

Second Year (B.B.M.) Degree Examination, August/September 2008
Directorate of Correspondence Course
MARKETING MANAGEMENT AND SERVICE MANAGEMENT

Time : 3 Hours

Max. Marks : 70

PART – A

ವಿಭಾಗ – ಎ

Answer any TWO questions. 5 marks each :

(2×5=10)

ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 5 ಅಂಕಗಳು :

1. Write a brief note on characteristics of service.
ಸೇವೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
2. What are the benefits of market segmentation ?
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಜನೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಯಾವುವು ?
3. Define the term market and marketing management.
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
4. Write a note on 'Physical Evidence'.
ಭೌತಿಕ ಪುರಾವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

PART – B

ವಿಭಾಗ – ಬಿ

Answer any THREE questions. 10 marks each :

(3×10=30)

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 10 ಅಂಕಗಳು :

5. Explain "7 Ps" of service marketing.
ಸೇವಾ ಮಾರಾಟದ ಮುಖ್ಯವಾದ "ಏಳು ಪಿ" ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬರೆಯಿರಿ.
6. Define sales promotion. What are its objectives ? Also state the tools of sales promotion.
ವಿಕ್ರಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ವ್ಯಾಖ್ಯೆ ಕೊಡಿ. ವಿಕ್ರಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಾವುವು ? ಅಲ್ಲದೆ ವಿಕ್ರಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಾಧನಗಳಾವುವು ?

P.T.O.



7. What is customer relationship marketing ? How does it differ from transaction marketing?

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ಮಾರಾಟ ಎಂದರೇನು ? ಅದು ವ್ಯವಹಾರ ಮಾರಾಟಕ್ಕಿಂತ ಹೇಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿದೆ ?

8. Explain the factors influencing the pricing decisions.

ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧರಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

9. What are the functions of packaging ?

ಸಂವೇಷಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳು ಯಾವುವು ?

PART – C

ವಿಭಾಗ – ಸಿ

Answer any TWO questions. 15 marks each :

(2×15=30)

ಯಾವುದಾದರೂ ಎರಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ತಲಾ 15 ಅಂಕಗಳು :

10. Define marketing and explain the core marketing concepts.

ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮುಖ್ಯ ಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

11. Explain the characteristics and requirements of the following :

a) Educational services

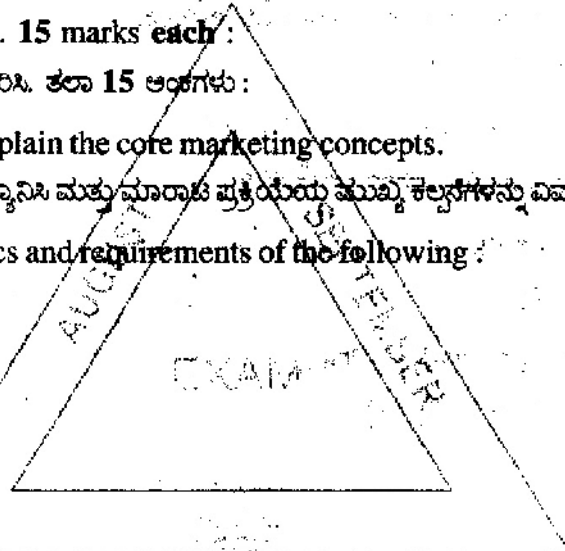
ಶಿಕ್ಷಣದಲ್ಲಿನ ಸೇವೆಗಳು

b) Tourism services

ಯಾತ್ರಾ ಸ್ಥಳದ ಸೇವೆಗಳು

c) Hospitality services

ಆಧಿತ್ಯ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳು



12. What do you mean by consumer behaviour ? What factors are determining the buyer behaviour ?

ಗ್ರಾಹಕನ ಖರೀದಿಸುವಾಗಿನ ವರ್ತನೆ ಎಂದರೇನು ? ಇವನ ವರ್ತನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಂಶಗಳಾವುವು ?

13. What is a channel of distribution ? What are the factors that determine the selection of channel of distribution ?

ಹಂಚಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗ ಎಂದರೇನು ? ಹಂಚಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಾಗ ಆರಿಸುವ ಅಂಶಗಳಾವುವು ?

