

وكذا دوافعه مراعين في ذلك القدرات المالية المتاحة له. وعلى هذا الأساس يعد السائح القلب النابض لعملية التسويق السياحي.

### اولا : مفهوم المستهلك وأنواعه:

مفهوم المستهلك يعرف بأنه الشخص العادي أو الإعتباري الذي يقوم بشراء السلع والخدمات بهدف إستهلاكها نهائيا أو صناعيا. ويستخدم مصطلح المستهلك بالإشارة إلى نوعين من المستهلكين:

(أ) المستهلك النهائي: يمكن تعريفه بأنه شخص يقوم بشراء سلع وخدمات لإستعماله الخاص أو العائلي.

(ب) المستهلك الصناعي: يعرف بأنه الشخص الإعتباري (المؤسسات) الذين يشترون السلع والخدمات بهدف إستخدامها في سلع وخدمات أخرى ومن أجل إستخدامها في أداء أنشطة أخرى .

### ثانيا :تعريف السائح (المستهلك السياحي):

لايختلف المستهلك السياحي عن المستهلك العادي من الهدف من الشراء والإستهلاك ولكنه يختلف من حيث طبيعة الإستهلاك وأسلوب الشراء ويعرف المستهلك السياحي بأنه ذلك الشخص الذي يقوم بشراء الخدمات السياحية بإستخدامها والإستفادة منها أثناء رحلته السياحية سواء كان سائحا محليا أو دوليا.

### ثالثا : تعريف سلوك المستهلك :

تعددت تعاريف المتعلقة بسلوك المستهلك لكن أغلبها يصب في معنى واحد و من هذه التعاريف مايلي:

\*التعريف الأول: هو جميع الأفعال والتصرفات المباشرة وغير المباشرة التي يقوم بها الفرد في سبيل الحصول على خدمة أو سلعة معينة في مكان ووقت محدد.

\*التعريف الثاني: هو عبارة عن مجموعة تصرفات الأفراد المرتبطة بشراء وإستهلاك مختلف السلع و الخدمات ؛هذه التصرفات مختلف المراحل التي قبل عملية الشراء وأثناء وبعد الإستهلاك.

رابعاً: تعريف سلوك السائح(المستهلك السياحي):

يمكن تعريف سلوك السائح على أنه " جميع الأفعال و التصرفات المباشرة و غير المباشرة التي يقوم بها السائح انطلاقاً من التفكير بمغادرة مكان إقامته لمدة تزيد عن ١١ ساعة ونقل عن سنة، مرورا بتحديد وقت وطريقة ووسيلة سفره، وصولاً إلى مكان إقامته، من أجل التكيف والانسجام والتعامل مع متطلبات المحيط او البيئة وأخيراً العودة المصحوبة بالرضا من عدمه" أو بعبارة أخرى فإن سلوك السائح هو: "ذلك السلوك الذي ينتج عن السائح نتيجة تعرضه لمنبه داخلي أو خارجي في البحث وشراء واستخدام السلع السياحية التي يتوقع أنها ستشبع حاجاته وتلبي رغباته حسب الإمكانيات الشرائية المتاحة جهد، مال، وقت.وعليه قد يختلف سلوك السائح باختلاف خصائصه وأنواعه.

خامساً : أنواع سلوك السائح(المستهلك السياحي):

إن أنواع سلوكيات وتصرفات الإنسان كغيرها من حقول المعرفة كثيرة ومتعددة وذلك على حسب رؤية كل باحث وأهدافه أو كل مدرسة من مدارس السلوك الإنساني وأهدافها ، وكذا الفترة الزمنية التي ظهرت فيها تلك الآراء والأفكار .لذلك سوف نلقي

الضوء على أهم أنواع سلوك المستهلك

١- حسب شكل السلوك