فهـــــــرس الأشكـــــــــــال

الرقم	إسم الشكـــــل	الصفحـة
1	مراحل دورة حياة الخدمة	8
2	نموذج القوى الخمس	17
3	سلسلة القيمة	28
4	مؤشرات تقييم جودة الخدمة	43
5	نموذج جودة الخدمة	45
6	الجودة والربح	56
7	الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس	66
8	نموذج القوى الخمس في قطاع الهاتف النقال بالجزائر	75