

સૂચનાઓ :

- વિભાગ I ના બધા જ પ્રશ્નો સરખા ગુણ ધરાવે છે ..
- વિભાગ I માંથી કોઈ પણ બે પ્રશ્નોના જવાબ આપો
- વિભાગ II નો પ્રશ્ન 5 ફરજિયાત છે.

- વિભાગ I

પ્ર.1(અ) સેવા અને સેવા માર્કેટિંગ શબ્દ સમજાવો. સર્વિસ માર્કેટિંગ મિશ્રણની વિગતવાર ચર્ચા કરો. (10)

પ્ર.1 (બ) સેવાની ગુણવત્તા શું છે? સેવાની ગુણવત્તાના ગેપ મોડલને વિગતવાર સમજાવો.. (10)

પ્ર.2 (અ) નવી સેવા વિકાસના તબક્કા વિગતવાર ચર્ચા કરો. (10)

(બ) રિલેશનશિપ માર્કેટિંગ એટલે શું? રિલેશનશિપ માર્કેટિંગના લક્ષ્યો અને ફાયદાઓની ચર્ચા કરો. (10)

પ્ર.3(અ) સેવામાં કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકની ભૂમિકા સમજાવો. (10)

પ્ર.3 (બ) આંતરરાષ્ટ્રીય અને ઇલેક્ટ્રોનિક ચેનલો દ્વારા સેવાઓ પહોંચાડવાના ખ્યાલને વિગતવાર સમજાવો (10)

E 70-2

પ્ર.4(અ) ઇન્ટિગ્રેટેડ સર્વિસ માર્કેટિંગ કોમ્યુનિકેશન્સ શું છે? સેવાઓની નાણાકીય અને આર્થિક અસર સંક્ષિપ્તમાં સમજાવો. (10)

(બ) સેવાઓના એકીકૃત GAPS મોડલને વિગતવાર સમજાવો. (10)

• વિભાગ II

1. સર્વિસ ઉદ્યોગમાં અનેક ઉભરતા વલણો છે, જેના વિશે સંસ્થાઓને જાગૃત રહેવાની જરૂર છે. આમાંથી કયા સંગઠને નજર રાખવી જોઈએ?

- A. બજારમાં પ્રવેશતા નવા સ્પર્ધકો
- B. ઇન્ટરનેટ માં આવતી ઉચ્ચતરતા
- C. ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ વધારનારી સંસ્થાઓ
- D. ઇ-કોમર્સ માં પ્રગતિ

2. ગેપ/અંતરાલ મોડેલ સૂચવે છે

- A. સેવા વિતરણ પ્રક્રિયામાં શક્ય નિષ્ફળતા
- B. પ્રક્રિયાનું પરિણામ
- C. સેવા પહોંચાડવાની પ્રક્રિયા
- D. સેવા વિતરણનો ક્રમ

3. સેવા એન્કાઉન્ટર નો તાત્પર્ય.....છે

- A. ગ્રાહકો સુધી સર્વિસ પ્રોડક્ટ્સ પહોંચાડવા
- B. ગ્રાહકોને વસ્તુઓ વેચવી

E 70-3

C. પહોંચાડવાની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહક સાથે સંપર્ક સ્થાપિત

D. નિષ્ફળતાઓનો સામનો કરવો

4. ".....તે સંસ્કૃતિ છે જ્યાં સારી સેવા માટે પ્રશંસા કરવામાં આવે છે અને જ્યાં આંતરિક તેમજ અંતિમ, બાહ્ય ગ્રાહકોને સારી સેવા આપવી એ દરેકને જીવનની રીત અને એક સૌથી મહત્વપૂર્ણ ધારાધોરણ માનવામાં આવે છે."

A. સેવા સંસ્કૃતિ

B. કોર્પોરેટ સંસ્કૃતિ

C. સેવા ત્રિકોણ

D. સેવા ગુણવત્તા પરિમાણો

5.એ સેવા-ગુણવત્તાવાળા મોડેલ મુજબ ગ્રાહકોની કાળજી માટે ધ્યાન આપવા માટે અને વ્યક્તિગત સિસ્ટમ છે

A. પ્રતિભાવ

B. વિશ્વસનીયતા

C. ખાતરી

D. સહાનુભૂતિ

6. SERVQUAL SCALE દ્વારા માપવામાં આવતા પાંચ પરિમાણોમાંથી નીચેનામાંથી કયું નથી?

A. મૂર્ત

B. કર્મચારી સંતોષ

C. પ્રતિભાવ

D. ખાતરી

E 70-2

M.Com. Sem.-4
509 ~~541~~ EB/ED
Service Marketing

Total marks: 50

Instructions:

- All questions in section I carry equal marks.
- Attempt any TWO questions in section I
- Question 5 in section II is **COMPULSORY**

Section I

Q.1 (A) Explain the term Service and Service Marketing. Discuss in detail Service Marketing Mix **(10)**

(B) What is service quality? Explain in detail the gap model of service quality. **(10)**

Q.2 (A) Discuss in detail stages in New Service Development. **(10)**

(B) What is relationship marketing? Discuss the goals and benefits of relationship marketing. **(10)**

Q.3 (A) Explain the Employees' and customer role in service. **(10)**

(B) Explain in detail the concept of delivering services through international and electronic Channels. **(10)**

Q.4 (A) What is Integrated Service Marketing Communications. Explain in brief Financial and Economic Effect of services. **(10)**

(B) Explain in detail Integrated GAPS Models of Services. **(10)**

E 705

Section II

Choose the correct answer: (Any Five)

(5*2 = 10)

1. The service industry has several emerging trends that organisations need to be aware of. Which of these should organisations keep a lookout for?

- A. New competitors entering the marketplace
- B. Advances in the internet
- C. Heightened customer expectations
- D. Advances in e-commerce

2. Gap model indicates the

- A. Possible failures in the service delivery process
- B. The outcome of the process
- C. Process of the service delivery
- D. The sequence in which service delivered

3. Service encounter refers to

- A. conveying the service products to customers
- B. Selling the products to the customers
- C. Contact established with the customer at the delivery process
- D. Encountering the failures

4. ".....is the culture where an appreciation for good service exists and where giving good service to internal as well as ultimate, external customers is considered a natural way of life and one of the most important norms by everyone."

- A. Service culture
- B. Corporate culture
- C. Service Triangle
- D. Service Quality Dimensions

5. As per service-quality model. The system of individualized and caring attention to customers is

- A. Responsiveness
- B. Reliability

P.T.O

E 70-6

- C. Assurance
- D. Empathy

6. Which of the following is not one the five dimensions that is measured by the SERVQUAL SCALE?

- A. tangibles
- B. employee satisfaction
- C. responsiveness
- D. assurance