

Roll No.

MS-505/MM-2205

Services Marketing

(विपणन सेवाएँ)

Master of Business Administration/P. G. Diploma
in Marketing Management

(MBA-16/MBA-13/MBA-12/MBA-
10/PGDMM-16/PGDMM-10/MBAH-11)

Fourth/Second Semester, Examination, 2017

Time : 3 Hours

Max. Marks : 70

Note : This paper is of **seventy (70)** marks containing **three (03)** sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र सत्तर (70) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section-A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of fifteen (15) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह (15) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Discuss the different aspects that make service marketing a challenging task.

सेवा विपणन के विभिन्न आयामों की चर्चा कीजिए जो इसे चुनौतीपूर्ण बनाते हैं।

2. Explain the different elements of service marketing mix.

सेवाओं के विपणन सम्मिश्रण के विभिन्न तत्वों की व्याख्या कीजिए।

3. Critically examine the importance and challenges of online service marketing.

ऑनलाइन सेवा विपणन की महत्ता एवं चुनौतियों की आलोचनात्मक विवेचना कीजिए।

4. (a) Discuss the GAP model of service quality.

सेवा गुणवत्ता के अन्तराल मॉडल की विवेचना कीजिए।

- (b) Differentiate between technical quality and functional quality.

तकनीकी गुणवत्ता तथा क्रियात्मक गुणवत्ता में अन्तर स्पष्ट कीजिए।

Section-B / खण्ड-ख**(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)**

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of five (05) marks each. Learners are required to answer *six* (06) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए पाँच (05) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल छः (06) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Write a note on the role of services in Indian Economy.
भारतीय अर्थव्यवस्था में सेवाओं की भूमिका पर एक लेख लिखिए।
2. Explain the intangibility aspects of services.
सेवाओं के अमूर्त पहलू की चर्चा कीजिए।
3. Briefly explain the different aspects of service pricing.
सेवाओं के मूल्य निर्धारण के विभिन्न आयामों की व्याख्या कीजिए।
4. Why is the role of service staff important for success of service firm ?
किसी सेवा व्यवसाय फर्म की सफलता में सेवा कर्मचारी की भूमिका क्यों महत्वपूर्ण है ?
5. What are the different challenges associated with delivery of services ?
सेवा प्रदान करने से जुड़ी विभिन्न चुनौतियाँ क्या हैं ?

6. Write a note on importance of franchising ?
विशेष विक्रय अधिकार के महत्व पर एक टिप्पणी कीजिए।
7. Distinguish between services marketing and product marketing.
सेवाओं के विपणन तथा उत्पाद विपणन के बीच अन्तर स्पष्ट कीजिए।
8. How does physical evidence affect customer experience ?
भौतिक साक्ष्य ग्राहकों के अनुभव को कैसे प्रभावित करते हैं ?

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Write True or False against the following.

निम्नलिखित के सामने सत्य अथवा असत्य लिखिए।

1. Services are heterogeneous in nature.
सेवाएँ विजातीय प्रकृति की होती हैं।
2. 'People' is a part of expanded marketing mix.
'लोग' विस्तृत विपणन मिश्र का भाग है।

3. Reliability is an important determinant of perception of service quality.

विश्वसनीयता सेवा गुणवत्ता संवेदना का महत्वपूर्ण निर्धारक है ?

4. 'Servicescape's is a physical surrounding or the physical facility where the service is produced, delivered and consumed.

‘सर्विसस्केप’ वह भौतिक परिवेश अथवा भौतिक सुगमता है जहाँ सेवाएँ उत्पादित, वितरित एवं उपभोग की जाती हैं।

5. As newer product technologies are launched, the demand for services will go on reducing.

जब नए उत्पाद प्रौद्योगिकियों को प्रक्षेपित किया जाता है तो सेवाओं के लिए माँग में कमी आती है।

6. 'Volume discount' are sometimes used to strengthen the loyalty of large corporate customers that might otherwise spread their purchase among several suppliers.

‘मात्रा छूट’ कभी-कभी बड़े संगठनों के ग्राहक की निष्ठा मजबूत करने के लिए प्रयोग की जाती है जो कि अन्यथा अपनी खरीद को विभिन्न आपूर्तिकर्ताओं में बाँट सकते हैं।

7. The extent and level of supplementary services often play a role in differentiating and positioning core product.

अनुपूरक सेवाओं की सीमा एवं स्तर अधिकांशतः मुख्य उत्पाद के विभेदन व स्थापन में भूमिका अदा करता है।

8. Bundling a service into package effectively obscure the discount price.
सेवाओं का संपुटिता से प्रभावकारी गठन मूल्य छूट को अस्पष्ट करता है।
9. It is different to synchronise supply and demand in services.
सेवाओं की माँग व आपूर्ति को समक्रमिक करना कठिन है।
10. Zones of tolerance vary with service dimensions.
सहिष्णुता का क्षेत्र सेवाओं के आकार-प्रकार के साथ बदलता है।