



කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව
 දුරස්ථ සහ අධිශක්ති අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය
 වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය
 ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි තෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2022
 මාර්තු - 2025

BMGTE 3035 - සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

කාලය: පැය 03කි

උපදෙස්:

- මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය කොටස් තුනකින් සමන්විත වේ.
- මුළු ප්‍රශ්න ගණන - නවයයි (09)
- සම්පූර්ණයෙන් ප්‍රශ්න හතරකට පිළිතුරු සැපයීම අවශ්‍ය වේ.
- එක් එක් කොටසෙන් අවම වශයෙන් එක් ප්‍රශ්නයක්වත් තෝරා ගත යුතුය.
- සෑම ප්‍රශ්නයක්ම සමාන ලකුණු අගයකින් යුක්ත වේ.
- Graph papers සපයනු ලැබේ.
- ප්‍රශ්න සමඟ ලබා දී ඇති විශේෂ උපදෙස් ක්‍රමානුකූලව අනුගමනය කරන්න.

I කොටස

ප්‍රශ්න අංක 01

අ) **W. Edwards Deming** සහ **Joseph Juran** විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද තත්ත්වය පිළිබඳ කළමනාකරණ දර්ශන සංසන්දනය කරන්න. තත්ත්වය පිළිබඳ ගැටලු විසඳීමේදී ඔවුන්ගේ ප්‍රවේශයන් කෙසේ වෙනස් වේද? විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 15)

ආ) ඔබ නිෂ්පාදන සමාගමක තත්ත්ව කළමනාකරුවෙකු යැයි සිතන්න. නිශ්චිත නිෂ්පාදනයක තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා **PDCA (Plan-Do-Check-Act) චක්‍රය** යෙදීමේ ක්‍රියාවලිය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 02

ඔබ සේවා-ආශ්‍රිත සංවිධානයක සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය (TQM) ක්‍රියාත්මක කිරීමේ කාර්යයක් භාරව සිටියි. ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සතුට සහ අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීම සහතික කරමින් TQM මූලධර්ම සංවිධානයේ ක්‍රියාවලිවලට ඒකාබද්ධ කිරීම සඳහා පියවරෙන් පියවර සැලැස්මක් සකස් කරන්න.

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 03

අ) **Kaoru Ishikawa, Genichi Taguchi,** සහ **Shigeo Shingo** විසින් තත්ත්වය පිළිබඳ කළමනාකරණයට කරන ලද දායකත්වයන් විශ්ලේෂණය කරන්න.

(ලකුණු 15)

ආ) **Philip Crosby** සහ **Tom Peters** විසින් තත්ත්වය පිළිබඳ කළමනාකරණයට කරන ලද දායකත්වයන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

II කොටස

ප්‍රශ්න අංක 04

ව්‍යාපාරය කෙළවරේ කාල කළමනාකරණය සහ ඵලදායිතාවය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා **Pareto මූලධර්මය** යෙදිය හැක්කේ කෙසේද? ඔබේ පිළිතුර නිදර්ශනය කිරීම සඳහා සිද්ධි අධ්‍යයනයක් හෝ උදාහරණයක් සපයන්න.

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 05

සංවිධානවල ගැටලු විසඳීම සහ තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා තත්ත්වය පිළිබඳ මූලික මෙවලම් 7 අත්‍යවශ්‍ය වේ.

අ) **තත්ත්වය පිළිබඳ මූලික මෙවලම් 7** ලැයිස්තුගත කර එක් එක් මෙවලමේ අරමුණ කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 15)

තත්ත්වය පිළිබඳ මෙවලම්	අරමුණ
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

ආ) තත්ත්වය පිළිබඳ මූලික මෙවලම් 7 අතුරින් මෙවලම් තුනක් තෝරාගෙන, නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලියක තත්ත්වය පිළිබඳ සංකීර්ණ ගැටලුවක් විසඳීම සඳහා ඒවා එකට භාවිතා කරන ආකාරය උදාහරණ ඇසුරින් පියවරෙන් පියවර විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 06

එක්තරා ගණුදෙනු සමාගමක් ගනුදෙනුකරුවන්ගේ සේවා තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ගෙවීම් කවුන්ටරවල රැඳී සිටීමේ කාලයන් විශ්ලේෂණය කරයි. සමාගම සතියක් පුරා ගනුදෙනුකරුවන් 200 දෙනෙකුගේ රැඳී සිටීමේ කාලයන් (මිනිත්තු වලින්) එකතු කර ඇත. දත්ත පහත පරිදි වේ:

රැඳී සිටීමේ කාලය (මිනිත්තු)	සංඛ්‍යාතය
0-2	20
2-4	50
4-6	70
6-8	40
8-10	15
10-12	5

ප්‍රශ්න:

අ) රැඳී සිටීමේ කාල දත්ත නිරූපණය කිරීම සඳහා සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍රයක් (histogram) ගොඩනගන්න. අක්ෂ නම් කර සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍රයට මාතෘකාවක් සපයන්න.

(ලකුණු 05)

ආ) සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍රය මත පදනම්ව, ගනුදෙනුකරුවන්ගේ රැඳී සිටීමේ කාලයන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ක්‍රියාමාර්ග දෙකක් යෝජනා කරන්න. ඔබේ යෝජනා සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍රය විශ්ලේෂණය මත පදනම්ව සාධාරණීකරණය කරන්න.

(ලකුණු 10)

ඇ) මෙම ව්‍යාපාරික ව්‍යුහගත තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍ර භාවිතය කෙසේ දායක වේද? වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ප්‍රදේශ හඳුනා ගැනීම සහ වෙනස්කම්වල බලපෑම මැනීම සඳහා එය කෙසේ උපකාරී වේද?

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

III කොටස

ප්‍රශ්න අංක 07

Just-In-Time (JIT) යනු අවශ්‍ය දේ, අවශ්‍ය විටදී, අවශ්‍ය ප්‍රමාණයකින් නිෂ්පාදනය කිරීම මගින් අපද්‍රව්‍ය අවම කිරීම සහ කාර්යක්ෂමතාවය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා යොදා ගන්නා නිෂ්පාදන උපායමාර්ගයකි.

අ) JIT හි ප්‍රධාන මූලධර්ම පැහැදිලි කරන්න. නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලියක අපද්‍රව්‍ය අවම කිරීම සහ තත්ත්වය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා ඒවා කෙසේ දායක වේද?

(ලකුණු 15)

ආ) ගෝලීය සැපයුම් දාමයක JIT ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී ඇතිවන අභියෝග, විශේෂයෙන් සැපයුම්කරුවන්ගේ විශ්වසනීයත්වය සහ ඉල්ලුම් විචල්‍යතාවය පිළිබඳව සාකච්ඡා කරන්න. මෙම අභියෝග ජය ගැනීම සඳහා කුමන ක්‍රම භාවිතා කළ හැකිද?

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 08

Business Process Reengineering (BPR) යනු නිෂ්පාදනශීලීත්වය, චක්‍ර කාලයන් සහ තත්ත්වය යන ක්ෂේත්‍රවල නාටකාකාර වැඩිදියුණු කිරීම් ලබා ගැනීම සඳහා ප්‍රධාන ව්‍යාපාර ක්‍රියාවලි නැවත නිර්මාණය කිරීමේ ක්‍රියාවලියකි.

අ) BPR ක්‍රියාවලියේ ප්‍රධාන පියවර පැහැදිලි කරන්න. Kaizen වැනි අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීමේ ප්‍රවේශයන්ට වඩා ඒවා කෙසේ වෙනස්වේද?

(ලකුණු 15)

ආ) BPR ආරම්භයකදී ඇතිවන අවදානම්, උදාහරණයක් ලෙස සේවක ප්‍රතිරෝධය, ඉහළ පිරිවැය සහ මෙහෙයුම්වලට ඇතිවන බාධා, පිළිබඳව සාකච්ඡා කරන්න. මෙම අවදානම් කළමනාකරණය කිරීම සඳහා කුමන ක්‍රම භාවිතා කළ හැකිද?

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 09

Lean යනු අධිශක්ති වැඩිදියුණු කිරීම් මඟින් අපද්‍රව්‍ය හඳුනාගෙන එය ඉවත්කිරීම සඳහා ක්‍රමානුකූල ප්‍රවේශයකි.

අ) Lean හි අපද්‍රව්‍ය 7 ආකාර (MUDA) පැහැදිලි කරන්න. සේවා-ආශ්‍රිත සංවිධානයක (උදාහරණයක් ලෙස රෝහලක් හෝ බැංකුවක්) තුළ මෙම අපද්‍රව්‍ය ආකාර ප්‍රකාශ වන ආකාරය පිළිබඳ උදාහරණ සපයන්න.

(ලකුණු 15)

ආ) Lean මෙවලම් සහ තාක්ෂණයන් කුමක්ද? නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලියක කාර්යක්ෂමතාවය වැඩිදියුණු කිරීම සහ අපද්‍රව්‍ය අවම කිරීම සඳහා ඒවා යෙදිය හැකි ආකාරය පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)