পাৰ্থক্যৰ ভেটি (Bases of difference)	দ্ৰব্য (product)	সেৱা (service)
১। স্পৰ্শনীয়তা বনাম অস্পৰ্শনীয়তা (Tangibility vs. intangibility)	দ্ৰব্যৰ এক ধৰণৰ কায়িক গাঁথনি থাকে যাক স্পৰ্শ কৰিব পাৰি, দেখা যায় ঘ্ৰাণযুক্ত আৰু স্বাদ ল'ব পৰা প্ৰকৃতিৰ। পাবাৰ ব্ৰেডৰ জোতাই হওঁক বা ঘড়ীৰ ক্ষুদ্ৰতম অংশেই হওঁক -দ্ৰব্য সম্পূৰ্ণ স্পৰ্শনীয় গুণধৰ্মী।	সেৱাৰ কোনো কায়িক গাঁথনি নাই। সেৱা অদৃশ্য, অস্পৰ্শনীয়, অঘ্ৰাণযুক্ত, স্বাদহীন। সেৱা গ্ৰহণ কৰোতাজনৰ দ্বাৰাহে মাত্ৰ সেৱা কাৰ্য অনুভূত। যেনে- বাৰ্তা প্ৰেৰণ, উপদেশ প্ৰদান, বেংকিং সেৱা, টিকট বা মালিচ দিয়া আদি কাৰ্য সেৱাৰ অন্তৰ্ভুক্ত।
২। সমসত্বতা বনাম অসমসত্বতা (Homogeneity vs heterogeneity)	দ্ৰব্য হৈছে সমসত্বতা গুণৰ এক সংমিশ্ৰণ। অৰ্থাৎ কায়িক অৱস্থিতি থকা দ্ৰব্য সামগ্ৰীক গ্ৰাহকে এটাৰ পৰা আনটোক পৃথক কৰিব নোৱাৰে। উদাহৰণ স্বৰূপে- দুটা চাইনিজ পেন একেলগে ৰখা হ'ল। গ্ৰাহকে দুয়োটা কলমৰ মাজত কোনো পাৰ্থক্য বিচাৰি নাপায়।	সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত সমসত্বতাৰ ধৰ্ম দেখা পোৱা নাযায়। বৰঞ্চ ই অসমসত্ব বৈশিষ্টাধৰ্মী। আমাৰ মাজত বহু শিক্ষক, অধিবক্তা, চিকিৎসক, মিস্ত্ৰী, নাপিত, বেংকিং, প্ৰতিষ্ঠান আছে, যিবিলাকৰ কাৰ্য সম্পাদনৰ ভিন্নতা থকা দেখা যায়।
৩। হস্তান্তৰ যোগ্যতা (Transferability)	দ্ৰব্য এটাক কায়িকভাৱে এখন ঠাইৰ পৰা অন্য এখন ঠাইলৈ হস্তান্তৰিত কৰিব পৰা যায়। সাধাৰণতে উৎপাদকৰ স্থানৰ পৰা ভোক্তাৰ স্থানলৈ দ্ৰব্যৰ হস্তান্তৰ সম্ভৱ।	কিন্তু সেৱাক বিক্ৰেতাৰ স্থানৰ পৰা ক্ৰেতাৰ স্থানলৈ হস্তান্তৰিত কৰাটো সম্ভৱ নহয়। কাৰণ সেৱা হৈছে প্ৰকৃতিত অস্পৰ্শনীয়।
৪। স্থায়িত্ব (Existence)	দ্ৰব্য এবিধ এবাৰ ক্ৰয় কৰাৰ পিছত ইয়াৰ স্থায়িত্ব এটা নিৰ্দিষ্ট সময়লৈ থাকি যায়। দ্ৰব্যৰ স্থায়িত্ব দীৰ্ঘম্যাদী প্ৰকৃতিৰ। নিৰ্দ্ধাৰিত সময়ৰ পিছতহে ইয়াৰ স্থায়িত্ব বিলুপ্তি হয়। উদাহৰণ স্বৰূপেঃ- গাড়ী এখনৰ সেৱা ৭৮ পৰা ১০ বছৰ পৰ্যন্ত লাভ কৰিব পৰা যায়।	সেৱাৰ স্থায়িত্ব হ্ৰস্বম্যাদী প্ৰকৃতিৰ। সেৱা বহন কৰি থকাৰ পিছ মুহূৰ্ততেই ইয়াৰ স্থায়িত্ব হ্ৰাস পাব পাৰে।

Scanned with CamScanner

কৰা, কাপোৰ ধোৱা, ঘৰ পৰিষ্কাৰ কৰা আদি।

৮। ভোক্তাৰে সম্পৰ্কীত সেৱাঃ- (On the basis of customer contact) বহু ক্ষেত্ৰত সেৱা প্ৰদান কৰোতাই গ্ৰাহকৰ লগত নিবিড় সম্পৰ্ক বজায় ৰাখে। এনেদৰে ভোক্তাৰ লগত থকা সম্পৰ্কৰ ভিত্তিত সেৱাক তলত দিয়া ধৰণে বিভক্ত কৰিব পৰা যায়।

(ক) উচ্চ সম্পৰ্কযুক্ত সেৱাঃ-(High contact services) এনে সেৱাত সেৱা প্ৰদান কৰোতাৰ লগত সেৱা গ্ৰহণ কৰোতাৰ আপেক্ষিকভাৱে বেছি ঘনিষ্ঠ সম্পৰ্ক গঢ়ি উঠা দেখা যায়। এনে সম্পৰ্কৰ সময়ৰ দৈৰ্ঘ্যতা সাধাৰণতে অধিক হোৱা দেখা যায়। যেনেঃ- হাইস্কুল বা কলেজৰ ছাত্ৰ-ছাত্ৰীক প্ৰদান কৰা শিক্ষা, চিকিৎসকে ৰোগীক প্ৰদান কৰা সেৱা।

(খ) নিম্ন সম্পৰ্কযুক্ত সেৱাঃ-(Low contact services) এনে সেৱাত সেৱা গ্ৰহণ কৰোতাৰ সেৱা প্ৰদান কৰোতাৰ লগত অতি কম সময়ৰ বাবেহে এটা সম্পৰ্ক গঢ়ি উঠে। যেনেঃ- ইলেক্ট্ৰনিক বেংকিং, ইলেক্ট্ৰনিক মেইল, স্বয়ংক্ৰিয় সেৱা ইত্যাদি।

১৬ঃ সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ গুৰুত্ব আৰু তাৎপৰ্যঃ- (Importance and significance of service marketing)

সেৱাৰ উপযুক্ত বজাৰকৰণে উন্নয়ন প্ৰক্ৰিয়া ত্বৰান্বিত কৰাত প্ৰভূত বৰঙণি আগবঢ়ায়। সেৱাৰ বজাৰকৰণ প্ৰক্ৰিয়াত নবীনত্বকৰণ নীতিৰ প্ৰয়োগে সামাজিক আৰু আৰ্থিক বিৱৰ্তন দ্ৰুত হাৰত সংঘটিত হোৱাৰ পথ মসৃন কৰি তোলে। অনাগত দিনবোৰতো সেৱা খণ্ডৰ ভূমিকাক কোনেও নসাৎ কৰাৰ সাহস বোধহয় কাৰো নাই। এখন অৰ্থনীতিৰ সামগ্ৰিক উন্নয়নৰ অৰ্থে সেৱা খণ্ডৰ সুবিধাসমূহ বাস্তৱসম্মত কৰি তোলাটো নিতান্তই বাঞ্চনীয়। তলত সেৱাৰ বজাৰকৰণৰ গুৰুত্ব আৰু তাৎপৰ্য চমুকৈ আলচ কৰা হ'লঃ-

১। নিয়োগৰ সুবিধা সৃষ্টিঃ-(Fostering broad scope of employment) প্ৰকৃততে সেৱাৰ কাৰকসমূহ বিস্তৃত আৰু ভিন্নসূবী কাৰকৰে গঠিত। সেৱা খণ্ডৰ কাৰকসমূহ এনে ধৰণৰঃ-ব্যক্তিগত যত্নৰ সেৱা, শিক্ষামূলক সেৱা, চিকিৎসা সম্বন্ধীয় কাৰক, জ্ঞাতকৰণ সেৱা, পৰ্যটন সেৱা, স্বাস্থ্যজনিত সেৱা, বেংকিং সেৱা, বীমা সেৱা, পৰিবহণ সেৱা, পৰামৰ্শদাতাৰ সেৱা আদি। বিভিন্ন প্ৰকাৰৰ এনে সেৱা খণ্ডসমূহৰ শৃংখলাবদ্ধ আৰু সংহত উন্নয়নে দেশত অগণন নিযুক্তিৰ পথ মুকলি কৰে। অৰ্থনৈতিক উন্নয়নৰ এপাত বৃহৎ অস্ত্ৰ হৈছে সেৱা খণ্ডত বজাৰকৰণৰ নীতিৰ প্ৰয়োগ। কৰ্ম সংস্থাপনৰ ব্যাপক সুবিধা থকা সেৱা খণ্ডক ভাৰতবৰ্ষই বৰ্তমানলৈকে নিজৰ আয়ত্বলৈ আনিব পৰা নাই। আমেৰিকা যুক্তৰাষ্ট্ৰত মুঠ কৰ্ম সংস্থাপনৰ ৮০ শতাংশ আহে সেৱা খণ্ডৰ পৰা। কিন্তু ভাৰতবৰ্ষত আজিও সেৱা খণ্ডই ৬০ শতাংশৰ ওপৰত কৰ্ম সংস্থাপন সৃষ্টি কৰিব পৰা নাই। গতিকে গোলকীয়কৰণ অৰ্থনীতিত কৰ্ম সংস্থাপন সৃষ্টি কৰাৰ ক্ষেত্ৰত ইয়াৰ গুৰুত্ব কিমান হ'ব পাৰে তাক বুজি পোৱা যায়। সেৱা খণ্ডক সঠিক পথেৰে যদিহে অগ্ৰগতিৰ শীৰ্ষ স্তৰলৈ

Scanned with CamScanner

জনসাধাৰণৰ জীৱনৰ মানদণ্ড উন্নত হ'লেহে দেশৰ প্ৰগতিৰ সংজ্ঞা স্পষ্ট আৰু স্বচ্ছ
পৰে। উন্নত ৰাষ্ট্ৰৰ তুলনাত ভাৰতৰ জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড কোনো গুণেই সন্তোষজনক
বুলি ক'ব নোৱাৰি। আয় নাইবা আৰ্জনৰ অৰ্থে অধিক সুবিধা প্ৰদানৰ জৰিয়তে জীৱন
ধাৰণৰ মানদণ্ড উন্নত কৰিব নোৱাৰি। নাগৰিকসকলৰ দ্বাৰা সেৱা আৰু দ্ৰব্যত কৰা
সতৰ্কতামূলক ব্যয় লগতে ইয়াৰ প্ৰাচুৰ্যতাইহে জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড নিৰ্ণয় কৰে। সেৱা
খণ্ডৰ প্ৰগতি তথা উন্নয়নে জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড বৃদ্ধি কৰাটো ধ্ৰুৱ।

৫। পাৰিপাৰ্শ্বিক বন্ধুত্বসুলভ প্ৰযুক্তিৰ অৰিহণাঃ-(Contribution using of environment friendly technology) এতিয়া সকলো খণ্ডতেই প্ৰযুক্তিৰ প্ৰয়োজন
বিদ্যমান। উন্নত ৰাষ্ট্ৰসমূহে সেৱা প্ৰদান কাৰ্যত উন্নত প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ কৰা দেখা যায়,
যিবোৰ শেহতীয়াভাৱে আৱিষ্কৃত। সেৱা সৃষ্টি সংস্থাসমূহ যেনে:- বেংক, বীমা, পৰ্যটন,
হোটেল, যোগাযোগ, শিক্ষামূলক খণ্ডসমূহত যি ধৰণৰ প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰ কৰা হয়, সি
পাৰিপাৰ্শ্বিকতাৰ প্ৰতি ভাবুকি নহয়, বৰঞ্চ এনে প্ৰযুক্তি সামাজিক-আৰ্থিকভাৱে
বন্ধুত্বসুলভহে। আনহাতে নিৰ্মাণ ভিত্তিক উদ্যোগসমূহত ব্যৱহৃত প্ৰযুক্তি পাৰিপাৰ্শ্বিকতাৰ
বাবে ক্ষতিকৰ, অবন্ধুত্বসুলভ আৰু সংশয়পূৰ্ণ। গতিকে সেৱা খণ্ডই পাৰিপাৰ্শ্বিকতাৰ
প্ৰতি যি ধৰণৰ কৰ্তব্যনিষ্ঠা, দায়বদ্ধতা পালন কৰে সি সৰ্বদায় প্ৰশংসনীয়।

১.৭ ঃ সেৱাৰ অৱস্থা ঃ- (Stages of services)

বিশ্বৰ আৰ্থিকভাৱে চহকী ৰাষ্ট্ৰসমূহে একেদিনাই অৰ্থনৈতিক উন্নয়নৰ শীৰ্ষবিন্দুত
আৰোহণ কৰিব পৰা নাই। উন্নয়নৰ শীৰ্ষবিন্দু পোৱাৰ বাবে তেওঁলোকে কেইবাটিও স্তৰ
অতিক্ৰম কৰিবলগীয়াত পৰিছে। উন্নয়নৰ আদি স্তৰত এনে ৰাষ্ট্ৰবোৰ কৃষি পদ্ধতি আদিম
আওপুৰণি তথা পৰাম্পৰাগত। কালক্ৰমত এনে কৃষি পদ্ধতিৰ উন্নয়ন ঘটাই বৈজ্ঞানিক
দৃষ্টিভংগী আৰু আধুনিক যন্ত্ৰপাতিৰে কৃষি কাৰ্যৰ উৎকৰ্ষ সম্ভৱ হৈ পৰে। এনে ৰাষ্ট্ৰসমূহ
হৈছে উদ্যোগীক বিপ্লৱবো বাটকটীয়া। শিল্পোদ্যোগীৰ শক্তি গৃহ (power house) স্বৰূপ
এনে ৰাষ্ট্ৰসমূহতেই পোন প্ৰথমবাৰৰ বাবে সেৱা খণ্ডৰ বিপ্লৱৰ আৰম্ভণি ঘটে। দ্ৰব্যৰ
নবীনত্বকৰণ, প্ৰযুক্তিগত কলা, কৌশল, সাংগঠনিক কাৰ্যকলাপ পৰিচালনা সম্বন্ধীয়
চিন্তাধাৰা আৰু অন্যান্য উদ্যোগীক উপাদানসমূহ পশ্চিমীয়া ৰাষ্ট্ৰসমূহত পোন প্ৰথমতে
শিপোৱাৰ ফলত, সেৱা খণ্ডই গজালি মেলি প্ৰকাণ্ড বট-বৃক্ষৰ ৰূপ ধাৰণ কৰে।

উন্নত ৰাষ্ট্ৰসমূহৰ তুলনাত উন্নয়নশীল ৰাষ্ট্ৰসমূহে উন্নয়নৰ ক্ষেত্ৰত কিছু পৰিমাণে
লোকচানৰ মুখামুখী হ'বলগীয়া হয়। মুক্ত বাণিজ্য আৰু উচ্চ প্ৰযুক্তিৰ সৰবৰাহৰ কাৰ্যসূচী
উন্নয়নশীল ৰাষ্ট্ৰসমূহত ধুমকেতুৰ দৰে আহি হঠাৎ পৰাৰ ফলত এওঁলোকে সেৱা খণ্ড
তৎকালীনভাৱে আঁকোৱালি ল'বলগীয়াত পৰে। অপ্ৰস্তুতভাৱে উন্নত ৰাষ্ট্ৰৰ পৰা
উন্নয়নশীল ৰাষ্ট্ৰলৈ সেৱা খণ্ড আমদানি হোৱাৰ পৰিণতি হিচাপে সেৱা খণ্ডৰ আমূল
পৰিবৰ্তন হৈ ইয়াৰ প্ৰকৃত ফল ভোগ কৰাৰ বাবে এনে ৰাষ্ট্ৰই কেইবা দশকো অপেক্ষা

Scanned with CamScanner

নিব পৰা যায়, তেতিয়া দেশৰ বহু নিবনুৱা যুবক-যুৱতীয়ে নিযুক্তি লাভৰ সম্ভাৱনা অধিক আছে। উদাৰীকৰণ নীতি গ্ৰহণৰ পৰৱৰ্তী সময়ত সেৱা খণ্ড ভাৰতীয় অৰ্থনীতিৰ অদম্য উৎস হিচাপে মূৰ দাঙি উঠা দেখা গৈছে।

২। সম্পদৰ প্ৰকাম্য ব্যৱহাৰত গুৰুত্বঃ-(Importance in optimum utilisation of resources) সম্পদৰ প্ৰাচুৰ্যৰ কেন্দ্ৰবিন্দু হ'ল ভাৰত। ভাৰতবৰ্ষৰ জন সম্পদৰ আধিক্যই সেৱা খণ্ডৰ উন্নয়ন অৱধাৰিত কৰি তুলিছে। ভাৰতবৰ্ষৰ সুদক্ষ, অভিজ্ঞ আৰু কৌশলী শ্ৰমিকসকলে উচ্চ প্ৰযুক্তিৰ ব্যৱহাৰেৰে সেৱা খণ্ডসমূহক দুষ্প্ৰাপ্য সম্পদসমূহ ভূগৰ্ভৰ পৰা বুটলি আনি তাৰ প্ৰকাম্য ব্যৱহাৰ নিশ্চিত কৰাৰ এশ শতাংশই মন-প্ৰাণ সপি দিয়া দেখা গৈছে। ফলত মানৱ সম্পদত চহকী ভাৰতবৰ্ষত সেৱা খণ্ডৰ উন্নয়ন হৈ পৰিছে সৰ্বাত্মক প্ৰগতিৰ বাৰ্তাবাহক। আমদানি-ৰপ্তানি বাণিজ্যত সেৱা খণ্ডৰ অংশগ্ৰহণ সুনিশ্চিত কৰি ভাৰতে বিশ্ব বাণিজ্য সংস্থাৰ কাৰ্যসূচী ৰূপায়ণকৰণত নতুন ইতিহাস ৰচনা কৰিবলৈ অগ্ৰসৰ হৈছে। সেৱা খণ্ডৰ এনে উপাদানসমূহ শোষণৰ দ্বাৰা ভাৰতবৰ্ষই সেৱাৰ ৰপ্তানি সৰ্বোচ্চ কৰাৰ সম্ভাৱনা আছে। কম্পিউটাৰ চফটৱেৰ ৰপ্তানিৰ ক্ষেত্ৰত ভাৰতৰ স্থানৰ কথা পুনৰ দোহৰাৰ আৱশ্যক নাই। স্বাস্থ্য সেৱা, পৰ্যটন, হোটেল, বিত্তীয় সেৱা খণ্ডৰ উন্নয়নৰ জৰিয়তেও অন্য সম্পদৰ প্ৰকাম্য ব্যৱহাৰত ইয়াৰ ভূমিকা উল্লেখনীয়। এনেদৰে সেৱা খণ্ডৰ উন্নয়নে ভৱিষ্যত প্ৰজন্মৰ অৰ্থে অতি মূল্যবান সম্পদ সংৰক্ষণ সহজসাধ্য কৰি তোলে।

৩। মূলধন গঠনঃ-(Formation of capital) ভৱিষ্যতত সেৱা খণ্ডই যে মানৱ সভ্যতাৰ প্ৰগতিত ত্ৰাণকৰ্তাৰ ৰূপত অৱতীৰ্ণ হ'ব ইতিমধ্যে আমি তাৰ যথেষ্ট লক্ষণ দেখিবলৈ পাইছো। অৰ্থনৈতিক, সামাজিক আৰু আৰু ৰাজনৈতিক স্তৰলৈও সেৱা খণ্ডৰ বৰগুণি সম্প্ৰসাৰিত হৈ পৰিছে। নিৰ্মান ভিত্তিক উদ্যোগৰ তুলনাত সেৱা খণ্ডৰ বিনিয়োগ লগতে নিযুক্তিৰ সৃষ্টিত অত্যধিক সম্ভাৱনা বিৰাজমান। এইটো গণনা কৰি উলিওৱা হৈছে যে দুৰ সঞ্চাৰ খণ্ডত উন্নত ৰাষ্ট্ৰসমূহে ভৱিষ্যতে ২০০০,০০০ কোটিতকৈও অধিক পুঁজি বিনিয়োগ কৰিবলৈ মনস্থ কৰিছে। ৰাষ্ট্ৰীয় পৰ্যায়ত মূলধন গঠন হয় বিনিয়োগৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি। ৰাষ্ট্ৰৰ প্ৰগতিত উৎপাদনশীল খণ্ডলৈ মূলধনৰ প্ৰত্যক্ষ প্ৰবাহ হোৱাটো অতি দৰ্কাৰী বিষয়। সেৱা খণ্ডত যিমানেই মূলধনৰ বিনিয়োগ বৃদ্ধি পাব সিমানে জনমূৰি আয় বৃদ্ধি পাব। পৰিণতিত ইয়ে মূলধন গঠনত উদ্দীপনা প্ৰদান কৰে। লাভপ্ৰৱণ সেৱাৰ কাৰ্যদক্ষতাই বিনিয়োগ বৃদ্ধি কৰি মূলধন গঠনৰ পৰিমাণ উৰ্দ্ধগামী কৰি তুলিব পাৰে।

৪। জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড বৃদ্ধিঃ-(Increasing the standard of living) এখন ৰাষ্ট্ৰৰ জনসাধাৰণে কি ধৰণৰ মানদণ্ডসম্পন্ন দ্ৰব্য ভোগ কৰে লগতে কি মানৰ সেৱা ৰাষ্ট্ৰখনত উপলব্ধ হয় তাৰ ওপৰত নিৰ্দ্ধাৰিত হয় ৰাষ্ট্ৰখনৰ জীৱন ধাৰণৰ মানদণ্ড।

Scanned with CamScanner