

**Maulana Azad National Urdu University**  
**M.B.A III : Semester Examination December - 2018**  
**Paper: MMBA322DST : Marketing of Services**

پرچہ :

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۔

- 667
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) Physical Evidence کی ایک مثال دیں۔
- (ii) TQM کا نفل فارم کیا ہے؟
- (iii) Productivity سے آپ کیا سمجھتے ہیں؟
- (iv) Intangibility اور Inseparability کے فرق کو واضح کریں۔
- (v) مندرجہ ذیل میں سے جو صارفین مارکٹ کی خصوصیات نہیں ہے۔  
(a) جذباتی خرید (b) بکھرے مارکٹ (c) کم لیکن بڑے خریدار (d) فیشن میں تیزی سے تبدیلی
- (vi) مندرجہ ذیل میں سے Service Oriented فرم کے لیے زیادہ اہمیت رکھتی ہے۔  
Advertising (a) Personal Selling (b) Public Relation (c) Sales Promotion (d)
- (vii) Over Positioning سے کیا مراد ہے؟
- (viii) Market Segmentation کے کسی دو فائدے کو بتلائیں۔
- (ix) Internal Marketing سے آپ کیا سمجھتے ہیں؟
- (x) USP کیا ہے؟

حصہ دوم

2. Industrial Marketing اور Consumer Marketing کے فرق کو بتلائیں

- 3 Service Marketing Triangle کو سمجھائیں۔
- 4 Service Marketing کی تعریف کریں اور اس کے خصوصیات کو بتلائیں۔
- 5 Cross Selling اور Up Selling کو مثال کے ساتھ سمجھائیں۔
- 6 Information Technology کس طرح Service کو بہتر بنا سکتی ہے۔ بیان کیجیے۔
- 7 RATER Model پر ایک مختصر نوٹ لکھیے۔
- 8 External Marketing کے کتے ہیں؟
- 9 Goods اور Services کے فرق کا موازنہ کریں۔

### حصہ سوم

- 10 Service Marketing Mix کو سمجھائیں 7Ps کو تفصیل سے بیان کریں۔
- 11 ہندوستان میں Service Marketing کے نمو (Growth) کے کیا وجوہات ہیں۔ تفصیلی جائزہ لیں۔
- 12 Service Gap کو سمجھائیں اور اس کو دور کرنے کے مؤثر طریقوں کو بھی بتلائیں۔
- 13 SBI یا ICICI بینکوں کے Marketing Mix کا تجزیہ Services کی روشنی میں کریں۔
- 14 SERVQUAL ماڈل کو تفصیل سے سمجھائیں۔

