



**මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය  
සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක - 05**

**(Sinhala Medium)**

**තෙවන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය 2022**

**(පවත්වන ලද්දේ 2022 - ඔක්තෝබර්)**

**MSM 5331 – Service Marketing Strategy**

**උපදෙස්**

- (1) පහත දක්වා ඇති උපදෙස් පිළිපදිමින් **ප්‍රශ්න පහකට (05) පමණක්** පිළිතුරු සපයන්න.
- (2) කාලය පැය තුනයි (03).
- (3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න හතකින් (07) හා පිටු පහකින් (05) සමන්විත වේ.
- (4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටුවල විභාග අංකය යොදන්න.
- (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.

## **ප්‍රශ්නය 01**

- 1.1 'සේවා' සංකල්පය නිර්වචනය කර ක්‍රියාවලි ඉදිරි දර්ශනයකින් පුළුල් සේවා කාණ්ඩ හතර හඳුනා ගන්න. (ලකුණු 05)
- 1.2 තරඟකාරී ව්‍යාපාරික ලෝකයේ පාරිභෝගික අතුරු මුහුණත කළමනාකරණය කිරීමේදී සේවා සංවිධානයක් සඳහා විස්තීර්ණ අලෙවිකරණ මිශ්‍රණය ඉතා වැදගත් වේ. මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව සමාලෝචනය කරන්න. (ලකුණු 05)
- 1.3 'සේවා අලෙවිකරණයේ දී භෞතික සාක්ෂි සැලකිය යුතු කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි' මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව සමාලෝචනය කරන්න. (ලකුණු 05)
- 1.4 පරිපූරක සේවා සංකල්පය උදාහරණ සමඟින් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)
- ( මුළු ලකුණු =20)**

## **ප්‍රශ්නය 02**

- 2.1 සේවා පරිභෝජනයේ අදියර තුනේ ආකෘතිය පාරිභෝගික හැසිරීම් අවබෝධ කර ගැනීමට සේවා ආයතනවලට උපකාර කරයි. උදාහරණයක් සමග අදාළ අදියර තුනේ ආකෘතිය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 10)
- 2.2 නව සේවා සංවර්ධනයේ සාර්ථක සාධක තුනක් (03) හඳුනාගෙන ඒවා සේවා සංවිධානයක් සම්බන්ධයෙන් කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)
- 2.3 සේවා සංවිධානයක් සම්බන්ධයෙන් සන්නාම සමානාත්මතාවය පිළිබඳ සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)
- 2.4 'අවදානම්' යන සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කර සේවා හා සම්බන්ධ අවදානම් සාධක පහක් හඳුනා ගන්න. (ලකුණු 05)

**(මුළු ලකුණු =25)**

### **ප්‍රශ්නය 03**

3.1 බලා සිටීම පිළිබඳ පාරිභෝගික සංජානනය හඳුනා ගැනීම සේවා අලෙවිකරණයේ දී ඉතා වැදගත් වේ. සේවා ආයතනයක පාරිභෝගික රැඳී සිටීමේ අතෘප්තිය අවම කිරීම සඳහා ආයතනයකට අනුගමනය කළ හැකි මූලික උපක්‍රම පහක් (05) උදාහරණ සමඟින් හඳුනාගෙන කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න?

(ලකුණු 05)

3.2 Mehrabian-Russell උත්තේජක ප්‍රතිචාර ආකෘතිය කෙටියෙන් පැහැදිලි කර උදාහරණ සමඟ සේවා අලෙවිකරණ උපාය මාර්ග සංවර්ධනය කිරීමේදී සේවා සංවිධානයක් සඳහා එහි වැදගත්කම හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 05)

3.3 සේවා සංවිධානවලට ඔවුන්ගේ පාරිභෝගික අත්දැකීම් වෙනස් කළ හැකි ආකාරය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න. සේවා නිෂ්පාදනයේ සංරචක තුනක් මත පදනම්ව භාවිතා කරන තරඟකරුවන්ගෙන්. කර්මාන්තයෙන් උදාහරණ ගනිමින් වටිනාකම් යෝජනා/සංරචක කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

3.4 සංවිධානයක් විසින් අනුගමනය කළ හැකි සේවාවන් සඳහා ප්‍රධාන අලෙවිකරණ සන්නිවේදන මිශ්‍ර මූලද්‍රව්‍ය හඳුනාගන්න?

(ලකුණු 05)

( මුළු ලකුණු =20)

### **ප්‍රශ්නය 04**

4.1 පක්ෂපාතිත්වයේ රෝද සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

4.2 පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණය පිළිබඳ සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

4.3 විස්තීර්ණ CRM උපාය මාර්ගයට ඇතුළත් වන්නේ කුමක්ද?

(ලකුණු 05)

- 4.4 CRM හි (පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණය) පොදු අසාර්ථකත්වයන් මොනවාද?

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු =20)

### **ප්‍රශ්නය 05**

- 5.1 'සේවාවේ අස්පෘශ්‍යතාව' යන සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න සහ අලෙවිකරුවන් සඳහා නිර්මාණය කරන ලද අස්පෘශ්‍යභාවය පිළිබඳ ගැටලු දෙකක් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 04)

- 5.2 පෙරටුගාමී තනතුරුවල භූමිකා ගැටුමට සහ භූමිකාව ආතතියට ප්‍රධාන හේතු තුනක් තිබේ. උදාහරණ සහිතව කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

- 5.3 සේවා ප්‍රතිනිර්මාණය පිළිබඳ සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කර ආයතනික සේවා ප්‍රතිනිර්මාණය සඳහා හේතු තුනක් (03) සහ සේවා ප්‍රතිනිර්මාණය කිරීමේ විශේෂිත ප්‍රතිලාභ දෙකක් (02) හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 06)

- 5.4 පාරිභෝගිකයින් සහ සේවකයින් නවීන ව්‍යාපාරික ආයතනවල සේවා සම-නිර්මාතෘවරුන් ලෙස සැලකේ. උදාහරණ සමඟ මෙම ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව සමාලෝචනය කරන්න.

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු =20)

### **ප්‍රශ්නය 06**

- 6.1 සේවා සංවිධානයක සේවා සංස්කෘතියක් සහ දේශගුණයක් නිර්මාණය කිරීමේදී නායකයාගේ කාර්යභාරය විවේචනාත්මකව පැහැදිලි කරන්න. දුර්වල පාරිභෝගික සේවා සංස්කෘතියක් සේවා නැඹුරු සංස්කෘතියක් බවට පරිවර්තනය කිරීමේදී හඳුනාගත හැකි බාධක මොනවාද?

(ලකුණු 07)

- 6.2 'චිත්තවේගීය ශ්‍රමය' යන සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න. (ලකුණු 05)

6.3 සේවා නිලේ මුද්‍රණයේ ප්‍රධාන කොටස් මොනවාද? (ලකුණු 05)

6.4 සේවා කුසලතා චක්‍රය පිළිබඳ සංකල්පය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

**(මුළු ලකුණු =22)**

### **ප්‍රශ්නය 07**

7.1 සේවා සන්නිවේදනයේ දී මතුවන ආචාර ධර්ම ගැටලු පිළිබඳ ප්‍රධාන අංශ හතරක් (04) කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

7.2 සේවා සංවිධාන සඳහා අලෙවිකරණ සන්නිවේදන අරමුණු සංවර්ධනය කිරීම සඳහා පදනම් හතරක් හඳුනා ගන්න? හඳුනාගත් පදනම් භාවිතා කරමින් අරමුණු හතරක් සංවර්ධනය කරන්න.

(ලකුණු 05)

7.3 ‘සේවා අලෙවිකරණයේ දී, පාරිභෝගික වටිනාකම් සංජානනය නිර්මාණය කිරීමේදී මූල්‍ය නොවන පිරිවැය සැලකිය යුතු කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. අපි පාරිභෝගික ශුද්ධ වටිනාකම සලකා බලන විට, පාරිභෝගිකයාගේ සංජානනය පිරිවැය අප තේරුම් ගත යුතුය. අදාළ මුදල් පිරිවැය සහ මුදල් නොවන වියදම් සේවා පිරිවැයට ඇතුළත් වේ. ඔබ තෝරාගත් සේවාවක් උදාහරණයක් සමඟ සේවාවට සම්බන්ධ මුදල් නොවන වියදම් සමඟ ප්‍රකාශය විවේචනාත්මකව සමාලෝචනය කරන්න.

(ලකුණු 10)

**(මුළු ලකුණු =20)**

\*\*\*\*\*