

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	قائمة المصطلحات
	قائمة المختصرات
أ-ر	المقدمة العامة
ب	إشكالية البحث
ت	فرضيات البحث
ت	أسباب اختيار الموضوع
ت-ث	أهمية البحث
ث	أهداف البحث
ث	منهجية البحث
ث-ج	حدود البحث
ج-ذ	الدراسات السابقة
ذ	تقسيمات البحث
ر	صعوبات البحث
47-21	الفصل الأول: أسس إدارة الجودة
22	مقدمة الفصل الأول
32-23	المبحث الأول: إطلالة نظرية حول الجودة و مراحل تطورها
26-23	المطلب الأول: ماهية الجودة
28-26	المطلب الثاني: التطور التاريخي للجودة
29,28	المطلب الثالث: أبعاد الجودة
30,29	المطلب الرابع: أهداف الجودة
32-30	المطلب الخامس: أهمية الجودة
46-33	المبحث الثاني: مدخل لإدارة الجودة الشاملة و الإيزو
34,33	المطلب الأول: تعريف إدارة الجودة الشاملة
35,34	المطلب الثاني: مبادئ إدارة الجودة الشاملة

36,35	المطلب الثالث: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
37,36	المطلب الرابع: أهمية و أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة
46-38	المطلب الخامس: نظام الجودة وفق الإيزو
47	خلاصة الفصل الأول
88-48	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة السياحية و جودتها
49	مقدمة الفصل الثاني
68-50	المبحث الأول: مداخل الخدمة السياحية
51,50	المطلب الأول: مفهوم الخدمة السياحية
55-51	المطلب الثاني: تصنيف الخدمات
65-56	المطلب الثالث: محتوى الخدمات السياحية
66,65	المطلب الرابع: خصائص الخدمة السياحية
68-66	المطلب الخامس: تحليل دورة حياة الخدمة السياحية
87-69	المبحث الثاني: جودة تقديم الخدمة السياحية
72-69	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة السياحية
73,72	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة السياحية
80-73	المطلب الثالث: نماذج جودة الخدمة السياحية
87-80	المطلب الرابع: علاقة جودة الخدمة السياحية برضا العملاء
88	خلاصة الفصل الثاني
124-89	الفصل الثالث: قطاع السياحة في الجزائر بين الإمكانيات المتاحة و الاستراتيجيات
90	مقدمة الفصل الثالث
108-91	المبحث الأول: واقع المؤسسات السياحية في الجزائر
91	المطلب الأول: تاريخ الظاهرة السياحية في الجزائر
96-92	المطلب الثاني: الإمكانيات السياحية في الجزائر
98-96	المطلب الثالث: واقع القطاع السياحي في الجزائر بعد الاستقلال
108-98	المطلب الرابع: الأجهزة و المنظمات السياحية المسؤولة عن جودة المنتج السياحي
123-109	المبحث الثاني: استراتيجيات التنمية و تحديات الترقية في القطاع السياحي الجزائري
110,109	المطلب الأول: الاستراتيجية المتبعة لتنمية الجودة السياحية في الجزائر
114-110	المطلب الثاني: آفاق مخطط التهيئة السياحية إلى غاية 2025
119-114	المطلب الثالث: تحديات الترقية السياحية في الجزائر
123-119	المطلب الرابع: السياحة في الجزائر من منظور إحصائي
124	خلاصة الفصل الثالث
128-125	الفصل الرابع: دراسة أثر أبعاد جودة الخدمة السياحية على ترقية الوكالات السياحية لولاية وهران
126	مقدمة الفصل الرابع

132-127	المبحث الأول: تقديم عام حول الوكالات السياحية و الأسفار لولاية وهران
127	المطلب الأول: التعريف بالوكالات السياحية و الأسفار
128,127	المطلب الثاني: خدمات وكالات السياحية و الأسفار
130-128	المطلب الثالث: إحصائيات حول وكالات السياحية و الأسفار
132-130	المطلب الرابع: تعداد وكالات السياحية و الأسفار لولاية وهران
167-133	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية، تحليل البيانات، اختبار الفرضيات، عرض النتائج و تحليلها
134,133	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
137-134	المطلب الثاني: أسلوب جمع البيانات وأدوات التحليل الاقتصادي
142-137	المطلب الثالث: وصف البيانات الشخصية
154-142	المطلب الرابع: تحليل اجابات الموظفين حول علاقة ترقية الوكالات السياحية لولاية وهران بأبعاد جودة الخدمة السياحية
167-154	المطلب الخامس: نموذج الدراسة، اختبار الفرضيات، عرض النتائج و تحليلها
168	خلاصة الفصل الرابع
175-169	الخاتمة العامة
171,170	نتائج الدراسة النظرية
173-171	نتائج الدراسة التطبيقية
175,174	الاقتراحات و التوصيات
175	آفاق البحث
186-176	قائمة المراجع
202-187	قائمة الملاحق