



उत्तराखंड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी (नैनीताल)

Programme Name-MBA-Fourth Semester/PGDMM- Second Semester

कार्यक्रम का नाम- मास्टर ऑफ बिज़नेस एडमिनिस्ट्रेशन- चतुर्थ सेमेस्टर

Programme Code-MBA-10/MBAH-11/PGDMM-10

कार्यक्रम कोड- MBA-10/MBAH-11/PGDMM-10

Course Name-Service Marketing

कोर्स शीर्षक- विपणन सेवाएँ

Course -MM-2205

Maximum Marks-40

कोर्स कोड - MM-2205

अधिकतम अंक -40

Session -2012-13, summer

सत्र: 2012-13, ग्रीष्मकालीन

Last Date of Submission: 15 July, 2013 जमा करने की अन्तिम तिथि 15 जुलाई, 2013)

Section-A

भाग क

Section 'A' contains 08 short answer type questions of 5 marks each. Learners are required to answer 4 questions only. Answers of short answer-type questions must be restricted to 250 words approximately.

भाग क में आठ लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं इनमें से केवल चार प्रश्नों के उत्तर देने हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए पांच अंक निर्धारित हैं तथा प्रत्येक प्रश्न का उत्तर 250 शब्दों से अधिक नहीं होना चाहिए।

Discuss the following (1-7) –

निम्न की संक्षेप में चर्चा कीजिए:

1. Tangible vs. Intangible Services मूर्त बनाम अमूर्त सेवाएँ ।
2. Distinguishing features of a service सेवा की विशिष्ट विशेषताएँ ।
3. SERVQUAL सर्वक्वाल
4. Process of differentiations भिन्नताओं की प्रक्रिया ।
5. Service –quality gap model सेवा-गुणवत्ता के अंतर का मॉडल
6. Service-Mix सेवा मिश्रण
7. Service Recovery सेवा पुनर्प्राप्ति
8. Difference between services and products. सेवाओं तथा उत्पादों के बीच अंतर ।

Section-B

भाग ख

Section 'B' contains 04 long answer-type questions of 10 marks each. Learners are required to answers 02 questions only.

भाग ख में चार दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं, इनमें से केवल दो प्रश्नों के उत्तर देने हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए दस अंक निर्धारित हैं।

1. What steps should marketers of services take in order to meet customer expectations?
ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूर्ण करने के लिए सेवाओं के विपणनकर्ताओं को क्या कदम उठाने चाहिए ?
2. Discuss the important emerging trends in the services sector in India.
भारत में सेवा क्षेत्र में उभरते महत्वपूर्ण रुझानों की चर्चा कीजिए ।
3. Discuss the 7Ps of service marketing.
सेवा-विपणन के सात-पी की चर्चा कीजिए ।
4. Discuss the role of pricing in services marketing. What are the functions of pricing in services?
विपणन सेवाओं में मूल्य निर्धारण की भूमिका की व्याख्या कीजिए । सेवाओं में मूल्य-निर्धारण के कार्य क्या हैं?

