



මානව සම්පත් අතිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය
සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05 – (Sinhala Medium)
සිවිල් හා සෞම්‍ය සම්බන්ධතා පරීක්ෂණය
(පවත්වන ලද්දේ 2023 - පෙබරවාරි)

MSM 6432 – Globalizing of Services

උපදෙස්

- (1) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න හයකින් (06) සහ පිටු හතරකින් (04) සමන්විත වේ.
- (2) පහත දක්වා ඇති උපදෙස් පිළිපදිමින් I සහ II කොටස්වල සියලුම ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න. I සහ II යන කොටස් සඳහා ලබා දී ඇති පිළිතුරු පොත් භාවිතා කළ යුතු අතර පිළිතුරු පොතෙහි ඉහළින් “I කොටස” සහ “II කොටස” යනුවෙන් පැහැදිලිව සඳහන් කළ යුතුය.
- (3) කාලය පෑ තුනයි (03).
- (4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටුවල විභාග අංකය යොදන්න.
- (5) විභාගය අවසානයේදී I සහ II කොටස්වලට අයත් පිළිතුරු පත්‍ර වෙන් වෙනම ගැට ගැසිය යුතුය.
- (6) ප්‍රශ්න පත්‍රයේ ප්‍රශ්නයක් හෝ පිටුවක් මුද්‍රණය වී නොමැති නම් ඒ බව විනාමි ශාලාධිපති වෙත දැනුම් දෙන්න.

I කොටස

01.

- i. ගෝලීයකරණය ක්‍රියාවලියක් වන අතර එහිදී අදහස්, දැනුම, තොරතුරු, භාණ්ඩ හා සේවාවල ලෝකය පුරා පුළුල්වීමක් සිදුවේ. ගෝලීයකරණය සඳහා බලපාන බලවේග මොනවාද?

(ලකුණු 10)

- ii. සේවා සංවිධාන සඳහා ගෝලීයකරණය වැදගත් වන්නේ ඇයිදැයි කෙටියෙන් සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

02. ජාතික සංස්කෘතිය ව්‍යාපාරයන්හි ගෝලීයකරණ ක්‍රියාකාරකම්වලට බලපෑමක් ඇති කරයි. ගෝලීයකරණයට සංස්කෘතික බලපෑම උදාහරණ සහිතව විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 20)

II කොටස

පහත ඡේදය කියවා අසා ඇති ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයන්න.

ඉදිරි දශකය තුළ, සියයට 30 ඉක්මවන ලොව පුරා සේවා සඳහා වර්ධනයක් අපේක්ෂා කෙරේ. මෙම සංසිද්ධිය මාරුවීම් තුනකින් මෙහෙයවනු ලැබේ: සේවා ව්‍යාපාර ආකෘති ඩිජිටල්කරණය, නැගී එන රටවල ඉල්ලුමේ වර්ධනය සහ ජාතික වෙළෙඳපොළවල් නියාමනය ඉවත් කිරීම.

ව්‍යාපාර ආකෘතියක් ලෙස ඩිජිටල්කරණය ස්වභාවිකවම සේවා ගෝලීයකරණයට පහසුකම් සපයයි. එවැනි ඩිජිටල්කරණය වෙළෙඳපොළ බාධක අඩු කරන නමුත් විදේශීය තරඟකරුවන්ගේ අවදානමට සම්ප්‍රදායික ක්‍රීඩකයින් විවෘත කරයි. සැබවින්ම ගෝලීය ඩිජිටල් වේදිකා පිහිටුවීමට සමත් වූ ක්‍රීඩකයින් ඔවුන්ගේ කර්මාන්තයේ ක්‍රීඩා නීති නැවත ලියා ඇත.

තොරතුරු ඵකතු කරන්නාගේ භූමිකාව ඉටු කිරීමෙන්, සාම්ප්‍රදායික මාධ්‍යවල (මුද්‍රණාලය, ගුවන්විදුලිය, රූපවාහිනිය) ලාභ ආකෘතිය සම්පූර්ණයෙන්ම උඩු යටිකුරු කරමින් සබැඳි වෙළඳ ප්‍රචාරන ආදායමේ සිංහයාගේ කොටස අල්ලා ගැනීමට Google සමත් විය. සාම්ප්‍රදායික මාධ්‍ය ක්‍රීඩකයින් භෞතික පරිසරය තුළ වෙළඳ ප්‍රචාරන ආදායමෙන් සියයට 86ක් උත්පාදනය කරන නමුත් ඩිජිටල් වෙළඳ ප්‍රචාරන වෙළඳපොළෙන් නියෝජ්‍යය කරන්නේ සියයට 22ක් පමණි.

Apple විසින් සංගීත බෙදා හැරීමේ දී තමන්ව ස්ථාපිත කර ඇති අතර, සාම්ප්‍රදායික කර්මාන්ත රීතිය බිඳ දැමීමෙන් පාරිභෝගිකයින්ට තනි ගීතයක් ලබා ගැනීම සඳහා සම්පූර්ණ ඇල්බමයක් මිලදී ගැනීමට බල කරන අන්තර්ජාල සංගීතයේ සියයට 80 ක වෙළඳපල කොටසකි. අද, Amazon සාමාන්‍ය ප්‍රමිතිගත මිලකරණ ව්‍යුහය මගහැර ස්වයං-ප්‍රකාශනයට පහසුකම් සලසමින් පොත් කර්මාන්තයේ (දැනට ඩිජිටල් පොත් වෙළඳපොළෙන් සියයට 60කට හිමිකම් කියන) සමාන විප්ලවයකට නායකත්වය දෙයි.

සංචාරක කර්මාන්තයේ, Expedia සහ Booking වැනි ක්‍රියාකරුවන් සංචාරක නියෝජ්‍යායතනවලට සහ හෝටල් ක්‍රියාකරුවන්ට ගනුදෙනුකරුවන් අල්ලා ගැනීම සඳහා ඍජු තරඟකරුවන් ලෙස ස්ථානගත වේ. වඩ වඩාත් දැවැන්ත පරිමාණයෙන් වෙබයේ වෙන් කිරීම් සිදු කෙරේ.

මෘදුකාංග සහ තොරතුරු තාක්ෂණ සේවා කර්මාන්තය තුළ, IBM, Microsoft සහ Devoteam පාරිභෝගිකයින්ට වියදම් කපා හැරීමට (අන්තර්ජාල පණිවිඩ යැවීම සහ ගොනු හුවමාරු කිරීම් සඳහා වන වියදම්වලින් සියයට 35 ක අඩුවීමක්) සහ ඔවුන්ගේ ස්ථාපිත මෘදුකාංග වඩාත් කාර්යක්ෂමව කළමනාකරණය කිරීමට උපකාර කිරීම සඳහා ක්ලවුඩ් පරිගණක සේවා ලබා දෙයි. හිමිකාරිත්වය පැවරීමත් සමඟ භෞතිකව බෙදා හරින ලද නිශ්චිත නිෂ්පාදන සංඛ්‍යාවක් අස්පාශ්‍ය ලෙස දැක්වීමට වලාකුළු(Cloud) භාවිතා වේ.

අපි "ගෝලීය සේවා" සම්පූර්ණයෙන්ම dematerialized කළ හැකි බුද්ධිමය සේවා ලෙස අර්ථ දක්වන්නෙමු (වෘත්තීය සේවා, තොරතුරු තාක්ෂණ, මාධ්‍යය, ආදිය). ගෝලීය සේවා යනු වඩාත් පහසුවෙන් අපනයනය කළ හැකි සහ ගෝලීය තරඟකාරීත්වයට බෙහෙවින් ගොදුරු විය හැකි සේවා වේ. ඒවා ඉතා ඉහළ අගයක් ගන්නා අතර ඉහළම වර්ධන විභවයන් සහිත කොටස් ද වේ. ඒවා දැනට ගෝලීය සේවා ආදායමෙන් සියයට 33 ක් නියෝජ්‍යය කරයි. "දේශීය සේවා" (පුද්ගලික සේවා, ප්‍රවාහන, හෝටල්, ආදිය) සාම්ප්‍රදායිකව බණ්ඩනය වී නොමේරූ ග්‍රම බලකාය දේශීය වන අතර වෙනත් ස්ථානයකට ගෙන යාමට ඉඩක් නැත. කෙසේ වෙතත්,

විජිවලකරණය සහ වෙළෙඳපල ඒකාබද්ධ කිරීම (ඊ-වාණිජ්‍යය, ෆර්න්ඩ්ස්, වේදිකා එකතු කිරීම යනාදිය) හේතුවෙන් දේශීය සේවාවන් ගෝලීය තරඟකාරීත්වයට වැඩි වැඩියෙන් නිරාවරණය වේ. අවසාන වශයෙන්, "අතරමැදි සේවා" යනු ඊ-වාණිජ්‍යයට ස්තූතිවන්ත වෙමින් දුරස්ථව ලබා දිය හැකි දේශීය සේවාවන් වෙත යොමු වන අතර භාණ්ඩ හා සේවා වෙළෙඳපොළ අතර වැදගත් අතරමැදි භූමිකාවක් ඉටු කරයි.

03. ඉහත ලිපියට අනුව ලොව පුරා සිදුවන වෙනස්කම් සමඟ ගෝලීය වශයෙන් සිදුවන වේගවත් තාක්ෂණික අනුවර්තනය සම්බන්ධව ශ්‍රී ලංකාවට ඇති අවස්ථා විස්තරාත්මකව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 30)

04. ගෝලීය තරඟකාරීත්වයට සේවා වැඩි වැඩියෙන් නිරාවරණය වන බැවින් තෝරාගත් සේවා අංශ දෙකක් සලකා සාම්ප්‍රදායික ක්‍රීඩකයින් මුහුණ දෙන අභියෝග පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

05. වෙළෙඳපොළ ගෝලීයකරණයෙන් සහ සේවා ගෝලීයකරණයෙන් සමාගම්වලට ලබාගත හැකි ප්‍රතිලාභ මොනවාද?

(ලකුණු 10)

06. ලෝක බැංකුව, ජාත්‍යන්තර මූල්‍ය අරමුදල සහ ලෝක වෙළඳ සංවිධානය වැනි ජාත්‍යන්තර සංවිධාන ගෝලීයකරණයේ ප්‍රධාන කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. ගෝලීය වෙළඳාම තුළ මෙම සංවිධානයේ බලපෑම ඉස්මතු කරන සුදුසු උදාහරණ සමඟ මෙය පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)
