முழுப் பதிப்புரிமையுடையது

இலங்கைக் கணக்கீட்டு தொழில்நுட்பவியலாளர் கழகம்

ஆரம்ப நிலைப் பரீட்சை – 2012 ஜனவரி

(57) வியாபாரத் தொடர்பாடல் I

Business Communication I

22-01-2012
காலை
[9.00 – 12.00]

நேரம்: மூன்று (03) மணித்தியாலம்

பக்கங்களின் எண்ணிக்கை: 06
வினாக்களின் எண்ணிக்கை : 09

- **பரீட்சார்த்திகளுக்கான அறிவுறுத்தல்**
  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
(50 புள்ளிகள்)

01. கீழே தரப்பட்டுள்ள சொற்களின் பட்டியலிலிருந்து மிகவும் பொருத்தமான சொல்லைத் தெரிந்து பின்வரும் வாக்கியங்களைப் பூர்த்தி செய்க. உங்களது விடைப் புத்தகத்தில் (1) முதல் (10) வரையான இலக்கங்களை எழுதி, உங்களால் தெரிவுசெய்யப்பட்ட சரியான சொல்லை அவ் ஒவ்வொரு இலக்கத்திற்கும் எதிரே எழுதுக.

கிடையான	தொடர்பாடல்	ஒழுக்கம்சார்	தூண்டியூக்கப்படுத்தல்	தகவல்
மேல் நோக்கி	திறன்	கல்வி	ஊக்குவிக்க	கீழ் நோக்கிய

(1) பொது நோக்கமொன்றை எய்துவதற்காக குழுவொன்றிலுள்ள வித்தியாசமான தனியாட்கள் ஒன்றாகத் தொடர்புபடுத்தப்படுவதற்கான ஒரு சாதனமே ………… ஆகும்.

(2) ஒரேமாதிரியான அந்தஸ்தையுடைய தனியாட்களுக்கு இடையேயுள்ள தொடர்பாடல் ………… தொடர்பாடல் என்றழைக்கப்படும்.

(3) நபர் ஒருவரை ஒன்றை உடன்பாடான முறையில் (positive way) செய்வதற்கு அல்லது செயற்படுத்துவதற்கு தூண்டப்படுகின்றமையே ………… . ஆகும்.

(4) நிறுவனத்திற்கு ஊழியர்கள் தமது சிறந்த சேவையை அளிப்பதற்கு அவர்களை ………… முகாமையாளர் முயற்சிக்கிறார்.

(5) ஊழியர்களிடமிருந்து கிடைக்கின்ற ஆலோசனைகளும் (Suggestions) மனக்குறை முறையீடுகளும் (grievances) நிறுவனத்தின் ………… நடைமுறைகளில் அவசியமான மாற்றங்களை உருவாக்கிட முகாமையாளர்களுக்கு உதவுகின்றன.

(6) ………… தொடர்பாடல் பொதுவாக நிறுவனம் ஒன்றில் கீழ்நிலை ஊழியர்களுக்கு இன்றியமையாத தகவல்களைப் பற்றியதான தகவலை வழங்குகிறது.

(7) தொடர்பாடலின் வழியாகவே ………… எல்லா வகைகளும் இடம்பெறுகின்றன.

(8) ஒவ்வொரு வேலையின் வெற்றிக்கும் தொடர்பாடல் ………… இன்றியமையாததாகும்.

(9) கம்பனி முகாமைத்துவத்திற்கும் தொழிற்சங்கத் தலைவர்களுக்குமிடையே ………… மற்றும் கருத்துக்களின் பரிமாற்றம் (exchange) ஆகியன அவர்களிடையே ஆரோக்கியமான உறவுகளைப் பேணிட உதவும்.

(10) ………… தொடர்பாடலானது பதவியணி உத்தியோகத்தருக்கு கீழ்நிலை ஊழியர்களுடன் கருத்துக்களைப் பரிமாறிக் கொள்வதற்கும் மற்றும் உயரதிகாரிகளுக்கு பின்னூட்டத்தை (feedback) வழங்குவதற்குமான ஒரு கருவியாக உள்ளது.
(10 புள்ளிகள்)

02. 50 முதல் 75 வரையான சொற்களைப் பயன்படுத்தி பின்வரும் தலைப்பில் ஒரு சிறிய விபரிப்பை (description) எழுதுக.

“வியாபாரத் தொடர்புகளில் மின்னஞ்சல் [Electronic Mail (E-mail) in Business Correspondence]”

பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குக.

- மிகச் சுருக்கமான ஒரு அறிமுகம் (மின்னஞ்சல் என்றால் என்பதைக் கூறவும்)
- வியாபாரம் ஒன்றைச் செய்யும்போது மின்னஞ்சலைப் பயன்படுத்துவதன் நன்மைகள் நான்கு (04)
- மின்னஞ்சல் ஒன்றை அனுப்புகின்றபோது நினைவிற்கொள்ள வேண்டிய நான்கு (04) விடயங்கள் (10 புள்ளிகள்)

03. ***சன் அன்ட் ரெயின்*** நிறுவனத்தின் சந்தைப்படுத்தல் முகாமையாளர் நீங்கள் ஆவீர். உங்களது வாடிக்கையாளர்களில் ஒருவரிடமிருந்து பின்வரும் முறைப்பாட்டுக் கடிதம் உங்களுக்குக் கிடைக்கிறது.

வரையறுக்கப்பட்ட மகேந்திராஸ்.,
இல 24, பிரதான வீதி,
களுத்துறை.
10.12.2011

திரு. ஜோர்ச் பெரேரா
சந்தைப்படுத்தல் முகாமையாளர்,
சண் அன்ட் ரெயின் நிறுவனம்,
கண்டாவளை வீதி,
இரத்மலானை.

அன்பின் ஐயா,

Re. Order LU 3210 - 2,000 மகளிர் குடைகள்

நாங்கள் டிசம்பர் 05 ஆம் திகதியன்று உங்களிடமிருந்து எங்களது கட்டளை LU 3210 பிரகாரம் கோரிய உருப்படிகள் கிடைக்கப்பெற்றோம். இன்று பொதிகளைப் பரிசீலித்தபோது நாங்கள் ஓடர் பண்ணிய 2,000 மகளிர் குடைகளுக்குப் பதிலாக 2,000 மகளிர் மழைக் கோட்டுகளை அனுப்பியுள்ளதைக் கண்டுபிடித்தோம். மழைக்கோட்டுகளை நாங்கள் மீளப் பொதிசெய்து நீங்கள் எடுத்துச் செல்வதற்குத் தயாராக வைத்துள்ளோம்.

நாங்கள் சண் அன்ட் நிறுவனத்துடன் கடந்த பல வருடங்களாக வியாபாரம் செய்து வருவதையும் நீங்கள் அறிவீர்கள். இது போன்றதொரு முறைப்பாட்டைச் செய்வது இதுவே முதல் தடவை என்பதையும் கவனத்திற் கொள்ளவும்.

எங்களது வாடிக்கையாளர்களைத் திருப்திப்படுத்த முடியாததொரு இக்கட்டான நிலையில் தற்போது நாங்கள் இருப்பதோடு அது வியாபாரத்திற்கும் நம்பிக்கைக்கும் நட்டம் ஏற்படுத்தியுள்ளதையும் குறிக்கின்றது.

உடனடியாக மழைக்கோட்டுகளுக்குப் பதிலாக 2,000 மகளிர் குடைகளை மாற்றித் தருவீர்களேயானால் நாங்கள் மிகவும் நன்றியுடையவர்களாக இருப்போம்.

உங்களிடமிருந்து வரும் பதிலுக்காகக் பார்த்திருக்கிறோம்.

நன்றி

உங்கள் உண்மையுள்ள,

ஆர்.டபிள்யூ. லக்ஸ்மன்

கொள்வனவு முகாமையாளர்.

கடிதத்தை வாசித்து, பின்வரும் விடயங்களை உள்ளடக்கிய மிகவும் வினயமான பதில் கடிதம் ஒன்றை எழுதுக.

- கடிதம் கிடைத்தமை பற்றிய குறிப்பு
- ஒரு உண்மையான மன்னிப்புக் கோரல்
- பிழை எப்படி நிகழ்ந்தது என்பதற்கான விளக்கம்
- கூறுக - திருத்தங்களைச் செய்ய நீங்கள் என்ன செய்யப் போகிறீர்கள் ? (நீங்கள் செய்யவிருக்கும் இரண்டு விடயங்களைக் குறிப்பிடுக)
- தருக - ஒரு சரியான கட்டளையை அனுப்புகிற திகதியையும் நேரத்தையும் தெரிவித்து, பிழையான உருப்படிகளை மீளப் பெறுகின்ற நேரத்தைக் குறிப்பிட்டு எதிர்காலத்தில் சிறந்த சேவையை வழங்குவதற்கான உறுதிமொழியையும் வழங்குதல்.

(15 புள்ளிகள்)

04. உங்களது **றைனோ ஸ்ரீல்** கம்பனியின் உற்பத்தி முகாமையாளர் நீங்கள் எனக் கொள்க. உருக்குக் கதிரைகள், கபேட்டுக்கள் (cupboards), மேசைகள் ஆகியவற்றைத் தயாரிப்பதில் உங்களது கம்பனியின் செயற்பாடுகள் மட்டுப்படுத்தப்பட்டுள்ளன. கம்பனி தற்போது நீர்கொழும்பில் ஒரு பெரிய தொழிற்சாலையைச் சொந்தமாக்கியுள்ளது.

நீங்கள் இந்தியா, மாலைதீவுகள், பங்களாதேஷ் ஆகிய நாடுகளில் ஏற்றுமதிச் சந்தையைக் கட்டியெழுப்புகிற சாத்தியப்பாட்டைக் கண்டறிந்துள்ளீர்கள். அலுவலகத் தளபாடங்கள், அலுமாரி மற்றும் லொக்கர்கள் ஆகியவற்றை நிரம்பல் செய்ய (supply) உங்களால் முடியுமாக இருப்பின் இந்நாடுகளிலிருந்து பல வர்த்தகர்கள் பங்குதாரர்களாக நுழைவதற்கு விருப்பம் கொண்டுள்ளார்கள். ஒருசில மேலதிக இயந்திரங்கள் மற்றும் அதே தொழிற் படையுடன் இந்த உருப்படிகள் மிக உயர் தரத்துடன் உற்பத்தி செய்திட முடியும் என்பதை நீங்கள் கண்டறிந்துள்ளீர்கள். கொள்வனவாளர்கள் குறைந்த செலவுடன் நீடித்த பாவனை மற்றும் கவர்ச்சியான முடிவுருவாக்கத்தையும் (attractive finishing) விரும்புகிறார்கள்.

அவசியமான இயந்திரங்களை இறக்குமதி செய்வதற்கு நிதிகளை வேண்டி உங்களது நிதிப் பணிப்பாளருக்கு 150 - 175 சொற்களில் அறிக்கையொன்றை எழுதுக. இச்செயற்றிட்டம் ஆரம்பிக்கப்பட்டால் கம்பனிக்குக் கிட்டுகின்ற நன்மைகளைக் குறிப்பிடுக.

(15 புள்ளிகள்)