

Maulana Azad National Urdu University
MBA IV Semester Examination, July 2023
Paper - MMBA414DST : Marketing Elective (Minor)
Service Marketing

Time : 3 hrs

Marks : 70

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. مندرجہ ذیل میں سے جو Tangible product کا مثال نہیں ہے۔
Printer (d) Lecture (c) Water (b) Soft Paper (a)
- ii. مندرجہ ذیل میں سے جو Physical Evidence کا مثال نہیں ہے۔
Employee Salary (b) Decoration (a)
Interior Design (d) Employee Appearance (c)
- iii. _____ کو Psycho Graphic Segmentation کہتے ہیں۔
- iv. مندرجہ ذیل میں سے جو ہوٹل انڈسٹری کی خصوصیت ہے۔
Fixed Pricing (b) Instorability (a)
Non Seasonal Demand (d) Fixed Supply (c)
- v. RATER کیا ہے؟
- vi. Loyalty Customer اور Satisfaction میں کیا فرق ہے؟
- vii. _____ مخصوص گاہک طبقات کی شناخت اور ہدف بنانے کا عمل ہے۔
- viii. _____ وہ سرگرمیاں اور حکمت عملی ہیں جن کا مقصد صارفین کے تعلقات کو راغب کرنا، برقرار رکھنا اور بڑھانا ہے۔

.ix خدمات میں Inconsistency کا مراد کیا ہے؟

.x SERVQUAL ماڈل کس نے تیار کیا؟

حصہ دوم

- .2 Inseparability اور Instorability کو مثال کے ساتھ سمجھائیے۔
- .3 خدمات کی اقسام کی وضاحت کریں۔
- .4 Behavioural Segmentation کیا ہے؟
- .5 Services Marketing Triangle کیا ہے؟
- .6 Levels of Service کو مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔
- .7 پروڈکٹ مکس کیا ہے؟ بیان کیجیے۔
- .8 Pricing کے Strategies بیان کیجیے۔
- .9 Gronroos's Service Quality Model بیان کیجیے۔

حصہ سوم

- .10 Product - Service Continuum کیا ہے؟ مثال کے ساتھ بیان کیجیے۔
- .11 'SERVQUAL' کیا ہے؟ مثال کے ساتھ وضاحت کریں۔
- .12 GAP ماڈل کیا ہے؟ خدمات میں تمام GAPS کی وضاحت کریں۔
- .13 خدمات کی مختلف پروموشنل حکمت عملیوں کی وضاحت کریں۔
- .14 ہندوستان میں ٹیلی کمیونیکیشن کمپنیوں کی مارکیٹنگ کی حکمت عملیوں کی وضاحت کریں۔

☆☆☆