

M.Com Semester - 3 (CBCS) Examination
OCT/NOV-2024 (AS PER SYLLABUS YEAR JUNE-2024)
Service Marketing (Ele-2 (New-23))

Time: 2:30 Hours

Marks: 70

Instructions:

1. All questions are compulsory.
2. Figures to the right indicate marks.

-
- પ્રશ્ન. ૧ સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું? સેવાઓના સ્વરૂપની ચર્ચા કરો. (20)
 અથવા
- પ્રશ્ન. ૧ (A) સેવાઓના પ્રકાર જણાવો. (10)
 (B) સેવા માર્કેટિંગના ત્રિકોણની સમજૂતી આપો. (10)
- પ્રશ્ન. ૨ (A) સેવા ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને દ્રષ્ટિકોણ સમજાવો. (10)
 (B) સેવા ગ્રાહકોના વર્તનના મોડેલની ચર્ચા કરો. (10)
 અથવા
- પ્રશ્ન. ૨ સેવાની ગુણવત્તા અને GAP મોડેલની ચર્ચા કરો. (20)
- પ્રશ્ન. ૩ (A) સેવા માર્કેટના વિવિધ વિભાગો. (08)
 (B) સેવા માર્કેટ વિભાગની પસંદગી પ્રક્રિયા (07)
 અથવા
- પ્રશ્ન. ૩ સર્વિસ માર્કેટિંગના લક્ષ્યાંકન(Targeting) અને સ્થાન નિર્ધારણ(Positioning) વિશે વિગતે સમજાવો. (15)
- પ્રશ્ન. ૪ ટ્રેકનોઈ લાભો: (કોઈપણ ત્રણ) (15)
- (1) આંતરરાષ્ટ્રીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ
 - (2) સંચાલન:લોકોનું, પ્રક્રિયાનું, અને ભૌતિક પુરાવાનું
 - (3) GATS (જનરલ એગ્રીમેન્ટ ઓન ટ્રેડ)
 - (4) સર્વિસ માર્કેટિંગ મિશ્ર
 - (5) હોસ્પિટલ અને શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટિંગ
 - (6) નાણાકીય અને આતિથ્ય સત્કાર સેવાઓનું માર્કેટિંગ

ENGLISH VERSION

- Que.1 What is service marketing? Discuss the nature of services. (20)
 OR
- Que.1 (A) State types of services. (10)
 (B) Give explanation of service marketing triangle. (10)
- Que.2 (A) Explain expectations and perception of service consumer. (10)
 (B) Discuss on model of service consumer behaviour. (10)
 OR
- Que.2 Discuss the Service quality and GAP model. (20)
- Que.3 (A) Various segments of service market. (08)
 (B) Selection process of service market segment (07)
 OR
- Que.3 Explain in detail about targeting and positioning in service marketing. (15)
- Que.4 Write short notes: (Any three) (15)
- (1) International marketing of service
 - (2) Management of people, process and physical evidence
 - (3) GATS (General Agreement on trade)
 - (4) Service marketing mix
 - (5) Marketing of Hospital and educational services
 - (6) Marketing of financial and hospitality services
