

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) The service sector provides revenue to the government by way of
(Service tax/ Excise duty/ Custom duty)
- 2) Following is an example of service (Communication/ television set/ refrigerator)
- 3) is one of the marketing mix elements for services. (People/ preference/ potential)
- 4) is an example of physical evidence in services (room ambience/ staff dress/ both)
- 5) LPO stands for (Legal Process Outsourcing/ Legal Process Outcome/ Legal Payment Outcome)
- 6) ATM stands for (Automatic time money/ automated teller machine/ automatic teller money)
- 7) BPO stands for (Business Payment Outlet/ Business Process Outcome/ Business Process Outsourcing)
- 8) B2C transaction stands for (business to community/ business to consumer/ business to commodity)
- 9) In card, the amount gets deducted from the bank balance of the customer. (debit/ credit/ railway)
- 10) E-commerce facilitates interaction between the customer and the organizations via
(internet/ store/ bank)
- 11) number of consumers can be reached with the help of E-commerce. (few/ some/ large)
- 12) is one of the element of Mall management.
(Ambience/ Foreign Direct Investment/ International Policy)

Q.1 B) State whether the following statements are true or false: **(any 10)** **10**

- 1) Banks come under the scope of service.
- 2) Education and tourism are not the example of services.
- 3) When customer expectations are not met, customer feels dissatisfied.
- 4) The store should be easily accessible to the customers.
- 5) Vegetable vendors on the footpath are an example of organized retailing.
- 6) Foreign direct investment in retail is not helpful at all.
- 7) Traffic management in a mall is concerned with the management of traffic inside the mall.
- 8) BPO is a contract whereby firm transfers its processes to a third party for a consideration.
- 9) Logistics delays the delivery of goods to the consumers.
- 10) B2C transactions reduces distribution cost.
- 11) Organizations do not face any internal problems for transition to ecommerce.
- 12) E-commerce enables firms to reach only at local level.

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

B) What are the challenges faced by the service sector in the Indian context? **07**

OR

C) Explain the importance of service sector in the Indian context. **08**

D) Describe the states involved in the new service development cycle. **07**

P.T.O

- Q.3** A) Distinguish between organized retailing and unorganized retailing. **08**
 B) Describe the challenges of retailing in India. **07**
OR
 C) Explain the different store formats operating in India. **08**
 D) Write a note on careers in retailing. **07**
- Q.4** A) What is knowledge Process Outsourcing? Discuss its limitations. **08**
 B) What are the advantages and limitations of Internet Banking? **07**
OR
 C) Explain the advantages and disadvantages of Enterprise Resource Planning System. **08**
 D) What are the various elements of logistics network? **07**
- Q.5** A) What is E-commerce? Explain its key functions. **08**
 B) Elaborate on the scope of E-commerce in India. **07**
OR
 C) Explain the advantages and limitations of E-commerce. **08**
 D) Write a note on Business-to-Business (B2B) transactions. **07**
- Q.6** A) Explain the impact of FDI on banking and insurance sector in India. **10**
 B) Discuss various strategies for managing capacity and demand in the service industry. **10**
OR
- Q.6** Write short notes on: **(Any 4)** **20**
- C2C
 - FDI in retailing
 - Non-store formats
 - ATM
 - Classification of Services
 - Retail Franchising

[वेळ: ३ तास]

[गुण:१००]

Please check whether you have got the right question paper.

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 दहा)

१०

१. सेवा क्षेत्र व्दारे सरकारला महसूल मिळवून देते. (सेवा कर / अबकारी कर / सीमा शुल्क)
२. खालील पैकी हे सेवेचे उदाहरण आहे. (संभाषण / दूरदर्शन संच / शीतकपाटे)
३. हा सेवा विपणन मिश्राचा एक घटक आहे. (लोक / प्राधान्य / संभाव्य)
४. हे सेवेमधील प्रत्यक्ष पुराव्याचे उदाहरण आहे.
(खोलीतील वातावरण / कर्मचाऱ्यांचा पोशाख / दोन्ही)
५. LPO याचा अर्थ
(बाह्यस्त्रोतार्थ कायदेशीर प्रक्रिया / कायदेशीर प्रक्रिया परिणती / कायदेशीर भरणा परिणती)
६. ATM याचा अर्थ
(स्वयंचलित वेळ पैसा / स्वयंचलित चालणारे यंत्र / स्वयंचलित चालणारा पैसा)
७. BPO याचा अर्थ
(व्यावसायिक भरणा मार्ग / व्यावसायिक प्रक्रिया परिणती / बाह्यस्त्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रिया)
८. B2C व्यवहार याचा अर्थ (व्यवसाय ते समाज / व्यवसाय ते ग्राहक / व्यवसाय ते वस्तू)
९. कार्डांमध्ये, ग्राहकाच्या बँक शिल्लकीतून रक्कम वजा होते. (डेबिट / क्रेडीट / रेल्वे)
१०. ई - कॉमर्स, ग्राहक व संघटना यांच्यामध्ये द्वारे देवाणघेवाण घडवून आणते.
(इंटरनेट / दुकान / बँक)
११. ई - कॉमर्सच्या मदतीने संख्येच्या ग्राहकांपर्यंत पोहोचता येते. (थोड्या / काही / मोठ्या)
१२. हा मॉल व्यवस्थापनेचा एक घटक आहे.
(वातावरण / परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणूक / अंतरराष्ट्रीय धोरण)

१०

ब) खालील विधाने चूक अथवा बरोबर ते सांगा. (कोणतेही दहा)

१. सेवेच्या व्याप्तीमध्ये बँका येतात.
२. शिक्षण व पर्यटन ही सेवेची उदाहरणे नाहीत.
३. जेव्हा ग्राहकाच्या अपेक्षा पूर्ण होत नाहीत तेव्हा ग्राहकाला असमाधानी वाटते.
४. दुकान हे ग्राहकांना सहज उपलब्ध असावे.

(पुढे पहा.....)

५. पदपथावरील भाजी विक्रेता हे संघटीत किरकोळ व्यापाराचे उदाहरण आहे.
६. किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणूक अजिबात मदतीची नाही.
७. मॉलमधील वाहतूक व्यवस्थापनाचा संबंध मॉलच्या आतील वाहतुकीच्या व्यवस्थापनाशी आहे.
८. बीपीओ (BPO) हे असे कंत्राट आहे, ज्यात संघटना आपली प्रक्रिया तिसऱ्या पक्षास मोबदला देऊन हस्तांतरीत करते.
९. लॉजीस्टिक्समुळे ग्राहकांपर्यंत माल पोहोचण्यास उशिर होतो.
१०. बीटूसी(B2C) व्यवहारांमुळे वितरण खर्च कमी होतो.
११. ई - कॉमर्सच्या संक्रमणामुळे, संघटनांना कोणत्याही अंतर्गत अडचणीस सामोरे जावे लागत नाही.
१२. ई - कॉमर्समुळे संघटनांना फक्त स्थानिक पातळीपर्यंत पोहोचता येते.

प्र.२ अ) सेवेची व्याख्या द्या. त्याची वैशिष्ट्ये स्पष्ट करा.

०८

ब) भारतीय दृष्टीकोनातून सेवा क्षेत्रात कोणत्या आव्हानांना सामोरे जावे लागले?

०७

किंवा

क) भारतीय दृष्टीकोनातून सेवा क्षेत्राचे महत्त्व स्पष्ट करा.

०८

ड) नवीन सेवा विकास चक्रातील विविध टप्प्यांचे वर्णन करा.

०७

प्र.३ अ) संघटीत किरकोळ व्यापार व असंघटीत किरकोळ व्यापार यातील फरक लिहा.

०८

ब) भारतातील किरकोळ व्यापाराची आव्हाने सांगा.

०७

किंवा

क) भारतात चालणाऱ्या किरकोळ व्यापाराच्या विविध दुकानाचे प्रकार स्पष्ट करा.

०८

ड) 'किरकोळ व्यापारातील कारकीर्द (करियर)' यावर टीपा लिहा.

०७

प्र.४ अ) बाह्यस्रोतार्थ ज्ञान प्रक्रिया म्हणजे काय? त्याच्या मर्यादा सांगा.

०८

ब) इंटरनेट बँकिंगचे फायदे व तोटे कोणते आहेत?

०७

किंवा

क) व्यावसायिक संसाधन नियोजन पद्धतीचे फायदे आणि तोटे स्पष्ट करा.

०८

ड) लॉजीस्टिक्स नेटवर्कचे विविध घटक कोणते आहेत?

०७

प्र.५ अ) ई - कॉमर्स म्हणजे काय? त्याची महत्त्वाची कार्ये स्पष्ट करा.

०८

ब) भारतामधील ई - कॉमर्सची व्याप्ती तपशीलवार सांगा.

०७

किंवा

क) ई - कॉमर्सचे फायदे व तोटे स्पष्ट करा.

०८

ड) 'व्यवसाय ते व्यवसाय (B2B) व्यवहार' यावर टीपा लिहा.

०७

(पुढे पहा.....)

प्र.६ अ) परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणुकीचा भारतातील बँकिंग व विमा क्षेत्रावरील परिणाम स्पष्ट करा.

१०

ब) सेवा उद्योगातील मागणी व क्षमता समतोल राखण्यासाठी आवश्यक असणाऱ्या विविध डावपेचांची चर्चा करा.

१०

किंवा

प्र.६ थोडक्यात टीपा लिहा. (कोणत्याही चार)

२०

अ) सीटूसी (C2C)

ब) किरकोळ व्यापारातील परकीय प्रत्यक्ष गुंतवणुक

क) दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापार

ड) (ATM) एटीएम

ई) सेवांचे वर्गीकरण

फ) प्रतिनिधीमार्फत किरकोळ व्यापार