

السنة الجامعية: 2023/2022

التخصص: إدارة الفنادق والسياحة

شعبة: علوم التسيير

تاريخ الامتحان: 2023/05/30

امتحان مقياس: سلوك المستهلك السياحي

للسداسي: السادس

مدة الامتحان: ساعة

أستاذ المقياس: قنري صلاح الدين

لسدورة: العادية

العلامة: 20/20

الاسم واللقب: ..... الفوج: ..... رقم التسجيل:

8- يعد الشعور بالرغبة لدى المستهلك السياحي نقطة البداية في القرار الشرائي، ويجب أن يكون المستهلك مدركاً لهذه الرغبة وواعياً لها (خطأ)

الإجابة الصحيحة: يعد الشعور بالرغبة لدى المستهلك السياحي نقطة البداية في القرار الشرائي، وقد أن يكون المستهلك مدركاً لهذه الرغبة وواعياً لها، وقد تكون هذه الرغبة كامنة لا يمكن للمستهلك إدراكها إلا من خلال مثير أو منبه خارجي يعمل على إظهارها.

9- بعد قيام المستهلك السياحي بجمع مختلف المعلومات من مختلف المصادر، ينتقل بعدها إلى عملية تقييم البدائل المتاحة أمامه واختيار أحسن بديلاً ممكن، وذلك حسب معايير مختلفة تختلف من مستهلك لأخر. (صحيح)

السنة الجامعية: 2023/2022

التخصص: إدارة الفنادق والسياحة

الشعبة: علوم التسيير

تاريخ الامتحان: 2023/05/30

امتحان مقياس: سلوك المستهلك السياحي

السادس: السادس

مدة الامتحان: ساعة

أستاذ المقياس: قسري صلاح الدين

لسدورة: العادية

العلامة: 20/20

الاسم واللقب: ..... الفوج: ..... رقم التسجيل: .....

أجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ إن وجد

ملاحظة: الإجابة بـ (خطأ) لا تحسب إلا بعد تقديم الإجابة الصحيحة

1- معظم القرارات التي يتخذها المستهلك السياحي تتخذ على أساس معرفة غير كاملة، إما بسبب عدم توافر المعلومات أو أن الحصول عليها يكلف الكثير من الوقت والجهد والمال. (صحيح)

2- بعد عملية تقييم البدائل يتجه المستهلك السياحي إلى مرحلة الحسم لاتخاذ قراره النهائي باختيار وجهته السياحية،

وذلك بشراء برنامج سياحي يتضمن حزمة من الخدمات السياحية الأساسية (خطأ)

الإجابة الصحيحة: بعد عملية تقييم البدائل يتجه المستهلك السياحي إلى مرحلة الحسم لاتخاذ قراره النهائي باختيار وجهته

السياحية، وذلك بشراء برنامج سياحي يتضمن حزمة من الخدمات السياحية الأساسية والمساعدة

3- إن رضا المستهلك السياحي على الخدمات المقدمة له يمر بمراحل مختلفة تتمثل في: التوقعات، المقارنة ثم أخيرا الرضا

وعدم الرضا (خطأ)

الإجابة الصحيحة: إن رضا المستهلك السياحي على الخدمات المقدمة له يمر بمراحل مختلفة تتمثل في: التوقعات، الأداء، المقارنة

ثم أخيرا الرضا وعدم الرضا.

4- الرضا وعدم الرضا هو عبارة عن مرحلة ما بعد التقييم، ويحدث الرضا عندما يكون الأداء الفعلي أكبر أكبر من الأداء

المتوقع أو يساويه، ويكون عدم الرضا عندما يكون الأداء الفعلي أقل مما يكون متوقعا (صحيح)

5- من الضروري بالنسبة للمستهلك السياحي معرفة كل الحقائق لاتخاذ قرار سليم (خطأ)

الإجابة الصحيحة: ليس من الضروري بالنسبة للمستهلك السياحي معرفة كل الحقائق لاتخاذ قرار سليم، ولكن يبقى من

الضروري جمع المعلومات الممكنة حتى يمكن تقدير درجة الخطار التي ينطوي عليها القرار ومدى دقته.

6- يظهر القرار الشرائي الروتيني لدى المستهلك السياحي في ظل ظروف انخفاض درجة الانجذاب تجاه قرار الشراء

(خطأ)

الإجابة الصحيحة: يظهر القرار الشرائي الروتيني لدى المستهلك السياحي في ظل ظروف انخفاض درجة الانجذاب تجاه قرار

الشراء، بالإضافة إلى عدم وجود اختلافات كبيرة بين البرامج السياحية في السوق، ويحدث هذا السلوك في حالة شراء الخدمات

السياحية الأقل كلفة من حيث المال والوقت والجهد

7- يواجه المستهلك السياحي اتخاذ قرار شراء معقد عندما يصادف مشكلة اختيار منتج لا تتوفر لديه المعلومات الكافية عنه

من جهة، وأهمية القرار المتخذ من جهة ثانية، ويظهر ذلك في حالة المنتجات السياحية المرتفعة الثمن وغير المتكررة

الشراء (صحيح)