

## فهرس المحتويات

### الصفحة

### الموضوع

أ	.....	مقدمة
	.....	الفصل الأول: الميزة التنافسية في إطار التوجه الحديث
	.....	تمهيد
	.....	المبحث الأول: ماهية الميزة التنافسية
	.....	المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية
	.....	المطلب الثاني: مصادر الميزة التنافسية
	.....	المطلب الثالث: الاستمرارية النسبية للميزة التنافسية
	.....	المبحث الثاني: نظريات الميزة التنافسية
	.....	المطلب الأول: نظرية بورتر
	.....	المطلب الثاني: الاستراتيجيات التنافسية لبورتر
	.....	I- استراتيجية السيطرة بالتكاليف
	.....	II- استراتيجية التمييز
	.....	III- استراتيجية التركيز
	.....	المطلب الثالث: نظرية الموارد والمهارات
	.....	I- تحديد وتقييم الموارد والمهارات
	.....	II- تقييم الموارد والمهارات
	.....	المطلب الرابع: التكامل بين النظريتين
	.....	المبحث الثالث: رضا العميل محور التنافس
	.....	المطلب الأول: التوجه- سوق
	.....	I- مفهوم التوجه - سوق
	.....	II- التوجه - سوق والأداء التنافسي للمؤسسة
	.....	المطلب الثاني: انشاء القيمة للعميل
	.....	المطلب الثالث: رضا العميل
	.....	خلاصة
	.....	الفصل الثاني: بناء الجودة من وجهة نظر العميل
	.....	تمهيد
	.....	المبحث الأول: ماهية الجودة
	.....	المطلب الأول: مفهوم الجودة
	.....	المطلب الثاني: الجودة متغير استراتيجي
	.....	I- الجودة والتكاليف
	.....	I-1 - تكاليف اللاجودة
	.....	I-2 - مجالات الاستفادة من معلومات تكاليف اللاجودة
	.....	II - الجودة و الحصة السوقية

.....	المطلب الثالث: الجودة وتنافسية المؤسسة
.....	المبحث الثاني: إدراك العميل للجودة
.....	المطلب الأول: مفهوم و خصائص عملية الإدراك
.....	I- مفهوم الإدراك
.....	II- الأنشطة الإدراكية
.....	II-1- الاختيار
.....	II-2- التنظيم
.....	II-3- التفسير
.....	III- خصائص العملية الإدراكية
.....	III-1- الانتقائية
.....	III-2- المحدودية
.....	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في عملية الإدراك
.....	I - العوامل المتعلقة بالمتثير (الحدث ، الشيء) محل الإدراك
.....	II - العوامل المتعلقة بالفرد
.....	III -العوامل الموقفية
.....	المطلب الثالث: التحيز الإدراكي
.....	I- الآثار الأولية والحديثة
.....	II -الاعتماد على الصفات الرئيسية
.....	III -التعميم
.....	IV -التنميط
.....	V -الإدراك أو التوقع المحقق لنفسه (الأحكام المسبقة)
.....	VI -الميل إلى الإدراك الدفاعي
.....	المطلب الرابع: الجودة المدركة
.....	المبحث الثالث: تحسين الجودة
.....	المطلب الأول: مفهوم العملية
.....	المطلب الثاني: تحسين العمليات
.....	I-عجلة ديمنج
.....	II- مبادئ التحسين
.....	II-1-تحديد الأولويات
.....	II-2-التحليل
.....	II-3-التبسيط
.....	المطلب الثالث: إعادة هندسة العمليات
.....	I-مفهوم إعادة الهندسة
.....	II-مبادئ إعادة الهندسة
.....	III-مراحل إعادة الهندسة
.....	IV-أخطاء يجب تجنبها عند إعادة هندسة العمليات
.....	V-عوامل نجاح إعادة الهندسة
.....	VI-بعض التجارب الناجحة
.....	خلاصة
.....	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
.....	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

⌚	المطلب الأول: مبررات اختيار المؤسسة محل الدراسة.....
⌚	المطلب الثاني: نشأة المؤسسة.....
⌚	المطلب الثالث: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة.....
📁	المطلب الرابع: آفاق وطموحات المؤسسة.....
📁	المبحث الثاني: نشاط مؤسسة الإخوة عموري للأجر الأحمر.....
📁	المطلب الأول: حافظة الأنشطة ( ثنائيات منتج/سوق).....
📁	المطلب الثاني: سير عملية الإنتاج.....
📁	المطلب الثالث: المزيج التسويقي للمؤسسة.....
📁	I-المنتوج.....
📁	II- السعر.....
📁	III- التوزيع.....
📁	IV-الترويج (سياسة الاتصال).....
📁	المطلب الرابع: واقع وآفاق السوق.....
📁	المبحث الثالث: منهجية البحث الميداني.....
📁	المطلب الأول: فروض وتساؤلات الدراسة والمنهج الموظف لمعالجتها.....
📁	المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات.....
📁	I-المقابلة.....
📁	II- الملاحظة.....
📁	III-الوثائق والسجلات الإدارية.....
📁	IV-مواقع على الانترنت (الإحصاءات الرسمية).....
📁	V-استمارة الاستبيان.....
📁	المطلب الثالث: مجالات الدراسة الميدانية.....
📁	المطلب الرابع: عينة البحث.....
📁	I-تقسيم المجتمع إلى طبقات.....
📁	II- تقدير حجم العينة الكلي.....
📁	III-توزيع العينة على الطبقات.....
📁	الفصل الرابع: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية.....
📁	المبحث الأول: عرض و تحليل نتائج الاستبيان.....
📁	المبحث الثاني: الإجابة عن تساؤلات الدراسة وفقا لنتائج البحث.....
📁	خاتمة.....
📁	قائمة الاشكال.....
📁	قائمة الجداول.....
📁	فهرس المحتويات.....
📁	الملاحق.....
📁	قائمة المراجع.....