

**6 SEM TDC DSE COM (CBCS)
601 (GR-III)**

2024

(May)

COMMERCE

(Discipline Specific Elective)

(For Honours and Non-Honours)

Paper : DSE-601 (Gr-III)

(Service Marketing)

Full Marks : 80

Pass Marks : 32

Time : 3 hours

*The figures in the margin indicate full marks
for the questions*

1. তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশানুযায়ী উত্তৰ দিয়া : 1×8=8

Answer the following as directed :

- (a) কোনখন ৰাষ্ট্ৰৰ সৰ্বমুঠ ঘৰুৱা উৎপাদনত সেৱাখণ্ডৰ
সৰ্বাধিক উপস্থিতি আছে ?

Which country has the maximum
presence of GDP attribute to service
sector?

- (b) কৰ্মচাৰীৰ পোচাক ভৌতিক সাক্ষীৰ উপাদান হয়নে ?

(হয়/নহয় লিখা)

Is employee dress is an element of
physical evidence?

(Write Yes/No)

(2)

- (c) ব্যক্তি বা মানুহৰ এটা উপাদান লিখা।
Write one element of people.
- (d) SSTৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।
Write the full form of SST.
- (e) একে সেৱাৰ বাবে বিভিন্ন গ্ৰাহকৰ পৰা পৃথক মূল্য লোৱা কাৰ্যকৰক _____ বোলে।

(খালী ঠাই পূৰ কৰা)

Charging customers different prices for same service is called _____.

(Fill in the blank)

- (f) কম্পিউটাৰ ছফটৱেৰ এটা সেৱানে?
(হয়/নহয় লিখা)
Is computer software a service?
(Write Yes/No)

- (g) টাটা কোম্পানীৰ যি কোনো এটা সেৱাৰ উদাহৰণ দিয়া।
Give any one example of TATA service product.

- (h) “প্ৰত্যেক ব্যৱসায়ই এটা সেৱা ব্যৱসায়।” এই বাক্যশাৰী কোনে লিখিছিল?
“Every business is a service business.”
Who wrote it?

2. তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ যি কোনো চাৰিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা : $4 \times 4 = 16$
Write short notes on any four of the following :

- (a) সেৱা বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজৰ উপাদানবিলাক
Components of service marketing triangle

24P/1040

(Continued)

(3)

- (b) বিত্তীয় সেৱাখণ্ডৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ
Features of financial service sector
- (c) সেৱাৰ বিতৰণ
Distribution of service
- (d) সেৱা আগবঢ়াওঁতা
Service provider
- (e) সেৱাৰ গ্ৰাহকৰ বোধ বা অনুভৱ
Service consumer perception
- (f) সেৱা আৰু প্ৰযুক্তিবিদ্যা
Service and technology

3. (a) সেৱা বজাৰকৰণৰ আধুনিক গতিৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 14
Discuss about the recent trend of service marketing.

অথবা / Or

- (b) সেৱা বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজ কি? সেৱা ত্ৰিভুজৰ লগত জড়িত থকা বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ বজাৰকৰণৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা। 4+10=14
What is service marketing triangle?
Explain different types of marketing involved in service triangle.

4. (a) গ্ৰাহকৰ সেৱা বুলিলে কি বুজা? গ্ৰাহকৰ সেৱা বুজ-লোৱাৰ আৱশ্যকতাসমূহ কি কি? আলোচনা কৰা। 4+10=14

What do you mean by customer service?
What are the importances of understanding customer service?
Discuss.

24P/1040

(Turn Over)

অথবা/Or

- (b) বজাৰ খণ্ডিতকৰণ বুলিলে কি বুজা? সেৱা বজাৰকৰণত বজাৰ খণ্ডিতকৰণৰ গুৰুত্ব ব্যাখ্যা কৰা। 4+10=14

What do you understand by market segmentation? Explain the significance of market segmentation in service marketing.

5. (a) বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ কি? সেৱা বজাৰকৰণ মিশ্ৰণৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 4+10=14

What is marketing mix? Explain different elements of service marketing mix.

অথবা/Or

- (b) সেৱাৰ মাৰ্কা লগোৱা আৰু টোপোলা বন্ধা কি? সেৱাৰ মাৰ্কা লগোৱা আৰু টোপোলা বন্ধাৰ আৱশ্যকতা আলোচনা কৰা। 4+10=14

What are branding and packaging of service? Discuss the importance of branding and packaging of service.

6. (a) বিত্তীয় সেৱাখণ্ডৰ বিকাশত মানুহ বা ব্যক্তি, প্ৰক্ৰিয়া আৰু ভৌতিক সাক্ষীৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা। 14

Discuss the role of people, process and physical evidence in promoting financial service sector.

অথবা/Or

- (b) ভাৰতৰ অতিথি সংকাৰ আৰু শিক্ষা সেৱাৰ আধুনিক গতিৰ বিষয়ে এটা সঠিক চিত্ৰ দাঙি ধৰা। 7+7=14

Give a clear picture about the recent trend of hospitality and education services in India.

★★★