الفصل الاول: مفهوم وطبيعة سلوك الضيف

تعد السياحة احد مستلزمات الحضارة الحديثة لما تفرزه من آثار ايجابية ودور متميز في دعم الاقتصاد الوطني وتقليل نسبة البطالة وتنشيط الحركة التجارية بين البلدان، اذ لا يمكن ان نتصور وجود بلد متحضر بلا فنادق ولا سياحة وتقديم مختلف السلع والخدمات سياحية التي يمكن ان تسبع الحاجات والرغبات واذواق السياح من خلال وجود منشآت سياحية تعكس النمط السياحي القائم على اختلاف انواعها ويمكن ان تشبع ميول ورغبات السياح وفق ما يرغبونه ويطمحون الى تحقيقه ،وعلى اساس ذلك نجد دولا تهتم بخط سياحي معين اعتمادا على البيئة السياحية المميزة لها وذلك لامتلاكها مقومات الجذب سواء كانت طبيعية ام حضارية او شواهد تاريخية ما وهكذا يمكننا القول ان صناعة السياحة كانت وما تزال في تطور مستمر يسير على قدم وساق مع باقي الصناعات الاخرى. ومن هنا تبدوا الحاجة الى فهم الكثير من العوامل المهمة ذات الارتباط المباشر بحركة السياحة ويكون السائح العامل الرئيس باعتباره هدف السياحة ووسيلتها مما يتطلب زيادة الوعي بأهمية المعلومات المتكاملة عن السياح من حيث الحاجات والرغبات والاذواق التي تنعكس في سلوكياته.

أولا:- تعريف السلوك:- يمثل السلوك التصرف الذي يقوم به الشخص نتيجة لتعرضه الى منبه خارجي او داخلي او كليهما باتجاه سلعة او خدمة معينة لغرض اشباع حاجاته ورغباته او اذواقه . وهنالك تعريفات عديدة للسلوك منها:-

- هو وصف موضوعي لما يصدر عن الكائن الحي من استجابات.
- افعال الفرد السايكولوجية وردود الافعال التي تحدث للمتغيرات الخارجية والداخلية
- وتتضمن الانشطة التي تلاحظ ملاحظة استبطائية وكذلك العمليات اللاشعورية.

- هي الفعالية التي يقوم بها الكائن الحي والتي تبدأ بمنبه وتنتهي باستجابة.

فالسلوك هي تصرفات وافعال يقوم بها الفرد اثناء تعامله مع مفردات الحياة والمواقف التي يتعرض لها الفرد في طبيعة حياته.

ثانيا:- التطور التاريخي للسلوك الانساني:- اختلفت اراء الكتاب والباحثين في ايجاد مفهوم شامل او تعريف محدد للسلوك ويعود سبب ذلك الى ان كل منهم ينظر الى المفهوم من زاويته الخاصة التي تعبر عن الحالة التي يقوم بدراستها...

اذ يرجع اصل كلمة السلوك في اللغة العربية سلك ، مفرده سلوك وسلوك مصدر سلك طريقا وسلك المكان يسلكه سلكا وسلوكا وسلكه غيره وفيه واسلكه اياه وفيه وغيره، اي ان كلمة السلوك متعددة الجوانب تشمل جميع اوجه النشاط العقلي والحركي والاجتماعي التي يقوم بها الفرد ويتمثل بالنشاط المستمر الذي يقوم به الفرد ليتكيف مع بيئته ويشبع حاجاته ويحل مشكلاته. وهذا ماجاء به (ماكس فيبر) في تعريفه للسلوك هو حركة اونشاط يقوم به الفرد وهذه الحركة او النشاط لها علاقة بوجود الافراد الاخرين في المجتمع. وعرف السلوك بأنه سلسلة من الاختبارات يقوم بها الفرد من بين استجابات ممكنة عند تنقل الفرد من موقف الى اخر والسلوك هو كل مايصدر عن الفرد وهو يتشابه الى حد كبير مع اتخاذ القرارات. كذلك يقصد بالسلوك ذلك النشاط الذي يصدر من الفرد سواء اكان افعالا يمكن ملاحظتها وقياسها كالنشاطات الفسيولوجية والحركية او النشاطات التي تتم على نحو غير ملحوظ كالتفكـير والتذكر والتخيل وغير ذلك. ويذهب البعض في تعريفه بانه عبارة عن التغيرات الحركية واللفظية الشعورية واللاشعورية الناتجة عن وجود مؤثرات اجتماعية (قوى خارجية) تحمل الفرد على القيام بنشاط سلوكي مُرضٍ او غير مُرضٍ لاشباع حاجات نفسية واجتماعية لموقف معين كالبحث عن الراحة والمتعة ، وهو كرد

فعل لسلوك العمل او اعباء الحياة. ويعرفه بأنه وصف موضوعي لما يصدر عن الكائن الحي من استجابات.

اذ تشير هذه التعريفات الا ان هناك سلوكاً ظاهرياً يمكن ملاحظته مباشرة من قبل الاخرين وهو مايسمى بالسلوك الظاهري اوسلوكاً داخلياً غير ظاهر ولايمكن رؤيته ولكن يستدل عليه من خلال النتائج المتحققة ويدعى بالسلوك الداخلي او الذاتي، اياً كان السلوك يولد الكائن الحي وهو مزود به ولايحتاج الى تعلم وهو عام ومشترك ويوجد عند جميع افراد الجنس البشري.

وتم دعم هذا المفهوم كون السلوك هو كل اوجه نشاط الفرد التي يمكن ملاحظتها سواء أكانت بالادوات القياسية ام من دونها مثل حركة الفرد وايماءته وطريقة استخدامه اللغة وتفاعله ودوافعه وقدراته.اي من السهل ان نستنتج للسلوك اوجه عديدة يمكن مشاهدة اشكال منها ودراستها بشكل يسير والاخر يتطلب جهود كبيرة لغرض دراستها ونمذجتها وتصنيفها حسب السمات الشخصية للافراد.

ومن جانب آخر ان السلوك هو النشاط الذي يقوم به الكائن الحي نتيجة علاقته بظروف بيئية معينة اذ يحاول باستمرار التعديل والتطوير بهذه الظروف حتى يتحقق له البقاء واشباع حاجاته. في حين ان السلوك مجموعة افعال الكائن العضوية الداخلية والخارجية للتفاعل مع البيئة الفيزيقية والاجتماعية. ويصف السلوك على انه محصلة تفاعل مجموعة من العوامل البيئية والشخصية والخارجية والداخلية التي تؤثر في الفرد وتغير من أفعاله وحركاته وانفعالاته وتفكيره وأحاسيسه خلال مدة زمنية معينة.

وعليه فأن المفاهيم اعلاه تشير الى ان الكائن الحي منذ ولادته تبدا بينه وبين البيئة التي يعيش فيها صلات ديناميكية يؤثر كل منهما بالاخر ويتأثر به. أي ان السلوك سواء أكان فطرياً ام مكتسباً يعبر عن مجمل النشاطات التي تصدر من الافراد بإزاء اي وضع

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

❖اهمية 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 الإختلافات للوصول الى طرائق تعامل متمايزة 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 ولايكفي ان يفهم نفسه لكي يكون قادرا 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 اكانواطالبي 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.