

B.Com. CBCS Pattern Semester-VI  
**UCA6EM6 - Marketing Management (Service Marketing)**

P. Pages : 3

Time : Three Hours



**GUG/W/23/13399**

Max. Marks : 40

- Notes : 1. All questions are compulsory.  
2. All questions carry equal marks.

1. a) State the scope of services. 4  
b) Explain the Growth of service sector. 4

**OR**

- c) Explain the essential elements and classification of services. 8  
2. a) State the development of new services. 4  
b) Write the characteristics of service marketing mix. 4

**OR**

- c) Explain the kinds of new services. 8  
3. a) Narrate the service product development. 4  
b) Write marketing challenges in service business. 4

**OR**

- c) State the functions of demand-supply management. 8  
4. a) Explain the importance of measuring customer satisfaction. 4  
b) Explain the meaning & concept of customer satisfaction. 4

**OR**

- c) Explain the factors influencing customer satisfaction. 8  
5. Write short notes,  
a) Range of services. 2  
b) Service quality. 2  
c) Models of service marketing. 2  
d) Average customer lifetime. 2

\*\*\*\*\*

**UCA6EM6 - Marketing Management (Service Marketing)**

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

- सुचना :- 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.  
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

- |    |    |  |   |
|----|----|--|---|
| 1. | अ) | सेवेची व्याप्ती स्पष्ट करा.                    | 4 |
|    | ब) | सेवा क्षेत्राची वाढ विशद करा.                  | 4 |
|    |    | किंवा  |   |
|    | क) | सेवेचे आवश्यक घटक आणि वर्गीकरण विशद करा.       | 8 |
| 2. | अ) | नविन सेवांचा विकास स्पष्ट करा.                 | 4 |
|    | ब) | सेवा विपणन मिश्रचे वैशिष्ट्ये लिहा.            | 4 |
|    |    | किंवा  |   |
|    | क) | नविन सेवांचे प्रकार विशद करा.                  | 8 |
| 3. | अ) | सेवा वस्तू विकास नमूद करा.                     | 4 |
|    | ब) | सेवा व्यवसाय विपणीतील आव्हाने लिहा.            | 4 |
|    |    | किंवा  |   |
|    | क) | मागणी-पुरवठा व्यवस्थापनाचे कार्य स्पष्ट करा.   | 8 |
| 4. | अ) | ग्राहक समाधान मापनाचे महत्व विशद करा.          | 4 |
|    | ब) | ग्राहक समाधानाची संकल्पना व व्याख्या विशद करा. | 4 |
|    |    | किंवा  |   |
|    | क) | ग्राहक समाधानावर परिणाम करणारे घटक विशद करा.   | 8 |
| 5. |    | थोडक्यात टिपण लिहा.                            |   |
|    | अ) | सेवेचा विस्तार                                 | 2 |
|    | ब) | सेवाची गुणवत्ता                                | 2 |
|    | क) | सेवा विपणाचे नमूने                             | 2 |
|    | ड) | सरासरी ग्राहक जीवनमान                          | 2 |

\*\*\*\*\*

B.Com. CBCS Pattern Semester-VI  
**UCA6EM6 - Marketing Management (Service Marketing)**

Time : Three Hours

Max. Marks : 40

सुचनाएँ :- 1. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।  
2. सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

- |    |    |  |   |
|----|----|--|---|
| 1. | अ) | सेवा की व्याप्ती स्पष्ट किजिए।                     | 4 |
|    | ब) | सेवा क्षेत्र का विकास विशद किजिए।                  | 4 |
|    |    | <b>अथवा</b>  |   |
|    | क) | सेवा के आवश्यक घटक एवं वर्गीकरण विशद किजिए।        | 8 |
| 2. | अ) | नये सेवा का विकास स्पष्ट किजिए।                    | 4 |
|    | ब) | सेवा विपणन मिश्र की विशेषताएँ लिखिए।               | 4 |
|    |    | <b>अथवा</b>  |   |
|    | क) | नये सेवाओं के प्रकार विशद किजिए।                   | 8 |
| 3. | अ) | सेवा वस्तु विकास नमूद किजिए।                       | 4 |
|    | ब) | सेवा व्यवसाय विपणी में की आव्हाने लिखिए।           | 4 |
|    |    | <b>अथवा</b>  |   |
|    | क) | मागणी-पुरवठा व्यवस्थापन के कार्य स्पष्ट किजिए।     | 8 |
| 4. | अ) | ग्राहक समाधान मापन के महत्व विशद किजिए।            | 4 |
|    | ब) | ग्राहक समाधान की संकल्पना एवं परिभाषा विशद करें।   | 4 |
|    |    | <b>अथवा</b>  |   |
|    | क) | ग्राहक संतुष्टी पर परिणाम करनेवाले घटक विशद किजिए। | 8 |
| 5. |    | संक्षिप्त टिपण लिखिए।                              |   |
|    | अ) | सेवा का विस्तार।                                   | 2 |
|    | ब) | सेवा की गुणवत्ता।                                  | 2 |
|    | क) | सेवा विपणन के नमूने                                | 2 |
|    | ड) | सरासरी ग्राहक जीवनमान                              | 2 |

\*\*\*\*\*

