

فهرس المحتويات :

- شكر و تقدير

- الإهداء

- فهرس المحتويات

مقدمة أ-ج

4..... الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة

5..... 1-1: الاشكالية

6..... 2-1: التساؤلات

6..... 3-1: أهمية الدراسة

7..... 4-1: أهداف الدراسة

7..... 5-1: أسباب اختيار الدراسة

8..... 6-1: ضبط المفاهيم و المصطلحات

8..... ✓ الدور

8..... ✓ العلاقات العامة

8..... ✓ الخدمة

8..... ✓ الفندق

9..... ✓ الخدمات الفندقية

9..... 7-1: الدراسات السابقة

14..... الفصل الثاني : العلاقات العامة

15..... 1-2: ماهية للعلاقات العامة

17..... 2-2: نظرة تاريخية

20..... 3-2: خصائص العلاقات العامة

21..... 4-2: أهمية العلاقات العامة

22..... الفصل الثالث : الفنادق في الجزائر

23..... 1-3: نشأة الفندقية وتطورها

25..... 2-3: تصنيف الفنادق في الجزائر

3-3: سلسلة الفنادق في الجزائر.....31

✓ شيراطون

✓ الهيلتون

33.....الفصل الرابع : الدراسة الميدانية.

34.....1-4: منهج الدراسة.

36.....2-4: عينة الدراسة و منهج البحث.

36 3-4: الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

38 4-4: جداول الدراسة.

48 5-4: نتائج الدراسة.

50.....خاتمة

قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

ملخص