021

IHRA
UNIVERSITY OF COLOMBO

මානව සම්පත් අභිවර්ධන 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 පැය 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 තුල සාර්ථකත්වය කරා ළගාවීමේදී බලපාන සාධකයන්ය:

i. ඔබ විසින් තෝරා ගන්නා ලද සේවා කර්මාන්තයකට අදාලව 'තීරණාත්මක සාර්ථක සාධක' හඳුනාගෙන 'තීරණාත්මක සාර්ථක සාධක' ව්‍යාපාරයකට වැදගත් වන ආකාරය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

ii. ඉහත (i) කොටසේ තෝරාගත් කර්මාන්තයට අදාල ව්‍යාපාරික ආයතනයක් සඳහා තරඟකාරිත්ව විශ්ලේෂණයක් සිදුකර, එම ව්‍යාපාරයේ දැනට පවතින තත්වය පිළිබඳව තාර්කික විග්‍රහයක් සිදුකරන්න. ව්‍යාපාරයේ 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 නායකත්ව උපක්‍රම මගින් වෙළඳපල දිනා ඇත. වර්තමාන වෙළඳපල තරඟකාරිත්වය සලකා බලා, ඔවුන්ගේ අලෙවිකරණ උපදේශක විසින් 'දෙමුහුන් උපක්‍රම' සඳහා යොමුවීමට යෝජනා කර ඇත.

a. මෙම තීරණය ක්‍රියත්මක 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 පැකේජන 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 ඇතුලත් කරන්න.

- සේවා බිඳවැටීම සම්බන්ධව ඇතිවූ සිද්ධිය
- ඉහත සිද්ධියට අදාල 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. නූතන තරඟකාරී ව්‍යාපාරික පරිසරය තුල 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. අගතිගාමී පාරිභෝගිකයන් (Jay Customers)
ii. සේවා සහතික (Service Guarantees)
iii. පෝටර් විසින් හඳුන්වා දුන් පස් වැදෑරුම් තරඟකාරිත්ව බලවේග (Porter's five Competitive Forces)
iv. පෝටර් විසින් හඳුන්වා දුන් පොදු උපාය මාර්ග (Porter's Generic Strategies)
v. උපායමාර්ගික ඔර්ලෝසුව (Strategic Clock)

(ලකුණු 5 x 5 = 25)

******

023

IHRA
UNIVERSITY OF COLOMBO

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05 – (Sinhala Medium)

සිව්වන සෙමෙස්තර 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 පැ තුනයි (03).

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටුවල විභාග අංකය යොදන්න.

(5) විභාගය අවසානයේදී I සහ II කොටස්වලට අයත් පිළිතුරු පත්‍ර වෙන වෙනම ගැට ගැසිය යුතුය.

(6) ප්‍රශ්න පත්‍රයේ ප්‍රශ්නයක් හෝ පිටුවක් මුද්‍රණය වී නොමැති නම් ඒ බව වහාම 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 ව්‍යපාරයන්හි 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 වෙළඳපොලවල් නියාමනය ඉවත් කිරීම.

ව්‍යපාර ආකෘතියක් ලෙස ඩිජිටල්කරණය ස්වභාවිකවම සේවා ගෝලීයකරණයට පහසුකම් සපයයි. එවැනි ඩිජිටල්කරණය වෙළඳපල 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 එකතු 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. සම්ප්‍රදායික මාධ්‍ය ක්‍රීඩකයින් භෞතික පරිසරය තුළ වෙළඳ ප්‍රචාරන ආදායමෙන් සියයට 86ක් උත්පාදනය කරන නමුත් ඩිජිටල් වෙළඳ ප්‍රචාරන වෙළඳපොලෙන් නියෝජනය කරන්නේ සියයට 22ක් පමණි.

Apple විසින් සංගීත බෙදා හැරීමේ දී තමන්ව ස්ථාපිත කර ඇති අතර, සම්ප්‍රදායික 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 වෙළඳපොලෙන් සියයට 60කට හිමිකම් කියන) සමාන විප්ලවයකට නායකත්වය දෙයි.

සංචාරක කර්මාන්තයේ, Expedia සහ Booking වැනි ක්‍රියාකරුවන් සංචාරක නියෝජිතායතනවලට 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 අස්පෘශ්‍ය ලෙස දැක්වීමට වලාකුළ(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 නියෝජනය කරයි. "දේශීය සේවා" (පුද්ගලික සේවා, ප්‍රවාහන, හෝටල්, ආදිය) සම්ප්‍රදායිකව බණ්ඩනය වී නොමේරූ ශ්‍රම බලකාය දේශීය වන අතර වෙනත් ස්ථානයකට ගෙන යාමට ඉඩක් නැත. කෙසේ වෙතත්,

ඩිජිටල්කරණය සහ වෙළඳපල ඒකාබද්ධ කිරීම (ඊ-වාණිජ්‍යය, ෆ්‍රැන්චයිස්, 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 වෙළඳපොළ 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)

****

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05 (Sinhala Medium)

සිව්වන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය - 2023

(පවත්වන ලද්දේ 2023 - පෙබරවාරි)

MSM 6433– Research Methods

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.

01. සාහිත්‍ය සමාලෝචනය ලිවීම යනු කිසියම් මාතෘකාවක් පිළිබඳ අදාළ පර්යේෂණ සහ සාහිත්‍ය සෙවීම, සංවිධානය කිරීම සහ සාරාංශගත කිරීම ඇතුළත් පුළුල් ක්‍රියාවලියකි. කෙසේ වෙතත්, පර්යේෂණයක දී සාහිත්‍ය සමාලෝචනය වඩාත් වැදගත් වේ.

i. ඔබේ පර්යේෂණ සඳහා සාහිත්‍ය ඔබට උපකාර කරන්නේ කෙසේද?

(ලකුණු 05)

ii. පරාවර්තනය (Paraphrasing) යනු පර්යේෂකයෙකු ලෙස ඔබ වර්ධනය කර ගත යුතු වැදගත් කුසලතාවකි. ඔබ ඵලදායි ලෙස පරාවර්තනය (Paraphrasing) කරන බව සහතික කිරීමට ඔබ අනුගමනය කරන පියවර මොනවාද?

(ලකුණු 05)

iii. පහත දැක්වෙන්නේ පර්යේෂකයෙකු විසින් කරන ලද සාහිත්‍ය සමාලෝචනයක උපුටා ගැනීමකි. එය හොඳ සාහිත්‍ය විචාරයක් ලෙස ඔබ සලකනවාද? ඇයි?

(ලකුණු 05)

ඩිජිටල් පරිවර්තනය (Digital Transformation) අනපේක්ෂිත, පාලනය නොකළ හෝ අවතක්සේරු කළහොත් තිරසාරත්වයට අහිතකර ලෙස බලපෑ හැකි කඩාකප්පල්කාරී බලවේගයක් විය හැකි අවස්ථා පිළිබඳ සමස්ත ශුභවාදී දැක්මක් ඇත (Andriushchenko et al., 2020). Hilali (2019) DT බලපෑම් තිරසාරභාවයේ සමහර ධාවකයන් දුටු අතර Brenner සහ Hart (2021) DT සහ තිරසාරත්වයේ කුළුණු තුන අතර සම්බන්ධතාවයක් හඳුනා ගත්හ. එපමණක් නොව, Gomez-Trujillo (2021) විසින් ඩිජිටල් පරිවර්තනය රියදුරෙකු ලෙස සහ තිරසාරත්වයේ පූර්වගාමියා ලෙස පෙන්වා දුන්නේය. DT විසින්ම තිරසාරභාවයට සෘජුවම බලපායි. තවද, ඩිජිටල්කරණය සහ තිරසාරත්වය වැඩිදියුණු කිරීම අතර ධනාත්මක සම්බන්ධයක් පවතී (Guandalini, 2022). ඩිජිටල්කරණය තිරසාරභාවය කෙරෙහි ද වැදගත් බලපෑමක් ඇති කරයි (Jelovac,2021). Pyka (2017) විසින් සමාගමක් එහි තිරසාරභාවයට සාර්ථක ලෙස පරිවර්තනය කිරීමේදී ඩිජිටල්කරණය තීරණාත්මක කාර්යභාරයක් ඉටු කරන බව සොයාගෙන ඇත.

iv. ඉහත සාහිත්‍ය සමාලෝචනයෙන් එක් කර්තෘ ප්‍රමුඛ (Author Prominent) සහ එක් තොරතුරු ප්‍රමුඛ (Information Prominent) උපුටා දැක්වීමක් හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 05)

(මුළු ලකුණු 20)

02. තේ කර්මාන්තය ශ්‍රී ලංකාවේ විදේශ විනිමය උපයන ප්‍රධාන මූලාශ්‍රයකි. ශ්‍රී ලංකාවේ සංචාරය මුහුදු වෙරළ, වනජීවී, සංස්කෘතික හා පුරාවිද්‍යාත්මක ස්ථාන මෙන්ම අනෙකුත් ස්වභාවික හා මිනිසා විසින් නිර්මාණය කරන ලද ආකර්ෂණ ස්ථාන ලබා දෙන අතර, සංචාරක ආකර්ෂණයක් ලෙස තේ වතු සඳහා ප්‍රමුඛ ස්ථානයක් වෙන් කිරීමට එය අපොහොසත් වී ඇත. තේ සංචාරක ව්‍යාපාරයට සාපේක්ෂව වෙරළ සහ ස්වභාවධර්මය බොහෝ දුරට අලෙවි කෙරේ. තේ දළ දේශීය නිෂ්පාදිතයට ප්‍රධාන දායකත්වයක් සපයන අතර රෝපණ හෙක්ටයාර 221,000 (අක්කර 324,900) ආවරණය වන අතර ශ්‍රී ලංකාවේ භූමි ප්‍රමාණයෙන් 4% කට ආසන්න ප්‍රමාණයක් තේ වගාව සඳහා යොදා ගනී. සංචාරකයින් ශ්‍රී ලංකාවට පැමිණෙන්නේ අරමුණු කිහිපයක් සඳහා වුවද, ශ්‍රී ලංකා සංචාරක සංවර්ධන අධිකාරියට අනුව තේ සංචාරක කටයුතු සඳහා සම්බන්ධ වී ඇත්තේ සංචාරකයින් කිහිප දෙනෙකු පමණි.

i. ඉහත පර්යේෂණ ගැටලුව හඳුනා ගන්න

(ලකුණු 04)

ii. ඉහත පර්යේෂකයා සඳහා පර්යේෂණ ගැටලු ලිවීම වැඩිදියුණු කරන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ උපදෙස්.

(ලකුණු 08)

iii. ඉහත සඳහන් කළ ගැටලුව සඳහා පර්යේෂණ ප්‍රශ්න දෙකක් සහ අරමුණු 2ක් හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 08)

(මුළු ලකුණු 20)

3.

i. පර්යේෂණයක් සිදුකිරීමට සමගාමීව පවතින විවිධ පර්යේෂණ ප්‍රවේශයන් මොනවාද? සුදුසු උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ii. විද්‍යාත්මක පර්යේෂණයක් සිදු කිරීමේදී භාවිතා කළ හැකි විවිධ අංකුර ක්‍රම හඳුන්වා දෙන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

4.

i. පර්යේෂණයක් සඳහා ඔබට නිර්දේශ කළ හැකි විවිධ දත්ත එකතු කිරීමේ උපාය මාර්ග මොනවාද? සුදුසු උදාහරණ සමඟ ඔවුන්ගේ යෝග්‍යතාවය පෙන්නුම් කරමින් ඒවා පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ii. පර්යේෂණ ප්‍රශ්නාවලියක් සකස් කිරීමේදී සලකා බැලිය යුතු විවිධ සාධක සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

05.

i. පර්යේෂණ අධ්‍යයන අනුව නියැදීමේ ශිල්පක්‍රම නිවැරදිව තීරණය කළ යුතුය. පහත නියැදි තෝරාගැනීම සඳහා සුදුසු නියැදීමේ ශිල්ප ක්‍රම තීරණය කරන්න.

a. සංවිධානයක සේවකයින් 500 ක් අතරින් සේවකයින් 100 ක් තෝරා ගැනීමට..

b. සාමාන්‍ය පෙළ, උසස් පෙළ සහ උපාධි සුදුසුකම් අනුව සේවකයින් තෝරා ගැනීමට

c. දීප ව්‍යාප්තව දුප්පත් ජනතාව තෝරා ගැනීමට

d. මත්ද්‍රව්‍ය කෙරෙහි ඇබ්බැහිවූවන් තෝරා ගැනීමට

e. පිටත සංවිධානයක කලකිරුණු සේවකයින් කීප දෙනෙකු තෝරා ගැනීමට

(ලකුණු 02 x 05 = 10)

ii. ප්‍රශ්නාවලියක ඇතුලත් කරන පහත ප්‍රශ්න උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

a. ද්විධාකරණ ප්‍රශ්න

b. බහු තේරීමේ ප්‍රශ්න

c. ලිකර්ට් පරිමාණයේ ප්‍රශ්න

d. සංඛ්‍යාත්මක ප්‍රශ්න

e. විවෘත ප්‍රශ්න

(ලකුණු 02 x 05 = 10)

(මුළු ලකුණු 20)

06.

i. ප්‍රමාණාත්මක පර්යේෂණ තුල, අනුභූතිවාදය නිතර යොදා ගැනේ. අනුභූතිවාදයේ චර්යා ධර්ම හය (06) යොදා ගනිමින් මෙම ප්‍රකාශය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 12)

ii. පර්යේෂණ තුල භාවිතා කරන උද්ගාමී සහ නිගාමී ප්‍රවේශ පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 08)

(මුළු ලකුණු 20)

07.

i. විශ්ලේෂණ ශිල්ප ක්‍රම දත්ත මත පදනම් වේ. මෙම ප්‍රකාශය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

ii. පහත අරමුණු විශ්ලේෂණය කිරීම සඳහා වඩාත් සුදුසු සංඛ්‍යාත විද්‍යාත්මක ශිල්පක්‍රමය තීරණය කරන්න.

a. සේවා ගුණත්වය සහ සේවක තෘප්තියෙහි ස්වභාවය අධ්‍යයනය කිරීමට

b. සේවා ගුණත්වය සහ සේවක තෘප්තිය අතර සම්බන්ධතාවය අධ්‍යයනය කිරීමට

c. ලිකර්ට් පරිමාණයේ අභ්‍යන්තර අනුකූලතාවය පරීක්ෂා කිරීමට

d. සේවා ගුණත්වය සේවක තෘප්තියට ඇතිකරන බලපෑම හඳුනා ගැනීමට

e. සේවකයින්ගේ ස්ත්‍රී පුරුෂ භාවය අතර සේවක තෘප්තිය වෙනස් වන්නේද යන්න අධ්‍යයනය කිරීමට

(ලකුණු 02 x 05 = 10)

(මුළු ලකුණු 20)

****