට සරිලන සේ ක්ෂණිකව සහ සම්ප්‍රදායි ලෙස, වෙනස් ක්‍රියාත්මක කිරීමට, වෙනස් කළමනාකරණය මත සලසනු ලැබේ.

මබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) සාර්ථක වෙනසක් සඳහා අවශ්‍යවන පරාමිති (parameters) තුනක්(03) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 06)
 - (b) (i) සංවිධානයක අභ්‍යන්තර ඇල්මැති පාර්ශවයන් (internal stakeholders) දෙකක්(02) හඳුනා දක්වන්න. (ලකුණු 02)
 - (ii) සංවිධානයේ මෙහෙයුම් සම්බන්ධයෙන් ඔවුන්ගේ බලපෑම පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 02)
- (මුළු ලකුණු 10)

D කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි.

(ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත ප්‍රියන්ත හෝල්ඩිං සමාගම, ඇඟළුම්, තේ, හෝටල් සහ සෞඛ්‍යරක්ෂණය වැනි කර්මාන්ත බොහොමයක් හරහා ව්‍යාප්ත වූ මනාලෙස ස්ථාපිත සමාගමකි. වර්ෂ 1983 එහි ආරම්භයෙහි සිටම, එහි නිර්මාතෘ **ප්‍රියන්ත ගුණසේකර මහතා** සමාගමේ ක්‍රියාකාරකම් සඳහා සම්බන්ධ විය. සංවිධානයේ පුද්ගලයන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී **ප්‍රියන්ත මහතා** ඉතාමත් මිත්‍රශීලී ලෙස සහ අනුගමනය කරනු ලබයි. සංවිධානය තුළ සාමකාමී වැඩකරන පරිසරයක් බිහිකිරීමේ ප්‍රභල දැක්මක් ඔහුට තිබේ. සාමාන්‍යයෙන් **ප්‍රියන්ත මහතා** වැඩබිමේ ඇවිද සේවකයන් සමඟ කතාබහ කරයි. පුද්ගලයන්ට ගරු කිරීම, අවංකභාවය, සහවේදනය (empathy), සමානාත්මතාව සහ උද්යෝගිමත්ව වැඩ කිරීම (hard work) යන සමාගමේ වටිනාකම් දිගු කාලපරිච්ඡේදයක් පුරාවට **ප්‍රියන්ත මහතාගෙන්** ව්‍යුත්පන්න කරගෙන තිබේ. තවද සේවකයින්ගේ ආගමික ක්‍රියාකාරකම් ඉටුකිරීමට වෙනස් වූ ආගම්වල සේවකයින් සඳහා ස්ථාන කිහිපයක් ඇතිකිරීමටද ඔහු තීරණය කරන ලදී. ඔහු බොහෝවිට සේවකයින් උනන්දු කරවන්නේ එක්සත්ව එකට වැඩ කිරීමටයි. එමනිසා, සහජීවනය යන්න සමාගමේ ගැඹුරටම මුල් බැසගත් උපකල්පනයක් වී ඇත. **ප්‍රියන්ත මහතා** හොඳ නායකයෙකු ලෙස සේවකයන් අනුගමනය කරනු ලබන අතර, ඔහු වෙත කැපවී අසීමිත ආදර ගෞරවය දක්වනු ලැබේ.

කෙසේවෙතත්, **සීමාසහිත ප්‍රියන්ත හෝල්ඩිං සමාගමට** අළුතෙන් පත්වී ආ සමූහ ප්‍රධාන විධායක නිලධාරී [Group Chief Executive Officer (CEO)] **ඔස්ටින් පෙරේරා මහතා** සේවකයන් සමඟ කටයුතු කිරීමේදී වෙනස් ප්‍රවේශයක් අනුගමනය කරනු ලබයි. ඔහු කලහකාරී (aggressive) වන අතර, ඉලක්ක හඹා යන්නෙකුද වෙයි. ඔහු සේවකයින්ට කිට්ටුවෙන් සියුම් ලෙස පරීක්ෂා කරනු ලබන අතර, ඉතා හොඳින් කාර්යසාධනයේ යෙදෙන්නන්ට ප්‍රතිලාභ (rewards) පිරිනමන අතර, දුර්වල කාර්යසාධනයක් සහිත වූවන්ට දඩුවම් පැමිණවීමද සිදුකරයි. සමාගම වඩා හොඳ මූල්‍ය තත්ත්වයකට පත්වනු ඇතැයි ප්‍රකාශ කරමින් ඔහු නව ප්‍රතිලාභ ප්‍රතිපත්තියක් ද හඳුන්වා දී ඇත.

එසේ වුවද, සේවකයින් නව ප්‍රතිලාභ ප්‍රතිපත්තිය සමඟ කිසිසේත්ම සැඟිමට පත්වී නොමැත. නව ප්‍රතිලාභ ප්‍රතිපත්තිය මගින් සේවකයන්ගේ මූල්‍ය අවශ්‍යතා පමණක් සලකා බලනු ලබන අතර, ඔවුන්ගේ අනෙකුත් අවශ්‍යතා කෙරෙහි කිසිදු අවධානයක් යොමු නොකරයි. එය, දැනට සංවිධානය තුළ පවත්නා යහපත් වැඩකිරීමේ පරිසරයට තර්ජනයක් බිහිකරනු ඇතැයි සිතා **ප්‍රියන්ත මහතා** ද නව ප්‍රතිලාභ ප්‍රතිපත්තිය පිළිබඳ බෙහෙවින් අසතුටට පත්ව ඇත.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

- (a) ඉහත සිද්ධියේ දී ඇති පරිදි පිළිවෙලින්, **ප්‍රියන්ත මහතා** සහ **ඔස්ටින් මහතා** විසින් අනුගමනය කර ඇති නායකත්ව ලෙග්ලන් විමසන්න. (ලකුණු 08)
- (b) සේවකයන් අභිප්‍රේරණය කිරීම සඳහා **සීමාසහිත ප්‍රියන්ත හෝල්ඩිං සමාගමට** සලකා බැලිය හැකි අභිප්‍රේරණ න්‍යායයන් (motivational theories) දෙකක්(02) පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 12)
- (c) **සීමාසහිත ප්‍රියන්ත හෝල්ඩිං සමාගමේ** මෙහෙයුම් සඳහා සංවිධානමය සංස්කෘතිය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

(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 ස්ථිර 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.	