

Maulana Azad National Urdu University
M.B.A III : Semester Examination, January 2021

Paper: MMBA322DST : Marketing of Services

پرچہ : خدمات کی بازارکاری

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) ہندوستان میں خدماتی شعبہ کی ترقی کے کوئی دو وجوہات بتائیے۔
- (ii) خدمات کی خصوصیات (Characteristics) کو بیان کیجیے۔
- (iii) عوامی افادیت خدمات (Public Utility Service) کسے کہتے ہیں؟ وضاحت کیجیے۔
- (iv) خدمات کی تقسیم (Service Segmentation) سے کیا مراد ہے؟ بیان کیجیے۔
- (v) Physical Evidence کی دو موزوں مثال کی مدد سے وضاحت کیجیے۔
- (vi) معیاری خدمات کی اہمیت کو بیان کیجیے۔
- (vii) Loss Leader Pricing سے کیا مراد ہے؟ وضاحت کیجیے۔
- (viii) سرویس Recovery کسے کہتے ہیں؟ وضاحت کیجیے۔
- (ix) Franchising کے تصور کو بیان کیجیے۔
- (x) 'SERVQUAL' کیا ہے؟ وضاحت کیجیے۔

حصہ دوم

2. خدماتی مارکنگ کے شعبہ میں ٹکنالوجی کی اہمیت پر روشنی ڈالیے۔

- 3 خدماتی مارکنگ Triangle کو بیان کیجیے۔
- 4 صارفین کے خدمات اور صنعتی خدمات کے درمیان امتیاز کیجیے۔
- 5 خدمات میں Positioning کیوں اہمیت کی حامل ہوتی ہے؟ بیان کیجیے۔
- 6 خدماتی مارکنگ میں CRM کے کردار (Role) کو بیان کیجیے۔
- 7 "RATER" کیا ہے اس پر تفصیلی روشنی ڈالیے۔
- 8 خدمات میں مقام (Place) کی اہمیت پر روشنی ڈالتے ہوئے اس پر اثر انداز ہونے والے عوامل کو بیان کیجیے۔
- 9 معیاری خدمات کی پیمائش کی ضرورت پر روشنی ڈالیے۔

حصہ سوم

- 10 Covid-19 کے پس منظر میں ہندوستان میں خدماتی شعبہ کو درپیش چیلنجز (Challenges) کی وضاحت کیجیے۔
- 11 خدماتی مارکنگ کے ماحول پر تفصیلی روشنی ڈالیے۔
- 12 ایک مجازی خدمت کو لے کر اس کی Marketing Mix کا خاکہ تیار کیجیے۔
- 13 پروموشن (Promotion) میں شخصی فروختگی (Personal Selling) کی اہمیت پر تفصیلی وضاحت کیجیے۔
- 14 معیاری خدمات کی مختلف زاویوں (Dimensions) کو تفصیل سے بیان کیجیے۔

