Total Pages : 16

H-7044

M.Com. (Semester-IV) Examination, 2022

CONSUMER BEHAVIOUR

Time Allowed : Three Hours

Maximum Marks : 70

Minimum Passing Marks : 25

Note : Question paper is divided into **four** sections. Attempt questions of all four sections as per direction. Distribution of marks is given in each section.

प्रश्न-पत्र **चार** खण्डों में विभक्त है। सभी चार खण्डों के प्रश्नों के उत्तर निर्देशानुसार दीजिए। अंकों का विभाजन प्रत्येक खण्ड में दिया गया है।

SECTION-A / खण्ड-अ

(Objective Type Questions)

(वस्तुनिष्ठ प्रश्न)

1. Attempt **any ten** questions. Each question carries **1** mark. [10×1=10]

किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न **1** अंक का है।

(i) If performance meets consumer expectations, the consumer is :

(a) Satisfied

(b) Dissatisfied

(c) Delighted

(d) Happy

यदि प्रदर्शन उपभोक्ता की अपेक्षाओं को पूरा करता है, तो उपभोक्ता :

(a) संतुष्ट है

(b) असंतुष्ट है

(c) प्रसन्न है

(d) खुशी है

(ii) First stage in the basic model of consumer decision making is _____ .

(a) Purchase

(b) Information seed

(c) Need

(d) Evaluation of alternatives

उपभोक्ता निर्णय लेने के मूल मॉडल में पहला चरण है :

(a) खरीदारी

(b) सूचना खोज

(c) आवश्यकता

(d) विकल्पों का मूल्यांकन

(iii) When goods and services are purchased for use in the production or assembling of products that are sold and supplied to others is known as :

(a) Individual Buyer Behaviour

(b) Business Buyer Behaviour

(c) Consumer Buyer Behaviour

(d) Secondary Buyer Behaviour

जब वस्तुओं और सेवाओं को उन उत्पादों के उत्पादन या संयोजन में उपयोग के लिए खरीदा जाता है जो दूसरों को बेचे और आपूर्ति किए जाते हैं, _____ के रूप में जाने जाते हैं।

(a) व्यक्तिगत खरीदार व्यवहार

(b) व्यापार खरीदार व्यवहार

(c) उपभोक्ता खरीदार व्यवहार

(d) द्वितीयक क्रेता व्यवहार

(iv) The Buying process starts when the buyer recognizes a ____ .

(a) Product or service

(b) Shop or Market

(c) Need or problem

(d) Money or status

खरीद प्रक्रिया तब शुरू होती है जब खरीदार एक ____ को पहचानता है।

(a) उत्पाद या सेवा

(b) दुकान या बाजार

(c) आवश्यकता या समस्या

(d) पैसा या स्थिति

(v) _____ is nothing but willingness of consumers to purchase products and services as per their taste, need and of course pocket.

(a) Consumer Behaviour

(b) Consumer Interest

(c) Consumer Attitude

(d) Consumer Perception

____ उपभोक्ताओं की अपनी पसंद, आवश्यकता और निश्चित रूप से जेब के अनुसार उत्पादों और सेवाओं को खरीदार की खरीदने/क्रय करने की इच्छा के अलावा और कुछ नहीं है।

(a) उपभोक्ता व्यवहार

(b) उपभोक्ता हित

(c) उपभोक्ता रवैया

(d) उपभोक्ता धारणा

(vi) _____ refers to how an individual perceives a particular message.

(a) Consumer Behaviour

(b) Consumer Interest

(c) Consumer Attitude

(d) Consumer Interpretation

_____ से तात्पर्य है कि कोई व्यक्ति किसी विशेष संदेश को कैसे दिखाता है।

(a) उपभोक्ता व्यवहार

(b) उपभोक्ता हित

(c) उपभोक्ता रवैया

(d) उपभोक्ता व्याख्या

(vii) _____ is one of the most basic influences on an individual's needs, wants and behaviour.

(a) Brand

(b) Culture

(c) Product

(d) Price

_____ किसी व्यक्ति की जरूरतों, चाहतों और व्यवहार पर सबसे बुनियादी प्रभावों में से एक है।

(a) ब्रांड

(b) संस्कृति

(c) उत्पाद

(d) कीमत

(viii) In terms of consumer behaviour, Culture, Social class and Reference group influences have been related to purchase and ____ .

(a) Economic situations

(b) Situational influences

(c) Consumption decisions

(d) Physiological influences

उपभोक्ता व्यवहार के संदर्भ में, संस्कृति, सामाजिक-वर्ग और संदर्भ समूह के प्रभाव खरीद और .....से संबंधित रहे हैं।

(a) आर्थिक स्थितियाँ

(b) स्थितिजन्य प्रभाव

(c) खपत निर्णय

(d) शारीरिक प्रभाव

(ix) Many Sub-cultural barriers are decreasing because of mass communication, mass transit and _____ .

(a) decline in the influence of religious values

(b) decline in Communicational influences

(c) short awareness of brands in the market

(d) strong awareness of pricing policies in the market.

जन संचार, जन परिवहन और _____ के कारण कई उप-सांस्कृतिक बाधाएं कम हो रही हैं।

(a) धार्मिक मूल्यों के प्रभाव में कमी

(b) साम्प्रदायिक प्रभावों में कमी

(c) बाजार में ब्रांडों के बारे में कम जागरूकता

(d) बाजार में मूल्य निर्धारण नीतियों के बारे में मजबूत जागरूकता

(x) _____ are transmitted through three basic organizations : the family, religious organizations and educational institutions. In today's society, educational institutions are playing an increasingly greater role in this regard.

(a) Consumer Feedback

(b) Marketing information systems

(c) Market share estimates

(d) Cultural values

_____ तीन बुनियादी संगठनों के माध्यम से प्रेषित होते हैं : परिवार, धार्मिक संगठन और शैक्षणिक संस्थान। आज के समाज में शैक्षणिक संस्थान इस संबंध में अधिक से अधिक भूमिका निभा रहे हैं।

(a) उपभोक्ता प्रतिक्रिया

(b) विपणन सूचना प्रणाली

(c) बाजार हिस्सेदारी अनुमान

(d) सांस्कृतिक मूल्य

(xi) In large nations, the population is bound to loss a lot of its homogeneity and thus _____ arise.

(a) multilingual needs

(b) cultures

(c) sub-cultures

(d) product adaptation requirements

बड़े राष्ट्रों में जनसंख्या अपनी एकरूपता को खोने के लिए बाध्य है और इस प्रकार _____ उत्पन्न होती हैं।

(a) बहुभाषी जरूरतें

(b) संस्कृतियाँ

(c) उपसंस्कृतियाँ

(d) उत्पाद अनुकूलन आवश्यकताएं

(xii) Two of the most important psychological factors that impact consumer decision making process are product ____ and product involvement.

(a) marketing

(b) strategy

(c) price

(d) knowledge

उपभोक्ता निर्णय लेने की प्रक्रिया को प्रभावित करने वाले सबसे महत्वपूर्ण मनोवैज्ञानिक कारकों में से दो उत्पाद _____ और उत्पाद भागीदारी हैं।

(a) विपणन

(b) रणनीति

(c) कीमत

(d) ज्ञान

SECTION-B / खण्ड–ब

(Very Short Answer Type Questions)

(अति लघु उत्तरीय प्रश्न)

Note : Attempt **any five** questions. Each question carries **2** marks. (World limit : **25-30** words) [5×2=10]

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न **2** अंकों का है। (शब्द सीमा : **25-30** शब्द)

2. (i) Explain the meaning of consumer behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार का अर्थ बताइए।

(ii) Explain Economic theory of Consumer Behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार के आर्थिक सिद्धान्त को बताइए।

(iii) Describe types of Buying Motives.

क्रय प्रेरणाओं के प्रकारों का वर्णन कीजिए।

(iv) What is Perception? Explain its process.

अवबोधन क्या है? इसकी प्रक्रिया बताइए।

(v) What do you understand by product?

उत्पाद से आप क्या समझते हैं?

(vi) State the profit of product innovation.

उत्पाद नवाचार के लाभ बताइए।

(vii) Describe the importance of culture.

संस्कृति के महत्व का वर्णन कीजिए।

SECTION-C / खण्ड–स

(Short Answer Type Questions)

(लघु उत्तरीय प्रश्न)

Note : Attempt **any five** questions. Each question carries **4** marks. (World limit : **250** words) [5×4=20]

किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न **4** अंकों का है। (शब्द सीमा : **250** शब्द)

3. (i) What is the impact of culture on consumer behaviour?

उपभोक्ता व्यवहार पर संस्कृति का क्या प्रभाव पड़ता है?

(ii) Describe process of product innovation.

उत्पाद नवाचार की प्रक्रिया का वर्णन कीजिए।

(iii) What do you understand by products? Explain its types.

उत्पाद से आप क्या समझते हैं? इसके प्रकार को बताइए।

(iv) Describe the social and cultural determinants of consumer behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार के सामाजिक व सांस्कृतिक निर्धारकों का वर्णन कीजिए।

(v) Explain difficulties in determining buying motives.

क्रय प्रेरणा निर्धारण की कठिनाइयों का वर्णन कीजिए।

(vi) Describe Psychological theory of Consumer Behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार के मनोवैज्ञानिक सिद्धान्त का वर्णन कीजिए।

(vii) Explain characteristics of consumer behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार की विशेषताओं का वर्णन कीजिए।

SECTION-D / खण्ड–द

(Long Answer Type Questions)

(दीर्घ उत्तरीय प्रश्न)

Note : Attempt **any three** questions. Each question carries **10** marks. (More than : **500** words) [3×10=30]

किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न **10** अंकों का है। (**500** शब्दों से अधिक)

3. (i) "Buyer and Consumer Behaviours can also be known by Buying Process." Do you agree with this statement? Explain.

''क्रय प्रक्रिया द्वारा भी उपभोक्ताओं एवं क्रेताओं के व्यवहारों को जाना जा सकता है।'' क्या आप इस कथन से सहमत हैं? समझाइए।

(ii) What is Consumer Behaviour? Describe the different factors affecting consumer behaviour.

उपभोक्ता व्यवहार क्या है? उपभोक्ता या क्रेता व्यवहारों को प्रभावित करने वाले विभिन्न घटकों का वर्णन कीजिए।

(iii) What is Information Technology? Explain its impact on Consumer Behaviour.

सूचना तकनीकी क्या है? उपभोक्ता व्यवहार पर इसके प्रभाव को बताइए।

(iv) What do you understand by culture? Explain its characteristics and nature.

संस्कृति से आप क्या समझते हैं? इसकी विशेषता व प्रकृति का वर्णन कीजिए।

----x----