

*Republic of Yemen*



الجمهورية اليمنية

جامعة الأندلس للعلوم والتقنية

## مواصفات مقرر: سلوك المستهلك

صنعا 2016

الصفحة 1 من 14

كلية:	توصيف مقرر: سلوك المستهلك	قسم: التسويق
-------	---------------------------	--------------

أولاً: المعلومات العامة عن المقرر: سلوك المستهلك					
1.	اسم المقرر:	سلوك المستهلك			
2.	رمز المقرر ورقمه:				
3.	الساعات المعتمدة:	محاضرة	سمنار	عملي	تدريب
		3			
		الإجمالي			
		3			
4.	المستوى والفصل الدراسي:	الثالث - الفصل الثاني			
5.	المتطلبات السابقة لدراسة المقرر (إن وجدت):				
6.	المتطلبات المصاحبة لدراسة المقرر (إن وجدت):	مبادئ التسويق			
7.	البرنامج/التي يتم فيها تدريس المقرر:	برنامج ادارة التسويق			
8.	لغة تدريس المقرر:	اللغة العربية			
9.	نظام الدراسة:	عن بعد			
10.	أسلوب الدراسة في البرنامج:				
11.	مكان تدريس المقرر:	الحرم الجامعي			
12.	اسم معد مواصفات المقرر:	د. جبر عبد القوي السنباني			
13.	تاريخ اعتماد مجلس الجامعة:				

ثانياً: وصف المقرر:
يركز هذا المقرر على المفاهيم الأساسية لسلوك المستهلك مع الاهتمام بالموثرات المعرفية والسلوكية والاجتماعية وعلاقتها باتجاهات المستهلك، وإدراكه وقراراته الشرائية. ويوضح المقرر أيضاً عملية صنع القرار لدى المستهلك والجهود التسويقية من أجل التأثير في وتشكيل هذه العملية.
ثالثاً: مخرجات التعلم:
يتوقع من الطالب عند اكمال المقرر بنجاح ان يكون قادرا على ان:
<b>A المعرفة والفهم</b>
سيكون الطالب قادراً على استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي من خلال الاتي:
1. تنمية الرصيد المعرفي لدى الطالب فيما يتعلق بمفهوم وطبيعة سلوك لمستهلك.
2. تعريف الطالب بأهمية دراسة سلوك المستهلك سواء على مستوى المنظمات أو الوحدات أو الأنشطة.
3. تعريف الطالب بمفهوم وطبيعة وأبعاد سلوك المستهلك وتطبيقاتها داخل المنظمات المعاصرة
4- تعريف الفوارق بين المستهلك النهائي والمشتري
<b>B المهارات الذهنية</b>

نهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراً على أن:

1. تحديد حقيقة مفهوم سلوك المستهلك.
2. تحديد المبادئ التي يقوم عليها مفهوم سلوك المستهلك.
3. تحليل الاختلافات الثقافية ، الرئيسية والفرعية والبيئية في سلوك المستهلك. تحليل أثر الجماعات المرجعية على سلوك

المستهلك

### C المهارات العملية المهنية

سيكون الطالب بعد استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي قادراً على أن:  
المقرر يكون الطالب قادراً على أن:

1. القدرة على تحمُّل مسؤولية تعلمهم الذاتي و الاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.
2. العمل في مجموعة بشكل فعال وممارسة القيادة عند الحاجة.
3. التصرُّفُ بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية.
4. القدرة على حل بعض المشاكل التسويقية

### D المهارات العامة

سيكون الطالب بعد استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي قادراً على أن:

- 1- القدرة على تقديم عروض شفوية واستخدام وسائل العرض المختلفة وكذلك تقديم عروض مكتوبة بشكل جيد.
- 2- القدرة على جمع المعلومات من مصادر مختلفة والتوصل الى حل المشكلات التسويقية التي تحتاج الى بحث
- 3- تشجيع الطلاب على المشاركة والنقاش داخل القاعة الدراسي

## رابعاً: مواعمة مخرجات التعلم باستراتيجيات التدريس والتقويم

أولاً: مواعمة مخرجات تعلم المقرر (المعارف والفهم) باستراتيجية التدريس والتقويم:

مخرجات المقرر / المعرفة والفهم	استراتيجية التدريس	استراتيجية التقويم
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. تنمية الرصيد المعرفي لدى الطالب فيما يتعلق بمفهوم وطبيعة سلوك لمستهلك.</li> <li>2. تعريف الطالب بأهمية دراسة سلوك المستهلك سواء على مستوى المنظمات أو الوحدات أو الأنشطة.</li> <li>3. تعريف الطالب بمفهوم وطبيعة وأبعاد سلوك المستهلك وتطبيقاتها داخل المنظمات المعاصرة</li> <li>4- تعريف الفوارق بين المستهلك النهائي والمشتري</li> </ol>	<p>المحاضرات المناقشة الجماعية التمارين اثناء المحاضرات وحلها لمعرفة الطالب المتابع والفاهم من غيره.</p>	<p>امتحان نصفي امتحان نهائي</p>

خامساً: مواعمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات الذهنية) باستراتيجية التدريس والتقويم:		
استراتيجية التقويم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر/ المهارات الذهنية
الامتحانات التقارير	المحاضرات التقارير المنزلية للطلاب المناقشة الجماعية	<p>1. تحديد حقيقة مفهوم سلوك المستهلك.</p> <p>2. تحديد المبادئ التي يقوم عليها فهم سلوك المستهلك.</p> <p>3. تحليل الاختلافات الثقافية ، الرئيسية والفرعية والبيئية في سلوك المستهلك. تحليل أثر الجماعات المرجعية على سلوك المستهلك</p>

سادساً: مواعمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات المهنية والعملية) باستراتيجية التدريس والتقويم:		
استراتيجية التقويم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر
الامتحانات التقارير البحث الدراسة الميدانية	المحاضرات المناقشة الجماعية	<p>1. القدرة على تحمّل مسؤولية تعلمهم الذاتي و الاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.</p> <p>2. العمل في مجموعة بشكل فعال وممارسة القيادة عند الحاجة.</p> <p>3. التصرف بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية.</p> <p>4. القدرة على حل بعض المشاكل التسويقية</p>
سابعاً: مواعمة مخرجات تعلم المقرر (المهارات العامة) باستراتيجية التدريس والتقويم:		
استراتيجية التقويم	استراتيجية التدريس	مخرجات المقرر/ المهارات المهنية والعملية
الامتحانات المهام التقارير	المناقشة الجماعية الابحاث	<p>1- القدرة على تقديم عروض شفوية واستخدام وسائل العرض المختلفة وكذلك تقديم عروض مكتوبة بشكل جيد.</p> <p>2- القدرة على جمع المعلومات من مصادر مختلفة والتوصل الى حل بعض المشكلات التسويقية التي تحتاج الى بحث.</p>

ثامناً: موضوعات المقرر الرئيسية والفرعية (النظرية والعملية) وربطها بمخرجات التعلم المقصودة للمقرر مع تحديد الساعات المعتمدة لها.

وحدات /مواضيع محتوى المقرر

أولاً: الجانب النظري والعملية

رموز مخرجات تعلم المقرر	الساعات الفعليّة	عدد الأسابيع	وحدات/ موضوعات المقرر	الرقم
A1,A2A3,B1,B2.B3C1.C2.C3 D1.D2.C1	3	1	الفصل الأول: مقدمة في سلوك المستهلك	1
A1.A2.A3B1.B2.B3 D1			الفصل الثاني: تجزئة السوق و الإحلال السلعي	2
A1,A2A3,,A4B1,B1.B2.B3.D1. D2.C1.C2			الفصل الثالث: حاجات و دوافع المستهلك	3
A1,A2A3,,A4B1,B1.B2.B3. D1.D3D2.C1.C2	3	2	الفصل الرابع: التعلم وسلوك المستهلك	4
A1,A2A3,A4B1,B1.B2.B 3.D1.D2.C1			الفصل الخامس: الادراك الحسي وسلوك المستهلك	5
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3D1.D2.C1	3	3	الفصل السادس: الشخصية وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3D1.D2.C1			الفصل السابع: تشكيل الاتجاهات وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3D1.D2.C1	3	3	الفصل الثامن: الاتصالات وسلوك المستهلك	

A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.C1			الفصل التاسع: الأسرة، وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.	3	4	الفصل العاشر: الجماعات المرجعية والطبقة الاجتماعية وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3D1.D2.C1			الفصل الحادي عشر: الأسرة، الجماعات المرجعية والطبقة الاجتماعية وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.			الفصل الثاني عشر: الثقافات الأصلية والفرعية وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.	3	5	الفصل الثالث عشر: الثقافات الاصلية والفرعية وسلوك المستهلك	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.			الفصل الرابع عشر: التأثير الشخصي لقادة الراي	
A1,A2A3,A4B1,B2.B3C1 .C2.C3.C4.D1.D2.			الفصل الخامس عشر: نشر الابتكارات السلعية	
	15	5	إجمالي الأسابيع والساعات	

تاسعا: استراتيجيات التدريس:	
	محاضرات.
	تطبيق عملي في المعمل.
	واجبات منزلية
	مناقشة جماعية
	تكاليف جماعية

I. التعيينات والتكليفات:				
الرقم	التكليف/النشاط	مخرجات التعلم	الأسبوع	الدرجة
1	حل تدريبات وحدات المرجع الرئيسي	جميع المخرجات	نهاية كل وحدة موضوعية	10 درجات بنسبة 10%
عاشرا: تقويم التعلم:				
الرقم	أنشطة التقويم	الأسبوع	الدرجة	نسبة الدرجة إلى درجة التقويم النهائي
1	التكاليف	جميع الأسابيع	10	10%
2	الأنشطة	جميع الأسابيع	10	10%
3	الاختبار النصفى	الأسبوع 3	20	20%
4	الاختبار النهائي	الأسبوع الأخير	60	60%
	المجموع		100	100%
الحادي عشر: مصادر التعلم:				
المراجع الرئيسة: ( لا تزيد عن مرجعين) أ. د. محمد إبراهيم عبيدات، ( ٢٠٠٨ م)، الطبعة السادسة، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن				
المراجع المساعدة				
مواد إلكترونية وإنترنت: (إن وجدت)				
-1				

الثاني عشر: الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر.	
بعد الرجوع للوائح الجامعة يتم كتابة السياسة العامة للمقرر فيما يتعلق بالآتي:	
1.	الحضور والغياب: كما في اللائحة. لشؤون الطلاب
2.	الحضور المتأخر: يمنع الطالب من دخول المحاضرة اذا تكرر حضوره المتأخر اكثر من مرة.
3.	ضوابط الاختبارات والامتحانات: كما في اللائحة.

## توصيف مقرر:

4.	التكليفات / المهام والمشاريع: يسلم الطالب التكليف في المحدد من قبل استاذ المادة وتعتبر غير مقبولة بعد الوقت المحدد.
5.	الغش: يحرم من مقرر الغش ومادة قبل ومادة بعد.
6.	الانتحال: يفصل سنه من الدراسة.
7.	سياسات أخرى:

خطة مقرر: سلوك المستهلك

I. معلومات عن مدرس المقرر:						
الاسم					د. جبر عبد القوي السنباني	
المكان ورقم الهاتف						
البريد الإلكتروني						
الساعات المكتبية ( 3 / أسبوعيا )						
الخميس	الأربعاء	الثلاثاء	الاثنين	الأحد	السبت	

II. معلومات عامة عن المقرر:						
سلوك المستهلك				1. اسم المقرر:		
				2. رمز المقرر ورقمه:		
المجموع	الساعات				3. الساعات المعتمدة للمقرر:	
	تدريب	عملي	سمنار	نظري		
3				3	4. المستوى والفصل الدراسي:	
المستوى الثالث الفصل الاول				5. المتطلبات السابقة لدراسة المقرر(إن وجدت):		
لا يوجد				6. المتطلبات المصاحبة لدراسة المقرر(إن وجدت):		
بكالوريوس تسويق				7. البرنامج/ البرامج التي يتم فيها تدريس المقرر:		
قاعات قسم التسويق				8. لغة تدريس المقرر:		
د. جبر عبد القوي السنباني أ				9. مكان تدريس المقرر:		

ثانياً: وصف المقرر:
يركز هذا المقرر علي المفاهيم الأساسية لسلوك المستهلك مع الاهتمام بالموثرات المعرفية والسلوكية والاجتماعية وعلاقتها باتجاهات المستهلك، وإدراكه وقراراته الشرائية. ويوضح المقرر أيضا عملية صنع القرار لدى المستهلك والجهود التسويقية من أجل التأثير في وتشكيل هذه العملية.

### ثالثاً: مخرجات التعلم:

يتوقع من الطالب عند اكمال المقرر بنجاح ان يكون قادرا على ان:

#### A المعرفة والفهم

سيكون الطالب قادراً على استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي من خلال الاتي:

1. تنمية الرصيد المعرفي لدى الطالب فيما يتعلق بمفهوم وطبيعة سلوك المستهلك.
2. تعريف الطالب بأهمية دراسة سلوك المستهلك سواء على مستوى المنظمات أو الوحدات أو الأنشطة.
3. تعريف الطالب بمفهوم وطبيعة وأبعاد سلوك المستهلك وتطبيقاتها داخل المنظمات المعاصرة
- 4- تعريف الفوارق بين المستهلك النهائي والمشتري

#### B المهارات الذهنية

نهاية هذا المقرر يكون الطالب قادراً على أن:

4. تحديد حقيقة مفهوم سلوك المستهلك.
5. تحديد المبادئ التي يقوم عليها فهم سلوك المستهلك.
6. تحليل الاختلافات الثقافية ، الرئيسية والفرعية والبنية في سلوك المستهلك. تحليل أثر الجماعات المرجعية على سلوك المستهلك

#### C المهارات العملية المهنية

سيكون الطالب بعد استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي قادراً على أن:

المقرر يكون الطالب قادراً على أن:

5. القدرة على تحمّل مسؤولية تعلمهم الذاتي و الاستمرار في التطوير الشخصي والمهني.
6. العمل في مجموعة بشكل فعال وممارسة القيادة عند الحاجة.
7. التصرّفُ بمسؤولية في العلاقات الشخصية والمهنية.
8. القدرة على حل بعض المشاكل التسويقية

#### D المهارات العامة

سيكون الطالب بعد استيفائه لمتطلبات المقرر الدراسي قادراً على أن:

- 4- القدرة على تقديم عروض شفوية واستخدام وسائل العرض المختلفة وكذلك تقديم عروض مكتوبة بشكل جيد.
- 5- القدرة على جمع المعلومات من مصادرها المختلفة والتوصل الى حل المشكلات التسويقية التي تحتاج الى بحث
- 6- تشجيع الطلاب على المشاركة والنقاش داخل القاعة الدراسي

الرقم	وحدات/ موضوعات المقرر	عدد الأسابيع	الساعات الفعلية
-------	-----------------------	--------------	-----------------

3	1	الفصل الأول: مقدمة في سلوك المستهلك	1
		الفصل الثاني: تجزئة السوق و الإحلال السلعي	2
		الفصل الثالث: حاجات و دوافع المستهلك	3
3	2	الفصل الرابع: التعلم وسلوك المستهلك	4
		الفصل الخامس: الادراك الحسي وسلوك المستهلك	5
3	3	الفصل السادس: الشخصية وسلوك المستهلك	
		الفصل السابع: تشكيل الاتجاهات وسلوك المستهلك	
3	3	الفصل الثامن: الاتصالات وسلوك المستهلك	
		الفصل التاسع: الأسرة، وسلوك المستهلك	
3	4	الفصل العاشر: الجماعات المرجعية والطبقة الاجتماعية وسلوك المستهلك	

توصيف مقرر:

		الفصل الحادي عشر: الأسرة، الجماعات المرجعية والطبقة الاجتماعية وسلوك المستهلك	
		الفصل الثاني عشر: الثقافات الأصلية والفرعية وسلوك المستهلك	
3		الفصل الثالث عشر: الثقافات الاصلية والفرعية وسلوك المستهلك	
	5	الفصل الرابع عشر: التأثير الشخصي لقادة الرأي	
		الفصل الخامس عشر: نشر الابتكارات السلعية	
15	5	إجمالي الأسابيع والساعات	

الجانب العملي:			
كتابة تجارب (مواضيع / مهام) النشاط العملي			
الرقم	المهام / التجارب العملية	عدد الأسابيع	الساعات الفعلية
1	<b>لا يوجد</b>		
2			
3			
4			
5			
إجمالي الأسابيع والساعات			

### III. استراتيجيات التدريس

المحاضرة، حل المشكلات، المجموعات، المناقشة، التدريبات، التطبيق العملي، الأبحاث والمشاريع، مناقشة جماعية، تكاليف فردية وجماعية

### IV. التكاليفات / المهام:

الرقم	التكليف/النشاط	الأسبوع	الدرجة (إن وجدت)
1	حل تدريبات وحدات المرجع الرئيسي	نهاية كل وحدة موضوعية	10 درجات بنسبة 10%

### V. تقويم التعلم:

الرقم	موضوعات التقويم	موعد التقويم/ اليوم والتاريخ	الدرجة	الوزن النسبي
1.	تدريبات الوحدات (1-)	نهاية كل وحدة	10	10%
2.	أنشطة أخرى	جميع الأسابيع	10	10%
	الوحدات (1-5)	الأسبوع 8	20	20%
	الوحدات (1-10)	في الامتحانات	60	60%
المجموع				

### VI. مصادر التعلم:

1. المراجع الرئيسية:

أ. د. محمد إبراهيم عبيدات، ( ٢٠٠٨ م)، الطبعة السادسة، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن
2. المراجع المساعدة:
3. مواد إلكترونية وإنترنت

VII. الضوابط والسياسات المتبعة في المقرر:	
1.	الحضور والغياب: كما في لائحة شؤون الطلاب
2.	الحضور المتأخر: كما في لائحة شؤون الطلاب
3.	ضوابط الاختبارات والامتحانات: كما في لائحة شؤون الطلاب
4.	التكليفات / المهام والمشاريع: يسلم الطالب التكاليف في المحدد من قبل استاذ المادة وتعتبر غير مقبولة بعد الوقت المحدد.
5.	العش: كما في لائحة شؤون الطلاب
6.	الانتحال: كما في لائحة شؤون الطلاب
7.	سياسات أخرى: