

[Type here]

COMMERCE II**QP CODE: 00003372****[Time:03 Hrs.]****[Marks:100]****Please check whether you have got the right question paper.****N.B:**

1. All questions 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.

Q1A	Multiple Choice Questions (Any Ten out of Twelve)	10
1.	_____ is a type of economic activity that is intangible, is not stored and does not result in ownership. (Service, Business, Entertainment, Education)	
2.	Service consumers will have experiences but not _____. A) ownership b) possession c) claim d) right	
3.	Olx.com and quicker.com are the examples of-----. (Online Classified Platforms, Digital Marketplaces, E-commerce Websites, Internet-based Classifieds)	
4.	_____ is a type of economic activity that is intangible, is not stored, and does not result in ownership. A) Goods b) Service c) Product d) Brands	
5.	Services be stored for future sale. (Can , cannot , should)	
6.	Services do not have material form and therefore they are..... (Inseparable, inconsistent, intangible)	
7. offers several brands across a single product category.. (Multi brand outlet, Single brand outlets, BPO)	
8.	_____ a mall refers to allotting floors on the basis of category. (Positioning, Advertising, Zoning)	
9.	_____ is a business management software that a company can use to collect, store manage and interpret data. (ERP, KPO, BPO)	
10.	E-Commerce permits _____ reach (Local, regional, global)	
11.	In e-commerce there is investments on the part of the seller. (Lower, higher, no)	
12.	India's E-commerce market is mainly dominated by areas. (Rural, urban, agriculture)	
Q1B	State whether the following statements are true or false: (Any Ten)	10
1	Service performance may differ from one service provider to the other	
2	Marketing research has no significance in service development.	

[Type here]

COMMERCE II**QP CODE: 00003372**

3	In services marketing there is a need for interaction between the service provider and the customer.	
4	The unorganised retailing has to bear high operating costs.	
5	In retail sector heavy investments have been made by corporates such as Tata and Birla	
6	Departmental Store is a form of non Store format	
7	LPO involves Outsourcing of legal work	
8	There is no difference between credit card and debit card	
9	Indian Insurance sector includes private insurance firms also.	
10	In online shopping, customer can make payment only by internet banking.	
11	C2C is a type of e-commerce, where customers sell to another customer through the Internet.	
12	Indian firms do not face any issues with reference to transition to e-commerce.	
Q2	Answer ANY TWO of the following	15
1.	Distinguish between organized retailing and unorganized retailing.	
2.	Describe the guidelines for store planning with reference to design and layout.	
3.	What are the challenges faced by retail sector in India.	
Q3	Answer ANY TWO of the following	15
1.	Define service. Describe its classification.	
2.	Explain the elements of marketing mix for services.	
3.	Explain the Strategies for managing capacity and demand	
Q4	Answer ANY TWO of the following	15
1.	What is KPO? Explain its merits.	
2.	Explain advantages and disadvantages of debit card.	
3.	Describe various elements of logistics network	
Q5	Answer ANY TWO of the following	15
1.	What is E-commerce? Explain its features.	
2.	Explain Business to Consumer (B2C) model of e-commerce in detail.	
3.	Explain advantages of online marketing research	
Q6	Write short notes on ANY FOUR of the following:	20
1	Customer Expectations of services	
2	Challenges in the service sector	
3	Retail Franchising	
4	BPO	
5	Internet Banking	
6	Business to Business (B2B) transactions	

[Type here]

COMMERCE II

QP CODE: 00003372

कृपया तुम्हाला सर्व कृपया विचारा आहे की तुम्ही एकच विचारपत्र मिळवलेला का.

नोट:

1. सर्व प्रश्नांसाठी उत्तरणी आवश्यक आहे.
2. उजावा मिळवणारं गोष्टी सुचलेली आहे.

Q1A	एकाधिक निवड प्रश्न (बारा पैकी कोणतेही दहा)	10
1	_____ हे एक प्रकारची आर्थिक उपक्रम आहे ज्याची अस्पष्ट, भंडारित नसलेली आहे, आणि स्वामित्वात परिणाम होत नाही. (सेवा, व्यापार, मनोरंजन, शिक्षण)	
2	सेवा उपभोक्त्यांना अनुभवे होती परंतु _____ नसतात. ए) स्वामित्व ब) संदहन स) दावा द) हक	
3.	Olx.com आणि quicker.com हे _____ चे उदाहरण आहेत. (ऑनलाइन वर्गीकृत प्लॅटफॉर्म, डिजिटल बाजार, ई-कॉमर्स वेबसाइट्स, इंटरनेट-आधारित वर्गीकृत)	
4.	_____ हे एक प्रकारची आर्थिक उपक्रम आहे ज्याची अस्पष्ट, भंडारित नसलेली आहे, आणि स्वामित्वात परिणाम होत नाही. ए) गुड्स ब) सेवा स) प्रोडक्ट ड) ब्रँड्स	
5.	भविष्यातील विक्रीकरिता, सेवांचा साठा _____ (करू शकतो, करू शकत नाही, केला पाहिजे)	
6.	सेवांना सामग्रिक रूप असल्यामुळे त्या _____ आहेत. (अविभाज्य, अनकंसिस्टंट, अस्पष्ट)	
7.	_____ किंवा तोंड एका उत्पाद श्रेणीस विविध ब्रँड्स प्रस्तुत करतो. (मल्टी ब्रँड आउटलेट, सिंगल ब्रँड आउटलेट, बीपीओ)	
8.	_____ एका मॉलमध्ये श्रेणीवार मंजूरी देण्याचा भांडारण करणे. (पोझिशनिंग, एंडव्हर्टाइजिंग, झोनिंग)	
9	_____ हे एक कंपनी डेटा संग्रहित, ठेवून, व्यवस्थापित आणि वाचवून घेऊ शकते असलेलं व्यावसायिक व्यवस्थापन सॉफ्टवेअर आहे. (ईआरपी, केपीओ, बीपीओ)	
10.	ई-कॉमर्स _____ साधून मिळवू देतो. (स्थानिक, क्षेत्रिक, वैश्विक)	
11.	ई-कॉमर्समध्ये विक्रेत्याच्या किंवा विक्रेताच्या _____ नुकसान आहे. (कमी, जास्त, नाही)	
12.	भारताचा ई-कॉमर्स बाजार मुख्यत्वेच _____ क्षेत्रांनी दबावलेला आहे. (गाव, शहर, कृषी)	
Q1B	खालील वाक्ये सत्य किंवा असत्य आहेत हे सांगा: (कोणत्याही दहा)	10
1	एका सेवा पुरवठादारापेक्षा दुसऱ्याच्या सर्वका कामांगरा वगळा असू शकत.	
2	सेवा विकासामध्ये, विपणन संशोधनास काहीच महत्व नसते	
3	सेवा विपणनामध्ये, सेवा पुरवठादार आणि ग्राहक यांच्यामध्ये संवाद गरजेचा असतो.	
4	असंघटीत किरकोळ व्यापारास, दैनंदिन कामकाजाचा जास्तीचा खर्च सहन करावा लागतो.	
5	किरकोळ व्यापार क्षेत्रामध्ये, टाटा व बिल्डिंग्स कॉर्पोरेशननी भरपूर गुंतवणूक केलेली आहे	
6	विभागीय दुकान हे दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापार पद्धतीचा प्रकार आहे	
7	LPO मध्ये कायदेविषयक काम बाहेर करण्यासाठी दिले जाते	
8	क्रेडीट कार्ड व डेबिट कार्डमध्ये काहीही फरक नाही.	
9	भारतीय विमा क्षेत्रामध्ये, खाजगी विमा संस्थांचा सुद्धा समावेश होतो	

[Type here]

COMMERCE II

QP CODE: 00003372

10	ऑनलाईन शॉपिंगमध्ये, ग्राहक फक्त इंटरनेट बँकिंगच्या माध्यमातून पैसे अदा करू शकतात	
11	ई-कॉमर्सच्या C2C प्रकारामध्ये, इंटरनेटच्या माध्यमातून ग्राहक इतर ग्राहकांना माल विकतात	
12	ई-कॉमर्सच्या संक्रमणासंबंधी, भारतीय उद्योगांना कोणत्याही अडचणींना सामोरे जावे लागत नाही	
Q2	खालीलपैकी कोणतंरं दोन उत्तर द्या	15
1	संघटीत किरकोळ व्यापार व असंघटीत किरकोळ व्यापार यातील फरक लिहा.	
2	दुकान नियोजनाच्या, डिझाईन व अंतर्गत रचनेसंबंधीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे वर्णन करा	
3	भारतातील किरकोळ क्षेत्रास कोणत्या आव्हानांना सामोरे जावे लागते?	
Q3	खालीलपैकी कोणतंरं दोन उत्तर द्या	15
1	सेवेची व्याख्या द्या. त्याच्या वर्गीकरणाचे वर्णन करा	
2	सेवेच्या विपणन मिश्राचे घटक स्पष्ट करा	
3	सेवेची क्षमता व मागणीचे व्यवस्थापन करण्यासाठीची व्यूहरचना स्पष्ट करा	
Q4	खालीलपैकी कोणतंरं दोन उत्तर द्या	15
1	KPO म्हणजे काय? त्याचे फायदे स्पष्ट करा.	
2	डेबिट कार्डचे फायदे व तोटे स्पष्ट करा	
3	लॉजिस्टिक्स नेटवर्कचे विविध घटक सांगा	
Q5	खालीलपैकी कोणतंरं दोन उत्तर द्या	15
1	ई-कॉमर्स म्हणजे काय? त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा	
2	ई-कॉमर्सचा व्यवसाय ते ग्राहक (B2C) नमुना सखोलपणे स्पष्ट करा	
2	ऑनलाईन विपणन संशोधनाचे फायदे स्पष्ट करा.	
Q6	खालीलपैकी कोणतंरं चार टुकड्यांवर संक्षेपपूर्ण टिप्पण्या लिहा:	20
1	सेवेबद्दल ग्राहकांच्या अपेक्षा	
2	सेवा क्षेत्रातील आव्हाने	
3	प्रतिनिधीमार्फत किरकोळ व्यापार	
4	BPO	
5	इंटरनेट बँकिंग	
6	व्यवसाय ते व्यवसाय (B2B) व्यवहार	