

Maulana Azad National Urdu University

Master of Commerce 1st Year

II Semester Examination - May - 2019

Paper - MMCM202DST : Services Marketing (SM)

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
- خالی جگہوں کو پُر کیجیے۔
- (i) خدمات کی ایک مثال..... ہے۔
- (ii) QFD کا پھیلاؤ..... ہے۔
- (iii) خدمات کی ایک خصوصیت..... ہے۔
- (iv) خدمات کی قیمت کاری کا طریقہ..... ہے۔
- (v) خدمت کی ادائیگی کا الیکٹرانک ذریعہ..... ہے۔
- II
- صحیح یا غلط بتائیے۔
- (vi) Critical Incident Model خدمات کے معیار کا ایک ماڈل ہے۔ ()
- (vii) خدمات کی بازارکاری میں قیمتوں میں امتیاز اہم کردار ادا کرتا ہے۔ ()
- (viii) خدمات کی بازارکاری کے چارزائد 'P' ہیں۔ ()
- (ix) Helathcare خدمت کی ایک مثال ہے۔ ()
- (x) صارفین کے رویہ کا پہلا مرحلہ ضروریات کی نشاندہی ہے۔ ()

حصہ دوم

- (2) خدمات اور مصنوعات کے درمیان فرق واضح کیجیے۔
- (3) خدمات کی ادائیگی اور کاروبار سے منسلک افراد کی اہمیت بیان کیجیے۔
- (4) خدمات کی ناکامی کے کاروبار پر ہونے والے اثرات کو بیان کیجیے۔
- (5) خدمات کی ادائیگی میں صارفین کے کردار کی وضاحت کیجیے۔
- (6) Servo Qual پر مختصر نوٹ لکھیے۔
- (7) خدمات کی ادائیگی کے مختلف ذرائع بیان کیجیے۔
- (8) خدمات کی درجہ بندی (Classification of Services) قلم بند کیجیے۔
- (9) خدمات میں ترسیل (Comminucation) کی ضرورت اور اہمیت کو بیان کیجیے۔

حصہ سوم

- (10) خدمات کی خصوصیات کو تفصیل سے بیان کیجیے۔
- (11) خدمات کی بازار کاری کے مجموعہ کو تفصیل سے وضاحت کیجیے۔
- (12) خدمات کی قیمت کاری کے مختلف طریقے بیان کیجیے۔
- (13) فروغ خدمات کی مختلف سرگرمیاں کو بیان کیجیے۔
- (14) معیار خدمات کے GAP Model کی وضاحت کیجیے۔

☆☆☆