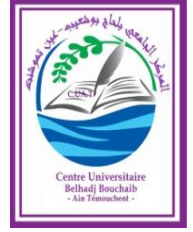




وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



مخبر : " الاسواق ، التشغيل ، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية".

فرقة البحث: المنهجية والاساليب الكمية للاقتصاد

ينظم الملتقى الوطني الأول المحكم

ذو الترقيم الدولي ISBN حول:

تسويق الخدمات بين النظريات العلمية و الممارسات التطبيقية

بالمؤسسات الجزائرية.

يومي : 29 و 30 نوفمبر 2020

الهيئة المشرفة على الملتقى :

رئيس الملتقى الشرفي : مدير المركز الجامعي : أ.د. زيادي عبد القادر

رئيس الملتقى : د.مراد اسماعيل.

د.العشاي فاطمة الزهراء

رئيس اللجنة العلمية

د.مهداوي هند

رئيس اللجنة التنظيمية

د.بوزيان الرحماني هاجر

المنسق العام للملتقى



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
مخبر : " الاسواق ، التشغيل ، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية"
فرقة البحث: المنهجية والاساليب الكمية للاقتصاد



ديباجية الملتقى :

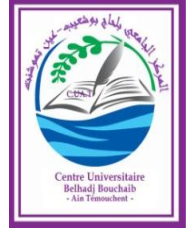
إن ثورة التسويق قد عملت على تغيير كل شيء من أجل أن يكون الزبون هو مركز الإبداع والتطوير والتميز ومحل الاهتمام والاستقطاب وبناء الإستراتيجية وقد فرض هذا على منظمات الأعمال أن تكون قريبة من الزبون محددة حاجاته ورغباته واهتماماته وتفضيلاته واذواقه أن أرادت أن تتفوق على المنافسين وتحقق أهدافها بالبقاء والنمو في السوق ولا يمكن الوصول لهذا إلا بوجود إدارة تسويقية حديثة ومعاصرة، كما وإن السرعة التي يحصل بها التغيير جعلت الإدارة التسويقية في منظمات الأعمال تجد نفسها مجبرة على حسن التعامل مع المستقبل وإلا كان الفشل نهايتها، فإذا كان الأمر هكذا اليوم فكيف سيكون غدا؟، إن ما تتصف به الطبيعة المتغيرة للمستقبل مع عدم اليقين واللاتأكد والشك جعلت إدارة التسويق في الشركات هي واحدة من ثلاثة أصناف: إدارة التسويق التي تصنع المستقبل وإدارة التسويق التي تجد نفسها مجبرة على التأقلم مع ما يحصل حولها من متغيرات وإدارة التسويق التي لا تعلم ولا تدري بالذي يحصل حولها. وإن حال الشركات اليوم لم يحصل بصورة تلقائية وإنما بفعل قوى إرادية تصنع التغيير وتوجه اليوم للمستقبل وهذا الفعل الواعي يجب أن يكون في الموضع الصحيح وإلا أصبح عبثاً على كاهل الشركات. إن ذلك يؤكد على مفهومي الكفاءة والفعالية فالأولى تعني المقدرة على الأداء بشكل صحيح والثانية تعني المقدرة على أداء ما هو صحيح. وإن هذا يشير إلى أن التخطيط التسويقي في الشركات ينصرف إلى تحديد الأهداف الصحيحة واختيار الوسائل المناسبة الصحيحة لتحقيقها. وعلينا أن نتأكد أن ما نؤديه هو ذلك الذي يجب أن نؤديه. فإذا كان المدير ضعيفاً فإنه يعكف على حل مشاكل الأمس. وأما المدير القوي فهو الذي يحل مشاكل اليوم ولكن المدير الأقوى هو من يركز على العمل لحل مشاكل الغد. ونحن لا نظن بوجود من يدعي الدراية بما سيحصل غدا ولكن بوسعنا التنبؤ للأمد القصير والقصير جدا بناء على معطيات وتخمينات لاتجاهات التغيير.

المستهدفون من الملتقى

- ✓ الأساتذة الباحثون في الجامعات الوطنية والعالمية ومختلف مراكز البحث العلمي.
- ✓ القيادات الإدارية والتنفيذية للمؤسسات الاقتصادية العامة والخاصة والإدارات.
- ✓ المستثمرون في قطاع الخدمات والادارات العمومية والمؤسسات ذات العلاقة.



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



مخبر : " الاسواق ، التشغيل ، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية".

فرقة البحث: المنهجية والاساليب الكمية للاقتصاد

أهداف الملتقى :

- توضيح الاطار المفاهيمي لتسويق الخدمات.
- ابراز دور قطاع الخدمات في اقتصاديات الدول مع الاشارة للجزائر.
- التطرق الى واقع تسويق الخدمات بالمؤسسات الجزائرية .
- رفع الغموض على تطبيق تسويق الخدمات في العديد من المجالات.

محاور الملتقى :

- (1) قطاع الخدمات و أهميته الاقتصادية.
- (2) الاطار المفاهيمي لتسويق الخدمات.
- (3) المزيج التسويقي الخدمي .
- (4) أنواع التسويق الخدمي (السياحي،الفندقي،مصرفي ، تعليمي.....الخ).
- (5) ادارة الجودة بالخدمات (مصرفية ، تامينية، سياحية، تعليمية.....الخ).
- (6) واقع تسويق الخدمات بالمؤسسات الجزائرية (مصرفية ، تامينية، سياحية، تعليمية..الخ)
- (7) تجارب مؤسسات اجنبية وتطبيقها لتسويق الخدمات.

شروط المشاركة :

- ❖ إتسام البحث بالأصالة والحدثة في المحتوى والتجديد في المفاهيم والإسهام العلمي الجاد .
- ❖ إدراج محتويات البحث المقدم ضمن إحترام المحاور المعلنة .
- ❖ أن لا يكون سبق وأن نشر البحث من قبل في مجلة علمية ولم يتم الإسهام به في ملتقى وطني ودولي أو يوم دراسي أو ندوة علمية فكرية .
- ❖ تقبل المقالات المرسله باللغات الثلاث العربية والانجليزية والفرنسية .
- ❖ إرفاق البحث المقدم بملخص في صفحة واحدة يكون مكتوب باللغة المغاربية للغة البحث .
- ❖ لا تقل صفحات المقال عن 15 صفحة وأن لا يتجاوز عدد صفحاته 20 صفحة كاملة مع الملخص حجم 14 للنص و 12 للتمهيش Simplified Arabic العربية والمراجع والملاحق والكتابة تكون للغة.
- ❖ أما المقالات باللغة الأجنبية تكتب بالخط Times New Roman حجم 14 للنص و 12 للتمهيش .
- ❖ ترتب قائمة المراجع في نهاية المقال والتوثيق بحسب الإحالات في البحث بإستخدام طريقة APA.



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
مخبر : " الاسواق ، التشغيل ، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية"
فرقة البحث: المنهجية والاساليب الكمية للاقتصاد



ملاحظات عامة :

- كل باحث لم يستلم الرد يعني بأن بحثه لم يصل إلى الجهة المشرفة والمكلفة بذلك .
- ترفض المقالات التي لم تستوفي الشروط السالفة الذكر .
- تخضع جميع المقالات للتحكيم العلمي من طرف أساتذة محكمين من مختلف التخصصات الجامعية والمؤسسات الجامعية .
- الآراء والتوجهات المعبر عنها في المقالات تخص أصحابها ولا تعبر بالضرورة عن رأى مركز البحث في الدراسات الإسلامية والحضارة قسم الحضارة الإسلامية .
- ترسل المقالات بصيغة WORD .

مواعيد هامة :

- ✓ الاعلان عن الملتقى : ديسمبر 2019.
- ✓ اخر موعد لاستلام المداخلات كاملة مع الملخص و إستمارة المشاركة يوم 28 / 10 / 2020 .
- ✓ إشعار المشاركين المقبولة مقالاتهم إبتداءا من يوم 19 / 11 / 2020.
- ✓ انعقاد الملتقى يوم : 29 و 30 نوفمبر 2020 .
- ✓ ترسل كل المداخلات على البريد الإلكتروني: morad.ismail2018@gmail.com



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مخبر : " الاسواق ، التشغيل ، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية".
فرقة البحث: المنهجية والاساليب الكمية للاقتصاد



استمارة المشاركة :

المشارك(ة) الأول	المشارك(ة) الثاني(ة)
إسم ولقب	
الدرجة العلمية	
مجال التخصص	
الجامعة	
البريد الالكتروني	
الهاتف	
محور المشاركة	
عنوان المداخلة	
السيرة الذاتية مختصرة	



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي بلعاج بوشعيب - عين تموشنت -
معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

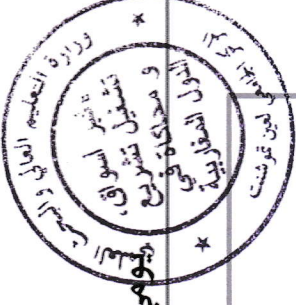


من تنظيم مخبر "الأسواق، التشغيل، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية"

فرقة البحث: المنهجية والأساليب الكمية للاقتصاد

بالتعاون مع معهد العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

(بواسطة تقنية التحاضر المرئي عبر تطبيق Zoom) 2020 30-29 نوفمبر



برنامج الملتقى الوطني الافتراضي الأول حول :

"تسويق الخدمات بين التأصيل النظري والممارسات التطبيقية بالمؤسسات الجزائرية"

هيئة الملتقى الوطني

الرئيس الشرفي للملتقى: أ.د/زبدي عبد القادر - مدير المركز الجامعي بلعاج بوشعيب - عين تموشنت

رئيس الملتقى: د/مراد إسماعيل

رئيس اللجنة العلمية: د/لعشابي فاطمة الزهرة

رئيس اللجنة التنظيمية: د/ مهداوي هند

المنسق العام للملتقى: د/ بوزيان الرحماني هاجر

افتتاح أشغال المنتدى الوطني	
09:05-09:00	تلاوة آيات بينات من الذكر الحكيم
09:10-09:05	الشهيد الوطني
09:20-09:10	كلمة مدير المركز الجامعي :أ.د زيادي عبد القادر
09:30-09:20	كلمة السيد مدير معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير: د/ زناقي سيد أحمد
09:40-09:30	كلمة مدير مخبر "الأسواق، التشغيل، المحاكاة والتشريع في الدول المغاربية": د/بن ضيب علي
09:50-09:40	كلمة رئيس الملتقى د:مراد اسماعيل

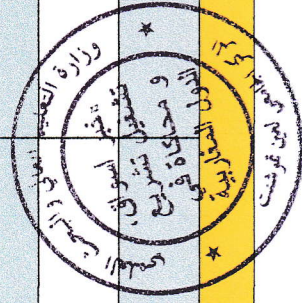
اليوم الأول: 2020/11/29

الجلسة الافتتاحية : 11:40-09:50

رئيس الجلسة: د/ جديدين لحسن

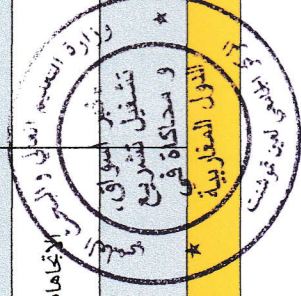
مقرر الجلسة : د/العشابي فاطمة الزهراء

الجامعة	عنوان المداخلة	المحاضر	التوقيت
Université Djillali-Liabes- Sidi Bel Abbas Université Djillali-Liabes- Sidi Bel Abbas	Le cadre conceptuel de l'innovation en marketing des services : « De l'innovation de services aux nouvelles offres de services »	Dr/BENDJOUZI Zohra Pr / EL HOUARI Djamel	10:00-09:50
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان) جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)	دور الإستراتيجيات المتبعة في تسعير المنتج لتسويق خدمات شركة الاتصالات الفلسطينية ،	د/حازم أحمد فروانة د/اسليمان مزابط	10:10-10:00
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان) جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)	قياس أبعاد جودة الخدمة وفقاً لنموذج: SERVQUAL دراسة ميدانية مع زبائن بنك البركة بمدينة تلمسان	د/طالب مرم ط د/ حموني صالح	10:20-10:10
Université Djillali-Liabes- Sidi Bel Abbas Université Djillali-Liabes- Sidi Bel Abbas	La communication digitale des services de recrutement en ligne : Cas de l'entreprise Emploitic	Dr/ GRAA Amel Doc/ DIOUANI Hela	10:30-10:20
Université A. MIRA de Bejaia Université A. MIRA de Bejaia	La digitalisation de la relation client-banque Cas de la banque AGB- Bejaia	Dr/ AKKARENE Rim Dr/ CHANOUNE Nadjet	10:40-10:30
جامعة قاصدي مرباح (ورقلة) جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)	التسويق الصحي الإلكتروني (الطب عن بعد) كأداة لتحقيق الميزة التنافسية	د/ قريشي حليمة السعدية د /أخويلد عفاف	10:50-10:40
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة) المركز الجامعي نور البشير(البيض)	أثر تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحسين مستوى الخدمة العمومية "دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي بولاية البيض"	د/عبدلي لطيفة د/أبو بكر بوسالم	11:00-10:50
المركز الجامعي (مغنية) المركز الجامعي (مغنية)	تأثير سياسة الترويج على مبيعات المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة CERTAF -	د/محمد تروش ط.د/عبد القادر مومني	11:10-11:00
جامعة طاهري محمد (بشار) جامعة طاهري محمد (بشار)	التحديات المصرفية لممارسة التسويق في ظل غياب التسويق الالكتروني- حالة الجزائر -	د/بن جيمة عمر الأجاع مختار	11:20-11:10
مناقشة			11:40-11:20

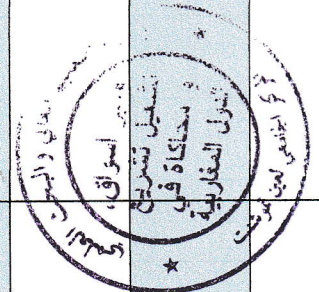


الجامعة	عدوان المداحلة	المحاضر	الدوريات
المركز الجامعي (مغنية)	أثر جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون-دراسة عينة من المؤسسات الصحية بولاية تلمسان-	د/أولفي نصرة د/هاشم مريم ليليلة د/بوجدان الدوق	11:50-11:40
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	أثر أبعاد جودة الخدمة على ولاء الزبون بوجود الرضا كمعيار وسيط - دراسة امبيريقية لمؤسسة موبيليس بولاية سعيدة-	د/شرفي جلول أ.د/اصوار يوسف	12:00-11:50
جامعة طاهري محمد (بشار)	دور جودة خدمة التعليم العالي في تعزيز رضا الطالب بالجامعة الجزائرية كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم	د/عزيز دحماني ط.د/حديجة الغازي	12:10-12:00
المدرسة العليا لإدارة الأعمال (تلمسان)	-التسيير بجامعة طاهري محمد بشار - أنموذجا	د/ابراهيم آسية ط. د/ حمودي إيمان ط.د/العربي عكاشة	12:20-12:10
جامعة أي بكر بلقايد (تلمسان)	إدارة الجودة الشاملة مستقبل تسويق الخدمات (شركة تونوتا) وإستراتيجية كازينو	د/ابن ساعد فاطمة أ.د/ الحواري جمال	12:30-12:20
جامعة جيلالي لباس (سيدي بلعباس)	جودة الخدمات ودورها في تحقيق رضا الزبون كأحد مؤشرات قياس الأداء التسويقي	د/ابن خضر محمد العربي د/يعقوب أسماء	12:40-12:30
جامعة جيلالي لباس (سيدي بلعباس)	تقييم جودة خدمات النقل من وجهة نظر الزبون - دراسة مؤسسة النقل بسكك الحديدية-	د/مرفوم كلثوم د/خلوف ياسين	12:50-12:40
جامعة حسبية بن بوعلي (الشلف)	دور بنك التأمين في تسويق المنتجات التأمينية في الجزائر.	د/ محمد الأمين مشورور د/حسين بونلحة	13:00-12:50
جامعة أي بكر بلقايد (تلمسان)	صورة المؤسسة وأثرها على اتخاذ القرار الشرائي للمستهلك الجزائري -دراسة ميدانية لربائن مؤسسة موبيليس، وكالة معسكر-	د/عبد اللطيف أولاد جيمودة أ.د/زوييدة محسن ط.د/لمينة بلحية	13:10-13:00
جامعة مصطفى اسطمبولي (معسكر)	اتفاق الخدمات المصرفية الاسلامية بالبنوك الجزائرية	د/مهدي هند ط.د/طاهر علاء الدين	13:20-13:10
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	تسويق المنتج التأميني في الجزائر بين الواقع والتحديات	د/صليحة فلاقي -- د/افتوز زروخي	13:30-13:20
جامعة حسبية بن بوعلي (الشلف)	إدارة العلاقة مع الزبون في الوكالات السياحية الإلكترونية :	د/ناصر بوشارب د/ابن حاسين بن اعمر	13:40-13:30
جامعة فرحات عباس (سطيف)	دراسة حالة وكالة Expedia		14:00-13:40
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	مناقشة		

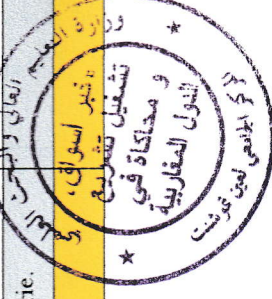
الجامعة	عنوان المداخلة	المحاضر	الدوقيت
جامعة أبو بكر بلقايد (المسكان) جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	قياس رضا الزبون لتحسين جودة الخدمة في البنك BNP PARIBAS	ط.د./نشوار عبد الكريم ط.د./ادرار ارسلان	14:10-14:00
جامعة لويسي علي (البليدة2) جامعة لويسي علي (البليدة2)	أهمية المظهر المادي للخدمة ودوره في تعزيز التميز التنافسي للمؤسسات الخدمية	ط. د. / سليم عابر د/ عبد الرحمن بنين	14:20-14:10
جامعة جيلالي ليايس (سيدي بلعباس) جامعة محمد بوضياف (المسيلة)	واقع تسويق الخدمات السياحية والفندقية بالمؤسسات الجزائرية -دراسة حالة فندق القائد-	ط.د./ عمار مراني د/ حسين الأمين شريط	14:30-14:20
جامعة غرداية جامعة لويسي علي (البليدة) جامعة العربي التبسي (تبسة)	إشكالية قياس جودة الخدمة في المؤسسات الصحية	ط. د. / رضا موسى ط. د. / سليم قصار د/ طارق فارس	14:40-14:30
جامعة محمد خيضر (بسكرة) جيجل	لتوجه نحو الرقمنة من خلال بطاقة الذهبية كخيار لتحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر - مكاتب جيجل -	ط.د./وليد زياي ط.د./فاطيمة فديسي	14:50-14:40
جامعة جيلالي ليايس (سيدي بلعباس) جامعة يحي فارس (المدية)	أثر التسويق الالكتروني المصرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الوطنية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-	ط.د./ كبداني أسماء	15:00-14:50
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة) جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا الزبائن - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين " Saa " وكالة المسيلة.	ط. د/ رضوان ميثيكي د/الحسن عطالله ط.د./نزيان قواسم	15:10-15:00 15:20-15:10
جامعة الحاج لخضر (باتنة 1) جامعة محمد البشير الإبراهيمي (برج بوعرريج)	إشكالية تسعير النقل الحضري الجماعي بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة ترامواي مدينة الجزائر العاصمة	د/ شاكر بلخضر	15:30-15:20
المركز الجامعي للذكر الجامعي (مغنية)	تحسين جودة الخدمات الحكومية كمدخل لتحقيق رضا العملاء: تجربة الإمارات العربية المتحدة نموذجاً	د. عيشوش عبدو د/هجرة حلاسي ط.د./يوسف حسين	15:40-15:30
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت) جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	-تطوير النشاط القاولاني كمدخل لتأمين خدمة التأمين-حالة ولاية عين تموشنت	د/ابوزيان الرحاني هاجر د/توزان فاطمة - د/غزوي سليمة	15:50-15:40
جامعة بن خلدون تيارت جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	أثر التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة -دراسة حالة شركة- LA CAAR	د/خيرة محدوب د/عمر جعفري	16:00-15:50
جامعة باجي مختار عنابة (عنابة) جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)		د/ أسماء وناس د/ منال منقوري	16:10-16:00
مناقشة + اختتام فعاليات اليوم الأول			16:30-16:10



الجامعة	عنوان المداخلة	المحاضر	الدور
المركز الجامعي (مغنية)	أثر الإعلان الإلكتروني في توجه السلوك الشرائي مستخدمي صفحة Ooredoo الجزائر	ط. د/ عامر برحو عاتقة د/ شكوري سيدي محمد	09:00-08:50
جامعة فرحات عباس (سطيف 1)	تسويق الخدمات الصحية (بين المقاربات النظرية والتحديات العملية) ككود حديث في مؤسسات الخدمات العمومية.	ط. د/ تبائي ريدة د/ هياش فارس	09:10-09:00
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	تأثير الاشهار عبر مواقع التواصل الاجتماعي على قرار شراء رحلة سياحية	د/ طهي أسماء	09:20-09:10
جامعة طاهري محمد (بشار)	دراسة تقييمية لأثر الكلمة المنقولة على نية شراء خدمات الإقامة. حالة عينة من الأساتذة الجامعيين في إطار التريضات خارج الجزائر.	د/ وزاني محمد ط. د/ عيسى فادة	09:30-09:20
جامعة طاهري محمد (بشار)	دور التسويق المصرفي في زيادة فاعلية وسائل الدفع الإلكتروني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة بشار -	د/ عبد الجليل مقدم ط. د/ حولة عدنان	09:40-09:30
جامعة جيلالي لباس (سيدي بلعباس)	الخدمة المالية للصيرفة الإلكترونية وأثرها في تحقيق رضا العملاء دراسة إحصائية: بنك سوسيتي جنرال بسبدي بلعباس"	د/ قادري علاء الدين ط. د/ دريش هرة - ط. د/ بلوقة إيمان	09:50-09:40
المركز الجامعي (مغنية)	قياس أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية	د/ ننادية مدرور د/ أجميلة ملوكي	10:00-09:50
المركز الجامعي (مغنية)	الأهمية الاقتصادية لصناعة الخدمات دوليا وطنيا نماذج عن مساهمة قطاع الخدمات في الاقتصاد الوطني	د/ محمودي أحمد ط. د/ ضبيان كريمة ط. د/ عبد الحميد فضيلة	10:10-10:00
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	ثرت التسويق بالعلاقات مع الزبون على تحسين الأداء التسويقي للخدمات -دراسة حالة شركة الاتصالات باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية-	د/ لشلاش عائشة - د/ بن نافلة نصيرة د/ بوعلي هيشام	10:20-10:10
جامعة أحمد دراية (أدرار)	التطبيقات الحديثة للتسويق الإلكتروني: الموقدات وسبل التطوير	د/ هوزي منصور د/ محمد سمير بن عياد ط. د/ ابن مصطفى رم	10:30-10:20
جامعة أحمد زناة (غليزان)	دراسة تحليلية لدور التسويق الخدماتي عبر وسائل التواصل الاجتماعي في تنشيط التجارة الإلكترونية	د/ كريمة جلام د/ أحمد قناري د/ رضوان عامري	10:40-10:30
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	دور الموقع الإلكتروني السياحي في تفعيل السياحة -دراسة حالة السائح لولاية عين تموشنت-	د/ العناني فاطمة الزهرة د/ حملة عزالدين د/ زواغي سامية	10:50-10:40
جامعة أكلي محمد (البويرة)	مناقشة		11:10-10:50



الجامعة	عنوان المداخلة	المحاضر	التوقيت
جامعة مولود معمري (تيزي وزو)	L'effet du modèle AIDA sur la décision d'achat dans le e-commerce; Enquête auprès des acheteurs de la boutique en ligne Jumia DZ	Doc/CHEKIR Terkia Doc/CHALLAL Ouardia	11:20-11:10
جامعة مولود معمري (تيزي وزو)		Dr/Djaoued OMAR BELKHIR	11:30-11:20
جامعة الدكتور مولاي الطاهر (سعيدة)	Le rôle de la qualité des services sur la Satisfaction des clients, Cas : Banque CPA	doc/DERRAR Arslan Doc/ZAIR yassine	
جامعة أحمد زبانة (غليزان)	LE ROLE DE MARKETING DANS LES COOMPAGNIES D'ASSURANCE EN ALGERIE Cas de l'ouest algérien	Dr /Kara ibrissem Doc/Adjal wassila Dr/Beniani mourad	11:40-11:30
Centre universitaire Ain temouchent Université Djillali Liabès Sidi-Bel-Abbè Université Ain Temouchent	L'effet de la satisfaction sur la qualité perçue cas des utilisateurs des Smartphones	Doc/Belghomari Moulay Ibrahim Doc/Didani Mohamed Nadir Doc/Beneddine nour el houda	11:50-11:40
جامعة جيلالي ليايس (سيدي بلعاس)	Lorsque le numérique réinvente le parcours client : cas des VTC en Algérie	Doc/Abdelhak soumia Doc/ Meradi samir	12:00-11:50
المدرسة الوطنية العليا للسياحة (الجزائر العاصمة)	L'apport des sites web dans la promotion de la destination touristique Algérie Etude de cas : VisitAlgeria.dz		12:10-12:00
جامعة مولود معمري (تيزي وزو)	Etude empirique sur la pratique du marketing dans les TPE prestataires de services, cas des agences de voyages et tourisimes de la wilaya de Tizi-Ouzou »	M.A/LHADJ MOHAND Moussa doc TAGNITHAMMOU Radia	12:20-12:10
جامعة جيلالي ليايس (سيدي بلعاس)	L'effet du marketing interne sur la performance de l'employé de la banque : Cas des banques en Algérie.	ط. د / ابن جبارة إسحاق د/نواله مريم	12:30-12:20
المدرسة العليا لإدارة الأعمال (تلمسان)	Le Marketing des services : Un facteur de réussite du secteur des services	Dr/ Lamine TARHLISSIA doc/ Amira BENACHOUR DR/Ismaïl BOUGHAZI	12:40-12:30
جامعة جيلالي ليايس (سيدي بلعاس)	P'impact de la preuve matérielle sur la qualité de service, cas de la poste d'Algérie.	doc /RAOUTI KHADIDJA ALIA Dr/ NAIT IBRAHIM BOUSSAD Dr/NOUALA MERIEM	12:50-12:40
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	La réalité des pratiques du marketing de service bancaire en Algérie.	د/وكيدان سناء	13:00-12:50
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	مناقشة		13:20-13:00



الجامعة	عنوان المداخلة	المحاضر	التوقيت
جامعة الشهيد حمه لخضر (الوادي)	دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسويق للمنتجات المصرفية -دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة 46-تبسة-	ط. د/ محمد الأمين بلهوشات	13:30-13:20
جامعة العربي التبسي (تبسة)		د/ طه بن الحبيب	
جامعة الشهيد حمه لخضر (الوادي)		ط. د/ سارة بن موهوب	
جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)	واقع تسويق الخدمات في البنوك العمومية و أثره على رضا عملائها	د/بن خالدي نوال	13:40-13:30
جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)		ط. د/لياد لمياء	
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف (ميلة)		د/أيوب صكري	13:50-13:40
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف (ميلة)	(واقع الميزج التسويقي السياحي ومدى فعاليته في المؤسسة السياحية (حالة وكالة سياحة وأسفار"	د/محمد بوطلاحة	
جامعة عبد الحميد بن باديس (مستغانم)		ط. د/مزنواغي جيلالي	14:00-13:50
جامعة عبد الحميد بن باديس (مستغانم)		أ.د/ عدالة العمال	
جامعة حسية بن بوعلوي (الشلف)	اسهامات الميزج التسويقي في تفعيل الخدمات المقدمة	أ.د/ عبد القادر مطاوي - د/ كريمة بن شنيبة	14:10-14:00
جامعة قاصدي مرباح (ورقلة)		د/الهالة محمد	14:20-14:10
جامعة مصطفى اسطembولي (معسكر)		د/لقام عبدالكريم بوجلال	
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)	أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المريض	ط. د/نادية فاطمة الزهراء مالكي	14:30-14:20
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)		د/سهيلة غماري - ط. د/حورية ابراهيمي	
المركز الجامعي علي كافي(تندوف)		د/رياض مصطفي	14:40-14:30
المركز الجامعي علي كافي(تندوف)	تسويق خدمات من خلال الإدارة بالشقافية في ظل تجويد الخدمات -دراسة حالة مويليس-	د/ سهيلة عبد الجبار	
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)		ط. د/مقران محمد	14:40-14:30
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)		د/امراد اسماعيل	14:50-14:40
جامعة عبد الحميد بن باديس (مستغانم)	قياس جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية د. بن زرجب (عين تموشنت)	د/اديف مصطفى	
المركز الجامعي (مغنية)		د/ بورقية بختة	15:00-14:50
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)		د/ ملاحي رقية	
جامعة محمد بن أحمد (وهران2)	التوجه للتميز بوضا ووفاء الزبون المصرفي -دراسة عينة من عملاء وكالات البنوك التجارية بولاية سيدي بلعباس -	ط. د/كردوسي نور الهدى	15:10-15:00
جامعة أبو بكر بلقايد (تلمسان)		د/حولية يحيى	
جامعة مصطفى اسطembولي (معسكر)		د/بورعدة حورية	15:10-15:00
جامعة مصطفى اسطembولي (معسكر)	التسويق المصرفي في البنوك الجزائرية، دراسة حالة البنك الجزائر الخارجي	د/ديب لمياء	
جامعة مصطفى اسطembولي (معسكر)		د/درمال فاطمة الزهراء	15:20-15:10
جامعة مصطفى اسطembولي (معسكر)		د/ أسية عامر عامر	
جامعة بلحاج بوشعيب (عين تموشنت)	أهمية الميزج التسويقي في تحسين الخدمات التأمينية- دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات -la CAAT-	د/ مرهم حسناوي	15:30-15:20
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)		د/ خلود ياسين	
جامعة أبي بكر بلقايد (تلمسان)			15:50-15:30

مناقشة + احتتام فعاليات الملتقى