

ثالثاً:- أنواع سلوك السائح:-

السلوك هو حالة من التفاعل بين مقدم الخدمة ومحيطه (بيئته)، وهو في غالبية سلوك متعلم (مكتسب)، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ومقدمي الخدمة يتعلمون سلوكيات البسيطة منها والمعقدة . ويفعل تكراره المستمر يتم تحويله الى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول الى عادة سلوكية تؤدي غرضها ببسر وسهولة وتلقائية . وينظر الى السلوك على انه كل ما يفعله الافراد ظاهراً كان أم غير ظاهر . وينظر إلى البيئة على انها كل ما يؤثر في السلوك، فتعددت آراء الكتاب والباحثين في استعراض انواع السلوك، ومن اجل تكوين أسس معرفية لهذه الانواع:-

• **السلوك الفطري:** يمارسه الفرد منذ ولادته من دون اى تعليم او تدريب مثل النوم والرضاعة والأكل والبكاء وهو السلوك العام والمشارك بين جميع أفراد النوع. والسلوك الفطري هو نتيجة مُعدات الكائن الحي الطبيعية، اي نتيجة التركيب العضوي الداخلي والتركيب الحسي الحركي، ونتيجة عملية النمو عموماً.

• **السلوك المكتسب:** يكتسبه الفرد من خلال الادراك والوعي والتأهيل والتعليم والتدريب فضلاً عن ما اكتسباه من البيئة المحيطة به كاللغة والدين والعادات والتقاليد والقيم. وكذلك الظروف الذى يتعرض الفرد لها فهو مُتعلّم خاص به، ولا يشمل، حتماً، جميع أفراد النوع الواحد. فالمشي سلوك نوعي ولكن التزلق على الجليد سلوك فردي، اي ان الاول فطري والثاني مكتسب.

• **السلوك الظاهري:** يمكن ملاحظته مباشرة من قبل الآخرين ويظهر على شكل تعبيرات لفظية وحركات..... فيشتمل على مختلف الايماءات التي تصدر عن الافراد، مثل الابتسام، والصراخ، والتنهّد، والعبوس، والبكاء، والأنين، والكلام ، حركة اليدين والقدمين... وهذا هو الجانب الذي نحكم منه في العادة على نوع السلوك عند الآخرين،

وهناك اختلافات ببعض التعبيرات غير اللفظية بخاصة الاشارات حسب ما هو سائد في ثقافة الشعوب، ومثال على ذلك طريقة السلام والتحية التي تختلف من مجتمع إلى آخر.

• **السلوك الداخلي:** هو اي عملية عقلية يتبعها الفرد كالتفكير والتذكر والادراك والتخيل وغيرها ولا نستطيع ان نلاحظها مباشرة و انما نستدل على حدوثها عن طريق ملاحظة نتائجها. فتظهر على شكل تعبيرات داخلية مثل السعادة، الحزن، القلق، الارهاق، الكره، الاطمئنان، السخرية، التودد، الاصغاء... الخ ولكل مجتمع تقاليده واعرافه واعتقاداته تظهر في هذه السلوكيات حسب المواقف التي يتعرض لها الافراد، ومن خلالها نستطيع ان نميز بين السلوكات السوية وغير السوية (المنحرفة) داخل هذه المجتمعات، وقد تختلف هذه الاحكام ما بين مجتمع واخر.

• **السلوك الفردي:** هو مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد عن طريقها الى تحقيق التكيف والتوافق، بين مقومات وجوده ومقتضيات الاطار الاجتماعي الذي يعيش فيه لحظة معينة فتميزه من غيره. ويكون ذلك نتاجاً لبنية الفرد الموروثة، ولما مر به من خبرات خاصة. ومن المعروف ان الافراد لا يستجيبون بصورة واحدة للمؤثر الواحد حيث ان ادراك كل فرد للمؤثر يختلف عن ادراك الاخرين من ناحية وللاختلافات الفردية من حيث السن والجنس والبيئة ... اذ يمثل هذا السلوك ايسر صورة من صور السلوك الانساني من حيث المثير والاستجابة لفرد .

• **السلوك الجماعي:** وهو سلوك شائع بين الجماعات الانسانية والذي يتمثل بعلاقة الفرد بغيره من افراد الجماعة تعد الجماعات من المكونات الاساسية لدراسة السلوك لكون سلوكها يتصف بالقدرة على تطوير قواعد وعادات سلوكية التي تطبع سلوك الافراد حين ينتمون الى جماعة معينة فيتغير السلوك الفردي لكي يلائم سلوك الجماعة، كضرورة لاستمرار الفرد في تمتعه بالانتماء الاجتماعي.

• السلوك الاحجامي : هو استجابة هروب يبتعد بها الفرد عن نوع من المثيرات التي يتعرض لها. وهذا يعني أن الفرد لا يجد أسلوباً لمواجهة الموقف، فيستجيب بالسلوك الإحجامي، أي بالابتعاد عن الموقف بما فيه من مثيرات. فالفشل المتكرر من قبل مقدمي الخدمة بالتعامل بشكل صحيح مع سلوكيات فن الاتيكييت تقديم الطعام، يجعله يحجم عن هذا العمل.

• السلوك الاقدامي: فهو الطرف الاخر للسلوك الاحجامي، وهذا السلوك يعني اندفاع الفرد لكي يقترب من المثير، لكي يعالجه أو يواجهه بحلول مناسبة، ما يعني أن لديه دوافع قوية مصحوبة برغبة تجعله يقترب ويستجيب للمثير في الموقف. فمقدمو الخدمة من ذوي الخبرة في مجال اتيكييت فرش الطاوات لا يتردد في تنفيذ او تطبيق ذلك... بل يقدم افضل ما عنده.