

Total No. of printed pages = 8

4 (Sem-6) MKSR

2017

## MARKETING OF SERVICE

Paper : 602

Full Marks – 80

Time – Three hours

The figures in the margin indicate full marks for the questions.

Answer either in English or in Assamese.

ইংৰাজী অথবা অসমীয়াত উত্তৰ কৰিবা।

1. Answer the following questions as directed :

1×10=10

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Who introduced the term 'Marketing Mix' for the first time ?

‘বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ’ এই উক্তিটো পোন প্ৰথমবাৰৰ বাবে কোনে প্ৰবৰ্তন কৰিছিল ?

(i) Philip Kotler

ফিলিপ কোটলাৰ

[Turn over

(ii) F. W. Taylor

এফ. ডাব্লিউ. টেইলৰ

(iii) Neil H. Borden

নিল এইচ. বৰ্ডেন

(iv) G. R. Terry

জি. আৰ. টেৰী

(b) In hotel services, the core product is —

হোটেল সেৱাৰ মুখ্য দ্ৰব্য হৈছে —

(i) Security

নিৰাপত্তা

(ii) Room

কোঠা

(iii) Food

খাদ্য

(iv) Restaurant

ৰেষ্টুৰেণ্ট

(c) ..... developed the flower of service.  
(Fill in the blank.)

..... সেৰাৰ ফুলৰ ধাৰণাটো উদ্ভাৱন কৰিছিল।  
(খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা।)

(d) The services and their providers are the same.  
(Write true or false.)

.. সেৱা আৰু ইয়াক প্ৰদান কৰোঁতাৰ্জন অবিভক্ত।  
(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা।)

(e) Franchising is a contractual agreement  
between service pioneer and the other party.  
(Write true or false.)

স্বত্ব অৰ্পিতকৰণ হৈছে সেৱা উদ্যোগতা আৰু আন পক্ষৰ  
লগত সংগঠিত এক চুক্তি। (শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা।)

(f) What is Health Services ?

স্বাস্থ্য সেৱা মানে কি বুজা ?

(g) Name an industry that adopts 'Two-part  
pricing' strategy.

'দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্য'ৰ কৌশল অবলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ  
নাম লিখা।

(h) Write the full form of the term PATA.

PATAৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(i) Which year National Tourism Policy was announced by the Government of India ?

কোন চনত ভাৰত চৰকাৰে ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যটন আঁচনি শুভাৰম্ভ কৰিছিল ?

(j) Mention one new service provided by banking sector.

বেংকিং খণ্ডই আগবঢ়োৱা এটা নতুন সেৱাৰ নাম উল্লেখ কৰা।

2. Write short answer to the following :  $2 \times 5 = 10$

তলত দিয়াসমূহৰ চমু উত্তৰ দিয়া :

(a) Describe two objectives of pricing.

মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ দুটা উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Who is an agent ?

এজেন্টে কোন ?

(c) 'Service Marketing Triangle' — write a short note on it.

'সেৱাৰ বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজ' — এটা চমু টোকা লিখা।

(d) Explain two characteristics of financial services.

বিত্তীয় সেৱাৰ দুটা বৈশিষ্ট্য আলোচনা কৰা।

(e) What is service delivery system ?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?

3. Write short answers of any *four* of the following :

5×4=20

তলত দিয়া যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(i) Who are the users of tourism services ?  
Explain.

পৰ্যটন সেৱাৰ উপভোক্তাসকল কোন ? বহলাই লিখা।

(ii) Discuss the benefits of franchising.

স্বত্ব অৰ্পিতকৰণৰ সুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা।

(iii) What are the factors that influence the customer expectation of services ?

কি কাৰকে সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যাশাত প্ৰভাৱ বিস্তাৰ কৰে?

(iv) Explain the different tools of sales promotion.

বিক্ৰী বৃদ্ধিকৰণৰ বিভিন্ন আহিলাসমূহৰ বিষয়ে বহলাই লিখা।

(v) Discuss the nature of services.

সেৱাৰ অবস্থা বৰ্ণনা কৰা।

(vi) What is service evaluation ?

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি ?

(vii) Describe the factors affecting the service distribution channel.

সেৱা খণ্ডৰ বিতৰণ প্ৰণালীত প্ৰভাৱ পেলোৱা কাৰকসমূহৰ বিষয়ে বহলাই লিখা।

4. What is service marketing ? What are the salient features of service marketing ? Explain. 2+8=10

সেৱাৰ বজাৰকৰণ মানে কি ? সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ কি কি ? বহলাই লিখা।

Or / নাইবা

Explain the reasons for the growth of the service sector in India.

ভাৰতবৰ্ষত সেৱা খণ্ডৰ বিকাশৰ কাৰণসমূহ বহলাই লিখা।

5. What are the objectives of pricing ? Explain the approaches of pricing of services. 4+6=10

মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ উদ্দেশ্যসমূহ কি কি ? সেৱাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পদ্ধতিসমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

Explain the consumer purchase decision process in service sector.

সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ ক্ৰয় কৰাৰ সিদ্ধান্তৰ প্ৰণালীসমূহ বহলাই লিখা।

6. What are the various types of services ? Explain the role of customers in services. 4+6=10

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ সেৱাসমূহ কি কি ? সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ ভূমিকা বহলাই লিখা।

Or / নাইবা

What is customer participation in service ? What measures would you suggest to enhance customer participation ? 5+5=10

সেৱাত গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি ? গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ তুমি কি ব্যৱস্থাৰ পৰামৰ্শ দিবা ?

7. Explain the factors for the growth of health care services in India. In this context, discuss the opportunities in the health care sector. 5+5=10

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধানৰ বিকাশত অৰিহনা যোগোৱা উপাদানসমূহ বহুলাই লিখা। এই ক্ষেত্ৰত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধানৰ লগত জড়িত সুযোগসমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What is transportation service ? Discuss in details the marketing mix of transportation service.

পৰিবহণ সেৱা মানে কি ? পৰিবহণ সেৱাৰ বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ বিতংভাৱে আলোচনা কৰা।