

\*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

وهنا تنقسم جميع سلوكيات وتصرفات الأفراد إلى:  
أ- سلوك ظاهر.

ب- سلوك باطن أو مستتر.

فالسلك الظاهر هو تلك التصرفات والأفعال الظاهرة والتي يمكن ملاحظتها من الخارج مثل: النوم والأكل والشرب ، الشراء والبيع...إلخ.  
أما السلوك الباطن فلا يمكن مشاهدته بشكل مباشر بل الاستدلال عليه من خلال

ملاحظة الأوجه المختلفة لسلوك وتصرفات الأفراد الظاهرة وأمثلة على السلوك الباطن: التفكير ، التأمل ، الإدراك ، التصور و التخيل .

## ٢- حسب طبيعة السلوك

(أ) سلوك فطري: وهو السلوك الذي غالبا ما يصاحب الإنسان منذ ميلاده ومن دون الحاجة إلى تعلم أو تدريب .وبعض دوافع هذه التصرفات يكون على استعداد للعمل منذ وقت مبكر إثر الميلاد كما هو الحال في بكاء الطفل.

(ب) سلوك مكتسب: وهو السلوك الذي يتعلمه الفرد بوسائل التعلم أو التدريب المختلفة مثل القراءة ، الكتابة والسباحة.

## (ج) حسب العدد :

١- السلوك الفردي: هو السلوك الذي يتعلق بالفرد وما يتعرض له من مواقف خلال ساعات حياته اليومية المختلفة.

٢- السلوك الجماعي: هو السلوك الذي يخص مجموعة من الأفراد ، وليس فردا واحدا ، فهو إذن يمثل علاقة الفرد بغيره من الأفراد كأفراد الجماعة التي ينتمي لها في المنزل أو المدرسة أو النادي...إلخ.



ولا شك أن العلاقة في هذا النوع من السلوك هي علاقة تبادل من حيث التأثير والأثر وإن كانت درجة تأثير الجماعة في الفرد هي في العادة أقوى بكثير من تأثير الفرد في الجماعة.

#### (د) حسب حداثة السلوك

بموجب هذا المعيار قد يكون سلوك الفرد حالة جديدة أو مستحدثة باعتباره يحدث لأول مرة ، وقد يكون سلوكا مكررا ومعادا بصورة تكون طبق لأصل أو مقارنة لما سبقه من تصرفات وأفعال .

#### سادسا: خصائص سلوك السائح(المستهلك السياحي):

- ١- أنه نتيجة لشيء: أي أنه مسبب ولا يظهر من فراغ ، حيث لا بد أن يكون وراء كل سلوك سببا أو باعنا على السلوك ، وقد يرتبط السبب بالهدف وقد يرتبط بالغرض وفي كلا الحالتين يتم السلوك.
- ٢- أنه سلوك هادف أو غائي: بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة . فالإنسان لا يتصرف دون هدف مهما كانت أنماط أو أشكال السلوك أو الاستجابة التي تبدو لنا وبشكل عام فإن الهدف الرئيسي الذي يترتب عليه سلوك الفرد هو تحقيق التوازن العام لشخصيته من خلال إشباع حاجاته وتهدئة دوافعه أو تسكينها.
- ٣- إنه سلوك متنوع: يظهر السلوك بصورة متعددة حتى يمكنه التوافق مع المواقف التي تواجهه.
- ٤- إنه سلوك غرضي: السلوك محكوم بغرض معين فكل هدف له غرض وكذلك سلوك مدفوع ، أي أنه يحتكم الدوافع أو دوافع معينة ، ومرتبطة بحالة ذاتية أو بحاجة لدى الشخص المعني ، وكلما ازدادت هذه الحاجة ازداد الدافع إلى الحد الذي يصعب فيه مقاومة الحاجة فتبرز على شكل دافعا ملحا يجعله يسلك سلوكا محددًا.