

Seat No. : \_\_\_\_\_

**N17-102**

**November-2014**

**B.Com., Sem.-V**

**CE-302 H : Marketing**

**(Service Marketing)**

**Time : 3 Hours]**

**[Max. Marks : 70**

સૂચના : (1) કુલ પાંચ પ્રશ્નો છે.

(2) દરેક પ્રશ્નના ગુણ 14 છે.

1. (અ) સેવાનો અર્થ આપી, તેનાં લક્ષણો ચર્ચો. 6

**અથવા**

સેવા માર્કેટીંગને અસર કરતાં પરિબલો સમજાવો.

(બ) સેવા માર્કેટીંગનાં પ્રકારો જણાવો. 4

**અથવા**

સેવા માર્કેટીંગની અગત્યતા ચર્ચો.

(ક) ગ્રાહક અને સેવા વચ્ચેનો સંબંધ સ્પષ્ટ કરો. 4

**અથવા**

સેવા માર્કેટીંગને સફળ બનાવતા અગત્યના મુદ્દાની ચર્ચા કરો.

2. (અ) ગ્રાહક સેવાઓ અંગે વ્યૂહાત્મક સંચાલનના તબક્કા સમજાવો. 6

**અથવા**

પ્રક્રિયાલક્ષી અભિગમ સવિસ્તાર સમજાવો.

(બ) મુખ્ય સેવાઓ અને સહાયક સેવાઓ ઉદાહરણ સહિત સમજાવો. 4

**અથવા**

સ્પર્ધાત્મક વિશ્લેષણ વિશે નોંધ લખો.

(ક) સંહતિ (પદ્ધતિ) અભિગમ ચર્ચો. 4

**અથવા**

પેદાશ સહાયક સેવાઓનાં પ્રકારો જણાવો.

3. (અ) સેવા માંગનું સંચાલન કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાની બાબતો જણાવો. 6
- અથવા**
- સેવાના સ્થાનીકરણની વ્યૂહરચના સમજાવો.
- (બ) સેવાના સર્જન વિશે નોંધ લખો. 4
- અથવા**
- સેવાની સોંપણી વિશે ચર્ચા કરો.
- (ક) સેવા સ્થાન નિર્ધારણની ઉપયોગીતાની ચર્ચા કરો. 4
- અથવા**
- વિવિધ પરિસ્થિતિમાં માર્કેટીંગમાં સંચાલનની વ્યૂહરચના સમજાવો.
4. (અ) કેસ સ્ટડીની લાક્ષણિકતાઓની ચર્ચા કરો. 6
- અથવા**
- કેસ સ્ટડી (ટૂંકમાં) લખો : ભારત સંચાર નિગમ લિમિટેડ
- (બ) કેસ સ્ટડી તૈયાર કરવા કયા માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો ધ્યાનમાં રાખવા જોઈએ ? ચર્ચા કરો. 4
- અથવા**
- ઘંઘાકીય એકમ માટે કેસ સ્ટડી ફાયદાકારક છે. – તેના ફાયદાને આધારે ચર્ચા કરો.
- (ક) કેસ સ્ટડી કેવી રીતે તૈયાર કરી શકાય ? સમજાવો. 4
- અથવા**
- કેસ સ્ટડીને આધારે ભારતીય બેન્કોની કામગીરી વર્ણવો.
5. કોઈપણ સાતના જવાબ આપો : 14
- (1) સેવાઓનું વર્ગીકરણ જણાવો.
  - (2) કેસ સ્ટડીના ઉદ્દેશો જણાવો.
  - (3) SWOT વિશ્લેષણ એટલે શું ?
  - (4) સેવાઓની વ્યૂહરચનાનો અર્થ આપો.
  - (5) સેવાઓ અંગે ગ્રાહક વર્તણૂકનો અભ્યાસ શા માટે જરૂરી છે ?
  - (6) પેદાશ અને સેવાના તફાવતનાં બે-બે મુદ્દા લખો.
  - (7) ભૌતિક પેદાશ સાથે આપવામાં આવતી સેવાઓ જણાવો.
  - (8) સેવાઓના વ્યૂહાત્મક સંચાલનમાં કયા પ્રશ્નોનો વિચાર કરવો જોઈએ ?
  - (9) ટૂરિઝમ કોર્પોરેશન કઈ સુવિધા અને સગવડો પૂરી પાડે છે ?
  - (10) સેવાના સ્થાન નિર્ધારણનો અર્થ આપો.