

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ر	مقدمة
الفصل الأول: الكفاءات البشرية في المؤسسة	
12	تمهيد
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الكفاءات	
13	المطلب الأول: مفهوم الكفاءات البشرية
13	الفرع الأول: تعريف مصطلح الفعالية
13	الفرع الثاني: أصل مصطلح الكفاءة
14	الفرع الثالث: تعريف مصطلح الكفاءة
17	الفرع الرابع: الفرق بين الكفاءة ومفاهيمها
18	المطلب الثاني: خصائص الكفاءة
21	المطلب الثالث: أهمية الكفاءة البشرية
23	المطلب الرابع: أبعاد الكفاءة البشرية
28	المطلب الخامس: تصنيف الكفاءات البشرية
المبحث الثاني: تسير الكفاءات البشرية	
35	المطلب الأول: مفهوم تسير الكفاءات البشرية
37	المطلب الثاني: بعض مقاربات تسير الكفاءات البشرية
39	المطلب الثالث: أهمية تسير الكفاءات وأهدافها
39	المطلب الرابع: نموذج تسير الكفاءات
43	خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: جودة الخدمة المقدمة	
45	تمهيد
المبحث الأول: أساسيات حول الجودة	
46	المطلب الأول: التطور التاريخي للجودة
47	المطلب الثاني: مفهوم الجودة
49	المطلب الثالث: دعائم الجودة
50	المطلب الرابع: أهمية الجودة وأهدافها وتكلفتها
53	المطلب الخامس: أبعاد الجودة
54	المطلب السادس: أساليب تحسين الجودة
المبحث الثاني: الخدمة المقدمة	
58	المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها
61	المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمة
63	المطلب الثالث: أصناف الخدمة
63	المطلب الرابع: عناصر إنتاج الخدمة وطرق تقديمها
66	المطلب الخامس: دورة حياة الخدمة
المبحث الثالث: جودة الخدمة المقدمة	
69	المطلب الأول: أبعاد قياس جودة الخدمة
72	المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة
	المطلب الثالث: اجراءات تحسين جودة الخدمة
74	الفرع الأول: وضع نظام لقياس الجودة وتحقيق التمييز في العلاقة مع الزبائن
77	الفرع الثاني: تطوير ثقافة الجودة والحصول على شهادة المطابقة
78	الفرع الثالث: تنشيط الموارد البشرية
79	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر - فرع جيجل -	

81	تمهيد
	المبحث الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع-جيجل-
82	المطلب الأول: تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل-
83	المطلب الثاني: مهام، التزامات وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل-
85	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل-
87	المطلب الرابع: الخدمة المقدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع جيجل-
	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
90	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
90	المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية
92	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة
93	المطلب الرابع: اختبار أداة الدراسة
	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية
99	المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة
103	المطلب الثاني: تحليل فقرات الاستبيان
112	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
119	المطلب الرابع: عرض نتائج المقابلة
139	المطلب الخامس: تفسير نتائج الدراسة
143	خلاصة الفصل الثالث
145	خاتمة
151	قائمة المراجع
	الملاحق