

Total No. of Printed Pages—5

6 SEM TDC DSE COM (CBCS)
601 (GR-III)

2 0 2 2

(June/July)

COMMERCE

(Discipline Specific Elective)
(Honours and Non-Honours)

Paper : DSE-601 (Gr-III)

(**Service Marketing**)

Full Marks : 80

Pass Marks : 32

Time : 3 hours

*The figures in the margin indicate full marks
for the questions*

1. নিম্নলিখিত বিবৃতিসমূহ শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা : 1×8=8

State whether the following statements are True or False :

- (a) সেবাই সামাজিক প্রচেষ্টাক সৃষ্টি করে যাৰ জৰিয়তে এজন ব্যক্তিয়ে সন্তুষ্টি লাভ করে।

Services refer to social efforts which generate the satisfaction of an individual.

- (b) সেৱা ত্ৰিভুজে কোম্পানী, কৰ্মচাৰী আৰু পণ্যক অন্তৰ্ভুক্ত কৰে।

Service triangle includes company, employees and products.

- (c) বিপণন পৰিবেশ হ'ল বাহিৰৰ বাতাবৰণ।

The marketing environment is the external environment.

- (d) বাস্তৱিকতা হ'ল পণ্যৰ স্বতন্ত্র বৈশিষ্ট্য।

Tangibility is a distinctive feature of goods.

- (e) ঋণিত বজাৰ পৰিমাণযোগ্য হয়।

Market segments are measurable.

- (f) গুণগত সেৱা সময় সাপেক্ষে আৰু ব্যক্তি বিশেষে পৰিৱৰ্তিত হয় য'ত পণ্যৰ ক্ষেত্ৰত গুণাগুণ মানক হয়।

Quality of services varies with time and person whereas quality in case of goods are standardised.

- (g) অৱধাৰণাত্মক মানচিত্ৰিত বজাৰ এখনৰ ছবি অথবা মেপ উৎপন্ন হয়।

Perceptual mapping produces a picture or map of a market.

- (h) SWOT মানে হ'ল শক্তি, দুৰ্বলতা, সুযোগ আৰু ধমকি।

SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.

- (b) সেৱা ত্ৰিভুজে কোম্পানী, কৰ্মচাৰী আৰু পণ্যক অন্তৰ্ভুক্ত কৰে।

Service triangle includes company, employees and products.

- (c) বিপণন পৰিবেশ হ'ল বাহিৰৰ বাতাবৰণ।

The marketing environment is the external environment.

- (d) বাস্তৱিকতা হ'ল পণ্যৰ স্বতন্ত্র বৈশিষ্ট্য।

Tangibility is a distinctive feature of goods.

- (e) খণ্ডিত বজাৰ পৰিমাণযোগ্য হয়।

Market segments are measurable.

- (f) গুণগত সেৱা সময় সাপেক্ষে আৰু ব্যক্তি বিশেষে পৰিৱৰ্তিত হয় য'ত পণ্যৰ ক্ষেত্ৰত গুণাগুণ মানক হয়।

Quality of services varies with time and person whereas quality in case of goods are standardised.

- (g) অৱধাৰণাত্মক মানচিত্ৰত বজাৰ এখনৰ ছবি অথবা মেপ উৎপন্ন হয়।

Perceptual mapping produces a picture or map of a market.

- (h) SWOT মানে হ'ল শক্তি, দুৰ্বলতা, সুযোগ আৰু ধমকি।

SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.

(3)

2. তলৰ যি কোনো চাৰিটাৰ চমু টোকা লিখা : 4×4=16

Write short notes on any *four* of the following :

- (a) সেৱা বিপণন ত্ৰিভুজ
Service marketing triangle
- (b) সেৱাৰ গুণাগুণ
Quality in services
- (c) গ্ৰাহকৰ সেৱাৰ প্ৰত্যাশা
Customer expectation of services
- (d) প্ৰচাৰ মিশ্ৰণ
Promotional mix
- (e) সেৱাৰ ধাৰণা
The service concept
- (f) পৰ্যটন উদ্যোগৰ প্ৰকৃতি ভিত্তিক বিভাজন
Nature-based segmentation of Tourism Industry

তলৰ প্ৰশ্নবোৰৰ উত্তৰ লিখা :

Answer the following questions :

3. (a) সেৱা বিপণনৰ তাৎপৰ্য লিখা। সেৱাৰ শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা বিভিন্ন ভিত্তিসমূহৰ তালিকা দিয়া। 4+10=14

State the significance of service marketing. List various bases for classifying services.

অথবা/Or

- (b) ভাৰতবৰ্ষৰ সেৱা খণ্ডৰ বিকাশৰ কাৰণসমূহ বৰ্ণনা কৰা। 14
Describe the reasons for growth of service sector in India.

4. (a) গ্ৰাহকৰ সেৱাৰ প্ৰত্যাশাত যিয়ে প্ৰভাৱ যোগাই তাৰ কাৰকসমূহ আলোচনা কৰা। 14
Discuss the factors that influence customer expectations of service.

অথবা/Or

- (b) লক্ষ্য বজাৰৰ সংজ্ঞা দিয়া। লক্ষ্য বজাৰৰ প্ৰতি থকা বিভিন্ন পন্থাসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 4+10=14
Define target market. Explain various approaches towards target market.

5. (a) ব্ৰ্যান্ডিংৰ অৰ্থ ব্যাখ্যা কৰা। পণ্য বিপণনত ব্ৰ্যান্ডিংৰ ভূমিকাসমূহ কি কি? 4+10=14
Explain the meaning of branding. What are the roles of branding in service marketing?

অথবা/Or

- (b) পণ্য গুণাগুণৰ অন্তৰালত থকা কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা। 14
Discuss the causes behind service quality problems.

6. (a) সেৱাৰ বজাৰিকৰণত ব্ৰ্যান্ডিংৰ অৰ্থ আৰু ভূমিকাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 4+10=14
Discuss about the meaning and role of branding in marketing of services.

অথবা/Or

- (b) চিকিৎসা সেৱাৰ বজাৰিকৰণৰ বিষয়ে এটা সংক্ষিপ্ত টিপ্পনী দিয়া। 14
Give a brief note on marketing of hospital service.
