



**HDZ-002-002106**

Seat No. \_\_\_\_\_

**M. Com. (Sem. I) (CBCS) Examination**

November / December – 2017

**Services Marketing**

*(Group : C-Marketing)*

*(Old Course)*

**Faculty Code : 002**

**Subject Code : 002106**

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

[Total Marks : 70

૧ સેવાનું માર્કેટ એટલે શું ? સર્વિસ માર્કેટિંગની લાક્ષણિકતાઓ સ્વરૂપ અને પ્રકારો સમજાવો. ૨૦

**અથવા**

૧ સર્વિસિઝ માર્કેટિંગ ટ્રીએન્ગલ (ત્રિકોણ) પર સવિસ્તાર નોંધ લખો. ૨૦

૨ સેવાઓના બજારના વિશાળ અને સૂક્ષ્મ-પર્યાવરણ પર સવિસ્તાર ચર્ચા કરો. ૨૦

**અથવા**

૨ સેવા ગુણવત્તા અને 'ગેપ' મોડેલ પર સવિસ્તાર નોંધ લખો. ૨૦

૩ સેવાઓનું બજાર વિભાજન સવિસ્તાર સમજાવો. ૧૫

**અથવા**

૩ સેવાઓનું લક્ષ્યાંકિત બજાર તથા બજારમાં સેવાઓના સ્થાન નિર્ધારણ પર વિસ્તૃત ચર્ચા કરો. ૧૫

- ૪ કોઈ પણ ત્રણ ટૂંક નોંધ લખો : ૧૫
- (૧) સેવાઓની અભિવૃદ્ધિ.  
(૨) સેવાઓનું કિંમત નિર્ધારણ.  
(૩) સેવાઓનું વિતરણ.  
(૪) પર્યટન (પ્રવાસ) સેવાઓ.  
(૫) શૈક્ષણિક સેવાઓ.  
(૬) સેવાઓનું આંતરરાષ્ટ્રીયબજાર.

### ENGLISH VERSION

- 1 Define service marketing ? Explain the characteristics, nature and types of service marketing. 20
- OR**
- 1 Write a detail note on services marketing triangle. 20
- 2 Discuss in detail the macro and micro environment of service marketing. 20
- OR**
- 2 Write a detail note on service quality and GAP model. 20
- 3 Explain in detail the service market segmentation. 15
- OR**
- 3 Discuss in detail the targeting and positioning of service market. 15
- 4 Write a short note on any three. 15
- (1) Promotion of services.  
(2) Pricing of services.  
(3) Distribution of services.  
(4) Tourism services.  
(5) Educational services.  
(6) International marketing of services.