

الإهداء

كلمة شكر

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة العامة.....	أ
الفصل الأول: عموميات حول إدارة المعرفة.....	01
تمهيد.....	02
المبحث الأول: مدخل إلى المعرفة.....	03
المطلب الأول: مفهوم المعرفة و أهميتها.....	03
المطلب الثاني: خصائص المعرفة و مصادرها.....	07
المطلب الثالث: تصنيفات المعرفة.....	10
المطلب الرابع: دورة حياة المعرفة و العوامل المؤثرة فيها.....	15
المبحث الثاني: ماهية إدارة المعرفة.....	18
المطلب الأول: مفهوم ادارة المعرفة.....	18
المطلب الثاني: أهمية إدارة المعرفة و أهدافها.....	20
المطلب الثالث: أبعاد ادارة المعرفة و مكوناتها.....	22
المطلب الرابع: مداخل و وظائف إدارة المعرفة.....	24
المبحث الثالث: عمليات إدارة المعرفة و عناصر نجاحها.....	26
المطلب الأول: عمليات إدارة المعرفة.....	26
المطلب الثاني: نماذج إدارة المعرفة.....	29
المطلب الثالث: مستويات و إستراتيجيات إدارة المعرفة.....	32
المطلب الرابع: التحديات التي تواجه إدارة المعرفة و عناصر نجاحها.....	34

36.....	خلاصة الفصل
37.....	الفصل الثاني: أساسيات حول بناء الميزة التنافسية.
38.....	تمهيد
39 .....	المبحث الأول: مدخل إلى المنافسة و التنافسية.
39 .....	المطلب الأول: مفهوم المنافسة
42 .....	المطلب الثاني: مفهوم التنافسية.
44 .....	المطلب الثالث: دراسة و تحليل البيئة التنافسية.
52 .....	المطلب الرابع: الاستراتيجيات العامة للتنافس.
58.....	المبحث الثاني: مفاهيم و أساسيات حول الميزة التنافسية.
58.....	المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية.
62.....	المطلب الثاني: أنواع الميزة التنافسية
64 .....	المطلب الثالث: محددات الميزة التنافسية و معايير الحكم على جودتها.
66.....	المطلب الرابع: مصادر الميزة التنافسية.
69 .....	المبحث الثالث: إدارة المعرفة كمدخل لبناء الميزة التنافسية.
69.....	المطلب الأول: المعرفة كمورد لتحقيق الميزة التنافسية
71.....	المطلب الثاني: أثر إدارة المعرفة على الميزة التنافسية.
73.....	المطلب الثالث: أثر إدارة المعرفة على أداء المنظمات.
75.....	المطلب الرابع: الخصائص الرئيسية للمنظمة المسيرة بالمعرفة.
78.....	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث: مساهمة إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة إتصالات الجزائر(دراسة حالة الوحدة العملياتية للإتصالات بالبويرة)</b>
79.....	
80.....	تمهيد

81	المبحث الأول: عرض عام لمؤسسة اتصالات الجزائر و قطاع الاتصالات في الجزائر.....
81	المطلب الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر .....
83	المطلب الثاني: خدمات مؤسسة اتصالات الجزائر.....
86	المطلب الثالث: تحليل لسوق الاتصالات في الجزائر.....
93	المبحث الثاني: تقديم الوحدة العملياتية لاتصالات الجزائر بالبويرة.....
93	المطلب الأول: تعريف الوحدة العملياتية بالبويرة.....
94	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوحدة العملياتية بالبويرة.....
97	المطلب الثالث: خدمات الوحدة العملياتية بالبويرة .....
	المبحث الثالث: دعائم إدارة المعرفة و دورها في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسة اتصالات الجزائر ( الوحدة
100	العملياتية بالبويرة).....
100	المطلب الأول: دعامة إدارة الموارد البشرية لإدارة المعرفة بالوحدة العملياتية بالبويرة.....
104	المطلب الثاني: دعامة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لإدارة المعرفة بالوحدة العملياتية بالبويرة.....
108	المطلب الثالث: تحليل الميزة التنافسية للوحدة العملياتية بالبويرة .....
113	خلاصة الفصل.....
115	خاتمة عامة.....
	قائمة المراجع
	الملاحق