

**Maulana Azad National Urdu University**  
**M.Com. III Semester Examination, January 2021**  
**Paper : (MMCM302DST) : Consumer Behaviour (CB)**

پرچہ : صارفین کا برتاؤ

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) صارفین برتاؤ (Consumer Behaviour) سے کیا مراد ہے؟
- (ii) فیصلہ سازی میں "Information Search" سے کیا مراد ہے؟
- (iii) ایس۔ آئی۔ او "SIO" کا پھیلاؤ کیجیے۔ یہ انسان کے نظریہ کی مدد کیسے کرتا ہے؟
- (iv) آپریشنل کنڈیشننگ (Operational Conditioning) سے صارف کیا سیکھتا ہے؟ بتائیے۔
- (v) "Post Purchase Behaviour" کے کیا نتائج ہوتے ہیں؟
- (vi) دقیانوسی تصورات (Stereotyping) کسے کہتے ہیں اور یہ کس طرح سے استعمال ہوتا ہے؟
- (vii) عادت خریدنے والا سلوک (Habitual Buying Behaviour) کیا ہے؟ اس کی ایک مثال دیجیے۔
- (viii) سیکورٹی نیڈس "Security Need" سے کیا مراد ہے؟
- (ix) دستبرداری گروپ "Disclaimant Group" کیا ہے؟ ایک مثال دیجیے۔
- (x) صنعتی خریدنا سلوک (Industrial Buying Behaviour) سے کیا مراد ہے؟

**حصہ دوم**

2. صارفین کے رویہ کے مفہوم کو سمجھاتے ہوئے اس کے اثر انداز ہونے والے عناصر (Factors) پر روشنی ڈالیے۔

- 3 صارفین کے شخصیت سے کیا مراد ہے؟ کسی دو Theories پر مختصراً بیان کریں۔
- 4 صارفین کے مختلف کردار کو لیتے ہوئے موزوں مثالوں کو بیان کیجیے۔
- 5 صارفین فیصلہ سازی میں (Consumer Decision Process) کو مختصراً سمجھائیے۔
- 6 رویہ (Attitude) کس طرح سے قائم ہوتے ہیں؟ اس کے (Functions) سمجھائیے۔
- 7 صارفین کے ادراک (Consumer Perception) کے مختلف عناصر (Elements) پر روشنی ڈالیے۔
- 8 ثقافت (Culture) سے کیا مراد ہے؟ اس کے اثر انداز ہونے والے عناصر (Factors) پر روشنی ڈالیے۔
- 9 صارفین کا رویہ ایک آزاد نظم (Discipline) نہیں ہے۔ اس پر اثر انداز ہونے والے منصوبوں پر مختصر سا نوٹ لکھیے۔

### حصہ سوم

- 10 صارفین برتاؤ ماڈل کو (Simple Consumer Behaviour Model) تفصیل سے بتائیے۔
- 11 صارفین کے بازار میں تقسیم کاری (Consumer Market Segmentation) کس طرح سے کی جاسکتی ہے؟ تفصیل دیجیے۔
- 12 حوصلہ افزائی سے کیا مراد ہے؟ "Maslow's Theory of Motivation" کو تفصیل سے سمجھائیے۔
- 13 نیچے دیے ہوئے ماڈل سے کسی ایک کو تفصیل سے بیان کریں۔
- 14 لرننگ (Learning) کا کیا مفہوم ہے؟ کسی دو نظریات (Theories) پر روشنی ڈالیے۔

EKB (c) Howard Sheth (b) NICOSIA MODEL (a)

