

M.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem III
MCOM234 - Service Sector Management

P. Pages : 3

Time : Three Hours



GUG/W/16/3040

Max. Marks : 80

-
- Notes : 1. All questions are compulsory.
2. All questions carry equal marks.

1. Explain classification of Service Sector. **16**

OR

Give the meaning of Hospital management? Explain Importance of Hospital management. **16**

2. Explain challenges in Information Technology Sector and state opportunities in Information Technology sectors. **16**

OR

State the opportunities and challenges in Insurance Industry. **16**

3. Define of Customer Service. Explain principles of good consumer services. **16**

OR

Define customer's satisfaction? State Importance of customer's satisfaction. **16**

4. Discuss rights of consumers? Explain and Procedure applicable to the National Commission. **16**

OR

Explain consumer Disputes Redressal Agencies U/S 9. **16**

5. Write note. **16**

- a) State consumer Protection Councils.
- b) Importance of Transport
- c) Sectors of Information Technology
- d) Objectives of value added services

M.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem III
MCOM234 - Service Sector Management

Time : Three Hours

Max. Marks : 80

- सूचना :- 1. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
2. सर्व प्रश्नांना समान गुण आहेत.

1. सेवा क्षेत्राचे वर्गीकरण स्पष्ट करा. 16
- किंवा**
- रुग्णालय व्यवस्थापनाचा अर्थ सांगा तसेच रुग्णालय व्यवस्थापनाचे महत्त्व स्पष्ट करा. 16
2. माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्रातील आव्हाने स्पष्ट करा तसेच माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्रातील संधी विषद करा. 16
- किंवा**
- विमा उद्योगातील संधी व आव्हाने विषद करा. 16
3. ग्राहक सेवेची व्याख्या द्या. चांगल्या ग्राहक सेवेची तत्वे स्पष्ट करा. 16
- किंवा**
- ग्राहकांचे समाधान परिभाषित करून ग्राहक समाधानाचे महत्त्व विषद करा. 16
4. ग्राहकांचे अधिकार चर्चा करा तसेच राष्ट्रीय आयोगाचे अधिकार व कार्यपद्धती स्पष्ट करा. 16
- किंवा**
- ग्राहकांच्या तक्रारी दूर करणारी संस्था (कलम - 9) स्पष्ट करा. 16
5. टीपणे लिहा. 16
- अ) राज्य ग्राहक संरक्षण परिषद
- ब) वाहतुकीचे महत्त्व
- क) माहिती तंत्रज्ञानाची क्षेत्रे
- ड) मुल्य वर्धित सेवांचे उद्देश

M.Com.(with Credits)-Regular-Semester 2012 Sem III
MCOM234 - Service Sector Management

Time : Three Hours

Max. Marks : 80

- सूचनाएँ :- 1. सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।
2. सभी प्रश्नों के समान अंक हैं।

1. सेवा क्षेत्र के वर्गीकरण स्पष्ट किजिए। 16

अथवा

रुग्णालय प्रबंधन का अर्थ बतलाइए एवं रुग्णालय व्यवस्थापन के महत्त्व स्पष्ट किजिए। 16

2. माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्र में के आढान स्पष्ट किजिए एवं माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्र में की संधिया विषद किजिए। 16

अथवा

विमा उद्योग में संधी एवं आढान स्पष्ट किजिए। 16

3. ग्राहक सेवा की परिभाषा दिजिए एवं अच्छे ग्राहक सेवाओं के लक्षण स्पष्ट किजिए। 16

अथवा

ग्राहक संतूष्टी परिभाषित कीजिए एवं ग्राहक संतूष्टी के महत्त्व विषद किजिए। 16

4. ग्राहक अधिकार के बारे में चर्चा किजिए एवं राष्ट्रीय आयोग के अधिकार और कार्यपद्धती स्पष्ट किजिए। 16

अथवा

ग्राहकों की तक्रार दुर करनेवाली यंत्रणा (धारा - 9) स्पष्ट किजिए। 16

5. टिपणीयाँ लिखिए। 16

- अ) राज्य ग्राहक संरक्षण परिषद
ब) वाहतूकों के महत्त्व
क) माहिती तंत्रज्ञान क्षेत्र
ड) मूल्यवर्धित सेवाओं के उद्देश

munotes.in