**المركز الجامعي ميلة**

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

امتحان السداسي الأول في مادة أساسيات التسويق السنة الثانية علوم تجارية

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الاسم** |  | **اللقب** |  | **الفوج** |  | **العلامة** |  |

**السؤال الأول (10 نقاط):** أجب بصحيح أو خطأ مع التعليل

1. الحاجات هي الشعور بالحرمان. صحيح.
2. القيمة هي ما يدركه المستهلك. صحيح.
3. هناك فرق بين التبادل والتعامل. صحيح.
4. يتكون الطلب من الرغبة والقدرة الشرائية. صحيح.
5. مزيج المنتجات تتمثل في الطول، العرض، العمق والاتساق. صحيح.
6. تتمثل مسؤوليات قسم التسويق في تصميم الإعلان. خطأ. تتعدد مسؤوليات قسم التسويق وتتمثل في تطبيق منهجية ترتكز على الزبون، مواكبة المنافسة، خلق علامة تجارية، إيجاد شركاء جيدين، الإبداع والابتكار، التواصل والتنسيق مع بقية الأقسام، تحديد الميزانية الخاصة بقسم التسويق، إدارة البحوث السوقية والتسويقية.
7. من أهم وظائف إدارة التسويق التخطيط والتنظيم. صحيح.
8. العوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمستهلك مغايرة للعوامل المؤثرة على السلوك الشرائي للمنظمات. صحيح.
9. لا علاقة لبحوث التسويق بنظام المعلومات التسويقية.خطأ. من مكونات نظام المعلومات التسويقية بحوث التسويق.
10. الولاء هو مقياس درجة الإشباع نتيجة استخدام المنتج. خطأ. الولاء هو شراء نفس العلامة عدة مرات وبشكل متتالي.

**السؤال الثاني:** واجهت شركة ماكدونالدز في بداية التسعينات انخفاضا في المبيعات بنسبة 3 بالمئة فضلا عن انخفاض الأرباح بنسبة 7 بالمئة، حيث أجبرت المنافسة الشركة إلى تقديم أسعار أقل. وقد أكدت الدراسات الاستطلاعية أن السبب الرئيسي لفقدان الشركة لجزء من حصتها السوقية هو إغفال الشركة للتطورات الحاصلة في أسواقها، حيث أصبح جزء من عملائها له اهتمامات خاصة بالصحة، فبدأوا في إعادة النظر فيما يخص التعامل مع الشركة خوفا من العبوات البلاستيكية، ومن نسبة الدهون في الهامبورجر وانخفاض القيمة الغذائية، كما بدأت الشركة في موادهة جمعية حماية المستهلك وجماعات حماية البيئة.

**المطلوب:** الإجابة على الأسئلة التالية:

1. تحديد عناصر البيئة التسويقية المذكورة في النص مع التعليل.
2. تحديد تأثير عناصر البيئة التسويقية على السياسة التسويقية لماكدونالدز مع التعليل.
3. كيف تستطيع شركة ماكدونالدز التخفيف من تأثيرات هذه العوامل البيئية وتحويلها إلى عوامل نجاح؟ مع التعليل.