



මානව සම්පත් අතිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය
සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05 (Sinhala Medium)

සිව්වන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය - 2023

(පවත්වන ලද්දේ 2023 - පෙබරවාරි)

MSM 6431 – Strategic Service Management

උපදෙස්

- (1) පහත දක්වා ඇති උපදෙස් පිළිපදිමින් ප්‍රශ්න හතරකට (04) පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.
- (2) කාලය පෑ තුනයි (03).
- (3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න පහකින් (05) හා පිටු තුනකින් (03) 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.

01. තීරණාත්මක සාර්ථක සාධක' (Critical Success Factors) යනු ආයතනයක් විසින් කර්මාන්තය තුළ සාර්ථකත්වය කරා ප්‍රගතියේදී බලපාන සාධකයන්ය:

- i. ඔබ විසින් තෝරා ගන්නා ලද සේවා කර්මාන්තයකට අදාළව 'තීරණාත්මක සාර්ථක සාධක' හඳුනාගෙන 'තීරණාත්මක සාර්ථක සාධක' විකාශනයකට වැදගත් වන ආකාරය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

- ii. ඉහත (i) කොටසේ තෝරාගත් කර්මාන්තයට අදාළ විකාශන ආයතනයක් සඳහා තරගකාරීත්ව විශ්ලේෂණයක් සිදුකර, එම විකාශනයේ දැනට පවතින තත්වය පිළිබඳව තර්කිත විග්‍රහයක් සිදුකරන්න. විකාශනයේ ඉදිරි පැවැත්ම සඳහා ඔබගේ යෝජනා ඉදිරිපත් කරන්න.

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

02.

- i. 'තරඟකරුවන්ට සම්බන්ධව, 'විවිධාංගීකරණ' හා 'අඩුමිල' උපක්‍රම සඳහා එකවර යොමුවීම දෙමුහුන් උපක්‍රම (Hybrid strategy) නම් වේ.

ABC යනු ප්‍රධාන පෙළේ සේවා ආයතනයක් වන අතර, වර්තමානයේදී ඔවුන් පිරිවැය කායනකත්ව උපක්‍රම මගින් වෙළඳපල දිනා ඇත. වර්තමාන වෙළඳපල තරගකාරීත්වය සලකා බලා, ඔවුන්ගේ අලුතින් උපදේශක විසින් 'දෙමුහුන් උපක්‍රම' සඳහා යොමුවීමට යෝජනා කර ඇත.

- a. මෙම තීරණය ක්‍රියාත්මක කිරීමට යාමේදී ඔවුන්ට මුහුණ දීමට සිදුවිය හැකි බාධක හඳුනාගන්න.

(ලකුණු 05)

- b. ඉහත තීරණයෙහි වාසි සහ අවාසි සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 05)

- ii. සේවා ක්‍රියාවලි ආකෘතිය (Service Process Matrix) විස්තර කර සේවා කළමනාකරුවන් විසින් එම ආකෘතිය හා සම්බන්ධව මුහුණ දෙන අභියෝග විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

03.

- i. සේවාවක් තුළ පාරිභෝගික භූමිකාව සුදුසු උදාහරණ සපයමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

- ii. සුදුසු උදාහරණ යොදාගනිමින් 'සේවා පැකේජය' (Service Package) විස්තර කර මෙම සේවා පැකේජය සේවා කළමනාකරුවන් විසින් අලෙවිකරණ උපක්‍රමයක් ලෙස භාවිතා කරන්නේ කෙසේදැයි දක්වන්න.

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

04.

- i. සේවා බිඳවැටීමක් සම්බන්ධයෙන් පාරිභෝගික ප්‍රතිචාර කාණ්ඩයන් (Customer Respond Categories) විස්තර කර එකී එක් ප්‍රතිචාර කාණ්ඩයක් සඳහා සුදුසු උදාහරණයක් සපයන්න. ඔබගේ පිළිතුර සඳහා පහත තොරතුරු ඇතුළත් කරන්න.

- සේවා බිඳවැටීම සම්බන්ධව ඇතිවූ සිද්ධිය
- ඉහත සිද්ධියට අදාළ පාරිභෝගිකයා ප්‍රතිචාර දැක්විය හැකි ආකාරයන්
- පාරිභෝගිකයාට සේවා බිඳවැටීමක් සම්බන්ධව ප්‍රකාශ කිරීම දිරිගැන්වීම සඳහා වර්තමානයේ මෙම ආයතනය ගෙන ඇති ක්‍රියාමාර්ග හා මෙම ක්‍රියාවලිය වඩා සාර්ථක කර ගැනීමට ඔබ විස්තර කරන යෝජනා

(ලකුණු 15)

- ii. ඉහත තරඟකාරී ව්‍යාපාරික පරිසරය තුළ සේවා ප්‍රතිසාධන ක්‍රියාවලියේ භූමිකාව (The Role of Service Recovery Process) විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

05. පහත දැක්වෙන සංකල්ප සම්බන්ධයෙන් කෙටි සටහන් ලියන්න.

- i. අහඹිගාමී පාරිභෝගිකයන් (Lay Customers)
- ii. සේවා සහතික (Service Guarantees)
- iii. පෝටර් විසින් හඳුන්වා දුන් පස් වැදෑරුම් තරඟකාරීත්ව බලවේග (Porter's five Competitive Forces)
- iv. පෝටර් විසින් හඳුන්වා දුන් පොදු උපාය මාර්ග (Porter's Generic Strategies)
- v. උපායමාර්ගික ඔරලෝසුව (Strategic Clock)

(ලකුණු 5 x 5 = 25)
