

## الفصل الاول

### المبحث الاول : مفهوم وطبيعة سلوك الضيف

#### اهمية السلوك الانساني

ثانياً:

حاول الإنسان منذ قديم الأزل أن يقدم تفسيراً متكاملًا للسلوك الإنساني، و تأتي الأديان السماوية لتقدم لنا نظريات متكاملة لتوجيه السلوك الإنساني، إلا أن الباحثين لم يستطيعوا حتى الآن وضعها في قالب متكامل يخدم العمل الإداري و المديرين. إن التطور العلمي للسلوك لم يظهر إلا في بداية القرن السادس عشر و هو النموذج الميكيا فيلي، ثم من مجموعة الدراسات المنظمة و العلمية اولها النظريات الكلاسيكية في السلوك التنظيمي، و التي يبدأ بالإدارة العلمية لتيلر، ثم نموذج العملية الإدارية لهنري فابول، ثم النموذج البيروقراطي لماكس فيبر و النظرية الكلاسيكية و نظرية العلاقات الإنسانية، ثم نظرية النظام المقترح، و النظرية الموقفية و تأثير العولمة على السلوك , وتعتمد نظرية ميكيا فيلي في تفسير السلوك الإنساني على أن سلوك الناس محفوف بعدم الثقة والشك، وأن الأسلوب المناسب للسيطرة على السلوك هو القسوة والخداع، أو أي وسيلة أخرى يمكن من خلالها السيطرة على هذا السلوك. وقد كتب ميكيا فيلي كتابه ( الأمير ) في القرن السادس عشر لنيل رضا حاكم إحدى الإمارات الإيطالية. وفي هذا الكتاب وصف ميكيا فيلي كيف يجب أن يتصرف الأمير الكفء. وكان المبدأ الأساسي في هذا الكتاب هو «الغاية تبرر الوسيلة» وهذا يعني أن أي وسيلة تصرف حتى ولو كانت غير شريفة أو أخلاقية هي مشروعة، ويمكن الاعتماد عليها لتحقيق الغاية أو الهدف، وقد توالى نصح ميكيا فيلي للأمير الكفء بضرورة استخدام أساليب المكر والخداع والتدليس والدهاء والمناورة والمراوغة والمساومة، بجانب استخدام القهر والعقاب والردع كأساليب

لإحكام الرقابة على تصرفات وسلوك المرؤوسين. و لا يمنح هذا من استخدام الحوافز والمكافآت، على أن يكون هذا في ظل استخدام أساليب الردع.

والغريب أن بعض هذه الأفكار موجودة جزئياً في بعض المديرين، أو بعض المنظمات على الأخص السياسي منها. كما يمكن القول أن العمل السياسي والمنظمات السياسية والسياسيين يتبعون العديد من مبادئ ميكيا فيللي. كما أن بعض المنظمات الناجحة تلجأ من وقت لآخر لأساليب غير أخلاقية، وأساليب المراوغة والمناورة للحصول على عقد أو ميزة عن المنظمات الأخرى. إلا أنه يمكن القول بأن الاعتماد كلية على هذا الأسلوب لا يؤتي ثماره في الأجل الطويل.

### ثالثاً: التطور التاريخي للسلوك الانساني

تعد دراسة السلوك البشري ضرورية للغاية لأي شخص بشكل عام، وذلك لما يلي

1. فهم السلوك البشري ودوافعه .
2. تنمية العلاقات الإيجابية مع الآخرين وتجنب الصراع غير الضروري .
3. من الهام أن تكون دراسة السلوك البشري جزءاً من أي برنامج منهج تعليمي .
4. تقدير العلاقات الاجتماعية الإيجابية والتوافق مع الآخرين .
5. التزود بالمهارات الشخصية والتواصلية اللازمة للعمل بفعالية والنجاح في مجتمع متعدد الأعراق متغير ديناميكياً .
6. النظر في نتائج وعواقب الأفعال والسلوكيات التي تتعلق بالحكم على المجتمع

إن عوامل مثل الحداثة والهجرة من البلدان غير التقليدية والابتكار التكنولوجي قد غيرت ديناميكيات العلاقات الإنسانية والطريقة التي يعيش بها الانسان، ويمكن أن يساعد فهم الديناميكيات البشرية والوعي الذاتي في التأقلم والتعامل بشكل إيجابي مع الآخرين

### مفهوم سلوك السائح