

الاجابة النموذجية

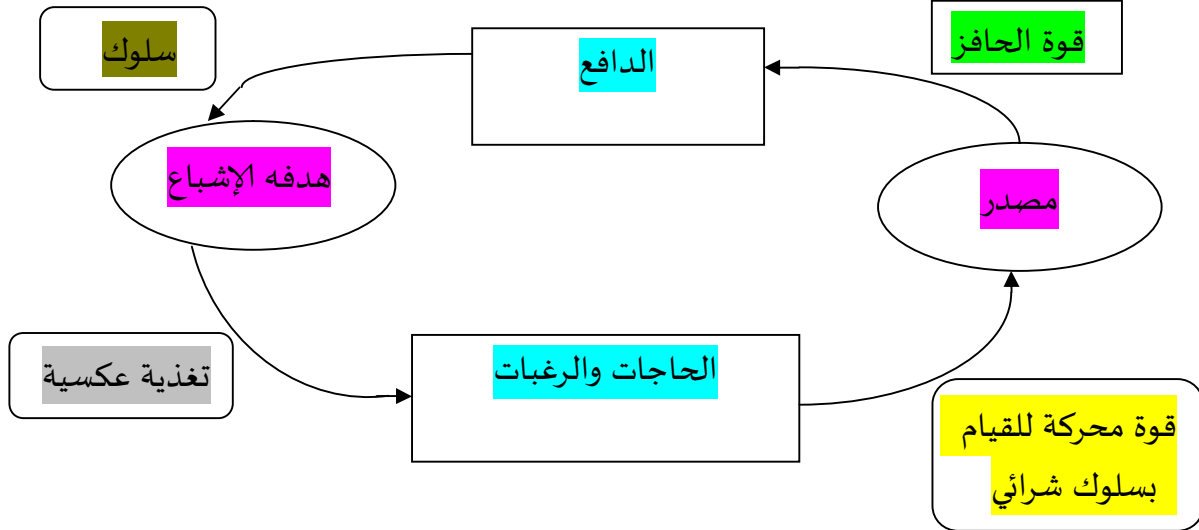
السؤال الأول: أجب على ما يلي بدقة ووضوح: 4.5 ن.. كل إجابة صحيحة 0.75 ن

- أقوى الاتجاهات بالنسبة لرجال التسويق هي تلك الاتجاهات المنبثقة من أمور عاطفية وجدانية.
- تعتبر دراسة سلوك المستهلك السياحي معقدة لأنه يتأثر بعوامل نفسية وخارجية معقدة ومتشابكة.
- نقول عن شخص ما أنه متدخل في قرار شرائي لتجربة سياحية ما إذا لعب على الأقل دورا من الأدوار الستة.
- يطلق على الجماعة التي لا يكون للشخص حق العضوية ولها تأثير إيجابي عليه ... جماعة الجذب.
- عملية الإدراك لدى السائح في الحقيقة هي عملية شمولية تضم عمل الحواس الذاكرة الدماغ
- يطلق على الجماعة المضادة لجماعة الجذب جماعة التنصل.

السؤال الثاني: 6 ن كل خانة ب 0.75 ن

يرى المختصين في دراسة سلوك المستهلك السياحي أن هناك علاقة جد وطيدة بين الحاجات والدوافع، والمطلوب محاولة توضيح هذه العلاقة من خلال رسم بياني كما تم التطرق إليه سابقا؟

نموذج العلاقة بين الحاجة والدافع.



السؤال الثالث: حلّ تأثير تجربة سياحية سلبية واحدة على السلوك المستقبلي للسائح وعلى المؤسسة السياحية؟ 1.5 ن

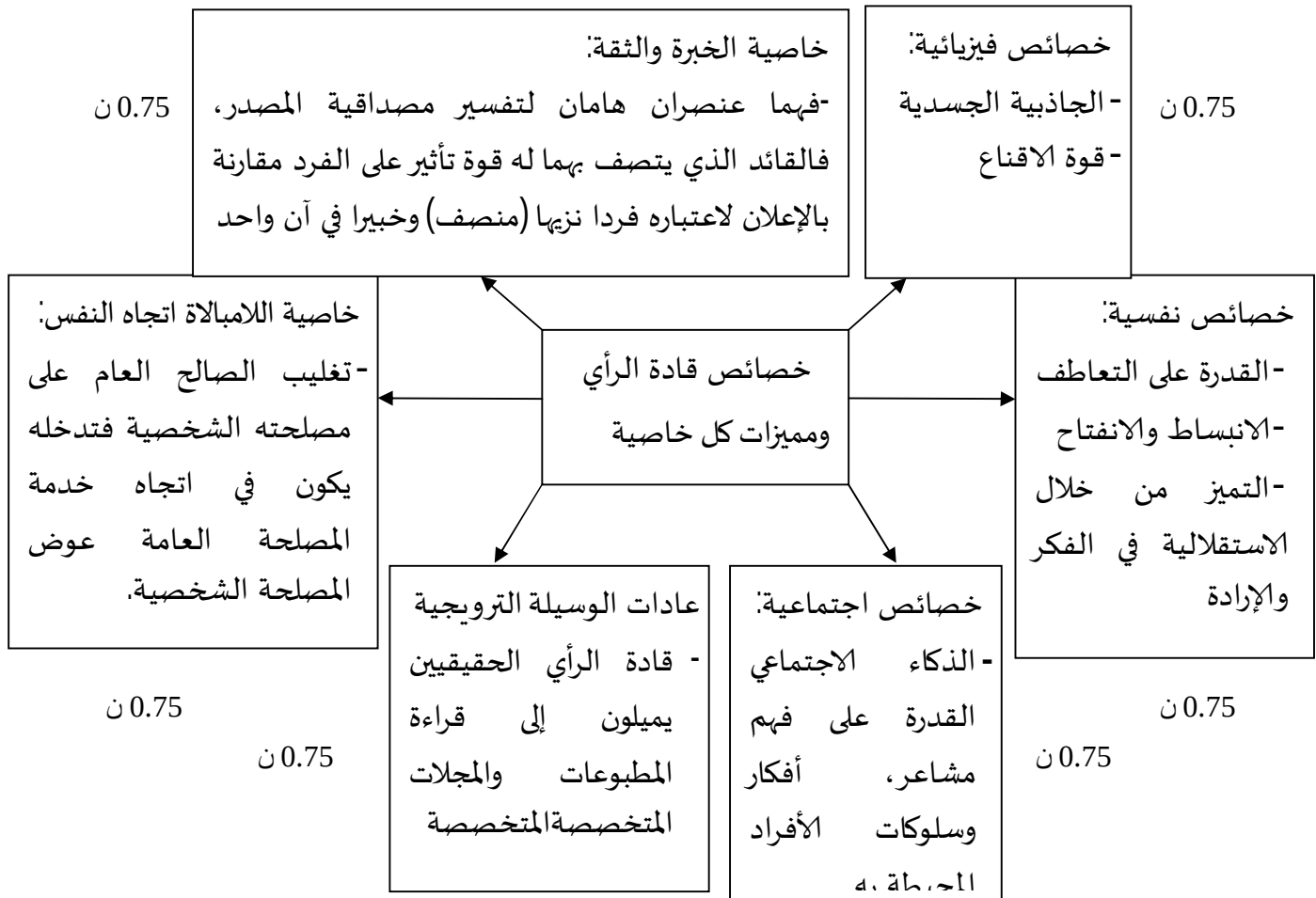
- الإجابة: التجربة السلبية ترفع مستوى المخاطر المدركة لدى السائح، وتقلل ثقته بالمؤسسة، وتضعف نية إعادة الزيارة، كما قد تدفعه إلى نشر تقييمات سلبية تؤثر على الصورة الذهنية للمؤسسة وتقلل الطلب المستقبلي.

السؤال الرابع: تعتمد وكالة سياحية بشكل كبير على آراء المؤثرين في وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لبرامجها، والمطلوب وفي ضوء ما درست شرح سلوك السائح في هذه الحالة، وما هي نصيحتك لمن يعتمد على قادة الرأي في اتخاذه لقراراته الشرائية السياحية (السائح الرشيد) مع ذكر أهم خصائصهم ومميزاتهم في شكل مخطط؟ 8 ن

- يعتمد السائح على قادة الرأي باعتبارهم من أهم الجماعات المرجعية التي يلجأ إليهم في اتخاذ القرار الشرائي للبرامج السياحية، حيث تؤثر توصيات المؤثرين في تقليل المخاطر المدركة وتوجيه الاختيار السياحي، ويعتمد قادة الرأي للتأثير على السلوك الشرائي للسائح على بعدين رئيسيين هما الجاذبية الفيزيائية وقوة الإقناع (التأثير). 1.5 ن

- نصيحتي لمن يعتمد على قادة الرأي في اتخاذ قراراته الشرائية للبرامج السياحية باعتبارهم مستهلكين يتميزون بالرشادة أن يتبعوا قادة الرأي الذين يتمتعون بقوة الإقناع والتأثير وأن يتعدوا عن أولئك أشباه المؤثرين الذين يعتمدون فقط على جاذبيتهم الفيزيائية، إذ أنه من المعلوم أن أهم خصائص قادة الرأي أو المؤثرين الذين ينصح باتباعهم والتأثر بهم أولئك الذين يتميزون بالخصائص التالية: 2... ن

- خصائص قادة الرأي الذين يحتذى بهم في الاستهلاك السياحي من قبل السائح الرشيد، كما يوضحها الشكل التالي:



بالتوفيق أستاذ المقياس

د/ب. هري

من غشنا فليس منا