

Roll No.

MS–503/MM–2203

Consumer Behaviour

(उपभोक्ता व्यवहार)

Master of Business Administration/P. G. Diploma
in Marketing Management

(MBA–16/MBA–13/MBA–12/MBA–
10/PGDMM–16/PGDMM–10/MBAH–11)

Third/First Semester, Examination, 2017

Time : 3 Hours

Max. Marks : 70

Note : This paper is of **seventy (70)** marks containing **three (03)** sections A, B and C. Learners are required to attempt the questions contained in these sections according to the detailed instructions given therein.

नोट : यह प्रश्न पत्र सत्तर (70) अंकों का है जो तीन (03) खण्डों 'क', 'ख' तथा 'ग' में विभाजित है। शिक्षार्थियों को इन खण्डों में दिए गए विस्तृत निर्देशों के अनुसार ही प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

Section–A / खण्ड–क

(Long Answer Type Questions) / (दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Section 'A' contains four (04) long answer type questions of fifteen (15) marks each. Learners are required to answer *two* (02) questions only.

नोट : खण्ड 'क' में चार (04) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए पन्द्रह (15) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल दो (02) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. What is Consumer Behaviour ? Describe in brief the different factors affecting consumer behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार क्या है ? उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करने वाले विभिन्न घटकों का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

2. Explain in brief the main models of consumer buying behaviour.

उपभोक्ता क्रय व्यवहार के विभिन्न मॉडलों को संक्षेप में समझाइये।

3. Explain the steps involved in consumer buying decision process. How the knowledge of this process is useful to marketing organisations ?

उपभोक्ता क्रय निर्णयन प्रक्रिया के विभिन्न चरणों को समझाइये। विपणन संगठन के लिये इस प्रक्रिया का ज्ञान कैसे उपयोगी है ?

4. What is Market Segmentation ? How the bases of segmenting the consumer market are different from those of industrial markets ? Discuss.

बाजार विभक्तिकरण क्या है ? उपभोक्ता बाजार को विभक्त करने के आधार किस प्रकार से औद्योगिक बाजार को विभक्त करने के आधारों से भिन्न है ? विवेचना कीजिये।

Section-B / खण्ड-ख**(Short Answer Type Questions) / (लघु उत्तरीय प्रश्न)**

Note : Section 'B' contains eight (08) short answer type questions of five (05) marks each. Learners are required to answer *six* (06) questions only.

नोट : खण्ड 'ख' में आठ (08) लघु उत्तरीय प्रश्न दिये गये हैं।
प्रत्येक प्रश्न के लिए पाँच (05) अंक निर्धारित हैं।
शिक्षार्थियों को इनमें से केवल छः (06) प्रश्नों के उत्तर देने हैं।

1. Individual buying behaviour and organisational buying behaviour.
व्यक्तिगत क्रय व्यवहार एवं संगठनात्मक क्रय व्यवहार।
2. Emotional vs. Rational motives.
भावात्मक बनाम विवेकपूर्ण प्रेरणाएँ।
3. Trait theory of personality.
व्यक्तित्व का गुण सिद्धान्त।
4. Functions of consumer attitude.
उपभोक्ता अभिवृत्ति के कार्य।
5. Role of subcultural analysis in market segmentation.
बाजार विभक्तिकरण के उपसांस्कृतिक विश्लेषण की भूमिका।
6. Types of problem solving behaviour in buying decisions.
क्रय निर्णयों में समस्या समाधानात्मक व्यवहार के प्रकार।

7. Family life cycle concept.
परिवार जीवन चक्र की अवधारणा।
8. Observational research and Survey research.
पर्यवेक्षणीय अनुसंधान एवं सर्वेक्षण अनुसंधान।

Section-C / खण्ड-ग

(Objective Type Questions) / (वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

Note : Section 'C' contains ten (10) objective type questions of one (01) mark each. All the questions of this section are compulsory.

नोट : खण्ड 'ग' में दस (10) वस्तुनिष्ठ प्रश्न दिये गये हैं। प्रत्येक प्रश्न के लिए एक (01) अंक निर्धारित है। इस खण्ड के सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Write True/False against the following :

निम्नलिखित के सामने सत्य/असत्य लिखिए :

1. Product differentiation and market differentiation both are the alternative strategies.
उत्पाद विभिन्नीकरण एवं बाजार विभिन्नीकरण दोनों वैकल्पिक व्यूहरचनाएँ हैं।
2. Most consumers belong to a family group.
अधिकांश उपभोक्ता परिवार समूह के होते हैं।
3. Indians buyers are of bargaining tendency.
भारतीय क्रेताओं में सौदेबाजी करने की प्रवृत्ति है।

4. Consumer behaviour is a static activity.
उपभोक्ता व्यवहार एक स्थैतिक क्रिया है।
5. Howard Sheth model uses problem solving approach.
हॉवर्ड सेठ मॉडल, समस्या का समाधान करने वाला दृष्टिकोण अपनाता है।
6. Firm's activities have no effect on consumer's purchases decision.
फर्म की क्रियाओं का उपभोक्ता के क्रय निर्णय पर कोई प्रभाव नहीं होता है।
7. Freud pointed out that human personality has two parts.
फ्रायड ने बताया कि मानव व्यक्ति के दो भाग होते हैं।

Choose the correct alternative.

सही विकल्प चुनिए।

8. In Maslow's basic needs hierarchy, 'Esteem' is at level
 (a) One
 (b) Two
 (c) Four
 (d) Five
 मैस्लो की आधारभूत आवश्यकताओं की क्रमबद्धता में 'समान और स्वाभिमान' स्तर पर है।
 (अ) एक
 (ब) दो
 (स) चार
 (द) पाँच

9. Which theory assumes that consumers are economic men ?

- (a) Economic theory
- (b) Psychological theory
- (c) Learning theory
- (d) None of these

किस सिद्धान्त ने माना है कि उपभोक्ता आर्थिक मानव हैं ?

- (अ) आर्थिक सिद्धान्त
- (ब) मनोवैज्ञानिक सिद्धान्त
- (स) ज्ञानार्जन सिद्धान्त
- (द) इनमें से कोई नहीं

10. Market segmentation is in the interest of :

- (a) Consumer
- (b) Trader
- (c) Manufacturer
- (d) All of the above

बाजार विभक्तिकरण के हित में है :

- (अ) उपभोक्ता
- (ब) व्यापारी
- (स) निर्माता
- (द) उपर्युक्त सभी