මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05

ප්‍රථම සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය - 2022 (Sinhala Medium)

(පවත්වන ලද්දේ 2022 **- පෙබරවාරි)**

MSM 5132 – Services Management

(Online Examination)

උපදෙස්

(1) සියලුම ප්‍රශ්න සඳහා පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැ දෙකයි (02).

(3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න **තුනකින්** (03) හා පිටු **තුනකින්** (03) සමන්විත වේ.

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටු අනුපිළිවෙලට අංකනය කරන්න.

(5) විභාගය අවසානයේදී සියලුම පිළිතුරු පත්‍ර එකට ගැට ගැසිය යුතුය.

(6) ප්‍රශ්න පත්‍රයේ ප්‍රශ්නයක් හෝ පිටුවක් මුද්‍රණය වී නොමැති නම් ඒ බව වහාම ශාලාධිපති වෙත දැනුම් දෙන්න.

01. “වර්තමාන ව්‍යාපාරික පරිසරය තුල සේවා ව්‍යාපාරයක් විවිධ පදනම් යටතේ වර්ගීකරණය කර ඇත.”

A. සිය ව්‍යපාරික සේවාව කිනම් සේවා වර්ගීකරණයක් යටතේ වේදැයි හඳුනාගැනීම සේවා කළමනාකරුවෙකුට වැදගත් වන්නේ කෙසේදැයි උදාහරණ සපයමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

B. ඔබ විසින් තෝරා ගන්නා ලද සේවා ව්‍යාපාර වර්ගීකරණයන් පදනම් හතරක් (04) ශ්‍රී ලාංකික සේවා ව්‍යාපාරික ආයතන උදාහරණයට ගනිමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 20)

(මුළු ලකුණු 30)

02. “සේවා සපයන්නා සහ පාරිභෝගිකයා අතර ඇතිවන අතෘප්තිකර සිද්ධීන් මත බොහොමයක් සේවා ගැටළු ඇතිවේ.”

A. සේවා හමුවීම් මට්ටම් තුන (03) උදාහරණ සපයමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

B. බැංකුවක සේවාවක් ලබාගැනීමට ගිය අවස්ථාවකදී ඔබ මුහුණ දුන් හෝ ඔබ අසා ඇති සේවා අතෘප්තිකර සිද්ධියක් කෙටියෙන් සඳහන් කරන්න. එම සිද්ධියට අදාලව, පාරිභෝගිකයාගේ භූමිකාව, සේවා සපයන්නාගේ භූමිකාව හා සේවා කළමනාකරුගේ (කළමනාකාරිත්වයේ) භූමිකාවද විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 20)

C. පාරිභෝගික හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය කෙටියෙන් විස්තර කර ඉහත B සිද්ධියට අදාලව ගැටළුව අවම කිරීම සඳහා පාරිභෝගිකයා, සේවා සැපයුම්කරු හා කළමනාකාරිත්වය හැසිරිය යුතුයැයි ඔබ යෝජනා කරන ආකාරය දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 40)

03.

A. නූතන සේවා ව්‍යාපාරික ආයතනයක් “ගනුදෙනුවක්” යන සංකල්පයෙන් “සම්බන්ධතාවයක්” යන සංකල්පයට විතැන්වීමේ අවශ්‍යතාව විභාග කරන්න.

(ලකුණු 10) .

B. ඔබ තෝරාගන්නා ලද සේවා ව්‍යාපාරික ආයතනයක පාරිභෝගික තෘප්තිය වර්ධනය කිරීමට හා ලබැඳි පාරිභෝගිකයන් නිර්මාණය කිරීමට ගෙන ඇති උපක්‍රම මොනවාදැයි දක්වන්න

(ලකුණු 10)

C. B කොටසෙහි ඔබ තෝරාගන්නා ලද ආයතනය පාරිභෝගික තෘප්තිය හා ලබැඳියාව විග්‍රහයේ කුමන ස්ථානයක ස්ථාපනය වන්නේ දැයි හේතු සහිතව දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 30)

****