

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 03



كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

الشعبة : علوم الاعلام والاتصال

التخصص : علاقات عامة

الاتصال السياحي ودوره في الترويج الفندقي

دراسة ميدانية بفندق الحسين ، نوفوتيل ، ايبيس، سيرتا ، بانوراميك

بقسنطينة

تحت اشراف :

أ/ بن غضبان سمية

مقدمة من طرف :

- نايلي سارة .

- ليتيم خولة

السنة الجامعية

2015-2014

دورة جوان

فهرس الموضوعات :

	شكر وتقدير
أ- ب	مقدمة
	الفصل الأول : الاطار المفاهيمي والمنهجي .
	أولا : الاطار المفاهيمي
01	1- الاشكالية .
03	2- الفرضيات .
03	3- أهمية الدراسة .
03	4- أسباب اختيار الموضوع
04	5- أهداف الدراسة .
04	6- الدراسات السابقة .
11	7- المفاهيم الاساسية للدراسة .
	ثانيا : الاطار المنهجي
16	1- منهج الدراسة .
18	2- مجال الدراسة .
19	3- عينة الدراسة .
21	4- أدوات جمع البيانات .
	الفصل الثاني : الاتصال السياحي .
	أولا : ماهية السياحة
25	1- العلاقة بين الاتصال والسياحة .
25	2- التطور التاريخي للسياحة وأنشطتها .
27	3- مقومات السياحة .
27	4- أهمية السياحة .
29	5- أنواع السياحة.
31	6- أثارها .

	ثانيا : الاتصال السياحي
32	1- أهمية ووظائف الاتصال السياحي .
36	2- أهداف الاتصال السياحي .
37	3- معوقات الاتصال السياحي .
38	4- وسائل الاتصال السياحي .
	الفصل الثالث : الاتصال السياحي ودوره في الترويج الفندقي .
	أولا : ماهية الفنادق
48	1- نشأة الفنادق وتطورها
49	2- أقسام الفنادق والخدمات
55	3- التصنيف النوعي للمنشآت الفندقية
59	4- الهيكل التنظيمي للفنادق
62	1- اجراءات الاتصال .
64	2- مكونات عملية الاتصال .
65	3- أهمية الترويج الفندقي واهدافه .
66	4- المزيج الترويج الفندقي .
67	5- العوامل المؤثرة على تركيب المزيج الترويجي الفندقي .
68	6- تكيف استراتيجية الترويج .
	ثالثا : دور الاعلان كعنصر فعال في المزيج الترويجي الفندقي .
69	1- مفهوم الاعلان .
70	2- أهمية الاعلان وأهدافه .
71	3- أنواع الاعلان .
72	4- وسائل الاعلان .
73	5- تخطيط الحملة الاعلانية .
78	6- الصفات الواجب توفرها في الاعلان الناجح .
	الفصل الثالث : تحليل البيانات الميدانية ونتائجها .
81	1- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضيات .
102	2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
103	3- النتائج العامة للدراسة .

105	4- اقتراحات وتوصيات .
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق .
	ملخص الدراسة بالعربية والانجليزية .