



HDR-16080002030403 Seat No. \_\_\_\_\_

M. Com. (Sem. III) (CBCS) Examination

November / December – 2017

Service Marketing

(Group Marketing)

(New Course)

Time :  $2\frac{1}{2}$  Hours]

[Total Marks : 70

૧ સેવાનું માર્કેટિંગ એટલે શું ? સેવાના સ્વરૂપ અને જુદા-જુદા પ્રકારો પર સવિસ્તર નોંધ લખો. ૨૦

અથવા

૧ (અ) સેવા અને વસ્તુઓના માર્કેટીંગનો તફાવત ચર્ચો. ૧૦

(બ) સર્વિસ માર્કેટ ટ્રાએન્ગલ (ત્રિકોણ) ચર્ચો. ૧૦

૨ સર્વિસ માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ? સર્વિસ માર્કેટિંગના વિશાળ અને સૂક્ષ્મ પર્યાવરણની વિગતવાર ચર્ચા કરો. ૨૦

અથવા

૨ (અ) ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને દષ્ટિકોણ સમજાવો. ૧૦

(બ) સર્વિસ ગુણવત્તા અને ગેપ (GAAP) મોડેલ સમજાવો. ૧૦

૩ “માર્કેટિંગ માટે જુદા-જુદા વિભાજન (Segmentation) ની જરૂર છે.” વિગતવાર સમજાવો. ૧૫

અથવા

૩ Positioning (પોઝિશનિંગ) એટલે શું ? Targeting એટલે શું ? તેના વિશે નોંધ લખો. ૧૫

૪ કોઈ પણ ત્રણ પર નોંધ લખો : ૧૫

(૧) સર્વિસ માર્કેટિંગ મિશ્ર

(૨) સેવાઓની અભિવૃદ્ધિ અને વિતરણ

(૩) સંચાલન - લોકોનું, પ્રક્રિયાનું અને Physical પુરાવાનું (ભૌતિક પુરાવાનું)

(૪) પર્યટન અને શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટિંગ

(૫) આંતરરાષ્ટ્રીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ.

## ENGLISH VERSION

- 1 What is service marketing ? Write a detail note on nature and various types of services. **20**

**OR**

- 1 (a) Discuss the different between services and goods marketing. **10**

- (b) Discuss the services marketing triangle. **10**

- 2 What is service marketing environment ? Discuss in detail the macro and micro environment of service marketing. **20**

**OR**

- 2 (a) Explain the customer expectations and perception. **10**

- (b) Explain the service quality and GAAP model. **10**

- 3 “For the marketing various segmentations are required”. Discuss in detail. **15**

**OR**

- 3 What is positioning ? What is targeting ? Write a detail note on it. **15**

- 4 Write notes on any **three** : **15**

(1) Service marketing mix.

(2) Promotion and distribution of services.

(3) Management of people, process and physical evidence.

(4) Marketing of tourism and educational services.

(5) International marketing of services.