جامعة باتنة 1 – الحاج لخضر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
المستوى: السنة الثالثة ليسانس
السنة الجامعية: 2025/2024
التاريخ: 2025/01/26

امتحان الدورة العادية في مقياس سلوك المستهلك (السداسي الأول)

الإجابة النموذجية / خاص بالطلبة الغائبين بعذر

السؤال الأول (5 نقاط): اشرح بشكل موجز المتدخلين الرئيسيين في عملية اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك النهائي.

الجواب (نقطة واحدة لكل إجابة صحيحة)

1. **المبادر:** من يبادر بفكرة الشراء لأول مرة، وليس بالضرورة أن يكون هو متخذ القرار (بمعنى آخر صاحب فكرة الشراء)
2. **المؤثر:** هو من يؤثر في اتخاذ القرار الشرائي نظرا لامتلاكه معلومات عن المنتج قد يكون صديق، عائلة، ... وغيرهم.
3. **متخذ قرار الشراء:** في حالة اتخاذ قرار تناول وجبة في مطعم معين قد يكون متخذ القرار الاب او الام او الاطفال او الاسرة ككل.
4. **القائم بعملية الشراء:** هو من يقوم بعملية الدفع وليس بالضرورة أن يكون هو متخذ القرار
5. **مستعمل السلعة او الخدمة:** وهو المستخدم النهائي للسلعة، بغض النظر عن مساهمته في اتخاذ القرار الشرائي.

السؤال الثاني (3 نقاط): يعتبر نموذج كاتونا KATONA من بين أبرز النماذج الشاملة المفسرة لسلوك المستهلك، حيث درس سلوك المستهلك من خلال محاولة فهم العلاقة بين ثلاث أنواع من المتغيرات، أذكرها من دون شرح

الجواب: المتغيرات حسب كاتونا KATONA هي:

1. المتغيرات التابعة **(0.5ن)**
2. المتغيرات المستقلة **(0.5ن)**
3. المتغيرات المعترضة **(0.5ن)**

السؤال الثالث (1.5نقاط): ما هو الفرق ما بين التجربة الاستهلاكية والتفاعل الشخصي؟

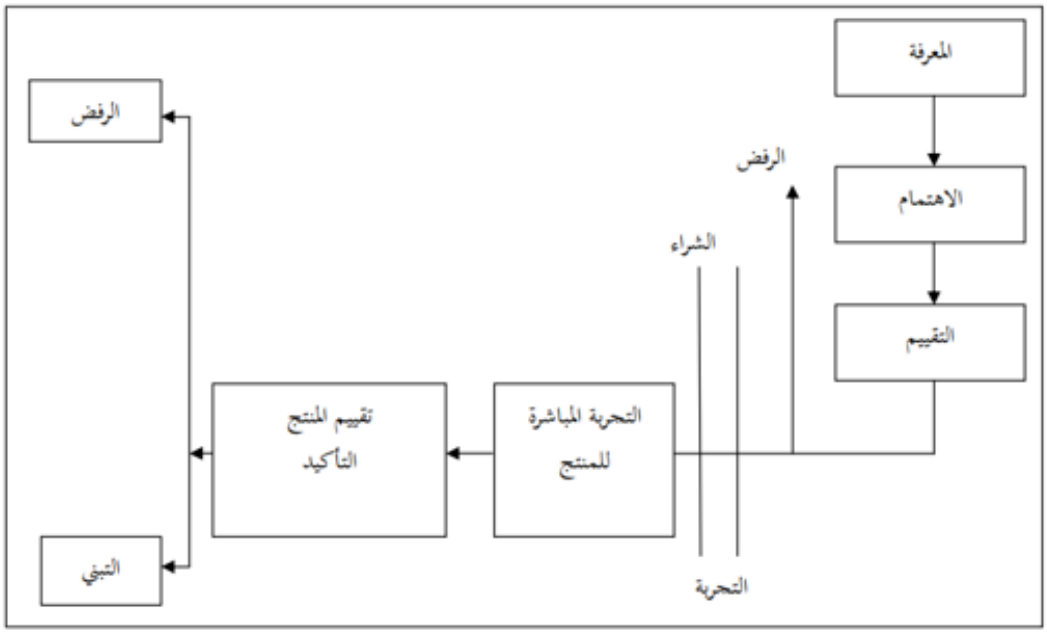
الجواب:

- التفاعل الشخصي هو أخذ معلومات من خلال **التفاعل مع المنتج** من دون تجربة الشراء فمثلا وأثناء شراءك لحذاء ستستطيع تمييز جودته بمجرد لمسه وكذلك ستتمكن من معرفة بلد المنشأ، وحتى نوعية المادة الخام المصنع منها. وهذا ما يفرق التفاعل الشخصي عن تجربة الاستهلاك حيث هي تجربة السابقة انطوت على **عملية شراء** في حين أن التفاعل الشخصي لم ينطوي عليها.

السؤال الرابع (5نقاط): أكمل الشكل التالي

الجواب (نقطة لكل فراغ صحيح)

نموذج ANTIL



السؤال الخامس (3نقاط): أذكر بدون شرح أسباب دراسة سلوك المستهلك.

الجواب

1. قصر دور حياة السلعة **1 ن**
2. الاهتمامات البيئية 0.5 **ن**
3. الاهتمام المتزايد بحركات حماية المستهلك 0.5ن
4. تعقد عملية اتخاذ قرارات الشراء **0.5ن**
5. طبيعة العملية الاقتصادية **0.5 ن**

السؤال السادس (2.5 نقاط): أذكر بدون شرح أصناف المستهلكين المتبنين للمنتجات الجديدة.

الجواب

1. المبكرون (المجددون – المغامرون) 0.5 ن
2. المتبنون الأوائل 0.5 ن
3. الأغلبية المبكرة 0.5 ن
4. الأغلبية المتأخرة 0.5ن
5. المتقاعسون 0.5ن