



JBA-16080002030403

Seat No. _____

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

December – 2019

GRP - 3 : Marketing

(Service Marketing)

(New Course)

Time : 2½ Hours]

[Total Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુના અંક ગુણ દર્શાવે છે.

- ૧ (અ) સર્વિસ માર્કેટીંગ ટ્રાએન્ગલ (ત્રિકોણ) વિષે સમજાવો. ૧૦
(બ) તફાવત આપો : સર્વિસ માર્કેટીંગ અને વસ્તુ માર્કેટીંગ. ૧૦
- અથવા**
- ૧ સર્વિસ માર્કેટીંગ એટલે શું ? સર્વિસના સ્વરૂપ અને પ્રકારો વિશે વિગતે સમજાવો. ૨૦
- ૨ (અ) સર્વિસ ગુણવત્તાના ગેપ (GAPS) મોડેલ વિષે સમજાવો. ૧૦
(બ) સર્વિસ માર્કેટીંગમાં ગ્રાહક વર્તણૂક વિશે ચર્ચા કરો. ૧૦
- અથવા**
- ૨ સર્વિસ માર્કેટીંગ પર્યાવરણ એટલે શું ? સર્વિસ માર્કેટીંગના મેક્રો (Macro) અને માઈક્રો (Micro) પર્યાવરણ વિશે વિગતવાર સમજાવો. ૨૦
- ૩ સર્વિસ માર્કેટીંગની વિવિધ વિભાવનાઓ જણાવો. ૧૫
- અથવા**
- ૩ સર્વિસ માર્કેટીંગમાં ટાર્ગેટીંગ (Targeting) અને પોઝીશનીંગ (Positioning) વિશે વિગતે સમજાવો. ૧૫
- ૪ ટૂંકનોંધ લખો : (કોઈ પણ ત્રણ) ૧૫
(૧) સર્વિસ માર્કેટીંગ મીશ્ર
(૨) આંતરરાષ્ટ્રીય સેવાનું માર્કેટીંગ
(૩) હોસ્પિટલ અને શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટીંગ
(૪) GATS (જનરલ એગ્રીમેન્ટ ઓન ટ્રેડ)
(૫) સેવાઓની અભિવૃદ્ધિ અને વિતરણ.

ENGLISH VERSION

Instruction : Right side figure indicate marks.

- | | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | (a) Explain about service marketing triangle. | 10 |
| | (b) Discuss difference between service marketing and goods marketing. | 10 |

OR

- | | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | What is service marketing. Explain in detail the nature and various type of service. | 20 |
|----------|--|-----------|

- | | | |
|----------|--|-----------|
| 2 | (a) Explain the GAPS model of service quality. | 10 |
| | (b) Discuss about customer behaviour in service marketing. | 10 |

OR

- | | | |
|----------|---|-----------|
| 2 | What is service marketing environment ? Explain in detail Macro and Micro environment of service marketing. | 20 |
|----------|---|-----------|

- | | | |
|----------|--|-----------|
| 3 | Explain the various segmentation of service marketing. | 15 |
|----------|--|-----------|

OR

- | | | |
|----------|---|-----------|
| 3 | Explain in detail about targeting and positioning in service marketing. | 15 |
|----------|---|-----------|

- | | | |
|----------|--------------------------------|-----------|
| 4 | Write a notes on : (any three) | 15 |
|----------|--------------------------------|-----------|

- (1) Service marketing mix
- (2) International marketing of service
- (3) Marketing of hospital and educational services
- (4) GATS (General Agreement on Trades)
- (5) Promotion and distribution of services.
