

**MASTER OF COMMERCE (CBCS - 2018 COURSE)**  
**M.Com. Sem-IV :SUMMER- 2022**  
**SUBJECT : MARKETING-VIII**

Day : Friday  
Date : 8/7/2022

**S-18551-2022**

Time : 03:00 PM-06:00 PM  
Max. Marks : 60

**N.B.:**

- 1) All questions are **COMPULSORY**.
- 2) Figures to the right indicate **FULL** marks.

**Q.1** Explain the meaning nature and scope of Event Management Services. **(16)**

**OR**

- a) Describe in brief nature and utility of e-banking services. **(08)**
- b) Explain the need of proper control on services. **(08)**

**Q.2** What do you mean by 'Positioning of Services'? How positioning options can be evaluated. **(16)**

**OR**

- a) Explain meaning and importance of service quality. **(08)**
- b) What are the different components of service quality? **(08)**

**Q.3** What is Differentiation? Explain various steps in differentiation. **(16)**

**OR**

- a) Discuss the role of Information Technology services in modern global market. **(08)**
- b) Explain in brief the marketing applications of hospitality services. **(08)**

**Q.4** Write short notes on **ANY THREE** of the following: **(12)**

- a) Network of perception
- b) Service quality gap model
- c) NGO services
- d) Telecommunication services

\* \* \* \* \*

मराठी रूपांतर

सूचना :

- १) सर्व प्रश्न सोडविणे आवश्यक आहे.
- २) उजवीकडील अंक गुणांचा निर्देश करतात.

- 
- प्र.१ प्रासंगिक व्यवस्थापन सेवांचा अर्थ, स्वरूप आणि व्याप्ती स्पष्ट करा. (१६)
- किंवा
- अ) ई-बँकींग सेवांचे स्वरूप आणि उपयुक्तता थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवांवरील योग्य नियंत्रणाची गरज स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.२ 'सेवांची स्थाननिश्चिती' म्हणजे काय ? स्थाननिश्चिती पर्यायांचे मूल्यमापन कसे कराल ? (१६)
- किंवा
- अ) सेवा दर्जाचा अर्थ आणि महत्त्व स्पष्ट करा. (०८)
- ब) सेवा दर्जाचे विविध घटक कोणते आहेत ? (०८)
- प्र.३ 'भेदनिश्चिती' म्हणजे काय ? भेदनिश्चितीतील विविध टप्पे स्पष्ट करा. (१६)
- किंवा
- अ) आधुनिक जागतिक बाजारपेठेत माहिती तंत्रज्ञान सेवांच्या भूमिकेची चर्चा करा. (०८)
- ब) आदरातिथ्य सेवांची विपणनातील उपयोगीता थोडक्यात स्पष्ट करा. (०८)
- प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही तीनवर टीपा लिहा. (१२)
- अ) जाणिवांचे जाळे
- ब) सेवा दर्जा खंड प्रतिकृती
- क) स्वयंसेवी संस्था सेवा (एन.जी.ओ.)
- ड) दूरसंचार सेवा

-----