

M.Com Semester - 3 (CBCS) Examination
OCT/NOV-2025 (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	(A) સેવાઓ અને માલ બજાર વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો.	(૧૦)
	(B) સેવાઓના પ્રકાર જણાવો.	(૧૦)
	અથવા	
પ્રશ્ન.૧	સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું? સેવા માર્કેટિંગના ત્રિકોણ સમજાવો..	(૨૦)
પ્રશ્ન.૨	સેવા ગ્રાહકો એટલે શું? સેવા ગ્રાહકોના વર્તનના મોડેલની ચર્ચા કરો.	(૨૦)
	અથવા	
પ્રશ્ન.૨	(A) સેવાની ગુણવત્તા	(૧૦)
	(B) GAP મોડેલ	(૧૦)
પ્રશ્ન.૩	સર્વિસ માર્કેટિંગના ટાર્ગેટિંગ (Targeting) અને પોઝીશનીંગ (Positioning) વિશે ચર્ચા કરો.	(૧૫)
	અથવા	
પ્રશ્ન.૩	સેવા માર્કેટના વિવિધ વિભાગો સમજાવો.	
પ્રશ્ન.૪	ટ્રેકનોંધ લખો: (કોઈપણ ત્રણ)	(૧૫)
	(1) સર્વિસ માર્કેટિંગ મિશ્ર	
	(2) GATS (જનરલ એગ્રીમેન્ટ ઓન ટ્રેડ)	
	(3) આંતરરાષ્ટ્રીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ	
	(4) નાણાકીય અને આતિથ્ય સત્કાર સેવાઓનું માર્કેટિંગ	
	(5) હોસ્પિટલ અને શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટિંગ	

ENGLISH VERSION

Que.1	(A) Explain difference between services and Goods Marketing.	(10)
	(B) State types of services	(10)
	OR	
Que.1	What is service marketing? Explain service marketing triangle.	(20)
Que.2	What is service customers? Discuss on model of service consumer behavior.	(20)
	OR	
Que.2	(A) Service Quality	(10)
	(B) GAP model	(10)
Que.3	Discuss about Targeting and positioning in service marketing.	(15)
	OR	
Que.3	Explain various segments of service market.	
Que.4	Write short notes: (Any three)	(15)
	(1) Service marketing mix	
	(2) GATS (General Agreement on trade)	
	(3) International marketing of service	
	(4) Marketing of financial and hospitality services	
	(5) Marketing of Hospital and educational services	
