කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දූරස්ථ සහ අඛන්ඩ අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි තෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2012

2015 ජුනි/ජූලි

BMGT E 3035 – සමස්ථ තත්ත්ව කළමනාකරණය

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව : 06 (හයයි) කාලය : පැය 03

ප්‍රශ්න අංක (1) අනිවාර්යයි.

පළමු ප්‍රශ්නය ඇතුළුව ප්‍රශ්න හතරකට (04) පිළිතුරු සපයන්න.

(01) මෝටර් රථ අමතර කොටස් සපයන, අවුරුදු 40 ක් පුරා නිෂ්පාදන කටයුතුවල නියැලුණ සමාගමකට පසුගිය වසර කිහිපය තුල තරඟකාරීත්වයට මුහුණ දීමට අපහසු වී ඇත. ආනයන කටයුතුවල නියුතු සමාගම්වලින් සහ විදේශීය තරඟ කරුවන්ගේ ආගමනය බාහිර හේතු ලෙස සැලකුවත්, ආයතනයේ සොයාගැනීම්වලට අනුව ප්‍රධාන කර්මාන්ත ශාලාවේ ඵලදායිතාවය ප්‍රසස්ථ මට්ටමක නොතිබීම මේ කෙරෙහි බලපා ඇත. කර්මාන්ත ශාලාව පරීක්ෂාකර බැලීමේදී එය ක්‍රමවත්ව සංවිධානය වී නොමැති බව හඳුනාගන්නා ලදි. අනවශ්‍ය උපකරණ සහ කොටස් සඳහා ඉඩකඩ වෙන්වී තිබුණි. නඩත්තු කටයුතු සඳහා වැයවන කාලය සම්මත කාලයට වඩා වැඩි කාලයකට ඇදී ගොස් තිබුණි. අවශ්‍ය උපකරණ හා අනෙකුත් සොයා ගැනීම් සඳහා සේවකයින් අධික කාලයක් වැය කර තිබුණි. යන්ත්‍ර අත්පොත් සොයා ගැනීම අපහසු කාර්යයක් වී තිබුණි. කර්මාන්ත ශාලා භූමිය පිරිසිදු තත්වයක නොතිබුන අතර මේ හේතුවෙන් සුලු අනතුරු කිහිපයක් ද සිදුවී තිබුණි. එකිනෙකාගේ වගකීම් පිළිබඳ ව්‍යාකූලත්වයක් ද දක්නට තිබුණි. නව සම්මතකරණයක් ඉක්මනින් අමතකකර ඇති අතර එම ප්‍රශ්නය නැවත මතුවී තිබුණි. සේවකයන් විශාල වෙලාවක් අමු ද්‍රව්‍ය සහ නිමි ද්‍රව්‍ය ස්ථානගත කිරීමට ගත කර ඇත. නැව්ගත කිරීමේ දින අතපසු කර තිබුණි. මෙම තත්වය මත කර්මාන්ත ශාලාව ප්‍රති සංවිධානය සහ තත්ත්වය වර්ධනය කිරීම සඳහා පියවර ගැනීමට සමාගම තීරණය කලේය.

සමාගමේ අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලයට ඉදිරිපත් කිරීමට වාර්තාවක් පිළියෙල කරන්න. එයට පහත උප කොටස් ඇතුලත් කිරීමට වග බලා ගන්න.

(අ) විධායක සාරාංශය (ලකුණු 02)

(ආ) අධ්‍යනයේ පසුබිම (ලකුණු 06)

(ඇ) අපේක්ෂිත ප්‍රතිඵල (ලකුණු 06)

(ඉ) ප්‍රධාන යෝජනා (ලකුණු 06)

(ඊ) ක්‍රියාත්මක කිරීමේ සැලසුම් (ලකුණු 06)

(උ) වගකීම් බෙදා හැරීමේ ලේඛනය (ලකුණු 06)

(ඌ) ඵලදායිතාවය සහ තත්වය වර්ධනයට බලපාන යෝජනා වෙන්කර දක්වීම (ලකුණු 06)

(එ) නිගමනය (ලකුණු 02)

(මුළු ලකුණු 40)

(02) (අ) තත්ත්වය සම්බන්ධ පහත දක්වා ඇති නිර්වචන දෙක අතර පවතින වෙනස්කම් පැහැදිලි කරන්න.

නිර්වචනය 1 : - "පිලිවිතරය හා ගැලපීම" (Conformance to specifications)

නිර්වචනය 2 : - "තත්ත්වය යනු,පාරිභෝගිකයන්ගේ අවශ්‍යතා සපුරාලීම හෝ ඊට වඩා යමක් ලබාදීමයි. (Quality is meeting or exceeding customer expectations")

(ලකුණු 10)

(ආ) කොස්බිගේ (Croby) මූලධර්ම 14 විස්තර කරන්න. කොස්බිගේ "කළමනාකරණ ජාලකය (Management Grid) යනු කුමක්ද? එය වර්තමාන තත්ත්වයයට ඇති අදාලත්වය කුමක්ද?

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

(03) (අ) කාර්යක්ෂමතාවය යනු, යමක් වඩාත් හොඳින් කිරීමයි. (Doing thing better) සඵලදායිත්වය යනු, යහපත් දේ කිරීමයි (Doing better things). කාර්යක්ෂමතාවය සහ සඵලදායිත්වය වැඩි කිරීම සඳහා පිල්මලු ක්‍රමය (Benchmarking) යොදාගත හැකි ආකාරය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(ආ) තරඟකරුවන්ගෙන් සෘජුවම පිල්මලු කිරීමේදි සැබවින්ම මුණගැසෙන අපහසුතා ලැයිස්තු ගතකර විස්තර කරන්න. මෙම ගැටළු මඟ හරවා ගත හැකි ක්‍රම ලැයිස්තුගත කර විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

(04) (අ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයට අනුව බැලූවිට ව්‍යාපාරයක අභිමතාර්ථය කුමක්ද? ඒ ඇයි? ''මුදල් ඉපයීම'' ප්‍රමාණවත් අභිමතාර්ථය නොවන්නේ ඇයි? විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(ආ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයේ මානුෂවාදී ප්‍රවේශය විද්‍යාත්මක ක්‍රම සමඟ සම්බන්ධ වන්නේ කෙසේද? මූලිකාංග පෙළ ගස්වා ඒවා විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

(05) (අ) තත්ත්ව නායකත්වය ලඟාකර ගැනීම සඳහා ආයතන භාවිතා කරන ''ජුරාන්ගේ තත්ත්ව කළමනාකරණ ත්‍රිතය'' විස්තර කරන්න (Juran's Trilogy of Quality Management).

(ලකුණු 10)

(අ) "Six Sigma" විස්තර කරන්න. "Six Sigma, පැරණි තත්ත්ව කළමනාකරණ වැඩ සටහන්වල නැවත අසුරන ලද සංස්කරණයකි." මෙම ප්‍රකාශය පිළිබඳ අදහස් දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

(06) (අ) ''සම්මාන යනු අවසානයක් නොව. නව ක්‍රියාවලියක ආරම්භයයි.'' මෙම ප්‍රකාශය විචාරන්න.

(ලකුණු 10)

(අ) "Demings සම්මාන" විවේචනාත්මකව අගයන්න. එය සංවිධානයක සුපිරි කාර්යඵල සඳහා දායක වීමට බලපාන සාධක ගෙන හැර දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)