

**Maulana Azad National Urdu University**  
**M.Com. II Semester Examination, July 2023**  
**Paper : MMCM202DST : Service Marketing**

پرچہ: خدمات کا انتظامیہ

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 ہمیشہ ایک ہی معیار کے ہوتے ہیں  
(a) ہاں (b) نہیں
- (ii) "7 P's" خدمات کے اسے "Service Mix" بھی کہا جاتا ہے۔  
(a) ہاں (b) نہیں
- (iii) خدمات کو "4I's" پر بھی اندازہ کیا جاتا ہے؟  
(a) ہاں (b) نہیں
- (iv) غیر مادی (Intangibility) سے مراد..... ہے۔
- (v) خدمات کے عمل (Process) میں (Service Provider) مہیا کرنے والے اور..... کا ساتھ میں ہونا ضروری ہے۔
- (vi) خدماتی بازار کاری میں ایک ہی معیار (Standard) ہوتا ہے۔  
(a) ہاں (b) نہیں
- (vii) ریٹر (RATER)..... کا پھیلاؤ کیجیے۔
- (viii) پی۔ زیڈ۔ بی "PZB"..... کا پھیلاؤ کیجیے۔
- (ix) قیمت سازی کی ایک تکنیک..... ہے۔
- (x) صارفین ادراک (Customer Perception) رائے عقائد احساسات (Opinion, Belief, Feelings) ہوتے ہیں؟  
(a) ہاں (b) نہیں

## حصہ دوم

2. اشیاء اور خدمات (Goods and Services) کے فرق کو سمجھائیے۔
3. خدمات کے دائرہ کار (Scope) اور خصوصیات (Characteristics) کو بیان کریں۔
4. نئے خدمات ترقی عمل (New Service Development Process) کو مختصر سمجھائیے۔
5. 4I's کا استعمال کرتے ہوئے کسی بھی صنعت کی دیکھ بھال صنعت (Health Care Industry) کی مثال بیان کریں۔
6. خدمات کو دستیاب کرنے کے لیے مصالحت (Intermediaries) اور الیکٹرانک چینل (Electronic Channel) کیسے ترسیل (Delivery) میں مدد دیتے ہیں؟
7. SERVQUAL ماڈل کے طول و عرض (Dimensions) کو بیان کریں۔
8. خدماتی عمل (Service Process) میں معیار فنکشن تعیناتی (Quality Function Deployment) کیوں استعمال کیا جاتا ہے اور کیسے؟
9. بصری تجارت (Visual Merchandising) کو تفصیل سے بیان کرے۔

## حصہ سوم

10. خدمات انتظامیہ کی درجہ بندی (Classification) کیجیے اور اشیاء اور خدمات تسلسل (Goods and Services Continuous) کی مثال دیجیے۔
11. قیمت سازی خدمات میں منقسم قیمت سازی (Segmented Pricing) کیوں اور کیسے استعمال کی جاتی ہے؟
12. گیپ ماڈل "PZB" کو تفصیل سے سمجھائیے اور کس طرح سے خلا کو ختم کرنے میں مدد دیتے ہیں؟
13. فروغ Promotion کی مربوط بازار کاری مواصلات (Integrated Marketing in Communication Approach) سے کیا مراد ہے؟
14. لوگ (People) کی اہمیت کیا ہیں۔ خدمات بازار کاری مثلث (Service Marketing Triangle) کو تفصیل سے سمجھائیے۔

