

Maulana Azad National Urdu University
MBA III Semester Examination December - 2017
Paper : (MMBA322DST) : Marketing of Service (MoS)

Total Marks : 70

Time : 3 hours

ہدایات:

یہ پرچہ سوالات تین حصوں پر مشتمل ہے: حصہ اول، حصہ دوم، حصہ سوم۔ ہر جواب کے لئے لفظوں کی تعداد اشارہ ہے۔ تمام حصوں سے سوالوں کا جواب دینا لازمی ہے۔

1. حصہ اول میں 10 لازمی سوالات ہیں جو کہ معروضی سوالات/خالی جگہ پُر کرنا/مختصر جواب والے سوالات ہیں۔ ہر سوال کا جواب لازمی ہے۔ ہر سوال کے لیے 1 نمبر مختص ہے۔
(10 x 1 = 10 Marks)
2. حصہ دوم میں آٹھ سوالات ہیں۔ اس میں سے طالب علم کو کوئی پانچ سوالوں کے جواب دینے ہیں۔ ہر سوال کا جواب تقریباً دو سو (200) لفظوں پر مشتمل ہے۔ ہر سوال کے لیے 6 نمبرات مختص ہیں۔
(5 x 6 = 30 Marks)
3. حصہ سوم میں پانچ سوالات ہیں۔ اس میں سے طالب علم کو کوئی تین سوالوں کے جواب دینے ہیں۔ ہر سوال کا جواب تقریباً پانچ سو (500) لفظوں پر مشتمل ہے۔ ہر سوال کے لیے 10 نمبرات مختص ہیں۔
(3 x 10 = 30 Marks)

حصہ اول

سوال: 1

- (i) مندرجہ ذیل میں سے جو Tangible Product کا مثال نہیں ہے۔
Soft Drinks (a) Auto Mobile (b) Investment Fund (c) RAM (d)
- (ii) مندرجہ ذیل میں سے جو Physical Evidence کا مثال نہیں ہے۔
Employee Dress (a) Employee Training (b) Equipments (c) Facility Design (d)
- (iii) مندرجہ ذیل سے جو انڈسٹریل مارکیٹ کی خصوصیت ہے؟
(a) جذباتی خرید (b) بکھرے مارکیٹ (Scattered Market)
(c) کم لیکن بڑے خریدار (d) فیشن میں تیزی سے تبدیلیاں
- (iv) کو Psycho Graphic Segmentation کہتے ہیں۔
- (v) Warranty خدمات کی کون سی Level کی مثال ہے۔

| | M1 | M2 | M3 |
|----|----|----|----|
| P1 | | | |
| P2 | | | |
| P3 | | | |

- (vi) Warranty خدمات کی کون سی Level کی مثال ہے۔

(vii) مندرجہ ذیل میں سے جو ہوٹل انڈسٹری کی خصوصیت ہے۔

Fixed Pricing (b)

Non Perishable (a)

Non Seasonal Demand (d)

Fixed Supply (c)

Marketing Skimming کیا ہے؟ (viii)

Conformance کو کتنے ہیں؟ (ix)

RATER کو متعارف کیے۔ (x)

حصہ دوم

- Instorability اور Inconsistency کو مثال کے ساتھ سمجھائیے۔ .2
- صارفین کے برتاؤ پر اثر انداز ڈالنے والے اجزاء بیان کیجیے۔ 3
- Demographic اور Behavioural Segmentation میں کیا فرق ہے؟ 4
- Characteristics of Segmentation کو بیان کیجیے۔ 5
- Levels of Service کو مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔ 6
- Personal Selling اور Sales Promotion میں کیا فرق ہے؟ 7
- Market Skimming اور Discriminative Pricing میں کیا فرق ہے؟ 8
- Gronroos's Service Quality Model بیان کیجیے۔ 9

حصہ سوم

- Reliance JIO اور BSNL کے Marketing Strategies کا تجربہ کیجیے۔ .10
- People, Process and Physical Evidence کو تفصیل سے بیان کیجیے۔ ہوٹل انڈسٹری میں اس کی اہمیت بیان کیجیے۔ .11
- RATER کی وضاحت کیجیے۔ .12
- خدمات میں Positioning and Segmentation کو تفصیل سے وضاحت کیجیے۔ .13
- IT انڈسٹری کے مارکیٹنگ مکس کو مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔ .14

☆☆☆