

Total No. of Printed Pages—4

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

**2 0 2 3**

( May/June )

**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. (a) খালী ঠাইবোৰ পূৰণ কৰা : 1×4=4

Fill in the blanks :

(i) বজাৰকৰণৰ পৰিবেশ হৈছে \_\_\_\_\_ পৰিবেশ।  
The marketing environment is the  
\_\_\_\_\_ environment.

(ii) সেৱা পণ্য হৈছে \_\_\_\_\_ ৰ মুঠা।  
The service product is bundle of  
\_\_\_\_\_.

(iii) সেৱা বজাৰকৰণত সবলতা আৰু দুৰ্বলতা হৈছে  
\_\_\_\_\_ উপাদান।

Strength and weaknesses are \_\_\_\_\_  
factors in service marketing.

(iv) খণ্ডিত \_\_\_\_\_ পৰিমাণযোগ্য হয়।  
\_\_\_\_\_ segments are measurable.

(b) সঁচা নে মিছা লিখা : 1×4=4

Write True or False :

(i) ঘৰুৱা পৰ্যটন উদ্যোগ ব্যৱস্থাত আৱাসী নাগৰিকসকল অন্য দেশলৈ পৰ্যটন সুত্ৰে ভ্ৰমণ কৰাকে বুজায়।  
Domestic tourism involves residents travelling to another country.

(ii) গ্ৰাহকৰ মনোবৃত্তি এনে এক মুখ্য উপাদান হ'ব নোৱাৰে যাৰ দ্বাৰা গ্ৰাহকৰ মূল্যাংকন কৰিব পৰা যায়।  
Customers' perception is not the main factor that determines the customers' evaluation.

(iii) সেৱা বজাৰকৰণ ব্যৱস্থাত সেৱা হৈছে সাদৃশ্যগত অন্যহাতে পণ্যসামগ্ৰী হৈছে বৈসাদৃশ্যগত সেৱা কাৰ্য।  
Services are homogeneous whereas goods are heterogeneous in service marketing.

(iv) চাইকোগ্ৰাফিক খণ্ডিতকৰণে আঞ্চলিক সাদৃশ্যতা সন্দৰ্ভত উপভোক্তাৰ গ্ৰুপসমূহক বুজায়।  
Psychographic segmentations refer to the consumer groups in terms of demographic similarities.

2. তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ যি কোনো চাৰিটাৰ ওপৰত চমু টোকা লিখা : 4×4=16

Write short notes on any four of the following :

(a) বজাৰকৰণ স্থানাংকন  
Marketing positioning

(b) পৰ্যটনৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ  
Features of tourism

(c) সেৱাত গুণগত মান  
Quality in service

(d) সেৱা বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজ  
Service marketing triangle

(e) সেৱা বজাৰকৰণৰ খণ্ডিতকৰণ  
Service marketing segmentation

(f) পণ্যদ্রব্য বনাম সেৱা  
Goods vs. Services

3. (a) 'সেৱা বজাৰকৰণ'ৰ সংজ্ঞা দিয়া। সেৱা বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 3+11=14  
Define 'service marketing'. Explain the different components of service marketing triangle.

অথবা / Or

(b) 'সেৱা পৰিবেশ' বুলিলে কি বুজা? বহলভাৱে সেৱাৰ শ্ৰেণীকৰণ ব্যাখ্যা কৰা। 7+7=14

What do you mean by 'service environment'? Explain the broad classification of services.

4. (a) 'গ্ৰাহকৰ আকাংক্ষা' বুলিলে কি বুজা? গ্ৰাহকসকলৰ সেৱাৰ আকাংক্ষাক প্ৰভাৱিত কৰা উপাদানসমূহৰ বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰা। 3+11=14

What do you mean by 'customers expectation'? Explain the factors that influence customers' expectation of services.

অথবা/Or

- (b) 'লক্ষ্য বজাৰ'ৰ সংজ্ঞা দিয়া। লক্ষ্য বজাৰৰ প্ৰতি থকা বিভিন্ন অভিধাৰণাসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। 4+10=14

Define a 'target market'. Explain the various approaches towards target market.

5. (a) সেৱা বজাৰকৰণ ব্যৱস্থাত বিজ্ঞাপনৰ ভূমিকাৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। সেৱাৰ বিজ্ঞাপন আৰু প্ৰচাৰৰ মাজত থকা পাৰ্থক্যসমূহ দেখুওৱা। 10+4=14

Discuss the role of advertising in service marketing. Distinguish between advertising and publicity of services.

অথবা/Or

- (b) 'গুণগত সেৱা' বুলিলে কি বুজা? গুণগত সেৱাৰ সমস্যাসমূহৰ কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা। 2+12=14

What do you mean by 'quality service'? Discuss the causes behind service quality problems.

6. (a) ভাৰতবৰ্ষত চিকিৎসা সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ অনুশীলনৰ বিষয়ে বৰ্ণনা কৰা। 14

Explain the marketing practices of hospital services in India.

অথবা/Or

- (b) 'পৰ্যটন বজাৰকৰণ'ৰ সংজ্ঞা দিয়া। পৰ্যটন সেৱাৰ খণ্ডিত-কৰণৰ বিভিন্ন প্ৰকাৰসমূহৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা। 2+12=14

Define 'tourism marketing'. Discuss about the various types of tourism segmentation.

\*\*\*