



ΥΕΩ·θ'ς φθ'ΩΩΩΩΨ' ΚΩΩΩΧΨ' ΕΛ'Μς
φλιΩΩΨ'
ΉΩΩΩΩΩΧλθ φΨ'ΩΩΩΩΒθ' ΜΩΩΩηλλθ'

2014/..... :ΩΒλλθ'

ΛχΞθ' κσιΐ : κΞδ

ΛχΞθ' κσιΐ ς ΕΛ'Βθθ' ΡΗχΙ' Σ'δ' κσιΐ :μ'Ιχλ

ΛχΞθ' κσιΐ :Η·ΨΠθ'

Ήχθ'λ : Ρ Σθθ'

مذكرة بعنوان:

Σόπζ ςηΨ · ΙΗΖζ' ΑΗπΐ Ι'θ

CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης :Ήθ'Ε ΉΞ'ΛΙ

Ήιχλ

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص "مالية"

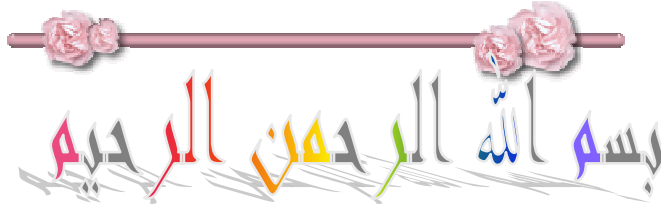
إشراف الأستاذ :

- بولصباغ محمود

إعداد الطالبات:

- بن السعدي سهام
- بولصباغ مريم
- رملي أسماء

السنة الجامعية: 2014/2013



Η ΒΑΥΨΗ ΙΟΒΆ ΚΑΥΝ Η ΕΊΦΪΨΗ ΚΔΑΪ Η ΕΊΥΖΨΗ ΙΑΦ ΣΥΨΗ Ž ΩΔΣΨΗ
ΒΒΊΩ ΄ΈΊΗ Ε΄ " ΕΊΥΖΨ ΚΕΊΔΑΨ ΡΨΗ΄ ΔΖΊΨ ΣΥΨΗ Ž ΩΔΣΨΗ ΎΕ΄ΈΨΗ
.έΦΦΨΗ Η ΊΗΨΗ Ι ΓΟΔΨΗ ŽΗΗ ΩΔΣΨΗ ЖДРΈΨΗ " ΗΩΆ

« ΒΦΚΣΨΗ ΒΦΑΥΨΗ ΔΖ΄ ΗΖ΄ ΊΊΖΔΑΪ ΊΓ Β΄ ΊΊΨ ΒΎΑΪΤΥ ΗΖΊΣΊΒ ΉΟΨΪΪ »

(32 ΉχΨ΄) ΉΛε·θ΄ ΉΛςΞ

ΚΕΊΥ΄ ΒΜΦΑΪ ΟΑΖΥ ΒΜΙΓ ΒΙΟΒΆ ЖΦΦΓΨΗ ΤΓ ΘΎΩ ΣΥΨΗ ΟΛ »
ΤΕΨ ΎΊΪ ЖГ ΉΟΖΊΨ Ε΄ Η ΒΔΚΣΨΗ Η ΉΊΖΚΨΗ ΒΜΔΑΎΥ Η ΒΜΦΨΪΥ Η
« ЖФΊГ ΊЬ Ξ

(2 ΉχΨ΄) ΉΎΛΒθ΄ ΉΛςΞ



اهداء

Η ΤΡΙΕΞ ΑΕΔΙ ΣΩΛ' ΩΥΩ ΙΓ' ΖΗ ΙΖΗΩΛ Ε' ΒΙΟΨ ΣΩΖΜΙΨ ΙΠΗ ΙΓ Η ΗΥΜΨ ΙΖΗΩΛ ΣΥΨΗ ΖΗ ΒΥΩ
ΡΨ' ΤΊΥΕ ΖΦΙΒ

ΥΔΡ' ΖΓ ΡΨ' ... ΑΊΧΖΖ' ΕΗΩΩ ΉΙΟΨΗ ΤΙΔΑΊ ΖΓ ΡΨ' ... ΑΊΊΟΨΗ Η ΒΊΦΜΨΤΩ ΖΗ ΚΛΗ ΖΓ ΡΨ'
" ΥΦΟΨΗ ΩΔΣΓ" ΙΥΊΪΨΗ ΣΩΨΗΗ ΉΕΔΊ ΤΊ ΩΔΥ Ε' ΖΗ ΖΓ ΟΝΑ' ΑΊΧΖΖ' ΥΊΚΩ ΚΔΒ'

ΙΜΖΙΠ Η ΤΡΙΕΞ ΕΒ ΙΜ·ΙΊΨ ΕΙΤΗ ΖΓ ΡΨ' ΤΖΙΕΖΨΗ Η ΕΊΜΣΨΗ ΡΙΪΓ ΡΨ' ΓΊΦΣΨΗ ΤΊ ΤΗΒΓ ΡΨ'
" ΑΩΦΖΑ" ΒΊΦΊΣΨΗ ΤΓ' ΤΡΗΕΝ ΒΥΩΩ

ΙΛΨΟΝΟΩ ΖΓ ΡΨ' ΤΕΙΦΡ ΒΔΑΦ ΕΦΜΕ ΑΩΖΖΓ ΒÜΔΖ ΡΨ' ΩΔΖΊ' ΙΜΦΑΊ Η ΕΊΤΗ' ΙΜΩ ΖΓ ΡΨ'
ΙΜΖΦΩ ΑΟΛΗ Η" ΕΊΦΕΒ" ΙΜΝΗΗ Η "ΒΦΓΊΖ" ΑΊΥΊΪΨΗ ΤΖΦ' ΙΜΨ ΨΗΩΡ Β ΒΊΣΓ Η ΑΟΊ ΎΥΖΗ
"ΕΊΔΡΕΨΗ ΒΊΛ" ΖΦΖΦΨΗΩΜΖ"

"ΉΨΙΊ" ΖΗ ΚΧΕΡ ΤΊΑΊ ΡΑΊ ΙΥΊΪΨΗ ΤΦ' ΡΨ'

" ΖΔΥ" ΕΊΔÜΖ" ΒΛΊΦΖΨ ΖΦÜΨΗ ËΈΕΗ ΒΛΊΥ, ΕΨ ΎΑΖΨΗ ΖΣΥ ΖΓ ΡΨ'

"ΛΒΓ" ΤΖΦ' ΤΕΙΦΡ ΒÜΔΖ ΉΖΨΗ Η ΉΕΛΨΗ ΨΟΊΊΥ ΡΨ'

ΖΗ ΤΊ ΤΕΟΦ' ΡΨ' ΓΊΟΣΨΗ ΥΔΝ' ΒΜÜΓ ΔΊΗΥΕ ΖΓ ΡΨ' ΤΕΞΓ Η ΣΊΒΓ ΟΖΙΤΗ ΖΓ ΡΨ'
" ΒΑΦΒΗ" ΉΙΓ' " ΉΙΙΓ" ΉΥΦΓΑ' ΤΖΙΓ' " ΒΊΦΛΗ " ΑΑΊΒ " ΒΔΥΩ"

" ΙΦΓΑ" ΤΨΙΕΨΗ ΤΊΦΣΦ ΡΨ'

ΉΔΒ' ΒΥΕΓ' ΥΔÜΨΗ ΗΥΛ ΤΖΙΖΔΒΊΊ ΖΓ ΡΨ'

ΑΊΦΣΨΗ ΕΣΩ Η ΒΑΧΓ ΟΛ ΩΒΗΗ ΕΣΩ Μ ΕΊ ΤΊ ΒΙΦΕΥΨΗ ΙΑΨΙΖΨ ΑΊΒΕΔΨΗ ΩΓΈΕ Η ΒΊΕΖΨΗ ΠΖΕΕ ΕΨΗ
ΓΊΥΕΤΉΥΨΗ ΥΥΩΊΊ Β' ΤΟΥ Β ΒΔΑΧΨΗ ΉΥΛ ΤΊ

سہام



ΒΟΡΕΪΗ ЖΔΡΕΪΗ ŽH ВуΩ

(έφτφ ΕΟΑΔÜΕ ΊΔΩ ŽH H Γ'ΙΝάΨ ΒΑÜΨΗ 'ΗΟΕΗ' ЖУŸΨΗΗ ВКίГ ОИГ ЖУŸΨΗ ŽH ωΓέу)

"11 ВУХΗ ВΨΨΙΞΔΨΗ ΑάΟΒ"

ŽH Ρακ ΩΔΣΓ ΊΩΦΒ ЖФДΠΪÜΨΗ άΟΩΗ ВΔΡέΪΗ ТтЗ Рψ ВГЧΗ ΠΛЗ Η ВЗІГЧΗ ΠΨ' Η ВΠΒέΪΗ ÓΑЖ Рψ
Рψ КУΩЛ' Е' ТЗέу СŸΨΗ ωΞΗΟΩΔΨΗ ŸДÜΨΗ 'НŸЛ Б'ІДЕЩ АΟJΨΩ ТЗΩГ' СŸΨΗ РψÜЕ ŽH έКЗ' ВΑΒ Η ΚΟΑŸ
:

ЖГ Рψ ΔΙΚÍ ΕΟТΗ Ε' ВМЕΩŸТΗ ЖГ Рψ ТтАJΨ Ü'ΨΗΗ ÍŸ' Рψ ТЗтСк ЖУΣΩ Ü'ΨΗΗ ІР' Рψ
СΩΨΗΗ άΙΧΖГ' ŸКΩ КДБ' ŸДР' ЖГ Рψ' άΙΧΖЗ' ΕΗΩΩ ŸΪÜΨΗ ТИΔΑŸ ЖГ Рψ' ŸŸέΪΗ Η ВтФМΨΩ ŽH ΚΑТ
КЗІІН ПФγÍ КИК'Б' Η ŽH КДРάÍŸŸΨΗ

Η ŸΨΗ ΗΓά РψŸ' ΕŸГЧΗ Η ТσÜΨΗ ТИЗJБ Η ΕŸДУΨΗ Η έтΪΨΗ ТИЗДАŸ Η Ÿ' ΕŸΨΗΗ Η ŸΨΗ ТИЗÜΞά' ЖГ Рψ
ΔЗІТ ЖГ РψŸ' ΨΟΓΩΨΗ Η ΕÍΣΨΗ ЖГ ТΨ 'ΞΑГ 'МІОР ΕŸТ ЖГ Рψ' μ'ΨŸΨΩ ωКŸΨΗ ŸΑJΨΗ Рψ' ŸŸηΨΗ ВγΑΩ
Рψ' ТΑŸJЗγГ Η ТΣΠІК РΑŸ' ІГΟФ 'МΩІZŸ' ТНέКΗ 'МŸŸó ГΟк ΕŸТ ЖГ Рψ' СéŸŸ Ÿ'ΗΩΝ ρηДЕ 'МÜŸІК'
'МΣ-ІΛЗ άŸŸГ' ΔЗІТ ЖГ Рψ' 'МΕŸФР ТΕŸФР Η 'МЗРέГ' ТРέГ' Η 'МΞέГ' ТΞέГ Η 'МДŸ' ТДŸ' ΕŸТ ЖГ
ТГ' ІУ ЛЫΞά ΑÍŸŸΨΗ ТГ' 'МРНά Η ТΕŸФР ŸГ' Рψ' БНΗΩΨΗ РΑŸ' ТАМН ВДéЕ εσŸ' СНéЕ

ΑŸФР ТЗΠІФ Η ΑέЛÍΨΗ ТЗΠІФ АΨŸÜБ 'ДМŸР Η 'НάОЗ 'ДЛΨΟΝΗ ΕŸТ ЖГ Рψ' Т'ІДБ' éДŸ' Η ТγДЗ Рψ'
ТΨ 'ФРНά 'ДŸΨ Η 'ЗОŸ' Η 'ΗΩІБ 'ІЗЗІТ ΕŸЗАΨΗ

АéФГ' " ББР' " ТЕЫНІС ΨΟДΖΗ ТЕНОФ' Рψ' ТРНéН ВγΑΩ ВМЗІМР Η ТРŸΞЗ éБ ВМДŸΨ ЖГ Рψ'
ΠΩЗ'ŸІДБ' "ВУННά"ВΣФŸК"

" РŸŸŸ "Η " ДŸŸŸ" ВФΑΒ ТЕОФ' 'ІЛΨЫН' Η ВΑΧІΨΗ ТЗΠІФ Рψ'

ΚΟГ' ΩÜŸ ВŸ éЛŸ' ТГ' Т'ІКЗБ' ŸΨΟΝΗ ΕŸТ ЖГ Рψ' БНéЗРЦΗ Η ΨΟΨΗ Г'НáŸŸŸ ВБŸΩ Ÿ' ΣŸΨΗΗ ŸΑJΨΗ Рψ'
"éФДБ" Рψ' ΨΟΝΗ ΩŸéСАŸ

"БΨН"БНéГ' ТГ'Нá" К-ŸΨΗ Η РΑФ КЗННéΗ Η "ΨΟДΣГ " ТДŸ' Рψ'

"ŸІДБ' "БŸМБ"ΕŸŸά ΑΩФÜБ" ТÜГ ЖТ ТЕНОΑΨΗ ТΕŸJУΩК Рψ'



اهداء

Рγμϣ Η ίΥίϊ 'ΙλΧΖ έτΉΥΥ Ε' ΒϠΟϋκ έκτ' Η έσυλη ΤΓ Κ·τΐΡ' Ωτϋϣη ὲϋϋΥ Ε' 'Υϋλμη ЖГ

Πέφ' ΌιγР РΑϊ Αέλή S'ηηιζβ" РΑϊ Αάψιϊ Δγϣ Η ψάοιϣη Α'οαδГ ΤΖJYΩР Η έφ

Рϣ" Тωάψ έφμζϣ ΔϊέЗР" Тζηη Вϋδηηηη Рϣ" ὲ ΤΕΙӨР ТГ 'дäāώ' Рϣ" СΩМN Аέди СΩЛ'

"Вφηιέϣη ТГ" "Ίφαϋϣη ТЕНΩϊ 'ΙМГηΩϊ' ΔΣΕ Вηιηη Ḳη ω ξη ЖГ

ΩΖέГ Η ὲφψ έφφ Ειτ ЖГ Рϣ" ὲ ἱέди Жφиβ ТЗηΩЛ' Η ТγєЗ ЖГ έκτ' ТИТ'Р' ЖГ Рϣ"

"Тηιέϣη ТΩ" " ТΕΙӨР ТГ áOЗ Ḳη КГηψ·ὲ

ΔΔαϋЕ РЗР ЁнέΣηη ТИДАϊ ЖГ Рϣ"

ГOДηη РЗР ТηίΣφβ Η ТИТ'Р' ЖГ Рϣ"

Δϊοϣη ὲт ПОЛ' Η Ιηϊ' ЖГ Рϣ"

"ЕηOξά"ΥφϋЗ"ΩдΣГ" ЖМNηηηή' Η" Ε'ιδυ" ВAMЗ"ВфдБ": Г'ηφηιέϣη ТЕНΟФ' Рϣ"

"ΑέφГ" "OιєЗ" ЖфїАї 'Υφς' Рϣ"

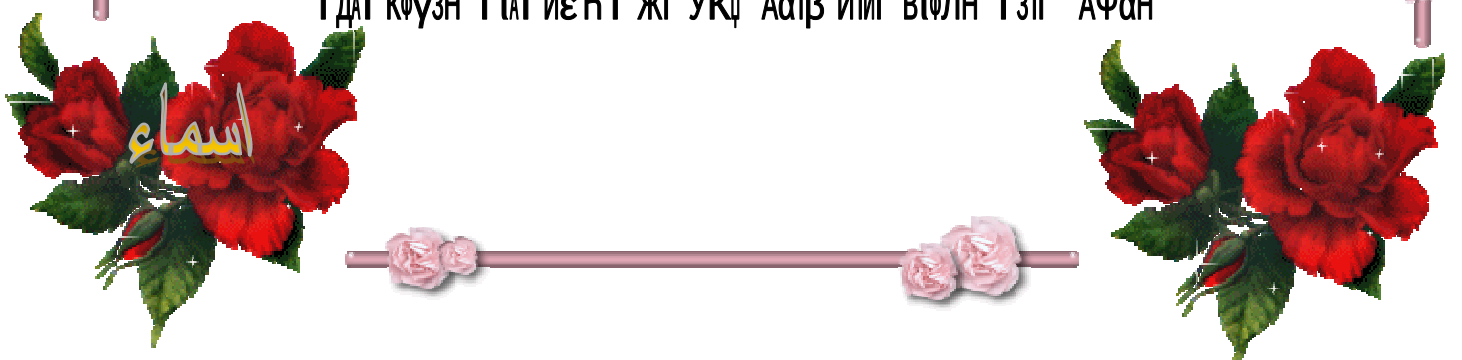
"ЖУΩηη Тѳβ" ΩφРОηη Тηιέϣη ТЧη Рϣ"

" ίZϋГ" ὲ'Гá" Вфиг" " В'ηέτϣη Рϣ"

КЗИηN ПφγГ 'ИМИК'β' Η Ḳη 'ИДРá Вφηιέϣη ТЕΩN Рϣ"

"ВДфAB"ВУέГ"ἱИГ" "Б'ИМБ"Υиуη" 'OάΩηη Г'JφГá Η ТΕИJYΩК Рϣ"

ТДАї КφγЗη ТїАї ἱέт'ї ЖГ ὲКϣ "Αάιβ"ἱИГ"В'фЛη"ТЗиг" "Αψάη



اسماء

الفهرس

المحتوى	رقم الصفحة
كلمة شكر وتقدير	
الإهداءات	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
المقدمة	
الفصل الأول: أساسيات فى الجودة و الخدمة	
تمهيد	
المبحث الأول: ماهية الجودة	
المطلب الأول: مفهوم الجودة	
الفرع الأول: تعريف الجودة	
الفرع الثاني: التطور التاريخي للجودة و إسهامات روادها	
الفرع الثالث: أهمية الجودة و أهدافها	
المطلب الثاني: مفاهيم أساسية متعلقة بالجودة	
الفرع الأول: تكاليف الجودة و متطلباتها	
الفرع الثاني: الرقابة على الجودة وتحسين جودة المنتجات	
الفرع الثالث: نظام ادارة الجودة الايزو 9000	
المبحث الثاني : ماهية جودة الخدمة	

	المطلب الاول: مفهوم الخدمة
	الفرع الاول: تعريف الخدمة
	الفرع الثاني: خصائص الخدمة
	الفرع الثالث : اصناف الخدمة وانواعها
	المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمة
	الفرع الاول: تعريف جودة الخدمة واهميتها
	الفرع الثاني: ابعاد جودة الخدمة وخطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة
	الفرع الثالث : مؤشرات ونماذج تقييم جودة الخدمة
	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الولاء لدى العملاء
	تمهيد
	المبحث الأول: رضا العميل
	المطلب الأول: ماهية العميل
	الفرع الأول: تعريف العميل وإبراز أهميته
	الفرع الثاني: انماط العملاء وطرق التعامل معهم
	الفرع الثالث: مستويات توقعات العميل والعوامل المؤثرة عليها
	المطلب الثاني : ماهية رضا العميل
	الفرع الاول: تعريف رضا العميل وخصائصه
	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الرضا وعلاقته بجودة الخدمة .
	الفرع الثالث : قياس رضا العميل .
	المبحث الثاني : ولاء العملاء
	المطلب الاول: ماهية ولاء العملاء

	الفرع الاول: تعريف ولاء العملاء وتصنيف العملاء حسب درجة ولائهم.
	الفرع الثاني : اهمية ولاء العملاء وعلاقة الولاء بجودة الخدمة
	الفرع الثالث : مستويات الولاء
	المطلب الثاني : وسائل وخطوات بناء ولاء العملاء
	الفرع الاول : وسائل وخطوات بناء ولاء العملاء
	الفرع الثاني : قياس ولاء العملاء
	الفرع الثالث : ادارة علاقة الزبائن
	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث :دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة-
	تمهيد
	المبحث الاول: بنك القرض الشعبي الجزائري
	المطلب الاول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري
	الفرع الاول: نشأة وتطور بنك القرض الشعبي الجزائري
	الفرع الثاني : وظائف بنك القرض الشعبي الجزائري وهيكله التنظيمي
	الفرع الثالث : دراسة الانشطة التسويقية المتكاملة على مستوى القرض الشعبي الجزائري
	المطلب الثاني : تقديم وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة
	الفرع الاول: نشأة وكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة CPA
	الفرع الثاني : مصالح وكالة لقرض الشعبي الجزائري بميلة CPA
	الفرع الثالث : نشاطات وموارد واستخدامات وكالة القرض شعبي الجزائري – ميلة
	المبحث الثاني : تقييم نتائج استمارة البحث.

	المطلب الأول : أسلوب جمع و تحليل البيانات.
	المطلب الثاني : اختبار الفرضيات.
	المطلب الثالث : نتائج و اقتراحات.

	الخاتمة .
--	-----------

الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
1	استمارة استبيا نية	

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل
01	دورة د يمنج لتحسين الجودة
02	تأثير الجودة على التكلفة والحصة السوقية .
03	أهداف الجودة
04	كف اكتشاف الوحدات المعيبة (الرديئة)
05	النظرة التقليدية لتكاليف الجودة
06	النظرة الحديثة لكف الجودة
07	نماذج لأشكال الانتشار ودلالاتها
08	مخطط عظمة السمكة
09	مثلث الخدمة
10	الخدمة الباردة
11	المصنع للخدمة
12	الحديقة الوردية
13	جودة خدمة العميل
14	نموذج الفجوة
15	مستويات توقعات العملاء .
16	حلقة من الجودة إلى الربح
17	العلاقة بين العملاء وجودة الخدمة
18	الولاء وتميز المؤسسة

19	مصفوفة الولاء
20	هرم الولاء
16	حلقة من الجودة إلى الربح
17	العلاقة بين العملاء وجودة الخدمة
18	الولاء وتميز المؤسسة
19	مصفوفة الولاء
20	هرم الولاء
21	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.
22	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري -ميلة-

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
01	أنواع كلف الجودة
02	أساليب تحسين الإنتاجية
03	تصنيف درجة الملموسية
04	مؤشرات تقييم جودة الخدمة
05	فوائد تطبيق ادارة علاقات الزبائن
06	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس
07	توزيع عينة الدراسة حسب العمر
08	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
09	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة
10	توزيع عينة الدراسة حسب سبب اختيار البنك
11	توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك .
12	اجابات عينة الدراسة على مقياس ديكارت الخماسي و تكراراتها.
13	تقييم أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمة المصرفية المقدمة من بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله
14	تقييم جودة الخدمة تبعا لأبعاد الجودة .
15	تقييم درجة ولاء أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميله -
16	نتائج تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميله – لبعدها الملموسية

17	نتائج تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة لبعد الاعتمادية.
18	نتائج تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة- لبعد الاستجابة.
19	نتائج تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة- لبعد الامان.
20	نتائج تقييم أفراد العينة لجودة الخدمة المقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة- لبعد التعاطف.
21	مستوى ولاء أفراد العينة لجودة الخدمة المصرفية المقدمة من بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة-

مقدمة

∴ ιΗγιζ

ἃ Ἐλχί Σ Ἡχνςη Ἡχλδ οἰϋΒ ἃ Ἡχο᾿λσιϋλθ᾿ς ἰώ᾿Σοώ᾿ ῥ᾿Βλ φα Ἡι᾿π Ἐλς᱓ κςχθ᾿ κθ᾿ϋθ᾿ ὕΛϋχ
γ᾿ςΞἱ ἰ᾿ ἰΕ·Σ᾿α ἃ ῥςΙθ᾿ μχ· ΜΒ᾿ςΕθ᾿ ΛΞη υΚθ᾿ ἩςΙθ᾿ υΛ᾿Βοθ᾿ κ᾿Χνθ᾿ς Ἡλθςϋθ᾿ Λ᾿Πον᾿ φα ἰ᾿Μ ᾿λλ
ϋεν κθ᾿ μ᾿ ἃ ἘΙχΙΠ ἩΞα᾿νλ ΛςρΧ φθ᾿ σἱ᾿ υΚθ᾿ ἿφΠθ᾿ ἃ κθ᾿ϋθ᾿ φα μχΛλ᱔Ξλθ᾿ ΩχλΒθ᾿ Ἐςοβλ ᾿ν᾿ηλ
. ἩχδςΞθ᾿ ᾿ρο Σ Ε Ἐἰ᾿χΜθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λθ᾿ μχ· ἩΞΛΠ

φα Ἐλχ·η Ἡχλπ᾿ ῥηΠο ἰΕ·Σ᾿ φοθ᾿ ἰ᾿λΙοθ᾿ ῥ᾿Βλ φα ᾿λ᾿π ᾿ΛςΦο ἘλχΟἱ᾿ ἰςεϋθ᾿ ἰἱρΠ ἰεθ
υΙθ φἱς Ζ᾿νπ Δ·Σ᾿ ὕςΛΧθ᾿ ξκπ φας .᾿ρχλΙελ μχ· ἘΙχΙΠ ἩΞα᾿νλ γΙο ᾿λλ ῥςΙθ᾿ ἰ᾿χἰ᾿Σοδ᾿
ο᾿ώςς ῥχλϋθ᾿ ᾿Υλ τιἱ ᾿πΛ᱔ς ἰ᾿λΙοθ᾿ κχΙεο φα ἘΙςΒθ᾿ Ἡχλπ᾿· ἩχλΙοθ᾿ ἩΦΠνἱ᾿· μχλορλθ᾿ς μχ᱔Ε᾿·θ᾿
. ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λΙθ ἩχΕ·Λθ᾿ Ἐἰ᾿χΜς ἩχΞβνο ΕΜχλ γΙο ῥΒ᾿ μλ

ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λΙθ ΝΒ᾿π μς·Μθ᾿ Ἷώς γχεΕος ἘΙςΒθ᾿ Ἐλ᾿ἰ ἰΕ·Σ᾿ ΛςΦοθ᾿ς ςλνθ᾿ ῥΒ᾿ μλς
ἰ᾿ϋδςος ἰ᾿Β᾿Ε τιἱ ὕΛϋοθ᾿ς ᾿ΥΕ·θ᾿ Ἡλ᾿ἰς ᾿ρλ᾿λοπ᾿ ΛςΕλ ο᾿ώςς ῥχλϋθ᾿ ΤΛΕ Δ·Σ᾿ ᾿Υχε
ἰώ᾿Σοώ᾿ ᾿χΒςθςνηο Ἐλς᱓ μ᾿ς ἩΣ᾿Θ ᾿ρλΙεο φοθ᾿ ἩΞΞ᾿λΙθ ο᾿ώςς ξ᾿Υλ γεΕο ἩλΙο κχΙεος ῥχλϋθ᾿
. οο᾿Λ᾿χοθ᾿ς οο᾿·ήλ ἈΞΕ ἰ᾿λΙοθ᾿ μχ· ἩιΥ᾿βλθ᾿ μλ ῥχλϋθ᾿ ἰνηλ Ἡχο᾿λσιϋλθ᾿ς
κθ᾿ϋθ᾿ τιἱ Γ᾿οβν᱔ς γςΞθ᾿ ἰ᾿Σοδ᾿ ῥΧ φας ἩχΛ᾿ΜΒθ᾿ ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λθ᾿ Ωδ᾿ςθ Ω·οολθ᾿ μ᾿
μχΞΕος ᾿ρεχςΞος ᾿ρϋχςνος ἰ᾿λΙοθ᾿ κχΙεο γχΛΦ φα ΛςΦοθ᾿ς κΙεοθ᾿ τθ᾿ ΔλΦο ῥ᾿Μο ὡ ᾿ρν᾿ ΖλΙχΞ
ῥΒ᾿ μλ ἩλΙελθ᾿ ἰ᾿λΙοθ᾿ μἱ κρχΙθ᾿ ᾿ΥΛθ᾿ σςοΞλ Ν᾿χδς ἿΕλϋθ᾿ τιἱ Λχ᱔᾿οθ᾿ ἰ᾿χνεο κ᾿Ιοθ᾿Ξ᾿· ᾿ροΙςΒ
. κρ᾿ώς ἈΞη

μςπλλ ᾿πΛχςΦος ᾿ρἱςν μ᾿λΥς ΙχΒ ῥηΠ· ᾿ρΦ᾿Πν Ἷ᾿ἰ φα ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λθ᾿ ἩχΛ᾿ΛλοΞ᾿ μ᾿
τιἱ ΖθΚ ὕχδςο·ς ἿΕλϋθ᾿ ἰ᾿·ήλς ἰ᾿Β᾿Ε Ἡχ·Ιος ἰ᾿Ελ᾿ϋοθ᾿ μλ Λ·η᾿ Ιἱἱ ἈΙΒ τιἱ ᾿ροΛΙδ σΙλ·
. ἩλΙελθ᾿ ἩλΙοθ᾿ ἘΙςΒ σςοΞλ

Ωλ ἩΣ᾿Θ ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λΙθ ᾿λρλ Λ·οϋχ ΛλοΞλς κ᾿ἰ ῥηΠ· ᾿πΛχςΦος ἰ᾿λΙοθ᾿ ἘΙςΒ κχεο μ᾿
ἘλΦΥλ ἩχλΙοθ᾿ ἰ᾿ΞΞ᾿λθ᾿α ΖθΚθ᾿ ἰ᾿Ελ᾿ϋοθ᾿ κΒΕ μλ ΙχΜχ υΚθ᾿ ἿφΠθ᾿ ἘΙχΙΒθ᾿ Ἡχἰ᾿Σοδ᱔ ᾿Ψ᾿Υςἱ
ἰ᾿Β᾿Ε Ἡχ·Ιο τθ᾿ ὕΙρο Ἡ᱔χΙΕ ἩχΛ᾿ἰ Ἀχθ᾿Ξ᾿ γχ·Φος ᾿ρο᾿λΙο γχςΞο φα Ἡθ᾿᾿α ἰ᾿χΒο᾿ΛοΞ᾿ ἱ᾿ρον᾿ τθ᾿
.ο᾿ώς ἈΞη φθ᾿οθ᾿·ς οο᾿·ήλ ᾿Ψ᾿·Π᾿ς ῥχλϋθ᾿ ἰ᾿ϋδςος

: ·M̃IH̃ζ ·ηΞι - 2

: 'Ηχθ'οθ' 'Ηχθ'ηΠό' ΓΛΦ μηλχ 'ε·Ξ 'λλς

à ὕχλ'ϑ' Τ'ώς γχεΕΘ φα 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ Λχϑ' σιλ 'λ

: ·M̃IH̃ζ ·ηM̃t - /3

: 'Ηχθ'οθ' 'Ηχ'ΙΛρθ' 'Ιώ'·'Ξοθ' ΓΛΦν 'Ηχθ'ηΠό' ξκπ 'ΗΒθ'·'Υλς 'ΗΦ'Εό' ὕΙρ·ς

à κρθ 'ΗΛΙελθ' 'Ι'·'ΛΙΘ' 'ΕΙςΒ 'Ηιχλ 'Ηθ'·ης· υΛ'·'ΜΒθ' φ·'ΥΠθ' Τ Λεθ' ζν· Τ'Ελ'Ι κχεχ ὕχη - 1

à κρθ 'ΗΛΙελθ' 'Ι'·'ΛΙΘιθ 'Ηιχλ 'Ηθ'·ης· υΛ'·'ΜΒθ' φ·'ΥΠθ' Τ Λεθ' ζν· Τ'Ελ'Ι Τ'ώς σςοΞλ ςπ 'λ - 2

à 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ κχεθ φα Τ'Ελ'ϑ' 'ρΛΙΘοΞχ φοθ' Ι'·'Υ·'Ι' φπ 'λ - 3

: ·M̃IH̃ζ 'Ε'υΣΙί - /4

. φ·'Βχ' κρθ 'ΗΛΙελθ' 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒθ υΛ'·'ΜΒθ' φ·'ΥΠθ' Τ Λεθ' ζν· Τ'Ελ'Ι κχεθ - 1

. 'ΗΛΙελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ μ'Ι 'ΥΛιθ 'ΗΒχον Τ'Ελ'ϑ' Τ'ώς γεΟχ - 2

: ·M̃IH̃ζ ή'ηξι - /5

: τθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' ξκπ ὕΙρο

·'ρλχχεθ 'ΙΚ'·λνς 'Ι'·'ΛΠ'·λς 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ· 'Ηει'Υολθ' κχπ'βλθ' ΙΙΕχ υΛΧν Λ'·Φ' κχιεθ -

'Ηθ'·ης φα 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ ΛςΦο φα κπ'Ξο μ' μηλλθ' φοθ' 'Ι'·'Ε'Λοδ'·ς Α'·'ονθ' Τ'·'Υ· τθ' ὕΣςοθ' -

. υΛ'·'ΜΒθ' φ·'ΥΠθ' Τ Λεθ'

ὕχλ'ϑ' Τ'ώςς 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ μχ· 'ΕΙςΒςλθ' 'Ι'·'δ'Ε'ϑ' ὕχιεθ -

: ('ΙΓ'ζ) ·M̃IH̃ζ ·υιξι- /6

: φιχ 'λ φα 'ΥΕ·θ' 'Ηχλπ' μληο

. ζςν·θ' φα Τ'Ελ'ϑ' Τ'ώς ς 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ 'Ηχλπ' -

Νβν μλ Τ'·'ΛΠθ' 'Ι'·'χιλ'Ι Λ'·'Ληο· Ν'·'χεθ φΞ'Ξ'Ι' ΛςΕλθ' ὕλχχ υκθ' ὕχλ'ϑ' Τ'ώς τι'Ι ΜχηΛοθ' -

. ζν·θ'

'λ· ρ Τ'Ελ'ϑιθ 'ΗΛΙελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ Ν'·'χεθ Ιλ'ϑ'λ φλι'Ι Ν'·'χελ τθ' ζςν·θ' 'ΗΒ'·Ε -

Τ'Ελ'Ι 'ΑΚΒ ς μχθ'·Εθ' 'ρ'·'Ελ'Ι τι'Ι Χ'·'βεθ' φα 'ρο'Ι'·'Ξλς 'ρο'·'ΛΙΘ ΛχςΦος μχΞΕο μλ 'ρνηλχ

ΙΙΒ

: ·M̃IH̃ζ ·υ'τ'ολι - /7

Λω' ΨςΥςλα 'ρχθ' ὕΣςςθ' Ι'·'Λλθ' 'Ι'·'λςι'ϑ'λθ' ς ΨςΥςλθ' 'Ηχ'ϑ'·Φ οχιλο μχ'ϑ'λ Αρνλ Ψ'·'ο'· 'νλδ

'ΗΦ'Εύθ 'ΗΛΜώ' 'Ι'·'λςι'ϑ'λθ' Ψςνοθ Απ'·νλ 'ΕΙ'Ι Ψ'·'ο'· 'νχι'Ι Τ Λβχ Τ'Ελ'ϑ' Τ'ώς τι'Ι 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ

: 'Ηχθ'οθ' Απ'·νλθ' τι'Ι 'νιλο'Ι' οχι'Ις μ'·'λΜθ'ς μ'·'ηλθ'ς 'Πνλθ' 'Υχε μλ ΨςΥςλθ'·

: τηρηΓηζ̃ τὸΠιζ̃ Ωολιζ̃ -1

οχιῖ ἰ'λοῖω' κος μχῖλ ψςΥςλ μῖ ἰ'λσιῖλθ' Ρ χθιους ΩλΒς ὤ Σς οχα κὼχ υΚθ' Αρνλθ' σπς
τιῖ Ἀ'ληρθ' Ωλ ἩχαΛΣλθ' Ἡλιθθ' ΕἰςΒ κχχεῶ· ἩΦ·Ὀλλθ' ἩχΛςΛΥθ' ἰ'λσιῖλθ' ΩλΒ ὕΒ' μλ ἩΣ'Θ
. οχιῖ ἩχαΛΣλθ' ΕἰςΒθ' Λχῶς Τῶςθ' ἩΞ'ΛΙ τθ' Ἡα'Υ' β ὕχλῖθ' ΛΧν ἩρΒς μλ κχχεῶθ' Ἡχιλῖ

: ·ζ̃Γ̃ζ̃ ·Μ̃ΙΗ -2

μλ οχιῖ ὕΣΕχ 'λ ἩΕΣ μλ ἱη'ῶς Ν'χδς Φ·Θ τιῖ 'ΥΕ'·θ' Εἰῖ'Ξλ· Εἰῖ' ξΚπ Μχλῶς
Αχθ'Ξ' τιῖ 'πι'λῶῖ' ὕΕΘ μλ 'χεΦνλ 'ΛχΞβῶ ἰ'Εῖ'βῶς ἰ'δ'Εῖ'θ'ς Λπ'ςΧθ' ΛχΞβῶ φῶθ' ἰ'ν'χ'θ'
ἰ'ςΙῖ' μλ 'πΛή'ς φ'ΣΕό' ὕχΙΕῶθ'ς ἰ'Ε'·ελθ'ς Ἡχ'χῶΞό' ἰ'Λ'λῶΞό'ς Ἡχ'ΣΕό' ἰ'νχῖθ'
. 'ΥΕ'·θ' 'πΛ'ῶΘχ φῶθ'

: ·Μ̃ΙΗζ̃ ἩπΗΓ -/8

μ' 'ΥχΕ β ἩχΛΠ· ΙςΙΕ ζθΚης Ἡχν'λΜ ΙςΙΕς Ἡχν'ηλ ΙςΙΕ ἩχΛΧν ζ' Ἡχιλῖ ῖ'ςΞ ἩΞ'ΛΙ ὕηθ
. ἩΞ'ΛΙθ ἩχνλΜθ' ΕΛῶβθ' ὕΩλῶα Ἡχν'λΜθ' ΙςΙΕθ' 'λ' ἩΞ'ΛΙθ' Ἡνχῖ ἩΞ'λθ' φα ὕχΩλῶ Ἡχν'ηλθ' ΙςΙΕθ'

2014-2013 Ἡχῖλ'Βθ' ἩνΞθ' φα ἩΞ'ΛΙθ' Εἰ'ῖ' ΕΛῶα ἱΙΕῶ :ἩχνλΜθ' ΙςΙΕθ' -1

.υΛ'ΜΒθ' φ·ῖΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης φα ἱΙΕῶς :Ἡχν'ηλθ' ΙςΙΕθ' -2

.υΛ'ΜΒθ' φ·ῖΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης μ'·Μ τιῖ ἰ'Ξ'ΛΙθ' Ἡνχῖ ΛΣ'ῶεῶ :ἩχΛΠ·θ' ΙςΙΕθ' -3

:·Μ̃ΙΗζ̃ 'Ε'πΩΠ -/ 9

ὕΒ' μλ υΛῶ ἰ'ῖλ'Β τθ' ῖςΒιθ 'νΛΦΥ' 'λλ φῖλ'Βθ' ΜηΛλθ'· Ἡχιλῖθ' ΩΒ'Λλθ' Λαςῶ κΙῖς Ἡδ
. ΨςΥςλθ' κΙῶ φῶθ' ΛΙ'Σλθ' τιῖ ὕςΣΕθ'
Ἡν'·ῶΞῶ' μῖ Ἡ'·Βό' φα ἩΞ'ΛΙθ' Ἡνχῖ ἰ'Λα' ὕ·δ μλ μς'ῖῶθ' ὕῖΥ *
Τῶςθ'ς ΕἰςΒθ' ΨςΥςλ ὕς'ῶῶ φῶθ' Ἡε'·Ξθ' ἰ'Ξ'ΛΙθ' Ἡδ *

:·Μ̃ΙΗζ̃ 'Ε'ΓῖΤΠι -10

: (Service Quality) ·ΙΗΖ̃ 'ΑΗπῖ -1

ΕΛλθ' φα ὕΥα' ὕηΠ· υἰ'ῶ μ' τιῖ ΕΛλ ὕς' μλ 'ρλχιΞῶς ΔχΕΣ ὕηΠ· Ἡλιθθ' κχλΣῶ
'ρλιεῶ φῶθ' ἰ'λΙθθ'· ἩνΛ'ελ ἩχΞα'ῶ 'χ'Μλ· Ωῶλῶ μ'ς β οΞβν ἰ'δςθ' φα ῖ'Ελῖθ' 'ΥΛ γεΕῶς βἩχθ'ῶθ'
ς Ἡχἰ'λοῖω'ς ἩΞςλιλθ' φπς ἩΞλθθ' ἰ'ῖ·ῖ' ἩΞ'ΛΙθ' Τ 'Λήῖ μλΥῶς Ἡιῶ'λλθ' ἰ'Ξ'Ξ'λθ'
: φθ'ῶθ'η ἰ'ῖ·ῖ' ξΚπ ὕχΛῖθς ὕΦ'ῖῶθ'ς Ἡχδςῶςλθ'ς Ἡ'·ΒῶΞῶ'
ΛρΧλθ' ὕΩλ Ἡλιθθ'· Ἡειῖῶλθ'ς ἩΞςλιλθ' Ἀν'ςΒθ' ὕΩλῶ 'ρν· ἩΞ'ΛΙθ' Τ 'Λήῖ ἩΞςλιλθ' ὕΛῖῶ -
.Ἡλιθθ' κχΙεῶ φα ἩλιθῶΞλθ' ἩΩχΙΕθ' ἰ'χνεῶθ'ς Ἡλιθθ' Ἡλιελ ἩΞ'Ξ'λθ' τν·λθ' Ἀ'ΚΒθ'

ΛΧν ἩρΒς μλ ἩΛΙΘ' κΙε0 φ0θ' ἩΞΞ'λθ' ΕΛΙδ μἱ Λ·Υ0 ρν· ἩΞ'ΛΙΘ' Τ'Λήϊ ἩχΙ'λ0ἱώ' ὙΛΥ0 -
 .κρ0'Εςλφ φΥΛ0 ἩδΙ·ς ρνς·ΙΦχ υΚθ' Ἱδςθ' φα ἩΛΙΘ' κχΙε0 τιἱ ΤἼΕλΥθ'
 ΤἼΕλΥθ' Ἱ··ΙΦ0λ ὕη Ωλ ὕ'Υρθ' ὕλ'Υ0θ' τιἱ ἩΞΞ'λθ' ΕΛΙδ ρν· ἩΞ'ΛΙΘ' Τ'Λήϊ Ἡ·Β0Ξώ' ὙΛΥ0 -
 μλ κ'Λ0Ε'ς ΕΛΙε· ὕΕλ κρν· ΤἼΕλΥθ' Ωνεχ λ· ΕΤ'βης ἩἹΛΞ· ρΙΕ φιἱ ὕλΥθ'ς υς'ηΠΙθ Ἡ·Β0Ξώ' ς
 . ρΥλ μςΙλ'Υ0χ φ0θ' ἩΞΞ'λθ' ὕ·δ
 ς Τ'Φ0ἱ' μλ ςΙΘ0 ΤἼΕλΥθ' ἩΛΙελθ' ἩΛΙΘ' μ· μ'ν'λφώ' ον· ἩΞ'ΛΙΘ' Τ'Λήϊ μ'λἱ' ὙΛΥχ -
 υΙ'λθ' ς φΞβνθ' υΙ'λθ'ς φΞβνθ' μ'ν'λφώ' Ἐλ'Π ΖΠθ' ς ΛΦ0θ'
 ὕλΥθ' τιἱ ΡΛΕθ' ς Ἡδ'ΙΣθ' ΓςΛθ ἩΞΞ'λθ' Τ'Ι· ον· ἩΞ'ΛΙΘ' Τ'Λήϊ ὙΦ'Υ0θ' ὙΛΥχ -
 . ο0'Β'Ε ἈΞΕ ἩΛΙΘ' κχΙε0 φα Ἡ·ήΛθ' ς ο0χλπ· ἫΛ'ΥΠς

(Loyalty): Σόπζ -2

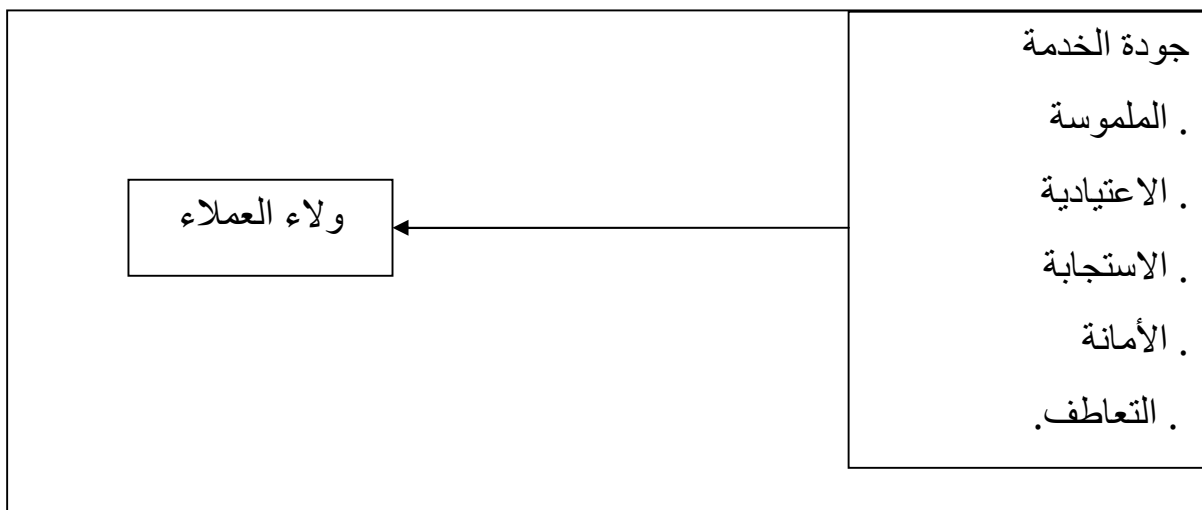
Ἱ'ΞΞ'λθ' κχΙε0 μλ κήΛθ· ρ0'λΙΘ Τ'ΛΠς ἩΞΞ'λθ' Ωλ ὕλ'Υ0θ' φα ὕλΥθ' Ἀ'ΛΛ0Ξ' ἩχΙἱ ςπ
 . ὕδ' ἈΥΞς ὕΥα' Ἱ'λΙΘ ἩΞα'νλθ'

: ΦπΣπιζ βπΓ ·γ'Μ'Ε'Μ'ΙΗ -11

ἩΛΙΘ' ΕΙςΒ Λχ00 ἩΞ'ΛΙ τθ' ἹαΙπ φ0θ'ς 2005 /2004 ἩνΞ Ἱ'ΒχΥν ΙχΛΕθ' Ι·ἱ ἩΞ'ΛΙ -
 : ΤἼΕλΥθ' ΤΛ τιἱ Ἡχην·θ'
 ὕΛ ΙςΒς β ἩΞ'ΛΙΘ' ΞΚπ Ἱνχ· Ιδς Φ'Λήϊ' Ἡθ'ης· ἩχβχΛθ' Ἡχλν0θ'ς ἩΕΞβθ' Ζν· Ἡθ'Ε ἩΞ'ΛΙ
 φα Ἡχλπ' Ι'Υ·ἱ' ΛΩη' μλ ἩχΘἱ' 'Κπ ΙΥχ Κ' β μ'ν'λφώ' ς ἩΞςλΙλθ' Τ'χΠἱ' υΙΥ· μἱ μ'·Μθ' σΙθ
 ς Ἡ·Β0Ξώ'ς β ἩχΙ'λἱό· ἩΣ'Θθ' Ι'Υ·ό' λ' Ἡε0θ' ς μ'λἱ' υΛΣνἱ τιἱ ΞΜ'η0Λώ φην·θ' ὕ'Βλθ'
 .ἩχΙηθ' Ἱ'λΙΘ' ΕΙςΒθ Ἱ'νςηλη ρνἱ μ'·Μθ' ὕΛ· Ω0Λ00 ώ φρα ὙΦ'Υ0θ'
 σΙλ τιἱ ὙΛΥ0θ' τθ' ἹαΙπ φ0θ'ς β2005 ἩνΞ μςΙἱ υΙ'Ι ΛΣ'νς ἹΛΥλ υΛ'ςπ ἩΞ'ΛΙ
 Ιδς κρθ ἩΛΙελθ' ἩχαΛΣλθ' Ἱ'λΙΘ' ΕΙςΒθ Ἡχ'ΙΛή ἩνχΙλ· ἩΙλ'Υθ' ἩχΛ'Β0θ' ὙΛ'Σλθ' μ'·Μ Ζ'ΛΙ'
 Λ'·ΜΒθ' φα ἩΙλ'Υθ' ἩχΛ'Β0θ' ὙΛ'Σλθ' μ'·Μ Ἱ'Υδς0 μχ· Ἡχ·ΙΞ ΕςΒα ΕΙςΒς β ἩΞ'ΛΙΘ' ΞΚπ Ἱχν·
 φα Ἱ'Ξ'ΛΙΘ' ΞΚπ μἱ Ἡχθ'Εθ' ὕ0Ξ'ΛΙ ὙΙ0Θ0ς ρθ κρ0 Ἡ'ΛΙ' μχ·ς ἩΛΙελθ' ἩχαΛΣλθ' ἩΛΙΘ' ΕΙςΒθ
 : φιχ λχα ρλπ' ΛηΚν β ΕΙχΙἱ Ἀν'ςΒ
 φα Ἡχλπ· ὙΛΥ0θ' ΙΣδ ἩΞ'ΛΙθ υΛΧνθ' Λ'Φό' φα ἩΛΙΘ' ΕΙςΒ Ἀν'ςΒ ὙΙ0Θλ· κ'λθό' Ἡθς'Ελ *
 . ἩχνΥλ ἩΛΙΘ ΕΙςΒ Ἡχπ'λ ἩΞ'ΛΙ φιἱ ΜχηΛ0θ· υΛΧνθ' Λ'Φχ· φα Ἱβ0η' Ἡε·Ξθ' Ἱ'Ξ'ΛΙΘ' μ' μχΕ
 ἩΛΙΘ' ΕΙςΒ ΛΩ' τιἱ φεχ·Φ0θ' ρ·ν'Β φα ὕ0Ξ'ΛΙ ἹΜη0Λ' β Ἡε·Ξθ' Ἱ'Ξ'ΛΙΘ' ὙΕΘ τιἱ *
 . ΤἼΕλΥθ' Τώς τιἱ – Ἡχλ Ἡθ'ης – υΛ'·ΜΒθ' φ·ΥΠθ' ΤΛεθ' Ζν· φα ἩΛΙελθ'
 . ο0Ε· ἈΞ'νχ λ' ἈΞΕ

‘Κπ ‘Ηχλπ’ Λ’·0’Ι’ τι’ι’ ϐ ‘Ηιχλ ‘Ηθ’ης· υΛ’MBθ’ φ·ΨΠθ’ Τ Λεθ’ Ζν· φα ‘Ηθ’Εθ’ ‘ΗΞ’ΛΙ ‘Ιλιδς
 μχ· ‘Ηδ’ΕΨθ’ ‘ΗΞ’ΛΙ φθ’Οθ’·ς ϐ Τ’ΕλΨθ’ μλ μηλλ ΙΙ’ Λ·η’ Α’ΚΒν’ φα ο0’ΙρΒλ ς Λ’MBθ’ φα Ζν·θ’
 ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ κχε00 ‘Ηιχλ ‘Ηθ’ης· Ζν·θ’ Τ’Ελ’Ι’ τι’ι’ ‘ΥΕ·θ’ ‘Ι’Λ’ΛΟΞ’ ΩχΜς0 Ψ’ΕΘ μλ Τ’ώςθ’ ς ‘ΕΙςΒθ’
 . κπ’ΥΛ υς0Ξλς κρθ ‘ΗΛΙελθ’
 ϐ Ζςν·θ’ Ψη υς0Ξλ τι’ι’ ‘ΗχαΛΣλθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ κχε0 ‘Η·ςΨΣθ ‘ΛΧν ‘Ε’Ι’Ι’ ΞΚπ τι’ι’ Ι’ΛΟ’Ι’ώ’ κ0ς
 Λ’·0Θ’· ‘ΗχΛΧνθ’ ‘ΗΞ’ΛΙθ’ Φ’εΞ’ Ψ’ΕΘ μλ φεχ·Φ0θ’ Α’ν’Βθ’ φα ‘ΗΞ’ΛΙθ ‘Ηνχ’Ι’ τι’ι’ Ι’ΛΟ’Ι’ώ’ ΑΒχ οχι’Ις
 Ζν·θ’ ‘Κρθ Τ’ΕλΨθ’ μλ ‘ΗνχΨθ ‘Ηθ’Ε ‘ΗΞ’ΛΙ

:·Μ’ΙΗζ’ Υ0πιλ - /12



‘ΙΓ’ζ’ ϐευξ - 13

:φιχ ‘λ ΨΣα Ψη Ψς’ν0 ‘Υχε ΨςΣα 3 τθ’ ολχΞε0 κ0 ο0Ξ’ΛΙς ΨςΥςλθ’ ‘ΗΒθ’Ψλ ΨΒ’ μλ
 ‘ΕΙςΒθ’ ‘Ηχπ’λ τθ’ γΛΦ0θ’ Ψ’ΕΘ μλ ‘ΗΛΙΘθ’ ς ‘ΕΙςΒθ’ φα ‘Ι’χΞ’Ξ’ û· μ’ςν’Ι’ :Ψς’Ι’ ΨΣϐθ’ -1
 .‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ κχε0 γΛΦς Ι’Ψ· τθ’ ‘Ηα’Υό’· ϐ’λρ· ‘ΗειΨ0λθ’ κχπ’βλθ’ ς ‘ΗΛΙΘθ’ς
 Τ’Φ’Ι’· ϐ ΨχλΨθ’ Τ’ώςθ γΛΦ0θ’ Ψ’ΕΘ μλ : Τ’ΕλΨθ’ υΙθ Τ’ώςθ’ û· μςν’Ι’ : φν’0θ’ ΨΣϐθ’ -2
 .ο’ν· ‘Ι’ςΦΘς Ψ’Ξςς οχΞ’χδ γΛΦς ο’Ι’ςν’ ς ϐ ο0χλπ’ σΙλς οθςΕ ‘Ι’βχΛΨ0
 ΖθΚς -‘Ηιχλ ‘Ηθ’ης - CPA υΛ’MBθ’ φ·ΨΠθ’ Τ Λεθ’ ‘Ηθ’Ε ‘ΗΞ’ΛΙ μςν’Ις : ‘Υθ’0θ’ ΨΣϐθ’ -3
 ΖθΚ ΙΨ· κ0 ϐ’ρλΙε0 φ0θ’ ‘Ι’λΙΘθ’ ûΙ0Θλς ‘Ηιχλ ‘Ηθ’ης· ûχΛΨ0θ’ κ0 Ζν·θ’· ûχΛΨ0θ’ τθ’ γΛΦ·
 ‘ΗΞ’ΛΙθ’ ‘Ι’χΥΛα Λ’χ0Θ’ υ’ Τ’ώςθ’· ϐ’ρ0δ’Ε’Ις ‘ΗΛΙελθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒθ’ Ζν·θ’ Τ’Ελ’Ι’ κχχε0 κ0
 .ϐ’ρχθ’ ΨΣς0θ’ κ0 φ0θ’ Α’ν’0θ’ ΨχΙΕ0ς

ûπ

φ^α 'Ι "χΞ"Ξ' :ÿςϊ' ÿΣβθ'

'ΗΛΙΘθ'ς 'ΕΙςΒθ'

:HuoιH

‘ΗλθςΎθ’ ŷX φα ‘ΗΣ΄Θ ‘ΙΛςΦΘ’ς ‘ΙΛχίΘθ’ ‘ΗΒχΘν ‘Ι΄χΙΕΘ ‘ΕΙΊ οΒ΄ςΘ ‘ΗΞΞ~λθ’ ‘ΙΕ·Σ~ Ιεθ
 “λς ι ‘ΗΣ΄Θ ς~ ‘Ιν~η ‘ΗχλςλΊ ‘ΙΞΞ~λθ’ μχ· ‘ΗΞα~νλθ’ ΕΙΕ μλ ‘ΙΜ υΚθ’ ΤφΠθ’ ι γςΞθ’ ‘ΙΣΟδ’ς
 ‘ΗΩχΙΕθ’ “χΒςθςνηΘθ’ μλ ‘ΕΙ’βΟΞώς ΤΊΊΊ ‘ΕΙ΄χΜθ ‘ΕΙχΙΒθ’ Αχθ~ΞΊΊΊ Ψ~·Ο’ μλ ‘ΗΞα~νλθ’ ξΚπ οΥΛβΟ
 Δ·Σ~ ŷχλΎθ’ μ’ς ‘ΗΣ΄Θ ‘ΗΞα~νλθ’ ŷ~‘Ι·θ’ κ~λ~ ΙςλΣθ’ τιΊ ‘ΕΛΙ΄δ ‘ΗΛΙΘ ς~ ‘ΗΎΞ κχΙεΘ τθ’ ŷςΣςθ
 . ΕΜχλΟλ ‘ΗΛΙΘ ς~ ‘ΗΎΞ τιΊ ŷςΣΕθ’ φα φΊς ΛΩη~

‘ΗρΒ΄ςλθ ‘ΕΛΊΟ΄ φα ‘ΗΩχΙΕθ’ Αχθ~ΞΊΊΊ Ψ~·Ο’ ω~ ‘ΗΞΞ~λθ’ κ~λ~ Ζ~νπ Νχθ ‘Ι΄χΙΕΘθ’ ξΚπ ŷX φας
 μλ Δ·Σ~ υΚθ’ ‘ΕΙςΒθ’ ΨςΥςλ· κΟρΟ μ~ ρχιΊ μ~ηα ι “Υςλής ‘ΙχεΎΟ ΛΩη~ ‘ΙΕ·Σ~ φΟθ’ ŰςΛΧθ’
 ι “ρ~ÈλΎθ ‘ΗΞΞ~λθ’ “ρλΙεΘ φΟθ’ ‘Ι~λΙΘθ’ς ‘Ι~ΒΟνλθ’ φα “πΛα΄ςΘ ‘ΑΒχ φΟθ’ ‘ΗΩχΙΕθ’ ‘ΗχΞ~ΞΊΊΊ ‘Ι~·ΙΦΟλθ’
 ΖθΚς ‘ΥχΙΕθ’ κςρβλθ’ ‘Κρθ ‘ΗΛΜÈθ’ ‘ΗχλπΊΊ Δνλ ρχιΊ Τ Λβχ “λλ ι κρΟ~Β~χΟΕ΄ς κρΟ~·ήΛ φ·ΙΟ ‘ΥχΕ
 . οεχεΕΘ ‘Ηθς~Ελ Ωλ ‘ΗΞΞ~λθ’ ‘ΙΛα~ ΩχλΒ τιΊ ολχλΎθς ‘ΕΙςΒθ’ τνΎλ κρας Α~ΎΟΞ~ ŷÈΘ μλ

ΛΩηΊΊΊ ŷ· ι μΦ΄ςλ ŷηθ φΞΞ~ γΕ ‘ΗΛ~Ύθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ Λ~·ΟΊΊΊ ςΕν “χςδ “ρΒςΘ ΙΒςχ μψ’ κθ~Ύθ’ φας
 ΛΩ~Οχ ‘ΥχΕ ‘Ι~λΧνλθ’ “ρι·εΘ μ’ς Ι·ω~ ‘ΕΙςΒΙθ ΕΙΙΕλ Λχχ~Ύλ ΙςΒς· κΟρΟ ŷςΙθ’ ‘ΙΕ·Σ~ ΖθΚ μλ
 . Λχχ~Ύλθ’ ξΚπ ŷΩλ· ŷςΙθ’ μχ· φΞα~νΟθ’ “ρŷΥςς “πι~ΣΟδ’

ι φΟχΛ~Οθ’ “πΛςΦΟ ι ‘ΕΙςΒθ’ κςρβλ ΙχΙΕΘ ŷΣβθ’ ‘Κπ ŷÈΘ μλ κΟχ ‘ΕΙςΒθ’ τιΊ ŰΛΎΟθ’ ŷΒ’ μλς
 ‘ΕΙςΒ ‘ΗαΛΎλ τθ’ ‘Ηα~Υ’ ι “ρα~ν Σ~ς “ρΣ~ΣΘ ι ‘ΗΛΙΘθ’ κςρβλ ŷς~νΟχΞ “λη ι ρχιΊ ‘Η~·δΛθ’ς “ρβχθ~ηΟ
 : φθ~Οθ~η μχΩΕ·λ τθ’ ολχΞεΘ· ŷΣβθ’ ‘Κπ ‘ΗΒθ~Ύλ “νθς~Ες . “ρλχχεΘ ΊΚ~λνς ‘Ι~ΛΠ~λς ‘ΗΛΙΘθ’

. ΕΙςΒθ’ ‘Ηχπ~λ : ŷςΊΊΊ ‘ΥΕ·λθ’

. ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ ‘Ηχπ~λ : φν~Ωθ’ ‘ΥΕ·λθ’

ΑΗΠΤΖ - υξ'ι : ρπψ' ΓΓ'ιζ

ÿ'Βλ φα 'ΗχΞα'ν0 'ΕΜχλ γεΕ0 'ρν'ι ΖθΚς 'ΗΞΞ'λιθ 'Η·Ξνθ'. φΒχ0'Λ0Ξ' ΓÈΞ 'ΕΙςΒθ' Λ·0ÿ0
 τι'ς 'ΗΞΞ'λθ' Φ'Πν τι'ι Λ0'0 Ιδ 'Ηχ·ΙΞ ζ' 'Ηχ·'Βχ' Α'ον μλ 'ΕΙςΒθ' μ'ι ΛΒνχ 'λς ι 'ρΦ'Πν
 Τ'Φ'ι'ς 'ρθ 'Ηβι0Θλθ' ÛχΛ'ÿ0θ' Τ ÿ· τι'ι ΤςΥθ' ΦχιΞ0 μÿλχ 'ΕΙςΒθ'. ΙςΣελθ' 'ΗαΛÿλθς ι 'πΛ'ΑΛ0Ξ'
 ι 'ρχι'ι 'Η·'δΛθ'ς 'ΕΙςΒθ' Ûχθ'η0 ΙχΙΕ0 'Κης ι 'ρα'Ιπ'ς 'ρ0χλπ' ι κςρβλθ' 'Κπ ΛςΦ0 ÿΕ'Αλ μ'ι 'ΗΕλθ
 . 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' κ'Χνς 'Ι'Β0νλθ' 'ΕΙςΒ μχΞΕ0

ΑΗΠΤΖ' θπο0ι : ρπψ' ' ηΤιζ

ΑΗΠΤΖ' ήυΙΩΗ : ρπψ' ΦΙÛζ

ΑΗΠΤΖ' ήυΙΩΗ : όπτ

μ'η 'λθς ι ΗχΛ'0θ' Λ·'ι 'ΗχΙ'Σ'0δ0' 'ΙώςΕ0ιθ ΖθΚς 'ΕΙςΒθ'. 'ΗΣ'Θθ' ÛχΛ'ÿ0θ' 'Ιβι0θ' Ιεθ
 μλ Λχ0ηθ' οα'ι 'Υχε γχδΙς ΙΕςλ κςρβλ Τ'Φ'ι' τι'ι μς0Ε'·θ' γβ0χ κθ Ι'ÿ·'ι' ΙΙÿ0λ 'ΕΙςΒθ' κςρβλ
 : 'ρνλ Τ ÿ·θ' Τ Λ'ι μηλχ ÛχΛ'ÿ0 'ΕΙÿ·ς μχΛηβλθ'

'Ηÿχ·Φ ζ' Ρ ΘΠθ' 'Ηÿχ·Φ φνÿ0 φ0θ' Qualitas 'Ηχνχ0Èθ' 'Ηλιηθ' τθ' Quality'ΕΙςΒθ' κςρβλ ΩΒΛχ -
 τι'ι 'Ηθ0ιθ 'ΕΙςΒθ' ΔιΦΣλ κΙΘ0Ξχς¹ . μ'ε0ό'ς 'ΗδΙθ' 'λχΙδ φνÿ0 'Ιν'ης ι ο0·ÈΣ 'ΗΒΛΙς ΤφΠθ'
 φπ 'Ηχθ'ÿθ' 'ΕΙςΒθ' 'Ι'Κ 'Ι'λΙΘθ' ζ' 'Ι'Βς0νλθ' μ' Ιε0ÿν μ' 'ΦΘθ' μλ μηθ ι ΕΙχΒ 'ΗλΙΘ ζ' ΙχΒ 'ίς0νλ
 'Ι'Β'Ες 'ΑΞ'ν00 φ0θ' 'Ι'λΙΘθ' ζ' 'Ι'Β0νλθ' Ζι0 φπ 'λν'ς 'Ηβιη Λ0η'ι' 'Ι'λΙΘθ' ζ' 'Ι'Β0νλθ' Φεα
 'Ηχλθθ'. 'ΗλΙΘθ' ζ' 'ίς0νλθ' Λας0ς 'ΗΥβ0νλθ' 'Ηβιη0θ'ς Ωβ0Λλθ' Τ'Ι'ι' 'Υχε μλ ΤÈλÿθ' 'Ι'ÿδς0ς
 Τ'αςθ' τι'ι 'ΗλΙΘθ' ζ' 'ΗÿιΞθ' 'ΕΛΙδ τθ' 'ΕΙςΒθ' 'Ηλιη ΛχΠ0 'λη . 'ΑΞ'νλθ' 'Ιδςθ' φας 'Η·ςΙΦλθ'
². 'ρν'ι 'ΕΙ'χΜθ' ζ' 'ρνλ ÿχλÿθ' 'Ι'ÿδς0· Λ'ΑΛ0Ξ'.

ι 2002 ρμΙΛ'ι' ι μ'λ'ι ι ΩχΜς0θ'ς ΑΠνιθ Τ'βΣ Λ'Ι ι τθς'ι' 'Ηÿ·Φθ' ι 'Η0χΙΕθ' 'Ι'λΧνλθ' φα 'ΕΙςΒθ' ι φι·Π γΛ'Φ ι 'ΗηΙ'ΛΙθ' μςλ'λ : ¹

¹ : "ρν̂ τιῖ 'ΕΙςΒθ' ὕχλῶο μηλχ γ·Ξ "λ τθ' 'Ηα"Υό· -

'ΗΛΙΘθ' ζ̂ 'ΗΫΙΞθ' κΙΘΘΞλ μσηχ μ' ζθκ· ΙΣεχς ² " κ'ΙΘΘΞÈθ 'Ηλ̂Èλθ' φπ " : κ̂Ιπῖ "οίΙω - 1
. "ρνλ ξΙχΛχ "λ Μ"Βν' φα "ρχιῖ Ι"λΟῖώ' τιῖ 'ΛΙ"δ

ζ̂ 'ΗβΣ 'Ηχ' τιῖ γχ·ΦΟιθ ὕ·"δ κ"ῖ ΔιΦΣλ "ρν̂ : **(1985) Websber** Λπιῖβ "οίΙω - 2
. 'ΗχιΥαῖ' ζ̂ ΜχχλΟθ' 'ΗΒΛΙ "ρν̂ : Oxford Νςλ"δ "ραΛῶχς ϐΗιλ"Π ζ̂ ΕΙΛβνλ 'ΗχΣ"Θ

. 'Ι"βΣ 'ςλιθ ζ̂ 'Ι·ιΦΟλιθ 'Ηε·"Φλθ' φπ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1979) Crosby** ϐΙυπ - 3

Αονλθ' 'Ηλ̂Èλ φπ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1974) Juran**ι**(1980) Juran and Cryna** ϐΙυπ - 4
. ὕ"λῶΞÈθ

Ιῶ· ΩλΟΒλιθ ῖςΟνλθ' "ρ·Ξχ φΟθ' 'ΕΛ"ΞΘθ' υΙ"βο φπ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1984) Taguchi** ϐΙυπ - 5
'Ηχ·ΙΟ φα ὕΠβθ'ς ὕχλῶθ' 'Ι"ῶδςΟ 'Ηχ·ΙΟ φα ὕΠβθ' μῖ 'ΗλΒ"νθ' Λ""ΞΘθ' ζθκ μλΥΟχς ὕλῶΞλιθ οθ̂ΞΛ'
. "πΛχῆς ΑχΒΥθ'ς 'ΥςΙΟθῆ ῖςΟνλθ' μῖ 'ΗλΒ"νθ' 'Ηχ·ν"Βθ' 'Ι'ΛχΟ"Θθ'ς ῖ'Ιῖ' Ρ""ΣΘ

. 'Ηχι·εΟΞλθ'ς 'Ηχθ"Εθ' ὕχλῶθ' 'Ι"Β"Ε φΥΛΟ μ' 'ΑΒχ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1986) Deming** ϐΙυπ - 6

φΟ"Ολθ' 'ΗΛΙΘθ' ζ̂ 'ΗΫΙΞθ' Ρ""ΣΘθ φιηθ' ΑχΜλθ' "ρν̂· 'ΕΙςΒθ' : **(1991) Feignbaun**ρΙυπ - 7
ὕ"λῶΞώ' φα 'ΗΛΙΘθ' ζ̂ 'ΗΫΙΞθ' φ·ΙΟΞ οθÈθ μλ υΚθ'ς ι 'Ην"χΣθ'ς ι ΩχνΣΟθ'ς 'ΗΞΙνρθ'ς γχςΞΟθ' μλ
. ὕχλῶθ' 'Ι"ῶδςΟ

. "ρχιῖ γςβΟχ "λ ζ̂ ὕχλῶθ' 'Ι"ῶδςΟ 'Ηχ·ΙΟ φπ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1993) Evans** ϐΙυπ - 8

ΙςΣελθ' ὕ"λῶΞώ' 'Ηχ·ΙΟθ 'ΗΛΙΘθ' ζ̂ 'ΗΫΙΞθ' 'Ηλ̂Èλ φπ 'ΕΙςΒθ' μ' : **(1993) Mitra** ϐΙυπ - 9
. ὕχλῶθ' ο·ΙΦχ "λη ονλ

. 29 Ρ ι 2008 ι μιΛῖ' ι μ"λῖ ι ΩχΜςΟθ'ς ΑΠνθ υΛςΜ·θ' Λ'Ι 'Ηιλ"Πθ' 'ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ι ΕΙ'Ιδ τΞχῖ ι φ""Φθ' Ζ' Ι·ῖ ΙῖΛ - 1

μ"λῖ ι ΩχΜςΟθ'ς ΑΠνθ 'Ηῖ·Φθ' Λ'Ι ι τθςῖ' 'Ηῖ·Φθ' : 2000:9001 ςΜχώ' 'Ι·ιΦΟλς 'Ηιλ"Πθ' 'ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ι μ'ςῖῖ ὕχ"ν κΞ"δ - 2
. 20 Ρ ι 2009 ϐμιΛῖ'

10 – **Ficher (1996) p10** : μχβιοθλθ' Ι'ΛαÜθ 'Ηβιοθλ Τ'χΠ' φνΨχ ΙΛΒλ κςρβλ 'ΕΙςΒθ' μ' : ΙνΙ' ΣςςΘ ΕΜ'Ολλ 'ΗνχΨλ Ρ'ΣΘ ς' Τ'Ι'ι' μςηχ μ' φνΨΘ 'Η'νΣθ'ς Ψ'λ'Ι'ι' Ψ'Βλ φα' ρν'ς . 'ΗλΧνλθ' ς' ΨχλΨθ' Ψ·δ μλ ΨςΥςλ Λ'χΨλ Ωλ ρονΛ'ελ

11 – **Bank (2000) p10** : 'ΗχιΘ'Ι 'Ηβιοθ' Ψδ· ΨχλΨθ' 'Ι'Β'χ'ΟΕώ κ'Οθ' Ψ'·Πό' ρν' :

12 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : ·υζπηζ' 'Ε'ΙΥΗλ'Ιζ' Ρ'Ω' β'β κι 'ΑΗπ'Τηζ' τιΜΙζ' ήυΙΩΗζ' –

13 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : φθθ' 'ΗλΙΘθ' ς' 'ΗΨΙΞΙθ 'Ηχιηθ' Ρ'ΣΘθ' ς' 'Η'χρθ' ρν' : 'ΑΗπ'Τηζ' ·υευΙιψ' ·υΩι'Τ'ζ' 'Ο'Ι'ΙΩΗ – . 'ΗχνλΥς 'ΗΕχλΣ 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·ΙΟ τι'Ι' ρΟΛΙδ ΝηΨΟ

14 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : ς' 'Ηχιλ'Ι ς' β'φ'Πν) μ'χ'ηθ 'Ηχιηθ' Ρ'ΣΘθ' ρν' : (Iso) Ιυ'Ωιηζ' ·υζπηζ' ·ιΥλ'Ιζ' 'Ο'Ι'ΙΩΗπ – ' Ψ'·Π' τι'Ι' οΟΛΙδ φα ΝηΨνθ φθθ' (ρνλ ΑχΜλ ς' 'Ι'Λα ς' 'Ι'Κ'Χν ς' 'Ι'ΗλΧνλ ς' 'Ι'ΗλΙΘ ς' 'Ι'ΗΨΙΞ . 'ΗχνλΥς 'ΗΕχλΣ 'Ι'Β'Ε

15 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : Ρ'ΣΘθ' μλ 'Η'ΙςλΒλ τι'Ι' ΨλΠΟ ΕΙςΒθ' μ' ΑονΟΞν μ' 'ννηλχ 'Ηε·Ξθ' 'ΨχΛ'Ψθ' ΨΕΘ μλ 'Ι'ΗεχςΞθθ' ς' 'ΗχΒ'Ονό' 'ΗχιλΨθ'· 'ΗΣ'Θθ' Ρ'ΣΘθ' 'Αν'Β τθ' 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΘθ' ς' 'ΗΨΙΞθ'· 'ΗειΨΟλθ' . Τ'ΕλΨθ' 'Ι'ΨδςΟς 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·ΙΟ τι'Ι' ΕΛΙεθ' ρθ φθθ'ς 'Ι'Λαό'ς 'Ι'χ'ΙλΨθ'ς

16 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : 'Ι'Λα' μλ 'ΗλΙΘΟΞλθ' 'ΗρΒθ' 'ΨΕΘθ'· 'ΨΙΟΘΟ ΕΙςΒθ' ΔιΦΣλ 'πΚΘ'χ φθθ' φν'Ψλθ' φα 'ΨΕΘθ' μ' 'πΙΙΕς 'Ι'ΕΙςΒθ'· 'ΗειΨΟλθ' κχπ'βλθ' Ψη ΩλΒ· David Garvin 'ΥΕ'·θ' κ'δ Ιεα ΖθΚθ 'Ι'ΞΞ'λς μθξ β'Οι'ΗΗπ 1988 θ'Ψ τί : " Managing Quality " ο·'Οη φα ρ'λΙδ 'ΗχΞΞ' ΨΘ'Ιλ ΝλΘ·

¹ : τί β'ΖΗιζ'

1 – **απ'Θ'Ηζ' β'ΖΗι**

17 – **Παπ'Αδ' (1996) p10** : κ'ΙΘΟΞΕθ Αονλθ' Τ'Ι' ΕΛΙδ υ' 'Ι'κ'ΙΘΟΞΕθ Αονλθ' 'ΗλΤ'Ελ ρν· ΨΘΙλθ' 'Κπ γας ΕΙςΒθ'· ΙΣεχς 'Ι'·ήΛ Ω·ΠΟ 'Ι'β'Σ γΙ'ς ΨΥα' Τ'Ι' κχΙεθ ΨΕΘ μλ ΖιρΟΞλθ' τΥΛ γεΕΟ φθθ' 'Ι'β'Σ'ςλθ γας 'Η·ήΛ γχεΕΟ ρν' τι'Ι' ΕΙςΒιθ "Feigenbaum κς·νΒχα 'ΨχΛΨΘ Ωλ γβΟχ ΨΘΙλθ' 'Κπς 'Ι'ΖιρΟΞλθ' . ΖιρΟΞλθ'

1 - κΞ'ν 'Ψχ'ν 'Ψχ'ν : 22-21 : Ρ' 'Ι'ξληΚ γ·Ξ ΩΒλλ 'Ι'2000 'Ι'9001 ςΜχώ' 'Ι'·ιΦΟλς 'Ηιλ'Πθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' 'Ι'μ'ςΙ'Ι' 'Ψχ'ν κΞ'δ

2 - Ωηλιζ̃ βΖΗι

P̃ ΣΘθ' ζ̃ 'Ι'ΙΛβλθ' Ñχδ φα 'ΕΛΙεθ'ς 'ΗδΙθ' ρν̃ τιϊ 'ΕΙςΒιθ ΛΧνχ ὕΘΙλθ' 'Κπ μλΥ
¹: μϊ 'ΕΛ̃·ϊ 'ΕΙςΒθ' μ̃α ἄνπ μλς ι ΖιρδΞλθ' 'Ι̃·ήΛ γχεΕΘ τιϊ 'ΕΛΙ̃δ φπ φθς Αδνλθ' φα 'Η·σιΦλθ'
 . γχδΙθ' Ñχθιθ ΩΥ̃θθ' Λχίολθ'

ον̃ι ι 'ΕΙςΙΕλ ρν̃ ω̃ 'Ιςδνλθ' 'ΕΙςΒθ 'ΗβιθΘλθ' 'ΑνςΒθ' 'ΙΙΕ ὕχΛ̃·ῶθ' ξκπ μ̃ μλ κήλθ' τιϊ
 μςηδ ρχιϊ Ñχθ' κδχ φθθ' 'Ι̃βΣ'ςλθ'ς P̃ ΣΘθ' μ̃α φΣΘΠθ' ὕΧΥβθθ' τιϊ Ι̃λδϊώ' 'Ηθ̃·Ε φα
 . οθ̃·ήΛς ΖιρδΞλθ' 'Ι̃ΕΧΥβθ τιϊ Ιλδῶχ 'ΕΙςΒθ' μλ Λχ·η ΤΜΒ μω ι 'ΗιΥλ

3 - ΘΗΖΗΜιζ̃ βΖΗι

'ΕΛ̃·ϊ φρα Ζθκθ ι ὕχλῶθ' 'Ι̃·ῶδςδ Τ̃ΥΛ' τιϊ 'Ιςδνλθ' 'ΕΛΙδ φα ὕΘΙλθ' 'Κπ μλΥ 'ΕΙςΒθ' ὕδλδθ
 φα̃·εθς φϊ̃λδβώ' σςδΞλθ̃·η ὕλςῶθ' μλ ΙχΙῶθ' ὕ·δ ὕῶθ' ΙςΙΛ οχα Λχίδθ φδ̃·Κ φΣΘΠ κςρβλ μϊ
 'Ηλ̃·Ελθ' φπ ἄνπ 'ΕΙςΒθ̃·α Ζθκθ ι φϊ̃ςΥςλ κςρβλ Λ·δῶχ υκθ' γ·̃·Ξθ' κςρβλθ' Νηϊ ι Ψ̃·Πό' σςδΞλς
 . ὕχλῶθ' 'Ι̃·ῶδςδς 'ΗλΙθθ' ζ̃ 'Ιςδνλθ' P̃ ΣΘ μχ·

'ΗχΙ̃λδϊώ'ς γα̃·ςθθ' 'ΗΒΛΙ " : ρν̃ τιϊ 'ΕΙςΒιθ οβχΛῶθ' ὕ̃·ΕΘ μλ Ζθκ τιϊ ἐνλχΙ Ιλ̃·ςΙ' Ιη̃ 'ΥχΕ
² . " 'Ι̃·Β̃·χδΕ̃·ΕΘ 'Ηε̃·Φλθ' τνῶλ· ι 'Ηβιηθ' Ωλς γςΞθ' Ωλ 'ΑΞ̃·νδθ φθθ'

κΙϊ 'Ηθ̃·Ε φα Ωεδ 'ΗΞΞ̃·λθ' ὕῶΒχ Ιδ ον̃ ω̃ 'ΕΙςΒθ' κςρβλ ΙχΙΕΘ φα ὕΘΙλθ' 'Κπ 'Ηχλπ̃ μλ κήλθ̃·
 φα ρ̃·ῶλβ 'ΑῶΣχ φθθς οθ̃·ήΛς οθ̃·Β̃·Ε ΙΙῶθ Ζθκς ὕχλῶθ' ὕ·ΥΛς 'ΗλΙελθ' 'ΕΙςΒθ' μχ· 'Ηε̃·Φλθ'
 γςΞθ' ζ̃ γςΞθ' κχΞεδ μχδχΒχδ̃·ΛδΞ̃· μχ· Λ̃·χδθώ' ρν̃ηλχ 'ΗΞΞ̃·λθ̃·α ἄνπ μλς ι 'ΕΙΕ'ς 'ΗλΙΘ ζ̃ 'Ιςδνλ
 . φιηθ'

P 1996 ι ΛΣλ ι ΛΠνιθ 'Αδηθ' Λ'Ιβ 'Ηχ·Λῶθ' 'Ι̃·ΞΞ̃·λθ' φα 'Ηιλ̃·Πθ' 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' γχ·Φθθ φλιῶθ' Αρνλθ' ι μχΙθ' μχΜ Γ̃·δθθ' Ι·ϊ ΙχΛα - ¹

. 33 P ι ξΛηκ γ·Ξ ΩΒΛλ ι 'Ηχιηθ' 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' ι υΛη·θ' ΙλΕλ ἄνςΞ - ²

: XυλΠΗζ̃ βΖΗι – 4

‘Ι’β Σ’ζλθ ‘ρθε·‘φλ ὕΕΘ μλ ‘Η·χΰλθ’ ΑΞνθ’ μλ ‘Ηχθ’‘Θ ‘Ι’Βονλ Ων Σ ὕΘΙλθ’ ‘Κπ γας ‘ΕΙςΒθ’ φνΰΘ
‘Κπ Μ’ολχ . " ‘Ελλ ὕς’ φα ΤφΠθ’ ὕλī’ " μ’·‘χθ’ φα ‘ΕΙςΒθ’ κχπ’βλ Ωλ γβΟχ ‘Κπς ‘Η·σιΦλθ’ κχλ Σ’Οθ’
. ‘Η·σιΦλθ’ ΕΙςΒθ’ ὕχθ’‘ηρ ὕδ’· ‘ΗαιρΟΞλθ’ ‘ΕΙςΒθ’ Ν’χδ Λχχ’ΰλ γχεΕΟ· ὕΘΙλθ’

‘ρχιī τν·Θ Ρ’ ΣΘ τθ’ κΒΛΟΟ φΟθ’ ΤÈλΰθ’ ‘Ι’Β’Ε τιī ‘Ι’λΟīώ· ‘ΠΙχΙΕΟ μηλχ κχλ Σ’Οθ’ ‘Ι’β Σ’ζλα
1 : ‘ΗχΞ’Ξ’ Αν’ζΒ ‘Ηΰ·Λ’ Λ’·Οīώ’ μχΰ· ΚΘī’ ΑΒχ ‘ίςΟνλθ’ φα ‘ΕΙςΒθ’ γχεΕΟθς ‘ίςΟνλθ’ Ωχν Σ’Ο ‘Ηχιλī

. ΤÈλΰθ’ ‘Ι’Β’χΟΕ’ ΙχΙΕΟ φα ‘ΕΙςΒθ’ γχεΕΟ – 1

κχλ Σ’Οθ’ φα ‘ΕΙςΒθ’ γχεΕΟ – 2

. ‘ī’ονό’ ΕΙςΒ· ὕΛΰχ “λ ζ’ κχλ Σ’Οθ’ Ωλ ‘ίςΟνλθ’ ‘Ηε·‘φλ γχεΕΟ – 3

. ‘ίςΟνλθ’ φιΰβθ’ ὕ’λΰΟΞώ’ Ινī φ’ρνθ’ ὕχλΰθ’ ΛρΧΟς Τīī’ φα ‘ΕΙςΒθ’ γχεΕΟ – 4

μ’ μηλχ ώ υ’ i ‘Ι’Β’χΟΕώ’ς ‘Ι’β Σ’ζλθ’ μχ· ‘ΗεχΩςθ’ ‘ΗδÈΰθ’ ΛρΧΟ ΛΣ’νΰθ’ ξκπ ὕΕΘ μλ
. ΕΙςΒθ’ ‘Η·Ξνθ’· μ’χΞ’Ξ’ μ’ΛΣνī μÈηΠχ “λπΛ’·Οī’· ΛΟψ’ μςΙ “λπΙΕ’ ΙΒςχ

: ·ιυζ̃ βΖΗι – 5

ΑήΛχ υΚθ’ ‘ίςΟνλθ’ ‘Ηλχεθ ὕχλΰθ’ Ζ’Λī σΙλ υ’ i ΛΰΞθ’ ΛΣ’νī ΙχΙΕΟ τθ’ ὕΘΙλθ’ ‘Κπ ὕΙρχ
τΟλς ο’’ΛΠ ΛΰΞ Ωλ οΟΒ’Εθ “ρΟλ’Èλ σΙλς ΑΟνλθ’ Ρ’ ΣΘ ‘ΗνΛ’ελ ὕΕΘ μλ οχιī ὕςΣΕθ’ φα
ΛΰΞθ’· Μχ’λΟθ’ ‘ΗΒΛΙ· ‘ρνī Λ·ΰχ ‘ΕΙςΒθ’α i ‘Ηχθ’ī ‘Ηλχδ ‘Ι’Κ ξΛΧν· Δ·Σχ ΑΟνλθ’ μ’α ὕχλΰθ’ ΖθΚ γεΕΟ
. ‘Ηθς·ελθ’ ‘Ηβιηθ’· “ρΟ’ΛχίΟλ τιī ‘ΕΛΦχΞθ’ γεΕΟς ὕς·ελθ’

Total quality management

: ·ηι’Ξζ̃ ΑΗπīζ̃ ΑΙ’Η’ ήυΙΩΗ : “υλ’Ο

: (TQM) : ·ηι’Ξζ̃ ΑΗπīζ̃ ΑΙ’Η’ ήυΙΩΗ – 1

ὕΛΦ μλ Λχ·η κ’λΟπ’· ‘Ι’χΧΕ φΟθ’ ‘ΗχΛηβθ’ κχπ’βλθ’ ΛΩη’ μλ ‘Ηιλ’Πθ’ ‘ΕΙςΒθ’ ΕΛ’ī’ κςρβλ Ιΰχ
Τīī’ φα ΛλΟΞλθ’ μχΞΕΟθ’ς ΛχςΦΟθ’ τθ’ ‘Ηαι’ρθ’ ‘ΗχΛ’Ιό’ ὕΛ’ΰλθ’ ὕςεΕ φα μχδΕ’·θ’ς μχΛηβλθ’

i ΛΣλ i ‘ΗχΛιηΞό’ i ‘ΕΙχΙΒθ’ ‘Ηχΰλ’Βθ’ Λ’Ιθ’ i τθςī’ ‘Ηΰ·Φθ’ i φΒχΟ’ΛΟΞ’ ὕΘΙλ : ‘Ι’χιλΰθ’ς ‘ī’ονό’ ‘ΗχΒχΟ’ΛΟΞ’ i τΞΛλθ’ ΙλΕλ ὕχ·ν - 1

. 337 Ρ i 2002

ΙςρΒθ΄ Ψ΄Χ΄Υ μλ Ι΄Λα΄΄ Ε΄ΧΕ ΛΜΕΧ ÈΘΙΛ " : "ολ΄ ςηΨ ·ηΙ΄ΞΖ΄ ΑΗΠ΄΄Ζ΄ ΑΙ΄Η΄ Ε΄ΙΨ ΄Ιε – 5
 ὃδ΄ Ι΄δς·ς Η·ςήΛλθ΄ Α΄΄ονθ΄ τθ΄ ὃςΣςθ΄ κΘΧ ΄ΥΧΕ· ι μχΞΕΘθ΄ Ι΄΄χιλ΄΄ φα κρνλ ὃη Ζ΄ΛΠ΄ ὃÈΘ μλ
 1. "

Ι΄λΘ΄΄΄Ω΄ Ωλ ΕΛλ ὃς΄ μλς ΔΧΕΣ ὃηΠ· ὃλ΄΄θ΄· κ΄χέθ΄ " : "ολ΄ τζ΄ΙΗ΄΄Ζ΄ ΑΗΠ΄΄Ζ΄ ΗοΩι "οίΙΩυπ – 6
 2. " Τ΄Ι΄΄ μχΞΕΘ ΄ΗαΛ΄΄λ φα ΖιρΘΞλθ΄ κχχέΘ τι΄

τθ΄ ὄΙρχ ὃλ΄ηρλ Αρνλ μ΄΄ ΕΛ΄·΄΄ ΄Ηιλ΄Πθ΄ ΕΙςΒθ΄ ΕΛ΄΄΄ μ΄· ΔΥ΄Θχ ΄Ηε·΄Ξθ΄ ὄΧΛ΄΄΄Θθ΄ ὃÈΘ μλ
 ΩχλΒ ὃλΠΘ ΄Ηιλ΄ηρλ ΄Ηχιλ΄΄ φπ ΄λν΄ς ι μχ΄΄λ ὃ΄Βλ φα ΕΙςΒθ΄ γχέΘ τθ΄ ὄΙρΘ ὄ φρα ι ὃχλ΄΄θ΄ ΗΛΙΘ
 ὃςΣςθ΄ ὃΒ΄ μλ μχιλ΄΄΄θ΄ τι΄ ΜχηΛΘθ΄ς ι ΄λρνχ· Φ΄ΛΘς γχΞνΘ Ζ΄νπ μςηχ ΄ΥΧΕ· ὄ΄΄Χςθ΄ς ΗΦΠν΄΄΄
 . ΄ΗΞΞ΄λθ΄ φα ΄Ηχιηθ΄ ΕΙςΒθ΄ γχέΘΘ ΙχΒθ΄ Τ΄Ι΄΄ τθ΄

: ·ηΙ΄ΞΖ΄ ΑΗΠ΄΄Ζ΄ ΑΙ΄Η΄ αυ΄ΤΗ Ηζ΄πί / 2

΄ρχι΄΄ Ι΄ιΣΕ φΘθ΄ ΄Η΄ΒΠλθ΄ Ι΄΄ςβθ΄ μλ Ιχι΄΄θ΄ ΤQΜ ΄Ηιλ΄Πθ΄ ΕΙςΒθ΄ ΕΛ΄΄΄ γχ·ΦΘ γεΕ Ιεθ
 ὃ΄΄χςΛ ι μςΛΘηθςΞ ι ΙΒΜ ΄ΗηΛΠ ι ΝηςΛχΜ Ι΄΄ηΛΠ ὃλ ΄Ηχλθ΄΄΄θ΄ ΄Ηχ΄΄΄νΣθ΄ Ι΄΄ηΛΠθ΄ μλ Ιχι΄΄θ΄
 μλ ΄ΗεεΘλθ΄ Ι΄΄ςβθ΄ ΄Ξκπ κπ΄ μ΄·χ· μηλχς ΄ΗχλΙΘθ΄ς ΄Ηχ΄΄΄νΣθ΄ ΄Ηχλθ΄΄΄θ΄ Ι΄΄ηΛΠθ΄ μλ ΄πΛχής ὃχλ
 3: φιχ ΄λ γας Ι΄΄ηΛΠθ΄ ΖιΘ ΑΛ΄ΒΘ

. ΛλΘΞλθ΄ ΑχΛΙΘθ΄ς μχΞΕΘθ΄ ΄Ηχιλ΄΄ φα μχιλ΄΄΄θ΄ ΄ΗηΛ΄Πλ ὃÈΘ μλ ΕΙςΒθ΄ς ΄ΗχΒ΄΄ονό΄ μχΞΕΘ – ΄

. ΄ΗλΧνλιθ ΄ΗεεΕλθ΄ Γ΄·Λ΄΄ ΄ΕΙ΄χΜ φθ΄΄Θθ΄·ς ΄΄΄ονό΄ ὄχθ΄ηρ φα Τ ΄βΘν΄ – Α

. ΖιρΘΞλθ΄ ΄ΥΛ γχέΘς Αονλθ΄ ΕΙςΒ ΕΙ΄χΜ φθ΄΄Θθ΄·ς Ι΄΄΄λθ΄ ὃλ΄΄θ΄ Τ χβΘΟ - ûΒ

. ΄ΗλΧνλθ΄ ὄ΄΄Ιπ΄ γχέΘ ὃΒ΄ μλ ΄Ηχςν΄΄λθ΄ ΓςΛθ΄ ΩαΛς μχιλ΄΄΄θ΄ Ωλ ΄Ηχν΄Ξνó΄ ΄ΗδÈ΄΄θ΄ μχΞΕΘ – Ι

μλ ΄ΗλΧνλθ΄ ΄ρ΄΄΄΄΄· κςέΘ φΘθ΄ ΄ΗΦΠν΄΄΄ς Ι΄΄΄χιλ΄΄θ΄ ΩχλΒ μχ· ὃλ΄Π γχΞνΘς ὃ΄΄΄βΘ ΄Ηχιλ΄΄ ΄Υ΄ΙΕ΄ – ΄
 . ΄Η·ςιΦλθ΄ ΄ΗλΙΘθ΄ς Αονλθ΄ ΄΄΄ον΄ ὃΒ΄

.21 Ρ ΄ΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ι ΄Ηιλ΄Πθ΄ ΕΙςΒθ΄ ΕΛ΄΄΄ ι Ι΄΄ΙΕθ΄ κχΠ΄Λ΄ ὄΦ΄ς΄΄ – 1

. 10 Ρ ι ΄ΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ι ΄Ηχ·Λ΄΄θ΄ Ι΄΄ΞΞ΄λθ΄ φα ΄Ηιλ΄Πθ΄ ΕΙςΒθ΄ ΕΛ΄΄΄ γχ·ΦΘ φλι΄΄θ΄ Αρνλθ΄ ι μχιθ΄ μχΜ Γ΄΄βθ΄ Ι΄΄ ΙχΛα – 2

. 91 Ρ ι ΄ΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ι 2000:9001 ι ςΜχ΄΄ ΄΄·ιΦΘλς ΄Ηιλ΄Πθ΄ ΕΙςΒθ΄ ΕΛ΄΄΄ ι μ΄ςι΄ ὄχ΄ν κΞ΄δ – 3

. 'HΛXυλθ' Λ'λϞϞΞ' τιϊ Ι'ΰ'ϑ' üiÿλ 'Eι'χM – ς

. AϞυλθ' κχιΞϞ ΛχϞϞ 'Ιδςς Τ'φϞι' üχιεϞς 'ρά'Ιπ' γχεϞϞ φα 'HΛXυλθ' 'Hχι'ϊ'α 'Eι'χM – M

: "ΞH~πI 'E'ι'οM~π AHπĩζ~ θποϑιζ τZυI'~Hζ~ ΙπTHζ~ : τλ'Ϟζ~ ΦIϑζ~

: AHπĩζ~ θποϑιζ τZυI'~Hζ~ ΙπTHζ~ : όπτ

ΛΠϞν' κϞ μχΛΠÿϑ' μΛεϑ' 'Hχ'Ι· φα ζθKςρ μ'·'χϑ' φα 'ΕΛλ üςι' 'ρνχΞϞϞς 'EιςBϑ' κςρβλ ΛρX
 Aρν φα ΙΞBϞ 'ΥχE i ΛΣÿϑ' ΨςΥςλ Δ·Σ' μ' τϑ' 'Hχ·Λίϑ' '·ςΛς' üςΙς 'ηχΛλ' ü'λΠ φα ζθK Ιÿ·
 γχεϞϞ τιϊ Ιη'Ϟ ρϑϑ' i 'ΕΛΣ'ÿλϑ' 'Ι'ρBςϑϑ' Ωλ τΠ'λϞχϑ κχιεϑ' 'ΕΛ'Ιό' κςρβλ ΛχςφϞ· κ'δ υΛ'Ι'
 'Ι'ΞΞ'λϑ' 'ΕΛ'ΞϞ κςρβλϑ' 'Kπ Λ'ΠϞν' τιϊ Ιϊ'Ξ 'λς i Τ'Èλÿϑ' Τ'ώςςς 'ΥΛ 'AΞηϑ 'Hχϑ'ÿϑ' 'EιςBϑ'
 'Hχν'·'·χϑ' 'Ι'ΞΞ'λϑ' Δϑ'Σϑ 'HχιEλϑ' ς 'Hχλϑ'ÿϑ' γ'ςΞι' φα 'ρΣΣE μλ ΤMBϑ 'Hχ·ςΛςι'ς 'HχηχΛλι'
 μ' μχE φα Τ'Èλÿϑ' 'ΥΛ γχεϞϞ τϑ'ς 'Hχλϑ'ÿϑ' γ'ςΞι' τϑ' οθÈϞ μλ Λ·ÿϞ ΛΞBη 'EιςBϑ' 'IKϞϑ' ρϑϑ'
 μχ· 'HδÈÿϑ' 'Hϑ'Ξλϑ üςι' 'ρλ'λϞπ' ρϑςϞ 'Ιν'η i 'HχηχΛλι' 'HΣ'ϑς i σΛϞι' 'Hχλϑ'ÿϑ' 'Ι'ΞΞ'λϑ'
 'EιςBϑ' ΛςφϞ ü'E'Λλ κχιΞεϞ μηλχς i 'üςι' üχλÿϑ' NB'π ςπ ΛÿΞϑ' μ' Λ'·Ϟι' τιϊ 'HβιηϞϑ'ς 'HχB'Ϟνó'
² : ρϑ'ϑϑ'η 'ρλςρβλ·

: (κυIΞϞζ~ κIγζ~ β'β'ι) AHπĩζ~ T'Σ τί τίIΓζ~ ·υζπ'~Mι ·ηΓIι : ςζπψ~ ·ηΓIιζ~ -1

'HĩςλBλ ς' ΙE'ς ΙΛα τιϊ ξI'λϞι'· ΛΠĩ ΩΞ'ϑϑ' μΛεϑ'ς τφΞςϑ' μςΛεϑ' üÈϞ ι'Ϟνó' κΞϞ'
 'λη i 'ΕΛχίΣ 'Ι'·χλη· ι'ςϞνλϑ' ι'Ϟν' 'ΕΛχίΣϑ' 'HĩςλBλϑ' ς' ΙΛβϑ' ρϑςϞ· i μχχαΛεϑ' Ι'Λαι' μλ 'ΕΛχίΣ
 γϞ'ι' τιϊ 'EιςBϑ' φ·Υ 'Hχϑς'Ξλ ΩεϞ 'Kϑ i üηη ι'ςϞνλϑ' ΩνΣ μĩ ώς'Ξλ ΙE'ςϑ' φαΛεϑ' μςηχ
 . Λχχ'ÿλϑ' ζIϑ ι'Ϟνó' 'He'·φλ ς' 'EιςBϑ' Λχχ'ÿλ ΙχIϞϞ 'ΥχE μλ Τ'ςΞ φαΛεϑ'

i φαΛεϑ'ς ι'ςϞνλϑ' μχ· 'HEΥ'ςϑ' 'HιΣιϑ üλ'ÿϑ' σIϑ 'ΙςBςλ M'~Bνó· N'ΞEó' μ'η 'HιEΛλϑ' ξKπ φας
 μςηϞ 'ρειϞχ ρϑϑ' 'EMχλλϑ' 'EιςBϑ'ς üλÿϑ' μ'εϞς ι'ςϞνλϑ' ι'Ϟν' φα 'HχςIχϑ' οϞĩ'Λ· κIϞϞΞχ φαΛεϑ'α
 . κρϞ'·ήΛς μ'·~Mϑ' 'Ι'~B'E τιϊ Τ'ν· φ·Υϑ'· ι'ςϞνλϑ' ΩνΣχ K' i ΛϞβιϑ 'E'ĩIλ

. 24 P i ξληK γ·Ξ ΩBλλ i μ'ςι'ĩ üχ'ν κΞ'δ - ¹

. 66 - 55 P i ξληK γ·Ξ ΩBλλ i 'Hιλ'Πϑ' 'EιςBϑ' 'ΕΛ'Ι' i Ι'IEϑ' κχιπ'Λ· üφ'ςĩ - ²

2 - 1900 - 1918) ΑΗΠΙΖ ΤΣ ΚΨ ΙΩΖ ΛυΙ ·υζπΜι : ·υλΰΖ ·ηΓΙιζ

φα Ρ ΣΘΟΘ' : ΰΩλ ΕΙΧΙΒ κχπ'βλ 'ΙΙΘΙ'ς ΩΞ'ςθ' 'ί'ονό' κςρβλ· 'Ηχ'Ι'ν Σθ' 'ΕΛςΩθ' 'ΙΤ'Β Ιεθ
'Ι'χιλ'Ι μλ ΤΜΒ ΰ· ι οιλη· 'ίςονλθ' 'ί'ον' μ'Ι ώςΞλ ὕλ'ΰθ' Ιΰχ κθ οχι'Ις ι ὕλ'ΰθ' κχΞεΘς ὕλ'ΰθ'
ὀΛΠλθ' ς' ὕ'λ'ΰθ' Νχ'Λ Δ·Σ' οχι'Ις ι ὕ'λ'ΰθ' Νχ'Λ ὀ'ΛΠό μςΰΥΘχ μςιλ'ΰθ' Δ·Σ'ς ι οΰν Σ
. 'ίςονλθ' φα ΕΙςΒθ' μ'Ι ώςΞλ

'ίςονλθ' Τ'Ι' μςηχ 'λ·Λ 'Κθ ι Αονλθ'ς μς·Μθ' μχ· 'ΛΠ'·λ ὠ'Σ'Ο' ΙΒν ὠ 'ΗιΕΛλθ' ΞΚπ φα
. ΕΙ'Ι' ΛχΣδ κχιΞΟθ' 'Ιδςς ι 'χ·Ξν 'Η'Φ'ς οΒ'ον' 'Ηβιη ι 'χ·Ξν 'βχΰΥ

3 - 1919 - 1945) ΟΓϋΖ αυΙΤ ΚΨ ΑΗΠΙΖ ΤΣ : ·ΟΖΰΖ ·ηΓΙιζ

'ΙΕ·Σ' Κ' ι ΕΙςΒθ' Φ·Υ ὕ'Βλ φα 'ΙχΙΒ 'ΛςΦΘ 1645 - 1919 μχ· 'λ 'ΕΛΟβθ' 'ΙΙρΠ
ὕ'λ'ΰθ' Νχ'Λ τι'Ι 'ΑΰΣθ' μλ Δ·Σ' 'λλ μχιλ'ΰθ' ΙΙ'Ι 'Ι'ΙΜ'ς ι 'ΙχεΰΟ ΛΩη 'Ι'χιλ'ΰθ'ς 'Ι'Βςονλθ'
'ΗεχδΙθ' 'ΕΛΦχΞθ'

Ρ Εα φα οὐλρλ μληρ φθθ' Οοβλθ' 'ΗβχΧς 'ΙλΙΘΟΞ' 'Κθ ι ὕλ'Ι' ὕη ὕ·δ μλ ΜΒνλθ' ὕλ'ΰθ' τι'Ι
. Λχχ'ΰλιθ 'Ηε·'Φλ Λχίθ' 'Ι'Βςονλθ' ὕΜΰ· κςεχ 'ΥχΕ ι 'ρχι'Ι 'Ηνχΰλ 'Ι'χιλ'Ι Τ'ρον' Ιΰ· 'Ι'Βςονλθ' ΕΙςΒ

4 - 1945 - 1960) ΑΗΠΙηζ τζΠΓ'Ι ΤΣΖ : ·Ω'ΙΖ ·ηΓΙιζ

'Ι· 'Κθ ι 'ΑΞ'νλ %100 Ρ Εβθ' Ιΰχ κθς 'ί'ονό' Λ'ΰο ς 'Ι'Ι'ΣΟ 'Ηχν'Ωθ' 'Ηχλθ'ΰθ' 'ΑΛΕθ' ὕÈΘ
Φ·Υθ φ'ΣΕό' Φ·Υθ' φ'ΛΘ 1924 κ'Ι Shewart 'Ι'νχΰθ' κ'ΙΘΟΞ· 'ΕΙςΒθ' Φ·Υ 'Αχθ'Ξ' Λ'Πον'
'ΗχΒ'ονό' 'Ηχιλ'ΰθ' Φ·Υ φα 'χΞΞ' 'ΛςΙ 'Ι·ΰθ φθθ'ς " Φ·Υθ' φ'ΛΘ· "ΙαΛ'Ι φθθ'ς 'Ι'Λχίολθ'

ὕηθ 'ί'ονό' μλ 'Ι'νχ'Ι Ρ Εα κΟχ 'ΥχΕ ι 'ί'ονό' 'Ι'χιλ'ΰ· 'ρλ'λοπ'ς 'πΜχηΛΟ· 'ΗιΕΛλθ' ΞΚπ 'ΙΜχλΟ
μ'Ι ÈΥα 'Ηε·'Φλ Λχίθ' Τ'ΜΒϋθ 'Ι'ΰλθ' ὕλ'ΰθ' ὕεχς ΙΛ'ςλθ' φα ὕδ' Λιπ ον'Ι Αονχ υΚθ'ς ι 'ί'ον' 'ΗΰαΙ
. 'ί'ονό' ὀχθ'ηρ Τ χβΘΟ

5 - (1985-1960) ἈΠῚ ΚῑΣ : ἘΓῑ : ἘΜῑΖῑ ἘΓῑ

τῷ 1956 κῑ Ἐῑ φῑ ἸΑΡΧ φῑς ἘῑΒῑ ἸῑΕ κερβλ ἈςΦῑ ἩῑΕΛῑ ἔκπ ἸΜχλῑ
κχπῑβλ ἈνῑΒ τῷ Ἐῑ φῑ ὑλβ Σῑ ὕῑῑ ἈςΡΧ ΖῑΚῑς ἰ (TQM) ἩῑῑΠῑ ἘῑΒῑ Ἐῑῑ κερβλ
γχεῑῑ ἩῑΜῑῑ ἸῑῑῑΒῑς Ἰῑῑῑῑ μλ Ἰῑῑ μλΥῑ ὕῑῑῑ κῑΧν Ἀῑῑῑ ὑΚῑς ἘῑΒῑ Ἰχῑςῑ σῑῑ
¹ ἩῑῑῑΣῑ Ἰῑῑῑῑ φῑ ἘῑΒῑ

μῑ Ἡῑῑ ῑῑῑῑ ἩῑΜῑῑ ἩῑΒῑνῑῑς ἩῑΦῑῑῑ ἸῑῑῑΒῑ Ὡχλβ τῷ ἘῑΒῑ μῑῑ κερβλ Ἀχῑῑ
. ἘῑΒῑ Ἰῑῑῑῑ φῑςῑῑ ὕῑῑ Ἡῑῑῑῑ Ἡῑῑῑ ῑ Ἐῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ ῑ Ἡῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ

6 - (2010-1985) Ἐῑῑῑ ἈΠῚ Ἀῑῑ : ἘΜῑῑΖῑ ἘΓῑ

ἩῑῑΠῑ ἘῑΒῑ Ἐῑῑ ὕῑῑῑ Ἰῑῑῑ φῑῑ ἸῑῑῑΠῑ κῑῑῑ ῑπ ἩῑΕΛῑ ἔκπ ΡῑΣῑ κῑ μλ
φῑ μςῑΜῑ Ζῑῑῑ κῑ ῑ ῑςῑνῑῑ ῑῑῑ ἈςΦῑ φῑ φῑῑῑ ὕῑῑῑ ὀῑῑῑ ῑςῑνῑῑ μςῑΜῑ ὕῑῑῑ
σςῑῑῑ γεῑς κῑῑῑῑ μςῑΜῑ Ἰῑῑῑῑ φῑῑ ῑῑ ὀῑῑ Σῑῑῑ ἈςΦῑ ῑςῑνῑῑ ῑῑῑ Ἰῑῑῑῑ ῑῑῑ
. μςῑῑῑῑς μςῑῑῑῑ μςῑῑῑ ὕῑῑ ῑῑῑ

Νῑῑῑῑ Ἡῑῑῑ ἩῑΧνῑῑ ὕῑῑ ὑΚῑ Ἀῑῑ ῑ Ἡῑῑῑῑ ἸῑῑΣῑῑῑ ἈςΦῑ ἩῑΕΛῑ ἔκπ Ἰῑῑῑ Ἰῑς
μῑῑῑ Ἐῑῑῑ Ἰῑῑ Ἐῑῑῑ Ἡῑῑῑ ἩῑΣῑῑῑ φῑ Ἡῑῑ Ἡῑῑῑῑ ἸῑῑΣῑῑῑ Ἰῑῑῑ ῑῑῑ ὕῑῑῑ "ISO"
ἩῑΣῑῑῑ μῑ ὕῑῑῑ μῑῑῑῑ ῑ (ISO 9000) Ἡῑῑῑ Ἀῑῑῑῑ Ἡῑῑῑ ῑῑῑ ῑῑῑ ἘῑΒῑ
. Γῑῑῑ ἩῑῑΠῑ ἘῑΒῑ Ἐῑῑῑ γῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ Ἀῑῑ 2000 Ἀῑῑ ῑ (ISO 9001)

7 - (ῑῑῑῑ - 2010) κῑῑῑ ὕῑῑῑ ἘΓῑ : ἘῑῑῑΖῑ ἘΓῑ

ἩῑΧνῑῑ γεῑῑ φῑῑ ῑ ἘῑΒῑ Φῑῑ Ἀῑῑῑῑ φῑ Ἐῑῑῑ Ἰῑῑῑ κῑῑῑ Ἡῑῑῑ Ἰῑῑῑ μῑ Ὡῑῑῑ
Κῑ ῑ ἩῑῑῑΣῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ ῑ Ἡῑῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ. Νῑῑῑ μςῑΜῑῑ ῑῑῑ μῑ ῑῑῑῑ ῑ Ἀῑῑῑῑ ἘῑΒῑ σςῑῑῑ
Ἰῑῑῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ Φῑῑῑῑ μλ ῑῑῑ ἘῑΒῑ Φῑῑ Ἰῑῑῑ Ὡχλβ φῑ μςῑΜῑ ῑῑῑ Ἡῑῑῑῑ Ἰῑῑῑῑ
ῑῑῑῑ μςῑῑ ὕῑῑῑ σῑῑῑ Ἐῑῑῑ ὕῑῑ ῑ Ἡῑῑῑῑ Ἰῑῑῑῑ τῷ ὩῑΣῑ ῑῑῑῑ ἘῑΒῑ Φῑῑ ἩῑΜῑῑῑ
. μςῑῑῑ ἩῑῑΠῑ Ἡῑῑῑ γῑῑῑ ῑῑῑ ὕῑῑῑῑ.

¹ - قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة الشاملة ، ومتطلبات الايزو ، مرجع سبق ذكره ، ص 25 .

N'χδ ὕψος κηπῶν Λήα φα ὕΣΕ υκθ' ΛςΦΘ' μ' Ληκθ' Ηε·Ξθ' ΛςΦΘ' ὕΕ'Λλ μχ·ο
 . οὐ·ήΛς οὐ·Β'Ε Ψ·Πς μς·Μθ' *ΥΛ φπς ΕΙΕ'ς Ηχ'ή γχεΕΘ φα ΑΣνθ ῥρη ἰν'ή ΕΙςΒθ' Φ·Υς

ΑΗΠΙΖ' ΗΠΙ Ε'Ι'οΜ : ὕλ'ο

Αχθ'Ξ' ΛςΦΘς ΕΙςΒθ' κηπῶν ΕΛςι· φα 'ςλρΞ' μχκΙθ' Ρ'ΘΠ'ι' μλ ΙχΙΨθ' ὕ'λ'ι' ΩχλΒθ κθ
 ἰ'ΕχΥςθ φιχ 'λ φας ι Ηχ'Ιςνθ'ς Ηχληθ' Αν'ςΒθ' φα κρῶλ'ρΞ'ς κπιςρΒ ἰΜηΛθ ὕχΕ ι ῥΞ'χδ
 : *πί'ςΛ ΤΨ· ἰ'ΛςΣθθ 'εας ΕΙςΒθ' ἰ'βΞιρθ

1 " Shewart" Εἰ'πυΞ - 1

ἰ'ΦΦΘλθ ξΛχςΦθ· ὕΛ'ι' ὕχΕ ι ΕΛΣ'Ψλθ' ΕΙςΒθ' Φ·Υ Αχθ'Ξ' ΩΥ'ςς Ι'Λ ἰ'Λ'ςχΠ ΙΨχ
 Λ·η'ι' Λχρ'θθ' μηθ ι "Bell" οηΛΠ ἰ'Λ·θθλ φα οιλ'ι' ὕΕθ μλ Ηχ'ΣΕό' οὐ'λ'ρΞ'ς ΕΙςΒθ' Φ·Υ
 κΙΘΞ' υκθ'ς ΗΨνΣλθ' ἰ'Βονλθ' ΕΙςΒθ υΙ'Σοδῶ' ΦχΘθ' μ'ςνΨ· 1931 κ'ἰ ξΛΙΣ' υκθ' ο·θρη μ'η
 φα ΕΙςΒθ' μχΞΕΘ ἰ'ΞΛ'λλ ΩΥς φα κρχΞΙνρλ ΕΙ'Ξλθ Ηχν'θθ' Ηχλθ'Ψθ' ΑΛΕθ' ΙΨ· μχχν·'χθ' ὕ·δ μλ
 . μ·'χθ'

*ρχθ' Λ'Π' φθθ' Ηλ'Ψθ' ἰ'Β'ονοΞῶ'ς " Shewart" ἰ'Υ'Λθα' μ' τθ' ΕΛ'Πό' υΛςΛΥθ' μλς
 ΕΛΣ'Ψλθ' ΕΙςΒθ' ΗχΛΧν ΝχΞ'ο ς ὕχηΠθ Ηχιλ'ι' ΕΙ'χεθ Ηχ'Ι·θ' ΗΦεν ἰν'η ι 1931 κ'ἰ ο·θρη φα
 . φ'ἰ'νΣθ' κθ'Ψθ' φα ῥοΞΛ'λλς

μλ μηλθνΞ ὕ'α Φ·Υθ' Ηθ'Ε Ιχηθ μ'ηλό· μςηχ *λθ'Ε ον : ῥ· Τ'Β φθθ' Λ'ηα'ι' κπ' μλ
 : Ηχθ'θθ' 'χ'Μλθ' γχεΕΘ

. Ρ Εβθ' ὕχθ'ηρ Τ χβθθ •

Ρ αλθ' ὕχθ'ηρ Τ χβθθ •

. ΗΒονλθ' Ηχληθ' μλ Ωα'νλθ' μλ μηλλ ΛΙδ Λ·η' τι'ι ὕςΣΕθ' •

. ΗχΛςΛΥ Λχη Ρ Εβθ' ἰ'Λ'χρθ' μλ ὕΨΒχ μ' μηλχ ΕΙΕςλθ' ΕΙςΒθ' τι'ι ὕςΣΕθ' •

. ΕΛΠ'·λ Λχη ΕΙςΒθ' Νχχ'ελ μςηθ ὕλιν'ι' ἰ'Ε'Ξλθ' ΙςΙΕ Τ χβθθ •

¹ - عواطف إبراهيم الحداد ، إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 29 .

" Edward dening" ΩλιυΗ ΗΙ~πΗ~ – 2

τιϊ 'Ηχ' ΣΕΟ' 'Η·δΛθ' ΛΠν ÿΥα οθ υΚθ' Ι'ςΛθ' ÿ'ζ' μλ dening ΑνλχΙ ΙΛ'ζΙ' Λ·Οÿχ
 'ΕΛςΛΥς 'ΕΙςΒθ'. 'Χιÿθ' 'ΕΛ'Ιό' κ'ΜΟθ' τιϊ τν·Ο οοβΞια 'Ιν'η ; 1950 ÿ'ζ' φα μ·'·χθ' φα 'ΕΙςΒθ'
¹ : ο· 'ΗΣ'·Θθ' 'ΕΛχρΠθ' 'ΗΦεν 14 ûθ' φν·Ο· 'ΗλΧνλθ' κ'ΜΟθ'

. ð Ιρθ' φα γ'ΞΟώ' γιΘ – 1

. 'ΕΙςΒθ' φα 'ΕΙχΙΒ 'ΗβΞια Ψ·'Ο' – 2

. Ρ Εβθ' τιϊ Ι'λΟϊώ' ðδςΟ – 3

. μχΙΛςλθ' Λ'·χΟθ' φα Λ'ÿΞϊ' τιϊ Ι'λΟϊώ' Τ'ρν' – 4

. κ'Χνθ' μχΞΕΟ τιϊ Λ'ΛΟΞ· ÿλÿθ'ς ÿη'Πλθ' ΙχΙΕΟ – 5

. ÿλÿθ' τιϊ 'ΑχΛΙΟθ' φα 'ΗΩχΙΕθ' γΛΦθ' Ψ·'Ο' – 6

. 'ϊ'όνό' 'ΕΙςΒ τθ' 'ϊ'όνό' κ'δΛ' μλ ΜχηΛΟθ' ΛχχίΟ – 7

. ðςΟθ' τιϊ Τ'Υεθ' – 8

. 'ΗχλχΧνΟθ' ΜΒ'ςΕθ' τιϊ Τ'Υεθ' – 9

. 'Κπ μλ μηλΟ φΟθ' γΛΦθ' κχΙεΟ μςΙ 'ΗχΒ'όνό' μχΞΕΟ· 'Η·θ'·Φλθ' μϊ ðδςΟθ' – 10

. 'ΗχλδΛθ' Ρ ΣΕθ' τιϊ ΜηΛΟ φΟθ' ÿλÿθ' Λχχ'ÿλ τιϊ Τ'Υεθ' – 11

. ÿλÿθ' 'Ηλχε· Μ'ΜΟϊώ' ΩνλΟ φΟθ' Μά'ςΕθ' τιϊ Τ'Υεθ' – 12

. 'ΑχΛΙΟθ'ς κχΙÿΟιθ 'ΕΙχΙΒ ΑΛ'Λ· Τ'Πν' – 13

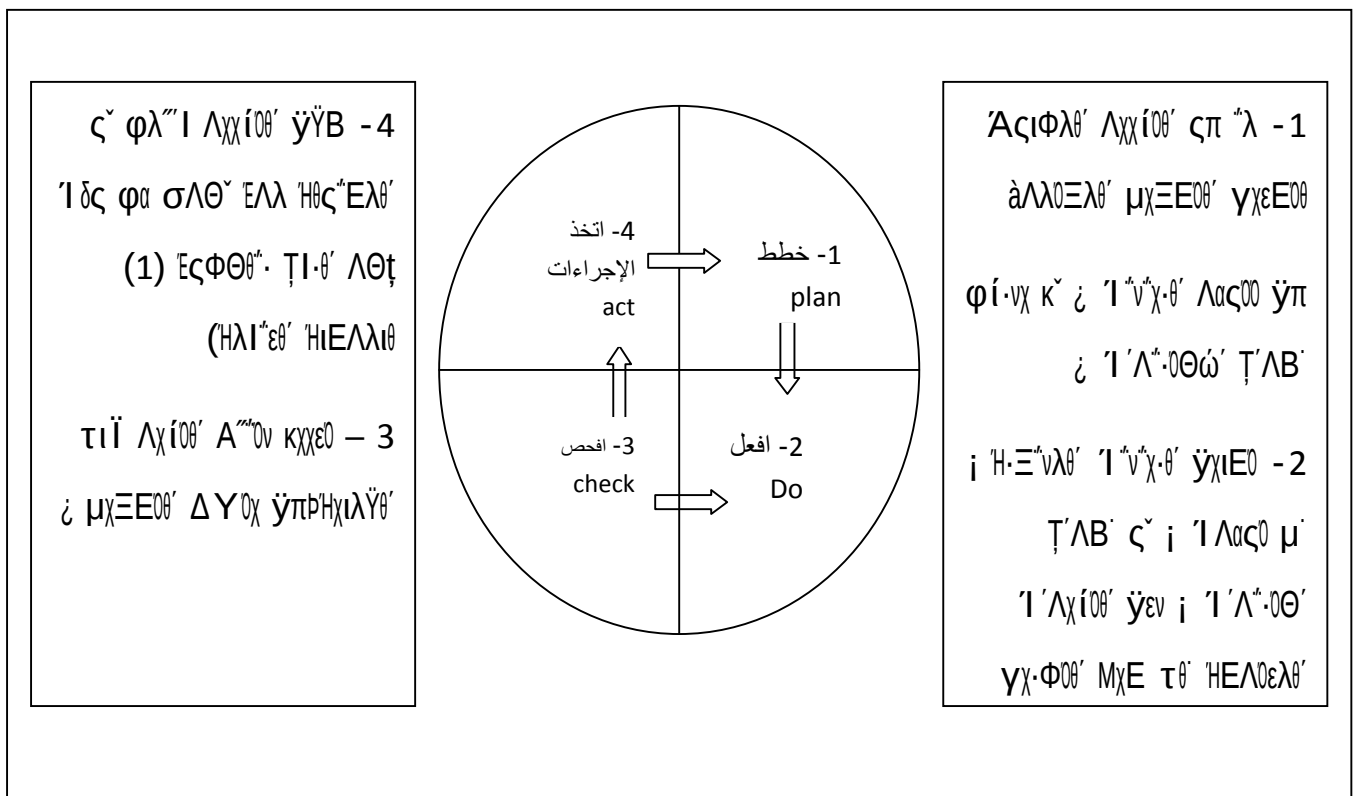
. 'Ηε·'Ξθ' 'ΗΦεν 13 ûθ' γχ·ΦΟ τιϊ 'ΥΕθ'ς κχϊΙΟ μλ μηλΟ φΟθ' 'ΗχΛ'Ιό' ÿη'·χρθ' γιΘ – 14

¹ - نبيل محمد مرسي ، إستراتيجية الإنتاج والعمليات : مدخل استراتيجي ، مرجع سبق ذكره ، ص 33 .

Ω·Λϊ Λ*ΣΘΘ' φπς " PDCA " û· *ρθ ΜΛλχ φ00'ς ολΞ·. 'ΙαΛϊ φ00' ΕλςΙθ' Deming Ιλ0ϊ' *λη
; Act 'Η·Ξ'νλθ' 'Ι'Τ'ΛΒό' ΚΘ0' ; Check Ρ Εα' ; Do ΰΰα' ; Plan ΦΦΘ : 'Ι*λη

¹ . 'Ηχ·χΛΙ00' Αλ'Λ·θ'ς ΕΙςΒθ' 'ΗΦΠν' μλ ΙχΙΰιθ 'ΞΞ' ΕλςΙθ' ΞΚπ 'ΙΕ·Σ' ΎχΕ

. 'ΑΗπϊζ' κυΜΓηζ 'ΩλιυΗ 'ΑΙπΗ : 01 θβΙ βεΞζ'



.31 Ρ ; ΞληΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ; 'Ηλ'Πθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ; 'Ι'ΙΕθ' κχπ'Λ·· ð'φςϊ : ΛΙΣλθ'

: "Joseph Juran " Κ'Ιπϊ ήυΚπϊ - 3

'ΗλΤ'Ελθ'ς κχλΣ00·. γιΰ0χ *λχα κ'ΙΘ0ΞΕθ' 'ΗλΤ'Ελθ' *ρν' Ν'Ξ' τιϊ ΕΙςΒθ' μ'ΛςΒ ð'Λϊ
τιϊ *Υχ' ΜηΛ Ιδ ; μς·Μθ' ΛΧν 'ΗρΒς· ΛΩη' κ0π' Ιδ φθ'00·ς ; κ'ΙΘ0Ξώ' ΰ'Βλς μ*λϊ'ς ΙΒ'ς00'ς
κπΛ'Θ0α'ς μχΙλ*ΰθ' *ΥΛ· κ*λ0πώ' μλ ΛΩη' 'Ηχνβθ' 'Αχθ'Ξϊ'ς κχΧν00' ΰβΞ' τθ' τιϊ' μλ ΕΛ'Ιό'
. κρθ'λϊ'· κρλ'λ0π'ς

¹ - عواطف إبراهيم الحداد ، إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 31 .

¹ : κΥ0ς (ΕΙςΒθ' 'Υςθ'Ω) ũ· 'ΙαΛ'Ι' ΕΙςΒθ' μχΞΕ0θ 'ΥΕΩ μ'ΛςΒ ΩΥς

Λχας0ς 'Η'ΙςΥςλθ' ũ'Ιπ'ι' 'Ηι·'ελθ' ΦΦΘ ΩΥς **Quality planing** : ΑΗπ'Ιζ' TuTZH – 1
 . ΕΙχΒθ' ('Ι'λ'Ι0θ' ζ' ΩιΞθ') 'Ι'Β'ονλθ' ΩχΒΠ0θ ΩχΛ'Πλθ' Μ'Βν' ŷ·Ξς ζθΚ τι'Ι' ΕΙ'Ι'Ξλθ' ΙΛ'ςλθ'

ŷ00 Αςχ'Ις Τ'ΦΘ' ΛςρΧ ΑχνΒ0θ 'Κπς **Quality control** : ΑΗπ'Ιζ' ζηΨ ·'β'Ιζ' – 2
 . 'Ηε·'Φλθ' τι'Ι' ŷςΣΕθ'ς 'ίς'ονλθ' Ρ'ΣΘ·

ΕΙςΒθ' μχΞΕ0θ 'Ηχ'Ιςν 'Ηχιηχπ' Αχθ'Ξ' κ'Ι00Ξ' **Quality improvement** : ΑΗπ'Ιζ' κυΜΓΗ – 3
 . 'ΗλΧνλθ' φα 'χ'ι'ŷθ' 'ΗχΛ'Ιό' 'Ι'Ι'χθ' κςλ'Ι' ŷλΠ0 ΑχΛ'Ι0 ΑΛ'Λ· ŷΩλ

ΑΛ'Λ·θ' Κχβν0 τι'Ι' Ιλ0ŷχ 'ΑςιΞ' ςπς ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κςρβλ κχΙε0 μ'Ι' ώςΞλ μ'ΛςΒ Λ·0ŷχς
 ΑνλχΙ 'Ηλπ'Ξλ μλ Λ0η' μ'ΛςΒ 'Ηλπ'Ξλ μ' Λ'·0'Ι' μηλχς ι 'Ηβ'Ι00λθ' 'Ι'λΧνλθ' Λ·'Ι' ΕΙςΒθ' μχΞΕ0θ
² . ΕΙςΒθ' 'Ηχ'ΣΕό' 'Η·'δλθ' ΨςΥςλ· ΑνλχΙ κ0π' 'λνχ· ΕΙςΒθ' ΩΞ'ς κςρβλ τι'Ι' Ιλ0'Ι' ον'ι

Armand feigenbaum : θ'υ'Ηευ'Ι' Ηλ'Ι'Ι' – 4

κλΥ0 'ΗχΞΙνπ' 'ΗχθςΙ' 'ΗηΛΠ ς (General Systels) 'Ηλ'ŷθ' 'ΗλΧν'ι' 'ΗηΛΠ Νχ'Λς ΝΞ'λ ςπ
 Φ·Υθ' κςρβλ ΓΛ0δ' 'λ'Ιν'Ι' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ΛχςΦ0 φα 'Ηλρλ' ΕςΦΘ ΙΙΕ ι 'ΗιΛ'Πθ' ΕΙςΒθ' 'ΗλΧν' Κβν0ς
 μ'ςνŷ· 1961 κ'Ι' ΛΙΣ υΚθ' ο·'0η φα 'ρθ' Λ'Π' Φ0θ'ς ι (Total quality control) ΕΙςΒθ' ŷλ'Πθ'
 (TQC) ΕΙςΒθ' ŷλ'Πθ' Φ·Υθ' "

'ΕλςΙθ' ŷΕ'Λλ 'Ηα'η φα ΕΛΥ'Ε μςη0 μ' Φί·νχ ΕΙςΒθ' μ'· " Feigenbaun " ΔΥς
 Λε0Ξχ 'λ'Ιν'Ι' Φεα Φρ0νχς μς·Μθ' ΕΙςΒ 'Ι'·ιΦ0λ ΙχΙΕ0· 'Ι·0 μ' Φί·νχ Φ·Υθ' 'Ι'χ'ιλ'Ι' μ'ς 'Ηχ'Ι'νΣθ'
³ . 'ίς'ονλθ' μ'Ι' τΥΛχΞ υΚθ' μς·Μθ' υΙχ μχ· 'ίς'ονλθ'

ŷλŷλθ' ΙςΙΕ ('ίΛ'θ' υ') Ιŷ· 'λ' τθ' Ι0λ0 ΕΙςΒθ' 'ΗβΞια μ'· Feigenbaun ΝΕ' Ιδ ς 'λ'η
 Ι'λ0'Ι'· 'ΕΛ'Ιό' Ψ'νδ' Τ Λίθς ι 'ΗλΧνλθ' ŷθ'Ι· ũ'Χθ' ΩχλΒ τι'Ι' ŷλΠ0 Φηθ' ΩνΣλθ' ς'

1 - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره ، ص 35 .

² - نبيل محمد مرسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 35 .

3 - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره . ص 45

φα Feigenbaum 'Ηβ Σς 'ΙΰλΒ Ιδς 'ΕΙςΒθ' 'Ηβιηο Αρνλ "Υχ' κΙΘΟΞ' Ιεα 'ΕΙςΒθ 'ΕΙΙΕλ 'ΗχΒχΟ'ΛΟΞ' ¹. 'ΕΙςΒθ' μχΞΕΟθ ΕςΦΘ 19 'Ιίι· 'Ι'ΛςΦΘ'ΗΪςλΒλ

Phulip crosby τ'Μπιε 'υηι' – 5

ΩΞ'ς υΛ'ΒΟ Γ'Βν γεΕ Ιδ quality is free ΛςρΠλθ' Α'οΰθ' ΑΕ'Σ φ·ΞςΛη Αχια Λ·οΰχ
μλ %20 'ροβιηο έι·ο 'ΗλΧνλ υ' φα 'Η'χΙΛθ' 'ΕΙςΒθ' μ' Ληκ 'ΥχΕ 'ΕΙςΒθ' μ'Ι ξΛΧν 'ΗρΒς ΛχςΦΟ·
. 'ΗλχιΞ ΕΙςΒ 'Ι'ΞΛ'λλ Ψ'·ο'. 'ρ·νΒΟ μηλχ 'Ηβιηοθ' ξκπ μλ Λχθης Ι'ΰθ'

Αχθ'Ξ' ζ' 'ΕΙςΒιθ 'Ηχ'ΣΕό' 'Η·'δΛθ' 'Ι'χλ'Ι' μλ Λθη' ΦχΦΘΟθ'ς Ωα'ςΙθ' τι'Ι φ·ΞςΛη ΜηΛ Ιδς
ύςΞ Τ'ΦΘ'Ι' 'ΥςΙΕ ΩνλΟ φΟθ' ζ' 'Ηχ·'δΛθ' ύχθ'ηοθ' μώ 'Ηβιηλ Λχή 'ΕΙςΒθ' μ' Ιη' Ιδς ι·ΰη'Πλθ' ΰΕ
². ΰΠβθ'ς ΔχΕΣ οθ'ς Ρ Εβθ' 'Ηβιηο μλ ΰδ' μςηο

: 'ρχα κρΞ' φΟθ' 'ΗχΞ'Ξ'ι' Λ'ηα'ι' μλ

3 : ΑΗπ'Ίηζ ·Ω'Ιψ' Ε'ιηΜιζ' ΗΗΓ

. ('Ι'·ΙΦΟλιθ 'Ηε·'Φλθ') 'Ι'λςιΰλθ' ΰ'Σχ'ς κρβθ' ΰχρΞοθ 'Ηλ'Ι' 'Ηίι· 'ραΛ'Ι : 'ΕΙςΒθ' ύχΛΰΟ **

ςπ 'ΕΙςΒθ' γεΕχ υΚθ' κ'Χνθ'ς τθς'ι' 'Ελλθ' μλς ΔχΕΣ ΰηΠ· ΰλΰθ' Τ'Ι' : 'ΕΙςΒθ' γχεΕΟθ κ'Χν **
Appraisal κχςΕΟθ Νχθς Perevention 'Ηχ'δςθ'

υΛβΣθ' 'ΦΘθ' μλ Α'Λοδώ' Νχθς (υΛβΣθ' 'ΦΘθ') Τ'Ί'Ιώ' μςηχ μ' φί·νχ Τ'Ι'Ι' Λχχ'ΰλ **
. 'ΕΙςΒθ' ύιη Τ'Ι'Ι' ΛΠ'λ μςηχ μ' μηλχς

. 'ΗχΛΰΞθ' Νχθς 'Ηε·'Φλθ' κΙ'Ι' μ'Ι' κΒ'νθ' ΛΰΞθ' τι'Ι ΜχηΛοθ' ςπ 'ΕΙςΒθ' Ν'χδ : Ν'χεθ' **

: ςηΨ ΚεΙ'Η ΑΗπ'Ίζ ΑΙ'Η' Ε'ιηΜι κ† τΜπιε ρΙυ

⁴. 'Ι'βΣ'ςλθ'ς 'Ι'·ΙΦΟλιθ 'ΗλΙΟθ'ς Αονλθ' 'Ηε·'Φλ· φΞ'Ξ' ΰηΠ· Φ·οΛΟ 'ΕΙςΒθ' μ' **

¹ - عبد الستار العلي ، إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى ، دار النشر للتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص 73.

² - نبيل محمد مرسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

³ - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره ، ص 44 .

⁴ - نفس المرجع السابق ، ص 45 .

ΩχλΒ τθ' Ηα'Υό'· ΗχΒ'όνό' ΟΛςθ'ς κ'Ξδ'ι' Ηα'η μ'. " Ishikawa " 'ΥΕ'·θ' Ιεθ' Ιεθ' ΕΙςΒθ' τ'ι' ΕΛΦχΞθ' Αχθ'Ξ' κ'ϊ'Υς ΗΞ'ΛΙ φα' 'ςηΛ'Πχ μ' ΑΒχ' ΗΛΧνλθ' φα' μ'χ'ιλ'ΰθ' Ι'Λα'ι' 'ς) 'Ι'ςΙ'ι' ΞΚπ ΙΕ' Τ'ν· Ψ'ΦΘΞ' Ιδς β ΖθΚ φα' Ηχ'ΣΕό' 'Ι'ςΙ'ι' γχ·ΦΘ 'ΥΕθ' μλ ΖθΚς 'ρ'ο'εχ·ΦΘς Ιν'ι' φν'ωθ' κςρβλθ' 'λ' – " Ishikawa Diagram" ΦΦΘλ· 'ε'Εώ 'ύ'Λ'ι' υΚθ' Ηχ'ΣΕό'('ί'Κ'λνθ' ον' τ'ι' μς·Μθ' Λ·ο'ι' Ιδς . ΕΙςΒθ' ΙχΙΕΘ φα' Ν'Ξ'ι' Λ·ο'Υχ μς·Μθ' μ' τ'ι' Ιχη'Θθ' μ'η Ιεα 'ΥΕ'·θ' β ΗχΒ'όνό' Ηχ'ιλ'ΰθ' 'Ι'ΒΛΘλ μλ Ιχβ'ο'Ξχ υΚθ' Ρ ΘΠθ' ξΛ'·ο'ι'· ΦΘθ'· (γΕΕθ' 'ς) φν'ωθ' Ρ ΘΠθ' 'ΥΘΙχ 'λν'ς φ'ρ'νθ' Αονλθ' Τ'ΛΠθ' 'Ιςεν ΩαΙχ υΚθ' ΙχΕςθ' Ρ ΘΠθ' ΖθΚ Νχθ' μς·Μθ' μ'α β ΛΘθ' τν'Υλ·ς 'Ι'ειΕ ςπς οθ' 'Υθ'ωθ' κςρβλθ' "Ishikawa " ΙΒς' Ιδς 'λη β 'ί'όνό' φα' μ'χ'ιλ'ΰθ' Ι'Λα'ι' Ωλ 'χνλΥ ΩχλΒ φα' μ'χ'ιλ'ΰθ' ΗηΛ'Πλ 'ρ'θ'ΕΘ μλ κ'ο'χ φ'οθ' Quality control circles ΕΙςΒθ' τ'ι' ΕΛΦχΞθ' φα' Ηχ'ΣΕό' 'Ι'ςΙ'ι' κ'ΙΘ'ο'Ξ'·ς β 'π'ΛχςΦΘ 'Υη'Πλς ΕΙςΒθ'· 'Ηει'Υο'λθ' 'Υ'Ξλθ' 'ΥΕ τ'ι' 'Υλ'ΰθ' 'Υλ'ΰθ' 1 . Α'ονθ' 'Ι'εχ·ΦΘ φα' γΛβθ' 'Κπ 'Ειν'Ξλ· 'ΕΛ'Ιό' κςε'ο' ΕΙςΒθ' 'Υ'Ξλ ΗΒθ'ΰλς 'ΥχΙΕΘ

Genichi Taguchi : τΞΠΨ'Η τ'ι'υλςε – 7

'ΗεχΛΦ ΓΛοδ' β 'Ηχνε'οθ' 'Ηχθ'·ι' 'ΗχηχΛλ'ι'ς 'Ηχν'·'χθ' 'Ι'ηΛΠθ' 'ΕΙ'β'οθ' υΛ'Π'ο'Ξώ' φ'ΣΕό' ςπ τ'ι' Ιη' : Quality Loss Function (QLF) " ΕΙςΒθ' ΕΛ'ΞΘ 'Ηθ'ωΙ " 'ύ· 'Ια'ι' ΕΙςΒθ' 'ΥχΙΕΘ υΛςΛΥθ' μλ οχ'Λ·ς β 'ΗλΙΘθ' 'ς' 'ί'ςονλθ' ΕΙςΒ 'ΕΤ'ΙΛ μ'ι' Αονο μ' μ'ηλχ φ'οθ' ΩλοΒλ'ιθ' 'Ηχηθ' ΕΛ'ΞΘθ' Ωχ·θ' Ι'Υ· 'λ 'Ι'λ'ι'ος β ΩχνΣ'οθ' 'ύ'χθ'η'ο Ωλ 'λ'ΒΞν' ΩλοΒλ'ιθ' 'Η·Ξνθ'· 'ύ'χθ'η'οθ' Λ'·ο'ι'ώ'· ΚΘ'ι' 2 . σΛΘ'ι' 'ύ'χθ'η'οθ'ς

'ί'όνό' τ'ι' Ιη'ς ΕΙςΒ'ιθ' φΞΙνρθ' 'ΥΘΙλθ' τ'ι' ΜηΛ ον' φΠςή'ο 'ρ· Τ'Β φ'οθ' Λ'ηα'ι' κ'π' μλ 3 . μς·Μθ' Η'χ· φα' Ηιχ'ι'δ Τ'Ι' 'Ι'α'ΛΕν'· 'Ι'Βονλθ' 'Υ'ΥΒ'ο 'Ι'·ι'ΦΟλ ς' ΕΙΙΕλ 'ύ'Ιπ'ι' 'εας 4 : φπ ΑχΒΥθ' μλ 'Ηβ'ι'ο'Θλ Ψ'ςν' 'ΗΩΕ'ο ΙΙΕ 'ΥχΕ ΑχΒΥθ' ΔιΦΣλ 'ύ'ΛΕν'ώ' τ'ι' γι'Φ'ς

¹ - عبد الستار العلي ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 73 .

² - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره ، ص 48 .

³ - نفس المرجع السابق ، ص 49 .

⁴ - عبد الستار العلي ، مرجع سبق ذكره ، ص 75 – 76

Ζητης 'Ι'χιλ'ϑ' 'Η'χ· φα 'ΥΙΕΘ φ'οθ' ('Ι'α'ΛΕν'ώ' ζ') 'Ι'ν'χ'·'οθ' μ'ϊ Α'ον'χς : τ'ϊ'Ι'Ζ' Ω'υ'Ι'Σ'ζ - 1
 . 'Η'λ'·'ϊ' Ε'λς Σ· 'ρ'χι'ϊ' Ε'λφ'χ'Ξ'θ' 'Α'ϑ'Σ'χ φ'οθ' 'Η'χ'λ'Π'·'θ' 'Τ'·φ'Θ'·' 'Α'·Ξ·

'ρ'χι'ϊ' Ε'λφ'χ'Ξ'θ' μ'η'λλ'θ' 'ϑ'λ'ς'ϑ'θ' μ'ϊ 'Η'λ'Β'·'ν'θ' ('Ι'α'ΛΕν'ώ' ζ') 'Ι'ν'χ'·'οθ' φ'ν'ϑ'χ : τ'η'Ζ'Η'ζ' Ω'υ'Ι'Σ'ζ - 2
 φ'Β'Λ'·'θ'θ'ς φ'ι'Θ'·'Ι'θ' 'Α'χ'Β'Υ'θ' μ'λ μ'χ'·'Ι'ς'ν'θ' È'η μ'ς ϐ 'ϑ'·'Ι'θ'ς 'Λ'ς'π'Ι'οθ' ζ' 'Ι'Ξ'α'ό' 'ϑ'·'Ω'λ'θ' 'ϑ'χ·Ξ' τ'ι'ϊ' 'ρ'ν'λς
 : φ'πς 'Ε'λ'Π'·'λ'θ' 'Λ'χ'ή' 'Η'Σ'·'θ'ς 'Ι'·'χ'θ'·'ϑ'β'θ' τ'ι'ϊ' 'ϑ'·'ϑ'α' 'Λ'χ'ω'·' 'Κ

Λ'θ'τ' τ'ν'ϑ'λ· ζ' μ'ς·'Μ'θ' 'Ι'·'·'ι'φ'ο'λ 'Ω'λ 'γ'·'φ'ο'χ 'Υ'χ'Ε· 'Α'ον'λ'θ' κ'χ'λ'Σ'·'ο' τ'ι'ϊ' υ'ς'ο'Ε'χς : θ'·'Υ'λ'ζ' θ'υ'ι'Π'Η -
 . ο'ο'·'·'ι'φ'ο'λς μ'ς·'Μ'θ' '·'Υ'λ 'γ'ε'Ε'χ 'υ'Κ'θ' κ'χ'λ'Σ'·'ο'θ'

Λ'ω'·'χ' 'υ'Κ'θ' 'Η'χ'ι'λ'ϑ'θ' 'Ι'·'Λ'χ'·'Ι'ο'λ ('ϑ'·'Λ'ϑ'χ' ζ') 'Ι'Ε'χ' 'υ'Κ'θ' Γ'·'ο'β'λ'θ' τ'ι'ϊ' υ'ς'ο'Ε'ο'ς : 'Ε'·'Ι'Ξ'·'ι'ζ' θ'υ'ι'Π'Η -
 . τ'ν'Ι'·'ι' μ'χ'·'·'οθ' 'γ'ε'Ε'ο' '·'λ'λ' ('Ι'·'λ'ς'ι'ϑ'λ'θ' ζ') 'Ι'·'Λ'Π'·'λ'θ' 'ξ'Κ'ρ'θ' 'Ι'·'χ'ς'ο'Ξ'λ'θ' 'Ν'χ'Ξ'·'ο' κ'ω' μ'λς μ'χ'·'·'οθ' τ'ι'ϊ'

μ'λ 'Λ'ω'η' κ'π'·'Ξ'ο' φ'οθ' 'Α'ον'λ'θ' 'Τ'·'Μ'Β'·'ς 'Ι'·'ν'ς'η'λ'θ' 'Ι'Ε'χ' 'υ'Κ'θ' : ν'·' Α'π'ι'Μ'ι'ζ' 'Ε'π'·'ϑ'Η'ζ' θ'υ'ι'Π'Η -
 'Ι'·'ν'ς'η'λ'θ' 'ξ'Κ'ρ'θ' 'Η'·'Ξ'·'ν'λ'θ' 'Ι'·'ο'ς'·'β'ο'θ' 'Ω'Υ'ς κ'ο' μ'λς φ'·'ρ'ν'θ' 'Α'ον'λ'θ' 'Ι'·'β'Σ'·'ς'λ· 'Ι'·'α'ΛΕν'ώ'ς 'Ι'·'ν'χ'·'·'οθ' 'Λ'ς'ρ'Χ
 . 'Τ'·'Μ'Β'·'ι'ς

: 'Α'Η'Γ'·'π'·' 'Α'Η'Γ'·'π'ζ' Ω'υ'Ι'Σ - 3

¹. 'Ι'·'β'Σ'·'ς'λ'θ' 'Ν'β'ν·' 'Η'ϑ'ν'Σ'λ'θ' 'Ι'·'Β'ον'λ'ι'θ' 'Η'χ'Ι'λ'β'θ' 'Ι'·'Β'ον'λ'θ' μ'χ·' 'Ι'·'α'È'ο'θ'ώ'

"ο'ί'Η'ξ'ι' π' 'Α'Η'π'·'τ'ζ' ·'υ'ι'ξ'ι' : 'Ι'ζ'·'ο'ζ' φ'Ι'ϑ'ζ'

: 'Α'Η'π'·'τ'ζ' ·'υ'ι'ξ'ι' : ό'π'ι

'ϑ'·'È'ο'θ' τ'ι'ϊ' 'Ι'·'η'λ'Π'θ' σ'ς'ο'Ξ'λ' ζ' μ'·'·'·'·'Μ'θ' σ'ς'ο'Ξ'λ' τ'ι'ϊ' 'Τ'·'ς'Ξ' 'Ε'λ'χ·'η' 'Η'χ'Β'χ'ο'·'Λ'ο'Ξ'·' 'Η'χ'λ'π'·' 'Ε'ι'ς'Β'ι'θ
 κ'Β'Ε' 'Ι'Ε'ο' φ'οθ' 'Η'χ'Ξ'·'Ξ'·'ι' 'ϑ'λ'ς'ϑ'θ' κ'π·' 'Ι'Ε'·' 'ϑ'·'Ω'λ'ο' 'ρ'ν'·' 'Κ'·' ϐ 'Ι'È'·'ι'θ' φ'ν'φ'ς'θ' σ'ς'ο'Ξ'λ'θ' τ'ι'ϊ' ζ' 'ρ'ο'φ'Π'ν·
² : φ'ο'·'χ' '·'λ'η' 'Η'χ'λ'π'·'ι'·' 'ξ'Κ'π' 'ϑ'ς'·'ν'ο' μ'η'λ'χς ϐ 'Η'η'λ'Π'θ' 'Ι'·'Β'ον'λ' τ'ι'ϊ' 'Α'ι'φ'θ'

¹ - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره ، ص 49 .

² - قاسم نايف علوان ، ادارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 9001 : 2000 ، مرجع سبق ذكره ، ص 30 - 31 .

1- MM~ιζ~ ·ΩιM :

φ0θ' 'I'δÈÿθ' ÿÈΘ μλ ζθκ ΔΥ0χς Þ ρ0'Β0νλ 'ΕΙςΒ σς0Ξλ μλ ρ0ΛρΠ 'ΗΞΞ~λθ' Ιλ0Ξ0
 'I'·ήΛ φ·ι0 'I'Β0νλ κχιε0 'Ηθς'Ελς Þ κρ0'Λ'ρλς μχιλ'ÿθ' 'ΕΛ·Θς μχιΛςλθ' Ωλ 'ΗΞΞ~λθ' Φ·Λ0
 'ΕΛρΠθ' γεΕ0 φηθ ρνχΞΕ0 μηλχα 'ΗΥβΘνλ 'ΕΙςΒ 'I'Κ ρ0'Β0νλ 'Iν'η 'Κ°α Þ 'ΗΞΞ~λθ' ΤΞΛΊ 'I'Β'Ες
 . Φ'Πνθ' Νβν φα 'ΗιΩ'λλθ' 'I'ΞΞ~λθ' Ωλ Να'ν0θ' μλ ρνηλ0 φ0θ'ς 'ΗÿΞ'ςθ' 'ΗÿλΞθ'ς
 'ΗΞΞ~λθ' 'Ηλ'π 'χ'Μλ γεΕχ μ' μηλχ ρ0'εχ·Φ0ς 'ΕΙςΒθ'· κ'λ0πώ' μ'· ÿςεθ' μηλχ 'νπ μλς
¹ : ρνλ

. 'ΗΞΞ~λθ' 'ΗÿλΞ μχΞΕ0 – 1

'ΗχΒ'0νó' μχΞΕ0 – 2

. ΙΛ'ςλθ' φα Λιρθ' ÿχιε0 – 3

. ðιηθ' ÿχιε0 – 4

. 'ΗχδςΞθ' 'ΗΣΕθ' 'ΕΙ'χΜ – 5

. 'ΗχΕ·Λθ' μχΞΕ0 – 6

2 – ΑΗπΊηζ ·υλπλ'γζ~ ·υζπ~Μιζ~ :

ς' 'I'Β0νλ κχλΣ0· κςε0 'I'ΞΞ~λ 'χ'Υδ φα ΛΧν τθς00 φ0θ' κη'Ελθ' ΙΙΊ Λ'Λλ0Ξ'·ς Ιχ'Μ0
 'Ηθς'Ξλ μςη0 'Ηχλιθ' ς' 'ΗχΒ'0ν' 'ΗΞΞ~λ ÿη μ'α 'Κθ ρ'ÿχΜς0 ς' ρΒ'0ν' φα ΕΙχΒ Λχή 'I'λιθ' κχιε0
 . 'I'Β0νλθ' ξΚρθ ολ'ΙΘ0Ξ' Τ'ΛΒ μλ ÿχλÿθ' ΑχΣχ ΛΛΥ ÿη μΊ 'νςν'δ

3 – ΣύιΩηζ ·'Μλζ~' ΑΗπΊζ~ ·υιξι :

'Ιÿ0Ξλ μςηχ υΚιθ' ς μς·Μιθ 'Ηλιελθ' 'Ηλιθθ' ς' 'Ις0νλθ' 'ΕΙςΒ σς0Ξλ τιΊ Τ'ΛΠθ' Λ'Λδ ðδς0χ
 μλ ΤΞΕλÿιθ 'Η·Ξνθ'· 'ΕΙςΒθ' 'Ηχλπ' ΔΥ00ς 'ΕΙχΒ 'ΕΙςΒ 'Κ μςηχ μ' ΦΛΠ· 'λ Α0νλ Τ'εθ Ωβ0Λλ μλΩ Ωαιθ
 : μχχθ'0θ' μχΛΣνÿθ' ÿÈΘ

¹ - عواطف إبراهيم الحداد ، مرجع سبق ذكره ، ص 22 .

κςε0ς ρλΙε0 φ0θ' 1'Β0νλθ' 1ν'η 'Κ' ώ Λλ0Ξ0 ς' κςΙ0 μ' Ηϊ'νΣ υϊ' μηλχ Èα : "ΣΙζ" -
κρ0'Β'χ0Ε'ς ΤÈλ'ϑ' φΥΛ0 ΕΙχΒ ΕΙςΒ 1'Κ' ρεχςΞ0.

Α'Ξ0η' μλ 'ϑ' 1'Λλ Νλθ 'ϑ'ηχ ο'ας μ'λΥς 'ε·Ξλ ΙςΒςλ μς·Μ· Χ'β0Εώ' μ' : \$'ίπζ" -
κρ0'·ήΛ φ·ι0 φ0θ' 1'λΙθ'ς ΩιΞ' κχΙε0 'ϑ'Εθ μλ ώ γεΕ0χ ώ μ'·Μθ' Τ'ας μ'λΥα ϐ ΙχΙΒ μς·Μ
. κρ0'Β'χ0Ε'ς

: ·υιζ'Ωζ' ·Μί'λιζ' -4

ΕΛχ·η ΗΒΛΙ τθ' 1'Β0νλθ' 'ϑ'Ι'·0 1'χδς0ς Ηχβχη φα Λ0'0Ξ' ΗχΙ'Σ0δώ'ς ΗχΞ'χΞθ' 1'Λχί0θ' μ'
'ϑ'η τ'ϑ'Ξ0 Κ' ΕΜχλ0λ Ηχλπ' ΕΙςΒθ' ΑΞ0η0 Ηλθς'ϑ'ς 1'λςι'ϑ'θ' ΛΣ'ϊ' φας ϐ φΞα'ν0 φθςΙ γςΞ φα
'ϑ'ηΠ· Ι'Σ'0δώ' μχΞΕ0ς Ηχλθ'ϑ'θ' ΗΞα'νλθ' γχεΕ0 μλ μηλ0θ' 'ϑ'Ιρ· ρεχεΕ0 τθ' Ωλ0Βλθ'ς ΗΞΞ'λθ' μλ
τθ' ΖθΚ σΙ' ΗΞΞ'λθ' 1'Βς0νλ φα ΕΙςΒθ' σς0Ξλ Τ β0ν' λΙηα ϐ Ηχλθ'ϑ'θ' γ'ςΞ'ϊ' φα 'ϑ'ής0θ'ς κ'ϊ'
. ρΕ'·Λ'· ΛΛΥθ' γ'Εθ'

ί'ον' τιϊ ΜχηΛ0θ' Ιλ0'ϑ'0 μ' ΕΙςΒθ' 'ϑ'Ιπ γχεΕ0ς Μχλ0θ' ςΕν τ'ϑ'Ξ0 φ0θ' ΗΞΞ'λθ' τι'ϑ'α 'Κρθς
. ΗχΕ·Λθ' μχΞΕ0ς ΗχδςΞθ' ρ0ΣΕ ΕΙ'χΜς Να'ν0ιθ' ΕΙςΒθ' Ηχθ'·ϊ' 1'Β0νλ

: δρ0ΗΜιζ' ·ϑ'ίΓ' -5

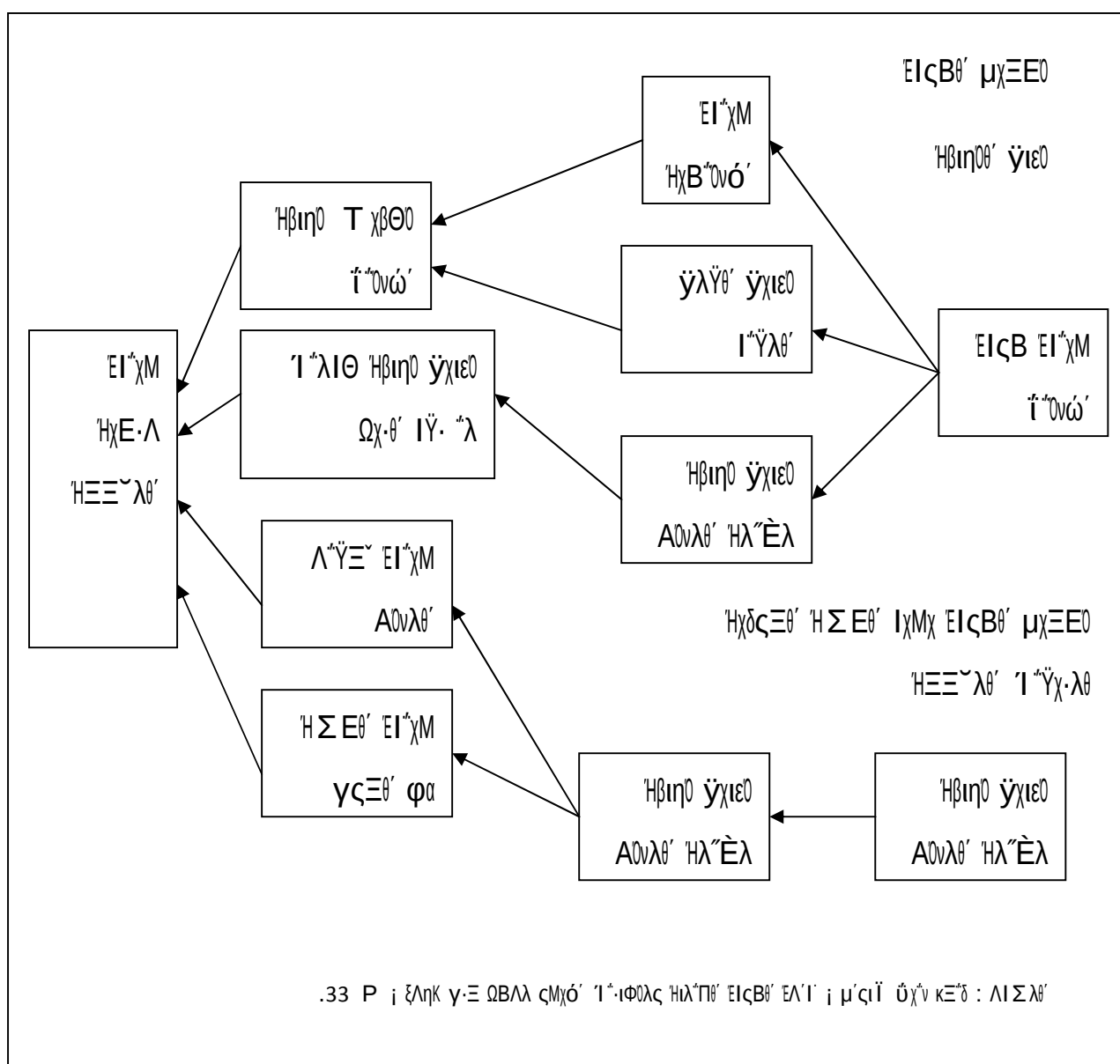
Ηχ'λΕ φα κπ'Ξ0 ΕΙΙΕλ ΗχΞ'χδ 1'β'Σ'ςλ ΩΥςς ΗΞΞ'λθ' ΗΦΠν' φα ΕΙςΒθ' γχ·Φ0 μ'
. ΗΞΞ'λθ' 1'Β0νλ φα ΗεΩθ' ΜΜ'ϑ'χς υΛ'Β0θ' Οίθ' μλ Ζιρ0Ξλθ'
ϐ ΗΞΞ'λθ' 1'Β0νλ Τ'ΛΠ μϊ Ζιρ0Ξλθ' κ'ΒΕ' τθ' ΖθΚ υΙ'χ Τ β0νλ ΕΙςΒθ' σς0Ξλ μςηχ λΙν'ϊ'
Ζιρ0Ξλθ' ρ'ϑ'δς0χ φ0θ' ΗβχΧςθ'· κ'χθ' μλ ο'ΛΠ· κςεχ υΚθ' ίς0νλθ' 'ϑ'Πα ςπ Ζûιρ0Ξλθ' 'ΥΛ κΙ'ϊς
. ονλ

Ψ'χΥ· ΗιΩλλ 1ν'η Τ'ςΞ Ηχα'Υ· ΗβΙη Ζιρ0Ξλθ' 'ϑ'λΕ0χ μ' ΖθΚ τιϊ Α0Λ0χ μ'χΕ'ϊ' Αιή' φας
ϐ 'Υπ'· 'νλΩ Ζιρ0Ξλθ' ρ'ϑ'αΙ φ0θ' έθ'·λΙθ' Ηιλ'ηθ' ΕΛ'ΞΕθ'· οΕΕ'Σ'ς Α0νλθ' 'ϑ'Ι·0Ξώ κΜΕθ' 1'δςθ'
ϐ Ζιρ0Ξλθ' Ηχ'λΕ 1'ϊ'λΒ 1ΛρΧ ΗϊςΥςλθ' 1'β'Σ'ςλθ' ΕΙςΒ κΙ'ϊ ς' ΕΙςΒθ' Τ β0ν' Α·Ξς
. 'ν'λ'ς ΕΙςΒ Ληϊ'ς 1'Β0νλθ' 'ϑ'Υα' τθ' ξΙ'ΠΛ'ς ο0χ'λΕθ

6- ζΜαπ·πΓ ή ζΗεζ-:

Ί'ΦΘΊ' ΰ'ΠΘηώ Ρ Λβθ' Δχ0χ μ' ον'Π μλ ί'όνό' γΈ'λλς 'Ι'χιλΊ ΩχλΒθ 'Η·σιΦλθ' 'ΕΙςΒθ' Κχβν0
 μΊ 'Ιώψ'ς μ'ηλθ' μλΜ μλ σςΣεθ' 'ΕΙ'βοΞώ' ΖθΚ τθ' ΰ'Υ 'Ηχα'Υ' 'Ηβιη0 γλΕ0 'ΑνΒ0θ 'ρχαΕ0ς
 φθ'0θ' γηΠθ'ς ϐ 'ΗΞΞ'λθ' Δ·Λ 'ΕΙ'χΜς 'Ηβιη0θ' Τ χβ0θ φθ'0θ'·ς ί'όνό' μΊ γΦ'ΰθ' μλΜθ' γχιε0 γχλΦ
 'Ηβιη0θ' Τ χβ0θς 'ΗΞΞ'λιθ 'ΗχδςΞθ' 'ΗΣΕθ' 'ΕΙ'χΜ τθ' υΙ'0 μ' μηλχ 'ΕΙςΒθ' μχΞΕ0 μ' ΰ'χη ΔΥςχ
 : 'ΗΞΞ'λθ' 'ΗχΕ·Λ 'ΕΙ'χΜ φθ'0θ'·ς

الشكل رقم (2) : تأثير الجودة على التكلفة والحصة السوقية



: ΑΗΠΤΖ ἡΉΞι : ὕλῶ

¹ : ἄλπς ΕΙςΒθ' Ὑ'Ιπ' μλ μ'Ιςν Ζ'νπ κ'Ι ὃηΠ·

ἩΧά'Ελθ' φα ἩΞΞ'λθ' ΑήΛῶ φῶθ' Λχχ'Υλθ'· γι'Υῶ φῶθ' φπς : ΑΗΠΤΖ Τ'Σ ΘΗΖΗ ἡΉΞι – 1
σςῶΞλ 'Ι'Κ 'Ι'·ΙΦῶλ κ'ΙΘῶΞ'· ΖθΚς ρ ὃηη ἩΞΞ'λθ' σςῶΞλ τι'Ι Λχχ'Υλθ' ξΚπ ἄ'Σῶ 'ΥχΕ ρ ῥχι'Ι
. Τ'Ελ'Υθ' Τ'ΥΛ'ς μ'λ'ι' ὃλ ΕΜχλλ 'Ι'β'Σ· γι'Υῶ τν'Ι

'Ι'λΙθς 'Ι'Βῶνλ ΛχςΦῶς Τ'ΦΘ'ι' μλ ΙΕθ' φα ΛΣΕνῶ ἄλ ῥ·θ'ή φπς : ΑΗΠΤΖ κυΜΓΗ ἡΉΞι – 2
. Λ·η' Ἡχι'Ι'β'· Τ'Ελ'Υθ' φΥΛῶ ΕΙχΙΒ

: φπ 'Ι'ᾠ ΝλΘ τθ' ῥχι'Ιςν· ΕΙςΒθ' Ὑ'Ιπ' Ὑ'νΣῶ μηλχ ῥνπ μλς

. ΩλῶΒλθ'ς Ἡ'χ·θ'ς γ'ςΞ'ι' μλΥῶχς ἩΞΞ'λθ' φΒΛ'Θθ' Τ'Ι'ι' Ὑ'Ιπ' – 1

. ἩΞα'νλθ'ς Τ'Ελ'Υθ' 'Ι'Β'Ε ὃς'νῶςς ἩλΙΘθ'ς ῥ' ἱςῶνλθ' Τ'Ι'ι' Ὑ'Ιπ' – 2

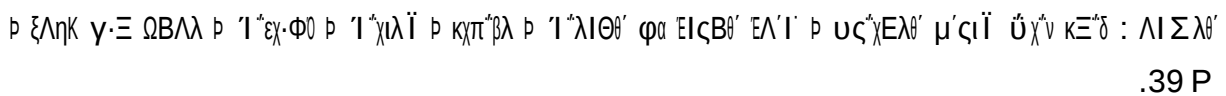
. Φ·Υιθ' ῥῶχι·ῥς ῥῶχι'Ι'ας 'Ι'χλ'Υθ' ΕλΙελ ὃς'νῶςς 'Ι'χλ'Υθ' Ὑ'Ιπ' – 3

. ὃλ'Υθ' ΦχΕλς 'Ι'Λχ'Ιῶθ' ῥῶ·'ΒῶΞ' σΙλς ῥῶχι'Ι'ας ἩΞΞ'λθ' ΕλΙελ ὃς'νῶςς φΙΘ'Ιθ' Τ'Ι'ι' Ὑ'Ιπ' – 4

. μχιλ'Υθ' ΛχςΦῶς ΜχβΕῶθ' 'Ι'ΛΙεθ'ς 'Ι'Λ'ρλθ' ὃς'νῶςς μχιλ'Υθ' Τ'Ι'ι' Ὑ'Ιπ' – 5

ΕΙςΒθ' Ὑ'Ιπ' ΔΥςχ (03) κῶλ ὃηΠθ'ς

ι ΩχΜςῶςς ΛΠνθ γςΛΠθ' Λ'Ι ι τθς'ι' Ἡ'Υ·Φθ' ι 'Ι'εχ·Φῶ ι 'Ι'χλ'ι ι κχπ'βλ : 'Ι'λΙΘθ' φα ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ι υς'χΕλθ' μ'ςι'Ι Ὑ'χ'ν κΞ'ῶ - ¹
. 38 P ι 2006 μΙλ'ι' μ'λ'ι'



: "οΗ"ηΤΗιπ ΑΗπϊζ ἡυζ"εΗ : ρπψ~ ΦΙϖζ

: Ἀπ' ἡς ἡ ὕψ' ἐκ : ὅπτε

Ἡβηθηθ' μ[•]·ΞΕθ' φα ΚΘ⁰ μ[•] ρχιῖ ρνχΞΕθς ΕΙςΒθ' ΗΞΞλ Ωλ ὕλ[•]Υθ' ϐ λ[•] ΗΞΞλ Ιςθ[•] λΙνῖ
 . Ἡθ[•]Ξλθ' ΞΚρθ[•] Η·Ε[•]Σλθ'

: 'ΑΗπ'ζ ~ ·ϋρε ήυλΠ'Η / 1

ΖΘΚ ζπ ώς·δ ΛΩηϊ΄ Αρνλθ΄ μ΄ ώ΄ ϐ ΕΙςΒθ΄ Ὑιη ὕςΕ ΕΙςΒθ΄ Ἰ'Λ·Θ μχ· κ΄ο γ΄βο΄ ΙΒςχ ώ
 ϐ ΕΙςΒθ΄ κχςεο Ὑιη ϐ Ἀχ΄Υλθ΄ Ωνλ Ὑιη : Ηλ΄Ϊ Ὑ΄νΣ΄ ὙÈΩ τθ΄ ΕΙςΒθ΄ Ὑιη κΞεχ υΚθ΄ Αρνλθ΄
 τθ΄ (1971/ASQC) ΕΙςΒθ΄ Φ·Υθ Ἠχηχλλι΄ Ἠχ΄ΥλΒθ΄ ἈπκΟς ϐ Ἀχ΄Υλιθ ἰ΄ονό· ἨΣ΄Θθ΄ Ὑιηθ΄

ḡΠβθ' ḡιη ϐ (Ἵ'ΙἽ') κχζεθθ' ḡιη ϐ (Ἠχ'δςθ') Ωνλθ' ḡιη : φπ ḡ'ν Σ' Ω·Λ' φα 'ΕΙςΒθ' ḡιη ḡχν Σθ
: τθ' 'ΕΙςΒθ' ḡχθ'ηθ' κχΞεθ' μηλχ φθ'οθ'·ς¹ . φΒΛ'θθ' ḡΠβθ' ḡιης φιθ'Ιθ'

Prevention Costs ·ḡβπζ' ḡιη 1 – 1

ΛΠ'·λ ḡηΠ·ς Ωχν Σ'οθ'ς κχλ Σ'οθ' φα 'ρθΙ·θ' φοθ' ΙςρΒθ' 'ΗΒχ'ον 'ΗλΧνλθ' 'ρΙλΕ'οθ' ḡιηθ' φπς
'Ι'χΙλḡθ' τθςἽ' 'ΗΧΕΙθ' Κνλ 'ΗΕΧΕΣ 'ΕΛςΣ· 'Ι'Β'ονλθ' Ωχν Σ'οθ'ς 'Ι'β'Σ'ςλΙθ' 'Ηε·'Φλθ' κΙἽ' μλ 'Ηχ'δςθ'
ḡιηθ' σΛθἽ' ḡ'ν Σ'Ἵ' φα Λ·ηἽ' Τ χβθθ' μἽ' ÈχΙ· 'Ηχ'δςθ' ḡχθ'ηθ' φα 'ΕΙ'χΜθ' Ιḡος ϐ² Ἵ'ονό'
: φπς 'Ηλρλθ' 'Ηχ'ἽΛβθ' Ψ'ςνἽ' μλ 'ΙἽ' 'Ηχ'δςθ' ḡιη μλΥ'οθ'ς³ ϐ 'ΕΙςΒθ'

τιἽ' 'ΕΛΦχΞθ'ς Ἵ'ς'ονλΙθ' κχλ Σ'οθ' 'ΕΙςΒ· 'Ηειḡ'ολθ' φΦθθ' ΩΥς ḡιη ḡλΠθ : 'ΑΗπἽζ' TuTZH ḡιη – Ἵ
⁴. 'ΕΙςΒθ' ḡ'Ιπ' γχεΕθ· 'ΗΣ'·θθ' φΦθθ' μλ 'πΛχḡς Ρ Εβθ'ς 'ΗχΒ'·ονό' 'ΗχΙλḡθ'

ΙςΒς μςΙ·ς ΙχΒθ' κχλ Σ'οθ' γχεΕθ' τθ' 'ΗρΒςλθ' ḡιηθ' ḡλΠθ φπς : 'ΩΗλἽζ' θυιΠH ḡιη – '·
'ΕΙςΒθ' φ·Υ 'Ι'χΙλἽ Ρ 'ςθ ΙχΙΕθ' τθ' 'ΗρΒςλθ' ḡιηθ' ζθΚης 'Αςχḡθ'

'ΗχΒ'·ονό' 'Ι'χθ'·ḡβθ' ḡḡΒ τθ' ḡΙρθ φοθ' 'Ι'χΙλḡθ'· 'Ηειḡ'ολθ' ḡιηθ' ζΙθ φπς : 'Ε'υηΙΩζ' ḡιη - ḡἽ⁵
'ε·Ξλ 'ΕΙΙΕλθ' 'ΕΙςΒθ' 'Ι'β'Σ'ςλθ' 'Ηε·'Φλ

'ΗλΧνλθ' φα μχΙλ'ḡθ' ΩχλΒθ' 'Ηχ·χΛΙ'οθ' Αλ'Λ·θ' Ι'ἽἽ'ς μχΙλ'ḡθ' ΛχςΦθ ḡιη φπς : 'υΙΗΗζ' ḡιη – Η
'ΕΙςΒθ' φ·Υ ḡ'Βλ φα κρ'Ἵ' ΛχςΦθς

οχΙἽ 'ΗΧα'·Ελθ'ς 'ΕΙςΒθ' 'Ι'λςΙḡλθ' κ'Χν Ἵ'ν·· 'ΗΦ·οΛλθ' ḡιηθ' μλΥ'οθ' φπς : 'Ε'ἽπἽζ' ḡιη - ḡḡ
'ΕΙςΒθ' Ἵ'Ι' Λχλ'·εθ' ΛχςΦθς ḡχΙΕθ' φα κπ'Ξχ 'λ·

¹ - قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ، مرجع سبق ذكره ، ص53 .

² - نفس المرجع السابق ، ص 53 .

³ - عواطف ابراهيم الحداد ، ادارة الجودة الشاملة مرجع سبق ذكره ، ص 72 .

⁴ - رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدارة ، مرجع سبق ذكره ، ص 39 .

⁵ - عبد الستار العلي ، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 57 .

Appraisal Costs §~Ψ~ ήηε - 2-1

Ι'ςλθ' Ρ'ςθθ ὕγιεοθ' Οχρρθθ' Λ'·οθώ'ς Ηνχ'ΰλθ' Ι'~χιλῖ μῖ ΗλΒ'νθ' ὕιηθ' μλΥοο φπς
Ψ'ςνῖ' ὕλΠος ϐ ΕἰςΒθ' Ι'~βΣ'ςλθ Ι'~Βονλθ' Ηε·Φλ Ιχηςοθ Ι'~Βονλιθ' Ηνςηλθ' Τ'ΜΒῖ'ς Ηχθςῖ'
: Ηχθ'οθ' ΗχῖΛβθ'

μλ Ε'ΛΟΠλθ' Τ'ΜΒῖ'ς Ηχθςῖ' Ι'ςλθ' ΡΕας Λ'·οθ' ὕιη φπς : **ΝυΰΉζ~π ΟΓῶζ~ ήηε - ‡**
. ΩνΣθ' Ηλ'οθ' Ι'~Βονλθ'ς (WIP) ΗΰνΣλθ' ὕΣν Ι'ςλθ'ς μχιΙλςλθ'

ΡΕβθ' Ι'~χιλῖ φα ΗλΙΟΟΞλθ' ΕμρΒῖ' Ην'χΣ· ΗΦ·ΟΛλθ' ὕιηθ' φπς : **ΟΓῶζ~ Ακοῖ‡ ήηε - Ά**
. Η·ςιΦλθ' Ι'~βΣ'ςλθ' μλ γεΕοθ'ς Ν'~χέθ'ς

Ι'~ν'χ·θ' ΩλλΒΟ Ι'~χιλῖ φα ὕίΠλθ' Ιλβθ' οδΛίΟΞχ υκθ' μλΜθ' ὕιη φπς : **κυέΞιζ~ ήηε - ύῖ**
. ΕἰςΒθ' μλ γεΕοθ'ς ΕμρΒῖ' κχΧνθ Ι'~χιλῖ ΑιΦοο φοθ'ς ΕἰςΒθ' ΡΕβθ' ΗλΜώ'

Internal failure : τηΖ~Ηζ~ ϐΞῶζ~ ήηε 3 – 1

μῖ ΗλΒ'νθ' Η'~χΙλ ΕἰςΒ Ι'Κ Ι'~Βονλ ἱ'~ον' Α·Ξ· ΗλΧνλθ' ~ριΛΕοο φοθ' ὕιηθ' ΗῖςλΒλ φπς
τθ' ἱ'ςονλθ' ὕΣχ μ' ὕ·δς Ι'~χιλῖθ' ὕÈθ οα'Ποη' υΛ'Βθ' κχλΣοθ' ΕἰςΒ Λχχ'ΰλ άςι· φα ὕΠβθ'
¹ Ι'~βΣ'ςλθ' Ωλ Ηε·Φλθ' κΙΰθ ΗχΕχΕΣ'οθ' Ι'~Τ'ΛΒό· Ηειΰολθ' ΗΦΠνῖ' ~ρχιῖ ΑοΛΟχς ϐ μ'~·Μθ'
: μλΥοος

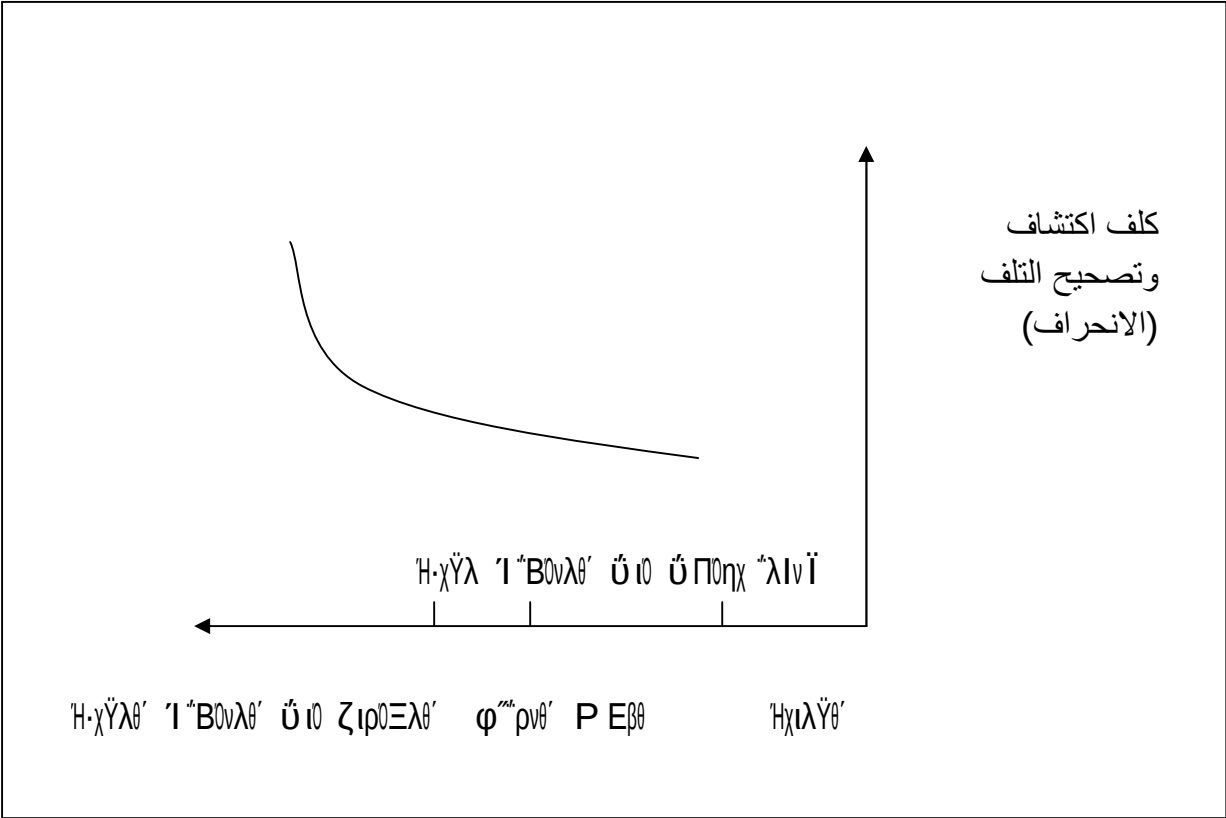
~ρΕÈΣ' μηλχ ώ φοθ'ς Η'~χΙλθ' ΕἰςΒθ' Ι'Κ Ι'~Βονλθ'· ΗΦ·ΟΛλθ' ὕιηθ' φπς : **κυΚΖΗζ~ ήηε - ‡**
Ι'~χιλῖ ὕÈθ ~ρνῖ ὕΠηθ' κΟχ φοθ'ς Η·χΰλθ' ΩνΣθ' Ηλ'οθ' Ι'~Βονλθ'· ΗιΩλολθ'ς (Ηβθ'οθ' Ι'~ΒΛολθ')
. ἱ'~ονό'

ώ φοθ'ς Η·χΰλθ' Ι'~Βονλθ' ΙχΙΕΟ ς' ΔχΙΣΟ ΕΙ'ἱ'· ΗΦ·ΟΛλθ' ὕιηθ' φπς : **Η'~Ωιζ~ ϐιΩζ~ ήηε- '**
. ΕἰςΒιθ' Η·ςιΦλθ' Ι'~βΣ'ςλθ' Ωλ ~ρῶ~βΣ'ςλ γ·~Φοο

¹ - رعد عبد الله الطائي ، عيسى قدادة ، إدارة الجودة الشاملة ، مرجع سبق ذكره ، ص 40 .

1'βΣ'ζλθ' Ωλ ρε·Φλ κΙΪς Η·χΨλθ' 1'ΙΕςθ' ὀι0 1χ·Ως ὀΠ0η' ὀιη μχ·χ : 04 κδΛ ὕηΠθ'ς
ὀΠ0η' φα ΛΘ'0θ' κ0 ληη Ι'ΙΜ0 ΗΞΞ'λθ' ριλΕ00 φ0θ' ΕΙςΒθ' ὀιη μ' ΥχΕ ρ ΕΙςΒιθ Η·σιΦλθ'
. ΗχΕχΕΣ'0θ' 1'Τ'ΛΒό' Κ'0θ'ς Τ'ΦΘ'ϊ'

(Η'χΙΛθ') Η·χΨλθ' 1'ΙΕςθ' ὀΠ0η' ὀιη : (04) κδΛ ὕηΠθ'ς



52 Ρ ρ ξΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛΛ ρ ζΜχώ' 1'·ιΦ0λς ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ρ μ'ςιΪ ὀχ'ν κΞ'δ : ΙΗΠιζ

. μΙεθ α'Μζ' ΑΗπ'Τζ' ήηε Φ'πλτ' κυ'υ : 01 θβΙ ρπΗ'Τζ'π

ΑΗπ'Τζ' ήηε Φ'πλτ' : (01) θβΙ ρπΗ'Τζ'

ΕΙΣΒΘ' Ὑπη μλ ὙΠρΘ'	Ἡχ'ΙΛβΘ' ΕΙΣΒΘ' Ὑπη		ΕΙΣΒΘ' Ὑπη ἩχΞΧ'ΛΘ'	
ἸώΕ ὕςΣΕ μλ Ἡχ'δςΘ' Ἰ'βΣ'ςλΘ' Ωλ Ἡε·ΦλΘ' κΙἸ φα Ἀςχ'ῖΘ' Ὑ'Ποη' ὕ·δ μςηρς Ἰ'βΣ'ςλΘ'	ΕΙΣΒΘ' ΦχΦΘΘ Ἡβιη ΑονλΘ' κχλΣΘ Ἡβιη Ἰ'χ'ιλ'ῖΘ' Ἡβιη ἈχΛΙΘΘ' Ἡβιη Ἰ'λςι'ῖΘ' Ἡβιη	– 1 – 2 – 3 – 4 – 5	Ἡχ'δςΘ' Ὑπη	ώς
Ἰ'χ'ιλ'ῖΘ' κχβνΘ μ' μλ γεΘΘ' Ἰ'βΣ'ςλιΘ Ἡε·Φλ ἩχΒ'ονό' Ἡχ'ΙςΥςλΘ'	ΟχΟΒΘ'ς Ρ ΕβΘ' Ἡβιη Ρ ΕβΘ' ΕΜρΒ' Ἡβιη μχίΠλΘ' Ἡβιη	– 1 – 2 - 3		χν'Ω
μς·ΜΘ' ὕςΣς κΙἸ τΘ' ὙΠρΘ Ἰ'βΣ'ςλιΘ Ἡε·Φλ Λχή Ἰ'Βονλ Ἡ·ςιΦλΘ'	μχΜΘΘ' Ἡβιη Ι'ῖΘ' ὕλ'ῖΘ' Ἡβιη Ἡχ'ιλ'ῖΘ' ὙδςΘ Ἡβιη Ἡχ'ιλ'ῖΘ' ὕΠα Ἡβιη Ωχ·Θ' ΛῖΞ Τ βΘ Ἡβιη	– 1 – 2 – 3 – 4 - 5	ὕΠβΘ' Ὑπη φιΘ'ΙΘ'	ωΘ'Ω
ΥΛ κΙἸ ἩΘ'Ε ὕχιεΘ τΘ' ὙΠρΘ Ἡ·χ'ῖΘ' Ἰ'ΒονλΘ' μλ μς·ΜΘ' οΘ'Β'χ'ΘΕώ Ἡε·ΦλΘ' Λχής	ΖιρΘΞλΘ' Τ'ΛΘ'Ἰ' Ἡβιη ΑονλΘ' ΕΙ'Ἰ' Ἡβιη ἩχΛχΙΕΘΘ' Ἰ'·ιΦΘ' Ἡβιη μἸ' Ἡχ'νςν'εΘ' ἩΘ'Τ'ΞλΘ' Ἡβιη ΑονλΘ'	– 1 – 2 – 3 – 4	ὕΠβΘ' Ὑπη φΒΛ'ΘΘ'	Υ'·Λ

	1*·Y·λθ' μ' Iεα Hβιη	- 5		
--	----------------------	-----	--	--

.52 P b ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ ζΜχώ' 1*·ιΦ0λς Ηιλ'Πθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' b μ'ςιϊ ũχ'ν κΞ'δ : ΛΙΣλθ'

: ΑΗπϊζ̃ ήηεζ̃ ·ουΗΓζ̃ ΑΙΥλζ̃π ·ουΗυγΗζ̃ ΑΙΥλζ̃ /2

: ·ουΗυγΗζ̃ ΑΙΤλζ̃ – t

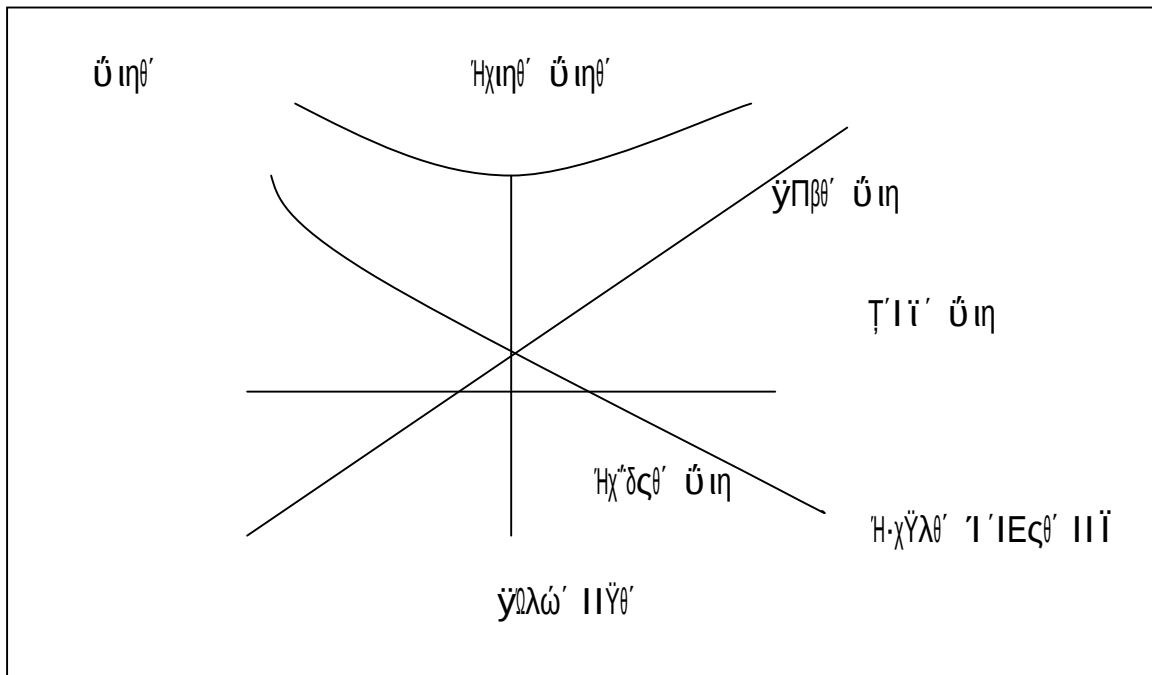
Ηχθ'λΒό' ΕΙςΒθ' ũιη γŸΒχ υΚθ' 1*·χŸλθ' μλ γΩλ' ΙΙϊ Ζ'νπ μ'α b ΗχΙχιε0θ' ΕΛΧνθ' γX φα
 ũιη Ιχ'Μ00 'ΥχΕ " 5" γηΠθ' μλ ΔΥ'ς ζπ 'λης μηλχ 'λ γδ' ε·Ξ ρχθ' Λ'Πλθ' Ω·Λι' ρα'νΣ·
 Ωλ Ιχ'Μ00 γΠβθ' ũιη μ'α 1δςθ' Νβν φας b ΝηŸθ'· ΝηŸθ'ς 1*·χŸλθ' ΙΙϊ Ρ δ'ν0 Ωλ Ηχ'δςθ'ς Τ'Ιι'
 ũιη μλ μηλχ 'λ γδ' γεΕχ υΚθ' σς0Ξλθ' φα 1*·χŸλθ' γΩλιθ γΩλι' ΙΙŸθ' γεΕ0χς b 1*·χŸλθ' ΙΙϊ Ιχ'Μ0
¹ Ηχθ'λΒό' ΕΙςΒθ'

ΙŸ· ΕΙςΒθ' μχΞΕ0 φα Α'Λλ0Ξώ' κ'λ' 'ΙΞ γΩλ0 'λχΙδ ΙςΞ0 'Ιν'η φ0θ' ΕΛΧνθ' ξκπ μ'
 ΗχΙχιε0θ' ΕΛΧνθ' 'Ιν'η 'νπ μλς b ρΕ'·Λ' Τ β0χς ΗλΧνλθ' ũιη ΕΙ'χΜ τθ' υΙ'χ onϊ γΩλι' σς0Ξλθ'
². ΗχΕ·Λθ' ΕΙ'χΜς ι'ονό' ũχθ'η0 Τ χβ00ς Ηχθ'·ϊ ΕΙςΒ γεΕ0 μχ· Τ Λ'Ÿ0 σΛ0

.ΑΗπϊζ̃ ήυζεΗζ̃ ·ουΗυγΗζ̃ ΑΙΥλζ̃ : (05) θβι βεΞζ̃

ũφ'ςϊ - ¹

.44 P i ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ i Ηιλ'Πθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' i ΕΙ'Ιδ τΞχ'ϊ i φ'φ0θ' ζ' Ι·ϊ ΙϊΛ - ²



. 74 Ο Υ μεθ αΜ ΧΤΙΙ Υ ΗΗΓΖ ΘυΞΙΨ ήΤΨ : ΙΗΠΙΖ

: -ΘυΗΓΖ -υΙΥλΖ - '

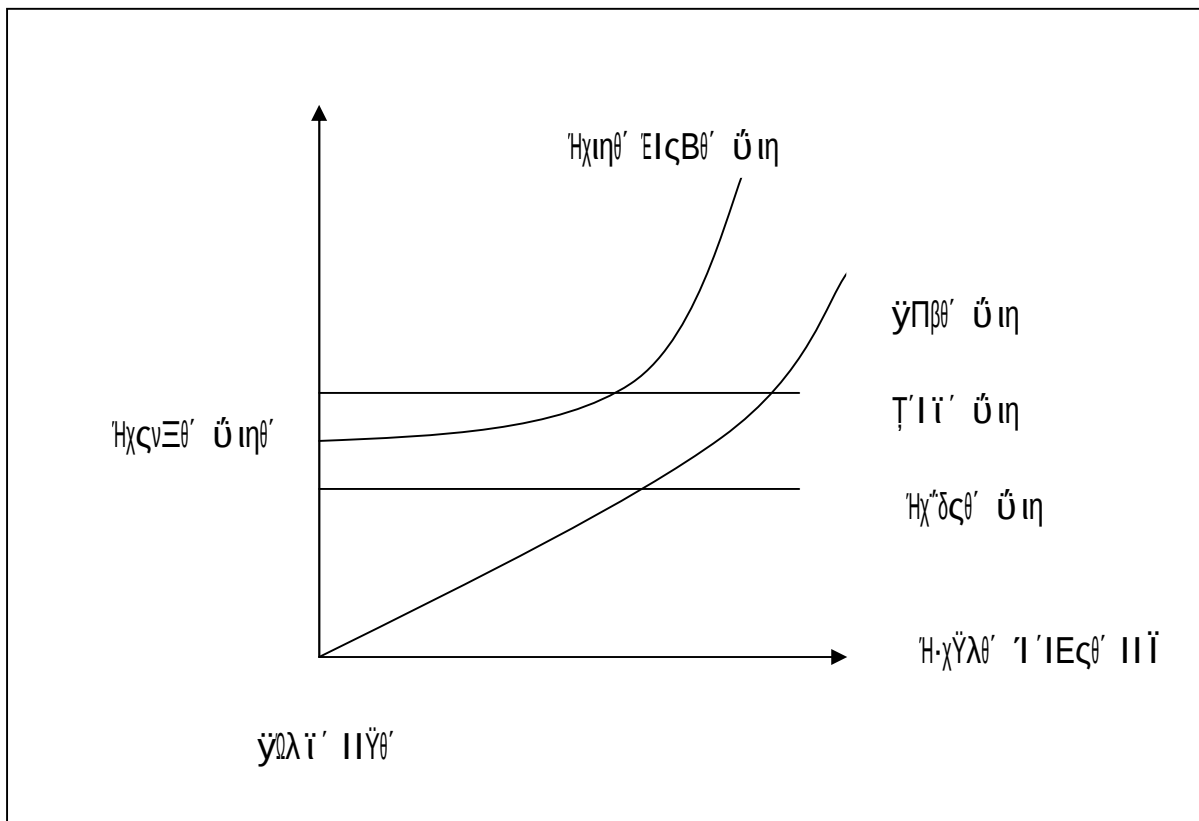
Ι'ΙΜΟ ώ μ' φί·νχ Τ'Ι'Ι'ς 'Ηχ'δςθ' 'Υπη μ' φα 'ΗχΙχΙεθ' 'ΗχΛΧνθ' μ' 'ΗδχΙΕθ' 'ΗχΛΧνθ' 'Υιθθ
 ρ 'Αςχ'Υθ' υΙ'βθ 'Υιης 'Αχ'Υλθ' 'Υπη μχ· 'ΗθΙ·λ 'ΗχΙλ'Ι' Ζ'νπ 'ΙΞχθ φθ'οθ·ς 'Αχ'Υλθ' Τ χβθθ 'ΥΒ' μλ
 'ΕΛΧνθ' ξκπς υΛβΣθ' 'Αχ'Υλθ' τθ' 'ρ· 'ΥΣν φθθ' 'Ηφενθ' Ιν'Ι' 'ΥΙΕχ 'ΕΙςΒθ' 'Υπηθ 'Υλ'Ι' σςθΞλθ'ς
 'Ηχ'δςθ'ς Τ'Ι'Ι' 'Υπη 'ΕΙ'χΜ 'Ηθ'Ε φα ον· 06 κδλ 'ΥηΠθ' μλ ΧΕΕ'νς ρ 'Ι'ηΛΠθ' μλ Λχθθ' 'πιλθ'Υθ
¹.μ'·Μθ' Ωλ 'Ηδ'Ε'Υθ' μχΞΕθς 'Υπβθ' 'Υπη μλ γεΕθ' Λχςθ' μλ Λ·η' μςηθΞ 'ρ'ν'α

σςθΞλ Ψ'βθλ' μχ· Τ Λ'Υθ ΙΒθ' ώς ΕΙςΒθ' σςθΞλ Ωαλθ' ΛλθΞλθ' μχΞΕθθ' ξ'Βθ· ΩαΙθ' 'ΕΛΧνθ' ξκπς
². 'Ηχ'Ε·Λθ' 'ΕΙ'χΜς 'Ι'·ονό' 'Υπη Τ 'βθν'ς ΕΙςΒθ'

:ΑΗπ'ΙΖ ήηελ -ΘυΗΓΖ ΑΙΥλΖ : (06) θβΙ βεΞΖ

.75 ρ Ι ξΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ Ι 'Ι'ΙΕθ' κχπ'Λ· 'Υφ'ς'Ι - ¹

.44 Ρ Ι ξΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ Ι 'ΕΙ'Ιδ' τΞχ'Ι Ι φ'Φθ' Ζ' Ι·'Ι' Ι'ΙΛ - ²



75p P i ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ i Ι'ΙΕΘ' κχπ'Λ·' ὀφ'ςΙ' :ΛΙΣλΘ'

: ΑΗΠΙΖ' Ε'ηΤΗι : "υλ'ο

“ρν'Ι Λχ·Υ'ΟΘ' κΟχ Ρ'ΣΘΘ' μλ ΗιΒ τι'Ι “λρ'“ςΟΕ' τι'Ι ὀδς'ΟΟ ΗΛΙΘΘ' ζ' 'ς'ονλΘ' ΕΙΣΒ μ' μηλχ ϐ ΗχνλΥΘ'ς ΗνιΥ'λΘ' ὕχλΥ'Θ' Ι'··ΙΦΟλ Ωλ γ·ΦΟΘ' γεΟχ “ρλ'ΛΟΕ' κΟ 'Κ' Ι'β'Σ'ςλ ὕηΠ φα¹: φιχ “λχα ὕΩλΟΟ ΕΙΣΒιΘ ΗΧΞ'Ξ' Ι'··ΙΦΟλ ΝλΘ τΘ' Ι'β'Σ'ςλΘ' ξκπ ὀχνΣΟ

: Ξ'ΗΨ' Ιυ'Ωι Θ'ΙΗΓ' : όπτ

γεΟχς ϐ ΗχνεΟΘ' Ι'Τ'βηΘ' ὕΕΘ μλ ΛρΧΟ φΟΘ' ϐ ΑονλιΘ ΗχιχίΠΟΘ' Αν'ςΒΘ· Τ'Ι'Υ' γι'ΥΟχς ϐ ΕςεΘ' ϐ Η'ΙΛΞΘ' : ὕΩλ ΗΧΞ'Χ'ΛΘ' ζ' Ηλ'Υ'Θ' Ι'β'ΣΘ' μλ ΙχΙΥ'Θ' τι'Ι ξλαςΟ ὕΕΘ μλ 'ς'ονλΘ' φα Τ'Ι'Υ' Η·ΕΣΘ'

Λ'ΟΞΒ'Λ ΗΘ'ΞΛ i " ΕΙηηηΞ· Ηχ'“νλΘ' ΗΞΞ'λΘ' φα Ηχν'Ιχλ ΗΞ'ΛΙ " : Τ'ΕλΥ'Θ' ὕΥΛ τι'Ι “πλ'ς Ι'λΙΘΘ' ΕΙΣΒ i μχΙΘ' Λςν μ'ν'Ις· - ¹
 .10 P i 2007 i Λ'ΜΒΘ' i ΗηχΞλΘ' i ὀ'χΥς· ΙΛΕΛ ΗΥλ'Β

“ρνῖ μιῖλθ’ Ἡχνεοθ’ Ρ’ ΣΘ’ Ωλ γὰςϞχ ἱςονλ τιῖ ὕςΣΕθ’ ΛΧονχ ὕχλῖθ’ μ’α “λςλῖς
 τιῖ Χ’βεθ’ς ἱςονλθ’ μλ Ἀσιφλθ’ Ἰῖῖ κχιεο τιῖ ἩΞΞ’λθ’ Ἐλιδ φα Ἡεωθ’ τιῖ ὕςΣΕθ’ τθ’ Ἡα’Υ’
 Ἐλοβθ’· “ρνῖ Λ·ῖλθ’ Ἡχι’λῖῖ· ὕλῖχ “λ γεεοο φθ’οθ’·ς β μλμθ’ μλ Ἡιχςφ Ἐιλθ ξλ’λλοΞ’ς Ἰῖῖ’ Ἰκπ
 Λω’ο Ἡα’Υ’ ὕχθ’ηρ ὕλεο ϛ ΓÈΣ’ υ’ τθ’ ἩΒ’Εθ’ μςι ἱςονλθ’ “ρχα λλοΞχ μ’ μηλχ φοθ’ Ἡχνλμθ’
 . οοιςβ τιῖ

: -ῖηεῖζ : “υλ’ο

Ἰ’ΛΠ’λθ’ ὕÈθ μλ “ρχιῖ ὕωιῖΞώ’ μηλχ φοθ’ς ἱςονλιθ’ Ἡχι’Σ’οδώ’ Ἀν’ςβθ’ τθ’ Ἡβιηοθ’ Λχπῖ
 γχεεοο φΞΞ’ Ἀιφλη ὕχθ’ηρθ’ Λ’·οῖῖ· μχῖ· κθ’ Ιδς β ἱ’ονό’ Ἡβιηο β Ἡβιηοθ’ ΛῖΞη Ἡχι’Σ’οδώ’
 Λχαςο· φεα κῖρχ ὕχλῖθ’ Ιῖχ κθ κω μλς β γςΞ’ Ι’Σ’οδ’ τθ’ Ωχμςοθ’ Ι’Σ’οδ’ μλ ὕ’εονώ’ Ινῖ Ἐιςβθ’
 μχ· ἩιΥ’βλθ’· κςδ ον’α Ἰ’ΛΠθ’· κςεχ “λινῖα β “Υχ’ ὕχθ’ηρθ’· κῖρχ “λν’ β Ἐιιελθ’ ὕ’βψ’ φα ἱςονλθ’
 μῖ Λ·ῖχθ’ Λςφῖ οκθ’ Λχθῖ’ Ἰκπ β ΛῖΞθ’ Λ’χῖλ τιῖ ζθκ φα Ἰλῖῖλ οθ Ἡλιελθ’ Τςλῖθ’ ὕῖοθλ
 τιῖ ὕςΣΕθ’ ὕχθ’ηρ μλ Èη Λ’·οῖῖ· μχῖ· ὕχλῖθ’ κθ’χ β ὕχθ’ηρθ’ ξκπ Ιχιεο Ινῖα β Ἡχιηθ’ ὕχθ’ηρθ’
 Ἡιλοελ ὕχθ’ηρ τθ’ Ἡα’Υ’ β ΓÈΣ’ό’ β ὕχίπῖθ’ μῖ ὕδςοθ’ ὕχθ’ηρ β Ἡν’χ’Σ’θ’ ὕχθ’ηρ β ἱςονλθ’
 . Ἡλιθθ’ μῖ ἱςονλθ’ ὕδςοθ

θσημῖζ Ἀῖῖῖ : “οζ’ο

φα Ἡλιθθ’ ϛ ἱςονλθ’ κχιεο· κ’μοθώ’ς Ἰ’αςθ’ σιλ· γιῖολθ’ φνλμθ’ Ιῖ·θ’ μῖ κχιεοθ’ Ἐλῖα Λ·ῖο
 β Λ’χῖθῖ φα Ἡχν’ηλῖ’ οθ ἸΕ·Σ’ οκθ’ ὕχλῖθ’ ὕ·δ μλ Ἡ·ςιφλθ’ Ἡχῖςνθ’ς Ἡχληθ’·ς Ἡελθ’ Ἰδςθ’
 Ἡιῖ’λῖλ Ἰ’Ἰῖῖῖ Ἡ·Ξνθ’·α β Ἐλαςθ’ Λ’·οῖῖ· μχῖ· κθ’χ “λν’ς Ἡβιηοθ’ς Ἰῖῖ· γιῖοχ “λχα φεα Νχθ
 ἱςονλ Ἰ’ΛΠ· γιῖολθ’ Λ’λεθ’ Κ’θῖ’ τιῖ Ἐλιεθ’ οθ κςχθ’ ὕχλῖθ’ (Ἡχνεοθ’ Ρ’ ΣΘ’ Νβν “ρῖ Ἰ’βῖονλ)
 . Λ’Χονώ’ ὕΥβχ ὠς οχθ’ ἩΒ’Ε φα ϛπ οκθ’ Ἰδςθ’ φα Λαςῖλ

μληῖς β Ἐιςβιθ’ Ἡ·Ξνθ’· Ἡχιῖῖῖ Ἰ’·ιφῖλ Ἡ·ῖλ· κχιεοθ’ Ἐλῖας Ἡβιηοθ’ς Ἰῖῖ’ μλ ὕη Λ·οῖῖχς
 . Ἡιεῖλ Λχῖς Τ ῖ·θ’ “ρΥῖ· Ωλ Ἡφ·Λῖλ “ρνςη ἩῖÈῖθ’ Ἰ’·ιφῖλθ’ ξκπ Ιχιεο φα Ἡ·ςῖΣ’θ’

ὕχΛ’Σλ Ἀ·Ξ· κχιεοθ’ Ἰ’Λῖβθ’ Ἡ·Ξνθ’· ὕ’Εθ’ ϛπ ζθκη β ὕηλ μςηχ “λ Ἐῖῖ Ὡβῖλλθ’ Ἰῖῖ’α
 . Ἡθςενλθ’ ὕ’ςλῖ’ Ιχλβῖ ϛ μχμῖοθ’

: ΕΐΗΖζ : Ω~Ι

΄Ι΄ΛΙΘ΄ ΗΣ΄Θς ΕΙςΒ΄ κςρβλ ΛχςΦ΄ Ηχλν΄ φα κπ΄Ξχ φΞΞ΄ ΑιΦλη ΄Ι΄ΛΙΘ΄ Ηα΄Υ΄ κ΄
φα Η΄ΙΛΞ΄ς ΕΙςΒ΄ σςϞΞλ τ΄ ΄Ι΄ΛΙΘ΄ ξκπ ΛχΠϞς ϐ Ωχ·θ΄ Ι΄· λ ΄Ι΄ΛΙΘ· ΰΛ΄΄χ λ ς΄ ΗχιχληϞ΄
΄ΗχιχληϞ΄ ΄Ι΄ΛΙΘ΄ ΄ΙΕ·Σ΄ Ιδς ϐ ΗΛΙΘ΄ ς΄ Η΄ΙΞ΄ τι΄ κρθςΣΕ Ι΄· ΢ΞΛ΄΄ υς΄ηΠ Ωλ ΄΄λ΄΄Ϟ΄
΄΄λϞ ΗχΞΞ΄΄ ΄Ι΄ΛΙΘ΄ ΄Ιν΄η ΄Κ΄α ΄΄ΒϞνλ΄ ΕΙςΒ τι΄ ΛχϞ΄΄ φα Ηχλπ΄ ΛϞη΄΄ Λ΄χ΄΄λ΄ ΄ηΠϞ κςχ΄
. ΄΄λ΄΄ τι΄ ΛχϞ΄΄ μλ 80% ΄΄λϞ ΗχιχληϞ΄ ΄Ι΄ΛΙΘ΄ μ΄α ΄ςϞνλ΄ ΰχθ΄ηϞ μλ %80

: κιψ~ : Μι΄Ζ

φα ΄Λ΄χ΄΄λ Λ·Ϟ΄΄χ ΄Υχε ϐ κςχ΄ ΢ΞΛ΄΄ ΄·δ μλ ΄·ςιΦλ Η΄ΙΞ΄ κ΄ΙΘΞ΄ Ιν΄΄ μλ΄΄ ΛχαςϞ Δ·Σ΄
Λ΄ΦΘ΄ ΄ΥςΙΕ κΙ΄΄ μ΄λΥ τι΄ ΛΙ΄δ μ΄η ΄Κ΄ ώ· ϐ Ηχθ΄΄ ΕΙςΒ ςκ κ΄Χν μςηχ μ΄ μηλχ Èα οϞ΄Κ ΙΕ
. Ω΄΄Υ·θ΄ φα Λ΄ΞΘ ς΄ Λ΄ΛΥ΄ Α·ΞϞ ς΄ ΄ςλθ΄ τ΄ υΙ΄Ϟ ΄Υ΄ςΕς

σςϞΞλ τνΙ΄ ΛχαςϞ ΄ΑΒχ ζθκθ ϐ οχθ΄ ΄ςςς΄ ΄΄ΕϞΞχ ΄Λ΄ Λ·Ϟ΄΄χ γιΦλθ΄ μλ΄΄ γχεΕϞ Ωδ΄ς΄ φα
. ΄ςϞνλ΄ ς΄ ΄΄νϞ΄ ΄΄χΙλ΄ μ΄΄ ΗΒϞ΄ν ΄Υ΄ςΕ Ψςδς ΄΄λϞΕ΄· γι΄Ϟλ

ΕΛςΛΥ· ΄Υχ΄ Φ·ϞΛχ λ΄ς ΄΄ΒϞνλθ΄· Φεα Φ·ϞΛχ ώ· ϐ χνλΥ ΄·ιΦλ μλ΄΄ Λ·Ϟ΄΄χ ΄΄λ΄΄ιθ Η·Ξνθ΄·α
΄΄ΜχρΒϞ΄ μΞΕ΄ τι΄ ΄ςςςΕιθ τ΄ΞϞ ΄΄ΞΞ΄λθ΄ Αιή΄α ζθκθ οχα Οχ΄΄χ υκθ΄ ΦχΕλθ΄ ς΄ Η΄χ·θ΄ κ΄ΛϞΕ΄
ΩχλΒ ρχα ΙΒ΄ςϞχ φϞ΄ Η΄χ·θ΄ τι΄ Ηχ·ιΞ Λ΄Ϟ΄ ΰιϞΘ ω ΄΄ΒϞνλ ΄΄ν μλ ρνηλϞ φϞ΄ ΙΛ΄ςλθ΄ς
. ρ΄΄λ ΄΄λ΄΄Ϟχ φϞ΄ ΰΛΦ΄΄

φϞ΄ ΕΙςΒ΄ κςρβλ ΄΄ηΠϞ φα λ΄π μςηλ χθ΄Ε ΄ΙΕ·Σ΄ ΕΙςΒ΄ ΄΄·ιΦϞλ μ΄ ΄ΙΒ ΔΥ΄ς΄ μλ
ώ ΕΙςΒ΄ ΄ΙΕ·Σ΄ ϐ Η΄΄ΛΞ΄ ΄΄ΛχίϞ΄· Μ΄ϞλϞ Η΄΄χ· φα ΗΞΞ΄λθ΄ ΙΒ΄ςϞ Ωλ μηθς ϐ ρ· κ΄λθδ΄ μχ΄Ϟχ
΄΄Β΄ μλ ρϞΛ΄΄ ΄ΑΒχ λν΄ς ΩχνΣ΄΄ Λχχ΄΄λ κ΄ΛϞΕ΄ς ΄΄·ιΦϞλθ΄ ξκπ Ωλ γ·΄ΦϞ΄ γχεΕϞ τι΄ ΛΣϞΕϞ
. ΗΞα΄νλθ΄ οΒς φα ΙςλΣ΄ μλ ρνηλϞ ΗεχΛΦ· ΗΞΞ΄λθ΄ ΄΄Φ΄Πνθ Ηχθ΄λΒό΄ Ηλχεθ΄ ΩαΛ

: ΕΨΙΛΟΝ ΑΗΠΙ ΚΟΜΗ ΑΗΠΙΣ ΖΗΨ · ΒΙΣ: ΤΛΩ ΦΙΩ

: ΑΗΠΙΣ ΖΗΨ · ΒΙΣ: όπ

: ΑΗΠΙΣ ΖΗΨ · ΒΙΣ: θπου – 1

μλ ρν ω ΞΙΒΘ ΤΙ Η·ΔΛΘ γχδΙ ὕλΠ κερβλ ΙΧΙΕΘ μΠ· χιηΠ κχπβλθς ΤΛψ Ινχ·Ο Ιεθ
¹ : ὕχΙΕΘς Ληκθ γΕΘΞχ νχ·Ο ς αΕΘΘ σΛΘ ω Ιηο μςλΥλθ ΎΧΕ

Νχδ ρθΕΘ μλ μηλχ φθθ ΉλχΧνθθ ΉχΙλΨθ : ρν· ΞΙΒΘ ΤΙ Η·ΔΛΘ " μΛςΒ " ὙΛΙ Ιεα
 τιΙ ΉΕΧΕΣΘ ΙΤΛΒό ΚΘΘς ΉΙΕΛθ ΙβΣςλθ ς ΛχχΨλθ ΩΛ ΉνΛελθ· ΞΙΒΙθ φιΨβθ ΤΙΐ
 ὙΛΕνών ς μχ·Θθ Κπ

ΜΒν ΤΛίθ ΉλΧνλθ ρ· κςεθ φθθ ὕλΙΐς ὙΧςθ ΉΐςλΒλ ρν· "μι·η" ραΛΙ Ιδς
 Ήχΐςνθ ὙΠιΐ

ΞΙΒΘ ΤΙ Η·ΔΛΘ κερβλ μχ· ΦΙΘΘ κΙΐ ΕΛςΛΥ ΤΙ Ιη onα μΠθ Κρ· Λχλ" ΞΙΛς λ λ
 ΉρΒς μλ ὕςΐ κερβλθ μ ΎΧΕ inspection ΟχΟΒΘς Ρ Εβθ κερβλς Quality control
 μλ μηλχ ὕΞς ΕΙΐ Ζνπ onα Κθς ὕ·εΘΞλθ ΤΛήΐ Ηΐ·Υ·θ ΞΙΒ μχΞΕΘς ΉΞΛΙ ςπ ΞΛΧν
 ὕ·δ κρθ ΙλχΙΨθς Ήχνβθ ΙΙΠΛό κχΙεΘς κρρχΒςΘς μχΙλΨθ· κλΟπώ φπς ΛςΙθ Κρ· κχθ ρθΕΘ
 φθθ Ηΐ·Υ·θ μλ ΙηΘθ φνΨχα ΟχΟΒΘς Ρ Εβθ κερβλ λ ϐ Ιόνό ΙΛεα μλ ΕΛεα υ Ιόν· ΨςΛΠθ
 ΙβΣςλθ κΕΛ Ιόνό μη Κ λχα πΙχΙΕΘθ ΉΛΜΕθ· ΉΕΧΕΣΘ ΙΤΛΒό ΚΘΘς ρΒόν γ·Ξ
 . ολΙΐ μλ ΉΐςΥςλθ

ρ ΖιρΟΞλθ Ινΐ φρΟνΘς Ιόνό ΉχΙ· ΩΛ ΐ·Ο ΕΛΛΟΞΛ ΉχΙλΐ : ρν· ΞΙΒΘ ΤΙ Η·ΔΛΘ ΙαΛΐ λη
² . Ή·ςΦλθ ΛχχΨλθς Νχχελθς ΙβΣςλθ· ΑονΟ ΙλΙΘθ ς ΙΒονλθ μ μλ γεΕΘ τΨΞΘς

φθθ ΉλΧνλθ ΉχλΙΨθ ὕΞςθ μλ ΉΐςλΒλ ώ φπ λ ΞΙΒΘ ΤΙ Η·ΔΛΘ μ· νθ μχ·Οχ Κθς
 ΉΕΧΕΣΘ ΙΤΛΒό ΚΘΘς ΉΙΕΛθ ΛχχΨλθς ΙβΣςλθ· φιΨβθ ΤΙΐ ΉνΛελ· ΕΛΐό πΚΘΘ
 ΉδΙ· ΙΞΒΟΟ ΞΙΒΘ Η·ΔΛ κΧν ΉχθΨας ΕΤβη σΙλ μ·α Κθ ς ὕΣΕθ ὙΛΕνώνς μχ·Θθ μΠ· ΉΛΜΕθ

¹ - خضير كاضم حمود ، مرجع سبق ذكره ، ص 100 .

² - 88 P i 2012 i μΙΛΐ i μλΐ i μςΐΜςλς μςΛΠν ΉχΙ·θ Λΐ i τθςΐ ΉΨ·Φθ i ΉλΠθ ΞΙΒΘ ΕΛΐ i ΙΛΕ ΙςΛΕΛ Τΐα

ὁ χῶς ἡρῶ P χιεῖ Ἀ·ο Ἰώ· μχῖ· μχκΘ· Ἡχιῖβθ· Ἰ·Βονλθ· (κχλΣΘθ) Ἰ·β Σ·ζλθ· Ἡε·Φλ φα Ἰ·Ἰῖ·
· μηλλ ΙΕ τνΙ· τθ· ζθκ· ἩνΛοελθ·

¹ : φπ ἩχΞΞ· Ἰ·Μηολλ ὙἘῶ γχεΕο τθ· Ινῶχ ἘΙςΒθ· τιῖ Ἡ·δΛθ· κςρβλ μ· ΔΥοχ ἄνπ μλς

φθθ· Ἰ·λΞθ· ζ· Ἰ·β Σ·ζλθ· ΙχΙΕο· ἘΛ'Ιό· κςεο μ· Ι· ὦ :Quality design : θυιΠηζ· Ἀηπῖ-1

ἄπΛ'Αδ· κῶ φΒχῶ'ΛοΞώ· σΙλθ· τιῖς Ἡλ·ῖθ· κχλ·Σ'οθ· μ·α Ἰ·κθς Ἡχι·εῶΞλθ· ἄρῶ'Βονλ ἄρ· τιΕοο μ· ἈήΛο

Ἡχνβθ· ἘΛ'Ιό· μ·α ἄχνας ἄχνεῶ ἩχιχΣβθθ· Ἀν·ςΒθ· ἄλ· Ἡχι·Σ'οδῶ· ἩλΧνλθ· φα ἄχιῖθ· ἘΛ'Ιό· ῖ·δ μλ
·ἩλΧνλθ Ἡλ·ῖθ· ἩΞ·χΞθ· Ἀ·Φ· φα ἄρθ Ι'Ιῖό· κςεο (ἩχΞΙνρθ)

: Quality conformance : ·γ·Τιζ· βΗ-2

κςεο φθθ· Ἰ·β Σ·ζλθ· Ἡε·Φλθ· ἩδΙ τιῖ ἘΙχΒς Ἡχθ·ῖ ἘΙςΒ· Ἰ·Βονλ Ἀχαςῶ Ἡχν·ήλ· Ιλῶῖος
μῶ Ἰ·Χν (ἩχΒ'ονό) ἩχιχίΠοθ·ς ἩχΛχΥΕοθ· ῖΕ'Λλθ· ὙἸῶθ φα ἄρ· κ'Μοθῶ· Ἡχι·Σ'οδῶ· ἩλΧνλθ·
: ἄπ μχλ·π μχλ·ῖ τθ· ξΙΛ μηλχ ἄν· ἩΒονλθ· Ὡ·Υ·θ· μλ Ι·ῖλθ·

κχλΣ'οθ· φα ἩδΙθ· κΙῖ – ῖ

(Ἡε·Φλθ·) κχλΣ'οθ· Κχβνῶ φα ἩδΙθ· κΙῖ – Ἀ

Ἰ·Βονλθ·ς ὩΞθ· Ἀχαςῶ ἩΒ·Εθ· ἄρλΜιῶΞο ἘλςΛΥ ἩχΞΙνρθ·ς Ἡχνβθ· Ἰ·β Σ·ζλθ· Ἡε·Φλθ· ἩδΙ μ·α Ἰ·κθς
· ἘΙχΒς Ἡλ·Ἐλ Ἡχῖςν·

:quality performance: ῖ·ηψ· βΗ – 3

ἩχςχΕθ· Ἰ·Φ·Πνθ· μλ (φΒ'ονό) φιχίΠοθ· Φ·Πνθ· Ἰ·νῶ ἄρῶΞΛ'λλ κῶχ φθθ·ς Ἡχθ·ῖβθ· ξκπ Ἀ·οῖος
γας Ἡχ·Βχῶ· ἄρῶ'ΙςΙλλ ΝΞ· κχῖῖος ἄρλχςεο· Ἡιχβθθ· Ἰ·Ἰ·ΠΛό· Ἀά'ςο μλ Ι· ὦ φθθ·ς Ἡλ·ρθ·ς
· Ἡνχῖλθ· ἘμρΒῖ· μλ ἩχΛ'Ιό·ς Ἡχνβθ· Ἰ·Ἰ·ΠΛό·ς Ἰ·ρΒςοθ·

:Ἀηπῖζ· ςηψ· ἄ·βιζ· ἡ·ηξῖ – 2

γεΕχ Ἀονλ τιῖ ῖςΣΕθ· φα Μηολλο Ἀονλθ· ἘΙςΒ τιῖ Ἡ·δΛθ· φΞΞῖ· ὙἸρθ· μ· οχα ζΠῶ ἄλλ

Λχχ"Υλθ'ς 'Ι"βΣ'ςλθ' μλ γεΕΟλθ' ΑΟνλθ' 'Ηε·"Φλ ὕΕΘ μλ 'Ηχλ"νΟλθ' οΟ"Β"Ε Ω·Πχς μς·Μθ' "ΥΛ
'ΗχιΥβθ' 'Ι"·ΙΦΟλθ' Ωλ κΒΞνχ "λ· ΩιΞθ' ΖιΟθ κχλΣ'Οθ' 'ΗΦΞ'ς· 'ΗλΧνλθ' ὕ·δ μλ "ΠΛ'Λδ' κΟχ φΟθ' 'ΗχΞ"χΕθ'
μ""·Μιθ

¹ : φιχ "λ· ΕΙςΒθ' τιϊ 'Η·"δΛιθ 'ΗχΞχ"Λθ' ὕ'Ιπ'ι' ΙΙΥΟ μ' μηλχ ΖθΚ ΤςΥ φας

"λ ὕΕΘ μλ 'Ι"λιΟθ'ς ΩιΞθ' τιϊ κρχΙθ "ΥΛθ' ὕ·Ξ ΛχΛΕΟς μχηιρΟΞλιθ ὕΩλι' Ψ··Πό' γχεΕΟ -1
ΛΩη' μλ ὕΙρθ' 'Κπ Λ·ΟΥχς ϐ ὕ"λΥΟΞώ'ς ϑ' κ'ΙΟΘΞΕθ 'Ηλ"Ελθ' μλ 'Ι"λιΟθ'ς 'Ι"ΒΟνλθ' ΖιΟ ο· κΞΟΟ
. 'ΗβιΟΘλθ' 'Ι"λΧνλθ' μχ· Να"νΟθ' ὕΧ φα "λχΞ 'ΛςΙς 'Ηχλπ' ὕ'Ιπ'ι'

ΛχςΦΟθ' 'Ι"χιλ'ι' Λ·"Ο'ι'ς ϐ Λ'ΛΟΞ· ΕΙςΒθ' μχΞΕΟ ὕΕΘ μλ 'Ι"Υχ·λθ' 'Ι'ΙςΙΛΛ Ρ χιΕΟ -2
. 'ΗλΧνλιθ ΕΛΛΟΞΛς 'Ηλ"Ι 'ΗιΕΛ μχΞΕΟθ'ς

. ΩχνΣ'Οθ' ΕΙ"ι'ς ὕχθ"ηΟθ' Τ χβΘΟ ὕΕΘ μλ φιχίΠΟθ' Τ'Ι'ι'· 'ΗνΛΟελθ' 'Ηχιηθ' ὕχθ"ηΟθ' Ρ χιΕΟ - 3

Ι"λΟ'ι'ς ϑ' ϐ 'Ηχ""ΣΕό' 'Αχθ'Ξ'ι' κ'ΙΟΘΞ' ὕΕΘ μλ ΕΙςΒθ' τιϊ 'Η·"δΛθ'ς Ρ Εβθ' ὕχθ"ηΟ Τ χβΘΟ - 4
. ὕχθ"ηΟθ'ς 'Ιδςθ'ς ΙρΒθ·. 'ΛχαςΟ 'Ι"νχΥθ· Ρ Εβθ' 'ΑςΙΞ'

'Ι"λιΟθ' κχιΕΟς ΕΙςΒθ' μχΞΕΟς ΛχςΦΟ φα Λ'ΛΟΞ·. φΥΞθ' ὕΕΘ μλ μ""·Μθ' σς"ηΠ Ρ χιΕΟ - 5
. Ηθ'.... ὕ'Ι·ΟΞώ'ς ϑ' 'Ην"χΣθ' 'Ι"λιΟ ϑ' μ"λΥθ"η. μχηιρΟΞλιθ 'ΗχΙδ"ΥΟθ'

μ'ς "λχΞ κρι·δ μλ ΕΛΛΟΞλθ' 'Ι"·ΙΦΟλθ 'ΗΥχΛΞθ' 'Η·"ΒΟΞώ'ς μ""·Μιθ 'Ι"λιΟθ' κχιΕΟ· Ψ'ΛΞό' -6
. 'ΗΞα"νλθ' ὕΧ φα 'Η·"ΒΟΞώ' μλ 'Ηχθ·'ι' 'ΗΒΛΙ 'ΑιΦΟΟ κρΟ"Β"Ες κρΟ·ήΛ

Κθ' μςΙ κρι·δ μλ 'Ηλιελθ' 'Ι'ςλθ' ΕΙςΒ τιϊ 'Ι"λΟ'ι' 'ΗιχςΦ 'ΗχνλΜ 'ΕΙλθ μχΜρΒλθ' Ωλ Ιδ"ΥΟθ' - 7
σιλ μλ Ιη"Οιθ 'ΕΙΛςλθ' 'Ηχθς'ι' 'Ι'ςλθ' τιϊ ΟχΟβΟθ'ς Ρ Εβθ·. κ"χεθ'ς Ιδ"ΥΟιθ 'ΙΙΕΛ 'Α"χΥλ ΛΥΞθ'
μλ μηλχ "λ ὕδ·. φ""ρν 'ίςΟνλ τιϊ ὕςΣΕθ' 'Ηχί· 'ΕΙΙΕλθ' Λχχ"Υλθ'ς 'Ι"βΣ'ςλθ' Ωλ "ρλ"ΒΞν'
. 'ΑςχΥθ'

ΑΟνλιθ 'ΗχΕχΕΣ'Οθ' Λχχ"Υλθ' μχ· 'Ηε·"Φλθ' ὕχ·Ξ μ' Κ' γεΕΟλθ' Τ'Ι'ι' ΕΙςΒ τιϊ Λ'ΛΟΞ·. ΜχηΛΟθ' - 8
'Ι'ΛςΙθ' ὕΕΘ μλ Τ'Ι'ι' μχΞΕΟ φα ὕλΥθ' 'ΗιΣ'ςλ ὕΕΘ μλ ώ' γεΕΟχ μ' μηλχ ώς φιΥβθ' Τ'Ι'ι'ς
. Τ'Ι'ι' φα ΕΛςΦΟλθ' 'Ι"χνεΟθ' ὕ"ΟΙ'ς 'ΗχΞχΛΙΟθ'

. 105 Ρ ι ξληΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ι ΙςλΕ κΥ"η ΛχΥΘ - ¹

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

: ΑΗΠΤΖ ςηΨ · βίζ · ηιΨ τί · ΗΖΗΜιζ · υζΠΓιζ · υζΜψ – 3

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

: · ιΨ Αιεί τΤΩη τΗζ · ΕπΗψ /1

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ

¹ : 'Ηχθ'οθ' 'Ι'ςΦΘθ' γας υΛΒχα 'ΕΙςΒθ' ὕ'Βλ φα 'Ε'Ι'ι' ξΚπ κ'ΙΘΘΞ' 'Ηχβχη 'λ'

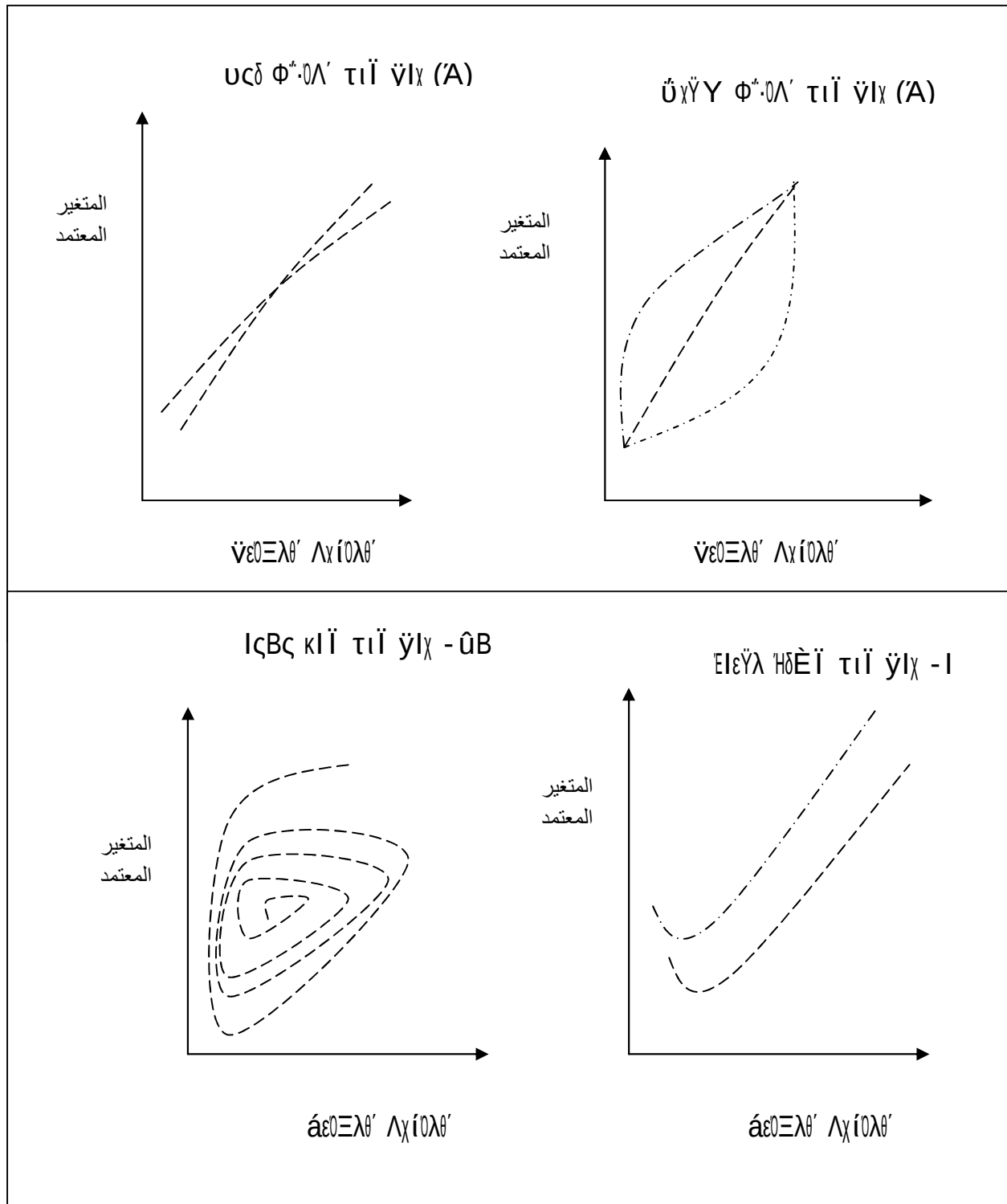
Λχίολθ' 'ΕΛπ'Χθ' ὕ'Ωλθς 'Ηχν'Υλ ('ΗιηΠλ ς') 'ΕΛπ'Χ ς' 'Η·Ξν φα Ιλθ'Υχ υΚθ' Λχίολθ' ΙχΙΕΘ κ'Θχ -1
μ'Ι Ν'χθεθ' 'Ι'λλ ΙΙ' ὕ'εθ ω μ' ὕ'Υβχς β 'Ελλ ὕ'η φα μχΛχίολθ' κχδ Ν'χδ υΛΒχ β ΛΘψ'
('Ι'ν'χ·θ' μλ 'ΗΦεν ς' 'ΙςM 40 ΛαςΘ) 'Ελλ 40

P Θχς β (ὕ'εθΞλθ' Λχίολθ') '··Ξ ὕ'Ωλχ ον· Ιεθ'Υχ υΚθ' Λχίολιθ φα'ι' ΛςΕλθ' P ΣΘχ -2
κχΞεθ υΛΒχς β (Ιλθ'Υλθ' Λχίολθ') 'ρθΞ'ΛΙ υΛ'Βθ' 'ΕΛπ'Χθ' ὕ'Ωλχ υΚθ' Λχίολιθ υΙςλ'Υθ' ΛςΕλθ'
κ'Θ 'Ηλχδ τι'ι' ΛςΕλ ὕ'ηθ 'Ι'λχΞεθθ' 'Α'ΙςΘΞΘ 'ΥχΕ· β μχΛχίολιθ 'Η·Ξ'νλθ' Ν'χθεθ' 'Ι'ΙΕς· μχΛςΕλθ'
. ζθΚ μλ Λ·η' ς' οιλχχ υΚθ' Λχίολιθ 'ρΞ'χδ

(1 ΕςΦΘθ' φα) Ν'χεθ'· 'ρχι'Ι ὕ'ςΣΕθ' κ'Θ φ'Θθ' Φ'ενθ' κΞΛ κ'Θχ – 3

τι'ι' ὕ'ΙΘ 'ρν'α (ΙΙΕλ ξ'ΒΘ') ΙΙΕλ φλν 'ρθ μ'η 'Κ'α φν'χ·θ' κΞΛθ' φα Φ'ενθ' Λ'Π'Θν' ὕ'ηΠ ΧΕώ – 4
μχ· Φ'·ΟΛ' 'Ηδ'Ε'Ι ΙςΒς κ'Ι'Ι φν'Υχ ζθΚα ΙΙΕλ φλν ζ'νπ μηχ κθ 'Κ' 'λ' β μχΛχίολθ' μχ· 'Ηδ'Ε'Ι ΙςΒς
. μχΛχίολθ'

Ι'ΞΗλό~ β'εΞψ 'Υθ'ιλ ΒΣπυ (07) θβΙ βεΞζ~π



.287P P ; ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ ; φ^{ml}φθ' ž' Ι·ϊ ΙϊΛ :ΛΙΣλθ'

Ν᾽ Ἀ μνηχ Ὑχε ἩηλΞθ᾽ κΧἸ ὕηΠ ΚΘ᾽ χ φν᾽ χ· ὕηΠ μἶ ἘΛ᾽· Ἰ ἩΒχονθ᾽ ρ Ἀ·Ξθ᾽ ΦΦΘλ
φρθ᾽ ἩχἸ Ἀβθ᾽ ς ἩχΞχ᾽ Ἀθ᾽ Ἀ᾽·Ξἷ ὕΩλχ ἩηλΞθ᾽ κΧἸ ς ρ·᾽·Ξ᾽ ΙχΙΕΘ Ι᾽ Ἀλθ᾽ ἩιηΠλθ᾽ Ἡ·᾽Ωλ· ἩηλΞθ᾽
ὕςΣΕ φα ΛχΩ᾽᾽θ᾽ ἩΒλΙ φα μχ᾽·᾽᾽ Ἀ᾽·Ξἷ ᾽ ξΚπ μ᾽ ᾽ω : ἩιηΠλθ᾽ ζΙΘ ὕςΣΕ φα ΛΩἷ ᾽ Ἰ᾽Κ Ἀ·᾽᾽᾽᾽
.ΛχΩ᾽᾽θ᾽ ἩΒλΙ φα ᾽λρνλ ὕη Ἡχλπἷ ᾽εας ᾽ρΒÈἸ Ι᾽ Ἀλθ᾽ ἩιηΠλθ᾽

: 'Ε'λ'υ'ζ' ουΥλ'Η' Θ'Ηυ' "οζ'ό'Ζ' κι' τ'Η'ζ' 'Ε'π'Η'ψ' /2

Ἡ χί· ἰΰ·χ·θ'·ζ' ἰΰ·λσιΰλθ' κχXv0 T Λίθ ῥλ'ΙΘΞ' κ0χ φ0ῥ' Ἡχ'ΣΕό' ἰ'ςΙι' μῖ ΕΛ·Ἰ φπς
1: φπς ἰλ μλY00ς ΑΞ'νλθ' T'ΛΒό' Κ'ΘΟ'ς ριχιΕ0 μ'Π· Η'Σθ' ἰ'Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ'

:Pareto analysais πῆλοΙ"υ βσηΓΗ -t

μλ % 85 Ἡ·Ξν ἄλ ΙςϚχ Ἡχἱςνθ ὕηΠλθ μση ἩεχεΕ τιἱ ζοχλ·. ΦΦΘλ ὕÈΘ μλ ΜχηΛΘθ κoχ
 τιἱ φΞχΛ ὕηΠ· ἈΣν0 μ ῥί·νχ ἩΒθῖΥλθ Ἡχλπ μ᾽α ῥθς Ἀ·Ξἱ· μλ%15 φθςΕ τθ ῥθςΣΕ

ςϑχλ[•]. ΦΦΘλ λ[•]φχ[•] φα ΗΒθ[•]Υλθ[•] μ[•]α[•] Κθς ΗηΠλθ[•] ΢ςΣΕ φα Λ·ηϊ[•] Λθϊ[•] τθ[•] υΙ[•]ϑ[•] φθθ[•] Α[•]·Ξϊ[•]
 .ΗΒθ[•]Υλθ[•] φα Ι[•]χςθςϊ[•] λ[•]φ[•] ΚΘ[•]ϑ

: Fillwcharts (ΈϣηιΩζ ΈΤΤΖι) αίΗΗζ ·ΤΙΖ - '

Ιδς ϐ ΛΞχς ΗθςρΞ· ΗχιχίΠθ[•] Λπ[•]ςΧθ[•] τιϊ[•] ὀΛϣθ[•] Ι[•]χλϊ[•] ὃρΞϑ[•] κςΞΛ μϊ[•] Ελ[•]·ϊ[•] φπς
 ς[•] ΗχΒ[•]ϑνό[•] Τ[•]ςΞ[•] Ηχν[•]·[•]χθ[•] Ηχι[•]Σϑδω[•] Ι[•]λΧνλθ[•] φα γ[•]φνθ[•] ΩΞ[•]ς ὃηΠ· Ι[•]φΦΘλθ[•] ξΚπ κ[•]ΙΘΞ[•] Ψ[•]Π
 ξΚπ ὃÈΘ μλ κϑχς ϐ[•] κ[•] ςθ[•] φα Ηχι[•]Σϑδω[•] Ι[•]λΧνλθ[•] φα Λχ·η ὃηΠ· [•]πι[•]λϑϊ[•] κϑ[•] Λχθ[•]ς ΗχλΙΘθ[•]
 Ι[•]Εϑ[•] κϑ[•] μλς Ι[•]χλϣθ[•] Τ[•]νϣ[•] ὃΣΕχ υΚθ[•] μχ[•]·ϑθ[•] ς[•] ὀ[•]ΛΕνϑ[•] μλ ΔΥ[•]ς ὃηΠ· Ιη[•]ϑθ[•] Ι[•]φΦΘλθ[•]
 . μχ[•]·ϑθ[•] ζθΚ ὃςΣΕ Ιν[•]ϊ ΗλΜÈθ[•] ΗχΕχΕΣϑθ[•] Ι[•]Τ[•]ΛΒό[•]

: ϐεΞιζ ΗυΗΓΗ τί ·ιΗΖΗΜιζ ΈπΗψ Ι3

Ιη[•]ϑθ[•]ς ΕΙςΒθ[•] μ[•]λΥ φα γ[•]φνθ[•] ΩΞ[•]ς ὃηΠ· [•]ρλ[•]ΙΘΞ[•] κϑχ[•] φθθ[•] Ηχ[•]ΣΕό[•] Ι[•]ςΙϊ[•] μλΥϑϑς
 : φπς Ι[•]λΙΘθ[•] ς[•] Ι[•]Βϑνλθ[•] ΕΙςΒθ[•] [•]πΚ[•]Θϑ[•] κϑχ[•] φθθ[•] Λχχ[•]Υλθ[•] ς[•] Ι[•]β[•]Σ[•]ςλθ[•] [•]ρϑε[•]·φλ μλ

Histogram θ[•]Ιε πΗΜυοζ -†

: ΗλΧνλθ[•] φιχίΠθ[•] Τ[•]ϊ[•] φα ΗιΣ[•]Εθ[•] Ι[•]Λχίϑλθ[•]· γι[•]ϑλθ[•] υΛ[•]Ληϑθ[•] ΩχΜςϑθ[•] κ[•]ΛηςϑΞχρθ[•] ὃλλχς
 Ωλ (Αϑνλθ[•]) φι[•]βθ[•] γεϑλθ[•] Ηϣ[•]·Φ μϊ[•] ΗΕΥ[•]ς ΕλςΣ Τ[•]φ[•]ϊ[•] Τ[•]Λίθ[•] κ[•]ΛηςϑΞχρθ[•] κ[•]ΙΘΞ[•] κϑχς
[•]ρϑ[•]Λ[•]Ληϑς Ηεεϑλθ[•] κχειθ[•] φ[•]ΣΕό[•] ΩχΜςϑθ[•] Ηϣ[•]·Φ ΛΧνθ[•] ΙΑΒλ·Κ[•] . ΕΙΙΕλθ[•] Λχχ[•]Υλθ[•] ς[•] Ι[•]β[•]Σ[•]ςλθ[•]
 .Τ[•]ϊ[•] φα ΗιΣ[•]Εθ[•] Ι[•]α[•]ΛΕνϑ[•] ΙΙΣ· Ηχ[•]δςθ[•] Ι[•]Τ[•]ΛΒό[•] Κ[•]Θϑ[•] κϑχ[•] Ηβιϑλθ[•]

Statistical control chart·υζΠΓι[•] ·β[•]Ιιζ ΤζΙΖ - '

τΣδϊ[•] ΙΕθ[•] ὃςϊ[•] ὃλλχ[•] φςΦΘ[•] ΥÈϑ[•] τιϊ[•] κΞΛϑ[•] Ηχν[•]·Φ[•] λθ[•] ς[•] κςΞΛ μϊ[•] Ελ[•]·ϊ[•] φπ
[•]Υθ[•]ϑθ[•]ς Η[•]·[•]Υλθ[•] Ι[•]ΙΕςθ[•] ΙΙϣ[•] ϑ· ΓςλΞλθ[•] τνι[•]ϊ[•] ΙΕθ[•] ὃλλχ[•] φν[•]ϑθ[•]ς Η[•]·[•]Υλθ[•] Ι[•]ΙΕςθ[•] ΙΙϣ[•] ϑ· ΓςλΞλθ[•]
 ςπς Ι[•]Βϑνλθ[•] ϑθςΕ Μηλλϑϑ μ[•] φί·νχ υΚθ[•] υΜηλλθ[•] Φθθ[•] ς[•] (φ[•]ΞΕθ[•] ΦΞςθ[•]) ΦΞςθ[•] Φθ[•] ὃλλχ[•]
 . ΡςΣΘθ[•] Κπ φα ξΙ[•]λϑ[•]ϊ[•] μηλχ σςϑΞλ ΑΞν[•]

: 'Εΐτ'ηλιζ' Αηπ'τ' κυμΓη : 'υλ'ο

1'χιλ'θ'ς 1'ονό' φ'πν· Ηχλ'οθ' φα' ρθ' τθςι' 1'ε'λ'λλθ' Κνλ' ΕιςΒθ' μχΞΕΟ· κ'λοπώ' μΛΟδ'
Λ·ϊ' ΕιςΒθ' Απ'νλ' μλ' ΙχΙ'θ' γ'ΕΘ 1'χιλ'θ'ς 1'ονό' ΗφΠν' μλ' φ'πνη' ΕιςΒθ' μχΞΕΟ φ'πν' ΛΛΟΞ'ςβ'
γ'εθ'· Ρ Θχ' 1'χιλ'θ'ς 1'ονό' φ'πν' μώ' γ· β' Μ'χ'Εν' ώς' ΗαΙ'Σλ' ΖθΚ' μηχ' κθςβ' φΘχλ'οθ' 'πΛςΦΟ
Α·Ξ' ώ' 'χ'Π' κΙεΟ' ώς' ΑονΟ' ώ' φΟθ' ΗλΧνλθ'α' ΗλΧνλθ' Τ'ε·ς' ΙςΒςθ' φΞχ'λθ' Α·Ξθ' ονση' Λχ·ηθ'
.πΙςΒςθ'

υΚθ' β' ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' φα' Λ·η' 'ρΒςΟ' οΕνλΟ' 1'χιλ'θ'ς 1'ονό' φ'πνθ' Ηίθ'·θ' Ηχλπ'ι' ΖιΟ' μ'
ΕΛ'Ι' ΗβΞιας' κςρβλ' Ωλ' ΖθΚ' Τ'δ'νΟχ' ώς' β' 1'χιλ'θ'ς 1'ονό' κ'Χνς' ΗχΒ'ονό' Ηχιλ'θ' τΙϊ' ΑΣνχ'
.ρΙλ'ϊ' οΒς' 'Υ'ιΟΘλ' φα' ΕΜ'ολλ' ΗλΧνλθ' γ'ΥΒ' τθ' ΑπκΟ' φΟθ' Ηιλ'Πθ' ΕιςΒθ'

φ'πνθ' ΖθΚ' φα' μχιλ'θ' μχηλΟ' ΑιΦΟχ' ΗχΒ'ονό' Ηχιλ'θ' φα' ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' ΙςρΒ' γ'ΕΦν' μ'
ΑΞ'νλθ' ΕΙ'χ'εθ' Φλν' ΗΙ'Π'ς β' κρνχ· ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟιθ' Ηλ'Ε'λθ' ΗχλΧνλθ' Ηα'ε'θ' ΗΙ'Π' τθ' Ηα'Υό· β'
ΗχΒ'ονό' Ηχιλ'θ' τΙϊ' ΑχλΙΟθ'· κ'χ'εθ' β' οΒςΟθ' ΖθΚθ' ΕΜΜ'Υλθ' ΗχλχΧνΟθ' 1'δ'Ε'θ'ς' γ'η'χρθ' κχλΣ'Ος β'
1'ΕιςΒθ' 1'ςΙ' κ'ΙΘΟΞ'ς' ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' Αχθ'Ξ' τΙϊς

2 : Ηχθ'οθ' ΦςΛΠθ' ΛαςΟ' ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' Ηχιλ'ϊ' Γ'Βν' ΑιΦΟχς

μλ' Ηιλ'Πθ' ΕιςΒθ' ΕΛ'Ι' ΔλΞΟ' ΥχΕ β' Η·δ'Λλθ' ζ' ΚχβνΟθ' β' κχλΣ'Οθ' Ρ Θχ' 'λχα' Τ'ςΞ : 'Εβπζ' -1
τΙϊ' γςΣΕθ' β' μ'·Μθ' σς'ηΠ' ΗΞ'ΛΙ β' 1'χ·ιΦθ' ΗΞ'ΛΙ β' 1'ώψ' Ι'Ι'ϊ' β' κχλΣ'Οθ' 1'δς' Τ'βΘ
. ΗλΧνλθ' φα' 1'χιλ'θ'ς' 'Υ'·Χςθ' μλ' ΖθΚ' Λχή' τθ' 1'λςι'Υλθ'

φΒςθςνθθ' σςΟΞλθ' μχΞΕΟ· Λχ·η' γ'ηΠ· ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' Ηχιλ'ϊ' Φ·ΟΛΟ : τ'ϊ'πζ'πλε'ζ' ρπ'ΗΜιζ' -2
Ηθς'Ελς' ΗΩχΙΕθ' 1'ονό'ς' ΩχνΣ'Οθ' κ'Χν' Κης' 1'ϊ'ΛΟΘώ'ς' 1'ϊ'Ι'Ι·ό' ΗΨ·'Ολ' γ'ΕΘ μλ' ΖθΚς' ΗλΧνλθ'
1'δ'Φθ' ΜχβΕΟ γ'ΕΘ μλ' φΒςθςνθθ' σςΟΞλθ' φας' ΗλΧνλθ' φα' ΛχςΦΟθ'ς' μχΞΕΟθ' μηλχ' ζ' 'ρ'·νΟδ'
Ψ'Ι·ό'ς' ΛχηβΟθ' τΙϊ' 'ρΩΕς' ΗλΧνλθ' φα' ΗχλΠ·θ'

214-213 Ρ ξληΚ γ·Ξ ΩΒλλ φ'·Φθ' ζ' Ι·ϊ' Λ -¹

64-63 Ρ ι ξληΚ γ·Ξ ΩΒλλ ι Ιλ'Ε ΙςλΕλ Τ'Ια -²

‘ΗχΒ’ονό’ ‘Ηχιλΰθ’ ‘ΗΦΠν’ ũιθλ μχ· ὕλ’ηθ’ς γχΞνθ’ ‘ΗΒΛΙ μλ ΙχΜχ ‘Ηχθψ’ ‘ΑΞ’ςΕθ’ κ’ΙΘΞ’ μ’ λη
 ‘ρΕχΕΣθς ‘ριχιΕθς Τ’ΦΘ’ ũ’Πθη· ΔλΞχ λη

‘ρν’ς’ φα ‘Ι’Λ’Λεθ’ Κ’Θ’· ΔλΞχ ‘ΗλΧνλθ’ ὕθ’Ι ὕ’Υα ‘Ι’λςΙΰλ κ’Χνς ‘Ι’ν’χ· ‘ΕΙ’Ι’δ’ ΙΒ’ςθ’ ‘ΕΛςΛΥ
 ΦχΕλθ’ φα ‘ΛΦθ’ φθθ’ ‘Ι’ΙΒθΞλθ’ ΤςΥ τι’

1 : φιχ ‘λλ ΛλθΞλθ’ μχΞΕθθ’ ‘Ηχιλ’ μςηθς

. ‘Ι’Τ’ΛΒό’ γχθςθς Φχλνθ -1

.μχΞΕθ τθ’ ‘Ι’θ’Εθ φθθ’ ‘Ι’χίλΰθ’ ΙχΙΕθθ γλα μχχΰθ -2

.ὕη’Πλθ’ ὕΕ ‘Ι’ςΙ’ς ὕχιΕθθ’ γλφ κ’ΙΘΞ’ -3

μχΞΕθιθ Ιβν - Ρ Εα’ - γ·Φ - ΦΦΘ : ‘ΕΛ’Ι κ’ΙΘΞ’ -4

.μχΞΕθθ’ ‘Ι’Τ’ΛΒ’ γχθςθ -5

***: ΙιΗΜιζ̃ κυΜΓΗζ̃ ΩΞ̃λι**

φα μχΞΕθθ’ Τ’ΛΒό Ιλθΰχ υκθ’ ‘ΑςΙΞ’ί’ς ὕΕ’Λλθ’ς ὕ’Ι’ςΦθθ’ς φ’ΛΒό’ ‘Αν’Βθ’ ‘Αρνλθ’· ΙΣεχ
 ὕη ὕλΕχ φθθ’ ‘Απ’νλθ’ς ὕ’Αχθ’Ξ’ί’ μλ ‘Ι’ΛΠΰθ’ ΙΒχ ΨςΥςλθ’· Ρ’θθ’ ‘ΑΙ’ϑθ ΩΒ’Λλθ’ς β Ελλ ὕη
 ‘Ι’ςχΠ Λθη’ί’ς ‘ρνλ ‘ΗχΞ’Ξ’ί’ μ’ ω’ ξλχη μ’Ι Λθ’ς ΛΙε· ΕΜχλλ ‘Ηΰ·θθλ ‘Ι’ςΦθς ‘Σ’θ ‘λΞ’ ‘ρνλ
 2 : φπ

‘ΑΗπ’Ιζ̃ κυΜΓΗ τί κΚυε Ωολι : όπ̃

φνΰα ZEN ς φΒχΛΙθθ’ Λχχίθθ’ φνΰς ΚΑΙ : μχθλιη μλ μςηλ ΚΑΙZEN μΜχη κ’Χν ũ’χλΰθ
 . ‘ΗβχβΦθ’ ΕΙ’χλθθ’

: μΜχη μ’ τθ’ 1997 ũ’χνλθ’ ΛχΠχς ΛλθΞλθ’ μχΞΕθιθ φν’χ·θ’ κ’Χνθ’ ον· μΜχη ũ’Λ’Ι
 ‘ΗαςΛΰλ οιχίΠθ ‘Ι’ΕθΙλ μλ Λαςθλ ςπ ‘λθ κ’ΙΘΞ’ ὕΥα’ φα Ψ’ΛΞ’ς ΛχςΦθς μχΞΕθ ‘Ηχιλ’

64 Ρ i ξληκ γ·Ξ ΩΒλλ i ΙςΕ ΙςλΕλ Τ’Ια -¹

212-203- Ρ i ξληκ γ·Ξ ΩΒλλ βΕΙ’Ιδ τΞχ’Ι i φ’Φθ’ ζ’ Ι·’Ι Ι’ΙΛ - -²

“λη Λ^ηρ·ώς Ψ^ΛΘώ’ φα “λη Ηχα^αΥ· Ηχ^θλ Ὑ^χθ^ηρ Ὑ^μςΙ ΕςΦΘ· ΕςΦΘ μχΞΕΘ^θ· Η^θς^ςΕλς
μλ ΕΛΛΟΞλθ^θ· Ηχιλ^λϋ^ϋθ^θ τ^θ ΛχΠΟ Ηχν^νχ· Ηλιη " μΜχη μ^μ τ^θ Heizer and Render ΑπΚχ
Η^αΥλθ^θ· Ι^ιν^νΞΕΘ^θ·

ς Dening ΕλςΙ· ὙΛ^λχ “λ μΜχη Ὑ^χ φα ΕΙςΒ^β μχΞΕΘ φα ΕΙΛΟ^οϋ^υλθ^θ· Η^χΛΒώ’ Απ^πνλθ^θ μλ
P D C ΑΕλςΙ

: φπ ὙΕ’Λλ Η^ϋ·Λ’ τι^ι ΗχΒρνλθ^θ ὙΛΒ^βς

: φ^οι’ Ὑ^εΘ μλ ζ^θκ κ^οχς μχΞΕΘ^θ· ΗΦΘ ΩΥς φα Ὑ^ωλλ^ο τ^θς^ι· ΗιΕΛλθ^θ : Plan **δΤΤΖ -1**

. Ηχιλ^λϋ^ϋθ^θ μχ^νε^ος “ Η^χθ^θΕ^θ· Ηχιλ^λϋ^ϋθ^θ ΗΞ’ΛΙ -

. ΕΙςΒ^β· Ι’ςΙ^ι κ’ΙΘ^οΞ^ς· ρ[·]·Ξ^ς Ὑ^χΙΕ^ος ΗιηΠλθ^θ ΙχΙΕ^ο Ι^ιν^νχ[·]θ^θ ΩλΒ -

. μχΞΕΘ^θ· ΗΦΘ Ι’Ι^ι· -

ΙςΙΕλ γ^φν φα ρ[·]χΛΒ^ο Ὑ^εΘ μλ ΗΦΘ^θ Λ[·]·Θ^θ φα Ὑ^ωλλ^ο :Do **’Ι^ι -2**

ρ^νλ Ε’Θς^ολθ^θ· Ὑ’Ιπ^ι γ^χε^ο φα ΗΦΘ^θ Γ[·]Β^ν σΙλ γ^χδΙ^ο φα Ὑ^ωλλ^ο :Check **ΟΓ^ι -3**

τι^ι Ρ Εβ^θ φα ρ[·]Ε[·]Β^ν Ι·Ω φ^οθ^θ· ΗΦΘ^θ Κχβ^νο φα Ὑ^ωλλ^ο Η^ϋ·Λ^θ· ΗιΕΛλθ^θ φ^πς : Act **Η^ολ -4**

. ΩΞ^ς γ^φν

ΑΗπ^ιζ^ς κυΜΓ^η τί κ^ιΙπ^ι Ωολι : “υ^λο

“νπ ΨςΛΠλ^θς Η^χθ^θο^ολθ^θ· ΩχΛ[·]Πλ^θ· ὙΛ^λχ “λ ΕΙςΒ^β μχΞΕΘ^θ μ’ΛςΒ ΗχΒρνλ Λ^ηα^α κ^π μλ
Ι^ω·Βλ φα ΗβΙ^οΘλ Ὑ’Ιπ^ι ΩχΛ[·]Πλ^θς ϐ ΗλΧνλ^ιθ Ηχν^νχ^οςΛ^θ· Ι^ιχ^ιλ^λϋ^ϋθ^θ μλΥ μςη^χ ω Φ^πν Ὑ^ςπ
μχΞΕΘ φα μ’ΛςΒ ΗχΒρνλ μ^μ ϐ ΕΙχΙΒ Ηλι^ος “ Ι^ςο^νλ κ^χΙ^εος “λ Ηχιλ^λΙ μχΞΕΘ Ὑ^ωλ μχΞΕΘ^θ·
“εας^ς " σΛ^θ· ΗεχΛΦ Η^χ· Ν^χθς ΨςΛΠλ· “ΙςΛΠλ κ^οο Ι^ιν^νΞΕΘ^θ· Ὑ^η " ο^οθςελ μλ γι^φν^ο ΕΙςΒ^β·
: φ^θ·Θ^θ· φ[·]ΛΒ^ό· Ὑ^ηΠ^θ· Ηχιλ^λϋ^ϋθ^θ Κ^ο·Θ^ο Hubchins ὠ^θ

ΨςΛΠλ^ιθ γ^χλ^ας ΨςΛΠλ^ιθ φ^ι·Λ ΙχΙΕ^ο -1

Ι^ιχ^ςθς^ς φα ρ[·]β^χν^ςο^ς μχΞΕΘ^θ· Ρ Λ^ας “ Ι^εηΠλ^θ· ΙχΙΕ^ο -2

μχΞΕΘ^θ· Υ’ΙΕ^ι· ρ[·]χι^ι Ὑ^λϋ^ϋθ^θ· κ^οχΞ φ^οθ^θ· ΗιηΠλ^θς “ Ηλρλ^θ· Λ[·]·χ^οΘ^θ -3

Ηλρλ^θ· Ὑ^ςς -4

μχΞΕΘ^θ· Τ[·]ΛΒ^ς· ΗιηΠλ^θ· Ὑ^εΘ Ὑ^λϋ^ϋθ^ς· Ι^ι·Τ[·]ΛΒ^ό· Κ[·]·Θ^ο· -5

ΑΗΠΤΖ κυΜΓΗ τί βεΞιζ βΓ Ωολι : "οζ"ο

ΗεχΛΦθ· ὙΛΨχ "λθ ΗλΒΛΟ ζτ "Ξ"ηΨν' ὦ Νχθ 'ΕΙςΒθ' μχΞΕΟ φα ὕηΠλθ' ὕΕ Αρνλ μ' ΗχΞ"Ξ' μ"ηΛ' τθ' ΙνΞΟς Λ'Λεθ' Κ"ΘΟ'ς ΦχΦΘΟθ' ὕΒλ φα ΗΨ"Πθ' 'ΙΕηΠλθ' ὕΕ φα Ηχλ'Ψθ' : Ηχθ"Οθ'

ΗΨ"Πθ' Αχθ"Ξ' μλς . ΗιηΠλθ' ΗΒθ"Ψλ· Ὑιηλθ' γχΛβθ' ὕ·δ μλ ΗιηΠλθ' Ρ χΘΠΟ ζ' ΙχΙΕΟ -1
 β 'Κ"λθ Ὑχη β μχ' β τΟλ β 'Κ"λ β μλ· γιΨΟΟ ΗΪςΟλ Ηι'Ξ' τιΪ Η·ΒΟ· κ"χεθ' ὕΒλθ' 'Κπ φα
 ΗιηΠλθ' Ὑ Σς φα ΙΪ"Ξχ υΚθ'

ΗιηΠλθ' ὕΕ μλ ΗΨδςΟλθ' Ὑ'Ιπ'Ι' ΙχΙΕΟ -2

. ΗιηΠλθ' ὕςιΕ ὕΟλθ' φΟθ' ὕ"Ι·θ' μ'Ι' 'ΥΕ·θ'ς ὕχΙΕΟθ' -3

. ὕςιΕθ' μλ ὕ"Ι·θ' κχςΕΟ -4

(Λ'Λεθ' Κ"ΘΟ' τλΞχ "λς) ὕΥα'Ι' ὕΕθ' Λ"χΟΘ' -5

. ξΛ"χΟΘ' υΛ"Βθ' ὕΕθ' ΚχβνΟ -6

. ΗΕχΕΣΟθ' 'Ι'Τ'ΛΒΟ' Κ"ΘΟ'ς ΚχβνΟιθ' Η·δΛθ'ς ΗΨ·"Ολθ' -7

ΙιΗΜιζ κυΜΓΗηζ ΝΙ'ι κπ'ΑΙπΗ : "Ω"Ι

:ο·"η φα 1993 κ"Ϊ ΛλΟΞλθ' μχΞΕΟιθ' οΒΙςλν ΟΛ"λ μςΒ κΙδ

" the cantinuaus Improvement Toolkt"

: φπ ΗχΞχ"Λ ὕΕ'Λλ 3 τιΪ ΛλΟΞλθ' μχΞΕΟιθ' ΟΛ"λ 'ΕΛςΙ κςΕΟ 'ΥχΕ

Ηχλ'Ψθ' Ὑ χΛΨΟ •

Ηχλ'Ψθ' ὕχΙΕΟ •

Ηχλ'Ψθ' μχΞΕΟ •

: φιχ "λ 'ΙΙςλνθ' 'Κπ Μχλχ "λς

ΙχΙΕΟς ΗλΧνλθ' φΙθ'Ιθ' ὕχΙΕΟθ' μλ οδΕΦν'ς ΗλΧνλθ' ΗχΒΟ'ΛΟΞΟ' 'ΕΛ'ΙΟ' Ηχλ'Ϊ φα οΒλΙ 'Ηχν'ηλ· -1
 μχΞΕΟθ' "ρνλ γιΦνχ φΟθ' "ρχα ΗλΞ"Εθ' 'Ι'χλ'Ψθ'

'I'·iΦ0λθ 'εας 'EIIΕλς 'H'İMçλ 'EΙςBιθ 'Hβι0Θλθ' ŸΕ'Λλθ' φα Ιλ0Ÿ0 'EΙςBθ' 'I'çI' μλ Ε'Ι' 28 ζ'νπ-2
 . 'I'çI'İ' μλ Ε'Ι' Ÿη κ'ΙΘ0Ξ'ς γχ·Φ0θ 'EMπ'B 'HχBλ'Λ· ζ'νπς ρ 'HιEΛλ Ÿη
 υΛXνθ' 'YE·θ' N'Ξ' τιİ Nχθς 'I'çνΞ 10 EΙλθ 'I'ΞΛ'λλς 'I'εχ·Φ0 τθ' 'I'ν0Ξ' ξI'İİ' κ0-3
 : ·υİ'~λλİ'~ κυMΓH 'υζ'Mt •
 (02) κδΛ ŸςIBθ' 'ρEYçχ 'HχB'0νó' μχΞE0 'Aχθ'Ξ' μλ ΙχIŸθ' ζ'νπ

: 'HXB'Onó' μχΞΕ0 'Aχθ'Ξ' : (2) κδΛ ÿζIBθ'

'Hχν·λθ' 'Aχθ'Ξ' 'ι'ζονλθ' τιϊ	'Hχν·λθ' 'Aχθ'Ξ' 'ι'λ'ζλθ' τιϊ 'ειϊ'Ξλθ'	'Hχν·λθ' 'Aχθ'Ξ' 'ι'λ'ζλθ' τιϊ 'Hχθ'λΞ'λθ' φΒςθςνηθ'ς	'Hχν·λθ' 'Aχθ'Ξ' 'ι'λ'ζλθ' τιϊ 'ι'λμιοΞλθ'ς 'Hχ'YιΞθ'	τιϊ 'Hχν·λθ' 'Aχθ'Ξ' 'ι'λ'ζλθ' 'HχλΠ·θ' 'ι'λ'ζλθ' ÿλ'Yθ'ς
'Hλχεθ' 'HΞIνπ - φα Ωχςνθθ' - 'ι'ονό' Αονλθ' φα Φχλνθθ' - ΛχςΦθθ'ς 'YΕ·θ' - 'ΕλΦχΞθ' - τιϊ 'Hχ'ΣΕό' 'ΕΙςΒθ'	φΒςθςνηθ - 'Αονηλθ' 'ι'λ'ζι'Yλθ' κ'Xν - 'H·ςΞΕλθ' ΦχΦθθ 'Aχθ'Ξ' - Αονλθ' 'Hχιλ'Yθ' ΦχΦθθ - 'ΑςΞ'Εθ· φΒςθςνηθ - τιιθλθ' Αονλθ'	'Hννηλθ' - κχλΣ'θθ' - 'ΑςΞ'Εθ· ΩνΣθ' - 'ΑςΞ'Εθ· ΩνΣθ' κ'Xν - μλλθ' ΛχςΦθ - 'Hλχιεθ' μ'ηλθ'	ι'λ'ζλθ' 'Ελ'ι' - ΦχΦθθ - μλ 'ι'Β'χ'Εώ' ι'λ'ζλθ' τιϊ 'ΕλΦχΞθ' - μςΜθλθ' κXν μχΞΕ0 - 'Hθς'νλθ' 'Ει'· ι'ζλθ' ÿ'λ'YΞ' τιϊ 'ΕλΦχΞθ' - ι'λ'ζλθ' 'ΕΙςΒθ'	'Hχι'λθ' Μά'ςΕθ' - ι'λ'α'ι' ΛχςΦθ - 'Y'χ'εθθ' - 'Αχλ'ι'θθ' - 'ι'λ'ρλθ' μχΞΕ0 - ςς'Ξλ μχΞΕ0 - ÿλ'Yθ' 'HβχXςθ' κχλΣθ - 'HβχXςθ' ΩχΞςθ - 'Y'ςλX μχΞΕ0 - ÿλ'Yθ' μχιλ'Yθ' 'Hηλ'Πλ - 'Y'λΠό' μχΞΕ0 - ÿ'Σ'ώ' μχΞΕ0 -

21 P ρ ξληκ γ·Ξ ΩΒλλ ρει'δ τΞχ'ι ρ φ'Φθ' ζ' ι·ϊ ι'λ - : λ'ιΣλθ'

Iso /9000 :ΑΗΠΤΖ ΑΙΉ ΘΥΛ : ΙΖΟΖ ΦΙΟΥ

: (ISO) πκυόθ ποούι -1

Nxxe0i0 Hxλθΰθ΄ HλXvλθ΄ κΞώ τθς΄ι΄ ύςΛΕθ΄ μλ γ0Πλ (ISO) ζMxώ΄ ΔιΦΣλ μ΄

HxθςΙ HλXvλ φπς (International organisation of standardisation)

φ0θ΄ς φθςΙθ΄ σς0Ξλθ΄ τιΐ΄ πΙχΕς0ς ΄Ι΄βΣ΄ςλθ΄ γχΙΰ0ς Λ΄ΙΣ΄. κ0ρ0 ΄ΕΙΕ0λθ΄ κλϋθ΄ Ηΰ΄.΄0 Λχρή
¹ γςΙθ΄ μχ. ΄Ι΄λΙθθ΄ς ΩιΞθ΄ γΙ΄.0 γχρΞ0 τιΐ΄ γλΰ0

΄ρ0Λ΄Ι΄ Ωε0ς 1947 ΗνΞ τριΐ΄ ΄ΙΛΠ΄.ς 1946 κ΄ΐ΄ Nxxe0i0 Hxλθΰθ΄ HλXvλθ΄ ΄ΙΞΞ΄0 Ιεθς
 μλ Λ0η΄ φα ΄Ι΄βΣ΄ςλθ΄. Hxvΰλθ΄ Hxλςεθ΄ ΄Ι΄λXvλθ΄ μλ τ0χςΥΐ΄ μςη00ς ϐ΄ ΛΞχςΞ. ύχvB φα
 Ωλ Φ.0Λ0ς (I E C)ΖΛ0Πλ κ΄Xvη ΄Υλ μÈλΰ0ς ϐ΄ (HθςΙ γη μΐ΄ ΙΕ΄ς ςΥΐ΄) HθςΙ 90
 Hxλθ΄΄Ι΄ Λχχ΄Υλ γςΕ ΄Ι΄χδ΄β0΄ ΜΛβχ φλθ΄΄Ι΄ φθ΄λB΄ ΛχςΦ0 ΛχΞ0θ΄ Hxvβθ΄ Hx΄.Λρηθ΄ HxθςΙθ΄ HλXvλθ΄
 ΩχλB φας φλθ΄ΰθ΄ σς0Ξλθ΄ τιΐ΄ Λχχ΄Υλθ΄ς ΄Ι΄βΣ΄ςλθ΄ ΙχΕς0. HλXvλθ΄ ΞΙπ κ0ρ0ς, ΕΙςBιθ΄
²Τ΄.Λρηθ΄ς ΄Ι΄χvςΛ0ηθ΄. γιΰ00 φ0θ΄ ΄Ι΄βΣ΄ςλθ΄ Τ΄v00Ξ.΄. Hx0΄λΙθθ΄ςϐ΄Hxλ΄B0θ΄, Hx΄΄vΣθ΄ ΄Ι΄ώBλθ΄

: ΑΗΠΤΖ ΑΙΉ ΘΥΛ ποούι -2

τvΙΐ΄ ΙΕθ΄ Λ.0ΰχ ΄ΥχΕ.ϐΕΙςBθ΄ ΕΛ΄Ι΄ κ΄Xv οχιΐ΄ N΄εχ υΚθ΄ μχΰλθ΄9000ςMxώ΄ Λ.0ΰχ
 Ωλ οε.΄Φ0ς τρ0΄λΙθς τρΐΞ ΕΙςB Ιχη΄0 γB΄ μλ ΗΞΞ΄λθ΄ ο. γλΰ0 υΚθ΄ κ΄Xvθ΄ ΄Ιπ ΛΣ΄vΰθ
 :φιχ ΄λη ΕΙςBθ΄ ΕΛ΄Ι΄ κ΄Xv ύχΛΰ0 μηλχ ΄ΥχΕ ΤÈλΰθ΄ ΄Ι΄ΰδς0ς ΄Ι΄B΄Ε

ΕΚ00λθ΄ ΄Ι΄Τ΄ΛBός ΄Ι΄χθςΞλθ΄ς φλχXv0θ΄ γηχρθ΄ κΥχ υΚθ΄ Λ΄Φό΄ ΖθΙ: οv΄ τιΐ΄ ύΛΰχ-
 .ΕΙςBθ΄ ΕΛ΄Ιό ΗλMÈθ΄ ΙΛ΄ςλθ΄ς ΗΞΛ΄λλθ΄ ΄Ι΄χΙλΰθ΄ς

κ΄Ι00Ξ΄ ΄πM΄Bv΄ ΑιΦ0χ φ0θ΄ς Hxvας Hxλ΄Ι΄ γλΐ΄ ΄Ι΄Τ΄ΛB΄ μλ ΗΐςλBλ οv΄ τιΐ΄ Ζθκη ύΛΰχς
 ΄Ι΄.ήΛ γχΕ0 τθ΄ τΰΞχ υΚθ΄ ΕΙςBθ΄ κ΄Xv γχΕ0 τιΐ΄ ΛΙ΄δ ΙΙΕλ φλχXv0 Τ΄v. γX φα ΗβΙ0Θλ ΙΛ΄ςλ
 ζH.ςΙΦλθ΄ ΄Ι΄βΣ΄ςλθ΄ Ηε.΄Φλ ΄Ι΄B0vλθ΄ οB΄0v΄ γÈθ μλ γχλΰθ΄

¹ - قاسم نايف علوان ، مرجع سبق ذكره ، ص 190

² -خضير كاظم حمو ، مرجع سبق ذكره ، ص107

³ - احمد سيد مصطفى ، إدارة الجودة الشاملة والايزو ، دليل عملي ، مطابع الدار الهندسية ، بدون تاريخ ، ص 82

9000πΚυό~ ΑΗπῖζ~ ΑΙ~Η~ Θ~Υλ αυ~ΤΗ βΓ~Ιι-3

ο0~·ΙΦ0λ Ωλ γα'ς0θ'ς9000 ςΜχώ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν γχΦ0 φα ΗΞΞ~λθ' Η·ήΛ μ' τιΰα ΖθΙθβΖθΙ γχεΕ0 φα ~χιΰθ' ΕΛ'Ιό' κ'Μ0θ' σΙλ τιϊ Ιλ0Υχ ΖθΙ 'Υ·00 ΕΙ'ρΠ τιϊ ὕςΣΕθ'ς ΑΞΕ 'ΑρΠ24τθ' 18 μλ ~ρ0Ιλ Γς'Λ00ςβΕΙ'ρΠθ' τιϊ ὕςΣΕθ' ὕΕ'Λλθ' μλ ΙΙϊ Ω·00 ΗΞΞ~λθ' 1:τθ' ΗχΛΧνθ' ΗχΕ'νθ' μλ ὕΕ'Λλθ' ΞΙπ κχΞΕ0 μηλχςβ~χιΰθ' ΕΛ'Ιό' Ηΰχ·Φ

:9000πΚυό~ ΑΗπῖζ~ ΑΙ~Η~ αυ~ΤΗ τί ΦΠΙΞηζ ·υΙυΣΓΗζ ·ηΓΙιζ-1

κ'ΰθ' ΛχΙλθ' σΙθ Λας00 μ' ΑΒχ :ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χνθ' ~χιΰθ' ΕΛ'Ιό' κ'Μ0θ'ς κῖΙ τιϊ ὕςΣΕθ'·~ ςΜχώ' ΕΙ'ρΠ τιϊ ὕςΣΕθ' ΗχΛςΛΥθ'ς ΗΛΜΕθ' ΙΛ'ςλθ' Λχας0· κ'Μ0θ'ς Η·ήΛθ'

κ0χ ~χιΰθ' ΕΛ'Ιό' κ'Μ0θ' τιϊ ὕςΣΕθ' ΙΛΒλ· :ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν μῖ ὕςΞλ ΛχΙλ μχχΰ0-Α ΩχλΒ μχ· ὕΣς ΗειΕ ὕηΠχςβ ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κΧν Ην'χ Σς γχ·Φ0 γχΞν0 μῖ ὕςΞλ μχχΰ0 . ~ρΒΛ'Θ ς~ ΗΞΞ~λθ' ὕΘ'Ι ΖθΙ μ'η ῖ'ςΞ γχ·Φ0θ' ΗχΙλῖ φα ὀ'ΛΦῖ'

Ηχλπ· ΗΞΞ~λθ' φα μχΙλ'ΰθ' ΝχΞΕ0 τθ' Αλ'Λ·θ' ΞΙπ ὀ'Ιρ0:κυΜΓΗζ~π ·υΨπΗζ~ Ωι~Ι* θυΗγΗ-Υ κ'Χνθ' 'Κπ 'Ι'νςηλ ΓΛΠθ 'Ι'Λ·Θ ΑΙΒ ὕΕθ μλ ΖθΙ γεΕ0χς ~ρνῖ Η·0Λ0λθ' Ι'''ςβθ' ςςΜχθ' Λχχ'ΰλ . ΗΞΞ~λθ' φα μχΙλ'ΰθ' Ζ'ΛΠ' ΕΛςΛΥ τιϊ Γ'Εθόςς β Ξ'χ'Μλς οβχθ'η0β

ὕ'λΰθ'ς 'Ι'Λ'Φό' μχηλ0 τθ' μχηη0θ' 'Κπ ὀ'Ιρχ :·ΜΜ~ιζ~ τί β'ῖ0ζ~π 'Ε'ῖ'ῖ'Τιζ~ κυπεΗ -Η τθ' μχΛρΠ μλ ΕΙ'ῖ' ΗιΕΛλθ' Ξκπ γΛί0Ξ0ς ~ρχα κηΕ0θ'ς ΕΙςΒθ' 'Ι'ςΙ' κρα μλ ΗΞΞ~λθ' φα . ΛρΠ~ Ηΰ·Λ~

ῖ'Φῖ'· ΔλΞχ υΚθ'ς φ'ῖ'·λθ' κχχε0θ' τθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν ΩΥΘχ: τ,Η*ιζ~ θυυγΗζ~ \$ῖ'ῖ' -μ Ηΰ·Φ 9001 ςΜχώ' ΗβΣ'ςλ 'Ι'··ΙΦ0λς Ιςν· Ωλ ΗνΛ'ελ ΗΞΞ~λθ' ΦιΘ'Ιθ' ΑχηΛ0θ' μῖ ΕλςΣ .~ρλχῖ'Ι0 ὕΒ' μλ Εςεθ' Φ ~ενς οΕχΕΣ0 ὕΒ' μλ ὀ'ΰΥθ' Φ~εν ΙχΙΕ0 κ0 μλς 2000

Ηε·~Ξθ' ΕςΦΘθ' φα κ0 υΚθ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν Ρ χΘΠ0 ΗχΙλῖ Ηχ'ρν φα : βιΨ ΤΤΖι ΧΣπ -π ΕΙλθ' ΖθΙ μῖ ὕςΞλθ'β~πΜ'Βν' ΑΒχ Φ0θ' ὕ'λῖ'ῖ' ΙΙΕχ ΦνλΜ ὕςΙΒς ὕλῖ' ΦΦΘλ ΩΥς κ0χ β .κ'Χνθ' 'Κπ γχ·Φ0 μῖ ΗΒ0'νθ' ὀ'χθ'η0θ'βΙχνβ0ιθ ΗΛΜΕθ'

¹ - سونيا محمد البكري ، مرجع سبق ذكره ص 336-337

Ἰκ'λνθ'ζβῦλλῶθ' ἰ'ἰ'πλ'ζβγλφθ'ς ἰ'ἰ'λβó' ῥχθιθ' ἰπ μλΥοχ :ΑΗΠἸζ̃ βυζΗ ΗΨ-Κ
9000.ςΜχώ' ἠβ Σ'ςλ φα Ιλς ἄλθ γ·φ ζθΙς ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν ἰ'·ιΦολ γχεΕο φα ἩλΙΘοΞλθ'

: 9000 πΚυό~ ΑΗ'οΞ ζηΨ βπΠΓζ̃π βυἸΜηζ̃ ·ηΓΙι-2

ῥΒ' μλ ῥχθ' κΙεοθ' κ0χΞ φ0θ' ἰ'λ0Ἰώ' ζ̃ ῥχΒΞ0θ' ἠρΒ Λ'χ0Θ' κ0χ : ΗΨἰΨό~ ·οἸ ΗυΗΓΗ -ἰ
υΚθ' φ'Πνθ' ῥ'Βλ φα ΕΛ·Θθ'ς ἠβιη0θ' υΛ'χῶλ τιἸ Λ'χ0Θώ' 'Κπ Ιλ0ῶχς β' Εἰ'ρΠθ' τιἸ ῥςΣΕθ'
.ἠΞΞ~λθ' οχα ῥλῶ

Ἰ'ΛΒ°· ΕΛχ0Ἰ' ξΚπ κςε0 ἰ'λ0Ἰώ' ἠρΒ Λ'χ0Θ' Ιῶ· : Κ'υ'ΗΜό~ ῤῥΗΜ̃π ·υ,Η'ιζ̃ ·Μί'λιζ̃ – '
.ῥχΒΞ0θ' ΑἰΦ· κΙε0ιθ ῥῶ'ςΙς ῥἸ'Υςβ' ἠΞΞ~λθ' φ'Πν τιἸ ὕΛῶιθ ἰ'ἰ'Πδ'νλ

ἰ'λ0Ἰώ' ἠρΒ ὕΛφ μλ ῥθ κΙελθ' Τ Λῶθ' τιἸ ἠΞΞ~λθ' ἠεα'ςλ Ιῶ· : βυἸΜηζ̃ 'ηΤ' θηγΗζ̃ -Υ
.ἄΛ'χ0Θ' ζ̃ ἄΛςΛΥ μςηχςβ'Εἰ'ρΠθ' ῥν ῥΒ' μλ ῥχΒΞ0θ' ΑἰΦ κχΙε0ς γςεΕθ' ΙχΙΞ0 κ0χ

κ'Χν γ'ῶς ἰ'λ0Ἰώ' ἠρΒ ὕΛΣ0 ἰ'Ε0 ἠΞΞ~λθ' ΩΥ0 μ' Ιῶ·: ΑΗΠἸζ̃ Αἰ'Η' θ'Σλ ΗΨ-Η
γ'β0ώ' ζ̃ οχιἸ ἠεα'ςλθ' φθ ἰ'θ'·ςβ' ἰ'λ0Ἰώ' ἠρΒ ὕΛφ μλ κ'Χνθ' ἰπ ἠῤΒ'Λλ κ0χβ' ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι'
.ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' κ'Χν ἰ'·ιΦολ ῥη ῥ'λἠ0Ξώ φνλΜ ῥςΙΒ τιἸ

Εἰ'ρΠθ' Δνλ κ0χ οιΒ' μλ Κ'βφῤθ' ἰπ μλΥ ἠΙεΛλ κπ' κχΞε0θ' ἰπ Λ·0ῶχ :τ,ζ̃ολζ̃ θουγΗζ̃-μ
ἠΞΞ~λθ' ἰν'η 'Κ' ἄλ ΙΙΕ0 φ0θ' κχΞε0θ' Α'ῶν οχα ΔΥςχ ΛχΛε0 ἰ'ἰ'Ἰ' κ0χ κχΞε0θ' ἰπ ἠχ'ρν φβαβ
.ώ κ' Εἰ'ρΠθ' ῥχνθ ἠιπ~λ

:ΑΗΠἸζ̃ Αἰ'Η' θ'Υλζ̃ ΙιΗΜιζ̃ κυΜΓΗζ̃π ·Ω'ἠιζ̃ ·ηΓΙι-3

ἠΧα'Ελθ'· ἠΞΞ~λθ' κςε0 ῥχιἸ Χ'βΕθ' ῥΒ' μλς9000ςΜχώ' Εἰ'ρΠ τιἸ ἠΞΞ~λθ' ῥςΣΕ Ιῶ·
¹:φ0ψ' Ψ'·0°· ἠε·φλθ' ἠβ Σ'ςλθ' φα ΕΙΙΕλθ' ΕΙςΒθ' Νχχ'ελ τιἸ

.ΕΛ'Ι0θ ἠχΛςΙθ' ἠῤΒ'Λλθ' -1

.φΙΘ'Ιθ' γχδΙ0θ' κ'Χν Ψ'·0° -2

¹ - عواطف ابراهيم الحداد مرجع سبق ذكره ، ص 167

. 'HxEΣ' 'I' 'ΛBó' K'Xv-3

.ΛλOΞλθ' 'AχλIθθ' -4

: •ιHΖζ' 'AHπĩ' •υξ"ι : τλ"οζ' 'IΓ"ιζ'

"λη þ 'HχΞα"ν0θ' 'EMχλθ' γχεE0 φα 'EΙςBθ' ΛςΙς 'Hχλπĩ 'HχλIθθ' 'I' "ΞΞ~λθ' ζ'ΛI' 'I'IM' Iεθ
 "ρλχIε0 ς 'HλIθθ' 'I' 'I' φα o·ÿi0 υKθ' ΛςIθ 'ΛXv 'EΙςBθ". "λ"λOπ'ς "η'ΛI' Λθη" "Yχ" 'I'Èλÿθ' Δ·Σ~
 ÿλ'ςĩ 'I'Èλÿθ' 'I' "B"Ες 'I' "ÿδς0 Iÿ0ς þ 'I' "λIθθ' τIĩ 'AιΦθ' κBE τIĩ ΛΩ' μλ 'EΙςBθ "λς þ
 IBς0 K' þ 'HχλIθθ' 'HΞΞ~λIθ 'H·Ξvθ". "·ÿΣ 'Λλ' Λ·0ÿχ "ρλχχE0 μ' ω' þ 'HλIθθ' 'EΙςB κχχE0 φα 'Hλρλ
 . "ρÿλ ÿλ"ÿ0θ' "ρχιĩ I·ω 'I' "χIε0

"ρΣ"ΣΘς "ρλχIε0 'EΙςBς 'HλIθθ' κςρβλ τIĩ 'ÛΛÿ0θ' τθ' 'YE·λθ' 'Kπ φα γΛΦ0vΞς
 . "ρλχχE0 'ĩK"λvς 'I' 'ΛΠ~λς "πI"ÿ·ς 'HλIθθ' 'EΙςB ÿς"v0 τθ' 'Hα"Yό· þ "ρĩ'ςvς

: •ιHΖζ' θποϋι : þπψ' 'ηTιζ'

Û"0"ρθ' 'I' "λIθ þ ΩIΞθ' μςηιρ0Ξχ "λIλ 'I' "λIθθ' μλ ΛχΩηθ' 'Hχλςχθ' κρ0"χE φα N"vθ' ÿλÿ0Ξχ
 "ρΣ"ΣΘς "πIςIE þ 'HλIθθ' 'Hÿχ·Φ υΛ0ÿχ on' ω' þ "πΛχής 'HχαΛΣλθ' 'I' "λIθθ'ς 'HEΣθ' þ κχιÿ0θ' þ
 "ρΣ"ΣΘς 'HλIθθ· 'HΣ"Θθ' 'ÛχΛ"ÿ0θ' T·ÿ· τIĩ 'I'ςYθ' ΦIΞvΞ 'AιΦλθ' 'Kπ φα þ T ςλIθ' T·ÿ·
 . "ρĩ'ςvς

: •ιHΖζ' ήυIΩH : þπψ' ΦIϋζ'

: "ρνλ ΛηKv 'HβI0Θλ 'ÛχΛ"ÿ0 'EIĩ 'HλIθIθ

Λθ' 'ÛΛΦθ "λ 'ÛΛΦ "ρλIεχ 'Hÿβvλ ς' M"BV' ς' Φ"Πv υ" : "ολ" •ιHΖζ' "Kotler" ήIΩυ -1
 A0vλ· "Φ·0Λλ μςηχ Iδ "ρλχIε0ς "ρB"0v' μ'ς þ 'HχηIι 'Hχ' "ρνĩ A0v0 ωςþ 'HΞςλIλ Λγή "ΞΞ~ μςη0ς
 1"μςηχ ω ς' NςλIλ υI"λ

¹ - هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الاردن ، 2005 ، ص 18

ξΚπ 'ΕΛ'Ι' 'Ηχβχη φα 'ΗΕΥ'ς 'χ'Λ ζ'νπ μηχ κθ 'λ ΛΣ'ν'Υθ' ξΚπ μχ· 'ίΜ'λ0θ' 'ύλ'ι μηλχ 'ύ'χη
 Pà μς·Μιθ 'ΗΛΙΘθ' κχιΞ0 'Ηχι· 'ρ'ι'·0' κ0χ φ0θ' 'Ι'Τ'ΛΒό' 'Η'Υχ·Φ φπ 'λς à 'ΗΛΙΘιθ 'Ηνςηλθ' ΛΣ'ν'Υθ'
 1 ΙςΙΕθ' ΔΥ'ς κ'Χν 'ύθ'Ι 'ρνχ· 'λχα 'ύ'ι'β0θ' κ0χ 'ΗΛΙΘιθ 'Ηνςηλ ΛΣ'ν'ι 'ν'χ'Ε' 'ύ'λχ ζθΚ 'ύη
 " 'ΥΕ'·θ' 'ΕΛηβθ' ξΚπ ΙΞΒ Ιδς . 'ΗΛΙΘθ' ΔιφΣλ 'νθ ΙΞΒ0χ 'Ηνςηλθ' Τ'ΜΒ'ι' ξΚπ 'ύ'ι'β0· μΚ
 " Service triangle " 'ΗΛΙΘθ' 'Υιλ οχι'ι γιΦ' κςρβλ μλΥ " " ΛιχςΛΠ Sheroeder
 2 : φπς ΛΣ'ν'ι 'Η'Υ·Λ' μλ μςη0χς

'ΗΛΙΘθ' κχιΞ0 'Αν'ςΒ 'ύηθ 'ΗλΧνλθ' 'ΕΛ'Ιό ΙΠΛλη μςη0 φ0θ' 'ΗβΞιβθ' ζ' 'Ηχ'Λθ' φπς : -υ'ι'υ'Η'ι'ΗΜ'ι'~ -ι
 . μς·Μιθ

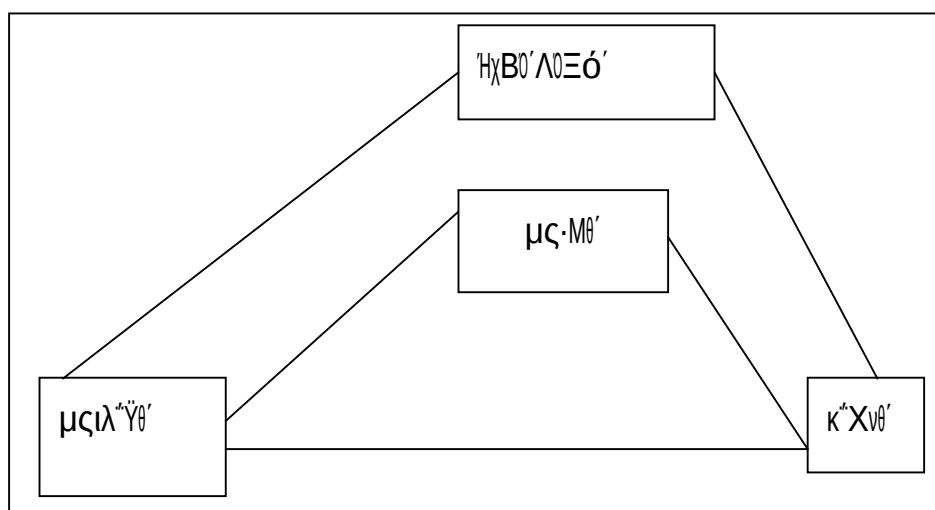
. ο0'Β'Ες μς·Μθ' ςΕν μςηχ 'ΗΛΙΘθ' ΜηΛ0 μ' 'Υχ'Ε 'Υιλθ' ΜηΛλ 'ύ'λχ : κπ'Κζ' -'Α

. 'ΗΛΙΘθ' 'ι'·0ν' φα 'ΗΞΞ'λθ' 'ρ'ΛΙΘ0Ξ0 φ0θ' 'Ι'Τ'ΛΒό'ς υΙ'λθ' κ'Χνθ' 'ύ'λχ ςπς : θ'Υλζ' -'ι

. 'ΗΞΞ'λθ' φα 'ΗΛΙΘθ' 'ι'·0ν' φα μςιλ'·'Υθ' 'Ι'Λα'ι' κπ : κπηι'·Ωζ' -'Ι

. 'ΗΛΙΘθ' 'Υιλ ΔΥςχ φθ'ςλθ' 'ύηΠθ'ς

'ΗΛΙΘθ' 'Υιλ : (09) κδΛ 'ύηΠθ'



54 P β ξΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ P 'Ι'·εχ·Φ0 P 'Ι'·χιλ'ι κχιπ'βλ P 'Ι'·λ'ι'Θθ' φα 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' P υς'χ'ΕΕλθ' μς'ι'ι 'ύ'χ'ν κΞ'·δ : ΛΙΣλθ'

¹ - قاسم نايف علوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم عمليات ، تطبيقات ، مرجع سبق ذكره ، ص 58

² - نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة

: ·ιΗΖΖ´ Ο´ΠΖ : τλ´οζ´ ΦΙϖζ´

ϖΛΦ μλ´ ΗΛΙΘθ´ ϖχΛϖ´ φα´ Η·θ´ίθ´ ΗχΣ´Θθ´ ξΚπ ϖϖΒ´ λ´ Κπς ΗΞςλil Λχή´ ϖϖχ·Φ· ΗΛΙΘθ´ μ´
 1 : φil λ´ ϖλπς´ ΗΛΙΘθ´ Μχλϖ Ρ´ΣΘ´ΕΙϖ´ Ζ´νπ ΗχΣ´Θθ´ ξΚπ τθ´ Ηα´Υό· ϖ μχΣϖΘλθ´

ς´ ϖ ϖϖλΞ´ ς´ ϖ ϖλΠ´ ς´ ϖϖχ´Λ´ ς´ ϖδςΚϖ μηλχ´ ω´ υ´ ϖ ΗΞςλil Λχή´ ΗΛΙΘθ´ ϖΣ´ : ·υΜπιilζ´ -1
 ΕΛ·Θθ´ τιϖ´ Ιλϖϖχ´ Ιδ´Τ´ΛΠθ´ Λ´Ληϖ´ μ´ς ϖ ΗϖιΞθ´ μϖ´ ΗΛΙΘθ´ Μχλϖ φϖθ´ ΗχΣ´Θθ´ φπς ϖ ϖ· Ν´ΞΕό´
 Ιεα (Wilson /1972) ΖθΚθ ϖ ΗΛΙΘθ´ ϖλλχ´ Νςλil υil´ΤφΠ´ τιϖ´ ϖςΣΕθ´ ϖχλϖιθ´ μηλχς´ Ηε·Ξθ´
 ΓΛϖδ´

: φθ´ϖθ´ ϖςΙΒθ´ φα´ ϖΕχΥςϖ´ μηλχ ϖ´Ι´ΒΛΙ´ τθ´ ΗχΞςλilθ´ κχΞεϖ´ Ηχν´ηλ´

·υΜπιilζ´ ·ϖΙΗ´ήυλΠΗ : (03) θθΙ´ ϖπΗϖζ´

ΖilϖΞλθ´´Ι´λilΘ´	ϖςϖλθ´´Ι´λilΘ´	ΗχΞςλilθ´´ΗΒΛΙ´
ϖϖχΧςϖθ´´ΤΕης´i´ϖΕϖλθ´ i´κχilϖϖθ´´i´ΗχδΛϖθ´´μη´λ´ Ι´Μλθ´´i´ΛβΞθ´ς´ϖενθ´´Ι´λilΘ´ φνilϖθ´	ΗλΧν´´i´Ηχ´λΕθ´ς´μλϖ´ ϖϖχςλϖθ´´i´Ι´ω´Σϖω´	κilϖ·´ϖΣϖϖ´φϖθ´´Ι´λilΘθ´ φΞ´Ξς´ϖλ´η´ϖηΠ·´ΗχΞςλilθ´
i´ΔχilΣϖθ´´i´ϖχΧνϖθ´´Ι´λilΘ´ ´ΗχΣϖΠθ´´Ηχ´νϖθ´´i´μχλ´ϖθ´	i´Ην´χΣθ´´Ιςεϖ´i´μχλ´ϖθ´ ς´´ΗχΞΙνρθ´´Ι´Λ´ΠϖΞλθ´ ´Ι´ς·ϖθ´´κχλΣϖ´i´Ι´νΕϖΙό´	Ηλχδ´φφϖ´φϖθ´´Ι´λilΘθ´ ´ΗΞςλilθ´´ΩilΞilθ´´Ηα´Υλ
i´φθψ´´Ωχ·θ´´i´Η´ΜΒϖθ´´ΛΒ´ϖλ ´Ι´Λ´εϖθ´´i´ΗχilχΛ·θ´´Ι´λilΘθ´	i´ϖενθ´´ΤΕης´i´ΗilΒθ´´ΛΒ´ϖλ Ζςν·θ´´i´Ι´ϖΙςϖΞλθ´	Ι´Βϖλ´Λαςϖ´φϖθ´´Ι´λilΘθ´ ´ΗΞςλil´Ηχil´λ

25 Ρ´ ξληΚ γ·Ξ´ΩΒΛλ ϖ´ΛςλΥθ´´Ιλ´Ε´φν´π : ΛilΣλθ´

32-24 Ρ´ ξληil γ·Ξ´ΩΒΛλ i´Ι´λilΘθ´ γχςΞϖ´i´ΛςλΥθ´´Ιλ´Ε´φν´π - 1

‘ΗχΛ’Β0 ‘Ι’Β0νλ ΙΒς0 ‘λρνχ·ς ‘ΗΣθ’Θ ΩΙΞς ‘ΗΣθ’Θ ‘Ι’λιΘ ΙΒς0 ον’ τθ’ ὕςΙΒθ’ ‘Κπ ΛχΠχ
 . ‘ΗΨΙΞθ’ μῖ ‘ΗλιΘθ’ Μχλ0 φ0θ’ ‘ΗβΣθ’ φπ ‘ΗχΞςλιλθ’ μ’ Wilson σΛχ ‘ΥχΕ ρ σΛΘ’

: (ρ’Π0λ0’ ΘΗΨ) ·υιΚύΗζ’ /2

‘ΗλιΘθ’ μχ· ὕΣβθ’ ‘ΑΨΣχ ον’ υ’ρ ‘ρλιελς ‘ΗλιΘθ’ μχ· Φ’·0Λώ’ ‘ΗΒΛΙ ‘ΗχλΜΕ0θ’. φνΨνς
 φα μςηχ ‘νπ ὕχλΨθ’αβ ‘ρηΕρ0Ξ’ ‘Ιδς Νβν ςπ ‘ΗλιΘθ’ ‘ί’0ν’ ‘Ιδς μώ ρ ‘ρλχΙε0 τς0χ υΚθ’ Ρ ΘΠθ’ς
 κιΨχ μλςβ ξΛΨΠ ὕβΣχς ρ ζν·θ’ φα ολιΘχ μλη ρ οχιῖ ὕΛΨ0χς ‘ΗλιΘθ’ κΙελ ΩΛ ΛΠ’·λ ὕ’Σ0’
 ς’ μ’νΞψ’ μςΒΨλ Α0ν’ μλ ὕΛΨχ ώ ‘ΗΨΙΞθ’ υΛ0Πλα ΩΙΞθ’ φα ΝηΨθ’ τιῖρ ‘ΗΞΛΙλθ’ φα ξῖ’ν·
 οΒ’0ν’ κ0 ὕχης ὕχΞίθ’ γςΕΞλ

ΙΒςχ ον’ υ’ ρ ὕχλΨθ’ ΛςΥΕ· ώ ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0 μηλχ ώ ον’ι ‘ΗλιΘθ’ ‘ί’0ν’ φα ὕχλΨθ’ ΖΛ’Πχ ‘λη
 ὕη ὕΛΨ0χ τ0Ε ‘ΗνχΨλ Λ’ςΙ’· κ’χθ’ ‘λρχιῖ μ’αΛΦθ’α ρ ‘ΗλιΘθ’ κΙελς ὕχλΨθ’ μχ· φΣΘΠ ὕ’Σ0’
 . ΛΘψ’ ὕΛΦθ’ ονλ οΨδς0χ ‘λ τιῖ ὕΛΦ

: Λλ’ῖΗζ’ ΘΗΨ /3

‘ΕΙΕςλ ‘ΗλΧν’ κ’ΙΘ0Ξ’ μλ κήΛθ’ τιῖ ‘ΗλιΘθ’ ‘ί’0ν’ ‘Ηθ’Ε φα ‘ΕΙΕςλ Λχχ’Ψλ Ι’Βχ’ ‘ΑΨΣθ’ μλ
 μλ Ιη0ιθ Λχχ’Ψλ ‘Ι’ΞΞ’λθ’ ΩΥς μλ κήΛθ’ τιΨαβ ‘ΕΛ’Φθ’ φα ΛβΞθ’ ΜΒΕη ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0· ‘ΗΣ’Θ
 μλ ῖ’ΛΠθ’ ὕ·δ ‘ΗλιΘθ’ ‘ΕΙςΒ τιῖ κηΕθ’ ‘ΑΨΣθ’ μλ ον’ ώ ‘ΕΙςΒθ’ μλ ὕ’ῖ σς0Ξλ· ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0
 μηλχ Èα ρ ‘ΗχΣΘΠθ’ Λχχ’Ψλθ’ κρχα κηΕ00 μχΚθ’ Ρ ‘ΘΠῖ’ τιῖ Ιλ0Ψχ ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0 μώρ ὕχλΨθ’ ὕΛΦ
 ‘ΗλιΘθ’ μςηρ φθ’0θ’·ς ὕλΨθ’ μλ ὕλ’η κςχ ὕÈΘ Φ’Πνθ’ σς0Ξλ Νβν τιῖ ‘ΗλιΘθ’ κΙελ μςηχ μ’
 ὕÈ0θ’ς ρ ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0 φα ὕχλΨθ’ ‘ΗηΛ’Πλ ΖθΚ ‘Αν’Β τθ’ ρ ‘ΗχΞβνθ’ οαςΛΧς οΒ’Μλ ‘ΑΞΕ ‘Ηβι0Θλ
 ὕχλῖ ‘π’Λχ φ0θ’ ‘ΗλιΘθ’ μ’ τθ’ ‘Ηα’Υό’· ρ ‘ΗλιΘθ’ κχΙε0 φα ὕÈ0θ’ τθ’ υΙ’χ ὕςΞ ῖÈλΨθ’ ‘ΗχΣΘΠ
 ‘π’Λχ μλ ζ’νπ ‘ΗνχΨλ ‘ΕΛ’ΛΕ ‘ΗΒΛΙ· γΙνα φα ‘Εςρεθ’ κχΙε0α ρ ‘ΕΙςΒ ὕδ’ ΛΘψ’ ‘π’Λχ ‘ΕΙςΒ ‘Ι’Κ ‘ρν·
 .ώ κ’ ΙχΒ μ’η’ ‘Εςρεθ’ γ’Κλ τιῖ κηΕ0 φ0θ’ φπ ‘ΗχΣΘΠθ’ Λχχ’Ψλθ’α ρ ‘ΗνΘ’Ξ ‘π’Λχ μλ ζ’νπς ΕΙΛ’·

: κυΚΖΗζ’ ·ση’γζ’ ΘΗΨ -4

‘ΗχΞςλιλθ’ ‘ΗΒΛΙ μ’ υ’ ρ ‘ρ0χΞςλιλ κΙΨθ ΖθΚς ρ μχΜ00ιθ ‘Ηι·δ Λχή ‘ΗΨχ·Φ ‘Ι’Κ ‘ΗλιΘθ’ Λ·0Ψ0
 ὕΨΒχ ‘λ ‘Κπς μςΜ0λ ὕηΠ τιῖ ‘ΗλιΘθ’ ΧβΕ μηλχ ώ φθ’0θ’·ς ρ ‘ΗλιΘθ’ ῖ’να ‘ΗΒΛΙ μλ ΙχΜ0
 . ‘ΗχλιΘθ’ ‘Ι’ΞΞ’λθ’ φα ὕλ’η ὕηΠ· ς’ ‘ΑΞν· ΙΒς0 ώ μχΜ00θ’ ὕχθ’ηρ

Η·Ξνθ· ΑΥΣ Λλϊΐ ὕΨΒχ ἄλ ῾Κπς β ῾ρνχΜΘΘ ῾χνῆλ῾ κΙϊ φθῶθ·ς ῾ρΒῶν ῾Ιδς Ζιρ0Ξ0 ῾ΗΛΙΘθ῾α
ς ῾ Λ῾ΥΞϊΐ ῾Λχχί0· ἄλ῾ ῾ρχιϊ ῾Κρθ ῾ΑιΦθ῾ φα ῾Ι῾·ιε0 ῾ΥςΙΕ ῾Ηθ῾Ε φα ΖθΚς β ῾χχΙΘθ῾ ῾Ι῾ΞΞ῾λιθ
·ΑχςΛ0θ῾ φα ῾ΕΙχΙΒ γΛΦ κ῾ΙΘ0Ξ῾

: ·υειζ῾ β῾γῆλ῾ ΘΗΨ-5

ὕ῾λῶ0Ξ῾ ὀνηλχ ὕχλῶθ῾ μῶ ΖθΚς β ῾ΗΛΙΘθ῾ μ῾Ι ῾Η῾ιΞθ῾ Μχλ0 ῾Ηβ Σ ῾χηιλθ῾ ὕ῾ε0ν῾ κΙϊ ῾Ηβ Σ
φ0θ῾ ῾Η῾ιΞθ῾ Νηϊ β ῾ΕΛ῾῾Φ φα Ι῾ελ ς῾ γΙνα φα ῾ΗαΛή ὕ῾λῶ0Ξ῾η ῾ρηÈ0λ῾ μςΙ ῾Ηνχ῾λ ῾ΕΙλθ ῾ΗΛΙΘθ῾
·῾ρχα ὕΛΣ0θ῾ς ῾ρηÈ0λ῾ γΕ Ζιρ0Ξλιθ ῾ρχα μςηχ

Λχῆ Α0νλ ῾ΗΛΙΘθ῾ μ῾ : ῾ΗΛΙΘθ῾ ῾ρ· ὕ Σ00 φ0θ῾ Ρ῾῾ Σ0θ῾ κπ῾ μ῾ ὕςεθ῾ μηλχ ξΛηκ γ·Ξ ἄλς
῾ρΒῶν φα ΖΛ῾Πχς ῾ρνχΜΘΘ μηλχ ὡς . ΙΕ῾ς μ῾ φα 0ηÈρ0Ξ῾ς 0Βῶν μςηχ β Νλιθ ὕ·δ
·μς·Μθ῾

: ῾οΨ῾πλ῱π ·ιΗΖ῾ ῆ῾λΠ῱ : ῾Ιζ῾οζ῾ ΦΙὐζ῾

: ·ιΗΖ῾ ῆ῾λΠ῱ : ὀπ῱

μηλχ ῾ΗΛΙΘθ῾ ῾Η῾χ·Φθ κρβθ῾ μλ ῾ΙχΜλ μ῾α β ῾ΗΛΙΘθ῾ς ῾Η῾ιΞθ῾ μχ· ἄλχα Ψςν0θ῾ς ὕ0῾Ι0θ῾ ῾Α·Ξ·
1: φιχ ἄλη ῾ΗΛΙΘθ῾ ῾Ι῾βχν Σ0 Τ ῾Λ῾0Ξ῾ ὕÈθ μλ γε0χ μ῾

῾ΙῶΞ῾ίθ῾ ὕλ) ῾Ι῾῾λθ῾ τι῾ ῾πι῾λ0῾ ῾Ν῾Ξ῾ τι῾ ῾῾λΙΘθ῾ Ψςν00 ῾ΥχΕ : ·υΗ῾ιΗΨό῾ ῾ΙυΓ κΙ -῱
Ιλ0῾0 φ0θ῾ ῾῾λΙΘθ῾ Ψςν00 ἄλθ (Ζχ··Πθ῾ ὕχΧν0 ὕλ) ῾῾λ῾ι῾ τι῾ ῾πι῾λ0῾ ἄλς (῾χθψ῾ ῾῾λ῾χΞ῾ς
Ρ ΘΠθ῾· Λ0῾χ ῾ΗΛΙΘθ῾ ῾ΑιΦ Δ·Σ῾ ἄνπς β μχχνρλθ῾ ς῾ μχαΛ0Ελθ῾ ὕ·δ μλ ῾ρ῾῾ ῾ΑΞΕ ῾῾λ῾ι῾ τι῾
ἄλ Κ῾ ὕΙ0Θ0 σΛ0῾ι῾ φπ Κ῾ ῾Ι῾῾λθ῾ τι῾ Ιλ0῾0 φ0θ῾ ῾῾λΙΘθ῾ φα ὕ῾Εθ῾ ΖθΚης β ῾ρλχΙε0 τθς0χ υΚθ῾
υςΚ μλ ῾ριχίΠ0 τθς0χ υΚθ῾ μ῾η ῾Κ῾ ς῾ β μ῾Ξνó῾ ὕ·δ μλ ῾ριχίΠ0 κ0χ φ0῾Κ ΛχχΞ0 ῾῾Κ ῾῾Ι῾῾λθ῾ ῾῾νῆ
·῾῾λ·Θθ῾ς ῾῾È῾λθ῾

κςΙ῾θ῾ ῾χηι ι Νν῾Ξχ0 ῾Ε῾ρΠ ὕχν0 ῾ΗλΙελ ῾ΕληΙλ ι ῾χ0῾λΙΘθ῾ ῾῾ΞΞ῾λθ῾ Ψ῾Φδ φα μς·Μθ῾ ΖςΙΞ ὕχΙΕ0ς ῾Ξ῾ΛΙ ῾χδΛ ῾῾ΒΕ ι ῾χΙ῾ν κθ῾Ξ μ· - ¹
·12-10 Ρ ι 2010 ι ῾χΙλθ῾ ῾῾῾λ῾Β ι ῾χΛ῾Β0θ῾ κςΙ῾θ῾ς ΛχχΞ0θ῾ς ῾χΙ῾ Σ0δῶ

ΛςΙθ' μλ κήλθ' τιϊ 'Ιώψ'ς 'Ι'Ιΰλθ' μ' φπς 'ΗχΞΞ' 'ΗεχεΕ τθ' 'ΕΛ'ΠΟ' 'ΑΒχ ΙΙΣθ' 'Κπ φα
μ' 'λθ'Φ ϐ ΖθΚ φα φΞΞ'ς κρλθ' ΛςΙθ' μ'Ξνύθ 'ΰΜχ ώ ον' ώ ϐ 'Ι'λΙΘθ' κχΙεθ φα ο· κςεθ υΚθ'
'Ι'Ιΰλθ' τιϊ 'Ι'λΙΘθ' κχΙεθ φα 'Ι'λΧνλθ' 'Ι'λΟ'Ι' μ' 'λη ϐ 'Ι'λα'Ι' 'ΰ·δ μλ σΙ'θ 'Ι'λΙΘθ' 'Ηχ·θ'ή
: 'ΰλ 'ΰη'Πλθ' Τ 'ΰ· ρθ 'Α·Ξχ 'ΰλ'η 'ΰηΠ·

. 'Ι'Ιΰλθ' 'ΰΦ'ΰθ 'Ηθ'Ε φα 'λ'λθ 'ΗλΙΘθ' κχΙεθ τιϊ 'ρθχθ'ΰας 'ρθλΙδ μ'Ιεα -1

. 'ΗχΣΘΠ 'Ι'λΙΘ κχΙεθ 'ΕλΙδ 'ρλλΕχ ς 'ΗλΧνλθ' γχ'ΰχ Ιδ 'Ι'λΙΘθ' κχΙεθ φα 'Ι'Ιΰλθ' τιϊ 'Ι'λΟ'Ι'ώ -2

: ·ιΗΖζ' θυΗγΗ κε'ιϋ ςζ' κπ'Κζ' ΙπΣΓ· υιξι' 'ΜΓ - '

ΙΒςθ 'λνχ· ϐ 'ΗλΙΘθ' τιϊ 'ΰςΣΕιθ οθηΛ'Πλς μς·Μθ' ΛςΥΕ 'Ι'λΙΘθ' Τ 'ΰ· 'ΑιΦθ 'ΥχΕ
ώ 'ΗχΕΣθ' 'Ηχ'Ι'λθ' 'Ι'λΙΘα . 'ρχα μς·Μθ' 'ΰ·δ μλ 'ΗΦχΞ· ς' 'ΗχΜλλ 'ΗηΛ'Πλ ώ 'ΑιΦθ ώ 'Ι'λΙΘ
ρ'ΗλΙΘθ' κχΙεθς 'Ι'θν' 'Ηχιλ'Ι' φα 'Ηθ'ΰβθ' οθηΛ'Πλ τθ' 'Υχ' 'λν'ς μς·Μιθ υΙ'λθ' ΙςΒςθ' τθ' Φεα 'Ι'θΕθ
'·ρχι'Ι' 'ΰςΣΕιθ ΙχβθΞλθ' 'ΰ·δ μλ 'ΗηΛ'Πλ 'Ηχ' τθ' 'Ι'θΕθ ώ τεχΞςλθ' τθ' Ψ'λθΞώ 'ΰλ 'Ι'λΙΘ ζ'νπς

: ςζ' 'οϋλΠΗ κειυ 'ΙυΓ : κπ'Κζ' Φπλ 'ΜΓ -Υ

'ΗΕ'χΞθ'ς μχλ'θθ' 'ΰλ 'ΗχΣΘΠ 'Ι'Β'Ε Ψ'·Πό κΙεθ φθθ' 'Ι'λΙΘθ' φπς : ·υΠΖΞζ' 'Ε'ιΗΖζ' -1
. 'ΗχΣΘΠθ' 'ΗλΙΘθ'· Ψςνθ' 'Κπ φλΞ 'Κρθς

φα 'ΰ'Εθ' ςπ 'λη 'ΰ'λ'Ι'Ι' 'Ι'λΧνλ 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·Ιθ κΙεθ φθθ' 'Ι'λΙΘθ' φπ: 'Ε'ΞλΙζ' 'Ε'ιΗΖ -2
'ρ'ΰχ· κθχ 'Ι'λΙΘ ζ'νπς ϐ 'Ι'Ιΰλθ'ς 'Ι'ώψ' 'Ην'χΣς 'Ηχθ'λθ'ς 'ΗχΛ'Ιό'ς ϐ 'Ηχνςν'εθ' 'Ι'Λ'ΠΟΞώ 'Ι'λΙΘ
'ΰ·δ μλ Ω·θλθ' 'ΑςΙΞ'Ι' ςπ 'Κπς 'ΗβΙθθλ 'Ι'Ξ'χΞς 'Αχθ'Ξ· μηθς 'ΰ'λ'Ι'Ι' 'Ι'λΧνλς μ'·Μθ' μλ 'ΰηθ
. μ'·Μθ' 'Ι'ώ'π

: ςζ' 'οϋλΠΗ κειυ 'ΙυΓ : ·ιΗΖζ' θΗγΙ Χ'ι'πΗ 'ΜΓ -Η

'ΗΣ'θθ' 'Ι'ΰλ'Βθ'ς ΝΛ'Ιλθ'ς 'Ι'χβΠθΞλθ'η 'ΗΣ'θθ' 'Ι'λΧνλθ' 'ΰλ Δ·λθ' Ωα'Ι· κΙεθ 'Ι'λΙΘ -1

. φ·Φθ' 'Ι'Ε'ΰθ'ς κχι'ΰθ'η 'ΗθςΙθ' 'ϋΛΦ μλ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΘθ' 'ΰλ Δ·λθ' Ωα'Ι· κΙεθ ώ 'Ι'λΙΘ -2

: τθ· ρβχν Σ0 μηλχ 'ΥχΕ : ·ιΗΖζ̃ \$̣ητ̣ τί ·πιτιζ̣ αι̣ζ̣ ' ΜΓ -μ

υςΚς Τ'Λ·Θθ'ς μχχθ'λθ'ς μχΛ'Π0Ξλθ'ς 'Ι··ΞΕθ' φΨΒ'λλς μχλ'Ελθ'ς Τ'Φϊ' 'Ι'λΙΘ̣ ὕλ 'Ηχνρλ -1
· 'Ηχνπκθ'ς 'ΗχνΙ·θ' 'Ι'Λ'ρλθ'

·πλχής 'ΗΕÈβθ'ς 'Ι'Λ'λΨθ' 'ΗΞ'ΛΕ 'Ι'λΙΘ̣ ὕλ 'Ηχνρλ Λχή -2

:Ε'ιΗΖζ̣ 'Υπηλι τί Ε'ϋΠζ̣ κι κ'Ψπλ δ'λξ : ·ιΗΖζ̣ 'Υπηλι Ε'ϋΠ 'ΙυΓ κι -π

·Ηλ'Ψθ' 'Ι'λΙΘθ' φα ὕ'Εθ'ς π 'λη 'Ηι'λ0λ μςηρ μ' 'λ' -1

ζ'νρα Ρ'Θθ' Ψ'Φεθ' 'Ι'Β0νλ· 'ΗνΛ'ελθ'·ς μς·Μ ὕη 'Ηθ'Ες ΑΞ'ν0χ 'λ· 'ΗλΙΘ̣ ὕη Ω·Π0 μ' ζ' -2
σΛθϊ' 'Ηθ'Εθ' 'λ' μΕ'χΕθ' τιϊ μχλ'0θ' ὕλ μ 'ρνλ Λ'χ0Θώ' μηλχ 'ΗχΒ'0ν' ΦςΦΘ· Μχλ00 'Ηιχιδ' 'Ι'λΙΘ̣
·'Ι'χβΠ0Ξλθ'ς γΙ'νβθ' 'ρλΙε0 φ0θ' 'Ι'Λ'χ0Θώ' 'ΗιχηΠ0 φρα

: ζζ̣ νϋλΠη̣ κειυ 'ΙυΓ : ·υγυπΜηζ̣ ΙΥλζ̣ ·οϊπ ' ΜΓ -Κ

·ὕενθ'η ὕρΞ ὕηΠ· μς·Μθ' 'ρχιϊ ὕΣΕχ φ0θ' 'Ι'λΙΘθ' ὕλ ὕ'νλθ' 'ΗιρΞ 'Ι'λΙΘ̣ -1

·ΗχΛ0θ'ς 'Ηλ'ρθ' 'Ι'χ ΣΘΠθ' Τ'Ψ· 'Ηχ'ΛΕθ' Ρ'ΘΠϊ' Τ'Ψ· Λ'Β'0Ξ' 'Ι'λΙΘ̣ ὕλ 'ΗΣ'Θ 'Ι'λΙΘ̣ -2

¹ ή̣λΠη̣ ·0ύ0 ζζ̣ ·ιΗΖζ̣ ή̣λΠη̣ κειυ : ·ιΗΖζ̣ ·0υ'Τ ' ΜΓ -Η

υΙ'λ 'ίς0νλ· Φ·0Λλ ζθΚ μςηχ μ' μςΙ 'ΕΙχΕς 'ΗλΙΘ̣ κχΙε0· 'ΗΞΞ'λθ' κςε0 'νπς : 'ΗΣ'θ'Θθ' 'ΗλΙΘθ' -1
'Ι'λΙΘθ' ξΚπ ΑιΦ00 'ληρ 'Ην'ΥΕθ' ΛςΙ ρ κχιΨ0θ' ρ μχλ'0θ' 'Ι'λΙΘ̣ ὕλ 'Ηεα'Λλ σΛθ' 'Ι'λΙΘ̣ ζ'
·ὕχλΨιθ' φ ΣΘΠθ' ΛςΥΕθ'

ς' 'Ι'Β0νλθ' Τ'Ψ·· ὕλ0ηρ0 μηθ 'ΗχΞΞ' 'ΗλΙΘ̣ κχΙε0 'ΗΞΞ'λθ' μηλχ : υΙ'λ 'ίς0νλ· 'ΗεαΛλθ' 'ΗλΙΘθ' -2
'ΕΙϊ μλΥ00 'ρνηθ ὕενθ' φα 'Ηι0λ0λθ'ς 'ΗχΞΞ' 'ΗλΙΘ̣ κΙε0 φ0θ' 'ΗχςΒθ' 'Ι'ΕΣ'ςλθ' 'Ι'λΙΘ̣ ὕλ 'Ι'λΙΘθ'
'ί'0Εχ υΚθ' Αχ·Φθ' ζθΚη ρ 'πλχής 'ΗχΚί0θ'ς 'Ι'·ςΛΠλθ' ρ 'Ι'ΕΒλθ' ρ Ι'ΛΒθ' ὕλ 'Ι'λΙΘς 'Ι'Β0νλ
· Τ'χΛλ0θ' 'Ι'λΙΘ̣ κχΙε00 'Ι'ΜχρΒ0 τθ'

¹ - تيسير العجامة ، التسويق السياحي ، مرجع سبق ذكره ص 21

ýðλ þ 'I'λΙΘ 'ΕΙΨ· 'Ηεαλλ 'ρo'Βονλ 'ΗΞΞ~λθ' T ΛΨo 'Ηθ'Εθ' ξΚπ φα : 'I'λΙΘ 'ΕΙΨ· γαλλθ' 'ίςονλθ' -3
'ΛςΦoλ 'ίςονλθ' μ'η 'λιηα þ ýενθ' ζ' þ 'ΗνχΨλ 'ΕΙλθ μ'λΥθ'. 'Ηεαλλ ýχΞίθ' 'I'ωτς μςχΜχβιθ' 'ΕμρΒ' Ωχ·
þ ýενθ' ýðλ 'Ηεαλλ 'I'λΙΘ 'ΑιΦoχ οΨχ· μ'η 'λιη þ φθψ' κÈĬó' 'ΕμρΒ'ζ 'I'Λ'χΞθ' ýðλ 'χΒςθςνηo
. μ'λΥθ' þ 'Ην'χΣθ'

: ·ιΗΖζ Φ~πλ† : ~υλ~o

ονχςηo μ'α Ρ ΘΠ ζπ 'ΗλΙΘθ' κΙελ μ' 'λ·ς 'ΗλΙΘθ' κΙελ μλ· 'ΗΦ·oλλ 'ΗλΙΘθ' 'Ηχλ† μ'
Μχχλoθ' μηλχ ζθΚθ 'Η'χΞ ζ' 'ΕΙχΒ 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΘθ' μςη φα κηΕoο φoθ' φπ 'ΗχΞβνθ' oοθ'Ε ζ' φΣΘΠθ'
: 'ΗλΙΘιθ 'ΗχΞ'Ξ' Ψ'ςν' 'ΗΨ·Λ' μχ·

: (ΑΗ†~ζ ·ιΗΖζ) ·ιΗΖηζ Η†ιζ ·γυ†T -1

'I'Èλ'Ψo ΙςΒς υ' 'ΗλΙΘθ' κχΙελ φα 'Η'χΞ 'Αχθ'Ξς 'I'†'ΛΒ' τ†† ΙλoΨo 'ρν· 'ΗλΙΘθ' ξΚπ κΞoος
ζθΚθ †Èλ'Ψθ' ŸΛΦ μλ 'Η·Ξ'νλ Λχή 'I'ηςιΞς Ÿδ'ςλ· 'ρoι·'ελ τθ' υ†χ 'λλ †Èλ'Ψθ' Ωλ 'ΕΙχΒ Λχή
1 : 'Α Μχλoο φα

: ·ιΗΖζ θoηγΗ τ† (τ†ιoζ) τ·†††~ 'λ'†ζ : oπ†

.Η'χΦ· 'ΗλΙΘ - ~

. 'ΗεΞ'νoλ Λχή 'ΗλΙΘ -'Α

.ΗλΧνλ Λχή 'ΗλΙΘ -†

'ΗΕχλλ Λχή 'ΗλΙΘ -I

: ·ιΗΖηζ τΠΖΞζ 'λ'†ζ : ~υλ~o

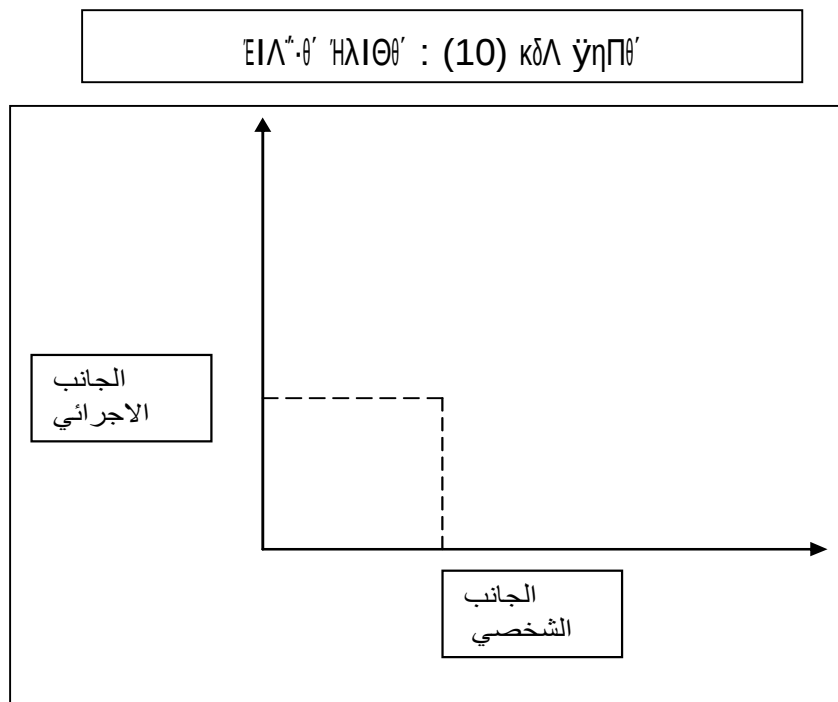
.Ηλςρβλ Λχής 'ΗΕΥ'ς Λχή 'ΕΙΙΕλθ' 'I'†'ΛΒó'α þ 'Ηα'βΠ Λχή -~

. 'ΕΛoα μςηo 'ΗλΙΘθ' -'Α

.ΓΛβθ'ς Φ'Ξ·νώ' Τ'ςΒ' μ'İ ΕΙχ'Ψ·ς ΕΙχ'Β Λχής 'ΗΧβΕΟΛ - İ

. Ψχλ'Ψθ' ÛΛΦ μλ 'Η·ςήΛΛ Λχή - I

.ΕΙΛ'·θ' 'ΗΛΙΘθ' ΔΥςχ φθ'·θθ' ὕηΠθ'ς " κ0ρν ώ μΕν " ·νπ Τ'Ελ'Ψιθ 'ΗρΒςλθ' 'Ηθ'·ΞΛθ'ς



190 P ξΛηκ γ·Ξ ΩΒΛλ ϐ 'Η0χΙΕθ' 'I'·λΧνλθ' φα ΕΙςΒθ' ϐ φι·Π γΛ'Φ ϐ 'ΗηΙ'·ΛΙθ' μςλ'λ :ΛΙΣλθ'

: ·ιΗΖηζ ΧΛΠιζ' ·γυΙΤ -2

'Ηχλπ' Τ'·βΘν'ς 'ΗΛΙΘθ' κχΙε0 φα φ'·ΛΒό' 'Αν'·Βθ'· κ'·λ0πώ' Ψ'·β0Λ'· 'ΗεχΛΦθ' ξκπ Μχλ00ς

1 : 'Ηχθ'·θθ' ΛςΣθ' ΚΘ'·0ς φΣΘΠθ' 'Αν'·Βθ'

: ·υ'·İİ'·İ'· ·υΓ'λζ' κι : όπı

.ΑΞ'·νλθ' 'Iδςθ' φα φ0'·0 - ·

Τ'Ελ'Ψθ' ΩχλΒθ ΕΙΕςλς 'ΗεΞ'·ν0λ 'ΗΛΙΘθ' -Α

.τΥςβθ' μ'İ ΕΙχ'Ψ· - İ

1- خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة وخدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 208

: ·υΠΖΞζ ·υΓλζ κι : ζυλζ

Ήα΄βΓ Λχή ΉλιΘ - ζ

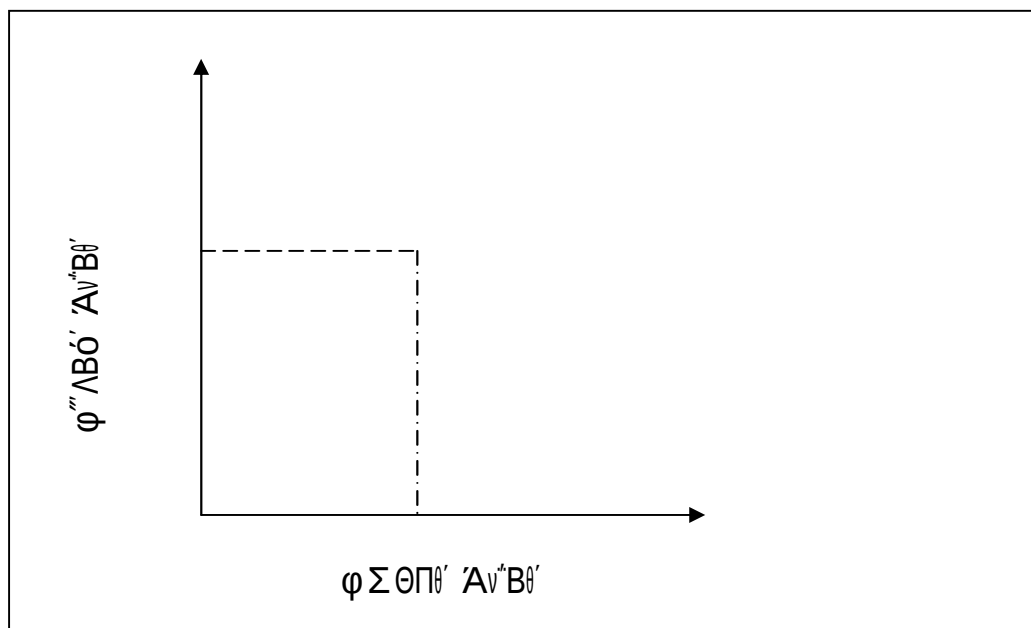
. ΕΛΟ΄α ΉλιΘ - Α

. ΉΧΒΕΟΛ ΉλιΘ - ι

. ΪÈλŸθ΄ ŸΛΦ μλ Ή·ζήΛΛ Λχή - Ι

ŸÈΘ μλ ζθκ ΔχΥζο μηλχς " κηθΒθ΄Ÿλθ "νπ μΕνς κ΄δΛ΄ ΙΛΒλ κΟν΄ " "νπ ΪÈλŸιθ ΉρΒςλθ΄ Ήθ΄ΞΛθ΄
: φθ΄οθ΄ ŸηΠθ΄

ΉλιΘιθ Ων Σλθ΄ : (11) κδΛ ŸηΠθ΄



191 Ρ ξΛηκ γ·Ξ ΩΒΛλ ϐ ΗΩχΙΕθ΄ Ι΄λΧνλθ΄ φα ΕΙςΒθ΄ ϐ φι·Π γΛ΄Φ ϐ ΗηΙ΄ΛΙθ΄ μςλζ :ΛΙΣλθ΄

3 - ITYU · ζΗΠΖ · ζΗΠΖ · ζΗΠΖ :

Αν"Βθ' σςΘΞλ Τ βΘν'ς ΗλΙΘθ' κχΙεΘ φα φ ΣΘΠθ' Αν"Βθ'· Λχ·ηθ' ρλ"λΘπ"· ΗεχΛΦθ' ξΚπ ΜχλΘΘς
1 : Ηχθ"Θθ' Λς Σθ' ΚΘ"Θς ΗλΙΘθ' ΖΙΘ κχΙεΘ φα φ"ΛΒό'

πύτ' λ'ίτ'ίτ' : ζτ' :

· Η"χΦ· ΗλΙΘθ' - ~

· ΩχλΒΙθ ΕΙΕςλς ΗεΞ"νΘλ Λχή ΗλΙΘθ' - Α

· ΗλΧΘνλ Λχή ΗλΙΘθ' - ί

0 " λ'ίτ'ίτ' : ζΠΞζ :

· κχΙεΘθ' φα Η·Ελθ'ς Ιςθ"· κΞΘΘ ΗλΙΘ - ~

· ΗνεΘλ κχΙεΘθ' ΗχΙλΐς Η·'ΚΒ ΗλΙΘ - Α

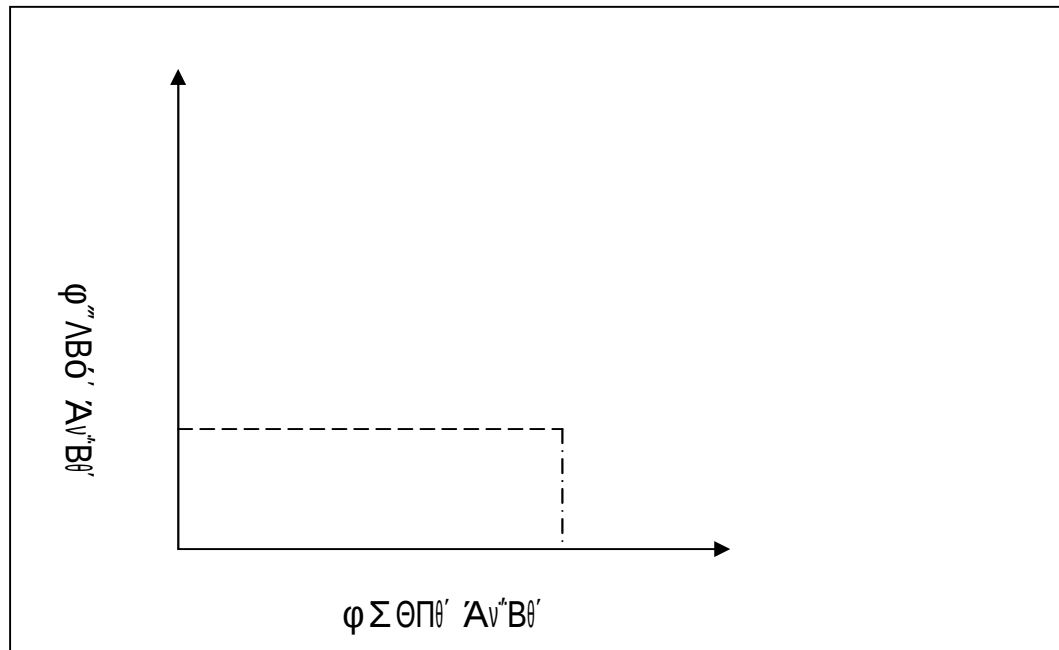
· ΗΐΛ"· ΗλΙΘθ' κχΙεΘ γΛΦ - ί

"ο· κςεν "λ "λ"λΘ ÛΛΐν ώ μηθ ς "νΎΞς φα "λ τ Σδ" ÿΙ·ν μΕν " "νπ ΤΞλΐθ ΗρΒςλθ' Ηθ"ΞΛθ'

: φθ"Θθ' ÿηΠθ"· ΖθΚ ΔχΥςΘ μηλχς

¹ - مأمون الدرادكة ، طارق شبلي ، مرجع سبق ذكره ص 191

·υΗΙπζ̃ ·γυΗΓζ̃ : (12) θβΙ βεΞζ̃



191 Ρ ξληΚ γ·Ξ ΩΒΛλ β ΗΩχΙΕθ' Ι'λΧυλθ' φα ΕΙςΒθ' β φι·Π γΛ'Φ β ΗηΙ'ΛΙθ' μςλ̃λ :ΛΙ Σ λθ'

: βυιΩζ̃ ·ιΗΖ ΑΗπĩ ·γυΙΤ -4

ÿΥα̃ μλ Ιΰος "ÿλ φ Σ ΘΠθ'ς φ'''ΛΒό' σςοΞλθ'. Ηειΰολθ' Α'ν'ςΒθ' Ψ'βοΛ'. ΗεχΛΦθ' ξΚπ Μχλϑος
1:Ηχθ'ϑθ' Λς Σ θ' ΚΘ'ϑ φρα 'Κθ β ΤÈλΰιθ 'ΗλΙΘθ' κχΙεϑ φα 'ρλ'ΙΘϑΞ' κϑχ φϑθ' γΛΦθ'

: (τηιΩζ̃) τ,ĩĩĩ' λ'ĩĩζ̃ : όπĩ

.ΑΞ'νλθ' Ιδςθ' φα 'ΗλΙΘθ' κχΙεϑ - '

.ΗλΧϑυλς ΗεΞ'νϑλ μςηϑ 'ΗλΙΘθ' -Α

.ΤÈλΰθ' ΩχλΒθ ΕΙΕςλ 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΘθ' - ĩ

¹خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة وخدمة العملاء ، مرجع سبق ذكره ، ص 209

:τΠΞζ 'λ'τ'ζ : 'υλ'ο

.κχιε'οθ' φα 'Η·Ελθ'ς Ιςθ'· Μχλ'οο 'Ηχ'Σ ΘΠθ' 'Ηιλ'ΰ'λθ' - 'ν

.ΛΧνιθ 'Ηοβιλς 'Η·'ΚΒ 'ΗλιΘθ' κχιε'ο γλφ -'Α

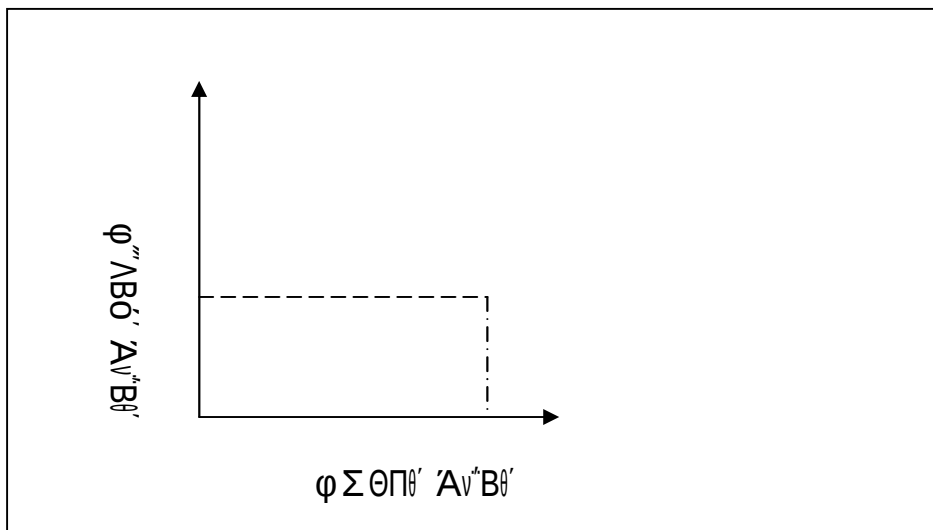
.Η'ΙΛ'· 'ΗλιΘθ' κχιε'ο γλφ -'ι

Τ'Ελ'ΰθ' 'Ολφ μλ 'Η·ςήλλ 'Ηλιελθ' 'ΗλιΘθ' -'Ι

"κη'ο'λιΘθ' τ'Υ'Ξνς κη· φν'ο'ν μΕν " 'νπ Τ'Ελ'ΰιθ 'ΗρΒςλθ' 'Ηθ'ΞΛθ'

.ΰχλ'ΰθ' 'ΗλιΘ 'Ηεχλφ ΔΥςχ φθ'ο'θ' 'ΥηΠθ'ς

βυιΩζ ·ιΗΖ ΑΗπ'τ : (13) θβι βεΞζ



191 Ρ ξληκ γ·Ξ ΩΒλλ β φι·Π γλ'φ β 'ηηΙ'Λιθ' μςλ'λ :ΛιΣλθ'

: ·ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃ι̃ θποϖ̃ι : τλ̃οζ̃ 'ηΤιζ̃

ο̃ησιξ̃ιπ ·ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃ι̃ ήυιΩη : βπψ̃ Φιϖ̃ζ̃

: ·ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃ι̃ ήυιΩη : όπ̃ι

μ̃ι̃ 'ΥΕ·θ' Ιν̃ι̃ Τ̃Ε̃λ̃ϖ̃θ' 'Ι̃'ϖ̃δς̃ϖς̃ 'Ι̃'Β̃'Ε̃ ϖ̃Ε̃ϖ̃θ̃ω̃ Ζ̃θκς̃ 'ΗΛΙΘ̃θ' 'ΕΙςΒ̃θ' 'Η·Ξν̃θ̃· 'Ι̃'β̃χλ̃'ϖ̃θ' ΙΙ̃ϖ̃ϖ̃
ϖ̃'ΒΛ̃θ̃ 'Η·Ξν̃θ̃· 'ΗΛΙΘ̃θ' 'ΕΙςΒ̃α̃ β̃ 'ΗΛΙΘ̃θ' 'ΕΙςΒ̃ τ̃ι̃ι̃ κ̃ηΕ̃θ' φ̃α̃ ϖ̃'Ε̃ϖ̃θ̃ω̃ Ζ̃θκς̃ β̃ 'Η·ς̃ιΦλ̃θ' 'ΗΛΙΘ̃θ' 'ΕΙςΒ̃
: 'Ηχ̃θ̃'ϖ̃θ' ϖ̃'χλ̃'ϖ̃θ' Τ̃'Φ̃ι̃ μ̃ηλ̃χ̃ ονλς̃ β̃ μ̃χ̃χ̃ι̃'ϖ̃θ' Τ̃Ε̃λ̃ϖ̃ι̃θ̃ 'Η·Ξν̃θ̃· 'ρ̃ν̃ι̃ ϖ̃'λ̃ι̃'ι̃'

κ̃χ̃ι̃ε̃ϖ̃ φ̃α̃ 'Ηλρ̃λ̃ Ι̃'ϖ̃·̃η̃ φ̃Σ̃ΘΠ̃θ' Ι̃ϖ̃·θ'ς̃ φ̃'ΛΒ̃ό̃ Ι̃ϖ̃·θ' τ̃ι̃ι̃ ϖ̃λ̃οΠ̃ο̃ φ̃ϖ̃θ' 'ΕΙςΒ̃θ' Ζ̃ι̃ο̃ " : βπψ̃ ήυιΩηζ̃
κ̃χ̃ι̃ε̃ϖ̃θ̃ 'ΕΙΙΕλ̃θ' 'Ι̃'Τ̃'ΛΒ̃ό̃ς̃ κ̃Χν̃θ' μ̃λ̃ φ̃'ΛΒ̃ό̃ 'Αν̃'Β̃θ' μ̃ς̃η̃ϖ̃χ̃ 'Υχ̃Ε̃ β̃ 'Ηχ̃θ̃'ϖ̃θ' 'ΕΙςΒ̃θ' 'Ι̃'Κ̃ 'ΗΛΙΘ̃θ'
κ̃ρ̃ο̃'ΞΛ̃'λλς̃ κ̃ρ̃ο̃'ης̃ι̃Ξ̃ ς̃ κ̃ρ̃β̃δ̃'ς̃λ̃·) μ̃ς̃ι̃λ̃'ϖ̃θ' ϖ̃'ι̃'β̃ο̃χ̃ ϖ̃'χ̃η̃ ς̃ρα̃ 'ΗΛΙΘ̃ι̃θ̃ φ̃Σ̃ΘΠ̃θ' 'Αν̃'Β̃θ' 'λ̃' 'ΗΛΙΘ̃θ'
1 " Τ̃Ε̃λ̃ϖ̃θ' Ωλ̃ ('Ηχ̃Χ̃β̃ι̃θ'

'ρ̃ϖ̃δς̃ϖ̃χ̃ φ̃ϖ̃θ' ϖ̃' 'ΗηΛΙλ̃θ' ς̃' 'Ηϖ̃δς̃ϖ̃λ̃θ' 'Ι̃ν̃'η̃ Τ̃'ς̃Ξ̃ 'ΗΛΙε̃λ̃θ' 'Ι̃'λ̃ι̃Θ̃θ' 'ΕΙςΒ̃ φ̃π̃ " : τλ̃οζ̃ ήυιΩηζ̃
'Υχ̃Ε̃ β̃ ξ̃'ΥΛ̃ κ̃ι̃ι̃ ς̃' ϖ̃'χ̃λ̃ϖ̃θ' 'ΥΛ̃θ̃ φ̃Ξ̃'λ̃θ' ΙΙ̃Ελ̃θ' φ̃πς̃ β̃ φ̃ι̃ϖ̃β̃θ' Ωδ̃'ς̃θ' φ̃α̃ 'ρ̃νς̃ηΛ̃ι̃χ̃ ς̃' Τ̃Ε̃λ̃ϖ̃θ'
2"ρ̃ο̃'λ̃ι̃Θ̃ φ̃α̃ 'ΕΙςΒ̃θ' σ̃ς̃ϖ̃Ξ̃λ̃ Μ̃χ̃Μ̃ϖ̃ο̃ Ι̃χ̃Λ̃ο̃ φ̃ϖ̃θ' 'Ηχ̃Ξ̃'λ̃θ' 'Ι̃'χ̃ς̃θς̃'ι̃' μ̃λ̃ ο̃Ξ̃β̃ν̃ 'Ι̃δς̃θ' φ̃α̃ Λ̃·ϖ̃ϖ̃χ̃

3 'ΗΛΙΘ̃θ' ξ̃κρ̃θ̃ μ̃'·Μ̃θ' 'Ι̃'ϖ̃δς̃ϖ̃ Ωλ̃ 'ΗΛΙΘ̃ι̃θ̃ φ̃ι̃ϖ̃β̃θ' Τ̃'ι̃ι̃' γ̃·'Φ̃ο̃ 'ΗΒΛ̃ι̃Θ̃ Λ̃'χ̃ϖ̃λ̃ : ι̃ζ̃οζ̃ ήυιΩηζ̃

4'Ι̃'λ̃ι̃Θ̃θ̃· 'ΗΣ̃'θ̃θ' 'ΗΩ̃Ε̃ϖ̃θ' Ι̃'ϖ̃·'ι̃' ϖ̃'Ε̃Θ̃ μ̃λ̃ 'ΗΛΙΘ̃θ' 'ΕΙςΒ̃ ϖ̃'χλ̃'ϖ̃ο̃ μ̃ηλ̃χ̃ : Χ̃'ι̃ζ̃ ήυιΩηζ̃

1- 'Ην̃χ̃ϖ̃λ̃ 'Ηη̃Π̃λ̃θ̃ 'χ̃Βς̃θς̃ν̃η̃ϖ̃θ'ς̃ κ̃ι̃ϖ̃θ' γ̃χ̃·Φ̃ο̃ φ̃α̃ ϖ̃'Ωλ̃χ̃ ϖ̃Κ̃θ'ς̃ φ̃ν̃ε̃ϖ̃θ' Ι̃ϖ̃·θ'

2- ϖ̃'ι̃'β̃ο̃θ' Ζ̃θκ̃ ϖ̃'λ̃ο̃ς̃ ϖ̃'χ̃λ̃ϖ̃θ' τ̃θ' 'Ηχ̃ν̃β̃θ' 'ΕΙςΒ̃θ' ϖ̃'εν̃ 'Ηχ̃ι̃λ̃ι̃ 'ρ̃χα̃ κ̃ο̃ο̃ φ̃ϖ̃θ' 'Ηχ̃β̃χ̃η̃θ' ϖ̃' φ̃β̃χ̃Χ̃ς̃θ' Ι̃ϖ̃·θ'
'ΗΛΙΘ̃θ' κ̃ι̃Θ̃ο̃Ξ̃χ̃ ϖ̃Κ̃θ' ϖ̃'χ̃λ̃ϖ̃θ'ς̃ 'ΗΛΙΘ̃θ' κ̃ι̃ε̃λ̃ μ̃χ̃· φ̃'ι̃'λ̃ο̃Β̃ώ̃ς̃ φ̃Ξ̃β̃ν̃θ'

¹ - Μάμον الدراكة ، طارق شبلي ، الجودة في المنظمات الحديثة ، مرجع سبق ذكره ص 18

² - Μάμον الدراكة ، وآخرون ، إدارة الجودة الشاملة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2001 ص 143

³ - قاسم نايف علوان ، إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ، مرجع سبق ذكره، ص 90

4- هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات ، مرجع سبق ذكره ، ص 437

3- 'ΗΛΙΘ' οχα σΙ'ο υΚθ' μ'ηλθ' φπς 'ΗχΙ'λθ' 'Ι'χ'ηλό' .

'ΥχΕ 'ΗΛΙΘ' κΙελς ὕχλ'θ' μχ· ὕ'Ι'β'θ' ΖθΚ· γι'Υ'ο 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ μ' Α'ονοΞν 'Ηε·'Ξθ' ὕ'χλ'Υ'οθ' ὕ'ΕΘ μλ
'ΗΛΙΘιθ φι'Υ'θ' Τ'Ι'ι'ς ο'Υ'δς'Οχ 'λ μχ· ο'ονΛ'ελ ὕ'ΕΘ μλ 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ ὕ'χλ'θ' σ'Λχ

: ·ιΗΖζ' ΑΗπ'ι' ·υιξ'ι' :ϑ'λ'ο

φβα ρ Λ'ΛεοΞώ'ς Γ'Βνθ' γχεΕο τθ' ὕ'Ι'ρ'ο φ'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'ιθ 'Η·Ξνθ'· 'Ε'Λχ·η 'Ηχλπ' 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒθ
μ'ηθ Τ'Ε'λ'Υ'θ' Λ'Χ'ον'· 'Ι'Β'ονλθ' ὕ'χλ'Σ'ος ρ 'Ι'ονό' φα φχφ'οθ' κ'Ι'οΞ' μ'ηλχ 'Ηχ'Υ'ιΞθ' 'Ι'Β'ονλθ' ὕ'Β'λ
τι'ι' τι'ι' ρ'λχ'Ι'ε'ς 'ΗΛΙΘ' γ'ι'ο ὕ'Β' μλ 'Υ'λ μ'σιλ'Υ'οχ μ'χβ'Χ'ςλθ'ς Τ'Ε'λ'Υ'θ' μ'α 'Ι'λ'Ι'οθ' ὕ'Β'λ φα
'Υ'λ Τ'Ε'λ'Υ'θ'ς μ'χβ'Χ'ςλθ'· κ'λ'οπώ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' τι'Υ'α ρ σ'ς'οΞλ

1 : φ'ιχ 'λχα 'ΗΛΙΘ' κ'χ'Ι'ε'ο φα 'ΕΙςΒθ' 'Ηχλπ' μ'λ'η'ο ΖθΚθ

1- ·ιΗΖζ' β'ι'ι' π'ι'λ : ὕ'Σ'ν 'Ε'ο'λ'α ρ 'Ι'λ'Ι'οθ' κ'χ'Ι'ε'ο· κ'ς'ε'ο φ'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' Ι'ι' 'Ι'Ι'Μ' 'Ι'ε'θ :
φα 'Ι'θ'Μ 'λ 'Ηχ'ο'λ'Ι'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ'α ΖθΚ Α'ν'Β τθ' ρ 'Ι'λ'Ι'οθ' κ'χ'Ι'ε'ο· ρ'φ'Π'ν γ'ι'Υ'οχ 'Ηχ'ηχ'λ'λ'ι' 'Ι'ΞΞ'λ'θ'
'Λ'ο'Ξ'λ'ς Ι'χ'Μ'ο'λ ς'λ'ν

2- ·Μ'ι'λ'ι'ζ' Η'υ'ΗΚ' : ρ'νχ· 'Ε'Ι'χ'Ι'Π 'ΗΞ'α'ν'λ Ι'ς'Β'ς τθ' υ'Ι'χ' ὕ'ς'Ξ 'Ηχ'λ'Ι'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' Ι'ι' Ι'χ'Μ'ο' μ' :
ρ'θ Δ'λ'Ξ'χ'ς 'Ε'Ι'χ'Ι'ι' 'Ηχ'Ξ'α'ν'ο 'χ'Μ'λ 'Ι'ΞΞ'λ'θ' ξ'κ'ρ'θ φ'φ'Υ'χ ὕ'ς'Ξ 'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ τι'ι' 'Ι'λ'ο'ι'ώ' μ'α ΖθΚθ
'ς'λ'νθ'ς Λ'Λ'ο'Ξ'ώ'·

3- \$ύ'ι'ω'ζ' θ'ο'ί : τι'ι' Μ'η'Λ'ο φ'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' Ω'λ ὕ'λ'Υ'οθ' μ'ς'π'λ'η'χ'ς 'Ε'Ι'χ'Β 'Η'ι'λ'Υ'λ μ'ς'Ι'χ'λ'χ Τ'Ε'λ'Υ'θ' μ'
Λ·η'ι' κ'ρ'β'θ'ς 'Ε'Ι'χ'Βθ' 'Η'ι'λ'Υ'λθ' Λ'χ'α'ς'ο μ'ς'Ι' ὕ'ς'ε'Υ'λ Λ'Υ'Ξ'ς 'ΕΙςΒ 'Ι'Κ' 'ΗΛΙΘ' κ'χ'Ι'ε'ο φ'β'η'χ 'Ε'α ρ 'ΗΛΙΘ'
'Τ'Ε'λ'Υ'ι'θ

4- ·ιΗΖζ' ΑΗπ'ι'ζ' σ'Η'Π'η'β'ό' β'π'ζ'Η'ι'ζ' : τι'ι' Μ'η'Λ'ο φ'θ'Ε'θ' 'Ι'δ'ς'θ' φα 'Ηχ'λ'Ι'οθ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' 'Ι'Ε'·Σ'·
Α'Β'χ μ'η'θ'ς ρ'Ι'Ι'Β Τ'Ε'λ'ι' Α'Κ'ο'Β' ὕ'Β' μλ φ'Υ'Ξ'θ' 'Ι'ΞΞ'λ'θ' τι'ι' Α'Β'χ ὡ ΖθΚθ 'Ηχ'δ'ς'Ξ'θ' ρ'ο'Σ'Ε Ω'χ'Ξ'ς'ο
'ΗΛΙΘ' 'ΕΙςΒ σ'ς'οΞλ· Λ'ω'η' κ'λ'οπώ' μλ Ι'ώ ΖθΚ γ'χε'Ε'οθ'ς ρ μ'χχ'θ'Ε'θ' Τ'Ε'λ'Υ'θ' τι'ι' 'ΗΧ'α'Ε'λθ' ΖθΚη

¹ - مامون الدرادكة ، ادارة الجودة الشاملة مرجع سبق ذكره، ص 143

· IHZζ̃ θυHyη τί AHπίζ̃ αuyΓH Έ̃πTZπ · IHZζ̃ AHπί H̃Ω̃τ̃ : τλ̃ζ̃ ΦΙϖ̃ζ̃

1 : φπ Ĩ*Ÿ·̃ HΛΙΘθ̃ ΕΙςBθ̃ : · IHZζ̃ AHπί H̃Ω̃τ̃ : όπτ̃

: Έό̃ΠHό̃ - 1

Λ·ϖŸϖς ϐ '1λΣ ζ̃ 'ΥΙΕϖ T̃ςΞ ϖŸ·ιΦϖλς ϖŸ·ήΛ ΩχλB κρβθ̃ ŸχλŸιθ̃ T̃ίΣό̃ τιİ̃ ΕΛιεθ̃ φα Ÿϖλϖϖς
.Λχ·Ÿϖιθ̃ HιχΞς 'Υχ̃

: δ̃IHĩ̃π θϖϖ̃ζ̃ - 2

Ÿιλ μςI ξΛXν HρBς T̃ί·ς 'ΥΙΕϖιθ̃ ŸχλŸιθ̃ φα̃ηθ̃ 'Iδςθ̃ T̃φİ̃ τθ̃ HΛΙΘθ̃ κιελ ĨίŸϖΞ̃ φα Ÿϖλχς
'Hχβθθ̃ ŸχλŸθ̃ 'ĨB̃E κρα Ÿ Iρ· ΛB Y ζ̃

: ΈυβπHζ̃ - 3

.ξIχΛχ υKθ̃ 'Iδςθ̃ φα ϖθ̃ HΛΙΘθ̃ κχιεϖ ŸÈθ̃ μλ ŸχλŸθ̃ H·ήΛ γχεΕϖ Hθς̃Ελ φα Ÿϖλϖχς

: · IHZζ̃ \$̃H̃τ̃ τί ·γϖζ̃ - 4

'HΛΙΘθ̃ κιελ 'ρ· Ωϖλϖχ φϖθ̃ 'HŸλΞθ̃· Λϖ̃ϖϖ 'λν̃ 'HeΩθ̃ ξKπς

: · IHZηζ̃ τH̃θ̃ζ̃ κπιΣιζ̃ - 5

'HΛΙΘθ̃ T̃Λİ̃ 'HeχΛΦ· γιŸϖχ 'λχα ζθKς 'HΛΙΘθ̃ κιελ 'ρ· Ωϖλϖχ μ̃ 'ABχ φϖθ̃ 'ΕΛ̃ρλθ̃ φα Ÿϖλϖχ
'ρ· μ̃·Mθ̃ Ψ̃υδ̃ς

: ·υĨIιHΜό̃ - 6

'Iδςθ̃ Ÿ̃ςΦ 'Hχιİ̃'βθ̃ς 'Eτ̃'βηθ̃ Nβν· 'HΛΙΘθ̃ T̃ί· τιİ̃ 'ΕΛιελθ̃ φνŸϖς

¹ - محمد عبد الفتاح الصيرفي ، الإدارة الرائدة ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، 2003 ، ص278

: $\alpha M'' \lambda H \zeta \sim -5$

70

.ÿχλĭ ÿηθ 'ΗλιΞλθ' 'ΗλιΘθ' φα 'ΗχΦλνθ'ς ÿϞ'λϞθ' σιλ

: •βΗζ̃ - 6

. 'Ελλ ÿζ̃ μλ 'ΗΕχΕΣ 'ΕλςΣ • 'ΗλιΘθ' Μ'Βν' σιλ

: •Μυεζ̃ - 7

.ΜχχλϞ μςι ΩχλΒιθς ÿχλĭ ÿη• μχιλ'Ϟθ' 'ΑχΕΛϞ σιλ

: β'λιζ̃ •ζποΜ - 8

. 'ΗλιΘθ' τιĭ ÿςΣΕθ' ΛΞχ σιλ

: •υΜπιηιζ̃ - 9

. 'ΗλιΘιθ 'Ηχι'λ Ιπ'ςΠ ΛαςϞ σιλ

: •υηΞψ̃ - 10

. 'ΗλιΘθ' κχιεϞθ 'Ι'ΙϞλθ'ς ŸΛ'Ϟλθ'ς 'Ι'Λ'ρλθ' ΛαςϞ σιλ

: κ'ιψ̃ - 11

. Λ'ΦΘĭ' μλ 'ΗλιΘθ' ςιΘ σιλ

: •ιΗΖζ̃ θυΗγΗ τί 'ΑΗπĭζ̃ αυγΓΗ 'Ε̃πΤΖ : 'υλ'Ϟ

1: 'Ηχθ'Ϟθ' 'Ι'ςΦΘθ' Ψ'•Ϟ' 'ΑΒχ 'Ι'λΙΘθ' κχιεϞ φα 'ΕιςΒθ' γχεΕϞθ

: \$ύιΩζ̃ θ'ι'ΗΞό̃ 'ΑΙ'Ϟπ μ'Ϟ'Ηλό̃ 'Ηĭ - 1

κΙελ 'ρχι•χ φϞθ' 'Ηχ•'Βχώ' Ÿδ'ςλθ' ÿÈΘ μλ κρ• κ'λϞπώ' Λ'ρΧ'ς ΤÈλϞθ' ξ'•Ϟν' 'ΑΙΒ μ' ζςιΞθ' ς 'Η•'ΚΒθ' 'Ηλ'ΞϞ•ώ'ς ϐ ΛρΧλθ' μΞΕς ΤÈλϞθ' 'Ε'δÈλθ φνπκθ' ς φΞβνθ' Ι'ΙϞϞΞώ'ς ϐ 'ΗλιΘθ' ÿΒ' μλ ΤÈλϞθ' σιΘ 'Η•ήΛθ' Χ'εχ' τθ' υΙ'χ ΛχϞλ 'Η•'Ϟλ• 'ριη ϐ..Νβνθ'• 'ΗεϞθ'ς ÿ'Ϟβθ' φ•'Βχώ' ÿςΣΕθ' ÿΒ' μλ ΤÈλϞθ' κ'Ϟ'Ιθ' Τώςθ' ΜΜϞϞ 'ρν'α ΖθΚ 'Αν'Β τθ' 'πιχΛχ φϞθ' 'ΗλιΘθ' τιĭ ÿςΣΕθ'

¹ - خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة ، مرجع سبق ذكره ، ص216-222

‘Ηχ·“Βχώ’ ὕδ’ςλθ’ ὕΕΘ μλ ζθκ γχεΕΘ μηλχς ϐ Λ’ΛλθΞ“. ρχιϊ ὕςΣΕθ’ Λ’ληθς ‘ΗλΙΘθ’ τûïï
: ‘Ηχθ“οθ’

.κρθ ‘ΗλΙΘθ’ κχιεθ φα ‘Η·ήλθ’ς κρ· κ“λθπώ’ς ΤΕλΰθ’ ‘Ηι·“ελθ φνπκθ’ς φΞβνθ’ Ι’ΙΰθΞώ’ - ~

.ΛρΧλθ’ μΞΕ -‘Α

. κρθΙϊ“Ξλ φα ‘Η·Ελθ’ς Ιςθ’ ΓςΛ Λ’ρΧ’ς ΤΕλΰθ’ Ωλ ὕλ“ΰθθ’ φα ~αιθ’ς ‘Ηδλθ’ς ‘Ηλ“Ξθ·ώ’ - ï

.ΛρΧλθ’ς Λλΰθ’ς ΝνΒθ’ μï ΛΧνθ’ Τ ί· ΤΕλΰθ’ ζΕν ‘Ηχ·“Βχώ’ ΓςΛθ’ - Ι

.ὕχςρθθ’ ζ ~ ‘Ηίθ·-λθ’ τθ’ ΤςΒιθ’ μςΙ ‘ΗλΙΘθ’ μï ‘Ι“βς‘ςλθ’ Τ“Φï φα ‘Ηλ“οθ’ ‘ΗδΙθ’ - ξ

‘Ιχηθ“ ‘Ι“ΞΞ~λθ’ ὕΥα΄ ὕΩλθ“ ρ· ὕλΰχ φθθ’ ‘ΗΞΞ~λθ’ μ’ς ‘ΗλΙΘθ’ κχιεθ φα ΕΙ“ΰΞθ“. ΤΕλΰθ’ Λ“ΰΠ’ -ς
.ρλιεθ· κ“λθπώ’ς ΕΙςΒιθ

. ὕλ“ΰθθ’ φα ‘Ηχ·ιΞθ’ ΛςΣθ’ μλ Ρ ιθθθ’ς ‘ΥχΙΕθ’ς ‘Ηι·“ελθ φα Ωχν Σ’οθ’ κΙï -μ

. ‘ΗλΙΘθ’ Λχαςθ φα ο· φρθνθς ὕχλΰθ· ‘Ι·θ ‘ΗΞΞ~λθ’ μ’ τιï Μχηλθθ’ -Μ

: θοη“ï“Γ ΗυΗΓηπ \$ύιΩζ ρΗζ ·“άΙζ αηΖ -2

‘ΗλΙΘθ’ κΙελθ ‘ΗχεχςΞθθ’ς ‘Ηχΰχ·θ’ ‘Ι’Λ’ρλθ’ τιï Ιλθΰθ ΤΕλΰθ’ ‘Ι“Β“χθΕ’ ΙχΙΕθς ‘Η·ήλθ’ γιθ μ’
: φιχ“λ ζθκθ ‘ΗχΞΞ~ï’ ‘Ι“·ιΦθλθ’ μλς

. ρθ’Λαςς ρςΣ“Σθ τιï Μχηλθθ· ‘ΗλΙελθ’ ‘ΗλΙΘθ’“χ’Μλθ κχιΞθ’ Τ Λΰθ’ – ~

φα ‘Ηχ’ïςΥςλθ· κ’Μοθώ’ Ωλ ὕχλΰθ’ ρχιï Ιλθΰχ φθθ’ ‘Ι“λΙΘθ’ φα ΛςΣεθ’ φΕ’ςν τιï Μχηλθθ’ -‘Α
. ΛςΣεθ’ υΙ“βρθ σΛθ‘ ‘ΗλΙΘ φα ὕλ“ΰθθ· ὕχλΰθ’ Ψ“νδ·

γςκθθ’ς κΠθ’ς ΛΧνθ’ς Νλιθ’ς ΩλΞθ’ ‘ΗΞ‘Ε τιï Λχθθιθ ‘ΗιχΞςη ‘Ηχΰχ·θ’ ‘Ι’Ιΰλθ’ ‘Ηα“η Ι“λθï’ - ï
.Ψ“λθΞώ’ φνίθ Νλιθ’ ζ ~ ‘Ηχ~Λθ“α...

κΙελ μςηχ μ'ς ρΕΥςΘΞχ μ' ΑΒχ φΘθ' Λςλϊ' Ηα'η μϊ ΛΞβΘΞχ φηθ' ὕχλῤῥῥῥ ἩΣΛβθ' ΖΛΘ - Ι
 ὕ'λῥῥῥῥῥῥῥ 'Ιῤῥῥῥῥ ὕχλῤῥῥῥ ὕῤῥΒχ ἄλλ ἩδΙς ἩχῤῥςΥςλ· 'Ι'Λ'ΞβΘΞῥῥ' ΖιΘ τιῤῥ ΙΛιθ 'Ιῤῥῥῥῥ ἩΛΙΘθ'
 . ἩΛΙΘθ' ῤ'νΘδ' 'Ι'ῤ'ΛΒ'

'Ι'Β'Εθ' ΛχαςΘ Ἡχλπ· ΛςῤῥΠθ'ς ἩΛ'ΞΘ·ῥ'ς ἈχΕΛΘθ'η ὕλ'ῤῥῥῥ φα Ἡχν'Ξνó' Ἀν'ςΒθ' τιῤῥ ΜχῥΛΘθ' - ξ
 .ῤῤῤῤῥῥῥ Ἡχλ·εΘΞΛθ'ς Ἡχθ'Εθ'

3 - ὕΗζ 'Ε'Σ'ΙΨó · ῤῥῥῥῥῥῥῥῥῥ ῥῥῥῥῥ

ἩΛΙΘθ' κΙελ μλ ΑιΦΘΘ ἄν'ς ὕρΞθ' Λλῤῥ· 'ΙΞχθ ἩΛΙΘθ' ΖιΘ ῤ'νΘδ'· ὕχλῤῥῥῥ ῥ'νδ' Ἡχλῤῥῥ μ'
 κ'λ' ὕχδ'Λῤῥῥ ὩΥχ ῥ' ῤ'ΛΠθ' Ινῤῥ ῤῤῤῥῥῥ σΙθ Ἡῤῥ'νέθ' γιΘ τιῤῥ ΕΛῤῥ'εθ' ἩχῥςΙΞθ' ΙςρΒθ' μλ ΙχΙῤῥῥ
 Ἡχλῤῥῥ μ' ῤῥῥ·θ' σΛχα β μ'χΕῤῥ' ῤῥῥ· φα ὕςεῤῥῥῥ Ἀῤῥῥῥς ἩΛΙΘθ' ΕΙςΒ· οῤῥ'νΘδ' κήΛ ΖθΚ κ'λΘ'
 ὕδςλ μλ ὕῤῥῥῥ ῤῥῥ'Λῤῥῥῥ τιῤῥ ΙΛθ' ἩεχΛΦα ΖθΚθ ὕχλῤῥῥῥ ὕ·δ μλ ῤῥ'Λῤῥῥῥ ΙςΒς μςΙ κΘΘ μθ Ὡχ·θ'
 ῤῤῤῥῥῥ 'Ι'Υ'Λῤῥῥῥ τιῤῥ ΙΛθ' φα ῥχῤῥῥ Ι'Λῤῥῥῥῥ μῥῥχ φΘθ' Ιῤῥ'ςεθ' μλ ἩῤῥςΛΒλ Ζ'νρα ΖθΚθ β ΛΘψ
 1 : φῤῥῥ ἄῥῥ ῥΕχΥςΘ μῥῥῥχς

(γΕ ἄ'ῤῥῥ ὕχλῤῥῥῥ μ') φῥς ῤῤῤῥῥῥ Ὡλ ὕλ'ῤῥῥῥῥ μᾶ φα ἩχνπΚθ' ΕΙῤῥ'εθ'· ἩΛΙΘθ' κΙελ κΜῤῥῥχ μ' - ῥ
 ἩρΒς ῥΦΘ Ιχῥῥῥ τιῤῥ ὕλῤῥῥ ὥς ὕχλῤῥῥῥ τιῤῥ ΙΛθ' φα ἄ'Ξ'λςῤ·χΙ ἩΛΙΘθ' κΙελ μςηχ μ' ΑΒχ ῥχΕ·
 : φῥς ὕ'Βλθ' ῥΚπ φα ῥ·λθ' μλ ἩῤῥςΛΒλ τιῤῥ ΙΛῤῥῥχ μ' ΑΒχ μῥθς ΕΛΠ'·λ ὕχλῤῥῥῥ ΛΧν

μλ Λβλ ῥνλ μςηχ ῥ φΘθ' 'Ιῥ'Εθ' φα οχῤῥῥ Ι'Λῤῥῥῥῥ Ὡλ ΛΠ'·λθ' φβνθ' τιῤῥ Ι'Λῤῥῥῥῥ μλ ῥΕδó' -
 .οχθ' ῤςΒιθ'

Λ'ρΧ'· βῤῥῥῥ Ἀῤῥῥῥῥ ἩχΕ'ν μλ ἩΛΙΘθ' τιῤῥ ὕχλῤῥῥῥ ῤῥῥ'Λῤῥῥῥ ῤῥςῥῥῥ τιῤῥ κςεῤς : ῤῥςῥῥῥῥ ἩεχΛΦ -
 . ῥῥΙςΒ

. ΕΜχλ τθ' ῤῥῥ'Λῤῥῥῥ Ἀιδ τιῤῥ ἩεχΛΦθ' ΞΚπ κςεῤς Νῥῥῥῥ ἩεχΛΦ -

ὕχλῤῥῥῥ Ἡῤῥῥῥῥῥ ῤῥῥ· οχΒςΘ τθ' ἩΛΙΘθ' κΙελ ῤςΒθ τιῤῥ ἩεχΛΦθ' ΞΚπ κςεῤς β Ἀ'ςΒῤῥῥῥῥ ἩεχΛΦ -
 . ῤῥῥ'Λῤῥῥῥ Ιχχεῤ ῥχῤῥῥ Ἡ·Βó' φα μςηχ ῥχΕ·

¹ - خضير كاظم حمود ، إدارة الجودة ، مرجع سبق ذكره ، ص218

Τ'Λψ' μχςΙΘ Ωλ 'ΗΧεχθ'ς κ'λΟπώ' ΑρΧχ μ'ς ὕχλῤῥθ 'ΙχΒ "λρΘΞλ 'ΗλΙΘθ' κΙελ μςηχ μ' 'ΑΒχ -'Α
 .ΞΤ'χΛ·η Τ'ΥΛ' κΟχ τΘΕ ὕχλῤῥθ' "ρχΙ·χ φΘθ' 'Ι'ΧΕΕλθ'ς

φα 'Αή'Λ ὕχλῤῥθ' μςηχ Ιεα ϐ'ρ· κΙΞλ 'Ηχ Υδ ὕχλῤῥθ' 'Ι'Υ'ΛΟ'Ι' ΚΘ'χ ώ μ' 'ΗλΙΘθ' κΙελ τι'Ι 'ΑΒχ -'Ι
 'ΗλΙΘθ' κΙελ μςηχ μ' 'ΑΒχ ζΘκθ 'Ηι·'ελθ' Τ'ρν' ὕΒ' μλ Φεα Τ 'ΛΟ'Ιώ' ΛχΩχ ονηθ ϐ 'Ηνχῤῥλ 'ΗλΙΘ Τ'νΟδ'
 . γ·θ ὕηΠ· 'Ηι·'ελθ' Τ'ρν' 'ΑΒχ οῤῥλ ὕλ'ῤῥθ' 'Ηθ'ΕΟΞ' μλ Ιη'Ο "λ 'Κ'ς ζΘκθ "Χεχ

μώ οχι'Ι ΛΣ'Ον' Ιδ ον'ς 'ΗΠδ'νλθ' φα ολ'Mρν'. ΑῤῥΠχ ὕχλῤῥθ' ὕῤῥΒχ ώ μ' 'ΗλΙΘθ' κΙελ τι'Ι 'ΑΒχ -'Ι
 . Γ'Βν· φρΟνΟ 'Ι'Ι'η μ' "λιῤῥ· Ωχ·θ' 'Ηχιλ'Ι ὕΠα τθ' υΙ'χ Ιδ ΛςῤῥΠθ' 'Κπ

: ·MM'ιζ' Χι ϐι'ΩΗζ' "ΣύιΩζ' ·υΙ'Ιι'ΗΜ' κΙ Ηε'Ηζ' -4

ὕΕΘ μλ φ'χ Τ'Ελῤῥθ' σΙθ Τώςθ' γιθς 'ΗΞΞ'λθ' Ωλ ὕλ'ῤῥθ' 'ΗχΛ'ΛλΟΞ' μλ Ιη'Οθ' 'Ηχιλ'Ι μ'
 : "ρνλς 'ΗΛΧνλΙθ Τ'Ελῤῥθ' Τώςθ' "ν'λΥ ὕηΠΟ φΘθ' 'ΗχεχςΞΟθ'ς 'Ηχῤῥχ·θ' 'Ι'λΙΘθ' Τ ῤ·

'ΗΒΛΙ τι'Ι 'ςνςηχ μ' 'Ι'λΙΘθ' φλΙελ τι'Ι 'ΑΒχ 'ΥχΕ· ϐ κρΘ'ΧΕΕλς Τ'Ελῤῥθ' υς'ηΠ· κ'λΟπώ' -'
 : ὕΕΘ μλ ζθΙ 'ΗΒθ'ῤῥλ "ρνηλχ φΘθ' 'Ι'Τ'ΛΒό' Ι'ΕΟ'ς Τ'Ελῤῥθ' υς'ηΠ 'Α'ῤῥΟΞ' φα Λ·Σθ' μλ 'Ηχθ'ῤῥ

. κρι·δ μλ 'ΗλΙελθ' σςηΠθ' 'Ηχλπ· κΠΛ'ῤῥΠ'ς κρθ Λ'ΚΟ'Ιώ' -

. ζΘΚ μ'Ι 'ΗλΒ'νθ' 'ΕΛ'ΞΘθ' μ'Ι κρΥχςῤῥΟ -

. 'Ι'λΙΘθ' φα 'ΗλΙΘΟΞλθ' ΩιΞθ' ὕ'Ι·ΟΞ' -

. 'Ηλ'Ι 'ΕΛςΣ· 'ΕΙχΒθ' 'Ι'λΙΘθ' ΛχαςΟς 'ΗΞΞ'λθ' κ'Ι'Ι φα κΠΛςΙ κχΧῤῥΟς Τ'Ελῤῥθ' ΛηΠθ' κχΙεΟ -

Λ'ΛλΟΞ'. 'ςῤῥ·'Οχ μ' 'Ι'λΙΘθ' φλΙελ τι'ῤα :Ηβ'ΩΗζ'π Χυ'ζ' ·σηιΨ θ'ι'Η' ΗΩ' 'Ε'ιΗΖζ' Ιυί'πΗ - '
 φΘθ' Τ'ΜΒῤῥθ' Λ'χ'ίθ' Ωφδ ΛχαςΟ ϐ 'Ην'χΣθ' 'Ι'λΙΘ ϐ 'ΑχηΛΟθ' 'Ι'λΙΘ ὕΩλ ϐ Ωχ·θ' Ιῤ· "λ 'Ι'λΙΘ κχΙεΟ
 Ωλ ὕλ'ῤῥθ' φα Τ'Ελῤῥθ' Λ'ΛλΟΞ' τι'Ι Ι'Ι'Ξχ 'Ηχθ'ῤῥ 'ΕΤ'βη· 'Ι'λΙΘθ' ξΚπ κχΙεΟα ϐ ὕ'λῤῥΟΞώ' Τ'νΟ' "ρβιΟ κΟ
 . "ΠΛ'ΛεΟΞ'ς "ΠΙςΒς Λ'ΛλΟΞ' φθ'Οθ'·ς 'ΗΞΞ'λθ'

· ιΗΖζ̃ ΑΗπῖ̃ ΘυυγΗ Ὑθ̃ιλπ Ἐ̃ΙΞ̃ι : Ἴζ̃οζ̃ ΦΙὺζ̃

: ρυιΩζ̃ ή IT κι ·ιΗΖζ̃ ΑΗπῖ̃ ΘυυγΗ :όπῖ̃

ἘΛ'Ιό' ὕδελ μῖ̃ Λ·Ὶ̃ο ἩχιΘ'Ι ἄλπΙΕ' ϐ ΛΧν φῶρΒς μλ ἩλΙΘθ' ΕΙςΒ κχχεῶ τθ' ΕΙ'ῖ̃ ΛΧνχ
τιῖ̃ ΜηΛῶα ἩχΒΛ'Θθ' ΛΧνθ' ἩρΒς ἄλ' ϐ ῥΞ̃Ξ̃ τιῖ̃ ἩλΙΘθ' ἼλλΣ φῶθ' Ἴ'βΣ'ςλθ'· ῥλ'Μῶθ' σΙλς
. ὕχλῚ̃θ' ὕΛΦ μλ ἩηΛΙλθ' ἩλΙΘθ' ΕΙςΒ

orientation ὕχλῚ̃θ'· οΒςῶθ' οχιῖ̃ ΔιΦΣχ υΚθ' ὙχΙΕθ' φεχςΞῶθ' κςρβλθ' Λ'·ῶῖ̃ τιῖ̃ς
ὕχλῚ̃θ' ἩΧΕÈλ Ν'Ξ̃ τιῖ̃ κςεχ ΕΙςΒθ' κχχεῶ μ'α ὕχλῚ̃θ' Ἴ'Ὶ̃δςῶς Ἴ'Β'Ε ἩαΛῚ̃λ τιῖ̃ ΜηΛχ client
.ἩηΛΙλθ' ἩλΙΘθ' ΕΙςΒ υ' φιῚ̃βθ' ῥ'ῖ̃ ὠή'Λι' σΙλς πῖ̃Ὶ̃·ς ἩλΙΘθ' Ρ' ΣΘθ

τθ' Ἡ·ςΞνλθ' γςβῶθ'ς Μχλῶθ' ἩΒΛΙ· ὕχλῚ̃θ' κηΕ " : ῥν· ἩηΛΙλθ' ΕΙςΒθ'(zeithaml) ὕΛῖ̃ Ιεα
¹ ἼφΠθ' Ἡχ Σ'Θς ΛπςΒ

ἩνΛ'ελθ' μῖ̃ Αῶ'νθ'ς ϐ οχς'Ξχ ὦ μῆῶς ἄΥΛθ'· Φ·ῶΛλ ξ'Βῶ' μῖ̃ ἘΛ'·ῖ̃ ἩηΛΙλθ' ΕΙςΒθ'α μΚ'
μλ μςηχ μ' ἈΒχ ἩλΙΘθ' ΕΙςΒ κχχεῶ μ'α ϐ ΖθΚ τιῖ̃ Ἴ'ν·ς ϐ Ἴ'Ἴ'ῖ̃· ἩειῚ̃ῶλθ' Ἴ'ἦ'ΛΙό'ς Ἴ'Ὶ̃δςῶθ' μχ·
² : Ἡχθ'ῶθ' Ἀ'·Ξ'ῖ̃ τθ' ΖθΚ ΩΒΛχς ὕχλῚ̃θ' ΛΧν ἩρΒς

ἄχ'ςνς ἩλΙΘθ' Λ'χῶῶθ' Ἴ̃ἘλῚ̃θ' ἄΠΙΕχ φῶθ' Ἴ'ΛΠ'λθ'ς Λχχ'Ὶ̃λθ'· ἩαΛῚ̃λ ἩΞΞ̃λθ' σΙθ μςηχ ὦ Ιδ-1
. ἩλΙελθ' ἩλΙΘθ' ΕΙςΒ κχχεῶ φα ΛΠ'λ ὕΘθ ῥνςθςχ φῶθ' Ἡχ·Ξνθ' Ἡχλπῖ̃' τῶΕ ς' ϐ κρχΙθ Ἴ'ΛΠθ'

.ἩλΙΘθ φιῚ̃βθ' Ἴ'Ἴ'ῖ̃ Ἴ̃ἘλῚ̃θ' ῥ· ΖΛΙχ φῶθ' Ἀχθ'Ξ'ῖ̃ ἩαΛῚ̃λ φα ἩΞΞ̃λθ' ἘΛ'Ἴ' ἄΦΘῶ Ιδ -2

¹ - cristian debaix , joel brée , comportement du consommateur edition economica , paris , 2000, p 520.

² - cristian debaix , joel brée , ap .cit , p 520.

‘Ι‘ΛΙΘ’ φα ΛςΦΟιθ ‘Η·‘ΒΟΞ’ ΛςΦΟΟ κρθ‘ΎδςΟς ΤΈΛΎθ’ ‘Ι‘Β‘Ε μ‘ ‘ΗεχΕ· ‘ΗΞΞ‘λθ’ ‘ΟΛΟΎΟ ώ Ιδ - 3
Λ·ΟΎχ ολιεθ ‘λ μ‘ ΙεΟΎΟ ‘ριΎΒχ ‘λ ςπς ‘ΗΞα‘νλ ‘Ι‘ΞΞ‘λ ‘ΟΛΦ μλ ς ‘ρΞβν ‘ΗΞΞ‘λθ’ μλ ‘Ηλιελθ’
·‘Ξ‘νλ

κχχΕΟ ς‘ κρθ‘ΎδςΟ ‘ΗαΎλς ‘ρ‘ΈΛΊ ‘Ι‘Β‘Ε ΙχΙΕΟ ‘ρθ‘χν‘ηλ· Ρ ενθ ‘ΛΧν ‘ΗΞΞ‘λθ’ ΩχΦΟΞΟ ώ Ιδ - 4
·‘ρθ‘λΙΘ φα ‘ΕΙςΒθ’ σςΟΞλ ΙχΙΕΟ τιΊ ‘ΕΛΙεθ’ κΙΊ φθ‘οθ·ς Τ‘ΙΊ’ μΊ κρχΙθ ‘ΥΛθ’ σςΟΞλ

κχχΕΟ ‘ΗχιλΊ μ‘ τνΎλ· ϐ κρθ ‘Ηλιελθ’ ‘Ηχιηθ’ ‘ΗλιΟιθ ΤΈΛΎθ’ Ζ‘ΛΙ’ σςΟΞλ· ‘ΕΙςΒθ’ κχχΕΟ Φ·ΟΛχ
) ‘Ηχι‘λθ’ ‘Αν‘ςΒθ’ ‘ΟΙΟΘΛ ‘ΗχΛπςΒθ’ ς‘ ‘ΗχΞ‘ΞΊ’ ‘ΗλιΟθ’ τθ’ ‘Ηα‘Υό· ‘ΎλΠΟ ‘ΎχλΎθ’ ‘ΟΛΦ μλ ‘ΕΙςΒθ’
‘ΕΙςΒ κχχΕΟ ‘ΗχιλΎα ΖθΚ ‘Αν‘Β τθ’ ϐ ‘ΗλιΟθ’ κχΙΕΟ· ‘ΗΙΣ‘ΟΛθ’ (‘ΗχιΊ‘βθθ’) ‘ΗΞςλιλ ΛχΊ‘ς (‘ΗΞςλιλθ’
·‘ΗλιΟθ’ Τ‘ΛΠ ‘Ύ·δ ΤΈΛΎθ’ ‘Ι‘ΎδςΟς ‘Ι‘·ήΛς ‘Ι‘Β‘Ε τιΊ Λχ·η ‘ΎηΠ· ΙλΟΎχ ‘ΗλιΟθ’

: ·ιΗΖζ‘ ‘ΑΗπΊ ‘ΘουγΗ ‘Ε‘ΙΞ‘ι : ‘υλ‘Ο

‘ΥΕ·Ο μ‘ μλ Ι·ώ κρθ‘Β‘Ε φ·Ις ΤΈΛΎθ’ ‘Ι‘ΎδςΟ Ωλ κ‘ΈΟΟ ‘ΗλιΟ ϐ ‘Ι‘λΙΘ’ ‘Ι‘ΞΞ‘λ κΙεθ τΟΕ
φθθ’ φπ ΤΈΛΎθ’ ΛΧν ‘ΗρΒς μλ ‘ΕΙχΒθ’ ‘ΗλιΟθ‘α ϐ ‘ΗλιΟθ’ ‘ΕΙςΒ μχΞΕΟς ΛχςΦΟθ ‘Ύ‘Ξςθ‘ς γΛΦθ’ κΊ
ΤΈΛΎθ’ ‘ρχιΊ ΙλΟΎχ φθθ’ ‘Ι‘ΛΠ‘λθ‘ς Λχχ‘Ύλθ’ τιΊ ‘ΟΛΎΟΟ μ‘ ‘ΗΞΞ‘λθ’ τιΎα ΖθΚθ κρθ‘ΎδςΟ Ωλ γα‘ςΟΟ
‘ΕΙςΒ ΛχΞβΟ φα ‘ρχιΊ ΙλΟΎχ φθθ’ ‘Ι‘ΛΠ‘λθ’ κπ‘ ‘ΎΩλΟΟς ϐ κρθ ‘Ηλιελθ’ ‘ΗλιΟθ’ ‘ΕΙςΒ τιΊ κηΕθ’ φα
1: φιχ ‘λ ‘ΗλιΟθ’

: ·υΗΊ‘ΗΨό~ -1

μηλχ ‘ΎηΠ· μςηθ μ‘ υ‘ ο· ‘ΙΊΊς ‘λ ‘ΑΞΕ μςηθ ‘ΗλιΟ κχΙεθ τιΊ ‘ΗΞΞ‘λθ’ ‘ΕΛΙδ φπς
μλ ‘ΗεχδΙ ‘ΗλιΟ οθ κΙεθ μ‘ ΩδςΟχ ‘ΎχλΎθ‘α ϐ ‘ΗδΙθ‘ς ‘ΗΕΣθ’ μλ ‘Ηχθ‘Ί ‘ΗΒΛΙ· μςηθς ϐ ‘ρχιΊ Ι‘λΟΊ‘ώ’
‘πΤ‘Ι’ φα ‘ΗλιΟθ’ κΙελ τιΊ ΞΙ‘λΟΊ’ τθ’ ‘Ηα‘Υό· ϐ ‘Ύ·δ μλ ΞΙΊς κθ ‘λη Τ‘ΙΊ’ς ‘Ιδςθ‘· κ‘ΜΟθώ’ ‘ΥχΕ
φηχν‘ηχλ τιΊ ‘ΕΛ‘χΞθ’ ‘ΑΕ‘Σ ΙλΟΎχ μ‘η

: ·υΜπιηιζ~ -2

1- هاني حامد الضمور ، مرجع سبق ذكره ، ص 443. 446.

φλιελ ΑρΧλς 'Ι'Ιΰλθ' ὕλλ ϐ 'ΗχλιΘθ' 'ΗΞΞ~λθ' σιθ 'ΗΕ~ολθ' 'Ηχι'λθ' 'ΙΈχρΞοθ' τθ' ΛχΠχς
ΕΙςΒ τιΪ κηΕθ' τθ' ὕχλΰθ' "Βιχ μ'χΕΐ' μλ Λχλθ' φβα ϐκρΰλ ὕ'Σ'οώ' ὕ'Ξςς 'Ι'ςΙ'ς 'ΗλιΘθ'

ς 'ΕμρΒΐ'ς 'Ι'Ιΰλθ') 'Ηχι'λθ' 'ΙΈχρΞοθ'η ϐ 'ΗλιΘθ' 'Ηεα'λλθ' 'ΗχιηΠθ' Ρ'~Σ'οθ' ὕΕθ' μλ 'ΗλιΘθ'
(Ηθ'... Ι'λαΐ'

ὕΕλθ' κûχλΣ'ος φιûθ'Ιθ' ΑρΧλθ' ὕπ à 'ΗλχΙΕ 'ΗλιΘθ' κχχεο φα 'ΗλιΘοΞλθ' "χΒςθςνηοθ' ὕπ ζθΚ ὕ'λ
'Ηûλιελθ' 'ΗλιΘθ' 'ΕΙςΒ Νηΰχ μχιλ'ΰιθ' φΣΘΠθ' ΑρΧλθ' ὕπ àὕχλΰιθ' "Εχλλ 'ςΒ γιΟχ ξλςηχΙς
à ὕχλΰιθ

: •~Τ'ΗΜό~ -3

'ΗλιΘθ' κχιΕο τιΪ οολιδς ϐ κ'~Ι ὕηΠ· 'ΗλιΘθ' κχιΕοθ' Ι'ΙΰοΞώ' τιΪ 'ΗλιΘθ' κιελ 'Ελιε· γιΰοος
'ΗλιΘθ' κχιΕο ΙνΪ 'ΕΙ'ΰΞθ'ς Ν'λΕθ'· 'ΗλιΘθ' κιελ λςΨΠ 'Αν'Β τθ' ϐὕχλΰθ' "ρχθ' 'Ι'οΕχ υΚθ' 'Ιδςθ' φα
'ΗλιΘ φα "ή'λς 'ΙΰοΞλ ς 'Μπ'Β μςηχ υΚθ' κΨφλθ' ὕλ'Ϊ ὕλλ ϐ ζθΚθ' οοχΜπ'Β σιλς ὕχλΰιθ
.ΤΈλΰθ'

: Κ'ιψ~ -4

σιλ· γιΰοχ υ' ϐ "ρλιεχ μλς 'Ηλιελθ' 'ΗλιΘθ' φα 'Ηεθ'ς μ'λΐ'· λςΨΠθ' 'ΗΒλι μΪ Λχ·ΰο φπς
φπ "λ ϐ ζθΚ ὕ'λς ϐ "λπΈη ς' "ρλιελ μλ ς' 'ΗΞΞ~λθ' ξΚπ μλ 'ΗλιΘθ' φειο Α'~ονθ' 'Ηηλιλθ' λφ'Θλθ'
à γινα φα 'Ηαλή ς' 'ΗεΠ Λ'Β'οΞ'· ὕχλΰθ' κ'χδ' τιΪ 'Η·οΛολθ' μ'λΐ'

: (ήΤ'Ωηζ~) ϐυιΩζ~ 'Ε'Τ'Γζ~ ·ιΗΖζ~ θΗγι θοûΗ ·'ΤΙΗ-5

κπιχςΜος ΤΈλΰθ' 'Ι'Β'χ'ΟΕ' κρβος ΙχΙΕο τιΪ 'ΗλιΘθ' κιελ 'Ελιδ' σιλ τθ' λΠ~λθ' 'Κπ ΛχΠχς
τιΪ ὕΛΰοχ τΟΕ 'ΗλιΘθ' κιελ οΒ'οΕχ υΚθ' ΙρΒθ'ς 'Ιδςθ' μλ κη ϐ ζθΚ ὕ'λς ϐ 'Ηχ'νΰθ'ς 'Ηχ'Ϊ'λθ'·
à οοιηΠλ Ωλ οβφ'ΰος ὕχλΰθ' ΛΪ'Πλθ' 'ΗλιΘθ' κιελ κρβο σιλ "λ à "ρηλιχς ὕχλΰθ' 'Ι'Β'Ε

: φθ'οθ' ὕςΙΒθ' φα 'Ι'λΠ~λθ' ξΚπ ΔχΥςο μηλχς

• ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃τ̃ θουυη̃ Ε̃ιΞ̃ι : (04) θβι ρπη̃τ̃ζ̃

ΓΛΠθ'	ΛΠ̃λθ'

$\ddot{\gamma}\chi\lambda\ddot{\gamma}\theta' \text{ 'H}\chi\lambda\pi' \cdot \phi\dot{\iota}\zeta\theta'$ $\sigma\theta'\lambda'M\theta\theta' \Omega\lambda \ddot{\gamma}\lambda\ddot{\gamma}\theta' \text{ 'I}^*\dot{\iota}^*\Xi \text{ 'H}\lambda''\ddot{\epsilon}\lambda$	$\ddot{\gamma}\chi\lambda\ddot{\gamma}\theta^* \cdot \kappa^*\lambda\theta\pi\acute{\omega}'$	
--	---	--

Source : [www.ecogesam-ac-aix-marseille . fr](http://www.ecogesam-ac-aix-marseille.fr), service quality, (15 /00/05).

: • $\iota\text{H}\text{Z}\zeta' \text{ 'A}\text{H}\pi\dot{\iota}' \text{ '}\theta\sigma\upsilon\gamma\text{H} \text{ 'Y}\theta''\iota\lambda$: $\text{'}\acute{\omega}\zeta''\theta$

$\ddot{\gamma}\eta\text{P} \cdot \mu^*\text{B}\kappa\zeta\lambda\nu\theta' \mu^*\kappa\pi \text{ I}\lambda\theta\ddot{\gamma}\chi' \text{ 'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \text{ 'E}\iota\zeta\text{B} \kappa\chi\chi\epsilon\theta\theta \mu\chi\text{B}\kappa\zeta\lambda\nu \text{ I}\chi\text{I}\epsilon\theta \text{ 'T}\theta' \mu\zeta\theta\text{E}^* \cdot \theta' \ddot{\gamma}\Sigma\zeta\theta \text{ I}\epsilon\theta$
 $\cdot \text{'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \Psi\zeta\nu \text{ 'A}\Xi\Xi \ddot{\gamma}\chi\text{I}\ddot{\gamma}\theta\theta' \zeta' \acute{\upsilon}\chi\chi\eta\theta\iota\theta \text{ 'H}\iota \cdot \delta' \text{'H}\chi\lambda\chi\epsilon\theta\theta' \text{ 'I}^*\text{'A}\text{P}\ddot{\gamma}\lambda\theta' \mu\lambda \text{'H}\dot{\iota}\zeta\lambda\text{B}\lambda \text{ 'T}\iota\dot{\iota} \phi\Xi^*\Xi^*$

$\kappa^*\delta' \phi\theta\theta' \text{ 'I}^*\Xi'\text{'A}\text{I}\theta' \ddot{\gamma}\ddot{\epsilon}\theta \mu\lambda \text{'I}^*\nu\chi\nu^*\lambda\theta\theta' \ddot{\gamma}\ddot{\epsilon}\theta \text{ 'A}\rho\chi \text{ Servqual} \text{ 'I}\kappa\zeta\lambda\nu \text{ 'T}\lambda\Xi\chi$: $\text{'A}\pi\dot{\iota}\ddot{\omega}\zeta' \text{ 'Y}\theta\pi\iota\lambda$ -1
 $\text{I}\chi\text{I}\epsilon\theta \phi\alpha \text{ 'o}\lambda'\text{'I}\theta\theta\Xi' \text{'H}\chi\acute{\iota} \cdot \zeta\theta\kappa\zeta \text{'A} \text{'E}\zeta\text{B}\beta\theta' "$ parasuraman , leilthmal et berry " $\mu\lambda \ddot{\gamma}\eta \text{'}\rho \cdot$
 $\cdot \text{'}\rho\nu\chi\Xi\text{E}\theta \text{'H}\chi\beta\chi\eta \phi\alpha \text{'E}\text{I}\dot{\iota}'^*\Xi\lambda\theta' \zeta' \text{'E}\iota\zeta\text{B}\theta' \ddot{\gamma}\eta^*\text{P}\lambda \text{'A}\text{I}^*\Sigma\lambda \ddot{\gamma}\chi\text{I}\epsilon\theta\zeta$

$\kappa\rho\eta'\text{'A}\acute{\iota}\zeta \text{'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \sigma\zeta\theta\Xi\lambda\theta \text{'T}\ddot{\epsilon}\lambda\ddot{\gamma}\theta' \text{'I}^*\ddot{\gamma}\delta\zeta\theta \mu\chi \cdot \text{'E}\zeta\text{B}\beta\theta' \text{I}\chi\text{I}\epsilon\theta \phi\nu\ddot{\gamma}\chi \text{'E}\zeta\text{B}\beta\theta' \text{'I}\zeta\lambda\nu \text{'A}\Xi\Xi \text{'E}\iota\zeta\text{B}\theta' \kappa\chi\chi\epsilon\theta \mu'$
 $\text{'A}\chi \cdot \ddot{\gamma}\theta\theta' \mu\eta\lambda\chi\zeta \text{'H}\eta\text{A}\text{I}\lambda\theta' \text{'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \zeta \text{'H}\ddot{\gamma}\delta\zeta\theta\lambda\theta' \text{'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \mu\chi \cdot \gamma \cdot \text{'}\phi\theta\theta' \sigma\text{I}\lambda \text{I}\chi\text{I}\epsilon\theta\zeta \text{'H}\alpha\text{A}\ddot{\gamma}\lambda \text{'U}^* \text{'P}^*\rho\theta \phi\text{'I}\ddot{\gamma}\beta\theta' \text{'T}\text{'I}\ddot{\upsilon}\theta$
 1 : $\text{'H}\chi\theta^*\theta\theta' \text{'H}\delta\ddot{\epsilon}\ddot{\gamma}\theta^* \cdot \text{'}\rho\nu\dot{\iota}$

$$\Omega\delta\zeta\theta\theta' - \zeta'\text{'A}\text{I}\acute{\omicron}' = \text{Servqual: 'H}\lambda\text{I}\theta\theta' \text{'E}\iota\zeta\text{B}$$

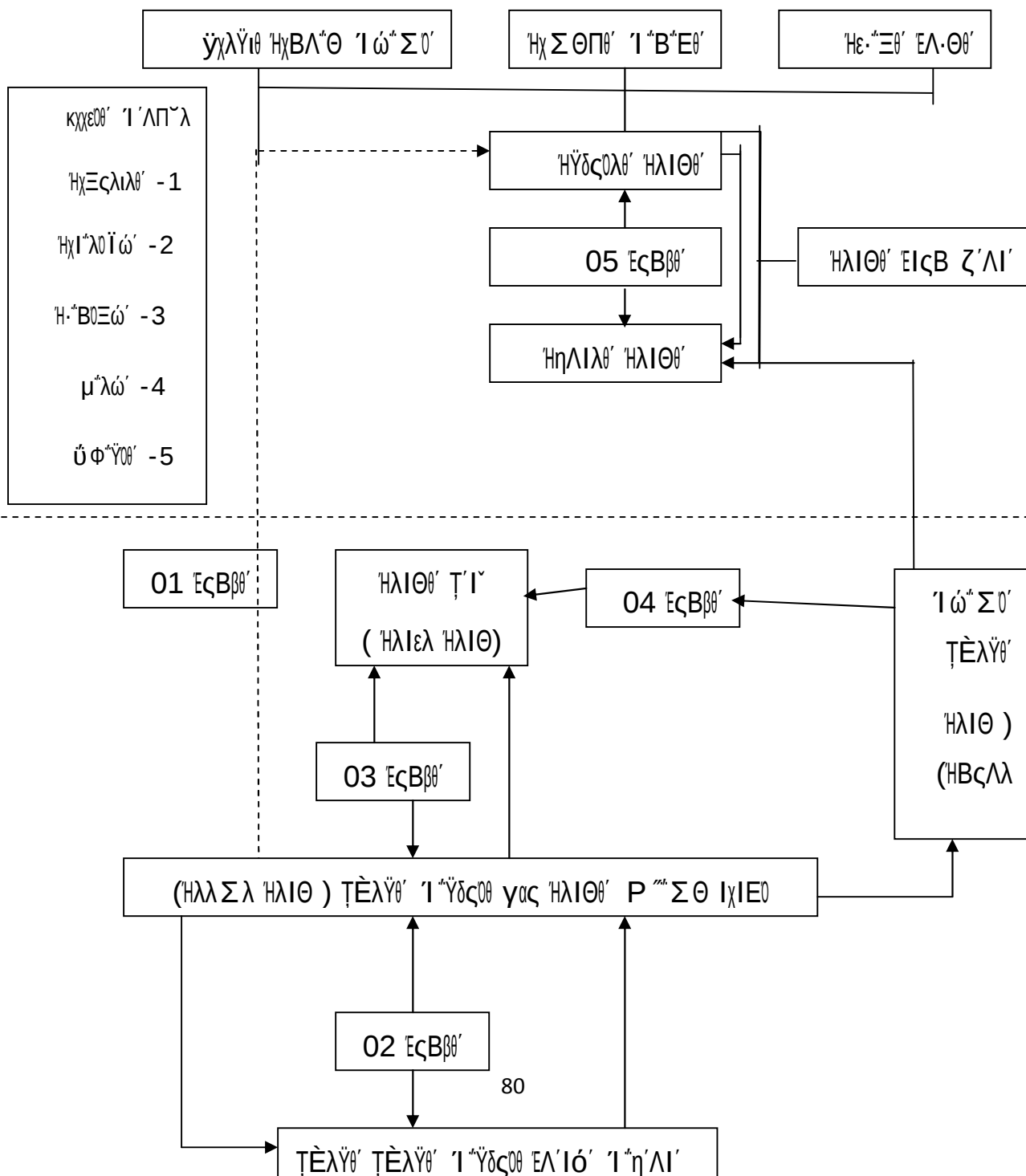
$\phi\alpha \ddot{\gamma}\Omega\lambda\theta\theta\zeta \text{'H} \cdot \zeta\text{'I}\phi\lambda\theta' \text{'E}\iota\zeta\text{B}\theta' \kappa\chi\text{I}\epsilon\theta \phi\alpha \text{'G}^*\text{B}\nu\theta' \kappa\text{I}\dot{\iota} \text{'A} \cdot \Xi\theta \phi\theta\theta' \text{'I}^*\zeta\text{B}\beta\theta' \text{'P} \text{'E}\zeta\text{B}\beta\theta' \text{'I}\kappa\zeta\lambda\nu \text{'I}\text{I}\text{E} \text{'I}\delta\zeta$
 2 : $\phi\theta^*\theta\theta' \ddot{\gamma}\eta\text{P}\theta' \ddot{\gamma}\ddot{\epsilon}\theta \mu\lambda \text{'}\rho\text{E}\chi\text{Y}\zeta\theta \mu\eta\lambda\chi$: $\text{'I}^*\zeta\text{B}\alpha \text{N}\lambda\theta$

- ناجي معلا ، قياس جودة الخدمات المصرفية ، مجلة العلوم الإدارية

¹ ، المجلد 25 ، عدد 02 ، جوان ، 1998 ، ص 165

² - نفس المرجع السابق ، ص 165

(servqual) 'ΕςΒβθ' 'ΙΚζλν : (14) κδλ ὃηΠθ'



Source : lambin. J.J , Marketing stratégique et opérationnel, lunad, paris , 2002 p 345.

1. **Απτή** Ζηλωτής είναι ο εργαζόμενος της εταιρείας που έχει ως αποστολή να προσφέρει στον πελάτη την καλύτερη δυνατή εμπειρία. Ο εργαζόμενος της εταιρείας πρέπει να είναι πάντα ευχάριστος, να έχει καλή διάθεση και να είναι πάντα έτοιμος να βοηθήσει τον πελάτη.

2. **Απτή** Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη.

3. **Απτή** Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη.

4. **Απτή** Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη.

5. **Απτή** Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη.

-2 **Υποπλήρωμα**

Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη. Η εταιρεία πρέπει να έχει καλή φήμη και να είναι γνωστή στον πελάτη.

(Taylor et Cronin)

¹ - , Service performance وتتكون من العبارتين وتعني أداء الخدمة Servper

‘ΗΛΙΘΙΘ φιΰβθ’ Τ’ΙÜθ ÿχλΰθ’ Ζ’ΛΙ’· Φ·ΟΛχ “χπ”ΒΘ’ “λςρβλ ίΚςλνθ’ ‘Κπ Λ”Φχ’ φα ‘ΕΙςΒθ’ ÜΛΰΘς
‘ΗΛΙΘθ’· ‘ΗΦ·ΟΛλθ’ Ι”ΰ·ϊ’ µλ ‘ΗΊςλΒλ Ν”Ξ” τιΊ Τ’ΙΊ’ κχχε0 : ον’ τιΊ ξ”ΒΘώ’ ÜΛΰχς ‘ΗΛΙελθ’
·‘ΗΛΙελθ’

κχχε0 τιΊ ΜηΛχς ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ κχχε0 φα ‘ΕςΒβθ’ ‘ΕΛηα Τ αΛ Ν”Ξ” τιΊ ξ”ΒΘώ’ ίΚςλν κςεχ
κ0χ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ µΰ ΖθΚ Φεα ÿχλΰθ’· ‘ΗΣ”Θθ’ ‘Ι”ή’ΛΙό’ ‘Αν”Β τιΊ ΜχηΛ0θ’ υΰ þ ‘ΗΛΙΘθ φιΰβθ’ Τ’ΙΊ’
Ωλ ÿλ”ΰ0θ’ ‘ΑΛ”Β0ς ‘Ι’Λ·Θς ‘Ηε·”Ξθ’ ΤΞλΰθ’ ‘Ι”ή’ΛΙό’ ‘Ηθ’Ι φπς ‘Ι”π”Β0ώ’ µλ Ψςνη “ρν’Ι Λχ·ΰ0θ’
‘ΗΛΙΘθ’ µλ ÿχλΰθ’ Üðςλ ςΰ ξ”ΒΘώ’ µΰ τνΰλ· þ ‘ΗΛΙΘθ φθ”Εθ’ Τ’ΙΊ’ µΊ “ΥΛθ’ σς0Ξλς þ ‘ΗΞΞ”λθ’
1.‘ΗΞΞ”λθ’ Ωλ οιλ”ΰ0 ÿΞΘ οεεΕ Ιð µςηχ υΚθ’ “ΥΛθ’ σς0Ξλθ “ε·Φ Üχη0χ

2 : ‘Ηχθ”0θ’ ‘Ι”Υ’Λ0αώ’ ίΚςλνθ’ ‘Κπ γας ‘ΕΙςΒθ’ κχχε0 ‘ΗχιλΊ µλΥ0ς

‘ΕΛςΣ· ΙΙΕ0 ‘ΗΛΙΘθ’ ÿςΕ ο0”ΰðς0 µ”α ‘ΗΞΞ”λθ’ Ωλ ÿλ”ΰ0θ’ φα ‘Ηε·”Ξθ’ ÿχλΰθ’ ‘ΕΛ·Θ ‘Α”χή φα -1
·.ρ0ΙςΒθ ολχχε0 σς0Ξλθ ‘Ηχθςΰ

µΊ ξ”ΥΛ κΙΊ µ”α þ ‘ΗηΛΠθ’ Ωλ ÿλ”ΰ0θ’ Λ’Λη0θ ‘ΗΒχ0νη ‘Ηλη’Λ0λθ’ ‘Ηε·”Ξθ’ ÿχλΰθ’ ‘ΕΛ·Θ τιΊ Τ”ν· -2
·‘ΕΙςΒθ τθςΊ’ σς0Ξλθ’ ‘ΗΰΒ’Λλ τθ’ ΞΙςεχ ‘ΗΛΙελθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ σς0Ξλ

ÿχλΰθ’ “ρ· κςεχ φ0θ’ φη’ΛΙό’ ÿχιΰ0θ’ ‘Ι”χιλΊ ÿηθ ‘ΗΙΣΕλ µςηχ ‘ΗΛΙΘθ’ σς0Ξλθ ÿχλΰθ’ κχχε0 µΰ -3
‘ΕΙΊ”Ξλ Λ0’ οθ þ ‘ΗΛΙΘθ φιΰβθ’ Τ’ΙΊ’ σς0Ξλ µΊ ÿχλΰθ’ “ΥΛ µ”α ‘Κηπς þ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ· γιΰ0χ “λχα
φα ‘ΗχΞχ”Λθ’ ‘ΙΞΘΙλθ’ ΙΕ’ Δ·Σχ “ΥΛθ’ µ”α Τ’ΛΠθ’ Λ’Λη0 ΙνΊς þ ‘ΕΙςΒθ ÿχλΰθ’ ‘Ι”ή’ΛΙ’ ÿχηΠ0 φα
·κχχε0θ’ ‘ΗχιλΊ

: ‘Ηχθ”0θ’ Λ”ηαΊ’ µλΥ0χ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒ κχχε0θ ‘ΑςιΞ”η ξ”ΒΘώ’ µΰ τθ’ Ρ Ι0ν οχιΊς

ÜΛΦ µλ “χιΰα ‘ΗΛΙελθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘ΕΙςΒθ ÿχλΰθ’ κχχε0 Λχ·η ÿηΠ· ΙΙΕχ ‘ΗΛΙΘθ φθ”ΰθ’ Τ’ΙΊ’ µΰ -1
·‘ΗχΛΙΘθ’ ‘ΗΞΞ”λθ’

¹- ناجي معلا ، قياس جودة الخدمات المصرفية ، مرجع سبق ذكره ، ص 362

²- نفس المرجع السابق ، ص 362

μ υ υ' ΗΞΞ'λθ' Ωλ ÿλ'Υ'00' φα 'Ηε·'Ξθ' ΕΛ·Θθ' οΞ'Ξ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒθ ÿχλ'Υ'0' κχχε0· "ΥΛθ' Φ'·0Λ' -2
 .χ·Ξν ÿΒ'ϊ' 'ΗιχςΦ 'Ηχλη'Λ0 'Ηχιλ'ϊ' κχχε00'

" ρ μ'λ'ϊ' ρ ũΦ'Υ'00' ρ 'Η·'Β0Ξώ' ρ 'Ηχι'λ0'ϊ'ώ') 'ΕΙςΒθ' σς0Ξλθ 'ΕΙΙΕλθ' 'Ι'ΛΠ'λθ' Λ·0'Υ0 -3
 SERVPERE" 'ϊΚςλν γας 'ΗΛΙΘθ' σς0Ξλ κχχε00 'ΗχΞ'Ξ' 'ΕΜχηΛ ρ('ΗχΞςλιλθ'

: ρπγζ · ΠύΖ

φπ ρβχΛΰΘ 'ΙΙΰΘ μ'ς 'ΕΙςΒθ' κςρβλ : μ· Ρ ΙΘΘΞν μ' μηλχ ὕΣβθ' 'Κπ ὕθςΰΘ ὕΞΘ μλ
 ζ' ρ ΙΛα ζ' ρ κ΄Χν ζ' ρ 'ΗλΧνλ ζ' ρ 'ΗΛΙΘ ζ' ρ 'ΗΰΙΞ ζ' 'ΗχιλΊ ζ' ρ Φ΄Πν) μ΄χηθ 'Ηχιθ' Ρ ΄ΣΘθ' "
 μηλ κθ 'ΕΙςΒθ' ΛςρΧς ρ 'ΗνχλΥ ζ' 'ΗΕχΛΣ 'Ι΄Β΄Ε Ψ·Π' τιΊ οΘΛΙδ φα ΝηΰνΘ φΘθ' (ρνλ ΑχΜλ
 'ΕΛς· φα 'ςλρΞ μχκθ' π'Ι'ςΛ ὕ·δ μλ ΛςΣΰθ' Λ·Ί 'ΕΙςΒθ' 'ΗβΞας κχπ΄βλ 'ΙΛςΦΘ ὕ· . 'ΗΕΛ΄·θ' Ιχθς
 ρ 'Ηιλ΄Πθ' 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' κ΄Χν κςρβλ τθ' ὡςΣςς Αονλθ' 'ΕΙςΒ κςρβλ μλ Τ'ΙΟ· ρ΄ρλχπ΄βλ ΛχςΦΘς
 πΜχηΛΘς ρο΄Βονλ 'ΕΙςΒ σςοΞλ μλ ροΛρΠ ΙΛοΞΘ 'ΗΞΞΰλθ'α ρ 'ΗΞΞΰλιθ 'Η·Ξνθ· 'ΕΛχ·η 'Ηχλπ΄ 'ΕΙςΒιθς
 'ΕΙςΒθ' 'Ηθ΄Ξλ Ωλ ὕλ΄ΰΘθ' Ιςο ὕλινΊ 'ΗΞΞΰλθ' μ' τθ' 'Ηα΄Υ' . πΙςΒς 'Α·Ξ ξΛ΄·ΟΊ΄· ὕχλΰθ' τιΊ
 γεΕΟλθ' Αονλθ' 'Ηε·΄Φλ κΘχ τΟΕς ρ 'Ηθ΄Ξλθ' ξΚρθ 'Η·Ε΄Σλθ' 'ΗβιηΘθ' μ΄·ΞΕθ' φα ΚΘ΄Ο μ' ρχιΊ ρνχΞΕΘς
 Αονλθ' 'ΕΙςΒ τιΊ 'Η·δΛθ' ΝΛ΄λΘ 'ΗλΧνλθ' ὕ·δ μλ πΛ΄Λδ' κΘχ φΘθ' 'ΗχΞ΄χεθ' Λχχ΄ΰλθ'ς 'Ι΄βΣ΄ςλθ' Ωλ
 Λ·Οΰχς . 'Ηχλ΄νΘλθ' οο΄Β΄Ε Ω·Πχ ς ὕχλΰθ' ΄ΥΛ γεΕχ Αονλ ζ' 'ΗΛΙΘ τιΊ ὕςΣΕθ' ὕΙρ· 'ΗΛΙΘθ' ζ'
 'ΗΞΞΰλθ' τιΰα ρ 'Ι΄ΞΞΰλθ' ὕΛΦ μλ ὡς·δς ὡ΄·δ 'Ιχεθ φΘθ' 'ΗΩχΙΕθ' ὕΘ΄Ιλθ' μλ 'ΕΙςΒθ' 'ΕΛ'Ι' κ΄Χν
 'Ηχ΄δςθ'ς 'ΗχΕχΕΣΘθ' 'Ι΄Τ΄ΛΒό΄ ὕΘ΄Ις μχΞΕΘθ' τθ' ὕΙρΘ φΘθ' ςΜχό΄ Λχχ΄ΰλ τνΰλ 'ΙχΒ κρβΘ μ'
 . Τ'ΙΊ΄ 'ΕΙςΒ γχεΕΘς 'ΕΙςΒθ' κ΄Χν 'Ηχθ΄ΰα μλ ΩαΛΘ φΘθ'

'ΗΛΙΘθ' Τ'Ι΄ ὕΰΒΘ Ρ ΄ΣΘθ' ξΚπ μ' 'Υχε 'ΗΰΙΞθ' μΊ ρΣ΄ΣΘ ὕΙΘΘΘ 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒ μ' ὕλη
 'Ι΄·ήΛς 'Ι΄Β΄Ε 'Ηχ·ΙΟ τιΊ 'ΗΞΞΰλθ' 'ΕΛΙδ σΙλ· γιΰΟλ 'Ι΄ΛΙΘθ' φα 'ΕΙςΒθ' κςρβλς . ρλιελ· Φ·ΟΛΛ
 .κρΟ΄ΰδςΟ 'ΑΞΕ ΤΞΛΰθ'

ρχα ὕχλΰθ' Λ·Οΰχ φΘθ' ρ 'ΗΛΙΘθ' Ρ ΄ΣΘ· 'ΗΦ·ΟΛΛ 'Ι΄ΛΠΰλ τιΊ ΙΛΟΰχ 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒ κχχεΟ μ'
 οβδ΄ςλς 'ΗχΣΘΠθ' οο΄Β΄χΟΕ΄ς 'Ηχι·εΟΞλθ' οο΄ΰδςΟ ὕΞΘ μλ ρλιΊ μλ 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒ σΙλΘ ΙΙΕλθ'
 . 'Ηε·Ξθ' ο·Λ΄ΒΘς

σιθ τῶςθ' :φν"Ωθ' ÿ Σ βθ'
τῆλϑθ'

: ΗυοιΗ

ΙςΒςλθ' Τώςθ' ΗαΛΨλ τιϊ ὕλΨο ρν^{...}·Μ Ινϊ φεχεΕ Τώς γιΘ τθ' τΨΞο φοθ' 'Ι'ΞΞ~λθ' μ' μς·Μθ' ΛΙεχ ώ 'Υχε· . ρν^{...}·Μ Ινϊ ὕλ'ηθ' Τ'αςθ'ς ὕλλϊ' Τώςθ' μχςηο τθ' 'Ηχ'ρνθ' φα ὕΣοθ κπΙνϊ 'ΕΛ'Ι' 'ΗχΒο'ΛοΞ' φν·οθ Ωα'Ιθ' ςπ μ^{...}·Μθ' Τώς 'ΑΞη μ' 'Υχε ι σΛθ' 'ΗΞΞ~λ τθ' οοΕλ'Ψο Λχίχ μ' ὕςΣς· τιΒοο ρο'λΙΘθς ρθ μχθ'ςλθ' μ^{...}·Μθ' μλ 'ΗεεΕολ Ι'''ςα 'ΗΞΞ~λθ μ' 'Υχε ι μ^{...}·Μθ' Ωλ 'ΗδΕΨθ' μ^{...}·Μθ' 'Ι'χΛοΠλ φπς ρχΙθ 'ΗαςΛΨλ 'ΗνχΨλ 'Η·Ξνθ γ·Ξλθ' ρν'λΥ· ζθκ μ'ν'λφώ' μλ 'Ηθ'Εθ 'ΗΞΞ~λθ' . ρθ μχθ'ςλθ'

ὕΕθ μλ ο'ώςς ὕλλΨθ' ρ'ΥΛθ υΛΧνθ' Λ'φó' ὕς'νοθ ὕΣβθ' 'Κπ ρ'νΣΣθ γιφνλθ' 'Κπ μλς

: μχχθ'οθ' μχλΕ·λθ'

βυιΩζ ~ΣΙ : βπψ~ 'ΙΓ'ιζ

ξύιΩζ ξόπ : τλ'οζ~ 'ΙΓ'ιζ

ῥχι ἰ ἑλῶ λῶ ὕλ'ς ὕῶ'ς τῆλ' ὕῶ' ἰ ὕδῶ ἰ ὕδῶ ἑλ' ἁλῶ'ς κρῶλ ὕλ' ὕῶ'ς

$\mathfrak{su}(2) \cong \mathfrak{so}(3)$ ή $\mathfrak{su}(2) \cong \mathfrak{so}(3)$: όπτ

 $1 \text{ } \wedge \zeta \lambda \theta'$

: 'Hχθ'οθ' 'I "ΧΕÈλθ' Λ"χÿλθ' 'Κπ μλΥ "Υχ' 'I Ιλςς

υΛΟΠΛ ὕχλ' ὕθ' τλΞχ : ἠχλ' ὕθ' ἠθ' Ε φα -

υλοπιθό' ζ' ιχθυόειθό' ι κίθουόειθό' ι φ' ρυθό' ζιρθόειθό' : ὕψι' ὕψι' μνηχ μ' μνηχ -

κχXv0ιθ 'Η·Ξvθ'. "χΒΛ'Θ ζ' "χιΘ'Ι ÿχλÿθ' μσηχ μ' μηλχ

ζ 'ΗΞΞ~λθ' Ωλ μςιλ~ΰοχ μχκθ' ὀ'Λφ'ϊ' ὀ'ιθλ κπ μ~·Μθ' ζ 'ΤΞλΰθ' " 1 "Υχ' ὕχλΰθ' ὀ'Λΰχς
·ρ· 'Ηνχΰλ 'ΗδΞ'ϊ κρΦ·Λθ

ροχι'ϊ 'ΕΙλὸΰλ φπ ὕ· 'ΗΞΞ~λ ὕ· φα 'Ηχλπ~ 'Ι'Λα'ϊ' Λωη~ " ον' τι'ϊ ὕχλΰθ' « Kotller » σΛχ μχΕ φα
ὕλ~ΰοθ' 'ΗΞΞ~λη ~ν·Β'ς μλ ον'ς οσ~Β~χΟΕ' ~νθ ὕλΕχ ὕκθ' Ρ ΘΠθ' ζπ ὕχλΰθ' μ~ τθ' "Υχ' Λ~Π~ ~λη
2 ~νθς οθ ΕΙχβλ 'ΕλςΣ· οΰλ

: βυιΩζ ρΗζ ·ιυγζπ ΞύιΩζ Φ~πλτ : ~υλ~ο

: ΞύιΩζ Φ~πλτ -1

3 : ~λπ μχ'ϊςν τθ' 'ΗΞΞ~λθ' 'ΤΞλ'ϊ κΞενχ

κρΥΰ· Ωλ μςιλ~ΰοχ μχκθ'ς 'ΗχβχΧςθ' κ~Ξδ'ϊ' ΩχλΒ φα μςιλ~ΰθ' τλΞχ : κσυηΖ~Ηζ ΞύιΩζ -1

4 : κπς μχχιθ'Ιθ' 'ΤΞλΰθ~· 'ΗΛΧνλθ' φα ὕ~λ'ϊ' Μ~Βνὼ

. 'Ηχιχ'ΙΠοθ'ς 'ΗχΒ~ὸνὸ' 'Ι~ΦΕλθ'ς 'ΑΰΠθ'ς ΦςΦΟθ' φα μςιλ~ΰθ' -~

'ΗΛΧνλθ' φα 'ΗχεχςΞοθ' 'ΗΦΠν'ϊ' ὕςεΕ φα μςιλ~ΰθ' -'Α

'ΗχλΠ·θ' 'Ιλ'ςλθ' 'Ελ'Ι' ὕςεΕ φα μςιλ~ΰθ' -'ϊ

'Ηχθ~λθ' 'ΗΦΠν'ϊ' ὕςεΕ φα μςιλ~ΰθ' -Ι

ΞΞ'ϊ~ 'Ελςηκλθ' 'ΗΦΠν'ϊ' Λχη φα 'ΗΛΧνλθ' φα μςιλ~ΰθ' 'Ηα~η -Ξ

τειοχς 'ΗΞΞ~λθ' ~ρΒονο φοθ' 'ΗλιΟθ' ζ~ 'ΗΰιΞθ' Ωλ ὕλ~ΰοχ μλ ὕη τλΞχ : κσυ'Ι~Ζζ ΞύιΩζ -2

19 Ρ 2007 μιΛ'ϊ' μ~λ'ϊ' ΩχΜςοθ'ς ΛΠνθ Απ~νλθ' 'Α'Ι' ι ΖιρὸΞλθ' ΖςιΞ ὀ~Ξςχ μ~λ'ϊ' 'ΗνχΙλς ι υΙχλςθ' κΞ~Β 'ΙςλΕλ -¹
'Ηαςηθ' 'Ηΰλ~Β ι 'Ην~Ξνὸ' κςιΰθ' 'ΗιΒλ ι μς~Μθ' 'ΗδΞ'ϊ 'Ελ'Ι' φα 'Ηλ~Πθ' 'ΕΙςΒθ' 'Ελ'Ιὸ φΒχθ'ΛοΞὼ' 'ΛςΙθ' ι φ~Φθ' μ~ΦιΞ ι κχΒΕ ὀ~Ξςχ² -
2008 ι γ~Λΰθ' 36 ΙΙΰθ'

182 Ρ 2006 ι μιΛ'ϊ' μ~λ'ϊ' ΩχΜςοθ'ς ΛΠνθ 'Τ~βς 'Α'Ι' ι 'ΤΞλΰθ' 'ΗλιΟς 'Ηιλ~Πθ' 'ΕΙςΒθ' 'Ελ'Ι' ι 'ΗηΛ'ΑΙθ' μ~λχιΞ μςλ~λ -³

206 Ρ ΞΛηκ γ~Ξ ΩΒΑλ 'ΤΞλΰθ' 'ΗλιΟς 'ΕΙςΒθ' 'Ελ'Ι' ι 'ΙςλΕ κΥ~η ΛχΥΘ -⁴

1 : κπς 'ΗλΧνλθ' Ωλ 'ΗχλχΧνθ' ζ' 'ΗχΛ'Ι' 'Ι'δÈ'Ι κρΦ·Λθ' ώς ι 'ρνλ 'Ηχ'ρνθ' 'Ι'ΒΛΘλθ'

μς·εθΛλθ'ς μςχθ'Εθ' μςηιρθΞλθ' - ~

μςΞα'νλθ' -Α

Τ'ΦΞςθ' - ι'

μςΙλςλθ' ζ' μςΜρΒλθ' - Ι

'Ι'δÈ'ÿ· κρÿλ 'ςΦ·θΛχ μ' μςΙ 'ΗλΧνλθ' μλ 'Ι'λΙΘθ' ζ' ΩιΞθ' μςλΙΘθΞχ μχκθ' Ι'Λα'ι' 'Ηα'η - ξ

'ΗχΛ'Ι' ζ' 'ΗχλχΧνθ'

φιΘ'Ιθ' ÿχλÿθ' τθ' 'Ηα'Υό· Λθτ ΛΣν'Ι' ι ΤÈλÿθ' Ψ'ςν' ÿλΠχα 'Ηιλ'Πθ' 'ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ÿΧ φα 'λ'

2 : ςπς φΒΛ'Θθ'ς

μηθ κπ'ΥΛ' 'ΑΒχ ΤÈλ'Ι' ΖÈλθ' ζ' κρΞ'ι' 'Ηιλε Λ·θÿχ 'Ηιλ'Πθ' 'ΕΙςΒθ' ΕΛ'Ι' ÿΧ φα : **δύιζ -3**

μ· ÿςεθ' υ' φΒΛ'Θθ' ÿχλÿθ' 'ΥΛθ 'Η·Ξνθ· ÿ'Εθ' ςπ 'λη 'ΗΞΞ'λθ' ΙςΒς 'Α·Ξ· Νχθ Τ'ΥΛό' 'Κπ

'ΥΛ γχεΕθθ 'ΗΒχθν ςπ ΖÈλθ' 'Ηλχδ γχεΕθ μώ ι ~Φ'Θ κρΞ'ι' 'Ηιλεθ 'Ηλχδ γιΘ φπ 'ΗΞΞ'λθ' 'Ηθ'ΞΛ

.φιΘ'Ιθ' ÿχλÿθ'ς φΒΛ'Θθ' ÿχλÿθ'

: **βυιΩζ ρΗζ ·ιυγζ -2**

κΙΘθΞθ 'ρν' ΙΒςα ÿχλÿθ' σΙθ 'Ηλχεθ' κςρβλ ÿςΕ 'ΗΞ'ΛΙ valarie zeilhamls 'ΥΕ'·θ' σΛΒ'

³ : φπ 'ΗβιθΘλ φν'ÿλ 'Ηÿ·Λ' μ'Ι' Λχ·ÿθιθ

'ΕΙ'βθ' μςηθ ΛÿΞθ' ÿδ 'λη μ'·Μθ' Τ ÿ·θ 'Η·Ξνθ· Low price Τ βθνλθ' ΛÿΞθ' φπ 'Ηλχεθ' -1

. ÿΥα'

206 P γ'Ξθ' ΩΒΛλθ' Νβν - ¹

33 P 2005 ι Λ'ΜΒθ' ι ΕΙχι·θ' ι 'ΑιΕΙ ΙÿΞ 'Ηÿλ'Β' ΕλςΠνλ Λχή ΛθΞχΒ'λ Εληκλ ι ÿχλÿθ' 'ΥΛ 'Ι'χΒθ'ΛθΞ' ι Η·χΞΕ ΕΙχΠη - - ²
 'Ηχιηρ ΛχθΞΒ'λ ΕΙ'ρΠ 'ΗχλχΦΞιθθ' 'Ηχσιίθ' 'Ι'ώ'Σθώ' 'ΗηΛΠ μχλΙΘθΞλ Τώς τι'Ι μ'·Μθ' Ωλ 'ΗδÈ'ÿθ' Λω' ι φλχλθθ' Λς'Π κχιΕθ' Ι·'Ι μχΛχΠ - ³

.68 P 2010 μχΦΞια ÿχιΘθ' 'Ηÿλ'Β' ÿ'λ'ι' ΕΛ'Ι' P ΣΘθ . 'χιÿθ' 'Ι'Ξ'ΛΙθ'

- 2- $\mu_{\lambda\chi\gamma} \mu^{\cdot\cdot\cdot} \cdot M^{\cdot}$ $T \ddot{Y} \cdot \rho$ $H\lambda I\Theta^{\cdot}$ $\zeta^{\cdot}$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $\xi I\chi\Lambda\chi$ λ $\tau i\ddot{I}$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $\ddot{Y}\Sigma E\chi$ $\mu^{\cdot}$ $\phi\pi$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ $\mu\varsigma\eta\theta$ -2
 $\cdot\text{on}\zeta\ddot{Y}\alpha I\chi$ $\cup K\theta^{\cdot}$ $\Lambda\ddot{Y}\Xi^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $\Lambda\Omega\eta^{\cdot}$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $\rho\nu\varsigma\nu B\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot}$ $\gamma i\phi\nu\lambda$ $\mu\lambda$ $H\lambda\chi\epsilon i\theta$
- 3- $\Lambda X\nu\theta$ $\mu^{\cdot\cdot\cdot} \cdot M^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $H\ddot{I}\zeta\lambda B\lambda\theta^{\cdot}$ $\xi K\pi$ ρ $\circ$ $\tau E Y$ λ $\ddot{Y} \cdot \epsilon\lambda$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $\rho\chi i\ddot{I}$ $\ddot{Y}\Sigma E\chi$ λ $\Psi\zeta\lambda B\lambda$ $\phi\pi$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ -3
 $\mu\chi \cdot \lambda\varsigma$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$ $K^{\cdot}$ $I\Theta\theta\Xi^{\cdot}\varsigma$ $\zeta\ddot{E}\theta\lambda\varsigma$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\pi$ $\mu\lambda$ $\rho\nu\varsigma\nu B\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot}$ $\mu\chi \cdot \lambda$ $H\delta\ddot{E}\ddot{Y}\theta^{\cdot}$ $N^{\cdot\cdot\cdot}\Xi^{\cdot}$ $\tau i\ddot{I}$ $H\lambda\chi\epsilon i\theta$
 $I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot}$ $\xi K\rho \cdot \Psi^{\cdot}$ $\theta\lambda\theta\Xi\ddot{E}\theta$ $\rho\nu\varsigma\lambda i\epsilon\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\chi E Y\theta\theta^{\cdot}$ $\Psi\zeta\lambda B\lambda$
 $\mu^{\cdot\cdot\cdot} \cdot M^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $H\chi\ddot{I}\varsigma\nu\theta^{\cdot}$ $\xi K\pi$ ρ $\circ\theta\ddot{Y}\alpha I$ $\cup K\theta^{\cdot}$ $\Lambda\ddot{Y}\Xi^{\cdot}$ $\ddot{Y} \cdot \epsilon\lambda$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $\rho\chi i\ddot{I}$ $\ddot{Y}\Sigma E\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $E i\varsigma B\theta^{\cdot}$ $\phi\pi$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ -4
 $\cdot\rho\chi i\ddot{I}$ $\mu\varsigma i\Sigma E\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $E i\varsigma B\theta^{\cdot}\varsigma$ $\circ\ddot{Y}\alpha I\chi$ $\cup K\theta^{\cdot}$ $\Lambda\ddot{Y}\Xi^{\cdot}$ $\mu\chi \cdot \lambda$ $\mu\Lambda^{\cdot\cdot}\epsilon\theta$
 $\mu\eta\lambda\chi$ $\chi^{\cdot}$ ρ $I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot}$ $\mu\chi \cdot \lambda$ $\mu M^{\cdot}\varsigma\theta i\theta$ $\mu^{\cdot\cdot\cdot} \cdot M^{\cdot}$ $\zeta^{\cdot}$ $\Lambda I^{\cdot}$ $\phi\pi$ " Buttbe " $K\theta^{\cdot}\ddot{Y}\theta^{\cdot}$ $\rho\alpha\Lambda\ddot{Y}\chi$ $\lambda\eta$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ -5
 $: H\chi\theta^{\cdot}\theta\theta^{\cdot}$ $H\theta I^{\cdot}\ddot{Y}\lambda\theta^{\cdot}$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ $\mu\ddot{I}$ $\Lambda\chi \cdot \ddot{Y}\theta\theta^{\cdot}$
 $I^{\cdot}$ $\chi E Y\theta\theta^{\cdot}$ $/ I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot} = H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$
- $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot\cdot\cdot}\zeta\beta\theta^{\cdot}$ $E i^{\cdot}$ χM $\ddot{Y}\ddot{E}\theta$ $\mu\lambda$ $\mu\varsigma \cdot M i\theta$ $H \cdot \Xi\nu\theta^{\cdot}$ $H\eta\lambda I\lambda\theta^{\cdot}$ $H\lambda\chi\epsilon\theta^{\cdot}$ $E i^{\cdot}$ χM $\mu\eta\lambda\chi$ $\text{on}^{\cdot}$ $\Delta Y\varsigma\theta$ $H\theta I^{\cdot}\ddot{Y}\lambda\theta^{\cdot}$ $\xi K\pi$
 $\phi\alpha$ $\chi^{\cdot}\theta^{\cdot}E$ $E i\varsigma B\varsigma\lambda\theta^{\cdot}$ $H\chi\Xi\alpha^{\cdot}\nu\theta\theta^{\cdot}$ $H^{\cdot\cdot}\chi \cdot \theta^{\cdot}$ $\ddot{Y}X$ $\phi\alpha\varsigma$ ρ $\rho\lambda i\epsilon\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\chi E Y\theta\theta^{\cdot}$ $\ddot{Y}\chi i\epsilon\theta$ $\ddot{Y}\ddot{E}\theta$ $\mu\lambda$ $\zeta^{\cdot}$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $\rho\chi\nu B\chi$
 $I\chi\varsigma M\theta$ $\Lambda B\chi$ $\chi^{\cdot}$ ρ $\circ\chi i\ddot{I}$ $X^{\cdot}$ $\beta E\theta^{\cdot}\varsigma$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $B^{\cdot}\chi\theta E^{\cdot}$ $\tau i\ddot{I}$ $\phi\epsilon\alpha$ $M\chi\eta\Lambda\theta\theta^{\cdot}$ $K I^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ B $K\rho\lambda\theta^{\cdot}$ $\mu\lambda$ $\gamma^{\cdot}\varsigma\Xi\ddot{I}^{\cdot}$
 $\cdot$ $\rho\nu\lambda$ $K\rho\nu^{\cdot\cdot\cdot} \cdot M$ $H\chi^{\cdot}\lambda E$ $\tau i\ddot{I}$ $\ddot{Y}\lambda\ddot{Y}\theta^{\cdot}\varsigma$ $\mu\chi\Xi\alpha^{\cdot}\nu\lambda\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\Phi^{\cdot}\Pi\nu \cdot K^{\cdot}$ $\lambda\theta\pi\omega^{\cdot}$
- $: \rho\nu\lambda$ $H\beta i\theta\theta\lambda$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $\rho \cdot$ $K\varsigma\epsilon\chi$ $\phi\theta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\chi E Y\theta\theta^{\cdot}$
- 1- $\mu\varsigma\eta\chi$ $\mu^{\cdot}$ η $\Lambda\Omega\eta^{\cdot}$ $\zeta^{\cdot}$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$ $\mu\lambda\Omega$ $\mu\varsigma\eta\chi$ $\mu^{\cdot}$ $\mu\eta\lambda\chi$ T $\Lambda\ddot{Y}\theta^{\cdot}$ $\Lambda\ddot{Y}\Xi$ $\varsigma\pi$: (Money) : $\ddot{Y}^{\cdot}\lambda\theta^{\cdot}$ -1
 $\tau i\ddot{I}$ $I\varsigma B\varsigma\lambda\theta^{\cdot}$ $\Lambda\ddot{Y}\Xi^{\cdot}$ $\tau i\ddot{I}$ $H\chi\alpha^{\cdot}Y$ $\acute{\epsilon}\theta^{\cdot}\lambda$ $\zeta^{\cdot}\nu\pi$ $\mu\varsigma\eta\theta\alpha$ $\Phi^{\cdot}\Xi\delta\acute{\circ}$ $\zeta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\eta\chi\Pi\theta^{\cdot}$ $\gamma\chi\Lambda\Phi$ $\mu\ddot{I}$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\Pi\theta^{\cdot}$
 $H\chi\alpha^{\cdot}Y$ T $\varsigma\Lambda I^{\cdot}$ $\zeta^{\cdot}$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$ $\tau i\ddot{I}$ $K\Sigma\theta$ $\zeta^{\cdot}\nu\pi$ $\mu\varsigma\eta$ $\phi\alpha$ $N\eta\ddot{Y}\theta^{\cdot}$ $\mu\varsigma\eta\chi$ $\mu^{\cdot}$ $\chi E i^{\cdot}$ $T \ddot{Y} \cdot \phi\alpha$ $H\ddot{Y}i\Xi^{\cdot}$
 $\cdot\Lambda\ddot{Y}\Xi^{\cdot}$ $\mu\lambda Y$
- 2- $\ddot{Y} \cdot \delta$ λ $I^{\cdot}$ $\Lambda\chi Y E\theta$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\Pi\theta^{\cdot}$ $H\chi i\lambda\ddot{I}$ $\ddot{Y}\lambda\Pi\theta$ $\mu^{\cdot}$ $\chi E i^{\cdot}$ $T \ddot{Y} \cdot \phi\alpha$: (Serch Cost) : $Y E \cdot \theta^{\cdot}$ $H\beta i\eta\theta$ -2
 $\mu\lambda$ $\Lambda\chi\Omega\eta\theta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ $\Lambda\chi Y E\theta\theta^{\cdot}$ $\xi K\pi$ $\xi K\theta^{\cdot}\theta$ $\mu^{\cdot}$ $\mu\eta\lambda\chi$ ρ $\ddot{Y}^{\cdot\cdot\cdot} I \cdot \theta^{\cdot}$ $H\nu\Lambda^{\cdot}\epsilon\lambda$ $\ddot{Y}\varsigma i E$ $\mu\ddot{I}$ $Y E \cdot \theta^{\cdot}$ $\ddot{Y} \cdot \delta$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\Pi\theta^{\cdot}$
 $\cdot$ $I^{\cdot}$ $\delta\varsigma\theta^{\cdot}$
- 3- $\phi\alpha$ $\mu\varsigma \cdot M i\theta$ $H\Phi \cdot E\lambda\varsigma$ $H \cdot \ddot{Y}\Sigma$ $\mu\varsigma\eta\theta$ $I\delta$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\Pi\theta^{\cdot}$ $H\chi i\lambda\ddot{I}$: (Psychi Cal Cost) $H i\chi I \cdot \theta^{\cdot}$ $H\beta i\eta\theta\theta^{\cdot}$ -3
 $\phi\nu I \cdot$ $I\varsigma\rho B$ $\Lambda i\Phi\theta\theta$ $\rho\nu^{\cdot}$ $Y\chi E$ $I^{\cdot}$ $\nu^{\cdot}B\Lambda\rho\lambda\theta^{\cdot}$ $\phi\alpha\varsigma$ ρ $I^{\cdot}$ $\chi\ddot{I}\ddot{I}^{\cdot}$ $K\Xi^{\cdot}\varsigma\lambda$ $\phi\alpha$ $T^{\cdot}$ $\Lambda\Pi\theta^{\cdot}$ η $\mu^{\cdot}$ $\chi E i^{\cdot}$ $T \ddot{Y} \cdot$
 $\phi\alpha$ $H \cdot \varsigma\ddot{Y}\Sigma$ $\mu\varsigma \cdot M^{\cdot}$ $I B\chi$ $I\delta$ $\chi^{\cdot}$ $\mu\chi\Lambda\theta\Psi^{\cdot}$ $\Omega\lambda$ $K E^{\cdot}M\theta\theta^{\cdot}\eta$ $I^{\cdot}$ $\chi I E\theta$ $E i\ddot{I}$ $H\rho B^{\cdot}\varsigma\lambda\theta$ $\Lambda\chi \cdot \eta$ $\phi i\epsilon\ddot{I}\varsigma$
 $\mu\lambda$ $\zeta^{\cdot}$ $I^{\cdot}$ χB $\mu\chi \cdot \Lambda i\lambda$ $\Lambda\chi\eta$ $\mu\chi\beta X\varsigma\lambda$ $\Omega\lambda$ $\ddot{Y}\lambda^{\cdot}\ddot{Y}\theta i\theta$ $\Lambda\Phi Y\chi$ $I\delta$ $\chi^{\cdot}$ ρ $\circ^{\cdot\cdot\cdot} \cdot \Lambda\delta\ddot{I}$ $H \cdot \Xi^{\cdot}\nu\lambda\theta^{\cdot}$ $H\chi I\rho\theta^{\cdot}$ $\Lambda^{\cdot}$ $\chi\theta\theta^{\cdot}$
 $\cdot$ $\mu\varsigma \cdot M i\theta$ $H\chi\nu I \cdot \theta^{\cdot}$ $E\Lambda\Phi^{\cdot}\theta\lambda\theta^{\cdot}$ $\mu\lambda Y$ $\Lambda\Xi\theta E\theta$ $\ddot{Y}\lambda^{\cdot}\varsigma\ddot{Y}\theta^{\cdot}$ $\xi K\pi$ ρ $K\rho\nu\ddot{I}$ $H\beta i\theta\theta\lambda$ $I^{\cdot}$ $\alpha^{\cdot}\epsilon\Omega$

ἩχΞχ"Λθ' γ'εΕθ' φα Ἡλ*ϊ ἩΞΞλ ζ' ὕ*λϊ' ἩΞΞλ '1νῆ τ'ζΞ ἩΞΞλ υῖ τ'Ελγθ' Ἡχλπ' μληρ

1: 'Hxθ'0θ'

'ΗΞΞ~λθ' ΙςΒςθ ΙχΕςθ' ΛΛ·λθ' ςπ ÿχλÿθ' *

'HχδΛ00θ' Ρ Λαζ 'HχβχΧςθ' Ρ Λβθ' γιΘ φα Ν'Ξϊ' ζπ ÿχλÿθ' *

Λ'Λε0Ξώ'ς ζλνθ'ς Δ·Λθ' γχεΕ0θ 'ΗιχΞςθ' φπ ὕλλ῾θ' ἰ'Β'Ε Ψ·Π *

*πMχλ0 'Η·ςÿΣς 'Ι 'λΙΘθ' 'ΗχΦλν *

ἩΞΑ΄νλθ' Ἡα΄Ωης γ'ςΞϊ' Ω·ΠΘ *

Ἡ ἐξ ἐλθὶς ἡ χροιά ἡ χροιά ἐλθὶς. Τὸ χρῶμα *

. Ἡλ' ὕθ' ἩλΧνλιθ υςνῦλθ'ς υΙ'λθ' κ'ΙΙθ' μχλ'ο *

[illegible]

: θοωι βι΄ωηζ αΙΤπ ξύιωζ Τ΄ιλ: τλ΄οζ ΦΙϑζ

ο· γλ΄ΰοχ υκθ΄ ΑςιΞ΄΄ φα μληχ ΄ΕΙχΒθ΄ Λχής ΄ΕΙχΒθ΄ ΄ΗΞΞ΄λθ΄ μχ· γλβθ΄ μ΄· ΄Ηχ΄Ι· ΄ςςεθ΄ μληχ
 ΖςιΞθ΄ ΄Ηχηλ΄νχι ΄Ηΰχ·Φθ κ΄οθ΄ κρβθ΄ ΄ΕλςΛΥ Λλ΄΄ ΄Κπ ΄ΑιΦοχ Κ΄ ρ ΤΞλ΄ΰθ΄ Ωλ ΄ΗΞΞ΄λθ΄ ςβΧςλ
 ΄ΛΧνς ρ κπιχθ΄εθς κρλχδς κρθ΄Β΄Ες κρ΄ΰα΄ςΙς κρθ΄΄΄΄ς ΤΞλ΄ΰθ΄ ΄ΗχΣΘΠθ΄ Φ΄λν΄΄ ΄ΣςΣΘς φν΄Ξνó΄
 ΄ΕΛΠ΄΄ ΙΙΣθ΄ ΄Κπ φα κΙενΞ ΄ν΄α Ρ ΄Θ Ω·Φ ΄΄Κ ΄΄χ΄Υδ μλ ΤΞλ΄ΰθ΄ Ωλ γλ΄ΰοθ΄ ΄ΨςΥςλ οΕΛΦχ ΄λθ
 Ωλ γλ΄ΰοθ΄ ρ΄΄·΄΄ ΄΄Χςλθ΄ τι΄΄ φ΄΄·νχ φοθ΄ ΄Η·Ξ΄νλθ΄ ΄ΗεχΛΦθ΄ Γ΄Λοδ΄ Ωλ ΤΞλ΄ΰθ΄ ΄ΗχΣΘΠθ΄ Φ΄λν΄΄ μλ

Φλν γη

: φπς

1:Passive Customer τ΄ηΜζ βυιωζ όπτ

: ·υΠΖΞζ νΗ΄ΟΠ †

Ι΄΄ςδς γςΣ΄· ΄ΗαΛ΄ΰλθ΄ κρχιθ ΄ΗΞΞ΄λθ΄ τθ΄ μςΙαςχ μχκθ΄ ΤΞλ΄ΰθ΄ ΩχλΒ μ΄ ΛςΣοχ ώ μ΄ ΄ΑΒχ
 κρθ΄ΰχ·Φ· μςχ·ΙΞ) μςχθ΄ηρ΄ ΛΘψ΄ Τ ΄΄·θ΄ μ΄αρ κρΥ΄΄· ραΛ΄΄ ςθ τθΕς ρν΄΄ μςΩΕ·χ φοθ΄ ΄ΗλΙΘθ΄
 (΄ΗχΒ΄Μλθ΄ς γΒΘθ΄· μςβΣοχ κρα κρ΄΄·Φς
 Κ΄Θο΄ φα ~Φ· ον΄ ρΗΧεχς ζ΄·Ον΄· Τ΄΄΄Σό΄ φα οθ·ήΛς οο΄΄Ξ΄ ΄ΕΛΩη· φ·ΙΞθ΄ γχλ΄ΰθ΄ ΄΄Σοχ ΖθΚη
 ΄λλρο΄ΰλ ΖοχΙΕ Τ΄νΩ΄ ΄ΕΛχΩη ΄΄΄΄ςΥςλ φα Ληβχρ ΄Η΄Ξ΄ μλ οχι΄΄ οΕΛΦο ΄λθ ΙςΙΛθ΄ Τ΄Φ΄΄ς ΄΄Λ΄Λεθ΄
 οΕνλχ ο΄ΰλ οοχΥδ υκθ΄ ΄΄δςθ΄ μ΄ γχλ΄ΰθ΄ ΄΄Π Ιεο΄ΰχς ΖοχΙΕ σςοΕλθ ο·΄΄χοΞ΄ς ξΜχηΛο ΄ΗΒΛΙ μλ γιεχ
 .΄΄Λ΄Λδ μλ ξΚΘοχΞ ΄λχα οηΛΙχ υκθ΄ ΛΦΘθ΄ γχιεοθ ΄ΗΣΛα

¹ - ناجي معلا " خدمة العملاء " مدخل اتصالي سلوكي متكامل ، زمزم ناشرون وموزعون عمان الأردن الطبعة الأولى 2010 ص 124

·ΓΙΗγΙζ̃ ρι̃ΩΗζ̃ ·γυIT - '

Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ' τιİ ο0ΛΙδ κIİ Τ'Λς 'Ηνλ'ηθ' Α'·Ξİ' τθ' ὃςΣςθ' ὃς'Ε ς 'Λς·Σ μη -

ο·ήΛχ ὡ υΚθ' ξ'Β0ώ' φα ὀΛΣ0θ' τθ' ξΛΒ0 ὡ -

.ο0·ήΛ γεΕχ 'λ τθ' ὃςΣςιθ ξΛχ'Ξ -

ξΛχ'ή 'ρεεΕ φ0θ' 'χ'Μλθ' τιİ 'ΗιΩλ' οχΦŸ0 μ̃η ὃςε0 'λ· ο0İ'νδ γλŸ0 φ0θ' 'ΗθIİ'· οχθ' Ζ0χIE κİI -

·ρBρν τιİ 'ςΛ'Ξς Ζ'χ'Σς 'ςι·δ μλλ ΤÈλŸθ' μλ

.ξIρBς ο0δς 'Ηχλπ· Ζ'ΛΙό' οχIθ γλİ -

¹:SKEptical Costumer δεΞΗιζ̃ ρυιΩζ̃ : 'υλ'0

φα 'Ηε0θ' κIİς ΖΠθ' τθ' 'Ηεχλİ 'ΗİΜν· ΤÈλŸθ' μλ φλνθ' 'Κπ 'Ηχ ΣΘΠ ὀ Σ00 : ·υΠΖΞζ̃ νΗ'0Π ‡

ŸχλŸθ' ὃς'Εχς ρ 'ρθ οθςε0 'λθ 'ΗχΛΘΞθ' τιİ υςΦν0 'Ηχληρ0 'ΗBρι· 'Ηχ ΣΘΠθ' ξΚπ κΞ00 'λη μχΛΘψ'

ρ ŸχλŸθ' 'Κπ ŸΩλ ξIχΛχ 'λ ὀΛŸ0 μ' 'Η·ςŸΣθ' μλ ΖθΚη ρ οθςε0 'λ ὃηθ μ'πΛ· ΑιΦ ξΚπ 'Ηχ ΣΘΠθ' ςΚ

'Ηχ ΣΘΠ ο· ὀ Σ00 'λ Ωλς ρ 'Ηε·Ξ 'I'Φ'·Ε' 'ΗBχ0ν οχIθ 'I Iθς0 Iδ 'I'π'Β0ώ' ξΚπ μςη0 'λ '·θ'ής

.ο0ιλ'Ÿλ 'IνΞΕ' 'λ 'Κ' 'IχB Èχλİ μςηχ μ' μηλχ ονηθς ρ οŸλ ὃλ'Ÿ0θ' φα 'Η·ςŸΣθ' μλ ŸχλŸθ' 'Κπ

·ΓΙΗγΙζ̃ ρι̃ΩΗζ̃ ·γυIT - '

ὃςεχς φİIχ 'λχα ο0θI'Βλ ὃς'Ε0 ὡ-

ο0εΩ κIİς οηΠ οχιİ τν·χ υΚθ' Ν'Ξİ' 'ΗαΛŸλ ὃς'Ε -

ξIΙΛ0ς οηςηΠ 'ρ· ŸχΜ0 'ΗεχΛΦ· ξΛς'Ε -

τιῖ ο·ν^νΒ μλ ἡχ^νΙ·λ ἰ^νε^να^νςλ τιῖ ζθςΣΕ γχλΦ μῖ οῖλ ΕΛΚΕΘ^ν ἡεῶθ^ν μλ ΛςΞΒ Ἰ^ν· ὕς^νΕ -
κΜἘθ^ν ἡεῶθ^ν ςΒ γχεΕΘ μχε τθ^ν οῖλ ΖῶχΙΕ ψςΥςλθ ἡχ^νἸΛβθ^ν Ἀν^νςΒθ^ν Τ ῖ·

¹: Talkative Customer¹ οἰοζ^ν βυιζ^ν : ὄζ^νο

ξΚπ μλ ὕχλῖθ^ν ς βμχΛΘψ^ν Ωλ ὕΙΕΘθ^ν φα ΕΙχΙΠ ἡ·ήΛ· ἰ^νΛαῖ^ν Τ ῖ· ὕ ΣΟχ : ·υΠΖΞζ^ν ν^νἠ^νῶΠ ἰ
(ἡ·^νἸ^νΙ^νθ^ν) ἡπ^νἠβθ^ν· ὕ ΣΟχ ς Λχῖθ^ν ἡΩΙ^νΕλ φα ἰ^νδς μλ οχΥεχ^ν ἡ· ΩΟΛΟχς Ἐλ^νΒλ ἡ^νχΙ Σ Λ·οῖχ^ν ἡ^νβθ^ν
ΦιΘ τθ^ν ἡ^νΒιχ ς ονχ·ς ζνχ· Λ^νςΕ μλ ΛςΙχ^ν ἡ^ν τιῖ Κ^νςΕΟΞἘθ ἡ^νἸΜν τιῖ ὕχλῖθ^ν ἡ^νΚπ ἡ^νχΣΘΠ υςΦν^νς
τθ^ν ΖΛΒς ΖΟθ^νΛΟΞ^ν ἡ^νρ^νΟΦΞ^νς· ονηλχ^ν φ^νθ^ν Ἀ^νχθ^νΞἰ^ν ΛχςΦ^ν φα Λη^νο·λ ον^ν ς ἡ^νρΥῖ· ἡ^νἸςΥςλθ^ν
·ΛΚΕς ἡ^νΣχΛΕ μη^νο κθ^ν μ^ν ὕ^νχΙ^νΕ^ν

: ·ΓΙ^νἡγ^νιζ^ν β^νι^νΩ^νζ^ν ·γυ^νΙΤ - ἡ^ν

οῖλ ΖῶχΙΕ ἡ^νν^ν ΛΚΕς Ρ ΛΕ· οιλ^νἸ -

οχθ^ν ΖῶχΙΕ φα ΕΛ^νἡ^ν·λθ^ν κ^νλΜ· Ζ^νΞλ^νό ἡ^νλ^νἸ ὕς^νΕ -

ἡ^ν·Ξ^ννλ ΖθΚ ἡ^νχ^νΛ ἡ^νλη ὕΙΕΘθ^ν ἡ^νΣΛα οΦ^νἸ^ν -

ὕΙΕΘθ^ν ἡ^νΣΛα οχΦ^νῶ ἡ^νλιν^νἸ ἡ^νἡ^νχ^νἸ^νς ἡ^νἸ^νΛ^ν μλ οχΙ·χ ἡ^νλ τιῖ γ^να^νς -

ο^νἡ^νΕ^νΛ^νδ^νω ΖΛχΙε^νς ζν^νν^νλ^ν μῖ Λ·Ἰ -

ΛΘ^ν ὕχλ^νἸ Ωλ ὕλ^νῖ^νοι^νθ Ἀ^νΙ^ν· ον^νΚ^νῶΞ^ν ὕς^νΕ Ἀ^νχθ^νΞἰ^ν ξΚπ ἡ^νχθ^νῖ^να κ^νΙ^νἸ ἡ^νθ^νΕ φα -

ο^νἡ^νΕΛ^νε^νλ φα ἡ^νχ·ἡ^νΒ^νχ^νω^ν Ἀν^νςΒθ^ν· ξΛῖ^νΠ^ν -

¹ - مأمون الدراكة مرجع سابق ذكره ص 185

:¹Egotistical Customer (Χίηλιζ) Ιηιέιζ βυιΩζ :Ψ~I

“λινϊ “Ψν Σ μΞΕχ on· ξΛςΨΠ ὕχλΨθ’ ‘Κπ ‘Ηχ Σ ΘΠ Μχλθ φ00’ ΔλÈλθ’ κπ’ μλ : ·υΠΖΞζ νΗΨΠ ‡
 þ ‘ΕΛΦΞθ’ς Μχλθθ’ ‘I·ΨΜνς ‘I·π‘Β0’ οχΙθ Ιθς0 ‘λ ‘·θ‘ή ο0‘Κθ οη’ΛΙ’ φα ο0ίθ·λ μ’ μςΛΘψ’ ξΛΧ0νχ
 μλ ‘ΗΙΒΨ φα “λ”Ι ςΙ·χ on‘α ‘Κρθς þ ‘Ηε00· φθ‘Ψθ’ ξΛςΨΠ τθ’ “λ”Ι ξΙςεχ ΦΛβλθ’ ξΛςΛή μ‘α ΖθΚη
 ὕΞχ on’ þ ‘ΗθςρΞ· Λ“0χ þ ὕλΨθ’ μλ Ζ0δ“Ψ· ὕς‘Εχς ‘ΥχΙΕθ’ φα ‘ΗΨΦ‘ελθ’ τθ’ “Βιχς Λ·Σθ’ Κα“ν ξΛλ’
 ‘ΗχηςΙΞθ’ οΦ“λν Τ’Λς ‘Ηνλ‘ηθ’ ‘Ηχ0‘Κθ’ Ωα‘ςΙθ’ γλΨ μ‘η “λρλς ΤφΠ ὕη ὕΛΨχ on· ξΛςΨΠθ ΖθΚς ‘Λχ0η
 ΤÈλΨθ’ μλ Ψςνθ’ ‘Κπ σΙθ φηςΙΞθ’ οΒς00’ ‘Κπ Γ“λΒ Δ·η ΩχΦ0Ξχ ΔΒ“νθ’ ‘Ηλ“Ψθ’ ‘I·δÈΨθ’ ὕΒΛ μ‘α þ
 κρΨλ ὕλΨ00’ς

: ·ΓΙΗγιζ βιΨΗζ ·γυΙΤ - ‘

‘ΗΨΛΞ· ο0ιλ“Ψλ Τ‘ρν’ ὕς‘Ε -

ο0Λχ“Ξλ τιΨ Ρ ΛΕ’ -

κχεθ’ υ‘Λθ’ ‘ΑΕ“Σ on‘ς ‘Ηίθ· ‘Ηχλπ’ ςΚ Ρ ΘΠ on’ τιΨ οιλ“Ψ -

ο0‘ΕΛ0ελς ο”ΛΨ φα οιλ“Β -

‘ΗχΨΛβθ’ ὕ”Ξλθ’ φα οχ‘Λ ‘ΑιΦ’ -

ὕΙρθ’ τιΨ ΜηΛς ὕχΣ“β00’ φα ὕςΘΙθ’ μΨ ΙΨ0·’ -

·οΨλ Λ‘ςΕθ’ φα ‘ΕΛΙ“·λθ’ κ“λΜ Ψ‘Μ0ν’ ὕς‘Ε -

¹ - Μάμον الدراكة مرجع سابق ذكره نفس الصفحة

:1Indecisive Customer ΗΗΙΉΙζ̃ βυιΩζ̃ :~Μι~Ζ

τθ' ΛΧνχ "λη ξΙΛβλ· Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ' τιϊ ΈΛΙεθ' κΙΨ· ΤΈλΨθ' μλ φλνθ' 'Ιπ ὀ ΣΟχ : ·υΠΖΞζ̃ νΗ'ϑΠ ‡
 ΜχλΟχς οΩχΙΕ φα 'ΙΙΛΟλς Ιη'Ολ Λχή ςΙ·χ· "ρχιϊ σςεχ ὡ Η·Ψ Σ Ηχιλϊ "ρν' τιϊ Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ' Ηχιλϊ
 μ'χΕϊ' κΧΨλ φα "Βιχς ΗιχΕΟΞλ μςη፬ Ι'η፬ (ώ) ς' (κΨν)Α ο፬·"Β' μ' ὡ' ὕΛ τιϊ Λ'Λεθ'Ξώ' κΙΨ·
 οχα ξΛΦΥ፬ (γΜ'λ) 'ΙΛΕ ὀδςλ φα ὕχλΨθ' 'Κπ ΩΥς 'Ιθς'Ε "λ 'Κ'ς ΛΘ‡ 'Ιδς τθ' ξΛ'Λδ ὕχΒ'፬ τθ'
 . 'Ι'Λ'Λδ μλ ζΘΚ οχιϊ ξΛΒχΞ "λχα Η·ήΛθ' κΙϊ υΙ·χ ον'α Λ'Λδ Κ'ΘΟ' τθ'

:·ΓΙΉιζ̃ βι'ΩΗζ̃ ·γυΙΤ- '·

ΕΙςΙΕλ ολ'λ' Λ'χ'ΟΘώ' Ρ Λα μ'. ὕχλΨθ' 'Κρθ Δχλι፬θ' ὕς'Ε-
 .γίίλ ΗιχΙ·θ' ὕςΙΕθ' τθ' γχΛΦθ' μ'. ξΛ'ΨΠό ζΛΥν 'Ι'ρΒς μλ οΥΛΨ፬ "λχα "λΞ'Ε μη-
 μχπ'Λ·θ'. ζ'Λ'ς ζθς'፬ κχϊΙ፬ ὕ፬θ μλ ζΘΚς γφνλθ' τθ' οχ'Λ Λ'ε፬α'. "ρχα ξΛΨΠ፬ ΗεχΛΦ· οΠδ'ν-
 'Ηχεφνλθ' Α'.Ξ'ι'ς
 μ'η ο· ζ'ε፬ μ· ξΛΨΠ'ς ΛηΠθ' οθ κΙδ 'Ι' Σ፬፬θ 'Ηχ· οΨλ ζΛ'ςΕ μλ 'ςΛΘθ' ζχιϊ Ρ ὕ፬Ξ' 'Κ'-
 .οΨλ 'ΗδΙ' Σ Ιθ 'ΗΕ፬'ας 'ΕΙχΒ

: 2 Angry Customer Κ'Σέζ̃ βυιΩζ̃ ~ΜΗ'Μ

:·υΠΖΞζ̃ νΗ'ϑΠ-‡

ον' "λη βοθ Τ ΛΨΟχ Ιδ Μ'ΜβΟΞ' ὕδ· 'ΕΛ'፬ό' 'Ηχν'ηλ'ς ΑΥ'ίθ' ΗϊΛΞ· ὕχλΨθ' 'Κπ 'Ηχ ΣΘΠ ὀ ΣΟ፬
 σΛχς ΑΥ'ίθ' ὕ'፬፬άω 'Ηχα'η 'Ι'ΛΛ·λ "ρνλ ὕΨΒχ φηθ "ρρά'ς፬ς Λςλϊ' Λ'ί Σ μϊ '፬Ε'. "λ'Ι 'ςΙ·χ

¹ - نفس المرجع السابق ، نفس الصفحة

² - ناجي معلا ، مرجع سبق ذكره ص 125

ΕΙΠΟΛ 'Λ'Ι Ξ'Λτ ο'ΥΛ' Η·ζΥΣθ' μλ ον' 'λη κρ· ΛΛΥθ' γ'Εθ'ς μχΛΘψ' τθ' 'ΕΤ'Ξό' φα ΗΥΟλθ'
 ς ΙΣθ' ςπ ΤÈλΥθ' μλ φλνθ' 'Κπ οχΙ·χ 'λ τιİ φΥχ·Φθ' ΙΛθ' μςηχ ΗχΙ'Υθ' 'Ε'χΕθ' 'ὀδ'ςλ φας
 .ΤÈλΥθ' Τώπ ὕλ 'ΑΞη οΘΦΞ'ς· ΩχΦΘΞχ υΚθ' 'ΑςΙΞİ' ςπ 'Κπ Νχθ μηθς ο· Ζ'ηΘΕώ' 'ΑνΒΘ

:βι'ΩΗζ' ·γυΙΤ - '

ΖΘΚ· ξΛΥΠΟ μ' μςΙ οΘ'λ'λΟπ' ὕΕλς οΘ'ηΛΕ Ω·ΘΟ -
 υΙ·χς ΕΙχΙΒ 'ΗνχΥλ 'ΗΛΙΘ· γιΥΟΟ 'ΗλςιΥλ υ' 'Λεχ φλνθ' 'Κπ μλ ὕχλΥθ' 'Ιχ'Λ 'Κ'α 'ΛΚΕ 'χθςΥα μη -
 "ςΘιθ 'ρνΛςΦ Ιδ 'ΗΛΙΘ" 'ρν' ὕλ ΖΘΚ τιİ Λ·İ ΩχΛΞ γχΙΥΟ ξΤ'Φİ' Φεα ὕς'Εα 'πςΕν 'Σ'Θ 'λ'λΟπ'
 . οηΛΟ' κΩ

.ΗΞΞ'λθ' 'Ι'λΙΘ· 'ΗνΛΘελθ' Ι'''ςβθ'ς 'Ι'Μχλλθ' οθ ΔΥς -

.ὕΥαİ' ςπ 'Ι'λΙΘ μλ 'ΗΞΞ'λθ' ολιεΘ 'λ μ' οθ μπΛ· -

¹ : Snap ju dejement CustomerσπΚλζ' βυΙΩζ' 'λι'ο

'ΗΥχΛΞ 'Ι'Λ'Λδ Κ'ΘΟ' τιİ οΘΛΙε· κ'''Ιθ' ΛΘ'βΟθ'. υςΜνθ' ὕχλΥθ' 'ὀΣΟχ **:·υΠΖΞζ' νΗ'ὀΠ -†**
 Λπ'Χλθ' ο·ΚΒΘς φηÈρΘΞώ' οηςΙΞ φα οβΦ'ςΥ· ΨςαΙλ ςπς 'ΗιχςΦθ' 'Ι'Πδ'νλθ' τθ' φİΣχ 'λ 'ΛΙ'νς
 'ΗΥχΥλ μςηΘ 'λ 'ΗΛΙΘ μİ 'ΗχιχΣβΟ 'Ι'λςιΥλ 'Ηχ' κχΙεΘθ' 'Ηθς'Ελ 'Ηχ' μ'α 'Κρθς β μχλ'Υλθ' μλ ΛΩη'
 . οΘςΜν 'ΑΞ'νχ 'λ Λ'ΟΘχΞ 'Ηχ'ρνθ' φα ον'α 'Ι'λςιΥλθ' μλ οθ 'ΙλΙδ 'λρλα 'Ιδςιθ

:·ΓΙΗγΙζ' βι'ΩΗζ' ·γυΙΤ - '

'ΦΘθ' ο·χνΒΘθ οΘΙİ'Ξλ Ψ'ΦΘΞλθ' ΛΙδ ὕς'Ε -

ΔχΕΣθ' Λ'χΘΘώ' μλ ο·ΛεΘ 'Ηνηλλ 'ΗΕχΣν ὕη οθ κΙδ -

¹ - نفس المرجع السابق نفس الصفحة .

μ' μηλχ 'Ι'λ'ΜΟΘ' 'Ηχ' ΔχΥςΟςΡ ξΛ'Λδ ξΚ'ΘΟ' ὕ·δ ξΛ'ΧΟΘ'. γι'ΥΟΟ 'Ι'λσιΎλ 'Ηχ' Ε'Τ'Λδ ονλ 'ΑιΦ' -
 .È·ε0Ξλ ὕΧςλθ' ζ' 'ΗΞΞ'λθ' κςθ ζ' 'Ι'ΛΕ' υ'ϊ '·vB0 Λ'Χ'ΟΘώ' 'Κπ τι'ϊ 'Α0Λ00

:¹ Dogmatic customer ΗυλΩζ' ϐυιΩζ' : "ΩΜ"Η

:·υΠΖΞζ' νΗ'ὐΠ-~

Κ'ΘΟ' ὕΥβχ ϐ'ΙΒ 'Ηχθ'·'Ι' 'Ηχθ'Èε0Ξώ'. Ω0λ0χ ΛΙ'·λ ΦχΠν 'Η'ΙΜνθ' φ·'Βχ' ον· ὕχλ'Υθ' 'Κπ ὕΣ0χ
 'χν·λ ο'·'Ι' μ'η 'λ·Λς ϐ ο'·Λ'. 'Υ·Π0λ Ιχν'ϊ ςρα ϐ μχΛΘψ' Λχ0'0 μ'ϊ 'Ιχ'Υ·ς 'ΕΙΛβνλ 'ΕΛςΣ· ο0'Λ'Λδ
 ΙχΙΒ ςπ 'λ ὕη· ΚΘ'ϊ' Τ αΛχς Λχχ'ί0θ' κς'εχ οχ'Λ φα Χά'Ελ ϐ Τ'Λπ ΙΛΒλ μςηχ 'λ·Λ ζ' ϐ κί'ϊ τι'ϊ
 . 'Ηείλ 'Ηχίε'ϊ ςΚ ΛςΦ0λς

:·ΓΙΗγίζ' ϐι'ΩΗζ' ·βΙΤ - '

οχι'ϊ φν00 μ'ς ὕςεχ 'λχα ο0Λχ'Ξλ ὕς'Ε -
 .μχ0'·'Ι'Ιλθ' ο0αΛ'Υλς ο'·ηΚ κ'Λ0Ε'ς ΛχΙε0θ' οθ ΛρΧ' -
 .ὕςεχ 'λ·ς ο· Ζλ'λ0π'. ξΛ'ΥΠ' υ' ολ'λ' 'ριΒΞς 'Ι'λΙΘ ζ' 'Ι'ΕΛ0ελ 'Ηχ' κχΙε0 ονλ 'ΑιΦ' -

:² Silent Customer 'Ει'Πζ' ϐυιΩζ' : "ΙΞ"Ψ

:·υΠΖΞζ' νΗ'ὐΠ †

φα ΨΛΞ0λ Λχής μΜ0λ ϐ κη0χ 'λλ Λ0η' Ωλ0Ξχ ϐ κÈηθ' 'Ηιδς ΤςΙρθ'. ὕχλ'Υθ' 'Κπ 'ΗχΣΘΠ Μ'0λ0
 ϐ μπΚθ' Δ0βνλ 'Ι'λσιΎλθ' μ'ϊ ΙχΒ 'ΥΕ'. ϐ 'ΥχΙΕθ' Ιν'ϊ σςΛ0χς 'Λεχ 'λ ὕη φα μ'Υλ0χ ϐ ο0'Λ'Λδ Κ'ΘΟ'

¹ - ناجي معلا ، مرجع سبق ذكره ص 125

² - مأمون الدراكة مرجع سبق ذكره ، ص 186.

Ψ ΑΙΟΨΙΖ ριπΩπ ΣύιΩΨ ΈΨβπΗ ΈΨπΗΜι : ΙΖΨΖ ΦΙΨΖ

: ΣύιΩΨ ΈΨβπΗ ΈΨπΗΜι : όπ

ΗχΊςΥςλθ'ς ζ'Λιό' ΥχΕ μλ γχΩς Φ'·ΟΛ' λρθ' ΥΛθ'ς Ωδςρθ' κςρβλ μ'

ΗχιλΊ γ·δ Ίςρνλθ'· γιΨρλθ' ζιρρΞλθ' Ι'εοΊ' : ον· Ωδςρθ' Lect hmal ΨΛΊ Ιεα γχλΨθ' Ι'Ψδςρ·

¹ Ίςρνλθ' Ί'Ι' ΗνΛ'ελ· κςεχ ΗχΨΒΛΛ ΛΣ'νΊς Λχχ'Ψλ τιΊ Ι'λρΊΨ'·ς Ί'ΛΠθ'

μ' ώ· . ρθ' φιΨρθ' Ί'Ι'Ί'ς Ηλιθ' μλ γχλΨθ' Ι'Ψδςρ μχ· ΗνΛ'ελ ονΊ Αοοθ' Ηλιθ' ΕιςΒ τιΊ κηΕθ' μ'

ΈΛηα μςΙχ'χ Α'οηθ' μλ ΙχιΨθ'α ρ' ΥΛθ'ς ΕιςΒθ'· ΗειΨρλ Η'Ξ ΓΛΦχ τε·χ Ι'Λιθ' Ψ'Βλ φα Ωδςρθ'

·Ηλιθ' ΕιςΒ κχχΕθ' Ί'ΕλΨθ'· Ρ'θ' ζ'Λιό'ς Ι'Ψδςρθ' μχ· ΕςΒρθ' Ν'χδ

² : λπ μχρΕχΛΦ· κΙΘρΞχ λ ΕΙ'Ί' ΗνΛ'ελιθ' Ν'Ξ·η Ωδςρθ' ΔιΦΣλα

à Ηλιθ' τιΊ γςΣΕιθ ολιεο ΙνΊ γχλΨθ' οΨδςρχ υΚθ' λ -Ψ

àΗλιθ' τιΊ γςΣΕιθ ολιεο ΙνΊ γχλΨθ' ο·ήΛχ υΚθ' λ -Α

³μχλςρβλ φα τιΒρχ Ι'Λιθ' Ψ'Βλ φα γχλΨθ' Ι'Ψδςρ μ'

Φχιθ ςρα ρ οχιΊ γςΣΕθ' γχλΨθ' τνλρχ υΚθ' Ηλιθ' μλ σςρΞλθ' φνΨο φρθ'ς Η·ςήΛλθ' Ηλιθ' -Ψ

·ορςΙΕ φί·νχ υΚθ' λς ορςΙΕ μηλλθ' μλ ον' γχλΨθ' ΙεοΨχ λλ

ΙΕθ' μλ ΑΛρΕχ υΚθ'ς ώς·ελ γχλΨθ' ΞΙΒχ υΚθ' Ηλιθ' μλ σςρΞλθ' φνΨο φρθ'ς Ηλ'Έλθ' Ηλιθ' -Α

· γχλΨθ' ο·ήΛχ υΚθ' τνΙΊ'

¹ -Momiue z olligner lamarque ,Marketing de la banque ,3 eme rectition , Dunod , Paris , 1999 P73

² - هاني حامد الضمور ، مرجع سب ذكره ص 452

³ - نفس المرجع السابق ص 453

on İ Λ·ÿχ ÿ·Bλ ¨ρνχ· IBçχ 'ΥχE 'Ηλ'Èλθ' 'ΗλΙΘθ' σςΘΞλς 'Η·çήλλθ' 'ΗλΙΘθ' σςΘΞλ ÛιΘΘχ
κΙνθ'ç Φ··EÓ·· ΛÿΠχΞ Þ ÿλEΘθ' 'ΗεΦνλ μλ ÿδ' φιÿβθ' Τ'Ι'İ' ÿχλÿθ' IBç ¨λ 'K°α Þ ÿλEΘθ' 'ΗεΦνλ·
ΛÿΠχΞ on·α ÿλEΘθ' 'ΗεΦνλ μλ τιİ· φιÿβθ' Τ'Ι'İ' σςΘΞλ IBç 'K' ¨λ· 'ΗΞΞ~λιθ ο'ώç 'ΗΒΛΙ ÿεΘç
: φθ'Θθ' ÿηΠθ' ÿÈΘ μλ ζθK ΔχΥçΘ μηλχçÞ 'ΗΞΞ~λιθ ο'ώç 'ΗΒΛΙ ΙχΜΘç ¨Υλθ'ç ΕΙ·ÿΞθ·.

الشكل رقم (15) : مستويات توقعات العملاء



453 P ξληK γ·Ξ ΩΒλλ Þ ΛçλΥθ' Ιλ·E φν·π : ΛΙΣλθ'

βυιΩζ̃ 'Ε̃ΩβππΗ ζηΨ ΑΙΟ̃ιζ̃ βι̃πΩζ̃ ὕλ̃ο

φα ΛΩ̃ο φ0θ' ὕλ'ςΨθ' μλ ΙΙΨθ 'Η·Β0Ξ' ὕχΙΨ0θ'ς Λχχί0ιθ ὕ·δ̃ Τ̃Ε̃λΨθ' 'Ι̃Ψδς0 σς0Ξλ Λ·0Ψχ

¹ : φιχ ὀλχα Ηιωλ0λθ'ς Τ̃Ε̃λΨθ' 'Ι̃Ψδς0 φα 'Ι̃Λχί0 'ΥςΙΕ

ΛΩ̃ο0ς ΙΙΕ00 φ0θ'ς ὕχλΨιθ 'Ηχ Σ0Πθ' 'Αθ'Φλθ' τθ' 'Ι̃Β'Εθ' ξκπ ΛχΠ0ς : ·υΠΖΞζ̃ 'Ε̃ΐ̃Γζ̃ - 1

'Ηχ Σ0Πθ' ξΙΛ'ςλ ζθκς Ιλβιθ 'Ηχ Ἰ̃λ0Βώ'ς 'ΗχΞβνθ'ς 'Ηχ Σ0Πθ' 'Ι̃λΞθ'.

ὕΛΣλθ' ΡςΣΘ· Αε0Λλθ' ὕχλΨθ' Τ̃δ̃ΙΣ̃ υ̃λ ζθκ Ηιωλ' μλς : ·βπΤλιζ̃ ·ιηεζ̃ 'Ε̃ό̃Πη̃ - 2

² οχΙθ 'Α̃ΞΕ Δ0β· 'ΑήΛχ υκθ'

σΛΘἶ' ὕ̃̃'Ι·θ' μλ ΙΙἶ ΙςΒς· ὕχλΨθ' 'ΗαΛΨλς ζ'Λι' τθ' ΛχΠ0ς : ·ιΗΖιζ̃ ·Γ̃̃̃̃ιζ̃ β̃̃̃̃η̃ζ̃ - 3

. ὀρχιἶ ὕςΣΕθ' 'ΑήΛχ φ0θ' 'ΗλΙ0ιθ 'Η·Ξνθ'· ζθκς οθ 'ΗΕ̃'0λθ' 'ΗλΙ0ιθ

ὕη φα ον'ς μχΨλ ὕΛΣλθ μχλ̃'Ιθ' μχιλ̃'Ψ0λθ' μλ ὕχλΨθ' μ̃̃̃̃η 'Κ' ζθκ ὕ̃̃̃̃λ : ·γ̃̃̃̃Μζ̃ 'Ι̃ΐ̃̃̃̃η̃ζ̃ - 4

ξκπ τιἶ 'ΙςΨ0λ Δ·Σχ ὕχλΨθ' μ̃̃̃̃α β̃ ὕΛΣλθ' ΛχΙλ ὕ·δ̃ μλ ὀ̃̃̃̃Σ̃̃̃̃Θ̃̃̃̃ ὀ̃̃̃̃χΕΛ0 τειχ ὕΛΣλθ' ὕ0ιχ Ελλ

ὕΛΣλθ' ὀ̃̃̃̃ρχα ΛςΜχ Ελλ υ̃ φα ὀ̃̃̃̃ρθςΣΕ Ωδς0χς 'ΗβχΦιθ' 'Ηλ̃'Ψλθ'

υ̃ μλ ὀ̃̃̃̃ρ0̃̃̃̃λΙ0ς 'ΗΞΞ̃̃̃̃λθ' μἶ ὕ̃̃̃̃ε0 φ0θ' 'Ι̃Λ̃'·Ψθ' ζι0 φπς : ·υΠΖΞζ̃ βυπ̃̃̃̃β̃̃̃̃ψ̃̃̃̃π 'Ι̃υΗ̃̃̃̃Γ̃̃̃̃ψ̃̃̃̃ - 5

. Τ̃Λ·Θθ'ς ζ̃ Τ̃δ̃ΙΣ̃ ἶ' Ι̃Λα̃ μλ φ0̃̃̃̃ο Ιδ̃ 'Ι̃Λ̃'·Ψθ' ξκπς 'ΗΞΞ̃̃̃̃λθ' Λχή Λ0τ̃ ὕΛΦ

ΙςἸςθ' ζι0 τθ' ὕλ̃'Ψθ' 'Κπ ΛχΠχς: ὀ̃̃̃̃Η̃̃̃̃Ζ̃̃̃̃ κ̃̃̃̃Ξ̃̃̃̃ ·ΜΜ̃̃̃̃ιζ̃̃̃̃ β̃̃̃̃β̃̃̃̃ κ̃̃̃̃ι ὀ̃̃̃̃· ·Γ̃̃̃̃ΙΠ̃̃̃̃ιζ̃̃̃̃ ΗπΨπζ̃̃̃̃ - 6

μλ ΙχΙΨθ' κ'Ι00Ξ̃̃̃̃· 'Ι̃Λ̃'·Ἰ̃ς ὕλΒ ΕλςΣ φα ὀ̃̃̃̃ρ̃̃̃̃Ε̃̃̃̃λΨθ' 'ΗΞΞ̃̃̃̃λθ' ὀ̃̃̃̃ρνἶ μιΨ0 φ0θ' 'ΕΙΙΕλθ'ς 'ΗΕχΛΣθ'

. ὀ̃̃̃̃πΛχής 'ΗχΛ̃'Β0θ' 'Ι̃ν̃̃̃̃Ε̃̃̃̃Ἰ̃ό̃ς φ Σ0Πθ' Ωχ·θ' ὕ̃̃̃̃λ κρΨλ ὕ̃̃̃̃Σ̃̃̃̃0ώ̃ς ΑχςΛ0θ' 'Ι̃ςΙ̃

454 Ρ ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ β ΛςλΥθ' Ιλ̃'Ε φ̃̃̃̃π - ¹

147 Ρ 2009 μιΛἶ' μ̃̃̃̃λἶ β̃ ΩχΜς0θ'ς ΑΠνθ 'ΗχλΙΨθ' υΛςΜ̃̃̃̃χ̃̃̃̃θ' Λ'Ι β̃ 'ΗλΙ0θ' 'Ι̃χλἶ ΕΛ'Ι' β̃ φ̃̃̃̃φ̃̃̃̃ ΙχΛΕ β̃ γ̃̃̃̃Ε̃̃̃̃θ' ΛχΠ· - ²

βυιΩζ̃ "ΣΙ ·υξ̃ι : τλ̃οζ̃ 'ηΤιζ̃

“ρ̃ϊε̃ ειςΒ μλ Ιη̃οθ̃ μλ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ μηλο φοθ̃ Λχχ̃“Υλθ̃ κπ̃ μλ Τ̃Ελ̃Υθ̃ σιθ̃ “ΥΛθ̃ Λ·ο̃Υχ̃
 “ΥΛθ̃ ΗΒΛΙ̃ ΕΙ̃“χ̃Μ τι̃Ι̃ ὕλ̃Υθ̃ τθ̃ τ̃ΥΞ̃ο̃ ζ̃θ̃Κθ̃ . ΗΞ̃Ξ̃λ̃ιθ̃ Τ̃Ελ̃Υθ̃ Τ̃ώς ΛΙ̃ΣΛ̃ Λ·ο̃Υχ̃ ον̃ι̃ β̃ “ρ̃ο̃“λ̃ιθ̃ς
 β̃ “ΥΛθ̃ κςρβλ̃ τι̃Ι̃ Α̃ιφλθ̃ ‘Κπ̃ φα̃ ὕΛ̃Υον̃Ξ̃ ζ̃θ̃Κθ̃ γςΞ̃θ̃ φα̃ “ρ̃“ε̃· τι̃Ι̃ ΗΧ̃α̃“Ελ̃ιθ̃ “ρ̃“Ε̃λ̃ι̃ σιθ̃
 .Ε̃ιςΒθ̃“· οοδ̃Ε̃ι̃ς οχι̃ι̃ Ε̃Λ̃Ω̃λθ̃ ὕλ̃“ς̃Υθ̃ β̃ ο̃Σ̃“Σ̃Θ̃

νΠ̃,Π̃Ζπ̃ βυιΩζ̃ "ΣΙζ̃ ήυΙΩΗ : β̃πψ̃ ΦΙ̃ὐζ̃

: "ΣΙζ̃ ήυΙΩΗ όπ̃

: “ρνλ̃ Ληκνς̃ ὕχλ̃Υθ̃ “ΥΛ· Η̃Σ̃“Θ̃θ̃ ὕχλ̃“Υ̃οθ̃ μλ Ι̃χι̃Υθ̃ ΙΒς̃ο̃
 Η̃λ̃ιθ̃ιθ̃ ὕχλ̃Υθ̃ ‘Ι̃“Υ̃δς̃ο̃ μχ̃· Η̃νΛ̃“ελ̃θ̃ μ̃ι̃ Α̃ο̃“νθ̃ ‘ι̃ς̃ον̃λθ̃ Ε̃ιςΒ̃ τι̃Ι̃ κηΕ̃θ̃ Zehimal et Coll̃ ὕχλ̃Υ̃ο̃
¹ Τ̃‘Ι̃ι̃ς̃

μλ μ̃“η̃ “λ̃ωλ̃ ὕδ̃ι̃ τι̃Ι̃ ΖΛΙλθ̃ τι̃Ι̃ ‘Ι̃ν̃“η̃ Η·ΛΒ̃οθ̃ μ̃“· ‘Ι̃·Ω̃χ̃ κχχ̃ε̃ο̃ " Hunt" ὕχλ̃Υ̃ο̃

² μς̃η̃ο̃ μ̃ Τ̃ Λ̃ο̃β̃λθ̃

ΖΛΙλθ̃ Τ̃‘Ι̃ι̃ μχ̃· Η̃νΛ̃“ελ̃θ̃ μ̃ι̃ Α̃ο̃“νθ̃ Ι̃Λ̃β̃θ̃ Ν̃“Ξ̃Ε̃ μλ σς̃ο̃Ξ̃λ̃ : ον̃ τι̃Ι̃ “ΥΛθ̃ ὕΛ̃Υχ̃ “λ̃η̃

³οο̃“Υ̃δς̃ο̃ς̃

ὕχλ̃Υ̃ο̃ οηΛ̃ιχ̃ “λ̃η̃ Α̃ον̃λθ̃ Τ̃‘Ι̃ι̃ μχ̃· Η̃νΛ̃“ελ̃θ̃ μ̃ι̃ Α̃ο̃“νθ̃ Ι̃Λ̃β̃θ̃ Ν̃“Ξ̃Ε̃ μ̃ι̃ Ε̃Λ̃“·ι̃ “ΥΛθ̃“α̃ μ̃Κ̃

Τ̃‘Ι̃ι̃ μχ̃· γλ̃β̃ιθ̃ Ε̃Λ̃Π̃“λ̃ ς̃π̃ ὕχλ̃Υ̃ο̃ “ΥΛ̃ μ̃ ὕς̃ε̃θ̃ μ̃ηλ̃χ̃ σΛ̃Θ̃ Ε̃Λ̃“·Υ̃·ς̃ β̃ ὕχλ̃Υ̃ο̃ ‘Κπ̃ ‘Ι̃“Υ̃δς̃ο̃ μχ̃·ς̃

⁴:οο̃“Υ̃δς̃ο̃· ὕχλ̃Υ̃ο̃ ὕ·δ̃ μλ ΖΛΙλθ̃ Τ̃‘Ι̃ι̃ ‘Η̃νΛ̃“ελ̃ ὕΕ̃Θ̃ μλ ‘Ι̃“Υ̃δς̃ο̃θ̃ς̃

¹ - Monique Zollinger et Eric Iamarque ,op ,cit ,P73

²Christian Debaix , Joel brée, Comportement du consanmateur edition recononica , Paris P505-

71 P 2002β̃ Λ̃Σ̃λ̃ β̃ Η̃χ̃Υ̃λ̃“Β̃θ̃ ‘Λ̃‘ι̃θ̃ β̃ γχς̃Ξ̃οθ̃ Ε̃Λ̃‘ι̃ φα̃ ‘Ι̃‘Τ̃‘Λ̃δ̃ β̃ μΕ̃Σ̃θ̃ Ι̃χ̃Λ̃α̃ Ι̃Λ̃Ε̃λ̃ -³

74 P 2006 μΙ̃Λ̃ι̃ β̃ μ̃“λ̃ι̃ β̃ Ω̃χ̃Μς̃ο̃ς̃ς̃ Λ̃Π̃ν̃ιθ̃ ὕ̃“ς̃ Λ̃‘ι̃ β̃ Η̃χ̃ν̃“ο̃θ̃ ‘Η̃Υ̃·Φ̃θ̃ β̃ ‘Ι̃“ε̃χ̃·Φ̃ο̃ς̃ κχπ̃“β̃λ̃ : Η̃ι̃Λ̃“Π̃ι̃θ̃ Ε̃ιςΒ̃θ̃ Ε̃Λ̃‘ι̃ β̃ Ε̃ιςΒ̃ Ι̃Λ̃Ε̃“ Χ̃ς̃β̃Ε̃λ̃ -⁴

$\phi Y' \wedge \wedge \chi \dot{\gamma} \ddot{\gamma} \theta' \leftarrow \epsilon \zeta B \omega' \leftarrow \epsilon \zeta B \omega' > A \omega \lambda \theta' \uparrow \uparrow \uparrow$

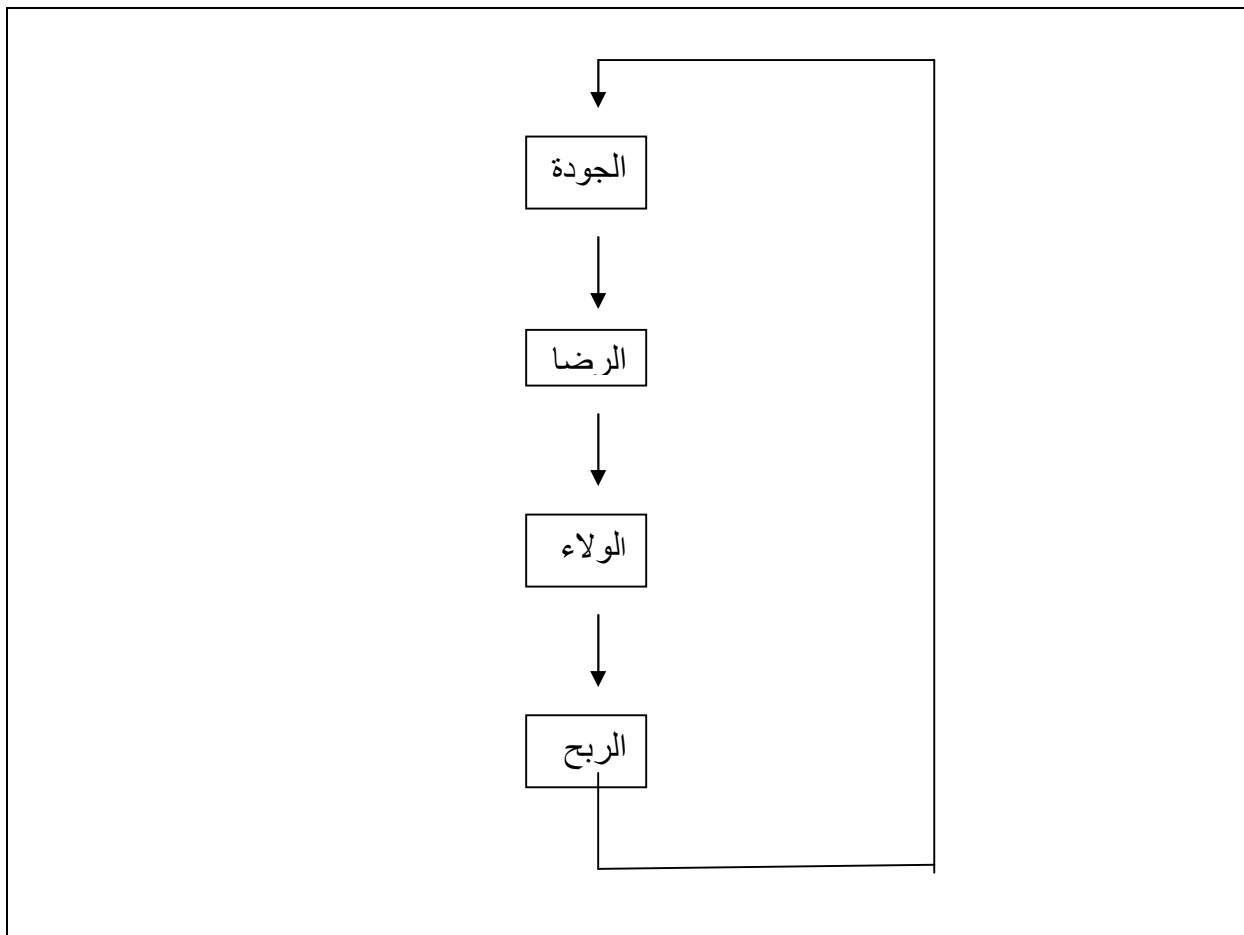
$\phi Y' \wedge \ddot{\gamma} \chi \lambda \ddot{\gamma} \theta' \leftarrow \epsilon \zeta B \theta' \leftarrow \epsilon \zeta B \theta' = A \omega \lambda \theta' \uparrow \uparrow \uparrow$

$(I \chi \ddot{\gamma} \epsilon) \uparrow B \phi Y' \wedge \ddot{\gamma} \chi \lambda \ddot{\gamma} \theta' \leftarrow \overline{H \chi \theta} \uparrow \uparrow \epsilon \zeta B \theta' \leftarrow \epsilon \zeta B \theta' < A \omega \lambda \theta' \uparrow \uparrow \uparrow$

$\uparrow \epsilon \epsilon \epsilon \lambda \theta' \zeta \ddot{\gamma} \chi \lambda \ddot{\gamma} \theta' \mu \chi \cdot \phi \beta \phi \ddot{\gamma} \theta' \phi \cdot \omega \lambda \omega' \mu \lambda \uparrow \zeta \nu \gamma \iota \theta \epsilon \zeta B \theta' \mu \lambda \uparrow \chi \theta \ddot{\gamma} \theta' \uparrow \uparrow \chi \zeta \omega \epsilon \lambda \theta' \mu^a \zeta \theta \kappa \cdot \zeta$

$\uparrow \epsilon \epsilon \epsilon \lambda \iota \theta \uparrow \uparrow \alpha \zeta \theta' \zeta \uparrow \omega \zeta \theta' \phi \cdot \omega \lambda \omega' \uparrow \kappa \pi \gamma \iota \theta \chi \phi \theta \ddot{\gamma} \theta' \cdot \zeta$

الشكل رقم (16) : حلقة من الجودة الى الربح



$\uparrow \uparrow \chi \epsilon \lambda \theta' \uparrow \uparrow \uparrow \chi \gamma \zeta \cdot \uparrow \epsilon \lambda \uparrow \uparrow \uparrow B \uparrow \uparrow \chi \omega \epsilon B \uparrow \uparrow \epsilon \lambda \eta \kappa \lambda \uparrow \uparrow \uparrow \epsilon \lambda \ddot{\gamma} \theta' \uparrow \uparrow \gamma \lambda \uparrow \uparrow \uparrow \pi \lambda \omega' \zeta \uparrow \uparrow \lambda \iota \theta \theta' \epsilon \zeta B \uparrow \uparrow \mu \chi \iota \theta' \wedge \zeta \nu \mu^a \uparrow \uparrow \zeta \cdot \uparrow \uparrow \Sigma \lambda \theta'$

114 P 2007 $\uparrow \uparrow \uparrow MB \theta'$

: "ΣΙΖ Ο, ΠΖ : "υλ"ο

¹: 'Ηχθ'οθ' 'ΥÈΘθ' Ρ' ΣΘθ' 'ΥÈΘθ' μλ 'ΥΛθ' 'ΗΨχ·Φ τιϊ 'ὀΛΨθ' μηλχ

'Ηχ ΣΘΠθ' 'Ι'Ψδςθ' σςοΞλ 'ΗΨχ·Φ : μχχΞ'Ξ' μχλ ΣνΨ· 'ΨχλΨθ' 'ΥΛ' νπ γιΨθχ : φθ'Κ 'ΥΛθ' -1

'ΕΙχΕςθ' 'ΕΛΧνθ' φπ 'ΨχλΨθ' 'ΕΛΧνα β σΛθ' 'ΗρΒ μλ 'ΗλΙελθ' 'Ι'ΛΙΘθ' φθ'Κθ' Ζ'ΛΙό'ς 'ΗρΒ μλ 'ΨχλΨθ

'ΗχΨδ'ς· 'ΗλΙΘθ' 'ΕΙςΒ τιϊ κηΕχ ω 'ΨχλΨθ'α 'ΥΛθ' ΨςΥςλ Ρ Θχ 'λχα Λ'·οΐω' μχΨ· 'πιθ' μηλχ φθθ'

μ'· σΛχ υΚθ' 'ΨχλΨθ'α β 'ΗλΙΘθ' μλ οΨδςθχ 'λ 'ΥÈΘθ' μλ 'ΗλΙΘθ' 'ΕΙςΒ τιϊ κηΕχ ςρα 'ΗχΐςΥςλς

'ΕΙςΒςλθ' 'Ι'ΛΙΘθ' μλ 'ΕΙςΒ 'Ψδ' 'ρν'· Λθΐ 'Ψχλΐ 'π'Λχ β 'ΗΞα'νλθ' 'Ι'ΛΙΘθ' μλ μΞΕ' 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΘθ'

('Ηε·'Φλθ' - 'ΕΙςΒθ') τιϊ ΜηΛο φθθ' 'ΗχΙθ'Ιθ' 'ΕΛΧνθ' μλ 'Ψ'εονώ' 'Ηχλπ' ΛρΧο 'νπ μλς β γςΞθ' φα

γας 'Ι'ΛΙΘθ' κΙεο ω μ' 'ΑΒχ 'ΗΞΞ'λθ'α β ('ΥΛθ' - 'ΕΙςΒθ') τιϊ ΙλΨο φθθ' 'ΗχΒΛ'θθ' 'ΕΛΧνθ' τθ'

. 'ΨχλΨθ' οΒ'οΕχς οΨδςθχ 'λ γας Αονο 'λν'ς 'ΕΙΙΕλ Λχχ'Ψλς 'Ι'β Σ'ςλ

'ΗνΛ'ελθ'· κςεχ 'Ψχλΐ 'Ψηα β φ·Ξν ΛχΙεο· 'λν'ς 'ΗειΦλ 'Ηθ'Ε· 'νπ 'ΥΛθ' γιΨθχ ω : φ·Ξνθ' 'ΥΛθ' -2

β Ωδςθθ' 'Ι'χςοΞλ 'ΑΞΕ Λχίοχ ον' ω' φθ'Κ 'ΥΛθ' μ' μλ κήΛθ'·α β γςΞθ' Λχχ'Ψλθ οοΛΧν 'ΥÈΘθ' μλ

'λ'λο 'ὀΙοθλ 'ρθςΕ 'λρχ'Λ μςηχ μ' μηλχ β ΦςΛΠθ' Νβν φα 'ΗλΙΘθ' Νβν μÈλΨοΞχ μχΙχλΐ 'Ηθ'Ε φβα

Ψ'·ο φθθ' φπ μΞΕ'ι' 'Ι'ΛΙΘθ' 'Ι'Ξχθ ον'· 'νθ ΛΞβχ 'λ 'Κπς β 'ΗβΙοθλ 'ΗχΞ'Ξ'ι' 'λρθ'Ψδςθ' μώ β

ΨÈλΨθ' 'Ι'Ψδςθ' Ωλ 'εα'ςθ' Ληη'ι' μςηθ μ' 'ΑΒχ μηθς β μΞΕ'ι' μςηθ μ' Νχθ κρλθ'α . 'ΕΛχ·η 'Ι'ωΐΨλ·

: μχΛ'χΨλθ' μχκπ ΛχςΦο 'ΥÈΘθ' μλ 'ΨχλΨθ' 'ΥΛ Λχίοχ : υΛςΦο 'ΥΛ -3

¹- بوعنان نورالدين ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء ، مذكرة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2007 ص115

‘Ι “ΨδςΘθ μηλχ μλΜθ’ ΛςΛλ Ωλα ϐ σΛΘ’ ΗρΒ μλ ΖΛΙλθ’ Τ’Ιΐ’ σςΘΞλς ΗρΒ μλ ΩδςΘθ’ σςΘΞλ -
 ϐ ‘ΗλΙελθ’ ‘Ι “ΛΙΘθ’· ‘ΗΣ “Θθ’ Λχχ’Ψλθ’ ΛςΦΘ ϑ’ ΕΙχΙΒ ‘Ι “ΛΙΘ ΛςρΧθ ‘ΗΒχΘν ϐ ‘ΛςΦΘ ὀΛΨΘ μ’ ὕχλΨθ’
 ὀΛΨχ μ’ μηλχ υΚθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ΕΙςΒθ ὕχλΨθ’ Ζ’ΛΙό ‘Η·Ξνθ’· ΤφΠθ’ Νβνς ϐ ‘ΗΞα’νλθ’ ΕΙ’χΜ ‘Α·Ξ· ΖθΚς
 . ‘ΗΛΙΘθ’ κχΙεΘ ‘ΗχΙλΐ ὕÈΘ ‘ΛςΦΘ “Υχ’ ϑπ

: ·ιΗΖζ’ ΑΗπΐ* “Σ Ιζ’ ·βύΨπ “Σ Ιζ’ ϑηΨ ΑΙΟΨιζ’ ϐιΨπΩζ : τλ’οζ’ ΦΙὐζ’

: “Σ Ιζ’ ϑηΨ ΑΙΟΨιζ’ ϐιΨπΩζ : όπτ

σΙλ·ς “ρ’ΛΠ Ινΐ ‘ΗΛΙΘθ’· ‘ΗειΨΟλθ’ ‘Ηχ·ιΞθ’ ϑ’ ‘Ηχ·Βχώ’ Λΐ’Πλθ’· ΤÈλΨθ’ “ΥΛ σςΘΞλ ΛΩ’Οχ

¹ : “ρλπ’ ὕλ’ςΨθ’ μλ ΙΙΨ· ΛΩ’Οχ “ΥΛθ’ μ’ “λη ϐ Λΐ’Πλθ’ ΞΚπ ‘Ηχθ’Ψα

: φιχ “λ κΥ’Ος ΜχΜΨΟθ’ κΙΐ ΩδςΘ *

: ϐιΞηπ ϐιΩζ’ Ε’Ωβπη ϑηΨ ΑΙΟΨιζ’ ϐιΨπΩζ /τ

.ὕχλΨθ ‘ΗλΙελθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ ‘Ι “β Σ -1

.ΤÈλΨθ’ ‘Ι “ΨδςΘθ “ρθε·“Φλς “ρΟχδ’ ΙΣλ σΙλς ‘ΗΛΙΘΘΞλθ’ ‘ΗχΒχςΛΟθ’ ‘Αχθ’Ξΐ’ -2

ὕχλΨθ’ ‘Ι “β Σ -3

.ΤÈλΨθ’ ‘Ηχα’ΛήςλχΙθ’ ὕλ’ςΨθ’ -4

.‘ΗΛΙΘθ’ φιΨβθ’ Τ’Ιὐθ ὕχλΨθ’ Ζ’ΛΙ’ τιΐ ΕΛΩ’λθ’ ὕλ’ςΨθ’ -5

.·ιΗΖζ’ \$ύιΨ κι μΙυέε ·ηι’Ωιζ’ ·ζΗΨ ϑηΨ νζπΠΓπ ϐιΩζ’ δ’ΗΗ’ /’

‘ΗλΙελθ’ ‘ΗΛΙΘθ’ φιΨβθ’ Τ’Ιΐ’ *

Ζν·θ’ς μ’ηΞό’ Ζν· ‘ΗνΛ’ελ ΗΞ’ΛΙ " : ‘ΗχνΙΛΐ’ ὀΛ’Σλθ’ Ζν· φα ΤÈλΨθ’ “ΥΛς ‘ΗχΕ·Λθ’ τιΐ ‘ΗΛΙΘθ’ ΕΙςΒ ΛΩ’ ϐ τΞςλ ϑ’ ΙΛΕ’ ‘ΗχΞΛ -¹
 μΙΛΐ’ ϐ μ’λΐ ϐ ὀΛ’Σλθ’ς ὕχλΟθ’ : Ρ ΣΘΘ ϐ ‘ΗχΛ’Ιό’ κςΙΨθ’ς Ι’ΣΟδω’ ‘ΗχΙη ϐ ‘Ιχ·θ’ ὕτ ‘ΗΨλ’Β ϐ ΛχΟΞχΒ’λ Ηθ’ΞΛ " φνΙΛΐ’ φλÈΞό’

* οΙςλς ὕχλῃθ' Ωλ ὕφ' ὕθθ' *

Ἡνχῤλ ἩχΛ'ΒΘ ἩλἘἼ μλ ἸἘλῤθ' Ἰ'ΛΠ ὕ·δ' Α'·Ξ ὕχΛῤθ· ἩχΛΧνθ' κΘρΘ ὕχΕ ρ Ἡχ··Ξθ'ς Ἡχ·Ξνθ' *

μλ Ἡχλπ' ΛΩηἱ' ὕλ'ῤθ' μ'. κρ'ΛΠ μλ οχιἼ μςιΣΕχ υΚθ' ὕΛθ' κΙἼ ς' ὕΛθ'ς ρ ὕΛχη' μςΙ

ρ Ἡχθ'Ἴ ΕΙςΒ τιἼ ὕςΣΕθ' Ινῤα ρ Ἡλιελθ' ἩλιΟθ φιῤῥθ' Ἰ'Ιἱ' ς' ἩλιΟθ' ΕΙςΒ ςπ Ἡε·Ἐθ' ὕλ'ςῤθ'

. ὕῥολλ ὕΛθ' σςΘΞλ μςηχΞ

·ιΗΖζ' ΑΗπἹ' ρυιΩζ' ~ΣΙ ·βύψ: ὕλ'ο

κρν' ώ' ρ ἩλιΟθ' ΕΙςΒ Ν'χδ φα ἸἘλῤθ' Ἰ'ἡ'ΛΙ' Ἡχλπ· ὕνλΥ μχΘΕ'·θ' ὕ'ΛΟἼ' μλ κήΛθ'.

. Λθψ' μἼ ὕιΟθχ ὕςρβλ ὕΩλχ ὕχλῃθ' ὕΛς ἩλιΟθ' ΕΙςΒ μλ Ἐη μ' Ἰδςθ' Νβν φα κρν' μςΛχ

ξ'ΒΘ' μἼ Λ·ῤο ὕχλῃθ' ὕρηΛΙχς ὕρλχεχ ὕλη ἩλιΟθ' ΕΙςΒ μ' φα ὕΩλΟχ ὕἘΟΘώ' 'Κρθ Ω'Πθ' ΛχΞΒΘθ'ς

Ἡθ'Ε ὕΩλχ ον'α ὕΛθ' ὕλ' ρ σΙλθ' ΕΙχῤ· Ἡχλη'ΛΟ ἩχιλἼ τιἼ ΙλΟῤχ ξ'ΒΘώ' 'Κπ μ'ς ἩλιΟθ' ςΕν μχῤλ

ΙχΙΕΘθ'· ς ρ Νηῤθ' Νχθς ὕΛθ' Ν'Ξ τιἼ κςεΘ ἩλιΟθ' ΕΙςΒ μ' ὕλη ρ ὕ'ςΜθ' ἩῤχΛΞς ΕΛ·Ἱ ἩχΞβν

ἩΙΣΕλ Λ·Οῤο φΘθ'ς ἩλιΟθ' ξΚρθ οσ'ἡ'ΛΙ'ς ξΛ'χΟΘ' τθ' ΛχΠΟ ὕχλῃθ' ὕ·δ μλ ἩηΛΙλθ' ἩλιΟθ' ΕΙςΒ μ'α

.ξ'ΥΛ σςΘΞλς ἩλιΟθ' ΕΙςΒθ γ·Ἐθ' ολχχεΘς ὕχλῃθ'

: φθ'Οθ'ἡ ὕΛθ'ς ἩλιΟθ' ΕΙςΒ μχ· ΜχχλΟθ' μηλχς

ΙἼ'ΞΟ ΕΙςΒθ' κΙἼ ὕ'Υδ μλ ΙχΙῤθ' ζ'νπ μηθς ρ φθ'Ωλθ' ζ'ΛΙό' Ἰ'ν· φα ΙἼ'ΞΟ ΕΙςΒθ' Ἰ'ῤδςΘ μ' -

(ζ'ΛΙό' ρ ἩΒ'Εθ') ὕΩλ ὕΛθ' τιἼ κηΕθ' φα

ζθΚ Ἱ'ΟΕχ ὕΛθ' ὕνχ· ρ ὕρλιελ ς' ΕΛ·Θθ' τθ' Ἱ'ΟΕχ ώ ΕΙςΒθ' ζ'ΛΙ' μ' -

“λ” ϐ ŷBİ’ ŷχςΦ κχχε0 ‘Ηχιλŷθ ΩΥΘ0 ϐ ξ’B0ώ’ ŷ’ηΠ’ μλ ŷηΠ ‘ρν’ τιİ ŷ Σς0 ‘ΗλιΘθ’ ΕΙςB μ’ -
¹.‘H0δ’λ ‘Ηχλχχε0 ‘Hθ’E ςρα ‘ΗλιΘθ’ ‘Ηχι’0 Τ’ν0 ΤÈλŷθ’ ‘Ηιλ’ŷλ ŷ0λχ ‘ΥΛθ’
 " κπ’ΥΛ μλΥ0 ΤÈλŷθ’ ‘I’B’χ0Ε’ ‘Ηι’·ελ " μ’ ςπ ώς·ελ Δ·Σχ μ’ I’ηχ υKθ’ Τ’Λ0αώ’ς
 σς0Ξλ· Τ’ε0Λώ’ φπ ΕΙςBθ’ μ’ Λ’·0İ’ τιİ ΕΙςBθ’ ŷ’Iπ’ μλ ‘χΞχ’Λ ‘αIπ ΤÈλŷθ’ ‘ΥΛ Δ·Σ’ς
 ‘ρ0’χιλİ φα ΤÈλŷθ’ Τ’Λ· KΘİ’ τθ’ ‘HEB’νθ’ ‘I’ΞΞ’λθ’ ‘I’ŷΞς . ΤÈλŷθ’ ‘ΥΛ γχεΕ0 τθ’ ‘ΗλιΘθ’
 ‘I’ΞΞ’λθ’ μλ Ιχιİθ’ μ’ τ0Ε ϐ κρνχ·ς ‘ρνχ· ‘ΗιΣθ ‘εχλŷ0ς κρ0χλπ· ‘ρνλ ‘η’ΛI’ κρθ ‘Ηλιελθ’ ‘ρ0’λιΘς
 μηλχς ² ‘ρθ ΕΛλ0Ξλθ’ κχχε0θ’ ‘I’χιλİ φας ‘πΛχςΦ0 φας ‘I’λιΘθ’ κχλΣ0 φα ‘ρŷλ ΤÈλŷθ’ ‘IηΛΠ’
 :φ0İ’ ŷηΠθ· ‘ΗλιΘθ’ ΕΙςB· ΤÈλŷθ’ ‘ΥΛ ‘HδÈİ ΔχΥς0

الشكل رقم 17: العلاقة بين رضا العملاء وجودة الخدمة

جودة الخدمة ← رضا العميل ← نوايا الشراء
 رضا العملاء ← جودة الخدمة ← نوايا الشراء

27 P ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ ϐ τΞςλ ς· μχλ’ ΙΛΕ’ ‘ΗχλΞΛ : ΛΙΣλθ’

¹ - 35 P ξληκ γ·Ξ ΩΒΛλ ϐ τΞςλ ς· μχλ’ ΙΛΕ’ ‘ΗχλΞΛ

² - ‘ΗχιςŷΞθ’ ‘Ηχ·Λŷθ’ ‘Ηηιλλθ’ Τ’χΛθ’ ϐ φλςηΕθ’ Ψ’Φεθ’ φα Μχλ0λ Τ’I’ ςΕν ‘ΗχΛ’Iό’ ‘Ηχλν0ιθ φθςIθ’ Λλ0’λθ’ ϐ Ωχ·θ’ ‘I’Λ’ρλς ΤÈλŷθ’ ‘ΗλιΘθ’

βυιΩζ ~ΣΙ Λ~υβ : 'Ιζ~οζ ΦΙϖζ

μῖ φΥ'Λθ' ὕχλϑθ' μ' 'Ι~Ξ'ΛΙθ' 'Ιϖ-Ω~ Ιδς β ρο~Βονλ γχςΞΟ φας ρ~Ελῖ Ωλ ὕλ~ϑθθ' φα 'ΗλΧνλθ' -
κΙῖ μῖ 'ΥΙΕϖχ ςρα φΥ'Λ Λχίθ' ὕχλϑθ' ~λς οαΛ~ϑλ μλ Ρ ~ΘΠ~ 'ΗΩΕΩ τθ' ξ~ΥΛ μῖ 'ΥΙΕϖχ Αονλθ'
ς' ΙΕ'ςθ' ὕχλϑθ' ~ΥΛ Λχϖ~Ο σΙλ τιῖ ὕΙχ 'Κπς β Ρ ΘΠ μχΛΠῖ μλ Λωη~ τθ' Αονλθ' μῖ ξ~ΥΛ
.γχςΞΟθ' 'ΗχΙλῖ φα ξ~ΥΛ κΙῖ

μλ 'ΥχΕ β ρ~Ελϑ· Χ~βΟΕώ~ τιῖ ~πιῖ~Ξχ 'ΗλΧνλθ' ὕςΣ~ μλ ὕΣ~ ἸΕλϑθ' ~ΥΛ Λ-ϖϑχ
. σΛθ~ 'Ι'Λλ Ἰ'ΛΠθ' τθ' Ιςϑχ φΥ'Λθ' ὕχλϑθ' μ' ΔΥ'ςθ'

υΙ~χ ~λλ οαΛ~ϑλ φθ' 'ΗλΧνλθ' μῖς Αονλθ' μῖ ΕΙχΒθ' ΕλςΣθ' ὕεν φιῖ ὕλϑχ ον' φθ' 'Ηα~Υό~.

.ΙΙΒ ἸΕλῖ Α~ΦεϖΞ'ς ΑΚΒ φθ'

φθ' ἸΕλϑθ' ~ΥΛ φα ~πΛχϖ~Ο σΙλ 'ΥχΕ μλ Αονλθ' 'Ι~·ΙΦΟλ ἸΕλϑθ' ~ΥΛθ' 'ςν~η ῖΚςλν κΞεχς
: Ψ'ςν~ 'ΗΩΕΩ

φθ' 'ΗΒ~Ε ω φθ~οθ~·ς Αονλθ' φα ΕΙςΒςλ 'Ι~·ΙΦΟλθ' ξΚπ μςηϖ μ' Ωδςϖχ : 'ΗχΞ~Ξῖ' 'Ι~·ΙΦΟλθ' -

.ὕχλϑθ' Τ ΛΕ σςϖΞλ μλ ΙχΜχ μθ ΖθΚ μψ 'Ι~·ΙΦΟλθ' ξΚπ 'Ηχ·ιϖ κϖχ κθ 'Κ' ~ρνῖ Λχ·ϑθθ'

ὕχλϑθ' ~ΥΛ σςϖΞλ μ~α ΙΕ'ς ξ~Βο~· φπ φοθ'ς Ἰ'ῖ' 'Ι~·ΙΦΟλθ' ~εας :Ἰ'ῖ' 'Ι~·ΙΦΟλθ' -

~νιη 'Ηχθ~ῖ 'Ι~·ΙΦΟλθ' ξΚπ 'Ηχ·ιϖ 'ΗΒΛΙ 'Ιν~η ~λιηα 'Ι~·ΙΦΟλθ' ξΚπ 'Ηχ·ιϖ 'ΗΒΛΙ Ωλ ~χΙΛΦ ΑΞ~ϖϖχ

.ΔχΕΣ Νηϑθ'ς φθ~ῖ ~ΥΛθ' σςϖΞλ μ~η

: 'Η·Κ~Βθ' 'Ι~·ΙΦΟλθ' -

ξΚπ 'Ηϑχ·Φ ΑΞΕς ὕχλϑθ' ~ΥΛ 'ΗΒΛΙ φιῖ Λχϖ~οθ' μλ 'ΗΒΛΙ Λ-η~ ὕϖΕΟ 'Ι~·ΙΦΟλθ' ξΚπ μ'

μ' Κ' ὕχλϑθ' ὕ·δ μλ 'Ηϑςϖλ Λχή φρα ΖθΚς β ὕχλϑθ' ὕ·δ μλ ~ρνῖ Λ·ϑλ Λχή ~ρν~α 'Ι~·ΙΦΟλθ'

κῶχ κθ 'Κ' "λ' ρ φβχΧςθ' "ΥΛθ' μλ 'ΕΛχ·η 'ΗΒΛΙ ὕχλῖθ' φφῖχ 'Ηνχῖλ 'ΗΒΛΙ· '1·ιΦῶλθ' ξΚρ· Τ'αςθ'
 . "ΥΛθ' κΙῖ· ΛῖΠχ μθ ὕχλῖθ' μ'α '1·ιΦῶλθ' ξΚρ· Τ'αςθ'

ώ' 'ΗΧΕἘλθ'ς 'Ην·ῶΞό'ς 'Ηι·"ελθ' ὕλλ "ρνλ ΙχΙῖθ' Ζ'νρα ὕχλῖθ' μῖ '1·λσιῖλθ' ὠλΒ γλΦ ὕχΕ μλ "λ'
 'ΕΛ'Ιό' κΙεῶ ὕχΕ ΤἘλῖθ' "ΥΛ σςῶΞλ Ν'χδ φα 'ΗΛΙΘῶΞλθ' '1'ςΙῖ' κπ' μλ Λ·ῶῖθ' 'Ην·ῶΞό' μ'
 'ΗΙῶλλ μςηῶ ὕχΕ· 'ΗαςΛῖλθ' γλΦθ' γας "πΛ'χῶθ' κῶχ φῶθ' 'Ηνχῖθ' Ι'Λα' φιῖ "ρῖχΜςῶς 'Ην·ῶΞό' Ι'Ιῖ·
 'ΕΙχΙῖ '1'Λ·ῶῖ' 'Ε'ῖ'Λλ 'ΑΒχ 'ΗῖΞῖ' 'Ηῖ'χ Σ Ινῖς ονλ 'Ην·ῶΞό' '1Κῶ' υΚῶ' ὠλῶΒλιθ' "ΕχΕΣ Ἐχῶλῶ
 :*ρλπ' μλ

φιῖ μ'α 'Ηλςρβλ Λχῖ '1·λῖη '1νλΥῶ 'Κ'α υΙ'ῖθ' ὕχλῖθ' 'ΗΕΥ'ς '1'Λ·ῖθ'ς 'ΗῖΞῖ' μςηῶ μ' ✓
 . ὕχλῖθ' "ρβχΛῖθ' 'Ην·ῶΞό' κλΣλ

ς' φλςχθ' ὕθΙθ' φνῖθ' Ιδ ὕθΙθ' 'Ηλιηα ΙΕ'ς φνῖλ μλ Λῶη' ὕλΕῶ ὡς 'ΕΙΙΕλ 'ΗῖΞῖ' μςηῶ μ' ✓
 φιῖ ὕλῶΠῶ Ιδ ς' Φεα 'ΗχβχΧςθ' μλ ὕθΙθ' φνῖθ' Ιδ "ρν' "λῖ υςνΞθ' ς' υΛρΠθ' ς' φῖς·Ξῖ'
 . 'ΗβχΧςθ' ῖΛ'θ σΛῶ' ΛΙ'Σλ

μῖ ὕιῶθῶ μχΞΙνρλ φθ' 'ΗρΒςλθ' 'Ην·ῶΞό' 'ΗῖΞῖ'α ὕχλῖθ' φα'εῶθ'ς φλχΙῖθ' σςῶΞλθ' 'Ε'ῖ'Λλ ✓
 μχλΙ'ῖ ὕ'λῖ φθ' 'ΗρΒςλθ' 'Ηχν'χ·ῶΞώ' 'ΗῖΞῖ'

'ΗΒΛΙ μῖ Λ'ΞῶΞῶ' μλΥῶχ ὕ'Ξθ' μςηχ μ'η ΕΙΕ'ς 'Ηλςιῖλ μλ Λῶη' ὕ'Ξθ' μχλΥῶ κΙῖ ✓
 . 'ΗΛΙΘθ' φλιελ 'ΗΠ'Π· υΙλς 'ΗΛΙελθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΗῖΛΞ

Λῶ'χ "λλ ἘχςΦ 'Ιδς 'Η·"Βό' 'Ηχιλῖ Κῶῶ ὡ φῶΕ μ'ηλό' ΛΙδ 'ΕΛΣῶθλ 'ΗῖΞῖ' μςηῶ μ' ✓
 'Ην·ῶΞἘθ' 'Η·"ΒῶΞώ' 'Η·Ξν φιῖ

Ἡ ΕΞΕΣΘ' ΑΝΘ'Σ

‘Ιΰδςϑϑ ‘Υ·ϑ ‘ρΒΕΪ φιΐ ὕλϑϑ’ ς ‘Ι‘λΙΘϑ’ φα ὕΎΥϑ’ Φ“εν ΙχΙΕϑ ὕΒ’ μλ υς“ηΠϑ’ ξκπ ὕχΙΕϑ
¹ΤΕλϑϑ’

μλ ‘ΗλΙΘϑ’ φα ΛχΙεϑϑ’ς ΤΕλϑϑ ‘ΥΛϑ’ υςϑΞλ Νηϑϑ ‘πΛςΙ· φϑϑ’ς : ΙυΗγΗζ̃ π ΙεΞζ̃ ‘Ε“ΤΖ-

²ΗχνΕΪό’ ΤΕλϑϑ’ φα ΜχηΛϑϑ’ Φ“ενς ‘ΗχΞα“νϑϑ’ ‘ΕΜχλϑ’ ΛΙ“Σλ

φιΐ ὕςΣΕϑ’ Τ“νϑ̃ ΤΕλϑϑ’ ‘Ι“ηςΙΞ ς ‘Ι“αΛΣϑ ‘ΗΧΕΕλ ὕΕϑ μλα : \$ύιϑζ̃ ‘Ε“ΙΠΗ· ‘β̃Ιι-

κρϑΕχ Σβϑ ὕςΕ ‘Ηλχδ ‘Ι“λςιϑλ φϑ’ ὕςςϑϑ’ μηλχ ‘ΗλΙΘϑ’

: ·ΙΗΖζ̃ κΙ ΑΗ“ϑΗΜό̃ πτ̃ ΩΗλΙζ̃ ·‘ΙΐΗ· ‘ζ̃π̃Γι Ηλψ \$ύιϑζ̃ Χι ‘ΙΗΓΗζ̃-

ζιϑ Τ’ΛΠ κΙΪ ς̃ Τ’ΛΠ ‘Α·Ξ̃ Τ’Ι· ΔχΛΣ ὕηΠ· κρνλ ‘ΑιΦϑ’ς ΤΕλϑϑ ‘ΕΛΠ“·λ ‘Ηι“Ξ̃ οχΒςϑ μ’

φϑϑ’ ‘Ηιλ“ϑλϑ’ ‘ΗχΪςνς Τ’ΛΠϑ ‘ΗιΥβλϑ’ μη“λΐ’ ὕςΕ ΤΕλϑϑ ‘Ηι“Ξ̃ οχΒςϑ μ“α ζϑΚη ϐ ‘Ι“Βϑνλϑ’

³ ΤΕλϑϑ’ ‘ΥΛ κχΪΙϑ κϑ μλς ΛχςΦϑϑ’ς μχΞΕϑϑ’ Ρ Λα ὕ“Πϑη’ φα κπ̃Ξχ “ρνςιΥβχ

ζ̃ΕλΪ Δ“ΛΠϑ ‘ΗχΣϑΠϑ’ Φ“λνΐ’ μΪ ΙχΜλϑ’ ‘ΙαΛΪ “λΙηα : θοΗ“υΠΖΞπ \$ύιϑζ̃ Βζ̃ΙΞ ϐηηΓΗ-

‘Ηι“Ξ̃ΐ’ οχΒςϑ μςΙ ζϑΚς κρϑ ‘ΥΛϑ’ γεΕϑ φϑϑ’ ‘Ηιλ“ϑλϑ’ ‘Αχϑ̃Ξ̃ ς̃ ‘Ι“Βϑνλϑ’ ‘ΗχΪςν· ζϑαΛϑλ ‘ΙΪ’Μ

⁴. κρϑ

2010 Λ“ΜΒϑ’ ϐ ‘ΗνχΦνΞδ υΛςϑνλ ‘Ηϑλ“Β ΛχϑΞχΒ“λ ΕληΚλϑ’ ‘ΗχαΛΣλϑ’ ‘Ι‘λΙΘϑ’ ΕΙςΒ φιΐ φνςΛϑηϑώ’ γχςΞϑϑ’ Λϑ’ : ‘ΗιχΥα ὕςΛχΠ ¹

46 Ρ

46 Ρ ξληΚ γ·Ξ̃ ΩΒΛλ : ‘ΗιχΥα ὕςΛχΠ ²

μςΙ·) ΛΣλϐ ‘ΗχΛΙνηΞό’ ‘Ηχϑλ“Βϑ’ Λ’Ιϑ’ϐ Ωχ·ϑ’ ‘Ι‘Λ’ρλς ΤΕλϑϑ’ ‘ΗλΙΘ φα ὕχϑΙ ι Λη· ς̃ ΙςλΕλ τβΦΣλ ι φΞΛλ ΙλΕλ μχΙϑ’ ὕ“λΒ -³

113 Ρ ϐ (ΗνΞ

.113 Ρ ϐ γ·“Ξϑ’ ΩΒΛλϑ’ Νβν -⁴

Σύλιζ Σόπ : τλ'οζ 'ΓΓ'ιζ

ΙςΒςλθ' Τώςθ' ΗαΛΨλ φιΐ ὕλΨο ρ'Έλΐ Ινΐ φεχεΕ Τώς γιΘ φθ' τΨΞο φθθ' 'Ι'ΞΞ'λθ' μ' ὕλΨθ' ΩχΦΟΞχ ώ 'ΥχΕ· ρ'Έλΐ Ινΐ ὕλ'ηθ' Τ'αςθ'ς ὕλΐ' Τώςθ' μχςηο φθ' 'Ηχ'ρν φα ὕΣ'οθ κπΙνΐ ροοχλπ' ρ'ὕλΨθ' Τώς κςρβλ μλ ὕηθ 'ΥΕ·λθ' 'Κπ φα γΛΦΟνΞς σΛΘ' 'ΗΞΞ'λ φθ' οοΈλ'Ψο Λχίχ μ' .ΤΈλΨθ' 'Ι'δΈΐ 'ΕΛ'Ι' κωρ ΤΈλΨθ' Τώς Ν'χδςρ ο'ν· 'Ι'ςΦΘς ὕ'Ξς

Σύλιζ Σόπ ·υξ'ι : ρπψ' 'ηΤιζ

ΈΛχ·η 'Ηχλπ' μλ οθ 'λθ Δ·Λθ' γχεΕο φθ' 'ΗαΙ'ρθ' 'Ι'ΞΞ'λθ' ΩχλΒ Ινΐ 'ΙΒ κρλ Τώςθ' ΨςΥςλ μ' ὕλΨθ'α ρΤΈλΨθ' Τώ'π Ινΐ 'Ι'·ήΛθ'ς 'Ι'Β'Εθ' ΙχΙΕο ΙΨ· '·ΣςΣΘς 'Ι'ΞΞ'λθ' Γ'·Λ' μχΞΕο φα .οθ'Β'Ες ο·θ'Φλ 'Ι'Ι'Μ 'λιη 'χ'Ιςς 'ηΛ'Ι' Λωη

θο,όπ ·ΐΙΗ 'ΜΓ Σύλιζ ήυλΠ'ηπ Σύλιζ Σόπ ήυΙΩΗ :ρπψ' ΦΙϋζ**Σύλιζ Σόπ ήυΙΩΗ : όπτ**

κρλ ὕη γιΦνχ φθθ' ΝΞ'ι' φα ὕΈοΘώ' 'ΑΞ· ΔΥ'ςς ὕλ'Π ὕλΛΨο ΩΥς φα μςΩΕ'·θ' ὕιΘΘ' - : φιχ 'λη ὕλΛ'Ψοθ' ξκπ ΤΨ· κχΙεο μηλχς 'Ηχλΐ φιΐ κρθ'·δ' ΕΙ'χΜ φθ' ὕΙρο 'ΗχΒχ'ΛΟΞ' μΐ 'ΕΛ'·ΐ": ον' φιΐ Τώςθ' ο'ΈλΜς Νινώς ὕΛΐ - ¹σΛΘΐ' 'ΗΞα'νλθ' 'Ι'ΞΞ'λθ' μλ 'πΛή μςΙ 'ΗΞΞ'λθ' Νβν Ωλ ὕλ'Ψοιθ κρ'λ'ον'ς Τ'ΛΠθ' Ωλ 'Ι'δΈΨθ'· γχςΞοθ' Φ'Πνς ΙςρΒ 'Ηχλνοθ 'ΗχΞΞ' 'Ε'Ι' :ον· Τώςιθ κρβΣς φα ὕχςοΞ 'ΥΕ'·θ' Ιη' 'λη ²'Ι'ΞΞ'λθ'ς ΤΈλΨθ' μχ· 'Ι'δΈΨθ' ΛχςΦος ΤΈλΨθ' φιΐ Χ'βΕθ' φα 'λΞ'Ε 'ΛςΙ 'ΑΨιχ 'ληρ ΤΈλΨθ'

39 Ρ ρ2010ρ μχΦΞια ΗΨλ'Β ρ Λχ'ΞΒ'λ Ηθ'ΞΛ ρ Τώςθ' Τ'ν· φα 'πΛ'ς 'Ι'δΈΨθ' φα γχςΞοθ' 'ΗΞΛ'λλ Ωδ'ς ρ μχΞ'χ ὕΞςχ ΙςΛΕλ -¹

.40 Ρ ρ γ·Ξθ' ΩΒΛλθ' Νβν -²

μλ ΓΛΦχ 'λ ςΕν ΤΈλΰθ' Α'ςνς ΛΙ'Πλς ὕδ'ςλ μī 'ΕΛ'·ī ςπ Τώςθ' μ'· υΛχ μλ κρνλς

¹. Èÿα οεχεΕ0 κ0 υΚθ' ΖςΙΞθ' ον· σΛχ μχΕ φα 'ρθ ίςΛχς 'Ι'Β0νλ

ÿΥβλ μχÿλ ('ΗΛΙΘ/ 'ΗÿΙΞ) Α0νλ Τ'ΛΠ ΕΙ'ī°· ÿχλÿθ' Αν'Β μλ γχλī κ'Μ0θ' :ον· "Υχ' ὕΛīς-

(ΗδςΦνλθ' κρβθ' 'Ηλιν) 'Ηχ·'Βχώ'· ονī 'ΥΙΕ0θ'ς ξςΕν 'Ηχ·'Βχ' ὕδ'ςλ Κ'Θ0' ÿÈΘ μλ ο0χ'īΛς οχΙθ

οΥΛÿ0 'Ηθ'Ε φα σΛΘ' ὕ'νΣ' φθ' ÿχςΕ0θ'· 'χ'ςν υ' ΙςΒς κΙī Ωλ Τ'ΛΠθ'· μχΛΘψ' 'ΗχΣς0· ολχδς

².σΛΘ' 'ΗΞΞ'λ φθ' ÿςΕ0θ'ς 'Ηχθ'Εθ' 'ΗΞΞ'λθ' Ωλ ÿλ'ÿ0θ' μī οīÈδ' ὕΙρ0Ξ0 'ΗχΒχςΛ0 'ΙÈΛΕ 'Ηχī

μχΙχ ÿχλÿθ' 'Κπ μ' ÿ'εχα 'Ηχ'ΛΠθ' ÿχλÿθ' 'Ι'ī'ī Ν'Ξ' φīī ΙΙΕ0χ ÿχλÿθ' Τώς μ' Τÿ·θ' υΛχ -

'Ι'ηΛΠθ' κχΙε0 μλ κήΛθ'· ϐ 'ρ0'Β0νλ Τ'ΛΠ τιīς 'ρÿλ ÿλ'ÿ0θ' τιī Α'ī 'λ 'Κ' 'ΗηΛΠθ Τώςθ'·

³ : 'Ηχθ'0θ' Ψ'ςνī' τθ' Τώςθ' κχΞε0 μηλχς ϐ Ρ ΘΛ'ς ÿΥα' 'Ι'Β0νλ 'ΗΞα'νλθ'

ÿχλÿθ' κ'λ' ÿ'ī· ΙςΒς κΙī ÿ'Ε φα ΖθΚς : **Ι'ε'ΗΓό' \$όπ**

. ΛΘϑ ÿχΙ· μī 'ΥΕ·θ' φα ÿχλÿθ' 'Η·ήΛ κΙī ς' ÿΞη φνÿχς : **ϐι'Ζ' \$όπζ**

. οθ κ'Èλς ÿχλÿθ' μηΞ μλ ΑχΛδ 'ΗηΛΠθ' Ωδςλ μςηχ μ' ÿΩλ : **·ι·ύιζ' \$όπ**

. Ρ ΘΛī' Τ'ΛΠ τιī Ρ ΛΕχς 'ΗιχΙ·θ' 'Ι'Β0νλθ' Λ'ÿΞ' ÿχλÿθ' ὕΛÿχ μ' ςπς : **ΙΩΜζ' \$όπ**

. Τώς ς' Τ'ΛΠ Ληηī' ΤΈλΰθ Μ'ςΒ κχΙε0 μλ Ιλ0Ξλ : **ΚϑΓιζ' \$όπζ**

μχÿλ υΛ'Β0 κΞώ Τώςθ' ςπς : **τϑΤ'Ωζ' \$όπζ**

.138 Ρ ϐ 2004ϐ μΙΛώ' ΩχΜς0θ'ς ΛΠνιθ ÿ'ς Λ'Ιϐ 'Ηÿ·Λθ' 'Ηÿ·Φθ' ϐ φΒχ0'Λ0Ξ' ÿΘλ : Ζιρ0Ξλθ' ΖςΙΞ ϐ 'Ι'Ιχ·ī κχπ'Λ·' ΙΛΕλ -¹

.55 Ρ ϐ ξΛηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ 'Ηη'ΛΙθ' μ'λχΙΞ μςλ'λ² -

-³ κχηΕθ' γχας0 , عمرو عبد الرحمان , علاقات العملاء , مركز الخبرات المهنية للإدارة , القاهرة , مصر , 2007 , ص 24 .

: θορόπ · ἴΙΗ ᾿ΜΓ ὀύιΩζ ἡυλΠΗ : ὕλ᾿ο

¹ : κρῶς ἩΒΛΙ ἈΞΕ μ᾿·Μθ᾿ ὕνΣχ

ἩΒχ᾿ον ἴ᾿Πν ἴ᾿ῶδς᾿ ξΚπ ϐ ἴ᾿ΛΠθ᾿ Ἡχιλῖ ῶ·δ Ἡβι᾿ΟΘλ ἴ᾿ῶδς᾿ ἴ᾿ἔλῶθ᾿ ῶλΕχ: **ΑΙι ϐπψ ϐυιΩζ - 1**
 ῶχλῶθ᾿ κςεχ ἴ᾿ΛΠθ᾿ Ἡχιλῖ Ιῶ· ἴ᾿·Λδῖ᾿ ς ἴ᾿᾿δΙΣ ῖ᾿ ἴ᾿·χΣς᾿Ως Ὡ᾿·θ᾿ Ιςῖςς ῶχλῶθ᾿ Ἡε·᾿Ξθ᾿ ἴ᾿᾿ΛχΘ᾿
 Ψ᾿·Π᾿ Ωβ᾿ΟΛΛ Ψ᾿·Π᾿ :᾿·᾿· ῶχλῶθ᾿ ΛῶΠχ ἩνΛ᾿·ελθ᾿ ξΚρ᾿ ἩΒχ᾿ονς ο᾿᾿ῶδς᾿ Ωλ Α᾿ονλθ᾿ φῖῶθ᾿ ἴ᾿᾿᾿ ἩνΛ᾿·ελ·
 φ᾿ ᾿ρ᾿ἔλῖ ῶεν φ᾿ τῶΞ᾿ο φ᾿᾿ ἴ᾿᾿ΛΠθ᾿ φῖῖς ΙχΙΠ Ψ᾿·Π᾿ κΙῖ ϐ Ψ᾿·Π᾿ κΙῖ ΕΙχ᾿Ελ Λῖ᾿Πλ
 ῶχλῶθ᾿ Ινῖ Ψ᾿·Π᾿ό᾿ ἴ᾿᾿ΒΛΙθ᾿ ΕΛλ᾿ΟΞλ ἩΞ᾿ΛΙ· κςε᾿ο μ᾿ (ΛΛη᾿Ολθ᾿ ῶχλῶθ᾿) ἴ᾿᾿ςθ᾿ μλ Ἡχ᾿᾿᾿᾿ ἩεΛλθ᾿
 . ξΙςΒς Ἡθ᾿·Ε φα ᾿·ΥΛθ᾿ κΙῖ Ἀ᾿·Ξ᾿ μῖ ὕΠη᾿ς

σΛ᾿ΟΠχ κρΥ᾿·α ϐκρ᾿ΟχΕ·Λ ᾿ΥχΕ μλ ἴ᾿ἔλῶθ᾿ ὕ᾿᾿ΟΘχ : **(repas customer) ΙΙεἩῖ ϐυιΩζ - 2**

φῖῖ ἈΒχ᾿ ζ᾿᾿᾿᾿ ΕΙῖ᾿·Ολ ἴ᾿᾿Λ᾿β·ς Ἡιχῖ᾿ ἴ᾿᾿χλη· υΛ᾿ΟΠχ μλ κρνλς ΛΛη᾿Ολ ῶηΠ·ς Ελχ·η ἴ᾿᾿χλη·
 φ᾿ κριχςΕ᾿᾿ κρχ᾿ Ἡβ᾿Ωηλθ᾿ ΙςρΒ᾿᾿ οχΒς᾿᾿ Ἡχ᾿᾿᾿᾿ ἩχΕ·Λθ᾿ υςΚ ἴ᾿ἔλῶθ᾿ μῖ ὕΠη᾿ ἴ᾿᾿ΛΠθ᾿
 . μχΛΛη᾿Ολ μ᾿·Μ

υΛ᾿ΟΠλθ᾿ς Ὡ᾿·θ᾿ μχ· Ἡδ᾿ἔῶθ᾿ ΚΘ᾿᾿ ἩεΛλθ᾿ ξΚπ φα : **(Loyal customer) τζ᾿πιζ ϐυιΩζ .1**

ΓςΛ μλ ΙχΜχ ᾿Κπ ς ϐο᾿Ιῖ᾿Ξλς υΛ᾿ΟΠλθ᾿ Ψ᾿·Π᾿ό᾿ Λ᾿᾿᾿ ᾿ρ᾿Ολρλ Ὡ᾿·θ᾿ Δ·Σχ Κ᾿ ϐ Λ·᾿᾿ ῶηΠ· γχλῶθ᾿·

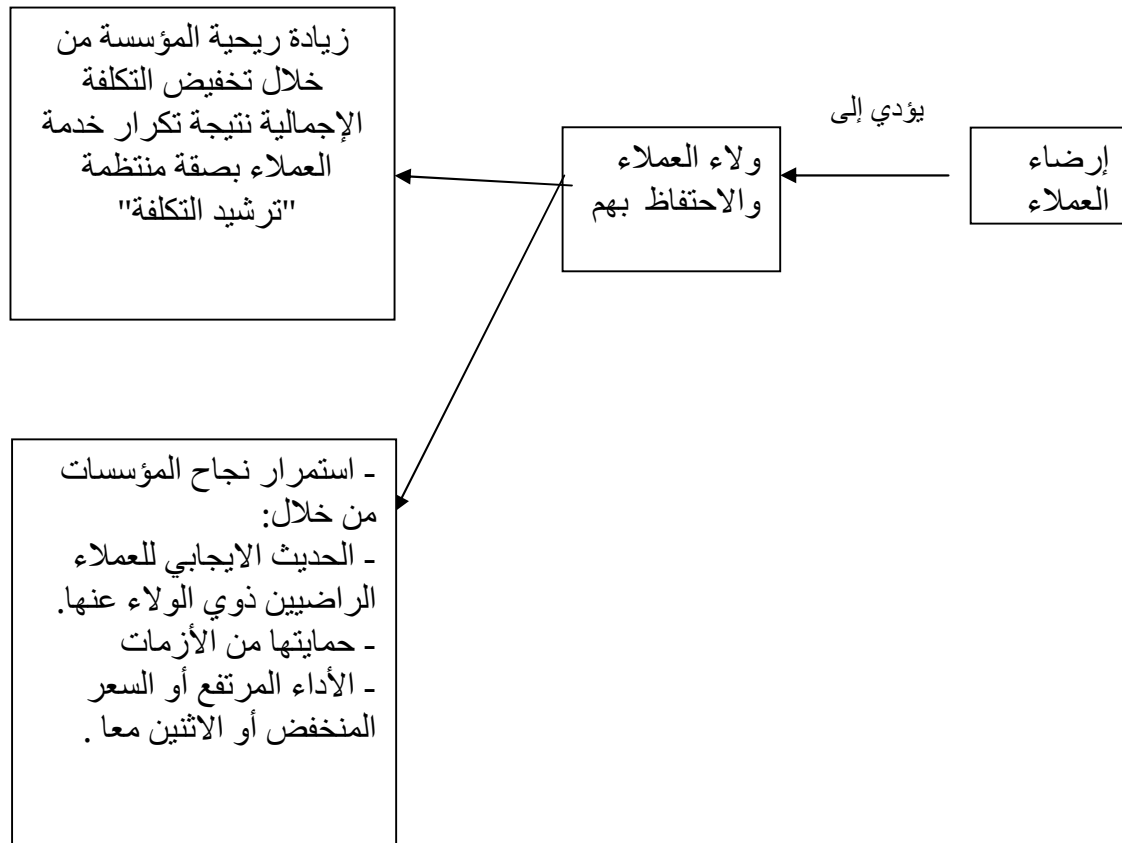
.Ἡδ᾿ἔῶθ᾿ ξΚπ Ἡθ᾿·Φ᾿ φ᾿ υΙ᾿χ υΚ᾿ Ἀλῖ᾿ ϐ υΛ᾿ΟΠλθ᾿ς Ὡ᾿·θ᾿ μχ· Ἡβ᾿ῖς μς᾿᾿᾿᾿

ῶηΠ· ᾿ΥΙΕ᾿᾿᾿ Βῖχ᾿ ον᾿α ϐ ᾿·ελῖ ἴ᾿᾿᾿᾿ ῶχλῶθ᾿ Ωλ Ἡδ᾿ἔῶθ᾿ ἴ᾿᾿ΛςΦ᾿ ᾿Κ᾿ : **(Avocate) Χῖ᾿Ἡῖ .2**

.ἴ᾿᾿᾿᾿ ῖ᾿ ς μ᾿·Μθ᾿ μλ ξΛχῖ φ᾿ ᾿ρ· τΣςχς ἩηΛΠθ᾿ μῖ φ᾿·Βχ᾿

¹ - شرين عبد العليم التميمي ، مرجع سبق ذكره ، ص28 .

κδΛ ὕηΠθ' (18) : Μχλθς Τώςθ' ἩΞΞλθ'



ἩχλινηΞώ' ϐ Ἡχῖλ*Βθ' Λ' Ιθ' Ἡχν*·χθ' Ἡ·ΛΒθθ' μλ κχιῖο : γ'ςΞι' φιῖ ΛΦχΞο ὕχη ὕΕδς· κΞΞθ' Ι·ῖ ΛΙΣλθ'

. 206 P ϐ2003

: φιχ "λχα ξΕΐΐ ΄ΕΙΛ΄ςθ΄ ὕηΠθ΄ ΛΣ΄νΐ ΔχΥςο μηλχς

: •υύζ̣̣εΗζ̣̣ π Α\$̣̣ύεζ̣̣ "ΞΗΞΙΗ •ὕηεΗζ̣̣ Ρ υύΖΗ-

μλ 'Ηβιηο ὕδ΄ Λ•οΎο Τ̣̣ÈλΎθ΄ Τ̣̣ώς φιΐ ΄ΗΧα΄Ελιθ΄ ρλ΄ΙΘοΞ΄ μηλλθ΄ 'ΗχΞα΄νοθ΄ 'Ι΄χΒχο΄ΛοΞώ΄ μ΄

Χ΄βοΕώ΄ 'Ηβιηο μ΄ IBν 'Ηχν΄Ιχλ 'ΥςΕ•θ γ•Φα Ελλ ὕη φα IIB Τ̣̣Èλΐ φιΐ ὕςΣΕθ΄• 'ΗΣ΄Θθ΄ "πΛ̣̣"Χν

'ΗδÈΐ Τ̣̣ν• φιΐ ὕλΎθ΄ς ὕχλΎθ΄• οΒςοθ΄ μ΄ς ΙΕ΄ς ὕχλΐ φιΐ ὕςΣΕθ΄ 'Ηβιηο 5/1 υς΄Ξο Τ̣̣ÈλΎθ΄•

ξΚπ κ΄χδ 'Ιώ΄λΟΕ΄ ΙχΜΟ 'ΥχΕ 'Ηνηλλ 'ΕΛοα ὕςΦΐ ο•Ξη μλ 'ΗΞΞ΄λθ΄ μηλχ σΙλθ΄ 'ΗιχςΦ οΎλ 'Ηχιΐ΄βο

.σΛΘ΄ ΙΎ• 'ΗνΞ ὕχθ΄ηοθ΄ 'ΕΤ̣̣΄βη ΩαΛ φθ΄ υΙΎχ "λλ 'ΗΞΞ΄λθ΄ Νβν μλ Τ̣̣'ΛΠθ΄ Λ΄Ληο• ὕχλΎθ΄

: 'Ε΄ΙΚψ̣̣ κΙ •ΜΜ΄Ιζ̣̣ •ὕ΄ΙΓ-

'ΗΞΞ΄λιθ Τ̣̣ώςθ΄ ΙχΙΠ ὕχλΎθ΄α ρ• 'Υ•Ύθ΄ς ΑΐÈοθ΄ μλ ρο΄Βονλ 'Ηχ΄λΕ ὕÈΘ μλ ζθΚ κΟχ

μΐ 'ΗΞΞ΄λιθ 'Ι΄λςιΎλθ΄ κχιεο• ζθΚς μχΞα΄νλθ΄ Αν΄Β μλ ρο΄Βονλ• ΑΐÈοιθ 'Ηθς΄Ελ υ΄ κ΄εχς σΙΣ΄Οχ

'Κπ μ΄ "λη ροΕιΣλ• ΛΛΥθ΄ Ψ΄εχ΄ς ρ•ΛΥθ μχΞα΄νλθ΄ ρ• κςεχ φοθ΄ 'ΗχΐςΛΠλθ΄ Λχη΄ 'Ιώς΄Ελθ΄

φα 'ΗχΎ•ο υ΄ μςΙ 'ΗχιΘ΄Ι 'Ι΄λΜώ 'ΙΥΛΎο "λ 'Κ΄ Τ̣̣ώςθ΄ ρθ μηλχ φοθ΄ 'ΗΞΞ΄λθ΄ Αν΄Β φθ΄ ὕεχ ὕχλΎθ΄

. σΛΘ΄ 'ΗΞΞ΄λ Ωλ ὕλΎοιθ ὕχςΕοθ΄

: •ΜΜ΄Ιζ̣̣ κΨ τ̣̣"ΐυό̣̣ 'ΙυΗΓζ̣̣ Ι΄ΞΗλ̣̣-

'Ι΄Λ΄λΟΞ΄ μςΙ• IIB Τ̣̣Èλΐ φιΐ ὕςΣΕθ΄ φπ ὕ΄λΐΐ΄ς λν φθ΄ 'ΗχΙΎλθ΄ γΛΦθ΄ ὕΥα΄ μ΄

κβθ΄ μλ Λχ•Ύος Ωχ•θ΄ Ιδ μλ 'ΕΙ΄χΜς γχςΞοθ΄ς ΄ 'Ι΄Βονλθ΄ φιΐ 'ΗχΛπςΒ 'ΙÈχΙΎο ὕ΄ΘΙ΄ς ΄ ρ 'Ηχα΄Υ΄

Τ΄Λ Λχίθ΄ ὕχλΎθ΄ μ΄ φθ΄ 'ΗχνΙλθ΄ 'ΥςΕ•θ Α̣̣"ον ΛχΠο 'ΥχΕ ζθΚ γχεΕο ὕ̣̣"Ξς 'ΥΙΕ΄ μΚΐ΄ φθ΄

.Λχ•Ύο ὕδ̣̣η Ι΄Λα΄ 'ΗΎΞο 'ΕΛ΄ΞΘ φθ΄ ξ΄ΥΛ κΙΐ μΐ 'ΥΙΕχΞ

: "Ωι κυλόό~ πτ P ũZιζ~ ΙΩΜζ~ πτ ΧŭΗΙιζ~ \$~Ηψ~ τζ~ ρπΠπζ~-

ΗΞΞ~λθ' ολιεθ' ~λλ ΛχΩη· ὃδ'ι' ΛΥΞθ' κΙεχ μ' ~λ' Ηχιΰα' ΗΞΞ~λ ΤΕλ'ι' ΑΚΒ ~λ Να~νλ ὃς~Ε ~λ 'Κ'
 . ~Υλ μχνΩώ' ζ' ΩβΟΛλ Τ'Ι' ~Ι'Κ' ΗΛΙΘ κΙεχ μ' ζ' ΗΞα~νλθ'

: ·ΜΜ~ιζ~ κΙ 'Ε'Τ'~υΗΓό~ βε \$~ΙΞ-

ςλν φι'ι' Ι'Ι~Ξχ ~λ 'Κπς ~ρνλ οŖ~Β~χŖΕ' ὃη Τ'ΛΠ φθ' οΰαΙχ ~ρθ ο'ώςς ΗΞΞ~λθ' μ'ι' ὃχλ'ΰθ' ~ΥΛ μ'
 ὃςΣΕθ'ς ΗβιηŖθ'ς ΙρΒθ' ~Ιδςθ' ΛχαςŖη Α~·Ξ~ ΕΙΰθ' 'Κπ ὃΰβχ ὃχλ'ΰθ'α ~ρŖ~Υχ~·λ Ψ~ρŖΛ'ς ρ ~ρθ~λ'ι'~ κΒΕ
 Ηα~Υό~· κ'~Ι ὃχλ'ι' ξΛ~·Ŗ'ι'~· ΦςΛΠθ'ς Τ ςΛΰθ' ὃΥα' φι'ι' ὃςΣΕθ' ρ'Ι~χΛŖΠλθ' κΒΕ κΣΘ φι'ι'
 . 'ΕΜχλŖλθ' ΗΛΙΘθ' φθ'

:ΑΗπ'ι'πιζ~ 'Ε'Τ'~Ηλιζ~ ΙυπΤΗπ ΑΗυΗ'ι' 'Ε'Τ'~Ηλι Ι'~εΗ~-

~Ι~ΒŖνλ κχΙεθ' ὃÈθ' μλ ~Υχ' γεΕŖχ ~ρθ Ηχα~Υ' Ι'~ς'ι' ΙχθςŖ 'Κης ΗΞΞ~λθ' ~Ι'Ι'Λχ' ΕΙ~χΜ μ'
 Λ~ηα' κχΙεŖς ~Ι~ΒŖνλθ' ξΚπ Γ~Βν φα ΕΙΠ Ηλπ~Ξλθ' ςπ Τώςθ' Α~ΕΣ~ ΤÈλ'ΰθ' ΛςΙς ΤÈλ'ΰθ' ΕΙχΙΒ
 'ΕΛη·λθ' ὃΕ'Λλθ' φα ΗΣ~θ' ρ μχχΛ'Ιό' ΤÈλ'ΰθ' ŖΛΦ μλ ~ρι·εŖς ~πΛ~ΠŖν' φι'ι' Ι'Ι~ΞŖ

:"Σ Ιζ~π ·ιΗΖζ~ Ηπĩπ* Σόπζ~ ·βύψ :~υλ~ο

1 :·ιΗΖζ~ 'ΑΗπĩπ* Σόπζ~ ·βύψ .1

: "Σ Ιζ~ Σόπζ~ ·βύψ .2

μχΒρ0·λθ' φ0Ε ζ' 'ΙΒ μχχΥ'Λθ' ΤΈλϑθ'α ϐ ϑχλϑθ' Τ Λĩ φĩĩ Ιλ0ϑχ φεχεΕ Τώζθ Ν'Ξĩ'

"ρ0"Β0νλς 'ΗΞΞ~λθ' 'ΗΕιΣλ φα μχΛΘψ' Ωλ μςλιη0χ 'Υχε 'ΗΞΞ~λθ' ϑΒ' μλ Τώζθ' Τ'ĩΙ φθ' μςθςΕ0χ

. Λχχĩ0ιθ φΞ'Ξ' ϑλ'ĩ' ςπς 'Ειςϑθ' κĩĩ φθ' ΤΈλϑθ' Ιςεχ "ΥΛθ' κĩϑα Νηϑθ~·ς

μχΥ'Λθ'ς ~Πθ' Τ ϑ· μχχΥ'Λθ' "ΥΛ ϑδ'ĩ' ΤΈλϑθ' Τώζ φα 'ΕΛχ·η 'ĩ'αΕ0Θ' 'ĩ'Ξ'Λιθ' 'ĩ'νχ· 'Υχε

. Τώζθ' φα Ε~π "Υ'βΘν' Α0νχ μ' μηλχ "λ~λ0 "ΥΛθ' μλ ΦχΞ·θ' Τ "βΘνών φ0Ε "λ~λ0

Σόπζ~ 'Ε~υπΗΜι : 'Ιζ~οζ~ Φιϑζ~

: "λπ Τώζθ' 'ĩ'χς0Ξλ ϑĩ0Θλ ΔχΥς0θ μχι0ιλ φĩĩ Ιλ0ϑν μ' μηλχ

2: Σόπζ~ ·ĩπϑΠι

'Η·Ξνθ~· ϑΘι0θ' 'ΗΦενς Τώζθ' 'ΗΒΛι φθ' ΛΧνθ~· 'ĩ'ĩ'ςλΒλ φθ' μ~·Μθ' 'Η·χεΕθ 'Η~ΜΒ0 'ĩ'Κςλνθ' 'Κπ κĩεχ

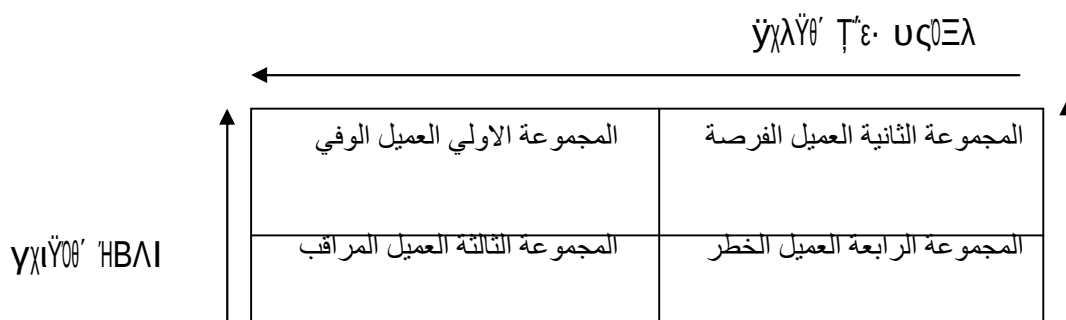
: φθ~0θ' ϑηΠθ' 'ΑΞΕ 'Ηĩ'ςλΒλ ϑηθ

¹ ϐ ΛχχΞ0θ' κςĩĩ 'ΗχΛ~Β0θ'ς 'Ηχĩ~Σ0δών' κςĩϑθ' Ιρϑλ Λχ0ΞΒ~λ 'Ηχλĩ0θ' 'ΗΞΞ~λθ' φα μς·Μθ' Τώζ τĩĩ φεχςΞ0θ' ΑχΜΛθ' Λ0' ϐ Γ~Βν ϑĩ0Θχ -

P ϐ 2010i 2009 Λ~ΜΒθ' ϐ Ην0~· ΛΥΘθ 'ĩ'Εθ' Ιχεϑθ' 'Ηϑλ~Β 'ĩ'λΧνλθ' ΛχΞς Ι~Σ0δ' Ρ ΣΘ0

² - Jean noel kapfer , les marques carques capital de l'entreprie. 3 éme edition d'organisation , Paris ,2003 ,
p46

الشكل رقم (19) : مصفوفة الولاء



: φπς ΗΪςλΒλ Ω·Λ̃ ὕηΠθ' φα Ἡνχ·λθ' Ὑώςθ' Ἡαςβ Σλ μλΥ⁰⁰

“ρθ τῚ ἑλϑῆ τῚ εἰς τὴν φάσιν ἡ κρητὶς ἡ ἐξελθὺς

φα Λ'ΛΛΘΞώ' κρχΙθ Μα"Ε γιΘ· ζθΚς "ρθÈíΘΞ' 'ΑΒχ ΗΣΛα μςιηΠχ 'ΗΛÈÿΘ' ζ' ΗΞΞ~λθ' Νβν Ωλ

'HδÈÿθ'

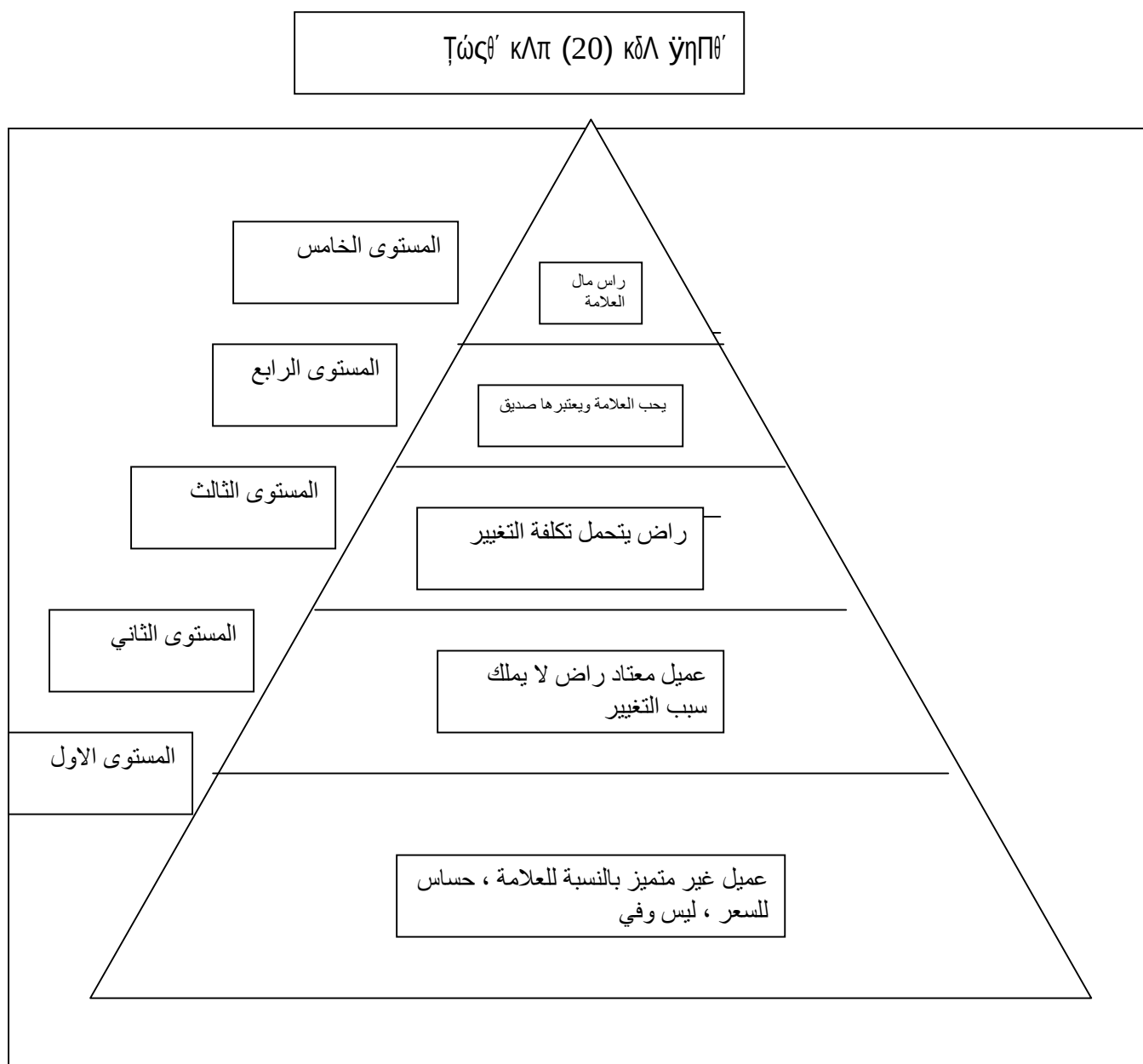
ζ ἡΞΞλθ' μῖ Ιχΰ·θ' σΙλθ' φα κρχΙΘΘ ΛΦΘ Ζ'νπ ΖΙΙΘ υςδ φβΦ'Ϊ Φ'·ΘΛ'ς γΙΥΘ κρχΙΘ Νχθ

. ἩΛΕΨΘ'

Ἡ ἐξελίξις τῆς ἀλλοτρίου τῆς ἐξελίξεως

ὁ ἰσθλ ῥῆπ IBν υς⁰Ξλ ῥῆ φα Ὑώς^θ μλ ἰ⁴χς⁰Ξλ Εἰ Ἰ IIEν μ' μηλχ ον' ῥῆπ^θ ῥῆ⁰Θ μλ ΧΕΕν

¹ Ἡβριῶθλ ἩχεχΞΘ ὕη“Πλς ἩλÈŸθ’ ὕΣ ἱ



Source: jean noel kapfer , les marques capital 3eme redition de l'entreprise redition d'organisation , paris,2003 ,p46

¹ - Idid .p48 .

BIXB ṽηΠ· κρχΥΛΘ μ̣ μηλχ 'I'λÈŸθ' ṽη μ̣ μςΛχ κπς μχΜχλολ Λχή ΤÈλŸθ' IBv :**ῃπψ̣ σπΗΜιζ̣**

.Τ'ΛΠθ' Λ'Λδ φα ΛςΙ υ̣ κρθ 'Η·Ξνθ'. υΙ̣χ ώ 'ΗλÈŸθ' κΞ'ς

φα'η 'Α·Ξ κρχΙθ Νχθ ṽδ'ι' φι'Ι 'ΗλÈŸθ' μ'Ι μχΥ'Λ ΤÈλ'Ι κπ μχΧα'Ελθ' : **τλ̣ζ̣ σπΗΜιζ̣**

ΙρΒ ṽδ' μςν'δς 'ΕΙ'Ÿθ' φι'Ι ΜηρΛχ ὀχŸΥς Ν'ΞΕ κπ Τώς 'ΗλÈŸθ' Λχί'θ κρŸαιχ

μςλςεχα Λχχί'θ' Ι'̣'Ις 'Ηβιηρ Λ'·ο'Ι'ώ' μχŸ· μςΚΘ'χ κρνηθ μχΥ'Λ ΤÈλ'Ι κπ : **Ιζ̣ζ̣ σπΗΜιζ̣**

ΛΦΘ τθ' 'Ηα'Υ' Τ'ε·θ'. 'ΗνΛ'ελ ΛΩη' ὀιηχ Λχχί'θ' μ'η 'Κ' Τ'χας' μςε·χα Λχί'θ' Ι'̣'Ις 'Ηβιηρ' 'Α'ΞΕ·

κρχι'Ι 'ΗΧα'Ελθ' ςΕν ΤÈλŸθ' Τώ̣π οΒΟχ φνΙ' Τ'Ι̣

φ'θ' ΕΛ·Θιθς 'πΜςλλθ' 'ρΟ Σεθ' 'ρΟΛς Σθ 'ΗλÈŸθ' μςχΕχ μςχβΦ'Ÿθ' ΤÈλŸθ' IBv : **Χ̣̣Ιζ̣ σπΗΜιζ̣**

'ΗΧα'Ελθ' 'ΑΒχς φεχεΕ 'ρ· κρειŸος 'ΗλÈŸιθ Τ'δΙ Σ̣ μςΛ·οŸχ 'ρŸλ ṽλ'Ÿ'θ' ṽÈΘ μλ 'ρχι'Ι μςιΣΕχ
.κρχι'Ι

ṽη ṽΙ·θ μςιŸοΞλς 'ρθ'λŸοΞ'ς 'ΗλÈŸθ' Ωλ ṽλ'Ÿ'θ'. μχΛςΛΞλθ' ΤÈλŸθ' κπ : **Λι'ζ̣ σπΗΜιζ̣**

. 'ΗλÈŸθ' ṽΒ'ι μςιΥ'νλ ΤÈλ'Ι κρ'α 'ρχι'Ι ṽςΣΕιθ ΙςρΒλ

ΛρΧχ μ̣ μηλχ ṽχλŸθ'ς φΦΘ ṽηΠ· Ωδ'ςθ' φα 'λ'̣'Ι ΛρΧΟ ώ 'ΗιΣβνλ Τώςιθ ΝλΘθ' 'Ι'χςοΞλθ'

IBv μ̣ μηλχ 'λη Χα'Ελ ṽχλ'Ι φβΦ'Ÿθ' ṽχλŸθ' μςηχ μ̣ μηλχα 'Ιδςθ' Νβν φα 'Ι'χςοΞλ 'ΕΙ'Ι φα

Λχί'θ' 'Ηβιηρ μώ φας φε·χ ονηθ 'λ 'ΗλÈ'Ι μ'Ι Τ'Λ Λχή ṽχλ'Ι ζ'νρα 'Ι'χςοΞλθ' ṽη 'Ι'Λ'Θ 'ΗλÈ'Ι

.ΕΛχ·η μςηρ

Σύμφωνα Σόπ Λ'υβπ ΈπΤΖπ β'Μπ :τλ'οζ' 'ηΤιζ'

:Σύμφωνα Σόπ Σ'λ' ΈπΤΖπ β'Μπ :βπό' ΦΙΰζ'

:Σύμφωνα Σόπ Σ'λ' β'Μπ :όπτ

¹: 'ρνχ· μλ ΤΕλΰθ' Τώς Τ'ν·θ' ΰ'Ξςθ' μλ ΗΊςλβλ φιΊ 'Ι'ΞΞ'λθ' Ιλϑΰ

: Σύμφωνα σΗλ -1

φα ΗχςΥΊ φιΊ ὕςΣΕθ' κϑχ Κ' ΗΣ'Θθ' 'ρϑΦΠν' ὕςΕ υΙ'ςν' Ι'ΞΞ'λθ' μλ ΙχΙΰθ' Ι'Πν'

.ὕςΘΙθ' κΞΛ ΩαΙ Τ'εθ' ζ' ΕΛλ ὕςϊ ΗΞΞ'λθ' ΗλΙΘ' ζ' Ίςϑνλ Τ'ΛΠ Ιΰ· υΙ'νθ'

:τθ' υΙ'νθ' Τ'Πν' ὕΙρχς

.κπΜχλϑ Ιί· ΤΕλΰιθ ὕΥα' Τώς Τ'ν· ✓

.ΗΞΞ'λθ' ζ' ΗλΕΰθ' ΕλςΣ Ηχςεϑ ✓

.ΗχςχςΞϑθ' Ι'ν'χ·θ' ΕΙΊ'δ κχΊΙϑ ✓

Ηΰχ·Φ 'Κης υΙ'νθ' ΕΛ'Ι' φιΊ ΗΞΞ'λθ' ΕλΙε· ὕ· μχΦΛΘνλθ' ΙΙΰ· ΙΙΕϑχ ώ υΙ'νθ' Ηχθ'Ύας

.ΗΞΞ'λθ' μΊ κπ ΤΛΊ σΙλς μχΦΛΘνλθ'

ΛχχΞϑθ'ς ΗχΙ'Σϑδω' κςιΰθ' Ηχιη β Νν'Ξχϑ ΕΙ'ρΠ ὕχλθ ΗλΙελ ΕΛηκλ β μς·Μθ' Τώς ὕχΰβϑ φα 'ΥΛθ' ΛςΙβ ὕ'Φθς ΗλχΛηβ ΟΙχελ ΕΛχρΠ -¹

44-42 Ρ β2010β Λ'ΜΒθ' β ὕΒχΒ ΗΰΛ'Β β ΗχΛ'Βϑθ' κςιΰθ'ς

: 2 - β'~ Σόπζ :

κ'Χν φιϊ ΜηϑΛχ 'Ηδ'Φ·θ' ὕλϊ Ν'Ξ κ'ο ὕηΠ· 'ΗχεχςΞο Ε'Ι' 'ΙΕ·Σ' μψ' ς ΩαΙ 'ΗιχΞς φπ
 Μχλϑο ΕΜχλϑλ 'ΗχεχςΞο ὕςΛΧ Τ Λϊ φα ΖΛϑΠλθ' ς Τ'ΛΠθ' ΖςιΞθ κΜΕλθ' Τώςθ' φιϊ ὕΛΨϑθ'
 . 'Η·Ξ'νλθ' ΕΜ'Βθ' ς' ΕςΕϊ 'Χ'Ιπ τθ' 'ριχςΕο κϑχ φϑθ' Τώςθ' Φ'εν· 'Η·Ξ'Ελθ' κ'Χν 'ΗλιΘ φα 'Ι'δ'Φ·θ'
 : 'ρνλ 'Ι'δ'Φ·θ' μλ ΙχΙΨθ' Μχλν μ' μηλχς

« puce » 'Ηδ'Φ· -

« pistes » 'Ηδ'Φ· -

: 'ρνχ· μλ Τώςθ' 'Ι'δ'Φ· Γ'Βν τθ' 'Ι'ΐ' ὕλ'ςΨθ' μλ 'ΗϊςλΒλ Ζ'νπς

. Μχλϑθ'· ΛςΨΠθ' 'Ηχςεο -

Τ'Ι' μΞΕϊ' 'ΧΒςθςνηϑ Λ'χϑθ' -

ΤΕλΨθ' μΞΕϊ' ὡ' 'Ι'δ'Φ·θ' κΙεο ὡ -

'Ι'δ'Φ·θ' ΙχΙΒο ὕ'λϑΕ' ΕΙ'χΜ -

: 3 - β'~ Π'ό~ ΚεΙι :

κΕϊό'ς ὕ'ο'ρθ' μχ· φ'νϑς 'ΗχιΘ'Ιθ' 'Ι'ω'ΣϑΕθ φηΚ ΨΜςλ κΙεο 'Ηχθ'Σ'οώ' 'Ι'χ'ΥΛϊ' 'Αιή'
 ξΚπ ΦΘθ' φιϊ μςηχ μ' ὕ·δ φϑΕ ὕ·εϑΞλθ' 'ΗΠ'Π φιϊ τθ' ὕηΠ· ὕχλΨθ' 'Ηδ'Φ· Τ ΛΨ· ΔλΞχ φθψ'
 ὕηΠ· ΤΕλΨθ' ὕ'·εϑΞ'ς ὕ'Σ'οώ' ὕ'Βλ φα ὕχλΨθ' Ωλ 'ΗδΕΨθ' ΕΛ'Ιό 'ΑΞ'νλ κχΧνϑ· ΔλΞο 'Ηχν'ηλό'
 . φλ'Χν

: ὕΒἸ ὕ΄Σῶ Μηλλ φιἸ Ἰ΄λῶΐώ κῶχ ΩχΜςῶθ ὕΒλ φας φε΄ΕἸ ΖΠ· Ἰ΄ν΄χ·θ ἸἸ΄δ ἸΛ΄Ἰ Ἰκης

ὕΕλθ' φα ἸΕλΰθ' ὕ·εῶΞ' -

Ἰΰ· μἸ Ωχ·θ' -

ὕχλΰθ' ἸἸ΄Ξλ -

. ὕχλΰθ' μἸ Ἰ΄λςιΰλθ' ΩχλΒ -

: ὕ΄Ηοζπ Ἰ΄λπ΄εζ -4

΄χ΄Ἰρθ' κχιεῶ ῥθΕΘ μλ κῶ ὕχΕ ἸλΕΰθ' ς' ἸΞΞ΄λιθ ὕχλΰθ' Ἰώς Ἰ΄ν· ὕἸρ· ΦχΠνῶ ὕ΄Ξς φςς
σλθ' ὕ΄Ξς ἸΒςῶ ὕ΄Ξςθ' ξκπ τθ Ἰα΄Ε· κρΰλΒῶ φῶθ ἸδΕΰθ Ἰχφςῶ ἸΞΞ΄λιθ μχΣἰθλθ' ἸΕλΰθ
μἸ Αῶ΄νθ' ς' φςςιΞθ' Ἰώςθ' υςῶΞλ κἸἸῶ φῶθ ὕ΄Ξςθ' μλ Ἰπλχής Ἰ΄Εχβῶθ ἸλςΞςλθ' Ἰ ςλΰθ΄η
. (γχιΰῶθ ς Ἰβφ΄ΰθ' ϐ΄Ελθ') ἸχἰῶἸθ Ἰ΄λἸελθ'

: ϕύἰῶζ ϕόπ Ἰ΄πἸΖ : ὕλ΄ῶ

¹: Ἰχθ΄ῶθ ὕΕ΄λλθ· ὕχλΰθ' Ἰώς ΜχΜΰῶθ ς' Ἰχςεῶ ς' γχεΕῶθ ΔΒ΄ν ὕλἸ ὕ Ἰ·χ μ΄ ἈΒχ

: κῶΰπιζ ϕόπ ϕ΄λ -

ρ΄Α·Ξ μλ λῶη τθ ζθκ Ἰςΰχς Ἰ΄χαςἸ΄ ἸΕλΰθ' μλ ἸἸ΄δ Ἰ΄ν· φαςθ' λχἦ ὕΧςλθ' ΩχφῶΞχ ῶ
Λ·η΄ οῶΣλα φαςθ' ὕΧςλθ' μ΄ ῥχν΄ῶς ϐ Ἰχςφ ὕῶς γλἰῶΞχ ἸΕλΰθ' Ωλ Ἰχςδ ἸχΣῶΠ ἸδΕἸ Ἰ΄ν· μ΄
Ἀχλἰῶθ ς μχχΰῶθ Ἰβἰηῶ λαςχ μ΄ηλθ' Νβν φα Ἰιχςφ Ἰλ ὕΧςλθ' Ἰ΄ε· μ΄ ῥῶθ΄ῶς ἸἸ΄βηθ' ἸἸ΄χΜς κχιΰῶθ

Τώς μλ φθ΄Ί σςϑΞλ ρχιθ ΗηΛΠ ῡα Ηλχεθ΄ μλ ΄Ιχ΄Μλ ΤΈλΰθ΄ Τ΄ΦΊ΄ φα πΛ*λϑϑΞ΄· ΔλΞχς
 μλ λ΄΄Ι Τ΄ΛΠθ΄· μς·ήΛχ ΤΈλΰθ΄α ϐ μχβΧςλθ΄ Τώς μλ φιΊ υςϑΞλ ρχιθ Ιχη΄ϑθ΄· μςηχ ΤΈλΰθ΄
 μςλιθχΞ ὕ·ελθ΄· ώς΄ ΖχβΧςλ κΙΘ΄" Τώςιθ ΗχΞχ΄Λθ΄ ΕΙΊ΄εθ΄ κρνςιΥβχς κρνςαΛΰχ μχΚθ΄ Ν΄νθ΄
 "Ζνς·Μ

Λ·η΄ Η·Ξν· ΗλΧνλθ΄ φα κ΄ρΞό΄ φα Ι΄ΛαΊ΄ ΕΛ΄Ι΄ ς΄ Η·ήΛ " ον· μχβΧςλθ΄ Τώς ὕχΛΰϑο μηλχς
 κριλΰ· κρΒ΄λιν΄ ς΄ κρΦ΄·ϑΛ΄ς Ι΄ΛαΊ΄ Τ΄Ι΄ ὕΣχ ςπς ρΰλ φλΞΛθ΄ υΙδ΄ΰϑθ΄ κ΄Μϑθώ΄ ονλΥϑχ λλ
 Τ ΰ·.

ΖςιΞθ΄ Λπ΄Χλ μχ· Φ·Λχ λη ὕλΰθ΄ ςΕν οΒςϑθ΄ς Ηχΰα΄Ιθ΄ ὕϑλ μχβΧςλθ΄ ΖςιΞθ ΗχΞχ΄Λθ΄ Ι΄ΰ·Ί΄
 . ΗχλχΧνϑθ΄ ΕΛ·Θθ΄ς

ΗΞΞ΄λθ΄α ρ΄ΈλΊ μλ% 20μΊ Αϑνχ ΗΞΞ΄λθ΄ ὕθΙ μλ %80 μ΄ φπς : **80/20 ΑΗΨ΄β αυ΄ΤΗ-**
 Ηλχεθ΄ υςΚ ΤΈλΰθ΄ μ΄ μλ Ιχη΄ϑιθ ϐ΄ρϑ·δ΄Λλς κρϑΦΠν΄ Ηλχδ φιΊ Τ΄ν· ρ΄ΈλΊ κχΞεϑ μλ φπ ΗχηΚθ΄
 μ΄ ΙΒςς ΄Ι΄Τ΄βηθ΄· ΗΣ΄Θθ΄ ΗχΒχςΛϑθ΄ Τ ςΛΰθ΄ μλ Ηχιΰθ΄ κρϑΣΕ φιΊ μςιΣΕχ ΗΞΞ΄λιθ Ηχθ΄ΰθ΄
 μχχθ΄Εθ΄ μ΄·Μθ΄ μλ%20μλ φϑϑο ΄Ι΄ΰχ΄·λθ΄ μλ%80
 :πΛχςΦϑο φιΊ ὕλΰθ΄ς μ΄·Μιθ Τώςθ΄ ΗιΕΛλ ΙχΙΕϑ -

κπ΄ςϑΞλ ΙΙΕϑ λινΊ φιΊ΄ υςϑΞλ τθ΄ κριενς ρν΄·Μ ΤΛΊ υςϑΞλ μχΞΕϑ ϑχΦϑΞϑ ΗΞΞ΄λθ΄α
 σςϑΞλθ μς·Μθ΄ ΩαΙϑ ώ μς·Μθ΄ Ωλ ΗδΈΰθ΄ ΕΛ΄Ι΄ ΗχιλΊς γχςΞϑθ΄ Αλ΄νΛ· μ΄η ΄Κ΄ς Τώςθ΄ μλ φθ΄Εθ΄
 . ΙχΙΒ μλ ρΒλ΄νΛ· ΩΒ΄Λϑ μ΄ ΗΞΞ΄λθ΄ φιΊ μ΄α Έώςθ΄ μλ φιΊ΄

- :~υλ~ο Χ* Ύ όπτ θΗΖ~

Ίδςθ΄ Νβν φα κπς Τ΄ΛΠιθ ρνςΒ ΎΕχ φ0θ΄ Ί΄λσιΎλθ΄ κρχΙθ Λας00ς Τ΄χηΚ~ κςχθ΄ μ~·Μθ΄
 μ~·Μ ΉΛΙΘ ΄ςΙΒς μ΄α Ί΄ΊΜ΄ Λχί· κρχΥΛχ ὃηΠ· ΉΛΙΘθ΄ φιΊ ὃςΣΕθ΄ μςΎδς0χ κρα μχΕΛ΄Ξ0λ Λχή
 ϐ Ίν΄ ρλΙε0 ώ ΄λΙα ΉΛΙΘθ΄ ξΚπ κχΙε0 Τώ~π μ΄ηλ· μ΄η ΄Κ~: μςθςεχ κρν΄α Λ0τ μ΄ηλ φα ΄ΕΙχΙΒ
 τιΊ ρ0ΛΙδ σΙλ τιΊ Ιλ0Ύχ ΉΞΞ~λθ΄ Ωλ Ζ΄Λ0Πώ΄ ς΄ Τ΄ΛΠθ΄ φα μ~·Μιθ φ0ι·ε0Ξλθ΄ ὕδςλθ΄α
 . ΉΞα΄νλθ΄

- : κ~Κ~ ρπεΞ* θ~ιηξό~

ρνλ %90 μηθς ϐ ΉΕΥ΄ς Λχή μςη0 μ~·Μθ΄ υς΄ηΠ μλ % 10 μ΄α Ί΄ΞΞ~λθ΄ κΧΎλ φα
 κ΄λ0π΄ κΙΊ ϐ ΉΊςαΙλθ΄ Λχή Λχ0΄ςβθ΄ : ὃλ μς·Μθ΄ ΛΧν ΉρΒς μλ Ί΄χ·ΙΞ τιΊ υς0Ε0 ΉΕΥ΄ς
 Negative Word of month φ·ΙΞθ΄ κΕηθ΄ ὃ΄ε0ν΄ τιΊ ΄ςΕ΄Ί ϐ μ~·Μθ΄ ὃ΄·ε0Ξ~· Ωχ·θ΄ ὕΧςλ
 ΆνΒ0 ΉΞΞ~λθ΄ τιΊς ϐ ΊνΛ0νών΄ Λ·Ί μ~·Μθ΄ ὕώψ μψ΄ ὃΣχ μ΄ ΩχΦ0Ξχ Τ΄Λ Λχή ΖΛ0Πλα ϐ "
 ϐ ΉχΙΒ· ρΎλ ὃλ΄Ύ0θ΄ς ρθ υς΄ηΠθ΄ κχΙε0 μ~·Μιθ ὃρΞχ κ΄Χν ΩΥς· Ήα΄ΕΣθ΄ Λχ0~0 μλ ΙΕθ΄ς ΖθΚ
 ριχΙΕ0ς μς·Μθ΄ σςηΠ τιΊ ΙΛιθ κΜΕθ΄ Ίδςθ΄ ΡςΣΘ· Ήχςδ Ί΄λχιΎ0 ΛΙΣ0 μ΄ ΉΞΞ~λθ΄ τιΊς
 . ΖθΚ μ΄Π· ΛχΛ΄ε0θ΄ Ή·΄0ης

- : κ~Κ~ ΄ΕΊ~υΗΓό (ο~υΜ~ΜΓ) ·ΜΜ~ιζ~ ΄π~Τ~Η Ι~ΙιΗΜ~

μ~·Μθ΄ Ωδς0χα ϐ ΄ΕΙχΒθ΄ ΉΛΙΘιθ μς·Μθ΄ κρβ· γχΩς ὃηΠ· ΉΦ·0Λλ ΉχΞ~ΞΕθ΄ μ΄· Ιη~0 ΉΞ΄ΛΙθ΄
 ὃης φνςΛ0ηθών΄ ΙχΛ·θ΄ ὃλ "χΒςθςνη0θ΄ Ί΄ςΙ΄ς μς·Μιθ Ήχ0΄Κθ΄ ΉΛΙΘθ΄ Λας0ς ΉΊ~Ξθ΄ Λ΄Ιλ τιΊ ΉΛΙΘ
 μ΄α Ί΄ΛΙΘθ΄ ρ· ὕΣ00 φ0θ΄ ΉΎχ·Φθ΄ Α·Ξ·ς ϐ μ~·Μθ΄ ρηΛΙχ φ0θ΄ Ί΄·ήΛθ΄ τιΊ ΑιΦθ΄· μςνΎχ ΖθΚ
 . Ελ΄Ύ0 Λ0η~ ΉχνςΛ0ηθ΄ ΕΛ΄Βν γχεΕ0 Ήχν΄ηλό ΉΣΛα Ζ΄νπ

ÿçθΙ· ζθΚς 'ΗΞΞ~λθ' Ωδςλ Λ·İ ΩχΜςΘθ'ς Þ 'ΗχνςΛθηθώ' 'Ι~λΙΘθ' ΩχΜςΘ 'Αχθ'Ξ~ κπ~ μλς

¹ . φνςΛθηθώ' Ιχλ·θ' κ'ΙΘΘΞ~· ΩχΜςΘθ'ς Þ ΛΞ 'Ηλιη Λ·İ 'Η·ςΙΦλθ' 'ΗλΙΘθ' τθ' μς·Μθ'

: ·ιυγηζ κζ~Κζ~ ήυΙΩΗ ΗυΗΓΗ -

ξ~Βθώ' 'Κπ φα κρθ~Β~χθΕ' φΦίΘ μ~ ΩχΦΘΞΘ μ~·Μιθ 'Η·Ξνθ~· 'Ηλχεθ' ÛχΛÿΘθ 'ΗΞΞ~λθ' 'ΗαΛÿλ·

~ρνηλΘ φθθ'ς μ~·Μθ' Τώς 'Υ~Ε·~ φα ΛλΘΞΘ μ~ 'ΗΞΞ~λθ' τιİ 'ΑΒχς Þ υςδ ÿηΠ· μ~·Μθ' Τώς Τ~ν·θ

. μς·Μθ' ~ρÿδςΟχ φθθ' 'Ηλχεθ' 'ΗχΦίΘ τιİ ~ρΟΛΙδ σΙλ κρα μλ

: κυΗπηÿİζ~ ~ολζ~Κ ΗυΩΗΜΗ κτ ·ΜΜ~ιζ~ ςηΨ-

'ΗΣΛα ÿ·~ελ μχΙςεβλθ' μ~·Μιθ Γ~Βν· Ωχ·ιθ μχΟχΥΛβ· τΧΕΘ 'ΗΞΞ~λθ' μ~ 'ΙΙΒς 'ΗΞ~ΛΙθ'

'ΗΦΞςΟλθ' 'Ι~ΞΞ~λθ' φβα Þ ÿθΙθ' Ιχ~ΜΘθ ΛΙΣλ Λ·Οÿχ μχΙςεβλθ' μ~·Μθ' ΕΙ~ÿΘΞ'ς Þ ΙΙΒ μ~·Μθ' ΕΙΕ'ς

ΙΙΒ μ~·Μ 'Α~ΞΘηώ Φεα Νχθ 'ΗχΒχθ'ΛΘΞ~ ΩΥς ~ρχιİ μ~α 'Κθ Þ 'ΗνΞ ÿη μ~·Μθ' μλ %40-20 Ιεα κÛχ

. μχΙςεβλθ' μ~·Μθ' ΕΙ~ÿΘΞώ μηθς κρ· Χ~βθΕώ'ς

: Ηυİ βεΞ~ κζ~Κζ~ ΛÛλ ·ιΗΖζ ·ÛηΗΖι 'Ε~πλβ θ~ΗΖΗΜ~ -

γλİ~ Τώς κρχΙθ 'ΕΙΙÿΟλ 'Ι'ςνδ ÿÈΘ μλ 'ΗΞΞ~λθ' μλ κρθ~λΙΘ τιİ μςΙΣΕχ μχΚθ' μ~·Μθ'

'Ε~νδ υ~ μλ 'ΗΘ·~θθ' 'ΗλΙΘθ' Νβν τιİ μς·Μθ' ÿΣΕχ μ~ ΤΛΘβλθ' μλς Þ ΕΙΕ'ςθ' 'Ε~νεθ' υςΚ μ~·Μθ' μλ

. μς·Μιθ 'Ε~νεθ' Λ~χθΘ' ΖΛΟχς

: ·ΜΜ~ιηζ τι~ιψ~ ΤΖζ~ τÛΥπι τί \$~ηψ~ 'Ε~Ι'οι Ιίπη -

'ΙΛ~ΞβΘΞ'ς 'Ιώ~ΞΘ μİ 'Η·Βύθ μχΛΙ~δ μχβΧςλθ' μςηχ μ~ 'ΑΒχ 'Ι~λÈÿΘΞώ Μη'Λλ φβα

. 'Ηχβθ~ρθ' 'Ι~λθ~ηλθ' ÿ~εΘΞ~ Ινİ μχİİ~Ξλς μχΙςΙς ~ςνςηχ μώ 'Ηα~Υό~· ΙχΒ ÿηΠ· μ~·Μθ'

. 256 P Þ 2004p μΙΛİ' Þ μ~λİ' Þ ΩχΜςΘθ'ς ΛΠνιθ ÿ~ς Λ'Ι Þ 'ΙνΛονώ' Λ·İ φεχςΞΘθ' ΑχΜλθ' ΛΣ~νİ Þ ΙΛΕ' ÛΞςχ Þ ΕΛ~α ς· - ¹

: ·υΚεΙιπ ΑΗΓπι Έ΄λ΄υ* ΑΗΨβ ·ΜΜ΄ιζ΄ ΙίπΗ κτ -

φ00'ς Η0'... 'Η·Ξ'Ελ0'ς μ΄·Μ0' 'Ι΄λΙ0ς 'Ι΄Ψ·λ0' κΞε· 'ΗΣ΄00' 'Ι΄ν΄χ·0' τι΄Ι υς0Ε0Ξ φ00'ς

φιλ΄Ψ0' γ·Φ0ι0ς ρ μς·Μ0' μ΄Ι 'Ηιλ΄η0λ 'Ι΄λσι΄Ψλ φΦ΄Ψ0 ώς Λ0Ψ' μ΄Ι ΄Σβνλ ρνλ ΄η μςη·χ 'ΕΙ΄΄

. 'ΕΙΕςλ 'Ι΄ν΄χ· φα 'Ι΄ν΄χ·0' ΩχλΒ ΑλΙ μλ Ι· ώ μ΄·Μ0' Τώς 'ΗχΒ·χ0'Λ0Ξ0

: κυΨΚπιζ΄ / ΄ΞΕΙΞ΄ Χι ·ΜΜ΄ιζ΄ κπ΄ΩΗ -

Ωλ 'ΗδΕ΄Ψ0' 'ΗιΞΙε κ΄ΙΙ ρ μ΄·Μι0 'ΗλΙ00' κ·χΙε00 μ·χ΄ΙΜςλ0' μλ Ι·χΙ΄Ψ0' τι΄Ι Ιλ0΄Ψ0 'ΗΞΞ΄λ0' μ΄

. ΄πςΛ΄Β·χ μ΄ μ·χΞα΄νλ0' τι΄Ι Α΄ΨΣ·χ 'Ηλ·χδ γι00 Ι·χΒ ΄ηΠ· μς·Μ0'

: ΄ΣΙΩ΄ ΄Σ0π Λ΄υβ : τλ΄0΄ ΦΙ0΄

΄ΨΕ0 μλ ΄πΙ΄Β·χ ΄Ψ΄Φ0Ξ' μλ κρνλ·α ρ Απ΄νλ 'ΕΙ΄΄ Τώς0' 'ΗΒΛΙ Ν΄·χδ φα μςΩΕ΄·0' κΙ00Ξ' Ιε0

'Ηλ·χδ 'Ι΄Κ Λ·χ΄ 'Ηε·χΛΦ0' ΄ΞΚπ Λ·0΄Ψ0ς ρ Τ΄ΛΠ0' 'Ι΄·χΙλ΄Ι Λ΄Λη0 ΕΛςΣ φα Τώς0'ς ΄ΥΛ0' μ·χ· 'ΗδΕ΄Ψ0'

φα 'Η·ήΛ0' Λ΄Λδ μ΄α Ζ0Κ0ς ρ φΞβν0' κ΄Μ00ώ΄· 'ΗδΕ΄΄ 00 Τ΄ΛΠ0' Λ΄Λδ μ΄ ΄Υ·χΕ Τώς0' 'ΗΒΛΙ Ν΄·χ00

. Τώς0' 'ΗΒΛΙ Ν΄·χ00 'Ιδ΄λ Ν΄·χελ 0λΙ΄΄ ς Τ΄ΛΠ0' Λ΄Λη0

'ΗΩ·χΙΕ 'Ι΄Ξ'ΛΙ Ζ΄νπς ρ Τ΄Ελ΄Ψ0' ΄ςΕ0 μ΄Ι 'Ι΄λσι΄Ψλ Τώς0' 'ΗΒΛΙ Ν΄·χ00 Λ0Ψ' Τ΄Ψ·0' κΙ00Ξ' ς

Τώς0' Ωλ 'Η·χΦ0 'ΗδΕ΄Ψ· μ·χΦ·0Λλ ΄ΥΛ0' ς κ΄Μ00ώ΄ μώ Ζ0Κ ς ΄·χλ΄Ψ0' κ΄Μ00' ΄ΨΕ0 μλ 'ΗδΕ΄Ψ0' 'ΙΩ·

Λ0Ψ' Τ΄Ψ·0' ς ρ Ζ΄ΛΙ΄ 'Η0΄Ε τ0 ΄λν'ς Τώς0' τ0 υΙ΄0Ξ ΄ΥΛ0' κΙ΄΄ Ωλ 'Η·0Λλ0' Τώς0' 'Η0΄Εα0

¹: φ0΄΄΄η γΛΦ0' ΄ΞΚπ μλ Τ΄Ψ·0' ΛηΚ· κςενΞ ς Τώς0' 'ΗΒΛΙ Ν΄·χ00 'Η·χ΄΄ΣΕ' ΄Κ΄λν κΙ00Ξ'

:Α΄΄΄ΙΞΙζ΄ Έ΄΄΄ΙΗΖ΄ κΙ τηε΄ Φπι΄΄Ιζ΄ ςηΨ ΄΄ΙΞ΄ ·*Μλ-1

'Ηε·χΛΦ ρν΄ τ0 'Ηα΄Υ· 'Η·χλΙ΄Ψ0' ΄Υ΄Ε·΄΄ φα 'ΗλΙ00Ξλ0' γΛΦ0' Λ0η΄ μλ 'Ηε·χΛΦ0' ΄ΞΚπ Λ·0΄Ψ0

μλ φι΄Ψ00' Τ΄ΛΠ0' ΖςΙΞ τι΄Ι 'Ηε·χΛΦ0' ΄ΞΚπ Ιλ0΄Ψ0 ΄Υ·χΕ 'Η·χΥ΄·χΛ0' ΄Κ΄λν0' φα ΩΞ'ς κ΄Ι00Ξ' ρ0 ς 'Η·χλ·η

'Ι΄λΕ΄Ψ0' 'Ηε·χΛΦ0' ΄ΞΚρ· ΙΙΕ0 ς 'ΗλΙελ0' 'ΗλΙ00' Νβν μλ Τ΄ΛΠ0' 'Ι΄·χΙλ΄Ι μλ 'Η·Ξν·η 'Ην·χ΄Ψλ 'Η·χΛ΄Β0 'ΗλΕ΄΄

'Ην·χ΄Ψλ 'Η·χνλΜ ΕΛ0α ΄ΨΕ0 'Η·χΛ΄Β0 'ΗλΕ΄΄ ΄η0 ΄·χλ΄Ψ0' Τώς ς Ε΄Λ0Πλ0' 'Η·χΛ΄Β00'

2- 1: τζ πλΙ* 'Υθ"ιλ-

'Ηχθ"λοΕώ' ξΚπ ς 'Ηνχΰλ 'ΗχΛ"ΒΟ 'ΗΛΕΪ μλ Τ'ΛΠθ' ΖσιΞ 'Ι*·Ω 'Ηχθ"λοΕ' φθ ςνΛ· 'ΙΚςλν Τ Λοβχ
 ς 'ΗχΒΛ"Θθ' 'Ι'ΛΠ"λθ' μ'Ι 'ΗιεΟΞλ μςηο φοθ' ς 'Ηχιηθ' 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ' Λ"χοθ' 'Ι*λςιΰλ μλ ΙΙΕοο
 ὕχλΰθ' 'Ι*β Σ ς φι·εθ' Τ'ΛΠθ' 'Ηχιλ'Ι
 μλ Τ'ΛΠθ' 'Ηχιλ'Ι μ' ς σΛΘ'Ι' 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'Ι*χιλΰιθ Βς Α 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ'· φθ ςνΛ· 'ΙΚςλν ὕΩλχ ς
 ΔΛΞχ Βς ΑμχΟχΛ"ΒΟθ' μχΟΛΕΰθ' μχ· Λ"χοθώ' ΙΙΕο "t " 'Ηνχΰλ 'ΗνχλΜ 'ΕΛΟα ὕΕΘ 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ'
 ΙΙΰη 'Ηνχΰλ 'ΗχΛ"ΒΟ 'ΗΛΕΪ μλ Τ'ΛΠθ 'ΗΰδςΟλθ' Λχη ς 'ΗΰδςΟλθ' 'Ι'ΛχίΟθ' Νηΰ· φθ ςνΛ· 'ΙΚςλν
 'ΗΛΕΰθ' μλ Τ'ΛΠθ' 'Ηχθ"λοΕ' μ'α 'Ι*λιΟθ' Νβν κΙεο φοθ' ς γςΞθ' φα 'ΕλαςΟλθ' 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'Ι*λΕΰθ'
 'ΗΟ·Ω σΛΘ'Ι' ὕλςΰθ' Τ'ε· Ωλ Τ'Ελΰθ' ΙΙ'Ι μλ ΙχΜΟ μ' *ρθ ΩδςΟχ Α 'ΗχΛ"ΒΟθ'

1- 1: τζ'ιΗΓό~ Ι'ΞΗλό~ 'Υθπιλ-

: 'Ηχθ"οθ' 'ΗχΞχ"Λθ' 'Ι*Υ'Λοαώ' μλ 'ΙΚςλνθ' 'Κπ γιΦνχ
 Λ"οθ' ςπ μχΟΛΕΰθ' σΙΕ' ὕχλΰθ' Λ"χοθ' μ' ς Β ςΑ *λπ μχΟχΛ"ΒΟ μχΟΛΕΪ ΙςΒς Τ'Λοα' -
 φ"ςΠ'Ι
 Φ·ΟΛΟ φοθ' 'ΗχΛΧνθ' 'Ι*Υ'Λοαώ' μλ ΙΙ'Ι *ρχΙθ 'Ηνχΰλ 'ΗχΛ"ΒΟ 'ΗΛΕΪ μλ ὕχλΰθ' Τ'ΛΠ 'Ηχιλ'Ι μ' -
 Β 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ' μλ Τ'ΛΠθ οΰαΙΟ σΛΘ' 'Ι*Υ'Λοα' ς Τ'ΛΠθ' 'Η·ΒΟΞώ·
 t" 'ΕΛΟβθ' ὕΕΘ 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ' μλ Τ'ΛΠθ ὕχλΰθ' 'Η·ΒΟΞ' 'Ηχθ"λοΕ' -
 'Ι*Υ'Λοαώ' ξΚπ ΛΣ*ν'Ι φπ *νπ(i)ς 'ΗχΛΧνθ' 'Ι*Υ'Λοαώ' φπ Ν μ' 'ΥχΕ i/Ν υς*ΞΟ
 : τΤΖζ' θηΩΗζ' 'Υθπιλ-1

ρ Τ'ΛΠθ φι·εΟΞλθ' ΖσιΞθ' τι'Ι ΛΩχ 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ' Λ"χοθ' μ' τι'Ι 'ΙΚςλνθ' 'Κπ Ρ νχ
 'ΗΛΕΪ ὕΩλΟ Α 'Ιν"η 'Κ'α 'ΗεΕΕθ' ς 'Ηε·Ξθ' Τ'ΛΠθ' 'Ηχθ"λοΕ' μχ· 'ΗχΦ·ΟΛ' 'ΗχΦΘ 'ΗδΕΪ Ζ*νπ μ' τι'Ις
 : 'Ηχθ"οθ' 'ΗθΙ"ΰλθ· μςηο 'ΕΛΟβθ' ὕΕΘ Τ'ΛΠθ' 'Ηχθ"λοΕ' μ'α 'Ι*λΕΰθ' 'Ηχε· ὕΩλΟ Β ς 'ΗχΛ"ΒΟ

\$~ΙΞζ' ·υζ'ιΗΓ

$$P_t = +\beta +$$

: μ' 'ΥχΕ

t 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΕΛΟβθ' ὕΕΘ Α 'ΗχΛ"ΒΟθ' 'ΗΛΕΰθ' μλ Τ'ΛΠθ' 'Ηχθ"λοΕ' φπ : Ρt

α: هي معامل الرفض من الشراء من العلاقة التجارية B

ΕΛΟΒΘ' ὕΕΘ Β ΗΛΕΨΘ' μλ Τ'ΛΠΘ' μ'η 'Κ' Λ' Α ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ' μλ Τ'ΛΠΘ' ὕΛ'Ψλ φπ : α+β
: Τ αΛΘ' ὕΛ'Ψ μσηχα

$$P_{i+1} = \alpha + P^{\circ} \lambda$$

ΗνχΨλ ΗχΛ'ΒΘ ΗΛΕΨΘ' Κ'ΙΘΘΞ' μλ Τ'ΕΛΨΘ' ὕςΕΘ μΨ 'Ι'λσιΨλ ΗαΛΨλ· ΔΛΞλ 'ΊΚςλνΘ' 'Κπ
Ζ'ΛΙ' 'ΊΚςλν· ὕςΛΨλ ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ' Τ'ώςΘ' Ν'χδ 'ΊΚςλν : ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ' Τ'ώς Ζ'ΛΙ' 'ΊΚςλν-1
Τ Ψ· Ωλ ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ' ο'ώςςς ὕχλΨΘ' Ζ'ΛΙ' μχ· 'ΊΚςλνΘ' 'Κπ 'ΥΕ·χ 'ΥχΕ ρ ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ'
ὕςΕΘ φα Ωα'ΙΘ' ΑΘ'ίΘ' φα σπ υΚΘ' ΛΨΞΘ' ς μΕΨΘ'η 'ΗδΕΨΘ' 'Ι'Κ φεχςΞΘΘ' ΑχΜλΘ'· 'Ι'ΛχίΟλΘ'
· 'ΗιχΙ· ΗχΛ'ΒΘ ΗΛΕΨΘ' τΘ' Τ'ΕΛΨΘ'

ὕς·εΘ' κΙΨ ς 'Ηι·ελΘ' Τ'ΛΠΘ' 'ΗχιλΨΘ κρΘς·δ Τ'ν· γΦ'νλ τΘ' ΗχΛ'ΒΘΘ' ΗΛΕΨΘ'· Τ'ΕΛΨΘ' Ζ'ΛΙ' ὕχλν ΣΘ κΟχ
Τ'ώςΘ' Έςδ Ν'χδ μσηχ ς: φΘ'ςΘΘ' τιΨ AR PRNR : 'ΗχΘ'ΘΘ' ΜςλλΘ' 'ΙΦΨ' φΘΘ' ς κ'ΜΘΘ' κΙΨ ς
: μχχΘ'ΘΘ' μχΛΠ'λΘ' ὕΕΘ μλ φη'ΛΙό'

$$PR/AR \dots\dots\dots 1$$

$$PR/AR(1-NR)\dots\dots\dots 2$$

ὕχλΨΘ' ὕ·δ μλ 'ΗηΛΙλΘ' ΗχΛ'ΒΘΘ' 'Ι'λΕΨΘ' μλ 'ΗΣΕ· ΕΛ·Ψλ 'ΗεΦνλ ὕη μ' 'ΥχΕ
μ' λη ρ ὕχλΨΘ' Τ'ώς 'ΗΒΛΙ Ν'χεΘ 'Ηχν'Ιχλ 'Ι'Ξ'ΛΙ ς 'ΗιχςΦ 'ΗνλΜ 'Ι'ΛΘα τΘ' 'Ηε·ΞΘ' 'ΊΚ'λνΘ' 'Ψ'ΟΕΘ _
ὕςΘΙ ς 'ΗρΒ μλ Τ'ΕΛΨΘ' γςΚ ΛχχίΘΘ ΖΘΚ ς 'ΗχιλΨΘ' 'ΗχΕ'νΘ' μλ γχ·ΦΘΘ' 'Η·ΨΣ 'ΊΚ'λνΘ' ΞΚπ Τ Ψ·
· σΛΘ' 'ΗρΒ μλ μχΞα'νλ

Κ'Κ'·βΨ ΑΙ'Η':Ψ'Ο'Ζ' ΦΙΨ'Ζ'

ὕΕΘ μλ κΟχ 'Η·Ξ'νλ 'ΗχδςΞ Ρ ΣΕ τιΨ ὕςΣΕΘ' ς Γ'·ΛΨ' γχεΕΘ 'ΥχΙΕΘ' φεχςΞΘΘ' ΛηβΘ' φα
γςβΘ 'Ι'βΣ'ςλ μλ ΑΘνλΘ' ο· κΜΟιχ λ Λ'Ιελ ον'Χ· ὕχλΨΘ' Τ ΛΨ ὕΛΨχ 'ΥχΕ ρ ὕχλΨΘ' 'ΥΛ· ΜςβΘ'
μς·Μ ὕηΘ 'ΗχιχΣβΘΘ' 'Ι'λσιΨλΘ' " ΕΛ'Ι' 'ΗχιλΨ" ρν· μ'·ΜΘ' 'Ι'δΕΨΘ' ΕΛ'Ι' ὕχΛΨΘ μηλχ μ'·ΜΘ' ΛαςΘ
'Ηχ'νΨ· μ'·ΜΘ' ΩχλΒ Ωλ ὕ'Σ'Οό' ΕΛ'Ι' touch points μ'·ΜΘ' Τ'ώς κχΧΨΘ ς 'ΙΕ τιΨ

ÿÈΘ μλ ς κρ· Χ^βΕ^ω ς Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ “ΥΛ κχΧ^ÿΘ φπ : \$ύιΩ^ζ Έ^βύΨ ΑΙ^ηΪ ·υΜυιζ^ι ή^ηξψ[~]
: μηλλ^θ μλ ‘ΥχΕ Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ μ^μ·Μ^θ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΙχΒ^θ ΕΛ’Ι^ό
IIB Τ^ΕΛ^ÿΪ ΑΚΒ .1

Λχας⁰ ς ÿχλ^ÿΘ^ϑ ‘ΗΛΙΘ τι^ÿ CRM Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΛ’Ι^ι ΜηηΛ⁰ τνÿλ·)Ηβιη⁰Θ^ϑ Τ^χβ⁰Θ .2
ολΜιχ “λ ÿη

Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘ΗΛΙε^λΘ^ϑ ‘ΗΛΙΘ^θ ΕΙςΒ Ζ^θΚη ς ‘ΗχΒ[“]Θ^νό^ϑ μχΞΕ⁰ .3

ΕΙχΙΒ γ’ςΞ[~] τ^θ ÿςΘΙ^θ .4

μχΞ^αν^λΙΘ ÿχΙΕ⁰· κ^χε^θ .5

‘Ι^λΧν^λΘ^ϑ μχ· ‘Ηλ[“]ρ^θ ‘Ι^λςιÿ^λΘ^ϑ ÿΙ[“]·0 ς ‘Ι^{ΞΞ}λ^θ Ωλ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ‘Ηλ[“]δ^ϑ .6

‘Ι^εβ^νς ‘ΗχλÈ^ÿΘ^ϑ ‘Ηχ[“]Ϊ^ΙΘ^ϑ ‘ΙÈ^λΕ ‘Ι^εβ^ν φνÿ⁰ς) ‘Ηχ[“]Λ^λΘ^ϑ Λχή ‘Ι^αςΛΣ^λΘ^ϑ Τ^χβ⁰Θ .7
(Α⁰ν^λΙΘ ΑχςΛ⁰Θ^ϑ ‘ΙÈ^λΕ

الفرع الثالث : إدارة علاقات الزبائن :

μλ κ⁰χ ‘Η·Ξ^νλ ‘ΗχδςΞ Ρ ΣΕ τι^ÿ ÿςΣΕ^θς Γ[“]·Λ^ÿ ‘ΥχΕ⁰ μ^α ‘ΥχΙΕ^θ φεχςΞ⁰Θ^ϑ Ληβ⁰ φα
‘Ι^βΣ[‘]ςλ μλ Α⁰ν^λΘ^ϑ ο· κΜ⁰ιχ “λ Λ’Ιελ ον· ÿχλ^ÿΘ^ϑ “ΥΛ ÛΛÿχ ‘ΥχΕ ϐ Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ “ΥΛ· Μςβ^θ ÿÈΘ
¹μ^μ·Μ^θ Ωδς⁰ γςβ⁰

ϐ ‘ΙΕ τι^ÿ μς·Μ ÿη^θ ‘Ηχιχ Σ·β⁰Θ^ϑ ‘Ι^λςιÿ^λΘ^ϑ ΕΛ’Ι^ι ‘Ηχιλ^ÿΪ[“] “ον[“]· μ^μ·Μ^θ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΛ’Ι^ι ÛχΛ^ÿΘ^ϑ μηλχ
²μ^μ·Μ^θ Τ^ως κχΧ^ÿΘ⁰ touch pointy ‘Ηχ[“]νÿ· μ^μ·Μ^θ ΩχλΒ Ωλ ÿ[“]Σ⁰ω^ϑ ΕΛ’Ι^ς

ΕΛ’Ι^ό ÿÈΘ μλς ϐ κρ· Χ^βΕ^ω ς Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ “ΥΛ κχΧ^ÿΘ φπ : Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΛ’Ι^ό ‘ΗΞ[“]Λ^θ Û[‘]Ιπ^ÿ
³μηλλ^θ μλ ‘ΥχΕ Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΙχΒ^θ
IIB Τ^ΕΛ^ÿΪ ΑΙΒ -1

“λ ÿη Λχας⁰ς ÿχλ^ÿΘ^ϑ ‘ΗΛΙΘ τι^ÿ CRM Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘Ι^δÈ^ÿΘ ΕΛ’Ι^ι ΜηηΛ⁰ τνÿλ·) Ηβιη⁰Θ^ϑ Τ^χβ⁰Θ -2
·ολΜιχ

.Τ^ΕΛ^ÿΘ^ϑ ‘ΗΛΙε^λΘ^ϑ ‘ΗΛΙΘ^θ ΕΙςΒ Ζ^θΚης ‘ΗχΒ[“]Θ^νό^ϑ μχΞΕ⁰ -3

¹ - kotler and armsmoug , principles of marketing , lenth ed , prentice hall , New jersey,p19 , 2004.

² - kotler phrlip , Kiven lane , marketing management , 12 th edition prentice hall , p 152 ,2006

³ - توفيق الحكيم ، عمرو عبد الرحمان ، مرجع سبق ذكره ،ص 16

-4 .ΕΙΧΙΒ γ'ζΞ τθ' ὃςΘΙθ'

-5 . μχΞα"νλιθ ὃχιΕΘ· κ"χεθ'

-6 . 'Ι"λΧνλθ' μχ· 'Ηλ"ρθ' 'Ι"λσιϋλθ' ὃΙ"·0ς 'Ι"ΞΞ~λθ' Ωλ 'Ι"δÈĬ 'Ηλ"δ'

-7 'ΙÈΛΕ 'Ι"εβνς 'ΗχλÈĬώ' 'Ηχ"ĬΙθ' 'ΙÈΛΕ 'Ι"εβν φνϋ0ς) 'Ηχ"Λλθ' Λχή 'Ι"αςΛΣλθ' Τ χβΘΘ
(Α0νλιθ ΑχςΛΘθ'

-8 . 'Ι"ϋχ·λθ'ς γχςΞ0θ' ὃ"ΒΛ μλ μχιĬ"βθ'ς μχΕΒ"νθ' 'Ι'ΛαĬ' 'Ηϋ·"0λ

ΕΜχλ0λθ' 'ΗχΛςβθ' 'Ι"λιΘθ"· ὃχλϋθ' ΙχςΜ0 'Ι"ΞΞ~λιθ Δχ00 CRM μ"·Μθ' Ωλ 'ΗδÈϋθ' 'ΕΛ'Ι' μ'
μ"·Μθ"· κρ0αΛϋλ Ν"Ξ' τιĬς κρνλ ὃηθ 'ΗχΙΛβθ' 'Α"ΞΕθ' 'Ι"λσιϋλθ' 'ΗΞΞ~λθ' κ'ΙΘ0Ξώ 'ΗΒχ0ν
'Ηλχεθ' ζπ 'ΗηΛΠθ' 'ΗχΕ·Λθ φΞχ"Λθ' ὃλ"ϋθ' μώ 'Ηλρλ μ"·Μθ' Ωλ 'ΗδÈϋθ' 'ΕΛ'Ι' μ' ϐ μχΜχλ0λθ'
¹ 'ΗΞΞ~λθ' μ"·Μ 'ΕΙĬ"εθ 'Ηχθ"λΒό'

μηλχ 'Ηλ"ρθ' Ι'"ςβθ' μλ ΙΙĬ τιĬ 'ΗΞΞ~λθ' ΙΣΕ0Ξ Γ"Βν· ὚Èλϋθ' 'Ι"δÈĬ 'ΕΛ'Ι' Κχβν0 κ0 'Κ'
: φθ"0θ' ὃςΙΒθ' ὃÈΘ μλ "ρΕχΥς0

¹ - kotler phrlip , Kiven lane ,OP . CIT , p153 , 2006

Σύμφωνα με το άρθρο 105 : (05) της παρ. 1

Τὸ ἔλθον ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων ὑποκείμενων	τὸ ἔλθον ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
Ἐξέτις τῶν ἐκ τῆς ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων ὑποκείμενων ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων	Ἐξέτις τῶν ἐκ τῆς ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων
Ἀλλοτρία ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων	Ἀλλοτρία ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
Τὸ ἔλθον τῶν ἀλλοτρίων ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς	Τὸ ἔλθον τῶν ἀλλοτρίων ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
Τὸ ἔλθον ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς	Τὸ ἔλθον ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς

16. Ρ τὸ ἔλθον ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς

ἡλικίας τῶν ἀλλοτρίων ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς

ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς
ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς ὡς εἰς τὸν ἕκτον ἔτος τῆς ἐποχῆς

¹ - توفيق الحكيم ، عمرو عبد الرحمان ، مرجع سبق ذكره ، ص 17

‘Ηθ’Ε ‘ΗΞ’ΛΙ :‘Υθ’Ωθ’ ÿΣβθ’

υΛ’’ΜΒθ’ φ·ÿΠθ’ Τ Λεθ’

-‘Ηιχλ— сра

How to

ÿΣβθ' 'Κπ φα γΛΦον μ' *νχ'ολ' þ ÿχλÿθ' Ἰώζς ἡλιθθ' εἰςΒ ÿςΕ ἡιλ*η ἨΞ'ΛΙθ *νΥΛÿο Ιÿ.

. ὕχλ' ὕθ' ἰώσ φα ζν·θ' ο·ῥιχ υκθ' φΞΞῖ' Λσιθ' φθ'

υκθ' – 'ηχλ 'ηθ'ης – υλ' MBθ' φ·ΨΠθ' τ λθ' σςϑΞλ φιϊ 'ηχν' Ιχλ 'ΗΞ'ΛΙ· *νδ *νδΞ'ΛΙ κχϊ ιϑθ

Εἰς Β φιλί ζν·θ' τῆ λῖ τῶς ἡ ἐ' λι ῥβ' μλ κ' ρ υλ''' μβθ' φην·θ' κ' Χνθ' φα ἡ ἐ ἐ λη ξ' ν λ θ θ'

: μχχθ^οοθ' μχθΕ·λ τθ' ὕΣθθ' κχΞεθ· 'Ιλδ υΛ^ιΜΒθ' φ·ΨΠθ' ΤΛθ' ζν· ρλΙεχ φθθ' 'Ι^ιλΙθθ'

. υΛ'''MBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· : ὕςϊ' 'ΥΕ·λθ'

· 'YE·θ' 'ΕΛ'ΛΟΞ' Α'ον κχχ'εο : φν'Ωθ' 'YE·λθ'

. σΙ,ΚΊΖ τ'ΩΞΖ Ρ Ιγζ δλ* : ρψψ 'ΙΓ'ιζ

. σΙ,ΚΊΖ τ'ΩΞΖ Ρ Ιγζ δλ* θυΗγΗ : ρπό~ 'ηΤιζ

ξΛςΦ0ς ο0'Πν ὕÈΘ μλ ζθΚ ς υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· κχΙε0 τθ' ΑιΦλθ' 'Κπ φα γΛΦ0νΞ

'Ιώ'ηςθ' ὕΙ0Θλς 'ΗχςρΒθ' ΨςΛα φιΐ ὕΛΨ0θ' τθ' 'Ηα'Υ' μπ'Λθ' 'Ιδςθ' φ0Ε ὕÈε0Ξώ' 'ΗιΕΛλ μλ

ς' Ι'Λα' 'ςν'η Τ'ςΞ ο'ÈλΨθ' 'ρλιεχ φ0θ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λΙΘθ' 'Ηα'η φιΐ ὕΛΨ0θ' ζθΚης 'ρθ 'ΗΨ·'0θ'

. 'Ι'ΞΞ'λ

σΙ,ΚΊΖ τ'ΩΞΖ Ρ Ιγζ ΙπΤηπ Α'Ξλ : ρπό~ ΦΙ0ζ

29 φα ΖΛ'λθ' 36-66 Λλϊ' 'ΑΒςλ· 1966 Λ·λΞχΙ 29 ΗχΛ'0· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Πν'

ΙΨ· οΞχΞ'0 κ0χ υΛ'Β0 Ζν· φν'0 μςηχθ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Τ'Πν° γιΨ0λθ'ς 1966 Λ·λΞχΙ

: φπς ΗχΛ'0θ' 'Κπ ὕ·δ Λ'ΜΒθ' φα ΕΙΒ'ς0λ 'Ιν'η φ0θ' 'ΕΙχΙΨθ' 'Ηχ·ΨΠθ' ὕΙ'Σλθ' ὕΙ0Θλγ ὕÈε0Ξώ'

μ'Λπςθ φΐ'νΣθ'ς υΛ'Β0θ' φ·ΨΠθ' Ζν·θ' -

ο·'νΨθ φΐ'νΣθ'ς υΛ'Β0θ' Ζν·θ' -

'ΗνχΦνΞεθ φΐ'νΣθ'ς υΛ'Β0θ' Ζν·θ' -

φ·ΨΠθ' Τ Λειθ υΛ'ΜΒθ' υΜηΛλθ' γςΙνΣθ' -

φπς 'Ηχ·νΒ' Ζςν· 'Η0È0 ζθΚ ΙΨ· οχα 'ΙΒλΙ' κ0

1968 φβν'Β ὕς' φα φαΛΣλθ' υΛ'ΜΒθ' Ζν·θ' -

1968 μ'ςΒ30 ΗχΛ'0· Τ Λειθ 'χΙχΞΛλ 'ΗηΛΠ -

1971 κ'Ί φα Τ Λειθ 'ΗχΞνΛβθ' 'ΗηΛΠθ' -

τιυΥλΗζ νηευΞπ σΙ,ΚΊΖ τ'ΩΞΖ Ρ Ιγζ ή,Ψπ : τλ'0ζ ΦΙ0ζ

Ω'Ιςθ' ΩλΒη 'ΗχΙχΙε0θ' 'ΗχαΛΣλθ' ὕ'Χςθ'ς 'Ι'χΙλΨθ' ΩχλΒ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' κςεχ

'Ψ·0ς ὕΒΐ' 'ΗΦΞς0λθ' Τ ςΛεθ' Ωνλ· κςεχ Δ·Σ' 1971 κ'Ί μλ Τ'Ι0·' ὕΒΨ' 'ΕΛχΣδ Τ ςΛεθ' κχΙε0ς

'ΗδΙνα ς φαΛΕθ' Ψ'Φεθ' ὕχςλ0 'Ηλρλ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λειθ 'Ιη ς' Ιεα φην·θ' Ρ ΣΘ0θ' 'Ι·λθ

ὕ'ίΠΐ' Ψ'Φδς 'ΗχΕÈα Λχίθ' 'Ι'χνς'Ψ0θ'ς υΛΕ·θ' ΙχΣθ'ς 'ΗΕ'χΞθ' Ψ'Φδς 'ΕΛΕθ' μρλθ' ζθΚης

'ΗΦΞς0λθ'ς 'ΕΛχίΣθ' 'Ι'ΞΞ'λθ' Ψ'Φδ κ'Ί ὕηΠ·ς Τ'ν·θ'ς 'ΗχλςλΨθ'

BDL 'ΗχΙΕλθ' 'Ηχλν0θ' Ζν· ονΐ γ0·ν' 1985 'ΗνΞ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηιηχπ ΕΙ'ΐ' ΙΨ·ς

'Ηχλν0θ' Ζν· ΩιΦΥ' 'λη ΤÈλΨθ' 'Ι'·'ΞΕθ' μλ Α'ΞΕ 8900ς 'Ηθ'ης 40ς ὕΧςλ550 οχθ' ὕςΕ0χθ

. υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' κ'ρλ Τ Ψ·θ' 'ΗχΙΕλθ'

φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ὕΛϊ Λ'ΜΒθ' φα φαΛΣλθ' Ψ'Φεθ' 'ΙΞλ φ0θ' 'Ι'ΕΕΣ ό' ΗιΞιΞ ΙΨ·ς
: 'Ηχθ'0θ' 'Ι'ΕχςΕ0θ' υΛ'ΜΒθ'

ΩΥΘ0 κρΞ 'Ι'Κ ΗΞΞλ ὕηΠ φα 'ΗχΙ'Σ'0δ' 'Ηχλςλϊ 'ΗΞΞλ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Δ·Σ -
υΛ'ΜΒ Λ'νχι μςχιλ 800 ὕ· φϊ'λ0Βώ' ρθ'λ Ν'Λ ΛΙδς 1989 υΛβχα 22 Κυλ υΛ'Β0θ' μςν'ειθ
. κρΞθ' ὕηθ υΛ'ΜΒ Λ'νχι μςχιλ 1 'ΗχλΞ' 'Ηλχε· κρΞ 800 τθ' 'ΗλΞελ
ο0Λ'Ι'ς ξΛχΞ0· κςε0 ώ ρνηθς υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λειθ 'Ηηθ'λ 'ΗθςΙθ' 'Ι'χε· -
μχλπ'Ξλθ' 'Ηϊ'λΒ μλ μχΥςβλ ὓ'Υϊ' 10μλ ζν·θ' ΕΛ'Ι' ΝιΒλ μςη0χ -
'ΗΦΘ μςη0 φ0θ'ς 'Ηχθ'λθ'ς 'ΗχΛ'Β0θ' 'ΗΞ'χΞθ'. μχΦ·0Λλθ' 'Ι'Λ'Λεθ' Κ'Θ0' φα 'ΗφιΞθ' ΕΛ'Ιό' ΝιΒλθ -
Νχ'Λθ' ρΞ'Λ φιϊς 'Ηλ'Ψθ' ΕΛ'Ιό' ρχιϊ ὕΛΠ0 ΛχχΞ0θ'. 'ΗειΨ0λθ' σΛΘϊ' 'ΗΦΠν'ϊ' φε·0ς ζν·θ'
κ'Ψθ' ΛχΙλθ'

Τ Λεθ' ὕΣ'Ε Τ Λεθ'ς Ιενθ' μςν'δ φα 'ΕΙΙΕλθ' ΦςΛΠθ' ΩχλΒθ ο'βχ0Ξ' ΙΨ·ς 1997 ὕχΛα' 7 φας -
μλ ξι'λ0ϊ' φιϊ ὕΣΕχ φλςλϊ ζν· φν'Ω ζθΚ· μςηχθ— ο0ΣΘΛ— ξι'λ0ϊ' τιϊ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ'
. Τ Λεθ'ς Ιενθ' ΝιΒλ ὕΛΦ

ϊΙ Λ'χιλ 21.6 ὕ· 2000 Λ·λΞχι 31 φα υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λειθ φϊ'λ0Βώ' ὕ'λθ' Ν'Λ ΙΙΕ -
:φιχ 'λη ζν·θ φϊ'λ0Βώ' ὕ'λθ' Ν'Λ ΛςΦ0 μ'η 'ΥχΕ

.ϊΙ μςχιλ 15 : 1966 'ΗνΞ •

ϊΙ μςχιλ 800 : 1983 'ΗνΞ •

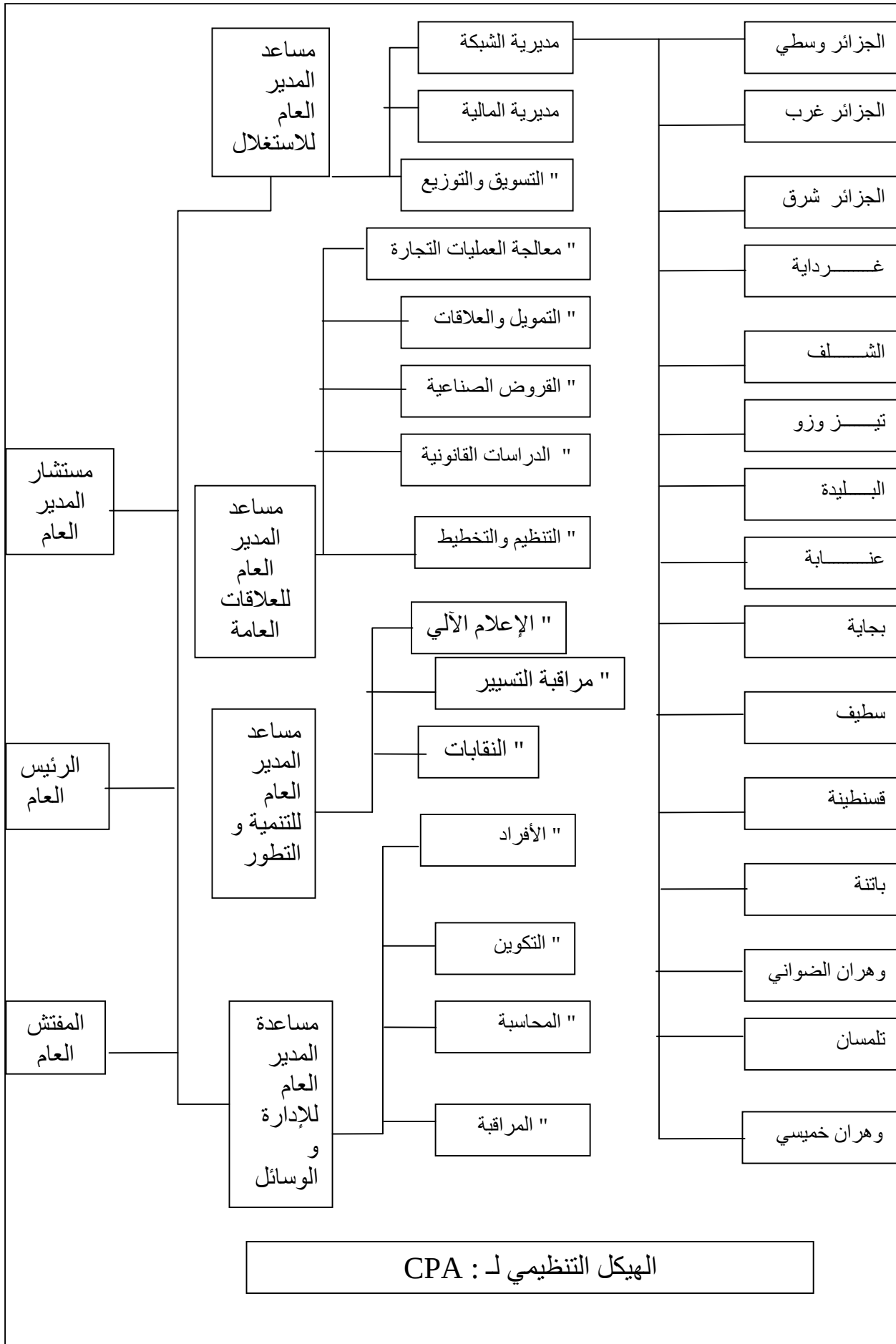
ϊΙ Λ'χιλ 5.6: 1991 'ΗνΞ •

ϊΙ Λ'χιλ 9.312 : 1994'ΗνΞ •

ϊΙ Λ'χιλ 13.6 : 1996 'ΗνΞ •

ϊΙ Λ'χιλ 21.6 : 2000 'ΗνΞ •

σΙ,ΚΪζ τ'ΩΞζ Ρ Ιγηζ τιυΥλΗζ βευοζ /2



- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε 'ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'ωθ' ὕΣβθ'

: μλ μςη0χ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λειθ φλχXυ0θ' ὕηχρθ' μ'α (21) ὕηΠθ' ΔΥςχ 'λης

: •ι'Ωζ' ΑΙ'Ηΐ' •Μ'Ι -1-2

γχΞυ0θ' ϐ κηΕ0θ' ΜηΛλ 'Ηλ'Ψθ' 'ΕΛ'Ιό' 'ΗΞ'Λ ὕΩλ0ς(PDG) κ'Ψθ' ΛχΙλθ' Νχ'Λθ' 'ρΞ'Λχς_

:φπς ΕΙΐ'Ξλ 'Ηλ'ΐ' 'Ι'χ'ΛχΙλ 4 κΥ0ς Ζν·θ' υς0Ξλ φιΐ' 'Η·δ'Λθ'ς

: ϐύέΗΜύζ ΗΨ'Μιζ' θ'Ωζ' ΙυΗιζ' -2-2

κΥ0 φ0θ' ὕΕί0Ξώ' 'Ηη·Π ΛχΞ φιΐ' 'Η·δ'Λθ'ς μχ0Ξθ' μ'λΥς υΛ'Β0θ' Φ'Πυθ' ΛχςΦ0 φιΐ' ὕλ'Υ0ς

τιΐ' 'ΗΐΜςλ 'Ηθ'ης 121 τιΐ' ὕΛΠ0 φ0θ'ς ϐ Croupes d'exploitation ὕΕί0Ξ' 'ΗΐςλΒλ 15

'Ηχ'ΛχΙλθ' ξΚπ κΥ0ς μΦςθ' ΢'Εν' ὕΙ0Θλ

: 'Ηχθ'0θ' 'Ι'χ'ΛχΙλθ'

'Ηη·Πθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ηχθ'λθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

ὕ'Σ0ώ'ς γχςΞ0θ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ηχθ'0θ' 'Ι'χ'ΛχΙλθ' κΥ0ς : •ι'Ωζ' 'Ε'ϐύΩηζ' ΑΗΨ'Μιζ' •ι'Ωζ' •υΙυΗιζ' -3-2

φΒΛ'0θ' 'ΕΛ'Β0θ' 'Ι'χ'Ιλΐ' 'ΗΒθ'Ψλ 'Ηχ'ΛχΙλ •

'ΗχΒΛ'0θ' 'Ι'δ'ΕΨθ'ς μχςλ0θ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ι'δ'ςΛΕλθ' Ψ'Φε· 'ΗΣ'0θ' Τ ςΛεθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ι'λΙ0θ'ς 'Ηχ'ΐ'νΣθ' Τ ςΛεθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ηχνςν'εθ' 'Ι'Ξ'ΛΙθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

ΩχΛ'Πλθ' 'ΗΨ·0λς 'Ι'Ξ'ΛΙθ' 'Ηχ'ΛχΙλ •

'Ηχθ'0θ' 'Ι'χ'ΛχΙλθ' κΥ0ς :_ΙυπΤ'Ηζ'π •υΙλ'Ηηζ' ΑΙ'Ηΐ' ΑΗΨ'Μιζ' •ι'Ωζ' •υΙυΗιζ' -4-2

ΦχΦ00θ'ς κχXυ0θ' 'Ηχ'ΛχΙλ *

φθψ' κΕΐ'ό' 'Ηχ'ΛχΙλ *

ΛχχΞ0θ' 'Η·δ'Λλ 'Ηχ'ΛχΙλ *

. 'Ι'χ'Ιεθ' 'Ηχ'ΛχΙλ *

'Ηχθ'0θ' 'Ι'χ'ΛχΙλθ' κΥ0ς :ϐζ'Μπζ'π ΑΙ'Ηΐ' ΑΗΨ'Μιζ' •ι'Ωζ' •υΙυΗιζ' -5-2

μχλΙ00Ξλθ' 'Ηχ'ΛχΙλ *

μχςη0θ' 'Ηχ'ΛχΙλ *

'Η·Ξ'Ελθ' 'Ηχ'ΛχΙλ *

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε 'ΗΞ'ΛΙ

: 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

ΜχρΒ0θ'ς ὕ'Ξςθ' 'ΗχΛχΙΛ *

'Η·δ'Λλθ' 'ΗχΛχΙΛ *

:σΙ,ΚΙ' τ'ΩΞ' Ρ Ιγ' σπΗΜι τηΨ ·ηΙ'ε'Ηι' ·υγυπΜΗ' ·ΤΞλψ' ·Μ'ΙΗ: 'Ι'ζ'0ζ' ΦΙ0ζ'

φας ρ 'Ηχθ'λθ'ς 'Ηχην·θ' 'ΗΦ'Ξςθ' γςΞ φα ὕΘΙ0χ υΛ'Β0 Ζν· 'Ηβ Σ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' μ' ὕη· Τ 'Λδó' 'Ι'χίλ'Ις ΛςρλΒθ' μλ Ω'Ιςθ' ὕς·δ 'λχΞ 'Ηχθ'λθ'ς 'Ηχην·θ' 'Ι'χίλ'Ψθ' ΩχλΒ· ον'α Λ'Φó' 'Κπ φα 'ΛςΦ0 'ΙαΛ'Ι Ιδ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ὕΛΦ μλ ΤςΛΨλθ' 'Ι'Β0νλθ' ΑχΜλ μ' 'ρ'Ι'ςν' 'ΕλχΘ'Ι' 'Ι'ςνΞθ'

ΤςΛεθ'ς 'ΕΛ'ΙΣλθ' 'Ι'ΞΞ'λθ'ς 'ΗΦΞς0λθ'ς 'Ελχ'ΙΣθ' 'Ι'ΞΞ'λθ' ὕχςλ0η ΕΙχΙΒ 'Ι'λΙ0 κχΙε0 ὕΕΘ μλ . Ηθ' 'Ι'Λ'ε'Ψθ'ς

ΤΞλΨθ' μλ μηλλ ΙΙ' Λ·η' 'ΑΚΒ ὕΕΘ μλ Ζν·ιθ 'ΗχδςΞθ' 'ΗΣΕθ' μλ ΩαΛθ'ς ςπ 'ρνλ ὕΙρθ'ς

: Ι'ΖΗó' 'Ε'Τ'Ηλι -1

μχΕΕα μχ'Ι'ν Σ Λ'Β0) μςχνΨλθ'ς μχχΨχ·Φθ' Ρ 'ΘΠύθ 'Α'ΞΕθ' 'Κπ Δ0βχ_ **σΙ'Ι'ζ' 'ΜΓ'ζ' -1-1**

μ'Ι Α0ν0 ώς μχΙλ 'Α'ΞΕθ' 'Κπ μςηχ μ' μηλχς υΛ'Β0 Φ'Πν μςΞΛ'λχ μχΚθ' ('ΗχΛ'Β0 'Ι'ΞΞ'λς .Ι'Ψ'ςβθ' υ' υΛ'Βθ' 'Α'ΞΕθ'

ώ μχΚθ' μςχνΨλθ' Ρ 'ΘΠ'Ι'ς 'Ι'Λαύθ 'Α'ΞΕθ' 'Κπ Δ0βχ_ **:δπεΠζ' – 'Ε'ευΞ' 'Ε'ΜΓ' -2-1**

'ΑΕΞ 'ΑΕ'Σ ΩχΦ0Ξχ Ι'Ψ'ςα Λκχ ώ 'Α'ΞΕ ςπς 'Ι'χΨλΒθ'ς μχβΧςλθ'η υΛ'Β0ώ Φ'Πν υ' μςΞΛ'λχ Ιςεν

. 'ν'Ι 'λ'Ι 'Ι'ηχΠθ' 'Α'ΞΕ μςηχ μ' 'ΑΒχς 'Ι'ηχΠθ' ὕ'λ'Ψ0Ξ· Τ'Π Φ0λ Ιςενθ'

Ω'Ιςθ' 'Α'ΞΕς ΩχΙςιθ 'ΕΙΙΕλθ' ὕ'Βψ' φα ώ 'ρ'ΨαΙ· Ζν·θ' κΜι0 ώ ὕΒ'Ι Ψ'Ιςθ': **ρ'Ψ Φ'Ηυ'Ι' -3-1**

φας 'Ι'ςνΞ ΛΠ'Ι 'π'Σδ'ς ΛρΠ' 3 'πΛ'Θ'Ι' Ψ'Ιχ' ΕΙλθ υΛ'ΜΒ Λ'νχΙ Ρ 'ΘΠ'Ι' Δθ'Σθ Γς0ρλ ὕΒ'Ι 'Ηλχδ 'ρχθ' ὕ'Υλ 'ΗΨ'Ιςθ' Ψ'ΒΛ0Ξ' ΨΙςλιθ γΕχ Ζν·θ'ς ΨΙςλθ' μχ· 'ρχι'Ι γβ0λθ' Ψ'Ιχó' ΕΙλ 'Ηχ'ρν Ι'Ψ'ςβθ'

ς' 'ΗχλΞ' 'Ι'ΙνΞ μ'Ι ΕΛ'·'Ι φπς Ι'Ψ'ςβιθ Δνλ ὕΒ'Ι Ψ'Ιχ' μ'Ι ΕΛ'·'Ι ςπς: **απΗλΠζ' 'Ε'λπθ' -4-1**

Ι'Ψ'ςβθ' 'ρχθ' ὕ'Υλ ΙνΞιθ 'ΗχλΞώ' 'Ηλχεθ'· ΨΙςλθ' ὕχλ'Ψιθ σ0χνςχΙλ· Ζν·θ' ὕΛ0Ψχ 'ρ·Βςλ·ς 'ριλΕθ 'ΕΙλθ φΣδ' ΙΕη 'Ι'Ι μχχΕλ 5ς τνΙ' ΙΕη 'Ι'Ι ὕώτ 10 μχ·λ Γς'Λ0χ 'Ι'ΙνΞθ' έι·λ 'ρν'Ι 'Η·0Λ0λθ' . 'Ι'ςνΞ 10ς ΛρΠ' 3 μχ·λ Γς'Λ00

μχνςνΨλθ'ς μχχΨχ·Φθ' 'Ι'Λαύθ 'ΗΕς0ρλ Ι'Ψ'ςβιθ 'ΗΒ0νλ 'Ι'·'ΞΕ φπς: **·'ΩΠζ' ·ηΙΩζ' 'Ε'ΜΓ' -5-1**

.μχλχελ Λχ'Ιθ'ς μχλχελθ'

φΣςθ'· μχιΩλλθ' ΛΣεθ'ς μχιΨχ·Φθ' Ρ'ΘΠύθ Ρ'Θ Α'ΞΕ ςπς **τελ'ζ Ι'ΖΗό~ Ι'ΗίΗ -6-1**
Ψ'Ιχό' Ι'ήΛΕ ὕΒΞΘ Α'ΞΕθ' τ ΥΘελ·ς φνςν'εθ' ΙΠΛθ' μΞ φΘΕ ον'Ι Η·χνθ'· ὕΛΣ'Οχ υΚθ' φνςν'εθ'
ὕΙΨλθ'ΤR ΕΙ'α Ι'ώΙΨλ ΛΘαΙθ' 'Κπ ΑΒςλ· Η'ΙΙςλθ' έθ'·λθ' φι'Ι Δνλθς ϐ ὕχλΨθ' ΛΘαΙ τι'Ι ΑΕΞθ'ς
. σΛθ' τθ' ΕΛΘα μλ Λχ'ΙΟχ υΚθ' (φΨΒΛλθ'

τι'Ι ὕςΣΕθ' ὕχςλΘθ οΒςλθ' Λ'ΘΙώ' ΩχΒΠΘθ ΗΒςλ Ψ'Ιχ' Α'ΞΕ ςπς: **κεΜζ Ιυίπη Ι'ΗίΗ -7-1**
οΒςλ ςπς (ΛχαςΘθ' ΦςΛΠ ΛχαςΘ ΙΨ·) ΙχΙΒ μηΞλ Τ'ΛΠθ Τ Λδ φι'Ι μχΛΘΙλθ' ὕςΣΕη μηΞ
φνςν'εθ' ΙΠΛθ' μΞ άςι· φΘΕ κρν'Ι Ηχνθ'· ὕΛΣ'Οχ υΚθ' φνςν'εθ' φΣςθ'· μχιΩλλθ' ΛΣεθ' Ι'Λαύθ
ὕςλ'ι' τι'Ι γ·Φλθ' ΕΙ'βθ' ὕΙΨλς ΑΕΞθ'ς Ψ'Ιχό' Ι'ήΛΕ μηΞθ' ΛχαςΘ ΛΘαΙ φι'Ι ὕχΒΞθς
ΑΒςλ· Η'ΙΙςλθ'

ΛχαςΘθ' ΛΘαΙθ ὕλ'Εθ'ς (TR-1.5 point) ΗΦεν 1.5 Ρ δ'ν (TR) φΨΒΛλθ' ὕΙΨλθ' ὕΙ'Ψχ ΛΘαΙθ' 'Κπ
5 τθ' ΙχΙΞΘθ' ΕΙλ ΙχΙλθς ΙχΙΒ μηΞ Τ'ΛΠθ Τ Λδ φι'Ι ὕςΣΕθ' Ηχν'ηλ' 'ρνλ ΕΙχΙ'Ι 'χ'Μλ· ΩΟΛΟχ μηΞθ'
ς' μηΞθ' ΛχαςΘ ΛΘαΙθ ὕλ'Ε (μς·Μθ') ΙχΒΟΞλθ' μςηχ μ' Φ'ΛΟΠ' Ωλ Ρ'Θ ΕΙ'βθ' ὕΙΨλ γχ·ΦΟς Ι'ςνΞ
ς' ὕδ'ι' φι'Ι υς'Ξχ ΕΙ'βθ' τθ' Ηα'Υ' ὕ'λθ' μλ έι·λ· ΧΒΟΕχ ς' ὕδ'ι' τι'Ι Ι'ςνΞ 'ΥΕΩ Κνλ 'ΛΘΙλ
. ΑςιΦλθ' Τ Λεθ' Ηλχδ μλ % 3.5 Μς'ΒΟχ

: **Ρ'Ιβό~ Ε'σηιΨ :-2**

'ρνλ Τ ςΛεθ' μλ Ψ'ςν' ΕΙ'Ι υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Δνλχ

:**ρ'ύέΗΜό~ ΡπΙβ -1-2**

φα Μς'ΒΟΘ ώ φΘ'ς ΕΛχ Σεθ' ΛΟβθ' φα ΗΞΞ'λθ' 'ρ· κςεΘ φΘθ' Ι'χ'ΙλΨθ' ὕη φπ ὕΕ'ΙΟΞώ' Ι'Φ'Πν
ὕΙρθς ὕΕ'ΙΟΞώ' ΕΛςΙ ὕΕ'Θ Ι'ΞΞ'λθ' 'ρ· κςεΘ φΘθ' Ι'Φ'Πνθ' φπ ςτ' 'ΑρΠ12 μ'χ'Ε'ι' Αθ'ή
φνΒ Ι'όνό' μχΜΘΘθ' μχςλΘθ' Ι'Φ'Πνη ὕχ'ΙΠΘθ' Ι'Β'χ'ΟΕ' ὕχςλΟ τθ' ὕΕ'ΙΟΞώ' Τ ςΛδ
Ηθ'.....ὕςΣΕλθ'

Ι'Β'χ'ΟΕώ' ὕχςλΟ ΗρΒ'ςλ ὕΒ' μλ ΕΛχ'Ι Σθ' Ι'Ι'ςΛΠλθ' Α'ΕΣ'ς μχ'Ι'Λ'Μλθ'ς ΕΛ'ΒΟιθ' 'ΟΙ'Ι' Δνλθς
. ΛχΣεθ' σΙλθ' φα

: **Ι'ι'ΘΗΜό~ ΡπΙβ -2-2**

Λ'λΟΟΞώ' ΗΨχ·Φ ΑΞΕ γςα 'λα μχ'ΟνΞ μλ 'ρ'ΟΙλ Γς'ΛΟΟ ὕΒ'ι' ΗιχςΦς ΗΦΞςΟλ Τ ςΛδ φπς
Μς'ΒΟΘ ώ) ὕΒ'ι' ΦΞςΟλ ὕχςλΟ· γι'ΨΟχ Λλ'ι'α Ι'Ι'Ψλς Ι'ώψ' τι'Ι ὕςΣΕθ' ὕχςλΟ· Λλ'ι' γι'ΨΟ 'Κ'α
ὕχςΦ ὕχςλΟ· γι'ΨΟχ Λλ'ι'α φν'·λ Ι'Λ'ε'Ι ὕχςλΟ· Λλ'ι' γι'ΨΟ 'Κ' 'λ' (Ι'ςνΞ 7 Τ Λεθ' ΕΙλ
(Ι'ςνΞ 7 Μς'ΒΟΘ Τ Λεθ' ΕΙλ) ὕΒ'ι'

Medium: Ωι'λι* -3-2

Ψη Ψχςλθιθ οΒςλ 'ΗχεχςΞθθ' 'Ι'Ξ'ΛΙθ' 'ΗΧα'ΕΛ ΨΛΦ μλ ΓΛΘελ **Medium:** Αλ'νΛ· ςπ
Τ'·ΦΨθ Αλ'νΛ·θ' 'Κπ ΔλΞχς 1994 'ΗνΞ Αλ'νΛ·θ' 'Κπ γχ·Φθ φα 'Ι·ς 'Ηχ·Φθ' ο·Πς 'Ηχ·Φθ' 'Ι'Σ ΣΘθθ'
ς 'Ι'Ι'χ'Ι Τ'Πνó Τ ςΛδ τιΐ ΨςΣΕθ' μλ 'Ι'Ι'χ'Ψθ'ς 'Ι'ΕΣλθ' 'Ηχ·Φθ' Λ·Θλθ' 'Α'ΕΣ'ς 'ΗθΙ'χ'Σθ'ς
'Ι'ωΙΨλ· μςηθ Τ ςΛεθ' Ξκπ ι 'ΗθΙ'χ'Σιθ 'Η·Ξνθ'· 'Ι'χθΙχ'Σ Τ'Πνó ς' 'Ηχ·Φθ' 'Ι'Ι'Ψλθ'ς 'ΕμρΒ'ι' Τ'νδóω
. σΛΘ'ι' Ζςν·θ' ΨΛΦ μλ 'Ηε·Φλθ' Ζιθ μλ Ψδ' 'Ηχιχ'Υβθ' 'ΕΙ'α

:φνΨχ Medium ΔιΦΣλς

.Αχ·Φ Médecin : Med

ΑΙΗ'ι : Initiative :I

Χί'λ :Utile :U

.αυπΜΗ :Marketing :M

κρνλ 'Αχ·Φ 1500 Λθ'η Ψχςλθ μλ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ψ'ΦθΞ' Medium' Αλ'νΛ· γχ·Φθ Κνλ
Λ·Θλ 80 μλ Λθ'ης φθΙχ'Σ 900ς μ'νΞ' Γ'ΛΒ 'Αχ·Φ 350ς Ρ'Θθλ 'Αχ·Φ 400ς κ'ΐ 650
'ΗΣ'Θ 'ΗΕΣλ 30 μλ Λθ'ης 'Ηχ·Φθ' Ψχθ'ΕΟιθ

Γ'ο' Ιδς Medium Αλθ'λθ' φα Ζν·θ' 'ΗηΛ'Πλη 'Ι'Φ'Πν 'ΕΙΐ φα 'ΗηΛ'Πλθ' υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ
Αλ'νΛ· 'ΗΣ'Θ οθ'Βονλς Ζν·θ'· ΨχΛΨθθ' οχα κθ υΚθ'ς 1994 'ΗνΞ κΧνλθ' Τ'·ΦΨθ Νλ'Θθ' Medium
φα 'ΗΣ ΣΘθλθ' 'Ι'ω'Βλθ' ΨιθΘλ φα 'Ηχν'Εΐ' 'Ι'ΕΛΕ 'ΕΙΨ· Ζν·θ' κ'χδ τθ 'Ηα'Υ' ονλ 'ΕΙ'βθΞ'ω' 'Ηχβχης
'Ηβ Σ 'Α'Ξθη' ΙχΛχ Αλ'νΛ·θ' 'Κρ·ς "" Sante plus ς Diagnostic ς "Elhakim" φ·Φθ' Ψ'Βλθ'
.Banque de la Sante 'ΗΕΣθ' Ζν·

Ρ Ιβ Βλι θ'ηυ 'ο'ΐπι'π 1999 ·λΜ σΙ'γΩζ' Ρ Ιγζ' ·έυΠ Α'Ι'ηβ' θΗ : σΙ'γΩζ' Ρ Ιγζ' : 4-2
·ΙΞ'Μι θουΗζ κυΗζ'π ·υΙ'γΩζ' ·υβΙ'Ηζ' 'ΓΠϋ ρΗζ ΗυΗΐ κεΜι \$'ΙΞ κπΗυΙυ ςηΨ κυθζ' Ο'πΖηζ
'ΑΗ'ΨΗΜό' θολειυ 'ΙυΓ ·ΙΥΗλι βυΖ'Ηι θουΗζπ κεΜιζ' κιθ κι ββψ' ςηΨ %20 ' ΙΗγΗ ·υΠΖΞ
ΗυΗΜΗ 'ΑΗι ι 'ΥΗ 3000.000 Ρ Ιγζ' Ψη'ι Κπ'ΐ'ηυ όϋ ςηΨ κεΜιζ' κιθ κι %80 βθιυ Ρ Ιβ κι
'ΑΗ'ΐ βΗΩι' ·λΜ15 ' ΙΗγΗ Ρ Ιγζ'

ΨύιΩηζ Βλιυπ ·Π'Ζζ' 'Ε'λεΜζ' ΧυΜπΗ πϋ \$'λ' βυπιΗζ ν'ΐπι Ρ Ιβ πξ : κεΜζ' \$'λ' Ρ Ιβ 5-2
5000.000 Ψη'Η Ρ Ιγζ' ·ιυγζ ςΠβψ' ΗΓζ' 'ΥΗ 16000 κΨ βγυ ό θΥΗλι σΙ'οΞ βΖΗ θουΗζ κυθζ'
.·λΜ 15 ' ΙΗγΗ Ρ Ιγζ' ΗυΗΜΗζ' 'ΑΗιπ ΧυΜπΗηζ 2000.000π \$'λ'ηζ 'ΥΗ
: ·υλπι'Ηεζό' 'Ε'ΐ'Ηλιζ' -3

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε 'ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

1-3Lacarte de retrait CPA cash 'Ε'β'Τ' απM κι βπξ σΙ,Κ'Ι'Ζ' τ'ΩΞ' P Ιγζ' Ηωυ :
' ΓΜζ' -β'Τ'

ΒιΜΗ ' ΓΜ -β'Τ' τξ -β'Τ'ζ' μθξπ i 1990 -λM Ι,Κ'Ι'Ζ' τί -υζφ' 'Ε'ΨΚπιζ' ζηΨ ' ΓΜζ'
i θ'υτ 7/7π -Ψ'Μ 24/ -Ψ'Μ 24 -υζφ' 'Ε'ΨΚπιζ' κι -υΗγλ ὕζ'ι ' ΓΜ 'Ε'σηιΨ \$'Ι'Τ' "οηι'Γζ
·ο'ίπι 'Ε'β'Τ'ζ' μθξπ δλ'ζ' ή ΙΤ κι "υΨπ'Μt ΗΗΓιζ' ήγMζ' ν'ΓM Η'Ιιζ' ὕη'ιζ' Κπ'Τ'Ηυ ότ ζηΨ
θ'Ωζ' Φ'Τγζ' τὕΥπιπ 'Ε'Ι'Τ'π κυΗζ' 'Ε'ΜΓ θουΗζ' κυθζ' σΙ,Κ'Ι'Ζ' τ'ΩΞ' P Ιγζ' κ,Κζ
Φπι'ί κι -υΗγλ ὕζ'ι ' ΓΜ* -β'Τ'ζ' μθξ ΒιΜΗπ Ι'Τ'Ηζ'π ΑΙΓζ' κοιζ' ' ΓΠηπ Ο'Ζζ'π
'Ε'ΜΜ'ιηζ' -Ω'Ηζ' -υζφ' 'Ε'ΨΚπιζ' κι 'Ηεπ σΙ,Κ'Ι'Ζ' τ'ΩΞ' P Ιγηζ' -Ω'Ηζ' -υζφ' 'Ε'ΨΚπιζ'
·υίΙΠιζ' ·υΗγλζ' ·ε'Ξζ' ζζ' ·υιΗλιζ' ·υίΙΠιζ'

Réseau Monétique inter Bancaire : ·υζ'Ηζ' δπλ'ζ' θΣ'Η τ'Ηζ'π

τοΗλΗπ 'ΥΗ300 -β'Τ'ζ' ·ὕηε'Η ὕη'Ηπ

BDL ,CNEP,BNA,CCP,ELBARAKA,BEA,CPA'ο'ΗυΓύΠ

μθοζ βι'Γζ' βυιΩζ' ζηΨπ ΗυΗ'Η ' ηΤ θυΗγ'Η ΗΙ'ί' ΗυΗ'Ηηζ' ·η'β' τξπ -λM βε κι 12-31 τί
. -β'Τ'ζ' ·υΓύΠ 'ΑΗι ·ηυΤ ββψ' ζηΨ 'ΥΗ 3000 μΙΗβ ΗυΠΙ ν'ΜΓ τί ζγ'υ κ' -β'Τ'ζ'

La carte CPA visa international : ·υζ'πΗζ' 'Κυί -β'Τ' 2-3

'ΥΙ'Ζ' ' ΓΜζ' ·σηιΨ \$'Ι'Τ' "οηι'Γζ ΒιΜΗ τξπ ·'ΩΠζ' ·ηιΩζ' 'Ε'ΜΓ ' ΓΠψ -β'Τ'ζ' μθξ Βλι'Ηπ
·β'Τ'ζ' μθξ ·ὕηε'Η ὕη'Ηπ ·υπMΗπ κΤπζ'visa international ρΗζ' 'Ε'ιΗΖζ'π ΧηMζ' κι ν'Η'υΙΗΞι
·ε'Ξζ' κυιΗλιζ' Ι'Τ'Ηζ' Χυι'ί

τι'ίς ΙχΙΒ0 'Αιφ κχΙε0 ΙΑΒλ· ΙχΙΒ0ιθ 'Ηι·'δ φπς 'ΗνΞ ὕη μλ 12-31 φα 'ρ0χΕΕΣ 'ΕΙλ φρ0ν0ς €
ὕχλ'ὕθ' 35

ξΛΙδ ΙχΣΛς . Λ'νχΙθ'· ὕδ'ι' τι'ί 'ίΙ ὕώτ 10 ξΛΙδ ΙχΣΛ ο·'ΞΕ φα φε·χ μ' 'Ηδ'Φ·θ' ξΚρθ ὕλ'Εθ'
·'Ηδ'Φ·θ' ξΚπ 'ΗχΕΕΣ 'ΕΙλ 'Ηιχφ 'Η·ὕΣθ' 'Ηιλ'ὕθ'· ο·'ΞΕ φα ὕδ'ι' τι'ί € 1700

:ρΙΖt ·υελ' 'Ε'ιΗΖ - 4

: 'ρνλ σΛΘ' 'Ι'ΛΙΘ 'ΕΙ'Ι υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' κΙεχ 'Ηε·'Ξθ' 'Ι'Β0νλθ' τ'θ' 'Ηα'Υ'

·'ΗχΙχΙΕθ' γχΙ'νΣθ' Λ'Βχ' -1-4

. 'ΗχΛ'Β0θ' γ'Λς'ι' κΣΘς ὕχΣΕ0 -2-4

·'Ηχ·νΒ'ι' 'Ι'Ελ'ὕθ' Τ'ΛΠς Ωχ· -3-4

. 'ΗχΒΛ'Θθ' 'ΕΛ'Β0θ' 'Ι'χιλ'ί ὕχςλ0 -4-4

·μ'λΥθ' 'Ι'·'ΦΘ Λ'ΙΣ' -5-4

. 'Ι'·ηχΠθ' ὕχΣΕ0 6-4

. ὕ'λθ' γςΞ φα γ'Λς'ι' ξΚπ γχςΞ0ς 'Ι'ΙνΞς κρΞ' ὕηΠ φα 'Ηχθ'λθ' γ'Λς'ι' Λ'ΙΣ' -7-4

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε 'ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

المطلب الثاني : تقديم وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري ميلة

'ΗνχΙλ· 'ΕΙΒ'ςΟλθ' 333 κδλ υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' Ζν· 'Ηθ'ης τιϊ ὕΛ'Υθ' 'ΑιΦλθ' 'Κπ φα κΟχΞ
ὕΙΘΘλ τθ 'Ηα'Υ' ι ρλ'ρλς Δθ'Σλθ' ὕΙΘΘλ τιϊ ὕΛ'Υθ'ς ρΟ'Πν τθ γΛΦΘθ' ὕÈΘ μλ ΖθΚς 'Ηιχλ
'ρ'Èλ'Υθ' ρλΙεΘ φΘθ' 'Ι'λΙΘθ'

CPA : "333" ·ηυι ·ζ'επ Α'Ξλ : ρπψ' ΦΙὐζ'

κδλ 'Η·Λδ μ· ΛΥΘθ " πΛελ ΕΙχΙΒ 'Ηθ'ης ΔΟβ· 1984 'ΗνΞ φα υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' κ'δ Ιεθ
'Ηθ'ης : ὕΩλ "834 " κδλ 'ΗνχΦνΞδ ὕÈΙΘΞ' 'ΗϊςλΒλθ 'Η'·'Ο 'Ηχν'Ωθ' 'Η·ΟΛθ' μλ 'Ηθ'ης φπς 'Ηιχλ "333"
"317" φδ'ς·θ' κ' "352" Ζχλ'Λςν· " 334 " ΖςΛ·λ υΙχΞ ι "331" φθÈχα ι 301 'ΗνχΦνΞδ μλ ὕη
."362" 'Ηιχλθ' "354 " Τ'Υχ·θ' μχϊ "335" 'Ηιχλ μχϊ

'Ηθ'ηςθ'· σΙ' ρν'·Μ ΙΙϊ Ι'χΙΜ'ς ρΦ'Πν ΩχΞςΘθ 'ΛΧνς "μηΞλ 300 φΕ " πΛελ μ'η 'Ηχ'Ι·θ' φα
ΔΟβ· 'Ηθ'ηςθ' 'Ιλ'δ Ιδς 'Η·Λδ μ· ΛΥΘθ φΕ· 1994 'ΗνΞ ΙχΙΒ Λελ τθ ὕ'εΘνώς ριλϊ μ'ηλ ΛχχΙΘ τθ
'ΗρΒ μλ 'Ηιλ'Πθ' 'ΗχΦΙΘθ' μ'λΥθ ΖθΚς ι 2006 Λ·ςΘη' φα Ιχ'Υθ' κςίΙΠ 'ΕΛ'Ι σςΘΞλ τιϊ ρθ ΨΛα
. σΛΘ' 'ΗρΒ μλ μ'·Μθ' 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·ΙΘς

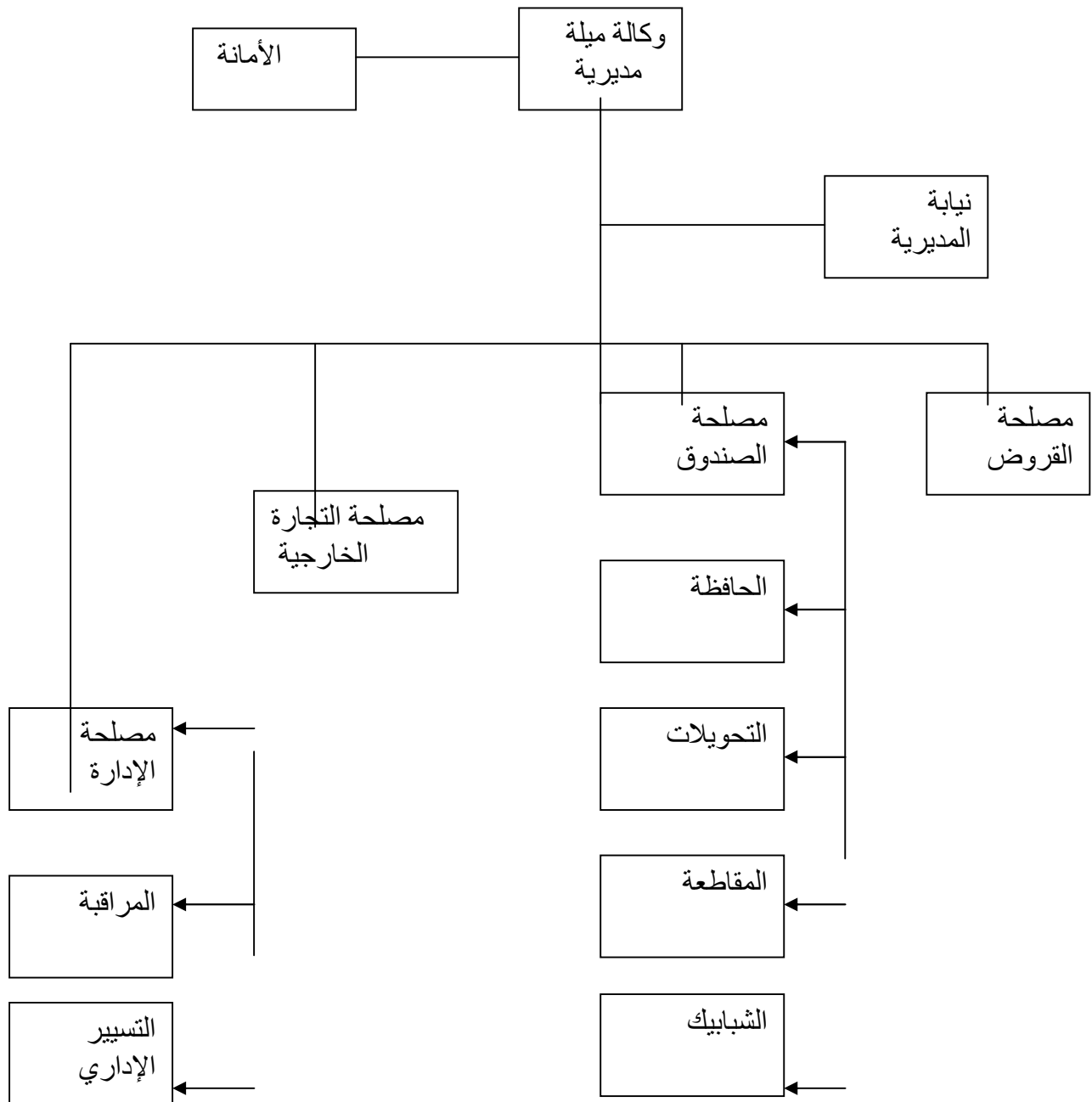
'Ηθ'ηςθ' μΞΕθ' ΛχΞθ' τιϊ ΛρΞθ' φα οΟλρλ ὕΩλΟΟς ι ὕς' ὕς'Ξλη ΛχΙλ 'Ηιχλ 'Ηθ'ης τιϊ ὕΛΠχ
'Α'·ν " τλΞχ Ιϊ'Ξλ ξΙϊ'Ξχς 'Ηθ'ηςθ' ΛχχΞΟ· 'Ηει'ΥΟλθ' 'Ι'Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ'ς ι ὕÈΙΘΞώ' 'Ιώ'Βλ ΩχλΒ φα
'λη ι κρΟ'·ήΛ 'Ηχ·ΙΘς ὕχρΞΟ τιϊ ὕΛ'Υθ'ς κρ·ΙΒς μ'·Μθ' ὕ'·εΘΞ' φα ΛχΘ'ϊ' 'Κπ κ'ρλ ΛΣΕνΘς "ΛχΙλθ'
Ζν·θ'· μχιλ'Υθ' ς μχθς'Ξλθ' μλ ΙΙϊ τθ 'Ηα'Υό· ι ο·χή 'Ηθ'Ε φα 'Ηθ'ηςθ' ΛχχΞΟ φα ΛχΙλθ' 'Αςνχ ον'
.οΟβχΧςς οΟ·ΟΛ 'ΑΞΕ ὕη

Ζςν·θ' μλ ι ὕÈΙΘΞώ' 'ΗϊςλΒλ ς ὕÈΙΘΞώ' Ζχ·Π Τ'ςΞ υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' Λ·Ο'Υχ
'Ηθ'ηςθ' ὕ'λ'ϊ' τθ γΛΦΘν γΙΦνλθ' 'Κπ μλςβ 'Ηχθ'λθ'ς 'Ηχην·θ' 'ΗΦ'Ξςθ' γ'ςΞ' φα ὕΘΙΘΟ 'ΥχΕ 'Ηχλ'ΒΟθ'
Δνλς ι ΛςρλΒθ' Ω'Ις ὕ'·εΘΞ' Ρ ςΣΘθ' οΒς τιϊς 'Ηχθ'λθ'ς 'Ηχην·θ' 'Ι'χιλ'Υθ' 'ΗΒθ'·Υλ· κςεΘ 'ΥχΕ·
φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' ὕΛΦ μλ 'ΗλΙελθ' 'Ηχην·θ' 'Ι'λΙΘθ' ΨςλΒλς Τ ςΛεθ' 'Η'·ΥΟς ρθ'ηΠ' ὕΙΘΘλ· Τ ςΛεθ'
φΘθ' 'ΗχΙενθ' 'ΗΦΠν'ϊ' ὕÈΘ μλ 'ΕΛχΘ'ϊ' 'Ι'ςνΞθ' ὕÈΘ 'ΛςΦΟ 'ΙαΛ'Ι Ιδς"333" 'Ηιχλ 'Ηθ'ης υΛ'ΜΒθ'
."1990" 'ΗνΞ 'ΙΙΘ'Ι

CPA ·ηυι ·ζ'επ Β'ζ'Πι : τλ'ϐζ' ΦΙὐζ'

Δθ'Σλθ' μλ 'ΗϊςλΒλ φα ὕΩλΟχ φλχΧνΟ ὕηχπ οχΙια 'Ι'ΞΞ'λθ' μλ ξΛχίη 'ΗΞΞ'λ Ζν·θ' Λ'·Ο'ϊ'·

: ΙΒν Ζν·θ' 'ΗχΞχ'Λθ' Δθ'Σλθ' μχ· μλς ι ὕ'Υβθ'ς Ρ 'Θθ' πΛςΙ ρρ 'ΗΕΙΣλ ὕης 'ΗΞΛΘ' πΙΙ'ς
Τ Λεθ' 'ΗΕΙΣλς 'Ηχνςν'εθ' 'ΗΕΙΣλθ' ι 'Η·δ'Λλθ' 'ΗΕΙΣλ ι 'ΗχΒΛ'Θθ' 'ΕΛ'ΒΟθ' 'ΗΕΙΣλ ργςΙνΣθ' 'ΗΕΙΣλ
φΘθ' κ'ρλθ' ὕΙΘΘλς 'ΗΕΙΣλ ὕη ὕΛ'ΥνΞ (22) κδλ ὕηΠθ' φα ΔΥςλθ' φλχΧνΟθ' ὕηχρθ' Τ Λ'Ι Ι'Υ·ς
: ρ· κςεχ



.Ζν·θ' Λχιλ μλ 'Ηλιελ 'Ι'λσιΨλ τιİ Ι'λθ'İώ· 'Ι'·θ'·Φθ' Ι'İİ' μλ : ΛΙΣλθ'

:αΠΗλΠζ~ ·ΓηΠι - 1

ι Ψ'Ιχ' ζ' ΑΕΞ 'Ι'χιλİ 'Ιν'η Τ'ζΞ ϐΤÈλΨθ' Ωλ 'Ι'χιλΨθ' ΩχλΒ· κθρθ φθθ' Δθ'Σλθ' μλ Λ·οΨο
 μ' ὕχλΨθ' τιİ φΛοΠχς "Νη'θθ' γχλΦ μİ " ΕΛΠ'·λ Λχή ζ' ΕΛΠ'·λ 'λ' 'ρχİςν· μςηρ ΕλχΘİ' ΞΚπς
 'λη Λ'Βθθ' Λχίθ 'Η·Ξνθ· ΖςηΣθ' Α'ΞΕ ζ' ΕΛ'Βθθ· Ρ'θ μ'η 'Κ' ι φην· υΛ'Β Α'ΞΕ οχΙθ μςηχ
 . " 'ΙÈχςΕοθ " 'Η·ΨΣθ' 'ΗιλΨθ· 'Ι'χιλΨθ' 'ΗΒθ'Ψλ· κςεθ

- Ηιχλ Ηθ᾽ης - CPA υΛ᾽᾽MBθ᾽ φ·ΨΠθ᾽ Τ Λεθ᾽ Ηθ᾽Ε ΗΞ᾽ΛΙ : ᾽Υθ᾽ωθ᾽ ὕΣβθ᾽

: ·υῖῖ᾽Ζ᾽ Αἶ᾽ῖΗ᾽ ·ΓηΠι -2

ΗΞ᾽ΛΙ· κσεῶ ᾽λη ᾽Ηχ·νΒῖ᾽ ᾽Ηιλῖθ᾽· μσηῶ φῶθ᾽ς ΛχιΣῶθ᾽ς ᾽Ι᾽ΛχοΞῶ ᾽Ι᾽χιλῖ· ΗΕἰΣλθ᾽ ξἰπ κσεῶ
Ζςν·θ᾽ ᾽ΗχΛ᾽Βῶθ᾽ Ζςν·θ᾽ μλ ᾽ΙῶςΕῶθ᾽· ὕβηῶ ᾽ρῶχλπ᾽ ΙχΙΕῶ Ωλ ᾽ΗχΒΛ᾽ῶθ᾽ ᾽ΕΛ᾽Βῶθ᾽· ᾽ΗΣ᾽ῶθ᾽ ᾽Ι᾽βἰλθ᾽
·᾽ΗχνΦςθ᾽

: ·β᾽ῖῖ᾽ ·ΓηΠι -3

. ᾽ΗχιΘ᾽Ι ᾽Η·δ᾽Λλ Ζν·ιθ σΛΘῖ᾽ Δθ᾽Σλθ᾽ ᾽ρ· κσεῶ φῶθ᾽ ᾽Ι᾽χιλῖθ᾽ ΩχλΒ ᾽Η·δ᾽Λλ· ΗΕἰΣλθ᾽ ξἰπ κσεῶ

: ·υλπλ᾽γ᾽ ·ΓηΠιῖ -4

Αλ᾽ςῖ᾽ γχ·Φῶς ᾽Ι᾽·᾽ΞΕς ᾽μ᾽·Μ ᾽Ι᾽χιλῖθ᾽ Ρ Εβῶ ᾽Ηχιλῖ ᾽ς ᾽ΗῖΒ᾽Λλ ᾽Ηχιλῖ· ΗΕἰΣλθ᾽ ξἰπ κσεῶ
᾽ΥςΙΕ Ηθ᾽Ε φα ᾽Ηχ᾽᾽Υεθ᾽ ᾽Ηῖ·ῶλθ᾽ Ζθκη μχιχβῶΞλθ᾽ ὕΛφ μλ ΤςΛεθ᾽ ᾽Ι᾽ΙχΙΞῶ ᾽Ηῖ·ῶλς ᾽Ηχνςν᾽εθ᾽
ΙχΙΞῶθ᾽ κἰῖ ᾽Ηθ᾽Εη:Ἐῶλ ὕχλῖθ᾽ς Ζν·θ᾽ μχ·᾽λ ὕηΠλ

: Ρ πἰγ᾽ ·ΓηΠι -5

᾽ΗνΛ᾽ελ ΤςΛειθ ᾽ρνλ ῖ᾽ΛΒ μλ ᾽Ηχθ᾽ῖ ᾽Ηχθ᾽λ ᾽ΗχΙςΙΛλ ᾽ρθ μῶ ᾽Ηθ᾽ηςθ᾽ φα Δθ᾽Σλθ᾽ κπ᾽ μλ Λ·ῶῶ
:ὕἘῶ μλ φῶχς οἰχΣΕῶ ᾽Ι᾽Λλθ᾽ Τ Λεθ᾽ Ψςν ᾽ΗαΛῖλθς Δθ᾽Σλθ᾽ φῶ· Ωλ

·ονλ ΤΛἰῖς Τ Λεθ᾽ Ψςν ᾽ΗαΛῖλ -

·ΨςΛΠλθ᾽· ᾽ΗΣ᾽ῶθ᾽ ᾽Ι᾽λςἰῖλθ᾽ μλ Λ·ἦ ἰῖ ᾽ΑἰΒ -

᾽Ηεχῶς ὕλ· ΖθΙς Τ Λῶελθ᾽· ᾽ΗΣ᾽ῶθ᾽ γ᾽᾽ῶςθ᾽ ᾽ΑἰΦ· ὕΧςλθ᾽ κςεχ Τ Λεθ᾽ Ψςν ᾽ΗαΛῖλ ἰνῖ

τλΞῶ Inter 36ῶῶνρλ ολΞ᾽ Τ Λῶελθ᾽· ᾽ΗΣ᾽ῶθ᾽ ᾽Ι᾽λςἰῖλθ᾽ ΩχλΒ ᾽Ηεχῶςθ᾽ ξἰπ μλΥῶς

γχΛφ μῖ ᾽Ηχθ᾽λ ᾽Ι᾽χν᾽Μχλ τθ᾽ ᾽Ηχ·Ξ᾽Ελθ᾽ ᾽Ι᾽χν᾽Μχλθ᾽ ὕχςΕῶ ᾽Ηχβῆς ᾽ΗεχΛφ Ζθκη μλΥῶς ο·᾽ΞΕ κῶΛ
Τ Λειθ ῖςΒἰθ᾽ ᾽Α᾽·Ξ᾽ς Τ Λειθ ᾽ΑςΙφλθ᾽ εἰ·λθ᾽ μχ·ῶ ᾽λη ᾽ΗχΛχιΙεῶθ᾽ ᾽ΗχΛ᾽Βῶθ᾽ ᾽ς ᾽ΗχΥ᾽λθ᾽ ᾽ΗνΞἰθ ὕς᾽ΙΒ
·᾽πΛχῆς ᾽Ι᾽Λ᾽εῖ ᾽Ι᾽ΙΞῶθ᾽ τἰῖ ὀΟΛἰδ κἰῖ ᾽Ηθ᾽Ε φα Ζν·ιθ ὕχλῖθ᾽ ᾽ρλΙεχ φῶθ᾽ ᾽Ι᾽ν᾽λΥθ᾽ς

Νχ᾽᾽Λ τθ᾽ Τ Λεθ᾽ ὕἰλ ὕΞΛχ κῶ Τ Λεθ᾽ ᾽Ιπ φα ᾽Ηχ᾽Λ ᾽Ι᾽Ξ᾽Λἰθ᾽· ὕἰηλθ᾽ φφῖχ ΛχΘῖ᾽ φα

ΤςΛεθ᾽ ᾽Ι᾽βἰλ ΗΞ᾽ΛΙ· ᾽ΗΣ᾽ῶθ᾽ ᾽ΗνΒἰθ᾽ τθ᾽ ὕἰλθ᾽ ὕςΕχ ᾽πἰῖ·ς ᾽Ηθ᾽ηςθ᾽ Λχιλ τθ᾽ κῶ ΗΕἰΣλθ᾽
ῖ ὥς ὕχλῖθ᾽ Τ Λεθ᾽ Δνλ τἰῖ ᾽ρῶεα᾽ςλ φφῖῶ φῶθ᾽ "834" ᾽ΗνχφνΞῶ ὕἘἰῶΞῶ ᾽ΗῖςλΒλ· ΕἰΒ᾽ςῶλθ᾽
᾽Ηχιλῖ· κ᾽χεθ᾽ς Τ Λεθ᾽ Δνλ ᾽Ηῖ·ῶλ· ΤςΛεθ᾽ ΗΕἰΣλ· ᾽Ι᾽Ξ᾽Λἰθ᾽· ὕἰηλθ᾽ ᾽Ηλρλ φῶῶ ᾽Ηεα᾽ςλθ᾽ ἰῖ·ς
. γ᾽εΕῶΞῶ ᾽Ιῶς ἰνῖ ὕχΣΕῶθ᾽

:·ῆῖ "333" σἰ,ῖῖ᾽ τ᾽ῶΞ᾽ Ρ ἰγ᾽· ᾽ζ᾽επ ᾽Ε᾽ῖ᾽ΗΖΗΜ᾽ π Ηἰ᾽ῖπἰπ ᾽Ε᾽ῖ᾽Λ: ᾽ἰ᾽ῶς Φἰῖ᾽

ὕῶλῖ᾽ κ᾽ΙΘῶΞῶ ὕἘῶ μλ Δ·Λθ᾽ κχΧῖῶ τθ᾽ υΛ᾽᾽MBθ᾽ φ·ΨΠθ᾽ Τ Λεθ᾽ τλΞχ οἰλῖς οφ᾽Πν ᾽ΗΒχῶν

μηλλ Λἰδ Λ·ἦ ᾽Α᾽φεῶΞ᾽ τθ᾽ τῖΞχ ςρα Ζθκ ὕΒ᾽ μλςῖ ᾽ΗβἰῶΘλ Λἰ᾽Σλ μλ ᾽ρχιῖ ὕΣΕχ φῶθ᾽ ἰΛ᾽ςλθ᾽
μλ ολΜἰχ ᾽λ ᾽᾽ῖ᾽Λλ Ωλ μ᾽λΥθ᾽ς ᾽ΗχΕ·Λθ᾽ ὀθ γεΕῶ φῶθ᾽ Ρ Λβθ᾽ μΞ᾽ μῖ ᾽ΥΕ·θ᾽ς ῖ ᾽Ι᾽ΛΘἰλθ᾽ μλ
·᾽ΗθςχΞ

: ·ηυι "333" σΙ,Κίζ τ'ΩΞζ Ρ Ιγζ ·ζ'επ 'Ε'Τ'Ξλ θξί - 1

ὕΒι' 'ΗΦΞςΟλς ὕΒι' 'ΕΛχΣδ Τ ςΛδ κχιεθ φρα β φν'Ωθ' ὕνΣθ' μλ 'Ηιχλ 'Ηθ'ης μ' λ·

:·ρλπς

Ω'Ιςθ' ὕ·εχ 'ΥχΕ βΖν·θ' 'ρ· κςεχ φοθ' 'Ι'λΙΘθ' ς 'Ι'Φ'Πνθ' κπ' φα ὕΩλΟΟ : Χζ'Ηπζ βπ'β -1- 1

·ρχι'Ι 'ΑΕΞθ' γχΛΦ μ'Ι ΛΘξ τθ' ΙΛα μλ 'ρΟχηλ ὕενΟς Ζν·θ' 'Ηλκ· 'χνι Λχ·ΨΟς 'ρ·'ΕΣ' μλ ς' Τ'Πχ 'λη 'ρχα ὕΛΣΟχς Ζν·θ' 'ρΟχηλ ΙςΨΟ Ιςεν ὕηΠ· Ω'Ιςθ' ξκπ μςηο Ιδς 'Ι'ηχΠθ' ὕ'λ'ΥΟΞ· μλ Λ·η'ι' 'Αν'Βθ' ὕΩλΟ 'ρν' φα Ω'Ιςθ' ξκπ 'Ηχλπ' μληος Ζν·θ' 'πΛχΙχ ὕχλ'Υιθ 'ηι μςηο 'Ηςενλ 'λχδ Ζν·θ' ὕ'λ Ν'Λ

ώΙ· 'Ηχιλ'Ι 'ρ'Υλ ὕλ'ΨΟχ φοθ' 'ΗρΒθ' φα Ιςενθ' μλ έι·λ Ωαι· 'ρχα Ζν·θ' κΜΟιχ :ΧυβπΗζ' Ρ πιβ -2- 1

ΗΛΙΘ κΙδ Ζν·θ' μςηχ 'Κρ·ς β Caution τ'ΙΙΟ 'ΗεχΩς ΩχδςΟ· 'Ηχιλ'Ι μ'λΥ· Ζν·θ' Ιρ'ΨΟχ 'ΥχΕ ονλ 'Ηε·'Φλθ' κΙ'Ι 'Ηθ'Ε φα ο'Υλ μχιλ'ΨΟλιθ 'Ηλιελθ' οθ'λ'Ι'Ι μ'λΥη οθ'ςλ' ΙχλΒΟ ο·νΒ ον· 'Ηχιλ'Υθ . ΛχΣεθ' ς' 'Ι'βΣ'ςλιθ

Η'Ι'Υ· 'ρν'λΥ μςηχ φοθ' Τ ςΛεθ' Ζιθ φπ : Χζ'Σ'ζ ςηΨ 'Ε'γυ'ΜΗ 3-1

: ·υ'Ι'Ζζ ΑΙ'Τ'Ηζ ·ΓηΠι -

'ΗΞ'ΛΙ· κΙεθ 'λη β 'Ηχ·νΒι' 'Ηιλ'Υθ· μςηο φοθ'ς ΛχιΣΟθ' ς Ι'ΛΟΞό· 'Ι'χιλ'Υ· 'ΗΕΙΣλθ' ξκπ κςεθ

Ζςν·θ' β 'ΗχΛ'ΒΟθ' Ζςν·θ' μλ 'Ι'ΕχςΕΟθ· ὕβηοο β 'ρΟχλπ' ΙχιΕΟ Ωλ 'ΗχΒΛ'Θθ' 'ΕΛ'ΒΟθ· 'ΗΣ'Θθ' 'Ι'βιλθ' 'ΗχνΦςθ'

:·β'Ιιζ ·ΓηΠι -3

·Ηχιθ'Ι 'Η·δ'Λλ Ζν·θ' σΛΘ'ι' Δθ'Σλθ' 'ρ· κςεθ φοθ' 'Ι'χιλ'Υθ' ΩχλΒ 'Η·δ'Λλ· 'ΗΕΙΣλθ' ξκπ κΙεθ

: ·υλπλ'γζ ·ΓηΠιζ -4

γχ·ΦΟς "Ι'·'ΞΕ ς' μ'·Μ " 'Ι'χιλ'Υθ' Ρ Εβθ 'Ηχιλ'Ι ς' 'Η'ΥΒ'Λλ 'Ηχιλ'Υ· 'ΗΕΙΣλθ' ξκπ κςεθ

'Ηθ'Ε φα 'Ηχ'·Υεθ' 'Η'Υ·'Ολθ' ΖθΚη β μχιχβΟΞλθ' ὕΛΦ μλ Τ ςΛεθ' 'Ι'ΙχΙΞΟ 'Η'Υ·'Ολς 'Ηχνςν'εθ' Λλ'ς'ι' .ΙχΙΞΟθ' κΙ'Ι 'Ηθ'Εη : ΕΩλ ὕχλ'Υθ'ς Ζν·θ' μχ· 'λ ὕηΠλ 'ΥςΙΕ

: Ρ πιγζ ·ΓηΠι -5

Τ ςΛειθ 'ρ'Υνλ Τ'ΛΒ μλ 'Ηχθ'·'Ι 'Ηχθ'·λ 'Ηχις ΙΛλθ' 'ρθ μ'ι 'Ηθ'ηςθ' φα Δθ'Σλθ' κπ' μλ Λ·Ο'ΨΟ

: ὕΕΘ μλ φΟ'χς οιχΣΕΟ Ι'Λλθ' Τ Λεθ' Ψςν 'ΗαΛ'Υλθς β Δθ'Σλθ' φδ·· Ωλ 'ΗνΛ'ελ

ονλ Τ Λίθ' ς Τ Λεθ' 'ΗαΛ'Υλ -

ΨςΛΠλθ·· 'ΗΣ'Θθ' 'Ι'λςι'Υλθ' μλ Λ·η' ΙΙ'Ι 'ΑιΒ -

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

τΛΞΘ 'ΗεχΩς ὕλ· ζθΚς Τ Λοβλθ'· 'ΗΣ'Θθ' γ'Ωςθ' ΑιΦ· ὕΧςλθ' κςεχ Τ Λεθ' Ψςν 'ΗαΛΨλ ΙνΪ
ο·ΞΕ κδΛ ρ οδνρλ / ολΞ' " Τ Λοβλθ'· 'ΗΣ'Θθ' 'Ι'λςιΨλθ' ΩχλΒ 'ΗεχΩςθ' Ξκπ μλΥοος " Inter 36"
'ΗνΞιθ ὕς'ΙΒ γχλΦ μΪ 'Ηχθ'λ 'Ι'χν'Μχλ τθ' 'Ηχ·ΞΕθ' 'Ι'χν'Μχλθ' ὕχςΕΘ 'Ηχβχης 'ΗεχλΦ ζθΚη μλΥοος ρ
'Ι'ν'λΥθ' ς Τ Λειθ ΢ςΒιθ' Α'·Ξς Τ Λειθ ΑςιΦλθ' έι·λθ' μχ·ο λη ρ 'ΗχλχΙεοθ' 'Ηχλ'Βθ' ς 'ΗχΥ'λθ'
ὕιηλθ' φΦΨχ λχΘΪ' φα " πλχής 'Ι'Λ'εΪ " 'Ι'ΙΞθ' τιΪ οοΛΙδ κΙΪ 'Ηθ'Ε φα ζν·ιθ ὕχλΨθ' ς'ρλΙεχ φοθ'
ρ 'Ηθ'ηςθ' λχΙλ τθ' κΩ 'ΗΕιΣλθ' Νχ'Λ τθ' Τ Λεθ' ὕιλ ὕΞλχ κΩ ρ Τ Λεθ' 'Κπ φα οχ'Λ 'Ι'Ξ'ΛΙθ'·
ὕΕΪοΞώ' 'ΗΪςλΒλ· ΕΙΒ'ςολθ' Τ ςΛεθ' 'Ι'βιλ 'ΗΞ'ΛΙ· 'ΗΣ'Θθ' 'ΗνΒιθ' τθ' ὕιλθ' ὕςΕχ πΙΨ·ς
:κΞΙζ' ς'γζ ήσηMH:4-1

.οοΜςΕ· φοθ' 'Ηχλ'Βοθ' γ'Λςὕθ ονπλ ὕ·ελ ὕχλΨθ' οχιΪ ὕΣΕχ μ' μηλχ υΚθ' Τ Λεθ' ζθΚ ςπ
: απΗλΠζ' ΕύοοMH-5-1

φα ΜΒΨθ' ς' κρΦ'Πν φα Λ·η' 'ΗνςΛλ ς'ρ'ΦΪ' 'Ηχί· ς'ρχιλ'Ψολθ ζςν·θ' ς'ρΕνλθ φοθ' 'Ι'ΕχρΞοθ' ζιο φπ
'ΗΞΞ'λθ' 'ΗνχΜΘ
κυΤπΨζ'6-1

.ς'ρολχδ ΙχΙΞΘ κΩχ οχας υΛ'Βθ' ο·ΞΕ κδΛς ζν·θ' κΞ' ΙΙΕΘ 'Ηχλ'ΒΟ 'ΗδΛς μΪ ΕΛ'·Ϊ ςπ
: ήπΞειζ' ςηΨ ' ΓΜζ 7-1

μ' τιΪ μχΙλ ΙχΣΛ υΛ'Βθ' ο·ΞΕ ΙχΣΛ τιΪ ΙχΜχ λλ ο·ΕΞ· οιχλΨθ ζν·θ' ΔλΞχ έι·λ ςπ
μ'Ιθ' ΞΙχΣΛ γςβο 'Ηχθ'λ έθ'·λ ΑΕΞχ ς'ρθΕΘ φοθ' ΕΛοβθ'ς ΑΞ'νοο ΕΙ'α ὕχλΨθ' τιΪ ζν·θ' Τ Λβχ
μ'Ι τθ' μχΙλ μλ 'ΗχΨχ·Φθ' οοθ'Ε τθ' Α'ΞΕθ' ΨςΒλ ΙλΒλ· ΕΙ'βθ' Α'ΞΕ ζν·θ' ὕδςχς
:θΠΖζ'8-1

.κΣΘθ' ΛΨΞ τΛΞΘ 'ΗθςλΪ τιΪ ζθΙ ὕ·ελ ὕΣΕχς 'Ηχλ'Βοθ' γ'ΛςΪ' κΣΘ· ζν·θ' κςεχ
:·ηι333 σΙ,ΚΪζ' τ'ΩΞζ' Ρ Ιγζ' ·ζ'επ ΗΪπΙ/2

:ς'ρΪ'ςνς 'Ι'·ΞΕθ' ὕιθΘλ φα 'Ηθ'ηςθ' ΙΛ'ςλ ὕλλοο
:·υΙ'Ϊζ' Ε'ΜΓζ 1-2

μχΙλ ΞΙχΣΛ μςηχ Ιδς ΙςΒςλ ςπ λ ω' ΑΕΞ ς'ρ·Ε'Σ ΩχΦοΞχ ω' ΥχΕ· 'Ι'ηχΠ μΪ ΕΛ'·Ϊ φπ
τθ' κΙεΘ 'Ι'·ΞΕ ΙΒςος Ι'ςα 'Ηχ' ὕχλΨθ' τιΪ Τ Λβο ω' ΥχΕ 'Ηχθ'λθ'ς 'Ηχλ'Βοθ' 'Ι'Ελ'Ψλθ' κΣΘχς
'ΗΣ'Θ 'Ι'ΞΞ'λ σλΘΪ' 'ΗχλςλΨθ' 'Ι'ΞΞ'λθ'

Αςοηλ λλ' μΪ ΕΛ'·Ϊ φπς 'Λ'Πον' ΛσηΪ' Ωαιθ' ὕ'Ξς μχ· μλ ΙΨο:·Π'Ζζ' Ε'εϋΞζ' Ε'ΜΓ-2-2
έι·λθ' ΙχΙΞΘ οχιΪ ΑςΕΞλθ' ζν·θ' μλ οχα ΑιΦχ ΑΕ'Ξθ' ζν·θ'· Ρ'Θ υΛ'Β Α'ΞΕ οχΙθ ὕχλΪ μλ
'ΙχβοΞλθ' ὕχλΨθ μςΙλθ'
:ρΪψ' Ε'ΜΓ-3-2

- Ηιχλ Ηθ^ςης - CPA υΛ^{ΜΒ}θ^φ·ΥΠθ^Τ Λεθ^{Ηθ^ςΕ} ΗΞ^{ΛΙ} : 'Υθ^ςΩθ^ς ὕΣβθ^ς

Ι^ςα οχι^Ι ΩαΙΘς γ^ςεΕΘΞώ^Ι Ι^ςΥχλ ὕσιΕ Ι^ς· ώ ονλ ΑΕΞ^θ ΜςΒχ ώ Ι^ς·ΞΕθ^ς μλ Ψςνθ^ς 'Ιπ

ΕΙλ ὕε^θ ώς Ψ^ςΙχό^ς ΕΙλ ΑΞΕ Ι^ςα οχι^Ι ΩαΙΘς γ^ςεΕΘΞώ^Ι Ι^ςΥχλ ὕσιΕ Ι^ς· ώς Ψ^ςΙχό^ς ΕΙλ ΑΞΕ
“ρίι·λ ΗΥχΙςθ^ς ΑΕ^ς Σ κΞ^ς ΙνΞ^θ 'Ιπ φα μςΙχς οεΕ 'Ι·Ωχ ΙνΞ ὕχλΥθ^ς φΦΥχΡΙΕ^ς ΛρΠ μ^ςΙ “ρδ^ςεΕΘΞ^ς
·κ^ςΥθ^ς Ψ^ςΦεθ^ς Ρ^ς·Θθ^ς Ψ^ςΦειθ^ς Ι^ς·ΞΕθ^ς μλ μ^ςΙςν ΙΒςΘς

:·λυΚΖ^ς Ε^ςλπθ^ς-4-2

ΕΛθα Ι^ς· “ρολχδ ΙχΙΞ^θ· “ρχα ΙρΥ^θΘ^ς ΥχΕ Ηλ^ςΥθ^ς ΗνχΜΘθ^ς μ^ςΙ ΛΙΣ^χ ὕΒ^ςι^ς ΛχΣδ ΙνΞ μ^ςΙ ΕΛ^ς·Ι^ς φπ
ΗχΛ^ς·χ^ςΘ^ςώ^ς ΗχΛ^ς·Βό^ς “ρ^ςΦ^ς·χ^ςΘΕ^ς μλ Λχ·η ΤΜΒ· ΗχΛ^ς·Β^ςΘ^ς Ζςν·θ^ς Χβ^ςΘΕ^θ “λςχ μχΥ^ςΞ^θ Μς^ςΒ^ςΘ^ς ώ ΕΛχΣδ
φπ οχι^Ις ΖθΚ· ΔλΞ^θ υΜηΛλθ^ς Ζν·θ^ς 'Ι^ς·λχιΥ^ςΘς μχν^ςςδ 'Ιν^ςη 'Κ^ς ΗΣ^ς·Θ^ς ΗνχΜΘθ^ς 'Ι^ς·νςΚ^ς ὕηΠ φα
ὕχλΥθ^ς Ξ^ς·Β^ςΘ^ς μχΙλ Ζν·θ^ς ὕ·δ μλ Ι^ς·Ω^ς

ΦςΛΠ· μηΞλ ΩχΞς^θ ς^ς Τ^ς·ν· ὕΙρ· Ζν·θ^ς μλ ΤςΛδ ὕχλΥθ^ς Δνλχ: κε^ςΜ^ς· Π^ς·Ζ Ε^ς·ΜΓ:5-2

·μ^ς·Μ^ςθ^ς μλ ξΛχ^ς· ΗνΛ^ς·ελ ΕΛΞχλ

·Λχας^ςΘ^ς Λ^ς·Θ^ς·αΙ φα ὕΩλ^θ: Ι^ς·ΖΗό^ς Ε^ς·ΜΓ-6-2

:·ηυι333 σΙ^ς·Κ^ςΙ^ςζ^ς τ^ς·ΩΞ^ς Ρ Ιγ^ς· ζ^ςεπ Ε^ς·Ι^ς·ΗΖΗΜ^ς-3

:φπς Ηλ^ς·Ι^ς Ηβ Σ· ΤςΛεθ^ς φα333Ηιχλ Ηθ^ςης Ι^ς·λ^ς·ΙΘ^ςΞ^ς ὕΩλ^θ

ὕ Σν ς^ς ΗχςνΞ ΕΙ^ς·α^ς τει^ςΘχ μ^ς· ΦΛΠ· ὕχλΥθ^ς Ζν·θ^ς ολιεχ υΚθ^ς έι·λθ^ς φπ:β^ς·Τ^ςψ^ς ΑΙυΠβ Ρ πΙβ-1-3

Ηχ^ς·ρν φα ΤΛειθ φΙΣ^ς·ι^ς έι·λθ^ς ΕΙ^ς·Ι^ς· τθ^ς Ηα^ς·Υό^ς· γ^ς·β^ς·ώ^ς Ιε^ςΙ ΤΛεθ^ς Ιε^ςΙ φα “ρχι^Ι γβ^ςλ ΗχςνΞ
κςεχ φ^ςΘ^ς 'Ι^ς·χΙλΥθ^ς Ωλ “ρ^ςΙλς “ρ^ς·Υ^ς·Φ ΥχΕ μλ κΤ^ς·Ε^ς·Θ^ς ΗχΛ^ς·Β^ς ΗΥχΙς φπς μχ^ς·νΞ^θ σΙ^ς·Υ^ς·Θ^ς ώ φ^ςΘ^ς ΕΙλθ^ς
ΤςΛδς ΗΣ^ς·Θ^ς ΤςΛδ τθ^ς ΗθςχΞ^θ Ρεν ΗΛΜ^ς ΗρΒ^ς·ςλ ὕΒ^ς μλ ΖθΚς ΤςΛεθ^ς ξΙπ 'ς·θ^ς·Φ^ς·ρ·
·Ηλ^ς·Ι^ς

:β^ς·Τ^ςψ^ς ΑΙυΠβ ·λπιΣι Ε^ς·γυ^ς·ΜΗ-2-3

·ΗλΘΥ ώς·ςλ^ς ΑιΦ^ς·Θς μ^ς·λΥθ^ς ὕ·^ς·ελ μςη^ς·Θς ΗχΞ^ς·Ξ^ς·ι^ς 'Ι^ς·ςλθ^ς ὕχςλ^ς·Θ^ς Δνλ^θ

:β^ς·Τ^ςψ^ς ·ΤΜπΗι Ι^ς·ι^ς·Θ^ς·ΗΜό^ς Ρ πΙβ:3-3

Ω·Ξ μ^ςΙ “ρ^ςΙλ ΙχΜ^θ ώς μχ^ς·νΞ^θ μ^ςΙ “ρ^ςΙλ ὕε^θ ώ φ^ςΘ^ς 'Ι^ς·Λ^ς·λ^ς·Ω^ς·Ξ^ς·ω^ς ὕχςλ^ς·Θ^ς ΗρΒςλ ΤςΛδ φπ

·ὕ·ςλ^ς·ι^ς Νς^ς·Λ^ςΘ^ς Ι^ς·Λα^ς·ι^ς·ς^ς ΗΞΞ^ς·λθ^ς 'Ι^ς·Β^ς·χ^ς·ΘΕ^ς Ηχ·ι^ς·Θ^ς 'Ι^ς·ςνΞ

:·υΙ^ς·γ^ς·Ω^ς Ρ πΙγ^ς:-5-3

·Ζν·θ^ς ὕΛΦ μλ ὕχλΥθ^ς μηΞλ ς^ς ΤΛ^ς ΗΥΦδ Τ^ς·ν^ς·Θ^ς·δ^ς ΤΛδ κχΙε^θ

:·υε^ς·ύ^ς·Θ^ς·ΗΜ^ς Ρ πΙβ:6-3

·ΕΙ^ς·α^ς ὕ·^ς·ελ Ζν·θ^ς ὕΛΦ μλ Ε^ς·Ωλ ΕΛ^ς·χΞ^ς Τ^ς·ΛΠθ^ς ΤΛδ κχΙε^θ

‘ΙΓ’ζ’ ΑΙ’ιΗΜ’ Ω’ηλ θυη : ‘Ιζ’οζ’ ‘ΙΓ’ιζ’

– Ηιχλ – υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ὕ·δ μλ 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ κχε0 ὕΒ' μλ
Τ'Ελ'Ψθ' μλ 'Ι'λσιΨλθ' ΩχλΒθ' μ'χ·0Ξώ' 'ΑσιΞ' κ'Ι00Ξ' κ0 Τ'ώςθ'ς 'ΕΙςΒθ' μχ· 'Ι'δ'Ε'Ψθ' φα 'ΥΕ·θ'ς
'λη 'ΥΕ·θ' ΨςΥςλ· 'ΗΦ·0Λλθ' 'Ηι'Ξ'ι' μλ 'ΗϊςλΒλ τιϊ 'ΕΛ'λ0Ξώ' 'Ις0Ε' 'ΥχΕ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'ϊ 'Ι'λσ'
. (01) κδλ γΕιλθ' οΕΥςχ

‘Ε’λ’υ’ζ’ βυηΓη π Χι’ι’ ‘πηΜη: βπό’ ‘ηΤιζ’

ΑΙ’ιΗΜό’ ΙυΣΓΗ ‘Ε’πΤΖ -1

: φιχ ‘λ – Ηιχλ – υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ τιϊ μ'χ·0Ξώ' ΩχΜς0 μλ ὕΙρθ' μ'
. 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ Τ'Ελ'Ψθ' 'ρθ'Ε0 μλ κχεχ φ0θ' 'Ι'Ψ·'ι' τιϊ ὕΛ'Ψ0θ' -
. 'Ηχλπ'ι' 'ΑΞΕ 'Ι'Ψ·'ι' ξΚπ 'Αχ0Λ0 -
. ζν·θ' Τ'Ελ'ϊ ΛΧν 'ΗρΒς μλ 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ κχχε0 -
φα Τ'Ελ'Ψθ' 'Ι'ηΛΙλ φα ΛΩ'0 φ0θ' ὕλ'ςΨθ' 'ΗΞ'ΛΙς ρ Τ'Ελ'Ψθ' Τ'ώς τιϊ 'ΕΙςΒθ' 'Ι'Ψ·'ι' ΛΩ' μ'χ· -
. 'Ηλιελθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ

: ·Μ'ΙΗζ' 'Ε'υΣΙί

'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒθ' – Ηιχλ – υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 : ζζπψ' ·υΣΙὐζ'
φ·'Βχ'

φ·'Βχ' 'ΗχΞςλΙλθ' 'Ι'Ψ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 -

φ·'Βχ' 'Ηχ'Ι'λ0'ϊώ' 'Ι'Ψ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 -

φ·'Βχ' 'Η·'Β0Ξώ' 'Ι'Ψ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 -

φ·'Βχ' μ'λ'ι' 'Ι'Ψ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 -

φ·'Βχ' ὕΦ'Ψ0θ' 'Ι'Ψ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ κχχε0 -

. 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ μ'ϊ κπ'ΥΛθ 'ΗΒχ0ν Τ'Ελ'Ψθ' Τ'ώς γεΕ0χ : ·υλ'οζ' ·υΣΙὐζ'

: νηλυΨπ ·Μ'ΙΗζ' Χι'η'ι - 2 – 1

φ·ΨΠθ' 'Ηθ'ης 'ρλΙε0 φ0θ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ κχχε0 φα μλη0 'ΗΞ'ΛΙθ' ξΚπ μλ 'Ηχ'ι'θ' μ'
'Ηθ'ης Τ'Ελ'ϊ μλ 'Ηνχ'ϊ τιϊ οΨχΜς0 κ0 'ΗΞ'ΛΙθ' Τ 'Λή'ι κλΣ μ'χ·0Ξ' 'Ι'Ι'ι' κ0 Ιδς 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ'
'ΗΞ'ΛΙθ' φα Ε'Ψα κΙ00Ξ' υΚθ' 'Ι'Ψθ' Νβν ςπς 'ΕΛ'λ0Ξ' 30 'ΗϊΜςλθ' 'Ι'Λ'λ0Ξώ' 'Ι'ϊ έι· Ιδς

: ‘Ε’λ’υ’ζ’ Χι’ι’ ‘Ε’πΗη – 3 -1

'ΕΙςΒ Ν'χεθ μ'χ·0Ξ' κ'Ι00Ξ' κ0 Τ'Ελ'Ψθ' Τ'ώςς 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλιοθ' 'ΕΙςΒ μχ· 'Ηδ'Ε'Ψθ' 'ΗΞ'ΛΙ ὕΒ' μλ
: φπς 'Ι'Ψ·'ι' 05 ὕΕ0 μλ 'Ηλιοθ'

- Ηιχλ' Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'
 μχβΧςλιθ κ'Ψθ' ΛρΧλθ'ς ζν·ιθ φιΘ'Ιθ' κχΧν0θ' ς φν'·λθ'ς ΗΞςλιλθ' Άν'ςΒθ' ὕ0λ0ς : ·υΜπιηιζ' *
 "10" τθ' "1" μλ 'Ι'Λ'·ϊ 10 ρΞχε0ς
 Τ'αςθ'ς ΕΙΠΕλθ' Ηχβχηθ'·ς ΠΙΕλθ' 'Ιδςθ' φα 'Ι'λΙΘ κχΙε0 φιϊ ζν·θ' ΕΛΙδ τθ' ΛχΠ0ς : ·υΗ'ιΨό~ *
 "6" φθ' "1" μλ 'Ι'Λ'·ϊ 06 ρχΞχε0ς κ'Μ0θώ·
 ὕλ'Ψ0θ'ς ὕ'Ψα ὕηΠ· ΤΕλΨθ' 'Ι'·ιφς 'Ι'Β'·χ0Ε' τιϊ Ιλθ' φα ζν·θ' Η·ήΛ μϊ Λχ·Ψ0 :·~ΤΗΜό~ *
 "8" φθ' "1"μλ 'Ι'Λ'·ϊ 08 ρΞχε0ς ο0'Λ'Ξβ0Ξ·· ΆχΕΛ0θ' ς ΛΙΣ Η·ΕΛ· ὕχλΨθ' 0λ
 οΞχε0ς ΨΦθ' μλ ςΙΘ0 ΗλΙΘ κχΙε0ς μ'ν'λφώ μλ Ηθ'Ε Ι'Βχ' τιϊ ζν·θ' ΕΛΙδ φθ' ΛχΠχς :Κ'ιψ~ *
 "6 " τθ' " 1" μλ 'Ι'Λ'·ϊ 06
 κχΙε0 φα Η·ήΛθ'ς β ο0χλπ· ξΛ'ΨΠ'ς ὕχλΨθ' φιϊ ΡΛΕθ'ς Ηδ'ΙΣθ' ΓςΛ Τ'Ι· ςπς :ήΤΩΗζ' *
 " 9 " τθ' "1" μλ 'Ι'Λ'·ϊ 09 οΞχε0ς ο0'Β'Ε ΆΞΕ ΗλΙΘθ'
 Τώςθ'· ΕΙςΒθ' Ηδ'Ε'Ι ΗΞ'ΛΙθ οχιϊς ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ κχε0 ΛηΚθ' Ηβθ'Ξθ' ΗΞλΘθ' Ι'Ψ·ϊ' μ'
 ΗΞ'ΛΙ φπ 'νπ Ηχ'ίθ' μ' υ' ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘιθ ὕχλΨθ' Τώς μϊ ΆχΒ0 φ0θ' 'Ι'Λ'·ϊ 08 Ηα'Υ' κ0
 . Ω·0θ' Λχί0λθ' ΙΨχ υΚθ' Τώςθ'ς Ηιε0Ξλ ὕλ'ςΨη 'πι'Ψ·ς ΕΙςΒθ'
 βΗ·Βώ φα ξΙϊ'Ξ0Ξ φ0θ' Φ'ενθ' κπ ώ 'νΕχΥς0 0λ ΆςΒ0Ξλιθ ΗχΕ0· μ'χ·0Ξώ' 'νχιρ0Ξ' Ιδς
 ὀ Σς φα Ιϊ'Ξ0 φ0θ' Ηχ ΣΘΠθ' 'Ι'Λχί0λθ' μλ ΗϊςλΒλ τιϊ ὕςϊ' ο'ΜΒ φα μ'χ·0Ξώ' ὕλ0Π' ΥχΕ
 : ὕÈΘ μλ ΗΞ'ΛΙθ' Ηνχϊ
 τ0ν' β ΛηΚ μχχς0Ξλ τιϊ ςπς :Λλτ'ζ' -†
 Λ0η'α ΗνΞ 51ς ΗνΞ 50 – 41β ΗνΞ 40-31βϕδ'α ΗνΞ 30: 'Ι'χς0Ξλ Ω·Λ' τιϊ ςπς: ΙΙΩζ' - '
 φΨλ'Β β υςν'Ω β ΦΞς0λ β φ'Ι0·' β κιΨ0λ Λχή : 'Ι'χς0Ξλ 6 φιϊ ςπς : τιυη0Ηζ' σπιΗΜιζ' - ύτ'
 'Ι'ΛΙΘθ' ΙΨ· 'λ
 ΛΒ'0 β Λλ00Ξλ β Ιϊ'ε0λ β ΕΛΕ ὕ'λϊ' β ὀΥΧςλ : 'Ι'χς0Ξλ ΝλΘ κΥ0ς :·ύυΥπζ' – Η
 μχβΧςλθ' ὕλ'Ψ0 β ΗνΞΕθ' ΗΨλΞθ' ΆΞ'νλθ' Ωδςλθ' : 'Ι'χς0Ξλ 6 φιϊ ςπς : δλ'ζ' Ι'υΗΖ' '·Μ - ύξ
 σΛθ' Ά·Ξ' β γχΙΣ μλ ΗΕχΣν 'Ι'Τ'ΛΒό' ΗϊΛΞ β
 μλ Λ0η' β 'Ι'ςνΞ 5ς ΗνΞ μχ·λ β ΗνΞ μλ ὕδ' 'Ι'χς0Ξλ 3 τιϊ φπς : δλ'ζ' Χι βι'ΩΗζ' ΑΗι -π
 . 'Ι'ςνΞ5
 Ν'χεθ' Άχθ'Ξ' φιϊ 'Ι'λ0ϊ' ΕΛχΘ'ϊ' ξΚπ ΗΒθ'Ψλ κ0 'Ι'ν'·χ·θ' ΩλΒς ΗΞ'ΛΙθ' Ε'Ι' γχ·Φ0 ΙΨ·
 .ΕΙςΒθ' ΛΠ'λ β φ·ΞΕθ' ΗΦΞς0λθ' : 'Ηχθ'0θ' Ηχ' ΣΕό'

·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ Ο'ΠΖζ' ·υθΠπζ' ·Μ'ΙΗζ' - 2

: Λλ'Τζ' 'ΜΓ ·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ ΧυΚπΗ 1-2

ΝνΒθ' 'ΑΞΕ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι ΩχΜςΟ : (5) θβΙ ρπΗ'Τζ'

'Η·Ξνθ'	Ι'ΙεΗζ'	'Η'βθ'
% 73.33	22	ΛηΚ
% 26.67	08	φΩν
% 100	30	ΨςλΒλθ'

ΕΛ'ΛΟΞώ' Α'ων τι'Ι Ι'λΟ'Ιώ'· 'Ι'·θ'Φθ' ΕΙ'Τ'· μλ : ΛΙΣλθ'

Δθ' Σθ Λχ·η 'Ις'βΟ Ζ'νρα ΝνΒθ' 'ΗχΕ'ν μλ 'ΕΙ'Ι'·Ολ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι μ' 05 κδΛ ὃςΙΒθ' μλ ΧΕΕ'χ
ΩλΟΒλθ' μ' κηΕ· 'Κπς % 26.67 û· 'ΙΛΙδ φθ'ς 'Υ'νΟ' 'Η·Ξν Ωλ 'ΗνΛ'ελ % 73.33 'Η·Ξν· ΛςηΚθ'
. υΛςηΚ υΙχιεΟ ΩλΟΒλ υΛ'ΜΒθ'

ΙΙΩζ' 'ΜΓ ·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ ΧυΚπΗ - 2 - 2

: Λλ'Υθ' 'ΑΞΕ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι ΩχΜςΟ : (6) θβΙ ρπΗ'Τζ'

·υπ'Ιζ' ·'Μλζ'	Ι'ΙεΗζ'	·,θζ'
% 50	15	Ψδ'α 'ΗνΞ 30
% 20	6	'ΗνΞ 40-31
% 23.33	7	'ΗνΞ 50-41
% 6.67	2	ΛΩη'α 'ΗνΞ 51
%100	30	Φπι'Τ'Ιζ'

ΕΛ'ΛΟΞώ' Α'ων φι'Ι Ι'λΟ'Ιώ'· 'Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

% 50 'Η·Ξν (Ψδ'α 'ΗνΞ30) 'ΗχΛλ'Υθ' 'Η'βθ' φα 'ΙιΒΞ 'Η·Ξν τι'Ι' μ' (6) κδΛ ὃςΙΒθ' μλ ΧΕΕ'χς
% 20 'ΗνΞ (40-31) μλ 'Ι'·βθ' φθ'· 'ΙΛΙνΟ κΟ ρ % 23.33 'Η·Ξν· 'ΗνΞ (50-41) μλ 'Η'βθ' 'ρχιθθ
Ιδ Ψδ'α 'ΗνΞ30 'ΗχΛλ'Υθ' 'Η'βθ' μ' φι'Ι ὃλχ ξΚπς % 6.67 û· 'ΙΛΙδ Ιεα (ΛΩη'α 'ΗνΞ 51) 'Η'α 'λ'
'Ηθ'ης μςη τθ' ΖθΚ 'Α·Ξ Ις'Υχς Ζν·θ' Τ'Ελ'Ι 'Ι'νχ'Ι 'Ι'·α μλ (Ψ Σνθ') Λ·η'Ι' 'Η·Ξνθ' τι'Ι 'ΙΚςΕΟΞ'
'Α'·Πθ' ὃχ'ΙΠΟ ς κ'ΙΙ 'Ιώ'ης 'Αιή' Ωλ ΕΙδ'ΥΟλ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ'

τισηΩΗζ' ρπΗΜιζ' ' ΜΓ ·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ ΧυΚπΗ 3 -2

φλχιΨθ' σςΘΞλθ' 'ΑΞΕ ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι ΩχΜςΘ : (07) θβΙ ρπΗΤζ'

·*Μλζ'	Ι'ΙεΗζ'	·ζ'Ωζ'
% 0	0	κιΨΘλ Λχρή
% 3.33	1	φ'''ΙΘ·'
% 13.33	4	ΦΞςΘλ
% 26.67	8	υςν'Ω
% 50	15	φΨλ'Β
% 6.67	2	ΊΛΙΘθ' ΙΨ·'λ
%100	30	ΦπιΊιζ'

ΕΛ'ΛΘΞώ' Α'ον φιΊ Ι'λΘΊώ'· 'Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

% 50 'Η·Ξν· φΨλ'Βθ' φλχιΨθ' σςΘΞλθ' υςΚθ 'Η·Ξν Λ·η' μ' ΧΕΕν (7) κδΛ ΨςΙΒθ' ΨΕΘ μλ

'Η·Ξν 'Ι ίι· μχΕ φα % 13.33 'Η·Ξν· ΦΞςΘλθ' υςΘΞλθ' κΩ % 26.67 'Η·Ξν· υςν'Ωθ' σςΘΞλ 'ρχιθ' Λχρή ΊΕλΨθ' μ' 'νπ ΧΕΕλθ'ς φ'''ΙΘ·ώ' σςΘΞλιθ 3.33 'Η·Ξν 'ΛχΘ' ς 6.67 ΊΛΙΘθ' ΙΨ· 'λ υςΘΞλ 'ΙΙΒΞ Ψδ'α 'ΗνΞ 30 'ΗχΛλΨθ' 'Η'βθ' μςη φεΦνλ 'Κπς ΗΞ'ΛΙθ' ΨΕλ 'Ηνχ'Ψθ' μλΥ κρθ ΙςΒς ώ μχλιΨθ'λθ' . φΨλ'Βθ'ς υςν'Ωθ' μχ· ΛςΕλΘχ 'ρλχιΨθ 'Η·'Π 'Η'α φπ ς 'Η·Ξν Λ·η'

: ·ΨΥπζ' ' ΜΓ ·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ ΧυΚπΗ 4 – 2

·ΨΥπζ' ' ΜΓ ·Μ'ΙΗζ' ·λυΨ ΧυΚπΗ (08) θβΙ ρπΗΤζ'

·υπζ ιζ' ·*Μλζ'	Ι'ΙύύύύύύύεΗζ'	·ύύύύύύύζ'Ωζ'
% 63.33	19	ΨΧςλ
% 23.33	7	ΕΛΕ Ψ'λΊ'ν
% 6.67	2	ΙΊ'εΘλ
% 6.67	2	ΛΛΩΞλ
% 0	0	ΛΒ'Θ
%100	30	ΦπιΊιζ'

'Η·ιΦθ' Ι'ΙΊ' μλ :ΛΙΣλθ'

- Ηιχλ' Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

φλςλΎθ' ὕΧΧςθ' Η'α κπ Ζν·θ' Ωλ Èλ'ΎΟ ΛΩηϊ' ΤÈλ'Ύθ' μ' τθ' 'νιΣςθ' (8) κδλ ὕςΙΒθ' ὕÈΘ μλ
Ωλ ὕλ'Ύοιθ κρθ'Β'ΧΟΕώ ΖΘΚς 'ΕΛΕθ' μρλθ' Α'ΕΣ ι % 23.33 Η·Ξν 'ρχιθ κλ % 63.33 Η·Ξν·
Η'α 'λ' % 6.67 Η·Ξνθ' Νβν· μχλλΩΟΞλθ'ς μχιϊ'εθλθ' Η'α 'πιΎ· ἱΛΙνθ β ΗΦΠνϊ' ξκπ ΑΞ· Ζν·θ'
. ΗΞ'ΛΙθ' ὕΕλ ΗνχΎθ' μλΥ ΙςΒς 'ρθ μηχ κια Λ'ΒΟθ'

δλ'ζ' Ι'υΗΖ' 'Μλ 'ΜΓ·Μ'ΙΗΖ'·λυψ ΧυΚπΗ 5 – 2

Ζν·θ' Λ'ΧΟθ' ΑΞν ΑΞΕ ΗΞ'ΛΙθ' Ηνχϊ' ΩχΜςθ' :(09) θβι βπηἱζ'

·υπς ιζ' ·*Μλζ'	Ι'ΙύύύύύύύεΗζ'	·ύύύύύύύύ·ἔζ'
% 13.33	4	ΑΞ'νλθ' Ωδςλθ'
% 30	9	ΗνΞΕθ' ΗΎλΞθ'
% 20	6	μχβΧςλθ' ὕλ'ΎΟ
% 16.67	5	Ι'Τ'ΛΒώ' ΗΪΛΞ
% 13.33	4	γχιΣ μλ ΗΕχΣν
% 6.67	2	σΛΘ' Α'·Ξ'
%100	30	Φπιἱἱζ'

ΕΛ'ΛΟΞώ' Α'ΰν φιἱ Ι'λθἱώ· Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

Ω· Ι'ΛΙδ φθθ'ς Η·Ξν τιἱ' τιἱ' Ι'Μ'Ε ΗνΞΕθ' ΗΎλΞθ' μ' ΔΥςθ' (09) ὕςΙΒθ' μλ ΧΕÈλθ' ς
ὕΒΞΟθ % 16.67 Η·Ξν· Ι'Τ'ΛΒό' ΗΪΛΞ 'πιΎ· φθθθ % 20 Η·Ξν· μχβΧςλθ' ὕλ'ΎΟ 'ρχιθ κλ % 30
Α'·Ξἱ % 6.67 Η·Ξν 'ΛχΘ'ς ΑΞ'νλθ' Ωδςλθ'ς γχιΣ μλ ΗΕχΣνθ' μλ ὕηθ % 13.33 Η·Ξν
κπ'ΙΕ' φπ Ι'Τ'ΛΒό' ΗΪΛΞ 'κης μχβΧςλθ' ὕλ'ΎΟ μΞΕς Ζν·θ' ΗνΞΕθ' ΗΎλΞθ'α β μλς σΛΘ'
. Ζν·θ' 'κρθ ΤÈλ'Ύθ' Λ'ΧΟθ' φθ' Ι'Ι' φθθ' Α'·Ξἱ'

δλ'ζ' Χι βι'ΩΗΖ' ΑΗι 'ΜΓ·Μ'ΙΗΖ'·λυψ ΧυΚπΗ 6 – 2

Ζν·θ' Ωλ ὕλ'Ύοθ' 'ΕΙλ ΑΞΕ ΗΞ'ΛΙθ' Ηνχϊ' ΩχΜςθ' :(10) θβι βπηἱζ'

·υπς ιζ' ·*Μλζ'	Ι'ΙύύύύύύύεΗζ'	·ύύύύύύύύ·ἔζ'
% 20	6	ΗνΞ μλ ὕδ'
% 43.33	13	Ι'ςνΞ 5-1
% 36.67	11	Ι'ςνΞ 5μλ ΛΩη'
%100	30	Φπιἱἱζ'

ΕΛ'ΛΟΞώ' Α'ΰν φιἱ Ι'λθἱώ· Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΥΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε 'ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

'Ηθ'ης Ωλ μσιλ'ΥΟχ 'Ηνχ'Υθ' Ι'Αα' μλ % 43.33 'Η·Ξν μ' (10) κδΛ ὕσιΒθ' μλ ΧΕΕ'λθ' ς

36.67'Η·Ξν Ι'ςνΞ 5μλ ΛΩη' ὕλ'ΥΟθ' ΕΙΛ Ι'ΙΒΞ 'λη ϐ'Ι'ςνΞ 5 τθ' 'ΗνΞ μλ 'Ηιχλ φ·ΥΠθ' Τ Λεθ' .% 20 'Η·Ξν· υΛΙδ 'ΗνΞ μλ ὕδ'ι ὕλ'ΥΟθ' ΕΙΛ 'λ' ϐ%

:Ε'υΣΙὕζ' Ι'~ΗΖ'π·Μ'ΙΗζ'·λυΨ'Ε'~Τ'Ω'~Ηλ τὕΠπζ' ϐυηΓ'Ηζ' - 3

ΕΛ'λΟΞ' κ'ΙΘΟΞ' κΩ ὕχλ'Υθ' Τώς ũ· ΕΙςΒθ' 'Ηδ'Ε'Ι 'ΗΞ'ΛΙς 'ΗχαΛΣλθ' Ι'~λΙΘθ' ΕΙςΒ κχχεΟ ὕΒ' μλ ὕ'~Ξ 47 υςΕΟ ΕΛ'λΟΞώ'ς φαΛΣλθ' Ψ'Φεθ' κΤ'Ε'Οθ Ι'Λ'~·Υθ' ὕ'χηρΩ λ'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ κχχεΟ

: φιχ 'λη 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι Ι'~·Βχ' ΔχΥςΟ μηλχς ὕχλ'Υθ' Τώςς 'ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ 'ρθ'Βλ φα φλχεΟ

:~ρΟ'Λ'Ληρς φΞ'λΘθ' Ι'Λ'~ηχΙ Ν'~χελ φι'Ι 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι Ι'~·Βχ':(11) θβΙ ϐηΗ'Τ'

ΕΙΠ· ~εα'ςλ Λχή		~εα'ςλ Λχή		Ιχ'Ελ		γαςλ		ΕΙΠ· γαςλ		κδΛ ΕΛ'~·Υθ'
'Η·Ξν %	Λ'Ληρ	'Η·Ξν %	Λ'Ληρ	'Η·Ξν %	Λ'Ληρ	'Η·Ξν %	Λ'Ληρ	'Η·Ξν %	Λ'Ληρ	
'ΗχΞςλΙλθ' - (1)										
3.33	1	3.33	1	3.33	1	63.33	19	26.67	8	1
3.33	1	13.33	4	13.33	4	60	18	10	3	2
0	0	6.66	2	6.67	2	56.67	17	30	9	3
10	3	20	6	3.33	1	50	15	16.67	5	4
3.33	1	3.33	1	16.67	5	70	21	6.67	2	5
0	0	10	3	23.33	7	43.33	13	23.33	7	6
0	0	13.33	4	10	3	60	18	16.67	5	7
3.33	1	53.33	16	10	3	30	9	3.33	1	8
0	0	6.67	2	6.67	2	56.67	17	30	9	9
0	0	10	3	13.33	4	40	12	36.67	11	10
'ΗχΙ'λΟ'Ιώ' - (2)										
0	0	0	0	13.33	4	60	18	26.67	8	1
0	0	3.33	1	20	6	60	18	16.67	5	2
0	0	3.33	1	10	3	56.67	17	30	9	3
0	0	3.33	1	30	9	46.66	14	20	6	4
0	0	10	3	3.33	1	56.67	17	30	9	5
3.33	1	6.67	2	30	9	53.33	16	6.67	2	6
~Τ'ΗΜό~ - (3)										
0	0	10	3	13.33	4	56.67	17	20	6	1
0	0	6.67	2	10	3	63.33	19	20	6	2
0	0	3.33	1	10	3	56.66	19	23.33	7	3
0	0	6.67	2	13.33	4	56.66	17	23.33	7	4
0	0	10	3	30	9	43.33	13	16.66	5	5

0	0	6.66	2	6.67	2	56.67	17	30	9	6
6.67	2	33.33	10	20	6	30	9	10	3	7
13.33	4	23.33	7	26.67	8	20	6	6.67	5	8
μ'λ'ϊ' - (4)										
0	0	10	3	16.67	5	43.33	13	30	9	1
0	0	0	0	16.67	5	60	18	23.33	7	2
0	0	0	0	13.33	4	60	18	26.67	8	3
0	0	0	0	3.33	1	70	21	26.66	8	4
0	0	0	0	23.33	7	56.66	17	20	6	5
3.33	1	0	0	16.67	5	50	15	30	9	6
ήΤ'ΩΗ' - (5)										
0	0	3.33	1	20	6	53.33	16	23.33	7	1
0	0	6.67	2	13.33	4	56.66	17	23.33	7	2
3.33	1	6.67	2	33.33	10	40	12	16.67	5	3
0	0	6.67	2	30	9	53.33	16	10	3	4
6.67	2	6.67	2	43.33	13	30	9	13.33	4	5
0	0	0	0	20	6	70	21	10	3	6
6.67	2	0	0	10	3	73.33	22	10	3	7
0	0	0	0	6.67	2	70	21	23.33	7	8
0	0	0	0	40	12	53.33	16	6.67	2	9
Τ'ώςθ' - (6)										
0	0	33.33	1	33.33	1	50	15	43.33	13	1
0	0	10	3	6.67	2	63.33	19	20	6	2
0	0	3.33	1	10	3	46.67	14	40	12	3
0	0	3.33	1	3.33	1	73.33	22	20	6	4
0	0	3.33	1	6.67	2	60	18	30	9	5
0	0	3.33	1	10	3	60	18	26.67	8	6
0	0	6.66	2	6.67	2	60	18	26.67	8	7
0	0	0	0	10	3	60	18	30	9	8

ΈΛ'ΛΟΞώ' Α'ον φι'ϊ' Ι'ΛΟ'ϊ'ώ'· Ι'·θ'·Φθ' Ι'ϊ'· μλ : ΛΙΣΛθ'

ΗΞ'ΛΙθ' Ηνχ'ϊ' Ι'···Βό' Ηχς'λθ' ΑΞνθ'ς Ι'Λ'Ληθθ' ΔΥςχ υΚθ' (11) κδλ ὕςΙΒθ' μλ "δΈΦν'
 'ΙςΘΕ' ΕΛ'ΛΟΞ' γχλΦ μ'ϊ' Τ'ώςθ'ς ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ φα 'ΥΕ-θ' ὕΈΘ μλ οΒ'ον Η'ΜΒθ' μηλχ
 'ΙΛ'χΘ ΝλΘ ρνλ μλΥΟχ ρ Ι'Ψ·· ΝλΘ τθ' ΗΛΞελ ὡ'Ξ 47 *πΙ'ϊ' έι· φθθ'ς Η'Ξ'ϊ' μλ Η'ΙςΛΒΛ
 τι'ϊ' ὕχιΕΘθ' ΙΛΟ'ϊ' Ιεα οχι'ϊς ΕΙΠ· γα'ςλ Λχή τθ' ὡςΣς γα'ςλ Λχήρ Ιχ'Ελρ γα'ςλ ΕΙΠ γα'ςλ
 : Ηχθ'οθ' Ι'···βθ'

ΗΧβΘνλ ΗΛΙΘ ΕΙςΒ μ'ϊ' Λ·Ψ 4 μλ Λ·η' : (1.8-1) μλ Ηχ·ΞΕ Ι'·ΦΞςΟλ 'ΙεΕ φθθ' Ι'Ψ·ϊ'·-

- Ηιχλ' ἠθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

ἠΛΙΘ ΕΙςΒ μἶ Λ·Ψ (2.6-1.8) μχ·λ Γς'Λ00 ἠχ·ΞΕ 'Ι*ΦΞς0λ 'ΙεεΕ φ0θ' 'Ι*Ψ·ἶ' -
 .ΗΧβ0νλ

ἠΛΙΘ ΕΙςΒ μἶ Λ·Ψ (3.4-2.6). μχ· λ Γς'Λ00 ἠχ·ΞΕ 'Ι*ΦΞς0λ 'ΙεεΕ φ0θ' 'Ι*Ψ·ἶ' -
 ἠΦΞς0λ

ΕΙχΒ ἠΛΙΘ ΕΙςΒ μἶ Λ·Ψ (4.2-3.4) μχ· λ Γς'Λ00 ἠχ·ΞΕ 'Ι*ΦΞς0λ 'ΙεεΕ φ0θ' 'Ι*Ψ·ἶ' -

ΕΙχΒ ἠΛΙΘ ΕΙςΒ μἶ Λ·Ψ (5-4.2) μχ· λ Γς'Λ00 ἠχ·ΞΕ 'Ι*ΦΞς0λ 'ΙεεΕ φ0θ' 'Ι*Ψ·ἶ'ς -
 'ΙΒ

: φιχ λη ἠΞ'ΛΙθ' ἠνχἶ 'Ι*·Β' ΔχΥς0 μηλχς

(12) θβΙ ρπΗἶ

ἠθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· μλ ἠΛΙελθ' ἠχαΛΣλθ' ἠΛΙΘθ' ΕΙςΒθ' ἠνχἶθ' 'Ι'Αα' κχε0

- Ηιχλ -

Αχ0Λ0θ'	ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞς0λ φ·ΞΕ	ΕΛ'ûûûûûûûûûûûûûûûûûû·Ψθ'	κδΛθ'
10	0.81	4.06	κχιε0θ ΑΞ'νλ ἠιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'ης Ωδςλ ἠΛΙΘθ'	1
33	0.72	3.60	Α'κΒ ἠιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'ηςθ φΒΛ'Θθ' ΑρΧλθ'	2
07	0.82	4.10	'Ι*ΛΙΘθ' φλιελ Ωλ ὕ'Σ0ώ' ὕρΞχ ἠθ'ηςιθ φιΘ'Ιθ' κχλΣ0θ'	3
01	0.89	4.43	κ'ρλθ' ἠΕΥ'ς ἠΛΙΘθ' κχιε0 ζχ·Π	4
29	0.75	3.73	ἠΛΙΘθ' κχιε0 ἠχιλἶ φα ἠΩχΙΕ ΕΜρΒ' ζν·θ' σΙθ	5
26	0.76	3.80	ἠΛΙΘθ' κχιε0 ἠΦ·0Λλθ' ἠχι'λθ' 'Ι*λΜι0Ξλθ' ΑρΧλ 'Ι'Κς ΕΛας0λ ('Ι'ΕΒλθ'— 'Ι'ΛςΠνλθ' _ 'Ι'ώςΣςθ')	6
			Α'κΒ	
27	0.76	3.80	ἠβχΧνς ἠΨΞ'ς Λ'Χ0νώ' ἠἶ'δ	7
39	0.55	2.76	φΞ'Ληθ' μλ ὕ'η ΙΙἶ ρ· Λ'Χ0νώ' ἠἶ'δ	8
08	0.82	4.10	ἠβχηλ Λ'Χ0νώ' ἠἶ'δ	9
14	0.81	4.03	γχν' ἠιχλ· φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'ης μχβΧςλθ' ΑρΧλ	10
04	0.83	4.13	φα ρ0'λΙΘ ΜΒν0 ἠιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'ης τθςἶ' Ελλθ' φα ΔχΕΣθ' ὕηΠθ'·ς ΙΙΕλθ' 'Ιδςθ'	11
22	0.78	3.90	'Ιδςθ' φα ρ0'λΙΘ ΜΒν0 ἠιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ἠθ'ης ο· ΙΨ0 υΚθ'	12

05	0.83	4.13	ἰῴλσιΨλθ' γχϞςϞ· κΜΟιϞ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς (ΙχΣΛθ' εἰ·λ- ζχΠθ' ἰῴνῴ·-μς·Μθ' ἰῴνῴ·) ἰῴΦῴ μςΙ·	13
25	0.77	3.83	Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς μῴα ἩιηΠλ οΒῴςϞ ἄλνχΕ ἩιηΠλθ' ξκπ ὕΕθ γΙῴΣθ' κῴλϞπῴ ἈρΧϞ	14
11	0.81	4.06	υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ὕλΨθ' Ιχἰῴςλ· κῴΜϞθῴ ζῴνπ Ἡιχλ·	15
35	0.71	3.53	μχβΧςλθ' μλ ὕῴη ΙΙἰ τιἰ Ἡθῆςθ' ΛαςϞϞ	16
24	0.77	3.86	ὕηΠ· ζνςΛ·Θχ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ ἩΛΙΘθ' ΜῴΒν' ἰῴς· γχῴΙ	17
16	0.79	3.96	ζθ μςλΙεχ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ ἩχΛςα ἰῴλΙΘ	18
12	0.81	4.06	ῴλῴΙ μς·ήΛχ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ ζθ ΕΙἰῴΞλθ' κχΙεϞ·	19
17	0.79	3.96	ἰῴ· μςΛΘῴχ ὡ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ ζῴ·ιΦ Ἡχ·ιϞ μἰ	20
30	0.73	3.66	μῴ·Μθ' ἰῴῴἰΠν' τιἰ υΛςβθ' ΙΛῴ· Ἡθῆςθ' ΕΛἰἰ' κςεϞ	21
09	0.82	4.10	ἩθςρΞ· ΑῴΞΕθ' ἰῴαςΠη τιἰ ὕςΣΕθ' κϞχ	22
37	0.61	3.03	ἩθςρΞ· ἰῴηχΠθ' τιἰ ὕςΣΕθ' κϞχ	23
38	0.61	3.03	ἩθςρΞ· ἩΦνίλλθ' ἩῴΦ·θ' φιἰ ὕςΣΕθ' κϞχ	24
21	0.79	3.93	ΕΛῴρλθ' μλ ὕῴἰ υςϞΞλ τιἰ Ἡθῆςθ' ςβΧςλ	25
13	0.81	4.06	Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς φβΧςλ ζςΙΞ μῴνῴλΦῴς ἩΕῴΛθ'ς ἩεϞῴ· ΖΛΨΠχ κρῴῴΛΣϞς	26
06	0.83	4.13	ς μλἰῴ· ΛΨΠϞ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς Ωλ μῴλἰ'	27
02	0.85	4.23	Ωλ μςιῴῴϞχ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς φβΧςλ ὕχΦθς ἈΚρλ ὕηΠ· κῴΛϞΕῴ· μῴ·Μθ'	28
18	0.79	3.96	ἩαΛΨλθ' μςηιϞλχ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ ζῴῴῴΞβϞΞς ζῴῴῴΞϞ μἰ Ἡ·ῴΒύθ	29
15	0.81	4.03	μῴ·Μθ' ἈῴΞ τιἰ ΧῴβΕθ' τιἰ μςβΧςλθ' ΝΛΕχ	30
19	0.79	3.96	τιἰ μςΛΙῴῴ Ἡιχλ· υΛῴMBθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθῆς ςβΧςλ	31

			Ζν·θ' μ'·Μ μλ μς·Μ ὕη· κ'λ0πώ'	
20	0.79	3.96	ΗΛ'Ελ Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ὕλ'Ι 'Ι'Ι'Ξ μ'·Μθ' 'Ηα'ηθ	32
34	0.72	3.60	τι'Ι μςΛΙ'δ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ςβΧςλ ζθ φΣΘΠθ' κ'λ0πώ' κχΙε0	33
31	0.73	3.66	ΗχΣΘΠθ' 'Ι'δΕΨθ' Ν'Ξ' τι'Ι Ζν·θ' μ'·Μ μςβΧςλθ' ὕλ'Ψχ ὤ	34
36	0.67	3.36	Ηχ'Ι'λ0Βώ' κρ0ν'ηλ Ν'Ξ' τι'Ι Ζν·θ' μ'·Μ μςβΧςλθ' ὕλ'Ψχ ὤ	35
23	0.78	3.90	Ζ0'λ'λ0π' ΩΥ0 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης 'Ηθ'ης 'ρ0'χςθς' κχλΣ φα	36
28	0.76	3.80	μςλρβ0χ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ςβΧςλ 'ΗΣ'Θθ' Ζ0'Β'χ0Ε'	37
03	0.83	4.16	τι'Ι μςΣΛΕχ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ςβΧςλ μ'·Μιθ ΔΣνθ' κχΙε0	38
32	0.73	3.66	Λ'·0'Ι' ὕη γςα μς·Μθ' 'ΗΕΙΣλ 'Ηχην·θ' 'Ηθ'ηςθ' 'ΕΛ'Ι' ΩΥ0	39

ΕΛ'λ0Ξώ' Α'··0ν φι'Ι 'Ι'λ0'Ιώ'· 'Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

ὕδ' μ' 'ΥχΕ 2.76ς 4.43 μχ·λ 'ΙΕς'Λ0 Ιδ 'Ηχ·ΞΕθ' 'Ι'ΦΞς0λθ' μ' ΧΕΕν (12) ὕςΙΒθ' ὕΕθ μλ
'ΕΙςΒ ΕΛΠ'λ· " φΞ'Ληθ' μλ φα'η ΙΙ' 'ρ· Λ'Χ0νώ' 'Ι'·Ι'δ" "0 8 " κδΛ 'ΕΛ'·Ψθ' Ρ Θ φ·ΞΕ ΦΞς0λ
'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒθ κχχΕ0 τι'Ι' μ' μχΕ φα 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ'Ι' ο0ΙΒΞ υς0Ξλ τνΙ' μ'Ι Λ·Ψχ ςπς % 55 ο0λχδ
ΛΠ'λ·ς 4.43 ο0λχδ φ·ΞΕ ΦΞς0λ· " κ'ρλθ' 'ΗΛΙΘθ' κχΙε0 Ζχ··Π " 'ΗΨ'·Λθ' 'ΕΛ'·Ψθ' ο0ΙΒΞ 'ΗχαΛΣλθ'
. %89 ΕΙςΒ

'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒθ 'Ηχς'λ Η·Ξν τι'Ι' 'ΙεΕ φ0θ' τθς'Ι' ΛΠΨθ' 'Ι'Λ'·Ψθ' μ' 'νπ ΧΕΕλθ' ς
'ρνλ τθς'Ι' ΙςΨ0 4.13 ς 4.43 φ·ΞΕ ΦΞς0λ μχ·λ 'ΙΛΣΕν' υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· φα
Ωλ μςιλ'Ψ0χ 'Ηθ'ηςθ' ςβΧςλ " 28 'ΕΛ'·Ψθ' 'ρχΙ0θ κ'ρλθ' 'ΗΕΥ'ς 'ΗΛΙΘθ' κχΙε0 Ζχ··Π" 'ΗχΞςλΙλθ' ΙΨ·θ
'ΕΛ'·Ψθ' 'ρχΙ0θ %85 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· μ'λώ' ΙΨ· μλ " Ζν·θ' Ωλ 'ΑΚρλ ς ὕχΦθ ὕηΠ· ς κ'Λ0Ε'· μ'·Μθ'
κΩ % 83ΛΠ'λ· ϐ ὕΦ'Ψ0θ' ΙΨ· μλ " μ'·Μιθ ΔΣνθ' κχΙε0 τι'Ι μςΣΛΕχ Τ Λεθ' 'Ηθ'ης φβΧςλ " 38
"13" ς"11 "μχ0Λ'·Ψθ'

γχΩς0· κΜ0Ι0 'Ηθ'ηςθ' " " τθςώ' 'ΕΛλθ' φα ΔχΕΣθ' ὕηΠθ'· ς ΙΙΕλθ' 'Ιδςθ' φα 'ρ0'λΙΘ ΜΒν0 'Ηθ'ηςθ'
'Ηθ'ηςθ' Ωλ"27 'ΕΛ'·Ψθ' κΩ ϐ 'Ηχ'Ι'λ0'Ιώ' ΙΨ·θ % 83 ΕΙςΒ ΛΠ'λ· φθ'ς0θ' φι'Ι "Τ'Φθ' μςΙ· 'Ι'λςΙΨλθ'
φα 'ρ0'λΙΘ ΛΒν0 'Ηθ'ηςθ' 13ς 11 μχ0Λ'·Ψθ' φθ' 'Ηα'Υ' ΛΠ'λ· μ'λώ' ΙΨ· μλ "μ'λώ' ς μλώ'· ΛΨΠ0
'Ηχ'Ι'λ0'Ιώ' ΙΨ· μλ % 83 ΕΙςΒ ΛΠ'λ· Τ'Φθ' μςΙ 'Ι'λςΙΨλθ' γχΩς0· κΜ0Ι0 'Ηθ'ηςθ' " ΙΙΕλθ' 'Ιδςθ'
. μ'λ'Ι' ΙΨ· μλ " μ'λ'Ι'ς μλ'Ι'· ΛΨΠ' 'Ηθ'ηςθ' Ωλ" 27 'ΕΛ'·Ψθ' ο0ΙΒΞ υΚθ' ΛΠ'λθ' Νβν ςπς

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

ς 3.73 φ·ΞΕ ΦΞςΟλ μχ· λ 'ΙΛΣΕν' 'Ηςζ'λ 'Η·Ξν ὕδ' 'ΙεΕ φΟθ' ΛΠΎθ' 'Ι'Λ'·Ύθ' μ' μχΕ φα
 ζν·θ' σΙθ " 'ΗΛΙΘθ' κχΙεΟ 'Ηχιλ'Ι φα 'ΗΩΧΙΕ 'ΕμρΒ' ζν·θ' σΙθ " 'ΗΞςλΙλθ' ΙΎ· ρνλ φθς'ι' 'Ιηλ 2.76
 ΙΛθ'· 'Ηθ'ηςθ' 'ΕΛ'Ι' κςεΟ "21" 'ΕΛ'·Ύθ'α % 75 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· 'ΗΛΙΘθ' κχΙεΟ 'Ηχιλ'Ι φα 'ΗΩΧΙΕ 'ΕμρΒ'
 ς "34" μχΟΛ'·Ύθ' ὕχΒΞΟθ ρ 'Η·ΒΟΞώ' ΙΎ· μλ % 73 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· μ'·Μθ' 'Ιώ'ίΠν' φΙ'Ι υΛςβθ'
 ΩΥΟ "i" 'ΗχΣΟΠθ' 'ΗδΕΎθ' Ν'Ξ' φΙ'Ι ζν·θ' μ'·Μ μςβΧςλθ' ὕλ'Ύχ ω " ὕΦ'ΎΟθ' ΙΎ· μλ "39"
 " 'ΕΛ'·Ύθ' 'ΙΛΙνΟ κΩ % 73 'ΕΙςΒθ' ΛΠ'λ· ρ φθ'ςΟθ' φΙ'Ι Λ'·Ο'Ι' ὕη γςα μς·Μθ' 'ΗΕΙΣλ 'Ηθ'ηςθ' 'ΕΛ'Ι'
 "33" κδΛ 'ΕΛ'·Ύθ' ρχιΟς ρ 'ΗΞςλΙλθ' ΙΎ· μλ % 71 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· " 'Α'ΚΒ ζν·θ' φΒΛ'Οθ' ΛρΧλθ' "2
 ΙΎ· μλ μηθ % 72 ζθΚη 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· "ζθ φΣΟΠθ' κ'λΟπώ' κχΙεΟ φΙ'Ι μςΛΙ'δ 'Ηθ'ηςθ' ςβΧςλ
 % 71 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· "μχβΧςλθ' μλ ὕ'η ΙΙ'Ι φΙ'Ι 'Ηθ'ηςθ' ΛαςΟΟ "16" 'ΕΛ'·Ύθ' 'ΙΙΒΞ Ιδς ρ ὕΦ'ΎΟθ'
 κρΟν'ηλ Ν'Ξ' φΙ'Ι ζν·θ' μ'·Μ μχβΧςλθ' ὕλ'Ύχ ω "35" 'ΕΛ'·Ύθ' φΟ'Ο κΩ 'Ηχι'λΟ'Ι'ω' ΙΎ· μλ
 ὕςΣΕθ' κΟχ "24" ς "23" μχΟΛ'·Ύθ' τθ' 'Ηα'Υό'· % 67 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· ὕΦ'ΎΟθ' ΙΎ· μλ " 'Ηχι'λΟΒώ'
 % 61 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ· φθ'ςΟθ' φΙ'Ι 'ΗθςρΞ· 'ΗΦνίλλθ' 'Ηδ'Φ·θ' φΙ'Ι ὕςΣΕθ' κΟχ " 'ΗθςρΞ· 'Ι'ηχΠθ' φΙ'Ι
 μλ ὕ'η ΙΙ'Ι ρ· Λ'ΧΟνώ' 'Η'Ι'δ "8" 'ΕΛ'·Ύθ' % 55 'ΕΙςΒ ΛΠ'λ φνΙ' 'ΛχΘ' 'ΙΛΙνχθ' 'Η·ΒΟΞώ' μλ
 ΙΎ· μλ "φΞ'Ληθ'

ὕςΙΒθ' φα ρ'ΣχΟιΟ μηλχα 'ΕΙςΒιθ 'Ηνςηλθ' Ι'Ύ·Εθ 'Ύ·Ο 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΕ κχεΟ μ'Ι 'νΩΙΕΟ 'Κ' 'Λ'
 : φθ'Οθ'

'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒ 'Ι'ΛΠ'λ	φ·ΞΕθ' ΦΞςΟλθ'	'ΕΙςΒθ' Ι'Ύ·Ύ
0.77	3.84	'ΗΞςλΙλθ'
0.79	3.93	'Ηχι'λΟ'Ι'ω'
0.74	3.70	'Η·ΒΟΞώ'
0.87	4.06	μ'λ'ι'
0.76	3.78	ὕΦ'ΎΟθ'
0.77	3.86	ΨςλΒλθ'

ΕΛ'λΟΞώ' Α'ν φΙ'Ι Ι'λΟ'Ι'ω'· 'Ι'·θ'Φθ' μλ : ΛΙΣλθ'

φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' ζν· ΤΞ'Λ'Ι 'ΗνχΎθ' 'Η·Ξνθ'· 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒ κχεΟ μ' ὕςΙΒθ' μλ ΧΕΕ'λθ'ς
 % 87 'ΙΒ ΩβΟΛΛ 'ΕΙςΒ ΛΠ'λς 4.06 φ·ΞΕ ΦΞςΟλ ὕΒΞ μ'λ'ι' ΙΎ· μ' Ι'Ύ·'ι' 'ΑΞΕ υΛ'ΜΒθ'
 :φΙχ 'λη 'χθΜ'νΟ 'Η·ΟΛΛ Ι'Ύ·'ι' φδ'· ρχιΟθ
 Ωλ % 74 ΛΠ'λ· 'Η·ΒΟΞώ' 'ΛχΘ'ς % 7.6 ὕΦ'ΎΟθ' % 77 ὕ· 'ΗΞςλΙλθ' % 79 ΛΠ'λ· 'Ηχι'λΟ'Ι'ω'
 . ΩβΟΛΛ 'ΕΙςΒ σςΟΞλ 'Υχ' ὕΩλΟ ΛηΚθ' 'Ηε·Ξθ' 'ΗΎ·Λ'ι' Ι'Ύ·'ι' μ' μ'χ·

- Ηιχλ' Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

σςΘΞλ 'νπ ΕΙςΒθ' υςΘΞλ μ' υ' 3.86 φ·ΞΕθ' ρΦΞςΟλ έι· ΗλΙελθ' ΗλΙΟθ' ΕΙςΒθ' Η·Ξνθ'· 'Λ'

% 77 ΕΙςΒ ΛΠ'λ οΙχΒΞΟ Ωλ ϐ ΗλΙΟθ' ΕΙςΒ μ'Ι ΩβΟΛΛ 'ΥΛ οΙ·'εχ ΩβΟΛΛ

Ι'Υ·ὐθ 'Υ·Ο 'ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΟθ' ΕΙςΒθ κρλχεΟ μλ 'δΕΦν' ΤΕλ'Υθ' Τώς μ'Ι 'νΙΕΟ 'Κ' σΛΘ' Ηχε'ν μλς

: φθ'Οθ' ὕςΙΒθ' φα οΕχΥςΟ μηλχ Ληκθ' Ηβθ'Ξθ'

ΗΞ'ΛΙθ' Ηνχ'Ι ΤΕλ'Ι Τώς ΗΒΛΙ κχεΟ :(14) κδΛ ὕςΙΒ

΄υΗΙΗζ'	ΙΞ'Ι ΑΗπ'Τζ'	ΤΜπΗΙ τ'ΜΓ	ΑΙ'ύύύύύύύύύύύύύύύύύύύ'Ωζ'	θβΙζ'
01	0.87	4.33	Ζν·θ'· ΗδΕ'Υιθ' φΕ'χΟΛώ μς·Μη Τ'ε·θ'· ΑήΛ'	40
08	0.77	3.93	Τ'ΦΘ'Ι' Τ·Ωλ Δλ'ΞΟ' μηλλ	41
02	0.85	4.23	Ηθ'ηςθ' μ'·Μ ΙΕ' φνςηθ ΜχλΟθ'ς ΛΘβθ'· ΛΨΠ'	42
05	0.82	4.09	Ηθ'ηςθ' μ'Ι φ·'Βχ' Ψ·Φν' υΙθ	43
04	0.83	4.16	Ζν·θ' Ωλ ὕλ'ΥΟθ' φα ΛΛΟΞ'Ξ φΟΛ·Θ τθ' 'Ι'νΟΞ'	44
06	0.83	4.09	Ηθ'ηςθ' Ηχ·'Βχό' Αν'ςΒθ' μ'Ι 'ΥΙΕΟ'	45
07	0.21	4.06	Ηχην· 'Ι·'ΞΕ ΔΟβ· φαΛ'Υλς φ'ΕΛΜ ΔΣν'	46
03	0.84	4.2	ὕς'Ι' υΛ'χΟΘ' -Ηιχλ- 'Ι φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'ης ΙΨΟ	47
	0.83	4.14	Σόπζ'	

ΕΛ'λΟΞώ' Α'ον φι'Ι Ι'λΟ'Ιώ'· : 'Ι·θ'Φθ' ὕςΙΒθ' μλ

υ' 4.14 έι· 'Υχε ΩβΟΛΛ μ'η Τώςιθ φ·ΞΕθ' ΦΞςΟλθ' μ' 'νθ ΔΥςΟχ (14) κδΛ ὕςΙΒθ' ὕΕΘ μλ

μλ ὕ'Ι' σςΘΞλ τι'Ι 'ςν'η υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤΕλ'Ι μ' τι'Ι ὕΙχ 'Κπς % 83 ΛΠ'λ·

Ζν·ιθ κρ'ώς μςθςχ φθ'Οθ'·ς οθ ΗλΙελθ' ΗλΙΟθ' ΕΙςΒ μ'Ι 'ΥΛθ'

: 'Ι'χΥΛβθ' Λ'χΟΘ' -

υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤΕλ'Ι κχεΟ μ' τι'Ι 'ΙΣν φΟθ' τθς'Ι' ΗχΥΛβθ' Λ'χΟΘ' μ'

. φ·'Βχ' κρθ ΗλΙελθ'

υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤΕλ'Ι κχεΟ μ' 'νθ ΔΥςΟχ ΞΕ'Ι' 'Ηνχ·λθ' (1) κδΛ ὕςΙΒθ' ὕΧΙΕΟ ΙΨ·ς

) ΗΒΛΙθ' (4.2-3.4) μχ· 'λ Ωεχ κςς 3.86 φ·ΞΕθ' οΦΞςΟλ μ'η ώ'λΒ' κρθ ΗλΙελθ' ΗλΙΟθ' ΕΙςΒθ

'λ 'Κπ 3 ρ'Ολχδ φΟθ' Ι'χΕθ' ΗΒΛΙ μλ Λ·η' ον 'λ·ς ϐΕΙΕςθ' μλ ΩβΟΛΛ σςΘΞλ μ'Ι Λ·Ψχ ςρα φθ'Οθ'·ς

'Ι'λΙΟθ' ΕΙςΒθ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤΕλ'Ι κχεΟ "μ' υ' φθς'Ι' ΗχΥΛβθ' ΗΕΣ 'Ι·ϋχ

" φ·'Βχ' κρθ ΗλΙελθ' 'ΗχαΛΣλθ'

-Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'
 : φπ 'Ηχ'ΙΛβθ' 'Ι'χ'ΥΛβθ' μλ 'Η'ΙςλΒλ 'ρν'Ι γΩ·νΘ τθς'Ι' 'Ηχ'ΥΛβθ' φι'Ι 'Η·ΒΟ' Λ'Φ' φα -
 : φ·Βχ' ·ιΗγιζ' τίΙΠιζ' ·ιΗΖηζ' ·υΜπιηιζ' ΗΩ'ζ σΙ,Κ'Ι'ζ' τ'ΩΞ'ζ' Ρ Ιγ'ζ' ΣύιΨ κχ'εΘ -
 () θβΙ ρπΗ'Ι'ζ'

'Ηθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· μλ 'Ηλ'Ιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ηλ'ΙΘθ' 'Ε'ΙςΒθ' 'Ηνχ'Ψθ' 'Ι'Λα' κχ'εΘ
 'Ηχ'Ξςλ'Ιλθ' Ρ Θχ' 'λχα - 'Ηιχλ -

ΛΠ'λ Ε'ΙςΒθ'	ΦΞςΘλ φ·'ΞΕ	ΕΛ'ΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩ·Ψθ'	κδΛθ'
0.181	4.06	κχ'ΙεΘθ 'ΑΞ'νλ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Ωδςλ 'Ηλ'ΙΘθ'	1
0.72	3.60	'Α'ΚΒ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ηςθ φΒΛ'Θθ' ΛρΧλθ'	2
0.82	4.10	'Ι'λ'ΙΘθ' φλ'Ιελ Ωλ ὕ'Σ'Θώ' ὕρΞχ 'Ηθ'ηςθ φ'ΙΘ'Ιθ' κχλΣ'Θθ'	3
0.89	4.43	κ'ρλθ' 'ΗΕΥ'ς 'Ηλ'ΙΘθ' κχ'ΙεΘ ζχ·'Π	4
0.75	3.73	'Ηλ'ΙΘθ' κχ'ΙεΘ 'Ηχ'Ιλ'Ι φα 'ΗΩχ'ΙΕ 'ΕΜρΒ' ζν·θ' σ'Ιθ	5
0.76	3.80	'Ηλ'ΙΘθ' κχ'ΙεΘ· 'ΗΦ·ΟΛλθ' 'Ηχ'Ι'λθ' 'Ι'λ'ΜιΘΞλθ' ΛρΧλ 'Ι'Κς 'ΕΛαςΘλ ('Ι'ΕΒλθ'— 'Ι'ΛςΠνλθ' _ 'Ι'ώςΣςθ')	6
0.76	3.80	'Ηβχ'Χνς 'ΗΨ'Ξ'ς Λ'Χ'Θνώ' 'Η'Ι'δ	7
0.55	2.76	φΞ'Ληθ' μλ ὕ'η Ι'Ι' 'ρ· Λ'Χ'Θνώ' 'Η'Ι'δ	8
0.82	4.10	'Ηβχ'ηλ Λ'Χ'Θνώ' 'Η'Ι'δ	9
0.81	4.03	γχ'ν' 'Ηιχλ· φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης μχβ'Χςλθ' ΛρΧλ	10

% 77 'Ε'ΙςΒθ' 'Η·Ξνς 3.84 'ΗΞςλ'Ιλθ' 'ΙΨ·θ φ·'ΞΕθ' 'ΗΦΞςΘλθ' 'Ηλχ'δ μ' 'ν'ΙΒς γ·'Ξθ' ὕχ'ΙΕΘθ' ὕ'ΕΘ μλ
 'Ηλ'ΙΘθ' 'ΗΞςλ'Ιλθ' 'ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· μ'·Μ κχ'εΘ φθ'οθ'·ς 'Ηχ'ΥΛβθ' 'ΗΕΣ 'Ι·Ωχ' 'λ υ'
 . Ν'χ'ελθ' φα 'Ι'χ'Εθ' 'ΗΒΛΙ μ'Ι Λ·ΨΘ φΘθ' 3 'Ηλχ'εθ' μλ Λ·η' ονςη φ·Βχ' κρθ' 'Ηλ'Ιελθ' 'ΗχαΛΣλθ'
 μλ : φ·Βχ' 'Ηλ'Ιελθ' φαΛΣλθ' 'Ηλ'ΙΘθ' 'Ηχ'Ι'λΟ'Ι'ώ' 'ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· 'Ι'Ελ'Ι κχ'εΘ -
 79 'Ε'ΙςΒθ' 'ΗνΞς 3.93 υς'Ξχ 'Ηχ'Ι'λΟ'Ι'ώ' 'ΙΨ·θ φ·'ΞΕθ' 'ΗΦΞςΘλθ' 'Ηλχ'δ μ' 'ν'ΙΒς γ·'Ξθ' ὕχ'ΙΕΘθ' ὕ'ΕΘ
 'Ηχ'Ι'λΟ'Ι'ώ' 'ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· 'Ι'Ελ'Ι κχ'εΘ φθ'οθ'·ς 'Ηχ'ΥΛβθ' 'ΗΕΣ 'Ι·Ωχ' 'λ υ' %
 .Ν'χ'ελθ' φα 'Ι'χ'Εθ' 'ΗΒΛΙ μ'Ι Λ·ΨΘ φΘθ' 3 'Ηλ'εθ' μλ Λ·η' ονςη φ·Βχ'
 : φ·Βχ' 'Ηλ'Ιελθ' τίΙΠιζ' ·ιΗΖηζ' ·'Ι'ΗΜό' ΗΩ'ζ σΙ,Κ'Ι'ζ' τ'ΩΞ'ζ' Ρ Ιγ'ζ' δλ' ΣύιΨ κχ'εΘ -

() θβΙ ρπΗΤζ

Ήθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· μλ' Ήλιελθ' ΉχαΛΣλθ' ΉΛΙΘθ' ΕΙςΒθ' ΉνχΨθ' Ι'Λα' κχεθ'

ΉχΙ'λθ'Ίώ' Ρ Θχ' λχα -Ήιχλ' -

ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞςθλ φ·ΞΕ	ΕΛ'ûûûûûûûûûûûûûûû·Ψθ'	κδΛθ'
0.83	4.13	φα' ρθ'λΙΘ ΜΒυθ' Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης τθςΊ' Ελλθ' φα' ΔχΕΣθ' ΨηΠθ'·ς ΙΙΕλθ' Ίδςθ'	11
0.78	3.90	Ίδςθ' φα' ρθ'λΙΘ ΜΒυθ' Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης ο· ΙΨθ' υΚθ'	12
0.83	4.13	Ί'λςιΨθ' γχθςθ· κΜθιθ' Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης (ΙχΣΛθ' έι·λ- ζχΠθ' Ί'ν'χ·-μς·Μθ' Ί'ν'χ·) Τ'Φθ' μςΙ·	13
0.77	3.83	Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης μ'α' ΉιηΠλ οΒ'ςθ' λνχΕ ΉιηΠλθ' ξΚπ ΨΕθ' γΙ'Σθ' κ'λθπώ' ΛρΧθ'	14
0.81	4.06	υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης ΨλΨθ' ΙχΊ'ςλ· κ'Μθωώ' ζ'νπ Ήιχλ·	15
0.71	3.53	μχβΧςλθ' μλ' ũ'η ΙΙΊ τιΊ Ήθ'ηςθ' Λαςθθ'	16

- Ηιχλ' Ἡθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'ωθ' ὕΣβθ'

υ' % ΕΙςΒθ' ἩνΞ ς 3.07 Ἡ·ΒΟΞώ' ΙΨ·θ φ·ΞΕθ' ἩΦΞςΟλθ' Ἡλχδ μ' νΙΒς γ·Ξθ' ὕΧΙΕθ' ὕÈθ μλ
 φα Ἡ·ΒΟΞώ' ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤÈΛİ κχε0 φθ'οθ'·ς ϐ ἩχΥΛβθ' ἩΕΣ 'Ι·Ωχ ἄλ
 Ν'χελθ' φα Ι'χΕθ' ἩΒΛΙ μİ Λ·ΨΟ φοθ' 3 Ἡλχεθ' μλ Λ·η' ονςη φ·Βχ' κρθ ἩλΙελθ' ἩχαΛΣλθ' ἩλΙΘθ'
 ὕÈθ μλ : φ·Βχ' ἩλΙελθ' φαΛΣλθ' ἩλΙΘθ' μ'λİ' ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤÈΛİ κχε0 -
 ἄλ υ' % 87 ΕΙςΒθ' Ἡ·Ξνς 4.06 υςΞχ μ'λİ' ΙΨ·θ φ·ΞΕθ' ἩΦΞςΟλθ' Ἡλχδ μ' νΙΒς γ·Ξθ' ὕΧΙΕθ'
 Λ·η' ονςη φ·Βχ' μ'λİ' ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤÈΛİ κχε0 φθ'οθ'·ς ϐ ἩχΥΛβθ' ἩΕΣ 'Ι·Ωχ
 .Ν'χελθ' φα Ι'χΕθ' ἩΒΛΙ μİ Λ·ΨΟ φοθ' 3 Ἡλχεθ' μλ

() θβΙ ϐηΗİ

Ἡθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· μλ ἩλΙελθ' ἩχαΛΣλθ' ἩλΙΘθ' ΕΙςΒθ' ἩνχΨθ' Ι'Λα' κχε0
 Ἡ·ΒΟΞώ' Ρ Θχ ἄλχα - Ἡιχλ -

ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞςΟλ φ·ΞΕ	ΕΛ'ûûûûûûûûûûûûûûûûûûûû·Ψθ'	κδΛθ'
0.77	3.86	ὕηΠ· ΖνςΛ·Θχ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ ἩλΙΘθ' Μ'Βν' 'Ιδς· γχδΙ	17
0.79	3.96	Ζθ μςλΙεχ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ ἩχΛςα 'Ι'λΙΘ	18
0.81	4.06	ἄλ'Ι μς·ήΛχ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ Ζθ ΕΙİ'Ξλθ' κχΙε0·	19
0.79	3.96	'Ι· μςΛΘ'Οχ ώ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ Ζο'·ΙΦ Ἡχ·Ι0 μİ	20
0.73	3.66	μ'·Μθ' 'Ιώ'ίΠν' τιİ υΛςβθ' ΙΛθ'· Ἡθ'ηςθ' ΕΛ'Ι' κςε0	21
0.82	4.10	ἩθςρΞ· Α'ΞΕθ' 'Ι'αςΠη τιİ ὕςΣΕθ' κΟχ	22
0.61	3.03	ἩθςρΞ· 'Ι'ηχΠθ' τιİ ὕςΣΕθ' κΟχ	23
0.61	3.03	ἩθςρΞ· ἩΦνίλλθ' Ἡδ'Φ·θ' φιİ ὕςΣΕθ' κΟχ	24

() θβΙ ρπΗΤ'ζ

'Ηθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' ζν· μλ 'ΗΛΙελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒθ 'ΗνχΎθ' Ι'Λα' κχεθ

(μ'λώ') 'Ηχδςλθ' Ρ Θχ 'λχα - Ηιχλ -

ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞςθλ φ·ΞΕ	ΕΛ'ΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩΩ·Ύθ'	κδΛθ'
0.79	3.93	ΕΛ'ρλθ' μλ ὕ'Ι υςθΞλ τιϊ 'Ηθ'ηςθ' ςβΧςλ	25
0.81	4.06	'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης φβΧςλ ζςιΞ μ'ν'λφώ'ς 'ΗΕ'Λθ'ς 'ΗεΩθ'· ΖΛΎΠχ κρθ'αΛΣθς	26
0.83	4.13	ς μλϊ'· ΛΎΠθ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης Ωλ μ'λϊ'	27
0.85	4.23	Ωλ μςιλ'Ύθχ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης φβΧςλ ὕχΦθς 'Ακρλ ὕηΠ· κ'ΛθΕ'· μ'·Μθ'	28
0.79	3.96	'ΗαΛΎλθ' μςηιθλχ 'Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΎΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'ης ςβΧςλ ζο'Λ'ΞβθΞ'ς ζοώ'Ξθ μϊ 'Η·Βύθ	29
0.81	4.03	μ'·Μθ' Λ'ΛΞ' τιϊ Χ'βεθ' τιϊ μςβΧςλθ' ΝΛΕχ	30

: φ·Βχ' Ἡλιελθ' φαΛΣλθ' ἩλιΘιθ ὕΦ'Ψθ' ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤἘΛἼ κχε0 -
 ΕΙςΒθ' Η·Ξνς 3.78 υς'Ξχ ὕΦ'Ψθ' ΙΨ·θ Ἡχ·'ΞΕθ' ἩΦΞς0λθ' Ἡλχδ μ' 'νΙΒς γ·'Ξθ' ὕχΙΕ0θ' ὕΕΘ μλ
 ὕΦ'Ψθ' ΙΨ·θ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤἘΛἼ κχε0 φθ'0θ'·ς ϐΗχΥΛβθ' ΗΕΣ 'Ι·Ωχ 'λ υ' % 76
 .Ν'χελθ' φα Ι'χΕθ' ἩΒΛΙ μἱ Λ·Ψ0 φ0θ' 3 Ἡλχεθ' μλ Λ·η' ονςη φ·Βχ'

() θβΙ ϐηΗἿ

'Ἡθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· μλ Ἡλιελθ' ἩχαΛΣλθ' ἩλιΘθ' ΕΙςΒθ' ἩνχΨθ' Ι'Λα' κχε0

ὕΦ'Ψθ' Ρ Θχ 'λχα - Ηιχλ -

ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞς0λ φ·'ΞΕ	ΕΛ'00000000000000000000·Ψθ'	κδΛθ'
0.79	3.96	τιἱ μςΛΙ'δ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ Ζν·θ' μ'·Μ μλ μς·Μ ὕη· κ'λ0πώ'	31
0.79	3.96	Ἡλ'Ἐλ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ὕλἱ 'Ι'ἱ'Ξ μ'·Μθ' Ἡα'ηθ	32
0.72	3.60	τιἱ μςΛΙ'δ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ ζθ φΣΘΠθ' κ'λ0πώ' κχΙε0	33
0.73	3.66	Ἡχ ΣΘΠθ' 'Ι'δΕΨθ' Ν'Ξ' τιἱ Ζν·θ' μ'·Μ μςβΧςλθ' ὕλ'Ψχ ώ	34
0.67	3.36	Ἡχ ἱ'λ0Βώ' κρ0ν'ηλ Ν'Ξ' τιἱ Ζν·θ' μ'·Μ μςβΧςλθ' ὕλ'Ψχ ώ	35
0.78	3.90	Ζ0'λ'λ0π' ΩΥ0 Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης Ἡθ'ης 'ρ0'χςθς' κχλΣ φα	36
0.76	3.80	μςλρβ0χ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ 'ΗΣ'θθ' Ζ0'Β'χ0Ε'	37
0.83	4.16	τιἱ μςΣΛΕχ Ἡιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ἡθ'ης ςβΧςλ	38

-Ήιχλ' Ήθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'Ε ΉΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

		μ'·Μιθ ΔΣ νθ' κχιε0	
0.73	3.66	Λ'·0Ϊ' ὕη γζα μς·Μθ' ΉΕιΣλ Ήχην·θ' Ήθ'ηςθ' ΕΛ'Ι' ΩΥ0	39

: ὕχλ'Ψθ' Τώςς ΉχαΛΣλθ' ΉΛΙΘθ' ΕΙςΒ -

φθ' 'νΙςε0 ΕΙςΒθ' Λ'·0Ϊ'· φαΛΣλθ' ὕχλ'Ψθ' 'ΥΛ ΉΞ'ΛΙ φθ' 'νΙςεχ ΉχαΛΣλθ' ΉΛΙΘθ' ΕΙςΒ κχε0 μ' Τώςθ'ς ΕΙςΒθ' μχ· ΉδΕΨθ' ΉΞ'ΛΙ μΪ Ζςν·θ' 'ΥΕ·0ς ρ ο'ώς ΑΞη φθ' 'νΙςε0 φ0θ'ς ὕχλ'Ψθ' 'ΥΛ ΉχαΛΣλθ' ΉΛΙΘθ' ΕΙςΒ μΪ κπ'ΥΛθ ΉΒχ0ν ΤΕλ'Ψθ' Τώς γχεΕ0· "· Ήχθ'0θ' ΉχΥΛβθ' Λ·00ν οχιΪς .ΉΛΙελθ'

() θβΙ ρπΗΪζ

Ήθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· μλ ΉΛΙελθ' ΉχαΛΣλθ' ΉΛΙΘθ' ΕΙςΒθ' Ήνχ'Ψθ' Ι'Λα' κχε0

Τώςθ' Ρ Θχ 'λχα -Ήιχλ -

ΛΠ'λ ΕΙςΒθ'	ΦΞς0λ φ·ΞΕ	ΕΛ'00000000000000000000·Ψθ'	κδΛθ'
0.87	4.33	Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης μς·Μη Τ'ε·θ'· ΑήΛ' οΨλ ΉδΕΨιθ φΕ'χ0Λώ	1
0.77	3.93	ὕ·δ μλ φπ'Β0' 'ΥΙΕ0 φ0θ' Τ'ΦΘΪ' Τ Ψ· Ωλ Δλ'Ξ0' μηλλ Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης	2
0.85	4.23	φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης μ'·Μ ΙΕ' φνςηθ Μχλ0θ'ς ΛΘβθ'· ΛΨΠ' Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ'	3
0.82	4.09	Ήιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ήθ'ης μΪ φ·Βχ' Ψ'·Φν' υΙθ	4
0.83	4.16	φα Λλ0Ξ'Ξ φν'α Ζςν·θ' Ωλ ὕλ'Ψ0θ' φα φ0Λ·Θ τθ' 'Ι'ν0Ξ'	5

- Ηιχλ' Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ : 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

		Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'ης Ωλ ὕλ'Ψθ'	
0.83	4.09	υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'ης Ηχ·Βχό' Αν'ςΒθ' μ'Ι 'ΥΙΕΟ' Ηιχλ·	6
0.21	4.06	σς'Ξλ τι'Ι Ηχην· 'Ι·ΞΕ Δ'β· φαΛ'Ψλς φ'ΕΛΜ ΔΣν' Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'ης	7
0.84	4.2	ὕς'ι υΛ'ΧΟΘ' Ηιχλ· υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ηθ'ης ΙΨΟ	8

ζν· Τ'Ελ'Ι Τ'ώς υς'Ξλ κχ'Ξε' ΗΣ'Θθ' (47 -40) 'Ι'Λ·'Ι 08 Ηα'Υ' κ'0 (12) κ'δλ ὕς'ΙΒθ' μλ - Ηνχ'Ψθ' 'Ι'χ·Βχ'ώ φ·ΞΕθ' ΦΞς'Ολθ' μ'η 'Υχ'Ε κ'Ι ὕηΠ· Ηλ'Ιε'Ολθ' Ηλ'Ιθ'ιθ υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' μ' 'Υχ'Ε Ωβ'Ολλ 'ΥΛ μ'Ι Λ·Ψχ' ςπ μ'Κ' 4 μλ Λ·η' φ·ΞΕθ' ΦΞς'Ολθ' 'Κπ % 83 Τ'ώς ΛΠ'λ· 4.14 Ηχ'ΥΛβθ' ΗΕΣ 'Ι·Ωχ' 'λ ςπς ϐ ζν·θ' ὕΛΦ μλ Ηλ'Ιε'λθ' Ηχα'ΛΣλθ' 'Ι'λ'Ιθ'ιθ κ'ρ'ώς μς'Ψχ' % 80 . Ηλ'Ιε'λθ' Ηχα'ΛΣλθ' Ηλ'Ιθ' 'Ε'ΙςΒ μ'Ι κπ'ΥΛθ' ΗΒχ'Ον γχ'ε'Ε'Ο· Τ'Ελ'Ψθ' Τ'ώς "· μ' υ' Ηχ'ν'Ωθ'

Ε'Γ'Ι'Ηβ'όπ Ω'ηλ'ζ

:·Μ'ΙΗ'ζ Ε'Γ'Ι'Ηβ'όπ Ω'ηλ : 'Ι'ζ'Ο'ζ 'ηΤ'ι'ζ

Ω'ηλ'ζ : όπ'τ

: Ηχ'θ'Ψθ' Α'Ψ'Ονθ' τ'θ' Ρ'ιθ'ν μ' μηλχ ΗΞς'Λ'Ιλθ' Ηνχ'Ψθ' 'Ι'Ι'Λβλ μ'χ·θ' 'ν'ιχ'ΙΕ'Ος 'ν'ΟΞ'Λ'Ι ὕΕ'Θ μλ Ηχα'ΛΣλθ' Ηλ'Ιθ'ιθ φ'ι'Ψβθ' Τ'Ι'ι' μ' - Ηιχλ' Ηθ'ης- υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' ζν· Τ'Ελ'Ι Λ·Ο'Ψχ' -1 Ηχ'ην·θ' Ηλ'Ιθ' ὕς'Ε φ·Βχ'ό' Ψ'·Φν'ώ' οΞη'Ψχ' 'λ 'Κπς ξ'Λπ'Χλ 'Α'ιή' φα 'Ε'ΙςΒθ'· Μχ'λχ' Ηλ'Ιε'λθ' : φα ὕ'Ωλ'Ο'Ο Ηλ'Ιθ' 'Ε'ΙςΒ μ'Ι Λ·Ψ'Ο φ'Οθ' Λπ'Χλθ' μ'· Τ'Ελ'Ψθ' Ηχ·ι'ή' υΛχ'-2 Ηλ'Ιθ' 'Ε'ΙςΒ Ωα'Λ φα κπ'Ξ'Ο φ'Οθ' 'Ε'ΛςΦ'Ολθ' 'Ι'Ι'Ψλθ' ς 'Ι'Μχρ'Β'Οθ' μλ Λχ'Ωηθ' τι'Ι 'ΗΞΞ'λθ' Λας'Ο - 'χ'Βςθ'ςν'η'Οθ' τι'Ι Ι'Λ'Ο'Ψ'Ο 'ρν'ι' 'ρ'Ο'Ι'χ'ε'θ' μχ'ιπ'λ ὕ'λ'Ι' ΙςΒς 'Α'ιΦ'Ο'Ο 'Ε'Μρ'Β'ι' ξ'Κπς 'Ι'δςθ' ὕχ'ιε'Ος Ηχ'ην·θ' . Ηχ'λθ'Ψθ'

. τοῦς ἱ' ἑλλθ' μλς ΔχΕΣθ' Ἰ'Ι' τιῖ μχιλ'Ψθ' ἈχΛΙθς ῥλΨθ' ΙχἹ'ςλ Φ·Υ - 10

- Ηιχλ 'Ηθ'ης - CPA υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' 'Ηθ'Ε ΗΞ'ΛΙ

: 'Υθ'Ωθ' ὕΣβθ'

: ὕΣβθ' 'ΗΣΕΘ

Η'χ·θ' *πΙρΠΘ φΘθ' 'ΙώΣΕΘιθ ονλ Η·*ΒΘΞ'ς σΛΘ'Ι' 'ΗχΛ'ΒΘθ' Ζςν·θ' ΩχλΒ Λ'Λή τι'Ι
Τ Λεθ' Ιρ'Ι ὕ'ΣΩώ'ς 'Ι'λσιΰλθ' *χΒςθςνθ φα ΩχΛΞθ' ΛςΦΘθ' Ωλς Ζν·ιθ 'Ηχνςν'εθ' ς 'ΗχΙ'Σ'Οδω'
'Ι'λσιΰλθ' ΩχλΒ ὕ'ΕΘ μλ Ζν·θ' *ρλιεχ φΘθ' 'Ι'λΙΘθ' 'ΕΙςΒ μχΞΕΘ ὕΒ' μλ ὕλ'Ψθ' τι'Ι φ·ΨΠθ'
Τώ'ρ· 'ΗΣ'Θθ' Ρ'Σ'Θθ' φι'Ι ὕΛ'ΨΘθ'ς μχ·εΘΛλθ' ς μχθ'Εθ' Τ'Ελ'Ψθ' μ'Ι 'Ι'Ξ'ΛΙθ· κ'χ'εθ' ς *ριχιΕΘς
μλ ΙΙ'Ι Λ·η' Τ'ΥΛ' ὕΒ' μλ 'Κπ ὕη 'Ι'·ήΛθ' ξκπ Ψ'·Π' 'Ηχβχης κρθ'·ήΛς κρθ'Β'χ'ΘΕ'ς Τ'Ελ'Ψθ'
μλ μχ·εΘΛλθ' Τ'Ελ'Ψθ' μλ μηλλ ΛΙδ Λ·η' 'ΑΙΒ τι'Ι ὕλ'Ψθ' ς κρι'Ι Χ'βΕθ' 'Ηθς'Ελς μχθ'Εθ' Τ'Ελ'Ψθ'
Τώς γχεΕΘ τθ' ὕςΣςθ' ὕχ·Ξ φα Ζθ'Κ ὕης 'Ι'π'ΒΘώ' ΩχλΒ μλ 'Ηθ'ηςιθ 'ΕΙχΙΒ 'ΕΛΧν Τ'Φ'Ι' ὕ'ΕΘ
'Ηιχλ 'Ηθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' *ρλιεχ φΘθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λΙΘθ' κχεΘ Ρ Θχ *λχα ς Τ'Ελ'Ψθ' Τώ'π
'Ηθ'ης υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' Τ Λεθ' Ζν· Τ'Ελ'Ι μ' 'ΗΞ'ΛΙθ' Α'ον κχεΘς 'Ηχν'Ιχλθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' Ι'Ψ· 'νθ μχ·Θ Ιεα
'ΗΒχ'Θν μ'η κπ *ΥΛ μ'ς Ζν·θ' ὕΛΦ μλ κρθ 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗλιΘθ' υς'ΘΞλ μ'Ι μςΥ'Λ 'Ηιχλ
'ΕΙςΒ μ'Ι *ΥΛθ' μ'α φθ'Θθ'·ς β Ζν·θ' ὕΛΦ μλ κρθ 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗλιΘθ' 'ΕΙςΒ μ'Ι ώς' κπ*ΥΛ
. Τ'Ελ'Ψθ' Τώς φθ' *λΘΕ 'νΙςεΘ Ζν·θ' 'Κπ ὕΛΦ μλ 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λΙΘθ'

خاتمة

ήηΛΕθ' Ιχεΰθ· 'ΙλΞΟ' ϐ ὕ'λϊ' ὕ'Βλ φα Ελχ·η 'ΙώζεΟ 'Ι'νχΰ·Ξθ' Ηχ'Ι· 'ΙΙρΠ Ιεθ
 φιΕλθ' μχιχΰΣθ' τιϊ 'ΗΞ'νλθ' ΕΙΕ Ι'χΙΜ' ϐ 'ΗχΙ'ΣΟδώς ΗχΞ'χΞθ' γ'α'ϊ' ὕ'ιΟλ φα ΕΛΛΟΞλθ'
 φθθ' 'ΙώζεΟθ' μλ ζθΚ Λχή τθ' ὕχλΰθ' φϊς Ι'χΙΜ'ς 'Ι'λσιΰλθ'ς 'χΒςθςνηθθ' κΧν ΛςΦθ ϐ φλθ'ΰθ'ς
 'ΕΞΞ 'πΛ'·Οϊ'· ΕΙχΙΒθ' 'Ι'χΙΕΟθ' 'ΗρΒ'ςλθ 'ΗΕΒ'ν 'ΗιχΞςη ΕΙςΒθ' 'Ηχλπ' ΖΛΙΟ 'Ι'ΞΞ'λθ' 'ΙιΰΒ
 . ὕ'ΰα 'χΞ'α'νθ

'Ι'λΙΟθ' ΕΙςΒ Λ·ΟΰΟ Κ' Τ'Ι'ϊ' 'Ι'χςΟΞΛ ΩχλΒ φα ΕΙςΒθ'· κ'ΜΟθώ' κθ 'Κ' ώ' Μχχλθθ' γεΟχ Εα
 φΞχ'Λ ὕ'Ιπ γχεΟ τθ' 'ΗΞΞ'λθ' οθΕθ μλ φλλθ οΚθ' ϐ Τ'Ι'ὕθ ΛΛΟΞλθ' μχΞΕΟθ' ϐ ΛχςΦθιθ Ν'Ξ'
 ϐ 'Ι'Λαὕθ ~χρθ 'Η'χ· ΛχαςΟς γ'εΕθ' τιϊ 'Ι'λήό'· ζθΚς ο'ώςς ὕλΰθ' Τ Λϊ' τθ' ὕςΣςθ' φα ὕρλΟχ
 . ὕλΰθ' 'Ι'ώ'Βλ ΩχλΒ φα 'ΗηΛ'Πλθ' ϐ κ'ΜΟθώ' ϐ ΕΛΙεθ' ϐ Ν'λΕθ'· ὕλΰθ'

κχπ'βλθ' τθ' μχχΛΧν μχιΣα φα γλΦθθ' κθ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟιθ ΤΕλΰθ' Τώς 'ΗΞ'ΛΙ ὕΒ' μλς
 Τώς Ν'χδ Ι'ΰ· τθ' 'Ηα'Υό'· .ρλχεθ 'Ηχβχης ΤΕλΰθ' Τώς ϐ 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λΙΟθ' ΕΙςΒ· 'ΗειΰΟλθ'
 Τώς 'ΗΞ'ΛΙ· 'νλδ 'Υχε ϐ 'Ηχλϊ' 'ΗΞ'ΛΙ· 'ΗχΛΧνθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' κχϊ'ΙΟ κθ ϐ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟθ' μϊ ΤΕλΰθ'
 ΙχΙΕΟθ'· ϐ οΛ'ΜΒθ' φ·ΰΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ὕΛΦ μλ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟθ' ΕΙςΒ μϊ 'Ι'ΞΞ'λθ' ΤΕλ'ϊ
 . 333 κδΛ 'Ηιχλ 'Ηθ'ης

: φιχ 'λχα 'πΙΛςνΞ Α'ονθ' μλ 'ΗλΒ τθ' ὕΣςΟθ' κθ 'Ηχεχ·Φθθ' ϐ 'ΗχΛΧνθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' Ι'·ς
 Ζν· ΤΕλ'ϊ κχεθ 'Ηχβχη ὕΛΰλ ϐΠ 'ΗΞ'ΛΙθ' ξκπ μλ ὕ'Ιρθ' μ'η 'Ηχεχ·Φθθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' Α'ον Ρ Οχ 'λχα -
 39 μλ μςηλ Ν'χελ τθ' 'Ι'νΟΞώ' κθ Κ' κρθ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟθ' 'Ηιχλ 'Ηθ'ηςθ' οΛ'ΜΒθ' φ·ΰΠθ' Τ Λεθ'
 ϐ μ'λ'ϊς ὕΦ'ΰθθ' ϐ 'Η·ΒΟΞώ' 'ΗχΙ'λ'ϊό' 'ΗΞςλΙλθ' : φΠ Λς'Ελ Νλθ τθ' 'Ηι'Ξ'ϊ' 'ΙλΞδ 'Υχε ΕΛ'·ϊ
 . 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟιθ ΤΕλΰθ' Τώς Νχεθ 'Ηι'Ξ' 8 τθ' 'Ηα'Υ·

: 'Ηχθ'Οθ' Α'ονθ' τθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' ὕΕθ μλ 'νιΣςΟ 'Υχε
 ΛΠ'λθ 3.86 ος'Ξχ φ·ΞΕ ΦΞςΟλ· μ'η Ζν·θ' 'ρλΙεχ φθθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λΙΟθ' ΕΙςΒθ' φιηθ' κχχεΟθ' -
 'ΥΛθ' 'Κπ μηθ 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΟθ' ΕΙςΒ μϊ κ'ϊ ὕηΠ· μςΥ'Λ Ζν·θ' ΤΕλ'ϊ μ'α φθ'Οθ'·ς % 77 ΕΙςΒ
 'ρν'ϊ 'Υ'Λ ὕχλΰθ' μςηλ 'Αν'ςΒ ονςηθ 'ΥΛθ' μλ κ'ΰθ' σςΟΞλθ' μ' ὕ' Λθ' τθ' ΛΣν'ϊ μλ μχ'·Οχ
 ϐ 'ρΟ'νςηλ γας 'ΗλΙΟθ' ΕΙςΒ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'νΙςεχ 'λ οθ 'ρεεΕχ ώ Ζν·θ' μ' ὕχλΰθ' σΛχ σΛθ' 'Αν'ςΒς
 οΛ'ΜΒθ' φ·ΰΠθ' Τ Λεθ' Ζν· ΤΕλ'ϊ κχχεθ μ' ὕ' φθς'ϊ' 'ΗχΥΛθθ' 'ΗΕΣ 'Ι·Οχ 'λ 'Κπς ϐ 'πΙ'ΰ·
 . φ·Βχ' κρθ 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΟθ' ΕΙςΒθ

ΦΞςΟλθ' μ'η 'Υχε κ'ϊ ὕηΠ· 'ΗλΙελθ' 'ΗλΙΟιθ οΛ'ΜΒθ' φ·ΰΠθ' Ζν· ΤΕλ'ϊ Τώς σςΟΞλ κχΙεθ -
 'ΥΛ σςΟΞλ μϊ Λχί· φ·ΞΕθ' ΦΞςΟλθ' 'Κπ % 83 Τώς ΛΠ'λ· 4.11 'Ηνχΰθ' 'Ι'·Βχώ φ·ΞΕθ'
 κ'ΰθ' φ·ΞΕθ' ΦΞςΟλθ' ϐ Ζν·θ' ὕΛΦ μλ 'ΗλΙελθ' 'Ι'λΙΟθ' μϊ μςΥ'Λ % 83 μ' 'Υχε ΩρΟΛΛ

ΕΙΣΒΘ ΩΒΟΛΛΘ' κχχεϑθ'α ϐ ΕΙΣΒΙΘ ΩΒΟΛΛ κχχεϑ μἱ Λ·Ψχ ςπς % 77 ΕΙΣΒ ΛΠΨλ· 3.86 ςπ ΕΙΣΒΙΘ
ΗΕΣ 'Ι·Ωχ 'λ 'Κπς ϐ οῶς ΑΞη φθ'οθ'. ς ΤΞΛΨθ' 'ΥΛ γχεΕϑ τθ' υΙΨχ 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'λιΘθ'
. 'Ηλιελθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗλιΘθ' ΕΙΣΒ μἱ 'Υλιθ 'ΗΒχϑν γεΕϑχ ΤΞΛΨθ' Τώς μ' 'Ηχθ'οθ' 'ΗχΥΛβθ'
'ΥΛ 'Ι'Μ 'λιη 'ΗλιΘθ' ΕΙΣΒ 'ΙΨβϑΛ' 'λιη :ονΨ τθ' 'νΙςεχ Α'ϑν μλ 'ε·Ξ οχθ' 'νΙΣςϑ 'λ ὕης
φα Ψ'βϑΛ' ονἱ κΒνχ 'Κπς κρ' ω ς τιἱ ὕςΣΕθ' φθ'οθ'. ς ΗΞΞΨλθ' φα Τ'Ιἱ' σςϑΞλ ὕςΕ ΤΞΛΨθ'
. 'ΗΞΞΨλιθ 'ΗχδςΞθ' 'ΗΣΕθ'

: ·Μ'ΙΗΨ 'Ε'υΠπΗ

: 'Ηχθ'οθ' 'Ι'χΣςϑθ' κχΙεϑ 'ννηλχ Α'ϑν μλ οχθ' 'νΙΣςϑ 'λ ΤςΥ τιἱ
υΛ'ΜΒθ' φ·ΨΠθ' ΤΛεθ' Ζν· τιἱ ΤΞΛΨθ' 'Ι'Ψδςϑς 'Ι'Β'Ε φ·ιϑ ΕΙΣΒ τθ' ὕςΣςθ' ὕΒ' μλ
μλ 'ΗλιΘθ' ΕΙΣΒ Ν'χδ ὕΕϑ μλ ΖθΚς ϐ οῒΕλἱ 'Ι'·ήΛς 'Ι'Ψδςϑς 'Ι'Β'Ε τιἱ ὕΛΨθθ' 'Ηιχλ 'Ηθ'ης
ὕιϑλ φα ὕ'λΨθ' ς μχβΧςλθ' Αχλιϑ· κςεχ μ' Ζν·θ' τιἱ ΑΒχ 'λη ϐ 'ΗχΛςΙ 'ΗβΣ· ὕχλΨθ' ΛΧν 'ΗρΒς
'Ι'Β'Ε μ· Ζλιχ μ' οχιἱ 'ληϐ ρ'ΕλΨθ 'Ηχθ'ἱ ΕΙΣΒ 'Ι'Κ 'Ι'λιΘ κχΙεϑ 'Ηχλπ· κρχΞΞΕϑ ς 'Ι'χςϑΞλθ'
ς ο'ε· μ'λΥθ 'Ι'Λχιϑθ' Ζιϑθ ΑχΒϑΞχ μ' οχιἱ ΖθΚθ μλΜθ' ΛςΦϑ· ΛςΦϑ κρϑ'Ψδςϑς ΤΞΛΨθ'
.οῶχΛ'ΛλϑΞ'

قائمة المراجع:

101-الكتب:

باللغة العربية:

1. أبو فارة يوسف أحمد، عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت ، دار وائل للنشر و التوزيع ،عمان، الأردن ،2004.
2. احمد سيد مصطفى ، إدارة الجودة الشاملة والايزو ؛ دليل عملي ، مطابع الدار الهندسية ، بدون تاريخ .
3. بشير العلاق ، حميد الطائي ، إدارة عمليات الجودة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2009.
4. تسيير العجارمة ، التسويق السياحي ، الطبعة الأولى ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن ،2005.
5. توفيق الحكيم: عمرو عبد الرحمان ،علاقات العملاء ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، مصر ، 2007 .
6. جمال الدين محمد مرسي ، مصطفى محمود أبو بكر ، دليل فن خدمة العملاء ومهارات البيع : مدخل لتحقيق ميزة تنافسية في بيئة الأعمال المعاصرة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، بدون سنة نشر.
7. جمال الدين محمد مرسي ، مصطفى محمود أبو بكر ، دليل في خدمة العملاء ومهارات البيع ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، بدون سنة نشر.
8. حسن محمد بسام ،إدارة الجودة وعناصر نظام الجودة في سلسلة رضا العملاء،مركز الرضا للكمبيوتر ، دمشق ، سوريا ، 1999
9. -خضير كاظم حمود ، ادارة الجودة و خدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان الاردن ،2002.
- 10.رعد عبد الله الطائي،عيسى قدارة،إدارة الجودة الشاملة،دار اليازوري للنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2008
- 11.سونيا محمد البكري،إدارة الجودة الكلية،الدار الجامعية،الإسكندرية،مصر،2002.
- 12.عبد الستار العلي ، إدارة الجودة الشاملة ،الطبعة الأولى ،دار النشر للتوزيع والطباعة ،عمان ،الأردن ،2008،
- 13.عبد السلام ابو قحف ، كيف تسيطر على الأسواق : تعلم من التجربة اليابانية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2003.

14.-عواطف إبراهيم الحداد ،إدارة الجودة الشاملة،الطبعة الأولى دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان الأردن،2009.

15.فداء محمود حامد ، إدارة الجودة الشاملة ،الطبعة الأولى ،دار البداية ناشرون وموزعون ، عمان الأردن ،2012.

16.فريد عبد الفتاح زين الدين ،المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ،دار الكتب للنشر ،مصر ،1996.

17.قاسم نايف علوان المحياوي إدارة الجودة في الخدمات ، مفاهيم ، عمليات ، تطبيقات ، الطبعة الأولى دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2006.

18.قاسم نايف علوان ،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو:2000:9001،الطبعة الأولى ،دار الطباعة للنشر والتوزيع ،عمان،الأردن ،2009

19.مأمون الدرادكة ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2002.

20.مأمون الدرادكة ،طارق شبلي، ادارة الجودة الشاملة ،الطبعة الأولى، دارصفاء للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن،2001 .

21.مأمون الدرادكة ،طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة ،الطبعة الأولى، دارصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ،الأردن،2002 .

22.محفوظ احمد جودة ، إدارة الجودة الشاملة : مفاهيم وتطبيقات الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2006.

23.محمد إبراهيم عبيدات ، سلوك المستهلك : (مدخل استراتيجي) ، الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،2004.

24.محمد عبد الفتاح الصيرفي ،الإدارة الرائدة ، الطبعة الأولى، دارصفاء للنشر و التوزيع،عمان ، الاردن ،2005.

25.محمود جاسم الصميدي ، وردينة عثمان يوسف ، سلوك المستهلك ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ،2007.

26.محمود فريد الصحن ، قراءات في إدارة التسويق ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر 2002.

27.ناجي معلا ، خدمة العملاء : مدخل اتصالي سلوكي متكامل ، الطبعة الأولى ، زمزم ناشرون وموزعون ، عمان ، الأردن ،2010.

28-نبيل محمد مرسي، إستراتيجية الإنتاج والعمليات :مدخل استراتيجي ،الطبعة الأولى،الدار الجامعية الجديدة،الإسكندرية،مصر،2002

29.هاني حامد الضمور ، تسويق الخدمات الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ، 2005.

ب- باللغة الفرنسية

30-Béatrice Brechignac- Rou baud , le marketing des services, 8eme tirage , édition d'organisation , paris ,2004.

31-Cristian Debaisc , Joel brée , comportement du consommateur edition economica ,paris, 2000

32- François caby , claud Jambart, la quality dans les services , 2eme rédition economica ,paris, 2002.

33- Jean noel kapfer, les marques capital de l' entreprise ,3eme redition d'organisation , paris , 2003.

34- kotler , Philip kiven , marketing management 12 th redition premtice hall , 2006

35- kotler and armustrong , prumciples of marketing tenthed ,prentice hall , new jersey ,2004.

36- Monique Iollinger Eric lamarque , Marketing et strategie de la banque , 3 eme redition , dunod , paris, 1999.

37-Lam pin .j.j marketing stratégique et opérationnel .dunad . paris 2002 .

ج المذكرات

38- بن سالم نادية ، حجار رقية ، دراسة وتحليل سلوك الزبون في قطاع المؤسسات الخدماتية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة المدية ، الجزائر . 2010.

39- بوعنان نور الدين ، جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة) رسالة ماجستير جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2007.

40- رسمية احمد أمين أبو موسى ، اثر جودة الخدمة على الرديحية ورضا العملاء في بنك المصارف الأردنية : " دراسة مقارنة بين بنك الإسكان والبنك الإسلامي الأردني ، رسالة ماجستير ،جامعة البيت، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، تخصص التمويل والمصارف ، عمان الأردن ، 2000.

41- شهيرة مقيش ، كريمة ولطاف ، دور الرضا في تفعيل ولاء الزبون ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة جيجل ، الجزائر ، 2010.

42- شيروف فضيلة ، اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر ، 2010.

43- كشيدة حبيبة ، استراتيجيات رضا العميل ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة سعد دحلب ، البليدة ، الجزائر ، 2005.

44- محمود يوسف ياسين : واقع ممارسات التسويق بالعلاقات وأثرها في بناء الولاء ، رسالة ماجستير ، جامعة فلسطين ، 2010.

45- يخلف نجاح ، اثر المزيج التسويقي على ولاء الزبون في المؤسسة الخدمية ، رسالة ماجستير ، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، تخصص اقتصاد وتسيير المنظمات ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة ، الجزائر ، 2010.

03/المجلات :

46- ناجي معلا ، قياس جودة الخدمات المصرفية مجلة العلوم الإدارية ، المجلد 25 – عدد 02 جوان ، عمان الأردن 1998

04/المؤتمرات :

47- خدمة العملاء ومهارات البيع ، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، الرياض ، المملكة العربية السعودية 2009

05/مواقع الانترنت:

-48 WWW.recogera.net – ac- aix Marseille f r , service quality ; (15/04/2005)