Unit I

इकाई I

2. Explain the meaning and characteristics of service marketing. Also differentiate between goods and services marketing. **12**

सेवा विपणन का अर्थ और उसकी विशेषताओं को स्पष्ट कीजिए । साथ ही, वस्तुओं और सेवाओं के विपणन के बीच अंतर भी स्पष्ट कीजिए ।

Or (अथवा)

Discuss the emergence of service economy and recent trends in the service sector. Explain the expansion of marketing mix in services.

सेवा अर्थव्यवस्था के उद्‌भव और सेवा क्षेत्र में हाल के रुझानों पर चर्चा कीजिए । सेवाओं में 'मार्केटिंग मिक्स' के विस्तार की व्याख्या कीजिए ।

No. of Printed Pages : 08 Roll No. .....

51577

M. Com. EXAMINATION, 2026

(Fourth Semester)

(2019-20 Onwards for UTD and 2020-21 Onwards for Colleges)

(Re-appear Only)

SERVICE MARKETING

Time : 3 *Hours*] [*Maximum Marks :* 80

Before answering the question-paper, candidates must ensure that they have been supplied with correct and complete question-paper. No complaint, in this regard will be entertained after the examination.

Note : Attempt *Six* questions in all. Q. No. **1** is compulsory having ten short answer type questions of 2 marks. Q. Nos. **2** to **6** have internal choice and attempt *one* question from each Unit for 12 marks each.

कुल **छः** प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रश्न क्र. **1** अनिवार्य है, जिसमें 2-2 अंकों के दस लघु उत्तरीय प्रश्न हैं । प्रश्न क्र. **2** से **6** के बीच आंतरिक विकल्प हैं और प्रत्येक इकाई से 12 अंकों का **एक** प्रश्न कीजिए ।

1. Short answer type questions **10×2=20**

(i) Define service marketing.

(ii) What is service economy ?

(iii) Define service blueprint.

(iv) What is service encounter ?

(v) What is service-profit chain ?

(vi) State any *two* characteristics of services.

(vii) What is SERVQUAL scale ?

(viii) What is integrated marketing communication ?

(ix) Define emotional labour.

(x) Define branding of services.

लघु उत्तरीय प्रश्न :

(i) सेवा विपणन को परिभाषित कीजिए ।

(ii) सेवा अर्थव्यवस्था क्या है ?

(iii) सर्विस ब्लूप्रिंट को परिभाषित कीजिए ।

(iv) सेवा-मुठभेड़ क्या है ?

(v) सर्विस-प्रॉफिट चेन क्या है ?

(vi) सेवाओं की कोई **दो** विशेषताएँ बताइए ।

(vii) SERVQUAL स्केल क्या है ?

(viii) एकीकृत विपणन संचार क्या है ?

(ix) भावनात्मक श्रम को परिभाषित कीजिए ।

(x) सेवाओं की ब्राण्डिंग को परिभाषित कीजिए ।

Or (अथवा)

Discuss change management in service organizations and leadership culture.

सेवा संगठनों में परिवर्तन प्रबंधन और नेतृत्व संस्कृति पर चर्चा कीजिए ।

❖❖❖❖❖❖❖

Unit II

इकाई II

3. Explain the concept of service design. Discuss service blueprint with its significance. **12**

सर्विस डिजाइन की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए । सर्विस ब्लूप्रिंट और उसके महत्त्व पर चर्चा कीजिए।

Or (अथवा)

Explain the Gaps Model of Service Quality and SERVQUAL scale.

सेवा गुणवत्ता के 'गैप्स मॉडल' और SERVQUAL पैमाने की व्याख्या कीजिए ।

Unit III

इकाई III

4. Explain the concept of service encounter Discuss its importance in service delivery. **12**

'सर्विस एनकाउंटर' की अवधारणा को स्पष्ट कीजिए। सेवा वितरण में इसके महत्त्व पर चर्चा कीजिए ।

Or (अथवा)

Discuss demand and capacity management in services. Explain waiting and queuing system.

सेवाओं में माँग और क्षमता प्रबंधन पर चर्चा कीजिए। प्रतीक्षा और कतार प्रणाली की व्याख्या कीजिए ।

Unit IV

इकाई IV

5. Explain integrated marketing communication in services. Discuss key communication variables. **12**

सेवाओं के क्षेत्र में एकीकृत विपणन संचार की व्याख्या कीजिए । संचार के प्रमुख चरों पर चर्चा कीजिए ।

Or (अथवा)

Discuss branding and advertising of services. How can service performance be evaluated ?

सेवाओं की ब्रांडिंग और विज्ञापन पर चर्चा कीजिए। सेवाओं के प्रदर्शन का मूल्यांकन कैसे किया जा सकता है ?

Unit V

इकाई V

6. Explain the service-profit chain and qualities of service leaders. **12**

सेवा लाभ श्रृंखला और सेवा नेताओं के गुणों की व्याख्या कीजिए ।