

[Time:03 Hrs]

[Marks:100]

Please check whether you have got the right question paper.

- N.B:
1. All question are compulsory.
 2. Figures to the right indicate full marks.
 3. Students answering in the regional language should refer in case of doubt to the main text of the paper in English.

Q.1 A Select the most appropriate answer from the option given below (Any Ten) 10

1. Service consumers will have experiences but not _____.
a) ownership b) possession c) claim d) right
2. _____ decisions are significant in determining the value for the customer and play a role in building an image for the service.
a) Place b) Pricing c) Promotion d) Product
3. _____ of the Indian economy has opened up opportunities for private parties in the services sector.
a) Liberalisation b) Gloablisation c) Privatisation d) Modernisation
4. In India organized retail is largely an _____ phenomenon.
a) rural b) urban c) universal d) national
5. _____ involves direct personal presentation, demonstration, and sale of products and services to consumers, usually in their homes or at their workplaces.
a) Direct marketing b) Electronic retailing c) Direct selling d) Mail order retailing
6. The paradigm shift in the retail sector due to the entry of giant _____ made it competitive.
a) TNCs b) businesses c) MNCs d) corporations
7. _____ involves delegation of internal business process to an outside service provider who owns, administers, and manages it according to pre-decided parameters.
a) BPOs b) KPOs c) LPOs d) Outsourcing
8. _____ cards can be dangerous for individuals who are not good at budgeting.
a) Debit b) Credit c) Smart d) ATM
9. The Indian _____ sector faces a number of challenges, mainly on

account of infrastructural problems.

a) retail b) service c) logistics d) agriculture

10. _____ means comprehensiveness or it makes anything available anywhere or at any time.

a) Ubiquity b) Global reach c) Universal d) Customisation

11. _____ is an example of a portal.

a) Amazon b) eBay c) Yahoo d) Facebook

12. _____ means any activity conducted over the wireless network through mobile devices.

a) E-Commerce b) M-commerce c) E-Business d) E-Trading

B. State whether the following statements are True or False (Any Ten) 10

1. It is very easy to make each service experience identical.
2. The Services Sector contributes the most to the Indian GDP
3. The core product is the area that enables one product to be differentiated from another.
4. The Competition has improved the efficiency of the firms.
5. Organized retailing, refers to the traditional formats of low-cost retailing.
6. Retailer has to place more emphasis on the visual display, merchandising, lighting, signage, and specialized props.
7. The store must be planned from the viewpoint of the customers who would patronize the store.
8. The mall focuses on enhancing the overall experience and the Retailer focuses on delivering a good variety of products.
9. Logistics brings private funds from overseas into products or services.
10. The fundamental advantage of ERP is integrating myriad business processes, which saves time and expense.
11. A debit card can be used as an alternative payment method to cash while making purchases.
12. Warehousing is concerned with maintaining enough inventories to meet customer requirements

Q.2 Answer the following questions (Any Two) 15

1. Explain different elements of the marketing mix.
2. Distinguish between products and services.
3. Discuss various principles of service marketing

- Q.3 Answer the following questions (Any Two) 15**
1. Suggest survival strategies for unorganized retailing.
 2. Explain different types of store formats.
 3. Discuss the advantages of allowing FDI in retailing.
- Q.4 Answer the following questions (Any Two) 15**
1. Discuss the advantages and limitations of ATM.
 2. What is LPO? Explain methods of LPO.
 3. What is networking? Explain the challenges of networking.
- Q.5 Answer the following questions (Any Two) 15**
1. What is E-Commerce? Explain its characteristics.
 2. Discuss the tools and techniques of Business to Business (B2B) E-Commerce.
 3. Discuss factors responsible for the growth of E-Commerce in India.
- Q.6 Write notes on Any Four out of Six. 20**
1. The Service Development Cycle.
 2. Organised retailing
 3. Retail Franchising
 4. KPO
 5. The logistics sector in India
 6. Online Marketing Research

[वेळ: ३ तास]

[गुण: १००]

कृपया तुम्हाला योग्य प्रश्नपत्रिका मिळाली आहे का ते तपासा.

सूचना: १. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.

२ उजवीकडील आकडे पूर्ण गुण दर्शवतात.

३. प्रादेशिक भाषेत उत्तर देणाऱ्या विद्यार्थ्यांनी शंका असल्यास पेपरच्या मुख्य मजकुराचा इंग्रजीमध्ये संदर्भ द्यावा.

प्र.१ अ खालील दिलेल्या पर्यायांपैकी योग्य तो पर्याय निवडा. (कोणतेही १०) 10

1) सेवा ग्राहकांना अनुभव देते, पण _____ नाही.

अ) मालकी ब) ताबा क) दावा ड) अधिकार

2) _____ निर्णय ग्राहकासाठी मूल्य ठरवण्यासाठी महत्त्वपूर्ण आहेत आणि सेवेसाठी प्रतिमा तयार करण्यात भूमिका बजावतात.

अ) जागा ब) किंमत क) जाहिरात ड) उत्पादन

3) भारतीय अर्थव्यवस्थेच्या _____ ने सेवा क्षेत्रातील खाजगी पक्षांसाठी संधी खुल्या केल्या आहेत.

अ) उदारीकरण ब) जागतिकीकरण क) खाजगीकरण ड) आधुनिकीकरण

4) भारतात संघटित किरकोळ विक्री ही मुख्यत्वे _____ घटना आहे.

अ) ग्रामीण ब) शहरी क) सार्वत्रिक ड) राष्ट्रीय

5) _____ मध्ये थेट वैयक्तिक सादरीकरण, प्रात्यक्षिक, उत्पादने आणि सेवांची विक्री, सहसा ग्राहकांच्या घरी किंवा त्यांच्या कामाच्या ठिकाणी केली जाते.

अ) थेट मार्केटिंग ब) इलेक्ट्रॉनिक रिटेलिंग क) थेट सेलिंग ड) मेल ऑर्डर रिटेलिंग

6) किरकोळ क्षेत्रातील बदल हे दिग्गज _____ च्या प्रवेशामुळे स्पर्धात्मक झाले आहेत.

अ) टी एन सी ब) व्यवसाय क) एम एन सी ड) कॉर्पोरेशन

7) _____ मध्ये अंतर्गत व्यवसाय प्रक्रिया बाह्य सेवा प्रदात्याकडे सुपूर्द केली जाते, जो पूर्व-निर्धारित पॅरामीटर्सनुसार

मालकी, प्रशासित आणि व्यवस्थापित करते.

अ) बी पी ओ ब) के पी ओ क) एल पी ओ ड) आउटसोर्सिंग

8) _____ कार्डे ज्यांचे आर्थिक अंदाजपत्रक चांगले नाही, अशा व्यक्तींसाठी धोकादायक असू शकतात.

अ) डेबिट ब) क्रेडिट क) स्मार्ट ड) एटीएम

9) भारतीय _____ क्षेत्राला प्रामुख्याने पायाभूत सुविधांच्या समस्यांमुळे अनेक आव्हानांचा सामना करावा लागतो,

अ) किरकोळ ब) सेवा क) रसद ड) शेती

10) _____ म्हणजे सर्वसमावेशकता किंवा ते कुठेही किंवा कधीही उपलब्ध करून दिले जाते.

अ) सर्वव्यापीता ब) जागतिक पोहोच क) सार्वत्रिक ड) सानुकूलन

11) _____ हे पोर्टलचे उदाहरण आहे.

अ) अमेजोन ब) इ बे क) याहू ड) फेसबुक

12) _____ म्हणजे मोबाईल उपकरणांद्वारे वायरलेस नेटवर्कवर होणारी कोणतीही गतिविधी होय.

अ) ई-कॉमर्स ब) एम-कॉमर्स क) ई-व्यवसाय ड) ई-ट्रेडिंग

ब. खालील विधाने सत्य किंवा असत्य ते सांगा. (कोणतेही १०)

१०

1. प्रत्येक सेवेचा अनुभव एकसारखा बनवणे खूप सोपे आहे.

2. भारतीय जीडीपीमध्ये सेवा क्षेत्राचे सर्वाधिक योगदान आहे

3. मुख्य उत्पादन हे क्षेत्र आहे जे एका उत्पादनास दुसऱ्या उत्पादनापासून वेगळे करण्यास सक्षम करते.

4. स्पर्धेमुळे कंपन्यांच्या कार्यक्षमतेत सुधारणा झाली आहे.
5. संघटित किरकोळ विक्री, कमी किमतीच्या किरकोळ विक्रीच्या पारंपारिक स्वरूपांचा संदर्भ देते,
6. किरकोळ विक्रेत्याला व्हिज्युअल डिस्प्ले, मर्चेडाइजिंग, लाइटिंग, साइनेज आणि विशेष प्रॉप्सवर अधिक भर द्यावा लागतो.
7. स्टोअरचे संरक्षण करणाऱ्या ग्राहकांच्या दृष्टिकोनातून स्टोअरचे नियोजन केले पाहिजे.
8. मॉल एकंदर अनुभव वाढवण्यावर लक्ष केंद्रित करतो आणि किरकोळ विक्रेते उत्पादनांची चांगली विविधता वितरीत करण्यावर लक्ष केंद्रित करतात.
9. लॉजिस्टिक उत्पादने किंवा सेवांसाठी परदेशातून खाजगी निधी आणते.
10. ईआरपीचा मूलभूत फायदा म्हणजे असंख्य व्यवसाय प्रक्रिया एकत्रित करणे, ज्यामुळे वेळ आणि खर्च वाचतो.
11. खरेदी करताना डेबिट कार्ड हे पैशाच्या ऐवजी पर्यायी पेमेंट पद्धत म्हणून वापरले जाऊ शकते.
12. ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी पुरेशी इन्व्हेंटरी राखण्याशी वेअरहाऊसिंगचा संबंध आहे.

प्र.२

खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा:

१५

अ) विपणन मिश्रणाचे विविध घटक स्पष्ट करा.

ब) उत्पादने आणि सेवांमध्ये फरक करा.

Q.P. Code 00000824

क) सेवा विपणनाच्या विविध तत्वांची चर्चा करा

प्र.३ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा:

१५

अ) असंघटित किरकोळ विक्रीसाठी जगण्याची रणनीती सुचवा.

ब) विविध प्रकारचे स्टोअर स्वरूप स्पष्ट करा.

क) रिटेलिंगमध्ये एफडीआयला परवानगी देण्याच्या फायद्यांची चर्चा करा

प्र.४ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा:

१५

अ) ए टी एम चे फायदे आणि मर्यादा यांची चर्चा करा.

ब) एल पी ओ म्हणजे काय? एल पी ओ च्या पद्धती स्पष्ट करा.

क) नेटवर्किंग म्हणजे काय? नेटवर्किंगची आव्हाने स्पष्ट करा.

प्र.५ खालीलपैकी कोणत्याही दोन प्रश्नांची उत्तरे लिहा:

१५

अ) ई-कॉमर्स म्हणजे काय? त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.

ब) बिझनेस टू बिझनेस (बी२बी) ई-कॉमर्सची साधने आणि तंत्रांची चर्चा करा.

क) भारतातील ई-कॉमर्सच्या वाढीस जबाबदार असलेल्या घटकांची चर्चा करा.

प्र.६ खालीलपैकी कोणत्याही चार टीप लिहा:

२०

अ) सेवा विकास चक्र स्पष्ट करा.

ब) संघटित किरकोळ विक्री

क) किरकोळ फ्रेंचायझिंग

ड) के पी ओ

ई) भारतातील लॉजिस्टिक क्षेत्र

Q.P. Code 00000824

फ) ऑनलाइन विपणन संशोधन