

UTTARAKHAND OPEN UNIVERSITY, HALDWANI (NAINITAL)



उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय हल्द्वानी (नैनीताल)

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

कार्यक्रम का नाम- मास्टर ऑफ बिज़नेस एडमिनिस्ट्रेशन- चतुर्थ सेमेस्टर

Programme Code-MBA 12/PGDMM-10

कार्यक्रम कोड- MBA12 /PGDMM-10

Course Name-Service Marketing

कोर्स शीर्षक- विपणन सेवाएँ

Course - MM-2205

Maximum Marks-40

कोर्स कोड – MM-2205

अधिकतम अंक -40

Session -2013-14, summer

सत्र: 2013-14, ग्रीष्मकालीन

Last Date of Submission: 15 June , 2014 जमा करने की अन्तिम तिथि 15 जून ,2014)

Section-A

भाग क

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

भाग क में आठ लघु उत्तरों वाले 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 (1-8) –

निम्न की संक्षेप में चर्चा कीजिए:

1. Features of services.
सेवाओं की विशेषतायें |
2. Tangible vs. Intangible services.
मूर्त बनाम अमूर्त सेवायें |
3. Service Recovery
सेवा पुनर्प्राप्ति |
4. Discuss the various elements of positioning.
पोजीशनिंग के विभिन्न तत्वों की चर्चा कीजिए |
5. Discuss the SERVQUAL technique.

- सर्वकाल तकनीक पर चर्चा कीजिए |
6. Role of direct mail in marketing of services.
सेवाओं के विपणन में प्रत्यक्ष मेल की भूमिका |
 7. Tools of public relations.
जन संपर्क के साधन |
 8. Personal selling
व्यक्तिगत विक्रय |

Section-B

भाग ख

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

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

1. a) Define services. Discuss the nature of services.
सेवाओं को परिभाषित कीजिए | सेवाओं की प्रकृति की चर्चा कीजिए |
b) What are the foreseeable barriers in implementing service quality? Suggest some steps that can be taken by management to remove these barriers.
सेवा की गुणवत्ता को लागू करने के अनुमान किए जा सकने वाले अवरोध कौन से हैं ? इन बाधाओं को दूर करने के लिए प्रबंधन द्वारा लिए जा रहे कदमों के बारे में सुझाव दीजिए |
2. Discuss the 7Ps of services marketing.
सेवा विपणन के 7Ps पर चर्चा कीजिए |
3. Discuss various research techniques by which service quality can be assessed and measured.
सेवा की गुणवत्ता को आँकने और मापने के लिए उपलब्ध विभिन्न अनुसंधान तकनीकों पर चर्चा कीजिए |
4. Explain the advantages and disadvantages of each type of media that can be used to communicate services.
सेवा संवाद करने के लिए इस्तेमाल किए जा रहे प्रत्येक प्रकार के मीडिया के फायदे और नुकसान के बारे में बताएं |