

Seat No. : _____

ND-128

December-2015

B.Com., Sem.-V

Core Elective-302 : Marketing

(Service Marketing)

Time : 3 Hours]

[Max. Marks : 70

1. (A) પેદાશ અને સેવા વચ્ચેનો તફાવત સમજાવો. 6
- અથવા**
- ગ્રાહક અને સેવા સંબંધ વિશે સવિસ્તાર નોંધ લખો.
- (B) સેવા માર્કેટીંગના ફાયદા ચર્ચો. 4
- અથવા**
- સેવાઓનું વર્ગીકરણ સમજાવો.
- (C) વ્યવસ્થાતંત્ર પ્રમાણે સેવા માર્કેટીંગના પ્રકાર સમજાવો. 4
- અથવા**
- સેવા માર્કેટીંગને અસરકારક બનાવવા ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો જણાવો.
2. (A) સેવા અંગે માર્કેટીંગ મિશનના ઘટકો સમજાવો. 6
- અથવા**
- સેવા વ્યૂહરચનાના તબક્કા સમજાવો.
- (B) મુખ્ય અને સહાયક સેવાઓ વિશે નોંધ લખો. 4
- અથવા**
- સેવા અંગેનો પ્રક્રિયાલક્ષી અભિગમ ચર્ચો.
- (C) સેવાનું વ્યૂહાત્મક સંચાલન કરવા માટે ધંધાના ધ્યેય, હરીફો અને સંભવિત ગ્રાહકો – મુદ્દા ચર્ચો. 4
- અથવા**
- સેવા પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહક વર્તણૂક અને સ્થાન નિર્ધારણ વિશે નોંધ લખો.

3. (A) સેવાની માંગને પેટર્ન આપવા ઉપયોગમાં લેવાતી માર્કેટીંગ વ્યૂહરચના સમજાવો. 6
- અથવા**
- સેવા સ્થાનીકરણની વ્યૂહરચનાના તબક્કા ચર્ચો.
- (B) સેવા માંગને કયા પરિબલો અસર કરે છે ? ચર્ચો. 4
- અથવા**
- ગ્રાહકલક્ષી સેવા આપતી સંસ્થાએ કઈ બાબતોનો વિચાર કરવો પડે ? ચર્ચો.
- (C) નોંધ લખો : (કોઈ એક) 4
- (1) સેવાનું સર્જન
- (2) સેવાની સોંપણી
4. (A) કેસ સ્ટડીના હેતુઓ સમજાવો. 6
- અથવા**
- ગુજરાત રાજ્ય પ્રવાસન નિગમ લિ. કેસ સ્ટડી લખો.
- (B) કેસ સ્ટડીની મર્યાદાઓ જણાવો. 4
- અથવા**
- કેસ સ્ટડી માટે “SWOT વિશ્લેષણ” સમજાવો.
- (C) કેસ સ્ટડીના લક્ષણો જણાવો. 4
- અથવા**
- કેસ સ્ટડીના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો જણાવો.
5. નીચેનામાંથી કોઈપણ સાતના જવાબ આપો : 14
- (1) શુદ્ધ સેવાનો અર્થ ઉદાહરણ સહિત આપો.
- (2) સેવા અંગે ‘લક્ષ્ય બજાર’ એટલે શું ?
- (3) માર્કેટલ પોર્ટરના હરીફોના સ્પર્ધાત્મક પરિબલો જણાવો.
- (4) ગ્રાહક વર્તણૂકનું મહત્ત્વ જણાવો.
- (5) સેવા સ્થાન નિર્ધારણ એટલે શું ?
- (6) સેવાઓના લક્ષણો લખો.
- (7) ગ્રાહકલક્ષી સેવાઓનો અર્થ આપો.
- (8) BSNLના હરીફો જણાવો.
- (9) પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેન્કોની કામગીરી વર્ણવો.
- (10) કેસ સ્ટડીના ફાયદા જણાવો.