

Please check whether you have got the right question paper.

- 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. Following is an example of service -----(insurance, bread, car)
2. Goods and services are -----(same/different/simple)
3. Consumers expect -----service from the service provider (Quick/delayed/improper)
4. A Store layout must offer -----to the customers (Inconvenience/Problem/convenience)
5. B2B stands for -----online transactions (business to better/busy to busy/business to business)
6. KPO stands for -----(know point outsourcing/Knowledge point outsourcing/knowledge process outsourcing)
7. ATM stands for -----(Automatic time money/Automated teller Machine/Auto tell Money)
8. In debit card, the amount gets-----from the bank balance of the customer.
(increased/deducted/added)
9. E-commerce ----- cost in the long run (increase/reduce/does not impact)
10. -----is an element of logistics(Transportation/discounts/promotions)
11. E- commerce facilitates interaction between the customer and the organizations via -----
(internet/store/bank)
12. -----are those cards which are used by the customers without having a bank account.
(credit/Debit/Transit)

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

1. Services sector play an important role in the growth of a nation.
2. When customer expectations are met, customer is dissatisfied.
3. There are no challenges faced by service sector.
4. Local kirana store is an example of unorganized sector.
5. Vegetable vendors on the footpath are an example of organized sector.
6. Franchise is a contract between two parties from the same or different country.
7. Foreign direct investment in organized retail sector does not help in its growth.
8. ATM card facilitates withdrawal of cash from the bank account anytime.
9. Logistics helps in moving a product or service from consumer to manufacturer.
10. Indians prefer to enjoy the touch and feel shopping experience which is absent in e-retailing.
11. The B2B transactions increase the distribution cost.
12. There are no cases of fraud in the case of e-commerce transactions.

Q.2 A) Define services. Explain its characteristics. **08**

B) Explain in brief the elements of service marketing mix **07**

OR

C) Describe the process involved in delivery of services. **08**

D) Elaborate on the scope of services. **07**

P.T.O

- Q.3** A) Explain the factors responsible for the growth of retailing in India. **08**
B) Describe various non-store formats of retailing in India. **07**
OR
C) Explain the different store formats of retailing in India. **08**
D) What are the various activities involved in mall management? **07**
- Q.4** A) What is meant by internet Banking? Explain its advantages. **08**
B) Define debit card? Discuss the merits and limitations of a debit card. **07**
OR
C) Explain the advantages and disadvantages of credit card. **08**
D) What are the challenges faced by Logistics sector in India? **07**
- Q.5** A) What is E-commerce? Explain its scope. **08**
B) Elaborate on the various functions of E-commerce. **07**
OR
C) How is on-line marketing research beneficial to Indian companies? **08**
D) Write a note on Business to Consumer (B2C) online transactions. **07**
- Q.6** A) What is Business Process outsourcing? Explain its advantages and disadvantages. **10**
B) Explain the guidelines to be kept in mind for planning store design and layout. **10**
OR
- Q.6** Write short notes on :(Any 4) **20**
a) Resource Planning.
b) Legal process Outsourcing.
c) FDI in retailing.
d) Service Development cycle.
e) Retail franchising.
f) Privatization of Insurance Sector.
-

- सूचना :**
१. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
 २. उजवीकडील अंक गुण दर्शवितात.
 ३. प्रत्येक प्रश्नाचे उत्तर नवीन पानावर सुरु करावे.

- प्र.१ अ)** कंसामधील योग्य पर्याय निवडून गाळलेल्या जागा भरा.(कोणत्याही १०) १०
१. खालीलपैकी -----हे सेवेचे उदाहरण आहे. (विमा / ब्रेड / गाडी)
 २. वस्तू व सेवा -----असतात.(सारख्या / वेगवेगळ्या / साध्या)
 ३. ग्राहक सेवा पुरवठादाराकडून -----सेवेची अपेक्षा करतात.(जलद / उशिरा / अयोग्य)
 ४. दुकानाची मांडणी ग्राहकांना -----देते.(गैरसोय / अडचण / सोय)
 ५. B2B याचा अर्थ -----ऑनलाईन व्यवहार होय.
(व्यवसाय ते चांगुलपणा / व्यग्र ते व्यग्र / व्यवसाय ते व्यवसाय)
 ६. KPO याचा अर्थ ----- होय.
(बाह्यस्त्रोतार्थ माहिती बिंदू / बाह्यस्त्रोतार्थ ज्ञान बिंदू / बाह्यस्त्रोतार्थ ज्ञान प्रकिया)
 ७. ATM याचा अर्थ -----होय.
(स्वयंचलित वेळ पैसा / स्वयंचलित चालणारे यंत्र / स्वयंचलित चालणारा पैसा)
 ८. डेबिटकार्डमध्ये, ग्राहकाच्या बँक शिल्लकीतून रक्कम -----होते.
(वाढते / वजा होते, अधिक होते)
 ९. दीर्घकाळामध्ये, ई-कॉमर्स खर्च -----
(वाढवतो / कमी करतो / काहीच परिणाम करत नाही)
 १०. -----हा लॉजीस्टिक्सचा घटक आहे. (वाहतूक / डिस्काऊट / विक्रय वृद्धी)
 ११. ई - कॉमर्स,ग्राहक व संघटना यांच्यामध्ये -----व्दारे देवाणघेवाण घडवून आणते.
(इंटरनेट / दुकान / बँक)
 १२. -----ही अशी कार्ड्स आहेत जी बँक अकाऊंट नसतनाही ग्राहकांकडून वापरली जातात.(क्रेडीट / डेबिट / संक्रमण)

- प्र.१ ब)** खालील विधाने चूक अथवा बरोबर ते सांगा.(कोणतेही १०) १०
१. सेवा क्षेत्र देशाच्या वाढीमध्ये महत्वाची भूमिका पार पाडते.
 २. जेव्हा ग्राहकाच्या अपेक्षा पूर्ण होतात तेव्हा ग्राहक असमाधानी होतो.
 ३. सेवा क्षेत्राला आव्हानांचा सामना करावा लागत नाही.
 ४. स्थानिक किराणा दुकान हे असंघटीत किरकोळ व्यापाराचे उदाहरण आहे.
 ५. पदपथावरील भाजी विक्रेता हे संघटीत किरकोळ व्यापाराचे उदाहरण आहे.

(पुढे पहा.....)

६. प्रतिनिधी किरकोळ व्यापार हे एकाच किंवा वेगवेगळ्या देशांतील दोन पक्षांतील कंत्राट आहे.
७. संघटीत किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणूक त्याच्या वाढीस मदत करत नाही.
८. (ATM)एटीएम कार्डमुळे बँक अकाऊंटमधून कोणत्याही वेळी पैसे काढता येतात.
९. लॉजीस्टिक्सच्या मदतीने वस्तू किंवा सेवा ग्राहकाकडून उत्पादकाकडे हलविता येते.
१०. भारतीय लोक स्पर्श,ओलावा जाणवणाऱ्या खरेदी अनुभवाच्या आनंदास प्राधान्य देतात जो, ऑनलाईन किरकोळ व्यापारात अनुपस्थित असतो.
११. B2B व्यवहार वितरणाचा खर्च वाढवतात.
१२. ई-कॉमर्स व्यवहारामध्ये, घोटाळ्यांची प्रकरणे नसतात.

- प्र.२ अ) सेवेची व्याख्या द्या. त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा. ०८
ब) सेवा विपणन मिश्राचे घटक थोडक्यात स्पष्ट करा. ०७
किंवा
क) सेवा पुरवण्याच्या प्रक्रियेचे वर्णन करा. ०८
ड) सेवेची व्याप्ती तपशीलवार सांगा. ०७
- प्र.३ अ) भारतातील किरकोळ व्यापाराच्या वाढीस जबाबदार असणारे घटक स्पष्ट करा. ०८
ब) भारतातील दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापाराचे विविध प्रकार स्पष्ट करा. ०७
किंवा
क) भारतामधील किरकोळ व्यापाराच्या विविध दुकानांचे प्रकार स्पष्ट करा. ०८
ड) मॉल व्यवस्थापनामध्ये कोणत्या विविध कृतींचा समावेश होतो? ०७
- प्र.४ अ) इंटरनेट बँकिंगचा अर्थ कार्य? त्याचे फायदे स्पष्ट करा. ०८
ब) डेबिट कार्डाची व्याख्या द्या. डेबिट कार्डचे फायदे व तोटे सांगा ०७
किंवा
क) क्रेडीट कार्डाचे फायदे व तोटे स्पष्ट करा. ०८
ड) भारतामध्ये लॉजीस्टिक्स क्षेत्राला कोणत्या आव्हानांना सामोरे जावे लागते? ०७
- प्र.५ अ) ई कॉमर्स म्हणजे काय?त्याची व्याप्ती स्पष्ट करा. ०८
ब) ई-कॉमर्सची विविध कार्ये तपशीलवार सांगा. ०७
किंवा
क) ऑनलाईन बाजारपेठ संशोधन भारतीय कंपन्यांना कसे फायदेशीर ठरते? ०८
ड) 'व्यवसाय ते ग्राहक (B2C) ऑनलाईन व्यवहार' यावर टीपा लिहा. ०७

(पुढे पहा.....)

- प्र.६ अ) बाह्यस्त्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रिया म्हणजे काय? त्याचे फायदे व तोटे सांगा. १०
ब) दुकान रचना व मांडणीचे नियोजन करताना लक्षात घ्यावयाची मार्गदर्शक तत्वे स्पष्ट करा. १०

किंवा

- प्र.६ थोडक्यात टीपा लिहा.(कोणत्याही चार) २०
अ) व्यावसायिक संसाधने नियोजन
ब) बाह्यस्त्रोतार्थ कायदेशीर प्रक्रिया
क) किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणूक
ड) सेवा विकास चक्र
ई) प्रतिनिधीमार्फत किरकोळ व्यापार
फ) विमा क्षेत्राचे खाजगीकरण