

جامعة باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

المستوى: سنة ثالثة تخصص تسويق

الاسم:.....

اللقب:.....

الفوج:.....

## امتحان السداسي الأول في مقياس سلوك المستهلك 2023/2022

أولاً: حدد المفهوم المناسب لكل عبارة من العبارات التالية: (5 نقاط)

1. السلوك الذي يديه الفرد نحو شيء معين بناء على معارفه ومشاعره تجاه ذلك الشيء.

المكون السلوكي للاتجاهات

2. الغاء أو استبدال عناصر السلسلة التسويقية التقليدية والاعتماد على المستهلك في العملية التسويقية.

التسويق المباشر

3. نظام جماعي بين مجموعة من الأفراد يشمل معتقدات ومعايير وقيم وسلوكيات الفرد.

الثقافة

4. الفرد الذي يقوم بدور جمع المعلومات حول المنتجات في الأسرة.

المعلن

5. الجماعات التي يتفاعل معها الفرد ويحتك بها وجها لوجه.

الجماعات الأولية

ثانياً : أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة (7 نقاط)

1. كلما يكون الاتجاه لدى المستهلك واضحاً كلما يجعل تغيير ذلك الاتجاه صعباً

صحيح

2. علم الاجتماع يقوم بدراسة سلوك الفرد داخل الجماعة وطبيعة التأثير المتبادل للجماعة على الفرد وللجماعة.

على الجماعة.

خطأ، علم النفس الاجتماعي يقوم بدراسة سلوك الفرد داخل الجماعة وطبيعة التأثير المتبادل للجماعة على الفرد

وللفرد على الجماعة عملية اتخاذ القرار الشرائي لا تقود دائماً إلى الشراء

3. المستهلك هو الشخص الطبيعي الذي يقوم بشراء المواد اللازمة التي توفر له إشباع حاجاته ورغباته السلعية

والخدمية.

خطأ، المستهلك هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم بشراء المواد اللازمة التي توفر له إشباع حاجاته ورغباته

السلعية والخدمة.

4. إن تدعيم السلوك بواسطة الدوافع يكون من خلال علاقة مترابطة ومتداخلة تعمل دائماً على تثبيت ذلك

السلوك.

خطأ، إن تدعيم السلوك بواسطة الدوافع يكون من خلال علاقة مترابطة ومتداخلة تعمل على تثبيتته أو تحويله لسلوك آخر.

5. الاتجاهات هي التنظيم الدينامي داخل الفرد للأجهزة النفسية والجسمية التي تحدد طابعه الخاص في توافقه لبيئته.

خطأ، الشخصية هي التنظيم الدينامي داخل الفرد للأجهزة النفسية والجسمية التي تحدد طابعه الخاص في توافقه لبيئته.

6. وجود عدة اتجاهات لدى المستهلك متساوية في القوة ودرجة الوضوح يجعل تغيير الاتجاهات أكثر صعوبة

خطأ، وجود عدة اتجاهات لدى المستهلك متساوية في القوة ودرجة الوضوح يجعل تغيير الاتجاه أكثر سهولة

7. الدوافع هي عوامل خارجية تمثل المكافآت التي يتوقعها المستهلك نتيجة قيامه بسلوك معين.

خطأ، الحوافز هي عوامل خارجية تمثل المكافآت التي يتوقعها المستهلك نتيجة قيامه بسلوك معين.

ثالثاً : أجب على الأسئلة التالية (8 نقاط)

فيما تتمثل وظائف الجماعات المرجعية ؟

الوظيفة المعلوماتية: أي أنها مصدر للمعلومات بالنسبة للمستهلك عند اتخاذ القرار الشرائي، فهو ينظر لها كدليل ومعيار

الوظيفة النفسية: أي أنها توفر لأفرادها الشعور بلاعاطفة والاحترام والتبادل، عن طريق تحقيق أما أفراد الجماعة وتوقعاتهم وتفضيلاتهم من قبل الفرد عضو الجماعة

وظيفة التعبير عن القيمة: وتنبع من حاجة الفرد إلى الحب والانتماء، وذلك من خلال قبول وجهات نظر الجماعة والتعبير عن القيم التي يؤمنون بها، وبالتالي، يصبح الفرد مقبولاً ومنتزحاً للجماعة.

ما الفرق بين المكون المعرفي والمكون الشعوري للاتجاهات ؟

المكون المعرفي: هو عبارة عن ما يعرفه الفرد عن الشيء أو القضية موضوع الاتجاه.

المكون الشعوري: هو عبارة عن مجموعة المشاعر والميول التي تكونت لدى الفرد بناء على ما عرفه عن الشيء موضوع الاتجاه.

فيما تكمن أهمية الطبقة الاجتماعية بالنسبة لرجل التسويق ؟

تتمثل أهمية الطبقة الاجتماعية لرجل التسويق من خلال التشابه بين المستهلكين المستهدفين داخل الطبقة الواحدة من حيث أنماط الشراء والاستهلاك والتسوق بالنسبة لما هو مطروح من ماركات سلعية أو خدمية.

ما الفرق بين المنبهات (المثيرات) الأساسية والمنبهات الثانوية ؟

. المنبهات الأساسية: تشمل المنتج ومكوناته، وهي اسم العلامة التجارية، التبيين، التغليف، المحتويات والخصائص المادية.

المنبهات الثانوية: تشمل الشكل الذي يتم فيه عرض المنتج أو الخدمة، ويشمل: الكلمات، المرئيات، الرسومات، الرموز،

السعر، نقاط البيع، البائعين، الاتصالات التسويقية