



DBM-16080002030403 Seat No. _____

M. Com. (Sem. III) (CBCS) (WEF-2016) Examination

June - 2022

Service Marketing (GRP-3 Marketing)

(Old Course)

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

[Total Marks : 70

- સૂચના : (1) જમણી બાજુના અંક ગુણ દર્શાવે છે.
(2) બધા પ્રશ્નોના ગુણ સમાન છે.
(3) કોઈપણ ચાર પ્રશ્નોના ઉત્તર આપો.

- 1 સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું ? સેવા તથા પેદાશ માર્કેટિંગનો તફાવત જણાવો અને સેવા માર્કેટિંગનું મહત્ત્વ સમજાવો. 17.5
- 2 (a) સેવાઓના પ્રકાર જણાવો. 10
(b) સેવા માર્કેટિંગના ત્રિકોણની સમજૂતી આપો. 7.5
- 3 સેવા માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ? સેવા ગુણવત્તા ગેપ (GAP) મોડેલ તથા સેવા ગ્રાહક વર્તણૂક મોડેલ સમજાવો. 17.5
- 4 સમજાવો : 17.5
(a) સેવા માર્કેટિંગનું વિશાળ પર્યાવરણ.
(b) સેવા ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ તથા દૃષ્ટિકોણ.
- 5 સેવા માર્કેટ વિભાજન એટલે શું ? સેવા માર્કેટિંગ મોડેલ વિભાજન (segmentation), લક્ષ્યાંક (targeting), સ્થિતિ (positioning) (STP) સમજાવો. 17.5
- 6 સમજાવો : 17.5
(a) સેવા માર્કેટ વિભાગની પસંદગી પ્રક્રિયા.
(b) સેવા માર્કેટના વિવિધ વિભાગો.
- 7 પ્રવાસન અને હોસ્પિટલ સેવાઓનું માર્કેટિંગ કેવી રીતે કરી શકાય ? 17.5
- 8 સમજાવો : 17.5
(a) સેવાઓની અભિવૃદ્ધિ અને વિતરણ.
(b) સેવાઓનું કિંમત નિર્ધારણ.

ENGLISH VERSION

- Instructions :** (1) Right side figures indicate marks.
(2) The marks of all the questions are the same.
(3) Answer any four questions.

- 1 What is service marketing ? State difference between services and goods marketing and explain importance of service marketing. **17.5**
- 2 (a) State types of services. **10**
(b) Give explanation of service marketing triangle. **7.5**
- 3 What is service marketing environment ? Explain service quality GAP model and service customer behaviour model. **17.5**
- 4 Explain : **17.5**
(a) Macro environment of service marketing.
(b) Expectations and perception of service customer.
- 5 What is service market segmentation ? Explain segmentation, targeting, positioning (STP) model of service marketing. **17.5**
- 6 Explain : **17.5**
(a) Selection process of service market segment.
(b) Various segments of service market.
- 7 How to market tourism and hospital services ? **17.5**
- 8 Explain : **17.5**
(a) Promotion and distribution of services.
(b) Pricing of services
-