

Maulana Azad National Urdu University

For M.C.A Students : IV Semester Examination, June 2021

Paper : PGMB402GET : Service and Retail Management

پرچہ : خدمات اور خوردہ فروشی انتظامیہ

Time : 2 hrs

Marks : 35

ہدایات:

یہ پرچہ سوالات دو حصوں پر مشتمل ہے: حصہ اول اور حصہ دوم۔ ہر جواب کے لیے لفظوں کی تعداد اشارہ ہے۔ تمام حصوں سے سوالوں کا جواب دینا لازمی ہے۔

1. حصہ اول میں 08 سوالات ہیں، اس میں سے طالب علم کو کوئی 05 سوالوں کے جواب دینے ہیں۔ ہر سوال کا جواب تقریباً سو (100) لفظوں پر مشتمل ہے ہر سوال کے لیے 05 نمبرات مختص ہیں۔
(5 x 5 = 25 Marks)
2. حصہ دوم میں 02 سوالات ہیں۔ اس میں سے طالب علم کو کوئی 1 سوال کا جواب دینا ہے۔ سوال کا جواب تقریباً ڈھائی سو (250) لفظوں پر مشتمل ہے۔ سوال کے لیے 10 نمبرات مختص ہیں۔
(1x10= 10 Marks)

حصہ اول

1. خوردہ فروشی خدمات (Retail Management Services) کے افعال (Functions) کو سمجھائیے۔
2. دیہی خوردہ فروشی (Rural Retail) سے کیا مراد ہے اور یہ Urban Retail سے کس طرح مختلف ہے؟
3. صارفین کا ہرتاؤ "Present Scenario" میں "Covid Pandemic" کس طرح کا ہے؟
4. جگہ (Location) کی اہمیت اور اس کے فیصلے سازی (Decision) بیان کریں۔
5. سی۔ آر۔ ایم (CRM) سے کیا مراد ہے؟ اس کی اہمیت پر روشنی ڈالیے۔
6. اسٹور لے آؤٹ (Store Layout) کتنے قسم کے ہوتے ہیں؟
7. زمرہ انتظام خدمات (Category Management Services) کے اقدامات (Steps) بیان کریں۔
8. آئی ٹی (I, Ts Retail) اور خوردہ فروشی کا استعمال کہاں کہاں ہو سکتا ہے اور کس طرح بہتر بنایا جاسکتا ہے؟ صارفین اور خوردہ فروشی کو؟

حصہ دوم

9. خوردہ فروشی خدمات انتظامیہ (Retail Services Management) کی درجہ بندی (Classification) کو تفصیل سے سمجھائیے۔
10. خوردہ فروشی انتظامیہ میں اسٹریٹجک منصوبہ بندی (Retail Strategic Planning Management) کے اقدامات (Steps) کو تفصیل سے سمجھائیے۔