

**Maulana Azad National Urdu University**  
**Master of Commerce 1st Year**  
**II Semester Examination - May - 2018**  
**Paper - MMCM202DST : Services Marketing (SM)**

پرچہ : خدمات کی بازارکاری

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- خالی جگہوں کو پُر کیجیے۔
- (i) خدمات کی مثالیں \_\_\_\_\_ ہیں۔
- (ii) خدمات کی فراہمی کے دوران حائل رکاوٹوں کی مثالیں \_\_\_\_\_ ہیں۔
- (iii) خدمات کی فراہمی کے زون (zone) سے مراد \_\_\_\_\_ ہے۔
- (iv) ہوٹل کے کاروبار میں اشیاء اور \_\_\_\_\_ دونوں فراہم کئے جاتے ہیں۔
- (v) \_\_\_\_\_ خدمات کا ایک اہم حصہ ہے۔
- II- صحیح یا غلط بتائیے۔
- (vi) خدمات کی فراہمی کے دوران صارفین کا رویہ اہم عامل ہے۔ ( )
- (vii) خدمات کی فراہمی میں آن لائن مددگار نہیں ہے۔ ( )
- (viii) بہتر خدمات کی فراہمی میں صلاح و مشورے لئے جاتے ہیں۔ ( )
- (ix) خدمات غیر لکسی ہوتی ہیں۔ ( )
- (x) ہاسپٹل اور تعلیمی ادارے اشیاء فراہم کرتی ہیں۔ ( )

## حصہ دوم

- (2) خدمات (Service) سے کیا مراد ہے؟ بتلائیے کہ یہ Goods سے کس طرح مختلف ہے۔
- (3) خدمات کی بازار کاری میں Marketing Mix کی وضاحت کیجیے۔
- (4) خدمات کی بازار کاری کے اطلاق Application کو بیان کیجیے۔
- (5) خدمات کی فراہمی کے اہم معیارات (Standard) کی وضاحت کیجیے۔
- (6) خدمات کی فراہمی میں صارفین کے کردار کو بیان کیجیے۔
- (7) خدمات پر اثر انداز مختلف عوامل کو بیان کیجیے۔
- (8) خدمات کی فراہمی کے انتظامیہ سے کیا مراد ہے؟ بیان کیجیے۔
- (9) Service Marketing میں زائد 3P کے خصوصیات کو بیان کیجیے۔

## حصہ سوم

- (10) خدمات (Services) کی تعریف کرتے ہوئے اس پر صارفین کے برتاؤ (Consumer Behavior) کو بیان کیجیے۔
- (11) خدمات کی فراہمی کے Electronic Channel کے مختلف طریقوں کی وضاحت کیجیے۔
- (12) خدمات کے مواصلات کو درپیش چیلنجز کو بیان کیجیے۔
- (13) روایتی مارکنگ ماس کے عوامل (Element) کو بیان کیجیے۔
- (14) خدمات کی فراہمی کیلئے متعین عملے کے اوصاف کو بیان کیجیے۔