

**Maulana Azad National Urdu University**  
**M.Com. III Semester Examination December - 2018**  
**Paper : (MMCM302DST) : Consumer Behaviour (CB)**

پرچہ : صارفین کا رویہ

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

خالی جگہوں پر کیجیے۔

- (i) Consumer Behaviour کے دو اقسام میں ایک Personal Consumer ہے دوسرا..... ہے۔
- (ii) Consumer Behaviour کے نظریات..... ہیں۔
- (iii) صارفین کے برتاؤ کو ناپنے کے..... عوامل ہیں۔
- (iv) صارفین کے برتاؤ کے نفسیاتی عوامل..... ہیں۔
- (v) صارفین کے برتاؤ پر اثر انداز ہونے والے ماحول کے عوامل..... ہیں۔  
بتائیے کہ ذیل کے بیانات صحیح ہیں یا غلط۔
- (vi) ایک ہی کمپنی کے تمام پیداوار کو Family Banding کہتے ہیں۔ ( )
- (vii) صارف (Consumer) ایک Customer کے درمیان معنی و مطلب میں کوئی فرق نہیں ہے۔ ( )
- (viii) مطلق العنان طرز قیادت میں ماتحتین کو اظہار خیال کی آزادی ہوتی ہے۔ ( )
- (ix) ماحول کو تاثر دینے کے عمل کو ادراک (Perception) کہتے ہیں۔ ( )
- (x) پیداوار صارفین کے برتاؤ پر اثر انداز ہوتی ہے۔ ( )

**حصہ دوم**

2. Personal Consumer اور Organisational Consumer کے درمیان امتیاز کیجیے۔

- 3 صارف کا برتاؤ (Consumer Behaviour) اور Consumer Value کے درمیان امتیاز کیجیے۔
- 4 Consumer Retention سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔
- 5 Cognitive Learning سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔
- 6 Perpetual Organisation کسے کہتے ہیں؟ بیان کیجیے۔
- 7 قیادت (Leadership) سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔
- 8 Level of Consumer Decision Making سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔
- 9 تنظیمی خریداری کا برتاؤ (Organisational Buying Behaviour) سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔

### حصہ سوم

- 10 صارفین کے اکتساب کے عوامل (Element of Consumer Learning) کو تفصیل سے بیان کیجیے۔
- 11 صارفین کا برتاؤ (Consumer Behaviour) کے بازاری اطلاق (Marketing Application) کو بیان کیجیے۔
- 12 ادراک (Perception) کی تعریف کرتے ہوئے اس کے اجزاء (Elements) کو بیان کیجیے۔
- 13 صارفین کے برتاؤ (Consumer Behaviour) پر اثر انداز سماجی و تہذیبی (Social and Cultural) عوامل کو بیان کیجیے۔
- 14 صارفین کے برتاؤ (Consumer Behavior) پر آبادیت اور نفسیات کا کیا اثر ہوتا ہے؟ بیان کیجیے۔

