



# ව්‍යාපාර සඳහා වූ උපකාරක සේවා සන්නිවේදනය

AAT අදියර I  
BEN - ව්‍යාපාර පරිසරය

තරංග ජයනන්ද  
B.Sc. (Business Administration) Sp. (USJP)



JMC Jayasekera Management Centre (Pvt) Ltd  
Pioneers in Professional Education

65/2A, Chittampalam Gardiner Mawatha, Colombo 02 | T: +94 112 430451 | E: info@jmc.lk | F: +94 115 377917

## ව්‍යාපාර සඳහා වූ උපකාරක සේවා සන්නිවේදනය

තරංග ජයනන්ද

### සන්නිවේදනය

යම් පාර්ශවයක් සතු තොරතුරක් තවත් පාර්ශවයක් සතු කිරීමෙන් යම් බල බලපෑමක් ඇති කිරීමට ගන්නා ක්‍රියාමාර්ගයක්, හැකිනම් එකිනෙකා අතර පණිවිඩ හුවමාරු කර ගැනීම සඳහා කටයුතු කරනු ලබන සියල්ල සන්නිවේදනය ලෙස අදහස් වේ. මෙහිදී වඩාත් වැදගත් වන්නේ එක් පාර්ශවයක් අනෙක් පාර්ශවය වෙත දෙනු ලබන දේ තුළින් දෙවැනි පාර්ශවය තුළ නිවැරදි අවබෝධයක් ඇති වීමයි. ඒ අනුව සන්නිවේදනය යන්නට පහත් දෑ අයත් වේ

- කෙනෙකු තවත් කෙනෙකුට පණිවිඩයක් යැවීම
- කෙනෙකුගෙන් තවත් කෙනෙකුට පණිවිඩයක් ලැබීම
- එම පණිවිඩය නිවැරදිව තෙරුම් ගැනීම.

### සන්නිවේදනය අර්ථ දැක්වීම

- එක් පාර්ශවයකින් තවත් පාර්ශවයකට හෝ පාර්ශව කිහිපයකට තොරතුරු යැවීම ලැබීම තේරුම් ගැනීම සහ බෙදාහැරීම සන්නිවේදනයයි
- පුද්ගලයන් දෙදෙනෙකු හෝ වැඩි දෙනෙකු අතර තොරතුරු හුවමාරු කිරීමේ හා තේරුම් ගැනීමේ ක්‍රියාවලිය සන්නිවේදනයයි.

### විධිමත් සන්නිවේදනය

සංවිධාන ව්‍යුහය මගින් ස්ථාපිත කර ඇති පිළිගත් නිලවශයෙන් ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනයයි. එනම් සංවිධානයක විධිමත් කණ්ඩායම් අතර නිල වශයෙන් ක්‍රියාත්මක වන සන්නිවේදනයයි. සාකච්ඡා, රැස්වීම්, ඊමේල්, පුවත්පත්.



### අවිධිමත් සන්නිවේදනය

සංවිධානයක අවිධිමත් කණ්ඩායම් අතර පවතින නිල නොවන සන්නිවේදනයයි. නිර්නාමික ලිපි, කටකතා, පෙත්සම්.



### විද්‍යුත් සන්නිවේදනය

- විදුලි සංදේශ ජාලයක් හෝ අංකිත (Digital) තාක්ෂණය හරහා සිදුකරන තොරතුරු හුවමාරුව විද්‍යුත් සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ
- විද්‍යුත් තැපෑල, හඬ තැපෑල, ෆැක්ස්, වෙබ් අඩවි, අභ්‍යන්තර ජාල, බාහිර ජාල, කෙටි පණිවිඩ, යනාදිය මීට උදාහරණ වේ.



## උපකාරක සේවාවක් ලෙස සන්නිවේදනයේ වැදගත්කම

වෙළඳාමක් ඊට උපකාර වන අනෙකුත් උපකාරක සේවාවන් සමග අන්තර් සම්බන්ධතා පවත්වා ගනිමින් වාණිජ කටයුතු වඩාත් ඵලදායීව හා කාර්යක්ෂමව පවත්වාගෙන යාම සඳහා සන්නිවේදනය වැදගත් කාර්යයක් ඉටු කරයි.

### ව්‍යාපාරික කටයුතු සඳහා සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම

- වෙළඳ ගනුදෙනු වලදී අදාළ පාර්ශව අතර අදහස් හුවමාරු කර ගැනීමට
- සේව්‍ය සේවක සම්බන්ධතා පවත්වාගැනීමේ දී
- අලෙවි ප්‍රවර්ධන කටයුතු වලදී
- රජය බාහිර ආයතන හා පුද්ගලයින් සමග සම්බන්ධතා පවත්වාගැනීමේ දී
- අයිතිකරුවන් අතර පරිපාලනමය කටයුතු වලදී.

©JMC vLearning

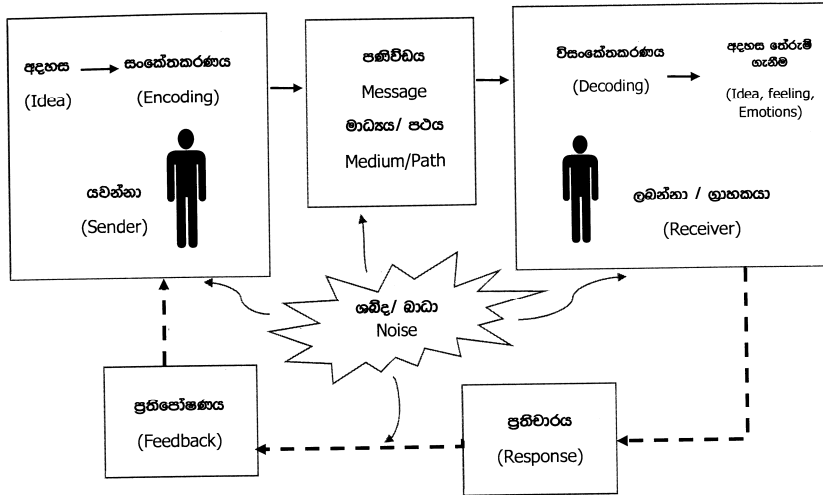
### ව්‍යාපාර කළමනාකරුවෙකුට සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම

- ව්‍යාපාරයේ අරමුණු පරමාර්ථ ස්ථාපිත කිරීමට
- මානව හා භෞතික සම්පත් මනාව සංවිධානය කර ගැනීමට
- සේවකයින් පුහුණු කිරීම, සංවර්ධනය, උසස් කිරීම හා මාරු කිරීම වැනි කටයුතු වලට
- සේවකයින් අභිප්‍රේරණය කිරීම හා නායකත්වය දීමට
- මනා පාලනයක් ඇති කිරීමට.

©JMC vLearning

## සන්නිවේදන ක්‍රියාවලිය

කිසියම් පාර්ශවයක් සතු පණිවිඩයක් තවත් පාර්ශවයක් සතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය සන්නිවේදන ක්‍රියාවලිය ලෙස හදුන්වයි .



©JMC vLearning

## සන්නිවේදන ක්‍රමයක් සාර්ථකව සිදු වීමට අවශ්‍ය මූලික අංග

1. පණිවිඩය යවන්නා
  - පණිවිඩයේ ආරම්භකයා වන කථිකයා හෝ ලේඛකයා හෝ වෙනත් කෙනෙකු වේ
2. පණිවිඩය
  - යවන්නා ලබන්නා සමග බෙදා ගන්නා අර්ථය/තොරතුර වේ. මෙය වාචික හෝ ලිඛිත විය හැක
3. පණිවිඩය ලබන්නා
  - පණිවිඩය ඇහුකන් දෙන්නා, කියවන්නා හෝ දර්ශනය කරන්නා වේ
4. යොදා ගන්නා මාධ්‍ය
  - යවන්නා විසින් ලබන්නා වෙත පණිවිඩය ගෙන යාමට යොදා ගන්නා ක්‍රමයයි  
නිදසුන්: පුවත්පත්, රැස්වීම, ගුවන්විදුලිය, ලිපිය, දුරකතන, ෆැක්ස්

©JMC vLearning

## 5. අරමුණ

- පණිවිඩය බෙදා ගන්නා හේතුව මින් අදහස් වේ. සන්නිවේදනය විවිධ හේතු පදනම් කරගෙන ඇති විය හැකිය. ඒවා අතර තොරතුරක් දැනුම්දීම, යමක් පැහැදිලි කිරීම, යමක් විස්තර කිරීම, කතාවක් කිරීම, යමක් නිර්දේශ කිරීම, විනෝදාස්වාදය ලබා දීම, හැඟීම් විස්තර කිරීම, සමාජ සම්මත අනුමත කිරීම් හා යමක් යමෙකුට අවබෝධ කිරීම විය හැකිය

## 6. ප්‍රතිපෝෂණය හා ප්‍රතිචාරය

- ලබන්නා විසින් පණිවිඩයට දක්වන ප්‍රතිචාරය මින් අදහස් කරයි. පණිවිඩයේ සාර්ථක අසාර්ථක භාවය මේ තුළින් මැන ගත හැකි බැවින් මෙය ඉතා වැදගත් වේ. නිවැරදි අවබෝධය හැති නම් පණිවිඩය තේරුම් ගත් බවත් මේ තුළින් වටහා ගත හැකිය. පණිවිඩයේ අඩංගු තොරතුරු ලැබුණු පසු ග්‍රාහකයා දක්වන හැසිරීම ප්‍රතික්‍රියා වේ.

©JMC vLearning

### ○ සංකේතකරණය

- අදහසක් සංකේත ආකාරයට මාධ්‍යයට ඇතුළු කිරීමේ හා මාධ්‍ය හරහා යැවීමේ ක්‍රියාවලියයි

### ○ විසංකේතකරණය

- පණිවිඩය අදහස ගෙන දෙන ආකාරයට පරිවර්ථන කර ගැනීමයි

### ○ ශබ්ද

- තොරතුරක් සුමට ලෙස ගලා යාම සඳහා ඇති බාධක හෝ බලපෑමයි.

©JMC vLearning



## වලදායී සන්නිවේදන මාධ්‍යයක පැවතිය යුතු ගුණාංග

### 1. පූර්ණ බව

- අපේක්ෂිත ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීමට අවශ්‍ය තොරතුරු පණිවිඩයේ ඇතුළත් වීමයි

### 2. සංක්ෂිප්ත බව

- පණිවිඩයට ඇතුළත් තොරතුරු කෙටියෙන් දැක්වීමට හැකි වීමයි. මේ නිසා සන්නිවේදනයට යන කාලය හා මුදල් ඉතිරි වේ

### 3. නිවැරදි බව

- නිවැරදි කරුණු හා වචන සංඛ්‍යා ඇතුළත් කරමින් ව්‍යාකරණානුකූලව යෝග්‍ය භාෂාවකින් පණිවිඩය යැවිය හැකි වීමයි

### 4. පැහැදිලි බව

- පණිවිඩය යවන්නා අපේක්ෂාකරන පරිදි ග්‍රාහකයාට අවබෝධය ලැබීම සඳහා භාවිතයේ පවත්නා හුරුපුරුදු වචන සහිතව පණිවිඩය යැවිය හැකි වීමයි

©JMC vLearning

### 5. ආචාරශීලී බව

- පණිවිඩයට අදාළ පාර්ශවය අතර මිත්‍රත්වය තහවුරු වන ආකාරයට හා ගරුත්වය ආරක්ෂාවන පරිදි පණිවිඩය යැවිය හැකි වීමයි

### 6. නිශ්චිත බව

- ව්‍යාකූල හා විවිධ අර්ථ ගෙන දෙන යෙදුම් රහිතව පණිවිඩය යැවිය යුතු බව

### 7. සැලකිලිමත් බව

- පණිවිඩය ලබන්නා පිළිබඳ මනා අවබෝධයෙන් යුක්තව හා ඔහුට එය වටහා ගෙන ප්‍රතික්‍රියා දැක්වීමට හැකි වන අයුරින් ඉදිරිපත් කල හැකිවීමයි

### 8. පිරිවැය අවම බව

- අවම පිරිවැයක් තුළ පණිවිඩයක් යැවිය හැකි වීමයි

©JMC vLearning

9. වේගවත් බව

- ඉතා කෙටි කාලයක් තුළ පණිවිඩය යවන්නා වෙත ලඟා විය යුතු බව

10. රහස්‍ය බව

- පණිවිඩය යවන්නා වෙත පමණක් යැවිය හැකි වීමයි. එනම් පණිවිඩය අස්ථාන ගත නොවී නිවැරදි පුද්ගලයන්ට පණිවිඩය ලැබීම සහතික වීමයි

11. සුලභ බව

- අවශ්‍ය ඕනෑම විටක යොදාගත හැකි වීමයි

12. ලඟා වීමේ හැකියාව

- එනම් අදාළ පාර්ශවයට තොරතුරු ලබා ගත හැකි වීමයි.

**සන්නිවේදන ක්‍රම**

සන්නිවේදන ක්‍රම විවිධ පදනම් යටතේ වර්ගීකරණය කළ හැකිය. එවැනි පදනම් කිහිපයක් පහත පරිදි වේ.

පණිවිඩ හුවමාරුව සිදුවන ක්ෂේත්‍ර අනුව

1. අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය

- ව්‍යාපාරය තුළ විවිධ පාර්ශව අතර තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීම අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනයයි (රැස්වීම්, දුරකථන, ඉන්ටකොම්, මෙමෝ පත්‍ර, දැන්වීම් පුවරු, ඊ මේල්, ලිපි)

2. බාහිර සන්නිවේදනය

- ව්‍යාපාර ඉන් පිටත පාර්ශව සමඟ තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීම බාහිර සන්නිවේදනයයි



### සන්නිවේදන මාධ්‍ය අනුව

1. වාචික සන්නිවේදනය
2. ලිඛිත සන්නිවේදනය
3. සංඥා හා සංකේත සන්නිවේදනය

### සංවිධාන ව්‍යුහය තුළ සන්නිවේදනය සිදු වන ආකාරය අනුව

#### 1. විධිමත් සන්නිවේදනය

- සංවිධාන ව්‍යුහය මගින් ස්ථාපිත කොට ඇති පිළිගත්, නිල වශයෙන් ක්‍රියාත්මක වන ආයතනයේ සන්නිවේදනය විධිමත් සන්නිවේදනය ලෙස සලකයි (රැස්වීම්, දුරකථන, මෙමෝ පත්‍ර, ඊ මේල්, ලිපි)

#### 2. අවිධිමත් සන්නිවේදනය

- සංවිධානයක අවිධිමත් කණ්ඩායම් අතර පවතින නිල නොවන සන්නිවේදනයයි නිර්නාමික ලිපි, කටකතා, පෙත්සම්.

©JMC vLearning

### භාවිතා කරන තාක්ෂණය අනුව

#### 1. විද්‍යුත් සන්නිවේදනය

- විදුලි සංදේශ ජාලයන් හෝ අංකිත තාක්ෂණය හරහා සිදුකරන තොරතුරු හුවමාරුව විද්‍යුත් සන්නිවේදන ලෙස හැඳින්විය හැකිය. වර්තමානයේ ව්‍යාපාරවල සන්නිවේදන කටයුතු සඳහා බෙහෙවින්ම භාවිතා කරන මෙම විද්‍යුත් සන්නිවේදන උපකරණ නිසා ව්‍යාපාර කටයුතු කාර්යක්ෂමව හා ස්වල්පයේ පවත්වාගෙන යාමට අවකාශ ලැබී ඇත. උදාහරණ ලෙස හඬ තැපෑල, ෆැක්ස්, අභ්‍යන්තර ජාල, බාහිර ජාල, අභ්‍යන්තර දුරකථන, ජංගම දුරකථන, කෙටි පණිවුඩ සේවාව, ඛණ්ඩාංක විධියේ සංවාද හා අන්තර්ජාලය දැක්විය හැක.

#### 2. සම්ප්‍රදායික සන්නිවේදනය

©JMC vLearning

## සන්නිවේදනය සිදුකල හැකි විවිධ මාර්ග

- අංගවලනයන්
- වාචික
- ලිඛිත



- හඬ
- විද්‍යුත්
- සංඥා සහ සංකේත



©JMC vLearning

## සන්නිවේදනය ව්‍යාපාරයට වැදගත් වීමට හේතු

අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය	බාහිර සන්නිවේදනය
ආයතනයේ අංශ අතර සම්බන්ධතා පවත්වා ගැනීමට වැදගත් වීම	ආයතනය හා බාහිර ආයතන අතර සම්බන්ධතා පවත්වා ගැනීමට වැදගත් වීමට
සේව්‍ය සේවක සම්බන්ධතා වර්ධනය කර ගැනීමට හැකි වීම	ආයතනයේ භාණ්ඩ හා සේවා පිළිබඳ තොරතුරු දැනුම් දීමට වැදගත් වීම
සේවක අභිප්‍රේරණයට හා කණ්ඩායම් මෙහෙයවීමට හැකි වීම	ගනුදෙනුකරුවන්ට හා මහජනයාට යම්යම් දේ දැනුම් දීමට හැකි වීම
තීරණ ගැනීමේදී ගැටළු විසඳීමේ දී තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීමට හැකි වීම	විමසීම වලට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට හැකි වීම

©JMC vLearning

## සවලදායි සන්නිවේදනයට එල්ලවන බාධා

### 1. භෞතික සාධක

- ශබ්ද, කැරලිකෝලාහල, අනතුරු

### 2. පද්ධතියේ වැරදි අඩුපාඩු

- දුන්න පද්ධතියේ පවතින අඩුපාඩු, අන්තර්ජාල ගැටළු

### 3. සාමාන්තක සිතුවිලි

- නවීන තාක්ෂණය හෝ තොරතුරු පිළිබඳව ප්‍රතිග්‍රාහකයා තුළ ඇති වන සාමාන්තක සිතුවිලි

### 4. මනෝ විද්‍යාත්මක සාධක

- විවිධ පුද්ගලයින් සන්නිවේදනයට සම්බන්ධ වන අවස්ථාවන් වලදී විවිධ මානසික තත්වයන් යටතේ සිටිය හැක. එසේ විවිධ මානසික තත්වයන් තුළ සිටින පුද්ගලයින් සන්නිවේදනය තුළින් ලැබෙන පණිවිඩ කෙරෙහි විවිධාකාරයෙන් තේරුම් ගනී

©JMC vLearning

### 5. භාෂාව හා සංස්කෘතික වෙනස්කම්

- විවිධ භාෂාවන් හා සංස්කෘතිකමය වෙනස්කම් සන්නිවේදනයට බාධා කරයි

### 6. සෞඛ්‍යමය ආබාධ

- ශ්‍රවණ ආබාධ, කථන ආබාධ, දෘෂ්ටිමය ආබාධ සන්නිවේදනයට බාධා කරයි.



©JMC vLearning