

الاسم و اللقب:.....	القسم والفوج:.....	العلامة:.....
---------------------	--------------------	---------------

ملاحظة: الإجابة تكون في حدود الأسطر المعطاة.

أولاً: تمثل الفرص أحد العوامل المؤثرة في القرار الأخلاقي، اشرح كيف يكون ذلك (4 ن).

هي أحد العوامل المؤثرة في القرار الأخلاقي، والفرص هي الظروف التي تؤدي إلى توفير المنافع أو تقلل من القيود، فإذا كانت هناك فرصة للقيام بعمل غير أخلاقي بحيث يؤدي إلى مكافئتها أو عدم ربطها بالعقوبة فإنه من الممكن تكرار نفس العمل إذا سنحت الفرصة لذلك مرة أخرى، مثل مكافأة رجال البيع الذي يستخدم الغش في زيادة مبيعاته، و تلعب العوامل الفردية و التنظيمية دورا بارزا في إمكانية قيام الأفراد باستغلال هذه الفرص من عدم استغلالها للقيام بأعمال غير الأخلاقية، فكلما كانت المكافئات كبيرة على مثل هذه الأعمال ازداد احتمال استغلالها و العكس صحيح.

ثانياً: اهتم كثير من المفكرين بالتحديات الأخلاقية للتسويق وتأثيراته السلبية على مستوى المجتمع، أذكر مثالين (اثنين) من تلك التأثيرات (4 ن). **(المطلوب اثنين منها)**

1. خلق حاجات غير حقيقية لدى أفراد المجتمع: يرى الناقدون أن وسائل الدعاية و الاعلان تبالغ أحيانا كثيرة في خلق الشعور بالحاجة و الحرمان لسلع ليست ضرورية في كثير من الأحيان ، ومن ذلك إيهام المستهلك بأن استهلاك المزيد من السلع مقياس لمكانته الاجتماعية مما يؤدي الى توريث غير القادرين في ديون ومشاكل مالية و اجتماعية من أجل الحصول على تلك السلع ...
2. تغليب المنافع الخاصة على المصالح العامة: يؤدي استهلاك المزيد من السلع الخاصة الى التأثير في المصلحة العامة ف شراء كثير من السيارات الخاصة يؤثر على سلامة الطرق، وعلى نظافة البيئة ويزيد في نسبة الحوادث ..
3. التلويث القيمي والثقافي: تؤدي المبالغة في التسويق وفي مجال الإعلانات إلى إفساد ثقافة الناشئة بتعليمهم عادات استهلاكية قد لا تكون بالضرورة جيد

ثالثاً: قدمنا في المحاضرة بعضا من الارشادات التوجيهية المتعلقة بأخلاقيات التعبئة والتغليف، **اذكر أربعة منها: (6 ن).**

1. ان تكون عملية تعبئة وتغليف المنتجات بكلفة معقولة تتناسب والكلفة الكلية للمنتج لذلك فنحن نتوقع ان لا تلعب التعبئة والتغليف دورا سلبيا في رفع اسعار المنتجات.
2. من خلال عملية التحسين المستمر وعلمية تحليل القيمة Value Analysis يجب ان لا يكون التحسين في العبوة او الغلاف بهدف تخفيض الكلفة على حساب القيمة الأدائية للمنتج.

3. ان تحقق التعبئة والتغليف متطلبات الأمن وسلامة المنتج والمستهلك من حيث إحكام الاغلاق واحتمالات المخاطرة بفقدان المحتوى او تفاعله مع عناصر الطبيعية الخارجية والتسبب في تلوث او تسمم او غير ذلك.
 4. مراعاة الناحية الجمالية والذوق العام والقيم والاعراف والتقاليد في عمليات التعبئة والتغليف.
 5. وضع العلامة التجارية بشكل واضح، وان يكون ملصق البيانات مستوفيا كافة الشروط وخاصة تزويد المستهلك بالمعلومات الضرورية عن تاريخ الانتاج والمكونات الضرورية وفترة الصلاحية ...
 6. ان يرفق المنتج بنشرة ارشادية تحتوي على ما هو ضروري من المعلومات تخص كيفية الاستعمال والاجزاء التفصيلية للمنتج والمشاكل المحتملة عند التشغيل وكيفية حلها وغير ذلك من المعلومات.
 7. تتباين المواد المستخدمة في صناعة العبوات والاعلقة , فهناك الزجاج والخشب والصفوح والبلاستيك والكرتون وغيرها ، لذا يجب ان يشار الى كيفية التعامل مع هذه المخلفات بعد الاستهلاك خصوصا وان بعضها يكون عرضة للتفاعل مع المياه او التربة وبفعل حرارة الجو مثل عبوات الادوية والتي عادة ما تحتوي على بقايا ولو قليلة من المواد التي تم استهلاكها.
- رابعاً:** إن حماية المستهلك عملية معقدة وصعبة ولذلك فهي مسؤولية مشتركة بين المجتمع والفرد، فالمستهلك باعتباره المستفيد من تلك الحماية يتحمل جزءا مهما من المسؤولية، أذكر إجراءات حماية المستهلك على المستوى الفردي (6 ن)

1. إجراء الامتناع عن اقتناء السلع: يتمثل الدور الرئيسي في حماية المستهلك في موقفه من السلع التي تعرض عليه بعيدا عن الضوابط القانونية المقررة لحمايته، فبحكم أن العلاقة التي تربطه بالسلع او الخدمات تتمثل في مدى رضاه عنها وبالتالي يعتبر المسؤول الأول عن الاماكن التي يقتني منها حاجياته من السلع او الخدمات التي يراها مناسبة له. لها. لذلك فتحلي المستهلك بثقافة استهلاكية معقولة يعتبر ضمانا لتقادي العديد من الآثار السلبية الناتجة عن عدم مراعاة الشروط الضرورية لسلامة السلع والخدمات وتمسكه بموقف الامتناع عن اقتناء مثل تلك السلع سيجعله يتلقى تأكيدا من طرف أفراد آخرين خاصة من لهم علاقات مباشرة معه وه وما يفيد حماية المستهلك لنفسه وحتى لغيره وان كانوا قلة

2. التبليغ عن التجاوزات: فالمستهلك ملزم بأن يعلم الجهات المختصة بأية مخالفات يلاحظها وهذا من أجل حماية نفسه والآخرين، فقد يلاحظ المستهلك مثلا إخلال البائع أو المنتج أو الموزع باي شرط من شروط عقد البيع بالمقابل فإنه يتهاون في المطالبة بحقوقه، فتحلي المستهلك بثقافة استهلاكية وبقيم المواطن الصالح له تأثير في جعله يتخذ التصرفات الإيجابية بهدف المحافظة على ذاته وبقية المستهلكين، سعيا لتحقيق المنفعة العامة التي تمثل أهم قيم المواطنة.

3. المتابعة القضائية: من حق المستهلك تقديم شكوى إلى الجهات القضائية المختصة في حالة ما لاحظ إخلالات ناتجة عن مخالفة قانون حماية المستهلك، والا فإنه يكون في وضعية التستر على منتهكي حقوقه وحقوق الآخرين.

بالتوفيق