



MS – 420

VI Semester B.Com. Examination, May/June 2014
(Semester Scheme) (Repeaters)
(Prior to 2013-14)
COMMERCE
Paper 6.4 : Services Management

Time : 3 Hours

Max. Marks : 90

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

SECTION – A

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

1. a) Give the meaning of Services Management.
- b) What is Marine Insurance ?
- c) Who is a customer ?
- d) Give the meaning of Mutual Funds.
- e) Name any four services.
- f) Who is a Foreign Tourist ?
- g) List out any four Mutual Fund Schemes.
- h) What is Hotel ?
- i) Give the meaning of Customer Satisfaction.
- j) Expand : HUDCO and LIC.
- k) What are foreign banks ?
- l) Give the meaning of IRDA.

P.T.O.



SECTION – B

Answer **any five** questions. **Each** question carries **five** marks.

(5×5=25)

2. What are the functions of travel agents ?
3. Distinguish between goods and services.
4. What are the merits of E-Banking ?
5. Explain the guest cycle.
6. What are the objectives of National Housing Bank (NHB) ?
7. State the elements of Mutual Fund Marketing.
8. Write a brief note on Air-Services in India.
9. Explain briefly on 'Whole Life Policy'.

SECTION – C

Answer **any three** questions. **Each** question carries **fifteen** marks.

(3×15=45)

10. Explain various Mutual Fund Schemes.
11. Discuss in detail the characteristic features of services.
12. Explain the marketing mix of services management.
13. What is Housing Finance ? Explain briefly housing financial intermediaries in India.
14. Write a note on :
 - a) Money Back Policy
 - b) Personal Accident Policy
 - c) Mediclaim Policy.



ಕನ್ನಡ ಆವೃತ್ತಿ

ವಿಭಾಗ - ಎ

ಯಾವುದಾದರೂ 10 ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಉಪಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಎರಡು ಅಂಕಗಳು.

(10×2=20)

1. a) ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅರ್ಥ ಕೊಡಿ.
- b) ಜಲ ವಿಮೆ ಎಂದರೇನು ?
- c) ಗ್ರಾಹಕನೆಂದರೆ ಯಾರು ?
- d) ಪರಸ್ಪರ ನಿಧಿಯ ಅರ್ಥ ಕೊಡಿ.
- e) ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
- f) ವಿದೇಶಿ ಯಾತ್ರಿಕ ಎಂದರೆ ಯಾರು ?
- g) ಯಾವುದಾದರೂ ನಾಲ್ಕು ಪರಸ್ಪರ ನಿಧಿಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
- h) ಹೋಟೆಲ್ ಎಂದರೆ ಏನು ?
- i) ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯ ಅರ್ಥ ನೀಡಿ.
- j) ವಿಸ್ತರಿಸಿ HUDCO ಮತ್ತು LIC
- k) ವಿದೇಶಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಎಂದರೇನು ?
- l) IRDAಯ ಅರ್ಥ ಕೊಡಿ.

ವಿಭಾಗ - ಬಿ

ಯಾವುದಾದರೂ ಐದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಐದು ಅಂಕಗಳು.

(5×5=25)

2. ಪ್ರವಾಸಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಕಾರ್ಯಗಳಾವುವು ?
3. ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಾವುವು ?
4. ಈ-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಅನುಕೂಲಗಳಾವುವು ?
5. ಆತಿಥಿ ಕಾಲಚಕ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.



6. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗೃಹ ಬ್ಯಾಂಕ್ (NHB) ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಾವುವು ?
7. ಪರಸ್ಪರ ನಿಧಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಮೂಲಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.
8. ಭಾರತದ ವಾಯು ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
9. "ಜೀವನ ಪೂರ್ಣ ಅವಧಿ ಪಾಲಿಸಿ" ಯನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

ವಿಭಾಗ - ಸಿ

ಯಾವುದಾದರೂ ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಹದಿನೈದು ಅಂಕಗಳು.

(3×15=45)

10. ವಿವಿಧ ಪರಸ್ಪರ ನಿಧಿಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. ಸೇವೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
12. ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
13. ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಎಂದರೇನು ? ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.
14. ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ :
 - a) ಹಣ ಮರುಪಾವತಿ ಪಾಲಿಸಿ
 - b) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಪಘಾತ ಪಾಲಿಸಿ
 - c) ಮೆಡಿಕೇಮ್ ಪಾಲಿಸಿ.