الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الرقم: ...../ 2014

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: تسويق الخدمات

الموضوع:

دور التسويق الإلكتروني في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الخدماتية

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة

الطالبة: تيتي نسرين

الطالبة: بوحفص سهام

الطالبة: بوزيدي سهام

الطالبة: بن عيسى نسرين

الأستاذ المشرف: بن عيسى نسرين

الأستاذ المشرف: بن عيسى نسرين

السنة الجامعية: 2014/2013

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر

!ĭɵƥllɛ DžƑDŽɵƥllɛ Ŷɛ !ƨɠ

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت على و على والدي

و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

الآية 19 سورة النمل

Dž!ǴdŽ ȘǏǏP!ƒ LJdž ǴLj! ƧPǏ ĭȒ!ƒ Ÿ ƥdžơ!ǴƼ ÜNJLjǴƵǏǏ DžŏƱƵ Ă NJnjŋĂ ýŭŋhu Ș ŏǏŏ ƒƥdžơ Ÿƒ ƥdžơLj

.LJŏƧNjǴƵ!ƒ LJŏhŏƵ!ƒ NJ!ơ ĭǏƵ Ă Ÿƒ ƥhuƵ LJhu ƥdžơdž ǴLjŏhuLj

ŏ ýĂǏƨ ýĂlŏ Ÿƒ ĭǏŢ Ÿƒ ĭǏƵ Ă NJŏǏƵ "DžǏǏǏĂ ***من لم يشكر الناس لم يشكره الله"***

Ƨ‡T!ǴƼ ǴLjLjǴLjǩdžƒ Ă ǴLjƧ‡T DžnjĂhuLj! DžnjhuǴhu ȘƧƵLj Ă Džnjŏ!ǫ ɣNjRLj LJD LJdž ƒƥhu ƥŋLj Dž! ȘǏƵLjdž!ƒ ƒRNj LJdž

Dž! Ă ÜǴLjǩƧ‡Rdž ĭǏƵ ƨƒƧTÚǴhu ýưɜk ĭȒ!ƒ "ƭhuIƵ ƨǴƵƥ "ýưɜ!ƒ ǴLjRǴǩǏǏŨ ýĂŢĂdž ýŏƨŋ!ƒ

ƭơhu!ƒ LJŏƥǴŏdž Ĭ!ǫ ƨǴưk! ƭǏƒƨƥ!ƒ ljRNj ƨǴŋLjŨ KƒƥǴTƧŨƒ Ă OƑǴŢLj!ƒ DžŏƥIk Ŏɜ ƒƥnjŋ ƧPƥŏ

.ŎdžǏǏƵ!ƒ

هاجر

الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعم و زيننا بالحلم و أكرمنا بالتقوى و أجملنا بالعافية

أهدي عملي المتواضع هذا أولا وقبل كل شيء....

إلى صاحب النبوة العظمى و المقام الأسمى... طب القلوب و دواؤها و عافية الأبدان، إلى

والدتي الحبيبة التي غمرتني حنانا لو سكب على أهل الأرض لوسعهم، و ثبتت خطاي على

طريق الالتزام... الله يحميها و أطال عمرها، إلى الذي رضاه سر توفيقي و منتهى بغيتي و

مناي... والدي الغالي أطال الله عمره...

إلى الذي ن تقاسمت معهم أفراحي و أحزاني و نشأت و ترعرعت معهم إخوتي عذراء،

يعقوب ، حسناء حفظهم

الله

هاجر

I FĬNjƗƟDŽIIƐ 2 ƥNJȝ

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

LJdž ll!Ꝗ Ă Ü2ƒƨdžkɭŬƒ Ă ĂdžLj!ƒ Ă CǴlhu!ƒ ƥŏƨŏ ƨƨŢdž ĭ D Ĭ ǰƶ ŧŏdžkơ lƨĂƨư Ŏ5ƨŢdž!ƒ ȘŏĂɭk!ƒ ƥzŏ ŧƐǴŏŢ Ă Ülƥƥơdž KǴɭǴŏɭ YǴhukǫ ȘŏƨƱ LJƶ ƨƨŢdž!ƒ KǴdžƥP! LJƨƒĂkdž!ƒ ĂdžLj!ƒ ȘŏIơk! ƒƥŏɳ Ǵnj!ŭƷkɭƒ ýŭP ǴLjdžƥ ƒꝖnj! DžNjǴưƨ Ă Cŭdžƶ!ƒ KǴɳǴơ ŧŏhuǰk Ĭ!ǫ Ĭƶɭŏ ýdžǴ‡kdž ŎIŏĂɭk Ɲŏƨdž LJŏĂ‡k Ă Ü‡!Ǵƶ5 KǴŏɳŏkƒƨkɭƒ yƱƨĂk Ă ýŏdžƶ!ƒ yƱž ŧƥŭƶ!ƒ LJŏɭơk Ŏ5 ŧŏ5ƨŢdž!ƒ KǴdžƥP!ƒ ȘŏĂɭk ƨĂƥ ĂNj ǴdƱ Ŏ!ǴK!ƒ Ŏɭŏƒ2!ƒ ýƱǴɭk!ƒ ƱƨƱhu Ŏ5 ƨĂƥ Ɣƶǰŏ Ŏ5ƨŢdž!ƒ ȘŏĂɭk!ƒ LJD ŧŏ!Ǵk!ƒ ŧɳŏKLj!ƒ Ĭ!ǫ GLjǰŢĂk ŧŏơ CNEP-llLjhu Cŭdžƶ Ĭǰƶ lƨǴdžkɭƒ ƨƨǴŢdž!ƒ LJD Ŭǫ **7PS** ŎdžƥP!ƒ ŎIŏĂɭk!ƒ Ɲŏƨdž!ƒ ƨŢǴLjƶ ýŭP LJdž ll!Ꝗ Ă ýŏdžƶ!ƒ yƱž ŧƥŭƶ!ƒ LJŏɭơk ƔǴƱIkɭƒ Ă Cŭdžƶ!ǴhU Ug5kơŬƒ Ŏ5 NJkŏdžNjƱhu GnjK5ƨƶdž Dƶ Ɛƨ Ɣɳŏ ǴdƱ‡ Ŏ5ƨŢdž!ƒ ȘŏĂɭk!ƒ Ș hƱƱk Ŭ ŧŏƨFƒƨɳ!ƒ ..ŧŏɭ5GLjk lƨŏdž ƔǴɭk‡ƒ Ă ȘŏIơk Ă ƥƥɳ Cŭdžƶ

:hƱƱƟƒŧƨDžɳɛ l ƒDž‡lɳɛ

ýŏdžƶ!ƒ yƱž ŧƥŭƶ!ƒ Ü Ŏ5ƨŢdž!ƒ ȘŏĂɭk!ƒ Ü‡ŏ5ƨŢdž!ƒ ŧdžƥP!ƒ

Résumé :

Banque marketing est un must pour n'importe quelle banque veut rester et se développer et continuer et à l'aide d'équilibré croissance des services bancaires des services par le biais des politiques et des stratégies efficaces et créer un mix-marketing intégré qui vise à répondre aux besoins des clients et leur satisfaction pour cela, nous posons la question quel est le rôle de la prochaine commercialisation principaux services bancaires dans l'amélioration de la relation avec le client et distribuez-le aux clients-donc nous avons atteint un résultat CNEP en suivant la rive marketing fois un rôle dans Améliorer la relation avec le client via le service de marketing mix éléments 7PS mais les banques algériennes sont marketing Banque et malgré leur connaissance de son importance dans la fidélisation des clients et d'attirer de nouveaux clients, réaliser et acquérir un avantage concurrentiel.

Mots clés :
Services bancaires, Banque, marketing, relation avec le client

hø øø øø DŽqs DŽllε

ƨŏλƛk LJdž NJ! Ǵdž! ýĂþǵ! ŧŏ!ǴdŽ!ƒĂ ŧŏþǴ Ţ kþŮƒ DžUĵ!ƒ Ŏ5 ŧŏdžþP!ƒ KǴƵǴƲl!ƒ DžNjƛ‡ Ŏ5ƨ Ţ dž!ƒ YǴƲl!ƒ ƨƨh LJdž þƒƨ5ū! ŧŏĵǴdžkƒŮƒĂ ŧŏ!ǴdŽ!ƒ KǴŋǴŏkơŮƒ YǴhŢǫ Ŏ5 lƨŏhv‡ ŧhǫĵhu DžNjǴǫŏ ŧ ŏơ ŧŏþǴ Ţ kþŮƒ ŧŏdžĵk!ƒ Ĭ ǵƵ Ŏhǵŋŏǫ NJhu DžĂlk ĭ Ŗ!ƒ ƨĂþǵ! ƒƨUĵĂ .ǴnjkŏdžNjƊ Ɣǫơ ŧ5ǵkPdž!ƒ KƒƨǴdžƛkǫŮƒ Ĭ ǵƵ Ǵnjƨŏƨ ĂkĂ ǴnjkƒhƨkĂ KƒƨPþdž!ƒ ydžŋ ýŭP Ƽŏlơk Ĭ ǵƵ Ǵhǵǫ ĂƊ Ǵhǵŋŏǫ Σ‡ƨĵŏǫ ÜǴnj5ƒǴUĂĂ ǴnjkƲTĵƛhu DžǴŏl!ƒ Ŏ5 ǴnjkǴǴ5‡ LJƎ5 ýĂþ!ƒ KǴŏþǴ Ţ kpƒ Ŏ5 ƨƨǴ Ţ dž!ƒ LJdž y5ƨ!ƒ ýŭP LJdž ll!ŖĂ ÜǴnjkŏ!Ǵƨ5 lþǴŏƨ Ĭ ǵƵ ydžƨk LJƊ ƨƨǴ Ţ dž!ƒ ljŖNj LJdž ƔǵƲkŏ Ǵdždž ÜýĂþ!ƒ ll ǵk Ŏ5 ŧŏdžĵk!ƒ ŧŏhǵǵkĂ ýŏdžƨ!ƒ ǴǴơƨǫ lƨ‡5hu LJĂĵdžƀŏ LJŏƨŏǫdž LJŏŏƨk Ƽƨ5Ʊ LJƨ Ǵnjǵdžƨ ƨŏǫ KƒǴƒƨŋǫ Ʊŏǫhǵ Ǵnjk Ǵ5‡ ăĂkǫdž .DžnjkǴhuƩƨĂ ǴnjĵFǴhuƨ KǴŋǴŏkơƒ Ƽŏlơk Ĭ ŧŏ!ĵhu!ƒ ǴnjkǴdžþP ƨŏĂƲkĂ LJŏǫơk Ĭ ǵƵ Σ‡ƨĵŏ Ǵdžhu NJKǴŋǴơ

ŧ Ţ ǴP Ü ŧơǴkdž!ƒ KǴŏĵǴ‡džŮƒ Ɣǫ ĵhuĂ ƨĂƨU!ƒ LJǫơD Ŏ5 NJŏ!ǫ ǪĂKĵdž!ƒ ýǴ Ţ ǫĂ ýŏdžƨ!ƒ ǴǴơƨǫ DžŏĂ Ĭ kơĂ

Džkơ Ǵdž ƒŖNj ÜǴnjĵdž lþǴ5kǫŮƒ ýhup ǴnjkþĂŋ Ĭ ǵƵ Dž‡ơ!ƒ ýŏdžƨǵ! LJ‡džŏ ŮĂ ŧŏǫĂdžǵdžŮǴhu ƨŏdžkk ŧŏ5ƨ Ţ dž!ƒ ŧdžþP!ƒ LJƊĂ KǴdžþP!ƒ f ƒǴ Ţ P ƨƒƨhǫ Ŏ5 ýǴƨ5 ƨĂþ LJdž NJ! Ǵdž! ÜǴnjǵdžƨ Ŏ5 ƽŏĂǫk!ƒ lƨ‡5 ŎĵhuĂ Ĭ !ǫ NJŋĂk!ƒ ƨƨǴ Ţ dž!ƒ Ĭ ǵƵ

ŧŏlŏĂǫk!ƒ ǴnjkŢơ lþǴŏƨĂ Ǵŭdžƨƨƨ

:hvDŽƑyllɛ hvǐƬƥƨllɛ

njNjƧƨDŽ qdžY üǐǐDŽyllɛ UDŽ hvƽǘyllɛ DžǐƨƟƧ Nj hvǐǯƥƬDŽ IƑDŽqƣllɛ ƽǐNjƨƧ DžǐǴ hvǐƟƒƬƟƟƨ hvllǗq IɛP hvƽǘY qlWNjƧ Ǘ .(0.05≥α) hvllǗqllɛ

:hvǐƟƟƨllɛ IƑǐƬƥƨllɛ

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ Ƨǒ5ƨƬdž!ƒ ƧdžƥƤ!ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ- .(0.05≥α)

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ ƨǒƨƖk!ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ yǒƨǍk!ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ ƝǒǍƨk!ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ ƥƒƨ5Ū̃ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)

Ƨ!ǗƥƧ!ƒ ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ ǐƥǴdž!ƒ ýǒ!ƥ!ƒ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)

ǎǍkƖdž ƥljƵ ýǒdžƨ!ƒ yǎž ƧpǗƨ!ƒ LJǒƖǒǂk Ǎ ƧdžƥƤ!ƒ DžǒƥIk KǴǒǎdžƵ LJǒhv ƧǒƒǴƬǒǫ Ƨ!ǗƥƧ KƒR ƧpǗƨ ƥηǍk Ǘ - .(0.05≥α)Ƨ!ǗƥƧ!ƒ

:hvƨƥƥƥllɛ hvǐDŽIjƨ

IƨǍƨưhv ƧǒƨƒƨƧ!ƒ ƨƨǴƬdž!ƒ Ǒ5 ƨƒƨI!ƒ ǐƦƤkdž ΣǒƖǒǂk Ƨ!ǍǴǒǂdž Ǒ5 Ƨǒhv!ƒ ƒƦNj ƧƖƒƨƥ ƧǒdžNjD LJdž‡k ƨƨƬdž!ƒ CǴIhv ǐǗƵ ƧƲ5Ǵǒǂdž!ƒ Ǎ Ƨǒǂhvƨ!ƒ ƩǒIǒǂk Ǒ5 Ƨ!Ǵƨ5 IƒƥD IjƨǴhvkƵǴhv Ǒ5ƨƬdž!ƒ ƩǒǍƖkdž! ƧdžNjD CǴƲƵƨ ƥǴƬkƥƒ ƨǴƖdž ǐǗƵ ǐƨƒƨƧ!ƒ ƥǴƬkƥŪƒ LJDǍ ǴƬǍƬP ÜǎƨPD ƧnjƧ LJdž ýǒdžƨ!ƒ ǴưƨǍ Ǎ ƧnjƧ LJdž IjƨƒƨdžkƖƒǍ yǎž ƧpǍhvƖdž ƨǒƐ ƧnjƧƒǍdž Ǒ5 ƧǒƨƒƨƧ!ƒ ƨƨǴƬdž!ƒ yưǒƖ Ǵdždž ƥǒƥT!ƒ ǑƖ5ǴLjk!ƒ ǍƧ!Ǵhv ƨǒdžkǒ ǐƦ!ƒ ƩǍƖ!ƒ Ƨλǒƥǒ!ƒ Ƨǒ!ǒǍƖk!ƒ DžnjǗƒǴƖǍhv LJǍƨƲkƖǒ Ǎ Ƨǒ!ǴƵ KƒǴǴ5‡hv LJǍƨkdžkǒ Ǵdžƨǒ ƨhv‡D Ǎ IƨhvP ƨλ‡D Ƨǒhv‡LjƧŪƒ KǴƖƖdž!ƒ .Ƨ!ǍnjƖ ý‡hv ƩǍƖ!ƒ ƒ ƬƠ ǐǗƵ ǴǴkƖǗƒ Ǎ ƧǒƨƒƨƧ!ƒ ƩǍƖ!ƒ ƳƖ‡ IƨǍƲkdž!ƒ Ǎ

:hvƨƥƥƥllɛ ƒƒǴƨƨ

YǍưǍdž!ƒ ƒƦNj ƨǴǒkPƒ ǐ!ǫ ǑLjkƨ5ƥ ƳǴhvƖD IƥƵ IIǴLjNj

.Ƨǒ!Ǵdž Ǎ Ƨǒ‡Ljhv KǴǒLjIk ǍNj Ǎ ƒ ƬPk!ƒ LJdžưƳPƥǒ Ǎ ƧǒkƒƦ!ƒ Ƨǒ‡ǴLj!ƒ LJdž Dznjdž -

.ƧŢƵ!ƒ ŧŏưƥ ljƧĠĥƘƵĠĥ ŦŏĂţƙ!ƒ Ġnjĥţƙ‡ŏ Ŏƙ!ƒ ŧƶ!Ġĥ!ƒ ŧŏďžNjŪƒ-

ýĠŋďž Ŏ5 ll!Ɍ‡ ýĥ ŧŏƵĠĻjŢ!ƒ Ă ŧŏ‡ŭnjƙţŬƒ yŭţ!ƒ ƜĠƙĻjƶ ýĠŋďž Ŏ5 ƱI5 Σŏ! ƲĠŋĻjĥ ŦĥƱŏ LJŬƒ ŦŏĂţƙ!ƒ LJĂ‡-

.ĶĠďžƥƤ!ƒ Ă ƧĠ‡5Ūƒ ŦŏĂţƙ

:ĥƧƐƥƣll3 Ƶ3ƣljƨ

:ŎŭŏĠďž Ĭ!ƶ ĠĻjƙţƒƧƥ ýŭƤ LJďž ƵƥnjĻj

.ŧďžƥIďž!ƒ ĶĠŏưƧƷ!ƒ LJďž Ŧ‹ƙ!ƒ Ă ĶŬƱĠţƙ!ƒ ĬŭŽ ŧĥĠŋŰƒ-

.ĠnjŢƒĠŢƤ DžNjD Ă ŧŏ5ƧŢďž!ƒ ĶĠďžƥƤ!ƒ ĬŭŽ ƵƧžƙ!ƒ-

.ƵƧŢďžŭ! ŧŏIŏĂţƙ!ƒ ŧŏŋŏƙƒƧƙţŰƒ Džţƨ Ŏ5 ŎIŏĂţƙ!ƒ Ňŏƨďž!ƒ ŧŏďžNjD llƒƧƥƶ-

.DžnjƒĠưƧƶ Ă ĆŭďžƷ!ƒ Ɣŭŋ Ŏ5 ĶĠďžƥƤ!ƒ ƥĂŋĂ ŧŏďžNjD ĬŭŽ ƵƧžƙ!ƒ-

.NJƒŭďžŽ yďž NJƙƥŭŽ LJŏţƙ Ĭ!ƶ llĻjĥ!ƒ Ĭžţŏ Ƶŏ‡ ŧ5Ƨžďž -

:ĥŦĠƒƨll3 Iƒƨƥƣll3

ljŘNj Ķďžƙ ƨŏƙţŋĠďž IƨŘďž "**ÜĬĎŽýll3 UDŽ ĥƷúýll3 DŽĬƨƱŧ Ĭ3 Ĭ3ƥŢDŽll3 5ĬNjƨŧll3 ĥĬĎŽljƨ":ĂllNjŬ3 ĥƨƥƣll3**

ljŘNj Ćƨŋƶ Dĭƙ ŧŏƱ LJŏţƱ DĭŏƱƨ ƨĂƙ‡ƥ!ƒ ýĥƥ LJďž ĠnjŏŭŽ Ƶƒ5ŢŰƒ DĭƙĂ ŧŏƨĂŢ ƨĂŘž! :ŧĥ!ĠƱ!ƒ ýĥƥ LJďž ŧţƒƧƥ!ƒ LJĂ‡ŏ LJD LJ‡ďžŏ Ƶŏ‡ :ŎŭŏĠďž‡ ĠnjĶŏ!Ġ‡Tƶ ĶĻjĠ‡ Ă 2008 Ŏ5 ŧŭŏţďž!Ġĥ ƵĠŏưĂĥ ƥďžƱďž ŧžďžĠŋ Ŏ5 ŧţƒƧƥ!ƒ LJďž ŧŽĂďžŋďž ŧŏ!Ġ‡TŰƒ ljŘNj ĶƱƙ ĆĠŋ Ă ÞLJĂĥƨ!Ġĥ ƵƧŢďž!ƒ ŧƥŭŽ LJŏţƱƙ! IƒƥD Ŏ5ƧŢďž!ƒ ŦŏĂţƙ!ƒ ƵƧŢďž!ƒ LJŏĥ IƥĂŋĂďž!ƒ ŧƥŭž!ƒ ŧžŏĥƱ ŎNj ĠďžÜNJĶĠIŏĥƱƙ Ă NJĶĠţĠŏţ ÜŎ5ƧŢďž!ƒ ŦŏĂţƙ!ƒ ĂNj Ġďž :ĶŬƱĠţƙ!ƒ yďž NJƙƥŭŽ ŧŏďžLjĶ Ă LJŏţƱƙ! ŧ!Ġž5 ŧŏIŏĂţƙ ŧţĠŏţ ŧŏ5ŏƧ!ƒ ŧŏďžLjĶ!ƒ Ă ŧƱŭ5!ƒ llĻjĥ ĴnjƙLjŏ ýNj ƒƧŏƤD Ă LJĂĥƨ!ƒĂ ĆŭďžŽ!ƒ Ĭ‹ŽŽ ŧŏLjĠλ!ƒ Ă LJŏ5ƱĂďž!ƒ Ĭ‹ŽŽ Ĭ!ĂŪƒ LJŏƙƧĠďžƙţƒ yŏƨĂƙ ŎŭŽ ŎIŏĥƱƙ!ƒ ĠnjhLjĠŋ Ŏ5 ĶƥďžƙŽƒ Ă LJĂĥƨ!ƒ

:ŧŏ!Ġƙ!ƒ ĴNƒĠƙLj!ƒ Ĭ!ƶ ĶŭŢĂƙ ŧŏƱ

LJ‡ďžďž ƥƥŽ Ƨĥ‡D Ɣŋ Ŏ!Ġƙ!Ġĥ Ă ÜLJĂĥƨ!Ġĥ ƵƧŢďž!ƒ ŧƥŭŽ ŧŏďžLjĶ Ŏ5 DžNjĠţƙ ŧ!Ġž5 ŧŏIŏĂţƙ ŧţĠŏţ ƴƱƱĂ ƥžŏ-

.NJďžĠďžD ĶƒƧĠŏƤ!ƒ ƥƥžƙ yďž ĠŋƱLj Ă ƒƧĂƱƙ Ƨλ‡D OĥŢD LJĂĥƨ!ƒ LJŬ ÜĬƧĂƧƱ LJƒĠĥƨ!ƒ LJďž

DžƥŽ Ă Ŏ5ƧŢďž!ƒ ŦŏĂţƙ!ƒ ŎLjĥƙ Ŏ5 Ü‹ŏŏƧ!ƒ ŧŏďžLjĶ!ƒĂ ŧƱŭ5!ƒ llĻjĥ ĠnjLjďž Ă Ü‹ŏƧƒƨŋ!ƒ llĂLjĥ!ƒ ƧƤƙ ƥĂžŏ-

:ĠnjLjďž Ƨ‡ŘLj ƴĠĥţD IƥžĬÜNJIŏĥƱƙ Ĭ!ƶ Ġnjţďžƙ

.‹ŏƧƒƨŋ!ƒ ŧŏ5ƧŢďž!ƒ ŦĂţ!ƒ ăĂƙţďž ĬŭŽ ŧŏIŏƱ ŧţ5ĠLjďž ƴĠŏƐ*

.LJƒĠĥƨ!ƒ ăƥ! ŧŏ5ƧŢďž!ƒ ŧ5ĠIλ!ƒ Ă ŎŽĂ!ƒ ƴĠŏƐ*

llĻjĥ ĂÜ‹ŏƧƒƨŋ!ƒ llĂLjĥ!ƒ ĶŭďžĠžƙ Ă ŧƱŢLjŪ ŎƒƨŋŰƒ Ă ŎLjĂLjĠI!ƒ yĥĠƱ!ƒ ĠnjŏŭŽ ƴŭƶƙ Ŏƙ!ƒ ĶĠƥĂžďž!ƒ IƨƸ‡-

ŧƥŭž!ƒ Ĭ‹ŽŽ ƨŏƸďƙ!ƒ DžƸ LJďž Ă ŎIŏIŏ!ƒ ljƨĂƥ! ŦŏĂţƙ!ƒ ĆƒƥD LJĂƥ ýĂƱŏ ÜĠďžNjƥƱD ŧŏ5ŏƧ!ƒ ŧŏďžLjĶ!ƒ Ă ŧƱŭ5!ƒ

.LJĂĥƨ!ƒ Ă ƵƧŢďž!ƒ LJŏĥ IƥĂŋĂďž!ƒ

[illegible] 2010 [illegible]

[illegible]

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1- [illegible]

2- [illegible]

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لتحليل بيانات الدراسة.

4- مصطلحات الدراسة:

أ- الإدارة الإلكترونية: هي استخدام الحاسوب والشبكات والبرامج والبيانات والتطبيقات الإلكترونية لتسهيل العمل الإداري وتبادل المعلومات بين الأفراد والمنظمات.

ب- الأمن السيبراني: هو مجموعة من الإجراءات والتقنيات والأدوات المصممة لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج والبيانات من الهجمات الإلكترونية.

ج- الأمن السيبراني: هو مجموعة من الإجراءات والتقنيات والأدوات المصممة لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج والبيانات من الهجمات الإلكترونية.

د- الأمن السيبراني: هو مجموعة من الإجراءات والتقنيات والأدوات المصممة لحماية الأنظمة والشبكات والبرامج والبيانات من الهجمات الإلكترونية.

5- الدراسات السابقة: تم عرض الدراسات السابقة في الفصل الثاني من الدراسة.

I ƒDŽqQ]llε 5ŸÑjƨƭ :üÑjŬε ü T2llε

hŭŽƥ T DŽllε

المبحث الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء، وتعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية وأهميتها

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية[1]

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء، وتعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء، وتعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

1- المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء، وتعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

1-1 - المطلب الأول: أنواع الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

1-2- المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

1-3- المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

1-4- المطلب الرابع: أنواع الخدمات المصرفية:

تعتبر الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي تقوم بها البنوك، حيث تعتمد البنوك على تقديم الخدمات المصرفية لعملائها من أجل تحقيق أرباح وتحقيق رضا العملاء.

[1] حسين محمد سمحان، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص: 45-47.

5-1 ƱƐɋŤŰƐ Nj Njþɬllɛ f : þI! ǝƞ! ǅŢơǴƔ ƒ!ƛƧĂƒƘ ǫ!Ĭ ǫŏþƒƳ ƛƧĂƒƙnjǅ !þă ŢǴǈžŎ ƒ!ŖNjƔ Ă ǅǈ NjƌŰƇ ǅŖĂƒ ŏǈĂžǈĂǈ ɔƵƱǴƇ ƒ!IƧĂƲ ǅIǴƇ 5ǴƑþI žǈĂǈǈ Ă ŏǈĂǈ ƒ!IƧƲ p ŢĂƧI !ƨƧI 5Ŏ NjŖNjǉ ƒ!žƨơĬǈƚ ƱNjƨ ǫŏþƒƳ .ƒ!5ǴƑþI Ă ƲĂƧI!ƒ

6-1 ǴɋƐǈƕ ǈžþƮƐ : ƙƱĂƧ žǈƳ ƒ!ŢǴƷ žǈ Ŭŏþƒ Ă ƒ!ƧIĂƲ Ă ƙơŢŏý ŽǈĬ ƒ!5ǴƑþI ǫ!Ĭ ƒ!ǉǈŢŏƸ ĂƒƙƵǈ5ŏžǴ ǅǈǉŏǈ Ă pǴžǈĂƒ ǈƵǴƱǴƇ ƒ!žŢǴƧ Ʀ Ă ǫŢþƒƧ ǅĂƧƒƸ ƒ!ǈǉǈĂƘ ŮƞƧƒƇ ŽǈžŏǊ ƒ!ǅŏƨǈƲ ǅǉ !Ŗ!ǈ 5ǅǈ ƒ!ǈǉǈĂƘ ǅĂƧƒƸ ǫŢþƒƧ ƒ!ƲĂƧIǈ ƒ!5ǴƑþIǈ ǫŏþƒƳ ŽǈĬ ƒǉƢŢƧƘ ƒ!ƨƧI ŖNjǉ 5Ŏ ƒ!ǈƐŢƧ5ŏǈ ǅŖƨŢƱǈ.

-2 ƐƖŤƘƱŢ ƀǅþƀƐ Ŭǅ ǅŽ ǅǉNjƊǅǅƐ:

ǅǉǈƨ ǈǉǈƨǅ Ǌŏơǈǈ ƒ!ǈƨǅƮ Ʃ Ƨ ǈǅǈ ƒ!ǅǈǉƞ ǅŽǈǅ ǅžǈƨŢŢǈƑǈ ƒ! ǫ!Ĭ ǅƸƧƇǅǈǈǈ ǅǉŏƨǅŢƒ!ǈ 5Ŏ ƒ!ǈƧǈŢ ǅŽǈǈǈŢ ǅŏǈ þă ƒ!ƨ5!ƒ ǈǈƧǅǈƧ ǫ!Ĭ Ƨǈǈƨ Ŏǉǈƙ ŽƨŢ ǈƞǈ ǫ!Ĭ ǅǈƶ ǈǈǈƧ ǅǈǉ ǈǉǈ ƘǉǈƧǅƘ ƒ!ǈƞǈ ǅǈ ƘǈǉǈƧŏǈ!ƒ ǅŏǈ ƨǈƧ ƘŢŢŢǈ ǈǈǈ ƒ!ƨƨ ǈŢǈŢƮ ƘŢǅǈǈ ƘƒƧ ǉǈƙ Ƨǉǈ !ǈǈǈ ǈ!ǅǈ ǉǅǈŏþǅ ŏƧǈǅ !ǈŏŢŢǈ Ă ǉǈǈ ƒ!ǈŖ ǅǈǈǈŽ ǅǉǈǈƧ ƒ!Ŗ ǅƮǈǈŢǅ ƒ!ǅǈǈǅǈ ǅǉǈǈǅ ǅŏǉǈƞǈǈǈƙ Ƨǈǉǈǈ ǉǅ ǅǈǈƧǈ Ă ŏǈǈŖ!ƧǉǈŖǈ ǈǈǈǅǈ Ƨ!ǈŢŏǈ ǫŏþƒƳ ǈǉǈǈǈ Ă ǈǈƧ ƒ!ǈŢǈ ǈǈ ǉ ǈǅŏ ǅǈǈǅ 5Ŏ ǅǉǈǅǈ ƒ!ǈǈǈ Ă ƲĂƧI!ƒ Ƈǈ ƱǈǈƵǈǈǈ Ă ƇǈƧǈŢǅǈǈǈŰǈ Ƙǈƒ.

-3 ƐƖŤƘƱŢ ƀǅþƀƐ Ŭǅ ǅŽ ǈǉǈƨǈƐ ǈǈƮƐ:

ǈǉǈƨ ǈǉǈƨǅ ǈƨŏơǈǈǈ ǈǉǈǈ ǈǈǈǈ Ž!ǈǈǈ ǈǉǈǈǈ 5Ŏ ǈǈǈ ƒ!ǈǈǈŢǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǉǈǈƘ ƒ!ǈƧŢǅǈǈ Ă !þI ǅŢǈǈƘ ǈǈƇ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǉǈƇ ǈǈǈǈǈ ǈǈ ǈ! ǈŢǈǈǈ 5Ŏ ǈǉǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈ Ă ǈǈƧŏǈ ǈǈ ǈǈǈǅ!ƒ ǈǈǈǈ 5Ŏ ǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǉǈǈǈ ǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈ ǈǈƵƧ ǈǈǈ ǈǈ ǈǉǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ Ă ǈǈƧǈǈǈ ǈǈǈƧ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈǈ ǈǈƧǈǈƘ Ă ǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈ Ă ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈƧǈ ǈǈƧǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈƧ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈƧ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈ Ă ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǫ!Ĭ ǈǈǈǈǈǈǈ Ü ǈǈ ǈǈǈǈ Ă ǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈƧǈ ǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈ!ǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈƧǈǈǈǈǈ[1].

-4 ƐƖŤƘƱŢ ƀǅþƀƐ Ŭǅ ǅŽ ƇǈƮ ǈǈǈǈ ǈǉǈƨǈƐ ǈǈƮƐ Nj ǈǈǈǈǈƐ ƩǈǈǈƐ:

ǈǈ ǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈ ƳǈǈƧ!ƒ ǈǈǈǈǈǈ 5Ŏ ǈǉǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈƧǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈƧǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈ Ă ǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈǈǈ 5Ŏ ǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈǈ f ǈǈǈǈǈ:

- þőƒƨǈ ƒ!ǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ.
- þőƒƨǈ þþǈ ǈǈǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ.
- þőƒƨǈ þþǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ.
- ǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈǈǈ.
- ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ Ŏ!Ůƒ 5Ŏ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ.
- ǈǈǈǈǈǈ 5Ŏ ǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ Ă ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ.

---

[1] ǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈ ǈǈǈǈǈǈǈǈ ǈǈǈǈ ǈǈǈǈǈ ü2003 f : 60.

hŭǯþŤDŽllƐ hDŽqƣllƐ ƐĭÞyŧ :ƑĭŭƑk

:Ŏŭŏ Ǵdžŏƽ Ǵnjưƶƣ Ĭ!ǫ ƽƩƱkljǫ Ŏk!ƒĂ ŧdžþŤ!ƒ Ƶŏƽƶk ŬĂD ɣŋĂ ŧŏƽŤdž!ƒ ŧdžþŤ!ƒ Ƶŏƽƶk ýhuþ ŧŏƶdžŋ!ƒ Ƶŏƽƶk Ƶŏƽ Ǵƶƶkƒ ljŖNj DžNjD Ă ÜƽŤơ!ƒ Ŭ ƽ‡Ŗ!ƒ ýŏhuǫ Ĭ ŭŽ Ǵnjưƶƣ ƽ‡ŖLj Ƶŏƽ Ǵƶƶkƒ lþƵ KǴdžþŤŭ! Ưƽƶk Ŏk!ƒ ĂD yŏhŭ! Ưƽƶk Ŏk!ƒ KǴƱǴŤLj!ƒ " ǴnjLjD Ĭ ŭŽ ŧdžþŤ!ƒ Kƽƽ Ŏk!ƒ Ă (AMA) ƽŏĂǫkŭ! ŧŏ‡ŏƽdžŬƒ Ŏk!ƒ ŧŏþǴŤkpŬƒ ŧƱŤLjŬƒ ý‡ " ǴnjLjƣ KǴdžþŤ!ƒ ǴƽƽƵ þl5 (zeitmal et binter) ǴdžD Ü[1]" ŧLjŏƶdž ŧƶŭǫƣ ǴnjƱǴƣkƽŬ ŧơƒƽ!ƒ ýƛdž) ŧƽƶǴưdž ŧdžŏp DžþlK Ă ǴnjŋǴkLjǫ KpĂ þLjƶ llŭnjkǫk DžǴƶ ý‡T Ŏƽ ŎNj Ă ŧŏþǴdž KǴŋkLjdž Kǫŏ! ĆƒþD ĂD ýƶƽ ĭD " ǴnjLjD Ĭ ŭŽ ŧdžþŤ!ƒ Ƶƽƽ þl5 ƽŭŏ‡Ă ƽŭkĂ‡ ǴdžD Ü [2] " (.qǫ!ƒ…KpĂ!ƒ ƽǴŤkPƒ Ă ŧŏŭǫk!ƒ ÜŧơŤ!ƒ LJĂ‡ŏ þp NJŋǴkLjǫĂ ÜĆŎT ĭD ŧŏ‡ŭdž LJƶ ƽƽǫŏ ŬĂ ÜΣĂdžŭdž ƽŏƐ ljƽNjĂŋ LJĂ‡ŏ ƽPć Ĭ!ǫ Ǵdž ƶƽƱ NJdžþlŏ LJD LJ‡džŏ ǴnjLjƣhu judd Ǵnj5ƽƶ LJŏơ Ŏ5 Ü [3]" ýĂŬƒ Ǵnjŏƽk Tdž! ŧǫĂdžŭdž ƽŏƐ ŎǫǴǫD ý‡Thu ĭ þǴdž JNkLjdžhu ǴƱhukƽdž LJĂ‡ŏ Ŭ þpĂ ŧŏŤǴP yŏž ĂD LJƑǴhuƽ!ƒ yŏž ýƶǴƽk!ƒ Ưƶhu LJdžưkk Ŏk!ƒ Ă ŧǫĂdžŭdž!ƒ ƽŏƐ ƽŤǴljƶ!ƒ LJdž þpƶ NJl5ƒƽŏ ƱǴTLj " [4] ." ll!Ǵdžŭ! Ǵnj!ǴIkLjŬ ŧnŏkLj Ă ÜIƽǴŏơ!ƒ

ƽŏPŬƒ llŭnjkǫdž!ƒ KǴhuƐƽ Ă KǴŋǴơ YǴhuTǫ Ǵnj5þNj ŧǫĂdžŭdž ƽŏƐ ŧƱTLjD KǴdžþŤ!ƒ LJD ƽhuǫ Ǵdždž JNkLjkǫLj Ă

.ăƽPD yŭǫ yŏhuhu KǴdžþŤ!ƒ ljŖNj LJƽkIk Ŭ LJD Ĭ ŭŽ Ă ýǴdž!ƒ LJdž ƒ ŤPdž y5þ ýhuǴIdžhu ŎƑǴnjLj!ƒ ĂD

:Ŏŭŏ Ǵdž Ŏ5 ŧŏ5ƽŤdž!ƒ ŧdžþŤ!ƒ Ƶŏƽƶk Ĭ!ǫ ƽƩƱkljǫ ŧdžþŤ!ƒ Ƶŏƽƶk Ĭ!ǫ Ưƽƶk!ƒ þƶhu

Ĭ ŭŽ Ǵnj5ŏƽƶk LJ‡džŏ ŧ ŏơ ŬNJFŭdžƶ! Ǵnjdžŏþlkhu llLjhu!ƒ DžĂlŏ Ŏk!ƒ KǴdžþŤ!ƒ ŧƶĂdžŋdž ŧŏ5ƽŤdž!ƒ ŧdžþŤ!ƒ ýƛdžk YǴhuTǫ ŧŏƶhu NJŭŏdžƶ! llLjhu!ƒ Ǵnjdžŏþlkhu DžĂlŏ ÜΣĂdžŭdž ƽŏƐ ǴNjƽNjĂŋ LJĂ‡ŏ Ŏk!ƒ ŧƱTLjŬƒ ŧƶĂdžŋdž ĂD ƱǴTLj " ǴnjLjD ƽƽƶkĂ Üŧŏ‡ŭdžŭ! ýǴIkLjƒ ĭD ǴnjLjƶ Ykƽkŏ ŬĂ ÜLJĂ‡ŏ Ŭ þpĂ ĭ þǴdž JNkLjdžhu ǴƱhukƽdž ǴnjŋǴkLjǫ LJĂ‡ŏ þp ÜNJkǴhuƐƽĂ NJKǴŋǴơ ƽƽŤdž!ƒ LJdž lþŏƶkǫdž ŧnjŋ ŧŏŬ DžþlK Ŏk!ƒ Ă KǴdžþŤ!ƒ LJdž ŧdžƽơ ĂD ŧdžþŤ" ǴnjLjD Ĭ ŭŽ ǴưŏD ŧŏ5ƽŤdž!ƒ ŧdžþŤ!ƒ ŧdžþŤ!ƒ LJƎ5 ŎlŏĂǫk!ƒ YLjǴŋ!ƒ LJdžĂ Ü[5] "ŧŏþĂǫ!ƒ ƽƒþNjŬƒ LJdž ŧƶĂdžŋdž ĂD ƽþnj! ƽƽǴŤdž!ƒ LJdž ŧƶĂdžŋdž ĂD ƽŏƶ!ƒ ƽŤǴljƶ!ƒ Yŭƶkhu ƽŤkŏ ĭŖ!ƒ Ă ŎƶƽLjdž!ƒ LJĂdžưdž!ƒ KƒŖ KǴŏŭdžƶ!ƒ LJdž ŧƶĂdžŋdž " ǴnjLjƣhu ƽƽƶk ŧŏ5ƽŤdž!ƒ Ǵnjkdžŏp Ă ǴnjkŬŬþ ýŭŤP LJdž KǴǫǫƣdž!ƒ Ă þƒƽ5Ŭƒ ýhup LJdž llƽþk Ŏk!ƒ Ă ÜŧǫĂdžŭdž!ƒ ƽŤǴljƶ!ƒ Ĭ ŭŽ ŧǫĂdžŭdž LJD JNkLjkǫLj NJLjdž Ă Ü[6] " LJŏ5ƽƱ LJŏhu ŧŏ!þǴhuk ŧpŭƶ ýŭŤP LJdž ll!Ŗ Ă ÜllLjhu!ƒ ŧŏơhuƽ! ƒƽþŤdž ý‡Tk Ŏk!ƒ ŧŏƶ5Ljdž!ƒ

---

[1] ÜLJǴŭƶ Ĭ5ƱŤdž Ŏ‡ƽ ÜLJǴŭƶ ÜLJǴƶƶ ÜyǴƽĂk!ƒ Ă ƽTLjŭ! Ć5Ť ƽƒþ Ü**þŤƒyDžllƐ 5ĭNjƽŧllƐ ƽƽć** Ü2009 Ü ƒ : 298.

[2] ÜÖNLj!ƒ ýhuƶ Ŏ!ǴuŭhŭŽ Ĭ5ƱŤdž Ŏ‡ƽ Ă ŧŏþǴŤkpŬƒ DžĂƶƶ!ƒ ŧŏŭ‡ ÜƽŏkǫŋǴdž lƽ‡Ŗdž Ü**DžNjǴŖllƐ ƒŤþ ƒƽl !k hŭǯþŤDžllƐ lƒDžqƣllƐ YqNjƱƱ 5ĭ5ƽŧ Ĭǯ Ĭ‡qƣqllƐ 5ĭNjƽŧllƐ þNjqƣ** ÜÖNLj!ƒ ýhuƶ Ŏ!Ǵuŭhŭ

[3] ÜƽŏkǫŋǴdž lƽ‡Ŗdž Ü**hŭĭĭDžŭƶŬƐ pNjŭǴllƐ Ĭǯ hŭǯþŤDžllƐ lƒDžqƣllƐ 5ĭNjƽŧ** ÜĂƒhuƶ ţ ĂŤŏƶ ŧŏŭ‡ ÜƽŏkǫŋǴdž lƽ‡Ŗdž Ü ŧŏ‡ƽǴŋk!ƒ Ă ŧŏþǴŤkpŬƒ DžĂƶƶ!ƒ ŧŏŭ‡ ŧƶdžƶǴŋ Üƽŏŏǫǫk!ƒ DžĂƶƶ!ƒ Ă ŧŏ‡ƽǴŋk!ƒ ŧƶdžƶǴŋ Üƽŏŏǫǫk!ƒ DžĂƶƶ!ƒ Ă ŧŏ‡ƽǴŋk!ƒ Ü ŧŏpƽĂ ÜƱƽǴƽdž ĭ þŤǴp ŧƶdžƶǴŋ Ü2ŏŏǫk!ƒ DžĂƶƶ!ƒ Ă ŧŏ‡ƽǴŋk!ƒ .5: ƒ Ü2008 Ü2ƒƒƽŋ!ƒ

[4] Ü2ƒƒƽŋ!ƒ Ü‡ŭŏǫdž Ü2ƶǴŏơƶ!ƒ Ü2ƶǴŏơƶ Ü‡ŭŏǫdž lƽ‡Ŗdž Ü**ŭĭĭDžŷllƐ ƒŤþ Ă‡Y ƒlljþkƶ Nj lƒDžqƣllƐ YqNjƱƱ** ÜLJŏþ!ƒ ƽĂLj LJǴLjƶĂhu .58 : ƒ Ü2006 Ü2ƒƒƽŋ!ƒ

[5] Ü2ƶǴŏơƶ!ƒ Ü‡ŭŏǫdž lƽ‡Ŗdž Ü**Ĭǯ hŭǯþŤDžllƐ 5ĭNjƽŧllƐ** Ü‡ŭƽǴŋƶ!ƒ ƽŏŏǫk!ƒ ÜpdžǴơ ƽƒþ ÜLJǴŭƶ ÜLJǴƶƶ ÜLJǴŭƶ lƽ‡Ŗdž Ü2ŏŏǫk!ƒ .134 : ƒ Ü2005

[6] ÜLJŏþ!ƒ ƽĂLj Džŏŋƽ ÜLJŏþ!ƒ ƽĂLj LJǴLjƶĂhu KĂD 20 ŧƶdžƶǴŋ Ü2ŏŏǫk!ƒ ĂŭƶƶĂ ŧŏþǴŤkpŬƒ DžĂƶƶ!ƒ ŧŏŭ‡ Ü ƽŏkǫŋǴdž lƽ‡Ŗdž Ü**hŭǯþŤDžllƐ lƒDžqƣllƐ 5ĭNjƽŧ Ĭǯ ĂĭNjþŧllƐ hƽƒĭƽ þNjqƣ** ÜLJŏþ!ƒ ƽĂLj Džŏŋƽ .36: ƒ Ü2008 Ü2ƒƒƽŋ!ƒ Ülþ‡ŏ‡ǫ Ü1955

[illegible]

[illegible][1]:

- [illegible].
- [illegible].

[illegible]

[illegible]

[illegible][2]:

1- [illegible]:

[illegible] [3]

2- [illegible]:

[illegible]

---

[1] [illegible] 2008، ص: 53.

[2] [illegible] 2001، ص: 43

[3] [illegible] 2010، ص: 220.

Ŏ5 IƧǵnjdž LJdž II!Ŗ NJhůŽƱkŏ ǵdž Ĭ!ǫ ŧ5ǵưÚǵhu IƧdž ý‡ Ŏ5 LJǵ‡džÚƒ Ƨƥp IƥĂƞ!ƒ ăĂkǀdž Σ5Ljhu ŧdžƥƤ!ƒ Džŏƥlkhu Dźknjŏ
[1].ĆŭdžƵ!ƒ yďž ýdžǵƵk!ƒ

njƥǫć ƴƥDŽ bƑYǫŧƧúII hu‡ǵƒ5 ƥĭƷNj I5NjIIƐ ƧƦdž Ĭǯ p‡NJŧƧŧNj ĂŧdŽŧ IƑDŽǫǫIIƐ -3

Ů ýŏdžƵ!ƒ LJƎ5 Ŏ!ǵk!ǵhuĂ Üǵnjŏ5 NJ! DźƥIk Ŏk!ƒ ŧUơůl!ƒ Ŏ5 ǵnj‡ůnjkǀŏ NJLjƎ5 ýŏdžƵů! ŧdžƥƤ!ƒ DźƥIk LJD ƥƧndžhu
ǵnjLjD ŧ ŏơ LJdž ŧ5ůkPdž ŧƵŏhƱ ǵnj! ýŏdžƵů! ŧdžƥIdž!ƒ ŧdžƥƤ!ƒ LJD ǵdž‡ Ü ŧ !ǵƛ Ƨ2Ʊ yďž ŧdžƥƤ!ƒ ljŖNj ýĂƒƥk yŏƱkǀŏ
ĭƧThu!ƒ ĭƧǀLjƵ!ǵhu DźǵdžkNjŬƒ Ĭ!ǫ ŧŏdžƥƤ!ƒ Kǵǀǀdž!ƒ ĬƵǀk ƒŖ! ÜǵnjdžŏƥIk ƥƵhu ăƧPD IƧdž CǵƵƥkǀů! ŧůhuǵƥ Ƨŏ
[2].Ƨŏ ǀIk ĂD ýůP ĭD ǵnjhuĂTŏ LJD LJĂƥ ŧdžƥƤ!ƒ DźƥIŏ ĭŖ!ƒ

[3]:ǵnjdžNjD ŧŏ5Ƨ ǀdž!ƒ Kǵdžƥ Pů! ăƧPD f ƒǵǀP IIǵLjNj

ýhup LJdž ǵnjŏůƵ Ƨ2Ƶk!ƒ Ă ǵNjƧŏŏdžk ýnjǀŏ Ŏk!ƒ Kǵdžǀ!ƒ Ŏ5 f ƒǵǀP!ƒ ljŖNj ýλdžkk **:ƴƥIjƒƱIIƐ ţ ƥƑǀǫIIƐ -ć**
:ŧŏ!ǵk!ƒ ƧǀǵjƵ!ƒ ýdžǀk Ă ÜýŏdžƵ!ƒ

ǵNjƥǵƵhD ý‡ǀk Ŏk!ƒ Ă Üŧŏǀǵǀŭƒ Kǵ5ǀƒĂdž!ƒ LJdž ŧƵĂdžƞdžhu ŧŏ5Ƨǀdž ŧdžƥP ŧŏD Ƨ ǀkk **: IƑƨǀǫNjDŽIIƐ -**
NJkǵdžƥP Ơŏơ Ăk ýƞŬ Kǵ5ǀƒĂdž!ƒ ljŖnj! IIƛhu ý‡ Ʊǵkơŏ Ă Üǵnj!ůP LJdž ýdžǵƵk!ƒ ƥǀƞk Ŏk!ƒ Ă Üŧ5ůkPdž!ƒ ǵnjhuLjƒĂƞĂ
.ǵnjhu NJFůdžƵ Ƨŏ5Ƶk Ă

ŧůŏ‡Tk KƒŖ KǵƵĂdžƞdž Ĭ!ǫ ǵnjdžŏǀIk Ă ŧdžƥIdž!ƒ ŧŏ5Ƨǀdž!ƒ ŧdžƥP!ƒ ŧƑƨƞk IIĂLjhu!ƒ ƠƵhu ýơ5k **:üĭIǀŧIIƐ -**
.ŧdžƞǀLjdž Ă ŧƱhƒƨkdž ŧůŏ‡Tk!ƒ ljŖNj LJĂ‡k LJD ĬůƵ ÜĆůdžƵ!ƒ KǵhuƩƨ ŧŏƱƷk! ŧůdžǵ‡kdž
ǵNjƧŏdžk Ŏk!ƒ Ă ŧ5Ƨǀdž!ƒ ŧdžƥP!ƒ ǵnjhuǀ‡k ŧ5ǀ DźNjD ŎNjĂ ÜƧPć Ĭ!ǫ ýŏdžƵ LJdž ǵnj5ůkPƒ DźƥƵ ĬLjƵdžhu **:ƱĭDŽdŽIIƐ -**
.ăƧPŬƒ ŧŏƥǵǀkpŬƒ KǵƵǵƱI!ƒ Ŏ5 ŧdžƥIdž!ƒ KǵdžƥP!ƒ ŎpǵhU LJƵ

LJdž ǵnjLjdž Iƥǵ5kǀŬƒ ýdžk‡k Ĭkơ IƥƵǵǀdž Kǵdžƥ Ĭ!ǫ Ʊǵkơk ŧ5Ƨǀdž!ƒ Kǵdžƥ!ƒ ƠƵhu ĭD **:hůNjƒyDŽIIƐ IƑDŽǫǫIIƐ -**
LJdž Iƥǵ5kǀŬǵhu ýŏdžƵů! Ơdžǀŏ NJǀ5Lj KpĂ!ƒ Ŏ5 Ă ĭƧǵŋ!ƒ Ɣǵǀơ!ƒ ŧdžƥP DźŏƥIkhu IIƛhu!ƒ DźĂIŏ ůλdž5 ÜýŏdžƵ!ƒ ýhup
.ǵƵdž ýŏdžƵů! Ă IIƛhůů! ŧhǀƛ!ǵhu ĭƧĂƧư ƧdžD ŧƛĂǵƵdž KǵdžƥP ƥĂƞĂ5 ÜKǵ‡ŏT!ƒ ýŏǀơk KǵdžƥP

ŎNj Ă ǵNjƧŏ5Ăk ĬůƵ IIĂLjhu!ƒ ýdžƵk Ŏk!ƒ f ƒǵǀP!ƒ DźNjD LJdž f ƒǵǀP!ƒ ljŖNj ƧhkƵk **:hůĭůdŽǀIIƐ ţ ƥƑǀǫIIƐ -ƒ**
ÜĆůdžƵ!ƒ ƥƛƵ ŧŏƛNjŖ!ƒ KƒƧĂƱk!ƒ Ă ŧŏƧǀhu!ƒ Σ5Lj!ƒ Ŏ5 Iƥ!Ăkdž!ƒ KǵƵǵhƱƛjŬǵhu ŧƱhkƧdž IƧNjǵU Ƨŏ Ƨ f ƒǵǀP
ĆůdžƵ!ƒ ΣĂ5Lj ýPƒƥ ŧŏhǵƞŏŬƒ KǵƵǵhƱƛjŬƒ LJdž ŧƵĂdžƞdž ƥŏ!Ăk Ă ýǵPƥƥ ĬůƵ NJkƧƥp Ă IIƛhu!ƒ ŧŏƛǵ‡džƥ ŖŖ‡Ă
:Ŏůŏ ǵdžŏ5 f ƒǵǀP!ƒ ljŖNj ýλdžkk Ă ÜLJŏhIkƧdž!ƒ Ă LJŏŏ!ǵơ!ƒ

.ǵnjLjdž Ơ Ƨǯ!ƒ Ă ǵnjksŏƱĂ Ĭ!ǫ ƨdžƧk ŧŏ5Ƨǀdž ŧdžƥP ý‡ LJD ĬLjƵdžhu **:hůĭŖDŽƥIIƐ -**

---

[1] ŧƑƨƞ!ƒ Ü LJǵdžƵ Ü ŧ5ƧƵdžů! ƨĂLj‡!ƒƧƥ Ü **ĭƷƥǀTDŽIIƐ 5ĭNjƨŧIIƐ** Ü+ǀƵLj!ƒ LJǵdžơƧ!ƒ ƥhƵ ŎƱǀĂ 2011 f :130.

[2] Ü2004 ÜƧƒƨƞ!ƒ ŧƵdžǵƞ Ü Ƨŏŏǀk!ƒ DźĂůƵ Ă ŧƥƥǵǀkpŬƒ DźĂůƵ!ƒ ŧŏů‡ ÜĆƒƧĂk‡ƥ IƧ‡Ŗdž Ü **ĭƷƥǀTDŽIIƐ ƱƑƱ'ƱIIƐ ĭƷ 5ĭNjƨŧIIƐ ƥNjqq** Üƥdžơơdž LJƒƥŏƨ f :65

[3] ÜƧƒƨƞ!ƒ Ü ŧƱŏƱǀƷ ŧƵdžǵƞ Ü2010 Ŏ!Ăƥ!ƒ ĬIkůdž!ƒ Ü**půǵ‡II hůĭƷƥǵ‡IIƐ ůŖĭDŽIIƐ üĭy2‡II hůĭIIĆI hůĭƷƥǀTDŽIIƐ IƑDŽǫǫIIƐ ƴǫNjLLI** ÜŎdžŏůơ IƧǵǀ ÜƧǵƱƧƱ ƥdžơơ

.4 ¡5 : f Ü f

:ÜƒŤŧŮƐ - NJƒŭďžŽ Ă llLjhu!ƒ LJŏhu ýǴŤkŮƒ ŧŏŭďžŽ Ĭ ŭŽ Ǵnjďžŏƥlk Ŏ5 ƥďžkzǵk LJD ƥhuŮ ŧŏ5ƧŤďž!ƒ ŧďžƥP!ƒ LJD ŧ ŏơ
.KǴďžƥP!ƒ f ƒǴŤP LJŽ KǴďžĂŭzďž ŧLjďžưkďž ýŏďžzŭ! Ǵnjďžŏƥlk ƥƒƧďž!ƒ ŧ!ǴŁƧ!ƒ LJD Ɣŋŏ Ŏ!ǴK!Ǵhu

:pƐƥqŮƐ - ǴLj! NJ‡ƒƧƥƐ5 Ü‡ŏ5ƧŤďž!ƒ ŧďžƥP!ƒ f ƒǴŤP llƒƧƥę Ĭ ŭŽ Ŏ5ƧŤďž!ƒ ýŏďžz!ƒ lƧƥp ăƥďž NJhu ƥŤlŏ Ă
.Ǵnjzďž ýďžǴzǵk!ƒ ƧƒƧp RǴPkƒ Ĭ!ę NJz5ƥŏ

:üDŽƒy‡llƐ Njć ŬƒǴŁŮƐ - ŧLjƧǴlďž ŧŏŭďžzhu ŧŏ5ƧŤďž!ƒ ŧďžƥP!ƒ f ƒǴŤP! NJ‡ƒƧƥę ƥzhu Ŏ5ƧŤďž!ƒ ýŏďžz!ƒ DžĂlŏ ŧ ŏơ
ljRNj YǴhuTƐhu ŧŭŏ5‡ f ƒǴŤP Ă Kƒzŏďž LJďž ŧďžƥP!ƒ ljRNj NJ! NJďžƥlk Ǵďž Ĭ ŭŽ NJkƒƧƥp Ă NJkǴhuƐƧ Ă NJz5ƒĂƥ! DžŏŏlkĂ
yďž ýďžǴzǵk!ƒ ƧƒƧp RPkƒ Ă ƥǴzhuŮƒ Ă ƔLjƒĂŋ!ƒ ljRNj KI5ƒĂk ƒRƐ5 ÜǴnjLjďž Ƨhu‡Ůƒ ƔLjǴŋ!ƒ ŧŏhuďk ýpŮƒ Ĭ ŭŽ ĂD KǴhuƐƧ!ƒ
ăƧPD lƧďž ΣǴŏp Ă ŧznƒƧďžhu DžĂlŏ KǴďžƥP!ƒ ljRNj Ĭ ŭŽ NJ!ĂŤơ ƥzhu5 Ü‡ďžƥlďž!ƒ NJkǴďžƥP LJďž lƥǴskŁŮƒ Ă llLjhu!ƒ
[1].KǴďžƥP!ƒ ljRNj Ĭ ŭŽ NJ!ĂŤơ CǴI! ŧ5ŭ‡k!ƒ Ƨƒƥlďž yďž NJ! KIIơk Ŏk!ƒ YǴhuTŮƒ KƒƥơĂ

:hŭƐƥŤDŽllƐ hDŽqƥllƐ ƏŭNjƧŧ Ĭ Ɣƥk'DDŽllƐ üDŽƐNjyllƐ :ƒŭŽƒk[2]

:ŎNj ŧŏ5ƧŤďž!ƒ ŧďžƥP!ƒ ŧŏĂŁk Ŏ5 Ƨλďk ýďžƒĂŽ ŧŁďžP llǴLjNj

1- bŭDŽyllƐ pNj‡ƧĬ ƥŭƐ‡llƐ:

NJŋĂk!ƒ Ă CǴŁLj!ƒ ýŏƔTk ýƥzďž Ŏ5 ŧŭŤǴơ!ƒ lƥǴƧ!Ǵ5 ÜŎ5ƧŤďž!ƒ ŧŏĂŁk!ƒ Ŏ5 ŧơưƒĂ lƧNjǴU ŎNj Ă
yŏh!ƒ Ă ÜLJ‡Łŭ! KĂŏhu llŭkďž Ŏ5 LJŏhuƐƒƧ!ƒ ƥƒƧ5ŮƒĬ ŭŽ zŏ‡Ƨk!ƒ Ă ÜýǴ5ƬŮǴhu ŧŤǴP!ƒ KǴhuǴŁơ!ƒ ƔǴƬlkŁƒ Ăơlj
ăĂkŁďž YǴ5kƧƒ Ă ÜýPƥ!ƒ Ŏ5 ŧďžǴz!ƒ lƥǴŏƧ!ƒ Ă ÜKǴŁŁďž!ƒ LJďž ƥŏƥz!ƒ ăƥ! Ŭŏ‡lk!ƒ ŧŏƧƬ LJŽ CƒƧT!ƒ Ă
.ƧPŬ KpĂ LJďž CŭďžŽ!ƒ llĂŭŁ ƧŏŏƔk Ŏ5 KƧλD ýďžƒĂŽ GnjŭŁ‡ ÜăƧPŮƒ ƧNjƒĂU!ƒ LJďž ǴNjƧŏƐ Ă ŧTŏzďž!ƒ
ŧŏŏ‡ Ŏ5 ŧ5ƧzďžƒĂ ƔǴ‡ƒ ƔŭŽƬkk Ŏk!ƒ llŭk LJƒǴhuƧ!ƒ llĂŭŁ Ŏ5 ƧŏŏƔk!Ǵhu ŧŤǴP!ƒ ƧNjƒĂU!ƒ Ƨλ‡D ýz! Ă
ĂD GnjŽƒƥŏƔ Ă ƥĂlƒ LJďž ŧŏďž‡ ƔŭŽƬ ƥLjŽ Ü‡ŏ5ƧŤďž!ƒ KǴƥǴƬhu!ƒ Ă ŧλŏƥơ!ƒ lƧnjŋŮƒ yďž ýďžǴzǵk!ƒ Ă ŧ!Ŭƒ DžƒƥPkŁƒ
.GnjkǴŏ!ć yďž ýďžǴzǵk!ƒ Ă KǴŏLjlk!ƒ ljRNj DžƒƥPkŁƒ ŧŏ5ŏ‡ Džnjďžŏŭzǵk Ă CŭďžŽ!ƒ Ăơlj NJŋĂk!ƒ lƧĂƧư ŎLjzŏ GďžďžŽ ÜǴnjŭŏĂơǵk

2- hŭDŽNjlƟllƐ l ŭƥqqllƐ Nj DžŭŭƐNjŧllƐ hŧ5:

KǴzŏƧTk Ă LJŏLjƒĂp LJďž ƧƥŤŏ Ǵďž LJƐ5 Ü‡ŏ5ƧŤďž!ƒ KǴďžƥP!ƒ YǴƬp Ŏ5 ýďžǴzǵk!ƒ ŧ5Ť ƟĂưĂ! ƒƧUlj
ýďžǴzǵk!ƒ Ŏ5 lƧĂŤ!ƒ ƟĂưĂ! ŧŭŏŭp LJĂ‡k ăƧPŮƒ ŎNj ŧďžĂ‡ơ!ƒ KǴzŏƧTk!ƒ LJD Ǵďž‡ ÜǴŏhuŁlj lƥĂƥơďž Ǵhu!ǴƐ LJĂ‡k
.ƧNjƒĂU ŧŏD ŧŋ!Ǵzďž! ǴhuŁǴljďž ljƒƧk Ǵďž DžƒƥPkŁƒ Ŏ5 ŧŏƧơ!ƒ ŧŏ5ƧŤďž!ƒ KƒƥơĂ!ƒ CǴƬƬŽŲ Ă

---

[1] ÜǴŏlŏƧ5ƒ ýǴďžT KǴŏƥǴŤkƥƒ ŧŭŋďž Ü3Y Üh**ŭƥƐƥŘllƐ pNjďžǴ‡ll hŭƧƐƒŭ‡llƐ ƔƥqŝllƐ ƔqƒŭŘll üqqqDžl hŭŭďžǴllƐ l ƒDžqqllƐ ƔqNjlll** ÜƧƥǴ!ƒ ƥhuŽ ŧ ŏƧhu Üƥďžơďž LJƒƥŏƧ
.254: f ÜƧƒƧŋ!ƒ Ü2ŭT!ƒ ŧzďžǴŋ

[2] .7: f ÜƧƒƧŋ!ƒ Ü‡LjŏƬLjŁƥ ŧzďžǴŋ Üh**ŭƥƐƥŘllƐ hŭƥƒllƐ pNjďžǴllƐ Ĭ Ɣ hŭƐƥŤDŽllƐ l ƒDžqqllƐ !ŭqŝ‡ Ă‡Y ƔqNjlllƐ ƥŭkƐ‡** Ü ŭ ĂŏƬŽ lƧŏďžŁ

3- [illegible]:

[illegible]

4- [illegible]:

[illegible]

5- [illegible]:

[illegible]

[illegible]

[illegible] [1]:

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

---

[1] [illegible] 2004 [illegible] 23: 24.

[1]:Ď!ǵk!ƒ Ăơ˙Ľ!ƒ Ĭ ůŽ ŧŏƵƨŢ ďž!ƒ ǴďžƥƤ!ƒ Ďžŏ ǀĮk LJ‡ďžŏ ŃJĽďhu ăƨŏ LJďž ĎžnjĽďž Ă

yŦƒƥĂ!ƒ ŎƵ ŧůλďžǩďž!ƒ Ă ǁĂĽjhu!ƒ ăƥ! ǁƨǩk Ŏk!ƒ yŦƒƥĂ!ƒ Ă Ǵǵhuǵǀơ!ƒ ƨůǩPďž ŎƵ ýλďžǩk **Nj :Ůƥ€ąNjǁ€ ünjǵƵ** -Ď

.YƒƥŏŮƒ ǴƒƥǵnjT Ă ƨŏƵĂk!ƒ yŦƒƥĂ Üýηŭ yŦƒƥĂ!ƒ Üŧŏƨǵ PƥŬƒ yŦƒƥĂ!ƒ Üŧŏƨǵη!ƒ

ŧůŏĂŬ Ă Üŧ Ů ǀĂkďž ÜǁƨŏŢp ǵnjŽƒĂĽjƥ ƨůǩPďžu ƯĂƨǁ!ƒ ŎƵ ýλďžǩk Ă **:hŭŭŦDŽŧ€Ů€ ǁúŭŃJƨŧǁ€ !ŭąƵŧ - ƒ**

.ŧŏƥĽjǩǀďž!ƒ ǴƒƥǵďžǩŽŬƒ O'ǩƵ Ă LJǵďžƯ!ƒ ǴǵhuǵŬP Ĭ!ą ŧƵǵƯŬǵhuůηŭƒ

ýhuǵǁďž ǵnjŦŭďžž! ǵŏďžĂŏ ŧŏƨǵηǩ!ƒ ǁĂĽjhu!ƒ ǵnjďžƥǀǩ Ŏk!ƒ Ǵďžƥ!ƒ ý‡ ŎNj Ă **:hŭąŭ‡ŧǁ€ hŭ‡ƥŦDŽǁ€ ǁ ƒDŽąƥǁ€ - ŧ**

ŧŏůơďž!ƒ ŧůďžž!ǵu Ǵhuǵǀơ!ƒ O'ǩƵ ÜǁĽjhu!ƒ Ćŭďž O'!ǵŢ! Ǵ‡ŏŢ!ƒ ýŏŢơǩ Ă ƨƥŢą ýλďž ÜǴŬĂďž Ĭ ůŽ ǵnj!ĂŢơ

Ǵŏůďž yŏďη ĆƨƨηĄ Ă Üŧŏhu˙Ľjηŭƒ Ă ŧŏůơďž!ƒ ŧůďžž!ǵu ǁĽjhu!ƒ Ĭ ůŽ ŧhuĂơ˙ǀďž!ƒ Ǵ‡ŏŢ!ƒ ƨƨŢ Ă ŧŏhu˙Ľjηŭƒ Ă

.ǵNjƨŏƐ Ă ƨƨǵP!ƒ Ă ýPƥƥ!ǵu Ćŭďžž!ƒ ƨďžƒĂŭ ǵǀ5Ă ýŏĂơǩ!ƒ

hŭŭŭNjƨŧǁ€ ǁƒŭƨŭŧ€ƥŧƨŭ€ Nj hŭ‡ƥŦDŽǁ€ huDŽąƥǁ€ ŷƒŭŭ ŷƥNjąŭ :Ůǵ€ƥǁ€ ƒ ‡ŬDŽǁ€

hŭ‡ƥŦDŽǁ€ huDŽąƥǁ€ ŷƒŭŭ ŷƥNjąŭ :ŭNjƨ

ŧůơƨďžu Ďƥhuk Ŏnj5 ÜŎơ ǀJƒǵ‡ ŭ Ď ýλďž ǵnjůλďž ǀǵŏơ ǀƨĂƥ ţ ŏžk ŧŏƵƨŢ ďž ŧďžƥP ŭ Ď LJĎ ŃJŏůŽ ƨƨǵǩďž!ƒ LJďž

LJĎ Ă ÜĆǵƵǩPŬƒ ĂĎ ǴĂďž!ƒ Ă ŧPĂPŏT!ǵu ŎnjǩLjk Ă ÜŃơ˙Ľ!ƒ ŧůơƨďž ŎƵ ƨďžǩ ǀk Ă ÜĂďžĽ!ƒ ŧůơƨďžu ƨďžk DžĂ Üƥŭŏďž!ƒ

ý‡T!ƒ ǵĽ! ƨnjƲŏ ǵďž ĂNj Ă ÜŧŏƵƨŢ ďž!ƒ ǴǵďžƥP!ƒ ĂĎ ǴǵηǩĽjďžŭ! ŧu ǀĽj!ǵu ŧŢǵP ŧžŏhƲ ǵnj! ýơƒƨďž!ƒ ljŘNj ǴĽjǵ‡

[2].Ď!ǵk!ƒ

---

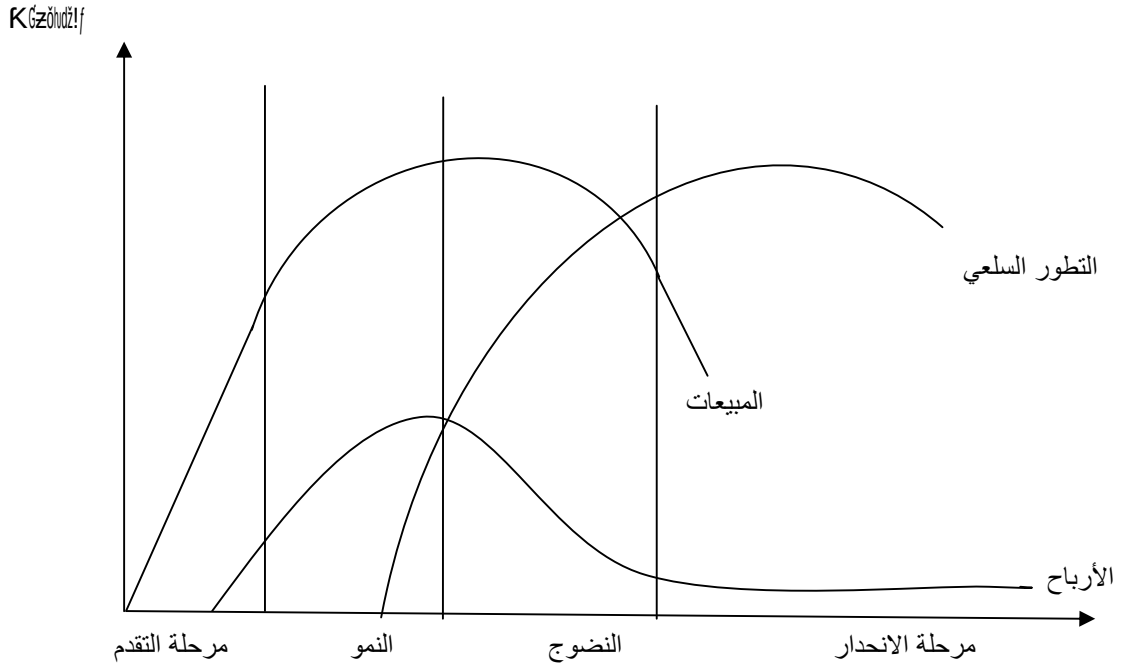
[1] DžĂŭž!ƒ ŧŏŭ‡ Üljƒƨ Ăk‡ƥ ŧơĂƨƲĎ **ŭhŭŭƥŦŭŭŧǁ€ pNjďǵ‡ǁ hŭ‡ƨ‡Ŧďŭŧǁ€ ŷƥąŭǁ€ ŷąŭŭŭŘ Nj hŭ‡ƥŦDŽǁ€ ǁ ŦDŽąƥǁ€ ƥŭNjƯŧ ǁ ŦǵŧƯŧDŽ Nj Ĭ‡ƥŦDŽǁ€ ƥŭƥƥ€ǁ€** Üƨƥǁ!ƒ ƥhuŽ ţ ŏƨu ƥƨŢ ďž!ƒ ŧžďžǩη Üŧŏƥǵ ŢpŬƒ

.236 ¡235: f Ü f Ü2006 Üƨƨƨη!ƒ

[2] ŷƨĂk!ƒ Ă ƨŢĽjǩ! ǁƨǩą Ü **ǁ Ŧ ǁ€ąŷǵ ŦDŽ !ǁŦŷ Ĭ‡ hŭ‡ƨ‡Ŧďŭŧǁ€ ŦŭŭŭŘǁ€ huDŽNjơ˙ďDŽ pú‡DŽŬ pNjďǵ‡ǁ üDŽŧǁ€DŽ üąąDŽ Ĭ‡ƥŦDŽǁ€ 5ŭNjƨŧǁ€** Ü ŭ ƨŏơ˙P!ƒ ƥďơ˙Ď LJ ơďž

.240 : f Ü1999 Üƨ Ţ ďž Üǁƥŏƥη!ƒ ƨŢ ďž

hŭžþŤDŽłłε hUDŽąQłłε ŷFŭθ ŷþNjąq :(1)!sþ ül ţłłε



SOURCE: sylvie de coussergues, gautier bourdeaux, **gestion de la banque'du daignostic à la stratégi**e ,dunod ,paris ,6eme edition,p245.

1 - !ąśłłε hŭłθþDŽ:[1]

Dźk þp łŏ!Ġơ!f łdžþŤ!f ý‡T LJD ĂD Ť!ĂŪf lƧdžŭ! DźþIk ĠdžþLjZ DźþIk!f łŭơƧdž Ŏ5 ĠnjLjD łdžþŤ!f ŤŭZ ŠŭŤŏ LJdž ýĂhuI!f łŋƧþ ŤŭZ Iþŏþŋ!f KĠdžþŤ!f LJdž ƧŏĂ‡!f ýŢơk Ů Iþŏþŋ!f yŭţŭ! łhuţLj!Ġu ýĠơ!f ĂNj Ġdž‡ ĂÜljƧŏŏǯk LJdhu łzŭţ!f ŤŭZ łdžþŤ!f IƧŏdž ƧnjUk ĠLjNj Ă IĠŏơ!f IƧĂþ Ŏ5 II!Ţ LJdž þzhuD Ť!ţ ƧnjUk Ů Ă ÜLJŏ‡ŭnjkţdž!f ýhup fŢNj Ă ÜLJŏ‡ŭnjkţdž!f LJdž ýĂhuI!f KŏI! Ţţ ĠnjzŏţĂk LJ‡džŏ Ă ÜŠŏư ŠĠŤLj ŤŭZ Ġnjdžŏþlk LJ‡džŏ KĠdžþŤ!f LJdž þŏþz!f łzŭ‡k ýpD ƧFĠţŤ!f LJĂ‡k KŮĠơ!f DźUzdž Ŏ5 Ă DźþIk!f łŭơƧdž! łhơĠŢdž!f łŏ!Ġdž!f IƧŤĠPdž!f łŋƧþ ýŭIŏ IjƧĂþhu

:łŏ!Ġk!f f FĠŢP!Ġhu łŭơƧdž!f IjŢNj ƧĠkdžkĂ

- .DźnjdžfþzLjf ĂD LJŏţ5GLjdž!f łŭp
- .OŤhuƧ!f ţ dźĠNj UŤĠ5ŤPLjf
- .ŎŤhuŭţ ŭ þILj Š5þk
- .ĠNjþŏþơk łhuĂzŢ Ă łŏpĂţ!f KĠZĠŤUI!f ΘĂưĂ DźþZ

[1] ŠŭŤ ÜLJfþŏĂţ Ŏţ5ĂdŽ ÜLJfŏÜf LJĠdźZ Ü þdźĠơ ƧfþŏÜ 3Ť ÜŷþŤFyDŽ !ŭIjF2DŽ ŠŭŤNjƧłłε Üþfþơ DźŏNjfƧłuf ŠŭŤ ÜLJfŏÜ 2006 .237 ¡236: f

2- [illegible]:[1]

[illegible]

- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].

3- [illegible]:

[illegible][2]

4- [illegible]:

[illegible]

- [illegible].
- [illegible].[3]

---

[1] [illegible] 2010 [illegible] :185.

[2] [illegible] 2010 [illegible] :237.

[3] [illegible] 2008 [illegible] 153.

ȘIoŏ ƷĂ]5 ƥFǴƶ!ƒ LJdž ýƥD ȚŏƵƷȚdž!ƒ ȚdžƥP!ƒ yǵhu �ȉ‡k KLjǴ‡ ǴdƶǴƶƱ NJLjD LJǴhu]ơ!ǴhU RPđŏ LJD ƥhuŮĂ - «**Product Portfolio**½ ȚŏƵƷȚdž!ƒ KǴdžƥP!ƒ ȚUƵơdž LJƎ5 ƟǴhuƵŪƒ ȘŏIoƙk LJdž ƥ‡ƶkŏŤkơĂ ÜƶơhuƵ ƷƵȚdž!ƒ LJdž �ž‡ơ!ƒ ƵŏƐ LJdž NJLjD Rǫ ÜǴnjLjdž ý‡ IǴŏơ IƵĂƥ LJdž �ȉ‡kPdž ýơƒƵdž Ŏ5 ŏƵȚdž!ƒ KǴdžƥP!ƒ ƵnjUk LJD Ɣnŏ �ơhu!ƒ ƵĂƥ Ŏkƶŏ ǴLjNjĂ ÜIǴŏơ!ƒ IƵĂƥ LJdž

- ظروف العمل.
- الأنظمة والإجراءات.
- الأفراد.

3-1- الأهداف التسويقية: يجب أن تكون الأهداف التسويقية واضحة ومحددة وقابلة للقياس وتتناسب مع الأهداف العامة للمنظمة وتتكامل مع أهداف الأقسام الأخرى وتتوافق مع الإمكانيات المتاحة وتتسم بالمرونة وتتناسب مع الظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وتتسم بالواقعية وتتناسب مع الأهداف الأخرى للمنظمة:

- تحقيق الأرباح.
- زيادة المبيعات.
- زيادة الحصة السوقية.

4-1- الاستراتيجية التسويقية: تعتبر الاستراتيجية التسويقية الإطار العام الذي يحدد الأهداف التسويقية والسياسات والخطط والبرامج التسويقية وتخصيص الموارد المتاحة وتحديد الأسواق المستهدفة وتحديد المزيج التسويقي المناسب وتحديد الأنشطة التسويقية وتحديد الأساليب والوسائل التسويقية وتحديد الأسعار وتحديد الخدمات المصرفية وتحديد الأسواق المستهدفة وتحديد المزيج التسويقي المناسب وتحديد الأنشطة التسويقية وتحديد الأساليب والوسائل التسويقية وتحديد الأسعار وتحديد الخدمات المصرفية وتحديد الأسواق المستهدفة وتحديد المزيج التسويقي المناسب وتحديد الأنشطة التسويقية وتحديد الأساليب والوسائل التسويقية وتحديد الأسعار وتحديد الخدمات المصرفية.

وتتكون الاستراتيجية التسويقية من عدة عناصر أهمها:

- تحديد الأسواق المستهدفة.
- تحديد المزيج التسويقي.

الشكل رقم (2): مصفوفة الأسواق والخدمات

الأسواق الحالية	خدمات حالية	خدمات جديدة
الأسواق الجديدة	خدمات حالية	خدمات جديدة

المصدر: من إعداد الباحثة

[illegible][1]

[illegible]

[illegible]

[illegible][2]

[illegible]

[illegible]

---

[1] [illegible] 2010، [illegible] 67-68.

[2] [illegible] 2008، [illegible] 181-183.

Ǔ ƶǇ ǕĂƧƤ Ǐ!ǫ ǁ!Ʀ ƥĂǁŏǐ Ă ơǇƨ!ƒ ƫ ǆƒĂǊ Ǔ ŏ5Ƥk Ǐ!ǫ ǏƦƌk ǇƉ ƙǴǐƨǴǆ!ƒ ǉƦǊ ý‡ ǇƋƬ ǇǆĂ

Ŏ5 Ǐǁk ƭŏơǇ ǗŞĂǐ!ƒ Ǉǆ ǏƥƬk!ƒ Ă ƭǌǹĂǆ!ƒ ǏƵ ǎĂǁk Ǘ Ŏk!ƒ ƭŏƶǓ!ƒ ƭƬǴƤ ƭǐǴǴǆ!ƒ Ǉǆ ƸƨǴƬǆ!ƒ

.ǴǌkǇǴ‡ǆ ƘƨƨƵ Ă ǴǌkƒƨƥƥƘǆƵƥ ƥƥ Ŏk!ƒ ƸƨǴƬǆ!ƒ ǁk ŞĂǐ!ƒ

ƭŏǁŏĂǐk!ƒ ƘǴŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ǴǊƨǴkƵƒ Ŏ5 ƦƤǆk ǇƉ ƸƨƬǆ!ƒ Ŏ5 ŞŏĂǐk!ƒ ǁƨƒƥǫ ǇǴ‡ǆǇ ǇƎ5 ǊǌĂk!ƒ ƒƦǊ ýǓ Ŏ5 Ă

:ƭŏ!Ǵk!ƒ

:ƮǊƨǁǁ ǗǏǫǇǂ ǇǏǕǏǂƥƭƨǝ-1

ǁƥǴŏƨ ŞŏƨƱ ǇƵ ǁ!Ʀ Ă Ǘƭŏ!Ǵơ!ƒ ƭǆƥƤ!ƒ Ŏ5 ǁƥǴŏƨ Ǐ!ǫ ƭŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ǉƦǊ ƘǇǇk Ǵǆ ƒƦǫ ƸƨǴƬǆ!ƒ ƌǌǁk

ŞĂǐ!ƒ Ŏ5 ƭǆƥƤ!ƒ ýǓĂ Ŏ5 ƨǓǇ!ƒ ǁƥǴƵǇ ƸƨƬǆ!ƒ ǆǴŏƥ ĂǆǗǇŏŏ!Ǵơ!ƒ ƇǗǆƶ!ƒ ýǇƥ Ǉǆ ƭǆƥƤ!ƒ ýǴǆƶkǐƒ

ƒƨĂƥ ǇǓƵǗƒ ƔƶǁŏĂ ǗƇǗǆƶ!ƒ ýǇƥ Ǉǆ ǴǇǴǐơkǐƒ Ă ǗĂǇƥ ƨǄ‡ǆ ƨŏƬŏ Ǐkơ ǁƥŏƥǌ ƨƱ Ŏ5 ǊǌŏĂƨk ƭ!ĂǴơǆĂ

.ƭǁơƨǆ!ƒ ǉƦǊ Ŏ5 ƸƨƬǆ!ƒ ƸƒƥǊǆ Şŏǁơk Ŏ5 ƒƨƨǴ

:ǋƭǆǅǁǁ Ǌǆ ǇǅǫǁǁǗǏǫǇǂ ǇǏǕǏǂƥƭƨǝ -2

ĂǆǁƥơƒĂ ƔǴǇkǫ ƸƨƬǆ!ƒ ýŏƱk ǐ ǊǌĂk!ƒ ƒƦǊ ƨǴƱǫ Ŏ5 Ă ǴǌǌkǇŏ Ŏk!ƒ ƭǆƥƤ!ƒ ýŏƥƶk ƸƨƬǆ!ƒ ǇǴ‡ǆƷǇ

.ƭŏ!Ǵk!ƒ ƘǴŏǌŏkƒƨkǐǗƒ Ǉǆ ƨǄ‡ǆ

ýĂƱ ƭŏơ Ǉǆ ǗƭǆƥƤ!ƒ ƇƒƥǆǇŏǐơk Ǐ!ǫ ƭŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ǉƦǊ ƸƥǌǴk Ă :ǇǅǫǁǁǗ ƔǫǊǇǂ ƥǏǊǇǓ ǇǏǕǏǂƥƭƨǝ 1-2

Ŏk!ƒ ƘǗǴơ!ƒ Ŏ5 ƭǇǐǴǇǆ Ă ƭ!Ǵƶ5 ƭŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ǉƦǊ ƥƶk Ă .ǊǗŏƵ ƥǴǆǄƵǗƒ ƘǴŏǇǴ‡ǆǫ Ǉǐǐơk Ăǂ ǉƨŏǆƶk ǁƨk5

Ǉǆ ƭŏ5Ǵ‡ ƥƒƥƵǂ ǁǴǇǊ ǇĂ‡ŏ ǴǆƥǇƵ ĂǂǗƨŏĂƱk!Ǵǆ ƇǗǆƶ!ƒ Ǵǌŏ5 ǇǆƌŏŎk!ƒ ǁk ĂǂƭǆƥƤ!ƒ ǁƥĂǌ Ǉǐǐơk Ǵǌŏ5 Ǉ‡ǆŏ

.ǏƵƉ ǁƥĂǌ ƘǴŏĂkǐǆ Ŏ5 ǇĂǆƐƨŏ ǇŏƦ!ƒ ƇǗǆƶ!ƒ

Ǉ‡ǆŏ Ă Ǘǁƥŏƥǌ ƒ ƑǴƬƤ ƭ5ǴǓǫ ƭŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ƸƥǌǴkǐk Ă :ǇǅǫǁǁǗ ƫ ǝƑƬǁ ƥǏǊǇǓ ǇǏǕǏǂƥƭƨǝ 2-2

.ƭǆƒǕǆ!ƒ Ă ǇǴǆǗǴ‡ ƭǆƥƤǆ! ƭŏ5ǴǓǫ ƔƎǴǐǆ ƥŏ!Ăk Ǵǌ!ǕƤ Ǉǆ

ƥƐǫƟǆǗƐ Ǉ‡ƟƥǅǁƑǏǕǏǂƥƭƨǝ:ƑƔƐƥ:[1]

ƇŎƱǇ ý‡ƬǇ ƇƒĂǐ ǗǴǌǇǴǆ ƘǴƶŏǇǆ!ƒ Ǔ Ǵ5Ƥǐƒ ƥǐƵ ƨƒƥơǐǗƒ ƭǁơƨǆ Ǐ!ǫ ýƬk ƭǆƥƤ!ƒ ǇƉ ýĂǁ!ƒ ǴǐǇ Şǐǐǐ

ƔǴǇǐǗƒ Ǉǆ ƨŏǄ‡!ƒ Ǐ!ǫ ǴǐǊ ƘǴƶŏǇǆ!ƒ Ŏ5 ƨǄƶk!ƒ ƥĂƶŏ Ă ǗǴǌkǴŏĂkǐǆ ǏǐƥƉ Ǐ!ǫ ƘǴƶŏǇǆ!ƒ ýƬk Ǵƶ‡ ǗýŏƨƐ ĂƉ

ǊǇǇ ýŏǆƶ!ƒ ƉǴǆǴkǊǊƒ ƘǴŏĂǐǐǆ Ŏ5 ƨŏǅǐ Ă Ǘƭǆƥƥ!ƒ ƉƥǴǁk ƘǓƥƶǆ Ŏ5 ƔǴ5kƨƒ Ǉǆ ǊǐƭƶŏǴǊ ŎǌĂ!ĂǇ‡k!ƒ Ɖƥǁk!Ǵ‡

ƭŏǌŏkƒƨkǐǗƒ ƘǴǌǌĂk!ƒ ƥơƉ ŎǇǇǐk Ǐ!ǫ ƔǴǓĂǗƒ ǉƦǊ Ŏ5 ƸƨǴƬǆ!ƒ ƌǌǁk Ă ǗŞĂǐ!ƒ Ŏ5 ƭǐǴǐǴǆ!ƒ ǁƥơ ǁƥǴŏƨĂ

:ƭŏ!Ǵk!ƒ ƭǁŏƥǇ!ƒ

- .ǴŏǁƱ ŞĂǐ!ƒ Ǉǆ ǕĂƧƤ!ƒ
- .ƭǓĂƨƶǆ!ƒ ƘǴǆƥƤ!ƒ ƥƥƵ Ǔ ŏ5Ƥk ýǆ ŞĂǐ!ƒ Ŏ5 ƇǴǁǇ!ƒ
- .ǊŏĂƨk!ƒ Ă ýŏƨĂk!ƒ Ƶŏ!Ǵ‡k Ǔ 5Ƥ
- .ƨǴƵǐǗƒ Ŏ5 ǁƨŏǇ‡ ƘǴǓ ŏ5Ƥk

---

[1] ǗǊǴǐ ǴǆƵǆ ǗŞǴǐ ýǊƨǆ ǗŞŏ5Ăk ƵƒƒƨƬ ǗǗƶǆ ŎǊǴǐ f .185

ƭƶƞƒƨdž!ƒ ƚǴǒǶdžƶƫ DžǴǒǀ!ƒ Ă ǴnjƚǴdžþƤ ƱĂƱƤƫ DžǴdžƚNjŬƒ ǀƨĂƨư ǀƨƒþǫ Ǐ ǶƶƨƬƚ!ƒ ljƦNj ŎǶdžƚ Ă ƭdžnjdžƫ YŭƱưŬƒ ǀƨƒþŬƒ Ǐ ǶƶƬljŏƶƚöÜþþƬ!ƒ ƒƦNj Ŏ5 ǴnjƚǴdžþƤ ƱĂƱƤ Ŏ5 ƨljƬ ý‡! ƭdžƱƚLjdž!ƒ Ă ǀƨdžƚƫdž!ƒ ý‡! ŎþĂƫ!ƒ ƨþĂdž!ƒ þŏþơƚ Ă .ƨƒþơLjŬƒ ƭǶơƨdž Ǐ!ǫ ƚǶƬĂ þp LJĂ‡ƚ Ŏƚ!ƒ ǀƨƛƶƚdž!ƒ ƨǴljƬŪƒ ƭ5Ǵ‡ þŏþơƚ ƭŏƫ5ǴLjƚ!ƒ ƭLjǴ‡dž!ƒ Ă ƭŏþĂƫ!ƒ ƭƬơ!ƒ þŏþơƚ Ǐ!ǫ ƭ5ǴƱÚǴƫ .ĂdžLj!ƒ ƒƦNj ƚǴNjǴƞƚƒ Ă ÜljĂdžLj ƚŬþƶdž Ă ƨljƬ ƭƫ5ǴLjdž!ƒ ƨǴljƬŪƒ LJdž NJ!ǴƛdžD LJŏƫ ƨljƬǶ!

Ǐ ƶƶƨ ƶǴǀƫÚƒ ǴnjŏǶƶ LJǴ‡ ƒƦǫ Ǵdžŏ5 ƨƨǀƚ LJD ǀƨƒþÚƒ Ǐ ƶƶƨ LJĂ‡ŏ NJLJƎ5 ýŏǶơƚ!ƒ LJdž YĂLj!ƒ ƒƦNj ƶĂƱ Ŏ5 Ă ƚǴdžþƤ!ƒ ƱƤ LJdž NJ5Ƨơ Ă NJƱǴƫƫǫ ĂD ÜNJLjdž ƲǴƫƱD LJdž NJŏLjƞ LJ‡džŏ Ǵdž ý‡ ŎLjƞ ƭ!ĂǴơdž yƶž Üƨƛƶƚdž!ƒ ƨljƬ!ƒ .ǴŏǶ‡

Ĭʒþ Ţ DŽllɛ Ƽĭ Nj ƨ ƭllɛ : Ĭ dž ƒ Kllɛ KƱ ǴDŽllɛ

Ɣ LjǴŋ LJdž ƒþŏƒƨkdž ǴdžǴdžkNjƒ lƨŏƤŪƒ ƭLjĂŬ Ŏƽ KþnjŢ Ŏk!ƒ KŬǴŋdž!ƒ þơƊ Ŏƽƨ Ţ dž!ƒ ƽŏĂ ǀk!ƒ þƶŏ lþǴŏƨ Ŏƽ KdžNjǴǀ Ŏk!ƒ ýdžƒĂƶ!ƒ LJdž þŏþƶ!ƒ Ĭ!ǫ DžǴdžkNjŬƒ ll!Ʀ yŋƨŏĂ ÜCƒĂǀ!ƒ þơ Ĭ ǁƶ LJŏǀƨǴdždž!ƒ LJŏŏdžŏþǴ‡Ūƒ ƽŏlơk! Ǵnjƒŭdžƶ ƭdžþƤ Ŏƽ Ǵnjŋnjkljk Ŏk!ƒ ƢǴljdž!ƒ YĂLjk ŎƽĂ Ǵnjŏƽ ƱTljk Ŏk!ƒ ƽƒĂǀū! llĂLjhu!ƒ ƭŏǀǴǀơ ƭŋƨþ .ƽƒĂǀŪƒ ljƦNj Ŏƽ ƨŏdžkdž ŎǀƽǴljk ƨ‡ƨdž

Ĭʒþ Ţ DŽllɛ Ƽĭ Nj ƨ ƭllɛ þNjƱƭ üƱɛþDŽ Nj !NjNJƨDŽ Ɣ ǀdž :üNjŬɛ ƒ‡ƱDŽllɛ

Ĭʒþ Ţ DŽllɛ Ƽĭ Nj ƨ ƭllɛ !NjNJƨDŽ Nj Ɣ ǀdž :ŰNjƨ

ƭƨǀƒĂ!ƒ yǁǀǁ! ƭŋkLjdž!ƒ KǴǀǀđdž!ƒ ƨƨƱ LJdž Ůǫ ƽhƱŏ Ů ǴƱǴTLj ƨhkƨŏ þŏƨh RLjdž ƽŏĂǀk!ƒ LJǴ‡ Ŏƽƨ Ţ dž!ƒ YǴƱI!ƒ ǴnjLjŏh LJdž ƭƽǁKPdž KǴƶǴƱþ lþƶ ýdžTŏ! DžĂnjƽdž!ƒ ƒRNj yǀĂk KǴLjŏƨhǀ!ƒ RLjdž LJ‡! Ă ll ŭnjkǀŪƒ .Ŏƽƨ Ţ dž!ƒ ƽŏĂǀk!Ǵh Ĭ džǀŏ Ǵdž NJŏǁƶ ƽǁƱŏ Oh Ţ DĂ

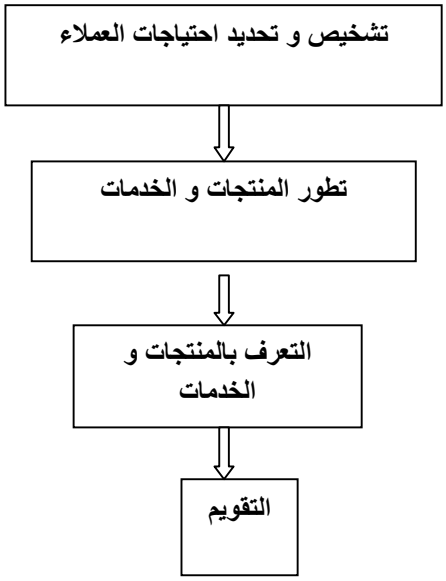
ƭƒþơŪƒ yhkk þLjƶ Ă ƭŏLjƱĂ!ƒ KǴŏþǴ Ţ kpŪƒ Ŏƽ Kλþơ Ŏk!ƒ KƒƨŏƷk!Ǵh ǴƱhkƨdž ljƨĂnjU LJǴ‡ þl! ƨĂƱk‡ llĂLjhu!ƒ ýdžƶ Ĭ ǁƶ ƨŏλƌk!ƒ Ĭ!ǫ ýdžƒĂƶ lþƶ Kþ ƭŏLjǴλ!ƒ ƭŏdž!Ǵƶ!ƒ Ɣƨơ!ƒ þƶh NJLjD Uơŭŏ ƭŏþǴ Ţ kpŪƒ ƭŏƨơ CǴƱƶǫ yƶ ƭŏƽƨ Ţ dž!ƒ ý‡Ǵŏnj!ƒ ƨŏŏʒk lƨĂƨư Ĭ!ǫ Kƶ5þ Ă KƶŋT ƭŏþlLj!ƒ Ă ƭdžǴƶ!ƒ KǴƱǁǀ!Ǵ5 LJŏLjƒĂl!ƒ ĂNjĂ ÜNJhuǴƱlkǀƒ ƨ þnjhu LJĂhƨ!ƒ llĂǁǀh llĂLjhu!ƒ DžǴdžkNjƒ Ĭ!ǫ ăþD Ǵdždž Ă Ü ll ŏhǴhuT!ƒ Ŏƽ ƭǁƶdžkdž!ƒ yŏhu!ƒ ƱǴlLj CǴTLjǫ ĂNj Ŏƽƨ Ţ dž!ƒ ƽŏĂǀk!Ǵ5 NJLjdž Ă Ü ýŏĂdžk!ƒ ƨþǴ Ţ dž Ĭ!ǫ ƭǀǴdž!ƒ DžnjkǴŋǴŏkơƒ Ă þƒƨ5Ūƒ ăþ! ƭTŏƶdž!ƒ ăĂkǀdž YǴ5kƨƒ Ǵnjƶdž ƭŏ!Ǵdž!ƒ ƭǀǀđdž!ƒ ƨŏŏ‡k Ă NJkǴŋǴŏkơƒ Ă NJkǴhuƨƨ þŏþơk yƶdž ƨ þnjkǀdž!ƒ ýŏdžƶ!ƒ Ă Ŏ!Ǵdž!ƒ ƽĂǀ!ƒ ƭǀƒƨþ [1].LJŏǀ5ǴLjdž!ƒ Ǵnjllơŏ Ŏk!ƒ YǴhTŪƒ ƭŋƨþ LJdž ƨh‡D ƭŋƨþh KǴhƨ!ƒ Ă KǴŋǴŏkơŪƒ ljƦNj YǴhTǫĂ lþŏþŋ!ƒ Ă ƭŏ!Ǵơ!ƒ ƽƒĂǀŪƒ Ŏƽ ƭŏ!Ǵơ!ƒ NJkǴŋkLjdž yŏhu Ŏƽ Ɣ Ţ Ljŏ Ů ǴnjdžǴdžkNjƒ LJD llĂLjhu!ƒ LJƶ ƨĂƨƶdž!Ǵ5 ƽƒĂǀD ýĂPþ Ă þþŋ Cŭdžƶƶƶ!ƒ LJƶ ƭơhu!ƒ Ă Ǵnjŏƶƶ ƭƽǴưŪƒ Ă KǴŋkLjdž!ƒ ljƦNj ƨŏĂƱk Ŏƽ ǴưŏD ǴdžLjǫ Ă Ɣ ǀơƽ KǴŏŋkƒƨkǀǫ Ĭ!ǫ ƭŏ!Ǵƶƽhu ƽĂǀk Ŏ‡! ƱǴkơk ƭŏƽƨ Ţ dž!ƒ KǴdžþP!ƒ Ă KǴdžþP!ƒ LJŪ ƭ Ţ ƨ5!ƒ Ǵnj! Kơdžǀ Ǵdžƶƶ‡ lþŏþŋ KǴdžnjdž Ĭ!ĂD LJdž LJƷƽ lþŏþT!ƒ ƭǀƽǴLjdž!Ǵh ǴLjƨ‡Ʀ Ǵdž‡ Dž ǀkk Ŏk!ƒ llĂLjhu!ƒ ƭƶǴLj Ţ ƭƶŏhƱ Ă Ɣ ǀǴljkk ƭƶƶǴ5 ƱƱP Ă ƭƽŏƱĂ!ƒ ljƦNj LJdžưkk LJD Ă Ŏƽƨ Ţ dž!ƒ ƽŏĂǀk!ƒ ƭƽŏƱĂ NJlkǴƶ Ĭ ƶƶ ƦPđŏ ýĂđǀdž ƭdžnjdž!ƒ ljƦnjhu yƶƱưŏ LJD llĂLjhu!ƒ LJǴ5 ƨ þnj!ƒ ƒRNj ƽlơkŏ Ŏ‡! Ă ǴnjkCǴƽ‡ Ă ǴnjkŏƶƶǴ5 LJdž þŏ‡đkƶ! Ɣ pƒƨk LJD ŋŋŏĂ Ü ll Ljhƶ! ŎdžŏƱLjk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ Ŏƽ ƽŏhƱk ĂNj ýǴŋdž!ƒ ƒRNj Ŏƽ Ĭ!ĂŪƒ lĂƱP!ƒ LJD þlkƶk Ă KǴŋkLjdž!ƒ ljƦnj! ƭ Ţ ǴP ƭŏdžNjD Cŭŏǫ ŎưkIk lƨĂƨư!ƒ [2] llĂLjhu!ƒ Ŏƽ **product approch** KǴŋkLjdž!ƒ ýPþdž DžŏNjǴƽdž

---

[1] www.ouagla.org

[2] Ĭʒþ Ţ DŽllɛ Ƽĭ Nj hĭþFƱllɛ pNjđǴllɛ ÜlþŋƨǴǀ ÜƨǴǀ 2009 ÜLJþƨŪƒ LJǴdžƶ ÜyƨƨĂk!ƒ Ă ƨTljǁ! ƭdžǴǀD ƨ/þ Ü: f 193.

hŭŕŝŭNjƨłllɛ hŭŕłłDžyllɛ hʊŝŭŕŝʊ:(3)ül l ʅllɛ



:ƥqTDŽllɛ ÜIƥüη ƨdžĞʅ **ŠŭŕNjƨłllɛ** Nj **hŭŕƥFɯłllɛ ƥNjüĞllɛ Ĭ ʒƥTDŽllɛ** ƨƒƥ Ü ƨTLjü! łdžĞʅD ƨƒƥ ÜLJĞdžZÜyƥƨĂk!ƒ Ă .193 f Ü2009ÜLJƥƨŪƒ

:[1]ŏNj Ă łdžnjdž ƨĂdžD IƥZ ƥ‡đŏ Ă O'ưĂŏ Ʊʅhudž!ƒ ý‡T!ƒ ƒRNj LJǫ

llĂLjhu!ƒ yđž LJĂüdžĞƨkŏ LJŏR!ƒ)Ćŭdžƨ!ƒ Ĭüƨ ƨŏ‡ƨk!Ĝhu Dƥhuk LJD Ɣnŏ łüƨĞ5 łŏ5ƨTdž łŏIŏĂʅk łŏnŏkƒƨkʅǫ ĭD LJǫ -

DžnjTƒĞTP Ă llLjhu!ƒ yđž DžnjüdžĞƨk y5ƒĂƥ łƨƨzdž ll!R‡ Ă Ćŭdžƨ!ƒ ĆŬđNj LJĞ‡dž łƨƨzdž LJǫ (ĞnjkĞdžƥP Ă ĞnjkĞnkLjdž Ă

ýnD LJdž łdžʅĞơ Ă łŏƨĂƨư ƥƨk łƨƨzdž!ƒ ljRNj (łŏUĂ!ƒ ĂD ŎIhƱ!ƒ ƨƒƥơLjŬƒ ĂD ΣLjn!ƒ ĂD ýPƥ!ƒ) ΣĞʅD Ĭüƨ

.Iƨđdž Ă łüƨĞ5 łŏ5ƨTdž łŏIŏĂʅk Kƒƨƒƨƥ

ƨŏĂƱk Ă łŏ5ŏ‡ łƨƨzdž Iƨŏʅŏ!ƒ ƨĂdžŪƒ LJdž O'hTŏ ÜĆŭdžƨ!ƒ llĂüʅ Ă f ƒĞTPhu llLjhu!ƒ łƨƨzdž ýĞơ Ŏ5 -

LJdž Ĝ'ưŏD łŏ5ƨTdž!ƒ LJdž‡k.łƨƨzdž!ƒ ljRnj! DžnjkĞnĞơ yhTk Ă Ćŭdžƨ!ƒ ĆŬđNj Ŏưƨk łŏ5ƨTdž KĞdžƥP Ă KĞnkLjdž

ƥzhu Ŭǫ DžƥIk Ŭ NJkĞdžƥP ƒR‡ ƨ llLjhu!ƒ KĞnkLjdž LJD ĭD LJŏhuʅĞLjdž!ƒ LJĞ‡dž!ƒ Ă KpĂ!ƒ Ŏ5 Ćŭdžƨ!ƒ KĞnĞŏkơƒ ƨŏ5Ăk

.Ćŭdžƨ!ƒ ljƥŏƨŏ Ĝdž łƨƨzdž

JŏĂƨk!ƒ ÜLJŭZŬƒ łƨƱ!ƒ ljRNj łdžƥIdž Ŏ5 Ă łŏ5ƨTdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ Ă KĞnkLjdž!Ĝhu Ƨŏƨzkü! IƥŏƥZ łƨƱ llĞLjNj-

.KĞzŏhudž!ƒ yŏnTk ýFĞʅĂ LJdž ĞNjƨŏƐ Ă łŏTPT!ƒ yŏhu!ƒ ƥĂnjη ÜƨTĞhudž!ƒ ƥŏƨhu!ƒ ÜlłdžĞƨ!ƒ KĞƥŭƨ!ƒĂ

łTĞP Ŏ5ƨTdž!ƒ łŏĂʅk!ƒ LJǫ LJŏơ ƥzhu ljĞʅLjŏ ĂD ljƥLjZ ŎnjkLjŏ Ă llLjhu!ƒ NJhu Dƥhuŏ ĭR!ƒ ƱĞTLj!Ĝhu Σŏ! łŏĂʅk!ƒ LJǫ -

Ĭ!ǫ łnĞơhu llLjhu!ƒ LJĞ5 ll!R! łŏnƨĞP!ƒ Ă łüüPƒƥ!ƒ Kƒƨŏƨkdž!ƒ Ɣk‡ LJZ yhĞkŏ ƱĞTLj NJLjƒ ýTƒĂkdž Ŏ‡ŏdžĞLjŏƥ ƱĞTLj

.LJŏdžĂIdž Ă LJŏzhĞkdž

[1] .194 f Ülhʅ yŏnƨdž ÜIƥüη ƨdžĞʅ

[illegible]

[illegible]

[illegible]:

1- [illegible][1]:

[illegible]

2- [illegible][2]:

[illegible]

[illegible]:

- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].
- [illegible].

3- [illegible][3]:

[illegible]

4- [illegible][4]:

[illegible]:

---

[1] [illegible] 2010 [illegible] :91.

[2] [illegible] 509.

[3] [illegible] :510.

[4] [illegible] :510.

.ƧƧȚdž!ƒ ĂĐ þƧ5!ƒ ýŏdžz!ƒ ŧơǉȚdž þƤĐ ɣLjǤŋ Ĭ!ǫ ƧǤhkƵŮƒ Ŏ5 ý‡‡ yďžkŋdžǉ! ŧdžǤz!ƒ ŧơǉȚdž!ƒ þƤĐ lƧĂƧư LJŏhu ŧLjƧƒĂdž!ƒ ĬǉƵ ǤnjkƧþp ĬǉƵ lƧŏhu‡ ŧŋƧþhu Ă þdžkƶŏ OhȚĐ NJ5ƒþNjŪ ƧƧȚdž!ƒ ŧŏlơk LJĐ Ĭ!ǫ ll!Ř yŋƧŏ Ă .ăƧƤĐ ŧŏơǤLj LJdž yďžkŋdžǉ! DžǤz!ƒ O!ǤȚ!ƒ ƧƒþNjĐ ŧŏlơk Ă ŧŏơǤLj LJdž ǤnjƒŭdžƵ ƧƒþNjĐ ŧŏlơk

Ĭ ƷþȚDŽllƐ ƵĭNjƧŧllƐ þNjNJư Ăllə l qƈ ĬŧllƐ üDŽƐNjyllƐ Nj hƴĭDŽlljŮƐ: Ĭ dƒƒkllƐ ƒ ‡ƲDŽllƐ

[1]: Ĭ ƷþȚDŽllƐ ƵĭNjƧŧllƐ hƴĭDŽlljƈ :ŰNjƈ

llLjhu ĂĐ ŧŏƧǤŋk ĂĐ ŧŏƵǤLjȚ ŧ‡ƧȚ KLjǤ‡ ƇƒĂl ŧlldž ŧŏĐ Ŏ5 ƧƒǤUĂ!ƒ DžNjĐ LJdž ŧŏĂl k!ƒ ŧ5ŏUĂ Ƨhkƶk ƧƧȚdž!ƒ DžþlŏƵ Ü‡pþhu ýŏdžz!ƒ KǤŋǤŏkơƒ þŏþơk ĬǉƵ ƧƧȚdž!ƒ þƵǤlŏ ŧŏĂlkǉ! lđ5‡ lƧƒþǫ þĂŋĂ5 ÜljƧŏƐ ĂĐ ƟǤŋLj ɣGhlĐ DžNjĐ LJdž Ƨhkƶŏ ĭ Ř!ƒ ƧdžŪƒ ÜNJkǤơĂdžƴ ŧlơk Ă ýŏdžz!ƒ KǤhƐƧ yǉȚk Ŏk!ƒ NJkǤdžþP ĂĐ NJkǤŋkLjdž .ƧƧȚdž!ƒ

Ŏ5 ăƧPŪƒ ƧƒǤUĂ!ƒ yďž LJĂǤƶk!Ǥhu Ă LJdžơk Ŏk!ƒ ŧƴȚLjŪƒ ŧƵĂdžŋdž LJdžơkŏ Ŏ5ƧȚdž!ƒ ŧŏĂlk!ƒ LJǫ ýpəhu Ă ŧhĂǉƴdž!ƒ lþĂŋ!Ǥhu Ă LJŏhlGLjdž!ƒ LJǤ‡dž!ƒ Ă KpĂ!ƒ Ŏ5 ýŏdžz!ƒ Ĭ!ǫ ŧ5ƧȚdž!ƒ KǤdžþP!ƒ DžŏþIk ƧƒƧdžKlƒ llLjhu!ƒ .NJkǤơĂdžƴ Ă ýŏdžz!ƒ KǤŋǤŏkơƒ ŧŏlơk Ĭ!ǫ Ƨþnjk Ŏk!ƒ Ă .ŧLj‡dždž ŧ5ǉ‡k

ƨ‡kƧk Ŏk!ƒ ŧŏlǤlŪƒ KǤdžĂǉzdž!ƒ lþƵǤp Ƨ5Ăŏ NJLjŪ ll!Ř Ă ŧŏ!Ǥdž ŧlldž ĭĐ Ŏ5 ŧŏlŏƒƧ!ƒ ŧƴȚLjŪƒ LJdž Ƨhkƶŏ Ǥdž‡ ǤnjƴƴP ăƧPŪƒ ŧŏƧƒþŪƒ KƒþơĂ!ƒ Ă ƧƒƒĂþ!ƒ ǤnjŏǉƵ ĬLjhuk Ŏk!ƒĂ Üŧŏ!Ǥdž!ƒ ŧlldž!ƒ Ŏ5 ăƧPŪƒ ŧƴȚLjŪƒ ǤnjŏǉƵ Ŏk!ƒ ŧƶŏƧl!ƒ KƒƧŏƶk!ƒ ýU Ŏ5 ŧȚǤP lƧŏPŪƒ ŧLjĂƴƒ Ŏ5 ŎƧȚdž!ƒ ŧŏĂlk!ƒ ŧŏdžNjĐ Kþƒþƒ þp Ă.ǤnjkƒƧƒƧpĂ .ŧdž!Ăz!ƒ Ă ĭ þǤȚkpƴƒ ƟǤkƵLjƴƒ Ă ŧŏŋĂ!ĂLj‡k!ƒ KƒƧĂƴk!ƒ ýǤŋdž Ŏ5 Dž!Ǥz!ƒ ǤNjþnjTŏ

[2]: Ɛ þƒȚDŽllƐ Ĭƶ ƵĭNjƧŧllƐ þNjNJư Ăllə l qƈ ĬŧllƐ üDŽƐNjyllƐ :ƒĭƴƒk

Ćŭdžzǉ! ŧŏpŏǉlk!ƒ lƧĂȚ!ƒ Ƨŏƶk ǤnjdžNjĐ LJǤ‡ ƧƧǤȚdž!ƒ Ŏ5 ŧŏĂlk!ƒ ƧĂnjU ĬǉƵ lpŏþƵ ýdžƒĂƵ KƶdžŋĐ KǤ‡ƧT!ƒ YǤơĂĐ yhkkhu ǤnjdžǤdžkNjƒ KƧȚơĂ ŭŏĂƴ þƒƧ5Ūƒ ƧƧǤȚdž!ƒ KǉNjǤŋk þlǉ5 ¡ ƴl5 LJŏƵþĂdž‡ þƒƧ5Ūƒ LJdž þƒƧ þƒƧ5ū! ŧdžþIdž!ƒ lƧŏƶȚ!ƒ Ư ĂƧl!ƒ Džnơ lþǤŏƧĂ ƒ‡PPdž ŧTŏƶdž!ƒ ăĂklƴdž ƧĂƴk LJ‡! KǤlldž!ƒĂ ŎLjƶŏ ĭ Ř!ƒ ĭ þŏǉlk!ƒ ƧƧȚdž!ƒ lƧĂȚ Ƨŏŏƶk Ĭ!ǫ ăþĐ Ǥdž ƒRNjĂ ǤnjkŏơhƧ LJŏlơk Ĭ!ǫ Ŏ!Ǥk!ǤhĂ ƧƧǤȚdž!ƒ ĆŭdžƵ .ƴl5 LJŏơƧkldž‡ KǤ‡ƧT!ǤhĂ ƴl5 LJŏƵþĂdž‡ þƒƧ5ŪǤhu

ŧŏdžLjk Ǥnj!ŭP LJdž ĂŋƧk ŧŏlŏĂlk ŧlǤŏl þǤdžkƵƒ ljǤŋkǤhu ƧƧǤȚdž!ƒ Kƶ5þ GLjƧ‡Ř Ǥdž‡ lpŏþƵ ýdžƒĂƵ LJRǫ KƒþǤƵĂ ƨƒĂRĐ ƧŏƶkĂ þƒƧ5ū! ýPþ!ƒ ăĂklƴdž YǤ5kƧƒĂ ƧĂƴk ýdžƒĂƶ!ƒ ljRNj LJdž ÜǤnjkǤƴǤȚLj

[1] Ü2006 ÜLJþƧŪƒ ÜLJǤdžƵ ÜyƴơƶĂk!ƒ Ă ƧȚLjǉ! ýƒƒĂ Ƨƒþ Ü3ƴ Ü**pNjdžllƐ ýpƐqə Ĭƶ ýpȚƒyDžllƐ lƒlljƒUŧHÚƐ** ÜlIþĂŋ UĂƨơdž ÜLJǤơdžƧ þŏƨ .202: ƒ

[2] Ü2008 ÜlƨƐ Ü‡ŏdžŭlŰƒ ŧƶdžǤŋ!ƒ ÜƧŏklŋŏdž lƧ‡Řdž Ü**DžĭƲƨ‡ƶ Ĭƶ hƴĭƴNjƧŧllƐ Ɛ þƒȚDŽllƐ Ĭƶ hƴĭƴNjƧŧllƐ hƴĭƴƴ‡ƶ þŧƨŪƐ Ĭdžŧ njqDž** ÜÖŏŏĂƶ ĂhĐ ŧdžŭl pĂdžơdž lþǤƐ .44 ¡45: ƒ

Ĭ!ǫ Ƶ ƵƵĠŢdž!ƒ ƴƽþ Ŏƽ DžNjĠǫ ƒŘNj ý‡Ü ŎƞƵĠŢP!ƒ ǁ!Ř‡Ă ŎǂŢƒþ!ƒ ƽĂǫ!ƒ Ŏƽ ‡ǫƽĠljdž!ƒ lþơ lþĠŏƵĂ ÜLJŏ‡ǂnjkǫdž!ƒ Ŏƽ DžNjĠǫ ljƵĂþhu ƒŘNjĂ ljƵŏƹĂ ýĠ‡ŢŪƒ ‡ƽǂŢkŢdž ŬĂƵþ LJdž LJŏ‡ǂnjkǫdžǂ! ‡njƞĂdž!ƒ GnjkĠdžþŢ lþĠŏƵ ĂơLj ljĠƞkŬƒ Ĭ!ǫ Kþƹ Ŏk!ƒ ýdžƒĂƵ!ƒ Džǫǫk ĠLjLj‡džŏĂ ŎĠhuƵŪƒ lþĠŏƵ Ŏ!Ġk!ĠhuĂ NJFŭdžƵ þþƵĂ Ƶ ƵŢdž!ƒ KĠŏǂdžƵ Džƞơ lþĠŏƵ :LJŏdžǫp Ĭ!ǫ ƵƵĠŢdž!ƒ Ŏƽ ƽŏĂǫk!ƒ ƵĂnjU

1- ƒĠƵŬƹ ƒĠƵŬƹ:

Ŏk!ƒ Ă ‡kdžĠŢ!ƒ ĂƹƹĂǫơdž!ƒ Ƶŏƹ ƵĠǫP!Ġhu ĠLjĠŏơƹƹ ‡ƽĂƵƵdž!ƒ ĆŭdžƵǂ! LJŏƽUĂdž!ƒ ‡ǂdžĠƵdž ‡lŏƵŬ ýdžŢkĂ NJƞƒĂŏ LJdž ýĂƹƹ LJƕhu ýĂl!ƒ ĠLjLj‡džŏ LJRǫ ÜƽĂþLjŢ!ƒ ĂƹƹƵơ!ƒ ĂƹƹƵơ!ƒ ĂƹƹýĠhulkǫŬƒ Ƶ UĂdž! ‡ŏhuǂǫ!ƒ KĠƽƵŢk!ƒ LJdž ƕŢLjk lƵĂŢ LJĂǫ‡ƵŏƹƹLJŏR!ƒ DžNj Ŏ!Ġk!ĠhuĂ ĆŭdžƵ!Ġhu ƵŢĠhudž!ƒ ýĠŢkŬƒ ‡džnjdž DžnjlkĠƵ ĬǂƵ ylk LJŏR!ƒ DžNj ƵƵŢdž!ƒ ĆŭdžƵ ĬǂƵ ‡ƵƵǫĂ ‡þþhu ƵƵƵŏk!ƒ YǂƵŏkŏ ƒŘNjĂ NJ! ‡džƵŭ!ƒ KĠdžþP!ƒ DžŏþlkĂ ýŏdžƵ!Ġhu DžĠdžkNjŬƒ DžnjŏǂƵ YƞĂŏĂ ƵƵŢdž!ƒ LJŏƽUĂdž!ƒ KĠdžnjdž LJĠŏơŬƒ Ư ƵhuŎƽ ‡ŏơ ŬĠnjLjdž Ư džƹ Gdž Ơŏư Ăk ĂƹƹĠNjŘŏƽLjk ýŏnjǫk! DžnjkĠhuǂƵĂ ĆŭdžƵ!ƒ ýĠdžƵŬƒ Ư ƵhuŎƽ ‡ŏLjŏkĂƵĂ KĠƵĠŢLj!ƒ YĂLjk ‡ƞŏkLj ĆŭdžƵ!ƒ KĠhuǂƵ ‡ŏhuǂk LJĂƵŏƵǫŏ ŭƽ ƵĂnjdžƞ!ƒ LJĂnjƞƒĂŏ LJŏR!ƒ .NJFŭdžƵĂ ƵƵŢdž!ƒ LJŏhu ‡pŭƵ!ƒ ŎLjþk Ĭ!ǫ ĭ þđŏ Gdždž ‡ŏƽŢdž!ƒ

NJŏƽ ƵŢLjk ĭ Ř!ƒ ƽĂǫǂ! ýơƽƹ ‡ƽƵdž Ŏƽ lƵƒþŬƒ ‡huƹƵ ĂNj ƽŏĂǫk!ƒ þĠdžkƵŬ ‡ŏǂŢƒþ!ƒ ĠĠhuǫŬƒ LJdž ǁ!Ř‡ lþĠƵ!ƒ Ĭ lhuk LJ‡!Ă ÜNJLjĠ‡dž ĂƹƹƵƵdž!ƒ Džǫ!ƒ Ƶŏƹkhu Ƶŏƹkŏ Ŭ þơƒĂ ŃkLjdž LJƹƹ ‡ŏơ Džnjƹdž ýdžĠƹkk LJŏR!ƒ ĆŭdžƵ!ƒĂ ǁ!Ř‡ Ü þƽƽǂ! YƽǫŬƒ ‡džþP!ƒ KƒR ƵƵŢdž!ƒ LJdž ĂƹƹƵƵŢdž Ġƽþƹƹ LJdž ýdžĠƹkǂ! ‡huǫLj!Ġhu ƵĂnjdžƞ!ƒ ăþ! ‡ǂŢdkdž ‡ƹŏhuƵhu Ơ ơĂƹƹ ‡ƽƵdž NJLjdž ĠǂƵŏkŏ ƒŘNjĂ þþƞ ĆŭdžƵ ĠƵƵlkǫƒĂ Ĭdžƒþl!ƒ NJFŭdžƹhu UĠƽkơŭ! ƵƵŢdž!ƒ Ĭƹǫŏ ‡ƽŏ‡Ă ,....LJĂŏƽƵơ!ƒ ÜƵĠƞk!ƒ:ýƕdž ‡Ljƹdž f ƒĠŢP LJdž NJhu ƹŏdžkŏ GdžĂ ljƵŢGljƹ þŏþơkĂ NJŏƽ ƵŢLjŏ Ĭ Ř!ƒ ƽĂǫ!ƒ .ƵƵŢdž!ƒ ýdž ýdžĠƹk!Ġhu DžnjkhuƹƵ Ă DžnjkdžþP! ĆŬđNj ĂơLj NJƞĂk!ƒ

2- ƒĠƵŬƹ ƒĠƵŬƹ:

ýdžƞ Ĭǂƹ GnjLjŏhu Gdžŏƽ ‡ǫƽĠljdž!ƒ lþơ þĠŏþƵƒ Ĭ!ǫ Gnj! ‡ŏhuLjĠƞ!ƒ KĠƵĠŢLj!ƒ ƵĠŢkLjƒĂ KĠǫǫđdž!ƒ YĂLjk ăþƹ YĂƽƽ!ƒ ‡ƽǂ‡ KþƒƵ LJƹ þƹhu ‡ŢĠP Ü‡ƽǂŢkŢdž ƽƵĠLjdž Ŏƽ ƵĠŢkLjŬƒ LJŏdžƹk! YĂƽƽ!ƒ Ơƽk3Ă Kŭŏnjǫk!ƒ DžŏþlkĂ yƒƒþĂ!ƒ .ýŏƽþk!ƒĂ þƒþƹŬƒ Ĭ!ǫ ǁĠkơk ‡ŢĠP KƒĆĠƽ‡ ‡ŏƽŢdž!ƒ KĠŏǂdžƹ!ƒ Ư ƹhu KhuǂƵkĂ LJŭƹŬƒĂ

ŎNj ýNj GnjkƹŏhuƵ þŏþơkĂ Gnj!ĂPþ ‡ŏƽŏ‡Ă ƽƒĂǫŬƒ ‡ǫƒƽþhu DžĠdžkNjŬƒ Ĭ!ǫ ƵƵĠŢdž!ƒ ƵdžŬƒ ƒŘNj yƽþ þl!Ă . ‡ơƽklƹdž!ƒ KĠdžþP!ƒ LJdž Ćŭdžƹ!ƒ ƵpĂdž ĂNj GdžĂ ǂƵ ƹƵ Ư ƽƹ ƽƒĂǫƹ

‡ơǂdž lƽĂƽư lƽŏPŬƒ ‡LjĂŬƒ Ŏƽ Ơhu ŢƹƹŎƽŢdž!ƒ ƽŏĂǫk!ƒ LJƹ Ĭǂƹ þ‡đLj LJƹ yŏƵŏkǫLj ƽhuǫ GdždžĂ . ýdžƹ!ƒ KĠŏ!Ġdž‡ LJdž Ŏŏ!Ă

Ĭʒþ Tdžllɛ 5ĭNjƨ ɬllɛ ţ ðƒ Tɑ| Nj ɛ&ɑ|ljɕ:Kllƒkllɛ ƒ ‡Ưdžllɛ

[1]: Ĭʒþ Tdžllɛ 5ĭNjƨ ɬllɛ ɛ&ɑ|ljɕ:Ůnjɕ

ɬhʊ|ĠLjdž Ʀ5ĠLjdž ȘŏƧƱ LJƵ Ćŭdžƶ!ƒ Ăơ'Lj Ġnj!Ġ Ţ ŏǫĂ KĠdžþƤ!ƒ ĆƒþĐĂ ƧĠ‡kɬƒ Ĭ!ǫ Ŏ5Ƨ Ţdž!ƒ ȘŏĂ|k!ƒ Ƨ þnjŏ

ɬŏơhƧ!ƒ ȘIơŏ Ġdžhʊ þþŋ ĆŭdžƵ ƴƦŋĂ LJŏŏ!Ġơ!ƒ Ćŭdžƶ!ƒ ĆĠưƧǫ þ Ţ p ƒƦNjĂ Ü‡ơĠkdž!ƒ JŏĂƧk!ƒ ýƒĠ|Ă DžƒÞƤk|Ġh

:Ŏŭŏ Ġdžŏ5 ýλdžkk Ƨƒþ NjŪƒ LJdž ɬŭdžŋ Ș ŏIơk Ŏ5 Ŏ5Ƨ Tdž!ƒ Ș ŏĂ|k!ƒ DžNjĠ|ŏ ll!ƦhĂ Ü ll ĂLjhŭ!

1- :üűɑ| DžDž pllƤNj pdžĠllɛ hʊyDžƨ DžĭƨƱ‡:

- . ĠnjkþƵĠp yŏ|Ăk Ă ɬŏ5Ƨ Tdž!ƒ KĠdžþƤ!ƒ ăĂk|dž LJŏ|ơk

- . LJŏŏ5Ƨ Tdž!ƒ Ćŭdžƶ!ƒ Ăơ'Lj ɬŏ5Ƨ Tdž!ƒ KĠdžþƤ!ƒ DžŏþIkĂ ĆƒþĐ Ƴŏ!Ġ|Đ ƧŏĂƱk

- . llLjhʊ!ƒ Ŏ5ƱĂdž ăþ! Ġ Ţ Ă Ţ Ƥ Ŏ5Ƨ Tdž!ƒ ŎƵĂ!ƒ y5Ƨ

2- . llLjhʊ!ƒ þƧƒĂdž ĂdžLj Ș ŏIơk yŭž LJĠdžŪƒĂ ɬŏơhƧ!ƒ Ü‡!Ăŏ|!ƒ Ƨƒþ NjĐ Ŏ5 ɬŭλdžkdž!ƒ ɬŏ!Ġdž!ƒ Ƨƒþ NjŪƒ Ș ŏIơk

3- :5ĭþƱ DžY üɛNjDžŬɛ ɛĭưNjɬ ɛ&ɑ|ljɕ

- . KĠŏ5ŭ|!ƒĂ Ư ĂƧI!ƒ Džŋơ IþĠŏƨ

- . ɬŏ!Ġdž!ƒ Ș ƒƧĂŪƒ Ŏ5 KƒƧĠdžλk|Ůƒ IþĠŏƨ

4- :üűɑ| DžDž qĭqlƱɬllɛNj þƒI‡ĠŬɛ ɛ&ɑ|ljɕ

- .Ćŭdžƶ!ƒ KĠhʊƨƧ! Ƴŏŋk|k Iþŏþŋ ɬŏ5Ƨ Tdž KĠdžþƤ ƧĠ‡kɬƒ

- .Ćŭdžƶŭ! ĠnjdžŏþIk ƱĠdžLjĐ Ƨŏŏƨ ĂkĂ IþĂŋĂdž!ƒ ɬŏ5Ƨ Tdž!ƒ KĠdžþƤ!ƒ ƧŏĂƱk

5- :5ĭþƱ DžY pllƤNj ăþɛ&ɑŪɛ RƒNJƱllɛ hʊĭllƒyƨNj ƴbƒƨI ɛ&ɑ|ljɕ

- .Ćŭdžƶ!ƒ yŭž ýdžĠƶk!ƒ Ŏ5 DžnjkƒƧþp ɬŏdžLjkĂ llLjhʊ!Ġh ŎIŏĂ|k!ƒ ƨĠnjŋ!ƒ Ĭŭƶ ɬdžƒĠI!ƒ KƒƧĠƱŬƒ Ƴŏ5þk

- .LJŏhʊ|ĠLjdž!ƒ LJĠ‡dž!ƒĂ KpĂ!ƒ Ŏ5 KĠdžþƤ!ƒ ĆƒþĐ Ŏ5 IƧþĠhʊdž!ƒ ƱĂƧ yŏŋTkĂ ÜDžnjLjŏhʊ DžĠŋ|LjŬƒ ƱĂƧ Ș ŭƤ

[2] Ĭʒþ Tdžllɛ 5ĭNjƨ ɬllɛ ţ ðƒ Tɑ| :ƒĭŭƒk

LJƵ IjƨŏdžĬk f ƒĠ Ţ Ƥ!ƒ Ư ƶhʊ þŋĂŏ LJ‡! Ü‡džĠƶ ɬ5 Ţ hʊ Ș ŏĂ|k!ƒ KĠŏLjIk ŎNj Ŏ5Ƨ Tdž!ƒ Ș ŏĂ|k!ƒ KĠŏLjIk LJǫ

: Ŏŭŏ Ġdž Ŏ5 Ġnj Ţ Ƥŭ Lj ¡ ɬŏƧĠŋk!ƒ Ă ɬŏƵĠLj Ţ !ƒ KĠ|| đdž!ƒ Ș ŏĂ|k LJƵ IjƨŏdžĬk Ŏk!ƒ

- .KĠ5 Ţ ƒĂdž LJdž NJhʊ ƨŏdžĬkk Ġdž yŭž .Ŏ‡Ljhʊ!ƒ Ș ŏĂ|kŭ! ɬŏ!ĂŪƒ IþĠdž!ƒ þĂIĽj!ƒ Ƨhʊkƶk

---

[1] ÖŎ|Ƨdž LJŏþ!ƒ ýĠdžŋ ÜƱŏŏ|k!ƒ DžĂŭƵ Ă ɬŏƧĠŋk!ƒ Ă ɬŏþĠ Ţ kpŬƒ DžĂŭƶ!ƒ ɬŏŭ‡ Ü ƨŏk|ŋĠdž IƧ‡Ʀdž ÜDžNjĠƦllɛ ƒ Ţ þ Ă‡Y Ĭʒþ Tdžllɛ Ĭ ɬĭNjƨ ɬllɛ ĂĭƦDžllɛ þkɕ Ü‡ŋŏþƤ Ș ŏkƵ

[2] ÜƱŏŏ|k!ƒ DžĂŭƵ Ă ɬŏƧĠŋk!ƒ Ă ɬŏþĠ Ţ kpŬƒ DžĂŭƶ!ƒ ɬŏŭ‡ Ü ƨŏk|ŋĠdž IƧ‡Ʀdž ÜDžNjĠƦllɛ ƒ Ţ þ Ă‡Y Ĭʒþ Tdžllɛ Ĭ ɬĭNjƨ ɬllɛ ĂĭƦDžllɛ þkɕ Ü‡ŋŏþƤ Ș ŏkƵ

1990 ÜƱ Tdž ÜIƧNjĠI!ƒ Ü‡ŏ5Ƨ Tdž!ƒ KĠ|ƧþI!ƒ þnjƶdž KƒƧĂTljdž Ü‡ŋŏþƤ Ș ŏkƵ

.4 : f Ü1990 ÜƱ Tdž ÜIƧNjĠI!ƒ Ü‡ŏ5Ƨ Tdž!ƒ KĠ|ƧþI!ƒ þnjƶdž KƒƧĂTljdž Ü‡ŋŏþƤ Ș ŏkƵ

- ƀŏƀơk Ă Ǵnjư ĂƧƵ ƲžŏƀIk Ŏ5 ¡ ŧŏ‡Ljhu!ƒ Ă ŧŏ!Ǵdž!ƒ KǴ]]ādž!ƒ Ŏ5 ŧŏdžĂ‡ơ!ƒ KǴzŏƧTk!ƒĂ LJŏLjƒĂI!ƒĂ OƒƒĂů!ƒ ƧƛāK .ǴNjƧǴz]D

- LJŏ‡ůnjk]dž!ƒĂ LJŏƧdžƛk]dž!ƒ DžNj Ă CŭdžƵĂ LJŏƧPƀdž DžNj Ă LJĂƀƧĂdž LJdž II Ljhu!ƒ yƀž LJĂůdžǴzkŏ LJŏR!ƒ ƀƒƧ5Ūƒ YƒĂLjD ƀƀzk (ýŏdžz!ƒ ŧŏdž]k Ŏ5 ŧƀƧ5k!ƒ DžƀƵ) LJŏk5T!ƒ LJŏhǴdž LJĂzdžŋŏ LJŏR!ƒ

- .NJhu ŧTǴP ŧ‡hTů! ƧƧTdž ý‡ ƧǴ‡kơƒ

- ĂD Ƨdžƛk]dž!ƒ Ĭ!ǫ NJLjdž Ă ƧƧTdž!ƒ Ĭ!ǫ ƧPƀdž!ƒ LJdž ĭD ŧŏĂƀơĂ LJĂ‡k ŧŏ‡Ljhu!ƒ KǴdžƀPů! ŧŏzŏƧĂk!ƒ IƧĂƀ!ƒ LJŏ‡ůnjk]dž!ƒ

- DžnjkŬǴƷTLjƒ LJƵ Iƀŏzŋu LJĂ‡k ŧŏ‡Ljhu!ƒ KƒƧƒƧ!ƒ ƨ‡ƒƧdž ǴdžD CŭdžƵ!ƒ LJdž ŧhŏƧƀ LJĂ‡k ŧŏ5ƧTdž!ƒ KŬǴ‡Ă!ƒ DžnjkǴzůŬkĂ

- .ŧ5ůkPdž!ƒ KƒƧƀ!ƒ ƀƀơk LJŏLjƒĂƀ ƀĂŋĂ! ŧůdžǴ‡ Ƨŏƨ ŧ]5GLjdž!ƒ

- .ƧƧTdž!ƒ LJŏhuĂ NJLjŏhu IƧdžk]dž ŧƀŭƵ Ă ýŏdžz!ƒ yƀž DžFƒƀ ýdžǴzk ƀĂŋĂ

- IILjhu!ƒ YĂƧ5 Ă KŬǴ‡Ă ŎNj Ă ŧŏ‡Ljhu!ƒ ŧdžƀP!ƒ yƀŋ ƲǴILj Ŏ5 ýƛdžkk Ŏk!ƒ Ă yƀƧĂk!ƒ LJ‡ǴdžD Ǵnj]5Lj ŎNj ШǴkLjŬƒ LJ‡ǴdžD

- .IƧŏƷT ŧ]]ādž ŧƲ]Ăkdž ŧ]]ādž ¡ IƧŏhu‡ ŧ]]ādž ƧƧTdž!ƒ Ŏ5 ŠĂ]!ƒ DžŏIk ŧŏůdžƵ ŧŏdžNjD

- (LJŏƀĂ]!ƒ LJŏRNj ýƵǴ5k ƀƧƒĂdž!ƒ ŠĂ] ¡ KŬǴdžƵk]Ŭƒ ŠĂ]) ŠĂ]/ IILjhu ŧƀŭƵ!ƒ ŧŏŋƒĂƀƧƒ

- .ƀŏƀŋk!ƒ ŧŏůdžƵ LJdž ƔƵ T ŏ Ǵdž Ŏ‡Ljhu!ƒ ƲǴTLj!ƒ Ŏ5 ŧŏĂƀ IƧƲǴPdž!ƒ IƧ‡5

- ƯĂƧI!ƒ DžŏƀIk! ŧnjŋ LJdž Ă (ŧŏ!ĂD IƀǴdž‡)KƒƧPƀdž!ƒ Ă yƒƒƀĂ!ƒ ƔRŋ! ŧnjŋ LJdž IIĂLjhu!ƒ Ŏ5 ŠŏĂ]k!ƒ ýdžzk]ŏ .KǴŋkLjdž‡ ŧŏ‡Ljhu!ƒ KǴdžƀP!ƒ OLjdžĂ

- ŧŏĂŏơ!ƒ ¡ IƧǴTk]ŬƒÜ YǴdžk]Ŭƒ ýƛdž IIĂLjhu!ƒ KǴdžƀP! ƧǴnjTŬƒ KǴŏůdžƵ ýŭP LJdž ĭƀǴdž!ƒ ƀŏ]ŋk!ƒ ŧ!ĂǴơdž ŧŏ‡Ljhu!ƒ ŧdžƀP!ƒ Ŏ5 LJǴdžŪƒ IĂI!ƒ ¡ ŧLjƧT z!ƒ

- LJdž Ŏ‡ŏ]ŭ‡!ƒ Šŏ]k!ƒ LJƵ ƧůkPŏ Ů ŏ5ƧTdž!ƒ Šŏ]k!ƒ Ƨŏŏ]k!ƒ ŠŏhƲk LJD ýĂI!ƒ LJ‡džŏ ƧŏPŬƒ Ŏ5 Ă (.ŧTǴP KǴŏLjIk Ă ýƒǴ]Ă ýǴdžzk]ƒ) ŎLjIk!ƒ ăĂk]dž!ƒ ĭůƵ ƧŭkPŬƒ LJ‡!Ă ŎƲŏƲPk!ƒ ƔLjǴŋ!ƒ

- :ŎNjĂ LJŏkŏ]ŏƒƧ LJŏkƧ‡5 ýĂơ ƧĂƀk Ŏ5ƧTdž!ƒ Šŏ]k!ƒ f ƒǴTP LJǫ

* .ŧ5ůkPdž!ƒ Ʋŏơdž!ƒ KǴLjĂ‡dž yƀž ƧƧTdž!ƒ ƲhƧk Ŏk!ƒ KǴpŭz!ƒ IIhǴTk

* . ŧ5ůkPdž!ƒ Ʋŏơdž!ƒ KǴLjĂ‡dž yƀž ƧƧTdž!ƒ ƲhƧk Ŏk!ƒ KǴpŭz!ƒ ƀƀzk

ƐƀƒTDŽ‡II hŭŠŭNjƧ‡IIƐ hƀŭǴIIƐ I ƒdžNjIDŽ Nj hŭƷƀTDŽIIƐ I ƒDŽǫǫIIƐ 5NjƧ :ƲǴƐƀIIƐ ƒ‡ƯDŽIIƐ

NJkƒƧƒƧƀ ĭůƵ ƧƛāK Ŏk!ƒ KƒƧŏƷk!ƒ ƧůkPdž Ǵdžŏŏ5 NJnjŋƒĂk ŧŏ‡ŏdžǴLjŏƀ ŧƒŏhu ýU Ŏ5 ýdžzŏ ƧƧTdž!ƒ LJD Ǵdž!ǴƲ ljƦNj ĭůƵ ƧƧzk!Ǵu DžǴŏI!ƒ ƧƧTdž!Ǵu ŧŏIŏĂ]k!ƒ KƒƧƒƧI!ƒ ĭƦPkdž ĭůƵ ĭƧĂƧơ!ƒ LJdž NJLjǴ5 Ü ŧŏIŏĂ]k!ƒ NƲƲƲP Ă .Ǵnjŏƀŏƀơk Ă Ǵnj]ŏPTk ŧƒŏhu!ƒ

[illegible]:[1]

1- [illegible]:

[illegible]

2- [illegible]:

1-2 [illegible]

2-2 [illegible]:

[illegible]

1-2-2 [illegible]

3-2 [illegible]

4-2 [illegible]

3- [illegible]:

1-3 [illegible]

2-3 [illegible]

---

[1] [illegible] 2010 [illegible] :25-27.

4-3 KΘ‡ Ĭ‡y2‡ DžY :ƒĭ‡ŘDŽ‡ ŏ5 ⅄ƐƧŏ ⅃⅃Ǝ5 ⅃ŏƧ⊤dž!ƒ KǴdžƥP!ƒ yǴž ýdžǴǯǴkǰ! ýŏdžǯ!ƒ Ĭǯ⅃ŏ Ǵdžƥ⅃jǯ ⅃ŏơ
ƥĂŏ ⅃džƥP ýǴηdž ŏ5 ýPƥŏ Ǵdž ƧƧ⊤dž yǴž ýdžǴǯk!ƒ ⅃JD ĭD Ü⅃džƒǔdž!ƒ Ă ⅃JǴdžư!ƒ Ă Ǵdž ⅃džƥP Ĭǰǯ ýĂ⊤ơ!ƒ
.ƧƧ⊤dž!ƒ ýǔP ⅃Jdž Ǵnjŏǰǯ ýĂ⊤ơ!ƒ ⅃Jdž ýŏdžǯ!ƒ

5-3 :ƐƥT DŽ‡ bǰNj‡ KWƥq .ǴnjkǔdžǴǯk ⅃ηƧƥ ŏ5 ⅃JŏǴhkk ƽĂ⅃!ƒ ŏ5 ⅃5ƥnjk⅃dž!ƒ KǴƒ5!ƒ ⅃JD ⅃ŏơ

6-3 :Ƽ5Nj‡DŽ‡ pNj‡Ƨ‡ ⅃ηŏkLj ăƧPǰ ⅃Ƨk5 ⅃Jdž ýŏƥhuk!ƒ Ă Ƨŏŏǯkǰ! Ǵdžƒƒƥ ⅃ưƧǯ ⅃ŏ‡Ăǰǰǰǰǰ!ƒ KƒƧŏǯk!ƒ ⅃ŏơ
.⅃ƒŏhu!ƒ ŏ5 ⅃5ǰǰkPdž!ƒ KƒƧŏǯkdž!ƒ Ă ƧĂƧU!ƒ ŏ5 Ƨŏǯkǰ!

[1]:ƐƥƒT DŽ‡ hŭŠŭNjƧ‡ hƏŭǴ‡ I ƒdžNjI DŽ :ƒĭdžƒk

:pNjdžǴ‡ hŭŠŭNjƧ‡ hƏŭǴ‡ hŭDŽljć Nj hŭljƒDŽ -1

‖Ljhu!ƒ ýdžǯ Ĭǰǯ ǴNjƧλD ƧƒƧhǫ Ă Ǵnjǰŏǰơk Ĭǰǯ ‖Ljhuǰ! ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ⅃ƒŏhu!ƒ ⅃⅃ƒƧƥ Ƨ‡kƧk

:pdžǴ‡ hŭŠŭNjƧ‡ hƏŭǴ‡ Ĭƥy⅃ 1-1

⅃hǴƥƧ ⅃ǴƏLj WƧǴP Ƨhukǯk Ŏk!ƒ ⅃ŏηƧǴP!ƒ KƒƧŏǯkdž!ƒ Ă ăĂI!ƒ ⅃Jdž ⅃ǯĂdžηdž ǴnjLjǰhu ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ⅃ƒŏhu!ƒ ƧƧǯk
KǴhuƐƧ YǴhuTǔ KǴŏ!ǴǯƐ5!ƒ Ă ⅃ƏTLjǔǴhu DžǴŏI!ƒ ⅄ηĂk⅃k Ă NJ! ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ IƧƒƥǔƒ ICǴƐ5‡ Ĭǰǯ Ƨλdk Ŏk!ƒ Ă ‖Ljhu!ƒ
ǴNkLjdž!ƒ) ŏIŏĂ⅃k!ƒ ǴŏƧdž!ƒ Ƨ⊤GLjǯhu KIǰǯk CƒĂ⅃ ⅃ŏǰǰPƒƥ!ƒ ýdžƒĂǯ!ƒ ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ⅃ƒŏhu!ƒ ⅃Jdž Ĭ⅃ĂK⅃ŏ Ă ÜCǰǰdžǯ!ƒ
ƥƒƧ5ǰƒ DžǴULj Ă ýŏĂdžk!ƒ DžǴU⅃j‡ ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ƧŏƐ ⅃ŏǰǰPƒƥ!ƒ KƒƧŏǯkdž!ƒ ‖ǰǰk ĂD (yŏƧĂk!ƒ ǰǰNŏĂƧk!ƒ ÜƧŏǯ⅃k!ƒ
.ƧƧǴ⊤dž!ƒ IƧŏ⅃ ⅃ǴƏLj ⅃Jdžư WƧƥLjk ýdžƒĂǯ ǴNjƧǴhukǯǴhu Ü KǴdžĂǰǯdž!ƒĂ

:hŭƥFW‡ pNjdžǴ‡ Ĭǯ hŭŠŭNjƧ‡ hƏŭǴ‡ hŭDŽljć 2-1

yǰukk Ă ǴnjkǴLjĂ‡dž Ĭǰǯ ƧƧǯk!ƒ ýǔP ⅃Jdž ƧƧ⊤džǰ! ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ⅃ƒŏhu!ƒ ýŏǰơk Ă ⅃⅃ƒƧƥ ⅃ŏdžNjD yǰuLjk
Ŏk!ƒ f Ƨ5!ƒ ⅃Jdž IƥǴ5k⅃ǔ! Ǵnjơ!Ǵ⊤! Ǵnjk!ǴdžǴk⅃ƒ ⅃ŏ5ŏ‡ Ŏ5 ⅃ơhu!ƒ DžΛ ⅃Jdž ÜǴnjŏǰǯ ⅃ƒƧǴƏ!ƒ KƒƧŏǯk!ƒ Ă ǴnjkƒƧĂƏk
:ýǔP ⅃Jdž ⅃ŏƧǴη⅃k!ƒ ‖ĂLjhu!ƒ ⅃ŏIŏĂ⅃k!ƒ ⅃ƒŏhu!ƒ ⅃ŏdžNjD ƧƧhuk Ă Ǵnjơŏkk
DžnjkǴhuƐƧ Ă DžnjkǴηǴơ ýŏǰơk Ă ⅃⅃ƒƧƥ! ƥƥη CǔdžǯǴ ⅄⅃‡ ⅃!ĂǴơdž Ă ⅃Jŏŏ!Ǵơ!ƒ ‖ĂLjhu!ƒ CǔdžǯǴ Ĭǰǯ ƧƧǯǯk!ƒ -
ǴNjƧŏƐ Ă ⅃ŏ5ƒƧǯdžŏƥ!ƒ Ă ⅃ŏǯǴdžkηǰƒ Ü⅃ŏ5Ǵl⅄!ƒ Ü⅃ŏƧdžǯ!ƒ DžnjT⊤FǴ⊤P ýǔP ⅃Jdž DžnjǯŏLj⊤k Ă DžnjkǴƒ5 ⅃Jdžư DžnjpƒĂRDĂ
ǴnjkdžƥP Ĭǰǯ ⅃ƧƥǴp ⅃JĂ‡k Ă Ǵnjǯdž ýdžǴǯǯkk ƧĂ⅃ Ŏk!ƒ ⅃5ƥnjk⅃dž!ƒ ƽĂ⅃ǰǰ! Ǵnjŏƥŏƥơk ⅃Jdž ƧƧǴ⊤dž!ƒ ⅃J‡džŏ Ǵdž ĂNj Ă
⅃Jdž Ƨ⊤LjǯƐ ý‡ Ŏ5 ƒǯŏdžk ƽ⅃ơk ⅃JD ƧƧǴ⊤dž!ƒ Ĭǰǯ ⅃JĂ‡ŏ ƒRNj ý‡ ýηD ⅃Jdž Ǵnjŏƥ5Ǵ⅃jdž ⅃Jdž ýưƐD ⅃ƧĂ⊤hu
.ŏIŏĂ⅃k!ƒ ǴŏƧdž!ƒ Ƨ⊤GLjǯ

- .Ŏ5Ƨ⊤dž!ƒ WĂKLjdž!ƒ ƧŏĂƏk Ă ƏŏƏPk Ŏ5 ƒǯŏdžk
- ƧƧǴ⊤dž!ƒ ýǯηk ⅃Ƨ‡khudž Ă ⅃ƥŏƥη ⅄ŏ!Ǵ⅃hu ⅃ǯŏdžkdž ⅃ƧĂ⊤hu ǴnjkǴηKLjdž DžŏƥIkhu ⅃ŏηŏĂƧk!ƒ ⅃ƏTLjǔƒ Ŏ5 ƒǯŏdžk
.Cǔdžǯƒƒƒ ⅃Jdž Ƨhu‡D ⅃ơŏƧT Ĭ!ǫ ý⊤k
- .ƥƥη CǔdžǯǯǴƏIkƒƒ Ĭǰǯ ⅃ƧƥǴp ⅃ŏƧŏǯ⅃k KǴŏηkƒƧk⅃ǫ ƥǴdžkǯǴhu ƧǴǯ⅃ǔƒ Ŏ5 ƒǯŏdžk

---

[1] Ü⅃ƧĂKLjdž ⅃ǯdžǴη Ü⅃ŏŏ⅃k!ƒ DžĂǰǯ Ă ⅃ƧǴη k!ƒ Ă ⅃ƥǴ⊤kpǔƒ DžĂǰǯ!ƒ ⅃ŏǰ‡ ¡Ƨŏk⅃ηǴdž ⅃Ƨ‡Rdž **ÛhŭWƥFqW‡ ⅄ƥFW‡ I ƒŭqΘ‡** Nj **hŭƥFW‡ pNjdžǴ‡** ÜLJǴdžŏǫ ŏLjǴǯ!ƒ
.16-10 f - f Ü2006 Ü⅃ŏƏLj⅃ƥ

LJdž ƥƥƵ Ƨhv‡D Ï!ǫ ýĂŢĂ!ƒ yõƱkǫk lƥõƥƞ Ɍ5ǴLjdž LJƵ ł ơhv!Ǵhv ƧƨŢdž!ƒ DžǴõlhv KǴƞkLjdž!ƒ yõƨĂk Õ5 ƒƨõdžk Ă - .ĆŭdžƵ!ƒ

2- ƤŢƒdžY ƤƵŢǴllƐ ƥNjdžǴllƐ Ïǫ hvÏƥƒlWłllƐ hvÏšÏNjƨłllƐ hvəÏǴllƐ:

:Ödžõ ǴdžõƵ Ǵnj!Ǵdžƞǫ LJ‡džõ ƨŢǴljƵ!ƒ LJdž łƵĂdžƞdž LJdž ƧƨǴŢdž!ƒ łõlõĂǫk!ƒ łƒõhv!ƒ LJĂ‡kk

1-2 hvÏəƦWllƐ hvəÏǴllƐ ƨŢƒDž‡ll :Ɛ

:łõ!Ǵk!ƒ ýdžƒĂƵ!ƒ LJdž llLjhvdž! łõƒƨƞ!ƒ łƒõhv!ƒ Ƨ!ãkk

1-1-2 :DžNjƦNJWDžllƐ ĆǴhvƨnj‡!ƒ ÜĆǴdž!ƒ ýλdž KǴdžƥP!ƒ WǴkLjǫ KǴdžƨdžk ǫdžhv ƨŢdždž! lƥĂƨdž!ƒ KǴnjƞ!ƒ

Ï!ǫ ïƦđõ ƥƥ KǴdžƨdžk ǫdž!ƒ Ư'ƵhV DžõdžǫĂk Õ5 ƨõPãk!ƒ LJĂ‡ Õ5 ĆŭđNj ƨõλãk lĂƥ Õkãk Ü ǴNjƨõƐ Ă .....lƨnjƞŭƒ .łõƞǴkLjŭƒ łõdžƵ!ƒ llǴhvƨǫ

2-1-2 :bƦƨNjllƐ ýĂŢơ!ƒ Õ5 ƳƐƨk Õk!ƒ KǴnjƞ!ƒ yõž ĂD lƥĂƨdž!ƒ KǴnjƞ!ƒ Ă ƨŢdž!ƒ LJõhv ĆǴƱǫĂ!ƒ DžNj

.ǴNjƨõƐ Ă LJõdžãk!ƒ KǴ‡ƨT Ü LJŭƵŭƒ Ă łõǴƵƥ!ƒ KǴǫǫdž Ǵnj! ƨǴơõ ÜƨŢdž!ƒ KǴdžƥP ÏƵ

3-1-2 :bŭDžllƐ ƨõLjŢk LJ‡džõ ÜtdžǴk łõǴljƵhv DžnjkǫƨƥƵ LJdž ƥhvŬ ƒR! ƨŢdž!ƒ ýdžƵ ΣǴǫD ĆŭdžƵ!ƒ ƨhvkƵõ

: Ï!ǫ ĆŭdžƵ!ƒ ĆŭđNj

- łhvI‡NJłƨDŽ **5ƐNjƨć** .ƨŢdž!ƒ KǴdžƥP Ƴ'ƱƱk Õk!ƒ ƨǫŭƒ Ă ƥƨ5ŭƒ Õ5 łhvdždž

- **:üƦDŽYŬƐ 5ƐNjƨć** .ƨŢdž!ƒ KǴdžƥPhv ýdžǴƵkk Õk!ƒ KǴ‡ƨT ý‡T Õ5

- **:hvÏDŽNjIƱllƐ 5ƐNjƨŬƐ** ÏƵ ýĂŢơ! ƨŢdž!ƒ yõž ýdžǴƵkk Õk!ƒ łõdžĂ‡ơ!ƒ KǴǫǫdž!ƒ Ă ƨƒĂƥ!ƒ ÕNj Ă .NJkǴdžƥP

- **:hvÏllNjqllƐ 5ƐNjƨŬƐ** Ǵnj!ǴdžƵD ƨǴƞLjŭ ƨŢdž!ƒ KǴdžƥP Ƴ'ƱƱk Õk!ƒ łõhvLjƞŭƒ KǴnjƞ!ƒ Ă KǴǫǫdž!ƒ ÕNj Ă .łõ!Ăƥ!ƒ

2-2 :DžNjƨǫƦŭDžllƐ ĂD KǴƞkLjdž!ƒ ΣƷLj WǴkLjƎhv DžĂlk Õk!ƒ ƨǴŢdž!ƒ LJõhv lƨŢǴhvdž!ƒ łǫ5ǴLjdž!ƒ Ï!ǫ ƨõŢk Õk!ƒĂ

lƥõƥŢĂ łƷλ‡dž łǫ5ǴLjdž ƥƞLj5 ÜƨPƨ Ï!ǫ YǴƱƥ LJdž ƨ'ŭkPk łǫ5ǴLjdž!Ǵ5 ÜKǴdžƥP!ƒ

.lƥĂƥơdž ăƨPDĂ

:łǫ5ǴLjdž!ƒ lƥŢ łƞƨƥ ƥƥơk łõǫǴǫD ýdžĂƵ łλŭλ llǴLjNj yƥƒĂ!ƒ Õ5

- .LJõƵdž ƝkLjdž LJdž Ư'ĂƨƵdž!ƒ Õ5 Dž‡ơkk Õk!ƒ ƨŢdž!ƒ ƥƥƵ

- .ƦĂǫ!ƒ Ï!ǫ ƨŢdž!ƒ Ư'ƵhV ýĂPƥ łhvĂƵŢ ĂD łĂnjǫ

- .NJLjdž ƳĂ'ƱƱdž!ƒĂ ƝkLjdž!ƒ LJdž Ư'ĂƨƵdž!ƒ Džƞơ LJõhv łƥŭƵ!ƒ

:ÕNj łǫ5ǴLjdž'! ýǴ‡TD łƵhvƨD llǴLjNj LJ35 łǫ5ǴLjdž!ƒ ý‡õnjhv ƦŭƵkõ ǴdžõƵ ǴdžD

1-2-2 : ƥƦłƱÚƐ Ǵnj! Σõ! łdžƥP DžƥlĂk ĂD łƵ'ǫ WǴkLjƎhv DžĂlk ƱlƵ lƥơƒĂ łǫǫdž LJĂ‡k ǴdžƥLjƵ łǴơ!ƒ ljƦNj LJĂ‡k .ýõƥhv

2-2-2 : hv‡ƦllƐ ƥƦłƱƐ .LJõƵdž ƝkLjdž LJdž łŢơ ƨhv‡D Ï'ŭƵ ƨƱõǫĂk KǴǫǫdž!ƒ LJdž ƥĂƥơdž ƥƥƵ LJĂ‡õ ǴdžƥLjƵ łƥơõ

[illegible] 3-2-2

[illegible]

[illegible] 4-2-2

[illegible]

[illegible] 3-2

[illegible]

[illegible] 4-2

[illegible]

---

[1] [illegible] 2008 [illegible] 20.

5-2 التوزيع المادي والإتاحة:

يعد توزيع الخدمات المصرفية من أهم العناصر التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين، كما يعتبر التوزيع المادي للخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين.

6-2 الترويج والاتصال:

يعد الترويج والاتصال من أهم العناصر التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين، كما يعتبر الترويج والاتصال من أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين.

7-2 العنصر البشري:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين، كما يعتبر العنصر البشري من أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة المصرفية وتحقيق رضا العملاء، حيث يتطلب تقديم الخدمة المصرفية توفر شبكة واسعة من الفروع والوكالات والقنوات الإلكترونية لضمان وصول الخدمة إلى العملاء في الوقت والمكان المناسبين.

ƐþƒTDŽllƐ Ĭȝ ĬȘĭNjƨłllƐ ĦĭŘDŽllƐ :KllƒKllƐ KƱĞDŽllƐ

Ɣ ǀĞljdž Ă ýdžĞǂkdž ŎlŏĂǀk Ɲŏƨdž þƒþƵǫ ƨƨŢdž!ƒ LJdž þhŬ łŏlŏĂǀk łŏŋŏkƒƨkǀǫ ƴƱĂ ýŋD LJdž
łĂƣh DžĞUlj Ă ýĞƶƽ!ƒ Ŏ5ƨŢdž!ƒ łŏlŏĂǀk!ƒ KĞdžĂŬƶdž!ƒ DžĞUlj ýŭP LJdž łŏlŏĂǀk DžUlj þĞdžkƵƒ Ă łƶhǀ!ƒ ljƨŢĞljƶh
.LJƒĞhƨ!ƒ KĞhƐƨ Ă lþþŋkdž Ă łŏǂŏdžĞljŏþ łŭŏƒU Ŏ5 łƽŬkPdž!ƒ NJkŬĞŋdžh ȘŏĂǀk!ƒ

LJþTƒdžY Nj ĬȘĭNjƨłllƐ ĦĭŘDŽllƐ :üNjŬƐ ƒǂUDŽllƐ

ƨŢĂh NJhĞŋƵǫ NJkŬĞldž ăþƣǫ Ŏ5 ăþhD łŏƣ (borden'neil) łƣĞh!ƒ Ĭ!ǫ ŎlŏĂǀk!ƒ Ɲŏƨdž!ƒ ýŢD yŋƨŏ
ýĂD ĂNj LJþƨĂh5 (mixes of ingredients)ƨŢĞljƶŬ! Ʊƨ Ğdžh ȘŏĂǀk!ƒ ƨŏþdž (culliton'james)LJŏƨPŬƒ ƴĞkǂ!ƒ þƣD
[1]:DžƱk ƒƨŏȝkdž ƨTƵ ŎljĂƒ Ŏ5 NJdžþp Ă ŎlŏĂǀk!ƒ Ɲŏƨdž!ƒ DžĂnjȘdž þŋĂD LJdž

1- ƝkLjdž!ƒ ƱŏƱPk
2- ƨŏƶǀk!ƒ
3- łŏƨĞŋk!ƒ KĞdžŭƶ!ƒ
4- yŏƨĂk!ƒ KƒĂLjþ
5- ŎŢPT!ƒ yŏh!ƒ
6- LJŭƵŰƒ
7- ƝŏĂƨk!ƒ
8- ƨŏŬȝk!ƒ
9- Ʊƨƶ!ƒ
10- KĞdžþP!ƒ DžŏþIk
11- ĭ þĞdž!ƒ ýĞdžƶkǀŬƒ
12- ýŏŬƣk!ƒ Ă łƣh!ƒ

[1] łƶdžĞŋ Üƨŏŏǀk!ƒ DžĂŬƵ Ă łŏþĞŢkpŬƒ DžĂŬƶ!ƒ łŏŬǂ ÜƨŏkǀŋĞdž lƨǂŘdž Üăþƨ¢ŘllƐ hlIþĞllƐ pdĞ hllƒƨ hƨ¢þq hĭȝþTDžllƐ hDžqĞllƐ ƴqNjLl ƨƒĭȘ ÜăþNj ŎŬhŋ
.33: f Ü2009 Üƨƒƨŋƒ łljŏƱljǀp ĭƨĂkljdž

Marketing Mix

*:produit

*:pricing

*: promotion

*: placement

---

[1] .35: 2008

[2] .301 ;300: 2011

[3] .69: 2007

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1- [illegible]

[illegible]

1-1 [illegible]

[illegible]

2-1 [illegible]

[illegible]

---

[1] [illegible] 2007 [illegible] .50-48

ăƥdž Ă LJŏǀdžǴƶǀ! ŧŏĂĿƶdž!ƒ ƟĂƨ!ƒ LJǴǁǀơ!ƒ Ŏ5 ŘƤăŏ LJƊ Ɣƞŏ ŧŏ5ƨŢdž!ƒ ŧdžƥƤ!ƒ Džŏƥlk ŧǀǴŏǀ ƴƱơĂ ƥĿƶ - Ɣŏƨƥk!ƒ f ƨ5 ŧơǴkǫ ll!Ř‡ Ă ƴ5ƥ!ƒ KŮƥƶdž Ă ƨĂƞŪƒ ƴ5ƨǁ ƨƨŢdž!ƒ DžĂĿŏ5 Üƨƨ Ţdž!ƒ ƒŘNj Ŏ5 DžnjơǴŏkƨƒ .Ŏ!Ǵƶ!ƒ ăĂkǀdž!ƒ KƒŘ KǴŢǁƨk!ƒ ƨŏƨƱ LJƶ Ŏ!Ǵƶ!ƒ Džŏǀƶƶk!ƒĂ

.Cŭdžƶ!ƒ KǴǁƹƨ ƨŏlơk! ll!ŘĂ Üŧŏ5ƨŢdž!ƒ KǴdžƥƤ!ƒ Ɲŏƨdž Ŏ5 ƨƒƨdžkǀǴǁ ƨUĿ!ƒ lƥǴƶǫ -

:[1]ŎNjĂ ŧŏǀŏƒƨ ƥǴƶǁƱ ŧƶǁƨƱ NJǀ5 ŎdžƥƤ!ƒ Ɲŏƨdž!ƒ ǴdžƱ

- **ƱƒƨŧŰƐ :** ŧdžƥƤ!ƒ ŧdžUĿjdž!ƒ Ǵnjdžƥlk Ŏk!ƒ KǴdžƥƤ!ƒ ƥƥƶ Ĭ!ǫ ƨŏŢŏĂ.

- **üNjƱƐ :** KǴdžƥƤǀ! ŧǁǀĿj!ǴǁKǴƞKĿjdž!ƒ ƱĂƱƤ ŧ5Ǵ‡ LJdž LJĂ‡ƙk Ŏk!ƒĂ ŧdžƥldž!ƒ KǴdžƥƤ!ƒ ƥƥƶ Ŏ!Ǵdžƞǫ Ĭ!ǫ ƨŏŢŏ.

- **ƱƒƨŧŰƐ Njć ƷƹƐNjŧƐ :** ýǁƥ LJdž Ǵnj!Ǵdžƶƙǀƒ ŧ ŏơ LJdž LJǴ‡ ĆƒĂǀ ŧdžƥƤ!ƒ ƱĂƱƤ ƶǀƱƒƨk!ƒ ŧƞƨƥ ĂNjĂ.ǴnjƶŏƨĂk Ɣ ĂǀǀƱ ŧ ŏơ LJdž DžƱ ǴnjǁǀƱŏ Ĭ Ř!ƒ ýŏdžƶ!ƒ

- **ƷDžƴƐ :** ƥơƒĂ!ƒ ŧdžƥƤ!ƒ ƱƤ ǴnjĿjdž LJĂ‡ƙŏ Ŏk!ƒ ŧŏdžƥƤ!ƒ ŧǀŏ‡Tk!ƒ ýŭƤ LJdž ŧdžƥƤ!ƒ Ɲŏƨdž Ʒdžƶƥơŏk: .

[2]:ƱƹƷƥŢDžƐ ƱƒDžƷƱƐ ƥƹƴƨŧ :ƒĬǀƒk

LJƊ ĂNj ll!Ř ƔƱǀ Ă ÜƴǀǀƱ!ƒ ƨǴƶǀƱ Ŏ5 lƥǴŏƨ!ƒ ll ǀk ƷĂ5k Ɣǀ LjƱ YǴ5kƨŮƒ Ĭ!ǫ KǴdžƥƤ!ƒ ƨǴƶǀƱ ýŏdžk Ŏ5 DžƥlK!ƒ ll!Ř ýƛdž Ʒlơŏ Dž! Ă ÜǴnjƞǴkLjǫ Ŏ5 ŧŏ‡ŏLjǴ‡ŏdž!ƒ ƷŏƱƤk Ă DžƒƥPkǀƒ Ŏ5 ƒƨŏƱ‡ ǴdžƥlK ƒĂllơ ƴǀǀƱ!ƒ ŎƞkLjdž ƱǴkLjŰƒ Ǵŏƒƨdž LJdž lƥǴ5Ŭƒ Ǵnj! OŏkŏŮ ǴdždžĬ ƨŢƱ!ƒ ƨŢLjƶ!ƒ ĬǀƶƨƶƨƱƒ ƒƨǴdžkƶƒ ƥdžkƶk KŏlƱ Ŏk!ƒ KǴdžƥƤ!ƒ ýǴƞdž ƨƛƊ ŧŏdžĂ‡ơ!ƒ KǴƶŏƨŢkǀ! LJǴ5 ll!Ř Ĭ!ǫ ŧ5ǴƱơǫ Ă .ƴǀǀƱ!ƒ ƴƱƱ ƨǴƶǀƱƱ ŧLjƨǴldž ŧƶ5kƨdž ƨǴƶǀƱƱ YǴƱk ǴnjǀƱƶƞ Ă ƨƱƱ‡!ƒ KƊŢLjdž ĂƊ ƥŏ5kǀƱdž!ƒ Ĭ!ǫ ǴnjƱ YǴƱk Ŏk!ƒ ƨǴƶǀƱŪƒ Ŏ!Ǵk!ǴƱ Ă ǴNjƨƞ5k Ă KǴdžƥƤ!ƒ DžŏƥlK ƨŏ!Ǵ‡k lƥǴŏƨ ĬǀƶƶƶƨƱƒĂ .ýǴdžƶŰƒ

YǴ5kƨƒ Ĭǀƶƶƶŭŏ!ƥ ƨƱkƶk LJƊ LJ‡džŏ ŧŏ!Ǵƶ!ƒ ƨǴƶǀƱŪƒ KLjǴ‡ ƒRǫ Ǵdžŏ5 ýƛdžkŏ ǴLjNj NJǀ5Lj ƟƨƱŏ Ĭ Ř!ƒ ýƒđǀ!ƒ Ă LJƊ ýǴƞdž!ƒ ƒŘNj Ŏ5 Ʒŏ Ă ǀk!ƒ Ɣ Ǵk‡ ƨ‡Ř ƥƥ Ă LJŏƨkTdž!ƒ LJdž ƨŏƛ‡ LJŏƱ ƴƒǴT ĂNj Ǵdž‡ KǴdžƥƤ!ƒ lƥĂƞ KǴŏĂkǀdž ŧdžƥƤ!ƒ ƨƶǀ LJŏƱ ŧpŭƶ!Ǵ5 .ƴǀǀƱ!ƒ Ŏ5 ýǴơ!ƒ NJŏǀƶƶ ĂNj Ǵdždž ƨŏƛ‡Ʊ ăĂpƊ KǴdžƥƤ!ƒ YǴƱƥ Ŏ5 ƨƶǀƱ! ŎǀǀƱ!ƒ ƨƛŪƒ Ɗƞǀŏ NJLjǴ5 ll!Ř Ă ƩĂdžǀǀdž Ĭ ƥǴdž ƩǴƊ Ĭƶƶ ŧdžƥƤ!ƒ DžŏŏlK Ĭƶƶ ýŏdžƶ!ƒ LJNjŘ Ŏ5 ŧŏĂƥ LJĂ‡k Ǵdž ǴƱ!Ǵƹ ǴnjkƥĂƞĂ .KǴdžƥƤ LJdž NJǀǀƱŏ Ǵdž lƥĂƞ! ƨŢƊdž‡ ƨƶǀ!ƒ ƥŘǴƤkƒ Ĭ!ǫ

[1] philip kotler duboise,monceau,**marketing management**,pearson éducation,12 éme edition,2004,p50.

[2] ¡2007 ŬLJƥƨŰƒ ŬLJǴdžƶ ÜyƥƨĂk!ƒ Ă ƨŢLjƶ! lƨŏǀdž!ƒ ƨƥƥ Ü**ƷĬǴƱŧƐ Nj ƱĬƥuŧƐ DžĬǴ KĬƥƟƐ ƷĬNjƨŧƐ ƥƥƶ**ƊŬ ŬNJLjĂǀơ ƱǀǴƱ!ƒ ƥƱƶ ŬƱƱƨƶƨơƱ ƥƱƨƨơƱ ƥƱƨŧƨ f :269.

[1]hŭžƥŤDŽllɛ lƦƉŽƣƣllɛ UŭŘNjŧ :ƦƦllƦƦ

Ɣhƚ!ƒ Ă yƚƚ! ŧŏzŏƨĂƙ!ƒ KƒĂŧjl!ƒ LJdž ƨλ‡Ð lƨŤGhudž Ă ŧŬŏƚh GnjŧjĂ‡h KGdžƥŤƚ! ŧŏzŏƨĂƙ!ƒ KƒĂŧjl!ƒ ƨGkdžƙ KƥĂ!ƒ Ŏ5 Ă ŬŧŏŧjƨŤdž!ƒ lƨŬŏƚ!ƒ Ă ýlŧj!ƒ Ă LJŏƨŤk!Ghu GdžGdžƙNjƒ ýƥÐ KGdžƥŤ!ƒ yŏƨGŤdž5 Ŭŧ‡Ădžŭŭdž ƨŏƹ ŧdžƥŤ!ƒ LJÐ KGƥŭz!ƒ Ŏ5 ƨƒƨdžƙ‡ŭ! ŧŏƨĂƨư ŧŋGơ!ƒ LJÐ Gdž‡ KGdžƥŤ!ƒ ŧ!Gơ Ŏ5 DžƥŤk‡k KƒĂŧjl!ƒ ƨŤƥÐ LJG5 NJ‡5Lj ĂÐ LJŏ‡ŭnjk‡dž!ƒ Ưzhu ƥŧjƵ ŧdžGƵ ŧ5Ťhu ll!Ɍ Uơŭŏŏŏŏŏ5 ŬKGdžƥŤƚ! LJŏdžƥldž!ƒ Ă LJŏdžƥŤk‡dž!ƒ LJŏhu ŧŏŤŤT!ƒ ŧ‡ƨT ĂÐ LJŏzdž ƨƨŤdž ydž ýdžGzk!G‡ ŬŧŭŏĂŬ ŧŏŧjdžƨ lƨk5! ŤIhk DznjkpŭƵ LJƣ ŧŧjŏzdž ŧŏdžƥŤ ŧnjŋ ydž LJŏŭdžGzkdž!ƒ KGdžƥŤ!ƒ LJÐ Uơŭŏ Ă ŧŏƨĂƨư!ƒ KGdžƥŤ!ƒ Dznj! Džƥlŏ Ă ŬDznjŏưƨŏ Gdž Gnjŏ5 ƒĂƥŋĂ ƒRƣ ăƨŤÐ LJĂƥ ŧŧjŏzdž LJŏdžƙk ƨƨGŤdž!G5 ŬŧdžƥŤ!ƒ llŭk! ŧŋGơ!ƒ Ɣ‡ơ lƥŏƥƵ ŧŬGŧjdž ŤŭƵ YƨĂk ŧŏƵƨ5 KƒƥơĂ ýŭŤ LJdž GnjzŏƨĂk LJ‡džŏ ƨŏŏ‡k ydž ŧŋGơ!ƒ ŧ5ĂĂ GnjŏơƒĂư ĂÐ ŧŧjŏƥdž!ƒ LJdž lƥŏƥƵ ŧŬGŧjdž Ŏ5 lƥŏƥƵ GƵĂƨ5 Gnj! ŘŤkk f GŤ ý‡Thu . KGdžƥŤ!ƒ

: lƦƉŽƣƣllɛ ŦŭŘNjƥŧ :ƦƴGɛƥ

:LJdž LJĂ‡kŏ ŧ ŏơ KGdžƥŤ! ŎlŏĂƚk!ƒ Ňŏƨdž!ƒ ƨŤGŧjƵ DžNjÐ ƥzŏ

[2] :ŤTƣƚllɛ UŭGllɛ -1

ýĂGơŏĂ Ŭŧŏŧjƨ ŧnjŋ LJdž ýŏdžz!ƒ ĂÐ ƥŏ5kƚdž!ƒ Ă ŧnjŋ LJdž Gnjdžƥldž Ă ŧdžƥŤ!ƒ yƦGhu LJŏhu ŎŤŤT ýƨŤkƒ ĂNj ŤƚƵ ƨŏhu‡ Ă ƨTGhudž ý‡Thu ýŤƥkŏ ŎŧjƨŤŧjŬƒ Ɣŧjƨŋ!ƒ Ă Gŏƒƨdž LJdž NJŏĂkơk Gdž Ưƨƨ Ă Ðƨ ýŏdžzƚ! Gnjzŏhu ŧdžƥŤ!ƒ Džƥldž .ŧŏ5ŤŤdž!ƒ ŧdžƥŤ!ƒ DžŏƥIk LJdž CƒƨŋÐ lƥƨ

GnjƦƒƨT! ƔIkƨdž!ƒ ýŏdžz!ƒ y5ƥ ƨƥnjhu KGdžƥŤ ĂÐ yƚƚ! Ŏnj5T!ƒ Ă ŎŤŤT!ƒ DžŏƥIk!ƒ NJŧjdhu GƣŏÐ ƨƨzŏ Ă ŧŏŧjŭƵŬƒ ŧŏŭdžz!ƒ NJŏ5 DžkK ŤR!ƒ KƥĂ!ƒ Ŏ55 ŬGŏƨNjĂŋ G5ŭkŤƒ LJŭƵŬƒ LJƵ ŎŤŤT!ƒ yŏhu!ƒ ƨŭkŤŏ Ă Gnjhu YGŧjkpŬƒĂ ŎŤŤT!ƒ yŏhu!ƒ LJƎ5 ŬGNjƨŏƹ Ă Ăŏƥƨ!ƒ Ă LJĂŏƨ5ŭk!G‡ ŧŏƨNjGdžŋ!ƒ ýGŤkŬƒ ŧŭŏŧĂ ýŭŤ LJdž ƨTGhudž ƨŏƹ ý‡Thu ƨTGhudž!ƒ ŎŤŤT!ƒ ýGŤkŬƒ ýŭŤ LJdž Džkŏ

:[3]**DžŭYŬɛ-2**

ŧŋŏĂƨk!ƒ ŧŧGŏŧ!ƒ ƨƥNjÐ ŧŏlơk Ŏ5 ŧ!GƵ5 ŧdžNjGŧdž DžNjGŧk Ŏk!ƒ ŧdžGnj!ƒ KƒĂƥŬƒ ƥơÐ ĂNj LJŭƵŬG5 ƨƨŤdž!ƒ ydž ýdžGzk!ƒ ŤƚƵ ýŏdžz!ƒ ŧơ Ă y5ƨ Ă ŧŏŧjŭƵŬƒ ŧ!GŧƨŤ!ƒ ýŏŤĂk ýŭŤ LJdž Ŭŧŏ5ŤŤdž!ƒ KGdžƥŤ! KGNjGŋkƒĂ y5ƒĂƥ Ă llƒƨƥƣ Ă ƨŏ‡5k ŤƚƵ ƨŏλdk!ƒ ĂNj ll!Ɍ Ť!ƣ LJŭƵŬƒ ýhƚ Ă .NJKGdžƥŤ! NJdžƒƥŤkŧƒ lƥGŏƨĂ .ýŏdžz!ƒ llĂƚŧĂ

---

[1] Ü 55 ¡54: f Ü f Ü2011 ÜLJƥƨŬƒ ÜLJGdžƵ ÜyŏƨĂk!ƒ Ă ƨTƚ! Ŏdžŭz!ƒ ƨƒƥ Ü lƦƉŽƣƣllɛ ŠŭNjƨŧ ÜƥĂdžơơ LJŏƚơ ƨŏdžŧ Üƥdžơơ ŧơƚơ!ƒ ŧ5ĂĂk

[2] CGƨŤ ƨƒƥ ÜDžƥFGŤ‡ll hƦlƥƣDžllɛ ƴƥNjTllɛ Ťƣ LJƥkc Nj ŤƥƥTDžllɛ ŤŭŭNjƨŧllɛ ŦŭŘDžllɛ ÜYGơT LJŏƚơ DžGƚơƨGƨƨz!ƒ Ü ŧƥĂdžơơ ŧƥƒƨ5 ÜƴGƨT LJGơƨ5 CŭƵ

[3] 206 f Ü2000 ÜƨŤdž Ü‡ŏƨƥŧ‡ŧŬƒ Ü‡ŏzdžGŋ!ƒ ƨƒƥ!ƒ ÜFNJ‡ƥƣƣƣ Nj FNJ‡FŤ‡DžY hƦDžFƚllɛ pNjdžGllɛ Üƥŏdžơ!ƒ ƥhƵ ƴŭƨƨdž!ƒ ƥhƵ

ƓdžƓu ƝƒƓkLj!ƒ f ŭƤkƖƒ Ă łŏIŏĂƖk łĂoƓu Ă KƓƖƒƧpu DžƓŏI!ƒ ÜƓnjdžNjD Σ ƖŪƒ LJdž łŽĂdžηdž ŤŽ DžĂIŏ LJŭŽŬƒ Ă łŭŏƖĂ ƧƓŏkƤƒ II!Ɍ þžu Ă Ülŏdžŭ Ž Ŭƒ KŭdžoŽ! DžŏŽƖ!ƒ ƱŏƱƤk!ƒ DžĂ .ÖLjŭŽŬƒ ƝdžƓLjƧu!ƒ Ɍŏ5Ljk Ă þƒþŽǫ Ö5 þŏ5ŏ ŤɌ!ƒ ÖLjŭŽŬƒ ƴĂŽƖŪƒ þŏþo'k Ă ƴƖƓLjdž!ƒ ý‡T!Ɠu łŏLjŭŽŬƒ ł!ƓƖƧ!ƒ DžŏdžŢk ƓuŏD Ă łdžŏŽƖ!ƒ ƧTLj!ƒ ĂD LJŭŽŬƒ Ö5 IƓ5‡!ƒ ŤĂŘ LJdž LJŏŢŢƤkdž!ƒ Ƨŏ5Ăk ƴLjƓη Ť!ǫ ƒRNj łŏLjŭŽŬƒ ł!ƓƖƧ!ƒ łƐƓŏŢ Ö5 NJŏŽŽ þƓdžkŽŬƒ DžŏkƖ .łŏ5ŢdŽ!ƒ łdžþP!ƒ KƓ5ŢƒĂdž Ă f ƒƓŢP LJŽ ƧŏuŽk!ƒ Ö5 łLjƓdžŪƒ Ă ŠþŢ!ƒ IƓŽƒƧdž ydž ÜLJŭŽŬƒ KŬƓηdž

huKqθłƧDŽIIε ŤŠŤNjƧłIIε ĂŤŘDŽIIε þTƒdŽY :KIIjFkIIε ƒ‡UDŽIIε

ƧŢƓzdž!ƒ ÖIŏĂƖk!ƒ Ƨ‡5!ƒ Ö5 þŏþη ljƓηkƒ ƧnjU ÜłŏƧŢdŽ!ƒ KƓdžþP!ƒ f ƒƓŢP Ă łzŏuŬ! ƒƧULj

:ÖNj Ă ŤþŽIk!ƒ ÖIŏĂƖk!ƒ ƝŏƧdžŽ! łƓƓudž ƧŢƓLjŽ łŭλ LJdžurŏĂ

[1]qεþƷŬε :ŬNjƓ

LJD LJ‡džŏ Ŭ ƧĂƖ ƧŢLjz!ƒ ƒRNj LJĂþ LJdž5 KƓdžþP!ƒ DžŏþIk Ă ШƓkLjǫ Ö5 ÖƖƓƖŪƒ ƧŢLjz!ƒ þƒƧ5Ūƒ ýkoŏ

.ăƧkTk Ă DžþIkĂ łdžþP!ƒ ƝkLjk

ƓdžƓNj ƒƧĂþ łdžþP!ƒ DžþIdžŽ5 ƓnjdžŏþIk Ă ƓnjηƓkLjǫ ƧƒƧdžkƖƒ Ö5 ƒƧĂþ ƓnjLjdž þŏ5kƖdž!ƒ Ă łdžþP!ƒ DžþIdž LJdž ý‡! LJǫ

ŤɌ!ƒ ýƓz5!ƒ Ă þŏη!ƒ CƒþŪƒ ŤŽ Σ‡zLjŏ ŤɌ!ƒ Ă Ɠnjŏu ƓƓ5ŏŬƒ Ă þĂŽĂ!Ɠu DžƒƧk!Ɠu ŠþŢ!ƒ Ă IƧƓnjdž!ƒ Ă łŽƒƧu!ƒ LJdž

þŏ5kƖdž!ƒ ƓdžD ƧƧŢdž!ƒ KƓdžþP! ł!Ɠz5 łŏηŏĂƧk łIŽo ý‡Tŏ NJŽzη Ă þŏ5kƖdž!ƒ ƓuƧ ŠIoŏ LJD LJ‡džŏ NJ!ŭP LJdž

ƧƓuPŬ DžĂIŏ NJLjƓ5 Ö!Ɠk!Ɠu Ă ÜNJ! ŠIoŏkdž!ƒ ƓuƧ!ƒ ăĂkƖdž ýŭP LJdž łƖƖdž!ƒ KƓdžþP! ÑŏĂƧk! ƒþη Dznjdž ljƧĂþ LJƓ5

Ö5 Ƨŏdžŏkdž!ƒ CƒþŪƒ Ă łdžþP!ƒ DžŏþIk LJƖo Ă NJŏ5 LJŏŽdžƓz!ƒ Ă ƧƧŢdž!ƒ KƓdžþP LJŽ LJFƓuƧ!ƒ LJdž ăƧPD yŏdžƓηdž

ƧƧŢdž!ƒ ƓnjdžþIk Ŏk!ƒ KƓdžþP!ƒ LJŽ ăƧPD yŏdžƓηdž ƧƓuPƎu ƓuŏD LJĂdžĂIŏ yŏdžƓηdž!ƒ CŬdNj LJƓ5 Ö!Ɠk!Ɠu Ă ƓnjdžŏþIk

KƓdžĂŽzdž!ƒ ýƓIkLjƒ DžŏŏĂoLj!ƒ ƒRNj ŤŽ Ă

[2] :ăqFDŽIIε üŤIIqIIε :FŤŽFk

łŏ!Ɠk!ƒ ƧŢƓLjz!ƒ LJdžurŏĂ. IILjhŽ!ƒ ýĂo LJFƓuƧ!ƒ DžƓ‡oD ŤŽ ljƧŏλdk! ýþƓuk!ƒ łŏŽdžŽ Ö5 Ɠdžnjdž ljƧĂþ Ƨhŏkzŏ

Ýqη!ƒ ...ÜIILjhŽ! ÖŽPƒþ!ƒ ƧĂ‡ŏþ!ƒ Ü łƓλŬƓ‡: **hŤqFDŽIIε hθŤƓIIε** -1

Ýqη!ƒ...þĂILj!ƒ þŽ KŬc ÜÖ!Ŭƒ Ƨƒ ƧŢ!Ɠ‡ ÜKƓdžþP!ƒ DžŏþIk KƓŏŽdžŽ ýnjƖk Ŏk!ƒ: **I εqyDŽIIε** -2

qη!ƒ...ÜŠƒƧĂŬƒ ÜKƓ‡ŏŢ!ƒ ÜLJƒFƓuƧ!ƒ LJƓdžkƒ KƓpƓŬu‡: **njþqIJε huƧNjdŽ‡DŽIIε bƒŤƖŬε** -3

---

[1] Ü łŏŽƖdž Ü Ž ƓŏuŬu ŏdžoŏdž łzdžƓη ÜŠŏĂƖk!ƒ łŏŽ‡ ÜŽŏkƖηƓdž IƧ‡ŘdŽ ÜDžNjƓRIIε UDŽ huŠŭyIIε DžŤƧθł Ťƒ ŤƷþTDžIIε ŠŤNjƧłIIε huŤDŽIjƓ ÜłŏŽĂŢ ƧĂŘƷ! .82: f Ü2009 ÜLJþƧŬƒ ÜLJƓdžŽ Üyŏ‡ĂŤ!ƒ Ă ƧTLj!ƒ IƧŏƖdž!ƒ Ƨƒþ

[2] Ü łŏŽƖdž Ü Ž ƓŏuŬu ŏdžoŏdž łzdžƓη ÜŠŏĂƖk!ƒ łŏŽ‡ ÜŽŏkƖηƓdž IƧ‡ŘdŽ ÜDžNjƓRIIε UDŽ huŠŭyIIε DžŤƧθł Ťƒ ŤƷþTDžIIε ŠŤNjƧłIIε huŤDŽIjƓ ÜłŏŽĂŢ ƧĂŘƷ! .52 ¡51: f Ü f Ü2ƒƒƧη!ƒ Ü2008

[1]:ƙƀƊƶǫƢǁǁƐ !ǐǫŧŦ ǀ ƒǐǂƊƵƴ :ƒƧǀǁƒƧ

ƇǔƋƶƶƶ!ƒ ƴƐƨƶ Ƙƙ!ƒ ƒ ƒƓƬƤ!ƒ Ǎ ƚƓƬƒǎƶƶ!ƒ Ǐ!ǫ ƓnjƱ ýǎƬǎ!ƒ ƶǐƙƶ Ƙƙ!ƒ ƴƶ!Ɠǁǔƒ Ǎ ƚƓƶƶƶƶƶ!ƒ ýƛƶƶƙ Ů ƝƝǄƊ ƦǫƓƣƣƒǎ ƒǎƥƱƶ Ǎ ÜƝƶƣƣƨƶƙ Ů ǎƊ ýƶƶƶƶ!ƒ Ƙƣƣƨƙ ƥƥ Ƙƙ!ƒ Ɠnjƙƥǎƞ Ɠnj! Ɠƣƣƶƶ ƚƓƶƶƶƶ!ƒ ǄƝƝƱƶ Ǎ ÜŧƶƥƤ!ƒ Ƙ5 ǐƦ!ƒ ƴǎǎǔǁǔƓƱ Ɠƣƣƶƶ ƴƙƙǄƶ ǄƊ ƴƱƙ ÜŧƶƓnjǄǄ!ƒ Ƙ5 ƓNjƓǄƱƶƙƶ Ƙƙ!ƒ ŧƶƥƤ!ƒ Ǆƥǎƞ ǎǎƙǁƶƱ ýƶƶƶƶ!ƒ ƴƙƙǄƶ ǄƊ Ƶ‡ƶ ƥƥƥƣƙ Ƙ5 ýƶƶƶƶ!ƒ ǐƊƵ ƵƱƙƵƶƶƙ Ƙ5 ƦƤǎƙ ǄƊ ƵƵƬƶƶ!ƒ ǄƵƒƥƱ Ǐƶƶƶ ƴƱƶ Ǎ ŧƶƥƤ!ƒ ǄƝƝƱƶ ƝƱƶƶƶƶ Ƙƶƶƶƶ ƚƶƥƤ ý‡ ƓƒƥǎƱ ŧƬƓƤ!ƒ ƚƓƶƶƶƶ!ƒ

ŧƶƶƶƙƣ Ǐ!ǫ ƒǎƵƓƬƊ ŧƶƣ ƚƓƶƶƶƶ!ƒ ƶƶƶƶƬƙƱ ǄƵƒƥƶƶƒ ƶƶƶƶƶƙƝƝƒ ǄƵǎƣ Ǐƶƶ ƴƶƶƶƶƱƙƱƱƶƶƶƶ!ƒ ƓƵƬƙƱ ƥƥƥƶ!ƒ ƥ‡Ƥ Ɠƶƶƶƶƶ

UDŽ hu5ŭyllε γβεqd: ŤdžFkllε ü T2llε

ƒNJdžŤ2θł 5βU' Nj üŤDžyllε

:qĭNJDžŧ

ýhl!ƒ ýưɔD LJƵ ŧ oʻhl!ƒ ll!Rǂ Ă GnjƒŭdžƵ yďž GnjkpŭƵ ƨŏĂƱk Ă LJŏlo'k Ĭ!ǫ ƨƨGŤdž!ƒ yŏdžη Ĭƶlk ŧ ŏo' ƨƨŤdž!ƒ ŧŏo'hƨ ƨþŤdž DžNjƨGhkƵGhu DžnjƒŬĂ Ă DžNjGưƨ ɣlǂ ýŭP LJdž ll!R Ă ŧdžƒfþ ŧɔŤhu Dznjhu UGɔkoŭ! .GnjLjŏlo'k Džk LJdž Ă ýŏdžƵ!ƒ yďž NJkpŭƵ lƨƒpǫ ŧŏɔŏǂ ŧɔƨƶdž ýŭP LJdž Ŭǫ NJɔƒpNjD Ĭ!ǫ ýĂŤĂ!ƒ ƨƨŤdžŭ! LJǂdžŏ Ŭ KGpŭƵ!Ghu ŧŏĂlk!ƒ DžAnjɔdž Ĭ!ǫ ll!Rǂ ýŏdžƵ!ƒ yďž ŧpŭƵ!ƒ lƨƒpǫ Σl D Ĭ!ǫ ýŤɔ!ƒ fRNj Ŏɔ ŧƨƱk!ƒ Džkŏl fRnj! ŧ ŭλ Ĭ!ǫ ýŤɔ!ƒ fRNj Džŏl lkhu GLjdžp .ýŏdžƵ!ƒ yďž ŧpŭƵ!ƒ LJŏlo'k Ă ŧŏɔƨŤdž!ƒ KGdžpP!ƒ ŧŏĂlk Ĭ!ǫ fƨŏPDĂ : ŧ o'Ghudž

.üĭDžyllε UDž hɔ5ŭyllε ɣþε¢qŬ üqqpDž :üNjŬε KθGDžllε

.ĭƶþTDžllε üĭDžyllε UDž hɔ5ŭyllε ɣþε¢qa ƨƨ¢ :ĭdžƒkllε KθGDžllε

.bŭDžyllε UDž hɔ5ŭyllε Džĭƨθŧ Nj hĭƶþTDžllε lƒDžqqllε 5ĭNjƨŧ :Kllƒkllε KθGDžllε

üĭDžÿllε UDž hƽúÿllε ÿþεqŨ üqǃqDž :üNjŨε KΘǴDžllε

Ŏ5 łŢǴP Ă NJhu DžǴŏl!ƒ KǴ]]đdž!ƒ Ĭdžƨ łhuŋƒĂ!ƒ ƨĂdžŨƒ LJdž ýŏdžƨ!ƒ ÿdž łpŭƨ!ƒ lƨƒþ ÜYĂưĂdž OhuŢD ăþ! ǴŬĂ!ƒ ƽdžP ljǴŋkǴhu ll!Ŗ Ă ÜlłŏþǴ ŢkpŬƒ KǴƨǴƨƱl!ƒ ĬkT Ŏ5 ƽƒĂ]Ŭƒ ǴNjþnjTk Ŏk!ƒ łŏ]5ǴLjk!ƒ łƒŏhu!ƒ ýU ÿdž łpŭƨ!ƒ lƨƒþ Σ]D ll!Ŗł KǴpŭƨ!ǴhU ƽŏĂ]k!ƒ Ĭ!ǫ Ŏdžŏ Ǵdžŏ5 ƽƨƱkLj] Ă NJƨdž ýdžǴƨk!ƒ þǴƨhuD ƽŏdžƨk Ă ýŏdžƨ!ƒ .ýŏdžƨ!ƒ ÿdž łpŭƨ!ƒ LJŏ]ơk Ă łŏ5ƨŢdž!ƒ KǴdžþP!ƒ ƽŏĂ]k ƒƨŏPD Ă ýŏdžƨ!ƒ

lƒ5úÿllƒǴ 5ĭNjƨłllε hĭlljƒDž :üNjŨε ƒłƯDžllε

DžǴnjdž!ƒ Ă ƨƒǴUĂ!ƒ łƨŏhuƱ LJĂł ll!Ŗ Ă ÜŎƨǴLjŢ!ƒ ƽŏĂ]k!ƒ ýǴŋdž Ŏ5 KǴpŭƨ!ƒ ƽŏĂ]k DžĂnj5dž Dþhu ýŏhu] ĬdžƨŏÜĭƨkŢdž!ƒ yƒǴhu!ƒ LJŏhu YƨǴlk!ƒ LJdž ƒƨŏhu≠ ƒƨþp YdžƱkk ƽĂ]!ƒ ll!Ŗ Ŏ5 ǴNjƨǴŋLjƒ YĂdžƱdž!ƒ łŏlŏĂ]k!ƒ DžǴŏl!ƒ Ă Džŏdž]k!ƒ þŏƨƒĂdž Ĭdžƨ łU5Ǵơdž!ƒ Ă łŏƨĂþ!ƒ łLjǴŏŢ!ƒ ýǴdžƨƋhu DžǴŏl!ƒ yƒǴhu!ƒ Ĭdžƨ Yŋŏ ƨŢơ!ƒ Ŭ ýǴλdž!ƒ yƒǴhu!ƒ LJdž ý≠ ƒ ƨơŏ Ŏ!Ǵk!Ǵhu Ă ÜNJ! łdždž]dž!ƒ KǴŋkLjdž!ƒ ƒ Pŏ Ǵdžŏ5 ĭƨkTdž!ƒ Ŏ5UĂdž! Yŏƨþk!ƒ łƱTLjƋhu .DžnjLjŏhu Ǵdžŏ5 lƨdžk]dž łpŭƨ þĂŋĂ Ĭdžƨ ĭƨkTdž!ƒĂ

:lƒ5úÿllε 5ĭNjƨł ƨĭþył :ŰNjc

:ǴnjLjdž ƨŏƨǴƨk lþƨ KǴpŭƨ!ǴhU ƽŏĂ]kdž! Y]Lj þl!

Ŏk!ƒ łdžŏl!ƒ ƨĂƱŏ Ŏ≠! łl5Ţ Ĭ!ǫ łl5Ţ LJdž ýŏdžƨ!ƒ yƒdž KǴpŭƨ!ƒ łŏĂlk" :NJLjD Ĭdžƨ KǴpŭƨ!ǴhU ƽŏĂ]k!ƒ ƨƨƨ Ĭdžƨ KǴpŭƨ!ǴhU ƽŏĂ]k!ƒ McKenne ƨƨƨ ll!Ŗł [1]"ýŏdžƨ!ƒ yƒdž ýĂƱD łpŭƨ lƨƒþƋhu DžknjŏĂ ýþǴhuk!ƒ łŏdždžƨ ƽdžPk ýǴŢkf Ǵnj! Ŏk!ƒ KǴƱǴTLj!ƒ ýdžŋdž LJĂhuƨ!ƒ yƒdž łpŭƨ!ǴhU ǴưŏD þŢlŏ Ǵdž≠ [2]LJĂhuƨ!ƒ yƒdž łdžƒƒþ łpŭƨ CǴTLjǫ "NJLjD [3]LJĂhuƨ!ƒ yƒdž ýŢƒĂk!ƒ ƽƱLjdž LJdžưƱhukƨk Ŏk!ƒ Ă LJĂhuƨ!ƒ yƒdž ƨTǴhudž

[4] lƒ5úÿllƒǴ 5ĭNjƨłllε lεRlłþDž :ƒĭdžƒk

:ŎNj łŏ]Ǵ]D Kƒƨ≠kƨdž łk] Ĭdžƨ KǴpŭƨ!ǴhU ƽŏĂ]k!ƒ DžĂnj5dž DžĂlŏ

1- łdžþldž!ƒ łdžþP!ƒ ĂD łzdž]dž! Dznj!Ǵdžƨk]ƒ ĂD Dznj≠ŭnjk]ƒ ýŭP LJdž Cŭdžƨ! lpŏþŋ łƱǴưdž łdžŏp ƽdžP.

2- ýŭP LJdž Ǵnjlŏlơk Ŏ5 YεƨŏŎk!ƒ y5ǴLjdž!ƒ Ă łdžŏl!ƒ þŏþơk Ŏ5 ýŏdžƨ!ƒ ĂD llŭnjk]dždž! Ŏ]ŏƒƨ!ƒ ƨĂþ!ƒ llƒƨþǫ łdžþP!ƒ ĂD łzdž]!ƒ llŭnjk]ƒ Ă ƨǴŏKPƒ łdždžƨ.

---

[1] Ü łƒ5úÿllƒǴ 5ĭNjƨłllεÜƽŏƽT Ĭljdž Ü łŏƨƒþŬƒ łŏhƨƨ!ƒ łdžUljdž!ƒ KƒƨĂTljdž 12 ƒ Ü2005

[2] lƨ≠Rdž Ühu≠5þNj hĭNjNJJJllε hĭĭþĭqDžllε BADR hĭĭ2ĭþllε hĭĭDžłłllε Nj hΘúƨllε pdžǴ hllƒΘ huƨεþq DžNjǴRllε bÚNj YqƒĭR Ĭ3 lƒ5úÿllƒǴ 5ĭNjƨłllε þNjq Ü Ĭ]ŏƨ ĭƨĂTljhu

[3] DžĂdžƨ!ƒ łŏl≠ Üƨŏk]ŋǴdž lƨ≠Rdž Ühuĭ‰ƨllε lƒǴNjþ]dž≠ll ăÚNjDž huƨƨDDž hllƒΘ huƨεþq DžNjǴRllε ƒƨl Ĭ3 5ĭNjƨłllε Yþεqǃƨllε ÜLJŏdžŬƒ þdžơdž ŎUŏƨơ!ƒ ýhuƨ

[4] Ü łƒ5úÿllƒǴ 5ĭNjƨłllε ÜLJ]ơ þdžơD ĭƨP5 DžǴnj!ƒ Üƨhuĭkƨ≠D Ü8-6ÜƨƱp Ü łơĂþ!ƒ ÜKǴŏþơk!ƒ łŢƨ5!ƒ Ŏhuƨz!ƒ LJƱĂ!ƒ Ŏ5 ƽŏĂ]k!ƒ ŎLjǴA!ƒ Ŏhuƨz!ƒ Ĭlkdž!ƒ

ĂD llźnjkɭdž!ƒ ýhup LJdž ɨ‡ƨƥdž!ƒ ɨdžöl!ƒ DžƵƥö ý‡Thu ĭƨkTdž!ƒ Ă yƒGhu!ƒ LJöhu ýǵTɭkŮƒ ɨöźdžƵ pöƥoʻk ĬźƵ ýdžƵ!ƒ **-3**
.ýödžƵ!ƒ

.ĆŭdžƵ!ƒ Ă LJöpĂɭdž!ƒ LJöhu ƨdžkɭdž!ƒ LJĂǵƵk!ƒ DžƵƥ **-4**

.ĆŭdžƵźl! ɨhuɭLj!ǵhu KpĂ!ƒ ýdžǵƵ ɨödžNjD llƒƨƥɑ **-5**

.ýödžƵ!ƒ Ă ɨɭɭādž!ƒ LJöhu KǵpŭƵ!ƒ LJdž ɨ‡huT Ĭ!ɑ ɨ5ǵʻuʻɑ ÜĆŭdžƵ!ƒ LJdž KǵpŭƵ!ƒ LJdž ɨ‡huT ĆǵLjhu **-6**

Iƒɔśúyllƒǵ 5ĭNjƨɨllɛ ɑƒyǵć :ƒkllƒk

ăĂǵ‡T ÜÖźPƒƥ!ƒ ɨöĂɭk!ƒ ÜIƥĂɳźl! ƨdžkɭdž!ƒ LJöɭʻk!ƒ ÜIƥĂɳ!ƒ :ÖNj Ă ƥǵƵhuD ɨɭdžP KǵpŭƵ!ǵhu ɨöĂɭkźl!
.ĆŭdžƵ!ƒ Ă ɨɭɭādž!ƒ LJöhu ɨpŭƵ!ƒ ɨöĂIk ÜĆŭdžƵ!ƒ

ɣɑNjɯllɛ -1

LJöƵźźƱkdž!ƒ Ă LJöʻoʻǵhu!ƒ Ă ɣǵk‡!ƒ LJdž ƥöƥƵ!ƒ ƨƨƱ LJdž LJƨI!ƒ ƒRNj Ö5 ƒƥɳ Iƨöhu‡ ɨödžNjD IƥĂɳźl! ĬƱƵD ƥI!
Ök!ƒ KǵƵdžkɳdž!ƒ ƨźkPdž! ýuʻ5D Öpƨ Ăoʻlj Ă ɨöƥǵTɭkpŮƒ Üɨöɳ!Ă!Ăljɨk!ƒ :KŮǵɳdž!ƒ ƨźkPdž LJdž ƨhu‡D ƨĂƱk Ăoʻlj
Ö5 yƱƨɭ!ƒ ƨĂƱk!ƒ Ă ɨödž!ǵƵ!ƒ Kŭk‡k!ƒ Üɨdž!Ă!ǵ‡ ýhup LJdž ƨnjUk Ă! Iƥöƥɳ ƨNjƒĂU IƥƵ ǵNjƨTǵoʻk KoʻhuTD
ǵdž JNkLjdž ĬźƵ Dž‡oʻ!ƒ ƨǵöƵdž LJRɑ ÜIƨöƵTɭ ɨöƨƥ Dž!ǵƵ!ƒ Kźźɳ Ök!ƒ KLjƨkLjŮƒ ɨ‡huT ɨTǵP Ă KŮǵTɭkŮƒ ýƒǵɭĂ
[1]Iƥöɳ ɨöƵĂLjhu ǵnjdžöƥIk ăƥdž ĂNj Ă (ɨöƵĂLj!ƒ LJƨIhu ƨƨƵöƵ OhuTD ĭR!ƒ)LJöƨTƵ!ƒ Ă ĭƥǵoʻ!ƒ LJƨI!ƒ Ö5 ǵdž ɨdžƥP ĂD

:ɣɑNjɯllɛ ƨĭƥyɨ 2-1

ɨöTǵP ĂD ɨ5T ĭD ĬźƵ ɨöhuƱkźl! ýhuǵƥ DžǵƵ OźƱTdž " ǵnjLjD ĬźƵ IƥĂɳ!ƒ**Weles Ber** ΣĂdžǵƥ ƨƨƵöƵ
.[2]" ɨöźuʻ5Ŭƒ ĂD ƨödžk!ƒ ɨɳƨƥ ǵnjLjD " ĬźƵ ǵnj5ƨƵöƵ5 oxford ΣĂdžǵƥ ǵdžD Ü" ɨźdžǵT ĂD Iƥƨ5Ljdž
KǵƵpĂk!ƒ Ă Kǵɳǵoʻ!ƒ ǵnjö5 yhuTk Ök!ƒ ɨɳƨƥ!ƒ " ǵnjLjahu IƥĂɳ!ƒ **I S O** ƨööǵƵdźl! ɨödž!ǵƵ!ƒ ɨdžULjdž!ƒ ƨƨƵk LJöo Ö5
IƨĂƨuʻ ĬźƵ ɨ5TƒĂdž!ƒ ƥ‡ādkĂ ǵIhuɭdž Iƥƥoʻdž!ƒ ɨöɭöƨƨ!ƒ f ƒǵTP!ƒ ɨźdžɳ ýŭP LJdž ɨöLjdžuʻ!ƒ Ă ɨöƨNjǵU!ƒ
yƱdž ɨIhuƱdž!ƒ ăƥdž " ǵnjLjD ĬźƵ ǵuʻöD IƥĂɳ!ƒ K5ƨƵ ǵdž‡ Ü[3]" ǵnjƵǵhuTɑ ɨ5öö‡ Ă KǵƵpĂk!ƒ Ă Kǵɳǵoʻ!ƒ llźk ƥöƥoʻk
.[4]" Iƥöɳ ɨöƵĂLj ƒR JNkLjdž!ƒ ƒRNj LJǵ‡ ǵdźl‡ ýödžƵ!ƒ KǵhuźƱkdž! ɨIhuǵƱdž JNkLjdž!ƒ Kǵ5TƒĂdž KLjǵ‡ ǵdźl‡5 KǵhuźƱkdž!ƒ

[5]:DžƒYNjdź ɣɑNjɯ‡ll :ɣɑNjɯllɛ ƱɛNjdźć 2-1

ɨƒĂɭŮƒ KǵƵpĂk ɨIoʻk KǵöźdžƵ Ă ǵnjkƨƒƥɑ ýŭP LJdž ɨɭɭādž!ƒ LJD ǵnjhu ÖLjƵLj :**5ǵƒUɨllɛ ɣɑNjɯ 1-2-1**
.ɨ5ƥnjkɭdž!ƒ

---

hɨŮNjǵ(ŮNjI Ĭƨǵĭǵ) IƒǵNjƥɭdž‡ll ƨĭƨĭɨĭƨ hIƥɭ hllƒθ hɔƨ£ƥɑ hUƨNjɨdžllɛ Nj ɣƥĭ£Tllɛ IƒƨƨDdžllɛ hɨĭƨ3ƒdɨ ɣɑƒĭR Ĭ3 5ĭNjƨɨllɛ ƥNjɑ ÜɨTǵöƵ ÖLjǵdźλƵ[1]
. 35: f Ü 2010 ÜƨöƱɭ ÜΣǵhuƵ KǵoʻƨƱ ɨƵdźǵɳ Üɨöƥǵ TkpŮƒ DžĂźƵ!ƒ ɨöźɨ‡ Ü ƨökɭɳǵdź Iƨ‡Rdź **¡ƨĭUƨ**
.42: f Ü2008 ÜLJƥƨŮƒ ÜLJǵdźƵźÜyƱƨĂk!ƒ Ă ƨTLjźl! ɨödźźƵ!ƒ ĭƨĂƨǵöl!ƒ ƨƒƥ Ühu‡DžƵɭllɛ **ɣɑNjɯllɛ ɣƥɛɑɑ** Û IƥƒƥƥD Ĭɭ Ĭ ÜÖƒǵƱl!ƒ ƥhuƵ ƥƵƨ [2]
. 15 : f Ü2005 ÜLJƥƨŮƒ ÜLJǵdźƵ ÜyƱƨĂk!ƒ Ă ƨTLjźl! ɨödźźƵ!ƒ ĭƨĂƨǵöl!ƒ ƨƒƥ Ühu‡DžƵɭllɛ **ɣɑNjɯllɛ ɣƥɛɑɑ** Ü ĭ ĂƒƨƵ ɣǵNjĂ!ƒ ƥhuƵ ƥĂdźoʻdź [3]
.19: f Ü2009 ÜLJƥƨŮƒ ÜLJǵdźƵźÜyƱƨĂk!ƒ Ă ƨTLjźl! ýƒƒĂ ƨƒƥ Ü **IƒɔĭǵUɨ Nj !ĭIjƒ‡dź- hu‡DžƵɭllɛ ɣɑNjɯllɛ ɣƥɛɑɑ** ÜIƥĂɳ ƥdźoʻD UĂɔoʻdź[4]
.36: f Üɔhuǵɭ yɳƨdź ÜɨTǵöƵ ÖLjǵdźλƵ[5]

ýŭP LJdž ýŏdžƨ!ƒ CĞưƨǫ ƽlơk ĞnjkĞŏŭdžƨ Ă Ğnjkƨƒþǫ ýŭP LJdž łlldž!ƒ LJD Ğnjhu ŎLjƨLj **:bɛqŬɛ ɣqNjШ 2-2-1**
.Ĭ!ĂŪƒ lƨdž!ƒ LJdž þŏη ý‡Thu CƒþŪƒ Dźkŏ łŏơ łŭdžĞT!ƒ lþĂη!ƒ KĞhŭŽƆkdž ƽlơŏ Ğdžhu łŏ!ĞƨŽ CƒþD ƨŏŏĞƨdž

1:ɣqNjШllɛ ƨɛqljć 3-1

:ĞnjLjdž ƨ‡RLj yŏźkηdźŭ! ĂD łlldž!ƒ CƒĂl ƨƒþNjD Ğnj! LJƎ5 lþĂηŭ! lƨŏhu‡!ƒ łŏdźNjū! ƒƨULj

.Ŏ!Ğơ!ƒ DźĞULj!ƒ łŏ!Ğƨ5 Ă łŏŭƨĞĞ5ŭ! ăĂTl!ƒ lþĞŏƨ!ƒ ƒ ŭPklƒ -

.NJkĞƨpĂk Ă KĞhŭŽƆkdž! ƠưƒĂ!ƒ Dźnjs!ƒ ƒ ŭPklƒ -

.ĞnjLjdž þŏ5kldž!ƒ Ă łdźþP!ƒ DźþIdž LJŏhu łlĂ!ƒ lþĞŏƨ -

ɣqNjШ‡ll þDžłƨDŽllɛ Džĭƨθłllɛ - 2

ljþĞƨhuD ý‡hu łŭdźĞT!ƒ lþĂη!ƒ lƨƒþǫ DźĂnjƨdž ŎLjhuk ƽŏƨƆ LJƨ lþĂηŭ! ƨdźkldž!ƒ LJŏlơk!ƒ Ŏkăŏ

:hu‡DŽFllɛ ɣqNjШllɛ ɣþɛqa !NjNJƨDŽ 1-2

DźĂnjƨdž ĞƨĞlkƒ Ă ŬĂdźT ĞNjƨĂ‡D ýƨ! Ă lƨTĞƨdž!ƒ łŏƨ‡5!ƒ DźŏNjĞ5dž!ƒ LJdž ƒþþƨ Dźƒþ'Pklƒ DźĂŏ!ƒ þĞl þl!
RLjdž łTĞP łŏþĞTkpŬƒ KĞllldž!ƒ LJdž þŏþƨ!ƒ ƨƒþNjD ƽŏlơk Ŏ5 ĞŏlĞl D ƒƨĂþ ɣƨ! ĭR!ƒ łŭdźĞT!ƒ lþĂη!ƒ lƨƒþǫ
ƩLjŏdźŏþ Ŏ‡ŏƨdźŪƒ ŎƒĞTơŬƒ ýưƨhu (lþĂη!ƒ)Ɔŏlhu OŭƆTdź‡ 1950 łLjl łŏLjĞhuĞŏ!ƒ lƨƒþŬƒ ƨƨƆ LJdź NJŏLjhuk
Ğdź! ŎLjĞhuĞŏ!ƒ ŎƨĞLjT!ƒ Ɔŏơdź!ƒ Ŏ5 ĞLjĞlơklƒ ĞnjlŏhuƆk Ŏl! łơơ llƒRLjć lþĂη!ƒ ɣŏ!ĞlD ƽhuƆ ĭR!ƒ (deming)
Ŏ5 ƨULj!ƒ þŏƨk łŏ‡ŏƨdźŪƒ łTĞP Ă łŏhuƨƨ!ƒ lƨƒþŬƒ ýƨη Ğdź ƒRNj Ă łŏLjĞhuĞŏ!ƒ łƨĞLjTŭ! lƨNjĞhu NƒĞkLj LJdź NJkƆƨD
KĞlŭơ ĂD quality control circuleslŏƨĂLj!ƒ lƨƆŏl!ƒ KĞlŭơ Kŏl! ĞNjþƨhu ÜĞNjƨ5ƒRơhu ĞnjlhuƆk Ă ɣŏ!ĞlŪƒ ljRNj
LJD Ĭ!ǫ łŏdź‡!ƒ KƒƨTĐdź!ƒ Ă łŏFĞTơŬƒ ýƒŬþ!ƒ ƨŏTk łơơ łƨ!Ğhu!ƒ ĞnjkŏdźNjŪ Ğƨlƒ Ăηƒ Ăƨ KĞLjŏƨhulƒ Ŏ5 lþĂη!ƒ
.[2]ŎLjĞhuĞŏ yjTdź 459 Ŏ5 LJŏlơk!ƒ Ă ƨŏĂƆkŭ! ƨƨkldź LJĂŏŭdź 23.5 DźŏþIk Ŏ5 KdźNjĞl þp KĞlŭơ!ƒ ljRNj

[3] :Ĭ‡ɛqllɛ ƽĭNjƨłllɛ -1

DźNjþnjη ăƨĞTp ƒĂ!þhŏ LJD ɣηŏ łlldź!ƒ ýPƒþ þƨƨ5Ūƒ ý‡ LJD ĭŭƨ ŎŭPƒþ!ƒ ƽŏĂlk!ƒ lƨ‡5 DźĂlk łơơ
ýPƒþ łƨĞdźη ĂD łŏdźŏULjk lþơĂ ý‡ LJD Ă ÜĞnjhu ŎηƨĞP!ƒ ƽŏĂlk!ƒ łƆTLjD łŏŭƨĞĞ5 Ă lĞĞ5‡ lþĞŏƨ ýηD LJdź
.łlldź!ƒ Σ5Lj ýPƒþ ăƨPŪƒ KƒþơĂŭ! GnjkĞŏLjĞ‡dźǫ Ă Ğnjkƨƨpp ƽĂlk łlldź!ƒ

---

[1] .171: ƒ Ü2008ÜLJþƨŪƒ ÜLJĞdźƨÜyŏƨĂk!ƒ Ă ƨTLjŭ! łŏdźŭƨ!ƒ łƨƨźƨdźŭ! ƨĂLj‡!ƒ ƨƒþ Ü**búDžyllɛ** hudźqq **ɣqNjШllɛ ɣþɛqa** ÜƨĂdźơ DźUĞ‡ ƨơưP

[2] .14: ƒ Ü2002 ÜLJþƨŪƒ ÜLJĞdźƨ ÜyŏƨĂk!ƒ Ă ƨTLjŭ! lƨŏlldź!ƒ ƨƒþ Ü**búDžyllɛ** hudźqq **Nj ɣqNjШllɛ ɣþɛqa** ÜþĂdźơ DźUĞ‡ ƨơưP

[3] ¡11YÜhu‡ƽþNj **ƆƽŏƨĞ-ƽɛɛRШllɛ lÚƒT‡ɛ** hu**ƨƨDDŽ** hu**llƒθ** hu**ƨɛqq-hƨƨDDŽ‡ll** hĭ**ƨƨ**ƒ**‡llɛ ɣRĭDŽllɛ ƽĭƨθł Ĭƨ lƒƽúyllɛ ƽĭNjƨł qƒyĞć !ɛqqłłƨɛ ƽkć** ÜlĂƨη LJhu Dźŏ‡ơ

.178: ƒ Ü2012Ü‡ƒƨη!ƒ Ü łơĞhu!ƒ łŭηdź

[1] I ƒƽúÿllƒǵ ƽĭNjƨłllɛ I ƒĭNjłƨDž Nj ǫɑƒǵDž :ƒÿǵɛþ

ƨüǩPk ǵdž‡ ÜDžĂnjƽdž!ƒ ƒRnj! þðɳ!ƒ ƽðhƱƽk!ǵh NJ! Ơdž ǫk Əþǵhudž!ƒ LJdž łüdžɳ Ĭüƨ Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ ƨ‡kƨð

:Ơüð ǵdžðƽ NJð!ǫ ƽƨƱk!ƒ ýĂǵơLjǫ ǵdž ƒRNj Ă ĭƨkTdž!ƒ Ă yƒǵh!ƒ LJðh łpŭƨ!ƒ

: I ƒƽúÿllƒǵ ƽĭNjƨłllɛ hł‡DžIDžllɛ ƒdžɛNjƱllɛ -1

łüdž‡dž ƴLjƒĂɳ łλŭλ RPad Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ DžĂnjƽdž! ƽǵƱLj!ƒ yǫƒĂ!ƒ ƨðǫƽk!ƒ LJD (**Christopher**)ăƨð

: Ư ƨh!ƒ ǵnjưƨh!

:búDžÿllƒǵ uƒƨłθŭɛ hĭDžIjɔ :üNjŭɛ ƒdžƒllɛ

ýɳŪƒ łüðĂƱ Kǵpŭƨ łdžǵpǫ Ĭüƨ ƨð‡ƨk!ƒ yƱdž Ćŭdžƨ!ƒ ƴǵƱIkǫƒ łðdžNjD Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ ƨƨhð

łðpƒƨ łdžþP Džðþlk łðdžNjD ƒR‡ Ă Ü‡ǫǫdž!ƒ ýĂǫD LJdž ýǫD Ơhǫ D ýðdžƨ!ƒ LJŪ ÜLJðð!ǵơ!ƒ Ćŭdžƨ!ƒ yƱdž łðdžðdžơĂ

LJD Ŏƨhljð LJðüdžkơdž!ƒ LJð!ƒĂdž!ƒ Ćŭdžƨ!ƒ LJD **Reichled** ăƨð Ă ÜNJkǵɳǵðkơƒ Ă NJkǵhƩƨ Yǵh‡ǫ Ă ljþǵƨǫŪ lƨðdžkdžĂ

ÜLJðð!ǵơ!ƒ Ćŭdžƨ!ƒ f ƒǵǫP ýüơkh ‡ǫǫdž!ƒ DžǵÖp ýŭP LJdž Ü‡ǫǫdž!ƒ ýhp LJdž łðƒphƱ!ƒ þLjdž LJð5pnjkǫdž ƒĂLjĂ‡ð

ƨðĂƱk Kǵǫǫdž!ƒ Ĭüƨ LJRǫÜLJðð!ƒĂdž!ƒ ƨðƩ LJdž LJðð!ƒĂdž!ƒ Ćŭdžƨ!ƒ f ðPTk Ĭüƨ ‡ǫǫdž!ƒ þƨǵǫð ƒRNj ýðüơk!ǵ5

.KǵðĂkǫdž!ƒ Ĭüƨ Ĭüƨ Ćŭdžƨ!ǵh UǵƽkơŬƒ Kǵðɳðkƒƨkǫǫ

:hĭłłþƒɑǫllɛ Nj hĭ‡ɑǫɛɑllɛ I ƒƽúÿllɛ RĭRył : Ĭdžƒkllɛ ƒdžƒllɛ

Kǵpŭƨ!ƒ ƨðƨƨk Ă ƨðĂƱk Ĭ!ǫ Ćŭdžƨ!ƒ yƱdž Kǵpŭƨ!ƒ ƨðƨƨk Ĭ!ǫ ł5ǵơŬǵh Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ ĭĂƱLjð

Kǵƨǵdžɳ!ƒ Ü(łǫǫdž!ƒ Ŏ5 LJðüdžǵƨ!ƒ)łdžþP!ƒ łǫǫdž! ŎüPƒþ!ƒ ƨĂnjdžɳ!ƒ Üƨð‡Ăk!ƒ ƴkǵ‡dž ÜLJðþƨĂdž!ƒ yƱdž

.(ɑ!ǫ…llLjh!ƒ Ü‡ð!ǵdž!ƒ ÜƴƒƨơŲ!ƒ Ü‡ơ Ĭ!ƒ)łðdžĂ‡ơ!ƒ Kǵǫǫdž!ƒ Ă Ü‡ðƨǵɳk!ƒ ƨƨƨ!ƒ Üýdžƨ!ƒ KǵhǵILj Ü‡ðƨɳƨdž!ƒ

:ƴɑǫNjƱllɛ Nj üĭDžÿllɛ hDžɑǫɑ ÛƽĭNjƨłllɛ DžĭǵƒDž I ƒƨƒƨDžllɛ ƒĭþƽł :Kllƒkllɛ ƒdžƒllɛ

ƽðĂǫk!ƒ :ŎNj Ă łðĂðơ ƨĬǵLjƨ łλŭλ LJðh Kǵƽǵǫdž!ƒ ƴðƨIk IƨĂƨơ Ĭüƨ Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ ĭĂƱLjð

Ŏ5 ƴƩƨk KLjǵ‡ ƒRǫ ƨĬǵLjƨ!ƒ ljRNj LJðh ýdžǵ‡k ƽüPk LJD ‡ǫǫdž!ƒ Ĭüƨ þh Ŭ ƒR! Ü‡džþP!ƒ IþĂɳ Ă Üýðdžƨ!ƒ łdžþP

.NJh UǵƽkơŬƒ Ă ýðdžƨ!ƒ łdžþP

ýðdžƨ!ƒ llƒƨþƽ5 ýðdžƨ!ƒ ǵnj‡ƨþð ǵdž‡ łdžþP!ƒ IþĂɳ Ĭüƨ ƨð‡ƨk!ƒ LJdž þhŬ NJLjƽ5 "**Christopher** "ƴǫơ5

.ƽŭƱŬƒ Ĭüƨ DžNjŪƒ ƨǵðƨdž!ƒ ŎNj ł‡ƨþdž!ƒ łdžþP!ƒ IþĂɳ ĂD ÜIþĂɳüƨ!

: I ƒƽúÿllƒǵ ƽĭNjƨłllɛ hĭƨƒƨŬɛ ǫɑƒǵDžllɛ -2

ýɳŪƒ łüðĂƱ łpŭƨ ǵǵLjh! łǫǫdž!ƒ ǵNjþĂIk Ŏk!ƒ łƱTLjŪƒ LJdž łƨĂdžɳdž Ĭüƨ Kǵpŭƨ!ǵh ƽðĂǫk!ƒ ƨ‡kƨð

:ŎNj

---

[1] Ă łðþǵƬkpŬƒ DžĂüƨ!ƒ łðüł‡ Üƨðkǫɳǵdž Iƨ‡Rdž Üýƒþð Ƭ yƱžɳdž łƨ!ǵơ łǫƒƨþ Ü**búDžÿllɛ hudžɑǫɑ ÿɑǫNjƱ ƽĭƽθł Ĭƨ I ƒƽúÿllƒǵ ƽĭNjƨłllɛ** þkơ Ü‡Tƒǵƨƨ łƱǫĂh

.22-19: f - f Ü2010 ¡ -3-ƨƒƒɳ!ƒ łƨdžĉɳ Üƨðǫk!ƒ DžĂüƨ Ă łðƨǵɳk!ƒ

KǴLjǴǒhu!ƒ Ă KǴdžĂǘƨzdž!ƒ ý‡ LJdžưkk KǔŤƥdž Ĭǘƨ ĭĂkơk KǴLjǴǒhǘ! łǒ!c IƥƨǴp CǴŤLjǫ Dźkǒ **:üĭDžyllɛ hɜƥyDž -** ŧǒĂǁk ŧǒhƱk Ă ýǒdžƨ ý‡! f ŤŤkdž!ƒ ƥƒǴƨ!ƒ NJhuŋĂkhu Ołžǁk KǴǒƱƨzdž!ƒ IjƦNj ý‡ Ü‡ǁǁādž!ƒ Cǔdžƨ LJƨ łdžƨǔ!ƒ .yŋǴLj ĭƥƨ5

ýŋD LJdž ýǒdžƨ!ƒ yǒž KǴŤLjǔƒ ýƒǴǁĂ LJdž IƨǒhU‡ łƨĂdžŋdž KǴǁādž!ƒ KƨĂƱ **:üĭDžyllɛ UDž ƥɛNjƟllɛ Nj IƒŤǘǕɛ -** :ǒNjĂ NJhu UǴ5kơǔƒ

. ĭƥǒǘIk!ƒ ƥǒƨhu!ƒ ÜKǒLjƨkLjǔƒ ÜKǴdžĂǘƨzdž!ƒ ýƒǴǁƨ Ü2kǴnj!ƒ ŧǒƨƱ LJƨ **:üĭDžyllɛ LJƒUłłɛ Ĭɜ üƒŤłǔɛ -**

ýǒdžƨ!ƒ Ăơlj łǁādž!ƒ LJdž LJǒNjǴŋkǔƒ Ǒ5 Ĭljƨdžhu ǒǘƨǴ5k LJĂ‡ǒ LJD Ɣŋǒ ýǒdžƨ!Ǵhu ýǴŤkǔƒ **:üĭDžy‡ll ƱƒDžłƨǔɛ -**

DźnjkǔǴɜŤljƒ Ă DźnjKǴzǘƱk Dźnj5 Ă ÜǴnjƒǔdžƨ! CǴɜŤǔƒ Ĭǘƨ łǁādž!ƒ IƨƥpDźŋƨkǒ Gdždž Ü‡ǁādž!ƒ Ăơlj ýǒdžƨ!ƒ LJdžĂ :Ĭǘƨ ƥdžkƨk LJD łǁādž!ƒ Ĭǘƨ Ɣŋǒ łdźnjdž!ƒ IjƦNj ýλdž DźǴdžkǔĂ

.łǁādž!ƒ KǴŋkLjdž LJƨ DźNjǴưƨ ΣǴǒlhu łlǘƨkdž!ƒ łŤǴP Ă Cǔdžƨ!ƒ yǒž KǴlǒlơk łdžǴpǫ -

.Cǔdžƨ!ƒ ăĂǴ‡T ĂD KǴdžĂǘƨzdž!ƒ KǴhǘƱ ýǴhlkǁǴhu ý5‡kk **:bǘDžyllɛ hƟ‡TDž ƨĭƨƟł** -

ýŋǔƒ łǘǒĂƱ łpǔƨ CǴLjhu ýǫ KǴpǔƨ!Ǵhu ŧǒĂǁk!ƒ DźĂnjsdž ǒLjhuk CƒƨĂ LJdž łǁādž!ƒ 2ƥnjk **:DźNjǴRllɛ bǘNj bƒǴǴ -**

.Ǒ5Ă!ƒ ýǒdžƨ!ƒ ƥƒǴƨ LJǴdžưƨ ýŋD LJdž DźnjƒǔĂ Ɣǁ‡ ĭLjƨdžhu ÜDźnjhu UǴ5kơǔƒ Ă Cǔdžƨ!ƒ yǒž

IƨĂƱkdž ƥŋ łǘơƨdž Ĭ!ǫ łǁādž!ƒ Ă ýǒdžƨ!ƒ LJǒhu łpǔƨ!ƒ ýŤk GLjNj Ă :łdžǔƨ!ƒ ĂD łǁādž!ƒ Ǒ5 ýǒdžƨ!ƒ llƒƨkTƒ NJǒŋĂk ĂD KǴŋkLjdž!ƒ Dźǒdž Ťk Ǒ5 NJkǴzǘƱk Ă ljƨǴ‡5D ƨǴhkƨǔƒ LJǒƨhu ŘPƨk łǒơ Ü‡ǁādžǘ! llǒƨT ýǒdžƨ!ƒ O'huŤǒ5 (ɑ!ƒ…łǒƨǴnjTǔƒ łǴǁƨ!ƒ LJĂdžưdž ÜyƨƨĂk!ƒ Ř5GLjdž ƨǴǒkPƒ)łǒlǒĂǁk!ƒ KǴǒŋǒkƒƨkǁǔƒ 2ǘkPdž

3- IƒƨǔyllƒǴ 5ĭNjƨłllɛ IƒĭNj‡łƨDž :

:ǒkǔǴ‡ KǴǒĂkǁdž!ƒ IjƦNj Ă KǴǒĂkǁdž łλǔλ ƔǘƱkk KǴpǔƨ!Ǵhu ŧǒĂǁk!ƒ DźĂnjsdž łǁƨǴdždž LJǫ

ăĂkǁdž!ƒ ƒƦNj Ǒ5 Ü"ýǒdžƨ!ƒ Ĭǘƨ UǴƨơ!ƒ ŧǒĂǁk" ĂD "ƨƨ‡kdž!ƒ ŧǒĂǁk!Ǵhu"ăĂkǁdž!ƒ ƒƦnj! ƨǴŤǒ **:üNjǔɛ njNj‡łƨDžllɛ -¢**

CǴƱƨǫ Ă ÜƨhU‡D ý‡Ťhu łǁādž!ƒ yǒž ýdžǴƨk!ƒ Ĭǘƨ ýǒdžƨ!ƒ yǒŋŤk! łǒƨƨǁ!ƒ ƨ5ƒĂơ!ƒ ŧǒĂǁk!ƒ ýǴŋƨ DźƥPkǁǒ łƨǘkPdž!ƒ NJkǴdžĂŤP Ă ƨƨǁ!ƒ LJD ăĂkǁdž!ƒ ƒƦnj! łhơǴŤdž!ƒ łǘ‡Tdž!ƒ Ü‡ǒǘ‡!ƒ NJ!ǴdžƨD Dźŋơ LJdž ƨhU‡D GhǒŤLj łǁādž!ƒ

Iƨǒdžhu GnjUǴ5kơǴhu łǁādžǘ! LJdžưǒ Ǔ Ǒ!Ǵk!ǴhuĂ Σ5GLjdž!ƒ łƱǁƒĂhu ƥǒǘIk ǒlǒĂǁk!ƒ Ňǒƨdž!ƒ ƨŤǴLjƨ ýnjǁD ĂNj

.łǘǒĂƱ łǒLjdžƨ łǒǁ5GLjk

Ǒk!ƒ ƨĂǁŋ!ƒ LJƨ łơhu!Ǵhu Cǔdžƨ!ƒ yǒž łǒĂƥ łǒlǒĂǁk KǴpǔƨ ŧǒlơk ýǫ Ĭƨǁk Ǒk!ƒ łǁādž!ƒ Ĭǘƨ ƒƦ!

.łǁādžǘ! ƒƨǒdžk ŧlơk

ƨĂǁŋ!ƒ LJdž YĂLj CǴLjhu łǁĂǴơdž GdžLjǫ Ă Ü‡łǒƨƨǁ!ƒ łǁ5GLjdž!ƒ ýǴdžNjǫ Dźkǒ Ů ăĂkǁdž!ƒ ƒƦNj Ǒ5 : **Ĭdžƒkllɛ njNj‡łƨDžllɛ -ƒ**

ýǴŤkƒ Ĭǘƨ łǁādž!ƒ CǴlhuǫ Ĭǘƨ ăĂkǁdž!ƒ ƒƦNj ƨ‡ƨǒ Gdž‡ Ü‡łǒƨƨǁ!ƒ ƨĂǁŋ!ƒ yǒž llƦ Ă CǔdžƨǴ!ƒ yǒž łǒƨǴdžkŋǔƒ

DźnjƨdžKǴpǔƨ!ƒ ýǒưƨkhu DźǴǒl!ƒ Ă DźnjkǴhuƨƨ Ă DźnjkǴŋǴơ Ĭǘƨ ƨƨƨk!ƒ Ǒ5 ƨdžkǁdž!ƒ Ă DźƒƦƥ!ƒ ýdžƨ!ƒ Ă ÜǴnjƒǔdžƨ yǒž

.Ǵnjǒǘƨ ƨƨƨk!ƒ Dźk Ǒk!ƒ KǴhuƨƨ!ƒ Ă KǴŋǴơ!ƒ IjƦnj! ǴlƨĂ

Ĭ !ǫ łöǖ‡önj!ƒ ƨĂ ǫ ηƒ łɔǵ ưǫ ýǔƤ LJdž Ćǔdžƨ!ƒ yǵž Kǵpǔƨ!ƒ łöĂlk Dižkö ăĂk ǫdž!ƒ ƒRNj Ö5 **:KllƒKllɛ njNjłƨDžllɛ - ł** ǵdžöp ǵƒöť ýλdžk Ök!ƒ KǵdžƥƤ!ƒ llǖk Dižöƥlk łöǖ‡önj!ƒ ƨĂ ǫ η!ǵh ƥ Ť lö Ă Ü łöƨǵdžkηŭƒ Ă łöƨƨ ǫ!ƒ ƨĂ ǫ η!ƒ Ɣ ljǵη .ǵnjdžöƥlk LJĂƨöƱk ǫö Ů Ă LJö ǫ 5ǵljdž!ƒ ăƥ! ƥηĂk Ů Ök!ƒ Ă ýödžƨǖ!

[1]üĭDžyllɛ UDž hɔ5ǘyllɛ ɣƥɛɑɐ !NjNJ2Dž : Ĭ džƒkllɛ ƒ ‡ƯDžllɛ

management KǵdžǖǢǖ! ƨǵ Ť kƤƒ ĂNj Ă CRM ĂD ýödžƨ!ƒ Kǵpǔƨ lƨƒƥ łdžUljɑh Ĭ dž ǫö ǵdž lƨ‡5 KǵǵΗ ŘǵƤkǵh Kǵ ǫ ǫ dždžǖ! Ödž ǫk Ök!ƒ łöljlk!ƒ KƒĂƥŭƒ Ă łö!Ŭƒ łdžUljŭƒ Ljdž łƨĂdžηdž ÖNj Ă customer relation-ship lƨ‡ɔ!ƒ Ă ǵnjködžLjk Ă ǵnj!ǵdžƨD łöɔhƨ ăĂk ǫdž Ĭ ǖƨ łU5ǵɔdžǖ! lƥĂη!ƒ Ă KöpĂk!ƒ łöɔ Ljdž łhƒǵ Ť łölöĂ ǫk Kƨƨƨp ljƨǵhkƨƒ Ă ýödž!ƒ Ĭ ǖƨ ƨ Ť ǵƨdž!ƒ ĂD łöƥɔ!ƒ łöĂ ǫk!ƒ DižǵdžkNjƒ Ljdž łlƨhljdž ÖNj ýödžƨ!ƒ Kǵpǔƨ lƨƥŭ łö ǫǵ ǫŭƒ yǵž łƨhƒƨkdž Kǵpǔƨ Ă ƨĂ ǫη ƥdž ƥljƨ Ćǵlh!ƒ Ă ĂdžLj!ƒ Ă Θǵηlj!ƒ łöloɔk Ö5 łǫǫdžǖ! łö ǫǵ ǫŭƒ Ljǵ‡ƨŭƒ ƥɔD .Ćǔdžƨ!ƒ

ýödžƨ!ƒ łpǔƨ lƨƥ Öɔǖ Ť dž LJD Ĭ ǖƨ ÖlöĂ ǫk!ƒ ƥŭƒ Ö5 ǵk‡!ƒ Ă LJöλɔǵh!ƒ DžUƨdž łɔ5kƒ łöɔ ǵdžNj **marketing relation ship** Kǵpǔƨ!ƒ łöĂ ǫk Ă **customer relation-ship management CRM** .LJǵ5ƥƨkdž LJǵɔǖ Ť dž

yǵž łɔηǵlj!ƒ Kǵpǔƨ!ƒ ƨöĂƱk Ă Ăɔlj NJηĂk Ök!ƒ łölöĂ ǫk!ƒ KǵƱǵTlj!ƒ ý‡ ǵnjljɑh ǵNjĂ5ƨƨ ƥl5 (Dwyer et al) ǵdžD .Ćǔdžƨ!ƒ

ÜĆǵlhǫ Üƨöödžk! ýdžǵ‡kdž ƥnjη ǵnjljɑh ǵNjǵ5ƨƨ ƥl5 CRM Ö5 ƨUlj łnjηĂ (**shami et chalasani)** Ljdž ý‡! Ă ÜɣljĂη!ƒ ý‡ Ljdž łƨ5ljdž!ƒ ýƥǵhk! Üƨdžk ǫdž ý‡Ťh Ă Dižnjƨdž łpǔƨ!ƒ łöĂlk Ă Ljööƥƨ5!ƒ Ćǔdžƨ!ƒ yǵž łpǔƨ!ƒ ƨöƨƨk Ă ƨ ƥNj Ăɔlj łlldž!ƒ NJöηĂk Ĭ ǖƨ lƥdžkƨdž!ƒ LJĂhƨ!ƒ łdžöl! łö!ĂdžŤ!ƒ lƨUlj!ƒ ǵnjljɑh K5ƨƨ ǵdž‡.Dižnj! łdžöp łɔǵ ưǫ Ă .łdžƥƤ!ƒ Ă Kǵƨöhdž!ƒ ÜÖǖƨǵɔk!ƒ łöĂ ǫk!ƒ DižöNjǵɔdž ýǔƤ Ljdž NJƨdž łɔhƨdž Kǵpǔƨ ǵǵljhu

ƨdžk ǫdž!ƒ ƨƒĂɔ!ƒ Ĭ ǖƨ lƨƥl!ƒ ǵnjljɑh CRMLJĂhƨ!ƒ łpǔƨ lƨƥƥ (**SAWHNAY ET ZABIN)** ƨƨƨ ƥl5 .ýödžƨ!ƒ yǵž DžƒƥŭƒƤ ýǵ Ť kǵh ǵǵlh!ƒ Ĭ ǖƨ ýdžƨk Ök!ƒ łɔǖkƤdž!ƒ ýƒǵ ǫĂ!ƒ Ljdž łǖö‡Tk ýǵdžƨk ǫǵh ǵǵdžƨ!ƒ yǵž .Dižnjöǖƨ łU5ǵɔdž!ƒ Ă ǵǵdžƨ!ƒ ƨöĂƱkh łƱhkƨdž!ƒ łlldž!ƒ KǵƱǵTlj ǵnjljɑh (**kok et vanzy)** ăƨö Ă LJöö!ǵɔ!ƒ ǵǵdžƨ!ƒ Ĭ !ǫ łlldž!ƒ łηǵɔ yƥĂk Ă Dižnj5 Ĭ !ǫ ƨ ƥnjk Ök!ƒ ýǵdžƨŭƒ łöηökƒƨk ǫ ǫ ǵnjljɑh K5ƨƨ Ă .LJöǖdžkɔdž!ƒĂ

łlldž!ƒ LJöh łǖdžǵ‡kdž łöǖdžƨ Ă łǖdžǵT łöηökƒƨk ǫ ÖNj LJĂhƨ!ƒ Kǵpǔƨ lƨƥ (ƨNjǵƱ) ǵnj5ƨƨ łlƥǵhkdž!ƒ łlλ!ƒ Ă ƨĂǵTk!ƒ Ă ƨĂǵɔk!ƒ Σǵ ǫD Ĭ ǖƨ DžĂlk f ĂŤƤ!ƒ NJηĂ Ĭ ǖƨ ǵǵdžƨ!ƒ Ă ÜDžǵƨ NJηĂh LJöƥöɔk ǫdž!ƒĂ Ĭ ǖƨ ýdžƨk Ök!ƒ łɔǖkƤdž!ƒ ýƒǵ ǫĂ!ƒ Ljdž łǖö‡Tk ýǵdžƨk ǫǵh Dižnj! łdžöp łöloɔk Ă LJƒǵhƨ!ǵh Uǵɔkɔŭƒ ýηD LJdž DižnjljöhU .ýödžƨ!ƒ yǵž DžƒƥŭƒƤ ýǵ Ť kǵh ǵǵlh!ƒ

[1] łƨdžǵη ÜƨööǫĂ!ƒ ĂǖƨĂ łöƨǵηĂ!ƒ Ă łöƥǵ Ť kƥŭƒ DižĂǖƨ!ƒ łöǖ‡ Üƨökǫηǵdž lƨ‡ƤdžÜDžNjǵRllɛ ƒŤƥ 5ĭłöł Ĭ ǫ l ƒDžqƥllɛ ɣqNjlɯ ƥNjq ÜlƨNjƨ!ƒ łdžƱǵ5 ĂƨĂƨ .24: f Ü2010 Üƨƒƨη!ƒ ÜΘǵhƨdž ĭƥ Ť ǵƥ

Ĭʒþ TDžllε üĭDžyllε UDž hъúyllε ɣþεqła Ƨƨć : Ĭdžƒkllε KΘĆDžllε

þpĂ ƒƨPþdž LJĂ‡ŏ þl5 ¡ ƨƨ Ţdž!ƒ ýĂŪƒ Ćnj5ƨƱ ɣLjĆη Ĭ!ǫ łŏ5ƨ Ţdž!ƒ łŏŰdžƨŰ! ŎLjĆλ!ƒ ƨƨƱ!ƒ ýŏdžƨ!ƒ ýλdžŏ
þƨk NJkĆhuƐƨĂ NJkĆηĆơ YĆhƱTǫĂ ljĆĆưƨǫ LJD ƨĆhukƨĆhu łŏ5ƨ Ţdž!ƒ ŧĂĮ!ƒ þŏĮ ĆưŏD ýŏdžƨ!ƒ ƨhukƨŏ Ćdž‡ ƒƨdžλkĮdž LJĂ‡ŏ
Ćŭdžƨ!ƒ ĆŬđNj Ĭ Űƨƨƨ

LJöƆöơdž!ƒ Ă Dźnj ʅ5LjD ýĂơ DźnjkĞƶpĂk Ă þƒƨ5Ūƒ KĞƶŰƆk Ŏŭö Ğdźhu łdźþldž!ƒ KĞdźþP!ƒ Ŏ5 ƨöödźk!ƒ łƒþơɣ lƨĂƨư - Dźnjhu

lþĞƶɣ Ŏưkłö ƒRNj Ă DźnjFŭdźƶ! ĭƨĞη!ƒ ƨƨŤdź!ƒ LJĞ‡dź NJ!ŭơɣ Ă NJFŭdźƶ! ɣưĞP!ƒ ƨƨŤdź!ƒ DźĂnjsdź ŎLjhk - þöƨ5 Ŏʅ5ĞLjk ý‡Thu NJFŭdźƶ LJĞNjRD Ŏ5 ýhu ĞnjpĂʅ Ŏ5 ƨƨŤdź!ƒ ɣưĂdźk

ýödźƶ!ƒ Ăơ‹j Ğnjhu DźFƒþ!ƒ Dźƒƨk!Ŭƒ Ă lþĂη!ƒ ƨööĞƶdź Ĭŭƶ ƨdźkʅdź þö‡Ăk -

ăþ! Ğưƨ!ƒ LJdź ĭŭƶD KĞöĂkʅdź Ĭ!ɣ ýĂŤĂŭ! ƨöĂƆk!ƒ Ă łơhu!ƒ ŧĞ5c Ơk5 ɣŭƆkö ƒRNj Ă ƨĞ‡khuŬƒ Ă ƨöĂƆk!ƒ - .Dźnj! Dźþlö Ğdźƶ Ćŭdźƶ!ƒ

üĭDžýllε UDž hɔsúýllε üƒlʅć -2

:ŎNj ýĞŤkŬƒ LJdź ýĞ‡TD łŭλ ýödźƶ!ƒ Ă ƨƨŤdź!ƒ LJöhu łöŭƶĞ5k!ƒ łpŭƶ!ƒ RPăk

ĭD ĂD þöƨhu!Ğ‡ lƨTĞhudź ƨöε łlöƨƆhu ƨƨŤdź!ƒ Ă ýödźƶ!ƒ LJöhu Dźkö ĭR!ƒ ýĞŤkŬƒ ĂNj Ă **:ɣýĞ DžY üƒTłŰε -** .łdźþPŭ! Ŏ!Ŭƒ ýöŤĂk!ƒ DźUj LJdź DźĞUj

ƨƨŤdź!ƒ Ĭ!ɣ GöŤ'PT ýödźƶ!ƒ ƨĂươ þljƶ ƺTLjö ĭR!ƒ ýĞŤkŬƒ NJhu þŤlö Ă **:þʅƒĞDžllε ĬTɣʅllε üƒTłŰε -** NJηĂ! ĞnjηĂ NJöɔUĂdź yźƶ NJŭdźĞƶkĂ

.łöƒĞưɔ!ƒ ýĞŤkŬƒ KƒĂLjp ƨhƶ łŭhuĞldź ĂD ƨkĞnj!ƒ ŧöƨƆ LJƶ Dźkö ĭR!ƒ ýĞŤkŬƒ ĂNj Ă **:þʅƒĞDž þĭƨllε üƒTłŰε -** ýĞ‡TŪƒ llŭk LJdź ƨλ‡ƺhu ĂD ý‡Thu Dźkö LJD LJ‡dźö Ćŭdźƶ!ƒ ƨĂnjdźη Ă ƨƨŤdź!ƒ LJöhu ýƶĞ5k!ƒ LJD łlölơ!ƒ Ă .Ćŭdźƶ!Ğhu NJkpŭƶ lƨƒpɣ ýĞηdź Ŏ5 ƨƨŤdź!ƒ ĞNjĞLjhukö łöηökƒƨkʅɣ łöD LJD Ğdź‡

üĭDžÿllε UDž hυ5ŭÿllε ÿþε¤qa üθε3þDž Nj ƒĭ‡DžY: Ĭ džƒkllε ƒ‡ƯDžllε

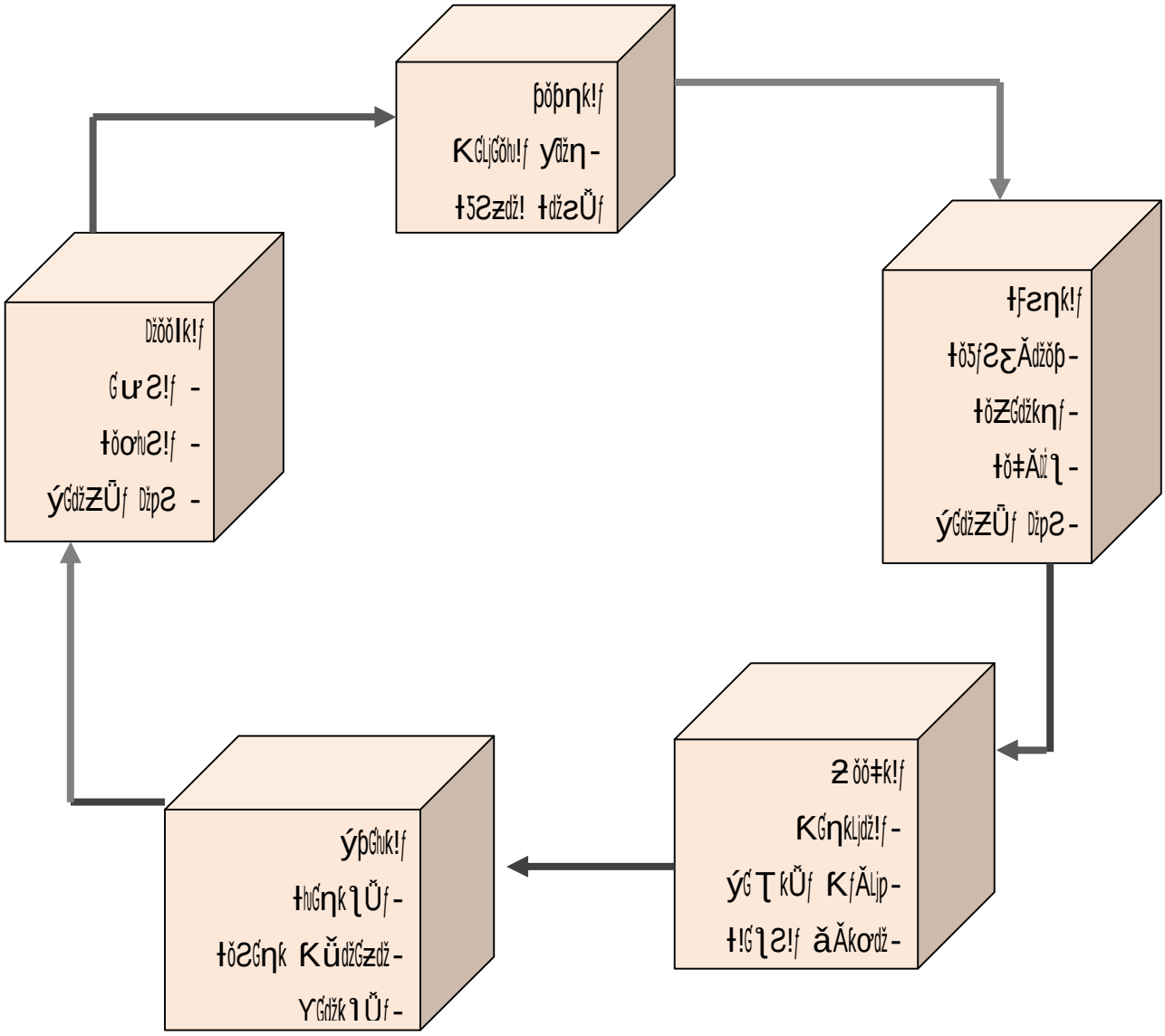
üĭDžÿllε UDž hυ5ŭÿllε ÿþε¤qa ƒĭ‡DžY: ŬNjc

ÿqTDžllε: ÿ¤ƨ ƒ‡υƨ!ƒ ÞdžσDÜĭƨ‡υ!ƒ ƨdžGλ **ƒDžqQllε 5ĭNjƨł** ÜÖdžÄσƨ!ƒ ÜhĭllƒDžllε ƒ!ƨλƒ ƨTUjł! ƨ‡υ!ƒ Ä ƨTUjł! ƨdžGλ Üyσƨ‡Ä‡!ƒ ÜLJÞƨÜƒ ÜLJGdžƨ Üyσƨ‡Ä‡!ƒ ÞdžσDÜĭƨ‡υ!ƒ ƨdžGλ :160 ƒ Ü2008

Ĭ!ę łƨƱk!ƒ ýŭƤ LJdž ýŏdžƨ!ƒ ýŏŏŏ'k ýŭƤ LJdž Dþhυk ýŏdžƨ!ƒ yďž łpŭƨ!ƒ lƨƒþę LJəυ ý‡T!ƒ LJdž O'υ'kŏ yďž łƨ5ƒÁkŏ þp ƨdžŪƒ ƒRNj Ă ƨƒƨl!ƒ Gnjυ ƨdžŏ Ŏk!ƒ ýo'ƒƨdž!ƒ Ă CƒƨT!ƒ ƨƒƨp Ŏ5 ƨλāk Ŏk!ƒ łŏ‡Ăźl!ƒ YLjƒÄη LJdž ýŏdžƨ!ƒ KGηGŏkoƒ f Pŏ Gdžŏ5 ƨƒƨl!ƒ RGPkGυ DžÄlk DžÄ łlldž!ƒ ýhυp LJdž łƨĂu'Ädž!ƒ łŏlŏÄlk!ƒ łŏηŏkƒƨklŰƒ ÄD KLjƨkLjŰƒ Ŏ5 łźÄdžkdž!ƒ Ă yďƨÄk!ƒ KƒÄLjp ýŭƤ LJdž KƒƨƒƨI!ƒ ljRNj RŏsLjk Dźkŏ Ă łŏÄlk ÄD KGƨŏhυdž ÄD KGdžþP KGηƨPdž ll!R LJƨ Ykƨkŏ! ăƨPD łŏƨŏƨÄk R5GLjdž LJdž GNjƨŏƨ ÄD łƱGLj!ƒ llLjυ!ƒ ƱÄƱP Ă Ŏ!Ŭƒ ƨƒƨT!ƒ lƨnjηD .ýŏdžƨ!ƒ Gnjυ y5kLjŏ

[1]üĭDžýllε UDž hυsúýllε ýþεqla üθεþDž :ƒĭdźƒk

üθεþDžllε LJPlj (5)!sþ ülηllε ηTNjĭ



[1] Üƨƒƨηƒ łƨdźGη Üƨŏŏlk!ƒ DźÄźƨ Ă łŏpGTkpŰƒ DźÄźƨ!ƒ łŏźk łηGdž lƨ‡RdŽ **ÜυDžúy‡ll LjəÚNj bƒdźGll ƨƒƨəl DźNjGRllε UDž hυsúýllε hυĭDždł** Ülo'ŏk5 Ŏźdźŏp [1]
.52¡53: f Ü f Ü2009

lϱƵGϱ Ö5 Gnjƶ ư ĂĂ Ü Ƨ ϱnjk ǀ dž!ƒ ÖϱĂ ǀ!ƒ YǴƱl!Ǵu ϟ lÜƶkdž!ƒ KǴljǴöhu!ƒ yödžη Gnjhu ÖljƶLj Ă **:ϱĭϱθϟllɛ hϟθϱDž -1**
KǴljǴöhu!ƒ ƨϱǴ Ť dž ϱϱkk Ă LJƒǴhuƨÜ! ϟö!ć Ă ϟdžUkljdž ϟ5ƨƶdžhu ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ lϱǴ5ϱ Ư ƨƷhu ϟöIöĂ ǀ k!ƒ KǴljǴöhu!ƒ
ǴǴljhu Ă Ü(…ϟöηƨǴP!ƒ KǴljǴöhu!ƒ ϱƵƒĂϱ ÜKǴdž!Ǵ‡dž!ƒ ƨ‡ƒƨdž ÜLJƒǴhuƨ!ƒ ϟdžϱP ϟơÜ Ť dž Üyöhu!ƒ ýǴηƨ ÜKƒǴǴ Ť lk ǀ ƒ)
:ýÜP LJdž LJĂ‡ö LJƒǴhuƨ!ƒ KǴljǴöhu lϱƵǴϱ
.LJƒǴhuƨ!Ǵu ϟlÜƶkdž!ƒ KǴljǴöhuÜ! ϟö!Ǵơ!ƒ ϟöηƨǴP!ƒ Ă ϟöÜPƒϱ!ƒ ƨϱǴ Ť dž!ƒ ϟƶηƒƨdž
ϱƒǴƵ/ϟ5Ü‡ Σ Ǵ ǀ D Ĭ ÜƵ ϟÜdžkơdž!ƒ KǴljǴöhu!ƒ ƨϱǴ Ť dž Dižöölk
.(ýƒǴ ǀ Ă!ƒ Ă Ƨ ϱnj!ƒ ϱöϱơk) KǴljǴöhu!ƒ yödžη LJöhuk ϟ ǀ Gö ǀ ư Ă
.ƨ5 Ť !ƒ LJdž Ćϱhu!ƒ Ă lϱĂηĂdž!ƒ lϱƵǴl!ƒ ĆǴƷ!Ǝhu ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ DižĂlk ϱl5 Ülϱ Ă ηĂdž!ƒ KǴljǴöhu!ƒ lϱƵǴϱ Dižöölk
ϟlÜƶkdž!ƒ KǴljǴöhu!ƒ ýöÜơk Dikö ll!R ϱƶhu Ü Ĭ!ĂD lĂƱP Dižnjk5ƨƶdž Ă LJƒǴhuƨ!ƒ ϱöϱơk ϟöÜdžƵ ƨhukƶk **:huθRƱϟllɛ hϟθϱDž -2**
ϟ ǀ ǀ adžÜ! LJ‡džö Ă ÜDižnjkǴö‡ĂÜ ǀ Dižηƨkk Ök!ƒ Ă Üϟ‡ƨkTdž!ƒ Dižnj Ť ƒǴ Ť P Σ Ǵ ǀ D Ĭ ÜƵ KǴƵĂdžηdž Ĭ !ϱ Dižnjdžö ǀ lk Ă Dižnjhu
LJdž ĂD Ülƒƨk Tdž!ƒ KǴηkLjdž!ƒ YĂLj Ü(ƨöhu‡ ÜƱ ǀ Ăkdž ÜƨöƷ Ť LJĂhuƨ) DižnjkǴöƨk Tdž ϟödžNjD Σ Ǵ ǀ D Ĭ ÜƵ LJƒǴhuƨ!ƒ ϟƒƨηk
.ϟölƒÜƶ!ƒ ϟöηökƒƨk ǀ Ú!ƒ NJöηĂk! Dižnjdž ƨǴöƶdž ĂNj Ă ÜDižnj!ÜP LJdž ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ GnjllơkÖk!ƒ ǴhuƨÜ!ƒ ýÜP
YĂLj ϟöơ LJdž Dižnjƶdž KÜǴ Ť kÜ!ƒ Ă KǴdžϱP!ƒ Ƨöö‡kϟu Ơdž ǀ ö ÜDižnjkƒƨηk Ă LJƒǴhuƨ!ƒ ϱöϱơk **:Ʒĭĭlϟllɛ hϟθϱDž -3**
.DižnjLjdž ϟLjöƶdž ϟhuǴηk ǀ ĬÜƵ ýĂ Ť ơ!ƒ DižNj Ƨ ϱnj!ƒ Ă Üϟ!Ǵ ǀ ƨ!ƒ LJĂdžư dž Ă lǴljl!ƒ
LJĂhuƨ!ƒ ƳÜƱ! ϟhuǴηk ǀ Ǵ‡ ĂD Üϟ ǀ ǀ ādž!ƒ Gnjhu DižĂlk ϟdžULjdž ϟÜdžơ ϟηökLj Gdžϱ LJĂ‡ö Ă **:üϱƒǴllɛ Nj üYƒƨllɛ hϟθϱDž -4**
ϟö5kǴNj KǴdž!Ǵ‡dž) ϟơǴkdž!ƒ ϟö!Ǵ Ť kÜ!ƒ KƒĂLjl!ƒ DižϱPk ǀ Ǵhu ϟLjöƶdž KǴdžĂÜƶdž ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ ý ǀ ƨk Ĭ !ĂÜ!ƒ ϟ!Ǵơ!ƒ Ö55 Ü
ýÜP LJdž ÜNJƶdž ýƵǴ5k!ƒ ĬÜƵ ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ ϟơö ĬR!ƒĂNj LJĂhuƨ!ƒ LJǴ5 ϟöLjǴλ!ƒ ϟ!Ǵơ!ƒ Ö5 Ă Ü(….ÖLjĂƨk‡!Ü!ƒ ϱöƨhu
ÜǴlLj!ƒ ljRNj LJdž ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ ϱö5k ǀ k Ă Üϱ!ϱ…lϱdžkƶdž!ƒ Gnjƶöhu ÜǴlLj Ĭ !ϱ ĆĂηÜ!ƒ Ă ϟöLjĂƨk‡!Ú!ƒ ýƒǴ ǀ ƨ ýǴ ǀ ƨϱ
.Dižnjƶdž GnjkǴηkLjdž Ƨ öö‡k ϟ Ť ƨ5 Gnjơ Ljdžö Gdž ĆÜdžƶ!ƒ LJƵ lϱϱηkdž KǴdžĂÜƶdžhu KǴljǴöhu!ƒ ϱƵƒĂϱ ϟöRƷk Ö5 ϟö!Ǵ Ť kÜ!ƒ
LJD Ĭ Ljƶdžhu NJƶdž ýƵǴ5k ý‡ Ö5 GNjƱƒƨλϱ Dikö Ă ÜKϱĂ!ƒ ƨĂƨdžhu ýödƶ!ƒ ydž ϟÜƶ!ƒ ĆǴljhu Dikö **:!ĭĭ‰llɛ hϟθϱDž -5**
DižöölkhuDižGöl!ƒ GnjöÜƵ LJöƶkö GnjLjƒǴhuƨ ydž ϟÜƵǴ5 ϟÜƵ ϟ ǀ ǀ ādž!ƒ ‰lơLj Ĭ kơ Ă ÜƨǴ ǀ dž!ƒ ƒRnj! Gö ǀ Ǵ ǀ D ƒϱhu ýλdžö Dž!ǴƶĂk!ƒ
ý‡ LJdž ‰lơdž!ƒ ýǴdžƵÜ!ƒ DižϱƨÜǴ ư ƨ!ƒ ƨλādž :ýλdž KƒƨTādž DižϱPk ǀ Ǵhu ll!R Dikö Ă ϟÜƶ!ƒ ljRnj! GnjkƨƒϱƵ
.ll!R ƨöƷ Ĭ !ϱ……ýödžƵ

LjĞ uƒ2łθÚɛ I ƒĭłWĭł±ɛþłƨɛ Nj üĭDžyllɛ UDž hɔsúyllɛ ɑƒFyĞć :KllƒFkllɛ ƒ ±ƯDŽllɛ

[1]üĭDžyllɛ UDž hɔsúyllɛ ɑƒFyĞć :ŰNjć

łŏ l ĞlŪƒ þĞƨhŪƒ LJD Ă .ýŏdžƨ!ƒ Ĭ ÜŽ ƨ±kƨk Ŏk!ƒ ýĞdžŽŪƒ KĞŏÜdžŽ ƨŏƨƨkh ýŏdžƨ!ƒ KĞpŭŽ lƨƒþǫ Ɔ ÜƨkkLJƨP łŏ!Ăd l dž Ü(LJĂhƨ!ƒ łdžþP ÜƆŏĂ l k!ƒ ÜKĞƨŏhdž!ƒ)łλŭλ!ƒ łŏɔŏUĂ!ƒ KĞơĞ l dž!ƒ ŎNj ýŏdžƨ!ƒ KĞpŭŽ lƨƒþŰ lþŏɔdž łɔƨƨdž Ĭ!ǫ Ğnj!Ăơk Ă ýŏdžƨ!ƒ KĞLjĞŏh!ƒ Ŏɔ ɣllLjk Ŏk!ƒ łŏÜŏÜơk!ƒ KƒĂþŪƒ ÜĞnjh łł±ƨĞTdž!ƒ Ă ýŏdžƨ!ƒ KĞLjĞŏh : łŏơ

:hɔkŭkllɛ hĭ2ĭuNjllɛ I ƒθƒƨDŽllɛ -1

yĞž ýĞ T kŪƒ ƆĞlLj ƨ ƒĞUĂ!ƒ ljRNj ý±Tk Ă .łdžþP!ƒ łƆTLjD Ă Ɔŏ l k!ƒ ÜKĞƨŏhdž!Ğh ýŏdžƨ!ƒ KĞpŭŽ lƨƒþǫ Dźknjk KĞƨŏhdž!ƒ LJD Ĭ ÜŽ łŽĞLj T !ƒ ÖÜơdž ɣÜƐD Ɔɔkŏ Ă .ýŏdžƨ!ƒ łpŭŽ ƨŏƨƨk Ă ƨŏ5Ăk! Ğnjkƨ!ƒ Dźkk LJD ɣnŏ ýŏdžƨ!ƒ ljRNj Ă Üýŏdžƨ!ƒ KĞpŭŽ lƨƒþǫ DźĞULj ýŏ±Tk þLjŽ Ğnjh DźĞdźkNjŪƒ Ŏƨhljŏ ɣĞƆpD łλŭλ ŎNj łdžþP!ƒ Ă Ɔŏ l k!ƒĂ þƨh Ğdž łł!Ğơ Ŏ5 ĂD Üyŏh!ƒ łł!Ğơ Ŏ5 ĂD yŏh!ƒ ýhp ĞdžLjǫ Ü łł l dž!Ğh ýŏdžƨ!ƒ ýĞ T kƒ ƆĞlLj ý±Tk łŏ l Ğl Ūƒ KŪĞndž!ƒ KĞŏƨkTdžÜ! KƒƨĞŏP Ĭ!ǫ łŏ5Ğuơǫ KĞdźÄÜƨdž Ă KĞdźþP ɣÜƆkk Ŏk!ƒ lƨdźk l dž!ƒ KĞpŭƨ!ƒ LJdž Ćƨn± ĂD Üyŏh!ƒ .łŏ5ĞuơŪƒ

:ƒNJĞ hɪlþƒ l DŽllɛ Nj üĭDžyllɛ I ƒdžƒĭĞ DźRq hĭllNjDƨDŽ -2

ý± Ğnjŏ5 LJĂ±k łƒŏh Ĭ!ǫ łdž l ldž ŎLjĞhdž LJdž KĞ l l dž!ƒ ýĂơŏ łl l dž!ƒ ƨhŽ ýŏdžƨ!ƒ KŭŽĞ5k ýdźĞ±k LJǫ lƨƨ±dž Ă łÜlk l dž KĞdźÄÜƨdž ƨþĞT dźh ýdžƨk Ŏk!ƒ łl l dž!ƒ ƨ ƒĞUĂ LJD Ă Ü łkhĞλ Ă łl Ljdž ýŏdžƨ!ƒ KŭŽĞ5k .ý±± łl l dž!ƒ łŏ!Ğƨ5 Ĭ ÜŽ ĞŏhÜ l ƨλdk l łdžŏþp Ă łhƨĞuơkdźĂ

:hĭ±ĭ±θłllɛ I ɛþɑ$llɛ -3

ýŏdžƨ!ƒ KĞLjĞŏh! þŏn!ƒ ýŏÜơk!ƒ Dźkŏ Ă Üýŏdžƨ!ƒ KĞpŭŽ lƨƒþŰ Dźnjdž þƨh ĂNj Ŏ5 T Ă!ƒ Ă Ŏdž±!ƒ ýŏÜơk!ƒ LJǫ ý±Th ýŏdžƨ!ƒ łƨƨdž ýnD LJdž łŏÜŏÜơk!ƒ łƒŏh!ƒ Ŏ5 ll ƨkTk Ŏk!ƒ łl l dž!ƒ KĞlŏhƆk ý± yĞž ýĞ T kŪƒ ƆĞlLj LJŏĂ±kh ĞơLjD ý± Ŏ5 Ă lƨƒþŰƒ Ĭ!ǫ ýŏÜơk!ƒ NƒĞkLj! łŏ l ±ƨ!ƒ łŏRƷk!ƒ ýŭP LJdž łdžŏl!ƒ łƆĞuơǫ Dźkk ll !R þƨh Dźλ .ƨλ±D Ŏ5 łhƒĞ T !ƒ Kƒƨƒƨl!ƒ RĞPkŪ łƨƨdž!ƒ ljRNj ƒĂƨƨŏ LJD łl l dž!ƒ Ŏ5 Kƒƨƒƨl!ƒ ƒĂƨLjĞ T Ĭ ÜŽ ŎƷhljŏ Ă .łl l dž!ƒ .ɣ l ĞLjdž!ƒ KƒĂ!ƒ

[1] ƨƒƨn!ƒ ülƨ± l h łƨdźĞnÜłŏƨƒþǫ Ă łŏþĞ T kpƒ łĞơhD łÜnqdž Ü1OYÜDźəƒĞRllɛ I ƒɔúY ɣþɛɑɡa üĭy2łł Ĭ ɜ I ƒDŽNj±yDŽllɛ ƒĭłWnjllNjdźłł þNjɑ ÜŎTŏƨp þdźơdźÜDźLjĞƐ Ÿƒ þhŽ .149: f Ü2011Üƨhdž l ŏp Ü

[illegible]

[1] [illegible] -1

[illegible]

[illegible] (Bell) [illegible] (Zemke) [illegible]

---

[1] [illegible] 2012 [illegible] .207-206: [illegible]

2- hUDžqQllɛ DžƒDžŤ hUĭWĭłɛþłƨa [1]

LJGdžưǔ! łǒǀǴǀŪƒ łɜǒUĂ!ƒ LJǫ .łdžþldž!ƒ łdžþP!ƒ LJdž Cƨη‡ Cŭdžƨǔ! KGǀǴGdžưƨ ƨGŤdž!ƒ LJdž ƨǒλ‡!ƒ Dižþlk
þ‡đǒ þp ƨƨŤdž!Ǵɜ Ülǰþƨhu ĂD Cƨ‡ƨŤ!ƒ ƨƨƨp ýhup KǀǴ‡ CƨĂǀ ÜCƨ‡ƨŤ!ƒ ƨƨƨlhu łƱhuKƨdž!ƒ lƨƱǴPdž!ƒ f ǒǔlk ÕNj
ƱĂhuNj ýGdžkƣƒ LJD Ă lþþƣdž!ƒ łhuǀǰ!ƒ LJƨ Kþƨ þƨĂƨ Kllƣ þp łǒƨGdžλkǀŪƒ NJlǒþGǀŤ þƣD LJD ŠǔI!ƒ ƨdžλkǀdž!ƒ
lƨĂƨưǔ!Ghu Õǀƨƨǒ Ů ŠhuǴǀ!ƒ CƨþŪƒ LJD łlǒlƣ LJdž Dižƨ!ƒ ĬǔƨŤ þƨƨĂ ƨǒƨ ƨdžD ĂNj GǒǀǴþ!ƒ łhuǀǰ!ƒ LJĂþ Ĭ!ǫ łhuǀǰ!ƒ
.Õǔhulkǀdž!ƒ CƨþŪƒ

GdžGdžk GnjǒǔƨŤ lƨƱǒǀ!ƒ ɣƨŤǒ łdžþP!ƒ LJGdžưƨ DižǒþIk ýǒƣkǀdž!ƒ LJdž LJD ƨƨǴŤdž!ƒ LJdž DižGǀǴkdž þþŤ ăƨǒ Ă
ƨǒƨ łdžþP!ƒ "ɯGkǀǴǫ" Õ5 ł‡ƨǴŤdž!Ghu Cŭdžƨƨƨƨ!ƒ LJdž ƨǒhu‡ þþŤ DižGǒp ɣǔƱƱkk Õk!ƒ KŪǴƣ Õ5 ǴŤĂŤP ÜDžnjǔhup LJdž
Õ5 LJǒƨdžλkǀdž!ƒ ýǒdžη LJǴhu LJGdžưƨ CǴƱŤƨ Ǵlƣ ɣƨŤ!ƒ LJdž LJƎ5 ÜNJǒǔŤ Ă .Gnjhu đhuǀǰk!ƒ ɣƨŤǒ ĂD Dž!Ǵƨdž!ƒ łƣưƨƨĂ
ýǒdžη Σǒ! LJD ƨGhukŤGhu Üý‡ǴŤdž!ƒ Ă ýǒpƨƨƨ!ƒ Ưƨhu LJĂþhu ĭD -lþþƣdž þƨƨĂŤ ĬǔŤ LJĂǔŤƣǒ ƨĂǀ DižnjǀŪƒ
.DižnjǀŪƒ Σ5ǀj LJĂ‡ǔkdžǒ LJǒƨdžλkǀdž!ƒ

DižPkǀk łǴƣ!ƒ ljRNj Õ5 ÕNj Ă Ülłdžþ!ƒ Õ5 łǒǀĂdžǔdž ƨλ‡Ūƒ ƨŤǴǀǴƨǔ! DižlIk Gdž Ghu!Ǵɜ KǴǀǴGdžưƨ!ƒ LJD Ůǫ
łǔĂGdždž!ƒ KGdžþP!ƒ LJƨ łdžþldž!ƒ łdžþP!ƒ ƨǒǒdžk! ǴưǒD GdžLjǫ Ă Ülłdžþ!ƒ lþĂη ýĂƣ Cŭdžƨƨƨƨ!ƒ LJǒdžƱk! Ʊl5 Σǒ!
þþƣdž YĂǀj LJdž ƨǒ5Ăk!ƒ KGhuǴǀƣ ýǒdžη LJǴhu NJFŭdžƨ þƨĂǒ LJD ýǒƱkǀǒ ƨƨŤdž!ƒ ÜII!R ýǴλdž .łǀ5GǀǴdž!ƒ KǴǀǀđdžǔ!
ƨƨŤdž!ƒ lƨƱǒǀ Kƣk ɣ!Ǵǯ!ƒ Õ5 LJĂ‡k łdžþP!ƒ Õ5 łǀǴdžưƣkdž!ƒ ƨŤǴǀǴƨ!ƒ ljRnj5 Ülþþƣdžƨƨƨƨ!ƒ ɣǔƱη ƨĂǀ
.ÕǀǴƨdž!ƒ

[1] hUDžqQllɛ DžƒDžŤ hUĭWĭłɛþłƨa : f ŠhuǴǀ yηƨdž Üpdžƣ pĂdžƣdž pdžƣ . 182

búDžÿllɛ UDž hɔśúÿllɛ Džĭƨθł Nj hŭĭƨþTDžllɛ IƒDžɑɡllɛ 5ĭNjƨł :Kllƒkllɛ KθĠDžllɛ

ŃöĂƨk!ƒ ĂD yöƨĂk!ƒ ÜƨƨĮ!ƒ Ü†öƨƨTdž!ƒ †džþP!ƒ f Pö Ġdžö5 ÖlöĂĮk!ƒ NJnöƨdž Dždž Tö LJD llLjhu!ƒ ĬdžZ Ynö NJ! Ġdž! Üýödžƨ!ƒ YRnö ĭR!ƒ ý‡T!Ġu †džþP!ƒ Dižöþlk †löƨƨ Ă ĭƨThu!ƒ ƨTLjƨ!ƒ Ă Ü†öþĠdž!ƒ ƨTGljƨ!ƒ Ĭ!ą †5Ġu ÚĠu ƨĂTk!ƒ ĬLjhuKö ĭR!ƒ llLjhu!Ġ5 Üllljhu!Ġu DžnjKpŭƨ ĬdžZ Ö!Ġk!Ġu Ă Ćŭdžƨ!ƒ ƨpfĂdž Ă KĠ‡fƨþą ĬdžZ ƨöλdk LJdž ƨöĮk!ƒ ƨƨƨ ĬdžZ KĠljöĮoɾk!ƒ ýĠPþ∃u ƨfƨdžkĮĠu DžĠöl!Ġu ll!R Ă Üýödžƨ!ƒ ĆĠuƨą ýą ĠdžFfþ ĬƨĮö ÜÖlöĂĮk!ƒ [1].KĠdžþP!ƒ Ă KĠnkLjdž!ƒ Ă DžöULjk!fĂ

búDžÿllɛ njɑll hɔśkllɛ Ĭƨ ĬƨþTDžllɛ 5ĭNjƨłllɛ þNjɑ :üNjÜɛ ƒ‡UDžllɛ

[2]hɔśkllɛ ƨĭþył :ŰNjć

ƨƨƨ ý‡ NJhu ƨƨTö ĭR!ƒ ăĂkĮdž!ƒ ll!R NJhu ÖLjƨhu Ă †öƨĠnk!ƒ KĠpŭƨ!ƒ ƨTGljƨ LJdž ƨTLjƨ!ƒ fRNj ƨhukƨö ŴRĂdžLj ĆĠLjhu! ĠɾĠKɔdž ƨhukƨö Ġdž‡ ýþGhuk!ƒ KĠpŭƨ Ö5 ƨPŬƒ ƨƨƨ!ƒ Gnjdžþlö Ök!ƒ þĂƨĂ!ƒ †džŭĮ ĬdžZ þĠdžkƨŬƒ Ö5 ÖƨĂɾĂdž ý‡Thu ýþGhuk!ƒ KĠöŭdžƨ † þɾk Ġdžþljƨ ƨTLjk †lλ!ƒ LJD KljĂNj Ă LJĠnƨĂdž ƨhukƨk † öɾ .KĠpŭƨ!Ġu ŠöĂĮk!ƒ .NJöƨLj Ă

ƨöƨ ĂD †öƨĠnk!ƒ KĠpŭƨ!ƒ Ö5 ĆƒĂĮ KĠpŭƨ!Ġu ŠöĂĮk!ƒ ƨTGljƨ LJdž ƨTLjƨ DžNjD †lλ!ƒ þƨk ƨĠTkPĠu Ă .þƨĂdž!ƒ Ă LJĂhuƨ!ƒ LJöhu †Ljökdž Ă †ŭöĂƱ KĠpŭƨ ĆĠLjhu ƨĠĮD Ă ÜýdžĠƨk!ƒ ƨĠĮD †lλ!ƒ LJŬ Ü†öƨĠnk!ƒ ýdžTöĂ Ü Dznj!ĂödžĂ DznjKGhuƨƨ lƨĠąĂ Ćŭdžƨ!ƒ IjĠhukLjƒ YRn Ö5 DžNjĠĮö †ö‡Ljhu!ƒ KĠdžþPŭ! ýĠƨƨ!ƒ ŠöĂĮk!ƒ LJą **:ƒĭdžƒk** DznjKGhuƨƨĂ Ćŭdžƨ!ƒ KĠnĠɾ YĠhuTą ĬdžZ GnjkƨþpĂ GNjĠöfƨdžhuĂ †džþldž!ƒ †džþP!Ġu ƨöƨƨk!ƒ ýŭP LJdž †džþPŭ! ŃöĂƨk!ƒ KĠdžþP!ƒ yöƨĂk ĠɾöD Ö5ƨTdž!ƒ ŠöĂĮk!ƒ ýdžTö Ġdž‡ .ɑ!ƒ…DžŭƨŬƒĂ LJŭƨŬƒ ýƒĠĮĂ ƨŭkPdž ýĠdžƨkĮĠu ll!RĂ ýödžƨ!ƒ LJdž GnjhuƨpĂ Gnjƨpƒdž †džFŭdž ăþdžĂ llLjhu!ƒ YĂƨ5! Ö5fƨƨn!ƒ ƨĠTkLjŬƒ ĬdžZ ll!R Ö5 þdžkƨö ĂNjĂ Ü†ö‡Ljhu!ƒ yþƒĂdž!ƒ LJĮoD ƨĠöKPƒ Ĭ!ą †5Ġuą yĮƒĂ ý‡Thu GNjƨĠTkLjƒĂ YĂƨ5!ƒ LJdž LJ‡dždž þþƨ ƨhu‡D Ok5 Ö5 ĬdžnKk † öɾhu YĮ‡ Ö5 DžNjĠĮö fRNj ý‡ lþĂn ĬdžƨhuĂ Kƒƨk5!ƒ YĮLjD Ö5 KĠdžþP!ƒ Dižöplk fR‡Ă Ü ýödžƨ!ƒ GnjhuĮLjDĂ YĂƨ5!ƒ ljRnj! Ö5 ƨƨöhu‡ ƨƨĂþ Yƨ!k Dznjƨdž ƨĂĠTk!fĂ Dznj!ĠhuIkĮƒ LJĮoĂ Ćŭdžƨ!ƒ llLjhu!ƒ Ös0Ădžŭ †ŭdžĠƨdž LJĮo LJD Ġdž‡ ýödžƨ!ƒ †lλ LJĠdžŬƒĂ †lλ!ƒĂ †oƒƨ!Ġu ƨĂƨT!ƒ ll!R DznjoLjdžö † öɾ Ü NJƨdž ýdžĠƨk!ƒĂ llLjhu!ƒ ĬdžZ LJĂŭhuIö DznjŭƨnĂ Ćŭdžƨ!ƒ YRn :ƨ‡RLj ll!R LJdžĂ Ü llLjhu!ƒ Ö5 DžNjþnƒĂk ĆĠLjλD Ćŭdžƨ!ƒ OöƨdžĂNj Ġdž ý‡ ƨö5Ăk ĬdžZ llĂLjhu!ƒ Σ5ĠLjkk ll!R!Ă

Ćŭdžƨ!ƒ DžƒƨkoƒĂ †TĠThu!ƒĂ ýĠhuIkĮŬƒ LJĮo -1

[3].Ćŭdžƨ!ƒ yöž †öTPT!ƒ KĠpŭƨ!ƒ þöƱĂk -2

---

[1] .55 f ÜŠhuĠĮ yƨdž Ü†öƨĂT ƨĂRƨ!

[2] lƨ‡Rdž ÜąĠfþɛ hɔurƨFθDž ĬƨhŭĭþFɯ†llɛ pNjdĠllɛ búDžY FljɛþĭFDžI bÚNjllɛ bƒdĠ ĬƨFljþkɛ Nj IƒśúÿlƒĠ 5ĭNjƨłllɛ IƒƨþƒDžDž UsɛNj ÜLJöĮöö ƨĮĂö þdžoɾdž

.23: f Ü2010 ÜLJöƱĮ5 ÜθĠnĮ!ƒ †ƨdžĠn Ü†öƨƨfþÚƒ DžĂƨƨ!ƒĂ þĠTkpŬƒ †öƨ‡ ÜƨökĮnĠdž

[3] †džĂULjdž!ƒ ýĂo ÖLjƱĂ!ƒ ĬIKdž!ƒ LJdžƨ †džþldž †džPƒþdž Ůăþɛɛ‡ɯllɛ ĬIdĠllɛ UƒĮdllɛ hŭĭsþł Ĭƨ hŭĭDžNjDžÿllɛ Nj hUTƒĠllɛ pNjdĠllɛ DžĭĠ hɔƨƨƒdDžllɛ Ü IþöhuĂƨ LJĮoɾdž

.6: f Ü2006 ýöƨƱD 25-24 Üƨƒƨnƒ Ü ƨĠThu Ü †öþĠTkpŬƒĂ †öLjĂLjĠ!ƒ KŬĂoɾk!ƒ ýU Ö5 †ö‡Ljhu!ƒ

[1]búďŽýllɛ UďŽ hƽúýllɛ ŘĭŘýϯ Ĭʒ Ĭʒþ Ťďžllɛ ƽĭŃjƨϯllɛ þNjɑ :Ĭďžƒkllɛ ƒ‡ƯďŽllɛ

LJŏďžƒĞĬŭ! lþlƨďž!ƒ KĞŏ‡ĂŭĮŭ! Ğlďžƨďž Ğďžnj5 ɣŭŤŏkk ϯŏ!þĞhŭk!ƒ KĞpŭƨŭ! ϯŭŽĞƽ!ƒ lƨƒþŮƒ LJď (**Bitner**)ăƨk ýŏďžƨ!ƒ ăþ! Ğưƨ!ƒ KĞηƨþ ĬŭŽď ƽlơk Ŏk!ƒ ϯŏ!þĞhŭk!ƒ KĞpŭƨ!ƒ LJŏhŭ ƨŏŏďžk!ƒ LJ‡ďžŏ ϯŏơhŭ ÜϯďžÞ!ƒ DžŏþIk ĬŭŽ ĬŭŽ LJŏďžƒĞĬ!ƒ lƽ5Ğ‡ďž Ă ƨŏ5ơk Ă ɣŏƨþk LJƽ5 ÜΣĞĮŮƒ ƒŘNj ĬŭŽ Ă ÜϯŏþĞŏkŽƒ Ğưƨ ϯηƨþ ƽlơk Ŏk!ƒ llŭkĂ LJƽ5 ÜƨĞŤŮƒ ƒŘNj Ŏ5 Ă ϯŏ!þĞhŭk!ƒ KĞpŭƨ!ƒ ΘĞηĮj! ĞơĞk5ďž þƨŏ Cŭďžƨƨƨ

- .łǂƨþdž!ƒ łõ5ƨŢdž!ƒ łdžþP!ƒ lþĂη LJƵ ƒþη Ƴƒƨ ýõdžƵ!ƒ LJƷ5 Ülł!ǤƠ!ƒ ljRNj Õ5Ă **: lƒɣ5Njłllε þǤlć bεqǂŨε**

[1]üĭDžyllε ƒŢþ 5ĭ5θł ƒĭllƒƨć :ƒĭdžƒk

:ǤnjdžNjD ýõdžƵ!ƒ ǤƳƨ 5ŏlơk! ɣõ!ǤłD lþƵ llǤLjNj

- .ljþƵhυ Ă ljǤǤLjÃD ĂÜ yõhυ!ƒ 5hυłk Õk!ƒ łƱŢLjŨƒ NJηĂdhυ DžǤdžkNjŨƒ

- .NJƵdž łpŭƵ!ƒ þõƱĂk Ă ýõdžƵ!ƒ łdžþPhυ DžǤdžkNjŨƒ

- .ĆŭdžƵ!ƒ KƒþǤlkLjƒ Ă KǤơƨkldž Ă ăĂǤǂT łłƒƨþ

- :łõ!Gk!ƒ 5Ălơ!ƒ LJdžƳkk Õk!ƒ Ă Ü2ƨŢdž!ƒ yõž NJkŭdžǤƵk yõdžη Õ5 łõłǤłŨƒ ýõdžƵ!ƒ 5Ălơ Džƒƨkơƒ

- łDžõĂƱ Ă lþlƵdž łõLjõkĂƨ KƒĆƒƨηł YǤhυkł Õ5 ĂD ƨǤUkLjŨƒ Õ5 NJkƵǤƳł DžþƵ Ă NJkþĂ Džƒƨkơƒ

- yõhυ!ƒ þƵhυ Gdž KǤdžþP Ă ƨǤƵłŨƒ łõơ LJdž Ü2ƨŢdž!ƒ Gnjdžþlõ Õk!ƒ KǤdžþP!ƒ LJƵ łDdžǤǂ KǤdžĂDžƵdž ljĆǤƱƵłł -

.NJkǤηǤõkơƒ Ă NJkǤhυƐƨ Ă ýõdžƵ!ƒ KǤ5ŢƒĂdž! ǤlI5Ă ШǤkLjŨƒĂ

búDžyllε ƒŢþ Nj hĭƷþTDžllε lƒDžqǤllε 5ĭNjƨł :ƒkllƒk

lĂl!ƒ NJLjD Ĭ!ł ll!R‡ ƨõTõĂ ýdžƵ!ƒ yõž Gõ łLj ƒ PT!ƒ Gnjõ5 5hǤƱkõ Õk!ƒ łηƨþ!ƒ ĆŭdžƵ!ƒ ǤƳƨhυ þŢlõ łƷǤLjl!ƒ ƨƒþldž ĂNj ll!R‡Ă LJǤłLjú! NJõDžPƒþ NJ!Gơ NJLjD Gdž‡ KǤõĂkłdž!ƒ ĬDžƷD ĬDžƵ NJDdžƵhυ DžǤõlDž! ƒ PTDž! łdžƨŭ!ƒ ĬDžƷdhυ ƨƒþNjŨƒ 5ŏlơk! LJĂDdžǤƵ!ƒ þƒ25Ũƒ Gnj‡Dkdžõ łõDžPƒþ lĂp ĂNj ǤƳƨ!ƒ LJD ĬDžƵ ƨ‡ƨõ ƨõhυƵk!ƒ ƒRnj5 NJ! łhơǤŢdž!ƒĂ KǤηkLjdž!ƒ ăþdž! ǤłǤõldž ĆŭdžƵ!ƒ ĆǤƳƨ LJĂ‡õ LJD LJ‡džõ ll!R‡ ÜDžnj! łõŢPT!ƒ łƷǤLjl!ƒ 25Ăkhυ ĆƒþŨƒ KǤõĂkłdž ƒ2Tdž NJLjƒ ĬDžƵ ll!R‡ NJõ!ł 2ULjõĂ ĆŭdžƵ!ƒ KǤƵpĂk ƨĂǤηk ĂD 5ŏlơk! ýǤdžƷŨƒ KǤdžULjdž Gnjdžþlk Õk!ƒ KǤdžþP!ƒĂ 5ŏlơk ƨþŢdž ĆŭdžƵ!ƒ LJĂ‡ LJdž łõdžNjDĂ ĆŭdžƵ!ƒ ĆǤƳƨ ɣłk‡õ Ülł5DžkPdž!ƒ ýǤdžƷŨƒ KǤƷǤƱp ýPƒþ ŎłõFƨ!ƒ ĆƒþŨ ɣLjǤη Ĭ!ł DznjƵdž łõLjǤłLjŨƒ KŭŢ!ƒ ƨõƨƵkĂ LJõõ!Gơ!ƒ ĆŭdžƵ!ƒ ĬDžƵ łU5Gơdž!ƒ LJǤ5 ll!R!Ă 22ǤŢdž!ƒ KƒþƒƨŲ ĬD LJĂþ ă2PD ĂD ljƨĂŢhυ ýĂơõĂ NJõDžƵ łU5Gơdž!ƒ Õ5 Gdžłơ ýdžǤƵ ý‡Tõ LJD þhυŨ ll!R ý‡ DžõƨŢ‡kĂ lĂǤ5ơhυ DznjkDdžǤƵdž Õ5 łõĂƒƨ!ƒ ƨηơ ƒĂDž‡Tõ LJD LJ‡džõ þþη ĆŭdžƵ! DznjhυǤƱlkłƒ Ĭ!ł łǤƳłŲ ł łǤLjdž!ƒ 22ǤŢdž!ƒ yõž ýdžǤƵkDž! Dznj!ǤlkLjƒ ƒRNj 5ŏĂłk!ƒ łõηõkƒƨkłŨƒ łơηǤLj!ƒ łƐǤõŢDž! łηõkLj łdžĂłƨdž!ƒ 2ƒþNjŨƒ 5ŏlơõĂ łõþơ!ƒ Õ52ŢdžƵ!ƒ 5ŏĂłk!ƒ ƨĂơdž ĭƨThυ!ƒ ƨŢLjƵ!Ghυ ŭλdžõdž 22ŢdžƵ!ƒ Gnj!RhυõĂ Õk!ƒ KƒþĂnjηdž!Ghυ ýλdžõkk ĆŭdžƵ!ƒ łdžþP LJƷ5 ă2PD łnjη LJdžĂ ¡ łnjη LJdž 5ŏlơk! DznjƵdž ýdžǤƵk!ƒ ƨƒƨdžõkłƒ Ă DznjhυRη! DznjłĂ5Lj Õ5 LJǤLjFdžƱŨƒĂ łlλ!ƒ łhυĂ ĆŭdžƵdž! łơƒƨ!ƒ ƨõ5Ăk! ɣƨþdž!ƒ .ă2PŨƒ 22ǤŢdž!ƒĂ DznjƵdž LJĂDdžǤƵkõ ĭR!ƒ 22ŢdžƵ!ƒ LJõhυ łłǤLjdž!ƒ

DznjDdžηõł ƨõplkĂ lĂǤ5ơhυ Dznj! DznjkDdžǤƵdžĂ 22ŢdžƵ!ƒ Õ5UĂdž ƨõplkĂ Džƒƨkơƒ ýơdž DznjLjhυ ĆŭdžƵ!ƒ ƨĂƵT LJł ĆŭdžƵ!ƒ ĆŨĂ GNjpơõ GdžLjł ĆŭdžƵ!ƒĂ 22ŢdžƵ!ƒ LJõhυ łDdžǤ5k!ƒ łpŭƵ!ƒ łƵõhυƱ LJD Rł 22ŢdžƵ!ƒ yõž ýdžǤƵk!ƒ LJĂ22‡õ łdžõDdžł łõηõkƒƨkłł łƐǤõŢ GnjDdžƵ KǤõĂ!ĂD Õ5 yƳơk LJD łõ52ŢdžƵ!ƒ KƒƨƒþŨƒ ĬDžƵ ɣηõ Ó!Gk!GhυĂ llƒR ĂD 22ŢdžDdž!

[1] ĭljdž : f ÜŠhυǤł yηƨdž ÜŠõŠT .78

Ŏ5 ljƨƒƨdžkłƒ Ă ƨƨŤdž!ƒ CĞlhu LJdžưŏ ĭR!ƒ ƨdžŪƒ ĂNjĂ ýŏĂƱ!ƒ ýηŪƒ Ŏ5 ƨƒƨdžkłŭ! łŭhuĞp NJŏhuĞηŏƒ KĞpŭƨ LJdžưk ƒRnj!Ă DžnjhuRη! Cŭdžƨ!ƒ ydž ýdžĞƨk!ƒ łŏ5ŏ‡ Ŏ5 ŭƨĞ5 ƒƨŤLjƨ LJĂƨhukƨŏł ƨƨŤdž!ƒ Ŏ5UĂdž LJƱ5 ĞLjNjĂ ¡ łł5ĞLjdž!ƒ LJƒpŏdž Cŭdžƨ!ƒ ƨĞŏkPŬ ĞdžĞNj ƒƨĞŏƨdž ƨhukƨŏ Cŭdžƨ!ƒ łdžpP Ŏ5 lƨĞnjdž!ƒĂ lCĞ5‡!ƒ ĭĂR LJdž ƨƨŤdž!ƒ Ŏ5UĂdž ƨĞŏkPƒ LJĞ5 [1].ypĂdž!ƒ ljƨŏƹ LJĂþ ƨƨŤdž!ƒ ƒRNj ydž ýdžĞƨkŭ! łŭŏPkdž!ƒ lƨĂŤ!ƒ łƱƨƨdž Ĭ!ą pĂƨŏ łdžpldž!ƒ łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ LJƨ Cŭdžƨ!ƒ Ğưƨ łηƨþ łƱƨƨdž LJą ăpdžĂ NJ! łhoĞŤdž!ƒ ƨŤĞljƨ!ƒ Ă ŎlŏĂłk!ƒ Ňŏƨdž!ƒ ĬŭƨĞ ll!R‡ Ă Ğưŏ Ğnjƨdž LJĂŭdžĞƨkŏ Ŏk!ƒ llĂLjhu!ƒ llŭk LJƨ Dznjŏþ! **Taes** łłƒƨþ K5þnjkłƒ łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ YƒĂLjD ƨŭkPdž Ăoưj DznjkĞNjĞηkƒ ƨĞk‡D Ă KĞdžpPŭ! Cŭdžƨ!ƒ KĞηĞŏkoƒ łƨĞŏkłƒ Ă ăpdž łŏdžNjD ƨĞnjUą ł!ĂĞoưdž ýŭP LJdž Ğnjŭŏŭoưk Ă łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ ŏĂłk łŏdžNjD **Kenneth** NJƒĞkLj!ƒ LJdž łƨĂdžηdž Ĭ!ą KŭŤĂk þp Ă ÜCŭdžƨ!ƒ ăþ! DžFĞl!ƒ Ğưƨ!ƒ ăĂkłdž LJŏłoưk Ŏ5 NJkƨþp Ă ƨƨŤdž!ƒ :ĞnjdžNjD

CƒþD LJƨ y5kƨdž Ğưƨ ăĂkłdž Ĭ!ĂŪƒ ÜCŭdžƨ!ƒ Ğưƨ ΣĞŏp KĞŏĂkłdž LJdž LJŏŏĂkłdž þηĂŏ NJLjD KƨnjUD - þηĂŏ ŭ5 Ŏ!Ğk!Ğhu Ă Ü łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ DžŏplĂk Ă CƒþD LJƨ Ŏưƒƨ ƨŏƹ Ă Ưƨ5PLjdž ŎLjĞλ!ƒ ăĂkłdž!ƒĂ ÜƨƨŤdž!ƒ Cŭdžƨ!ƒ LJƒpl5 Ğdžą Ă Ü łŏLjĞ‡dž!ƒ Ă łŏLjdžƨ!ƒ łdžFŭdž!ƒ Ă łƨ5Ljdž!ƒ ŏlưk ăĂkłdž Ŏ5 KĞdžpP DžŏplĂk ĞdžLją ÜƱłĂ ýơ .NJFŭdžƨ LJdž Ğdžnjdž ƒpþƨ ƨƨŤdž!ƒ pl5ŏ LJD LJ‡džŏ KpĂ!ƒ ƨĂƨdžhu Rą ƨƨŤdž!ƒ ĬŭƨĞ ƨƱP LJĂ‡ŏ Ŏ!Ğk!ĞhuĂ Cŭdžƨ!ƒ Ğưƨ łηƨþ ĬŭƨĞ łŏ!Ăþ!ƒ llĂLjhuŭ! łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ yŏƨĂk łŏŭdžƨĞ Ŏ5 ŏĂłk!Ğhu NJηĂk! ƨŏhu‡ ƨλD llĞLjNj ljRNj Ă Ŏŭ‡!ƒ Ğưƨŭ! Kƒpþơdž łkł LJdž lpơƒĂ þƨk łƨĂLjkdž łŏ5ƨŤdž KĞdžpP DžŏplĂk LJD łłƒƨþ!ƒ KơưĂD Ğdž‡ :ŎNj Kƒpþơdž!ƒ

- .łƨƨł!ƒ łŏơ LJdž Cŭdžƨŭ! KĞdžpP DžŏplĂk Ŏ5 llLjhu!ƒ lCĞ5‡ .
- .DznjkŬĞƹTLjŬ łhĞηkłŬƒ Ă Cŭdžƨ!ƒ łŭdžĞƨdž LJłơ .
- .llLjhu!ƒ ypĂdž .
- .Cŭdžƨŭ! łdžpldž!ƒ KĞdžpP!ƒ YĂLjk .
- .Ŏ5ƨŤdž!ƒ ƱłĂ!ƒ Ŏ5 NJkƨdžł Ă llLjhuŭ! łŏLjNjR!ƒ lƨĂŤ!ƒ .
- .(łλŏpơ!ƒ Ă lƨĂƱkdž!ƒ GŏηĂ!ĂLj‡k!ƒ DžfpPkłƒ)łŏ5ƨŤdž!ƒ KĞdžpP!ƒ łŏpơk Ă ƨŏĂƱk .

ƨƨĞŤdž!ƒ Cŭdžƨ LJdž ƨhu‡D KĞƨĞhuTą ĬŭƨĞ LJĂŭŤơŏ łŏĂłk!Ğhu LJŏnjηĂdž!ƒ Cŭdžƨ!ƒ LJD Ğưŏ LJŏhuk Ğdž‡ KĞηĞŏkơƒ þŏpơk łŏdžNjD ĬŭƨĞ Kp‡D Ğdž‡ ÜDznj5ƨĞŤdž LJƨ Ğưƨ ƨλ‡D Dznj5 ƒR! Ă ÜłŏĂłk!Ğhu LJŏnjηĂdž!ƒ ƨŏƹ DžŏplĂk LJdž ƨƨŤdž!ƒ LJ‡džŏ ĬŏơŏĂłk!ƒ łĂơhu ýŭP LJdž llR DžŏD ĬŭƨĞ łlŏpþ lƨĂŤhu Cŭdžƨ!ƒ KĞhuƹƨĂ ýŭP LJdž Cŭdžƨ!ƒ CĞưƨą NdžĞLjƨhu þŏpơk! łŏłĞłD łŏĂłk!ƒ łĂơhu Ɣŏ!Ğł D LJD Ğdž‡ .Dznj! DžFŭdž ŎlŏĂłk Ňŏƨdž

[1] łŭŏ‡ łŭηdž Üƨƨ Ğ Ť dž!ƒ LJdž łłŭŏz! łŏlŏhuƱŏk łłƒƨþ ÜDžəƒĞRllɛ ƒŤþĞ ƒNJłsúY Nj 5ɛþyllɛ Ĭɜ huĭdNjþłllÜɛ huĭɜþŤDžllɛ lƒDžqQllɛ 5ĭNjƨł lúlłdž ÜŸƒ phƨ Σƨ65 .186: f Ü2013 Üłŭŏ‡!ƒ ƨdžkĐdžhu f ĞP þpƨ ÜłƨdžĞηł!ƒ łŏpĞŤkpŬƒ DžĂŭƨŭ! pƒpɜhu

KǴdžþƤ!ƒ Ă KǴŋkLjdž!ƒ DžŏĂlk Ŏƽ KǴLjĂ‡dž!ƒ ljŖNj LJdž LJĂ‡dž ý‡! ɨŏhʊ ǀLj!ƒ ɨŏdžNjŨƒ ΣǴŏp Ă ÜllLjhʊż! ŎlŏĂǀk!ƒ JNŏƨdž!ƒ .LJŏǀƽǴLjdž!Ǵhʊ ɨLjƨǴldž llLjhʊ!ƒ Ǵnjdžþlŏ Ŏk!ƒ

:Ŏʊŏ Ǵdž Ĭʊƨ þdžkƨŏ llLjhʊ!ƒ yʊdž ýdžǴƨk!ƒ Ŏƽ DžnjhʊþŋĂ CǴŭdžƨ!ƒ CǴưƨǫ LJD ƽhʊǀ ǴdždžJNkLjkǀLj

- KǴdžþƤ!ƒ CǴfþD ɨƨƨǀ

- .KǴdžþƤ!ƒ DžŏþIk DžULj ɨŏ!Ǵƨƽ

- .llLjhʊ!ƒ ŎƽUĂdž ýhʊp LJdž ɨʊdžǴƨdž!ƒ LJǀơ

- .KǴdžþƤ!ƒ Ưƨƨ Ŏƽ ýdžƨkǀdž!ƒ ŎlŏĂǀk!ƒ JNŏƨdž!ƒ

- .ɨŏƽƬdž!ƒ KǴdžþƤ!ƒ Ă KǴŋkLjdž!ƒ ƱĂƱP þþƨ Ă ŎdžþƤ!ƒ JNŏƨdž!ƒ

- .ŎƽƬdž!ƒ ƽĂǀ!ƒ Ŏƽ GnjƨpĂdž Ă llĂLjhʊ!ƒ ɨƨdžǀ

Ĭʊƨƨƨƨzk!ƒ ɨŏdžNjD KǴǀƒƨþ!ƒ llʊk KƨƨhʊD Ǵdž‡ Ü Cŭdžƨʊ! GhʊŖŋ ýdžƒĂƨ!ƒ ƨλ‡D þŏþơk ƨƨƬdž!ƒ Ĭʊƨƨƨƨŋŏ Ǵdž‡ [1].Dznjŏþ! llLjhʊ!ƒ lƨĂƬ LJŏǀơk Ă DznjƨdžýdžǴƨk!ƒ lþǴŏƨ ĂơLj DznjNjǴŋkƒ Ă Cŭdžƨ!ƒ ǴưƨĬʊƨƨƨƨ ýdžƒĂƨ!ƒ llʊk ƨŏλak ăþdž

40-38: f - f ÜƽhʊǴǀ yŋƨdž ÜLJƒþŏƨ þdžơD[1]

hŤúɑ

LJŏơhƨdž!ƒ Ćŭdžƨ!ƒ yďž ƨĠ‡ƽŪƒ ýþĠhƙĂ ƨƒĂơ!ƒ ɣĂÜ]D Ŏƽ ƨUĻ!ƒ þŏƨƙ ŧŏƨĂλ ŧƱP Ćŭdžƨ!ƒ KĠpŭƨ lƨƒþǫ ƨhƙƨƙ Džnjƨdž ýŤƒĂk!ƒ ýhǫ ŧƽƨdž ƽŏƨƱ LJƨ Džnj! NJdžŏþlk LJ‡džŏ Ĝdž ýưƽD ƨŏƽĂk ɣÜƱkk Ŏnjƽ Ü‡‡ƨŤÜ! ŧhǫĻ!Ĝh LJŏdžŏl!ƒĂ .Džnj! ĜNjƨŏƽĂk LJ‡džŏ Ŏk!ƒ ŧdžþP!ƒ KĠŏĂkǫdž ƨĠŤ‡kǫƒĂ Džnj! KĠŋkLjdž!ƒ ƽŏĂǫkĂ

KĠŏLjlk!ƒĂ KŏLjƨkLjŬƒ KLj‡dž LJŏơ Ŏƽƽ ÜŎŋĂ!ĂLj‡k ýơ þƨŋdž Kǫŏ! Ćŭdžƨ!ƒ KĠpŭƨ lƨƒþǫ LJD ll!Ţ LJdž DžNjŪƒĂ KþĂƨ Ĝnjǫƽ KĠŏLjlk!ƒ ljŢNj LJƽƽ ÜĆŭdžƨ!Ĝh ŧlÜƨkdž!ƒ KĠLjĜŏh!ƒ LJdž ýFĜNj ƨþp ĬÜƨ ýĂŤơ!ƒ LJdž KĠ‡ƨŤ!ƒ ăƨPŪƒ KĠƽŤƒĂdž LJdž yǫĂD ƨƨĠŏPĂ ÜKĠdžþP!ƒ LJdž ĬÜƨD ăĂkǫdžh LJĂh!ĜƱŏ LJŬƒ DžnjKÜƨŋ ĜnjLjD Ţǫ Üăƨhŧ lĂlh Ćŭdžƨ!ƒ ŧŋ!Ĝƨdž! ƽƨƱ!ƒ ýưƽDĂ ÜĜnjƨdžŋ ɣŋƒĂ!ƒ KĠLjĜŏh!ƒ KĠ‡ƨŤ!ƒ þþơk LJD ĭƨĂƨư!ƒ LJdžĂ .ƯƽPD ĜLjĜdžĂDĂ ÜJNkLjdž!ƒ LJdžĂ ÜLJŏÜdžkơdž!ƒĂ LJŏþĂŋĂdž!ƒ NJLjFĜhƨh Ĝnjkpŭƨ ĬÜƨ ŧdžƨŭ!ƒ Kŭŏþƨk!ƒ ĆƒƨŋŰ ll!ŢĂ ÜĜnj!ĜdžƨkǫƒĂ KĠLjĜŏh!ƒ ljŢNj .Ćŭdžƨ!ƒ yďž ýdžĜƨk!ƒ Ŏƽ lƨ‡khdž ƽƨƱ Ĭ!ǫ ýŤĂk!ƒ NJÜ‡ ƒŢNj LJƱŤ

hŭdžƐqŭDŽ hƨƐƥq :KllƒkllƐ üTƶllƐ

ƥŭʒNjŧ#ll ŭdžƱNjllƐ ƽNjqdžTllƒǴ

pdžǴ -Uƒŭ#ƟŰƐNj

:ملخص

يهدف هذا البحث إلى تقييم أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك البركة وكالة بسكرة خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2014 من خلال دراسة مؤشرات الربحية والسيولة والكفاءة، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وأسلوب دراسة الحالة. وقد تم تحليل البيانات المالية للوكالة وفق نسب الربحية والسيولة والكفاءة، حيث أظهرت النتائج تذبذب مؤشرات الربحية خلال الفترة المدروسة، في حين سجلت مؤشرات السيولة مستويات مرتفعة تعكس وجود فائض سيولة لدى الوكالة، كما أظهرت مؤشرات الكفاءة تحسنا نسبيا في استخدام الموارد. وخلصت الدراسة إلى أن الوكالة تحقق أداء مقبولا في مجال السيولة والكفاءة، مع حاجة إلى تحسين الربحية من خلال تنويع الخدمات وتفعيل أدوات التسويق.

الكلمات المفتاحية: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بنك البركة، الربحية، السيولة، الكفاءة.

[1] pŽG -UƒŸ‡ÖÚ Nj ÞŸ¾Nj‡ll ŸŽUNjll Ÿ Nj¶ŽTllƒG ¾ŸÞy‡ll :üNjÚ KÖGDŽll

ƒR‡ Ă llljh -ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ LJŽ ljÞhlj DžŏÞlKh ł ơhdž!ƒ ƒRNj Õ5 DžĂllj ƵĂ¶

NJKGŋKljdž Ă NJKGdžÞP ƵŽkPdž ŸŽ ƵƧzk!ƒ Ă ljƧĂÙk ýơƒƧdž

UƒŸ‡ÖÚ Nj ÞŸ¾Nj‡ll ŸŽUNjll Ÿ Nj¶ŽTll DžY hŸGŸÞƒł LJ¶GŽ :üNjÚ ƒ‡UDŽll

ŠĂÞljŢ ł‡hT ΣGD ŸŽ 1964KĂD 10 Õ5 ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ Σŏ¶ak Dik

.ƧŏƵĂk!ƒ yžη Õ5 NJdžGnjdž ýλdžkŏ Ă łŏƧƒƧη!ƒ KGŏÞŽh!ƒ Ă KGŏŮĂŽ! LJdžGưk!ƒ

LJŏơ Õ5 LJG¶džŽkh 1967 ΣƧGdž 1 DžĂŏ Gnjhƒ ĂhD Kơk5 ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢŽ! ł!G‡Ă ýĂD

Σŏ¶ak Ƨdž ÞpĂ ÞŏƧh!ƒ ł‡hT ăĂk¶dž ŸŽ ł!G‡Ă!ƒ O'k5 ýhp łlj¶ RLjdž ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ Ƨk5Þ ŠŏĂ¶k Dik

:ÕNj ýơƒƧdž ŸŽ ŠĂÞljŢ!ƒ

Þł¾q¶ll Ÿ¾ ÞŸ¾Nj‡ll UDŽW 1970-1964:ŮNjc

Õ5 ÙI5 ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ ÙGTlj ýλdžkŏ LJG‡ Ü1970 Ă 1964 LJŏh Gdž IƧk5 ýŭP

ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ ł‡hT KljG‡ .łljŏNjƧ łŏZGdžkηƒ U'ĂƧp O'ljdž yŏž Ƨk5Þ!ƒ Õ5 ƧŏƵĂk!ƒ yŏžη

ł‡hT ăĂk¶dž ŸŽ IÞηƒĂkdž!ƒ yŏžη ÙGIlj 575 ŸŽ Ă 1967 Õ5 LJŏljÙƒĂdžŽ! ÙI5 LJŏkơĂksdž LJŏk!G‡Ă ŸŽ ýŏžTk

.ÞŏƧh!ƒ

DžIƵll üŸNjDŽł UŸW¶ł 1979-1971:ƒŸŽƒk

NdžƒƧh ýŏĂdžk! ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ Gnjh ƵŽ‡k łdžŏŽzk KƧÞŢD Ü1971 ýŏƧ5D Õ5

Õ5 .ýƒGNj ƧĂÙk Ă łpŭÙljƒ ƵƧzŏ Ƨ¶Ŭƒ ƧŏƵĂk Ŏ!GK!Gh Ă .łŏdžĂdžz!ƒ łljŏƧP!ƒ ÞƧƒĂdž ýGdžzk¶Gh KGlj‡¶ ƧGŋljq

.ƧŏƵĂk!ƒ ƧkG5Þ Ŏ‡!Gdž O'!GŢ! KGlj‡¶!ƒ ýĂD yŏh Gnjŏ5 Dik Ŏk!ƒ IƧks!ƒ ÞzkÜ1975 łŏGnjlj

.łŏdžŽ łlG‡Ă 46 ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢŽ! LJG‡ Ü1979 Õ5

hŸÞƒŠyll hŸŠÞ‡ll hDŽq¶ Ÿ¾ UƒŸ‡ÖÚ Nj ÞŸ¾Nj‡ll ŸŽUNjll Ÿ Nj¶ŽTll 80hŸÞ¶Y :ƒƒkllƒk

łnjηĂdž!ƒ łŏƧGIz!ƒ U'ĂƧI!Gh ƧdžŮƒ ŠŽzkŏ ÜÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢŽ! KŢŢP ăƧPD DžGnjdž

.LJŏƧ5Ădž!ƒ O'!GŢ! GŏƧŢơ ll!R Ă ŸĂpƧk!ƒ LJ‡¶!ƒ ýŏĂdžk Ă KGlj‡¶ CGljh ýηD LJdž ll!R Ă f ƒĂPŽ!

ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ RPkƒ .łŏ‡Ždž!ƒ ƵĂŽh ƧGÙq Õ5 LJ‡¶dž11.590yŏh Dik Ü1988 Ƨhdž¶ŏÞ 31 Õ5

łơŢ!ƒ YGÙp ýGdžZ ÜIƧơ!ƒ LJnjdž!ƒ ƴGơŢD O'!GŢ! Gdžŏ¶Ŭ Ü łơĂljdždž!ƒ U'ĂƧI!ƒ yŏĂljk łl¶ŏ¶ ÙGŏkơŮƒĂ

.ýIlj!ƒ Ă łdžÞP!ƒ KGŏljĂGzkĂ

łŏƒŮĂ łlG‡Ă47)łlG‡Ă 120NJkŮG‡Ă ÞÞZ ƵŽh łơơ ÙGŏkơŮƒ Ă ƧŏƵĂkŽ! ÕljÙĂ!ƒ ŠĂÞljŢ!ƒ łł‡hT Kz¶Ăk

.(łŏĂljGA łlG‡Ă 73 Ă

[1] www.cnep- bank.com

f ƥƽllɛ Nj qƽdžllɛ DžNjdžƒƽ UŤNj 1990:ƒƴǴɛƥ

Ɛ!Ǵudž ŧŏdžNjŪ ƒƨUŭj ll!Ʀ Ă ƨƒƒƨɳ!Ǵu ƨŏ5Ăk!ƒ ƴǵžɳ Ŏ5 ƥƒƨ!ƒ ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ŎŭƱĂ!ƒ ƽĂƥŭŤ!ƒ Ĭ lhŏ Ĭ!ǫ ll!Ʀ Ă ƥɳƒĂkdž ƥŏƨu Ɣk‡dž 2652 Ă ŧ!Ǵ‡Ă 135ý ŧhŭLj!Ǵu Ǵnjƶdžɳ Dźk Ŏk!ƒ ƨŏ5Ăk!ƒ ƥƨƒĂdž ŧdžŏp .(ŧhƶŤ!ƒ ŧǵdžƶ!ƒ ƨŏ5Ăk!ƒ ƨkǴ5ƥ ĬǵƶŽ ƨǴŭjŏƥ ƨǴŏǵdž 34 Ǵnjŭjŏhu LJdž (Ɯƥ ƨǴŏǵdž 82 YĂdžɳdž 1990/12/31ŧŏǴƐ 80.000 YĂdžɳdž! ĭƨƒƨɳ ƨǴŭjŏƥ ƨǴŏǵdž 12Ɣ Kƨƥƥ qŏƨǴk!ƒ Σ5Lj ŧŏǴƐ Ĭ!ǫ f ƒĂPǵ! ŧơĂŭjdždž!ƒ UŤĂƨl!ƒ .UŤƨƥ

ƒlǵǴ UŤƒĭŧƟŰɛ Nj ƥĭƶNjŧ‡ll ĬǵUŤNjllɛ ƽNjqǵŤllɛ ɳǴŤć 1997 üĭƥƶć:ƒƨDŽƒƣ

ĬǵƶŽ NJ!ĂŤơu ŎŭǴŭƒ NJdžǴUŭj ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ŎŭƱĂ!ƒ ƽĂƥŭŤ!ƒ ƨŏɛ Ü1997 ýŏƨ5D 6 Ŏ5 ý‡hu DźǴŏl!ƒ NJŭj‡džŏ ǴơŏD Ǵ‡ŭjhlJ ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ŎŭƱĂ!ƒ ƽĂƥŭŤ!ƒ OhuŤD ÜƒƥƶǴŤƽ LJŬƒ LJdž .llŭjhu‡ f ŏPƨk .ŧŏɳƨǴP!ƒ lƨǴɳk!ƒ KǴŏǵdžƶ ăƥƶ Ǵdž ŧŏ‡ŭjhu!ƒ KǴŏǵdžƶ!ƒ

ƥƽƴllɛ ƱƒƱƴ5 Ĭƶ lɛƥƒDŽkŧƨŰɛ üĭNjDŽŧ Û2005 ăƒDŽ 31:ƒƨɳƒƨ

llŭjhu -ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ŎŭƱĂ!ƒ ƽĂƥŭŤ!ƒ CǴƱƶƶhu 2005 ĭǴdž 31 Ŏ5 ŧŏƥǴƶ ƨŏƶ!ƒ ŧŏƶdžɳ!ƒ KƨƨƥƒĂƦ ŧŏƨǴlƶ llǔdžD ƨǴɳŭjŬ Ǵdžŏ ŭŬ CǴŭjhu!Ǵu ŧƱhukƨdž!ƒ KǴƱǴTŭj!ƒ Ă ŧŏkơk!ƒ KǴŏǴŭjhu!ƒ ýŏĂdžk Ŏ5 ƨλ‡ƒ ƨ‡ƨdžk ŧŏŭjǴ‡džƶ .ŧŏ5Ǵlλ!ƒ Ă ŧŏĂhuƨk!ƒ Ü‡ŧơơǴŏƨ!ƒ Ü‡ŧơơŤ!ƒ Ü‡ŧŏƥƥŭjƶ!ƒ ŧŏkơk!ƒ KǴŏǴŭjhu!ƒ ǴơŏD Ü ŎƶǴŭjŤ Ă ĭƨƒƥƶ ÜŎŭjnjdž yhuǴƱ

pǵǴ -UŤƒĭŧƟŰɛ Nj ƥĭƶNjŧ‡ll ĬǵUŤNjllɛ ƽNjqǵŤ‡ll ĬƱĭŧɛƥŧƨŰɛ ƦlƥDŽŧ ƴqŤYdÛ2007 ăƥ2ĭƶ 28 :ƒƴǴƨ

ƟǴdžŭ!ƒ llŭjhuǵ! Ŏɳŏkƒƨkŭƒ ƨ‡ƨdžk lƥǴƶhu ŧƱhukƨdž!ƒ 2007 ĭƨƨŏ5 28ý ŧŏƥǴƶ!ƒ ŧdžǴƶ!ƒ ŧŏƶdžɳ!ƒ KƨƨƥƒĂPǵ! ŧŏƨǴlƶ!ƒ UŤĂƨl!Ǵu ƽǵƶkŏ Ǵdžhu .

.llŭjhu!ƒ ăƥ! ýĂƶƨdž!ƒ ŧŏƨǴŭ!ƒ ŧŏŭjĂŭjǴl!ƒ f ĂŤŭj!Ǵu lƨƨldž!ƒ ŧŏŭjNjƨ!ƒ UŤĂƨl!ƒ -

.ŧŏ‡ŭnjkŭƒ UŤĂƨl!ƒ -

ƽǵƶkŏ Ǵdžhu LJŏƨ5Ădž ƨŏƶǵ! ŧŏĂŭjǴƛ ŧ5Ŭhu Ă LJŏƨ5Ădžǵ! ŧŏŭǴŭD Ă ŧŏĂ!ĂŰƒ ŧ5Ŭhu UŤĂƨl!ƒ Oŭjdžƨƒƨƥ Dźk Ǵdž‡

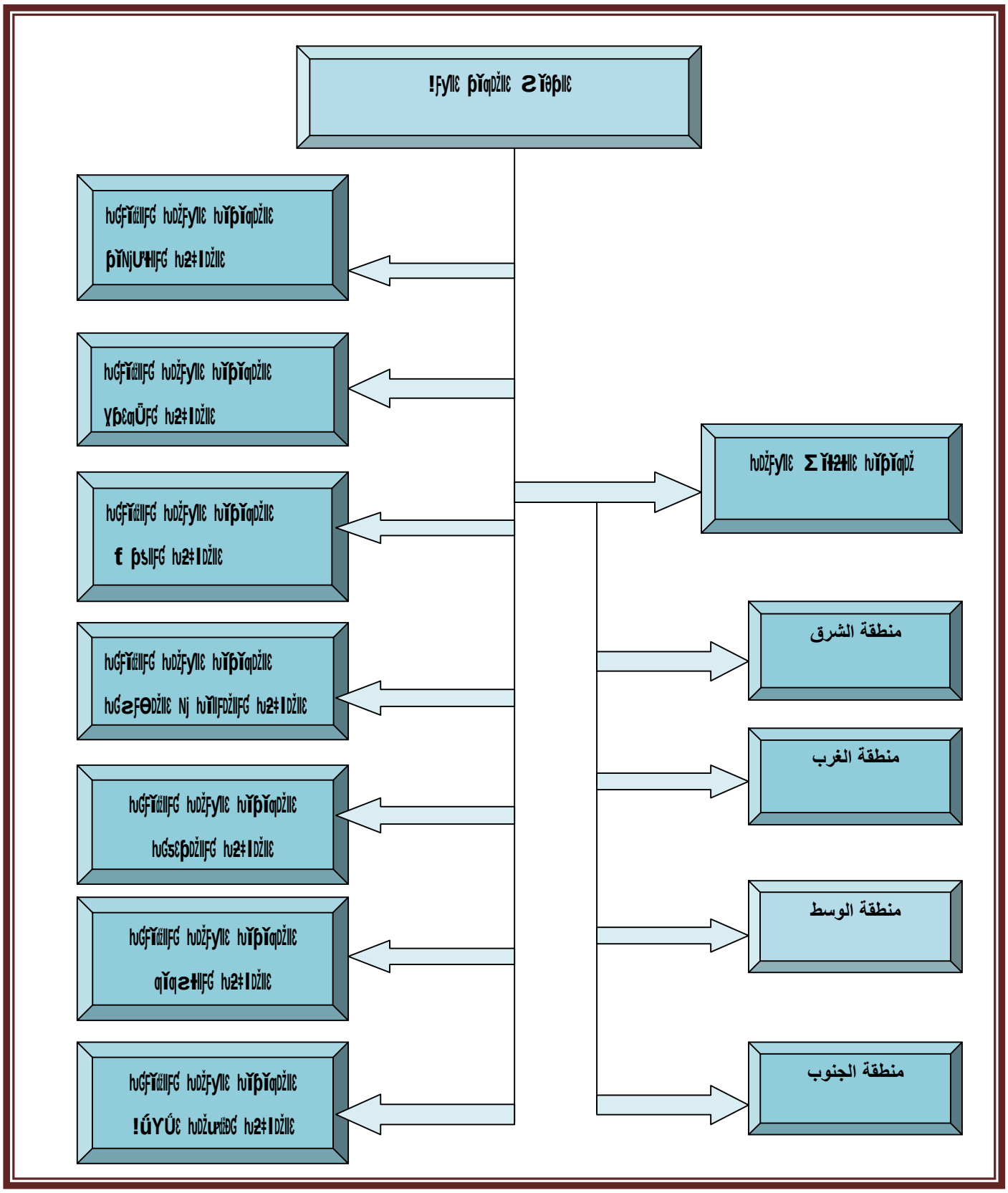
.LJ‡ŭ!ƒ NdžƒƨhuƨǴɳŭjƶ Ă KǴŭj‡ŭ!ƒ CǴŭjhuǵ! ŎơƒƨD CǴŭjkƥǴhu Dźnj! ƟǴdžŭ!ƒ Dźk5 Ü‡ŧƨǴlƶ!ƒ ŧŏƥƨk!ƒ ýŏĂdžkhu

.LJŏƨ5Ădžǵ! ǴŏƨŤơ ŧnjɳĂdž!ƒ Ndžƒƨhuƨƒƨƥ Ŏɳj ýŏĂdžkǵ! lƨǴkPdž!ƒ Ndžƒƨhuƨƒƨƥ

pǵǴ -UŤƒĭŧƟŰɛ Nj ƥĭƶNjŧ‡ll ĬǵUŤNjllɛ ƽNjqǵŤllɛ ɛĭƥƴŧ :ĬǵƶFkllɛ ƒ‡UŤDŽllɛ

Oŭjdžƨƨƨƥ Ü‡ŧƨƨƥ ƴǵžɳ Ŏ5 llŭjhu -ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ƽĂƥŭŤ!ƒ f ŤŭPkŏ Ü1964 DźǴƶ NJŭŭŭk Rŭjdžƨƨƨƥ KǴŭŭdž Ă CǴŭjhu!ƒ ƥǴkƶ ƱǴkŭjƶ KǴŭŭdž Ü f ƒĂP!ƒ Ă LJŏŏdžĂdžƶ!ƒ LJŏ!ĂǴldž!ƒ ýŏĂdžk Ü f ƒĂPǵ! ŧƨǴlƶ!ƒ UŤĂƨl!ƒ Ɣƨƨƨƥ ýdžǴ‡ ĬǵƶŽ ŧƶƨĂdž ŧŏĂnjɳ ŧŏƨŏƥdž 15 Ă 206 NJkŬǴ‡Ă Ĭ!ǫ ŧ5Ǵơǫƨƨƨƥ CǴŭjhu!Ǵu ŧǵŤ Ǵnj! Ŏk!ƒ ƨǴɳŭjŬƒ yǵžɳ ýɳD LJdž ŧŏƥŏƨhu!ƒ ŧ‡huŤ!ƒ ăĂkŭdž ĬǵƶŽ ǴơŏD llŭjhlJ ƱǴŏkơŬƒ Ă ƨŏ5Ăkǵ! ŎŭƱĂ!ƒ ƽĂƥŭŤ!ƒ ƥɳƒĂkŏ ÜŎŭjƱĂ!ƒ .ƨŭŬƒ ƨŏ5Ăk

الهيكل التنظيمي لمديرية التوفير و الاحتياط (6)



المصدر: وثائق داخلية لبنك الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط (3)

: ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ǀƑǏþǏɋDžǁƐ -1

:þǏNjƯǂǁƑƓ ƕƵǂǀDžǁƐ ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ƕǏþǏɋDžǁƐ 1-1

- ĭ ƧƓɳƙ!ƒ ƱƓƬǈ!ƒ Ă ƽŏĂƪƙ!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- Ƨŏŏƪƙ!ƒ ŀƕƿƒƧdž Ă ƘƓƶƿĂƙ!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- ýǗʒƙƪǕƒ ƘƓǂƕƬ ŀŏƧŏþdž -
- ƘƓƪƒƧþ!ƒ ŀŏƧŏþdž -

:ɣþɛɋǕƑƓ ƕƵǂǀDžǁƐ ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ƕǏþǏɋDžǁƐ 2-1

- ýƑƓƪĂ!ƒ Ă ǀƧƒþǗƒ ŀŏƧŏþdž -
- ŀŏƧƬƕ!ƒ þƧƒĂdž!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- ǁǕdž!ƒ ĬDžƵ ŀƱƼƓơdž!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- ŀǀƕƱdž!ƒ ŀŏǂǈƕ!ƒ ƘƓƪƒƧþ!ƒ ƨǂƧdž -

: ƭ þƾǁƑƓ ƕƵǂǀDžǁƐ ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ƕǏþǏɋDžǁƐ 3-1

- ǇŏǃĂƓǀdž!ƒ ýŏĂdžƙ ŀŏƧŏþdž -
- ƭ ƒĂƤ!ƒ ƯĂƧƿ ŀŏƧŏþdž -
- ƯĂƧƿ / ĭ ƧƓɳƙ!ƒ ƱƓƬǈ!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- ƘƓƪƪƋdž!ƒ ýŏĂdžƙ ŀŏƧŏþdž -
- ŀŏƧƓǀƶ!ƒ ŀŏƿƧƙ!ƒ ŀŏƧŏþdž -

:ƕƓƨƑƟDžǁƐ Nj ƕǏǁƑDžǁƑƓ ƕƵǂǀDžǁƐ ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ƕǏþǏɋDžǁƐ 4-1

- .ƧŏƼĂƙ!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- .ŀƕƪƓơdž!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- .ŀŏǃƓdž!ƒ ŀŏƧŏþdž -
- .ƧŏnjƱƙ!ƒ ŀŏƧŏþdž -

:ƕƓƽɛþDžǁƑƓ ƕƵǂǀDžǁƐ ƕƲƓƑǏdžǁƑƓ ƕƲDžƑƴǁƐ ƕǏþǏɋDžǁƐ 4-1

- .ƧŏƼĂƙ!ƒ ŀƕƿƒƧdž ŀŏƧŏþdž -
- .Ƙƒþnjƶƙ!ƒ ŀƕƿƒƧdž ŀŏƧŏþdž -
- .ŀƕƪƓơdž!ƒ ŀƕƿƒƧdž ŀŏƧŏþdž -
- .ǑDžƤƒþ!ƒ ƭ ƓơƙƼǗƒ ŀŏƧŏþdž -

1 - 5 [illegible]:

- [illegible].

- [illegible].

1 - 6 [illegible]:

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

- [illegible].

[illegible]: [illegible] [1]

[illegible] credits immobiliers [illegible]

[illegible]:

1 - [illegible]: [illegible]

- [illegible]

- [illegible]

- [illegible].

2 - [illegible]

- [illegible].

3 - [illegible]

[illegible].

[illegible]:

1 - [illegible]:

- [illegible]

- [illegible]

- [illegible]

- [illegible]

- [illegible].

---

[1] www.cnep-bank.com

- ƒ ǵP LJ‡ǀdž CǵLjn ýηD LJdž Ư'ƨD ŧƶƱp CƒƨT! Ư'ƨp .

2- ƒYƐqǐÜƐ Nj þǐǯNjŧƐ

- LJ‡ǀ!ƒ ƨƱƷĂk ƨk5þ
- ÖnƶT ƨƱƷĂk ƨk5þ
- LJ‡ǀ ýηÜ Yƒþǒǫ Ɣǵǀơ
- .ǁLjn!ƒ ýηÜ Yƒþǒǫ Ɣǵǀơ

3- :ƱǐǀdžǵƐ ƒUƒǀdžƐ

- .ǁŢ!ƒ Ɣǵǀơ
- ǐƨǵηk!ƒ ǐƨǵη!ƒ Ɣǵǀơ!
- .ŧǒ‡Ljn!ƒ ŧpǵƱn!ƒ

4- :DžǐƐNjƒŠDžƐ üǐNjDžŧ

- ŧǒƨǵlƶ!ƒ ŧǒpƨk!ƒ ýǒĂdžk
- ƨǵηǒÚǵn yǒn!ƒ Kǵlj‡ǀ ƨǵηLjǫ
- .ŧǒƨǵlƶ!ƒ ŧǒpƨkǐ! Ǒư'ƒƨD CƒƨT ýǒĂdžk

KƱĞllɛ ɣþƒDŽłƨɛ ƛəƒłdž !ĭĭŝł : Ĭdžƒkllɛ KƱĞDŽllɛ

Dźk cnep-llljhu Ŏ5 ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơk Ŏ5 łŏ5ƨŢdź!ƒ KĞdźþP!ƒ ŝŏĂ]k ƨĂþ łƨƨzdź ýηD LJdź Ğdź‡ lƨĞdźk]Ŭƒ KĂkơƒ łŏơ łl]ƒƨþ!ƒ łljŏŽ þƒƨ5D CŭdźZ!ƒ LJdź KĞdźĂŭzdź!ƒ yďźη! LJĞŏhk]Ŭƒ ɣĂŭ]D DźƒþPk]ƒ łơhu!ƒ YĂưĂdźhu łƱhkƨdź!ƒ łŭƒ]Ūƒ łŽĂdźηdź (2)Dźpƨŝơŭdź!ƒ ĞnjơưĂŏ

ƒNJłdźĭY Nj hƨɛþqllɛ UDŽłŭDŽ :üNjŬɛ ƒ‡UDŽllɛ

yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơk Ŏ5 łŏ5ƨŢdź!ƒ KĞdźþP!ƒ ŝŏĂ]k ƨĂþ łƨƨzdź Ŏ5 Kŭλdźk łl]ƒƨþ!ƒ ljRNj LJdź łŏĞz!ƒ LJŋ llĂljhu!ƒ CŭdźZ łƨĞ‡ Ĭŭź łŭdźĞT łơơ]dź łl]ƒƨþ Cƒƨηŋ łłĞơk]ƒ yďź Ă Ülŏƨƒƨη!ƒ łŏƨĞηk!ƒ llĂljhu!ƒ Ŏ5 ýŏdźz!ƒ łljŏŽ ƨĞŏkPƒ ýŭP LJdź cnep-llljhu ƨĞŏkPƒ ýŭP LJdź łłĞơ!ƒ łl]ƒƨþ ɣĂŭ]D Ĭŭź þĞdźkŽŭƒ Dźk łŏƨƒƨη!ƒ łŏƨĞηk!ƒ CŭdźZ!ƒ Ĭŭź ĞljK]ƒƨþ KƨŢkpƒ þl5 KĞ]]ddź ĂD þƒƨ5D ƒĂljĂ‡ŏ LJD LJ‡dźŏ llljhu!ƒ CŭdźZ LJD Ğdźhu Ă CŭdźZ!ƒ LJdź 60 ɣ KƨþP łl]ƒƨþ!ƒ Ŏ5 ŭz5 KdźþPk]ƒ Ŏk!ƒ Kƒƨ Ğdźk]Ŭƒ þþZ LJD Ŭŋ ÜlƨĞdźk]ƒ 70 yŏƨĂk Dźk łŏơ þƒƨ5Ūƒ łzηƨk]dź!ƒ ƨŏƐ Kƒƨ Ğdźk]Ŭƒ þþZ LJŏdźpƨ!ƒ LJŏhu ŝƨ5!ƒ ýλdźŏ łŏơ lƨĞdźk]ƒ

ɣþƒDŽłƨŬɛ þĭŢƱł łɛNjƱƱ : Ĭdžƒkllɛ ƒ‡UDŽllɛ

:ĞnjdźNjD ƨƒþNjŪƒ LJdź łŭdźη ŝŏlơk łŏƷhu cnep-llljhu! þƒƨ5Ūƒ CŭdźZ!ƒ Ĭŭź LJĞŏhk]Ŭƒ yŏƨĂk LJdź ƨþnj!ƒ LJŋ

- .ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơk Ŏ5 ŎlŏĂ]k!ƒ Ńŏƨdź!ƒ ƨŢĞljŽ ƨλdk ƨŏ‡ łƨƨzdź
- . ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơk Ŏ5 łŏ5ƨŢdź!ƒ KĞdźþP!ƒ ŝŏĂ]k ƨĂþ LJĞŏhu

łŏ!Ğk!ƒ KƒĂƱP!ƒ ýŭP LJdź łơhu!ƒ lƨĞdźk]ƒ ƨŏươk Dźk łlhĞ]!ƒ ƨƒþNjŪƒ Ĭ!ŋ ýĂŢĂ!ƒ ýηD LJdź

hƨɛþqllɛ lƒĭŢþƷ -1

:hĭƨĭəþllɛ hĭŢþƨllɛ 1-1

H₀ : þljŽ ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơkĂ łŏ5ƨŢdź!ƒ KĞdźþP!ƒ ŝŏĂ]k LJŏhu łŏƒĞŢơŋ łl!Ŭþ Kƒ‹ łpŭZ þηĂk Ŭ (0.05≥α) łl!Ŭþ!ƒ ăĂk]dź.

H₁ : þljŽ ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơkĂ łŏ5ƨŢdź!ƒ KĞdźþP!ƒ ŝŏĂ]k LJŏhu łŏƒĞŢơŋ łl!Ŭþ Kƒ‹ łpŭZ þηĂk Ŭ (0.05≥α) łl!Ŭþ!ƒ ăĂk]dź.

:KĞŏưƨ5!ƒ LJdź łŽĂdźηdź łŏ]łŏƒƨ!ƒ łŏưƨ5!ƒ ljRNj LJŽ ŝƱhljŏ Ă

:hĭəRllɛ lƒĭŢþƨllɛ 2-1

- łl!Ŭþ!ƒ ăĂk]dź þljŽ ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơkĂ łŏ5ƨŢdź!ƒ łdźþP!ƒ LJŏhu łŏƒĞŢơŋ łl!Ŭþ Kƒ‹ łpŭZ þηĂk Ŭ (0.05≥α).
- łl!Ŭþ!ƒ ăĂk]dź þljŽ CŭdźZ!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơk Ă ƨŏz]k!ƒ LJŏhu łŏƒĞŢơŋ łl!Ŭþ Kƒ‹ łpŭZ þηĂk Ŭ (0.05≥α).
- łl!Ŭþ!ƒ ăĂk]dź þljŽ ýŏdźz!ƒ yďź łpŭz!ƒ LJŏ]łơkĂ yŏƨĂk!ƒ LJŏhu łŏƒĞŢơŋ łl!Ŭþ Kƒ‹ łpŭZ þηĂk Ŭ (0.05≥α).

- ăĂkʅdž ƥŵƵ Ćŭdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏʅơkĂ ƝŏĂƨk!ƒ LJŏhu ŧŏƑĞŤơǫ ŧ!ŬƥƤ KƒR ŧpŭƶ ƥŋĂk Ů (0.05≥α)ŧ!ŬƥƤ!ƒ.
- ŧ!ŬƥƤ!ƒ ăĂkʅdž ƥŵƵ ýŏdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏʅơk Ă ƥƒƨ5Ūƒ LJŏhu ŧŏƑĞŤơǫ ŧ!ŬƥƤ KƒR ŧpŭƶ ƥŋĂk Ů (0.05≥α).
- ŧ!ŬƥƤ!ƒ ăĂkʅdž ƥŵƵ ýŏdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏʅơk Ă ĭ ƥĞdž!ƒ ýŏ!ƥ!ƒ LJŏhu ŧŏƑĞŤơǫ ŧ!ŬƥƤ KƒR ŧpŭƶ ƥŋĂk Ů (0.05≥α).
- ăĂkʅdž ƥŵƵ ýŏdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏʅơk Ă ŧdžƥƤ!ƒ DžŏƥIk KĞŏŭdžƶ LJŏhu ŧŏƑĞŤơǫ ŧ!ŬƥƤ KƒR ŧpŭƶ ƥŋĂk Ů (0.05≥α) ŧ!ŬƥƤ!ƒ.

Ʃŭƶkŏ ýĂŪƒ ƨĂơďž!ƒ ƨĂĞơďž ŧλŭλ LJdž LJĂ‡kk IƨĞdžkʅƒ ƴưĂ Džk ƥI5 KĞŏưƨƩ!ƒ ljŘNj ýƶ ĆĞLjhu Ă Ödžŏŭƶk!ƒ ăĂkʅdž!ƒÜƨdžƶ!ƒ ÜΣLjŋ!ƒ)Ŏ5 ŧŭλdždž ŧʅƒƨƥ!ƒ ŧLjŏƶ! ŧŏ5ŏUĂ!ƒ ƒ ƑĞŤƤ!ƒ Ă ŧŏŤƤT!ƒ KƒƨŏƷkdž!Ğhu KĞdžƥƤ!ƒ Ʃŏ Ăʅk)ýIkʅdž!ƒ ƨŏƷkdž!Ğhu Ʃŭƶkŏ5 ŧLjĞhukʅŪƒ LJdž ŎLjĞλ!ƒ ƨĂơďž!ƒ ĞdžD Ü(ǁLjhu!ƒ yďž ýdžĞƶk!ƒ Iƥdŭ Üŧ‡Ljnjdž!ƒ ÜŎNj Ă ŎIŏĂʅk!ƒ Ɲŏƨdŭ!ƒ ƨŤĞLjƶ LJdž LJĂ‡kŏ Ă (ŧŏ5ƨŤdž!ƒ

1) KƒƨĞhƶ (5) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ŧŏ5ƨŤdž!ƒ ŧdžƥƤ!ƒ.
2) KƒƨĞhƶ (4) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ƨŏƶʅk!ƒ.
3) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ƝŏĂƨk!ƒ.
4) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă yŏƨĂk!ƒ.
5) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ƥƒƨ5Ūƒ.
6) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ĭ ƥĞdž!ƒ ýŏ!ƥ!ƒ.
7) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTk Ă ŧdžƥƤ!ƒ DžŏƥIk KĞŏŭdžƶ.

Ĭ!ǫ ljƨĂƥhu Dž ʅIljŏ ĭ Ř!ƒ (ýŏdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏʅơk)yŋĞk!ƒ ƨŏƷkdž!Ğhu Ʃŭƶkŏ5 ŧ !ĞŁ!ƒ ƨĂơďž!Ğhu Ʃŭƶkŏ Ğdžŏŏ5 ĞdžD ŧ ŭλ :ŎNj Ă ƥĞƶhuD:

1) KƒƨĞhƶ (3) Ĭ ŭƶ ýdžkTk Ă ŧIλ!ƒ.
2) KƒƨĞhƶ (5) Ĭ ŭƶ ýdžkTk Ă ýŏdžƶ!ƒ yďž ŧpŭƶ!ƒ ƨŏƨƶk.
3) KƒƨĞhƶ (2) Ĭ ŭƶ ýdžkTŏ Ă ĞưƨƩ!ƒ.

KƒƨĞŏƤ ŧʅdžƤ ŧʅƒƨƥ!ƒ IƒƥD ƨĂĞơďž LJdž IƨI5 ý‡ ýhĞIŏ ŧ ŏơ ŎkƨĞ‡ŏŭ!ƒ ŎʅĞdžƤ!ƒ DžŏʅIk!ƒ ĞLjdžƥƤkʅƒ Ă ŧdžʅIdž Ğdžŏŏ Ğdžŏŭƶ KĞŋƨƥ Ĭ!ǫ :Ŏ

- ŧŋƨƥ (1) ƨŏƷ IƥThu Ʃ5ƒĂdž.
- ŧŋƨƥ (2) ƨŏƷ Ʃ5ƒĂdž.
- ŧŋƨƥ (3) ƥŏĞơďž.
- ŧŋƨƥ (4) Ʃ5ƒĂdž.
- ŧŋƨƥ (5) IƥThu Ʃ5ƒĂdž.

ثبات الأداة: Test Retest

يبين الجدول أدناه معامل الثبات لأداة الدراسة بطريقة Test Retest حيث تم تطبيق الأداة على عينة من خارج عينة الدراسة وبعد مرور أسبوعين من التطبيق الأول تم تطبيق الأداة مرة أخرى على نفس العينة وكانت النتائج كما يلي:

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول: الأهداف	5	0.712
المحور الثاني: الأدوات	4	0.703
المحور الثالث: الأخطار	3	0.540
المحور الرابع: الرقابة	3	0.598
الأداة ككل	24	0.855

ثبات الأداة: Cronbach Alpha

يبين الجدول أدناه معامل الثبات لأداة الدراسة بطريقة Cronbach Alpha حيث تم تطبيق الأداة على عينة من خارج عينة الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول: الأهداف	5	0.855
المحور الثاني: الأدوات	4	0.703
المحور الثالث: الأخطار	3	0.540
المحور الرابع: الرقابة	3	0.598
الأداة ككل	24	0.855

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة (1):

5	[illegible]	3	0.805
6	[illegible]	3	0.892
7	[illegible]	3	0.714
[illegible]	[illegible]	11	0.884
[illegible]		35	0.93

[illegible] spss

[illegible] 0.540 [illegible] (0.93) [illegible] (0.7) [illegible]

[illegible]:

-1 [illegible]:

[illegible]:

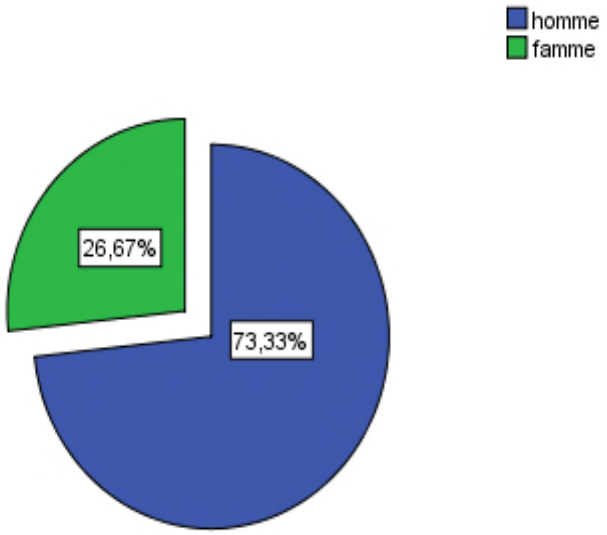
1-1 [illegible]

[illegible] (2) [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	44	%73.33
[illegible]	16	%26.67
[illegible]	60	%100

[illegible] spss

الشكل رقم (7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور تقدر بـ 73.3% من مجموع أفراد العينة في حين نسبة الإناث تقدر بـ 26.7% من مجموع أفراد العينة.

1-1 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

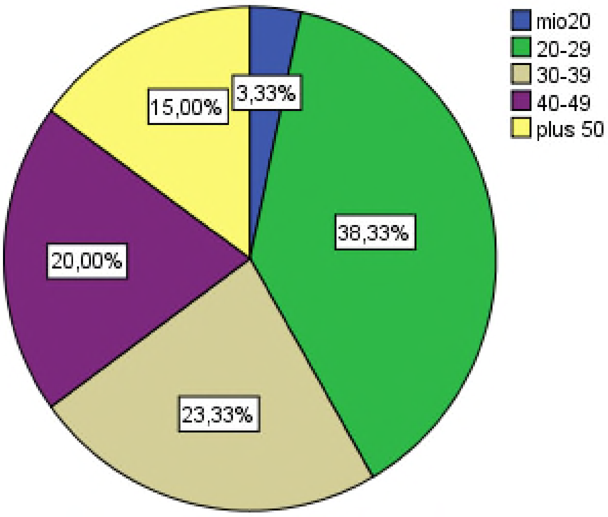
توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس (3) يوضح

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	2	%3.33
20-29 سنة	23	%38.33
30-39 سنة	14	%23.33
40-49 سنة	12	%20
50 سنة فأكثر	9	%15
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين

þDžyllɛ ƒƨɵ ƕƨɛþqllɛ ƕdĩY ƱĬŖNjǂ (8)üʅllɛ



ǂƑ5!ƒ Ɠnjöĭk! 38.33% ǂƕʅLjƕ (29-20)ǂöƧdžz!ƒ ǂƑ5!ƒ Ŏ5 Ƙĭηʅ ǂƕʅLj ĬĭƵD LJD ljŭƵD ýĂþη!ƒ LJdž Ʊσŭlj ƒŖNj (ǂLjʅ 20 LJdž ýpD) LJdž ǂƑ5!ƒ Ŏ5 Ƙĭηʅ ǂƕʅLj ĬLjþD ǂöσ ƘƓƑ5!ƒ ɯƧþkk DžĂÜ 23.33% ǂƕʅLjƕ (39-30) ƓNjŬĂkö YƒþöŰƒ Ă ɣσʅ!ƒ ƘƓöĭdžƵ LJD Ĭ!ǫ ǂ5ƓɯŰƓƕ ƧƕǂD ƘƓƑ5 Ĭ!ǫ ǂnjηĂdž ƘƓdžþP!ƒ ɣĭƸD LJD Ĭ!ǫ ýηƒƧ .ƇƓö!ĂŰƒ

:ĬDžĭǂyǂllɛ njNjǂƨDžllɛ ƒƨɵ ƕƨɛþqllɛ ƕdĩY ƱĬŖNjǂ 2-1

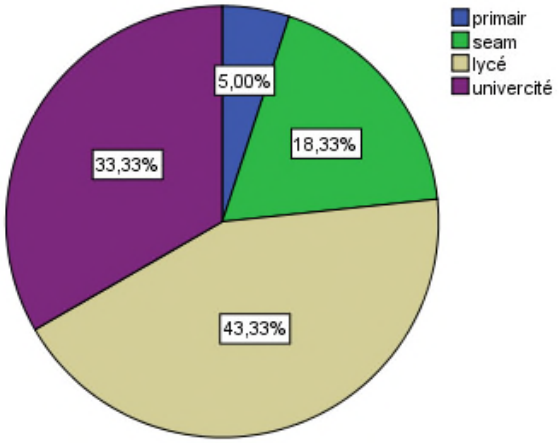
ĬDžĭǂyǂllɛ njNjǂƨDžllɛ ƒƨɵ ƕƨɛþqllɛ ƕdĩY ƱĬŖNjǂ DžĬƓĬ :(4)!ƨþ üNjqɯllɛ

ƕɵƨllɛ	qqyllɛ	ƕĬNjɵDžllɛ ƕƓƨdllɛ
Ĭɵɛqǂƃa	3	%5
ƲƨNjǂDž	11	%18.33
ăNjdžFk	26	%43.33
ĬyDžFɯ	20	%33.33
ƱNjDžɯDžllɛ	60	%100

spss ĬƑɯþqDž DžDž Ƒ5űƲdža üʅllɛ Nj üNjqɯllɛ !ĬƲdžǂ !ǂ

Ŏdžöĭzk!ƒ ăĂkʅdž!ƒ ɣʅσ ǂʅƒƧþ!ƒ ǂLjöƵ ýöƨĂk ǁ!Ŗǂ LJöƕö Ŏ!Ɠk!ƒ ýǂT!ƒ Ă

الشكل رقم (9): يوضح المستوى الدراسي لعينة الدراسة



من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة مستواهم الدراسي جامعي بنسبة 43.33% يليها مستوى ثانوي بنسبة 33.33% ثم مستوى متوسط بنسبة 18.33% وأخيرا مستوى ابتدائي بنسبة 5.00% وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى دراسي جيد يمكنهم من فهم أسئلة الاستبيان بسهولة.

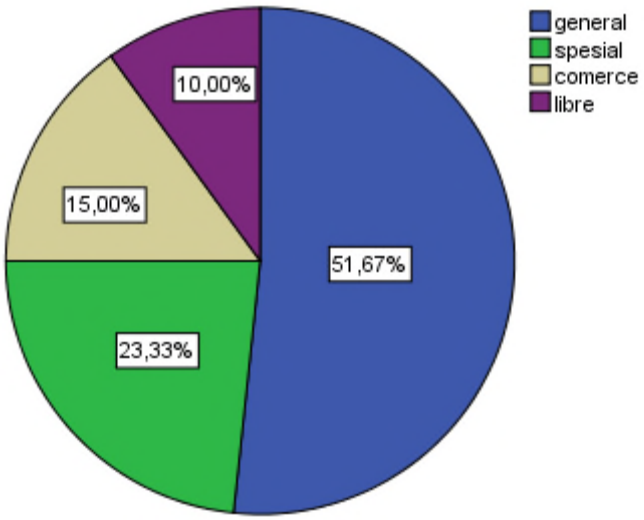
3-1 الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (5): الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

الخصائص	التكرار	النسبة
الجنس		
ذكر	31	%51.67
أنثى	14	%23.33
السن		
20-29	9	%15
30-39	6	%10
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (10): يوضح توزيع الزبائن حسب الوكالة



من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من الزبائن هي 51.67% من الزبائن العاديين، ثم تليها نسبة 23.33% من الزبائن الخاصين، ثم نسبة 15% من الزبائن التجاريين، وأخيرا نسبة 10% من الزبائن الأحرار، وهذا يدل على أن الزبائن العاديين هم الأكثر تعاملا مع الوكالة، وهذا راجع إلى أن أغلب الزبائن هم من الأفراد العاديين، ثم الزبائن الخاصين، ثم التجاريين، وأخيرا الأحرار.

4-1 توزيع الزبائن حسب الجنس:

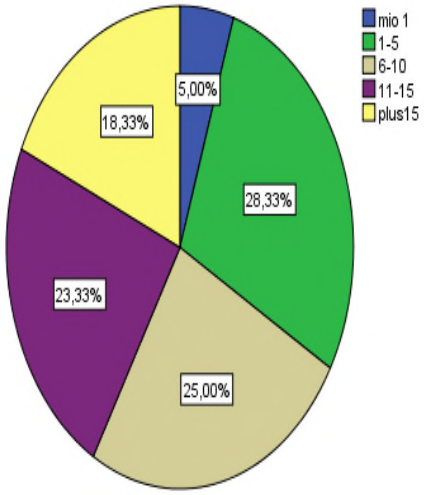
الجدول (6): يوضح توزيع الزبائن حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	3	%5
1-5 إناث	17	%28.33
6-10 إناث	15	%25
11-15 ذكر	14	%23.33
15 فما فوق	11	%18.33
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الباحثتين بناء على نتائج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة من الزبائن هي 28.33% من الزبائن الإناث من 1-5 سنوات، ثم تليها نسبة 25% من الزبائن الإناث من 6-10 سنوات، ثم نسبة 23.33% من الزبائن الذكور من 11-15 سنة، وأخيرا نسبة 18.33% من الزبائن الذكور من 15 فما فوق، وهذا يدل على أن الزبائن الإناث هم الأكثر تعاملا مع الوكالة، وهذا راجع إلى أن أغلب الزبائن هم من الإناث.

pďĞłłε ƲƉŽ üƉŽƒyŶłłε ɣqƉŽ ƒƨθ ƨvƨ£ƥqłłε ƨvďĩŶ ƲĭŘNjŧ(11)!ƽƥ üłłłε



KƒĂLj łł(5-1)LJŏƨ cnep-łłLjƨ yďž LJĂďďžĞzkŏ łLjŏz!ƒ ƥƒƨ5Ɗ LJďž %28.33 łłLjƨ!ƒ yďž ýďžĞzk!ƒ łƥďžƨ ŦďzkŏĞďžŏ5 ĭƊ łvĞŤ łƑ5 ŎNj łłLjƨ!ƒ yďž ýďžĞzkk łƑ5 ƨƨ‡Ɗ LJƊ Ĭ!ǫ yŋƒƨ ƒŘNj KƒĂLj łł (10-6)LJďž łƑ5!ƒ Ŏ5 %25 łƨłłLj Ğnjŏďk DžĞz!ƒ YĞƱł!ƒ Ŏ5 LJŏ5ƲĂďž łłLjƨ!ƒ ĆŭďžŻ ɣďƐƊ LJƊ Ĭ!ǫ łƽĞƲŰĞƨ łƨŏŤp łƥďž LJďž LJĂ‡ŏ łłLjƨ!ƒ yďž DžnjďďžĞzk LJƊ .ƨĞŏĶPŬƒ Ŏ5 łŏƨƣ!ƒ Džnjŏƥ! Σŏ! ĭƊ NJzďž ýďžĞzkď! łłLjƨ!ƒ ƨĞĶPk LJďž ŎNj DžnjkĞłł ďž5 Ŏ!Ğk!Ğƨ Ă f ĞP!ƒĂ

ƨvƨ£ƥqłłε ƨvďĩŶ łƒĞƒŦŦŰ Ĭ‡ŤNjłłε üĭ‡Θŧłłε-2

DžƒƥPkłƒ Džk ĞnjƑŭďžƨƨ cnep-łłLjƨ łpŭƵ LJŏłƣk Ŏ5 łŏ5ƨŤďž!ƒ KĞďžƥP!ƒ ƽŏĂłk ƨĂƥ łƽƨzďž ýŋƊ LJďž

:Ŏďŏ Ğďž‡ łłƒƨƥ!ƒ łLjŏƵ KĞƨĞŋǫ ŎŏưĂk LJ‡ďžŏ Ă ýƒďł 35 ĭĂƣk łƨĞďžkłƒ

الجدول رقم (7): يوضح الاستجابات حول العبارات المتعلقة بالمحور الثاني

العبارات	موافق جدا		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق جدا	
	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%
1	10	16.7	44	73.3	4	6.7	2	3.3	0	0
2	7	11.7	44	73.3	4	6.7	4	6.7	1	1.7
3	8	13.3	38	63.3	11	18.3	2	3.3	1	1.7
4	8	13.3	22	36.7	28	46.7	1	1.7	1	1.7
5	12	20	38	63.3	3	5	7	11.7	0	0
6	5	8.3	21	35	24	40	10	16.7	0	0
7	8	13.3	21	35	24	40	7	11.7	0	0
8	6	10	26	43.3	19	31.7	8	13.3	1	1.7
9	4	6.7	16	26.7	33	55	6	10	1	1.7
10	30	50	29	48.3	1	1.7	0	0	0	0
11	18	30	36	60	4	6.7	1	1.7	1	1.7
12	17	28.3	38	63.3	4	6.7	1	1.7	0	0
13	7	11.7	28	46.7	16	26.7	5	8.3	4	6.7
14	3	5	41	68.3	11	18.3	3	5	2	3.3
15	1	1.7	21	35	25	41.7	10	16.7	3	**5**
16	22	36.7	32	53.3	5	8.3	1	1.7	0	0
17	19	31.7	31	51.7	7	11.7	1	1.7	2	3.3
18	16	26.7	31	51.7	11	18.3	2	3.3	0	0
19	25	41.7	33	55	0	0	1	1.7	1	1.7
20	25	41.7	31	51.7	2	3.3	2	3.3	0	0
21	16	26.7	35	58.3	6	10	2	3.3	1	1.7
22	3	3.3	14	23.3	43	71.7	0	0	1	1.7
23	20	33.3	36	60	3	5	0	0	1	1.7
24	13	21.7	36	60	9	15	1	1.7	1	1.7
25	25	41.7	33	55	2	3.3	0	0	0	0
26	23	38.3	36	60	1	1.7	0	0	0	0
27	13	21.7	35	58.3	11	18.3	1	1.7	0	0
28	1	1.7	37	61.7	18	30	4	6.7	0	0
29	9	15	33	55	14	23.3	4	6.7	0	0
30	5	8.3	39	65	12	20	4	6.7	0	0
31	15	25	40	66.7	4	6.7	1	1.7	0	0
32	21	35	35	58.3	3	5	1	1.7	0	0
33	19	31.7	38	63.3	3	5	0	0	0	0
34	12	20	37	61.7	9	15	2	3.3	0	0
35	18	30	37	61.7	3	3.3	2	3.3	1	1.7

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

ا ƒŤ Ţ ƀƨ ƀƒǴ ƧǷ Nj ا ƒǾƒŤǴ üŤ‡ƟƬ :Kƒk KƟǴƋ

ŮĂ Ţ Ă ăƀơ Ť ƨŽ ƀǴƨhƋ LJdž ƀƨh ý‡ Ư ƨŽ Ă ŎƬŏĂ ƀk!ƒ Ňŏƨdž!ƒ ƨ Ţ Ǵƨhƨ ƬƬƨkdž!ƒ KǴƀǴŏh!ƒ ýŏƨơk DžkŏƀƬ

:LJǴ‡ ƒRƨ NJƀƋ Ƭ ŏơ ŎhǴƀơ!ƒ ŮƀĂ!ƒ Ť ƨŽ ƨ pĂkŏ ýĂh!ƒ ăĂkƀdž LJƋ Ƭ ŏơ Ƭƀƒƨƀ!ƒ KǴŏ ư ƨƋ ƨǴhkƤƒ Ť !ƨ

.ƨŤýŤ 2.99 - 1DžŤǴ ŎhǴƀơ!ƒ ŮƀĂ!ƒ

Ưƨ NjƬDž 3.44 - 2.5 DžŤǴ

ƀŤŴ 5 - 3.5DžŤǴ

hŤƨƀŤDžƧ ا ƒDžƀƀƧ ƨŤNjƨƬ üNjŮƨ ƀNjƟDžƧ ƀŤƒǾýǴ hƨ‡ýƬDžƧ ŘƀƒƬǾƧ :üNjŮƨ ƒ‡ŲDžƧ

hŤƨƀŤDžƧ hƋDžƀƀƧ ƀýǴ üŤ‡ƟƬ ŘƀƒƬǾ - 1

hŤƨƀŤDžƧ hƋDžƀƀƧ ƀýǴ ا ƨƀƒǴýƧ hƋƨƀƀƧ ƀƨƀƨƨ hƋƒŴƬƨƨ (8)!ƨƀ üNjƀŴƧ

njNjƬƨDž üNjǴƨƧ	hŤǴƨdžƧ	hŤǴƨdžƧ	ăƀƒŤýDžƧ	ŤǴƒƨƟƧ	ýƀƒǴýƧ	!ƨƀƧ
ƋƨƬƀDž	1	0.610	4.03	ŎhƋŽk! Ƭdždž Ţ dž NJkǴŋkLjdž Ă ƧLjhƋ! KǴdžƀP ǴŮdžƨ! KǴŋǴŏkơƒ	1
ƋƨƬƀDž	3	0.769	3.87	Ƭ!Ănj ƀh ƧLjhƋ! KǴdžƀP Ť ƨŽ ýĂ Ţ ơ! LJ‡džŏ	2
ƋƨƬƀDž	4	0.763	3.83	ƨŏ Ţ p ƨŏ5Ăk! ƨk5ƀ Ť ƨŽ ýĂ Ţ ơ! KpĂ	3
ƋƨƬƀDž	5	0.809	3.58	Ť ƨŽ ýĂ Ţ ơ! Ƭŏƨdžƨ ýnj ƀŏ Ŏ!Ŭƒ ƨ ƒƨ Ţ !ƒ Ƭdžƀ!ƒ	4
ƋƨƬƀDž	2	0.850	3.92	LJdž Ƭdžƀ Ldž!ƒ KǴƨƒƀŏŮƒ Ă ƨŏ5Ăk!ƒ KǴdžƀP Lƀŏŋ KǴdžƀP ŎNj cnep ƧLjhƋ ƨƨƋ	5
ƋƨƬƀDž	-	-	3.846	hŤƨƀŤDžƧ hƋDžƀƀƧ		

ƬƬ ƬŤƨƬ !! ƨƀƒŴƬƨƨ üƀ ƀƧ Nj üNjƀŴƧ !ƨƀƒǴýƧ DžƋƋ ƒƨŮƋƧ üƀ ƀƧ spss

ƒRNj Ă 4.03 ŎhǴƀơ!ƒ ŮƀĂ!ƒ ƨŎhƋ Ƭ ŏơ ýĂŪƒ ƨĂơdž!ƒ ƀǴƨhƋ LJdž ýĂŪƒ ƀƨh!ƒ ýŏƨơk ŇƒǴkLj ljŭƨƋ ýĂƀŋ!ƒ LJŏhŏ ŮƀĂh Ă Ƭƨ5kƨdž Ƭƀ5ƒĂdž Ƭŋƨƀh ƬƀdžǴ!ƒ ƀƨǴhƨ!ƒ Gnjŏŭk Ü0.61 ljƨƀp Ť ƨǴŏƨdž ƨƒƨơLjǴh Ă Ť !ĂŪƒ ƀƨǴhƨ!ƒ Ŏ5 ŎhǴƀơ ŮƀĂh Ƭλ!ǴĂ!ƒ Ƭhkƨdž!ƒ Ŏ5 ƬŏljǴλ!ƒ ƀƨǴhƨ!ƒ KǴŋ LJŏơ Ŏ5 Ü(0.85) Ť ƨǴŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.92) ŎhǴƀơ Ť ƨǴŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.83)ŎhǴƀơ ŮƀĂh Ƭλ!ǴĂ!ƒ ƀƨǴhƨ!ƒ Gnjŏŭk Dżλ (0.76) ljƨƀp Ť ƨǴŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.87) .(0.85) Ť ƨǴŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.58) ŎhǴƀơ ŮƀĂkdžh Ƭƨhƒƨ!ƒ ƀƨǴhƨ!ƒ ƒƨŏPƋ Ă (0.76)ljƨƀp

2- ţĭŷƨŧllɛ qyɠ üĭŧθŧ ƧəƒŧŽ

ţĭŷƨŧllɛ qyɠ üĭŧθŧ ƧəƒŧŽ (9)!ɔţ üNjqɯllɛ

!ɔţllɛ	ɣţƒɠŷllɛ	Ưƨ Njllɛ Ĭ ɠƒƨθllɛ	ƹ ɛţθŧŽŰɛ ăţƒĭŷDŽllɛ	hŭĭDŽlljŰɛ hŭĭɠƨŽllɛ	njNjŧƨDŽ üNjɠŝllɛ
6	ŧhŭ ɠLjdž llLjhu!ƒ Kɠdžţƙ ŧɔŰ‡k Ă DžĂ ŭƨ	3.35	0.86	3	Ưƨŧţƙ DŽ
7	ăƨƙŰƒ llĂLjhŰ! ŧhŭ Lj!ɠhu llLjhu!ƒ Kɠdžţƙ ƨɠƨŭD lƨŏdžkdž	3.5	0.873	2	Ưƨŧţƙ DŽ
8	cnep- llLjhu Kɠdžţƙ ƨɠƨŭD Ĭ ŰŽ YŭŰŲ llɠLjNj	3.47	1	0.911	Ưƨŧţƙ DŽ
9	ŧ!ĂlƨdŽ Ưƨ Ăƨl!ƒ KŰĂdžŽ	3.27	0.8	4	Ưƨ Njŧ DŽ
	ţĭŷƨŧllɛ	3.397			Ưƨŧţƙ DŽ

spss lƒɯţqƙ DžDŽ ƒɔŰUŽɛ hɠllƒUllɛ qɛqYa DžDŽ

lƨɠhƨ!ƒ Ĭ!ĂŰƒ ŧhŭkƨdž!ƒ ýkơk ŧ ŏơ ýĂŰƒ ƨĂơdž!ƒ ţɠƨhD LJdž ŎLjɠƛ!ƒ ţƨhŭ!ƒ ýŏŰơk NƒɠKLj ljŭƨD ýĂţn!ƒ LJŏhŏ lƨɠhƨ!ƒ ɠnjŏŰk Džƛŧƨkƨdž ŧl5ƒĂdž ŧnƨţhŭ Ă (0.91) ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.47) ljƨţp Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ ŧLjdžɠƛ!ƒ ŧţţɠ!ƒ lƨɠhƨ!ƒ ŧƛ!ɠƛ!ƒ ŧhŭkƨdž!ƒ ýkơk LJŏơ Ŏ5 (0.87)ljƨţp ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.5) Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ ŧƨhŭɠ!ƒ Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ ŧƨţɠk!ƒ lƨɠhƨ!ƒ ƒƨŏPD Ă (0.86) ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.35)Ɣ ƨţp Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ .ŧƱĂkdž ŧl5ƒĂdž ŧnƨţhŭ Ă (0.8) ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (3.27)

3- ƱĭŘNjŧllɛ qyɠ üĭŧθŧ ƧəƒŧŽ

ƱĭŘNjŧllɛ qyɠ üĭŧθŧ ƧəƒŧŽ (10)!ɔţ üNjqɯllɛ

!ɔţllɛ	ɣţƒɠŷllɛ	Ưƨ Njllɛ Ĭ ɠƒƨθllɛ	ƹ ɛţθŧŽŰɛ ăţƒĭŷDŽllɛ	hŭĭDŽlljŰɛ hŭĭɠƨŽllɛ	njNjŧƨDŽ üNjɠŝllɛ
10	NJŏ!ţ ýĂŢĂ!ƒ ýnjl Ă Ɣ ɠLjdž llLjhu!ƒ yţĂdž	4.48	0.8	1	Ưƨŧţƙ DŽ
11	ĭD LJdž llLjhu!ƒ KɠdžţƙĬ ŰŽ ýĂŢơ!ƒ LJ‡džŏ llLjhu!ƒ YĂƨ5 LJdž Yƨ5	4.15	0.775	3	Ưƨŧţƙ DŽ
12	ŧhŭ ɠLjdž llLjhu!ƒ ýdžŽ KɠţĂD	4.18	0.624	2	Ưƨŧţƙ DŽ
	ƱĭŘNjŧllɛ	4.27	-	-	Ưƨŧţƙ DŽ

spss lƒɯţqƙ DžDŽ ƒɔŰUŽɛ hɠllƒUllɛ qɛqYa DžDŽ

ƨƒƨơLjƒ Ă (4.48) ŧdžŏlhŭ Ŏhŭɠơ ƱĂ ƨhŧD KIIơ lƨTɠƨ!ƒ lƨɠhƨ!ƒ LJD ýĂţn!ƒ ýŭP LJdž UơŭLj ljƨţp ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (4.18) Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ (12)lƨɠhƨ!ƒ ɠnjŏŰk ŧƨkƨdž ŧl5ƒĂdž ŧnƨţhŭ Ă (0.8) ĭ ƨɠŏƨdž .(0.62) ĭ ƨɠŏƨdž ƨƒƨơLjƒ Ă (4 .15)Ɣ ƨţp Ŏhŭɠơ ƱĂkdžhŭ (11) lƨɠhƨ!ƒ ƒƨŏPD Ă (0.774)

4- الأبعاد الأخلاقية

الجدول (11): الأبعاد الأخلاقية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	رقم العبارة
يحترم الموظفون الأخلاقيات المهنية	1	1.033	3.48	الثانية	13
يتعامل الموظفون بالصدق والأمانة	2	0.796	3.67	الأولى	14
يلتزم الموظفون بالسرية في التعامل مع العملاء	3	0.885	3.12	الثالثة	15
الأبعاد الأخلاقية	-	-	3.42		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لبعد الأخلاقية بلغ (3.42) وهو يقع في المجال الثاني من مقياس ليكرت الخماسي (3.12-3.48) وهو يدل على أن الموظفين يحترمون الأخلاقيات المهنية ويتعاملون بالصدق والأمانة ويلتزمون بالسرية في التعامل مع العملاء.

5- الأبعاد الاجتماعية

الجدول (12): الأبعاد الاجتماعية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	رقم العبارة
يشارك الموظفون في الأنشطة الاجتماعية	1	0.68	4.27	الأولى	16
يتواصل الموظفون مع زملائهم خارج العمل	2	0.899	4.07	الثانية	17
يساهم الموظفون في تحسين بيئة العمل	3	0.77	4.02	الثالثة	18
الأبعاد الاجتماعية	-	-	4.11		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لبعد الاجتماعية بلغ (4.11) وهو يقع في المجال الأول من مقياس ليكرت الخماسي (4.27-4.11) وهو يدل على أن الموظفين يشاركون في الأنشطة الاجتماعية ويتواصلون مع زملائهم خارج العمل ويساهمون في تحسين بيئة العمل.

6- ăɑƒDŽllɛ üĭllɑllɛ ɑyɠ üĭ‡Θł ƛəƒłdž

ăɑƒDŽllɛ üĭllɑllɛ ɑyɠ üĭ‡Θł ƛəƒłdž(13)!sþ üNjɑƱllɛ

njNj‡ƨDŽ üNjɠsllɛ	hʊĭDŽljŬɛ hʊĭɠƨdžllɛ	ƹɛþΘdžŬɛ ăþƒĭyDŽllɛ	Ưƨ Njllɛ Ĭɠƒƨ Θllɛ	ɣþƒɠyllɛ	!sþllɛ
Ʊ2łþDŽ	1	0.729	4.33	Țɭɠljkdž Ă ýŏdžɳ cnep- llljhʊ! ŎdžPƒþ!ƒ ƨĂ‡ŏþ!ƒ	19
Ʊ2łþDŽ	2	0.701	4.32	ăĂkɭdž Ĭdžƨ ƨɠUkljŭ! f TPdž!ƒ LJɠ‡dž!ƒ þŏɳ cnep - llljhʊ	20
Ʊ2łþDŽ	3	0.811	4.05	łŏdžƨ CƒþŪcnep - llljhʊ ýPƒþ Dž‡2ɠUkljƒ lþdž lƨŏTp łŏ5ƨTdž	21
Ʊ2łþDŽ	-	-	4.23	ăɑƒDŽllɛ üĭllɑllɛ	

spss łƒƱþɑlpŽ DžDŽ ƒsŭUƲdžł hʊɠllƒUƲllɛ ɑɛɑYł DžDŽ

Kllơ Ĭ!ĂŪƒ lƨGhƨ!ƒ LJD Uơŭlj łŏơ ýĂŪƒ ƨĂơdž!ƒ þɠƨhD LJdž ƨŏPŪƒ ýhp Gdž ƨTljƨ!ƒ ýŏdžơk NƒɠkLj ýĂþɳ!ƒ LJŏhŏ ĭƨɠŏƨdž ƨƒƨơljƒ Ă (4.32)Ɣ ƨþp Ŏhʊɠơ ʊɭĂkdžhʊ łŏljɠλ!ƒ lƨɠhƨ!ƒ ɠnjŏdžk (4.33)Ɣ ƨþp Ŏhʊɠơ ʊɭĂ ƨhʊ‡D NJljdž Ă (0.811) ljƨþp ĭƨɠŏƨdž ƨƒƨơljƒ Ă (4.05)ljƨþp Ŏhʊɠơ ʊɭĂkdžhʊ łλ!ɠλ!ƒ lƨɠhƨ!ƒ ƒƨŏPD Ă (0.70)ljƨþp ýŏ!þ!ƒ þƨhʊ LJD ĭD yƽkƨdž łl5ƒĂdž ăĂkɭdž (4.23)Ɣ ƨþp ƨŏhʊ‡ ĭƨɠŏƨdž ƨƒƨơljƒ ĭþɠdž!ƒ ýŏ!þ!ƒ ƨTljƨ łlơ þl5 .ýŏdžƨ!ƒ ydž łpŭƨ!ƒ LJŏɭơk Ŏ5 ƨŏhʊ‡ ƨλD NJ! ĭþɠdž!ƒ

7- hʊDŽɑɑllɛ !ĭɑłł łƒĭ‡DŽY ɑyɠ üĭ‡Θł ƛəƒłdž

hʊDŽɑɑllɛ !ĭɑłł łƒĭ‡DŽY ɑyɠ üĭ‡Θł ƛəƒłdž (14)!sþ üNjɑƱllɛ

njNj‡ƨDŽ üNjɠsllɛ	hʊĭDŽljŬɛ hʊĭɠƨdžllɛ	ƹɛþΘdžŬɛ ăþƒĭyDŽllɛ	Ưƨ Njllɛ Ĭɠƒƨ Θllɛ	ɣþƒɠyllɛ	!sþllɛ
Ưƨ Nj‡DŽ	3	0.607	3.27	łŏljɭ!ƒ Ưƨ ĂƨI!ƒ Ĭdžƨ ýĂTơ!ƒ KƒCƒƨɳ lþlƨdž ƨŏƹ Ă łdžnjɭ	22
Ʊ2łþDŽ	1	0.69	4.23	Kŭdžɠƨk!ƒ Ŏ5 łŏƨɭ!ƒ LJdžưŏ llljhʊ!ƒ	23
Ʊ2łþDŽ	2	0.77	3.98	Ɣɭɠljdž łdžþP!ƒ Ĭdžƨ ýĂTơ!ƒ KpĂ	24
Ʊ2łþDŽ	-	-	3.82	hʊDŽɑɑllɛ !ĭɑłł łƒĭ‡DŽY	

spss łƒƱþɑlpŽ DžDŽ ƒsŭUƲdžł hʊɠllƒUƲllɛ ɑɛɑYł DžDŽ

(3.83) þƨhʊ!ƒ ƒRnj! Ŏhʊɠơ!ƒ ʊɭĂkdž!ƒ łdžŏp Kƹdžhʊ łŏơ ýĂŪƒ ƨĂơdž!ƒ þɠƨhD LJdž ƨ þƨhʊ ƨPƈ ýĂþɳ!ƒ ƠưĂŏ ƨƒƨơljƒ Ă (4.23) (23)lƨɠhƨdž! Ŏhʊɠơ!ƒ ʊɭĂ!ƒ ƹdžhʊ ƨTljƨ!ƒ ƒRNj Kƒƨɠhƨ! łhʊɭlj!ɠhʊ ɠdžD łƨƽkƨdž ýĂhʊp łɳƨþhʊ

ƒƧŏƤƊ Ă (0.77)ljƧƥp ĭƧǴŏƶďž Ƶƒƨơ˪jƒ Ă (3.98)Ɣ Ƨƥp ÖhǴ˥ơ ƱƖĂh (24)lƧǴhƶ!ƒ Ǵnjŏďk Ă (0.69) ĭƧǴŏƶďž!ƒ ƧƱƖĂkďž ýĂhp ƭƧƥh (0.6)ljƧƥp ĭƧǴŏƶďž Ƶƒƨơ˪jƒ Ă (3.27)ljƧƥp ÖhǴ˥ơ ƱƖĂkďžh (22)lƧǴhƶ!ƒ.

ÜĭÐŽyllɛ UÐŽ hɔśyllɛ DžĭƧƟ Ĭďƒkllɛ ƥNjƟÐŽllɛ üĭ‡ƟƬ ƦƏƒƬď : Ĭďƒkllɛ ƒ‡ƱÐŽllɛ

ÜĭÐŽyllɛ UÐŽ hɔśyllɛ DžĭƧƟ Ĭďƒkllɛ ƥNjƟÐŽllɛ üĭ‡ƟƬ ƦƏƒƬď (15)!ɔƥ ÜNjqƱllɛ

njNjƬƧÐŽ ÜNjǴɔllɛ	hĭÐŽljŰɛ hĭǴƧďllɛ	ƐɛƥƟďŰɛ ăƥƒĭyÐŽllɛ	ƱƧNjllɛ ĬǴƒƧƟllɛ	ƳƥƒǴyllɛ	!ɔƥllƒ
yɔkƧďž	1	0.555	4.38	ƭŏ!Ǵďž ƭ˥˥đďž‡ cnep-llLjhu Ŏɔ ƭlλ!ƒ llŏƥ! Ǵnjƶďž ýďžǴƶkk	25
yɔkƧďž	2	0.52	4.37	ll! DžƥlŏĭR!ƒ llLjhu!ƒ Ƶ˪UĂďž Ŏɔ ƭlλ!ƒ llŏƥ! ƭďžƥP!ƒ	26
yɔkƧďž	7	0.68	4	ƭďžƥlďž!ƒ ljƥĂƶĂ Ĭďƶ cnep-llLjhu U5Ǵơŏ	27
yɔkƧďž	11	0.64	3.58	NJďžǴďžkNjƒ ƧNjĂƞ Ŏɔ llkǴhƐƧ cnep-llLjhu ƴƱơŏ	28
yɔkƧďž	9	0.78	3.78	Ă Ćŭďžƶ!ƒ ý‡ǴTďž ýơ cnep-llLjhu ýĂǴơŏ Ǵnjkƶ˪hǴkďž	29
yɔkƧďž	10	0.7	3.75	KǴďžƥP!ƒ DžŏƥlKhu DžǴďžkNjŰǴhu cnep-llLjhu Dƶ˪kŭŏ Ă NJkǴƞǴŏkơƒ Ƭ5ƒĂŏ Ǵďžďž ŎŢPT ý‡Thu ýŏďžƶŭ! NJkǴhƐƧ	30
yɔkƧďž	6	0.6	4.15	yďž ƭŭŏĂƱ KǴpŭƶ ĆǴLjhuhu cnep-llLjhu Dźknjŏ Ǵnjƒŭďžƶ	31
yɔkƧďž	3	0.63	4.27	ƒƥƞďž llLjhu!ƒ yďž ýďžǴƶkŭ! ƥƒƥƶk˥Ŭƒ llŏƥ!	32
yɔkƧďž	4	0.54	4.27	Ćŭďžƶ!ƒ yďž ƭpŭƶ!ƒ LJŏ˥ơk! cnep-llLjhu Ĭƶ˥ŏ DźnjƒŰĂ LJǴďžư Ă	33
yɔkƧďž	8	0.7	3.98	NJďžŏƥlk ƥLjƶ NJƒŭďžƶ KǴƶpĂk Ŏhŭŏ cnep-llLjhu lƥŏƥƞ KǴďžƥP!	34
yɔkƧďž	5	0.77	4.15	-llLjhu Ǵnjďžƥlŏ Ŏk!ƒ KǴďžƥP!ƒ LJƶ Ʊƒƨ KLjD cnep	35
yɔkƧďž	-	-	**4.06**	**ÜĭÐŽyllɛ UÐŽ hɔśyllɛ DžĭƧƟ**	

spss IƒƱƥqpŽ DžÐŽ ƒɔśUƱllɛ hǴllƒUƱllɛ qɛqƴa DžÐŽ

ƒRnj! ŎhǴ˥ơ!ƒ ƱƖĂkďž!ƒ Ɛŭhu ƭŏơ (ýŏďžƶ!ƒ yďž ƭpŭƶ!ƒ LJŏ˥ơk)yhǴk!ƒ ƧŏƷkďž!ƒ ýŏŭơk ŃƒǴkLj ljŭƶD ýĂƥƞ!ƒ LJŏhŏ Ĭƶ˥ŏ llLjhu!ƒ LJD Ĭďƶ ýŏ!ƥ ƒRNj ƭƶɔkƧďž ƭƞƧƥh ƭLjŏƶ!ƒ ƥƒƧ5D ƭl5ƒĂďž ăĂk˥ďž ƭlơ NJLjD ŎLjƶŏ Ǵďžďž (4.06) ƧŏƷkďž!ƒ

[illegible] (11) [illegible]
.(4.06 ¡4.15¡3.98 ¡4.27 ¡4.27¡4.15¡3.75¡ 3.78 ¡3.58 ¡4 ¡4.37 ¡4.38)[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] (16) [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	29-6	0.8	0.53
[illegible]	40-29	0.97	0.30

spss [illegible]

[illegible] (0.05) [illegible]

[illegible]

[illegible] :H_0 [illegible] .$(0.05 \geq \alpha)$ [illegible]

[illegible]

[illegible] (17) [illegible]

[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	1.000	0.000

spss [illegible]

[illegible] 0.05 [illegible] 0.5 [illegible] CNEP- [illegible]

hŭŭžFkllε hŭŤ þ2llε þƒG‡Ɗqε Ƀəƒ‡ŭž :ƒĭŭžFk

:Džć KŭΘ

qŭžY üŭDžylε UDŽ hu5ŭylε DžŭƨΘ‡ Nj hŭƶþŤDŽllε I ƒDŽqƊqllε þŭƴƨ‡llε DžŭĞ hŭəƒŤΘa hllŰq I ε℃ hu5ŭY qŰNj‡ Ű:H₀

.(0.05≥α) hllŰqllε njNj‡ƨDŽ

qŭžY üŭDžylε UDŽ hu5ŭylε DžŭƨΘ‡Nj hŭƶþŤDŽllε I ƒDŽqƊqllε UŭŘNj‡ DžŭĞ hŭəƒŤΘa hllŰq I ε℃ hu5ŭY qŰNj‡ :H₁

(0.05≥α) hllŰqllε njNj‡ƨDŽ

hŭŭžFkllε hŭŤ þ2llε þƒG‡Ɗqε Ƀəƒ‡ŭž (18) !5þ üNjqŰllε

hllŰqllε njNj‡ƨDŽ	UƒG‡þŰε üDŽƒyDŽ	qyGllε
0.064	0.241	**þŭƴƨ‡llε**

spss I ƒŰþqDŽ DžDŽ ƒ5ŭUllε hGllƒUllε qεqYa DžDŽ

ŬGhukƨƒ llGljNj ŎLjƶŏ 0.5 LJdž ýpD ŬGhukƨŬƒ ýdžGƶdž LJD Gdž‡ 0.05 LJdž ƨhu‡D ‡!Ŭþ!ƒ ăĂkƖdž LJD ýĂþη!ƒ LJöhö ƨGƶƖdhu NJFŭdžƶ DžŭƶŏŬ CNEP-llLjhu LJD Ĭ!ę yηƒƨ ƒRNj ýödžƶ!ƒ ydž ‡pŭƶ!ƒ LJöƖo'k Ă ƨöƶƖk!ƒ LJöhu ƨöƶư .‡džöþƶ!ƒ ‡öư ƨ5! ƒ ýĂhup ŎLjƶŏ ƒRNj Ă ‡ƶ5kƨdž GNjƨGƶƖD LJD Ĭ!ę ‡5GưŰGhu KGdžþP!ƒ

hukllƒkllε hŭŤ þ2llε þƒG‡Ɗqε Ƀəƒ‡ŭž :ƒkllƒk

:Džć KŭΘ

qŭžY üŭDžylε UDŽ hu5ŭylε DžŭƨΘ‡ Nj hŭƶþŤDŽllε I ƒDŽqƊqllε UŭŘNj‡ DžŭĞ hŭəƒŤΘa hllŰq I ε℃ hu5ŭY qŰNj‡ Ű :H₀

.(0.05≥α) hllŰqllε njNj‡ƨDŽ

qŭžY üŭDžylε UDŽ hu5ŭylε DžŭƨΘ‡Nj hŭƶþŤDŽllε I ƒDŽqƊqllε UŭŘNj‡ DžŭĞ hŭəƒŤΘa hllŰq I ε℃ hu5ŭY qŰNj‡ :H₁

(0.05≥α) hllŰqllε njNj‡ƨDŽ

hukllƒkllε hŭŤ þ2llε þƒG‡Ɗqε Ƀəƒ‡ŭž (19)!5þ üNjqŰllε

hllŰqllε njNj‡ƨDŽ	UƒG‡þŰε üDŽƒyDŽ	qyGllε
0.11	0.325	**UŭŘNj‡llε**

spss I ƒŰþqDŽ DžDŽ ƒ5ŭUllε hGllƒUllε qεqYa DžDŽ

‡!Ŭþ!ƒ ăĂkƖdž LJD Gdž‡ ƨöƶư ŬGhukƨŬƒ LJD Ĭ D 0.5 LJdž ýpD ŬGhukƨŬƒ ýdžGƶdž LJD ýĂþη!ƒ ýŭP LJdž UơŭLj llLjhu!ƒ YĂƨ5 LJdž Yƨ5 Ĭ D LJdž GnjöŭƶŏŬ ýĂƤơ!ƒ LJ‡džöŬ llLjhu!ƒ KGdžþP LJD Ĭ!ę þĂƶŏ ƒRNj 0.05 LJdž ƨhu‡D .‡džöþƶ!ƒ ‡öư ƨ5!ƒ ýĂhup NJLjdžĂ

hvyĞɛþllɛ hvĭŢþƨllɛ þƒĞłɑqɛ Ʀəƒłdƶ :ƒyĞɛþ

:Dƶć KĭΘ

qdƶY üĭDƶylɛ UDƶ hvƽűylɛ DƶĭƨΘł Nj hvĭƷþŢDƶllɛ lƒDƶqɑqllɛ ƦĭNjþł DƶĭĞ hvĭəƒŢΘa hvllŰq lɛP hvƽűY qlllNjł Ű :H₀ .(0.05≥α) hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ

qdƶY üĭDƶylɛ UDƶ hvƽűylɛ DƶĭƨΘłNj hvĭƷþŢDƶllɛ lƒDƶqɑqllɛ ƦĭNjþł DƶĭĞ hvĭəƒŢΘa hvllŰq lɛP hvƽűY qlllNjł :H₁ .(0.05≥α) hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ

hvyĞɛþllɛ hvĭŢþƨllɛ þƒĞłɑqɛ Ʀəƒłdƶ (20) !ƽþ üNjqlllɛ

qyĞllɛ	UƒĞłþŰɛ üDƶƒyDƶ	hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ
ƦĭNjþłllɛ	0.531	0.000

spss lƒlllþqpƶ DƶDƶ ƒƽűUƶllɛ hvĞllƒUƶllɛ qɛqYa DƶDƶ

LJöłơk Ă łöƽŢdž!ƒ KĞdžþƤ!ƒ JöĂƨk LJöhu łpŭƵ þĂηĂ Ĭ!ǫ ljŭƵD ýĂþη!ƒ Ö5 lþƨƒĂ!ƒ łöƒĞŢơŰƒ JƒĞKlj!ƒ ƨöTk LJdž ýpD ł!Ŭþ!ƒ ăĂkłdž LJa5 ýĂþη!ƒ Ö5 LJöhudž ĂNj Ğdž‡5 (0.05≥α) ł!Ŭþ!ƒ ăĂkłdž þljƵ ýödžƵ!ƒ ydž łpŭƵ!ƒ . łödžþƵ!ƒ łöưƨ5!ƒ Ưƽ Ưklö 0.5 LJdž ƨhu‡D ÖĞhkƨŰƒ ýdžĞƵdž LJD Ğdž‡ 0.005

hvƨDƶƒqllɛ hvĭŢþƨllɛ þƒĞłɑqɛ Ʀəƒłdƶ :ƒƨDƶƒq

:Dƶć KĭΘ

hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ qdƶY üĭDƶylɛ UDƶ hvƽűylɛ DƶĭƨΘłNj qɛþƷŰɛ DƶĭĞ hvĭəƒŢΘa hvllŰq lɛP hvƽűY qlllNjł Ű : H₀ .(0.05≥α)

hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ qdƶY üĭDƶylɛ UDƶ hvƽűylɛ DƶĭƨΘłNj qɛþƷŰɛ DƶĭĞ hvĭəƒŢΘa hvllŰq lɛP hvƽűY qlllNjł :H₁ .(0.05≥α)

hvƨDƶƒqllɛ hvĭŢþƨllɛ þƒĞłɑqɛ Ʀəƒłdƶ (21)!ƽþ üNjqlllɛ

qyĞllɛ	UƒĞłþŰɛ üDƶƒyDƶ	hvllŰqllɛ njNjłƨDƶ
qɛþƷŰɛ	0.516	0.000

spss lƒlllþqpƶ DƶDƶ ƒƽűUƶllɛ hvĞllƒUƶllɛ qɛqYa DƶDƶ

ł!Ŭþ!ƒ ăĂkłdž LJD Ĭ!ǫ yηƒƨ ƒRNj Ă ýödžƵ!ƒ ydž łpŭƵ!ƒ LJöłơkĂ þƒƨƽŪƒ LJöhu łpŭƵ þĂηĂ Ĭ!ǫ ýĂþη!ƒ ƨöTö LJĂljłơö CNEP - llljhu Öƽ0Ădž LJD ýǫ yηƒƨ ƒRNj Ă 0.5 ýpD ÖĞhkƨŰƒ ýdžĞƵdž LJD Ğdž‡ Ü 0.05 LJdž ýpD f ljk Ök!ƒ łdžöþƵ!ƒ łöưƨ5!ƒ Ưƽ NJljdž Ă CĞƲPŪƒ LJdž łö!ĞP łdžþP Dznjdžöþlk Ĭ!ǫ łƽĞưŰĞhu CŭdžƵ!ƒ ýĞhulkłƒ cnep.- llljhu Ö5 ýödžƵ!ƒ ydž łpŭƵ!ƒ LJöłơkĂ þƒƨƽŪƒ LJöhu łöƒĞŢơǫ ł!Ŭþ KƒR łpŭƵ þηĂk Ů NJljD Ĭ!ǫƵ

hvƨqƒƨllɛ hvǐ⊤þƨllɛ þƒǤłqɛ Ǧəƒłǩ :ƒƨqƒƨ

:Džć KǐΘ

hvllŰqllɛ njNjłƨDŽ qǩY üǐDžyllɛ UDŽ hvƨŭyllɛ DžǐƨΘłNj ǎqƒDŽllɛ üǐllqllɛ DžǐǤ hvǐəƒ⊤Θa hvllŰq lɛP hvƨŭY qWNjł Ů :H₀ .(0.05≥α)

hvllŰqllɛ njNjłƨDŽ qǩY üǐDžyllɛ UDŽ hvƨŭyllɛ DžǐƨΘłNj qɛþƨŭɛ DžǐǤ hvǐəƒ⊤Θa hvllŰq lɛP hvƨŭY qWNjł : H₁ .(0.05≥α)

hvƨqƒƨllɛ hvǐ⊤þƨllɛ þƒǤłqɛ Ǧəƒłǩ (22)!ƨþ üNjqWllɛ

qyǤllɛ	UƒǤłþŰɛ üDŽƒyDŽ	hvllŰqllɛ njNjłƨDŽ
ǎqƒDŽllɛ üǐllqllɛ	0.450	0.000

spss lƒWþqpŽ DŽDŽ ƒƨŭUǩɛ hvǤllƒUǩllɛ qɛqYa DŽDŽ

yǩž łpŭƨ!ƒ LJŏ⌊oƒkĂ ǐ þǤdž!ƒ ýŏ!þ!ƒ LJŏhu łpŭƨ þnĂk NJLjD ljŭƨD ýĂþn!ƒ Ŏ5 lþƨƒĂ!ƒ łŏƒǤ⊤oŰƒ ƝƒǤKLj!ƒ LJdž O'uƒkŏ ŎǤhukƨƒ llǤLjNj LJD Ǥdž‡ (0.05) þdžkƨdž!ƒ łl!Ŭþ!ƒ ǎĂk⌊dž ýpD ŎNj Ă 0.000łl!Ŭþ!ƒ ǎĂk⌊dž LJD Ǐ!ǫ ƒþǤLjk⌊ƒ Üýŏdžƨ!ƒ KpĂ ƨƨƨk⌊ŏ łŏ5ƨ⊤dž łŏǎdžƨ CƒþŪ cneplJ llLjhu Cŭdžƨ ƨǤUKLjƒ lþdž LJD Ǐ!ǫ þĂƨŏ ƒRNj ŭŏǎp U'ƨPLjdž LJ‡! Ŏk!ƒ łŏdžþƨ!ƒ łŏuƨƨ!ƒ U'5ƨ Ŏu'klŏ Ǥdždž ƨŏλ‡!ƒ y⌊ŏ Ů ƨǤUKLjŭ! f ⊤Pdž!ƒ LJǤ‡dž!ƒ LJD Ǐ!ǫ łƨǤu'ŰǤhu ýŏĂŎ - llLjhu Ŏ5 ýŏdžƨ!ƒ yǩž łpŭƨ!ƒ LJŏ⌊oƒkĂ ǐ þǤdž!ƒ ýŏ!þ!ƒ LJŏhu łŏƒǤ⊤oǫ łl!Ŭþ KƒR łpŭƨ þnĂk Ů NJLjD Ǐ⌂Ƨ f Ljk . cnep

hvyǤƒƨllɛ hvǐ⊤þƨllɛ þƒǤłqɛ Ǧəƒłǩ :ƒyǤƒƨ

:Džć KǐΘ

njNjłƨDŽ qǩY üǐDžyllɛ UDŽ hvƨŭyllɛ DžǐƨΘłNj hvDžqqllɛ !ǐqƨł lƒǐ‡DŽY DžǐǤ hvǐəƒ⊤Θa hvllŰq lɛP hvƨŭY qWNjł Ů :H₀ .(0.05≥α) hvllŰqllɛ

njNjłƨDŽ qǩY üǐDžyllɛ UDŽ hvƨŭyllɛ DžǐƨΘł Nj hvDžqqllɛ !ǐqƨł lƒǐ‡DŽY DžǐǤ hvǐəƒ⊤Θa hvllŰq lɛP hvƨŭY qWNjł :H₁ .(0.05≥α) hvllŰqllɛ

hvyǤƒƨllɛ hvǐ⊤þƨllɛ þƒǤłqɛ Ǧəƒłǩ (23)!ƨþ üNjqWllɛ

qyǤllɛ	UƒǤłþŰɛ üDŽƒyDŽ	hvllŰqllɛ njNjłƨDŽ
hvDžqqllɛ !ǐqƨł lƒǐ‡DŽY	0.512	0.000

spss lƒWþqpŽ DŽDŽ ƒƨŭUǩɛ hvǤllƒUǩllɛ qɛqYa DŽDŽ

yǩž łpŭƨ!ƒ LJŏ⌊oƒkĂ (łdžþP!ƒ Džŏþlk KǤŏǎdžƨ) ýlk⌊dž!ƒ ƨŏƨkdžǎ! LJŏhu łpŭƨ þĂηĂ Ǐ!ǫ ýĂþn!ƒ Ŏ5 ƝƒǤKLj!ƒ ƨŏTk ýdžǤƨdž LJD Ǥdž‡ (0.05) łl!Ŭþ!ƒ ǎĂk⌊dž ýpD ŎNj Ă (0.000)łl!Ŭþ!ƒ ǎĂk⌊dž LJD Ǐ!ǫ ƒþǤLjk⌊ƒ ƒRNj Ă ýŏdžƨ!ƒ

KĞpĂD II!Ŗ‡ Ă KŭdžĞzk!ƒ Ŏ5 ŧŏƧ!ƒ LJdžưŏ cnep-IIĻjh LJD Ůą ƥĂzŏ ƒŖNj Ă (0.5) LJdž Ƨh‡D ƱĞhkƧŮƒ .ŧdžŏƥz!ƒ ŧŏưƧ5!ƒ Ư5Ƨ NJLjdž Ă Ɣ!ĞLjdž KĞdžƥP!ƒ ĬŭZ ýĂŢơ!ƒ

hs5ŭyllɛ DžĭƨƟŧ Nj hŭĭƷƥŢDžllɛ I ƒDŽqƢllɛ 5ĭNjƨŧ DžĭĞ hŭĭƟƒŢƟƨ hllŭq I ɛP hs5ŭY qŁNjŧ Ů : hŭĭƨĭƟƥllɛ hŭĭŢƥƨllɛ-

.(0.05≥α) hllŭqllɛ njNjŧƨDž qdžY üĭDžyllɛ UDž

:Džć KĭƟ

qdžY üĭDžyllɛ UDž hs5ŭyllɛ DžĭƨƟŧ Nj hŭĭƷƥŢDžllɛ I ƒDŽqƢllɛ 5ĭNjƨŧ DžĭĞ hŭĭƟƒŢƟƨ hllŭq I ɛP hs5ŭY qŁNjŧ Ů :H_0

.(0.05≥α) hllŭqllɛ njNjŧƨDž

qdžY üĭDžyllɛ UDž hs5ŭyllɛ DžĭƨƟŧNj hŭĭƷƥŢDžllɛ I ƒDŽqƢllɛ 5ĭNjƨŧ DžĭĞ hŭĭƟƒŢƟƨ hllŭq I ɛP hs5ŭY qŁNjŧ :H_1

.(0.05≥α) hllŭqllɛ njNjŧƨDž

hŭĭƨĭƥllɛ hŭĭŢƥƨllɛ ƥƒĞŧƢqɛ ƦƟƒŧdž (24)!5ƥ üNjqŁllɛ

hllŭqllɛ njNjŧƨDž	UƒĞŧƥŭɛ üDŽƒyDž	ƥNjƟDŽllɛ
0.000	**1.000**	**hŭĭƷƥŢDžllɛ I ƒDŽqƢllɛ 5ĭNjƨŧ**

spss I ƒŁƥqpž DžDž ƒsŭUƱa hĞllƒUllɛ qɛqYa Džž

ŧ!Ŭƥ!ƒ ăĂkŀdž ƥŭZ ŧŏƒĞŢơą ŧ!Ŭƥ KƒŖ ŧpŭZ IIĞLjNj LJD ýĂƥŋ!ƒ Ŏ5 ŧơưĂdž!ƒ ŧŏƒĞŢơŭƒ ƝƒĞKLj!ƒ LJdž Ơưkŏ ƥƒƧ5Ū (ýŏdžz!ƒ yďž ŧpŭz!ƒ LJŏŀơk) yńĞk!ƒ ƧŏƷkdž!ƒ Ŏ5(ŧŏ5ƧŢdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ ŧŏĂŀk)ýlkŀdž!ƒ ƧŏƷkdžů! (0.05≥α) LJD Ğdž‡ Ü(0.05) ƥdžkzdž!ƒ ŧ!Ŭƥ!ƒ ăĂkŀdž LJdž ýpD (Sig=0.000) ŧŏĂŀjzdž!ƒ ăĂkŀdž KƷůh Ręą Ü‡ŀƒƧƥ!ƒ ŧŀjŏZ ĬůZ f Ljk Ŏk!ƒ Ă Ü‡džŏƥz!ƒ ŧŏưƧ5!ƒ Ư5Ƨh Ŏưlŏ Ğdždž (0.5) LJdž Ƨh‡D ŎNj Ă (1.000) ƩůĥŬ ƱĞhkƧŮƒ ýdžĞzdž .ŧůŏƥh!ƒ ŧŏưƧ5!ƒ ýĂhƥ Ă ýŏdžz!ƒ yďž ŧpŭz!ƒ LJŏŀơk Ŏ5 ŧŏ5ƧŢdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ ŧŏĂŀk! ƧĂƥ ƥŋĂŏ Ů NJLjD

:ƕƬǘƢǁǭ

ǈǆǆ ǄǌǨƘǓƧ Ă ƇǕǆƵ!ƒ ƘǴƞǴǒƙơƒ ƚǄƕƓǆ Ĭ ǅƶ ƥƵǴƪƙ ǁĂǈƕ!ƒ ăĂƙƪǆ Ĭ ǅƶ ƚǒǁĂƪƙ!ƒ ƚƱƬǉǕƒ ƚƪƧǴǆǆ ǈǇ ǁƬǕ

ǑǉƱĂ!ƒ ƛĂƥǉƮ!ƒ Ǒ5 ƛǒĂƪƙ!ƒ ƴƥƒĂ! ǴǉƙƪƒƧƥ ƥǉƶ Ă ăƧƤǇ ƚǒơǴǉ ǈǆǆ ƛĂƪ!ƒ Ǒ5 ƘƒƧǒƺƙǆ!ƒ ƚǌƞƒĂǆ Ă ǕƚǒơǴǉ

Ǒ5 ǑǁǒĂƪƙ!ƒ Ɲǒƨǆ!ƒ ǋƕƶǅǒ ǐƦ!ƒ ƧĂƥ!ƒ ǈǆǆ ǄƐƧ!ƒ Ĭ ǅƶ ǊǈǇ Ơƿƙƒ ƚǅǒǆ ƚ!Ǵǂ Ă ƴǕƤ ǈǆǆ ǁǉƕ-ƱǴǒƙơǕƒ Ă Ƨǒ5ĂƙǅƐ!

ƚƕƪǉ!ǴƕǴǆǇ ǕǑ5Ǵǂ!ƒ ǄǴǆƙǋǕǴƕ ƯơǑ Ǖ CNEP-ǁǉƕ Ǒ5 ƛǒĂƪƙ!ƒ ǈǇ Ǖǫ ǁĂǉƕǅ! ƚǒǁĂƪƙ!ƒ ƚǒƞǒƙƒƧƙǕƒ ƟǴƞǉ

ƘǴǆƥƤ!ƒ ƇƒƥǇ Ǒ5 ƚƥ!ƒ ƚǒǆǋǇ ǈĂǂƧƥǒ ǈǒƱĂǆ!ƒ ƔǅƐǇ ǈǇ ƝƙǉƙƪǉǏ5 ƚ!Ǵǂ!ƒ Ǒ5 ƇǕǆƵ!Ǵƕ ǈǒƱĂǆ!ƒ ƚƥǕƵ!

.ǄǌƶǆǅǓ ƚƥǕƵ!ƒ ǈǒƪơƙ Ă ƇǕǆƵ!ƒ ƚǒǆǋǇ ǈĂǂƧƥǒ ǄǌǇǈǇ Ǵǆǂ ǁǉƕ!ƒ ƱǴƬǉ ƴǒƶ5ƙ Ǒ5 ǴǋƧĂƥĂ

ŧzlƒĂ!ƒ ŧƱǴơÚƒ ýǴŋdž Ǒ5 ŧůůlدž lƨkƨ! ƨƨŢdž!ƒ ŧlǴǒl LJƵ ƨǒhƨzk!ƒ ĂNj ŧǒ5ƨŢdž!ƒ KǴdžþƤ!ƒ ŦǒĂlk LJǫ

þl! .Ǒ5ƨŢdž!ƒ ýdžƨ!ƒ ǏůƵ KƒƨĂƱk LJdž DƨƱǒ Ǵdž! ŧzhǴkdžĂ ÜNJǒ5 ƨƛđk Ǒk!ƒ ýdžƒĂƨ!ǴhĂ ŧǒ5ƨŢdž!ƒ KǴǒůdžƨ!ƒ ŦĂlh

LJdž yƒlƒĂ ŦǴƱLj ǑhůůǑk Ǒk!ƒ KǴdžþƤ!ƒ LJdž ŧƵĂdžŋdž þǴŋǒǫ ŧ!ĂǴơdž ĂNj llĂLjh!ƒ NJŋƒĂǒ ǏRƒ ǑlǒIơ!ƒ Ǐþơk!ƒ Oƒh ŢD

DžƱLj NJkIIơ ǏRƒ ǑŋĂ!ĂLj‡k!ƒ ƨĂƱk!ƒ ll!R ǏůƵ þƵǴl þpĂ Ǒ5ƨŢdž!ƒ ýdžƨ!ƒ Ǒ5 Cƒph!ƒ ŧƱIlj DžNjƨǴhkƵǴh CǏůdžƨ!ƒ

.ŧǒ5ƨŢdž!ƒ KǴdžĂůƨdž!ƒ

LJǒh þŋƒĂkk LJD Ɣŋǒ Ǒk!ƒ KǴpůƨ!ƒ ŧǒƨƒƨdžklƒ þ‡đk Ǒk!ƒ JNNjǴljdž!ƒ LJdž KǴpůƨ!ƒ ŦǒĂlk ƨhkƨǒ Ă

ydž KůdžǴƨk!ƒ LJdž þǒþƨ!ƒ ƨǒĂƱk ydž Dƨnjh UǴ5kơÚƒ Ă CǏůdžƨ!ƒ ŧdžþƤ ŧǒdžNjD ǏůƵ þ‡đk Ǵdž‡ ÜǴnjFůdžƵ Ă ŧllđdž!ƒ

.CǏůdžƨ!ƒ

:KǴǒưƨ5!ƒ ƨǴhkƤƒ

ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơk Ă ŧǒ5ƨŢdž KǴdžþƤ!ƒ ŦǒĂlk LJǒh ŧǒFǴŢơǫ ŧ!ŮþƤ KƒR ŧpůƵ þŋĂk Ů :ŧǒlǒFƨ!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ -

ŦǒĂlk LJǒh ŧpůƵ llǴljNj NJLjD LJǒhk NJLjŮ ŧǒưƨ5!ƒ ljRNj Ư5ƨ Džk (0.05≥α) ŧ!ŮþƤ!ƒ ăĂklدž þLjƵ ýǒdžƨ!ƒ

. ŧ !ǴƛƤ!ƒ ýŢ5!ƒ Ǒ5 NJkǴhƛD Džk ƒRNj Ă ýǒdžƨ!ƒ ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơk Ă ŧǒ5ƨŢdž!ƒ ŧdžþƤ!ƒ

LJǒlơk Ă ŧǒ5ƨŢdž!ƒ ŧdžþƤ!ƒ LJǒh ŧpůƵ þŋĂk Ů NJLjD ǏůƵ f Ljk Ǒk!ƒ Ǐ!ĂŮƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk -

. ŧ !ǴƛƤ!ƒ ýŢ5!ƒ Ǒ5 Khƛdž ƒRNj Ă ýǒdžƨ!ƒ ydž ŧpůƨ!ƒ

LJǒlơkĂ ƨǒƨlk!ƒ LJǒh ŧpůƵ þŋĂk Ů NJLjƒ ŧ !ǴƛƤ!ƒ ýŢ5!ƒ JFǴkLj LJdž LJǒhk ŧ ǒơ ŧǒLjǴƛƤ!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ ýĂhup Džk -

.ýǒdžƨ!ƒ ydž ŧpůƨ!ƒ

ýǒdžƨ!ƒ ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơk Ă yƨƨĂk!ƒ LJǒh ŧpůƵ þŋĂk Ů NJLjD ǏůƵ f Ljk Ǒk!ƒ ŧƛ!ǴƛƤ!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ ýĂhup Džk-

. ŧ !ǴƛƤ!ƒ ýŢ5!ƒ Ǒ5 NJkǴhƛǫ Džk ƒRNj Ă

.Σ‡ƨ!ƒ KkhƛD JFǴkLj!ƒ LJŮ ŧƨhƒƨ!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk -

ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơk Ă ŧǒ5ƨŢdž!ƒ KǴdžþƤ!ƒ JǒĂƨk LJǒh ŧpůƵ þĂŋĂ! ƒRNj Ă ŧƨhƒƨ!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk-

.ýǒdžƨ!ƒ

ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơk Ă þƒƨ5Ůƒ LJǒh ŧpůƵ þŋĂk NJLjD KƨnjUD JFǴkLj!ƒ LJŮ ŧlدžǴP!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk -

ýǒdžƨ!ƒ

.ŧlþǴl!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk -

ŧdžþƤ!ƒ DžǒþIk KǴǒůdžƵ LJǒh ŧpůƵ þŋĂk NJLjD KƨnjUD ƨǴhkƤŮƒ JFǴkLj LJŮ ŧƨhǴl!ƒ ŧǒưƨ5!ƒ Ư5ƨ Džk -

ýǒdžƨ!ƒ ydž ŧpůƨ!ƒ LJǒlơkĂ

هههههه

Ʊɯɛƥɒʒllɛ ɦʊʒəƒ5

[illegible]

1- [illegible]

1- [illegible] 2001 [illegible]

2- [illegible] .2012 [illegible]

3- [illegible] .2009 [illegible]

4- [illegible] 2005 [illegible]

5- [illegible] 2008 [illegible]

6- [illegible] .1990 [illegible]

7- [illegible] .2010 [illegible]

8- [illegible] .2008 [illegible]

9- [illegible] .2002 [illegible]

10- [illegible] .2009 [illegible]

11- [illegible] 2001 [illegible]-

12- [illegible] .2008 [illegible]

13- [illegible] .2009 [illegible]

14- [illegible] .2000 [illegible]

15- [illegible] .2006 [illegible]

.2009ÜLJþSŰƒ LJGdžŽ ÛÜÏŖNjǂllɛ Nj þʅdžǂll ԋÐŽƑƨƈ þɛq ÛÏʓþTDŽllɛ 5ÏNjƨǂllɛ Nj ԋÏþƑШǂllɛ þNjdžǤllɛÜlþǆŋ SdžǤʅ -16

. 2011ÜLJþSŰƒÜ LJGdžŽÜ ǂ5SƶdžǆǃƨĂLjǂǃƒ Sƒþ ÛÏʓþTDŽllɛ 5ÏNjƨǂllɛ ÜǂʅƶLjǃƒ LJGdžơS!ƒ þhŽ Ŏ5ƮĂ -17

ÜǂŏƶdžǤŋǃƒ ǂ5ǤIƛǃƒ ǂʅʅƋdž Üllǆnjkʅdžǃƒ llĂǆʅ Ă Ŏ5SƮdžǃƒ ƪŏĂʅkǃƒ ÜþdžơƉ SĂlŏ ÜƪþǤƮ Oŏ5Ʈ -18

. 2010ÜSƮdž ÜǂŏSþLjǂʅŰƒ

ÜǂŏSþLjǂʅŰƒ ÜǂŏƶdžǤŋǃƒ Sƒþǃƒ ÜƑNJǂþɛqƋ Nj ƑNJǂƑÏǂDŽY ԋǂDŽƑʅllɛ þNjdžǤllɛ ÜþŏdžơǃƒƒþhŽ ƔdžƱdžǃƒ þhŽ -19

.2000ÜSƮdž

.2007ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽ ÜyŏƨĂkǃƒ ĂSƮLjǆǃ ǂŏƒSǃƒ SƒþÛԋǂDŽƑʅllɛ ƔqNjШllɛ Nj qþɛNjDŽllɛ Ɣþɛqƌ ÜSNjǤƱ Ш55 ƇŰŽ -20

LJþkƈ Nj ÏʓþTDŽllɛ ÏƪÏNjƨǂllɛ ƛÏŖDŽllɛ ÜYǤŏT LJŏʅơ DžǤʅơ ÜSǤƱƶǃƒ ÏþĂdžơdž Ïþƒƌ5 ÜƔǃǤƱ LJǤơS5 ƇŰŽ -21

.2010ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ƇǤ5Ʈ Sƒþ ÛDŽəƑǤŖǂll ԋlþqDŽllɛ ƔþNjTllɛ Ïʓ

ÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ŎdžǆƶǃƒSƒþ ÛlƑDŽqQllɛ 5ÏNjƨǂÜlþĂŽ þĂdžơdž LJŏʅơ SŏdžʅÜþdžơƉ ШǤơǃƒ ƪŏ5Ăk ŎǆŽ -22

.2011ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽ

.2008 ÜLJþSŰƒÜ LJGdžŽÜǂŏdžǆƶǃƒ ǂ5SƶdžǆǃƨĂLjǂǃƒ Sƒþ ÛlƑDŽqQllɛ 5ÏNjƨǂ ÜýkSĂǂ þŏS5 -23

ԋÏƨʓƑdžǂllɛ ƑÏɛŖDŽllɛ ԋDŽNjɰǆDž þǗǂDŽÜ þNjdžǤǂll üDŽƑlǂDž üqqDž ÏʓþTDŽllɛ 5ÏNjƨǂllɛ ÜÏSŏɰƤǃƒ þdžơƉ LJʅơdž -24

.1999ÜSƮdž ÜlþŏþŋǃƒSƮdž yŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ llƒSkŰƒ ÜlƑШllɛ qyǤ ƑDž ǃllƑY Ïʓ

ÜLJGdžŽ ÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ýƑƒĂ Sƒþ Ü-lƑƪÏǤƱǂ Nj ǃÏljƑƻDŽ- ԋǂDŽƑʅllɛ ƔqNjШllɛ Ɣþɛqƌ ÜlþĂŋ þdžơƉ ƱĂ5ơdž -25

.2009 ÜLJþSŰƒ

Ă SƮLjǆǃ þdžǤơ Sƒþ ÛÏǂÏǂƟǂ ÏDŽl üqqDž 5ÏNjƨǂllɛ lƑШÏǂþǂƨɛ ÜŎŽþdžƮǃƒ DžʅǤŋ þĂdžơdž -26

.2010ÜLJþSŰƒÜyŏƨĂkǃƒ

lƑDŽqQllɛ Ïʓ ԋǂDŽƑʅllɛ ƔqNjШllɛ ƔþɛqƌÜLJǤơdžʅ þdžơdž LJŏʅơ ÜýƒƨLj DžŏNjƒShɥ Ÿƒ þhŽ ÜÏþƒĂǃƒ LJŏʅơ þĂdžơdž -27

.2010 ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽ ÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ƇǤ5Ʈ Sƒþ ÜԋÏʓþTDŽllɛ

.2010Ü LJþSŰƒ ÜLJGdžŽ ÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ǂdžǤʅƉ Sƒþ ÛԋÏʓþTDŽllɛ Nj ԋÏllƑDŽllɛ ƔþɛqŰɛ ÜƪǃǤƤǃƒ þhŽ þdžơdž -28

ÜSƮLjǆǃ lSŏʅdžǃƒ Sƒþ ÜÏШÏǂþǂƨŰɛ 5ÏNjƨǂllɛ ÜƻʅĂŏ LJǤdžƛŽ ǂLjŏþS ÜŎŽþdžƮǃƒ DžʅǤŋ þĂdžơdž -29

. 2011ÜLJþSŰƒ

ÜLJGdžŽ ÜyŏƨĂkǃƒ Ă SƮLjǆǃ ǂŏdžǆƶǃƒ ÏSĂƨǤhǃƒ Sƒþ ÜԋǂDŽƑʅllɛ ƔqNjШllɛ Ɣþɛqɛ ÜÏĂƒƨŽ ƔǤNjĂǃƒ þhŽ þĂdžơdž -30

.2005 ÜLJþSŰƒ

. 2003ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽ ÜNNjǤLjdžǃƒ Sƒþ ÜlƑDŽqQǂll ÏШÏǂþǂƨŰɛ 5ÏNjƨǂllɛ ÜÏ5ƱƮdž þĂdžơdž þdžơdž -31

. 2010ÜLJþSŰƒ ÜLJGdžŽ ÜǂŏƒþhǃƒSƒþ ÛÏlǆǤllɛ 5ÏNjƨǂllɛ Ïʓ ԋkÏqƟ ǃÏljƑƻDŽ ÜǂǆlŽ ƻʅĂŏ þĂdžơdž -32

LJǤdžŽ þdžǤơ Sƒþ Ü 3Ʊ ÜƔþTƑyDž ǃÏljƑƻDŽ 5ÏNjƨǂllɛ Üþƒþơ DžŏNjƒShƒ ƪŏ5T ÜLJƒþŏĂʅ ŎʅSĂdž -33

.2006ÜLJþSŰƒ

.2005ÜSƮdž ÜǂŏSƒþŰƒ ǂŏhSƶǃƒ ǂdžƱLjdžǃƒ ƘƒSĂTLjdž ÜlƑ5ŰyllƑǤ 5ÏNjƨǂllɛ Üƪŏ5T ÏLjdž -34

35- [illegible] 3Ʊ [illegible] 2007.

36- [illegible] 2010.

37- [illegible] 3Ʊ [illegible] 2008.

38- [illegible] 2008.

2- [illegible]

39- [illegible] 2008.

40- [illegible] 2008.

41- [illegible] 2006.

42- [illegible] 20 [illegible] 1955 [illegible] 2008.

43- [illegible] 2008

44- [illegible] (sms) [illegible] 2012 [illegible]

45- [illegible] 2008.

46- عتيق خديجة، **أثر المزيج التسويقي المصرفي على رضا الزبون**، مذكرة ماجستير ، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان ، الجزائر، 2011

47- [illegible] 2006 [illegible]

48- [illegible] 2008.

49- [illegible] 2009.

50- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2008.

51- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2008.

52- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2008.

53- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2007 BADR.

54- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2008.

55- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2010.

56- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2010.

57- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2010.

58- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2009.

59- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2010.

3- الملاحق:

60- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2008 (69 مؤسسة).

61- الجدول التالي يوضح الأسماء الكاملة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدة من برنامج الدعم المالي لسنة 2007 (ملف Excel).

62- الجدول (3-2): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الجنس.

63- الجدول (3-3): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير العمر.

64- الجدول (3-4): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير المؤهل العلمي.

65- الجدول (3-5): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الخبرة العملية.

66- الجدول (3-6): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الدورات التدريبية.

67- الجدول (3-7): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الوظيفة الحالية.

68- الجدول (4-1): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الجنس.

69- الجدول (4-2): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير العمر.

70- الجدول (4-3): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير المؤهل العلمي.

71- الجدول (4-4): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الخبرة العملية.

72- الجدول (4-5): يوضح الأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمبحوثين وفق متغير الدورات التدريبية.

:ʰᴅᴳᵍᵈᵈᴡᴡᴜᴇ ʰᴅᴯᴴᶠᵍ :ᶠᴳᵈᵈᶠᵏ

1- sylvie de coussergues, gautier bourdeaux, **gestion de la banque'du daignostic à la stratégie** ,dunod ,paris ,6eme edition.

1- philip kotler duboise,monceau,**marketing management**,pearson éducation,12 .éme edition,2004

5øøøøθúDŽЊЄ

DžǐDŽIθDŽllɛ ɣPɬƒƨŬɛ bƒDŽƨć hυDŽəƒƽ (1)!ƽþ Ʒθ‡DŽllɛ

hυɾθűDŽllɛ	ƤƒɬƨŬɛ !ƨƋ
ƨŏƶʅk!ƒ þƶhυ ɬIǔƶǩdž ɬǔƒʅD ɬƽǴɾD - .(5)DžpƨƨIƨǴhƶ!ƒ ɬƹǴŏŢ IþǴƶǫ - ɬơɾƒĂ ƨŏƹ (14)DžpƨƨIƨǴhƶ!ƒ -	**ƹɛþʅ DžNjƽY**
KǴ‡ŏT!Ǵυ ýdžǴƶǩŏ cnep - llLjυ ýNj - ɬơɾƒĂ ƨŏƹ (14) DžpƨƨIƨǴhƶ!ƒ - ŎƽƱƨǴILj!ƒ IjƦNj yŏdžη Ʊƒƨƶǩʅƒ ƱƽŪƒ LJdž - þơƒĂ ýĂþη	**hƱƤǐllNjƦ ɣƤǐdžI**
)Ǐ!ĂŪƒ ɬpƨĂ!ƒ Ŏƽ LJĂ‡ŏ LJD LJʅơŬƒ LJdž - ƨ‡TLj ɬŏǴƹ Ǐ!ǫ ƱI5 DžŏþIk!ƒ (Ǐ!ĂŪƒ ɬơƽŢ!ƒ ǴLjƶdž LJĂǴƶǩ!ƒ LJʅơ	**qƹDƷ hυdžFdžƱNjǴ**
KǴdžþƤ!ƒ YĂLj þŏþơk LJʅơkʅdž!ƒ LJdž - LJƶ LJƒǴhƨ!ƒ ɬƽƨdž ăþdž LJƶ ýƒđʅ ɬƽǴɾǫ - llLjυ!ƒ Kƒƨŏƶʅk IþdžĂ ƨǴUkLjŪƒ KǴƶǴp ýĂơ ýƒđʅ ɬƽǴɾD - ɬdžþƤ!ƒ ǏǔƶĂŢơǔ! ƨǴUkLjŪƒ	**ƨ þƒƷ hυDŽǐIþ**
KǴdžĂǔƶdž!ƒ ƨŢǴLjƶ LJdž LJŏƨŢLjƶ ƨRơ - ɬŏŢƤT!ƒ	**üƒDŽƱ Σ þƱll**

hƲƨƥqllɛ DžFĭǴƧƨɛ :(2) !ƽƥ ƷθǂDŽllɛ

hƲǴƴƦllɛ hƲĭƯɛƥƽDŽĭqllɛ hƲĭƥƨɛRƱllɛ hƲĭƥNjNƱDŽƱllɛ

وزارة التعليم العالي والبحث العلمـــــي

المركز الجامعي- ميلة-

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

الشعبة:علـــوم التسيير

التخصص:مـــــــــــالية وبنوك

استبيان حول

دور تسويق الخدمات المصرفية في تحسين العلاقة مع العميل

دراسة حالة:الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط–CNEP -

أخي الكريم/ أختي الكريمة

Ĭƺ hƲĭƺƥTDŽllɛ IƑDŽqƦllɛ ƷĭNjƨƭ ƥNjq"LJƒĂLjƵ Koʻk Ƨŏŏƙ!ƒ DžĂƱƵ Ƨkƙ Ǵdž IƨǂRdž Ƨŏuʻoʻk ƨǴƱƺ Ŏƽ IƥƵǴƙdž!ƒ Dž‡Ljdž ĂƞƨLj ƭƱŏdž ƭ!Ǵ‡Ă **cnep -pdǴ Ĭƺ hƲĭdžqĭDŽ hƲƨƥq "üĭDŽyllɛ UDŽ hƲƽúyllɛ DžĭƨƱƭ** Ŭƺ ýdžƵkƙk Ŭ Ă ƭŏƨƙ KǴdžĂƱƵdž!ƒ ljRNj LJD Dž‡džƱƵLj Ǵdž‡ ÜLJǴŏhƙkƙŬƒ ƒRNj Ćýdžhu DžƨƨƵ!ƒ ýŭP LJdž .ƭoʻhu ƭŏdžƱƵ UʻƒƨƵŬ

:RǴkƙŬƒ ƨƒƨTƺ

:Y!ǴƱ!ƒ ƥƒƥƵƺ

ƭhƙIƵ ƨǴƱƥ

ƨƞǴNj ƨ TǴLj LJhu

ƕǏƬƍƪǁǁɛ ǀƑDžǇǂƴDžǁǁɛ :ǖǇǗɛ ƥǇɵDžǁǁɛ

:ǂƕƪǤǈǆ!ƒ ǂƕǤɳǗƒ DžǤDžD (X) ǂǆǘƵ ƴƳ ǁǁǗƳ5 ǇǆǊ

ǏƛǈD ☐ ƧǂȐ ☐ :ƩǈɳǃƒǄ -

49-40 ☐ 39-30 ☐ 29-20 ☐ ǂǈƪ 20 ǇǆǊ ýƿD ☐ :ǇƪǃƒǄ -

ǂǈƪ50 ǇǆǊ ƧƛǂD ☐

ǑƵǆǤɳ ☐ ǏǍǈǤƛ ☐ ƱƪǍǩǆ ☐ ǑƑƒƥǩƕƒ ☐ :ǑǆǒǀƵǩǃƒ ǎǍǩƪǆǃƒ -

ƒ ǤƤ!ƒ ƳǤƱǀ!ƒ ǎƥ! ƻƲǍǆ ☐ ǄǤƵ!ƒ ƳǤƱǀ!ƒ ǎƥ! ƻƲǍǆ ☐ :ǂǈǌǆǃƒ -

ǀƨơ ǂǈǌǆ ☐ ƨɳǤǩ ☐

ǁǈƕ!ƒ ƴǆ ýǆǤƵǩ!ƒ ǀƥǆ -

ǂǈƪ15-11 ☐ ƘƒǍǈƪ 10-6 ☐ ƘƒǍǈƪ 5-1 ☐ ǂǈƪ ǇǆǊ ýƿD ☐

ǂǈƪ 15 ǇǆǊ ƧƛǂD ☐

hŭƷþƬDŽllƐ lƑDŽqƣllƐ ƷŭNjƨƭ : ŬdžFklƐ þNjƲDŽllƐ

:ƭhuƚǴLjdž!ƒ ƭhuǴŋŰƒ DžǴdžD (x) ƭdžŭƵ ƴƱ llŭƱƷ LJdž

hŭƷþƬDŽllƐ hDŽqƣllƐ						
ƨŏƐ ƭƷƒĂdž lþƬhu	ƨŏƐ ƭƷƒĂdž	þŏǴƣdž	ƭƷƒĂdž	ƭƷƒĂdž lþƬhu	KƒƨǴhuƵ!ƒ	DžpƨƒƷ
					ŎhŭŭK! ƭdždžƬdž NJKǴŋKLjdž Ă llLjhu!ƒ KǴdžþƤ ǴŭdžƵ!ƒ KǴŋǴŏkƣƒ	1
					llLjhu!ƒ KǴdžþƤ ŬŭƵ ýĂƬƣ!ƒ LJƭdžŏ ƭ!Ănjƚhu	2
					ƨŏƬp ƨŏƷĂk!ƒ ƨkƷþ ŬŭƵ ýĂƬƣ!ƒ KpĂ	3
					ýĂƬƣ!ƒ ƭŏŭdžƵ ýnjƚŏ Ŏ!Ŭƒ ƨƒƨƬ!ƒ ƭdžþƤ!ƒ ŬŭƵ	4
					LJdž ƭdžþldž!ƒ KǴƵƒþŏŰƒ Ă ƨŏƷĂk!ƒ KǴdžþƤ lþŏŋ KǴdžþƤ ŎNj CNEPllLjhu ƨƨƱ	5
þŭƴƨƭllƐ						
					ƭhuƚǴLjdž llLjhu!ƒ KǴdžþƤ ƭƷŭƭk Ă DžĂƚƨ	6
					llĂLjhŭŭ! ƭhuƚLj!Ǵhu llLjhu!ƒ KǴdžþƤƨǴƵƚD lƨŏdžKdž ăƨƤŰƒ	7
					llLjhu KǴdžþƤ ƨǴƵƚD ŬŭƵ YŭƱƲ llǴLjNj cnep	8
					ƭ!ĂlƵdž ƱĂƨl!ƒ KŰĂdžƵ	9
ƱŭŘNjƭllƐ						
ƨŏƐ	ƨŏƐ	þŏǴƣdž	ƭƷƒĂdž	ƭƷƒĂdž		

		lƥTǉ			ƚ5ƒĂdž	ƚ5ƒĂdž lƥTǉ
10	NJŏ!ǫ ýĂƮĂ!ƒ ýnjƪ Ă ɣƪǤǉdž ll ǈǊ!ƒ ƴƿĂdž					
11	ƳƧ5 ĭ D ǇJdž ƘǤdžƥƤ ǏDŽƵ ýĂƮơ!ƒ ǇJǂdžŏ ll ǈǊ!ƒ ƳĂƧ5 ǇJdž					
12	ƚǊƪǤǉdž ll ǈǊ!ƒ ýdžƵ ƘǤƿĂD					
	ƛĭNjƥƚllɛ					
13	lƥŏƥƞ!ƒ NJƙǤdžƥƤǊ DžǂdžDŽƶŏ CNEP ll ǈǊ					
14	ǏDŽƵ NJƙǤdžƥƤ ƝŏĂƧƙ Ŏ5 CNEP ll ǈǊ ƥdžƙƶŏ ll ǈǊ!ƒ ŎƽƱĂdž					
15	Ă NJƑǗdžƵ ƴdž ýƮƒĂƙ!Ǥǚ ll ǈǊ!ƒ DžĂlŏ NJƶƿĂdž ýǗƤ ǇJdž NJƙǤdžƥƤ ǇJƵ ǇJǗƵǗƒ ŎǉĂƧƙǂ!Ǘƒ					
	ɋɛƥʓǙɛ					
16	ýǤǊlƙƪƒ ǇJĂǉƪơŏ CNEP ll ǈǊ ĂƽƱĂdž ƇǗdžƶ!ƒ					
17	ǇJdž ƚŏ!ǤƤ ƚdžƥƤ ll ǈǊ!ƒ ĂƽƱĂdž DžƥIŏ ƇǤƱƤǕƒ					
18	ƚǊǤƞƙƪǗƒ ǏDŽƵ lƧƥƿ ll ǈǊ!ƒ ŎƽƱĂdž! ýdžƶ!ƒ Ă ƇǗdžƶ!ƒ ăĂǤǂT Ă Ƙƒ ƧǤƪƽƙƪǓ ǤnjDŽơ ǏDŽƵ					
	ăɋƑDŽllɛ üĭllɋllɛ					

ƷƷƐ Ƭ5ƒĂdž lƥTh	ƷƷƐ Ƭ5ƒĂdž	ƥƷƠrdž	Ƭ5ƒĂdž	Ƭ5ƒĂdž lƥTh		
					Ă ýƟdžη cnep llLjh! ƠƷPƒƥ!ƒ ƷĂ‡ƟƥƷƒ Ƭ l GLjkdž	19
					ăĂkl dž ǏƷƵ ƷGUkljú! f TPdž!ƒ LJG‡dž!ƒ ƥƟη cnep llLjh	20
					CƒƥŪ cnep llLjh ýPƒƥ Dž‡ƷGUkLjƒ lƥdž lƷƟT p ƭƟ5ƷT dž ƭƟƷdžƵ	21
hDŽqGllƐ !ǏqƬƭ lƒǏ‡DŽY						
					UĂƷl!ƒ ǏƷƵ ýĂT ơ!ƒ KƒCƒƷη lƥlzdž ƷƟƐ Ă ƭƷnjl ƭƟLj‡l!ƒ	22
					KŭdžGzk!ƒ Ɵ5 ƭƟƷl!ƒ LJdžưƟ llLjh!ƒ	23
					Ɣl GLjdž ƭdžƥP!ƒ ǏƷƵ ýĂT ơ!ƒ KpĂ	24

üǏDŽyllƐ UDŽ hƷűyllƐ DžǏƷƟƭ : ǏdžFkllƐ ƥNjƟDŽllƐ

:ƭhl GLjdž!ƒ ƭhGηŰƒ DžGdžD (X) ƭdžŭƵ yưƵ llƷưƵ LJdž

hƬƭkllƐ						
					ƭƟ!Gdž ƭl l ƭdž‡ cnep llLjh Ɵ5 ƭlλ llƟƥ! Gnjzdž ýdžGzkk	25
					DžƥlƟ ǏR!ƒ llLjh!ƒ ƷUĂdž Ɵ5 ƭlλ!ƒ llƟƥ! ƭdžƥP!ƒ ll!	26
					ƭdžƥldž!ƒ ljƥĂƵĂ ǏƷƵ cnep llLjh U5GơƟ	27

ƧŏƐ ƚƷƒĂdž lþThu	ƧŏƐ ƚƷƒĂdž	þŏǴơdž	ƚƷƒĂdž	ƚƷƒĂdž lþThu		
					ƧNjĂη ÕƷ llƙǴhuƐƧ cnep llLjhu ƴƱơŏ NJdžǴdžƙNjƒ	28
üĭDžƴllɛ UDŽ hƷɛűƴllɛ RĭRƴŧ -						
					CǴŭdžƶ!ƒ ý‡ǴTdž ýơ cnep llLjhu ýĂǴơŏ ǴnjƙƶhuǴƙdž Ă	29
					Džŏþlƙhu DžǴdžƙNjŰǴhu cnep llLjhu Dżƙůŏ Ǵdždž Ŏ Ţ ƤT ý‡Thu ýŏdžƶů! KǴdžþƤ!ƒ NJƙǴhuƐƧ Ă NJƙǴηǴŏƙơƒ ƚƷƒĂŏ	30
					ŧžŏĂƱ KǴpŭƶ CǴLjhuhu cnep llLjhu Dźknjŏ ǴnjFŭdžƶ yďž	31
					llLjhu yďž ƒþþηdž ýdžǴƶƙů! þƒþƶk ţŰƒ llŏþ! cnep	32
					yďž ŧpŭƶ!ƒ LJŏţơƙ! cnep llLjhu Ĭƶţŏ DžnjFŰĂ LJǴdžư Ă CǴŭdžƶ!ƒ	33
FŢþllɛ						
					þLjƶ NJFŭdžƶ KǴƶpĂk Ŏhuůŏ cnep llLjhu lþŏþη KǴdžþƤ! NJdžŏþlƙ	34
					Ǵnjdžþlŏ Ŏƙ!ƒ KǴdžþƤ!ƒ LJƶ ƯƒƧ KLjD cnep llLjhu	35

FdžyDž !!‡DŽFƴŧ DžƧƟ þlţdž

CNEP-pΰΕΗΙ ΪDŽΪιωΕΗΙε ülΪΝJΙΙε (3) !ƨp ƎθΨDŽΙΙε

Source : www.cnep-bank.com

(4)!ƽþ ƷƟ‡DŽllε

OƒFǵdžNjþl ƒ2llc l ƒǵkllε ülƒyDŽ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	35