

Maulana Azad National Urdu University
M.B.A III : Semester Examination December - 2019

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) خدمات (Services) سے کیا مراد ہے؟
- (ii) Intangibility کا مطلب ہے کہ ہم خدمات کو..... نہیں کر سکتے۔
- (iii) Inseparability کے معنی ہے کہ ہم خدمات کو..... نہیں کر سکتے۔
- (iv) Service Mix میں 'Ps' ہوتے ہیں۔
- (v) 'SERVQUAL' سے ہم Quality کی جانچ کرتے ہیں۔ (ہاں/نہیں)
- (vi) کسی خاص خدمات (Pure Service) کی مثال دیجیے۔
- (vii) خدمات میں 'Client' اور 'Service Provider' کا ساتھ ہونا لازمی ہے۔ (ہاں/نہیں)
- (viii) آن لائن خدمات بازارکاری کمپنی کی ایک مثال دیجیے۔
- (ix) 'RATER' کا پھیلاؤ..... ہے۔
- (x) خدمات میں 'I's'..... ہوتے ہیں۔

حصہ دوم

2. اشیاء اور خدمات (Goods-Services Continuum) پر مثال کے ساتھ مختصر نوٹ لکھیے۔

- 3 خدمات مکس (Service Mix) کے (People and Process) کس طرح Hospitality Industry کو متاثر کرتے ہیں؟ روشنی ڈالیں
- 4 صارفین اور صنعتی خدمات (Consumer and Industrial Services) کی تشریح کیجیے۔
- 5 خدمات کی سیاحت صنعت (Tourism Industry) کو کس طرح فروغ (Promote) کیا جاسکتا ہے کسی ایک سیاحتی مقام کی مثال کے ذریعہ وضاحت کیجیے۔
- 6 Inventory & Inconsistency Strategy کے بینکنگ صنعت (Banking Industry) پر اثرات بتائیے۔
- 7 خدمات میں قیمت سازی (Pricing) کس طرح طے کی جاتی ہے؟ اس کے مختلف حکمت عملیوں (Pricing Strategies) پر نوٹ لکھیے۔
- 8 خدمات بازار میں پوزیشننگ (Services Market Positioning) کا رول بیان کرے۔
- 9 خدمات میں مواصلات (Service Communication Industry) کیا ہے؟ اس کے وسعت (Scope) پر روشنی ڈالیں۔

حصہ سوم

- 10 خدمات میں صارفین کے برتاؤ کے مراحل (Buyer Behaviour Stages) پر تفصیل سے لکھیے۔
- 11 کسی Hospitality Industry میں Price, Promotion, Product, Physical Evidence (4 P's) کا کس طرح استعمال کیا جاتا ہے مثال کے ساتھ وضاحت کیجیے۔
- 12 خدمات بازار کے ماحول (Service Marketing Environment) پر مختصر نوٹ لکھیے اور Technology Environment کے Challenges پر روشنی ڈالیں۔
- 13 خدمات بازار کی دائرہ بندی (Service Market Segmentation) کی تفصیل دیجیے۔
- 14 'PZB' Model تفصیل سے بیان کرے۔ جس سے Service Gap's کو بند کرنے میں مدد حاصل ہو سکتی ہے۔