

අ.පො.ස. සාමාන්‍ය පෙළ  
ව්‍යාපාර හා ගිණුම්කරණ අධ්‍යයනය  
Business and Accounting Studies

සන්නිවේදන ක්ෂේත්‍රය (Communication)

සැකසුම හා ඉදිරිපත් කිරීම

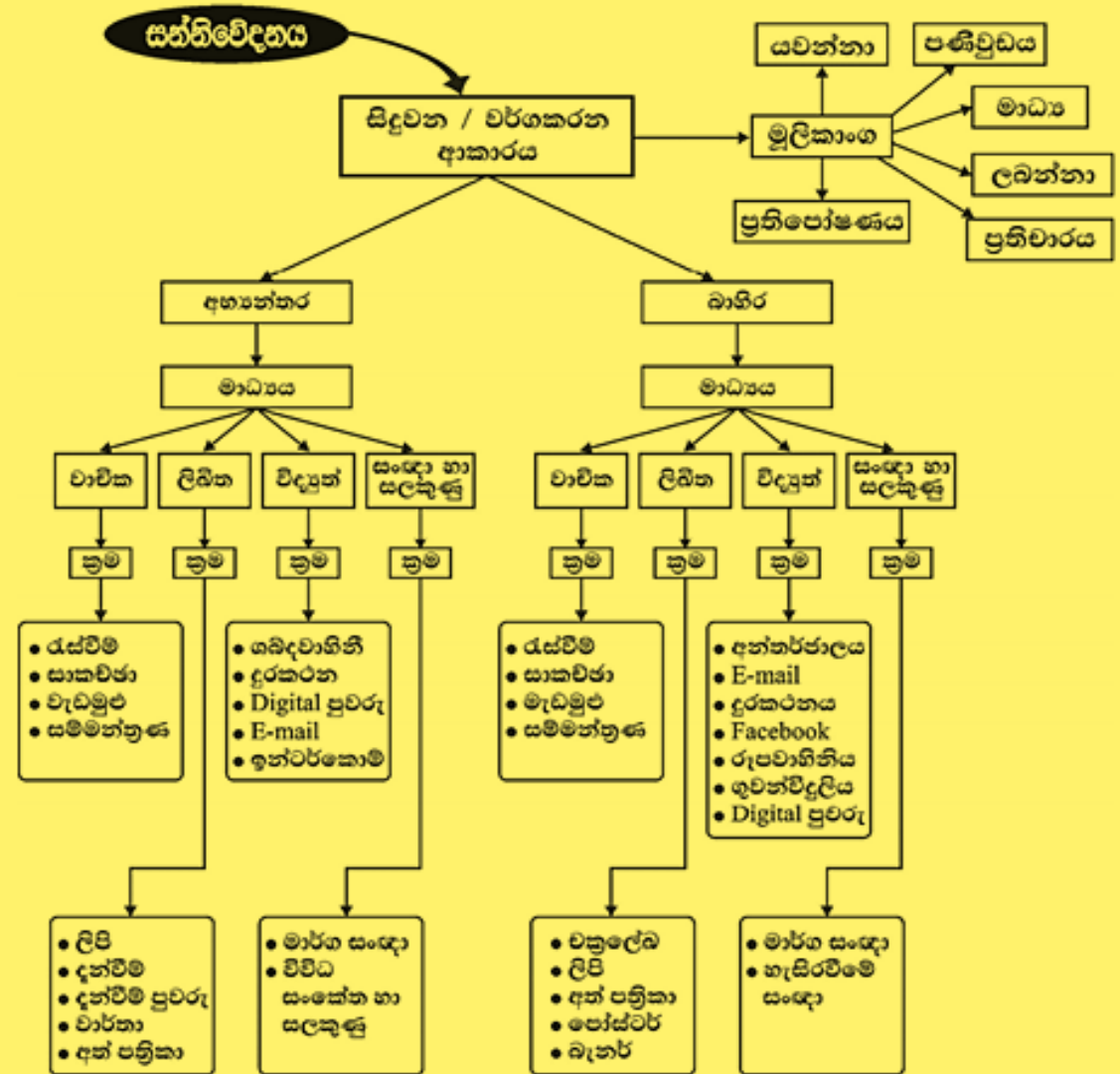
ධම්මික හෙට්ටිආරච්චි



# අන්තර්ගතය

- සන්නිවේදන සංකල්පය
- ආයතනයක සන්නිවේදනය සිදුවන ආකාර
  - අභ්‍යන්තර
  - බාහිර
- සන්නිවේදන මාධ්‍ය
  - වාචික
  - ලිඛිත
  - විද්‍යුත්
  - සංඥා හා සලකුණු
- සන්නිවේදන මාධ්‍යයන්ට අදාළ ක්‍රම
- සන්නිවේදන ක්‍රියාවලිය හා මූලිකාංග
  - පණිවුඩය යවන්නා
  - පණිවුඩය
  - මාධ්‍ය
  - පණිවුඩය ලබන්නා
  - ප්‍රතිචාරය
  - ප්‍රතිපෝෂණය
- සුදුසු සන්නිවේදන ක්‍රමයක් ව්‍යාපාර විසින් තෝරා ගැනීමේදී සලකා බැලිය යුතු කරුණු.

# සංකල්ප සිතියම - Concept Map





# සන්නිවේදන සේවා (COMMUNICATION)



## □ සන්නිවේදනය යනු;

➤ පණිවුඩ තොරතුරු සහ අදහස් පුද්ගලයන් හෝ ආයතන විසින් යම් මාධ්‍යයක් හරහා හුවමාරු කරගැනීම සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ.

සන්නිවේදනය ව්‍යාපාරයක් කාර්මිකව ජවත්වූයෙන් යාබද අවශ්‍ය වන ප්‍රබල උපකාරක සේවාවකි.

# □ ජන සන්නිවේදනය යනු;

➤ යම් පණිවුඩයක්, තොරතුරක් හෝ අදහසක් එකවර හොඳවේ සැමට ඉදිරිපත් කිරීම ජන සන්නිවේදනයයි.

## නිදසුන් :

- පුවත්පත්
- ගුවන් විදුලිය
- රූපවාහිනිය
- වික්‍රමපට
- මහජන රැස්වීම්
- දැන්වීම් පුවරු



*Dhammika Hettiarachchi*

□ ව්‍යාපාර කටයුතු සඳහා සන්නිවේදනයේ ඇති වැදගත්කම.

- ව්‍යාපාර කටයුතු සඳහා අවශ්‍ය තොරතුරු ලබා ගැනීම.
- විවිධ පාර්ශවයන් වෙත තොරතුරු ලබා දීම.
- ආයතන තුළ විවිධ අංශ අතර තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීම.
- විවිධ පාර්ශවයන් සමඟ සම්බන්ධතා පවත්වාගෙන යාමට.
- කලමනාකරණ කටයුතු සඳහා.
- තීරණ ගැනීම සඳහා.
- අලෙවි ප්‍රවර්ධන කටයුතු සඳහා.

□ සන්නිවේදනය සිදුවන පාර්ශවයන්.

- පුද්ගලයින් පුද්ගලයින් අතර
- පුද්ගලයින් හා ආයතන අතර
- ආයතනයක් තුළ

□ සන්නිවේදනය සිදුවන ආකාර.

- අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය
- බාහිර සන්නිවේදනය

# 01. අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය

➤ ආයතනය තුළ විවිධ පාර්ශව අතර විවිධ මාධ්‍ය හරහා පණිවුඩ, තොරතුරු හා අදහස් හුවමාරු කර ගැනීම අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනයයි.

□ අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනයට සම්බන්ධ වන පාර්ශවයන්

- අයිතිකරුවන්
- කළමනාකරුවන්
- කළමනාකරණ තොරතුරු සේවකයන්

# අන්තර්ජාල සන්නිවේදනයේ කැපී පෙනෙන ලක්ෂණ

- ආයතනයක් තුළ සන්නිවේදන කටයුතු සිදු වීම.
- සන්නිවේදනය සිදුවන වාර ගණන ඉතා වැඩිය.
- යවන්නා හා ලබන්නා අතර දුර අවම වේ.

# අන්තර්ජාල සන්නිවේදන ක්‍රම

- රැස්වීම
- සාකච්ඡා
- වැඩමුළු
- සම්මන්ත්‍රණ
- පණිවුඩකරු
- ලිපිදැන්වීම්
- සුවරු
- දුරකථන
- Intercom
- විෂ්ටල් සුවරු



*Dharmika Hettiarachchi*



## 02. බාහිර සන්නිවේදනය

➤ ව්‍යාපාර ආයතනයක් බාහිර පුද්ගලයින් හා බාහිර ආයතන සමඟ සිදුකරනු ලබන සන්නිවේදනය බාහිර සන්නිවේදනය වේ.

□ බාහිර සන්නිවේදනයට සම්බන්ධ වන පාර්ශවයන්.

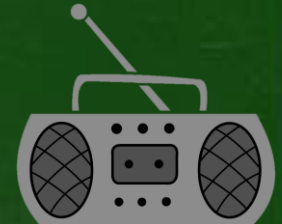
- ගනුදෙනුකරුවන්
- සැපයුම්කරුවන්
- සිල්ලර හා තොග වෙළඳුන්
- නියෝජිතයන්
- රාජ්‍ය හා වෙනත් බාහිර ආයතන

# □ ඛාහිර සන්නිවේදනයේ කැපී පෙනෙන ලක්ෂණ.

- ඛාහිර පාශර්වයන් සමඟ සන්නිවේදන කටයුතු සිදුවීම.
- සන්නිවේදනය සිදුවන වාර ගණන අඩු ය.
- යවන්නා හා ලබන්නා අතර සාපේක්ෂව වැඩි දුරක් පවතී.

# □ ඛාහිර සන්නිවේදන ක්‍රම

- දුරකථන
- රූපවාහිනිය
- ගුවන් විදුලිය
- ෆැක්ස්
- පෝස්ටර්
- අන්තර්ජාලය
- විද්‍යුත් තැපෑල (e - mail)
- Facebook
- ගබ්ද වාහිනී



*Dhammika Hettiarachchi*

□ ව්‍යාපාර විසින් භාවිතා කරන විවිධ සන්නිවේදන මාධ්‍ය.

○ වාචික

○ ලිඛිත

○ විද්‍යුත්

○ සංඥා හා සංකේත

## 1. වාචික සන්නිවේදනය

➤ වාර්තාමය ස්වරූපයෙන් තොරව කටවහරයෙන් අදහස් හා පණිවුඩ හුවමාරු කර ගැනීම වාචික සන්නිවේදනය ලෙස සැලකේ.

*Dhammika Hettiarachchi*

# □ වාචික සන්නිවේදන ක්‍රම

- රැස්වීම්
- සාකච්ඡා
- වැඩමුළු
- සම්මන්ත්‍රණ
- දුරකථන සංවාද

## 2. ලිඛිත සන්නිවේදනය

- ලේඛනගතව පණිවුඩයක් ඉදිරිපත් කිරීම මෙයින් අදහස් කෙරේ.  
මේ සඳහා වචන, සංඛ්‍යා, ප්‍රස්නාර හා රූප සටහන් භාවිතා කරයි

*Dhammika Hettiarachchi*

## □ ලිඛිත සන්නිවේදන ක්‍රම

- ලිපිදැන්වීම් පුවරු
- වාර්තා
- අත් පත්‍රිකා
- පුවත්පත්
- සඟරා
- බැනර්
- පෝස්ටර්
- චක්‍රලේඛ

### 3. විද්‍යුත් සන්නිවේදනය

➤ විද්‍යුත් සංදේශයක ජාල හරහා සිදුවන සන්නිවේදනය විද්‍යුත් සන්නිවේදනය ලෙස හැඳින්වේ.

#### □ විද්‍යුත් සන්නිවේදන ක්‍රම

- ශබ්දවාහිනී යන්ත්‍ර
- ඩිජිටල් පුවරු
- විද්‍යුත් තැපෑල ( e - mail)
- වෙබ් අඩවි
- ෆැක්ස්
- අන්තර්ජාලය
- Viber
- facebook
- skype
- S.M.S.
- ගුවන් විදුලිය
- රූපවාහිනිය
- දුරකථනය



## 4. සංඥා සහ සංකේත සන්නිවේදනය

➤ විවිධ සංඥා ක්‍රම, සලකුණු හා ශාරීරික භාෂා තුළින් කරනු ලබන සන්නිවේදනය මෙයින් අදහස් කෙරේ

### □ සංඥා සහ සංකේත සන්නිවේදන ක්‍රම

- මාර්ග සංඥා
- ඇසුරුම් වල විවිධ සලකුණු
- සිතුව
- අංග වලන
- හැසිරවීමේ සංඥා
- වර්ණ විදුලි සංඥා

□ ඇතැම් සන්නිවේදන ක්‍රම එක් සන්නිවේදන මාධ්‍යයකට පමණක් සීමා නොවේ.

○ දුරකථන සංවාද - විද්‍යුත් / වාචික

○ විද්‍යුත් තැපෑල - විද්‍යුත් / ලිඛිත

○ skype - විද්‍යුත් / වාචික / ලිඛිත

*Dhammika Hettiarachchi*



## □ සන්නිවේදන ක්‍රියාවලිය

➤ සන්නිවේදනය නම් ක්‍රියාවක් නොව පොදු මූලිකාංග කිහිපයක එකතුවකින් සැකසී ඇති ක්‍රියාවලියකි

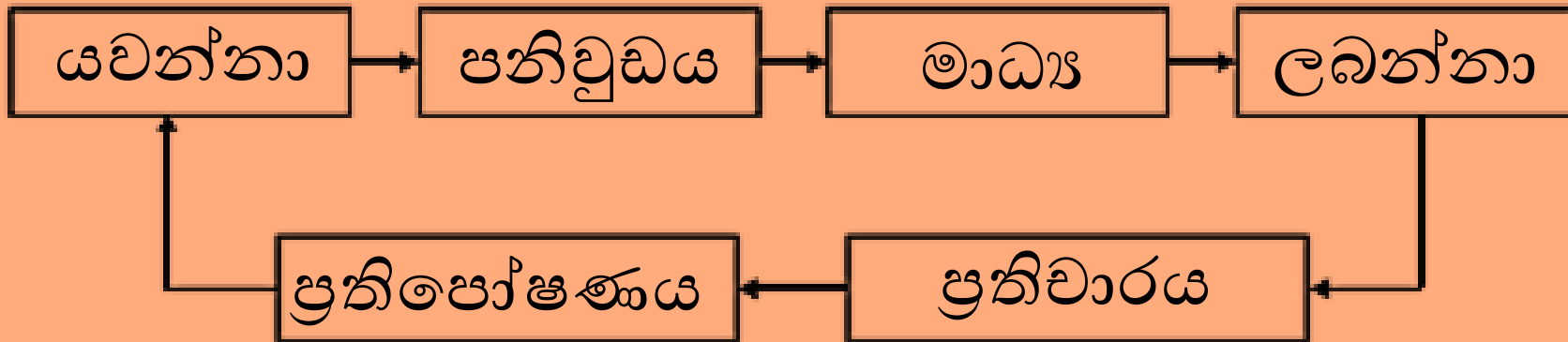
## □ සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියට ඇතුළත් මූලිකාංග

- පණිවුඩය යවන්නා - පණිවිඩය ලබා දෙන පුද්ගලයා හෝ ආයතනය.
- පණිවුඩය - යවන්නා විසින් සපයන තොරතුරු.
- මාධ්‍යය - පණිවිඩය යැවීම සඳහා යොදා ගන්නා ක්‍රමය යි.
- ලබන්නා (ග්‍රාහකයා) - මෙය වාචිකව හෝ ලිඛිතව හෝ විද්‍යුත් යනාදී විය හැකිය.
- ප්‍රතිචාරය - පණිවුඩය යොමු විය යුතු තැනැත්තා.
- පණිවුඩය ලබන්නා පණිවුඩය සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාකරන ආකාරය.

● ප්‍රතිපෝෂණය

- ලැබුණු පණිවිඩය ලැබුණු බවට හා තේරුම් ගත් බවට ලබන්නා ගෙන් යවන්නා වෙත වාචිකව හෝ වාචික නොවන මාර්ගය ඉන් ලැබෙන ප්‍රතිචාරය.

▶ සත්තිවේදන ක්‍රියාවලිය රූපසටහනක් මගින් දැක්වීම.



□ සුදුසු සන්නිවේදන මාධ්‍යයක් තෝරා ගැනීමේදී සලකා බැලිය යුතු කරුණු.

○ සුදුසු බව / ගැලපෙන බව

○ වේගවත් බව

○ පිරිවැය

○ පැහැදිලි බව

○ භාවිතා කිරීමේ පහසුව

## අභ්‍යාස

01. සන්නිවේදනය යනු කුමක්ද?
02. සන්නිවේදනය සහ ජන සන්නිවේදනය අතර ඇති වෙනස දක්වන්න.
03. ජන සන්නිවේදන මාධ්‍යයන් හතරක් සඳහන් කරන්න.
04. සන්නිවේදනය සිදුවන විවිධ පාර්ශ්ව දක්වන්න.
05. සන්නිවේදනය සිදුවන ප්‍රධාන ආකාර දෙක නම්කරන්න.
06. ව්‍යාපාරිකයන්ට සන්නිවේදනය ප්‍රයෝජනවක් වන ආකාර හතරක් දක්වන්න.
07. අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනයට සම්බන්ධ වන පාර්ශ්ව සහ බාහිර සන්නිවේදනයට සම්බන්ධ වන පාර්ශ්ව වෙන් වෙන්ව දක්වන්න.
08. අභ්‍යන්තර සන්නිවේදනය හා බාහිර සන්නිවේදනය අතර වෙනස්කම් දෙකක් සඳහන් කරන්න.
09. ව්‍යාපාර විසින් භාවිතා කරන සන්නිවේදන මාධ්‍යයන් මොනවාද?
10.
  - i. ඔබ දන්නා සන්නිවේදන ක්‍රමයන් හැකිතරම් ලියන්න.
  - ii. එම සන්නිවේදන ක්‍රම ව්‍යාපාරයක් ඇසුරින් සලකා පහත ආකාර දෙකට වෙන්කර දක්වන්න.

අභ්‍යන්තර	බාහිර

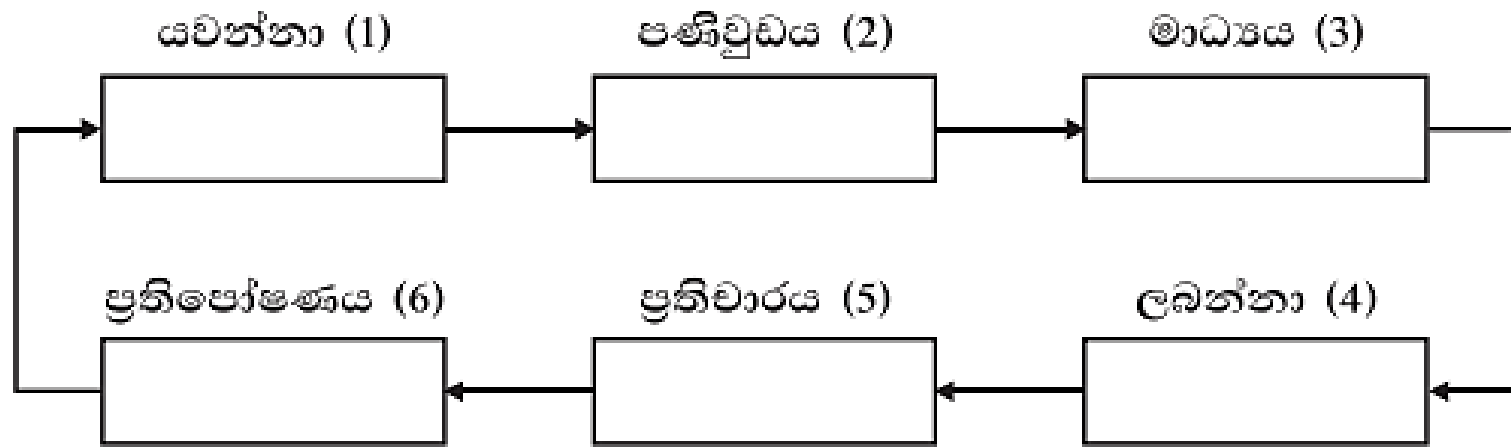
- iii. පළමු වගුවේ ඇතුළත් සන්නිවේදන ක්‍රම, සන්නිවේදන මාධ්‍යවලට වෙන්කරන්න.

ලිඛිත	වාචික	විද්‍යුත්	සංඥා හා සලකුණු

11. පහත සඳහන් සිද්ධිය හොඳින් කියවන්න.

2020.03.14 දින පෙ.ව. 10.30 ට රැස්වීම් ශාලාවේදී ශාඛා කළමනාකරුවන්ගේ රැස්වීමක් පැවැත්වෙන බවත්, එයට සහභාගි වීම අත්‍යවශ්‍ය බවත්, සමාගමක කළමනාකරු විසින් විද්‍යුත් තැපෑලෙන් (E-mail) ශාඛා කළමනාකරුවන් වෙත දන්වා ඇත. ඒ අනුව එම රැස්වීමට සහභාගි වන බව ශාඛා කළමනාකරුවන් විසින් විද්‍යුත් තැපෑලේ පණිවුඩයක් මගින් සමාගමේ කළමනාකරුට දන්වා ඇත.

★ ඉහත සිද්ධිය මගින් සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියේ ඇතුළත් මූලිකාංගවලට අදාළ නිදසුන්, දී ඇති එක් එක් කොටුව තුළ ලියන්න.



12. සුදුසු සන්නිවේදන ක්‍රමයක් තෝරාගැනීමේදී සලකා බැලිය යුතු කරුණු මොනවාද?

13. පහත දැක්වෙන සන්නිවේදන ක්‍රම දැක්වෙන වගුව අධ්‍යයනය කර එම සන්නිවේදන ක්‍රම අයත් වන සන්නිවේදන මාධ්‍ය හා සන්නිවේදනය සිදුවන ආකාරවලට අදාළ කොටුව තුළ (✓) ලකුණ යොදන්න

අංකය	සන්නිවේදන ක්‍රමය	මාධ්‍යය				සිදුවන ආකාරය	
		ලිඛිත	වාචික	විද්‍යුත්	සංකේත හා සංඥා	අභ්‍යන්තර	බාහිර
01	ලිපි						
02	අන්තර්ජාලය						
03	රැස්වීම්						
04	රූපවාහිනිය						
05	බැනරය						
06	ගුවන්විදුලිය						
07	විද්‍යුත් තැපෑල						
08	සාකච්ඡා						
09	ෆැක්ස්						
10	ශබ්දවාහිනී						
11	අත් පත්‍රිකා						
12	දුරකථනය						
13	විද්‍යුත් තැපෑල						

12	දුරකථනය						
13	දුන්වීම් පුවරුව						
14	චක්‍රලේඛ						
15	පෝස්ටර්						
16	Facebook						
17	වැඩමුළු						
18	විජිටල් පුවරුව						
19	සම්මන්ත්‍රණ						
20	සිතුව						
21	CCTV						
22	විද්‍යුත් සිතුව						
23	ඉන්ටර්කොම්						
24	මාර්ග සංඥා						
25	SMS						

14. පහත සඳහන් සන්නිවේදන ක්‍රම යොදාගන්නා අවස්ථා දෙක බැගින් සඳහන් කරන්න.

සන්නිවේදන ක්‍රමය	යොදාගන්නා අවස්ථා
1. දූන්වීම් පුවරුව	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
2. සාකච්ඡා	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
3. රැස්වීම	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
4. චක්‍රලේඛ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
5. පෞද්ගලික ලිපිය	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>
6. සිනුව හෝ නලාව	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>



7. ගබ්දා විකාශය යන්ත්‍ර

- .....
- .....

8. ඉන්ටකොම්

- .....
- .....

## විභාග ප්‍රශ්න

(01) අභ්‍යන්තර, වාචික හා විද්‍යුත් සන්නිවේදන ක්‍රමයක් දැක්වෙන අවස්ථාව තෝරන්න.

1. විදුහල්පතිතුමා උදේ රැස්වීම ගබ්ද විකාශන යන්ත්‍රය මගින් ඇමතීම.
2. නිෂ්පාදන කළමනාකරු දුරකථනයෙන් සැපයුම්කරුවන් අමතා අමුද්‍රව්‍ය ඇණවුම් කිරීම.
3. පන්නිහාර ගුරුතුමිය විසින් දෙමාපිය රැස්වීමට සහභාගි වන ලෙස දන්වා දෙමව්පියන් වෙත ලිපි යැවීම.
4. අලෙවි කළමනාකරු නව මිල ගණන් දන්වා තම ගනුදෙනුකරුවන්ට විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩයක් යැවීම.

(2019 O/L)

(2018 O/L)

වැරැදි බලවිග්‍රහයක් ඇතිව

\* රටේ බලවතුන් වලට මෙම දැනුම අත්‍යවශ්‍ය වන බැවින් ඉගෙනීමට ඉඩ ඇත.

(02) සන්නිවේදන ක්‍රමයක් තෝරාගැනීමේදී සලකා බැලිය යුතු කරුණු දෙකක් ලියන්න.

(ලකුණු 02) (2019 O/L)

(03) විද්‍යුත් තැපැල් පණිවුඩය,

1. අභ්‍යන්තර, විද්‍යුත්, වාචික සන්නිවේදන ක්‍රමයකි.
2. බාහිර, විද්‍යුත්, වාචික සන්නිවේදන ක්‍රමයකි.
3. බාහිර, විද්‍යුත්, සංඥා සන්නිවේදන ක්‍රමයකි.
4. බාහිර, විද්‍යුත්, ලිඛිත සන්නිවේදන ක්‍රමයකි.

(2017 O/L)

(04) සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියක "ප්‍රතිපෝෂණය" සම්බන්ධ පහත සඳහන් ප්‍රකාශ අතුරින් නිවැරදි ප්‍රකාශය තෝරන්න.

1. පණිවුඩය යවන්නාගෙන් ලබන්නාට වාචික හෝ වාචික නොවන මාධ්‍යයකින් ලැබෙන ප්‍රතිචාරය ප්‍රතිපෝෂණයයි.
2. පණිවුඩය ලබන්නාගෙන් යවන්නාට වාචික හෝ වාචික නොවන මාධ්‍යයකින් ලැබෙන ප්‍රතිචාරය ප්‍රතිපෝෂණයයි.
3. සන්නිවේදන ක්‍රියාවලිය සම්පූර්ණ වීමට ප්‍රතිපෝෂණය අවශ්‍යම නැත.
4. පණිවුඩය යවන්නා පණිවුඩය සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාකරන ආකාරය ප්‍රතිපෝෂණයයි.

(2016 O/L)

(2019 O/L)

(05) ව්‍යාපාරයක ගබඩාවේ ඇතිවූ හදිසි ගින්නකින් වූ අලාභය සඳහා රු. 200,000 ක වන්දියක් ලබා දෙන බව අදාළ රක්ෂණ ආයතනය විසින් ව්‍යාපාර හිමියාට ලිපියකින් දන්වා ඇත.

මෙම සිද්ධියේ සඳහන් සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියට අදාළ යවත්තා, පණිවුඩය, මාධ්‍යය හා ලබන්නා වෙත වෙනම ලියන්න.

(ලකුණු 02) (2016 O/L)

(06) සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියේ මූලිකාංග පහත දැක්වේ.

A - මාධ්‍යය

B - ලබන්නා

C - ප්‍රතිපෝෂණය

D - පණිවුඩය

E - යවන්නා

F - ප්‍රතිචාරය

සන්නිවේදන ක්‍රියාවලියේ මූලිකාංග නිවැරදි පිළිවෙලට දැක්වෙන පිළිතුර තෝරන්න.

1. E, D, A, B, C, F

2. E, D, A, B, F, C

3. E, A, D, B, F, C

4. E, D, A, F, B, C

(2015 O/L)