

أو موقف يواجهه ويدعوه الى القيام برد فعل ما محدد بمجموعة من المحددات التي تساعد على اكساب سلوك الكائن الحي صفته الاجتماعية.

◆ أهمية السلوك الانساني:

نحن نحتاج الى تفسير سلوك مقدمي الخدمة الذين نعمل معهم في حين ، ونتعامل معهم في حين اخر، وقد يطول البحث وتطول المعاناة التي نلاقيها في محاولة فهم الاخرين بل في فهم انفسنا، فنحن في حاجة الى معرفة الاسباب المؤدية للسلوك، بل وايضا السبب في الاستمرار بهذا السلوك او التحول عنه.

ان اهمية دراسة السلوك الانساني يسهم في تحقيق مجموعة من الاهداف سواء أكانت بالنسبة لمقدمي الخدمة او المؤسسة الفندقية وتساعدنا في الوصول الى اجابات وايضاحات في مجال العمل الفندقي ، واستثمار امكانات وطاقات مقدمي الخدمة بالصورة المناسبة لتحقيق اقصى قدر من الرضا والسعادة لهم.

ولما كانت لمقدمي الخدمة طباع مختلفة واتجاهات وقيم ودوافع وقدرات مختلفة، فمن الضروري وجود علم منظم يساعد في تفهم تلك الاختلافات بين (هؤلاء الافراد او الجماعات) حتى يمكن ضمان تحقيق درجة عالية من التفاهم والتناغم والتناسق بين عملهم وكانهم فريق عمل واحد والذي يساعد على ذلك هو معرفة النواحي النفسية والاجتماعية لهم. فضلا عن تقارب المسافات بين الاجيال بحيث اصبح هناك اكثر من جيل لكل منهم ثقافته وقيمه واتجاهاته المختلفة في المؤسسة الفندقية نفسها.

وعليه فالسلوك الانساني غاية في التعقيد حيث يحاول الفرد اشباع حاجاته ومواجهة حياته فضلا عن تأثر السلوك الانساني بالظروف والمتغيرات البيئية ، اذ تختلف الحاجات باختلاف المراحل العمرية وكل مرحلة من مراحل العمر تحتاج لطريقة تعامل مختلفة، وان

معرفة السلوك تساعد على حسن التعامل مع الاخرين واختيار المداخل المناسبة للتعامل،
وتكمن أهمية السلوك بما يأتي :-

1. تقدير عظمة الخالق
2. التعرف على المفيد منه وسبل الافادة منه.
3. التعرف على الضار منه وكيفية التغلب عليه.
4. تفسير بعض الأعمال والأنشطة المختلفة لمقدمي الخدمة كون المؤسسة الفندقية تضم مجموعات مختلفة منهم .

اذ يحاول علم السلوك ان يقدم اطاراً لكيفية تفسير وتحليل السلوك الانساني وذلك بغرض التنبؤ به مستقبلاً والسيطرة عليه او التحكم فيه، ويقصد بالسلوك الاستجابات التي تصدر عن مقدمي الخدمة نتيجة لاحتكاكه بغيره من مقدمي الخدمة او نتيجة لاتصاله بالبيئة الخارجية من حوله.

وتكمن اهمية دراسة السلوك الانساني في تعقيد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك اذ يتطلب من المؤسسة الفندقية فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول الى طرائق تعامل متميزة تتناسب مع هذه الاختلافات، وذلك لزيادة التأثير والتحكم في هذا السلوك.

ان فهم السلوك الانساني ضروري لقيام علاقات اجتماعية سليمة فكل مقدم خدمة له ذاتيته الخاصة وفرديته المتميزة وسلوكه مرتبط كل الارتباط بتكوينه النفسي ولا يكفي ان يفهم نفسه لكي يكون قادراً على انشاء علاقات اجتماعية سوية مع الاخرين ، وانما يلزمه ان يفهم مقدمي الخدمة الاخرين بقدر معين وعلى اساس هذا الفهم يتحدد مدى نجاحه او فشله في علاقاته.

ان سلوك مقدمي الخدمة الرسمي (Formal) قد يختلف عن سلوكه الشخصي (Personal) غير الرسمي ، الا ان تطابق بين النوعين من السلوك اذا ماتم تحقيقه داخل مقدم الخدمة يرى فيه ان قيامه بالعمل الرسمي يحقق له اهدافه الخاصة التي يطمح اليها مما يؤدي الى تحقيق اعلى درجات الرضا وتحقيق الذات.

الى جانب سلوك مقدمي الخدمة فهناك فئة من المستهلكين المتعاملين معهم سواء اكانوا طالبي الخدمة او السلعة الفندقية ، حيث تدفعهم احتياجاتهم ورغباتهم للسلوك بطريقة مختلفة من مستهلك الى اخر وقد تختلف حتى عن سلوك مقدمي الخدمة انفسهم مما يعني الحاجة الى فهم اعمق لرغباتهم واحتياجاتهم.

ثالثا: - مفهوم سلوك المستهلك: - كما يرى الكثير من الباحثين ان السلوك الاستهلاكي هو جزء من السلوك الانساني ولا يمكن ان ينفصل او ينعزل عنه وهو يتأثر بالبيئة المحيطة وعلى ذلك فاختيار المستهلك للخدمات الفندقية لسد حاجاته لاتعكس فقط على الخصائص الشخصية الفرد كعضو في المجتمع بل ايضا في المتغيرات الاجتماعية والحضارية والبيئة الاخرى.

اذ يعرف سلوك المستهلك بأنه ذلك السلوك الذي يبرزه المستهلك في البحث والشراء واستخدام السلع والخدمات الفندقية أو الافكار أو الخبرات التي يتوقع انها ستشبع رغباته او حاجاته وحسب الامكانيات الشرائية المتاحة. كما يعرف سلوك المستهلك على انه النقطة النهائية لسلسلة من الاجراءات التي تتم داخل المستهلك وان هذه الاجراءات تمثل الاحتياجات، الادراك ، الدوافع ، الذكاء ، والذاكرة. فنلاحظ ان سلوك المستهلك عبارة عن مختلف التصرفات والافعال التي يقوم بها شخص ما عندما يتعرض لمنبه داخلي او خارجي يمس حاجه غير مشبعة لسلعة او خدمة معينة . وعليه فالسلوك ميدان ذو صعوبة خاصة وانه كذلك ونحن نعمل للأخذ بهذا المنحى الفكري لأننا الى حد كبير