

التاريخ: 2025/01/13

امتحان السداسي الأول السنة الأولى ماستر

الساعة: 08:30

تخصص: تسويق سياحي وفندقي المقياس: سلوك المستهلك السياحي

الرقم السري: آ.د. ...

الاسم واللقب: ...

السؤال الأول: (12 نقطة) أكمل بما يناسب المفاهيم التالية:

- 1- يتأثر سلوك المستهلك بالعوامل الاقتصادية كالدخل الفردي ومستوى المعيشة، العادات الانفاقية، التضخم الأسعار وغيرها.
- 2- تعود هذه النظرية أساسا لأعمال العالم النفساني «فرويد»، حيث يرى أن السلوك الإنساني هو ردة فعل لمنبهات فطرية كالأكل والشرب النظرية الفرويدية.
- 3- يقوم المستهلك السياحي باختيار الخدمة السياحية الأمثل بالمقارنة مع البدائل المتاحة من حيث: السعر، الدخل، الوقت، النفقات.
- 4- يمكن تعريف سلوك المستهلك بصفة عامة والمستهلك السياحي بصفة خاصة على أنه مجموعة الأفعال والتصرفات المباشرة للأفراد للحصول على الخدمة السياحية، فهي تبدأ بـ فريق داخلي أو فريق خارجي وتنتهي بـ المنتج النهائي.
- 5- السفر للحصول على معارف جديدة أو اكتساب الخبرات والمهارات اللازمة في مجال محدد أو من خلال حضور ورشات العمل التي تساهم في تطوير الأشخاص نيل حجة التعلّم.
- 6- ظهرت شريحة جديدة من السائحين يطلق عليها السائحون الجدد، أهم ما يميزهم: المفاهيمية.
- 7- كافة الجهود المبذولة من طرف مختلف وسائل الاتصال السمعية والبصرية والشخصية لتوضيح الصورة السياحية للبلد المقصود وإبرازها أمام المستهلكين السياحيين وجذب انتباههم وتحفيزهم لزيارة البلد وشراء المنتج السياحي الإعلام السياحي.
- 8- تركز على تأثير الإنسان بالثقافة والعادات والتقاليد وتصرفات الناس في مجتمعه. فالفرد يتعلم عدة سلوكيات عن طريق احتكاكه بالأفراد والناس الذين يعيشون معه تطويع السلوك الاجتماعي.
- 9- تكون من خلال مراقبة المستهلك عند عرضنا للمنتج عليه لأول مرة المرحلة الأولى.
- 10- في الغالب يشعر السائح بالغربة داخل المقصد السياحي نتيجة عدة اعتبارات تتمثل في: المسافة بين دولة المقيم ودولة المقصد.
- 11- المستهلك السياحي قد يكون سائحاً محلياً ... ينتقل داخل حدود دولة إقامته، أو سائحاً أجنبياً ... ينتقل إلى مقصده السياحي لفترة لا تزيد عن سنة ولا تقل عن 24 ساعة.
- 12- يُعتبر المستهلك السياحي ... الهدف الأول للمنظمات السياحية، حيث تسعى هذه المنظمات إلى كسب رضائه من خلال تقديمها الخدمات السياحية ... التي تناسبه، ولمعرفة ذلك لابد لهذه لها من دراسة وتحليل سلوك المستهلك السياحي.

السؤال الثاني: (2 نقاط) حدد عن أي نمط سياحي يتم التحدث في كل نقطة.

- السفر إلى الرياض لحضور نهائي كأس السوبر الإسباني الراحة الرياضية.

-الساحبة الدينية..... السفر الى السعودية في رمضان لأداء عمرة - (10)
-الساحبة الثقافية..... Le Louvre السفر الى باريس لزيارة متحف - (10)
-الساحبة التعليمية..... السفر الى القاهرة لحضور دورة تكوينية حول التسويق السياحي بالجامعة - (10)

السؤال الثالث: (6 نقاط) أذكر مختلف العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك السائح.

كل عامل بنقطة، نصف نقطة لذكره والنصف الآخر للشرح -

- العوامل النفسية
- العوامل الاجتماعية
- العوامل الثقافية
- العوامل السياسية
- العوامل الاقتصادية
- العوامل المتعلقة بالمقصد (الساحي)