

**1908060402050011**  
**EXAMINATION FEBRUARY-MARCH 2024**  
**MASTER OF COMMERCE (SECOND SEMESTER)**  
**SERVICE MARKETING – V – LEVEL 5**

[Time: As Per Schedule]

[Max. Marks: 50]

**Instructions:**

**1. Fill up strictly the following details on your answer book**

a. Name of the Examination : **MASTER OF COMMERCE  
(SECOND SEMESTER)**

b. Name of the Subject : **SERVICE MARKETING – V – LEVEL 5**

c. Subject Code No : **1908060402050011**

2. Sketch neat and labelled diagram wherever necessary.

3. Figures to the right indicate full marks of the question.

4. All questions are compulsory.

Seat No:

--	--	--	--	--	--

Student's Signature

**Q.1 Explain Following in Brief (Any Five)**

**10**

1. સેવાની બાબતમાં વૈવિધ્યકરણ / તફાવત સમજાવો

What do you mean by differentiation in terms of service?

2. સેવા મધ્યસ્થીઓ એટલે શું?

What do you mean by service intermediaries?

3. સર્વિસ મિશ્રણના 7P ની યાદી આપો?

List down 7P's of service mix?

4. ચાર પબ્લિક સેક્ટર બેંકના નામોની યાદી આપો

List down names of Four Public Sector Bank

5. Price skimming એટલે શું?

What do you mean by Price skimming?

6. સેવાઓ વ્યાખ્યાયિત કરો

Define Services

**Q.2** સેવા માર્કેટિંગ સેગમેન્ટને વિગતવાર ઓળખવા અને પસંદ કરવાનું સમજાવો **14**  
Explain Identifying and Selecting Service Marketing Segment in detail

**અથવા**

**OR**

a) સેવા મધ્યસ્થીઓ સાથે સંકળાયેલા સામાન્ય મુદ્દાઓ સમજાવો **7**  
Explain Common issues involving in service intermediaries.

b) વિગતવાર સેવા સ્થિતિ સમજાવો **7**  
Explain Service Positioning in detail.

**Q.3** સેવા નવા ઉત્પાદન વિકાસને વિગતવાર સમજાવો **14**  
Explain Service New Product development in detail

**અથવા**

**OR**

સેવાના સંદર્ભમાં વીમા ઉદ્યોગને વિગતવાર સમજાવો **14**  
Explain Insurance Industry with respect to Service in detail

**Q.4 Write Short Note (Any two) 12**

a) સેવામાં ઉત્પાદન નિર્ણય  
Product Decision in Service

b) ભારતમાં પ્રવાસન ઉદ્યોગને પડકારોનો સામનો કરવો પડે છે.  
Challenges faced by Tourism Industry in India.

c) સેવા મધ્યસ્થી તરીકે ફ્રેન્ચાઇઝીંગ  
Franchising as Service Intermediary

d) સેવા સેગમેન્ટ્સ  
Service Segments

\*\*\*\*\*