الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة تبسة

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: /2012

مذكرة تخرج

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال المؤسسات

الموضـــــــوع:

أثر جودة الخدمات على الميزة التنافسية للمؤسسة الإقتصادية

دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

من إعداد الطالبة:

عائشة مرغادي

تحت إشراف الأستاذ:

فيصل زمال

السنـــــــة الجامعيـــــــة:

2012 -2011