جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي–
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم التجارية

السنة الجامعية: 2024 – 2025
المستوى: ثالثة ليسانس
التخصص: تسويق
المدة: ساعة ونصف

يوم : 2025/01/18

امتحان الدورة العادية في مقياس سلوك المستهلك

السؤال الأول: (06 نقاط)

أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ إن وُجِدَ:

- يقصد بسلوك المستهلك الهدف الذي يسعى إليه منتج السلعة أو مقدّم الخدمة، والذي تستقر عنده السلعة أو يتلقى الخدمة.
- السلع الخاصة هي تلك السلع التي تشترى على فترات زمنية متباعدة نوعًا ما، وتحتاج لجمع المعلومات الكافية وكذا المرور على معظم أو جميع مراحل عملية الشراء.
- يقصد بالحاجة تلك القوة الداخلية التي لا يمكن ملاحظتها، والتي تجبر الفرد على الاستجابة السلوكية.
- يتمثّل المكوّن السلوكي للاتجاهات في المشاعر الايجابية أو السلبية تجاه الشيء محل الاتّجاه.
- الدوافع هي العملية التي تشكّل انطباعات ذهنية لمؤثّر معين داخل حدود معرفة المستهلك.
- المستهلك الصناعي هو ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري السلع والخدمات لغرض إعادة بيعها.
- تتمثّل الخصائص السلوكية الاستهلاكية للشخصية الميكافيلية في التأثّر بقادة الرأي ممّا يتطلّب استخدام الرسائل الاعلانية المحرّكة لقادة الرأي.
- العلاقة العكسية بين سعر السلعة والكميات المطلوبة من السلع المكمّلة لها.

السؤال الثاني: (03 نقاط)

الإجابة على ورقة الأسئلة

أكمل ما يلي:

- تتمثّل مراحل تبنّي المنتجات الجديدة في: .....
.....
- تتمثّل فئات المتبنّين للمنتجات الجديدة في:
.....
.....
- يقصد بالإدراك .....
.....

السؤال الثالث: (06 نقاط)

تعتبر الشخصية أحد أهم العوامل الذاتية المؤثّرة في السلوك الانساني بصفة عامة وسلوك المستهلك بصفة خاصة، حيث توجد العديد من النظريات التي حاولت تفسيرها من بينها نظرية السمات، نظرية المفهوم الذاتي ونظرية التحليل النفسي.

- يبرز مقياس جدول Edward للشخصية عدة كلمات كسمات للشخصية. أذكرها
- اشرح نظرية المفهوم الذاتي، مع ابراز أبعادها تسويقيًا.
- اشرح نظرية التحليل النفسي لفرويد، مع إعطاء مثال توضيحي في حقل سلوك المستهلك.

أقلب الصفحة

السؤال الرابع: (05 نقاط)

أجب عن الأسئلة التالية:

- اشرح العبارتين التاليتين:

  سلوك المستهلك سلوك دوافع وحوافز.

  سلوك المستهلك يختلف حسب الوقت والتركيبة.

- توجد بعض الطرق المستخدمة لقياس الطبقة الاجتماعية. اشرحها، مع ابراز الطريقة الأمثل.
- يعتبر قرار الشراء الباحث عن التنويع والتغيير أحد أنواع القرارات الشرائية المتّبعة من طرف المشتري. ما هي أسباب تغيير المنتجات أو العلامات التجارية من طرف المشتري؟ وما هي الأساليب المستخدمة من طرف المؤسسة للمحافظة على زبائنها؟

بالتوفيق

الإجابة النموذجية

	السؤال الاول	النقاط
1	– خطأ – يقصد بسلوك المستهلك ذلك التصرّف الذي يظهره المستهلك في البحث عن، شراء أو استخدام السلع أو الخدمات أو الأفكار أو الخبرات التي يتوقع أنها ستشبع حاجاته في حدود الإمكانات المتاحة لديه.	0.25 0.5
2	– خطأ – السلع الخاصة هي تلك السلع التي تتضمّن خصائص متميّزة ونادرة، وتكون مرتبطة بأسماء تجارية معروفة، وعادة ما يكون الهدف من شراء هذا النوع من السلع هو التفاخر.	0.25 0.5
3	– خطأ – الحاجة هي عبارة عن الشعور بالنقص أو العوز لشيء معيّن، وهذا النقص أو العوز يدفع الفرد لأن يسلك مسلكا يحاول من خلاله سد هذا النقص أو إشباع الحاجة	0.25 0.5
4	– خطأ – يتمثّل المكوّن السلوكي للاتجاهات في نية الفرد في الشراء، أي السلوك الفعلي الذي ينتهجه المستهلك أو المشتري للشراء.	0.25 0.5
5	– خطأ – الدوافع هي تلك القوة داخلية التي لا يمكن ملاحظتها، والتي تجبر الفرد على الاستجابة السلوكية	0.25 0.5
6	– خطأ – المستهلك الصناعي هو ذلك الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشتري السلعة أو الخدمة من أجل جعلها مدخلات في العملية الإنتاجية.	0.25 0.5
7	– خطأ – تتمثّل الخصائص السلوكية الاستهلاكية للشخصية الميكافيلية في عدم تفاعل الفرد مع الرسائل الاعلانية العادية، ممّا يتطلّب من المؤسسة التركيز على فوائد السلعة أو الخدمة عند تقديمها وكذا استخدام وسائل اتّصال خاصة كالمجلات المتخصّصة.	0.25 0.5
8	– صحيح	0.75
المجموع		**06**

	السؤال الثاني	النقاط
1	**تتمثّل مراحل تبنّي المنتجات الجديدة في:** مرحلة الانتباه ← مرحلة الاهتمام ← مرحلة التقييم ← التجربة ← التبنّي	1.25
2	**تتمثّل فئات المتبنّين للمنتجات الجديدة في:** المغامرون %2,5 | المجددون الأوائل %13,5 | الأغلبية المبكّرة %34 | الأغلبية المتأخرة %34 | المتقاعسون %16	1.25
3	يقصد بالإدراك: تلك العملية التي تشكّل انطباعات ذهنية لمؤثّر معيّن داخل حدود معرفة المستهلك	0.5
المجموع		**03**

	السؤال الثالث	النقاط
1	– مقياس جدولEdward للشخصية: يتكوّن هذا المقياس من 14 كلمة كسمات لشخصية الفرد تتمثّل في: الإنجاز، درجة الإذعان، حب الظهور، الاستقلالية، الانتماء، القدرة على التحليل، درجة الاعتماد، تقدير الذات، تقديم المساعدة، درجة تقبّل التغيّر، القدرة على التحمّل أو الثبات، الموقف من الجنس الآخر، الاندفاع والعدوانية.	02
2	**نظرية المفهوم الذاتي:** حسب هذه النظرية فإنّ الأشخاص لديهم مفهومان عن النفس، المفهوم الذاتي للنفس وهو ما يعتقدونه عن أنفسهم، والمفهوم المثالي للنفس وهو ما يجب أن يكونوا عليه. **أبعادها تسويقيًا:** تأخذ هذه النظرية بعدين، البعد الأوّل يركّز على الفرق بين الوضع الحالي والوضع المثالي للفرد، أي قياس درجة الرضا وعدم الرضا عن النفس، والبعد الثاني يتمثّل في قيام المستهلك بشراء الماركات من مختلف السلع والخدمات التي تتوافق مع المفهوم الذاتي لنفسه.	02
3	**نظرية التحليل النفسي أو نظرية فرويد:** تستند هذه النظرية على أنّ الجانب اللاشعوري من شخصية الفرد تعتبر المحرّك الأساسي لسلوك الفرد وخصائصه الشخصية. وتتكوّن شخصية الفرد حسب هذه النظرية من أنظمة متداخلة تتمثّل في: **الأنا:** وتتمثّل في الحاجات الفيسيولوجية كالجوع والعطش، ويسعى الأفراد إلى تلبية هذه الحاجات دون الاهتمام بطرق إشباعها، كما أنّ هذه الحاجات تتطلّب إشباعا فوريا. **الأنا العليا:** وتتمثّل في قناعات الفرد وانطباعاته الداخلية، والتي تكون متوافقة أو تعبّر عن أخلاقيات المجتمع، ويسعى الفرد في هذه المرحلة إلى إشباع حاجاته، بحيث إشباعها يتوافق ولا يتعارض مع قيم المجتمع الذي يعيش فيه. **الذات:** وتتمثّل في ضمير الفرد الذي يتحكّم في تصرّفاته، وتعتبر الذات ذلك المراقب الداخلي الذي يسعى إلى الموازنة بين تلبية حاجات الفرد وعدم تعارضه مع قيم المجتمع. مثال توضيحي: حاجة الفرد للأكل الأنا: السعي لإشباع هذه الحاجة بغض النظر عن كيفية اشباعها. (عدم وجود ضوابط) الأنا العليا: مراعاة قيم المجتمع وعاداته وتقاليده ومعتقداته عند اشباعها.(وجود ضوابط متعلقة بالمجتمع) الذات: مراعاة المراقب الداخلي المتمثّل في الضمير عند اشباعها. (وجود ضوابط متعلقة بالضمير)	02
المجموع		**06**

	السؤال الرابع	
1	**شرح العبارتين التاليتين:** **سلوك المستهلك هو سلوك دوافع وحوافز:** يقصد بالدوافع تلك القوى المحرّكة الداخلية التي تدفع المستهلك إلى انتهاج سلوك معين بغرض تحقيق هدف ما، كما تعمل على تخفيض حالة التوتّر الداخلي لدى هذا المستهلك. ويقصد بالحوافز تلك العوامل الخارجية، وتتمثّل في المكافآت التي يتوقّعها المستهلك نتيجة القيام بعمل ما. **سلوك المستهلك يختلف حسب الوقت والتركيبة:** ويقصد بالوقت: متى يتم الشراء؟ وما هي مدة الشراء؟ ويقصد بالتركيبة تلك المراحل التي يتّبعها المستهلك للقيام بعملية الشراء، بالإضافة إلى الأنشطة المعقدة نسبيا التي تتم في كل مرحلة.	1.5
	طرق قياس الطبقة الاجتماعية: طريقة الحكم الشخصي: تعتمد هذه الطريقة على الحكم الشخصي للمستجوَب، حيث تصمَّم استبانة بسيطة وتوزّع على أفراد العيّنة محل الدراسة، ويطلب منهم الاجابة عنها وتحديد الطبقة التي ينتمون إليها، ويعاب على هذه الطريقة عدم اعطاء الاجابة الصحيحة التي تعكس الطبقة الاجتماعية التي	

2	ينتمي إليها الفرد المستجوَب، أو عدم معرفته للطبقة التي ينتمي إليها. طريقة الحكم على الآخرين: يعتمد الباحث وفق هذه الطريقة على مجموعة من الأشخاص الذين يثق فيهم، حيث يطلب منهم تصنيف المستهلكين في طبقات اجتماعية، غير أنّ هذه الطريقة قد لا تكون موضوعية وتخضع للحكم الشخصي للأفراد. طريقة القياس الموضوعي: يعتمد الباحث من خلال هذه الطريقة على بعض المعايير التي يراها موضوعية لتحديد الطبقة الاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد، ومن هذه المعايير نجد: المهنة، الدخل، الثروة، المستوى التعليمي...إلخ، ويمكن استخدام معيار واحد للحكم على انتماء الفرد لطبقة معينة، كما يمكن استخدام أكثر من معيار. **الطريقة الأمثل:** طريقة القياس الموضوعي	02
3	**أسباب تغيير المنتجات أو العلامات التجارية من طرف المشتري:** – إدراك المستهلكين وجود اختلافات واضحة ما بين العلامات التجارية المعروضة في السوق لذلك فإنهم يسعون للانتقال لعلامات تجارية أخرى. – الملل من العلامات التجارية المألوفة. – سعي المستهلك إلى تقليد المجموعة التي ينتمي إليها أو أي من الجماعات المرجعية الأخرى. – عدم توفّر العلامة المألوفة. – أسلوب العرض في المتجر أو وجود اختلاف بالأسعار أو تأثير رجال البيع. **الأساليب المستخدمة من طرف المؤسسة للمحافظة على زبائنها:** – تنويع المنتجات. – ابراز المنتجات على الرفوف في المتاجر لتشجيع السلوك الشرائي المعتاد. – القيام بالإعلانات التذكيرية المتكررة. – استخدام أدوات تنشيط المبيعات.	1.5
المجموع		**05**