LIBRARY
04 DEC 2009
Eastern University, Sri Lanka.

EASTERN UNIVERSITY, SRI LANKA
Faculty of Commerce and Management
Part II Examination in Business Administration & Commerce - 2002/2003 (Repeat) June/July 2009
(External Degree Programme)
BBA /COM 303 Management Information Systems

Answer all five (5) questions **Time: 03 hours**

Q1. ஆய்வு விடயம்:

INFROAMTION SYSTEM AND ABC TRANSPORT SERVICE

2008 இல் ABC Transport Service நிறுவனத்தின் முகாமைக்கு தீர்க்கமானதும், தெளிவானதுமான ஓர் தெரிவு வழங்கப்பட்டிருந்து. அதாவது அதிகளவில் இலாபகரத்தன்மையை அதிகரித்தல் அல்லது, கம்பனி கலைக்கப்பட வேண்டும். ABC Transport உபகம்பனியின் தலைமையகம் இந்தியா(India) வில் அமைந்துள்ளது. Rock, Brainpower யை தனது நிறுவத்தின் பிரச்சினைகளைத் தீர்க்கும் பொருட்டும், ஆலோசனைகளைப் பெறும் பொருட்டும் பணிக்கு அமர்த்தியுள்ளார்.

Dick, Brainpower இல் ஓர் மூத்த ஆலோசகரும், ABC Transport Service கருத்திட்டத்தின் வியாபார முகாமையாளருமாவார். இக் கருத்திட்டத்தில் இயலளவு முகாமைத்துத்தைக்(capacity management)கையாள்வதற்கு, பகுப்பாய்வு மாதிரிகளுக்குப் பொருத்தமான ஒரு மென்பொருள் (software)பயன்படுத்தப்படுகின்றது. [அதாவது பொருட்களின் இருப்பினை முகாமை செய்வதில் பல்வேறுபட்ட கிரயங்களில், பல்வேறுபட்ட காலப்பகுதிகளில், பல்வேறுபட்ட இடங்களில் இது பயன்படுத்தக் கூடியது] விலையிடல் (pricing) மற்றும் ஒதுக்கீட்டுக் கட்டுப்பாடுகளைக் (reservation controls) கையாள்கின்றது. தகவல் முறைமை (Information System), ABC's இன் பலவீனங்களுக்கான ஓர் சிறு தீர்வாகும். அத்துடன் சூழ்நிலைகளைத் சரிப்படுத்துவதில், தீர்மானம் மேற்கொள்ளவும் உதவுகின்றது.

Dick, ABC ஆனது வினைத்திறனான விலையிடல் தந்திரோபாயங்களை கொண்டிருக்கவில்லை என்பதைக் கண்டறிந்துள்ளார்[பகுதியளவில்] கம்பனியில், விலையிடலுக்காக ஓர் மையப்படுத்திய பொறுப்பு இருந்திருக்கவில்லை. ஆகையால், குறைபாடுடைய ஓர் விலையிடல் தந்திரோபயம், முதலில் வெற்றி கொள்ளப்பட

வேண்டிய பிரதான தடையாகக் காணப்பட்டது. ஆலோசகர்கள், ஒரு கட்டண (a recommendation) முன்மொழிவை உருவாக்கினர். இருப்பினும் இது சாதாரண ஒன்றே. ஆனால் கட்டணங்கள் உருவாக்கப்படுதலானது கேள்வியின் தங்கியிருந்தது.

ABC's இன் தகவல் முறைமைகள் சிறு சிறு பகுதிகளாகக் காணப்பட்டிருந்தன. தொடர்பில் Dick, பின்வருமாறு குறிப்பிட்டிருந்தார். "ஒரு முறைமையின் வடிவம கொள்கலன்களின் வாடகை சேகரிப்பு மீதான நாளாந்த செயற்பாடுக கையாளத்தக்க வகையிலும் மற்றையது வாடகை ஒதுக்கீடுகளைக் கையாளவதற் இன்னொன்று உண்மை விலைகளைக் கையாள்வதற்கும், மற்றை விமானப்பறப்புக்கும் என மையப்படுத்தப்பட்ட ஒதுக்கீடு முறைமைகள். இவ மூலமே தாம் தகவல்களைப் பரிமாறுவதாகக் குறிப்பிட்டிருந்தார். இவற்றுடன் நாம் வருமான முகாமைத்துவ முறைமையை (revenues management system) வேண்டிருந்தது. இதனால் ஏனைய வேறுபட்ட முறைமைகளை ஒன்றாக ஒன்றிணை கூடியதாக இருந்திருந்தது. எனவே, ஒரு பயன்பாட்டாளர் தனது கணினித் திரை எத்தனை கொள்கலன்கள் வாடகைக்காக உள்ளன, அவை தொடர்பில் கம்பனி விலையினை அறவிட உள்ளது, எங்கிருந்து பதிவுகள் (booking) வந்திரு போன்றவற்றை பார்க்க முடிந்திருந்தது".

கொள்கலன்கள் எவ் இடங்களில் உள்ளன என்பது தொடர்பான தகவல் வைத்திருத்தலே அவர்களால் எதிர்நோக்கப்பட்ட பிரதான பிரச்சியைான இருந்து ஏனெனில் என்ன வீதத்தின் அடிப்படையில் கொள்கலன்களுக்கு அறவீடு மேற்கொள்வது எனத் திட்டமிடுவது, கேள்வி மற்றும் அவற்றின் கிடைப் என்பவற்றை அடிப்படையாகக் கொண்டதாகும். என்ன வீதத்தில் கட்டணங் அறவிடப் போகின்றீர் என்பது தொடர்பில் திட்டமிடும் போது, நீர் கொள்கல எங்கெங்கே உள்ளன என ஒரு முன்னுணர்தலை மேற்கொள்ள வேண்டிய ஏற்படும் போதும், அவை நிறுத்தப்பட்டிருக்கும் இடங்கள் முக்கியமானதாகும். எ நாம், கொள்கலன்களின் தொகுதி எங்கு உள்ளது, குறிப்பிட்ட திகதியில் எவ்விடங்களில் போய்க் கொண்டிருக்கின்றன என்பது பற்றி அறிந்து கெ வேண்டிருந்தது. அத்துடன் தேவைக்கு ஏற்ப புதுப்பிக்கப்பட்டக் கூடியதான முறைமையும் நாம் உருவாக்க வேண்டியிருந்து". என Dick குறிப்பிட்டிரு மேலும் அவர் "உண்மையில் முறைமையை யார் பயன்ப கொண்டிருக்கிறார்களோ அவர்களுக்கு என்ன தேவைப்பாடுகள் ஏற்படப் போ என்பது பற்றியும், பாவனையாளர்களின் அனுபவத்திறன் மீதும் நாம் க செலுத்தினோம்".

Eastern University, Sri Lanka.

இறுதியான நிகழ்சித்திட்டம் மிகவும் பரந்துபட்டதும், அனைத்தையும் உள்ளடக்கியதுமான ஓர் தீர்வாக இருந்தது. முறைமையை ஒட்டுமொத்தமாகப் பார்க்கையில், இயலளவு முகாமைத்துவ தொழிற்பாடானது (capacity management function) கொள்கலன் தொகுதியினை உத்தமாகப் பயன்படுத்தியது. விலையிடல் தொழிற்பானது நுகர்வோரின் விலை உணர்திறன் மிகுதியானவுள்ள தன்மையினை வாய்ப்பாக்கியது. (இது சந்தையில் நிலவும் போட்டி அழுத்தத்திற்கு ஏற்ப மாறுபட்டிருந்தது) கட்டண வீதங்கள், கார்களின் கிடைப்பனவுத்தன்மை மற்றும் பதிவு செய்தல், செயற்பாடுகளுடன் இணைக்கப்பட்டிருந்து. ஒதுக்கீட்டு மற்றும் கட்டுப்பாட்டுத் தொழிற்பாடுகள் பதிவு செய்தல், வேண்டுகோள்களை ஏற்றல், அல்லது மறுத்தல் மூலம் வருமானத்தை உச்சப்படுத்துவதை மையமாகக் கொண்டிருந்தது, மற்றும் வாடகைக்கு அமர்த்தும் கால அளவுக்கட்டுப்பாடுகள், ABC Transport Service இன் இருப்பு முகாமைத்துவத்தை உச்சப்படுத்துவதற்கான கணித ரீதியான நிகழ்ச்சி திட்டங்களால் தீர்மானிக்கப்பட்டன.

Dick வைப் பொறுத்தமட்டில், ABC க்கான முறைமை அபிவிருத்தியின் மிக முக்கிய விடையமாக இருந்தது, இரு அணுகு முறைகளை ஒன்றிணைப்பதனை பிரதான பணியாக உள்வாங்கியிருந்தார். அதாவது தன்னியக்க மயப்படுத்தப்பட்ட தீர்மானம் மேற்கொள்ளலும், பாவனையாளர்கள் தீர்மானம் மேற்கொள்ளலுக்கான தீர்மானத் துணையையும் இணைப்பதாகும். எடுத்துக்காட்டான முறையாக வருமான முகாமைத்துவத்திற்கு பயன்படுத்தப்பட்ட முறையைக் குறிப்பிடலாம். இவ் முறைமையை அபிவிருத்தி செய்த அணி பல எண்ணிக்கையான புதிய சிந்தனைகளை நடைமுறைப்படுத்த உதவியுள்ளது. “நாம் பயன்பாட்டாளர்கள் மாதிரிகளுடன் மிக நெருக்கமாக ஒன்றிணைவதற்கு ஓர் தீர்மானத் துணையை உணரத்தக்க ஓர் முறைமையை அபிவிருத்தி செய்யவே விரும்பியுள்ளோம்” என Dick கூறியிருந்தார். எனவே, நாம் பயன்பாட்டாளர்களின் மாதிரிகளை உள்வாங்கி, அவர்கள் முறைமையைப் பார்க்கச் செய்வதன் மூலம், அம் முறைமைகள், கட்டுமானம் இடம் பெற்றுக் கொண்டிருக்கும் போதே அவர்கள் தமது முன்மொழிவுகளை வழங்கவும், சிறிய மாற்றங்களை மேற்கொள்ளவும் பின்பு மீளவும் நிகழ்ச்சித்திட்டத்தை செயற்படுத்திப் பார்ப்பதன் மூலம் ஒவ்வொரு வியாபார சூழ்நிலைமைகளும் எப்படி உள்ளன? எப்படி செய்தால் நன்றாக இருக்கும்? என்ற அபிப்பிராயங்களைத் தெரிவிக்க வழிவகுக்கும். உதாரணமாக, முன்னுணர்தல் மாதிரி ஒன்றுடன் அதனைப்பயன்படுத்தும் பாவனையாளர் உடன்படவில்லையாயின், அவர் அதனைப் பார்த்து புதிய முன்மொழிவுகளை செய்யலாம். அதுபோலவே விலையிடலிலும் பயன்பாட்டாளர்கள், முன்மொழியபட்டுள்ள முன்மொழிவுகளை மாற்ற முடியும். அத்துடன் இருப்புக்

கட்டுப்பாடுகளை மீளவும் உத்தமப்படுத்த முடியும். இதில் தன்னியக்கமயப்படுத்தப் தீர்மானம் மேற்கொள்ளல்களுக்கும், தீர்மான ஆதரவுக்கும் இடையே அதிகளவ விட்டுக் கொடுப்பனவுகளும் பேரம்பேசல்களும் உள்ளன.

ABC ஆல் ஈடுபடுத்தப்பட்டுள்ள முறைகளைப் பயன்படுத்துவதன் மூலம் கம்பனியா மேலும் அதன் சந்தையை கீழ் நோக்கி விஸ்தரிக்க அனுமதியளித்திரு "அடிப்படையில், நீங்கள் உங்கள் விலையிடல் மற்றும் இயலளவை மிகவும் சிறப் முகாமை செய்யாவிடில், நீங்கள் அனைவருமே ஒரு விலையினை ஏற்க நேரி அத்துடன் இது அவ் வீச்சு எல்லைக்குள் (range) எங்கோ ஓரிடத்தில் இருக் அவ்விடத்தில்(அவ்விலையில்) நீங்கள், போதுமான அளவு நபர்களை பதிவுக் (Booking) பெறமுடியும், ஆனால் அவ்விடத்தில் நீங்கள் உங்களது அதிகள வருமானத்தைக் கூட இழக்க நேரிடாது என Dick குறிப்பிட்டார். "தற்போது உங்க பல்வேறுபட்ட விலையிடல்களை முகாமை செய்ய முடியுமாயின் இது அதிகள பயன்படுத்தக் கூடிய இயலளவை பயன்படுத்த யார் பணக்கொடுப்பனவு செ விரும்பவில்லையோ, அவர்களை அனுமதிக்கும் அல்லாவிடில் அப்படியே இருக் புதிய தீர்மான ஆதரவு முறைமை ஒவ்வொரு சூழ்நிலைகளையும், விள கொள்ளவதற்கு தேவையான மிகவும் இலகுவாக வழிமுறைகளை அளிக்கும், என இது சிறந்து தீர்மானத்தை மேற்கொள்ள உதவும். மிகவும் சுவாரசிய அடிப்படையில் புதிய முறைமை ஏனைய விடயங்களையும் மாற்றியுள்ளது.

"நாம் புதிய முறைமையை நடைமுறைப்படுத்துவதற்கு நிறுவனத்தின் கலாசார மாற்ற வேண்டியிருந்து" என ABC's இன் வருமான முகாமைத்துவத்திற்கான உ தலைவர் Johnson கூறினார். அத்துடன் இம் மாற்றம், அவர்கள் தமது தள விலையிடல்கள் மீதான கட்டுப்பாட்டை மாற்றி அமைக்க வழிவகை செய்தது. இ விலையிடல் அல்லது இருப்பை மாற்றுவதற்கு இலகுவான கருவிகளற்றதும், கேள் முன்னுணர்வதற்கு நவீனத்துவம் மிக்க முறைகள் எதுவும் இல்லாமலே நாடு பூரா முறைசார்ந்த ரீதியில் இரு நபர்களின் கட்டுப்பாட்டின் கீழ் இருந்தவை. இது அனே மனித வலுவின் ஊடாகவே செய்முறைப்படுத்தப்பட்டன. எனவே இது மி கடினமானதாகும், சாத்தியமாகினால் நம்மை இது கேள்விக் கோட்டினை எடுத்துச்செல்லும்.

"நாம் எமது இருப்பினை கையாண்ட வழிமுறைகளையும் அத்துடன் மாற்றியுள்ளே இதில் இருப்பு ஒதுக்கீடு முறைமை, ஒரு கணினி மயப்படுத்தப்பட ஒதுக்கீட்டு முறை ஊடாகவே மேற்கொள்ளப்பட்டிருந்து. இம்மாற்றத்தின் மூலம் நாம் துறைமுகாமைத்

இருப்பு மீதான நமது வருமானத்தை உச்சப்படுத்தக் கூடியதாக தீர்மானத்தை மேற்கொள்ளக்கூடிய ஓர் கருவியினை கொண்டிருக்கவில்லை என்பதை கண்டறிந்தோம். எனவே நாம் உலகம் பூராகவும் உள்ள எமது துறை இருப்பிடங்களில் உள்ள இவ் இருப்புக்கள் மீது அவை அனைத்தையும் ஒரு மையப்படுத்தப்பட்ட அணியாக தலைமை அலுவலகத்தின் கீழ் கட்டுப்பாட்டில் கொண்டுவர நடவடிக்கை எடுத்தோம்.

04 DEC 2009
Eastern University

ஆய்வு வினாக்கள்:

1. இவ்வாய்வு விடயத்தில் காணப்படும் பிரதான பிரச்சினைகளை அடையாளம் காண்க.

(07 புள்ளிகள்)

2. புதிய முறைமை நடைமுறைப்படுத்த முன் விலையிடல் எவ்வாறு மேற்கொள்ளப்பட்டிருந்து? தற்போது இது எவ்வாறு மேற் கொள்ளப்படுகின்றது?

(07 புள்ளிகள்)

3 "தன்னியக்க மயப்படுத்தப்பட்ட தீர்மானம் மேற்கொள்ளல்" மற்றும் "தீர்மான ஆதரவு அல்லது துணை" ஆகியவற்றுக்கிடையிலான வேறுபாடு என்ன ? எவ் அணுகுமுறை நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டிருந்தது?

(07 புள்ளிகள்)

4. இக்கம்பனியால் பயன்படுத்தப்படும் தற்போதைய தகவல் முறைமை வினைத்திறனானது என நீர் கருதுகின்றீரா? கலந்துரையாடுக.

(07 புள்ளிகள்)

(மொத்தம் 28 புள்ளிகள்)

Q2. (a) தகவல் முறைமைகளின் நிறுவன, முகாமைத்துவ, மற்றும் தொழில்நுட்ப பரிமாணங்களைப் பட்டியற்படுத்தி விபரிக்குக.

(10 புள்ளிகள்)

(b) போட்டி மிக்க வியாபார சூழல் ஒன்றில், விரைவான தகவல் தொழில்நுட்ப மாற்றங்கள் நிகழும் போது, எவ்வாறான வழிமுறைகளில் வியாபார நிறுவனங்கள் அம்மாற்றங்களுக்குத் தமது பதிலளிப்புக்களைச் செய்கின்றன என விளக்குக.

(08 புள்ளிகள்)

Q3. (a) "தகவல் முறைமை" (Information System) மற்றும் "வியாபாரத் தந்திரோபாயம்" (Business Strategy) ஆகியவற்றுக்கிடையிலான தொடர்பினை பொருத்தமான உதாரணங்களைப் பயன்படுத்தி விளக்குக.

(06 புள்ளிகள்)

(b) வியாபாரச் செய்முறைகளை, தொலைத் தொடர்பாடல் மேம்படுத்தியுள்ள மி
பிரதான வழிமுறைகள் மூன்றினைப் (3) பட்டியற்படுத்துக.

(06 புள்ளிக

(c) உமக்கு மிகவும் பரீட்சயமான இரு வியாபாரச் செய்முறைகளை தெரிவு செய்
அச்செய்முறைகளின் செயற்றினை மேம்படுத்துவதில் தகவல் முறைமை
எவ்வாறு பங்களிப்புச் செய்ய முடியும் என்பதை உதாரணங்களுடன் விளக்குக.

(06 புள்ளிக

Q4. (a) ஒரு முகாமைத்துவத் தகவல் முறைமையைப் பாதிக்கும் அடிப்படை வடிவமை
சக்திகள் (primary design forces affecting an MIS) எவை?

(04 புள்ளிக

(b) தரவுத்தள முறைமையொன்று வெற்றிகரமானதாக இருப்பதற்கு அது கொண்டிரு
வேண்டிய மிகப் பிரதானமான இயல்புகளை விபரிக்குக.

(05 புள்ளிக

(c) "இலத்திரனியல் நிறுவனம்" ("Digital Firm") என்னும் பதத்தை வரையறுக்
இந்நிறுவனத்தின் இயல்புகளை பாரம்பரிய நிறுவனங்களுடன் ஒப்பிட்டு விளக்குக

(05 புள்ளி

(d) தகவல் முறைமையொன்றினை வடிவமைப்பதில் முறைமைப் பகுப்பாய்வாள
பணிகள் மற்றும் தொழிற்பாடுகளை விளக்குக.

(04 புள்ளி

Q5. (a) இலத்திரனியல் வர்த்தக தொழில்நுட்பத்தின் தனித்துவமான இயல்பு
விளக்குக.

(06 புள்ளி

(b) பல கிளைகளைக் கொண்டுள்ள ஓர் கம்பனியில் தகவல் முறைமைக
நடைமுறைப்படுத்துவதில், எதிர்நோக்கப்படும் பிரதான பிரச்சினைகள் ப
கலந்துரையாடுக.

(06 புள்ளி

(c) இலங்கையில் கணினி மயப்படுத்தப்பட்ட உற்பத்தித் தொழிலை மேற்கொள்
ஓர் நிறுவனத்திற்கான தகவல்முறைமைகளின் கட்டுப்பாடு மற்றும் பாதுக
தொடர்பில் அனைத்தையும் உள்ளடக்கிய ஓர் வரைபை (framework) வி
செய்க. (06 புள்ளிக