

Maulana Azad National Urdu University

Department of Management

M.B.A. III Semester Examination - November/December - 2015

PAPER 305/306 - Marketing of Services

Time : 3 hrs

Marks : 70

حصہ الف

10 X 2 = 20

1. تمام سوالات کے جواب مطلوب ہیں۔ ہر سوال کا جواب 50 الفاظ سے زائد نہ ہو۔
- (a) 'Intangibility' اور 'Inseparability' میں کیا فرق ہے؟ بیان کیجیے۔
- (b) 'Services' کے اقسام بیان کیجیے۔
- (c) Attribute Positioning سے کیا مراد ہے؟
- (d) Consumer Market اور Industrial Market میں کیا فرق ہے؟
- (e) 'Product Mix Width' سے کیا مراد ہے؟
- (f) Physical Evidence سے کیا مراد ہے؟
- (g) 'Hotel Industry' کے خصوصیات کیا کیا ہے؟
- (h) 'IT Services' کے 'Product Mix' کو بیان کیجیے۔
- (i) 'RATER' پر ایک نوٹ لکھیے۔
- (j) Services Quality کے Dimension سمجھائیے۔

حصہ ب

5 x 10 = 50

2. تمام سوالات کے جواب مطلوب ہیں۔ ہر سوال کا جواب 200 الفاظ سے زائد نہ ہوں۔
- (a) ہندوستان میں خدمات کی ترقی میں Economic, Technology اور Policy کے کردار بیان کیجیے۔
- (b) 'Services' کے خدمات اور اقسام مثال کے ذریعہ تفصیل سے بیان کیجیے۔
3. Targeting بیان کیجیے اور Segmentation کے اقسام پر روشنی ڈالیے۔
- (a) یا
- (b) Ionics Positioning سے کیا مراد ہے؟ اس کے اقسام پر روشنی ڈالیے۔
4. خدمات میں Physical Evidence Mix اور Process Mix اور People Mix کو مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔
- (a) یا
- (b) خدمات میں Price Mix, Product Mix اور Promotion Mix کو مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔
5. 'SBI' اور 'ICICI' بینکوں کے Marketing Mix کے تجزیہ (Analysis) کیجیے۔
- (a) یا
- (b) Amazon.com اور Flipkart.com کے Marketing Mix کو Compare کیجیے۔
6. 'Gronroos' Service Quality Model کو تفصیل سے بیان کیجیے۔
- (a) یا
- (b) PZB Model پر روشنی ڈالیے۔

