

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce rapport a été réussite grâce au concours de plusieurs personnes à qui on voudrait témoigner toute notre reconnaissance.

Nous voudrions tout d'abord adresser toute notre gratitude au directeur de l'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion- Kenitra, à notre encadrant **Mr. EL MALIKI** pour sa patience, sa disponibilité et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter notre réflexion.

Nous désirons aussi remercier le personnel du Ministère du tourisme, qui nous en fournit les outils nécessaires à la réussite de notre rapport. Je tiens à remercier également le personnel des hôtels (**SOFITEL- MAZAGAN- HAYAT REGENCY**), pour leur aide et leur disponibilité afin d'administrer la partie empirique de l'étude au sein de leurs établissements.

Nous voudrions exprimer notre reconnaissance envers les amis et collègues qui nous ont apporté leur support moral et intellectuel tout au long de la démarche.