

**Maulana Azad National Urdu University**

**MBA III Semester Examination, January 2021**

**Paper: (MMBA321DST): Consumer Behaviour (CM) (Major Elective)**

پرچہ: صارف کارویہ

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 کا برتاؤ (Consumer Behaviour) کسے کہتے ہیں؟
- (ii) Information Search کے ذرائع ہیں؟
- (iii) "Evaluation of Alternative" حصہ ہے۔
- (iv) طرز زندگی "life Style Segmentation" کی ایک مثال دیجیے۔
- (v) "Figure, Ground" ایک حصہ ہے۔
- (vi) "Maslow Theory of Motivation" نے ..... (Propose) کی تھی؟
- (vii) لیرنگ میں (Operant Conditioning) میں استعمال ..... کا ہوتا ہے۔
- (viii) صارفین کا برتاؤ اگر (Hardcore Brand Loyalty) ہو تو مثال کیسے ہوگی؟
- (ix) اوشن "OCEAN" کا نل فارم لکھیے۔
- (x) صنعتی صارفین کا (Supplier Search) ایک حصہ ہے۔  
(نہیں رہا)

**حصہ دوم**

2. صارفین کا برتاؤ "Consumer Buyer Behaviour" کے مضامین "Displines" پر مختصر نوٹ لکھیے۔
3. صارفین کے رویہ پر اثر انداز ہونے والے مختلف عناصر (Factors Influencing Buying Behaviour) پر روشنی ڈالیے

- 4 صارفین کے رویہ کے مختلف اقسام (Types of Consumer Buying Behaviour) کو مثال کے ساتھ سمجھائیے۔
- 5 صارفین کے ادراک کے مختلف عناصر (Elements) سمجھائیے۔
- 6 صارفین کے بازار میں قطعہ "Consumer Market Segmentation" کس طرح سے کی جاتی ہے۔ متغیر (Variable) اور مثال کے ساتھ اپنے جواب کو Support کیجیے۔
- 7 صارفین کا (Attitude) کس طرح قائم ہوتا ہے؟ اس کے افعال (Functions) بیان کرے۔
- 8 صنعتی اور صارفین کے رویہ (Consumer and Industrial Buying Behaviour) کے فرق کو سمجھائیے
- 9 ثقافتی ماحول (Cultural Environment) اور معاشرتی طبقہ (Social Class) کس طرح اور کیوں جاننا ضروری ہے۔ ایک تاجر (Business) کے لیے مثال دیجیے۔

### حصہ سوم

- 10 صارفین کے رویہ کا مادہ نمونہ (Simple Buying Behaviour Model) کو تفصیل سے سمجھائیے۔
- 11 شخصیت سے کیا مراد ہے؟ "Big5" Theory of Personality اور 16F کو تفصیل سے سمجھائیے۔
- 12 کس طرح سے ہم صارفین کی حوصلہ افزا نظریات (Motivational Theories) کو قائم کر سکتے ہیں۔ کسی دو پر تفصیل سے لکھیے۔
- 13 لرننگ کے نظریات (Learning Theorie) کے اوپیران لرننگ (Operant Learning) اور کنڈیشننگ لرننگ (Conditioning Learning) کو بیان کیجیے۔
- 14 صارفین کے کوئی دو مال پر تفصیلی نوٹ لکھیے۔
- (a) Howard Sheth Model
- (b) Nicosia Model
- (c) EKB Model

