කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව
දුරස්ථ සහ අඛණ්ඩ අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය
වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය
ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි තෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2014/ 2015
ජූලි - 2019

BMGT E3035 - සමස්ථ තත්ත්ව කළමනාකරණය

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව : පහයි (05)

කාලය : පැය 03 යි

උපදෙස් :

ප්‍රස්ථාර කොල සපයනු ලැබේ.

i. සියලු ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න.

ii. ප්‍රශ්න පත්‍රය කොටස් දෙකකින් (02) සමන්විත වේ.
   I කොටස - ප්‍රශ්න 20 (බහුවරණ ප්‍රශ්න)
   II කොටස - ප්‍රශ්න 04

iii. පළමු කොටසට පිළිතුරු ලිවීමට සපයා ඇති "අතිරේක බහුවරණ පිළිතුරු පත්‍රය" පමණක් භාවිතා කරන්න.

iv. "අතිරේක බහුවරණ පිළිතුරු පත්" ඔබගේ පිළිතුරු පතට අමුණා භාර දෙන්න.

I කොටස

(01) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයේ මූලික අංගයන් වේ,

අ) පාලන සටහන් සහ ඉෂිකාවා සටහන් නිර්මාණය

ආ) කණ්ඩායම් රැස්වීම පැවැත්වීම.

ඇ) ඉහල කළමනාකරණයේ ඍජු මැදිහත්වීම.

ඈ) ඉහත සඳහන් සියල්ලම.

(02) පාලන සටහනක ප්‍රදර්ශනය කරයි.

අ) සේවකයන් අභිප්‍රේරණය වන ආකාරය

ආ) ඉහල කළමනාකරුවන්ගේ තත්ත්වය පිළිබඳ උනන්දුව

ඇ) ක්‍රියාවලියේ ධාරිතාය

ඈ) ක්‍රියාවලියේ විචල්‍යතාවය

(03) ISO 9000 තීරණය කරයි.

- අ) වෙළෙන්දන් හොඳින් ක්‍රියාකරන බව
- ආ) ක්‍රියාවලියේ ධාරිතාවය
- ඇ) සමාගම ලිඛිත ක්‍රියාපටිපාටි අනුගමනය කරන බව
- ඈ) භාවිතා කලයුතු පාලන සටහන් වර්ගය.

(04) පිල් සලකුණු (Benchmarking) ක්‍රමය තීරණය කරයි.

- අ) පාරිභෝගික තෘප්තිය
- ආ) තරගකරුවන්ගේ ක්‍රියාවලි ධාරිතාවය
- ඇ) සේවකයින් අභිප්‍රේරණය වූ ප්‍රමාණය
- ඈ) අන් අයට සාපේක්ෂව සමාගම ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය.

(05) තත්ත්ව පිරිවැය (Quality Cost) සැබැවින්ම

- අ) පරීක්ෂාකිරීමේ (ආරක්ෂණ) පිරිවැයයි.
- ආ) නිෂ්පාදන පිරිවැය සහ විකුණුම්ය.
- ඇ) ක්‍රියාවන්ගේ ප්‍රමුඛත්වය දිය යුතු ආකාරය පෙන්වයි.
- ඈ) තත්ත්වයෙන් ඉහල නිෂ්පාදනවල පිරිවැයයි.

(06) බෙල්ඩ්‍රිජ් (Baldrige) සම්මාන

- අ) ISO 9000 අවශ්‍යතාවයකි.
- ආ) සංඛ්‍යානමය ක්‍රියාවලි පාලනයේ දර්ශනයකි.
- ඇ) ශූන්‍ය දෝෂයන්හි දර්ශකයකි.
- ඈ) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයේ දර්ශකයකි.

(07) සිග්මා 6 (Six Sigma) අදහස් වන්නේ,

- අ) සංඛ්‍යානමය ක්‍රමයකි.
- ආ) ගැටලු නිරාකරණය කරන ක්‍රමයකි.
- ඇ) නිමවුම් මිලියනයක දෝෂ 3 ක් බව
- ඈ) නිමැවුම් මිලියනයක දෝෂ 6 ක් බව

(08) තත්ත්ව කාර්යය විහිදුවීමෙහි (Quality Funtion Deployments - QFD) මාර්ගය,

- අ) දෝෂ නිවැරදි කිරීමට
- ආ) පාරිභෝගික පැමිණිලි හැසිරවීමට
- ඇ) තත්ත්ව කව රැස්වීම පැවැත්වීමට
- ඈ) නිෂ්පාදන පිලිවිතර සැකසීමට

(09) කුඩා පරිමාණයේ වැඩිදියුණු කිරීම් හරහා තත්ත්වය ඉහල දැමීමට කටයුතු කිරීම කුමන වර්ගයේ තත්ත්ව කළමනාකරණ පද්ධතියක්ද?

අ) තත් කාලීන Just-in-Time

ආ) සිග්මා හය Six Sigma

ඇ) ISO 9000

ඈ) කයිසන්

(10) තත් කාලීන (Just-in-Time) ක්‍රමය තුල

අ) ප්‍රවාහන කාලයත් සමාන වේ.

ආ) අසමාන නිෂ්පාදිත විවිධ ස්ථානවල වේ.

ඇ) ප්‍රමාදවීම් නොමැත

ඈ) ඉහත (අ) සහ (ආ)

(11) පහත සඳහන් වන්නේ තත්කාලීන ක්‍රමයේ (Just-in-time) පූර්ව අවශ්‍යතාවයකි.

අ) බහු නිපුන සේවකයින්

ආ) විකුණුම්කරු දෝෂ රහිතව නිපදවිය යුතු බව

ඇ) සේවකයින්ට තමන්ගේ තීරණ ගැනීමට බලගැන්විය යුතු බව

ඈ) ඉහත සියල්ලම.

(12) Shine (සුපිරිසිදුකමෙහි) ප්‍රයෝජනයක් නොවන්නේ,

අ) අඩු නිෂ්පාදක බිදවැටුම් කාලය

ආ) ප්‍රීතිමත් සේවකයින්

ඇ) අඩු තොග මට්ටම

ඈ) පාරිභෝගික තෘප්තිය.

(13) සමස්ථ තත්ත්ව පාලන සංකල්පය එනම් කාර්මික ක්‍රියාවලිය සෑම පියවරක්ම සහ සමස්ත සංවිධානය පුරාවට තත්ත්වය පිළිබඳව අවධානය යොමු කල යුතු බව පවසන ලද්දේ කවුද?

අ) මැස්ලෝ

ආ) හර්ස්බර්ග්

ඇ) අර්මන් ෆයිගන්බුම්

ඈ) ඩබ්ලිව් එඩ්වඩ් ඩෙමින්

(14) තත්ත්ව ගුරුවරුන් අතරට ඇතුලත් වන්නේ හෝ නොවන්නේ,

අ) ඩබ්ලිව් එඩ්වඩ් ඩෙමින්

ආ) බිල් කොස්බි

ඇ) කයොරු ඉෂිකාවා

ඈ) ජොසප් එම් ජුරාන්

(15) සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය පෙර පැවති ප්‍රවේශයන්ගේ පුලුල් කරයි. පහත දක්වෙන කුමක් ප්‍රවේශයන්ගේ අනුපිළිවෙල නිවැරදිද?

අ) පරික්ෂා කිරීම, තත්ත්ව පාලනය, තත්ත්ව සහතික කිරීම, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණයයි.

ආ) තත්ත්ව පාලනය, පරික්ෂා කිරීම, තත්ත්ව සහතික කිරීම, සමස්ත තත්ත්ව පාලනය.

ඇ) තත්ත්ව සහතික කිරීම, තත්ත්ව පාලනය, පරික්ෂා කිරීම, සමස්ත තත්ත්ව පාලනය.

ඈ) තත්ත්ව සහතික කිරීම, පරික්ෂා කිරීම, තත්ත්ව පාලනය, සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය.

(16) ගලපන්න.

අ)	ආචාර්ය ඩෙමින් විශ්වාස කරන්නේ	(1)	ස්ථම්භ ප්‍රස්ථාරය
ආ)	ඉෂිකාව ගොඩනැගුවේ	(2)	පොදු හේතුන්
ඇ)	විචලන වර්ගය නිසා	(3)	හේතු ඵල සටහන
ඈ)	කොස්බිගේ තත්ත්වය පිළිබඳ පරමාර්ථය	(4)	දෝෂ වැලැක්වීම.

අ) අ - 4 ආ - 3 ඇ - 1 ඈ - 2

ආ) අ - 4 ආ - 3 ඇ - 2 ඈ - 1

ඇ) අ - 3 ආ - 4 ඇ - 2 ඈ - 1

ඈ) අ - 4 ආ - 2 ඇ - 3 ඈ - 1

(17) ගලපන්න.

අ)	මිලගණන් අඩුකිරීම සඳහා සමස්ත තත්ත්ව කළමනාකරණය දායක වන්නේ මෙමගිනි	(1)	බාහිර විකුණුම් අඩු කිරීම මගින්
ආ)	සමාගමක් ක්‍රමාංක කටයුතු සිදුකිරීම.	(2)	වැලකුම් පිරිවැය
ඇ)	තත්ත්ව සැලසුම යනු	(3)	තක්සේරු (පරික්ෂා) පිරිවැය
ඈ)	විකුණුම්කරුගේ තක්සේරුව	(4)	තක්සේරු (පරික්ෂා) පිරිවැය

නිවැරදි වන්නේ,

අ) අ - 4 ආ - 1 ඇ - 2 ඈ - 3

ආ) අ - 1 ආ - 4 ඇ - 3 ඈ - 2

ඇ) අ - 1 ආ - 4 ඇ - 2 ඈ - 3

ඈ) අ - 1 ආ - 2 ඇ - 4 ඈ - 3

(18) පාරිභෝගික නැඹුරුවට ඇතුලත් වන්නේ,

අ) නිෂ්පාදන සැලසුම

ආ) පාරිභෝගික අපේක්ෂාවන්

ඇ) සපයනු ලබන සේවාව

ඈ) ඉහත සියලු තේරීම් නිවැරදිය

(19) ක්‍රියාවලි සිතියම් ගතකිරීම .... රූප සටහනකි.

අ) දත්ත ප්‍රවාහ

ආ) චක්‍රලේඛ

ඇ) වැඩ ප්‍රවාහ

ඈ) විගනක

(20) ඩෙමින්ට අනුව ගුණාත්මක ගැටලු

අ) ක්‍රමවේදය හේතුවෙන් පැන නගී.

ආ) කළමනාකරුවන් හේතුවෙන් පැන නගී.

ඇ) යන්ත්‍ර හේතුවෙන් පැන නගී.

ඈ) ද්‍රව්‍ය හේතුවෙන් පැන නගී.

(සෑම ප්‍රශ්නයක් සඳහාම ලකුණු එකක් (1) හිමිය.)

(මුළු ලකුණු 20)

II කොටස

ප්‍රශ්න අංක 02

ආ) JIT ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා සලකා බැලිය යුතු කරුණු සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) සාමාන්‍ය පිල් සලකුණු කිරීම, තරගකාරී පිල් සලකුණු වලින් වෙනස් වන්නේ කෙසේද?

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 03

අ)

අභ්‍යන්තර මෙමෝපත

වෙතින් : කළමනාකරණ අධ්‍යක්ෂක

වෙත : තත්ත්ව කළමනාකරු

දිනය : 2019 අප්‍රේල් 22

කාරණය : තත්ත්ව පිරිවැය

2019 අයවැය යෝජනා රැස්වීමේදී පාරිභෝගිකයින් විසින් ආපසු හරවා එවීම්, වගකීම් සහතික මත ගෙවීම් සහ තත්ත්ව පිරිවැය අවම කර ගැනීමට උපදෙස් දෙන ලදී. ඔබ විසින් පාරිභෝගික හරවා යැවීම් සහ වගකීම් සහතික මත ගෙවීම් අවම කරගෙන ඇත . එනමුදු තත්ත්ව පිරිවැයෙහි සැලකිය යුතු වෙනසක් සිදුව නොමැත. 2019.05.01 ට පෙර දින හෝ දිනට පෙර මේ පිළිබඳව ඔබගේ අදහස් දක්වන්න.

තත්ත්ව පිරිවැය

වියදම	2018 4 වන කාර්තුව	2019 1 වන කාර්තුව
පරීක්ෂා කිරීමේ උපකරණ	350,000.00	550,000.00
වැටුප් - තත්ත්ව සහතික කිරීමේ සේවකයින්	425,000.00	725,000.00
පුහුණු පිරිවැය තත්ත්ව සහතික කිරීම	300,000.00	500,000.00
අපතය	165,000.00	375,000.00
නැවත සැකසීම	275,000.00	550,000.00
වගකීම් සහතික	725,000.00	35,000.00
තත්ත්ව සැලසුම්කිරීම	70,000.00	90,000.00
පාරිභෝගික සමීක්ෂණ	125,000.00	153,000.00
ආපසු හරවා එවුම	550,000.00	25,000.00
	2,985,000.00	**3,003,000.00**

මෙම සමාගමේ තත්ත්ව කළමනාකරු ඔබ යැයි සිතා මෙම ගැටලුවලට විසඳුම් ඉදිරිපත් කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) පහත වගුවේ දැක්වෙන්නේ සමාගමක් නිපදවන ඇලුමිනියම් බාර්වල වාර්තාගත ගණකමයි. සංඛ්‍යාත බහුඅස්‍රයක් සකසා ප්‍රතිඵල අගයන්න. මෙම සමාගමේ තත්ත්ව කළමනාකරු ඔබ යැයි සිතා මෙයට විසඳුම් දෙන්න.

.3968 .3921 .3943 .4000 .3935 .4019 .3991 .3969 .3946 .3965 .3917 .4008 .4036 .4004 .3967

.3955 .3959 .3937 .3961 .4037 .3847 .3907 .3986 .3956 .3875 .3950 .3981 .1971 .4009 .3985

.4005 .4127 .3918 .3900 .4029 .4031 .4047 .3901 .3976 .4016 .3975 .3932 .4065 .4006 .4011

.4027 .3909 .3949 .4089 .3997 .4058 .3911 .3993 .3978 .3972 .3919 .3996 .3995 .4014 .3999

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 04

පහත වගුව විශ්ලේෂණය කර ඔබගේ යෝජනා ඉදිරිපත් කරන්න.

වගු අංක 1 : අපනය හෝ නැවත සකස්කල සීත ජැකට් සමූහයන්ගේ සංඛ්‍යාත ව්‍යාප්තිය සහ මුළු පිරිවැය.

නැවත සකස්කිරීමට හේතුව	සංඛ්‍යාතය	සමූහයේ පිරිවැය (රු.)	මුලු පිරිවැය (රු.)
1	23	650	14,950
2	32	625	20,000
3	4	40,000	160,000
4	11	5,000	55,000
5	3	40,000	120,000
6	2	2,500	5,000
7	2	4,800	9,600
8	1	10,000	10,000
9	1	950	950
10	1	4,500	4,500

මූලය : වාර්ෂික නිෂ්පාදන වාර්තාව 2018

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 05

බියගම පිහිටි ඇඟලුම් අපනයන ආයතනයක නව තත්ත්ව කළමනාකරු ඔබ යැයි සිතන්න. ඔබගේ ආයතන ප්‍රධානියා සමාගම තුල තත්ත්ව කව (quality circles) සකස් කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම පිළිබඳ වාර්තාවක් සකස්කරන ලෙස ඔබට උපදෙස් ලබාදී ඇත.

මේ සඳහා පුළුල් ක්‍රියාකාරී සැලැස්මක් ඉදිරිපත් කරන්න. (අවශ්‍යනම් අදාල දත්ත උපකල්පනය කළ හැක.)

(මුළු ලකුණු 20)