

[Time: Three Hours]

[Marks: 100]

**N.B - 1.** All questions are compulsory.

2. Figures to the right indicate full marks.

3. Answer to each question must begin on a new page.

**Q.1 A) Fill in the blanks with the appropriate option given in the bracket: (any 10) (10)**

1. A doctor must be physically present at the time of treating the patient, it is a feature of \_\_\_\_\_ in service. (Inconsistency / Inseparability / Intangibility)
2. Services are \_\_\_\_\_ (durable/storable/perishable)
3. Services are \_\_\_\_\_ in nature (tangible/intangible/retangible)
4. A special gift given to a consumer is a \_\_\_\_\_ level of service product. (Basic/ Core/Augmented)
5. \_\_\_\_\_ is an example of non store retail format in India ( Electronic retailing/ Hypermarkets/department stores)
6. The extent to which customers are willing to accept variations in service performance is called the zone of \_\_\_\_\_ (handling/tolerance/behavior)
7. If service is not delivered as per the expectations of the consumer, it is termed as \_\_\_\_\_ (satisfaction /dissatisfaction /delight)
8. \_\_\_\_\_ management of a mall involves managing the footfall inside and outside the mall ( Zoning/Traffic/Ambience)
9. C2C stands for \_\_\_\_\_ model of ecommerce (court to Consumer / consumer to Consumer / company to Company)
10. McDonald is an example of \_\_\_\_\_ (franchising/merger/venture)
11. \_\_\_\_\_ is one of the major challenge for logistics in India (warehousing/government policy/agriculture)
12. Ecommerce \_\_\_\_\_ the cost of operating the business (reduces/increase/does not impact)

**B) State whether the following statements are true or false: (any 10)**

**(10)**

1. Service performance varies across at different times.
2. Marketing of services is very easy due to its features.
3. It is very difficult to bring in tangibility in services.
4. FDI in retailing helps to increase the inflation in the market.
5. There are less number of career opportunities available in retail sector
6. Retail in India is observing an increase in the number of malls opening in major parts of the country.
7. ATM card offers only cash withdrawal facility to the bank customers.
8. To access online banking account, the customer needs to go to the bank's website.
9. Logistics in India do not face any challenges with regard to infrastructure
10. Foreign banks have large number of ATM's in India

11. B2B model of ecommerce involves business between business and the buyer
12. Currently the major part of Indian population does not buy online due to lack of internet penetration.

**Q.2 Answer any Two of the following:**

**(15)**

- a) Define Services. Explain its scope.
- b) Explain the elements of marketing mix for services.
- c) Describe the steps involved in the process of service delivery.

**Q.3 Answer any Two of the following:**

**(15)**

- a) Describe various types of store formats of retail in India.
- b) What are the survival strategies adopted by unorganized retailers in India?
- c) Discuss certain points of arguments in favor of Foreign Direct Investment in retailing in India.

**Q.4 Answer any Two of the following:**

**(15)**

- a) What is Enterprise resource planning? Explain its merits.
- b) What is the difference between a credit card and a debit card?
- c) What is Business Process Outsourcing? Explain its merits.

**Q.5 Answer any Two of the following:**

**(15)**

- a) What is E-Commerce? Explain various challenges faced with reference to transition to ecommerce.
- b) What are the limitations of Business to Consumer (B2C) model of E-commerce?
- c) Explain various functions of Ecommerce.

**Q.6 Write short notes on: (any 4)**

**(20)**

- a) Importance of Service sector in Indian economy.
- b) Organized and unorganized retailing
- c) Elements of Logistics
- d) Features of Ecommerce
- e) Marketing Research
- f) Internet Banking

\*\*\*\*\*

[वेळ: तीन तास]

[गुण: १००]

Please check whether you have got the right question paper.

- सूचना: 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.  
2. उजवीकडील अंक पूर्ण गुण दर्शवितात.  
3. प्रत्येक प्रश्नांचे उत्तर नविन पानावर सुरु करावे.

- प्र. १ अ) कंसामधील योग्य पर्याय निवडून गाळलेल्या जागा भरा. (कोणत्याही दहा) (१०)
- १) रुग्णावर उपचार करताना, डॉक्टर शरीराने प्रत्यक्ष हजर हवा, हे सेवेचे \_\_\_\_\_ वैशिष्ट्य आहे.  
(विसंगती / अतूट / अमूर्त)
  - २) सेवा \_\_\_\_\_ असतात. (टिकाऊ / साठवण्यायोग्य / नाशवंत)
  - ३) सेवा या स्वभावातच \_\_\_\_\_ असतात. (मूर्त / अमूर्त / पूर्णमूर्त)
  - ४) ग्राहकास दिलेली खास भेट ही सेवा वस्तूची \_\_\_\_\_ पातळी आहे.  
(मुलभूत / मुख्य / वर्धित)
  - ५) \_\_\_\_\_ हे भारतातील दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापार प्रकाराचे उदाहरण आहे.  
(इलेक्ट्रॉनिक किरकोळ व्यापार / हायपर मार्केट / डिपार्टमेंट स्टोर्स)
  - ६) सेवेच्या कामगिरीतील तफावत ज्या मर्यादेपर्यंत ग्राहक स्वीकारण्यास तयार असतात त्यास \_\_\_\_\_ चा विभाग म्हणतात.  
(हाताळणी / सहनशक्ती / वर्तणूक)
  - ७) ग्राहकांच्या अपेक्षेपेक्षा सेवा पुरवल्यास, त्यास \_\_\_\_\_ असे म्हणतात.  
(समाधान / असमाधान / आनंद)
  - ८) मॉलच्या \_\_\_\_\_ व्यवस्थापनामध्ये, मॉलच्या आतील व बाहेरील पावलांचा आवाज सांभाळण्याचा समावेश होतो.  
(विभागीकरण / वाहतूक / वातावरण)
  - ९) ई-कॉमर्सच्या c२c प्रकारांचे पूर्ण रूप \_\_\_\_\_ आहे.  
(न्यायालय ते ग्राहक / ग्राहक ते ग्राहक / कंपनी ते कंपनी)
  - १०) मॅकडोनाल्ड हे \_\_\_\_\_ चे उदाहरण आहे.  
(प्रतिनिधीमार्फत किरकोळ व्यापार / एकर्रीकरण / साहसी उपक्रम)
  - ११) भारतामध्ये वाहतूक / पुरवठ्यासमोरील \_\_\_\_\_ हे एक मोठे आव्हान आहे.  
(साठवणूक / सरकारी धोरण / शेती)
  - १२) ई-कॉमर्स व्यवसाय चालवण्याचा खर्च \_\_\_\_\_ करतो.  
(कमी / वाढवतो / काहीच परिणाम होत नाही)
- प्र. १ ब) खालील विधाने चूक अथवा बरोबर ते सांगा. (कोणतेही दहा) (१०)
- १) सेवेची कामगिरी वेगवेगळ्या वेळी बदलत जाते.
  - २) सेवेचे विपणन तिच्या वैशिष्ट्यामुळे खूप सोपे असते.
  - ३) सेवेमध्ये मूर्तपणा आणणे खूपच कठीण आहे.
  - ४) किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणुकीमुळे, बाजारातील महागाई वाढवण्यास मदत होते.

- ५) किरकोळ व्यापार क्षेत्रामध्ये, कारकीर्दीच्या संधी कमी संख्येने उपलब्ध आहेत.
- ६) भारतातील किरकोळ व्यापाराचे असे निरीक्षण आहे की देशाच्या प्रमुख भागांमध्ये मॉल्स सुरु होण्याची संख्या वाढत आहे.
- ७) ATM कार्ड, बँकेच्या ग्राहकांना फक्त कॅश काढण्याची सुविधा देते.
- ८) ऑनलाईन बँकिंग खाते प्रवेश करण्यासाठी, ग्राहकांना बँकेच्या वेबसाईटला भेट द्यावे लागते.
- ९) भारतामध्ये लॉजीस्टिक्सला, पायाभूत सुविधांविषयी कोणत्याही आव्हानांना तोंड द्यावे लागत नाही.
- १०) भारतामध्ये परकीय बँकांची मोठ्या संख्येने ATMस आहेत.
- ११) ई-कॉमर्सच्या B2B प्रकारामध्ये, व्यवसाय व खरेदीदार यांच्यातील व्यवहारांचा समावेश होतो.
- १२) सध्या भारतीय लोकसंख्येचा मोठा भाग, इंटरनेट प्रवेशाच्या अभावामुळे, ऑनलाईन खरेदी करीत नाहीत.

- प्र. २ खालीलपैकी कोणत्याही दोघांची उत्तरे द्या. (१५)
- अ) सेवेची व्याख्या द्या. त्याची व्याप्ती स्पष्ट करा.
  - ब) सेवेच्या विपणन मिश्राचे विविध घटक स्पष्ट करा.
  - क) सेवा पुरवठ्याच्या प्रक्रियेतील पायऱ्यांचे वर्णन करा.
- प्र. ३ खालीलपैकी कोणत्याही दोघांची उत्तरे द्या. (१५)
- अ) भारतातील दुकान आधारित किरकोळ व्यापाराचे विविध प्रकार सांगा.
  - ब) भारतामध्ये असंघटीत किरकोळ व्यापाऱ्यांसाठी टिकून राहण्यासाठी कोणती व्यूहरचना स्वीकारली आहे?
  - क) भारतातील किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणुकीच्या बाजूने असणाऱ्या ठराविक मुद्द्यांवर चर्चा करा.
- प्र. ४ खालीलपैकी कोणत्याही दोघांची उत्तरे द्या. (१५)
- अ) व्यावसायिक संसाधन नियोजन म्हणजे काय? त्याचे फायदे स्पष्ट करा.
  - ब) क्रेडीट कार्ड व डेबिट कार्ड यात काय फरक आहे?
  - क) बाह्यस्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रिया म्हणजे काय? त्याचे फायदे स्पष्ट करा.
- प्र. ५ खालीलपैकी कोणत्याही दोघांची उत्तरे द्या. (१५)
- अ) ई-कॉमर्स म्हणजे काय? ई-कॉमर्सच्या संक्रमणाशी संबंधित विविध आव्हाने स्पष्ट करा.
  - ब) ई-कॉमर्सच्या व्यवसाय ते ग्राहक (B2C) प्रकारच्या मर्यादा कोणत्या आहेत?
  - क) ई-कॉमर्सची विविध कार्ये स्पष्ट करा.
- प्र. ६ थोडक्यात टीपा लिहा. (कोणत्याही चार) (२०)
- अ) भारतीय अर्थव्यवस्थेतील सेवा क्षेत्राचे महत्त्व
  - ब) संघटीत व असंघटीत किरकोळ व्यापार
  - क) लॉजिस्टिक्सचे घटक
  - ड) ई-कॉमर्स चे वैशिष्ट्ये
  - इ) विपणन संशोधन
  - फ) इंटरनेट बँकिंग

\*\*\*\*\*