



أجب عن الأسئلة الأربعة التالية :
السؤال الأول:

- ضع علامة صح أمام العبارات الصحيحة وعلامة خطأ أمام العبارات الخاطئة :- (10 درجات)
- 1 - () يهتم المسوقون بمدى قدرة الجماعات المرجعية على تغيير اتجاهات وسلوك المستهلك.
 - 2 - () الاتجاهات هي استعداد سلوكي أو موقف ذهني يتشكل من خلال التعلم والخبرات السابقة.
 - 3 - () يعمل رجال التسويق على خلق قبول لمنتجاتهم عن طريق مبادئ التعلم.
 - 4 - () تنطلق النظرية الاجرائية من أن التعلم يحدث نتيجة تفكير المستهلك ومواجهته للمشاكل.
 - 5 - () الجماعة تعني تواجد عدد من الافراد في مكان ما وفي وقت ما.
 - 6 - () الولاء السلعي هو تكرار عملية الشراء لنفس العلامة التجارية او نفس السلعة.
 - 7 - () الدوافع هي القوى الداخلية الكامنة في الأفراد والتي تدفعهم للسلوك باتجاه معين.
 - 8 - () المحدد الوحيد للدوافع هو توجيه السلوك .
 - 9 - () تم تصنيف الحاجات الانسانية حسب نظرية تدرج الحاجات لماسلو الى الحاجة للبقاء، والامان، والنمو .
 - 10 - () يستطيع الانسان ادراك واستيعاب جميع المؤثرات التي تعمل داخل اطار إدراكه.

السؤال الثاني: (10 درجات)

- اختر رمز الاجابة الصحيحة واضعاً رمز الإجابة الصحيحة في الجدول أسفل السؤال :-
1. الولاء السلعي يعكس قبول المستهلك ورضاه، حيث يتطور الولاء السلعي نتيجة ...
أ. الاستخدام التجريبي ب. مجموعات العمل ج. الاعلان د. جميع ما ذكر
 2. تعتبر من العناصر المستخدمة لتحديد المنزلة الاجتماعية ..
أ. الثراء والنفوذ ب. النسب العائلي ج. (أ،ب) د. ليس مما ذكر
 3. من خصائص الطبقة الاجتماعية ...
أ. التركيب الهرمي ب. تحديد منزلة المستهلك ج. السيطرة على الاعضاء د. ليس مما ذكر
 4. تعتبر من أنواع الجماعات المرجعية الأساسية المؤثرة على سلوك المستهلك.
أ. منظمات الاعمال ب. جماعات النشاط الاستهلاكي ج. جماعات الضغط د. ليس مما ذكر
 5. يعتبر من اسس تصنيف تعريف الشخصية الانسانية.
أ. الشخصية الراشدة ب. الشخصية كمثير ج. المظهر الخارجي د. (ب،ج)
 6. تعتبر جميعها من مراحل تطور الشخصية ما عدا.
أ. المرحلة الشفوية . ب. مرحلة التسوق. ج. المرحلة الساكنة د. المرحلة العضوية



7. يمكن للأسرة أن تؤدي عدة وظائف منها.

أ. الدعم العاطفي والاقتصادي. ب. الصيانة. ج. التأثير. د. ليس مما ذكر.

8. نظرية تستند الى أن الأفراد يحدث تعلمهم من خلال التجربة والخطأ في بيئة مسيطر عليها.

أ. النظرية الكلاسيكية. ب. النظرية الذهنية. ج. النظرية الاجرائية. د. نظرية الارتباط

9. دوافع تجعل المستهلك يفكر بعقلانية ويقوم بدراسة كل البدائل لاختيار البديل الذي يمنحه اقصى اشباع.

أ. الدوافع العاطفية. ب. الدوافع المنطقية. ج. الدافع التعبيري. د. ليس مما ذكر.

10. تعتبر الاتجاهات التي تكون مرتكزة على المعتقدات الدينية والقيم والمبادئ من الاتجاهات...

أ. القوية. ب. السلبية. ج. الضعيفة. د. جميع ما ذكر.

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

السؤال الثالث: (10 درجات)

اجب عن العبارات التالية بكتابة المصطلح المناسب:

1	الافعال والتصرفات المباشرة للأفراد اثناء البحث للحصول على سلعة او خدمة لاشباع حاجاتهم، والتي تتضمن اتخاذ قرارات الشراء.
2	هي وحدة اجتماعية تتألف من عدد من الأفراد تربطهم علاقات أسرية مختلفة و يتفاعلون مع بعضهم لإشباع حاجاتهم المشتركة والشخصية.
3	تفترض بأن الاستجابة تكون فورية اتوماتيكية للمنبه أو للدافع حيث تكون هذه الاستجابة عن طريق التعرض لمنبه ما
4	العوامل الداخلية المؤثرة على سلوكنا الاستهلاكي إذ أن شعورنا بأي اختلال بدني أو عاطفي يدفعنا إلي حالة من التوتر و لن يزول إلا بإشباع حاجاتنا
5	هي تلك الجماعات البشرية التي يمكن أن تستخدم كإطار مرجعي للأفراد في قراراتهم الشرائية وتشكيل مواقفهم وسلوكهم.
6	مجموعة من الخصائص والسمات النفسية التي تحدد تفضيلات الفرد وأسلوب سلوكه و قد تكون وراثية أو مكتسبة وتعتبر جزءاً من تشكيل الفرد.
7	عملية الاستجابة الإدراكية للمنبهات والمعلومات وكيفية تحليلها والاستفادة منها، كما تعرف بأنها تأثير الخبرة على السلوك اللاحق.



تقوم على أساس أن الدماغ مقسم لجزأين: الأيسر والمختص بالأنشطة الذهنية مثل القراءة والكتابة، والأيمن والمختص بالمعلومات الغير مكتوبة والصور.	8
تقسيم الأفراد في المجتمع تقسيماً هرمياً إلى فئات يتشابه فيها الأعضاء في المنزلة الاجتماعية ويختلفون عن أعضاء الفئات الأخرى.	9
هو ذلك الشخص الطبيعي او المعنوي الذي يقوم باقتناء أو شراء المواد واللوازم التي توفر له اشباع حاجاته وسد رغباته.	10

السؤال الرابع :

أجب عن خمسة فقط من الاسئلة المقالية التالية، أذكر/ي مع التوضيح الموجز (20 درجة)

1- تذكر العوامل المؤثرة على القرارات الشرائية لدى الأسر.

1.
2.
3.
4.
5.

2- تذكر معايير الطبقة الاجتماعية.

1.
2.
3.
4.
5.



3- أذكر مبادئ التعلم (عنصر التعلم) .

1.
2.
3.
4.

4- أذكر أنواع الأسر المختلفة .

1.
2.
3.
4.

5- أذكر معايير تصنيف الجماعات المرجعية.

1.
2.
3.
4.
5.

6- أذكر العوامل التي تؤثر على نموذج نظرية التعلم الذهني.

1.
2.
3.
4.

انتهت الأسئلة

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
الفصل الدراسي الثاني
2018-2017

اسم المحاضر:
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: كلية: الدبلوم المتوسط
القسم / التخصص: علاقات عامة وتسويق
استخدام المعاجم أو القواميس (لا)

رقم المساق: DPRL 2308
اسم المساق: سلوك المستهلك
تاريخ الامتحان: 2018 / 5 / 23
عدد الأسئلة: (4) أسئلة
زمن الامتحان: ساعتان
استخدام الآلة الحاسبة (لا)