

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

وثيقة تعريف مقرّر: سلوك المستهلك

معلومات أساسية:

اسم المقرّر	سلوك المستهلك
رمز المقرّر	BMK502
ساعات الجلسات المسجلة	24
ساعات الجلسات المتزامنة	24
ساعات المذاكرة	-
ساعات الامتحان	75 min
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المسجلة	48
ساعات الجهد الدراسي المقابل للجلسات المتزامنة	18
عدد الساعات المعتمدة	5
سوية المقرّر	5

1- المقرّرات المطلوب دراستها قبل المقرّر مباشرة:

المقرّر	الرمز
مدخل إلى التسويق	BMK401

2- الهدف من المقرّر:

يهدف المقرّر إلى تعريف الطالب بسلوك المستهلك ومراحل اتخاذ القرار الشرائي، كما يقدم شرحاً للعوامل الداخلية المؤثرة في السلوك الاستهلاكي كالذواضع والإدراك والتعلم والشخصية والاتجاهات، ويوضح دور العوامل الخارجية في سلوك المستهلك والمتمثلة بالجماعات المرجعية و الثقافة و التقافات الفرعية. كما يهدف إلى تعريف الطالب بسلوك المستهلك حيال المنتجات الجديدة وعملية التبني وانتشار المنتجات الجديدة.

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

3- المحصّلات التعليمية المرجوة (ILO – Intended Learning Objectives/Outcomes):

المحصّلات التعليمية المرجوة	الرمز
Intended Learning Objectives/Outcomes	ILO
يجادل الطالب في الدور الذي يلعبه المستهلك بالنسبة لوظيفة التسويق والشركة ككل، ويقارن بين وجهات النظر المختلفة في دراسة سلوك المستهلك.	ILO1
يصف الطالب مختلف مراحل صنع قرار الشراء، ويقارن بين قرارات الشراء الروتينية وقرارات الشراء المحدودة والممتدة، ويلخص المخاطر المرتبطة بالقرارات الشرائية.	ILO2
يستنتج الطالب العوامل الداخلية النفسية المؤثرة في السلوك الاستهلاكي كالذواضع والإدراك والتعلم والشخصية والاتجاهات، ويقيم بعض التطبيقات التسويقية لهذه العوامل.	ILO3
يلخص الطالب مجموعة العوامل الخارجية المؤثرة على السلوك الاستهلاكي كالثقافة والثقافات الفرعية والجماعات المرجعية والأسرة.	ILO4
يبحث في عملية تبني وانتشار المنتجات الجديدة، ويقيم بعض الامثلة التطبيقية والحالات المتعلقة بعملية التبني وانتشار المنتجات الجديدة.	ILO5

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

4- محتويات المقرر: (24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المسجلة، 24 ساعة حد أقصى مجموع الساعات المترجمة)

القسم النظري مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	ساعات مسجلة	ساعات مترجمة	أنماط المهام	القسم العملي مع ملاحظات وتوضيحات إن وجدت	المحصولات التعليمية
<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم سلوك المستهلك • أهمية دراسة سلوك المستهلك للمسوقين • علاقة سلوك المستهلك بالعلوم الأخرى 	2	2	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	وظيفة المقرر وهي عبارة عن حالة عملية لواقع شركة معينة، نهدف من خلالها إلى مساعدة الطالب على تطبيق المفاهيم التي تناولها المقرر على واقع الشركة	ILO1
<ul style="list-style-type: none"> • مراحل قرار الشراء • أنواع قرارات الشراء • المخاطر المرتبطة بقرارات الشراء 	2	2	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	وظيفة المقرر وهي عبارة عن حالة عملية لواقع شركة معينة، نهدف من خلالها إلى مساعدة الطالب على تطبيق المفاهيم التي تناولها المقرر على واقع الشركة	ILO2
<ul style="list-style-type: none"> • الدوافع • الإدراك • التعلم والذاكرة • الاتجاهات والمعتقدات • الشخصية 	12	12	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	وظيفة المقرر وهي عبارة عن حالة عملية لواقع شركة معينة، نهدف من خلالها إلى مساعدة الطالب على تطبيق المفاهيم التي تناولها المقرر على واقع الشركة	ILO3
<ul style="list-style-type: none"> • الثقافة • الثقافات الفرعية • الأسرة والجماعات المرجعية 	6	6	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> <u>وظائف</u> <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع	وظيفة المقرر وهي عبارة عن حالة عملية لواقع شركة معينة، نهدف من خلالها إلى مساعدة	ILO4

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

الطالب على تطبيق المفاهيم التي تناولها المقرر على واقع الشركة	<input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى				
وظيفة المقرر وهي عبارة عن حالة عملية لواقع شركة معينة، نهدف من خلالها إلى مساعدة الطالب على تطبيق المفاهيم التي تناولها المقرر .	<input type="checkbox"/> تمارين (TD) <input type="checkbox"/> وظائف <input type="checkbox"/> حلقات بحث <input type="checkbox"/> مشاريع <input type="checkbox"/> تجارب <input type="checkbox"/> أخرى	2	2	التبني وانتشار المنتجات الجديدة	ILO5

5- معايير التقييم:

نمط التقييم				معايير التقييم لتحقيق المحصلات <u>على الطالب أن يظهر الإمكانات اللازمة للقيام بالأنشطة التالية:</u>	المحصلات التعليمية	ILO Code
تقارير	عروض ومقابلات	امتحانات	تفاعل في الجلسات العملية المتزامنة			
		✓	✓	يتمكن الطالب من الربط بين سلوك المستهلك ووظيفة التسويق، ويدرك أن خيارات المستهلكين ترتبط بطبيعة حياتهم	يجادل الطالب في أهمية المستهلك بالنسبة لوظيفة التسويق والشركة ككل، ويقارن بين وجهات النظر المختلفة في دراسة سلوك المستهلك.	ILO1
		✓	✓	يوظف الطالب معارفه التي اكتسبها من خلال المحاضرة في تحديد الأساليب المناسب استخدامها للتأثير في سلوك المستهلك في كل مرحلة من مراحل صنع قرار الشراء واعتماد الآليات المناسبة لتخفيض المخاطر المرتبطة به	يصف الطالب مختلف مراحل صنع قرار الشراء ويقارن بين قرارات الشراء الروتينية وقرارات الشراء المحدودة والممتدة ويلخص المخاطر المرتبطة بالقرارات الشرائية	ILO2
		✓	✓	يتذكر الطالب نظريات الدوافع ويطبق طرق	يميز الطالب العوامل الداخلية	ILO3

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

				قياس الدوافع		
		✓	✓	يحلل الدلالات التسويقية المؤثرة في الإدراك	النفسية الممثلة بالدوافع والإدراك والتعلم والشخصية والاتجاهات، ويقيم دورها في القرار الشرائي.	
		✓	✓	يحلل الدلالات التسويقية لنظريات التعلم ويقترح التطبيقات التسويقية المناسبة		
		✓	✓	يقيم الطالب من خلال النقاش مع المدرس أثر الاتجاهات على السلوك الشرائي ويمكن من قياس الاتجاهات		
		✓	✓	يحلل أنماط الشخصية ويقيم تطبيقاتها في مجال التسويق.		
		✓	✓	يستطيع الطالب أن يناقش أثر الثقافة والتقاليد الفرعية في سلوك المستهلك، ويقيم أمثلة واقعية عن كيفية تكيف الاستراتيجيات التسويقية مع الثقافات المختلفة، وكيف يمكن توظيف تأثير الأسرة والجماعات المرجعية في الاستراتيجيات التسويقية .	يلخص الطالب مجموعة العوامل الخارجية المؤثرة في السلوك الاستهلاكي كالثقافة والتقاليد الفرعية والجماعات المرجعية والأسرة.	ILO4
		✓	✓	يقيم الطالب حالة عملية تغطي تبني المنتجات الجديدة والعوامل المؤثرة فيها.	يقيم الطالب عملية التبني وانتشار المنتجات الجديدة	ILO5
		✓	✓	يتمكن الطالب من الربط بين مفردات محتوى المقرر وتبني وانتشار المنتجات الجديدة .		

Syrian Arab Republic	 الجامعة الافتراضية السورية SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY	الجمهورية العربية السورية
Ministry of Higher Education		وزارة التعليم العالي
Syrian Virtual University		الجامعة الافتراضية السورية

6- أدوات ومختبرات القسم العملي:

إسم الأداة	توصيفها
لا يوجد	

7- المراجع الأساسية:

- 1- east Robert, Singh, Jaywant, Wrightm Malcolm, Vanthuele "Consumer Behaviour" 3ed,SAGE,2016
- 2- Hoyer, Wayne, Maclnnis, Deborah,Pieters,Rik ,"Consumer Behavior" 7th Edition, Cengage Learning, 2017
- 3- Solomon, Michael, "Consumer Behavior" 12 edition ,Pearson Education Limited, 2016
- 4- Solomon, Michael,Bamossy,Gary ,AskegaardProf Søren"Consumer Behavior: A European Perspective"12 edition ,Pearson Education Limited, 2017
- 5- Wanke, Michaela" Social Psychology of Consumer Behavior" Taylor &Francis Group

8- المراجع الإضافية:

- 1- الغدير، حمد. الساعد، رشاد. سلوك المستهلك (1996)، عمان، دار زهران.
- 2- سليمان، أحمد علي. سلوك المستهلك (2000)، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، السعودية.
- 3- المنياوي، عائشة. سلوك المستهلك : المفاهيم والاستراتيجيات (1998) القاهرة، مكتبة عين شمس.