

RAN-2108002601050003

M.Com. (Part - I) (External) Examination March - 2026 Service Marketing - II

સૂચના : / Instructions

- (1) ઉપરોક્ત દર્શાવેલ વિગતો ઉત્તરવહી પર અવશ્ય લખવી.
Fill up strictly the above details on your answer book.

Seat No.:

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

Student's Signature

પ્ર. 1. નીચનાં પ્રશ્નોનાં ટૂંકમાં જવાબ આપો :

20

1. સેવા બ્લુ પ્રિન્ટની વ્યાખ્યા આપો.
2. ઉત્પાદન નિર્ણય સમજાવો.
3. બજાર સેલ એટલે શું?
4. સેવાકીય માર્કેટિંગ મિશ્રણ એટલે શું?
5. બેન્ચ માર્કિંગ સમજાવો.
6. સેવાઓના સંદર્ભમાં પોડકટ બ્રાન્ડ સમજાવો.
7. સેવાની વ્યાખ્યા આપો.
8. ઉત્પાદન રેખા એટલે શું?
9. સેવામાં ટેકનોલોજીના ઉપયોગનાં કોઈપણ બે ઉદાહરણો આપો.
10. સેવા નિકાસ એટલે શું?

પ્ર. 2. સેવા સુવિધા ડિઝાઇન અને તેની રચના સમજાવો. તમે ગ્રાહકના વર્તન પર કેવી રીતે નજર રાખશો?

16

અથવા

પ્ર. 2. દેખીતી ગુણવત્તાનો અર્થ સ્પષ્ટ કરો. સેવાકીય ગુણવત્તામાં આવતા જુદા જુદા GAP સમજાવો તથા આ GAP ને રોકવા માટેની ઉપલબ્ધ વ્યૂહરચના સમજાવો.

પ્ર. 3. સેવા રીડિઝાઇન કરતી વખતે સામનો કરવા પડતા પડકારો અંગે વિસ્તૃત નોંધ લખો.

16

અથવા

પ્ર. 3. સેવા ફ્લો ચાર્ટ અને ડિલીવરીની પ્રક્રિયાને વિસ્તારથી સમજાવો.

પ્ર. 4. તમે સેવા માર્કેટિંગ પર્યાવરણ દ્વારા શું સમજો છો? વિવિધ ગ્રાહક આધારિત સેવાઓ સમજાવો.

16

અથવા

પ્ર. 4. SC કેન્દ્રિત વ્યૂહરચના કેવી રીતે બનાવશો? લક્ષિત ખંડની પસંદગી કેવી રીતે કરશો?

પ્ર. 5. સંદેશ-વ્યવહાર વ્યૂહરચના અને સુધારાલક્ષી વ્યૂહરચનાઓ સમજાવો.

16

અથવા

પ્ર. 5. વિવિધ સેવાકીય મધ્યસ્થીઓના પ્રકાર સમજાવો. મધ્યસ્થીઓને લગતા સામાન્ય મુદ્દાઓ જણાવો.

પ્ર. 6.	ટૂંકનોંધ લખો (ગમે તે બે)	16
1.	સેવાઓનાં સંદર્ભમાં પ્રોડક્ટ બ્રાન્ડ	
2.	પ્રવાસન માર્કેટિંગ	
3.	બેન્ક માર્કેટિંગ	
4.	SERVQUL મોડલ	

ENGLISH VERSION

Q. 1	Answer in Brief:	20
1.	Define Service Blueprint.	
2.	What do you mean by Product Decision?	
3.	What do you mean by Market Cell?	
4.	What do you mean by Service Marketing Mix?	
5.	Explain Benchmarking.	
6.	Define Product Brand with reference to Service.	
7.	Define Service.	
8.	What do you mean by Product Line?	
9.	Give any two any examples of use of technology in services.	
10.	What do you mean by Service Exports?	
Q. 2.	Explain Service Facility Design and its layout. How can you track Customer Behavior?	16
	OR	
	What do you mean by Perceived Quality? Explain different GAP in Service Quality and Strategies available for closing these GAP.	
Q. 3.	Explain various challenges in service redesign.	16
	OR	
	Explain Service Flowcharting and Delivery Process in detail.	
Q. 4.	What do you mean by Service Marketing Environment? Explain various Customer drive services.	16
	OR	
Q. 4.	How can you build SCA focus strategies? How can you select service target system?	
Q. 5.	Explain the Communication Strategies and Strategies for improvement.	16
	OR	
Q. 5.	Explain various types of Service Intermediaries. Explain various issues involving intermediaries.	16
Q. 6.	Write Short Notes: (Any Two)	16
1.	Product Brand with reference to Service	
2.	Tourism Marketing	
3.	Bank Marketing	
4.	SERVQUL Model	