



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

**HAM-16080002030403**

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

**June - 2023**

**Service Marketing**

*(Old Course)*

Time :  $2\frac{1}{2}$  / Total Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુના અંક ગુણ દર્શાવે છે.

1 સેવા અને વસ્તુઓના માર્કેટિંગનો તફાવત ચર્ચો અને સર્વિસ માર્કેટ ટ્રાએન્ગલ (ત્રિકોણ) ચર્ચો. 20

અથવા

1 સર્વિસ માર્કેટિંગ એટલે શું ? સર્વિસના પ્રકારો વિશે વિગતે સમજાવો. 20

2 ગ્રાહકની અપેક્ષાઓ અને દષ્ટિકોણ સમજાવો અને સર્વિસ ગુણવત્તાના ગેપ (GAAP) મોડલ સમજાવો. 20

અથવા

2 સર્વિસ માર્કેટિંગ પર્યાવરણ એટલે શું ? સર્વિસ માર્કેટિંગના વિશાળ અને સૂક્ષ્મ પર્યાવરણની વિગતવાર ચર્ચા કરો. 20

3 સર્વિસ માર્કેટિંગમાં ટાર્ગેટીંગ (Targeting) અને પોઝીશનીંગ (Positioning) વિશે વિગતે સમજાવો. 15

અથવા

3 “માર્કેટિંગ માટે જુદા-જુદા વિભાજન (segmentation)ની જરૂર છે”. વિગતવાર સમજાવો. 15

4 ટૂંકનોંધ લખો : (કોઈ પણ ત્રણ) 15

(I) સેવાઓની અભિવૃદ્ધિ અને વિતરણ

(II) GATS (જનરલ એગ્રીમેન્ટ ઓન ટ્રેડ)

(III) સર્વિસ માર્કેટિંગ મીશ્ર

(IV) પર્યટન અને શૈક્ષણિક સેવાઓનું માર્કેટિંગ

(V) આંતરરાષ્ટ્રીય સેવાઓનું માર્કેટિંગ

(VI) સંચાલન - લોકોનું, પ્રક્રિયાનું અને ભૌતિક પુરાવાનું

## ENGLISH VERSION

**Instruction :** Right side figure indicate marks.

1 Discuss the difference between services and goods marketing and also discuss the services marketing triangle. **20**

**OR**

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

2 Explain the customer expectations and perception and also explain the service quality and GAAP model. **20**

**OR**

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

3 What is targeting and positioning write a detail note on it. **15**

**OR**

3 "For the marketing various segmentations are required". Discuss in detail. **15**

4 Write short notes on : (any **three**) **15**

(I) Promotion and distribution of services

(II) GATS (General Agreement on Trade)

(III) Service marketing mix

(IV) Marketing of tourism and educational services

(V) International marketing of service

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