



τιηύύύΩζ̃ 'ΙΓύύζ̃π τζ̃ύύύΩζ̃ θύύύσηΩΗζ̃ ΑΙ̃Κπ
 ·ύύύύηυιζ̃ τωι̃ύύύτ̃ζ̃ ΚύύειΙιζ̃
 ΙυΜΗζ̃ θπηΨπ ·υΙ̃τ̃Ηζ̃π ·υΗ̃Π̃Ηβ̃ι̃ θπηΩζ̃ ΗοΩι

2014 /1013 :Χ̃τ̃Ιιζ̃

ΙυΜΗζ̃ θπηΨ :ΘΜβ

ΙυΜΗζ̃ θπηΨπ ΑΙ̃τ̃Ηζ̃ γ̃·υΗ̃Π̃Ηβ̃ θπηΨ :κ̃Ηυι

ΙυΜΗζ̃ θπηΨ :·̃ΩΞζ̃

·υζ̃ι :Ο ΠΖΗζ̃

:κ̃πύύύύύλ̃ ΑΙεθι

·υίΙΠιζ̃ Έ̃ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃τ̃ τιΗΖζ̃ τυγυπΜΗζ̃ ΩυΚιζ̃ ΙΠ̃λΨ ·βύΨ

- ·ηυι ·ζ̃επ ij ·υ̃υΙζ̃ ·υιλΗζ̃π ·Γύ̃̃̃ δλ̃ :·ζ̃Γ ·Μ̃ΙΗ

(Η.θ.β) ΙυΜΗζ̃ θπηΨ τί Λλ̃Μυηζ̃ ΑΗ̃οΞ̃ βυλζ̃ ·ηιει ΑΙύύύύύύέθι

" ·υζ̃ι " Ο ΠΖΗ

:(Α) θ̃ΗΜψ̃ ή̃ΙΞ̃

:·̃ηΤζ̃ Η̃ΗΨ̃

θζ̃Μπ̃ Ιε̃ π̃τ̃

β̃̃̃εΜ ·̃̃̃ΜΓ -

Λ̃̃̃Ιπ̃ Α̃̃̃Π -

2014/2013 :-υΩι̃τ̃ζ̃ ·λΜζ̃

έΥΩJEH έΚΖ

СΩΜΔΨΗ ΟΜΓ΄ ŽΗ ЙΩМУ ЖГ КΩ СΩΜЗΗ ЙέΚηЗΗ КИФÜZγЗ Ž ΩΔΣΨΗ
ΗΩΖέΓ ΄ΦΨΗ ΚΨ ΩΞΕ ЖΑГ΄ ŸΑΟΥ ЖГΗ

ΕΟÜΩ ВЕ СŸΨΗ ω ΞΗΟΖΔΨΗ ΄ΙΑΔ΄Ι ΡΑ΄Ι ΑέΦΦЧΗ Γ΄ΙγΔΨΗ ωΟЗ ЖΣЗ ΄Λ
ΗŸЛ ВЗИΨ ΄ΙΗΨ ΄ΙΓΗ ЫСΩΜИΨ ΄ΙΗΨ ΄ΙГ ŽΗ СŸЛ ЫΟΨΗ ΚJΦΓΟEH ŽΗ
ŽΗ ΡΑК ΩΔΣГ ΄ΙΦ΄ΙЗ ΡΑ΄Ι БγΨΗΗ ΑβΛΨΗΗ ŸNH ί΄Ι ΚΑΟГ ЫΟΨ ŸΔÜΨΗ
.ΒΑΒΗ ΚΦΑ΄Ι

΄ΙΖΒЧΗ ΡΨ΄ ΕΙΓέ΄ΤΗ έΚΖ ВΔΑΚΩ БΩJЗ ЙΩДРΗ ŽΗ έΚΖ ΩÜΩΗ
ΤГ έΦ΄ΙΚΨΗ ŸΟΕΨΗ ΚΨ Ε΄ΤΗ СŸΨΗ " В΄Ιβ ОΩ έΚΩΩ΄ " : Ë έηΔΨΗ
ЙάΩк ВÜβ ΡΑ΄ΤΗ ВДФJΨΗ КΣ·΄ΛΜΩ ΄ΙΦΑ΄Ι ŸΧ΄Υ ВΨΗ ΄ΙΚΣΩ Б΄ΙΔΕ΄΄
К·ΟΞ ΡΑ΄Ι έФγЕ ΗάΟЗ ΔΖ΄ΤΗ ТΖΨΗ КЕ΄ΙΧРЬГΗ КЕ΄ΙΜΦΝΟЕ ВДКРΗ
΄ΥУέ΄Ι ЖГ ΄ЗΩ΄΄΄β ЖГ ŸΨ ΡΨ΄ Αέσ΄Ι ВФСЕ ŸβέЗΗ ЫΘΣ΄ΨΗ Г΄ΗΟσФ
.Β΄΄ФσΨΗ ВΔΑΚ΄ΨΩ ΟΨΗ ΩФÜΩ ЖГ Η΄

ΒΙάΟΨ ŸФДΞΨΩ Ε΄ΙИЗГΗΗ Ë ΗέΖ΄ΤΗΗ έΚΖ В΄Ιβά ТЛ έΦΦЧΗ ТГΗ
.БΗέΚΨΗ ΄ΙЕŸΕ΄Ιβ΄ ŸКΨ ΄΄΄΄΄΄΄ЧΗ

Β΄΄ФγР - - - - Ο΄΄΄к



ώ· 1·ΧΕΙΘ' ΑΧΦΘ ώς ΡΖΟΙ·Φ· ώ· Λ·ρνθ' ώς ΡΖΛηΠ· ώ· ὕχιθ' ΑΧΦΧ ώ φρθ
 .ΖΘΕΒ ὕΒ· Ζ' ΡΖΘΧ·Λ· ώ· ΗνΒθ' ΑΧΦΘ ώς ΡΖςΒΨ· ώ· ΕΛΘΨ' ΑΧΦΘώς ΡΖΛηΚ·
 ΙΛΕΛ τιϊ ΚΕΞΘ'ς ΕΕΣΘ'ς ον'νολ'ς οεχαο τιϊ οθ ΛηΠθ'ς ον'ΞΕ' τιϊ Ζ ΙΛΕΘ'α
 .ον'ςΥΛ τθ' φϊ'Ιθ' κΙΞς οχιϊ Ζ' ΤΙΣ

:τθ' υΙρΒ ΕΛΛΩ υΙπ'

φα ΕΛςΣ τρ·ς φΰλΞλ τιϊ 1ςΣ ΑΚΙ΄ς φν'Ξθ τιϊ Ηλιη τιΕ' τθ'
 ρεΕ φαςΟ μ' 1·λιηθ μηλχ ώ μλ τθ' μ'λΕΛθ' Η·πς μ'νΕθ' Ω·ν ρφοιχΘλ

.....*ρι'Υα φΣΕΟ μ' κ'δΛύθ μηλχ ώ μλ τθ'

" Τ'ΛπΜθ' ΗλΦ'α " Η·Χ·Εθ' φλ' Ζχθ'

μλ τθ' ρΛ'Χον' μςΙ· Τ'ΦΨθ' φνλιϊ μλ τθ' ρΛ'δςθ'ς Η·χρθ'· Ζ' οιη μλ τθ'
 ΙΨ· ρβφδ μ'Ε Ιδ 'Λ'λδ σΛχθ οΧβεχ μ' Ζ' μλ ςΒΛ' Λ'Θοα' ὕη· ολΞ' ὕλε'

" ὕχιΒθ' Ι·ϊ " φθ'ίθ' φ·...Λ'Χον' ὕςΦ

*πΛΛΨ· Ζ' ὕ'Φ' " ΗΒΧΙΘ " ΕΜΧΜΨθ' φΟΙΒ φ·ιδ τιϊ Ρ ΘΠ ΜΨ' τθ'

:1··Χ·Εθ' φΟ'ςΘ' κπ'χει· μχΨθ' ΛΞΟς κπ'Χ'Λ· Αιεθ' μΕχ μλ τθ'

ΛχπΜ *ρΒςΜς ὕ'Σς-ςΙ·ϊ :*πιώςς ΛχΣν

ΙΛΕ' *ρΒςΜς κ'χΛΛ-Ι'χ' :*πιώςς ΗβχΛΠ

-ΙΒΛ' -φΒΞ :ξιώςςΛΛϊ -μχλ' - ὕΞςχ " :Τ'ΜΨ'ι' φΟςΘ' Ε'χΕθ' φα υΙνΞ τθ'
 μχλ'ΙΛΕλ

*ρ'ν·ς ΗΒΧΙΘ :ΕΜΧΜΨθ' φΟθ'Θ τθ'

κπιώςς κρΟ'ΒςΜς μχιθ'ΜΨ' -Ιςθςλ :φθ'ςΘ' τθ'

"Τ'ΛπΜθ'ΗλΦ'α -ΗλχιΕ -Ειχλε " :φΟ'λΨςΛ'λΨ' :ΙχΕςθ' φλΨ' τθ'

"Γ·Σ " ὕλΨθ'·Κπ φα φνΟεα'Λ φΟθ' Ηχθ'ίθ' φΟεχΙΣ τθ' κπιώςς

:φΟ'χΕ φα Τ χΛΨ' ΦΘ· μρ'λΞ' 1·Θη φΟ'ςιθ' φΟ'εχΙΣΜΨ' τθ'

"σΙπ-ΕΜνη-ΗΒΧΙΘ "

Λχ·ϊ -ΕΛΞ- σΙν-κχΛΛ- *χ'Λ-Ηνχλ' :φΞ'Λιθ'Λ'ςΠλθ' φα φΟ'εχΙΣ ὕη τθ'

-ΑΛ'δ'ι'ς ὕπϊ' ΩχλΒ τθ'

ο· υΙθπ' Λςν μ'ης *αΛΕ φνλιϊ μλ ὕη τθ'

φλιδ κπ'Ξνς φ·ιδ κπΛηΚ μλ ὕη τθ'

Βίθυρ

إهداء

" اللهم إني أسألك إيماناً دائماً و قلباً خاشعاً و علماً نافعا و يقيناً صادقا و جسداً على البلاء صابرا " .

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة ... و نصلا الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين... سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إليك يا أحمه و أعظم قلب في الدنيا و يا مدينة أحلامي، يا من أمدتني من نور قلبها لتتبرر دربي إلى ملائكتي في الحياة أُمي الغالية " سليمة "

إلى من تجاهد و تعب و أعطى دون مقابل و كان و لا يزال الشمعة التي تدوب لتتبرر رب حياتنا إلى الجليل الغالي إليك أبي " عبد الحميد " .

إلى الجدتي العزيزة إلى قلبي حفظهما الله و رعاهما " العجدة و عذابة " .

إلى بسمة أيامي جدي الغالي " سليمان " .

إلى من أرتبط دمي بهمهم إلى بسمتي في الحياة و سندي في المستقبل إلى أعمدة البيت :

أسامة سقفاها، و حسناء قلبها، أميمة روحها، أماني الصغيرة بهجتها.

إلى من كانوا خلفاً لأبي أعمامي: محفوظ، العربي، جمال، و إلى جميع زوجاتهم و أبنائهم و بناتهم .

إلى الزهور التي تربيت في أحضانها عماتي العزيزات : حضراء، صليحة، نادية، و إلى جميع أولادهم .

إلى خالاتي اللواتي كن لي روضة ترعرعت فيها : عالجة، العانس، بريزة، و خاصة خالتي الحبيبة دليلة و إلى جميع أولادهم.

إلى أخوالي الذين أحببهم سندي في الحياة: عبد الحميد، عبد الكريم، مولود، و إلى زوجاتهم.

إلى صديقتي العزيزة التي شاركتني هذا العمل " حسبية "

إلى صديقات طفولتي و رفيقات دربي اللواتي كن زهوراً تعطر و تزيه أيامي: كنزة، خديجة، هدى.

إلى كل زميلاتي في الدراسة و بالأخص: مريم، ندى، فيروز، عفاف، ليلى، نادية، سارة، أحلام، حورية، صفية.

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي. إليك أنت من تنصف مذكرتي.

صباح

ΈνπιηΓιζ Λιοί

·ΓϋΠιζ θβι	ΦπύύύύύΣπιζ
	ΙυΗγΗπ ΙεΞ
	ΈΨΨΞό~
	β΄εΞό~ ·ιζβ
	βπΨΗΨζ ·ιζβ
	·ιΨ ·ιΗγι
	τιΗΖζ τυγυπΜΗζ ΏυΚιηζ σΙΥλ Ι΄Τ :βπψ βΠϋζ
02	ΗυοιΗ
03	ΈΨΙΗΖζ ·υΞ΄ι :βπψ ΄ΙΓ΄ιζ
03	·ιΗΖζ θπουί :βπψ ΄ηΤιζ
06	ΗΨΠΗβό~ τί ΄οΗυιΞπ ΈΨΙΗΖζ ΟζΠΖ :τλ΄οζ ΄ηΤιζ
11	ΈΨΙΗΖζ ήυλΠΗ :Ιζ΄οζ ΄ηΤιζ
15	ΈΨΙΗΖζ ΦΨπλϋ :ΧΨ΄Ιζ ΄ηΤιζ
17	τιΗΖζ αυπΜΗζ :τλ΄οζ ΄ΙΓ΄ιζ
18	ΈΨΙΗΖζ αυπΜΗ θπουί :βπψ ΄ηΤιζ
25	τιΗΖζ αυπΜΗζ :τλ΄οζ ΄ηΤιζ
27	·ιΗΖζ θ΄Υλ :Ιζ΄οζ ΄ηΤιζ
28	τιΗΖζ τυγυπΜΗζ ΏυΚιζ :ΧΨ΄Ιζ ΄ηΤιζ
51	τίΙΠιζ αυπΜΗζ :Ιζ΄οζ ΄ΙΓ΄ιζ
51	τίΙΠιζ αυπΜΗζ θπουί :βπψ ΄ηΤιζ
52	τίΙΠιζ αυπΜΗζ ΙπΤΗ βΓ΄Ιι :τλ΄οζ ΄ηΤιζ
55	τίΙΠιζ αυπΜΗζ ήΨΞπ ·υιΞϋ :Ιζ΄οζ ΄ηΤιζ
56	ήΙΠιζ τί τυγυπΜΗζ ΤΞλζ ΑΙΨΨ :ΧΨ΄Ιζ ΄ηΤιζ
59	βΠϋζ ·ΠϋΖ
	·υίΙΠιζ ·ιΗΖζ ΑΗπΨζ σΙΥλ Ι΄Τ :τλ΄οζ βΠϋζ
61	ΗυοιΗ
61	ΑΗπΨζ ·υΞ΄ι :βπψ ΄ΙΓ΄ιζ

61	ΑΗΠΙΖ̣ ΙΠΤΗΠ ΑΞ̣λ :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
63	ΑΗΠΙΖ̣ ΘΠΟΥ̣ι :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
64	ΑΗΠΙΖ̣ ἡ̣'ΗΞ̣π Η'Ω̣' :ΙΖ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
66	ΑΗΠΙΖ̣ ἡ̣'ΟΖ̣'ΕΗ :Χ̣'ΙΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
68	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ·υ̣ξ̣'ι :τλ̣'ΟΖ̣ 'ΙΓ̣'ιζ̣
69	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ΘΠΟΥ̣ι :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
69	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' Ο̣'ΠΖ̣ :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
71	·υ̣ίΙΠιζ̣ 'Ε̣'ιΗΖ̣' Φ̣'πλ̣'ι :ΙΖ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
77	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' Α'οΓ̣ ΑΙΠΗ :Χ̣'ΙΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
79	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣ :ΙΖ̣'ΟΖ̣ 'ΙΓ̣'ιζ̣
79	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣ ΘΠΟΥ̣ι :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
80	·υ̣ίΙΠιζ̣ 'Ε̣'ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣ ·υ̣ιξ̣'ι :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
81	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣ Η'Ω̣'ι :ΙΖ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
83	·υ̣ίΙΠιζ̣ ·ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣ Λ̣'οβ̣ :Χ̣'ΙΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
86	βΠὺζ̣ ·ι'Η̣Ζ̣
	·υ̣ὺυΙζ̣ ·υ̣ιλΗζ̣'π ·Γὺὺζ̣ δλ̣' ·ζ̣'Γ̣ ·Μ̣'ΙΗ :ΙΖ̣'ΟΖ̣ βΠὺζ̣
88	Ηυοι'Η
89	δλ̣'ηζ̣ θ'Ψ̣ ΘυΗγ'Η :βπψ̣ 'ΙΓ̣'ιζ̣
89	·υ̣ὺυΙζ̣ ·υ̣ιλΗζ̣'π ·Γὺὺζ̣ δλ̣' ΙΠΤΗΠ ΑΞ̣λ :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
90	·υ̣ὺυΙζ̣ ·υ̣ιλΗζ̣'π ·Γὺὺζ̣ δλ̣' θ'οιπ ἡ̣'Ηξ̣ι :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
91	·η̣υι ·ζ̣'επζ̣ τιοΥλΗζ̣ βευοζ̣ :ΙΖ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
95	·υ̣ὺυΙζ̣ ·υ̣ιλΗζ̣'π ·Γὺὺζ̣ δλ̣' τί̣ τιοΗΖ̣' τυγυπΜΗζ̣ ΩυΚιζ̣ :Χ̣'ΙΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
101	·υ̣λ̣'Ηυιζ̣ ·Μ̣'ΙΗζ̣' ΘυιΠΗ :τλ̣'ΟΖ̣ 'ΙΓ̣'ιζ̣
101	·Μ̣'ΙΗζ̣ ·λυΨ̣π ΧιΗΤ̣ι :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
102	·ιΗΖ̣ΗΜιζ̣ ·υ̣'ΠΓ̣'ι̣ 'Ε̣'ι'ΗΖ̣'δ̣' :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
103	·Μ̣'ΙΗζ̣ Α̣'η̣ι̣ α̣ΗΠ̣ :ΙΖ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
104	'Ε̣'υ̣Σ̣Ιὺζ̣ Ι̣'ΗΖ̣'π 'Ε̣'λ̣'υ̣'ζ̣ βυηΓ'Η :ΙΖ̣'ΟΖ̣ 'ΙΓ̣'ιζ̣
104	·Μ̣'ΙΗζ̣ ·λυΨ̣ Ο̣'ΠΖ̣ ἡ̣Ππ :βπψ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣
106	·υ̣ίΙΠιζ̣ 'Ε̣'ιΗΖ̣' ΑΗΠΙ̣π τιοΗΖ̣' τυγυπΜΗζ̣ ΩυΚιζ̣ Χβ̣'π :τλ̣'ΟΖ̣ ῥ̣ΤΙΖ̣

111	ΈϋΣΙϑ̃ Ι̃ϣΖ : Ι̃ζ̃ϑ̃ ς̃ ηΤι̃
114	ρΠϑ̃ · ΠύΖ
116	· ι̃Ψ · ι̃ϣΖ
	Χ̃τ̃Ιι̃ · ι̣̣̃β
	αΓύι̃

βπΗΤΖ · ι.β

·ΓΟΠΖ	βπΗΤΖ κ'πλψ	βπΗΤΖ θβΙ
09	ΈιΗΖΖπ ΧηΜΖ κυ* ·υΙΞπΤΖ απΙϋΖ	1-1
81	·υίΙΠιΖ ·ιΗΖΖ ΑΗπΤ ΗΨ*τ	2-1
104	ΑΉψ ΈΨ ΛΨγ ΔΨλΠε Ψζτ ΙΨΨΖ ΨζΨλ	1-3
105	·ΜΨΗΖ ·λυΩΖ ·υίΙέιυΗΖ ΟζΨΠΖΖ	2-3
106	κι ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ·ιΗΖΖ ΧβΨπ* ·γρΩΗιΖ ΈΨΨΨΨΨ	3-3
107	κι ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ΙΩΜΖ ΧβΨπ* ·γρΩΗιΖ ΈΨΨΨΨΨ	4-3
107	κΨ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ΧυΚπΗΖ ΧβΨπ* ·γρΩΗιΖ ΈΨΨΨΨΨ	5-3
108	κΨ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ΨυπΙΗΖ ·γρΩΗιΖ ΈΨΨΨΨΨ	6-3
108	κΨ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ·ΗΨίψ ·γρΩΗι ΈΨΨΨΨΨ	7-3
109	ΈΨΨΨΨΨ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ·σΗΨιΖ βυΖΗΖ ·γρΩΗιΖ	8-3
109	κΨ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ΈΨυηιΩΖ ·γρΩΗιΖ ΈΨΨΨΨΨ	9-3
110	·γρΩΗιΖ ·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ σΙΨΨιΖ ήΨΙΓλόπ τΨΜΓΖ ΤΜπΗιΖ ·υίΙΠιΖ ·ιΗΖΖ ΑΗπΤ*	10-3
111	·λυΩΖ ΗΨίτ ΈΨΨΨΨΨ κπΜΙυ* ΤΨΨΨΨΨ βιΨΨι	11-3

•ΓΟΥΠΖ	βεΞζ κ~πλψ	βεΞζ θβΙ
09	ΈΐΗΖηζ •ὀηΗΖιζ̃ Ο,~ΠΖζ	1-1
23	αυπΜΗζ̃ Ιξπῖζ̃ •υΜ΄Μψ̃ Έλπειζ̃	2-1
27	•ιΗΖζ̃ αυπΜΗ Ἰηθι	3-1
29	ΈΐΗΖηζ̃ τυυπΜΗζ̃ ΩυΚιζ̃	4-1
31	τιΗΖζ̃ Ωηλιζ̃ Έ΄υπΗΜι	5-1
32	Έ΄ῖΗλιζ̃ ΩυΚι ΗυΗΓΗ τί ΙΟ΄Η τηζ̃ •υῖΙΖζ̃π •σηΖ΄Ηζ̃ βι~πΩζ̃ •υιΗΖζ̃	6-1
34	Ωηλιζ̃ Α΄υΓ ΑΙπΗ βΓ~Ιι	7-1
35	Ωηλιηζ̃ •υΜ΄Μψ̃ Η΄Ωυψ̃	8-1
43	β΄ΠΗῖ̃ •σηιΨ	9-1
44	β΄ΠΗῖ̃ α,~πΨ	10-1
45	τῖυπΙΗζ̃ ΩυΚιζ̃	11-1
77	•υίΙΠιζ̃ •ιΗΖζ̃ Α΄υΓ ΑΙπΗ	1-2
95	- •ηυι -ζ̃επ - •υῖυΙζ̃ •υιληζ̃π •Γύῖζ̃ δλ*ζ̃ τιυΥληζ̃ βευοζ̃	1-3

•ύύύύύιΗγι

∴ ιΨ · ιΗγι

Ι΄ΒΟνλ κΙεΘ ΗχλΙΘ Ι΄λΧνλ μϊ ΈΛ΄·ϊ φπς βΉθςΙ υ΄ Ι΄ΣΟδω΄ ΗχΞ΄Ξ΄ι΄ Μ΄ηΛθ΄ κπ΄ μλ ζςν·θ΄ Λ·ΟΨΟ
ΑχΜλθ΄ ΙΨχς βΗλ΄Έλς Η·Ξ΄νλ ΗχεχςΞΟ Ι΄Ξ΄χΞ ΩΥς τιϊ ζν· υ΄ Γ΄Βν ΙλΟΨχς βΗλΙΘθ΄ φειΟλθ Ι΄λΙΘς
.ζςν·ιθ υΙ΄λ ΙςΙΛλ γχεΕΟ φα φΞ΄Ξ΄ ύλ΄ϊ Λ·ΟΨχ ςρα Ι΄Ξ΄χΞθ΄ ξκπ κπ΄ μλ φεχςΞΟθ΄

τθ΄ ΙνΟΞχ Δ·Σ΄ ύ· ΩχΜςΟθ΄ς ΑχςΛΟθ΄ς ΛχΨΞΟθ΄ς ΗλΙΘθ΄ τιϊ Φεα ΛΣΟεχ ΙΨχ κθ φεχςΞΟθ΄ ΑχΜλθ΄ μ΄
.Ι΄Λαϊ΄ β΄Ι΄χΙλΨθ΄ βυΙ΄λθ΄ ύχθΙθ΄ μλ ύη φα Ι΄ιΔλΟ Ηα΄Υλ σΛΘ΄ ΛΣ΄νϊ

΄ρνηθς β΄ΑΞΕς ΗχεχςΞΟθ΄ ΗΞ΄χΞθ΄ τιϊ ΙνΟΞΟ ΙΨΟ κθ φθ΄Εθ΄ μΛεθ΄ φα ζςν·ιθ Η·Ξνθ΄· Γ΄Βν ΗθΙ΄Ψλ μ΄
ΛρΧΟ γΦνλθ΄ ΄Κπ μλς βο΄Έλϊς ζν·θ΄ μχ· ΗΕΒ΄ν Ηη΄ΛΠ ΗδΕ΄ϊ ΙςΒς σΙλ τιϊ ύς΄ι΄ κ΄ελθ΄ φα ΜηΟΛΟ
ύηΠχ ΛχΘ΄ι΄ ΄Κπ μϊ β΄ύχλΨθ΄ μςΙ· ΛςΙ υ΄ οθ Νχθ ζν·θ΄ μϊ ύχλΨιθ Λ·η΄ κ΄λΟπ΄ Τ΄Φ΄ι΄ τθ΄ ΗΕΙλθ΄ ΗΒ΄Εθ΄
ύ·εΟΞλ μϊ βΕΙςΒθ΄ ΛΣνΨ· κ΄λΟπώ΄ φα Ι΄ιΔλΟ ΄πΙνϊ ΄ςδςθ΄ ΄ΒΒχ ΗεχεΕ Ιη΄χ ΄Κπ ύης βγςΞθ΄ Η΄ΙςλΒλ
ύΒ΄ μλ μχιλ΄ΨΟλθ΄ μλ Λχ·η ΙΙ΄ ΑιΒ μλ ονηλχ υΚθ΄ς Ηχθ΄ϊ ΕΙςΒ· Ι΄λΙΘ κχΙεΘ σΙλ· μςπΛλ ζν· υ΄
.ΗχΕ·Λθ΄ ΕΙ΄χΜ

∴ Ηχθ΄Οθ΄ Ηχθ΄ηΠΟ΄ ΓΛΦ μηλχ γ·Ξ ΄λλς

∴ Μ΄ΙΗΨ · υΨΞΞ

àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς φλΙΘθ΄ φεχςΞΟθ΄ ΑχΜλθ΄ ΛΣ΄νϊ μχ· ΗδΕ΄ϊ ΙΒςΟ ύπ ➤

∴ Ηχθ΄Οθ΄ Ηχ΄ϊΛβθ΄ Ηι΄Ξ΄ι΄ φΞ΄χ΄Λθ΄ ύ΄ΞΞΟθ΄ ΄Κπ φα ΨΛβΟχς

àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς ΗλΙΘθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς ΛχΨΞΟθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς ΩχΜςΟθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς ΑχςΛΟθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς υΙ΄λθ΄ ύχθΙθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς Ι΄χΙλΨθ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -
àΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς Ι΄Λαϊ΄ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ύπ -

∴ Ηχθ΄Οθ΄ Ι΄χ΄ΥΛβθ΄ Ηή΄χΣ μηλχ ΗΕςΛΦλθ΄ Ηι΄Ξ΄ι΄ τιϊ Η·ΒΟ΄ Ηθς΄Ελς ΗΞ΄ΛΙΘ΄ Ηχθ΄ηΠ΄ ΛχΞβΟ ύΒ΄ μλς

∴ υΜυ ΙΨ · υΣ ΙΨΨ

.ΗχαΛΣλθ΄ Ι΄λΙΘθ΄ ΕΙςΒς φλΙΘθ΄ φεχςΞΟθ΄ ΑχΜλθ΄ ΛΣ΄νϊ μχ· ΗδΕ΄ϊ ζ΄νπ ➤

:·ΨΙΩ̃ Ε̃ΣΙΩ̃

- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς ΗΛΙΘθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς Λχ̃Υ̃ΞΟθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς ΩχΜςΟθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς ΑχςΛΟθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς Ι'Λα̃Ι' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς υΙ'λθ' ὕχθΙθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -
- .ΗχαΛΣλθ' ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒς Ι'χ̃ιλ̃Υθ' μχ· ΗδΕ̃Ι ΙΒςΩ̃ ω̃ -

:·Μ̃ΙΗ̃·υι̃ξ̃

:ϋΒ' μλ ΨςΥςλθ' 'Κπ ΗΞ'ΛΙ τθ' ΤςΒιθ' Ηχλπ' μληθ

- ΑχΜλθ' ο·Ύιχ υΚθ' ΛςΙθ' Μ'Λ·ς ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ' ὕΒλ φα φεχςΞΟθ' Φ'Πνθ' Ηχλπ' ΗαΛ̃Υλ -
- .Ι̃Ελ'Υ̃Οθ' ΑιΒ φα φεχςΞΟθ'
- μλ Λχ·η ΙΙ̃ ΑιΒ φα πΛςΙς ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ' κχιεθ φα ΕΙςΒθ' Ηχλπ' ΔχΥςΟθ' Ης'Ελ -
- .Ζν·θ' ΗχΕ·Λ ΕΙ'χ̃Μ ὕΒ' μλ μχιλ'Υ̃Ολθ'

:·Μ̃ΙΗ̃ ἡ̃Η̃ξ̃

:Ηχθ'Οθ' ὀ'Ιπ̃Ι' γχεΕΟ τθ' ΗΞ'ΛΙθ' ξΚπ ὕΕΘ μλ 'ΥΕ'·θ' τ̃Υ̃Ξχ

- .ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ' ΕΙςΒς φλιΘθ' φεχςΞΟθ' ΑχΜλθ' μχ· ΕΙςΒςλθ' ΗδΕ̃Υθ' ΔχΥςΩ̃ -
- .ΗΣ'Θ ΗβΣ· ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ'ς Ηλ'̃Ι' ΗβΣ· Ι'λΙΘθ' Ι'ω'Βλ μλ γχςΞΟθ' Ηχλπ' Μ'Λ· -
- .κρθ ΗΛΙελθ' ΗΛΙΘθ' ςΕν Τ̃Ελ̃Υ̃θ' Ι'ρΒςΩ̃ ΗαΛ̃Υλ -
- .Ζςν·θ' μλ γχςΞΟθ' κςρβλ Ι'λΟ̃Ι' σιλ 'λ -
- .φεχςΞΟθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'ν̃Ι' ὀ̃ιΘλ φν·Ος γχ·ΦΟ Ηχλπ̃Ι' Ζςν·θ' υΛχιλ φ̃Ις σιλ τι̃Ι' ὀ̃Λ'Υ̃Οθ' -
- ΗχδςΞθ' ΗΣΕθ' ΕΙ'χ̃Μς μχιλ'Υ̃Ολθ' ΙΙ̃ ΩαΛ φα φλιΘθ' φεχςΞΟθ' ΑχΜλθ' ο·Ύιχ υΚθ' ΛςΙθ' Μ'Λ· -
- .Ζν·ιθ
- .ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ' ΕΙςΒ ΖθΚης φλιΘθ' φεχςΞΟθ' ΑχΜλθ' κςρβλ· κ'λθό' Ης'Ελ -

:ΦΠΣπι̃ Ι'υ̃ΗΖ' '̃̃̃Μ̃

:ΨςΥςλθ' 'Κπ Λ'χ̃Οθ' Τ'Λς Ι'ν'η φΟθ' Α'·Ξ̃Ι' μλ

‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒς ΦΛΙΘΘ’ ΦΕΧΞΘΘ’ ΑΧΜΛΘ’ ΛΣ‘νΙ μχ· ΕΙΣΒςΛΘ’ ΗδΕΨΘ’ ΗαΛΨλ φα Η·ήΛΘ’ -
·ΗχαΛΣλΘ’

‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒς ΦΕΧΞΘΘ’ ΑΧΜΛΘ’ ΛΣ‘νΙ μχ· ΗδΕΨΘ’ ΗαΛΨλ Ηθς‘ΕΛΘ ΗειΨΟΛΘ’ ‘Ι‘Ξ‘ΛΙΘ’ Ρ εν -
·ΗχαΛΣλΘ’

:·Μ̃ΙΗ̃··υ̃Τολι

υΚΘ’ς ὕχΙΕΘΘ’ς ὕ ΣςΘ’ ΑχΘ‘Ξ̃ τιΐ ξΛπςΒ φα ΙνΟΞχ Αρνλ τιΐ ΗχΛΧνΘ’ ΗΞ‘ΛΙΘ’ φα Ι‘ΛΟΪΰ’ κΟ Ιεθ
‘Ι νΛΟνών’ Ωδ’ςλς ἱΛΘΘΘ’ ‘Ι ΛηΚλς ‘ΙΕΒλΘ’ς ΑοηΘ’ τιΐ Ι‘ΛΟΪΰ’ ὕΕΘ μλ ΨςΥςλΘ’ ΗΨχ·Φ Ωλ κ̃ΕΟχ
·ΥΕ·ιΘ Ηχλιΐ ΗχβιΘ μχςηΟ φα κπ̃Ξ υΚΘ’ς

ΦΛΙΘΘ’ ΦΕΧΞΘΘ’ ΑΧΜΛΘ’ ΗαΛΨλ ὕ Ιρ· μ̃χ·ΟΞ’ τιΐ Ι‘ΛΟΪΰ’ κΟ Ιεα ΦΕΧ·ΦΟΘ’ Αν̃ΒΘ̃· γιΨΟχ ‘λχα ‘λ̃
ΒΑDR ΗχβχΛΘ’ ΗχλνΟΘ’ς ΗΕΕ̃βΘ’ Ζν· Φιλ̃ΨΟλς μ̃·Μ μλ Ηνχΐ ΛΧν ΗρΒς μλ ΗχαΛΣλΘ’ ‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒς
ὕΒ̃ μλSPSS Ηχΐ‘ΛΟΒΩ’ κςιΨιΘ Ηχ̃·ΣΕό’ ΗλΜΕΘ’ Αλ̃νΛ· γχΛΦ μΐ ‘Ι‘ν̃χ·Θ’ ΗΒΘ̃Ψλ κΟς β̃Ηιχλ ΗνχΙΛ·
·ΗχαΛΣλΘ’ ‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒ· γιΨΟχ ‘λχα Ζν·Θ’ Τ̃ΕΛΐ Τ̃Λτ̃ ὕχΙΕΟ

·Ζν·Θ’ ὕΛΦ μλ ρ̃χιΐ ὕΣΕΟΛΘ’ γ̃·ΩςΘ’ς ΒΑDR Ζν· Φθς̃Ξλ Ωλ ΗχΣΘΠΘ’ Ηι·ελΘ’ τΘ’ Ηα̃Υό̃·

:‘ΙΓ̃̃··TZ

μχχΛΧν μχχΙΣα β̃ϋςΣα ‘ΥΕ̃Ω τΘ’ ‘ΥΕ·Θ’ κχΞεΟ κΟ ο·ν’ςΒ ΩχλΒ μλ ΨςΥςλΘ’ ΗΒΘ̃Ψλς ΗΞ‘ΛΙ ὕΒ̃ μλ
·ΦΕΧ·ΦΟ ΛΘτς

‘ΥΕ̃Ω τΘ’ ολχΞεΟ ὕΕΘ μλ ΦΛΙΘΘ’ ΦΕΧΞΘΘ’ ΑΧΜΛΘ’ ΛΣ‘νΨΘ υΛΧνΘ’ Λ̃Φό’ ὕςΐ’ ὕΣβΘ’ φα ‘νθς̃νΟ
·ΦαΛΣλΘ’ γχςΞΘΘ’ ΛχΘ’ς β̃ΦΛΙΘΘ’ γχςΞΘΘ’ ὕςΕ Φν̃ΩΘ’ ‘λ̃ ‘Ι‘ΛΙΘΘ’ Ηχπ̃λ ὕςΕ ὕςΐ’ ‘ΥΕ·λΘ’ β̃ΥΕ̃·λ
‘ΥΕ·λΘ’ β̃ΥΕ̃·λ ‘ΥΕ̃Ω ὕΕΘ μλ ΗχαΛΣλΘ’ ‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒΘ υΛΧνΘ’ Λ̃Φό’ Φν̃ΩΘ’ ὕΣβΘ’ φα ‘νθς̃νΟς
‘ΗΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒ μλΥΟα ‘ΥΘ̃ΩΘ’ ‘ΥΕ·λΘ’ ‘λ̃ β̃‘Ι‘ΛΙΘΘ’ ΕΙΣΒ Ηχπ̃λ ὕςΕ Φν̃ΩΘ’ ‘ΥΕ·λΘ’ς ΕΙΣΒΘ’ ὕςΕ ὕςΐ’
·ΗχαΛΣλΘ’

μλ Ηιχλ ΗΘ̃ης ΒΑDR ΗχβχΛΘ’ ΗχλνΟΘ’ς ΗΕΕ̃βΘ’ Ζν· φα Ηχν’Ιχλ ΗΞ‘ΛΙ· κ̃χε· ‘ΥΘ̃ΩΘ’ ὕΣβΘ’ φα ‘νχ̃ΟΛ’ς
‘Ηχν’ΙχλΘ’ ΗΞ‘ΛΙΘ’ κχχεΟ οχα κΟ Ιεα Φν̃ΩΘ’ ‘ΥΕ·λΘ’ς β̃Ζν·ιΘ κ̃ΐ κχΙεΟ μ̃η ὕςΐ’ ‘ΥΕ·λΘ’ :‘ΥΕ̃·λ ‘ΥΕ̃Ω ὕΕΘ
·‘Ι‘χΥΛβΘ’ Λ̃·ΟΘ’ς ‘Ι‘ν̃χ·Θ’ ὕχΙΕΟ ὕςΕ ΛςΕΛΟχ μ̃η ΛχΘΐ’ς ‘ΥΘ̃ΩΘ’ ‘ΥΕ·λΘ’ς

:·Μ̃ΙΗ̃·Ε̃̃πΩΠ

:Φιχ ‘λχα ‘Ι‘·ςΨΣΘ’ ‘Ι̃ΩΛΟ κ̃ΐ ὕηΠ·

φερχςΞΘ' ΑχΜλιθ 'Ηα'Υλθ' ΛΣ'νΥθ'. γιΥοχ 'λχα 'ΗΣ'Θ ΩΒ'Λλθ' 'Ηιδ φα 'ΙΩΛΟ υΛΧνθ' 'Αν'Βθ' φα -
.φλιΘθ'

Ι'χςΘΞλ ςΚ κρν'ς 'ΗΣ'Θ μ'·Μθ' Ωλ γλ'Υοθ' 'Ηχβχη φα 'Ι'·ςΥΣθ' 'ΙΩΛΟ Ιεα φεχ·ΦΘθ' 'Αν'Βθ' φα 'λ' -
'Ηι'Ξ'ι' 'Υ'ιΘλ ΓΛΠ γ'ΕΘ μλ φα'Υ' ΙρΒ 'νχι'Ι 'ΑΒς' υΚθ' Λλ'ι' 'Ηβ'ιΘλ 'ΗχΛλ'Ι 'Ι'·ας 'Ηχλι'Ι

:·γ'·Μζ' 'Ε'·Μ'·ΙΗζ'

:υΙχ'ιΘθ' φερχςΞΘ' ΑχΜλθ' τι'Ι 'ΙΜηΛ ψςΥςλθ' 'Κρθ 'Ηε'·Ξ 'Ι'Ξ'·ΛΙ Ζ'νπ

.(2007-2006) ρυιΩζ' 'ΣΙ ςηψ 'ΞΙΟπ 'Ε'·ΙΗΖζ' 'ΑΗπ'Ι κ'πλψ 'ΕΓ'Η κυΗζ' 'Ιπλ κ'λψπ'·Μ'·ΙΗ -

ΕλςΣ· 'ΙΜηΛ Ιδς 'Ε'ςΒθ'. 'Ηει'Υολθ' κχπ'βλθ' 'Υ'ιΘλ 'Υ'Λ'Υχς ΙΙΕχ υΛΧν Λ'Φ' κχ'ΙεΘ τθ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' ξΚπ 'Ια'Ιπ
'Ι'·Β'Ε 'Ηα'Λ'Υλθ' ΛΙΣλη γ'χλ'Υιθ' 'Ι'·Σ'ό' κ'Χν τθ' γ'ΛΦΘθ' τθ' 'Ηα'·Υ'ό'· 'Ι'·ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ τι'Ι 'Ηχ'Ξ'·Ξ'
'Ηχ'·νχλθ' 'ΗΞ'·~λθ'. 'Ηχν'·Ιχλθ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' γ'ΕΘ μλ ζ'Θκς γ'χλ'Υθ' 'Υ'Λ Ν'·χδ γ'ΛΦ ζ'Θκ'ης 'Τ'Ελ'Υθ' 'Ι'·Υδς'Θς
'Τ'Ελ'Υθ' σ'Ιθ 'Υ'Λθ' γ'χε'ΕΟ φα 'Ι'·ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ κχ'ΞεΘ 'Ηχ'ι'Ι 'Ηλπ'·Ξλ σ'Ιλ γ'χ'ΙεΘ γ'Β' μλ 'Ε'ιηχ'ηΞθ

μλ 'Υ'ιΘΘ κχ'χε'Θθ'. 'ΗΣ'·Θθ' 'Ι'·ΛΠ'·λθ' γ'ΕΘ μλ 'Ι'·ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒθ' 'Τ'Ελ'Υθ' κχ'χε'Θ μ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' Α'··ον 'Ι'·ΛρΧ' Ιδς
'Υ'χλ'Υθ' 'Υ'Λ γ'χε'ΕΟ τι'Ι γ'λ'Υο 'Η'ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ μ' 'λη ΛΘψ γ'χλ'Ι

(2010-2009) ·υ'ΙΠιζ' 'Ε'·ΙΗΖζ' 'Ηπ'Ι Λ'·υβ κ'πλψ 'ΕΓ'Η ρΗξ τη'·Ι'·Μ'·ΙΗ -

Ιδς 'Ηνχ'ΦνΞδ 'Ηνχ'Ιλ· υ'Λ'··ΜΒθ' 'Ηη'Λ·θ' Ζν· 'ρ'λιεχ φ'Θθ' 'Ηχα'ΛΣλθ' 'Ι'·ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ Ν'·χδ τθ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' ξΚπ 'Ια'Ιπ
Α'··ονθ' ξΚπ κχ'Ξε'Θς μ'·χ·'ΟΞ' 200 γ'Σ' μλ φ'··ΣΕ'ό' γ'χ'Ιε'ιθ Δθ'·Σ μ'·χ·'ΟΞ' 121 τι'Ι 'ΗΞ'·ΛΙθ' 'Ι'·ΛΣ'Οδ'
.SPSS Α'··ν'Λ· κ'ΙΘ'Ξ'·.

:·Ηχ'θ'·Θθ' Α'··ονθ' τθ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' 'Ι'·Σς Ιε'Θς

'Η'ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ φα μ'·χ'·'Θθ' Λχ'Ξ'βΟ τι'Ι 'Ηχ'θ'·Υθ' σ'ΟΛΙδς 'Η'ΛΙΘθ' 'Τ'·Ι' 'Ι'·Ιςλν 'Ηχ'δ'·ΙΣλ ✓

Ζν·θ' 'ρ'λιεχ φ'Θθ' 'Ι'·ΛΙΘθ' φα 'Υ'·Υ'Υθ' Ρ'χ'ΘΠΟ τι'Ι σ'ΟΛΙδς 'Η'ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ 'Ι'·Ιςλν 'Ηχ'δ'·ΙΣλ ✓
.ο'·'Ελ'Υθ

'Ηχα'ΛΣλθ' 'Η'ΛΙΘθ' 'Ηχ'ιηθ' 'Ε'ςΒθ' τι'Ι υ'Λ'··ΜΒθ' 'Ηη'Λ·θ' Ζν· 'Τ'Ελ'Ι 'Υ'Λς φ'··Βχ' ψ'··Φν' ΙςΒς ✓
.κρθ 'Η'ΛΙε'λθ'

γ'λ'·Υ'ο'ιθ 'Ηχ'ι·ε'ΟΞλθ' 'χ'·ςνθ'ς γ'χλ'Υθ' 'Υ'Λς 'Η'ΛΙΘθ' 'Ε'ςΒ 'Ι'·Λχ'ί'ο'λ μχ· 'Ηχ'··ΣΕ' 'Η'θ'ώ'Ι 'Ι'·Κ 'Ηδ'Ε'·Ι' ΙΒς'Ο ✓
'·χ'·ςνθ' ξΚπ τι'Ι 'Λχ'··'Ο Λη'η'·Ι' 'Υ'Λθ' Λ·'Ο'Υχς υ'Λ'··ΜΒθ' 'Ηη'Λ·θ' Ζν· Ωλ σ'ΛΘ' 'Ε'Λλ

:·ρ'λπ' 'Ηχ'θ'·Θθ' 'Ι'·χ'·Σς'Θθ' 'Ηη'Λ·θ' Ζν· φ'θς'·Ξλ τθ' 'ΗΞ'·ΛΙθ' 'Ι'·ΛΙδ Ιδς

·μχ'βΧςλθ' Ωχ'λΒ μχ· 'Ε'ςΒθ' 'Ηα'·ε'Ω ΛΠν •

.ΤΈΛΥΘ' 'Ι·ΙΦΟΛ ΤΙΪ ΟΛΥΟΙΘ 'Ι·Ξ'ΛΙ Τ'ΛΒ' •

.·ριΕ 'ΗΪΛΞς κρ0·Ε'Λ0ελς κρχς·ηΠ φει0ς ΤΈΛΥΘ' τθ' Ψ·Λ0Ξώ' •

(·ΛΜ κπΗ·) ΨύιΩζ' Ψόπ ςηΨ ·ιΗΖζ' ΑΗπΪ Ι0τ κ·πλΨ 'ΕΓΗ ·0υηΖ ΑΚιΓ ΗιΓτ ·Μ·ΙΗ -

μλ 'Ηχνλχθ' μιΪ 'Ηνχιλ φα γι·νβιθ ΤΈΛΪ Τώς τιΪ 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒθ' Λω· τιΪ ΟΛΥΟθ' τθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' ξκπ ΟΙπ
Ζ··νςΛη ·ρνλ 'Ηχ··Σ Ε' Αχθ··Ξ' κ'ΙΘΞ' ΨΕΘ μλ %59 'Η··Β0Ξώ' 'Η·Ξν 'Ι ίι·ς μ··χ·0Ξ' 600 ΩχΜς0 ΨΕΘ
ΕΙςΒ Ι·Ψ·· Λω· τιΪ ΟΛΥΟιθ Λ'ΙΕνώ' ΨχιΕ0 κ'ΙΘ0Ξ'ς 'Ι··0θ'ς 'Ηχι··Λ0Ϊώ' μλ Ιη·0ιθ φιλ·Ψθ' ΨχιΕ0θ'ς ·βθ'
··λρνχ· 'Ηχ··Βχ' 'ΗδΕΪ ΙςΒς οΒ··0ν 'ΙΛρΧ· υΚθ'ς ΤΈΛΥΘ' Τώς τιΪ 'ΗΛΙΘθ'

'Ε·ΜΜ·ιζ' τί κπ·Κζ' Ψόπ ςηΨ τυγυπΜηζ' ΩυΚιζ' Ι0τ κ·πλΨ 'ΕΓΗ Α·Ϊλ ήηΖυ ·Μ·ΙΗ -

(2010-2009) ·υιΗΖζ'

ξΛω·ς Νχιχ·ςλ 'ΗΞΞ·λ ολιε0 υΚθ' φεχςΞ0θ' ΑχΜλθ' 'Ηλ··Ελ σΙλ τθ' ΟΛΥΟθ' 'Ηθς·Ελ τθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' ξκπ 'ΙαΙπ
·μς·Μ 120 'ΗνχΨθ' κΒΕ έι· 'ΥχΕ Νχιχ·ςλ 'ΗΞΞ·λ φηΛ0Πλ μλ κχχε0 τιΪ Ι··Λ0Ϊώ' κ0 Ιδς ·ρν··Μ Τώς τιΪ

'Ι··ΛΙΘ γχςΞ0 κχιε0 φα 'ΙΕΒν 'ΗΨΛ0Βλ φεχςΞ0θ' ΑχΜλθ' ΛΣ·νΪ μ· τιΪ 'ΗΞ'ΛΙθ' Α··0ν 'ΙΛρΧ· Ιδς
:·ρνχ· μλ 'Ι··χ·Σς0θ' μλ 'ΗΪςλΒλ κχιε0 κ0 Ιδς 'Ηβι0Θλθ' 'ΗΞΞ·λθ' 'Ι··Β0νλς

·'ΗΞΞ·λθ' 'Ι··Β0νλς 'Ι··ΛΙΘ μιΪ μς·Μθ' ·ΥΛ γχεΕ0θ' φεχςΞ0θ' ΑχΜλθ' ΛΣ·νΨ· κ··Λ0πώ' ΜχΜΨ0 ✓

'Η·η'ςλ φα Λ'ΛΛ0Ξώ'ς Νχιχ·ςλ 'ΗΞΞ·λ ·πΛας0 φ0θ' 'Ι··Β0νλς'ς 'Ι··ΛΙΘθ' σς0Ξλ τιΪ 'ΗΧα·Ελθ' ✓

·φΒςθςνη0θ' ΛςΦ0θ'

⋮ ρ π ψ ~ ρ Π ð̇ ζ ~

τ ι Η Ζ ζ ~ τ γ υ π Μ Η ζ ~ Ώ υ Κ ι η ζ σ Ι Υ λ Ι " Τ

:ΗυοιΗ

γςΞ φα Λχ·ηθ' ζλνθ' Α·Ξ· κ'π IB Φ'Πν 'Ι'λιΟθ' μλ ΙχΙΨθ' φα ΕΛχΘϊ' 'Ηνςψ' φα γχςΞΟθ' Δ·Σ' Ιεθ
 ον· 'Ι'λΧνλθ' ὕ·δ μλ οχθ' ΛΧνχ μ'η υΚθ' φΨιΞθ' Ψ'Φεθ' τιϊ '·Σνλ 'Ηε·'Ξ ΕΛΟα φα μ'η υΚθ'ς 'Ι'λιΟθ'
 'Ι'χΙ'ΣΟδω' ΩχλΒ Ι'Ξ 'Ι'λιΟθ' Ψ'Φδ μ' 'λη ρΨ'λϊ'ϊ' 'Ηα'η φα ώςλΠ Ληη' Δ·Σ'ς κ'λΟπώ· ΛχΙΒθ' Ψ'Φεθ'
 'Ι'·λθ'α φαΛΣλθ' γχςΞΟθ' μϊ ὕιΟθχ ώ υΚθ'ς 'Ι'λιΟθ' γχςΞΟ κςρβλ ΨΛϊΛΟς τλν ζθΚ·ς
 'ρΨΥς φα 'Υχ' φπς ρΤΕλϊ 'ρχΙθς 'Ι'λιΟς 'Ι'Βονλ κΙεθ ὕΛ'Σλθ'α ΕΙΕ'ς μςηρ Ι'ηρ 'Ι'χΒχ'ΛΟΞώ'ς
 '·ρα'Ιπ' γεΕθ φηθ 'ΗχεχςΞΟ 'Ι'Ξ'χΞ τθ 'ϊ'οΕθ φΞα'νθ'
 Λ·ϊ 'ΥΕ·θ' 'Κπ Αν'ςΒ ὕιΟθλ Τ 'ΛΨΟΞ' ὕΕθ μλ κχπ'βλθ' Τ Ψ· τιϊ ΤςΥθ' ΦιΞνΞ ὕΣβθ' 'Κπ φας

:φΟϊ' κχΞεΟθ'

'Ι'λιΟθ' φπ 'λ :Ψςϊ' 'ΥΕ·λθ'

φαΛΣλθ' γχςΞΟθ' :φν'οθ' 'ΥΕ·λθ'

φαΛΣλθ' γχςΞΟθ' :Υθ'οθ' 'ΥΕ·λθ'

ΕΐΗΖζ ·υξΐ :ρπψ ΊΓΐζ

·ιΗΖζ ·ΩυΤπ θπουι :ρπψ ΄ηΤιζ

·ιΗΖζ θπουι :ρπψ ΦΙϖζ

μλ ΙχΙϖθ Μ΄Βν μλ κήΛθ τιΰα Ηΐςνολς ΕΙΙϖολ κχπ΄βλ ρ΄΄Φΐ τθ σΙ΄ Ί΄ΛΙΘθ· Ιχ΄Μολθ κ΄λοπώ μ
 ΖΛΟΠΟ Ίν΄η ρν΄ςθ τϖΕ ΙΕ΄ς ϖχΛϖΟ τιΐ ςδςβοχ κθ μχΞΛ΄λλθς μχχλχΙ΄ηΐ μ΄ώβ΄ΊΞ΄ΛΙθς ΄ΥΕ·ΐ΄
 :μχχΙ΄ΣΟδώς Τ΄λιϖθ Τ΄ΰ· ρ· Τ΄Β φϖθ ϖχΛ΄ϖϖθ Τ΄ΰ· φιχ ΄λχας σΛΘ΄ Φ΄εν φα ϖϖΘΟς Φ΄εν φα

:τλΙΚζ Ι΄Τΐ γίπservice concept·ιΗΖζ θπουι :όπ

΄εας κχπ΄βλθ ΄ξΚπ μλ ΙΙΐ Ρ ΕβΟ ϖς΄ΕνΞ ΡΗΛΙΘθ΄ κςρβλ ΙχΙΕΟ φα ΛΧνθ Ί΄ρΒς ϖϖΘΩ΄ ΗΒχΟν
 :φθ΄ϖθ΄η ΖθΚς οχα Ί΄ΥΥς υΚθ΄ φνλΜθ Λ΄Φύθ

΄ρλχΙεΟ Φ·ΟΛχ ς΄ Ωχ·ιθ Τ ΛϖΟ φϖθ Ωα΄νλθ ς΄ ΗΦΠνΐ μΐ ΕΛ΄·ΐ ΗΛΙΘθ μ· ΙΒχ BULL μ΄ -1

:ρν· ΗΛΙΘθ ΙΙΕ ον΄α ΖθΚ·ς Ηΐ΄·λθ ΩιΞθ·

.(...ΕΛΥ΄ΕΛ Τ΄εθ ΡΕΛ΄ΠΟΞώ κχΙεΟ) ΗΞςλil Λχ΄η ΗΦΠν΄ -

.(...ΗχΕΣ Ί΄ΛΙΘ Ρμχλ΄ϖθ Ί΄ΛΙΘ) ΗΛΙΘθ τιΐ ϖςΣΕθ ΐϖ· ΙχβΟΞλθ ρηΛΙχ Ωα΄νλ -

φα ΄λρλς ΄χΞ΄Ξ ΄ΛςΙ ρλχΙεΟ Α΄Υιχς ΩιΞθ ΄ξΚπ Ωλ κΙεΟ ρνΐ Ηΐ΄·λθ ΩιΞθ· ρλχΙεΟ Φ·ΟΛχ -

ΛχαςΟ μ΄λΥ ΡΗν΄χΣ) Η΄ΥιΞθ Τ΄ΛΠ ϖϖΘ μλ ρχιΐ ϖςΣΕθ ΖιρΟΞλθ ΑήΛχ φϖθ Ωα΄νλθ γχεΕΟ

.(...Ηχα΄Υ Ί΄ςΙ΄

ς΄ϖ΄λΐΐ Μ΄Βν φα ο·ϖϖΟ υΚθ΄ ΛςΙθ τθ Ί΄νΟΞ΄ ΗΛΙΘθ μςαΛϖχ κρν΄αMyra BLauken ΄λ΄ -2

ς΄ϖλΐ ΄λπΛΧν ΗρΒς ϖϖΘ μλ ϖϖΛΟ ΗΛΙΘθ μ΄α ΖθΚθ ΡΙχβΟΞλθ ρχιΐ ϖςΣΕχ φϖθ Ί΄ΕχρΞΟθ

⁽¹⁾.ΙχβΟΞλθ Λςλ΄ ϖχρΞΟς ϖ΄λΐΐ Μ΄Βν φα Ιΐ΄ΞΟ Ί΄ΕχρΞΟ

·φΞΞ΄ ϖηΠ· ΗΛΙΘθ ΗχΞςλilθ κΙΐ ΗχΣ΄Θ μλ γιΦνχ ϖχΛϖϖθ ΄Κπ μ΄

Νχθ μηθς ΗΞςλil Λχ΄η ΄·χΛεΟ ΗΦΠν΄ ς΄ Φ΄Πν ϖϖΛΟ ρν΄ τιΐ ΗΛΙΘθ Gronroos ϖΛΐ μχΕ φα -3

κ΄Χν φας΄ ΗΛΙΘθ ϖ΄Βλ φα μχιλ΄ϖθς ΖιρΟΞλθ μχ· ΄λ ϖΐ΄βΟ Ζ΄νπ μςηχ μ΄ υΛςΛΥθ μλ

:ϖϖΛΟ ϖχΛϖϖθ ΄Κρθ ΄εας ΗΛΙΘθ μ΄ ΡΖιρΟΞλθ κΙεΟ ϖςΙΕ ϖϖΛΟ ρνθς ΗΛΙΘθ Ηχιΐ

·ΗΦΠν΄ ς΄ Φ΄Πν -

Ί΄ΛΙΘ ϖϖΛ ρνλ ΙχβΟΞλθς ΗΛΙΘθ κΙελ μχ· ΄λ ΛΠ΄·λ ϖΐ΄βΟ Ζ΄νπ μςηχ μ΄ υΛςΛΥθ μλ Νχθ -

.(Λ΄Ι Τ΄ν· ΡΕΛ΄χΞ ΔχΙΣΟ)

·οϖ΄χΕ Λςλ΄ ϖχρΞΟθ ΖιρΟΞλθ ρρΒςχ φϖθ ϖη΄Πλιθ ϖςΙΕ κχΙεΟ ΗΛΙΘθ κΙεΟ ΗΛΙΘθ -

.23-22 : Ρ Ρ Ρ2010 Ρμ΄λΐ Ρτθςΐ΄ Η΄Υ·Φθ ΡΩχΜςΟθς ΛΠνθ ΕΛΞχλθ Λ΄Ι ΡΕΐΗΖζ αυπΜΗ :ϖϖΞςχ μ΄λϖΐ ΄ΗχΙΛ ΡφΐΙχλΣθ κΞ΄Β ΙςΛΕΛ-(¹)

ί̃“ον̃ ὕΒ̃ μλ̃ “ρχειολς̃ ἡλΙΘθ̃ κΙελ̃ μχ̃. “λ̃ ὕϊ̃“βο̃ ὕΩλο̃ ἡλΙΘθ̃ μ̃. **Rmswamy** ΙΒχ̃ μχΕ̃ φα̃ -4

.ἡλΙΘθ̃ φειολθ̃ “ΥΛθ̃ γχεΕος̃ τ̃φΠ̃

:ἡλΙΘθ̃ μ̃ τθ̃ μς̃ΛχΠχ̃Binter,Zeithaml- wyckooft-Deighton Sasser μλ̃ ὕη̃ “λ̃ -5

.ΙχβοΞλιθ̃ Ωα̃“νλ̃ κχΙε0ς̃ Ἡα̃“Υλ̃ ἡλχδ̃ ὕχςΕο̃ ὕΩλο̃ -

φΞ̃Ξ̃ί̃ ΛςΙθ̃ ἈΨιχ̃ υΚθ̃ς̃ κρλθ̃ φΞςθ̃ ὕηΠο̃ “ρν̃ι̃ ἡχΨχ̃·Φθ̃ Ἡ“χ̃·θ̃ς̃ ἡχΙ̃“λθ̃ ἰ̃“λΜι0Ξλθ̃ ἡχλπ̃ -

.“ρηΕ̃ρ0Ξ̃ς̃ ἡλΙΘθ̃ ἰ̃“ον̃ ἰ̃“χιλ̃ι̃ φα̃

ἡβι0θα̃ ἰ̃“χιλ̃ι̃ς̃ ἰ̃Ε̃θΙλ̃ Αιφ0χ̃ ἰ̃“λΙΘθ̃ ἰ̃“ον̃ κ̃“Χν̃ τθ̃ μ̃ΛχΠχ̃ **Lakhe and Mahauty** “λ̃ -

“λλ̃ Λωη̃ Εἰ̃“ΥΞ̃ γεΕο̃ φηθ̃ ἡλΙΘθ̃ φ̃·θ̃·Φθ̃ Ωα̃“νλ̃ ὕηΠ̃ τι̃ι̃ ἰ̃“ΒΛΘλ̃ κχΙε0θ̃ Ἡα̃“Υλ̃ ἡλχδ̃ ὕχςΕος̃

.“ρχι̃ι̃ ὕΣΕχ̃ μ̃ Ωδς0χ̃ μ̃η̃

ΩχλΒ̃ μ̃ς̃ ρΜ̃“Βν̃ς̃ ἰ̃“χιλ̃ι̃ ρ̃ὕ“λθ̃ ὕΩλο̃ “ρν̃ τι̃ι̃ ἡλΙΘθ̃ **BinterπZeithaml** ὕΛΨχ̃ μχΕ̃ φα̃ -6

.ἩΞςλΙλ̃ Λχῆ̃ τ̃φΠ̃ Μ̃“Βν̃ τθ̃ Ιςε0̃ ὕ“λ̃ι̃ ἰ̃ς̃ ἰ̃“χιλ̃ι̃Ψθ̃

φ0θ̃ς̃ ἡλλ̃Σλθ̃ ἡΦΠν̃ι̃ς̃ ἰ̃“χθ̃·Ψβθ̃ μλ̃ ἩιΞιΞ̃ ὕΩλο̃ “ρν̃ τι̃ι̃ ἰ̃“λΙΘθ̃ ὕΛΨχ̃ ον̃α̃ Turban “λ̃ -7

Ι̃Λα̃ι̃“̃. ὕΩλοχ̃ Ιδ̃ υΚθ̃ς̃ ΜρΒλθ̃ ὕ·δ̃ μλ̃ κΙε0̃ ἰ̃“λΙΘθ̃ ξκπ̃ μ̃ς̃ ρΙχβοΞλιθ̃ “ΥΛθ̃ σς0Ξλ̃ ΜΜΨ0̃

¹.ἡχῆ·Πθ̃ ἰ̃“λΙΘθ̃ ὕΩλ̃ ἡλΙΘθ̃ τι̃ι̃ ζιρ0Ξλθ̃ ὕΣΕχ̃ “ρθ̃Ε̃Θ̃ μλ̃ φ0θ̃ς̃ ΕΜρΒ̃ι̃ γχΛΦ̃ μ̃ι̃ς̃

Ἡ̃ς̃λΒλ̃ τι̃ι̃ Ιν0Ξχ̃ μ̃ ἈΒχ̃ ἡλΙΘθ̃ κςρβλ̃ ΙχΙε0̃ μ̃ τθ̃ Chia and China μλ̃ ὕη̃ ΛχΠχ̃ μχΕ̃ φα̃ -8

.ΕΙςΒθ̃ ζι0̃ ζ̃Λι̃ ἡχβχῆς̃ “ρ0ΙςΒ̃ρ̃Σ̃“Σ̃Θ̃ ρἡλΙΘθ̃ κχΙε0̃ ρ̃ί̃“ον̃ ἡχιλ̃ι̃ μλ̃ “δ̃Ε̃Φν̃ κχπ̃“βλθ̃ μλ̃

:ὕΕ̃Θ̃ μλ̃ ξΙχΙε0̃ κ0χ̃ μ̃ Ι·ώ̃ ἡλΙΘθ̃ ὕχΛΨ0̃ μ̃Dee ΛχΠχ̃ Ἀχθ̃ς̃ -9

.ἡλΙΘθ̃ ΜχρΒ0ς̃ κχΙΞ0̃· κςεχ̃ υΚθ̃ς̃ :·ιΗΖζ̃ θΗγι̃ -

τθ̃ ξΙςε0̃ ἡχ̃“χ̃ ὕλ̃ς̃ι̃ς̃ ὕ̃ ἩιηΠλ̃ οχΙθ̃ υΚθ̃ς̃ ὕ̃ (... ἰ̃Ε̃Ψιθ̃ ρἡΕ̃“χ̃Ξιθ̃ ρκχι̃Ψ0ιθ̃):·ιΗΖη̃ κπ̃“Κζ̃ ·ἰ̃“Τ̃ -

.οχΙθ̃ ἡ·ΚΒ̃ ἡΒ̃“Ε̃ ΛςρΧ̃

.ΑΞ̃“νλθ̃ ἰ̃δςθ̃ φα̃ μς̃·Μθ̃ “ρχι̃ι̃ ὕΣΕχ̃ φ0θ̃ Ωα̃“νλθ̃ -

ἡ·ΛΒ0̃ μλ̃ κρλ̃ τ̃ΜΒ̃ ὕηΠχς̃ ρἡλΙΘθ̃ ἡλΧνλθ̃ ἡχΞα̃“ν0θ̃ ΕΜχλθ̃ γι0̃ μ̃ι̃ ὕς̃Ξλ̃ ἡλΙΘθ̃ ΜρΒλ̃ -

.κχΙε0θ̃ ἡχιλ̃ι̃ φα̃ οη̃Λ0Π̃ ὕΕ̃Θ̃ μλ̃ μς̃·Μθ̃

κχΙε0θ̃ ο· μςλςεχ̃ μ̃ Ωδς0χ̃ “λ̃ τι̃ι̃ κρ·χΛΙ0ς̃ μχιλ̃·Ψιθ̃ ΙχΒ̃ ὕηΠ̃· ἰ̃“χιλ̃ι̃ς̃ ἡΦΠν̃ι̃ ΙΙε0̃ μ̃ ἈΒχ̃ -

.ἡλΙΘθ̃ μχ̃“·0̃ μλ̃ ὕιεχ̃ μ̃ ἲ̃κρθ̃ μῆλχς̃ ἡ·ςιΦλθ̃ ΕΙςΒθ̃· ἡλΙΘθ̃

“λ ‘Κπς ρ(΄ΒΛΘλθ΄) Α΄΄ονθ΄ ζΕ΄Ολ΄ τθ΄ Ιςεϑ ω φϑθ΄ ΄Ι΄Φ΄Πνθ΄ μλ ‘ΗιΞιΞ ὕλλϑ ‘ΗλΙΘθ΄ μ΄ -
 .ΗΞςλΙλθ΄ ΩιΞθ΄ μ΄΄ ΄πΜχλχ

(1).ο.ιΦθ ΄Ι΄ϖϑΞ΄ Ιλϑ ὕηθ κΙεϑ φϑθ΄ Ωα΄νλθ΄ μλ ‘Η΄ΙςλΒλ ‘ΗλΙΘθ΄ -

ξ΄ιηΩζ̃π ΄Ε΄ιΥλΙζ̃ ΄ΜΓ ·ιΗΖζ̃ θποϖ̃ι :΄ϖλ̃ϑ

:(ΑΜΑ)αυπΜηηζ̃ ·υευΙιψ̃ ·υΩι΄΄ζ̃ ἡυΙΩΗ -1

“ρνΜΘ ζ̃ “ριεν κϑχ ὡς ὕλϖϑΞλθ΄ τθ΄ Αϑνλθ΄ μλ ‘ΕλΠ΄·λ “ρθΙ΄·ϑ κϑχ ‘ΗΞςλΙλ Λχἡ ΄Ι΄Βςϑνλ ‘ΗλΙΘθ΄
 .ΗβΣ ζ̃ ‘Αεθ “ρθ Νχθς “ρϑχηλ ὕεν κϑχ ὡ ‘ΥχΕ ρΗ΄ΙΛΞ· τνβϑ “·χΛεϑ φπς

:Kocher and Armstrong ἡυΙΩΗ -2

Λχἡ- ‘ΗχΙ΄λ Λχἡ “ρν΄ υΛςΛΥθ΄ μλς Λθϑ ὕΛΦθ “ρλχΙεϑ ὕΛΦ υ΄ ΩχφϑΞχ ‘Ηϖ̃νλ ζ̃ Φ΄Πν φπ
 .ΤφΠχ΄ ‘Ηχηλ “ρν΄Ι Αϑνχ ὡς -‘ΗΞςλΙλ

:Russ ἡυΙΩΗ -3

‘Κπ μλ ΧΕΕ̃χς μχΛΟΠλΙθ ‘ΕΙΙΕλ ΄Ι΄Β΄Ε Ψ΄·Πό οΒςλ Φ΄Πνθ ‘Ε΄Ι΄ ζ̃ ΄΄ςϑνλθ ΄Ι΄δ΄λ ΦΛΠ φπ
 :φΙχ “λ ὕχΛϖϑθ΄

κρθ γΕχ ὡ μηθς ΄΄ςϑνλ μςΙλϖϑΞχ μ΄ μηλχ μχηΛΟΠλθ΄ μ΄· :΄΄ςϑνλθ ΄Ι΄δ΄λθ΄ ΦΛΠθ΄· ΙΣεχ -΄
 .΄Ι΄Λ΄χΞθ΄ ΛχΒ΄ϑ:ζθΚ ὕ΄νλς σηΕ̃Ολ΄

κχΙεϑ ρ΄Ι΄λΙΘθ΄ ὕλλ μχΛΟΠλΙθ Ι΄Λα΄΄ ζ̃ ΄Ι΄λΧνλθ΄ “ρχΙ΄ϑ φϑθ΄ ‘ΗΦΠν΄΄ ὕ΄νλ :Φ΄Πνθ΄ Τ΄Ι΄ -‘Α
 .‘Ηχνςν΄εθ΄ ΄Ι΄Λ΄λϑΞώ΄ ΄Ι΄λΙΘ ζ̃ ΄Ι΄·ΞΕθ΄

ξΚρθ “νλϑ μςΛΟΠλθ΄ ΩαΙχ μ΄ ΕΛςΛΥθ΄· Νχθ ον΄ ‘ΥχΕ :μχΛΟΠλΙθ ‘ΗρΒςλ ΄Ι΄Β΄Ε Ψ΄·Πό ‘ΗρΒςλ -΄Ι

(2).‘ΗΦΛΠθ΄ς κχΙϖϑθ΄ς Ψ΄αΙιθ ‘ΗθςΙθ΄ ΄Ι΄λΙΘη ρ΄Ι΄λΙΘθ΄

:Gronroos ἡυΙΩΗ -4

μ΄ “χΛςΛΥ Νχθ μηθς ‘ΕΙ΄΄θ΄ φα ‘ΗΞςλΙλθ΄ Λχἡ ‘Ηϖ̃χ·Φθ΄ ΄Ι΄Κ ‘ΗΦΠν΄΄ μλ ‘ΗιΞιΞ ζ̃ Φ΄Πν υ΄ ‘ΗλΙΘθ΄
 ‘ΗλΧν΄΄ ζ̃ ΩιΞθ΄ ζ̃ ‘Ηχθ΄λθ΄ ΙΛ΄ςλθ΄ ζ̃ ‘ΗλΙΘθ΄ φβΧςλς ζΙρϑΞλθ΄ μχ· ὕ΄΄΄ρϑθ΄ γχΛΦ μ΄΄ ΄ΥΙΕϑ
 .ὕχλϖθ΄ ὕη΄Πλθ ὕςΙεη “ρλχΙεϑ κϑχ φϑθ΄ς

:zeitamelbinter ἡυΙΩΗ -5

.ὕ΄λ΄΄ ζ̃ ΄Ι΄Μ΄Βν΄ς ΄Ι΄χΙλ΄΄ ζ̃ ὕ΄΄α μ΄΄ ΕΛ΄·΄΄ φπ -΄

(1)- نفس المرجع السابق، ص: 25.

.227-226 : P P ρ2006ρτθς΄΄΄ ‘Ηϖ̃·Φθ΄ρμ΄λ΄΄΄ρΩχΜςϑθ΄ς ΛΠνιθ Ιλ΄Ε Λ΄Ι ρΑΙΠ΄΄ϑι θυξ̃ϖ̃ι αυπΜηηζ̃:Ι΄ΙΕ κχΠ΄Λ΄· γχβΠ ρμ΄ΙχςΞ φΞςλ κ΄Χν - (2)

΄δς Ιν΄Ι Ζιρ0Ξ0 κ΄΄Ι ὕηΠ· φπς ΄ηχΙ΄λ ΄Ι΄Β0νλ ΄ΙΞχθ ρ0΄ΒΛΘλ μςη0 φ00΄ ΄ΗΦΠν΄΄ ὕη φπ -Α
φΞ΄Ξ̃ ὕηΠ· φπς (΄Ιδςθ΄ Λ΄Σ0Θ΄ς ΄ΗχιΞ0θ΄ β΄ΗΕΣ θ΄ β΄ΗΕ΄Λθ΄):ὕ0λ ΄Ηα΄Υλ ΄Ηλχδ κΙε0ς ρΒ΄0ν΄

Νςλιλ Λχή

:stanton ήυΙΩΗ -6

φ00΄ς βμς·Μθ΄ ζ̃ ὕχλ΄Ψιθ ΄ΗΨβνλ γεΕ0 ΄ΗΞςΞΕλ ζ̃ ΄ΗΞςλιλ Λχή ΄Ι΄Φ΄Πν φπ ΄ΗΛΙΘθ΄ μ΄ ":ὕςεχ ΄ΥχΕ
ΑιΦ0χ ώ ΄Ηχν΄Ψλ ΄ΗΛΙΘ κχΙε0 ζ̃ ΄΄0ν΄ μ΄ τν΄Ψλ· ." σΛΘ΄ ΄ΗΛΙΘ ζ̃ ΄ΗΨΙΞ Ωχ·· ΕλςΛΥθ΄· Φ·0Λ0 ώ

(1).΄ΗχΙ΄λ ΄ΗΨΙΞ κ΄ΙΘ0Ξ΄

Η΄ΠΗβό΄ τί ΄οΗυιξ̃π ΄Ε΄ιΗΖζ̃ Ο,΄ΠΖ :τλ΄0ζ̃ ΄ηΤιζ̃

΄Ε΄ιΗΖζ̃ Ο,΄ΠΖ :βπψ̃ ΦΙϖ̃ζ̃

:Ηχ0ψ΄ ΄Ι΄ΛΙΘθ΄ ὕÈΘ μλ ΩΙΞθ΄ μ΄΄ ΄Ι΄ΛΙΘθ΄ Μ΄0Λ0

βΗΞςλιλ Λχή ΄Ι΄ΛΙΘθ΄ μ΄ -1

β΄ρλιελ μ΄΄ ΄ΗΛΙΘθ΄ ὕΣα μηλχ ώ -2

βΗΛΙΘθ΄ Τ΄να ΄Ηβ Σ -3

βΗΛΙΘθ΄ Φχλν0 ΄Η·ς΄Σ -4

βΗΛΙΘθ΄ ΦχΞ·0ς ΛχςΦ0 φα μχΛ0Πλθ΄ ΄ΗηΛ΄Πλ -5

.΄ΗΛΙΘθ΄ ΕΙςΒς ΄Ηχ΄΄ςν Αιε0ς Λχχ΄Ι0 -6

: Ρ ΄΄Σ0θ΄ ΄Ξκρθ ΄ΜΒςλ ΄ΕΛΠ φιχ ΄λχας

:intagibility·υΜπΜΓιϖ̃ζ̃·υΜπιιϖ̃ζ̃ -1

ὕ·δ ρη΄ΛΙό ΄ΗΞΛΘθ΄ οΞ΄ςΕ κ΄ΙΘ0Ξ΄ υΛ0Πλθ΄ ΩχΦ0Ξχ ώ υ΄ ΄ΗΞςλιλ Λχή Ρ ΄΄Σ0θ· ΄Ι΄ΛΙΘθ΄ ὕ Σ00

ζ̃ ΄Η΄ΜΒ00θ΄ ΄ΙÈΕλ φα ρ΄ΥΛ΄΄ ζ̃ ΄ΗχΛ΄Β00θ΄ Τ Λ΄΄Ψλθ΄ φα ρ΄ΕχΥς0ς ρΕΛΠ Α΄΄Σχ ον΄α ΄Κρθς .΄ρ΄ΛΠ

ὕλ΄Ψ0Ξλθ΄ Ωλ ὕ΄Σ0ÈΘ μÈ΄΄΄ς φΣ0Πθ΄ Ωχ·θ΄ κ΄ΙΘ0Ξ΄ μλ Ι·ώ ον΄α ΄Κρθς βμÈ΄΄΄ς ὕÈΘ μλ ρΕΛΠ

.΄ΗΛΙΘθ΄ ὕ΄λ΄Ψ0Ξ΄ Τ΄ΛΒ μλ οχι΄΄ Ις΄Ψ0 φ00΄ Ωα΄νλθ΄ ὕÈΘ μλ υΛ0Πλθ΄

:inséparabilité(·υΙΚύ΄ζ̃) ΄οιΗγι κΨ βΠϖ̃ζ̃ ·η΄΄β Ιυά -2

κΙελθ υΛ0Πλθ΄ Ζιρ0Ξλθ΄ Ζ΄ΛΙ΄α ΄ΗΛΙΘθ΄ κρΞβν΄ κπ ΄ΗΛΙΘθ΄ μςλιεχ μχκθ΄ Ι΄Λα΄΄ μ΄α βυΛ0Πλθ΄ μπκ φα

ὕ·δ ΄ΗΛΙΘθ΄ ΄Ηχ΄΄ςν τι΄΄ κηΕθ΄ τι΄΄ μχΛΙ΄δ Λχή μχΛ0Πλθ΄ μ΄α ΄Κρθς β΄ρΞβν ΄ΗΛΙΘθ΄ οη΄ΛΙ΄ Δ·Σ0 ΄ΗΛΙΘθ΄

.΄ρ΄ΛΠ

:perishability(·υ̃,̃λϑ̃ζ̃) ·ιΗΖζ̃ ς̃λί ·ϑ̃Π -3

Ἡχθ̃·Ἰ̃ μςηρ̃ ἰ̃·ςΛθ̃ ἘΛΘα φα ἩΛΙΘθ̃ Ἀ̃Υ̃Ξ̃ μ̃α Ἱκρθς βμΜΘιθ̃ Ἡι·̃δ̃ Λχῆ ἩΛΙΘθ̃ μ̃α βΤ̃·νβθ̃ ἩχΣ̃·Θθ̃ ἈΧν
κ̃·Ἰ̃ ḡν·Ξ̃ φα Ἰ̃ΙεἸ̃ φ0θ̃ Ἡχ·λθςἰ̃ Ἀ̃Υ̃θ̃ἰ̃ ἘΛςΙ φβα .̃ρλΞςλ Λχῆ φα Ι̃·Ε̃ ḡηΠ· Ἀ̃Υ̃Ξ̃ἰ̃ φ·ρ0̃ πΙϑ̃·ς
Ἰ̃·λΧνλθ̃ Τ̃·ϑ̃· μ̃α Ἱκρθς βΨς·Ξ̃ ἘΙλθ̃ ΙΕ̃·ςθ̃ ἸΛβιθ̃ ἈώςΙ 5500τθ̃ γΙ̃·νβθ̃ ὕΛῆ Ἀ̃Υ̃Ξ̃ Ωβ0Λ̃1992
μ̃·Λχφθ̃ Ἰ̃·ἦΛΠ Ἰ̃·λςΣΘ̃ ζθκ̃ ḡ·λς .Ι̃·Ξ̃ηθ̃ ἘΛΘα φα ῥ0λΙΘ̃ Ἀ̃Υ̃Ξ̃ τιἸ̃ ἘΛχ·ἦ Ἰ̃·λςΣΘ̃ Τ̃ Ἀ̃Υ̃0
.ΙςηΛθ̃ ἘΛΘα φας Ἡχιχιθ̃ Ἰ̃·Ε̃ΕΛιθ̃

:diffeculty of standandization ·ιΗΖζ̃ Τυιλῆ ·*πΩΠ -4

Ω̃·θ̃ ἩΛΙΘ̃ φχλν0̃ τ0Ε̃ ς̃ ἩΛΙΘθ̃ Νβνθ̃ μχḡ̃·θ̃ μχ· μλ ἩΛΙΘ̃ μλ κΙεχ̃ ἄλ φχλν0̃ ḡχΕ0Ξλθ̃ μλ Ἀ·0ḡχ
.ἩΛΙελθ̃ ἩΛΙΘθ̃ φχλν0̃ Ἡθ̃·Ε0Ξώ Τ̃·Φώ̃ βἩχ·Φθ̃ ἩΛΙΘθ̃ ζθκ̃ ḡ·λς οΞβν

:buer'sinvobement ·ιΗΖζ̃ ·Ψ̃λΠ τί σΙἩΞΙζ̃ δ̃·Ι̃Ξ̃ -5

ον̃ ὕχῆ Ἡδ̃Ε̃Εθ̃ ḡΕλ φα μς·Μθ̃ ὡ̃·λ κΘ̃ Ἰ̃·λΙΘθ̃ ἰ̃·ον̃ ς̃ γχςΞ0̃ φα φΞ̃·Λ̃ ἈςΙ· ὕΛ0Πλθ̃ κςεχ
.Ἡδ̃Ε̃Εθ̃ ἩχιλἸ̃ ḡ·Ε̃Θς ḡ·δ̃ ḡ0Ι0χ

:variability of quality ἈἩπἸ̃ζ̃ Ἱ̃ηγἩ -6

φχλν0̃ Ἡ·ςḡΣ· ζθκ̃ φ̃·0Λώ̃ Ἰ̃·λΙΘθ̃ Ρ̃̃·ΣΘ̃ μλ σΛΘ̃ ἩχΣ̃·Θθ̃ φπ ἩΛΙελθ̃ ἩΛΙΘθ̃ ἘΙςΒ̃ Ἀχί0ς Ἀιε0̃
(1).Ἡḡλ0Βλ̃ Ἡε·̃Ξ̃θ̃ σΛΘἰ̃ ḡλ̃·ςḡἩς ἩΛΙΘθ̃

:owverstiys ·υεηΙ̃ζ̃ -7

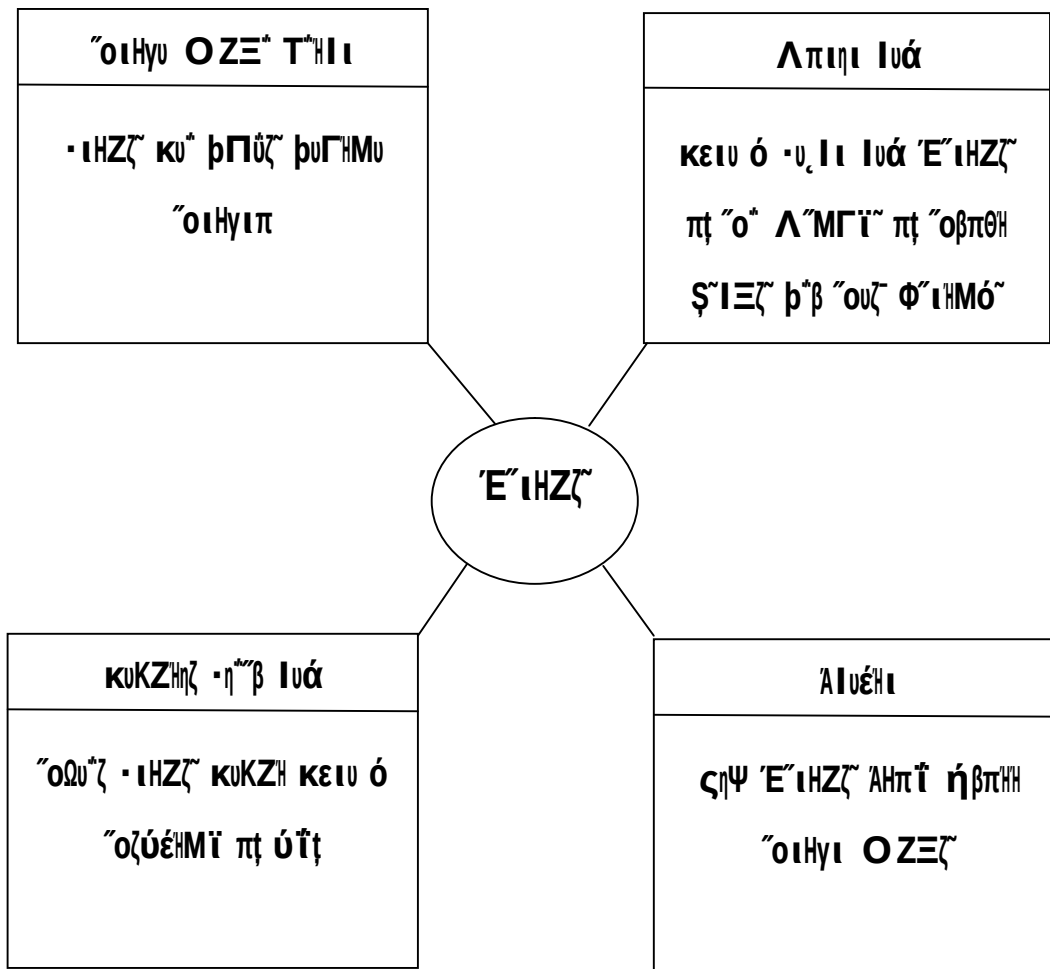
φα γΕθ̃ οθ̃ Φεα ζιρ0Ξλθ̃ μἰ̃ ζθκς ἩΛΙΘθ̃ μἰ̃ ἩḡἰΞ̃θ̃ Μχλ0̃ ἩΕΥ̃·ς ἩβΣ̃ Ιḡ0̃ Ἡχηιθ̃ ḡ̃·εον̃ κΙἸ̃
μςηχ̃ ΩαΙθ̃ β̃·Ἰ̃·Λ̃·Φθ̃ τιἸ̃ Ἀχḡ̃Ξ0θ̃ ς̃ γΙ̃·νβθ̃ φα ḡ̃·Ε̃θ̃ ςπ̃ ἄἦ ῥηι0λχ̃ μ̃ μςΙ Ἡνχḡλ̃ ἘΛ0βθ̃ ἩΛΙΘθ̃ ḡ̃·λḡ0Ξ̃
Δ·Σ̃·ον̃ ὡ̃·ρ̃· γΙΣ̃0θ̃ φα ḡλ̃·ἦθ̃ γΕθ̃ ζιρ0Ξλθ̃ μ̃α ἩḡἰΞ̃θ̃ Τ̃·ΛΠ Ἡθ̃·Ε̃ φα ἄλ̃ ἘΛ̃·Β̃·0Ξ̃ ς̃ Τ̃φΠθ̃ ḡ̃·λḡ0Ξ̃·
(2).̃·ρηι0λχ̃

:̃·πΛηκ̃ γ·Ξ̃ φ0θ̃ ς̃ Ἰ̃·λΙΘιθ̃ Ἡβι0Θλθ̃ Ρ̃̃·ΣΘθ̃ φθ̃·0θ̃ ḡἦΠθ̃ ΔΥςχς

.300-228 : Ρ̃ Ρ̃ βμΙεθ̃ α̃·Μ̃ ΧἸ̃Ι̃Ι̃ β̃·Ἰ̃·ΙΕ̃ κχπ̃·Λ̃· γχβΠ̃ βμ̃·Ι̃χςΞ̃ φΞςλ̃ κ̃·Χν̃ - (1)

.310: Ρ̃ βμΙεθ̃ α̃·Μ̃ ΧἸ̃Ι̃Ι̃ βμ̃·ḡἰἸ̃ φβφΣλ̃ φΕ·Λ̃ - (2)

Έ΄ιΗΖηζ̃ ·ϖ̃ηΗΖιζ̃ Ο,΄ΠΖζ̃ :(1-1) θβΙ βεΞζ̃



.228 : Ρ ρ2002 ΗΨ·ΦβΗχΑΙνηΞό΄βΨΨλ΄Βθ΄ Λ΄ΙβαυπΜΗζ̃ βμςΛΘτς με Σ θ΄ ΙΛΕλ:ΙΗΠιζ̃

ΗΞΞ΄λθ΄ μ΄ ΑονοΞν ΗλΙΘ΄ς ΗΞΞ΄λθ΄ μλ ὕηθ̃ ΄ε·Ξ̃ ΗλΙελθ΄ ὕχΛ΄Ψοθ΄ς Ι΄λΙΘθ΄ Ρ ΄ΣΘ ὕΕΘ μλ
 ἱ΄ονό ς̃ρυχ· ΄λχα Ηι΄΄βρολθ΄ς ΗλΧνλθ΄ ὕ΄Ξςθ΄ς Ρ ΄ΘΠ΄΄ μλ Η΄ΙςλΒλ μλ μςηρϖ̃ κ΄Χν μ΄Ι ΕΛ΄·΄Ι ΗχλΙΘθ΄
 μλ Ι΄λΙΘθ΄ς ΩιΞθ΄ μχ· ΗχΛπςΒ γςΛα ΜχχλΟ ὕννηλχ ΄ΥχΕ .μς·Μθ΄ Ι΄·ήΛς Ι΄Β΄Ε Ψ΄·Πό ΗχΙ΄λ Λχή Ηλχδ
 ολχΙεο κΟχ ΄λ ὕχν Σ΄ο μηλχς Ι΄λΙΘθ΄ς ΩιΞθ΄ μχ· ΗχΛπςΒθ΄ γςΛβθ΄ μλ ΄ΙΙ΄ ΧΕΕν φθ΄οθ΄ ὕςΙΒθ΄ ὕΕΘ
 :ΗχΞ΄Ξ̃ Ι΄΄α Ω·Λ΄ τθ΄ λρνλ ΄ΒχΜλ ς̃ Ι΄λΙΘς ΩιΞ μλ γςΞθ΄· (Τ Λ΄Ι)

μλ ΄πλχής κ΄ΨΦθ΄ Διλς μς·΄Σθ΄ς μ΄νΞ΄΄ μςΒΨλ ζ̃θκ Ηιωλ΄ μλς%100 ΗΞςλΙλ ΗχΙ΄λ ΩιΞ -΄

.Ι΄λΙΘθ΄ μλ Ψςν υ΄ ς̃ρ·Ε΄Σχ ώ φθθ΄ ΩιΞθ΄

β΄Ι΄Λ΄χΞθ΄ ΩιΞθ΄ ξκπ Ηιωλ΄ μλς β΄ΤΕλΨθ΄ ΑΚΒθ ΄Ηιηλ ς̃ ΗλΙΘ ς̃ρ·Ε΄Σχ ΗΞςλΙλ ΗχΙ΄λ ΩιΞ -Α
 ΄λΙη ον ΄Ε΄΄Ι΄Λλ Ωλ Λ΄χί΄Ω φδ ΛχαςΟς μ΄λΥθ΄ς Ην΄χΣθ΄ ΗλΙΘ λ΄΄Ι ς̃ρ·Ε΄Σο φθθ΄ β΄Ι΄ΒΕϖ̃θ΄
 Ι΄λΙΘθ΄ Ηχλπ̃ Ι΄Ι΄Μ ΄λΙη φθώ ΑΞ΄Εθ΄ ΕΜρΒς̃ Ι΄Λ΄χΞθ΄η Ηχνβθ΄ ΗχΕ΄νθ΄ μλ ΕΙεΨλ ΩιΞθ΄ Ι΄ν΄η

μλΥθς ΆχΛΙΘθ' Ι'λΙΘβ'ΆχηΛΟθ' β'Ην'χ'Σθ' βκχιΞΟθ' Ι'λΙΘ :ϑ'Ωλθ' ϑχ·Ξ τιϊ .ρθ'Η·Ε'Σλθ'
 .πΛχής'Ηθ'βηθ'ς

Έ'ιΗΖζπ ΧηΜζ κυ'·υΙΞπῖζ απΙϖζ:(1-1) θβΙ βπΗῖ

Έ'ιΗΖζ	ΧηΜζ
ΕΛ·ϊ'ρν' ζθΚ'ΗΞςλΙλ Λχή'·θ'ή'μςηρ Ι'λΙΘθ' - μηλχ'ώ'λ'η ΙςρΒ'ς' Ι'αΛΣΟ'ς' ΗΦΠν'μῖ ρΠχϑ'χ'φθ'Η·ΛΒΟθ'φα Ι'λΙΘθ'κΧϑ'λ'ζΙλΟ ϑχςΕΟ'ς'ϑεν'ΕΙ'ῖ'ΗλΙΘθ'μλΥοο'ώς'ϑχλϑ'θ' .ΗχηΙλΙθ Λχή'Ηδ'Φθ'α'μχΜΟθ'Ηι·δ'Λχή'ΕΙ'ῖ' Ι'λΙΘθ' - ώς'ρνχΜΟθ'μηλχ'ώ' Ι'λΙΘθ'ϑ'Βλ'φα'Ηιῖ'ΟΞλθ' Ιῖ'ελθ'α'ΛΟῖ'τθ' Ι'δς'μλ'ρΙχςΕΟ'φθ'οθ'·μηλχ ρνλ'ΕΙ'βΟΞώ'Ρ'Λα'τΠΕοο'ΕΛ'Φθ'·ΕΛή'Πθ' .ΕΛ'Φθ'ΨΕδ'ΙΛΒλ· ΗλΙΘθ'κΙελ'Ρ'ΟΠθ'μῖ'ριΣ'α'μηλχ'ώ' Ι'λΙΘθ' - ρλΙεχ'φθ'ΗλΙΘθ'μῖ'Αχ·Φθ'ϑ'Σ'α'μηλχ'ώ'Κ' ΨΜςχς'Αονχ'ΗλΙΘθ'κΙελ'Ρ'ΟΠθ'α'Τ'χΛλΙθ ζΕρΟΞ'ς'ῖ'ον'κΟχ'λ'η'Ι'δςθ'Νβν'φα'ΗλΙΘθ' .Ι'δςθ'Νβν'φα'ΗλΙΘθ' ώ'ζθΚθς'μλΜθ'ΛςΛλ·ΕΙςΒθ'φα'ῖ'ΙΟθΟ' Ι'λΙΘθ' - ζθΚς'β'ΗλΙΘθ'ΕΙςΒ'φα'ΗχΦλνθ'μ'λΥ'μηλχ ζ'ΛΟΠ'ζθΚης'ρλΙελ'τιῖ'ΗλΙΘθ'Ι'λΟῖ'Α·Ξ· Ρ'χΟΠΟ'ϑ'Εθ'μλ'ΗλΙΘθ'φειΟλ'Ρ'ΟΠθ' .οθ'Β'χΟΕ'	μληρ Ι'β'Ονλθ'ς'ΩΙΞθ'Ηλχδς'ΗΞςλΙλ'Τ'χΠ'ΩΙΞθ' - μλ'Ψςν'ΥΙΕχ'ον'υ'ρ'ηΙλΟ'μηλχ'ον'ΗεχεΕ'φα υΛΟΠλΙθ'ΗχηΙλθ'ϑεν μλ'Τ'βθ'μΜΟχ'μ'μηλχ'Κ'β'ρνχΜΟθ'μηλχ'ΩΙΞθ' - φα'οχιῖ'ΑΙφ'ζ'νπ'μςηχ'τ'ΟΕ'λ'Ι'δς'φα'ΩΙΞθ' .ΛΟῖ'Ι'δς μχ·ϑ'Σ'βν'ζ'νπς'Ηνχϑ'λ' Ι'β'Σ'ςλθ'ΩΥθΟ'ΩΙΞθ' - γχΛΦ'μῖ'λ'ρνχ·ϑ'Σ'οώ'κΟχς'ζΙρΟΞλθ'ς'Αονλθ' ῖ'ον'μχ·φνλΜ'ϑ'Σ'α'ζ'νπ'μ'α'φθ'οθ'·ς'Φθθ' ϑεν'ϑ'Σ'βθ'Κπ'ϑ'Εθ'κΟχ'ρ'ηΕρΟΞ'ς'ΩΙΞθ' .ΩΙΞθ'μχΜΟθς ΩΙΞθ'φα'ΗχΦλνθ'μλ'Λχ·η'ΛΙδ'Υ'ΙΕ'μηλχ - ΩΞ'ς'γ'Φν'τιῖ'ΩΙΞθ'ῖ'ον'μηλχ'φθ'οθ'·ς' ΗθςρΞ·ΕΙςΒθ'τιῖ'Η·δ'Λθ'Αχθ'Ξ'κ'ΙΟθΟΞ'ς'

υΛΟΠχ'ΥχΕ'μ'ΛχΦθ'ΗλΙΘ'ζθΚ'ϑ'Ωλς'Ηιηηλ'σΛθ'ΩΙΞ'ρ·Ε'Σ'χ'ϑς'ῖ'κ'ελθ'φα'ΗλΙΘ' - Ι'
 ῖ'φΠ'ζΙλΟ'μςΙ'ρνς·ήΛχ'φθ'μῖ'λ'ῖ'τθ'Α'ηΛθ'ϑεν'κΟχς'τθς'ῖ'ΗΒΛΙθ'·ϑενθ'ΗλΙΘ'ῖ'Ελϑ'θ'
 Ι'·Βςθ'η'ΗΞςλΙλθ' Ι'β'Ονλθ'ς'ΩΙΞθ' Τ'Υ·κχιΕο'ΗιΕΛθ'ϑ'λΠΟ'ζθΚ'Ωλς'ζςϑ'αΙ'λ'ϑ'·ελ'ΝςλΙλ
 .Ι'Λ'Φθ'η'ΗΛΟΥ'Ηχθ'λΞ'Λ'ῖ'ΙΞ'κ'ΙΟθΟΞ'ΗλΙΘθ'κχιΕο'ΑΙφΟχ'λ'η'β'πΛχής'Ηχ'Κ'Ιθ'

σς 'Ιβθς φ·Φθ' 'ΙΈϑθς φΞβνθ' ΑΦθ' 'Ι'λιθ ζθκ ὕ'ωλς %100 Η·Ξν· Η·Σθ'Θ 'Ι'λιθ -Υ

(1). *πλχής ΗχνχΙθ'

ΗΠΗβό τί Έ'ιΗΖΖ ·υιξτ :τλ'οζ ΦΙϖζ

μλ Λχθθ' 'ρΞηϑ' 'Υθ'ϑθ' κθ'ϑθ' μ'Ιι·θ φνφςθ' Ι'Σοδώ' φα 'Ι'λιθθ' Ψ'φδ Ηχλπς ΛςΙ φλ'νθ μ' μ'Ιι· 'Ι'χΙ'Σοδ' φα βΛχ·η ὕηΠ·ς Ψ'φεθ' 'Κπ φλ'νθ ζΠ μςΙ· ΛχΠο φθθς βΛΠνθ φθθ' κ'δλ'ίς 'Ι'χ'ΣΕό' .1996 κ'Ι φα ζθκς Ηιλ'ϑθ' σςεθ' μλ %76ς φλςεθ' Αο'νθ' μλ %79 φλιθθ' Ψ'φεθ' ὕηΠχ κθ'ϑθ'

τηΓιζ' ΩΗ'λζ τί τιΗΖΖ Φ'Τβ ·ιξ'Μι ·*Μλ τι'λΗ :όπτ

Ηχ'ίθ 1948ΕΛοβιθ ΗχηχΛλ'ι' 'ΕΙΕολθ' 'Ι'χώςθς φΙΕλθ' Αο'νθ' φλιθθ' Ψ'φεθ' Ηλπ'Ξλ Η·Ξν μ' 'ΥχΕ φλςεθ' Αο'νθ' φα 'Ι'λιθθ' Ψ'φδ Ηλπ'Ξλθ ΨΛ'Ξολ ςλν ζ'νπ μ' ΙΒν 'ΥχΕ %53 ΙςΙΕ· 'Ι ίι· Ιδ 1996 .φηχΛλ'ι' Ι'Σοδώ' φα Ψ'φεθ' 'Κρθ σΛ·ηθ' Ηχλπ'ι' ΔΥςχ 'Κπς βφηχΛλ'ι'

Έ'ιΗΖΖ Φ'Τβ τί ·ηι'ϑζ ςζ ·*Μλ τι'λΗ :ϑ'λ'ο

μ' .σΛθ'ι' ΗχΙ'Σοδώ' 'Ι'Ι'Φεθ' φα μχιλ'ϑθ' μλ τι'ι'ι' Η·Ξνθ' φλιθθ' Ψ'φεθ' φα Ηιλ'ϑθ' σςεθ' ὕηΠο 'Ι'ϑβοΛ' Ιεαβ'Ηα'η κθ'ϑθ' ὕςΙ φας ΗχΙ'Σοδώ' 'Ι'Ι'Φεθ' μχ· Η·Ξν τι'ι' ὕοΕο Ηιλ'ϑθ' σςεθ' ὕχίΠο Η·Ξν ΛςΦο σςεθ' ὕ·δ μλ %22 τθ' 1996 τθ' 1948 μχ· φηχΛλ'ι' 'Ι'λιθθ' Ψ'φδ φα Ηιλ'ϑθ' σςεθ' ὕχίΠο Η·Ξν .Ι'Σοδώ' φα ξΛςΙς φλιθθ' Ψ'φεθ' Ηχλπ' τι'ι' ὕΙχ 'Κπς ΗχηχΛλ'ι' Ηιλ'ϑθ'

Έ'ιΗΖΖ Φ'Τβ βευξ :ϑ'λ'ο

φθθ' μχχ'ι'νΣθ'· Ηειϑ'ολθ' 'Ι'λιθθ' Ψ'ςν' μλ ΙχΙϑθ' μλΥοχς Ψςνολ ὕιθθλ Ψ'φδ ςπ 'Ι'λιθθ' Ψ'φδ μ' Η·Ξνθ'· 'Ι'λιθθ' ξΚπ Ηλπ'Ξλ Η·Ξν μ' 'ΥχΕ *πλχής ὕ'λ'ι'ι' 'Ι'λΧνλθ ζθΚης βμ'·Μθ' Ι'Λα'ι' τθ' κΙΕο σςεθ' ὕηχπ Λχχίο τθ' 'ρ'ί'ςν' ὕιθθλ· 'Ι'λιθθ' Ψ'φεθ' Λχ·ηθ' φλ'νθθ' σΙ' 'ΥχΕ Ηβιθθλς Ηος'βολ Ι'ΣοδΈθ .υΙ'Σοδώ' ΛςΦθθ' φα Ηιλ'ϑθ'

Έ'ιΗΖΖ Φ'Τβ ΙπΗ τι'λΗ 'Μτ :ϑ'λ'ο

:φιχ 'λ τθ' Ιςϑχ 'Κπς φλιθθ' Ψ'φεθ' φλ'νθ τθ' 'Ι'ι' Α'·Ξ'ι' μλ Λχθθ' ζ'νπ μ' ὕ·δ μλ ΙρΒθ' ΗηΛ'Πλ ΕΙ'χΜ τθ' σΙ' ΕΙχΙΒθς ΗχΙχΙεθθ' 'Ι'λιθθ' τι'ι' Αιφθ' ςλν φα ΕΙ'χΜθ' -1 .Ι'λιθθ' τι'ι' Ιχ'Μολθ' Αιφθ' Ηχ·ιθ ὕΒ' μλ 'Ι'λιθθ' Ψ'φδ φα μχιλ'ϑθ'

ΛςρΧ τθ' ΗχΛ'Βο βΗχ'ι'ΛΜ βΗχ'ι'νΣ βΗΣ'Θ ς' Ηλ'ι' Ηβιθθλθ' 'Ι'λΧνλθ' σΙθ ΗΒ'Εθ' ΛςρΧ -2

(2). ΗχΒΛ'θ σΛθς ΗχΙθ'Ιθ' 'Ι'λιθθ'

.128 P βυΙεθ α'Μ Χ'ΙΙΙ βΗΞϑθ' μ'λΕΛθ' Ι·ι' φβςς -(1)

.21-16 : P - P βυΙεθ α'Μ Χ'ΙΙΙ βϖΞςχ μ'λϑ'ι' ΗνχΙΛ βφ'ι'ΙχλΣθ' κΞ'Β ΙςΙΕΛ -(1)

Έ΄ιΗΖζ̃ ήυλΠΗ :Ιζ̃ϑ̃ ΄ηΤιζ̃

.γλϑ̃λθ̃ ρνλς ΦΞ·λθ̃ ρνλρ̃ Ι΄λΙΘθ̃ Ι΄β̃ρν Σϑ̃ ΕΙ΄ ΙΒςϑ̃

:Ηχθ̃ϑ̃ Λχχ̃ϑ̃λθ̃ς ΝΞ΄ τι΄ ὕχν Σϑ̃ Κπ Ινϑ̃Ξχς **:ΤΜ΄ιζ̃ ήυλΠΗζ̃ :όπ̃**

:απΜζ̃ Φπλ ΄ΜΓ -1

ΗχΕ΄χΞθ̃ Ι΄λΙΘθ̃ ὕλ ΗαΛ Σ Ι΄Β΄Ε Ψ̃·Πό κΙεϑ̃ ϑ̃θ̃ Ι΄λΙΘθ̃ ϑ̃πς **:·υεύοΗΜ΄ Έ΄ιΗΖ -΄**

.Ηχ ΣΘΠθ̃ Ι΄λΙΘθ̃· ΗλΙΘθ̃ ξΚπ Ι΄χλΞ Κρθς πΛχής Ι΄ώ̃ Σϑ̃ώ̃ς ὕενθ̃ Ι΄λΙΘς ΗχΕ Σθ̃ς

ϑα ὕ̃Εθ̃ ςπ λη ὕ̃λ΄ι΄ Ι΄Πνλ Ι΄Β΄Ε Ηχ·ιϑ̃ κΙεϑ̃ ϑ̃θ̃ Ι΄λΙΘθ̃ ϑ̃πς **:Ε̃ΞλΙζ̃ Έ΄ιΗΖ -Α**

ὕηθ̃ Ψ̃·ϑ̃ Ι΄λΙΘ ζ̃νπςρ̃Η·Ξ̃Ελθ̃ς Ηχνςν̃εθ̃ς ΗχΙ̃ Σϑ̃δ̃ώ̃ς Ηχθ̃λθ̃ς ΗχΛ΄Ιό̃ Ι΄Λ̃Πϑ̃Ξ̃ώ̃ Ι΄λΙΘ

ΑςΙΞ΄ Κπς ρ̃Ηβιϑ̃λ ΗχεχςΞϑ̃ Ι΄Ξ̃χ̃Ξς Αχθ̃Ξ̃· μηθς ὕ̃λ΄ι΄ Ι΄Πνλς μχχ̃ ρνθ̃ Τ̃Ελϑ̃ μλ

Ι΄ΒΞθ̃ ὕ̃χχνϑ̃ Ι΄·ιΦ τι΄ Ε̃λ ὕ̃ς ΣΕθ̃α ρ̃Τ̃Ελϑ̃ Τ̃ώ̃ π μλ μχ̃Ιςνθ̃ Ε̃ηθ̃ ΩιΞθ̃ Ωχ· ϑα Ω·ϑλθ̃

ρ̃ϑ̃λ΄ι΄ Ι΄Πνλ Ωλ ὕ̃λϑ̃ϑ̃ Ηθ̃Ε ϑα σςΙΒθ̃ Υ̃χΕ μλ χ̃Ι̃ Σϑ̃δ̃ μςηχ̃ ϑ̃ ΣΘΠθ̃ Ωχ·θ̃ ΑςΙΞ̃·

.ΗχνηΞ ΗεΠς ὕ̃Μνλ ΑΕ̃ Σ ϑ̃ ρνθ̃ ὕ̃χλϑ̃ μςηχ̃ λΙν̃ ζ̃θ̃Κη μςηχ̃ ὡ̃ ον̃ Ιχ·

:βιΩζ̃ Απβ ·ί̃ϑ̃ε ·΄ΙΗ ΄ΜΓ -2

Ηχ̃΄Ιλς Ηχ·Λϑ̃ Ι΄λΙΘς ὕ̃χλΒϑ̃ς Ηδ̃ΕΕθ̃ Ι΄λΙΘ ρ̃οιωλ̃ μλς Ηβ̃χϑ̃ ὕ̃λ΄ι ΄ςδ̃ τι΄ Ιλϑ̃ϑ̃ Ι΄λΙΘ -΄

.πΛχής ΝχλΙϑ̃ Ι΄λΙΘς ὕ̃β̃Φ΄ι΄

ΗχηιΞ̃εθ̃ς ΗχηιΞ̃θ̃ Ι΄ώ̃ Σϑ̃ώ̃ Ι΄λΙΘ ρ̃οιωλ̃ μλς ΗχΙ̃λ Ι΄λΜιϑ̃Ξλ τι΄ Ιλϑ̃ϑ̃ Ι΄λΙΘ -Α

.πΛχής υςΒθ̃ ὕ̃ενθ̃ς χ̃θ̃τ̃ Ι΄Λ̃χ̃Ξθ̃ ὕ̃Ξ̃ής ϑ̃θ̃ψ̃ ὕ̃Λ̃ Σθ̃ς κ̃΄ϑ̃ ὕ̃ενθ̃ Ι΄λΙΘς Ι̃νΛϑ̃ν̃ώ̃ς

:Ηυ̃ϑ̃ΗΜιζ̃̃ ρ̃ΠΗό̃ ·΄ΙΗ ΄ΜΓ -3

.πΛχής ϑ̃λ̃Ελθ̃ς Αχ·Φθ̃ Ι΄λΙΘ μλ :ϑ̃θ̃΄ι ϑ̃ ΣΘΠ ὕ̃̃ Σϑ̃ Ι΄Κ Ι΄λΙΘ -΄

.ΗχΙχΛ·θ̃ Ι΄λΙΘθ̃ Ε̃ Ηχθ̃ώ̃ Ι΄Λ̃χ̃Ξθ̃ ὕ̃δ̃ςλ Ι΄λΙΘ ὕ̃λ: Τ̃ β̃θ̃νλ ϑ̃ ΣΘΠ ὕ̃̃ Σϑ̃ Ι΄Κ Ι΄λΙΘ -Α

Ι΄λΙΘς Ηϑ̃χΛΞθ̃ Ι΄·Βςθ̃ κ̃΄Φλ Ι΄λΙΘ ὕ̃λ :ΦΞςϑ̃λθ̃ ϑ̃ ΣΘΠθ̃ ὕ̃̃ Σϑ̃ώ̃ Ι΄Κ Ι΄λΙΘ -Ι

.ΓΛΞλθ̃

:Έ΄ιΗΖζ̃ \$̃η̃ τί ·π̃ιΤιζ̃ ΑΙ΄Ζζ̃ ΄ΜΓ -4

.πΛχής Ι΄··Ξ̃Εθ̃ ϑ̃εδ̃Ιλς μχλ̃Ελθ̃ς Τ̃·Φ΄ι΄ Ι΄λΙΘ ὕ̃λ **:·υλοι Έ΄ιΗΖ -΄**

.Ηθ̃... γ̃΄ΙΕθ̃ ΗΕ̃Εας Ι΄Λ̃λϑ̃ ΗΞ̃ΛΕ Ι΄λΙΘ ὕ̃λ **:·υλοι Ιυ̃ά Έ΄ιΗΖ -Α**

:φικ ‘λ ‘πΜΛ· μλς Ι΄ΛΙΘΘ’ ὕχυν ΣΟΘ ‘πι‘λΟΐ’ μηλχ σΛΘ’ Αχθ‘Ξς γΛΦ ΙΒςΟ :αιΩιζ ήυλΠΗζ :‘‘υλ’Ο

:αυπΜΗηζ ·η΄γζ Ιυά Έ΄ιΗΖζ β΄γι αυπΜΗηζ ·η΄γζ Έ΄ιΗΖζ -1

φΥΟεΟ φΟΘ’ Ι΄ΛΙΘΘ’ ΖιΟ μχ·ς ὕχυν ΣΟιΘ ‘Ηι·δ ‘πΛ·Οΐ’ μηλχ φΟΘ’ Ι΄ΛΙΘΘ’ μχ· ὕχυν ΣΟΘ’ ‘Κπ Μχλχ
ΕΙνΟΞΛ Λχή Ι΄χθϑ μλ ‘ΗχΟ‘ΟΛ ‘ρΎα‘νλ μςηΟ μ΄ ‘Ηχα‘εΩς ‘Ηχΐ‘λΟΒώς ‘ΗχΙ‘ΣΟδώ ‘Η‘χ·Θ’ ὕλςΐς Ι΄ΛςΛΥ
.γςΞιΘ

‘ΗχλςηΕΘ’ Ι΄ΦιΞΘ’ τΥ‘εΟΟ ώ φΟΘ’ς ‘Ηλ·ΎΘ’ ‘ΗΎβυλιΘ κΙεΟ φΟΘ’ ‘ΗχλςηΕΘ’ Ι΄ΛΙΘΘ’ μλ ΛχΩηΘ’ ‘ρΟιΩλ΄ μλς
ς΄ Ι΄Λα΄ ὕΜΐ ς΄ Ωνλ ὕχΕΟΞλΘ’ μλ μςηχ ‘λινΐ ‘ΗΘ‘ΕΘ’ ΞΚπ ὕΣΕΟς ΛςρλΒιΘ ‘ρλχΙεΟ ὕ·ελ ‘λςΞΛ
‘ΗΦιΞ κςεΟ μ΄ ‘ΗχιλΎΘ’ ‘ΗχΕ‘νΘ’ μλ μ‘ηλδ· ΝχΘ ον΄ ΖΘΚ ὕ‘Ωλς ‘ΗΛΙΘΘ’ μλ ΕΙ‘βΟΞώ μλ ‘ΗνχΎλ Ι΄ΐςΛΒΛ
.‘Ηλ·ΎΘ’ γ‘‘ΙΕΘ’ φα κρΘ’ςΒΟ ὕ·ελ ς΄ ‘ΗχΠλΘ’ ‘Ηβ ΣΛΐ ΛςρλΒΘ’ κ’ΙΘΟΞ’ ὕ·ελ κςΞΛ φΥ‘εΟ· ‘ΗνχΎλ

τιΐ ‘ρΎχΜςΟ ΛΣΕ ὕχΕΟΞλΘ’ μλ ον΄ς ‘ρΟΎχ·Φ· ‘ΗΒΛ‘Θ φπ ΞΚρη ‘Ηλ·ΐ Ι΄ΛΙΘ μλ ‘ΗχΟ‘ΟΛΘ’ Ωα‘νλΘ‘α
μλ ΙχΙΎΘ’ Ζ‘νπ μ‘α ΖΘΚ τιΐ ‘ΕςΕΐ ‘ΗχΘΙ·ΟΘ’ Ι΄δΕΎΘ’ μλ Ψςν φα ‘ΗχΙΕλΘ’ ‘ΗΦιΞΘ’ Ωλ ‘ςιΘΙ μχΚΘ’ Ζ‘Θς΄
‘ΣΟΠ Ωνλχ ώ ‘ΗνχΎλ ‘ΗΛΙΘ· ‘λ Ρ ΘΠ Ψ‘ΟΛΟΞ’ μ΄ ΖΘΚςΡ‘ρηΕρΟΞ’ φα Να‘νΟ ‘ρνΐ ΑΟνχ ώ ‘Ηλ·ΎΘ’ Ι΄ΛΙΘΘ’
(1).‘ΗΛΙΘΘ’ Νβν· Ψ‘ΟΛΟΞώ μλ ΛΘϑ

‘ΗχΞ‘χΞΘ’ς ‘ΗχΙ‘ΣΟδώ’ Ι΄ΛχΐΟλΘ’ μ΄ ώ γχςΞΟιΘ ‘Ηι·δ Λχή Λ·ΟΎΟ ‘ΗχςΦ ΕΛΟβΘ Ιν‘η Ι΄ΛΙΘ ΙΒςΟ ‘λη
φα ὕςΒΟΘ’ ὕ·ελ κςΞΛ ΩαΙ Ζ‘Κ ὕ‘Ωλς ‘ρεχςΞΟ ὕΣΕχΞ Ι΄ΛΙΘ τΘ’ ‘ρΟΘςΕ Ιδ ‘ΗχΒςθςηΘς ‘Ηχΐ‘λΟΒώς
.‘Κηπς ‘ΗνχΎλ γ‘‘ΙΕ ς΄ Ι΄πΜΟνλ ς΄ ‘ΗχΛΩ γΦ‘νλ

:τΨλΠζ σΙΗΞιηζ ·ιΗγιζ Έ΄ιΗΖζ β΄γι τζ‘ολζ ΗυθΗΜιηζ ·ιΗγιζ Έ΄ιΗΖζ -2

ΡΗχΣΟΠΘ’ κρΟΙ‘‘α ς΄ κρΟΎΟλΘ ‘ΗΛΙΘΘ’ μςλΙΘΟΞχ μχΚΘ’ Ρ ‘ΘΠΐ’ τΘ’ φ‘‘ρνΘ’ ΙχβΟΞλιΘ Ι΄ΛΙΘΘ’ κΙεΟ
τνΎλΘ’ ‘Κπ φας σΛΘ’ ‘ΗχΙ‘ΣΟδ’ Ωα‘νλ Κϋ φ‘‘ρνΘ’ ΙχβΟΞλΘ’ ὕ·δ μλ ‘ΗΛΙΘΘ’ ΖΕρΟΞ’ τιΐ ΑΟΛΟχ ώ ‘ΥχΕ
.‘ΗχΣΟΠ ‘ΗχηΕρΟΞ’ Ι΄ΛΙΘ ‘ρν’ τιΐ ὕΛΎΟ γΕΕΘ’ Ι΄ΛΙΘ μ‘αΡΛ‘Φός

:ΩΗλιζ Ρ ΙΨ τζΐΐ΄ τί ·ιΗΖζ χβπι -3

‘ΗΞςλil ‘ΑνςΒΘ Ι΄ΛΙΘς ΩιΞ μλ ‘ΗβιΟ΄λ ‘Η·χηΛΟ μΐ ΕΛ·ΐ φπ Ι΄ΒΟνλΘ’ κΧΎλ μ· ‘νΛηΚ μς γ·Ξ
ΑΟνλΘ’ ΤΛΐ φΘ‘ΛΒ’ φα ‘ΗΛΙΘΘ’ ο·ΎιΟ υΚΘ’ ΛςΙιΘ ‘ε·Φ Ι΄ΛΙΘΘ’ ὕχυν ΣΟ μηλχς .ΙΕς μϑ φα ‘ΗΞςλil Λχής
:φπς ΙΙΣΘ’ ‘Κρ· Ρ χΘΠΟιΘ ‘Ηι·δ ‘ΗχΞ‘χ‘Λ ΛςΙ΄ ‘ΗΩΕΩ ΙΒςΟς.ολχΙεΟ ‘Ηχilΐ φας΄

τιϊ κσιϑλ ζ 'ΙΒ ὕχϑΥ ὕχθΙ ζ'νπ μσηχ 'λινϊ pure service 'ΕιΦλ ζ 'ΗαΛΣ 'ΗΛΙΘ ΙΒζο -
'ΗΛΙΘ' 'Η·χηΛΟ φα 'ΗΞλιλ ΛΣ'νϊ ΙςΒς

(1). 'ΗΞλιλθ' 'ΗϑιΞιθ 'Ηλχδ 'Ηα'Υ' 'ρολρλ 'Ι'ΛΙΘ' μλ σΛΘ' 'ΗϊζλΒλ ΙΒζο -Α

μ'ΥχΕ ὕςϊ' κ'ελθ' φα 'πΛχαςο ὕΕΘ μλ 'ΗϑιΞιθ 'ΗλπςΒ 'Ηλχδ ὕχΥο σΛΘ' 'Ι'ΛΙΘ ζ'νπ - 'Ι
'ΑιΦθ' μ'ηλ τθ 'ρΒ'ον' μ'ηλ μλ 'ΗΞλιλθ' 'ΗϑιΞιθ' ὕ'Σχ' 'Ηχιλϊ ὕρΞχ 'Ι'ΛΙΘ' μλ Ψςνθ' 'Κπ
'ρχιϊ

:·ΙΗΖΩ·σηΨ τί ΗυθΗΜιζ··ει'Ξι ρΗι -4

μχΙχβοΞλιθ 'Ηιλ'ηθ' 'ΗηΛ'Πλθ' ὕΕΘ μλ ὡ' μεδλ ζ' γ'ώ ὕηΠ· 'ρλχΙεο 'Αϑ'Σχ' Φοθ' 'Ι'ΛΙΘ' ΤΨ· ζ'νπ
Ωβονλθ' ὕ·δ μλ 'ΗΦχΞ· ζ' 'ΗχΜΛΛ 'ΗηΛ'Πλ ὡΥ 'ΑιΦοο ὡ' 'Ι'ΛΙΘ ΙΒζο 'λνχ· ρΗΛΙΘ' κχΙεο ζ' 'ί'ον' 'Ηχιλϊ φα
'ρ·

'ΗΛΙΘ' μσηο 'λινϊ 'ΗΛΙΘ' 'ί'ον' 'Ηχιλϊ φα 'ΗΥβονλ μχΙχβοΞλθ' 'ΗηΛ'Πλ 'ΗΒΛΙ μσηο 'Αθ'ίθ' φας
φα 'Ι'Ιϑλ'ς 'Ι'Λ'χΞθ' 'Ην'χ'Σς ΩιΞθ' ὕεν ὕλ 'Ι'ΛΙΘα(Possessions)ΙχβοΞλθ' 'Ι'ηιολλ τθ 'ΗρΒςλ
ΖχΛεο τιϊ ΙχβοΞλθ' Λσι ΛΣοεχ 'νςρβι'λ υΛΠ· μ'ηη ΙχβοΞλθ' τθ' ΛΠ'·λθ'· 'ΗρΒςλ μσηο ὡ' ΙδρΟΛςθ'
'Ζθκ· 'Αήλ ςπ μ' 'ρ'Ι' 'Η·δ'Λλς(ὕςϊ' κ'ελθ' φα 'ρ·ιΦ υ') 'ΗΛΙΘ'

φπ 'Ι'ΛΙΘ' μ'ιςρ'ρΒ'ον' ζ' 'Ι'ΛΙΘ' κχΙεο 'Ειη'λς 'Ηθ·'Ω Λχχ'ϑλ ΩΥς 'ΕΙχΙϊ 'Ιώ'Ε φα 'Αϑ'Σχ' ον'ις
'Ηχιλϊ φα μχΙχβοΞλθ' 'ΗηΛ'Πλ σςοΞλ Ρ χΙεο τθ' 'ΗΛΙΘ' 'Ι'ΞΞ'λ μλ ΙχΙϑθ' 'Βιχρ'ΗΞλιλ Λχή ὕΣ'ι' φα
Ιϑ· μ'ι ὕ'Σοώ' 'ΑςιΞ' 'ί'ον'ς 'ΗΛΙΘ' 'ί'ον' 'Ηχιλϊ ΦχΞ·ο 'Ι'ΞΞ'λθ' Ξκπ ὕλ ὕς' Δο 'ΥχΕρ'ΗΛΙΘ' 'ί'ον'
'ΗΩχΙεο' ὕ'Σοώ' ὕ'Ξς μλ 'ΗιχΞς 'Ηχ' ζ' 'ΙνΛονώ' ζ' ὕ'ο'ρθ' ζ' ΙχΛ·θ' ὕΕΘ μλ

:Λλ'ΤΗΖ ΘΗΨ πϑ ρϑ'ιΗζ ΘΗΨ·'ΤΙΗ -5

: 'Ι'ΛΙΘ' ὕχλν Σοθ μ'ΛΙΘοΞχ ὕλ'λθ' κΙϊ 'Ηθ'Εο μ'νλ' μ'Ιϑ· ΙΒςχ
'ρΒ'ον' 'Ι'χιλϊς Α'ον μλ ὕη Ρ ςΣΘ· οχιϊ ὕΛ'Υολ ζ' ὕςθ'λ ςπ 'λ'ι 'ί'ονό' Λχχ'ϑλ μχ'ο -
'ρλχΙεος

·μχΙΙΕλ μχΙχβοΞλθ' 'Ηνχϑλ 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·ιθ 'ΗΛΙΘ' φα Ιλοϑλθ' μχ'·οθ' σΙλ -Α
μσηχ' Φοθ' 'ΗΛΙΘ' 'Ι'ΞΞ'λθ' 'Η·Ξνθ'· 'Ηχλπ'ι' 'Ηχ'ή φα Ιϑο 'ί'ονό' Λχχ'ϑλ φα Νν'Βοθ' κΙϊ 'Ιώ'Εα
'ί'ονό' γΛΦ ὕεο 'λινϊ 'ΣςΣΘ Λχ·η ὕηΠ· 'ΗΛΙΘ' 'ί'ον' 'Ηχιλϊ φα μχηΛ'Πλ μςΙχβοΞλθ' 'ρχα

Ι΄ΛΙΘ΄ τιΐ φηγ ὕηΠ· ΗΘ΄ΕΘ΄ ξΚπ γ·Φν0ς ρ΄Ι΄ΛΙΘ΄ κχιε0ς ἰ΄ον΄ Ηχιλἰ Η·δ΄Λλ κ΄λ΄ Ἐ΄΄Ε
 .ὕχλΒ0θ΄ς ΗδἘΕΘ΄ Ι΄ΛΙΘ Ἐ0λ ὕλῖθ΄ Ηβχ0η Ηχ Σ0Π0΄
 Δχ0χ ΄λλ ΗΛΙΘ΄ ἰ΄ον΄ Ηχιλἰ ὕἘΘ ἘΙςΒθ΄ τιΐ Η·δ΄Λθ΄ Ι΄Λ΄·0Θ΄ μλ φθ΄ΐ γ΄Φν· ΔΛΞ0 Ι΄ΛΙΘ Ζ΄νπς
 .κΧ0νλ ὕηΠ· Ηχδ΄Λ ΗΛΙΘ κχιε0 Η ΣΛα ΗΛΙΘ΄ ΗΞΞ΄λιθ
 μἰς· Ι΄Κθ΄· μχιΠΕλ μχιΙχβ0Ξλθ Ηνχῖλ Ι΄Β΄Ε Ηχ·ι0θ ΗΛΙΘ΄ φα Ιλῖ0λθ΄ μχ΄·0θ΄ σΙλ ςρα φν΄0θ΄ Ιῖ·θ΄ ΄λ΄
 .ρΒ΄ον΄ Ηχιλἰ Τ΄ν0ζ Ζιρ0Ξ0 Ι΄ΛΙΘ΄
 Ι΄·ήΛ ΑΞΕ Ι΄ΛΙΘ ἰ΄ον΄ Ηχν΄ηλ μ΄α ρΗΛΙΘ΄ ἰ΄ον΄ Ηχιλἰ φα ΖΛ΄Πχ ΄λ ΕΙ΄ΐ ὕςΐ΄ Ιχβ0Ξλθ΄ μ΄ ΄λ·ς
 Ν΄ελ τιΐ ΗΛΙΘ΄ ὕχ Σβ0 μ΄ Ωδ΄ςθ΄ς· Ηῖν Σλθ΄ ΩιΞθ΄ Ωλ ΗνΛ΄ελ Λχ0η· Λ·η΄ μςη0 (ο0΄Ξ΄ελθ ΄εας) ὕχλῖθ΄
 φρα Λχπ΄λΒθ΄ τθ΄ ΗρΒςλθ΄ Ι΄ΛΙΘ΄ ΄λ΄ ΗΛΙΘ΄ ΗΞΞ΄λ ὕ·δ μλ ΗΛΙΘ0Ξλθ΄ ἰ΄ονό γλΦ τιΐ Ιλ0ῖχ ὕχλῖθ΄
 1.μχιΠΕλ Ρ΄0Πἰ Ηνχῖλ Ι΄·ήΛς Ι΄Β΄Ε Ηχ·ι0θ ΕΛς΄νλθ΄ μλ (΄λςΙῖλ ς) ΄ΙΒ ΄ελΥ ΄δ΄Φν ὦ Λας0 ὦ

:· ιΗΖζ θυΗγΗ Τιλ -6

:ΗΛΙΘ΄ κχιε0 Φλν μλ μχν0΄ μχ·ν΄Β μχ· Μχχλ0θ΄ μηλχ
 .Ηι Σβνλθ΄ Ι΄΄χιλῖθ΄ μλ ΗιΞιΞ μλΥ μηθ Λλ0Ξλ Ν΄Ξ΄ τιΐ κ0χ ΗΛΙΘ΄ κχιε0 μ΄η ΄Κ΄ ΄λ -΄
 ΗΛΙΘ΄ ΙςΜλ μχ· ΄λ ΕΛλ0Ξλ ΗδἘἰ Λ΄Φ΄ φας΄ φΥΛἰ ὕηΠ· κ0χ ΗΛΙΘ΄ κχιε0 μ΄η ΄Κ΄ ΄λ -Α
 .Ιχβ0Ξλθ΄ς
 μςη0 ΄λινἰ Φεα υΛ0Π0 φ0θ΄ Ι΄ΛΙΘ΄ μλ τθς΄ ΗἰςλΒλ Ρ χ0Π0 μηλχρῖςΐ΄ Αν΄Βθ΄ Ρ ς Σ0·ς
 .Ηι Σβνλθ΄ Ι΄΄χιλῖθ΄ μλ ΗΞιΞη ρθ ΗΒ΄Ε Ζ΄νπ
 ΗιςΦθ΄ ΗδἘῖθ΄α· Ιχβ0Ξλθ΄ς ΗΛΙΘ΄ ΙςΜλ μχ· ΄λ Ηλ΄΄εθ΄ ΗδἘῖθ΄· ΗΛΙΘ΄ κχιε0 ΗχΛ΄Λλ0Ξ΄ Φ·0Λ0 ΄λ ΄θ΄ής
 :ΕΙχΙἰ ΄Ιώ΄Ε φα ΤἘλῖθ Ηλρλ Λ·0ῖ0 ΗΛΙΘ΄ ΙςΜλ Ωλ Ιλἰ΄
 Ηχ΄ἰΛθ΄ ΑΛ΄νΛ·) ὕχςΦ φνλΜ σΙλ τιΐ ΕΙ0λλ ΗδἘῖθ΄· ΗΛΙΘ΄ ΖἘρ0Ξ΄ / ἰ΄ον΄ Ηχιλἰ μςη0 ΄λινἰ -
 .(Ἐ0λ Ε΄χΕΘ΄ σΙλ Ηχ·Φθ΄
 Ι΄ΛΙΘ΄ μλ ΙχΙῖθ΄ ὕ0λ) ΗιςΦ ΗχνλΜ ΕΛ0α ΛςΛλ Ιῖ· ὦ ΗΛΙΘ΄ μλ Ψ΄βονώ΄ κ0χ ὦ ΄λινἰ -
 .(Ηχθ΄λθ΄
 Ωλ μη΄λώ΄ ς΄ φν΄·λθ΄ Ην΄χ Σ0 Ιεἰ) ΗηΛΙλθ΄ ΛΦ΄Θλθ΄ μλ Ηχθ΄ἰ ΗΒΛΙ Ιχβ0Ξλθ΄ οΒ΄ςχ ΄λινἰ -
 .(μχλΜ0ιλ Λχη μχιρῖ0λ

:΄ ηΤζ Τιλ -7

ΑιΦθ΄ μςηχ φ0θ΄ Ι΄ΛΙΘ΄ μλ ὕχιεθ΄ ὦ ΙΒςχ Ἐα ρ΄ρχιἰ φνλΜθ΄ ΑιΦθ΄ Φλνθ ΄ε·Φ ΗΛΙΘ΄ ὕχν Σ0 μηλχ
 .΄·Κ·Κ0λς ΄νχ΄·0λ μςηχ Ι΄ΛΙΘ΄ μλ ΙχΙῖθ΄ τιΐ ΑιΦθ΄α ρμλΜθ΄ Λλ τιΐ ΄0·΄0

(1) نفس المرجع السابق، ص ص: 324-326.

:ΕΉΩΙ ηζ ΑΗΛΗΜΙ ΕΊΗΖ ῑγι ῑΩζ Ἀπγζ ΑΗΛΗΜΙ ΕΊΗΖ -8

ἰ*λιθ ζ*νπ μ' ω' β'ηχθ*ϊ ὕλϊ Ἡα*ῶη ἰ'κ ἰ*ον γλφ κ'ΙΘΞ' *ρβ*ον τ'Λήϊ ἰ'λιθθ' τ'ϋ· Αιφ00
.υλπ·θ' λΣνϋθ' τιϊ *ρβ*ον Ιλ0ϋχ ω

:σ|ΗΞιηζ · *Μλζ" 'Ε'ιΗΖζ · υιξ† -9

ρΩχΛΞ ὃηΠ· ζιρ0Ξ0α ἩΥβΘνλ Ἀθ'ίθ' φα ῥ0λχδ μςηρ ὙχΕ ϐκ'Ἰ ὃηΠ· ἴ'ἰλιθ' Τ Ὡ· Ἰ'ΛΠ κ0χ
 .ἩὩχΛΞθ' ἴ'ἰλιθ' κΞ' ῥχιἸ γιΦχ ῲρθς.μχε.Ξλ Ρ χΕλ0ς ΗΞ'Λι μςΙς υςMν ὃηΠ· σΛ0Π0 ἰλ ἰ·θ'ής
 ἴ'ἰB0νλιθ Ὡ'Εθ' ცπ ἰλη 0χθ' ὩςΣςιθ Ὡ ἶρ0ς 0λιθ0 ὕκθ' γςΞθ' ψςνθ Ὡ·0 Ἡλιθ' ὩχνΣ0 μηλχς
 ἩαΛὩλθς ἰλΠἘης Ὡἴ'νΣθ' ὩλὩ0Ξλθ'// ὕΛ0Πλθ' ḥ Ὡ'ρνθ' ζιρ0Ξλιθ κΙε0 μ' Ἡλιθ' Νβνθ μηλχς.(ΩιΞθ')
 Ἡλιθ' Ἰ'ΛΠ· κςεχ ὕκθ' μλβ0χιἸ Ἡ·ἰB0' Ἡθς'Ελς φ0ψ' Ὡ'ἰΞθ' ΓΛΦ ἈΒχ κΙθ0 γςΞ ὕἵς Ἡλιθ' ψςν
 .Ἰ'ΛΠθ' Ἀ·Ξθ' ცπ ἰλς

:Ψ'ζν' ΗΩΕΩ τθ' 1'λΙΘθ' Kotler and Armstrong κΞδ Ιδζ

. ΠΑΧΙΣ ΉΧΛΗΘ' Ι' ΧΡΠΘΞΛΘ' Ι' ΧΙΙ-Θ' ΥΨΙΠΘΘ' ΑΘ' ηλς κη' ΕΛΘ' ΥΨΛ: -υιπεΓζ' Ε' ΙΗΖ' -

.N^{'''}vnθ[']ς IB^{'''}Ξλθ['] P^{'''}HχΛχθ['] 'I^{'''}χ^{'''}ΥλBθ['] :·vΓ^{'''}Iζ['] Iυά ·Π^{'''}Zζ['] E^{'''}ιHΖ['] -

(1) .Hθ' ...HyδAθ' 'I'ηAΠς pυA-θ'ς υςBθ'ς υAE-θ' yüenθ' φςΦΘ :·vΓ'Ιζ'Ε'ιHΖζ'-

$$\cdot \iota \mathbf{H} \mathbf{Z} \zeta \Phi \pi \lambda \dagger : \mathbf{X}^{\sim} \mathbf{I} \zeta \quad \eta \mathbf{T} \iota \zeta$$

φ Σ Θ Π θ' ο ν χ η ρ μ^ο α Ρ Θ Π ζ π ' Η λ Ι Θ θ' κ ι ε λ μ' ' λ · ζ ' Η λ Ι Θ θ' κ ι ε χ μ λ · ' Η Φ · Ο Λ λ ' Η λ Ι Θ θ' κ χ ι ε ο ' Η χ ι λ ι̇ μ' Ψ' ζ ν' Η Ψ' Λ' μ χ · Μ χ χ λ ο θ' μ η λ χ ζ θ κ θ ' Η' χ̇ Ξ ζ' Ε ι χ Β ' Η λ ι ε λ θ' ' Η λ Ι Θ θ' μ σ η φ α κ η ε ο ο φ ο θ' φ π ' Η χ Ξ β ο θ' ο ο θ' Ε ζ' : φ θ' ο θ' η ' Η λ Ι Θ ι θ' ' Η χ Ξ' Ξ'

$:(\mathcal{A}H\mathcal{I}^{\sim h}\zeta^{\sim} \cdot \mathcal{I}HZ\zeta^{\sim}) \cdot \mathcal{I}HZ\eta\zeta^{\sim} H\mathcal{I}^{\sim}\mathcal{I}\zeta^{\sim} \cdot \gamma\mathcal{U}\mathcal{I}\mathcal{T} : \mathfrak{p}\pi\psi^{\sim} \Phi\mathcal{I}\mathfrak{U}\zeta^{\sim}$

Ληγή ἰἘλ᾿ϳο ΙςΒς υ᾿ ἡλΙΘθ' κηΙεο φα Ἡ᾿χΞ ᾿Αχθ᾿Ξς ἰ᾿τ᾿ΛΒ' τιἰ Ιλοϳο ᾿ρν· ἡλΙΘθ' ξΚπ Μχλσοο
:Μχλσοο φρα ζθΚθ ἰἘλ᾿ϳθ' ὕΛΦ μλ Ἡ·Ξ᾿νλ Ληγή ἰ᾿ησιΞς ὕδ'ςλ· ᾿ροι·ελ τθ' υἰ᾿χ ᾿λλ ἰἘλ᾿ϳθ' Ωλ ΕἰΙελ

ⲉⲛⲓⲁⲛⲓ ⲧⲓ ⲧⲉⲓⲛⲓ ⲛⲓⲁⲛⲓ ⲟⲩⲩⲉ

.H"χΦ. HλΙΘ -1

.HεΞ"v0λ Λχή HλIΘ -2

.ΗΛΧνλ Λχή ΗΛΙΘ -3

.ἩΕΧΛΛ Λχρή ἩΛΙΘ -4

.300-329 : P $\rho \alpha^* M \zeta X \ddagger I \iota \zeta \Lambda \ddot{U} \lambda$ -⁽¹⁾

:·ιΗΖηζ τΠΖΞζ ' λ'ίζ:~υλ'ο

.Ηλςρβλ Λχής ΗΕΥ'ς Λχή ΕΙΙΕλθ' 1'Τ'ΛΒό'αβ'Ηα'βΠ Λχή -1

.ΕΛΟ'α μςηο ΗΛΙΘθ' -2

.ΓΛβθ' Τ'ςΒ' μ'Ι'ΕΙχ'Υ·ς ΕΙχΒ Λχής ΗΧΒΕΟλ -3

.ÿχλ'ÿθ' ðΛΦ μλ Η·ςήλλ Λχή -4

:·ιΗΖηζ ΧλΠιζ' ·γυΙΤ :τλ'οζ' ΦΙϑζ

Αν'Βθ' Ηχλπ' Τ'βΘν'ς ΗΛΙΘθ' κχιε0 φα φ'ΛΒώ' Αν'Βθ'· κ'λοπώ' Ψ'βοΛ· ΗεχΛΦθ' ξΚπ Μχλ00 ΥχΕ

:Ηχθ'οθ' Ελς Σθ' ΚΘ'ος φ ΣΘΠθ'

:·υ,~Ι'ί'~ ·υΓ'λζ' κι:όπϋ

.ΑΞ'νλθ' 1'δςθ' φα φ0' -1

.Τ'Ελ'ÿθ' ΩχλΒθ' ΕΙΕς0λς ΗεΞ'ν0λ ΗΛΙΘθ' -2

.τ Υςβθ' μ'Ι'ΕΙχ'Υ· -3

:·υΠΖΞζ ·υΓ'λζ' κι:~υλ'ο

.Ηα'βΠ Λχή ΗΛΙΘ -1

.ΕΛΟ'α ΗΛΙΘ -2

.ΗΧΒΕΟλ ΗΛΙΘ -3

(1).Τ'Ελ'ÿθ' ðΛΦ μλ Η·ςήλλ Λχή -4

:·ιΗΖηζ ·υΗΙπζ' ·γυΗΓζ' ·γυΙΤ :ίζ'οζ' ΦΙϑζ

Αν'Βθ' σς0Ξλ Τ'βΘν'ς ΗΛΙΘθ' κχιε0 φα φ ΣΘΠθ' Αν'Βθ'· Λχ·ηθ' 'ρλ'λοπ· ΗΛΙΘθ' ξΚπ Μχλ00ς

:Ηχθ'οθ' Ελς Σθ' ΚΘ'ος ΗΛΙΘθ' ζι0 κχιε0 φα φ'ΛΒό'

:τ,~Ι'ί'~ ' λ'ίζ:όπϋ

.Η'χΦ· ΗΛΙΘθ' -1

ρ ð'χΥς· ΙλΕλ Ηÿλ'Β ρΛχ0ΞχΒ'λθ' ΕΙ'ρΠ τι'Ι ÿςΣΕθ' μλΥ ΗλΙελ ΕληΚλ ρ~~Σύοζ' ~ΣΙ~~ ρΨ'~ΞΙ0π' Ε'ιΗΖζ' Αηπ'Ι :μχλθ' Λςν μ'ν'Ις· -⁽¹⁾

.ΩχλΒΙΘ 'ΕΙΕςλς 'ΗεΞ"ν0λ Λχή 'ΗλΙΘΘ' -2

.ἩΛΧ'ονλθ' Λχῆ Ἡλιθ' -3

:τΠΖΞζ λ'ιζ:υλ'ο

.κχ|ε'θ' φα 'Η·Ελ'ς Ιςθ'. κΞ'θ' 'ΗλΙΘ' -1

.Ηνε'λ κχιε'θ' 'Ηχιλ'ις 'Η·'ΚΒ 'Ηλιθ -2

.ΗΪΛ". 'ΗΛΙΘ' κχιε0 γλφ -3

:pυιΩζ · ιΗΖ ΑΗπĩ · γυΙΤ :X[~]Ιζ ΦΙϖ̣ζ

ÿYα μλ ΙΨος Ὑλ φΣΘΠ'ς φ'''ΛΒό' σςϞΞλθ'. ἩειΨολθ' Ἀν'ςΒθ' Ψ'ρρλθ'. ἩελλΦθ' ξκπ μχλρρς

:ἡχῶν τοῦ ἑλξουσθ' κῆτον φρακῆ τῆ ἐλπίθ' ἡλίοθ' κχιεθ φανρλ' ιθθξ' κδχ φθθ' γλφθ'

ἄλλοι δὲ ἰσχυροὶ ὅτι

.ΑΞ' νλθ' 'Ιδςθ' φα 'ΗΛΙΘθ' κχιε0 -1

.ἩΛΧονλς ἩΞ"νολ μςηρ ἩΙΘθ' -2

.ΤΈΛΥΘ' ΩΧΛΒΘ ΕΙΕΣΛ ΗΛΙΕΛΘ' ΗΛΙΘΘ' -3

:τΠΖΞζ ' λ"ϊζ: "υλ"ο

.κχ|εοθ' φα |ζθ'. Μχλ00 'Ηχ Σ ΘΠθ' 'Ηιλ"Υλθ' - 1

.ΛΧνιθ 'ΗΟβιλς 'Η·'ΚΒ 'ΗΛΙΘΘ' κχιε0 γΛΦ -2

Ἡ ἸΛ΄. ἩΛΙΘ΄ κχιεῶ γλφ -3

(1).ΤΕΛΥΘ' ὩΛΦ μλ Ἡ·ζήΛλ ἩλΙελθ' ἩλΙΘθ' -4

ΤΙ ΗΖΥ ΑΥΠΜΗΖ : ΤΛ'ΟΖ 'ΙΓ'ΙΖ

ζλνθ' Α·Ξ· ρκπ IB ΦΠν ΗχλΙΘ' Ι' ΞΞ~λθ' μλ ΙχΙϚθ' φα ΕλχΘι' Ηνςψ' φα γχςΞΘ' Δ·Σ~ Ιεθ

ἰλ·βῖ φ00ῖ πειλῖ μολ0ῖ ἡΞᾰνλ0ῖ Ἀιβχς.ηλᾰπ ἡχεχΞ0 ἡΣλα ῖλλχ ΔχΣῖ υκ0ῖ ἰᾰλι0ῖ γςΞ φα λχ·η0ῖ

.Ἡεἰ' ἄνλθ' ξκπ Ἡρβ' ζλθ γχΞθθ' τιῖ Ἡνπ' λλιθ Ἡχλιθθ' Ἡ' ΞΞ' λθ'

$$.64-63 : P \quad P \quad \text{p}\alpha^{\sim} M\zeta^{\sim} X\ddot{I}I\iota\zeta^{\sim} \Lambda\ddot{U}\lambda \quad -^{(1)}$$

τιΗΖζ̃ αυπΜΗζ̃ θποϖ̃ι :βπψ̃ ῑΤιζ̃

αυπΜΗζ̃ ήυΙΩΗ :βπψ̃ ΦΙϖ̃ζ̃

:ῑρλπ̃ μλς γχςΞοιθ̃ ὕχΛ΄Ύο̃ ΕΙΊ̃ τιΊ̃ φεχςΞοθ̃ Ληβθ̃ ῑχΊ̃ς̃ ῑιλοΠ̃

:ΑΜΑ αυπΜΗζ̃ ῑυευΙιψ̃ ῑωιτ̃ζ̃ ήυΙΩΗ :όπ̃τ̃

ΕΛΙ΄εθ̃ ῑ΄ΛΙΟθ̃ς̃ ΩιΞθ̃ ΑχςΛος̃ ΛχΎΞος̃ ΦχΦΟΘ̃ ῑλλΣλθ̃ ῑ΄λΊ̃Ί̃ ῑΦΠν̃Ί̃ ῑλ΄ηολ̃ φιη̃ κ΄Χν̃ γχςΞοθ̃

.μχΎδςολθ̃ς̃ μχχθ̃Εθ̃ μχηροΞλθ̃ ῑ΄.ήΛ̃ Ψ̃.Π̃ τιΊ̃

: Philip Kotler ήυΙΩΗ :ῑλ̃ῑ̃

ῑ΄ΛΙΟθ̃ς̃ ΩιΞθ̃ς̃ ῑχν̃Ξνό̃ ῑ΄.ήΛ̃θ̃ς̃ ῑ΄Β΄Εθ̃. ῑρλχπ̃βλ̃ Φ.ΟΛΟ̃ φοθ̃ κχπ̃βλθ̃ μλ̃ ῑΊ̃ςλβλ̃ γχςΞοθ̃

.γ΄ςΞς̃ ῑλ̃Ύος̃ ῑθΙ̃.λ̃ ῑ΄χλ̃Ί̃ μλ̃ ο.ιΦΟΟ̃ ῑλ̃ τθ̃ ῑα΄Υ̃ βΗΕ΄ολθ̃

:κπιΖς̃π̃ κπῑῑλ̃ΗΜ̃ ήυΙΩΗ :ῑζ̃ῑ̃

ΩχΜςος̃ ΛχΎΞος̃ βΦχΦΟΘ̃ τθ̃ ῑαΙ̃ρθ̃ ῑΦΠν̃Ί̃ μλ̃ ῑΊ̃ςλβλ̃ οθ̃ΕΘ̃ μλ̃ ῑΊ̃βρο̃ ῑλ̃ηολ̃ κ΄Χν̃ γχςΞοθ̃

.μχ.εολλθ̃ς̃ μχχθ̃Εθ̃ μχηροΞλιθ̃ ῑ΄ΛΙΟθ̃ς̃ ΩιΞθ̃ ΑχςΛος̃

:William Kircaid ήυΙΩΗ :ῑῑ̃Ι̃

ῑ΄Β΄Εθ̃ Λ΄ηαΊ̃ς̃ ῑ΄ΛΙΟθ̃ς̃ ΩιΞθ̃ ῑλ̃Τ̃ςλ̃ ϑ̃ρ̃ΕΘ̃ μλ̃ κΟχ̃ (matching) ῑε.΄Φλ̃ ῑχλ̃ιΊ̃ς̃π̃ γχςΞοθ̃

.ΖιροΞλθ̃

:μχΟχς̃Μ̃ μλ̃ γχςΞοθ̃ τθ̃ (baqozzi) ΛΧνχς̃

.ῑΞ΄ΛΙιθ̃ ΕΛπ΄Χ̃ ῑῑλ̃χ̃ γχςΞοθ̃ μ̃ :ς̃ζ̃πψ̃ -1

.(γχςΞοθ̃ κιΊ̃) ῑΞ΄ΛΙιθ̃ ÊεΕ̃ Λ.οΎχ̃ ον̃:ῑυλ̃ῑ̃ζ̃ -2

:ύωι̃ τ̃ῑ̃λ̃π̃ αυίπ̃Η̃ Η̃.Ι̃ ήυΙΩΗ :ῑΜ̃ῑ̃Ζ̃

ς̃ ῑχΛ΄Βοβ̃Ηχ̃Ί̃ν̃Σ̃) ῑλ̃ ῑΞΞ̃λ̃ Ι̃ςλ̃ ϑ̃ρ̃ΕΘ̃ μλ̃ οΒςο̃ φοθ̃ ῑιλ̃ηολθ̃ ῑΦΠν̃Ί̃ μλ̃ ῑΊ̃ςλβλ̃ γχςΞοθ̃

μχλ̃Υλ̃ τιΊ̃ υςΦν̃ο̃ ῑλ̃η̃ ῑΙ̃Σ̃οδ̃ς̃ ῑΊ̃λ̃οβ̃ μ̃λ̃π̃ μ̃χΜίλ̃ ϑ̃ρ̃ μςηχς̃ ῑλ̃ γςΞ̃ μλ̃ ῑΕ΄ολ̃ Ρ̃ Λβθ̃.(ῑχλ̃ιΟ̃

⁽¹⁾.ῑΞΞ̃λιθ̃ ῑΊ̃λ̃οβ̃ς̃ ῑ΄χ̃Ι̃λ̃ Δ.Λθ̃ μ̃ῑ̃ Τ̃ςΞ̃ ῑνχΎλ̃ ῑχΕ.Λ̃

ΕΐΗΖΖ αΥΠΜΗ ήυΙΩΗ :τλϖζ ΦΙϖζ

ΖΛΠχ Φϖθ' ΛΛΟΞΛθ' ΎΕ·θ'ς Ηιλ'ηϖλθ' ΗΦΠνϊ' μλ ΗλςΧνλ ον' τιϊ 'Ι'λΙΟθ' ΎΒλ φα γχςΞΟθ' ϖΛϖχ
 Τ'ν· τιϊ Χ'βεθ' ΎΕθ μλβΛΛΟΞλς Ύλ'ηϖλ ΦεχςΞΟ ΑχΜΛ ΕΛ'Ι°. Ρ ΣΘϖς ΗΞΞ'λθ' φα μχλ'Ύθ' Ύη ρχα
 γχεΕΟ τθ'ςβΎχςΦθ' ΎΒϊ' φα Φ·Βχ' Ψ·Φν' γχεΕΟ τθ' ϖΙϖϖ βμ'·Μθ' ΩΛ ΗΕ·Λλς ΕΛΛΟΞΛ 'Ι'δΕϊ κχϊΙϖς
 . 'Ι'δΕΎθ' Ζιϖ ϖ'ΛΦ' Ύηθ Ηθ'·Ολ Ιςϊςς Ωα'νλ

ΕΐΗΖΖ αΥΠΜΗ θΠϖι ΙΠΤΗ :Ιζϖζ ΦΙϖζ

ΩιΞιθ Ι'Λαϊ' 'Ι'Β'Ε Ι'χΙΜώ ΗΒχϖν Ύ'Μχ ώς μ'η 'Ι'λΙΟθ' κχΙεϖ ΎΒλ φα ΎΣ'Εθ' ΛςΦϖθ' μ'
 Η·χΟη φα 'Ι'λΙΟθ' γχςΞΟ φα ΗχΞ'Ξ'ϊ' ΗιηΠλθ' μληϖς 'Ι'λΙΟθ' Ψ'Φδ τιϊ ΔΥ'ς ΎηΠ· ΝηΎνς 'Ι'λΙΟθ'ς
 Ωα'νλθ' μλ ΗϊςΛΒλ τιϊ ΎΣΕχ 'λνς Νςλil ΤΦΠ Φιϊ ΎΣΕχ ώ ον'ι ΗλΙΟθ' τιϊ ΙχϖΟΞΛθ' ΎςΣΕ
 μηλχ Φϖθ' ΝΞ'ϊ' Νβν 'ε·ΞΛ ΖιϖλΟ ώ Ιδ βϕΙ'·Οθ' Ηχilϊ 'ρ'ςΥ τιϊ κϖϖ Φϖθ'ς ΗΎ·Ολθ' ΝΞ'ϊ' τθ' Ηα'Υ'
 . ΗχΙ'λθ' ΩιΞθ' ΎΙ'·Οθ' 'ΠΙ'λΟϊ'

:the evalution of service inarketing ΕΐΗΖΖ αΥΠΜΗ ΙΠΤΗ βΓ'Ιι :όπι

γχςΞΟθ' ΗχλΠ' ΛχΎϖ ώ 'Ιν'η ΦΥ'λθ' μΛεθ' μλ 'Ι'νχν'λΩθ' 'Ι'χ'Ι· φα ΕΙ'Ξ 'Ιν'η Φϖθ' ΗχιεΎθ' μ'
 ΕΙχΙΠ μηϖ κθ ΦλΙΟθ' Ψ'Φεθ' φα Ηχα'νλθ' μςη 'Ι'λΙΟθ' γχςΞΟθ' Λχ·ηθ' κ'λΟΠώ' κΙΎθ ΙςΎχ Α·Ξθ'ς 'Ι'λΙΟθ'
 ΗχλΠ' κΧ'Ύϖ μ' ώ' . ΗχΙ'λθ' ΩιΞθ' γχςΞΟ τιϊ '·Σνλ μ'η ΜχηΛΟθ' μ' τθ' Ηα'Υ' βΛΥ'Εθ' 'νδς φα 'λη
 ΗχλΙΟθ' 'Ι'λΧνλθ' φα μχθς'Ξλθ' κ'χεθ σΙ' υΙ'·Σδώ' Λ'ΠΙΜώ' ϑλνθ' Φας Ι'Λαϊ' Ε'χΕ φα 'Ι'λΙΟθ'
 ΗΎχ·Φς ΗχλΠ' Ωλ κΤΕϖϖ ΦεχςΞΟ ΝΞ' ΩΥς ρχα Φϖθ' Ηχβχηθ' φα Λχηβϖθ' τθ' γχςΞΟθ' ΎΒλ φα μχΣϖΘλθ'ς
 . 'Ι'λΙΟθ' γχςΞΟ οΒ'ςϖ Φϖθ' Ύη'Πλθ' μλ Λχϖηθ' ΎΕθ 'Βilη ΎχΙΕθ' ΦεχςΞΟθ' κςρβλθ' μ'ηα 'Ι'λΙΟθ'

(1): Ηχθ'·Οθ' Α'·Ξ'ϊ' μλ γιΦνϖ 'Ιν'η 'Ι'λΙΟθ' γχςΞΟ φα ΎχΙΕθ' ΦεχςΞΟθ' κςρβλθ' ΗβΞia Φν·ϖ ΗχλΠ'ι' μ'

Ψςνϖς ρνλ Τ ϑΛΎλθ' ΕΙ'χΜ· ξΛςΙ· κΠ'Ξ υΚθ'ς 'Ι'λΙΟθ' κΙεϖ Φϖθ' 'Ι'λΧνλθ' ΙΙ' Ι'χΙΜ' -1
 . ρθ'ηΠ

. Ψ'Φεθ' 'ΚΠ φα ΗΞα'νλθ' Ι'χΙΜ' φα κΠ'Ξ 'Ι'λΙΟθ' μλ Τ ϑΛΎλθ' Ι'χΙΜ' -2

ΗβιϖΘλθ' 'Ι'λΙΟθ' τιϊ ΑιΦθ' ΕΙ'χΜ τθ' σΙ' ΗΎΞ'ς ΗΕ'ΞΛ τιϊ 'ΠΛ'Πον'ς Ηχν'ηΞθ' Ηα'ϖηθ' Ι'χΙΜ' -3

. 'Ι'ω'Σδώ' βΎενθ' 'Ι'λΙΟη ΗβιϖΘλθ' 'Ι'Β'χΟΕώ' Φ·ιϖ Φϖθ'ς

. 'Ι'λΙΟθ' τιϊ ΑιΦθ' ϑΕν Ι'Λαϊ' Ψ'αΙν' τθ' σΙ' ΦΕΣθ'ς Φα'εϖθ' Φ'ςθ' Ι'χΙΜ' -4

.58 : Ρ βυΙεθ α'Μ Χ'ΙΙι βϖΞςχ μ'λϖ 'ΗνχΙΛ βΦ'ΙΙχλΣθ' κΞ'Β ΙςλΕΛ - (1)

μ΄ Ι· ω̃ κρχθ̃ ὕς Σ ςθ̃ μ΄ ς̃ ρθΦΠν̃ ΛςΕλ μςιωλχ̃ ςΕ· Σ̃ μ̃̃̃·Μθ̃ μ̃· ἨχλΙΘθ̃ ἰ̃*λΧνλθ̃ ζ΄Λι̃ -5
 .ἨχεχςΞθ̃ ἠΦΠν̃ι̃ ὕΕΘ μςηχ̃

ἨχΞ̃Ξ̃ι̃ γ̃ΕΦνῶ̃ ἠΦεν ὕΟΕχς ἠ·*ΒΟΞΕθ̃ ὕ·*δ̃ μς·Μθ̃ ο̃ϛδςΟχ̃ *λ̃ ὕϚΒ̃ φα̃ ἨχεχςΞθ̃ ἠΦΠν̃ι̃ ΛςΙ -6
 ὕΒ̃ μλ̃ ὕχΙΕθ̃ φεχςΞθ̃ Αρνλθ̃ Μ̃̃̃ηρΛ̃ ἠΦενς ΛςΕλ ζιρθΞλθ̃ ὕΩλχ̃ ὕχΕ̃ ρἨχεχςΞθ̃ ἠΦΠν̃ι̃
 .μ̃̃̃·Μθ̃ ς̃ ἨχλΙΘθ̃ ἠλΧνλθ̃ μχ̃· *λ̃ ἨεχΩς ἰ̃*δ̃Ε̃Ι̃ Ἰ̃ν̃·

:μλ̃ *ρνηλθ̃ φθ̃ ς̃ ἨχλΙΘθ̃ ἠλΧνλθ̃ ἰ̃*λςι̃Ϛλθ̃ Λχαρςθ̃ φα̃ γχςΞθ̃ ὕςΕ· ΛςΙ -7
 .μ̃̃̃·Μθ̃ ἰ̃*·ήΛς ἰ̃*Β̃*Ε̃ ἠαΛϚλ̃ -

.μχηιρθΞλθ̃ γ̃ςΚ̃ ς̃ ἰ̃*·ήΛ φα̃ ἠϚχΛΞθ̃ ἰ̃*ΛςΦθ̃ -
 .*αΙρθΞλ̃ *δςΞ̃ ὕΩλθ̃ φθ̃ ἠχδςΞθ̃ ἰ̃*ἰ̃*Φεθ̃ ΙχΙΕθ̃ -

φα̃ ἠχΛπςΒ̃ ἰ̃*Λχχ̃ι̃ο̃ τθ̃ σι̃ ὕΚθ̃ ς̃ ἰ̃*ϚλθΒλθ̃ ἠχα̃*εΩθ̃ ς̃ ἠχ̃ἰ̃*λθΒῶ̃ φν·θ̃ φα̃ ἠϚχΛΞθ̃ ἰ̃*ΛςΦθ̃ -8
 φθ̃ ἠχεχςΞθ̃ *ρ·χθ̃*Ξ̃ φα̃ ΛΧνθ̃ Εἰ̃*ἰ̃ό̃ ἠχλΙΘθ̃ ἰ̃*λΧνλθ̃ ἰ̃*Λ̃ι̃ ΩαΙ̃ ρι̃*Λα̃ι̃ ἠ*χ̃Ε̃ Ἀςι̃Ξ̃ ς̃ Φλν̃
 μλ̃ μηλθ̃ φηθ̃ ἰ̃*ΛςΦθ̃ ξΚπ̃ ἠϚ·*ολς̃ ἠ·η̃ςλ̃ ὕΕΘ̃ μλ̃ ΕἰχΙΒ̃ Ἀχθ̃*Ξ̃ ς̃Εν̃ ξ̃Βῶς̃ Εἰ̃*Ξ̃ ἰ̃ν̃η̃
 .ἠΩχΙΕθ̃ ἠχεχςΞθ̃ κχπ̃*βλθ̃ φν·θ̃ *ρϚϚ̃ ς̃*λλ̃ *ρθ̃ ἠ·*ΒΟΞῶ̃

γχεΕθ̃ς̃ ἈιΦθ̃ ἠΛ̃*ῶ̃ ς̃ Μχβεθ̃ιθ̃ ἠλρλ̃ ἠ̃ι̃η̃ ἠχΒχςΛθ̃ Ἀλ̃*Λ·θ̃ ΛςΙ ἠχλΙΘθ̃ ἰ̃*λΧνλθ̃ ζ΄Λι̃ -9
 .ἠαΙρθΞλθ̃ ἰ̃*Ϛχ·λθ̃

.ἠϚδςΟλθ̃ ἠχδςΞθ̃ ἠ ΣΕθ̃ς̃ ργςΞθ̃ ρἠΞα̃*νλθ̃ ὕχΙΕθ̃ φα̃ γχςΞθ̃ ΛςΙ -10

ΩχΜςθ̃ ἰ̃*ςνδ̃ ο·Ϛι̃ο̃ ὕΚθ̃ ΛςΙθ̃ ἠχλπ̃ ἠχλΙΘθ̃ ἰ̃*λΧνλθ̃ ἰ̃*Λ̃ι̃ ζ΄Λι̃ -11

:ὕΒ̃ μλ̃ Να̃*νθ̃ ἠχλΙΘθ̃ ἰ̃*λΧνλθ̃ μ̃ -12

βκρ· Μςβθ̃ ς̃ μ̃̃̃·Μθ̃ ἈιΒ̃ -

β̃ἰ̃*Ϛχ·λθ̃ ἠχλη̃ Εἰ̃*χΜ̃ -

β̃*ρθ̃*λΙΘ̃ κχΙεθ̃ ΕἰχΙΒ̃ γ̃ςΞ̃ μἰ̃ ὕΕ·θ̃ ς̃ ΕἰχΙΒ̃ ἰ̃*ἰ̃*Φδ̃ τθ̃ *ρθςθΙθ̃ ἠχθ̃*Εθ̃ γ̃ςΞ̃ι̃ ΛχςΦθ̃ -

β̃*ρχι̃ἰ̃ ὕς ΣΕιθ̃ ΔλΦχ̃ φθ̃ Ωα̃*νλθ̃ μς·Μιθ̃ γεΕθ̃ φθ̃ ΕΙςΒθ̃ ἰ̃*Κ̃ ἰ̃*λΙΘ̃ κχΙεθ̃ -

β̃ἠβιθθλθ̃ ἈχςΛθ̃ ὕ̃̃̃Ξ̃ ὕΕΘ̃ μλ̃ ἈιΦθ̃ ἠΛ̃*ῶ̃ -

β̃*ρχι̃ἰ̃ ἠΧα̃*Ελθ̃ ς̃ ἠχδςΞθ̃ *ρθ̃ ΣΕ̃ Εἰ̃*χΜ̃ γχεΕθ̃ -

⁽¹⁾β̃φι·εθ̃Ξλθ̃ ΛςΦθ̃ ς̃ ςλνθ̃ γχεΕθ̃ -

.μ̃̃̃·Μθ̃ ὕςθΙ̃ ἰ̃*χςθΞλθ̃ ἠ·Ξ̃*νλς̃ ἠθςεϚλ̃ Ἀ̃*Ϛ̃Ξ̃· *ρθ̃*λΙΘ̃ κχΙεθ̃ ἠθς̃*Ελ̃ -

ΚΥΠΗΖΙΗΖ ·ΜΛΖ ·ΕΐΗΖΖ ·σιξτ ΙπΤΗ :ΰλ

ΔΥ΄ς κερβλ Τ΄Φΐ· κΙΐ φα ΛςΕλΟχ φΥ΄λθ΄ μΛεθ΄ Ι΄νχν΄λΩ φα Ι΄Ξ μ΄η υΚθ΄ Λ·ηΐ΄ υΙΕΘ΄ μ΄
 κερβλ ΙχΙΕΘΘ Ι΄Ξ΄ΛΙς ΥςΕ· Τ΄ΛΒ· γχςΞΘΘ΄ ΰ΄Βλ φα μχΣΟΘλθ΄ς μχΩΕ΄·θ΄ μλ ΛχΩηθ΄· ΩαΙ υΚθ΄ς ΗλΙΘθ΄
 .ΗλΙΘθ΄

ΗχΙΛβθ΄ Ι΄ΛΧνλΙθ Ή·Ξνθ΄· ΖθΚης Ι΄Λαΰθ Ηχλςχθ΄ Ε΄χΕθ΄ς Ι΄ΣΟδΰ΄ φα Ι΄λΙΘθ κ΄ρθ΄ ΛςΙθ ΄ΛΧνς
 τιΐς μ΄· ΛχΠχ Ξ΄ΒΟΰ΄ Κρ· φΞα΄νΟ ΰΥ΄βΟ γΙΘ τιΐ Ι΄ΛΧνλθ΄ ΞΚπ ΙΐΞΟ Ι΄λΙΘθ ΞΚπ μ΄ς βΉχΐ΄νΣθ΄ς
 ΕΙΙΒΟλ ΗχεχςΞΟ ΗβΞια ΑΙΦΟχ ΄λ ρνλ ΙΙΒθ΄ ΗΣ΄Θς γχςΞΘΘ΄ ΰ΄Βλ φα μχΣΟΘλθ΄ μλ ΛχΩηθ΄ ΙςΒς μλ κήΛθ΄
 :φιχ ΄λ τιΐ ΙνΟΞΟ φΘθ΄ς

.ΗλΙΘθ΄ κχΙεΘ Τ΄ρΟν· φρΟνχς ΄Ι·χ Φ΄Πν ΗλΙΘθ΄ -1

.ρλχΙεΘ Τ΄νΩ΄ κΟΟ ΗλΙΘθ΄· ΗΣ΄Θθ΄ Ι΄χΙλΰθ΄ μ΄ -2

.πΜχρΒΟ μηλχ ΰ ΗλΙΘθ΄ -3

Τ΄νΩ΄ ΑΟνχ ΄λ ΰΣΕχ μ΄ ΙχβΟΞλθ΄ τιΐ μ΄α ΖθΚθ ρΟχΞςλΙλ κΙΰθ ρΐ΄ΒΛ΄ ς΄ ΗλΙΘθ΄ ΕΙ΄ΐ· μηλχ ΰ -4
 .ΞΙςΒς

.υΛΠ·θ΄ ΛΣνΰθ΄ τιΐ ΙλΟΰΟ ΗλΙΘθ΄ -5

.ΗλΙΘθ΄ κχΙεΘ ΗχΙλΐ φα ΖΛ΄Πχ μς·Μθ΄ ς΄ ΙχβΟΞλθ΄ -6

φα οΟΛ΄ρλς οΟΛΙδς οΟΤ΄βη σΙλς ΗλΙΘθ΄ (κΙελ) ΜρΒλ τιΐ ΙλΟΰχ ΗλΙΘθ΄ κχΙΞΟ ΕΙςΒς Ηχΐΐςν -7
 .μς·Μθ΄ ΄ΥΛ ΑΞη

:ΰΩλ Ηχςνΰλ ΰ΄ΰα΄ μςηρ Ιδς ΗχΕ΄ΛΒθ΄ Ι΄χΙλΰθ΄ ΰΩλ ΗΞςλΙλ ΰ΄λΐ΄ μςηρ μ΄ μηλχ ΗλΙΘθ΄ -8
 .ΗχλχΙΰΘθ΄ς ΗχΛ΄ΠΟΞΰ΄ Ι΄λΙΘθ΄

adoption of marketing concept by services ΤΥΠΜΗΖ ΘΠΟΥΙΗΖ ΕΐΗΖΖ Φ΄Τβ Τλ΄Η :ΰΖΰ
 :sector

ςλνθ΄ μλ κήΛθ΄ τιΐς ΑχΛδ Ιδς μλ ΰ΄ κΟχ κθ φλΙΘθ΄ Ψ΄Φεθ΄ φα ΗχεχςΞΘΘ΄ Ι΄ΞΛ΄λλθ΄ Ι΄λΟΐ΄ μ΄
 ΗΞςλΙλθ΄ ΩΙΞθ΄ γχςΞΟ κερβλ τιΐ ΄Ξ΄Ξ ΄ΕΙνΟΞλθ΄ Αχθ΄Ξΐ΄ τιΐ ΙλΟΰχ μ΄η ον΄ ΰ΄ Ψ΄Φεθ΄ Κρθ ΩχΛΞθ΄
 τθ΄ ΗΛ΄΄δ Ι΄ν΄η ΕΛΧνθ΄ ΞΚπ μ΄ .Ι΄λΙΘθ΄· ΗΣ΄Θ ΗχεχςΞΟ ΗβΞια ΩΥς ΕΛςΛΥθ΄ μλ Νχθ φθ΄Οθ΄·ς υΙχΙεΘθ΄
 Ι΄χ΄ρν φα ΗΣ΄Θ ΗβΙΟΘλς ΕΙχΙΒ Ι΄π΄ΒΟ΄ ΚΘΤΟ Ι΄Ι· ρν΄ ΰ΄ φΥ΄λθ΄ μΛεθ΄ μλ Ι΄νχν΄λΩθ΄ ΰ ΣΟνλ
 :΄λπ μχ·Ξθ Ιςΰχ ΄Κπς Ι΄νχΰΞΘΘ΄ Ι΄χ΄Ι·ς Ι΄νχν΄λΩθ΄
 φνΦςθ΄ Ι΄ΣΟδΰ΄ς Ι΄Λαΐ΄ Ε΄χΕ φα ΞΛςΙ Ι΄χΙΜ΄ς ΕΛχ·η ΗΐΛΞ· φλΙΘθ΄ Ψ΄Φεθ΄ φλ΄νΟ :ΰςΐ΄ -
 .φλθ΄ΰθ΄ς

μϊ “πΜχλϖ φϖθ’ μχλ“Υλθ’ς ρΣ“ΣΘς ΗλΙΘθ’ κςρβλ ΙχΙΕϖ φα μχϖΕ“·θ’ μλ Λχϖηθ’ κ“λϖπ’ :φν“Ωθ’ -
(1).σΛΘϊ’ ΩιΞθ’

:φπς Ψ“Φεθ’ φα ΗχεχςΞϖθ’ Ι“ΞΛ“λλθ’ φν·ϖ Ηθ·Ξλ ΙιδΛϊ φϖθ’ ΗϊςλΒλ ζ“νπ μ“α ζθΚ μλ κήΛθ“·ς
.Ι“Βϖνλθ’ Ψ“Φδ Ωλ ΗνΛ“ελ Ι“λΙΘθ’ Ψ“Φε· ΗΣ“Θ ΗχΛΧν ΛχςΦϖ κΙϊ -1
Ψ“Φδ ὕχΙΕϖθ’ς ΓΛΠθ· Ιθς“νϖ φϖθ’ Ι“ΞΛΙθ’ μλ ὕ“η ΙΙϊ τθ’ φεχςΞϖθ’ Ληβθ’ Ηχϊς“ Λ“εϖα’ -2
.Ι“λΙΘθ’

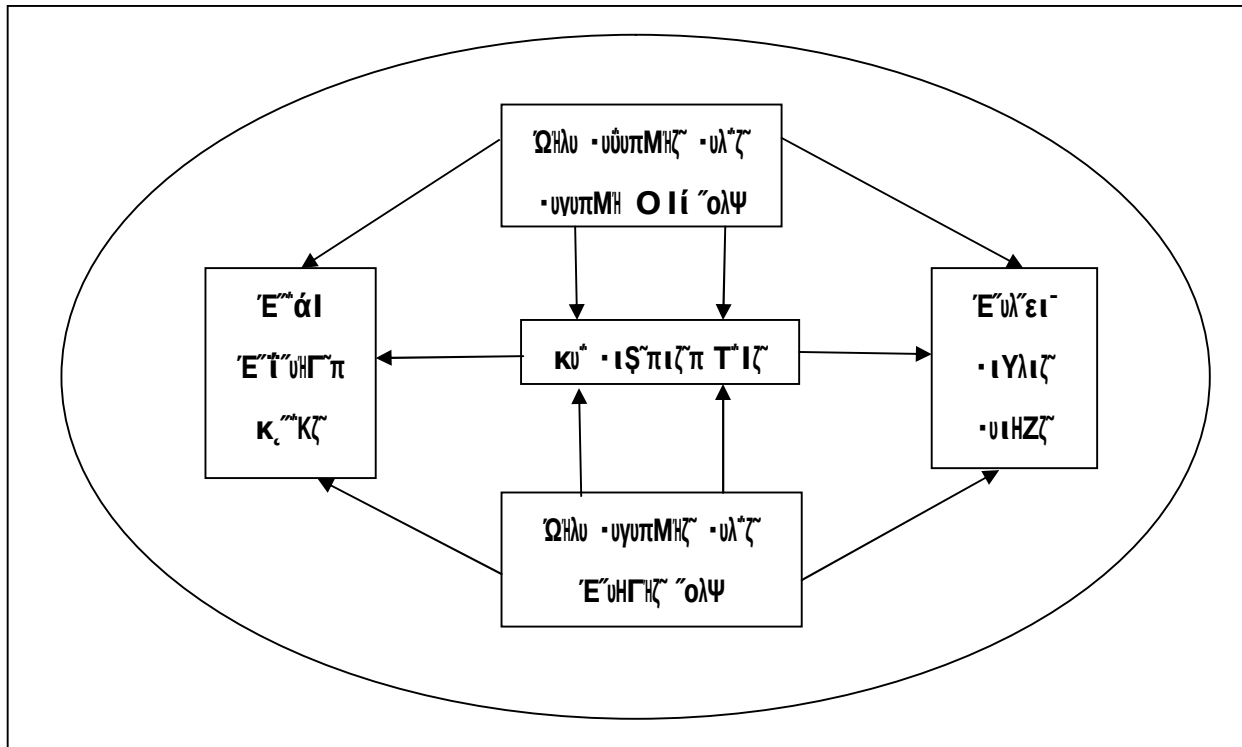
ΕΛ’Ιϖ “ΥςαΛλ μ“η “λ ‘Κπς Ηα“εϖθ’ φα ‘Λχχίϖ ‘ΑιΦϖχ οεΕϖΞχ φϖθ’ Ην“ηλθ’ γχςΞϖθ’ Τς·ϖ μ’ -3
μχιλ“ϕθ’ ρ· τιΕϖχ μ’ ‘ΑΒχ φϖθ’ Ιϊςεθ’ς κχεθ’ ΕΙχϕ· Ι“χηςΙΞθ’ ξΚπ ΙΙϊ Κ’ ρΗχλΙΘθ’ Ι“λΧνλθ’
.φλΙΘθ’ Ψ“Φεθ’ φα

μλ ΗλΜΕθ’ ΕΛ·Θθ· Ωϖλϖϖ φϖθ’ς Η·ΛΙλθ’ς Ηιπ“λθ’ ΗχΛΠ·θ’ ΛΙ’ςηθ’ τθ’ ΗχλΙΘθ’ Ι“λΧνλθ’ Λ“εϖα’ -4
.ΗχεχςΞϖθ’ ΗχΕ“νθ’

κ“χεθ’ τιϊ Ιϊ“Ξχ ω ΗχλΙΘθ’ Ι“λΧνλθ’ μλ ΙχΙϕϖ(organisationnel structure) φλχΧνϖθ’ ὕηχρθ’ μ’ -5
.ΗχΞ“Ξϊ’ γχςΞϖθ’ ὕ“Χς·

‘Κπς ΕΛΘ“ϖλ Ιδς τθ’ γχςΞϖθ’ κςρβλθ ΗχλΙΘθ’ Ι“λΧνλθ’ μχ· ΛχΘ“ τιϊ ΙΛϖ ΗϕϖλϖΒλ ὕλςϕθ’ ξΚπ μ’
ΛπςΒθ ΗχΞ“Ξϊ’ Ι“νςηλθ’ Γ“Υϖ Ιϕ· ΗΣ“Θς ΗϖχΙΕθ’ οϖβΞιας γχςΞϖθ’ ξΙρΠ υΚθ’ Λχ·ηθ’ ΛςΦϖθ’ τθ’ Ιςϕχ
“ρνλς ὕ“λϊϊ’ Ι“λΧνλ μλ ΗλΧνλ ὕη ὕλϊ ΛςΕλ ὕηΠϖ ὕ‘ΛΦ μχ· Ηλ“Ελθ’ γιΘ φα ξΛςΙς γχςΞϖθ’
:ζθΚ ΔΥςχ φθ“ϖθ’ ὕηΠθ’ς ΗχλΙΘθ’

.αυπΜΗΖ ΙΞΠΤΖ ·υΜΨ ΄Ελπειζ :(2-1) θβΙ βεΞ



.64 : P βμΙεθ α΄Μ Χ΄ΤΙΙ βΰΞςχ μ΄λΩ΄΄ ΗνχΙΛ βφ΄΄Ιχλ Σ΄θ΄ κΞ΄Β ΙςλΕλ :ΙΗΠιζ΄

:principales of marketing concept ΄υΗΓ΄΄ αυπΜΗΖ θποΰι ΛΜ΄:΄Ω΄΄Ι

΄ρ΄΄ρΒς΄ς ΄ΗχλΙΘ΄ ΄ΗλΧνλθ΄ ΄Ι΄χλ΄΄ ΄Ην΄ηλ τι΄΄ ΛΩ΄΄Ο ΄ΗχλχΧνΟ ΄ΗβΞια Λ·΄΄΄χ ΄ΥχΙΕθ΄ γχςΞΟθ΄ κςρβλ μ΄
Λ΄΄Ω΄ υΚθ΄ς ΄ΗΞςλΙθ΄ ΩιΞιθ ΄Η΄΄ν Σ΄θ΄ Ψ΄Φδ φα ΄Λχ·η ΄Ε΄Βν γεΕ κςρβλθ΄ ΄Κρθ Λχ·ηθ΄ ΛςΦΟθ΄ μ΄ς .΄ΗβιΟΘλθ΄
΄ΗχλΙΘ΄ ΄Ι΄λΧνλθ΄ ΄Ξ΄·Ον΄

΄΄χΜχ ς΄ γεΕχ υΚθ΄ ΔΒ΄νθ΄ ΄΄Ε΄΄θ΄ ΄΄ΩλΟ ΝΞ΄ς ΄Ι΄ΜηΟΛλ μλ γχςΞΟιθ ΄ΥχΙΕθ΄ κςρβλθ΄ ονλΥΟχ ΄λ μ΄
:φιχ ΄λ· ΄πΜ΄Βν΄ μηλχ ΄Ι΄ΜηΟΛλθ΄ς ΝΞ΄΄ ΄Ξκπ μ΄ β΄΄Ι΄λΙΘ΄ γχςΞΟ φα ΄Η΄·Ολθ΄ Α΄·Ξ΄΄΄ ΄Ηχ·ΙΞθ΄ Λ΄΄ΩΨ΄

:Customer orientation(κπ΄Κ΄) δροΗΜιζ΄πΓλ ν΄΄πΗΖ΄ -1

Φ΄Πν υ΄΄ Γ΄Βνθ΄ Γ΄΄Οβλ ΄Λ·Ο΄΄΄ ΄ΥχΕ ΄ΗχςχςΞΟθ΄ ΄Ηχλ΄΄θ΄ Αιδ φα ΖιρΟΞλθ΄ ΩΥχ ΄ΥχΙΕθ΄ φςχςΞΟθ΄ κςρβλθ΄
ο΄΄·ήΛς ο΄΄Β΄΄ΟΕ΄ κρα μ΄ ΄ΥχΕ β΄ρθ φΞχ΄Λθ΄ ΛςΕλθ΄ μς·Μθ΄ ς΄ ΖιρΟΞλθ΄ μλ ΚΟΟΟ ΄ΗβΞιθθ΄ ΄Ξκπ μ΄ βφςχςΞΟ
τι΄΄ ΄ΗχλΙΘ΄ ΄ΗλΧνλθ΄ ΄ΕλΙελ μ΄ βΕΙςΓπνλθ΄ ΄ΥΛθ΄ γχςΕΟθ ΄ΩςΣςς ς΄ρ΄΄·Π΄ κΩ ΄πΙχΙΕΟ ΄Ηθς΄Ελς οΟ΄ΕχΥβΟ
΄ΥΛ γεΕχ υΚθ΄ ΄΄ηΠθ΄· ς΄ρΟχ·ιΟς ΄Ι΄Β΄΄ΟΕ΄΄ ΄Ξκρθ ΄ΗλΧνλθ΄ ΄Ξκπ ΄Η·ΒΟΞ΄ σΙλ τι΄΄ ΙλΟ΄΄χ ΄΄΄Ιπ΄΄ ΄Ξκπ γχςΕΟ
:φιχ ΄λ· κ΄χςθ΄ ΄ΗλΧνλθ΄ μλ ΑιΦΟχ ΄Κπς ΄ΗιχςΦ ΄ΕλΟβθ ο· Χ΄βΟΕ΄΄ υ΄ ΄ΗλΧνλθ΄ ΄Ξκρθ ΄ΞΤ΄΄ς φθ΄΄Οθ΄·ς μς·Μθ΄
γχδΙ ΄΄ηΠ· ΄πΙχΙΕΟ ΄Ηθς΄Ελς μχχι·εΟΞλθ΄ς μχχθ΄Εθ΄ μ΄΄·Μθ΄ ΄Ι΄ΕχΥβΟ ς ΄Ι΄·ήΛς ΄Ι΄Β΄΄Ε κρα -΄
·ρ΄΄λ ΄΄λ΄΄΄Ο φΟθ΄ γ΄ςΞ΄΄ φα ΔΥ΄ςς

ΗλΧνλιθ κρως κω μλς κπΥΛ γχεΕΘ γχΛΦ μί μ·Μθ' Ωλ σΙλθ' ΗιχςΦ ΗδΕϊ Τ'ν· -Α
 .ΗχλιΘθ' ρο·Βονλς

ΗχλιΘθ' ΗλΧνλιθ ΗχΕ·Λ Ληϊ' μ·Μθ' Ι'ας ΗαιρΟΞλθ' γ'ςΞϊ' ΙχΙΕΘ - Ι
 .μχΞα'νλθ' γςβχ ὕηΠ· πΜχχλΟ Ηθς'Ελς Ηλιελθ' Ι'λιΘθ' ΕιςΒς Ηχ'Ιςν τιϊ ΜχηΛΟθ' -Υ
 γεΕχ υΚθ' ὕηΠθ· πΚχβνΟς ΕΙΥλθ' ΑΛ'Λ·θ'ς ΑΞ'νλθ' φεχςΞΟθ' ΑχΜλθ' Ι'χΒχΟ'ΛΟΞ' κχλΣΟ -ϊ
 .ρθ ΗϊςΥςλθ' ὕ'Ιπϊ'

.ΔΒ'νθ' ὕηΠθ· πΛ'λΟΞ'ς μς·Μθ' Ηλχδ κχΧΥΟ Ηθς'Ελ -Γ
 ΗχλιΘθ' Ι'Β'ονλθ' ΛχςΦΟς κχΙεΘ ΕΙχΙΒθ' γ'ςΞϊ' μί 'ΥΕ·θ' ὕλ:ΩχΜςΟθ' ΗχΒχΟ'ΛΟΞ' κ'ΙΟΘΞ' -Ζ
 ΕΙχΙΒθ'

.ΗλΧνλθ' ΗχΕ·Λ τιϊ ζθΚ Ν'ηΨ'ς ξΙ'ΥΞΟ ΗλΧνλθ' τΨΞΟ υΚθ' ὕ'Ιρθ' ςπ μς·Μθ' Λ'·Ο'ϊ' -Ι

:intégrationβί'εΗζ -2

ρΗλΧνλθ' ΗΦΠν' Ηχε· Ωλ ὕλ'ηοο μ' ΑΒχ ΗχεχςΞΟθ' ΗΦΠν'ι' μ' τιϊ ΜηΛχ 'ΥχΙΕθ' γχςΞΟθ' κςρβλ μ'
 ξ'ΒΟ· ΛχΞΟ ΗΦΠν'ι' ΩχλΒ μ' πΙ'βλ Ηιλ'Π ΕΛΧν γας μςηχ ΗχεχςΞΟθ' ΗΦΠν'ι' ΚχβνΟς ΦχΦΟΟ μ'α φθ'Οθ·ς
 'χ'Λ γας ὕλ'χ ΤΜΒ ὕη μ' ὕηΠ· Εϊ'α 'εχΞνΟ ΑιΦΟΟ ΗβΞιβθ' ξΚπ μ'.ὕηη ΗλΧνλθ' ὕ'Ιπ' γχεΕΘ ςΕν ΙΕ'ς
 .ΙΕ'ς ραιΠ Ηιλ'ηΟλς ΗηΛΟΠΛ

τιϊς σΛΘ'ι' Ι'Λ'Ιό' μ' ὕ· Φεα γχςΞΟθ' ΕΛ'Ι' ὕΕΘ μλ κΟχ μ' μηλχ ω μς·Μθ' 'ΥΛ γχεΕΘ μ'
 ὕηΠ· ξΚχβνΟ κΟχς οεχεΕΘ· 'χιΨθ' ΕΛ'Ιό' κ'ΜΟθ' ὕλχχ ον'α Ι'δςθ' Νβν· ρ· μχιλ'Ψθ' ζθΚης 'χιΨθ' ΕΛ'Ιό' ρΞ'Λ
 .ΗβιΟΘλθ' ρΟΦΠν'ς ΗχλιΘθ' ΗλΧνλθ' ΙςρΒθ φΞΞ'ι' ΛςΕλθ' μς·Μθ' οχα μςηχ
¹.φεα' ΛΘτς φΞ'Λ ὕλ'ηοο μχπ'ΒΟ' γας μςηχ μ' ΑΒχ ΔΒ'νθ' ὕλ'ηοο μ'ς

profit Β'Ιζ -3

γχςΞΟθ' ΗβΞια μ' .ΗχλιΘθ' Ι'λΧνλθ' ρνλς ΗλΧνλ υ'ι' ΗχΜηΛλθ' ὕ'Ιπ'ι' μλ ςπ Δ·Λθ' ὕ'Ιπ μ'
 μχΚπ μχ· μΜ'ςΟθ' μλ Ψςν Ι'Βχ' ΑιΦΟχ υΚθ' Αλ'ι' Δ·Λθ' γχεΕΘς μς·Μθ' Τ'ΥΛ' τιϊ ΜηΛΟ 'ΥχΙΕθ'
 .μχαΙρθ'
 μ·Μθ' Ι'·ήΛς Ι'Β'Ε κρα ςπ Δ·Λθ' ὕ'Ιπ γχεΕΘ ΗεχΛΦ ὕΥα' μ' τθ' ΛχΠχ 'ΥχΙΕθ' γχςΞΟθ' κςρβλ μ'
 .κρθ 'ΥΛθ' γχεΕΘς μχΞα'νλθ' μλ ὕΥα' ΗεχΛΦ· ρ'ι'·Π' Ηθς'Ελς
 ΗΕ'Ολθ' ΗχΛΠ·θ'ς ΗχΙ'λθ' ΙΛ'ςλιθ ὕΥα'ι' κ'ΙΟΘΞώ' τιϊ ΗχλιΘθ' ΗλΧνλθ' Ι'Ξ'χΞ ξ'ΒΟώ' 'Κπ μ'
 .κρθ'·ήΛς ρν'·Μ Ι'Β'Ε φ·ιΟ ΕΛςΛΥ·

:social responsabilité·υΨ̃ιΗΐό̃ ·υζ̃π̃Μιζ̃ -4

Ι΄Β΄Ε Ψ̃·Π΄ μηλχ ω̃ ον΄ ΥχΕβ̃ΥχιΕθ̃ γχςΞοθ̃ κςρβλθ̃ ΗχΞ̃Ξ̃ι΄ μ̃ηΛ̃ι΄ μλ μψ̃ Ηχθς̃Ξλθ̃ Ι΄Υο
 οΟΕΙΣ λς ΩλοΒλθ̃ Ηχπ̃αΛ̃ Α΄ΞΕ τιΐ μ̃·Μθ̃
 :μχ· μΜ̃ςοθ̃ γιθ̃ φν̃Υο μψ̃ Ηχθς̃Ξλθ̃ μ̃
 .οΟχπ̃αΛς ΩλοΒλθ̃ ΗΕΙΣ λ -
 .οΟ΄Β΄Ε Ψ̃·Π̃ς μς·Μθ̃ ΗΕΙΣ λ -
 .Λ΄ΛοΞώ̃ς ΗχΕ·Λθ̃ς ΗλΧνλθ̃ ΗΕΙΣ λ -

:(·ιΗΖζ̃ αυπΜΗ Ιηοι) Ε΄ιΗΖζ̃ τί αυπΜΗζ̃ Φ̃πλ̃:τλ̃οζ̃ ΄ηΤιζ̃

κ̃ΙΟοΞ̃ ΗχλΙΟθ̃ Ι΄λΧνλθ̃ φα̃ Η·ς̃ΥΣ̃ ζ̃νπ μ̃ τθ̃ γχςΞοθ̃ ὕΒλ̃ φα̃ μχΣ̃οΟλθ̃ μλ ΛχΩηθ̃ γβοχ
 Ηα΄Υό̃· ρ̃ς̃·ΣΘ̃· ΗΦ̃·οΛλθ̃ς̃ Ι΄Λχχίοθ̃ μλ ΗϊςλΒλ· Μχλοο ΗλΙΟθ̃ μ̃ Λ̃·οΐ̃·ς̃ υΙχιεοθ̃ γχςΞοθ̃ ΑςιΞ̃
 Ι΄λΙΟθ̃ς̃ ΩιΞ̃ γχςΞο φα̃ ὕΘ̃Ιοθ̃ τθ̃
 γιΦ̃ υΚθ̃ς̃ γχςΞοιθ̃ φηχΞ̃Εηθ̃ ἱΚςλνιθ̃ gronroos ὕ̃Υ̃ Ι΄λΙΟθ̃ γχςΞο φα̃ Ι΄Λχχίοθ̃ ξΚπ̃ Ηθ̃·Μ̃ Ηθς̃Ελθς̃
⁽¹⁾ .φιΐ̃·βοθ̃ γχςΞοθ̃ς̃ φιο΄Ιθ̃ γχςΞοθ̃· μχ̃ΥοΞλ φΒΛ̃·Θθ̃ γχςΞοθ̃· φλΙΟθ̃ γχςΞοθ̃ φα̃ οχιΐ̃

:τηΖ̃Ηζ̃ αυπΜΗζ̃ :βπψ̃ ΦΙϖ̃ζ̃

ΙςρΒθ̃ τθ̃ ΕΛ̃Πύθ̃ φιο΄Ιθ̃ γχςΞοθ̃ Χβθ̃ τθ̃ γΛΦοθ̃· ΕΛχΟΐ̃ Ηνςψ̃ φα̃ ΗχεχςΞοθ̃ Ι΄··οηθ̃ Ι΄Ι·
 Ηλ̃·Ψ̃θ̃ ὕ̃Ιπ̃ι΄ γχεΕο φα̃ ξΛςΙς̃ ὕ̃·Ψ̃βθ̃ κρ̃·Ι̃ Ηχλπ̃ Α̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ ὕΘ̃Ι μχλΙ̃·Ψ̃θ̃ Ψ̃νδ̃ ω̃ ΗθςΚ·λθ̃ ΗχεχςΞοθ̃
 γχςΞοθ̃ ΑΞ̃νλ̃ φεχςΞο ΑχΜλ̃ κχλΣ̃ο̃ κΟχ̃ γιΦνλθ̃ Κπ̃ μλςβ̃·ρν̃·Μ̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ φα̃ μςιλ̃·Ψ̃θ̃ Λ̃·ο̃Υχς̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃
 ὕς̃ς̃ βΗΞ̃Ξ̃λθ̃ ὕ̃Ιπ̃ γχεΕο ὕΒ̃ μλ κρνς̃·Υο̃ ΑΞ̃ηςβκπ̃·ΥΛ̃ τιΐ̃ ὕς̃Σ̃Εθ̃ς̃ ρ̃ΦΦΘς̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ Λ̃·ηα̃
 ΗλΙΟθ̃ κΙελ̃ Φ̃·οΛ̃· ΩιΞ̃ μ̃ι̃ Ι΄λΙΟθ̃ Μχλοο ΥχΕ Ι΄λΙΟθ̃ Ψ̃·Φδ̃ φα̃ μ̃η̃ φιο΄Ιθ̃ γχςΞοθ̃ κςρβλθ̃ ΛςρΧ̃
 .̃χεχςΞο̃ ΛςΙ̃ υΙ̃χς̃ μ̃·Μθ̃· ΛΠ̃·λ̃ ὕ̃·Σ̃ο̃ οθ̃ ον̃· ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ ὕΘ̃Ι Ιλα̃ ὕη̃ Λ̃·ο̃ΐ̃̃ κΟχς̃ ονλ̃ ΙχβοΞλθ̃·
 ΑΕχ̃ κρθ̃ γχςΞοθ̃ ΗχλΙ̃ς̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ ὕΘ̃Ι μχλΙΟθ̃Ξλθ̃ φιο΄Ιθ̃ γχςΞοθ̃ Ηθ̃·Ε̃ φα̃ ὕ̃Ιρθ̃ μςηχ̃ φθ̃·οθ̃·ς̃
 ΗχλΙΟθ̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃· μχθς̃̃Ξλθ̃ μςηχ̃ μ̃ υΛςΛΥθ̃ μλα̃ κρο̃·ιΦθ̃ Η·ΒοΞώ̃ ΙΛΒλ̃ Νχθς̃ ΕΛΙ̃·λθ̃ τιΐ̃ κςεο̃ μ̃
 Ηθς̃Ελς̃ ρ̃ν̃·ΐ̃ Γ̃·Σ̃αό̃ μς̃ΥχΦοΞχ̃ ω̃ φοθ̃ ζ̃ιο̃ τΟΕς̃ μχλΙ̃·Ψ̃θ̃ Ι΄Β̃·χΟΕώ̃ ὕΛ̃·Υοθ̃ τιΐ̃ ΗχεχεΕθ̃ ΕΛΙεθ̃
 .κρπ̃·Βο̃ κρο̃·Ιρ̃Υο̃ ὕη̃· κ̃Μοθ̃ώ̃ς̃ Ι΄Β̃·χΟΕώ̃ ξΚπ̃ Λχαςο̃ τιΐ̃ ΕΛΙ̃·δ̃ ΗΞ̃Ξ̃λθ̃ μ̃· κρ̃ι̃·νδ̃

τηΨ̃·ϖ̃Ηζ̃ αυπΜΗζ̃ :τλ̃οζ̃ ΦΙϖ̃ζ̃

ὕ̃·Σ̃οώ̃ βΩχΜς̃οθ̃ β̃Ι΄Βονλθ̃ ΛχςΦο φα̃ ΗιΩλολθ̃ ΗΦΠν̃ι΄ μλ̃ ΕΙχΙ̃·Ψ̃θ̃ ΗχΙ̃·λθ̃ ΩιΞ̃ γχςΞο̃ ὕλΠχ̃
 .μς·Μθ̃ς̃ ΗλΙΟθ̃ κΙελ̃ μχ· Πινο̃ φοθ̃ Ι΄δ̃Ε̃·Ψ̃θ̃ τιΐ̃ ΜηοΛχ̃ γχςΞοθ̃ μ̃α̃ Ι΄λΙΟθ̃ φα̃ λ̃·̃·πΛχής̃

.67 : P βα̃·Μ̃ζ̃ Χ̃ΐΙιζ̃ Λ̃ϖ̃ -⁽¹⁾

τιϊ Τν· ΗχλΙΘ' ΗΞΞλθ' ρθΚ·ο φοθ' ΗχεχΞοθ' ΙςρΒθ' τθ' ΛχΠχ φιϊβοθ' γχςΞοθ' μ· Kotler σΛχς
 .ΗλΙΘ' Ω·ς υΛοΠλθ' μλ ὃη μχ· ὕϊβοθ' ΕΙςΒ τιϊ ΕΛχ·η ΗΒΛΙ· ὕδςοο ΗλΙΘ' ΕΙςΒ μ· ρϊνδ
 Μ·χολώ' ΗΒΛΙ Ρ Θχ λχα ΖιροΞλθ' ολιεχ υΚθ' κηΕθ'":ρν' τιϊ ΕΙςΒθ' Zeithanlet Berry ὕΛϕχς
 ".Αονλθ' ὕλϕοΞ' Ιϕ· ΗηΛΙλθ' Ηλχεθ'ς Ηϕδςολθ' Ι·ήλθ' μχ· ΗνΛ·ελθ· ΔλΞχ υΚθ' Αονλθ γςβοθ'ς
 Ιϕ· ΕΙςΒθ οη'ΛΙς ΗλΙΘ' ξ'Βο' μς·Μθ' Ι·ήλ μχ· γλβθ' ":ρν' τιϊ ΗλΙΘ' ΕΙςΒ Tocker ὕΛϕχς
 ." μς·Μθ' πΛΧονχ φοθ' Ι·ςβθ'ς ὕλϕοΞώ' Ιϕ· ΗεεΕλθ' χ'Μλθ' μχ· Ηι·ελ φρα ρΗλΙΘ' οθ'λϕοΞ'
 'Κπ μςηθμς·Μθ' Ωλ ΗδΕϕθ' σςοΞλ φα μςηο τοΕ ΗχεχΞοθ' Αχθ'Ξι' Λ'χοθ' ΗχλΙΘ' ΗΞΞλθ' τιϊ ΑΒχ
 (1) .ΗλΙΘ' κΙελ μχ·ς ονχ· ΗδΕϕθ' Ν·Ξ' τιϊ λν'ς φνεοθ' Αν'Βθ' μλ δΕΦν' ΗλΙΘ' τιϊ κηΕχ ω Λχθι'

τϊΙΖζ αυπΜΗζ :τλϖζ ΦΙϖζ

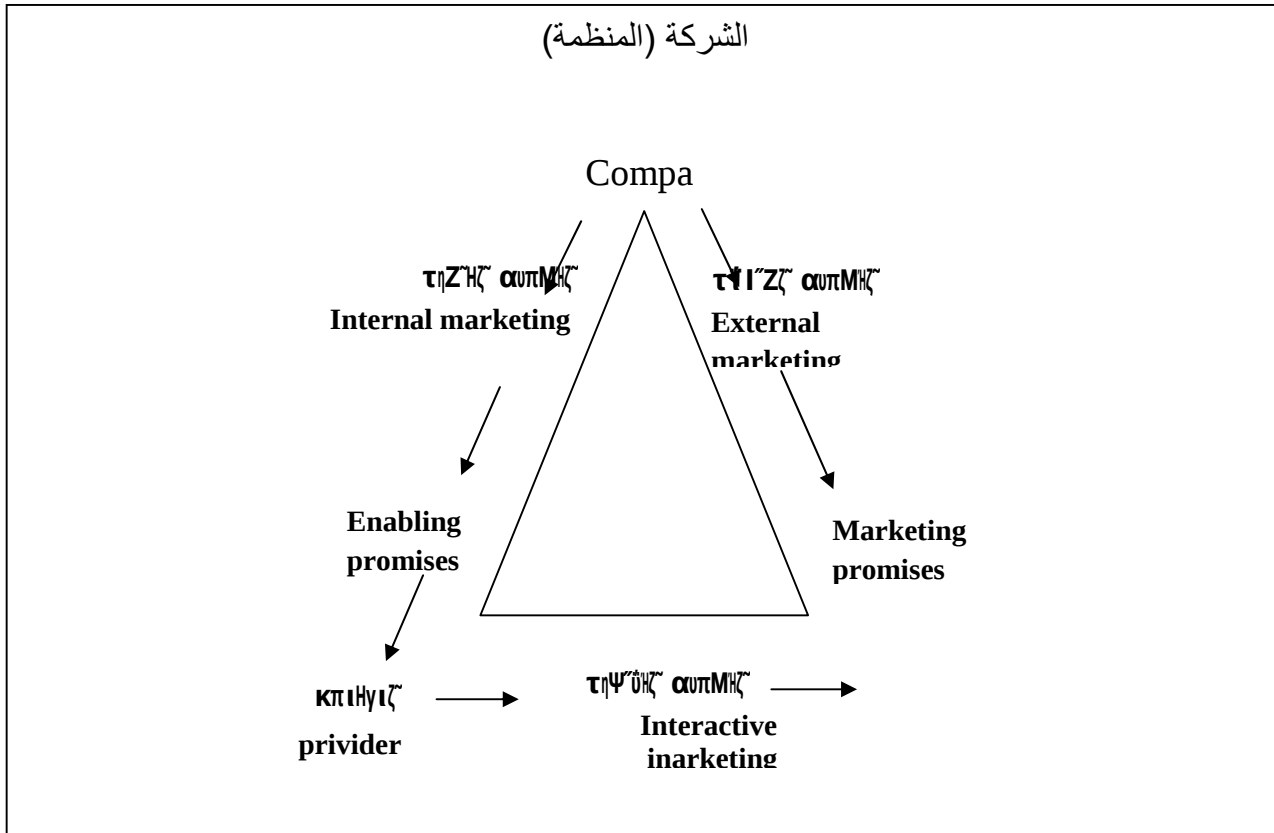
ΜχΜϕος ρϕχΜςος πΛχϕος ΗλΙΘ' κχΙεο Η'χροθ ΗλΧνλθ' ρ· κςεο φοθ' ΗΦΠνι' Ηα'η τθ' γχςΞοθ' ΛχΠχ
 ΗλΜΕθ' Ιςϊςθ' ΩΥο φοθ' ΗλΧνλθ' Τ ςΛϕθ' ΩχλΒ μλΥοχ φΒΛ'θθ' γχςΞοθ'αρμ·Μιθ ΗλΙελθ' Ι'λΙΘ'
 .ΗλΙΘ' Ηχϊςν ὕςΕ μ·Μιθ
 κχΙεο Ι'χλϕθ' μ'α ΖθΚη ΗλΙΘ' κχΙεο Ηχλϊ' ςιρΞχς ςλλΣχ μχΚιθ' κπ Ι'λΙΘ' Ψ'Φδ φα μχλϕθ' μ'
 .οθ ΗλΙελθ' ΗλΙΘ' ΕΙςΒ σςοΞλ μλ οθ μς·Μθ' ΔλΦχ λ γχεΕο φα ΙϊΞος ὕΣοο Υχ' φπ Ι'Βονλθ'
 ὕ·δ μλ ΗλΙελθ' ΗλΙΘ' Ιςϊςθ ὕΣοώ' γλφ τθ' ὕ·Υο ρμχπ'Βοώ ςΚ ὕΣοώ'ς ΗλΙΘ' μ'λΥ μ'
 Ωλ μς·Μθ' ΗδΕϊ μα Ν·Ξ' ὕηΠοςρφΒΛ'θθ' ὕΣοώ' γλφ μϊ Ιϕος ὕθ'οο Ιςϊςθ' ξΚπ μ'·ρθ μχλΙελθ'
 ΜΜϕχ υΚθ' ὕηΠθ· ρ· Τ'αςθ' κοχ μ'ς ρΗχεχεΕς ΗδΙ'Σ μςηο μ' ΑΒχ Ιςϊςθ' ξΚπ μ'α ΖθΚη·ΗχλΙΘ' ΗλΧνλθ'
 Τ'αςϕϕϕθ· Ηχδ'ΙΣλθ' τθ' ΙνοΞο ΕΙχΒϕϕθ' ΗδΕϕθ' μϊ ρ· ὕλϕχ φοθ' ΗλΧνλθ'ς ΗλΙΘ' κΙεχ μς·Μθ' Ηϕϕεω
 (2).Ιςϊςϕϕϕθ' ξΚρϕϕθ·

Ηϕλ'Β ρΗχΙ'Σοδώ' κςιϕθ' Ηχιη ρΛχοΞχΒ'λθ' ΕΙ'ρΠ ὕλν Ι'·ιφολ μλΥ ΗλΙελ ΕληΚλ ρ'Ε'ΙΗΖζ αυπΜΗ τϊ τΠΖΞζ Χυ'ζ·-ϕζϖι :ΗιχρΞ Ι'ΙΕ - (1)

.31-30 : Ρ Ρ ρ2006-2005 ρΛ'ΜΒθ'

.67 : Ρ ρμΙεθ α'Μ ΧϊΙι ρϕΞςχ μ'λϖϊ ΗνχΙλ ρφϊΙχλΣθ' κΞ'Β ΙλΕλ - (2)

.ΕΐΗΖΖ αυπΜΗ Ίη0ι :(2-1) θβΙ βεΞ



.68 : P ΐαΜΖ ΧΤΙΙΖ Λϖλ :ΙΗΠιζ

service system • ΙΗΖΖ θΥλ :ΙΖϖΖ ΐηΤιζ

• ΙΗΖΖ θΥλ ήυΙΩΗ :βπψ ΦΙϖ

ΐΒΛΘλθ τθ (inputs) ΐΕΘΙλθ Αθΐϖ φϖθ ΐΐνςηλθ μλ ΗλΧνλ ΗΐςλΒλ μΐ ΕΛΐΐ ςπ κΐΧν υΐ μΐ

ΐΐηΠθς ΐΐχνεϖθ ΑχϖΛϖ φνΐχ μΐΜθ ΐΐλΙθ κΐΧν ςΐ ΗχλΙθθ κΐΧν μΐ βΐΐχλΐ ΕΙΐ Λΐΐ (outputs)

ΐΛΐϖΐς ΐΐχλΐϖθ βγχςΞϖθ μΐ ΐχΕ μΐΜθ ΐΐΐφϖς ΐΐΒΐΕθ ΐεας ΐΐλΙθθ κχΙΞϖθ ΗλλΣλθ ΐχλχΧνϖθ

.ΗλΙθθ κΐΧν κχλΣϖ φα λΐπ ΛςΙ κρθ Ηλΐϖθ ΐΐχθ

• ΙΗΖΖ θΥλ θυΙΠΗ ΙωϖΙ :τλϖΖ ΦΙϖ

:φπ ΐχΞΞ Λχχΐλ ΗΩΕΩ Λαςϖ μΐ μλ Ιΐ ω ΔΒΐν ΗλΙθθ κΐΧν υΐ κχλΣϖθ

:Customer contact κπΐΚΖ βΐΠΗ:ϖπ

φΣΘΠθ ΛςΥΕθ τθ ΛχΠχς ΗλΙθθ ΐΐχλΐ ϖχνΣϖθ ΐχΞΞΐΐ Λχχΐλθ μλ μςΜθ ΐΐΣϖ Λΐϖχ

.ρλχΙεϖ ΐΐνϖς ΗλΙθθ κΐΧν φα μςΜθ

:capital intensityβΐζ ΛϖΙ ·ϊΰε :ϖλΰ

.ΗΛΙΘΰ ΄Ι΄χλϊΰ ϖχν ΣϖΘ ΄ΗχΞΞ ΄ΕΙΰ΄εη ϖλϖχ ΗΛΙΘ κ΄Χν ϖ΄λθ΄ Ν΄Λ ΄Ηαΰη μ΄

the level of CustomerinvolvementΚπ΄Κζ ·εΙΞΙ ϖπΗΜι :ϖζΰ

κ΄Χν τιΰ Λϖΰ οθ κΩς ΄Ι΄λΙΘΰ ϖχν Σϖ Ι΄ΰ· μλ Λθ΄ Ιΰ· ΗΛΙΘΰ γιΘ φα ΄ΗηΛ΄Πλθ΄ς ϖΘΙϖ σΙλ Λ·ϖϖχ

.ΗΛΙΘΰ κ΄Χν· μς·Μθ΄ ΄Κπ ϖΰ΄βϖ σΙλ ΗΛΙΘΰ φα ΄ΗηΛ΄Πλθ΄ς μς·Μθ΄ ϖΘΙϖχ Ι Σεχς .ΗΛΙΘΰ

Customer satisfactionΚπ΄Κζ ϖΣΙ :ϖΰΰ

΄ΥΛα βΗΛΙΘΰ κ΄Χνθ ΄Ηλ΄Πθ΄ ΄ΕΙςΒθ΄ κςρβλ Νηϖϖ ϖϖϖ Ι΄ΰ·ϊΰ Ληη μλ μς·Μθ΄ ΄ΥΛ ΄ΗθΞλ Λ·ϖϖϖ

ΝΞΰ΄ μ΄ .ΗλΧνλθ΄ μ΄·Μ ΄Ι΄Β΄Ε ΄Ηχ·ιϖθ ΄Ηλλ Σλθ΄ ΄Ι΄λΙΘ΄ς ΗΛΙΘΰ κ΄Χνθ ΄ΗΒΛΕθ΄ ΄Ηχλπ΄ τθ΄ ϖϖΕχ μς·Μθ΄

Ιςεχ υΚθ΄ μ΄·Μθ΄ ΄ΥΛ φα ϖλΙΘΰ ϖλ΄Χν ΄ΕλΙδ φα ΙΞΒϖχ ΄ΗχλΙΘΰ ΄ΗλΧνλθ ΄ΰςθ΄ ΄ΰ·ς΄ ΄ΗιχςΦ ΄ΗδΕΰ ΄Ηλ΄δ΄

.ΗΛΙΘΰ κ΄Χν Γ΄Βν σΙλ Νηϖχ μς·Μθ΄ ΄ΥΛ μ΄ ΄ΥΧΕ Ιλΰ΄ ΄ΗιχςΦ ΄ΗδΕϖθ΄ κΩ ΄ΰςθ΄ τθ΄

:the environnement·ϖζζ :ΜιΰΖ

ΛςΙθ Ιςϖχ ΄Α·Ξθ΄ς ΗΛΙΘΰ κ΄Χν ΄Ηϖχ·Φ Ν΄χεθ Λθ΄ Ελ΄ΰ ΄ΗχλΙΘΰ ΄ΗλΧνλθ΄ ϖ· ϖλϖϖ ϖϖϖ ΄Ηχ·θ΄ Λ·ϖϖϖ

ϖλχλ Σϖ Ι΄λλθ΄ ΄Ι΄λΙΘΰ Ψςν ΄Κης βολχλ Σϖς ονχςηϖς ΗΛΙΘΰ κ΄Χν ΙχΙΕϖ φα ΄Ηχ·θ΄ ο·ϖιϖ υΚθ΄ ϖ΄ϖβθ΄

.ϖλχΙεϖς

βΗχΰ΄λϖΒώ΄ ϖςΛΧθ΄ ΄ΗλΙελθ΄ ΄Ι΄λΙΘ΄ς ΗΛΙΘΰ κ΄Χνθ ϖλχλ Σϖ Ινΰ ϖΰ΄Λϖ μ΄ ΗΛΙΘΰ ΄ΗλΧνλ τιΰ ΄ΑΒχ ΄νπ

⁽¹⁾.ϖθςΙ σςϖΞλ τιΰ ϖλϖϖ ΄Ιν΄η ΄Κ΄ ΄Η Σ΄Θ οχα ϖλϖϖ υΚθ΄ Ιι·θ΄ φα ΕΙΰΞθ΄ ΄Ηχνςν΄εθ΄ς ΄ΗχΙ΄ Σϖδώ΄ β΄Ηχα΄εϖθ΄

Ε΄ιΗΖηζ τυπΜΗζ ΩυΚιζ :ΧΰΰΙζ ΄ηΤιζ

ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ μ΄α ΄ΗχΙ΄λθ΄ ΩιΞθ΄ μΰ ϖΰϖϖς ϖ· Μχλϖϖ Ρΰ Σϖ μλ ΄Ι΄λΙΘΰ ο· Ωϖλϖϖ ΄λθ ΄ΛΧν

΄Ηϖ·Λΰ΄ ΄ΗχΞ΄χεθ΄ Λ Σ΄νϖθ΄ ϖΰ΄βϖϖ ΄ΥΧΕ ΄ΗχΙ΄λθ΄ ΩιΞθ΄ ΄Η·Ξνθ΄· οχιΰ ΄λλ Λ·η΄ ΄Ι΄·ςϖ Σ· ϖ Σϖχ ΄Ι΄λΙΘΰθ

ϖΕϖθ΄ Ωλ ΄Ι΄λΙΘ΄ς ΄ΗχΙ΄λθ΄ ΄Ι΄Βϖνλθ΄ ϖηθ ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ ϖηΠθ (ΑχςΛϖθ΄ βΩχΜςϖθ΄ βΛχϖΞϖθ΄ βΑϖνλθ΄)

Ι΄ΙΜϖθ ΄Ι΄λΙΘΰθ ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ σΛθ΄ Λ Σ΄νΰ ΄Ηα΄Υ΄ μ΄ηλδ΄· ον΄ τθ΄ ΄ΙΛ΄Π΄ ϖν΄ ώ γχ·Φϖθ΄ ΄Αχθ΄Ξ΄

β΄Ηα΄Υό΄ ΄Κπ Ωλ γβϖ΄ μχΕ φα ΄Ι΄λΙΘΰθ ΩΞ΄ςθ΄ ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ ϖχιΰ γιΦ΄ Λ Σ΄νΰ ΄Ηϖ·Ξ μλΥϖς οϖϖΞ

:μχΰςν τθ΄ ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ κχΞεϖ κϖ ΄ΥΧΕ

(ΑχςΛϖθ΄ βΩχΜςϖθ΄ βΛχϖΞϖθ΄ βΑϖνλθ΄) μλ ϖη ϖλΠχς :υΙχΙεϖθ΄ ϖεχςΞϖθ΄ ΑχΜλθ΄ •

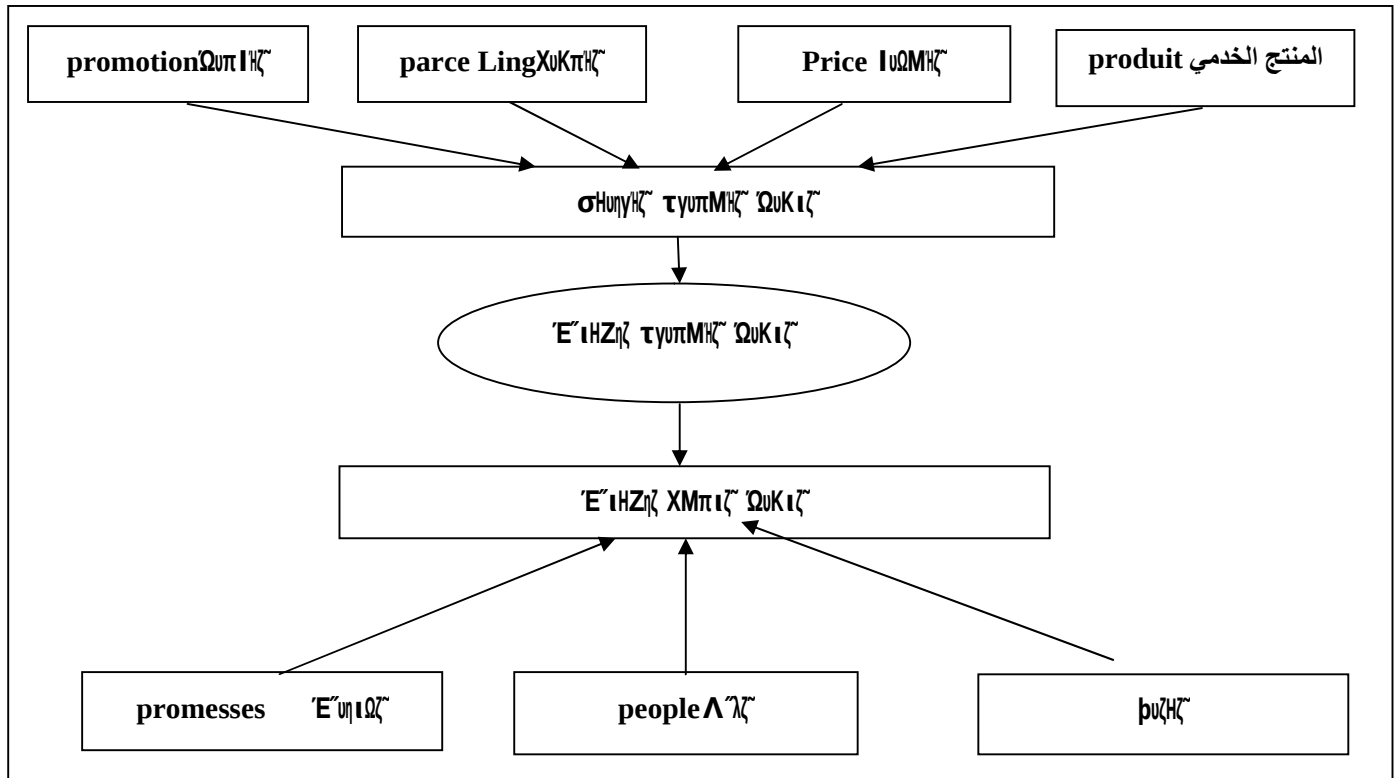
⁽²⁾ .(΄Ι΄χλϖθ΄ βΙ΄Λαώ΄ ϖ΄ Ν΄νθ΄ βυΙ΄λθ΄ ϖχθΙθ΄ μλ ϖη ϖλΠχς:΄Ι΄λΙΘΰθ ΩΞςλθ΄ ΑχΜλθ΄ •

:ζθΚ ΔΥςχ ϖθ΄ϖθ΄ ϖηΠθ΄ς

.77-74 : Ρ Ρ βαΰΜζ ΧΰΰΙζ ΛϖΙ -⁽¹⁾

-⁽¹⁾ نفس المرجع السابق.

ΈιΗΖηζ τυπΜΗζ ΩυΚιζ :(3-1)θβΙ βεΞζ



produit τιΗΖζ ΩΗλιζ :βπψ ΦΙϖζ

“ρδ’ςΞ’ς ΗΞΞ’λθ’ μχ· ΰΣς ‘ΗειΕ ΰΩλχς φεχςΞΘ’ ΑχΜλιθ ‘ΗχΞχ’Λθ’ ΛΣ’νΰθ’ ΙΕ’ Αονλθ’ Λ·οΰχ
 .“ρά’Ιπ’ι ‘ΗΛΧνλθ’ ΰςΣς φθ’οθ’·ς ‘ΗχεχςΞΘ’ ‘ΗχΒχ’Ο’ΛΟΞό’ Γ’Βνθ Ν’Ξ’ι’ ΛΒΕ Λ·οΰχ ΖθΚης “ρχηροΞελς
 τιΗΖζ ΩΗλιζ θποϖι:όπϖ

:τιΗΖζ ΩΗλιζ ήυΙΩΗ -1

- (1) .“λ ‘ΗΒ’Ες ‘Η·ήΛ ‘Ηχ·ΙΘ γςΞθ’ φα οΥΛ’ι μηλχ ΤφΠ υ’ “:ον· Αονλθ’ Kotler ὀΛΰχ -†
 (2) .“ΗΞςλιλ Λχής ‘ΗΞςλιλθ’ ‘Ι’βΣθ’ μλ ‘ΗΐςλΒλ” :ον· Αονλθ’ ὀΛ’ Ιεα santon “λ - ’

Ηΰλ’Β βΗχΙ* Σοδω’ κςιΰθ’ ‘Ηχιη βΛχΟΞχΒ’λθ’ Ει*ρΠ ὕχθ ‘Ηιληλ ΕληΚλ β τυπΜΗζ ΩυΚιζ ΙπΤηπ ΧΣπ τί αυπΜΗζ ‘ΙπΓ* ΙπΗβφχι’Ι ΕλχΣν-(2)

.38 P β2009-2008 βΗνχφνΞδ βυΛςϖλ

.160 : P βυΙεθ α*Μ ΧΐΙι β ὀΞςχ μ*λϖΐ μχΙλ βφ’Ι ΙχλΣθ’ κΞ’Β ΙςλΕλ -(1)

ΗχηΕρϖΞώ Ι·ήΛθς Ι·Β·Εθ Ψ·Πό ΛΙΣλ ":Αϖλθ μ σΛχ υΚθ Mc Carthy φΛ·ηλ λ· -Ε

(1) .ΗΨιΞθ ΨΜςλς Αϖλ μλ ὕη οχθ τΨΞ υΚθ Δ·Λιθ ΛΙΣλ ον λη

Λχής ΗΞςλιθ Ρ ΣΘθ μλ ΗΊςλΒλ μΊ ΕΛ·Ί Αϖλθ μ":Λ·ϖΊ Ιεα φΊΙχλΣθ λ· -Ι

."ΖιρϖΞλθ Η·ήΛς ΗΒ·Ε μΊ Λ·Ψϖ φϖθς ρ· Φ·ϖΛχς ρνλ ὕθ·ϖχ φϖθ ΗΞςλιθ

φϖθ Ι·λιϖθς Ηχι·λθ Ωα·νλθ μλ ΗΛΜΕ ":ον τιΊ Αϖλθ Mmary and Dixol μλ ὕη ὕΛΨχς -Υ

."μχηρϖΞλθ Ι·ήΛς Ι·Β·Ε Ψ·Πό κΙεϖ

ΖιρϖΞλθ Ω·Πϖ φϖθ ΗΞςλιθ Λχής ΗΞςλιθ Ρ ΣΘθ μλ ΗΊςλΒλ ":ον· Fraim οαΛΊ λη -Α

Ι·βΣθ μλ ΗΊςλΒλ ον Κ· Ηχι·λϖΒώς ΗχςνΨλθς Ηχι·λθ ρΨα·νλ γχΛφ μΊ οσ·ήΛς

(2) ."ΗνχΨλ Ι·Β·Ε Ψ·Πό ΗΞςλιθ Λχής ΗΞςλιθ

Τ ΛΨϖ φϖθς Ωχ·ιθ Τ ΛΨϖ φϖθς Ωα·νλθς Ι·Φ·Πνθ Ζιϖ τθ ΛχΠχ ςρα φλιϖθ Αϖλθ ὕχΛΨϖ μ

.ΗνχΨλ ΗΨιΞ· ρΦ·ϖΛώ

:τι ΗΖΖ Ωηιζ ΟζΠΖ -2

υΚθ ΛςΙθ ὕΨΒχ λλ ΙΕ·ς Ιδς φα ΎΙΕχ οχιΊ ΑιΦθ Ψςδςς οΒ·ον ςπ φλιϖθ Αϖλθ Μχλχ λ μ

:Ηχθ·ϖθ Ι·βΣ·ςλθ Ζιϖλχ μ Ηλιϖθ κΙελ τιΊ ΑΒχ ΖθΚθ Λχ·η Ηλιϖθ κΙελ ο·Ψιχ

.Υχιϖθ ΕΛΊ τιΊ ΕΛΙεθ -

.ΗρχΙ·θ ΗΊΛΞς Ηδ·ιθ -

.γ·Εθ ΑρΧλθ -

.Τ ς·ρϖθ ΕΛΊ τιΊ ΕΛΙεθ -

.μ·Μθ Ωλ ὕ·Σ·ϖώ γχεΕϖθ ΗΛΜΕθ Ι·Λ·ρλθ Ζιϖλχ -

.ΩχΛΞθ Α·Ψ·ϖΞώς κρβθ τιΊ ΕΛΙεθ -

.μ·Μθ Ωλ Ηεχϖς Ι·δ·ΕΊ Τ·ν· τιΊ ΕΛΙεθ -

.Ψ·νδó τιΊ ΕΛΙεθ -

.Ηλιελθ Ι·λιϖθ ΗΨχ·Φ μΊ ΗΛΜΕθ Ι·λςιΨλθ ΩλΒ τιΊ ΕΛΙεθ Ζιϖλχ -

levels of services Product τι ΗΖΖ Ωηιζ ΕΨπΗΜι -3

ΜηΛ Αϖλθ Ι·νςηλ ὕχιΕϖθ ΗΣ·θ ΊΚ·λν Λαςϖ μλ Ι·ώ φλιϖθ Αϖλθ ΔχΕΣθ κρβθ ὕΒ· μλ

:φπς Ι·Ψ·ς Ι·χςϖΞλ ΎΕϖ μλ ὕθ·ϖχ Αϖλθ μ Λ·Π· ΎχΕ ὕλ·Πθ Αϖλθ κςρβλ τιΊ οΒΚςλν φα

.φα·Υό ς κΊΙλθ Αϖλθ ςβϖδςϖλθ Αϖλθ βΛπςΒθ Αϖλθ

.107 : Ρ μΙεθ α·Μ ΧΊΙΙ ρμ·χιΊ τβΦΣλ φΕ·Λ -(2)

.182 Ρ ρ2009 ρΗΞΙ·Ξθ ΗΨ·Φθ ρΙλ·Ε ΛΊ ραυπΜΗΖ Ε·Ψ·ΤυΗ·ΙΗΜ ρφΊΙχλΣθ ΙΛΕλ κΞ·Β ΙςΛΕλ -(3)

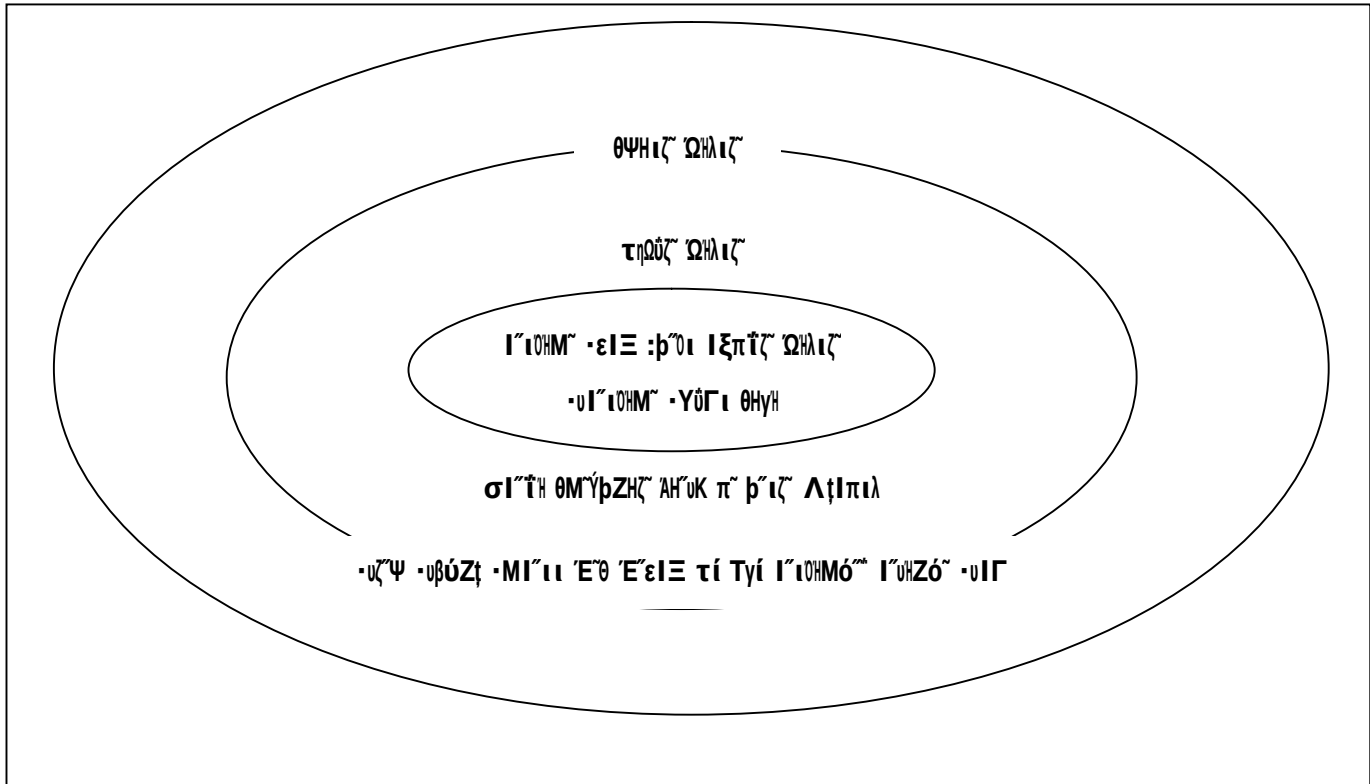
:φπς Αονλιθ Ι̃Υ̃· ζ̃ Ι̃·χςϐΞλ ὙΕϐ Ι̃ΙΕ Ιεα **αλΙΗΜιϑιηηπε** ἄλ̃

.ΛπςΒθ̃ Αονλθ̃ - ὕ̃

.φιϚ̃βθ̃ Αονλθ̃ - Α̃

.κ̃Ι̃Ιλθ̃ Αονλθ̃ - Ι̃

τιΗΖζ̃ Ωηλιζ̃ Ἐ̃υπηΜι :**(4-1)θβΙ** ρεΞ



.163 : P ργ̃·Ξθ̃ ΩΒλλθ̃ Νβν :**ΙΗΠιζ̃**

(1) :**services Product mix·υιΗΖζ̃ Ἐ̃ι̃ηλιζ̃ ΩυΚι -4**

ἩλΧνλθ̃ ῥ̃λιεϐς ῥ̃Βονϐ φϐθ̃ Ι̃ἄλιθ̃ μλ Ἡιλ̃ηϐλ Ἡ̃ιςλΒλ μ̃Ι̃ ΕΛ̃·Ἰ̃ ζ̃π Ἡχλιθ̃ Ι̃ἄΒονλθ̃ ΑχΜλ μ̃
φϐθ̃ Ι̃ἄΒονλθ̃ μλ Ἡ̃ιςλΒλ μςηϐ φϐθ̃ Ἡ·χηλϐθ̃ Ζιϐ ον̃· Ὑ̃ΛϚ̃ ΑχΜλθ̃ Ἐ̃κπ μ̃α οχι̃ις μ̃̃·Μθ̃ γςΞθ̃ Ἡχλιθ̃
·λ γςΞ φα Ωχ·ιθ̃ ῥ̃ΥΛϚ̃· ἩλΧνλθ̃ κςεϐ

ς̃ Ι̃ἄΒονλθ̃ φςΦθ̃ Ἡ̃ιςλΒλ μςηχ̃ ζ̃ ΦΞ·λθ̃ ΑχΜλθ̃· τ̃Ϛ̃Ξχ̃ ἄλ̃ ΙΕ̃ς Αονλ μλ ΑχΜλθ̃ μςηχ̃ Ιδς
·Ι̃ἄλιθ̃ ζ̃ Ι̃ἄΒονλθ̃ ἩχηΠϐ· τλΞϐ Ι̃ἄλιθ̃

:φπς Ι̃ἄΒονλθ̃ ΑχΜλθ̃ Ι̃Υ̃· Ἡ̃Υ̃·Λ̃ Ζ̃̃νπ κ̃̃Ι̃ ὃ̃ηΠ· :**Ἐ̃ι̃ηλιζ̃ ΩυΚι Ἡ̃Ω̃ι̃-**

·(ΑχΜλθ̃ γ̃̃Φν) Ι̃ἄΒονλθ̃ ΑχΜλ Ψ̃̃Ξϐ̃ •

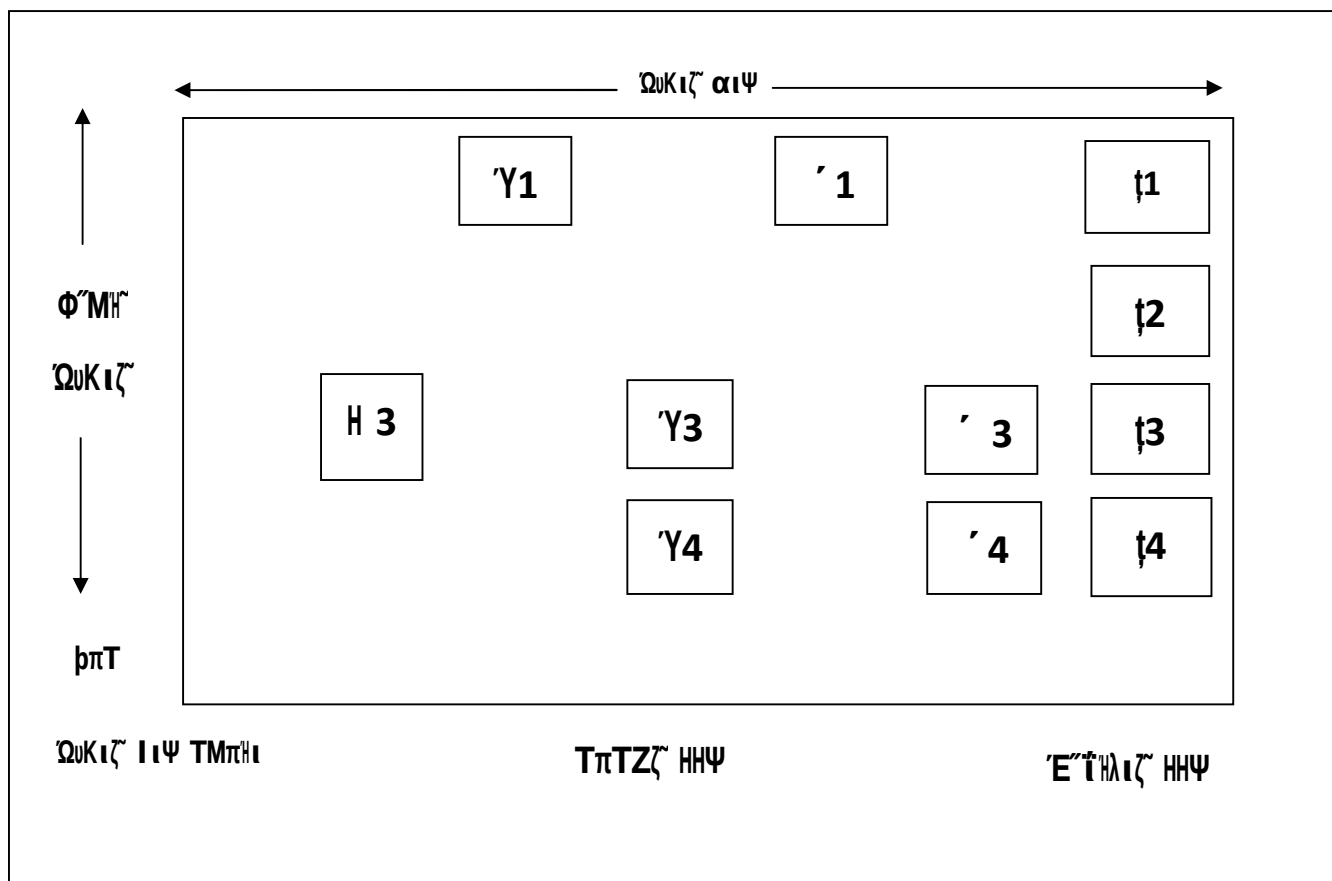
.164-162 : P P ρα̃̃**Μζ̃ Χ̃ι̃ιιζ̃ Λϖ̃ι** - (1)

.Ι΄Βονλθ΄ ΑχΜλ γλϊ •

.Ι΄Βονλθ΄ ΑχΜλ γςΦ •

.Ι΄Βονλθ΄ ΑχΜλ γΞ΄ν0 •

(1) .ΗχλΙΘθ΄ Ι΄Βονλθ΄ ΑχΜλ ΙχΙΕ0 φα ΛΩ΄0 φ0θ΄ ΗχΒΛ΄Θθ΄ς ΗχΙΘ΄Ιθ΄ γλ΄ςΨθ΄ μλ Η΄ΙςΛΒλ Ζ΄νπς
·υιΗΖζ ΄Ε΄τΗλΙζ ΩυΚι ΗυΗΓΗ τί Ι0΄Η τΗζ ·υτ΄Ι΄Ζζπ ·υηΖ΄Ηζ βι΄πΩζ : (5-1)θβΙ βεΞ



.α΄Μζ Χ΄ΙΙιζ Λϖλ :ΙΗΠιζ

Product services management·υιΗΖζ ΄Ε΄τΗλΙζ ΑΙ΄Η΄ :΄υλ΄0

κ΄λοπώ΄ ΗχλΙΘθ΄ Ι΄Βονλθ΄ ρχθς0 μ΄ ΑΒχ φ0θ΄ ΗχςχΕθ΄ γ΄Ξλθ΄ μλ ΗχλΙΘθ΄ Ι΄Βονλθ΄ ΕΛ΄Ι΄ Ηθ΄Ξλ Λ·0Ψ0
Ηχλπ΄ φ0τος γ΄ςΞ΄ι΄ ΨΘ΄Ι ΗχλΙΘθ΄ ΗλΧνλθ΄ Λ΄λΩ0Ξ΄ς Γ΄Βν φα φλΙΘθ΄ Αονλθ΄ ο·Ψιχ υΚθ΄ ΛςΙιθ ΄ΛΧν κΜΕθ΄
:Ηχθ΄0θ΄ Α΄·Ξϖθ Ι΄λΙΘθ΄ Ι΄Βονλθ΄ ΕΛ΄Ι΄ Ηχλπ΄ φ0το ω
.ΗχλΙΘθ΄ ΗλΧνλθ΄ ΙςΒς Α·Ξςπ φλΙΘθ΄ Αονλθ΄ μ΄ -
.Ι΄Βονλθ΄ Λας0 σΙλ· Φ·0Λλ ΄ΠΙςΒς γςΣ΄ φεχςΞ0θ΄ ΑχΜλθ΄ ΛΣ΄ν΄Ι ΩχλΒ μ΄ -

:τΙΗΖζ̃ 'ΩΗΛιζ̃ 'ΑΙ'Η' ΛΜ† -1

:NΞĩ' ξκπ μχ· μλς ρϣ· μϣ' ἩχλιΘ' ἩλΧνλθ' τιῖ ἈΒχ ΝΞ' Εῖῖ ζ'νπ
 ΑχΜλθ' ρνλ μςηοχ φοθ' Ἡ·χολθ' ἱ'Λχίολθ' ΙΕ' ον' τιῖ Αουλθ' τθ' ἩχλιΘ' ΛΧνθ μ' ἈΒχ -†
 .ἩλΧνλιθ φεχςΞοθ'

·ÿλ'ζī ēīī *ρχīī λλŸχ ΔΒ·ν ŷηΠ· φλΙΘθ' ΑΘνλθ' κ'ΙΘΞ' τīī ΗχλΙΘθ' ΗλΧνλθ' ΕλΙδ μ' - '

.ἩχΙ^αλθ'ς ἩχΛΠ.θ' ΙΛ'ςλθ'ς 'Ι^αχν^αηλό' -

.ΗχΒΛ“ΘΘ’ ΗΛΧνλΘ’ Η”χ. φα ΕλαςΟλΘ’ ΗχεχΞΘΘ’ Ρ ΛβΘ’ -

·“πΛΙ”Σλς ἩχΒΛ”Θθ’ ἱ’ΙχΙλ00θ’ σς0Ξλ -

(swot) ὕχιδος κ'ιδου' ὕδου μλ κού ὕλ'ςϕ' ζκπ κχχου -Ε

:τΙΗΖζ̃ ΩΗΛΙζ̃ Α΄υΓ ΑΙπΗ -2

Αὐτὸν θ' ἰτὶ Ἀιφ' ἑξ' Β' οὐχ Ἀ·Ξοχ ὑκθ' φνλμθ' λ' φό' ὕλλο ρν' τῖ Ἀὐτὸν θ' ἑ' χε ἑλσι ὕχλ' ὠ μῆλχ

:Ḥχ≡≡ ḃE'Λλ Ḥÿ·Λ· A0νλ0' E'χE ΕΛΣΙ ΛΛΟΣ ΞΙ'ÿ·0Ξ' ḤXE0 μχE0 ολχIε0 μλ

Λ'ηο· 'ΗΕΛΛ Ηχ'ρν ὕχλος γεξεθ φλιθθ' Αουλθ' κχιεθ Ινι' 'ΗΕΛΛθ' ξεκπ ι·ο :θουΗηζ' ·ηΓΙι -ι

:ἩΕΛΛΟ΄ ξΚρθ ἩχΞΞ΄ ἱ΄ ἱ΄ λΞθ΄ μλ ἘΙΧΙΒθ΄ ἩχλΙΘθ΄ ἱ΄ Βονλθ΄

. Ἰ' ὀνό' Ἠχλη Τ' β' Θν' Α.Ξ. Ἰ' ὀνό' Ὑχθ' ηρ Ψ' β' ολ' -

ÿB' µλ ΙχΙΒθ' Αονλθ'. µχιλΟΕλθ' µχιριΟΞλθ' άΕ· ΑιΦΟχ "λλ γςΞθ' φα ðςΛÿλ Λχη Αονλθ' -

.on ἰ κριϑα ΙςΙΛ ἩαΛϑλ

.Γ'·Λϊ' τιϊ Νηϋνχ "λλ ΗΥβΘνλ οο"ϋχ·λ μσηο -

ἰ "Υχ·λθ' Ἡ·Ξν μλ τιῖ' Ἡχ Σ ΘΠΘ' ἰ "εθνθ' μ' υ' ΩχΒΠΘ'ς ΩχΜςΘ' ὕχθ'ηρ Ψ'βλ' -

.ΗχB“ονό’ ÿη“Πλθ’ τιİ Αιί00’ κIİ -

. ἰ' ὀνό' κΒΕ φα ΩΞζῶθ' κΙ ἰ' -

.ḤY̌BOΛΛθ' ḤyεχΞΘθ' ζ ḤyB'ονό' ḤBinθ A.Ξ. Aονλθ' Λ'ΥΞΨ'βοΛ' -

(1) $\Omega_{\chi M \Sigma}^{00} \quad \Gamma' \zeta \nu \delta \quad \varphi \alpha \quad \Omega_{\Xi \Sigma}^{00} \quad \kappa \Gamma \ddot{\Gamma} \zeta \quad A_{\chi \Sigma \Lambda}^{00} \quad \Gamma'^* \varepsilon \beta \nu \quad \Psi'^* \beta \Omega \Lambda' \quad -$

$\eta\alpha\lambda\ddot{\gamma}\lambda$ 'A·Ξ· ΩχΛΞθ' Ψ^β0Λω^{*}. ~I·0 I'^γχ·λθ' μ' φπ ΗΙΕΛλθ' ξκπ I' λΞ κπ' μ':πιλλ̃ ·ηΓΙι - '

φίλ· λῆρας Ἡε· ΞΘ' ἨΙΕΛΛΘ' φά ἸΘΙ· ΦΘΦ' ἨγεχΞΘΘ' ΙςρΒθ' ἨΒχον γ'ςΞι' φά Αὐνλῆ· μχηροΞελθ'

:ἩΕΛΛΘ' ξκπ ἰ ἌΠΥλ κπΥ

.οθ' ΕΙΧΙΒ ὕηΠ' κηΙεος Αονλθ' 'Κπ ΑχςΦο· μχΒονλθ' κ'χδ τθ' 'Ηα' Υ' 'λη Αονλθ' ι'ον' φα ΩΞοο -

ΕΙΧΙΒ "δ' ζΞζ γΦ"νλ ÿλπ00 ΩχΜζ00' '1' ζνδ φα ΩΞζ00' -

.185-184 : P ρΞΑηΚ γ·Ξ ΩΒΛλ ρ**αυπΜΗΚ· Ε'υτ'υηΙΗΜ** ρφϊΙχλΣθ' κΞ'Β ΙζλΕλ -⁽²⁾

.ΗΟ·ΰθ' Λ΄ΥΞι' φν·Ο -

.ΑχςΛΟθ' Ι΄εβν μλ σςΟΞλθ' Νβν τιϊ ΄ΗΧα΄Ελθ' -

.Γ·Λι' Ι΄χΙΜ' -

΄ΗΦεν Ινϊ ΄ΑιΦθ' μλ ΄Ηχλη τιϊ̃ φλιΘθ' Αονλθ' γεΕχ ΄ΗιΕλλθ' ξκπ μλΥ :ΥπΣλζ̃ ·ηΓΙι -Ε

μλς σλΘι' ὕΕ΄λλθ· ΄Ξ̃χδ ρΟΛΟα ὕςΦ· ΄ΗιΕλλθ' ξκπ Μ΄ΟΛΟ βΕΙχΙΠ ΄ΗΞα΄νλθ' μςηΟς Λ΄πιΜώ'

:ρΟ΄λΞ κπ΄

.Λ΄ΥΞι' φΒχλΙΟθ' Τ βΘνών' -

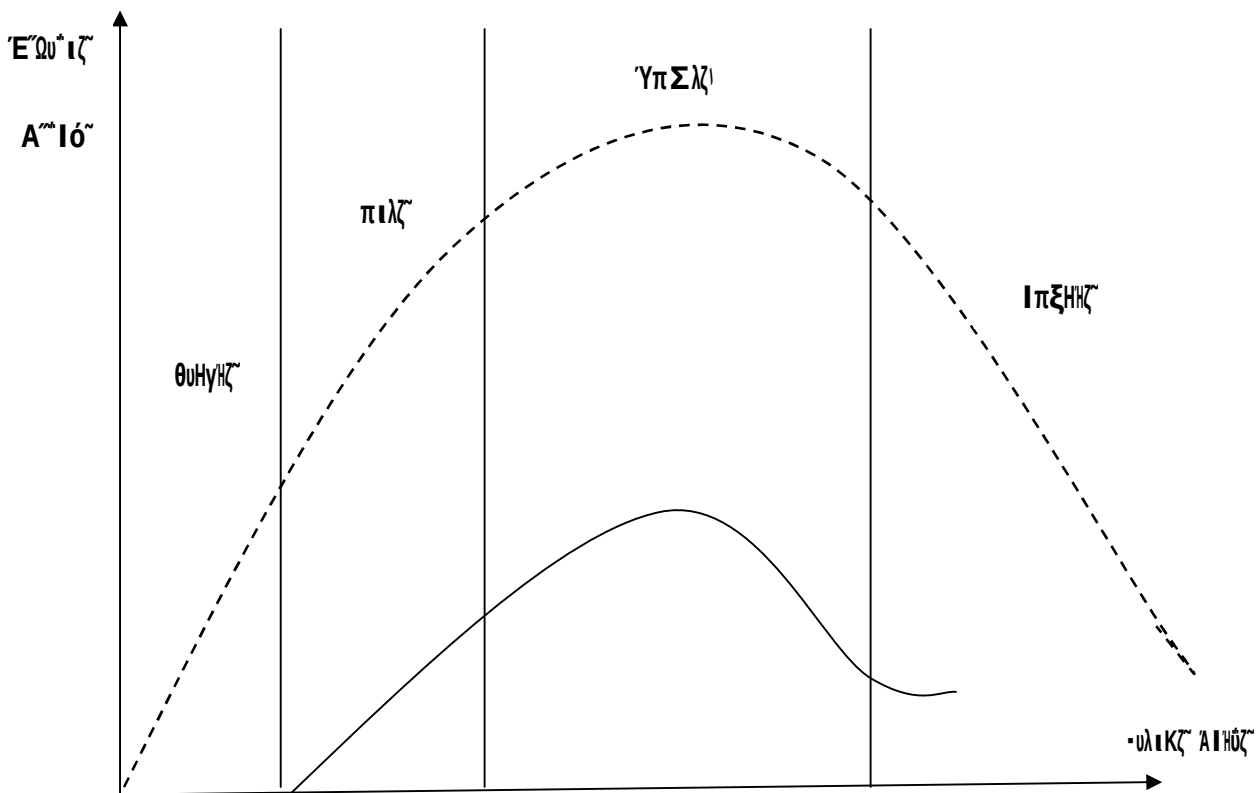
.Λ΄ΥΞι' φα ΩΞςΟθ' ΄Ης΄Ελ -

.Ι΄Υχ·λθ' ΙςρΒ τιϊ ΄ΗχΒχςΛΟθ' ΙςρΒθ' ΜχηΛΟ -

Ωλ ΄ΗνΛ΄ελθ· ΨΛΞ̃ ὕηΠ· Τ βΘνών' ςΕν Ι΄Υχ·λθ' ὕχλΟ ΄ΗιΕλλθ' ξκπ φα :ΙπΞΗΗζ̃ ·ηΓΙι -Ι

.ΩχΜςΟθ' Ι΄ςνδ φα Ο΄λην'ς ΄ΑιΦθ' κΒΕ Ο΄λην' ρΟ΄λΞ κπ'ς ΄Ηε·Ξθ' ΄ΗιΕλλθ'

ΩΗλιζ̃ Α΄υΓ ΑΙπΗ βΓ̃Ιι : (6-1) θβΙ βεΞ̃ζ̃



.184 : Ρ βγ·΄Ξθ' ΩΒλλθ' Νβν :ΙΗΠιζ̃

Ωηλιηζ̃ -υΜ΄Μψ̃ Η΄Ω΄ψ̃ :ϖ̃ζ̃ϖ̃

:φπ Αονλθ΄ ϖ̃ρνλ ϖ̃θ̃ϖ̃χ φϖθ΄ ΗχΞΞ΄΄ ΛΣ΄νϖ̃θ΄ μ΄

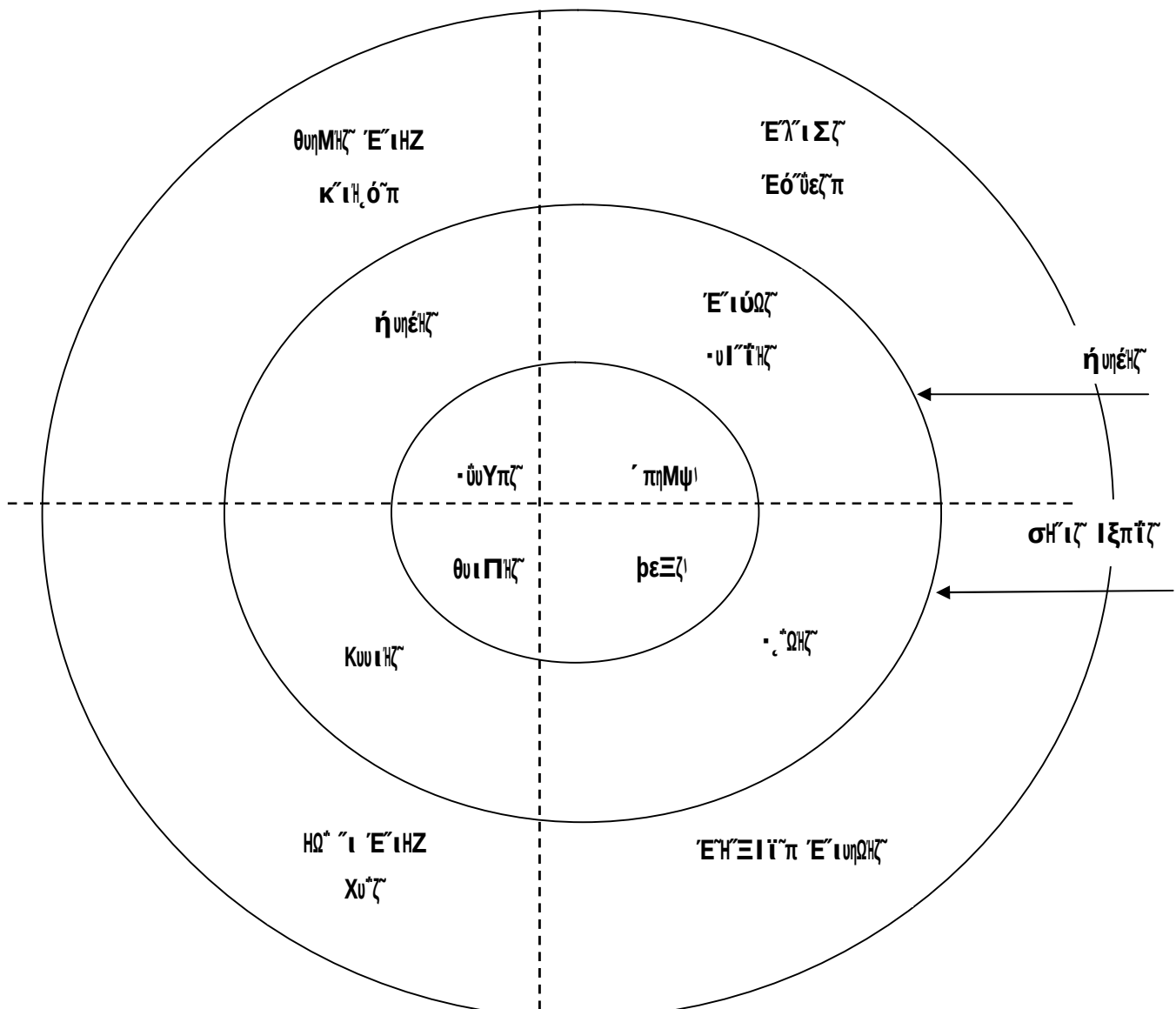
.Αονλιθ υΙ΄λθ΄ ΛπςΒθ΄ -1

.ϖ̃χιϖ̃θ΄ -2

.Ηϖ̃ιΞθ΄ μλ ΤΜΒ Λϖ̃Ξθ΄ Λ΄·ϖ̃Ι΄ μηλχ ον΄ τθ΄ Ηα΄Υό· ρΕΙ΄΄Ξλ ΄λΙΘ -3

:Αονλιθ ΗχΞΞ΄΄ Ι΄ϖ̃·΄΄ μχ·χ ΦΦΘλ Τ Λϖ̃ϖ̃Ξν φιχ λχας

Ωηλιηζ̃ -υΜ΄Μψ̃ Η΄Ω΄ψ̃ : (7-1)θβΙ ρεΞ



P ρ2007 ρ(Ηϖ̃·Λθ΄) Ηϖ̃·Φθ΄ ρμ΄λ΄Ι ρΛΠνιθ ϖ̃ζ̃ς Λ΄Ι ρΤζ̃πΗζ̃ αουπΜΗζ̃ :ΛςλΥθ΄ Ιλ΄Ε φν΄π :ΙΗΠιζ̃

186-185 : P

τΙΗΖζ̣ ΙυΩΜ'Ηζ̣ :τλ'Οζ̣ ΦΙϚ̣ζ̣

τι ΗΖζ Ι υ Ω Μ Ηζ θ ποὺι :όπτ

:τιHΖζ ΙυΩMΗζ ηύΙΩΗ -1

Ἰκπ ἘμῆΕ ὕΒ᾽ μλ ῥιλΕΘ υΛΟΠλθ᾽ τιῖ ἈΒχ φΟΘ᾽ ἭχΙενθ᾽ Ἥχληθ᾽ ἭλΙΘ ζ᾽ ἶςΘνλ Ωλ Ἥχλη· φνῚΘ
 ο᾽᾽ΛΠ φα ἈήΛχ υΚΘ᾽ ἶςΘνλθ᾽ μλ μς·Μθ᾽ ῥηΛΙχ φΟΘ᾽ Ἥλχεθ᾽· ἘΛΠ᾽·λ Ἥχληθ᾽ ξΚπ Φ·ΟΛΘς ἭλΙΘ᾽ ζ᾽ ἶςΘνλθ᾽
 (1).ἸφΠΘ᾽ Νενθ μ᾽ρΒς ᾽λπ ἭηΛΙλθ᾽ Ἥλχεθ᾽ς ἈῚΞθ᾽α
 μ᾽ μηλχς β(2)Ἰ᾽ςῚΘ᾽ Ιθςχ υΚΘ᾽ φεχςΞΘ᾽ ἈχΜλθ᾽ ἈΣ᾽νῖ μχ· μλ ΙχΕςθ᾽ ἈΣνῚΘ᾽ ςπ ἈῚΞθ᾽ μ᾽ ΔΥ᾽ςς
 ᾽ΛΒ᾽ τλΞχ ὕλ᾽ῚΘ᾽ ἈῚχς ἭθςλῚΘ᾽· τλΞχ Ω᾽᾽·θ᾽ ἈῚΞς ἈΟ᾽Λθ᾽· τλΞχ ἈχΙλθ᾽ ἈῚΞ ἘΩλ Ἰ᾽λΞ᾽ ΕΙῖ ἈῚΞθ μςηχ
 (3).᾽πλχῆς

ζ' Αὐτῶν τι ἰ̅ ῥ̅ς ΣΕ' ῥ̅· ἔλ' ΑἰΦχ υκθ' εἰ· λθ' ζπ ΛΥΞ' μ· ΑὐΛΘΞΛ'ς Λιθση μλ ῥ̅η σλχς

.ΕΙΠΕΛ 'ΗγνλΜ 'ΕΛαα ὕΕΘ 'ρολχθ Ν'ηΰν' ὕολχ 'ΗΛΙΘ' ΛΨΞα ϐ'ΗΛΙΘ'

‘E’IHZζ IυΩM’H ή~Hξ† -2

ζ' ΗΛΙΘ) "ρ0"Β0υλ ΛχÿΞ0 ÿÈΘ μλ ð'Ιπϊ' μλ ΗϊζλΒλ γχεΕ0 τθ' τÿΞ0 γζΞθ' φα Ηιλ"ÿθ' Ι"λΧυλθ'

:φιχ "λη ð'Ιπϊ' ξκπ ÿ"λΒ' μηλγς (ΗÿΙΞ

Τ.Ε.Θ. - 4

Γ·Λϊ' κχXŸ'0 - '

.ḤχδζΞθ' ḤΣΕθ' ΕΙ'χΜ -'Ε

·ΕΙΣΒΘ' ΕΙ^αχδ - '1

·Hx İ “λ0Bω’ HxθςΞλθ’ -Υ

.ElxIB y'ζΞ̃ y'Λ0Θ' -A

.ΗΛΙΘ' τΙΪ ΑΙΦΘ' ΕΙΨΧΜ -Δ

· 1 "λΙΘ" μλ 'ΗιχηΠ0 κχιε0 -Η

. Ὁ χθ' ἡ00' ἩχΦί0 -0

(4) .ḤḫI“Σ⁰δώ’ ḡλ’ςḲḲ’ Ωλ Ṳ⁰χ⁰η⁰ḲḲ’ -I

.41 : P $\rho_{\mu\lambda\theta} \alpha^* M X^{\dagger} I_{\mu} \rho_{\Phi\chi\ddot{I}} \mathbb{E} \lambda_{\chi} \Sigma_{\nu} -^{(1)}$

.166 : P ῥῦλεθ ἁ*Μ ΧῖΙΙ ῥῡ*χιῖ τβΦΣλ φΕ·Λ - (2)

.214 : P ῥυλεθ α*M XṬ ῥφῖ ἰχλ Σ' κΞ*B ΙςΛεΛ - (3)

.200 -198 : P P $\mu\lambda\epsilon\theta$ α^*M $\chi^*I\iota$ $\rho\ddot{\upsilon}\Xi\chi$ $\mu^*\lambda\Omega^*$ 'Hv χ I λ $\rho\varphi\ddot{\iota}$ I χ $\Sigma\theta'$ $\kappa\Xi^*B$ I χ E λ -⁽⁴⁾

Έ΄ιΗΖζ̃ ΙυΩΜΗ ζηΨ ΑΙΟ΄ιζ̃ βι̃πΩζ̃ :΄υλ΄ο

:΄λπ μχϖχΞχ΄Λ μχϖΙ̃ςλΒλ τθ̃ ΛχΨΞϖθ̃ ΄Ι΄Λ΄Δ τι̃ ΄Ελϖλθ̃ ὕλ΄ςΨθ̃ κΞενϖ

:μλΥϖϖς :·σηΖ̃Ηζ̃ βι̃πΩζ̃ -1

μ̃η ΄Ι΄αβΗΛΧνλθ̃ ρχθ̃ τΨΞϖ φϖθ̃ ὕ̃Ιπ̃ι̃· υΛχΨΞϖθ̃ Λ΄Λεθ̃ Λϖϖχ ΄ΥχΕ:·υϖυπΜΗζ̃ ἡ̃ΗΞψ̃ -
 ·θ̃·ἡ̃ ὕχλϖ Λ΄ΨΞ̃ι̃ μ̃α ΗλΧνλθ̃ ΄Ι΄Βϖνλ ο· Ωϖλϖϖ υΚθ̃ υΛ΄ηϖΕώ̃ ΩΥςθ̃ ὕ̃Ε̃ίϖΞ̃ Ε̃ϖλ ὕ̃Ιρθ̃
 φϖθ̃ ΗλΧνλθ̃ οΒϖϖα Τ̃β̃Ψ̃Υθ̃ μχΞα̃νλθ̃ τι̃ Τ̃Υεθ̃ ὕ̃Ιρθ̃ μ̃η ΄Κ̃ ΄λ̃ ΕΛχ·η̃ ΕΛςΣ· Ψ̃βϖΛώ̃ τθ̃
 κπΛ̃·Β̃ μςΞα̃νλθ̃ ΩχΦϖΞχ ὥς ρ̃ιλΕϖ ΩχΦϖΞϖ ΗνχΨ̃λ ΗχνλΜ̃ ΕΛϖβθ̃ ΗΨ̃βϖΛλ Λ΄ΨΞ̃· ρ̃ϖ΄Βϖνλ ΛΨ̃Ξϖ
 (1) .γςΞθ̃ μλ̃ ἱςλθ̃ τι̃

ὕλΨ̃ο ΄Ι΄λΧνλθ̃ μλ̃ Λχϖηθ̃α̃ Λ΄ΨΞ̃ι̃ ΙχΙΕϖ Ιν̃ι̃ οχι̃ι̃ ΙλϖΨ̃χ υΚθ̃ Ν̃Ξ̃ι̃ ΄Ηβιηϖθ̃ ὕ̃ηΠϖ :·ὕ̃ηΞηζ̃ -Α
 τι̃ ΑΒς ζθκθ̃ ὕ̃χθ̃·ηϖθ̃ φφίχ μ̃ ΑΒχ ΛΨ̃Ξθ̃ μ̃ ΄λ·ς̃ ΗΥβϖνλ ΄Ηβιη ΄Ι΄Κ̃ ΄Ι΄Βϖνλθ̃ μςηϖ φη
 .Ηχν̃Ε̃ίς̃ ΗλχηηΕ̃ ΕΛςΣ· Λ΄ΨΞ̃ι̃ ΄ς̃ΙΙΕχ μ̃ς̃ ΗδΙ· ΄Ηβιηϖθ̃ Ξκπ̃ ΄ς̃·δ̃·Λχ μ̃ μχθς̃Ξλθ̃
 ὕ̃χηΠϖ κϖχ φη σΛθ̃ι̃ ΑχΜλθ̃ ΛΣ̃·ν̃ι̃ Ηχν· Ωλ ΛχΨΞϖθ̃ γΞνχ μ̃ ΑΒχ Κ̃:·τυγυπΜΗζ̃ ΩυΚιζ̃ - ΄Ι
 Αϖνλθ̃ ΓΛΦ Ω̃·θ̃ τι̃ Τ̃Λβχ Ηχθ̃·ι̃ Ε̃ιςΒ· Αϖνλ ΓΛΦ μ̃ς̃ β̃ζ̃Ξ̃λϖλς̃ Λϖλ̃ φεχς̃Ξϖ Αλ̃νλ·
 ζθκ μλ̃ ὥι·ς̃ ΞΙΕς̃ ΛΨ̃Ξθ̃ τι̃ ΄Ι̃λϖι̃ υΛϖΠχ̃ ΄λ̃ Α̃ι̃ν̃ μς·Μθ̃ μ̃α ὕ̃Ε̃ υ̃ τι̃ι̃ς̃ φθ̃·ι̃ ΛΨ̃Ξ̃·
 ΛΨ̃Ξθ̃ ὕ̃·ελ̃ π̃·ειϖχ φϖθ̃ Ι̃̃ς̃βθ̃ Ηθ̃ῶι· ὕ̃Υα̃ Ηλχδ̃ οχΦΨ̃ο φϖθ̃ ΄Ι΄Βϖνλθ̃ Λ̃·χϖθ̃ τθ̃ τΨ̃Ξχ ον̃α
 .ΨςαΙλθ̃

:·ιΥλιζ̃ Έ̃·Ι̃·Ψ̃ -΄Ι

μ̃ς̃ ΛχΨΞϖθ̃ ὕ̃·Ιπ̃ ΩΥϖ φϖθ̃ φπ̃ χ̃ιΨ̃θ̃ ΕΛ̃·Ι̃ό̃αβΛ̃Ψ̃Ξ̃ι̃ ΩΥχ μ̃ ΑΒχ υΚθ̃ μλ̃ ΛιΕϖ μ̃ ΗλΧνλθ̃ τι̃
 (2) .ΗχΛχΨΞϖθ̃ ΄Ι̃·Ξ̃·χ̃Ξ̃θ̃ ΩΥϖ φϖθ̃ φπ̃ ΕΛχθ̃ι̃ Ξκπ̃

:μλΥϖϖ :·υ̃ι̃Ι̃Ζ̃ζ̃ βι̃πΩζ̃ -2

.ΗΞα̃νλθ̃ -·
 .φΨΒΛλθ̃ κΞ̃ -Α
 .ὕ̃λ̃ς̃Ψθ̃ -΄Ι
 .Λ̃·λϖϖΞ̃ῶ̃ -΄Υ
 .Τ̃·ΦΞς̃θ̃ -΄ι̃
 .μχηηϖϖΞλθ̃ -Γ
 .΄Ι̃·Ψ̃·ΛΠϖθ̃ -Ζ

.43-42 : P βμΙεθ̃ α̃·Μ̃ Χ̃ι̃Ι̃ι̃ βφχ̃ι̃ ΄ΕΛχ̃Σν̃ - (1)

.217 -216 : P P βμΙεθ̃ α̃·Μ̃ Χ̃ι̃Ι̃ι̃ βφ̃ι̃ Ιχλ̃Σθ̃ κΞ̃·Β̃ ΙςλΕλ̃ - (2)

(1).ΑΛΥΘ -Ι

ΙΩΜΗΖ ΕΰΤΥΗΗΜ :ΩΖ

“ΡΟ”ΒΟΝΛ ΦΑ ΗΩ’ΙΕΘ’Σ ΕΙΒΘ’ ΗΒΛΙΣ ΕΛΦΞΛΘ’ ΡΑ’ΙΠ’Ι Έας ΗΧΛΧΨΞΘΘ’ ΡΟ’ΧΒΧΟ’ΛΟΞ’ Ι’ΞΞ~ΛΘ’ Λ’ΟΘΘ

:ΦΠ Ι’ΧΒΧΟ’ΛΟΞ’ ΥΕΩ Ζ΄ΝΡΑ

:αΠΜΖ ΤΞε ·υΤΥΗΗΜ -1

ΥΧΕ ΊςΟυλιθ ΩΒΟΛΛΘ’ ΛΨΞΘ’ ΙΧΙΕΘ ΡΘΕΘ ΜΛ ΚΘΧ ΒΗΨΧΛΞΘ’ Ι’ΙΛΟΞΩ’ ΕΛΟα ΗΧΒΧΟ’ΛΟΞΟ· ΤΛΞΧ “Λ ΣΨ
 Ρ’ΨΒΟΛΛ ΛΨΞΘ’ Μ’η “ΛΡΛ ΗΨΙΞΘ’ ΤΙΪ ΨΣΕΘ’ ΡΛΡΧ ΦΘΘ’ ΥΣΞΘ’ ΦΑ ΤΘΣΪ’ ΗΨΒΘ’ ΤΘ’ ΛΨΞΘ’ ΚΠ ΟΒΣΧ
 .ΕΙΧΙΒ Ι’Α ΟΠΗΘ Α’ΛΛΟΞΑ· Τ ΧΒΘΘΘ’ ΚΘΧ ΗΨΧ·Θ Ρ ΛΒΘ’ ΨΕΘ “ΛΙΝΪΣ
 ΨΛΞ· ΗΧ·νΒΪ’ ΨΣΙΘ’ ΦΑ ΑΛΛΟΞΛΘ’ ΡΘ’Λ Ν’Λ Ι’ΙΛΟΞ’ ΤΘ’ ΗΧΒΧΟ’ΛΟΞΟ’ ΞΚΠ ΨΕΘ ΜΛ ΗΞΞ~ΛΘ’ ΪΠΡΘ
 ΗΪΛΞ ΦΑ ΚΠ’ΞΟ ΡΟ’Ι’Α ΪΪ ΪΪΪΛ ΥΕΧ ΥΧΕ· ΡΒΟΝΛ ΛΨΞ ΙΧΙΕΘ ΤΘ’ ΡΨΑΙΧ ΟΚΘ’ ΑΛΪ’ ΒΜΗΛΛ ΪΔΣ
 ΦΝ’ΨΟ ΦΘΘ’ ΨΣΙΘ’ ΦΑ ΗΧΒΧΟ’ΛΟΞΟ’ ΞΚΠ Ω·ΟΟ ΚΘΧ “Λ ΕΙ’Ϊ ΖΘΚΘ ΗΦΦΘΛΘ’ ΕΛΟΒΘ’ ΨΕΘ ΗΞΞ~ΛΘ’ ΨΣΛΨ Ι’ΙΛΟΞ’
 ΤΙΪ ΜΣΗΘΣ ΩΒΟΛΛ ΛΨΞ· ΡΟ’ΒΟΝΛ Τ ΛΪ ΤΘ’ ΗΞΞ~ΛΘ’ ΕΛ’Ι· ΩΑΙΧ “ΛΛ ΗΧΪ’ΛΟΒΩ’Σ ΗΧΞ~ΧΞΘ’ Ι’·ΙΕΘΘ’ ΜΛ
 Υ’ΣΞΪ’ ΗΘ’Ε ΦΑ ΗΞ~ΧΞΘ’ ΞΚΠ Ω·ΟΟΣ Ρ’ΡΘ’ΣΛΨ ΙΛΟΞΟΣ ΡΑΙΠ ΥΕΕΘΧ ΜΧΕ ΥΣΞΘ’ ΜΛ ΩΧΛΞΘ’ ΊΣΛΘΙΘ Ι’ΪΨΟΞ’
 :Α ΜΧΛΟΟ ΦΘΘ’

.ΗΨΙΞΘ ΨΛΟΕΛΘ’ ΑΙΦΘ’ Ν’ΧΕΘ ΗΕΧΛΦ Ζ΄ΝΠ ΜΗΘ ΚΘ Κ’Σ ΊςΟυΛΘ’ ΤΙΪ ΑΙΦΘ’ ΗΝΣΛΛ ΗΙΔ -Ψ

ΪΚ ΗΧΔΣΞΘ’ Ϊ’Ϊ’ΦΕΘ ΤΙΪ ΜΧΗΛΟΘ’ ΦΑ ΗΞΞ~ΛΘ’ Η·ήΛΣ ΩΑΙΘ’ Ν’Ξ ΤΙΪ ΥΣΞΘ’ Η’ΜΒΘ ΗΘ’Ε ΦΑ -Α

(2).ΛΧΣΕΘ ΨΒΪ’ ΦΑ ΨΧΙΔ ΥΣΞΘ’ ΤΘ’ ΜΧΞΑ΄ΝΛΘ’ ΨΣΘΙ Μ’η Κ’ ΩΒΟΛΛΘ’ ΨΘΙΘ’

:βέηΕΗΖ ·υΤΥΗΗΜ -2

ΦΑ ΣΛΝΘ’ Σ ΨΪΪΪΘΘ’ ΣΠ ΡΝΛ ΪΠΡΘ Μ’Σ ΥΣΞΘ ΙΧΙΒ ΑΟΝΛ ΚΧΙΕΘ ΙΝΪ Κ’Ϊ ΨΗΠΧ ΗΧΒΧΟ’ΛΟΞΟ’ ΞΚΠ ΚΙΘΟΞΟ
 ΖΘΚΣ ΨΧΣΦΘ’ ΑΛΪ’ ΦΑ ΗΧΕ·ΛΘ’ ΕΙ’ΧΜ ΤΘ’ ΟΙΨΧ ΟΚΘ’ ΨΗΠΘ’ ΟΧΑ ΗΝΗΛΛ ΗΧΔΣΞ ΗΣΕ Λ·η ΨΣΕΘ’Σ ΥΣΞΘ’
 :ΗΧΘ’ΟΘ’ ΪΪΪΪΘ’ ΦΑ Η·Ξ΄ΝΛ ΗΧΒΧΟ’ΛΟΞΟ’ ΞΚΠ ΜΣΗΘΣ ΗΥΒΘΝΛΘ’ Λ’ΨΞΪ’ ΗΞ~ΧΞ Κ’ΙΘΟΞ’ ΨΕΘ ΜΛ
 .Λ’ΨΞΪ’ ΣΛΝ ΦΑ ΗΧΘ’Ϊ ΗΧΞ~ΞΕ ΣΚ ΥΣΞΘ’ Μ’η Κ’ -Ψ
 .ΚΒΕΘ’ ΪΪΪΪΪ ΣΟΔ’ ΥΑΣ ΪΪΪΪΪ ΑΟΝΛΘ’ ΗΛ’ΕΛ ΣΙΛ -Α
 .ΗΙΛΟΕΛΘ’ ΣΨ ΗΧΪΨΒΘ’ ΗΞΑ΄ΝΛΘ’ ΛΣΡΧΘ ΩΒΠΛ ΛΧΗ ΕΛ’Ϊ Τ ΒΘΝΛΘ’ ΛΨΞΘ’ ΜΣΗΧ “ΛΙΝΪ -Ϊ

.206: Ρ ΜΙΕΘ Α΄Μ ΧΪΙΙΙ ΡΪΞΣΧ Μ’ΛΩΪ ΗΝΧΙΑ ΡΦΪΙΧΛΣΘ’ ΚΞ΄Β ΙΣΛΕΛ - (1)

ΗΧΙΗ ΡΛΧΟΞΧΒ’ΛΘ’ ΕΙ’ΡΠ ΨΧΝΘ ΗΙΛΗΛ ΕΛΗΚΛ Ρ·ΜΜΨΙΖ ΤΖΠΗΖ ΤΥΠΜΗΖ ΤΞΛΖ ΣΨΪ ΤΪ ΤΖΠΗΖ ΤΥΠΜΗΖ ΩΟΥΚΙ·-ΟΙΞΪ :ΨΧΪ’ΛΞ ΪΪΪΪΛΔ - (2)

.99 : Ρ Ρ2005 ΡΕΙΧΙ·Θ ΡΑΙΕΙ ΙΨΞ ΗΨΛ’Β ΡΗΧΙ’ΣΟΔΩ’

:ΙΩΜΖ ΑΗΰβ -υΐυΗΐΗΜ -3

Ι΄εθ' Λ΄·οΐ΄· μχΜρΒλθ' Ηχί· ὕ·δ μλ κ΄ΐ ὕηΠ· ὕς·ελ μχΨλ ΛρΒλ Ζ΄νπ μςηχ ΄λινΐ Ηθ΄Εθ' Ξκπ ΙΞΒϖ
 .ΛΨΞθ' ΕΙ΄χδ φα μχΐςν Ζ΄νπ κ΄ΐ ὕηΠχς βΛΨΞθ' ΙΙΕχ υΚθ' ςπ ον ΄ΥχΕ Λ΄ΨΞϖθ
 φδ· μςηρς Λ΄ΨΞΐ' Λχχίϖ φα ΗθΙ΄·λθ' ΚΕ΄α ΕΙ΄΄εθ' ΗλΧνλθ' κςεϖ ΄λινΐ ΄ΥΙΕχ ὕςΐ' Ψςνθ' -†
 .φά΄η Δ·Λ Λχχίϖθ' ΄Κπ γεΕχ μ΄ τιΐ οΐ΄·οό ΕΙ΄ϖΞλ ΄λΧνλθ'
 ς΄ ὕχΙΕϖ τιΐ ΕΛΙ΄δ ρν' ΄Ιϖ·ϖ Ιδ μςηρ μ΄ ΙΨ· ΛΨΞθ Ι΄΄εη ΕΙΛϖΨλ μηθς Ελχί Σ ΗλΧνλ - '
 ΛΨΞθ' ὕηχπ ΩΥς τιΐ ΕΛΙ΄δ μςηλ μ΄ ΑΒχ ΕΙ΄΄εθ' ΗλΧνλθ' μς βγςΞθ' φα ΄Ι'Λχίϖθ' Ρ χΘΠϖ
 ΗΞα΄νλθ' μλ ὕίίϖθ' ὕΙρ· ΄Ι΄Ξ΄χΞθ' ΗχΞΛϖθ' ΗεχΛΦ ρν' ΄λ΄ΐ ΛΨΞθ' ΕΙ΄χδ τθ' ΛΧνχς γςΞθ' φα
 (1).Λ΄ΨΞΐ' ΑςΛΕ τθ' Η·Ι΄λθ' ὕη΄Πλθ' ΑνΒϖϖς ΗχΛΨΞθ'

Ε΄ΙΗΖΖ ΧυΚπΗ :΄ΙΖ΄ϖ ΦΙϖζ

΄πΚΘϖϖ φϖθ' ΄Ι΄Φ΄Πνθ' ΩχλΒ κΥχς φλιϖθ' φεχςΞϖθ' ΑχΜλθ' φα ΗχΞ΄Ξΐ' ὕ΄΄Χςθ' ΙΕ΄ ΩχΜςϖθ' ΙΨχ
 οϖ·ήΛς οϖ΄Β΄Ε Ψ΄·Π΄ Τ Λί· ὕλΨϖΞλθ' ς΄ ΖιρϖΞλθ' τθ' ΄Ι΄λΙϖθ' ς΄ ΄Ι΄Βϖνλθ' ὕχΣςϖ· ΗεΐΨϖλθ'ς ΕΛ΄Ιό'
 μλ Ιλςλθ' ς΄ Αϖνλθ' μχηλϖ τθ' Ηα΄Υ· βΗιΣϖλθ' ΄Ι΄εΙΕθ' μλ ΗιΞιΞ φα ὕϖλϖϖ φϖθ'ς ΩχΜςϖθ' Κά΄νλ ὕΕϖ μλ
 (2).ΖιρϖΞλθ' μλ ΄Ι΄λςιΨλθ'ς ὕςλΐ' τιΐ ὕςΣΕθ'

ΤΙΗΖΖ ΧυΚπΗΖ ήυΙΩΗ :όπ†

:φιχ ΄λχα ὕχΛ΄Ψϖθ' Ξκπ Τ Ψ· Τ ΄ΛΨΞ΄ ὕς΄Εν ΄ΥχΕ ΩχΜςϖθ' ὕχΛ΄Ψϖ ΕΙΐ Ζ΄νπ
 ΙςρΒθ'ς ΄Ι΄Φ΄Πνθ' μλ φηχλ΄νχΙ Φ΄Πν" ΩχΜςϖθ' μ΄ (CΙΜ) γχςΞϖθ' φνςν΄εθ' ΙρΨλθ' ΄Ι΄χ·Ι΄ ὕςεϖ -΄
 .΄Ωβϖνλθ' ς΄ ΖιρϖΞλθ' τθ' ρΒ΄ϖν' ΛΙ΄Σλ μλ ΄Ι΄λΙϖθ'ς ΩιΞθ' Ηχηιλ ὕ΄εϖν· Ρ ϖϖθ' φϖθ' ΗχεχςΞϖθ'
 ὕςϖΙ ΗΧΕθ μλ ΄χίΨα ΄Ι·ϖ ς΄ κϖϖ φϖθ' ΄Ι΄Φ΄Πνθ' ΨςλΒλ "ςπ ΩχΜςϖθ' μ΄ κϖ΄Η Κ΄ΙΙ† σΛχς -Α
 κ΄χδ ΗΧΕθ τθ' Λχϖθΐ' ὕςλλθ' ς΄ Αϖνλιθ Ι΄΄Ψθ' υΛ΄Βϖθ' μΜϖλθ' τθ' φθ΄λΨϖΞώ΄ ριηΠ· ΗΨιΞθ'
 ." ρλΕϖΞ΄· Ωβϖνλθ' ς΄ ΖιρϖΞλθ'
 μλ υςχΕ ΤΜΒς γχςΞϖθ' ὕ΄΄Χς μλ Ηλρλ ΗβχΧς μΐ ΕΛ΄·ΐ ΩχΜςϖθ' μ΄ σΛϖ ΄Ι΄χ·Ι΄ Ιη΄ϖς - ΄Ι
 β΄Ι΄λΙϖθ'ς ΩιΞθ' μλ μχΙχβϖΞλθ'ς μχηρϖΞλθ' ΄Ι΄Β΄χϖΕ' ΙχΛςϖ μ΄λΥ· κϖρχ βφεχςΞϖθ' ΑχΜλθ'
 Ηχν΄λΜθ' Ωα΄νλθ' γχεΕϖ υ΄ βμΜ΄ϖλθ' ς΄ Ιλβλθ' ς΄ ΗιλΒθ' ΛΒ΄ϖ ς΄ Ων Σλθ' φα ΄πιςΒς μη΄λ μλ
 (3) .ΗχεχςΞϖθ' ΕΤ΄βηθ' γεΕϖ ώβΗιΐ΄α ΗχΨχΜςϖ ΗΞ΄χΞ μςΙ· ονς βΕΜ΄χΕθ'ς Ηχν΄ηλθ'ς

(1)- محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص: 221 - 222.

(2) - P ϖ2009 βΗχν΄ϖθ' ΗΨ·Φθ' βΛ΄΄ΜΒθ' -μςνηΐ μ· βΗχΨλ΄Βθ' ΄Ι΄ΐς·Φλθ' μ΄ςχΙ β΄ΕΐυΗΐΗΜόπ' Ε΄ιηηϖιζ' βΖΗι αυπΜΗΖ' βυΛςνθ' Λχνλ

(3) - ΗΨ·Φθ' βμ΄λΐ βΩχΜςϖθ'ς ΛΠνθ' Απ΄νλθ' Λ΄Ι β·΄βΙΖ΄ -ΤυΤΖΗΖ΄ -βυηΓΗΖ΄ -αυπΜΗΖ΄ ΑΙ΄Η΄ :ΐΐΞθ' ὕΞςχ ΙλΕΛ ΐ΄ΠΛ βφΐΐχλΣθ' κΞ΄Β ΙςλΕΛ

257 : P ϖ2006 βΤθςΐ'

ΑΞνλθ' Ιδςθ' φας ΑΞνλθ' μ'ηλθ' φα ΕλαςΟλ μςηο μ' ΑΒχ ΗλιΘθ' ζ' Αονλθ' μ'α μ'·Μθ' Τ'ΥΛό
 ΕλαςΟλ Ι'λιΘθ' ζ' Ι'Βονλθ' ὕΒ εν μςΎχΞ φεχςΞΟθ' κρΒχΜλθ κρΟΛ'Ι' μλΥς γχςΞΟθ' Ρ Θχ "λχας
 (1).ΗλιΘθ' ζιΟ· ζ' Αονλθ' ζθΚ· μχλΟρλθ' μ'·Μθ' ὕηθ ζ' ΗαιρΟΞλθ' γ'ςΞι' ὕη φας Η·Ξνλ Ι'χλη·ς

:distribution channels·υΩυΚπΗζ Έπλγζ :ϖλ'ο

μς·Μθ' τθ' ρΒ'ον' Α κςεΟ φΟθ' Ω'Υ·θ' ὕςΣς μ'λΥς π ὕ'λϊ' ΗλΧνλ υ'ι' ΗχΞχ'Λθ' ὕ'Ιπ'ι' μ'
 Κα'νλθ' ὕχΛ'ΥΟ μηλχς ὕΙρθ' 'Κπ γχεΕΟ φα ΗχΞ'Ξι' 'ΗειΕθ' Λ·Ο'ΥΟ Ηχ'ΥχΜςΟθ' Κα'νλθ' μ'α ζθΚθ βφ'ρνθ'
 " ζΕρΟΞώ' ζ' κ'ΙΟΟΞΕθ' ΗΕ'Ολ ΗλιΘθ' ζ' Αονλθ' ὕΒ τθ' Ηαι'ρθ' ΗΦχΞςθ' Ι'λΧνλθ'" ρν' τιϊ Ηχ'ΥχΜςΟθ'
 τθ' ΩνΣλθ' μλ Ι'λιΘθ'ς ΩιΞθ' γαιΟ φα ΗηΛΟΠλθ' Ι'λΧνλθ' ζ' Ι'Λα'ι' μλ ΗιΞιΞ ρν' τιϊ Ι'αΛ'ι' λη
 ." φ'ρνθ' ζιρΟΞλθ' ζ' κΙΟΟΞλθ'
 ΩιΞθ' γαιΟ φα ΗηΛΟΠλθ' Ι'Λα'ι' ζ' Ι'λΧνλθ' φα ΗιΞιΞ Ηχ' " ρν' τιϊ ΩΞς' τν'Υλ· Ι'αΛ'ι' λη
 Ι'λΧνλθ'" ρν' τιϊ Ι'αΛ'ι' Ιεα "Υχ' τν'Υλθ' Ι'Κ·ς ζιρΟΞλθ' ζ' φ'ρνθ' κΙΟΟΞλθ' τθ' ΩνΣλθ' μλ Ι'λιΘθ'ς
 ." ζΕρΟΞώ' ζ' κ'ΙΟΟΞΕθ' ΗΕ'Ολ ΗλιΘθ' ζ' Αονλθ' ὕΒ τθ' Ηαι'ρθ' ΗΦχΞςθ'
 ΗΦχΞςθ' Ι'ειΕθ' μλ ΗιΞιΞ ρν' τιϊ Ηχ'ΥχΜςΟθ' Ι'ςνεθ' ὕχΛ'ΥΟ μηλχ ὕχΛ'ΥΟθ' ξΚπ ΤςΥ τιϊς
 ΩιΞθ' ὕ'Σχ' ρθΕθ μλ ὕΙρθ' .ΗΣΣΘΟλ ΗβχΧς υΙ'ο Ηνχ'Υλ ΗλΧνλ ρχα 'ΗειΕ ὕη ὕΩΟ 'Υχε βΗ'Υ·'ΟΟλθ'
 ὕςΕ'ι' ὕη φα μλΥΟΟ Ηχ'ΥχΜςΟθ' Ε'νεθ' μςη μ'ι' Ε'Υαβ'ΑΞνλθ' Ιδςθ'ς ὕηΠθ'· ρ·ιΦχ μλ τθ' Ι'λιΘθ'ς
 "ΦχΞς "ΠςΒςθ' ΗΣΛα Ωλ ὕλ'ΥΟΞλ ζ' ζιρΟΞλ μ'η Τ'ςΞς βυΛΟΠλθ' ζπ ΛΘψ'ς ΩνΣλθ' λπΙΕ' μχαΛΦ
 (2).Ιλβλ ΛΒ "Ος' ΗιλΒ ΛΒ'ο μςηχ μ' λ' β'λρνχ·

ΈιΗΖηζ ·υΩυΚπΗζ Α'λγζ Ι'υΗΖ Ι'υ'Ωι :ϖζ'ο

ξΚπ μλς Ηχ'ΥχΜςΟθ' Ε'νεθ' Λ'χΟθ'ς κχλΣΟ Ιν'ι' ΩχΜςΟθ' ΕΛ'Ι' "πΙΛΟ'ΥΟ φΟθ' Λχχ'Υλθ' μλ ΙχΙ'Υθ' ζ'νπ
 :Λχχ'Υλθ'

:accessibility and availability Ι'υΜΗζπ βπΠπζ ·ϖ'ει- -1

Ηχιλ'ι' κ'ΛΟό ρχθ' ὕςΣςθ' μς'ΥχΦΟΞχς μχιλοΕλθ'ς μχχθ'Εθ' μ'·Μιθ ΕΛΞχλ μςηο μ' ΑΒχ Ι'λιΘθ'
 ζ' κΙΟΞλθ' Ωχ·ιθ' ΗλιΘθ' οχα Τ Λ'ΥΟ υΚθ' μ'ηλθ' φα κ'Ελς ὕρΞ ρχθ' ὕςΣςθ' μςηχ μ' ΑΒχς β'ΥΙ'·Οθ'
 .κΙΟΟΞλθ'

.80 : Ρ β2009 βΗχ·Λ'Υθ' Η'Υ·Φθ' βΩχΜςΟθ'ς ΛΠνιθ' Ηχλ'ι'Υθ' υΛςΜ'χθ' Λ'Ι β ΙΤΖψ' αυπΜΗζ :υΛςνθ' Λ'Μν ΙλΕ' βυΛηθ' Λλ'ο - (1)

.236 : Ρ β ΙΙΕθ α'Μ Χ'Ι Ιι βυΛςνθ' Λ'Μν ΙλΕ' βυΛηθ' Λλ'ο - (2)

:Χβπιζ̃ -2

μῖς β'Ι'ΛΙΘ' ΩχΜςΘ· 'Ηειϑ'Ολθ' 'Ι'Λ'Λεθ' ΩχλΒ φα 'Ηχςθς'Ι' φΦϑ̃χ μ' 'ΑΒχ ΛχχΞθς'ς ὕςΣςθ' Λ'χϑ̃λ μ'
φα 'Η·Ξ'νλθ' 'Ι'Λ'Λεθ' Κ'Θ' 'ΕΛ'Ιό' μλ 'ΑιΦθχ 'Κρα 'Ηλρλθ' Λχχ'ϑ̃λθ' μλ μ'Λ·Οϑ̃χ 'ΗΛΙΘ' κχΙεθ μ'λΜς μ'ηλ
:τιϊ 'Ι'Λ'Λεθ' ξΚπ φα ΙλΟϑ̃ μς ΩχΜςΘ' 'Ι'ςνδ Λ'χ'ΟΘ'

:·υιΚύΗζ̃ -†

ΙΕ'ς μ' φα ΙχβΟΞλθ'ς 'ΗΛΙΘ' κΙελ ΙςΒς 'ΑιΦθχ 'ρλχΙεθ μ'. ΜχλΟΟ 'ΗΛΙΘ' μ'α 'ΗχΣ'Θ' ξΚπ τθ' 'Ι'νΟΞ'
. 'Ιδςθ' Νβν φα ΖιρΟΞΟς ΑΟνΟ 'ΗΛΙΘ' μςηθ ΖθΚς

:·ιΗΖζ̃ τΞύΗ - '

'Ι'λΧνλθ' ὕϑΒχ 'λλ ο· κ'χεθ' 'Αϑ̃Σχ Λλ' 'ριενς 'ρνΜΘ 'Ηχιλ'Ι μ'α 'ΗΛΙΘ' 'ΗχΞςλΙλ κΙϑ̃ 'ΛΧν
.ΛΠ'·λθ' ΩχΜςΘ' 'ΑςΙΞ' ΙλΟϑ̃ 'ΗχλΙΘ'

:κζ̃'Κζ̃ 'Ε'άΙπ 'Ε'τ̃'Γ -'Ε

.ΩχΜςΘ' 'Ι'ςνδ Λ'χ'ΟΘ' φα φΞ'Λ ὕλ'ϊ μ'·Μθ' 'Ι'·ήΛς 'Ι'Β'Ε Λ·Οϑ̃ 'ΥχΕ

:·ιΗΖζ̃ ϑ̃Κ̃† δζ̃επ τί'Ιέ'τ̃ζ̃ Χβπιζ̃ ·υιξ† -'Ι

μ' β'Τ̃ΕΦθ' 'Ι'ηΛΠβΛςηχΙθ' φλλΣλ ὕλλ βον'·Μ τθ' ΛβΞιθ 'τ̃'ΟΕχ 'ΗΛΙΘ' φλΙελ Τ̃· μ' 'ΥχΕ
'ρΒς μ'·Μθ'· ὕ'Σ'Οώ'ς ΛΠ'·λθ' ΩχΜςΘ' 'ΗΞ'χΞ Ι'λΟ'Ι' τθ' 'ΗλΧνλθ' ΩαΙΟ 'Η·ήΛθ'ς 'ΗΒ'Εθ' ξΚπ
(1) .οΒςθ

:targetmarkets ·υγυπΜΗζ̃ ή̃Ηξψ̃ -'ι

Τ̃· κχΙεθ μ'· ΙΒν ΖθΚθ .μ'·Μθ' ὕ'Ιπ' γχεΕΟ ὕ̃ΕΘ μλ γεΕΟ 'ΗχεχςΞθ' ὕ'Ιπ'ι' μ' 'ΥχΕ
μ'·Μθ' 'Ι'·ήΛς 'Ι'Β'Ε 'Ηχ·ιθ τίϊ ΙΕ'ς μ† φα 'ΗχλΙΘ 'ΗλΧνλ μλ Λη̃ ὕλ'ϊ 'ΑιΦθχ 'Ι'ΛΙΘ'
(2) .σΛΘ'ι' 'ΗλΧνλΙθ 'ΗΦχΞς 'ΗλΧνλ ὕλ Δ·ΣΟ 'ΥχΕ

·υΩυΚπΗζ̃ 'Ε'πλγζ̃ ή̃,Υπ :ϑ̃'Ι

'Ιδςθ' 'Ηθ'Ξλ τΦΘΟΟ 'Ηχϑ̃χΜςΘ' 'Ε'νεθ'αβμ'·Μθ' τθ' μχΒονλθ' μλ 'Ι'ΛΙΘ'ς ΩιΞθ' ὕ̃ενΟ 'Ηχϑ̃χΜςΘ' 'Ε'νεθ' μ'
μλ 'Η'ςλΒλ· μςλςεχ μχΚθ'ς β'ρχα μχ·ή'Λθ' ζ̃'θς' μ'ι 'Ι'ΛΙΘ'ς 'Ι'Βονλθ'ς ΩιΞθ' μχ· ὕ̃Σ'βΟ φθθ'ς 'Ηα'Ξλθ'ς
:φπ ὕ'·Χςθ'

.260 -258 : P P βμΙεθ α̃Μ Χ†Ιιι β̃ϖΞςχ μ'λΩ'Ι 'ΗνχΙλ βφ'Ι ΙχλΣθ' κΞ'Β ΙςλΕλ -(1)

.260 :ص: α̃Μζ̃ Χ†Ιιζ̃ Λϑ̃λ -(2)

:Εῖπιηβιζ Χιϊ - 1

ἰ Ἄ·ΘΟΞώ· ἩΣ·Θθ ἰ ἄλσιϑλθς βἩχεχςΞΟθ ὙςΕ·θ ὨχΜςΟς ΩλΒ ὕΕΘ μλ ῥεχεΕΟ κΟχ
 φα ΕΙ ἸΞλιθ Ἡ·σιΦλθς ἩλΧνλθ ὕλ Ἰ Ἡ·χ· φα ΕΛΩ·λθ σςεθς ὕλςϑθ· ἩιΣθ ἰ Ἰ·κ ἩχεχςΞΟθ
 .ὕΙ·.Οθ Ἡχιλ Ἰ κχΧνΟς ΦχΦΟΟ

:promotionΩυπιΗζ - 2

.Εῖνεθ Ἰ·Υ Ἰ ὕιοΘλ μχ· φΒχςΛΟθ ἸρΒθ κΞῖΕΟς Ἡ·Ξῖνλθ ἩχΒχςΛΟθ ΝΞ Ἰ ὨΥς ὕΕΘ μλ

:Ρ πϑΗζ - 3

.Αονλθ μἸ Ἡ·χνς κχιΞΟθ γλΦς ΛῖΞ Ἰ ὕςΕ ἸςῖΟθς ἰ Ἰ·λΟΒώς ἰ Ἰ·Πδῖνλθ ὕη· κῖχεθ

:\$ΙΞζ - 4

.μχΒονλθ μλ φῖρνθ ΖιρΟΞλθ τθ ῥιχΣςΟς ἩΒονλθ ΩιΞθ Ἰ·ΛΠ· κῖχεθ

:ord ring ἦΤζ - 5

.Αονλθ μλ Ἰ·ΛΠθ τθ ὕΙρΟ ἩχεχςΞΟθ Εῖνεθ Ἰ·Υ Ἰ ῥ· κςεχ φΟθ ἰ ὠ·ΣΟώ

:financionsβυπιΗζ - 6

.ἩνχΜΟθ ἰ ἴχςΟΞλ ὕιοΘλ ὕΧ ἰΕΟς ἩνχΜΟθ ὕχςλΟθ Ἡ·σιΦλθ ἔθ·λθ ἈΞης ὕχΣΕΟ Ἡχιλ Ἰ φπς

:riskΙΤΖιζ - 7

.Εῖνεθ ἰ·Λ·Θ ὕΣΕΟ μῖ μηλλθ μλς ἩιλΟΕλ ΛΦ·Θλ Ἡχ ἩρΒῖςλθ ἰ·ΦῖχΟΕώ ΚΟθ φπς

:physicalpossessionσΗῖζ δϑἦιό - 8

.φῖρνθ ΖιρΟΞλθ τθ Ἡχθς Ἰ ἰςλθς Ἡχιλθ ἰ·Βονλθ ΖχΛΕΟς μΜΟ· ἩειϑΟλθ ἰ ἴ·χιλϑθ

ΩυπιΗζ :ΧῖΙζ Φιϑζ

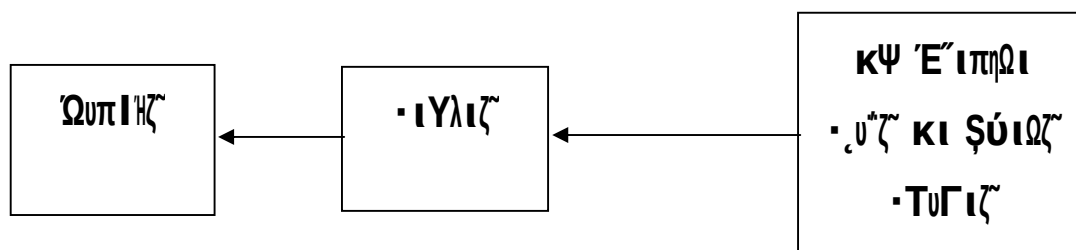
ΩυπιΗζ θποϑι :όπῖ

μχΛΟψ· ὕ·ΣΟώ ξῖνϑλ ΑχςΛΟθ·αβ(ο· ὕΛ ἰ ὕ·ΤφΠθ ἰςλ) Ἡχ·Λϑθ Ἡλιηθ μλ ΚςΘ·λ ΑχςΛΟθ
 ἩλΧνλιθ ῖ·χρΒῖς Ελ Ἰ Ἰϑχ ΑχςΛΟθ·α .ῥϑχ·θ τϑΞχς Ωῖ·θς Ἀονλθ ῖ·ρηιΟλχ φΟθ ἰ ἴ·λιΘθς ΩιΞθ· κρβχΛϑΟς
 ΛςρλΒ τθ ἩχλιΘς ἩχεχςΞΟ ἰ·ΦῖΠν μλ ΙχΛΟ ἴλ ὕ·Σχ τθ οθΕΘ μλ ὕΙρΟ ἩχΒῖνός ἩχεχςΞΟθ
 τθ ὕΙρΟ φΟθ ὕ·ΣΟώ Ἡχιλ Ἰ" ον τι Ἰ ΑχςΛΟθ ὕ·χΛϑΟ μηλχ φθῖθ·ς βκρϑλ ὕἸ·βΟθ γχεΕΟς μχηρΟΞλθ
 (1) . " οεχςΞΟς οϑχ· ἩηΛΠθ κςεθ ἴλ· κρ Ἰῖ·νδς κρλΕ Ἰ ὕΕΘ μλ ῖ·ρΟλῖς μῖ·Μθ Ωλ ἩδΕϑθ Ἰ·ν·

¹ - تأمر البكري، أحمد نزار النوري، مرجع سبق ذكره، ص: 212.

μλ ολιεο ᾠς ἡλΧυλθ' ωλ ὕλᾠῶιθ ΙχβοΞλθ' ωλιθ ᾠλᾠ Ἐλᾠ Ἄ-οῦχ φλιθθ' ὕᾠβλθ' φα Αχςλθθ' μ' Ιςῶχ ᾠκπς ἡχΙᾠλθ' ωιΞθ'. Ἡνᾠᾠελ ΕΙΙῶλ ᾠᾠ.ςῶΣ οβ'ςχ φλιθθ' ψᾠφεθ' φα ΑχςΜοθ' μ' ὦ. βγ'ςΞῶθ ᾠᾠλΙθ
(1).ἡΞςλιλἘθ' ᾠοῦχ.φς ᾠᾠλΙθθ' Ρ ᾠΣθθ

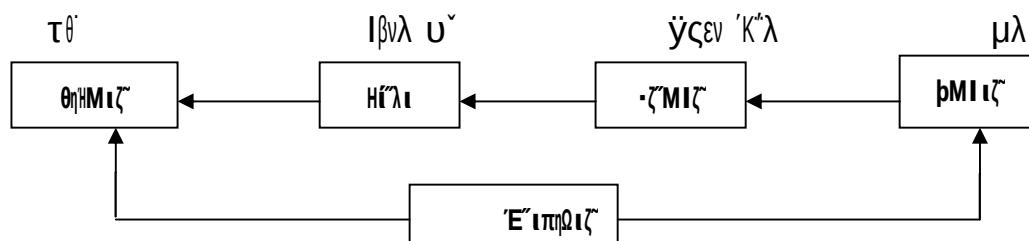
ὦ ζθκθ γχςΞοθ' ὕᾠβλ ᾠβ'ς μλ μςηχ ᾠράᾠπ γεο ἡχΒχςλθθ' ἡλΧνᾠ'ς κᾠρλθ' ωχλβ μ' μλ Ιηᾠθ μ' τιᾠ ὕςΣεθ' ὕἘθ μλ κᾠα ᾠᾠΣᾠᾠ ἡχΙλᾠ ᾠλ. ἡφΠνᾠ'ς Ἀλᾠλ.θ' ξκρ. γ.Ξλθ' φχφθοθ' μλ ᾠᾠᾠ Ι. Ἐᾠβη μ' ᾠχΕ ἡχΙ.εᾠΞλθ' ἡχΒχςλθθ' ἡφΠνᾠ' φα ᾠρβχΧςᾠ κᾠ μλς ἡλΧυλθ' ξκρ. ἡφχελθ' ἡᾠχ.θ' μλ ᾠᾠλςΙῶλθ' :φθᾠθ' ὕςΙβθ' ὕἘθ μλ ζθκ ΔΥᾠς ᾠρεεος ᾠᾠλςΙῶλθ' ξκπ τιᾠ ΝᾠΞᾠ. ὕδςᾠχ ἡχΒχςλθθ' ἡφΠνᾠ' ξκπ



τυγυπΜΗΖ ρᾠΠᾠόπ ΩυπιΗζ :ᾠᾠᾠ

Τ ἈῶοΞν μ' Ι. ὦ Αχςλθθ' ἈχΞχ ὕχη κρβον φηθς βγχςΞοθ' φα ὕᾠΣᾠᾠ ὕᾠηΠ μλ ὕηΠςπ Αχςλθθ' :φθᾠθ' ὕηΠθ' ἈΞΕ ἡχθᾠθ' ἈΣ ᾠνῶθ μλ μςηοο φθς ᾠρᾠκ ὕᾠΣᾠᾠ ἡχΙλᾠ

ρᾠΠᾠό·σηιψ : (8-1) θβι ρεΞ



: Ρ ρμΙεθ ᾠᾠΜ Χᾠᾠπι ρλςλΥθ' ΙλᾠΕ φνᾠπ :ΙΗΠιζ

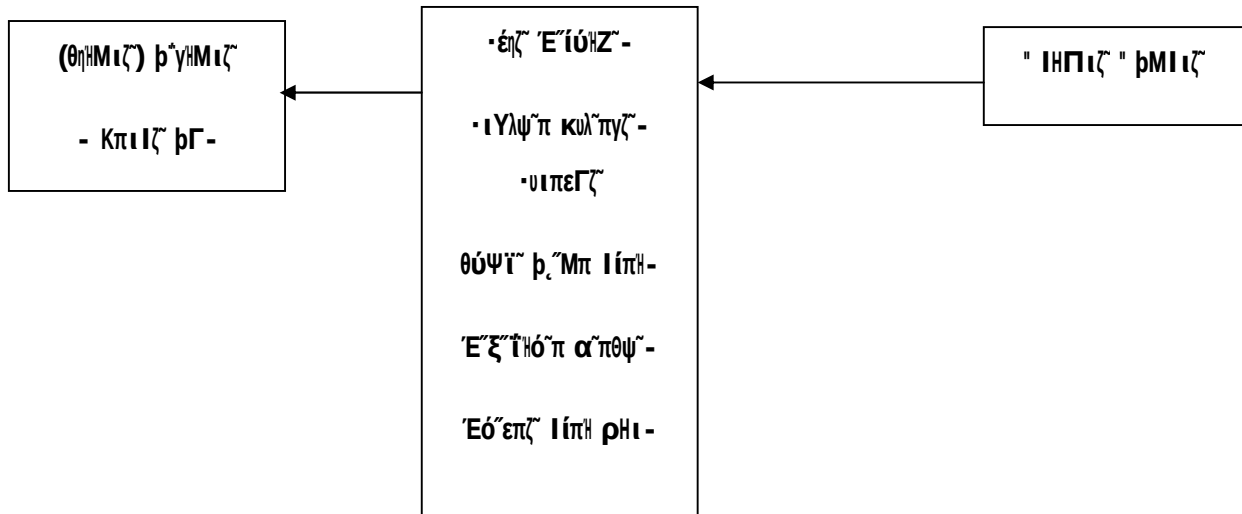
- ᾠπλΙΣλς ᾠρ.ΕᾠΣ ςπς :·ζᾠμιζ ρΜιι •
- Λθᾠ ὕᾠλφθ' ᾠρι.εᾠΞχΞ φθς ἡιΞλλθ' ᾠᾠλςΙῶλθ' :·ζᾠμιζ •
- φπ Λθᾠ τνῶλ. ρΛθᾠ ὕᾠλφθ' τθ' ὕΣο τᾠΕ ἡθᾠΞλθ' ᾠρηΞο φθς ἡεχλφθ' φπς :ρᾠΠᾠό ᾠᾠβ •
- ᾠρι.εᾠΞλ μχ. ἡθᾠΞλθ' ὕΞλλ μχ. φ.Λο φθς ἡεχλφθ' ἡθᾠΞλθ' ὕΞλλ υκθ ᾠςπς ὕςΣςθ' ἡφελ ςπς :·ζᾠμιζ ρᾠγᾠΜι •
- .ἡθᾠΞλθ' Ἀχᾠο σΙλ μᾠ ὕΠηρ φθς ἡθᾠΞλθ' ἈΕᾠΣ τθ' ΕΙολλθ' ᾠᾠλςΙῶλθ' :Ωᾠᾠλζ •

.81 : Ρ ρμΙεθ ᾠᾠΜ Χᾠᾠπι ρᾠΞςχ μᾠᾠᾠ ἡχΙλ ρφᾠΙχλΣθ' κΞᾠΒ Ιςλελ -(1)

μ̃η̃ λρλα βγςΞλθ̃ ḡ·δ̃ μλ ρθ ΦΦΘλ ΙςρΒ· ζ̃ Ωδς0λ ḡχλἶ̃ μλ Λ̃Ξβ0Ξ̃· λ̃ ḡ̃ Σ0ώ̃ ḡχλἶ̃ ἱ·0ς
 ḡΒ̃ μλ ρθ̃ΞΛ̃ς ḡθ̃ΞΛθ̃ Μχλλ0 ḡ·δ̃ ḡ·ε0Ξλθ̃ Ρ̃ ΣΘ ḡΞ̃ΛΙθ̃ ἱ̃0Εχ ḡΞΛλθ̃α ḡ̃ Σ0ώ̃ ḡχλἶ̃ ḡ·Α̃·Ξθ̃
 ḡ·ε0Ξλθ̃ ḡ·δ̃ μλ κρβ0 Μςλλ τθ̃ ḡθ̃ΞΛθ̃ ḡχςΕ0 φνῶ̃ ḡΦ̃Ξ̃· ḡθ̃ΞΛθ̃ Μχλλ0 ḡχλἶ̃ μ̃ βλχ0̃ Λ·η̃ γχεΕ0
 Ε̃νεθ̃ ξΚπ̃.ḡ·ε0Ξλθ̃ τθ̃ ḡΞΛλθ̃ μλ ḡθ̃ΞΛθ̃ ρ̃· Λλ0 φ0θ̃ ḡεχλΦθ̃ φπ ḡ̃ Σ0ώ̃ Ε̃νδς ḡιρΞ ḡβχΧς ἱ̃Ξχ ξΚπς
 ḡςΕλ τθ̃ φΣΘΠθ̃ Ωχ·θ̃ φα μ̃Ξν0̃ ἱ̃ςΣ ḡςΕ0 ο·Π ζπ ἱ̃Βςλ μλ Ι0λ0 ḡ·ε0Ξλθ̃· ḡΞΛλθ̃ Φ·Λ0 φ0θ̃
 βΝηι0θ̃) ḡ̃ Σ0ώ̃ ΕΜρΒἱ̃ ḡ̃ρθ̃ φΒςβςνηρθ̃ κΙε0θ̃ μλ κήλθ̃ τιἱ̃ς .ḡἱ̃·Φθ̃ς ḡἱ̃·Κ0̃ ḡ̃Ξς ḡλ (κΒΛ0λ)
 ρ̃αἱπ̃ς ḡχλἶ̃ ḡ̃ Ν̃Ξ̃ μ̃α βḡιρΞς ḡχθ̃ḡ̃α Λωη̃ υΛ0Πλθ̃ς Ω̃·θ̃ μχ· ḡ̃ Σ0ώ̃ ḡχλἶ̃ ḡḡΒ0 Λχ0θ̃ (...Νη̃ρθ̃
 .Λχχἰ0 μςΙ· τε·0

ξΚπ ΛρΧ0 Ιδς ΑχςΛ0θ̃ς ḡ̃ Σ0ώ̃ ḡχθ̃ḡ̃α τιἱ̃ Λω̃0 Ιω φ0θ̃ ḡη̃Πλθ̃ς ḡλ̃ςḡ̃ μλ ḡἱ̃ςλΒλ ζ̃νπ μ̃ τθ̃
 :φθ̃0θ̃ ḡη̃Πθ̃ φα ḡΕΥςλ φπ λη̃⁽¹⁾ .ḡβι0Θλ ḡ̃·Ξῶθ̃ ḡη̃Πλθ̃

β̃Πἡ0̃ α̃̃ψ̃ : (9-1) θβΙ βεΞ



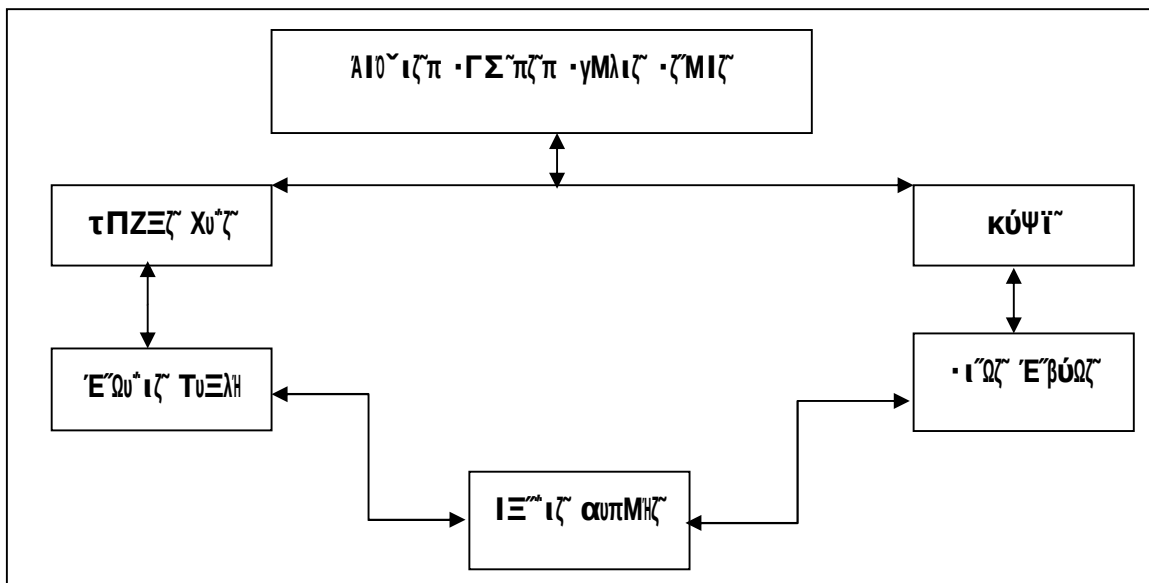
.295 : Ρ̃ β2007 βḡḡ·Λθ̃ ḡḡ·Φθ̃ βμ̃λἶ̃ βΛΠνιθ̃ ḡ̃̃ς Λ̃ἱ βφθςΙθ̃ γχςΞ0θ̃ βΛςλΥθ̃ Ιλ̃Ε φν̃π̃ :ΙἡΠιζ̃

the promotion mix of services Ε̃̃ιΗΖηζ̃ τἱ̃υπιἡζ̃ ΩυΚιζ̃ :ῶζ̃0

μ̃ ḡΒχ ḡ̃ ρ̃αἱπ̃ς γχςΞ0θ̃ ḡχΒχ0̃Λ0Ξ̃ μἱ̃ ḡΜḡνλ ḡηΠ· μςηχ μ̃ μἡλχ ω̃ φΒχςΛ0θ̃ ΑχΜλθ̃ ἱ̃ἱ̃· μ̃
 ώςΣς φεχςΞ0θ̃ ΑχΜλθ̃ ΛΣ̃̃νἱ̃ ḡχε· Ωλ ḡλ̃ḡ̃η0λς ΔχΕΣ ḡηΠ· ἱ̃ḡ̃λ ḡβι0Θλθ̃ ξΛΣ̃̃νḡ̃· ΑχΜλθ̃ ḡΚπ μςηχ
 τιἱ̃ ἱ̃λ0ἱ̃ς ḡ̃Ε̃Φν̃ φΒχςΛ0θ̃ ΑχΜλθ̃ ἱ̃̃χΒχ0̃Λ0Ξ̃ α̃̃ Σ̃0 μ̃ ḡΒχ ζ̃θΚθ̃ βḡχλΙ0θ̃ ḡλΧνλθ̃ ῶ̃ἱ̃π̃ γχεΕ0θ̃
 ΑχΜλθ̃ ἱ̃̃νςηλ μ̃ ḡχΕβḡχλΙ0θ̃ ḡλΧνλθ̃ ḡ̃ḡ̃θ̃ ΕΛ̃ἱ̃0̃ ρ̃εχεΕ0θ̃ τḡΞ0ς π̃̃ν·00 φ0θ̃ γχςΞ0θ̃ ἱ̃̃χΒχ0̃Λ0Ξ̃
 :ἱ̃̃νςηλθ̃ ζἰ0 ΔΥςχ φθ̃0θ̃ ḡηΠθ̃ς ῶ̃ἱ̃π̃ ξΚπ γχεΕ0 ḡΒ̃ μλ ḡλḡ̃ φεχςΞ0θ̃

.30 : Ρ̃ βḡΙεθ̃ α̃̃Μ Χἱ̃Ιἱ β̃ῶ̃Ξςχ ΙλΕλ Ι̃̃Πλ βφἱ̃ΙχλΣθ̃ ΛΞ̃Β ΙςλΕλ -⁽¹⁾

(ΕόΠΗό ΩΟΚΙ) ΤΤΥΠΙΗΖ ΩΟΚΙΖ : (10-1) ΘΒΙ βεΞΖ



:ϖνλ ΕΙΕ΄ς ὕη· Μ΄ΒΧ΄ φΙχ ΄λχα

΄Ι΄ΛΙΘ΄ ζ΄ ΩΙΞΘ΄ βΛ΄ηα΄ι΄ ΑχςΛϖΘ ΛΒ΄ι΄ ΨςαΙλ φΣΘΠ Λχή ΙρΒ υ΄ :advertisingΚΨΊ -1

(1) .ΙΙΕλ φΊ΄Λ ΗΦΞ΄ς·

:sales promotionΕ΄Ωϖ΄ΙΖ ΩΥΠΙΗ -2

΄Ι΄ΛΙΘ΄ ζ΄ ΩΙΞΘ΄ Ωχ· ζ΄ Τ΄ΛΠΘ΄ τιΊ ΩΒΠϖ φϖΘ΄ σΙλΘ΄ ΕΛχΣδ Μα΄ςΕΘ΄ μλ Η΄ΙςΛΒΛ

ϖ Ιρ· ΗΛΧνλΘ΄ σΙΘ ΄Ι΄Ψχ·λΘ΄ Εςδ ολΙεϖ Ρ ΘΠ ΙρΒ υ΄ :personnel sellingΤΠΖΞΖ Χϖ΄Ζ -3

.ΖΙρϖΞλΘ΄ Ωλ ΄Ι΄δΕΊ Τ΄ν·ς ΄Ι΄Ψχ·λΘ΄ Μ΄Βν΄

φα ΕΙχΒ Ηχ·Βχ΄ ΕΛςΣ Τ΄ν·ς Ηχ΄ΊΙ τιΊ ὕςΣΕΘ΄ γχΛΦ μΊ:public relations·Ι΄ΩΖ Ε΄βύΩΖ -4

ΗνχΨλ ΛχίΘ΄ ΄Υ΄ΙΕΊ΄ς ΄Ι΄Ψ΄ΠΘ΄ ὕΦ·Ί Ηα΄Υ΄ ΛςρλΒΘ΄ ΗχνΠΚ

ΕΙχΒ ΄Ι΄δΕΊ Ηλ΄δ΄βΗχΛςα Η·ΒϖΞ΄ τιΊ ὕςΣΕΘ΄ ὕΒ΄ μλ :direct marketingΙΞ΄ΙΖ αΥΠΜΗΖ -5

΄Ι΄ςΙ΄ μλ ΄ΠΛχήςβ΄ΙνΛϖνΰ΄ βφνςΛϖηϖΰ΄ ΙχΛ·Θ΄ βϖϖ΄ρΘ΄ κ΄ΙΘϖΞ΄· ΖΘΚς ΛςρλΒΘ΄ Ωλ Ηλ΄΄Ις

(2) .ΛΠΤ·λΘ΄ ὕΣϖΰ΄

.297 -296 : Ρ Ρ βυΙεθ α΄Μ ΧΊΊΙΙ βϖϖΞςχ μ΄λϖΊ ΗνχΙΛ βφΊ ΙχλΣΘ΄ κΞ΄Β ΙςλΕλ - (1)

.298 -297 : Ρ Ρ βα΄ΜΖ ΧΊΊΙΙΖ Λϖ - (2)

ΩυπιΗζ̃ ή̃Ηξ̃ι :Ω̃Ι

μἰ ἡλμῆθ' ἰ' λσιϳ̃λθ'· μχηρὸΞλθ' κ'λὸπ'· ἡφ·ὀλλθ'ς ἡχεχςΞοθ' ἡφΠνἰ' μλ ἡἰςλβλ Μχλχ ΑχςΛοθ'
 μηλχ κςρβλθ' 'κπ ὕῒῒθ μλς ἰ' λιοθ'ς ΩιΞθ' ξκπ Ἰ'ΛΠ· κρἰ'νδ'ς κρχιἰ' Λχῶ'οιθ ζ'κς ἰ' λιοθ'ς ΩιΞθ'
 :ἡχθ'οθ' ὕ'Ιπἰ' ἰ'ο'ο'Ξ'

ϳ̃ςΕ ἰ' λιοθ'ς ζ' ΩιΞθ' ξκπ μἰ ἰ' λσιϳ̃λθ' ὕῒῒθ μλ εἰχιβθ' ἰ' λιοθ'ς ΩιΞθ'· μχηρὸΞλθ' ὕ'χλῶ -1
 .ρῶα'νλς ρ'ο'β Σς ρ'σ' Σθ

μἰ ἰ' λιοθ'ς ΩιΞθ' ξκρ· ἡ Σ'οθ' ἰ' Μχλλθ' Λ'ρΧ' ὕῒῒθ μλ ἰ' λιοθ'ς ΩιΞθ' ξκρ· κ'λὸπώ' ε'Λ'ο' -2
 .ἰ'νλ'ελθ' Τ ὕ· λιοθΞλ μχΞα'νλθ' ἰ' λιοθς ΩιΞ

.ΑχςΛοιθ ἡΞ'Ξἰ' ἡχ'ίθ' ςπς φ'ΛΠθ' Λ'Λεθ' Κ'οθ' ἡιΕΛλ ςπς Ἰ'ΛΠθ'· ψ'νδό' -3

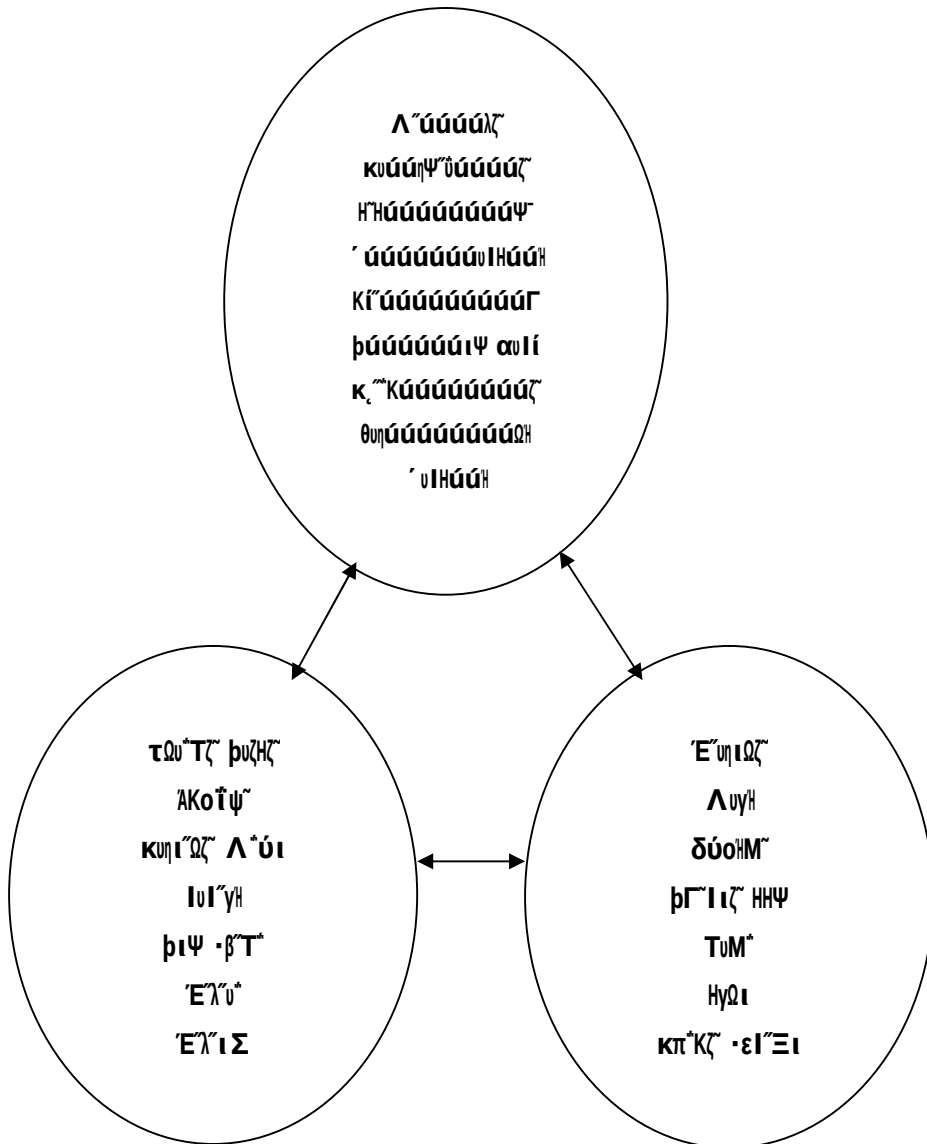
Ωχ·θ' ὕ'βλ ἡφΞ'ς·ς ΛΠ'·λθ' Ωχ·θ' ὕῒῒθ μλ ΩιΞθ' ξκρθ οχΙθ ὕ'χΥβ'οθ' γιθς ζιρὸΞλθ' ξ'β'ο' Λχχί'ο -4
 .σΛθἰ' ΑχςΛοθ' Λ Σ'νἰς ἰ'νῒἰό' ὕῒῒθ μλς

·ιΗΖηζ̃ ·ἰ'Σιζ̃ τυπΜηζ̃ ΩυΚιζ̃ ΙΠ᾽ψ :Λι'Ζζ̃ ΦΙϞ̃ζ̃

(ΑχςΛο ρΩχΜςὀβΛχῶΞορΑονλ) ἡῶ·Λ' Νχθς ἡῶ·Ξ ἡλΙοιθ φεχςΞοθ' ΑχΜλθ' Λ Σ'νἰ μ'· μς Σοθλθ' ζ'Λι'
 .(ἡχΙ'λθ' ἰ' λμιὸΞλθ' ρΝ'νθ' ρ'ἰ' χιλῶθ') φπ σΛθ' Λ Σ'νἰ ἡῶῒ ἡα'Υ' κρὸ λν'ς
 ρ'ἰ' χιλῶθ' μλ ὕη μ' ΥχΕ ρἡλΙοθ' Ρ' Σθ· ΛΠ'·λ ὕηΠ· φ·ὀλλ φεχςΞοθ' ΑχΜλθ' Λ Σ'νἰ ΩχΜςὀ μ'
 ἡλΙοιθ ΙχβὸΞλθ' ζ'Λι' τιἰ Λχῶ'οθ' φας ἡλΙοθ' κχΙεὸ φα ἡχΞ'Ξ' Λ Σ'νἰ ὕῶλθ ἡχΙ'λθ' ἰ' λμιὸΞλθ'ς ρΝ'νθ'
⁽¹⁾ .σΛθἰ' γχςΞοθ' ΑχΜλθ' Λ Σ'νἰς ἡῶῒ ἡῶῒ ξκπ μχ· λ ὕἰ'β'ος ἡχΙλἰ ζ'νπς οθ ψ'·Πό' γχεΕος

.316 : Ρ ρμλεθ α'Μ Χἰ'Ιι ρ ὕΞχ μ'λῶἰ ἡνχΙλ ρφἰ'Ιχλ Σθ' ΛΞ'Β ΙςλΕλ -⁽¹⁾

.·ιΗΖηζ τυπΜΗζ ΩυΚιζ ΙΠλψ :(11-1) θβι βεΞζ



.316 P , γ·Ξ ΩΒΛλ , ύΞςχ μΰλΩΐ ΉνχΙλ , φΐΙχλΣθ΄ κΞ΄Β ΙλΕλ : ΙΗΠιζ

Λλζ :όπϖ

οχιΐ γιΦχ λς βκρνχ· ΰΐ΄βροθ΄ υςϐΞλ τθ΄ Ηα΄Υό· β΄ρ· μχΰβονλθ΄ςβΗλΙΘθ΄ φλΙελ φα μχηρϐΞλθ΄ς
μχ· Ηχιΐ΄βροθ΄ ΐ΄δΕΰθ΄ ΐ΄Λαΐ΄ ΛΣνΐ μλΥοχ ΄λη βΙχβϐΞλθ΄ς ΗλΙΘθ΄ κΙελ μχ· Ηλΰ΄εθ΄ Ηχιΐ΄βροθ΄ ΐ΄δΕΰθ΄·
Τ΄Λ΄ ΰΰβ· Λωτοχς ΰηΠοχ Ιδ ΄λ ΗλΙΘ ΕΙςΒ ΰςΕ ΙχβϐΞλθ΄ Ζ΄Λι΄ μ΄ ΥχΕ βκρϐ΄Κ ΗλΙΘθ΄ μλ μχΙχβϐΞλθ΄
(1) .ΙχβϐΞλθ΄ ΐ΄ΐ΄νδς

(1). يخلف نجاح: أثر المزيج التسويقي على ولاء الزبون في المؤسسات الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص: 15.

ὕἜΘ μλ ϐΗΛΙΘ' ἭχἹςν μχΞΕΘ ἭΛΜἘ' Λχχ' ὕΛθ' ΩΥς ὕἜΘ μλ ΛρΧΘ ἱ' λΙΘ' γχςΞΘ Ἥχλπ' μἱ
 ῥλχΙεΘ ἱ' χιλἹ κρας ἭΛΙΘ' κχΙεΘ τιἹ Ἐλδ Λωηλ κριῤΒχ μχιλ' ὕθ' ἈχΛΙΘς ϐΗΛΙΘ' φλιελ ἿἹ Ἥ·δ·Λλ
 .κχΙεΘ ὕΕ'Λλς

:service provider - 1

ῥ· ὕλῃ φῶθ' ἡλΧνλθ' ΑΛ'Λ· κχβνθ ὕλεθ τιῖ οχΙθ ἘλΙδ Λαζθ ἈιΦθθ ἡλΙθθ' κΙελ μχλΥθ Λχχ' ὕλ μ'·
 .κχΙεθθ' τιῖ ἘΙῖ'Ξλθ' ἘμρΒι' κ'ΙθθΞ' τιῖ ἘλΙεθ' οχΙθς ϐμ'·Μθ' γξεΕ κ'ΛθΕ'ς
 ἡλΙθθ' κχΙεθς ὕῖ'βῶθ' ἡχλῖ ὕÈθ ΙχρθΞλθ "Υλθ'ς Ψ·Πό' γχεΕθ τιῖ ὕ'ῖα Λθ' ἡλΙθθ' κΙελθ μ'
 Φεα Νχθ μχλῖ"ῖθ'ς ἡχλΙθθ' ἡλΧνλθ' ὕ Ιπ μ' ϐ'ρχιῖ ὕΣΕχ μ' Ωδςοχ ζ' Ἀήλχ μς·Μθ' μ'ἡ φῶθ' ΕΙςΒθ'·
 .μς·Μθ'· Χ'βθΕώ' ζπ ϐαΙπ μθς μς·Μιθ "Υλθ' γχεΕθ

:recruiting and training (Εΐζητι υιυι) 'υιηηπ ηηηψ -2

Ὁ Ἀΰλῳς ἱ Ἀΰρλῳς ὕενθ ἡαλΰλῳς ἑλΙεθΰ κρηΙθ μχκθΰ μχ·λΙλθΰς Ἷ·λ·θῳ Ἄαεῲ ἈΙφῲ ἈχλΙθΰ ἩχΙλῖ μ΄
:·ρνλ ἈχλΙθΰ Ἀ·Ξ μ΄ ὕχΕ ρφι·εῲΞλθΰ φβχΧςθ΄ κρῖ ἱ μχΞΕῲ Ὀ Ιρ· μχΙλΰΐῲ
.μχΙλΰθ΄ Ἷ ἱ μχΞΕῲ ἑλςλϕ τῳ Ἷ ἱ κχχΕῲ λχλΕῲ λχπχ Ἀλνῖ -
ὕ·θΙ·ρμ·Μῳ ἱ·ήλς ἱ·Β·Ε λχςφῲ ἡΒχῶν μχΙλΰθ΄ ἱ ἌΙδ μχΞΕῲς λχςφῲ ἡΒ·Ε ΙςΒς -ἑ
.ἑΙχΙΒ ἡλΙθ κχΙεῲρἡλΙθΰ κχΙεῲ ἑΙχΙΒ ἑΜρΒΰ
.ἡῖςνῶλς ἡβΙῲθλ ὕ·λῖό ἡϕ·φ μῶ μχΙλΰθ΄ ἈχλΙῲ ἡχλπῖ ἡλΧνλθ΄ ζ·λΙ -ἱ
ἡχλ·Ιό ὕ·Χςθ΄ς κΰρλθ΄ Μ·Βνό ἡχλςλϕ ἱΕ·Σ··πλ·ῲῖ· ἈςΞ·Εθ΄ ἱ Ἀΰρλ τΙῖ ἈχλΙθ΄ -ϕ
.Ἀῲῆλθ΄ κΰρλς

.κρθ 'H·*B0Ξώ'ς μ^α·*Mθ' '1·*ήΛς '1·*B·*E 'HaΛYλ μλ μχιλ·*Yθ' μηλχ 'AχΛIθθ' -A

.ΕΙΧΙΒΘ' γΛΦΘ'ς 'Ι "χνεΘΘ' φν·Θ φα μσιλ"ΥΘ' 'Η·ήΛ -Δ

ⲉⲣⲛⲗ ⲉⲓⲭⲓⲓ ⲁⲭⲗⲓⲛⲓ ⲟⲩ ⲓⲡⲓ ⲙⲓ ⲛⲭⲉ

.μῆλ' ἔϊθ' ἡχσ' ὕλθ' Γςλθ' Ωαλς ὕλ' ὕθ' μ' ἰχ' μολθ' ὕλθ' •

• μχιλ^{“Yθ’} ΕΤ^{“βη} ΕΙ^{“χM} •

·ΕΙΧΙΒΘ' γΛΦΘ'ζ 'Ι⁴χνεΘΘ' φν·ΘΘ 'ΕΙΧ' ΜΟΛ 'ΕΛΙδ μιχλ·ΨιΘ Δ·ΣΘ •

.ϣλϣθ' φα ψ' ι·ό' ●

• 1' "Yχ·λθ' EI"χM

• $\neg \lambda \neg \theta \wedge \phi \rightarrow \lambda \neg \theta \wedge \lambda \neg \theta \wedge \lambda \neg \theta$

• Ηχθ' λθ' ΑΞ' ηλθ' ΕΙ' χΜ

:motivation of employeesΚυηΙΩζ ΚυΩΓΗ -4

μχιλ΄Ψ μ.μχιλ΄Ψ Τ΄Ι΄ ΕΛ΄ΙΟ΄ κχκεΟς ΕΛ΄ΙΟ΄ς μχιλ΄Ψ μχ. Ήχν΄ΞνΟ΄ ΉδΕΨ μ΄Ι Λ.Ψχ ΜχβΕΟ μ΄ ΜχβΕΟ φΟ΄χς ΑΒχ ΄λ. μςλςεχ κρν. Λ΄ΛλΟΞ. μςΙεΟΨχς ΜχχλΟθ΄ς Τ΄νΟθ΄ τι΄ ΨςΣΕΘ΄ τθ΄ ΄λ΄΄Ι μςΨΞχ ΑΠ.η ΑΩη΄ ΨλΨθ΄ς ΕΛ.΄Ωλθ΄ τι΄ κρΨΒΠχ ΄λλ υςνΨλ ς΄ υΙ΄λ ΜχβΕΟ μ΄η Τ΄ςΞ ΛςΨΠθ΄ ΄Κρθ ΄ΙχΞΒΟ κρθ ΕΛ΄ΙΟ΄ ΨΒ΄ μλ φΨΞθ΄ς ΨλΨθ. κρδΕΘ΄ τι΄ Ήλρλ Ήχ.΄Βχ Λ΄Ω οθ κπΜχβΕΟς μχιλ΄Ψ Ωα΄ςΙθ ΄Η.΄ΒΟΞΩ μ΄ ΄ΥχΕ :ΨΕΘ μλ ΜχβΕΟ μςηχς Τ΄Ι΄ ΄Κπ ΜχχλΟ

.μχιλ΄Ψθ φβχΧςθ΄ Λ΄ΛεΟΞΩς μλ΄΄ γχεΟ - ΄
 .ΉχΣΘΠθ΄ κριη΄Πλ Ωλ ΨΦ΄Ψθ΄ς μχιλ΄Ψ ΕΙ΄΄Ξλ -Α
 (1) .΄πΛχής...ΉλΧνλθ΄ Ψ.δ μλ μχιλ΄Ψθ Τ΄ώςθ΄ - ΄

:team WorksβΙΩζ αυίί-5

΄Ιδςθ΄ μλ ΕΙ΄΄ΒΟΞΩ ΄Ηχβχη φα φΞ΄Ξ΄΄ ΛςΙθ΄ ΑΨΨχ ΙΕ΄ς γχλβης ΨλΨθ΄ Ή΄ςλΒλ Λ΄Φ μλΥ ΨλΨθ μ΄ ΨλΨθς βμχλΟΨ΄ Ωλ Ψ΄΄ΒΟθ΄ς ΨλΨθ΄ φα κρΟ΄ΛΙεθ μχιλ΄Ψθ Ψ΄ΠΟη΄ τι΄ Ι΄΄Ξχς ΙχΒ ΨηΠ. ΙςρΒθ΄ Λ΄λΩΟΞ΄ς φα κπ΄Ξχς ΙχΒ Τ΄Ι΄ τθ΄ ΨςΣςθ΄ Ψ΄ρ. ΙχιεΟθ΄ς Ε΄ηΕλθ΄ς ΄΄ΕΛΟελθ΄ς Λ΄ηα΄΄. Τφιλ μςηχ γχλβθ΄ Ωλ .ΕΙ΄΄χθ΄ ΛΣ΄΄ν΄΄ Μ.Ο ΄Η΄ςλΒλθ΄ ΨΕΘ μλς ρΟΟΕχΣβΟς οθςχλς ΄Η΄ςλΒλθ΄ Λ΄Φ μλΥ Ιλβθ΄ ΕΛΙδ Ψ΄ΠΟη΄ κπΙ΄΄Ξχ Ζ΄Κ μ΄΄ ΨλΨθ΄ γχλα φα Ιλα Ψη Ψ΄Π ΙχΙΕΟ τι΄ φΞ΄Ξ ΨηΠ. ΙνΟΞχ γχλβη ΨλΨθ΄ Γ΄Βν μ΄ ΄ΥχΕ κρ.π΄ςλ Κ΄ΙΘΟΞ΄ μςνΞΕχς .ΉλΧνλθ΄ φα κπΛςΙ. μςΛΨΠχς κρΟ΄χΕΕΣ ΙςΙΕ ΉαΨΨλς κρθ΄λ΄΄ Μ΄Βν΄ τι΄ .ΉχΙλβθ΄ κρΟ΄ΛΙδς

:customers Κ΄Κζ -6

μλ μςηρ ΨΚπ μς.Μθ΄ ΄Ηλ΄Πλ ΄Ηχλ΄΄ μ΄ β΄ΗλΙΟθ΄ κχΙεΟς ΄΄΄ν΄ ΄Ηχλ΄΄ φα ΄χΞ΄Ξ΄΄ ΛΣ΄΄ν΄΄ ΙΕ΄ μ΄.Μθ΄ ΨΩλχ ΕΜρΒ΄ Κ΄ΙΘΟΞ΄ ΨΕΘ μλ μςηρ Ιδς΄ β(Ηθ΄ ...΄χΕ΄ΛΒ ΄Ηχλ΄΄ βφΞβνθ΄ ΄΄ΕΨθ΄) ΨΩλ ΑΠ΄.λθ΄ Ψ΄Σ΄΄΄ ΨΕΘ μς.Μθ΄ γεΕχ ΄ρθΕΘ μλ φΟθ΄ς ΄΄΄χθ΄Ψβθ΄ μλ ΄ΗΞΙΞ ΨΩλΟ ΄΄λΙΟθ΄ μ΄.Ηθ΄ ...Αχςθ΄ Ωδ΄ςλ βΨ΄΄ρθ΄ βΨ΄Σ΄΄΄ .μς.Μιθ ΄Ηθ΄Ψβθ΄ ΄Ηλ΄Πλθ΄ ΨΕΘ μλ Ω γεΕΟχ Ω Ψ΄.ΠΟ΄ ΄Κπς Ψ΄.ΠΟ΄

:customereducationΚΠ΄Κζ θυηΩΗ -7

φα Ψ΄΄ΛςΙ μ΄.Μθ΄ ΄ρ. Λλχ φΟθ΄ ΑΛ΄ΒΟιθ ΄ΗλΙΟθ΄ κχΙεΟ ΄Ηχλ΄΄ Γ΄Βν φα κρλ ΛςΙ ΑΨΨχ κΙΨΟλθ΄ μς.Μθ΄ μ΄ ΄ΥχΕ κχΙΨθ΄ μλ ΙχΒ σςΟΞλ ΖΙΟλχ μς.Μθ΄ μ΄η ΄λη Ι΄ΙΜΟ ΄ΗαΨΨλθ΄ ΨΚπ μ΄ς ΄ΗαΨΨλθ΄ς ΕΛ.Θθ΄ κρ.΄ΞΟη΄ ΑΙφΟΟ φΟθ΄ς ΕΙεΨλθ΄ ΄΄λΙΟθ΄ ΡΘ΄΄ τι΄Ις ΄ΗλΙΟθ΄ κχΙεΟ ΄Ηχλ΄΄ Γ΄Βν φα φΞ΄Ξς κρλ κΙΨΟλθ΄ μς.Μθ΄ ΛςΙ μς.Μιθ μ΄ ΄ΥχΕ β(2)΄πΛχής ...ΑςΞ΄Εθ΄ ΕΜρΒ΄ Κ΄ΙΘΟΞ΄ς φθΨ΄ Ψ΄ΛΣθ΄ Κ΄ΙΘΟΞ΄ ΨΩλ φβνθ΄ τι΄ Ι΄λΟ΄΄΄

(1)- محمود الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 319-322.
 (2)- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، مرجع سبق ذكره، ص: 322.

ΕΙΧΜ φα Λχ·η Λσι ΑΫιχς ΕΙεΫλθ' Ι'ΛΙΘθ' Ρ Θϊ' τιϊς ΗΛΙΘθ' κχιεθ Ηχιλϊ τιϊ φ·Ιε Λσι κϊϑολ Λχίθ' .ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ ϖΫΥχ "λλ ὕςφ' Ιδς γ'ΑίϑΞς ΜρΒλθ' τιϊ ΙρΒθ'

:physicalevidence·ϖϖΤΖ' Ε'ΙΚηΗΜΙζ':ϑλϑ

β'Ιώ' Σ'ϑώ' βκχιεϑθ' Ηχιλϊ ὕλΠϑ ΗΞςλιλθ' ΩιΞθ'ς Ι'ΛΙΘθ' ϑ· κιεθ φϑθ' Η'χ·θ' ὕλλχ φΫχ·Φθ' ὕχθΙθ' μ'·Μθ' ΩχΦϑΞχς Νςλιλθ' ΙχΕςθ' ΛΣνΫθ' φπ ΗχΫχ·Φθ' Ι'ΛΜιϑΞλθ' μ' μςλχΞ σΛχς Ι'ΛΙΘθ' φλιελς ὕ'ϑλθ' ὕχ·Ξ τιϊ ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ κχιεθ φα Λχ·η Λσι ΑΫιϑ ΕΛς Σθ' ξκπς ϑρν'ϊ Ηχνπκ ΕΛς Σ μχςηϑς οϑΙπ'Πλ ...ΛςηχΙθ' β'Υ'ϑ'ϊ'βγΙνβθ' Ηχ'ν· βΗχι'λθ' Ι'ΛΜιϑΞλθ' μςηϑ μ' μηλχ γΙνβθ' φα ὕχιεϑςπ Ηχι'λθ' Ι'ΛΜιϑΞλθ' τιϊ Ι'λϑϊώ' τθ' Ηχλιθθ' Ι'ΛΧνλθ' ΕΛ'Ι' ΩαΙϑ φϑθ' ὕλ'ςΫθ' κπ' μλ μ' Ι'Ξ'ΛΙθ' 'ςλιελ μ' μςΫχΦϑΞχ γςΞθ' ΗΞ'ΛΙ ὕΕϑ μλς γχςΞϑθ' ὕ'Βλ φα μχιλ'Ϋθ' μ'βκχιεϑθ' ΕΛΦ'ϑλ .ϑχιϊ Αίίϑθ' Ηχβχης ΕΛΦ'ϑλθ' Φ'εν μςΙΙΕχς Ι'ΛΧνλθ .οχϊςν τιϊ οΫΥς μηλχ υΙ'λθ' ὕχθΙθ' μ'

:τϊΙ'Ζζ ~ βυΖΖ -1

υκθ' Λα'Ξλθ' ὕλλ ονΜϑς ὕχθΙθ' 'Κπ' "εν μηλχ υ'βΗΛΙΘθ' Τ'ΛΠ Ηεβ Σ Ιεϊ Τ'νϑ' ὕεϑνχ μ' μηλχ ὕχθΙθ' 'Κπ μ' .ΛβΞθ' Ιδς μχΒθ' ϑ· ΧβϑΕχς ϑχιϊ ὕΣΕχ ὕςΞ μ'ΛχΦθ' Ι'ηΛΠ ΕΛηκϑ μ'α υςΒθ' ὕενθ' Ι'ΛΙΘθ' υΛϑΠχ

:σιπιΣζ βυΖΖ -2

κρλ Λσι μ'·Ϋιχ φρχαΛϑθ' ΜηΛλθ' φας' ὕΕϑλθ' φας' Τ ΛΫλθ' φα ΗΥςΛΫλθ' Ι'ςλθ' ὕ'ϑλθ' ὕχ·Ξ τιϊ ΕΙςΒ μκ'β'ρηΕϑλ' ζ' π'εν μς·Μθ' ΩχΦϑΞχ ὡ' ΗΥςΛΫλθ' Ι'ςλθ' ξκπ μ'βμς·Μιθ Ωα'νλθ' ΕΙ'ΧΜ φα ὕ'Ϋας .μ'·Μθ' ΖςιΞ τιϊ Λχϑ'ϑθ' φα ὕ'Ϋβθ' Λσιθ' ΑΫιϑ ΗΛΙΘθ' Νχεϑ μ' ϑρϑΛΙδς ΗχΞ'Ξ'ϊ' Ι'ΛΜιϑΞλθ' Ρ Θϊ' τιϊς σΛθ'ϊ' φελςΞϑθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'ν'ϊ Ωλ ὕλ'ηϑχ μχι'ςνθ' ϑιη φα υΙ'λθ' ὕχθΙθ' μ' Ιδςθ' Νβν φας βΗΛΙΘθ μχΫδςϑλθ' ζ' μχχθ'Εθ' μ'·Μθ' σΙθ ΙχΒθ' Ψ'·Φνῶ Τ'Φ'ϊ' ὕΙρ· Ν'νθ'ςβΑχςΛϑθ' υΙ'λθ' ὕχθΙθ'· μ'·Μιθ Ηχνπκθ' ΕΛς Σθ' Φ·Λϑς Λϑη' ΗΞςλιλ ὕΫΒ φα κρλλσι ΑΫιχ υΙ'λθ' ὕχθΙθ'

(1).Ηλιελθ' ΗΛΙΘθ' κχχεϑ τιϊ μς·Μθ' Ι'Ι'Ξχς (Ηθ' ...φΒΛ'ϑθ' ΛρΧλθ' βΤ'λΞ'ϊ'βμ'ςθ'ϊ')

:processes Ε'υηΙΩζ' :ϑζϑ

:Ε'υηΙΩζ' θποϑι -1

ϑρΕϑ μλ φϑθ' ΗΦΠν'ϊ' γαΙϑ Ι'χθς ΗχιΫβθ' Ι'Τ'ΛΒό' μλ ΗϊςλΒλ ὕϑλϑ ϑρν' τιϊ Ι'χ'ιλΫθ' ὕΛΫϑ γαΙϑθ' ζ' ΗχΫχΜςϑθ' ΗΦενθ' φα μς·Μθ' ϑρβ'ςχ φϑθ' ΗχιΫβθ' κχιΞϑθ' Ι'ςΦϑ μ' .ΗΛΙΘθ' ΗΛΧνς' ΗΛΙΘθ' κιΞϑ οθςΣΕς κχιΞϑθ' Ηχιλϊ ὕΕϑ μλ ΗΛΙΘθ' τιϊ κηΕιθ ὕχθΙθ' τιϊ ὕςΣΕ Ιδς Νβν φας βΗΛΙΘθ ΛλϑΞλθ'

ἡΛΙΘθ' τιΐ ὕςΣΕθ' ΙχβϑΞλθ' ΩχΦϑΞχ ρθÈΘ μλ ἡχΞΞ'ς ἡλρλ 'Ι'χιλΐ ὕλλο (ρνλ ΕΙ'βϑΞώ') ἡΛΙΘθ' τιΐ
 .ἡχλΙΘθ' ἡΞΞ'λθ' φα μχιλ'ΰθ' Ωλ ὕϊ'βϑθ'ς

:•ιΗΖζ̃ Έ'υηιΨ •Ωυ'Τ -2

:ΕΛ'Ιό' ὕ·δ μλ πΙχΙΕϑ ἡχβχης γςΞιθ κΙεχ μλ ὕÈϑΘ· 'Ι'χιλΰθ' ὕιϑΘ
 ὕ'ληό ΕΙεΎλ ἡΙΞΙΞ Ψ·Ο' μς·Μθ' μλ ΑΙΦϑχ ἄλλ ἡλΙελ 'Ι'χιλΐ ΑΙΦϑϑ 'Ι'λΙΘθ' Τ ὕ· Ζ'νπ •

.ἡΛΙΘθ' μλ ΕΙ'βϑΞώ'ς ἡχΙλΰθ'ς

ἡΛΙΘθ' ξΚπ μΐ Ιΰ·χ Ιδ μς·Μθ' ὕΰΒϑ 'Ι'χιλΰθ' μλ ΕΙεΎλθ'ς ἡΰΞ'ςθ' ἡΙΞΙΞθ' 'Ι'Κ 'Ι'λΙΘθ' μ' •

μ' ΑΒχ οχιΐ ὕΰΒχ ἄλ ἄνς ἡΦχΞ·ς' ΕΙεΎλ 'Ιν'η μ' Τ'ςΞ ὕχθΙθ· μς·Μθ' ΙςΜϑ 'Ι'χιλΰθ' μ' •

.ΑΙΦθ' ΑΞΕ μςηχ

:Έ'υηιΩζ̃ ςηΨ ΑΙΤυΜζ̃ Έ'πΤΖ -3

: 'Ι'χιλΰθ' τιΐ ΕΛΦχΞιθ ἡχθ'ϑθ' 'Ι'ςΦΘθ· ἡχλΙΘθ' 'Ι'λΧνλθ' κςεϑ

.ἡχΙλΐ ὕης ἡΙΕΛλ ὕης Φ'Πν ὕηθ Λ'χΰλθ' ΙχΙΕϑ •

.μς·Μθ' ὕϊ'βϑ σςϑΞλ ΙχΙΕϑ •

.ἡΛΙΘθ' Μ'Βνό ἡλΜÈθ' 'Ι'Ιΰλθ'ς ΕΜρΒΐ' ΙχΙΕϑ •

.ἡΛΙΘθ' κχΙεϑς ὕ'Σϑώ' ἡχΙλΐ ὕÈΘ ἡΞχ'Λθ' μς·Μθ' ὕ'λΐΐ' ΙχΙΕϑ •

(1) . 'Ι'λςΙΰλθ' κΐΙ 'Ι'χιλΐ •

.τίΙΠιζ̃ αυπΜΗζ̃ :Ιζ̃ϑζ̃ 'ΙΓ'ιζ̃

Αν'Β μλ 'Ιχ'Μϑλ ἄλ'λϑπ' Ελχθΐ' ἡνςψ' φα 'ΙΙρΠ Φϑθ' 'Ιώ'Βλθ' ΙΕ' φαΛΣλθ' γχςΞϑθ' Ιΰχ
 ΕΙ'χΜ φα 'Ιλπ'Ξ Φϑθ' ὕλ'ςΰθ' μλ ΙχΙΰθ' τθ' κ'λϑπώ' ΖθΚ ΩΒΛχς Τ'ςΞ ΙΕ τιΐ μχΞΛ'λλθ'ς μχχλχΙ'ηΐ'
 γχεΕϑθ ρ'Èλΐ ἡΛΙΘ φα ρΒρϑνϑ Φϑθ' ὕΘ'Ιλθ' Ψςνϑ φας ρχα ΦΠνϑ Φϑθ' γ'ςΞϑθ Ζςν·θ' ἡχΞΞΕ ἡΒΛΙ
 .γ'ςΞΐ' ξΚπ φα Μχλϑλ ΦΞα'νϑ ΜηΛλ

τίΙΠιζ̃ αυπΜΗζ̃ θποϑ̃ι:βπψ̃ 'ηΤιζ̃

ρσΛΘΐ' ἡχΛ'ηϑ·ώ'ς ἡχΙχΙεϑθ' 'Ι'λΙΘθ'ς ΩΙΞθ'ς 'Ι'Βϑνλθ' γχςΞϑ μΐ φαΛΣλθ' γχςΞϑθ' ὕιϑΘχ ὥ
 'Υχ' φπς ΤÈλΐ ρχΙθς 'Ι'λΙΘς 'Ι'Βϑνλ κΙεϑ Ζςν·θ'αβΕΙΕ'ς μςηϑ Ι'ηϑ 'Ι'χΒχϑ'ΛϑΞώ'ς Ιΐ'ςεθ'ς , Ι'·λθ'α
 (2) .Τ'ε·θ' μλ τνΙΐ' ὕ'Ιπ' γεΕϑ Φηθ ἡχεχςΞϑ 'Ι'Ξ'χΞ τθ' ἱ'ϑΕϑ ΦΞα'νϑθ' ρΰΥς φα
 κρ·Λ'Βϑς κρϑ'χβΙθ τθ' ΩΒ'Λ ΖθΚς φαΛΰλθ' γχςΞϑιθ μςΛηΚλθ'ς Α'ϑηθ' ρΰΥς Φϑθ' ὕΛ'ΰϑθ' 'ΙΙΙϑϑ Ιεθ
 .οχθ' ρθÈΘ μλ μςΛΧνχ Φϑθ' ἄ'ςΜθ' ὕÈϑΘ' τθ' ἡα'Υό·

.336 -330 : Ρ Ρ βα'Μζ̃ ΧΐΙιζ̃ Λϑλ - (1)

.192 : Ρ ρ2009 ρτθςΐ' ἡΰ·Φθ' ρμΙΛΐ' ρΩχΜςϑθ'ς ΛΠνθ ἡλ'Ξ' Λ'Ι ρτίΙΠιζ̃ αυπΜΗζ̃π ΑΙ'Τιζ̃ δπλ'ζ̃ :ΙΙΒ ΛχλΞ- (2)

γςΞθ' Ι΄Β΄Ε Ήχ·Ις ρά'Ιπ̃ γχεΕΟ ὙΛ΄Υλθ' ΩχΦΟΞΟ ρθΕΘ μλ φΟθ' ΉεχΛΦθ' " ον· :MarshoaΛ΄Ι Ιεα
 ." φεχεΕ ΑΙΦ τθ' Ι΄Β΄Εθ' ξΚπ ὕχεΕΟς

Ι΄ΞΞ̃λθ' ρλΙεΟ φΟθ' Ήχθ'λθ' Ι΄Β΄Εθ' ΉΞ'ΛΙθ' ὕλ'ηΟλς ὕΣ'ζΟλς κΧνλ ΦχΦΘ " ον· Φ΄Ξ·θ' οαΛ΄Ις
 γχςΞΟθ' μ'":φΙχ λη οαΛ΄Ι Ιεα houagesλ'β" Ηθ'Ύα Αλ'Λ· ὕΕΘ μλ μχΙχβΟΞλθ' Ι΄Β΄Ε Ψ·Πό ΉχαΛΣλθ'
 γχεΕΟ μλ ΙχβΟΞλθ' τθΙθ' Η΄νέθ'ς ΎΛθ' γεΕΟ φΟθ' ΉχαΛΣλθ' Ι΄ΛΙΘθ' Τ'Ις Λ'ηΟ·ς Ι΄Βχ' ὕΩλχ φαΛΣλθ'
 (1) ." ὙΛΣλΙθ Δ·Λθ'

οχΒςΟ τι΄ κςεΟς ΙΙΕλ Λ΄Φ' φα υΛΒΟ φΟθ' Ηιλ'ηΟλθ' ΗΦΠν΄Ι' Η΄ΙςλΒλ":ον̃ τι΄ΚοτεΙ οαΛ΄Ι Ιδς
 Ὑ'Ιπ̃ γεΕΟ ΗθΙ·λ ΉχΙλ΄Ι ὕΕΘ μλ μχΙλ'ΎΟλΙθ Ψ·Πό γχεΕΟθ' Ηλ'Έλς ΈΤ'βη· ὙΛΣλθ' Ι΄ΛΙΘ Α΄·Ξ'Ι'
 (2) ."ΩλΟΒλθ' Ι΄ρχΒςΟ ΙςΙΕ φα ζθΚς ζν·θ'

τι΄ ὕλΎχ υΚθ' υΛ'Ιό' Φ΄Πνθ' μλ ΤΜΒθ' ζθΚ":ον̃ τι΄ φαΛΣλθ' γχςΞΟθ' μ̃ renderderuk σΛχς
 ."Γ·Λ' γχεΕΟ τι΄ ΤΈλΎθ' μλ ΉΙΙΕλ Η΄ΙςλΒλ τθ' ζν·θ' Ι΄ΛΙΘ Α΄χΞν'ς γαΙΟ
 ΈΤ'βη· ὕχλΎθ' ςΕν ζν·θ' Ι΄ΛΙΘ οχΒςΟ κρΟχ π'ΥΟελ· φΟθ' ΉχΙλΎθ' " ον· w.ogdenross οαΛ΄Ι λη
 " ζν·θ' Ὑ'Ιπ̃ γεΕΟ ὕ·ελ Ηλ'Έλς

φα φαΛΣλθ' γχςΞΟιθ' βχΛΎΟ κΙδ μλ ὕς̃ Λ·ΟΎχ ΜιχηΛ· ζν·θ γ·Ξθ' Νχ'Λθ' denkvandenvwayer λ̃
 μχθ'Εθ' ΤΈλΎθ' τθ' ΉχαΛΣλθ' Ι΄ΛΙΘθ' Α΄χΞν· Ρ·Θθ' υΛ'Ιό' Φ΄Πνθ' ζθΚ " :ον̃ τι΄ Ι΄νχΟΞθ' ὙΣΟνλ
 ο·ΙΦΟχ λς ὕ·εΟΞλθ'ς ΛΥ'Εθ' φα ζν·θ' Ὑ'Ιπ̃ γχεΕΟ γ'ςΞ'Ι' ΛΩη̃ τι΄ ὙΛΎΟθ' φνΎχ λη βμχαΙρΟΞλθ'ς
 ΦΦΘθ' ξΚπ ΚχβνΟθ' ΗλΜΕθ' Ι΄ΛΙΘθ' ΛχαςΟ ΛχΘ'ς ρεχεΕΟθ' ΦΦΘθ' ΩΥςς ΉχΛ΄ΒΟθ' Ὑ'Ιπ̃'βΙχΙΕΟ μλ ζθΚ
 ."ΉχαΛΣλθ' γςΞθ' ΉΎχ·Φ Ωλ ὙχηΟθ' τι΄ ΕλΙεθ' ΕλςΛΥ τθ' Ηα΄Υό·

τίΙΠιζ̃ αυπΜΗζ̃ ΙπΤΗ βΓ'Ιι :τλ'Οζ̃ 'ηΤιζ̃

φθ'Οθ'·ς βΎχλΎθ' ςΕν οΒςΟθ' ΕλςΛΥ τθ' ΗΒ΄Εθ' ΙΛρΧ μχΛΠΎθ' μλεθ' μλ φν'Οθ' ὙΣνθ' Ήχ'Ι· Ωλ
 ρ'Ι·Π̃ τι΄ ὕλΎθ' ὙΙρ· κρΟ·ήλς ΤΈλΎθ' Ι΄Β΄Ε ὕχΙΕΟς ΉΞ'ΛΙ· Ήχθ'λθ' Ι΄ΞΞ̃λθ'ς ζςν·θ' κ'λΟπ' Ι'ΙΜ'
 ρεχεΕΟς
 :φπς ὕΕ'Λλ Ή΄Ι ὕΕΘ μλ φαΛΣλθ' γχςΞΟθ' κςρβλ ΛςΦΟ Ιδς

βυΛςΟνλ ΗΎλ·Β βΗχΙ΄ΣΟδω' κςιΎθ' ΉχΙη βΛχΟΞχΒ΄λθ' ΕΙ'ρΠ ὕχν' Ι΄·ΙΦΟλ μλΥ ΉλΙελ ΉλΙηλ ΕληΚλ β·υίΙΠιζ̃ Έ'ιΗΖζ̃ ΑΗπ΄ Λ'Ϟ̃ :σΙπ φι·Β - (1)
 .49-48 : Ρ :2009 βΗχΦνΞδ

κςιΎθ' ΙρΎλ βLMD Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ ὕχνθ' ΉλΙηλ ΕληΚλ β·υίΙΠιζ̃ Έ'ιΗΖζ̃ ΑΗπ΄ ΚυΜΓΗ τί τίΙΠιζ̃ αυπΜΗζ̃ ΙπΗ :μςΛΟις ὙςΙΘλ ΕΛΞ - (2)
 .2012-2011 βΗιχλ βφΎλ·Βθ' ΜηΛλθ' βΗχΙ΄ΣΟδω'

:ΩπιΗζ ·ηΓΙι :βπψ ΦΙΩ

ΖΘΚ μλ .Ύλ ΗλΎθ' ΙΎδΕΎθ'ς μΕΊΟ' ς' μΕΊΟ' κερβλ τθ' ΗΙΕΛΛθ' ξΚπ φα γχςΞΘ' κερβλ ΎΛΣνχ
 Ζςν·θ' ΙρΒ'ς Ιεα ΙΎλΙΘθ' ΑχςΛΟ μΕΊ' μλ ΗχΒχςΛΟθ' ΗΦΠνΊΎ· κΎχεθ'ς γχςΞΟιθ' ΗχΞ'ΞΊ' ΗβχΧςθ' ΙΙΕΟΟ
 (1) .ΎρΟΎΛΙΘ ΑχςΛΟθ' ΕΜηΛΛ ΗχνΕΊ' ΙΕΛΕ· ΤΙ·θ' τθ' ΎπΛΦΥ' Ύλλ ΛΎΘΙΩ'ς ΛχαςΟθ' ΑΙΒ τιΊ ΕΙΎΕ ΗχαΎλ

:ΨύΙΩζ τΠΖΞζ ΦΊΗΊΟΎ ·ΓΙι :τλΎζ ΦΙΩ

ΗχιΊΎα ς' σςΙΒ κΙΎ· Ζςν·θ' ΨΎνΟδ' ΗχΊ· Ωλ φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' ΛςΦΟ ΎΕΎΛ μλ ΗΙΕΛΛθ' ξΚπ ΙΎ·
 'Κπ ΗΞΛΟ Ιδς ρονΎ·Μθ Ζν·θ' ΗιλΎλ Ύρ· κΟχ ΦΟθ' Ηχβχηθ' φα ΎΩΎΛ ΛχχΊΟ ΑΕΎΣχ κθ Ύλ ΦΒχςΛΟθ' ΦΎΠνθ'
 φα Ζςν·ιθ ΎΕΥ'ς ΙΎ· μΎ ΙΎ·ς ρΗχΕΎν μλ ΗΞαΎνλθ' Ύλ'ςΊ ΗΒχΟν ΤΕΛΎθΎ· κΎΛΟπΎΎ' ΗχλπΎ ΙχΎΜΟ ΙΎ· ΙΎεΟΊΎΎ'
 ΎλΎη ΎρΟ'Κ ΗΛΙΘθ' μΊ ΗχλπΎ ΎεΟ Ύ ΗΛΙΘθ' κχΙεΟ Ύρ· κΟχ ΦΟθ' Ηχβχηθ' μ' ΙΎΞ'ΛΙ μλ ο· κΎχεθ' κΟ Ύλ ΤςΥ
 .σΛΘΎ ΗχΕΎν μλ ΎρΎλ ΤΕΛΎθΎ' ΛΎΛΟΞ' φα ΦΞ'Ξ'

μλ ςΒ γιΘ Ηχβχη τιΊ ΎλΎθ' φα ΛΘΎ τΕνλ ΚΘΎ φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' Ι· κερβλθ' Κπ ΛςρΧ Ωλς
 :Φιχ Ύλ Ύνλ ΎΎηΠς ΛςΣ ΎΎΒΟΎΎ' Κπ ΙΘΎ Ιδς ρΟΎΕΛΊς Ζν·θ' μχ· ΗδΎΙΣθΎ

ρ(ΤΕΛΎθΎ·) κρ· ΛΠΎ·λθ' ΎΎΣΟΎΎΎ υςΚ ΗΣΎΘς Ζςν·θΎ· μχιλΎΎθ' σΙθ ΤΕΛΎθΎ· οΒςΟθ' κερβλ κχΊΙΟ -1
 ΤΕΛΎθΎ' ΗιλΎλ Ηχβχη τιΊ ΎΛΎΟιθ μχιλΎΎθ' Ηχ·χΛΙΟθ' ΙΎΛςΙθ' ΙεΊ φα ΖΘΚ ΕΎΎ' ΙΎΛΟ Ιδς
 ΗχλπΎς ΤΕΛΎθΎ' κερβλςΕν κρΟΎπΎΒΟ' ΛχχΊΟ Ηχβχη τιΊς ΖΘΚ φα ώΊΎ·Ο' ΑΒ'ςθ' Η·Ξ'νλθ' ΑχθΎΞΊ'ς
 .κρ· κΎΛΟπΎΎ'

υςΎ ΖΠ ΙΎΎΎλ ΎχΙεΟς ΙΎΛΙΘθ' ΤΎΎ' ΗΊΛΞθ' υΙΎχ Ύλ· Ζςν·θΎ· ΎλΎθ' ΑχθΎΞ'ς ΗλΧνΎ γχΙΕΟ -2
 .ΤΕΛΎθΎ'

ΗχλΙΞ ΗεχΛΦ· ΗχθΎλθ' ΙΎΛ'Λειθ κΠΙΎΕΟ' φα κρΟνςΎλς ρΤΕΛΎθΎ ΗχΛΎΠΟΞΎΎ' ΙΎΛΙΘθ' κχΙεΟ -3
 ΎχλΎθ' ΦΦΎχ Ύλ· Μ Ηχ·ΚΎΒ ΛΩηΎ ώιΎΒχ Ύλλ ΤΕΛΎθΎ' ΛΎΧΟν' ΙΎΎΕς ΙΎΛΙΘθ' ΗχΙΎΟ μηΎλ ΎχΙΕΟ -4
 .ΛΛΟΞΛ ΑχΕΛΟ ΩΥς κρν· ΨΎ·ΦνΎΎ'

:ΙΎεΗΎΟΎπ ΗυΗΓΗζ ·ηΓΙι :ΙΎΎζ ΦΙΩ

ΛΛΟΞλθ' ΎρχΎΞ φα Ζςν·θ' ΙΎ·Ι· Ιεα ρΤΕΛΎθΎ· οΒςΟθ' κερβλ· ΎλΎθ' ΎρεεΕ ΦΟθ' ΑΎΎΟνθ' μλ κήΛθ' τιΊ
 φα Τ'ςΞ ΛΎηΟ·ΎΎΎ ΙχΙΒΟθ' κερβλ τθ' φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' κερβλ ΛχςΦΟ· ΎρχΊ ΑιΊΟθ'ς ΗΞαΎνλθ' ΗρΒ'ςλθ
 φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' κερβλ ΛχςΦΟ τιΊ ΙΎΎΞ Ιδ κχΙεΟ Ύρ· κΟχ ΦΟθ' Ηχβχηθ' ΦαςΎ ώλΙεχ ΦΟθ' ΙΎΛΙΘθ' ΗχΊςν
 ΙΎΒΟνλθ' Φν·ΟςΎ κχΙεΟ φα ΗλΧΟνλθ' ΗΞΎχΞθ' ΙΎΚ ΙΎΞΞΎλθ' ΎρΟεεΕ ΦΟθ' Ηχ·ΒχΟΎ ΑΎΎΟνθ' ςΕνθ' Κπ τιΊ
 ΛΣΟεχ ΛλΊ' ΙΎχ κια .ΎρεΎ·ΛΎ ώΟΎΎχ·λ φα ςλνθ'ς ΛΎΛεΟΞΎΎΎ γχεΕΟ ώΎΎ·ε· ΛΎΛΟΞ' φα ΙΎΛΟ ΦΟθ'ς ΕΙχΙΒθ'
 ΙΎΒΎΕθ'ς ΎχλΎθ' ΖςΙΞ μΊ ΎΕθ'ς ΗΞ'ΛΙθ' τθ' ΖΘΚ σΙΎΟ Ύλν'ς ΎχλΎθ' Ωλ ΎλΎΎΟθ' ΑχθΎΞ' ΛχςΦΟ τιΊ

ϣ̃η ὀ̃Ιπ̃ γ̃χεΕΘ τ̃θ̃ υΙ̃Ϟ̃ ἱ̃λΙΘ μλ̃ ρι̃·ε̃χ̃ λ̃ Λ̃χςΦ̃ ϛ̃ κ̃χιεΘ̃ τι̃ϊ̃ ὕλ̃ϣ̃θ̃ ὀ̃Ιρ̃· ο̃θ̃ Ἡ̃Υ·Πλ̃θ̃ Λ̃χη̃ Ἡ̃χ̃θ̃λ̃θ̃
·ὀ̃Ϟ̃ρ̃θ̃ Λ̃·Ἰ̃ ὀ̃Λ̃Σλ̃θ̃ Ωλ̃ ὕλ̃ϣ̃θ̃ς μ̃λ̃Ϟ̃ώ̃ ἱ̃δ̃·Φ̃· ρ̃Ἡ̃χ̃θ̃ψ̃ ὀ̃Λ̃Σθ̃ ἱ̃λΙΘ̃ ὕλ̃ϣ̃θ̃ ὀ̃Λ̃Σλ̃θ̃ς ὕλ̃ϣ̃θ̃ μλ̃

:απΜζ̃ κΙ ΗΗΓΙ Φ̃Τβ̃ ϛ̃ηΨ̃ ΚυεΙΗζ̃ ·ηΓΙι:Χ̃̃Ιζ̃ ΦΙϞ̃ζ̃

ον̃ς Ἰ̃Ελ̃ϣ̃θ̃ ἱ̃λ̃·α̃ ὕ̃η ἱ̃λ̃·ήλ̃ Ἡ̃χ̃·ΙΘ̃ Ω̃χ̃Φ̃Θ̃Ξ̃ ὡ̃ ρ̃ν̃ ζ̃ςν̃·θ̃ ἱ̃ηλΙ̃ς̃ ΕΙ̃χΙΒ̃θ̃ Ἡ̃χαΛ̃Σλ̃θ̃ ἱ̃λΙΘ̃ ἱ̃ΛΠ̃ον̃
ζ̃ν̃·ι̃θ̃ Ε̃Μ̃χ̃λλ̃ Ε̃Λς̃Σ̃ γι̃Θ̃ Ἡ̃θ̃ς̃Ε̃Λ̃ τ̃θ̃ ἱ̃Υ̃Ξ̃ Ι̃εα̃ ο̃χι̃Ἰ̃ς̃ ρ̃γς̃Ξ̃θ̃ μλ̃ Ἡ̃ν̃χ̃ϣ̃λ̃ ἱ̃λ̃·β̃· κ̃λ̃Ο̃π̃ώ̃ς̃ Ρ̃ Σ̃Θ̃Θ̃ μλ̃ Ι̃· ὡ̃
Ἡ̃χαΛ̃Σλ̃θ̃ ἱ̃λΙΘ̃ ὀ̃Ε̃Θ̃· κ̃ρ̃θ̃ ο̃Β̃ς̃χ̃ μ̃χ̃ϣ̃λ̃ φ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃ Α̃λ̃·ν̃Λ̃· ὕ̃Ε̃Θ̃ μλ̃ ζ̃θ̃κ̃ς̃ γ̃ς̃Ξ̃ μλ̃ Ε̃Λ̃·ῶ̃Θ̃Λ̃ ἱ̃λ̃·α̃ σΙ̃θ̃
·Η̃Ξ̃α̃ν̃λ̃θ̃ ζ̃ςν̃·θ̃ μ̃Ἰ̃ π̃Μ̃χ̃χ̃λ̃Ο̃ς̃ ζ̃ν̃·ι̃θ̃

:αυπΜηζ̃ θΥλ̃ ·ηΓΙι :Λ̃ι̃̃Ζ̃ζ̃ ΦΙϞ̃ζ̃

ὀ̃ς̃Λ̃Χ̃θ̃ ὕ̃Χ̃ φα̃ Ἡ̃Σ̃·Θ̃ ϛ̃Ε̃ν̃θ̃ς̃ Λ̃·Λ̃ε̃Θ̃Ξ̃ώ̃ γ̃χεΕΘ̃ φα̃ φ̃Ξ̃·Ξ̃ ὕλ̃·ϣ̃η̃ γ̃χς̃Ξ̃Θ̃· ζ̃ςν̃·θ̃ κ̃λ̃Ο̃π̃ Ι̃χ̃·Μ̃Ο̃ Ω̃λ̃
ὕ̃Ε̃·Λ̃λ̃ μλ̃ σ̃Λ̃Θ̃ Ἡ̃ι̃Ε̃Λ̃λ̃ φα̃Λ̃Σλ̃θ̃ γ̃χς̃Ξ̃Θ̃ ὕ̃Θ̃Ι̃ ζ̃ςν̃·θ̃ ξ̃Κ̃π̃ ρ̃χα̃ ὕλ̃ϣ̃θ̃ ἱ̃Ε̃·Σ̃ φ̃Θ̃θ̃ς̃ Ε̃Λ̃χ̃Ι̃Ο̃λ̃θ̃ Ἡ̃χ̃·χ̃·θ̃
·Ξ̃Λ̃ς̃Φ̃

Ι̃Ἰ̃·ς̃ ἱ̃λ̃ς̃ι̃ϣ̃λ̃ι̃θ̃ Ἡ̃ι̃λ̃·η̃ρ̃λ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃ Λ̃·Φ̃ φα̃ φ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃Θ̃ Φ̃·Π̃ν̃θ̃ Ἡ̃Ξ̃Λ̃·λλ̃· ζ̃ςν̃·θ̃ κ̃·χ̃ε̃· Ἡ̃ι̃Ε̃Λ̃λ̃θ̃ ξ̃Κ̃π̃ κ̃Ξ̃Ο̃
Λ̃χ̃ς̃Φ̃Ο̃ς̃ Ι̃Ἰ̃·· Ἡ̃ι̃Ε̃Λ̃λ̃θ̃ ξ̃Κ̃π̃ φα̃ ζ̃ςν̃·θ̃ κ̃λ̃Ο̃π̃ ἱ̃· Ι̃εα̃ γι̃Φ̃ν̃λ̃θ̃ ἱ̃Κ̃π̃ μλ̃ς̃ ρ̃·ρ̃χι̃Ἰ̃ Ἡ̃·δ̃Λ̃θ̃ς̃ Ἡ̃χ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃Θ̃ Φ̃Φ̃Θ̃θ̃
κ̃Ο̃ρ̃Ο̃ ζ̃ςν̃·θ̃ ἱ̃·Ι̃· λ̃η̃ Ἡ̃χ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃Θ̃ ἱ̃ὡ̃·Σ̃Ο̃ώ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃ κ̃χ̃Ἰ̃Ι̃Ο̃ς̃ Ἡ̃χ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃Θ̃ ἱ̃λ̃ς̃ι̃ϣ̃λ̃θ̃ς̃ γ̃χς̃Ξ̃Θ̃ ὕ̃ς̃Ε̃· Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃
ἱ̃Κ̃π̃ρ̃φα̃Λ̃Σλ̃θ̃ Φ̃·Π̃ν̃θ̃ ἱ̃ὡ̃·ς̃ μλ̃ ὕ̃·Β̃λ̃ ὕ̃η̃θ̃ ζ̃θ̃κ̃ς̃ ρ̃Ἡ̃Ἰ̃ς̃ν̃Ο̃λ̃ Ἡ̃χ̃ε̃χ̃ς̃Ξ̃Θ̃ Φ̃Φ̃Θ̃ Ι̃Ἰ̃·ς̃ Φ̃χ̃Φ̃Θ̃Θ̃θ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃ Λ̃χ̃ς̃Φ̃Ο̃·
ὕ̃λ̃ϣ̃θ̃ Φ̃·Ο̃Λ̃· Ι̃ε̃θ̃ς̃ ρ̃Ἡ̃·ς̃ι̃Φ̃λ̃θ̃ Ἡ̃χ̃β̃χ̃η̃θ̃· ο̃α̃·Ι̃π̃Ἰ̃ ζ̃ν̃·θ̃ γ̃χεΕΘ̃ σΙ̃λ̃ τι̃ϊ̃ Ἡ̃·δ̃Λ̃θ̃ Ἀ̃χ̃θ̃·Ξ̃ς̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃ Λ̃χ̃ς̃Φ̃Ο̃ κ̃Ἰ̃ Ε̃·Υ̃α̃
ρ̃Ἰ̃·Β̃Λ̃Ο̃Ξ̃· ϛ̃ ρ̃·ρι̃χ̃Β̃Ξ̃Ο̃ ρ̃·ρ̃Χ̃β̃Ε̃ ὕ̃·Β̃λ̃ φα̃ Ἰ̃·ς̃Ξ̃ ἱ̃λ̃ς̃ι̃ϣ̃λ̃θ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃ φα̃ ἱ̃δ̃Ι̃Ε̃ φ̃Θ̃θ̃ ἱ̃Λ̃ς̃Φ̃Θ̃θ̃· κ̃ς̃ρ̃β̃λ̃θ̃ ἱ̃Κ̃ρ̃·
·Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃Ἰ̃· ξ̃Κ̃π̃ ὕ̃λ̃ Ι̃ς̃Β̃ς̃ Ἡ̃χ̃λ̃π̃· ζ̃ςν̃·θ̃ Ψ̃·ν̃δ̃· Ε̃Ι̃·χ̃Μ̃ μ̃Ἰ̃

:αυπΜηηζ̃ τΨ̃·ι̃Ἡ̃Ἰ̃ό̃ θ̃ποϞ̃ι̃ζ̃ ·ηΓΙι :Λ̃Η̃Μ̃ζ̃ ΦΙϞ̃ζ̃

λ̃ ϛ̃λ̃ν̃θ̃ Ἡ̃Υ̃χ̃·Φ̃ Ἡ̃Β̃χ̃Ο̃ν̃ π̃Λ̃ς̃ρ̃Χ̃ Λ̃·Ο̃ϣ̃χ̃ς̃ φα̃Λ̃Σλ̃θ̃ γ̃χς̃Ξ̃Θ̃ Λ̃χ̃ς̃Φ̃Ο̃ φα̃ ὕ̃Ε̃·Λ̃λ̃θ̃ ὕ̃Ι̃Ε̃· Ἡ̃ι̃Ε̃Λ̃λ̃θ̃ ξ̃Κ̃π̃ ὕ̃λ̃Ο̃
Ἡ̃ι̃Ε̃Λ̃λ̃θ̃ ξ̃Κ̃π̃ φα̃ φα̃Λ̃Σλ̃θ̃ γ̃χς̃Ξ̃Θ̃ κ̃ς̃ρ̃β̃λ̃ κ̃ς̃ε̃χ̃ σ̃Λ̃Θ̃Ἰ̃ Ἡ̃χ̃Ἰ̃·λ̃Ο̃Β̃ώ̃ ἱ̃λ̃·η̃Λ̃Ε̃θ̃ς̃ ζ̃ι̃ρ̃Ο̃Ξ̃λ̃θ̃ Ἡ̃χ̃·λ̃Ε̃ Ἡ̃η̃Λ̃Ε̃· ὀ̃Λ̃ϣ̃
ς̃ Ι̃Λ̃β̃θ̃ ὕ̃λ̃ϣ̃θ̃ Ἡ̃Ε̃Ι̃Σ̃λ̃ Ι̃Θ̃ Ἀ̃ν̃·Β̃ τ̃θ̃ Λ̃·Ο̃Ἰ̃ώ̃ φα̃ ὕ̃η̃η̃ Ω̃λ̃Ο̃Β̃λ̃ι̃θ̃ Ἡ̃λ̃·ϣ̃θ̃ Ἡ̃Ε̃Ι̃Σ̃λ̃θ̃ Ι̃Θ̃ Ε̃Λ̃ς̃Λ̃Υ̃ τι̃ϊ̃
Ἡ̃ν̃Μ̃·ς̃λ̃θ̃ τι̃ϊ̃ ρ̃Ο̃Λ̃Ι̃δ̃ τι̃ϊ̃ Ε̃Λ̃χ̃·η̃ Ἡ̃Β̃Λ̃Ι̃·ς̃ Ι̃Λ̃Ο̃ϣ̃χ̃ Δ̃·Σ̃ ρ̃·α̃·Ι̃π̃Ἰ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃λ̃θ̃ γ̃χεΕΘ̃ μ̃ τ̃θ̃ ζ̃θ̃κ̃ Ω̃Β̃Λ̃χ̃Ξ̃ς̃ρ̃Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃λ̃θ̃
·ρ̃·Ε̃λ̃Ἰ̃ ὀ̃Ιπ̃ Ἡ̃λ̃Χ̃ν̃λ̃θ̃ γ̃χεΕΘ̃ μ̃χ̃·

κ̃ς̃ρ̃β̃λ̃ι̃θ̃ ζ̃ςν̃·θ̃ γ̃χ̃·Φ̃Ο̃ Ν̃η̃ϣ̃ν̃χ̃ς̃ σ̃Λ̃Θ̃ Ἡ̃χ̃Ε̃·ν̃ μλ̃ Ω̃λ̃Ο̃Β̃λ̃ι̃θ̃ κ̃·ϣ̃θ̃ Δ̃θ̃·Σ̃θ̃ ὀ̃Ιπ̃ γ̃χεΕΘ̃ς̃ Ἡ̃χ̃Ε̃·ν̃ μλ̃
·ρ̃λ̃π̃ φ̃Ε̃·ς̃ν̃ Ε̃Ι̃Ἰ̃ τι̃ϊ̃ γ̃χς̃Ξ̃Ο̃ι̃θ̃ φ̃Ἰ̃·λ̃Ο̃Β̃ώ̃

κ̃π̃·Ξ̃Ο̃ φ̃Θ̃θ̃ ἱ̃ὡ̃·Β̃λ̃θ̃ τ̃θ̃ μλ̃ Λ̃·η̃ ἱ̃λ̃·Λ̃·λ̃Ο̃Ξ̃ώ̃ ο̃χ̃Β̃ς̃Ο̃ς̃ ὕ̃·λ̃Ἰ̃ό̃ ἱ̃λ̃·Ἰ̃ς̃Λ̃Π̃λ̃ ὕ̃χ̃ς̃λ̃Ο̃ Ἡ̃χ̃λ̃π̃· Ι̃χ̃η̃·Θ̃ -1

ἱ̃λ̃·ήλ̃θ̃ μ̃η̃λλ̃ Ψ̃··Π̃· Λ̃·η̃ γ̃χεΕΘ̃ς̃ Ε̃·χ̃Ε̃θ̃ Ἡ̃χ̃Ἰ̃ς̃ν̃ ϛ̃ Ε̃Ι̃ς̃Β̃ μ̃χ̃Ξ̃Ε̃Ο̃ φα̃ π̃Λ̃χ̃ή̃ μλ̃ Λ̃·η̃ Ἡ̃Β̃Λ̃Ι̃·
·Ι̃·Λ̃α̃Ἰ̃· μλ̃ μ̃η̃λλ̃ Ι̃Ἰ̃ Λ̃·η̃ ἱ̃λ̃·Β̃·χ̃Ο̃Ε̃ς̃

(¹). .α'Ιπϊ ζν·θ' γχΕ0 φα ΝΞ̇ ὕλΰη οΈἘlī ū 'Ιπϊ ζν·θ' γχΕ0 Ηχλπ̄ Ιχη70 -2

τίΠιζ αυπΜΗζ ήΉξπ -υιξ:Ίζ'Οζ 'ηΤιζ

μληρς ἸἘλῚϑ' σΙθ οοΛςΣ ἭχδΛος ἭχΙςΙΛλ ΩαΛς βἯν·θ' Ἥχθ'Ὶα γχΞΕ0θ ἭχΞς φαΛΣλθ' γχςΞ0θ' Λ·0Ὶχ

:φιχ "λχα γχςΞ'0θ' 'Ηχλπ'

:τίΙΠιζ αυπΜΗζ -υιξ† :ρπψ~ ΦΙϖζ~

ὕψλ φα μχσϑθλθ' κ'λϑπ'. Ρ'θ ὕηπ· φαλσλθ' γχς≡θ'ς κ'ϊ ὕηπ· 'ι'λιθθ' γχς≡ ΧΕχ κθ
 ϐ'ι'ω'βλθ' Ωχλβ φα 'ΥΙΕ λχ·ηθ'ς Ωχλ≡θ' λςΦθθ' ΙΨ· μηθς ϐ'ηχλ'λθ' Ωι≡θ' γχς≡ ο· φΧΕ 'λη γχς≡θ'
 'ι'β'Ε Ψ'.Π' 'Ηχλπ' ὕ ζςν·θ' ζ'Λι' Ι'Μ ϐφαλσλθ' γς≡θ' φα 'Η≡α'νλθ' ΕΙΕ 'Ει'χΜϐ'ι'λιθθ' Ψ'Φδ φλ'νθ
 γχς≡θθ' 'Η≡'Λι· 'Ηχαλσλθ' 'ι'λΧνλθ' - κ'λϑπ' Ι'Μ Ιεα ϐγς≡θ' φα Ͳε·θ κ≡'Ε ὕλ'Ύη ͲÈλΨθ' Αθ'Φλς

(2): φιχ λχα πM Bχ μηλχ ζθκς ρφαλ σλθ'

Ἀ*ν*θ*ώ*ς γι*θ τι*ῖ Μα*ἷ*Ε*θ' Ι*χ*θ*ς*θ Η*Ψ*α*Ι*θ' Ε*ξ*ε*θ' ἰ*κ Η*Ψ*Ι*λ*θ' Γ*ζ*λ*θ' Ὑ*Ψ. -1

·ρϊ·Π· Ηχβχης οΰα΄ςΙς οο·ήΛς ὕχλϑ· ΗΞ'ΛΙ -2

.ζν·θ' Ωλ κριλ"Ÿ0 Λ'Λλ0Ξ' μ"λΥ κλ μλς ΤΈλŸθ' "ΥΛ γχε00 -3

.Λ[•]ηρ·ώ'ς ΛχςΦρθ'ς μχΞΕρθ[•]· φθ[•]λθ' γςΞθ' φα ὕΛΣλθ' Ἡν[•]ηλ μλ ΩαΛθ' -4

.ΗχαΛΣλθ' 'Ι"λΙΘθ' ΑχςΛθ' -5

.μ^α.Μθ' μ^απκ^ν φα ζν.θ' μϊ Ηχ^α.Βχ' ΕλςΣ Τ^αν. -6

Ἰ' Ἀγίοις ἡ· ΒΘΞΩ' φα' Ἡθ·Ψθ' οὐκ ἄλλος ζν·ιθ' Ἡχβχηθ' ἘλΙεθ' μἰ Ἡχ·Βχ' Ἀνη' Ἰ' Ἰ·Φν' Ιχθςθ - 7

·Ηχην·θ' γςΞθ'

τίΙΠιζ αυπΜΗζ ήΉξ† :τλ'Οζ ΦΙϚ

Ἡ·Ξ·νλ κα·νλ γχλφ μἱ ὃχλῖθ· ςεν ρθ· Σχ·ς ἱ·λἰθθ· ἱ·ἱς λ·ηρ· τθ· φαλσλθ· γχςΞθθ· ὕἱρχ
 ἩχΕ·λθ· γεχ λ· ἱἱβ ἱἱλἱ Ἀἱβς μχχθ·Εθ· ἱἱλῖθ· ἱ·Υλ· ἱσδ κπς ρηΕ·ολθ· Αχςλθθ· ὃ·Ξς κ·ἱθθΞ·.

:φα ὕλαοο ὕ' Ἰπ' ἰ' μλ ἭιλΒ γχεΕ0 φα φαΛ Σλθ' γχΞ0θ' κπ'Ξχ ζθΚ-ς ζςν·θ

:ÿÈΘ μλ ζΘκς :δλ*ζ̃ ·ΩιM κυMΓΗ :ώς̃

·ΗχαΛΣλθ' 'Ι“λιΘθ' σς⁰Ξλ μχΞΕ⁰ -1

.ΗχαΛΣλθ' '1 "λΙΘθ' 'ΕΙΪ "δ ΩχΞς0 -2

•.T'Iü' Aχθ'Ξ' ΛχζΦ' -3

(1) - جبلی ہدی، مرجع سبق ذکرہ، ص: 50-52،

$\beta^{\text{H}\chi\lambda} \Gamma^{\Sigma\delta\omega'} \kappa\varsigma\iota\Upsilon^{\theta}$ $\Gamma\rho\Upsilon\lambda$ βLMD $N\nu^{\Xi\chi\theta}$ $E\iota^{\rho}\Pi$ $\Upsilon\chi\eta^{\theta}$ $\text{H}\iota\lambda\eta\lambda$ $E\Lambda\eta\text{K}\lambda$ $\beta\cdot\upsilon\iota\acute{\omicron}\text{M}\ddot{\iota}$ $\delta\pi\lambda^{\zeta}$ $\tau\acute{\iota}$ $\cdot\upsilon\acute{\iota}\Pi\iota\zeta'$ $E'\iota\text{H}\text{Z}\zeta'$ $\alpha\upsilon\pi\text{M}\text{H}$: $\kappa\chi/\lambda$ $\text{H}\lambda\zeta/\lambda\zeta$: $\beta^{\text{H}\nu\lambda\iota}$ $\acute{\epsilon}\cdot\gamma\acute{\iota}$. -⁽²⁾

.88 : P 2012-2011 P_{HIXL} P_{ΦΥΛ*}Bθ' MηΛλθ'

.Ζν·θ' φβΧςλ σΙθ "ΣςΣΘ φαΛΣλθ' φΐΙθ' ΩαΛ -4

:φα 'ΗιΩλΟλθ' :·υζ̣ιζ̣ ή̣̣ΗΞψ̣ αυγΓΗ :ϖ̣λ̣̣

.ΗθςΧΞθ' ὀ'Ιπ̣ -1

.ΗχΕ·Λθ' ὀ'Ιπ̣ -2

.μ̣λ̣ι' ὀ'Ιπ̣ -3

.ΙΛ'ςλθ' ςλν ὀ'Ιπ̣ -4

:γχαΦ μ̣ι :β̣̣πιψ̣ ή̣̣υΠΗ ή̣̣ΗΞι :ϖ̣λ̣̣

.Ι'χβιΞθ'ς Τ ςΛεθ' κΒΕ ΕΙ'χΜ -1

.Ηχθ'λθ' γ'Λς̣ ὕ' φα Ι'Λ'λΩΞώ' ΕΙ'χΜ -2

:ϕ̣ÈΘ μλ :ΗυΗΊ̣Ηζ̣π Ι'εΗ'ό̣ ή̣̣ΗΞι:ϖ̣̣Ι

.Τ̣Èλ̣ϑ' Ι'·ήΛθ ΑχΒΘΞΘ ΕΙχΙΒ 'ΗχαΛΣλ Ι'λΙΘ Λ'ηρ·' -1

.Τ̣Èλ̣ϑ' ρλχΙεΘ φ'λν̣ Λχχί0ς ΕΙςΒςλθ' 'ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘ' ΛχςΦΘ -2

:ὠ· ζθΚς :σΙ'ΗΊ̣̣ Κ'οΊ̣ζ̣ ·υζ̣̣Ωίπ Α\$̣̣ϖ̣ε ή̣̣ΗΞι :Μι'Ζ

.Τ̣Èλ̣ϑ' Ωλ ὕλ'ϑ' φα κρὸ'ΛΙδ 'Ηχλν0ς Ζν·θ'· φεχςΞΘ' Μ'ρΒθ' τιΐ 'Ηλ'εθ' Ι'Λ'φό' ΑχΛΙΘ -1

μ'ηλθ'ς Ι'δςθ' φα Ι'λΙΘ' Τ'Ι' φα ΕΛΙ'·λθ' ΓςΛ ΩχΒΠ0ς βκρνχ· κ'ΒΞνώ' ΓςΛ ὀΙΘ -2

(1).ΑΞ'νλθ'

ή̣̣ΙΠιζ̣ τί τυπΜΗζ̣ Τ̣Ξλ̣ ΑΙ'Η':Χ'Ιζ̣ 'ηΤιζ̣

υ̣' ρ· κςε0 φ0θ' ὀ'Χςθ' ὕÈΘ μλ ζθΚς 'ΗΕΥ'ςς 'ΗχιΊ'β· ρα'Ιπ̣ γχεΕ0 τιΐ ὕλ̣ϑ' γχςΞΘ' ΕΛ'Ι' μ'

κχΧν0θ'ς ΦχΦΘ0 ὕÈΘ μλ ζθΚς φΒχ0'Λ0Ξώ' οΒς0θ' τθ' Ιν0Ξ0 ὀ'Χςθ' ξΚπ γχςΞΘ' ΕΛ'Ι' φα μηθ' ΕΛ'Ι'

.(ὀ'Χςθ' ξΚπ ὀΙ0Θλ φιχ 'λχας) φεχςΞΘ' φ'Πνθ' τιΐ 'Η·δ'Λθ'ς

ή̣̣ΙΠιζ̣ τί τυπΜΗζ̣ Τ̣Ξλ̣ ΑΙ'Η' ή̣̣Υπ :όπ̣

:ή̣̣ΙΠιηζ̣ τυπΜΗζ̣ Τ̣Ξλ̣ ΤυΤΖΗ-1

ΛχςΦΘ φα 'πΛςΙ· φπς βΙη'0θ' κΙΊς Λχχί0θ'· Μχλ00 'Η'χ· φα Ι'ΞΞ'λθ' μλ 'πΛχίη Ζςν·θ' ὕλ̣ϑ'

ϕ̣Ωλ0ς βΖςν·θ' φα γχςΞΘ' ΕΛ'Ι' φα ὕςι' μ'ηλθ' φαΛΣλθ' γχςΞ0ιθ' ΦχΦΘ0θ' ὕ0Εχ μ' ΑΒχ ΖθΚθ' βΛλ0Ξλ

Ι'λΙΘ τθ' ρ0λΒΛ0ς Τ̣Èλ̣ϑ' Ι'φ'χ0Εώ' Λχχί0· κςεχ υΚθ' Ληρ·λθ'ς ΨΙ·λθ' Μ'ρΒθ' Ζν·θ' φα ΕΛ'Ιό'

ϕ̣Ωλχ γςΞθ'α 'Η·ςΙΦλθ' 'ΗχΕ·Λθ' τθ' ὕςςςθ' φα Ζν·θ' ὀ'Ιπ̣ ΖθΚη γεΕ0ς ὕλ̣ϑ' "ΥΛ γεΕ0 'ΗχαΛΣλ

.Ζν·θ' ὕςλ' κ'ΙΘ0Ξ'ς Λ'λ00Ξώ φΞχ'Λθ' ὕ'Βλθ' "Υχ' Λ·0ϑ̣χ 'λη Ζν·θ' ὕςλ'ι' ΛΙΣλ

βφν'0θ' ΙΙϑ' βΗιδΛς ΗΎλ'Β βΗχΙ'Σ0δω' κςιϑ'ς γςεΕθ' 'Ηχη μ̣ι ΛΙΣ0 βΗχΛρΠ ὀ Σν 'ΗληΕΛ 'ΗλχΙ'η' ΕΛςΙ β'ΓΓ'ζ̣·η̣̣ι βΝλ'0θ' ΙλΕλ φ'Β0 -(1)

ΗΒΕΘ Ζ΄νπς ρβχΧς ρλ'ΙΘΞ' ΦΧΦΘς ὕςλ'ι' τι' ὕςΣΕΘ' ΦΧΦΘΘ ΗΒΕ Ζ΄νπ μ'α φθ'οθ'·ς
 - 'Ι'Ι'Λχ' μλ οχι' ὕΣΕΘ' λςρὕςλ'ι' μλ Ζν·θ' οαΛΣχ' λ μχ· γΛβθ' ὕΘΕΘ' φθθ' ΗχΕ·Λθ' ΦΧΦΘ τθ'
 ΦΧΦΘ τθ' ἱ'ΘΕΘ' ονλ ΗΒΛ'Θθ' ΖΙΘς Ζν·ιθ' ΗχιΘ'Ιθ' ΗχιΕνθ' 'Ι'εβνθ' μχ· ΗνΜ'ςλθ' μ'α ΖΘΚ τι' Ηα'Υό·
 .Ζν·ιθ' Η·Ξ'νλθ' ΗθςΧΞθ' ΥΩΕχ Ρ'Θ

:νυηΨ ·βΙζπ τυπΜΗΖ ΤΞΛΖ ΘυΥΛΗ-2

φθθ'ς γχςΞΘθ' ΕΛ'Ιό φλχΧνθθ' ὕηχρθ' ὕΕΘ μλ ΗχεχςΞΘθ' ΗΦΠν'ι' Κχβνθ' κθχ :τυπΜΗΖ ΤΞΛΖ ΘυΥΛΗ -†

'Ι'χθςΞλθ'ς ΗΦΠν'ι' ξκπ ΕΛ'Ι' γχςΞΘθ' ΛχΙλ τι' φ'ι·νχς Κχβνθθ' ΩΥςλ ΗΦΠν'ι' ξκπ ΩΥς· κΙεθ
 μλ ΤΞΛΨθ' Αθ'Φλ 'Ι'·ήλ Ψ·Π' φα ὕΩΛΘ φθθ'ς ΗχεχςΞΘθ' ὕ'Ιπ'ι' γχεΕΘ τθ' υΙ'Θ φθθ' ΗεχΛΦθ'·
 μ' ΗχςχΕθ' Λςλ'ι' μλ ον'α ΖΘΚθ Μ σΛΘ' ΗρΒ μλ ΑΞ'νλθ' Δ·Λθ' γχεΕΘς ὕχθ'ηθθ' Ρ'χΣΘς ΗρΒ
 ΗχεχςΞΘθ' ΗΦΠν'ι'ς ΛςρλΒθ' ξκπ Ηα'η γχΞνθ' μ'ι' ὕςΞλθ'ς ςπ γχςΞΘθ' ΛχΙλ μςηχ

φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' ΗΦΠν'ι' ΕΛΛΟΞλθ' ΗΧΕΕλθ' ΗχεχςΞΘθ' Η·δΛθ'· ΙΣεχ :τυπΜΗΖ ΤΞΛΖ ·βΙ - '

ρΩςΙΕ ΩδςΘς Τ'ΦΘ'ι' ὕ'ΠΟη' Τ ΛΨ· Η'ΙςΥςλθ' Λχχ'Υλθ'· ρονΛ'ελς ΗεεΕλθ' Α'ονθ' Ν'χδς

(1).ΙΛ'ςλθ μηλλ κ'ΙΘΞ' ὕΥα' μλΥχ' λ· Κχβνθθ' Λ'Ξλ ΔχΕΣΘ τι' ὕλΨθ'ς

τίΙΠιζ αυπΜΗΖ αυΤΗ βΖΗι:ύλ'ο

γχεΕΘ Ζν·θ' 'Ι'χν'ηλ'ς ΙΛ'ςλ οχΒςΘς κχΧνθ' ΕΙ'Ι' φα φαΛΣλθ' γχςΞΘθ' κςρβλθ Ζςν·θ' γχ·ΦΘ Τ Λβχ
 ΗΨ·Λ' φα ΛΣΕνθ' ον' ώ' Ζςν·θ'· γχςΞΘθ' κχπ'βλ γχ·ΦΘ ὕΕΘθ' μλ κήΛθ'·ς ΤΞΛΨθ' 'Ι'Β'Ες 'Ι'·ήλ
 :φα ὕΘ'Ιλθ' ξκπ ὕΩΛΘς ρνχ· λχα Ζςν·θ' ὕΥ'βθ' ὕΘ'Ιλ

·ύΙΠιζ ·ΙΗΖΩ ν'Ιπιζ βΖΗιζ -1

λ' ΗαΛΨλ βΖςν·θ' Τ'ε·ς ΗχΛ'ΛΟΞ'ς μ'λΥθ φβηχ ώ ον' τι' ὕΘΙλθ' 'Κπ κΙΘΟΞΘ φθθ' Ζςν·θ' ΙΛΟΨΘ
 Η·ΒΟΞώ' Ζν·θ' τι' ΑΒχ ὕ· βμχχθ'Εθ' ΤΞΛΨθ' 'Ι'·ήλς 'Ι'Β'χΘΕ' Ηχ·ιθ' ΗχαΛΣλ 'Ι'λΙΘ μλ Ζν·θ' ολΙεχ
 'Ι'ΛςΦΘθ' Ωλ ὕηηθθ' τι' Ι'Ξχ' λ· Ζν·θ' κ'ρλ Ηή'χΣ ΕΙ'Ι' Ηθς'Ελς βΥςΞ'ι' φα Λχχ'ΙΘθ' 'Ι'χ ΥΟελθ
 ΤΞΛΨθ' ΕΙΙΒΟλ 'Ι'Β'Ε μλ ΗχδςΞθ'

β'Ι'·ήλθς 'Ι'Β'Εθ' φα ΛςΦΘθ' σΙλ τι' ὕΛΨθθ' τι' ὕΘΙλθ' 'Κρθ' εας ΗχαΛΣλθ' ΕΛ'Ιό' ὕλΨθς

'Ι'Β'Εθ' Ζιθ' Ηχ·ιθ' μηλχ' λ' ἱ'ον' Ηθς'Ελς

'ΙΙΕλ ΗχαΛΣλ 'Ι'λΙΘ μλ οΒονχ' λ' μχ·ς ΤΞΛΨθ' 'Ι'Β'Ε μχ· Ηε·Φλθ' γχεΕΘ τι' Ζν·θ' ΕΛΙδ Λ·ΟΨΘς

ΗχαΛΣλθ' γςΞθ' φα ξΙςΒς Λ'ΛΟΞ' μ Ζν·θ' Τ'ε·θ' χΒχθ'ΛΟΞ'

(1)- سارة مخلوف وآخرون: دور التسويق المصرفي في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس LMD، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي، ميله، 2011-2012، ص ص: 33، 36.

κΙΊ φαΛΣλθ' γςΞθ' φα' ΕΛΛΟΞλθ' Ι' Λχιόλιθ' Η·Ξ'νλθ'ς ΗΨχΛΞθ' Η·ΒΟΞώ' Ζςν·θ' ΕΛ'Ιό μηλχ τΟΕς
Λ'ηο·'ς ΛχςΦΟθ' Ηθ'Ψα Αλ'Λ·θ' μχθς̃Ξλθ' φν·ο τιΊ ὕλΨθ'ς Ηχιχιεο ΗχαΛΣλ Ι' λΙΘ μλ ολιεο 'λ τιΊ Ι'λΟΊώ'
.ΕΙχΙΒθ' ΗχαΛΣλθ' Ι' λΙΘθ'

:Χυζ̃ νΊπιζ̃ βΖΗιζ̃-2

φΟθ' οΟ'λΙΘς Ζν·θ' Ωλ ὕλ'ΨΟθ' τιΊ 'ςι·εχ μθ ΤΞλΨθ' μ' τιΊ ὕΘΙλθ' 'Κπ κΙΘΟΞΟ φΟθ' Ζςν·θ' ΙΛΟΨΟ
ΙχιΨθ'· κ'χεθ' ΑΒχ ΗΨχ·θ' ΙςρΒιθ' ΗχιΊ'βθ' γεΕΟΟ τΟΕς βμχΛχ·η φΒχςΛΟς φΨχ· ΙςρΒλ ὕΕΘ μλ ώ· 'ρΒΟνχ
.ΗλΙΘθ' ΛχςΦΟ ὕΩλ ΗχεχςΞΟθ' ΗΦΠν'ι' μλ
'λλ Ι' Ψχ·λθ' μλ μηλλ κΒΕ τ Σ δ' γχεΕΟ φπ Ζν·θ' ΗχΞ'Ξ'ι' Ηλρλθ' μ' σΛχ Ωχ·θ'· οΒςλθ' ὕΘΙλθ' μ'
.ΛΦ'Θλθ' μλ ΙχιΨθ' Ζν·θ' ΗρΒ'ςλ 'ν'χΕ' υΙ'χ

:Υ̃Ηλϖ̃ζ̃ νΊπιζ̃ βΖΗιζ̃-3

φΟθ' Ζςν·θ' κΟρΟς γςΞθ' τθ' 'ρΟΛΧν φα' ΕΛ'Ιό' ΛχηβΟ Ι' ληΕ φΟθ' Ι' βΞιβθ' κΙδ' μλ ὕΘΙλθ' 'Κπ Λ·ΟΨχ
ς' β'ρΨχ· ς' β'ρΞεν Ι' λΙΘθ' μλ ΛΩη' ΗχαΛΣλθ' Ι' λΙΘθ' Ηχι'Ο γΛΦς Αχθ'Ξ' ΛχςΦΟς ὕΘΙλθ' 'Κπ κΙΘΟΞΟ
ΙΛ'ςλς Ι' χν'ηλ' Ηα'η οχΒςΟς ὕχΧςΟ ὕΘΙλθ' 'Κπ γχ·ΦΟθ' Λλ'ι' ΑιΦΟχς ΤΞλΨθ' Ι' Β'χΟΕ'ς Ι'·ήλ τΟΕ
.ΗχΒ'Ονό' ΕΤ'βηθ' μλ τιΊ' Ι' χςΟΞλ γχεΕΟθ' Ζν·θ'

:βυιΩζ̃ νΊπιζ̃ βΖΗιζ̃-4

ΗχαΛΣλθ' Ι' λΙΘθ' μΊ ξ'ΥΛ φα' ΕΜχλλ Ην'ηλ οθ ὕχλΨθ' μ' τιΊ ὕΘΙλθ' 'Κπ κΙΘΟΞΟ φΟθ' Ζςν·θ' ΙΛΟΨΟ
'ρν' ὕ· 'πιχη'Οθ' ὕΘΙλθ' 'Κρθ' ΗΣ ΣΘΟλθ' Ζςν·θ' τΨΞΟ φΟθ' Ηχ'ίθ' φπ 'ρ· υΙ'Ο φΟθ' ΗεχΛΦθ'ς οθ κΙεο φΟθ'
ΜχΕΟλθ' φδςΞθ' 'ρΨδςλθ' 'ρνλ ΕΛ'Π' ΖθΚς ΤΞλΨθ' ΗλΙΘθ' ΗρΒςλ Ζςν·" 'ρΟΛ'Ι' οΨαΛΟ υΚθ' Λ'ΨΠθ' μΊ Ι'ηο
.ΕΛΛΟΞλ ΗχεχςΞΟ Ι' Ξ'ΛΙ Τ'ΛΒ°· ΑςιΞ'ι' 'Κπ κΙΘΟΞΟ φΟθ' Ζςν·θ' κΙεος
ΗΨ·Λ' ὕςΕ Ι' ΜηΛΟ ΤΞλΨθ' Ι'·ήλς Ι' Β'Ε μ' ὕΒλθ' 'Κπ φα' Ι'χΛΒ' Ι' Ξ'ΛΙθ' Τ Ψ· Α'Ον Ι' Λ'Π' Ιδς
Τ'χΠ'

.ΗχαΛΣλθ' Ι' λΙΘθ' Ί'Ον' φα' ΗΊΛΞθ' τθ' ΗΒ'Εθ' -Ψ

.Ζςν·θ' φβΧςλ Αν'Β μλ ὕΥα' Ηιλ'Ψλ φα' ΗΒ'Εθ' -Α

.Ζςν·θ' φβΧςλ τιΊ ΗΕςΛΦλθ' κριη'Πλθ' Η·Ξ'νλ ὕςιΕ τθ' ΗΒ'Εθ' -Ι

¹⁾.κρ·Ξ'νχ Φ'Πν υ·· κ'χεθ' τθ' ΗΒ'Εθ' -Υ

ρΠϖ̃ζ̃ ·ΠύΖ

'ΗλΧνλθ' 'ΗΦΠν̃ ὕϊϖΘλ φα ὡ̃ΰα 'ΛςΙ 'Αΰιχ γχςΞϖθ' μ̃ ὕΣβθ' 'Κπ φα ὤΒ 'λ ὕÈΘ μλ μχ·ϖ Ιεθ
 'ΗχΞ̃Ξ̃ 'ΗιχΞςη οϖ̃·ήΛς οϖ̃Β̃Ε γχεΕϖ ςΕν 'ΗλΧνλθ' 'Ι̃Φ̃Πν ορχΒςϖς μς·Μθ̃· κ̃λϖπώ' ὕÈΘ μλ ζθΚς
 φϖθ' ς 'ΗΦ·'Λϖλθ' ς 'Ηιλ̃ηϖλθ' 'ΗχεχςΞϖθ' 'ΗΦΠν̃ι' μλ 'Ηϊςλβλ τιϊ Ι̃λϖϊώ̃· ζθΚς 'ΗλΧνλθ' ὕ̃Ιπ̃ τθ' ὕςΣςιθ
 ρΑχςΛϖθ' ρΩχΜςϖθ' ρΛχΰΞϖθ' ρΑϖνλθ' ρΗχΙχιεϖ ΛΣ̃̃ν̃ϊ μλΥϖΞ υΚθ' φλιϖθ' φεχςΞϖθ' ΑχΜλθ' ΛΣ̃̃ν̃ϊ 'νθ ὕηΠϖ
 'Ι̃λΜιϖΞλθ' ρΙ̃Λα̃ϊ' φα 'Ηιϖλϖλθ' ς 'Ελχϖθ̃ι' ξΚπ τθ' 'Ηα̃Υλθ' 'ΗχεχςΞϖθ' ΛΣ̃̃ν̃ϖθ' τθ' 'Ηα̃Υό̃·
 Δ·Σ̃̃ Ιδς 'Ηλιϖθ' Ρ̃̃ΣΘ· ΛΠ̃·λ ὕηΠ· Φ·ϖΛλ φεχςΞϖθ' ΑχΜλθ' ΛΣ̃̃ν̃ϊ φα ΩΞςϖθ' μ̃· .Ι̃̃χιλ̃ϖθ' ρΗχ̃ϖθ·Φθ'
 'Ηλιϖ 'λν̃ ς 'ΗΞςλιλθ' Ρ̃̃ΣΘθ' τιϊ Ιλϖ̃ϖ ὡ̃ 'Ι̃λΧνλθ' Γ̃Βν μ̃· μςηΛιχ γχςΞϖθ' ὕ̃Βλ φα μςιλ̃ϖθ'
 .φεχςΞϖθ' ΑχΜλθ' ΛΣ̃̃ν̃ϊ ὕÈΘ μλ Ωα̃νλθ' ξΚπ 'ΕΙ̃χΜ φθ' μς̃ϖΞχ υΚθ' ςρΙχρϖΞλθ' 'ρχι̃ϊ ὕΣΕχ φϖθ' Ωα̃νλθ'

:τλ"οζ̃ ρΠϖζ̃

·υίΙΠιζ̃ ·ιΗΖζ̃ ἈΗπῖζ̃ σΙΥλ Ι"Τ

:Ηυοιῖ

τῚΞχ ὕχλῖθ' ὕῖΒ ἰ'λσιῖλθ' ὕι'·ος ἰ'α'εωθ' ὕ'εον' μλ οχιῖ Ἀολο ἄλς ἰ'ώ'Σοώ' φα ΛςΦοθ' μ' κςρβλ μχχ·ο τιῖ ῖ'ρῖ'ςν ὕ'ιθλ· ἰ'λΧνλθ' ἰ'ιλῖ ἄνπ μλς ἘιςΒ ἰ'Κ μςηο βῖΥα' ἰ'λΙΘ τιῖ ὕςΣΕιθ κχιεο γχλΦ μῖ ῖ'ρν'·Μ Ωλ ὕΒῖ' ἩιχςΦ ἰ'δῖῖ ΛχςΦος Ἰ'ν· ὕἔΘ μλ ζθΚς ῖ'ρεχ·Φοθ φῖΞθ'ς ἘιςΒθ' Ἰ'ε·θ' μλΥο φθ'οθ'·ς κρῖ'ῖδςο ὕ·εος κρῖ'Β'χῖΕ' φ·ιθ ἘιςΒθ' μλ ὕ'ῖ σςοΞλ·ς ΕΜχλολ ἰ'Βονλς ἰ'λΙΘ ὕΣβθ' ῖ'Κπ φα Μηλν ὕςΞς οχα ΦΠνο υΚθ' ΦχΕλθ' ὕΧ φα ῖ'ρῖ'λΙΘ μχΞΕος ῖ'ρῖ'Φ'Πν Ἡχι'ο φα Ἀ'λλοΞώ'ς .ῖ'ΥΕ·λ ῖ'Υἔο τιῖ

ἘιςΒθ' Ἡχπ'λ :ὕςῖ' ῖ'ΥΕ·λθ'

ἩχαΛΣλθ' ἩλΙΘθ' Ἡχπ'λ :φν'ωθ' ῖ'ΥΕ·λθ'

ἩχαΛΣλθ' ἩλΙΘθ' ἘιςΒ :ῖ'Υθ'ωθ' ῖ'ΥΕ·λθ'

ΑΗπῖζ·υξῖ :βπψ ἰΓῖζ

ΑΗπῖζ ΙπΤῖπ Ἀ'Ξλ :βπψ ῖ'ηΤιζ

ΑΗπῖζ θποὺι Ἀ'Ξλ :βπψ ΦΙὺζ

ἰ'ἰΠνλθ' φα ἩχΞ'Ξ' ἩβχΧςη ΛρΧχ κθ ον' ώ' υΛ'Ιό' Ληβθ' φα Ἡλχιεθ' κχιπ'βλθ' μλ ἘιςΒθ' κςρβλ Λ·οῖχ ἘιςΒθ' κςρβλ ΛςΦο τθ' ἘΛΕθ' ΕΛ'Βοθ' τθ' ξ'Βοώ'ς υι'Σ'οδώ' ΛςΦοθ' σι' Ιδς β'Αχλδ μλΜ Κνλ ώ' ὕλ'Π κ'Χν γχ·Φο· κ'λῖπώ' τθ' κ'ΙΘοΞἔθ Αονλθ' ἩχΕἔΣ μλ Ιη'οθ'ς Οχῖοβῖθ'ς Ρ Εβθ' ἩιΕΛλ μλ ὕ'εονώ'ς .ὕχλῖθ' ἰ'Β'χῖΕ' γχεΕοθ ἘΠνλθ'· Φ'Πνθ' φΕ'ςν ΩχλΒ μλΥ'οχ ἘιςΒιθ

:ΑΗπϊζ θποϞι ΙπΤη :τλϞζ ΦΙϞζ

:φπς ὕΕ'Λλ ΗΨ·Λ· ΕΙςΒθ' κςρβλ ΛςΦϞ Λλ Ιεθς

:quality inspection stage ΟΓϞζ ·ηΓΙι :όπτ

μΛεθ' Λθ'ς φα ρϞ'χ'Ι· ΙΛρΧ ρΗιλ'Πθ' ΕΙςΒθ' ΗηΛΕ Ι'χ'Ι· ὕΩλϞς ρΟχϞρϞθ' ΗιΕΛλ ν'χΕ' ρχιϊ γιΦχ
·ΗχλιΨθ' ΕΛ'Ιό' φα Λςιχ'Ϟ ΗχΛΧν ΛςρΧ ΙΨ· ΙΛςι·Ϟς Ηχϊ'ν Σθ' ΕΛςϞθ' ΗηΛΕ Ιϊ'ΣϞ Ι'χ'Ι· Ωλ ΛΠϊ μλ'Ϟθ'

ςπ Η·εΕθ' ΖιϞ ὕΕϞ Ι'ϞϞθ' φΞχ'Λθ' Λ'Λεθ' μ'ης ρΑϞνλθ' Ρ Εα τιϊ Φεα ΜηΛϞ ΕΙςΒθ' Ι'ΕχιΕϞ Ι'ν'η
'Ηχλιϊ μλΥϞς ρ Ρ Εβιθ ΩΥϞϞ φϞθ' Ι'ΒϞνλθ' ΙΙϊ ςπ λς Ι'ΒϞνλθ' Ρ Εα κϞχ μλ ΙχΙΕϞ· Ρ 'Ϟθ' Λ'Λεθ'
'Ηχνβθ' Ι'β'Σ'ςλιθ ΑϞνλθ' Ηε·Φλ σΙλ ΙχΙΕϞς ΑϞνλθ' ΟχϞρϞς Λ'χϞϞ'ς Ν'χε· ΗειΨϞλθ' ΗΦΠν'ι' Ρ Εβθ'
Λχίθ' Ι'ΒϞνλθ' λ' ΖιρϞΞλθ' τθ' ρλχιΞϞ μηλχ 'Ηχνβθ' Ι'β'Σ'ςλιθ Ηε·Φλθ' Ι'ΒϞνλθ' μ'α φθ'Ϟθ'·ς ρΗϊςΥςλθ'
·ὕδ' Λ'ΨΞ· ρΨχ· κϞχ ς' ρχιϊ ὕλΨθ' Ι'Ψχ ς' ὕιϞϞ μ' λ' ρν'α 'Ηχνβθ' Ι'β'Σ'ςλιθ Ηε·Φλ

ς' ΑχΨθ' ς' ϞΦϞθ'α ρΕχΕΣϞ· κ'χεθ'ς Τ'ΦϞθ'ι' ὕΠϞη' τιϊ Φεα ΜηΛϞ Ι'ν'η ΑϞνλθ' Ρ Εα Ηχλιϊ μ'
·Ν'Ξ'ι' μλ οΨνλ· κεϞ κθ' ρνηθς ϞΦϞθ' Ι'βΠϞη' Ρ Εβθ' 'ΗχλιΨα ρΕΨα ὕΣΕ Ιδ ὕιϞθ'

:QUALITY CONTROL STAGEΑΗπϊζ Τ'Σ ·ηΓΙι :ϞλϞ

Ηβ'Σ'ςλ Ηι·ελ τιϊ ΗΧα'Ελθ' μλΥϞ φϞθ' Ηχ'ΣΕό' Αχθ'Ξ'ι'ς Ι'Φ'Πνθ' Ηα'η ΕΙςΒθ' Φ·Υ ὕλΠχ
'ΗβιϞϞλθ' ΗΦΠν'ι'· κ'χεθ'ς Ι'ςΙ'ι' κ'ΙϞϞΞ' ςπ ΕΙςΒθ' Φ·Υ μ' DALE BESTERFIELDὕςεχ λης ρΗΨιΞθ'
Ι'β'Σ'ςλιθ γ·Φλ ΗΨιΞθ' κχλΣϞ μ' μλ ΙηϞθ' ὕλΠχ ΕΙςΒθ' Φ·Υα φθ'Ϟθ'·ς ρΗλιϞθ' ς' ΗΨιΞθ' ΕΙςΒ ΛχςΦϞθ'
'Ηχλιϊ Ι'ΙϞλ' Ιεα ΖθΚ τιϊ Τ'ν·ς Ι'β'Σ'ςλθ' Ωλ Ξ'Υχ' γα'ςϞλ ι'Ϟνό' ΙΨ· λς ι'Ϟνό' μ' μλ ΙηϞθ'ς ΕΙΙΕλθ'
'ΗΩχΙΕ 'Ηχ'ΣΕ' Αχθ'Ξ' τιϊ Ι'ΙλϞϊ' 'ΗιΕΛλθ' ΞΚπ μ' ὕςεθ' μηλχς ρΤ'Ι'ι'ς κχλΣϞθ' ὕλΠϞθ ΕΙςΒθ' Φ·Υ
ΙχεΨϞ· γιΨϞχ λχα Ρ Εβθ' μ'ι' ΕΛςΦϞλ 'ΗιΕΛλ Λ·ϞΨχ ΕΙςΒθ' Φ·Υ μ'α κςρβλθ' 'Κρθ' εαςς ΕΙςΒθ' 'Η·δ'Λλθ'
·ΗλιϞϞΞλθ' 'ΗΛΧν'ι' ΛςΦϞς Αχθ'Ξ'ι'

:QUALITY ASSUNAMEΑΗπϊζ Κ'ΙΣ πτ Ηυε'η ·ηΓΙι:ϞζϞ

'ΗιΕΛλθ' ΞΚπ νβ'Σς φθ'Ϟθ'·ς Τ'ΦϞθ'ι' 'ΥςΙΕ μλ Ηχ'δςιθ Λςρλβθ' Ηα'η οχΒςϞ τιϊ 'ΗιΕΛλθ' ΞΚπ ΜηΛϞ
Ι'β'Σ'ςλθ' Ηε·Φλ κΙϊ 'ΗηΠλθ ὕΕ Ι'Βχ'α ρ'Ηχ'Ι·θ' Κνλ Τ'ΦϞθ'ι' Ψςδς κΙϊ οΞΞ' κ'Χν τιϊ ΙλϞϞϞ ρρν·
'Ηχ'Ι·θ' Κνλ ρ··Ξ' τιϊ Τ'Υεθ'ς ΕΣ' 'ΗηΠλθ' Ψςδς Ωνλ ςπ ΖθΚ μλ ὕΥα'ι' μ' 'ΥχΕ ρΗθ'Ψα 'ΗεχΛΦ Ι'Ξχθ'

ἰ̃··ιΦολ· φβο Ἡχιλῖθ̃ ζ̃ Αονλθ̃ μ̃· Ἡεωθ̃ Λχαζοθ̃ ἩλΜΕθ̃ ἰ̃Τ̃ΛΒό̃ Ἡα̃η μλΥοο̃ ΕΙςΒθ̃ Ιχη̃το Ἡχιλῖ μ̃
 ώΙ· Ἡχ̃δςθ̃ τιῖ ΙλΟῖο̃ Ἡχ̃·δλ ἩβΞια ΛςΦχθ̃ Λχῖοχ μ̃ φῖ·νχ ἘΛῖό̃ Λχηβο̃ ΑςιΞ̃ μ̃α ζθΚ τιῖ Τ̃ν·ςΒΕΙςΒθ̃
 .μ̃ςῖ ἰ̃ Τ̃ςα Ιῖ· ἘΦθ̃ ὕ̃Ποη̃ς Ρ Εβθ̃ μλ

ὕχθ̃ηο̃ ἩΞ̃ΛΙ ἘλςΛΥ τθ̃ Ἡα̃Υό̃· ΒΕΙςΒιθ̃ ΦχΦθοθ̃ Ἡχιλῖ ἄΠλςΧνλ· ὕλΠο ΕΙςΒθ̃ Ιχη̃το ἩιΕλλ μ̃
 .ΕΙςΒθ̃ Ιχη̃το κ̃Χν γχ·Φο μλ ῥιχΣΕο̃ μηλλθ̃ Ι̃̃ςβθ̃· ῥονΛ̃ελς ΕΙςΒθ̃

TOTALQUALITY MANAGEMENT:·ηῖ̃Ξ̃ ΑΗπῖζ̃ Αἰ̃Η̃ ·ηΓΙι :ῶ̃~Ι

ΛςρΧθ̃· Ἡιλ̃Πθ̃ ΕΙςΒθ̃ ἘΛῖ ἱκςρβλ ἰ̃· ΒΕΙςΒθ̃ ἘΛῖ ΛςΦο ὕΕ̃Λλ μλ ἩιΕλλ τιῖ ἩιΕλλθ̃ ξΚπ ὕΩλΟ
 ΜηΛχςΡΑονλθ̃ ΕΙςΒ τθ̃ Ἡα̃Υό̃· ἰ̃··χιλῖθ̃ ΕΙςΒ κςρβλθ̃ ἰ̃Κπ μλΥοχ ὕΧΕ μχΛΠῖθ̃ μΛεθ̃ μλ ἰ̃··νχ̃λωθ̃ φα
 (1).μχΙλςλθ̃ ἩηΛ̃Πλς Τ̃Ελῖθ̃ τιῖ ΜχηΛοθ̃ τθ̃ κρΒ̃λιν̃ς μχιλ̃ῖθ̃ ἩηΛ̃Πλ ΩχΒΠος φῖ̃λΒθ̃ ὕλῖθ̃ τιῖ

ΑΗπῖζ̃ θΠοὐι :τλ̃οζ̃~ηΤιζ̃

:φιχ̃λ ῥλπ̃ μλ ΕΙχΙῖ ἔχΣ φα κρὸ̃βχΛῖο̃ ΕΙςΒθ̃ κῖ̃· μςιῖοΠλθ̃ς ΛΣῖθ̃ Τ̃λῖ ἄ̃Σ

Ἡλ̃Ἐλ Ἡῖν Σλθ̃ ἩῖΞ̃ ζ̃ ἩλΙθ̃ ἰ̃ν̃η ἰ̃λῖη ὕ̃ (κῖ̃ΙθΟΞΕθ̃ Ἡλ̃Ἐλθ̃) ῥν̃· ΕΙςΒθ̃ μ̃ΛςΒ ὕΛῖχ -1
 .ΕΙχΒ ἰ̃ν̃η ἰ̃λῖηΙχβΟΞλθ̃ κῖ̃ΙθΟΞώ

:ΕΙςΒθ̃ γχεΕοθ̃ ΦςΛΠ ὕΕ̃Ω οχα ΦΛΟΠχ ὕ̃χΛῖο̃· φ·ΞςΛη ῥαΛῖχς -2

.ἰ̃··ιΦολθ̃· Τ̃̃αςθ̃ -

.Αςχῖθ̃ κῖ̃Ιῖν̃ -

.Ἐλλ ὕης Ἐλλ ὕς̃ μλ ἩΕχΕΣ ἘλςΣ· ὕλῖθ̃ Κχβνθ̃ -

γχεΕο̃ φπ ΕΙςΒθ̃ μ̃ ὕςεχ Κ̃ μχβχΛῖοθ̃ ΩλΒχ Ι̃̃ηχ ονηθ̃ς ΛΣοθλ ὕ̃χΛῖο̃· Ανλχι ῥαΛῖχ -3

(2).Ἐ̃εοΞλς ἰ̃ΛΥ̃Ε ΙχβΟΞλθ̃ ἰ̃··ῖδςος ἰ̃··Β̃χοΕ̃

ἰ̃··Ιλβλθ̃ς Ρ̃̃Σθθ̃ ἩῖςλΒλ " ῥν̃ τιῖ ΕΙςΒθ̃ Λχχ̃ῖθ̃ φηχΛλῖ̃̃ φνΦςθ̃ Ιρῖλθ̃ ὕΛῖ ἰ̃δς -4

.ΕΙςΙΕλθ̃ ἰ̃··Β̃Εθ̃ Τ̃̃ΥΛ̃ φα ῥοΛΙελ τιῖ ΙλΟῖο̃ φοθ̃ ἰ̃··λΙθ̃ς ΩιΞ̃θ̃

μς·Μθ̃ ἘΛΧν ὕΩλχ ὕ̃χΛῖοθ̃ ἰ̃Κπς ΖιρΟΞλθ̃ Αονλθ̃ Ἡλ̃Ἐλ ῥν̃ τιῖ ΕΙςΒθ̃ JURAN ὕΛῖ ἰ̃δς -5

(3).ΕΙςΒιθ̃

(1) - جبلي هدى: قياس جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة مقدمة في إطار الحصول على شهادة الماجستير

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - قسم العلوم التجارية - جامعة منتوري قسنطينة السنة الجامعية 2009.2010 - ص: 60-61.

(2) - محمود عبد الفتاح رضوان: إدارة الجودة الشاملة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط 1، 2012.2013. ص: 14.

(31) ὕ̃··Ιλβλθ̃ς Ρ̃̃Σθθ̃ ἩῖςλΒλ " ῥν̃ τιῖ ΕΙςΒθ̃ Λχχ̃ῖθ̃ φηχΛλῖ̃̃ φνΦςθ̃ Ιρῖλθ̃ ὕΛῖ ἰ̃δς -4

ΙχΜΟ ζ̃ ΖιρὸΞλθ̃ ἱ ἴΨδςὸ φ·ιὸ φὸθ̃ ἘΜῴλλλθ̃ ἩλΙΘθ̃ ζ̃ ἩΨΙΞθ̃ ῥν̃ τιῖ ἘΙςΒθ̃ «Ιιχα ΛΟΞ· ὙΛΨχς -6
:Ψῶλ ἘΙΙΕλ ζ̃ ἩθςλΠλ ἱ ἴΒῴχΟΕ γεΕὸ φὸθ̃ ἩλΙΘθ̃ ζ̃ Αὐνλθ̃ Ρ ῥῥ ΣΘς ἱ ἴλΞ φπ οχΙθ̃ ἘΙςΒθ̃ α
.Ηθ̃ ...Ἡῴχ·θ̃ ρΛΨΞθ̃ ρμλῖῖ

σΙθ ἱ ἴ·ήΛθ̃ μλ ἩῖςλΒλ Ἡχ·ιὸ τιῖ ἩλΙΘθ̃ ζ̃ Αὐνλθ̃ Ἡχι·ῥδ τιῖ ΜηΛΟχ ἘΙςΒιθ̃ φλιΨθ̃ κςρβλθ̃ μῖ
:φιχῴλχα ὕῶλῶο Ρ ῥῥ ΣΘ ἘΙΨ· ΞΜχλΟ· ΖθΚς οχλΙΘΞλ

Ηθ̃ ...ἩχΒῴνὸ ῥῥΗχΙςΙ Λλθ̃ ρΛΨΞθ̃ ρῥβιηθ̃ :Ψῶλ Ἡχιῴ Σὸδ̃ Ρ ῥῥ ΣΘ —
.Ηθ̃ ...Ἡ·Ἐ Σθ̃ ρΕςεθ̃ ρῥἱἸΛΞθ̃ :Ψῶλ Ἡχνεὸ Ρ ῥῥ ΣΘ —
.Ηθ̃ ...μςιθ̃ ργςΚθ̃ ρῥΕῴΛθ̃ :Ψῶλ ἩχΞΕ Ρ ῥῥ ΣΘ —
(1) .Ηθ̃ ...ΥςΙθ̃ ρῥαῴΧνθ̃ :Ψῶλ ἩχΨχ·Φ Ρ ῥῥ ΣΘ —

ἈΗπῖζ̃ ἡῴΗΞπ Ἡῴῥῖ :ἱζῴζ̃ ἡΤιζ̃

:ἈΗπῖζ̃ Ἡῴῥῖ :ρπψ̃ ΦΙὺζ̃

ἘΙςΒθ̃ ἱ ἴΨ· μ̃ τθ̃ Τ ὕ·θ̃ ΛῴΠ̃ Ιδς ρῥΗλΙΘθ̃ ἘΙςΒ κχχεὸ ῥΞΞ̃ τιῖ μηλχ ΛχῴΨλ φπ ἘΙςΒθ̃ ἱ ἴΨ·
:φιχῴλ μλΥῶο

.ΨχλΨθ̃ ὕἘΘ μλ ἩχιῖςΥςλ ἩεχΛΦ· οΞῴχδ μηλχς ολχΙεὸ κΟχῴλ φνΨὸ φπς:·υλὺζ̃ ἈΗπῖζ̃ -1
κΙελ μχ· ἩδἘΨθ̃ς ῥλχΙεὸ Ἡχβχης ἩλΙΘθ̃ κχΙεὸ· Ἡ Σ ῴΘθ̃ ἱ ἴχΙλΨθ̃· γιΨῶο φπς:·υῶΥπζ̃ ἈΗπῖζ̃ -2
.ΨχλΨθ̃ς ἩλΙΘθ̃

ΛΘῖῖ Τ ὕ·θ̃ Ιης ἩχβχΧςθ̃ ἘΙςΒθ̃ς Ἡχνβθ̃ ἘΙςΒθ̃ μλ ὕηθ̃ ἱἘλΨθ̃ κχχεὸ Αῴν ςπ:τλξθ̃ ΦῴΤλό̃ -3
μλΥῶο φπς ἩλΙΘθ̃ κχΙεὸ ἱ ἴνῶ̃ ἩλΙΘθ̃ κΙελς ὕχλΨθ̃ μχ· ὕῖῥῶθ̃· ἘΛΠῴ·λ Φ·ΟΛΟ ἘΙςΒθ̃ ἱ ἴΨ· μ̃
(2):φιχῴλ

Λ·ὸΨὸς ρολῖΙΘΞῶ υΙῴ Σὸδῶ̃ ΛλΨθ̃ ὕἘΘ ὕΠα μςΙ μλ Αὐνλθ̃ ἱ ἴῖ ζ̃ ὕλῖ ἩχθῴΛΟΕ φπ :·υζ̃ΠΩιζ̃ -ῥ
μλ Αὐνλθ̃ ὕῖὸΠχ μ̃ τθ̃ ἱ ἴῴΕχ υΚθ̃ ΖιρὸΞλθ̃ ὕ·δ μλ Αὐνλθ̃ κῖΙΘΞῶ φΞΞ̃ῖ Ἰ Ἰ Σ νΨθ̃ ἩχθςΨλθ̃
.ἘΛλΨθ̃ ΩιΞιθ̃ ἩλῴἘλ ΛΩηῖῖ Ἰ Σ νΨθ̃ φπ ἩχθςΨλθ̃ μ̃· " μχῴῖη " Ιηῖ Ιδς ῴη ρῥΠα μςΙ
ζ̃ ΖιρὸΞλθ̃ ΑιΦ τιῖ ἱ ἴν· Αὐνλθ̃ τθ̃ Ὑῴ φὸθ̃ Ρ ῥῥ ΣΘθ̃ Ζιὸ φπς:·υῖῴ Σῖῴ ἘῴΗΙὺιζ̃ -Α
.ἘΛῴΞθ̃ τθ̃ ἱ ἴςρθ̃ Ὑχηρὸ κῴΧν ἈχηΛΟς ἩῴΥ· ΖθΚ τιῖ ὕῴλς ρμς·Μθ̃
.Αὐνλθ̃ ἘῴΧΕ ζ̃ Λλῖ ὕςΦ Νῴχδ φα ὕλΨὸΞχ:θῴΗΖΗΜὺζ̃ σῴΠῖβό̃ ΙιΩζ̃ -ἱ

.15ῶ14 : Ρ Ρ ργ·Ξ ΩΒΛλ ρ·υῖῴῖῖζ̃ δπλῴζ̃ τῖ ·υΜῖῴλΗ ΑΚυι ἈΗπῖζ̃ :ἩχΞς υςῖΙΛΕ ὕ(1)

.69ῶ68 Ρ ὕ Ρ ρ1 Φ ρμῴῖ ρΛΠνθ̃ ἘΛχΞλθ̃ Ἀῖ ρ·υῖῴῖῖζ̃ δπλῴζ̃ τῖ ·ῴβῖζ̃ σονΓῖπ ·ηῖῴΞζ̃ ἈΗπῖζ̃ :ΙΛΕῖ ἈχλΞ ΙΛΕλ ὕ(2)

ς' οi φῖ ἸϚ· ἡλiθ' τθ' Αδνλθ' εἰ' ἴ' ἡλiλ' ῥδλiοεο φοθ' ἡ ἴλεεθ' φπς·· iHZZ' ςiΨ ΑiHγζ' - ὕ
 φνλMθ' φΞςολθ' ζθKης ἡλiθ' ἡ··BοΞ' οδλiοεο υKθ' μλMθ'· εἰ' ἴ' ἡλiθ' ἡ ἴλε N' εος βοiΠα
 .ἡλiθ' οδλiοεο υKθ'

μλ ὃηθ ΕΙςΒθ' Ρ' ΣΘ φνϚΟ "ρν' Κ' φϊςΥςλ ΑΠ'λ Α·οϚΟ "Υχ' φπς:·Μπιηιζ' ΑΗπιϊζ' - ι
 .ΕΑΠ'·λ Αχη Ν'χδ Αχχ'Ϛλ τιϊ ΙλοϚΟ φοθ' ΗλιΟθ'ς Αονλθ'
 .μςχΜβιοθ' Μ'ρΒ φα ΕλςΣιο 'Η·Ξνθ'· μ'ςθ'ϊ' ΓςΥς :ϚϚλ βΑονλιθ 'ΗχΞ'Ξ'ϊ' Ρ' ΣΟθ' :\$~Ηψ' - Γ
 .Ηϊ'νΣθ' Αχχ'Ϛλ ζ' 'Η·ςιΦλθ' 'ΗβΣ'ςλθ' 'ΑΞΕ 'ϊ'ονό':·γ~Τιζ' - Ζ
 .'ΗχΒΛ'Οθ' 'Ηχ'ρνθ' 'Ι'ΦχΠνωθ'η οχΙθ 'ΗιΥβλθ' Ρ' ΣΟθ'· μ'Ξνó'Ξ'ΞΕ:·υζ'ιϊζ' - Ι
 ὃΥα' μλ οχΛΟΠχ υΚθ' Αονλς' Εληα ὃχλϚθ' ὃλϚχ μ'η βΑονλθ' μϊ 'Ηε·Ξθ' 'Ι'λςιϚλθ':·ΩιΜζ' - Κ
 .γςΞθ' φα φοθ' 'Ι'Βονλθ'

ἈΠΙΣΤΗ ἢ ΨΕΥΔΗΣ ΤΑΛΑΝΤΟΣ ΦΙΛΟΣ

·φίλ·λα·ῥ·σ·χ·ο·ι·ο· μ·η·λ·χ· φ·ο·θ· ὕ·π·ι·ῖ· μ·λ· ἡ·ῖ·ς·λ·β·λ· ὕ·ε·θ· μ·λ· ζ·θ·κ·ς· ἰ·ῥ·ῖ· μ·λ· ἡ·λ·β· ἄ·ς·ι· τ·θ· ἡ·ε·ε·λ·θ· τ·ῥ·ε·ο·

:Y''HΛĩ~ ήυζ''εH P υϑZ''H :όπ†

Ἡ.Ξν Τ χβΘΘ φα κπΞΘ Ἡχνα ΝΞϊ ἕας ἱ΄όνύθ ἩχΦχΦΘΘ ἩχΛχχΞΘ κΧν τιἱ κςεΘ Ἡλ΄Πθ' ΕΙςΒθ' μ΄ΥχΕ
.ύχθ᾽ηρθ' Τ χβΘΘ φθ᾽οθ᾽·ς βμχΨ᾽Υθ' ΙρΒθ'ς Ἴδςθ'ς Ἡε·Φλθ' κΙἱ

:ΚΥΕΡΟΗΜΙΖΠ ΚΖ ΚΖ Ε΄ΑΙΠ Ε΄ΙΓ - υ΄ηΗ : υλ΄Ο

Ἐλ^α Ωλ ρμχηρ^οΞλ^θς μ^α.Μ^θ Ἰώ^π ἰ^α.ήλ^θς ἰ^α.Β^θΕ^θς ἰ^α.β^ςΣ^ςζλι^θ Ηε^α.Φλ ΩιΞ κχι^ες ἰ^α.ον^ο. ζ^θΚς
.μλΜ^θ ΛςΛλ Ωλ ρ^οΛχι^ος ρ^οΛςΦ^ο

ⲉⲩⲱⲗⲱⲛ ⲁⲩⲡⲓⲥⲧⲓ ⲙⲙⲓⲛⲓ ⲉⲙⲓⲛⲓⲛⲓ ⲁⲕⲱⲗⲱ ⲁⲛⲓⲛⲓ ⲉⲩⲱⲗⲱ

Ωλςβ̣ϵιςβ̣θ' γ̣χεε̣ο̣ τ̣ι̣ϊ̣ Ἡ̣Ξ̣Ξ̣λ̣θ' Ἐλ̣ιδ̣ Μ̣χ̣Μ̣ϋ̣ο̣ φ̣α̣ κ̣π̣Ξ̣χ̣ Ἡ̣λ̣λ̣Π̣θ' Ἐ̣ις̣β̣ι̣θ̣ μ̣χ̣ε̣.Ξ̣θ' μ̣χ̣α̣ι̣ρ̣θ' γ̣χε̣ε̣ο̣ μ̣' ζ̣θ̣κ̣
 .Ἡ̣Ξ̣Ξ̣λ̣θ' ξ̣κ̣ρ̣θ̣ Ἡ̣γ̣Ξ̣α̣ν̣ο̣θ̣' Ἐ̣λ̣ι̣ε̣θ' Μ̣χ̣Μ̣ϋ̣ο̣ φ̣θ̣'ο̣θ̣.ς̣ β̣*ρ̣ε̣.Λ̣' τ̣ι̣ϊ̣ ζ̣θ̣κ̣ λ̣ω̣' χ̣ μ̣' μ̣ς̣ι̣ λ̣'Υ̣Ξ̣ι̣' Τ̣ χ̣β̣ε̣ο̣

:φα 'ΕΙςΒθ' Ὡ' Ἰπ' Ρ Θιχ μλ ζ'νπς

ῥχιῖ ἩΥα Ἐλθ' φα ἩΞΞ̃λθ' ἈήΛο φ0θ' Λχχ'ῖλθ'· γιῖ00 φ0θ' φπς:Ἀηπῖζ̃ Τ*Σ ΘΗΖΗ ἡῖḤξῖ - 1
 τνῖ σς0Ξλ ἱ'Κ ἱ'·ιΦ0λ κ'ΙΘ0Ξ̃· ζθΚς βῖηη ἩΞΞ̃λ σς0Ξλ τιῖ Λχχ'ῖλθ' ξΚπ ἁ̃Σ0 ὙΧΕ
 .Ηθ'...ΤῖΥΛ'ς μ'λῖ ὕλλ Ἐμχλλ ἱ'β̃Σ· γιῖ00

ἱ'λΙΘς ἱ'Β0νλ ΛχςΦ0ς ΤῖΦ0ῖ' μλ ΙΕθ' φα ΛΣΕν0 ἁ̃λ ἁ̃·θ'ή φπς :Ἀηπῖζ̃ κ0ΜΓΗ ἡῖḤξῖ - 2
 (1).Λ·η Ἡχθ'ῖβ· ΤῖΕλῖθ' φΥΛ0 ΕΙΧΙΒ

:φιχ ἁ̃λχα ἩχῖἸλβθ' ῥαῖπ' κπ' ΙχΙΕ0 μηλχς ὕλλῖθ' ἁ̃ΥΛ ςπ ἩιλῖΠθ' ΕΙςΒθ' ἘΛ'Ιό φΞχ'Λθ' ὙΙρθ' μ'
 ς̃ Α0νλθ' ΕΙςΒ φα ἱ'·ιΕ0θ' μλ μηλλ ΛΙδ ὕδ̃ ΙςΒς Ωλ ἁ̃λ'ἱ ὕΥαῖ' φπ ἩλΧνλθ' μςη0 μ' -
 .ἩλΙΘθ'

μλ μηλ0 φ0θ' ΩχΜς0θ' ἱ'ςνδ ὕΕΘ μλ ἱ'λΙΘθ' ὕΥα' κχΙΕ0· ἁ̃λ'ἱ ΨΛΞῖ' φπ ἩλΧνλθ' μςη0 μ' —
 .φῖῖρ0θ' κΙΘ0Ξλθ' τθ' ὕςΣςθ'
 ἁ̃εας ἩχΒῖ0νó ἱ'·ιΦ0λθ' Ψςνς κΒΕ φα ἩλΜΕθ' ἱ'ΕχΙῖ0θ' ὕῖΟΙ'ς Ἡλ'ἱθ' ἩνςΛλθ' —
 .ΤῖΕλῖθ'ῖθ'ΒῖΧ0Εω

(2).ΕΙςΒθ' μχΞΕ0 ὕΕΘ μλ Ἡβιη0θ' φα Λλ0Ξλθ' Τ χβ00θ' —

Ἀηπῖζ̃ ἡῖḤξῖ :Χῖἱζ̃ ἡῖḤιζ̃

Ἡ·ΕῖΣλθ' Ἡβιη0θ' μῖ·ΞΕθ' φα ΚΘῖ μ' ῥχιῖ ῥνχΞΕ0ς ΕΙςΒθ' Ἡθ'Ξλ Ωλ ὕλῖῖ0θ' ἩΞΞ̃λθ' Ις0 ἁ̃λινῖ
 :τθ' ΕΙςΒθ' Ἡβιη0 κχΞΕ0 μηλχς βῖθ'Ξλθ' ξΚρθ

:·υῖβπζ̃ ἡῖḤξῖ :βπψ̃ ΦΙῖζ̃

βῖ·ῖδλθ'βΦχΦ00θ' ἩλΧν ἱ'ῖβν :ὕλλ ῥΩςΙΕ ὕ·δ ΤῖΦ0ῖ' ὙΠη τιῖ γβν0 φ0θ' Ὑθῖῖ0θ' ὕλΠ0ς
 .ΤῖΦ0 ὙςΙΕ ὕῖλ0Ε' τιῖ ΤῖΥεῖθ Λλ0Ξλ ὕηΠ· ἩῖἱΞθ' κχλΣ0 ἩῖΒ'λλς βῖΑχλΙ0θ'

μῖ·Μ ΑΙΒς σῖώς ἈΞης ὕλλῖθ' ἁ̃ΥΛ τιῖ ὕςΣΕθ' φα ὕλλ0χ Ιῖῖ ὁθ Λῖλ00Ξ' Λ·0ῖ0 ΕΙςΒθ' Ἡβιη0 μ'
 ς̃ ἩῖἱΞθ' ὕςΣς ὕῖΕ φα ἱΠν0 φ0θ' Ἡβιη0θ'· ἩνΛῖελ Ἡιχῖδ ΕΙςΒθ' Ἡβιη0 μ' ὕςεθ' μηλχ κῖῖ ὁΒς·ς ρΙΙΒ
 :φα ὕλλ00 ἩΧπῖ· ἔθῖ·λ Ὑῖη0 ΤῖΦ0 ῥχας ὕλλῖθ' τθ' ἩλΙΘθ'

βῖχλῖθ' ἁ̃ΥΛ κῖῖ —

βῖχλῖῖΣ0δῶ' κςῖῖθ' Ἡχῖη βΛχ0ΞΒῖλθ' ΕῖῖρΠ τιῖ ὕςΣΕθ' ἱ'·ιΦ0λ μλΥ ἩλΙελ ἘληΚλ βῖῖῖῖζ̃ ῖΣΙ ςῖΨ ῖΞΙ0π ῖῖῖῖζ̃ Ἀηπῖ :μχλῖῖΛςν μῖῖῖς·-(1)
 .9 Ρ .2006.2007 ἩχῖλῖΒθ' ἩνΞθ' βῖηχΞλθ' ὙῖΧΥς· ΙλΕλ ἩῖλῖΒ
 .66 Ρ βγ·ῖ ΩΒΛλ β·υίΠιζ̃ ·ιΗΖζ̃ Ἀηπῖ Λῖῖβ :σΙπ φῖΒ·-(2)

βΤΈλϞθ' ΕΛ'ΞΘ —

βΗΞΞ~λθ' μϊ 'Ηχ·ιΞ 'Ι'λσιϞλ ΑΠν —

βγςΞθ' 'ΗΣΕ μλ ΤΜΒ μ'Ιεα —

.Ϟδ Ε'·Λ' —

:Λ'υγζ··ϞηεΗ :τλϞζ ΦΙϞζ

ϞιϞΘΟς 'ΕΙΛΟϞλθ' 'Ι'βΣ'ςλιθ 'Ηε·Φλ 'Ι'ΒΟνλθ' 'Ι'ν'η 'Κ' 'λ 'ΗαΛϞλ 'Ηθς'Ελ μϊ 'ΗλΒ'νθ' Ϟχθ'ηϞθ' φπς
'Η·δΛθ' 'Ι'Τ'ΛΒ' Ϟχθ'ηϞθ' τιϊ 'ΗλΙΘθ' φα ΚΘΟΟΚ' 'Ι'λΙΘθ' φα Ϟχθ'ηϞθ' ζιϞ μϊ ΩιΞθ' φα Ϟχθ'ηϞθ' ξΚπ
'Ηβιη μλΥϞϞ 'ρν'α ΩιΞθ' κχχεϞ Ϟχθ'ηϞθ' Ρ Θχ 'λχας ϞςΣςλθ' ϞλϞθ' 'Ι'ΞΛ'λλ γα'ςϞ σιλ μλ ΙηϞθ'· 'ΗΣ'·Θθ'
(1).ΟχϞβϞθ' κΞδ 'Ην'χΣ μϊ 'Η·ΟΛΟλθ' 'Ι'εβνθ'ς 'Ι'Ι'Ϟλθ'

:\$~Ηψ~··ϞηεΗ :Χ'~Ιζ ΦΙϞζ

ζθΚης 'Ηχ'~ρνθ' ΩιΞθ'ς Τ'ΜΒϊ'ς Ι'ςλθ' Ρ'ςΘ ϞχΙΕΟς Ρ Εας Ν'χδ 'Ι'χλϊ μϊ 'ΗλΒ'νθ' 'Ι'εβνθ' φπς
'Ι'βΣ'ςλιθ 'Ηε·Φλ 'ΗχΒ'νθ' 'Ι'χθ'·Ϟβθ'ς 'Ι'χλϞθ' μ' μλ γεΕϞθ 'ΗρΒςλθ' 'Ι'χθ'·Ϟβθ'ς 'Ι'χλϞθ'ς 'Ι'λΙΘθ'
:τιϊ 'ΗϊςλΒλθ' ξΚπ ϞλοΠΟς

:ΝυΗϞζπ ΟΓϞζ··ϞηεΗ :όπτ

μχΙλςλθ' μλ ΙΛϞ φϞθ' Τ'ΜΒϊ'ς Ι'ςλιθ Λ'·ϞΘώ'ς ΟχϞβϞθ'ς Ρ Εβθ' 'Ι'χλϞ· 'ΗειϞϞλθ' 'Ι'εβνθ' ζιϞ φπς
'Ηχ'~ρνθ' 'Ι'ΒΟνλθ'ς 'ΗχΒ'νθ' 'Ι'χλϞθ' μχ· 'λ ΩνΣθ' 'Ι'ΕΟ Ι'ςλθ' ζθΚη μχχΒΛ'·Θθ'

:ΟΓϞζ··ΑΚοϊτπ 'Ε'ΗΩι··Ϟηε :ϞλϞ

Ρ Εβθ' 'Ι'χλϊ φα 'ΗλΙΘϞΞλθ' ΕμρΒϊ'ς 'Ι'Ι'Ϟλθ' 'Ηλ'Ι'ς κ'ΙΘΟΞ'ς ΑΣνς Τ'ΛΠ· 'ΗειϞϞλθ' Ϟιηθ' φπς
'ΕΙςΒθ' 'Ι'βΣ'ςλ μλ γεΕϞθ'ς Λ'·ϞΘώ'ς

:κυέΞιζ··ϞηεΗ :ϞζϞ

ΕΙςΒ Ρ Εα Τ Λίθ 'Ι'ν'χ·θ' ΩχλΒϞ 'Ι'χθ'·Ϟβθ' Μ'Βν' τιϊ ϞίΠλθ' Ιλβθ' οδΛίϞΞχ υΚθ' μλΜθ' 'Ηβιη φπς
'ΕΙςΒθ' μλ γεΕϞθ Λ'·ϞΘώ'ς Ρ Εβθ' 'Ι'Ι'Ϟλς ΕμρΒ' κχΧνϞ τθ' 'Ηα'Υό· 'πΛ'χΟΘ'ς ΑϞνλθ'

κςιϊς 'ΗχΛ'ΒϞθ'ς 'Ηχ'Ι'ΣϞδω' κςιϞθ' ΙρϞλ ρΛΜΔ Νν'Ξχθ' Ει'ρΠ Ϟχνθ' 'Ηιληλ ΕληΚλ ρκπ'Κζ' ΙΥλ·οϊπ κι··ιΗΖζ·ΑΗπϊ Λ'ϞϞ :κχπ'Λ·' ΛχΜλς·Ϟ⁽¹⁾

.21.22 Ρ Ϟ Ρ .2010.2011 'ΗχϞλ'Βθ' 'ΗνΞθ' ρΗηλ φϞλ'Βθ' Μηλλθ' ρΛχχΞϞθ'

:·υΗΙζ·ΑΗπῖζ·ῶηεΗ :ῶῖΙ

κΙῖ Α·Ξ· Πινῶ φῶθ' ἰ'ἔβνθ' υ' β'Η'χΙΛθ' ΕΙςΒθ' ἰ'Κ ἰ'ἔΒονλθ' ΛςρΧ μῖ ἡλΒ'νθ' ἡβιηῶθ' ῥ· ΙςΣελθ'ς
:ἡχθ'ῶθ' Ψ'ςνῖ' τιῖ ἡῖςλΒλθ' ξκπ ῥλοΠος βοθ ΕΙΙΕλθ' ἰ'ῥΣ'ςλιθ Αονλθ' ἡε·ῖΦλ

ἡ'χΙΛ ΕΙςΒ ἰ'Κ ἰ'ἔλΙΘ ζ' ΩΙΞ ἰ'ῶν' ἡΒχῶν Πινῶ φῶθ' ἰ'ἔβνθ' ΖΙῶ φπς:τῖΖῖΖζ βΞῶζ·ῶηεΗ -1

:ῥλΠος Ων Σλθ' ῥῶ'Ι ἡχΒ'ῶνῶ' ἰ'ἡιλῖθ' ῥῖῖθ μλ ῥβΠη κῶχ φῶθ'ς

.μχΜῶῶθ'ἡβιηῶ —

.ῥλῖθ' ΕΙ'ῖ' ἡβιηῶ —

.ἡχλῖθ' ῥΠα ἡβιηῶ —

.ἡχΒ'ῶνῶ' ἡχλῖθ' ῶδςῶ ἡβιηῶ —

.Ωχ·θ' ἈῖΞ Τ βῶ ἡβιηῶ —

ΕΙςΒθ' ζΚ Αονλιθ ΖιρῶΞλθ' κῖῶΞ' Ιῖ· Πινῶ φῶθ' ἡβιηῶθ' ΖΙῶ φπς:τῖῖῖΖζ βΞῶζ·ῶηεΗ -2

:τιῖ ῥλΠος Ωχ·θ' Ιῖ· ἄλ ἰ'ἔλΙΘ· ἄςλῖ ἡεῖῖῶλθ'ς ἡ'χΙΛθ' ζ' ἡχνΙῶλθ'

μχηιρῶΞλθ' ἰ'ῖ'Υ'Ἀῶῖ' ἡβιηῶ —

Αονλθ' ΕΙ'ῖ' ἡβιηῶ —

.ἡχλῖθ' ἰ'ἡ·ΙΦθ' ἡβιηῶ —

.Αονλθ' μῖ ἡχνςν'ῖθ' ἡῖῖΞλθ' ἡβιηῶ —

(1). ἰ'ῖῖ·λθ' μ'Ιεα ἡβιηῶ —

·υίΠιζ·ιΗΖζ·υξῖ :τλῶζ ἰΓῖζ

σΙῖ ἡεχδΙ ἰ'ἡΒ'Ε ῖ'ΥΛῶ οΒςλθ' φεχςΞῶθ' ΑχΜλιθ ἡεχςΕς ἡΞῖΞ' ἔλ'ῖ ἡχαΛ Σλθ' ἰ'ἔλΙΘθ' Ἀ·ῶῖῶ
ἡΞα'νλθ' μῖ ἡλΒ'ν ἰ'·εῖ ΕΙῖ ῥρΒ'ςῶ ἡχαΛ Σλθ' ἰ'ῖ'ν Σθ'ς ἡῶχΙΕθ' Ζςν·θ'α βμχΛ'ῶῶλς μχχνῖλ μῖ·Μ
ῖκπ φα ῥλῖῖθ' φα ἡνῖλλ ἡΣΕ Ἀ·ῖΨ'Φῶθ' ζ' ῥςΣΕθ' Ζν· ῥῖ ἡῶς'Ελς φαΛ Σλθ' γςΞθ' φα ΕΙχΙΠθ'
ῥῖΠ·ς ῥχθ' ΙχΙΒθ' ἡα'Υ'ς ῥλΙεχ φῶθ' ὀῖῖλΙΘ ἈχςΦῶ· Ζν·θ' κ'ῖδ μςΙ· ΖθΚ τῶ ῥςΣςιθ ῥχ·Ξ ὡς βγςΞθ'
Τ Ἀῖῶςς βκΙ'ῖῶιθ Τ Ἀῖῶςς ῥῖχλΒ β'ρνῖ ῖ'ΥΛθ'ς ῥῶῖβ Σ'ςλς ῥΣῖ Σθ ῥῖ· ἡχαΛ Σλθ' ἡλΙΘθ'α βλλῶΞλ
ἡχαΛ Σλθ' ἰ'ἔλΙΘθ'· ἡε Σῶιλ ἔλλῶΞλς ἡλῖῖ ἡλρλ ἈχςΦῶθ' μῖῖ ΖθΚ ῥΒ' μλς βῖΕ'Μῶθ Τ Ἀῖῶςς βῖΞα'νλθ
ἡχαΛ Σλθ' ἡλΙΘθ' κςρβλθ ὡς Τ Ἀῖῶν ῖνῖΒχ ἄλ ςπς

• υί|Πιζ̃ • ιΗΖζ̃ θπου̃ι : ρπψ̃ ' ηΤιζ̃

Φ⁺Πν ὕψαο ἄρν ὙχΕ κ⁺ϊ ὕηΠ· ἡλιΘθ' κερβλ μῖ Ἀχρη ὕιΘχ ζ Ἰϑ·χ ὦ ἭχαΛΣλθ' ἡλιΘθ' κερβλ μῖ
 σςΘΞλ μς ῥθἘΘ μλ κΙεΘ φΘθ'ς μ⁺ηλθ' ζ ἰ⁺λΧνλθ' ἰ⁺λαῖ ὕἘΘ μλ ΙχβΘΞλθ' οχιῖ ὕΣΕχ ὕλῖ ζ
 ξΚπ μς ὕλῖθ' ζ Φ⁺Πνθ' ῾Κπ ἭχΞςλΙλ κΙῖθ ΖθΚς μ⁺ηλθ'ς ἰ⁺λαῖ ῾ ῾ῖ ῾ σςΘΞλ· Φ·ΟΛχ ΙχβΘΞλθΨ⁺·Πό
 :ὕψαο ἭχαΛΣλθ' ἡλιΘθ' μῖ ΙΒν ῾Κπ μλ Φ·ΟΛχ ὦ Ιδ ζ Ἀονλ· ῥλχΙεΘ Φ·ΟΛχ Ιδ ἰ⁺λΙΘθ'

Ἐμὲ Β' ἰς μ' ἡλθ' ἰς Ἰ' Ἀ' ἰ' ὕ·δ μλ ΙχθoΞλθ' τθ' κΙεχ ὕλἰ ζ' Φ' Πν —
 Ἡ' Ψ' Ξ· Φ· Ο' Λχώ ζ' Φ· Ο' Λχ Ιδ' ρλχΙεθ μ' —

ῥΥΛΨχ φ00' ἩΞλιλ Λχί' Ωα'νλ'ς ἩΦπνι' μλ Ἡϊςλβλ μϊ Ἐλ·ϊ ἩχαΛΣλθ' Ἡλιθιθ Λθ' κςρβλ φας
 .1ἘλΨθ' ῡχλ·0ς ῥϊ'ςν· Τςλεθ' 1ἘχςΕ00'ς ῡβϊ Λχας00'ς ἩχΛ'Βθ' 1··ΞΕθ' μλΥ00ς Ωχ·ιθ ζν·θ'

∴ λπ μχ ≡ ≡ μχ IY. τ θ' ολχ ≡ εθ' μηλχ ΗχαΛ Σ λθ' ΗλΙΘθ' κςρβλ μ' λη

ῥ· ὕ· Σ⁰⁰ φ⁰⁰ '1' λΞθ' ρ "ΣΘθ' Ηῖςλβλ φα ὕαλoχς :τΠζ"ΠΖζ" π† τΗ'ιΜζ' ΗΩζ' •
'ΗλΙΘθ'

ολ'ΙΘΞ' μλ "ρχεΕΘ τ' ὕχλῚ' τῚΞχ φ0' Ωα'νλθ' 'Ηϊςλβλ τῖῖ ὕλ0Πχς :τ0ῤλιζ' ΗΩ'Ζ' •
 ὕΕλ 'ΗλΙΘθ' ὕΕΘ μλ ὕχλῚ' 'Κπ "ρεΕχ μ' μηλχ φ0' Ωα'νλθ' 'ΗιΣΕλ ζπ "ΥΛθ'α 'ΗλΙΘθ
 ὕχλῚ' ΛΧν 'ΗρΒς μλ "ρ· 'ΗΦ·0Λλθ' 'Ηχα'Υό' 'Ηλχεθ'ς 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗλΙΘθ' 'Ηχλπ·α 'νπ μλς ὕλ'Ὶ'0θ'
 .Ωα'νλθ' =ΗχαΛΣλθ' 'ΗλΙΘθ' μΚ' ρΩα'νλ μλ ὕχλῚ' οεΕχ "λ· Ν'ε0

·υί·Πιζ·ι·ΗΖζ·Ο,·ΠΖ:τλ"Οζ"ηΤιζ

ζπ*λ *ρνλς ἡλΙΘη *ρὸΥχ·Φ· γιϚΟλ ζπ *λ *ρνλ Ρ ΣΘ' μλ ἡϊζλβλ· ἤχαλΣλθ' ἰ*λΙΘθ' ΜχλΟΟ
 *νλXν 'K°α (1). ἰ*λΙΘθ' φδ*. μἱ ἘΜχλΟλς ἨβιΟΘλ ἤχαλΣλθ' ἡλΙΘθ' ὕϚΒΟ φρθ'ς φην·θ' Φ*Πνθ' ἨϚχ·Φ· γιϚΟλ
 (2):φιχ *λχα *ρθ Τ ΛϚνΞ Ρ ΣΘ ἘΙϚ· ΜχλΟΟ *ρνῖ ΙΒν υἱ*ΣΟδ' Φ*Πν *ρνῖ τιἱ ἤχαλΣλθ' ἰ*λΙΘθ' τθ'

σΛΘϊ' Ἡχι' λθΒώ'ς Ἡχι' Σοδώ' ἩΦΠνϊ' ΩχλΒ· ρΦ·οΛ'ς ἩχαΛΣλθ' ἩλΙΘθ' Ἰώ'Βλ ΙΙϑς ἈϑΠο —
·ἩθςΙθ'.

Φῑν Ἥχαλσλθ' Ἥλιθ' Ἡθσιθ υἱ' Σοδω' κιεοθ' Ἡβλι τιῖ Ἡθ' Ἥχαλσλθ' Ἥλιθ' τιῖ Ἀιφθ' –
 .Εἰῖολθ' ροω'βλ· Ἥχλνοθ' ḫ'Υε· φ·ολχς Ἡ Σ'Θ ἩḲ·φ ςκχβ'ον

.20.21 P û P b2007.2008 Nv'ε̃θ EI'pP ḡỹwθ t̃ΛΘO EAnKΛ b·vελ'Z' E' t̃HZ'Z' αvπMH :l'lc N'Ac. pÿ'çv 'ApΠθ û⁽¹⁾

.31.29 P û P b2009 'HΛθ'δ 'H'λ'Βθ' ΛΠθ' H'λ'λ'λ P·υ'ί'ί'η' δ'πλ'ζ τί·υ'μ'ί'λ'η' Α'Κυι' Α'η'π'ί'ζ' : H'υ'Ξ'ς υ'ς'ί'λ'ε' û⁽²⁾

‘Ηχν᾿ηΞθ’ Ρ᾿ΣΘθ’ ΖθΚης ‘ΗθςΙθ’ φα ‘Ηχι᾿Σ᾿Οδ᾿ω’ ‘Ηχπ᾿αΛθ’ σςΟΞλ φα ‘Ηθ’Ι ‘ΗχαΛΣλθ’ Ι᾿λΙΘθ’ —
 .Ηθ’...‘ΗβιΟΘλθ’

.Λ’Ληρθθ’ ‘ΗβΣ· ὙΣΟχ ‘ΗχαΛΣλθ’ Ι᾿λΙΘθ’ μλ ΛχΩηθ’ τιϊ ‘ΑιΦθ’ —
 .Ἰ᾿ον’ υ᾿ΛΣ᾿νἸς Ι᾿ιΦ᾿ολ ὃη ᾿ρχα Λα᾿ςΟχ ᾿ΥχΕ ‘ΗἸ᾿νΣ Λ·ΟΥ᾿Ο ‘ΗχαΛΣλθ’ Ι᾿λΙΘθ’ —

᾿λλ ρ᾿Ι᾿λΙΘθ’ μλ ᾿πΛχῆ μἶ ‘ΗβιΟΘλ ᾿ριΥΒΟ Ρ᾿ΣΘ ‘ΕΙΥ· ‘ΗχαΛΣλθ’ Ι᾿λΙΘθ’ ζ᾿ Ι᾿ΒΟνλθ’ ΜχλΟΟς
 μηλχ ᾿ω φ᾿Οθ’ ᾿π᾿χ’Μλ· ὃχλ᾿ῶθ’ Ψ᾿νδ· ΖθΚης ρ᾿ρεχςΞ᾿Ο ζ᾿ ρ᾿πΛχςΦ᾿Ο ζ᾿ ρ᾿ρλχΙε᾿Οθ ‘ΗΣ᾿Θ ‘ΗΒθ᾿ῶλ Ζν·θ’ μλ ‘ΑιΦ᾿Οχ
 :φιχ᾿λ ᾿ρλπ᾿ μλς ρ᾿ρ· ὃλ᾿ῶθ’ ΙΥ· ᾿ω ᾿ρΞλιχ μ᾿ οθ

ο᾿Κ φα ὃλ᾿᾿ηρλ ὃη φρα ὃ᾿Σβν᾿ω’ ζ᾿ ρκχΞε᾿Οθ’ ζ᾿ ρΗ᾿ΜΒοιθ ‘Ηι·᾿δ Λχῆ υ᾿ ‘Ηιλ᾿᾿ηρλ ‘ΗχαΛΣλθ’ ‘ΗλΙΘθ’ —
 .ΞΛΣ᾿νἸς ο᾿᾿ΜΒ᾿ φας

.‘ΑιΦθ’ Λχι᾿Ο ‘Ηθ᾿Ε φα Ζν·θ’ ὃη᾿Πλ ‘Α·Ξχ ‘Κπς μΜ᾿Ο ᾿ω ‘ΗχαΛΣλθ’ ‘ΗλΙΘθ’ —
 ‘Ηλ᾿᾿Ι ‘Ηδ᾿Ἰ ὃχλ᾿ῶθ’ς Ζν·θ’ μχ· ‘Ηδ᾿Ἰθ᾿α ρΨ᾿·Πό’ φα Ρ εν οθ ΨΙ᾿Ο ᾿ως ᾿λ᾿λ᾿Ο ὃχλ᾿ῶθ’ φΥΛ᾿Ο —
 .ἘΛ᾿ΟΞλς

ζ᾿ μχςηρθθ’ ζ᾿ ‘ΗαΛ᾿ῶθ’ οθ Νχθ Ρ ᾿Πθ᾿ ‘Κπ μ᾿ῆ ‘Κ᾿α ᾿ρλιεχ υΚθ’ Ρ ᾿Πθ᾿· Φ·ΟΛ᾿Ο ‘ΗχαΛΣλθ’ ‘ΗλΙΘθ’ —
 ‘ΗἸςλΒλ ‘ΗχαΛΣλθ’ ‘ΗλΙΘθ’ κςρβλ μλΥ᾿Οχς ρΗΞΞ᾿λθ’ μἶ ‘Ηχ·ΙΞ ἘΛΧν φΦ᾿ῶθ’Ξα ‘ΑΞ᾿νλθ’ ΖςΙΞθ’
 .ἘΙςΒθ’ γχε᾿Ε᾿Ο ὃΒ᾿ μλ ᾿πΛχςΦ᾿Ο τιϊ Ζν·θ’ ὃλ᾿ῶθ’ φ᾿Οθ’ Ρ᾿ΣΘθ’ μλ

:ΑΙΞ᾿Υζ Ὀ,᾿ΠΖζ :όπῆ

ζ᾿ ‘ΗλΙΘθ’ Ι᾿βΣ᾿ςλ· ‘ΗΦ·ΟΛλ φπς ρ᾿πΜχλΟς Ἰ᾿Ἐλ᾿ῶθ’ ὙΛΦ μλ ᾿ρχιἶ ὙΛ᾿ῶθ’ ὃρΞχ Ρ᾿ΣΘθ’ ξΚπς
 .Ζν·θ’ ᾿ρλιεχ φ᾿Οθ’ Ι᾿λΙΘθ’ ‘Ηχε· ᾿ρ᾿δ᾿Ἰ᾿ῶθ’

:·υλιΣζΠ,᾿ΠΖζ :᾿υλ᾿᾿Ο

μχχθ᾿Εθ’ ο᾿Ἐλ᾿ῶθ’ ονἶ ‘Ηχ·᾿Βχ’ ‘ΗχνπΚ ἘλςΣ Ἰ᾿Φἶ· τιἶ Ζν·θ’ Ἐλιε· Φ·ΟΛ᾿Ο ρἘλπ᾿Χ Λχῆ Ρ᾿ΣΘ φπς
 .μχ·ε᾿ΟΛλθ’ ζ᾿

γχΛΦ μἶ ὃχλ᾿ῶθ’ ‘Ηνχ᾿ῶλ ‘Ηθ᾿ΞΛ ὃχΣς᾿Ο ζ᾿ ρ...‘Ηε᾿Οθ’ς μ᾿λἶ᾿ῆ ‘Ηχςν᾿ῶθ’ Μςλλθ’ ὃἘ᾿Ο μλ ΖθΚ κ᾿Οχς
 .᾿ρ᾿᾿ΛΠ· ΞΛ᾿Λδ Κ᾿᾿Ο᾿ς οθ ‘Η·Ξνθ᾿· ᾿ρ᾿Οχλπἶ οη᾿ΛΙ᾿ ρΗλΙΘθ’ Ρ᾿ΣΘθ’ οβχΛ᾿ῶθ· Ι᾿λςι᾿ῶθ’

:·υῖῖῖζ ὈζΠΖζ :ῶζῶ

ῥ·εο τιῖ ζν·θ· Ρ ΛΕχ μῖ ἈΒχ ΖθΚθ βζν·θ· οχα ΙΒ'ςῶχ υΚθ' ΩΛΟΒλθ· Φ·ΟΛΟ φΟθ' Ρ ΣΘθ' φπς
 .ΩΛΟΒλθ' ἰ'Β'χΟΕ'ς ἰ'·ήΛ Ωλ ἰ'·λΙΘθ' ξκπ Τ Λ'ῖῖῖ ὦ τΟΕ οαΛφ μλ ἡλΙελθ' ἰ'·λΙΘθ' ΩΛΟΒλθ'

Τ'εΟΛώ'ς ῥφχΠνΟθ ἡίίΠλθ' Λχίθ' ἡχΙ'Σ'Οδῶ' ἰ'·ἰ'·Φεθ' τθ' οθ'ςλ' οχΒςῶ τιῖ ῥλῖχ ζν·θ· μῖ ἄλη
 .Λ'λΟΟΞώ'ς Λ'ΘΙώ' Εἰ'χΜ φθ'ῶθ'·ς ῥΘΙθ' ἰ'·χςΟΞλ·

ἡχ·Βχ' ΕΛςΣ Τ'Φῖό οΞβν ζν·θ· φα Λα'ςῶο μῖ ἈΒχ ΛΣ'νῖ Εἰῖ μλ ῥν'χη ἡχην·θ· ἰ'·ν'χηθ' ΙλΟΞΟς
 ΕΛ·Θθ' βἡΑλῖλθ'ς κἰῖθ' ΛΣ'·νῖθ' ξκπ κπῖ μλς Τ'Ελῖθ' ἡεΩ ἈΞης οχα μχλῖῖθ'ς ζν·θ· μῖ ἡθ'ῖας
 ἡθ'...ἡχΛΞθ'ς

ςῖ ἰ'·ον' ἡχλῖῖ φα ῥΘΙΟ φΟθ' ῥλ'ςῖθ' ῥη· ἔ·Ξλ ξληΚ κῶλ τθ' ἡα'Υό· ἡλΙΘθ'ςῖ Ἀονλθ' ΕἰςΒ Φ·ΟΛΟς
 ῥη·ς βζιρΟΞλθ' ἰ'·ήΛς ἰ'·Β'χΟΕ' ΙχΙΕΟ ῥβῖ μλ σΛΒΟ φΟθ' ῖ·Ε·ἰ'ς ἰ'·Ξ'ΛΙθ· ἡλΙΘθ'ςῖ Ἀονλθ' Ωχν Σ'Ο
 .ῥῶ·δ'Λλςῖ ῖ·πκχβνΟςῖ ἰ'·Λ'Λεθ' Κ'ΘΟ' φα κπ'ΞΟ φΟθ' ἡλΧνῖ'ς ὖῖ·Χςθ'

·υίΠιζ·Ε'ιΗΖζ·Φῖπλῖ :ἰζῶζῖῖΤιζ

γςΞθ' τθ' ἡνχῖλ ἡχαΛΣλ ἰ'·λΙΘ κχΙεΟ τΥῶδ' β'ριλῖ ἡῖχ·Φς ἡχαΛΣλθ' ἰ'·λΧνλθ' κΒΕ ὕΕΟθ' μῖ
 ἰ'·ον' τθ' σἰῖ ἄλ βμχ·εΟΛλθ' μχχθ'·Εθ' Τ'Ελῖθ' ἰ'·ήΛς ἰ'·Β'·Ε ἡχ·ιΟθ ῥΟΛΙδς ῥΟχν'ηλό ἔας ἡχαΛΣλθ'
 :ῥλπῖ ἰ'·λΙΘθ' ζιΟ μλ ΕἰῖῖΟλ ῖ'ςνῖ

:Χζῖἡπζ βπῖβ :βπψῖ ΦΙῖζ

ἡχΙ'ῶθ'ςῖ ΩαΙθ' ἡ·Β'ςθ'ς ὕΛΣλθ' σΙθ ἡῖΙςλθ'ς βἡχλῖῖ ἡχ· ῥ· ΓΛΣλθ' έθ'·λθ' ῥν· ὠῖΙςθ' ὕΛῖῖ
 :ῥλΠΟς ἡχαΛΣλθ' ἰ'·λΙΘθ' κἰδῖ μλ ΩῖΙςθ' ῥς·δ ἡλΙΘ ΙῖῖΟς βμχῖλ γ'εΕΟΞ' ἡχΛ'ῶ φα Λ'Κν'ςῖ β'ΑιΦθ' Ινῖ

:δπεΠζ·Ε'ῖῖΜΓ πῖ·υἰῖῖζ·Ε'ῖῖΜΓζ :όπῖ

ἰ'·χλῖῖθ' τιῖ ἡβιΟΘλ ἰ'ώςλῖ τιῖ ῥςΣΕθ'ς ῥ'ςλῖ' ἈΙΒθ ἡλρλ ἡιχΞς ἡχΛ'Βθ' ἰ'··ΞΕθ' Ιῖῖ
 ζςηΣθ· ῥλ'ῖῖθ' ῥλ βῖχλῖῖθ' ἰ'·λΙΘ ΛχαςΟς υΛ'Βθ' ο·ΞΕ ῥΕθ μλ ῥχλῖῖθ' ῥχΛΒχ φΟθ' ἡχαΛΣλθ'
 ονῖ·Μθ ὕΛΣλθ' οΕΟβχ Κ' βἡῖΞ'ς ἡχΛ'ΒΟ ἡβ Σ υΛ'Βθ' Ἀ'ΞΕθ' ῥΛΕχς βΛ·ηῖ μῖλῖ ἡΒΛΙ γχεΕΟ ἡχν'ηλ'ς
 ΔΟα ῖ·ς·ιΦςῖ βκΣΘιθ ἰ'·ΙνΞ ῖ·ςἰΞλῖ Τ'ςΞ Ἀ'ΞΕθ' ῖ·Κπ φα κρῶ·χλῖῖ ΩχλΒΟ κρνηλχς βἡχΛ'ΒΟ ἡβ Σ κρθ μχΚθ'
 βἡχΙενθ' οῶ'ΙςΒςλ ῖ·Ιχό ζςηΣθ' ἰ'··ΞΕ ΔΟα τιῖ ῥχλῖῖθ' κΙεχς βἡχ·νΒ' ἰ'·Ελῖ Τ'ΛΠςῖ υΙνΞλ Ι'λΟῖῖ
 .ἡχθ'λ ἰ'ώ'ςΕςῖ ζςηΣςῖ ἡχΙεν ἰ'·ῖαΙ· ο·ΞΕ ἡχΚἰῖ· κςεχς

:ρπ~Ηηζ ·η~γζ ΧίΗζ Ιι~πτ :~υλϞ

·ίι·λ υζϞΕχ ΙχΣΛ ΛχαζϞ ΑιΦϞχ ονηθ ρΕΙ~α Ωαις 'Ηλχεθ' ΙςΙΕλ ζς 'Η·Ϟη· ΔλΞχ φαΛΣλ Α~ΞΕ φπς
.ζςθ' ο·ΠϞ Ι'Λχ' Ι'Κ Ω'Ις ον' τιϊ οχθ' ΛΧνχς ρΕΙ~βιθ Αονλ Α~ΞΕ ον' υ' ὕ·ζλϊ' μλ τνΙ' ΙΕη

:Ηγλζ απΜ Φ~Ηυ' ~ΜΓ :~ϞζϞ

'ΗχιλϞ· κ~χεθ' κΩ μλς ρϞς' ΙϞιθ 'Ηι·~εθ' 'ΗχΛ~ΒϞθ' γ'Λςϊ' γχΛΦ μϊ ΕΙΙΕλ 'ΗιχΞς· ~νΙςΜχ Α~ΞΕ ςπς
Ε~η'Ελθ φνλΥ ὕηΠ· Ι'·~ΞΕθ' μλ Ψςνθ' 'Κπ κλς Ιδς φδςΞθ' ΕΙ~βθ' ὕΙϞλ κχςεϞ ὕΙρ· κΧονλ ὕηΠ· Ωαιθ'
'ΕΙ~βιθ ~χδςΞ ωΙϞλ Α~ΞΕθ' 'Κπ κΙεχς ρΙενθ' γςΞθ 'ΗηΛϞΠλθ' γχΙ'~ν Σθ' 'ΗΞα~νλς

:Φ~Ηυϊ~Η~οΞ :~Μι~Ζ

'ΗχνλΜ ΕΛϞα ζ~νπ μηβς ρΤ'Πχ Ιδς υ' φα ~ρνλ ΑΕΞχ μ' ΩχΦϞΞχ ω ΨΙςλθ' μ· Ι'Ι'ρΠθ' ξΚπ ΜχλϞϞ
μ'α 'Κρθς ρ'Ι'~λ'Λή μςΙ μλ οϞϞχΙς ΑΕΞ ΨΙςλθ' ΩχΦϞΞχ τϞΕ ρ'Ι'~ςνΞ Ω·Λ'ς ΛρΠ' ΥΕΩ μχ· Γς'ΛϞϞ
ξΚπ ΜχλϞϞ ~Υχ'ς ρΛχαζϞθ' Ι'·~ΞΕ φα ΕΙ~βθ' Λ~ϞΞ μλ Λ·η' μςηϞ Ψ'Ιχό' Ι'Ι'ρΠθ ΔνλϞ φϞθ' ΕΙ~βθ' Λ~ϞΞ
'Ηχν'ηλ' τθ' 'Ηα'Υ· ~ρ·Ε~Σθ ~νςλΥλ 'Ι~ϊ γεΕϞς ρϞΒϊ' ΛχΣδ ~δ'εΕϞΞ' ~ριλ'Εθ φΦϞϞ ~ρνςη· Ι'Ι'ρΠθ'
'Ηχθ'λθ' γ'Λςϊ' γςΞ φα ~ρϞχ·

:ΙυίπΗζ 'Ε~ΜΓ :~ΜΗ~Μ

Λχθϊ' ΨΙςχ ὕχλϞθ'ς ὕΛΣλθ' μχ· γ'βϞ·ςρΙ'Λ' τϞλ ΑΕΞθ· ο·Ε~Σθ ΔλΞχ Ψ'Ιχ' Α~ΞΕ φπς
υ' φα Λ'Φθ' μςΙ ΑΕΞθ' φα γεθ' οθς ρΕΙΙΕλ ΕΙ~α 'Η·Ξν τιϊ ὕςΣΕθ' ὕ·~ελ ὕ'λθ' μλ ~ίι·λ ο·Βςλ·
'ΕΙ~βθ'ς 'Η·ςΕΞλθ'ς 'ΗϊΙςλθ' έθ·~λθ' οχα ὕΒΞϞ Ρ'θ' ΛϞαι ΕΙ~ϊ ὕχλϞθ' ὕΛΣλθ' φΦϞχς ρμ'η Ιδς
.ΙχΣΛθ'ς 'ΗεΕϞΞλθ'

:μλΥϞϞς :·υλ'ιΗ·ό~ 'ΕύυοΜΗζ θυΗγΗ :τλϞζ ΦΙϞζ

:·υΗγλζ 'ΕύυοΜΗζ :όπτ

ρφνχϊ μ'λΥ· ΤςΛδρφνχϊ μ'λΥ μςΙ ΤςΛδ φα 'ΗιΩλϞλθ' ΤςΛεθ'ς Ι'ω~χ·ληθ' κςθς ὕΙΞθ'
'Ηθ'... 'Ηχθ'λ γ'Λς~ μ'λΥ· ΤςΛδ ρ'Ι'ω~χ·λη μ'λΥ· ΤςΛδ ρΗϊ'~Υ· μ'λΥ· ΤςΛδ

:·υΗγλζ Ιυά 'ΕύυοΜΗζ :~υλϞ

'ΗχΙνϞΞλθ' Ι'Ι'λϞϊ'ω' ΔϞα ὕς·δς ρμ'λΥθ' Ι'·~Φθ Λ'ΙΣ' :μλΥϞϞς

:τιῖ υςοΕχς :·υΙ'ΙΟΗΜό'ΗΨπιΞιζπ·υζ'ιζ' α'Ιπψ' τί Ι'ΙΟΗΜό' :'οζ'ο

ἭλσηΕθ' μλ ἩνςλΥλθ' Ι'ΙνΞθ'ς ἩχλσηΕθ' Ι'ΙνΞθ' Τ'ΛΠ ὕλλ:·υζ'ιζ' α'Ιπψ' τί Ι'ΙΟΗΜό' -1

(1).ἩνχΜΟθ' Ι'Ι'νςΚς

ὕςλῖ' Νς'Λ φας σΛΘῖ' ὕςλῖ' Νς'Λ φα Ἡλπ'Ξλθ' ὕλλ:Ε'ΨπιΞιζ' τί Ι'ΙΟΗΜό' -2

.ἩΕ'χΞθ'ς μ'ηΞό'ς Ἡῖ'νςθ'ς Ἡῖ'ΛΜθ' Ι'Ι'Τ'Φδ φα Ἡιλ'ῖθ' Ι'Ι'ςΛΠλθ'

:·υΗσηγΗζ'·υίΠιζ' Ε'ιΗΖζ' :'Ω'Ι

τιῖ 'ρθςΣΕ ὕ·ελ 'ρ'Ελῖ Λχίθς 'ρ'Ελῖθ' 'χλςχ' ἩχΛ'ΒΟθ' ὕΛ'Σλθ' 'ρλΙεθ' φΟθ' Ι'Ι'λΙΘθ' φπς

:·ρνλ ΕΙΙΕΛ Ι'ώςλῖ

.(Ἡχ·νΒῖ'ς ἩχΙΕλθ' Ἡιλῖθ'·) ὕΛΣλθ' τιῖ Ἡ·ςΕΞλθ' ζςηΣθ' ὕΛΣ -1

·'ρ'Ελῖ Δθ'Σθ' ἱΛ'Θθ'ς ὕΘ'Ιθ'· ὕΛΣλθ' τιῖ Ἡ·ςΕΞλθ' ζςηΣθ' ὕχΣΕΟ -2

·ἩχΛ'Βθ' Τ'Ελῖθ' Ι'Ι'·ΞΕ φα 'ρῖ'Ιχ'ς ἩχΕ'χΞθ'ς ἩχΣΘΠθ' ζςηΣθ' ὕχΣΕΟ -3

·ἱΛ'Θθ'ς ὕΘ'Ιθ' μλ Τ'Ελῖθ' Ι'Ι'·ΙΦθ' 'εας Ι'Ε'χςΕΟθ' ΩχλΒ Τ'ΛΒ' -4

·'ραΕΟθ' τιῖ ζςηΣθ' Λ'ΙΣ' -5

·Ἡχ·νΒῖ' Ι'Ελῖθ' Ωχ·ς Τ'ΛΠ -6

·Ἡχ·νΒῖ' Ι'Ελῖθ'·ς ἩχΙΕλθ' Ἡιλῖθ'· Ι'Ι'·ΞΕθ' ΔΟα -7

·κρ·ΙΦ τιῖ Τ'ν· κπΛχῆ ξ'ΒΟ' Τ'Ελῖθ' Ι'Ι'λ'ΜΟθ' ΙχΙΞΟ -8

·Τ'Ελῖθ' Ι'Ι'ςΛΠλ· μχιλ'ῖθ' ΑΟ'ςΛ ὕΛΣ -9

:·ουΗΓζ'·υίΠιζ' Ε'ιΗΖζ' :'Μι'Ζ

Ι'Ι'λΙΘθ' κΙεθ' ἩχΛ'ΒΟθ' ὕΛ'Σλθ' Ι'ΥΟ κθ β'ΛΘ'λ φαΛΣλθ' Ψ'Φεθ' ξΙρΠ υΚθ' Λχ·ηθ' ΛςΦΟιθ' ΛΧν

ρΔ'ΛΠθ' Ἡα'η κΙΟΟθ' Ι'ΙΟλ' ὕ· ΩλΟΒλθ' φα Ἡνχῖλ Ἡε·Φ ἩλΙΘ τιῖ 'ρΟβχΧς ΛΣ'Οεθ' κθς ρἩχΙχΙεθ' ἩχαΛΣλθ'

'Κθ κρΟ'χΒ'Ε Ψ'·Π'ς Τ'Ελῖθ' τιῖ ΜχηΛΟθ' τθ' ἩχαΛΣλθ' Ι'Ι'λΙΘθ' Τ'Ι' τιῖ ΜχηΛΟθ' μλ 'ρλ'λΟπ' ὕςΕΟς

:·ρλπ' μλς ρἩΟχΙΕ ἩχαΛΣλ Ι'Ι'λΙΘ κχΙεθ' τιῖ Ι'ιλῖ

.41 .40 : P P γ·Ξ ΩΒΛλ ρ·υίΠιζ'·ιΗΖζ' ΑΗπῖ κΟΜΓΗ τί τΙΟΥΛΗζ' Θ'ΚΗζό' ΙΟη :κΞ'δ ὕ' Ιῖ'Ξ ΙχΠΛ σ'Λ ὕ (1)

: (· υευΗΜÚζ̃ Ηπγλζ̃) · υλπΙηεζĩ̃ ΧίΗζ̃ Έβ̃Τ̃ -1

φα ΩΞ'ς Υ'Φν τιϊ κΙΘΩΞΩς ΠΙςενιθ υΛΣ'Ψθ' Ψχι-θ'ς ΗΩχΙΕθ' ΩαΙθ' Ψ'''Ξς κπ' ΙΕ' 'Ι'δ'Φ-θ' Ξκπ ΙΨΩ
 Ψ'·ελ Α'ΒΩιθ 'ριλ'ϊ 'Ι'χΛΟΠλ Ηλχδ ΩαΙ· 'ρθ ΛΙΣλθ' ΨΛΣλθ' κ'χδ Εληα τιϊ κςεο φπς ΠΗΩχΙΕθ' 'Ι'ΨΛΟΒλθ'
 Ληκν 'Ι'Μχλθ' μλ Η'ϊςΒλ 'Ι'δ'Φ-θ' Ξκρθς βκρθ'ΨχδςΨ ΨλΕΩ κρθ'χΛΟΠλ Ηλχε· κΕΩΞ'Ωω'Σχ' τιϊ ΨςΣΕθ'
 :*ρΥΨ·

:τζφ''ι'Πζ -2

Ωλ ὕλ^α ὕλ^α ΛΘ^α ὕλ^α Ἰ^α Ἀ^αΞΕ τ^α ο^αΞΕ μλ ὕλ^ας ΕΘ^ας Ψ^α Ἰ^αό^ας ἈΕΞ^α· ὕλ^α ὕλ^α Μ^αρΒ^α· ῀Κπ ΔλΞ^α ὕλ^α Ε
 Ἰ^α δ^αΦ· Λ^α Ἰ^α Σ^α· ὕλ^α Σλ^α· κςε^α Κ^α ὕλ^α ὕλ^α Ἰ^α Ἰ^α λ^α ὕλ^α· Ἰ^α Ἰ^α λ^α ὕλ^α· Ἰ^α Ἰ^α ὕλ^α ρΞ^α φα κπ^α Ξ^α Ἰ^α λ^α ρΞ^α β^α ὕλ^α Σλ^α
 υλΞ κδλ τ^α· Ἰ^α Ἰ^α ὕλ^α· υλ^α Β^α· Ἀ^αΞΕΘ^α Ἰ^α Ἰ^α ḡ^α· Ωλλβ ο^α Ἰ^α ὕλ^α β^α ν^α Ἰ^α λ^α φ^α λ^α π^α Ἰ^α υς^α ΕΘ^α Ἰ^α Ἰ^α ρΞ^α·
 Ἰ^α ρλ^α π^ας ὕλ^α ὕλ^α ὕλ^α ὕλ^α Ἰ^α ῀^α σα Ε^α Ἰ^α φ^α ψ^α ὕλ^α ὕλ^α Σ^α ὕλ^α κ^α Ἰ^α ΘΞ^α γε^α Ε^α

.ÿχλÿιθ μχ·Ξ⁂νλθ' μ⁂λμθ'ς μ⁂ηλθ' φα ἭλιΟθ' ΛχαζΟ —
 .ÛςβΣθ' φα Ûςδςθ' ο·νΒΟς ἭλιΟθ' τιÿ ÿχλÿθ' ÿςΣΕ ἩÿΛΞ —
 .ΕΙΙΕΛ Ἰ⁂δς⁂ φα ÛΛΣλιθ ÿχλÿθ' ΛςΥΕ κμιΟΞχ ώ —
 .Ἥιλ⁂ÿθ' Εςεθ' τθ' ἭΒ⁂Εθ' μςΙ Ωςς⁂θ' τιÿ Ἐλιεθ' —
 .Ἰ'Λ'Λεθ' Κ⁂Οθ'ς σλθÿι ῃη⁂Πλιθ ΕΛ'Ιό' άλβΟς ρῤῥηιηλ λχίθ' Ω⁂⁂Ιςθ' ΕΙ⁂χμ —

:δπεΠζ 'Ε''β''τ' -3

Λ0α1 τθ' Ηα*Υό*ς ΗχΣΘΠθ' ΗχΛ*Βθ' 'Ι*·*ΞΕθ' Α*ΕΣ û ĩ' Ηχλθ*Ψθ' ÛΛ*Σλθ' κΧΨλ *ΠΛΙΣ0
 ρ0·*ΞΕ κδΛς ḡχλΨθ' κΞ' :*ρλπ~ 'Ι*ν*χ· τ1ĭ υς0Ε0ς ρ0Ξβν Λ0α1θ' Ωλ κΙΘ0Ξ0 ΖςηΣ Ηδ*Φ· Δνλ0 ΖςηΣθ'
 *ΠΛ'ΙΣ· ΗχΛ*0ς Ηδ*Φ·θ' κδΛ ρÛΛΣλθ' κδΛ ρÛΛΣλθ' κΞ' ρΕΛΛελθ' ΑΕΞθ' ΙςΙΕ ρΙλ0Ψλθ' οΨχδς0
 · ρ*ρ0ν'ς

:X^uζ T^γλ · IHZ -4

ζ̣ ὀΛΣλθ̣ ἱ̣ ḳ́ΞΕθ̣ ἠ̣η̣·Π̣· ḡ̣ΣΟ̣ τ̣ι̣ϊ̣ μ̣ςη̣ῶ ἠ̣χ̣Λ̣ḂḐḐ̣ ἱ̣ÈΕλθ̣ φα̣ ἱ̣Ḃḡ̣χ̣· ἱ̣ḂΦΕΛ̣ ΩΥς̣ κ̣Ḑχ̣ Ḅ̇ρ̣·ς̣
 Ωχ̣·θ̣ Ḅ̇εν̣ ἠ̣λ̣ΙΘ̣ τ̣ΧΕῶς̣ Ḅ̇ΗΦν̣ίλλθ̣ ἱ̣Ḃḑ̣Φ̣·θ̣ κ̣'ΙΘῶΞ̣· ḡ̣νς̣ΛḐḡῇ̣ Ἵ̣ΛΠθ̣ Ḅ̇χ̣ῶ̣ς̣ ἱ̣'ΙΞ̣ Ḅ̇ρ̣θ̣ÈḐ̣ μ̣λ̣ κ̣Ḑχ̣ς̣ Ḅ̇Λḡῇ̣
 (1).Λ̣ḂḐḐ̣ς̣ ἽÈλ̣ḡῇ̣ ḡ̣·ḑ̣ μ̣λ̣ ḡ̣ς̣·ε̣θ̣' μ̣λ̣ ἱ̣χ̣Μλ̣ḑ̣·

.44 .43 : P P βΞΛηΚ γ·Ξ ΩΒΑΛ β·υίΠΙζ̃ ·ιΗΖ̃ζ̃ ΆΗΠ̃ι̃ κοΜΓΗ τί τιυΛηΚ̃ θ'Κηδ̃ό̃ Ιοι̃ :κΞ̃δ̃ γ̃ Ιγ̃Ξ̃ ΙχΠ̃Α σ̃Λ̃ ο̃υ̃⁽¹⁾

:ΙῶΜζῖῖιΗΖ -5

ζσηΣθ' ὕλ λβΞθ' φα μχ·ή'λθ' Ἰἔλῖθ ρῶ'λιθ μλ Ἰῖςλβλ κλἔθ τιῖ Ἥλ'Βῶθ' ὕλ'Σλθ' Νά'νῶ
 .ῖπλχῆς λβΞθ' Ἰ'νῶ μχλῶθ' Ἰ'λιθ βἭαλΣλθ' ἸἔχςΕῶθ' βἭχ·νβῖ' Ἰἔλῖθ'ς βἭχΕ'χΞθ'

:βῖπιωζ τλπιἭεζῖῖ βυπΓἭζ ῖΥλ -6

Ἥθ'λθ' γ'ςΞῖ' φα ἭχΞά'νῶ Ἐμχλ ρχΦῖχς βἸἔλῖθ Ἰ'λιθθ' ὕΥά κλἔθ ὕλ'Σλθ κ'Χνθ' 'Κπ ὕβηχ
 μχἔλθ φνςλῶθῶ' ὕς'Ιῶθ' τθςῶ Ἰ'·ΞΕ Ἰ'Ἥ·Π φα Ἥηλ'Πλθ'· μψ' ὕλ'Σλθ' μλ Ιχῖθ' ὕΘΙχς Ἥλθ'ῖθ'
 Τ λῖθ υΙχἔθ' λςΙθ' υῖῶ ζθκ·ς βὕλ'Σλθ' μχ· ῖλχα Ἥχν'ῖθ'ς ἭχνςχΙλθ' ὕΒΞῶ φῶθ' Ἥχ·Ξ'Ελθ' Ιςχἔθ'
 .ἘἸ'βῆθ'ς ἭδΙθ' μλ Ἥχθ'ῖ ἭβλΙ·ς υλςα ὕηΠ· ἭαλΣλθ' Ἥς'ελθ'

:·υῖῖῶζ·υίΠιζ·Ἐ'ιΗΖζ·Ἥῶ κΨ·υίΠιζ·ιΗΖζ -7

ς' Ρ'θ ὕ·εῶΞ' Μ'ρβ ς' Ἰ'ν'χ· Ἰ'Φελ ὕἔθ μλ Ἰ'λςῖλθ' Τ λῖς ὕεν τιῖ ἭχΞςθ' ξΚπ ὕλῖθ
 ζ'λῶΠ' ὕ·ελς ὕλῖθ' Αἰφ τιῖ Ἰ'ν· Ἥχῖῖθ' Ἰ'ῶ'Σῶ' Ἥη·Π ὕἔθ μλ βἭνςλ ς' Ἥχῖῖ Μ'βῖῖ ἭΠ'Π τιῖ
 ὕ'ςλῖ' ὕχςΕῶς λχῶ'ςβθ' ῶλς Ἰ'λἔῖῶΞἔθ τθςῖ' ἭβλΙθ'· Ἥχβῶ'ρθ' ἭαλΣλθ' ἭλΙθθ' ξΚπ κΙῶῶς β Ρ'θ
 .Α'ΞΕ τθ' Α'ΞΕ μλ

:βυιῶζ·Ἐ'ῖΜΓ Αἰῖῖ -8

ὕλ βονλ Ἥχ·ῖθ Ἰ'λχῖῖῶ Ἀβςλ· ονῖ Ἥ·χν ὕλῖθ'· Ἥεῖῖῶλθ' Ἥθ'λθ' Ἰ'χῖῖθ' Τ ὕ· ὕλΣλθ' κ'χῶ φνῖθς
 .ῖπλχῆς βὕλΣλθ' ῖπΙςλς λςα μ'λῶ'ῶ' Ἰ'ῶ'Φ· λχῶ'ςα Ἰ'ἸΞ βἭχλςΙ ἭβΣ· λχῶ'ςβθ' ῶλ

:Ἰ'ῖῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖ Ἐ'ιΗΖ -9

ἘἸ'βῆ Ἰ'Κς ἭΣ Σῶλ Ἰ'λ·θ τθ' Ἰ'ἸνΞθ'ς κρΞῖ'ς Ἥλ'ἔῖθ' Ἰ'ῶ'βλθ' φα λ'λῶΞῶ' Ἰ'χῖῖ Ἰ'ῶΕῶ
 :Ἰ'λιθθ' ξΚπ μλς β'ρχῖῖ γ'βῶ'ῶ' κῶχ ὕχλ'Σλ ὕ·ελ ὕλΣλθ' ῖρλἔχ μ' ῶχΦῶΞχ Ἥθ'ῖ

. Ρ χῶ'λῶθ'ς Ἰ'ἔα'ςλθ' τιῖ ὕςΣΕθ' ὕλΠχ ῖλ· Ἰ'ἭλΠθ' ΝχΞῶ —

.λχῖθ' μῖ Ἥ·χν Ἰ'ἭλΠθ' Ἐλῖς Ἥθ'λθ' γ'λςῖ· Ἀ'ῶῶῶ' ἭλΙθ —

(1) .ῖρῶλῖς Ἰ'λ'ἔῖθ' γχςΞῶ —

:κυιζ Ηζ -10

ς ρφΞχλθ Μηλλιθ ΗΨ·ο ΖθΚ· Η Σ Σ Θ Ο λ ΕΛ'Ι' ΑΒςλ· ρΈλΨθ ΗλΙΘθ' ξΚπ ΗχλθΨθ' ὙΛ'Σλθ' ΤΨ· κΙεΘ
 ὕλΠΟς ὕλθ' γ'ςΞ φα ΗιλΨθ' μχλϖθ' Ι'ηλΠ σΙΕ' ς ὙΛΣλθ ΗΨ·οθ' μχλϖθ' Ι'ηλΠ σΙΕ' γχλφ μΐ
 φα) Ι'Λ'χΞθ'ς Ι'Λ'εΨθ' τιΐ μχλϖθ' ρ(Ηχ Σ Θ Πθ' Τ ςΛεθ' Ηθ'Ε φα)Ε'χΕθ' τιΐ μχλϖθ' ρμχλϖθ' Ι'λΙΘ
 .Ηθ'... (ΕΛχ·ηθ'Ηχν'λϖώ' Ι'ΕχρΞοθ'ς μ'ηΞό' Τ ςΛδ Ηθ'Ε

:·υλυΩζ Χζ Ηπζ κζΚΖ -11

γ'Λςϊ'ς Ηχ Σ Θ Πθ'ς ΗχνχΨθ' Ι'εϊΨΟλθ' Ψ'Ιχ· ὕχλΨθ' κ'χδ Η Σ Λα ΗχΙχΙΕθ' μ'ΜΟθ' ΛχΒϖ ΗλΙΘ ΔχΟΟς
 Ωλ ὕςϊ' μ'Ε'οβλ ΕΛΒ'λ Ω'Ις ΗνχΜΘ ὕηθ μςηχς ρ(Ηθ'...μχλϖθ' ρΗεχΩς ρ'Ι'ΙνΞ ρκρΞ) Ηλρλθ' Ι'ΙνΟΞλθ'ς
 .ΗνχΜΟθ' Δοβθ ρλ'ΙΟΞ' κΜιχ Κ' ὕχλΨθ' Ωλ φν'οθ'ς ὙΛΣλθ'

:·υεθζ·βΤ'ζ -12

ΥχΕ ρΑΕΞ ς μ'λϖ' Ηδ'Φ· Η·Ωλ· κΙΘΟΞΟς 1974 κ'ϊ' ΠΛ'ηρ· κΟ ρΗχΞχΦ'νίλθ' Ηδ'Φ·θ' Νηϊ φπς
 ρΕΞλς ρχιϊ Η·οηθ' ΕΙ'ϊ'ς ροΤ'Λδ μηλχς ΗχΙΨθ' μ'λϖώ' Ηδ'Φ· ΕΛΙδ γςβΟ φοθ' ΗχνχΜΟοθ' ρΟΛΙε· ΜχλϖΟ
 .ΛχςΜΟθ' ς Οίθ ρΥΛΨο ὕλϖΕ' μλ ΙΕΟ ΕΙχΙΒ μχλϖ ὕ'Ξς ρθς

:Ι'ιϖΗΜό~ αυΗ'λΠ -13

ΕΛ·Θ Ι'Κ Η Σ Σ Θ Ο λ ΗρΒ ὕΕΘ μλ ΠΛ'λϖΞ'ς Ι'Λαϊ' Ι'ΛΘΙλ ΩχλΒο τθ' τΨΞχ φθ'λ Τ'ϊς ςπς
 .Ι'ςΨθ' κχΧΨΟς Λ'λϖΞώ' ΛΦ'Θλ ὕχΙεΟ ὙΙρ· Ηχθ'λθ' Χα'Ελθ' ΕΛ'Ι' ΕΤ'βης

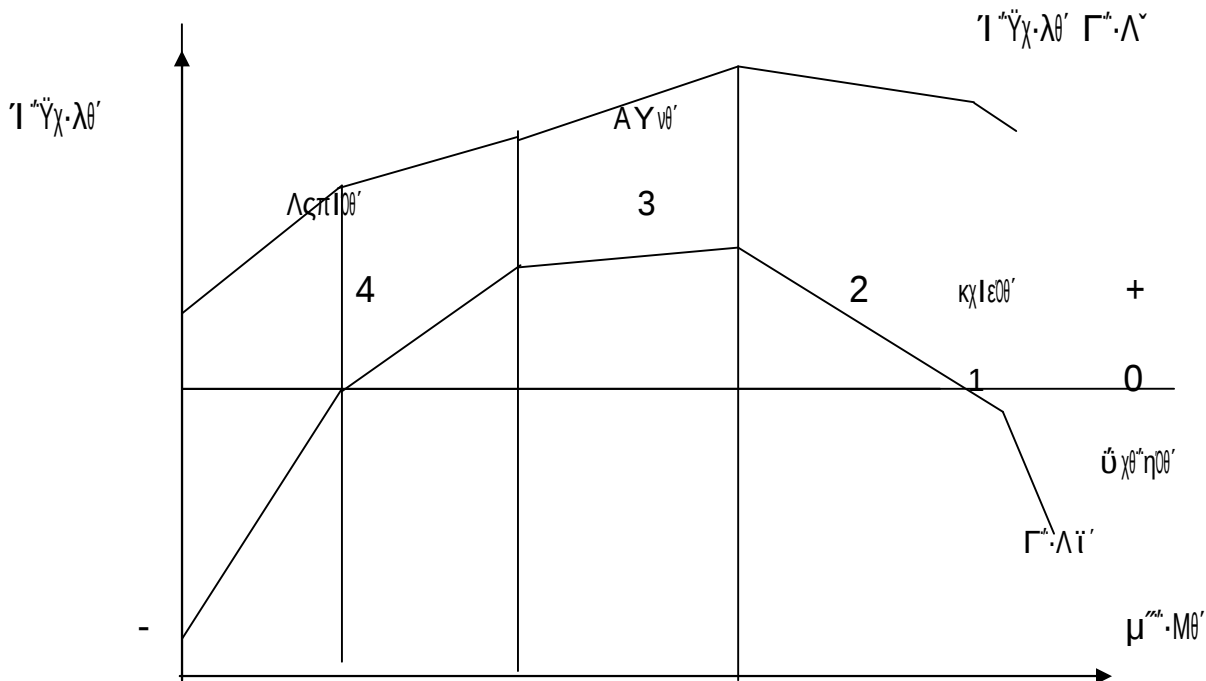
ΕΙΕ'ς Ηλχε· ΗχλΞ' Λ'λϖΞ' γ'ϖς ΕΛςΣ φα Ηχθ'λ γ'Λς' μχλλϖΞλθ' ὕςλ' ὕ·ελ γςΙνΣθ' ΛΙΣχς
 φα Ζ'ΛΟΠώ' γΕ ρχιλ'Εθ μςηχς ρ'Ι'νς·ςη γ'ϖςθ' ξΚρθ μςηος ρΕΙΕ'ς ΗΨαΙ ΖθΚς γςΙνΣθ' ΠΙΙΕχ
 Γ·Λϊ'

(1) .οηΙλχ λ Η·Ξν ὕη γςΙνΣθ' Ι'Λ'λϖΞ' μΐ ΗΒΟ'νθ' Λ'ΞΟθ'ς

·υίΠιζ·ιΗΖζ·ΑῖυΓ·ΑΙπΗ :ΧῖΙζ ῖηΤιζ

ἩΕΛΛ· Ἰ·ῶ φρα βφε μῖη υῖ ῖῶλ ῖριῶλ ῖῖχΕ ΕΛσι Οχῖῶ ἩχαΛΣλ ἩλΙΘ υῖ μῖ οχιῖ ὕΛῖῶλθῖ μλ
 Ἰνῖη μῖς ῖῖβῶθῖ ζῖ Ἰςλθῖς ἩΘςΘχΠθῖ· φρῶνῶς ΑΥνῖῖ ἩΕΛλ φα ΛΛῶΞῶς βςλνῖῖ ἩΕΛλ· ΛΛῶ κῶ Ιῖῖχλθῖ
 (1):φῖῖῖ ῖῖηΠθῖ ῖΛρΧχ ῖλ σπς ἩχαΛΣλθῖ ἸῖλΙΘθῖ ζῖ ἸῖΒῶνλθῖ· ἩΣῖῖ Ἡῖῖ·Φ ῖρῖ ῖῖΕῖΛλῖ ῖΚπ

·υίΠιζ·ιΗΖζ·ΑῖυΓ·ΑΙπΗ :(1-2) θβΙ βεΞζ



60 : Ρ βΝνῖΞχῖῖ ῖῖῖρΠ ῖῖνῖ Ἡιληλ ΕληΚλβ·υελῖζ ῖῖῖΗΖζ·ΑΗπῖζ κῶΜΓῖῖβμςΛῖῖς ΛΒῖῖπ ἩῖῖΛΒ :ΙΗΠιζ

:θυΗγΗζ·ηΓΙι :βπψῖ ΦΙῖζ

Ἡχῖῖῖ ἩλΙΘθῖ ῖῖηΠ Λχχῖῖ κῶχ ῖλινῖ ζῖ βτῖςῖῖ ῖῖλῖθ κΙεῖ ῖλινῖ κχΙεῖ ἩΕΛλ φα ῖρνῖ ἩλΙΘθῖ τιῖ γιΦχ
 ῖΜχλ ΛρΧῶ ῖνπ μλς βμχηρῖῖΞλθῖ ὕΛΦ μλ ῖς·εῖῖ ἩΒΛΙ τιῖ ῖΙχΙΒθῖ ἸῖλΙΘθῖ μλ Λχῖῖῖ ῖΣΕῖ ὠ ῖῖχΕ
 μλ ῖς·εῖῖ Ἰχεῖ ῖΚῖ ῖρῖῖΞςῶ μηλχς γχΥ γῖῖΦν τιῖ ῖρλχΙεῖ μηλχ ἸῖλΙΘθῖ ῖῖχΕ· ΩῖΞῖ τιῖ ἩλΙΘθῖ
 κΙῖ βφ·ῖΞ υΙεν γαΙῖ βΔ·Λθῖ Ολῖπ Τ ῖβῖνς κρλῖῖῖνῖ ζῖ μχΞῖῖνλθῖ Ἡε· ἩΕΛλῖ ῖΚπ Μῖῖῖῖ μχηρῖῖΞλθῖ
 .ῖΠΙχΙΕῖ Ἡ·ςῖΣς ἩχῖςΞῖ ἸῖῖῖῖΦεῖ ΓςΥς

:πιλζ·ηΓΙι :τλῶζ ΦΙῶζ

Ἡῖ·ν·Σ·θ· Ψ·Ξ·Ο·ς· ζλν ⁽¹⁾ Α·Ξ·ς· Ἡχ··Βχ· ἩχΙεν· Ἱ·ἑαΙΟ· ΑρΧΟ· ὙχΕ· ρΗΙΕΛΛθ· ξΚπ· φα· ἩλΙΘθ· ζλν· Ἱ·ΙΜχ·
Γ··Λ·ς· Ολ·ς·π· τθ· υΙ·χ· ἄλλ· ἄπΛ·ῖ·Ξ· ΩαΛ· μλ· Ἱ·ἑ·Ξ·λθ· μλ· ΙχΙ·ῖ·θ· Δλ·Ξ·χ· ἄλλ· ἩλΙΘθ· τΙῖ· ΑΙΦθ· Ἱ·ΙΜχ·
ΑρΧΟς· ἩΞ·α·νλθ· ΑρΧΟα· ρΗλΙΘθ· Νβν· κχΙ·ε·θ· ΕΙχΙΒ· Ἱ·ἑ·Ξ·λ· ὕς·ΘΙ· τθ· Ὑ·χ· υΙ·χ· Ἱ·ΦΠθ· ῒ·Κπ· ρΕΛχ·η·
Ἡχ··Βχ· ἩχΙεν· Ἱ·ἑαΙΟς· ὕ·λῖ·ῖ· φα· ΩχΛ·Ξ· ζλν· κςλ·ῖ·θ· τΙῖ· ἩΙΕΛΛθ· ξΚπ· Μχλ·Ο·ς· ρΕΙχΙΒ· Ἡχδς·Ξ· Ἱ·ῖ·ῖ·Φδ·
Ἡ·Σ·Εθ· Λχς·Φ· ρΗλΙΘθ· ξΚπ· κΙ·ε·θ· Φθ· ΕΙχΙΒθ· Ψς·Λ·βθ· ΙΙῖ· Ι·χ·ΙΜ· τθ· Ἡα·Ὑ· ἩΞ·α·νλθ· Ι·χ·ΙΜ·ς· Ἡχθ·ῖ·ῖ· Γ··Λ·ς·
·ἩλΙΘθ· κχΙ·ε·θ· ΕΙχΙΒ· Ἡχδς·Ξ· Ἱ·ῖ·ῖ·Φδ· μῖ· Ὑ·Ε·θ·ς· Ἡχθ·ῖ·Εθ· Ἡχδς·Ξ·θ·
ΕΜχλ· Ἡῖ·χ·Σ·ς· Λχς·Φ· ρνλ· ἩΙΕΛΛθ· ξΚπ· Λχς·Φ·θ· Ἱ·χ·Βχ·Ο·Λ·Ο·Ξ· ΕΙῖ· κ·Ι·Θ·Ο·Ξ· μλ· Ἱ·λ·Ι·Θθ· Ἱ·ἑ·Ξ·λθ· μηλχ·
⁽²⁾ .Ἱ·Λ·Πθ· ΕΙ·ῖ· ΖςΙ·Ξ· Λχς·Φ· ς· Ἡ·Ξ·Ξ·λ·θ· Ἱ·ώς·θ· κῖ·Ι· ὕ·Ε·Θ· μλ· ἩχΛ·ῖ·Β·θ· Ἡλ·Ε·ῖ·θ· ὕ·Ὑ·α· Λχς·Φ·ς· Ἡχ·Ξ·α·ν·θ·

:ΩΣλζ·ηΓΙι :Ἱζῶζ ΦΙῶζ

Ἡχ·ε·ς· ζλνθ· ἩΙΕΛΛ· Ἱ·ῖ·ν· ὕ·Λ·Σ·λθ· ῖ·ρε·Ε·χ· Φθ· Ἡχ·Ε·Λθ· Ω·Π·Ο· ἄλ·ν·ῖ· Α·Ὑ·νθ· ἩΙΕΛΛ· τθ· ἩλΙΘθ· ὕ·Σ·Ο·
ΕΙ·χ·Μς· Ἱ·ῖ·ῖ·χ··λθ· κΒΕ· Τ· ῖ·β·θ·ν·· ἩΙΕΛΛθ· ξΚπ· ὕ·Σ·Ο·ς· ρΗλΙΘθ· κχΙ·ε·θ·ς· γς·Ξ·θ· φα· ὕς·ΘΙ·θ· τΙῖ· μχ·Ξ·α·νλθ·
⁽³⁾ .Γ··Λ·ῖ· Τ· ῖ·β·θ·ν·ς· ὕ·χθ·ῖ·η·ρ·θ· ΕΙ·χ·Μς· μ·Εῖ·ῖ·ό·

:ΙῖΗΓλό·ηΓΙι :Χ·ῖ·Ιζ· ΦΙῶζ

Ἱ·ῖ·ῖ·χ··λθ· Τ· ῖ·β·θ·ν· Φθ·ῖ·θ··ς· ρ·ρ· ὕ·λ·ῖ·ῖ·θ· κ·Β·Ε· Τ· ῖ·β·θ·ν·· ὕ·Σ·Ο· ἩλΙΘθ· Ε·χ·Ε· ΕΛς·Ι· μλ· ΕΛχ·θ·ῖ· ἩΙΕΛΛθ·
ΕΛ·ῖ· τΙῖ·ς· ΕΙχΙΒ· σΛθ· Ἱ·λ·Ι·Θ· κ·Ι·Θ·Ο·Ξ·· Λχ·η·ρ·θ·ς· ἩλΙΘθ· Ἱ·ῖ·ῖ·θ·· ἄ·χ·Ι·Β· Ζν·θ· Λη·β·χ· ἄ·ν·π· ρΛ·ῖ·Ξ·θ· γ·χ·ε·Ο·ς·
γς·Ξ·θ· μλ· ρ·Ε·Ξ· ς· ἄ·π·Λ·χς·Φ·ς· ἩλΙΘθ· τΙῖ· Ἱ·ε·ό·· ἄ·λ· Ἀ·ῖ·ε·θ· Κ·ῖ·Θ· ὕ·χ·ρ·Ξ·θ· Ἱ·ἑ·ῖ·Λ·Ι·θ·· κ·ῖ·χ·ε·θ· Ζν·θ·
ΩΙ·Φ·χ· υ·Κ·θ·ς· ἩΙΕΛΛθ· ξΚπ· φα· ἩλΙΘθ· Φν··Ο· Ωλ·Ο·Β·λθ· μλ· Ἡ·ῖ·λ·θ·· 16· κς·ε·χ· ἄ·λ· ἄ·θ·ῖ· ῖ·ΕΙ·χ·Ι·Β· Ἱ·λ·Ι·Θ· Ὑ·ῖ·Ε·Ο·Ξ·ς·
Α·ῖ··Ξ· μλ· Φπ· Ζςν·θ· μχ· ἩΞ·α·νλθ· μ· ἄ·χ·Ι·λ· Δ·Ὑ·Ο·χ· Ἡχα·Λ·Σ·λθ· ἩλΙΘθ· Ε·χ·Ε· ὕ·Ε·Λ·λ· ὕ·Ε·Θ· μλ· μχ·Ξ·ῖ·ῖ·ε·Ο·λθ· Ἡχ·ῖ·
Ζςν·θ· μχ· Ἡχδς·Ξ·θ· Ἡ·Σ·Εθ· κ·Ξ·Ο·δ·ς· Ἡχ·Ξ·α·ν·θ· ΕΜχλθ· ΕΙ·χ·Μς· Ι·χ·Ι·ε·Ο·ι·θ· Ἀ·Χ·ν· Ἡχα·Λ·Σ·λθ· ἩλΙΘθ· Λ·Σ·ῖ· Λ·Σ·δ·
μλ· μς·η·χς· ρΛ·ῖ·Λ·Ο·Ξ·· ΕΙ·χ·Ι·Β·θ· Ἱ·λ·Ι·Θ·θ· Ὑ·ῖ·Ε·Ο·Ξ·ς· Λ·ῖ·η·ρ·ώ·ς· Λχς·Φ·Ο·ι·θ· Ἡ·Ε·Ι·λ·θ· ΕΛς·Λ·Ὑ·θ· Αρ·Χ·Ο· σΙ·θ· ἩΞ·α·νλθ·

⁽¹⁾- <https://www.google.dz/webhp> ,24oct2009.

⁽²⁾- <https://www.google.dz/webhp> ,24oct2009

ρΗχΙ·ῖ·Σ·Ο·δ·ώ· κς·Ι·ῖ·θ· Ι·ρ·ῖ·λ· ρ·Λ·Μ·Δ· Νν·ῖ·Ξ·λ·θ· ΕΙ·ρ·Π· ὕ·χ·ν·θ· Ἡ·Ι·η·λ· ΕΛ·η·Κ·λ· ρ·β·υ·Ι·ζ· ῖ·Σ·Ι· ς·η·Ψ· υί·Π·Ι·ζ· ῖ·Ε·ῖ·Η·Ζ·ζ· Ἡ·π·ῖ·π· Ι·ῖ·θ· :μς·Λ·Ο·τς· Ἡ·λ·η·Ε· μς·β·χ·Σ· -⁽³⁾

.8 : Ρ ρ2011 Ἡ·χ·λ· Φ·ῖ·λ·ῖ·Β·θ· Μ·η·Λ·λ·θ·

ΑνΒοθ Λ'ΙΕνώ' ΗιΕλλ'ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' άσι· ὕ·δ' ΈςΦΘθ' ξΚπ φα Λχηβοιθ' Ηδ'·Ξ Ζεν·θ' μςηο μ' ὕΥαῖ'
(1) .Λη·λ'ΕΙΧΙΒθ' ΗλΙΘθ' κΙεο κθ'λ ὕ'Ε φα Έλχ·η Λ'ΞΘ φα Ψςδςθ'

·υίΠιζ·ιΗΖζ'ΑΗπῖ :Ιζ'οζ' ΙΓ'ιζ'

ρνῖ' Η·'οηθ' ὕς'Εχ μλ ὕης ρο'νςηλς ΗλΙΘθ' ΕΙςΒθ' ΗΦΞ·λς ΕΙΕςλ κχπ'βλ ΙΒςο ώ ον' ὕςΛῖλθ' μλ
ΙΒθ'ῖ' φοθ' ὕΘ'Ιλθ' ΙΙΙΥο ὕΧΕ ρχα ΩχλΒθ' οῖλ γβοχ Ηχιλῖ' Ηή'χΣ τθ' ὕΣςθ' ΑῖΣθ' μλ ον' ΙΒχ
.ρ· ΗειΥολθ' ΗβιοΘλθ' ὕιοΘλ τθ' ὕΕ·λθ' Κπ φα ὕς'ΕνΞς ΗχαΛΣλθ' ΕΙςΒθ' κςρβλ

·υίΠιζ·ιΗΖζ'ΑΗπῖ θποῖι :ρπψ' ῖΤιζ'

ρβχΛῖο μηλχ ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ ὕχΛῖο τθ' ΕΛ'Πύθ Ι·ώ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ κςρβλ τθ' γΛΦοθ' ὕ·δ
ΛςῖΠθ'α ροθ γεοοχ μ' ὕχΛῖθ' ὕλ·χ λς ἸΈλῖθ' Ι'ῖ'δςο ὕ·εοθ ΗλΙΘθ' ρχθ' τδΛο φοθ' ΗΒΛΙθ Λ'χῖλ ρν' τιῖ
ΕΙςΒ μ' ὕχΛῖοθ' Κπ μλ ὕΛθ' γεοοχς ρΗΛΙελθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒθ' ὕχΛῖθ' Ζ'ΛΙ' μῖ' Η·οΛολ ΗΒχον ὕΛθ'·
Νβν μλ Εῖα οχιῖ ὕΣΕχ λνχ·ς ΗΞΞ'λθ' φα ὕχΛῖθ' ρχΛΒχ φοθ' Ι'νΛ'ελθ' ἸςΥ φα ΙΙΕο ΗλΙΘθ'
.ΗΞΞ'λθ'

γςβοθ' ς' κρο'·ιΦολς μ'·Μθ' Ι'ῖ'δςοθ' Η·'ΒοΞώ' τιῖ ὕΛΣλθ' ΕΛΙδ φνῖοα ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ λ'
ΜΜῖο φοθ' ΕΜ'ολλθ' ΗλΙΘθ' κχΙεο ὕΕΘ μλ ΗχΞα'νοθ' ροΛΙδ κῖΙθ ὕχΛ'Σλθ' τῖΞο ΕΙςΒθ' ὕΕΘ μλα ρ'ρχιῖ
.ΗαιροΞλθ' γςΞθ' φα οον'ηλς ὕΛΣλθ' ὕδςλ

Ι'·ιΦολθ' ΗαΛῖλ ΗλΧνλθ' τιῖ ον' μλΥοχ 'Κπ ρ" Ι'·ιΦολθ' Ηε·'Φλ " ρν' τιῖ ὕΧ' ΙαΛῖς
Ι'βΣ'ςλθ' Ζιοθ Ηλ'ΛΣθ μ'λιό' ςπ ΗλΧνλθ' φα ὕ'Χς ΕΙῖ μλ ΕΙςΒθ' ὕΙπ μ'α ΖθΚ Ιῖ· ρ'Ι'βΣ'ςλθ'ς
Λχῖ'ΦΘ ὕΙΕ 'Κ' λ' ρΕλλ ὕς' μλ ΔχΕΣ ὕηΠ· ρο'λΙΘ κχιΞος κχλΣο· ΗλΧνλθ' κςεο μ' φνῖο ΖθΚης
τν·ο Κ' ορΒ'ςος ὕδςλθ' Κπ τιῖ Αῖῖον μ' ννηλχ ὕχηα ρῖλοΕλ Λλ' ςπς Ι'λΙΘθ' Τ ὕ· Ἰ'Ι' φα ΙςΣελ
κςρβλθ ὕχΛῖο ΩΥς μ' Λχῖ' ὕΧ' ὕΕ'·θ' ὕΛ Νῖχ λ' ςπς ρ'ρ'Ελῖ μ'πΙ' φα ρο'λΙΘθ' ΕΙςΒθ' κςρβλ
:ρλπ' Α'·Ξ' ΕΙῖθ ΖθΚς ρ'Ι'λιηθ' Τ ὕ·· ξΙχΙΕο μηλχ ώ ον' ΗΒΛΙθ Η·ςῖΣθ' μλ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ

χειολ ς' ΗλΙΘθ' λΙελ μ'η Ἰ'ςΞ ὕΛΠ·θ' ΛΣνῖθ' ΙΒ'ςο ρ'ΗχαΛΣλθ' Ι'λΙΘθ' ρ· ΩοΛοο φοθ' ΗΣ'Θθ' Ι'βΣθ'
ΗΒΛΙθ'· ὕχΛῖθ' ὕΛ τιῖ Ἰ'ν· φΣΘΠ ὕηΠ· κοχ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ τιῖ κηΕθ' μ' τθ' Ηα'Υό· ρ'ρθ
·ρ'ρχιῖ γςβοθ' ς' κρο'·ιΦολς μ'·Μθ' Ι'ῖ'δςοθ' Η·'ΒοΞώ' ὕῖ ὕΛΣλθ' ΕΛΙδ " ρν· ὕΙχΛΒθ' ραΛῖς τθςῖ'

·ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ῖῖ' φα φηθ' γςβθ' ζ' Μ'χῶλ' ΗΒΛΙθ ὕχλῖθ' κχχθ' ρν' τιῖ ἰαλῖς

ἰ'ῖδςῶ Ωλ ΗλΙελθ' ΕΙςΒθ' γα'ςῶ σΙλθ Ν'χδ " ρν' τιῖ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ " φλχλθθ' " ὕΣς

" ῖἔλῖθ' ἰ'ῖδςῶ Ωλ ΗλΙΘθ' γα'ςῶ φνῖθ ΕΙςΒ ἰ'κ ΗχαΛΣλ ΗλΙΘ κχΙεῶα ῖῖἔλῖθ'

:φηχ'λχα ρΥΛῖν ἰ'Β'ῶνῶ μλ ἡῖςλβλ Ρ ιθῶν ὕχλ'ῖθ' ξκπ μλς

ῖ·εῶθ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' σςῶλ ρχθ' φεῶλχ φῶθ' ΗΒΛΙθ ἔ'χελ ἰῖθ' ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ μῖ -1

ἰ'ῖ·ῖ ὕχλῖθ' ἰ'ῖδςῶ μχ· γλβθ' φπ ΕΙςΒιθ ὕχλῖθ' ῖρηλΙχ φῶθ' ΕΙςΒθ' μς ῖῖἔλῖθ' ἰ'ῖδςῶ

·ῖῖβθ· ἰ'ῖ·ῖ' ξκπ Λα'ςῶ σΙλ Νηῖχ ὕκθ' φηῖθ' ῖῖ' μχ·ς ΗλΙΘθ'

ἰ'κ ρν'ῖ ἸΧν ΗχΙ'λθ' Ωιῖθ' ΕΙςΒ· ΗνΛ'ελ ῖρλχχθ' φα ἡ·ςῖΣ Ληῖ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒ μῖ -2

·ΕΙἰῖθλ ἰ'ῖ·ῖ

ῖρῖβν ΗλΙΘθ' μςλΥλ· ζ·ῶλῶ Λχχ'ῖλ Ν'ῖ τιῖ ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒθ ῖἔλῖθ' κχχθ' κῶχ ὦ -3

(¹)·ΗλΙΘθ' ξκρ· ὕῖθ' φῶθ' ἈςΙῖ' τθ' Ιῶλῶ ῖ· ἈΞΕα

·υίΠιζ·Ε'ιΗΖζ·ΑΗπῖ·υιξῖ:τλῶζ·ῖΠιζ

ΗχαΛΣλθ' ἡῖ'νΣθ' φα ἡΙΣ'Εθ' ἰ'Λςφῶθ ἸΧν γ'ςῖς ἰ'χΙΕῶ φθ'Εθ' ῖνῶδς φα ὕΛ'Σλθ' οΒςῶ

φα ἰ'Λβνῶ τθ' ἡῖ'λ ἡΒ'Ες Ἰχλῶλ ῖ·ςΙῖς ΕΙΙΕλ ἡῖ'ςν Τ Λβῶ φῶθ' φαΛΣλθ' ΛΕῶθ'ς ἡλθςῖθ' ἰ'·ιφῶλς

ῖλῖθ' Λχςφῶ ζθκ· Δ·Σ'ς ῖἡῖ'ρθ' ῖρῖ'χλῖς ἡΥςλῖθ' ἰ'λΙΘθ' Ψ'ςν· Ἀῖθ ἰ'Ε·Σ' φῶθ' ΗχαΛΣλθ' γςῖθ'

ῖX φα ρφ'Πν ἡΙΣ'ςλθ' ἡ·ςΙφῶθ' ἡῖ'ςΙ Λλθ' γχΕῶς ῖρῖ'λῖ Μ'Βν' ῖχ·Ξ φα ἡχλῶΕ ΕλςλΥ ζςν·θ' φα

:φηχ'λῖ ζθκ ΧΕῖνς Λλῶλ Λχφῶς ἡχθ'ῖ ΕΙςΒ τθ' ἡΒ'Εθ' ΜΛ·ῶ κθ' ΕΙχ'Μῶλθ' ἰ'Β'χῶΕῶς ΕΙχΙΠθ' ἡΞα'νλθ'

ἰ'χςῶλ· ῖἔῶλῶς ΙχΙΒθ' τιῖ μχλ'ῖθ' ῖΕ γχλφ μῖ ὕΛΣλθ' ῖῖ'Ι φῶ'κθ' Ωα'Ιθ' ἰ'Βχ' -1

·ΕΙςΒθ'

ἡῖ'ςνῶλς ΕΙἰῖθλ ῖῖ'ηΠ' κῶθ' φῶθ' ἡδῖῶθ' Λ'ηαῖ' Λχςφῶ τιῖ ὕΛΣλθ' ΕλΙδ ΕΙ'χΜ φα ἡλπ'Ξλθ' -2

γ'ςῖς ΩνΣ φα ρχῖ ἰ'λῶῖῶ ὕΛΣλθ' μῖλχ φῶθ' ἡφΠνῖ' ἰ'ῶ'Βλθ'ς ΗχαΛΣλθ' ἰ'λΙΘθ' μλ

·(μχχθ'Εθ' ῖἔλῖθ'ς μχ·εῶλθ' ῖἔλῖθ') ΛΥ'Εθ' γ'ςῖς Λχςφῶς ῖ·εῶλθ' φα

ΕλΙδ ΕΙ'χΜ ῖΒ' μλ ῖἡῖ'λβθ'ς ἡχΙλβθ' ἡχῶ'κθ' ΕλΙ'·λθ' μλ ΕΙ'βῶΞῶ ἡχν'ηλ'ς ΕλΙεθ' ἡχλνῶ -3

ἡχΕ·Λθ' ἰ'ῶἰῖθ' Ωαλς γχΕῶ φα ρνλ ΕΙ'βῶΞῶς ἡχΙ'Σῶδῶ Ρ Λβθ' ὕ'Πῶη' τιῖ ὕΛΣλθ'

·φλςεθ' σςῶλθ' τιῖ ἡχςλνῶθ' ὕ'Ιπῖ' γχΕῶς

ΕΛΙΘ ΕΙ΄ΧΜ ὕΒ΄ μλ βΗχἸ΄ΛΒΘ΄ ςβΗχΙΛΒΘ΄ ἡχΟ΄ΚΘ΄ ΕΛΙ΄λΘ΄ μλ ΕΙ΄βΟΞΩ΄ ἡχνῆλ΄ς ΕΛΙΕΘ΄ ἡχλνΟ - 4
ἡχΕ·ΛΘ΄ ἰ΄ΩΙΨλΘ΄ ΩαΛς γχεΕΟ φα ῥνλ ΕΙ΄βΟΞΩ΄ς ἡχΙ΄Σ ΟδΩ΄ Ρ ΛβΘ΄ ὕ΄ΠΟη΄ τιἸ ὕΛΣλΘ΄
.φλςεΘ΄ σςΟΞλΘ΄ τιἸ ἡχςλνΟΘ΄ ὕ΄ΙπἸ΄ γχεΕΟς
. ὕΛΣλΘ΄ ὕΘ΄Ι ἡχΛΠ·Θ΄ ΛΙ΄ςηΘ΄ Ι΄ΙἸ΄ς ἰ΄΄χδΛΟς Μα΄ςΕ· ἡΦ·ΟΛλλΘ΄ ἡ΄α΄ηλΘ΄ βΕΛ΄ΩΟ΄ κ΄Χν μχΞΕΟ - 5
μλ ζν·Θ΄ ἰ΄ΕςλΦς ἰ΄΄ΥιΦΟς βΗρβ μλ ΛςΦΟιΘ ο·΄ΨχΟΞ΄ ὕχΕ μλ φλχΧνΟΘ΄ μ΄χηηΘ ἡνςΛλ Ἰ΄ΦἸ΄ - 6
φΟΘ΄ς ἡχαΛΣλΘ΄ ὕ΄λἸἸ΄· γιΨΟ ΝΞ΄ς Νχχ΄ελ ὕΛ΄ΣλΘ΄ φα ΕΙςΒΘ΄ γχ·ΦΟ ΑιΦΟχς .σΛΘ΄ ἡρβ
⁽¹⁾:φιχ ῥλχα ῥπΛΣΕ μηλχ
.φαΛΣλΘ΄ ὕλΨΘ΄ φα ἡιλ΄ηΘ΄ ἡεΩΘ΄ —
.ὕχλΨιΘ ὕλ΄ηΘ΄ Ψ·ΠΟ΄ μλΥΟ φΟΘ΄ς ΕΙςΙΕλ Λχη΄ ἡχΞ΄χεΘ΄ ἡἸΛΞΘ΄ —
.ἡχαΛΣλΘ΄ ἰ΄λΙΘιΘ ἡλ΄Ελ ἰ΄λχλΣΟς ἡΘ΄Ψα ἡἸ΄νΣ —
.ΕλχἰΟλΘ΄ς ΕΙ΄ΞΘ΄ ὕςΛΧΘ΄ς κἸΕΟχ ῥλχα ζν·ιΘ φλχΧνΟΘ΄ ὕηχηριΘ κΜΕΘ΄ ΛςΦΟΘ΄ —
.ἡχΕ·ΛΘ΄ ἰ΄ΩΙΨλΘ΄ μχΞΕΟ —
.οΟχλπ΄ς ἰ΄δςΘ΄· Ν΄ΞΕΟ΄ ΕΙ΄ΧΜ —

·υί|Π|ζ ·|ΗΖζ 'ΑΗπ|τ Η''Ω*|τ :|Ιζ'|Οζ 'ηΤ|ζ

“λ· ἡλιθ’ εἰςβ’ ρλ’ ιθΞ’ μηλχ ω ἰδ’ εἰςβιθ’ ἡε·Ξθ’ ι·Ψ·ϊ’ μᾶ ι’ λἡιθ’ς ΩιΞθ’ μχ· ὕÈΘΘÈΘ ’ΛΧν
·ἡχἰ’λθ’ ΩιΞθ’ μἱ ῥ· ΜχλϞϞ ϕθθ’ Ρ ΞΣθ’ μλ πΛγής ἡχΞςλιθ’ κἰἱ ϕα ὕλλολθ’ ἡλιθ’ ἡΨ·ϕ Ωλ κΒΞνχ

·υίΠιζ ·ιΗΖζ 'ΑΗπϊ Η΄Ω† : (1-2) θβι ρπΗ†ζ

ΗΩΨ βε ζΛΩΙΖ ΒυΣπΗΨ	·υίΙΠιΨ·ιΗΖΨΨ ΑΗΠΨΨ ΗΨΨΨ
σΙλς ΉΛΙΘΘΨ κχιεΘ φα ξΛςΙ τιΨ ὃςΣΕιΘ ὃχλΨΘΨ ΛΧΟνχΨ Ψλη κχιεΘιΘ Ψε·Ξλ ΙΙΕλΘΨ ΙΨςλΘΨ· κ΄ΜΘΘωΨ φα ΨδιΘΨ	TimeκχιεΘΘΨ μλΜ-1
ΉΛΙΘΘΨ ΑΨςΒ ΨαΨη ὃΨλΘηΨ σΙλ	Compteness κΨλΟΨΨ-2
ὃχλΨΨ ὃηΘ ΉλιΞλΘΨ ΉΛΙΘΘΨ φα ΨχΦλνΘΨς ὃΨΨλΟΘΨ σΙλ	Consistence γΞΨνΘΘΨ-3
Ελλ ὃςΨ μλ ΨΕχΕΣ ΨΛςΣ· ΉΛΙΘΘΨ ΜΨΒνΨ σΙλ	Accuracy ΨδιΘΨΨ-4
ΜχχλΟ μςΙ ΩχλΒιΘς ὃχλΨΨ ὃη· μχιλΨΨΘΨ ΑχΕΛΟ σΙλ	Courtesy ΗλΨχηΘΨΨ-5
ΉΛΙΘΘΨ τιΨ ὃςΣΕΘΨ ΛΞχ σΙλ	Convenience ὃΨνλΘΨ ΨΘςρΞ-6

ςπ΄λ Ωλ ΄ΥχΛΞ γϊ΄βϖθ΄· ΄ΗΛΙΘΘ΄ κχιεϖ τιϊ μχιλ΄ΰθ΄ κ΄χδ σιλ γχιλ΄ΰθ΄ σιθ Ρ΄Θ ζ΄ Ωδςϖλ Λχη΄	Responsiveness ΄Η·ΒϖΞώ΄ - 7
΄ΗΛΙΘιθ ΄Ηχι΄λ Ιπ΄ςΠ Λαςϖ σιλ	Tangibles΄ΗχΞςλιλθ΄ - 8
΄ΗΛΙΘΘ΄ κχιεϖϖ ΄Ι΄Ιΰλθ΄ς ϖ΄Λ΄ΰλθ΄ς ΄Ι΄Λ΄ρλθ΄ Λαςϖ σιλ	Competence ΄Ηχιπϊ΄ - 9
Λ΄ΦΘϊ΄ μλ ΄ΗΛΙΘΘ΄ κχιεϖ ςιθ σιλ	Securityμ΄λϊ΄ - 10

.38 Ρ .·ηι΄Ξζ·ΑΗπϊζ·ΑΙ΄Η΄:ΕΙ΄Ιδ τΞχϊ ũ φ΄΄Φθ΄ ζ΄ Ι·ϊ ΙϊΛ :ΙΗΠιζ

:φπ Ι΄ΰ· ΄ΗΞΛΘ τθ΄ ΄ΗΛΙΘΘ΄ ΕΙςΒθ ΕΛΠΰθ΄ Ι΄ΰ·ϊ΄ Λ΄ΣϖΘ΄ κϖ ον΄ τθ΄ ΄Υ΄Ε·ϊ΄ς ΄Ι΄Ξ΄Λιθ΄ ΛχΠϖς

΄ΗΒΛΙ· ρ΄΄Ι΄ Ζθκης ροχα γςϖςλ γηΠ· ΄ΗΛΙΘΘ΄ Τ΄Ι΄ τιϊ ΕΛιεθ΄ τθ΄ μςηλθ΄ Ζθκ ΛχΠχς :·υΗ΄ι΄Ψϖ΄ - 1
Ιεα ρΕΛλ γς΄ μλ κχιΞ γηΠ· ΄ΗΛΙΘΘ΄ Τ΄Ι΄ μϊ Λ΄χΰλθ΄ Ζθκ Λ·ΰχς ρΰϖ΄λϖθ΄ς ΄Ι΄·ϖθ΄ς ΄ΗδΙθ΄ μλ ΄Ηχθ΄ϊ
.ΤΞλΰθ΄ ΄Η·Ξνθ΄· ΄Ηχλπ΄ ΄ΗΛΙΘΘ΄ ΕΙςΒ ΄Ι΄νςηλ Λϖη΄ μλ ΄ΙΕ΄ς μ΄η μςηλθ΄ Ζθκ μ΄ ΧΕςθ

ΕΛςΣ· ρχעיϖλ ΄Ι΄·ήΛς ΄Ι΄Β΄Ε Ω·ΠΙΟ ΄ΗΛΙΘ κχιεϖ τιϊ ΕΛιεθ΄ τθ΄ μςηλθ΄ ΄Κπ ΛχΠχς :·΄΄΄ΗΜϖ΄ - 2
.΄ΗΰχΛΞ

ΕΛςΛΥ τθ΄ μςηλθ΄ ΄Κπ Ιη΄χς ρΗιλ΄ΰλθ΄ μΞΕς ΄ΗαΛΰλιθ μχβΧςλθ΄ ΖΕϖλ΄ τθ΄ ΄Κπ ΛχΠχς :·γϖζ - 3
ΤΞλΰθ΄ γΰΒ τιϊ ΕΛιεθ΄ κρχιθ μςηχς Μχλϖλ γηΠ· ΤΞλΰθ΄ ΄Ηιλ΄ΰλ κρνηλχ μχλπ΄λ μχβΧςλ ΙςΒς
.μ΄λϊ΄ς ΄Ηεϖθ΄· μςΛΰΠχ

Ζθκ υςΦνχς ΄ΗχΣΘΠ ΕΛςΣ· φα΄ηθ΄ κ΄λϖπώ΄ κρνλ γη Τ΄Φ΄ς ρΤΞλΰθ΄· ΄Ηχ΄νΰθ΄ φνΰχς :·ήΤ΄ΩΗζ - 4
μς κρΰλ ΄Ηλ΄Ι ΄Ιώ΄Σϖ΄ Τ΄ΛΒϖ· ΄ςλςεχ μς ολΞ΄· γλ΄ϊ΄ γη Ζν·θ΄ ςβΧςλ ϖ΄Λΰχ μ΄ ΕΛςΛΥ τιϊ
ϖ΄Χςλθ΄ ϖ΄Φ΄ΰ σιλ ΛρΧχ υΚθ΄ γηΠθ΄· ΄ΗΣ΄Θθ΄ κρϖ΄·ιΦϖλς κρϖ΄Β΄Ε· ΄Ηχιχ Σβϖ ΄ΗαΛΰλ κρχιθ μςηχ
.οιλ΄ϊ΄ Ωλ

Τ ΰ· τιϊ ΄ΗΛΙΘΘ΄ υςΦνϖ ΄ΥχΕ ΄ΗΛΙΘιθ υΙ΄λθ΄ γχθιθ΄ τθ΄ Ζθκ ΛχΠχς :·Μπιηιζ΄ ΄λ΄πϊζ - 5
ρ΄΄Ι΄ φα ΄ΗΛΙΘϖΞλθ΄ ΄Ι΄ΜχρΒϖθ΄ς ΄Ι΄ςΙ΄ι΄ς ΄Ηχι΄λθ΄ ΄ΙΞχρΞϖθ΄ γϖλ ΄ΗΞςλιλθ΄ Τ΄ΜΒϊ΄ς ΄Ι΄νςηλθ΄
.γχιλ΄ΰθ΄ ρλχιεϖς

ΕΙςΒθ ΄ΗχΞ΄Ξϊ΄ ΄ΗΞΛΘΘ΄ Ι΄ΰ·ϊ΄ τιϊ Ι΄λϖϊ΄ώ γΕΘ μλ κϖχ ΄ΗχαΛΣλθ΄ ΄ΗΛΙΘιθ μς·Μθ΄ Ζ΄Λι΄ μ΄ ΄ΥχΕ
. ΄ΗΛΙΘΘ΄

·υίΠιζ'Ε'ιΗΖζ'ΑΗπῖ Λ'υβ :Χ'Ιζ' ῆΤιζ

ΕΙςΒ Ν'χδς ῖ'Ιῖ' κχκεῶθ' ῆΛςΛΥ' ῆΛ' Ιῖ'χς ῆχ'ῖςΥςλθ'ς ΓςΥςθ'ς ῆδΙθ'· ΕΙςΒθ' Ν'χελ κΞΟχ
 ῆ·ςῖΣ ῆλΙθθ' ῖ'χλῖ Λῶη' μλ ΕΙςΒθ' μ' ῆΣ'Θ ΖθΚθ ῆλΜῖθ' ῖ'ῖ'ΛΒό' Κ'ΘΟ' κῶ μλς ῆλΙελθ' ῖ'λΙθθ'
 .ρΞ'χδ φα

·υίΠιζ'ΑΗπῖ Λ'υβ ·υιξῖ :ρπψ' ΦΙὺζ

φα ῖ'λλῶς ῆχλπ' ρθ ῖ'Ελῖθ' ῖ'·ιΦῶλς ῆΥλ τιῖ ΜηΛῶ φῶθ'ς ῖ'ΛΣλθ' φα ῆλΙθθ' ΕΙςΒ Ν'χδ μ'
 :φιχ'λ

.ώ κ' κρθ ῆ·Ξνθ'· ῆλ'ῖΕλ Ζςν·θ' ῆκῶῶ φῶθ' ῖ'ῖ'ΛΒό' ῖ'ν'η 'Κ' ῖ'Ελῖθ' οΒ'ῶΕχ ῆλ ῆαΛῖλ —
 Μχλῶλθ' ῖ'α'ηλ τνΞΟχ τῶΕ ΖθΚς Τ βῶνλθ' ῖ'ῖ' ῖ'ςΚς Ωβῶλλθ' ῖ'ῖ' ῖ'ῶῖλ ῖ'ςΚ ῖ'Λαῖ' ῆαΛῖλ —
 .κπῖ'ῖ' μχΞΕῶ τθ' μχΛῶψ' ΩαΙ ς'
 μςΙ ῖ'ςΕῶ φῶθ' ῆ·Ξῖ' τιῖ ῖ'Λῖθθ'ς ῖ'λΙθθ' ΕΙςΒ κχΞΕῶ φα ῖ'ῖ'Ξχ φῖῖθ' ῖ'ῖ' Ν'χδ μ' —
 .ΕςΒΛλθ' ῆ'ῶνθ' μῖ ῖ'ῖ' ῆεΕΕλθ' ῆ'ῶνθ' Ρ εν ῆθ'Ε φα ῆχΣλθ' 'Κπ τθ' ῖ'ςΣςθ'
 τθ' ῖ'ςΣςθ' τιῖ ῖ'ῖ'Ξχ ῆλ ρ'ῖΕλῖς ῖ'Λ'Σλθ' Ρ Θχ ῆλχα ῖ'φΞ ςπ ῆλς ΙχΒ ςπ'λ ΙχΙΕῶ —
 ῆλΙθθ' ΕΙςΒ Ν'χδ κῖῖ μ'ῶ οχῖῖς ῆλῶΞλθ' μχΞΕῶθ' γχΕῶς μχλῶφθ' μλ ῖ'η Δθ'Σλ μχ· μΜ'ςῶθ'
 :ρνλ ΛηΚν ΕΙχῖῖ ῖ'η'Πλ τθ' υῖ'χ ῖ'Ελῖθ' ῖ'·ιΦῶλ ῆαΛῖλ κῖῖς
 κΛῶΕλ ῆχῖθ' ῖ'Χςλθ'ς κ'ΛῶΕ'· ῖ'λ'ῖῶχ κΛῶΕλθ' ῖ'Χςλθ'ῶ οῶῖ'χ·Φ ῆΞΕ ῖ'ΛΣῶχ ῖ'Χςλθ' ῖ'ῖ'Βχ ΖθΚ μ'
 .γ'ῶ ῆχῖ ῆςῖ· ῖ'λ'ῖῶχ

.Λῶ Νῶ'νλθ ῖ'Ελῖθ' ῆ'πΚ τθ' ῆλΙθθ' μχΞΕῶ κῖῖ υῖ'χ -
 ῆῖ'Ξ φα ῖ'ς'ῖῶθ' Ν'χδ ρςς'ηΠθ' ῖ'ῖ' Ν'χδς ῆλΙθθ' ῖ'δς Ν'χδ φνῖῶ ῆλΙθθ' ΕΙςΒ Ν'χδ μ' -
 .ῆλΙελθ' ῆλΙθθ' σςῶΞλ φα ῆχῖθ' Ν'χδς ῆλΙθθ'
 ῆλΙθθ' κχΙεῶ μ'ῖηλ φα ῆΕ'Λθ'ς ῆ·ΒῶΞῶ' ῆῖ'ΛΞς ῆλ'ῖῶλθ' ΙχΙΕῶς ῆλ'ῖ' ῆβΣ· ῖ'Ελῖθ' ῆΥλ Ν'χδ -
 (1).Νχχ'ελθ' ξΚπ ῖ'ῖ'Λλ μςΙ Φεα Δ·Λθ' τθ' ῖ'Ιρῶ φῶθ'ς ῖ'Λ'Σλθ' Τ ῖ· φα ξΙΒν ῶ ῆλ'Κπς

·υίΠιζ·ιΗΖζ'ΑΗπῖ Λ'υβ αΙΤ :τλ'οζ' ΦΙὺζ

ΕΛΠ'·λ ῆχῖ σΛῶς ΕΛΠ'·λ γΛΦ τθ' ῆχαΛΣλθ' ῆλΙθθ' Ν'χδ γΛΦ κΞενῶ

iLMD ῆχΛ'Βῶθ' κςῖῖθ' φα Νν'Ξχθ' Εῖ'ρΠ ῖ'χλθ' ῆλῖηλ Ελῖκλ ρῖῖῖλ τ·ῖ'Ξζ' δῖῖΜζ' ςῖΨ ρ'Πῖῶ' Ε'ιΗΖ ΑΗπῖ ΙῖῖμςΛῶς Ν'ςΕ ῖ'ςβνῶς·ῶ⁽¹⁾
 .31 : Ρ .2013 .2012 ῆχῖλ'Βθ' ῆνΞθ' ρῖῖηλ φῖῖλ'Βθ' ΜηΛλθ' ρῖῖῖ'Σῶῶ' κςῖῖθ' Ιρῖλ

:τθῖ κΞενῶ ἄΠΛσι· φπς :·ιΗΖζ·ΑΗπῖζ ΑΙΞῖιζ Ἀῖυγῖ αΙΤ :όπῖ

:\$ΠγΗΜό~ Ωξῖι -1

ἩεχΛΦ· ἄλῖ Ἡνχῖθῖ ξΚπ Ἀῖχῶθῖ κῶχς ΩλῶΒλθῖ ΙῖΛῖ ΩχλΒ ῖΩλῶ ΕΙΙΕλ Ἡνχῖ Κῶῶ ἩιχΞςθῖ ξΚπ ἈΒςλ·ς
·Τῖ ΣεῶΞῶ ἘΛῖλῶΞῖ ἄΠΙῖΛῖ τῖῖ ΨΜςῶ ῖΥχΕ ἩλΧῶνλς ῖ ἩχῖςΠῖ

ῖρῶῖλΙΘ ΕΙςΒ Νῖχῶ Ἡχῖλῖ ῖρΞβν ἘΛῖΙῶ ῖτςῶῶ μῖ τῖῖ ἈςῖΞῖῖ ῖΚπ Ιλῶῖχς:ΑΙΞῖιζ·ΥΓῖῖιζ -2

ΤῖΕλῖθ ἈΠῖ·λῶ ῖζῖηῶΕῶ ῖςΙ ῖλῖθῖ μῖΙχλ φα Ἡβῖῶθλθῖ ἩχλῖΙῶ ῖΙῖῖἈΒῖθ ἩΧΕῖῖλῖ ἩεχΛΦ·
·κρῖλῖ Τῖῖῶ ῖῖῖλΙθῖ φλῖελ Τῖῖ ἩΧΕῖῖλ ῖΥχῖς κρῖῖλῖῖ ΙςΙλ ἩΧΕῖῖλς

:ΕῖιΗΖζ·ΑΗπῖζ ΙΞῖιζ Ιυῖζ Ἀῖυγῖ αΙΤ :ῖλῶ

φα ῖΙῖῖῖῖ ἄΠΛῖηῖ μῖης ἩχαΛΣλθῖ ἩλΙῖθῖ ΕΙςΒ Νῖχῖθῖ ΕΛΠῖ·λ Ἀχῖῖθῖ γΛΦῖς ῖῖῖΞςθῖ μλ Ἀχῖῖηῖ ῖῖῖῖ
:ΙΒν ῖῖῖῖῖῖ ῖΥςΕ·θῖ

(Sarvgurf) ἘςΒβῖῖ Νῖχῖελ -

(1) .(Sevperf) φῖῖῖῖ Τῖῖῖῖ Νῖχῖελ -

: SERVikUALΑΗπῖζ Ἀῖυγῖ -1

ῖῖῖῖ μλ ῖΚπς ἩλΙῖθῖ οχῖῖῖ Τῖῖῖῖ φῖῖῖῖ Τῖῖῖῖ μλ ξΙΒχ ἄλς μς·Μῖθῖ οῖῖῖςῖχ ἄλνχ· ἘςΒβῖῖ Νῖχῖῖ τῖῖ Ιλῶῖχς
ἄλς ἩνΞ μχῖῖῖ μλ Ἀῖῖ σΙλ τῖῖ ο·χΛΒῖ σΛΒ Ιῖς ἈχΧνῖ Ἡῖῖῖῖῖ ἘΛρΠ ῖῖῖ ῖΚςλνῖ ῖΚπ μῖ ΕΙςΒῖῖ Ιῖῖ·
μλ ἩῖῖςλΒλ ῖῖῖῖς ῖῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖ φα μχΞῖῖῖῖς μχῖῖῖ·θῖ ῖῖῖ μλ Ἐῖῖῖῖῖ ῖΚπ ἄνλςχ τῖῖ ῖῖῖ
:ῖῖῖῖῖ ΓΛΠ φῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖῖῖ ολῖῖῖ ἄλς ῖῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖῖῖ ἄλ μχ· ῖῖῖῖῖῖ μῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖῖῖ

·ῖῖῖῖῖ ῖῖῖῖς ῖῖῖῖῖῖ μχ· Ωεῖς :ςζῖῖῖ Ἀῖῖῖῖ

·ΕΙςΒῖῖ ῖῖῖῖ ῖςλ Ἡῖῖ ἩΒΛΙ Ιχῖῖῖ ῖῖῖῖῖῖ ἘΛῖῖ μχ· Ωεῖ :·υῖῖῖ Ἀῖῖῖῖ

·ἩλΙῖθῖ φῖῖῖῖῖ κχῖῖῖῖς ἩλΙῖθῖ ΕΙςΒ σςῖῖῖ Ιχῖῖῖ μχ· Ωεῖ :·ῖῖῖῖ Ἀῖῖῖῖ

·γςΞῖῖ φα ῖῖῖῖῖῖς φῖῖῖῖῖῖ Τῖῖῖῖ μχ· Ωεῖ :·ῖῖῖῖ Ἀῖῖῖῖ

Ἡῖῖῖῖῖῖς Ἐῖῖῖῖ ἩλΙῖθῖ μχ· Ωεῖ :·Μῖῖῖῖ Ἀῖῖῖῖ

•ιΗΖζ τηΩζζ \$Ήψ Λύγι :ύλζ

(SerPERF) Λ' ΣΟΘ' • ŮΛŸχ υΚθ'ς (Servies Performance) ΗΛΙΘθ' φιŸβθ' Τ'Ι'ι' Ν'χελ τι'ι γιΦχ ΗΒχον ΖθΚς ρ(Josef Cronin and StevenTaylor) μχΩΕ'•θ' τθ' 1992 ΗνΞ ΑρΧ υΚθ' ΗΛΙΘθ' Ν'χελ ΑΞνχς .ΕςΒβθ' Ν'χελθ' πςρΒς φθθ' 'Ι'Ι'εονώ'

ΕΙςΒ Ν'χελθ' Νχχ'ελθ' ŸΥα' ΙŸχ Δ•Λλ Λχίθ' Φεα Τ'Ι'ι' Ν'χελ μ' τθ' (Cronin and Taylor) ŸΣζΟ Ιεθ :φιχ 'λη ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ Νχχ'ελ μλ Ÿ'Ι• Ω•Λ' Λ'χΟΘ'• 'ρχα 'ςλ'δ Ηχεχ•ΦΟ ΗΞ'ΛΙ ΙŸ• ΖθΚς ΗΛΙΘθ'

.Ι'Ÿδςθθ'Ÿ φιŸβθ' Τ'Ι'ι' = •ιΗΖζ ΑΗπιζ:•ιΗΖζ ΑΗπιζ Λύγι

.(Ι'Ÿδςθθ' - φιŸβθ' Τ'Ι'ι') Ηχλπ'ι' = ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ:Βτ'Ιιζ •ιΗΖζ ΑΗπιζ Λύγι

.φιŸβθ' Τ'Ι'ι' =•ιΗΖζ ΑΗπιζ :•ιΗΖζ \$Ήτ Λύγι

.φιŸβθ' Τ'Ι'ι' Å ΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ:Βτ'Ιιζ •ιΗΖζ \$Ήτ Λύγι

ΗχΛχΞβθθ' ΕΛΙεθ' μλ ΙχΜχώ Ηχ•Ξνθ' Ηχλπ'ι' μ'Μς' Ηα'Υ' τθ' 'Υχ' (Cronin and Taylor) ŸΣζΟ 'λη Ι'Ÿ•'ι' Νβν (Cronin and Taylor) κΙΘΟΞ' Ιεα ρΗΛΙΘθ' ΕΙςΒ 'Ι'ΙΙΕλς Ι'Ÿ•• γιŸΟχ 'λ φα 'λ' Ν'χελ υ'ι' .(1991 ΡΖΒ) 'ρΕΛΟδ' φθθ' μχΛΠŸθ'ς μχνΩώ' 'Ι'Λ'•Ÿθ' Νβνς

μχΛΠŸθ'ς μχνΩώ' 'Ι'Λ'•Ÿθ' μλ ΕΛ'•'Ι Ÿηθ Η•Ξνθ'• 'ρΞ'χε• μ'ΩΕ'•θ' κ'δ Ιεα Ηχ•Ξνθ' Ηχλπ'ι' ΡΟχ 'λχας
(1) .Ι'ΒΛΙ Ω•Ξ υΚ 'ΙΛηχθ Ν'χδ κ'ΙΘΟΞ'•

:ρΠϑ̃ζ̃ ·ΠύΖ

τϑ̃ΞΘ Ὑχε μ̃̃·Μθ̃ ἰ̃·ιΦΘλς ἰ̃·ήΛ τθ̃ Ἡ·̃ΒΘΞώ μλ ῥνηλ ὕ̃λῖῖ ἰ̃·λΧνλ φα ΕΙςΒθ̃ ὕ̃ΘΙ μ̃
 ῥο̃̃λΙΘς ῥο̃̃ΒΘνλ ΕΙςΒ τιῖ Ρ ΛΕθ̃ ῥχιῖ ἈιΦΘχ ΖθΚ γεΕΘς ὕ̃χλῖθ̃ ἰ̃·ΥΛ τθ̃ ἩχαΛΣλθ̃ ἩΞΞ̃λθ̃
 :φα ἩιΩλΘλθ̃ς Ἡχι·εΘΞλθ̃ ῥαῖπ̃ γεΕΘ ὕ̃Β μλ ΖθΚς

Ἡχθ̃·Εθ̃ οο̃̃ϑ̃δςος οο̃̃·ιΦΘλ γεΕΘ γεΛΦ μῖ ΖθΚς ἩχαΛΣλθ̃ ἩλΙΘθ̃ μῖ ὕ̃χλῖθ̃ ἰ̃·ΥΛ ΕΙ̃̃χΜ —
 .Ἡχι·εΘΞλθ̃ς

.ἩχαΛΣλθ̃ γεΞθ̃ φα ἩΞα̃̃νλθ̃ ἩρΒ̃ςλ ὕ̃ÈΘ μλ Ζν·ιθ̃ ἩχδςΞθ̃ ἩΣΕθ̃ ΕΙ̃̃χΜ —
 ἩχαΛΣλ ἰ̃·λΙΘ κχιεΘ τθ̃ υῖ̃̃χ ἰ̃·λλ ἩχαΛΣλθ̃ ἰ̃·χλῖθ̃ς ἩΦΠνῖ ἰ̃·ἰ̃ φα Ἡχθ̃·ϑ̃βθ̃ς Εἰ̃̃βηθ̃ γεΕΘ —
 .Ἡχθ̃·ῖ ΕΙςΒ ἰ̃·Κ

ἰ̃·Èλῖ ἈΙΒ τιῖ ὕ̃λῖθ̃ς ἰ̃·Èλῖθ̃ Ιεα Ἡ·Ξν ὕ̃ÈΘ μλ ἩχαΛΣλθ̃ ἩλΙΘθ̃ Ἡβιηϑ̃ Τ χβΘΘ τθ̃ ξ̃̃ΒΘώ —
 .Γ̃·Λῖ̃ ΕΙ̃̃χΜ τθ̃ υῖ̃̃χ ἰ̃·λλ ΙΙΒ

Ἰζ'οζ̃ ρΠϑ̣ζ̃

·υιλ'ηζ̃π ·Γύϑ̣ζ̃ δλ' ·ζ'Γ ·M̃IH

- ·ηυι ·ζ'επ- ·υϑ̣υΙζ̃

:Ηυοι'Η

ÿς'ν0νΞ ρ'ΗχαΛΣλθ' 'I'λΙΘθ' 'ΕΙςΒς φεχςΞ0θ' ΑχΜλθ' ΛΣ'ν'İ ψςΥςλθ υΛΧνθ' Λ'Φύθ 'νΥ'Λ'ϑΞ' Ιÿ·

. 'Ηιχλ 'Ηχώς· 'ΗχβχΛθ' 'Ηχλν0θ' ζν· τ̃Èλ'İ τι'İ γχ·Φ0θ*· ζθΚς 'ΗΞ'ΛΙθ' ξΚρθ φεχ·Φ0θ' 'Αν'Βθ' ÿΣβθ' 'Κπ φα

: 'ΥΕ'·λ 'Η0È0 τθ' ÿΣβθ' 'Κπ 'νλΞδ Ιεα ζθΚ ÿΒ' μλς

. ζν·ιθ κ*İ κχΙε0 :ÿς'İ' 'ΥΕ·λθ'

. 'Ηχν' Ιχλθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' κχλΣ0 :φν'0θ' 'ΥΕ·λθ'

. 'I'χΥΛβθ' Λ*·0Θ'ς 'I'ν'χ·θ' ÿχΙε0 : 'Υθ'0θ' 'ΥΕ·λθ'

• MM[~]ιζ[~] θυHyH : ρπψ[~] 'Γ⁺ιζ[~]

·υῦςΙζ ·υιλΗζπ ·Γύϋζ δλ* ΙπΤΗπ Α^Ξλ :ρπψ ~ 'ηΤιζ

ÿη“Πλθ’ ÿΕς μχΕΕßθ’ Τ’Λδ°. ÿβηοο ‘1ν*η φ0θ’ς ΗΕΕßθ’ Λ’Ι· τλΞχ “λ 1952 ΗνΞ Ηιχλ Ηχώς· Πν”
 βοθ’ Λελ ΗΕΕßθ’ Ζν· ΚΘ0’ υΚθ’ υΛ”ΜΒθ’ φνΦςθ’ Ζν·θ’ Τ’Πν κ0 1966 ΗνΞ φας βφΕΕßθ’ “Φεθ”· Ηειÿ0λθ’
 .ΗχΛ”Β00’ς Ηχÿ”νΣ θ’ βΗχΕΕßθ’ ΗχαΛΣλθ’ 1“χιλÿθ’ ÿη· ÿβηοχ μ”ης

Ἡχλυνθῶς ἩΕΞῶς Ζν· ἸΠν· ο·Βζλ· ΛΛεῖ ὁΚθῶ 106-82 κςΞλλθῶ Ἰφβλς 1982 ΝΛῶλ 13 φας
Ψῶφεῶ· ἩΣῶθῶ Ἰῶχλῶθῶ ῶη· κςεχ ὁΛῶΜΒῶθῶ φνφςῶ Ζν·θῶ μῶα ὁθ Λελ τιῖ Λχῶῶ ῶΚπ Λαςῶ κΙῶθς ἩχβχΛῶθῶ
·Ἡῶῥςῶθῶ ξΚπ ἸΕῶα μῶ τῶθ ὁνῖ Ἡῶῥν φΕΞῶθῶ

Δ·Σ'ζ ρΗΕÈβθ' Λ'Ι ÿΣ'ϊ' φα μ'η υΚθ' οιΕλ ΛΙ· ζν· ÿΕ ρΙχΙΒ Λελ τθ' φνφςθ' ζν·θ' ÿ'εον' Ιÿ·ς
.ÿε0Ξλ ÿηΠ· μÈλÿχ μχην·θ' Èη

μςηο μ΄ φϋχ·Φθ΄ μλς βΉνχΦνΞδ Ήχώςθ Ήΰ·“ο ΉχΙι· Ήιχλ Ήν΄η 1984 κ΄Ϊ Λ”ΜΒιθ υΛ΄Ιό΄ κχΞεθθ΄ ÿ·δ
 Δ·Σ΄ Ιεα βΉχώς Ήιχλ ο·Βςλ· ΉΕ·Σ΄ υΚθ΄ υΛ΄Ιό΄ κχΞεθθ΄ ΄Κπ ΉΒχον μηθς β΄ρὼ΄ης σΙΕ΄ Ήιχλ Ηθ΄ης
 ΉΪΜςλ Ήώ΄ης 8 κΥο ΉΕ·Σ΄ φοθ΄ Ήχώςθ΄ σςοΞλ τιΪ γ·Ξθ΄ μλ Λ·η΄ Ήχλπ΄ ρ· ΕΙΒ΄ςολθ΄ ΛΙ· Ηθ΄ηςθ
 ∴πΛ”ςΙ τιΪ

β834 'Ηιχλ -1

β842 T^hBvθ' I'c -2

Β837 ΚΛ'ΛΕΘ' -3

β673 ΈςχΒΛα -4

β843 1 v¹ v² B¹ 0 -5

Β833 ΙχϚϑ' κςίΠ -6

Β840 'ΗΧΥ"ΛΩΨΘ' Ι'ς -7

.841 ἨλήΕ'00' -8

Τῷ Πλνῖ Ἰϋ·ς κςχθῖ ῥλῖ ρ025 ἩνχΦνΞδ Ἡιχλ ἩχςρΒθῖ ἩχΛχΙλιθ Ἡϋ·ῥ ὕ·δ μλ Ἰνῖῥ ἩχνῖΛΩθῖ Ἰώῖῥςθῖ ξκπ
ἩχςρΒθῖ ἩχΛχΙλιθ Ἡϋ·ῥ Δ·Σ0θ Ἡε·ῖΞθῖ ἩχΛχΙλιθ μῖ Ἡιχλ Ἡθῖῥς Ἰιε0Ξῖ Ιεα 055 Ἡιχλ· ἩχςρΒθῖ ἩχΛχΙλιθ
·ΕΙχΙΒθῖ

ρμχΕΕ̇βθ' : Ί' β̃οθ ο̇ο'λιθ κΙεχ Δ·Σ̃ Λχθι' 'Κπ ρσςΣδ 'Ηχλπ̃ Ζν·θ' τΞη̃ υΚθ' φΕΕ̇βθ' Ω·Φθ' μ'
·κρΥχΛ'Πλ Ὑι̇οθλθ Ν'Ξι' ΛΒΕ ὕ̇ωλχ κρθ 'Η·Ξνθ̃· Ζν·θ' Δ·Σ̃ μχκθ'ς ρΛ'Βοθ' ρμχχαΛΕθ'

Ί ω'ηςθ' μχ· 'Ηχλπ̃ Ί·Ξοη' 'Ηιχλ 'Ηθ'ης μ̃α ρσΛΘι' Ζςν·θ' φδ̃· μχ· 'Ηχλπ̃ι' Ζι̇ο φΞοηχ Ζν·θ' μ̃η 'Κ'
(1)·'Ηχώςθ̃· 'ΗχΞχ'Λθ' 'Ηθ'ηςθ' φπς 'Ηιχλ 'Ηχι· 'Ηχώςθ' Λελ· 'ΕΙΒ'ς̇ολ ρ̃ρνςη 'Ηιχλ 'Α'Λο Λ·Ί 'ΕΛΠογλθ' σΛΘι'

·υ̇υιζ̃ ·υιιηζ̃π ·Γύύζ̃ δλ* ή̃ηξ̃ιπ θ'οι :τλ'οζ̃ 'ηΤιζ̃

·υ̇υιζ̃ ·υιιηζ̃π ·Γύύζ̃ δλ* θ'οι :ρπψ̃ ΦΙύζ̃

:Ήχθ'οθ' κ'ρλθ̃· Ζν·θ' κςεχ

·υΛ'ΜΒθ' φνφςθ' Ζν·θ' γ̇ο'Ί τιΊ τειλθ' Τ'ΑΨ̇θ' 'ΕΙΕ μλ Ὑ̇χβ̇οθ'ς π οθ ΊΙνΞ̃ 'Ηλρλ ὕς̃ μ' -1

·ρ̇ΥΥς· 'ΗθςΙθ' κςε̇ο φ̇οθ' 'ΗχΕΕ̇βθ' ΩχΛ'Πλθ' Ζι̇ο· ὕ̇βη̇οθ' -2

'ΗχαΛΣλθ' Ί'χ̇ιλ̇Ψ̇θ' Ὑι̇οθλ· κ'χ̇εθ'ς 'ΗχαΛΕθ'ς 'ΗχΕΕ̇βθ' Ί'Φ'Πνθ' 'Ηχδ̇Λος φΕΕ̇βθ' Ψ'Φεθ̃· Τ ςρνθ' -3

· Τ ςΛεθ' Δνλς 'Ηχθ'λθ' Ί'Ι'λ̇οΊώς

·φνφςθ' Λ'ΘΙώ' ΩλΒ φα 'ΗηΛ'Πλθ̃· ('ΗχΛςβ̇θ'ς 'ΗιΒψ̃') Ρ'ΘΠι'ς Ί'ηΛΠθ' μλ Ω'Ιςθ' ὕς·δ -4

·Ζςν·θ' μχ· ΦχΞςθ' ΛςΙ· κςεχ -5

·ΖςηΣθ' 'ΗΦΞ'ς·ς̃ 'Ιεν ρ̃π̇ει̇οχς ΩαΙθ' Ί'χ̇ιλ̇Ί ΩχλΒ· κςεχ -6

·'ΗχιΕλθ' Ί'Ί'λ̇Βθ' Τ 'Λδ' -7

'ΗνχΜΟθ' Τ ςΛδ ΖθΚης 'ΗΦΞς̇ολθ'ς ὕ̇Βι' 'ΕΛχΣδ Τ ςΛεθ̃η 'ΗχαΛΣλθ' Ί'χ̇ιλ̇Ψ̇θ' Ὑι̇οθλ υΙ̃χ -8

·'Ηχλςλ̇Ψ̇θ' Ί'ΙνΞ̃ τιΊ Ί'εχ·Ξοθ'ς 'Ηχλςλ̇Ψ̇θ'

(2)·ΛχιΣ̇οθ'ςΙ'Λχ̇οΞώη Ί'χ̇ιλ̇Ψ̇θ' ὕς·ε· κςεχ -9

·υ̇υιζ̃ ·υιιηζ̃π ·Γύύζ̃ δλ* ή̃ηξ̃ι :τλ'οζ̃ ΦΙύζ̃

:φιχ̃λ Ζν·θ' ΕΛ'Ι' ὙΛΦ μλ ΕΛΦΞλθ' 'ΗχΞχ'Λθ' Ὑ'Ιπ̇ι' κπ̃ μλ

·'Ηιλ'Π 'ΗχαΛΣλ 'ΗΞΞ̃λη Ζν·θ' ὕ̇ΘΙο Ί'ω'Βλ ΩχΞς̇ος Ωχςν̇ο -1

·Τ̇Ελ̇Ψ̇θ' Ωλ Ί'δ̇Ε̇Ψ̇θ' μχΞΕ̇ο -2

·Ί'λ̇ΙΘθ' 'Ηχ̇Ιςν μχΞΕ̇ο -3

·γςΞθ' μλ 'ΗΣΕ Λ·η̃ τιΊ ὕςΣΕ̇θ' -4

·Ζν·θ' 'ΗχιΘ'Ι 'Ηεχ̇ος (1)

·Ζν·θ' 'ΗχιΘ'Ι 'Ηεχ̇ος (2)

.Λ·η^ν 'ΗχΙςΙΛλ γ_χεΕ⁰ ΙΣδ φαΛΣλθ' $\ddot{y}\lambda\ddot{y}\theta'$ ΛχςΦ⁰ -5

[illegible]

κ'ΛΘΕ'ς Ἡΐςνολθ'ς ἩΒ'ονλθ' Τ ζΛεθ' γχΛΦ μῖ Ι'ΐ τιΐ'ς Ἡνηλλ Ἡβιηρ ῥδ· ΙΛ'ςλθ' κΒΕ ΩαΛ -
 .μχν'σεθ'

. 'I Èλ "Y00' κΒΕ Ρ Θλ "λχα ζν·θ' 'I "Φ "Πν ΩχΞς0 -'Α

(1) .H·ŸΣθ' HlŸθ'. ζ Λ^{*}vχlθ'. T'ζΞ ζv·θ' HvχMΘθ κΛ^{*}Σθ' ΛχχΞθθ' - 'I

·υῦυ|ζ̃ ·υιλ|ηζ̃π ·Γύύζ̃ δλ*ζ̃ τ|υYλ|ηζ̃ β|ευοζ̃ : 'Ιζ̃'Οζ̃ 'ηΤιζ̃

Ωλ ρNθ⁴Bθ⁷ ζν·θ⁷ Nχθς φηχΞÈηθ⁷ κχIεθ⁷ κ⁴Xνιθ⁷ ⁴εας ζπ φθ⁴Eθ⁷ 'Hθ⁴ηςθ⁷ κχXνθ μ³ τθ⁷ 'ΕΛ⁴Πό⁷ ΛIΒθ⁷
 .ΗιχIεθ⁷ 'ΗλI⁴εθ⁷ κ⁴χ⁴ϊ⁷ φα IχIΒθ⁷ κχXνθιθ⁷ ⁴εας μςηχΞ 'Hθ⁴ηςθ⁷ ÿlĭ μ³ κIϑ⁷

:κζ · ΓΠ : ρπψ ΦΙϖζ

.ζ^{*}.πθ' τ'λς λς ζ^{*}.πθ' φ⁰³χς μλ Èη 'ΗΕΙΣ λθ' ξκπ κΥ^{0ς}

$\delta^{\prime\prime\prime} \Xi \zeta^{\sim}$ · $\ddot{\cup} \cup \Upsilon \pi$: $\acute{o} \pi \ddot{\tau}$

Ἡμερολογίου ρ'ρ'ϊ'ςν̄ ὕη· Ἠχηρν·θ' ἰ'·“ΞΕΘ’ ΔΟα φα ἨβχΧςθ’ ξκπ ἱεο ΕΛΣΕνλθ’ ἨχΞ‘Ξι’ ἰ'χιλϑ̣' ὤολοο :φα

:(σΗ"Ωζ' 'ΜΓζ') 'Ε"εϒΞζ' 'ΜΓ - 1

Ιςεν Ψ'Ιχό ζ' ἔΛςΒ'ι' 'ΙΈχςΕ0 ὕ·ε0Ξώ 'Κπς ἔΖν·θ' 'ΙΈΒΞ φα 'Α'ΞΕ Δ0α ΙχΛχ Ρ ΘΠ ὕηθ Δ0βχ
.ΗΕ·Λλ 'Ι'Φ'Πν ΗΞΛ'λλ ὕ Ιρ·

:σι'ί'ζ̃ '̃ΜΓζ̃ -2

μςΞΛ'λχ μλλ ζν·θ' Ι'ΕΒΞ σΙθ Ι'··ΞΕ Δθα φα μχ·ή'Λθ' ΗχΥχ·Φθ'ς ΗχςνΥλθ' Ρ'ΘΠι' ὕηθ Δοβχ
·Ηχην· Τ ςΛδ μλ ΕΙ'βοΞώ' ο··ΕΣ ι' μηλθς ρ'χΕΕα ς' 'χΛ'Βθ ρ'χι' Σ'οδ' 'Φ'Πν

··ΥΛδ ζν·θ' 'ρχα Δνλχ φοθ' 'Ηθ'Εθ' φα Δοβχς :Ι'ι'θ'ΗΜό̃ '̃ΜΓ -3

:ρῖψ '̃ΜΓζ̃ -4

ΗνχΥλ ΗχνλΜ ΕΙλθ 'ρῖ'Ιχό ζν·θ' σΙθ 'ρβΧςχ μ' ΗΥ'α Ηχθ'λ έθ'·λ οχΙθ Ρ'ΘΠ υ' μ'ηλ°· ον' ΥχΕ
Ξκπ Μχλθς ΗΥ'Ιςθ' έι·λς Ψ'Ιχό' ΕΙλθ 'Υ·θ' ζν·θ' Ωλ οχιῖ γβθχ μχΥλ ὕΙΥλ· ΕΙ'α Ρ'ΘΠθ' 'πιΥ· τ Υ'εθχ
·ζν·θ'ς ὕχλΥθ' μχ· 'ρχιῖ γβθλθ'ς ΕΙΙΕλθ' ΕΙλθ' Τ'Υεν· ω' 'ρνλ 'ΑΕΞθ' Ηχν'ηλ' κΙΥ· Ω'Ιςθ'

:Ι'ΤΖ̃ 'Ε'̃ΜΓζ̃ -5

ὕχλΥθ' ὕΛΣθ' ΥχΕ μλ ώ' σΛθι' Ω'Ιςθ' μῖ ὕΙθθ' ω' φπς Λ'ΥΠό' Ω'Ις· Ω'Ιςθ' Ξκπ ὕΛΥθ'
οοΙλ μςηθ' Ιδ ζν·θ' τθ' οΒςλ γ·Ξλ Λ'ΥΠ°· ω' 'ρνλ 'ΑΕΞθ' ονηλχ Εα ρ'ΑΕΞθ' φα ΗΥ'Ιςθ' Ξκπ 'Α'ΞΕθ'
·ΕΙΙΕλ Ι'ώςλῖ 'Α'ΞΕθ' ΞΛχχΞθ' ΗΒχθ'ν ζν·θ' τ Υ'εθχς ·γ'βθώ' 'ΑΞΕ Λθῆ' ς' 'Ις·Ξ'

:Ι'ΖΗό̃ Ι'η'ΙΗ '̃ΜΓ -6

κρΥχΒΠθ' Ι'·ΞΞ'λθ'ς Ι'Λαῦθ' Ι'··ΞΕθ' Ξκπ Δοβθς Λ'ΘΙώ' ΛθαΙ γχΛΦ μῖ 'Α'ΞΕθ' φα ὕΛΣθ' κθχς
·Ιδς υ' φα 'ΑΕΞθ'· κςεχ μ' 'Α'ΞΕθ' 'ΑΕ'Σ ΨΙςλθ' γεχς ρ'ΗνχΥλ ΕΙ'α ὕ·ελ Λ'ΘΙώ' τιῖ

:Φ'Ηυῖ̃ ·υηιΨ -7

ρ'ρῖ'Ιχ' ΙχΛχ φοθ' ΗχΙενθ' 'ΗθςχΞθ' οοΜςΕ·ς μς·Μθ' κΙεθχ ΥχΕ μς·Μθ' ΙχΣΛθ' μχΥλ έι·λ 'Ηα'Υ' φνΥθς
υΚθ' γςΙνΣθ' μχλῖ έι·λθ' 'ΗεαΛ 'Ηεχθςθ' κΙεχ κθ' 'ρ'ίλ· 'Αθ'Φλ υΙενθ' 'Η'ΜΒθ'· τλΞθ' 'Ηεχθς ὕΧςλθ' οΕνλχ
·'Ηεχθςθ' φα μς·Μθ' ΞΛΛΕ 'λθ' ΗχΙενθ' 'ΗθςχΞθ' 'Ηε·'Φλ μλ γεΕθ

: 'ΓΜζ̃ ·υηιΨ -8

μ' Ι'Λ' 'Κ°α ρΨ'Ιχό'ς 'ΑΕΞθ' φθχΙῖ ὕΕθ' μλ ο··ΞΕ φα ὕΛΣθ' μ' 'Α'ΞΕθ' 'ΑΕ'Σ θ' μηλχ ΥχΕ
ζ'·Πθ'· ὕλ'Υθ' 'ρθ'Εθ' κςεχ ρ'Ηχςρθ' 'Ηθ'Φ·ς ζΣθ' οΥλ Ελ'Ε 'Ηθ'ηςθ' τθ' οΒςθ' οχιῖ 'ΑΒς Εθλ ονλ 'ΑΕΞχ
Ιη'θχς ρΤ'Υλό' ρΗχΛ'θ' ρμς·Μθ' κΞ' ρ'Α'ΞΕθ' κΞ' ρ'Α'ΞΕθ' κδλ ρ'λ'δλ' ς' 'αΛΕ' 'Αςθηλθ' έι·λθ' 'Η·δ'ΛΛ·
·ζΣθ' φα ΛΛΕλθ' έι·λθ' ΗχΦίθ' μλ ονηλχ ΙχΣΛθ' μ' μλ

μς·Μθ' 'ΗλΙΘ φα 'ΑΣχ̃ ὕλ'ηολ ὕλ'Ι̃ ςπ ζ̃·Πθ̃· ὕλ'Ψθ' ὕλ'Ι̃ς γςΙνΣθ' μχλ' ὕλ'Ι̃ μ' ςπ ζθΚη ΧΕΕλθ'ς
(1). 'Ι̃Ιςλ ς' μ'η̃ ·Ε̃Ξ̃

:δ̃Ξ̃ζ̃ ϑ̃'Ιπ̃ 'ι̃ ·ϑ̃υΥπ̃ : 'υλ'ο

ςπ φθ'λθ' ὕχςΕοθ'ς ρ'Ηθ'ηςθ̃· 'Ι̃Ε̃χςΕοθ' 'Αοηλ ρ̃· ὕιηλ φθθ' 'Ηχθ'λθ' 'Ι̃Ε̃χςΕοθ' φα 'ΗβχΧςθ' ξΚπ ὕαλοο
'Α̃Ξ̃Ε̃ μλ μχΙλθ' 'Αν'Βθ' φα 'Ελλ̃ έι·λθ' Ιχδ̃ 'ΗΦΞ̃ς· Λθ̃ 'Α̃Ξ̃Ε̃ μλ έι·λ ὕεν̃ π'Υοελ̃· κΟχ̃ 'ΗχαΛΣλ 'Ηχιλ'Ι̃
'ΙχβοΞλθ' 'Α̃Ξ̃Ε̃θ̃ μ'Ιθ' 'Αν'Βθ' φα 'Ηχν'ο 'Ελλ̃ έι·λθ' Ιχδ̃ς ὕχςΕοθ̃· Λλψ'

:φπ 'Αοηλθ' 'Κπ ὕ'λ'Ι̃ κπ̃

·'Ηθ'ηςθ' Νβν φα Λθψ ὕχςΕο - 1

·ρθ'λ'Ι̃ 'Ι̃·'Ξ̃Ε̃ τθ' 'Ι̃'ηΛΠθ' 'Ι̃·'Ξ̃Ε̃ μλ 'Ηχθ'λθ' έθ̃·λθ' ὕχςΕο - 2

μχΙ̃'εολθ̃· 'ΗΣ̃'Θθ' 'Ηλ'Ψθ' 'ΗχΛχΙλθ' μλ 'ΗεχΩς ὕΞ̃Λο 'ΥχΕ ρ'Η·Ψ̃Σθ' 'ΗιλΨθ̃· μχιλ'Ψολθ' ΛςΒ̃ ΩχΜςο - 3

έθ̃·λθ' ὕχςΕο κΟχ̃ 'ΗεχΩςθ' ξΚπ ΤςΥ̃ τι̃Ι̃ς ρκρθ̃ 'ΗΣ̃ΣΘλθ' έθ̃·λθ'ς κρ̃'λΞ̃· 'ΗΣ̃'Θ̃ 'Ηλ'ε̃· γαΛος

·μχΙχβοΞλθ̃

·'ΗνχΜΟθ' Λ·'Ι̃ έθ̃·λθ' ὕχςΕο· 'ΗΣ̃'Θθ' 'Ι̃'χιλΨθ' - 4

:·Υ'Γ̃ζ̃ ·ϑ̃υΥπ̃ :τλ'οζ̃ ΦΙϑ̃ζ̃

ὕη̃ 'χλςχ̃ ὕ·εοΞο 'ΥχΕ ρ'ρ̃· μχιλ'Ψολθ' μχ· 'Ι̃'ηλΠθ' 'ΗχςΞο ςπ ρ̃ολρλ 'Ηθ'ηςθ' Δθ̃Σλ κπ̃ μλ φπς

'ρχΟ'ος ρ'Ηχβχλθ' 'ΗχλνΟθ'ς 'ΗΕΕ̃βθ' Ζν· φα 'Ι̃·'Ξ̃Ε̃ κρθ̃ μχΚθ' μ'·Μθ' μλ 'ΗλΙ̃'εθ' 'Ηχθ'λθ' γ'Λς'Ι̃ς 'Ι̃'ηλΠθ'
'κρ̃'λ μχιλ'Ψολθ' 'ΗΣ̃'Θ̃ μ'·Μθ' μλ σΛθ̃ 'Ι̃'ηλΠ ζθΚη

ζθΚς 'Ηχβχλθ' 'ΗχλνΟθ'ς 'ΗΕΕ̃βθ' Ζν· σΙθ̃ 'ΗΕςΟβλ̃ 'Ι̃·'Ξ̃Ε̃ ρθ̃ Ζςν·θ' ὕη̃ μ' ΙΒν̃ 'ΗΧα̃'Εθ' ὕλ'Ι̃ ὕχρΞοθς
ὕλ'Ι̃ ΜηοΛχς ρσΛθ'Ι̃ Ζςν·θ' μλ Ζν· ὕη̃θ̃ μ'·Μθ' μχ· ὕ'ςλ'Ι̃ 'ΗηΛΕ ΙςΒς Ιν'Ι̃ 'Ηχθ'λθ' 'Ι̃Ε̃χςΕοθ' Τ'ΛΒό
'ΗλιΟΞλθ' 'Ι̃'ηλΠθ̃· 'ΗΣ̃'Θθ' 'Ηχθ'λθ' έθ̃·λθ' 'ΗχςΞο· κΟρχ̃ υΚθ' 'ΗΣ̃'ελθ' 'Αοηλ ρκΣΘθ' ρ̃'χΣΕοθ' φα 'ΗΧα̃'Εθ'
'Ι̃ώ'ηςθ' μχ· λχα̃ 'Ι̃λΟ φθθ' 'Ι̃Ε̃χςΕοθ' 'Αοηλς 'ΗΧα̃'Εθ' ὕΛΦ μλ

:·υ'Γ̃ζ̃ 'Ε'σηΙΩζ̃ ·ϑ̃υΥπ̃ : 'Ιζ'οζ̃ ΦΙϑ̃ζ̃

ρ'ΑΕΞ̃θ' ρΨ'Ιχό' ρ̃ὕΛΣθ' ς' 'Α̃Ξ̃Ε̃θ' Δοα μλ 'Η·Ψ̃Σθ' 'ΗιλΨθ̃· 'ΗΣ̃'Θθ' 'Ι̃'χιλΨθ' ὕιΟλ· κςΕος

: 'ΗχΒΛ'Οθ' 'Ι̃'χιλΨθ' ὕχςλΟ τθ' 'Ηα̃'Υό̃· ρ̃'χςΕοθ'

: ·*ΩΠζ̃ ·ηιΩζ̃ ' 'MΓ̃ ·γηρΗιζ̃ 'Ε'υηιΩζ̃ :όπ†

·ΗιλŸθ̃· υΛρΠ 'ΑΟ'Λ μλ μχιχβ0Ξλθ' μχιIŸ'ε0λθ' 'ΗΕχΛΠ φπ 'Α'ΞΕθ' 'Κπ μλ 'ΕΙχβ0Ξλ 'ΗΕχΛΠ Λ·η̃
·ΑΕΞθ' ζ̃ Ψ'Ιχό̃· ο·ΞΕ φα ŸΛΣ0χ μ̃ 'Α'ΞΕθ' 'ΑΕ'Σ ινηλχ μ̃ 'ΥχΕ ρΗ·ŸΣθ'

ΩΥς· ζ̃·Πθ' ζ̃Σ μς·Mθ' ŸλŸ0Ξλ 'νπ μηθς Λ'νχIθ̃· 'Α'ΞΕ μλ υI'Ÿθ' 'ΑΕΞθ'η κ0χς : 'ΓMζ̃ - 1

·Η·ŸΣθ' 'ΗιλŸθ̃· κ0χ 'ΑΕΞθ'ς ρ'I 'λςιŸλθ' Ÿ ι00λ

àζθΚη 'ΗεχΛΦθ' Νβν· :Φ̃ΗυĨ - 2

·Η·ŸΣθ' 'ΗιλŸθ̃ Ωχ· ζ̃ ὚'ΛΠ· ζν·θ' κςεχ 'νπς :ήIΠζ̃ 'Ε'υηιΨ - 3

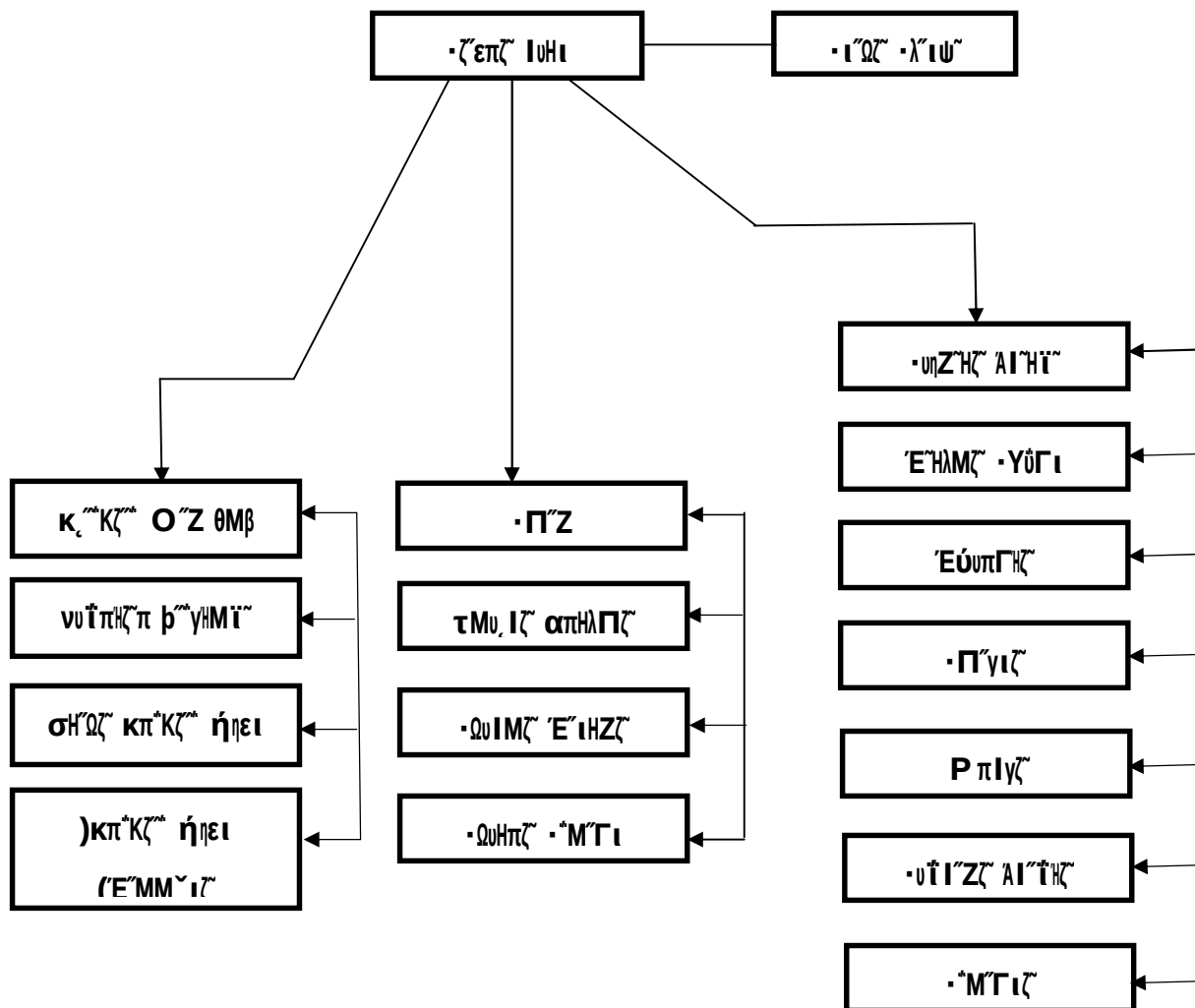
: ·υI'Z̃ 'ΑI'ŸH̃ ρυπι'Η : 'υλ'0

'λπ μχ0εχ0ς τιĨ ξI'λ0Ĩ' ŸÈθ μλ 'κπς ŸςIθ' μχ· 'IώI'·λθ' ΛχςΦ0 ΩχΒΠ0 τιĨ ζν·θ' ΛρΞχ 'ΥχΕ

⁽¹⁾·φε'ϑςθ' ŸχΣΕ0θ'ς υIν0Ξλθ' I'λ0Ĩώ'

:φθ'0θ'η BADR 'Ηθ'ηςθ φλχXν0θ' Ÿηχρθ' ΔΥςν ŸςΞ ŸηΠθ' 'Κπ φας

·ηυι ·ζέπ ·υύυιζ̃ ·υιλhζ̃π ·Γύύζ̃ δλ*ζ̃ τιυYλhζ̃ ρευοζ̃ :(1-3) θβι ρεΞζ̃



.2014/03/17 ζν·θ̃ ύΛΦ μλ ἡλιελ ἡχιθ̃ι γ̃νς :IHΠιζ̃

:δλ*ηζ̃ ·υγυπM̃hζ̃ ·M̃υM̃ζ̃ :X̃ι̃ζ̃ ῥ̃ηTiζ̃

Ἰπ̃B ὕλῃς ἡχαλΣλ Ἰ̃λiθς Ἰ̃Bονλ τθ̃ τ̃ῘΞχ μ̃α τ̃ἘλῘθ̃ Ἰ̃·ήλς Ἰ̃B̃χOΕώH·BοΞώ̃ ὕB̃ μλ
μλ μηλ0χ τρE ζθKς ρHθ̃ ...ἡχην·θ̃ Ἰ̃̃δ̃Φ·θ̃ς μηΞθ̃ Τςλδς Λ̃λ00Ξώ̃ Τςλδ μλ ρ̃Ῐχςν0 τιἸ
.IIB τ̃ἘλἸ ΑKBς μχχθ̃Εθ̃ τ̃ἘλῘθ̃ τιἸ ἡΧα̃Ελθ̃

Ἄλ̃ Λ·0Ῐχ υKθ̃ φαλΣλθ̃ γχςΞ0θ̃ ἡβΞια τν·0 Iδ ζθK· μςηχ ἡχβχλθ̃ ἡχλν0θ̃ς ἡΕΕ̃βθ̃ ζν· μ̃α φθ̃0θ̃·ς
.Ζςν·θ̃ μχ· ἡΞα̃νλθ̃ οYλβ0 ἡΕιλ

:(Ωηιζ) ·ιΗΖζ ·ΜΐΜπ ΒΑDR :ρπψ ΦΙύζ

κπ΄ μλ Λ·0Ύχ ΎχΕ ροΎΈλΎθ Ζν·θ΄ ρλΙεχ φ0θ΄ ΗχαΛ Σλθ΄ ΐ΄λΙΘθ΄ μλ ΗΐζλΒλ ζπ φλΙΘθ΄ ΑχΜλθ΄ μ΄
·φεχςΞ0θ΄ ΑχΜλθ΄ Λ Σ΄νΐ

:ΐ΄Β0νλθ΄ μλ Ψ΄ζν΄ ΎΈ0 κΙεχ 0ν΄ ΗχιΘ΄Ιθ΄ 0εΎ0ς σΙΕ΄ φα Ζν·θ΄ ΔΥςχς

ΗλΙελθ΄ ΐ΄Βς0νλθ΄ ΗΐζλΒλ ζ΄ ΗχιηΠ0θ΄ ΐ΄Βς0νλθ΄· ΎΛΎ0 ΄λ φπς :Les produits Bancaires •
·Ζν·θ΄ ΎΛΦ μλ ΎΈλΎθ

·Ζν·θ΄ Ύ·δ μλ ΗΕς0βλθ΄ ΐ΄λΙΘθ΄ς Δ΄ Σνθ΄ ΎλΒλ φα Ύ0λ00 :Les produits extra bancaires •

·Ζν·θ΄ ΎΛΦ μλ ΗλΙελθ΄ς ΗΕΛ0ελθ΄ ΐ΄λΙΘθ΄ Ύ΄:Les produits para bancaires •

ξΚπ μχ· μλς ΤςΛεθ΄ κχΙε0 ζπς ώς΄ 0θ φΞχ΄Λθ΄ Α0νλθ΄ ΐΐ΄ ΐ΄Βς0νλ κΙεχ Ζν·θ΄ μ΄ :δλ΄ζ ΄ΕΐΐΗλΙ :όπ†
:φΙχ ΄λ ΛηΚν ΤςΛεθ΄

τθ΄ ρ0θ έι·λ τνΙ΄ ΙχΙΕ0 μςΙ Δ0βχ Λ΄·ηθ΄· Ρ΄Θ Γς0βλ Α΄ΞΕ μΐ ΄ΕΛ΄·ΐ ζπ :δλ΄ζ ΙυΐΗ ΙΗΐΗ -1
·ΛρΠ΄ Η0Έ0 Ύη μςη0 ξΙ΄ζα μ΄ Αν΄Β

ΎχΕ ΗνΞ 15 μΞ τ0Ε ΄ΕΙώςθ΄ Κνλ Ύ΄βΦΎθ Ρ Σ0λ Α΄ΞΕ :Compte avenirρ΄γΗΜιζ ΄΄ΜΓ -2
ώς ρΙΠ΄Λ ΎβΦθ΄ Δ·Σχ τ0Ε ΗχιλΎθ΄ Λλ0Ξ0ς Ύ΄λθ΄ Ν΄Λθ Ι΄ζβθ΄ς Φεα Ψ΄Ιχό΄· Α΄ΞΕθ΄ ΄Κπ Μχλ0χ
·ΕΛχΐ0λ Ηε·Φλθ΄ ΄ΕΙ΄βθ΄ς Ψ΄ΙχΎθ τνΙ΄ ΙΕ Ζ0Κη ΙΙΕχ

΄ΕΙλθ μχΐΐςλθ΄ Ύ΄ζλ΄ ΎχΧς0· Α΄ΞΕθ΄ ΄Κπ ΔλΞχ :Compte accumulationτΙε΄ΙΗζ ΄΄ΜΓζ -3
:φπ ΦςΛΠθ΄ς Α΄ΞΕθ΄ 0χα κ0χ ώ ΙΙΕλ ΄π΄νΙ΄

βΐΐ 10000 :τνΙΐ΄ ΙΕθ΄ -

βμχ0νΞ :΄χνΙθ΄ ΄ΕΙλθ΄ -

βΐΐςνΞ 5 :σς Σεθ΄ ΄ΕΙλθ΄ -

·ΕΛχΐ0λ Ηε·Φλθ΄ Ι΄ζβθ΄ -

΄ν0Ξ΄ΛΙ ΑΒςλ·ς ρ ΤςΛεθ΄ κχΙε0 φα Ύ0λ00 ΗχΞχ΄Λθ΄ 00λρλ Ζν·θ΄ μ΄α ΐ΄Βς0νλθ΄ 00΄π Ύη Αν΄Β τθ΄
:΄λπ ΤςΛεθ΄ μλ μχΐζν κχΙε0· κςεχ 0ν΄ ΄νΧΕώ Ζν·θ

β'Ηλ*δ' 'ΕΙ*ρΠ •

.ΙΕ̇χλ 'ΕΙ*ρΠ •

ΦςΛΠθ' Α*ΞΕθ' 'Κπ Τ'ςθ 'ΙΕΘ Αονχς ρ'Ι 'ηΛΠθ'ς μχΕΕ̇βθ'ς μχχαΛΕθ' Λ*ΒΟθ* · Ρ *Θ :300 Α*ΞΕ -

: 'Ηχθ*οθ'

βφΦΘ 'ΑιΦ •

β'ΗχλΞΛθ' Ι''ΛΒθ' φα μΕ̇Ι' •

β'Ηλ*Ψθ' 'ΗχΨΛΒθ' ΛΥΕΛ •

βΝιΒλθ' μχχΨΟ ΛΥΕΛ •

βΨ*λθ' μχλ'ς Νχ'Λθ' μχχΨΟ ΛΥΕΛ •

βΨ*λθ' μχλ'ς Νχ'Λθ* · 'ΗΣ*Θ Νχ'Λθ' 'Ηδ*Φ ·

. 'ΗχΨΛΒθ' κΟΘ •

:Ωυπι'ἡζ̃ ·M̃υMπΒΑDR:τλ'οζ̃ ΦΙϑ̃

ζΛΟ μηλχ ώ ον· μςνεχΟλ κρν· *νθ μχ·Ο ζν·θ' φβΧςλθ Α'ςΒΟΞ'ς 'ΗΞ'ΛΙ μλ ο· *νλδ *λ ὕΕΘ μλ

'ΥΙΕΟΛθ' ςπ ΑχςΛΟθ*α ρκρθ *ρνςρΒςχ μχΚθ' κπς Τ̇ΕλΨιθ *ρβχΛΨΟ· μςλςεχ ὕ· ρ'Ηαι Σ θ*· ὙΛΨΟ κρΟ*ΒΟνλ
 ὕ''Ξςς ρ'Ηχ*ΪΛθ' ρμΕ̇Ι'ό' ρ'Ηχ ΣΘΠ 'Ιώ*Σ'Ο' ὕΕΘ μλ ζν·θ' οχΙ'χ υΚθ'ς 'ΗχεχςΞΟθ' 'ΗΦΠν'ϊ' τι'ϊ φλΞΛθ'
 .Τ̇ΕλΨθ' Ψςνς 'ΗΛΙΟθ' Ψςν ΑΞΕ 'Ι *χνεΟθ' ξΚπ ὕλΨΟΞΟς ρ'Ι *Ψχ·λθ' ΦχΠνΟ

ρΤ'ΦΨθ'ς ὕ*·εΟΞώ*· 'Ι *λςιΨλθ' ὕΙ*·Ο ον' τι'ϊ ὕ*Σ'Οώ' 'ΗχβχΛθ' 'ΗχλνΟθ'ς 'ΗΕΕ̇βθ' ζν· ὙΛΨχ :ρ'Πἡό̃ :όπ̃
 :οιΕ'Λλ τΟΠ· φ ΣΘΠθ' ὕ*Σ'Οώ' φιχ *λχας

βΨ*Σ'Οώ' - ὕ

βΕΙ''*βθ' - Α

β Ὑ*ΠΟηώ' - 'Ι

β'ΗχΛ*ΒΟθ' 'ΗΛΙΟθ' κχιεΟ - 'Υ

β'ΗνπΛ·θ' - 'Ι

βΛ'Λεθ' - Γ

. 'ΗΣ Ε̇Οθ' - Ζ

Δ''Σ νθ' Τ Ψ· *ριλΒλ φα 'ΗΛΒ 'Ι *Φ*χΟΕ' ζν·θ' ΛΘΞ 'Κρθ ρΨχδ'Λ'ϊ ΕΙ'ϊ τθ' ὕχλΨθ' Τ ΛΨχ Ιδς

. *ρ'ϊ*·Ο' ΑΒχ φΟθ' 'Ι 'Ι*ΠΛό'ς

ΕΛ΄ΧΜ ΠΤ̄ΕΛΨΘ΄ ΕΛ΄ΧΜ Ι ν΄η Τ̄ςΞ κρ0ω΄Σ0΄ μςΛΒχ μχβιηλθ΄ μ΄ νΧΕω φ ΣΘΠΘ΄ Ψ̄Σ0ω΄ Ρ Θχ λχας
Ψ̄Σ0΄ ΡΗχ.0η ΕςΙΙ ΡΗΨδςΛ ΕΙ΄ΧΜ ζ̄ ΡΗ.ΨΣ ΗιλΙ Τ̄ΛΠ ΡΙ λςιΨλ Αιφ Ριχλ.θ΄ ΑΕΞ Τ Λίθ ΡΗ΄Β΄βλ
.φβ0΄π

ἵΕΒΛΘ' γχΛΦ μἱ ζΘκης
 .BADR info

:μÈĭ úθ ÿ'Ωλη Ψςνθ' 'Κπ :·ΓΠζ τί Ι'ΞΗΜιζ Ρ πΙβ :''Οζ'Ο

Β'1' ζνΞ 5 τθ' 3 μλ : Τ Λεθ' 'Κπ 'ΕΙλ -

$$^{\circ}\% \ 6.5 \ \tau\theta' \ \% \ 3.5 \ \mu\lambda : I''' \zeta\beta\theta' \ 'H \cdot \Xi v \quad -$$

ΒΦεα ΕΙΕ'ς ΗνΞ τθ' ΛρΠ' ΗΘΞ μλ :ϋχΒ'Θθ' ΕΙλ -

ΒΨΛΠΛΘ' Ἠλχδ μλ ῥδϊ' τιϊ % 30 ΛΙε· Ἠλπ^εΞλ :φ^οκΘ' ῥχςλΘθ' -

ΛρΠΨ 'ΗΘΞ :Λ*ρΠό' ΰΒΨ -

$\cdot M''_{\pi B} \text{ADR} : \Phi_{\pi B}$

[illegible]

μ^λοη^θ· μλ Ψςν IBςχ ον[·] Ρ·Λοθ[·] Τ[·]ΛΒ[·]· κςεν μ^χ[·] ‘ΗχβχΛθ’ ‘Ηχλνθ[·]ς ‘ΗΕΞ[·]βθ’ Ζν· φα ΧΕΞ[·]λθ’ ΤφΠ[·] μηθ
 μηλχ μηθς ‘Ηθ[·]ηςθ’ φα ΙΙΕΘ ώ φρα Λ[·]ΥΞ[·]ϊ[·]· γιΥοχ [·]λχα ‘ΗΣ[·]Θς ‘Ι[·]λςιΥλθ’ κχιεΘ Τ[·]ν[·]ω[·] ‘ΗΛ[·]Θθ’ ‘ΗχΛΞ[·]θ’ς
 ξκπ μ^ς β[·]ρ[·]ϊ[·]ςΛας Ζςν·θ’ ΩχλΒ τθ[·] Λ[·]ΜΒθ’ Ζν· μλ ΕΛΙ[·]Σ ‘ΗλχιΥΘ φα [·]ε·Ξλ ΙΙΕΘ φπ [·]· β[·]ρ[·]οΠδ[·]νλ
 Ζςν·θ’ [·]ρ·Ξηο φρθ[·] ‘Ηχν[·]ωθ’ ΕΜχλθ’ Αίίχ [·]λ ‘Κπς βσΛΘ[·]ϊ[·] Ζςν·θ’ [·]· ιθΘλ σιθ ‘Ηρ[·]Πολ [·]ριλβλ φα Λ[·]ΥΞ[·]ϊ[·]·
[·]· λ[·]Υθ[·]ς οΕθ[·]Σ φα υΛΥΞ[·]θ’ [·]· λ[·]Υθ[·] [·]· λ[·]Υβ τθ[·] Ζν·θ’ [·]· ιρχς β[·]ΗςεΥλ Λ[·]ΥΞ[·]·ς ‘Ηχδ[·]Λ ‘Ι[·]λιΘ κιεΘ ‘ΥχΕ β[·]Η[·]χ[·]ιΕ[·]
 β[·]Ηςλ[·]ϊ [·]· ηΠ φα οϊςν μ[·]η [·]· λρλ κρλθ’ [·]· λ[·]Υθ[·] ‘Κρ· βκρ[·]Λή[·] ‘Ηθς[·]Ελς ΤΞ[·]λΥθ’ ‘Ιώςχλ ΑΚΒ τιϊ
[·]· μχιλ[·]Υολθ’ τιϊ ΛΠ[·]·λ λχ[·]ω[·]ς κ Ι[·]·ςα ζ[·] β[·]ι[·]·ςλΣλ

:XυKπHζ · M''υMπBADR:X''Iζ ΦIϖζ

'ΗΞ'ΧΞ Υ·ΦΧ 'ΗχβχΛθ' 'Ηχλνθθ' ζ 'ΗΕΞβθ' ζν·α ὕ'Βλθ' 'Κπ φας ρφεχςΞθθ' ΑχΜλθ' φα 'ΗχΞΞ' ΕΜχηΛ Λ·ΟΨχ
 :“ρλπΨ κχπΨβλς ΛΨηαΨ μλ ολιεθ “λ· ζθκς ΕιχΙΒθ' 'ΗχαΛΣλθ' 'Ι'ΙΕςθ' 'ΗΞ'ΧΞ φα ὕλλθθ 'Ηθ'Ψα

Β' Λα "ΗΛΙΘ" κχιε' - 1

Β' χα' λιβ ρθ ηϋ·ο ψζλα τ'πν -2

(1): Ν*Ξ' τιϊ ΨςΛβθ' ο῀π Ωδςλδς ΨΜςο - 3

β'Ηχν'ηΞθ' 'Ηα'ῶηθ' -

β'ῦ'λ'ϊ'ι' 'Ι*λΧνλ ΜηΛλδ -

β'ΗχαΛΣλθ' 'ΗλΙΘιθ' ΙΛβθ' 'ΗΒ*Ε -

β'(Ηχλνθθ' ΦΦΘ) 'Ηχ'νθ' γΦ'νλιθ' 'ΗλΙΘθ' ῥχΣςοθ φ'ῤΞθ' -

.ο'ῶλ ῥλ'ῶολθ' ζν·θ' Λ'χ'οθ' Α*·Ξ' κπ' μλ ῥχλ'ῶθ' Ωδςλ -

:σ'Η'ιζ' ρυζ'ηζ'πΒΑΔR:Λ'ι'Ζ'Ζ' ΦΙῶζ'

'ΥÈῶ 'νΧΕῶ 'νθςΘΙ Ινῶα ρ(ΗλΙΘθ' κΙελ) Ω'·θ'ς μς·Μθ' μχ· 'ΗθΙ'·ολθ' 'ΗδÈῤθ' 'Ηλ'δ' μ'ηλ ςπ ΦΦΘλθ'

:φπ 'ΙχΒ 'ρ· ῤ'νῶ'ῶ' ΑΒχ Λςλ'

.ΦΧΕλθ' 'Η'χρδς ρ'ΗνχΜθ' ρζν·ιθ' 'ΗχΛ'λ'ῶλθ' 'ΗΞΙνρθ' φα ῥῶλδδ φῶθ'ς :·υῤ'Ι'Ζ'Ζ' 'Ε'ῤῶιζ' - 1

'ΗλΙΘ ῥΒ' μλ 'Ελςςῶλθ' 'Ι'Ι'ῶλθ'ς ζν·ιθ' φιΘ'Ιθ' ΛςηχΙθ'ς 'ΗΞΙνρθ' φα 'Ηδλδλθ'ς :·υηΖ'Ηζ' 'Ε'ῤῶιζ' - 2

.μς·Μθ'

ΛρΧλ ρΙχΣλθ' ῶΠη ρΕΙ'χΜθ' 'Ι'δ'Φ· ρῥ'Ξλθ' ργ'Λς'ι' ῥῶλ :ρΙΖψ' ·υ'Η'ιζ' ΙΠ'ῶλζ' - 3

.μχβΧςλθ'

:(-ιΗΖζ' ·γυΙΤ) 'Ε'υηιῶζ'πΒΑΔR :Λ'Η'Μζ' ΦΙῶζ'

ῤ'Φ'ῖό 'Κπς ΕΙΕςλς 'ΗβχΧν ῤ'δλΜ 'ΗθΙ· υΙῶλχ 'ΗβχΧςθ' ξΚρ· Ρ 'θ μλ' μς'ῖ ζ'νπ :β'γ'ΗΜό~ - 1

ῥρΞχ 'λλ Φ'Πνθ' Λχῶη ξ'νΧΕῶ 'ΥχΕ ρ'ΙΒ γ'ῶ 'ΗλΙΘθ' 'ΗχΙ'ῶ 'ΗεχΛΦ μ'ς ρμς·Μιθ μΞΕθ' οΒςθ'

.μς·Μθ' 'ΗλΙΘ

'Ι'Βςῶνλθ' 'ΗχΛ'ρΠό' 'Ι'ΛςΠνλθ' ΩχΜςο 'ΗβχΧς υΙ'ῶ 'ΗιΕλλθ' ξΚπ :Ε'ῖιπηῶιζ'π β'γ'ΗΜό~ 'ῤει - 2

μχςηρ 'ΙΕο μςηρ 'Ηλρλθ' ο῀πς 'Ι'Ε'Λοδῶ' ῥΒΞ Λ'ρΧ' 'Υχ'ς Α'ΞΕθ' Δοβθ' 'Ι'Λ'λῶοΞ'ς ζν·θ'

.μχλῶοΞλθ' Ρ·Λος

*ρ·ς· τιϊ 'ΗΕςοβλ 'ρν' 'νΧΕῶ 'ΥχΕ ζν·ιθ' 'Ηχλ'λ'ῖ' 'ΗρΒ'ςθ' 'Αο'ηλ φπς :Ε'ῖιΗΖζ' δ'ῥ'Ξ - 3

'ΗεχΛΦ· 'ρλχΧνδς 'Αο'ηλθ' μςθ γΞ'νῶ 'Αν'Β τθ' 'Η'ῖΙΛΞ· 'ΗλΙΘθ' κχΙεῶ ῥρΞο 'ΗεχΛΦ· 'Η'ῖςΥςλς

.ΗχλΣ'ῖ

(1) - وثيقة داخلية للبنك.

:(Λ'λζ̃) κπεΙ'Ξιζ̃πBADR:X'~M̃ζ̃ ΦΙύζ̃

ΥχΕ ρφΞα'ν00' Άν'Β0' μλ 'ΗΣ'Θ 'Ι·ςΨΣ ὕηΠχ 'ΗλΙε00' μ'Ιι·θ' φα 'πΜηΛΛ0ς 'ΗΣ'Θ0' Ζςν·θ' ΙΙΪ μ' Ζ0Κς κΙε00' ςΕν ὀχΛΨ0 'ΕΙ'Ϊ' τθ' 'ΗΒ'Ε· 'νην· ': 'Η0'ης0'· γχςΞ00' κΞδ ὀΧςλ 'ρ0'δ 'ΗιλΒ 'νπ'·0ν' 'ΑιΒ 'Ι'χν'ηλ' τθ' 'Ι'0Εχς 'ΑΨΣ Λλ' 'ΗλΙ00' μχΙε0 μ' ':·'Υχ' ὕ'δς ρ'Ηχ·νΒΪ' τ0Ες 'ΗχνΦς0' 'ΗΞα'νλ0' 'ΗρΒ'ςλ0 .ΛςΦ00' ΛΣΪ Ζν·θ' 'Αη'ςχ τ0Ε 'ΗχΙ'λς 'ΗχΛΠ·

κχΙε0 'Αν'Β μλ 'ΗΣ'Θ γ·Ξ 'λ· 'ΗνΛ'ελ ΝςλΙλ μΞΕ0 φα 'χ0'Ε 'ΗχΛ'~ΜΒ0' Ζςν·θ' μ'· ο0ςδ κ0Θ Ιδς ΙνΪ μ'ν'λΦώ'ς 'ΗΕ'Λ0'· ΛΨΠχ μς·Μ0' ὕΨΒχ 'λλ Μχλλς ΩχΛΞ ὕηΠ· 'ΗλΙ00' σΙ'0 'ΙΕ·Σ'~ Ιεα ρ'ΗλΙ00' Ζ0Κς ΒADR 'ΗχβχΛ0' 'Ηχλν00'ς 'ΗΕΕ'β0' Ζν· ὕ·δ μλ 'ΗΨ·0λ0' 'ΗχΒρνλ0' 'ΪΛΙν μ' 'νΨΦ0Ξ' 'Λχ0'ς ρ'νΨλ οιλ'Ψ0 ⁽¹⁾. 'Η0'ης0' ὕ0'Ι 'ΗχεχςΞ00' 'ΗΞ'χΞ0' Ρ Θχ 'λχα

·υλ'~Ηυιζ̃ ·M̃IHζ̃ θυιΠΗ :τλ'0ζ̃ 'ΙΓ'ιζ̃

'Ε'λ'υ'ζ̃ ΧιΪ 'Ε'πΗπ ·M̃IHζ̃ ·λυΨπ ΧιΗΪι :ρπψ' 'ηΤιζ̃

·M̃IHζ̃ ·λυΨπ ΧιΗΪι :ρπψ' ΦΙύζ̃

μχΚ0'ς 834 ΨΛα -'Ηιχλ 'Η0'ηςΪ 'ΗχβχΛ0' 'Ηχλν00'ς 'ΗΕΕ'β0' Ζν· ΪΕΛΪ μλ 'ΗνχΪ φα 'ΗΞ'ΛΙ0' ΩΛ0Βλ ὕΩΛ0χ Ιδς ρμχΙΪ'ε0λ ρ'Ι'ΞΞ'λ ρμχΞΙνρλ :Ι'Λα' : 'Ι'~'β0' ὀΙ00λ0 'Ι'λΙ0 κΙεχ υΚ0'ς ὕχλΪ 6000 κΠΙΪΪ έι·χ . 'Ι'λΙ00' Ξκπ ὀΙ00λ μλ μχΙχβ0Ξλ0' Ι'ΛαΪ' τιΪ 'ν0Ξ'ΛΙ 'νΛΣΕ

ρΕΛ'λ0Ξ' 39 Ι'ΙΛ0Ξ' κ0 'ΥχΕ 'ΗχβχΛ0' 'Ηχλν00'ς 'ΗΕΕ'β0' Ζν· ΪΕΛΪ τιΪ μ'χ·0Ξ'ΕΛ'λ0Ξ' 40 ΩχΜς0 κ0 Ιε0ς ΤΛί0 'ΕΛ'λ0Ξ' 38 τιΪ Ι'λ0Ϊώ' κ0ς 'ρ0χΕΕΣ κΙΨ0 ΕΙΕ'ς Ι'Ψ·0Ξ' κ0 'ΗΨΒΛ0Ξλ0' 'Ι'ν'χ·0Ξώ' 'ΗΨΒ'Λλ ΙΨ·ς . 'Ι'ν'χ·0Ξώ' φ0'λΒ' μλ % 95 ο0·Ξν 'λ υ' ρφ'~ΣΕό' ὕχΙΕ00'

'Ε'λ'υ'ζ̃ ΧιΪ 'Ε'πΗ :τλ'0ζ̃ ΦΙύζ̃

'Κπ φα ο0'λΨ0Ξ'Λ'Π0νώ 'ΛΧν 'Ηχ0ςΪ' 'Ι'ν'χ·θ' ΩλΒ0 Ε'Γη μ'χ·0Ξώ' τιΪ Ι'λ0Ϊώ' 'ΗΞ'ΛΙ0' Ξκπ ὕΕ0 κ0 . 'ΥςΕ·θ' μλ Ψςν0'

. Ϊ'ΜΒ' 'Η0Ε0 τθ' 'ρλχΞε0 κ0 Ιεα μ'χ·0Ξώ'ΕΛ'λ0Ξ' κχλΣ0· γΙΨ0χ 'λχας

. Ζν·θ 'ΗχΙ0'Ι 'Ηεχ0ς -⁽¹⁾

κπ*Κζ̃ ·Π'Ζ 'Ε'λ'υ* :ϐπψ̃ \$Κίζ̃ :όπ̃

Ωλ ὕλ'Υοθ' 'ΕΙλ ϐφλχιΥοθ' σς̃ϑΞλθ' ϐNυBθ' μλ ὕλλ̃ ὕηθ 'Ηχα'Λίλχιθ' Ρ̃ ΣΘθ'· ΤMBθ' ὕ'Κπ γι'Υοχ
.ΗβχXςθ' ϐΖν·θ'

τιΗΖζ̃ τυυπMηζ̃ ΩυΚιζ̃ :τλ'οζ̃ \$Κίζ̃ : 'υλ'ο

φεχςΞοθ' ΑχMλιθ 'ΗΥ·Ξθ' Ι'Υ·ϊ' ΝηΥο 'ΕΛ*·ϊ' 'ΕΛΠϊ 'ΗΥΞο μλ μςηοχς ϐΤ̃ΕλΥθ' 'Ι'Υδς̃· ΤMBθ' 'Κπ γι'Υοχ
:φπ 'ΗχΞχ'Λ 'Ιώ'Βλ 'ΗΥ·Ξ τιϊ 'ΗϊMςλ φλιθθ'

β'Ι'Λ*·ϊ' 3 μλ μςηοχς 'Ηλιθθ' :ϐπψ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

βμχϑΛ*·ϊ' μλ μςηοχς ΛχΥΞοθ' :τλ'οζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

β'Ι'Λ*·ϊ' 3 μλ μςηοχς ΩχMςοθ' : 'Ιζ'οζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

β'Ι'Λ*·ϊ' 3 μλ μςηοχς ΑχςΛοθ' :X'̃ίζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

β'Ι'Λ*·ϊ' 3 μλ μςηοχς Ι'Λα'ϊ' :Λι'Ζζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

βμχϑΛ*·ϊ' μλ μςηοχς υι'λθ' ὕχθιθ' :ΛΗ'Μζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

. 'Ι'Λ*·ϊ' 3 μλ μςηοχς 'Ι'χιλΥθ' :X'̃Μζ̃ ϐ'̃ίζ̃ -

·υίΠιζ̃ 'Ε'ιΗΖζ̃ ΑΗπ̃ί : 'Ιζ'οζ̃ \$Κίζ̃ : 'οζ̃ο

μλ ζθΚς 'ΗχβχΛθ' 'Ηχλνοθ'ς 'ΗΕ̃Ε̃βθ' Ζν· φα Τ̃ΕλΥιθ 'Ηλιελθ' 'Ι'λ̃ιθθ' 'ΕΙςB σς̃ϑΞλ· ΤMBθ' 'Κπ γι'Υοχς
.ΕΛ*·ϊ' 'ΕΛΠϊ 'Η̃Ε̃Ε̃ ὕ̃Ε̃Ε̃

ϐ'ρ̃οΒΛις ὕχλΥθ' 'Ηεα'ςλ κΙϊ ζ̃ 'Ηεα'ςλ ΝηΥο 'Ι'ν'θ 'ΗΞλθ ΩΥς κ̃ ὕχλΥθ' 'Η·'B' ὕχρΞο ὕB' μλς
.ΑΗΞ* αί̃πι Ιυά ὕαί̃πι Ιυά ὕ·ΤMπηι ·̃ίΗ* αί̃πι ὕαί̃πι ὕΑΗΞ* αί̃πι :φα 'Ι̃Ωλ̃ο

·ιΗΖΗMιζ̃ ·υ̃'ΠΓ̃ι' 'Ε'Ι'υΗΖό~ :τλ'οζ̃ 'ηΤιζ̃

κMEθ' Αλ'νΛ·· 'Ην'Υ̃οΞώ' 'Ιλ̃ο ϐμ'χ·οΞώ' κ'̃ςδ ὕ̃Ε̃Ε̃ μλ ϐ'ρ̃ΥλB κ̃οχ φ̃οθ' 'Ι'ν'χ·θ' ὕχιΕ̃ο ὕB' μλ
ςΕνθ' τιϊ ζθΚς 'Ηχ'̃ ΣΕό' 'Αχθ'̃Ξ'ϊ' μλ 'ΗϊςλΒλ τιϊ Ι'λ̃ο'ϊώ' κ̃ο 'ΥχE SPSS'Ηχ'̃'λ̃οBώ' κςιΥιθ 'Ηχ'̃ ΣΕό'
:φθ'̃οθ'

.ΗΞ'ΛΙθ' ΗνχΨθ Ηχα'ΛίλχΙθ' Ρ' ΣΘθ' Ὑ Σ ςθ:·υπ,ιζ' 'Μλζ'π 'Ε'Ι'ΙεΗζ' -1

ÿη μ'İ ΗχβχΛθ' Ηχλνθθ'ς ΗΕΕèβθ' ζν· ΤÈλ'İ Ηεα'ςλ ΗΒΛΙ ΗαλΨλιΒ' μλ ζθΚς :τ'ΜΓζ' ΤΜπΗιζ' -2

ρΑχςΛθθ' ρΩχΜςθθ' ρΛχΨèθθ' ρΗλιθθ') 7ΡS φλιθθ' φεχςΞθθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'·νΨθ ΗΨ·Ξθ' Ι'Ψ·İ' μλ ΙΨ·
Ηλιθθ' κχΞεθς ρΛΣ'·νΨθ' μλ ΛΣνİ ÿη Ηχλπ' ΙχΙΕθ τθ' Ηα'Υό· ρ(Ι'·χίλΨθ' ρυΙ'·λθ' ÿχθΙθ' ρΙ'·Λαİ'
.ΗχβχΛθ' Ηχλνθθ'ς ΗΕΕèβθ' ζν· φα ÿχλΨιθ' Ηλιελθ'

φεχςΞθθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'·νİ) ÿεθΞλθ' Λχίθλθ' μχ· Φ'·θΛώ' Ν'·χδ ÿΒ' μλ ζθΚς:σΙ'·υιζ' ή'ΙΓλό' -3

·(ΗχαΛΣλθ' Ι'··λιθθ' ΕΙςΒ) Ω··θθ' Λχίθλθ'ς (φλιθθ'

φεχςΞθθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'·νİ μχ· ΗδÈΨθ' Εςδς Ψςν ΙχΙΕθ ÿΒ' μλ ζθΚς :κπΜΙυ' Τ'·ΗΙό' ρι'·θι -4

·ΗχαΛΣλθ' Ηλιθθ' ΕΙςΒς φλιθθ'

.ΗΞ'ΛΙθ' Ε'Ι' Ι'··Ω σΙλ Ν'·χεθ ζθΚς:ΰζτ Δ'·λπιε ρι'·θι -5

·φΨχ·Φθ' ΩχΜςθιθ:Κ-S -6

·Μ'ΙΗζ' Α'·Ητ' αΗΠ :Ιζ'οζ' 'ηΤιζ'

σΙξ'Υζ' αΗΠζ' :ρπψ' ΦΙύζ

μλη γεΕθθ' Ηχιλİ μλ 'ΤΙ· Ι'ςΦθθ'ς ÿΕ'·λλθ' μλ ΙχΙΨθ' Ψ'·θ°· ρθ°·Ως Ν'·χεθ' Ε'Ι' γΙΣ Λ'·θθ' κθ
γΙΣθ' τιİ Ι'·λθ'İώ· ζθΚς ροΞ'·χδ ÿΒ' μλ Ι'ΨΥς '·λ Ν'·χεθ ΔιΣ'·θ ρν' μλ Ιη'·θθ' τνΨλ· ρΕ'Ι'İ' γΙΣ
κπιχςΜθ κθς ρ Ρ Σθθθ'ς ΕΛ·θθ' Α'·ΕΣ' μλ ΕΚθ'·Ξİ' μλ ΙΙ' τιİ Ε'Ι'İ' Τ Λİ' κθ 'ΥχΕ ρυΛπ'·Χθ'
τιİ Ι'·ΛεθΞ' ρΞ'·Ξ' τιİ φθθ'ς ρκρθ'·Ε'·Λθδ'ς κρ'·Λτ' 'ςΙ· Ιδς ρ'·ρ· ΕΛ'·νθΞÈθ οθ'·χΥΛας 'ΥΕ·θ' Ὑ'·Ιπ·
.ΗΞςΛΙλθ' ΗνχΨθ' τιİ οΨχΜςθ κθ υΚθ' φ'·ρνθ' ΩΥςθ'

'Ε'·οζ' αΗΠ :τλ'οζ' ΦΙύζ

φλιθθ' φεχςΞθθ' ΑχΜλιθ '·βθ' Ηλχδ μ'·ης ρ'ΥΕ·θ' Ε'Ι' Ι'··Ω μλ γεΕθιθ Ζ'·νςΛη '·βθ' Λ'·θθ'· Ην'·ΨθΞώ' κθ
.Ι'··Ωθ'· Ωθλθθ ΗΞ'ΛΙθ' Ε'Ι' μ'·α 0.6 μλ Λ·η' Ηλχεθ' ξΚπ μ' μςης ρ0.8

τιİ '·Υχ' ÿΙχ 'Κπς 0.6 μλ Λ·η' φπς 0.88 '·βθ' Ηλχδ Ι'·ν'η ΗχαΛΣλθ' Ηλιθθ' ΕΙςΒ· γιΨθχ '·λχα '·λ
:φθ'·θθ' ÿςΙΒθ' ονχ·χ '·λ 'Κπς 0.91 ÿηη ΕΛ'·λθΞÈθ '·βθ' Ηλχδ Ι'·ίι·ς Ι'··Ωθ'· Ωθλθθ ΗΞ'ΛΙθ' Ε'Ι' μ'

Α̃Ηψ̃ Ε̃Ο Λ̃υγζ̃ Δ̃λπιε̃ ὕζ̃t Ι̃ΗΖ̃ Ὠ̃ηλ :1-3 θβΙ ρπΗῖζ̃

ῥηη ΕΛ̃λΟΞώ̃	ΕΙςΒθ̃	φεχςΞΟθ̃ ΑχΜλθ̃	ΛχίΟλθ̃ κΞ̃
0.91	0.88	0.80	βθ̃ ῥλ̃ῥλ̃

.SPSS τιῖ Ι̃λΟῖ̃ ξΙ̃Ιῖ̃ κΟ :ΙΗΠιζ̃

:(K-S) τΩυ̃Τζ̃ ΧυΚπΗζ̃ :Ιζ̃Οζ̃ ΦΙθζ̃

ΩχΜςΟ ςπ ΩχΜςΟθ̃ Κπ μ̃ Ιη̃χ̃ λ ςπς 0.05 μλ Λ·η̃ ςπς 0.93 έι· φ̃ῥ·Φθ̃ ΩχΜςΟθ̃ μ̃ ΧΕΈν

.φ̃ῥ·Φ

Ε̃υΣΙθζ̃ Ι̃ΗΖ̃π Ε̃λ̃υ̃ζ̃ ρυηΓΗ :Ιζ̃Οζ̃ ΙΓ̃ιζ̃

-Μ̃ΙΗζ̃ -λυΨ Ο̃ζ̃ΠΖ̃ ήΠπ :ρπψ̃ ῥηΤιζ̃

ῥςῖ̃ ΤΜΒθ̃ ῥς̃νΟ ρΗχν̃ Ιχλθ̃ ΗΞ̃ΛΙθ̃ μλ μχηΛ̃Πλθ̃ Ι̃Λαὐθ̃ Ηχα̃ΛίλχΙθ̃ Ρ̃ΣΘθ̃ τιῖ ὕΛῥΟθ̃ ΙΣδ

ρΖν·θ̃ Ωλ ῥλ̃ῥΟθ̃ ΕΙλ ρφλχιῥΟθ̃ σςΟΞλθ̃ ρΝνΒθ̃ :φπς ΗΞ̃ΛΙθ̃ Ηνχ̃ῥ· ΗΣ̃Θθ̃ Ι̃ν̃χ̃·θ̃ Τ̃ῥ· μ̃χ̃·ΟΞώ̃ μλ

:ΖθΚ μχ·χ φθ̃Οθ̃ ῥςΙΒθ̃ς ρΗβχΧςθ̃

ΜΐΗζ λυΩζ υί~ΙέιυΗζ Ο,ΠΖζ :2-3 θβι ρπΗĩ

%·υπ,ιζ ·Μλζ	Έΐ~ΙεΗζ	Έ,ύζ	Ο,ΠΖζ
94.7	36	ΛηΚ	Λλĩζ
5.3	2	τϞν	
34.2	13	ΦΞςϞλ	τιυηΩΗζ ρπΗΜιζ
28.9	11	υςνϞ	
36.9	14	φϞλΒ	
65.8	25	ΐ'ςνΞ3 - ΗνΞ1	δλ*ζ Χι ριϞΩΗζ ΑΗι
7.9	3	ΐ'ςνΞ6 - ΐ'ςνΞ3	
26.3	10	γςα λα ΐ'ςνΞ6	
28.9	11	ϞΧςλ	·ϞυΥπζ
50	19	ΕΛΕ Ϟλĩ	
2.6	1	ΑθΦ	
5.3	2	ΙĩεϞλ	
13.2	5	ϞΦ	

Ελ*λϞΞώ ΑϞν τιĩ ΐ*λϞĩ ξιĩĩ κϞ :ΙΗΠιζ

ΐΛα 36 κπΙΙĩ έι· ΎΧΕ ΛςηΚθ' μλ κπ ΗνχϞθ' ΐΛα' μλ ΕΛχ·η Η·Ξν μ' ξΕĩΎ ϞςΙΒθ' ϞΕΘ μλ ΧΕΕν
 .%5.3 Ηχςλ Η·Ξν· ΐΛα 2 Ύνó' ΙΙĩ έι· μΧΕ φα %94.7 Ηχςλ Η·Ξν·

υςΚ μϞ·Μθ· ΗειϞϞλθ' ζιϞ ΐν*η Η·Ξν τιĩ μ' ΑΞνθ' ΛχΠϞα ΗνχϞθ' ΐΛαĩ φλχιϞθ' σςϞΞλιθ Η·Ξνθ· λ
 ΎΧΕ ΦΞςϞλθ' σςϞΞλθ· ΗειϞϞλθ' ζιϞ ρχιϞ %36.9 ϞϞ·Ξν λ υ' ΐΛα 14κπΙΙĩ έι· ΎΧΕ φϞλΒθ' σςϞΞλθ'
 11 κπΙΙĩ έι· ΎΧΕ υςνϞθ' σςϞΞλθ' υςΚ μϞ·Μθ' ρχιϞ κϞ ρ%34.2 Ηχςλ Η·Ξν· ΐΛα 13 μϞ·Μθ' ΙΙĩ έι·
 .%28.4 ϞϞ·Ξν λ υ' ΐΛα

ΐΛα 25 κπΙΙĩ έι· ΐ'ςνΞ 3 τθ' ΗνΞ μλ ΕΙϞλλθ' ΕΛϞβιθ ζν·θ' Ωλ μςιλϞϞχ υΚθ' μϞ·Μθ' μ' ΔΥϞς
 .ΙΙΒ μχιλϞϞλθ' κΧϞλ μ' τθ' ΛχΠχ λ ςπς %65.8 Ηχςλ Η·Ξν·

Η·Ξν· ΐΛα' 3 ΐ'ςνΞ6 τθ' ΐ'ςνΞ 3 μλ ΕΙϞλλθ' ΕΛϞβιθ ζν·θ' Ωλ μςιλϞϞχ μΧΚθ' μϞ·Μθ' ΙΙĩ έι·ς
 Η·Ξν· ΐΛα' 10 κπΙΙĩ έι· γςα λα ΐ'ςνΞ 6 ΕΛϞβιθ ζν·θ' Ωλ μςιλϞϞχ μΧΚθ' μϞ·Μθ' λ' ρ%7.9 Ηχςλ
 .%26.3 Ηχςλ

ΙΩΜζ Χβπ :τλζοζ ΦΙύζ

Έΐζζ κι -λυΩζ Ηΐίί Έΐΐΐ σΐΐΩιζ ήΐΓλόπ τΐΜΓζ ΤΜπΗιζ :(4-3)θβι ρπΗΐ

ΙΩΜζ Χβπ* -γηΩΗιζ

-υιξψ -υ*Μλζ	ήΐΓλό σΐΐΩιζ	ΤΜπΗιζ τΐΜΓζ	ΑΐΐΩύύζ ΘΜ
1	1.05	3.57	ΉΛΙΘΐ ΄ΕΙςΒ τιΐ ὕχθΙ ΩβΟΛΛθΐ ΛΎΞθΐ - 1
2	1.15	3.18	ονΐ·Μ τιΐ ΄ΗΥβΘνλ ΄Εΐΐα ΐΐΐΐλ Ζν·θΐ Τ Λβχ - 2
-	-	3.37	-

.SPSS ΑλΐνΛ· τιΐ ΐΐλΟΐΐ ΐΐΐΐ κΟ :ΙΗΠιζ

.ΦΞζΟλ κχχεΟ ζπς 3.37 ΛΎΞθΐ· ΄ΗειΎΟλθΐ ΐΐ Λεβιθ κΐΎθΐ Φ·ΞΕθΐ ΦΞζΟλθΐ έι·

ΧυΚπΗζ :ΐζοζ ρΠύζ

Έΐζζ κψ -λυΩζ Ηΐίί Έΐΐΐ σΐΐΩιζ ήΐΓλόπ τΐΜΓζ ΤΜπΗιζ :(5-3) θβι ρπΗΐ

ΧυΚπΗζ Χβπ* -γηΩΗιζ

-υιξψ -υ*Μλζ	ήΐΓλό σΐΐΩιζ	ΤΜπΗιζ τΐΜΓζ	ΑΐΐΩύζ ΘΜ
1	0.91	3.92	ΉΛΙΘθΐ κχΙεΟ φα ΕΛΠΐ·λθΐ ΄ΗΞΐχΞθΐ τιΐ Ζν·θΐ ΙλΟΎχ - 1
3	1.30	3.02	μΐλΜθΐ φα ΈλαςΟλ ΐΐΐλΎθΐ ΐΐΛΦ μλ ΄Η·ςΙΦλθΐ ΄ΗΛΙΘθΐ - 2 ΑΞΐνλθΐ μΐηλθΐς
2	1.10	3.47	Τ ζΛειθ ΄Ηΐΐα ΄ΗχΎχΜςΟ ΄ΗΞΐχΞ Ζν·θΐ Ω·Οχ - 3
-	-	3.37	-

.SPSS ΑλΐνΛ· τιΐ ΐΐλΟΐΐ ΐΐΐΐ κΟ :ΙΗΠιζ

.ΦΞζΟλ κχχεΟ ζπς 3.37 ΩχΜςΟθΐ· ΄ΗειΎΟλθΐ ΐΐ Λΐ·Ύιθ κΐΎθΐ ΦΞζΟλθΐ έι·

ΩπιΗζ Χβπ :ΧΙζ ΦΙυζ

ΕΙζ κψ λυζ ΗΙιζ ΕΙιζ σΙυιζ ήΙΓλόπ τΜΓζ ΤΜπιζ : (6-3) θβι ρπΗι

ΩπιΗζ γρΗιζ

·υιξψ ·υΜλζ	ήΙΓλό σΙυιζ	ΤΜπιζ τΜΓζ	ΑΙζ ΘΜ
1	1.28	3.36	ζν·θ γχλφ μϊ οο·λιθ ζν·θ ΟΛΨχς ίςλχ - 1
2	1.15	3.15	Τςλεθ ΙχΙΞοθ Η·Ξ·νλ ζν·θ ΰλφ μλ ΗΕςνλλθ ΕΙλθ - 2
3	1.18	3.05	ον·Μθ Ι΄Υχβθ ζν·θ Δνλχ - 3
-	-	3.18	-

.SPSS Αλ·νλ τιϊ Ι·λθϊ ζΙΙϊ κθ :ΙΗΠιζ

.ΦΞζολ κχχεθ ζπς 3.18 Αχςλθθ· ΗειΨολθ Ι·Λ·Ψθ κ΄Ψθ ΦΞζολθ έι·

ΗΙίψ Χβπ :Λιζζ ΦΙυζ

γρΗι ΕΙΨ κψ λυζ ΗΙιζ ΕΙιζ σΙυιζ ήΙΓλόπ τΜΓζ ΤΜπιζ (7-3) θβι ρπΗι

.ΗΙίψ

·υιξψ ·υΜλζ	ήΙΓλό σΙυιζ	ΤΜπιζ τΜΓζ	ΑΙζ ΘΜ
2	1.40	3.44	Ηδ·ι· κρν·Μ ζν·θ ζβΧςλ Ψ·εθΞχ - 1
1	1.24	3.52	γχν·λρΧλ· ζν·θ ζβΧςλ ωολοχ - 2
3	1.22	3.18	ΤΕλΨθ ωλ Ψς·ςθθ φα ΕΛ·ρλ· ζν·θ ζβΧςλ Μ΄ολχ - 3
-	-	3.38	-

.SPSS Αλ·νλ τιϊ Ι·λθϊ ζΙΙϊ κθ :ΙΗΠιζ

.ΦΞζολ κχχεθ φα ζπς 3.38 Ι·λαϊ· ΗειΨολθ Ι·Λ·Ψθ κ΄Ψθ ΦΞζολθ έι·

σΗΐζ ρυζΗζ Χβπ :ΛΗΐΜζ ΦΙύζ

·γηΩΗζ ΄ΕΐΐΐΩηζ ·λυΩζ Ηΐΐΐ ΄Εΐΐΐΐΐ σΐΐΐΩιζ ήΐΓλόπ τΐΜΓζ ΤΜπΗζ :**(8-3)** θβι ρπΗΐ
·σΗΐζ ρυζΗζ

·υιξψ ·υΐΜλζ	ήΐΓλό σΐΐΐΩιζ	ΤΜπΗζ τΐΜΓζ	Αΐΐΐΐΐΐ θΜ
1	1.20	3.73	ΑΐΚΒ φΙΘΐΐΐ Λςηχΐΐΐς Ζν·θΐ τν·λ - 1
2	1.34	3.39	ΛχΩ Ζν·θΐ μΐΛΙΒ μχςΐφ φα ΄ΗΛΙΘΐΞλθΐ μΐςβΐΐ - 2 μΐ·Μθΐ ΑΐΒΐΐ
-	-	3.56	-

.SPSS ΑλΐνΛ· τιΐ ΐΐλΐΐΐ ΐΐΐΐΐ κΐ :ΙΗΠιζ

.ΦΞςΐλ κχχςΐ ςπς 3.56 υΐΐλθΐ ΐχθΐΐΐ· ΄Ηεΐΐΐλθΐ ΐΐΛΐ·ΐΐθ κΐΐΐΐ ΦΞςΐλθΐ ΐΐ·

΄ΕΐΐΐΩζ Χβπ :ΧΐΐΜζ ΦΙύζ

΄ΕΐΐΐΩζ κΐΐ ·λυΩζ Ηΐΐΐ ΄Εΐΐΐΐΐ σΐΐΐΩιζ ήΐΓλόπ τΐΜΓζ ΤΜπΗζ :**(9-3)** θβι ρπΗΐ
΄ΕΐΐΐΩζ ·γηΩΗζ

·υιξψ ·υΐΜλζ	ήΐΓλό σΐΐΐΩιζ	ΤΜπΗζ τΐΜΓζ	Αΐΐΐΐΐΐ θΜ
3	1.23	3	΄ΗΛΙΘΐ ΐΐΐΐ φα ΄ΗΐΛΞθΐ· Ζν·θΐ ςβΧςλ Μΐΐλχ - 1
1	1.24	3.47	Ζν·θΐ Ωλ ΐλΐΐΐΐ ΐνΐ ΄Ηεΐΐΐ· Λΐΐΐ - 2
2	1.26	3.10	΄ΗνςΛλθΐ· Μΐΐλθ Ζν·θΐ ϐλΐεχ φΐθΐ ΐΐΐλΐΘΐ - 3
-	-	3.19	-

.SPSS ΑλΐνΛ· τιΐ ΐΐλΐΐΐΐ· ΐΐΐΐΐ κΐ :ΙΗΠιζ

.ΦΞςΐλ κχχςΐ ςπς 3.19 ΐΐΐλΐΐΐ· ΄Ηεΐΐΐλθΐ ΐΐΛΐ·ΐΐθ κΐΐΐΐ ΦΞςΐλθΐ ΐΐ·

Έ~υΣΙθζ~ Ι~ΗΖ~ :Ιζ~οζ~ ηΤιζ~

·λυΩζ~ ΗΙίτ Έ~Τ~Τ~Τ~ κπΜΙυ* Τ~ΗΙό~ ρι~Ωι :(11-3) θβι ρπΗτ

Τ~ΗΙό~ ρι~Ωι	Έ~υΣΙθζ~
0.33	τθςϊ' ΗχΥΛβθ'
0.18	Ηχν~ωθ' ΗχΥΛβθ'
0.42	ΗΩθ~ωθ' ΗχΥΛβθ'
0.50	ΗΥ·'Λθ' ΗχΥΛβθ'
0.72	ΗΞΛ~Θθ' ΗχΥΛβθ'
0.42	ΗΞΙ~Ξθ' ΗχΥΛβθ'
0.80	ΗΥ·~Ξθ' ΗχΥΛβθ'
0.66	ΗχΞχ~Λθ' ΗχΥΛβθ'

.SPSS Αλ~νλ· τιϊ Ι~λθϊώ~· ξΙ'Ιϊ' κθ :ΙΗΠιζ~

Έ~υΣΙθζ~ ·ΓΠ Ι~ΗΖ~ :ρπψ~ ΦΙθζ~

·υΨΙθζ~ Έ~υΣΙθζ~ ·ΓΠ Ι~ΗΖ~ :όπτ

:ςζπψ~ ·υΣΙθζ~ ·ΓΠ Ι~ΗΖ~ -1

." ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒς ΗλΙΘθ' μχ· ΗδΕϊ ΙΒςθ ω ":φιχ ~λ τιϊ τθςϊ' ΗχΥΛβθ' Ρ νθ

ον ΧΕΕν ξΕϊ~ γςΙΒθ' Α~ον γΕΘ μλς ρμςΞΛχ· Φ~·θΛώ' γλ~γλ τιϊ Ι~λθϊώ~· ΗχΥΛβθ' ξΚπ Λ~·θΘ' κθ
·ΗχΥΛβθ' ΗΕΣ κΙϊ Ιη~χ ~λ 'Κπς ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒς ΗλΙΘθ' μχ· ΗδΕϊ ΙΒςθ

:·υλ~οζ~ ·υΣΙθζ~ ·ΓΠ Ι~ΗΖ~ -2

."ΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒς ΛΥΞθ' μχ· ΗδΕϊ ΙΒςθ ω ":τιϊ Ηχν~ωθ' ΗχΥΛβθ' Ρ νθ

ω ον ΧΕΕν ξΕϊ~ γςΙΒθ' Α~ον γΕΘ μλς ρμςΞΛχ· Φ~·θΛώ' γλ~γλ τιϊ Ι~λθϊώ~· ΗχΥΛβθ' ξΚπ Λ~·θΘ' κθ
·ΗχΥΛβθ' ΗΕΣ κΙϊ Ιη~χ ~λ 'Κπς ρΗχαΛΣλθ' ΗλΙΘθ' ΕΙςΒς ΛΥΞθ' μχ· ΗδΕϊ ΙΒςθ

: ·οζ'οζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' -3

. "ΗχαΛΣλθ' 'ΕΙςΒθ'ς ΩχΜςῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ω " :φιχ "λ τιĬ 'Ηῶθ'ῶθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ

Ιη'χ "λ ςπς 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς ΩχΜςῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ
'ΗχΥΛβθ' 'ΗΕΣ κΙĬ

: ·Ω'Ιζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' -4

. "ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς ΑχςΛῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ω " :φιχ "λ τιĬ 'ΗΥ·'Λθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ

κΙĬ Ιη'χ "λ ςπς 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς ΑχςΛῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ
'ΗχΥΛβθ' 'ΗΕΣ

: ·Μι'Ζζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' -5

. "ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς Ι'Λα'Ĭ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ω " :φιχ "λ τιĬ 'ΗΞΛ'ῶθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ

. 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς Ζν·θ' φα μχιλ'ῶθ' Ι'Λα'Ĭ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ

: ·ΜΗ'Μζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' -6

. "ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς υΙ'λθ' ὕχθΙθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ω " :φιχ "λ τιĬ 'ΗΞΙ'ῶθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ

. 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς Ζν·ιθ υΙ'λθ' ὕχθΙθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ

: ·Ω'ῶΜζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' -7

. "ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς Ι'ῶχΙλ'ῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ω " :φιχ "λ τιĬ 'ΗΞΙ'ῶθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ

. 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς Ι'ῶχΙλ'ῶθ' μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ

: ·υΜυ,Ιζ' ·υΣΙῶζ' ·ΓΠ Ι'ῶῆΖ' : "υλ'ῶ

'ΗΛΙΘθ' 'ΕΙςΒς φλιΘθ' φεχςΞῶθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'νĬ μχ· 'ΗδÈĬ Ζ'νπ " :φιχ "λ τιĬ 'ΗχΞχ'Λθ' 'ΗχΥΛβθ' Ρ νῶ
'ΗχαΛΣλθ'

ΕΙςΒς φλιΘθ' φεχςΞῶθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'νĬ μχ· 'ΗδÈĬ ΙΒςῶ ον' ΧΕÈν ξÈĬ' ὕςΙΒθ' Α'ῶν ὕÈΘ μλ
'ΗχΞχ'Λθ' 'ΗχΥΛβθ' 'ΗΕΣ Ιη'χ "λ ςπς 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙΘθ'

Ω̇ηλζ̇ ρηΓΗ : τλ'οζ̇ ΦΙϖ̇

Α̇'ονθ' τθ' ὕΣζοθ' κθ' 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· Τ̇Ε̇Λ̇Ι̇ τι̇ 'Ιε·Φ φοθ' φν'Ιχλθ' 'ΗΞ'ΛΙθ' ὕΕ̇Θ μλ
: 'Ηχθ'οθ'

·Μ̇ΙΗζ̇ ·λυΨ Ο̇,ΠΖ ήΠπ κι ΑΗιΗΜι Ω̇ηλ :όπ̇

%94.7 κρθ·Ξν 'Ιίι· Κ' 'Υ'νό' ΝνΒ τι̇ 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· μ̇·Μ μλ Λςηκθ' ΝνΒ 'Ηνλχπ -
'Υ'νό' μλ %5.3 ὕ·ελ

“λ υ̇ φ̇λ*Β σςοΞλ υςκ κρθ·θ'ή μ̇ ω̇ ρΗβιθλ 'Ηχλχιϖ̇ 'Ι'χςοΞλ υςκ Τ̇Ε̇Λ̇Ι̇ μχ· 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ι'λΒ -
.%36.7 οθ·Ξν

'Ιίι· Κ' 'Ι'ςνΞ3 τθ' 'ΗνΞ μλ ζν·θ' Ωλ 'ςιλ'ϖ̇ 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· Τ̇Ε̇Λ̇Ι̇ μλ 'Ελχ·η 'Η·Ξν -
.%65.8 κρθ·Ξν

'Ιίι·ς 'ΕΛΕ ὕ'λ̇ μςΞΛ'λχ κρλΧϖ̇ μ̇ ω̇ 'Ηβιθλ 'Ηχνρλ 'Ι'χςοΞλ υςκ Τ̇Ε̇Λ̇Ι̇ μχ· 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ι'λΒ -
.%50 κρθ·Ξν

·Μ̇ΙΗζ̇ ·λυΨ Η̇Ιί̇ 'Ε̇'̇'̇ ρηΓΗ κι ΑΗιΗΜι Ω̇ηλ :“υλ'ο

μ̇'χ·οΞώ' 'Η'̇Ξς 'Ι'Λ'·'Ι̇ ὕςΕ 'ΗΞ'ΛΙθ' 'Ηνχ̇ 'Ι'Λα' 'Ι'·*Β' ὕχιΕθ ὕΕ̇Θ μλ ζθκς 'ΗΞ'ΛΙθ' 'ΙιΣςθ 'Ιεθ
:φιχ “λ τθ' 'Η̇ςΥςλθ' 'Ι'χΥλρθ' Λ'·οθ' κθ' ρ̇Ξ̇Ξ̇ τι̇ φοθ'ς

.ΒΑDR 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· φα 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς 'ΗΛΙθθ' μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ΙΒςθ -
μ̇ι̇ ζθκς ρΒΑDR 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν·'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς Λ̇Ξ̇θ' μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ΙΒςθ ω̇ -
'ΕΙ̇'̇'̇ Λ'̇Ξ̇ :ϖ̇λ 'Ηϖ̇ρλλ Λχϖ̇Ξοθ'

ιΒΑDR 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· φα 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς ΩχΜςοθ' 'ΗεχΛΦ μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ΙΒςθ -
.μ̇·Μιθ 'Η·Ξ'νλς 'Ηλ̇Ε̇λ φπς

.ΒΑDR 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· φα 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς ΑχςΛοθ' μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ΙΒςθ -
'ΗΛΙελθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· ςβΧςλ μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ζ'νπ -

'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς ΒΑDR 'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς 'ΗΕ̇βθ' ζν· φα κΙθοΞλθ' μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ζ'νπ -
'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς ὕλλϖ̇ 'ΗΛΙθθ' κχιΕοθ 'ΗΛΙθοΞλθ' ὕ̇̇Ξςθ' μχ· 'ΗθΙ'·ολ 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ζ'νπ -

'ΗΕ̇βθ' ζν· φα 'ΗχαΛΣλθ' 'ΗΛΙθθ' 'ΕΙςΒς 'Ηϖ̇λρβλ φλιθθ' φεχςΞοθ' ΑχΜλθ' ΛΣ'ν̇ μχ· 'Ηδ̇Ε̇'Ι̇ ΙΒςθ -
'Ηχβχλθ' 'Ηχλνθ'ς

: ρΠύζ' ·ι'Η'Ζ

ρζν·θ' 'Κπ ΤΈλϊς φβΧςλ Ωλ ΒΑΔR φα 'π'νχΛΒ' φ0θ' 'ΙΈ·'ελθ' μλ οχθ' 'νι Σς0 'λλ 'δΈΦν'
 κΞδ ύη μ' 'ΥχΕ ρμ'·Μθ' 'Ι'Β'Ες 'Ι'·ήΛς κχΧν0θ' 'Ηιηχπ Ωλ κΤΈ00 'Ι'λΙΘ κΙεχ ΛχΘ'ϊ' 'Κπ μ' Ρ ιΘ0Ξν
 Τ Λ'Υ0θ' μηλχ φ0θ' ύη'Πλθ' υΙ'β0θ Ζθκς ΤΈλ'Υθ' ξ'Β0' 'ρ· κςεχ 'Ι'·Β'ςς 'Ι'λ'Μ0θ' οθ ζν·θ' 'Κπ κ'Ξδ' μλ
 . 'ρθ

μ'·Μθ' μλ Λχ·η ΙΙ' 'ΑιΒ· οθ ΔλΞ0 'Ηθ'Ύα 'ΗχεχςΞ0 'ΗΦΘ τι' 'ΗχβχΛθ' 'Ηχλν0θ'ς 'ΗΕΈβθ' ζν· Ιλ0'Υχς
 Λςφλ ύηΠ· 'Ι'λΙΘθ' 'ΕιςΒ 'Αχθ'Ξς 'Ι'χνε0 'ΕΙ'Ι τι' 'Ι'λ0'Ι' τθ' 'Ηα'Υό· ργςΞθ' φα κρλ Μηλλ ύΈ0Ε'ς
 . 'Ι'χς0Ξλθ' ΩχλΒ τι'Ι

·úúúúúúıı"Z

“ροδÈĬς γχςΞοθ’ Ἡχθῆς ζ’ φλιθθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ’ τθ’ Ἐληκλθ’ ξκρθ υΛΧνθ’ Ἀν*Βθ’ φα γΛΦοθ’ κθ Ιεθ
 ζπ Λχθĭ’ Ἑκπ μĭς βΖν· υ’ Γ*Βν φα Ἡθ*Υβθ’ ἰ’ζΙĭ’ μλ Ἐĭ’ ζπ φαΛΣλθ’ γχςΞοθ’ μ’ ΙΒν ὙχΕ βΕΙςΒθ*·
 ΦΠν φοθ’ Ἡ*χ·θ’ φα Ἰ*ε·θ’ς ζλνθ’ ὕΒ’ μλ Ἡχθ*Υας ἘἸ*βη· οα’Ιπ’ γχεΕο φα ἈήΛχ Λχίολς ΙεŸλ κθ*ĭ’ μλ ἸΜΕ
 μλΥοχ ον’ νβΠοη’ υΚθ’ς φλιθθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ*· ὕΛŸχ ἄλ ὕÈθ μλ ἩΞΞ~λθ’ ὕχηο γεΕοχ ὙχΕ β*ρχα
 ὙχΕ βυΙ*λθ’ ὕχθΙθ’ς Ι’Λαĭ’ β’Ι*χιλŸθ’ τθ’ Ἡα*Υό*· βŸ*Σοό’ς βΩχΜςοθ’ βΛŸΞθ’ ∴ἩλΙΟθ*· ἩειŸολθ’ ἰ’Λ’Λεθ’
 γχεΕο φα ἩχεχςΞοθ’ ἩβχΧςθ’ Ἡχθ*Υας ἘἸ*βη τĭĭ’ ∴·ΙΞ ÈŸ~χ ΛΣ νŸθ’ ξκπ μλ ΛΣνĭ’ υ’ ΦχΦοθ φα ὕΠβθ’ μ’
 ∴·ρα’Ιπ’

μλ Δ·Σ~ Κ’ βφλιθθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ’ ΛΣ νŸ· ∴·εχΩς ∴Φ*οΛ’ Φ·οΛο ΕΙςΒθ’ μ’ σΛθ’ Ἡρβ μλ ΙΒνς
 ∴·ρλΙεχ φοθ’ ἰ’*λΙΟθ’ ΛχςΦος μχΞΕο ὕΒ’ μλ ∴·ρ· Ἡν*ŸοΞό’ς ἩλΙΟθ’ ΕΙςΒ Νχχ*ελ τθ’ ἸςΒΙθ’ υΛςΛΥθ’
 ∴·κρθ*π*Βο’ς ἸÈλŸθ’ ἸŸ~π Ἰ’Λῆ τĭĭ’ ἰ’*λΟĭ’ ἰ’*λΙΟθ’ ξκπ κχχεος Ν*χδ οχιĭ’ ἈΒςοχα οŸÈλŸθ Ζν·θ’

κρθ*Β*Ε Ψ*·Π’ς μ~·Μθ’ ἰ’*·ήλ γχεΕο τŸΞχ υΚθ’ς οο’Κ ΙΕ φα γχςΞοθ’ ὕΙπ μχ· ὕÈοθ’ Ζ*νπ -1
 ∴·ἩχΕ·Λθ’ γχεΕο φα ἩιΩλολθ’ς Ζν·θ’ ὕ’Ιπ’ ὕ’ΙΟθλ γχεΕο τθ’ ὕ’Ιρχ υΚθ’ φαΛΣλθ’ γχςΞοθ’ μχ·ς
 φα βκρθ*Β*χΟΕ’ Φ·ιχς Ζν·θ’ ολΙεχ υΚθ’ φλιθθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ’ τĭĭ’ μεεα’ςλ ἩνχŸθ’ Ι’Λα’ κΧŸλ -2
 ∴·μεεα’ςλ Λχή ἩνχŸθ’ Ι’Λα’ μλ Τ Ÿ· μχΕ
 ∴·ἩχαΛΣλθ’ ἩλΙΟθ’ ΕΙςΒς φλιθθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ’ ΛΣ νĭ’ μχ· Ἡχςδ ἩδÈĭ’ ΙςΒς -3
 ἰ’*λΙΟθ’ ΛχςΦος Ωχςνθ τθ’ ἩΞ*λ ἩΒ*Ε· γςΞθ’ Δ’’ΛΠ Ωχλβ ὕλΠχ υΚθ’ φλιθθ’ ΑχΜλθ’ Ωχςνθ μ’ -4
 ∴·κπ*ΥΛ γχεΕος ἸÈλŸθ’ ἰ’*Β*χΟΕό υΙΣοιθ ἩχαΛΣλθ’
 ∴·κρθ*Β*χΟΕ’ Λχαςος ἸÈλĭ’ ὕΥα’ ἩχαΛΣλ ἩλΙΟ κχΙεο ςΕν Ν*Ξĭ’ ὕΩλο ὕχλŸθ’ ἰ’*Ÿδςο κρα μ’ -5
 ∴·ρŸχΜςο ἩεχΛΦς ον~·Μθ Ζν·θ’ ∴·ρλΙεχ φοθ’ ἩλΙΟθ’ ΕΙςΒ μχ· Φ*οΛ’ Ζ*νπ -6
 Ζν·θ’ ∴·ρλΙεχ φοθ’ ἰ’*λΙΟθ’ μχΞΕος ΛχςΦοθ υΛςΛΥ Λλ’ ἩλΙΟθ’ ΕΙςΒ Νχχ*ελ· Ἡν*ŸοΞό’ μ’ -7
 ∴·οŸÈλŸθ

μηθ ἩιΩΙΕοΞλθ’ ΛΣ νŸθ’ ∴·ρχθ’ ∴·α*Υλ ἩχΙχΙεοθ’ φεχςΞοθ’ ΑχΜλθ’ ΛΣ νĭ’ Ἡιχλ Ἡθ*ης ΒΑDR γ·Φχ -8
 ∴·λ ∴·ĭ’ςν ὕχŸΥ ὕηΠ·

μ^αλΥ ὕΒ^ν μλ ζθΚς ο0^αΰδς0ς ὕχλΰθ^ν 'Ι^αΒ^αχ0Ε^ν 'ΗαΛΰλ τιΐ φαΛΣλθ^ν Μ^αρΒθ^ν Ρ ΛΕ ΑςΒς -1

.Ιχΰ·θ^ν σΙλθ^ν φα ζν·θ^ν Ωλ ὕλ^αΰ0θ^α· ξΛ'Αλ0Ξ^ν

Τ^αν· ὕΒ^ν μλ ζθΚς 'ΗχαΛΣλθ^ν 'ΗλΙΘθ^ν 'ΕΙςΒ· ο0δÈΐς φλΙΘθ^ν φεχςΞ0θ^ν ΑχΜλθ^ν ΛΣ^ανΐ ΛςΙ ΜχΜΰ0 -2

.ζν·θ^ν ^αρχα ΦΠνχ φ0θ^ν 'Η^αχ·θ^ν ὕΧ φα Τ'Ιΐ^ν μχΞΕ0ς ςλνθ^νς Τ^αε·θ^ν μλΥχ φΞ^αν0ς φΒχ0'Λ0Ξ^ν ΜηΛλ

'ΗβχΧςθ^ν Ν^αΞ^ν ξΛ^α·0ΐ^ο· ὕχλΰθ^ν 'Ι^α·ήΛ Ωλ κ^αΰ0χ ^αλ· φλΙΘθ^ν φεχςΞ0θ^ν ΑχΜλθ^ν ΛΣ^ανΐ ΙχΙΕ0 -3

.ΗχεχςΞ0θ^ν

.Ηχην·θ^ν 'ΗΞΞ^νλθ^ν 'Ι^αχς0Ξλ ΩχλΒ φα 'ΕΙςΒθ^ν 'Η^αεΩ κχλΰ0 ΑΒχ -4

.φαΛΣλθ^ν γχςΞ0^ν ὕ^αΒλ φα φλθ^αΰθ^ν ΛςΦ0θ^ν 'Η·η'ςλ -5

φα 'ΕΙςΒθ^ν μ^αλΥ ὕΒ^ν μλ 'ΗΩχΙΕθ^ν ΑχΜλθ^ν 'Ι^ανςηλ τιΐ ΜηΛ0 'ΗληΕλ 'ΗχεχςΞ0 'ΗΦΘ κΞΛ 'ΕλςΛΥ -6

.Φ^αΠνθ^ν

.ΗχαΛΣλθ^ν 'Ι^αλΙΘθ^νς 'Ι^αΒ0νλθ^ν φα κ^αΰ^αΙθ^ν ΙχΙΒ0θ^νς ΛχςΦ0ιθ^ν 'ΗλΜÈθ^ν ΙςρΒθ^νς ὕ'ςλΐ^ν Ρ χΣ00 -7

Ἡεζ : ὅπτε

ΛΠνιθ ΕΛΞχλθ' Λ'Ι ρ·υΙ΄ΤΗζ Δπλ*ζ τί ·βΙζ αυγΓηπ ·ηΙΞζ ΑΗπΙ*ζ :ΙΔΕ ΛχλΞ ΙΔΕΛ -13
 .2009 ρτθςϊ' ΗΥ·Φθ' ρμ*λϊ ρΩχΜςΘθ'ς

ΑΠνιθ Ιλ'Ε Α'Ι ΒΑΙΠ'Ωι θυξ'Ωι αουπΜΗΖ :Ι'ΙΕ κχπ'Λ· γχβΠ βμ'ΙχςΞ τΞςλ κ'Χν -14

.2006 βτθςϊ' ΗΨ·Φθ' βμ'λϊ βΩχΜςΟθ'ς

βΗΨ·Λθ' ΗΨ·Φθ' βμ'λϊ βΩχΜςΟθ'ς ΑΠνιθ ὕ'ς Α'Ι βτζπηΖ αουπΜΗΖ :ΛςλΥθ' Ιλ'Ε φν'π -15

.2007

ΑΠνιθ ΗχλιΨθ' ΗαΛΨλθ' Μςνηθ' Α'Ι βτίΙΠιζ αουπΜΗΖ :ΗΞΨνθ' μ'λΕΛθ' Ι·ϊ φβΣς -16

.2009 βτθςϊ' ΗΨ·Φθ' βμ'λϊ βΩχΜςΟθ'ς

Ε'Ιεθιζ :ΰλ'Ο

ΕΛηκλ ββυιΩηζ τζΙΞζ δπηΜζ ςηψ β'ΠΗό' Ε'ΙΗΖ ΑΗπ'Ι ΙΟτ :μςΛΟτς Ν'ςΕ ὀςνΟς· -1

ΜηΛλθ' βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' ΙρΨλ βLMD ΗχΛ'ΒΟθ' κςιΨθ' φα Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ ὕχνθ Ηιληλ

.2013-2012 βΗιχλ βφΨλ'Βθ'

ὕχνθ Ηιληλ ΕΛηκλ βκπ'Κζ ΙΥλ ·οϊπ κι ·ΙΗΖ ΑΗπ'Ι Λ'υβ :μςΛΟτς κχπ'Λ· ΙχΜλς· -2

.2011-2010 βΗιχλ βφΨλ'Βθ' ΜηΛλθ' βLMD ΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' φα Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ

ὕςΣΕθ' μλΥ ΗλιΕλ ΕΛηκλ βςύιΩζ "ΣΙ ςηψ "ΞΙΟπ Ε'ΙΗΖ ΑΗπ'Ι :μχΙθ' Λςν μ'ν'ϊς· -3

.2007-2006 βΗιχΞλθ' βὀ'χΥς· ΙΛΕλ ΗΨλ'Β βΛχΟΞχΒ'λθ' ΕΙ'ρΠ τιϊ

Ηιληλ ΕΛηκλ β·υιόΜ'ι δπλ'ζ τί ·υίΙΠιζ Ε'ΙΗΖ αουπΜΗ :κχΛλ ΗλςΛς· βΗνλτ έ·χί· -4

.2012-2011 βΗιχλ βφΨλ'Βθ' ΜηΛλθ' βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' ΙρΨλ βLMD Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ ὕχνθ

ΕΙ'ρΠ ὕχν 'Ι··ΙΦΟλ μλΥ ΗλιΕλ Ηιληλ ΕΛηκλ β·υίΙΠιζ Ε'ΙΗΖ ΑΗπ'Ι Λ'υβ :σιΠ φι·Β -5

.2010-2009 βΗνχΦνΞδ βυΛςΟνλ ΗΨλ'Β βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' Ηχιη βΛχΟΞχΒ'λθ'

ὕχν 'Ι··ΙΦΟλ μλΥ ΗλιΕλ ΕΛηκλ βΕ'ΙΗΖ αουπΜΗ τί τΠΖΞζ Χυ'ζ ·υζ'Ωί :ΗιχρΞ Ι'ΙΕ -6

.2006-2005 βΛ'ΜΒθ' ΗΨλ'Β βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' Ηχιη βΛχΟΞχΒ'λθ' ΕΙ'ρΠ

ι·υίΙΠιζ Ε'ΙΗΖ ΑΗπ'Ι κωΜΓΗ τί τίΙΠιζ αουπΜΗζ ΙπΗ :μςΛΟτς ὀςιΟλ ΕΛ'Ξ -7

βΗιχλ βφΨλ'Βθ' ΜηΛλθ' βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' ΙρΨλ βLMD Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ ὕχνθ Ηιληλ ΕΛηκλ

.2012-2011

ὕχνθ Ηιληλ ΕΛηκλ ββυιΩζ "ΣΙ ςηψ ·υίΙΠιζ Ε'ΙΗΖ ΑΗπ'Ι ΙΟτ :μςΛΟτς ΗλχηΕ μ'ςβΣ -8

.2012-2011 βΗιχλ βφΨλ'Βθ' ΜηΛλθ' βΗχΙ' ΣΟδώ' κςιΨθ' ΙρΨλ βLMD Νν'Ξχθ' ΕΙ'ρΠ

τζπηζ τυπμηζ τ'ελζ \$ητ τί τζπηζ τυπμηζ ουκιζ ·υιξτ :ϋχϊ'λΞ' ι'νχλδ -9

πειχι·θ' β'αιει ΙϋΞ ηϋλ'β β'ηχι' Σοδώ' ηχιη β'λχ0Ξχβ'λθ' ει'ρπ ϋχνθ ηιληλ εληκλ β·MM'ιηζ
.2005

ηχιη β'Nν'Ξχιθ' ει'ρπ ϋχνθ ι'λθ0 εληκλ β·υελ'ζ 'Ε'ιηζζ' αυπμη :ι'ις N'Λς· β'ϋ'ςν Αρπθ -**10**
.2008-2007 β'ϋ'χφΞ β'N·'ι' ι'ΕΛα ηϋλ'β β'ηχι' Σοδώ' κσιϋθ'

ϋχνθ ηιληλ εληκλ β·τυπμηζ ουκιζ Ιπτηπ ΧΣπ τί αυπμηζ 'ΙπΓ' Ιπη :Φχι'ι'ελ Σν -**11**

.2009-2008 β'ηνχφνΞδ β'υΛς0νλ ηϋλ'β β'ηχι' Σοδώ' κσιϋθ' ηχιη β'λχ0Ξχβ'λθ' ει'ρπ

ϋχνθ ηιληλ εληκλ β·υίΙπιζ ·ιηζζ' Ιυπτη τί τίΙπιζ' αυπμηζ Ιπη :ηλ'λ'ι' σΛΞχ -**12**

.2013-2012 β'ηιχλ β'φϋλ'βθ' Μηλλθ' β'ηχι' Σοδώ' κσιϋθ' Ιρϋλ β'λ0Ξ'λθ' ει'ρπ

ηιληλ εληκλ β·υιηζζ' 'Ε'MM'ιζ τί κπ'Κζ Σόπ ςηψ τυπμηζ ουκιζ Ι0τ :Γ'βν ϋ'ι0χ -**13**

.2009 β'ην0· β'ΛΥθθ ι'Εθ' Ιχεϋθ' ηϋλ'β β'λχχΞ0θ' κσι'ι' φα λχ0Ξχβ'λθ' ει'ρπ ϋχνθ

Εύ'ιζ :ϋζ'0

ηχιη μ'ι' ΛιΣ0 ηχ'λρπ ϋ' Σν ηληελ ηχλχι'η' ελσι β'ΥΕ'·θ' ηιβλ :Nλ'θθ' ι'λελ φν'β0 -**1**

.2003/2 β'φν'0θ' ΙΙϋθ' β'ηιδΛς ηϋλ'β β'ηχι' Σοδώ' κσιϋθ' ς γςεΕθ'

·υλπ'ηεζ'ι' Χβ'πιζ :ϋ'ι

1- www.elmowatin.com.

2- <http://www.google.dz/webhp:24oct2009>.

الجزء الأول : البيانات الشخصية

- ضع علامة () في المكان المناسب

- 1- نوع الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 3- مدة التعامل مع البنك : 1 سنة - 3 سنوات ☐ 3 سنوات - 6 سنوات ☐ 6 فما فوق ☐
- 4- الوظيفة: موظف ☐ أعمال حرة ☐ طالب ☐ متقاعد ☐ بطل ☐

الجزء الثاني : المزيج التسويقي الخدمي

ضع علامة () في المكان المناسب

العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موفق	غير موافق بشدة
1- لا يوجد تمييز بين العملاء في تقديم الخدمة 2- تتمتع الخدمة المقدمة من طرف البنك بجاذبية كبيرة لدى العملاء 3- تتميز الخدمة المقدمة بتكلفة معقولة					
الخدمة					
1- السعر المرتفع دليل على جودة الخدمة 2- يفرض البنك معدلات فائدة منخفضة على زبائنه					
التسعير					
1- يعتمد البنك على السياسة المباشرة في تقديم خدماته 2- الخدمة المطلوبة من طرف العملاء متوفرة في الزمان والمكان المناسبين 3- يتبع البنك سياسة توزيعية فاعلة للقروض					
التوزيع					

					1- يعرض و يروج البنك خدماته عن طريق الأنترنت 2- المدة الممنوحة من طرف البنك مناسبة لتسديد القروض 3- يمنح البنك تخفيضات لزبائنه
					الترويج
					1- يستقبل موظفو البنك زبائنهم بلباقة 2- يتمتع موظفو البنك بمظهر أنيق 3- يمتاز موظفو البنك بمهارة في التواصل مع العملاء
					الأفراد
					1- مبنى البنك و الديكور الداخلي جذاب 2- الألوان المستخدمة في تلوين جدران البنك تثير إعجاب الزبائن
					الدليل المادي
					1- يمتاز موظفو البنك بالسرعة في أداء الخدمة 2- أشعر بالثقة عند التعامل مع البنك 3- الخدمات التي يقدمها البنك تمتاز بالمرونة
					العمليات