



**කැලණිය විශ්වවිද්‍යාලය - ශ්‍රී ලංකාව**

**දුරස්ථ සහ අධ්‍යයන අධ්‍යාපන කේන්ද්‍රය**

**වාණිජ හා කළමනාකරණ අධ්‍යයන පීඨය**

**ව්‍යාපාර කළමනාකරණවේදී (සාමාන්‍ය) උපාධි තෙවන පරීක්ෂණය (බාහිර) - 2019**

**සැප්තැම්බර් - 2023**

**BMGTE 3035 - සමස්ථ ක්‍රමවේදය කළමනාකරණය**

ප්‍රශ්න සංඛ්‍යාව : හයයි (06)

කාලය : පැය 03 යි

ඕනෑම ප්‍රශ්න හතරකට (4) පිළිතුරු සපයන්න.

ප්‍රස්තාර කොළ ලබා දෙනු ඇත.

**ප්‍රශ්න අංක 01**

XYZ සමාගම පසුගිය මාස හය තුළ කාර්ය මණ්ඩල පිරිවැටුමේ වැඩි වීමක් නිරීක්ෂණය කළේය. ඉහත සඳහන් කළ සන්දර්භය අනුව, මානව සම්පත් කළමනාකරු ඔහුගේ සභායකයාට පිටවීමේ සම්මුඛ පරීක්ෂණ පැවැත්වීම සඳහා මහ පෙන්වීය. පර්යේෂකයා පිටවීමේ සම්මුඛ පරීක්ෂණ 300 ක් සිදු කළේය. සංවිධානයේ 5000 ක ශ්‍රමිකයන් සිටියද, කර්මාන්ත මිනුම් සලකුණුවලට සාපේක්ෂව කාර්ය මණ්ඩල පිරිවැටුම් අනුපාතය ඉහළ අගයකින් යුක්ත වේ. සම්මුඛ පරීක්ෂණයේදී, තමන් ඉවත්වීමට හේතු වූ මූලික කරුණු 3 ක් සේවයෝජකයා විසින් ඉදිරිපත් කරන ලද වගුව පදනම් කරගෙන හඳුනාගන්නා ලෙස ඉවත්ව යන සේවකයාගෙන් ඉල්ලා සිටියේය.

වගුව: 2023 ජනවාරි සිට ජූනි දක්වා පවතින සම්මුඛ පරීක්ෂණයේ සාරාංශය

සේවක පිටවීමේ සිදුවීම් සඳහා හේතුව	කාර්යාල ලිපිකරු කාර්ය මණ්ඩලය	කර්මාන්තශාලා පුහුණු සේවකයින්
වෘත්තීය වර්ධනයක් නොමැතිකම	28	2
ප්‍රමාණවත් නොවන වන්දි	12	25
සෞඛ්‍යයට අහිතකර වැඩ පරිසරය	75	30
වෘත්තීය හා පෞද්ගලික ජීවිතවල අසමබරතාවය	18	1

පිළිගැනීමක් නොමැතිකම	85	1
දුර්වල කළමනාකරණය	2	16
වඩා හොඳ රැකියා අවස්ථා	2	7
ගමනාගමන දුර	14	1
රැකියා ස්ථානයේ වෙනස්කම් කිරීම	30	47
පුහුණුව සහ සංවර්ධනය නොමැතිකම	2	3
රැකියා භූමිකාව නොගැලපීම	1	-
සමාගම් සංස්කෘතිය	2	1
රැකියා උනාරක්ෂිත බව	-	1
සේවක ප්‍රතිලාභ නොමැතිකම	153	115
වැඩ බර පීඩනය	2	2
වැඩ කිරීමේ ස්වාධීනත්වය නොමැතිකම	2	-
සම සේවකයින් සමඟ ගැටුම	2	155
සෞඛ්‍ය ගැටලු	3	54
කළමනාකරණයේ වෙනස්කම්	2	1
නැවත ස්ථානගත කිරීම	2	1
අමතර තොරතුරු		
සේවකයෙකු සඳහා කුලියට ගැනීමේ පිරිවැය (රු.)	27,500.00	8,500.000
ප්‍රතිස්ථාපනය සඳහා ගතවන කාලය (දින)	25	7
හොඳම බඳවා ගැනීමේ ක්‍රමය	පුවත්පත් දැන්වීම්	නියෝජිතායතනය

මූලාශ්‍රය: පිටවීමේ සම්මුඛ පරීක්ෂණ - ජන - ජූනි 2023 , අභ්‍යන්තර වාර්තා

අ) මෙම දත්ත විශ්ලේෂණයේදී භාවිතා කිරීමට වඩාත් සුදුසු/උචිත තත්ත්ව මෙවලම/මෙවලම් මොනවාද? ඔබේ පිළිතුර සාධාරණීකරණය කරන්න.

(ලකුණු 05)

ආ) එම තත්ත්ව මෙවලම් භාවිතයෙන් ඔබේ නිගමනය දෙන්න.

(ලකුණු 20)

(මුළු ලකුණු 25)

වගවීම පිළිබඳ සංධිවනිය

දිවරස ඉන්ඩස්ට්‍රිස් පුද්ගලික සමාගමේ නිෂ්පාදනයට එරෙහිව පාරිභෝගිකයෙකු විසින් නඩු පැවරීමක් සමග සමාගම දුෂ්කර තත්වයකට පත් විය. සමාගමේ නිෂ්පාදනයන් සම්බන්ධව පාරිභෝගිකයන් අතෘප්තියට පත්වීම සමාගම නිරන්තරයෙන් අත්දැක දැක ඇත. සාමාන්‍යයෙන්, සමාගම වගකීම් කාලය පුරාවටම ඇතැම් භාණ්ඩවල අලුත්වැඩියා කටයුතු සිදු කරයි. කෙසේ වෙතත්, මෙම අවස්ථාවෙහිදී, එය තවත් ඉදිරියට ගොස් අධිකරණ ක්‍රියාමාර්ග දක්වා පාරිභෝගිකයෙක් ගොස් ඇත. මෙම තත්වය හමුවේ, මේ පිළිබඳ ඉදිරි කටයුතු සාකච්ඡා කිරීම සඳහා කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂ ජයසිරි ප්‍රනාන්දු මහතා කළමනාකාර කණ්ඩායම සමඟ විශේෂ සාකච්ඡාවක් කැඳවීය. මෙම රැස්වීමේදී ප්‍රනාන්දු මහතා ප්‍රශ්නය සම්බන්ධයෙන් මෙහෙයුම් කළමනාකරුට දෝෂාරෝපණය කළ අතර එය දුර්වල නිෂ්පාදන ගුණාත්මක භාවයේ ප්‍රතිඵලයක් බව කියා සිටියේය. පාරිභෝගික අසතුවේ ප්‍රතිඵලයක් ලෙස අලෙවි ඉලක්ක සපුරා ගැනීමට ආයතනයට නොහැකි වීම පිළිබඳව කනස්සල්ල පළ කරමින් අලෙවි කළමනාකරු කළමනාකාර අධ්‍යක්ෂවරයා සමඟ එකඟ විය. නිෂ්පාදන කළමනාකරු පසුව ප්‍රසම්පාදන කළමනාකරුට දොස් පවරමින් කියා සිටියේ ඔහු බාල අමුද්‍රව්‍ය ලබා දුන් බවයි. ඊට සමගාමීව, නිෂ්පාදන කළමනාකරු මානව සම්පත් කළමනාකරුට දොස් පැවරුවේ නියමිත වේලාවට සේවකයින් ආදේශ කිරීමට අසමත් වීම මත නිෂ්පාදනයට බලපෑම් වූ බව දක්වමිනි. සෑම කළමනාකරුවෙක්ම වෙනත් පුද්ගලයෙකුට වරද පැවරීමට උත්සහ දැරිය. පවතින සන්දර්භය තුළ වගවීම පිළිබඳ සාමූහික පිළිගැනීමක් නොමැතිකම පැහැදිලිව පෙනෙන්නට විය. නීත්‍යානුකූල ක්‍රියා පටිපාටිවල සාණාත්මක ප්‍රතිඵලයක් ඇති වුවහොත්, හිමිකාරිත්වය සහ වගවීම නොමැතිකම සංවිධානයට බරපතල ප්‍රතිවිපාක ඇති කළ හැකිබව දන්නා කළමනාකරණ අධ්‍යක්ෂකතුමා තම කළමනාකරණ කණ්ඩායමේ ක්‍රියාකාරීත්වය පිළිබඳ කලකිරීමට පත්විය.

- අ) පහත සඳහන් ප්‍රශ්නවලට පිළිතුරු සපයමින් දී ඇති වගුව සම්පූර්ණ කරන්න.
  - i) දුර්වල ගුණාත්මකභාවයක් ඇතිවීමට හේතු මොනවාද?
  - ii) දුර්වල ගුණාත්මකභාවයට හේතු මඟහරවා ගැනීම සඳහා අවාර්ය ඩෙමිං නිර්දේශ කලේ කුමන ඩෙමිං මූලධර්මයද?
  - iii) අදාළ ඩෙමිං මූලධර්මය කෙටියෙන් පැහැදිලි කරන්න.

දුර්වල ගුණාත්මකභාවය ඇතිවීමට හේතුව (ලකුණු 2.5)	වෙමි. මූලධර්මය (ලකුණු 2.5)	කෙටි පැහැදිලි කිරීම. (ලකුණු 05)
1		
2		
3		
4		
5		

ආ) ඉහත සඳහන් කළ සංවිධානය Kaizen ක්‍රමවේදය ක්‍රියාත්මක කිරීම අනුගමනය කර ඇති අතර නිෂ්පාදනවල ගුණාත්මක භාවයට අදාළ ගැටළු විසඳීම සහ විසඳීමේ අරමුණින් හරස් ක්‍රියාකාරී කණ්ඩායමක් ස්ථාපිත කර ඇති බව උපකල්පනය කරන්න. එම කණ්ඩායමට මෙම ගැටළුව විසඳීම සඳහා PDCA රාමුව භාවිතා කළ හැකි ආකාරය පහත දී ඇති වගුවේ විස්තරවලට අනුව පැහැදිලි කරන්න. වගුවේ පහත සඳහන් අංශ ඇතුළත් විය යුතුය: ගන්නා ලද පියවර, එක් එක් පියවරේ අරමුණ සහ මෙම විශේෂිත සංවිධානයේ සන්දර්භය තුළ මෙම පියවර යෙදූ ආකාරය.

ගන්නා ලද පියවර (PDCA ආකෘතියේ පියවර) (ලකුණු 2.5)	එක් එක් පියවරේ අරමුණ (ලකුණු 05)	මෙම විශේෂිත සංවිධානයේ සන්දර්භය තුළ මෙම පියවර යෙදූ ආකාරය (ලකුණු 7.5)
1		
2		
3		
4		
5		

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

**ප්‍රශ්න අංක 03**

ජනප්‍රිය අවන්හලක පරිපාලනය ඔවුන්ගේ පිරිනැමීමට ඉණාන්තකභාවය සහ සපයනු ලබන සේවා මට්ටම යන දෙකම වැඩිදියුණු කිරීමට ඉහළ වැදගත්කමක් ලබා දී ඇත. මෙම උත්සාහය සඳහා විධායක නායකත්වයෙන් නිර්දේශ ඉල්ලා ඇත. පළමු පාර්ශ්වය පාරිභෝගිකයින්ගේ ඉල්ලීම් වඩාත් ඵලදායී ලෙස සපුරාලීම සඳහා නව අතිරේක විශේෂාංග ඒකාබද්ධ කිරීම මගින් සේවාව වැඩිදියුණු කිරීමට යෝජනා කළේය. මීට අමතරව, පාරිභෝගික සමීක්ෂණයක් පැවැත්වීමටත් පසුව ලැබෙන අදහස්වලට අනුකූලව වෙනස්කම් ඇතුළත් කිරීමටත් යෝජනා කරන ලදී. අනෙක් අතට, අමතර නිෂ්පාදන විශේෂාංග ඇතුළත් කිරීම සමාගමේ ලාභ ආන්තිකය මත ඇති කළ හැකි සාමාන්‍ය බලපෑම පිළිබඳව දෙවන පාර්ශ්වය බිය පළ කළේය. එසේම, සැලසුම්ගත සැලසුම් සහ සැබෑ ප්‍රතිඵල අතර ඇති පරතරය ආමන්ත්‍රණය කිරීම සඳහා සුදුසු උපාය මාර්ග ක්‍රියාත්මක කිරීමට පක්ෂව ඔවුහු තර්ක කළහ. කෙසේ වෙතත්, දෙවන පාර්ශ්වය යෝජනාව පාරිභෝගික අතීතිය අඩු කරන නමුත් එය පාරිභෝගික තෘප්තිය වැඩි කිරීමට උපකාරී නොවන බව පළමු පාර්ශ්වය ප්‍රකාශ කරයි. ආචාර්ය ජෝශප් ජුරාන්ගේ දෘෂ්ටිකෝණයෙන්, පාරිභෝගිකයින්ගේ අවශ්‍යතා සහ අපේක්ෂාවන්ට අනුකූල වන පාරිභෝගික - නැඹුරු උපාය මාර්ගයක් අනුගමනය කිරීම වඩාත් සුදුසුය. ඔබ වෛද්‍ය ජෝසප් ජුරාන්ගේ ඉණාන්තකභාවය පිළිබඳ නිර්වචනයට අනුගත පුද්ගලයෙක් යැයි සිතමු.

අ) ආචාර්ය ජෝසප් ජුරාන්ගේ තත්ත්වය පිළිබඳ නිර්වචනය දක්වා එහි මාන දෙක විස්තර කරන්න. (ලකුණු 10)

ආ) ඉහත සඳහන් කළ පාර්ශ්ව දෙකින්, ඔබ එකගවන්නේ කුමන කණ්ඩායම සමඟද? ඔබේ පිළිතුර සාධාරණීකරණය කරන්න. (ලකුණු 15)  
(මුළු ලකුණු 25)

**ප්‍රශ්න අංක 04**

ABC නිෂ්පාදන සමාගමේ නිෂ්පාදන ක්‍රියාවලිය ඵලදායීතාවයේ පහත වැටීමක් සහ දෝෂ සමගාව වැඩි වීමක් දක්නට ලැබේ. මෙම අභියෝගවලට මුහුණ දීම සඳහා, Kaizen සංකල්ප ක්‍රියාත්මක කිරීමට කළමනාකාරීත්වය තීරණය කළේය. තත්ත්ව කව තුනක් ස්ථාපිත කරන ලද අතර, ගැටළු හඳුනා ගැනීම

සඳහා ගුණාත්මක මෙවලම් ඵලදායී ලෙස භාවිතා කිරීම සහ විද්‍යාත්මක පදනම් වූ පිළියම් සැපයීම පිළිබඳව සාමාජිකයින්ට උපදෙස් දීමේ අරමුණින් වැඩමුළුවක් පැවැත්වීමට සැලසුම් කර ඇත.

සේවා යෝජකයා ඔබව ගුණාත්මක කවචල පහසුකම් සපයන්නා ලෙස නම් කර ඇති බව සහ ඔබගේ පළමු කාර්යය වන්නේ සාමාජිකයින්ට බෙදා හැරීම සඳහා සංක්ෂිප්ත එක් පිටුවක අත් පත්‍රිකාවක් නිර්මාණය කිරීම බව උපකල්පනය කරන්න. අත් පත්‍රිකාවේ පහත විස්තර ඇතුළත් විය යුතුය: තත්ත්ව මෙවලමෙහි නම, භාවිතයේ අරමුණ සහ දෙන ලද පරිසරයට ආදේශ කිරීම.

ඔබ විසින් පහත සපයා ඇති ආකෘති පත සම්පූර්ණ කළ යුතුය.

**තත්ත්ව මෙවලම්**

තත්ත්ව මෙවලමේ නම	භාවිතා කිරීමේ අරමුණ	දෙන ලද පරිසරයට ආදේශ කිරීම
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

(මුළු ලකුණු 25)

**ප්‍රශ්න අංක 05**

" ද පර්ලෙක්ට් ජ්ලේට් " යනු රට පුරා ශාඛා ස්ථාන සියයකට වඩා ඇති ප්‍රසිද්ධ, එක් පවුලකට අයත් අවන්හල් බලයකි. එහි එක් ශාඛාවක් (නගර ශාඛාව) නගරයේ හදවතෙහි උපාය මාර්ගිකව ස්ථානගත කර ඇත. වසර ගණනාවක් පුරා, අවන්හල්ේ සුවිශේෂී ආහාර පිසීම සහ පිළිගැනීමේ වාතාවරණය ආයතනයට ලැදි පාරිභෝගික කණ්ඩායමක් හමු වී ඇත. කෙසේ වෙතත්, නගර ශාඛාවේ පරිපාලනයට මෑතකදී පාරිභෝගික අසතුටට පත්වීමේ වර්ධනයක් නිරීක්ෂණය විය. එය සේවාව ලබාගැනීම සඳහා දිගු කාලයක් බලා සිටීමට

වීමයි. ද පර්ලෙක්ට් ජලේට් හි ජනප්‍රියත්වය වර්ධනය වන විට, එහි පාරිභෝගික පදනම ද වර්ධනය වූ අතර, නගර ශාඛාවේ සත්කාරක නැවතුමේ සහ මුළුතැන්ගෙයෙහි ගැටලුකාරී බාධාවක් ඇති කළේය. එම පසුබිම තුළ සේවා ලබාගැනීමට වඩා වැඩි වේලාවක් රැඳී සිටීමට සිදුවීම ගැන පාරිභෝගිකයින් අසතුටට පත් විය. මෙම ගැටලුව විසඳීමට සහ පාරිභෝගික තෘප්තිය ඉහළ නැංවීමට ක්‍රමානුකූල ප්‍රවේශයක වැදගත්කම කළමනාකාරීත්වය තේරුම් ගත්තේය. උසස් සේවාවක් සැපයීම සඳහා එහි කීර්ති නාමය පවත්වා ගැනීම සඳහා පාරිභෝගික තෘප්තිය වැඩි කිරීමට සහ ක්‍රියාවලීන් වේගවත් කිරීමට අවන්හල Six Sigma ගමනක් ආරම්භ කළ අතර එය සුවිශේෂී ලෙස වාසිදායක ප්‍රතිඵල ඇති කළේය. මෙම සාර්ථකත්වයෙන් පසුව, ද පර්ලෙක්ට් ජලේට් හි ඉහළ කළමනාකාරීත්වය අනෙකුත් ශාඛාවල ක්‍රියාවලීන් වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා අභ්‍යන්තර මිණුම් සලකුණු භාවිතා කළේය. ඊට අනුකූලව ඔවුන් රැස්වීමක් කැඳවා Six Sigma ක්‍රමය ක්‍රියාත්මක කළ ආකාරය පිළිබඳව ඉදිරිපත් කිරීමක් කරන ලෙස නගර ශාඛාවේ කළමනාකරුගෙන් ඉල්ලා සිටියේය.

අ) පහත වගුව භාවිතා කරමින්, ප්‍රධාන Six Sigma ක්‍රමවේද දෙක නම්කර, ඒවාට අදාළ පියවරන් සඳහන් කරන්න.

ක්‍රමවේදය :		
පියවර	පියවරෙහි නම	පියවරෙහි අරමුණ (එක් වාක්‍යයක් ප්‍රමාණවත්ය)
1		
2		
3		
4		
5		

(ලකුණු 10)

ආ) ගැටලුව විසඳීම සඳහා Perfect Plate Restaurant විසින් භාවිතා කළ හය-සිග්මා ක්‍රමවේදය විස්තර කරන්න.

තෝරාගත් ක්‍රමවේදය සඳහා ක්‍රමවේදය සහ සාධාරණීකරණය

ක්‍රමවේදයේ නම: -----

සාධාරණීකරණය කිරීම

පියවර	පියවරෙහි නම	පියවර යටතේ සිදු කරන ලද ක්‍රියාකාරකම්
1		
2		
3		
4		
5		

(ලකුණු 15)

(මුළු ලකුණු 25)

**ප්‍රශ්න අංක 06**

"ද පර්ෆෙක්ට් ජ්ලේට්" විසින් අවන්හල් පසුබිමක් තුළ මාර්ගගත ඇණවුම් ඉටු කිරීමේ කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීම සඳහා ගුණාත්මක කවයක් ක්‍රියාත්මක කරන ලදී. ඔවුන්ගේ අඛණ්ඩ වැඩිදියුණු කිරීමේ මූලපිරීමේ (KAIZEN) කොටසක් ලෙස, එම ක්‍රියාවලිය දෘශ්‍යමය වශයෙන් නිරූපණය කිරීම සඳහා ඔවුන් දැනුම ලබාගෙන ඇති ගුණාත්මක මෙවලමක් වන Swimlane ගලා යෑම් ප්‍රස්ථාර භාවිතා කිරීමට සංවිධානය තීරණය කර ඇත. Swimlane ප්‍රවාහ සටහන භාවිතා කිරීමේ අරමුණ වන්නේ එක් එක් විශේෂිත කාර්යය සඳහා වගකිව යුතු පුද්ගලයා හෝ දෙපාර්තමේන්තුව හඳුනා ගැනීමයි.



ඔවුන්ගේ සොයාගැනීම් වලට අනුව, Swimlane සහභාගිවන්නන්,

1. පාරිභෝගිකයා: අන්තර්ජාලය හරහා ඇණවුම් කරන පාරිභෝගිකයන් නියෝජනය කරයි.
2. මුළුතැන්ගෙයි කාර්ය මණ්ඩලය: ආහාර ද්‍රව්‍ය සකස් කිරීම සිදු කරයි.
3. බෙදාහැරීමේ කණ්ඩායම: ගනුදෙනුකරුවන්ට ඇණවුම් ලබා දීම සඳහා වගකීම දරයි.
4. ගෙවීම් සැකසීම: ගෙවීම් ගනුදෙනු සහ සැකසුම් කළමනාකරණය කරයි.
5. පාරිභෝගික සහාය: පාරිභෝගික විමසීම් සහ ගැටළු ආමන්ත්‍රණය කරයි.

තවද, Swimlane ගැලීම් සටහන සඳහා පහත ව්‍යුහය භාවිතා කිරීමට ඔවුන් තීරණය කර ඇත.

පාරිභෝගිකයා	
මුළුතැන්ගෙයි කාර්ය මණ්ඩලය	
බෙදාහැරීමේ කණ්ඩායම	
ගෙවීම් සැකසීම	
පාරිභෝගික සහාය	

තත්ත්ව කවය ක්‍රියාවලියේ පහත පියවර හඳුනාගෙන ඇත.

1. පාරිභෝගික ස්ථාන ඇණවුම:
  - ඇණවුමක් කිරීමට පාරිභෝගිකයා අවන්හලේ වෙබ් අඩවියට හෝ ජංගම යෙදුමට ප්‍රවේශ වේ.
  - කැමති ආහාර ද්‍රව්‍ය තෝරා කරත්තයට එක් කරයි.
  - බෙදාහැරීමේ ලිපිනය සහ ඕනෑම විශේෂ උපදෙස් සපයයි.
  - ගෙවීම සිදු කිරීම සඳහා ගෙවීම් දොරටුව වෙත ලැබෙන ලැබීම් ඉදිරියට ගෙනයාම.

2. ගෙවීම් සැකසීම:

- ගෙවීම් ද්වාරය පාරිභෝගිකයාගේ ගෙවීම් ආරක්ෂිතව සකසයි.
- පාරිභෝගිකයාට සහ ආපනශාලාවට ගෙවීම් තහවුරු කිරීම ලබාදේ.

3. ඇණවුම් දැනුම්දීම:

- මුළුතැන්ගෙයි කාර්ය මණ්ඩලයට නව ඇණවුම පිළිබඳ ස්වයංක්‍රීය දැනුම්දීමක් ලැබේ.
- ඇණවුම් විස්තර, බෙදා හැරීමේ ලිපිනය සහ ඕනෑම විශේෂ උපදෙස් ඇතවුම් දැනුම්දීමේ ඇතුළත් වේ.

4. ඇණවුම සකස් කිරීම:

- මුළුතැන්ගෙයි කාර්ය මණ්ඩලය ඇණවුමට අනුව ආහාර ද්‍රව්‍ය සකස් කිරීම ආරම්භ කරයි.
- බෙදාහැරීම සඳහා අවශ්‍ය ඇසුරුම් සකස් කරයි.
- බෙදා හැරීමට පෙර පරීක්ෂා කිරීම
- ලබා දී ඇති ඇණවුම, සුදානම් කළ ඇණවුම සමඟ පරීක්ෂා කිරීම.

5. ඇණවුම් යැවීම:

- සකස් කළ ඇණවුම පිළිබඳව බෙදා හැරීමේ කණ්ඩායමට දැනුම් දෙනු ලැබේ.
- බෙදාහැරීමේ කාර්ය මණ්ඩලය මුළුතැන්ගෙයින් ඇණවුම ලබා ගනී.

6. බෙදාහැරීමේ ක්‍රියාවලිය:

- බෙදාහැරීමේ කණ්ඩායම පාරිභෝගිකයාගේ බෙදාහැරීමේ ලිපිනයට යන මාර්ගය අනුගමනය කරයි.
- ඇණවුම කඩිනමින් සහ නිවැරදිව ලබා දෙන බව සහතික කරයි.
- භාරදීමෙන් පසු පාරිභෝගිකයාගේ තහවුරු කිරීම ලබා ගනී.

ඔබ විසින්,

අදාළ පියවරයන් තෝරා Swimlane ගැලීම් සටහනනිර්මාණය කළ යුතු වේ .

(ලකුණු 25)