



7012

**Third Semester 5 Year B.Com. LL.B. Examination, March/April 2021**  
**MARKETING AND SERVICES MANAGEMENT**

Duration : 3 Hours

Max. Marks : 80

- Instructions :**
1. Answer any five questions from group (a) each question carries 10 marks.
  2. Answer any five questions from group (b) each question carries 06 marks.
  3. Answers should be written either in English or Kannada completely.



- Q. No. 1. (a) List and explain the functions of marketing. Marks : 10  
ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ ವಿವರಿಸಿರಿ.
- Q. No. 1. (b) Write a note on the significance of customer relationship management. Marks : 6  
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಹತ್ವ ಕುರಿತು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
- Q. No. 2. (a) What are the concepts of marketing ? Give a brief account of each concept. Marks : 10  
ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು ಯಾವುವು ? ಪ್ರತಿ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಲೆಕ್ಕವನ್ನು ನೀಡಿ.
- Q. No. 2. (b) "Business is becoming more and more technology based." Justify this statement. Marks : 6  
"ವ್ಯವಹಾರವು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಆಧಾರಿತವಾಗುತ್ತಿದೆ." ಈ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿ.
- Q. No. 3. (a) Discuss the factors influencing today's consumer behaviour. Marks : 10  
ಇಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡವಳಿಕೆ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿರಿ.
- Q. No. 3. (b) Elaborate on market segmentation. Marks : 6  
ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಜನೆಯ ಕುರಿತು ವಿಸ್ತರಿಸಿರಿ.

P.T.O.



- Q. No. 4. (a) Explain economic, socio, cultural and natural environment. Marks : 10  
ಆರ್ಥಿಕ, ಸಾಮಾಜಿಕ, ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಮತ್ತು ನೈಸರ್ಗಿಕ ಪರಿಸರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 4. (b) "Success and survival in marketing requires monitoring the environment." Explain this statement. Marks : 6  
"ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ಬದುಕುಳಿಯುವಿಕೆಯ ಪರಿಸರವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ." ಈ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 5. (a) Explain the various factors that influence pricing decisions. Marks : 10  
ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 5. (b) Explain the steps involved in product planning and development process. Marks : 6  
ಉತ್ಪನ್ನ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 6. (a) Illustrate the various factors affecting choice of distribution channel. Marks : 10  
ವಿತರಣಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 6. (b) Discuss the concept of promotion pertaining to personal selling and advertising. Marks : 6  
ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಜಾಹೀರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- Q. No. 7. (a) Explain the characteristics and classification of services. Marks : 10  
ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- Q. No. 7. (b) Elaborate on service blue print concept with an example. Marks : 6  
ಸೇವೆಯ ನೀಲಿ ಮುದ್ರಣ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಉದಾಹರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿ.
- Q. No. 8. (a) Write a detailed note on service process. Marks : 10  
ಸೇವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾದ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
- Q. No. 8. (b) List out the growth and significance of service sector in India. Marks : 6  
ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಮಹತ್ವವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.



Q. No. 9. (a) Explain in brief the element involved in tourism industry. Marks : 10

ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

Q. No. 9. (b) Write an explanatory note on service marketing in educational services in marketing. Marks : 6

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

Q. No. 10.(a) What do you understand by health care marketing ? Discuss its various elements. Marks : 10

ಆರೋಗ್ಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ನೀವು ಏನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ? ಅದರ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

Q. No. 10.(b) Discuss marketing mix in tourism. Marks : 6

ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಮಿಶ್ರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿರಿ.

