



الاجابة النموذجية

السؤال الأول:

كي تؤدي الدوافع دورها المنوط بها في التأثير على السلوك الشرائي للسائح حسب علماء النفس عليها أن تقوم بوظائف معينة، ما هي؟ 4.5 ن

- تنشيط السلوك: وهي حالة داخلية ناتجة عن عدم التوازن والحاجة إلى شيء محدد أو التوقع لشيء محدد.
- توجيه السلوك: وهنا توجه الدوافع السلوك الفردي نحو هدف معين ومحدد.
- تثبيت السلوك: إن تدعيم السلوك بواسطة الدوافع قد يؤدي إلى تثبيته في غالب الأحيان.

السؤال الثاني:

تعتبر مرحلة اتخاذ القرار الشرائي وتنفيذه أهم مرحلة من مراحل عملية اتخاذ القرار الشرائي سواء للمؤسسة السياحية أو السائح، وضح ذلك؟ 2.5 ن

- بالنسبة للمؤسسة السياحية: تعتبر هذه المرحلة من عملية اتخاذ القرار الشرائي أهم مرحلة سواء بالنسبة لرجال التسويق الذين يعتبرون هذه المرحلة بأنها الأساس الذي تسعى إليه كل الجهود التسويقية.
- بالنسبة للمستهلك السياحي: لأنها تقوم على الموازنة بين موارده المالية المحدودة ودوافعه ورغباته الكثيرة والمتنوعة مما يؤثر على قراره الشرائي الذي يتخذه لزيارة دولة أو منطقة سياحية.

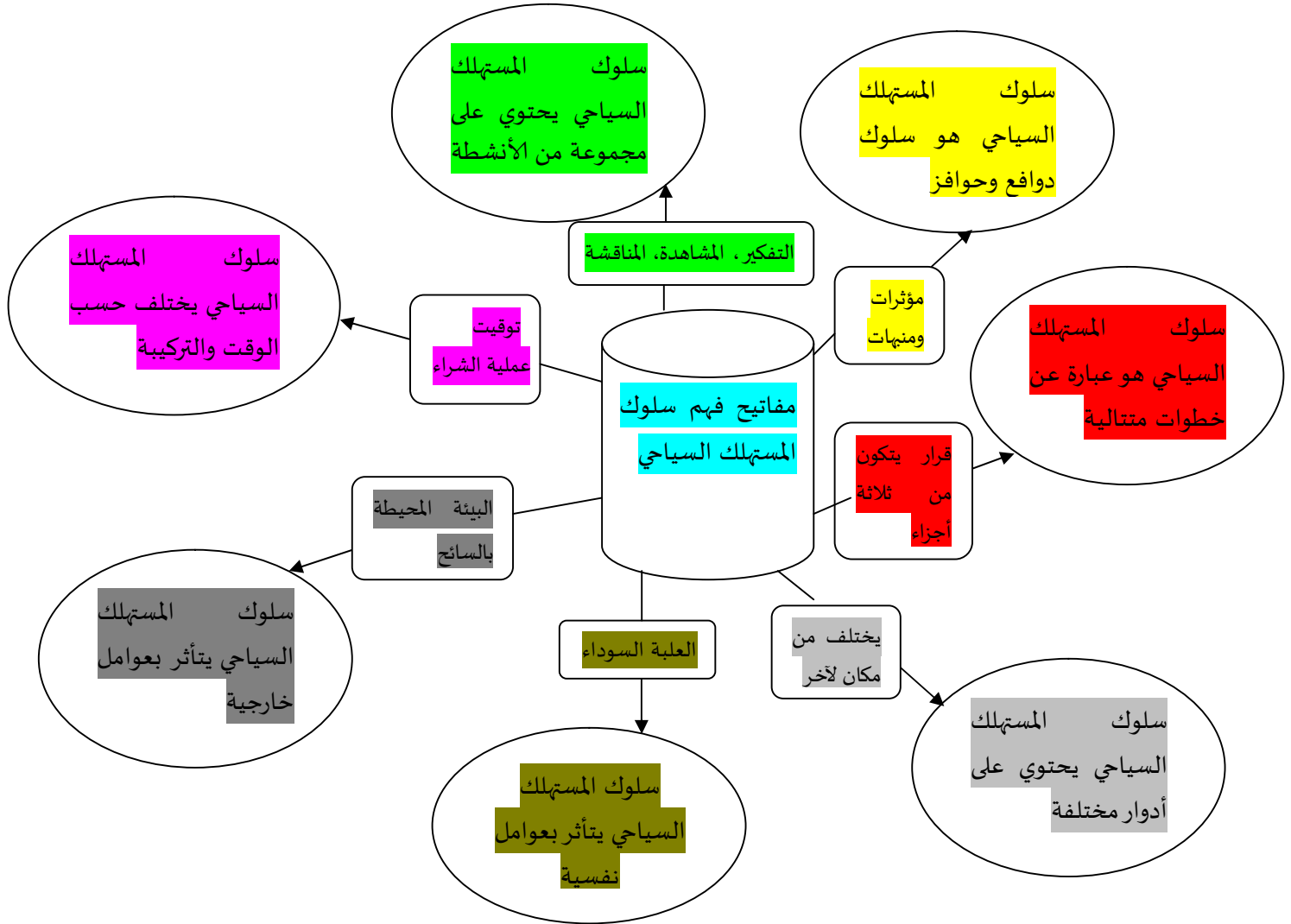
السؤال الثالث:

أكمل العبارات التالية بالكلمات المفتاحية المناسبة؟: 6 ن

- للطبقة الاجتماعية: أثرا كبيرا في السلوك الإستهلاكي للسائح، لأن كلا منها تحدد البيئة الاجتماعية للفرد الذي ينتمي إليها.
- يمكن استخدام ما يطلق عليه تسويق الشائعات، من خلال الاستعانة بعضو مميز من أعضاء الجماعة المراد تسويق المنتجات لها للترويج للوجهة السياحية.
- يركز التسويق على غرس الاتجاهات الايجابية نحو الخدمات السياحية، ومحاولة تغيير الاتجاهات السلبية عن طريق الجهود الترويجية لإبراز المواصفات الحالية للخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- الترويج مصمم وموجه للتأثير على عقل السائح ليقوده في النهاية لاتخاذ قرار شرائي.
- يمثل الإدراك من وجهة النظر التسويقية أحد العوامل النفسية المؤثرة في سلوك السائح، لأنه يقوم على الاختيار المبني على إلمام السائح بأغلب الجوانب المرتبطة بالمنتج السياحي الذي يرغبه، مثل الأماكن التي يود زيارتها والأسعار ومستوى الخدمات والمقومات السياحية الموجودة وما إلى ذلك من تفضيلات كثيرة.

- إن معرفة دوافع المستهلك السياحي تمكن رجال التسويق من **صياغة الرسالة الإعلانية المناسبة**، والقادرة على **إثارة وتحريك دوافع** المستهلك السياحي المستهدف باتخاذ فعل شراء المنتج أو الخدمة المعلن عنها.

السؤال الرابع: لفهم سلوك السائح يتعين على الطالب معرفة وفهم مجموعة من الأفعال التي من دونها يستحيل عليه استيعاب مادة سلوك المستهلك السياحي، لدى يتعين على كل طالب أن يملئ هذا النموذج الذي يمكنه من فهم سلوك المستهلك السياحي؟ 7 ن



بالتوفيق أستاذ المقياس

د/ب. هري

من غشنا فليس منا