

Roll No.

MBA-13/MBA-12/MBA-10/MBAH-11/PGDMM-10

(Master of Business Administration/

P.G. Diploma in Marketing Management)

Fourth Semester Examination-2015

MM-2205

Services Marketing

(विपणन सेवाएँ)

Time : 3 Hours

Maximum Marks : 60

Note : This paper is of sixty (60) marks divided into three (03) sections A, B, and C. Attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न-पत्र साठ (60) अंकों का है जो तीन (03) खंडों क, ख तथा ग में विभाजित है। प्रत्येक खण्ड में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों को हल करना है।

Section - A / खण्ड-क

(Long Answer Type Questions)/(दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long-answer-type questions of fifteen (15) marks each. Learners are required to answer any two (02) questions only. (2×15=30)

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरों वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What are services? Explain the challenges involved in marketing of services.
सेवाएँ क्या हैं? सेवाओं के विपणन से जुड़ी चुनौतियों को स्पष्ट कीजिए।
2. Discuss the gaps model of service quality.
सेवा गुणवत्ता के अन्तराल मॉडल की विवेचना कीजिए।
3. What is Relationship marketing? What are its benefits?
संबंध विपणन क्या है? इसके क्या लाभ हैं?
4. Analyse the different elements of marketing-mix of services.
सेवाओं के विपणन सम्मिश्रण के विभिन्न तत्वों का विश्लेषण कीजिए।

Section - B / खण्ड-ख

(Short Answer Type Questions) (लघु उत्तरों वाले प्रश्न)

Note : Section 'B' contains eight (08) short-answer-type questions of five (05) marks each. Learners are required to answer any four (04) questions only. (4×5=20)

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरों वाले प्रश्न दिये गए हैं, प्रत्येक प्रश्न के लिए पाँच (05) अंक निर्धारित हैं। शिक्षार्थियों को इनमें से केवल चार (04) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What are the determinants of service quality?
सेवा गुणवत्ता के निर्धारक तत्व क्या हैं?
2. What is the role of Internal marketing in service sector?
सेवा व्यवसाय में आन्तरिक विपणन की क्या भूमिका है?
3. Examine the role of advertising in marketing of services.
सेवाओं के विपणन में विज्ञान की भूमिका का परीक्षण कीजिए।
4. What trends do you visualise for services in the years to come?
आने वाले वर्षों में सेवाओं में आप किन प्रवृत्तियों की अपेक्षा रखते हैं?
5. How is consumer behaviour different for services as compared to goods?

सेवाओं के लिए उपभोक्ता व्यवहार, वस्तुओं की तुलना में किस प्रकार भिन्न हैं?

6. Explain the major issues related to pricing of services.
सेवाओं के मूल्य निर्धारण से संबंधित प्रमुख बिंदुओं को स्पष्ट कीजिए।
7. How are customer's expectations formed?
ग्राहक अपेक्षाएँ किस प्रकार उत्पन्न होती हैं?
8. What are the common problems of service delivery system?
सेवा प्रदान करने के तंत्र की सामान्य समस्याएँ क्या 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. (10×1=10)

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

Write True/False against the following:

निम्नलिखित के सामने सत्य/असत्य लिखिए।

1. Services are product. (True/False)
सेवाएँ उत्पाद होती हैं। (सत्य/असत्य)
2. Service sector and manufacturing sector are negatively linked to each other. (True/False)
सेवा क्षेत्र तथा विनिर्माण क्षेत्र एक-दूसरे से ऋणात्मक रूप से सम्बन्धित हैं। (सत्य/असत्य)
3. It is easier to match the supply with demand in services. (True/False)
सेवाओं में पूर्ति का माँग के साथ सामंजस्य बिठना सरल है। (सत्य/असत्य)

4. Services can be easily standardised. (True/False)
सेवाओं को सरलतापूर्वक प्रमाणित किया जा सकता है।
(सत्य/असत्य)
5. 'People' in services include customers. (True/False)
सेवाओं में 'लोग' (people) में ग्राहक भी सम्मिलित है।
6. Technical quality is concerned with the outcome dimension of service. (True/False)
तकनीकी गुणवत्ता, सेवा के परिणाम आयाम से संबंधित होती है।
(सत्य/असत्य)
7. Services can be customized. (True/False)
सेवाओं का अनुकूलन हो सकता है। (सत्य/असत्य)
8. Service employees are creators of brand of the service. (True/False)
सेवाओं के कर्मचारी ही सेवा के ब्राण्ड को बनाते हैं।
(सत्य/असत्य)
9. Customer's reliability is the most important aspect of quality of services. (True/False)
ग्राहक की विश्वसनीयता (Reliability) सेवा की गुणवत्ता का सर्वाधिक महत्वपूर्ण पहलू है। (सत्य/असत्य)
10. Sales promotion of services is not possible. (True/False)
सेवाओं का विक्रय संवर्द्धन संभव नहीं है। (सत्य/असत्य)