කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දුරස්ථ සහ අඛණ්ඩ අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

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

අප්‍රේල් - 2024

**BMGTE 3035** - සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

මුළු ප්‍රශ්න ගනන 9 කි. කාලය: පැය 03යි

මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය කොටස් තුනකින් සමන්විත වේ.

එක් කොටසකින් අවම වශයෙන් එක් ප්‍රශ්නයක් තෝරාගෙන ප්‍රශ්න හතරකට (4) පිළිතුරු සපයන්න.

පිළිතුරු සැපයීමේදි සෑම ප්‍රශ්නයක් අළුත් පිටුවකින් ආරම්භ කරන්න.

සෑම ප්‍රශ්නයකටම සමාන ලකුණු සංඛ්‍යාවක් ලැබේ

එකිනෙක ප්‍රශ්න සමඟ සපයා ඇති විශේෂ උපදෙස් දැඩිව පිළිපදින්න.

## I කොටස

**ප්‍රශ්න අංක 01**

අ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණ (TQM) ප්‍රවේශය සමඟ කළමනාකරණය සඳහා වූ සාම්ප්‍රදායික ප්‍රවේශය සංසන්දනය කරන්න.

*ප්‍රවේශ දෙක වෙන්කර හඳුනාගත හැකි සාධක තීරණය කිරීමට පහත වගුව භාවිතා කරන්න. දීර්ඝ පිළිතුරු අවශ්‍ය නොවේ. වාක්‍ය කිහිපයක් පමණක් භාවිතා කරන්න*

| අංකය | සාධකය | සාම්ප්‍රදායික ප්‍රවේශය | සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණ ප්‍රවේශය |
|---|---|---|---|
| 1 | තත්ත්වය කෙරෙහි අවධානය | | |
| 2 | කළමනාකරණ විලාසය | | |
| 3 | පාරිභෝගික දිශානතිය | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීම | | |
| 5 | තීරණ ගැනීම | | |
| 6 | මැනීම සහ ප්‍රතිපෝෂණය | | |
| 7 | පුහුණුව සහ සංවර්ධනය | | |
| 8 | සැපයුම්කරු සමග සබඳතාව | | |
| 9 | සේවක චිත්ත ධෛර්යය සහ අභිප්‍රේරණය | | |
| 10 | අවදානම් කළමනාකරණය | | |

(ලකුණු 10)

ආ) සික්ස් සිග්මා (Six Sigma) හෝ ලීන් කළමනාකරණය (Lean Management) වැනි අනෙකුත් අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීමේ ක්‍රමවේද සමඟ කයිසන් (Kaizen) හි ප්‍රධාන මූලධර්ම සංසන්දනය කරන්න. එක් එක් ප්‍රවේශය, ක්‍රියාවලි වැඩිදියුණු කිරීම සහ ආයතනික සංස්කෘතිය ආමන්ත්‍රණය කරන ආකාරය විශ්ලේෂණය කරන්න.

(ලකුණු 15 යි)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක **02**

"නිෂ්පාදනවල තත්ත්වය යන්න 'භාවිතයට යෝග්‍යතාවය'(Faintness to use) ලෙස අර්ථ දැක්වීම 'පිරිවිතරයන්ට අනුකූල වීම' (Match with the specifications) යන නිර්වචනය සමග සැසඳීමේදි 'භාවිතයට යෝග්‍යතාවය'(Faintness to use) යන නිර්වචනය වාණිජමය සාර්ථකත්වයට දායක වීමට වැඩි ඉඩක් ඇති බවට තර්ක කර ඇත."

ඉහත ප්‍රකාශය මත පදනම්ව, පහත ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු දෙන්න.

අ) මෙම නිර්වචන දෙකෙහි න්‍යායික පදනම් සහ ව්‍යාපාරයට ඇති බලපෑම පරීක්ෂා කරන්න

(ලකුණු 15)

ආ) නිෂ්පාදන ව්‍යවසායයක් තුළ තත්ත්ව පාලන කාර්යය සඳහා, මෙම විකල්ප නිර්වචනවල ඇඟවුම් ගවේෂණය කරන්න.

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක 03

ආචාර්ය ඩබ්ලිව්. එඩ්වර්ඩ්ස් ඩෙමිං විසින් ආයතනික සඵලතාවයට සහ ගුණාත්මක ජයග්‍රහණයට බලපාන කරුණු හතක් හඳුනාගත් අතර ඔහු ඒවා "මාරාන්තික රෝග හතක්" ලෙස හැඳින්වීය.

අ) මෙම ඩෙමිංගේ "මාරාන්තික රෝග හතෙන් ("Seven Deadly Diseases") එකක් නම්කර විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 05)

ආ) ඔබ සඳහන් කරන ලද රෝගය ආයතනයකට අහිතකර ලෙස බලපාන ආකාරය පිළිබඳ උදාහරණයක් සපයන්න

(ලකුණු 05)

(ඇ) ඉහත සඳහන්කල රෝගය ජය ගැනීම සඳහා වැළැක්වීමේ පියවරයන් යෝජනා කරන්න.

(ලකුණු 15)

**(මුළු ලකුණු 25)**

## II කොටස

ප්‍රශ්න අංක 04

ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා ස්ථාන හදිසි අනතුරු

| හදිසි අනතුරු හේතුන් | අනතුරු සංඛ්‍යාව | එක් අනතුරකට ඇස්තමේන්තුගත නිෂ්පාදන පාඩුව (රුපියල් ,000) |
|---|---|---|
| යන්ත්‍රෝපකරණ | 160 | 190 |
| ප්‍රවාහන | 80 | 30 |
| අඩි 6 කට වඩා උසකින් වැටීම | 16 | 100 |
| පැනීම | 3 | 10 |
| යමකට පහරදීම | 9 | 7 |
| අනෙකුත් සියළුම අනතුරු | 250 | 2 |
| යමක් උසකින් වැටීම | 7 | 20 |
| භාණ්ඩ හැසිරවීම | 27 | 255 |
| අත් මෙවලම් අනතුරු | 7 | 65 |
| පිළිස්සුම් (රසායනික ද ඇතුළුව) | 55 | 15 |
| කැපීම | 2 | 3 |

අ) අදාළ දත්ත භාවිතයෙන් පැරේටෝ වක්‍රය/ වක්‍රයන් නිර්මාණය කරන්න

(ලකුණු 10)

ආ) "වඩාත්ම අවධිගත ගැටළු"ලැයිස්තුගත කරන්න

(ලකුණු 05)

ඇ) ඔබේ විශ්ලේෂණාත්මක සොයාගැනීම් මත පදනම්ව නිගමන/ය සකස් කරන්න.

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක **05**

අ) නියැදි මධ්‍යන්‍ය සහ නියැදි පරාසය සඳහා Shewhart පාලන ප්‍රස්ථාරවල මූලධර්ම පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

ආ) සංඛ්‍යාන තත්ත්ව පාලන (SQC) ප්‍රස්ථාර 'විචල්‍ය' (variables) සහ 'ගුණාංග' (attributes) යන පුළුල් මාතෘකා දෙකක් යටතේ වර්ග කළ හැක. මෙම කාණ්ඩ දෙක සසඳා එකිනෙකට වඩාත් සුදුසු අවස්ථාව සඳහන් කරන්න.

(ලකුණු 05)

ඇ) අවදානම් කළමනාකරණය සහ දැනුවත් තීරණ ගැනීමේදී සංඛ්‍යාන තත්ත්ව පාලන (SQC) ක්‍රම යොදාගැනීම් සංවිධානවලට සහය වන්නේ කෙසේද? සංඛ්‍යාන තත්ත්ව පාලන ක්‍රමවේදය මගින් තත්ත්වයට සම්බන්ධ අවදානම් අවම කිරීම සඳහා උපකාර වන ආකාරය නිරූපණය කරන උදාහරණ ඉදිරිපත් කරන්න.

(ලකුණු 15)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක **06**

අ) ඔබ ශ්‍රම බලකායෙන් 5%ක් අවසන් නිෂ්පාදන පරීක්ෂකවරුන්ගෙන් සමන්විත නිෂ්පාදන සමාගමක කළමනාකරණ උපදේශකයෙකි. වර්තමානයේ, සමාගමේ නිෂ්පාදනයෙන් සියයට 20 ක ප්‍රතිශතයක් ඉවත දැමීම හෝ නැවත සකස් කිරීම අවශ්‍ය වේ.
මෙම තත්ත්වයට බලපාන මූලික සාධක පැහැදිලි කරමින් සහ තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ක්‍රියාත්මක කළ හැකි ශක්‍ය ක්‍රියාමාර්ග යෝජනා කරමින් කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ වෙත යොමු කරන ලද සවිස්තර වාර්තාවක් සම්පාදනය කරන්න.

(ලකුණු 10 යි)

ආ) සපයා ඇති දත්ත සඳහා සංඛ්‍යාත ජාල රේඛයක් (Histogram) සැලසුම් කිරීමට අවශ්‍ය පියවර පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05 යි)

ඇ) ලබා දී ඇති තහඩු ඝණකම භාවිතා කරමින් සංඛ්‍යාත ජාල රේඛයක් (Histogram) නිර්මාණය කර නිරීක්ෂිත ව්‍යාප්තියේ රටා විශ්ලේෂණය කරන්න. ජාල රේඛයක් මත පදනම්ව වානේ තහඩු වල සැලකිය යුතු අපගමනය සහ සමස්ත ගුණාත්මක භාවය පිළිබඳව අදහස් දක්වන්න. **(පන්ති ප්‍රාන්තර අටක් භාවිතා කරන්න)**

තහඩු ඝණකම (සෙ.මී.)

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2968 | .2921 | .2943 | .3000 | .2935 | .3019 | .2991 | .2969 | .2946 | .2965 | .2917 |
| .3008 | .3036 | .3004 | .2967 | .2955 | .2959 | .2937 | .2961 | .3037 | .2847 | .2907 |
| .2986 | .2956 | .2875 | .2950 | .2981 | .1971 | .3009 | .2985 | .3005 | .3127 | .2918 |
| .2900 | .3029 | .3031 | .3047 | .2901 | .2976 | .3016 | .2975 | .2932 | .3065 | .3006 |
| .3011 | .3027 | .2909 | .2949 | .3089 | .2997 | .3058 | .2911 | .2993 | .2978 | .2972 |
| | | | .2919 | .2996 | .2995 | .3014 | .2999 | | | |

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**

## III කොටස

ප්‍රශ්න අංක 07

**"සික්ස් සිග්මා (Six Sigma) හි ඇති සංඛ්‍යානමය මූලධර්මය ක්‍රියාවලියක විචලනය අඩු කිරීම සහ දෝෂ අවම කිරීම පාදක කොටගෙන ඇත."**

අ) පාරිභෝගික තෘප්තියට, පිරිවැය අඩු කිරීමට සහ ආයතන තුළ ලාභ වැඩි වීමට සික්ස් සිග්මා (Six Sigma) බලපාන්නේ කෙසේද? (සික්ස් සිග්මා ක්‍රමවේදවල නිශ්චිත දායකත්වයන් ගෙනහැර දක්වමින් එක් එක් සාධකය සඳහා වෙන වෙනම පැහැදිලි කිරීම් සපයන්න.)

(ලකුණු 15)

ආ) "ඔබට එහි නිෂ්පාදන සහ සේවාවල තත්ත්වය සම්බන්ධයෙන් සෘණාත්මක ප්‍රසිද්ධියක් ඇති නිෂ්පාදන සහ සේවා සමාගමක් සඳහා මෙහෙයුම් අධ්‍යක්ෂවරයාගේ භූමිකාව පවරා ඇත." පසුගිය දශකය තුළ, තත්ත්ව කවයන් ක්‍රියාත්මක කිරීම, ISO9000 මත පදනම් වූ තත්ත්ව පද්ධති ඇතිකිරීම, සහ සංඛ්‍යාන තත්ත්ව පාලන (SQC) ක්‍රම යොදාගනිමින් මෙය වැඩිදියුණු කිරීමට උත්සාහයන්

කිහිපයක් ගෙන ඇත. මෙම මුලපිරීම් මගින් සීමිත සාර්ථකත්වයක් අත්කර ගෙන ඇති අතර අනුප්‍රාප්තික කළමනාකරණ ක්‍රියාවන්ගෙන් සංවිධානය ව්‍යාකූලත්වයට හා වෙහෙසට පත් කර ඇත.

මෙම ප්‍රශ්නය ආමන්ත්‍රණය කිරීම සඳහා සික්ස් සිග්මා (Six Sigma) ක්‍රමවේදහි සංරචක ගෙනහැර දක්වමින්, පෙර උත්සාහයන්ගෙන් ඇති වූ වෙනස්වීම් පැහැදිලි කරමින් සමාගමේ අධ්‍යක්ෂ මණ්ඩලය සඳහා ඉදිරිපත් කිරීමට වාර්තාවක් සම්පාදනය කරන්න.

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක **08**

අ) ආයතනික කළමනාකරණයේ වැඩිදියුණු කිරීමේ ක්‍රමවේදයන් ලෙස පිල් සලකුණු කිරීම (Benchmarking) සහ ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි ප්‍රතිනිර්මාණය (BPR) පහත වගුවේ දක්වා ඇති සාධක භාවිතා කරමින් සංසන්දනාත්මක විශ්ලේෂණයක් සපයන්න.

**"දීර්ඝ පිළිතුරු අවශ්‍ය නොවන බව කරුණාවෙන් සලකන්න. වාක්‍ය කිහිපයක් පමණක් භාවිතා කිරීම සෑහේ."**

| අංකය | සංසන්දනය | පිල් සලකුණු කිරීම | ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි ප්‍රතිනිර්මාණය |
|---|---|---|---|
| 1 | නිර්වචනය | | |
| 2 | අරමුණ | | |
| 3 | ප්‍රවේශය | | |
| 4 | වෙනස් වීමේ විෂය පථය | | |
| 5 | කේන්ද්‍රය (Focus) | | |
| 6 | දත්ත රැස්කිරීම | | |
| 7 | දත්ත විශ්ලේෂණය | | |

(ලකුණු 15)

ආ) **"සමස්ත තත්ත්ව කළනනාකරණ (TQM) මූල පිරිම් සාර්ථකව ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී ඉහළ කළමනාකාරිත්වය ප්‍රධාන භූමිකාවක් ඉටු කරයි. නව මූලපිරිම්වල සාර්ථකත්වය හෝ අසාර්ථකත්වය සඳහා එය අවයිගතව බලපායි."** සාම්ප්‍රදායික කළමනාකරණ ප්‍රවේශය සහ සමස්ත තත්ත්ව කළනනාකරණ ප්‍රවේශය තුළ නායකත්ව භූමිකාව සහ සමස්ත තත්ත්ව කළනනාකරණ මූල පිරිම් සඳහා නායකත්වයේ භූමිකාව තීරණාත්මක වන්නේ කෙසේද යන්න සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**

ප්‍රශ්න අංක **09**

අ) ශ්‍රී ලංකා ජාතික තත්ත්ව සම්මානයේ (SLNQA) සම්මානවල අරමුණ සහ ඇගයීම් නිර්ණායක පැහැදිලි කරමින් කෙටි සටහනක් ලියන්න.

(ලකුණු 5)

ආ) මැල්කම් බැල්ඩ්‍රිජ් ජාතික තත්ත්ව ((Malcolm Baldrige National Quality) සම්මාන නිර්ණායක යටතේ ආයතන ඇගයීමට ලක් කෙරෙන නිර්ණායක හය ලැයිස්තුගත කරන්න.

(ලකුණු 5)

ඇ) අඛණ්ඩ ආයතනික වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා මැල්කම් බැල්ඩ්‍රිජ් ජාතික තත්ත්ව සම්මානය ((Malcolm Baldrige National Quality Award) ඉටු කරන කාර්යභාරය කුමක්ද? කෙටියෙන් විස්තරකරන්න

(ලකුණු 5)

ඈ) **"අලෙවිකරණ ප්‍රවර්ධන බොහෝ විට ISO 9000 සහතිකයේ ප්‍රතිලාභ අතිශයින් සරල කරයි, එය පාර්ශ්වකරුවන්ගේ වැරදි වැටහීම් වලට තුඩු දෙයි."** ඔබ මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟද හෝ එකඟ නොවන්නේද? ඔබේ තර්කයට සහය දැක්වීමට හේතු දක්වන්න.( තර්කයට හේතු සඳහන් කර විස්තර කිරීම අනිවාර්ය වේ.)

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු 25)**