

இலங்கைக் கணக்கீட்டு தொழில்நுட்பவியலாளர் கழகம்

இடைநிலைப் பரீட்சை – 2011 ஜூலை

(57) வியாபாரத் தொடர்பு I
Business Communication I

31-07-2011
பிற்பகல்
[2.00 – 5.00]

நேரம்: மூன்று (03) மணித்தியாலம்

• **பரீட்சார்த்திகளுக்கான அறிவுறுத்தல்**

பக்கங்களின் எண்ணிக்கை : 05
வினாக்களின் எண்ணிக்கை : 09

- (1) இவ்வினாத்தாள் A, B எனும் இரு (02) பகுதிகளைக் கொண்டது.
- (2) எல்லா வினாக்களுக்கும் விடைகளை எழுதுக.
- (3) பகுதி A யின் வினாக்களுக்கு விண்ணப்பித்த ஊடகமொழியான தமிழில் விடைகள் எழுதப்படல் வேண்டும்.
- (4) பகுதி B யின் வினாக்களுக்கு விடைகளை ஆங்கில மொழியில் மட்டுமே எழுதுதல் வேண்டும்.
- (5) வியாபாரத் தொடர்பு பாடத்தில் பரீட்சார்த்தி ஒருவர் சித்தியடைவதற்கு A, B எனும் ஒவ்வொரு பகுதியிலும் தேவைக்கேற்ப 40% அல்லது 50% குறைந்தபட்ச புள்ளிகளைப் பெறுதல் வேண்டும்.
- (6) மொத்தம் 100 புள்ளிகள்.

பகுதி A
(60 புள்ளிகள்)

01. (a) “எழுத்துமூலத் தொடர்பாடல்” என்பது வர்த்தக நிறுவனமொன்றிற்கு மிகவும் முக்கியமானதாகும். எழுத்து மூல ஊடகத்தினைப் பயன்படுத்துவதனால் ஏற்படும் **ஐந்து (05)** அனுகூலங்களையும் **ஐந்து (05)** பிரதிகூலங்களையும் பட்டியலிடுக. (05 புள்ளிகள்)

(b) “விளைதிறன்மிக்க தொடர்பாடல்” (Effective communication) என்பது வர்த்தகத்துறையில் அதிமுக்கியத்துவம் வாய்ந்ததாகும். பல சாத்தியமான வாடிக்கையாளர்களுக்கு வர்த்தகம் பற்றிய தமது எண்ணக் கருத்துக்களை (impressions) ஏற்படுத்த இது வழிவகை செய்கிறது.

இந்த உண்மைகளை மனதிற்கொண்டு, தொலைபேசி அழைப்பொன்றைக் கொடுக்கும்போதும், பெறும்போதும் நீங்கள் நினைவில் வைத்திருக்க வேண்டிய **ஐந்து (05)** முக்கிய விடயங்களை எழுதுக. (05 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 10 புள்ளிகள்)

02. லங்கா பர்மா (Lanka Pharma) மருந்தகக் கம்பனியின் சந்தைப்படுத்தல் முகாமை யாளரான நீங்கள், உங்களது கம்பனியின் மருத்துவ உபகரணப் பிரிவிலுள்ள களஞ்சிய வசதிகள் (storage facilities) போதுமானவையாக இல்லாததையும், பெருமளவிலான கட்டளைகளைக் கையாளும்போது உக்கிரமான பிரச்சினைகளை இது ஏற்படுத்துவதையும் இதன் காரணமாக கம்பனிக்கு நட்டம் ஏற்படுவதையும் அவதானித்துள்ளீர்கள். **லங்கா பர்மா** நிறுவனத்தின் பொது முகாமையாளருக்கு, பிரச்சினைகளையும், பரிந்துரைகளையும் (recommendations) உள்ளடக்கிய உள்ளக நினைவுட்டற் குறிப்பு ஒன்றினைத் தயாரிக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

03. ஸ்ரேலிங் என்றபிரைசஸ் நிறுவனத்தின் ஆளணி முகாமையாளராகிய (Personnel Manager) நீங்கள், பின்வரும் தகவல்களை உள்ளடக்கி ஒரு அலுவலர்கள் கூட்டத்திற்கான (staff meeting) அறிவித்தல் ஒன்றைத் தயாரியுங்கள்.

பொதுத் தகவல்கள் :

விடயம் / தலைப்பு, யாருக்கு, யாரிடமிருந்து, திகதி, நேரம், இடம்

மேலதிக தகவல்கள் :

பின்வரும் தகவல்களைக் கலந்துரையாடத் தயாராக வரும்படியும் தேவைப்படும் எந்த ஆவணங்களையும் உடன்கொண்டு வருமாறும் அலுவலர்களுக்கு (staff) நினைவூட்டுக.

- (1) ஆண்டிற்கான பாதீடு (Budget)
 - (2) புதிய விற்பனைச் சான்றுதிப் பத்திரத்தை அறிமுகப்படுத்தல்
 - (3) வாடிக்கையாளர் சேவைகளை (customer services) முன்னேற்றுவதற்கான ஆலோசனைகள்.
- (10 புள்ளிகள்)

04.

XYZ காப்புறுதி

“A முதல் Z வரையான காப்புறுதித் தீர்வுகள்“

நீண்டகால குறிக்கோள்களை அடைவதற்கு முன்னேயே நிற்பது முக்கியமானதாகும். எமது நீண்டு அகன்ற உலகளாவிய நிபுணத்துவத்துடன் உங்கள் தேவைகளுக்கு அளவான, தரமான காப்புறுதித் தீர்வுகளை நாங்கள் முன்சைக்கின்றோம். காப்புறுதியில் ஒரு உலகளாவிய முன்னணி நிறுவனமாக நாங்கள் எதிர்காலத்தை எதிர்கொள்ளத் தேவையான நம்பிக்கையை உங்களுக்குத் தருகின்றோம். நீங்கள் எங்கே இருந்தாலும்

பணிப்பாளர் ~ வாடிக்கையாளர் சேவை
இல. 22, மெரைன் டிரைவ்,
பம்பலப்பிட்டி.

மேலேயுள்ள விளம்பரம் கடந்த வாரம் செய்தி மஞ்சரியொன்றில் வெளியானது. எதிர்காலச் சாத்தியமான (prospective) ஒரு வாடிக்கையாளராக, விளம்பரப்படுத்தப்பட்ட சேவையைப் பற்றி விசாரித்தும், அவர்களுடைய சேவையைப் பயன்படுத்த உங்களது விருப்பத்தைத் தெரிவித்தும் கடிதமொன்றை எழுதுக.

தீர்மானமொன்றை மேற்கொள்ள மேலும் பல தகவல்கள் உங்களுக்கு நிச்சயம் தேவைப்படும். எனவே ஆயுள் காப்புறுதி, தவணைக் கட்டண விதங்கள், கிடைக்கத்தகு பல்வேறு காப்புறுதித் திட்டங்கள் ஆகியவற்றைப் பற்றிய அச்ச வடிவத்தில் பிரசுரிக்கப்பட்ட தகவல்களைக் கேட்க வேண்டும். அவர்களது முகவர் ஒருவரை மேற்குறித்த தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களுடன் அனுப்பி வைக்குமாறு வேண்டுகோள் ஒன்றைத் தயாரிக்குக. (15 புள்ளிகள்)

05. வரையறுக்கப்பட்ட ஹொலிபுஷ் ரீ பிளாண்டேசன் நிறுவனத்தின் முகாமையாளர் நீங்கள். கம்பனியின் வருடாந்த கணக்காய்வு (annual audit) அடுத்த வாரம் ஆரம்பமாகவுள்ளது. இந்தக் கணக்காய்வுக்காக உங்களது உதவி முகாமையாளர்கள் ஆயத்தமாக வேண்டும். பின்வரும் விடயங்களில் அவதானம் செலுத்தும்படி உதவி முகாமையாளர்களுக்கு நினைவூட்டல் குறிப்பொன்றை எழுதுக.

- தொழிற்சாலையிலுள்ள தேயிலை இருப்புக்களைப் பரிசீலித்தல்
 - மிகைகள் (excesses) / பற்றாக்குறைகள் (shortages) இற்காக மேற்கொள்ள வேண்டிய நடவடிக்கைகளைக் குறிப்பிடல்
உதாரணம்: அலுவலர்களிடமிருந்து விளக்கம் போன்றவை
 - கணக்காய்வாளரது தங்குமிட வசதிக்கான ஒழுங்குகள் (இடம் / இடங்களைக் குறிப்பிடுக)
உணவு மற்றும் உபசரணைகள்
 - உதவி ஒத்தாசையாயிருத்தலின் தேவை
- (15 புள்ளிகள்)