



කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දුරස්ථ සහ අඛණ්ඩ අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරන අධ්‍යයන පීඨය

වාණිජ විද්‍යාවේදී (විශේෂ) උපාධි සිව්වන වසර පරීක්ෂණය (බාහිර)-2015/16

2022 - මැයි

BCOM E 4032 - දැනුම් කළමනාකරණය

මුළු ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව තුනයි : (03)

කාලය : පැය 03 යි

සියලුම ප්‍රශ්න වලට පිළිතුරු සපයන්න.

මුළු ලකුණු : 100

- කරුණාකර ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු දීමේදී ඒ සඳහා වෙන් කර ඇති ලකුණු සැලකිල්ලට ගන්න.
- රූප සටහන් භාවිතා කර අවශ්‍ය අවස්ථාවලදී කෙටි වාක්‍ය හෝ කෙටි ඡේදවලින් පිළිතුරු සපයන්න.
- අවශ්‍ය තැන්වල ඔබේ උපකල්පන සඳහන් කරන්න.

ප්‍රශ්න අංක - 01

“මිරකල් බිට්ස්” ("Miracle Bits") යනු ඇඟලුම් අංශයේ ප්‍රමුඛතම නිෂ්පාදන ආයතනයකි. ඉහළ කළමනාකාරිත්වයේ සේවකයින් තිදෙනෙකු සංක්‍රමණය (migrate) වන බැවින් ඉල්ලා අස්වීමට සැලසුම් කර ඇත. ඔවුන් සමාගමේ සාර්ථකත්වය සඳහා කටයුතු කළ ප්‍රධාන සේවකයන්ය. ඔවුන්ගේ අස්වීමෙන් සමාගමට සැලකිය යුතු පාඩුවක් සිදු වනු ඇත.

සමාගමෙන් ඉවත් වීමට නියමිත සේවකයින් 3 දෙනා පිළිබඳ විස්තර පහත පරිදි වේ.

i) විකුණුම් සහ අලෙවි ප්‍රධානී (Head of Sales & Marketing) - ක්‍රිෂාන් පුනාන්දු මහතා

ඔහු වරලත් අලෙවිකරණ ආයතනයේ (The Chartered Institute of Marketing) සුදුසුකම් සම්පූර්ණ කර ඇති රෙදිපිළි සහ ඇඟලුම් ඉංජිනේරුවරයෙකි (මොරටුව විශ්වවිද්‍යාලයේ). ඔහු මීට මාස 9 කට පෙර Miracle Bits හි වැඩ භාරගත් අතර සාමාජිකයින් 50 දෙනෙකුගෙන් යුත් විකුණුම් කණ්ඩායම හසුරුවයි. ඔහු ගෝලීය විකුණුම් ප්‍රවණතා ගැන ලියවුණු ලිපි කියවීමට උනන්දුවක් දක්වයි. තවද විකුණුම් වැඩි කිරීම සඳහා ඔහුගේ විකුණුම්

කණ්ඩායමට ගෝලීය වශයෙන් ඔප්පු කර ඇති හොඳම භාවිතයන් (proven best practices) යෙදවීමට උත්සාහ කරයි. කෙසේ වෙතත්, ඔහුට Miracle Bits හි ප්‍රධාන පාරිභෝගිකයින් පිළිබඳව ගැඹුරු දැනුමක් නොමැත. එයට හේතුව ඔහු මෑතකදී ආයතනයට සම්බන්ධ වීමත්, පාරිභෝගිකයන් හා සම්බන්ධ විශේෂ තොරතුරු (මනාපයන්, රුචිකත්වයන් හා ප්‍රකාශ නොකළ අපේක්ෂාවන් ආදිය), ආයතනයේ ලේඛනගතව නොතිබීමත්ය.

ii) ජ්‍යෙෂ්ඨ විධායක - මානව සම්පත් (Senior Executive – Human Resource) - පියුම් පෙරේරා මහත්මිය

ඇයගේ ශක්තිමත් පුද්ගල සම්බන්ධතා කුසලතාවන් නිසා ඇය සමාගමේ වඩාත්ම ගෞරවනීය හා ආදරය කරන සේවිකාවක් වී ඇත. සහජයෙන්ම ඉතා හොඳ නායකාවක් වන ඇය, කිසි විටෙකත් සවන් දීම සහ උපකාර කිරීම ප්‍රතික්ෂේප නොකරන කාරුණික සහ ඉතා උපකාරශීලී සගයකු ලෙස පිළිගනු ලබයි. මානව සම්පත් අංශය ආයතනයේ සියලුම දෙපාර්තමේන්තු හා සම්බන්ධ වන බැවින් ඇයට ආයතනයේ සේවකයන් පිළිබඳව ඉතා හොඳ දැනුමක් ඇත. පසුගිය අවුරුදු 5 ඇතුළත සිදුවූ ස්වාභාවික ව්‍යසනයන්හිදී හා Covid-19 කාලය ඇතුළත උපකාර අවශ්‍ය සේවකයන් ඉතා නිවැරදිව හඳුනාගෙන අවශ්‍ය පහසුකම් ලබා දීමට, ඇයගේ, සේවකයන් පිළිබඳ වූ මනා අවබෝධය හොඳ පිටිවහලක් විය.

iii) නඩත්තු ප්‍රධානී (Head of Maintenance) - අමීර සිල්වා මහතා

ඔහු Miracle Bits හා සම්බන්ධවී ඇත්තේ ආයතනයේ ධුරාවලියේ පහල මට්ටමක ඇති කාර්මික ශිල්පියෙකුගේ තනතුරෙන්ය. ඔහුගේ දක්ෂතාවය සහ කැපවීම නිසාම ධුරාවලියේ ඉහලටම යාමට හැකිවිය. ඔහු ධුරාවලියේ සෑම අදියරකම පාහේ වැඩ කර ඇත. එබැවින් ඔහු විවිධ මට්ටම්වල සේවකයින් හඳුනයි. එසේම, පසුගිය වසර 8 පුරා ලැබූ අත්දැකීම් තුළින්, සමාගම තුළ භාවිතා කරන යන්ත්‍රසූත්‍ර පිළිබඳ විශාල දැනුමක් ඔහුට ලැබී ඇත. මේ නිසා සේවකයෙකු යම්කිසි වැරද්දක් කරන්නේද නැතහොත් කාර්යයක් සම්පූර්ණ කිරීමට වැඩි කාලයක් ගත කරන්නේද යන්න ඉක්මනින් හඳුනාගත හැකි බව ඔහු පවසයි. ඔහුගේ නිහතමානීකම සහ ඉලක්කගත ස්වභාවය (target oriented nature) නිසා, නඩත්තු දෙපාර්තමේන්තුව වසර කිහිපයකින් සමාගමේ හොඳම දෙපාර්තමේන්තුව බවට පත් කළේය.

අ. නිශ්චයිත දැනුම (tacit knowledge) සහ පැහැදිලි දැනුම (explicit knowledge) යනු කුමක්ද?

ලකුණු 04 (ලකුණු 2x2)

ආ. ඉහත ඡේදයේ කරුණු මත පදනම්ව, එක් එක් පුද්ගලයාගේ දැනුම

i. එම දැනුම ලබාගත් ආකාරය

ii. එම දැනුම නිහඬ දැනුම (tacit knowledge) හෝ පැහැදිලි දැනුම (explicit knowledge) ද යන බව සඳහන් කරන්න.

iii. ඔබේ පිළිතුර සාධාරණීකරණය කරන්න.

ලකුණු 18 (ලකුණු 6 x3)

ඇ. මෙම සේවකයින්ගේ නිහඬ දැනුම, පැහැදිලි දැනුම බවට පරිවර්තනය කිරීමට ඔබට යෝජනා කළ හැකි ක්‍රම මොනවාද?

ලකුණු 06 (ලකුණු 3 x2)

ඉ. ඔබේ මතය අනුව, ආදේශ කිරීමට වඩාත්ම දුෂ්කර පුද්ගලයා සහ ආදේශ කිරීමට පහසුම පුද්ගලයා කවුරුන්ද? පැහැදිලි කරන්න.

ලකුණු 06 (ලකුණු 3x2)

ඊ. Miracle Bits කළමනාකරණ අභ්‍යාසලාභියෙකු (Management Trainee) ලෙස ඔබට සහ දැනුම කළමනාකරණ පාඨමාලා ඒකකය අනුගමනය කරන ශිෂ්‍යයෙකු වශයෙන් සමාගමේ දැනුම කළමනාකරණ ක්‍රියාවලියට උපකාර කිරීමට කළ හැකි ක්‍රියාමාර්ග 4ක් විස්තර කරන්න.

ලකුණු 16 (ලකුණු 4x4)

(මුළු ලකුණු 50)

ප්‍රශ්න අංක - 02

දැනුම කළමනාකරණය පුළුල් පැති දෙකක් මත රඳා පවතී: ස්වභාවයෙන්ම විශේෂිත වූ දැනුම කළමනාකරණ විසඳුම්; සහ පුළුල් හා දිගුකාලීන දැනුම කළමනාකරණ පදනම්.

අ. දැනුම කළමනාකරණ පදනම සහ දැනුම කළමනාකරණ විසඳුම් අතර වෙනස වෙන්කර හඳුන්වන්න. තවදුරටත් පැහැදිලි කිරීම සඳහා ඔබට රූප සටහනක් භාවිතා කළ හැකිය.

(ලකුණු 06)

ආ. හොඳ දැනුම් කළමනාකරණ යටිතල පහසුකම් සංවර්ධනය සඳහා ආයතනික සංස්කෘතියේ (organizational culture) කාර්යභාරය සඳහන් කරන්න.

(ලකුණු 06)

ඇ. හොඳ දැනුම් කළමනාකරණ යටිතල පහසුකම් සංවර්ධනය කිරීමේදී ආයතනික ව්‍යුහයේ (organizational structure) කාර්යභාරය සඳහන් කරන්න.

(ලකුණු 06)

ඉ. ආයතනයක් තුළ දැනුම කළමනාකරණයට තොරතුරු තාක්ෂණ යටිතල පහසුකම් (IT infrastructure) දායක වන්නේ කුමන ආකාරයෙන්ද යන්න සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 07)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක - 03

"දැනුම" යනු "දත්ත" සහ "තොරතුරු" වලින් බෙහෙවින් වෙනස් වේ, නමුත් මෙම පද තුන සමහර විට එකිනෙකට හුවමාරු කර භාවිතා කරයි.

අ. දත්ත, තොරතුරු, දැනුම සහ ප්‍රඥාව ඔබේම වචනවලින් විස්තර කරන්න. එක් එක් පදය සඳහා සුදුසු උදාහරණ සපයන්න.

(ලකුණු 12)

ආ. සෑම සංවිධානයකම නියමිත සහ තත්කාලීනව රැස්වීම් ගණනාවක් ඇත. දැනුම කළමනාකරණ දෘෂ්ටිකෝණයෙන් ව්‍යාපාරික ආයතනවල රැස්වීම් පැවැත්වීමට හේතු මොනවාද. ඔබේ පිළිතුර උදාහරණ ඇසුරින් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 06)

ඇ. "දැනුම ග්‍රහණය කර ගැනීම තාක්ෂණය මත පදනම් වුවක්ම නොවේ" (Knowledge Capturing is not only about technology). මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව තක්සේරු කරන්න.

(ලකුණු 07)

(මුළු ලකුණු 25)