



مركز اقتصاد المنظمات والبيئة الطبيعية "ECONATURE"
www.labeconature.com

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

Université Kasdi Merbah - Ouargla



Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion
Laboratoire de l'Economie des Organisations et de l'Environnement Naturel
- EcoNature -

LE CERCLE DOCTORAL N°022/2016

Plateforme d'échange et de coopération entre chercheurs universitaires pour aborder les problématiques de chacun, bénéficier des retours d'expérience, favoriser les connaissances mutuelles et échanges de bonnes pratiques pour améliorer la recherche.

جلسة علمية بعنوان:

"التسويق كمدخل لبناء العلاقة مع الزبون وتحسين الخدمة بالمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري"

تقدم من طرف:

عائشة قاسمي

طالبة سنة ثانية دكتوراه (ل.م.د) / تخصص: تسويق استراتيجي و ابتكار

كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية، وعلوم التسيير - جامعة ورقلة

الأربعاء 09 مارس 2016 - على الساعة 09:30 صباحا / بمخبر اقتصاد المنظمات والبيئة الطبيعية

الملخص:

تعتبر المؤسسات العمومية المزود الرئيسي للكثير من الخدمات التي تُقدم للمواطنين، مما جعلها تتعرض للانتقادات الهادفة إلى التطوير والتحسين، على الرغم من جهود الدولة الرامية لتحقيق ذلك في ظل سن الكثير من القوانين و التشريعات، غير أنها لم تجدي نفعا. لذا فإن الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات وتحقيق رضا المستفيدين منها أصبح مطلبا مهما، يستدعي البحث عن أهم الطرق والوسائل الإدارية الحديثة التي تساعد على ذلك. وبتبني وجهة النظر التسويقية كبديل لوجهة النظر التسييرية الصرفة في سياق ذلك جاء هذا البحث ليوضح أهم النشاطات التسويقية التي يمكن اعتمادها من أجل تحسين الخدمات العمومية.

Responsables du cercle:

BENGRINA Mohammed Hamza
hamzabmg@yahoo.fr

SIAGH Ahmed Ramzi

siagh.ramzi@univ-ouargla.dz

Coordination & secrétariat :

« Groupe des doctorants »

Pour plus de renseignement veuillez nous contactez aux adresses suivantes :



Email : [cercledoctorale.ukmo@gmail.com] /



[<https://www.facebook.com/groups/cercledoctoraleUKMO/>]