

Maulana Azad National Urdu University
M.B.A IV Semester Examination, July 2022
Paper - MMBA414DST : Service Marketing

Time : 3 hrs

Marks : 70

ہدایات: 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۔
(10 x 1 = 10 Marks) ہر سوال کے لیے 1 نمبر مختص ہے۔
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۔
(5 x 6 = 30 Marks) ہر سوال کے لیے 6 نمبرات مختص ہیں۔
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۔
(3 x 10 = 30 Marks) ہر سوال کے لیے 10 نمبرات مختص ہیں۔

حصہ اول

سوال: 1

- i. Internal Marketing کو ----- کہتے ہیں؟
- ii. Product Width کو ----- کہتے ہیں؟
- iii. "Physical Evidence" کو ----- کہتے ہیں؟
- iv. خدمات کے "Intangibility" کی مثال دیجئے۔
- v. خدمات کے کسی عدم مطابقت (Inconsistency) کی مثال دیجئے۔
- vi. خدمات میں کلائنٹ (Client) اور خدمات مہیا کرنے والے "Service Provider" کو ہمیشہ ----- رہنا ہوتا ہے۔
- vii. خدمات عمید "Service Expectations" ----- کیا ہے؟
- viii. خدمات کے کسی دوافعال -----، ----- کو بتائیے۔
- ix. خدمات صنعت "Service Industry" جہاں پر "Pure Service" ہو اس کی مثال دیجئے۔
- x. خدمات کے نمک، کار اور سوفا ڈرنک (Salt, Car, Softdrinks) ----- کو کہتے ہیں۔

Pure Commodity good (b)

Full service (a)

None (d)

Pure Commodity /Hybrid(c)

حصہ دوم

- .2 Product Service Continuum کیا ہے؟ خدمات کی درجہ بندی Services Scope کا Classification کیجئے۔
- .3 خدمات کے دائرہ کار کو تفصیل سے بیان کریئے۔
- .4 "Pre - Purchase Stage" کو تفصیل سے بیان کیجئے۔
- .5 Services Marketing Triangle کیا ہے۔ بیان کیجئے۔
- .6 خدمات کے اقسام کو بیان کیجئے؟
- .7 Services Industry میں Product Mix کو مثال کے ساتھ بیان کیجئے۔
- .8 "RATER" ماڈل کے 5 Dimensions کو بیان کریئے۔
- .9 گزر ووس ماڈل "Gronroos Model" کے ٹیکنیکل اور فنکشنل "Technical and Functional" میعار (Quality) کو بیان کریئے۔

حصہ سوم

- .10 "People Mix" کو تفصیل سے بیان کیجئے۔
- .11 "Services" میں "Process Mix" کی اہمیت کو تفصیل سے بیان کیجئے۔
- .12 "Service Sector" کے نشوونما پر اثر انداز ہونے والے عوامل بیان کیجئے۔
- .13 خدمات کے گپ ماڈل "PZB" 7 Gaps کو تفصیل سے بیان کیجئے۔
- .14 خدمات کے کوئی مہمان نوازی انتظامیہ "Hospitality Management" کی مثال دیتے ہوئے 4 Is کو تفصیل سے بیان کریئے۔

