جامعة باتنة 1 – الحاج لخضر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
المستوى: السنة الثالثة – تخصص تسويق
السنة الجامعية: 2024 / 2025

الإسم.....
اللقب.....
الفوج.....
الإمضاء.....

الإجابة النموذجية لاختبار السداسي الخامس في مقياس: سلوك المستهلك (الدورة الاستدراكية)

السؤال الأول (3ن): ينقسم القرار الشرائي للمستهلك النهائي الى 3 انواع حسب مدى تعقده. اذكر هذه الانواع بدون شرح؟

الجواب: التصنيف حسب تصنيف **"مدى تعقد القرار الشرائي"** ، تنقسم القرارات الشرائية فيه إلى:

- ✓ قرار شراء روتيني **(1ن)**
- ✓ قرار شراء متوسط التعقيد **(1ن)**
- ✓ قرار شراء بالغ التعقيد **(1ن)**

السؤال الثاني (2 ن) ما هو الفرق الرئيسي بين تجربة الاستخدام والتفاعل الشخصي؟

التفاعل الشخصي هو فحص المنتج دون استخدامه مثلا عند الرغبة في شراء حذاء يتم التفاعل مع الحذاء وتفحص متانته وبلد المنشأ دون يتم استخدامه فعليا ، في حين أن تجربة الاستخدام فهي تنطوي فعليا على تجربة استخدام بمعنى يستعمل المنتج فعليا (حالة الحذاء مثلا يتم استخدامه وتجريبه)

السؤال الثالث: (5 ن) لخص العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك الصناعي؟

توجد العديد من العوامل التي تؤثر في قرار الشراء للمشتري الصناعي هي: **(1ن لكل إجابة صحيحة في حدود 5 نقاط على الأكثر)**

1. **العوامل الداخلية:** تتعلق بالمنظمة وترتبط بعدد المتخصصين والخبراء من فنيين وإداريين متدخلين في عملية الشراء
2. **العوامل التنظيمية:** تنبع من داخل التنظيم وتتمثل في الأهداف والسياسات والاجراءات التنظيمية والهيكل التنظيمي للمنظمة والأنظمة الداخلية
3. **حالة الشراء:** هناك شراء لأول مرة واعادة شراء معدلة واعادة شراء روتينية
4. **طبيعة المنتجات:** حيث كلما زاد مستوى التعقيد في المنتج ارتفعت قيمته المادية ويتم اللجوء إلى قرار تشاركي بين العديد من الأطراف (فنيين، ماليين، خبراء) لتقليل حجم المخاطر
5. **عوامل بيئية:** تتمثل في متغيرات البيئة الخارجية للمنظمة وهي مستوى الطلب الأولي، الظروف الاقتصادية والمالية، معدل التغير التكنلوجي بالإضافة إلى العوامل السياسية وظروف المنافسة ، والقوانين البيئية، ...وغيرها
6. **عوامل شخصية:** متمثلةفي سلطة الأشخاص المكونين لفريق التفاوض أو لجنة الشراء ووضعهم التنظيمي
7. **عوامل فردية:** مثل العمر والدخل والتعليم والوضع الوظيفي الشخصية وكيفية معالجة المخاطر

السؤال الرابع (2 ن) من الخصائص المميزة لسلوك المستهلك الصناعي أن "طلبه مشتق" اشرح هذه الخاصية في سطرين:

الجواب:

يتميز المستهلك الصناعي بكون طلبه مشتق من الطلب على المنتجات التي ينتجها **(1ن)** وعليه، يشتق طلب المستهلك الصناعي من طلب المستهلك النهائي، بحيث يكون المستهلك النهائي هو المحدد لطلب المستهلك الصناعي **(1ن)**

السؤال الخامس (3 ن) حسب نظرية التحليل النفسي، اقترح فرويد ثلاث أنظمة متداخلة تكون شخصية الفرد، أذكرها مع الشرح:

الجواب: الأنظمة المتداخلة هي:

- ✓ **الأنا:** وتتمثل في الحاجات الأولية والفيزيولوجية والغرائز **(1ن)**
- ✓ **الذات:** ضمير الفرد وتحكمه فيما يؤثر عليه وبتعبير آخر تأثير ضمير الفرد على تصرفاته وسلوكياته **(1ن)**
- ✓ **الأنا العليا:** مجموعة القناعات الداخلية والانطباعات التي تتطابق مع قيم وأخلاقيات المجتمع **(1ن)**

السؤال السادس (2 ن) اشرح باختصار الاغلاق الإدراكي:

الجواب: الادراك بالأساس مبني على نظام الكمال، لذلك **يميل الفرد تلقائيا إلى اكمال الحدث أو المنبه الناقص**، وهو ما يستغله رجال التسويق بشكل إيجابي، فأحيانا يقوم رجال التسويق **بالاسقاط العمدي لعبارة مثلا من الرسالة الاعلانية** ، حتى **يحفز المتلقي على اكمال النقص**. وهنا تكون **الفرص أكبر في تذكر وترسيخ الرسالة الاعلانية** وبالتالي **الوصول لأعلى إدراك لها** وهنا **تنتهي العملية بالإغلاق.**

السؤال السابع (3 ن) أذكر بدون شرح العوامل الداخلية (الذاتية) المؤثرة في سلوك المستهلك النهائي؟

- الحاجات **(0.5)**
- الدوافع **(0.5)**
- الإدراك **(0.5)**
- التعلم **(0.5)**
- الاتجاهات **(0.5)**
- الشخصية **(0.5)**

بالتوفيق