

**N.B.: Read the following instructions carefully.**

1. All questions carry equal marks.
2. Numbers in the brackets indicate marks.

**Q.1 Answer any TWO of the following :**

[15]

- a) What do you mean by services ? Explain their characteristics.
- b) Explain the services marketing mix elements.
- c) Describe the opportunities in service sector.

**Q.2 Answer any TWO of the following :**

[15]

- a) Discuss the factors responsible for the growth of organised retailing in India.
- b) Explain the various types of Non-store format.
- c) Describe the benefits of FDI (Foreign Direct Investment) in Indian Retail Sector.

**Q.3 Answer any TWO of the following :**

[15]

- a) Define BPO (Business Process Outsourcing). Discuss the objectives and services provided by BPO.
- b) What do you understand by ATM ? State and Explain its features.
- c) State & explain the meaning & elements of logistics.

**Q.4 Answer any TWO of the following :**

[15]

- a) Define E-commerce. Discuss its features.
- b) Discuss the concept of B2B & C2C.
- c) State & Explain the challenges of E-Commerce.

वेळ : २ तास

मराठी भाषांतर

गुण : ६०

सूचना : खालील सूचना काळजीपूर्वक वाचा.

१. सर्व प्रश्न अनिवार्य आहेत.
२. सर्व प्रश्नांना समान गुण दिलेले आहेत.
३. मूळ इंग्रजी प्रश्नपत्रिका प्रमाण मानावी

प्र.१ खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

(१५)

- १) 'सेवा म्हणजे काय ? सेवांची वैशिष्ट्ये लिहा.

प्र.२ खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

- १) भारतातील संघटित किरकोळ व्यापार वाढण्यास कारणीभूत घटक स्पष्ट करा.
- २) दुकानाशिवाय किरकोळ व्यापाराचे प्रकार स्पष्ट करा.
- ३) भारतातील किरकोळ व्यापारात परकीय गुंतवणुकीचे फायदे लिहा.

प्र.३ खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

- १) बाह्यस्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रिया म्हणजे काय ? बाह्यस्रोतार्थ व्यावसायिक प्रक्रियेची वैशिष्ट्ये व त्याद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवा यांची चर्चा करा.
- २) ए.टी.एम. बदल आपल्याला काय माहित आहे ? त्याची वैशिष्ट्ये विशद करा.
- ३) लॉजिस्टिक्स ह्या संज्ञेचा अर्थ सांगून त्याच्या घटकांचे वर्णन करा.

प्र.४ खालीलपैकी कोणतेही दोन प्रश्न सोडवा.

- १) ई-कॉमर्स म्हणजे काय ? त्याची वैशिष्ट्ये लिहा.
- २) व्यवसाय ते व्यवसाय आणि ग्राहक ते ग्राहक या संज्ञांची चर्चा करा.
- ३) ई-कॉमर्स पुढील आव्हाने मांडून त्यांची स्पष्टीकरण द्या.

\*\*\*