

تأثير معايير الجودة البيئية على الاستراتيجيات التسويقية للصناعات المصرية (دراسة حالة قطاع صناعة الاسمنت)

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس التجارة - شعبة إدارة الأعمال - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم الدراسات العليا - إدارة التسويق - كلية التجارة

جامعة عين شمس - ٢٠٠٤

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير فى العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

**تأثير معايير الجودة البيئية على الاستراتيجيات التسويقية
للصناعات المصرية
(دراسة حالة قطاع صناعة الاسمنت)**

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس التجارة - شعبة إدارة الأعمال - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم الدراسات العليا - إدارة التسويق - كلية التجارة

جامعة عين شمس - ٢٠٠٤

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير فى العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة عين شمس

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها من : **التوقيع**

اللجنة ١- أ.م.إ / سيد محمود السيد إسماعيل الخولي أستاذ إدارة الأعمال كلية
التجارة جامعة عين شمس

٢- أ.م.إ / فؤاد محمد القاضي أستاذ غير متفرغ بقسم الأبحاث الاقتصادية
الأمريكية بالقاهرة.

٣- أ.م.إ / بسام محمد الأحمدى أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة جامعة عين
شمس

**تأثير معايير الجودة البيئية على الاستراتيجيات التسويقية
للصناعات المصرية
(دراسة حالة قطاع صناعة الاسمنت)**

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس التجارة - شعبة إدارة الأعمال - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

دبلوم الدراسات العليا - إدارة التسويق - كلية التجارة

جامعة عين شمس - ٢٠٠٤

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير فى العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- A. I. / سيد محمود السيد إسماعيل الخولي أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- A. I. / ألفيا حسين محمود . لنادرس إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة

عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / / ٢٠١٠

موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٠

موافقة الجامعة / / ٢٠١٠

٢٠١٠

بسم الله الرحمن الرحيم
{والأرض مددناها وألقينا فيها رواسي
وأنبتنا فيها من كل شيء موزون {
صدق الله العظيم

سورة الحجّاء الآية ١٩

إهداء

اهدي هذا الجهد المتواضع إلى
كل من يساهم في البناء العلمي
بالجهد والمال والانتماء ...
والعمل ...

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله من قبل ومن بعد والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين .

فيسر الباحث أن يتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير للعالم الجليل الأستاذ الدكتور / سيد محمود السيد إسماعيل الخولي أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس ومدير إدارة الجودة بالجامعة لتفضل سيادته مشكوراً بالموافقة على الإشراف على الرسالة ، فتكرم سيادته بالجود على الباحث بفيض علمه وكرم أخلاقه وسعة صدره ، ونصائحه وتوجيهاته السديدة كان لها بالغ الأثر في إخراج هذا البحث في صورته الحالية فجزاه الله خير الجزاء .
كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والعرفان للعالمة الجلييلة الدكتورة / ألفيا حسين محمود لتفضل سيادتها بالموافقة على الإشراف على الرسالة حيث كان لإرشاداتها وملاحظاتها الأثر البالغ في إرشاد الباحث لإخراج البحث في صورته الحالية.

كما يسعد الباحث أن يتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للعالم الكبير الأستاذ الدكتور / فؤاد محمد القاضي أستاذ إدارة الأعمال بالجامعة الأمريكية بالقاهرة على تفضل سيادته بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم .

كما يتوجه الباحث أن يتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للعالم الكبير الأستاذ الدكتور / محمد بسام الأحمدى أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضل سيادته بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم .

كما يتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لأساتذته الأجلاء بدبلوم الدراسات العليا - التسويق - كلية التجارة جامعة عين شمس على ما قدموه من علم في مجال التسويق .
ويتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لأساتذته الأجلاء بمعهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس على ما قدموه من علم في مجال العلوم البيئية .

كما يطيب للباحث أن يشكر أسرته الكبيرة والصغيرة وزملائه وأصدقائه وكل من قدم يد العون والمساعدة فالشكر لهم حق واجب.

مستخلص الرسالة

قد زادت في الآونة الأخيرة الآثار السلبية على البيئة نتيجة استخدام الإنسان للصناعات الكبيرة ذات الفائدة الاقتصادية العظيمة في حياته بطريقة غير سليمة مثل صناعة الأسمدة؛ إلا أنه بعد فترة اكتشف إنها من أهم أسباب مصادر التلوث عليه وعلى البيئة المحيطة به؛ مما أدى إلى خسائر لكثير من هذه المصانع والتي تساهم في التنمية الاقتصادية للمجتمع نتيجة الإغلاق أو التضييق عليها من قبل الدولة وبالتبعية زاد التزامات الدولة ونقصاً مواردها الاقتصادية؛ لذلك يسعى الإنسان ليصلح ما أفسده في البيئة وجاء دور الحكومات لسن القوانين والتشريعات وكذلك الهيئات بمطلب التوحيد أو التنسيق فيما بين المعايير البيئية على المستوى المحلى والدولي للحد من هذه الظاهرة البيئية لهذه الصناعات.

وهناك اعتقاد أن الالتزام بمعايير الجودة البيئية قد يؤدي إلى ارتفاع التكاليف وخسارة المؤسسات وإغلاقها وبالتبعية التأثير بالسلب على الاقتصاد القومى وهذا اعتقاد خاطئ وهو ما سنثبت من خلال هذا البحث.

وأصبح الاتجاه فى السنوات الأخيرة نحو تحفيز التصدير مع حماية البيئة من خلال تذليل العقبات التمويلية والإجرائية أمام الشركات المصدرة والاهتمام بوضع إستراتيجيات تسويقية فعالة وقيام مكاتب التمثيل التجارى بدور إيجابي وفعال فى مجال الترويج للصادرات المصرية . ومازالت الصادرات المصرية تعاني من المنافسة الشديدة فى الأسواق الخارجية وارتفاع الأسعار عن مثيلتها فى الأسواق العالمية وانخفاض جودة المنتج وعدم مطابقته للمواصفات القياسية للسلع المصدرة لمتطلبات الأسواق العالمية نظرا لعدم تطبيق الإدارة البيئية المتكاملة والتكنولوجية الإنتاجية المتطورة .

ملخص الرسالة

إن ما يواجهه العالم اليوم من مخاطر بيئية جسيمة ؛ وما يطرأ فى هذا القرن الحادي والعشرين من مخاوف ؛ إذا ما استمر الإنسان فى سلوكه العشوائي فى التعامل مع البيئة المحيطة به ؛ ومع المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبح هناك العديد من التحديات التى تواجه المجتمعات النامية ، ويبرز من بين تلك التحديات ذلك التحدى الخاص بقدرة المجتمع على تحقيق نموه الاقتصادي دون إهدار لموارده البيئية ، وحسم هذا التحدي يعد أهم رهانات المستقبل بالنسبة للدول النامية فى مسيرة التنمية الشاملة .

فقد زاد حجم استهلاك الفرد زيادة كبيرة فى السنوات الأخيرة وتحسنت درجة الرفاهية لدرجة انه أطلق على هذا العصر (عصر الاستهلاك) وكان ما نجم عن ذلك زيادة حجم النفايات المختلفة عن هذا الاستهلاك وعن استخدام الوسائل الجديدة للرفاهية ؛ أصبحت هذه النفايات تمثل خطورة على البيئة وعلى المجتمع ككل .

وقد زادت الآثار السلبية على البيئة بعد الاستخدام الغير سليم للصناعات الكبيرة ذات الفائدة الاقتصادية العظيمة فى حياته مثل صناعة الأسمنت و الكيماويات والسيراميك والموكيت ومصانع الاسبوستس ٠٠٠٠ الخ إلا انه بعد فترة اكتشف إنها من اخطر مصادر التلوث عليه وعلى البيئة المحيطة به وأدى ذلك إلى خسائر لكثير من المؤسسات التى تساهم فى التنمية الاقتصادية للمجتمع نتيجة الإغلاق أو التضيق عليها من قبل الدولة وبالتعبية زيادة التزامات الدولة ونقص مواردها الاقتصادية وغيرها كثير . لذا أصبح من المحتم على الإنسان أن يصلح ما أفسده فى هذه البيئة ومن هنا جاء دور الحكومات لسن القوانين والتشريعات وكذلك الهيئات بمطلب التوحيد أو التنسيق فيما بين المعايير البيئية على المستوى المحلى و الدولي للحد من ظاهرة التلوث البيئي لهذه الصناعات .

وقد يظن البعض ان الالتزام بمعايير الجودة البيئية سيؤدى إلى ارتفاع التكاليف وبالتالي خسارة لهذه المؤسسات وإغلاقها وبالتعبية التأثير بالسلب على الاقتصاد القومى ولكن العكس هو الصحيح

ففى مصر أصبح الاهتمام بالمخاطر البيئية هو أحد العوامل الأساسية التى يجب أن تتضافر الجهود بين الدولة والأفراد لمكافحة التلوث ؛ وحتى لا يؤثر التلوث على البيئة وبالتالي على الأفراد ، كل ذلك يتطلب عناية تخطيطية خاصة وضوابط وقوانين صارمة للمشروعات التنموية والاقتصادية والعلاجية التى تقام سواء الهادفة للغير هادف للربح وكذلك المشروعات القومية منها .

مشكلة البحث :-

تتضمن مشكلة البحث فيما يلي :-

١ - تتعرض بعض مصانع الاسمنت فى مصر لقيود أو إغلاق بسبب عدم تطبيق القوانين ومعايير الجودة البيئية وهذا يؤدى بدوره الى انخفاض حجم الإنتاج وزيادة نسبة التكاليف البيئية .

٢ - تتعرض بعض مصانع الاسمنت بمصر الى ومعوقات فى تصدير إنتاجها للأسواق العالمية نظرا لعدم تطبيق الإدارة البيئية المتكاملة والتكنولوجية الإنتاجية المتطورة وعدم الالتزام بالقوانين ومعايير الجودة البيئية وعدم وضع استراتيجيات تسويقية لإنتاجها .

فروض الدراسة :-

من خلال الدراسات الخاصة بموضوع البحث وفى ضوء النتائج الدراسة الاستطلاعية تمكن الباحث من وضع الفروض التالية .

- الفرض الأول : معايير الجودة البيئية تؤثر على استراتيجيات المنتج لصناعة الاسمنت
- الفرض الثانى : معايير الجودة البيئية تؤثر على استراتيجيات التسعير لصناعة الاسمنت
- الفرض الثالث : معايير الجودة البيئية تؤثر على استراتيجيات الترويج لصناعة الاسمنت
- الفرض الرابع : معايير الجودة البيئية تؤثر على استراتيجيات التوزيع لصناعة الاسمنت

أهداف الدراسة :-

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق أهداف ثلاثة وهى :-

- ١ . تأثير معايير الجودة البيئية على الاستراتيجيات التسويقية للصناعات المصرية (دراسة حالة قطاع صناعة الاسمنت) .
- ٢ . تقييم الإستراتيجيات التسويقية الحالية لصناعة الاسمنت .
- ٣ . إعداد تصور مناسب من خلاله يمكن ترشيد الاستراتيجيات التسويقية لهذه الصناعات .

متغيرات الدراسة :-

وتشمل هذه الدراسة على

- متغير مستقل وهى معايير الجودة البيئية
- متغير تابع الاستراتيجيات التسويقية لصناعة الاسمنت

أسلوب البحث :

لتحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة والوصول إلى إثبات الفرضيات أو نفيها فقد تم تصميم هذا البحث على أساس قسمين:

القسم الأول وهو القسم النظري: ويختص بالجوانب الفلسفية والفكرية لموضوعين وهما معايير الجودة البيئية بشكل عام والاستراتيجيات التسويقية وهى القواعد النظرية والأساسية التي سيتم الاعتماد عليها في دراسة تأثير معايير الجودة البيئية للاستراتيجيات التسويقية في منشآت صناعة الاسمنت في مصر من الناحية الوصفية والتطبيقية.

القسم الثاني وهو الجانب العملي: ويختص بالجوانب التطبيقية لهذا الموضوع التي تتحدد من خلال دراسة الواقع في منشآت الصناعات الأسمنتية في ٦٠% من مصانع الاسمنت في مصر، من خلال القيام بزيارات ميدانية للمنشآت المختارة وتوزيع استمارة استبيان بطريقة مباشرة مع مديري إدارة (الإنتاج ، التشغيل والصيانة ، الجودة ، التسويق ، البيئة) ، و العينة العشوائية (من موزعى منتجات تلك المصانع) i ومن ثم إسقاط النتائج وتحليلها لبيان السمات الأساسية لهذا الواقع وللتمكن من تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تكون مفيدة في هذا المجال.

مجتمع الدراسة :-

حالات لـ ٦٠% من مصانع الأسمنت بمصر والتي تساهم في العملية الإنتاجية وهذه المصانع هي (مصنع مجموعة شركات السويس ٣٠% . الشركة المصرية لأنتاج الاسمنت ٢٠% . شركة أسمنت سينا ١٠%) ومدى التزام هذه المصانع بالقوانين ومعايير الجودة البيئية والحوافز التي تقدمها الدولة لهذه المصانع بحفاظها على البيئة . وكذلك الموزعين ودراسة استراتيجية المنتج والتسعير للمنتج وكذلك وسائل الترويج المتاحة وتأثرها بالالتزام بمعايير الجودة البيئية .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الدراسة الى خمسة فصول كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

فيشمل على :

١ - الدراسة الاستطلاعية

٢ - مشكلة البحث

٣ - فروض الدراسة

٤ - أهداف الدراسة

٥ - الدراسات السابقة

٦ - متغيرات الدراسة

٧- أسلوب البحث

٨- مجتمع البحث

الفصل الثاني : معايير الجودة البيئية

تتعدد أنواع معايير الجودة البيئية حسب متطلبات الظروف البيئية ، هذا فضلا من كونها أداة في ايدي السلطات والحكومات لمواجهة المستجدات في حماية البيئة علاوة علي ذلك فان هذه المعايير البيئية تستهدف حماية البيئة ومكافحة التلوث سواء البيئة المحلية أو الدولية (بلد المنشأ) فيما تنعكس اثاره علي التجارة المحلية والدولية .
وكان محور معايير الجودة كما يلي :-

١ - مفاهيم معايير الجودة

٢ - السياسة البيئية

٣ - مفهوم الجودة

٤ - التدابير البيئية

٥ - معايير الجودة البيئية

٦ - علامة الجودة المصرية

٧ - علامة الجودة للاتحاد الأوروبي

٨ - معايير سيجما ٦

الفصل الثالث : الاستراتيجيات التسويقية :-

إن مفهوم الاستراتيجية التسويقية يعبر عن الخطوات المتخذة على صعيد المنتج والسوق والهادفة إلى تطوير أو وضع خطة تسويقية طويلة الأمد.
وكان محور الاستراتيجيات كما يلي :-

١ - استراتيجية المنتج

المنتج : مصطلح يشير الى ما تقدمه المنشآت (ربحية او غير ربحية) الى عملائها المرتقبين من سلع أو خدمات أو أفكار.
هو مجموعة من المواصفات مجتمعة، استخدامها يؤدي للحصول على منافع معينة تشبع حاجات و رغبات معينة لدى المستهلك، سواء كانت أشياء مادية أو خدمات شخصية أو اماكن أو أفكار. ومما يزيد من أهمية وضع استراتيجية ملائمة للمنتجات ارتفاع وعي المستهلك ، وتعدد المنتجات ، وزيادة المنافسة ، وتزداد أهمية هذه العوامل بزيادة أهمية المنتج الذي يتم إنتاجه .

٢ - استراتيجية التسعير

تمثل استراتيجية التسعير أحد العناصر الهامة في المزيج التسويقي وتعتبر من أصعب القرارات التي تتخذ على مستوى إدارة التسويق لتأثيرها المباشر على أرباح المنظمة . ويعرف التسعير بأنه "فن ترجمة القيمة في وقت معين ومكان معين للسلع والخدمات المعروضة إلى قيمة نقدية وفقاً للعملية المتداولة في المجتمع" .

٣ - استراتيجية الترويج

يقصد بالترويج مجموعة الجهود التسويقية المتعلقة بإمداد المستهلك بالمعلومات عن مزايا السلع أو الخدمة وإثارة اهتمامه بها وإقناعه بمقدرتها عن غيرها من السلع والخدمات الأخرى بإشباع احتياجاته وذلك بهدف دفعة إلى اتخاذ قرار بشرائها ثم الاستمرار في استعمالها في المستقبل وتعتبر استراتيجية الترويج إحدى استراتيجيات التسويق المؤثرة بشكل مباشر على المستهلك السلعة ، وباعتبار الأسمت سلعة استراتيجية هامة لها طبيعة خاصة فإن استراتيجية الترويج في هذا المجال تتعامل بشكل مباشر مع متخذ قرار الشراء ، ويعرف الترويج بأنه "عبارة عن مجموعة الاتصالات التي يجريها المنتج بالمشتري بغرض تعريفهم وإقناعهم بالسلع والخدمات المنتجة ودفعهم للشراء" عن طريق (الإعلان . البيع الشخصي . تنشيط المبيعات . النشر) .

٤ - استراتيجية التوزيع

يعتبر التوزيع عنصراً هاماً من عناصر استراتيجيات التسويق ، وتعرف قنوات التوزيع التي يستخدمها المنتجون بأنه "مجموعة من المنشآت التوزيعية التي تشارك بنصيب في أنشطة التسويق والتي تنطوي على تحرك السلع والخدمات من مناطق الإنتاج حتى مراكز الاستهلاك". والتوزيع هو هيكل الوحدات التنظيمية التي يتم عن طريقها تسويق السلعة أو الخدمة ويتضمن ذلك الوحدات التنظيمية بإدارة التسويق بالمشروع وتلك التي تقع خارج نطاق المشروع بما في ذلك الوكلاء ، والموزعين ، سواء كانوا تجار جملة أو تجار تجزئة .

الفصل الرابع : الإطار العملي

تم الاستبيان على ٦٠% من مصانع الاسمنت بمصر وهذه المصانع هي مجموعة السويس وهي تمثل ٣٠% من اجمالي العينة، و مصنع المصرية للأسمنت وهي تمثل ٢٠% من العينة الاجمالية، ومصنع سينا للأسمنت وهي تمثل ١٠% من اجمالي العينة.

تم عمل مقابلة شخصية مع مديري إدارة (الإنتاج ، التشغيل والصيانة ، الجودة ، التسويق ، البيئة) للتحقق من صحة الفروض، وقام الباحث بعمل استبيان فرعي لفرض التوزيع على عينة من الموزعين للمصانع الثلاثة محل الدراسة.

وسوف يتم عرض النتائج التي انتهت إليها هذه الدراسة والوسائل الإحصائية التي استخدمت في معالجتها للوصول إلى الدلالات التي تشير إليها تمهيداً لمحاولة تفسيرها للتعرف على ما تنطوي عليه هذه النتائج من دلالات ومعان، وذلك للحكم على مدى صحة أو عدم صحة فروض الدراسة.

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- ١ - تبين صحة الفرض القائل بأن "معايير الجودة البيئية تؤثر على الاستراتيجيات التسويقية للمنتج" في صناعة الاسمنت بمصر .
 - ٢ - تبين صحة الفرض القائل بأن "معايير الجودة البيئية تؤثر على الاستراتيجيات التسويقية للتسعير" في صناعة الاسمنت بمصر .
 - ٣ - تبين عدم صحة الفرض القائل بأن "معايير الجودة البيئية تؤثر على الاستراتيجيات التسويقية للترويج" في صناعة الاسمنت بمصر .
 - ٤ - تبين عدم صحة الفرض القائل بأن "معايير الجودة البيئية تؤثر على الاستراتيجيات التسويقية للتوزيع" في صناعة الاسمنت بمصر .
 - ٥ - تبين عدم الوعي بالإبعاد البيئية من بعض الموزعين لمنتج هذه المصانع .
 - ٦ - تبين ان جميع مصانع الاسمنت (محل الدراسة) تطبق نظم الإدارة والقوانين البيئية
 - ٧ - تبين ان جميع مصانع الاسمنت (محل الدراسة) لديها إدارة للجودة والتسويق والانتاج
 - ٨ - تبين ان جميع مصانع الاسمنت (محل الدراسة) لا تقوم بتدوير مخلفات الإنتاج تراب الباي
- باص

٩ - توفر معايير الجودة البيئية في هذه المصانع (محل الدراسة) يعمل في اتجاه تشجيع مبادرات الإنتاج الأنظف الذي يعمل في اتجاه ضد المنهجية القائمة على المعالجة في نهاية الأنبوب ، وذلك بتضمين الاعتبارات البيئية (التكاليف والعوائد المستترة) مثل عائد خفض غاز ثانى أكسيد الكربون ، تكاليف الانبعاثات والنفايات ضمن التقييم الذي يقوم على الأدوات المالية المعروفة مثل صافي القيمة الحالية ، مؤشر الربحية ، فترة الاسترداد البسيطة. مما يؤدي إلى تمكين المديرين البيئيين من تبرير جدوى مشروعات الإنتاج الأنظف.

ثانياً : التوصيات :

- ١ . يجب الاهتمام ببعد الجودة البيئية وإبراز هذا البعد في الحملات الترويجية التي تقوم بها هذه المصانع
- ٢ . يجب إجراء عملية توعية بيئية من قبل المصانع لموزعيها لإدراك الوعي البيئي .

٣. يجب الاهتمام بالصورة الذهنية لعملاء هذه المصانع وخاصة الحملات الترويجية للعملاء المحليين
٤. يجب إجراء بحوث تؤدي الى تقليل كمية خام الحجر الجيري المستخدم في إنتاج خام الاسمنت (الكلنكر) لان ذلك سوف يؤدي الى تقليل انبعاثات ثانى أكسيد الكربون المسبب لظاهرة الاحتباس الحرارى بالإضافة الى تقليل الفاقد فى صورة غازات من تحول المادة الخام الى منتج تام صالح للبيع.
٥. يجب إجراء عملية توعية سواء بالإعلان أو النشر بنوعية واستخدامات منتج الاسمنت
٦. يجب التوسع فى استخدام التكنولوجيا الحديثة والصديقة للبيئة للحد من تلوث الإنتاج وإجراء عمليات الصيانة للآلات بصفة دورية.
٧. يجب على مصانع الاسمنت إجراء بحوث علمية لتقليل أو إعادة استخدام تراب الباي باص فى صناعة الاسمنت لان ذلك سوف يؤدي الى تقليل التكاليف الاقتصادية والآثار البيئية .

محتويات الدراسة

الصفحة	الموضوع	
٤	آية قرآنية	
١	إهمية	

الصفحة	الموضوع	
أ	شكر وتقدير	
أ	مستخلص الرسالة	
أ	ملخص الرسالة	
Ö	قائمة المحتويات	
Ý	قائمة الجداول	
Β	قائمة الأشكال	
á	قائمة المصطلحات الأجنبية	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
٢	المقدمة	١/١
١٠	الدراسة الاستطلاعية	٢/١
١٢	مشكلة البحث	٣/١
١٣	فروض الدراسة	٤/١
١٣	اهداف الدراسة	٥/١
١٤	الدراسات السابقة	٦/١
١٤	الدراسات العربية	١/٦/١
١٨	الدراسات الاجنبية	٢/٦/١
١٩	متغيرات الدراسة	٧/١
٢٠	أسلوب البحث	٨/١
٢٠	مجتمع الدراسة	٩/١
الفصل الثاني: معايير الجودة		
٢٢	تمهيد	١/٢
٢٣	المفاهيم المختلفة لمعايير الجودة البيئية	٢/٢
٢٤	مفهوم المعيار	٣/٢
٢٥	المعيار البيئي	١/٣/٢
٢٥	المعايير الخاصة بالمواد الغذائية	٢/٣/٢
٢٥	المعايير الخاصة بصحة الحيوان	٣/٣/٢
٢٦	المعايير الخاصة بالنبات	٤/٣/٢
٢٦	التقييس والتوحيد القياسي	٤/٢