

Total No. of Printed Pages—4

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

2025

(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. (a) খালি ঠাই পূরণ করা : 1×4=4

Fill in the blanks :

(i) _____ ব পৰা সেৱা পৃথকীকৰণ কৰিব নোৱাৰে।

Service cannot be separated from

_____.

(ii) গ্ৰাহকক প্ৰভাৱান্বিত কৰা কাৰ্য _____ পৰিবেশ।

Influencing the customer is _____
environment.

(iii) বিজ্ঞাপন হ'ল এটা _____ যোগাযোগ প্রক্রিয়া।

Advertising is a process of _____ communication.

(iv) খণ্ডিত _____ পরিমাপযোগ্য হয়।

_____ segments are measurable.

(b) সঁচা নে মিছা লিখা :

1×4=4

Write True or False :

(i) দিচপচিবল আয় বৃদ্ধিয়ে সেৱা বজাৰকৰণৰ এটা উন্নতিৰ কাৰণ হয়।

Increase in the disposable income is a reason for growth of service industry.

(ii) পৃথকীকৰণ হ'ল সেৱাৰ এটা সুকীয়া বৈশিষ্ট্য।

Heterogeneity is a specific character of services.

(iii) গ্ৰাহকৰ আশা/আকাংক্ষা গ্ৰাহকৰ মূল্যায়ন নিৰ্ধাৰণত গুৰুত্বপূৰ্ণ উপাদানবোৰৰ মাজত এটা হ'ব পাৰে।

Customer expectation is one of the important factors to determine the customer evaluation.

(iv) গ্ৰাম্য পৰ্যটন উদ্যোগ ব্যৱস্থাত আৱাসী নাগৰিকসকলৰ দেশৰ বাহিৰত আৰু ভিতৰত পৰ্যটন সূত্ৰে ভ্ৰমণ কৰাটো জড়িত।

Rural tourism involves residents travelling to inside and outside the country.

2. তলত দিয়া বিষয়সমূহৰ যি কোনো চাৰিটাৰ ওপৰত চমু টোকা

লিখা :

4×4=16

Write short notes on any four of the following :

- (a) সেৱা বজাৰকৰণত লক্ষ্যকৰণ
Targeting in service marketing
- (b) গ্ৰাম্য পর্যটন
Rural tourism
- (c) সেৱাত প্ৰৱৰ্তনকৰণৰ ব্যৱস্থা
Promotion in services
- (d) সেৱাখণ্ডত আতিথ্য বজাৰকৰণ
Hospitality marketing in service sector
- (e) গ্ৰাহকৰ মনোবৃত্তি নিৰ্ধাৰণত সেৱা ব্যৱস্থা
Determining customer perception in services

3. (a) সেৱা বজাৰকৰণৰ সংজ্ঞা দিয়া। দ্ৰব্য আৰু সেৱাৰ মাজত থকা পাৰ্থক্য উপযুক্ত উদাহৰণেৰে সৈতে বৰ্ণনা কৰা।

3+11=14

Define service marketing. Explain the difference between service and goods with appropriate examples.

অথবা/Or

(b) সেৱা বজাৰকৰণৰ ত্ৰিভুজৰ সংজ্ঞা দিয়া। ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ উদ্যোগসমূহ বৃদ্ধি হোৱাৰ কাৰণসমূহ আলোচনা কৰা।

14

Define service marketing triangle. Discuss the reasons for growth of service industry in India.

4. (a) গ্ৰাহকৰ মনোবৃত্তিকৰণৰ সংজ্ঞা দিয়া। সেৱা মূল্যায়নত গ্ৰাহকৰ মনোবৃত্তি নিৰ্ধাৰণকৰণৰ উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

3+11=14

State the meaning of customer perception. Analyze the factors that determine the customer perception in service evaluation.

অথবা/Or

- (b) বজাৰৰ স্থানকৰণৰ সংজ্ঞা দিয়া। সেৱা বজাৰকৰণত স্থানকৰণৰ ভূমিকাসমূহ বৰ্ণনা কৰা।
Define market positioning. Explain the role of positioning in service marketing. 14

5. (a) বজাৰকৰণ মিশ্ৰণৰ সংজ্ঞা দিয়া। সেৱা খণ্ডত বিজ্ঞাপন আৰু বিতৰণ ব্যৱস্থাৰ গুৰুত্ব চমুকৈ আলোচনা কৰা।
Define marketing mix. Briefly analyze the importance of advertising and distribution in service sector. 14

অথবা/Or

- (b) গুণগত সেৱাৰ সংজ্ঞা দিয়া। মাৰ্কাৰকৰণ আৰু বন্ধাকৰণৰ সেৱা বজাৰকৰণত থকা বৈশিষ্ট্যসমূহ আলোচনা কৰা।
State the meaning of quality services. Discuss the features of branding and packaging in service marketing.

6. (a) ভাৰতবৰ্ষত পৰ্যটন সেৱাৰ ভূমিকা আলোচনা কৰা।
Discuss the role of tourism services in India. 14

অথবা/Or

- (b) আতিথ্যৰ সংজ্ঞা দিয়া। পৰ্যটন সেৱাৰ বিভিন্ন ঋণিতকৰণৰ প্ৰকাৰসমূহ আতিথ্যকৰণৰ আধাৰত বৰ্ণনা কৰা।
Define hospitality. Analyze the various types of hospitality segmentation.

★ ★ ★