

المبحث الثالث: - مظاهر الادراك:.

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 متميزة 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 اكانوا طالبي 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. ومن الصعب فهم سلوك مستهلك الخدمة الفندقية نظراً للغموض في المتغيرات السلوكية التي تحكمها مظلة من المؤثرات الداخلية او الخارجية المحيطة به، وذلك التغير في انماط حياة المستهلكين يجعلهم يتصرفون احياناً خارج المنطق المتعارف عليه عند اختيارهم لمؤسسة فندقية معينة..... ومن هذا المنطلق يجب توعية مستهلكي الخدمة الفندقية وتعريفهم بالسلوك الذي يجب ان ينتهجوه بحيث يحقق اهدافه على وفق رغباته للحصول على الرضا الطرفين وما يترتب عليه من فوائد لهما (). كما شبه العديد من المؤلفين دراسة سلوك مستهلك الخدمة الفندقية بأنها صندوق اسود يصعب التعامل معه بخاصة في ظل التغيرات البيئية والاجتماعية والسياسية التي نراها اليوم.