



කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දුරස්ථ සහ අධ්‍යයන අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වෘත්තීය හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි දෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2021

මාර්තු - 2024

BMGT E 2055 - ව්‍යාපාර කොරතුරු පද්ධති

කාලය: පැය 03 යි

උපදෙස් සියල්ලම සැලකිල්ලෙන් කියවන්න.

- සියලුම ප්‍රශ්න වලට පිළිතුරු සපයන්න
- මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය කොටස් දෙකකින් සමන්විත වේ.
 - I කොටස : ව්‍යුහගත ප්‍රශ්න 35ක්, ලකුණු 70ක් සඳහා
 - II කොටස : රචනා ප්‍රශ්න 02ක්, ලකුණු 30 ක් සඳහා
- I කොටසෙහි ඇති ප්‍රශ්න වලට පිළිතුරු මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රයේම සටහන් කරන්න (II කොටසට පිළිතුරු දීම සඳහා ලබා දෙන පොත් පිටුවේ I කොටසට සපයන ලද පිළිතුරුවලට ලකුණු දෙනු නොලැබේ).
- II කොටසට අදාළ පිළිතුරු, විභාග කාර්යමණ්ඩලය විසින් ලබාදෙනු ලබන පොත් පිටුවේ පමණක් ලිවිය යුතුයි.
- ප්‍රශ්නයට අදාළ සෑම පිළිතුරක්ම පොත් පිටුවේ අලුත් පිටුවකින් ආරම්භ කරන්න

I කොටස

පහත දී ඇති ප්‍රකාශ මැනවින් කියවා ඒවා සත්‍යයි ද නැතිනම් අසත්‍යයි දැයි ප්‍රශ්නය අවසානයේ වරහන් තුළ දී ඇති සුදුසු වචනය යටින් ඉරක් ඇඳීමෙන් දක්වන්න.

- 1) ගනුදෙනුකරුවන් සහ සැපයුම්කරුවන් සමඟ හිතකර බව පවත්වා ගැනීම ව්‍යාපාරයට කරහකාරී වාසි ගෙන එන්නේ නැත. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)

- 2) ඩිජිටල් සමාගම තුළ, කළමනාකරුවන් සංවිධානයේ අනාගතය සඳහා උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීම සඳහා දත්ත මත පමණක් රඳා පවතී. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 3) කළමනාකරණ තොරතුරු පද්ධතිය (MIS) උපායමාර්ගික තීරණ ගැනීම සඳහා ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් බෙහෙවින් භාවිතා කරනු ලැබේ.(සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 4) දැනුම කළමනාකරණය කිරීමේ ක්‍රියාවලියේදී සංවිධානයක පැහැදිලි (Explicit) දැනුම නිහඬ (Tacit) දැනුම බවට පරිවර්තනය කරයි. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 5) “Sunsama” හට සමමුහුර්ත(sync) කළ හැක්කේ Google දින දර්ශන සමඟ මිස Outlook දින දර්ශන සමඟ නොවේ.(සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 6) Matrix ආයතනික ව්‍යුහයන් සංකීර්ණත්වය අඩු කරයි. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 7) CRM පද්ධති අලෙවිකරණ ස්වයංක්‍රීයකරණය, විකුණුම් බලකා ස්වයංක්‍රීයකරණය හෝ සම්බන්ධතා මධ්‍යස්ථාන ස්වයංක්‍රීයකරණය වැනි අමතර ක්‍රියාකාරිත්වයක් ලබා නොදී පාරිභෝගික තොරතුරු පමණක් ඒකාබද්ධ කරයි. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 8) ද්වි-සාධක සත්‍යාපනය(Two-factor authentication)(2FA)මගින් මුරපදයට ඔබ්බෙන් දෙවන ආකාරයේ සත්‍යාපනයක් අවශ්‍ය කිරීමෙන් අමතර ආරක්ෂක ස්ථරයක් ලබා දෙයි, මුරපදය අවදානමට ලක් වුවද අනවසර ප්‍රවේශ වීමේ අවදානම සැලකිය යුතු ලෙස අඩු කරයි . (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 9) සැපයුම් දාම කළමනාකරණයේ මූලික පරමාර්ථය වන්නේ පාරිභෝගික තෘප්තිය ඉහළ නැංවීමට සහ සමස්ත පාරිභෝගික අත්දැකීම වැඩිදියුණු කිරීමට සැලකිය යුතු අවධානයක් යොමු නොකර මෙහෙයුම් පිරිවැය අවම කිරීම සහ කාර්යක්ෂමතාව උපරිම කිරීමයි. (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)
- 10) සහයෝගීතා තොරතුරු පද්ධති අභ්‍යන්තර 3කණ්ඩායම් සන්නිවේදනය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පමණක් නිර්මාණය කර ඇති අතර ව්‍යාපාරයක් තුළ විවිධ දෙපාර්තමේන්තු අතර හරස් ක්‍රියාකාරී සහයෝගීතාවයට සහාය නොදක්වයි . (සත්‍යයි / අසත්‍යයි)

වඩාත්ම සුදුසු පිළිතුර යටින් ඉරක් අදින්න

- 11) මයිකල් පෝටර්ගේ ආකෘතියේ තරඟකාරී වාසි උකහා ගැනීමට භාවිතා කළ උපාය මාර්ග මොනවාද?
- අ) පිරිවැය නායකත්වය, වෙනස් කළමනාකරණය, ඵලදායී සන්නිවේදනය
 - ආ) විවිදංගීකරණය, නිකේතන වෙළඳපොළ, පිරිවැය නායකත්වය
 - ඇ) පිරිවැය නායකත්වය, විවිදංගීකරණය, ඵලදායී සන්නිවේදනය
 - ඈ) ඵලදායී සන්නිවේදනය, වෙනස් කළමනාකරණය සහ විවිදංගීකරණය
- 12) ආරක්ෂාව ලෙස ක්‍රියා කළ යුතු ක්‍රියා පටිපාටි ප්‍රමාණවත් නොවන විට, එය කුමන ආකාරයේ තොරතුරු අවදානමක් ඇති කරයිද?
- අ) ප්‍රතිපත්ති අවදානම
 - ආ) ක්‍රියාවලි අවදානම
 - ඇ) ක්‍රියා පටිපාටි අවදානම
 - ඈ) මෙහෙයුම් පද්ධතියේ අවදානම
- 13) නිවැරදි ප්‍රකාශය හෝ ප්‍රකාශ හඳුනා ගන්න :
- A: E-Commerce යනු E-Marketing වලට වඩා වැඩි දෙයකි
- B: නමුත් E-Business යන්නෙන් අදහස් කරන්නේ E-Commerce වලට වඩා කුඩා දෙයය
- අ) A පමණක් නිවැරදියි
 - ආ) B පමණක් නිවැරදියි
 - ඇ) A සහ B දෙකම නිවැරදියි
 - ඈ) මේ කිසිවක් නිවැරදි නැත
- 14) සංවිධානයක් තොරතුරු පද්ධතිය තුළ ආචාර ධර්ම භාවිතා කරන්නේ ඇයි ?
- අ) සංවිධානයේ දැනුම කළමනාකරණයට
 - ආ) තොරතුරු පද්ධතියේ භාවිතය නිරීක්ෂණය කිරීමට
 - ඇ) දත්ත සම්ප්‍රේෂණය කිරීමට පහසු ක්‍රමයක් සෑදීමට
 - ඈ) තොරතුරු පද්ධතියේ ආරක්ෂාව තහවුරු කිරීමට

- 15) තොරතුරු ආරක්ෂණ ත්‍රිත්වයේ (CIA) මූලධර්මයක් ලෙස නොසැලකෙන අයිතමය තෝරන්න
- අ) ගබඩා කර ඇති තොරතුරුවල පෞද්ගලිකත්වය සහ රහස්‍යභාවය සහතික කිරීම
 - ආ) හවුල් තොරතුරු සහ තීරණවල අඛණ්ඩතාව පවතාගැනීම.
 - ඇ) තොරතුරු පද්ධතියට ප්‍රවේශය ලබා ගැනීම සඳහා අභ්‍යන්තර සහ බාහිර පරිශීලකයින් සඳහා සත්‍යාපනය
 - ඈ) බලයලත් පාර්ශ්වයන්ගේ අරමුණු සඳහා පහසුවෙන් ලබා ගත හැකිය
- 16) පිළිවෙළින් “නිහඬ දැනුම” (Tacit Knowledge) සහ “පැහැදිලි දැනුම” (Explicit Knowledge) සඳහා ගුණාංග ලබා දෙන ප්‍රකාශය කුමක්ද?
- අ) ප්‍රමාණවත්කම සහ පහසුවෙන් ප්‍රකාශ කළ හැක
 - ආ) ගුණත්මකයි සහ තාර්කික
 - ඇ) සංවිධානාත්මක සහ සංජානනීය
 - ඈ) ප්‍රමාණවත්කම සහ මාරු කිරීමට අපහසුය
- 17) ඔබගේ වැඩ සතිය දෘශ්‍යමාන කිරීමට උදවු කිරීමට දින දර්ශන දසුනක් පිරිනමන යෙදුම කුමක්ද?
- අ) ClickUp
 - ආ) Any.do
 - ඇ) Clockify
 - ඈ) Trello
- 18) ක්‍රියාකාරී ආයතනික ව්‍යුහයේ අභියෝගය කුමක්ද?
- අ) ඉහළ ස්වාධීනත්වය
 - ආ) ප්‍රවර්ධන මාර්ග පැහැදිලි කරන්න
 - ඇ) මන්දගාමී අනුවර්තනය
 - ඈ) අධික සන්නිවේදනය
- 19) ප්‍රමුඛ පෙළේ උත්පාදන ක්‍රියාවලියේ විවිධ අවස්ථා වලදී අලෙවිකරණ ප්‍රයත්නවල කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීම සඳහා පුනරාවර්තන කාර්යයන් ස්වයංක්‍රීය කිරීම සඳහා විශේෂයෙන් නිර්මාණය කර ඇති පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණ පද්ධතිවල කුමන අංගයද?
- අ) සම්බන්ධතා මධ්‍යස්ථානය ස්වයංක්‍රීයකරණය
 - ආ) විකුණුම් ස්වයංක්‍රීයකරණය
 - ඇ) අලෙවිකරණ ස්වයංක්‍රීයකරණය
 - ඈ) කාර්ය ප්‍රවාහ ස්වයංක්‍රීයකරණය

- 20) නිවැරදි විකේතන යතුර නොමැතිව අනවසර පුද්ගලයින්ට තොරතුරු වෙත ප්‍රවේශ විය නොහැකි බව සහතික කරමින් කියවිය හැකි දත්ත ආරක්ෂිත ආකෘතියකට පරිවර්තනය කිරීම සඳහා ගණිතමය ඇල්ගොරිතම භාවිතා කිරීමෙන් සංවේදී දත්ත ආරක්ෂා කිරීම සඳහා තීරණාත්මක වන්නේ කුමන ආකාරයේ මෘදුකාංගයක්ද?
- අ) ගයර්වෝල් මෘදුකාංගය
 - ආ) ප්‍රතිවයිරස මෘදුකාංගය
 - ඇ) සංකේතාංකන මෘදුකාංග
 - ඈ) VPN සේවා
- 21) ගුණාත්මක ප්‍රමිතීන් පවත්වා ගනිමින් නිෂ්පාදන කාලෝචිත, ලාභදායී ලෙස පාරිභෝගිකයින් වෙත ලබා දීම සහතික කිරීම සඳහා අත්‍යවශ්‍ය සැපයුම් දාම කළමනාකරණයේ කුමන අංගයද?
- අ) ඉල්ලුම පුරෝකථනය කිරීම
 - ආ) ඉන්වෙන්ටරි කළමනාකරණය
 - ඇ) සැපයුම්කරු සබඳතා කළමනාකරණය
 - ඈ) පාරිභෝගික සේවා කළමනාකරණය
- 22) ව්‍යාපාරික ක්‍රියාකාරකම් සඳහා සහය දක්වන විවිධ තොරතුරු පද්ධති යෙදුම් සලකා බැලීමේදී, පාරිභෝගික ජීවන චක්‍රය පුරාවටම පාරිභෝගික අන්තර්ක්‍රියා සහ දත්ත කළමනාකරණය කිරීම සහ විශ්ලේෂණය කිරීම, ව්‍යාපාරවලට පාරිභෝගික සබඳතා වැඩිදියුණු කිරීමට උදවු කිරීම, පාරිභෝගික සේවා වැඩි දියුණු කිරීම සහ විකුණුම් වර්ධනය සඳහා මූලික වශයෙන් වගකිව යුතු පද්ධතිය කුමක්ද?
- අ) ගනුදෙනු සැකසුම් පද්ධති (TPS)
 - ආ) පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණ (CRM) පද්ධති
 - ඇ) තීරණ ආධාරක පද්ධති (DSS)
 - ඈ) සැපයුම් දාම කළමනාකරණ (SCM) පද්ධති
- 23) තොරතුරු පද්ධති වර්ගයක් වනුයේ
- අ) ගනුදෙනු සැකසුම් පද්ධති
 - ආ) කළමනාකරණ තොරතුරු පද්ධති
 - ඇ) විධායක තොරතුරු පද්ධති
 - ඈ) ඉහත සියල්ලම

- 24) පරිශ්‍රයේ ඇති on-premises CRM පද්ධතියක ලක්ෂණය මේ අතරින් කුමක්ද?
- අ) CRM මෘදුකාංගය Cloud මත සත්කාරකත්වය සපයනු ලබන්නේ සේවා සපයන්නෙකු විසිනි.
 - ආ) සමාගම වාර්ෂික පදනමින් CRM මෘදුකාංගයට දායක වේ.
 - ඇ) සමාගම කල්තියා බලපත්‍ර මිලදී ගන්නා අතර මෘදුකාංගය සමාගමේම සේවා පරිගණකය තුළ පවතී.
 - ඈ) CRM මෘදුකාංගයට උත්ශ්‍රේණි කිරීම පරිශීලකයාට අමතර වියදමකින් තොරව සේවා සපයන්නා විසින් කළමනාකරණය කර ක්‍රියාත්මක කරනු ලැබේ.

- 25) සැපයුම් දාම කළමනාකරුවෙකුගේ මූලික අරමුණු වලින් එකක් කුමක්ද?
- අ) සැපයුම්කරුවන් සහ සැපයුම් හවුල්කරුවන් සංඛ්‍යා වැඩි කිරීම.
 - ආ) කාර්යක්ෂමතාව උපරිම කිරීම සහ සංවිධානයේ සැපයුම් දාමයට සම්බන්ධ පිරිවැය අවම කිරීම.
 - ඇ) ලොජිස්ටික්ස් සහ ඉන්වෙන්ටරි මිලදී ගැනීම කෙරෙහි පමණක් අවධානය යොමු කිරීමට.
 - ඈ) සාම්ප්‍රදායික ක්‍රම පවත්වා ගැනීම සඳහා තාක්ෂණික දියුණුව නොසලකා හැරීම.

ලකුණු (2*25= 50)

පහත ප්‍රශ්න සඳහා පිළිතුරු, ප්‍රශ්න පත්‍රයේ සපයා දී ඇති ඉඩකඩ තුළ පමණක් සපයන්න.

- 26) තොරතුරු පද්ධතිවල උපායමාර්ගික ව්‍යාපාරික අරමුණු දෙකක් සඳහන් කරන්න.
- අ)
 - ආ)

(ලකුණු 02)

- 27) සයිබර් ආරක්ෂණ පද්ධතියේ (Cyber Security System) මූලික කාර්යභාරය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

.....

.....

.....

.....

.....

(ලකුණු 02)

28) E-Commerce සහ E-Business අතර වෙනස පැහැදිලි කරන්න.

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

29) තොරතුරු පද්ධතිවලට අදාළ තොරතුරු දුර්වලතා(information vulnerabilities) මූලාශ්‍ර ලියන්න.

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

30) ආයතනික යෙදුම් සඳහා උදාහරණ දෙකක් ලැයිස්තුගත කරන්න

අ)

ආ)

(ලකුණු 02)

31) පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණය (CRM) යනු කුමක්දැයි කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

32) වලාකුළු මත පදනම් වූ පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණ පද්ධතිය (Cloud-based CRM) ගැන කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

33) ආයතනික පද්ධතිවල වාසි දෙකක් සඳහන් කරන්න.

අ)

ආ)

(ලකුණු 02)

34) තොරතුරු පද්ධතියක් සෑදෙන සංරචක පහ (05) මොනවාද?

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

35) ඉහළ කළමනාකාරිත්වය විසින් උපාය මාර්ගික තීරණ ගැනීමට සහාය වීම සඳහා මූලික වශයෙන් භාවිතා කරන්නේ කුමන ආකාරයේ තොරතුරු පද්ධතියක්ද?

.....
.....
.....
.....
.....

(ලකුණු 02)

(I කොටසේ මුළු ලකුණු 70)

II කොටස

ප්‍රශ්න අංක 01

අ) "ඊ-වාණිජ්‍යය" (E-Commerce) සහ "සාම්ප්‍රදායික වාණිජ්‍යය" (Traditional Commerce) වෙන්කර හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 04)

ආ) තොරතුරු තාක්ෂණය වටා ඇති බහුවිධ සදාචාරාත්මක ගැටලු ගවේෂණය කිරීමෙන් තොරතුරු තාක්ෂණය භාවිතා කිරීමේදී ආචාර ධර්ම ප්‍රගුණ කිරීමේ වැදගත්කම සාධාරණීකරණය කරන්න.

(ලකුණු 05)

ඇ) "තොරතුරු පද්ධති ඩිජිටල් සමාගම සඳහා තරඟකාරී වාසි ගෙන එයි". ඔබ මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟද? උදාහරණ සමඟ අදාළ ආකෘතිය භාවිතා කරමින් ඔබේ පිළිතුර සාධාරණීකරණය කරන්න.

(ලකුණු 06)

(මුළු ලකුණු 15)

ප්‍රශ්න අංක 02

අ) සැපයුම් දාම කළමනාකරණය (SCM) යනු කුමක්ද?

(ලකුණු 02)

ආ) සාමාන්‍යයෙන්, සමාගමකට තම සැපයුම් දාම කළමනාකරණ ක්‍රියාවලීන් මඟ පෙන්වීම සඳහා අනුගමනය කළ හැකි විවිධ ප්‍රාථමික ආකෘති බොහෝ විට ඇත. සැපයුම් දාම ආකෘති වර්ග දෙකක් (02) සඳහන් කර විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 06)

ඇ) සැපයුම් දාම කළමනාකරණයේ අංග පහ (05) සඳහන් කර ඒවායින් දෙකක් (02) කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 06)

(II කොටසේ මුළු ලකුණු 30)