කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව

දූරස්ථ සහ අඛණ්ඩ අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය

වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය

ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි තෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2013

ජනවාරි - 2017

BMGT E3035 - සමස්ථ තත්ත්ව කළමනාකරණය

ප්‍රස්ථාර කොළ සපයනු ලැබේ. කාලය : පැය 03 යි

උපදෙස් :

පළමු කොටස :

(1) සියලුම ප්‍රශ්නවලට ලබාදී ඇති කොටු කොළයේ පිළිතුරු සපයන්න. (එය ප්‍රශ්න පත්‍රයට අමුණා ඇත.)

(2) නිල් හෝ කලු පෑනක් පමණක් භාවිතා කරන්න.

(3) එක් ප්‍රශ්නයකට එක් පිළිතුරු කොටුවක් පමණක්, ☒ මෙලෙස සලකුණු කරන්න.

(4) වැරදි කොටුවක් සලකුණු කළේනම් එම කොටුව සම්පූර්ණයෙන් ■ මෙලෙස පුරවා දමා නිවැරදි පිලිතුර ඉහත පරිදි සලකුණු කරන්න.

දෙවන කොටස :

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව - පහයි (05)

ප්‍රශ්න තුනකට පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.

<u>පළමු කොටස</u>

(01) අගයක් එකතු කරන නිෂ්පාදන කාර්යය කුමක්ද?

අ) පිහිටුවීම

ආ) ක්‍රියාවලිය

ඇ) ක්‍රමාංකණය

ඈ) පිරික්සුම

(02) යම් නිශ්චිත කාලයක් පුරා පැතුරුණු දත්ත ප්‍රස්ථාගත කිරීමෙන් ලබාගත හැක්කේ,

අ) රේඛීය ප්‍රස්ථාර

ආ) ජාල රේඛය

ඇ) පැරටෝ ප්‍රස්ථාර

ඈ) පොයිසොන් ව්‍යාප්තිය

(03) ක්‍රියාවලි සංවර්ධන කණ්ඩායම් වල කාර්යභාරය සහ වගකීම් ස්ථාපිත කිරීම් කලයුතු සමාගම් අධිකාරිය වන්නේ,

අ) සමාගමේ අධ්‍යක්ෂක මණ්ඩලය

ආ) මානව සම්පත් දෙපාර්තමේන්තුව

ඇ) සුපරීක්ෂක මණ්ඩලය

ඈ) තත්ත්ව මෙහෙයුම් කමිටුව

(04) පහත සඳහන් කුමන මිනුම් යුගලය මගින් ක්‍රියාවලියක සමස්ත තත්ත්වය පෙන්නුම් කරයිද?

අ) පිරිවිතරයට අනුකූලවීම සහ තත්ත්ව පිරිවැය

ආ) පිරිවිතරයට අනුකූලවීම සහ සංඛ්‍යාන පාලනය

ඇ) චක්‍රීය කාලය සහ තත්ත්ව පිරිවැය

ඈ) චක්‍රීය කාලය සහ සංඛ්‍යාන පාලනය

(05) පහත සඳහන් කුමන දෙපාර්තමේන්තුව ප්‍රධාන වශයෙන් භාහිර පාරිභෝගිකයාට සේවා සපයන්නේද?

අ) මානව සම්පත්

ආ) මිලදී ගැනුම්

ඇ) අලෙවිකරණය

ඈ) නිෂ්පාදන

(06) එක් සුවිශේෂිත ක්‍රියාවලියක පාරිභෝගිකයා කවුරුන්ද යන්න හඳුනාගැනීමට භාවිතා කලහැකි වඩාත් සුදුසු උපකරණය වන්නේ,

අ) පැරටෝ සටහන

ආ) ප්‍රවාහ ප්‍රස්ථාර

ඇ) හේතුඵල සටහන

ඈ) විසිරි තිත් සටහන

(07) ඩෙමින්ගේ තත්ත්ව ප්‍රතික්‍රියා න්‍යාය උපයෝගීකර පහත සිද්ධීන් අනුපිළිවෙලින් පෙළගස්වන්න.

1. සමාගම ව්‍යාපාරය තුල රැඳේ.
2. සමාගම වෙළඳපල කොටසක් අත්පත් කරගනී.
3. සමාගමට වැඩිපුර රැකියා ලබාදීමට හැකිවේ.
4. ඵලදායිත්වය වර්ධනය වේ.
5. පිරිවැය අඩුවේ.

අ) 1, 2, 3, 4, 5

ආ) 1, 5, 4, 2, 3

ඇ) 5, 3, 4, 2, 1

ඈ) 5, 4, 2, 1, 3

(08) මැල්කම් බෙල්ඩ්‍රිජ් ජාතික තත්ත්ව සම්මාන ලබාදීමේදී පාරිභෝගිකමය සහ වෙළඳපල නැඹුරුව යටතේ සැලකිල්ලට නොගන්නා මාතෘකාව නොවන්නේ,

ඇ) පාරිභෝගික සහ වෙළඳපල දැනුම

ආ) පාරිභෝගික තෘප්තිමත්භාවය නිර්ණය

ඇ) පාරිභෝගික සමීක්ෂණ උපකරණ

ඈ) පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණය

(09) ආයතනික තත්ත්ව ප්‍රතිපත්තිය ස්ථාපිත කිරීමේ දී ඒ සඳහා මූලික කාර්යභාරයක් ඉටුකළ යුත්තේ,

අ) සියලු සේවකයින්

ආ) මධ්‍ය කළමනාකරුවන්

ඇ) තත්ත්ව කවුන්සිලය

ඈ) තත්ත්ව දෙපාර්තමේන්තුව

(10) සමාගමක් එහි ණයගැති මුදල් රැස්කිරීමේ දෙපාර්තමේන්තුව විකුණුම් අවස්ථාවේ සිට මුදල් අයකිරීම දක්වා ආයු කාලය අවම කිරීමේ අරමුණ පෙරදැරිව ප්‍රවාහ ප්‍රස්ථාරයක් නොබෝදා නිර්මාණය කර ඇත. අදාළ කාර්යය සඳහා මීලඟට භාවිතා කලයුතු ශිල්පීය ක්‍රමය වන්නේ,

අ) මාළු කටු සටහන (ඉෂික්මා සටහන්)

ආ) විසිරි තිත් සටහන

ඇ) පැරටෝ සටහන

ඈ) ස්ථම්භ ප්‍රස්ථාර

(11) පිල්මලු ක්‍රමයක් හරහා සාර්ථක ප්‍රතිඵල සහතික කරවා ගැනීමට තත්ත්ව කළමනාකරුවා ප්‍රථමයෙන්ම අවදානය යොමු කල යුත්තේ,

අ) වඩාත්ම සුදුසු පිල්මලු සහකරුවෙකු ඇමතීම.

ආ) ක්‍රියාවලි සංවර්ධනය අවශ්‍යවන අංශ හඳුනා ගැනීම සඳහා දත්ත රැස්කිරීම

ඇ) සම්මත පිල්මලු ගිවිසුමක් සැකසීම

ඈ) තත්ත්ව වෘත්තිකයකු පිල්මලු කණ්ඩායමට පත් කිරීම.

(12) ජුරන්ගේ ත්‍රිකයෙහි අවසාන පියවර වන්නේ,

අ) තත්ත්ව පාලනය

ආ) තත්ත් සැලසුම්කරණය

ඇ) තත්ත්ව වාර්තාකරණය

ඈ) තත්ත්ව වර්ධනය

(13) කුඩා ප්‍රමාණයේ වැඩිදියුණු කිරීම් හරහා තත්ත්ව වර්ධනය සඳහා කටයුතු කරන තත්ත්ව කළමනාකරණ පද්ධතිය වන්නේ,

අ) Just-in-time

ආ) Six Sigma (සික්ස් සිග්මා)

ඇ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

ඈ) කයිසන්

(14) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණ පද්ධතියක මූලික සංරචක වන්නේ,

අ) පුද්ගලික වගකීම්, වෘද්ධි වර්ධනයන්, අමු දත්ත භාවිතය

ආ) සාමූහික වගකීම, අඛණ්ඩ වර්ධනය, අමු දත්ත භාවිතය

ඇ) සාමූහික වගකීම, අවධිගත වර්ධනය, දැනුම

ඈ) සියලු දෙනාගේ සහභාගිත්වය, අඛණ්ඩ වර්ධනය, දත්ත භාවිතය සහ දැනුම.

(15) 1950 කාලවකවානුවේ ජපානයේ නිෂ්පාදකයින්ට පුහුණුවීම් කල තත්ත්ව ගුරුවරුන් දෙදෙනෙකු වන්නේ

අ) කොස්බි සහ ශුවාට් (Crosby and Shewhart)

ආ) කොස්බි සහ ජුරන් (Crosby and Juran)

ඇ) ජුරන් සහ ඩෙමින් (Juran adn Deminy)

ඈ) ඩෙමින් සහ කොස්බි (Deminy and Crosby)

(16) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයේ මූලධර්මයක් වන්නේ,

අ) අඛණ්ඩ ක්‍රියාවලි සංවර්ධනය

ආ) අඛණ්ඩ ඵලදායිතා සංවර්ධනය

ඇ) අඛණ්ඩ අගය වැඩිදියුණු කිරීම

ඈ) අඛණ්ඩ දෝෂ බැහැර කිරීම.

(17) අභ්‍යන්තර සහ බාහිර පරිභෝගිකයා අතර වෙනස වන්නේ,

අ) අභ්‍යන්තර පාරිභෝගිකයා සාමාන්‍යයෙන් ව්‍යාපාරයේ සේවය කරන අතර බාහිර පාරිභෝගිකයා එසේ නොවේ.

ආ) බාහිර පාරිභෝගිකයා තමන්ට ලැබෙන දේ පිළිබඳව අවධානය යොමුකරන අතර අභ්‍යන්තර පාරිභෝගිකයා එසේ නොවේ.

ඇ) අභ්‍යන්තර පාරිභෝගිකයා තත්ත්වය ඇගයීමට ලක් නොකරයි. බාහිර පාරිභෝගිකයා එසේ කරයි.

ඈ) තත්ත්ව නැඹුරු වූ ව්‍යාපාරික ප්‍රවේශය අවධානය යොමුකරන්නේ බාහිර පාරිභෝගිකයා ගැන පමණි.

(18) අඛණ්ඩ වර්ධනයක් ලඟාකර ගැනීම සඳහා ඉතා බහුලව භාවිතා වන ආකෘතිය වන්නේ,

අ) සැලසුම - ක්‍රියාව - පරීක්ෂාව - ප්‍රතිසැකසුම

ආ) පිල්මලුක්‍රමය

ඇ) තත්ත්ව කව

ඈ) හේතු ඵල ක්‍රියාවලිය

(19) ISO 9000 සහතික කරන්නේ,

අ) ඉහළ තත්ත්වයකින් යුතු භාණ්ඩ නිපදවන බව

ආ) Six Sigma තත්ත්වය පවතින බව

ඇ) තත්ත්ව පද්ධතියක් ආයතනය තුල පවතින බව

ඈ) තත්ත්ව කීර්තිය ප්‍රකාශ කරයි.

(20) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය, තත්ත්ව කළමනාකරණයට පෙර පැවති ප්‍රවේශයෙහි විකාශනයකි. පහත දක්වා ඇති ප්‍රකාශනයන්ගෙන් එම අදහස්වල අනුපිළිවෙල නිවැරදි වන්නේ,

අ) පරීක්ෂාව, තත්ත්ව පාලනය, තත්ත්ව ආරක්ෂණය, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

ආ) තත්ත්ව ආරක්ෂණය, තත්ත්ව පාලනය, තත්ත්ව පරීක්ෂාව, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

ඇ) තත්ත්ව ආරක්ෂණය, පරීක්ෂාව තත්ත්ව පාලනය, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

ඈ) තත්ත්ව පාලනය, පරීක්ෂාව, තතත්ව ආරක්ෂණය, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය

(21) තත්ත්ව ආරක්ෂණයට උදාහරණයක් වන්නේ,

අ) පරීක්ෂාව

ආ) කණ්ඩායම් පුහුණුව

ඇ) පැරාටෝ සටහන

ඈ) මාලුකටු සටහන

(22) ජුරාන්ට අනුව භාණ්ඩයක් හෝ සේවාවක් .... ඕනෑම පුද්ගලයෙකු පාරිභෝගිකයෙකු වේ.

අ) මිලදී ගන්නා

ආ) භාවිතා කරන

ඇ) බලපෑම් කරන

ඈ) නිෂ්පාදනය කරන

(23) පාලන සටහන කළමනාකරුවාට උපකාර වන්නේ,

අ) තත්ත්ව වර්ධනය සඳහා බලපාන වඩා අවධිගත කරුණු පිළිබඳව අවධානය යොමුකරන නිසා,

ආ) උත්තේජනාත්මක චින්තනයන් කෙරෙහි අවධානය යොමු කරන නිසා,

ඇ) අපේක්ෂිත අනාගත ඉලක්ක ගවේශනය කරන නිසා,

ඈ) පාලන සීමා තුල ක්‍රියාවලිය ක්‍රියාත්මක වේද යන්න නිර්ණය කරන නිසා,

(24) 3 සිග්මා මධ්‍යනය සමාන වන්නේ මුළු ව්‍යාප්තියෙන් කොපමණ ප්‍රතිශතයකටද?

අ) 68.26%

ආ) 99.9%

ඇ) 95.4%

ඈ) 99.7%

(25) පාලන සටහනක මධ්‍යනයේ එක පැත්තක එකම පේළියට දත්ත 7 ක් පෙන්නුම් කරයි. එවිට කළයුත්තේ,

අ) පර්යේෂණයන් සැලසුම් කිරීම.

ආ) නව මධ්‍යනයන් ලැබෙන ලෙස සටහන සීරු මාරු කිරීම.

ඇ) උචිත හේතු සෙවීම.

ඈ) මෙය නීතියකි. නොලසකා හැරිය හැක.

(එක් ප්‍රශ්නයකට ලකුණු 1 යි)

(මුළු ලකුණු 25)

<u>දෙවන කොටස</u>

(02) අ) පහත සඳහන් තත්ත්ව ගුරුවරුන්ගේ දායකත්වය විස්තර කරන්න.

i. ඩබ්. එඩ්වඩ් ඩෙමින්

ii. ජොෂප් එම්. ජුරාන්

iii. ඉෂිකාවා

(ලකුණු 10)

ආ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය සංවිධානයක් තුල ක්‍රියාවට නැංවීමේදී ඇතිවන බාධාවන් ලැයිස්තුගත කර, විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

ඇ) තත්ත්ව පාලනයේ ඓතිහාසික විකාශනය පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු 25)

(03) ආ) පාලන සටහන් යනු කුමක්ද? පාලන සටහනේ අසාමාන්‍ය රටාවන් අර්ථදක්වන්නේ කෙසේද? (ඇඳ පැහැදිලි කරන්න.)

(ලකුණු 10)

ආ) i. Quality Function Deployment (QFD)

ii. පැරටෝ විශ්ලේෂණය

iii. ඉෂිකාව සටහන පැහැදිලි කරන්න.

(සුදුසු උදාහරණ භාවිතා කරන්න.)

(ලකුණු 10)

ඇ) ISO 9000 සඳහා වන මූලික අවශ්‍යතා මොනවාද? විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු 25)

(04) අ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය නිර්වචනය කරන්න. එහි මූලික මූලධර්ම හය (06) පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 15)

ආ) තත්ත්ව සම්මාන ක්‍රියාවලියක මූලික අවශ්‍යතා කවරේද? දේශීය හෝ විදේශීය ඕනෑම තත්ත්ව සම්මානනයකට අදාලව මූලික ලක්ෂණ පෙල ගස්වන්න.

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

(05) අ) 2015 වසර තුල වෛද්‍ය ප්‍රතිකාර අවශ්‍යවූ දරුවන්ට සිදුවූ අනතුරුවලට හේතු පහත වගුවේ දක්වේ.

අනතුර	වයස 0-4	වයස 5 -14
වැටීම්	175	175
පහරදීම්	125	133
කැපීම්	32	38
විසවීම්	117	39
පිලිස්සීම්	15	18
සපාකෑම්	12	35
අනෙකුත්	85	95

වඩාත් සුදුසු තත්ත්ව ශිල්පක්‍රමය/ ක්‍රම භාවිතාකර ගැටලුව විශ්ලේෂණය කරන්න. ඔබගේ විසඳුම පහදන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) "සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය, සමස්ථ පද්ධති ප්‍රවේශයකි. එමෙන්ම එය ව්‍යාපාරික උපාය මාර්ගික සැලැස්මේ අවශ්‍යම කොටසකි. එය සංවිධානය පුරා තිරස්ව, ශ්‍රිත සහ දෙපාර්තමේන්තු හරහා ක්‍රියාත්මක වන අතර සංවිධානයේ ඉහල සිට පහලට සිටින සියළුම සේවකයින් සම්බන්ධ කර ගනී." මෙම ප්‍රකාශය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

ඇ) සික්ස් සිග්මා (Six Sigma) යනු කුමක්ද? සුදුසු උදාහරණ භාවිතා කරමින් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු 25)

(06) අ) පිල් මලු ක්‍රමයේ පියවරයන් පෙලගස්වා පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) "තත්ත්ව පිරිවැය" යනුවෙන් ඔබ අදහස් කරන්නේ කුමක්ද?

(ලකුණු 05)

ඇ) තත්ත්ව පිරිවැයේ මූලික සංරචක පෙල ගස්වා ඒවා විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)