

MAHARASHTRA STATE BOARD OF VOCATIONAL EXAMINATION, MUMBAI

EXAMINATION – JANUARY 2013

CERTIFICATE COURSE IN CUSTOMER CARE IN AVIATION (417101)

TIME ALLOWED – 3 Hrs.

MARKS – 100

SUBJECT – CUSTOMER CARE IN SALES & MARKETING (PR-II)

- Q.1. 1) Write about identification of market in service sector. 20
2) Give the History of Hotel Industry. 20
3) Write about Luggage Handling of guests at arrival and departure in hotel. 20
4) Write an essay on Competition in Sales & Marketing in Service Sector with examples. 20
- Q.2. Draw the Chart which shows Classification of Hotel & explain. 20

मराठी भाषांतर

क्रमांक ४१७१०१२२

सर्टिफिकेट कोर्स इन कस्टमर केअर इन एव्हिएशन (४१९१०१)

वेळ - ३ तास

गुण - १००

विषय - कस्टमर केअर इन सेल्स अँड मार्केटिंग (प्रॅक्टिकल - २)

- प्र. १) १. सर्विस सेक्टरमधील मार्केटच्या ओळख याविषयी लिहा. २०
२. हॉटेल उद्योगाचा इतिहास सांगा. २०
३. हॉटेलमधील पाहुण्याच्या आगमन व निर्गमनाच्यावेळी त्यांच्या सामान हाताळणीविषयी लिहा. २०
४. सर्विस सेक्टरमधील विक्री आणि मार्केटिंगमधील स्पर्धा यावर उदाहरणासह निबंध लिहा. २०
- प्र. २ हॉटेलचे वर्गीकरण दाखवणारा तक्ता काढा व स्पष्ट करा. २०
