



**JBG-002-002106**

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

**M. Com. (Sem. I) (CBCS) Examination**  
**December – 2019**  
**Service Marketing (Group-C - Marketing)**  
**(Old Course)**

**Faculty Code : 002**  
**Subject Code : 002106**

Time : 2½ Hours]

[Total Marks : 70

- 1 (અ) સર્વિસ માર્કેટીંગ ટ્રાએન્ગલ (ત્રિકોણ) સમજાવો. 10  
(બ) સેવા અને વસ્તુઓના માર્કેટીંગનો તફાવત ચર્ચો. 10
- અથવા**
- 1 સેવાનું માર્કેટીંગ એટલે શું ? સેવાનાં સ્વરૂપ અને જુદા-જુદા પ્રકારો સવિસ્તર ચર્ચો. 20
- 2 સર્વિસ માર્કેટીંગ પર્યાવરણ એટલે શું ? સર્વિસ માર્કેટીંગના વિશાળ અને સૂક્ષ્મ પર્યાવરણની વિગતવાર ચર્ચા કરો. 20
- અથવા**
- 2 (અ) સર્વિસ ગ્રાહક વર્તણૂકનાં વિવિધ મોડેલ્સ સમજાવો. 10  
(બ) ગેપ (GAP) મોડેલ ચર્ચો. 10
- 3 સર્વિસ માર્કેટીંગ વિભાજન (Segmentation) સવિસ્તર ચર્ચો. 15
- અથવા**
- 3 પોઝીશનિંગ (Positioning) એટલે શું ? Targeting (લક્ષ્યાંકિત) એટલે શું ? તેના પર સવિસ્તર નોંધ લખો. 15
- 4 (અ) સર્વિસ માર્કેટીંગ મિશ્ર એટલે શું ? વિસ્તૃત સર્વિસ માર્કેટીંગ મિશ્રની જરૂરિયાત સમજાવો. 8  
(બ) સંચાલન - લોકોનું, પ્રક્રિયાનું અને ભૌતિક પુરાવાનું ચર્ચો. 7
- અથવા**
- 4 (અ) નાણાકીય સેવાઓનું માર્કેટીંગ સમજાવો. 8  
(બ) શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટીંગ ચર્ચો. 7

## **ENGLISH VERSION**

- |          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | (a) Explain the service marketing triangle.                     | <b>10</b> |
|          | (b) Discuss the different between services and goods marketing. | <b>10</b> |

**OR**

- |          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | Define service marketing. Discuss in detail the nature and various types of services.                          | <b>20</b> |
| <b>2</b> | What is service marketing environment? Discuss in detail the macro and micro environment of service marketing. | <b>20</b> |

**OR**

- |          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>2</b> | (a) Explain the various models of service consume behaviour. | <b>10</b> |
|          | (b) Discuss the GAP model.                                   | <b>10</b> |

- |          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>3</b> | Discuss in detail the service marketing segmentation. | <b>15</b> |
|----------|---|-----------|

**OR**

- |          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>3</b> | What is positioning? What is targeting? Write a detail note on it. | <b>15</b> |
|----------|--|-----------|

- |          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>4</b> | (a) What is service marketing mix ? Explain the need for expanded service marketing mix. | <b>8</b> |
|          | (b) Discuss the management of people, process and physical evidence.                     | <b>7</b> |

**OR**

- |          |  |          |
|----------|--|----------|
| <b>4</b> | (a) Explain the marketing of financial services.   | <b>8</b> |
|          | (b) Discuss the marketing of educational services. | <b>7</b> |