





جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي
تيسمسيلت-

المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات
مصنفة " C "

في الآداب، الحقوق والعلوم السياسية، علوم وتقنيات
النشاطات البدنية والرياضية، العلوم الاقتصادية، والعلوم الإنسانية
والاجتماعية

المجلد الخامس عشر العدد 02 ديسمبر 2024

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

المعيار

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات
مصنفة " C "



جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت - الجزائر -

شروط النشر وضوابطه

-المعيار مجلة علمية مصنفة تنشر البحوث الأكاديمية والدراسات الفكرية والعلمية والأدبية التي لم يسبق نشرها من قبل.

- دورية تصدر مرتين في السنة عن جامعة بتيسمسيلت. الجزائر.

- تُقبل البحوث باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.

- ضرورة وجود مختصر أو تمهيد للمقال سواء باللغة العربية أو الأجنبية.

- تخضع البحوث والدراسات المقدمة للمجلة للشروط الأكاديمية المتعارف عليها.

- تخضع البحوث للتحكيم من طرف اللجنة العلمية للمجلة.

- تتم الكتابة بخط (Traditional Arabic) حجم (15)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (14).

- تتم كتابة البحوث كاملة أو الفقرات والمصطلحات والكلمات باللغة الأجنبية داخل البحوث المكتوبة باللغة

الفرنسية بخط (Times new roman) حجم (12)، وفي الهامش بالخط نفسه حجم (10).

- تكون الهوامش والإحالات على طريقة أسلوب APA

- لا يقل حجم البحث عن 08 صفحات ولا تتجاوز 15 صفحة.

- المواد المنشورة تعبر عن آراء أصحابها، والمجلة غير مسئولة عن آراء وأحكام الكتاب. كما أن ترتيب البحوث يخضع لاعتبارات تقنية وفنية.

المدير المسنول عن النشر

أ. د. عيساني امحمد.

المعيار

المجلد الخامس عشر العدد 2 ديسمبر 2024

مجلة نصف سنوية متعددة التخصصات

مصنفة " C "

تصدر عن جامعة تيسمسيلت - الجزائر

توجه جميع المراسلات باسم رئيس التحرير

عن طريق البوابة الإلكترونية www.asjp.cerist.dz

جامعة تيسمسيلت. الجزائر.

البريد الإلكتروني: www.cuniv.tissemsilt.dz

EISSN 2602-6376

ISSN 2170-0931

رئيس المجلة:

أ. د. دهوم عبد المجيد

المدير المسؤول عن النشر:

أ. د. عيساني محمد

رئيس التحرير:

أ. د. مرسي رشيد.

نواب رئيس التحرير:

أ. د. واضح أحمد الأمين، أ. د. علاق عبد القادر، أ. د. العيداني الياس، أ. د. عطار خالد،

أ. د. لكحل فيصل، أ. د. قاسم قادة، د. دهقاني أيوب، أ. د. بوسكرة عمر.

سكرتيرة المجلة:

عرجان نورة

هيئة التحرير:

أ.د. غربي بكاي، أ.د. قاسم قادة، أ. د. عطار خالد، د. صالح ربوح، أ.د. مصاييح محمد، د. بن رابح خير الدين، أ. د. بوسيف إسماعيل، أ.د. بوراس محمد، أ. د. شريط عابد، د. محي الدين محمود عمر، أ.د. روشو خالد، أ.د. العيداني إلياس، أ.د. فايد محمد

الهيئة العلمية:

من جامعة تيسمسيلت: أ.د. بن فريجة الجلالي، أ.د. أحمد واضح أمين، أ.د. تواتي خالد، د. ربوح صالح، أ.د. غربي بكاي، أ.د. بوركة ختة، أ.د. طعام شامخة، أ.د. شريف سعاد، أ.د. يعقوبي قدوية، أ.د. مرسللي مسعودة، أ.د. بن علي خلف الله، أ.د. رزايقية محمود، أ. د. بوغاري فاطمة، أ.د. قردان ميلود، أ.د. يونس محمد، أ.د. فتوح محمود، أ.د. عيسى حورية، د. بوضوار صورية، د. وسواس نجاة، أ. د. بوزيان أحمد، أ.د. بشير دردار، من جامعة صفاقس، تونس: أ. د. عبد الحميد عبد الواحد، د. بوبكر بن عبد الكريم، من جامعة المنصورة، مصر: د. محمد كمال سرحان، من جامعة طرابلس، ليبيا: د. أحمد رشراش، من الجامعة الأردنية، الأردن: أ. د صادق الحايك، من جامعة الجزائر 03، الجزائر: د. فتحي بلغول، من جامعة لمين دباغين، سطيف: أ. د بوطالي بن جدو، من جامعة وهران: أ. د. مخطار حبار، من جامعة سيدي بلعباس: أ. د. محمد بلوحي، من جامعة سعيدة: د. عبد القادر راجحي، من جامعة تلمسان: أ. د. محمد عباس، أ. د. عبد الجليل مرتاض، من جامعة تيزي وزو: أ. د. مصطفى درواش، من جامعة مستغانم: د. منصور بن لكحل، من جامعة زيان عاشور، الجلفة: د. حربي سليم، د. علة مختار، عروي مختار، من جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف: أ. د حفصاوي بن يوسف، أ. د موسى فريد، أ. د. بوراس محمد، أ. د. علاق عبد القادر، أ. د. روشو خالد، أ.د. مرسي مشري، د. لعروسي أحمد، د. قزران مصطفى، د. زرقين عبد القادر، د. محمودي قادة، أ.د. العيداني إلياس، د. عيسى سماعيل، د. بوزكري الجيلالي، د. ضويفي حمزة، د. كروش نور الدين ، د. بوكريدي عبد القادر، د. عادل رضوان. من جامعة ابن خلدون تيارت: أ. د. عليان بوزيان، أ. د. فتاك علي، أ. د. بو سماحة الشيخ، أ. د. بن داود إبراهيم، أ. د.

شريط عابد. UNIVERSITIE PAUL SABATIER TOULOUZE 03. FRANCE: CRISTINE

Mensson

كلمة العدد

السلام عليكم،

تطل عليكم مجلة المعيار ككل مرة في مجلد جديد وعدد جديد، يحمل في طياته مجموعة قيمة من المقالات العلمية، وكالعادة يتميز هذا العدد بمقالات من داخل وخارج الوطن التي تحوي الكثير من المواضيع المختلفة في شتى الميادين، سواء كانت أدبية، قانونية وسياسية، اقتصادية واجتماعية.

كل هذا ستجدونه في المجلد الخامس عشر، العدد الثاني.

إن هذه المجلة مجلتكم وإدارتها حريصة جداً على إرضائكم بما تقدمه من أبحاث ودراسات، نتمنى أن يلقي هذا العدد الذي بين يديكم استحسانكم. كما نسأل الله تعالى أن يكون عملنا هذا خالصاً لوجهه الكريم وأن ييسر لنا الاستمرار في عملنا هذا

المدير المسؤول عن النشر

أ.د. عيساني محمد

محتويات العدد

الرقم	الموضوع	الصفحة
	كلمة العدد أ. د. عيساني امحمد	هـ
01	أثر النصوص الدينية (قرأنا وسنة) في بناء ملكة المتعلمين _ التعليم المتوسط أنموذجا _ بلحنيش عبد الرحمن -المركز الجامعي عبد الله مرسل-تيبازة-الجزائر	16-1
02	أحداث 17 أكتوبر 1961م في المسرح الجزائري المهاجر "أمسية في باريس لمجيد بن شيخ أنموذجا" دندان نور الهدى/ بن صفية اسماعيل -جامعة باجي مختار-عناية-الجزائر	31-17
03	الأزدواجية اللغوية وأثرها في تداول العربية الفصحى -دراسة سوسيولسانية في اكتساب الفصحى لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية- أ. د رزايقية محمود -جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي -تيسمسيلت-الجزائر	43-32
04	التداولية بين المفهوم والإجراء في النقد الجزائري المعاصر نويجم علي/ هدروق لخضر -جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي -تيسمسيلت-الجزائر	54-44
05	الخطاب النسوي في الترسل بين الماضي والحاضر في الأدب العربي علة ثليجة / مختاري فاطمة -جامعة الأغواط-الجزائر	70-55
06	الرواية التاريخية والذاكرة الجماعية قراءة في رواية سوناتا لأشباح القدس لواسيني الأعرج ط. د. فليفل كريمة/ د. عقال فاطمة الزهراء -جامعة يحي فارس المدينة-الجزائر	86-71
07	العجائبية في كتاب "رسالة ابن فضلان في وصف الرحلة إلى بلاد الترك والخزر والروس والصقالبة" شدني سميرة / يوسف يوسف -جامعة تيارت، الجزائر	99-87
08	المناهج النقدية الغربية ورحلة تقويض القصيدة العربية د. رندي محمد -جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-، الجزائر	111-100
09	تجليات الاستعارة العرفانية في شعر عقاب بلخير بوشالقي كمال / سعد الله زهرة -جامعة أحمد بن بلة وهران 1، الجزائر	121-112
10	تَشْيُؤُ الإنسان: حين تتحول الرقمنة إلى دستوبيا رواية رف اليوم لنجلاء العتيبي أنموذجا مسالي ليندة / جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الجزائر	137-122
11	تقنية القراءة السريعة ودورها في زيادة الإنتاج اللغوي لدى تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط ط. د. نيشد بوعلام/ جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر	149-138
12	جمالية الاستهلال النصي في رواية "الحماقة كما لم يروها أحد" لسمير قسيمي شريف سعاد/ جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، الجزائر	159-150
13	جمالية الانزياح الدلالي في قصيدة "تأملات صوفية في عمق عينيك" ليوسف وغليسي نيشد أممي / بوعزة عبد القادر-جامعة أحمد بن بلة 1 وهران، الجزائر	174-160
14	حركة المعنى في سورة القارعة -مقاربة بلاغية- ميلاط إسلام / المركز الجامعي مغنية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر	191-175
15	حضور العجائبية في الرواية الجزائرية .رواية عز الدين جلاوي غنائية الحبّ والدّم . نموذجاً- د. عمر شادلي / ط. د خديجة بن زاهية -المركز الجامعي أفلو، باتنة، الجزائر	203-192
16	دور القرآن الكريم في التطور الدلالي للمفردات " شعر صدر الإسلام أنموذجا " خديجة بن قويدر / أمين عليوة -المركز الجامعي مرسل عبد الله تيبازة، الجزائر	218-204
17	دور دراسات الإعجاز في تشكيل الخطاب البلاغي العربي الجمعي شبكية / جامعة باجي مختار، عناية، الجزائر	234-219
18	سؤال الحرية والعبودية في رواية هاء وأسفار عشتار "لعزالدين جلاوي" "مقاربة نقدية تأويلية" أمال ماي/ جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر	243-235
19	علاقة النحو العربي بالتفسير أ. د. العربي بومسحة / جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت، الجزائر	257-244

269-258	قراءة أبي بَحْرَة عبد الله بن قَيْس: دراسة لغوية أبو بكر الصديق مَدَّاح / جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، الجزائر	20
285-270	مَظَاهِرُ الحِجَاجِ اللُّغَوِي فِي صَحِيفَةِ بَشْر بن المَعْتَمِر توفيق شعبان / المركز الجامعي مغنّية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر	21
294-286	مقولات النقد الإيديولوجي للقصيدة الجزائرية السبعينية (مقاربة نقدية تطبيقية) رماس جميلة، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر/ بولعشار مرسل، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر	22
307-295	نماذج من استدراقات الشيخ محمد الطاهر ابن عاشور الفقهية والمقاصدية جلال لمرد / محمد الشتيوي -جامعة الزيتونة، تونس.	23
319-308	The Nature and Role of Linguistic Terms within Arab Culture Dr.Kerkour Ahlem / University of Mohamed Lamine Debaghin Setif 2 (Algeria),	24
332-320	Une Relecture Hermeneutique De La Nouvelle Les Freres De Mowgli De Rudyard Kipli Said HANOU Said /Université Ahmed Ibn Yahia Elwancharissi de Tissemsilt, Algérie	25
342-333	أثر الحرب الروسية الأوكرانية على الأمن الغذائي العالمي د. بوشامة عبد الغاني/ جامعة الجزائر1 كلية الحقوق -الجزائر-	26
352-343	أثر مبدأ المشروعية في تحقيق الأمن القانوني عمار دروازي/ أ. د عدلي محمد عبد الكريم -جامعة زيان عاشور، بالجلفة، الجزائر	27
368-353	التناسب بين الميزة العسكرية والأضرار الجانبية في القانون الدولي الإنساني " العدوان على قطاع غزة أنموذجا " أ. د. روشو خالد/ جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-، الجزائر	28
384-369	الذكاء الاصطناعي في الجزائر، بين المخاطر والمساهمة في تحقيق الأمن السيبراني ميمي جمال/ جامعة بن يوسف بن خدة الجزائر1، الجزائر	29
399-385	الطبيعة القانونية للإدارة الإلكترونية في الجزائر ط. د / لخضر ميساوي / أ.د. عطاء الله بوحميده -جامعة الجزائر1، الجزائر	30
411-400	الهجمات السيبرانية بين التحديات القانونية والأخلاقية والاستجابات الدولية براهيمي اسماعيل / جامعة البليدة 02-الجزائر	31
423-412	تجارة الرقائق الالكترونية عبر مضيق تايوان: بين المصالح الاقتصادية والتنافس السياسي جصاص لبني / جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر	32
433-424	Les Elections Communales Du 23 Novembre 2017 En Algerie : Enquete Sur La Representation Des Partis Politiques Dans La Wilaya De Tlemcen Kadi khayreddine / université de Tlemcen, Algérie	33
444-434	The Balance Between Executive and Legislative Powers in Light of the 2020 Constitutional Amendment: A Formal Equilibrium or an Embodiment of Democracy? Rital Salah / Relizane University, Algeria	34
453-445	المقاولاتية الخضراء في الجزائر: تحليل للتجربة وتقييم للتأثير على المجتمع والبيئة- سعدى عائشة / جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر	35
463-454	تمكين الانتقال الطاقوي في الجزائر في ظل تحيين المدونة القانونية محنون محمد / محمد كريم نورالدين-جامعة مستغانم، الجزائر	36
478-464	دراسة وصفية تحليلية لمؤشرات الحوكمة في الجزائر للفترة (1996-2022) نصاح سليمان/ يحيى فاطمة- جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، عين الدفلى، الجزائر	37
495-479	دور تحليل سلسلة القيمة في تعزيز القدرة التنافسية لمنظمات الاعمال أ.د. العيداني إلياس/ أحمد بن يحيى الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر	38
510-496	صكوك الاستصناع الاسلامية واستشراف تطبيقها من طرف المؤسسة الوطنية للترقية العقارية " التجربة المصرية نموذجا " ط د: عناني سفيان / د. بن حدو فؤاد -جامعة أحمد زبانة غليزان، الجزائر	39
526-511	قياس أثر عدم تماثل تغيرات سعر الصرف على القدرة الشرائية للعمال في الجزائر دراسة قياسية باستخدام منهجية NARDL خلال الفترة (1990-2023) تومي بلال، جامعة لونيبي علي البليدة 2، الجزائر/ تومي محمد، جامعة سعد دحلب البليدة 1، الجزائر	40
538-527	An Examination of Quality from the Providers' Perspective: A Study of Algerian Hotels Terkmani Meriem1/ Ghidouche Ait-Yahia Kamila - Ecole des Hautes Etudes Commerciales, Algeria	41

553-539	The role of generative artificial intelligence in enhancing risk management in the banking sector a case study of Barclays bank Hassini djazia, university of chlef, Algeria / Logab djilali, university of Tissemsilt, Algeria	42
569-554	أحوال وأوضاع المسلمين في تشريعات الكنيسة في الغرب اللاتيني (1000-1500م) د. برق الاغويبي، جامعة الجلفة، الجزائر	43
582-570	اختطاف الأطفال بين الواقع والتهويل في المجتمع الجزائري من وجهة نظرا الأولياء د/ لطفي بوجوية، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، الجزائر/ محمد بن حمّار، جامعة البلدة 02، الجزائر	44
596-583	إدارة الوقت وعلاقته بجودة التعليم لدى تلاميذ الطور المتوسط-ولاية تيسمسيلت نموذجا ساسى هادف جبير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي-تيسمسيلت-الجزائر/ براهيمى سعيدة، المركز الجامعي مرسللي عبد الله -تتيازة-، الجزائر	45
606-597	أزمة الثقافة الشعبية ومهمة الفلسفة مداح رزقي، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر	46
617-607	استخدامات الذكاء الاصطناعي في التعليم والضوابط الأخلاقية المنظمة لها قدور كرومي، المدرسة العليا للأساتذة الشيخ المبارك الميلي بوزريعة، الجزائر	47
633-618	الآثار السلبية للتغيرات المناخية في العراق-الهجرة الداخلية نموذجا ميران حسين، جامعة السليمانية – إقليم كوردستان، العراق	48
648-634	التنوير من منظور تيزفيتان تودوروف بوقفة أحلام/ أ. د عبد المالك عيادي-جامعة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله، بوزريعة-الجزائر	49
665-649	التوافق الأسري وعلاقته بقلق المستقبل لدى طلبة جامعة الشرقية بسلطنة عمان د. أمجد عزات جمعة، أستاذ علم النفس التربوي المشارك، قسم علم النفس، جامعة الشرقية، سلطنة عمان/ د. أمينة بن قويدر صمد، أستاذ علم النفس الإكلينيكي المشارك، جامعة الشرقية، سلطنة عمان/ هديل بنت بدر الشحي، هاجر بنت عبد الله الحبسي، هاجر بنت عيسى الحسني، طالبات بكالوريوس إرشاد نفسي جامعة الشرقية، سلطنة عمان	50
681-666	الحج كقطس عبور بقصر بوانجي -دراسة أنثروبولوجية لطقوس استقبال الحاج- خليفي غانية 1/ أ. د بلحسن مباركة -جامعة وهران 02 محمد بن أحمد، وهران، الجزائر	51
689-682	الصين من خلال كتب الرحلات الإسلامية: كتاب عجائب الدنيا وقياس البلدان أنموذجا كرطالي أمين، جامعة يحيى فارس، المدينة	52
704-690	الكفاءة الرقمية للأستاذ الجامعي بين ضرورة التّحول الرقمي وضمان جودة التّعليم مديحة دباي، المدرسة العليا للأساتذة -مسعود زغار-سطيف، الجزائر	53
717-705	المخاطر المهنية في بيئة العمل وطرق تقديرها: بعض الطرق الأرغونومية التقييمية أنموذجا بلمجاهد خيرة، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر	54
731-718	آلية الرقمنة كاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات الصحية -دراسة نظرية تحليلية ط. د/ غربية محمد/ د. العيافوي فريدة -المركز الجامعي مرسللي عبد الله -تتيازة-الجزائر	55
745-732	تجربة جامعة قسنطينة بالجزائر لتكوين الأساتذة حديثي التوظيف عن بعد أرضية مودل Moodle أنموذجا -الواقع والأفاق- د. ليلى قلاتي، المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة، الجزائر	56
759-746	تطبيق التعلم المصغر القائم على الوحدات التعليمية المصغرة الإلكترونية في ضوء الاتجاهات زازل فيروز / جعلاّب نور الدين التربوية الحديثة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر	57
773-760	تطور الوسائل التعليمية في المنظومة التربوية، اللوحة الإلكترونية أنموذجا، دراسة ميدانية خديجة مكاوي، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر	58
787-774	تعليم الفلسفة للأطفال: بناء عقول مفكرة ومستقل. د. عمار طرابلسي، جامعة محمد لين دباغين سطيف 2، الجزائر/ د. ديلمي راوية، جامعة المسيلة، الجزائر/ ط. د. سباع مروة، جامعة حسبية بن بوعلي الشلف، الجزائر	59
802-788	توطين تقنية الواقع المعزّز في التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية-دراسة ميدانية بجامعة سكيكدة د. لبنى يسعد، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر	60
814-803	درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسير المؤسسات التعليمية في ضوء متطلبات جودة التعليم ط. د. نحوي عصام/ أ. د. سلام هدي-جامعة محمد لين دباغين – سطيف 2، الجزائر	61
827-815	دور جريدة المجاهد في مقاطعة استفتاء 8 جانفي 1961م د. حيفر مريم، جامعة باتنة 1، الجزائر	62

842-828	الغمر وأثره في صيغة سكنات الوكالة الوطنية لتحسين السكن وتطويره "عدل" هنان عبد القادر/ بن عمارزهره -جامعة أحمد بن بلة 1، الجزائر	63
857-843	سيكوباتولوجيا الشباب وأزمة التكفل النفسي في الجزائر حامق محمد، جامعة ابن خلدون -تبارت، الجزائر	64
870-858	قاعدة ابن حجر في دفع علّة الاضطراب. على أحاديث صحيح البخاري مرايط فؤاد / أ. د بوشامة-جامعة الجزائر1 بن يوسف بن خدة، الجزائر	65
886-871	مساهمة الثقافة التنظيمية بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد الإنساني) في تحقيق تماسك فريق العمل بالمؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمؤسسة نفطال – تبارت-	66
900-887	بلعربي عادل عبد الرحمان، جامعة ابن خلدون تبارت، الجزائر مستوى التمرلدى طلبة جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي-	67
916-901	د. عناب أميمة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر واقع استخدام اللغة الانجليزية في البحث العلمي بالجزائر-دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية جامعة وهران 01 سبيتي سهام1 / بن عجائمة بوعبد الله -جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، أحمد بن يحيى الونشريسي	68
930-917	وظائف الإعلام التربوي ودورها في الارتقاء بالوعي الديني المجتمعي د. سامي حبيبي، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، الجزائر/ أ. د. عمر مونة. جامعة غرداية، الجزائر	69
946-931	مستقبل التعليم في ظل التطور المتسارع لتقنيات الذكاء الاصطناعي: نحو مزاجية خلاقة مع مزايا الذكاء البشري للاستفادة من التقنيات وتلافي مضاعفاتها رزين محمد، جامعة جيلالي ليايس-سيدي بلعباس، الجزائر	70
960-947	Hate speech through cyberspace: a new strategy for escalating behaviour aggressive and seditious "Long title" SLIMANI Cherifa, Ibn Khaldoun University, Algeria	71
972-961	Human Rights in Rhetoric and Practice Bouchareb Fatima / Bassou Abderrahman -Abou Bakr Belkaid Tlemcen University, Algeria	72
984-973	The influence of digital technology on improving university professors' performance Zitouni Sabira , Morsli Abdullah University Center, Tipaza	73
1000-985	The Politics of Location in Transnational African Diasporic Narratives: Shifting Homes in Tayeb Salih's Season of Migration to the North (1966) Bechani Fatima /Prof. kaced Assi - University of Algiers 2, Algeria -	74
1008-1001	Une approche théorique des transformations sociétales selon Auguste Comte ketfi Yasmina, Université de Mohamed Boudiaf à M'sila, Algérie	75

An Examination of Quality from the Providers' Perspective: A Study of Algerian Hotels



^{1*} Terkmani Meriem

² Ghidouche Ait-Yahia Kamila

¹ Doctoral student at the Ecole des Hautes Etudes Commerciales, Marketic Laboratory, Algeria

terkmanimeriem1@gmail.com

² Professor at the Ecole des Hautes Etudes Commerciales, Algeria

kamilaghidouche@gmail.com

Date of transmission: 03/09/ 2024

date of acceptance: 09/10/ 2024

Abstract:

This paper examines the significance of understanding service quality (SQ) from a global perspective that includes the service provider's viewpoint in the hotel industry. While there is extensive literature on service quality from the customer's perspective, research on how service providers perceive quality is limited. A qualitative study was conducted with nine hotel managers in Algeria, based on service quality criteria, to explore their perceptions. The findings reveal a discrepancy between the criteria used by customers to assess hotel service quality and those emphasized by managers, who rely more on normative standards. This study underscores the importance of considering the service provider's perspective to achieve a comprehensive approach to improving service quality.

Key words: Service quality, HOLSERV, Hotel directors

* Terkmani Meriem e-mail: terkmanimeriem1@gmail.com

Introduction:

In the field of hospitality, where the value proposition is focused on customer experience, SQ¹ is a significant component. More than just a simple indicator of satisfaction, it plays an essential role in customer loyalty (**Ladhari, 2009**) and differentiation in a competitive industry. Exceptional service quality can not only enhance customer loyalty but also generate positive recommendations, which can lead to favourable outcomes for profitability.

However, most studies focus essentially on the customer's perception, without taking into account that of the service provider (**Dedeoglu & Demerer, 2015**). Yet there can be significant discrepancies between these two approaches: customer and provider. Addressing these discrepancies is essential for enhancing hotel service quality by pinpointing and focusing on areas that need improvement.

The Tourism Quality Plan (PQT)² was introduced in Algeria in 2008 with the objective of enhancing the tourism sector, with the hotel industry as its central element. The plan is aimed at tourism businesses: hotels, restaurants and travel agencies. The aim is to improve the SQ to reach the required international standards. Between 2000 and 2019, the national hotel sector grew significantly. It now has 125,676 beds, compared with 67,087 beds in 2000³. In addition, around 750 hotel projects will be financed by 2024⁴. Despite these initiatives, the hotel sector still has several shortcomings, including the quality of services offered to tourists (**Leroux & Ferhane, 2017, p. 40**).

Our aim in this work is to examine SQ from the provider's perspective, by exploring his perception. We are interested in the following question: do hotel managers in Algeria have accurate knowledge of the criteria considered by customers to judge the level of service they receive? In this sense, we conducted a qualitative study of nine hotels in order to analyze the criteria on which hotel managers base their offer of quality and to assess the consistency of their perception of the elements that make up the quality perceived by the guests. The aim is therefore to check and observe the gap in perception between customers and providers.

¹ SQ means Service Qualité

² <https://www.mta.gov.dz/plan-qualite-tourism>

³ <https://www.mta.gov.dz/statistique/>

⁴ <https://voyagerdz.com/2021/11/06/hotels-en-alg>

First Topic: State of the art

Olivier Furrer conducted a study on the various topics covered in service sector research over nearly thirty years. The third most studied theme in the field of services is “service quality”, with 623 articles published since 1993 to 2019. Customer satisfaction holds the second place with 696 articles, while consumer behavior is the most studied theme with 991 articles (Furrer, Kerguignas, Delcourt, & Gremler, 2020). According to researchers, although service quality can be considered "classic," it continues to initiate new research in the field of scientific inquiry.

The traditional view of defining service quality primarily refers to the distinctive characteristics that separate services from tangible goods. Service is a dynamic process rather than a good or a physical entity. Services refer to activities performed for and in collaboration with clients, requiring expertise from both the company and the client. Services are not limited to intangible entities, but rather all economic exchanges involve services, with physical goods perceived as supports for creating value (Vargo & Lusch, 2004).

In the service sector, quality is associated with the customer experience, encompassing intangible elements, which makes the evaluation of quality more subjective and focused on customer service. In contrast, in the industrial sector, quality is often assessed based on objective criteria such as adherence to specifications, durability, and robustness, making the evaluation more objective.

To analyses SQ from the supplier's viewpoint, we need to review the concept of service, in order to define quality in a sector marked by immateriality. In this way, it will be possible to identify the criteria to which customers refer to assess the SQ of a hotel.

Despite its complexity, many researchers have contributed to explain the concept of quality in the field of services. There are two main approaches to defining service quality. The first, and most widespread, refers to the degree to which service performance meets customer expectations (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, p. 16). The second approach regards quality as the compliance with a series of conditions and standards required to impart meaning to SQ (Lapert, 2005).

The first requirement: The customer's vision

Early research into SQ focused on the question of how to assess it. The main contribution in this field was the development of the SERVQUAL scale. This measures the quality perceived by the customer (**Parasuraman, Zeithaml , & Berry,1988**). However, the authors stressed the need to adapt this scale to each specific service sector.

With this in mind, SERVQUAL was modified to adapt it to the "HOLSERV" hotel industry by adding, deleting or adjusting some items (6 new items, 1 deleted and 2 adjusted) to obtain a measurement scale of 27 items.

The customer uses a set of criteria to judge the SQ. The aim of this paper is to present the adapted version which is the "HOLSERV" (**Mei, Dean, & White, 1999**). According to this scale, the quality is explained by three dimensions.

The first dimension concerns the physical elements. These are the easiest for customers to appreciate. In the hotel industry, this dimension comprises nine items relating to infrastructure, equipment and facilities. Customers tend to judge the SQ by the cleanliness, not only of the room and the physical appearance of the staff, but also of all the places they may visit in the hotel during their stay. Other elements concern the modernity of the equipment and the ease of use of the facilities made available to the guest. Catering is an essential element in the evaluation of the SQ, and has been introduced in the revised version of HOLSERV, which did not exist in the original version.

The second dimension represents "reliability" in the provision of the service. It encompasses various aspects relating to the precision with which the service is provided. It is important that the service provider can keep its promises, handle difficult situations with great skill, meet deadlines, deliver the service right first time and, lastly, inspire the confidence of its customers.

The final dimension is the performance of frontline staff. Given the value of the human element in the production and delivery of the service, this dimension comprises twelve items. Always available, fast, efficient, courteous, caring, possessing the necessary skills and knowledge, understanding customer expectations, inspiring customer confidence - these are all characteristics that customers assess in front office staff. These characteristics have a direct influence on the SQ perceived by customers.

To judge SQ, customers refer to a set of criteria on which they base their assessment of an intangible product (which they can neither use nor try before buying).

The second requirement: The service provider's vision

Few studies have looked at how service providers perceive the quality they offer. In the hotel sector, Salah and Ryan revealed a notable disparity between the customer and provider perspectives on the SQ offered. They concluded that this discrepancy could adversely affect customer satisfaction with hotel services (Salah & Rayan, 2006).

To improve quality in hospitality, as in any other service activity, it is important to reduce perception lacuna. SQ can be adversely affected by differences in perception between customers, directors and staff. By accurately identifying the sources of these discrepancies, managers can pinpoint the areas on which they need to focus in order to define areas for improvement.

In the research carried out by Dedeoglu and Demerer (2015), almost the same situation is observed: there is a limited number of studies on the perception of QS of involved parties including responsible and employees. Staff plays a key role in customer perception and it is common for staff to consider that they offer a higher level of SQ than the customer perceives. Consequently, in addition to the quality of performance perceived by the customer, it would be necessary to examine the perception of chiefs and employees. According to the authors, it is essential to measure quality by taking into account the client's and the service provider's perceptions (Dedeoglu & Demerer, 2015).

The aim of this paper is therefore to capture the views of hotel directors, focusing specifically on the criteria selected to offer an outstanding quality to customers in order to verify, in the Algerian context, the existence of any discrepancy between the perception of customers and that of service providers.

Second Topic: Survey and research results

This section is devoted to the empirical study carried out to answer the research questions.

The first requirement: Methodology of the study

This contribution is based on an exploratory approach that aims to achieve three main objectives. The first objective is to examine quality from the supplier's

viewpoint. In view of the small number of studies devoted to this subject, we feel that it is important to examine this area in greater depth. Comparing the host's perception with that of the provider can offer an interesting approach to service quality. This approach is essential for improving performance. The second objective is to understand, based on the Algerian context, the factors that lead to a higher level of quality. The final objective is to assess the degree to which responsible understand quality as perceived by customers through the criteria chosen by the latter.

The qualitative approach is chosen because it provides an in-depth understanding of a phenomenon and allows the subject of the research to be explored without having to measure or confirm hypotheses. There are three qualitative methodologies that can be used in research to study marketing phenomena. Grounded theory is recommended when dealing with an interactional element. Ethnography involves observation. Phenomenology is based on lived experience (Goulding, 2004).

Phenomenology was chosen for this study because the objective was to identify a set of elements constituting the perception of quality on the part of hotel managers in Algeria, based on their experiences in the hotel industry.

Semi-structured interviews were undertaken with managers and sales executives. The average time spent on the interview was approximately 1 hour 15 minutes. The interview guide was drawn up in such a way as to guide the research towards the desired objectives while respecting the flow of a semi-structured interview. It was based on three main themes. Firstly, to find out what SQ means to hotel managers. Secondly, to look at the criteria that hotel managers use to offer customers a superior quality. Finally, to determine the criteria on which customers focus when assessing the quality of a hotel service from the point of view of directors.

This survey was carried out on a sample of nine hotels located in Algiers and Tizi ousou (6 4-star hotels and 3 3-star hotels). We interviewed 5 hotel directors and 4 sales directors with professional experience ranging from 2 to 44 years of service. In a qualitative study, it is not necessary for the sample to be representative, as there is no question of generalizing results or verifying hypotheses. The clientele of the selected hotels varies between business, leisure and sports.

Table 1. Characteristics of interviewees

	Function	Experience (on years)	Category (number of stars)	Region	Length of interview
1	Director	44	4	Algiers	1h50mn
2	Sales director	7	4	Algiers	1h15
3	Director	28	3	Tizi Ouzou	1h45mn
4	Director	19	4	Algiers	1h20
5	Sales and Marketing Director	5	4	Algiers	1h
6	Director	22	4	Algiers	1h15
7	Director	15	3	Tizi Ouzou	1h45
8	Sales director	4	3	Tizi Ouzou	1h
9	Sales director	2	4	Algiers	1h

Source: Based on survey sample

The verbatim comments were transcribed and a thematic analysis was used to identify three themes relevant to the analysis: the definition of SQ, the factors that participate in offering a high level of quality and the criteria used by customers to assess the quality according to the directors. The thematic analysis was chosen because it facilitates analysis of the data by summarizing it clearly by theme, which makes it easier to interpret the results (Paillé & Mucchielli, 2021, p. 271).

The second requirement: Results and discussions

All the interviewees, without distinction, consider that SQ is directly linked to satisfaction "service quality means satisfying the customer". Hotel directors believe that they are attentive to customers' needs thanks to feedback from the staff in contact with them "We pay close attention to our customers' expectations and always ask for their feedback at the time of their check-out". Quality is not clearly defined and there is a lot of confusion because the hotel directors interviewed base their opinion on satisfaction and not on the quality of the services provided.

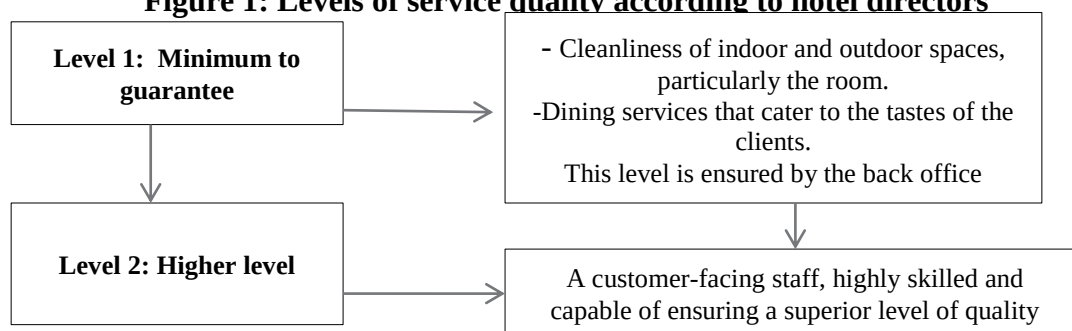
Hotel directors all agree (whether in 3-star or 4-star hotels) and confidently state that quality of service in the hotel industry is mainly characterized by impeccable hygiene and quality catering. Several managers express practically the same views "For us, service quality is ensured when we maintain impeccable hygiene and provide dining that matches the tastes of our guests". This is the

minimum level of service that should be guaranteed to customers. Directors invest a great deal of money and manpower in these two criteria. Some hotels rely on a sufficient number of housekeepers, while others have even opted for software to better manage the accommodation structure (for monitoring the cleanliness of rooms and communicating information to reception). As far as catering is concerned, a great deal of effort is made to ensure customer satisfaction, with a varied menu and fresh produce. A director emphasizes the importance of dining, stating “we even hired a doctor to ensure the safety of the dishes served, with rigorous monitoring of test meals”.

The visual aspect of the equipment, infrastructure and staff is essential. According to the interviewees, it is the hotel's image and shop window. Anything that is visually appealing and impeccably clean is the first criterion of quality for guests “The first thing that catches the attention of our guests is the exterior as well as the entrance of the hotel”. The human factor comes last. Directors stress the importance of this element and its significant contribution to offering a superior quality of service. Highly qualified, stable and competent staffs are a source of differentiation in terms of service quality “We recruit qualified staff from hospitality training schools, and each one knows their tasks”.

The hotel directors interviewed in the Algiers and Tizi Ouzou regions have a prescriptive view of quality criteria. They have difficulty in clearly defining what quality means in their sector. On the other hand, they all recognize that quality of service is essential to building loyalty. However, it is possible to categorize service quality criteria in the hotel industry into two levels. The first level corresponds to the minimum level required to guarantee a quality service: cleanliness and comfort of the rooms as well as good catering (back office). The second level corresponds to a higher quality level and is linked to staff in direct relation with customer. Qualified staff capable of carrying out the tasks assigned to them with a high level of professionalism is a guarantee of superior SQ.

Figure 1: Levels of service quality according to hotel directors



Source: Based on the results obtained

The state of the art made it possible to identify the criteria employed by customers to judge the SQ in this industry. The qualitative study carried out as part of this research revealed the criteria chosen by hotel directors to offer quality. It is interesting to compare the customer's view with that of the service provider. This makes it possible to evaluate the degree of understanding of the criteria used by hotel industry managers to ensure quality to their customers.

The 'tangibility', which is made up of nine elements chosen by customers to assess the quality of a hotel service, is well understood by hotel managers. They attach a great deal of importance to facilities, infrastructure, equipment and the appearance of hotel staff. This suggests that hotel managers have a good understanding of this dimension. In fact, during the interviews, all the managers not only mentioned but also developed the importance of all the tangible and visual elements that guests may encounter throughout their stay in the hotel, from the car park and the exterior façade to their departure. To this end, a great deal of effort is being made to guarantee quality facilities (visually attractive, comfortable, recent, clean, easy to use), a well-groomed appearance by staff and quality food (healthy, varied, local).

Managers have a very low level of understanding of the second dimension, "reliability". Reliability represents the hotel's ability to meet its commitments to its customers. Getting it right always at the first contact and being able to meet deadlines without keeping guests waiting at every stage of their stay in the hotel. Reliability also means managing problems and finding advantageous and satisfactory solutions for customers as quickly as possible. For the managers interviewed, these elements are virtually absent and there is no precise understanding of these criteria compared with the tangibility, where we found a very high level of understanding and investment.

The same applies to the last dimension, 'employees'. Managers stressed the importance of staff in providing quality. Qualification and training are the two most recurrent elements when "staff" is mentioned. Two other characteristics were mentioned less frequently: communication skills and the ability to reassure customers coming from afar. On the whole, managers felt that staff were well trained, having graduated from hotel training schools, which gave them a high level of professionalism when dealing with customers. However, this is still insufficient compared to the criteria used by customers to assess staff in direct contact (developed above).

Table 2. Summary table of service quality criteria used by hotel managers to deliver quality

<u>Criteria for assessing service quality</u>	<u>Observation</u>
- Cleanliness and condition of facilities, equipment and infrastructure a. Cleanliness - Outdoor areas, car park, entrance and reception area - Bedrooms (especially bedding and bathroom facilities) - The restaurant: cleanliness of the premises and tableware b. Condition of infrastructure and facilities - Facilities to ensure customer comfort with all the necessary amenities - Space planning and layout (sets) - Check that equipment is in good condition, especially in bedrooms (plumbing, furniture, television, etc.) - Food quality: catering - Fresh products - Variety of dishes - Presentation - Traditional dishes - The staff - Impeccable appearance - Qualified staff (all from public or private hotel schools) - A warm welcome - Communication skills - Ability to reassure people coming from afar	These factors were cited spontaneously in all the interviews, and in first place In all the interviews, these factors were mentioned spontaneously in second place With the exception of physical appearance, which was mentioned in all the interviews, factors relating to the staff in contact were mentioned spontaneously in 40% of the interviews.

Source : Based on the interviews conducted

This study revealed that there is a discrepancy between the way directors and customers assess the quality of a hotel performance. This misunderstanding on the part of the service provider can lead to a significant discrepancy which can result in customer dissatisfaction. This is in line with the work of Dedeoglu & Demerer, 2015 who found a perception gap between customers and directors.

Conclusion:

This study seeks to investigate the perceptions of hotel directors, focusing on the criteria they consider to be important in offering a quality, and to compare these with the criteria that customers actually take into account when judging the SQ they receive.

From the results of the study carried out in nine hotels in the Algiers and Tizi Ouzou regions, the results showed how precise hotel directors were in their

understanding of the factors used by customers to assess the SQ provided. A comparison of the results shows a gap between the quality criteria used by managers and those used by customers to assess SQ. With the exception of the 'tangibility' dimension, there is a significant lack of precision in the understanding of the other dimensions, despite managers' insistence on the vital role played by staff in delivering a high quality service. This lack of precision may be at the root of a major discrepancy that could negatively affect the host's perception of the SQ provided by the hotel, hence the interest in devoting more research to service quality oriented towards the service provider.

These results make it possible to put forward a series of contributions at both theoretical and managerial levels. In theoretical terms, this study made it possible to analyze the vision of hotel managers of the constituent elements of SQ as perceived by the customer. This revealed that the criteria used are different from those used by customers when assessing the quality of a service. Measuring this discrepancy and its impact on the quality perceived by customers could provide important avenues of research for improving service quality.

In managerial terms, these results can help hotel directors to better understand and design the quality perceived by customers on the three dimensions that make it up. In addition to the predominantly normative criteria and tangible elements, hotel directors need to invest more time in understanding the criteria relating to reliability and staffing, so that they can incorporate them into their daily practices in the same way as they do hygiene and catering.

This research made it possible to verify, in the Algerian context, the existence of potential differences between the guest's perspective and that of the provider. In this sense, this contribution served to explore an approach oriented towards hotel directors. In this context, it may present certain limitations in terms of generalizing the results obtained. However, it opens up research opportunities on the impact that a perception gap between customers and directors could have on the quality provided.

Bibliography:

- **Books :**

Lapert, D. (2005). *Le marketing des services*. Paris: Dunod.

- **Journal article:**

Furrer, O., Kerguignas, J., Delcourt, C., & Gremler, D. (2020). Twenty-seven years of service research: a literature review and research agenda. *Journal of Services Marketing* vol.34,n.3, pp. 299-316.

Goulding, C. (2004, Janvier). Grounded theory, ethnography: A comparative analysis of three qualitative. *European journal of marketing*, pp. 294-308.

Vargo , S., & Lusch, R. (2004, January). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing* vol.68, pp. 1-17.

Dedeoglu, B. B., & Demerer, H. (2015). Differences in service quality perceptions of stakeholders in the hotel industry. *Internatnal journal of contemporary hospitality management*.

Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioural. *Managing service quality*, pp. 308-331.

Leroux, E., & Ferhane, F. (2017). Développement durable et chaîne hôtelière : le cas d'EDEN GREEN en Algérie. *Management et prospective*, pp. 39-51.

Mei, A., Dean, A. M., & White, C. J. (1999). Analysing service quality in the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, pp. 136-143.

Paillé, P., & Mucchielli, A. (2021). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand colin.

Parasuraman, A., Zeithaml , V., & Berry, L. (1988, Spring). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing* vol.64,n.1, pp. 12-40.

Salah, F., & Rayan, C. (2006, 3). Analysing service quality in the hospitality industry using the SERVQUAL Model . *The service industries journal*, pp. 324-345.

- **Websites :**

- <https://www.mta.gov.dz/plan-qualite-tourisme/?> (consulted on 19/06/2024 at 2:20pm).
- <https://www.mta.gov.dz/statistique/?lang=fr> (consulted on 02/07/2024 at 11:45)
- <https://voyagerdz.com/2021/11/06/hotels-en-algerie-751-projets-en-cours-de-realisation/> (consulted on 02/07/2024 at 12:15pm)