IHRA

UNIVERSITY OF COLOMBO

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය -

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව 2023 - 09

(සිංහල මාධ්‍යය)

දෙවන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය

(පවත්වන ලද්දේ - නොවැම්බර්/ දෙසැම්බර් 2024

MSM 5231 – සේවා සඳහා ගිණුම්කරණය

උපදෙස්

(1) ප්‍රශ්න හතරකට (04) පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැය තුනයි (03).

(3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න පහකින් (05) හා පිටු අටකින් (08) සමන්විත වේ.

)4(පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටුවල විභාග අංකය යොදන්න.

)5(විභාගයඅවසානයේදී සියලුම පිළිතුරු පත්‍ර එකට ගැට ගැසිය යුතුය.

(6) අදාල සූත්‍ර සහිත ලේඛනය සහ වගු ඇතුලත් කර ඇත.

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

ප්‍රශ්න අංක 01:

අ. සේවා සංවිධානවල ගිණුම්කරණයේ මූලික අරමුණ සහ අභ්‍යන්තර හා බාහිර පාර් ශවකරුවන් සඳහා තීරණ ගැනීමේදී එහි ප්‍රයෝජනය ගැන සාකච්ඡා කරන්න?

(ලකුණු 07)

ආ. සේවා-නැඹුරු ව්‍යාපාරික ආයතනවල මූල්‍ය ගිණුම්කරණය සහ කළමනාකරණ ගිණුම්කරණය වෙන්කර හඳුනා ගන්න.

(ලකුණු 07)

ඇ. i. සේවා සංවිධාන සඳහා ගිණුම්කරණයේදී ඇති ප්‍රධාන අභියෝග මොනවාද?

ii. හිමිකාර ව්‍යුහයන් (උදා: තනි හිමිකාරත්වය, හවුල් ව්‍යාපාර, සීමිත වගකීම් සමාගම) සේවා-නැඹුරු ව්‍යාපාර සඳහා ගිණුම්කරණයට බලපාන්නේ කෙසේද?

(ලකුණු 11)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 02:

අ. වක්‍ර පිරිවැයට වඩා සෘජු පිරිවැය වඩාත් නිවැරදි යැයි කළමනාකරුවන් සලකන්නේ ඇයි? උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

ආ. i. සේවා-නැඹුරු සංවිධානයක ස්ථාවර පිරිවැය සහ විචල්‍ය පිරිවැය වෙන්කර හඳුනා ගන්නේ කෙසේද? සමච්ඡේද (Breakeven point) ලක්ෂ්‍යය තීරණය කිරීමේදී ස්ථාවර පිරිවැය සහ විචල්‍ය පිරිවැය භාවිතා කරන ආකාරය පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 05)

ii BlueSky Consulting Ltd යනු කුඩා හා මධ්‍යම ප්‍රමාණයේ ව්‍යවසායකයන්ට (SMEs) ව්‍යාපාර උපදේශන සේවා සපයන සේවා පදනම් වූ සංවිධානයකි. සමාගම සිය තීරණ ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය මෙහෙයවීම සඳහා කළමනාකරණ ගිණුම්කරණය භාවිතා කරයි. 2024 ජූනි මාසය සඳහා පහත තොරතුරු තිබේ.

පිරිවැය වර් ගය	විචල්‍ය පිරිවැය	ස්ථාවර පිරිවැය (මාසයකට)
උපදේශකයින්ගේ සෘජු ශ්‍රමය (පැයකට)	100	
කාර් යාල සැපයුම් සහ ද්‍රව්‍ය (පැයකට)	10	
කාර් යාල අවකාශය සඳහා කුලිය සහ අනෙකුත් වියදම්		12,000
පරිපාලන වේතන		8,000
අලෙවිකරණය සහ ප්‍රචාරණය සඳහා		3,000

අමතර තොරතුරු:

BlueSky නව සේවාලාභියෙකු සඳහා විශේෂ ව්‍යාපෘතියක් සලකා බලයි. විශේෂ ව්‍යාපෘතිය සඳහා පැය 300ක උපදේශන කටයුතු රු. පැයකට 230යි. මෙම ව්‍යාපෘතිය සඳහා සමාගම අමතර ස්ථාවර පිරිවැයක් දරන්නේ නැති අතර පැයකට විචල්‍ය පිරිවැය එලෙසම පවතිනු ඇත.

i. පැයකට දායක ආන්තිකය සහ ජූනි මාසය සඳහා මුළු දායකත්ව ආන්තිකය ගණනය කරන්න.

ii ජූනි මාසය සඳහා BlueSky උපදේශනයේ බිඳීමේ ලක්ෂ්‍යය පැයවලින් සහ ඩොලර්වලින් ගණනය කරන්න.

iii. BlueSky Consulting සතුව එහි උපදේශන ආදායමෙන් 20% ක ඉලක්කගත ලාභ ආන්තිකය ඇත. මෙම ඉලක්කගත ලාභය සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය මුළු උපදේශන ආදායම ගණනය කරන්න.

iv. ඔබට පහත විශේෂ ව්‍යාපෘති තීරණයක් ගැනීමට අවශ්‍ය වේ:

(a) BlueSky Consulting විශේෂ ව්‍යාපෘතිය පිළිගත යුතුද? දායක ආන්තිකය සහ ස්ථාවර පිරිවැය සලකා බැලීම මත පදනම්ව ඔබේ තීරණය සාධාරණීකරණය කරන්න.

(b) BlueSky විශේෂ ව්‍යාපෘතිය පිළිගන්නේ නම්, සමස්ත ලාභයේ වැඩිවීම හෝ අඩුවීම ගණනය කරන්න.

(ලකුණු 15)
(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 03:

අ. සේවා මත පදනම් වූ කර් මාන්තවල මූල්‍ය කාර් යය සාධනය (Service based industries) ඇගයීමට විචල්‍යතා විශ්ලේෂණය භාවිතා කළ හැක්කේ කෙසේද?

(ලකුණු 08)

ආ. සමාගම XYZ යනු ව්‍යාපාර උපදේශනය පිළිබඳ විශේෂඥ වෘත්තීය සේවා සමාගමකි. සමාගම ජ්‍යෙෂ්ඨ උපදේශකයින්, කනිෂ්ඨ උපදේශකයින් සහ සීමාවාසිකයින් සේවයේ යොදවයි. ඔවුන් පහත සම්මත මිල ගණන් යටතේ ගෙවනු ලැබේ:

- ජ්‍යෙෂ්ඨ උපදේශක: රු. 1,500/පැයට
- කනිෂ්ඨ උපදේශක: රු. 1,200/පැයට
- සීමාවාසික: රු. 800/පැයට

සමාගම සාමාන්‍යයෙන් පැය 40ක වැඩ සතියක් තුළ පහත සඳහන් අනුපාතවලින් සේවාදායක පැය ලබා දෙයි:

- ජ්‍යෙෂ්ඨ උපදේශකයින්: සේවකයින් 50 ක්
- කනිෂ්ඨ උපදේශකයින්: සේවකයින් 30 ක්
- සීමාවාසික: සේවකයින් 20 ක්

විවිධ සේවක වර් ගවලට බෙදා සාමාන්‍ය සතියක් තුළ තම සේවාදායකයන් සඳහා පැය 2,000ක සේවා සැපයීමට සමාගම අපේක්ෂා කරයි.

මාර් තු 31 න් අවසන් සතිය තුළ, පහත සඳහන් කාර් යය මණ්ඩල සහ ගෙවීම් කොන්දේසි සිදු විය:

❖ සැබෑ කාර් යය මණ්ඩලය:

ජ්‍යෝෂ්ඨ උපදේශකයින්: සේවකයින් 55 ක්

කනිෂ්ඨ උපදේශකයින්: සේවකයින් 35 ක්

සීමාවාසික: සේවකයින් 15 ක්

❖ සැබෑ වැටුප් අනුපාත:

ජ්‍යෝෂ්ඨ උපදේශක: රු. 1,400/පැයට

කනිෂ්ඨ උපදේශක: රු. 1,100/පැයට

සීමාවාසික: රු. 750/පැයට

සත්‍ය ප්‍රතිදානය: සමාගම සතිය තුළ සේවාදායක පැය 1,900 ක් ලබා දී ඇත.

ඔබට ගණනය කිරීමට අවශ්‍ය වේ,

i. එක් එක් සේවක කාණ්ඩය සඳහා ශ්‍රම අනුපාත විචලනය (Labour Rate Variance- LRV) (ජ්‍යෝෂ්ඨ උපදේශක, කනිෂ්ඨ උපදේශක, සීමාවාසික).

ii එක් එක් කාණ්ඩයේ සේවකයින් සඳහා ශ්‍රම කාර් යක්ෂමතා විචලනය (Labour Efficiency Variance- LEV).

iii. සමාගම සඳහා සම්පූර් ණ ශ්‍රම පිරිවැය විචලනය (Total Labour Cost Variance).

(ලකුණු 12)

ඇ. සේවා අංශයේ දිගු කාලීන ව්‍යාපෘති හෝ ආයෝජන ඇගයීමට ආයෝජන තක්සේරුව (Investment Appraisal) උපකාර වන්නේ කෙසේද?

(ලකුණු 05)
(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 04:

අ. i. සේවා සංවිධානවල භාවිතා කරන විවිධ අයවැය වර් ග (Budgets) සාකච්ඡා කරන්න.

ii. සේවා සංවිධානවල (Service Orient Organizations) අයවැය පාලනයේ සීමාවන් මොනවාද?

(ලකුණු 05)

ආ. Alpha Consulting Ltd යනු කුඩා හා මධ්‍යම ප්‍රමාණයේ ව්‍යාපාර සඳහා උපදේශක සහ උපදේශන සේවා සපයන (Consultancy and Advisory) වෘත්තීය සේවා සමාගමකි. පහත සඳහන් තොරතුරු මත පදනම්ව මාර් තු සහ අප්‍රේල් මාස සඳහා සමාගමට මුදල් අයවැයක් සකස් කිරීමට අවශ්‍ය වේ. ඔබේ කාර්යය වන්නේ Alpha Consulting Ltd. සඳහා මාර් තු සහ අප්‍රේල් සඳහා සවිස්තරාත්මක මුදල් අයවැයක් සකස් කිරීම, එහි ද්‍රවශීලතාවය සහ මුදල් ප්‍රවාහ අවශ්‍යතා තක්සේරු කිරීමයි.

ආරම්භක මුදල් ශේෂය:

මාර් තු මස ආරම්භක මුදල් ශේෂය රු. 45,000 කි.

විකුණුම් දත්ත:

Alpha Consulting Ltd මුදල් විකුණුම් සහ ණය විකුණුම් යන දෙකෙන්ම ආදායම් උපදවයි. සමාගම සිය ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් ගෙවීම් එකතු කිරීම සඳහා නිශ්චිත රටාවක් අනුගමනය කරයි:

මුදලට විකුණුම්: විකිණුම් මාසයේ සම්පූර් ණ ගෙවීම වහාම සමාගමට ලැබේ.

ණයට විකුණුම්: ණයට විකුණුම් පහත පරිදි එකතු කරනු ලැබේ:

- විකුණුම් මාසයේ 40%
- විකිණීමෙන් පසු මාසයේ 50%
- විකිණීමෙන් පසු දෙවන මාසයේ 10%

මාර් තු සහ අප්‍රේල් සඳහා පුරෝකථනය කළ විකුණුම් පහත පරිදි වේ: සියලුම සංඛ්‍යා දහස් ගණනකි

මාසික	මුදලට විකුණුම්	ණයට විකුණුම්	මුළු විකුණුම්
ජනවාරි	25,000	50,000	75,000
පෙබරවාරි	28,000	55,000	83,000
මාර් තු	30,000	60,000	90,000
අප්‍රේල්	35,000	65,000	100,000

මෙහෙයුම් වියදම්: මෙම වියදම් ඔවුන් දරන මාසය තුළ සම්පූණර්යෙන්ම ගෙවනු ලැබේ.

වැටුප්, කාර් යාල කුලිය, උපයෝගිතා සහ කාර් යාල සැපයුම් ඇතුළුව සමාගම සෑම මසකම නිත්‍ය මෙහෙයුම් වියදම් දරයි.

- වැටුප්: මසකට රු.12,000
- කාර් යාල කුලිය: මසකට රු.4,000
- උපයෝගිතා: මසකට රු.1,200
- කාර් යාල සැපයුම්: මසකට රු.1,000

වෙනත් මුදල් ප්‍රවාහ විශ්ලේෂණ (Cash Flow Analysis)

- මාර් තු මාසයේදී සමාගම විසින් ගෙවීමට නියමිත රුපියල් 5,000 ක ණය ආපසු ගෙවීමක් ද සිදු කරනු ඇත.
- අප්‍රේල් මාසයේදී Alpha Consulting සමාගම රුපියල් 8,000 කට නව පරිගණක උපකරණ මිලදී ගැනීමට සැලසුම් කරයි.

Alpha Consulting Ltd සඳහා මාතර්‍ු සහ අප්‍රේල් මාස සඳහා සවිස්තරාත්මක මුදල් අයවැයක් සකස් කරන්න.

(ලකුණු 12)

ඇ. "මුදල් ප්‍රවාහ විශ්ලේෂණය යනු සමාගමක මූල්‍ය සෞඛ්‍යය තක්සේරු කිරීම, එහි ද්‍රවශීලතාවය තක්සේරු කිරීම සහ මෙහෙයුම් සහ උපාය මාර් ගික තීරණ ගැනීම සඳහා අත්‍යවශ්‍ය මෙවලමකි." සේවා සංවිධාන සඳහා මුදල් ප්‍රවාහ විශ්ලේෂණයේ වැදගත්කම සාකච්ඡා කරන්න. සේවා පදනම් වූ ව්‍යාපාර සඳහා මුදල් ප්‍රවාහය විශේෂයෙන් තීරණාත්මක වන්නේ ඇයි?

(ලකුණු 8)

(මුළු ලකුණු 25)

ප්‍රශ්න අංක 05:

අ. සමාගම XYZ යනු එහි සේවාවන් සඳහා Cost-Plus මිල කිරීමේ ආකෘතියක් භාවිතා කරන කළමනාකරණ උපදේශන සමාගමකි. සමාගම සේවා සැපයීමේ පිරිවැය සහ ලකුණු කිරීමක් මත පදනම්ව ගනුදෙනුකරුවන්ගෙන් අය කරයි. කෙසේ වෙතත්, XYZ සමාගම සිය ඉහළ වටිනාකම් සහිත ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා පාරිභෝගික-පාදක/වටිනාකම් පාදක (Customer based/Value based) මිලකරණ ආකෘතියකට මාරුවීමක් සලකා බලයි, එහි මිල තීරණය වන්නේ සමාගමේ පිරිවැයට වඩා සේවාලාභියා සේවාවෙන් ලබා ගන්නා ප්‍රත්‍යක්ෂ වටිනාකම අනුව ය.

සමාගම පහත තොරතුරු ලබා දී ඇත:

පැයක ශ්‍රම පිරිවැය: පැයකට රු. 150 (සියලු ඍජු ශ්‍රමය සහ මෙහෙයුම් වියදම් ඇතුළුව)

සාමාන්‍ය ව්‍යාපෘති කාලය: පැය 100

මුළු වාර් ෂික ස්ථාවර පිරිවැය: රු. 500,000 (කාර් යාල කුලිය, පරිපාලන වැටුප්, අලෙවිකරණය, ආදිය ඇතුළුව)

අපේක්ෂිත සේවාලාභී රඳවා ගැනීමේ අනුපාතය: 75%

ඉහළ වටිනාකමක් ඇති ගනුදෙනුකරුවන්ට දැනෙන වටිනාකම (Perceived Value to High-Value Clients): පැය 100 ව්‍යාපෘතියක් සඳහා රු.20,000 (පාරිභෝගික ප්‍රතිපෝෂණ මත පදනම්ව)

සමාගම වසරකට ව්‍යාපෘති 50 ක් හසුරුවයි.

තරඟකරුවන්ගේ මිල: සමාන උපදේශන සේවා සඳහා කමර්ාන්තයේ සාමාන්‍යය පැයකට රුපියල් 180 කි.

ඔබට අවශ්‍ය වන්නේ:

i. සමාගම එහි සම්පූණර් පිරිවැය මත 20% ක ලාභ ආන්තිකයක් අපේක්ෂා කරන බව උපකල්පනය කරමින් Cost-Plus මිල කිරීමේ ආකෘතිය යටතේ සමාගම XYZ අය කළ යුතු පැයකට මිල ගණනය කරන්න.

ii පාරිභෝගිකයා මත පදනම් වූ (වටිනාකම මත පදනම් වූ) මිලකරණ ආකෘතිය මත පදනම්ව, සේවාලාභියා වෙත ලබා දෙන සේවාවේ සංජානනීය වටිනාකම මිල මගින් පිළිබිඹු වන ඉහළ අගයක් සහිත ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා XYZ සමාගම අය කළ යුතු පැයකට මිල ගණන් කරන්න.

iii. ඉහළ වටිනාකමක් ඇති ගනුදෙනුකරුවන් සඳහා ඔබ නිර් දේශ කරන්නේ කුමන මිලකරණ ආකෘතියද(pricing model) යන්න තීරණය කරන්න?

(ලකුණු 10)

ආ. Tech Solutions Ltd යනු අභිරුචි මෘදුකාංග විසඳුම් (prominent IT consultancy), තොරතුරු තාක්ෂණ උපදේශන සහ පද්ධති ඒකාබද්ධ කිරීම් ඇතුළු සේවාවන් රැසක් සපයන ප්‍රමුඛ පෙළේ තොරතුරු තාක්ෂණ උපදේශන සහ මෘදුකාංග සංවර්ධන සමාගමකි. සමාගම ගෝලීය වශයෙන් සිය මෙහෙයුම් පුළුල් කර ඇති අතර දැන් විශාල ව්‍යවසායන් සහ කුඩා ව්‍යාපාර යන දෙකටම සේවය කරයි. මෙම සමාගම හොඳින් ව්‍යාපාර කටයුතු කරන, නමුත් එය මුදල් ප්‍රවාහ කළමනාකරණය සහ ලාභදායිත්වය සම්බන්ධ අභියෝගවලට මුහුණ දෙයි. 2023/2024 මූල්‍ය වර් ෂය සඳහා Tech Solutions (Pvt) Ltd හි පොතෙන් උපුටා ගත් මූල්‍ය තොරතුරු පහත දැක්වේ.

	2022/2023	2023/2024
විකුණුම් ආදායම	4,500,000	5,000,000
මෙහෙයුම් ලාභය/ EBIT	1,500,000	1,900,000
බදු ගෙවීමෙන් පසු ශුද්ධ ලාභය	700,000	1,200,000
වෙළඳ ලැබිය යුතු දෑ	700,000	900,000
උපචිත වියදම්	70,000	120,000
වෙළඳ ගෙවිය යුතු දෑ	500,000	400,000
කලින් ගෙවූ වියදම්	450,000	550,000
ප්‍රකාශිත ප්‍රාග්ධනය (රු. 10 බැගින්)	3,000,000	3,000,000
වරණීය කොටස් ප්‍රාග්ධනය	1,500,000	1,500,000
නිකුත් කරන ලද ණයකර	500,000	500,000
දිගු කාලීන බැංකු ණය	1,000,000	900,000
වරණීය කොටස් ලාභාංශ	100,000	90,000
මුදල් සහ මුදල් සමානකම්	200,000	300,000
ණයකර පොලී වියදම්	50,000	50,000
ණය පොලී වියදම	150,000	160,000
සංචිත	1000,000	1000,000
ජංගම නොවන වත්කම්	10,000,000	12,000,000
සාමාන්‍ය කොටස් ලාභාංශ	300,000	300,000
කොටසක වෙළඳපල මිල	120	120

උපකල්පන:

විකුණුම් වලින් 80% ක් ණය පදනම මත වේ.

ඉහත තොරතුරු භාවිතා කරමින්, ඔබට අවශ්‍ය වන්නේ:

i. පහත මූල්‍ය අනුපාත ගණනය කරන්න

- ශුද්ධ ලාභ ආන්තිකය (Net Profit Margin)
- වත්කම්වලට ණය අනුපාතය (Debt-to-Asset Ratio)
- ණය - කොටස් අනුපාතය (Debt-Equity Ratio)
- වත්මන් අනුපාතය (Current Ratio)
- ණය ගැතියන් එකතු කිරීමේ කාලය (දින) (Debtors Collection Period (Days)

ii ලාභදායිත්වය, ද්‍රවශීලතාවය, මෙහෙයුම් කාර කාර් යක්ෂමතාව සහ මූල්‍ය උත්තෝලනය කෙරෙහි අවධානය යොමු කරමින් ඉහත අනුපාත භාවිතා කරමින් සමාගමේ කායර් සාධනය පිළිබඳ සවිස්තරාත්මක සහ ගැඹුරු විශ්ලේෂණයක් සපයන්න. ඉන්පසුව, ඔබේ විශ්ලේෂණය මත පදනම්ව සමාගමේ මූල්‍ය කාර් යය සාධනය වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා උපාය මාර් ගික නිර් දේශ ලබා දෙන්න.

(ලකුණු 15)
(මුළු ලකුණු 25)

****

UNIVERSITY OF COLOMBO

IHRA

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව 2023-09

(සිංහල මාධ්‍යය)

දෙවන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය

(පවත්වන ලද්දේ - නොවැම්බර්/දෙසැම්බර් 2024)

MSM 5232 – සංවිධානය, පුද්ගලයන් සහ කාර්යය සාධන කළමනාකරණය

උපදෙස්

(1) ප්‍රශ්න පහකට (05) පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැය තුනයි (03).

(3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය ප්‍රශ්න හයකින් (06) හා පිටු තුනකින් (03) සමන්විත වේ.

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටුවල විභාග අංකය යොදන්න.

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

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

ප්‍රශ්න අංක 01

ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා අංශයේ ආයතන සඳහා ආර් ථික හා සමාජීය තත්ත්වයන් වැඩි වශයෙන් බලපා ඇති අතර ඔවුන්ගේ සේවකයන්ගේ හැසිරීම් කළමනාකරණය කිරීමේ අභියෝගයට මුහුණ දී තිබේ.මෙම තත්වය තුළ ඔබගේ සහ අනෙකුත් සේවකයින්ගේ හැසිරීම් සහ වැඩ සම්බන්ධ ආකල්පවල වෙනස්කම් ද ඔබ අත්විඳිමින් සිටී.

අ) ඉහත තත්ත්වයට අදාළ සේවක සම්බන්ධ ආයතනික හැසිරීම් ගැටලු දෙකක් (02) හඳුනාගෙන ඒවා උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) ඉහත තත්ත්වය හා සම්බන්ධ ප්‍රධාන වැඩ සම්බන්ධ ආකල්ප ලැයිස්තුගත කර උදාහරණ සමඟ පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 02

XYZ සේවා සංවිධානය විසින් සේවා ස්ථාන වෙනස්කම් හඳුන්වා දී ඇති අතර එමඟින් ආයතනයේ සියලුම සේවකයින්ගේ සාමාන්‍ය සේවා ස්ථාන පිළිවෙත් සහ වැඩ ආශ්‍රිත හැසිරීම් වෙනස් විය. නව වෙනස්කම් සමඟ, ඔවුන්ට දිගු පැය වැඩ කිරීමට සිදු වේ; ඔවුන් ආරක්ෂක ගැටළු, ඉහළ කාර් යය ඉල්ලුම, නායකත්ව හැසිරීම, වැඩ අධික වීම සහ අන්තර් පුද්ගල ඉල්ලීම් සහ කාර් යය ඉල්ලීම් වලට බිය වෙති.

පහත ආයතනික හැසිරීම් සංකල්ප පිළිබඳ ඔබේ දැනුම මත පදනම්ව ඉහත තත්ත්වය සාකච්ඡා කරන්න

අ) රැකියා ස්ථානයේ ආතතිය

(ලකුණු 10)

ආ) රැකියා ස්ථානයේ වෙනස් වීම

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 03

අ) ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා-නැඹුරු ව්‍යාපාරික සංවිධානයක යෙදිය යුතු සුදුසු අභිප්‍රේරණ මෙවලම් පහක් (05) ලැයිස්තුගත කර පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) ආයතනික මට්ටමේ කාර් යය සාධනය වෙනස් කිරීම සඳහා ආයතනික සංස්කෘතිය වැදගත් වන අතර එය බෙහෙවින් බලපායි.

ආයතනික මට්ටමේ කාර් යය සාධනය වෙනස් කිරීම සඳහා ඔබේ සංවිධානයේ ආයතනික සංස්කෘතිය බලපෑවේ කෙසේද යන්න පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 04

අ) ව්‍යාපාර ආයතනයක් තුළ රැකියා නිර්මාණය කිරීම එක් වරකින් අවසන් වන මානව සම්පත් කළමනාකරණ කාර්යයක් නොවේ. නිර්මාණ මූලිකාංග වර්ග දෙකක් සලකා බලමින් දැනට නිර්මාණය කර ඇති රැකියා ප්‍රති-නිර්මාණය කළ යුතුය. ඵලදායී රැකියා නිර්මාණයක දී සලකා බැලිය යුතු එම මූලිකාංග වර්ග දෙක පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) ශ්‍රී ලංකාවේ සේවා අභිමුඛ ව්‍යාපාර සංවිධාන සඳහා භාවිතා කළ හැකි යෝග්‍ය සේවාදායක තෝරා ගැනීමේ ක්‍රියාවලියක් පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 05

අ) ආයතනය විසින් නියම කර ඇති පරිදි රැකියාවේ දී අපේක්ෂිත යහ-චර්යාව සේවාදායක විනය ලෙස සැලකේ. රැකියාව තුළ නෛතික වශයෙන් සහ සදාචාරාත්මක වශයෙන් පිළිගත් යහ-චර්යාවන් ප්‍රවර්ධනය සඳහා යොදා ගන්නා සේවාදායක විනය වර්ග දෙක පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) බරපතල වෘත්තීය විෂමාචාරයක් සඳහා චෝදනා ලැබූ සේවකයෙකුට එරෙහිව පවත්වනු ලබන අභ්‍යන්තර විනය පරීක්ෂණ ක්‍රියාවලිය විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

ප්‍රශ්න අංක 06

අ) පරිවාස කාලය අවසානයේ පරිවාස සේවකයන්ගේ සේවානියුක්තිය සම්බන්ධයෙන් සේවා යෝජකයාට ගත හැකි තීරණ මොනවාදැයි සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

ආ) ජාත්‍යන්තර සංවිධාන බොහොමයක් හඳුන්වා දෙන පරිදි ශ්‍රී ලංකාව මේ වන විට දූෂිත රටකි. දූෂණය පිට දැක ආර්ථිකය සංවර්ධනය කිරීම සඳහා නිවැරදි මානව සම්පත් කළමනාකරණය ඉවහල් කරගත හැකි ආකාරය සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 20)

UNIVERSITY OF COLOMBO

IHRA

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව 2023-09

(සිංහල මාධ්‍යය)

දෙවන සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය

(පවත්වන ලද්දේ - නොවැම්බර්/දෙසැම්බර් 2024)

MSM 5233 – සේවා පිළිබඳ තාක්ෂණ කළමණාකරණය

උපදෙස්

(1) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රයේ කොටස් දෙකකි. උපුටාගැනීම කියවා පළමු වැනි කොටසේ ප්‍රශ්නයට පිළිතුරු සපයන්න. පළමුවැනි කොටස අනිවාර්යවේ. උපුටනය අවසානයේ ඇති ප්‍රශ්නයට උත්තර ලිවීම ශිෂ්‍යයන් විසින් කළ යුතුය. දෙවැනි කොටසේ ප්‍රශ්න 05 න් ප්‍රශ්න 03 කට උත්තර ලියන්න.

(2) කාලය පැය තුනයි (03).

(3) මෙම ප්‍රශ්න පත්‍රය 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.

පළමුවැනි කොටස

පහත සඳහන් උපුටා ගැනීම ලබාගත් "සේවා ගෝලීයකරණය කිරීම ඔලිවර් වයිමන් විසින් ලියන ලද ක්‍රීඩාව වෙනස් වීමේ දශකය" කියවා පහත දැක්වෙන ප්‍රශ්නයට උත්තර ලියන්න.

ඊළඟ දශකයේ දී 30% ඉක්මවා යන පිපිරෙන සුළු වර්ධනයක් ලෝක ව්‍යාප්ත සේවා වලින් බලාපොරොත්තුවේ. මෙම සංසිද්ධිය ප්‍රධාන හැරවුම් 03 කින් ඉදිරියට ගෙන යනු ලැබේ. එනම්, සේවා ව්‍යාපාර ආදර්ශ ඩිජිටල්කරණය කිරීම, දියුණුවන රටවල ඉල්ලුමේ වර්ධනය, සහ ජාතික වෙළෙඳපොළවල නියාමනය ඉවත් කිරීමයි.

ඩිජිටල්කරණය වනාහි සාම්ප්‍රදායික ගඩොල් - බදාම ව්‍යාපාරයෙන් එපිටට ගිය අලුත් පාරිභෝගික කණ්ඩායම් ඇමතීම සඳහා සමාගම්වලට සේවා ගෝලීයකරණය ස්වභාවිකව පහසු කරන ව්‍යාපාර ආදර්ශයකි.එවැනි ඩිජිටල්කරණය මගින් වෙළඳපොල බාධක අඩු කරන අතර විදේශ තරගකරුවන් පිළිබඳ අවදානම සාම්ප්‍රදායික තරගකරුවන්ට එකවරම විවෘත කර දෙයි. 15% ක් තක්සේරු කළ එක්තරා පර්යන්තයක් පසු කළ විට ඩිජිටල්, පරණ වෙළඳපොළ සංවිධානය ලුපයකට දමයි. සත්‍ය වශයෙන්ම ගෝලීය ඩිජිටල් පර්යන්ත නිර්මානය කිරීමට හැකි ක්‍රීඩාකරුවන් ඔවුන්ගේ කර්මාන්තයේ ක්‍රීඩා රීති නැවත ලියා ඇත.

තොරතුරු එකතු කිරීමේ කාර්යභාරය කරමින් ගූගල් සමාගම, පුවත්පත්, ගුවන්විදුලිය හා රූපවාහිනී වැනි සාම්ප්‍රදායික මාධ්‍යයේ ලාභදායී ආදර්ශය සම්පූර්ණයෙන් සසල කරමින් දැන්වීම් ප්‍රචාරණයේ මාර්ගගත ආදායමේ වැඩි කොටස (Lion's Share) ඩැහැගැනීම කළමනාකරණය කර ඇත. සාම්ප්‍රදායික මාධ්‍ය හසුරුවන්නෝ භෞතික පරිසරය තුළ 86% ක්ම ප්‍රචාරණ ආදායම් වැඩි කර ගනිති. නමුත්, ඩිජිටල් ප්‍රචාරණ වෙළඳපොලේ 22% ක් පමණි, නියෝජනය වන්නේ.

ඇපල් සමාගම, සාම්ප්‍රදායික කර්මාන්තය කඩා දමමින් තනි ගීතයක් ලබාගැනීමට සමස්ත ඇල්බමයක් මිළට ගැනීමට පාරිභෝගිකයන්ට බලකරමින් මාර්ගගත සංගීතයේ 80% කොටස සමඟ සංගීතය බෙදාහැරීමට ආයතනගත වී ඇත. අද පොත් කර්මාන්තයේ සමාන විප්ලවයක් කරමින් ඇමසන් සමාගම (ඩිජිටල් පොත් වෙළෙඳපොළේ 60% අයිතිය කියමින්) ඔවුන්ගේ මුද්‍රණය පහසුකරමින් හා සාමාන්‍ය සම්මත මිල ව්‍යුහයක් තුළ ලිස්සා යමින් සිටී.

ගමනාගමන කර්මාන්තයේ, එක්ස්පීඩියා (Expedia) හා බුකිං (Booking) වැනි ක්‍රියාකරුවෝ පාරිභෝගිකයන් අල්ලා ගැනීමට ප්‍රවාහන ඒජන්සි හා ආපනශාලා ක්‍රියාකරුවන් සෘජු තරගකරුවන් ලෙස ස්ථානගත වෙමින් සිටිති. අති මහත් පරිමාණයෙන් වෙබ් අඩවියේ වෙන් කිරීම් (Reservatious) සිදු කෙරේ.

මෘදුකාංග හා තොරතුරු තාක්ෂණ කර්මාන්තයේ, IBM, මයික්‍රෝසොෆ්ට් හා ඩෙවෝටීම් සමාගම් පාරිභෝගිකයින්ට වියදම් කපා හැරීමට උදව් කරමින් සැඟවුණු පරිගණක සේවා ලබා දෙමින් (ලිපිගොනු හුවමාරුව හා මාර්ගගත පණිවිඩ පිළිබඳව ඇස්තමේන්තු කළ 35% අඩු වීමක්) හා ඉතා කාර්යක්ෂමව ඔවුන්ගේ ස්ථාපිත මෘදුකාංග කළමනාකරණය කරති. අයිතිය පවරමින්, එක්තරා ප්‍රමාණයක භෞතිකව බෙදහරින නිෂ්පාදන අස්පශර්ණය (Intangible) කිරීමට සැඟවුණු ක්‍රමයක් සොයති.

වෙන වචනවලින් කිවහොත්, සේවයක් සැලසීමට අවශ්‍ය ශ්‍රමය ඇත්තේ කොහේද? අපි "ගෝලීය සේවා" වලට අර්ථ දක්වන්නේ (වෘත්තීය සේවා, තොරතුරු තාක්ෂණය මාධ්‍යය ආදිය) අභෞතික ලෙස (ඩිජිටල් හෝ විද්‍යුත් ආකාරයෙන්) සම්පූර්ණයෙන්ම බුද්ධිමය සේවා ලෙසටය. ගෝලීය සේවා ගෝලීය තරගය සඳහා ඉතාම අවදානමට ලක්විය හැකි හා වැඩි වශයෙන් පහසුවෙන්ම නිර්යාන කළ හැකිය. ඒවාත් වැඩි වශයෙන්ම වටිනාකමෙන් යුක්තය. කොටස් වශයෙන් වර්ධනය වීමේ විභවය ඉතා වැඩිය. (ඒවා ගෝලීය සේවාවල ආදායම 33% නියෝජනය කරයි) "දේශීය සේවා" (පුද්ගලික සේවා, ප්‍රවාහනය, හෝටල් ආදිය.) සාම්ප්‍රදායිකවම කැඩීවෙන්වන සුළු හා නොමේරුණු ඒවාය. මීට සම්බන්ධ ශ්‍රම හමුදාව දේශීය මෙන්ම, නැවත ස්ථානගත කිරිමට නොහැකි තරම්ය. කෙසේ වෙතත්, ඩිජිටල්කරණය හා වෙළෙඳපොළ ස්ථාවරභාවය හේතුකොටගෙන (විද්‍යුත් වාණිජ්‍යය, වරලත් සාප්පු, වේදිකා සංචිතය ආදිය) දේශීය සේවා වැඩි වශයෙන්ම ගෝලීය තරගයට නිරාවරනය වෙයි. අවසානයේදී,"අතරමැදි සේවා" එනම්, භාණ්ඩ හා සේවා වෙළෙඳපොළ අතර වැදගත් අතරමැදි කාර්යභාරයක් ඉටුකරන, විද්‍යුත් වාණිජ්‍යයට ස්තුතිවන්ත වෙමින්, ගම්බදව ඉටු කරන දේශීය සේවාවේ.

1. ගෝලීයව සිදුවන වෙනස්කම් සමඟ ඉහත ලිපියේ විස්තර කරන පරිදි, ගෝලීයව සිදුවන ශීඝ්‍ර තාක්ෂණ අනුගතවීම ශ්‍රී ලංකාව සම්බන්ධ වන අවස්ථා පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

දෙවන කොටස

1. ව්‍යාපාර තාක්ෂණයේ නැඹුරුවීම් විස්තර කර, සේවා කර්මාන්තයේදී ක්‍රියාකාරකම් වලට ඒවා බලපාන ආකාරය විස්තර සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

2. ඔබේ සංවිධානයේ ස්වංක්‍රීය ක්‍රියාවලියක් විස්තර කර එම ස්වංක්‍රීයභාවයේ ප්‍රයෝජන පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

3. අන්තර්ජාලයේ විද්‍යුත් වාණිජ්‍යය තුළ බොහෝ ව්‍යාපාර නියැලී සිටි. ඔබ මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟ වන්නේද? නොවන්නේද? ඔබේ මතය විස්තර ඇතිව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

4. ඉතා තරඟකාරී වෙළඳපොලක ව්‍යාපාර බුද්ධිය, ව්‍යාපාරයක් කළමනාකරණය කිරීමට අවශ්‍ය කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. තරගකාරීත්වයට මුහුණ දීම සඳහා තාක්ෂණය කෙසේ ව්‍යාපාර දියුණු කිරීමට උදව් වේ දැයි විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

5. ව්‍යාපාර සම්පත් ක්‍රම (Enterprise Resource Planning) ක්‍රියාත්මක කිරීමේ අසාර්ථක වීම් වලට බලපාන විවේචනාත්මක සාධක පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 25 යි)

****