මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය -කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05

ප්‍රථම සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය (Sinhala Medium)

(පවත්වන ලද්දේ 2022 - පෙබරවාරි)

MSM 5131 – Quantitative Techniques for Service Management

(Online Examination)

උපදෙස්

(1) ප්‍රශ්න හතරක් (04) සඳහා පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැය දෙකයි (02).

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

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටු අනුපිළිවෙලට අංකනය කරන්න.

(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.

1 අ. නිමානය කිරීමේදී භාවිතා වන සංඛ්‍යාන සව්ධිතා නියමය කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 04)

ආ. නිමිතිය සහ නිමානකය අතර වෙනස කුමක්ද?

(ලකුණු 04)

ඇ . උදාහරණ සහිතව සංඛ්‍යාතිය සහ පරාමිතිය අතර වෙනස පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 04)

ඈ . සේවා සපයන සමාගමකින් සතියකට සාමාන්‍යයෙන් සේවාව ලබාගන්නා ගණුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව තීරණය කිරීමට අපේක්ෂා කෙරේ. පසු ගිය සති 50ක් තුළ අධ්‍යයනයක් සිදු කළ අතර ප්‍රතිඵල අනුව සාමාන්‍යයෙන් ගනුදෙනු කරුවන් 150ක් ද සම්මත අපගමනය ගනුදෙනු කරුවන් 20.2ක් ද විය. 95% විශ්‍රම්භ මට්ටමක් යොදා ගනිමින් සතියකට සේවාව ලබා ගන්නා සාමාන්‍ය ගනුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව නිමානය කරන්න.

(ලකුණු 06)

ඉ. සමාගම් 2ක් සතියක් තුළ සපයන සේවාවන් අතර වෙනස නිමානය කිරීමට අධ්‍යයනයක් සිදු කරන ලදී. සමාගම් දෙකට අදාළ තොරතුරු පහත දැක්වේ.

	සමාගම 1	සමාගම 2
සමානාය ගනුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව	120.5	115.3
සම්මත අපගමනය	5.4	4.3
නියැදි තරම	150	140

95% විශ්‍රම්භ මට්ටමක් යොදා ගනිමින් සමාගම් දෙකෙහි සේවාවන් අතර වෙනස නිමානය කරන්න.

(ලකුණු 07)

(මුළු ලකුණු 25)

2. අ. ප්‍රමත ව්‍යාප්තියේ ලක්ෂණ මොනවාද?

(ලකුණු 04)

ආ. මධ්‍යසීමා ප්‍රමේය කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 04)

ඇ. ශූන්‍ය සහ විකල්ප කල්පිත අතර වෙනස කුමක් ද?

(ලකුණු 02)

ඈ. කල්පිත පරීක්ෂා තුළ ප්‍රරූප දෝෂ කෙටියෙන් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 02)

ඉ. සමාගමක් පැයකට ගනුදෙනු කරුවන් 30කට සේවා සපයන බව අපේක්ෂා කෙරේ. පැය 10ක් තුළ සේවාව ලබාගත් ගනුදෙනු කරුවන් නියැදියක් පහත වගුවේ දැක්වේ. සපයන සේවාව පිළිබඳ අපේක්ෂාව 5% වෙසෙසියා මට්ටමක් යොදාගෙන පරීක්ෂා කරන්න.

30	34	33	37	30	30	34	37	34	33

(ලකුණු 06)

ඊ. සමාගම් දෙකක් ගනුදෙනු කරුවන්ට ඒකම සේවාව සපයන අතර, ඔවුන් පවසන පරිදි සේවාවන් සම්බන්ධයෙන් ගනුදෙනු කරුවන්ගේ තෘප්තිමත් භාවයේ වෙනසක් නැත. පසුගිය දින 10ක් තුළ ගනුදෙනු කරුවන්ගේ තෘප්තිමත් භාවය පහත වගුවෙන් දැක්වේ. ගනුදෙනු කරුවන්ගේ තෘප්තිමත් භාවය සම්බන්ධයෙන් සමාගම් දෙක අතර වෙනසක් පවතින්නේද යන්න පරීක්ෂා කරන්න.

සමාගම 1	50	52	51	59	58	52	57	49	59	50
සමාගම 2	54	59	59	51	54	54	50	54	51	58

(ලකුණු 07)

(මුළු ලකුණු 25)

3. අ. සේවා කළමනාකරණය තුළ විචලතා විශ්ලේෂණය යොදා ගත හැක්කේ කෙසේද?

(ලකුණු 07)

ආ. සමාගම් තුනක් සන්නම් නාම තුනක් යටතේ ඒකම භාණ්ඩය නිෂ්පාදනය කරයි. ඔවුන් පවසන පරිදි භාණ්ඩවල ජීවිත කාලයේ වෙනසක් සමාගම් අනුව නොමැත. සෑම සමාගමකින් ම අයිතම 5 බැගින් තොරාගෙන ජීවිත කාලය වර්ෂ වලින් ඇස්තමේන්තු කළ අතර ඊට අදාළ ප්‍රතිඵල පහත වගුවෙන් දැක්වේ. සන්නම් නාම 3 අතර ජීවිත කාලයේ වෙනසක් පවතින්නේ ද යන්න පරීක්ෂා කරන්න.

සමාගම 1	සමාගම 2	සමාගම 3
7	8	6
4	7	9
6	9	8
6	6	9
7	5	8

(ලකුණු 18)

(මුළු ලකුණු 25)

4. සේවාව සැපයීමට ගතවන කාලය සහ සුපිරි වෙළඳසැල් 5කට පැමිණි ගනුදෙනු කරුවන් පිළිබඳ තොරතුරු පහත වගුවෙන් ඉදිරිපත් කෙරේ.

සුපිරි වෙළඳසැල	කාලය (මිනිත්තු)	ගනුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව
1	08	40
2	07	50
3	10	30
4	06	60
5	05	70

ඇ. සේවාව සැපයීමට ගතවන කාලය සහ පැමිණෙන ගනුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව අතර සහසම්බන්ධතා සංගුණකය ගණනය කරන්න. ප්‍රතිඵල අර්ථකථනය කරන්න.

(ලකුණු 06)

ආ. සේවාව සැපයීමට ගතවන කාලය ගනුදෙනු කරුවන් පැමිණීමට ඇතිකරන බලපෑම අධ්‍යයනය කිරීමට සරල ප්‍රතිපායන ආකෘතිය ගොඩනගන්න.

(ලකුණු 08)

ඇ. සේවා සැපයීමට ගතවන කාලය මිනිත්තු 4ක් නම් පැමිණෙන ගනුදෙනු කරුවන් සංඛ්‍යාව කොපමණ ද?

(ලකුණු 03)

ඈ. ප්‍රතිපායන විචලතා විශ්ලේෂණ වගුව ගොඩනගා ප්‍රතිඵල අර්ථකථනය කරන්න.

(ලකුණු 08)

(මුළු ලකුණ 25)

5. ඇ. රේඛීය ප්‍රමිකරණ ආකෘතිවල මූලික අවශ්‍යතා මොනවාද?

(ලකුණු 05)

ආ. පොහොර නිෂ්පාදන සමාගමක් රසායනික ද්‍රව්‍ය 3ක් මිශ්‍රකරමින් පොහොර නිෂ්පාදනය කරයි. මෙම රසායනික ද්‍රව්‍ය, ද්‍රව්‍ය 1, ද්‍රව්‍ය 2, ද්‍රව්‍ය 3 ලෙස නම් කෙරේ. පොහොර වර්ග 3 A, B සහ C ලෙස නම් කෙරේ. ලාභය උපරිම කිරීම සඳහා රසායනික ද්‍රව්‍ය මිශ්‍රකළ යුතු ආකාරය තීරණය කිරීමට කළමනාකරණය අපේක්ෂා කරයි. පවතින උපරිම රසායනික ද්‍රව්‍ය ප්‍රමාණය සහ කිලෝ ග්‍රෑම් 1 ක පිරිවැය පහත දැක්වේ.

රසායනික ද්‍රව්‍ය	උපරිම කිලෝග්‍රෑම්	කිලෝග්‍රෑම් 1ක පිරිවැය
1	300	50
2	250	60
3	360	40

යොග්‍ය රසායනික මිශ්‍රණය තහවුරු කිරීමට පිරිවිතර තීරණය කර ඇත. රසායනික ද්‍රව්‍ය මිශ්‍රණය සහ පොහොර විකුනුම් මිළ පහත දැක්වේ.

පොහොර	රසායනික ද්‍රව්‍ය පිරිවිතර	කිලෝග්රෑම් 1ක විකුණුම් මිළ
A	1න් 20% ට නොඅඩු 2න් 50%ට නොවැඩි 3න් 10%ට නොඅඩු	450
B	3න් 30%ට නොඅඩු	400
C	1න් 20%ට නොඅඩු 2න් 40%ට නොවැඩි	300

රේඛීය ප්‍රමීකරණ ආකෘතිය ගොඩනගන්න.

(ලකුණු 10)

ඈ. උපරිම $Z = 50X_1 + 40X_2$ (ලාභය)

යටත්ව $2X_1 + 3X_2 \leq 90$ (අමුද්‍රව්‍ය)

$2X_1 + 2X_2 \leq 80$ (ශ්‍රමය)

$X_2 \leq 25$ (X_2 සඳහා ගබඩා ඉඩකඩ)

$X_1, X_2 \geq 0$

ප්‍රස්ථාරික ක්‍රමය භාවිතයෙන් ප්‍රශස්ත විසඳුම සොයන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

6. ආදායම උපරිම කිරීම සඳහා සමාගමක් P, Q, R ලෙස භාණ්ඩ 3ක් නිෂ්පාදනය කරයි. පහත රේඛීය ප්‍රමීකරණ ආකෘතිය ගොඩනැගීම සඳහා සම්පත් 3ක් සැලකිල්ලට ගෙන ඇත. සරලා ක්‍රමය භාවියෙන් ප්‍රශස්ත විසඳුම හඳුනා ගන්න.

උපරිම $Z = 8X_1 + 9X_2 + 11X_3$ (ආදායම)

යටත්ව $3X_1+4X_2+3X_3 \leq 260$ (සම්පත් 1)

$4X_1+3X_2+5X_3 \leq 220$ (සම්පත් 2)

$2X_1+2X_2+2X_3 \leq 100$ (සම්පත් 3)

$X_1, X_2, X_3 \geq 0$

(මුළු ලකුණු 25)

IHRA
UNIVERSITY OF COLOMBO

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05

ප්‍රථම සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය - 2022 (Sinhala Medium)

(පවත්වන ලද්දේ 2022 - පෙබරවාරි)

MSM 5132 – Services Management

(Online Examination)

උපදෙස්

(1) සියලුම ප්‍රශ්න සඳහා පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැ දෙකයි (02).

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

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටු අනුපිළිවෙලට අංකනය කරන්න.

(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. "වර්තමාන ව්‍යාපාරික පරිසරය තුල සේවා ව්‍යාපාරයක් විවිධ පදනම් යටතේ වර්ගීකරණය කර ඇත."

A. සිය ව්‍යපාරික සේවාව කිනම් සේවා වර්ගීකරණයක් යටතේ වේදැයි හඳුනාගැනීම සේවා කළමනාකරුවෙකුට වැදගත් වන්නේ කෙසේදැයි උදාහරණ සපයමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

B. ඔබ විසින් තෝරා ගන්නා ලද සේවා ව්‍යාපාර වර්ගීකරණයන් පදනම් හතරක් (04) ශ්‍රී ලාංකික සේවා ව්‍යාපාරික ආයතන උදාහරණයට ගනිමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 20)

(මුළු ලකුණු 30)

02. "සේවා සපයන්නා සහ පාරිභෝගිකයා අතර ඇතිවන අතෘප්තිකර සිද්ධීන් මත බොහොමයක් සේවා ගැටළු ඇතිවේ."

A. සේවා හමුවීම් මට්ටම් තුන (03) උදාහරණ සපයමින් විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 10)

B. බැංකුවක සේවාවක් ලබාගැනීමට ගිය අවස්ථාවකදී ඔබ මුහුණ දුන් හෝ ඔබ අසා ඇති සේවා අතෘප්තිකර සිද්ධියක් කෙටියෙන් සඳහන් කරන්න. එම සිද්ධියට අදාලව, පාරිභෝගිකයාගේ භූමිකාව, සේවා සපයන්නාගේ භූමිකාව හා සේවා කළමනාකරුගේ (කළමනාකාරිත්වයේ) භූමිකාවද විස්තර කරන්න.

(ලකුණු 20)

C. පාරිභෝගික හැසිරවීමේ ක්‍රියාවලිය කෙටියෙන් විස්තර කර ඉහත B සිද්ධියට අදාලව ගැටළුව අවම කිරීම සඳහා පාරිභෝගිකයා, සේවා සැපයුම්කරු හා කළමනාකාරිත්වය හැසිරිය යුතුයැයි ඔබ යෝජනා කරන ආකාරය දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 40)

03.

A. නූතන සේවා ව්‍යාපාරික ආයතනයක් "ගනුදෙනුවක්" යන සංකල්පයෙන් "සම්බන්ධතාවයක්" යන සංකල්පයට විතැන්වීමේ අවශ්‍යතාව විභාග කරන්න.

(ලකුණු 10)

B. ඔබ තෝරාගන්නා ලද සේවා ව්‍යාපාරික ආයතනයක පාරිභෝගික තෘප්තිය වර්ධනය කිරීමට හා ලබැඳි පාරිභෝගිකයන් නිර්මාණය කිරීමට ගෙන ඇති උපක්‍රම මොනවාදැයි දක්වන්න

(ලකුණු 10)

C. B කොටසෙහි ඔබ තෝරාගන්නා ලද ආයතනය පාරිභෝගික තෘප්තිය හා ලබැඳියාව විග්‍රහයේ කුමන ස්ථානයක ස්ථාපනය වන්නේ දැයි හේතු සහිතව දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 30)

****

IHRA
UNIVERSITY OF COLOMBO

මානව සම්පත් අභිවර්ධන ආයතනය - කොළඹ විශ්වවිද්‍යාලය

සේවා කළමනාකරණ විද්‍යාපති පාඨමාලාව අංක 05

ප්‍රථම සෙමෙස්තර පරීක්ෂණය (Sinhala Medium)

(පවත්වන ලද්දේ 2022 - පෙබරවාරි)

MSM 5133 – Management Process

(Online Examination)

උපදෙස්

(1) ප්‍රශ්න හතරක් (04) සඳහා පමණක් පිළිතුරු සපයන්න.

(2) කාලය පැය දෙකයි (02).

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

(4) පිළිතුරු පත්‍රයේ සියලුම පිටු අනුපිළිවෙලට අංකනය කරන්න.

(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.

1. කළමනාකරණය ආයතනික සාර්ථකත්වය හෝ පසු බෑම තීරණය කරයි.

i. ඉහත කියමන තාර්කිකව විමසන්න.

(ලකුණු 05)

ii. සංවිධානයක සාර්ථකත්වය සඳහා කළමනාකරණයේ ප්‍රධාන කාර්යයන්වල වැදගත්කම අගයන්න

(ලකුණු 10)

iii. වර්තමාන කළමනාකරුවෙකු මුහුණ දෙන අභියෝග උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

2. "නායකයා කළමනාකරුවෙකු වියහැකි අතර සියළුම කළමනාකරුවන් නායකයන් නොවේ."

i. ඉහත කියමන සුදුසු පරිදි තර්කානුකූලව අගයන්න.

(ලකුණු 05)

ii. පෞද්ගලික අංශයේ ආයතන හා රාජ්‍ය අංශයේ ආයතන අතර නායකත්වයේ වෙනස ඔබ හඳුනාගන්නේ කෙසේද? අගයන්න.

(ලකුණු 10)

iii. ඔබගේ ආයතනයේ පරිසරයට ගැලපෙන නායකයෙකු ලෙස කටයුතු කිරීමට ඔබ තුළ පැවතිය යුතු ගුණාංග හඳුනාගෙන පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

3. සේවක අභිප්‍රේරණය ආයතනයේ අරමුණු ළඟා කරගැනීමට මූලිකවම වැදගත් වේ.

i. ඉහත කියමන තාර්කිකව පහදා ආයතනයක අරමුණු ළඟා කර ගැනීමට බලපාන අනෙකුත් සාධක සාකච්ඡා කරන්න.

(ලකුණු 05)

ii. ඔබ කැමති අභිප්‍රේරණ න්‍යායන් යොදාගෙන ඔබගේ ආයතනයේ, කළමනාකරන නොවන සේවකයින් අභිප්‍රේරණයට යොදා ගත හැකි ක්‍රම වේදයක් පිළියෙල කරන්න.

(ලකුණු 10)

iii. සේවක අභිප්‍රේරණයට පවතින බාධා හඳුනාගෙන ඒවා මඟහරවා ගැනීමට යොදා ගත හැකි උපක්‍රමයන් දක්වන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

4. ශ්‍රම චංචලභාවය වර්තමාන ශ්‍රම වෙළඳපලේ මූලික ලක්ෂණයකි.

i. ඉහත කියමන පැහැදිලිකර ආයතනික විවිධත්වය හඳුන්වා දෙන්න.

(ලකුණු 05)

ii. විවිධත්වයෙන් යුතු ආයතනයක් කළමනාකරණය සඳහා සුදුසු කළමනාකරන උපක්‍රම උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

iii. වර්තමාන ආයතනික ව්‍යුහය තුල විවිධත්වයේ වැදගත්කම හඳුන්වා දෙමින් වාර්තාවන් පිළියෙල කරන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

5. පාලනය ආයතනික පරිසරය තුල විවිධ තත්වයන්ගෙන් පවතී

i. ඉහත අදහස සාක්ෂි සහිතව පහදන්න.

(ලකුණු 05)

ii. සංවිධානකරණය හා පාලනය කළමනාකරණ කාර්යයක් ලෙස වෙනස් වන්නේ කෙසේද? උදාහරණ සහිතව පැහැදිලි කරන්න.

(ලකුණු 10)

iii. විවිධාකාර වූ පාලන ක්‍රමවේදයන්ද උදාහරණ සහිතව හඳුන්වා දෙන්න.

(ලකුණු 10)

(මුළු ලකුණු 25)

6. කෙටි සටහන් ලියන්න.

i. මෙට්‍රික්ස් ආයතන (Matrix organizations)

ii. සන්නිවේදනයේ බාධා (Communication barriers)

iii. පෞරුෂය සහ සංජානනය (Personality and perception)

iv. කාර්යක්ෂමතාවය සහ සඵලතාවය (Effectiveness and efficiency)

v. ආයතනික දුක් ගැනවිලි (Employee grievances)

(ලකුණු 5 x 5 = 25)

****