

Total No. of printed pages = 7

4 (Sem-6) MKSR

2019

MARKETING OF SERVICES

Paper : 602

Full Marks – 80

Pass Marks – 24

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 দিয়া প্ৰশ্নবোৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ কৰা :

(a) State one strategy to handle intangibility in services.

সেৱাত অদৃশ্যতা দেখুৱা এটা কৌশল উল্লেখ কৰা।

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

সেৱা আৰু ইয়াক প্ৰদান কৰোঁতাৰে একে। শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা।

[Turn over

(c) What is Marketing Environment ?

বজাৰকৰণ পৰিবেশ বুলিলে কি বুজা ?

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

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

(e) The area where employees action takes place is called _____. Fill in the blank.

যি স্থানত কৰ্মচাৰীৰ কৰ্ম সম্পাদন হয় তাক _____ বুলি কোৱা হয়। খালী ঠাই পূৰণ কৰা।

(f) State one factor that influences the customer's expectation of services.

সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যাশিত প্ৰভাৱ বিস্তাৰ কৰাৰ এটা কাৰক উল্লেখ কৰা।

(g) What is Service Delivery System ?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?

(h) The success of a service mostly depends on

এটা সেৱাৰ কৃতকাৰ্যতা প্রধানকৈ নিৰ্ভৰ কৰে

(i) Internal marketing

আভ্যন্তৰীণ বজাৰকৰণ .

(ii) External marketing

বাহ্যিক বজাৰকৰণ

(iii) Interactive marketing

পাৰস্পৰিক বজাৰকৰণ

Choose the correct option.

শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা।

(i) State at least one user of Banking Services.

বেংকিং সেৱাৰ এজন ভোক্তাৰ নাম উল্লেখ কৰা।

(j) Write the full form of IAAI.

IAAIৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

2. Write short answers to the following questions :

2×5=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবিলাকৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(a) Mention any two characteristics of services.

যি কোনো দুটা সেৱাৰ বৈশিষ্ট্য উল্লেখ কৰা।

(b) Write briefly the role of servicescape in service marketing.

সেৱাৰ বজাৰকৰণত সেৱাভাগৰ দৃশ্যৰ ভূমিকা চমু উত্তৰ লিখা।

(c) What is meant by 'Service Marketing Triangle' ?

'সেৱাৰ বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজ' কি ?

(d) Write short note on 'Demand-based pricing.'

'চাহিদা ভিত্তিত মূল্য নিৰ্ধাৰণ'— চমু টোকা লিখা।

(e) Explain at least two types of financial services.

বিত্তীয় সেৱাৰ দুটা প্ৰকাৰ আলোচনা কৰা।

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

5×4=20

তলত দিয়া যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(a) Briefly explain the challenges of intangibility in service industry.

সেৱা উদ্যোগত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(b) Discuss the various types of Distribution Channels in Services.

সেৱা খণ্ডৰ বিভিন্ন বিতৰণ প্ৰণালী বৰ্ণনা কৰা।

(c) Explain the role of Customers in Services.

সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ ভূমিকা বহুলাই লিখা।

(d) Explain briefly the marketing mix of transportation service.

পৰিবহন সেৱাৰ বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ চমুকৈ আলোচনা কৰা।

(e) What do you mean by Service Evaluation?

সেৱাৰ মূল্যায়ন বুলিলে কি বুজা ?

(f) What do you mean by 'front office' and 'back office' in the Service System ?

সেৱা পদ্ধতিত 'সম্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাদ কাৰ্যালয়' মানে কি বুজা ?

4. Write down the reasons for the growth of the Service Sector in India. 10

ভাৰতবৰ্ষত সেৱা খণ্ডৰ বিকাশৰ কাৰণসমূহ লিখা।

Or / নাইবা

What is the meaning of Service Marketing ?

Write down the important characteristics of service marketing. 2+8=10

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

5. Write down the basis of pricing services. Also write down the problems in pricing. 4+6=10
সেৱাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰা মূলবোৰ লিখা। আৰু মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰা অসুবিধাবোৰ লিখা।

Or / নাইবা

What is Servuction Model ? Write down the elements of Servuction Model. 2+8=10

ছাৰভাকচন আৰ্হি কি ? ছাৰভাকচন আৰ্হিৰ উপাদানসমূহ লিখা।

6. Explain the Consumer Purchase Decision Process in service sector. 10

সেবাখণ্ডত গ্ৰাহকৰ ক্ৰয় কৰাৰ সিদ্ধান্তৰ প্ৰণালীসমূহ বহলাই লিখা।

Or / নাইবা

“Customer participation in the service process is a strategic decision that can affect the organisation’s productivity.”

In this context to the statement discuss the strategies for enhancing customer participation.

10

“সেবা প্ৰক্ৰিয়াত গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ এক কৌশলী সিদ্ধান্ত যিয়ে সংগঠনৰ উৎপাদনশীলতাক প্ৰভাৱিত কৰে।”

উক্ত উক্তিৰ আধাৰত গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ কি কি কৌশল আছে আলোচনা কৰা।

7. Explain the concept of Tourism. State and explain the different types of users of the tourism services. $2+8=10$

পৰ্যটনৰ ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা। পৰ্যটন সেৱা গ্ৰহণ কৰা বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ ভোক্তাৰ শ্ৰেণী ব্যাখ্যা কৰা।

Or / নাইবা

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

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধানৰ বিকাশত অৰিহণা যোগোৱা উপাদানসমূহ বহলাই লিখা। এই ক্ষেত্ৰত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধানৰ লগত জড়িত সুযোগসমূহ আলোচনা কৰা।