

امتحان الدورة العادية في مقياس سلوك المستهلك (السداسي الأول)
الإجابة النموذجية

السؤال الأول (5 نقاط): أجب بصحيح أو خاطئ مع التعليل في حالة الخطأ

الجواب الأول

1. حسب EVANS الحوافز أو الدوافع هي المحرك الرئيس للسلوك (خطأ) (0.5 ن)
الجواب الصحيح: اهتم EVANS بدراسة الشخصية وليس الدوافع، والذي اهتم بدراسة الدوافع أو الحوافز هو DICTER (2 ن)
2. تعتبر نظرية "المفهوم الذاتي" من بين أبرز نظريات الشخصية، وتقوم على مفهوم واحد هو "الوضع المثالي الذي يريد الفرد أن يرى نفسه فيه" (خطأ) (0.5 ن)

الجواب الصحيح: حسب نظرية المفهوم الذاتي يمتلك جميع الأفراد مفهومًا عن النفس: (1 ن)

- ✓ المفهوم الأول: ما يعتقده الفرد حول نفسه (0.5 ن)
✓ المفهوم الثاني: الوضع المثالي الذي يريد أن يرى نفسه فيه (0.5 ن)

السؤال الثاني (5 نقاط): حدد الفرق ما بين المصطلحات التالية: الزبون، المشتري، المستهلك، العميل والمستخدم

الجواب الثاني: الفرق بين المصطلحات

- ✓ المستهلك: هو المستخدم النهائي للمنتج والذي قد يكون عضواً في مؤسسة أو منظمة ما، ويشترى لغرض الاستهلاك الشخصي أو العائلي (1 ن)
✓ المشتري: هو "الوكيل أو المكلف بالشراء نيابة عن الآخرين" (1 ن)
✓ العميل: يستعمل مصطلح العميل للدلالة على محدد الحصة السوقية للمؤسسة، حيث يتعامل بشكل متكرر معها. (1 ن)
✓ الزبون: يستخدم هذا المصطلح في الغالب في المؤسسات البنكية، المكاتب، مؤسسات الاتصال، مؤسسات التأمين ويرجع هذا للعلاقة الوطيدة بينهم وبين المؤسسة واستمرارية التعامل والألفة التي بينهم تجعل المؤسسة تعاملهم باهتمام يتجاوز بكثير من مجرد بيع المنتج (1 ن)
✓ المستخدم: هو الشخص الذي يستعمل السلعة دون أن يقوم بشرائها (1 ن)

السؤال الثالث (5نقاط): حدد أهمية المتدخلين في القرار الشرائي في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرار

الشرائي للمستهلك الصناعي، مستخدما مقياسا مكونا من ثلاث درجات هي (دور كبير - دور مهم – دور هامشي) ومع الأخذ بعين الاعتبار أن الدور الكبير أعلى مرتبة من الدور المهم والدور المهم أعلى مرتبة من الدور الهامشي.

الجواب:

المراحل	المستعملون	المستشارون	الأمرون	المقررون	المشتررون
الشعور بالحاجة	دور كبير (0.5ن)				
تحديد خصائص المنتج		دور مهم (0.5ن)	دور كبير (0.5ن)		
البحث عن الموردين وتقييمهم		دور هامشي (0.5ن)			دور كبير (0.5ن)
اختيار المورد		دور هامشي (0.5ن)		دور كبير (0.5ن)	دور كبير (0.5ن)
تقييم النتائج	دور كبير (0.5ن)				دور مهم (0.5ن)

السؤال الرابع (1نقاط): حدد الفرق ما بين النماذج الشاملة والنماذج الجزئية المفسرة لسلوك المستهلك النهائي.

الجواب: سميت النماذج الجزئية بهذا الاسم، لأن كلا منها ركز على بعد واحد فقط عند تحليلها للعوامل المؤثرة على سلوك المستهلك (إما بعد اقتصادي، أو بعد اجتماعي أو بعد نفسي)، أما النماذج الشاملة فجاءت لتعالج القصور الذي صاحب النماذج الجزئية، بحيث تحلل سلوك المستهلك من جميع الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية. (1ن)

السؤال الخامس (2نقاط): ماهي أنواع القرارات الشرائية للمستهلك النهائي حسب وحدة اتخاذ القرار.

الجواب: أنواع القرارات الشرائية للمستهلك النهائي حسب وحدة اتخاذ القرار، هي:

- ✓ قرار شراء فردي: يتخذ المستهلك قراره الشرائي بشكل منفرد. (1ن)
- ✓ قرار شراء جماعي: يكون عندما يتدخل أكثر من شخص في اتخاذ القرار الشرائي وعادة ما يكون هذا النوع في المنتجات بالغة التعقيد. (1ن)

السؤال السادس (1نقطة): أذكر أصناف الجماعات المرجعية حسب معيار حرية الانتماء

- الجواب: تنقسم الجماعات المرجعية حسب معيار حرية الانتماء إلى جماعات مرجعية اختيارية: (الأصدقاء – الفرق الرياضية) وجماعات مرجعية اجبارية (العائلة مثلا) (1ن)

السؤال السابع (1 نقطة): من الخصائص المميزة لسلوك المستهلك الصناعي أن طلبه " مشتق "، اشرح ذلك.

طلب المستهلك الصناعي طلب مشتق من الطلب على السلع والخدمات التي ينتجها، بمعنى أنه مشتق من طلب المستهلك النهائي (1ن)