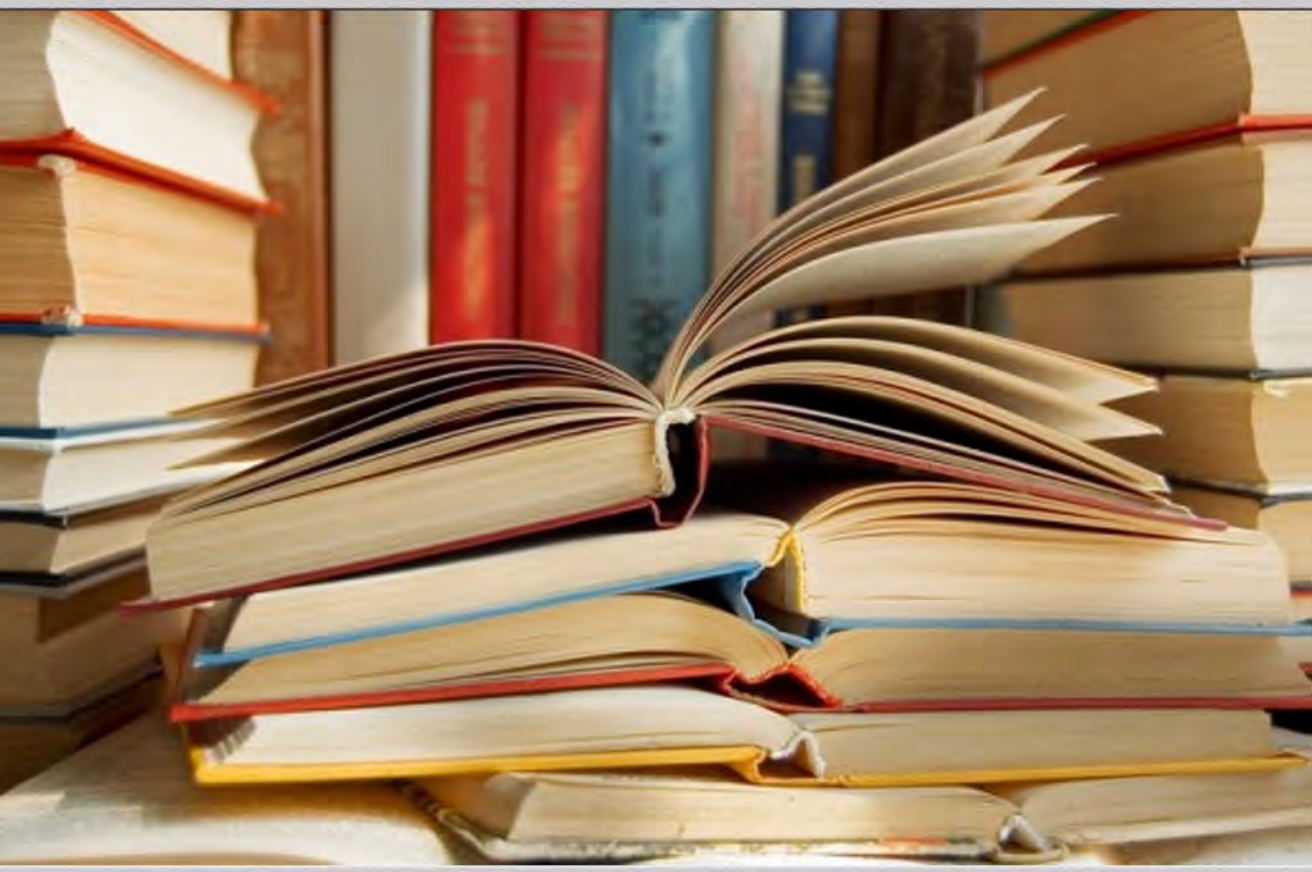




انتشارات موجک

# بانکی بازارشناسی و مسائل بازاریابی سوالات

سید جمال پور هاشم



شامل ۱۹ دوره سوالات طبقه بندی شده پایان ترم دانشگاه پیام نور به انضمام سوالات مولف

بر اساس کتاب مدیریت بازاریابی (تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، اجرا و کنترل)

نوشته فیلیپ کاتلر و به ترجمه بهمن فروزنده



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



# بانک سوالات بازاریابی

## و مسائل بازاریابی

ویژه دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه پیام نور  
براساس کتاب مدیریت بازاریابی (تجزیه و تحلیل، برنامه ریزی، اجرا و کنترل)  
نوشته فیلیپ کاتلر و به ترجمه بهمن فروزنده

تالیف:

سید جمال پورهاشم

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی بین الملل



انتشارات موجک



سرشناسه: پورهاشم، سید جمال، ۱۳۶۴ -  
عنوان و نام پدیدآور: بانک سوالات بازارشناسی و مسایل بازاریابی ویژه دانشجویان کارشناسی ارشد ... / تالیف  
سیدجمال پورهاشم.

مشخصات نشر: تهران: موجک، ۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۱۷۸ ص.: جدول، نمودار.

شابک: ۶-۲۵-۸۶۳۴-۶۰۰-۹۷۸-۲۰۰۰۰۰ ریال.

وضعیت فهرست نویسی: فیفا

یادداشت: کتاب حاضر راهنمای کتاب "مدیریت بازاریابی" تالیف فیلیپ کاتلر است.

موضوع: بازاریابی -- مدیریت

Marketing -- Management: موضوع

موضوع: بازاریابی -- مدیریت -- راهنمای آموزشی (عالی)

Marketing -- Management -- Study and teaching (Higher): موضوع

موضوع: بازاریابی -- مدیریت -- آزمون‌ها و تمرین‌ها (عالی)

Marketing -- Management -- Examinations, questions, etc. (Higher): موضوع

موضوع: دانشگاه‌ها و مدارس عالی -- ایران

Universities and colleges --Iran: موضوع

شناسه افزوده: کاتلر، فیلیپ، ۱۹۳۱-م. مدیریت بازاریابی

رده بندی کنگره: ۱۳۹۵ م ۲ ک / ۱۳ / HF ۵۴۱۵

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۴۶۳۵۲۲

انتشارات موجک

تلگرام: ۰۹۰۱۷۶۷۲۵۰۲ کانال: telegram.me/mojak1

تلفن مرکز پخش: ۰۲۶۳۲۲۳۲۰۹۱ - ۰۲۶۳۲۴۰۳۵۱۳ - ۰۲۱۶۶۱۲۷۵۹۳

ایمیل: mojakpublication@yahoo.com

سایت: www.mojak.ir



عنوان: بانک سوالات بازارشناسی و مسایل بازاریابی ویژه دانشجویان کارشناسی ارشد ...

تالیف: سیدجمال پورهاشم

طراح جلد: سیده زهرا روشنایی

مشخصات ظاهری: ۱۷۸ صفحه، قطع وزیری

چاپ اول: زمستان ۱۳۹۵، تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال، شابک: ۶-۲۵-۸۶۳۴-۶۰۰-۹۷۸

حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است.

با احترام

تقدیم به پیشگاه مقدس حضرت صاحب الزمان (عج)

و تقدیم به شهدای گمنام و شهدای مدافعین حرم





# فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	سخن مولف
۳.....	فصل اول: ارزیابی نقش حساس بازاریابی در عملکرد سازمان
۳.....	بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام نور
۵.....	بخش دوم: سوالات مؤلف
۶.....	پاسخ سوالات فصل اول
۶.....	بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام نور
۱۲.....	بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف
۱۹.....	فصل دوم: تأمین رضایت مشتری از طریق کیفیت، خدمات و فایده
۱۹.....	بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام نور
۲۰.....	بخش دوم: سوالات مؤلف
۲۱.....	پاسخ سوالات فصل دوم
۲۱.....	بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام نور
۲۵.....	بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف
۳۱.....	فصل سوم: غلبه بر بازارها با استفاده از برنامه‌ریزی استراتژیک بازارگرا
۳۱.....	بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام نور
۳۳.....	بخش دوم: سوالات مؤلف
۳۴.....	پاسخ سوالات فصل سوم

بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۳۴

بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۴۳

فصل چهارم: مدیریت اطلاعات بازاریابی و اندازه‌گیری تقاضای بازار ..... ۵۱

بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۵۱

بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۵۲

پاسخ سوالات فصل چهارم ..... ۵۳

بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۵۳

بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۶۰

فصل پنجم: تجزیه و تحلیل بازار مصرف‌کننده و رفتار خریدار ..... ۶۷

بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۶۷

بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۶۹

پاسخ سوالات فصل پنجم ..... ۶۹

بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۶۹

بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۷۸

فصل ششم: تجزیه و تحلیل بازار تجاری و رفتار خریدار تجاری ..... ۷۹

بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۷۹

بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۷۹

پاسخ سوالات فصل ششم ..... ۸۰

بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۸۰

بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۸۳

- فصل هفتم: تمایز و تعیین جایگاه در بازار ..... ۸۹
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۸۹
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۹۱
- پاسخ سوالات فصل هفتم ..... ۹۱
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۹۱
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۹۶
- 
- فصل هشتم: تکوین و تولید کالاهای جدید ..... ۹۹
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۹۹
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۰۰
- پاسخ سوالات فصل هشتم ..... ۱۰۰
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۰۰
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۰۶
- 
- فصل نهم: مدیریت خط مشی‌های دوره عمر کالا ..... ۱۱۳
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۱۳
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۱۴
- پاسخ سوالات فصل نهم ..... ۱۱۵
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۱۵
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۲۱
- 
- فصل دهم: اداره مؤسسات خدماتی و خدمات همراه کالا ..... ۱۲۵
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۲۵
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۲۷
- پاسخ سوالات فصل دهم ..... ۱۲۷

- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۲۷
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۳۵
- فصل یازدهم: مدیریت خرده‌فروشی، عمده‌فروشی و تدارکات بازار ..... ۱۳۷
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۳۷
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۳۸
- پاسخ سوالات فصل یازدهم ..... ۱۳۸
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۳۸
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۴۴
- فصل دوازدهم: مدیریت کارکنان فروش ..... ۱۵۱
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۵۱
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۵۲
- پاسخ سوالات فصل دوازدهم ..... ۱۵۳
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۵۳
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۵۸
- فصل سیزدهم: مدیریت بازاریابی مستقیم و بازاریابی آنلاین ..... ۱۶۳
- بخش اول: سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۶۳
- بخش دوم: سوالات مؤلف ..... ۱۶۵
- پاسخ سوالات فصل سیزدهم ..... ۱۶۵
- بخش اول: پاسخ سوالات طبقه‌بندی شده دانشگاه پیام‌نور ..... ۱۶۵
- بخش دوم: پاسخ سوالات مؤلف ..... ۱۷۴
- تجزیه و تحلیل سوالات ..... ۱۷۷

## سخن مولف

رسول اکرم (ص):

أَجُودُكُمْ مِنْ بَعْدِي رَجُلٌ عَلِمَ عِلْمًا فَنَشَرَ عِلْمَهُ

بخشنده ترین شما پس از من کسی است که دانشی بیاموزد آنگاه دانش خود را بپراکند.

میزان الحکمه، ح ۱۳۸۲۵

سپاس خداوند بخشنده و مهربان را که بر بنده حقیر خود توفیق قدم نهادن در راه اشاعه علم و دانش را عنایت فرمودند و فرصتی فراهم آوردند تا بتوانم تحفه‌ای ناقابل را به پیشگاه مقدس حضرت صاحب الزمان (عج) و شهدای عظیم الشان دفاع مقدس و همچنین شهدای والا مقام مدافعین حرم تقدیم گردانم.

با توجه به کمبود کتب کمک آموزشی در مقطع ارشد دانشگاه پیام‌نور و مشغله بالای اکثریت دانشجویان گرامی به جهت کار و تحصیل همزمان و عدم شرکت در کلاس‌های درسی و یا ارائه دروس به صورت خود خوان و همچنین براساس تحلیل صورت گرفته از نمونه سوالات موجود، که خود حاکی از این موضوع می‌باشد که اکثریت سوالات پایان ترم دانشگاه پیام‌نور تکراری و یا مشابه سوالات ترم‌های قبل می‌باشند نیاز به تهیه و تدوین این اثر احساس گردید.

درس بازاریشناسی و مسائل بازاریابی در دانشگاه پیام‌نور به جز آزمون‌های برون مرزی، به صورت تشریحی برگزار گردیده است. ما در این کتاب ۱۹ دوره سوالات سال قبل را به انضمام سوالات مؤلف که برای پوشش بخش‌های مهمی که احتمال طرح سوال از این قسمت‌ها زیاد است، به صورت طبقه‌بندی برای هر فصل، بر حسب ترم و رشته تحصیلی و بارم مربوطه هر سوال ارائه نمودیم تا دانشجویان گرامی با اطمینان خاطر و آگاهی کامل به مطالعه این درس بپردازند. همچنین در برخی سوالات که پاسخ آن‌ها خلاصه‌ای از چندین صفحه کتاب درسی را دربر می‌گرفت، تلاش شد با بالاترین درجه نکته سنجی و دقت، خلاصه‌ای جامع، که بیانگر حق مطلب باشد، ارائه گردد و پاسخ

تمامی سوالات عیناً از کتاب درسی استخراج گردید و همچنین در پاسخ به سوالاتی که فقط یک یا چند مورد از موارد نام برده شده در کتاب درسی را خواستار گردیده است، مانند مزایا و فرصت‌ها و انواع و اشکال مختلف و... پاسخ به‌طور کامل و با ذکر تمامی موارد ارائه شد، چرا که آگاهی از تمامی موارد ضروری و حیاتی است و مطالعه تمامی این موارد برای دانشجویان گرامی الزامی است. همچنین در بخش پایانی نمودار فراوانی سوالات ترم ارائه گردید تا اهمیت فصول و تمرکز طراحان سوال برای دانشجویان گرامی ملموس و مشهود گردد.

لازم به ذکر است کتاب حاضر براساس آخرین تغییرات ارائه شده از سوی دانشگاه پیام‌نور که شامل ۱۳ فصل از کتاب مدیریت بازاریابی فیلیپ کاتلر به ترجمه بهمن فروزنده است، تهیه گردیده و تا سوالات نیمسال تحصیلی ترم دوم ۹۵-۹۴ را شامل می‌شود. در پایان امیدوارم این اثر بتواند دانشجویان سخت کوش دانشگاه پیام‌نور را در مسیر رشد و تعالی یاری سازد.

در خاتمه جا دارد از تمامی زحمات پدر و مادر بزرگوارم و خواهر و برادر عزیزم و همچنین استادگرامی جناب آقای ساسان سهرابی که همواره مشوقین و یاور بنده در کسب علم و دانش بودند صمیمانه تشکر و قدردانی خود را اعلام نمایم. همچنین از مدیریت محترم انتشارات موجک جناب آقای دکتر مجید رستمی به جهت قبول چاپ آثار بنده کمال تشکر و امتنان را دارم. یقیناً این اثر عاری از اشتباه نخواهد بود لذا از اساتید و دانشجویان محترم خواهشمندم با نظرات و پیشنهادات سازنده خود موجبات بهبود این اثر را فراهم آورند.

سید جمال پورهاشم

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی بین‌الملل

زمستان ۱۳۹۵

# Questions Bank of Identify Market and Issues Marketing

Seyed jamal pourhashem

