

Roll No.

Total No. of Questions : 7]

[Total No. of Printed Pages : 7

**B.B.A. 5th Semester (New/ATKT)
Examination, 2017**

DN-117

**CONSUMER BEHAVIOUR
Paper : BSM-1**

Time : 3 Hours]

[Maximum Marks : 35

नोट : सभी प्रश्न अनिवार्य हैं।

Attempt all questions.

खण्ड-अ

(Section-A)

वस्तुनिष्ठ प्रश्न

(Objective Type Questions)

1×5=5

1. (i) मनोवैज्ञानिक कारक उपभोक्ता व्यवहार को प्रभावित करते हैं, वे हैं :

(अ) प्रेरणा, बोधज्ञान, सीखना, विश्वास तथा अभिवृत्ति

SY-117

(1)

Turn Over

- (ब) संस्कृति, उपसंस्कृति, सामाजिक वर्ग
(स) संदर्भ समूह, परिवार, नियम तथा स्तर
(द) उपर्युक्त सभी

The psychological factors influencing consumer behaviour are :

- (a) Motivation, Perception, learning, belief and attitudes
(b) Culture, Subculture, Social class
(c) Reference group, family, rules and status
(d) All of the above

- (ii) उपभोक्ता द्वारा नये उत्पाद को अपनाये जाने वाले पाँच कदम कौनसे हैं ?

- (अ) जागरूकता, हित, मूल्यांकन, परीक्षण, स्वीकृति
(ब) जागरूकता, प्रोन्नति, विकास, परीक्षण, स्वीकृति
(स) स्वीकृति, हित, मूल्यांकन, परीक्षण, उन्नति
(द) जागरूकता, हित, कैश काउज, परीक्षण, स्वीकृति

The consumer's five steps of adopting a new product refer to which of the following ?

- (a) Awareness, interest, evaluation, trial, adoption

SY-117

(2)

- (b) Awareness, promotion, evolution, trial, adoption.
- (c) Adoption, interest, evaluation, trial, promotion
- (d) Awareness, interest, cash cows, trial, adoption.
- (iii) निम्नलिखित में से कौनसा उपसंस्कृति का सर्वोत्तम उदाहरण होगा ?

- (अ) धर्म
- (ब) घनिष्ठ मित्रों का समूह
- (स) आपकी यूनिवर्सिटी
- (द) बिरादरी या समाज

Which of the following would be the best illustration of a subculture ?

- (a) a religion
- (b) a group of close friends
- (c) your university
- (d) a fraternity or society

SY-117

(3)

Turn Over

www.onlinebu.com

www.onlinebu.com

Scanned by CamScanner

- (iv) मानव के विभिन्न मनोवैज्ञानिक लक्षणों को सेट करता है जो सापेक्षिक रूप से संगत को बढ़ाता है तथा पर्यावरणीय उत्तेजनाओं की प्रतिक्रिया को सहन करता है।

- (अ) प्रतिरूप
- (ब) व्यक्तित्व
- (स) मनोवैज्ञानिक स्थानान्तरण
- (द) जीवन शैली

..... refers to a set of distinguishing human psychological traits that lead to relatively consistent and enduring responses of environmental stimuli.

- (a) Image
- (b) Personality
- (c) Psychological Transformation
- (d) Lifestyle

- (v) वह कौनसी स्थिति है जिसमें उपभोक्ता व्यवहार होता है ?

- (अ) संचार स्थिति
- (ब) खरीद स्थिति
- (स) प्रयोग स्थिति
- (द) उपर्युक्त सभी

SY-117

(4)

Scanned by CamScanner

www.onlinebu.com

www.onlinebu.com

Which of the following is a situation in which consumer behaviour occurs ?

- (a) Communication situation
- (b) Purchases situation
- (c) Usage situation
- (d) All of the above

खण्ड-ब

(Section-B)

लघु उत्तरीय प्रश्न

(Short Answer Type Questions)

3×3=9

2. किन्हीं तीन पर टिप्पणियाँ लिखिए :

- (i) परिवार निर्णयन
- (ii) उपभोक्ता की आवश्यकताएँ तथा प्रेरणा
- (iii) संदर्भ समूह तथा व्यक्तिगत प्रभाव
- (iv) उपभोक्ता कथित और शिक्षार्थी के रूप में
- (v) नवीनता का प्रसार

SY-117

(5)

Turn Over

Write a short note on any *three* :

- (i) Family Decision-making
- (ii) Consumer needs and motives
- (iii) Reference groups and personal influence
- (iv) Consumer as a perceiver and learner
- (v) Diffusion of innovation

खण्ड-स

(Section-C)

दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

(Long Answer Type Questions)

7×3=21

नोट : किन्हीं तीन प्रश्नों के उत्तर दीजिए।

Attempt any *three* questions.

3. उपभोक्ता निर्णयन प्रक्रिया का विस्तृत वर्णन कीजिए। उपभोक्ता व्यवहार के मॉडल का वर्णन भी कीजिए।

Discuss in detail consumer decision-making process. Also explain model of consumer behavior.

4. भारतीय उपभोक्ता बाजार के सामाजिक-आर्थिक तथा सांस्कृतिक पहलुओं का प्रासंगिक उदाहरण सहित वर्णन कीजिए।

Discuss with relevant examples the social economic and cultural aspects of Indian consumer market.

SY-117

(6)

5. औद्योगिक खरीद के मॉडल का वर्णन कीजिए तथा भारत में विभिन्न उद्योगों द्वारा अपनाये जाने वाले स्वरूपों का भी वर्णन कीजिए।

Explain the model of industrial buying and also the patterns followed by various industries in India.

6. उपभोक्ता के व्यक्तित्व तथा अभिवृत्ति खरीद व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं ? उचित उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

How personality and attitude of the consumer affect the buying behaviour ? Explain with suitable examples.

7. सामाजिक वर्ग तथा सांस्कृतिक पहलू उपभोक्ता खरीद व्यवहार को कैसे प्रभावित करते हैं ? कुछ प्रासंगिक उदाहरण सहित व्याख्या कीजिए।

How social class and cultural aspects affect the consumer buying behaviour ? Explain with some relevant examples.

www.onlinebu.com

www.onlinebu.com

SY-117

(7)