

APRIL 2020

72216/MAM6Y/BPM6C

Time : 1 ½ hours

Maximum : 75 marks

PART A — (5 × 3 = 15 marks)

Answer any FIVE questions

1. Name few service sectors.  
சேவை பகுதியின் ஒரு சில பெயர்களை குறிப்பிடுக.
2. What is blue printing?  
அச்சு படிவம் என்றால் என்ன?
3. Mention the elements of services marketing mix.  
சேவை சந்தையியல் கலவையின் மூலக் கூறுகளை குறிப்பிடுக.
4. Define service product.  
சேவை பொருள் என்பதன் இலக்கணம் தருக.
5. Explain saturation pricing.  
உயர்ந்த நிலை விலையியல் என்பதனை விளக்குக.
6. Who are service wholesalers?  
சேவை மொத்த வியாபாரி என்பவர் யாவர்?
7. Distinguish between optimum and maximum capacity.  
உத்தம மற்றும் உயர்ந்தசக்தி திறமைக்கு இடையே வேறுபடுத்துக.

8. State the strategies for matching supply and demand.

அளிப்பு மற்றும் தேவைக்கு பொருத்தமான யுக்திகளை குறிப்பிடுக.

9. What is quality of service?

தரமான சேவை என்றால் என்ன?

10. What are the dimensions in quality service?

தரமான சேவையின் பரிமாணங்கள் யாவை?

11. Mention the unique features of tourism services.

சற்றுலா சேவையின் சிறப்பியல்புகளை குறிப்பிடுக.

12. What do you mean by marketing of communication services.

தகவல் சேவை சந்தையியல் என்றால் என்ன?

**PART B — (3 × 10 = 30 marks)**

**Answer any THREE questions**

13. State the different methods of classification of services.

சேவையின் பல்வேறு வகைப்பாட்டினை குறிப்பிடுக.

14. Explain briefly different elements in promotion mix.

மேம்பாடு கலவையின் பல்வேறு மூலக்கூறுகளை சுருக்கமாக விவரி.

15. Explain the various types of service personnel.

தனிநபர் சேவையின் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

**2 72216/MAM6Y/BPM6C**

16. Discuss the strategy for managing capacity to match demand.

தேவைக்கு பொருத்தமான திறமை மேலாண்மைக்கான யுக்திகளை விவரி.

17. Describe briefly the gaps in service quality.

தர சேவையின் இடைவெளியினை சுருக்கமாக விவரி.

18. Explain the characteristics of financial services.

நிதியியல் சேவையின் சிறப்பியல்புகளை விவரி.

19. Explain the marketing mix of a professional service provider.

பணியியல் சேவைக்கான சந்தையியல் கலவையினை விவரி.

PART C — (2 × 15 = 30 marks)

Answer any TWO questions.

20. Discuss the characteristics of services marketing.

சேவை சந்தையியலின் சிறப்பியல்புகளை விவரி.

21. Bring out the differences between internal marketing and external marketing.

அகச்சந்தையியல் மற்றும் புறச்சந்தையியல் இடையேயான வேறுபாட்டினை வெளிக்கொணர்க.

22. Explain the uses of service caps.

சேவை தொப்பிகளின் பயன்களை விவரி.

23. Describe briefly the caps in service quality.

சேவை தரத்தின் நுணுக்கங்களை சுருக்கமாக விவரி.

3 72216/MAM6Y/BPM6C

24. Explain the different types of users if the tourism services.

சுற்றுலா சேவையின் பயன்பாட்டாளர்களின் பல்வேறு வகைகளை விவரி.

---