



இலங்கை கணக்கீட்டுத் தொழில்நுட்பவியலாளர் கழகம்

**AA1 பரீட்சை - ஜனவரி 2019**  
(January 2019 Examination - AA1 Level)

வினாக்களும் விதந்துரைக்கப்பட்ட விடைகளும்  
பாட இலக்கம் : **AA15**

**வியாபார தொழிற்பாடுகளும்  
முகாமைத்துவமும் (BOM)**

இலங்கை கணக்கீட்டுத் தொழில்நுட்பவியலாளர்கள் கழகம்  
இல, 640, வண. முறுத்தெட்டுவென ஆனந்த நாஹிமி மாவத்தை,  
நாரேஹன்பிட்டி, கொழும்பு - 05

தொ.பே - 011 2 559 669

கல்வி மற்றும் பயிற்சிப் பிரிவின் ஒரு வெளியீடு

இலங்கை கணக்கீட்டுத் தொழில்நுட்பவியலாளர் கழகம்  
கல்வி மற்றும் பயிற்சிப் பிரிவு

**AA1 பரீட்சை – ஜனவரி 2019**  
**(AA15) வியாபார தொழிற்பாடுகளும் முகாமைத்துவமும்**  
**பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்**

**பகுதி - A**

நோக்க சோதனை வினாக்கள் (OTQs)  
இருபது (20) கட்டாய வினாக்கள்  
(மொத்தம் 40 புள்ளிகள்)

**வினா 1 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்**

| வினா | விடை                          | References  |
|------|-------------------------------|---|
| 1.1  | 2                             | அத்தியாயம் 1 வியாபார நடவடிக்கைகளுக்கான அறிமுகம்         |
| 1.2  | 1                             | அத்தியாயம் 1 வியாபார நடவடிக்கைகளுக்கான அறிமுகம்         |
| 1.3  | 3                             | அத்தியாயம் 5 ஒரு நிறுவனத்தின் வியாபார சூழலின் இயல்புகள் |
| 1.4  | 1                             | அத்தியாயம் 4 வணிகத்தின் துணைச் சேவைகள்                  |
| 1.5  | 3                             | அத்தியாயம் 6 தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம்                 |
| 1.6  | 4                             | அத்தியாயம் 4 வணிகத்தின் துணைச் சேவைகள்                  |
| 1.7  | 4                             | அத்தியாயம் 1 வியாபார நடவடிக்கைகளுக்கான அறிமுகம்         |
| 1.8  | 1                             | அத்தியாயம் 2 முகாமைத்துவத்தின் அடிப்படைக் கோட்பாடுகள்   |
| 1.9  | 3                             | அத்தியாயம் 5 ஒரு நிறுவனத்தின் வியாபார சூழலின் இயல்புகள் |
| 1.10 | 4                             | அத்தியாயம் 4 வணிகத்தின் துணைச் சேவைகள்                  |
| 1.11 | 3                             | அத்தியாயம் 10 தகவல் முகாமைத்துவம்                       |
| 1.12 | 2                             | அத்தியாயம் 7 மனித வள முகாமைத்துவம்                      |
| 1.13 | 3                             | அத்தியாயம் 12 புதிய நூற்றாண்டின் வர்த்தக சவால்கள்       |
| 1.14 | 4                             | அத்தியாயம் 9 சந்தைப்படுத்தல் தந்திரோபாயங்கள்            |
| 1.15 | 1                             | அத்தியாயம் 7 மனித வள முகாமைத்துவம்                      |
| 1.16 | உலகமயமாதல்                    | அத்தியாயம் 12 புதிய நூற்றாண்டின் வர்த்தக சவால்கள்       |
| 1.17 | காப்புறுதி                    | அத்தியாயம் 1 வியாபார நடவடிக்கைகளுக்கான அறிமுகம்         |
| 1.18 | விற்பனைச் செய்தல் எண்ணக்கரு   | அத்தியாயம் 7 மனித வள முகாமைத்துவம்                      |
| 1.19 | சந்தைப்படுத்தலும் விற்பனையும் | அத்தியாயம் 5 ஒரு நிறுவனத்தின் வியாபார சூழலின் இயல்புகள் |
| 1.20 | பொதுவான ஏற்றுக்கொள்ளுதல்      | அத்தியாயம் 1 வியாபார நடவடிக்கைகளுக்கான அறிமுகம்         |

(மொத்தம் 40 புள்ளிகள்)

**பிரிவு A இன் நிறைவு**

நான்கு (04) கட்டாய வினாக்கள்.  
மொத்தம் 40 புள்ளிகள்

வினா 02 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்

(a)

அத்தியாயம் 5 ஒரு நிறுவனத்தின் வியாபார சூழலின் இயல்புகள்

PEST “பகுப்பாய்வு அரசியல், பொருளாதார, சமூக மற்றும் தொழில்நுட்ப காரணிகள் மூலம் சூழலை ஆராய்வதற்காக பயன்படுத்தப்படுகிறது

PEST “பகுப்பாய்வு அரசியல், பொருளாதார, சமூக மற்றும் தொழில்நுட்ப காரணிகளில் சூழலை ஆராய்வதற்காக பயன்படுத்தப்படுகிறது

"PEST பகுப்பாய்வு வெளி சூழல் மற்றும் வியாபாரத்தை பாதிக்கும் உலகளாவிய காரணிகளை ஆராய்கிறது. இது வணிக தந்திரோபாயம் எதிர்கொள்ளும் வெளிப்புற சூழல் அழுத்தங்கள் மற்றும் சாத்தியமான கட்டுப்பாடுகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்க உதவுகிறது."

**அரசியல்** - அரசு கொள்கைகள் நேரடியாகவும் மறைமுகமாகவும் வியாபாரத்தை பாதிக்கலாம். ஆராய்ச்சி மற்றும் அபிவிருத்தி செயற்பாடுகளை ஊக்குவிப்பதற்கு வடிவமைக்கப்பட்ட வரி சலுகைகள் வியாபாரத்தை நேரடியாக பாதிக்கும். அதே சமயம், காரின் பயன்பாட்டை குறைக்க வடிவமைக்கப்பட்ட புதிய சுற்றுச்சூழல் சட்டங்களால் கார் ஆடியோ உபகரணங்களின் விற்பனை மறைமுகமாக பாதிக்கப்படும்.

**பொருளாதாரம்** - இது பல்வேறு பொருளாதார காரணிகளின் பகுப்பாய்வு மற்றும் அவற்றின் மூலம் வியாபாரத்தில் ஏற்படும் விளைவுகளையும் உள்ளடக்கியது. நுகர்வோர் காரணிகளையும்

**உள்ளடக்கியிருக்கலாம்** - நுகர்வோர் செலவழிக்கும் விதமும் மற்றும் செலவழிக்க உள்ள ஆர்வம்.

**பொருளாதார மாறிகள் (காரணிகள்)** - பணவீக்கம், வேலையின்மை, பொருளாதாரம், வட்டி விகிதம் மற்றும் மாற்று விகிதங்கள் மற்றும் தொழிலாளர் சந்தைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்களின் விளைவு.

**சமூகம்** - வாடிக்கையாளர்கள் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை நுகர்கின்றனர். எனவே, அவர்களைச் சுற்றியுள்ள காரணிகள் வணிகத்திற்கு முக்கியமானவை. இந்த காரணிகள் சமூக நிலை, கலாச்சாரம், மதம், நெறிமுறைகள் மற்றும் வாழ்க்கைப் பாணியை கொண்டுள்ளது.

சமூக சூழலின் சமூக-கலாச்சார அம்சத்தின் ஒரு பகுதியாக மக்கள்தொகைக் காரணிகள் (Demo-graphic factors) உள்ளன. சுற்றுச்சூழல் விழிப்புணர்வு, சுகாதார நல விழிப்புணர்வு அதிகரிப்பு, தொழிலாளர் சக்தியின் வேறுபாடு மற்றும் தொழிலாளர் சந்தைகளின் அதிகரிப்பு போன்ற முக்கிய மாற்றங்கள் சமுதாயத்தில் நடைபெறுகின்றன.

**தொழில்நுட்பவியல்** - வணிகமானது விரைவாக தொழில்நுட்பம் மாற்றுகின்ற உலகில் செயல்படுகிறது. புதிய தொழில்நுட்பங்களின் நுகர்வோர் மற்றும் நிறுவனத்தின் மீதுள்ள தாக்கத்தை நிறுவனங்கள் கண்டிப்பாக ஆய்வு செய்ய வேண்டும். பொருட்கள் விரைவாக பயன் அற்றதாகலாம். உற்பத்தி முறைகள் விரைவாக பழமையாக மாறும். ICT அபிவிருத்தி ஆகும் போது தற்போதைய தகவல்தொடர்புக்கான முறைகள் திறன்றதாக இருக்கும்.

| அரசியல் - சட்டச் சூழல்      | பொருளாதாரச் சூழல்  | சமூக - கலாச்சாரச் சூழல்                      | தொழில்நுட்ப சூழல்                 |
|-----------------------------|--|--|-----------------------------------|
| அரசாங்கத்தின் அமைப்பு       | பொருளாதார வளர்ச்சி   | சுங்கம், நெறிகள், மதிப்புகள்                 | போக்குவரத்து வலையமைப்பு           |
| அரசியல் சித்தாந்தம்         | தனிநபர் வருமானம்   | மொழித்திறன்                                  | வேலைத்திறன்                       |
| வரி சட்டங்கள்               | GPD போக்குகள்  | மக்கள்தொகை                                   | இணையத்தளம்                        |
| அரசாங்கம் நிலைத்தன்மை       | வேலையின்மை அளவுகள்   | வாழ்க்கை எதிர்பார்ப்புகள்                    | தொழில்நுட்ப பரிமாற்ற விதிமுறைகள்  |
| அரசாங்கம்                   | பொருளாதார சங்கங்களில் உறுப்பினர்:- உலக வணிக அமைப்பு, ஐரோப்பிய ஒன்றியம், தென்கிழக்காசிய நாடுகளின் அமைப்பு | வெளிநாட்டு நிறுவனங்களுக்கு எதிரான மனப்பான்மை | கணினி ஹேக்கிங் (Computer hacking) |
|                             |  | சமூக நிறுவனங்கள்                             | புதிய வளங்கள்                     |
| எதிர்ப்பு குழுக்களின் வலிமை | நாணய மற்றும் நிதி கொள்கைகள்  | நிலை சின்னங்கள்                              | காப்புரிமை-முத்திரை               |
|                             |  | மத நம்பிக்கை பாதுகாப்புக்கள்                 |                                   |
| வர்த்தக கட்டுப்பாடுகள்      | போட்டியின் தன்மை   | வாழ்க்கைத் தன்மை                             | இயற்கை வளம்                       |
| வெளிநாட்டு கொள்கைகள்        | வெளிமூலமிடல் திறன்   | மனித உரிமைகள்                                |                                   |
| சட்ட அமைப்பு                | உலகளாவிய நிதி அமைப்பு  | சுற்றுச்சூழலியல்                             | தொலைதொடர்பு உட்கட்டமைப்பு         |

(06 புள்ளிகள்)

(b)

அத்தியாயம் 03 - வணிக நிறுவனங்கள்

வரையறுக்கப்பட்ட தனியார் நிறுவனங்களின் நன்மைகள்

- வரையறுக்கப்பட்ட பொறுப்பு எனவே, பங்குடமையுடன் ஒப்பிடுகையில் அதிக மூலதனத்தை ஈர்க்க முடியும்.
- பெரிய அளவிலான நடவடிக்கைகள் பொருளியல் சிக்கனத்தை கொண்டு வரும்
- குறிப்பிட்ட வரி விலக்குகளுக்கு உரிமைகள்.
- பங்குகள் மாற்றப்படுவது தடைசெய்யப்பட்டுள்ளது. எனவே, குடும்பத்தில் அல்லது வரையறுக்கப்பட்ட குழுவினருக்குள் உரிமையை வைத்திருக்க முடியும்.

வரையறுக்கப்பட்ட தனியார் நிறுவனங்களின் குறைபாடுகள்

- நிறுவனத்தை நிறுவ சில சட்ட நடைமுறைகளை மேற்கொள்ள வேண்டும். பங்குடமையை விட சிக்கலானது.
- பொதுமக்களுக்கு அல்லது பங்குச் சந்தை மூலம் பங்குகளை வெளியிட முடியாது. எனவே, ஒரு பொதுத் துறை நிறுவனத்துடன் ஒப்பிடுகையில் மூலதனம் குறைவாகவே உள்ளது
- பங்குதாரர்கள் தங்களுக்கு பணத் தேவையின் போது தங்களுடைய பங்குகளை எளிதாக பணமாக மாற்ற முடியாது.

(04 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 10 புள்ளிகள்)

## வினா 03 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்

(a)

அத்தியாயம் 07 - மனித வள முகாமைத்துவம்

- (i)
- பொருத்தமான திறன்கள், நிபுணத்துவம் மற்றும் திறன்களைத் தேவைப்படுபவர்களின் எண்ணிக்கையை அதிகரித்து, தக்க வைத்துக் கொள்ளுதல்.
  - எதிர்காலத் தேவைகள் குறித்து ஆராய்ந்து, மனிதவள திறத்தின் பற்றாக்குறை மற்றும் மிகை மதிப்பீடுகளை மதிப்பிட உதவும்.
  - மனித வள பற்றாக்குறைகள் அல்லது மிகை தொடர்பான சிக்கல்களைக் கண்டறிந்து கொள்ளுதல்.
  - நன்கு பயிற்சி பெற்ற மற்றும் நெகிழ்வான மனித வளத்தினை உருவாக்குதல், இது ஒரு நிச்சயமற்ற மற்றும் மாறும் சூழலுக்கு பொருந்தக்கூடிய நிறுவனத்தின் திறனுக்கு பங்களிப்பு செய்யும்.
  - திறன் மிக்க மனித வள நிரம்பல் பற்றாக் குறையாக இருக்கும்போது திறன் மிக்க மனித வளத்தை நிறுவனத்திலே பேணுவதற்கான தந்திரோபாயத்தை மற்றும் மனித வள அபிவிருத்தி தந்திரோபாயத்தை நிறுவுவதன் மூலம் வெளியாக ஆட்சேர்ப்பில் தங்கியிருப்பதை குறைக்கின்றது.
  - அதிக நெகிழ்வான வேலை முறைகளை அறிமுகப்படுத்துவதன் மூலம் மக்களின் பயன்பாட்டை மேம்படுத்த உதவும்
  - ஆட்சேர்ப்பு மற்றும் தேர்வு செய்ய உதவுதல்.
  - வெளியீடு / உற்பத்தி அளவை பராமரிக்க உதவும்.

(03 புள்ளிகள்)

(ii)

அத்தியாயம் 07 - மனித வள முகாமைத்துவம்

- பணியமர்த்தலை நிறுத்தல்
- வெகுமதி செலவு குறைப்பு
- முரண்பாடு - தன்னார்வமாக வேலையை விட்டு வெளியேறல்
- ஆரம்ப ஓய்வு பெறல்
- பணி நீக்கம்
- வேலையை விட்டு வெளியேறலை ஊக்குவித்தல்
- முறையாக வெளியே வேலை வாய்ப்பு வழங்கல்
- கட்டாய வேலை நீக்கம்

(02 புள்ளிகள்)

(b) (i)

**அத்தியாயம் 06 - தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம்**

1. தரத்தினை முகாமை செய்ய முடியும் இதனை முகாமை செய்ய வேண்டும்
2. வாடிக்கையாளர் தரத்தை வரையறுக்கிறார், வாடிக்கையாளர் திருப்தியே முதன்மை இலக்காகும் பேரம் பேச முடியாது.
3. முகாமைத்துவம் முழுமையாக தலையிட்டு தலைமைத்துவம் வழங்க வேண்டும்
4. தொடர்ச்சியான தரம் மேம்பாடே தந்திரோபாய இலக்கு ஆகும், இது திட்டமிடலும் மற்றும் ஒழுங்கமைத்தலும் தேவைப்படுகிறது
5. தர மேம்பாடு என்பது ஒவ்வொரு ஊழியரினதும் பொறுப்பு ஆகும் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் பயிற்சி அளிக்கப்பட்டு அறிவூட்டப்பட வேண்டும்.
6. தரம் தொடர்பான சிக்கல்கள் செயல்முறைகளிலே இனம்காணப்பட்டு மேலும் சிக்கல்கள் தோன்றாமல், தடுக்கப்பட வேண்டும்.
7. தரம் தொடர்பான நியமம் குறைகள் அற்ற பூச்சிய நிலையாகும்
8. தரத்தை அளவிட வேண்டும் முக்கியமாக இதற்கு தரமான கருவிகளின் பயன்பாடு மற்றும் என்கணித கட்டுப்பாட்டு முறைகள் அவசியமாகும்

(03 புள்ளிகள்)

**அத்தியாயம் 06 - தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம்**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>உரிய நேரம்</b>              | ஒரு வாடிக்கையாளர் சேவைக்காக எவ்வளவு காலம் காத்திருக்க வேண்டும்? உதாரணம் ஒரு நாள் சேவை ஒரு நாளிற்குள் வழங்கப்பட்டதா?  |
| <b>நிறைவுத்தன்மை</b>           | வாடிக்கையாளர் கேட்ட அனைத்தும் வழங்கப்பட்டதா?<br>உதாரணம் வாடிக்கையாளர் கேட்ட அனைத்து பொருட்களும் நிறுவனத்தின் மூலம் வழங்கப்பட்டதா?  |
| <b>உபசாரம்</b>                 | ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை எவ்வாறு நடத்துகிறனர்?<br>L.L நிறுவனத்தின் பணிபுரியும் தொலைபேசி இயக்குனர்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் சினேக பூர்வமாக உரையாடுகின்றார்களா?  |
| <b>மாறாத்தன்மை</b>             | ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் ஒவ்வொரு முறையும் ஒரே விதமான சேவை வழங்கப்படுகிறதா?<br>உமது பத்திரிகை ஒவ்வொரு நாளும் காலையில் உரிய நேரத்தில் வழங்கப்படுகிறதா?  |
| <b>அணுகு முறை மற்றும் வசதி</b> | சேவையைப் பெற எவ்வளவு எளிது? உதாரணம், நீங்கள் ஒரு நிறுவனத்தை தொலைபேசியில் அழைக்கும்போது சேவை பிரதிநிதி விரைவாக பதிலளிக்கிறாரா?  |
| <b>செம்மைத்தன்மை</b>           | ஒவ்வொரு முறையும் சேவை சரியாக செய்யப்படுகிறதா? உங்கள் வங்கி அல்லது கடன் அட்டை அறிக்கை ஒவ்வொரு மாதமும் பிழைகள் அற்று வருகிறதா ?  |
| <b>மறுமொழி</b>                 | நிறுவனத்தில் அடிக்கடி ஏற்படக்கூடிய அசாரதாரண நிலைமைகளின் போது நிறுவனம் எவ்வாறு செயல்படுகின்றது? உதாரணம் - நிறுவனத்திலுள்ள தொலைபேசி இயக்குனரால் வாடிக்கையாளரின் வினாக்கள் எவ்வாறு பதிலளிக்கப்படுகின்றனது ? |

(02 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 10 புள்ளிகள்)

## வினா 04 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்

(a)

அத்தியாயம் 09 - சந்தைப்படுத்தல் தந்திரோபாயங்கள்

### வாடிக்கையாளர்கள்

- வாடிக்கையாளர்கள் உற்பத்தி பொருட்களை எளிதாக அடையாளம் காண முடியும்.
- வாடிக்கையாளர்கள் உற்பத்தி பொருட்களை வாங்கும்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு கௌரவமான உணர்வை அளிக்கிறது.
- நுகர்வோர் ஏற்கனவே உற்பத்தி பொருட்களின் தரம், அம்சங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய நன்மைகள் ஆகியவற்றை அறிந்திருப்பதால், அதை வாங்கும் போதுள்ள ஆபத்தை குறைக்கிறது.
- பண்டக் குறியானது வாடிக்கையாளர்களை கவர்வதால் விரைவாக வாங்க முடிவை எடுக்க உதவுகிறது.

### உரிமையாளர்கள்

- நிறுவனங்கள் உயர் விலையை அறவிட முடியும்.
- பண்டக்குறி பெயர் மூலம் பிரதிநிதிப்படுத்தும் பெறுமதி மற்றும் பண்புகள் பற்றிய நுகர்வோர்களின் கருத்துக்களில் கட்டியெழுப்புவதனுடாக வரிசை விரிவாக்கத்திற்கான சந்தர்ப்பத்தை நிறுவனத்திற்கு வழங்குகின்றது.
- இது நுகர்வோர் விசுவாசத்தை உருவாக்குவதற்கு உரிமையாளர்களுக்கு உதவுகிறது, ஏனெனில் வாடிக்கையாளர்களால் கொடுப்பனவு செய்யப்படும் பணத்திற்கேற்ப பெறுமதியை வழங்குகின்றது.
- இது நிறுவனத்தின் மதிப்பை அதிகரிக்கிறது மற்றும் போட்டியாளருக்கு தடையையும் ஏற்படுத்துகிறது.

### இடைத்தரகர்கள்

- பண்டக்குறியிட்ட பொருட்கள் வழங்குனர் கட்டளை மற்றும் பிரச்சனைகளை சமாளித்தல் போன்றவற்றை மேற்கொள்வதற்கு இலகுவானதாக ஆக்கும்.
- சில்லறை விற்பனையாளர்கள் பண்டக்குறியிட்ட உற்பத்தி பொருட்களை விற்பனை செய்வதில் மகிழ்ச்சி கொள்வர். ஏனெனில் அது அவர்களை நல்ல விற்பனையாளர் ஆக்குகின்றது.

(06 புள்ளிகள்)

(b)

அத்தியாயம் 09 - சந்தைப்படுத்தல் தந்திரோபாயங்கள்

### i) சந்தை துண்டமாக்கல்

சந்தை துண்டமாக்கல் என்பது ஒரு சந்தையை ஒரே இனக்குறியின் அடிப்படையில் அதாவது பொதுவான தேவைகளின் அடிப்படையில் பிரிக்கின்ற சந்தைப்படுத்தல் செயற்பாடாகும். ஒவ்வொரு சந்தைத் துண்டமும் மாறுபட்ட வளர்ச்சியையும் இலாப சந்தர்ப்பங்களையும் வேறுபட்ட சந்தை கலவை தந்திரோபாயத்தையும் பிரதிபலிக்கின்றன. சந்தைத் துண்டமாகலானது, ஒன்றில் இருந்து ஒன்று வேறுபட்ட நிச்சயமான பொருட்கள் சேவைகளின் முழுபெறுமதியை தெரிந்து கொண்டு வேறுபட்ட நுகர்வோர்களின் குறிக்கோள்களை நிறுவனம் அடைவதற்கு ஏதுவாகின்றது.

## ii) நிலைப்படுத்தல்

நிறுவனம் அதனுடைய இலக்கு சந்தையை தெரிவு செய்த பின்னர் அடுத்த கட்டமாக அதன் தெரிவு துண்டத்தில் எப்படி நிலைப்படுத்த வேண்டும் என்று முடிவு செய்கிறது. ஒரு நிறுவனத்தினுடைய பிரதான போட்டியாளர்களுக்கெதிரான சந்தை இலக்கின் மூலம் சந்தையில் உற்பத்தி பொருள் எவ்வாறு வடிவமைக்கப்படுகிறது என்று தெரிந்து கொள்ளவதாகும். வேறுவகையில் கூறுவதாயின், வாடிக்கையாளர்கள் வழங்கப்படுகின்ற ஒரே மாதிரியான போட்டிப்பொருட்களில் இருந்து அதனை எப்படி வேறுப்படுத்திப் பார்க்கிறார்கள். விசேடமாக நிறுவனம் கடுமையான போட்டிச் சந்தையில் தொழிற்படுகின்ற போது அல்லது அவர்கள் ஒரு தொகையான உற்பத்திப்பொருளை வைத்திருக்கும் போது சந்தை நிலைப்படுத்தல் என்பது உங்களுடைய இலக்கு சந்தைக்கு உங்கள் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை பயனுள்ள வகையில் தெரிவிப்பதாக இருப்பதுடன் சந்தைப்படுத்தல் தந்திரோபாயத்தின் ஒரு முக்கிய நிலைப்படமாகவும் உள்ளது.

(04 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 10 புள்ளிகள்)

## வினா 05 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்

அத்தியாயம் 06 - தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம்

- a) தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம் (Operational Management) செயல்பாடுகளை ஒழுங்கமைத்தல், செயல்முறைகளைத் தேர்ந்தெடுத்தல், அமைப்புகளை ஒழுங்கு செய்தல், இட வசதிகளை உருவாக்குதல், வேலைகளை வடிவமைத்தல், செயல்திறனை அளவிடுதல், தரம் கட்டுப்படுத்துதல், வேலைகளை திட்டமிடல், இருப்பு முகாமை மற்றும் உற்பத்தி திட்டமிடல். ஆகிய செயற்பாடுகளை உள்ளடக்கியது.
- 1) தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவத்தின் முக்கிய குறிக்கோள் தயாரிப்புகள் சரியான முறையில் விநியோகிக்கப்படுவதும், மூலப்பொருட்களை வெற்றிகரமாக முடிக்கப்பட்ட தயாரிப்புகளாக மாற்றுவதும் ஆகும்.
  - 2) இருப்பு முகாமைத்துவம் தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவத்தின் ஒரு முக்கிய பகுதி ஆகும். ஒரு நிறுவனம் தனது தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவத்தின் தேவைகளை பூர்த்தி செய்துகொள்கிறது. தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம் இருப்பு நிலை அளவுகளை உகந்த அளவில் வைத்திருக்க முயற்சிக்கிறது.
  - 3) ஒட்டுமொத்த உற்பத்தித்திறனை மேம்படுத்துவதற்கு தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம் முக்கியம்.
  - 4) தொழிற்துறை சார்ந்த நிறுவனத்தின் அல்லது வணிகத்தின் திட்டமிடுதல், ஒழுங்கமைத்தல், பணியமர்த்தல் கண்காணித்தல், கட்டுப்படுத்தல், இயக்குதல் மற்றும் ஊக்குவிக்கும் காரணிகள் போன்றவற்றின் தன்மையை பொருட்டுப்படுத்தாமல் தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம் ஒரே வகையான முகாமைத்துவக் கூறுகளைக் கொண்டுள்ளது.
  - 5) தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவம் என்பது ஒரு நிறுவனத்திற்குள்ளே நடைபெறும் பல்வேறு வணிக நடவடிக்கைகளின் நிர்வாகமாகும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்வதற்கு தயாரிப்புகளை செய்வதில் பங்களிக்கிறது.
  - 6) தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவத்தின் கீழ், நிறுவனங்களின் வளங்களுக்கு உகந்த பயன்பாடு உள்ளது என்கின்றது .மற்றும் உயர்ந்த இலாபத்திற்கு வழிவகுக்கின்றது.



- 7) தர முகாமைத்துவம் தொழிற்பாட்டு முகாமைத்துவத்தின் நிர்வாகத்தின் ஒரு கூறு ஆகும். ஒரு வணிக நிறுவனம் அதன் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை பூர்த்திச் செய்ய நல்ல தரத்துடன் பொருட்களை மற்றும் சேவைகளை உற்பத்தி செய்கிறது.

(06 புள்ளிகள்)

(b)

(1) **பணத்தை சேமித்தல்**

வெளிமூலமிடல் அடிக்கடி பாதிட்டை நீட்டிப்பதற்கான ஒரு தந்திரோபாய அணுகுமுறை ஆகும். நன்கு நிர்வகிக்கப்பட்ட வெளிமூலமிடல் செய்ய அணுகுமுறையை எடுத்துக் கொள்ளும் நிறுவனங்கள் 40-80 சதவீதத்திற்கும் மேலான செலவினங்களை சேமிக்கலாம்.

(2) **முக்கிய செயல்பாடுகளுக்கு கவனத்தை செலுத்துதல்**

வணிகம் முதன்மை அல்லாத செயல்பாடுகளை ஒரு வெளிமூலமிடல் தந்திரோபாயத்தை பயன்படுத்தி, ஒரு நிறுவனம் அதன் முதன்மை செயல்பாட்டை திறம்பட கவனம் செலுத்த முடியும். தகவல் தொழில்நுட்பம் தொடர்பான வெளிமூலமிடல் நடவடிக்கைகள் மூலம், முகாமையாளர்கள் நேரத்தை சேமிக்க முடியும், முகாமையாளர்கள் வணிக பிரச்சினைகளை அடையாளம் காண்பதற்கு மற்றும் தீர்க்கவும் நேரத்தை பயன்படுத்த முடியும்.

(3) **நெகிழ்வான ஊழிய நிலைகளை அடைதல்**

ஒரு வெளிமூலமிடல் தந்திரோபாய பயன்பாடு, மேந்தலைகளை அதிகரிக்காது வணிக வளர்ச்சிக்கு வழிவகுக்கும். வெளிமூலமிடல், தனித்துவமான, முக்கியமான திட்டங்களுக்கு தகுதியுள்ள நிபுணர்களை வழங்குகிறது.

(4) **உலகளாவிய வளங்களைப் பெறுதல்**

உலகளாவிய நிறுவனங்களுக்கு வெளிமூலமிடல் மூலம், உள்ளூர் நிறுவனங்கள் உலகளாவிய வளங்களைப் பெற முடியும்.

உலகளாவிய நிபுணத்துவத்தைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் பௌதீக இடத்தை பொருட்படுத்தாமல் மற்றும் அதன் விநியோகங்களின் தரத்தை கணிசமாக அதிகரிக்க, திறமையான தொழிலாளர் திறனை பெற ஒரு நிறுவனத்திற்கு வாய்ப்பு அளிக்கிறது.

எனவே, வெளிமூலமிடல், சிறிய வியாபாரங்களுக்கு திறமையான வளங்களைப் பெற வாய்ப்பை உருவாக்குகிறது, வெளிமூலமிடல் இல்லையெனில் செலவுகள் அல்லது புவியியல் கட்டுப்பாடுகள் காரணமாக சிறிய வியாபாரங்களுக்கு திறமையான வளங்களைப் பெற முடியாமல் போகிறது.

(5) **சந்தையிற்கு நுழைவதற்கான நேரத்தை குறைத்தல்**

வெளிமூலமிடல் பாரம்பரிய சிறிய நிறுவனங்களுக்கு நெகிழ்வுத்தன்மை மற்றும் விரைவாக மறுமொழி அளிக்கக் கூடியத் தன்மை வழங்குகின்றமையால். சிறிய நிறுவனங்கள் பெரிய நிறுவனங்களுக்கு எதிராக திறம்பட போட்டியிட முடியும்.

(04 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 10 புள்ளிகள்)

**பிரிவு B இன் நிறைவு**

ஒரு (01) கட்டாய வினாக்கள்.  
மொத்தம் 20 புள்ளிகள்

வினா 06 இற்கான பரிந்துரைக்கப்பட்ட விடைகள்

(a)

அத்தியாயம் 07 - மனித வள முகாமைத்துவம்

1 திருப்தியற்ற சம்பளம்

ரூபி தனது சம்பளத்தை அதிகரிக்க பல முறை வேண்டுகோள் விடுத்துள்ள போதிலும், அது கருதப்படவில்லை.

2 பயனற்ற மேற்பார்வையாளர்கள்

திட்டத்தை ஆரம்பித்த பின்னர் திட்ட மேலாளரான ஷிரோமியுடன், ரூபி தனது கடமைகளையும் பொறுப்பையும் பற்றி பல சந்தர்ப்பங்களில் சில கடுமையான கருத்து வேறுபாடுகளைக் கொண்டிருந்தார்.

3 தனிப்பட்ட பிரச்சினைகள்

ரூபி மற்றும் ஷிரோமி இடையே சில மோதல்கள் பெரும்பாலும் தனிப்பட்ட கருத்து வேறுபாடுகள் காரணமாக இருந்தன. ரூபி மற்றும் ஷிரோமி இருவரும் ஒருவருக்கொருவர் வெறுத்தனர் மற்றும் பல ஊழிய கூட்டங்களில் மற்றும் திட்ட மறுஆய்வு கூட்டங்களில் தெளிவாகத் தெரிந்தது.

4 வேலை நிலைமைகள்

திட்ட மேலாளராக ஷிரோமியுடன் ரூபி தனது கடமைகளையும் பொறுப்பையும் பற்றி பல சந்தர்ப்பங்களில் சில கடுமையான கருத்து வேறுபாடுகளைக் கொண்டிருந்தார்.

(06 புள்ளிகள்)

(b)

அத்தியாயம் 07 - மனித வள முகாமைத்துவம்

1 விண்ணப்பங்களை மதிப்பீடு செய்தல்

2 ஊழியர்களை பரீட்சித்தல் (தேர்வு செய்தல்)

3 நேர்காணல்

4 ஊழியர்களின் பின்னணியைப் பற்றி அறிதல்

5 இறுதி முடிவு மற்றும் வேலை வழங்குதல்.

(05 புள்ளிகள்)

(c)

அத்தியாயம் 11 - வியாபார செயற்பாடுகளில் தொழில்நுட்ப பிரயோகங்கள்

தரவுசுரங்கம் தரவு களஞ்சியம் மற்றும் அதனுள்ள நிலையான தரவு ஆகியவற்றை அறிய முக்கிய பயன்பாடாகும். தரவு சுரங்கமானது, தரவுக் களஞ்சியத்தில் உள்ள தரவு வரலாற்று வணிக நடவடிக்கைகளில் மறைந்த வடிவங்களையும் போக்குகளையும் வெளிப்படுத்த உதவும். சந்தையிலுள்ள

போட்டித்திறன் வாய்ந்த நன்மைகளைப் பெற வணிக நடவடிக்கைகளில் தந்திரோபாய மாற்றங்கள் பற்றி நிர்வாகிகள் முடிவு செய்வதற்கு இந்த பகுப்பாய்வு பயன்படுத்தப்படலாம். தரவுக் களஞ்சியம் சேமித்திருக்கும் வணிகத் தரவுகளில் (பெரும்பாலும் பல டெராபைட் தரவுகள்) தரவுத் தொடர்பு புதிய தொடர்புகளை, முறைகள் மற்றும் போக்குகளைக் கண்டறிய முடியும். மேம்பட்ட தரவு சுரங்க மென்பொருள் முன்னேற்றகரமான வடிவங்களை இனம் காணல், அத்துடன் பல்வேறு கணித மற்றும் புள்ளியியல் நுட்பங்கள் கொண்டுள்ளது. எனவே தரவு அறியப்படாத தந்திரோபாயத்தை உருவாக்க வணிகத்திற்கு வழி அமைக்கிறது

(03 புள்ளிகள்)

(d)

அத்தியாயம் 08 - வியாபார நடவடிக்கைகளில் சந்தைப்படுத்தலின் வகிபாகம்

(1) உற்பத்திப் பொருள்

”உற்பத்திப் பொருள் தந்திரோபாயம், சந்தைப்படுத்தல் கலவைகளின் நான்கு கருவிகளில் ஒன்றாகும். மேலும் பரிமாற்றத்தை மேலும் மதிப்புமிக்கதாக்குவதற்கு உதவுகிறது.சமூக சந்தைப்படுத்துதலின் அர்த்தத்தில் “உற்பத்திப் பொருள்” என்பது பௌதீக உரு மட்டுமல்லாது சேவைகள் மற்றும் கருத்துகள் ஆகியவற்றை உள்ளடக்கியது. குடிமகனுக்கு நல்ல சேவை மற்றும் பணத்திற்கான நல்ல மதிப்பு கிடைக்கும் என்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும், இந்த பிரிவின் தயாரிப்புக் கொள்கை தேசிய நலனுக்கான பாதுகாப்பு, நம்பகத்தன்மை, பாதுகாப்பு மற்றும் தொடர்ச்சியான மதிப்புகள் பற்றி பேசுகிறது.”

(2) விலை

சந்தைப்படுத்தல் கலவையின் இரண்டாவது உறுப்பு விலை கொள்கை ஆகும். விலை என்னவெனில், ஒரு பொருளை வாங்குவதற்கு அல்லது கொடுக்கப்படுவது. விலை சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் அரசாங்க கொள்கை இலக்குகளை அடைவது தொடர்பானது. நிறுவனங்களின் இலாபத்திற்காகவும் நிலைத்திருக்கவும் விலையிடல் முக்கியமானது. ஆனால், இலாப நோக்கற்ற துறைகளில், விலையிடல் என்பது விலையுயர்விற்கு மக்கள் காட்டும் உணர்விற்கும் செலவினங்களை மீட்பதற்கு இடையேயான ஒரு குழப்பம் ஆகும்.

(3) இடம்

சந்தைப்படுத்தல் கலவையின் மூன்றாவது உறுப்பு இடம் அல்லது விநியோக முறைகள். தகவல் அல்லது கருத்துக்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்க (முக்கியமாக பௌதீக உரு அற்ற சேவைகளை வழங்கும் போது), போதுமான மற்றும் இணக்கமான விநியோக முறைகளை தேர்வு செய்ய வேண்டும்.

மேலதிகமாக, அரசு மற்றும் இலாப நோக்கற்ற துறை நிறுவனங்கள் தங்கள் இலக்கு பிரிவிற்கு தங்கள் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்க அணுகுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(4) மேம்படுத்தல்

ஒரு வழங்குநர்க்கான கேள்வியை உருவாக்கி நிலைப்படுத்துவதற்கும் வாடிக்கையாளர்களுடன் எதிர்கால அணுகுலங்கள் பற்றி தொடர்பாடல் செய்யப்பட வேண்டும். தொடர்பாடல்கள் என்பது இலக்கு வாடிக்கையாளர்களை கவர்வதற்கு நிறுவனங்களின் உற்பத்திப் பொருட்கள் சேவைகளை சந்தைப்படுத்தல் நோக்கத்துடன் செய்திகளை பரிமாற்றுகின்ற செற்பாடுகளாகும்.

(06 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 20 புள்ளிகள்)

பிரிவு C இன் நிறைவு

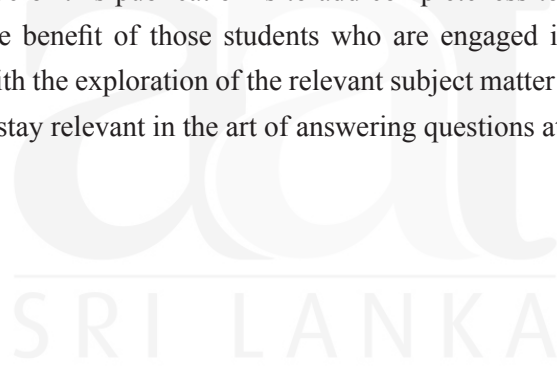
---

***Notice :***

These answers compiled and issued by the Education and Training Division of AAT Sri Lanka constitute part and parcel of study material for AAT students.

These should be understood as Suggested Answers to question set at AAT Examinations and should not be construed as the “Only” answers, or, for that matter even as “Model Answers”.

The fundamental objective of this publication is to add completeness to its series of study texts, designs especially for the benefit of those students who are engaged in self-studies. These are intended to assist them with the exploration of the relevant subject matter and further enhance their understanding as well as stay relevant in the art of answering questions at examination level.



---

© 2019 by the Association of Accounting Technicians of Sri Lanka (AAT Sri Lanka)

*All rights reserved. No part of this document may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without prior written permission of the Association of Accounting Technicians of Sri Lanka (AAT Sri Lanka)*