

This question paper contains 4 printed pages. Roll No.....101357.....

UG0201

BBA-75T-303

Three/Four Year B.B.A. (V-Semester)

Examination, Dec.-2025

(Faculty of Commerce)

Service Marketing

Time Allowed : Three Hours

Maximum Marks : 120

समय सीमा : तीन घंटे

अधिकतम अंक : 120

No supplementary answer book will be given to any candidate. Hence the candidates should write their answers precisely in the main answer book only.

किसी भी परीक्षार्थी को पूरक उत्तर-पुस्तिका नहीं दी जाएगी। अतः परीक्षार्थियों को चाहिए कि वे मुख्य उत्तर-पुस्तिका में ही समस्त प्रश्नों के उत्तर लिखें।

Answer to short answer-type questions must be given in sequential order. Similarly, all the parts of one question of descriptive part should be answered in one place in the answer-book.

लघुतरात्मक प्रश्नों के उत्तर प्रश्नों के क्रमानुसार ही दें। इसी प्रकार किसी भी एक वर्णनात्मक प्रश्न के अन्तर्गत पूछे गए विभिन्न प्रश्नों के उत्तर, उत्तर-पुस्तिका में एक ही स्थान पर क्रमानुसार हल करने चाहिए।

Write your roll number on question-paper before start writing answer of questions.

प्रश्नों के उत्तर लिखने से पूर्व प्रश्न-पत्र पर रोल नम्बर अवश्य लिखिए।

The question paper consists of three parts, A, B and C.

प्रश्न पत्र में तीन भाग अ, ब और स होंगे।

PART-A : 20 marks भाग-अ : 20 अंक

Part A will be compulsory, having 10 very short answer-type questions (with a limit of 20 words) of two marks each. The first question shall be based on knowledge, understanding and application of the topics/ texts covered in the syllabus.

भाग-अ में दो अंक के 10 अति लघु उत्तरीय प्रश्न (20 शब्दों की सीमा के साथ) अनिवार्य होंगे। पहला प्रश्न पाठ्यक्रम में शामिल विषयों/पाठ के ज्ञान, समझ और अनुप्रयोगों पर आधारित है।

PART-B : 20 marks भाग-ब : 20 अंक

Part B has 4 questions (with a limit of 150 words) of 10 marks from each unit. The candidate is required to attempt any 2 questions.

प्रश्न पत्र के भाग-ब में 10 अंक के प्रश्न (150 शब्दों की सीमा के साथ) हैं। परीक्षार्थी को कोई भी 2 प्रश्न हल करने हैं।

PART-C : 80 marks भाग-स : 80 अंक

Part C of the question is divided into four units comprising question number 1 to 4. There is one descriptive question from each unit with internal choice. Each question will carry 20 marks. (300 words limit)

प्रश्न पत्र के भाग ब को प्रश्न संख्या 1 से 4 सहित चार इकाइयों में विभाजित किया जाएगा। प्रत्येक इकाई से आंतरिक विकल्प वाला एक वर्णनात्मक प्रश्न है। प्रत्येक प्रश्न 20 अंक का होगा। (300 शब्दों सीमा)

C-12-BBA-75T-303 (231/2000)

23101028



[P.T.O.]

PART-A /भाग-अ

[10×2=20]

1. All questions are compulsory-

सभी प्रश्न अनिवार्य हैं-

(a) Define Service.

सेवा को परिभाषित कीजिए।

(b) Mention any two difference between goods & services.

वस्तुओं और सेवाओं में कोई दो अंतर बताइए।

(c) What do you mean by 'Service economy'?

सेवा अर्थव्यवस्था से आप क्या समझते हैं?

(d) What is meant by 'Service marketing mix'?

सेवा विपणन मिश्रण से आप क्या समझते हैं?

(e) Define service encounter.

सेवा संपर्क परिभाषित कीजिए।

(f) What is service innovation.

सेवा नमोन्मेष क्या है?

(g) What do you mean by service buying behaviour?

सेवा क्रय व्यवहार से आप क्या समझते हैं?

(h) What do you mean by segmentation in services?

सेवाओं में विभाजन से आप क्या समझते हैं?

(i) What is a service blueprint?

सेवा ब्लूप्रिन्ट क्या होता है?

(j) What do you understand by SERVQUAL model?

आप SERVQUAL model से क्या समझते हैं?

PART-B /भाग-ब

Any two-

[10×2=20]

1. Explain the difference between goods and services. Discuss the challenges faced in the service sector.
वस्तुओं और सेवाओं के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए। सेवा क्षेत्र में आने वाली चुनौतियों पर चर्चा कीजिए।
2. Explain the extended marketing Mix. of services (7 Ps.). How does it differ from the traditional (4 Ps.) Mix.
सेवाओं के विस्तारित विपणन (7 Ps.) की व्याख्या कीजिए। यह पारंपरिक (4 Ps.) मिश्रण से कैसे भिन्न है?
3. Describe the stages in the consumer decision. making process for services.
सेवाओं के उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का वर्णन कीजिए।
4. Explain the SERVQUAL model of service quality. How does it helps in identifying service gape?
सेवा गुणवत्ता के SERVQUAL मॉडल की व्याख्या कीजिए। यह सेवा अंतरालों की पहचान में कैसे सहायक होते हैं?

PART-C /भाग-स

UNIT-I /इकाई-I

1. Explain the classification of services. Discuss factors contributing to the growth of service economy.
सेवाओं के वर्गीकरण का वर्णन कीजिए। सेवा अर्थव्यवस्था की वृद्धि में योगदान देने वाले प्रमुख कारकों पर चर्चा कीजिए।

OR /अथवा

Discuss the concept of service as a marketing and explain the various types of service sectors.
सेवा को एक विपणन इकाई के रूप में समझाइए तथा सेवा क्षेत्रों के विभिन्न प्रकारों की व्याख्या कीजिए।

UNIT-II /इकाई-II

2. Explain the concept of service marketing mix. Describe in detail extended 7Ps. framework.
सेवा विपणन मिश्रण की अवधारणा को समझाइए। विस्तारित 7Ps. ढाँचे का विवरण दीजिए।

OR /अथवा

Discuss the importance of relationship building of service encounters in maintaining customer satisfaction of loyalty.

ग्राहक संतुष्टि और निष्ठा बनाए रखने में संबंध निर्माण और सेवा संपर्क के महत्त्व पर चर्चा कीजिए।

UNIT-III /इकाई-III

3. Discuss factors influencing consumer decision making in services.

सेवाओं में उपभोक्ता निर्णय प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले कारकों पर चर्चा कीजिए।

OR /अथवा

Explain segmentation, targeting of positioning (STP) strategy in service marketing with suitable examples.

सेवा विपणन में विभाजन, लक्ष्य निर्धारण और स्थिति निर्धारण (STP) रणनीति को उपयुक्त उदाहरणों सहित समझाइए।

UNIT-IV /इकाई-IV

4. Write the steps involved in developing effective service blueprint.

एक प्रभावी सेवा ब्लूप्रिन्ट तैयार करने के चरणों का वर्णन करो।

OR /अथवा

Discuss the various service gaps in SERVQUAL model of service of techniques to handle them.

SERVQUAL मॉडल के विभिन्न सेवा अंतरालों तथा उन्हें दूर करने की तकनीकों पर चर्चा कीजिए।
