

**Sessional Examination, 2026**  
**B.Com 6<sup>th</sup> Semester**  
**Sub : Marketing of Services**  
**(Marketing Major/Finance Major)**  
**BCM0600804/BCM0601004**



**Time : 2 hours.**

**Full Marks : 40**

1. Answer the following questions as directed : 1x4=4

নিৰ্দেশ অনুসৰি তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ দিয়া :

(i) Which of the following is not a characteristic of service?  
(Choose the correct option) :

তলৰ কোনটো সেৱাৰ বৈশিষ্ট্য নহয়? (শুদ্ধ উত্তৰটো বাছি উলিওৱা)

- (a) Intangibility অদৃশ্যমানতা
  - (b) Perishability নষ্ট হ'ব পৰা ক্ষমতা
  - (c) Ownership transfer মালিকীস্বত্ত্ব হস্তান্তৰ
  - (d) Inseparability অবিচ্ছেদ্যতা
- (ii) Services can be stored for future use. (True/ False)

ভৱিষ্যতৰ বাবে সেৱা মজুট ৰাখিব পাৰি। (শুদ্ধ/অশুদ্ধ)

(iii) The traditional marketing mix consists of how many elements?

পৰম্পৰাগত বজাৰ মিশ্ৰণৰ উপাদান কেইটা?

(iv) Clean hospital words, staff uniform and modern equipments are examples of- (choose the correct option)

পৰিস্কাৰ হস্পিতালৰ ৱাৰ্ড, কৰ্মীৰ পোছাক আৰু আধুনিক

P.T.O.

- যক্ষপাতি আদি উদাহৰণ হৈছে- (শুদ্ধ উত্তৰ বাছি উলিওৱা)
- Process Mix পদ্ধতি মিশ্ৰণ
  - People Mix মানৱ মিশ্ৰণ
  - Physical Evidence ভৌতিক স্থিতি
  - Promotion Mix প্ৰচাৰ মিশ্ৰণ

2. Answer the following questions :  $2 \times 3 = 6$

তলৰ প্ৰশ্নসমূহৰ উত্তৰ দিয়া :

- Define service marketing.  
সেৱা বজাৰকৰণ মানে কি?
- What is demand based pricing?  
চাহিদা অনুসৰি দাম মানে কি?
- What do you mean by heterogeneity?  
বৈচিত্ৰময়তা মানে কি বুজা?

3. Answer (any two) from the following questions :  $5 \times 2 = 10$

তলৰ যিকোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া।

- Discuss five characteristics of service.  
সেৱাৰ পাঁচটা বৈশিষ্ট্য আলোচনা কৰা।
- Explain the importance of service sector.  
সেৱা খণ্ডৰ প্ৰয়োজনীয়তা বহলাই লিখা।
- Discuss the role of service Participants in service marketing.  
সেৱা বজাৰকৰণত সেৱা অংশগ্ৰহণকাৰীৰ ভূমিকা সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা।
- Discuss the key elements of service Process.  
সেৱা পদ্ধতিৰ মূল উপাদানসমূহ আলোচনা কৰা।

4. Answer any two from the following :

তলৰ যিকোনো দুটা প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়া :

- Discuss the challenges of intangibility in services.  
সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত অদৃশ্যমানতাৰ প্ৰত্যাহ্বান সম্পৰ্কে আলোচনা কৰা।
- Discuss the growth and evaluation of service sector in India.  
ভাৰতবৰ্ষত সেৱা খণ্ডৰ বিকাশ আৰু ক্ৰমবিকাশৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।
- Discuss the 7'Ps in service sector.  
সেৱা খণ্ডৰ 7'Ps ৰ বিষয়ে আলোচনা কৰা।

\*\*\*\*\*

