

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة صالح بونيدر

- قسنطينة 3 -

قسم الفنون البصرية وفنون العرض



كلية الفنون والثقافة

تأثير التصميم الداخلي على سلوك المستهلك في المطاعم

- دراسة تحليلية لمطعم Apex في قسنطينة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في شعبة الفنون البصرية

تخصص: فن الإشهار

اشراف الأستاذ :

عميرش محمد

مشرف مساعد:

وليد بن يزار

من اعداد الطلبة :

- بن تونسي عائشة

- سلاطنية شيماء

أعضاء لجنة المناقشة

أ..... رئيسا

أ.محمد عميرش مشرفا و مقررا

أ..... عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2019-2020

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
ب	الإشكالية
ب	أسباب اختيار الموضوع
ت	أهمية الدراسة
ث	أهداف الدراسة
ث	الفرضيات
ج	منهجية الدراسة
ح	الأدوات المستعملة
ح	الدراسات السابقة
الفصل الأول: الجانب النظري	
25	المبحث الاول: التصميم الداخلي للمطاعم
25	تمهيد
27	اولا: مدخل مفاهيمي حول التصميم الداخلي
28	1- تعريف التصميم الداخلي للمطاعم
29	2- نشأة تطور التصميم الداخلي
34	3- مجالات التصميم الداخلي
38	ثانيا: التصميم الداخلي الأهمية، العناصر و الأسس
38	1- أهمية التصميم الداخلي
39	2- عناصر التصميم الداخلي
46	3- أسس و مبادئ التصميم الداخلي
50	ثالثا: التصميم الداخلي للمطاعم
50	1- أسس و معايير التصميم الداخلي للمطاعم
55	2- الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم المطاعم
56	3- المقومات الأساسية للمطعم الناجح
57	خلاصة
58	المبحث الثاني: سلوك المستهلك في المطاعم
58	تمهيد
59	اولا: مفاهيم اساسية حول سلوك المستهلك

59	1- مفهوم سلوك المستهلك
61	2- نشأة و تطور سلوك المستهلك
64	3- أنواع سلوك المستهلك
68	ثانيا: اهمية دراسة سلوك المستهلك و خصائصه و عوامله المؤثرة
68	1- أهمية دراسة سلوك المستهلك
69	2- خصائص سلوك المستهلك
71	3- العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك
74	ثالثا: السلوك الاستهلاكي في المطاعم
74	1- أنواع المستهلكين في المطاعم
79	2- السلوكيات الاستهلاكية الخاطئة في المطاعم
81	3- أسرار جذب المستهلك في المطاعم
83	خلاصة
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي	
85	تمهيد
85	فكرة الموضوع
87	المبحث الاول : عرض البيانات الخاصة بالدراسة
87	1- مجتمع البحث و عينته
87	2- المقابلة
100	أولا : تحليل ودراسة التصميم الداخلي لمطعم Apex
100	1- نبذة عن المطعم
100	2- الواجهة الخارجية للمطعم
101	3- فكرة الاسلوب التصميم
103	4- تحليل عناصر التصميم الداخلي للمطعم
118	ثانيا : تحليل الهوية البصرية لمطعم Apex
118	1 تحليل شعار مطعم Apex
121	2 تحليل الزي الخاص بعمال مطعم Apex
122	3 تحليل سمبولوجي لفلاير 1 بمطعم Apex
125	4 تحليل سمبولوجي لفلاير 2 بمطعم Apex
128	المبحث الثاني : استخلاص نتائج الدراسة
128	اولا : استخلاص نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤلات الفرعية
130	ثانيا : استخلاص نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤل الرئيسي
130	ثالثا : الاقتراحات
131	خلاصة
133	خاتمة

142	قائمة المراجع والصادر
145	قائمة الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
45	تأثير اللون على اثاره العواطف	1

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
39	مخطط توضيحي يبين عناصر التصميم الداخلي	1

ملخص:

تناولت هذه الدراسة موضوع التصميم الداخلي للمطاعم و تأثيره على سلوك المستهلك في الجزائر كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على دراسة تحليلية لمطعم apex أنموذجا ،قسمت هذه الدراسة إلى فصلين تمثلا في الجانب النظري و الجانب التطبيقي، وقسم الفصل الأول إلى مبحثين المبحث الأول بعنوان التصميم الداخلي للمطاعم و قد تناول مدخلا مفاهيمي ، عناصره، أهميته، الأسس و التصميم الداخلي للمطاعم أما المبحث الثاني للفصل الأول فقد كان بعنوان سلوك المستهلك في المطاعم، و قد تضمن المفاهيم و الأهمية و الخصائص بالإضافة إلى العوامل المؤثرة و السلوك الاستهلاكي في المطاعم. وللدراسة أهداف تقصي أبواب جديدة من المعرفة ، ففي هذا الموضوع حاولنا إبراز مدى أهمية التصميم الداخلي للمطاعم في عملية الإشهار و التأثير على سلوك المستهلك أو الزبون بغية خلق حس استهلاكي جديد لدى الأفراد و المجتمعات الجزائرية، ذلك أن التصميم الداخلي الجيد له غرض واضح هو الترويج و الاشهار عن الخدمات المقدمة و مدى رقي المطعم، وقد اعتمدنا في دراستنا على منهج الدراسات الوصفية و التحليلية من خلال التحليل السيميولوجي الذي ساعدنا على الوصول إلى النتائج و الإلمام بمختلف جوانب الموضوع باستخدام أداة الملاحظة و المقابلة.

الكلمات المفتاحية: تأثير - التصميم الداخلي - السلوك - المستهلك - المطاعم

Résumé:

Cette étude traite du thème de désigne intérieur des restaurants et Son impact sur le comportement des consommateurs en Algérie et une étude analytique d'un restaurant modèle, Cette étude est divisée entre deux chapitres le côté théorique et pratique, Chaque partie était divisée en plusieurs titres: une introduction conceptuelle au design d'intérieur, à ses éléments et à son importance, Les fondations et la décoration intérieure du restaurant. Concepts de base sur le comportement des consommateurs, L'importance d'étudier le comportement du consommateur, ses caractéristiques et ses facteurs d'influence, Comportement des consommateurs dans les restaurants.

Et l'étude vise à explorer des nouvelles portes de la connaissance, Dans cette rubrique, nous avons essayé de souligner l'importance du design d'intérieur pour les restaurants dans le processus publicitaire et influencer le comportement des consommateurs ou des clients afin de créer un nouveau sens du consommateur parmi les individus et les sociétés algériennes, Pour qu'un bon design d'intérieur ait un objectif clair de promotion et de publicité sur les services fournis dans un restaurant, Nous nous sommes appuyés dans notre étude sur l'approche des études descriptives et Méthodologie d'analyse descriptive et d'analyse de sémiologie Ce qui nous a aidés à collecter, analyser et comprendre de divers aspects du sujet à l'aide d'un outil de l'Observation et l'entretien.

Les mots clés : impact-désigne intérieur -comportement -consommateur-restaurants