



VI Semester B.Com. Examination, May/June 2013

(Semester Scheme)

COMMERCE

Paper – 6.4 : Services Management

Time : 3 Hours

Max. Marks : 90

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

SECTION – A

1. Answer **any ten** sub-questions. **Each** sub question carries **two** marks. (10×2=20)

- a) Define Services.
- b) Give any four samples of services.
- c) What do you mean by market segmentation ?
- d) What is "Zone of Tolerance" ?
- e) Expand NHB and GIC.
- f) Mention any four private sector life insurance business.
- g) What are foreign banks ?
- h) What do you mean by Tourism management ?
- i) How does life insurance differ from general insurance ?
- j) What is meant by occupancy rate in hotel industry ?
- k) Give the classification of water transport.
- l) Mention the risks covered under Videsh Yathra Policy.



## SECTION – B

Answer **any five** of the following. **Each** question carries **five** marks.

(5×5=25)

2. Mention any five differences between goods and services.
3. Explain the various factors influencing pricing services.
4. Briefly analyse the role of services in an Economy.
5. “Electronic channels are more effective than human oriented channels in service delivery”. Discuss.
6. What are the merits of E-Banking ?
7. Give any five guidelines to be followed while making investment in Mutual funds.
8. Write a brief note on the stages of Guest cycle.
9. Give brief explanation on the different products of general insurance.

## SECTION – C

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

(3×15=45)

10. Explain the characteristics of services.
11. Explain the various Life Insurance products.
12. What is Housing finance ? Explain briefly the Housing Intermediaries in India.
13. Discuss the nature and significance of Tourism.
14. Write explanatory note on :
  - a) Travel agencies
  - b) Rail-Road Co-ordination
  - c) Package tours



ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ವಿಭಾಗ - ಎ

ಯಾವುದಾದರೂ ಹತ್ತು ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

(10×2=20)

1. a) ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ.
- b) ಸೇವೆಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
- c) ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಜನೆ ಎಂದರೇನು ?
- d) 'ಸಹನೆಯ ವಲಯ' ಎಂದರೇನು ?
- e) NHB ಮತ್ತು GIC: ಇವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ.
- f) ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಖಾಸಗೀ ವಲಯದ ಜೀವ ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
- g) ವಿದೇಶಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳೆಂದರೇನು ?
- h) ಪ್ರವಾಸೋದ್ಯಮ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು ?
- i) ಜೀವವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
- j) ಹೋಟೆಲ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ 'ಉಪಯೋಗ ಪ್ರಮಾಣ' ಎಂದರೇನು ?
- k) ಜಲ ಸಾರಿಗೆಯ ವರ್ಗೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡಿ.
- l) ವಿದೇಶಿ ಯಾತ್ರಾ ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿರುವ ಗಂಡಾಂತರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

(5×5=25)

2. ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಡುವಿನ ಐದು ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
3. ಸೇವಾದರ ನಿಗದೀಕರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
4. ಒಂದು ಆರ್ಥಿಕತೆಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
5. "ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮ ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ." ಚರ್ಚಿಸಿ.
6. ಇ-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನ ಅನುಕೂಲಗಳೇನು ?