



126A

126

A

نام:

نام خانوادگی:

محل امضا:



«اگر دانشگاه اصلاح شود مملکت اصلاح می‌شود.»

امام خمینی (ره)

صبح جمعه

۱۳۹۵/۱۲/۶

دفترچه شماره (۱)

جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
سازمان سنجش آموزش کشور

## آزمون ورودی دوره دکتری (نیمه‌متمرکز) داخل - سال ۱۳۹۶

### رشته امتحانی مدیریت بازرگانی (کد ۲۱۶۲)

مدت پاسخگویی: ۱۲۰ دقیقه

تعداد سؤال: ۸۰

عنوان مواد امتحانی، تعداد و شماره سؤالات

ردیف	مواد امتحانی	تعداد سؤال	از شماره	تا شماره
۱	مجموعه دروس تخصصی (آمار و کاربرد آن در مدیریت - مبانی سازمان و مدیریت - اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام - بازاریابی و مدیریت بازار - رفتار مصرف‌کننده)	۸۰	۱	۸۰

این آزمون نمره منفی دارد.

استفاده از ماشین حساب مجاز نیست.

اسفندماه - سال ۱۳۹۵

حق چاپ، تکثیر و انتشار سؤالات به هر روش الکترونیکی و ... پس از برگزاری آزمون، برای تمامی اشخاص حقیقی و حقوقی تنها با مجوز این سازمان مجاز می‌باشد و با متخلفین برابر مقررات رفتار می‌شود.

آمار و کاربرد آن در مدیریت:

- ۱- کدام شاخص زیر تحت تأثیر داده‌های پرت قرار نمی‌گیرد؟  
 (۱) چولگی (۲) واریانس  
 (۳) میانگین (۴) میانه
- ۲- کارخانه‌ای دو نوع لامپ A و B تولید می‌کند اگر میانگین طول عمر لامپها  $\bar{x}_A = 1495$  و  $\bar{x}_B = 1875$  و انحراف معیار آنها  $\sigma_A = 280$  و  $\sigma_B = 310$  ساعت باشد آنگاه:  
 (۱) پراکندگی نسبی طول عمر لامپ A بیشتر از لامپ B است.  
 (۲) پراکندگی نسبی طول عمر لامپ B بیشتر از لامپ A است.  
 (۳) پراکندگی نسبی طول عمر لامپ A و B برابر است.  
 (۴) با اطلاعات فوق نمی‌توان در خصوص میزان پراکندگی نسبی آنها اظهار نظر نمود.
- ۳- دو دستگاه خاص توسط یک شرکت خریداری می‌شود. اگر متغیر تصادفی X تعداد دستگاه‌های معیوب بوده و تابع احتمال آن به قرار زیر باشد و هزینه تعمیر هر دستگاه معیوب به صورت  $C(x) = 20000x + 10000$  باشد متوسط هزینه تعمیر چقدر است؟

x	۰	۱	۲
f(x)	۰/۸۱	۰/۱۸	۰/۰۱

- (۱) ۵۹۰۰  
 (۲) ۸۰۰۰۰  
 (۳) ۱۴۰۰۰  
 (۴) ۴۰۰۰۰

- ۴- به ازاء چه مقدار k تابع  $f(x)$  یک تابع چگالی احتمال است؟

$$f(x) = \begin{cases} |k-x| & \text{اگر } 0 \leq x \leq 2 \\ 0 & \text{در غیر این صورت} \end{cases}$$

- (۱)  $\frac{1}{2}$   
 (۲)  $\frac{3}{2}$   
 (۳) ۱  
 (۴) ۲

- ۵- احتمال اینکه ۳ نفر مرد و ۳ نفر زن به تناوب جهت دریافت خدمات به یک شعبه بانک مراجعه کنند، چقدر است؟

- (۱) ۰/۰۵  
 (۲) ۰/۱۰  
 (۳) ۰/۲۰  
 (۴) ۰/۵۰

- ۶- اگر جامعه آماری را بتوان به گروه‌های همگن تقسیم کرد، مناسب‌ترین روش نمونه‌گیری کدام است؟

- (۱) هدفمند (۲) خوشه‌ای (۳) گروهی (۴) گلوله برفی

- ۷- برآوردگر (آماره)  $T_1$  دارای اریبی ۲ و واریانس ۳ و همچنین برآوردگر (آماره)  $T_2$  با اریبی ۴ و واریانس ۱ می‌باشد.  $T_1$  نسبت به  $T_2$  چه وضعیتی دارد؟
- (۱) ناکارتر  
(۲) کارتر  
(۳) دارای کارایی یکسان  
(۴) غیر قابل مقایسه
- ۸- اگر میانگین یک جامعه با توزیع نامشخص  $\mu_x = 10$  و واریانس آن  $\sigma_x^2 = 4$  باشد حداقل چند درصد از داده‌ها در فاصله (۶,۱۴) است؟
- (۱) ۷۵  
(۲) ۵۰  
(۳) ۹۵  
(۴) قابل محاسبه نیست
- ۹- در صورتی که انحراف معیار جامعه معلوم باشد، برای اینکه عرض فاصله اطمینان پارامتر میانگین جامعه دو برابر شود، حجم نمونه چگونه باید تغییر کند؟
- (۱) به نصف کاهش یابد.  
(۲) به یک چهارم کاهش یابد.  
(۳) دو برابر شود.  
(۴) چهار برابر شود.
- ۱۰- در یک سازمان بزرگ برای بررسی نسبت مخالفین با تغییر در ساعت کاری، نمونه‌ای ۱۰۰ نفری انتخاب که ۱۰ نفر مخالف این تغییر بودند. در سطح ۹۵٪ نسبت مخالفین با تغییر در چه بازه‌ای است؟
- ( $z_{0.05} = 1.64$ ,  $z_{0.025} = 1.96$ )
- (۱) (۰.۱۴۱۹, ۰.۱۴۶۱)  
(۲) (۰.۱۴۹۲, ۰.۱۵۰۸)  
(۳) (۰.۱۵۸۸, ۰.۱۶۱۲)  
(۴) با اطلاعات فوق قابل محاسبه نیست.
- ۱۱- تحقیقی در خصوص سبک رهبری (رابطه‌مداری - وظیفه‌مداری) در دست برنامه‌ریزی است. ادعا شده است که اکثر مدیران سازمان دارای سبک رابطه‌مداری هستند.  $H_0$  کدام است؟
- (۱)  $P < 0.05$   
(۲)  $P = 0.05$   
(۳)  $P \leq 0.05$   
(۴)  $P \geq 0.05$
- ۱۲- محقق در یک شرکت، پرسنل یک خط تولید را آموزش جدید می‌دهد و میزان کارایی آنان را قبل و بعد از آموزش اندازه‌گیری کرده است. برای آزمون این که آیا آموزش جدید تغییری در میزان کارایی آنان داشته است از چه آزمونی باید استفاده کند؟
- (۱) آزمون واریانس  
(۲) آزمون نسبت  
(۳) آزمون میانگین برای دو جامعه مستقل  
(۴) آزمون زوجی
- ۱۳- اگر  $\bar{x} = \bar{y} = 5$ ,  $\sigma_x^2 = 16$  و  $\sigma_y^2 = 25$  و  $cov(x,y) = -18$  باشد، چند درصد تغییرات  $y$  توسط  $x$  بیان نمی‌شود؟
- (۱) ۸۱  
(۲) ۹۵/۵  
(۳) ۴/۵  
(۴) ۱۹

مبانی سازمان و مدیریت:

- ۱۴- کدام مورد در خصوص روش مهندسی انسانی مصداق دارد؟  
 (۱) ارتباط میان نیازهای اجتماعی با رضایت شغلی  
 (۲) ارتباط میان ایمنی و سلامتی کاری با رضایت شغلی  
 (۳) ارتباط میان نیازهای اجتماعی با بهره‌وری  
 (۴) ارتباط میان ایمنی و سلامتی کاری با بهره‌وری
- ۱۵- کدام مورد به عنوان اجزای اصلی سازمان یادگیرنده است؟  
 (۱) مدل‌های ذهنی، مهارت شخصی، تفکر سیستمی، بصیرت مشترک، یادگیری گروهی  
 (۲) مدل‌های ذهنی، سبک رهبری، تفکر سیستمی، بصیرت مشترک، یادگیری گروهی  
 (۳) مدل‌های ذهنی، مهارت شخصی، تصمیم‌گیری شهودی، یادگیری گروهی  
 (۴) مدل‌های ذهنی، مهارت شخصی، تفکر سیستمی، چشم‌انداز مشترک، ارتباطات اثربخش
- ۱۶- در سازمانی که دارای تکنولوژی زنجیره‌ای است، هماهنگی ساختاری چگونه خواهد بود؟  
 (۱) تنظیم متقابل، انعطاف‌پذیری، تعامل و رابط  
 (۲) برنامه‌ریزی، رویه‌های استاندارد شده و کنترل  
 (۳) استاندارد یکپارچه قابل مشاهده، رویه‌های تکراری و قواعد  
 (۴) برنامه‌ریزی، تعامل و استانداردهای منعطف
- ۱۷- کدام نظریه، جزو نظریه‌های محتوایی انگیزش است؟  
 (۱) برابری آدامز  
 (۲) نیازهای مک‌کلند  
 (۳) انتظار و روم  
 (۴) هدف‌گذاری لاک
- ۱۸- در کدام رویکرد نظارت سازمانی، فرایندهای اداری، شخصی‌زدایی می‌شود و منشأ اختیار برای کارکنان جهت برقراری ارتباط و مواجهه با چالش‌ها، فاقد شفافیت است؟  
 (۱) ساختاری  
 (۲) فرهنگی  
 (۳) فنی  
 (۴) نامحسوس
- ۱۹- توانایی مدیر در «فرصت‌شناسی» و «یافتن نظم در بی‌نظمی‌ها» بر اساس کدام ویژگی نظریه آشوب ضرورت می‌یابد؟  
 (۱) هولوگرافیک - اثر پروانه‌ای  
 (۲) هولوگرافیک - جاذبه‌های غریب  
 (۳) جاذبه‌های غریب - حساسیت به شرایط اولیه  
 (۴) اثر پروانه‌ای - جاذبه‌های غریب
- ۲۰- در کشورهایی که از نظر فرهنگی فاصله قدرت در آن‌ها کم و اجتناب از عدم اطمینان زیاد است، کدام نوع ساختار سازمانی ترجیح داده می‌شود؟  
 (۱) ساختاری بخشی  
 (۲) بوروکراسی ماشینی  
 (۳) بوروکراسی حرفه‌ای  
 (۴) ادھوکراسی
- ۲۱- نظریه تیلور، در کدام سطح تحلیلی قرار دارد؟  
 (۱) روان‌شناسی اجتماعی  
 (۲) ساختاری  
 (۳) سازمانی  
 (۴) محیط کلان



- ۲۲- زمانی که سازمانی استراتژی تنوع محصول یا خدمت را انتخاب می‌کند، چه نوع ساختاری برایش مفیدتر خواهد بود؟  
 (۱) بخشی (۲) ساده  
 (۳) وظیفه‌ای (۴) پروژه‌ای
- ۲۳- کدام اصول برنامه‌ریزی، به ترتیب، بر ضرورت درک روشن ذینفعان از «نتایج برنامه» و «چگونگی عملکرد برنامه» تأکید دارند؟  
 (۱) اصل احتساب - اصل شفافیت (۲) اصل شفافیت - اصل احتساب  
 (۳) اصل شفافیت - اصل آگاه‌سازی (۴) اصل آگاه‌سازی - اصل شفافیت
- ۲۴- کدام یک از انواع سوگیری‌ها و خطاها در تصمیم‌گیری، تشریح می‌کند که چطور یک تصمیم‌گیرنده شیفته و پایبند به اطلاعات اولیه‌ای است که به دست آورده می‌شود و در مقابل ایده‌های بعدی مانع تراشی می‌کند؟  
 (۱) خطای کامروایی آنی (۲) اثر لنگراندازی  
 (۳) خطای واپس‌نگری (۴) خطای بازنمایی
- ۲۵- رویکردهای مطرح در کدام نظریه به دنبال روش‌هایی هستند تا بر اساس آن، افراد و گروه‌ها، هویت سازمانی برای خود ایجاد نمایند و هویت آن‌ها در فرهنگ سازمانی گنجانده شود؟  
 (۱) سازمان نشومدرنیست (۲) سازمان پست‌مدرنیست  
 (۳) سازمان مدرنیست (۴) سازمان انعکاسی
- ۲۶- اصول راهنما در مدل سطل‌زباله چیست؟  
 (۱) قدرت (۲) تجربه و مقایسه  
 (۳) شانس و تصادف (۴) نظریه و عمل
- ۲۷- کدام عامل ساختاری، امکان شکل‌گیری تعارض در سازمان را بیشتر می‌کند؟  
 (۱) تفکیک بیش از حد واحدها (۲) وابستگی متقابل وظیفه‌ای واحدها  
 (۳) وابستگی یک‌جانبه واحدها (۴) رسمیت بالای درون سازمانی
- ۲۸- مهارت‌زدایی در سازمان، رکن اصلی کدام نظریه است؟  
 (۱) از خودبیگانگی کارکنان (۲) تقسیم کار  
 (۳) فرایند کار (۴) بوروکراسی
- ۲۹- براساس دیدگاه کدام اندیشمند، در بوروکراسی، مقررات و رویه‌های رسمی که برای تسهیل در تحقق اهداف وضع می‌شوند، بیش از هدف مورد تأکید قرار می‌گیرند؟  
 (۱) وارن بنیس (۲) آلوین گلدنر  
 (۳) رابرت مرتون (۴) پیتر دراگر
- ۳۰- کدام ویژگی میان «فن‌آوری هنری» و «فن‌آوری غیر تکراری» مشترک است؟  
 (۱) رسمیت در هر دو متوسط است.  
 (۲) تمرکزگرایی در هر دو کم است.  
 (۳) حیطه کنترل در هر دو متوسط به بالا است.  
 (۴) هماهنگی و کنترل در هر دو مبتنی بر رویه‌ها است.

اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام:

- ۳۱- عدم رعایت کدام اصل کنترل و نظارت سازمانی در سازمان‌های آخرت‌گرا، باعث ایجاد سرخوردگی و بروز بیماری‌های روحی شده، انگیزه کارمند را از بین برده و موجب عارضه بی‌تفاوتی در مورد امور محوله می‌شود؟
- (۱) انعطاف در اعمال جرایم انضباطی
  - (۲) پاداش و تنبیه به صورت توأمان
  - (۳) تناسب جرم با مجازات
  - (۴) مستندسازی در نظارت
- ۳۲- کسانی که دارای نیت‌های خیرخواهانه هستند، ولی فاقد انگیزه‌های کاری می‌باشند، دارای کدام نوع رفتار سازمانی هستند؟
- (۱) احرارگونه
  - (۲) بهیمانه
  - (۳) نوابت‌گونه
  - (۴) عبیدانه
- ۳۳- کدام اصل از اصول مشترک مدیریت اشتغال‌گرا در دیدگاه فلاسفه اسلامی و یونانی همچون فارابی، محقق سبزواری و افلاطون است؟
- (۱) اصل هر فرد، یک کار
  - (۲) اصل استحقاق در شغل
  - (۳) اصل انحصارزدایی از مشاغل
  - (۴) اصل تقدم شایستگی بر خویشاوندسالاری
- ۳۴- مدیران و کارگزاران در حکومت اسلامی از چه جایگاهی برخوردارند؟
- (۱) ولی مردم
  - (۲) امانت‌دار مردم
  - (۳) امانت‌دار گروه‌های ذی‌نفع
  - (۴) ولایت گروه‌های ذی‌نفع
- ۳۵- کدام مورد، در خصوص محیط عمل انسان مسلمان مصداق دارد؟
- (۱) احکام حکومتی همانند احکام فردی، همواره در حال تغییر و تحول هستند و باید براساس مقتضیات زمانی و مکانی تغییر یابند.
  - (۲) براساس منطق اسلام و قرآن، در سیستم حکومتی و مدیریتی نیز باید همانند رفتارهای فردی به احکام اسلامی عمل کنیم.
  - (۳) افراد در محدوده مباحات، مختار نیستند هرطور که می‌خواهند عمل کنند.
  - (۴) در احکام حکومتی، تحلیل‌های کارشناسی جایگاهی ندارد.
- ۳۶- در سازمان توحیدی، پس از باور به توحید، کدام مورد به عنوان اصل اساسی مورد توجه است؟
- (۱) شکوفایی ظرفیت‌های عقلانی
  - (۲) وحدت فکری و رفتاری همنوعان
  - (۳) روابط عادلانه با همنوعان
  - (۴) هویت جمعی برای کمال انسانی

۳۷- به منظور نظریه‌پردازی در عرصه مدیریت اسلامی بر اساس رویکرد تأسیسی، برای تحقق اجتهاد علمی از دیدگاه آیت‌ا. خامنه‌ای (مدظله العالی) به چه مؤلفه‌هایی نیاز است؟

(۱) نوآوری علمی - جرأت علمی

(۲) نوآوری علمی - قدرت علمی

(۳) قدرت علمی - جرأت علمی

(۴) تبادل علمی متوازن - دو ساحتی بودن انسان

۳۸- همراهی مشروعیت با مقبولیت و همچنین زبان گویا و رسانه‌ای قدرتمند برای تبیین اهداف و چیره شدن بر ادبیات رقیبان، به ترتیب، در خصوص کدام یک از انبیاء الهی در قرآن کریم مورد تأکید قرار گرفته است؟

(۱) حضرت یوسف (ع) - حضرت عیسی (ع)

(۲) حضرت داود (ع) - حضرت موسی (ع)

(۳) حضرت سلیمان (ع) - حضرت عیسی (ع)

(۴) حضرت محمد (ص) - حضرت موسی (ع)

۳۹- براساس رهنمودهای قرآن کریم، املا نمودن و بیان عبارات مفاد قرارداد به عنوان یکی از اصول و قواعد مهارت نوشتاری، برعهده کدام فرد است؟

(۱) طلبکار (۲) بدهکار

(۳) مرجع قانونی (۴) شاهد یا شخص سوم

۴۰- کدام ویژگی قوانین کارآمد بر مبنای آموزه‌های قرآن کریم بر اساس دانش، حکمت و تدبیر است؟

(۱) عطف به ماسبق نشدن قانون

(۲) اصلاح و تغییر قوانین

(۳) تغییرناپذیری قوانین الهی

(۴) اطاعت محض از قوانین

### بازاریابی و مدیریت بازار:

۴۱- کدام راه‌کار برای کسب و کاری که در موقعیت رقابتی و جذابیت متوسط باشد، مناسب است؟

(۱) توسعه - فروش

(۲) برداشت - حذف

(۳) سرمایه‌گذاری - رشد

(۴) سرمایه‌گذاری گزینشی - حفظ وضعیت فعلی

۴۲- در کدام طبقه‌بندی راهبرد شرکت‌ها در بازاریابی بین‌الملل (EPRG)، فرهنگ کشور میزبان متفاوت از کشور میهمان در نظر گرفته می‌شود، اما مدیران محلی توانایی لازم را برای اتخاذ تصمیمات دارند؟

(۱) پلی‌سنتریک (۲) قوم‌مداری

(۳) ناحیه‌گرایی (۴) جهان‌محوری

۴۳- کالاهایی که در بلندمدت فایده زیاد و به صورت آنی رضایت مصرف‌کنندگان را فراهم می‌کنند، چه نام دارند؟

(۱) خوشایند (۲) مطلوب

(۳) سودمند (۴) رضایت‌بخش

- ۴۴- در موضع یابی، شرکت‌ها به دنبال چه هدفی هستند؟
- (۱) افزایش سهم بازار
  - (۲) حمله به سهم بازار رهبر بازار
  - (۳) اثرگذاری بر چگونگی درک و تصویر ذهنی مشتریان از کالا
  - (۴) تمرکز بر بخش‌هایی از بازار که رقبا از آن غفلت کرده‌اند.
- ۴۵- یک شرکت تولیدکننده پرینتر و کارت‌ترنج، قیمت محصول اصلی یعنی پرینتر را کمتر از قیمت فرعی آن یعنی کارت‌ترنج، ارائه می‌کند. این شرکت از کدام شیوه قیمت‌گذاری استفاده کرده است؟
- (۱) روانی
  - (۲) اجباری
  - (۳) سرهم
  - (۴) تبعیضی
- ۴۶- «ارتقای موقعیت رقابتی» در کدام مرحله چرخه حیات محصول صورت می‌گیرد؟
- (۱) تولد
  - (۲) رشد
  - (۳) بلوغ
  - (۴) افول
- ۴۷- در کدام راهبرد توزیع، عناصر کانال توزیع، زیر یک چتر واحد فعالیت می‌کنند؟
- (۱) بازاریابی مستقیم
  - (۲) بازاریابی افقی
  - (۳) بازاریابی عمودی
  - (۴) بازاریابی چندکانالی
- ۴۸- بر اساس نقشه عدم اطمینان بازاریابی، در حالت عدم اطمینان بالا به توسعه و عرضه محصول و عدم اطمینان پایین به واکنش بازار، چه راهبردی مناسب است؟
- (۱) توسعه بازار
  - (۲) نفوذ در بازار
  - (۳) تحقیقات اکتشافی
  - (۴) فعالیت‌های توسعه‌ای
- ۴۹- کدام نوع بازاریابی صرفاً بر فروش متمرکز نیست، بلکه به دنبال این است تا نشان دهد چگونه نام تجاری می‌تواند زندگی مصرف‌کننده را غنی و پربار سازد؟
- (۱) تجربی
  - (۲) رابطه‌مند
  - (۳) سببی
  - (۴) اجتماعی
- ۵۰- ابعاد اصلی «همنوایی با نام تجاری» کدامند؟
- (۱) آمیختگی و وفاداری
  - (۲) وابستگی و تعلق
  - (۳) رفتاری و روانشناختی
  - (۴) شدت و پویایی
- ۵۱- به تعیین قیمت مبادله‌ای برای یک محصول یا خدمت در مواقعی که واحدهای تجاری یک شرکت اقدام به مبادله آن در داخل شعب شرکت می‌نمایند، چه می‌گویند؟
- (۱) قیمت‌گذاری پیشبردی
  - (۲) قیمت‌گذاری خاکستری
  - (۳) قیمت‌گذاری انتقالی
  - (۴) دامپینگ
- ۵۲- مناسب‌ترین راهبرد توزیع محصولات جدید برای دستیابی به کانال‌های موجود، کدام است؟
- (۱) کششی
  - (۲) مویرگی
  - (۳) رانشی
  - (۴) انحصاری
- ۵۳- راهبردهای الگوبرداری و انطباق برای کدام گروه مناسب است؟
- (۱) رهبران بازار
  - (۲) گوشه‌نشینان بازار
  - (۳) چالشگران بازار
  - (۴) دنباله‌روی‌های بازار



- ۵۴- مفهوم راهبرد تنوع چیست؟
- ۱) محصول جدید، مشتریان فعلی
  - ۲) محصول جدید، مشتریان جدید
  - ۳) مشتریان جدید، محصول فعلی
  - ۴) مشتریان فعلی، محصول فعلی
- ۵۵- در مدل مفاهیم تجاری، برجستگی برند چه نقشی دارد؟
- ۱) ماهیت و عمق رابطه مشتری با برند را توصیف می‌کند.
  - ۲) بیانگر عکس‌العمل‌های احساسی مشتری به برند است.
  - ۳) به معنی تعداد دفعاتی است که مشتری به برند فکر می‌کند.
  - ۴) ویژگی‌های ضمنی محصول تحت پوشش برند را تشریح می‌کند.
- ۵۶- در برخورد با مشتریانی که سودمندی کم و وفاداری زیاد دارند از چه سیاستی باید تبعیت نمود؟
- ۱) باید به‌طور مستمر میزان سرمایه‌گذاری روی این مشتریان را افزایش دهد.
  - ۲) عدم سرمایه‌گذاری و برنامه‌ریزی روی این مشتریان
  - ۳) دادن پیشنهادهای جذاب به این مشتریان برای خرید بیشتر
  - ۴) حجم فروش به آن‌ها را افزایش داد و از هزینه خدمات کاست
- ۵۷- هنگامی که برای مدیریت تقاضا، شرکتی به توسعه محصولات و نوآوری و ابتکار در قیمت‌گذاری و تولید اقدام می‌کند تا تقاضای کاهنده را به سطح قبلی برگرداند، از کدام نوع بازاریابی استفاده کرده است؟
- ۱) بازاریابی مجدد
  - ۲) بازاریابی تبدیلی
  - ۳) بازاریابی توسعه‌ای
  - ۴) بازاریابی ابقایی
- ۵۸- در فرایند ارزش آفرینی بازاریابی، مراحل ارزش آفرینی، به ترتیب، کدامند؟
- ۱) خلق ارزش، مبادله ارزش، انتخاب ارزش
  - ۲) خلق ارزش، انتخاب ارزش، مبادله ارزش
  - ۳) انتخاب ارزش، خلق ارزش، مبادله ارزش
  - ۴) مبادله ارزش، انتخاب ارزش، خلق ارزش
- ۵۹- در ارتباطات بازاریابی، منظور از استراتژی کششی چیست؟
- ۱) ایجاد جذابیت در محصول
  - ۲) توجه بر یک بازار خاص
  - ۳) جذب کانال‌های توزیع
  - ۴) جذب مشتریان از طریق کانال‌های ارتباطات بازاریابی
- ۶۰- در این استراتژی از مارک تجاری فعلی برای محصول جدید در طبقه محصول فعلی استفاده می‌شود؟
- ۱) تعمیم طبقه
  - ۲) تعمیم خط
  - ۳) تعمیم مارک تجاری
  - ۴) مارک گروهی

رفتار مصرف‌کننده:

- ۶۱- در رابطه با چه کالاهایی، گروه‌های مرجع بر رفتار مصرف‌کننده تأثیر بیشتری دارند؟
- (۱) کالاهای ساده
  - (۲) کالاهای تجملی و در معرض دید عموم
  - (۳) کالاهایی با خطر ادراک شده پایین
  - (۴) کالاهایی که قبل از خرید بتوان آن‌ها را آزمایش یا امتحان کرد
- ۶۲- در صورتی که فرایند تصمیم‌گیری مصرف‌کننده را براساس مدل ساده سیستم (ورودی - پردازش - خروجی) ترسیم نمائیم، علم بازاریابی و رفتار مصرف‌کننده، به ترتیب، در کدام مرحله از این مدل کاربرد پیدا می‌کنند؟
- (۱) ورودی - پردازش
  - (۲) پردازش - ورودی
  - (۳) خروجی - پردازش
  - (۴) پردازش - خروجی
- ۶۳- پیوند برند شرکت‌ها با خاطرات به یادماندنی گذشته، مربوط به کدام بخش از حافظه است؟
- (۱) حسی
  - (۲) مهارتی
  - (۳) اپیزودیک
  - (۴) نوستالژیک
- ۶۴- استفاده از یخ در تبلیغات نوشابه مربوط به کدام تئوری یادگیری است؟
- (۱) یادگیری کوتاه‌مدت
  - (۲) یادگیری مشاهده‌ای
  - (۳) شرطی‌سازی عامل
  - (۴) شرطی‌سازی کلاسیک
- ۶۵- با توجه به مدل ارزش‌های فردی شوارتز، کدام گزینه صحیح است؟
- (۱) جهانگرایی، ارزشی فردگراست.
  - (۲) قدرت، ارزشی دیگرگراست.
  - (۳) همنوایی، ارزشی تغییرگراست.
  - (۴) لذت‌جویی، ارزشی خودمدار است.
- ۶۶- زمانی که مصرف‌کننده برخلاف خواسته‌های منبع پیام عمل می‌کند، چه پدیده‌ای رخ داده است؟
- (۱) اثر بومرنگ
  - (۲) خوابگردی
  - (۳) اثر ناهمگونی
  - (۴) فرافکنی
- ۶۷- آستانه افتراقی (JND) به کدام یک از موضوعات رفتار مصرف‌کننده مربوط می‌شود؟
- (۱) شخصیت
  - (۲) انگیزش
  - (۳) ادراک
  - (۴) یادگیری
- ۶۸- جنبه‌های خودانگاره مصرف‌کننده براساس کدام نظریه بیان و توجیه می‌شوند؟
- (۱) نظریه روانکاوی
  - (۲) نظریه خصیصه
  - (۳) تحلیل روان‌نگاشتی
  - (۴) نظریه ارتباطات ترغیب‌کننده

- ۶۹- تمایل مصرف‌کنندگان به ایجاد تصویر ذهنی مثبت از خود در دیگران، مربوط به کدام بخش از خودپنداره آنان است؟
- (۱) خود ایده‌ال اجتماعی
  - (۲) خود واقعی اجتماعی
  - (۳) خود ایده‌ال فردی
  - (۴) خود واقعی فردی
- ۷۰- کدام نظریه شخصیتی رفتار مصرف‌کننده، از رویکرد کمی در اندازه‌گیری شخصیت استفاده نموده است؟
- (۱) نظریه پنج بزرگ (Big Five)
  - (۲) نظریه نئوفرویدی
  - (۳) نظریه روانکاوی فروید
  - (۴) نظریه خصیصه‌های شخصیتی
- ۷۱- در کدام سبک یادگیری، مصرف‌کنندگان در مورد آنچه که در حال یادگیری هستند نامطمئن بوده و یادگیری را به‌عنوان یک تجربه دشوار در نظر می‌گیرند؟
- (۱) فعال
  - (۲) تقلا کننده
  - (۳) ناظر
  - (۴) منفعل و تأثیرپذیر
- ۷۲- گروه‌هایی که فرد در تماسی متوالی با آن‌ها بوده و این گروه‌ها ممکن است بر تصمیم خرید وی تأثیر بگذارند، چه نام دارند؟
- (۱) ابتدایی
  - (۲) مورد علاقه
  - (۳) ثانویه
  - (۴) مرجع
- ۷۳- فعالیت فردی، علایق و عقاید افراد که چگونگی تعامل هر فرد با محیط اطراف را نشان می‌دهد، چه نام دارد؟
- (۱) فرهنگ
  - (۲) ارزش‌ها
  - (۳) سبک زندگی
  - (۴) نگرش
- ۷۴- وقتی مصرف‌کنندگان و ارزیابی آنان در مورد یک محصول به کشور تولیدکننده آن بستگی پیدا می‌کند، کدام اثر رخ داده است؟
- (۱) فرافکنی
  - (۲) هاله‌ای
  - (۳) تعمیم
  - (۴) انشقاق
- ۷۵- خانم محمدی به همسر خود می‌گوید «برای آشپزی به ادویه نیاز دارد»، و بدون ذکر برندی می‌گوید «ادویه بخر»: خانم محمدی چه نقشی را در فرایند خرید خانواده ایفا می‌کند؟
- (۱) آغازگر
  - (۲) تأثیرگذار
  - (۳) تصمیم‌گیرنده
  - (۴) اطلاع‌دهنده
- ۷۶- کدام گروه خریدار اینترنتی، بیشترین سهم را در خریده‌های اینترنتی به خود اختصاص می‌دهند؟
- (۱) کاربران تجاری
  - (۲) افراد گریزان از خرید
  - (۳) عاشقان خرید
  - (۴) ماجراجویان

- ۷۷- کدام عامل بر تصمیم‌گیری و انتخاب نام تجاری توسط خریدار در محیط فروشگاه‌های تأثیر نمی‌گذارد؟
- (۱) کیفیت کالا
  - (۲) فضای فروشگاه
  - (۳) نیروی انسانی فروش
  - (۴) شیوه‌های حضور و نمایش کالا در فروشگاه
- ۷۸- براساس کدام دیدگاه، مدل رفتار مصرف‌کننده فرض می‌کند که مصرف‌کننده به میزان کافی انگیزه و اطلاعات کامل برای شناسایی بهترین گزینه را دارد؟
- (۱) دیدگاه اقتصادی
  - (۲) دیدگاه انفعالی
  - (۳) دیدگاه شناختی
  - (۴) دیدگاه عاطفی
- ۷۹- «خریدهای به‌خاطر آورنده» جزء کدام نوع خریدها هستند؟
- (۱) تصمیمات خرید جایگزین
  - (۲) تصمیمات خرید برنامه‌ریزی نشده
  - (۳) تصمیمات خرید جزئی و خاص برنامه‌ریزی شده
  - (۴) تصمیمات خرید کلی و مبهم برنامه‌ریزی شده
- ۸۰- از نگاه پژوهشگران رفتار مصرف‌کننده، کدام مؤلفه نگرش را می‌توان به‌عنوان قصد خرید مصرف‌کننده در نظر گرفت؟
- (۱) کنشی
  - (۲) شناختی
  - (۳) احساسی
  - (۴) عاطفی