

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة-03-



كلية الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي:...../.....

الرمز:.....

التخصص: علاقات عامة

الشعبة: إعلام واتصال

دور العلاقات العامة في ترقية الخدمات السياحية

دراسة ميدانية على مستوى مديرية السياحة والصناعة التقليدية بقسنطينة

رسالة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علاقات عامة

إشراف الأستاذ:

بوعناقة سفيان

من إعداد الطالبتين:

معزي أميمة

كردود عبلة

السنة الجامعية: 2015-2016

دورة جوان

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
أ	مقدمة
	الفصل الأول: موضوع الدراسة وإطارها المنهجي
01	1- إشكالية الدراسة
03	2- أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع
03	2-1- أهمية الدراسة
03	2-1- أسباب اختيار الموضوع
04	3- أهداف الدراسة
04	4- فرضيات الدراسة
05	5- تحديد أهم المفاهيم
10	5-1- المفاهيم المشابهة
12	6- مجال الدراسة
12	6-1- المجال المكاني
12	6-2- المجال الزمني
13	6-3- المجال البشري (عينة الدراسة)
13	7- منهج الدراسة
13	8- أدوات جمع البيانات
13	8-1- الملاحظة البسيطة
13	8-2- استمارة مقابلة
14	9- براديجم الدراسة
16	10- الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: العلاقات العامة السياحية
27	أولاً- العلاقات العامة
27	1- خصائص العلاقات العامة

29	2- أنشطة العلاقات العامة
30	3- وسائل العلاقات العامة
31	4- الصعوبات التي تواجه العلاقات
32	ثانيا- السياحة
32	1- نشأة السياحة
35	2- خصائص السياحة
37	3- أنواع السياحة
41	4- أهمية السياحة
43	5- عناصر الخدمات السياحية
43	6- خصائص الخدمات السياحية
45	7- أنواع الخدمات السياحية
45	ثالثا- العلاقات العامة السياحية
45	1- مبادئ وأسس العلاقات العامة السياحية
47	2- وظائف العلاقات العامة السياحية
49	3- أهمية العلاقات العامة السياحية
51	4- أهداف العلاقات العامة السياحية
53	5- مهام وأدوار العلاقات العامة السياحية
	الفصل الثالث: عرض البيانات وتحليلها
55	1- تحليل البيانات

82	2- تحليل البيانات على ضوء الفرضيات
83	3- النتائج العامة للدراسة
	4- الكلمة الختامية
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

تعد العلاقات العامة السياحية من أهم العلوم الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات السياحية في الوقت الراهن ، لما لها من إسهامات في التعريف بالمؤسسة وتطويرها وتحسين صورتها لدى الجمهور بالإضافة إلى تميزها في تحقيق التفاهم وفن الاتصال ، وكذا تنمية الخدمة السياحية وترقيتها ، بالاعتماد على الطرق العلمية والتقنيات الحديثة في تسيير القطاع السياحي.

ومن خلال موضوع دراستنا حاولنا توضيح الدور الذي تؤديه العلاقات العامة من أجل تحسين الخدمة السياحية في مديرية السياحة والصناعات التقليدية بقسنطينة ، ومدى اهتمام المديرية بها كقسم متخصص، فكانت إشكالية الدراسة حول أهمية ودور العلاقات العامة في ترقية الخدمة السياحية وقد اعتمدنا في هذه الدراسة الوصفية على الاستمارة والمقابلة كأحد التقنيات لجمع البيانات وتحليل وثائق المديرية. توصلنا بعد تحليلنا للبيانات إلى نتيجة تؤكد ضرورة تخصيص قسم للعلاقات العامة على مستوى المديرية وأن للعلاقات العامة دور كبير في تطوير تسيير المديرية وترقية خدماتها.

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة، السياحة، الخدمات السياحية.

Abstract :

Nowadays Touristic public relations , considred among the most important administrative science, which touristic organizations depend on it.

For it's representantion and image amelioration of the organization,to public.in addition to it's uniqueness in achieving communication art, beside it's touristique service promotion, using new scientific technics.

From our study we tried to clarify the role that public relations played for the amelioration of touristic service, in the direction of tourism and artisana of constantine,we consntrated on the importance of public relations on touristic service promotion, in this study we used tow essential technics in our information collection which are the survey and the questioner,and after analysing the information we reached to a result which say that there is a need to programme a dependant departement,in the organization,and the public relations has an importante role in the organization management and it's service promotion.

Key words : public relations,tourisme,touristic services.