සියලු ම හිමිකම් ඇවිරිණි.

ශ්‍රී ලංකා ගණකාධිකරණ ශිල්පීය ආයතනය

AA2 විභාගය - 2019 ජනවාරි

(AA26) ව්‍යාපාර කළමනාකරණය හා උපායමාර්ග

(Business Management and Strategy)

2019-01-27
පස්වරු
[1.45 – 5.00]

පිටු ගණන : 06
ප්‍රශ්න ගණන: 10

- **අයදුම්කරුවන්ට උපදෙස්** (අවධානයෙන් කියවිය යුතුය):
  - (1) ***දී ඇති කාලය :*** *කියවීම සඳහා - විනාඩි 15 යි.*
    උත්තර ලිවීම සඳහා - පැය 03 යි.
  - (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 පරීක්ෂා ලැයිස්තුව*** *අමුණා ඇත. වාස්තවික පරීක්ෂණ ප්‍රශ්න හැර අන් සෑම ප්‍රශ්නයක්ම කළ යුතු ක්‍රියාවකින් යුක්ත වේ. කළ යුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා 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)

අනිවාර්ය 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 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, 21 වන ශතවර්ෂයේ කළමනාකරුවන් විසින් මුහුණපාන අභියෝගයක් වන්නේ කුමක් ද?

(1) ශ්‍රම බලකායේ විවිධත්වය. (2) තොරතුරු තාක්ෂණය.

(3) ගෝලීයකරණය. (4) ඉහත සඳහන් සියල්ලම.

1.2 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, රොබට් කාට්ස් (Robert Katz) විසින් හඳුන්වා දුන් ප්‍රධාන කළමනාකරණ කුසලතාවයක් **නොවන්නේ** කුමක් ද?

(1) තාක්ෂණික කුසලතා. (2) මානව කුසලතා.

(3) සංකල්පනාත්මක කුසලතා. (4) කතිකා කරගැනීමේ (negotiation) කුසලතා.

1.3 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, නිලතන්ත්‍රවාදයේ (Bureaucracy) ලක්ෂණයක් වන්නේ කුමක් ද?

(1) විශේෂීකරණය. (2) නම්‍යශීලී බව.

(3) අවිධිමත් පද්ධතිය. (4) කෙටිකාලීන සේවා නියුක්තිය.

1.4 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, කළමනාකරණය සඳහා ප්‍රමාණාත්මක ප්‍රවේශයක් **නොවන්නේ** කුමක් ද?

(1) ඒකජ ප්‍රක්‍රමණය (Linear programming). (2) ජාල ආකෘතිය (Network model).

(3) තොග ආකෘතිය (Inventory model). (4) අභිප්‍රේරණ ආකෘතිය (Motivational model).

1.5 පහත සඳහන් ඒවා අතුරෙන්, සන්නිවේදන බාධකයක් **නොවන්නේ** කුමක් ද?

(1) භෞතික (Physical) බාධකය. (2) ප්‍රජා විද්‍යාත්මක (Demographic) බාධකය.

(3) ගුණාංග (Attribute) බාධකය. (4) භාෂාමය (Language) බාධකය.

*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 ඵලදායිතාවය යනු කාර්යක්ෂමතාවයේ සහ සඵලදායිතාවයේ සංයෝජනයේ ප්‍රතිඵලයකි.

1.7 බුද්ධි කලම්බනය (Brainstorming) යනු, අදහස් හෝ විකල්ප ක්‍රියාමාර්ග කණ්ඩායම් සාමාජිකයන් විසින් වාචිකව යෝජනා කරමින් කණ්ඩායම් තීරණ ගැනීමේ ශිල්පීය ක්‍රමයක් වේ.

1.8 මූලික සන්නිවේදන ආකෘතියේ විකේතනය (Decoding) යනු අදහස් සංකේත බවට පරිවර්තනය කිරීමේ ක්‍රියාවලියයි.

1.9 පහළට ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනයේදී (downward communication), සහායකයින්ගේ සිට ප්‍රධානීන් වෙත තොරතුරු බෙදා හරියි.

1.10 සංවිධානයේ දැක්ම (Vision), සංස්කෘතික ජාලයේ මූලිකාංගයකි. (එකකට ලකුණු 02 බැගින්, මුළු ලකුණු 20)

A කොටසෙහි අවසානය

B කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න පහ (05) කි.

(මුළු ලකුණු 25)

02 වන ප්‍රශ්නය

සම්ප්‍රදායික කළමනාකරණ න්‍යායෙහි, සේවක කණ්ඩායම් ව්‍යුහගත කිරීමේදී සහ සංවිධානය කිරීමේදී කළමනාකරුවන් විසින් අනුගමනය කළ යුතු මූලධර්ම 14 ක් හෙන්රි ෆෙයෝල් (Henry Feyol) විසින් හඳුන්වාදෙන ලදී.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

හෙන්රි ෆෙයෝල් විසින් හඳුන්වා දුන් කළමනාකරණ මූලධර්ම දෙකක්(02) **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

03 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක පහළ සිට ඉහළට තොරතුරු ප්‍රවාහය වීමේ අවශ්‍යතාවය ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය අවධාරණය කරයි.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

ජපන් කළමනාකරණ ශෛලිය ආශ්‍රිත ප්‍රධාන පරිචයන් (key practices) පහක්(05) **සඳහන් කරන්න**. (ලකුණු 05)

04 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානමය පාලනය යනු සංවිධානයක කළමනාකරණයේ ප්‍රාථමික අරමුණු දිශානති (goal oriented) වූ කාර්යයකි. පාලන ක්‍රියාවලියේ (controlling process) පියවර කිහිපයක් ඇතුලත් වේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

පාලන ක්‍රියාවලියේ පියවරයන් **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

05 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයේ ඉතිහාසය, නිෂ්පාදිතය, වෙළෙඳපොළ, තාක්ෂණය සහ උපායමාර්ග, සේවක වර්ග, කළමනාකරණ ශෛලිය සහ ජාතික සංස්කෘතිය සංවිධානමය සංස්කෘතිය කෙරෙහි බලපානු ලැබේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

සංවිධානයක සඵලදායී සංස්කෘතියක් නිර්මාණය කිරීම සඳහා ක්‍රම දෙකක්(02) **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 05)

06 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධාන විසින් අනුගමනය කරනු ලබන සාංගමික යහපාලන න්‍යායයන් ලෙස නියෝජ්‍යත්ව න්‍යාය (Agency Theory) සහ භාරකාරත්ව න්‍යාය (Stewardship Theory) සැලකිය හැකිය. නියෝජ්‍යත්ව න්‍යාය සහ භාරකාරත්ව න්‍යාය යන දෙකෙහිම සමානකම් මෙන්ම වෙනස්කම්ද පවතී.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

නියෝජ්‍යත්ව න්‍යාය සහ භාරකාරත්ව න්‍යාය අතර වෙනස්කම් පහක්(05) **සඳහන් කරන්න**. (ලකුණු 05)

B කොටසෙහි අවසානය

C කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්න තුන (03) කි.

(මුළු ලකුණු 30)

07 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක අරමුණු කාර්යක්ෂමව සහ සඵලදායී ලෙස ළඟාකරගැනීම පිණිස සංවිධානයේ සාමාජිකයන් අතර කාර්යය, අධිකාරිත්වය සහ සම්පත් පිළියෙල කර වෙන්කරදීමේ ක්‍රියාවලිය සංවිධානකරණය නම් වේ. සංවිධාන ව්‍යුහය යනු සංවිධානකරණ ක්‍රියාවලියේ ප්‍රතිඵලය වේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) සංවිධානයක් සඳහා සඵලදායී සංවිධානකරණ ක්‍රියාවලියක් වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි යන්නට හේතු තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 06)

(b) න්‍යාස (matrix) සංවිධාන ව්‍යුහයක වාසි දෙකක්(02) සහ අවාසි දෙකක්(02) **සඳහන් කරන්න**. (ලකුණු 04)

(මුළු ලකුණු 10)

08 වන ප්‍රශ්නය

සංවිධානයක අනුගාමිකයන් හෝ වෙනත් සාමාජිකයන් හට බලපෑම් සිදුකිරීමට සහ මඟ පෙන්වීමට තනි පුද්ගලයෙකුට හෝ පුද්ගල කණ්ඩායමකට ඇති හැකියාව, නායකත්වය වේ. එමඟින් කාර්යසාධනය වැඩිකිරීමට සහ ව්‍යාපාරික අරමුණු ඉටුකර ගැනීමට ඉඩ සැලසේ.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) නායකත්වයේ ප්‍රධාන කාර්යයන් තුනක්(03) **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 06)

(b) ඒකාධිපති නායකයන් (autocratic leaders) සහ ප්‍රජාතන්ත්‍රවාදී නායකයන් (democratic leaders) අතර වෙනස **පැහැදිලි කරන්න**. (ලකුණු 04)

(මුළු ලකුණු 10)

09 වන ප්‍රශ්නය

අභිප්‍රේරණය (motivation) යනු පුද්ගලයෙකු අරමුණක් කරා මෙහෙයවනු ලබන අභ්‍යන්තර ක්‍රියාවලියකි. එය වඩාත් හොඳ කාර්යසාධනයකට මඟපෙන්වන එක් විචල්‍යයකි.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) සංවිධානයක් සඳහා අභිප්‍රේරණය වැදගත්වීමට හේතු තුනක්(03) **විමසන්න**. (ලකුණු 06)

(b) මැක්ලෙලන්ඩ්ගේ අවශ්‍යතා අත්පත් කරගැනීමේ න්‍යාය (McClelland's Acquired Needs Theory) මඟින් හඳුනාගෙන ඇති පහත සඳහන් අවශ්‍යතා **පැහැදිලි කරන්න**:

(i) සාධනය හෝ ජයග්‍රහණය පිළිබඳ අවශ්‍යතාවය (Need for achievement). (ලකුණු 02)

(ii) සබඳතා සඳහා ඇති අවශ්‍යතාවය (Need for affiliation). (ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 10)

C කොටසෙහි අවසානය

D කොටස

අනිවාර්ය ප්‍රශ්නයකි.

(ලකුණු 25)

10 වන ප්‍රශ්නය

සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගම දිවයින පුරා විසුරුණු ගබඩා 800 කට වඩා ඇති ප්‍රධාන පෙළේ චොකලට් නිෂ්පාදකයෙකු සහ සිල්ලර වෙළඳාමෙහි නිරතව සිටින සමාගමකි. සමාගම එහි ව්‍යාපාරික කටයුතු ඉන්දියාවට සහ චීනයට ව්‍යාප්ත කිරීමට නොකඩවා කටයුතු කරමින් සිටී. චොකලට් ප්‍රියකරන්නන් සතුටට පත්කරමින් මුදලට සරිලන අගය (value for money) ලබා දීමට **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගම** ක්‍රියා කරයි. සෑම අංශයකින්ම එහි සඵලදායී මෙහෙයුම් තුලින් අභ්‍යන්තර සහ බාහිර යන ගනුදෙනුකරුවන් දෙවර්ගයම සතුටින් තැබීම කෙරෙහි **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගම** අවධාරණය කරයි. මෙහෙයුම්වලදී සඵලදායී සහ කාර්යක්ෂම වීමට ප්‍රධාන කරුණු වශයෙන් වෙනස කළමනාකරණය සහ තාර්කික තීරණ ගැනීම, අනුගමනය කළ යුතු බවට මෙම සමාගම හඳුනාගෙන තිබේ.

සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමෙහි සීඝ්‍ර ව්‍යාප්තිය, සමාගම මගින් කරනු ලබන සියලුම මෙහෙයුම් පරිගණකගත කිරීමේ අවශ්‍යතාවය අවධාරණය කරනු ලබයි. සමාගමට මෑතකදී පත්කරන ලද උපදේශක විසින් මෙම කාර්යය හැකිතරම් ඉක්මනින් කළ යුතු බවට අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට උපදෙස් දී ඇත. එමනිසා, වර්තමාන හස්තමය ක්‍රමයෙන් (manual system) සියලුම මෙහෙයුම් පරිගණකගත කිරීමේ ක්‍රියාවලියට හැරවීමට අවශ්‍ය තොරතුරු සපයන ලෙස අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය කළමනාකාරිත්වයෙන් ඉල්ලීමක් කර තිබේ. සියලුම මෙහෙයුම් වහාම පරිගණකගත පද්ධතියට මාරු කිරීම සම්බන්ධයෙන් සමාගමේ සේවකයන් විරුද්ධ වී ඇති අතර, මේ සඳහා සමාගමේ නිපුණත්වයෙන් යුක්ත සේවකයින්ගේ හිඟයක් ඇති බව තොරතුරු තාක්ෂණ කළමනාකරු විසින් අවධාරණය කරන ලදී.

සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමේ සේවකයන් සහ කළමනාකාරිත්වය අතර සන්නිවේදනමය පරතරයන් ද පවතින බව නිරීක්ෂණය කර තිබේ. **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමේ** යෝජිත පරිගණකගත කිරීමේ ව්‍යාපෘතියට පහසුකම් සැලසීම පිණිස සැලසුම්කරණ ක්‍රියාවලිය සිදුකිරීම සඳහා විශේෂඥ කණ්ඩායමක් අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය විසින් පත්කරන ලදී.

ඔබ විසින් කළ යුතු දෑ:

(a) **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමේ** සඵලදායී සැලසුම්කරණය සඳහා ඇති බාධක හතරක්(04) **පැහැදිලි කරන්න.**
(ලකුණු 08)

(b) සැලසුම් ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී බාධක මැඩ පැවැත්වීම සඳහා (overcome) ක්‍රම තුනක්(03) **සඳහන් කරන්න**.
(ලකුණු 03)

(c) **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමේ** වෙනස් වීමට ඇති බාධා මැඩ පැවැත්වීම සඳහා අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලයට ගතහැකි ක්‍රියාමාර්ග තුනක්(03) **විමසන්න**.
(ලකුණු 06)

(d) **සීමාසහිත ට්‍රීට්ස් පොදු සමාගමට** අදාලව "වටිනාකම් දාමයේ" (Value Chain) මූලික ක්‍රියාකාරකම් හතරක්(04) **පැහැදිලි කරන්න**.
(ලකුණු 08)
(මුළු ලකුණු 25)

D කොටසෙහි අවසානය

කළ යුතු ක්‍රියා පරීක්ෂා 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.
	අඳින්න	හැඩයක් හෝ රූපසටහනක් ගෙන හැර දැක්වීම.
	හඳුනා දක්වන්න	යමක් මනා සැළකිලිමත් වීමකින් අනතුරුව හඳුනා ගැනීම හෝ තහවුරු කිරීම හෝ තෝරා ගැනීම.
	ලැයිස්තුගත කරන්න	විස්තර කිරීමකින් තොරව අදාල 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	අදාල කරුණු සවිස්තරාත්මකව දැක්වීම.
	අර්ථකතනය කරන්න	අවබෝධයට පහසු සුපුරුදු පද මගින් අර්ථය ඉදිරිපත් කිරීම.
	හඳුනාගන්න	සෙවීමෙන් හෝ ප්‍රයත්න දැරීමෙන් නිගමනයකට එළඹීම.
	සටහන් කරන්න	අදාල 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, අනුපිළිවෙල අනුව දක්වන්න.
	සසඳන්න	තවත් දෙයක් සමග සංගත වේදැයි බැලීම.
	විසඳන්න	ගණනය කිරීම හා / හෝ පැහැදිලි කිරීම් හරහා 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.