جامعة فيلادلفيا	PHILADELPHIA UNIVERSITY THE WAY TO THE FUTURE	تاريخ الاعتماد:
كلية: الأعمال		الإصدار: الثاني
قسم: إدارة الأعمال		3 ساعات معتمدة
العام الدراسي: 2022\2021	خطة المادة الدراسية	مرحلة: البكالوريوس

معلومات المادة

رقم المادة	اسم المادة	المتطلب السابق
035031200	سلوك المستهلك	-
نوع المادة		**وقت المحاضرة** / **رقم القاعة**
☐ متطلب جامعة ☐ متطلب كلية ■ متطلب تخصص ☐ إجباري ☐ اختياري		ثن ربع 14.15-12.45 / 32207

معلومات عضو هيئة التدريس

الاسم	رقم المكتب	رقم الهاتف	الساعات المكتبية	البريد الإلكتروني
د. محمد منصور أبو جليل	32418		10.00- 9.00	mabujalil@philadelphia.edu.jo

نمط التعلم المستخدم في تدريس المادة

■ تعلم وجاهي ☐ تعلم الكتروني ☐ تعلم مدمج

نموذج التعلم المستخدم			
النسبة المئوية	متزامن	غير متزامن	وجاهي
	%33		%67

وصف المادة

وصف المادة	يتناول هذا المساق مقدمة عن سلوك المستهلك، مفاهيم سلوك المستهلك ، الحاجات والرغبات الانسانية، العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك، قرار عملية الشراء للمنتج الجديد بالنسبة للمستهلك والسلوك الشخصي للمستهلك، الاتصالات وسلوك المستهلك، العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية، دور النقابات المتعلقة بحماية المستهلك، والقوانين الحكومية المتعلقة بحماية المستهلك، كذلك يتناول هذا المساق دراسة عناصر نموذج سلوك المستهلك ومعرفة انواع قرارات الشراء المتعلقة بسلوك المستهلك وتحديد العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك، بالإضافة الى تطوير المهارات المتعلقة بالشراء كالقدرة على التفاوض والتمويل وغيرها والقدرة على تصميم مزيج تسويقي قائم على معرفة شاملة لسلوك المستهلك و البيئة التسويقية وتطبيق مجموعة من نظريات علم النفس على الواقع الاستهلاكي

مخرجات تعلم المادة

الرقم	مخرجات تعلم المادة	رمز مخرج تعلم المرتبط للبرنامج
	المعرفة	
K1	توضيح ماهية سلوك المستهلك والمفاهيم المتعلقة به من خلال تقديم مدخل إلى هذا العلم	K_p2
K2	بيان الجوانب المتعلقة بالحاجات والرغبات الانسانية، العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك	K_p2
K3	شرح كيفية اتخاذ قرار الشراء للمنتج الجديد بالنسبة للمستهلك والسلوك الشخصي للمستهلك	K_p2
K4	دراسة الاتصالات التسويقية وسلوك المستهلك، العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية	K_p2
K5	تعريف الطلبة بدور النقابات المتعلقة بحماية المستهلك، والقوانين الحكومية المتعلقة بحماية المستهلك	K_p2
	المهارات	
S1	إكساب الطالب المهارات التي تساعده على فهم واستيعاب عناصر نموذج سلوك المستهلك	S_p2
S2	إكساب الطالب مهارات التواصل المتقدمة والقدرة على التفكير التحليلي للعوامل المؤثرة في سلوك المستهلك والتعامل مع الاساليب المتعلقة باتخاذ المستهلك لقرارات الشراء	S_p2
S3	إكساب الطالب مهارات التفكير السليم والمنطقي وتطوير المهارات المتعلقة بالشراء كالقدرة على التفاوض والتمويل وغيرها	S_p2
S4	إكساب الطالب القدرة على تصميم مزيج تسويقي قائم على معرفة شاملة لسلوك المستهلك والبيئة التسويقية وتطبيق مجموعة من نظريات علم النفس على الواقع الاستهلاكي والتعامل مع مختلف القضايا التسويقية التي تواجهه في سوق العمل	S_p2
	الكفايات	
C1	قيادة فريق عمل لتنفيذ مهمة ذات علاقة بأحد مواضيع مادة سلوك المستهلك	C_p3
C2	إكساب الطالب سمات وخصائص تجعله قادرا على قراءة وفهم وتفسير سلوك المستهلك.	C_p3
C3	إكساب الطالب قدرات تساعده على فهم التقلّبات والتغييرات التسويقية المؤثرّة على سلوك المستهلك.	C_p3

مصادر التعلم

الكتاب المقرر	منصور, كاسر نصر، (2016)، "سلوك المستهلك" دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان, الاردن
الكتب والمراجع الداعمة	عبيدات، محمد، (2016)، "سلوك المستهلك" ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
المواقع الإلكترونية الداعمة	http://hbswk.hbs.edu/topics/consumerbehavior.html http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/(ISSN)1479-1838
البيئة المادية للتدريس	■ **قاعة دراسية** ☐ **مختبر** ■ **منصة تعليمية افتراضية** ☐ **أخرى**

الجدول الزمني للقاء الطلبة والمواضيع المقررة

الأسبوع	الموضوع	أسلوب التعلم*	المهام	المرجع
1	شرح رؤية ورسالة الكلية، والخطة وأهداف ومخرجات تعلم المادة وتطبيق معايير ضمان الجودة وسياسات الاعتماد، ومشاركة الكلية في برنامج الاعتماد الوطني			سياسات الاعتماد ذات العلاقة بالطالب، والخطة الدراسية
2	المدخل إلى دراسة سلوك المستهلك ونماذج سلوك المستهلك	محاضرة		الفصل الأول والثاني
3	تجزئة السوق وسلوك المستهلك واتخاذ قرار الشراء	محاضرة	واجب منزلي	الفصل الثالث والرابع
4	سلوك المستهلك كمحدد لقرار الشراء	تعلم تشاركي	الاطلاع على فيديو وتلخيصه	الفصل الخامس
5	الدافعية وسلوك المستهلك	تعلم معكوس	حالة دراسية	الفصل السادس

6	الإدراك وسلوك المستهلك	تعلم تشاركي	واجب منزلي	الفصل السابع
7	الاتجاهات وسلوك المستهلك	تعلم معكوس	حالة دراسية	الفصل الثامن
8	الشخصية وسلوك المستهلك	تعلم معكوس	تحليل الحالة الدراسية	الفصل التاسع
9	التعلم والارتباط وسلوك المستهلك	محاضرة		الفصل العاشر
10	الثقافة وسلوك المستهلك	تعلم تشاركي	عرض تقديمي	الفصل الحادي عشر
11	الجماعات المرجعية والأسرة وسلوك المستهلك	محاضرة	مناقشة صفية	الفصل الثاني عشر والثالث عشر
12	الطبقة الاجتماعية وسلوك المستهلك	محاضرة		الفصل الرابع عشر
13	الإعلان وسلوك المستهلك	تعلم تشاركي	فيديو بصوت الطالب	الفصل الخامس عشر
14	الابتكارات وسلوك المستهلك	تعلم من خلال حل المشكلات	عرض تقديمي	الفصل السادس عشر
15	مراجعة عامة	محاضرات	دراسة للمادة المعطاة خلال الفصل	الفصول من الأول لغاية الثالث عشر
16	**الامتحان النهائي**			

***تشمل أساليب التعلم: محاضرة، تعلم معكوس، تعلم من خلال المشاريع، تعلم من خلال حل المشكلات، تعلم تشاركي... الخ.**

مساهمة المادة في تطوير مهارات الطالب

استخدام التكنولوجيا
سيتم تدريب الطلبة على كيفية استخدام قواعد البيانات والدخول على المواقع الالكترونية ومتابعتها على مدار الفصل الدراسي على المواقع الالكترونية http://hbswk.hbs.edu/topics/consumerbehavior.html http://onlinelibrary.wiley.com/journal/10.1002/(ISSN)1479-1838
مهارات الاتصال والتواصل
سيتم عمل مجموعات للمناقشة في كيفية إعداد تقرير يلخص ما تم دراسته خلال الفصل الدراسي
التطبيق العملي في المادة
حالة افتراضية للتعامل مع المشكلات التسويقية المتعلقة بسلوك المستهلك وبيان كيفية التعامل مع تلك المشكلات

أساليب تقييم الطلبة وتوزيع العلامات

أسلوب التقييم	العلامة	توقيت التقييم (الأسبوع الدراسي)	مخرجات تعلم المادة المرتبطة بالتقييم
امتحان منتصف الفصل	**% 30**	الحادي عشر	K1, K2, K4
أعمال فصلية*	**% 30**	مستمر	S1,C1
الامتحان النهائي	**% 40**	السادس عشر	K1, K2, K3,K4,K5
المجموع	**%100**		

***تشمل: امتحانات قصيرة، أعمال صفية ومنزلية، عرض تقديمي، تقارير، فيديو بصوت الطالب، مشروع.**

مواءمة مخرجات تعلم المادة مع أساليب التعلم والتقييم

الرقم	مخرجات تعلم المادة	أسلوب التعلم*	أسلوب التقييم**
	المعرفة		
K1	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب قادراً على توضيح ماهية سلوك المستهلك والمفاهيم المتعلقة به من خلال تقديم مدخل إلى هذا العلم	محاضرة	امتحان موضوعي
K2	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب قادراً على بيان الجوانب المتعلقة بالحاجات والرغبات الانسانية، العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك	مناقشة	امتحان موضوعي
K3	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب قادراً على شرح كيفية اتخاذ قرار الشراء للمنتج الجديد بالنسبة للمستهلك والسلوك الشخصي للمستهلك	مناقشة	امتحان مقالي
K4	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب قادراً على دراسة الاتصالات التسويقية وسلوك المستهلك، العوامل النفسية والاجتماعية والثقافية	تعلم معكوس	تقرير علمي
K5	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب لديه الإلمام الكافي بدور النقابات المتعلقة بحماية المستهلك، والقوانين الحكومية المتعلقة بحماية المستهلك	دراسة حالة	مشروع فردي
	المهارات		
S1	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يعرف الطالب المهارات التي تساعده على فهم واستيعاب عناصر نموذج سلوك المستهلك	تعلم من خلال المشاريع	مهمة تطبيقية
S2	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب لديه الإلمام بمهارات التواصل المتقدمة والقدرة على التفكير التحليلي للعوامل المؤثرة في سلوك المستهلك والتعامل مع الاساليب المتعلقة باتخاذ المستهلك لقرارات الشراء	دراسة حالة	مهمة تطبيقية
S3	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب لديه الإلمام بمهارات التفكير السليم والمنطقي وتطوير المهارات المتعلقة بالشراء كالقدرة على التفاوض والتمويل وغيرها	دراسة حالة	مهمة تطبيقية
S4	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب لديه القدرة على تصميم مزيج تسويقي قائم على معرفة شاملة لسلوك المستهلك والبيئة التسويقية وتطبيق مجموعة من نظريات علم النفس على الواقع الاستهلاكي والتعامل مع مختلف القضايا التسويقية التي تواجهه في سوق العمل	تعلم من خلال المشاريع	مهمة تطبيقية
	الكفايات		
C1	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب قادراً على قيادة فريق عمل لتنفيذ مهمة ذات علاقة بأحد مواضيع مادة سلوك المستهلك	تعلم من خلال حل المشكلات	تقييم الأقران
C2	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يمتلك الطالب سمات وخصائص تجعله قادرا على قراءة وفهم وتفسير سلوك المستهلك.		امتحان عملي
C3	بعد الانتهاء من المقرر بنجاح يجب أن يكون الطالب لديه قدرات تساعده على فهم التقلّبات والتغييرات التسويقية المؤثّرة على سلوك المستهلك.		واجب فردي / جماعي

* تشمل أساليب التعلم: محاضرة، تعلم معكوس، تعلم من خلال المشاريع، تعلم من خلال حل المشكلات، تعلم تشاركي... الخ.

**تشمل أساليب التقييم: امتحان، مشروع فردي/ جماعي، واجبات منزلية، عرض تقديمي، المشاركة والمناقشة، امتحان قصير... الخ.

سياسات المادة

السياسة	متطلبات السياسة
النجاح في المادة	الحد الأدنى للنجاح في المادة هو (50%) والحد الأدنى للعلامة النهائية هو (35%).

الغياب عن الامتحانات	- كل من يتغيب عن امتحان فصلي معلن عنه بدون عذر مرضي أو عذر قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح المادة، توضع له علامة صفر في ذلك الامتحان وتحسب في علامته النهائية. - كل من يتغيب عن امتحان فصلي معلن عنه بعذر مرضي أو قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح المادة، عليه أن يقدم ما يثبت عذره خلال أسبوع من تاريخ زوال العذر، وفي هذه الحالة على مدرس المادة أن يعقد امتحاناً تعويضياً للطالب. - كل من تغيب عن امتحان نهائي بعذر مرضي أو عذر قهري يقبل به عميد الكلية التي تطرح المادة عليه أن يقدم ما يثبت عذره خلال ثلاثة أيام من تاريخ عقد ذلك الامتحان.
الدوام (المواظبة)	لا يسمح للطالب بالتغيب أكثر من (15%) من مجموع الساعات المقررة للمادة، أي ما يعادل ست محاضرات أيام (ن ر)، وسبع محاضرات أيام (ح ث م). وإذا غاب الطالب أكثر من (15%) من مجموع الساعات المقررة للمادة دون عذر مرضي أو قهري يقبله عميد الكلية، يحرم من التقدم للامتحان النهائي وتعتبر نتيجته في تلك المادة(صفراً)، أما إذا كان الغياب بسبب المرض او لعذر قهري يقبله عميد الكلية التي تطرح المادة ، يعتبر منسحباً من تلك المادة وتطبق علية أحكام الانسحاب.
النزاهة الأكاديمية	تولي جامعة فيلادلفيا موضوع النزاهة الأكاديمية اهتمامًا خاصًا، ويتم تطبيق العقوبات المنصوص عليها في تعليمات الجامعة بمن يثبت عليه القيام بعمل ينتهك النزاهة الأكاديمية مثل: الغش، الانتحال (السرقة الأكاديمية)، التواطؤ، حقوق الملكية الفكرية.

مخرجات تعلم البرنامج التي يتم تقييمها في المادة

الرقم	مخرجات تعلم البرنامج	اسم المادة التي تقيم المخرج	أسلوب التقييم	مستوى الأداء المستهدف
K_p2	دراسة سلوك المستهلك ونماذج سلوك المستهلك	حالة دراسية	مناقشة الحالة	75% من الطلاب يحصلون على علامة 6 أو أعلى.
S_p2	توظيف التكنولوجيا في تعزيز قدرات الطالب على التفكير التحليلي لتصميم مزيج تسويقي قائم على معرفة شاملة لسلوك المستهلك والبيئة التسويقية وتطبيق مجموعة من نظريات علم النفس على الواقع الاستهلاكي والتعامل مع مختلف القضايا التسويقية التي تواجهه في سوق العمل	حالة دراسية	مناقشة الحالة	100% من الطلاب يحصلون على علامة 68% أو أعلى في سلم تقييم الأداء.

وصف متطلبات تقييم مخرجات تعلم البرنامج في المادة

رقم المخرج	الوصف التفصيلي لمتطلب تقييم المخرج
K_p2	تقييم اختيار من متعدد من عشر علامات ضمن الامتحان النهائي.
S_p2	مناقشة حالة دراسية في الأسبوع السابع من الفصل الدراسي.

سلم تقييم أداء متطلب تقييم مخرجات تعلم البرنامج في المادة

قيد التصميم، سيتم تزويد الطالب به قبل المهمة بوقت كاف.