

المبحث الثالث: الدافعية في السياحة:-

أحد خصائص السلوك الإنساني ويلقي الدافع دوراً مهماً في تحديد وتوجيه سلوك الكائن الحي وبالذات الإنسان، فقد عرفها هيجان " بأنها عملية داخلية بالنسبة للفرد تقوده إلى ممارسة نوع ما من السلوك للاستجابة إلى مطالبه وحاجاته ."

وقد عرفها العديلي: " بأنها القوى أو الطاقات النفسية الداخلية التي توجه وتنسق تصرفات الفرد وسلوكه أثناء استجابته مع المواقف والمؤثرات البيئية المحيطة به وتمثل الدوافع ورغبات الإنسان وحاجاته وتوقعاته ونواياه التي يسعى الإنسان دائماً إلى إشباعها وتحقيقها ليعيد الارتياح والتوازن إلى نفسه ."

مما سبق يلاحظ بان الدافع Motivation قوة داخلية تدفع الإنسان إلى العمل وفي حالة وضوح المتغير المناسب فإن ذلك سيدفع الأفراد إلى العمل برغبة وحماس وبالتالي سيلتزمون بأداء أعمالهم ويتحسن بذلك أداؤهم.

ومن خلال ذلك نرى أن الإنسان دائماً يستجيب للمؤثرات الداخلية أو الخارجية والتي تؤدي بالتالي إلى رفع مستواه و خفضه فإن معرفة الدافع لا يكفي إذا لم يحقق الإشباع المطلوب ويحقق بالتالي الإشباع عن طريق معرفة الحوافز التي تضعها الإدارة للعاملين لديها ويشترط في تلك الحوافز أن تكون متوافقة مع متطلبات الأفراد بمعنى أن تكون تلك الحوافز إيجابية وتحقق الأهداف من وضعها وذلك بدفع الأفراد إلى الأداء الجيد وارتفاع إنتاجيتهم وإقبالهم إلى العمل.

فالذافع في العمل السياحي يمكن أن ينظر إليها على أساس أنها عملية مرحلية ومتعددة تمر بعدة خطوات قبل أن تصل إلى عملية الإشباع والرضا وهي:-

* الخطوة الأولى: ظهور الحاجات والرغبات ودرجة إلحاحها الداخلي الذي يتمثل في

التوتر وعدم التوازن لدى الفرد.

* الخطوة الثانية: وتعتبر هذه المرحلة للبحث والاختيار من بين عدة بدائل لإشباع هذه الحاجات.

* الخطوة الثالثة: تأتي هذه المرحلة بعد مرحلة البحث فتحدد في هذه المرحلة الهدف والسلوك المتبع لإشباع الحاجة لدى الفرد.

* الخطوة الرابعة: وهي مرحلة المراجعة والتقويم والربط بين هذه الحاجات.

* الخطوة الخامسة: وهي مرحلة الجزاء ثواباً كان أم عقاباً وتعتمد على نوعية تقويم الأداء المستخدم لإشباع الحاجة لدى الفرد.

* الخطوة السادسة: وهي الخطوة الأخيرة وهي ربط الفرد بين السلوك والجزاء الذي حصل عليه لإشباع الحاجة الأصلية فإذا كانت دورة الدافع هذه قد أشبعت فالنتيجة تكون توازناً ورضاء مع احترام تلك الحاجة الخاصة والموجودة.

فبالإضافة إلى الخطوات السابق ذكرها والتي تمر بها الدوافع هناك عوامل أخرى تلعب دوراً أساسياً في عملية الدوافع مثل:

-الجهد: وتعني الطاقة (الطاقات) التي يبذلها الفرد أثناء تأدية العمل.

-القدرة: وتعني مجموعة الاستعدادات والصفات الشخصية التي تميز بها الفرد مثل الذكاء.

-العوامل التنظيمية: لها دور في التأثير على عملية الدوافع وعلى سلوك الأفراد وأدائهم.