

# جامعة عباس لغرور خنشلة

## كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية و علوم التسيير سنة ثالثة تخصص: تسويق التاريخ 15/01/2023

### الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس سلوك المستهلك

#### السؤال الأول :

1- أشرح العلاقة بين التنمية المستدامة وزيادة الاهتمام بعلم سلوك المستهلك؟.....(4 نقاط)

أدى الاهتمام المتزايد بقضايا البيئة وتلوثها ومصادر النقص المتزايدة في الطاقة والمواد الخام بالمنتجين والمستهلكين وصانعي القرار إلى إدراك بعض الآثار السلبية لإنتاج بعض المنتجات وطرق توزيعها كالمخلفات الكيماوية، ولقد كشفت الأبحاث التي تم إنجازها حول سلوك المستهلك العديد من التجاوزات و. الممارسات المضرة بحياته مما أدى إلى الاهتمام أكثر بإجراء دراسات وأبحاث حول كل ما يهم المستهلك و ما يضره في حياته الحالية والمستقبلية.

2- اشرح أدوار القرار الشرائي عند شراء غسالة أو اني (المتدخلون في عملية الشراء)؟.....(4 نقاط)

- أصحاب فكرة الشراء: وهم الذين يبادرون ببيان مزايا شراء سلعة معينة ويقترحون شرائها، ففي حالة شراء بعض الأدوات المنزلية تكون ربة المنزل أول من يفكر في ذلك .
- أصحاب التأثير في فكرة الشراء: وهم الأفراد أو القوى التي تقوم بتزويد المستهلك بأفكار تقنعه بعملية الشراء، وذلك مثل رجل البيع الذي يقنع العميل باقتناء سلعة معينة، ويعتبر مصمم السلعة أول من له تأثير مباشر في قرار الشراء، باعتبار أنه المحدد للشكل النهائي للسلع والخدمات للكثير من السلع، هذا فضلا عن الأطفال والأولاد في الأسرة. المشتراة، ومثال ذلك الطبيب الذي يكتب الدواء للمريض، وكذلك ربة البيت في الأسرة بالنسبة
- أصحاب قرار الشراء: وهي تلك الفئة التي لديها السلطة لاتخاذ قرار الشراء ويختلف أصحاب قرار الشراء وفقا لمدى أهمية السلعة المشتراة وسعرها، وكذا طبيعة استخدامها، فعلى مستوى الأسرة هناك بعض السلع التي قد تقرر ربة البيت شراءها بقرار منفرد مثل السلع الغذائية وملابس الأطفال، وهناك من السلع التي يتم شراءها من جانب الرجل فقط .
- المشترون الفعليون: المشتري الفعلي هو الشخص الذي يقوم بإتمام عملية الشراء، سواء أكانت بتنفيذ قرارات مسبقة خاصة بعملية الشراء. الزوجة أو الزوج أو الأولاد أو الخادم في المنزل، أو مندوب المشتريات في المنشأة، ويقوم هؤلاء
- المستعملون: إن مستعمل السلعة هو المستهلك النهائي الذي يقوم بالاستفادة من المنافع التي تقدمها هذه السلعة، وتأتي أهميته باعتبار أنه من يمثل الطلب الفعلي على السلع والخدمات.

-3

4- أذكر العوامل الاجتماعية المؤثرة في السلوك الشرائي؟.....(4 نقاط)

- الثقافة
- الجماعات المرجعية
- الطبقات الاجتماعية
- الاسرة

### السؤال الثاني:

وافق مجلس إدارة جامعة عباس لغرور-خنشلة على تنفيذ مشروع تركيب نظام مراقبة بالكاميرات للقطب الجامعي عبد الحق برارحي بميزانية قدرت بـ 14.000.000.00 دينار جزائري ؟

من خلال دراستك لسلوك المستهلك الصناعي اذكر المراحل التي يتم من خلالها تنفيذ المشروع مع ذكر المصلحة المسؤولة عن كل مرحلة؟.....(7 نقاط)

- ظهور الحاجة أو إدراك المشكلة
- تحديد المواصفات الفنية والكميات للسلعة أو الخدمة المطلوب شرائها وارسالها إلى وحدة الشراء
- البحث عن الموردين والمعلومات من مصادر التوريد المتاحة للمنتج
- استقبال العروض من التجار وتقييم البدائل المتاحة للمنتج
- اختيار البديل الأمثل عن طريق اختيار المورد المناسب ثم تجهيز أوامر الشراء
- مرحلة التوريد وتقييم الأداء (تقييم الرضا عن المنتج وعن مصادر التوريد).