

قائمة المحتويات

الإهداء.....	I.
الشكر.....	II.
ملخص الدراسة.....	III.
قائمة المحتويات.....	IV.
قائمة الجداول.....	V.
قائمة الأشكال.....	VI.
قائمة الملاحق.....	VII.
المقدمة.....	أ
الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمات المصرفية	7.
المبحث الأول: مدخل إلى الخدمات المصرفية.....	9.
المبحث الثاني: ماهية التسويق المصرفي.....	35.
المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية.....	51.
الفصل الثاني: القدرة التنافسية في البنوك	59.
المبحث الأول: نظرة عامة حول التنافسية والميزة التنافسية.....	61.
المبحث الثاني: القدرة التنافسية.....	79.
المبحث الثالث: الاستراتيجيات التنافسية.....	88.
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة بسكرة	97.
المبحث الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر.....	99.
المبحث الثاني: تقديم وكالة بنك الخليج الجزائر بسكرة.....	106.
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج استمارة البحث.....	124.
الخاتمة.....	150.
قائمة المراجع.....	154.
الملاحق.....	160.
الفهرس.....	169.