

Total number of printed pages-7

4 (Sem-6) MKSR

2022

MARKETING OF SERVICE

Paper : 602

Full Marks : 80

Time : Three hours

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

Answer **either** in English **or** in Assamese.

ইংৰাজী অথবা অসমীয়াত উত্তৰ কৰিবা।

1. Answer the following questions as directed : 1×10=10

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

- (a) Who introduced the term 'Marketing Mix' for the first time ?

'বজাৰকৰণ মিশ্ৰণ' এই উক্তিটো পোন প্ৰথমবাৰৰ বাবে
কোনে প্ৰবৰ্তন কৰিছিল ?

- (i) Philip Kotler

ফিলিপ কোটলাৰ

Contd.

(ii) F. W. Taylor

এফ. ডব্লিউ. টেইলৰ

(iii) Neil-H. Borden

নিল এইচ. বৰদেন

(iv) G. R. Terry

জি. আৰ. টেৰী

(b) In hotel services, the core product is —

হোটেল সেৱাৰ মুখ্য দ্ৰব্য হৈছে —

(i) Security

নিৰাপত্তা

(ii) Room

কোঠা

(iii) Food

খাদ্য

(iv) Restaurant

ৰেষ্টুৰেণ্ট

(c) _____ developed the flower of service.

(Fill in the blank)

_____ সেৱাৰ ফুলৰ ধাৰণাটো উদ্ভব কৰিছিল।

(খালী ঠাই পূৰ্ণ কৰা)

(d) The services and their providers are the same. (Write True or False)

সেৱা আৰু ইয়াক প্ৰদান কৰোতাৰ্জন অবিভক্ত।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(e) Franchising is a contractual agreement between service pioneer and the other party.

(Write True or False)

স্বত্ব অৰ্পিতকৰণ হৈছে সেৱা উদ্যোগতা আৰু আন পক্ষৰ লগত সংগঠিত এক চুক্তি।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

(f) What is Health Services ?

স্বাস্থ্য সেৱা মানে কি বুজা ?

(g) Name an industry that adopts 'Two-part pricing' strategy.

দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্যৰ কৌশল অৱলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ নাম লিখা।

(h) Write the full form of the term PATA.

PATA-ৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

(i) Which year National Tourism Policy was announced by the Government of India ?

কোন চনত ভাৰত চৰকাৰে ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যটন আঁচনি শুভাৰম্ভ কৰিছিল ?

(j) Mention one new service provided by banking sector.

বেংকিং খণ্ডই আগবঢ়োৱা এটা নতুন সেৱাৰ নাম উল্লেখ কৰা।

2. Write short answers to the following : $2 \times 5 = 10$

তলত দিয়াসমূহৰ চমু উত্তৰ দিয়া :

(a) Describe *two* objectives of pricing.

মূল্য নিৰ্ধাৰণৰ দুটা উদ্দেশ্য ব্যাখ্যা কৰা।

(b) Who is an agent ?

এজেন্টে কোন ?

(c) 'Service Marketing Triangle' — write a short note on it.

'সেৱাৰ বজাৰকৰণ ত্ৰিভুজ' — এটা চমু টোকা লিখা।

(d) Explain *two* characteristics of financial services.

বিত্তীয় সেৱাৰ দুটা বৈশিষ্ট্য আলোচনা কৰা।

(e) What is service delivery system ?

সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?

3. Write short answers of **any four** of the following : $5 \times 4 = 20$

তলত দিয়া যি কোনো চাৰিটাৰ চমু উত্তৰ লিখা :

- (i) Who are the users of tourism services ? Explain.

পর্যটন সেৱাৰ উপভোক্তাসকল কোন? বহলাই লিখা।

- (ii) Discuss the benefits of franchising.

স্বত্ব অৰ্পিতকৰণৰ সুবিধাসমূহ আলোচনা কৰা।

- (iii) What are the factors that influence the customer expectation of services ?

কি কাৰকে সেৱা খণ্ডত গ্ৰাহকৰ প্ৰত্যাশাত প্ৰভাৱ বিস্তাৰ কৰে?

- (iv) Explain the different tools of sales promotion.

বিক্ৰী বৃদ্ধিকৰণৰ বিভিন্ন আহিলাসমূহৰ বিষয়ে বহলাই লিখা।

- (v) Discuss the nature of services.

সেৱাৰ অবস্থা বৰ্ণনা কৰা।

- (vi) What is service evaluation ?

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি?