

محاضرة في الاقتصاد السياحي الميزة ٩ و ١٠ للطلب السياحي

المستوى الاول -قسم ادارة الفنادق

٩-الطلب السياحي لا يعطى له أي ضمانات أو كفالات:

من النادر أن يكون لخدمات السياحة أي ضمانات أو كفالات لأنها أداء بدلاً من كونها عناصر ملموسة، ولأن إنتاجها لا يعتمد على الموفدين فقط، بل يعتمد على شمول العملاء أيضاً، فعادة لا يستطيع العميل غير الراضي أن يطالب بإعادة نقوده بسبب الخدمة الخطأ، أو يطالب بتعويض لأنه يكون جزءاً من عملية الخدمة، ويحدد هو مع الموفدين ناتجها النهائي، لكن توجد بعض الاستثناءات على سبيل المثال، يمكن تقديم وجبة أخرى للعميل غير السعيد، أو يمكن عرض حزمة عطلة رخيصة في أثناء الموسم الممطر، ومن ناحية أخرى عادة ما يصاحب السلع الطبيعية ضمانات وكفالات والتي تبين أن الجهة المنتجة تتحمل خطأ فشل المنتج خلال مدة معينة من استخدامه.

١ - الطلب السياحي يشكل استثناء من قانون المنفعة الحدية المتناقصة :

هناك تعريفين للمنفعة الحدية (Marginal Utility) هما :

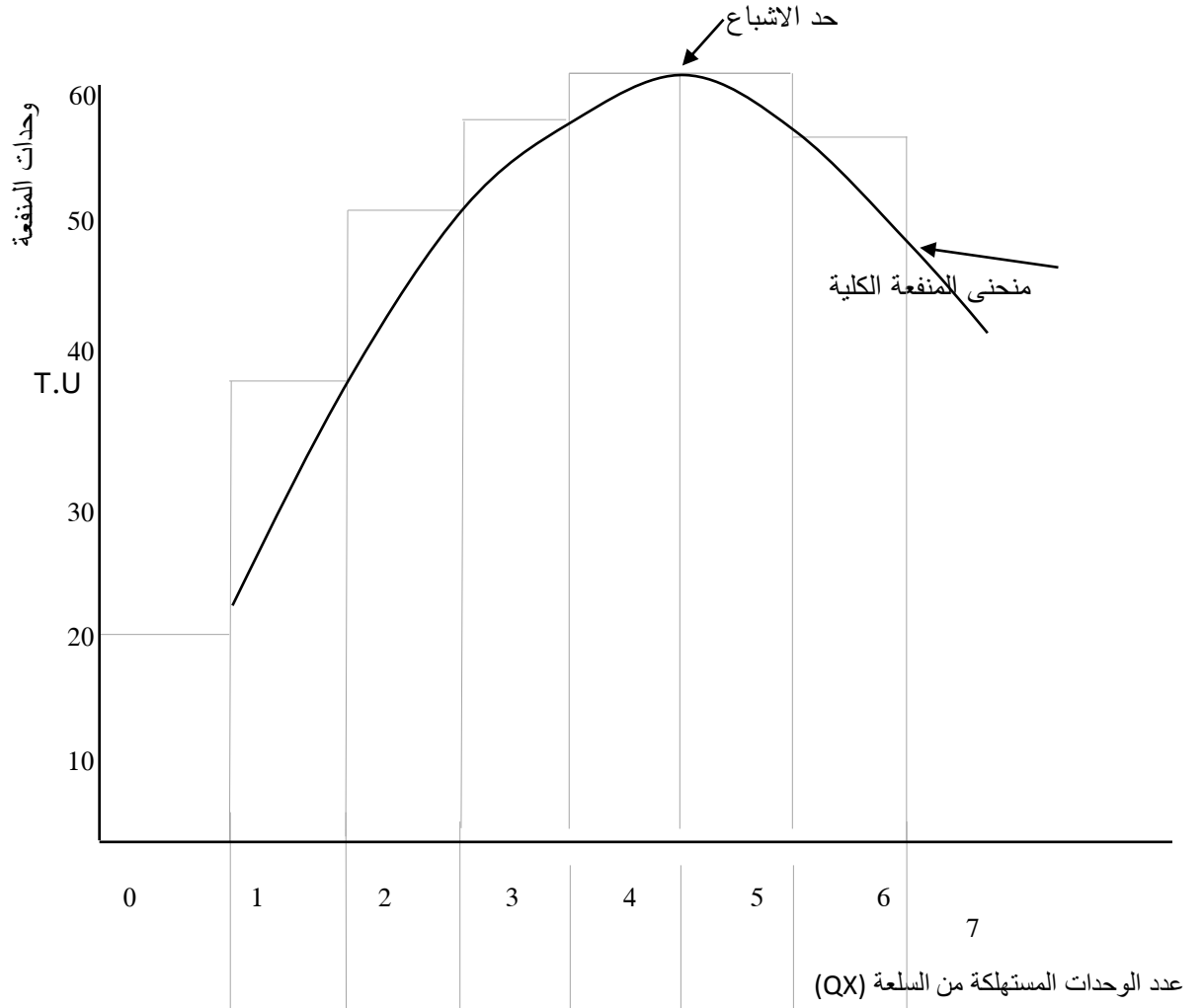
- مقدار التغير في المنفعة الكلية الناجم عن استهلاك وحدة إضافية من السلعة.
- أو أنها منفعة الوحدة الأخيرة المستهلكة من السلعة.
وتفترض النظرية الكلاسيكية ان هناك قانون يسمى ب(قانون تناقص المنفعة الحدية) الذي ينص على ان " تتناقص وحدات المنفعة الحدية كلما تناول المستهلك وحدات متعاقبة من سلعة ما".
فإذا ما تناول المستهلك القدر الأول من الآيس كريم فإنه سوف يحصل على قدر معين من وحدات الاشباع، وعندما يتناول القدر الثاني فإنه سوف يحصل على مقدار أقل من وحدات اشباع القدر الأول، وهكذا بالنسبة للقدر الثالث والرابع الى أن يصل مثلاً الى القدر السادس فإن وحدات الاشباع ستكون صفر وهذا مؤشر على أن المستهلك قد وصل الى حد الاشباع، وإذا ما فكر المستهلك باستهلاك القدر السابع فسوف يحصل على وحدات اشباع سالبة تسبب له الألم.
وينشأ تناقص المنفعة الحدية نتيجة لتناقص استمتاع المستهلك بالسلعة كلما استهلك قدر أكبر منها.

: العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية :

ولتوضيح العلاقة بين المنفعة الكلية والمنفعة الحدية سوف نحول المثال السابق الى أرقام كما في الجدول الآتي : -

المنفعة الكلية والمنفعة الحدية للوحدات المستهلكة

الوحدات المستهلكة (QX)	المنفعة الكلية (T.U)	المنفعة الحدية (M.U)
1	20	20
2	36	16
3	48	12
4	56	8
5	60	4
6	60	0
7	56	-4



ويلاحظ من الشكل أن منحنى المنفعة الكلية يأخذ بالارتفاع عند استهلاك الوحدة الأولى وحتى الوحدة السادسة. لكنّه بعد ذلك يصل المستهلك الى حد الاشباع فيأخذ المنحنى بالتناقص. أما بالنسبة لمنحنى المنفعة الحدية فإنه يتناقص تدريجياً الى أن يصل الى نقطة الصفر (حد الاشباع) عند الوحدة السادسة. ويكون تحت المحور الافقي عند استهلاك الوحدة السابعة. :
مدى انطباق نظرية المنفعة الحدية المتناقصة على سلوك السائح :

السؤال الذي يثار في هذه الفقرة هو، ما مدى انطباق نظرية المنفعة الحدية المتناقصة على سلوك السائح؟ وللإجابة على هذا السؤال لا بد من مناقشة الفرضيات التي تقوم عليها هذه النظرية وهل تصح على الطلب السياحي أم لا، وكالاتي:

١- تفترض النظرية أن الوحدات المستهلكة من السلعة متجانسة ومتشابهة، فالوحدة الأولى مطابقة للثانية والثالثة وهكذا. والأمثلة التي تساق في هذا الصدد البرتقال والتفاح والموز والبيبسي كولا والأيس كريم. وفعلاً فإن البرتقالة الأولى تشابه الثانية والثالثة...الخ، ولكن هل ان الرحلات السياحية متشابهة، الجواب كلاً، فإن الرحلة الى شمال العراق لا تشابه الرحلة الى مصر ولا تشابه الرحلة الى اسبانيا...الخ. وهكذا فان فرضية تشابه الوحدات المتعاقبة من السلعة المستهلكة لا تنطبق على الرحلات السياحية. وحتى لو افترضنا تناول طبق من الكباب في مطعم شعبي في أحد أزقة بغداد ينتشابه مع الكباب الذي يتناوله السائح في مطعم خمسة نجوم مثل على مضيق البسفور في إسطنبول، لكن هل أن الطبق الأول يحقق نفس وحدات الاشباع والمتعة للسائح مقارنة بالطبق الأول؟ الجواب كلاً وحتماً ان الطبق الثاني يحقق اشباع و متعة أكبر من الأول.

٢- تتكلم النظرية عن سلع هي نوعاً ما رخيصة ومتاحة لغالبية المستهلكين وفق إمكانات مادية اعتيادية (دخل) مثل البرتقال والتفاح والموز والبيبسي كولا والأيس كريم. وبإمكان المستهلك الاعتيادي أن يملأ الثلاجة بالبرتقال والتفاح والموز دون أن يتأثر بقيد الدخل أو قيد الميزانية، وهو بذلك يستطيع أن يصل الى حالة الاشباع من السلع المذكورة. لكن ارتفاع أسعار الرحلات السياحية يبقي السائح دون الوصول الى حالة الاشباع منها وذلك لقيد الدخل أو قيد الميزانية. فأسعار الكيلوغرام من البرتقال والتفاح والموز تتراوح ما بين (١-٢)

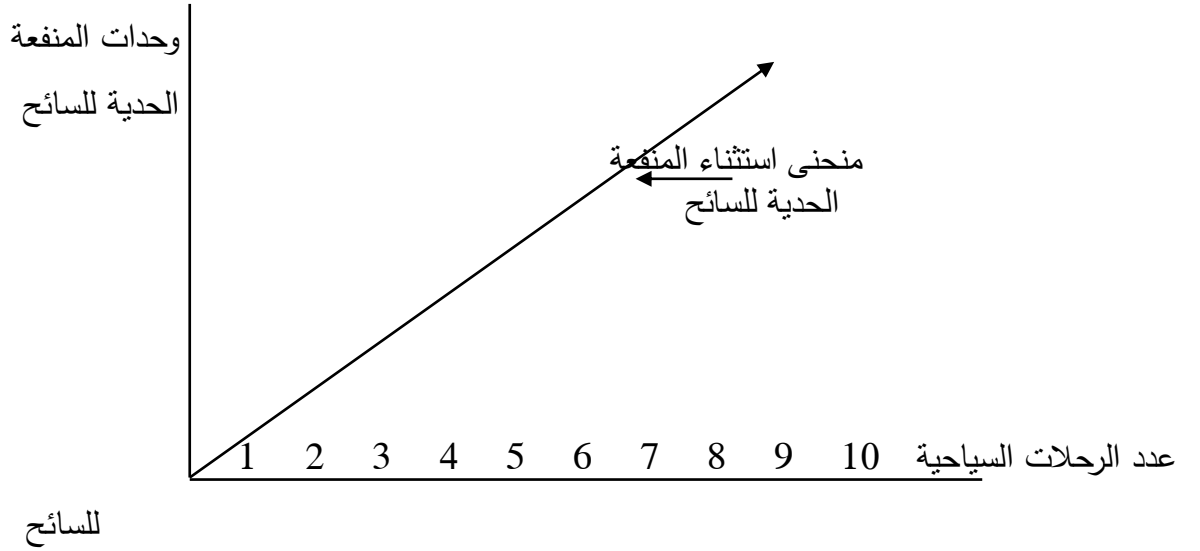
دولار، وبالتالي لا تشكل عبئاً مالياً على ميزانية المستهلك أو دخله. أما أسعار الرحلات السياحية فهي مرتفعة فالرحلة الى شمال العراق لمدة عشرة أيام ربما تكلف من (١٠٠-٥٠٠) دولار للسائح الواحد. وقد تكلف ما بين (٢٠٠٠-٣٠٠٠) دولار إذا سافر السائح لنفس الفترة الى تركيا، وتزيد عن ذلك إذا سافر الى اسبانيا. إذن الرحلات السياحية تتطلب إمكانات مادية عالية (دخل عالي) وبالتالي فهي مقيدة بعامل الدخل أو الميزانية وإزاء ذلك فإن السائح لا يصل الى حد الاشباع من الطلب السياحي.

٣- لم تعر نظرية المنفعة الحدية أي إهتمام بعامل وقت الفراغ، إذ أن المستهلك الذي يُقبل على شراء البرتقال والتفاح والموز لا يحتاج أن يقدم إجازة الى مديره لكي يشتري هذه السلع. لكن وقت الفراغ يحد من الطلب السياحي. وإذا كان بإمكان المستهلك أن يمارس عملية استهلاك البرتقال على مدار (٣٦٥) يوم في السنة، فإن الوقت المتاح له لممارسة الرحلات السياحية قد يتراوح ما بين (١٠-٢٠) يوم في السنة بسبب التزاماته المتعددة. وهكذا فإن عدم توافر وقت الفراغ الكافي والذي يمكن أن نطلق عليه (قيد وقت الفراغ) يحول دون وصول السائح الى حالة الاشباع من الرحلات السياحية. وتشير الدراسات الى أن السائح قد يتولد لديه حالة إشباع مؤقتة من تنفيذه للرحلة الأولى، ولكن ما تلبث أن تزول ليندفع الى تنفيذ الرحلة السياحية الثانية وبرغبة أكبر من الأولى وهكذا.

٤- إن المستهلك قد يصل الى حالة الألم عندما يتناول الموزة السابعة كما ذكرنا سابقاً وهذا يعني أنه قد تجاوز حد الاشباع، لكن الرحلات السياحية مهما كثرت فهي لا تسبب الألم للسائح بل تزيده متعة وسعادة. وبذلك يتأكد لنا وفي أكثر من مرة بأن السائح لا يصل الى حد الاشباع من الرحلات السياحية.

٥- إن الرحلات السياحية وبخاصة الخارجية منها تحتاج عامل الخبرة في السفر والمتمثل بـ (الحجز من الخطوط الجوية الأنسب والأرخص، الحجز في أماكن الإيواء في المواقع المتميزة مع مراعاة السعر المناسب، الخبرة في تصريف العملة وتجنب الوقوع في فخ التلاعب والتزوير، الخبرة في استخدام المترو باص، الخبرة في اللغة، الخبرة الجغرافية والتنقل بين المواقع السياحية في البلد المضيف...الخ) لكن هذه الخبرات تكتسب من خلال

ممارسة الرحلات السياحية لعدة مرات. وبذلك فإن خبرة السائح تزداد كلما حقق رحلة إضافية جديدة. وبناءً على ذلك فإن السائح قليل الخبرة سوف لا يستطيع أن يستثمر ماله ووقته بشكل أفضل بالرحلة الأولى، لكنه سوف يستفاد من الرحلة الأولى باكتسابه قدر من الخبرة يمكنه من استثمار ماله ووقته بشكل أفضل في الرحلة الثانية، وسوف تزداد خبرته في الرحلة الثانية مما يمكنه من استثمار ماله ووقته في الرحلة الثالثة بشكل أفضل. وهكذا فإن خبرة السائح سوف تزداد كلما حقق رحلة إضافية جديدة، ومعها تزداد المنفعة الحدية للسائح كلما حقق رحلة إضافية جديدة. ومع تنوع البرامج السياحية والأماكن التي يزورها في كل رحلة جديدة فإن منحنى المنفعة الحدية للسائح سيشكل استثناءً متصاعداً نم أسفل اليسار الى أعلى اليمين على عكس منحنى المنفعة الحدية الاعتيادي كما في الشكل (٣١) الآتي:

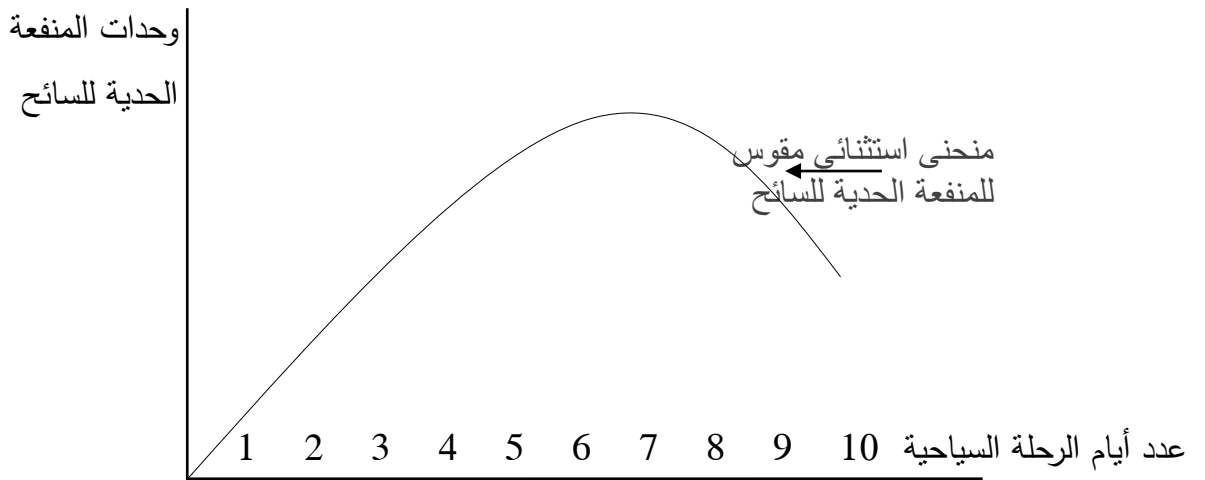


شكل (٣١)

" منحنى استثناء المنفعة الحدية للسائح "

٦- على صعيد الرحلة السياحية الواحدة والتي تقاس بعدد الأيام، فوفقاً لنظرية المنفعة الحدية المتناقصة فإن اليوم الأول من الرحلة سيحقق وحدات منفعة حدية أعلى من اليوم الثاني، واليوم الثاني أعلى من اليوم الثالث إلى أن يصل إلى حد الإشباع. لكن الحقائق على أرض الواقع تثبت أن أقل يوم يحصل فيه السائح على وحدات المنفعة الحدية هو اليوم الأول. فاليوم الأول هو يوم السفر ويكون يوماً متعباً وشاقاً ومرهقاً. فقد تطول مدة السفر من ساعات معدودة إلى يوم كامل أو حتى أكثر. فالسفر من بغداد إلى شمال العراق يستغرق ست ساعات في السيارة مع المرور بالعديد من السيطرات وصولاً إلى محافظة أربيل إذ

يجب أن يقدم أوراقه للسيطرة الأخيرة قبل دخول المحافظة وقد يتطلب ذلك بحدود الساعة في الأيام الاعتيادية ثلاث ساعات أو أكثر في موسم الذروة في الصيف أو في المناسبات والأعياد. فالسفر الى أربيل التي تبعد حوالي (٤٠٠) كم عن بغداد يكون مرهق ومتعب. فماذا لو سافر السائح العراقي الى ماليزيا حيث يتطلب حضوره قبل ثلاث ساعات من إقلاع الطائرة الى مطار بغداد، وإذا لم يحصل تأخير في الإقلاع فإنه يحتاج الى أكثر من ساعتين ليصل الى مطار دبي، وبعد الإجراءات والتحول من طائرة الى أخرى وانتظار قد يزيد عن الست ساعات سوف تقلع الطائرة الى ماليزيا ويستغرق الوصول إليها بحدود الثمان ساعات. وحينما ينزل في مطار ماليزيا يكون حتماً متعباً ومرهقاً بعد معاناة السفر هذه، وهكذا فإن المنفعة الحدية لليوم الأول من الرحلة السياحية يكاد يكون صفر أو ربما حد سلبي، أما اليوم الثاني فهو بحاجة الى النوم والراحة من شدة المعاناة والتعب أثناء الرحلة فتكون المنفعة الحدية للسائح منخفضة جداً في اليوم الثاني. ثم تبدأ تتصاعد بالأيام المتعاقبة. وعلى فرض أن يبقى في كوالا لمبور فقط فإن المنفعة الحدية له ستتناقص ربما من اليوم السابع أو الثامن. لكن من المعروف أن أمام السائح خيارات التنقل من مدينة الى أخرى ومن موقع سياحي داخل المدينة الواحدة الى آخر، وبإمكانه أن يزور أكثر من بلد في الرحلة السياحية الواحدة. وبكل الأحوال فإن منحنى المنفعة الحدية للسائح سيشكل استثناءً من منحنى المنفعة الاعتيادي. ويمكن التعبير عن ذلك كما في الشكل (٣٢) الآتي:

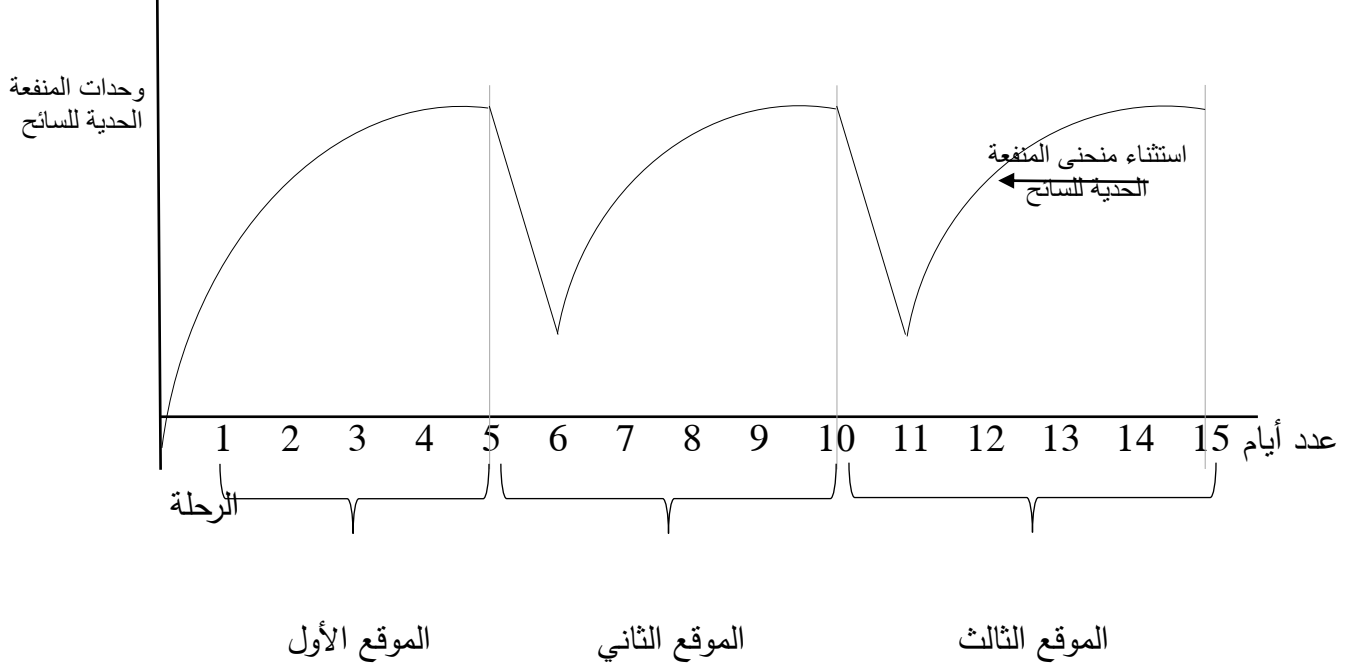


شكل (٣٢)

" منحنى المنفعة الحدية للسائح في الموقع السياحي الواحد "

ويلاحظ أن الوقت المتاح للسياح والذي هو عشرة أيام لا يمكنه من الوصول الى حد الاشباع أو الملل، بتعبير آخر فإن المنفعة الحدية للسائح لاتصل الى الصفر.

أما إذا شمل البرنامج السياحي للسائح زيارة ثلاث مواقع سياحية في الرحلة الواحدة وإن مدة بقاءه في كل موقع خمسة أيام فيمكن التعبير عن ذلك كما في الشكل (٣٣) الآتي:



استثناء منحنى المنفعة الحدية للسائح ضمن برنامج سياحي لمدة (١٥) يوم يزور فيه ثلاثة مواقع مختلفة

ويلاحظ من الشكل أن منحنى المنفعة الحدية للسائح في الموقع الأول تتصاعد من الصفر إلى أعلى اليمين، ثم تهبط إلى مستوى من خفض في اليوم السادس حينما يصل إلى الموقع الثاني، ويبدأ بالتصاعد إلى اليمين مرة أخرى، ثم يهبط إلى مستوى متدني حينما يصل إلى الموقع الثالث ويبدأ بالتصاعد إلى اليمين مرة أخرى. وفي ختام هذا المبحث واعتماداً على الحقائق التي توصلنا لها فإن منحنى المنفعة الحدية للسائح يشكل استثناءً من منحنى المنفعة الحدية لاستهلاك السلع الاعتيادية.

تقديم:

بعد الانتقادات الشديدة التي وجهت الى نظرية المنفعة الحدية المتناقضة، توصل الاقتصاديون الى نظرية جديدة تسمى بالنظرية الحديثة في تحليل سلوك المستهلك، أو ما تعرف بنظرية منحنيات السواء، والتي استندت الى مجموعة من الافتراضات أقل جموداً وأكثر واقعيةً.

والمستهلك بموجب هذه النظرية لا يقوم بقياس المنفعة الحدية التي تعود عليه من استهلاكه للسلع، بل يعتمد تفضيل مجموعة من السلع على مجموعة أخرى. وهو بذلك يرتب المجموعات السلعية بحسب أهميتها، فيضع بعضها في مرتبة واحدة والبعض الآخر في مرتبة أعلى أو أدنى منها، وهو بذلك يقوم بقياس إشباع كل مجموعة سلعية قياساً ترتيبياً وليس عددياً.

أولاً: جدول ومنحنى السواء :

يعرف جدول السواء (Indifference schedule) على أنه " هو ذلك الجدول الذي يتكون من كميات مختلفة من سلعتين تحقق للمستهلك نفس مستوى الاشباع " ومع افتراض أن أحد المستهلكين يقوم باستهلاك سلعتين فقط هما البرتقال (X_1) والتفاح (X_2). وهو يرى أن (١٥) برتقالة وتفاحة واحدة، تعطيه نفس مستوى الاشباع الذي تعطيه (١١) برتقالة وتفاحتين، وكلا المجموعتين السابقتين تعطيه نفس مستوى الاشباع الذي تعطيه المجموعة السلعية (٨) برتقالات و(٣) تفاحات. وهكذا كما يظهر في الجدول الآتي :