



MS – 406

VI Semester B.Com. Examination, May/June 2014
(Fresh) (Semester Scheme) (2013-2014 Only)

COMMERCE

Paper – 6.4 : Services Management

Time : 3 Hours

Max. Marks : 100

Instruction : Answers should be written **completely** either in **English** or in **Kannada**.

SECTION – A

Answer **any eight** sub-questions of the following. **Each** sub-question carries **two** marks.

(8×2=16)

1. a) What is service segmentation ?
- b) What is service delivery ?
- c) What is customers satisfaction ?
- d) What is productivity ?
- e) Who is a foreign tourist ?
- f) Mention four types of hotels.
- g) Expand RRB's and LIC.
- h) What is floating interest rate ?
- i) Give the meaning of life insurance.
- j) What is tourism marketing ?

SECTION – B

Answer **any three** of the following. **Each** question carries **eight** marks.

(3×8=24)

2. Write a note on managing customer reservation and waiting lists.
3. Analyse the reasons for growth of service sector.

P.T.O.



4. Write a brief note on the stages of guest cycle.
5. Explain the classification of Marine insurance.
6. Briefly explain the methods of service delivery.

SECTION - C

Answer **any four** of the following. Each question carries **fifteen** marks. (4×15=60)

7. Define services. Explain the classification of services.
8. Give the meaning of travel agencies and explain their functions.
9. What is a mutual fund ? Explain the advantages of mutual funds.
10. Explain the different types of fire insurance policies.
11. What is Housing finance ? Explain briefly housing financial intermediaries in India.

ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ವಿಭಾಗ - ಎ

ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಎಂಟು ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 2 ಅಂಕಗಳು. (8×2=16)

1. a) ಸೇವಾ ವಿಭಜಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ?
- b) ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಪದ್ಧತಿ ಎಂದರೇನು ?
- c) ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಎಂದರೇನು ?
- d) ಉತ್ಪಾದಕತೆ ಎಂದರೇನು ?
- e) ವಿದೇಶಿ ಪ್ರವಾಸಿಗ ಎಂದರೆ ಯಾರು ?
- f) ನಾಲ್ಕು ವಿಧವಾದ ಭೋಜನ ಗೃಹಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
- g) RRB ಮತ್ತು LIC ಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ ಬರೆಯಿರಿ.
- h) ಚರ ಬಡ್ಡಿದರ ಎಂದರೇನು ?
- i) ಜೀವವಿಮೆ ಅರ್ಥ ಕೊಡಿ.
- j) ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ಮಾರಾಟ ಎಂದರೇನು ?



ವಿಭಾಗ- ಬಿ

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ 8 ಅಂಕಗಳು.

(3×8=24)

2. ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಯ್ದಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾದಿಡುವಿಕೆ ಪಟ್ಟಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
3. ಸೇವಾ ವಲಯದ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
4. 'ಅತಿಥಿ ಕಾಲಚಕ್ರ'ದ ಮಜಲುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.
5. ಕಡಲು ವಿಮೆಯ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
6. ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಇರುವ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

ವಿಭಾಗ- ಸಿ

ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

(4×15=60)

7. ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ. ಸೇವೆಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
8. ಪ್ರವಾಸಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಅರ್ಥ ಕೊಡಿ. ಮತ್ತು ಇವರ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
9. ಪಾರಸ್ಪರಿಕ ನಿಧಿ ಎಂದರೇನು ? ಇದರ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
10. ಅಗ್ನಿವಿಮೆಯ ವಿವಿಧ ಪಾಲಿಸಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಎಂದರೇನು ? ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.