DECEMBER 2023 **U/ID 32434/UEX6A**

Time : Three hours Maximum : 75 marks

SECTION A — ($10 \times 2 = 20$ marks)

Answer any TEN questions.

1. What is development of employees in services?
   சேவையில் பணியாளர் மேம்பாடு என்றால் என்ன?

2. What is Service Product ?
   சேவை பொருள் என்றால் என்ன?

3. What are the sales promotional tools for services?
   சேவையில் விற்பனை மேம்பாடு கருவிகள் யாவை?

4. What is services channel?
   சேவைவழங்கல் வழிகள் என்றால் என்ன?

5. What is internal marketing?
   உள் சந்தையியல் என்றால் என்ன?

6. Define service strategy.
   சேவை யுக்தி வரையறு.

7. What are quality gaps?
   தர இடைவெளி என்றால் என்ன?

8. What is customer expectation of service?
சேவையில் நுகர்வோர் எதிர்பார்ப்பு என்றால் என்ன?

9. What is health care service?
சுகாதார பாதுகாப்பு சேவை என்றால் என்ன?

10. What are public utility services?
பொது பயன்பாடு சேவை என்றால் என்ன?

11. What is customer satisfaction?
நுகர்வோர் திருப்தி என்றால் என்ன?

12. Define Capacity planning.
திறன் திட்டமிடல் வரையறு.

SECTION B — ($5 \times 5 = 25$ marks)

Answer any FIVE questions

13. Differentiate between goods and services.
சேவையை பொருட்களிலிருந்து வேறுபடுத்து.

14. Explain the strategies for managing service intermediaries.
சேவை இடத்தரகர் நிர்வாக யுக்திகளை விவரி.

15. Explain the service life cycle management.
சேவை ஆயுள் சுழற்சி மேலாண்மை விவரி.

16. Differentiate between functional quality, technical quality and perceived quality.

செயல்பாடு தரம், தொழில்நுட்ப தரம் மற்றும் உணர்கின்ற தரம் வேறுபடுத்து.

17. Explain the elements of tourism marketing.

சுற்றுலா சந்தையியல் கூறுகளை விவரி.

18. What are the various professional service strategies available to a service firm?

சேவை நிறுவனத்தில்யுள்ள பலவித தொழில் முறை சேவை யுக்திகள் யாவை?

19. Bring out the nature of Hospitality services.

விருந்தோம்பு சேவையின் தன்மைகளை வெளிக்கொணர்க.

SECTION C — ($3 \times 10 = 30$ marks)

Answer any THREE questions.

20. What are the various industries that are categorised as service industries? What are their distinctive features?

சேவை தொழிற் சாலைகளின் பல்வகைகள் யாவை? அதனுடைய தனி பண்புகள் யாவை?

21. How do you price services? Explain the methods used in it.

சேவையில் விலையை எவ்விதம் நிர்ணயிப்பாய்? அதற்கு பயன்படும் முறைகளை விவரி.

22. Describe the strategies for matching supply and demand of services. Give at least one specific example each.

வழங்கல் மற்றும் பகிர்வு சேவைகளை பொருத்தமாக்கும் யுக்திகளை விவரி. இதற்கு உதாரணம் கொடு.

23. Define "service quality". What are the points that you would need to consider for measuring service quality?

சேவை தரம் வரையறு. சேவை தரத்தை அளவிடுதலில் கருத்தில் கொள்ளக்கூடிய விஷயங்கள் யாவை?

24. Explain the characteristics of financial services.

நிதி சேவையின் பண்புகளை விவரி.

———————