

D-7045

M.Com. (IVth Semester) Examination, 2020

CONSUMER BEHAVIOUR

Time Allowed : Three Hours

Maximum Marks : 70

खण्ड - अ

SECTION - A

नोट : किन्हीं दस प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न एक अंक का है। **1×10=10**

Note : Attempt any ten questions. Each question carries one mark.

Q. 1. (अ) रिक्त स्थान की पूर्ति कीजिये :

Fill in the blanks :

- (i) वह एकमात्र कारक है जो सामाजिक वर्ग को सबसे अच्छे ढंग से इंगित करता है।

D-7045

P.T.O.

D-7045

(2)

_____ is the single factor that best indicates social class.

- (ii) प्राथमिक संदर्भ समूह में शामिल होते हैं।

Primary reference group include _____.

- (iii) आवश्यकताएँ जन्मजात एवं दोनों होती हैं।

Needs are both innate and _____.

- (iv) अभिप्रेरण एक भावना है।

Motivation is a _____ feeling.

- (v) व्यक्तित्व अवबोधन का घटक है।

Personality is the _____ factor of perception.

(3)

(ब) सही विकल्प चुनिये :

Choose the Correct Alternative :

(vi) उपभोक्ता व्यवहार है :

- (अ) अनिश्चित
- (ब) गत्यात्मक
- (स) व्यापक
- (द) उपरोक्त सभी

Consumer behaviour is :

- (a) Uncertain
- (b) Dynamic
- (c) Wide
- (d) All of the above

(4)

(vii) मैस्तो की आवश्यकताओं की क्रमबद्धता विचारधारा

के अनुसार प्रथम स्तर की आवश्यकता कहलाती

है :

- (अ) शारीरिक आवश्यकताएँ
- (ब) आत्म यर्थाथवादिता आवश्यकताएँ
- (स) सामाजिक आवश्यकताएँ
- (द) सुरक्षा आवश्यकताएँ

According to Maslow's Hierarchy of

Needs, the first needs are called :

- (a) Physiological needs
- (b) Self-actualization needs
- (c) Social needs
- (d) Safety needs

(5)

(viii) निम्न में से कौन सा उप-संस्कृति का एक उत्कृष्ट

उदाहरण होगा :

- (अ) एक धर्म
- (ब) घनिष्ठ मित्रों का एक वर्ग
- (स) एक विश्वविद्यालय
- (द) भाईचारा और सौहार्द

Which of the following be the best

illustration of a subculture ?

- (a) A religion
- (b) A group of close friends
- (c) A university
- (d) A fraternity or sorority

(6)

(ix) का आशय अंतिम उपभोक्ता के क्रय

व्यवहार से है :

- (अ) उपभोक्ता क्रय व्यवहार
- (ब) लक्ष्य बाजार क्रय
- (स) बाजार खण्ड व्यापार
- (द) व्यापार क्रय व्यवहार

_____ refers to the buying behaviour

of final consumers :

- (a) Consumer buyer behaviour
- (b) Target market buying
- (c) Market segment business
- (d) Business buying behaviour

(7)

(x) ऐसा सापेक्षिक रूप में व्यवहार में स्थायी परिवर्तन है जो कि अनुभव के परिणामस्वरूप होता है :

- (अ) प्रतिमान / मॉडलिंग
- (ब) अभिप्रेरण
- (स) अवबोधन
- (द) सीखना

_____ any relatively permanent change in behaviour that occurs as a result of experience.

- (a) Modeling
- (b) Motivation
- (c) Perception
- (d) Learning

(8)

(xi) मनोवृत्तियों में परिवर्तन लाया जा सकता है :

- (अ) भय द्वारा
- (ब) शिक्षण एवं प्रशिक्षण द्वारा
- (स) सूचना अंतर को भरकर
- (द) इन सभी के द्वारा

Attitude can be changed :

- (a) By fear
- (b) By education & training
- (c) By filling information gap
- (d) By all these

(xii) अवबोधन है :

- (अ) एक बौद्धिक प्रक्रिया
- (ब) संज्ञानात्मक प्रक्रिया

(9)

(स) व्यक्तिनिष्ठ प्रक्रिया

(द) उपरोक्त सभी

Perception is :

(a) Intellectual Process

(b) Cognitive Process

(c) Subjective Process

(d) All of these

खण्ड - ब

SECTION - B

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 2 अंक हैं। **5×2=10**

Note : Attempt any five questions. Each question carries 2 marks.

D-7045

P.T.O.

(10)

Q. 2. अति लघु उत्तरीय प्रश्न (25-30 शब्द) :

Very Short Answer Type Question (25-30 words) :

(i) उपभोक्ता व्यवहार का अर्थ बताइये।

Explain the meaning of consumer behaviour.

(ii) अवबोधन क्या है ?

What is perception ?

(iii) उपभोक्ता व्यवहार के पाँच मॉडलों के नाम लिखिये।

Write the name of five models of Consumer Behaviour.

(iv) परिवार से क्या आशय है ?

What is meant by family ?

(v) सामाजिक वर्ग से क्या आशय है ?

What is meant by social class ?

D-7045

(11)

(vi) मनोवृत्ति को परिभाषित कीजिये।

Define attitude.

(vii) उपभोक्ता शोध क्या है ?

What is consumer research ?

खण्ड -स

SECTION - C

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 4 अंक हैं। **5×4=20**

Note : Attempt any five questions. Each question carries 4 marks.

Q. 3. लघु उत्तरीय प्रश्न (250 शब्द) :

Short Answer Type Question (250 words) :

D-7045

P.T.O.

(12)

(i) उपभोक्ता के किन्हीं तीन प्रकारों का वर्णन कीजिये।

Explain any three types of consumer.

(ii) संगठनात्मक अथवा होब्सिसियन मॉडल को समझाइये।

Explain the organizational or Hobbesion Model.

(iii) व्यक्तित्व एवं जीवन शैली विश्लेषण को समझाइये।

Discuss personality and life style analysis.

(iv) सीखना एवं सीखने वाला सिद्धान्त क्या है ?

What is learning and learning theories ?

(v) उपभोक्ता क्रय प्रक्रिया के निर्धारक तत्वों का संक्षेप में वर्णन कीजिये।

Explain in brief the determinants of consumer buying process.

D-7045

(13)

(vi) 'विपणक आवयकताओं का निर्माण नहीं करते, आवश्यकता

विपणक का निर्माण करती है।' समझाइये।

“Marketers don't create needs, needs create the marketer.” Explain.

(vii) उपभोक्ता व्यवहार के विविध सांस्कृतिक विस्तार पर

टिप्पणी लिखिये।

Write a note on cross-cultural dimension of consumer behaviour.

खण्ड - द

SECTION - D

नोट : किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न के 10

अंक हैं।

3×10=30

D-7045

P.T.O.

(14)

Note : Attempt any three questions. Each question carries 10 marks.

Q. 4. दीर्घ उत्तरीय प्रश्न (500 शब्दों से अधिक) :

Essay type question (more than 500 words) :

(i) उपभोक्ता व्यवहार से आप क्या समझते हैं ? उपभोक्ता व्यवहार के महत्व की व्याख्या कीजिये।

What do you mean by consumer behaviour ?

Explain the importance of consumer behaviour.

(ii) सामाजिक वर्ग क्या है ? उपभोक्ता व्यवहार पर इसके प्रभाव का वर्णन कीजिये।

What is social class ? Discuss its impact on consumer behaviour.

D-7045

(15)

(iii) व्यवसाय क्रय व्यवहार का वर्णन कीजिये।

Describe the business buying behaviour.

(iv) उपभोक्ता शोध क्या है ? उपभोक्ता शोध की जटिलताओं

एवं मुद्दों का वर्णन कीजिये।

What is consumer research ? Explain the

complexities and issue of consumer research.

