

मास्टर ऑफ बिज़नेस एडमिनिस्ट्रेशन (MBA) / मास्टर ऑफ बिज़नेस एडमिनिस्ट्रेशन (ऑनलाइन) (MBAOL) / मास्टर ऑफ बिज़नेस एडमिनिस्ट्रेशन (मार्केटिंग मैनेजमेंट) (MBAMM) / पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन मार्केटिंग मैनेजमेंट (PGDIMM) / पोस्ट ग्रेजुएट डिप्लोमा इन सर्विस मैनेजमेंट (PGDISM)

सत्रीय कार्य

2026-2027

जुलाई 2026 और जनवरी 2027 सत्र

एमएमपीएम -005: सेवाओं का विपणन

(सत्रीय कार्य को जमा करने के लिए जुलाई 2026 सत्र के लिए अंतिम तिथि 31 अक्टूबर 2026 है और जनवरी 2027 के लिए 30 अप्रैल 2027 है)



प्रबंध अध्ययन विद्यापीठ
इन्दिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय
मैदान गढ़ी, नई दिल्ली –110068

सत्रीय कार्य

पाठ्यक्रम का कोड	:	एमएमपीएम -005
पाठ्यक्रम का शीर्षक	:	सेवाओं का विपणन
सत्रीय कार्य का कोड	:	एमएमपीएम -005 /टी. एम. ए./ जुलाई /2026-27

नोट: सभी प्रश्नों का उत्तर दीजिए तथा यह सत्रीय कार्य अपने अध्ययन केंद्र के समन्वयक को जमा कीजिए। जुलाई 2026 सत्र हेतु अंतिम तिथि 31 अक्टूबर 2026 तथा जनवरी 2027 सत्र हेतु 30 अप्रैल 2027 है।

1. सेवा विपणन के वैचारिक ढाँचे (Conceptual Framework) की विवेचना कीजिए। सेवाओं की विशेषताओं तथा उनके विपणन संबंधी प्रभावों के संदर्भ में विस्तारपूर्वक चर्चा कीजिए।
2. सेवा उत्पाद (Service Product) के विभिन्न स्तरों की व्याख्या कीजिए तथा विश्लेषण कीजिए कि कोई सेवा संगठन प्रतिस्पर्धी बाजार में भिन्नता स्थापित करने एवं ग्राहकों के लिए अतिरिक्त मूल्य सृजित करने हेतु संवर्धित सेवा प्रस्तावों (Augmented Service Offerings) का उपयोग किस प्रकार कर सकता है।
3. सेवा विपणन में मानव संसाधन (People) की भूमिका पर चर्चा कीजिए तथा स्पष्ट कीजिए कि आंतरिक विपणन (Internal Marketing) एवं मानव प्रबंधन रणनीतियाँ किसी सेवा संस्था में सेवा गुणवत्ता तथा ग्राहक संतुष्टि को किस प्रकार उन्नत कर सकती हैं।
4. ग्रोनरुस मॉडल (Gronroos Model) की विवेचना कीजिए तथा अपने चयन के किसी सेवा संगठन में सेवा गुणवत्ता के प्रति ग्राहकों की धारणाओं के मूल्यांकन में इसकी उपयोगिता का विश्लेषण कीजिए।
5. निम्नलिखित पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए—
 - (क) सेवा विपणन त्रिभुज (Service Marketing Triangle)
 - (ख) SERVQUAL मॉडल
 - (ग) एकीकृत सेवा विपणन संचार (Integrated Service Marketing Communication)
 - (घ) सेवाओं में मांग एवं क्षमता का प्रबंधन (Managing Demand and Capacity in Services)
 - (ङ) सहायक सेवाएँ (Facilitating Services) एवं समर्थन सेवाएँ (Supporting Services)