

- પ્રશ્ન-૧ (અ) સેવા નાં તરફથી ચર્ચા  
અથવા. (6)
- (અ) સેવાનું મહત્વ સમજાવો.  
(બ) સેવા માર્કેટિંગને અસરકારક પરિણામો જણાવો. (4)  
અથવા.  
(બ) પેદાશ અને સેવાનો તફાવત સમજાવો.  
(ક) સેવા માર્કેટિંગના અગત્યના મુદ્દા ચર્ચા. (4)  
અથવા.  
(ક) ગ્રાહક અને સેવા સંબંધ વિશે નોંધ લખો.
- પ્રશ્ન-૨ (અ) મુખ્ય અને માધ્યમિક સેવાઓ વિશે સવિસ્તાર નોંધ લખો. (6)  
અથવા.  
(અ) ગ્રાહક સેવાઓ અંગે વ્યૂહાત્મક સંચાલનના તબક્કા સમજાવો.  
(બ) સેવા અંગે માર્કેટિંગ મિશનના ઘટકો સમજાવો. (4)  
અથવા.  
(બ) નોંધ લખો : બજાર વિસ્તૃતિ.  
(ક) સમજાવો : અધ્યાત્મિક વિસ્તૃતિ. (4)  
અથવા.  
કંપની વિસ્તૃતિ.
- પ્રશ્ન-૩ (અ) સેવા માર્કેટિંગને અસરકારક પરિણામો સમજાવો. (6)  
અથવા.  
(અ) વિવિધ પરિસ્થિતિમાં માર્કેટિંગ સંચાલનની વ્યૂહરચના સમજાવો.  
(બ) નોંધ લખો : સેવા સર્જન (4)  
અથવા.  
સેવાની સોંપણી  
(ક) સેવાના સ્થાન નિર્ધારણ વિશે નોંધ લખો. (4)  
અથવા.  
(ક) સેવા સ્થાન નિર્ધારણની વ્યૂહરચનાના તબક્કા સમજાવો.

પ્રશ્ન: 4. (અ) ક્રેમ સ્ટડીના લક્ષ્યો સમર્થ. (6)

અર્થવા.

(બ) ક્રેમ સ્ટડી કેવી રીતે તૈયાર કરી શકાય ?

(બ) ક્રેમ સ્ટડીના હેતુઓ જણાવો. (4)

અર્થવા.

(બ) ક્રેમ સ્ટડીની મર્યાદાઓ સમર્થ.

(ક) ક્રેમ સ્ટડી લખો. (કોઈ એક) (4)

(1) ગુજરાત રાજ્ય પ્રવાસન વિકાસ નિગમ લિ.

(2) ભારત સંસ્કાર નિગમ લિમિટેડ.

પ્રશ્ન: 5 કૂંડમાં જવાબ આપો. (કોઈપણ સાત) (14)

1. સેવાઓના પ્રકારો જણાવો.

2. વ્યક્તિ આધારિત સેવાના પ્રકારો જણાવો.

3. સેવા આર્ગેટોગનો અર્થ આપો.

4. ગ્રાહકમુક્તિ સેવાઓ જણાવો.

5. ઉદ્યોગમુક્તિ સેવાઓ લખો.

6. SWOT વિશ્લેષણ એટલે શું ?

7. સેવા સ્થાનીકરણના ઉપયોગો જણાવો.

8. સેવાની માંગના સંચાલન માટે દયાનમાં રાખવાની બાબતો જણાવો.

9. ક્રેમ સ્ટડીના ફાયદા જણાવો.

10. ક્રેમ સ્ટડી નો અર્થ આપો.

Q. 1. (A) Discuss about characteristics of services. (6)

- OR
- (A) Explain importance of services. (4)
- (B) state factor affecting to service marketing. (4)
- (B) Explain the OR difference between product and service. (4)
- (C) Discuss on important points of service marketing. (4)
- (C) write note on OR customer and service relationship. (4)

Q: 2 (A) write note on primary and secondary services. (6)

- OR
- (A) Explain about steps of strategic management in respect of consumer service. (4)
- (B) explain the elements of marketing mix about service. (4)
- OR
- (B) ~~write~~ write note: market analysis. (4)
- (C) Explain: competitive analysis (4)

OR  
Company analysis.

Q: 3 (A) explain, factors affecting to service demand. (6)

- OR
- (A) explain, marketing management strategies in different situation. (4)
- (B) write note: services creation. (4)
- OR  
delivering service.
- (C) write note on service positioning. (4)
- OR
- (C) explain the steps of service positioning strategy. (4)

M235-4

Q: 4 [A] Discuss characteristics of case study. (6)

[A] How prepare <sup>OR</sup> case study? (7)

[B] state objectives of case study.

[B] OR.  
Discuss limitations of case study.

[C] write case study (Any one) (7)

1. Gujarat state tourism development corporation Ltd.

2. Bharat sanchar nigam limited.

Q: 5 write answer in short (any seven) (14)

1. state the types of services.

2. state the types of individual services.

3. Give meaning of service marketing.

4. state consumer services.

5. write on industrial services.

6. what mean by SWOT analysis.

7. state uses of service positioning.

8. state important points for the management of service demand.

9. state benefit of case study.

10. Give meaning of case study.