



VI Semester B.Com. Examination, May 2011

(Semester Scheme)

Commerce

Paper 6.4 : SERVICES MANAGEMENT

Time : 3 Hours

Max. Marks : 90

Instruction : Answer should be written completely either in **Kannada** or in **English**.

SECTION – A

1. Answer **any ten** sub-questions. Each sub-question carries **2** marks. **(10×2=20)**

- a) What is Service Marketing ?
- b) State two intermediaries in service delivery.
- c) Mention the 'P's in service marketing mix.
- d) What is customer loyalty ?
- e) Give the meaning of heritage hotel.
- f) What is pleasure cruising ?
- g) What is market segmentation ?
- h) Expand NHB.
- i) What is Videsh Yatra Policy ?
- j) Name four private players in life insurance business.
- k) What is floating interest in housing finance ?
- l) Define Tourism.

P.T.O.



SECTION - B

Answer **any five** of the following. **Each** question carries **5** marks. (5×5=25)

2. Distinguish between goods and services.
3. Briefly describe the various types of service processes.
4. Write a note on targeting customers.
5. What is e-banking ? State its advantages.
6. State the functions of travel agencies.
7. Describe the economic significance of tourism.
8. Write a note on Five Star hotels.
9. Explain the scope of mutual funds.

SECTION - C

Answer **any three** of the following. **Each** question carries **15** marks. (3×15=45)

10. Define services. Explain the various characteristics of services with examples.
11. Describe the methods to enhance value by improving quality and productivity of services.
12. What is service marketing mix ? Explain service marketing mix of hospitality industry.
13. Explain the various mutual fund schemes.
14. Write explanatory note on :
 - a) Motor Vehicle Insurance
 - b) Rail-Road Co-ordination
 - c) Housing and Urban Development Corporation.



ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ಭಾಗ - ಎ

1. ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು. (10×2=20)
- a) ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಎಂದರೇನು ?
 - b) ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯ ಇಬ್ಬರು ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
 - c) ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ 'P's ನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
 - d) ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು ?
 - e) ಹೆರಿಟೇಜ್ ಹೋಟೆಲ್‌ನ ಅರ್ಥವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
 - f) 'ಮೋಜಿನ ಸಮುದ್ರ ಪರ್ಯಟನ' ವೆಂದರೇನು ?
 - g) ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಜನೆ ಎಂದರೇನು ?
 - h) NHB ನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
 - i) ವಿದೇಶ ಯಾತ್ರಿ ಪಾಲಿಸಿ ಎಂದರೇನು ?
 - j) ಜೀವ ವಿಮಾ ಉದ್ಯಮಿಯ ನಾಲ್ಕು ಖಾಸಗಿ ಭಾಗಿದಾರರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
 - k) ಗೃಹ ಹಣಕಾಸಿನಲ್ಲಿ ಚರ ಬಡ್ಡಿ ಎಂದರೇನು ?
 - l) ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಬಿ

- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು. (5×5=25)
- 2. ವಸ್ತು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಿರುವ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
 - 3. ಸೇವೆಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
 - 4. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆ ಲಕ್ಷ್ಯ ಬಗೆಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.



5. ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು ? ಅನುಕೂಲಗಳ ಬಗೆಗೆ ಬರೆಯಿರಿ.
6. ಟ್ರಾವೆಲ್ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.
7. ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದ ಆರ್ಥಿಕ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
8. ಪಂಚತಾರಾ ಹೋಟೆಲ್‌ನ ಬಗೆಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
9. ಮ್ಯಾಚ್ಯುರಲ್ ಫಂಡ್‌ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಭಾಗ - ಸಿ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

(3×15=45)

10. ಸೇವೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಸೇವೆಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಉದಾಹರಣೆ ಸಹಿತ ವಿವರಿಸಿರಿ.
11. ಸೇವಾ ದಕ್ಷತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ವರ್ಧಿಸಲು ಅಳವಡಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿರಿ.
12. ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆ ಎಂದರೇನು ? ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೋಟೆಲ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿ.
13. ಮ್ಯಾಚ್ಯುರಲ್ ಫಂಡ್ ಸ್ವೀಮಿನ ವಿಧಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಟಿಪ್ಪಣಿ ನೀಡಿ :
 - a) ವಾಹನ ವಿಮೆ
 - b) ರೈಲು - ರಸ್ತೆ ಸಮನ್ವಯತೆ
 - c) ಗೃಹ ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಣ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ.