الفهـــــــرس العـــــــــــام

الفهرس العام .....I- II

فهرس الجداول..... III

فهرس الأشكال.....I

المقدمة العامة .....أ- ج

الفصل الأول: مدخل نظري للخدمات والميزة التنافسية.....1

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات.....2

المطلب الأول: مفهوم الخدمات.....2

المطلب الثاني: أنواع وتصنيف الخدمات.....5

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات.....8

المبحث الثاني: المنافسة والتنافسية في المؤسسة.....12

المطلب الأول: المفاهيم الأساسية للمنافسة.....12

المطلب الثاني: تنافسية المؤسسة الإقتصادية.....14

المطلب الثالث: تحليل القوى التنافسية..... 16

المبحث الثالث: الميزة التنافسية للمؤسسة.....22

المطلب الأول: ماهية الميزة التنافسية.....22

المطلب الثاني: إستراتيجيات ومصادرالميزة التنافسية.....25

المطلب الثالث: محددات الميزة التنافسية ومعايير الحكم على جودتها.....30

الفصل الثاني: جودة الخدمات وتحسين الميزة التنافسية.....34

المبحث الأول: جودة تقديم الخدمة.....35

المطلب الأول: المفاهيم المرتبطة بجودة الخدمة.....35

المطلب الثاني: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة.....38

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم جودة الخدمة.....41

المبحث الثاني: نماذج تقييم جودة الخدمة وأساليب تحسينها.....44

المطلب الأول: نماذج تقييم جودة الخدمة.....44

المطلب الثاني: المقارنة المرجعية كأسلوب لتحسين جودة الخدمة.....48

المطلب الثالث: مدخل إدارة الجودة الشاملة كأسلوب لتحسين جودة الخدمة.....49

المبحث الثالث: جودة الخدمة وتأثيرها على الميزة التنافسية.....54

المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل.....54

المطلب الثاني: العلاقة بين جودة الخدمة وتحقيق الربح.....56

المطلب الثالث: جودة الخدمة وتحقيق الميزة التنافسية.....59

الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر.....62

المبحث الأول: نظرة عامة حول إتصالات الجزائر وفرع موبيليس.....63

المطلب الأول: لمحة عن مؤسسة إتصالات الجزائر.....63

المطلب الثاني: تقديم عام لمؤسسة موبيليس.....64

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس.....66

المبحث الثاني: واقع الميزة التنافسية لمؤسسة موبيليس.....70

المطلب الأول: عروض وخدمات مؤسسة موبيليس.....70

المطلب الثاني: تشخيص البيئة التنافسية لمؤسسة موبيليس.....74

المطلب الثالث: تحليل المزايا التنافسية لموبيليس.....79

المبحث الثالث: تقييم أثر جودة الخدمة على الميزة التنافسية لمؤسسة موبيليس.....84

المطلب الأول: منهجية الدراسة.....84

المطلب الثاني: : معالجة البيانات وتحليلها.....86

المطلب الثالث: نتائج الإستبيان.....98

الخاتمة العامة 101

ثبت المراجع 105

الملاحق