

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 اعظم لرغباتهم واحتياجاتهم.

ثالثا:- مفهوم سلوك المستهلك:- كما يرى الكثير من الباحثين ان السلوك الاستهلاكي هو جزء من السلوك الانساني ولا يمكن ان ينفصل او ينزل عنه وهو يتأثر بالبيئة المحيطة وعلى ذلك فاختيار المستهلك للخدمات الفندقية لسد حاجاته لا تعكس 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 ستسبب 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

غير اكفاء في فهم السلوك اذ تعد دراسته من المهام الصعبة والمعقدة التي تواجه الكتاب والباحثون في هذا المجال.

- يعرف " سلوك المستهلك " بأنه مجموعة الأفعال والتصرفات التي يقوم بها المستهلك النهائي لشراء السلع والخدمات بغرض الإستهلاك الشخصي له.
- يشكل مجموع المستهلكين النهائيين ما نطلق عليه " سوق المستهلك " والذي يتكون من جميع الأفراد الذين يقومون بشراء أوطلب السلع والخدمات بغرض إستهلاكها بصورة شخصية.
- يعرف " سلوك المستهلك " بأنه مجموعة الأفعال والتصرفات التي يقوم بها المستهلك النهائي لشراء السلع والخدمات بغرض الإستهلاك الشخصي له.
- يشكل مجموع المستهلكين النهائيين ما نطلق عليه " سوق المستهلك " والذي يتكون من جميع الأفراد الذين يقومون بشراء أوطلب السلع والخدمات بغرض إستهلاكها بصورة شخصية

رابعا: - مفهوم سلوك السائح: -

تعتبر السياحة ظاهرة عامة بين البشر يمارسها الافراد ويعيشها بأساليب متعددة ومتنوعة وتتخذ صورا من السلوكيات المركبة واللفظية اثناء القيام بجولة سياحية. والسياحة سلوك يأخذ طريقه الى التعبير الفردي احيانا او التعبير الجماعي احيانا خرى. وقد حظيت السياحة باهتمام كبير من الأوساط الدولية والإقليمية والعالمية لما لها من تأثير على بنية المجتمع وتطوره لتأثيرها على اقتصاد الدولة وأفرادها خصوصا اذا ما اخذ بنظر الاعتبار الشركات التي تعنى بموضوع السياحة ولما لها من مردودات كبيرة عليها. ومن جانب آخر ان السياحة ذات قيمة ايجابية لها تأثير واضح على الآخرين لما تضيفه من فائدة للفرد فتترك فيه الأمن النفسي والراحة وهما عنصران يعجلان على زيادة كفاءة