

Total number of printed pages-8

4 (Sem-6) MKSR.

2020

## MARKETING OF SERVICES

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.**

1. Answer the following as directed :  $1 \times 10 = 10$

(a) Increasing income level is one of the reasons for growth of service industry.

(Write True or False)

আয়ৰ স্তৰ বৃদ্ধি সেৱা উদ্যোগৰ বিকাশৰ এটা কাৰণ।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(b) Who developed the most popular strategic model for service marketing called the 'service triangle'?

“সেৱাৰ ত্ৰিভুজ” হিচাপে জনাজাত সেৱাৰ বজাৰ-কৰণৰ আটাইতকৈ জনপ্ৰিয় কৌশলী আৰ্হিটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল?

Contd.

- (c) Service delivery is not a component of service. *(Write True or False)*

সেৱা প্ৰদান কৰাটো সেৱাৰ এটা উপাদান নহয়।  
(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

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

- (i) Philip Kotler
- (ii) E Jerome McCarthy
- (iii) F. W. Taylor
- (iv) G. R. Terry

'বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ' এই উক্তিটো পোন প্ৰথমবাৰৰ বাবে  
কোনে প্ৰৱৰ্ত্তন কৰিছিল ?

- (i) ফিলিপ কোটলাৰ
- (ii) ই জেৰম মেককাৰ্টি
- (iii) এফ ডাব্লিউ টেইলৰ
- (iv) জি. আৰ. টেৰী

- (e) Which one of the following is not included in price mix of tourism ?

তলৰ কোনটো পৰ্যটনৰ মূল্যৰ মিশ্ৰণত অন্তৰ্ভুক্ত নহয় ?

(i) Health checkup

স্বাস্থ্য পৰীক্ষা

(ii) Accommodation

থকাৰ ব্যৱস্থা

(iii) Food

খাদ্য

(iv) Restaurant

ৰেষ্টুৰেণ্ট

- (f) 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)

- (g) Write the full form of IRCTC.

IRCTC-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

- (h) The origin of the word 'Tourist' dates back to 1292 AD.

(Write True or False)

'পৰ্যটক' শব্দটোৰ উৎপত্তি ১২৯২ চনতে হৈছিল।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(i) Write the full form of the term LIPS.

LIPS-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(j) Introducing a service at low initial price is called —

এটা সেৱাৰ প্ৰচলনৰ বাবে প্ৰাৰম্ভিক কম মূল্য নিৰ্ধাৰণক কি বুলি কোৱা হয়?

(i) Prestige Pricing

মৰ্যাদাপূৰ্ণ দাম নিৰ্ধাৰণ

(ii) Psychological Pricing

মনস্তাত্ত্বিক দাম নিৰ্ধাৰণ

(iii) Penetration Pricing

প্ৰৱেশ / ভেদকাৰী দাম নিৰ্ধাৰণ

(iv) Skimming Pricing

চামনিযুক্ত দাম নিৰ্ধাৰণ

2. Write short answers to the following questions : 2×5=10

তলত দিয়া প্ৰশ্নবোৰৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(i) What is cost-based pricing?

ব্যয়-ভিত্তিক মূল্য মানে কি?

(ii) Describe *two* reasons for the growth of the service sector.

সেৱা খণ্ডৰ শ্ৰীবৃদ্ধিৰ দুটা কাৰণ বৰ্ণনা কৰা।

(iii) What is Basic Service Package ?

সেৱাৰ বুনিয়াদী টোপোলা মানে কি?

(iv) Explain the concept of 'Tourist'.

'পৰ্যটক'ৰ ধাৰণাটো ব্যাখ্যা কৰা।

(v) What is service evaluation ?

সেৱাৰ মূল্যায়ণ কি?

3. Write short answers of **any four** from the following : 5×4=20

তলত দিয়াবোৰৰ যিকোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

(a) Explain *five* characteristics of a service.

এবিধ সেৱাৰ পাঁচটা লক্ষণ আলোচনা কৰা।

(b) What is franchising and what are its benefits for the distribution of services ?

ফ্ৰেন্চাইজিং কি আৰু সেৱাৰ বিতৰণৰ বাবে ইয়াৰ উপকাৰিতা সমূহ কি কি?

- (c) What are the factors that influence the customer's expectation of services ?

কি কাৰকে সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যাশাত প্ৰভাৱ বিস্তাৰ কৰে?

- (d) What is banking service and who are its users ?

বেংকিং সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী সকল কোন?

- (e) Write short note on *eight* petals in the flower of service.

সেৱা ফুলৰ আঁঠোটা পাহিৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা।

- (f) Write about 'front office' and 'back office' in the service system.

সেৱা পদ্ধতিত 'সন্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়'ৰ বিষয়ে লিখা।

4. What are the challenges of intangibility in service industry? Differentiate between goods and service marketing. 4+6=10

সেৱা উদ্যোগত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বান সমূহ কি কি? দ্ৰব্যৰ বজাৰকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ পাৰ্থক্য নিৰ্ণয় কৰা।

**Or / অথবা**

“Proper marketing of services contributes substantially to the process of development.” In the light of the statement discuss the significance of the service marketing. 10

“সেৱাৰ সঠিক বজাৰকৰণে উন্নয়নৰ প্ৰক্ৰিয়ালৈ বুজন পৰিমাণে অৰিহনা যোগায়।” ওই উক্তিটোৰ সন্দৰ্ভত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ গুৰুত্ব আলোচনা কৰা।

5. Explain the factors to be taken into consideration while designing a service distribution system. 10

সেৱাৰ বিতৰণ পদ্ধতিৰ আৰ্হি প্ৰস্তুত কৰোতে বিবেচনা কৰিবলগীয়া উপাদান সমূহ বৰ্ণনা কৰা।

**Or / অথবা**

Explain the various approaches for pricing of services.

সেৱাৰ মূল্য স্থিৰ কৰাৰ বিভিন্ন পথ নিৰ্দেশক সমূহ আলোচনা কৰা।

6. What is pre-purchase and post-purchase behaviour of customers? State the implications of post-purchase behaviour. 6+4=10

বিক্ৰীৰ পূৰ্বে আৰু বিক্ৰীৰ পিছত গ্ৰাহকৰ আচৰণ মানে কি? বিক্ৰীৰ পিছৰ আচৰণৰ ফলাফল সমূহ উল্লেখ কৰা।

**Or / অথবা**

**What is Information Search ? Discuss the types of sources of information the customers may refer for making a purchase decision. 2+8=10**

তথ্যৰ অনুসন্ধান মানে কি? গ্ৰাহকে ক্ৰয় কৰাৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণৰ বাবে নিৰ্ভৰ কৰা বিভিন্ন তথ্যৰ উৎসসমূহ আলোচনা কৰা।

**7. Who are the users of hotel industry services? Discuss the various tools of sales promotion that are used in promoting the hotel business. 4+6=10**

হোটেল উদ্যোগৰ সেৱা ব্যৱহাৰকাৰী সকল কোন? হোটেল ব্যৱসায়ৰ উত্তৰণৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা বিক্ৰী উত্তৰণৰ আহিলা সমূহ আলোচনা কৰা।

**Or / অথবা**

**What is Transportation Service ? Discuss in details, the marketing mix of transportation service.**

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