

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

(8 درجات)

السؤال الأول : ضع علامة صح امام العبارة الصحيحة وخطأ اما العبارة الخاطئة

- 1- علم النفس يهتم بدراسة الافراد وتنظيماتهم.
- 2- حالات النسيان هي تعبير عن دوافع شعورية اذ هو رمز عن الرغبة في الفرار من الحدث.
- 3- الادراك هو العملية الخاصة باختيار وتنظيم وتفسير المعلومات الواردة من العقل الي البيئة المحيطة بالفرد عن طريق الحواس التي يمتلكها.
- 4- تعتبر التغيرات السلوكية التي سببها النمو والنضج ، الحالات الفسيولوجية ، الاستجابة الغريزية علي انها تعلم.
- 5- من خصائص التعلم ان الفرد الذي يتعلم لا بد ان يكون له هدف او اهداف محددة
- 6- الاستجابة هي ثمرة الاستجابة الصحيحة للدوافع والبواعث.
- 7- الجماعات المرجعية هي مجموعة من الناس يتماثلون في امور عديدة مثل القيم وأنماط الحياة والتطلعات والآراء.
- 8- تنقسم الدوافع حسب الاتجاه الي دوافع شعورية ، دوافع لا شعورية.
- 9- تنقسم الجماعات المرجعية حسب الارتباط الي جماعات مرجعية عامة ، جماعات مرجعية خاصة.
- 10- الدوافع هي حاجات الانسان المشبعة.
- 11- كلما كانت الجماعة المرجعية موثق بها وذا موقع متميز في المجتمع كلما كان تأثيرها ضعيفا علي سلوك اعضاؤها والعكس صحيح.
- 12- الجماعات الرسمية والجماعات غير المباشرة تتصف بانها جماعات قليلة وغير معروفة وغير قابلة للقياس.
- 13- توجد معايير نمطية يتم بموجبها فرز الناس الي طبقات اجتماعية متعددة.
- 14- الانسان الراشد هو عبارة عن مجموعة من العادات.
- 15- تنقسم المعززات حسب الاثر الي معززات مادية ومعززات معنوية.
- 16- التلميحات هي مثيرات قوية تحث الشخص وتدفعه نحو سلوك معين.

الاجابة:

16	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

(10 درجة)

السؤال الثاني: اختر الاجابة الصحيحة

- 1- يتم انشاؤها بمقتضى قرار من السلطة ولها هيكل محدد وهدف محدد
  - أ- جماعات مرجعية مباشرة
  - ب- جماعات مرجعية رسمية
  - ج- جماعات مرجعية غير رسمية
  - د- لا شيء مما ذكر
- 2- هي الاسباب الحقيقية التي تدفع المستهلك نحو شراء ماركة معينة من السلعة دون ماركات اخري
  - أ- دوافع اولية
  - ب- دوافع انتقائية
  - ج- دوافع تعاملية
  - د- لاشيء مما ذكر
- 3- كلما كانت السلعة المنوي شراؤها غالية الثمن كانت
  - أ- دوافع الشراء عقلانية
  - ب- دوافع الشراء عاطفية
  - ج- دوافع الشراء سلبية
  - د- لا شيء مما ذكر
- 4- هو سوء تفسير وتأويل الواقع وادراك خاطئ للاشياء التي تحدث
  - أ- الخداع
  - ب- التضاد
  - ج- التأويل
  - د- لا شيء مما ذكر
- 5- هي مثيرات قوية تحت الشخص وتدفعه نحو سلوك معين
  - أ- الاستجابة
  - ب- التلميحات
  - ج- الباعث
  - د- لا شيء مما ذكر
- 6- من صعوبات تحديد الجماعات المرجعية
  - أ- تضم عدد قليل من الافراد
  - ب- يصعب الاتصال بالأفراد والوصول اليهم
  - ج- تحديد وتعيين الجماعة المرجعية التي يلجأ اليها المستهلك
  - د- لا شيء مما ذكر
- 7- هي تلك الدوافع التي نشعرنا بقوة دافعة نحو شيء معين او حالة معينة
  - أ- دوافع ايجابية
  - ب- دوافع شعورية
  - ج- دوافع عقلانية
  - د- لا شيء مما ذكر

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

8- نمط من انماط السلوك المكتسب الذي يتعلمه المستهلك اثناء مراحل حياته المختلفة

- أ- الدوافع المكتسبة  
ب- العادة الشرائية  
ج- الحاجة  
د- لا شيء مما ذكر

9- تعتبر مت جماعات الانتماء غير الاختيارية

- أ- الاصدقاء  
ب- الاحزاب  
ج- العائلة  
د- لا شيء مما ذكر

10- العامل الاهم في تحديد الطبقات الاجتماعية هو

- أ- الدخل  
ب- منطقة السكن  
ج- المهنة  
د- لا شيء مما سبق

الاجابة:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

(6درجة)

السؤال الثالث: عرف المصطلحات التالية

1. الجماعات المرجعية.

.....  
.....

2. التلميحات.

.....  
.....

3. الدوافع

.....  
.....

4. الطبقة الاجتماعية

.....  
.....

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

5. الباعث

.....  
.....

6. عادات الشراء

.....  
.....

(6 درجات)

السؤال الرابع: قارن بين كلا من

1. علم النفس وعلم الإجتماع

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. الدوافع الفطرية ، الدوافع المكتسبة

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. الجماعات المرجعية المباشرة ( الاولية) ، الجماعات المرجعية غير المباشرة ؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة:(5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

(20 درجة)

السؤال الخامس:

1- اذكر أنواع دوافع الشراء بالتفصيل؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2- اذكر صفات العائلة؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3- اذكر شروط التعلم؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق : سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

4- اذكر عناصر الجماعة المرجعية؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5- أذكر أسباب عدم اهتمام التسوقيين بالجماعات الغير رسمية؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6- أذكر أنواع الجماعات المرجعية مع الشرح ؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

اسم المحاضرين .....  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: الدبلوم المتوسط  
القسم / العلاقات العامة والتسويق  
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

جامعة فلسطين  
  
الامتحان النهائي  
للفصل الدراسي الثاني  
2017-2016

رقم المساق: DPRL 2310  
اسم المساق: سلوك المستهلك  
تاريخ الامتحان: 2017-5-31  
عدد الأسئلة: (5) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

السؤال السادس: خاص بالمعتذرين عن الامتحان النصفي .

1. أذكر مع الشرح العوامل المؤثرة في الإدراك؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. يرى الكثيرون إن للعقاب شروطا يجب أن تراعى كي يكون مثمرا أذكرها؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. أذكر/ي طرق التعلم مع الشرح؟

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

انتهت الأسئلة

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق