



AS – 332

VI Semester B.Com. Examination, April/May 2012

(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 **two** marks. (10×2=20)

- a) What is customer loyalty ?
- b) Mention the P's in service marketing mix.
- c) What are Floating hotels ?
- d) Who are travel agents ?
- e) What are Gilt funds ?
- f) Expand ATM and RTGs.
- g) Mention any four classification of services.
- h) What is cyberspace ?
- i) Define Tourism.
- j) Who is a Foreign tourist ?
- k) What is floating interest in housing finance ?
- l) What is Travel Insurance ?

P.T.O.



## SECTION – B

Answer **any five** of the following. **Each** question carries **five** marks.

(5×5=25)

2. Analyse the reasons for growth in service sector.
3. Explain the purposes of tourism organisations.
4. State the merits of mutual funds.
5. What is a Target Market ? Briefly explain the procedure to identify the target customers.
6. What are the issues in the development of housing finance in India ?
7. Briefly explain the characteristics of services.
8. Write a note on Hotel services and facilities.
9. Briefly explain the merits of e-Banking.

## SECTION – C

Answer **any three** of the following. **Each** question carries **fifteen** marks.

(3×15=45)

10. Write a brief note on :
  - a) Fidelity Insurance
  - b) Endowment Insurance
  - c) Motor Insurance
  - d) Fire Insurance.
11. Write an explanatory note on classification of hotels.
12. Define quality. What are the tools for achieving service quality ?
13. What is Service Marketing Mix ? Explain the service marketing mix of Tourism.
14. Describe the strategies for matching capacity and demand.



ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ  
ವಿಭಾಗ - ಎ

1. ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು. (10×2=20)
- a) ಗ್ರಾಹಕ ನಿಷ್ಠೆ ಎಂದರೇನು ?
  - b) ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿನ P ಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
  - c) ತೇಲುವ ಹೋಟೆಲ್ ಗಳು ಎಂದರೇನು ?
  - d) ಯಾತ್ರಾ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಯಾರು ?
  - e) 'ಗಿಲ್ಟ್' ನಿಧಿಗಳು ಎಂದರೇನು ?
  - f) ATM ಮತ್ತು RTGS ಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ.
  - g) ಸೇವೆಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಬಗೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
  - h) ಸೈಬರ್ ಸ್ಪೇಸ್ ಎಂದರೇನು ?
  - i) ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ.
  - j) ವಿದೇಶಿ ಪ್ರವಾಸಿಗ ಯಾರು ?
  - k) ಗೃಹ ಹಣಕಾಸಿನಲ್ಲಿ ಚರ ಬಡ್ಡಿದರ ಎಂದರೇನು ?
  - l) ಯಾತ್ರಾ ವಿಮೆ ಎಂದರೇನು ?

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

- ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು. (5×5=25)
- 2. ಸೇವಾ ವಲಯದ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
  - 3. ಪ್ರವಾಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
  - 4. ಪಾರಸ್ಪರಿಕ ನಿಧಿಯ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಹೇಳಿರಿ.
  - 5. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಲಕ್ಷ್ಯ ಎಂದರೇನು ? ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಲಕ್ಷ್ಯದ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.



6. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯಲ್ಲಿನ ಅಡಚಣೆಗಳು ಯಾವುವು ?
7. ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
8. ಹೋಟೆಲ್ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಕರ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
9. ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

**ವಿಭಾಗ - ಸಿ**

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

**(3×15=45)**

10. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ :

a) ಫಿಡಿಲಿಟಿ ವಿಮೆ

b) ಎಂಡೋಮೆಂಟ್ ವಿಮೆ

c) ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ

d) ಬೆಂಕಿ ವಿಮೆ.

11. ಹೋಟೆಲ್‌ಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಬರೆಯಿರಿ.

12. ಗುಣಮಟ್ಟದ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದಕ್ಕಿರುವ ಸಾಧನಗಳಾವುವು ?

13. 'ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆ' ಎಂದರೇನು ? ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದ ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

14. ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲಿರುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.