

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 03 صالح بونيدر



كلية العلوم السياسية

قسم التنظيم الإداري والسياسي

الرقم التسلسلي:.....

الرمز:.....

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

التخصص: حوكمة محلية

الشعبة: تنظيم إداري وسياسي

دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الفندقية في الجزائر  
-دراسة حالة فندق ماريوت قسنطينة-

تحت إشراف الأستاذ:

زروق محمد البشير

مقدمة من طرف الطالبين:

زمولي عبير

بن جليط ريان

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	قسنطينة 03	دعاس عميور صالح
مشرفا ومقررا	قسنطينة 03	زروق محمد البشير
مناقشا	قسنطينة 03	عابد السعيد

السنة الجامعية: 2017-2018 (دورة ماي 2018)

<b>الفهرس</b>	
II	فهرس الأشكال
III-IV	فهرس الجداول
16-11	مقدمة
<b>الفصل الأول: ماهية العلاقات العامة</b>	
32-17	المبحث الأول: مفهوم وتطور العلاقات العامة
35-33	المبحث الثاني: أهمية وأهداف العلاقات العامة
41-36	المبحث الثالث: مبادئ ووظائف العلاقات العامة
49-42	المبحث الرابع: جماهير ووسائل العلاقات العامة
<b>الفصل الثاني: الصورة الذهنية للمؤسسة الفندقية</b>	
56-50	المبحث الأول: مفهوم الصورة الذهنية للمؤسسة
75-57	المبحث الثاني: مفهوم المؤسسة الفندقية
78-76	المبحث الثالث: عوامل نجاح المؤسسة الفندقية في الحفاظ على صورتها الذهنية
<b>الفصل الثالث: دراسة حالة فندق ماريوت قسنطينة</b>	
83-79	المبحث الأول: الإطار القانوني للفندقة في الجزائر
89-84	المبحث الثاني: التعريف بفندق ماريوت قسنطينة
116-90	المبحث الثالث: عرض وتحليل بيانات الدراسة
117	الخاتمة
119	المراجع والمصادر
119-137	الملاحق
138	ملخص الدراسة
138	الكلمات المفتاحية

## ملخص

إن نجاح المجتمعات في العصر الحالي، أصبح مرهونا بنجاح منظماتها ، ونجاح هذه الأخيرة مرتبط هو الآخر بمدى قدرتها على كسب دعم جماهيرها لها ورسم الصورة الذهنية الإيجابية في أذهانهم، وهو ما تسعى العلاقات العامة جاهدة لبلوغه، لأن هذا ما يضمن بقاء المؤسسة واستمرارها ولقد تناولت هذه الدراسة موضوع العلاقات العامة في الفنادق الجزائرية ممثلة في فندق ماريوت قسنطينة ودورها في تحسين صورة الأخير والحفاظ عليها وسط جماهيرها، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن الفندق يسعى جاهدا لرسم الصورة الإيجابية وترك الانطباع الجيد لدى جماهيره الداخلية والخارجية سواء من خلال الاتصال بهم عبر مختلف الوسائل الاتصالية ، أو عن طريق إبداء الاهتمام الدائم برغبات ومتطلبات هذه الجماهير ما يساهم في توطيد العلاقات بين الطرفين.

لذلك يمكن حصر دور العلاقات العامة في هذه المؤسسة من خلال اهتمامها بموظفيها وعملائها، ورغبتها في الحفاظ عليهم وكسب دعمهم وتأييدهم لها، ما يساهم في بقائها. والحصول على الريادة ضمن المجال الفندقي.

الكلمات المفتاحية: العلاقات - العامة - العلاقات العامة - المؤسسة الفندقية - الصورة الذهنية - جماهير العلاقات العامة

## Abstract

The success of societies in the present era is dependent on the success of its organizations, and The success of the latter is linked to the other is the extent of their ability to win the support and loyalty of her masses and draw a positive, good mental picture in their minds, this is what public relations strive to achieve, because this ensures the survival of the institution and its continuation.

This study dealt with the subject of public relations in a hotel in Algeria - representative at Marriott Hotel Constantine - And its role in improving the image of the latter and preserve them among the masses.

This study reached a number of results, the most important of which is that the hotel strives to draw the positive image and leave a good impression among its internal and external audiences.

Therefore, the role of public relations in this institution can be limited by its attention to its employees and customer And its desire to preserve them and gain their support and support, which contributes to the survival and leadership within the hotel industry.

**Key Words** Relation –Public – Public Relation - Public Relation masses- Hotel Establishment -Mental Image

## ملخص

إن نجاح المجتمعات في العصر الحالي، أصبح مرهونا بنجاح منظماتها ، ونجاح هذه الأخيرة مرتبط هو الآخر بمدى قدرتها على كسب دعم جماهيرها لها ورسم الصورة الذهنية الإيجابية في أذهانهم، وهو ما تسعى العلاقات العامة جاهدة لبلوغه، لأن هذا ما يضمن بقاء المؤسسة واستمرارها ولقد تناولت هذه الدراسة موضوع العلاقات العامة في الفنادق الجزائرية ممثلة في فندق ماريوت قسنطينة ودورها في تحسين صورة الأخير والحفاظ عليها وسط جماهيرها، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن الفندق يسعى جاهدا لرسم الصورة الإيجابية وترك الانطباع الجيد لدى جماهيره الداخلية والخارجية سواء من خلال الاتصال بهم عبر مختلف الوسائل الاتصالية ، أو عن طريق إبداء الاهتمام الدائم برغبات ومتطلبات هذه الجماهير ما يساهم في توطيد العلاقات بين الطرفين.

لذلك يمكن حصر دور العلاقات العامة في هذه المؤسسة من خلال اهتمامها بموظفيها وعملائها، ورغبتها في الحفاظ عليهم وكسب دعمهم وتأييدهم لها، ما يساهم في بقائها. والحصول على الريادة ضمن المجال الفندقي.

الكلمات المفتاحية: العلاقات - العامة - العلاقات العامة - المؤسسة الفندقية - الصورة الذهنية - جماهير العلاقات العامة

## Abstract

The success of societies in the present era is dependent on the success of its organizations, and The success of the latter is linked to the other is the extent of their ability to win the support and loyalty of her masses and draw a positive, good mental picture in their minds, this is what public relations strive to achieve, because this ensures the survival of the institution and its continuation.

This study dealt with the subject of public relations in a hotel in Algeria - representative at Marriott Hotel Constantine - And its role in improving the image of the latter and preserve them among the masses.

This study reached a number of results, the most important of which is that the hotel strives to draw the positive image and leave a good impression among its internal and external audiences.

Therefore, the role of public relations in this institution can be limited by its attention to its employees and customer And its desire to preserve them and gain their support and support, which contributes to the survival and leadership within the hotel industry.

**Key Words** Relation –Public – Public Relation - Public Relation masses- Hotel Establishment -Mental Image