

1 (Sem-6/FYUGP) BCM 610 MJ

2026

COMMERCE (FINANCE)

(Major)

Paper : BCM0601004

(Marketing of Services)

Full Marks : 60

Time : 2½ hours

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

1. Answer the following as directed : 1×8=8

তলত দিয়াবোৰৰ নিৰ্দেশ অনুসৰি উত্তৰ দিয়া :

(a) In India, which sector of the economy is known as the 'Sunrise Sector'?

ভাৰতবৰ্ষত অৰ্থনীতিৰ কোনটো খণ্ডক 'উদিত সূৰ্যৰ খণ্ড' বুলি জনা যায় ?

(b) Who developed the concept 'flower of service'?

'সেৱাৰ ফুল'ৰ ধাৰণাটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল ?

- (c) Who developed the most popular strategic model for service marketing called 'service triangle'?

'সেৱাৰ ত্ৰিভুজ' হিচাপে জনাজাত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ আৰ্হিতকৈ জনপ্ৰিয় কৌশলী আৰ্হিটো কোনে উদ্ভাৱন কৰিছিল ?

- (d) The word 'servuction' combines 'service' and

'Servuction' শব্দটো 'service' আৰু _____ ব সংযোজন।

- (i) function
(ii) production
(iii) introduction
(iv) distribution

(Choose the correct answer)
(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

- (e) Write the full form of the term LIPS.

LIPSৰ সম্পূৰ্ণ ৰূপটো লিখা।

- (f) The services and their providers are the same.

(Write True or False)

সেৱা আৰু ইয়াৰ প্ৰদান কৰোঁতাৰ্জন অবিভক্ত।

(শুদ্ধ নে অশুদ্ধ লিখা)

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

'দ্বি-খণ্ডযুক্ত মূল্য'ৰ কৌশল অৱলম্বন কৰা এটা উদ্যোগৰ নাম লিখা।

- (h) In hotel services, the core product is
হোটেল সেৱাৰ মুখ্য দ্ৰব্য হৈছে

- (i) security

নিৰাপত্তা

- (ii) room

কোঠা

- (iii) food

খাদ্য

- (iv) restaurant

ৰেষ্টুৰেণ্ট

(Choose the correct answer)

(শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

2. Answer the following questions very briefly
(any six) : 2×6=12

তলত দিয়া প্ৰশ্নসমূহৰ অতি চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো ছয়টা) :

- (a) State two reasons for the growth of the service sector in India.

ভাৰতবৰ্ষত সেৱাখণ্ডৰ বিকাশৰ দুটা কাৰণ উল্লেখ কৰা।

- (b) Write two distinctions between product marketing and service marketing.
পণ্যৰ বজাবকৰণ আৰু সেৱাৰ বজাবকৰণৰ মাজত দুটা পাৰ্থক্য লিখা।
- (c) What is internal marketing?
আভ্যন্তৰীণ বজাবকৰণ মানে কি ?
- (d) What is basic service package (BSP)?
বুনিয়াদী সেৱাৰ পেকেজ মানে কি ?
- (e) What is franchising?
ফ্ৰেনচাইজিং কি ?
- (f) What is cost-base pricing?
ব্যয়-ভিত্তিক মূল্য মানে কি ?
- (g) State two strategies for enhancing customer participation.
গ্ৰাহকৰ অংশগ্ৰহণ বৃদ্ধি কৰিবলৈ দুটা কৌশল উল্লেখ কৰা।
- (h) What is service delivery system?
সেৱা প্ৰদান পদ্ধতি কি ?
- (i) Mention two sales promotion tools employed by service organization.
সেৱামূলক সংগঠনবোৰে প্ৰয়োগ কৰা দুবিধ বিক্ৰী উত্তৰণৰ আহিলা উল্লেখ কৰা।
- (j) Who is an agent?
এজেণ্টে কোন ?

3. Write short answers to the following questions (any four) : $5 \times 4 = 20$
নিম্নোক্ত প্ৰশ্নবোৰৰ চমুকৈ উত্তৰ লিখা (যি কোনো চাৰিটা) :
- (a) Discuss the various components of a service.
এবিধ সেৱাৰ বিভিন্ন উপাদানসমূহ আলোচনা কৰা।
- (b) Explain in brief the eight petals in the flower of service.
সেৱাৰ ফুলৰ আঠোটা পাহি ব্যাখ্যা কৰা।
- (c) Discuss the concept of 'front office' and 'back office' in the service system with examples.
উদাহৰণসহ 'সম্মুখ কাৰ্যালয়' আৰু 'পশ্চাৎ কাৰ্যালয়'ৰ ধাৰণা দুটা ব্যাখ্যা কৰা।
- (d) What is tourism service and who are its users?
পৰ্যটন সেৱা কি আৰু ইয়াৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন ?
- (e) What is pre-purchase and post-purchase behaviour of service customers?
বিক্ৰীৰ পূৰ্বে আৰু বিক্ৰীৰ পিছত গ্ৰাহকৰ আচৰণ মানে কি ?

(f) What are the major benefits of electronic channels for service companies?

সেৱা খণ্ডৰ কোম্পানীবোৰৰ বাবে বৈদ্যুতিন প্ৰণালীৰ মুখ্য সুবিধাসমূহ কি কি ?

(g) What is service evaluation?

সেৱাৰ মূল্যায়ন কি ?

(h) Explain the factors leading to the growth of health care industry in India.

ভাৰতবৰ্ষত স্বাস্থ্যৰ তত্ত্বাৱধান লোৱা উদ্যোগৰ বিকাশত অবিহণা যোগোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

4. Answer any two of the following questions :

10×2=20

নিম্নলিখিত যি কোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

(a) Describe the characteristics of services.

What are the challenges of intangibility for marketing of services? 6+4=10

সেৱাৰ লক্ষণসমূহ বৰ্ণনা কৰা। সেৱাৰ বজাৰকৰণত অদৃশ্যতাৰ প্ৰত্যাহ্বানসমূহ কি কি ?

(b) Discuss the various steps involved in developing a new service.

এবিধ নতুন সেৱাৰ বিকাশত জড়িত স্তৰসমূহ আলোচনা কৰা।

(c) What are the objectives of pricing? Explain the approach of pricing of services. 4+6=10

মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ উদ্দেশ্যসমূহ কি কি? সেৱাৰ মূল্য নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ পদ্ধতিসমূহ আলোচনা কৰা।

(d) What is employee's participation in services? Explain the factors that influence the participation of employees in service encounter.

সেৱাত কৰ্মচাৰীৰ অংশগ্ৰহণ মানে কি? সেৱাৰ মুখোমুখি হওঁতে কৰ্মচাৰীসকলৰ অংশগ্ৰহণত প্ৰভাৱ পেলোৱা উপাদানসমূহ ব্যাখ্যা কৰা।

(e) Explain the characteristics of marketing of financial services. Who are the users of banking services? 6+4=10

বিত্তীয় সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ বৈশিষ্ট্যসমূহ ব্যাখ্যা কৰা। বেংক সেৱাৰ ব্যৱহাৰকাৰীসকল কোন ?
