رقم الكورس: الاول اسم المساق : ادارة سلوك الضيف

السنة الدراسية 2019/ 2020 عدد الساعات: 2 ساعة نظري

المرحلة الاولى

اسم المحاضر: أ.م.د. آمال كمال البرزنجي

مقدمة

يعد السلوك من الموضوعات المهمة التي نالت اهتمام كبير من الدراسات الإدارية والاجتماعية، ما يستدعي دراستها واستيعابها للطلبة وعليه كان لا بد من إعطاء المفردات الآتية:

1. **مفاهيم السلوك.**

السلوك هو تصرفات وأفعال يقوم بها المستهلك او الضيف في البحث والشراء واستخدام السلع والخدمات الفندقية التي يتوقع انها ستشبع رغباته وحسب الامكانيات المتاحة.

1. **انواع السلوك.**
2. السلوك الفطري: يمارسه الفرد منذ ولادته.
3. السلوك المكتسب: يكتسبه الفرد من خلال الادراك والوعي والتعليم.
4. السلوك الظاهري: يظهر على شكل تعبيرات لفظية وحركات وايماءات.
5. السلوك الداخلي: عملية عقلية كالتفكير والتذكر والادراك وغيرها.
6. السلوك الفردي: يسعى الفرد لتحقيق التكيف والتوافق الاجتماعي.
7. السلوك الجماعي: شائع بين الجماعات ويطبع على سلوك الافراد داخلها.
8. السلوك الاحجامي: هو الابتعاد عن مواجهة موقف معين.
9. السلوك الاقدامي: وهو عكس الاحجامي وهو الاندفاع نحو موقف معين.
10. **علاقة السلوك بالعلوم الاخرى.**

لعلم السلوك علاقة بعلوم اخرى منها علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الانثروبولوجيا

1. **مفهوم الجماعة وخصائصها وانواعها.**
2. تعرف الجماعة بأنها مجموعة من الناس بينهم اتصال وارتباط منظم ولهم ترتيب معلوم.
3. انواع الجماعة: رسمية مثل جماعة الاوامر وجماعات المهمة والجماعات المتقاربة، وهناك الجماعات غير الرسمية مثل جماعة الصداقة وجماعة المصالح(الاهتمام).
4. **الادوار**.

عادة ما يتم تصنيف السياح في ضوء مسميات رمزية مختلفة وادوار مختلفة حيث يصار الى دراسة هذه الادوار حسب علاقتها باشكال السلوك الموجهة باتجاه اختيار نشاط معين.

1. **الدوافع.**

وهي نتيجة للتفاعل بين الفرد والموقف حيث ان الافراد يختلفون في الدوافع الاساسية التي تحركهم.

1. **الدافعية، دراستها في القطاع السياحي.**

كلمة الدافعية مشتقة من كلمة يدفع او يحفز وتتضمن سبعة عناصر وهي السفر، السحب بإتجاه جهة القصد، اسلوب لاطلاق العنان للخيال، كغرض محدد لرحلة ما، المسميات الرمزية ، خبرات وتجارب السائح، اسلوب تعبير السائح عن وضعه.

1. **الامتحان الاول**
2. **الشخصية الانسانية.**

تعرف الشخصية بأنها مجموعة من الخصائص والميول الثابتة نسبيا والتي تحدد السوك النفسي المشترك والمختلف بين الناس.

1. **الادراك**.

وهو عملية اختيار وتنظيم وتفسير المدخلات التي تأتي عن طريق الحواس الخمسة لتحديد معنى وترتيب العالم من حولهم ومن خلال الادراك يحاول الافراد فهم بيئتهم والاحداث والاشخاص في تلك البيئة.

1. **التعلم، نظريات التعلم.**

للتعلم اهمية كبيرة في حياة الفرد وهي عملية مستمرة مدى الحياة وهو مجموعة من العمليات المرتبطة بالتدريب والخبرة التي تقود الى تغييرات في قابلية الفرد.

1. **الاتصال**.

لا يمكن لاي جماعة من الاستمرار في الوجود بدون اتصال، وهو عملية نقل المعاني بين اعضاء الجماعة حيث يقضي الافراد 70% من ساعات عملهم في الاتصال بينهم، ومن اسباب عرقلة اداء الجماعة هي انعدام الاتصال الفعال.

1. **القيادة مفهومها نظرياتها.**

تعرف القيادة الادارية بانها: عملية التأثير التي يقوم بها المدير في مرؤوسيه، او هي نوع من الروح المعنوية والمسؤولية التي تتجسد في المدير، وهي النشاط الذي يمارسه المدير ليقوم مرؤوسيه بعمل فعال، او هي القدرة التي يستأثر بها المدير على مرؤوسيه.

1. **الصراع والتفاوض.**

وهي ظاهرة انسانية تحدث بين الافراد في المجتمعات المختلفة ولها آثار ايجابية وسلبية، وتنقسم الصراعات الى:

1. الصراع داخل الفرد نفسه.
2. الصراع بين الافراد.
3. الصراع التنظيمي.
4. **الثقافة التنظيمية.**

توفر الثقافة المنظمية للعاملين طريقة واضحة لفهم (طريقة القيام بالاشياء) وفي كل منظمة هنالك ثقافة، واعتمادا على قوة الثقافة المنظمية يمكن ان يكون للمنظمة تأثير مهم على اتجاهات وسلوكيات اعضائها.

1. **الاتجاهات**.

تعد من المحددات النفسية المؤثرة في سلوك الفرد وبعلاقته بغيره من الافراد وبالبيئة المحيطة.

1. **الامتحان الثاني**