

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر و تقدير
	الإهداء
I	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	فهرس الأشكال
أ-هـ	مقدمة عامة
	الفصل الأول : عموميات حول تسويق الخدمات والتسويق الالكتروني
07	تمهيد
08	المبحث الأول: عموميات حول التسويق
08	المطلب الأول: التطور التاريخي للتسويق
16	المطلب الثاني: مفهوم التسويق
16	المطلب الثالث: أهمية ودور التسويق في ظل التحولات الاقتصادية
19	المطلب الرابع: المزيج التسويقي
20	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تسويق الخدمات
20	المطلب الأول: ماهية تسويق الخدمات
23	المطلب الثاني: البيئة التسويقية ونظام المعلومات التسويقية
28	المطلب الثالث: المزيج التسويقي للخدمات
33	المبحث الثالث: التسويق الالكتروني
33	المطلب الأول: ماهية التسويق الالكتروني
38	المطلب الثاني: متطلبات والتحديات التي تواجه التسويق الالكتروني
40	المطلب الثالث: عناصر المزيج التسويق الالكتروني
46	خلاصة
	الفصل الثاني: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الانترنت والاتصالات التسويقية
48	تمهيد

49	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
49	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
51	المطلب الثاني: التقارب التكنولوجي
52	المطلب الثالث: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال
54	المبحث الثاني: ماهية الانترنت
54	المطلب الأول: مفهوم الانترنت وتطورها
56	المطلب الثاني: استخدامات الانترنت
58	المطلب الثالث: حدود تكنولوجيا الانترنت
58	المطلب الرابع: المنافع التسويقية للانترنت
60	المبحث الثالث: الاتصالات التسويقية
60	المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تسويق الخدمات
63	المطلب الثاني: تعزيز الاتصالات التسويقية إلكترونيا
67	المطلب الثالث: الإعلان عبر الانترنت
72	المطلب الرابع: التسويق المباشر و ترويج المبيعات عبر الانترنت
75	المطلب الخامس: العلاقات العامة عبر الأنترنت
81	خلاصة
	الفصل الثالث: تأثير الأنترنت على المزيج التسويقي في مؤسسة اتصالات الجزائر
83	تمهيد
84	المبحث الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
84	المطلب الأول: مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر
89	المطلب الثاني: ترتيب الجزائر في استعمال تكنولوجيا الاتصال
90	المطلب الثالث: الانترنت في الجزائر
93	المبحث الثاني: دراسة حالة اتصالات الجزائر
93	المطلب الأول: ماهية مجمع اتصالات الجزائر
95	المطلب الثاني: المديرية العملية لاتصالات الجزائر بالمسيلة

98	المطلب الثالث: شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة
101	المبحث الثالث: تحليل دور الانترنت في تسويق خدمات المؤسسة محل الدراسة
101	المطلب الأول: تحليل الموقع الالكتروني للمجمع
104	المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية لدى اتصالات الجزائر
107	المطلب الثالث: استخدام الانترنت في الاتصالات التسويقية
111	المطلب الرابع: تحليل أثر الانترنت على المزيج التسويقي للخدمات في المؤسسة
113	خلاصة
115	الخاتمة العامة
123-119	قائمة المراجع
	الملخص