

S.D.E.
M. Com. Part-II : SUMMER - 2019
SUBJECT: SPECIAL GROUP-B: MARKETING-IV

Day: Tuesday
Date: 16/04/2019

Time: 03.00 PM TO 06.00 PM
Max. Marks: 80

S-2019-4745

N.B:

- 1) All questions are **COMPULSORY**.
 - 2) Figures to the right indicate **FULL** marks.
 - 3) Answers to both the sections should be written in the **SAME** answer book.
-

SECTION-I

Q.1 Explain the classification of services. What are the reasons for growth in service marketing? (16)

OR

- a) Explain the various factors involved in pricing a service product. (08)
- b) What are the characteristics of service marketing? (08)

Q.2 Explain 7 Ps in marketing mix. (16)

OR

- a) What are the advantages of relationship marketing? (08)
- b) Discuss in brief service life cycle. (08)

SECTION-II

Q.3 Describe the factors influencing service quality. (16)

OR

- a) How services are key differentiators for manufacturing industries? (08)
- b) Explain in brief the service quality gap model. (08)

Q.4 Discuss the role of IT services in modern global market. State its limitations. (16)

OR

- a) How IT services are used in education services? (08)
- b) What do you mean by 'Positioning of Services'? (08)

Q.5 Write short notes on **ANY FOUR** of the following: (16)

- a) Customer encounter management
- b) Network of perceptions
- c) Components of service quality
- d) Performance measurement
- e) Self service technologies
- f) Data warehousing

* * * *

मराठी रूपांतर

सूचना:

- १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.
- २) उजवीकडील अंक गुणांचा निर्देश करतात.
- ३) दोन्ही विभाग एकाच उत्तरपत्रिकेत लिहावेत.

विभाग - १

प्र.१ सेवांचे वर्गीकरण स्पष्ट करा. सेवा विपणनाच्या वाढीची कोणती कारणे आहेत? (१६)

किंवा

- अ) सेवा उत्पादनाच्या किंमत निश्चितीतील समाविष्ट विविध घटक स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा विपणनाची वैशिष्ट्ये कोणती आहेत? (०८)

प्र.२ विपणन मिश्रणातील ७ पी स्पष्ट करा. (१६)

किंवा

- अ) सहसंबंध विपणनाचे फायदे कोणते आहेत? (०८)
- ब) सेवा जीवन चक्राची थोडक्यात चर्चा करा. (०८)

विभाग - २

प्र.३ सेवा दर्जा प्रभावीत करणाऱ्या घटकांचे वर्णन करा. (१६)

किंवा

- अ) उत्पादन उद्योगांसाठी सेवा या मुख्य भेददर्शक कसे ठरतात? (०८)
- ब) सेवा गुण खंड प्रतिकृती थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)

प्र.४ आधुनिक जागतिक बाजारपेठेत माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा त्याच्या मर्यादा सांगा. (१६)

किंवा

- अ) माहिती तंत्रज्ञान सेवा शैक्षणिक सेवांमध्ये कशा प्रकारे वापरण्यात येतात? (०८)
- ब) 'सेवांची स्थान निश्चिती म्हणजे काय? (०८)

प्र.५ खालीलपैकी कोणत्याही चारवर टीपा लिहा. (१६)

- अ) ग्राहक सामना व्यवस्थापन
- ब) जाणिवांचे जाळे
- क) सेवा दर्जाचे घटक
- ड) कामगिरीचे मोजमाप
- इ) स्व-सेवा तंत्रज्ञान
- फ) संगणकीय माहिती साठवण