



G-025003

Seat No. _____

B. Com. (Sem. V) Examination

April/May - 2019

BCOMC503 : Marketing Management in Practice

Time : 3 Hours]

[Total Marks : 70

સૂચના : જમણી બાજુના અંક પ્રશ્નના પૂરા ગુણ દર્શાવે છે.

1 (અ) સેવા માર્કેટિંગ એટલે શું ? તેને અસર કરતાં પરિબલોની ચર્ચા કરો. 7

અથવા

ગ્રાહક સંબંધ સંચાલનના મહત્વની ચર્ચા કરો. 7

(બ) સેવાનાં વિશિષ્ટ લક્ષણોની ચર્ચા કરો. 4

અથવા

ગ્રાહક સંબંધ સંચાલનના વૈચારિક ઘટકની ચર્ચા કરો. 4

(ક) ગ્રાહક સંતોષ માપવાની પદ્ધતિઓની ટૂંકમાં ચર્ચા કરો. 3

અથવા

ગ્રાહક પસંદગીનું મહત્વ સમજાવો. 3

2 (અ) છૂટક વેપારનો અર્થ જણાવી મહત્વની ચર્ચા કરો. 7

અથવા

નફાનો ગાળો અને વેચાણ ઉથલાના સંદર્ભમાં છૂટક વેપારનું સ્વરૂપ સમજાવો. 7

(બ) ભારતમાં શોપિંગ મોલના ફેલાવા પાછળના જવાબદાર પરિબલોની ચર્ચા કરો. 4

અથવા

આધુનિક છૂટક વેપારના વિવિધ સ્વરૂપોની ચર્ચા કરો. 4

(ક) ભારતમાં છૂટક વેચાણની કડીઓની રૂપરેખા સમજાવો. 3

અથવા

નફા વગરની વિતરણ કડીની ચર્ચા કરો. 3

3 (અ) ગ્રામીણ માર્કેટિંગ એટલે શું ? તેનું મહત્વ સમજાવો. 7

અથવા

ગ્રામીણ માર્કેટિંગના ઉદ્દીપકોની ચર્ચા કરો. 7

(બ) ગ્રામીણ બજારમાં મૂલ્ય સોપણીના પડકારોની ચર્ચા કરો. 4

અથવા

ગ્રામીણ બજારનું વર્તનલક્ષી વિભાગીકરણ સમજાવો. 4

(ક) ગ્રામીણ સેક્સમેનનાં વિશિષ્ટ લક્ષણોની ચર્ચા કરો. 3

અથવા

ગ્રામીણ બજારની પ્રત્યક્ષ ભૌતિક વિતરણ પદ્ધતિ સમજાવો. 3

4 (અ) કેસ સ્ટડીનો અર્થ જણાવી લક્ષણોની ચર્ચા કરો. 7

અથવા

કેસ સ્ટડીના ઉદ્દેશોની ચર્ચા કરો. 7

(બ) ગુજરાત રાજ્ય પ્રવાસન નિગમની વિભાગીય શક્તિનું વર્ણન કરો. 4

અથવા

કેસ સ્ટડીને અસરકારક બનાવવા માટેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતોની ચર્ચા કરો. 4

(ક) રૂડીની સ્થાપનાના ઉદ્દેશો જણાવો. 3

અથવા

કેસ સ્ટડીની મર્યાદાઓ જણાવો. 3

5 સાચો વિકલ્પ પસંદ કરો : 14

(1) _____ ના મત પ્રમાણે સેવા એટલે કોઈ પણ કાર્ય કે કામગીરી જે એક પક્ષકાર બીજા પક્ષકારને ઓફર કરે છે જે ખાસ કરીને અમૂર્ત હોય છે

(A) ફિલિપ કોટલર (B) જ્યોર્જ ટેરી

(C) વિલિયમ સ્ટેન્ટોન (D) પોલ ઈ. ગ્રીન

- (2) ફિઝિયોથેરાપી, મનોવૈજ્ઞાનિક સલાહ, શિક્ષણ વગેરે સેવાનો _____ માં સમાવેશ થાય છે.
- (A) શુદ્ધ સેવાઓ (B) મિશ્રજાતિ પેદાશો
(C) સંપૂર્ણ મૂર્ત પેદાશો (D) અદૃશ્ય પેદાશો
- (3) સેવાઓની ખરીદી કરતા પહેલાં તેને જોઈ શકાતી નથી, તપાસી, સ્પર્શી શકાતી નથી કે સાંભળી શકાતી નથી, સેવાની આ લાક્ષણિકતા _____ તરીકે ઓળખાય છે.
- (A) અમૂર્તપણું (B) અવિભિન્નપણું
(C) ચલિતપણું (D) નાશવંતપણું
- (4) _____ લંબા સમય સુધી ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપવા અને જાળવી રાખવા સાથે સંબંધ ધરાવે છે.
- (A) ગ્રાહક વફાદારી કાર્યક્રમ (B) ગ્રાહક સંબંધ સંચાલન
(C) સંબંધોનું માર્કેટિંગ (D) જાહેરાતો
- (5) _____ ગ્રાહક સંતોષ સૂચક આંકના અભ્યાસ સાથે સંકળાયેલ નથી.
- (A) પેઢી પોતે (B) સરકાર
(C) સ્વતંત્ર એજન્સીઓ (D) કંપનીના પ્રતિનિધિઓ
- (6) છૂટક વેપાર શબ્દ _____ ભાષાના શબ્દ ઉપરથી અસ્તિત્વમાં આવ્યો છે.
- (A) અંગ્રેજી (B) ફ્રેન્ચ
(C) ચાઇનીઝ (D) લેટિન
- (7) _____ ના મત પ્રમાણે છૂટક વેપારમાં અંતિમ વપરાશકારને વ્યક્તિગત કે બિનધંધાકીય વપરાશ માટે વસ્તુઓ કે સેવાઓના વેચાણ સાથે સંકળાયેલ તમામ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે.
- (A) જેમ્સ (B) ફિલિપ કોટલર
(C) રૂદાન (D) પોલ ઈ. ગ્રીન
- (8) નીચેનામાંથી કયું વિધાન ખોટું છે ?
- (A) ભારતીય છૂટક વેપાર ઝડપથી વિકસી રહ્યો છે
(B) શોપિંગ મોલ્સ એ પ્રણાલિકાગત છૂટક વેપારનું આધુનિક સ્વરૂપ છે
(C) ભારતીય છૂટક વેપારનું ક્ષેત્ર ભારતીય કંપનીઓ પૂરતું મર્યાદિત છે
(D) છૂટક વેપાર રોજગારીનું સર્જન કરે છે

- (9) _____ એ છૂટક વેચાણનું આધુનિક સ્વરૂપ છે.
- (A) શો રૂમ્સ
(B) ખાતાવાળી દુકાનો
(C) ખરીદીની સગવડ સાથેના મલ્ટીપ્લેક્સ
(D) સીધું વેચાણ
- (10) અમેરિકાની _____ કંપનીએ ભારતમાં રીટેઇલ ક્ષેત્રે પ્રવેશ કર્યો છે.
- (A) શોપર્શ સ્ટોપ (B) પેન્ટાલુન
(C) વોલમાર્ટ (D) ગ્લોબસ
- (11) ભારતમાં આશરે _____ ગામડામાં ગ્રામીણ વસ્તી વસે છે.
- (A) 6,83,000 (B) 8,38,000
(C) 6,38,000 (D) 8,63,000
- (12) નીચેનામાંથી કયું વિધાન સાચું નથી
- (A) 65% કરતાં વધુ વસ્તી ગામડામાં વસે છે
(B) કુલ વસ્તીના લગભગ 81 કરોડ લોકો ગામડામાં વસે છે
(C) ભારતમાં 3,68,000 ગામડાં છે
(D) ઉપરનાંથી એક પણ નહિ
- (13) _____ કંપની સક્રિય રીતે હાઈવે રીટેઇલ ચેઇન સાથે સંકળાયેલ છે
- (A) રીલાયન્સ (B) ટાટા
(C) I.O.C. (D) બિરલા
- (14) _____ ગ્રામીણ માર્કેટિંગ વર્તનલક્ષી વિભાગીકરણ નથી.
- (A) પ્રસંગો (B) વલણો
(C) વપરાશનો દર (D) જીવનશૈલી

ENGLISH VERSION

Instruction : Figures to the right hand side of the questions indicate marks.

- 1 (a) Explain meaning and factors affecting service marketing. 7

OR

- Discuss significance of customer relationship management. 7

	(b)	Discuss the specific characteristics of services.	4
		OR	
		Discuss the conceptual concepts of CRM.	4
	(c)	Discuss in short the methods of measuring customer's satisfaction.	3
		OR	
		Explain significance of customer selection.	3
2	(a)	Explain meaning and importance of Retailing.	7
		OR	
		Explain nature of relating in context of Margin and Turnover.	7
	(b)	Explain the factors responsible for the spread of shopping Malls in India.	4
		OR	
		Discuss the different formats of modern retailing.	4
	(c)	Explain Indian Retail chain scenario.	3
		OR	
		Discuss margin free chains.	3
3	(a)	Explain meaning and Significance of Rural marketing.	7
		OR	
		Discuss the drivers of Rural marketing.	7
	(b)	Explain the challenges in delivering values in Rural Marketing.	4
		OR	
		Discuss the behavioristic segmentation of Rural marketing.	4
	(c)	Explain the special characteristics of Rural salesman.	3
		OR	
		Discuss the direct channels of distribution in Rural Market.	3

- 4 (a) Define meaning and characteristics of case study. 7
- OR**
- Discuss the objectives of case-study. 7
- (b) Describe the sector strength of G.S.T.D.C. 4
- OR**
- Explain guiding principles for effective case-study. 4
- (c) Explain the objectives of establishment of RUDI. 3
- OR**
- Discuss the limitations of case-study. 3
- 5 Choose the correct options : 14
- (1) According to _____ a service is any act or performance one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in to ownership of anything.
- (A) Philip Kotler (B) George Terry
- (C) William Stanton (D) Paul E. Green
- (2) Physiotherapy, Psychological advice, education etc services fall in _____.
- (A) Pure services
- (B) Hybrid goods
- (C) Pure tangible goods
- (D) Intangible product
- (3) Services cannot be seen, tasted, felt, heard or smelt before they are purchased. This phenomenon is called _____.
- (A) Intangibility (B) Inseparability
- (C) Variability (D) Perishability
- (4) Which one closely establishing and maintaing customer relationship for a longer time
- (A) Customer loyalty programme
- (B) C.R.M.
- (C) Relationship Marketing
- (D) Advertise

- (5) _____ is not involved in study of customer satisfaction index.
- (A) A firm itself
 - (B) Government
 - (C) Independent agencies
 - (D) Firm's representatives.
- (6) The term retailing has been derived from _____ language.
- (A) English
 - (B) French
 - (C) Chinese
 - (D) Latin
- (7) According to _____ retailing includes all the activities involved in selling goods or services to the final customers for personal or non-business use
- (A) James
 - (B) Philip Kotler
 - (C) Rudan
 - (D) P. E. Green
- (8) Which one is wrong ?
- (A) Indian retail sector is growing fast
 - (B) Shopping Mall is modern version of traditional retailing.
 - (C) Indian retail sector is limited to only Indian Companies.
 - (D) Retail business creates employment.
- (9) _____ is the latest format of retail business.
- (A) Showrooms
 - (B) Departmental stores
 - (C) Multiplexes with shopping facility
 - (D) Direct selling
- (10) _____ American Company entered in the retail business in India.
- (A) Shoppers Stop
 - (B) Pantaloon
 - (C) Walmart
 - (D) Globus
- (11) Rural India lives in around _____ villages.
- (A) 6,83,000
 - (B) 8,38,000
 - (C) 6,38,000
 - (D) 8,63,000

- (12) Which statement is not true ?
- (A) 65% of total Indian population reside in rural areas
 - (B) 81 crore people live in villages
 - (C) There are 3,68,000 villages in India
 - (D) None of above
- (13) _____ company is actively involved in the highway retail chain.
- (A) Reliance
 - (B) TATA
 - (C) I.O.C.
 - (D) Birla
- (14) _____ is not a behavioristic segmentation of rural market.
- (A) Occasions
 - (B) Attitude
 - (C) Usage rate
 - (D) Life-style.
-