ثانيا:- خصائص سلوك السائح:-

• أنه نتيجة لشيء: أي أنه مسبب ولا يظهر من فراغ، حيث لا بد أن يكون وراء كل سلوك سببا أو باعثا على السلوك، وقد يرتبط السبب بالهدف وقد يرتبط بالغرض وفي كلا الحالتين يتم السلوك.

• أنه سلوك هادف أو غائي: بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة فالإنسان لا يتصرف دون هدف مهما كانت أنماط أو أشكال السلوك أو الاستجابة التي تبدو لنا وبشكل عام فإن الهدف الرئيسي الذي يترتب عليه سلوك الفرد هو تحقيق التوازن العام لشخصيته من خلال إشباع حاجاته وتهدئة دوافعه أو تسكينه.

• إنه سلوك متنوع: يظهر السلوك بصورة متعددة حتى يمكنه التوافق مع المواقف التي تواجهه.

• إنه سلوك غرضي: السلوك محكوم بغرض معين فكل هدف له غرض وكذلك سلوك مدفوع، أي أنه يحتكم الدوافع أو دوافع معينة، ومرتبط بحالة ذاتية أو بحاجة لدى الشخص المعني، وكلما ازدادت هذه الحاجة ازداد الدافع إلى الحد الذي يصعب فيه مقاومة الحاجة فتبرز على شكل دافعا ملحا يجعله يسلك سلوكا محددا.

• إنه سلوك مرن قابل للحفز والتعديل: السلوك يتعدل ويتبدل تبعا للظروف والمواقف المختلفة، علما بأن المرونة نسبية من شخص إلى آخر وذلك طبقا لاختلاف مقومات الشخصية والظروف البيئية المحيطة بها، فالفرد بقدر ما يتأثر بالعوامل والمؤثرات غير المقصودة التي تتولد من حوله في بيئته العامة، فيتأثر بها ويعمل على تعديل استجاباته وسلوكياته وقناعاته وخبراته حولها بقدر ما يتأثر بالعوامل والمؤثرات المقصودة التي. تستهدف إثارة بواعث ودوافع تعمل على تعديل أو تغيير سلوكياته واستجاباته أو من أجل تزويده بسلوكيات وخبرات تتلاءم مع واقعه.

ثالثا:- أنواع سلوك السائح:-

السلوك هو حالة من التفاعل بين مقدم الخدمة ومحيطه (بيئته)، وهو في غالبيته سلوك متعلم (مكتسب)، يتم من خلال الملاحظة والتعليم والتدريب، ومقدمي الخدمة يتعلمون سلوكات البسيطة منها والمعقدة . وبفعل تكراره المستمر يتم تحويله الى سلوك مبرمج الذي سرعان ما يتحول الى عادة سلوكية تؤدي غرضها بيسر 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 اراء الكتاب والباحثين في استعراض انواع السلوك، ومن اجل تكوين أسس معرفية لهذهِ الانواع:-

- **السلوك الفطري:** يمارسه الفرد منذ ولادته من دون اى تعليم او تدريب مثل النوم والرضاعة والأكل والبكاء وهو السلوك العام والمشترك 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 والوعى والتاهيل والتعليم والتدريب فضلا عن مااكتسباه من البيئة المحيطة به كاللغة والدين والعادات والتقاليد والقيم. وكذلك الظروف الذى يتعرض الفرد لها فهو مُتعلم خاص به، ولا يشمل، حتماً، جميع أفراد النوع الواحد. فالمشي سلوك نوعي ولكن التزحلق على الجليد سلوك فردي،اي ان الاول فطري والثاني مكتسب.
- **السلوك الظاهري:** يمكن ملاحظته مباشرة من قبل الاخرين ويظهر على شكل تعبيرات لفظية وحركات..... فيشتمل على مختلف الايماءات التي تصدر عن الافراد، مثل الابتسام، والصراخ، والتنهد، 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 نلحظها 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 وجودة ومقتضيات الاطار الاجتماعي الذي يعيش فيه لحظة معينة فتميزه من غيره. ويكون ذلك نتاجاً لبنية الفرد الموروثة، ولِما مر به من خبرات خاصة. ومن المعروف ان الافراد لايستجيبون 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 الانسانى 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 الاتيكيت 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 اتيكيت فرش الطاولات لايتردد في تنفيذ او تطبيق ذلك... بل يقدم افضل ما عنده.