

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

الفرد خاصة والمجتمع عامة. كما ان سلوك السائح معقدا لا يمكن دراسته بصورة مستقلة عن المنبهات الخارجية تلك التي يمكن ان تكون المحفزات والمحرضات التي تسهل حدوث هذا النوع من السلوك المطلوب من السائح ام يسلكه لغرض فهمه فهما دقيقا وموضوعيا. وعلى الرغم من ذلك فان اهتمام الباحثين بدراسة السلوك عامة وسلوك السائح خاصة قد تزايد مع نهاية القرن لتاسع عشر وبداية القرن العشرين بعد ان خرج مجال البحث العلمي الذي قام به العلماء الرواد الفلسفية الى المجال العلمي الذي قام به عدد من العلماء الرواد امثال لوبروز وجورنج وبافلوف. سلوك السائح هو كل سلوك لمستهلك الخدمات السياحية حيث يكون وراءه سبب أو دافع. وعرف على أنه موجه لتحقيق أهداف معينة، فلا نستطيع تصور سلوك بدون هدف واضح.

المبحث الثاني:- اسباب واهمية دراسة سلوك السائح وأنواعه وخصائصه.

أولا:- أسباب وأهمية دراسة سلوك السائح

عند دراسة سلوك المستهلك المدخل الناجح لعملية التسويق للوصول إلى تحديد حاجات المستهلك غير المشبعة، وبناءا على ذلك فإن من المهم للتسويق قيامه بدراسة عادات المستهلك الشرائية من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية: من الذي يشتري المنتج؟ متى يتم الشراء؟ من أين يشتري المستهلك المنتج؟ كيف يشتري (نقدا أم بالأجل) وصولا إلى السؤال الأصعب لماذا يشتري (ما هو الدافع للشراء؟) لذا فإن دراسة سلوك المستهلك تكتسب أهميتها من دراسة الكيفية التي يقوم بها فرد ما باتخاذ قراراته في توزيع وإنفاق الموارد المتاحة لديه (المال / الوقت / الجهد). كما أنه تكمن الأهمية من خلال توضيح خصائص المستهلكين و حاجاتهم و رغباتهم.