

---

Total No. of printed pages = 8

4 (Sem 6) MKSR 2

2015

**MARKETING OF SERVICES**

Theory Paper : 602

Full Marks – 80

Time – Three hours

The figures in the margin indicate full marks  
for the questions.

Answer either in English or in Assamese.

1. Answer the following as directed : 1×10=10

তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) Increasing income level is one of the reasons  
for growth of service industry.

(Write true or false)

আয়ৰ স্তৰ বৃদ্ধি সেৱা উদ্যোগৰ বিকাশৰ এটা কাৰণ।  
(শুদ্ধনে অশুদ্ধ লিখা)

[Turn over

(b) The area where customer actions take place is called back office. (Write true or false) যি স্থানত ভোক্তাৰ কৰ্ম সংঘটিত হয় তাক নেদেখা কাৰ্যালয় বুলি কোৱা হয়। (স্বাক্ষৰে অস্বাক্ষৰে লিখা)

(c) In its advertisement for tourism, which state of India uses the slogan "God's own country"?

পৰ্যটনৰ বিজ্ঞাপনৰ বাবে ভাৰতবৰ্ষৰ কোনখন ৰাজ্যই "ভগৱানৰ নিজৰ দেশ" স্লোগানেটো ব্যৱহাৰ কৰে ?

(i) Karnataka  
কৰ্ণাটক

(ii) Kerala  
কেৰেলা

(iii) Jammu and Kashmir  
জম্মু আৰু কাশ্মীৰ

(iv) Himachal Pradesh  
হিমাচল প্ৰদেশ

(d) Which one of the following is not a facilitating service ?

তলৰ কোনটো সুগম সেৱা নহয় ?

(i) a restaurant in a hotel  
এখন হোটেলত থকা ৰেষ্টুৰেণ্ট

(ii) Transport services for local visit  
স্থানীয় ভ্ৰমণৰ বাবে পৰিবহণ সেৱা

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (2)

(iii) a hotel for lodging

থকাৰ বাবে এখন হোটেল

(iv) shopping facilities.

বজাৰ-সমাৰ কৰাৰ সুবিধা।

(e) Who developed the most popular strategic model for service marketing called the "service triangle" ?

"সেৱাৰ ত্ৰিভুজ" হিচাপে জনাজাত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ আটাইতকৈ জনপ্ৰিয় কৌশলী আৰ্হিটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল ?

(f) What is the full form of TCV ?  
"TCV"ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো কি ?

(g) Brokers and agents are two different kinds of intermediaries who perform similar functions in \_\_\_\_\_. (Fill in the blank from the following)

দালাল আৰু প্ৰতিনিধি দুই প্ৰকাৰৰ সুকীয়া মধ্যস্থতাকাৰী যিয়ে \_\_\_\_\_ ত একেধৰণৰ কৰ্ম ৰূপায়ণ কৰে।

(তলত দিয়াসমূহৰ পৰা খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা)

(i) Service production  
সেৱাৰ উৎপাদন

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (3)

Turn over

- (ii) Service consumption  
সেৱাৰ উপভোগ
- (iii) Service transportation  
সেৱাৰ পৰিবহণ
- (iv) Service distribution  
সেৱাৰ বিতৰণ
- (h) Which one of the following is not included in price mix of tourism ?  
তলৰ কোনটো পৰ্যটনৰ মূল্যৰ মিশ্ৰণত অন্তৰ্ভুক্ত নহয় ?
- Entry fee  
প্রবেশ মাছুল
- Accommodation  
থকাৰ ব্যৱস্থা
- Food  
খাদ্য
- Restaurant  
ৰেষ্টুৰেণ্ট
- (i) The 'AIDA' formula is associated with advertising. (Write true or false)  
'AIDA' ফৰ্মুলাটো বিজ্ঞাপনৰ সৈতে জড়িত।  
(সুন্দৰনে অস্বক লিখা)
- (j) Write one new generation service.  
নতুন প্ৰজন্মৰ সেৱা এবিধৰ নাম লিখা।

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (4)

2. Write short answer to the following : 2×5=10  
তলত দিয়াসমূহৰ চমু উত্তৰ লিখা :
- (i) Describe two importance of service marketing.  
সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ দুটা গুৰুত্ব বৰ্ণনা কৰা।
- (ii) What is Basic Service Package (BSP) ?  
বুনিয়াদী সেৱাৰ পেকেজ মানে কি ?
- (iii) What is service differentiation ?  
সেৱাৰ বিভিন্নতাকৰণ কি ?
- (iv) What is cost-based pricing ?  
ব্যয়-ভিত্তিক মূল্য মানে কি ?
- (v) Explain two sales-promotion tools employed by service organisations.  
সেৱামূলক সংগঠনবোৰে প্ৰয়োগ কৰা দুবিধ বিক্ৰী উত্তৰণৰ আহিলা ব্যাখ্যা কৰা।
3. Write short notes on any four of the following :  
5×4=20  
তলৰ যিকোনো চাৰিটাৰ বিষয়ে চমু টোকা লিখা :
- (i) Discuss the various components of a service.  
এবিধ সেৱাৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ আলোচনা কৰা।

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (5)

[Turn over

(ii) Distinguish between goods and service marketing.

পণ্য আৰু সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ মাজত পাৰ্থক্য দেখুওৱা।

(iii) Explain in brief the eight petals in the flower of service.

সেৱাৰ ফুলৰ আঠটা পাহি চমুকৈ ব্যাখ্যা কৰা।

(iv) What is franchising and what are its benefits for the distribution of services ?

ফ্ৰেঞ্চাইজিং কি আৰু সেৱাৰ বিতৰণৰ বাবে ইয়াৰ উপকাৰিতাসমূহ কি কি ?

(v) What is hotel marketing and who are its users ?

হোটেলৰ বজাৰকৰণ কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰী সকল কোন ?

(vi) Describe the market segmentation for different types of transport services.

বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ পৰিবহণ সেৱাৰ বজাৰ খণ্ডিতকৰণৰ বিষয়ে বৰ্ণনা কৰা।

4. Discuss the various reasons for the growth of service sector in India. 10

ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ বিকাশৰ বিভিন্ন কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা।

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (6)

Or / নাইবা

Describe the important characteristics of service.

সেৱাৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ বৈশিষ্ট্যসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

5. Discuss the approaches for pricing of services. 10

সেৱাৰ মূল্য স্থিৰ কৰাৰ পথ নিৰ্দেশকসমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

Explain the factors to be taken into consideration while designing a service distribution system.

সেৱাৰ বিতৰণ পদ্ধতিৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰোঁতে বিবেচনা কৰিবলগীয়া উপাদানসমূহ বৰ্ণনা কৰা।

6. What is service evaluation ? Explain the role of moods and emotion in customers evaluation of a service experience. 4+6=10

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি ? গ্ৰাহকসকলৰ সেৱাৰ অভিজ্ঞতাৰ মূল্যায়নত মনৰ ভাব আৰু আৱেগৰ ভূমিকা ব্যাখ্যা কৰা।

Or / নাইবা

What is customer participation in service ? What measures would you suggest to enhance customer participation ? 5+5=10

সেৱাত গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি ? গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ তুমি কি ব্যৱস্থাৰ পৰামৰ্শ দিবা ?

70/4 (Sem 6) MKSR 2 (7)

[Turn over

7. Who are the users of hotel industry ? Discuss the various tools of sales promotion that are used in promoting the hotel business. 4+6=10

হোটেল উদ্যোগৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন ? হোটেল ব্যৱসায়ৰ উদ্ভৱণৰ বাবে ব্যৱহাৰ কৰা বিক্ৰী উদ্ভৱণৰ আছিল সমূহ আলোচনা কৰা।

Or / নাইবা

What are the different market segments for transportation service ? Discuss the product mix for road transport organisations. 5+5=10

পৰিবহণ সেৱাৰ বিভিন্ন বজাৰ বিভাজনসমূহ কি কি ? পথ পৰিবহণ সংগঠনবোৰৰ বাবে পণ্য মিশ্ৰণ আলোচনা কৰা।