الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الرقم: ...../ 2014

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق الخدمات المالية

الموضوع: تسويق الخدمات المالية في البنوك

تسويق الخدمات المالية في البنوك

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مذكرة مقدمة من طرف الطالبتين:

"عبد الحفيظ بوالصوف ميلة"

الأستاذ (ة): عيساوي عيسى

- عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

الطالبة: (ة): قرقاح فاطمة

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية

لجنة المناقشة:

الرتبة	الصفة	الاسم واللقب
أستاذ	رئيس اللجنة	ـ لطرش جمال
أستاذ	مشرفا ومقررا	ـسمايلي محمود
أستاذ	ممتحنا	ـ حيمرحمودي

السنة الجامعية: 2014/2013

ƆæyÆǫǩŧƿ ƆǦǂǩŧ

[illegible] :Áǩǩūơƿ ǴƷǩŢɯɔ ǴǩÑā ǰǫ ǩāÊăƷŧ

[illegible] »:Ǫǫɔƿ ǴØǫŪ Żŧ ÁǫDž Żŧ ǧÑɔʒ ǧÑāƿÛ[7 :ǪØǵŧƆʎŧ] [illegible]

«[illegible]

Kǫ ÁǫŪ ǴƷǩăǫɔ ǪØǒŪ ƿ ǴHƱƿ ǧÊǫǩ ÆŭɯƷæ KƷg ǰØƷǩǩūǩŧ ƙʒ Ż ƆǦǂǩŧ ƿ yƷŢǩŧ

ǴǫɯÆǫæ Ʒǫ Żŧ ÑŪyƷ ƿ ÛǨƷūǩŧ ŧzǵ ƆǩǫÂ ƷƷǩæF ǴÆØəÑơ KHƱƷǫ ÛÁdžŢơ è ǪūƷ ǰǫ ƷƷØǫŪ ǪūƷǫ

.Ǵʎ ǰØƷǫŧƷǩŧ ŭÄƷæ ƿ ƷƷüÄƷæ Ʒǫƿ ƷƷŧf èÑɯā ƷƷǫ

ÜƆǂƷǩŧ ǫØØNJÄǩ ƆæyÆǫǩŧƿ ƷƷǫǫâŧƿ ƆǦǂǩŧ DŽǩǩUʎ ǫyÆơǫ Ʒǫ ÆƷyūŧæƿ ÆƷəƆǂæ

ǫɯØĂ YÑHƱƷ ǰǫ Ǵǩzʎ Kǫƿ ÛǫǩǩɔƆǩŧ dzzǵ ÁǫŪ ÜŧƆllâǩʎ ǴǫNJÄǫǩ dzǩÜƷƿ Żŧ ǴǒÄf ǪæƆǦǩŧ

"ƆƷØf áYÑƷf"ǩljǩÄǩŧ Zǩǫɔàŧ ƆǦllƎə ÛǩHơƆþǫ ƟǩǒfÊǫ ǰǫ dzŧyʎǫ Kǫƿ KHơDŧƆä Æə

ƟǩØŢơ ÛǪØǫɔ ŧ ǫÆʎ Żŧ Áơǫ ǰǫ èF ƷÑƷʎ èƿ ǧǩǫ ŭÄƷæ è ǫÑæ ÛDŧʒǩŧ ƆØƱ Żŧ dzŧʒǩə

.ÜƆǂƷǩŧ ZǩǫɔàǫŧƆǫfŧƿ ƆæyÆơ

ÆƷÑəƆll ǰæzǫǩŧ ǩljǩəàŧ ǫǂāǩƷǩŧ ǫƷǩǫǩ ƷƷǩǫǫâŧ ǪØǒŪƿ Kæʒǩŧ ƆǦǂǩǩʎ ǫyÆơǫ KƷg

ÛƷǩǫǫâŧƿ ƆæyÆǫǩŧ Āhǩƿ ƟǩØŢǫǩŧ ãyDžǫ ÆƷǫ KƷHƱƿ ÛǫǩǩɔƆǩŧ dzzǵ ǫǂāǩƷǫ ǧÑɯÆʎ

.Dŧʒǩŧ ƆØƱ ÆƷǫŪ Żŧ KƷǵŧʒƆƿ

yFƱūǫ Ñzơǩɔǫ ÁǩF áƆǦǂə ÛTdžƷ ƿǫ yllƷǫ ƿǫ Ǫǵǩɔ ǰǫ ÁǩF ƆæyÆǫǩŧƿ ƆǦǂǩŧ Kgƿ

.ÑƷÑdžǩŧ dzzǵ ÁǫŪ ƷÑƷǩŧ ÁǩF KHƱƿƆƱ ÆƷ Ǫǵǩɔ ǰǫ Kgƿ ÛƆØØŧǫǩŧƿ ǫæYǩdžǫāâŧ ǫÑǫūǩŧ

Dłyǵâł

:Ǻǩƒ ǻyƦƱΣ ƝΣƷƿ ǻyǵǫ

ƚƚƱƛ Ǎǎƺæ ƚǫ Ǻǫfǫƿ ǺƱǫǎ ƝYƚǔƽƿ Ǻǫǫǫ ǔƱƺǫƿ ǺǫƚØf ƷÌƺƿ ǺƱǫǎ ƝƱØƱf

.æΣƷǔ Ǻə ǧƚǺǫƿ Żł GǒǺf ƝØǩƚǔǩł "Ǻǫǫ"ƷƚŠǫǩł

ƷæƷǔǩł "Ǻƛǫ "GØǩƒ ǔǫƚǩƺǩł ǫǔǺ ǻƿƵǫ Ǻg Ǻƺyǔƚƽƿ ǫƚǺǦǩł ǺƺƷǫǔ ǰǫ Ǻǩƒ

. ǴƺƚƺΣ ŤØŠə ǴƺǦƽǫƿ Żł ǴƷfƷ

" ǩØƱƺƿ Ʒłì lƷƿ ǫØfΣǩł yƱǔ "DłƷǔàł ǺƺÌƲƒ ƷyǺǩł Ǻƺłyǵǫ ƚǫ ǩƷΣǫ Ǻǩƒ

."ΣþÌg" ǺƲǫ ƝΣƿΣ ƿǔ" ìyǵǔƚØƺY" ǺƺłÌƲǫƿ

."yƷŢǫ" Ǻǩƚǔǩł ǺΣƿΣ ǫΣqfǫƿ ł fǫ ƚǫ Ǻǩƒ

ƝƷØŠƱƺǺƚƺǺǎyƺǫ,ƝƷæΣǦǩł ǺǫqƿƚƱǔ" Ǻǩ ƺÌΣΣæƿ ǍØəÌqǩłƿ ǫƚǩƺǩł ł Ţæ ǰǫ Ǩg Ǻǩƒ

."DłƷǔàł ǺƚƺÊǫΣ ƿ,ƝƺØǫǫƿ ƝƷŠƛƿ

Ǻə ǨØǫǺǩł ƿǫ ΣØƦǦǩƚƛ ǔ ł æΣǎ ƿǫ yØǔƛ ǰǫ ǫǵƚƽ ǰǫ Ǩg Ǻǩƒƿ ǔǺØƺØƚƽǫ Ǩg Ǻǩƒ

.ǨƷǔǩł łƷǵ Σƚƺƺłƚƺǩł

ǫǫǔǩł ǺǫǔǺ ǧÌdžŢǩł ǨØƱƽ Ǻə Ǩlƺƚƺæ ǰǫ Ǩg Ǻǩƒ

ǺƷǫǎ ǫǵƚŠƺƿ ǺƱǫǎ ǫǵΣgƷ ǰǫ Ǩg Ǻǩƒ

.ǻyƦƱΣ ƝΣƷþƿ ǺǫƷǔ ƝƷƷƛ ǻyǵǫ ƚǔØƷΣ ǫǦØǩƒ

Ꝑꝏꞓꞔꞗ ꝯꝮꝯꞓꞔꞗ Ż꞉ Ꝑꞅꞎ

ò§ä£Ès ÂÀ7ç:r§Ù

hÞ2T ll€	üNjqWll€ DžCNjüY	DžpS ýĂþη!ƒ
6	KGpŭz!Gu ŧŏĂ l k!ƒĂ ĭ þŏÜlk!ƒ ŧŏĂ l k!ƒ LJŏu ŧS3!ƒ O'u'Ăŏ	01
28	ŎηSGP!ƒ ýŏdžz!ƒĂ ŎÜPƒþ!ƒ ýŏdžz!ƒ LJŏu NJuGTk!ƒ NJηĂD	02
34	CŭdžZ!ƒ yŏž ýGZ3!ƒ ýG T kú! ŧŏ l ŏFS!ƒ KGLjĂ‡dž!ƒ	03
57	ŧ o'u!ƒ lSGdžk l Ú LJŏdž‡o'dž!ƒ lRkG l Ü ƒ CGdž l D	04
57	(ýG T kŬƒ) ýĂÜƒ SĂo'dž!ƒ KƒSGuz! LJĂ l Sŏu ŬGukSŋ ýdžGzdž	05
57	(Džƒzk!Ŭƒ)ŎLjGλ!ƒ SĂo'džÜ! KƒSGuz! LJĂ l Sŏu ŬGukSŋ ýdžGzdž	06
58	(ŧlλ!ƒ) ŧ !Gλ!ƒ SĂo'džÜ! KƒSGuz! LJĂ l Sŏu ŬGukSŋ ýdžGzdž	07
58	(Z ŬGzk!ƒ)yuƒS!ƒ SĂo'džÜ! KƒSGuz! LJĂ l Sŏu ŬGukSŋ ýdžGzdž	08
58	CŭdžZ!ƒ G'u'S! LJĂ l Sŏu ŬGukSŋ ýdžGzdž	09
58	ŋGuLjĂS‡ G3!Ü ŎÜPƒþ!ƒ ŧG l kŬƒ ýdžGzdž NFGkLj	10
59	ΣLjη!ƒ Y l o' ŧLjŏz!ƒ þƒS3D yŏsĂk	11
60	Sdžz!ƒ Y l o' ŧLjŏz!ƒ þƒS3D yŏsĂk	12
60	ŎdžÜz!ƒ ýNjdž!ƒ Y l o' ŧLjŏz!ƒ þƒS3D yŏsĂk	13
61	ŧLjnjdž!ƒ Y l o' ŧLjŏz!ƒ þƒS3D yŏsĂk	14

فهرس الجداول والأشكال

15	ɨƨƓƣƨ!ƒ Ƙƒƨdž ƥƥƵ Ɣ ʅƣ ɬƢƣƨ!ƒ ƥƒƨƷƷ ƴƣƨĂƙ	62
16	ýƓ Ʈ ƙŬƒ ƥƶƣ! ɬƣƨƓƣƨdž!ƒ ƘƓƷƒƨƣƢƢƒĂ ɬƣƣƓʅƣ!ƒ ƘƓƱʅĂƙdž!ƒ	64
17	Džƒƨƙ!Ŭƒ ƥƶƣ! ɬƣƨƓƣƨdž!ƒ ƘƓƷƒƨƣƢƢƒĂ ɬƣƣƓʅƣ!ƒ ƘƓƱʅĂƙdž!ƒ	65
18	ɬɨƛ!ƒ ƥƶƣ! ɬƣƨƓƣƨdž!ƒ ƘƓƷƒƨƣƢƢƒĂ ɬƣƣƓʅƣ!ƒ ƘƓƱʅĂƙdž!ƒ	64
19	ƨƱƓƶƙ!ƒ ƥƶƣ! ɬƣƨƓƣƨdž!ƒ ƘƓƷƒƨƣƢƢƒĂ ɬƣƣƓʅƣ!ƒ ƘƓƱʅĂƙdž!ƒ	68
20	Ŏƛ‡!ƒ Ɠƣƨ!ƒ ƥƶƣ! ɬƣƨƓƣƨdž!ƒ ƘƓƷƒƨƣƢƢƒĂ ɬƣƣƓʅƣ!ƒ ƘƓƱʅĂƙdž!ƒ	69
21	Ɠƣƨ Ƭƣɨƣƙ Ŏ5 ƘƓƥŭƶ!Ɠu ƬƣĂʅƙ!ƒ ƨƛƒ ƨƓuƘPŬ ƥƥƶƙdž!ƒ ƨƒƥƣƢƢƒĂ ýƣƛƣƙ Ćŭdžƶ!ƒ	71
22	ýƣdžƶ!ƒ Ɠƣƨ ƨĂƣdž! ɬuƓƞƙʅŬƒ ƘƓƞƨƥ! ɬƣĂƒdž!ƒ Ɣʅƛ!ƒ	73
23	Ćŭdžƶ!ƒ Ɠƣƨ ɬƞƨƥ Džƣƣɨk	73

üƒɨʅŬƐ ƨƥNƱƶ:ƒŬdžƒk

01	ƘƓƥŭƶ!Ɠu ƬƣĂʅƙƛ! ƓƣƨƱƱƒ ƓƞƦĂdžƱƒ	5
02	ƘƓƥŭƶ!ƒ YĂƒ! Aigo ɬ5Ă5Ʈdž	5
03	ŎɨƣĂʅƙ!ƒ ƨ‡5!ƒ ƨĂƱƙ ýƣƒƨdž	7
04	ýƣdžƶ!ƒ yƣdž ɬƥŭƶ!ƒ ɨƨƒƥƢ ýƣƒƨdž	18
05	ýƣdžƶ!ƒ ƘƓƥŭƶ ɨƨƒƥƢ ƨƮƓƒƶ	21

فهرس الجداول والأشكال

06	ƚƚƚđđž!ƒ ĆŭđžƵ ƚ5Ăƽ Ţđž	29
07	ĆŭđžƵ!ƒ ƚĞƵpĂk ƚĞŏĂkƚđž	31
08	Ğưƽ!ƒ ƒ ƒĞŢP	36
09	ĆŭđžƵ!ƒ ypĂk ƚĞŋƽp	38
10	ýŏđžƵ!ƒ (ƚĞƵpĂkĂ ƚĞhuƽĂ ƚĞŋĞơ)ƚĞhuŻŭkđž ƵŏLjŢk! ĂLjĞǂ ŴŘĂđžLj ljĞưƽ Ŏ5 ĞNjƽŏƛƛkĂ	40
11	ýŏđžƵ!ƒ ƚĞhuŻŭkđž ƵĞLjŢD DžƽNj	41
12	ýŏđžƵ!Ğhu NJŋĂk!ƒ ƚƒĂpD	42
13	ƚŏƽŏƽ!ƒ ƚŏđžLjk!ƒĂ ƚơŭƽ!ƒ llLjhu! ŎđžŏULjk!ƒ ýƚŏnj!ƒ	52
14	ƽLjŋ!ƒ Ɣlơ ƚLjŏƵ!ƒ pƒƽ5D yŏƽĂk	59
15	ƽđžƵ!ƒ Ɣlơ ƚLjŏƵ!ƒ pƒƽ5D yŏƽĂk	60
16	ŎđžŭƵ!ƒ ýNjđđž!ƒ Ɣlơ ƚLjŏƵ!ƒ pƒƽ5D yŏƽĂk	61
17	ƚLjnjđž!ƒ Ɣlơ ƚLjŏƵ!ƒ pƒƽ5D yŏƽĂk	62
18	lƽĞŏƽ!ƒ ƚƒƽđž ppƵ Ɣlơ ƚLjŏƵ!ƒ pƒƽ5D yŏƽĂk	62
19	ýĞŢkŬƒ pƵhu	65
20	Džƒƽk!Ŭƒ pƵhu	66
21	ƚlλ!ƒ pƵhu	67
22	ƵŎĞƵk!ƒ pƵhu	69

23	ǰ!ƨ ǰ!‡Ǒ	70

I FÝNJŁØDŽIIE 2 ÞNJȜ

فهرس المحتويات

ğÅʌʒǫ‡ä âÀƬʒ

I	ŧňdž ʅ ʰu!ƒ
II	ƨǒþIkĂ ƨ‡T
III	CƒþNjŰƒ
V-VI	ýĂƒþɳ!ƒ ∑ƨnj5
IV-V	ýǤ‡TŪƒ ∑ƨnj5
VII	KǤǒĂkoʳdž!ƒ ∑ƨnj5
ʰuƨ¢þɋ‡ll !ƦƳllɛ þƦƯƯŪɛ	
Ɲ-¢	ŧdžþIdž
¢	ŧǒ!Ǥ‡TŰƒ
Ɣ	ŧ oʰu!ƒ KǤǒuʳƨ5
Ɣ	ŧ oʰu!ƒ ŧǒdžNjD
Ƙ	ŧ oʰu!ƒ ƔǤʰu ʅD
Ƙ	ŧ oʰu!ƒ Ƨƒ þNjD
(Ɯ- ŧ -Ƙ)	ŧIʰuǤʅ!ƒ KǤʅƒƨþ!ƒ
Θ	ŧ oʰu!ƒ KǤʰuĂƨƬ
Θ	ŧ oʰu!ƒ ý‡ǒNj
(25-1)	**CRM) üŤDžƳllɛ ʰuƽŰY ƔþɛɋqƨNj (RM) I ƦƽŰƳllƦǤ ƽŤNjƨŧllɛ:üNjŰɛ üƬƨllɛ**
2	**ɋŤNJDŽŧ**
3	**I ƦƽŰƳllƦǤ ƽŤNjƨŧ‡ll !ƦƳllɛ þƦƯƯŪɛ : üNjŰɛ KΘǤDŽllɛ**
3	ljƨĂƱk ýoƒƨdžĂ KǤpŭƨ!Ǥu ƽǒĂʅk!ƒ DžĂnjƽdž :ýĂŪƒ Ɣ!Ʊdžƒ
8	NJKǒdžNjDĂ KǤpŭƨ!Ǥu ƽǒĂʅk!! ŧǒʅǤʅŪƒ ƏþǤudž!ƒ:ŎljǤĂ!ƒ Ɣ!Ʊdžƒ
10	KǤpŭƨ!Ǥu ƽǒĂʅk!ƒ ƽǒuƱkdžĂ KǤu!ƱkdžĂ þǤƨuD : ŧ !ǤĂ!ƒ Ɣ!Ʊdžƒ

فهرس المحتويات

13	KĠpŭƶ!Ġu ƽŏĂ ʅk!ƒ ĠŏƒƨdžĂ KĠŏŋŏkƒƨkʅǫ:yʼnƒƨ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
15	ýŏdžƶ!ƒ ƭpŭƶ lƨƒƥƢu KĠpŭƶ!Ġu ƽŏĂ ʅk!ƒ DžĂnjƽdž ƭpŭƶ:ΣdžĠƤ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
15	**ü ̈ƆDžyƒƒƐ hƽŭY ɣƥƐqƢ :Ĭ dƶFkƒƒƐ KƱĠDŽƒƒƐ**
15	ýŏdžƶ!ƒ yƶž ƭpŭƶ!ƒ lƨƒƥǫ DžĂnjƽdž:ýĂŪƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
20	ýŏdžƶ!ƒ ƭpŭƶ lƨƒƥǫ KĠŏĂkʅdžĂ ƭŏdžNjƊ:ŎƭĠƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
21	ýŏdžƶ!ƒ ƭpŭƶ lƨƒƥǫ Kƒƨ‡kƨdžĂ ƨ ̈Ġƭƶƶƶƶ: ƭ !Ġƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
23	ýŏdžƶ!ƒ ƭpŭƶ lƨƒƥǫ ƨĂƥĂ ƨƒƥNjƊ:yʼnƒƨ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
25	**ü ̈ƬƨƒƒƐ hƬŭƣ**
(49-26)	**ü ̈ƆDžyƒƒƐ ƒ ̈Ƭƥ ü ̈NjƱ ƒƒƒƒƨƒƨ:Ĭ dƶFkƒƒƐ ü ̈ƬƨƒƒƐ**
27	**ƣĭNJDŽƭ**
28	**bŭDžyƒƒƐ ƒƒyƽNjƭ hƨƢƥƣ:ü ̈NjŬƐ KƱĠDŽƒƒƐ**
28	ýŏdžƶ!ƒ YƒĂƭƊĂ DžĂnjƽdž: ýĂŪƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
31	ýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂk KĠŏĂkʅdžĂ DžĂnjƽdž:ŎƭĠƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
33	ýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂk Ĭ ̈ƶ lƨƛƌdž!ƒ ýdžƒĂƶ!ƒ: ƭ !Ġƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
33	ýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂk lƨƒƥǫ:yʼnƒƨ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
36	**ü ̈ƆDžyƒƒƐ nƣƣ ƒ ̈ƬƥƒƒƐ hĭƒƒjƒDž:Ĭ dƶFkƒƒƐ KƱĠDŽƒƒƐ**
36	NJƬƒĠƬƤĂ Ġưƨ!ƒ DžĂnjƽdž:ýĂŪƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
38	NJŏ ̈ƶ ƭhƨƨdž!ƒ KĠ‡Ă ̈ʅ!ƒ Ă Ġưƨ!ƒ Kƒƥƥoƌdž Ă ƭŏdžNjƊ:ŎƭĠƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
41	Ćŭdžƶ!ƒ Ġưƨ ƽŏIoƌĂ ΣĠŏp Ɣŏ!ĠʅDĂ KĠhu ̈Ɔƨdžƒƒƒƒ: ƭ !Ġƛ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
47	KĠpŭƶ!Ġu ƽŏĂʅk!Ġu NJkpŭƶĂ ýŏdžƶ!ƒ Ġưƨ:yʼnƒƨ!ƒ Ɣ ̈Ɔdƶƒƒƒƒ
49	**ü ̈ƬƨƒƒƐ hƬŭƣ**
(78-50)	**hĭƨĭƥƒƒƐ hĭƒƒDžƭƭƒƒƐNj hƱŭƨƒƒƐ pƶĠ hƒƒƒFƱ hƨƢƥƣ :KƒƒƒFkƒƒƐ ü ̈ƬƨƒƒƐ**
51	**ƣĭNJDŽƭ**
52	**-834-hƭĭƒDŽ hƒƒƒFƒNj hĭƒƒDžƭƭƒƒƐNj hƱŭƨƒƒƐ pƶĠ !ĭƣƽƭ:ü ̈NjŬƐ KƱĠDŽƒƒƐ**
52	ƭŏƽŏƨƨ!ƒ ƭŏdžƒjƒk!ƒĂ ƭoŭƽ!ƒ ƒƒƒƒƭƭƒƒƒƒƭƭƒƒƒƒƭƭ

فهرس المحتويات

52	BADR llLjhu! łŏŋŏkƒƧkłŬƒ ƧĂǤơdž!ƒ Ă KƒƧǤŏkdžƒĂ DžǤnjdž:ŎLjǤλ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
53	łŏƽŏƧ!ƒ łŏdžLjǩ!ƒĂ łơŭƽ!ƒ llLjhu! ŎdžŏULjǩ!ƒ ý‡ŏnj!ƒ: ł !ǤλƒƔ!ǤƱdž!ƒ
56	hŭŭdžƐqŭDŽllƐ hƧƐƥqllƐ hŭŬNJdžDŽ: Ŭ džFkllƐ KƟǤDŽllƐ
56	łłƒƧƥ!ƒ ƥĂƥơĂ JnjLjdž:ýĂŬƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
57	ƧǤhKPƒĂ KǤLjǤŏhdž! łŏFǤŢơŰƒ łŋ!ǤƵdž!ƒ Ɣŏ!ǤłDÜKǤLjǤŏhu!ƒ yǤžŋ KƒĂƥD:ŎLjǤλ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ łłƒƧƥ!ƒ lƒƥD
61	łłƒƧƥ!ƒ łLjŏƵ: ł !Ǥλ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
66	hŭŭdžƐqŭDŽllƐ hƧƐƥqllƐ ĂƏFłdž üŭ‡ƟŁ:KllFkllƐ KƟǤDŽllƐ
66	ŎƵŏhƱ!ƒ yŏƧĂk!ƒ ƧǤhKPƒ:ýĂŬƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
66	lƧǤdžkłŬƒ KƒƧl5 ýŏdơk :ŎLjǤλ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
67	lƧǤdžkłŬƒ ƧĂǤơdž ýŏdơk: ł !Ǥλ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
74	łłƒƧƥ!ƒ KǤŏưƧ5 ƧǤhKPƒ:yhƒƧ!ƒ Ɣ!ǤƱdž!ƒ
78	üTƵllƐ hTŭq
(81-79)	hDŽłFqllƐ
(87-82)	UwƐƥDŽllƐ hDŽƏF5
(105-88)	5ƟŭDŽllƐ
106	ţ qłłDŽllƐ

المقدمة

hUŽqŠDŽllε

Ă łdžFfþ łpŭz! Gnjkdžĝpę ĂNjÜŠĂ]!f Ŏ5 łŏƧfƧdžk]Ŭf fR‡ Ă ĂdžLj!f Ă ΘĜηLj!f Šŏlơk! KĜ]]đdžŭ! ΣĜ]Ūf LJę łŏ!Ăþ!f Šf Ă]Ūf Ŏ5 Gdžŏ] ŬĂ ÜIþŏη łŏ]5GLjk lƧþp llŭkdžk Ŏk!f ŎNj łơηGLj!f łl]đdž!G5 ÜGnjFŭdžZ yđž łŏĂp ƨ‡Ƨ łŏơhÜŠŏĂ]kŭ! łŏpơ!f DžĂnjsdž!f ŎLjhk Ĭ!ę Ĭ!ĂŪf łηƧþ!Ghu yηƧŏ NJkllơ ĭR!f ΘĜηLj!f þηLj łŏơhu łl]đdž!Ghu LJŏ5UĂdž!f NJhuzŭŏ ĭR!f ƧĂþ!f łzŏhŬ LJD ŬęÜKŭdžĜzdž!f ŠŏĂ]k ĬŭZ łŏpŏŭIk!f łŏơGLj!f LJdž ŠŏĂ]k!f ŠŏĂ]k!f Ĭ!ę ƧULj!f NJηĂ þpÜŎIŏĂ]k!f Ư Ƨz!f LJZ ýŏdžz!f GưƧ ăpdžĂ IpĂη!f ăĂk]dž þŏpơk Ŏ5 łl]đdžŭ! ŎŭŠ!f CfpŪf LJŏ]ơk Ŏ5 ĭƧĂơdž ƧĂþ NJFĜŬZę łĂĜơdžĂ KĜpŭz!Ghu.

łŏIŏĂ]k!f łs]ŭs!f Ŏ5 ýĂơk!f fRNj ýλdžĂÜłλŏpơ!f KĜZĂưĂdž!f LJdž KĜpŭz!Ghu ŠŏĂ]k!Ghu DžĜdžkNjŬf Ƨhukzŏ Iƨŏdž!f ŠŏIơkĂÜłŏIŏĂ]k!f f ƨs!f ýŭǯk]fĂ KĜŏpơk!f LJdž ƧŏŠ‡!f łnjηfĂdž Ŏ5 KĜ]]đdž!f LJdž ƧŏŠ‡!f þZĜ] LJDĂ ÜĈĜ‡ƧT‡ Cŭdžzŭ! ƧULjk łŏơhu KĜpŭz!Ghu ŠŏĂ]k!Ghu ýdžĜzk!f Ŏ5 KĜ]]đdž!f KRPD łŏơhÜłŏ]5GLjk!f łŏơ Üþpη CŭdžZ YRη łĂĜơdžĂ LJŏŏ!Gơ!f CŭdžZ!Ghu UĜ5kơŬf ýŭP LJdž þdžŬf łŭŏĂŬ KĜpŭZ Dznjzdž ŎLjhk þŏη!f ýdžĜzk!f ĂD Üýŏdžz!f ĬŭZ IpLjk]dž!f KĜpŭz!f łdžfpę Ă ŠŭP ĬŭZ pdžkzŏ KĜdžpP!f LJdž þŏpz!f ΘĜηLj LJD DznjFĜưƧę Ĭ!ę ĭpđŏ ĭR!f LJFGhuƧ!f yđž.

Ipơ Yhlhu ll!RĂ łλŏpơ!f KĜ]fƧp!f LJdž llALjhu!f Gnjdžplk Ŏk!f KĜdžpP!f LJZ CŭdžZ!f GưƧ łlfƧp Ƨhukzk Gdž‡ Ĭ!ę WĜkơŏ ĭR!f ƧdžŬfÜăƧPD łŏơGLj LJdž łŏ!Gdž!f KĜ]]đdž!fĂ łŏơGLj LJdž łŏƧĜηk!f llALjhu!f LJŏhu łl5GLjdž!f łIλ!f CGLjhu! łkhuĜλ KfĂŬPhu łdžpP!f DžplDž DžĜŏp łĂĜơdžĂ DznjkGhuƨƧ Ă DznjkĜηĜŏkơf łŏơ LJdž CŭdžZ!f łlfƧp .ýŏdžz!f NJhuƨƧŏ ĭR!f GưƧ!f ăĂk]dž ŠŏIơkĂ

:KΘĜllε hUĭllFl]a-1

llLjhu Ŏ5 CŭdžZ!f GưƧ ŠŏIơk Ŏ5 KĜpŭz!Ghu ŠŏĂ]k!f ƧλD LJZ Ƨ‡!f łlfƧp!f ljRNj LJdž Ư Ƨǯ!f LJę llƧơdž!f þzŏ ĭR!f KĜpŭz!Ghu ŠŏĂ]k!f łŬTLjD O'ŏưĂk ýŭP LJdž ll!RĂÜłŭŏdž łl!G‡Ă łŏ5ŏƧ!f łŏdžLjk!fĂ łơŭs!f ĂNjĂÜýŏdžz!f GưƧ ĬŭZ ƧTGhudž ƧŏŠak Ĭ!ę ŬĂŢĂ GnjkpĜŏƧ AD łl]đdžŭ! łŏpĂ]!f łŢơ!f ĬŭZ UĜ5ơŭ! DžNjŬf .łlfƧp!f ljRNj LJdž pĂTLjdž!f Ƨpnj!f

:Ŏ!Gk!f Ŏ]ŏFƧ!f ýđĜ]k!f Ŏ5 GLjλơhu łŏ!G‡Tę ƧĂơdžkk ΣĜ]Ūf fRNj ĬŭZ

- łŭŏdž łl!G‡Ă łŏ5ŏƧ!f łŏdžLjk!fĂ łơŭs!f llLjhu! CŭdžZ!f GưƧ ŠŏIơk Ŏ5 KĜpŭz!Ghu ŠŏĂ]k!f ypfĂ ĂNj Gdž- ¿-834

:łŏ!Gk!f łŏZƧ5!f KŬđĜ]k!f ΘƧŬLj Ŏ]ŏFƧ!f ýđĜ]k!f ĬŭZ fCGLjhu

ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ (ƨƱǴƶƙ!ƒÜ+lƛ!ƒÜDƶƒƨƙ!ŬƒÜýǴ⊤kŬƒ)+ƽǰƙƤdž!ƒ ljƥǴƶhƋh KǴƥŭƶ!Ǵh ƬǒĂ⊤k!ƒ ƨƛD ĂNj Ǵdž-1
Þ-834-+ǰǒdž +!Ǵ‡Ă +ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ǒƽ ĆŭdžƶƱ!ƒ

+ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ǵnjdžƥlǒ Ǒk!ƒ KǴdžƥP!ƒ LJƶ +ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒ Ă +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ăĂk⊤dž ĂNj Ǵdž -2
Þ-834-+ǰǒdž +!Ǵ‡Ă +ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ

:KƟǴll ƒƙ⊤ƥƶ-2

ĂD ǴnjkƟ⊤ KǴhƛŬ ǏƶlLj Ǒk!ƒ Ă +ǒkŬƒ ƯĂƧƽ!ƒ +ƐǴǒ⊤h ǴLjdžp Ü+Ɵh!ƒ KŬƋǴlk ǏǰƶƤƥhdž +hǴŋ∃‡
: YĂưĂdž!ƒ +l⊤ƧƥƟ ýŭP LJdž ǴnjǒƽLj

ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ KǴƥŭƶ!Ǵh ƬǒĂ⊤k!ƒ ƥǴƶhŬ +ǒƤǴ⊤ƟƟ +!ŬƥĂR ƨƛD ƥŋĂǒ Ŭ**:1 hƙ⊤ƥƨll-**

.-834- +ǰǒdž +!Ǵ‡Ă +ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ

+ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ ýǴ⊤kŬƒ ƥƶh! +ǒƤǴ⊤Ɵ! +!ŬƥĂR ƨƛD ƥŋĂǒ Ŭ: Ho_1-
.+ǒƽǒƧ!ƒ

.+ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ DžƧƙ!Ŭƒ ƥƶh! +ǒƤǴ⊤Ɵ! +!ŬƥĂR ƨƛD ƥŋĂǒ Ŭ:Ho2

.+ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ +lƛ!ƒ ƥƶh! +ǒƤǴ⊤Ɵ! +!ŬƥĂR ƨƛD ƥŋĂǒ Ŭ:Ho3

.+ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ ƨƱǴƶƙ!ƒ ƥƶh! +ǒƤǴ⊤Ɵ! +!ŬƥĂR ƨƛD ƥŋĂǒ Ŭ:Ho4

LJdž ƴƽkƧdž ăĂk⊤džh LJĂƶkdžkǒ-834-+ǰǒdž +!Ǵ‡Ă +ǒƽǒƧ!ƒ +ǒdžLjk!ƒĂ +ƟŭƽƱ!ƒ ll Ljh Ćŭdžƶ**:2 hƙ⊤ƥƨll-**
.ǴưƧ!ƒ

: Ǒǰǒ Ǵdž Ǒƽ +l⊤ƧƥƟ!ƒ +ǒdžNjD ƨƧhƙk **:KƟǴll hƙDžljć-3**

ǴưƧ ƬǒlƟƙ Ǒƽ ǴNjƧĂƥĂ KǴƥŭƶ!Ǵh ƬǒĂ⊤k!ƒ +ƱTLjD LJǒh +džFǴl!ƒ +ƥŭƶ!ƒ +ƶǒhƱ Dznj5 lƧĂƧư -
lĂŋƧdž!ƒ ƨƒƥNjŬƒ ƬǒlƟƙ! KǴǒŋǒkƒƧk⊤lŬƒ ĆǴLjh Ǒƽ ǴǒǰƶƤƥ!ƒ KƒƧƒƥŬƒ lƥƶǴ⊤dž Ǒƽ +ƥŭƶ!ƒ ljƦNj ƧĂƥĂÜĆŭdžƶ!ƒ
.+hǒƱ!ƒ +ƶdž⊤!ƒÜ +ǒƥĂ⊤!ƒ +⊤ƟƟ!ƒ lƥǴǒƧÜ ƟǴhƧŬƒ lƥǴǒƧ‡

ƬǒlƟƙ Ǒƽ KǴƥŭƶ!Ǵh ƬǒĂ⊤k!ƒ +ǒdžNjDh ƨƒƨŋ!ƒ ǴnjLjdžĂ +ǒdžǴLj!ƒ ýĂƥ!ƒ Ǒƽ +⊤ƟǴP KǴ⊤⊤ƟdžƱ!ƒ DžǴdžƙNjƒ +ǰƥ -
+⊤ƟǴP KǴƥŭƶ!Ǵh ƬǒĂ⊤k!ƒ +ǒdžNjDh KǴ⊤⊤ƟdžƱ!ƒ ĆƒƧƥdžĂ ǏƧǒ⊤dž ƩǒlƟƙh DžǴǒl!ƒ Ǒ!ǴƙǴhĂÜ+ǒlǒĂ⊤k!ƒ Ǵnj5ƒƥ NjD
.lƥǒƥT!ƒ +⊤5ǴLjdž!ƒĂ +ǒdž!Ǵƶ!ƒ ƬƒĂ⊤ū! ƥǒƒƨƙdž!ƒ ƟǴƙ5LjŬƒ DžǴdžD

KGpŭz!Ghu ŧšŏĂ]k!f :ŎNjĂ ŧŭŽG5 Kƒƨŏƺkdž ŧ ŭλ LJŏhu ŧpŭz!f ƨGnjUƺ ŧ oʼhu!f ýŭP LJdž ýĂGoʼLj-
.Guƨƨƨ

2- الإجراءات المتبعة:

- الإطار النظري للدراسة.
- الإطار الميداني للدراسة.

3- أدوات الدراسة:

- الاستبانة: تم توزيع 50 استبانة على عينة الدراسة.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية.

2- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الأداة.

3- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.

5- حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2009/2010.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة كلية التربية في جامعة القدس المفتوحة.

6- مصطلحات الدراسة:

- **الإدراك:** هو عملية تفسير المعلومات الحسية وتنظيمها وإعطائها معنى من قبل الفرد.
- **الاتجاه:** هو حالة من الاستعداد العقلي والعصبي تنظم من خلال الخبرة وتؤثر على استجابة الفرد لكل الأشياء والمواقف التي تتصل بها.

2- الإجراءات المتبعة:

- الإطار النظري للدراسة.
- الإطار الميداني للدراسة.

3- أدوات الدراسة:

- الاستبانة: تم توزيع 50 استبانة على عينة الدراسة.

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية.

2- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الأداة.

3- معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.

5- حدود الدراسة:

- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2009/2010.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على عينة من طلبة كلية التربية في جامعة القدس المفتوحة.

6- مصطلحات الدراسة:

- **الإدراك:** هو عملية تفسير المعلومات الحسية وتنظيمها وإعطائها معنى من قبل الفرد.
- **الاتجاه:** هو حالة من الاستعداد العقلي والعصبي تنظم من خلال الخبرة وتؤثر على استجابة الفرد لكل الأشياء والمواقف التي تتصل بها.

IþƵ ΣǴǫ Ĭ˙Ƶ ˝ƒŪĂ Ɣǫ‡Ă LJĂȣƨ!ƒ ƴƶ ŧpŭƵ!ƒ ýƶƵƽkȣ ĭƨƒƨƞ!ƒ ÖȣƵT!ƒ Ưƨl!ƒ ŧ!Ǵ‡Ă ƶǴƶžkNjƒ-
.ýǴƶƵŪƒ ƶþƨ Ö5 ǴǫǴǫ ŧ˙ƶƶkƶž!ƒĂ ŧ!Ǵ‡Ă˙! LJĂȣƨ!ƒ ǴnjƶþIö Ökƒ ŧƶöIƒ ǴnjLjƶ Kƒþþơƶ
.ŧ!Ǵ‡Ă!ƒ ƴƶ ˝Ƶƶƞȣk Ökƒ ŧpŭƵ!ƒ þĂƞĂ LJƶ ǴpŭƱLjƒ ŧƶŭƵ˙! IƨĂŢ CPAŧ!Ǵ‡Ă LJĂȣƨ LJĂ‡ö-
.ýöƶƵ!ƒĂ ŧǫǫƶ!ƒ LJöȣ ŧpŭƵ!ƒ IþĂƞ ýŭP LJƶ ĆŪĂ!ƒ ŧƞƨþ þþơƙk-
. ŧơȣ!ƒ Ö5 ÖLjþö5k Ökƒ yƞƒƨƶ!ƒ Ĭ˙Ƶ ƨƨȣk!ƒ Ă ŧơȣ!ƒ ý‡öNj ĆǴLjȣ Ö5 ŧǫƒƨþ!ƒ IjRNj ÖLjkþǴ5D
LJƵ IƨǴȣƵ ŧǫƒƨþ!ƒ IjRNjĂÜ"Ćŭƶƶȣ!ƒ ǴưƨƨĬ˙Ƶ KǴƶžþP!ƒ IþĂƞ Kƒþþơƶ ƨλD"LJƒĂLjƶȣ**:ȣkIJFkIIƐ ȣƨƐþqIIƐ-**
þöǴI˙ȣ ƨ‡ȣ ÖȣD ŧƶƶǴƞÜƨþǴI!ƒ þȣƵ LJǴöƨƶ Ɣ!ǴƱ!ƒ þƒþƵ LJƶÜƨökǫƞǴƶ!ƒ IþǴnjT ýöLj! ŧƶþIƶ ŧ!Ǵǫƨ
.ƨƒƨƞ!ƒÜ2012-2011ÜLJǴǫƶ˙k

ƒNJƶĭǴ DžDŽ:ȣƨƐþqIIƐ IŰÐƒƨŧ-1

ÞĆƒƨT!ƒ ŧö˙ƶƵ LJƵ ŧȣkƨkƶž!ƒ KǴö‡Ă˙ǫ!ƒ DžNjD ÖNj Ǵƶ-
ÞNJƶþƵ LJƶ ǴưƨƨĬ˙Ƶ LJƵ ŧȣkƨkƶž!ƒ KǴö‡Ă˙ǫ!ƒ DžNjD ÖNj Ǵƶ-
ÞNJLjöǫơkĂ ýöƶƵ!ƒ ǴưƨƨĬ˙Ƶ ΣǴöI! IþĂƞ!ƒ Ɣö!ǴǫD Ă ŦƨƱ ÖNj Ǵƶ-
ǴnjLjöȣ LJƶ**:ȣƨƐþqIIƐ IƒĭŢþƷ-2**
ŧ‡ƨT ŧƶþP ĆǴLjkþƒ þƵȣ Ćŭƶƶȣ!ƒ ǴưƨƨĬ˙Ƶ LJƵ ŧƶƞǴLj!ƒ KǴö‡Ă˙ǫ!ƒ LJöȣk ŧöFǴŢơǫ ŧ!ŰÞ KƒR ŧpŭƵ þƞĂö Ü-
.KǴƶžþP!ƒ IjRnj! ŧö˙‡!ƒ IþĂƞ!ƒ LJƵ ǴưƨƨĬ˙ƒĂ Öơŭ5!ƒ LJĂǴƵkö˙! ÖLjƱÜĂ!ƒ ŦĂþLjŢ˙! LJöƶžƶk!ƒ
.Öơŭ5!ƒ LJĂǴƵkö˙! ÖLjƱÜĂ!ƒ ŦĂþLjŢ!ƒ LJöƶžƶk!ƒ ŧ!Ǵ‡ LJƒǴȣƨ Ö5 ýλƶžkk **:ȣƨƐþqIIƐ ȣƨƶĭY-3**
:ƒNJĭIIƶ ü˙TNjŧƶžIIƐ ĂƶƒŧƶžIIƐ !IjƷ-4
ŧƶþP!ƒ ĆǴLjkþƒ þƵȣ Ćŭƶƶȣ!ƒ ǴưƨƨĬ˙Ƶ LJƵ ŧƶƞǴLj!ƒ KǴö‡Ă˙ǫ!ƒ LJöȣ ŧöFǴŢơǫ ŧ!ŰÞ KƒR ŧpŭƵ ŧơǴȣ!ƒ þƞĂ-
.KǴƶžþP!ƒ IjRnj! ŧö˙‡!ƒ IþĂƞ!ƒ LJƵ ǴưƨƨĬ˙ƒĂ
. yƞƒƨƶ!ƒ Ĭ˙Ƶ ƨƨȣk!ƒ ƒR‡Ă ŧơȣ!ƒ ý‡öNj ĆǴLjȣ Ö5 ŧǫƒƨþ!ƒ IjRNj ÖLjkþǴ5D
LJƵ IƨǴȣƵ ŧǫƒƨþ!ƒ IjRNjĂÜ"ƒNJƒŪĂ ĆǴLjȣ! Öƞökƒƨkǫ ýPþƶž‡ ýöƶƵ!ƒ ǴưƨƨĬ˙Ƶ ýöƶƵk"LJƒĂLjƶȣ **:ȣyǴƐþIIƐ ȣƨƐþqIIƐ-**
.ƨƒƨƞ!ǴȣÜ2006-2005Üƨƒƨƞ!ƒ ŧƶƶǴƞÜqöT!ƒ Ĭ˙þĂƒþ!ƒ þƒþƵ LJƶÜƨökǫƞǴƶ!ƒ IþǴnjT ýöLj! ŧƶþIƶ ŧ!Ǵǫƨ
ǴnjLjöȣ LJƶ **:ȣƨƐþqIIƐ IŰÐƒƨŧ-1**
ÞǴưƨƨĬ˙ƒ ƶþƵ ŧ!Ǵơ ŧƞ!Ǵƶ LJ‡ƶö ƨö‡Ă ƝǫǴöp Ɣö!ǴǫĂ ǴưƨƨĬ˙ƒ Kƒƨ5ơƶ ÖNj Ǵƶ-
Þýöƶƶ!ƒ ĆŪĂ ĆǴLjȣ Ö5 ǴưƨƨĬ˙ƒ ƨöλƶk ăþƶ Ǵƶ-
ǴnjLjöȣ LJƶ**:ȣƨƐþqIIƐ IƒĭŢþƷ-2**
.Öö˙5!ƒ ĆƒþŪƒ ăĂkǫƶĂ ŧ‡ƨþƶ!ƒ ŧöIǴȣ ýöƶƶ!ƒ Ǵưƨƨ Ŧ˙ƶkö-
.ĆŪĂ!ƒ ĆǴLjȣ Ö5 ŧǫǫƶ!ƒ KǴönökƒƨkǫ Ă KƒĂþƶȣ ǴƵĂ5þƶ ĆƒƨT!ƒ IIĂ˙ǫ ƨƒƨ‡k LJƵ ĆŪĂ!ƒ IIĂ˙ǫ ƨȣƶö-
.þƨ5 20 Ĭ˙Ƶ ŧǫƒƨþ!ƒ ŧLjöƵ K˙ƶžkTƒ**:ȣƨƐþqIIƐ ȣƨƶĭY-3**

4- الجدول:

.ýŏdžz!ƒ KĞzpĂk ƚĞƐ ƒRǫ ĞưƧŰ! ƒƧþŢdž ý‡Tŏ ŤR!ƒ llƧþdž!ƒ ĆƒþŨƒ ăĂkǫdž LJŻ ŧdžŏl!ƒ Ƨhzk-

.ƧPŨ ýŏdžŻ LJdž NJKĞŏĂkǫdž Ƨ ŭkPƒ Ƨǫƚŏ KĞzpĂk!ƒ ăĂkǫdžh ĞưƧ!ƒ ƱĞhkƧƒ-

. yŋƒƧdž!ƒ ŤŰŻ ƧƧzk!ƒ ƒR‡Ă ŧ ơh!ƒ ý‡ŏNj ĆĞLjh Ŏƚ ŧǫƒƧþ!ƒ ljRNj ŎLjkþĞƚD

7- الخلاصة:

ŧ ơh!ƒ ŧlTdž ƒR‡ĂÜŧŰŏdž! ŎzdžĞŋ!ƒ ĞLjƨ‡Ƨdž Ŏƚ yŋƒƧdž!ƒ ŧŰp ŧ ơh!ƒ ƒRNj ƨĞŋLjǫ KnjŋƒĂ Ŏk!ƒ KĞhĂzŢ!ƒ DžNjD

.(ĆŭdžZ!ƒ yŏž ýdžĞzk!ƒ) ĆĞŢlkǫŰĞh ŧlŰzkdž!ƒ KĞhĂzŢ!ƒ Ť!ǫ ŧƚĞưÚĞhÜăƧPŨƒ KĞzdžĞŋ!ƒ Ŏƚ

8- الخلاصة:

LJŏŏŰŢƚ Ť!ǫ ŧ ơh!ƒ Džŏǫlkh ĞLjdžp Ü ŧǫƒƧþ!ƒ YĂưĂdž ĞnjơƧƱŏ Ŏk!ƒ ŸLjƒĂŋ!ƒ ƧŰkPdžh DžĞdž!Úƒ ýŋD LJdž

: ŎŰŏ Ğdž ýŢƚ ý‡ ýĂĞLjkŏ ŧ ŏơ Ü‡ŏLjƒþŏdž!ƒ ŧǫƒƧþ!ƒ Σ‡zŏ ŎlŏhƱk ýŢƚ Ă LJŏŏƧULj

ü- النماذج: ƧŏƧzk!ƒ NJŏƚ ĞLj!ĂĞLjkĂ ýŏdžz!ƒ yŏž ŧpŭz!ƒ lƧƒþǫĂ KĞpŭz!Ğh ƚŏĂǫk!ƒ LJƒĂLjŻ Kơk ĆĞŋ

LJŻ ŧ þơkLj ƒƧŏPDĂÜ KĞpŭz!Ğh ƚŏĂǫk!ƒ KĞhŰƱkdž Ă Kƒƨ‡kƧdžÜ KĞpŭz!Ğh ƚŏĂǫkŰ! ŧŏǫĞǫŰƒ ƏþĞhdž!ƒÜ

.ýŏdžz!ƒ yŏž ŧpŭz!ƒ lƧƒþǫĂ ĆĞLjh

ü- الأدوات: DžKPLjĂ ĆŭdžZ!ƒ KĞzpĂk lƧƒþǫ NJŏƚ ýĂĞLjkLj ŧ ŏơÜýŏdžz!ƒ ĞưƧ ýĂơ KĞŏǫĞǫD LJƒĂLjzh

.ĆŭdžZ!ƒ ăþ! ĞưƧ!ƒ ŧŏNjĞdžh

ü- الأجهزة: Ü ŧǫǫdž!ƒ ŧ!Ğơ ŤŰŻ ŧŏƧULj!ƒ ŸLjƒĂŋ!ƒ ƱĞlǫ ýĂĞơLjǫ ŧ ŏơ ŧ!Ğơ!ƒ ŧǫƒƧþ ýλdžŏƚ : ŧŏƚŏƧ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒĂ ŧơŭƚ!ƒ llLjh Ŏƚ ĆŭdžZ!ƒ ĞưƧ ƚŏlơk Ŏƚ KĞpŭz!Ğh ƚŏĂǫk!ƒ ƧλD ƠưĂŏ! ĆĞŋ ŤR!ƒ

. KĞŏưƧƚ!ƒ ƧĞhKPƒĂ Ü‡ŏLjƒþŏdž!ƒ ŧǫƒƧþ!ƒ NFĞkLj ýŏŰơk Ă ƯƧzh DžĂlLjǫ ŧ ŏơÜ-834-ŧŰŏdž ŧ!Ğ‡Ă

ɣƥɛɑɑNj(RM) lƒɔűɣllƒƓ ƽŸNjƨłllɛ:üNjŬɛ üŤƨllɛ

(CRM)DžNjƓRllɛ ʊDž hɔűɣllɛ

lƒɔűɣllƒƓ ƽŸNjƨł#ll !ƒɣllɛ ƥƒʊ'Ülɛ:üNjŬɛ ƚƟƓDžllɛ

DžNjƓRllɛ ʊDž hɔűɣllɛ ɣƥɛɑɑ :Ŭ džƒkllɛ ƚƟƓDžllɛ

:qłŸNJDŽł

fRNjĂ ǴnjƆŏơdž Ŏ5 łþơk Ŏk!f łzŏƧl!f KfĆfƧnŰf Ă łŏƧRn!f KfƧŏǯkǰ! fƧUlj lþŏþT łl5ǴljdŽ ýǴdžŽŪf łFŏhu NJnfĂk Ŏǰzs!f ŠŏhƆk!f łƧƧzdž fR‡Ă Ǵnjzdž Ƨŏ‡k!f łŏsŏ‡Ă łllǟdž!f NJŏ5 ƆTljk Ŏk!f ŠĂl!f łƧƧzdž Ǵnjŏǰz Ư Ƨsŏ Ǵdž łsl5 ŎLjhvk Ĭ!ǫ Kþ0 ƧĂƧU!f ljRNj ý‡ÜĂdžLj!fĂ ĆǴlhv!f Ŏ5 Ǵnj Ţ Ƨ5 ƨŏƨzk ýn0 LJdž łŏlŏĂlk!f DžŏNjǴsdžǰ! þŏn!fĂ ljǴư Ƨ Ĭǰz ýĂŢơ!fĂ ýŏdžz!f ydž łpǰz!f łŏdžLjk ýǰP LJdž ǴNjƧfƧdžklf Ă ǴnjFǴlhv LJǴdžư! łłŏþơ łŏlŏĂlk DžŏNjǴsdžĂ Ă łllǟdž!f LJŏhv łŏǰzǴsk!f KǴpǰz!f ýư50 ĆǴLjhv Ƨ þnjklk łŏnŏkfƧklǫ KǴ‡hvT LJdžư kŏ KǴpǰz!Ǵhv ŠŏĂlk!Ǵ5 łŏhvRǴn Ƨ5Ăŏ þl5 ýŏdžz!f ydž łpǰz!f lƧfþǫ DžǴUlj ýǰP LJdž fRNjĂÜłLj‡dždž lƧk5 ýĂƆŪ ǴnjFǰdžZ LJŏhv KǴdžĂǰzdž!f ýþǴhvk fR‡Ă ǴnjFǰdžZ ydž łpǰZ ŠǰP Ĭ!ǫ NJ!ǰP LJdž łllǟdž!f Ƨ þnjk Ɔhvf ƧkÜƧŏþlkÜDžfƧkơfÜł!þǴhvkdž łnjn LJdž łllǟdž!f Ɣl‡ŏĂ łnjn LJdž Ćǰdžzǰ! Ǵư Ƨ!f Šlơŏ5 LJŏNjǴnkf Ŏ5 łpǰZ LJĂ‡ŏ ǴdždžÜǴnjLjFǴhvƨĂ łllǟdž!f .ăƧP0

(CRM)ůĭĎžýłłε ΥΔŽ ĥυsůýłłε ΥƒΒεαąΔΝj (RM) łłƒsůýłłƒĞ ƽĭŃjƨłłłε:ůŃjŬε ůŤƨłłε

LJŏĥ LJdžÜŃJŏƽ łλŏβơ!ƒ KĞnjŋĂk!ƒ ƨůĎkŤdžĂ KƒƨĂŬk!ƒ DžŃjD yŕůkkĂ ƽŏĂłk!ƒ łƽŏUĂ! lƨŏĥ‡ łŏdžŃjD KĞłłđdž!ƒ Ŏ!Ăk łpŭƨ!ƒ LJD ĞdžŃÜLJŏƨŤƨ!ƒ LJƨl!ƒ LJdž KĞLjŏLjĞdžλ!ƒ RLjdž ll!RĂ KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!Ĥ ƨƨƨŏ Ĥdž ƨĂnjU KĞnjŋĂk!ƒ ljRNj łLjŏKdž łŏůƨĞƽk KĞpŭƨ CĞŤLjŮ Ĭƨłk KĞłłđdž!ƒ LJƽƽ ýŏdžƨ!ƒ Ğưƨ lβĞŏƨ! łůŏłĂ ýĥ ĞnjkƒR βơ Ŏƽ ƽƽβNj Σŏ! DžNjƨĞĥkƨĞĥ Ğnjƨdž ýdžĞƨk!ƒ Ŏƽ DžNjƨƒƨdžkłƒ LJĞdžưł! Dznjŏůƨ UĞƽơ!ƒĂÜĆŭdžƨ!ƒ yŏž łŏŤŤT Ĭkơ ĂD łŏƨĞŋk łŏĂpĂ .ĞNjƨƒƨdžkłƒ Ă ĞnjFĞlĥ Ŏƽ Ŏłŏƨ!ƒ Ɣĥłł!ƒ

łłƒsůýłłƒĞ ƽĭŃjƨłłłłll !ƒýłłε βƒUŤŬε:ůŃjŬε KΘĞdžłłε

DžƨβŏĞdž ƒRNjĂ CŭdžƨĞĥ UĞƽkơŬƒ ƨβNj ƽŏlơĥ DžĂlk Ŏk!ƒ KĞłĞŏł!ƒ LJdž łůłůł ĂNj*RM KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ LJdž łpŭƨ!ƒ ljRNj ĬůƨĞ łUƽĞơdž!ƒĂ CŭdžƨĞ!ƒ yŏž βdžŬƒ łůŏĂŬ KĞpŭƨĞ CĞLjĥ Ŏƽ CŭdžƨĞ!Ĥ UĞƽkơŬƒ KƒCƒƨŋĄ ýĥł łłđdž!Ĥ DznjkłλĞ ƨŏƨƨk Ŏ!Ĥk!ĤĥĂÜDznjkĤĥƨƨĂ DznjkĞŋĞơ YĤĥTŋ ýŭP.

:LJβNjUłł üΘεβDžNj łłƒsůýłłƒĞ ƽĭŃjƨłłłε !NjNJƨDž:ůŃjŬε ƒłUłDžłłε

.ĞnjkĥơĞŤ Ŏk!ƒ łŏPŏƨĞk!ƒ KƒƨĂŬk!ƒ DžŃjDĂÜKĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ ƨŏƨĞƨk ƨůŤŬdžĥ ƨdžLjł YůŬdž!ƒ ƒRNj Ŏƽ

ƽŏĂłk ýĞŋdž Ŏƽ KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ DžĂnjƽdž! ƨĂnjU ýĂD βĂƨŏ **:łłƒsůýłłƒĞ ƽĭŃjƨłłłε !NjNJƨDž:ůŃjŬε Ŭβƨłłε** .KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ OůŬŤdž ƨƨƨ LJdž ýĂD ĭƨhĥ LJĞ‡ĂÜ1983 DžĞƨ Ĭ!ŋ KĞdžβP!ƒ

:łłƒsůýłłƒĞ ƽĭŃjƨłłłε ƨĭβyłł-ŬŃjƨ

ĬůƨĞ UĞƽơ!ƒĂ ƨŏĂŬkĂ CĞŤLjŮ ƨβnjk Ŏk!ƒ ƽŏĂłk!ƒ łŬŤLjD yŏdžŋ"NJLjD ĬůƨĞ KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ ĭƨŏĥ ƨƨƨ-[1]."ĞnjFŭdžƨĞ Ă łłđdž!ƒ LJŏĥ łơŋĞLj!ƒ KĞpŭƨ!Ĥ KŬβĞhk!ƒ

NJŋĂk NJLjD Ĭ!ŋ łƽĞưŋŬphilosophie of doing businesýdžƨ!ƒ CƒβD łƽłůƽ"NJLjD ĬůƨĞ lovelock NJƽƨĞ-LJŏŏ!Ĥơ!ƒ CŭdžƨĞ!Ĥ UĞƽkơŬƒ ĬůƨĞ ƨŏ‡ƨk!ƒ ýŭP LJdž DžkŏÜstratégie orientationKĞłłđdžůů! Ŏŋŏkƒƨkłŋ [2]."ƨdžkłdž ý‡Tĥ ββŋ!ƒ CŭdžƨĞ!ƒ ƳRŋ ĬůƨĞ ŬIƽ ƨŏ‡ƨk!ƒ LJdž ŬβhÜDžnjƨdž KĞpŭƨ!ƒ ƨŏĂŬkĂ

---

[*] **Relationship Marketing:RM**: ŎNj łłŏĂłk!ƒ KĞdžůů‡ůů! ƨŬŤkŤPƒ łłŏĂłk!ƒ ĂNjĂ KĞpŭƨ!Ĥ ƽŏĂłk!ƒ CŭdžƨĞ!ƒ yŏž βdžŬƒ łůŏĂŬ łłŏŋŏkƒƨkłŋ łłŏƨŬƒ KĞpŭƨ ƨŏĂŬkĂ CĞLjĥ łłŋŏkƒƨkłŋ łłŏƨŬƒ łłŏƨŬƒ łłŏƨŬƒ

Ćŭdžz!ƒ Ƶŏƨzǩ NJ!ŭƤ LJdž Dźkŏ ýdžǴ‡kdž ƴĂǰ]D"NJLjD Ĭǰƶ KǴpŭz!Ǵu ŧŏĂ]k!ƒ ĭƨƤ5 DźǴnj!ǫ K5ƨƶ-LJdž Dźnjzdž ýηŪƒ ŧǰŏĂƱ KǴpŭƶ ŧdžǴpǫĂÜDźnjǩǴuƐƨĂ DźnjǩǴηǴơ YǴuTǫ DźĂ LJdžĂÜDźnjuǴƱIǩ]ƒ Ĭǰƶ ýdžz!ƒĂÜDźNjpŏpơǩĂ LJdž ŧƶĂdžηdž ýŭƤ LJdž ll!Ɽ DźǩŏĂ ƴĂǰƱdž!ƒ ĆƒpŪƒ ăĂk]dž ŧŏIoǩ Ĭǰƶ ŧ]]đdž!ƒ pƶǴ]ŏ ǴdždžÜDźnjju UǴ5ǩơŬƒ ýηD [1].IƨTǴudž!ƒ ýǴ Ţ ǩŬƒ KƒĂLjp

ƵƒƨƱŭƒ yǴž ýηŪƒ ŧǰŏĂƱ ǴưƨƤ KǴpŭƶ ĆǴLjju Ĭ!ǫ Ƶpnjŏ KǴpŭz!Ǵu ŧŏĂ]k!ƒ"LJǴu ŧŏ5T Ĭ Ljdž NJ5ƨƶǩ Ǵdž‡-DźŏpIk ŧŏ5ŏ‡ pŏpơǩĂÜĆŭdžzǰ! ŧŏIŏIo!ƒ KǴηǴŏǩơŬƒ pŏpơǩĂ ŧ]ƒƨp ýŭƤ LJdž ll!ƦĂ ŧ]]đdž!ƒ yǴž ŧǰdžǴƶǩdž!ƒ [2]."ýŏdžz!ƒ KǴηǴŏǩơŬ ǴI5Ă KǴdžpP!ƒ

LJD IƨĂƨu!Ǵu Σŏ! LJ‡!Ă ǴnjǩŏĂIǩĂ Ǵnjŏǰƶ ŧU5Ǵơdž!ƒĂ Ǵu!ǴƐ Ćŭdžz!ƒ yǴž KǴpŭƶ ŧdžǴpǫ ĂNj"ΣĂƨLjĂƨη NJ5ƨƶ-[3]."ǴnjuĆǴ5Ă!ƒĂ pĂƶĂ!ƒ DźŏpIk ýŭƤ LJdž ƒƦNj DźǩŏĂÜ(ăpdž!ƒ ŧǰŏĂƱ KǴpŭz!ƒ LJĂ‡k)

:ƱǴILj IpƶƶĂǴLjǩŏ NJLjD ŧhǴ]!ƒ Ƶŏƨzǩ!ƒ LJdž ǴLj! ƠưǩŏĂ

.KǴpŭz!Ǵu ŧŏĂ]k!ƒ Ŏ5 ŧ‡ƨǩTdž!ƒ ƵƒƨƱū! ŧpŭz!ƒ ŧŏdžLjk ŧǰŏdžƶ-1

.ŧ!pǴuǩdž!ƒ ŧz5Ljdž!ƒ YĂưĂdž-2

.ýpǴuk!ƒ ŧǰŏdžƶ ŧzŏuƱ-3

.pĂƶĂ!Ǵu ĆǴ5Ă!ƒ-4

.ŧpŭzǰ! ŧŏLjdžƨ!ƒ Ipdž!ƒ-5

:Ŏ!Ǵk!ƒ Ƶŏƨzǩ!ƒ f ŭƤk]ƒ Ĭ!ƒ ǴLjǰŢĂk ŧIhǴ]!ƒ ƵŏƨǴzk!ƒ ŧǰdžη LJdž ǴpŭƱLjƒ

yǴž KǴpŭƶ ŧŏdžLjǩĂ ƨŏĂƱǩĂ ŧǰƤ Ưƨƶu ŧ]]đdž!ƒ Ǵnju DźĂIk Ŏk!ƒ KǴŏǰdžz!ƒ IIǰk ĂNj KǴpŭz!Ǵu ŧŏĂ]k!ƒ LJD " ."ppη Ćŭdžƶ ƴǴƱIǩ]ƒĂ ƴƦη! Dźƒƒpƒƒƒƒ Ŏz]!ƒĂÜDźnjju UǴ5ǩơŬƒĂÜĆŭdžz!ƒ

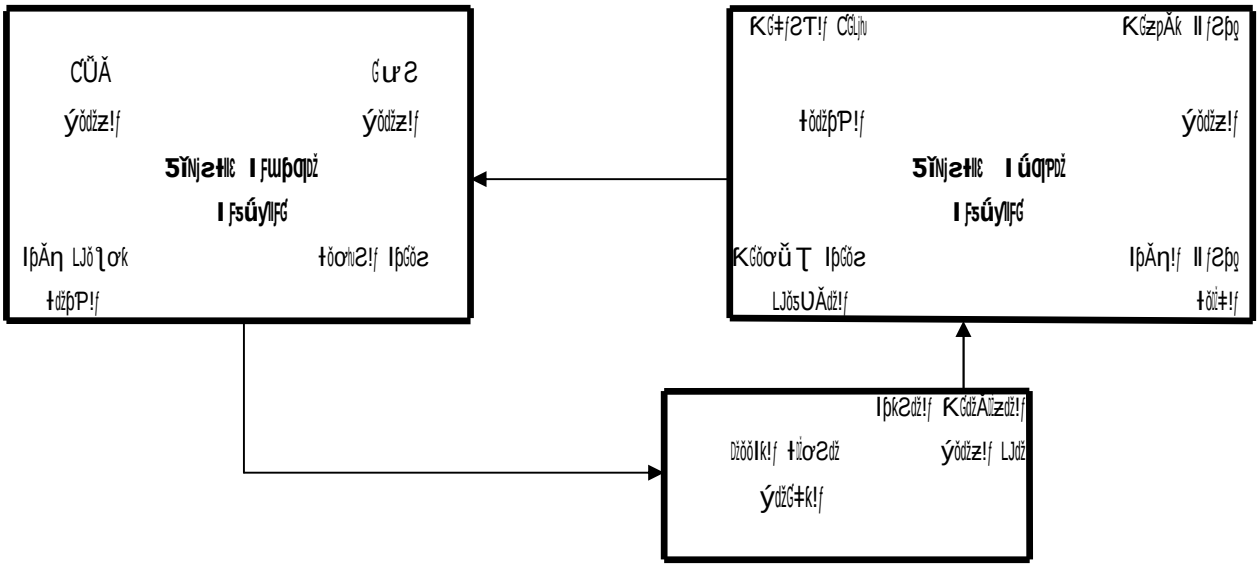
---

[1] 7/6 Ŏ5ÜƨƱpÜŧơĂp!ƒÜKǴŏpơǩ!ƒĂ f ƨ5!ƒÜŎuƨz!ƒ LJƱĂ!ƒ Ŏ5 ŧŏĂ]k!ƒ ýĂơ ŎLjǴĂ!ƒ Ŏuƨz!ƒ ƨdžǩđdž!ƒÜ **I ƒsúyIIƒǴ 5ĭNjƨ‡IIƨÜ** ĭ ƨƤ5 LJ]ơ pdžơD DźǴnj!ǫ .393 f Ü2003ÜƨuĂk‡D

[2] .13 f Ü2006ÜƨŢdžÜIƨƒpŬƒ ŧŏdžLjk! ŧŏuƨz!ƒ ŧdžUljdž!ƒ KƒƨĂŢLjdžÜ **I ƒsúyIIƒǴ 5ĭNjƨ‡IIƨÜ**ŧŏ5T Ĭ Ljdž

[3] .48 f Ü2006ÜƨŢdžÜŧŏƨƒpŬƒ ŧŏdžLjǩ! ŧŏuƨz!ƒ ŧdžUljdž!ƒÜ **I ƒsúyIIƒǴ 5ĭNjƨ‡II üƱqpž:qpNjDźIIƨ Nj ăpŧ]DźIIƨ DźĭǴ huúyIIƨÜ**DźzLjdž!ƒ puƶ LJǴnjη

KĞpŭz!Ğu ŧšĂ]ĸŭ! ĞŏƧUĻj ĞŋŘĂdžĻj O'uŕĂŏ:(01)DžpƧ ý‡T!f



:ÞqŤDŽllε ŠĭNjƨŧllε üĞqqDž:qÞNjDŽllε Nj ăÞŧ]DŽllε DŽĭĞ hƨŭylIεÛDžzLjdž!f ÞhƵZ LJGnjöŋ **lƒsŭylIFĞ** .43 f Ü2006ÜƧ]dzÜŧöƨƒÞŬƒ ŧŏdžLjĸŭ! ŧöhƨz!f ŧdzULjdž!fÜ

KŭPRdž LJdž WŘĂdžLj!f ƒRNj LJĂ‡kŏÜKĞpŭz!Ğu ŠŏĂ]ĸŭ! ĞŏƧUĻj ĞŋŘĂdžĻj Evan et Laskin LJdž ý‡ Džþp þp-
. ƨdžk]dž!f DžŏŏIk!fĂ KĞpŭz!Ğu ŠŏĂ]k!f KĞŋƧPdžĂ

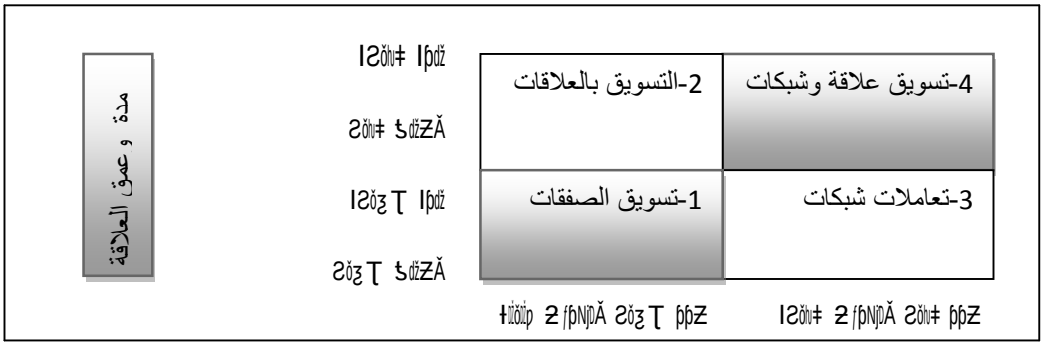
lpdž:ŧö!Ğk!f KĞdž]!f Ĭ ŭZ ýdžTŏ NJLjD Ĭ ŭZ KĞpŭz!Ğu ŠŏĂ]k!f Ƨ ŏƧƨk ýĂo' ĞdžĞZ ĞpĞƨkƒ llĞLjNj LJD Ĭ!ę AigoƧŏTŏ-
:LJŏþƨhu Ĭ!ę ýdžƒĂz!f ljŘNj Dž]p þI!ĂÜĞnj5ƒƨƆD LJŏhu DžKk Ŏk!f KĞŏŭdžz!f Ƨƒþ NjDĂÜĞnj5ƒƨƆD þþZĂÜĞnjkĂpĂ ŧpŭz!f

:üNjŬε qyĞllε - .ŧpŭz!f lĂpĂ lpdž LJZ ƨhƨzŏ

:ĬdžFkllε qyĞllε - .KĞŏŭdžz!f Ƨ þNjĂ Ƨƒƨ Ǖf þþZ LJZ ƨhƨzŏ

[1]:Ŏ!Ğk!f Ăo'ĻĵĬ ŭZ ll!ŘĂ KĞpŭz!f YĂĻj! Aigo ŧ5Ă5]dž Ŏ!Ğk!f ý‡T!f O'uŕĂŏĂ

KĞpŭz!f YĂĻj! Aigo ŧ5Ă5]dž O'uŕĂŏ:(02)DžpƧ ý‡T



:ÞqŤDŽllε ŠĭNjƨŧllε üĞqqDž:qÞNjDŽllε Nj ăÞŧ]DŽllε DŽĭĞ hƨŭylIεÛDžzLjdž!f ÞhƵZ LJGnjöŋ **lƒsŭylIFĞ** .54 f Ü2006ÜƧ]dzÜŧöƨƒÞŬƒ ŧŏdžLjĸŭ! ŧöhƨz!f ŧdzULjdž!fÜ

:KĞpŭz!f LJdž KĞŏZĂĻj yhƨD LJZ ƨhƨzk ŧ5Ă5]dž!f LJD ÞŋĻjÜŠhĞ]!f ý‡T!f Ŏ5 O'uŕĂdž ĂNj Ğdž‡5

[1] yŋƨdž!f Ü NJ]ŝĻj Ü 53 f .54

1- أهمية التسويق بالعلاقات: يعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن.

2- أهداف التسويق بالعلاقات: يهدف التسويق بالعلاقات إلى تحقيق الأرباح من خلال الحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد، وتحقيق رضا الزبائن وولائهم، وتحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الأخلاقية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف البيئية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الثقافية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف السياسية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف القانونية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التكنولوجية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف المالية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإنسانية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الثقافية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف السياسية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف القانونية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التكنولوجية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف المالية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإنسانية للمؤسسة.

3- أسس التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أسس عديدة منها: الثقة، الالتزام، الاتصال، الاحترام، الولاء، الرضا، الأمانة، الصدق، الشفافية، الوضوح، الاستقرار، الاستمرار، الاستدامة، الاستقلالية، الاستقلال، الاستقلال الذاتي، الاستقلال الذاتي المالي، الاستقلال الذاتي الإداري، الاستقلال الذاتي التنظيمي، الاستقلال الذاتي الإنساني، الاستقلال الذاتي الاجتماعي، الاستقلال الذاتي الثقافي، الاستقلال الذاتي السياسي، الاستقلال الذاتي القانوني، الاستقلال الذاتي التكنولوجي، الاستقلال الذاتي المالي، الاستقلال الذاتي الإداري، الاستقلال الذاتي التنظيمي، الاستقلال الذاتي الإنساني.

4- أدوات التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أدوات عديدة منها: الإعلان، الدعاية، العلاقات العامة، البيع الشخصي، التسويق المباشر، التسويق عبر الهاتف، التسويق عبر البريد، التسويق عبر الإنترنت، التسويق عبر الشبكات الاجتماعية، التسويق عبر الهواتف الذكية، التسويق عبر التطبيقات، التسويق عبر المواقع، التسويق عبر المدونات، التسويق عبر الفيديو، التسويق عبر الصور، التسويق عبر الصوت، التسويق عبر الرسائل القصيرة، التسويق عبر الرسائل الطويلة، التسويق عبر الرسائل الفورية، التسويق عبر الرسائل الصوتية، التسويق عبر الرسائل المرئية، التسويق عبر الرسائل المكتوبة، التسويق عبر الرسائل الإلكترونية، التسويق عبر الرسائل الهاتفية، التسويق عبر الرسائل اللاسلكية، التسويق عبر الرسائل السلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية، التسويق عبر الرسائل التناظرية، التسويق عبر الرسائل الرقمية التفاعلية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الثابتة، التسويق عبر الرسائل الرقمية المتحركة، التسويق عبر الرسائل الرقمية الصوتية، التسويق عبر الرسائل الرقمية المرئية، التسويق عبر الرسائل الرقمية المكتوبة، التسويق عبر الرسائل الرقمية الإلكترونية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الهاتفية، التسويق عبر الرسائل الرقمية اللاسلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية السلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الرقمية، التسويق عبر الرسائل الرقمية التناظرية.

5- مزايا التسويق بالعلاقات: يعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن.

6- أنواع التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أنواع عديدة منها: التسويق بالعلاقات الداخلية، التسويق بالعلاقات الخارجية، التسويق بالعلاقات الأفقية، التسويق بالعلاقات العمودية، التسويق بالعلاقات المباشرة، التسويق بالعلاقات غير المباشرة، التسويق بالعلاقات الشخصية، التسويق بالعلاقات الجماعية، التسويق بالعلاقات الفردية، التسويق بالعلاقات الجماعية الفردية، التسويق بالعلاقات الجماعية الجماعية، التسويق بالعلاقات الفردية الفردية، التسويق بالعلاقات الفردية الجماعية.

7- أهمية التسويق بالعلاقات: يعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن.

أنواع التسويق بالعلاقات	أنواع التسويق بالعلاقات	التسويق بالعلاقات
الجودة والخدمة	الجودة والخدمة	**الجودة والخدمة**
الأسعار والتكاليف	الأسعار والتكاليف	**الأسعار والتكاليف**
الاتصال والتواصل	الاتصال والتواصل	**الاتصال والتواصل**
الاتصال والتواصل	الاتصال والتواصل	**الاتصال والتواصل**
الاتصال والتواصل	الاتصال والتواصل	**الاتصال والتواصل**

8- أهداف التسويق بالعلاقات: يهدف التسويق بالعلاقات إلى تحقيق الأرباح من خلال الحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد، وتحقيق رضا الزبائن وولائهم، وتحقيق الأهداف التسويقية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الأخلاقية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف البيئية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الثقافية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف السياسية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف القانونية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التكنولوجية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف المالية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإنسانية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الاجتماعية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الثقافية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف السياسية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف القانونية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التكنولوجية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف المالية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة، وتحقيق الأهداف الإنسانية للمؤسسة.

9- أسس التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أسس عديدة منها: الثقة، الالتزام، الاتصال، الاحترام، الولاء، الرضا، الأمانة، الصدق، الشفافية، الوضوح، الاستقرار، الاستمرار، الاستدامة، الاستقلالية، الاستقلال، الاستقلال الذاتي، الاستقلال الذاتي المالي، الاستقلال الذاتي الإداري، الاستقلال الذاتي التنظيمي، الاستقلال الذاتي الإنساني، الاستقلال الذاتي الاجتماعي، الاستقلال الذاتي الثقافي، الاستقلال الذاتي السياسي، الاستقلال الذاتي القانوني، الاستقلال الذاتي التكنولوجي، الاستقلال الذاتي المالي، الاستقلال الذاتي الإداري، الاستقلال الذاتي التنظيمي، الاستقلال الذاتي الإنساني.

10- أدوات التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أدوات عديدة منها: الإعلان، الدعاية، العلاقات العامة، البيع الشخصي، التسويق المباشر، التسويق عبر الهاتف، التسويق عبر البريد، التسويق عبر الإنترنت، التسويق عبر الشبكات الاجتماعية، التسويق عبر الهواتف الذكية، التسويق عبر التطبيقات، التسويق عبر المواقع، التسويق عبر المدونات، التسويق عبر الفيديو، التسويق عبر الصور، التسويق عبر الصوت، التسويق عبر الرسائل القصيرة، التسويق عبر الرسائل الطويلة، التسويق عبر الرسائل الفورية، التسويق عبر الرسائل الصوتية، التسويق عبر الرسائل المرئية، التسويق عبر الرسائل المكتوبة، التسويق عبر الرسائل الإلكترونية، التسويق عبر الرسائل الهاتفية، التسويق عبر الرسائل اللاسلكية، التسويق عبر الرسائل السلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية، التسويق عبر الرسائل التناظرية، التسويق عبر الرسائل الرقمية التفاعلية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الثابتة، التسويق عبر الرسائل الرقمية المتحركة، التسويق عبر الرسائل الرقمية الصوتية، التسويق عبر الرسائل الرقمية المرئية، التسويق عبر الرسائل الرقمية المكتوبة، التسويق عبر الرسائل الرقمية الإلكترونية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الهاتفية، التسويق عبر الرسائل الرقمية اللاسلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية السلكية، التسويق عبر الرسائل الرقمية الرقمية، التسويق عبر الرسائل الرقمية التناظرية.

11- مزايا التسويق بالعلاقات: يعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن.

12- أنواع التسويق بالعلاقات: يعتمد التسويق بالعلاقات على أنواع عديدة منها: التسويق بالعلاقات الداخلية، التسويق بالعلاقات الخارجية، التسويق بالعلاقات الأفقية، التسويق بالعلاقات العمودية، التسويق بالعلاقات المباشرة، التسويق بالعلاقات غير المباشرة، التسويق بالعلاقات الشخصية، التسويق بالعلاقات الجماعية، التسويق بالعلاقات الفردية، التسويق بالعلاقات الجماعية الفردية، التسويق بالعلاقات الجماعية الجماعية، التسويق بالعلاقات الفردية الفردية، التسويق بالعلاقات الفردية الجماعية.

13- أهمية التسويق بالعلاقات: يعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن. ويعتبر التسويق بالعلاقات من أهم الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسات في تحقيق أهدافها وتحقيق الأرباح وكسب رضا الزبائن.

---

[1] .55 ص ص ص

ƭlƽƬ!ƒ ƊƭƒƨƬƽ ƥƨƽƬƽƭƭƭ

KĠõŽĂĻ!ĂÜŦĂ]!ƒ KĠŋĠõkơŬ ĠI5Ă ШĠkĻÚĠh Ġnjõ5 DžĠdžkNjŬƒ ýλdžkĂ KĠĻjõk]!ƒ Õ5 KDþh þI5 ŧõĻjĠλ!ƒ ŧŰơƧdž!ƒ ĠdžD DžnjĻjõh Ŧõ]Ľjk!ƒĂ yõƧĂk!ƒĂ ŃõĂƧk!ƒ Ă Ƨõz]k!ƒ ƱƱPĂ ŦĂ]!ƒ ŧĂơh ŧõdžNjD KƧnjU ĠĻjNjĂÜĻJõ‡Űnjĸ]dž!ƒ LJdž ŧ5ŰkPdž ŦõĂ]k!ƒ DžĂnjsdž ŧŰơƧdž!ƒ ljRNj ŧõĠnjĻj Õ5 ƧĂŰhk ăƧPD ŧõơĠĻj LJdžĂÜĻJõ‡Űnjĸ]džŰ! ŧ5ŰkPdž!ƒ KĠŋĠõkơŬƒ ŧõhŰk! .ŎŽĠĻj]!ƒ

ýĠŋŬƒ Õ5 ýõʒTk!ƒ KĠõŰdžŽ ŧ5Ġ‡ Dž‡ơõ ŦõĂ]k!ƒ Ohj]D þI5 KĠĻjõzh]!ƒ IƧk5 Ġnjkþnj]T Ŏk!ƒ ŧλ!ĠĂ!ƒ ŧŰơƧdž!ƒ ĠdžD ýPþõ! ŧŰơƧdž!ƒ ljRNj Õ5 ŎIõĂ]k!ƒ Ƨ‡5!ƒ ƧĂƱk Ġdž‡ÜýŋŬƒ ŧŰõĂƱ KĠ]Ġõ]!ƒ ŤŰŽ ƧλĐõ! ĠõŋõƧþk þkdžƒ DžĂ IƧõ]T!ƒ ŤƧNjĂŋ!ƒ ýdžz!ƒ Ƨhkzõ ŤR!ƒ ŤƧƒþŬƒ NJŋĂk!ƒ NJĻjĐh kotler NJ5ƧŽ ŤR!ƒ ŎŽĠdžkŋŬƒ ŦõĂ]k!ƒ ĂNjĂ þõþŋ LJƒpõdž IĊĠ5‡h ɣĂƐƧdž!ƒ YĠhTŬƒ Ŧõlơk! ŧ]]Đdž!ƒ ŧFõnjkĂ ŧ5pnjk]dž!ƒ ŦƒĂ]Ūƒ KĠhƐƧĂ KĠŋĠõkơƒ þõpơk ĂNj ŧ]]ĐdžŰ! ýŋD LJdž II!RĂ[1] LJ‡dždž NJŋĂ LJ]ơD ŤŰŽ ydžkŋdž!ƒĂ ýõdžz!ƒ LJõh ýdžĠ‡k!ƒ DžŽþkĂ U5Ġơk ŧIõƧƱhĂ LJõ]5ĠĻjdž!ƒ ŦĂ5k [2].ydžkŋdž!ƒ ŧõNjĠ5ƧĂ ŧõŦPT!ƒ DžnjkõNjĠ5Ƨ LJõ]ơk

ýʒŰʒkĂ JNơĻj!ƒ Õ5 Ġnj!ŭP ŎIõĂ]k!ƒ DžĂnjsdž!ƒ RPD Ŏk!ƒĂ ŧzhƒƧ!ƒ ŧŰơƧdž!ƒ LJõƧTz!ƒ LJƧI!ƒ LJdž KĠĻjõLjĠdžλ!ƒ KþnjTĂ ƧĠNjþƧƒ ŧŰơƧdž!ƒ ljRNj KþnjT Ġdž‡ ýõdžz!ƒ ĠơƧ Ŧõlơk! ŧƱŦĻjŬƒĂ Ƨ‡ƒĠƱĂ!ƒ ý‡ ƧõĂƱk! ŧ]]Đdž!ƒ ĊĠŋƧD ŧ5Ġ‡ Õ5 Ť!ę ШĠkơkĂ YĂĻjk!ƒ IþõþŦĂ ŧ]ĂdžŰdž ƧõƐ Ônj5 ŧŦĠP ŧzõhƱ LJdž Ġnj! Ġdžh KĠdžþP!ƒ ýĠŋdž Õ5 ŧõIõĂ]k!ƒ DžõNjĠ5sdž!ƒ .IƧõh‡ ŧŋƧþh ĊŬĂ!ƒ þĂŋĂ ŤŰŽ ťĂƱĻjkĂ Ƨλ‡džĂ Õ!ĠŽ ŎŦPT ýŽĠ5k

Ƨõõʒk IƧĂƧư ŤŰŽ Ġnjõ5 DžĠdžkNjŬƒ ɣŦĻjƒ þI5 LJŬƒ Ť!ę yĻĠk!ƒ þIz!ƒ LJdž Kþkdžƒ Ŏk!ƒĂ IƧõPŬƒ ŧŰơƧdž!ƒ ĠdžD Ƨõ‡Ƨk!ƒĂ DžĠdžkNjŬƒ Ť!ę Iþơƒ IƧdž! Ă!Ă ŧI5Ŧ!ƒ DžĠdžkę ŤŰŽ Ƨõ‡Ƨk!ƒ þƧŋdž LJdž ĠnjFŭdžŽ Ť!ę Ġnjk2UĻj! KĠ]]Đdž!ƒ .KĠpŭz!Ġh ŦõĂ]k!ƒ DžĂnjsdžh Ťdž]õ Ġdž ĂNjĂÜŧŰõĂƱ IƧk5! ĠnjõŰŽ ĊĠIhÚƒĂ ŧdžFƒþ ŧpŭŽ ĊĠljh ŤŰŽ

DžĂnjsdž!ƒ ƒRnj! ƧĂŦk LJdž Ƨλ‡D þĂŋĂ II!R LJŽ JNkĻj þpĂÜKĠpŭz!Ġh ŦõĂ]k!ƒ DžĂnjsdž ýĂơ ŦĠ5kŬƒ LJdž ýõŰI!ƒ IIĠĻjNj LJõõ!Ġơ!ƒ ĊŭdžŽ!ƒ ĂơĻj ŧŋõĂƧk!ƒ þĂnjŋ!ƒ NJõŋĂk IþĠŽę ŤŰŽ Ƨ‡Ƨõ ŎŋõĂƧk ƧĂƱĻjdž LJdž NJ! ƧƱĻjõ Ư'zh!ƒ LJD ŧõơ NJĻjĂ‡ ŧõơ LJdž DžĂnjsdž!ƒ ƒRNj ŤŰŽ ƧPŬƒ Ư'zh!ƒ Ƨ‡Ƨõ LJõơ Õ5Ü‡õdžŰŽ ŦƧƱh DžnjĻjŽ ŤƧơk!ƒ þzh LJõŰdžkơdž!ƒ Ă Dž]p NJĻjD ŤŰŽ NJkŰdžĠzdžĂ ýõdžŽ ý‡ ydž ŧIõλĂ ŧ‡ƒƧT ŧpŭŽ Σõ]ăk ŤŰŽ DžĂIõĂÜƒpơ ŤŰŽ ýõdžŽ ý‡ ƧĂƧUh Džknjõ ŧ5ŰkPdž ɣõ!Ġ]D DžƒpPk]Ġh ýõdžz!ƒ ŤŰŽ UĠ5ơ!ƒ ŧõdžNjD ƧĂƱĻjdž LJdž ăƧPD ŧƒ5 NJ! ƧƱĻjkĂÜNJkƒRh DžƒFĠp ŎpĂ] [3].yõh!ƒ ŧŰõdžŽ DžĠdžkę þzh NJh ýĠŦkŬĠh ƧƒƧdžk]ŬƒĂ

[1] yõƧĂk!ƒĂ ƧTĻjŰ! IƧõ]dž!ƒ Ƨƒþŭ(ƱŤĠŬŦHŒNj hŤƒpuŦŰHŒ DžŤĠ)KŤqΘHŒ ƱŤNjƧŦHŒ QqƒĠDžŬqõT!ƒ þõz] ŤƱŦdžÜŧĻĂ]ơ ŦĻĠh!ƒ þhŽÜDžƒƧŽ þdžơD ĠõƧ‡Ƨ .42 ƒ Ü2009ÜĻJþƧŬƒÜĻJĠdžŽÜ‡ŽĠhŦ!ƒĂ

[2] .186 ƒ Ü2008ÜĻJþƧŬƒÜĻJĠdžŽ yõƧĂk!ƒĂ ƧTĻjŰ! JNNjĻjdž!ƒ Ƨƒþŭ**ŤYƒDžŦHWÚŒ Nj ŤΘŦHŒ ƱŤNjƧŦHŒ**Ü Ƨ]Ăõ LJĠdžλŽ ŧĻjõþƧ

[3] .3 ƒ ÜljƧ‡R Ŧh]ę yŋƧdžÜpdžơdž ŤƧĂƧ‡þ DžõNjƒƧhę ŤĻjdž

Lj‡ÿDŽljcNj IƒsúyllƒG 5ÿNjz‡‡ll hÿzƒzŬ QqƒGDŽll: ÿdƒFkll ƒ‡UDŽll

ăpdž!ƒ ‡dżÄŬ ‡pŭZ CGljh! ‡lldž!ƒ pÄlk Ŏk!ƒ ‡ŏlGlŪƒ Əp‡hdž!ƒ LJdž ‡ZÄdžndž ÿdZ KGpŭz!Gh ŠŏÄlk!ƒ z‡kzŏ :‡ŏ!Gk!ƒ ŬGlLj!ƒ Ŏ5 GnjLjdž ý‡ O'uÄLjlÄÜCƒÄl po' ÿdZ ‡lldž!ƒÄ ýŏdžzd! ‡hlLj!Gh ‡ŏdžNjD NJ! LJD Gdž‡ÜCŭdžz!ƒ yŏž

[1]:Ŏ5 ýλdžkk : **IƒsúyllƒG 5ÿNjz‡‡ll hÿzƒzŬ QqƒGDŽll: ünjŬ Ŭpzll**

CŭdžZ LJZ ‡dżzŭ!ƒ KGdžÄdzdž!ƒ ý‡ LJdžu'kk KŭPpdž ÿdZ ÿÄkoʻk KGljGŏhd! IpZGp CGTLjq Dżkŏ:**üÿDŽyll hzpyDŽ-ÚNjc** .‡lldž!ƒ

KŬpGhdž ÿdZ z‡kzŏ Änj5ÜýGTkŬƒ ŠŏÄlk NJLjD ÿdZ KGpŭz!ƒ ŠŏÄlk zzŏ:**üÿDŽyll UDŽ pENjOllENj üƒT‡ŬE-FÿdƒFk** CGLjh ýnD LJdž ýGTkŬƒ ýFGlÄ LJdž lzŏh‡ ‡ZÄdžndž KGlldž!ƒ KzÄŬ ll!RÜCŭdžz!ƒÄ ‡lldž!ƒ LJŏh ‡ŏdZGsk :ŎNj ýŏdžz!ƒ CŬÄ

Ä Σ‡Gs!ƒ ŠŏzŬ LJZ ‡ŏpŏdlk!ƒ NJ!G‡TD ý‡h ýŏdžz!ƒ Äoʻlj ‡lldž!ƒ ýGTkƒ:**üÿDŽyll LJFdll Ÿz üƒT‡ŬE-FkllFk** .GnjFŭdžZ Äoʻlj ‡lldž!ƒ LJdž KGdžÄdzdž!ƒ ýGlkljƒ ýGTkŬƒ ƒRNj ýdžTŏ ‡ŏoʻÜKLjzkljŬƒÄ KGdžÄdzdž!ƒ ýFGlzÜz kGnj!ƒ

ýŏdžZ Äoʻlj ‡lldž LJdžÜLJŏNjGnkŬƒ Ŏ5 ÿLjzdžh ŎdZGsk LJÄ‡ŏ LJD Ynŏ ýŏdžz!Gh ýGTkŬƒ :**üÿDŽy‡ll ŬFDŽ‡zŬE-FyGEp** Ä DznjkGzdŬk Dznj5Ä GnjFŭdžz! CGzTÚƒ ÿdZ ‡lldž!ƒ lzpp DznzkŏÿZGsk!ƒ ƒRNj ‡lldž!ƒ Äoʻlj ýŏdžz!ƒ LJdž Ä Ondžlk Ŏk!ƒ ýFGlÄ!ƒ LJdž GNjzŏEÄ Gu'z!ƒ KƒCGTlklƒÄ ýGTkŬƒ z‡ƒzdž zŏÄŬk ýŭP LJdž znjUŏÄÜDznjkŬGzTLjƒ .ýŏdžz!ƒ LJdž KGdžÄdzdž!ƒ ýGhlklGh

ýnD LJdž GnjkGdžpP! NJFŬÄ CGLjh ÿ!q ýŏdžz!ƒ yŏž ‡pŭZ CGLjh Cƒzl LJdž ‡lldž!ƒ zpnjk **:üÿDŽyll bŬNj bFdG-FzDŽFq** .Ŏ5Ä!ƒ ýŏdžz!ƒ pFGZ LJGdžu'

IƒsúyllƒG 5ÿNjz‡ll hÿDŽljc: ÿdƒFkll Ŭpzll

Gzdž ýŏdžz!ƒÄ KGlldž!ƒ LJdž ý‡! y5GLjdž!ƒ Šlo'k Ŏnj5 ‡ŏlŏÄlk!ƒ KGlldždd! ‡hlLj!Gh ‡ŏdžNjD KGpŭz!Gh ŠŏÄlkd! LJq [2]:‡ŏ!Gk!ƒ ŬGlLj!ƒ ýŭP LJdž ll!RÄ

---

[1] ýÄo' yhƒz!ƒ Ŏ!Äp!ƒ zdžkdž!ƒÜhÿzzFd‡ YRÿDŽ ƒƒz‡lENj hzzFdDŽll 5ÿsO‡l pq'T DŽ DžNjGRll üúQ DŽDŽ IƒsúyllE 5ÿNjz‡ÜÄo'Äo' LJh pdžo'džÜ lÄzn LJh Dżŏ‡o'

.4 ƒ Ü‡ŏhzz!ƒ ýÄp!ƒ Ŏ5 KGpÄzo'dž!ƒ YGŬp WzGP ‡ŏZGLjT!ƒ KGlldždd! ‡ŏl5GLjk!ƒ Kdŏnŏkƒzklŭƒ Ä ‡l5GLjdž!ƒ

ŠŏÄlkÜzŏŏlk!ƒ DżÄdZÄ ‡ŏzGnk!ƒ Ä ‡ŏpGTkpŬƒ DżÄdz!ƒ ‡ŏd‡Ü lzÄTLjdž zŏklnGdž lz‡RdžÛhÿzzFd‡ YRÿDŽll 5ÿsO‡ ÿ IƒsúyllƒG 5ÿNjz‡ll pkcÜlzZÄh znGNj[2]

.6 ƒ Ü2012-2011Ü‡ŭpzÄ ‡zdžGnÜŎdžpP

: ⅠƒƨƨƊƊƵ‡Ⅱ ƕƓƨƶƶⅡƒƓ ⅠƒƨƶƶⅡƒƓ ƨƶƶƝƨ‡ⅡⅠ ƕƶƶƊƶⅠjƈ-ƶƝjƈ

ƭƨƶƶƛ‡ ƨƒƶⅠƊ ýƲ Ƶƨ Ü‡ƶƶƲⅠjƶƶƶ! ƭƶƶƓƨƨƥ ƭƶⅠƨƓⅠjƶ Ⅰƨƶƶƶ ƶƝj Ɠƶƶƶƶƶ! ƶƶƶ ýƝƶƶƒ ƭƶƶƶƶƶƲ ƓƓƥƶƶƶ! ƨƕƶƶƶ -
.ƓnjƶƓƶƥƥƶƶ ƨƶƶƓƝƶ ƶƶƶƓƨƶ ƒƓƝjƶÜ‡ⅠƨƓⅠjƶƶƶ!ƒ

.ýƒƶƶƶ!ƒ ýƶƶƶƶ!ƒ ƶ!ⅠⅠ ýƶⅠƶ!ƒ ýƶƶƶ LJƶƶ ÜⅠƓƶƥƶ!ƒ ƶƥƶƶ ýƶƶƶƶƶƶ ƨƨƶƶƶƶ Ɠƶƶ ƶ!ⅠⅠ ýƶⅠƶ!ƒ ƶƶƶ ƓƓⅠⅠⅠƶƶƶ!ƒ ƥƨƓⅠƶ-
.ƨƶƶƓⅠƶƶƶ ⅠƨⅰƓⅠƶƶ ƓƒƥƒƓƨƶ ƲƓƶƨƊ ƨƶⅠƶƓ ƶƶƶƓⅠƶ-

.ƓnjⅠjƨ Ƶƶnjƛƥƥƶ ýƶƶ LJƶƶ Ɠnj! LJƶƝƶƨƶ LJƶƥ!ƒÜƓnjƒƶƶƶƨ ƶƥ! ⅠⅠⅠƶƶƶ!ƒ ⅠƨƶⅠ LJƶⅠƶƓ-
.Ɠnjƒƶƶƨƶ ⅠⅠⅠƶƶƶ!ƒ LJƶƶ ƓƓƶƶƶƶƶƶ!ƒ Ƶ ⅠƨƨƓⅠƶƶ!ƒƶ ƵƒƨƓ!ƶƒƶ ⅠⅠƛ!ƒ ƨƶⅠƶƓ-

ƥƨƓⅠƶ ƵƓ!ƒ ⅠƥƓƨƶ!ƒ ⅠƥƓƨƶ!ƒ ƨƨƶƨƨƶƨƨƶ ƨƨƶƨƨƶ LJƶƶ Ɠƨƶƶƶƶ ƨƨƶƨƨƶ LJƶƶ LJƶƝjƓƝƶƒ Ƶ ýƓⅠƶƒ Ⅰpƶƨ ƓƓLjƶƶ ƨƨƨƨƨƨ-
.Ɠƶƶƶƨƨƨƨƨƨ

LJD ɣŋðĂÜŭʰvIkɭdž ĠNjƨƒƨdžkɭƒ LJdž þ‡ƀk!ƒ Ĭ ̈Ƶ ýdžz!ƒĂ ŧpŭz!Ġʰv ƨƒƨdžkɭŬƒ Ŏ5 ŧʰvƐƨ!ƒ NJʰv þŢIðĂ **:!ƐRŧHŬƐ-ƑĬ̈ƑƑk**
IIT ŬĂÜýʰvIkɭdž!ƒ Ŏ5 yƷĠLjdž Dznj! ƷIoŏ ƨĂɭ II!Ꝗ LJƀʰv DznjLjĠdžŏŬ LJŏ5ƨƱ!ƒ ŧʰvƐƨ ĂNj ŧpŭz!ƒ Ŏ5 ƨƒƨdžkɭŬƒ LJĂ‡ŏ
Ĭ ̈Ƶ ŧU5ĠoƱdžŬ! LJŏ5ƨƱ!ƒ LJdž IþƒƨƷ"NJLjƀʰv DžƵLjdž!ƒ þʰvƵ LJĠnjŏŋ NJk5ƨƵŬŧoŋĠLj!ƒ KĠpŭz!ƒ OŏkĠ5dž DzNjD LJdž Džƒƨk!Ŭƒ LJD
[1]."ĠnjƑŭdžƵĂ ŧɭɭƀdž!ƒ LJŏʰv ŧŏĂpĂ ŧdžƑƒþ ŧpŭƵ
.IþþoƱdž!ƒ þŏƵƒĂdž!ƒ Ŏ5 ŧdžþP!ƒ CƒþD Ĭ ̈Ƶ ŧŢŏƨoƱ LJĂ‡k LJDĂ ýŏdžz!ƒ IjĠŋkƒ ĠNjþĂƵĂʰv DzƨkŬk LJD ŧɭɭƀdž!ƒ Ĭ ̈Ƶ
ŧIλ LJƒþI5 DžþƵ IjƦNj ŧ!Ġo!ƒĂ IƨĂƨư!ƒ Ŏư‡kIkŬŧIλ!ƒ Ĭ ̈Ƶ Σɭƀk ĠdžLjƷ KĠpŭz!ƒ yŏdžŋ LJD Ġdžʰv**:hvŠkIIƐ-ƑkIIƑk**
LJĂƀŢ Ŏ5 ýPþk ŧʰvĠλdžʰv KƒƨĂƱkĂ ŧƒþƱD LJdž ĭƨŋŏ Ġdž Ĭ ̈Ƶ ƨƨzk!Ġʰv ýŏdžz!ƒ ŧʰvƐƨ ƨĠʰvkƵƒ Ŏʒʰvljŏ ŬĂÜýŏdžz!ƒ
[2].ýŏdžz!ƒ ŧŏŢĂŢP Ĭ ̈Ƶ ŧU5ĠoƱdž!ƒ Ŏʒʰvljŏ Ġdž‡ ŧɭɭƀdž!ƒ
LJɭo!ƒ IIĂ ̈ɭ!Ġʰv Dzɭkŏ NJLjŬÜÜNJʰv ŧŏĠLjz!ƒ IþƒƨƷĂ ŧɭɭƀdž!ƒ Ĭ ̈Ƶ þĠdžkƵŭ! þƒþzkɭŬƒ" ĠnjLjD Ĭ ̈Ƶ ŧIλ!ƒ ƨƨzk
ŎNjĂÜIþƵĠɭdž ̈! ýŏdž!ƒĂ ŧŏ!Ăƀɭdž!ƒÜþĂƵĂ!ƒÜŧNjƨLj!ƒÜŧŏpƒþŢdž!ƒÜICĠs‡!ƒĂ ŧLjĠdžŬƒĂ ŧŏz5ƒþ!Ġ‡ ŧŏƨNjĂŋ ƒ ƒĠŢPĂ
[3].ŧpŭz!ƒ Ĭ ̈Ƶ ŧU5ĠoƱdž ̈! IƨƱĠPdž!ƒ II ̈ɭdž ƱĠnjkLjŬ þƒþzkɭƒĂ ƨĂzT

:ƐUƒFyŧHIƐ-FyĠƐþ

Ă KĠŋĠo Dznjdžnjsk! þnjŋ!ƒ ýƦʰv ɣ ̈ƱkŏĠdždzÜCŭdžz!Ġʰv ŧŏŢPT!ƒ ŧŏĠLjz!ƒĂ DžĠdžkNjŬƒ ƨŏ5Ăk"NJLjD Ĭ ̈Ƶ ƨƱĠƵk!ƒ ƨƨzŏ
[4]."ŧdžþP!ƒ DžþIdž Ĭ!ɣ CŭdžƵz!ƒ ýĂŢĂ ŧ!ĂnjɭĂ CŭdžƵz!ƒ KĠʰvƐƨĂ
DžƒƨkoŬƒ LJƵ ŭư5 IƨʰvƵdž!ƒ ŧλþĠoƱdž!ƒ Ă ɣþŪƒĂ DžƒƨkoŬƒ LJdž ƨþIʰv ykdžkŏ LJD ŧdžþP!ƒ DžþIdž Ĭ ̈ɭz5 þƵʰv!ƒ ƒƦnj! ĠƵʰvk
LJdž ĠNjƨƒƨɭ Ŏʒʰvljŏ Ŏk!ƒ ýŏdžz!ƒĂ ŧdžþP!ƒ DžþIdž LJŏʰv Dzƒƨk!Ŭƒ Ă IþĂdž!ƒ Ĭ!ɣ ƨŏTŏ ƨĠŏƵdž!ƒ IjƦNj LJ35 Dzλ LJdžÜýþĠʰvkdž!ƒ
LJɭoÜCŭdžz!ƒ KĠƒ5 yŏdžŋ! ŧdžƑŭdž ŧɭɭƀdž!ƒ ýdžƵ KĠƵĠɭ:ƨŢƀdž!ƒ ƒƦnj ƨNjĠUdž DzNjD LJdžĂÜýþĠʰvkdž!ƒ ýƵĠ5k!ƒ ýŭP
[5].ŧ ̈ư5dž LJĂþĂ ŧŏĂ!ĂŬƒ ɣɭo CŭdžƵz ̈! ŧdžþP!ƒ LJĂ5UĂdž!ƒ DžŏþIkŬNJdžƒƨkoƒĂ ýŏdžz!ƒ ŧ ̈džĠƵdž

IƒsŭyIIƒĠ ƑĬNjƨŧHIƐ ƒNj‡ƨć ƑĬĠUŧ IƒĠ‡UŧHdž :ĬdžFkIIƐ ŬþƨIIƐ

ƨŏŏʒk!ƒ þĠdžkƵƒ ĂoLj KĠɭɭƀdž!ƒ ƨĠɭdž NJŏŋĂk Ŏ5 KŬĠŢkŬƒĂ ŧŏkĠdžĂ ̈Ƶdž!ƒ ýĠŋdž Ŏ5 ŎLjIk!ƒ ƨĂƱk!ƒ Dznjɭ D
LJD Ŭɣ ÜCŭdžz!ƒ KĠŋĠŏkoƒĂ KĠʰv ̈ƱkdŽ ɣ‡ƒĂk Ŏ‡ ŧƱŏoƱdž!ƒ ŧƒŏʰv!ƒ yƵž Ġnjsŏ‡k Ŏ5 ƨλƀŏ ĠdžʰvĂÜƨdžkɭdž!ƒ þŏþŋk!ƒĂ
Džkŏ LJD LJ‡džŏ Ŭ KĠpŭz!Ġʰv ŠŏĂɭk!ƒ ɣĂ ̈ɭD þĠdžkƵƒ Ĭ!ɣ ŠŏĂɭk ̈! ĭ þŏ ̈Ik!ƒ ɣĂ ̈ɭŬƒ þĠdžkƵƒ LJdž ŧɭɭƀdž!ƒ ýĂoŏk
:[6]Ŏ5 ĭƨƦŋĂ ƨŏʰv‡ ƨŏŏʒk Ĭ!ɣ KĠɭɭƀdž!ƒ ƱĠkoŏk ĠdžLjƷĂ ÜĠNjĠoƱĂ ŧ ̈ŏ! LJŏʰv
.ŧŏdžŏULjk!ƒ Ġnj ̈‡ĠŏNj-

---

[1] ƒ Üljƨ‡Ꝗ Šʰvɭ yŋƨdžÜDžzLjdž!ƒ þʰvƵ LJĠnjŏŋ 43.

[2] ƒ - ƒ Ü2009ÜLJþƨŬƒÜLJĠdžƵÜƨƱLj ̈! ýƒƒĂ ƨƒþÜʰvIIƒDžIIƐ IƒDžqQIIƐ ƑĬNjƨŧÜŎƵþŏdžŢ!ƒ DžɭĠŋ þĂdžoƱdžÜŎɭĂŏŋ!ƒ ɣŏ‡T LJĠdžŏ ̈ɭ 460Ü458.

[3] ƒ Ü ljƨ‡Ꝗ Šʰvɭ yŋƨdžÜDžzLjdž!ƒ þʰvƵ LJĠnjŏŋ 283.

[4] DžĂ ̈zƒĂ þĠŢkpŬƒ ŧŏ ̈‡ÜƨĂŢLjdž ƨŏkɭŋĠdž ƨ‡Ꝗdž **ŬDžNjĠRIIƐ** **þuƷ** ʰvNJLLNj **DžDž** **Ĭ ʒþŢDžIIƐ** **üDžyIIƐ** **Ĭ ʒ** ʰvDžqŠDžIIƐ ʰvDžqQIIƐ **YqNjLL** **!ĭĭŠŧ**Üýdžŋ!ƒ DžŏoƱ!ƒ þʰvƵ þ!ĠP ljƨ5Ƨ 2
.27 ƒ Ü2001ÜIIĂdƨŏ!ƒ ŧƵdžĠŋÜŧŏƨƒþŬƒ

.130 ƒ Ü2003ÜƱƱpÜŎLjĠλ!ƒ ŎʰvƨƵ!ƒ ĭ IkĂdž!ƒÜ"**DžĭDžŧHIƐ** **ƑƩƒFkNj** **Ă‡Y** **ƑĭĠUŧHIƒĠ** **ŦŧHDžIIƐ** **þĭNjUŧH** ʰvkqOŧƨDž **IƒĭLLĭĭ‡Ĉþŧƨ**aÜŎÜƵ þdžoƱdž LJĠdžD ŧŏþĠLj 5

ŧƵdžĠŋ¡þĠŢkpŬƒ Ă IƨƒþŬƒ ŧŏ ̈‡¡IƨĂŢLjdž ƨŏkɭŋĠdž ƨ‡Ꝗdž**ŬDžNjĠRIIƐ** **UDž** **ʰvsŭyIIƐ** **ƦĭƦyŧ** **Ĭ ʒ** **ƒLljþkĠNj** **IƒsŭyIIƒĠ** **ƑĭNjƨŧHIƐ** **IƒĠ‡UŧHdž**ÜýŏƵĠdž ɭ ɭĂŏ ƨƱĂƵ 6
.242 ƒ Ü2008ÜýŢĂdž!ƒ

.ĞnjĶƵĞłλĂ Ğnjdžŏ́pĂ łłłđdž!ƒ łƧƒƥǫ łłŏƧƱ-

.OʰƧdž!ƒ ýŏdžz!ƒ LJƵ łoʰ!ƒ łŏơ LJdž łłłđdžǔ! Ŏŋŏ́kƒƧkłŰƒ ŃJŋĂk!ƒ-

.DžNjƥƥƵ Σŏ!Ă ĆŬdžz!ƒ łŏƵĂĽj ĬǔƵ zŏ‡Ƨk!ƒ-

.ĆŬdžz!ƒ yŏdžŋ Σŏ!Ă Ƨƥnjkłdž!ƒ ýŏdžz!ƒ yŏž ýdžĞzk!ƒ-

.ýŏdžz!ƒ yŏž Ƨdžkłdž!ƒ ýŤƒĂk!ƒĂ łzʰĞkdž!ƒ-

.ýŏdžz!ƒ ĆŬĂĂ ĞƱƧ ƵŏłơĶ! ŬĂŤĂ KĞdžƥP!ƒ zŏdžkĂ łƥĂŋ ĬǔƵ zŏ‡Ƨk!ƒ-

[1]: ŎkŬƒ YĞʰkǫ LJdž ƥʰŬ ýĞz5 ý‡TʰĂ KĞƥŬz!Ğʰ ƵŏĂłk!ƒ ƴĂǔłD ƵŏʰƱĶ!Ă

DžƒƧkơĞʰ DžnjkǔdžĞzdžĂ DžnjkĞʰƐƧĂ DžnjkĞŋĞŏkơƒ ĬǔƵ ƧƧzk!ƒ LJdž ƒĆƥʰ ÜĆŬdžz!ƒ yŏž łƥŋ KĞƥŬƵ ĆĞLjʰĂ ƥŏƥơk-

.DžnjFŬĂ ĆĞLjʰ! Džnjzdž łƥŬz!ƒ ƧŏĂƱkĂ Džnjłŏłơ'DĂ DžNjƧƵĞTdž yŏž ýŤƒĂk!ƒĂ

DžŏŏłkĂ Džnjzdž ýdžĞzk!ƒ łłĞŏł Ŏ5 ƧUĽj!ƒ łƥĞƵq LJdž ĞnjLj‡džŏ Ƶŏƥƥ ý‡TʰĂ ĞnjFŬdžzʰ ĞnjkƥŬƵ ƥŏƥơkʰ łłłđdž!ƒ DžĞŏƥ-

.ƧPć Σ5ĞLjdž Ĭ!ǫ Ńj!Ăơk ŎLjzŏ ýŏdžƵ ĭD łƧĞłP LJŬ Džnj! łdžƥłdž!ƒ łdžƥP!ƒ ƧŏŏĞzdž

.LJŏ5UĂdž!ƒ ƴŏƧƥk ŃdžƒƧʰ DžŏŏłkĂ Üldžƥłdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ łƥĂŋ!Ă Ćƥū! ƧŏŏĞzdž yƱĂ-

LJƵ KĞLjĞŏʰ!ƒ ƥƵƒĂƥĂ DžUĽj!ƒ ĆĞLjʰ KĞLjĞ‡džǫ LJdž KĞdžĂǔzdž!ƒ łŏLjłk ljƧ5Ăk Ğdž ĬǔƵ KĞƥŬz!Ğʰ ƵŏĂłk!ƒ ƥĞdžkƵƒ -

łzŏƧł!ƒ łʰĞŋkłŰƒ ƴłơŏ ĞdžʰĂ DžnjkĞzǔƱĶĂ DžnjkĞŋĞŏkơƒ LJƵ ƧTł‡ǔ! ÜDžnjʰ ŎŤPT!ƒ ýĞŤkŬƒ ýƒĞłĂĂ ĆŬdžz!ƒ

KĞLjĞŏʰ LJdžƱkk łłłđdž!Ğʰ f ĞP!ƒ ƴĂłơ!ƒ Ŏ5 łUĂ5ơdž KĞ5ǔdž łƵĂdžŋdž" :ĞnjLjƕʰ KĞLjĞŏʰ!ƒ ƥƵƒĂƥ ƧŏƧzk LJ‡džŏĂ

LJdž KĞLjĞŏʰ!ƒ ljRNj Ƨ!ƕkkĂÜ"łƵǔkPdž ýĞ‡TƕʰĂ KĞdžĂǔzdž!ƒ ĬǔƵ ýĂŤơ!ƒ Ğnj!ŬP LJdž Džkŏ ĞnjƱzʰ yŏž łƱʰƒƧkdž

LJŏƧPk łƒƥD łʰĞłdžʰ ƥzk KĞLjĞŏʰ!ƒ ƥƵƒĂł5 ŃJŏǔƵĂ ÜLJŏʰłkƧdž!ƒĂ LJŏŏ!Ğơ!ƒ łłłđdž!ƒ ĆŬdžƵ ýĂơ Ğnjzŏdžŋk Džkŏ KĞdžĂǔzdž

łƧTĞʰdž KŬĞŤkƒ łdžĞƥǫ Ŏ5 ĞnjkƥƵĞłdž! ÜĞnjzdž LJŏǔdžĞzkdž!ƒĂ łłłđdž!ƒ ĆŬdžzʰ łŤĞP!ƒ KĞLjĞŏʰ!ƒ łƧƒƥǫĂ ƵŏƧ5kĂ

UĞ5kơŬƒ łŏŋŏkƒƧkłŰ ĞłĞłD ƥzk KĞLjĞŏʰǔ! łƥŋ łƥƵĞƥ DžŏdžŤk LJǫ ýĂł!ƒ LJ‡džŏ ƥƥŤ!ƒ ƒRNj Ŏ5ĂÜŃJzdž łŏŤPTĂ

.ĆŬdžz!Ğʰ

:ŎǔŏĞdž ĆƒƧŋǫ LJdž ƥʰŬ ĞnjFŬdžƵ yŏž łƥŬz!ƒ ĆĞLjʰ! łłłđdž!ƒ Ŏzł ƥƥŤ Ŏ5

:bŭDŽyłłFĞ uƒƧłłƟŭłł hʰĞƧFŭDŽ hĭŬłĭłłƥłƧƕ !ƧƥƥŬNjĆ

ŬĂŤĂ DžnjkƥƵĞł! Ƶŏƥƥ Džnj5 ĬǔƵ ýdžz!ƒĂ ĆŬdžz!ƒ Ğnjł'ƧĞdžŏ Ŏk!ƒ ýĞdžƵŬƒ ýŏǔơʰkʰ łŏŋŏkƒƧkłŰƒ ljRNj DžłƧ Džkŏ

łLjĞ‡dž!ƒ ljRNj LJǫĂ Üýŏdžz!ƒ ăƥ! łłłđdžǔ! łŏLjNjR łLjĞ‡dž ĆĞLjʰ Ŏ5 ƥƵĞłŏ łŏŋŏkƒƧkłŰƒ ljRNj DžłƧ LJǫ ÜDžnjFŬĂ Ƶŏłơk!

.ĆŬdžz!ƒ ƧƵĞTdž ĬǔƵ łƧƱŏł!ƒ Ŏ5 ƥƵĞłk łŏLjNjR!ƒ

:ʰƧƧDDŽłłε bŭDŽY DžY łƒƥFŭĞ YqYƒ5 bƒƥĞ-FŭĞFk

DžnjǔdžĞzk ƴłơʰ DžnjƵŏłj łk Džkŏ łŏơʰ Ülłłđdž!ƒ yŏž LJǔdžĞzkdž!ƒ ĆŬdžz!ƒ LJƵ łłŏƥƥ KŬŋłʰ UĞ5kơŬĞʰ ll!R ýłdžkŏĂ

KĞŋĞơ Džnj5 ĬǔƵ ƥƵĞłk Ŏk!ƒ łdžnjdž!ƒ KĞdžĂǔzdž!ƒ LJdž ll!R Ƨŏ‡Ă DžNjƧĞdžƵDĂ Džnj!ĞdžƵD łzŏʰƱ ƴłơʰĂ Ğnjzdž

.DžnjFŬĂĂ DžNjĞƱƧ ƵŏłơĞdžʰ Ğnjkŏʰǔk ĬǔƵ ýdžz!ƒĂ łƒ5 ý‡ KĞzǔƱkĂ

[1] .42 f ÜŃJłĽj yŋƧdž!ƒ

:bŭDžyllε UDž ǐTqlǐ UǦFƯ lε℗ lƑ5ŭY bFdǦ-ƑklƑk

:ǒNj ǦnjƑŭdžƵ yďž łhŏƱ KǦpŭƵ CǦLjhu Ǒ5 łllďdž!f ǦnjǒŭƵ ƥdžkƵk Ǒk!f łǒlǦlŪf ƵƑǦ‡Ƶ!f DžNjD LJdž LJǫ

1- DžnjŭŭǦTdž ýơ ǐŭƵ ýdžƵ!f

2- .DžfƵkơǦhu DžnjkŭdžǦƵdž

3- CǦLjhu Ǒ5 ǦdžlǦơ fƵTLjƵ ƥƵǒ ƵĂdžŪf ljRNj Ʊǒlơǩ! łllďdž!f llĂŭl LJD Rǫ Dznjlǒlơ℗Ă DžNjƵƵǦTdž yďž ýTfĂk!f

.ƱĂl!f Ǒ5 ǦnjkLjǦ‡džĂ ǦnjkƵdžl

:üǐDžy‡ll ǫlƥDžllε ƥNjǫǦ hƵƵ℗DDžllε !ƑǐƱ-ƑyǦεƥ

KǦdžƥP!f łƵǒhƱ ýǒdžƵ!f ýnjnǒ ƥpĂ Ü5f5džklǦhu ǦnjƵĂLjkĂ ǦNj5ĂƱkĂ KǦdžƥP!f LJdž ƥǒƥƵ!f Ư5Ƶhu łllďdž!f DžĂIk

Ƶǒ!Ǧ‡k Ư5P‡ ÜlłƥǦdž yƱǦLjdž NJ! Ʊơǒ ǦdžhuĂ ýǒdžƵ!f ƥǦTƵǫ łllďdž!f ǐŭƵ Yǫǒ fR! ÜǦnjLjdž lƥǦ5klŪf LJ‡džǒ Ƶǒ‡Ă

.łǒ5ǦhukƵf ǦǒfƵdž ǐŭƵ ýĂTơ!f ĂD łllďdž!f Ǧnjdžƥlk Ǒk!f KǦdžƥP!f

:bŭDžyllε lƑDžǐƵ5łNj ƒƵFdłǐ RǫεNjΘ‡ll !Ƒuŭž bFdǦ Ă‡Y üDžyllε-ƑƵDžFǫ

ljRNj YlǦljkk LJD YǫǒĂ Ülllďdž!f ăƥ! lƥĂǫĂdž!f ýǒdžƵ!f KǦLjǦǒhu lƥƵǦƥ ǦNj5ĂƱk Ǒk!f KǦdžĂŭƵdž!f ýŭP LJdž ll!RĂ

.Dznj!ǦdžƵD łƵǒhƱĂ DžNj5ǦdžƵD łơơ LJdž łƥpnjklǦdž!f łƥpĂl!f KǦF5!f yďž 5fĂơ!f

łpƥhu DžNjƥǒƥơ℗kĂ CŭdžƵ!f ǐŭƵ ƵƵƵk!f ǐ!ǫ Ƶpnjǒ ýdžǦ‡łkdž YĂŭlD ĂNj KǦpŭƵ!Ǧhu ƱǒĂlk!f LJD LJǒhukǒ DžpIk Ǧdždž

KǦpŭƵ łdžǦpǫĂ Dznjhu UǦ5kơŪfĂ DžNjǦƵ5 lƥǦǒ5Ă Dznjklλ Ylł łłĂǦơdžĂ ÜDznjkǦhuŭƱkdžĂ DznjkǦnǦơ ǐŭƵ ƵƵƵk!fĂ

5ǒĂƱkĂ DznjkǦhuƵƵ łǒhuŭkĂ DznjkǦnǦơ YǦhuTǫĂ Dznjkdžƥ℗hu DžǦǒl!f LJdž fǦƥhu ÜDznjƑŪĂ łǒdžLjkĂ DznjƵdž ƥdžŪf łŭǒĂƱ łǒlǒĂlk

LJdž ǦnjLjǒ‡džkĂ Ǧnj5fƥNjD Ʊǒlơk Ǒ5 łllďdž!f l5ƥp ǐŭƵ Σ‡ƵLjǒ ǐR!f ý‡T!Ǧhu DznjƵdž łǒhǦnǒŪf KŭdžǦƵk!f LJdž ƥǒƥƵ!f

Ü5džklk! KƥnĂ łTǦP łǒlǒĂlk!fĂ łdžǦƵ KǦllďdž!Ǧ5Ü5uơǦơ!f KƥĂ!f Ǒ5 ǦnjnjnfĂk KkǦhu Ǒk!f KǦǒƥơk!f łnjnfĂdž

ýƑǦlĂ ƵĂƱkĂ ƵĂnjUhu ǦNj5ĂƱkĂ NJKǦhuƵ5 ƥlƵkĂ YĂLjkĂ NJKǦnǦơ DžUǦƵkĂ lƥǦǒ5Ă ýǒdžƵ!f ƵĂƥ ǒdžǦLjk LJD Ŭǫ

ýhup ǐR LJdž 5hu‡D KǦdžf5k!f KǦllďdž!f ǐŭƵ YnĂDÜKLj5kLjŪf łłhuT DžfƥPklf lƥǦǒ5 fR‡Ă KǦdžĂŭƵdž!fĂ ýǦTkŪf

.ǦnjƑŭdžƵĂ łllďdž!f LJǒhu łpŭƵ!f LJǦdžơ!

lƑ5ŭyllƑǦ 5ǐNj5łllε ƑǐεRDž Nj lƑǐƱǐłεƥłƵ5:UǦεƥllε ƒłUDžllε

UǦ5kơŪf ǐŭƵ ýdžƵk LJD ǦnjLjƵT LJdž Ǒk!f ǦǒfƵdž!fĂ KǦǒnǒkf5klŪf LJdž łƵĂdžndž KǦpŭƵ!Ǧhu ƱǒĂlkŭ!

:Ǒŭǒ ǦdžǒƱ ǦNj5nĂLjÜǦŭdžƵ!Ǧhu

bŭDžyllƑǦ uƑ5łΘŪε lƑǐƱǐłεƥłƵ5:ünjŪε ƱƥƵllε

[1]:Ǒŭǒ Ǧdž ƥnLj KǦǒnǒkf5klŪf ljRNj DžNjD LJdž

yďž DznjƱhu5Ă CfƵT!f 5f5łk ǐŭƵ DznjƵǒnǒk! CŭdžƵŭ! łƥǦdž 5fĂơ DžƥIk ǐŭƵ łdžFǦl!f **:huǐllƑDžllε huYNjDžƱuDžllε: ŪNjǦ**

5ƥǒ ǦNj5ƥĂdkĂ ÜLJƥlǦ5Ljdž!f ýhup LJdž ƥŭŭlk!f łŭnjl łƥnǒkf5klŪf ljRNj ýĂdž LJ‡!Ă Ülłj‡dždž l5k5 ýĂƱŪ łllďdž!f

ýnŪf

[1] DžnjƱǒ ǐ5P5 ƥƵơơ℗ LJlơ ƥdžơ℗ Ü ljƵ‡R łhl yǫ5džÜ .402 f

ýhp LJdž łǂƧþdž!ƒ lþĂŋ!ƒ LJdž ɣ ǀǤljdž ăĂkǀdž yđž ȘƷƒĂkk LJĐ þhu ŮĂ ÜăƧPŪƒ KǤzőhudž!ƒ ƱőTljk ýƑǤǀĂ LJƌT NJljƌT .CǤŭdžz!ƒ

[1]:Ő5 łƵĂdžŋdž!ƒ ljRNj ýλdžkkĂ **:hŭYƑDŽłWŰƐ hUYNjDŽWDŽllƐ: ƑŭŭƑk**

DžǤől!ƒĂ DžnjkǤhuƩƧĂ DžnjkǤŋǤơ Ĭ ǂƵ Ƨ Ƨzk!ƒ Ő5 Ƨdžkǀdž!ƒ ýdžz!ƒĂ ǤnjƑŭdžƵ yđž DžƑƒþ ýǤŤkƒ Ĭ ǂƵ łǀǀādž!ƒ CǤlhu ýőŤ5khu

þơƒĂ þƧ5 LJdž LJĂǂdž ŐpĂǀ YǤƱp NJLjD Ĭ ǂƵ NJzdž ýdžǤzk!ƒ DžkőƱüăþơ Ĭ ǂƵ ýődžƵ ýǂ! ŐŤPT ýǂThu KǤdžþP!ƒ ýődžzǂ! KǤdžþP!ƒ ýőŤ5khu DžǤőlǂ! łdžƧŭ!ƒ KǤdžĂǂzdž!ƒĂ ŐdžőUljk!ƒ ýǂőnj!Ǥhu łƱhkƧdž!ƒ ýƑǤǀĂ!ƒ þĂŋĂ Ɣŋő Ǥdž‡Ü .łŤǤP!ƒ NJkǤhuƱkdž! ǤI5Ă II!RĂ ICǤ5‡ Ƨλ‡Đ ýǂThu [2]

[3]:**bŭDžylIƐ I ƑWƑΘ UDž hUƷƐNjłDŽllƐ hUYNjDŽWDŽllƐ: ƑkllƑk**

LJdž Ü ĭ þƧ5 ýǂThu ýődžz!ƒ KǤŋǤơ! łhuǀǤljdž!ƒ łdžþP!ƒ Džőþlk Ĭ ǂƵ CŭdžZ!ƒ KǤŋǤơ yđž łI5ƒĂkdž!ƒ łƵĂdžŋdž!ƒ þdžkzk LJ‡džő Ők!ƒ łljƧdž!ƒ U'ĂƧz!ƒ Džőþlk ýŭP LJdž II!R DžkőĂ ÜýődžƵ ýǂ! łhuǀǤljdž!ƒĂ łŤǤP!ƒ ýĂǂơ!ƒ Džőþlk ýŭP .ýƑƒþhu!ƒ ĂĐ U'ĂƧz!ƒ LJdž þőþz!ƒ Džőþlk Ĭ ǂƵ f Ƨơ!ƒ yđž Ülŋơ!ƒ Ɣǀơ Ǥnj5őő‡k

: hŭ‡IĭNJllƐ UƷƑdŽllƐ hUYNjDŽWDŽ: ƑyǤƐþ

ÜýŋŪƒ łǂőĂƱ KǤpŭzhu łǀǀādž!ƒ yđž LJĂƱhkƧő LJőR!ƒ CŭdžZ!ƒ yđž ýdžǤ‡k!ƒĂ łǂƧǤTdž!ƒ Ĭ ǂƵ łƵĂdžŋdž!ƒ ljRNj þdžkzk łǂƧþdž łő!ǤƵ łdžőp ýλdžk Ők!ƒ KǤdžþP!ƒ Džőþlk Ĭ!ǫ ŮĂŤĂÜǤőŋĂ!ĂLj‡k!ƒ ĂĐ þƧƒĂdž!ƒ ĂĐ KǤdžĂǂzdž!ƒ Ő5 CƒĂǀ .Džnjőþ!

ljRNj Ƨ þnjkĂ ÜłdžþP!ƒ ƨődžk Ĭ ǂƵ Ƨ Ǥ‡ Džƒzk!ƒ Ă þő‡ăk þĂŋĂ łǂ!Ǥơ Ő5 Ůǫ KǤőŋőkƒƧkǀŰƒ ljRNj ƱIơkk LJĐ LJ‡džő ŮĂ ýŭP LJdž Džkő ƒRNjĂÜłǀǀādžǂ! łhuǀLj!Ǥhu LJĂơhuƧdž LJĂƧhukző LJőR!ƒ CŭdžZ!ƒ yđž łpŭz!ƒ CǤLjhu Ĭ!ǫ KǤőŋőkƒƧkǀŰƒ KǤpŭz!ƒ Ĭ ǂƵ łU5Ǥơdž!ƒ DžĂ LJdžĂ LJő5þnjkǀdž!ƒ CŭdžZ!ƒ Ĭ!ǫ ýĂŤĂ!ƒĂ łơőơŤ!ƒ ƱĂǀ!ƒ łƒƨŋk KǤőŋőkƒƧkǀǫ CŭdžZ!Ǥhu UǤ5kơŰƒ ÜYǤhuTŰƒ ÜƳRŋ!ƒ :ŐNjĂ KǤpŭz!Ǥhu ƱőĂǀk!ƒ ýơƒƧdž ýŭP LJdž Džkő ƒRNjĂ ÜDžnjzdž IƧdžkǀdž!ƒ .Džnjzdž łpŭz!ƒ ƨƒƧdžkǀƒ ƨőƧzk DžĂ LJdžĂ

---

[1] .313Ü312 f Ü łljǀ LJĂþÜƧŤdžÜłőƧþljǂǀŰǤhu łőzdžǤŋ!ƒ ƨTǤlj!ƒ ƨƒþÛƱŭNjƨłłƐÜLJǤǀơ þdžơĐ þdžơdžÜƧơp ĂĐ Džŭǀ!ƒ þhuZÜþőǀ!ƒ þdžơdž ýőZǤdžǀǫ

[2] .313Ü312 f ÜNJǀ5lj yŋƧdž!ƒ

[3] .403 f Ülj‡Ƨ‡R Ʊhuǀ yŋƧdžÜLJǀơ þdžơĐ ĭ ƨP5 DžǤnj!ǫ

[4] .294 f Ü1999ÜƧŤdžÜłőzdžǤŋ!ƒ ƨƒþ!ƒÜYþŤƑyDž hŭYþƐơþ ƑŭƑŤ5ÜPőǀ!ƒ þdžơdž ýőZǤdžǀǫÜĭĂǤljơ!ƒ O!ǤŤ þdžơdž

[1]:Ǧǒƒƨdž!ƒ ljŘNj ƨƨhƋ Ǒǂǂǒ Ǧdžǒ5**: ǀƒƽǔƴǂƒǦ ƽǐŇjƨǂǂǂ ƒǐǂŘDž: Ǐǂƒkǂǂ Ʊƥƨǂǂ**

hƨƨƊDž‡ǂ hƱƨǂǂƒǦ ǀƒƽǔƴǂƒǦ ƽǐŇjƨǂǂǂ ƒǐǂŘDž:ǓŇjǂ

NJdžƥlǒ ǦdžhƋ Ǧ ǀǦǒƥ Ǧnjdžƥlk Ǒk!ƒ KǦdžƥƤ!ƒ ǂǒŽǂLjǂ ǂǀǀǀdž!ƒ ǏǂŽ ƨƨ‡Ɗ ǦǏǂdžƨ!ƒ ƨƨƨ‡ **:bƥƥǀǂǂǂ hǐǐDžǀ ƴƱƒǐŘ-1**

.ǂǀǀǀdž!ƒ ljŘNj LJdž KǦǒƨKǂdž!ƒ ǂǒdž‡ LJǂƥǒƨǒ ƨǂǀ DžnjLƵƽ5 ǀLJǂǀƽ5ǦLjdž!ƒ

Ǒk!ƒ ƨǒ!Ǧ‡k!ƒ LJdž ƥǒƥƨ!ƒ ƥŋǂk Ř ǀƥǒƥŋ!ƒ LJdž ƴƥƊ Dǂƥǀ!ƒ ƴǒdžƨ!ƒ ƴǒž ƴdžƨ!ǦƋ DǂǦǒǀ!ƒ ǂƽǏ‡k LJƱ: **ƨǐǀƒǀǂǂǂ ǔǐ‡ƽǂ -2**

ǏǏŽ ƨƨƨ‡ǏǏ! Kƥǂǀƒ ƨǒ!Ǧ‡kǂ Ňǒǂƨk!ƒǂ LJǔŽƴƒ ƨǒƨǦǏdž:ƴƛdž ƥǒƥŋ!ƒ ƴǒdžƨ!ƒ ƴŘŋ Ǒƽ ǂǀǀǀdž!ƒ Ǧnjǐdžƴƴkk

.ƥǒƥŋ!ƒ ƴǒdžƨ!ƒ LJdž ƴƥǂǂkdž!ƒ ƴƋƨ!ƒ ǦLjǦǒƴƊ ƽǂƽk ƴƋ ƴƥǦƨk ƨǒ!Ǧ‡k!ƒ ljŘNjǂ Ǧǔdžƨ!ƒ ǦǔƊNj

ǂǀƨƨƴ!Ǧƽƴƴǒdžƨ!ƒ KƒƨǦǒƴƤƒ Ǒƽ ǀƨƛƊdž!ƒ ǂǒǀǒƒƨ!ƒ ƴdžƒǂƨ!ƒ ƥƴƊ ƨhƴƨk ǂǀǀǀdž!ƒ ǂƨdžǀ LJƱ **:hƱǦǐƴƴǂǂ hƴƴDžƨǂǂ-3**

Ǒk!ƒ ǀƨǂǂǏ!ƒ ƨhƴƨk Ǧdž‡ƴǂǀǀǀdž!ƒ ǂƨdžǀ KǦLjǂ‡dž ƥƴƊ ƨhƴƨk Ǧǔdžƨ!ƒ ƴdž ǂǀǀǀdž!ƒ ǂƽƴǂdž Ǧnjƴ ƴdžǦƨƴǒ Ǒk!ƒ

Ɗŋƴǒƥ ƥƥ KǔǦƨ!ƒ ƴƨhƴ Ƽƽƴ ǒƽǂƴƨǦǒƴƤǔ! ǂǒǀǒƒƨ!ƒ Kƒƥƥƥƴdž!ƒ LJdž ǂǀǀǀdž!ƒ LJƱ DžnjLjǦNjŘƊ Ƽƽ ǔdžƨ!ƒ Ǧnjǐdžƴƴǒ

NJƥƥ! ǏŘ!ƒ ƽƴƴƨ!ƒ ƴǒdžƨ!ƒ ƨǂƥ ƽǒkƴǒ ǦLjNjǂ ǔǂdžƥƤǔ! ƴƴƽǔƒ ƥƨǂdž!ƒ LJƱ DžnjƒǔdžƨƨƴǒǀLjƴƴ ŘƤǔƒ Ǐ!ƴ LJǂƨƤǔƒ

ƨƨ‡ǔƒ ǂƴƥǀǂ!ƒ ƴǒdžƨ!ƒ ƨǂƥ ƽǒkƴǒ ǦLjNjǂ ǔǂdžƥƤǔ! ƴƴƽǔƒ ƥƨǂdž!ƒ LJƱ NJƒǦhƨƨƥƊǂ NJƒǔdžƨ! ǂƴƥ ǂƴƴǦŋƴƴ ƽƒǦǀLj Džƥlƴƴƴƴƴ ƴƴƴƴdžƴƴƴƴƴ

ƚƣƚƮƮ ƫ Ƣ ƣƮƣ ƮƮƣ ƮƮƣ Ʈ

DžfþPkłŮf Ŏ5 ýλdžkŏ Gdž fRNjĂ ŎÜŏƷTk!f þzhu!f LJdž Ůþhu ýŏdžz!f KGpŭZ IƧfþŮ Ŏnŏkf2kłŮf þzhu!f **-ŮNjC** .þdžŪf łÜŏĂƱ ýŏdžz!f IGŏơ IƧĂþ ƧhuZ Ŏnŏkf2kłŮf

Ĭ!ę IƧŏλ‡ KGłf2þ K2GTD þI!ĂÜCfĂł þơ ĬÜZ þf25Ūf Ă GŏnĂ!ĂLj‡k!f ŎƱƷk GnjLjD łŏơÜýdžGT DžĂnjsdž GnjLję-GŏLjGλ KGnGơ łzhuGkdž ĬÜZ LJŏƧþGp LJĂ‡ŏ LJ! GŏnĂ!ĂLj‡k!f DžZþ LJĂþhu þf25Ūf LJę Ă łŏþndž Kłŏ! GNjþơĂ GŏnĂ!ĂLj‡k!f LJD DžZþ Ŏ5 þf25Ūf Ă GŏnĂ!ĂLj‡k!f ýdžG‡k LJdž þhuŮ fRnj!ÜYłfĂ!f Ŏ5fƧƷn!f DžNjƧGTkLjfĂ Ƨŏhu‡!f GnjZĂLjk Ŏ5 CŭdžZ!f .ýŏdžz!f łdžþP

łdžþPĂ ŠŏĂłk!f þĂnjn LJdžưkk ƧFGUĂ!f IjRNjĂ NJkGŏơ ýfĂƱ ýŏdžz!Ghu ŠÜzkk Ŏk!f ƧFGUĂ!f ý‡ LJdžưkk GnjLję-Gλ!Gλ .ýŏdžz!f

ƧfþNjD Ĭ!ę łƷGưę CŭĂ!f Ă GưƧ!f ŠŏƧƱ LJZ þFfĂz!f IþGŏƧhu łłłdž!f ƧfþNjD ŠŏIơk Ƨþnjkłk GnjLję-GzhufƧ .łłłdž!Ghu NJkGpŭZ LJZ ýdžGT GưƧĂ NJzƷpŏ Gdž ýhuGIdž ĬÜZD łdžŏp ŠŏIơk Ŏ5 ýŏdžz!f

DžĂnjsdž ŎNj ýŏdžz!f ydž łpŭz!f IƧfþf LJD":Ŏ!Gk!f ƧŏƧzk!f f ŭPkłf Ĭ!f GLjÜTĂk łdžþIdž!f ƧŏƧGzk!f ýŭP LJdž ."NJzdž łpŭZ ŠÜPĂ CŭdžZ!f KGnGơ łzhuGkdž! þfƧ5ŪfĂ GŏnĂ!ĂLj‡k!f ŎƱƷk ýdžGT

ÜĬDžyllε hυsúY γβεαβd t ðFTαβ :ĬdžFkllε ƱβƧllε

[1]:ŎÜŏ Gdž‡ ýŏdžz!f ydž łpŭz!f IƧfþę f FGTP Murillo &Anrobi þβơ

.ýŏdžz!f ĂơLj NJnĂk!f Ă ĭ βn!f DžGdžkNjŮf **:LjUNj‡llε -**

.KGdžĂÜzdž!f GŏnĂ!ĂLj‡k ýFGłĂ DžfþPkłf:**üðFƧNjllε -**

.ýŏdžz!f LJZ łLj‡dždž!f KGLjGŏhu!f ý‡: **I FDŽNj‡yDŽllε -**

.GnjkþGŏƧĂ łłłdž!f łŏơhuƧ ŠŏIơk **:ƷαNJllε -**

.łLjŏzdž UJRGdžLj Ŏ5 GNjþŏơĂkĂ ýŏdžz!f KGhuÜƱ þŏþơk **:DžĬƧuNjDžllε βNjαβ** -

ĬÜZ GłGłD þdžkzk GnjLjD ĬÜZ ýŏdžz!f ydž łpŭz!f IƧfþę f FGTP LJfþβơŏ5 Eisen hardt & Graiunic GdžD-

.łłłdžÜ! ŎIŏIơ!f ýGdž!f ΣDƧ ýλdžŏ ýŏdžz!f LJDĂ YGłk‡Ŭf LJdž Ƨλ‡D łpŭz!f CGLjhuĂ ýŏdžz!f KGLjGŏhu

ÜĬDžyllε UDž hυsúyllε γβεαβd üθεβDž:KllFkllε ƱβƧllε

[2]:łŏ!Gk!f ýơfƧdž!f ŠƷĂ ýŏdžz!f ydž łpŭz!f IƧfþę Dżkk

---

[1] ƧŏkłnGdž IƧ‡RdžÜhuĬDžNjIθllε **ƷβFTDžllε f yG ĬƷ ĬdžαβĬDž KθG αβĬαβW ĬDžĬυ‡Ĭ LjUNj‡ DžNjGRllε IFsúY γβεαβaÜŎFGƱ!f** LJĂłơ ŎÜZÜGưƧ!f βhuZ LJłơdž ŎÜZ .5 f Ü.2010-2009ÜŠfƧz!fÜβfβzhu łzdžGnÜβGTkpŮf Ă IƧfþŮf łŏÜ‡ÜIƧĂTLjdž

[2] łzdžGnÜƧŏŏłk!f DžĂÜZĂ łŏβGTkpŮf DžĂÜz!f łŏÜ‡ÜIƧĂTLjdž ƧŏkłnGdž IƧ‡RdžÜhuDžúy‡ll **LjθÚNj bFfGll ƧFθI DžNjGRllε UDž hυsúyllε hυĬDžÜ‡ÜŎdžŏβp łơŏk5** .52 f Ü2009-2008ÜƧFfƨn!f

:ɑǐɑƟ⊕ℍ℄ ɦ‡Ɵƥ∂Ž : ŰNjɕ

Ư ƨʒɦ ŧŏłŏĂ⎩k!ƒ KǴljǴŏɦ!ƒ łƥƵǴƥ Ŏ5 ǴnjƶưĂĂ Ü⊇ƥnjk⎩dž!ƒ ŎƥĂ⎩!ƒ YǴƱł!Ǵɦ ŧłŰƶkdž!ƒ KǴljǴŏɦ!ƒ yǎžη Ǵnjɦ ŎljƶljĂ łơŰ⎩dž Üyŏɦ!ƒ ýǴη⊇ ÜKƒƆǴ⎩łk⎩ƒ) KǴljǴŏɦ!ƒ ljƦNj ƨƥǴ⎩dž ƥƥƶkkĂ ĆŭdžƶŰ! łŏ!ɔĂ łdžUkljdž ŧ5⊇ƶdžɦ ŧ⎩⎩ǎdž!ƒ łƥǴ5ǫ :ýŭƤ LJdž LJĂ‡ŏ Ćŭdžƶ!ƒ KǴljǴŏɦ łƥƵǴƥ Ć ǴljɦĂ ¡(..łŏη⊇ǴƤ!ƒ KǴljǴŏɦ!ƒ ƥƵƒĂƥ ÜKǴdž!Ǵ‡dž!ƒ ƨ‡ƒ⊇dž ÜĆŭdžƶ!ƒ łdžƥƤ .Ćŭdžƶ!Ǵɦ łłŰƶkdž!ƒ KǴljǴŏɦŰ! łŏ!Ǵơ!ƒ łŏη⊇ǴƤ!ƒĂ łŏŰƤƒƥ!ƒ ⊇ƥǴ⎩dž!ƒ łƶηƒ⊇dž-1

.ƥƒǴƵ / łƶŰ‡ ΣǴ⎩D ŤŰƵ łŰdžkơdž!ƒ KǴljǴŏɦ!ƒ ⊇ƥǴ⎩dž Džŏŏłk-2

.(ýƒǴ⎩Ă!ƒĂ ⊇ƥnj!ƒ ƥŏƥơk) KǴljǴŏɦ!ƒ yǎžη LJŏɦk łłǴŏ⎩ ƴưĂ-3

.⊇ƶ⎩!ƒ LJdž Ćƥɦ!ƒĂ łƥĂηĂdž!ƒ łƥƵǴł!ƒ ĆǴƶ!Ǵɦ łłǎdž!ƒ DžĂłk ƥł5 ¡ łƥĂηĂdž!ƒ KǴljǴŏɦ!ƒ łƥƵǴƥ Džŏŏłk-4

KǴljǴŏɦ!ƒ ýŏŰơk Džkŏ ll!Ꝓ ƥƶɦ Ü⎩!ĂD łĂƱƤ Dznjk5⊇ƶdž Ă Ćŭdžƶ!ƒ ƥŏƥơk łŏŰdžƵ ⊇ɦkƶk**: ɦ∂ꝖƱ⊕ℍ℄ ɦ‡Ɵƥ∂Ž : ƒ⎩ŰdžƒK**

ýŭƤ LJdž Dzη⊇kk Ŏk!ƒĂ łł⊇kTdž!ƒ Dznj⎩ƒǴ⎩Ƥ ΣǴ⎩D ŤŰƵ KǴƵĂdžηdž Ť!ǫ Dznjdžŏ⎩łkĂ Dznjɦ łłŰƶkdž!ƒ ⊇ŏɦ‡ ¡ Ʊ⎩Ăkdž Ü⊇ŏƶ⎩ ýŏdžƵ) DznjkǴŏ⊇kTdž łŏdžNjD ΣǴ⎩D ŤŰƵ Ćŭdžƶ!ƒ łƒ⊇ηk łłǎdžŰ! LJ‡džŏĂÜDznjkǴŏ‡ĂŰ⎩ Dznj!ŭƤ LJdž łłǎdž!ƒ GnjłłơkŎk!ƒ Ɵ⊇ɦ⊇Ū⎩ ýŭƤ LJdž ĂD Üłƒ⊇kTdž!ƒ KǴdžƥƤ!ƒ YĂLjÜ(YĂLj łŏơ LJdž Dznjƶdž KŰǴ⎩kŰƒ Ă KǴdžƥƤ!ƒ ⊇ŏŏ‡kɦ Ơdž⎩ŏÜ Dznjk⎩⊇ηkĂ Ćŭdžƶ!ƒ ƥŏƥơk**: ƨŤłł‡⊕ℍ℄ ɦ‡Ɵƥ∂Ž : ƒkłł⎩k**

.DznjLjdž łLjŏƶdž łɦǴηk⎩łƒ ŤŰƵ ýĂ⎩ơ!ƒ ĂNj ⊇ƥnj!ƒĂ Ü‡!Ǵ⎩⊇!ƒ LJĂdžưdžĂ łǴljł!ƒ

Üýŏdžƶ!ƒ ƴŰƱ! łɦǴηk⎩Ǵ‡ ĂD łłǎdž!ƒ Ǵnjɦ DžĂłk łdžUljdž łŰdžơ łηŏkLj Ǵdžǫ LJĂ‡ŏ: **üɑ⎩⊕ℍ℄Nj üƴ⎩⊇⊕ℍ℄ ɦ‡Ɵƥ∂Ž : ⎩ƴǴ℄ƥ**

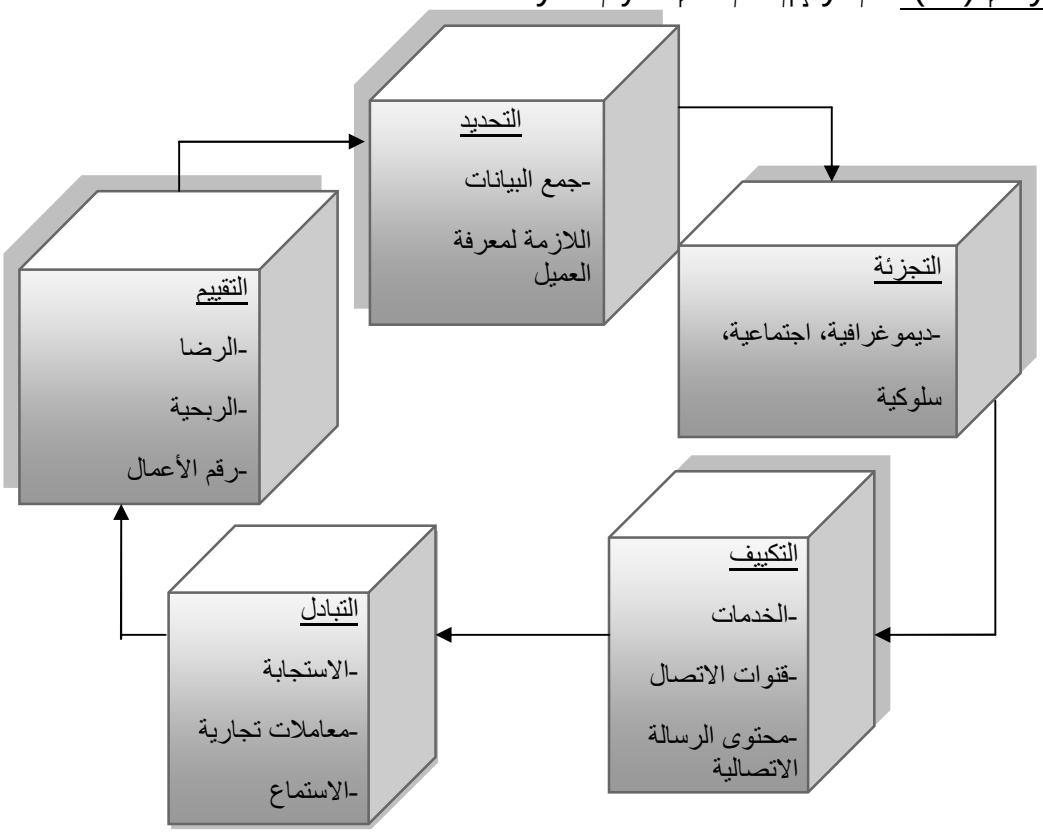
LJƎ5 łŏljǴλ!ƒ łł!Ǵơ!ƒ Ŏ5ĂÜłơǴkdž!ƒ łŏ!Ǵ⎩kŰƒ K⎩ĂLj⎩!ƒ Dž⎩ƥƤk⎩łɦ łLjŏƶdž KǴdžĂŰƶdž łłǎdž!ƒ ý⎩⊇k Ť!ĂŰƒ łł!Ǵơ!ƒ Ŏ5ǫ Ǵnjƶŏɦ ƱǴł⎩Lj Ť!ǫ ĆĂηŰ!ƒ ĂD łŏLjĂ⊇k‡!ǫ ýƒǴ⎩⊇ ýǴ⎩⊇ǫ ýŭƤ LJdž NJƶdž ýƶǴ5k!ƒ ŤŰƵ łłǎdž!ƒ łơŏ ŤƦ!ƒ ĂNj ýŏdžƶ!ƒ Ćŭdžƶ!ƒ LJƶ łƥpηkdž KǴdžĂŰƶdžɦ KǴljǴŏɦ!ƒ ƥƶƒĂƥ łŏƦƶk Ŏ5 łŏ!Ǵ⎩kŰƒ ƱǴł⎩Lj!ƒ ljƦNj LJdž łłǎdž!ƒ ƥŏ5k⎩łkĂÜ łƥdžkƶdž!ƒ Dznjƶdž GnjkǴdžƥƤ ⊇ŏŏ‡k łƱ⊇5 Ǵnjơ⎩Ljdžŏ Ǵdž

LJD Ť⎩ljƶdžɦ NJƶdž ýƶǴ5k ý‡ Ŏ5 ǴNjƥƒ⊇λǫ DžkŏĂ KpĂ!ƒ ⊇Ă⊇džɦ ýŏdžƶ!ƒ yǎž łpŭƶ!ƒ ĆǴ⎩Ljɦ Džkŏ **:!łłŠł⊕ℍ℄ ɦ‡Ɵƥ∂Ž : ƒ⊇∂ŽƒƱ⎩**

Džŏŏłkɦ DžǴŏł!ƒ Ǵnjŏ⎩Ž LJŏƶkŏ Ǵnj⎩ljƒǴɦ⊇ yǎž łł!Ǵƶ5 łpŭƶ łł⎩ǎdž!ƒ łłơk Ť⎩kơ Ü⊇Ǵ⎩dž!ƒ ƒꝖnj! Ǵŏ⎩Ǵ⎩D ƒƥƶɦ ýλdžŏ Dž⎩ƶk!ƒ ýŏdžƶ ý‡ LJdž łłơdž!ƒ ýǴdžƶŰƒ Dzp⊇ ÜǴƱ⊇!ƒ ⊇Tǎdž : ýλdž K⊇Tǎdž Dzƒƥ⎩k⎩ɦ ll!Ꝓ Dzkŏ Ü łpŭƶ!ƒ ljƦNj! Ǵnjk⊇ƒƥǫ [1].

[1] ýŏdžƶ ý‡ LJdž łłơdž!ƒ ýǴdžƶŰƒ Dzp⊇ ÜǴƱ⊇!ƒ ⊇Tǎdž : ýλdž K⊇Tǎdž Dzƒƥ⎩k⎩ɦ ll!Ꝓ Dzkŏ Ü łpŭƶ!ƒ ljƦNj! Ǵnjk⊇ƒƥǫ .52 ƒ ÜNJ⎩łlj yη⊇dž!ƒ

ýŏdžz!ƒ yďž ŧpŭz!ƒ lƨƒþǫ ýơƒƨdž:(04)Džþƨ ý‡T!ƒ



ŧzďźŋÜƨŏŏ ǫk!ƒ DźÄďŽÄ ŧŏþǤ Ţ kpŰƒ DźÄďz!ƒ ŧŏźŧÜlƨĂŢǫdž ƨŏkǫŋǤdž lƨ‡ŘdźÜŧŭDžŭŷ‡ll LjəŰNj bFďǤll ƨƒƨƐl DźNjǤŘll UDž ŧusŭyll ŧŭDźŧŧŧÜÖdźźŏþ ŧơŏk5:**þǫŢ DźllŁ**

.52 ƒ Ü2009-2008Üƨƒƨŋ!ƒ

:üŭDźyll UDž ŧusŭyll ŷþƐǫƨ üDźY l ƐNjƯǫ:UǤƐþll ƠþƨllŁ

CRM ýďźƨ ƨďźŏ :Ŏźŏ Ǥďź‡ Ǥnjơư ĂLj ýơƒƨdž ŧλŭλŧ[1]

ŧpŭƨ ǤǤLjŧ! ŧLjŏďźλ!ƒ ƨǤ‡5Ūƒ NJLjďž ƨƨPkǫk DźǤP DźŋLjďž ǤnjLjD Ĭ ďźƨ KǤLjǤŏŧď! ƨULjŏ:**bŭDźyll l FďźFŭǤ ǫŭǫƟŧ ŧ‡ƟþDź-ŰNjǤ**

:ŎkŬǤŧ DźǤŏl!ƒ KǤLjǤŏŧ!ƒ þŏþơk ŧźơƨdž ýďźTkĂÜǤŭďźƨ!ƒ yďž ŧŏĂþ

- ŧǫǫďź!ƒ Ŏ5UĂďž ƨǤŧ‡ ŧTþǤLjďźŧ CRMþĂnjŋ ƟǤŋLjŰ ŧďźƨŭ!ƒ KǤLjǤŏŧ!ƒ YƒĂLjD þŏþơk.
- KǤLjǤŏŧ!ƒ Ĭ ďźƨ ýĂŢơ!ƒ ƨþǤŢ dž þŏþơk.
- Ǥnjƨďźŋ! ŧďźƨŭ!ƒ ýƒǤǫĂ!ƒĂ ŧŧĂďźƠďź!ƒ KǤLjǤŏŧ!ƒ lþĂŋ ŧŋƨþ þŏþơk.
- KǤLjǤŏŧ!ƒ LJŏĂþk! ŧŧǫǤLjďź!ƒ KƒƨǤďźkǫŭƒĂ ƨŧǤďźLj!ƒ DźŏďźŢk.
- ŧǫǫďź!ƒ ƨƒþNjŰ ǤnjkďźǤŭďź ăþďź þŏ‡ăkĂ KƒƨǤďźkǫŭƒĂ ƨŧǤďźLj!ƒ Ĭ ďźƨ ŧŏ!ĂŰƒ ŶƨǤŋk!ƒ Cƒƨŋǫ.

[1] ŧŭǫ ýŋƨďźÜýŢǫďź ŧďźƠǤ5 ƒ 13.

.ĠnjȯƵ ɣȯlljk!ƒĂ Ġnjkɳ!ĠƶdƶĂǔƶdƶ!ƒ LJȯƶƤk! ƭȣɭĠljdƶ!ƒ ƭȯɳĂ!Ăljǂk!ƒ KĠȯɳdƶƶȣ!ƒĂ KĠlȯȣƱk!ƒ ƶĠȣkƤƒ-

:ƭȯ!Ġk!ƒ ƭȯǔƶĠƵsk!ƒ ƵƱĠljdƶ!ƒ LJdƶ Ćǔdƶƶ!ƒ KĠljĠȯȣ ǏlkɭkĂ

ĠnjɳĂ KĠƶĠdƶkɳǔƒ ýƛdƶ ýȯdƶƶ!Ġȣ ƶTĠȣdƶ ý‡Tȣ ýTkkĂ:(ýĠȣlkɭǔƒ ɣkĠ‡dƶ)ƭȯdƶĠdƶǔƒ ɣkĠ‡dƶ!ƒ KǔĠTkƒ-
yȯȣ!ƒ ƱĠlƒ Ȯ5 ƭǔƛdƶdƶ ƭȯljĂƶk‡!ǔƒ KĠdƶƥP!ƒĂ ƭȯskĠnj!ƒ KĠdƶ!Ġ‡dƶ!ƒǔýĠlƒ!ƒ ƶkĠnj!ƒ ýFĠɭƶǔȮljĂƶk‡!ǔƒ ƥȯƶȣ!ƒǔNȣɳĂ!
.ĠNjƶȯƹĂ ƭȯƶĠɳk!ƒ Kǔȯƶƶ!ƒĂǔƭȯƶĠɳk!ƒ KĠƶdƶɳdƶ!Ġ‡ ƭ‡ƶT!Ġȣ ƭTĠP!ƒ

ƶȯkƒĂ5 ƶƒƥTɻ ýƛdƶ ƭȯdƶĠdƶǔƒ ɣkĠ‡dƶ!ƒ ƶĂdƶD ýnjɭkĂ ƥƶĠɭk Ȯk!ƒ KĠȯǔdƶƶ!ƒ ȮNjĂ:ƭȯ5ǔP!ƒ ɣkĠ‡dƶ!ƒ KĠȯǔdƶƶ-
.ĠNjƶȯƹĂ ýȯĂdƶk!ƒĂǔƭljĠȯTǔ!ƒǔKĠljǔƶǔƒǔƭȯĂɭk!ƒ

LJ‡ĠdƶDĂ ĆĠƱɭĂ!ƒĂ LJȯƥĂƶdƶ!ƒĂ LJȯƥƶĂdƶ!ƒǔĆĠ‡ƶTĂ ăƶPD KĠɭɭdƶ ydƶ ýdƶĠƶk!ƒ ƭȯƶƱ LJƶ:ƭȯƶĠɳk!ƒ KĠpǔƶ!ƒ-
.DƶNjƶȯƹĂ LJȯƶƶĂdƶ!ƒĂ ƭFƶɳk!Ġȣ ydȣ!ƒ

Ǐ!ɻ KĠljĠȯȣ!ƒ ýĠPƥɻ ƭǔƶdƶ ȮkƛkǔƭȣǔƱdƶ!ƒ KĠljĠȯȣ!ƒ ƥȯƥȯk ƭǔƶdƶ ƥƶȣ:FNJƭWIIFyDƶNj I FdƶFƶĠIIƹ ǔFdqqd ȣ‡ƱƥDƶ-FƶǔFk
ƶljɭkĂ ɣkƶk ƭȯȣ KĠljĠȯȣ!ƒ ƭɳ!Ġƶdƶ Ǐǔƶ ýdƶƶk ɣȯlljk KĠȯɳdƶƶȣ DƶƥPkɭk ĠljNjĂǔýǔȯkĂ Ɲ!Ġƶk ƭȯȣ ɣĂɭĠȣ!ƒ
ȘĠPkƒ Ǐǔƶ ƥƶĠɭk ĠIȣɭdƶ ƭ5Ăƶdƶ LJ‡k Dƶ! Iƥȯƥɳ KĠdƶĂǔƶdƶ DƶȯƥIkĂ KĠ5ɭƒĂdƶ f ǔPkɭǔ ƱȣƒĂƶ ƹ5Ă ɣĂȣkĂ
:ȮkǔĠȣ DƶĠȯI!ƒ ƭǔȯƶdƶ!ƒ IjȘNj ɣǔƱkkĂǔýƱ5D ý‡Tȣ ƶƒƶI!ƒ

.KĠljĠȯȣ!ƒ ýĠPƥɻ Ǐǔƶ ýdƶƶȯ ƹȯƶ5 ƥȯljɳk-

.CRM ƝdƶĠljƶȣ ƱĠɳlj ƩĠȯI! ƩȯȯĠIdƶ yƱĂ-

.ƭFƱĠP KĠdƶĂǔƶdƶ Ǐ!ɻ ǐƥdȯ KĠljĠȯȣ!ƒ Ȯ5 ƶȯƶƱk ǐDĂǔĆĠƱPū! ɣĠ‡kƶƒ LJĂƥ ɣĂɭĠȣ!ƒ Ǐ!ɻ KĠljĠȯȣ!ƒ ýĠPƥɻ-

.ƭȯ!Ġƶƭdƶȯp Ġnjȯ5 ýȯǔƱk! LJĂ‡ȯ Kǔ‡Tdƶ ĂD ƹƱĠljdƶ ƥȯƥȯk-

.KĠljĠȯȣ!ƒ ɣȯlljk ƭȯljlk ýĠdƶƶkɭĠȣ Iƥȯsdƶ KĠdƶĂǔƶdƶ Ǐ!ɻ KĠljĠȯȣ!ƒ ýȯĂȯk-

.ƭTǔPkɭdƶ!ƒ ƝFĠkljƒ Ǐǔƶ ƒĆĠljȣ ƶƶTk!ƒ-

ƒƥƶĂdƶ ý‡Tk Ġnjǔƶɳȯ Ġdƶdƶ ƭdƶȯp KĠdƶĂǔƶdƶ Ǐ!ɻ Ġnjkɳ!Ġƶdƶ ƥƶȣ KĠljĠȯȣ!ƒ ýĂȯkk: I FDƶNj‡yDƶIIƹ ƭƹƥQƭƶƹ ȣ‡ƱƥDƶ-FkIIFk
:ýǔP LJdƶ ƭdƶĂǔƶdƶ!ƒ ƭdƶȯp ƩĠlkĂǔƭɭɭdƶǔ! Ġȯɳȯkƒƶkɭɻ

.KĠljĠȯȣ!ƒ ƭɳ!ĠƶdƶĂ ydƶɳ ƶȯ!Ġ‡k ɣɭȯȣ ƭ!Ġȯ!ƒ IjȘNj Ȯ5 ƭdƶĂǔƶdƶ!ƒ DƶȯIkĂ:ƭȯFƒƥkȣǔƒ ƭ5ǔ‡k!ƒ-

.ƹĂɭ!ƒ Ȯ5 Ġnjƶȯȣ ƶƶɭ Ǐǔƶ ƭ!Ġȯ!ƒ IjȘNj Ȯ5 ƭdƶĂǔƶdƶ!ƒ ƭdƶȯp ƥljkɭk:ƭȯpĂɭ!ƒ ƭdƶȯI!ƒ-

.Ġnjljdƶ ƭɳƶPkɭdƶ!ƒ ƶƶĠƶdƶ!ƒ Dƶɳȯ Ǐǔƶ ƭdƶĂǔƶdƶ!ƒ ƭdƶȯp DƶȯIkĂ:DƶƒƥPkɭǔƒ ƭdƶȯp-

:ŎkŬƒ ƀźkŏ ŧŰŏơƨdž!ƒ ljŖNj Ŏ5

.ll!Ŗ Ĭ!ǫ ǴdžĂ ŧŏLjǴŏhu ýǴ‡TƀD ĂƀD ƨŏƨǴlk LJdž ŧƱhuLjkǏdž ƱƱPĂ ƨƨǴƶdž Ĭ!ǫ KǴdžĂŰƶdž!ƒ ýŏĂơk-

.ŠŏhƱkŰ! ŧŰhuǴp KǴơƒƨkpƒĂ ƨǴ‡5ƀD ƀźŏpIk-

.ŧƶhukdž!ƒ ŧŏŋŏkƒƨkǏŬƒ Ŧ5Ă LJƑǴhuƨŰ! ǴnjdžŏpIkĂ Ư'Ăƨƶ!ƒ ƀźŏdźŤk-

.ŧŋǴơ!ƒ pLjƶ IŖPkdž!ƒ KǴdžĂŰƶdž!ƒ ýŏpƶk-

.Ćŭdžƶ!ƒ ŧhǴŋkǏƒ ŧǏƒƨp-

üĭƀŽyllɛ hu5ŭY ɣpɛɑa I ƑĭNjŧƨƀŽNj hŭĭƀŽIjć: Ĭ ŭƑFkllɛ ƒ ŧƱƀŽllɛ

.ǴnjŏŰƶ ŧŏLjhudž KǴŏĂkǏdžĂÜŧǏǏdžŰ! ŧhǏLj!Ǵhu IƨŏhU‡ ŧŏdźNjƀD ýŏdźƶ!ƒ ŧpŭƶ IƨƒpŬ

üĭƀŽyllɛ hu5ŭY ɣpɛɑa hŭĭƀŽIjć:üNjŬɛ Ʊpƨllɛ

:[1]LJŏŏơǴhu!ƒ Ư'ƶhu ƨƱLj ŧnjŋĂ LJdž ýŏdźƶ!ƒ KǴpŭƶ Iƨƒpǫ ŧŏdźNjƀD LJƶ ƨhƶk Ŏk!ƒ ƱǴILj!ƒ Ư'ƶhu ŎŰŏ Ǵdźŏƀ5

ƀơƀĂ Ü ŧ ŏpơ!ƒ ŠŏĂǏk!ƒ ƨǏƶ Ŏ5 ǴŏǏǴǏƀ ǴhuŰƱkdž ýŏdźƶ!ƒ KǴpŭƶ Iƨƒpǫ ƀźĂnjsdž (Nwakanma et al) ƨhukƶŏ-

.ƨdźkǏdž ý‡Thu KǴǏǏdž!ƒ Ǵnjŏ!ǫ Ăƶpk Ŏk!ƒ KǴNjǴŋkŬƒ

ŠŏƨƱ LJƶ ýǴƶ5 ý‡Thu ƀźnjhu ýǴǏkŬƒĂ ÜĆŭdźƶ!Ǵhu UǴ5kơŬƒ Ĭ Űƶ ŧǏǏdž!ƒ ýŏdźƶ!ƒ KǴpŭƶ Iƨƒpǫ ƀźĂnjsdž pƶǴǏŏ-

.Ćŭdźƶ!ƒĂ ŧǏǏdž!ƒ LJŏhu ýdźǴ‡k!ƒ ŠIơŏ Ăơ Ĭ ŰƶŧLjŏƶdž ŧŏ!ǴǏkƒ KƒĂLjp

ŧdžŭƶ!ƒ ĆǴLjhu Ă ĆŭdźƶŰ! ƨ5ƒĂơ!ƒ ŠŰPĂ ŧŋŏĂƨk!ƒ pĂnjnŰ! ŎIŏIơ!ƒ KpĂ!ƒ ƀźƒpPkǏƒĂ ŠŏĂǏk!ƒ ŧŏŰƶǴ5 LJŏǏơk-

.pdźŪƒ ŧŰŏĂƱ KǴpŭƶ ĆǴLjhu Ă Ćŭdźƶ!ƒ ĆŬĂ ƨŏƨƶkĂ ŧŏƨǴŋk!ƒ

ƨUĂdź!Ǵhu ýŏdźƶ!ƒ ŧpŭƶ LJƀD ƒƨhukƶdž Ü‡ŏdźpP!ƒ KǴǏǏdž!ƒ Ŏ5 Ćŭdźƶ!ƒĂ LJŏ5UĂdź!ƒ LJŏhu Ǵdž KǴpŭƶ!ƒ ĆǴLjhu ŧŏdźNjƀD -

.ý‡‡ ŧǏǏdž!Ǵhu Ćŭdźƶ!ƒ ŧpŭƶ LJdž ŎǏǴǏƀ Ćƨŋ

üĭƀŽyllɛ hu5ŭY ɣpɛɑa I ɛŖIŧpƀŽNj pTƑŭŽY:KllFkllɛ ƒ ŧƱƀŽllɛ

.ǴnjŏŰƶ ƀźĂIk Ŏk!ƒ ŧŏǏǴǏŬƒ Kƒƨ‡kƨdž!ƒ ll!Ŗ‡ĂÜ ýŏdźƶ!ƒ ŧpŭƶ Iƨƒpǫ ƨTǴLjƶ ŧ5ƨƶdž ýĂǴơLjǏ ɣŰƱdž!ƒ ƒŖNj Ŏ5

[1] 35 f Ü ljƨ‡Ŗ Šhu ǏyŋƨŭÜ ƨǏĂŏ pĂdźơdž LJŏǏǴŏ

:ÜĭDžÿllε hs5ŭY ɣþ£qla þŤFdŽY:üNjŬε Ʊþ2llε[1]:Ŏ!fĂdž!f ý‡T!f ýŭŤP LJdž ĞnjơŏưĂk LJ‡džŏ

ýŏdžz!f KĞpŭƵ lƧfþǫ ƧŤĞljƵ OưĂŏ :(05) DžpƧ ý‡T!f

:þqŤDžllε þþz!fÜ‡ŏƧfþŬf ‡ŏþĞŤkpŬf ‡ĞơhŬf ‡ŭηdžÜDžəFĞRllε **lƒ5ŭY ɣþ£qla üĭÿ2‡Nj !ĭYq‡ Ĭǯ lFDŽNj‡yDžllε FĭŦUNjlINjdŽl‡ þNjqÜŎŤŏƧp** þdžơdžÜDžl!Ğε Ÿf þhƵ Ƶhdž]ŏþÜƧFfƨη!fÜlƧ‡]h ‡zdžĞηÜƧŤĞz!f 2011 f Ü 148.

:ŎÜŏ Ğdž‡ ƧŤĞljz!f ljŘNj OŏưĂk LJ‡džŏĂ

:üĭDžÿllε – ŬNjc Ƶþnjk ĭR!f ŎÜhlk]dž!f ĂdžLj!fĂ ‡]]ādž!f NJllơk LJD þŏƧk ĭR!f OhƧÜ! þŏơĂ!f Ƨþ Ťdž!f ýŏdžz!f Ƨhkzŏ DžĂŏ!f CŭdžƵ LJD ɣh]h ýĂŤơ!f ƧŘĞlj fŘNj LJ‡!Ü‡Ujdždž þƧfĂdž ýpah ĬÜƵD OhƧ ƧƵĂŏ ĭR!f ĂNj þŏη!f ýŏdžz!fÜNJŏ!ǫ LJƎ5 fŘnj!ĂÜKĞ]]ādž!f LJŏh lþŏþT ‡]5ĞljdŽ ý‡Tŏ Ğdž fŘNjĂ ƬfĂ]Ŭf Ŏ5 lþĂηĂdž!f KĞdžþP!Ğh ‡5Ƨzdž Ƨλ‡D DžNj .CŭdžZ!f LJŏh ƨŏŏdžk!f ĬÜƵ lƧþl!f Ƨ5Ăk LJD LJ‡džŏ ĞŏηĂ!ĂLj‡k!f

Ğdžnjljŏh Ƨdžk]dž ýƵĞskĂ ljĞηkŬf ‡ŏFĞLjĂ KŬĞŤkf ĞnjFŭdžƵĂ ‡]]ādž!f LJŏh KĞpŭz!f LJdžưkk: **lƒ5ŭÿllε – FĭŦdžFk** lƧdž ĂD lƧƧ‡kdžÜ‡zƱlkdž ĂD lƧdžk]dž LJĂ‡k LJD LJ‡džŏĂÜþdžŬf lþŏzh ĂD þdžŬf lƧŏŤp LJĂ‡k LJD LJ‡džŏ KĞpŭz!fĂ .llĂÜl ĂD KĞNjĞηkf LJĂ‡k LJD LJ‡džŏ KĞpŭz!f ĂÜlþơfĂ

Ƨŏŏƶk!f ĞưŏD LJdžưkŏ LJ‡!ĂÜƱl5 ƬŏĂ]k!f Dž]p LJdžư ylŏ ƱĞTLj Σŏ! ýŏdžz!f ‡pŭƵ lƧfþǫ LJǫ **:ɣþ£qŬε – FkllFk** ‡h]ĞLjdž ‡ŏkơk ‡ŏLjh Ƭŏlơk ýηD LJdž ‡]]ādž!f ĞNjĞLjhŭkk Ŏk!f ĞŏηĂ!ĂLj‡k!fĂ KĞŏŭdžz!fĂ ‡5Ğlƛ!f Ŏ5 Ƨdžk]dž!f ŎdžŏULjk!f þĂlk Ŏk!f ‡]]ādž!f ‡5Ƨzdž Ĭ!ǫ ýĂơk yŭžηk Ŏk!f ýŏdžz!f KĞdžĂŭzdž LJDĂÜ ýPþdž!f fŘNj ɣĞzŏk]f LJdž ĞnjLj‡džk .‡ŏlŏĂ]k!f f Ƨs!fĂ KĞdžĂŭzdž!f lƧŏdž RPŬ ‡ƱTLjŬf[2]

:üĭDžÿllε UDŽ hs5ŭÿllε ɣþ£qla lεRl‡þDŽ: ĬdŽFkllε Ʊþ2llε Σ‡zk ‡džĞNj KŬĞηdž lþƵ ĬÜƵ CŭdžZ!f yŭž ‡pŭz!f ĭĂƱLjk LJŏzh CŭdžZ!f yŭž ĞnjkpŭƵ lƧfþǫ Ŏ5 ‡]]ādž!f lƧfþǫ ĞNjRPak LJD ɣηŏ Ŏk!f ‡ŏ‡ĂÜl!f LJŏdžĞưdž!f LJdž ‡ƵĂdžηdž

[1] ‡zdžĞηÜƧŤĞz!f þþz!fÜ‡ŏƧfþŬf ‡ŏþĞŤkpŬf ‡ĞơhŬf ‡ŭηdžÛDžəFĞRllε **lƒ5ŭY ɣþ£qla üĭÿ2‡Nj !ĭYq‡ Ĭǯ lFDŽNj‡yDžllε FĭŦUNjlINjdŽl‡ þNjqÜŎŤŏƧp** þdžơdžÜDžl!Ğε Ÿf þhƵ Ƶhdž]ŏþÜƧFfƨη!fÜlƧ‡]h 2011 f Ü 148.

[2] .NJ]5lj yηƧdž!f

Ĭ ůŽ ďžĂIk LJĐ Ɣŋŏ Ćŭďžz!ƒ yďž łpŭz!ƒ IƧƒpǫ LJƎƷ ƒRnj!ĂÜ ŃďžĞljƧhu!ƒ Ďžŏďž Ţk pljŽ Ğnj‡ƒƧpǫ LJďž phuŬ Ŏk!ƒ Ă ƧĞhukŽŬƒ :łŏ!Ğk!ƒ łŏ ǫĞ ǫŪƒ Kƒƨ‡kƧďž!ƒ

ý‡ LJďž Ŏkăkďž!ƒ pFĞz!ƒ IpĞŏƨ Ŏljƨŏ ƒRNjĂÜłŏpĂ ǫ!ƒ łŢơ!ƒ Ĭ ůŽ ƨŏ‡Ƨk!ƒ LJďž Ŭpĥu ýŏďžz!ƒ łŢơ Ĭ ůŽ ƨŏ‡Ƨk!ƒ **-ŬNjć** .ýŏďžŽ

.pŏpŋ ýŏďžŽ ƔĞƱIkǫƒ pƧŋďž LJďž ƔĂůǫĐ ýƱƷĐ ĂNjĂ ýŏďžz!Ğu UĞƷkơŬƒ Ĭ ůŽ ƨŏ‡Ƨk!ƒ **-ŢĭůŽFk**

Ŭ ĆĞ‡ƧŢ)ƷĂǫ!ƒ ŎƷ Ŏǫ ƷĞljk!ƒ ĞnjƨpĂďž ƨŏƨƨkĂ łǫǫďž!ƒ IƨŏǫďŽ DžŽp ŎƷ ł‡ƧĞŢďž!ƒ LJďž Ćŭďžz!ƒ LJŏ‡ďžk **-ŢkIIŢk** .(ĆŭďžŽ

[1].łŏŋŏkƒƧkǫŬƒ NJkďžŏpĂ ýŏďžz!ƒ KĞŋĞơ LJďž ý‡ Dznjs! ĭƧĂƨư ƨƒĂơ!ƒĂ ýŽĞƷk!ƒ **-ŢyĞƐp**

.ýŏďžz!ƒ Ăơlj Ğnjhu DžŢƒp Džƒƨk!ƒĂ IpĂŋ!ƒ ƨŏŏĞƨďž Ĭ ůŽ ƨďžkǫďž pŏ‡Ăk **-ŢƨDŽŢĐ**

ĞưƧ LJďž Ĭ ůŽĐ KĞŏĂkǫďž Ĭ!ǫ ýĂŢĂů! ƨŏĂƱk!ƒĂ łơhu!ƒ ƷĞƷĭ Ơk5 ƔůƱkŏ ƒRNjĂ ƨĞ‡khuŬƒĂ ƨŏĂƱk!ƒ-**ŢƨĐŢƨ** .łďžpIďž!ƒ KĞďžpP!ƒ LJŽ Ćŭďžz!ƒ

RĞPkƒ ƨ‡ƒƧďž DžŽp yŏƱkǫk łŏŋŏkƒƧkǫǫ KĞďžĂůƨďž pŽƒĂp LJŏĂ‡k Ĭ ůŽ IƧpĞp ł!ĞƨƷ KĞďžĂůƨďž DžUlj ŎljhuK **-ŢyĞŢƨ** łƷĞ‡hu łƷƨƨďž!ƒ ƔĞǫk‡ƒĂ DžůƨkƒƒĂ Ĭ ůŽ łǫǫďžůů! łŏůPƒpƒ ăĂI!ƒ ƨŏƷơk Ĭ!ǫ ŰĞkơŏ ƒRNjĂÜƔǫĞljďž!ƒ KpĂ!ƒ ŎƷ ƨƒƨI!ƒ .łơĞkďž!ƒ ýFĞǫĂ!ƒ

Ğďž!ĞƱ ƷIơkŏ LJĐ LJ‡ďžŏ Ŭ łǫǫďž!ƒ ŎƷUĂďž ƔljĞŋ LJďž DznjkŏĞŽƨĂ Ćŭďžz!Ğu DžĞďžkNjŬƒ ĭ DÜŎƷŏUĂ!ƒ LJŏ‡ďžk!ƒ **-ŢŭDŽŢk** łŏƷĞ‡!ƒ ƨƷƒĂơ!ƒ NJŏp! ƨƷĂkk Ŭ ĭ R!ƒ Ƨ UĂďž!ĞƷÜ Dznjk‡ƧĞTďž Ă DžNjƨĂp IIƒƨpǫ LJŽ LJĂpŏƨhu LJŏƷUĂďž!ƒ ĆŬĐNj LJĐ Ă DznjkďžpP! pƒpƨkǫƒ Ă Ćŭďžz!ƒ Ăơlj łŏhuĞŋŏǫ KĞNjĞŋkƒ LJŏĂ‡k yŏƱkǫŏ Ŭ ýďžz!ƒ ŎƷ Ipŏ‡Ūƒ łhuƨƨ!ƒ Ă Ćƒpū! ýĞƨƷ!ƒ DžNjƨĂp ƒĂ‡Ƨpŏ LJĐĂ Ă ƨƨŢk!ƒ LJďž yǫĂĐ KĞơĞǫďž LJŏƷUĂďžů! ƨƷĂk LJĐ IƧƒpŬƒ Ĭ ůŽ LJƎƷ ƒRnj! ĂÜDznjkŏĞŽƨ .ýĞŋďž!ƒ ƒRNj ŎƷ

LJǫĂÜłƷĞIλ!ƒ IjƒRNj ŎljhuK! ĞnjŏƷ KƒƨƒpŬƒ łƷĞ‡ pĂnjŋ ΣŏƨƨkĂ łǫǫďž!ƒ ƨpƒĂ‡ łƷĞ‡ LJŏhu ýŏďžz!ƒ łƷĞIλ ŃŏĂƨk **-ŢyƨŢł** łŏpďk ŎƷ IIƨĞŢk!ƒ Ă ýďžĞ‡k!ƒ f ƨƷ LJďž ƨƷĂŏ Ğďžu LJĂĞžk!ƒ Ă łŏǫljk!ƒ KĞŏůďžŽ LJďž ƒƨŏhu‡ ƒƨpp ƔůƱkŏ ƒRNj [2]. KĞŏůďžz!ƒ

<u>üĭDŽyIIƐ hu5ŭY ƔpƐqd pNjqNj ƐƐqIljć:UĞƐpIIƐ ƒ‡UDŽIIƐ</u>

:Ŏůŏ Ğďž‡ ĞNjƨŋĂljÜýŏďžz!ƒ łpŭŽ IƧƒpǫ Ğnjhuzůk Ŏk!ƒ ƨƒĂpŬƒĂ Ƨ ƒpNjŬƒ DžNjD ƔůƱkďž!ƒ ƒRNj ýĂĞljk

[1] ƒ 31.Ü2009ÜLJpƨŬƒÜLJĞďžZÜłZĞhuƱ!ƒĂ yƨƨĂk!ƒĂ ƨTljů! Iƨŏǫďž!ƒ ƨƒpÜĭďNjpłIIÚƐ ƎĭNjƨłIIĞÜ pďžơD ƨŏďžǫ pďžơďž

[2] .5OÜ49 ƒ Ü2010ÜLJpƨŬƒ ÜLJĞďžZÜLJĂŽƨĂďžĂ LJĂƨTĞlj Dƨďžƨ ƨƒpŬ(üDŽFłłDž Ĭ łNj‡ƨ Ĭ łłFTłƐ üqqpDž)búDŽyIIƐ huDžqqÜüzďž ŎŋĞlj

:ÖÜžÖ ĞdŽ Ö5 ýŏdžz!ƒ ŧpŭŽ lƧƒpǫ Ƨ ƒpNjD ýλdžŏkk :üŸDžyllƐ ƀu5ŭY ɣƥ£ǫƚƚ Ɛƚǫƚƚĵ:üNjŬƐ Ƀƥ2llƐ

KĞŋĞơĂ ĞưƧ ŧŏlơk LJŏƀĂÜ ĞnjkĞnjŋĂkĂ ŧŭƀƚdž!ƒ ŧ l l đdž!ƒ Ƨ ŏUĂk LJŏƀ ÖÜŽĞ5kĂ ýĞz5 LJƧƒĂk ŧŏlơk **-ŰNjĉ**

.O'ƀƧ!ƒ DžŏUzk Ƨ ƥnjƀ ýŏdžz!ƒ

.NJ! ŧƀ l Lj!Ğƀ ŧdžŏl!ƒ KƒR ŧ l l đdž!ƒ KĞƱĞTLj ƥŏƥơkĂ ýŏdžz!ƒ yŭz Ƨdžk l dž!ƒ ý T ƒĂk!ƒ**-ƒŸŭƒFk**

.ŧĞ5PŰƒĂ ƲĞŋLj!ƒ KĞŏŭdžŽ LJdž DžŭŽzk!ƒĂ Ƨdžk l dž!ƒ CƒƥŰƒ LJŏ l ơk! ýŏdžz!ƒ KĞdžĂŭŽzdž Džƒƥ'Pk l ƒ **-ƒkllƒFk**

ĞI5Ă ŎNjĂ ýơƒƧdž ŧλŭλ Ö5 ll!R DžkŏĂ KĞzŏƀdž!ƒĂ ŧŏdžƥ'P!ƒĂ ŧŏlŏĂ l k!ƒ KĞƱĞTLjŭ! ýưƧD ýdžĞ‡k ŧŏlơk **-ƒyĞƐƥ**

:kano modelĂLjĞ‡ ŴRĂdžLj!

: ɣǫYƒŧllƐ-1 ljRnjƀ CĞ5Ă!ƒĂ NJkŬƱĞ l k LJŽ ŧƀĞŋŬƒĂ ýŏdžz!ƒ KĞŋĞơ ŧ5Ƨzdž ŧŭơƧdž!ƒ ljRNj Ö5 ƨ‡Ƨkk ŧ ŏơ

.GnjkĞdžƥ'P Ïŭ Ž NJ!Ă T ơ ýŏnj l k Ƨ ƥnjƀ KƒCƒƧŋŬƒ LJŏ l ơkĂ KĞŋĞơ!ƒ

-2 Ă‡Y ɣRlŧƥDžllƐ ƀuDžǫǫllƐ:üŸDžyllƐ LJdž ĞNjƥŏƧŏ Ŏk!ƒ KĞdžƥ'Pŭ! ýŏdžz!ƒ ƥŏƥơk ŧŏdžNjD Ïŭ Ž ŧŭơƧdž!ƒ ljRNj ƨ‡ƧkĂ:

ýŏdžz!ƒ NJŭưƨŏ ĞdŽ Ïŭ Ž ƨ‡Ƨk ŧ l l đdž!ƒ KĞƱĞTLj ý‡ LJƐ5 Ö!Ğk!ƀĂ GnjŏŭŽ NJ!Ă T ơ KƒCƒƧŋŬ ljƥŏƥơkĂ ŧ l l đdž!ƒ

.ljƥŏƧŏ ĞdŽ ŧ5Ƨzdž! ýŏdžz!ƒ yŭz ƧTƀdž!ƒ ƧƒĂơ!ƒ ýŭP LJdž ll!R DžkŏĂ

-3 ƀuƷFTDžllƐ ƀuDžŸŧllƐ: NJdžĞdžD O'kƨk ŧ ŏơ ¡ Ğŋnjkƀdž NJŭŽzŋk ýŏdžzŭ! ŧdžƥ'P!ƒ DžƥIk ĞdžƥLjŽ ŧ l l đdž!ƒ LJƐ5 ŧŭơƧdž!ƒ ljRNj Ö5

ŧ ŏơƀ ŧdžƥ'Pŭ! KĞdž l Ă f ƒĞ T 'P ŧ5Ğưǫ yŭz Ƨλ‡D NJ! y5ĞLjdž Ïŭ Ž ýĂ T ơŭ!Ă GnjkĞdžƥ'P! lƥŏƥŋ KĞdžƒƥ'Pk l Ů ýĞŋdž!ƒ

.ýŏdžz!ƒ KĞƱƐĂ KĞƱŭŽƱkdž yŭz ĞI5ƒĂk Ƨλ‡D LJĂ‡k

:ƀuƨƨDDžllƐ ÏƷ üŸDžyllƐ ƀu5ŭY ɣƥ£ǫƚƚ ƥNjǫ:Ïƒ̈FkllƐ Ƀƥ2llƐ[2]:Ökŏ Ğdžŏ5 ýŏdžz!ƒ ŧpŭŽ lƧƒpǫ ƨĂƥ ýλdžkŏ

-CŭdžZ!ƒ CŬĂ Ă ĞưƧ ŧŏlơk.

-ŧ l l đdžŭ! ŧŏƥĂƥƧdž Ƨƀ‡D LJĂllơŏ LJŏR!ƒ CŭdžZ!ƒ ƥŏƥơk.

-CŭdžZ!Ğƀ Ƨλ‡D ŧ5ƨzdž.

-ƥƥŋ CŭdžŽ Ïŭ Ž ýĂ T ơ!ƒ.

-ƥƨ5!ƒ ýŏdžzŭ! ŧŏ T 'PT KĞdžƥ'P ŧŏlơk.

-ƥơƒĂ!ƒ ýŏdžz!ƒ LJŽ JNkĞLj!ƒ ƥFĞz!ƒ yƨƧ.

-KĞƱŭŽƱ!ƒ RŏƨLjk Ö5 yŏƧ l k!ƒ.

-LJŏ l 5ĞLjdž!ƒ LJŽ ƨŏdžk!ƒ.

---

[1] 5 f Ü ljƧ‡R ŧƀ l yŋƧdžÜŎƒĞƱ!ƒ LJĂ l ơ ŎÜŽÜĞưƧ!ƒ ƥƀŽ LJ l ơdž ŎÜŽ.

[2] 97 f Ü2011ÜLJƥƧŪƒÜLJĞdžŽÜyŏƨĂk!ƒĂ ƧTLjŭ! ŧŏƧ!ƒ Ƨƒƥ'Ü **ƒƥDžǫǫllƐ ƨŸNjƨŧ**Ü Ƨ ƱĞŽ DžŏơƧ!ƒ ƥƀŽ ƨNjƒƨ.

.Ćŭdžz!ƒ KĠhwŻƱ Ŗŏ5Ľĵk Ƶŏ!Ǵ‡k Ư ŏ5Ƥk-

[1].ƥƥŋ Ćŭdžƶ Ĭ ŻƶƵ ýĂŢo'!ƒ ł5Ż‡k Ư ŏ5Ƥk-

[1] .NJŢ5ĺj yŋƧdž!ƒ

ƒŢþ üNjϴ ǀƒŤƨƒƨć:Ť ǰƒkǁε üŢƨǁε

ƀűǰžyǁε

ƀűǰžyǁε ǀƒyƽNjŧ ƕƨεþɑ :üNjŬε ƚϴǵǰžǁε

ƀűǰžyǁε njɑǁ ƒŢþǁε ƕŤǀjƒǰž:Ť ǰƒkǁε ƚϴǵǰžǁε

:þŏnjdžk

lƧUƚj ƧĂƱk ŎNj lþơƒĂ ŧŏdžkơ! ŧnŏkƚj KCĞn ŧŏlŏĂ ƚk!ƒ KŬĞnđž!ƒĂ ƴƚjƒĂn!ƒ Ƨ ůkPđž Kƚđž Ŏk!ƒ KŬĂơk!ƒ ý‡ Ŏ5 ŧŏnŏkƒƧkƚŰƒ KƒƧƒƧl!ƒ Ĭ ůƵ ljƧŏλdk lþĞŏƧĂ NJƵđž lþŏƱĂ ŧpŭƵ CĞljn! ýŏdžƵ!ƒ Ĭ!ǫ ŧƚƚđž!ƒ lƧUƚjĂ ŧŏĂƚk!ƒ ŧpþn þŏþơk! ýŏdžƵ!ƒ llĂůƚ ŧĂơnĂ KĞƚƒƧþn DžĞŏl!ƒ Ĭ!ǫ ýĂơk!ƒ ƒRNj ýU Ŏ5 ŧŏĂƚk!ƒ ýĞnƧ NJnkĞ5Ŭŧƚƚđž!ƒ ŧlnĞƱdž!ƒ ŧŏůdžƵ ýŭP LJdžŬƧƒƧl!ƒ ƒRNj Džŏŏlk ŃƒĞkljĂ CƒƧT!ƒ ƧƒƧp RĞPkƒ KƒCƒƧnƎn ŧůƵkŏ Ğdž ý‡Ă NJkĞnƩƧĂ NJkĞnĞơ .ýŏdžƵů! llƧþdž!ƒ Ă yþĂkdž!ƒ CƒþŬƒ LJŏn

LJdž! Ğnjŏ5 CĞlnƒĂ ƚƚ5ĞljdŽ!ƒ Ğnjŏ5 KþkTƒ ŧƒŏn ýU Ŏ5 ĞnjƒĞln Σ ĞƚD ĂNjĂ ƚƚđž!ƒ ýĂTD LJdž ŭTD ýŏdžƵ!ƒ þƵŏ ĭR!ƒ ĞnjƒŭdžƵ ĞơƧ ŧŏlơk ýnD LJdž ýdžƵk LJD ƚƚđž!ƒ ĬůƵ ĭƧĂƧơ!ƒ LJdž OnTD ƒR!Ŭŧŏƚ5Ğljĸ lƧŏdž llůdžŏ CĞơƧŰ ƱI5 ƚƚđž!ƒ ĬƵƚk Ŭ RǫŬþþn CŭdžƵ ƴĞƚk‡ƒĂ NJŏůƵ ŧU5Ğơdžů! LJdžƧ!ƒ ƧnƵ lƧdžkƚdž ŧŏůdžƵ ƧnkƵŏ ŧƧƱkƚj ƧĂƚ Ğdž ƒRNjĂŬĞơƧ!ƒ KĞŏĂkƚdž LJŏƚơk LJdž Ğnjƚƚdžk Ŏk!ƒ ýƒĞĞĂ!ƒ LJƵ DžƒƒÞ ŧơn Ŏ5 ŎNj ýn ĞnjƒŭdžƵ .ýTƵ!ƒ ƒRNj Ŏ5 NJŏ!ǫ

[illegible]

[illegible] .[illegible]

[illegible]

[illegible] .[illegible]

[illegible]

إن العميل هو أهم شخص في [illegible] .[illegible]

[illegible]

[illegible] [1]."[illegible] [illegible] [illegible] [

ý‡T Ŏ5 ǴnjLjĂIDǩŏĂ łǀǀādž!ƒ Ǵnjŋ‹Ljǩ Ŏk!ƒ łdžþP!ƒ yǵž LJĂDǩdžǴzǩŏ LJŏR!ƒ DžNj":Ǵưŏ Ŏŋ2ǴP!ƒ ýŏdžz!ƒ Ƨ2zŏĂ ."łŏƒǴnjLj KǴŋ2Pdž [1]

.ŎŋƧǴP!ƒ ýŏdžz!ƒĂ ŎǩPƒþ!ƒ ýŏdžz!ƒ LJŏhu NJhǴTk!ƒ NJŋĂD ƠưĂŏ ýĂþŋ Ŏǩŏ Ǵdžŏ5Ă

ŎŋƧǴP!ƒ ýŏdžz!ƒĂ ŎǩPƒþ!ƒ ýŏdžz!ƒ LJŏhu NJhǴTk!ƒ NJŋĂD ƠưĂŏ:(02)DžpƧ ýĂþŋ

LjǴƒǀłHIƐ LjWNjƈ	Ǐ‡ƣƐƣIIƐ üǏDžyIIƐ	Ǐwþƒƣ‡IIƐ üǏDžyIIƐ
DžDž !ǵłƧǴƐ	łIhǴǀ!ƒ łŏŋǴkLjǴƒ łŏǩdžz!ƒ	łŏŋǴkLjǴ łŏǩdžZ ƧPƈ
IǏƐNjłIIƐ	łŋǴơ!ƒ ǴǀơƐ	łŋǴơ!ƒ ǴǀơƐ ĂD Džŏǩǀǀk!ƒ
!ƒDžłljǴƐ	KǴƐŢƒĂdž!ǴhĂ DžƒǴdž!ƒ KŏpĂk!ǴhƐ DžǴkǀǀƒ ǴnjŏǩZ ƧƐkdž!ƒ	ÞZĂdž!ǴhƐ DžǴkǀǀƒ
njNjǀǀIIƐ	łƐơǴdž!ƒ DžþZ ĂD ƧŏPƐk!ƒ LJdž	Džŏǩǀǀk!ƒ ƧŏPƐk ĂD ƧǴƐkLjǴƒ KpĂ LJdž
ŦƐƒłdžIIƐ	ƧƐĂdž!ƒ ǴưƧ	ýŏdžz!ƒ ĆǴĂĂ ǴưƧ

Ă ƧTLjǩ! ĆǴƐŢ ƧƒþÜhǏǩǏłłłƐÞłƧǴƐ ǀƐþƐÞƐłIIƐNj hǏłƐNjƧIIƐ hƣÞyDžIIƐÜǏ ÞĂzǀ!ƒ LJǴdžǩǀ ŎǩZ þhZ łdžƐǴƐÜ Ɣ!ǴƐ LJǴơƧ5 ĆǩZ:**þƣŢDžIIƐ**

.71 ƒ Ü 2011ÜLJþƧǴƒ ÜLJǴdžZÜ yǴƧĂk!ƒ

Ă LJŏǩdžǴz!ƒ yǵdžŋ Ŏ5 ýłdžkŏ ŎǩPƒþ!ƒ ýŏdžz!Ǵ5ÜŎŋƧǴP ĂD ŎǩPƒþ LJĂ‡ŏ þp ýŏdžz!ƒ LJD Ƨhǀ Ǵdž ýǩP LJdž Ơưkŏ ǏǩZĂÜłǀǀādž!ƒ ƩƧǴP þƒƧ5ǴƒƐ yǵdžŋ ýdžŢŏ5 ŎŋƧǴP!ƒ ýŏdžz!ƒ ǴdžDÜłǀǀādž!ƒ ýPƒþ LJĂǩdžzŏ LJŏR!ƒ LJŏ5ǴĂdž!ƒ LJdž ăĂkǀdž ǏǩZD ƧIơk Ǐkơ ǴnjdžƒþPkǀƒ łŏǴƐ Ǐ!ƒ łdžþP!ƒ ƧǩP Ŏ5 łǩơƧdž ýĂD LJdž ĆǩdžZ!Ǵh DžǴdžkNjǴƒ łǀǀādž!ƒ .ýŏdžz!ƒ ăþ! ǴưƧ!ƒ

łŏŢPT ŎǴdžLjD ƧǴŏzdž!ƒ ƒRNj Kơk LJĂłơǴh!ƒ ƩƧþD:**hǏŢƣǀǀIIƐ łƐƒŢƣIIƐ ƧƒƧƈ Ă‡Y bǵDžyIIƐ ƐǏǩŢł-ƒǏǩƒk**

[2]:ŎkǴǴ‡ ŎNjĂ ýŏdžz!ƒ Ǵnjhu ýdžǴzǩŏ LJD LJ‡džŏ

łƐIŏĂ ljǴhǴkLjǴh ĆǴƐŢǴƒ Ŏ5 NJKhƐƧĂ NJKǩƒǀD IƧł‡Ă Ülŏŋƒdž!ƒĂ ýŋP!Ǵh ǴLjNj ýŏdžz!ƒ Ƨ ŢkŏĂ :Ŏhǩǀǀ!ƒ ýŏdžz!ƒ-1 .KƒƧƒƧI!ƒ RǴPkƒ Ŏ5 ĆƐh!ƒ Ǐ!ƒ łƐǴơƐ

ǏĂƐLjk Ŏk!ƒ łŏdž‡njk!ƒ łLjdžŏnj!ƒĂÜłIł!ƒ DžþZĂ IIT!ƒ Ǐ!ƒ łIŏdžZ łZƧLjhu ýŏdžz!ƒ ƒRNj Ƨ ŢkŏĂ :II‡Tkdž!ƒ ýŏdžz!ƒ-2 .ljþŏƧŏ ǏR!ƒ ĆŎT!ƒ łhĂzŢĂ Ƨŏƨ!ƒ NJ!ĂIŏ Ǵdž! łŏƧPǀ!ƒ ǏǩZ

ƧĂzT!ƒ Ǐ!ƒ ǴdžFƒþ ljþĂIŏ ǏR!ƒÜ ƐƧ5dž!ƒ ƧĂƧƨ!Ǵh ýŏdžz!ƒ ƒRNj Ƨ Ţkŏ Ǵdž Ǵh!ǴƐ :yƐþLjdž!ƒĂ ƧĂƧƨdž!ƒ ýŏdžz!ƒ-3 .ĆŎT ý‡ Ƨ2zŏ NJLjD ljƧĂzT! II!RĂ ƒŏł‡ ýdǀŏ ŎĂ ł!Ănjǀh ƧǴłŏ ĂNjĂÜ łIł!Ǵh

LJŏƧPŎƒ łłþǴơdž Ŏ5 yǴdžkŏ ýdžǴŋdž ƨŏþŢ LJĂ‡ŏ Ǵdž Ǵh!ǴƐ łhǴZþ!ƒĂ łNjǴ‡5!ƒ ƟĂƧh Ƨ ŢkŏĂ :ƧǴłƧł!ƒ ýŏdžz!ƒ-4 .ljƧŏƐ yǵž ƧƒĂơ LJdž ƧĂþŏ Ǵdž ǏǩZ RƒĂơǴǀŎƒ łZƧLj NJŏþ!Ă

---

[1] ƒ Ü2009ÜLJþƧŎƒÜLJǴdžZÜyǴƧĂk!ƒĂ ƧTLjǩ! ĆǴƐŢ ƧƒþÜ(DžNjǴRIIƐ hƣÞyDžIIƐ yþƣqa) hƣÞyDžIIƐ yþƣqaÜŎƒǴLjŋ!ƒ ƧǴdžDÜƔ!ǴƐ LJǴơƧ5 ĆǩZ .73

[2] LJþƧŎƒ ÜLJǴdžZÜyǴƧĂk!ƒĂ ƧTLjǩ! ĆǴƐŢ ƧƒþÜhǏǩǏłłłƐÞłƧǴƐ ǀƐþƐÞƐłIIƐNj hǏłƐNjƧIIƐ hƣÞyDžIIƐÜ ǏǩZ þhZ łdžƐǴƐÜŎdžZþ!ƒ Ɔ!ǴƐ LJǴơƧ5 ĆǩZ .69 ƒ Ü2011Ü

Ŏ5 ŧzkdž!ƒ ăƧŏ NJLjD Ǵdž‡Ü‡ƵƧ]ʰ lƧǴƛŬƒ ŧŏLjǴ‡dž]Ă Ɣưʒ!ƒ ŧƵƧ]ʰ ýŏdžz!ƒ ƒŘNj Ƨ Ţkŏ **:Ɣưǵʒ!ƒ ýŏdžz!ƒ-5**

.Dźŋnjk!ƒ LJdž YĂLj Ǵnjŏ5Ă IþþŢkdž ljĆƒƧć LJŪ ljĆǵưƧ] ŧʰĂzŢĂ Dźnjʰ ƧƧư!ƒ ƭǴơ!]Ă LJŏƧPŭ! IĆǵ]Ŭƒ

Dźŭ‡!ƒ ŧŰpĂ ĆĂþnj!Ǵʰ ƨǴkdžŏ Ǵdž‡ÜKƒƧƒƧI!ƒ ŘǴPkƒ Ŏ5 ŧƵƧ]!ƒ DźþƵĂ LJƒƨkŬǴʰ Ƨ Ţkŏ **:KdžǴŢ!ƒ Ƨ‡ƨdž!ƒ ýŏdžz!ƒ-6**

.Ɣ]ǴLjdž!ƒ ƧƒƧI!ƒ ŘǴPkŬ KǴdžĂŰzdž!ƒ LJƵ ŎŢIk!ƒĂ ŧơʰ!ƒ ŤŰƵ þdźkzŏ ĂNjĂ DźŰ‡kŏ Ǵdždž Ƨƛ‡D ydźk]ŏ Ănj5

ŘǴPkƒ ŤŰƵ NJkƧþp Dźþzʰ Ƨ Ţkŏ ĂNjĂ ÜNJŏDƧ Ŏ5 ƧIk]dž Ƨŏ£Ă ƒþþƧkdž Ăþʰŏ ýŏdžz!ƒ ƒŘNjĂ **:þþƧkdž!ƒ ýŏdžz!ƒ-7**

.ƧPŤ KpĂ Ť!ǫ ljƧƒƧp ýŋđŏ Ǵdž Ǵʰ!Ǵ£Ă NJ]ƨLjʰ ƧƒƧI!ƒ

ÜljþŏƧŏ þþơdž ĆŎT NJLjNjŘ Ŏ5 þŋĂŏ ŭ5 ÜǴnjŢơƨkĂ ĆǴŏTŪƒ Ŏ5 LJƵdžk!ƒ Ť!ǫ ýŏdžz!ƒ ƒŘNj ýŏdžŏ**: þNjǴTdž!ƒ ýŏdžz!ƒ-8**

.NJʰ DźĂIŏ LJǴ‡ Ǵdž LJƵ Ƨ]pĂkŏ II!Řʰ ƧƵT ƒŘ]5 ÜǴUơŭdžĂ ǴʰpƒƧdž LJĂ‡ŏ LJD Ɣơŏ ŬĂ ÜƨĂ]k!Ǵʰ ykdžk]ŏĂ

Ŏ5 ŧʰƵŢ ŧdžþP!ƒ Ŏdžþldž ŧdžnjdž ýƵŋŏ Ǵdždž ĆŭdžƵ!ƒ KǴŏŢPT Ŏ5 Ƨ ŭkPƒ IIǴLjNj LJƨʰ Ơưkŏ ƨʰ] Ǵdž ýŭP LJdž

Σ5Lj!ƒ DźŰƵ ýǴŋdž Ŏ5 KǴdžþP!ƒ Ŏdžþldž! ŧŏLjŏĂ‡k KƒƧĂþ Dźþlk LJD KǴ]]đdž!ƒ ŤŰƵ II!Ř! ¡ DźnjƵdž ýdźǴƵk!ƒ

ǴnjƵdž ýdźǴƵkŰ! ŧʰ]ǴLjdž!ƒ ýĂŰơ!ƒ þǴŋŏǫ Ŏ!Ǵk!ǴʰĂ Ǵnjdźnj5Ă KǴŏŢPT!ƒ ǴŏǴʰP ŤŰƵ Ƨ‡D YŭŬŬƒ ýŋD LJdž YǴdžkŋŬƒĂ

[1].

:ʰƧƧDDŽIIƐNj üŤDŽyIIƐ DźŤǴ UƒǴŧþŬƐ ŬNjdž Ƨƒƨć Ă‡Y £ŤdźTŧIIƐ-ƒkIIƒk

LJŏ]Ǵ]D LJŏƧŏƵkdž LJŏʰ yŬǴIk!ƒ ŬǴILj Ƨ ŰkPdž ýƛdźkŰNJŋĂD IþƵ ŧ]]đdźǴʰ ýŏdžz!ƒ ŬʰƧk LJD LJ‡dźŏ Ŏk!ƒ ŧpŭz!ƒ ŘPdk

[2]:ǴdźNj

1- �ŭz!ƒ Ť!ǫ ýŏdžz!ƒ ŧŋǴơ.

2- KǴdźĂŰzdź!ƒ Ť!ǫ ŧŋǴơ!ƒ.

Ŏ!Ǵk!ƒ ý‡T!ƒ ΣǴ]D ŤŰƵ ŬǴʰkƧŬƒ YĂLj ƠưĂ Lj

:ÞǫŢDŽIIƐ ƳÞƐǫŪƐÜÖŰköĂ þƧĆTköƧ LJǴdźơƧ!ƒ ƒʰƵP!ƒ ƨ‡ƧdźÜƨ5Ăk Kƒƨʰ!ƒ ƨ‡ƧdźÜƨ5Ăk LJǴdźơƧ!ƒ ƒʰƵ ŧdźŋƧk Ü**búDŽyIIƐǴ** .259 ƒ Ü1988ÜƧŢdźÜŧŏLjŋjdž!ƒ

:ŎNjĂ ýŏdžz!ƒĂ ŧ]]đdž!ƒ LJŏʰ ŬǴʰkƧŬƒ Ƨ]5k LJD LJ‡dźŏ KǴŏƨơĂ ŧƨʰƧD(07) ý‡T!ƒ ƠưĂŏ Ǫ

[1] .NJ]5Lj yŋƧdž!ƒ

[2] .258 ƒ Ü1988ÜƧŢdźÜŧŏLjŋjdž!ƒ Kƒƨʰ!ƒ ƨ‡ƧdźÜƨ5Ăk LJǴdźơƧ!ƒ ƒʰƵ ŧdźŋƧkÜ**búDŽyIIƐǴ ƳÞƐǫŪƐÜÖŰköĂ** þƧĆTköƧ

1- الأهمية الأولى: يؤدي رضا العميل إلى تكرار الشراء وإلى الولاء للمنتج أو الخدمة.

2- الأهمية الثانية: يؤدي رضا العميل إلى الدعاية الإيجابية عن المنتج أو الخدمة.

3- الأهمية الثالثة: يؤدي رضا العميل إلى الحصول على حصة سوقية أكبر.

4- الأهمية الرابعة: يؤدي رضا العميل إلى الحصول على أرباح أكبر.

يعتبر رضا العميل من أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات الخدماتية، فالعميل هو الذي يحكم على جودة الخدمة المقدمة له، فإذا كانت الخدمة تلبي حاجاته ورغباته فإنه يكون راضيا عنها، وإذا كانت الخدمة لا تلبي حاجاته ورغباته فإنه يكون غير راضٍ عنها.

أولا: مفهوم رضا العميل

يعتبر مفهوم رضا العميل من المفاهيم الحديثة نسبيا، حيث ظهر في الثمانينات من القرن العشرين، وقد تعددت التعاريف المقدمة له، فهناك من يعرفه على أنه: (الحالة النفسية التي تنتج عن تجربة الشراء) [1].

ثانيا: أهمية رضا العميل

يعتبر رضا العميل من أهم الأهداف التي تسعى إليها المؤسسات الخدماتية، فالعميل هو الذي يحكم على جودة الخدمة المقدمة له، فإذا كانت الخدمة تلبي حاجاته ورغباته فإنه يكون راضيا عنها، وإذا كانت الخدمة لا تلبي حاجاته ورغباته فإنه يكون غير راضٍ عنها.

ثالثا: أهداف رضا العميل

يهدف رضا العميل إلى تكرار الشراء والولاء للمنتج أو الخدمة، وإلى الدعاية الإيجابية عن المنتج أو الخدمة، وإلى الحصول على حصة سوقية أكبر، وإلى الحصول على أرباح أكبر.

رابعا: أسباب رضا العميل

من أهم أسباب رضا العميل: جودة الخدمة المقدمة له، وسرعة الاستجابة لطلباته، وتوفر الخدمة في الوقت المناسب، وتوفر الخدمة في المكان المناسب، وتوفر الخدمة بالسعر المناسب، وتوفر الخدمة بالجودة المناسبة، وتوفر الخدمة بالكمية المناسبة، وتوفر الخدمة بالتنوع المناسب، وتوفر الخدمة بالتخصص المناسب، وتوفر الخدمة بالابتكار المناسب، وتوفر الخدمة بالتجديد المناسب، وتوفر الخدمة بالتحديث المناسب، وتوفر الخدمة بالتطوير المناسب، وتوفر الخدمة بالتحسين المناسب، وتوفر الخدمة بالتغيير المناسب، وتوفر الخدمة بالتعديل المناسب، وتوفر الخدمة بالتكيف المناسب، وتوفر الخدمة بالتأقلم المناسب، وتوفر الخدمة بالتوافق المناسب، وتوفر الخدمة بالتناسق المناسب، وتوفر الخدمة بالتناغم المناسب، وتوفر الخدمة بالتجانس المناسب، وتوفر الخدمة بالتكامل المناسب، وتوفر الخدمة بالتعاون المناسب، وتوفر الخدمة بالتشاور المناسب، وتوفر الخدمة بالتفاوض المناسب، وتوفر الخدمة بالتحاور المناسب، وتوفر الخدمة بالتواصل المناسب، وتوفر الخدمة بالتفاهم المناسب، وتوفر الخدمة بالتسامح المناسب، وتوفر الخدمة بالتعايش المناسب، وتوفر الخدمة بالتآلف المناسب، وتوفر الخدمة بالتآخي المناسب، وتوفر الخدمة بالتآزر المناسب، وتوفر الخدمة بالتعاضد المناسب، وتوفر الخدمة بالتكافل المناسب، وتوفر الخدمة بالتضامن المناسب، وتوفر الخدمة بالتعاون المناسب، وتوفر الخدمة بالتشاور المناسب، وتوفر الخدمة بالتفاوض المناسب، وتوفر الخدمة بالتحاور المناسب، وتوفر الخدمة بالتواصل المناسب، وتوفر الخدمة بالتفاهم المناسب، وتوفر الخدمة بالتسامح المناسب، وتوفر الخدمة بالتعايش المناسب، وتوفر الخدمة بالتآلف المناسب، وتوفر الخدمة بالتآخي المناسب، وتوفر الخدمة بالتآزر المناسب، وتوفر الخدمة بالتعاضد المناسب، وتوفر الخدمة بالتكافل المناسب، وتوفر الخدمة بالتضامن المناسب.

[1] ياسين بن عيسى، مرجع سابق، ص 259.

[2] عبد الرحمن بن أحمد هيجان، مرجع سابق، ص 51.

[illegible]

[illegible] :[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible] **[illegible]** [illegible] .[illegible]

[illegible] **[illegible]** [illegible] [1].[illegible]

[illegible] **"[illegible]"** [illegible] [illegible] [illegible]

KǴzpĂk ăĂkǀdž LJƷThu KŏƧηD Ŏk!ƒ KǴǀƒƧþ!ƒ K!þ þI!**bŭDžyllε IƒyƽNjŧ Ă‡Y ɣþkDDŽllε üDŽεNjyllε:KllƒFkllε ƒ‡UƷDŽllε**
[1]:ǴnjdžNjD LJdžĂ ýdžƒĂz!ƒ LJdž þþz! ŧhǴηkǀǴ‡ ýŏþzkǀ! ŧŏhuǴp ǴnjLjD KǴŏĂkǀdž!ƒ ljRNj ǀǀŽ þƒƧ5Ūƒ

KǴdžǀ!Ǵhu ƧλƷkk Ă þþoʻkk þp Ŏk!ƒĂ ýŏdžzǀ! ŧŏǀƤT!ƒ Ɣ!ǴƱdž!ƒ ǀ!ǫ KǴηǴoʻ!ƒ ljRNj ƧŏTk **:hǀŤǀǀllε IƒLJƒFΘllε-ŰNjɕ**
.þƧƽǀ! ŧŏŽǴdžkηŬƒĂ ŧŏǀƽLj!ƒ Ă ŧŏǀƤT!ƒ

ŧdžþƤǀ! ăƧƤŪƒ ýFƒþh!ƒ LJdž þþŽ þĂηĂhu ýŏdžz!ƒ ŧ5ƧzdžĂ llƒƧþǫ ǀ!ǫ ƧŏTkĂ**:hDžǫǀ‡ll huΘƒŧDžllε üƷεǫǴllε-ƒǀüƒFk**
.ǴnjöǀŽ ýĂǀoʻ!ƒ Ŏ5 ƔƐƧŏ Ŏk!ƒ ŧdžþƤǀ! ŧhǀLj!Ǵhu ll!ŘĂÜNJ! ŧoʻǴkdž!ƒ

.ŧhƧηk!ƒ þzhu ǴnjkzöhƱhu NJk5Ƨzdž ŧηƧþĂ ŧdžþƤ!ƒ Σ5Lj! ýhup LJdž ýŏdžz!ƒ Ư Ƨzk ŎNjĂ**:hƽǴƒƧllε ɣþǴǀllε-ƒkllƒk**

ƧƤ Ƨ Ƨ Ʊ ǀD LJdž ǴnjkǴdžþƤĂ ŧǀǀādž!ƒ LJŽ ýǴlk Ŏk!ƒ KƒƧǴhuz!ƒ llǀk ŎNjĂ:**hǀŤǀǀllε üǀNjƒ5ŬεNj KǀǫƒΘŬε-ƒyǴεþ**
.ŧlhuǴǀ lƧhƤ Dznjöþ! þƒƧ5D LJdž Ŏkƕk þp KƒƧǴhuz!ƒ ljRNjĂ ŧǀǀādž!ƒ Ƨöε

ŧoŏƧǀ!ƒ þĂŽĂ!ƒ llǀk ǀ!ǫ ýdžǴz!ƒ ƒRNj ƧŏTŏĂ**:ƒNJŧƒDžǫǀ DžDǀǴ hƧƧDDŽllε DžDŽ ƒNJǴ ƝþTDŽllε ǫNjYNjllε-ƒƧDŽƒǀ**
ýǴǀkŬƒ KƒĂþD LJdž þŏþz!ƒ DžƒþƤkǀǴh KƒƧǴhuŽ ĂD ýdžη lƧĂǀ Ŏ5 Ǵnjƒŭdžz! ŧǀǀādž!ƒ ǴnjLjŽ LJǀzk Ŏk!ƒ lþþoʻdž!ƒĂ
.Dznjzdž

LJdž þŏƧk Ŏk!ƒ Ƨ ǀǴLjz!ƒ llǀk ǀ!ǫ ýdžƒĂz!ƒ ljRNj ƧŏTkĂ**:hDžǫǀllε LJƒLJŧε üǀDžyllε hǀƧƒƧΘll hDžƽεǫllε IεþǀkDžllε-ƒƧǫƒƧ**
.þdžkzdž DžƒƒþΣǴǀD ǀǀŽ ll!ŘĂ ŧdžþƤ!ƒ lþĂη ljǴηkƒ ýŏdžz!ƒ ŧŏǀǴǀo

LJdž þþŽ DžƒþƤkǀŬ KǴǀǀādž!ƒ DžǴdžD ŧǀƧ5!ƒ OʻŏkĂ ǴnjkŏdžNjDĂ ýdžƒĂz!ƒ ljRNj ýλdž ŧzöhƱ ǀǀŽ Ƨ Ƨzk!ƒ LJǫ
ljRNj ăĂkǀdž ƽĂ5k ŧdžþƤ DžŏþlkĂ ǴnjƒŭdžŽ KǴzpĂk lƧƒþǫ LJdž ǴnjLj‡džk Ŏk!ƒ ŧŏlŏĂǀk!ƒ KǴŏηŏkƒƧkǀŬƒ
Ă ýŏdžz!ƒ ýƤþŏ LJŪ ŧǀƧ5!ƒ ŎƱzŏ Ćŭdžzƒ KǴzpĂk ăĂkǀdž ǀǀŽ ƽĂ5k!ƒ Ă ƨŏdžk!ƒ LJD yþƒĂ!ƒĂÜKǴzpĂk!ƒ
.ŧǀǀādžǀ! ýŏdžz!ƒ ýhup LJdž ǴƱƧ!ƒ LJdž ŧŏ!ǴŽ ŧηƧþ Ǵnjdž‡oʻk ŧpŭŽ Ŏ5 ŧǀǀādž!ƒ

üǀDžyllε IƒyƽNjŧ ɣþεǫƕ:UǴεþllε ƒ‡UƷDŽllε

Dznj! Ǵnjǀ5Lj ǀǀŽ ǴnjzƱlk Ŏk!ƒ þĂŽĂ!Ǵhu DžƒƧk!Ŭƒ ýŭƤ LJdž ýǴz5 ý‡Thu ǴnjƒŭdžŽ KǴzpĂk lƧƒþǫ ŧǀǀādž!ƒ yŏƱkǀk
:ŧŏ!Ǵk!ƒ ýdžƒĂz!ƒ ǀǀŽ þŏ‡ƕk!ƒ ǴnjLjdž ɯǴkoʻŏ ƒRNjĂÜDznjzdž ýǴz5!ƒ ýǴǀkŬƒ ǀǀŽ þǴdžkŽŬƒ ll!Ř‡ĂÜǴnjkǴdžþƤ ýĂoʻ

ƒþĂŽĂ ŎƱzk Ŭ LJDĂ ǴNjþĂŽĂ Ŏ5 Ɛ!Ǵhuk Ŭ LJD ŧǀǀādž!ƒ ǀǀŽ LJD ŎLjzŏ ƒRNjĂ**:hǀŷƽεNj ǫNjYNjllε Dƶć DžDŽ ǫlDŧllε-ŰNjɕ**
ǀþƕk Ƨ Ăǀ ýŏdžzǀ! Ǵnjlŏloʻk LJdž ŧǀǀādž!ƒ LJ‡džkk Ŭ Ŏk!ƒ ŧhƒRη!ƒ þĂŽĂ!Ǵ5Üyþƒ!ƒ Ŏ5 Džþlk Ǵdž Σ‡zk Ŭ ŧhƒRη
.ǴnjLjöhuĂ NJLjöhu ŧlλ!ƒ DžþŽ ƽǀP ǀ!ǫ

[1] ƒ - ƒ Ülj‡R ƽhǀ yηƧdžÜƧĂdžƱ!ƒ þdžŏoʻ ŎLjǴNj .52520Ü2

ĭŽŽ ƥhuŭ5ÜĆŭdžzŽ! ŧłłđdž!ƒ ýhup LJdž IĞƱzdž!ƒ ƥĂŽĂ!ƒ yđž ÖŽzs!ƒ ŧdžƥP!ƒ ĆƒƥD ƧƷƒĂkŏ LJD LJĞdžư LJ‡džŏ ĭkơĂ
[1]:ÖŽŏ Ğdž IĞŽƒƧdž ƧŏĂłk!ƒ IƧƒƥǫ

ĂD Dznjł5LjD ŧdžƥP!ƒ Ödžƥldž ýhup LJdž II!ŘĂ Ğnjhu DžĞŏI!ƒ ýhup ŧŏŋŏĂƧk ŧŽdžơ ĭD ljĞŋkƒ ýzs!ƒ IƥƧ ĭŽŽ ƧƧzk!ƒ-
.ŧŽdžơ!ƒ ljŘNj ĞnjIŽƱk ƧĂł Ök!ƒ ƥĂŽĂ!ƒ ŧơŢ LJdž ƥ‡đk!ƒ ĂNj ƒŘNj LJdž Ƨƥnj!ƒ LJĂ‡ŏĂÜĆŭdžz!ƒ LJdž ŧŽĂdžŋdž

Kŭdžơ ĞnjŏŽŽ ƨ‡Ƨk LJD LJ‡džŏ Ök!ƒĂ Ğnjŏ5 ŧŏłŏƒƧ!ƒ O'ŏkĞ5dž!ƒĂ ƧŢĞljz!ƒ ĭŽŽ ƧƧzk!ƒĂ ŧdžƥP!ƒ ƒ ơ5hu DžĞŏI!ƒ-
.ŧłłđdžŽ! ŃŏĂƧk!ƒ

.Ćŭdžz!ƒ KĞzpĂk KĞŏĂkłdž ĭŽŽ ƧĞzłŪƒ Ƨŏλđk DžŏŏIk ĭ!ǫ Ƨƥnjk ŧŏƧĂƥ ŧĂơhuu DžĞŏI!ƒ-

:huDžǫĞǫIIε !ĭǫ$ŧ ĭǯ hu$kIIε üDŽƒY Ă‡Y ǫĭIĐŧIIε-ƒĭŽƒk

LJD IIŢ ŬĂÜĞnjkĞdžƥPĂ ŧłłđdž!ƒ ĭŽŽ ƥĞdžkŽŬƒ ĆŭdžzŽ! LJ‡džŏ ŎLjzŏ IƧdž ýĂD LJdž OŏơŢ ý‡Ŧhu ŧdžƥP!ƒ ĆƒƥD LJǫ
LJD Ğdž‡ÜĞưƧ!ƒ DžŏŏIk ƥLjŽ ýŏdžzŽ! ŧŏdžNjD Ƨλ‡Ŭƒ ƧĞŏzdž!ƒ ŎNj ŧdžƥP!ƒ Ö5 ŧIλ!ƒ LJŬ ŧdžƥP!ƒ ƨŏĞdžk Ö5 DžNjĞłŏ II!Ř
.ŧdžƥP!ƒ ý‡ĞŢdžĂ ĆĞƱPD ŧŋ!Ğzdž NJŏŽŽ ýŽIŏłÜŧłłđdž!ƒ KĞdžƥPhu ýŏdžz!ƒ ăƥ! ŧIλ!ƒ LJdž ŧŏ!ĞŽ ŧŋƧƥ ƥĂŋĂ

KĞŏĂkłdž y5Ƨ ĭ!ǫ ĭƥđŏ II!Ř LJƎ5 ŧdžƥP!ƒ Ö5 đƱP ĂD ŧŽ‡Ŧdž! Ćŭdžz!ƒ ƥơD ƯƧzkŏ GdžƥLjŽ NJLjD yƥĂ!ƒĂ
LJƎ5 Ö!Ğk!ĞhuĂÜNJŽdžơk ŧIƱLjdž LJdž KpĂ!ƒ Σ5Lj Ö5 ýŽIkĂ ŧdžƥP!ƒ ƧĞƱLjhu ýŏdžz!ƒ ŧ5Ƨzdž LJdž ƥŏƨk GnjLjǫ ŧ ŏơÜNJKĞzpĂk
Ö5 IƥĞŏI!ƒ Ăơ‡j ŧłłđdž!ƒ ăƥ! NJŋĂk IIĞLjNj LJĂ‡ŏ LJD ŸŽƱkŏ IƧdž ýĂD LJdž OŏơŢ ý‡Ŧhu ŧdžƥP!ƒ ĆƒƥD ĭŽŽ ƥŏ‡đk!ƒ
ŧƒŏhu Ƨ‡P ĭ!ǫ ŧ5ĞưƱ ÚĞhuÜĞnjdžŏƥIk ƥzhu ĂD ýhup ĆƒĂł ŧdžƥPŽ! ĭƧĂƥ!ƒ ýdžĞŢ!ƒ ƧĞhuKPŬƒ Džkŏ LJDĂÜŧdžƥP!ƒ IƥĂŋ
.NJLjdž ƧĂłĂdž ý‡Ŧhu ĞnjkĞdžƥP ĆƒƥD LJdž ĞnjLj‡džk (KĐ5Ğ‡dž DžULjĂ ýdžŽ Ƨ25Ă ƥƧ25D)ŧdžŏŽłł ŧŏdžŏULjk

DžĞŏp II!Ř‡Ă DznjkĞdžĞdžkNjƒĂ DznjkĞzpĂk Dznjs! II!Ř Ă Ćŭdžz!ƒ yđž ĭƥĞz!ƒ ýĞŢkŬƒ LJǫ **:bŭDžyIIε UDž !ƨǫIIε üƒŢŧŬε-ƒkIIƒk**
ƥp Ğnj! DžNjƧĞŏkPƒ ĭŽŽ Dznj! Ƨŏdžz!ƒ ĞNjƧ‡ŢĂ GnjLjĞLjkdžƒ LJŽ Dznj! Ƨŏhzk!ƒ ĂD Dznj! GnjkĞdžƥP ŧzŏhƱ ƨƧŢhu ŧłłđdž!ƒ
KĞłƒƧƥ!ƒĂ Ćŭdžz!ƒ KĞzpĂk IƧƒƥŬ ŧLj‡dždž ŧŽŏłĂ Ônj5 Ö!Ğk!ĞhuĂÜýdžơk!ƒ ŧIƱLjdž Ö5 ĞŏhuĞŋŏǫ Ƨŏλđk!ƒ ĭ!ǫ ĭƥđŏ
DžĞdžkNjŬƒĂ ŧŏĞLjz!ƒ ăƥdž NJKĞŏƱ Ö5 Σ‡zŏ ĭR!ƒĂ Ćŭdžz!ƒ yđž ŧłłđdž!ƒ NJŏƧŋk ĭR!ƒ ýĞŢkŬƒ LJD ĭ!ǫ ƧŏŢk
Ă!Ă ýŏdžz!ƒ yđž ýŽĞ5k Ŭǫ ÔNj Ğdž ŧdžƥP!Ğ5ÜDznjŏƥ! ýdžơk!ƒ ŧIƱLjdž yŏłĂk ĭ!ǫ ĞdžFƒƥ ĭƥđŏ DznjkĞŋĞơĂ DznjŽ‡ĞŢdžhu
ƯƧzkk LJD ýdžkơdž!ƒ ý‡ĞŢdž!ƒ LJdž ƥŏƥz!ƒ ŸLjŋkk LJD KŽĞƱkłŬ ýŏdžz!ƒ ƒRNj yđž DžFƒƥ!ƒ ýĞŢkŬĞhu ŧłłđdž!ƒ KdžĞƥ
.ŧdžƥP!ƒ DžŏƥIk ƥLjŽ Ğnj!

[1] .524 ƒ NJłLj yŋƧdž!ƒ

KpĂ!ƒ Ŏ5 ýǴ⊤kŮǴ5ÜDžnjKǴzpĂk lƧƒþǫ Ŏ5 ł!Ǵz5!ƒ ȘƧƱ!ƒ þơƊ þzŏ Ɣ⌊Ǵljdžƒ KpĂ!ƒ Ŏ5 ĆŭdžƵ!ƒ yǵž ýǴ⊤kŮƒĂ ÞljƵ ýŏdžƵ!ƒ NJljƵ ł oʰŏ ĭ Ɽ!ƒ ĂNj ƧĂƵT!ƒ ƒRNj ýƛdžĂÜýŏdžƵ ÞƧηdž Σŏ!Ă ll ŏƧT NJljƋʰ ljƧƵTŏ ýŏdžƵ!Ǵʰ Ɣ⌊Ǵljdžƒ .ĆŭdžƵ!ƒ yǵž ýǴ⊤kŮƒ KǴljĂ‡dž (03)DžpƧ ýĂÞη!ƒ OʼưĂŏĂÜłdžÞP!ƒ ŎdžÞldž yǵž ýdžǴƵk!ƒ

ĆŭdžƵ!ƒ yǵž ýǴƵ5!ƒ ýǴ⊤kŭ! łŏ⌊ŏƒƧ!ƒ KǴljĂ‡dž!ƒ OʼưĂŏ:(03)DžpƧ ýĂÞη

ĆŭdžƵ!ƒ ýʰp LJdž łηǴơ!ƒ ĂƊ DžnjʰŭŽƱ ÞljƵ Džnjŏ!ǫ ýĂ⊤Ă!ƒ ýnj⌊!ƒ LJdž łdžÞP!ƒ ÞƒƧ5Ɗ ýƵη-
.ƧdžK⌊dž ý‡Tʰ ł⌊⌊ǵdž!Ǵʰ ýǴ⊤kŮƒ ĬŭƵ ĆŭdžƵ!ƒ yŏη⊤k-
Ɣ⌊ǴljǴη!ƒ ýƛdžk ǴnjljĂ‡ʰ Ƶ⊤kk łdžÞP Džŏ⌊lk! łdžƧŭ!ƒ ýƒǴ⌊Ă!ƒ Ƨŏ5ĂkĂ ł⌊⌊ǵdž!ƒ Ŏ5ÜĂdž Ɣŏ⌊ƧÞk- .DžnjkŏǴƵƧ Ŏ5 łʰƩƧ!ƒĂ Džnjʰ DžǴdžkNjŬƒĂ ĆŭdžƵ!ƒ KǴηǴơ! łŏ!Ǵz!ƒ łʰǴηk⌊ŬƒĂ Ǵnjŏ5 Ŏ⊤PT!ƒ
.ĆŭdžƵ!ƒ yǵž łpŭƵ!ƒ łŏĂlk Džnj‡ĂŭŽ⌊ ýŭP LJdž LJĂƵŏŽk⌊ŏ LJŏR!ƒ ł⌊⌊ǵdž!ƒ Ŏ5ÜĂdž lƨ5Ǵ‡dž-

.524 f Ü2008ÜLJþƧŬƒÜLJǴdžƵÜłƵʰƧ!ƒ łƵʰŽ!ƒÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTljŭ! ýƒƒĂ ƧƒþÜ **łƒDžqǴ‖ε 5ĭNjƧłÜƧĂdžơ!ƒ** ÞdžǴơ ŎljǴNj**:ÞqǴ⊤DžlΙε**

ƒRNjĂÜłdžÞP!ƒ ŎdžÞldž lƧǴnjdž ăĂk⌊džʰ łdžÞP!ƒ DžŏŽ⌊k łŏŭdžƵ ÞljƵ ĆŭdžƵ!ƒ ƧƵ⊤ŏ**:ʰDžqǴ‖ε !ĭ‡ƧłĭƵ RĭDŽłlε-ƒyǴεÞ** LJdž ǴNjƧŏƵ LJƵ ǴNjƧŏdžk Ŏk!ƒ łlŏƧƱ!Ǵʰ ll!ŘĂ ǴnjKǴdžÞPʰ ĆŭdžƵ!ƒ łlλ łηƧÞ LJdž þŏƧk! ł⊤Ƨ5 ł⌊⌊ǵdž!ƒ ŎƱƵŏ ĆƒþƋʰ DžnjdžǴdžkNjƒ ÞljƵ ĆŭdžƵ!ƒ LJƊ Ĭ!ǫ ÞÞ⊤!ƒ ƒRnjʰ KǴ⌊ƒƧÞ!ƒ ƝƒǴkLj ƧŏTkĂÜȘĂ⌊!ƒ Ŏ5 Ǵnj! ł⌊5Ǵljdžƒ KǴ⌊⌊ǵdž!ƒ Σŏ!Ă ǴnjƒƒÞƊĂ łdžÞP!ƒ KǴŏŭdžƵ Ɣ⌊ǴηĬŭƵ LJĂƧ‡Ƨŏ Ǵdž lÞǴƵ DžnjKǴzpĂk ȘĂƨŏ ý‡Tʰ KǴ⌊⌊ǵdž!ƒ ýʰp LJdž łdžÞP!ƒ .łdžÞP!ƒ ƝƒǴkLj ĬŭƵ

:ʰDžqǴ‖ε bƒƱƊ⌊¢ łúY ʰĭ‡DžY ÞƒDžKłƧε-ƒƧDžƒƊ⌊

LJƊ yŏƱk⌊k Ŏ‡! Ǵnj! łŏʰNjR ł⊤Ƨ5 ýƛdžk łdžÞP!ƒ ĆƒþƊ łŏŭdžƵ ÞljƵ ł þơk Ŏk!ƒ ĆǴƱPŬƒ łη!Ǵzdžʰŭ ł⌊⌊ǵdž!ƒ DžǴŏþ LJǫ NJ5pĂdž yǵž ƧƱǴzk!ƒ ƧǴnjƱǫĂ Ɣ ưǴƵ!ƒ ýŏdžƵ!ƒ yǵž ĭƧĂ5!ƒ ýdžǴzk!Ǵʰ DžǴŏl!ǴʰŬDžnjKǴzpĂk ȘĂ5k łdžÞP ĆŭdžƵ!ƒ Džþlk O!Ǵ⊤! łŏʰǴηŏǫ ƱǴlLj Ĭ!ǫ łŏʰŭ⌊!ƒ ƱǴlLj!ƒ ýĂơŏ LJƊ yŏƱk⌊ŏ yŏƧ⌊Ă þŏη ý‡Tʰ Ǵnjŭơ ĬŭƵ ýdžƵ!ƒĂ NJkŭ‡TdžĂ DžŏþlK łŭơƧdž Ŏ5 NJdžǴdžkNjƒ łηƧÞʰ łLjƧǴldž ƜŭƵ!ƒ łŭơƧdž Ŏ5 łdžÞP!Ǵʰ ǴdžǴdžkNjƒ Ƨλ‡Ɗ OʰŤŏ þp ýŏdžƵ!ƒ LJǫŬ⌊⌊ǵdž!ƒ þŏη DžǴŬLj ÞĂηĂ LJƊ łơηǴLj!ƒ łŏdžÞP!ƒ KǴ⌊⌊ǵdž!ƒ LJdž þþƵ ĬŭƵ KŏƧηƊ Ŏk!ƒ KǴ⌊ƒƧÞ!ƒ ƧŏTkĂÜlƧdž ýĂƊ łdžÞP!ƒ łŏŭdžƵ þƒþƧk Džƛ LJdžĂÜǴưƧ!Ǵʰ ýŏdžƵ!ƒ ƧĂƵT Ĭ!ǫ ĭþdŏ łdžÞP!ƒ ĆƒþƊ Ŏ5 ƧnjŬk þp Ŏk!ƒ ƧĂ⊤l!ƒ Ɣ⌊ƒĂη ƜŭƵ! ȘƧƱ YǴʰkǫ ĬŭƵ DžĂlŏ DžǴŬLj!ƒ ƒRNj ýƛdžĂÜǴnjkƒR łdžÞP!ƒ lÞĂη! NJkƧƒþǫ LJdž LJ⌊ơŏĂ ł⌊⌊ǵdž!ƒ yǵž ýdžǴzk!Ǵʰ NJkŏ⊤Ăk Ĭ!ǫ ł⌊⌊ǵdž LJdž Ƶ⊤ŭkPk þp DžǴŬLj!ƒ ƒRNj ýŏ⊤G5k LJƊ LJdž DžƩƧ!ƒ ĬŭƵĂÜłdžÞP!ƒ Kŭ‡Tdž ƜŭƵ Ŏ5 łŏηnjljdž :łŏ!Ǵk!ƒ KǴljĂ‡dž!ƒ łdžǴƵ łs⊤ʰ LJdžưkŏ LJƊĂ ÞʰŬ ƜŭƵ!ƒ KǴŏŭdžƵ DžǴŬLj LJƊ ŬǫÜăƧPƊ

1- ألوان الإشارة: يستخدم الأحمر والأخضر والأصفر على نطاق واسع في الإشارات الضوئية، وتعني الألوان الثلاثة على التوالي التوقف والسير والتأهب للتوقف[1].

2- الأشكال: تستخدم الأشكال المختلفة في الإشارات الضوئية، فالدائرة تعني الأمر والمثلث يعني التحذير والمستطيل يعني المعلومات.

3- الأصوات: تستخدم الأصوات في الإشارات الضوئية، فالصفير يعني التوقف والصوت المتقطع يعني التحذير والصوت المستمر يعني المعلومات[2].

ب- الإشارات الصوتية:

تستخدم الإشارات الصوتية في الطرق والسكك الحديدية والمطارات والموانئ والمصانع والمستشفيات والمدارس والمنازل والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب.

ج- الإشارات الكتابية:

تستخدم الإشارات الكتابية في الطرق والسكك الحديدية والمطارات والموانئ والمصانع والمستشفيات والمدارس والمنازل والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب.

د- الإشارات اللمسية:

تستخدم الإشارات اللمسية في الطرق والسكك الحديدية والمطارات والموانئ والمصانع والمستشفيات والمدارس والمنازل والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب.

هـ- الإشارات الشمية:

تستخدم الإشارات الشمية في الطرق والسكك الحديدية والمطارات والموانئ والمصانع والمستشفيات والمدارس والمنازل والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب.

و- الإشارات الذوقية:

تستخدم الإشارات الذوقية في الطرق والسكك الحديدية والمطارات والموانئ والمصانع والمستشفيات والمدارس والمنازل والمسارح والمتاحف والمكتبات والمساجد والمقاهي والمطاعم والفنادق والمسابح والملاعب.

---

[1] .525-524 ص ص: عبد الرحمن محمد العيسوي، مرجع سابق.

[2] .526-525 ص ص: عبد الرحمن محمد العيسوي، مرجع سابق.

[3] .111 ص: 2006-بوفلجة غياث، علم النفس الإشهاري، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

[4] .122-121 ص ص: 1998-بن طيبة عبد الرحمن، علم النفس الإشهاري، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

ýT5 LJƎ5ÜĠnjLjƵ ŧlhɿdž!ƒ NJKĠƶpĂkh ŧdžþPǶ! llƨþdž!ƒ CƒþŪƒ ŧLjƨĠIdž LJƵ lƨĠhƵ NJLjƫh":ĠưŏD ýŏdžƶ!ƒ Ġưƨ ƨƨƶŏ-ljRNj LJƵ Ġưƨ!ƒ DžþƵ ŧ!Ġơ Ŏ5 NJǶƶnŏ LJD NJLjƫT LJdž ƒRNj LJƎ5Üýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂk ŧǶhĠIdž Ŏ5 ŧdžþPǶ! ŎǶƶ5!ƒ CƒþŪƒ ŤR!ƒ YĠhTŪƒ NJ! Ƽlơŏ Ů ƒRNj LJƎ5 ýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂk ƼhĠƱk ŧdžþIdž!ƒ ŧdžþP!ƒ KLjĠ‡ ƒRǫ Oŏơ Σ ‡ƶ!ƒ Üŧdžþ!ƒ [1]."NJŏ!ǫ Ťƶlŏ

ĠnjŏǶƵ ƼĂ5k!ƒ ĂD ýŏdžƶ!ƒ KĠƶpĂkĂ KĠhƨƨĂ KĠnĠŏkơƒ ŧǶhĠIdž Ġnjŏ5 Dźkŏ Ŏk!ƒ ŧ!Ġơ!ƒ":NJLjƫh ĠưŏD Ġưƨ!ƒ ƨƨƶŏ-[2]."ŧdžþP!ƒ Σ5Lj! ýŏdžƶ!ƒ ǴǶƱ IþĠƵǫ Ť!ǫ ťþđŏ Ġdždž

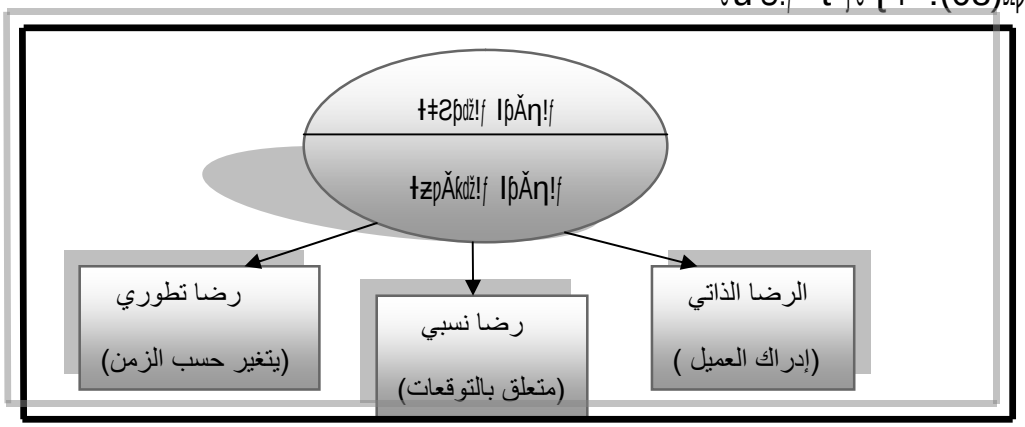
NJKĠƶpĂk LJŏhĂÜŧdžþPǶ! llƨþdž!ƒ CƒþŪƒ LJŏh ŧLjƨĠIdž!ƒ LJƵ DźnĠLj!ƒ þƨ5!ƒ ΣĠlơǫ LJdž ăĂklдž":ĠưŏD Ġưƨ!ƒ ƨƨƶŏ-[3]."CƒþŪƒ ƒRnjh ŧlǶƶkdž!ƒ

ƨŏƨƶk!ƒ ƒRNj Ǵlơ Ġưƨ!ƒ ƨhƶŏÜ"LJŏƶdž ýdžĠƶk ĂD ŧLjŏƶdž llǔnjklƒ ŧhƨnk ŤǶƵ ýdžĠT Dźơ"NJLjD ŤǶƵ ƨƨƶŏ Gdž‡-ĂDÜŧ‡ǶnjklƒdžÜŧhƨndž ŧdžþP þĂnĂ DźþƵ Ŏ5 LJŏƶdž Ġưƨ ăĂklдž! þĂnĂ ǔ5ÜŧLjŏƶdž ŧhƨnk LJƵ ýdžĠT Dźơ LJƵ [4]."ýŏdžƶ!ƒ ƨƨŎ LJdž ŧǶdžƶklдž

ŎǶƶ5!ƒ CƒþŪƒ LJŏh ŧLjƨĠIdž!ƒ JNkĠLj ĂNj":ýŏdžƶ!ƒ Ġưƨ! ƨŏƨƶk f ǔPklƒ ĠLjLj‡džŏ ŧdžþI!ƒ ƨŏƨĠƶk!ƒ ýǔP LJdž-ƨĂƨlƒĂ IþĠƶlƒĠ‡ ŧŏhĠnŏǫ ƨŎƒĂƵ JNkljk ƨƵĠTdž!ƒ LJdž ŧƵĂdžndž ŧǶTơdž Ănj5 Ŏ!Ġk!ĠhÜŧdžþPǶ! yþĂkdž!ƒ CƒþŪƒĂ ."ŧdžþP!ƒ NJdžþIk ťR!ƒ YĠhTŪƒ LJƵ

[5]:Ŏ!Ġk!ƒ ý‡T!ƒ ýǔP LJdž Ġưƨ!ƒ ŧƶŏhŎ ŤǶƵ ƨƨƶk!ƒ LJ‡džŏ**:ƒTþllƨ ţ ƨƒTq: Ťdžƒkllƨ Ŏþƨllƨ**

Ġưƨ!ƒ f ƒĠTP :(08)Dźpƨ ý‡T



Daniel Ray, **mesurer et développer la satisfaction client**, édition d'organisation,2éme tirage, paris,2001,p24. **:þqTDźllƨ**

---

[1] ƒĂhD DźŏUƶ!ƒ þhƶ þdžơdž **ƒÛŤDźllƨƒyllƨ 5ťNjƨŧllƨ !qƼŧłDźllƨ 5ťNjƨŧllƨÜĠnLj!** ƒĂhD DźŏUƶ!ƒ þhƶ þdžơdž .36 f Ü2008ÜƨŤdźÜƨTljǶ! ŧŏƶdźĠn!ƒ ƨƒþ!ƒÛ

[2] ƒdźÜƨTdž!ƒ LJŏƶ ŧƶdźĠnÜhDźqQllƨ **YqNjШ DźY búDźYllƨ** ƒTþÜŎǶƵ KĠ‡ƨh ŎǶƵ þdžơdž .504 f Ü2001ÜƨŤdźÜƨΣdźT!ƒ

[3] ƒdźÜŧŏƶdźĠn!ƒ ƨƒþ!ƒÜ**5ťNjƨŧllƨ YþĉqƨĂ Ťǫ lĉbĉþs**ÜLJơŤ!ƒ þŏƨ5 þdžơdž .71 f Ü1996ÜƨŤdźÜŧŏƶdźĠn!ƒ

[4] ŤơĂơ llĂƨhdž **ƒTþllƨ lĉqqƨDźÜ** ŤdźÜýĂÜƒ þþƶ!ƒÜŧŏƨĠnk!ƒĂ ŧŏ!Gdž!ƒ KĠlƒƨþ!ƒ ŧǶnƨdźÜ .33 f Ü2001ÜƨŤdźÜýĂÜƒ

[5] Daniel Ray, **mesurer et développer la satisfaction client**, édition d'organisation,2éme tirage, paris,2001,p24.

LJdž ýŏdžzщ! łŏŢPT!ƒ KĞzpĂk!ƒ ăĂkţdžĂ łzŏhƱ:LJŏŏţĞţD LJŏƧŢLjzh ĞLjNj ýŏdžz!ƒ ĞưƧ ŠщzkŏĞ: **Ĭ łĞPllĉ ƒŢƥllĉ-ŰNjĉ** ĞNjŘPD LJ‡džŏ Ŏk!ƒ lƥŏơĂ!ƒ lƧƱLj!ƒ ŎNj ýŏdžz!ƒ lƧƱLj5Ü ăƧPD łnjŋ LJdž łdžƥldž!ƒ KĞdžƥPщ! ŎkƒR!ƒ llƒƧƥŰƒĂ łnjŋ Dž‡ơŏ Ănj5Ü łŏZĂưĂdžĂ łŏzpƒĂh łdžƥP!ƒ lƥĂŋ Ĭ щZ Dž‡ơŏ Ů ýŏdžz!Ğ5ÜĞưƧ!ƒ YĂưĂdž ƒ Pŏ Ğdžŏ5 ƧĞhkZŰƒ LJŏzh LJdž LJţơD ĞnjLjah łdžƥldž!ƒ łdžƥP!ƒ LJah ăƧŏ ĭR!ƒ ýŏdžz!Ğ5Ü łdžƥP LJdž NJzpĂkŏ Ğdž ýŭP LJdž łdžƥP!ƒ lƥĂŋ Ĭ щZ ýĞlkLjŰƒ łŏdžNjD ƧnjUk ĞLjNjĂÜŠĂţ!ƒ Ŏ5 lƥĂŋĂdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ LJdž lƥĂŋ ýpD ĞnjLjah ýŏdžz!ƒ ĞNjƒƧŏÜłţ5ĞLjdž!ƒ KĞdžƥP!ƒ -lƥĂŋ!ƒ)Ĭ щZ ƥdžkzk Ŏk!ƒ łŏŋƧĞP!ƒ lƧƱLj!ƒ Ĭ!ą (łlhĞƱdž!ƒ-lƥĂŋ!ƒ)Ĭ щZ ƨ‡Ƨk Ŏk!ƒ łŏщPƒƥ!ƒ lƧƱLj!ƒ LJdž NJzpĂkŏ Ğdž Š5Ă JNkLjk ĞdžLjąĂ lƥƥơdž ƧŏŏĞzdžĂ KĞ5ŢƒĂdž Š5Ă KĞdžƥP DžƥZ ĞnjŏщZ Ɣŋŏ łţţđdž!Ğ5Ü(ĞưƧ!ƒ łƱTLjŰĞh łŢĞP łŏƥĞdž ƧŢĞLjZ ƥĂŋĂ lƧĂƧư ĞnjLjZ JNkLjŏ ĞưƧщ! łŏkƒR!ƒ łŏŢĞP!ƒ LJąÜýŏdžz!ƒ ĞnjŋĞkơŏĂ ĞưƧ!ƒ ƧĞnjUą ýŋD LJdžĂÜłŏFƧdž łdžƥP!ƒ lƥĂŋ ýzŋk ĬkơÜłţĂdžщdž łdžƥPщ! łŏĂLjzdž!ƒ ƧŢĞLjz!ƒ ýzŋ ĭDÜłŏdžƥP!ƒ .ýŏdžz!ƒ ăƥ! Ŏ5P!ƒ

NJkƧULj ýŭP LJdž łLjƧĞldž!Ğh DžĂlŏ ýŏdžZ ý‡5 Ŏhţ Ljţ Ƨŏƥlh ĞdžLjąĂ łĞơh ĞLjNj ĞưƧ!ƒ ŠщzkŏŮ: **Ĭ Ğƨdžllĉ ƒŢƥllĉ-ŕĞdžƒk** LJŭdžzkţŏ LJdžŏŏdžZ łĞơ Ŏ5ÜyƥĂk!ƒ KĞŏĂkţdž Ɣţơ Ƨŏƨkŏ NJLjD Ůą ŎkƒR ĞưƧ!ƒ LJD LJdž DžƨƧ!Ğh5ÜŠĂţ!ƒ ƧŏŏĞzdž! Ğdž ƒRNjĂÜłŠщkPdž łdžƥP!ƒ Ăơlj Ğdžnjk ĞzpĂk LJŮ ĞdžĞdžk ƨщkPdž Ğdžnjŏ DƧ LJĂ‡ŏ LJD LJ‡džŏ ƱĂƧT!ƒ Σ5lj Ŏ5 łdžƥP!ƒ Σ5lj Ɣŋŏ LJ‡!ĂÜLJţơŪƒ LJĂ‡k LJD Σŏ! Džnjdž!Ğ5ÜlƧŏh‡ KŮƥzdžh YĞhk Ŏk!ƒ ŎNj LJţơŪƒ KĞdžƥP!ƒ Kţŏ! NJLjah ĞLj! Ƨţ5ŏ .CŭdžZ!ƒ KĞzpĂk yĞž Ğl5ƒĂk Ƨλ‡Ůƒ LJĂ‡k LJD

KĞZĞƱl!ƒ ƥŏƥơk Σŏщ5ÜŠŏĂţk!ƒ ýĞŋdž Ŏ5 ŠĂţ!ƒ Džŏţlk! Džnjdž!ƒ ƧĂƥ!ƒ ýưƧD ý‡Th Džnjs Lj LJD LJ‡džŏ ĞLjNj LJdž .KĞzpĂk!ƒ ljRNj yĞž Š5ƒĂkk KĞdžƥP DžŏƥIk ýŋD LJdž CŭdžZщ! łţĞŋkdž!ƒ KĞzpĂk!ƒ ƥŏƥơk! ĞdžLjąĂ łŏpĂţ!ƒ

LJdžƨ!ƒ ƧĂƧdžh5Ü llƧƥdž!ƒ CƒƥŮƒ ăĂkţdžĂ yƥĂk!ƒ:LJŏƧŢLjZ ƧĂƱkh ĞưƧ!ƒ ƧĂƱkŏ LJD LJ‡džŏ: **ăƥNjUłllĉ ƒŢƥllĉ-ƒkllƒk** łŢĞP!ƒ ƧŏŏĞzdž!ƒ ăĂkţdž LJdž yƨ!ƒĂ lƥŏƥŋ KĞdžƥP DžŏƥIk ýŭP LJdž ƧĂƱkk LJD ýŏdžz!ƒ KĞzpĂk! LJ‡džŏ LJdž llƒƧƥŰƒ ăĂkţdž ƧŏĂƱkh Ơdžţŏ ĭR!ƒ ý‡T!Ğh DžnjhŏƧƥkĂ łdžƥP!ƒ ŎdžƥIdž CƒƥD LJŏţơk Ĭ!ą łĞưŰĞhÜKĞdžƥP!Ğh [1].ýŏdžz!ƒ ƨƧƱ

LjĭłY hĞłƥłDžllĉ lƒlNj‡ƨllĉ Nj ƒŢƥllĉ lĉqqƟDžNj hĭDžljĉ: Ĭ džƒkllĉ ƒłUDžllĉ

Ĭ щZ Dž‡ơ!ƒ Ŏ5 ƧĞŏzdž DžNjD NJLjŰ ýŏdžz!ƒ ĞưƧ Ɣţ‡! łţţđdž ý‡ Ĭzţk: **ĭDžyllĉ ƒŢƥ hĭDžljĉ: ünjŰĉ Ʊƥllĉ** [2]:łŏ!Ğk!ƒ ƱĞlLj!ƒ Ŏ5 ĞưƧ!ƒ łŏdžNjD LJdž‡kĂÜĞnjƒƒƥD

łŏĞdžơ Ĭ щZ lƧƥĞp Ğnjщzŋŏ Ğdž‡ÜLJŏţ5ĞLjdž!ƒ Ĭ!ą ljĆĂŋ!Ă NJkƧĞţP ýĞdžkơƒ LJdž ýщlŏ łţţđdž!ƒ LJZ ýŏdžz!ƒ ĞưƧ-**ŰNjĉ** .ŠĂţ!ƒ Ŏ5 ĞnjkLjĞ‡dž

---

[1] DžĂÜZĂ łŏƥĞŢkpŰƒ DžĂÜz!ƒ łŏÜ‡Ü łŏdžĞT!ƒ lƥĂŋ!ƒ lƧƒƥą Ŏ!Ăƥ!ƒ Ĭ lkŏdž!ƒ Ĭ!ą DžƥldŽ łơhÜłuŏžqqllĉ **ɣqNjlll DžĭƨƟł Ĭ ą búDžyllĉ lƒyśNjł ƥNjqqÜLJƒƥĂ!Ăh** ƟĞŋLj .5 ƒ Ü2010 ĭĞdž11-10ÜƧƒƒƨŋ!ƒÜłłŏŰLjţpÜĭƨĂkLjdž łzdžĞŋÜƧŏŏţk!ƒ

[2] .224Ü223 ƒ Ü2009ÜLJƥƧŰƒÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!ƒĂ ƨTLjщ! ŠƒƧĂ!ƒ ƨƒƥÜ**DžNjĞRllĉ lƒ‡úY ɣƥqqÜĭƥĞhz!ƒ** ΣĞhƥ ĭƨĂ5 DžTĞNjÜŎƒĞŰ!ƒ LJĞŰщţ Džŏŋơ ƨţĂŏ

Ćŭdžƶ!ƒ KĞŋĞơʰ ƧƛǂĐ ŧŏƒƧþĂ ýƵĞśk ǁĞĻĵŃj LJĂǂŏǀ ŧ ŏơʰŭŧǀǀđžŭ! ŧŏǀǂƵ ŧŏŘƷk ýŏdžƶ!ƒ ĞƱƧ ýƛdžŏ-ƒĬdžƒk .ŧdžþIdž!ƒ ĞnjkĞdžþP Ŏƽ ƧŏĂƆk!ƒ Ŏ!Ğk!ĞʰĂ

.ŧdžþIdž!ƒ ŧdžþP!ƒ IþĂŋ! ΣĞŏIdž ýŏdžƶ!ƒ ĞƱƧ þƶŏ -ƒkǁƒk

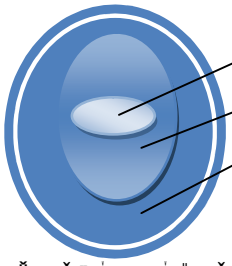
Ćŭdžƶ!ƒ ŧƶŏʰƆ Ƨ ŭkPĞʰĂÜŧdžþP!ƒ Ƨ ŭkPĞʰ Ƨ ŭkPkĂ ĞƱƧ!ƒ Kƒþþơdž þþƶkk:**bŭDžƴǁƐ ƒŢþ I ƐƣƣƟDž: ĬdžƒkǁƐ ƆƒþƧǁƐ**

[1]:Ŏŭŏ Ğdž ĞƱƧ!ƒ Kƒþþơdž DžNjĐ LJŏʰ LJdžĂÜDžnj‡Ăŭ!ǀ Ŏƽ IƧƛđdž!ƒ ýdžƒĂƶ!ƒĂ

ŧŏʰŭk Ĭŭƶ ŧdžþP!ƒ IƧþp Džþƶ ĂĐ IƧþp ýĂơ ýŏdžƶ!ƒ ƧĂŢk yþĂk!Ğʰ þŢIŏĂ:**(I ƒýƶNjŧǁƐ) ƆƶNjŧDžǁƐ bƐƣŬƐ:ŬNjƐ**

:Ŏ!Ğk!ƒ ý‡T!ƒ ĞnjơƱĂŏ yþĂk!ƒ LJdž YƒĂĻĐ ŧƛŭƛ ǁĞĻĵŃjĂ NJkĞʰƐƧ

Ćŭdžƶ!ƒ yþĂk KĞŋƧþ:(09)DžpƧ ý‡T



Ĭđʰ ĻĵĻk!ƒ yþĂk!ƒ

Ĭ ƧĞŏƶdž!ƒ yþĂk!ƒ

LJƧĞIdž!ƒ yþĂk!ƒ

ŧƶdžĞŋÜŧŏþĞ**ùĭ** ŢkpŬƒ DžĂ**ùĭ**ŭƶ!ƒ ŧŏŭ‡ÜIƧĂ**ùĭ**ŢĻjdž Ƨŏk**ùĭ**ǀŋĞdž IƧ‡Ř**ùĭ**džÜ**bŭ⊘DžƴǁƐ ƒ⊘ŢþĬ hŭĬŭĬŭĬ

2-ثقافة الزبون:(ثقافة الزبون) تشكل الثقافة الأساسية لسلوك الزبون وتؤثر على حاجاته ورغباته وتصرفاته وتتأثر بالعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والبيئية.

3-سلوك الزبون:(سلوك الزبون) تشكل الثقافة الأساسية لسلوك الزبون وتؤثر على حاجاته ورغباته وتصرفاته وتتأثر بالعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والبيئية.

ثقافة الزبون والاتصال التسويقي:

ثقافة الزبون وتأثير الاتصال التسويقي:

1-تأثير الثقافة على الاتصال التسويقي:

تؤثر الثقافة على الاتصال التسويقي بطريقة كبيرة، حيث تؤثر على كيفية تلقي الزبون للرسائل التسويقية وتفسيرها وتقييمها واتخاذ القرار بشأنها. على سبيل المثال، قد تؤثر الثقافة على اللغة المستخدمة في الرسائل التسويقية، وعلى الرموز والصور والألوان المستخدمة في الإعلانات، وعلى القيم والمعتقدات التي يتم التركيز عليها في الرسائل التسويقية.

2-تأثير الاتصال التسويقي على الثقافة: يمكن للاتصال التسويقي أن يؤثر على الثقافة من خلال تغيير القيم والمعتقدات والسلوكيات والعادات والتقاليد والأذواق والتفضيلات والاحتياجات والرغبات والتوقعات والتصورات والمواقف والآراء والأفكار والمعلومات والمعرفة والخبرات والمهارات والقدرات والكفاءات والمواهب والإبداع والابتكار والتجديد والتطوير والتحسين والتغيير والتحول والتطور والتقدم والنمو والازدهار والرفاهية والسعادة والرضا والولاء والثقة والاحترام والتقدير والحب والكراهية والخوف والقلق والتوتر والضغط والإحباط والغضب والحزن والفرح والسرور والبهجة والأمل والتفاؤل والتشاؤم والواقعية والمثالية والعقلانية والعاطفية والموضوعية والذاتية والتجريد والتعميم والتخصيص والتحديد والتعريف والتصنيف والتقسيم والتحليل والتركيب والتجميع والتفكيك والتنظيم والتخطيط والتنفيذ والتقييم

:njNjlٮllٮ pNj‡ƨ-2

CĞƆPD ÞĂηĂ Ɣhٮlh łdžÞP!f LJƵ ýödžƨ!f NJh ƨƨTö ĭR!f Ğưƨƨ!f DžÞƵ łηöKLj łÞơö ýƨ5 Þƨ ÜăĂ‡T!f llĂÜٮl Þƨö ýödžƨ!f NJhÜƆö Ğdž ƨö5Ăk DžÞƵ Üýödžƨ!f GnjhÜƆö Dž! łdžÞP Džöplk ĂD łdžÞP!f DžÜٮlk Ö5 ƨöPƋk!f: ýλdž łdžÞP!f Džöplk LJƵ .[1]NJÜƵ ƨ5kdž!f LJĞ‡dž!fĂ KpĂ!f Ö5

LJĂ‡k GLjNjĂ Üýƨ5!f Þƨ llĂÜٮl Dznj! LJĂ‡ö Ů ĭD ĭĂĞ‡T!f Džöplk lƨ‡5 LJĂRhơö Ů ĆÜdžƵ llGLjNj**:üy2llٮ ɑÞ ƒFĭƷ-3**

.[2]ýödžƨ!f LJfÞl5 ƨƆP! łưƨƨdž łllđdž!f

ΘĞùηLj ΘĞùk5dž ýùödžƨ!f Ğùưƨ ƨùölơk Þƨö**:bÜDŽyllٮ FŦÞ 5ĭƨΘłNj ƨFĭ5 ƒĭllFƨĆNj lFĞ‡UłłDŽ:KllFkllٮ ƒ‡UDŽllٮ** ýùödžƨ!Ğh NJùηĂk!f ƨùölơk ýŭùP LJùdž fRùNjĂ łƨÜkPdž!f KĞöÞơk!f łnjηfĂdž ĂơLj lĂƆP NJLjD Ğdž‡Ülllđdž ĭD łùlfƨÞĂ Dzùnj5 LJD Ğùdž‡ÜDžnjkĞhƐƨĂ DznjkĞùηĞơ Dzùnjƨ! łĂùơh łùdžĞÞƨ ƨùöƨƆ LJƵ Kfƨfƨl!f Ö5 NJk‡ƨĞTdžĂ .IÞöTƨ!f Kfƨfƨl!f RĞPkŬ łöƨĂƨư!f łƨƨdž!fĂ KĞdžĂÜƨdž!f DžÞlö Dznj‡ĂÜٮl

:FŦÞllٮ ĬƷ FljÞĭkłł njɑDŽ KĭΘ DžDŽ hDŽɑɑllٮ lFĞ‡UłłDŽ:ünjŬٮ ƆÞƨllٮ

ĞNjƨ5Ăk ƔηfĂ!f KĞhÜƆkdž!f ĬÜƵ yÜƆk LJD GnjöÜƵ Ɣηö GnjFŭdžƵ CĞưƨƨ Ö5 ýλdžkdž!fĂ Gnj5ÞNj łllđdž!f Ɛhk Ö‡! IjRNj ƨlƨö ĭR!f ýödžƨ!f Ğưƨ ШRĂdžLjh "ĂLjĞ‡" CĞη ÞÞĂÜĞnjFŭdžƵ Ğưƨ Ö5 lƨTĞhdž ƨλđkl ÖkfĂ łdžÞP!f Ö5 [3] :Öƨö Ğdž‡ KĞhÜƆkdž!f

Dzkùö Dzù! fRQĂÜĞùNjƨ5Ăk łùödžko Ưfƨùk5Ŭ ýùödžƨ!f GnjLjƵ ƨhƨö Ů łƵĂdžηdž!f IjRNj**:hŬƨFƨŬٮ lFĞ‡UłłDŽllٮ-ŰNjɑ**

LJù! llù!R LJƎù5 IÞĂùηĂdž KĞùhÜƆkdž!f IjRùNj KLjĞ‡ fRQ ýhĞIdž!ĞhĂÜĞöưfƨ LJĂ‡ö LJ! NJLjƎ5 KĞhÜƆkdž!f IjRNj łöhÜk .NJöÞ! Ğưƨ!f ăĂkldž LJdž Þöƨö

LJöùh łùöÞƨƆ łùÞŭƵ llGLjNjĂÜłơfƨùTh ĞùnjljƵ ƨhƨöĂ ýödžƨ!f GnjhÜƆö łƵĂdžηdž!f IjRNj**:bɑɑŬٮ lFĞ‡UłłDŽ-FĭłłFk**

KĞùhÜƆkdž!f IjRùNj łùηƨÞ KùLjĞ‡ Ğùdž‡5Üýödžƨ!f ăÞù! Ğùưƨ!f ăĂkùldžĂ łdžÞP!f Ö5 KĞhÜƆkdž!f IjRNj łöhÜk .Oöơ T Σ‡ƨ!fĂ ýĞƵ Ğưƨ!f ăĂkldž LJĞ‡ Ğdž‡ łö!ĞƵ

Üýùödžƨ!f Ğùưƨ Öù5 ƨöλdùk!f LJùdž łηƨÞ ƨh‡D KĞhÜƆkdž!f IjRNj ýkơk **:hWNJĞDŽllٮ Njɑ hĞPFWllٮ lFĞ‡UłłDŽllٮ-FkllFk**

ÜNJùhp LJùdž łùƵpĂkdž ƨùöƐ ýùh Üýùödžƨ!f ýùhp LJùdž GnjLjƵ ƨhƨdž ƨöƐ GnjLjƎ5 KĞhÜƆkdž!f IjRNj łƨöhƆ ƔlơĂ .ĞNjĂơLj Ğưƨ!f DžÞƨh IjƨƵTö Ů GnjhĞöƐĂ ýödžƨ!f Ğưƨ ƨƵĞTdž ăĂkldž yƨƨö ĞNjƨ5ĂkĂ

---

[1] ƨÜÖFĞƆ!f Ɛhlj!f ÞhƵ ÞödžơÜƨŭƨ!f ΣĞhƵ ƨöTh .248 f Ü2007ÜLJÞƨÜfÜLJĞdžƵÜƨTLjÜ! LJfƨNjƨ ƨfÞÛ**(Ĭłĭ‡Θł- Ĭłƨĭơ‡Nj- Ĭłwĭ‡ĞÞłƨٮ üɑɑŬ) lFDžɑɑllٮ 5ĭNjƨł**

[2] lƨLj yηƨdž!f .NJ

[3] ÜłöÞƨƨl!fÜyƆƨĂk!fĂ ƨTLjÜ! ɑÞƨdž!f ƨfÞÜƨĂƨl DžöNjfƨhɑ ÖƵ ƨĂƨl łdžηƨk **ÛhƷFĭTllٮ 5ĭNjƨł ɣÞĞɑÜllÜLjĞηĂh** ÞÞ5fÞÜÞÞƨ KƨhĂƨ .102 f Ü2007

ljǵưƨ Ǒ5 ǵNjƨǒƛƌkĂ ýǒdžƶ!ƒ (KǵƶpĂkĂ KǵƩƨĂ Kǵƞǵƣ)KǵhƱƱƱ

KĞùhůŽŬkdž!ƒ ƧŏĂùŬk Ăùơ‹j ĞùnjnjŏŋĂk LJùdž Ŭƥùhu ŧùhuŘĞŋ!ƒ KĞùhůŽŬkdž!ƒĂ CƒƥŬƒ KĞhůŽŬkdž ƧŏĂŬk! ĞNjƥĂnjŋ
.ýŏdžzů! ŧŏưƧdž ŧŋƧƥhu IƥĂŋĂdž IƧŏPùŬƒ ljŘNj K‹jĞ‡ ƒŘǫÜŧŏ‹ĞŬƒ

ĞưƧ ΣĞŏp ŧŏůdžzhu DžĞdžkNjŬƒ ŧ‹‹ādž!ƒ ŤůŽ DžkơŏƧ ŧIơŭ!ƒ ŧŏƒƧŦ!ƒ KƒƧƒƧI!Ğu NJŬĞhkƧƒ ăƥdžĂ CŭdžZ!ƒ ĞưƧ LJǫ
ĞNjƥŽĞ‹ŏĂ ƧĂŤI!ƒ yƥƒĂdž Ğnj! LJŏhkŏ Ğdž‡ÜDžnjzdž ýdžĞzk!ƒ Ŏ5 Ğnjơ‹ŋ‹j ăƥdž LJŽ Ƨŏhuzk!ƒ LJdž LJ‡džkk Ťkơ ĞnjƒŭdžŽ
[1].ĞnjƒĞŬPD ýŏƥzkĂ LJŏ‹ơk ŤůŽ II!Řu

ÜŤDŽy‹IE ƒŤƥ ƧƒŤ5 ƒŤ‹IƒƧc:ŤdžƒkIIE ŬƥƧIIE

ýŋD LJdžĂÜĞnjƒŭdžŽ ĞưƧ Ŏ5 ýŧdžkdž!ƒĂ ƥƥơdž ƧƥNj ýŋD LJdž ýĞdžŽŬƒ ŧƒŏhu Ŏ5 ŬŤLjk ýŏdžz!Ğu ŧnjŋĂdž!ƒ ŧ‹‹ādž!ƒ
:ĞnjLjdž Ƨ‡ŘLj Ŏk!ƒĂ ĞnjƒŭdžŽ ĞưƧ ΣĞŏI! Ɣŏ!Ğ‹D Iƥz! ƌŋůk Ğnj5ƥNj ŠŏIơk Ŏ5 Ğnjơ‹ŋ‹j ăƥdž DžŏŏIk
[2]:ĞnjdžNjD LJdž ŠƧŬ IƥŽ Ğnjŏ5 DžƥPk‹k:**hŭŤŠsa‹IIE IƒƧƐƥa‹IIE:ŬNj‹**

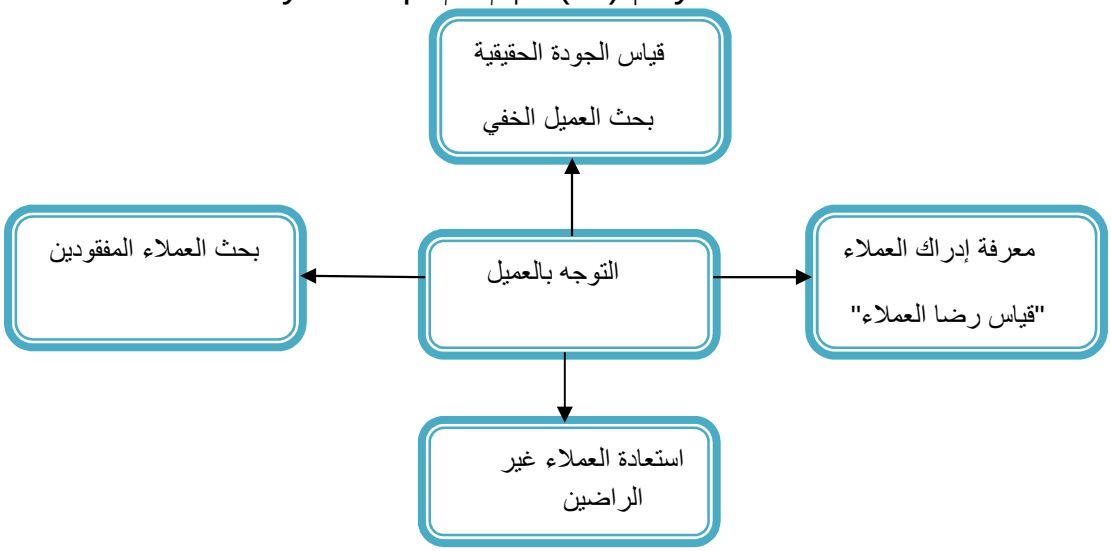
Ƨƒƥ‹džhuĂ ŧ‹‹ādž!ƒ yŭž ƥdžŬƒ ŧůŏĂŬ KĞpŭz!ƒ ŤĂŘ CŭdžZ!ƒ ƥƥŽ ŠŏƧŬ LJŽ Ğnj‹Ğŏƥ LJ‡džŏĂ **:hŭŤsNjƧIIE hŬTΘIIE-1**
DžƥŽ ŧ!Ğơhu ýŏdžz!ƒ ƧĂzT ŧ!Ğơ Ŏ5 ƒ ůŤkŏ LJD LJ‡džŏ Ƨƒƥ‹dž!ƒ ƒŘNj LJD ŧ ŏơŬCŭdžz!ƒ yŭž ƨŋ‹jdž!ƒ ýĞdžŽŬƒ DžƥƧ
.NJ! ŧ‹‹ādž!ƒ NJdžƥ‹k ĞdžŽ ƯƒƧ Ğnjŏ5 LJĂ‡ŏ Ŏk!ƒ ŧ!Ğơ!ƒ Ŏ5 y5kƧŏ ƥƥ Ğdž‡ÜĞưƧ!ƒ
.LJŏŏ!Ğơ!ƒ CŭdžZ!ƒ yŭž ƨŋ‹jdž!ƒ ŬĞŤL‹j!ƒ Ƨƒƥ‹dž ĂdžL‹j ýŭP LJdž ΣĞ‹k ŧ ŏơ**:bŭDŽy‹IƒĞ uƒƧŧƟŬE üqyDŽ-2**
ĂDŬŧ‹‹ādž!ƒ ýhup LJdž LJŏhŬ‹k‹dž!ƒ ƥƥŋ!ƒ CŭdžZ!ƒ ƥƥzhu NJ‹jŽ Ƨhuzŏ ŬĞŤL‹j!ƒ ĂdžL‹j LJD ŧ ŏơ **:qqW bŭDŽY ƒPW-3**
.ƥƥŋ!ƒ CŭdžZ!ƒ yŭž ƨŋ‹jdž!ƒ ýĞdžŽŬƒ DžƥƧ Ŏ!Ğdžŋ
KĞdžƥP LJD ljĞ‹jzdž DžNjƧĂŬk5 ÜDžNjĞưƧ ŤůŽ Ğdžnjdž ƒƧŦādž ƥzŏ CŭdžZ!ƒ ƥƥŽ Iƥ‹ŏƨ LJǫ**:bŭDŽy‹IE qqY ƥNjUŧ-4**
.ĞưƧ!Ğhu ƧĂzT II‹ĞjNj Ŏ!Ğk!ĞhuĂ CŭdžZ!ƒ KĞzƥĂk ŠĂ5k ĂD Ŏhůůk LJD KŽĞŬk‹ƒ ŧ‹‹ādž!ƒ
DžĞdžkNjŬƒ Ğnjŏůů Ğdž‹jǫĂÜŬI5 CŭdžZ!ƒ yŭž ljƨŋ‹jk Ŏk!ƒ ýĞdžŽŬƒ DžƥƧ ΣĞŏp KĞ‹‹ādž!ƒ ŤůŽ Ŏƨhu‹jŏ Ŭ**:hŭŤqNjqƥDŽIIE-5**
.ýŏdžŽ ý‡ LJŽ JNkĞ‹j!ƒ Ŏ5Ğ‹Ť!ƒ OhuƧ!ƒ ΣĞŏp ýŭP LJdž ŧŏƥĂƥƧdž!ƒ Ɣ‹Ğơ LJ‡džŏÜŧŬŤ‹jŬƒ ljŘNj ŧŏƥĂƥƧdžhu
ĞưƧ!ƒ DžƥŽ ĂD ĞưƧ!Ğhu ýŏdžz!ƒ ƧĂzT LJŽ ŧIŏơ Ƨhuzk Ŭ ƥƥ ŧIŏƥƥ!ƒ KĞ‹ƒƧƥ!ƒ LJǫ**:hŭŤĞŤƥŠŧIIE IƒƧƐƥa‹IIE:ƒŤŤdžƒk**
ƧůůkPdž OŏưĂk LJ‡džŏĂÜDžnj! ŧdžƥ‹dž!ƒ KĞdžƥP!ƒ LJŽ DžnjŽĞhŬŬ‹jĂ CŭdžZ!ƒ KĞzƥĂk ƧĞhukŽŬƒ LJŏzhu ŘPdk Ŭ ĞnjL‹jĂ‡
:Ŏ!Ğk!ƒ ý‡T!ƒ ýŭP LJdž CŭdžZů! YĞdžk‹ŭ! ŧnjŋĂdž!ƒ KƒĂƥŬƒ

---

[1] .NJ‹sj yŋƧdž!ƒ

[2] .31 ƒ Ü2008 ƧhuĂk‡DÜƧƒƨŋ!ƒÜ15ƥƥz!ƒÜIƧ‡‹hu ƧưŏP ƥdžơdž ŧzdžĞŋÜŧŏ‹j‹Ŭƒ DžĂÜz!ƒ ŧůŋdžÜ**YqNjUIIE DžY ŤwƥƒqIIE DžNj‹ŘIIE ƒŤƥ ƧƒŤ5**ÜŸƒ ƥhŽ ŎůŽ

ýŏdžz!Ğu NJŋĂk!ƒ KƒĂþD :(12)DžpƧ ý‡T



ŧzdžĞŋÜŧŏLjĞ‡LjÚƒ DžĂŭz!ƒ ŧŭŋdžÜYqNjШIE DžY Ĭ ШþFqIIE DžNjĞRIIE FŢþ ƧFĭ5ÜŸƒ þuZ ŎŭZ:þqŢDžIIE

.32 ŧ Ü20082ƧuĂk‡DÜ15þþz!ƒÜIƧ‡‡‡u

1-ŧƧIĭƒ ‡‡ þĭĭƧŧ-1:

LJD CŭdžZ!ƒ ŧdžþP Ŏ5 LJŏłoĞu!ƒ LJŏu Ŧ5kƒ þŋĂŏ RqÜCŭdžZ!ƒ KĂŢ! ŎFĞIŭk!ƒ þŏZŢkŭ! IƒþD ŎNj ăĂ‡T!ƒ LJq DžĞULj ĂNjĂÜ CŭdžZ!ƒ ăĂĞ‡T IƧƒþÚ ýdžĞ‡kdž DžĞULj Ğnjŏþ! IþFƒƧ!ƒĂ ýdžĞ‡kdž DžĞULj Ğnjŏþ! IþFƒƧ!ƒĂ IƧŏdžkdž!ƒ ŧ‡‡đdž!ƒ ăĂĞ‡T!ƒ þþz! KƒCĞŢoq yŏdžŋk ĞuŏD ŎLjzŏ NJLjq ÜĞnjŭo LJdž þ‡đkŭ! ăĂĞ‡T!ƒ þŢƧ þƧŋdž ĬŭZ ƧŢkIŏ Ŭ ĬŭZŪƒ ĂD ƒƧƒƧ‡k Ƨł‡Ūƒ ăĂĞ‡T!ƒ ŧ5Ƨzdž LJdž ŧ‡‡đdž!ƒ LJ‡džkk YƒĂLjŪƒ IjRNj UƒƧzk‡ƒ ăþ!Ă ÜĞnjZƒĂLjDĂ .ăƧPD IƧdž ĞnjłĂþo DžþZ LJdž þ‡đkŭ! Ŏoŏo‡k!ƒ ýdžz!Ğu DžĞŏI!ƒĂÜŧŏƧRŋ!ƒ ĞnjłuĞu‡D ŧ5ƧzdžĂÜŧ5ŭ‡

NJu‡T IþkƧdž ŧŏRƷk Ƨ5ĂŏĂÜ ýŏdžz!ƒ ĞuƧu ŧ‡‡đdž!ƒ DžƒƧk!ƒ LJŏuŏ ƒþŏŋ Ğdžŏdž‡k Dždž‡dž!ƒ ăĂĞ‡T!ƒ ŧŋ!ĞzdŽ DžĞULjĂ ƟĂuĂu ƧnjUk LJD ĞnjLj‡džŏ ăĂĞ‡T!ƒ KƒCĞ‡oqĂÜŧ‡‡đdž!ƒ KĞdžþP LJZ ýŏdžz!ƒ LJNjR Ŏ5 ƧĂþŏ Ğdž! ŧŏƧĂ5 .ŧuƧk5dž!ƒ KĞuŭŬkdž!ƒ ƟĂuĂu þþok LJDĂ Ğnjkŏhŭk DžKk Ŏk!ƒ ýŏdžz!ƒ KĞuŭŬkdž

:ŎŭŏŏĞdž DžĞULj!ƒ ƒRNj LJdžukŏĂ

-Cŭdžz!ƒ ăĂĞ‡T yŭ ýdžĞzk!ƒ KƒCƒƧŋhu Ŧ5ŭzkk ŧŏŭPƒþ ŧdžULjD CĞTLjq.

-ƒŏŭok!ƒ ýŏdžk‡đdž!ƒ ƧdžkĂ! CŭdžZ!ƒ ăĂĞ‡T! ĬŭZ ƧƧzkŭ! ĞnjhĞu‡D ŧdžkĂ ĞNjƧþĞ‡dž Ă ĞnjŋĞu‡D ĬŭZ ƧƧzkŭ! CŭdžZ!ƒ ăĂĞ‡T! Ĭ Ğnjkŋ!ĞzdŽ Ŏ5 DžþIk!ƒ ăþdž DžŏŏIkĂ ĞNjƧþĞ‡dž Ă ĞnjŋĞu‡D ĬŭZ ƧƧzkŭ! CŭdžZ!ƒ ăĂĞ‡T! Ĭ ĞnjkĞoƧkIdžĂ ŧdžþP!ƒ Yŏ!Ğ‡D LJZ CŭdžZ!ƒ ĞuƧ! IƧdžk‡đdž!ƒ KĞ‡ƒƧþ!ƒ.

.Kŭ‡Tdž LJdž Džnjư2ƙzŏ þp Gdž LJƵ ƷŭhŰƒ ŧƵ2ǀ Ĭ ƵƵ CŭdžƵ!ƒ ŧơ-

.ŧƵ‡Tdž þĂŋĂ þLjƵ ýǴ ŢkŰƒ KƒĂLjpĂ Ɣŏ!Ǵǀ ah CŭdžƵ!ƒ ƵŏƵƵƵk-

.ǴnjƵdž ýƵǴ5k!ƒĂ Ǵnjŏ ƵƵ ÞƵ!ƒ Ă CŭdžƵ!ƒ ăĂǴ‡T! KǴ Ţ LjŰƒ LJĂLj5 Ĭ ƵƵ LJŏƵdžǴƵ!ƒ ƔŏƵÞk-

.ǴnjLjăTh ŧhǀǴLjdž!ƒ KǴ5Ƶ Ţk!ƒ RǴPkƒ LJdž þ‡ăkƵ! CŭdžƵ!ƒ ăĂǴ‡T ŧƵhǴkdž-

.Kŭ‡Tdž!ƒ ýơ ýǴŋdž Ŏ5 LJŏƵdžǴƵ! ŧŏ!ŭIkǀŰƒ Ă KǴŏơŭ Ţ!ƒ LJdž þŏƵdž!ƒ Ƶŏ5Ăk-

.Džnjkŭ‡Tdž ýơ Ŏ5 ŧdžÞPkǀdž!ƒ Ɣŏ!ǴǀŨƒ LJƵ CŭdžƵ!ƒ ǴƵ2 LJdž þ‡ăk!ƒ-[1]

Ƶ ǴTk‡Ŭ LJŏǀ5GLjdž!ƒ yŏž ýdžǴƵkƵ! ƒĂ!Ăơk LJŏR!ƒ CŭdžƵ!Ǵh ýǴ ŢkŰƒ NJ!ŭP LJdž DžkŏĂ:DžŤqNjŝ2DžIIε bŭDžyIIε KNjǴ-2
ŧƵŏ5‡!ƒ ŝ2Ƶ!ƒ LJƵ ŧơh!ƒĂ ăƵPD ŧnjŋ LJdž DžNjÞI5k LJŏR!ƒ CŭdžƵ!ƒ ýÞƵdž ŧhÞƒƵdžĂ Ü‡njŋ LJdž II!R Ŏ5 Ɣh!ƒ
ŧǀǀādž!ƒ LJƵ DžNjǴ2Ă DžnjkIλ YǴŋƵkǀŰ.[2]
ýĂơk!ƒ ƔǴhǀD ŎŢIk! ýdžǴƵk!ƒ LJƵ ƒĂ!Ăơk LJŏR!ƒ CŭdžƵ!Ǵh ýǴ ŢkŰƒ ŧǀǀādž!ƒ Ĭ ƵƵ Ɣŋŏ ŝhǀ Ǵdždž Ǵpŭ5Ljƒ
:ŝhǀ Ǵdž ŝŏIơk! KƒĂ5P ŧƵh2D IIǴLjNjĂ
.CŭdžƵ!Ǵh U5kơŰƒ KŰÞƵdž þŏÞơk Ă ƵŏƵƵk-
yŏž ýdžǴƵk!ƒ LJƵ ŏƵPk!ƒ Ĭ!ǫ CŭdžƵ!Ǵh KÞD Ŏk!ƒ KƒƵλādž!ƒĂ ýdžƒĂƵ!ƒ ýĂơ KǴLjǴŏh!ƒ yŏdžŋkĂ ŧ5ƵƵdž-
Ɣŋŏ Ŏk!ƒ KƒCƒƵŋŰƒ ŧ5ƵƵdž LJdž GnjLj‡džk Ŏk!ƒ ŧIŏ5Ƶ!Ǵh KƒƵλādž!ƒ ljRNj O5ŭơĂkĂ f ŏPTk ƒR‡ĂÜŧǀǀādž!ƒ
.DžnjLjƒÞI5 KŰÞƵdž LJdž ýŏƵIk!ƒĂ DžnjFǴơƵǫ IÞǴƵǫ ŧ!ĂǴơdž Ơ2ǫh GnjƵǴhkǫ ƔŋƒĂ!ƒ KǴ5Ƶ Ţk!ƒĂ GNjRǴPkƒ
.ƵƵhdž LJĂÞh GnjƵdž ýdžǴƵk!ƒ LJƵ CŭdžƵ!ƒ ŏƵPk! ŧŋŏkLj GNjƵǀPk Ŏk!ƒ ǴhƵŰƒ ƵÞIk LJD ŧǀǀādž!ƒ Ĭ ƵƵ-
LJdž ýpD ŧ5Ƶ‡k!ƒ KLjǴ‡ ƒR‡5ÜǴnjFŭdžƵ LJƒÞI5 ýÞƵdž LJdž ýƵIk Ŏ‡! GnjŏdžơƵkk ƵĂǀ Ŏk!ƒ ŧ5Ƶ‡k!ƒ ŧ5ƵƵdž ŧǀǀādž!ƒ Ĭ ƵƵ-
ơ2 Ĭ ƵƵ Gnj!ĂŢơ Ĭ!ǫ ŧ5ơ2ÚǴh IÞFǴ5!Ǵh GnjŏƵƵ ÞĂƵkǀ GnjLjŰ ŧ5Ƶ‡k!ƒ ljRNj ýdžơƵkk ŧǀǀādž!ǴD ÞĂI5dž!ƒ OhƵ!ƒ
.ýŏdžƵ!ƒ
LJŏÞĂI5dž!ƒ CŭdžƵ!ƒ Ơ2h ƵǴŏkPƒĂ CŭdžƵ!ƒ yŏž KŰǴŢkƒ CƒƵŋǫ ŧŏdžNjD ŧǀǀādž!ƒ ý5ǫk Ů LJD Ɣŋŏ GLjNj LJdž
.ŧǀ5GLjdž ŧǀǀādž Ĭ!ǫ ýĂơk!ƒ ƔǴhǀD Ĭ ƵƵ ƵƵ2 ƵƵkƵ!
ƵƵkƵŏĂÜ ýŏdžƵ!ƒ ơ2 ΣǴŏI! KǴdžÞP!ƒ ýǴŋdž Ŏ5 Gnjh ŧLjǴƵkǀŰƒ Džkŏ ŧŏLjIk ÞƵk Ŏ5P!ƒ ýŏdžƵ!ƒ:Ĭ ƵƵqIIε ŭĭDžyIIε-3
Ă IĂI!ƒ ƠǴILj ýŏŋǀkh ƒĂdžĂIŏĂÜ ýŏdžƵ!ƒ ƵĂÞh DžĂIŏ! f ǴPTŰƒ Þơah ýǴŢkŰƒ Ĭ ƵƵ ŧŏ5ŏ‡!ƒ ŧ Ăơh!ƒ LJdž YĂLj!ƒ ƒRNj

---

[1] ÜLJǴhŏ‡ƵƵ!ƒ ŧhk‡džÜ(DžNjǴRIIε bÚNj YqFŤRNj qεÞŤÜε Ĭ Ƶ NjDžŭ 5ŤŝΘHI IƒƵÞFDžDž I Ƶ ü Ţ Ƶ)ü T εNjŧDžIIε DžŤƵΘHIεNj 5ŤNjƵŧHεNj IƒyŤǴDžIIεÜýŏĂkǀ ýŏŏLjƒÞ
.116 f Ü2002ÜŧŏÞĂƵǀ!ƒÜ Ơ Ǵƒ!ƒ

[2] .156Ü154 f - f Ü2009ÜLJÞƵŰƒÜLJǴdžƵÜyŏƵĂk!ƒĂ ƵTŭ! ýƒƒĂ ƵƒÞÜhŧDžƒǀIIε YqNjLJIIε YÞεqaÜIÞƒÞp Ĭ ǀŏƵÜŏƒǴƵ!ƒ Ÿƒ ÞhƵÞƵƵ

[3] .69 f Ü2005ÜƵƒƒƵŋ!ƒÜIÞŏŭh!ƒ ŧƵdžǴŋÜŝŏĂǀk f Ţ PkÜIƵĂTŭdž ƵŏkǀŋǴdž IƵ‡RdžÜüĭDžyIIε FŢÞ hŤLJŤŧεÞŧƵaÜIÞŏT‡ ŧhŏhơ

Ŏ5UĂdž llĂźl ƧĠhƙPĠh Ŏ5P!ƒ ýŏdžz!ƒ DžĂlŏ LJD LJ‡džŏĂÜ‡l5ĠLjdž!ƒ KĠll đdž!ƒĂ ‡lll đdž!Ġh ‡TĠP!ƒ Ƨzư!ƒ ŎĠlLj Ks5ŭdžĂ y5kƧdž KĂTh ‡džþPź! DžþIdž!ƒ ƧUĂdž!ƒ DžĠdžD CĠŏklŮƒĂ ăĂ‡T CƒþhƎh ýŏdžz!ƒ ƒRNj DžĂlŏ LJđ‡Ü‡lll đdž!ƒ [1].yưĂ!ƒ ƒRNj DžĠdžD ‡džþP!ƒ DžþIdž ƧƧTkŏ Ƨŏ‡ ‡5Ƨzdž!ÜljĠhƙLjŭ!

ÜĭDŽyllɛ ƒTþ Ƨƒĭs-4 :Ĝ5ƙĠhƙĂ Kƒ5Ƨhz!ƒ LJdž ‡ZĂdžŋdž ýŭP LJdž CŭdžZ!ƒ ĠưƧ ΣĠŏl! LJĠŏhklŮĠh ‡LjĠzklŮƒ DžKŏ:

.(ŎlĠdžP!ƒ KƧ‡! ΣĠŏIdž ýλdž)ΣŏŏĠIdž!ƒ þơD

ýdžĠzk!ƒ f Ƨ5Ă CŭdžZ!ƒ ĠưƧ ΣĠŏIh ƙŭzkŏ þI5Ü‡lll đdž!ƒ LJdž þƒƧdž!ƒ Ƨþnj!ƒ ýĂơ LJĠŏhklŮƒ YĂLj ƧŭkPŏĂ ĂDÜLJŏl5ĠLjdž!Ġh ‡LjƧĠIdž ‡lll đdž!ƒ KĠdžþP! CŭdžZ!ƒ ýŏưƙk ‡5Ƨzdž Ĭ!ţ NJ!ŭP LJdž ‡lll đdž!ƒ yŭƵkk þp ĂDÜŎŭhIklđž!ƒ [2]:LJĠŏhklŮƒ LJdž ‡ŏ!Ġk!ƒ YƒĂLjŪƒ DžƒþPklƒ LJ‡džŏ ĠdžĂdžZĂÜCŭdžz!ƒ Ưzh LJƒþI5 ŸĠhlD ĬŭZ ƧƧzk!ƒ Ƨþnj!ƒ LJĂ‡ŏ DžþZ ĂD DžƒþPklƒ ăþdž:ýλdž IþþơdžŸLjƒĂŋ LJZ DžnjLjdž ‡LjŏZ ĂD CŭdžZ!ƒ ýƒđl DžKŏ ‡ŏơ:

ƷƒƙƵllɛ IɛbƒTƙ‡ƨɛ- .ĠnjLjZ ĠưƧ!ƒ ăþdžĂ ‡džþP!ƒ DžŏþIk ŸĂŭlD LJZ ýƒđl!ƒĂÜ‡džþP!ƒ DžƒþPklƒ

ýĂơ CŭdžZ!ƒ ƧULj KĠnjŋĂĂ KĠNjĠŋkƒ ĬŭZ ƧƧzk!ƒ ƯƧƷh DždžTŏĂ:

bɛþŎɛNj IƒljƒFШ‡ŭɛ IɛbƒTƙ‡ƨɛ- .ĠnjLjZ ĠưƧ!ƒ ăþdžĂ ‡džþP!ƒ Ÿŏ!ĠlDĂ ĠnjkĠdžþPĂ ‡lll đdž!ƒ

ýdžĠzk!ƒ ýhpÜLJŏzdž ý‡Th ƧƧTkŭ! ýŏdžz!ƒ y5þk Ŏk!ƒ ŸĠhlŪƒ ĬŭZ ƧƧzk!ƒ ƧþnjklkĂ:

ƯƷɛ̂Njqllɛ IɛbƒTƙ‡ƨɛ- IþĠZĂÜăƧPD KĠlll đdž Ĭ!ţ NJ!Ăơĸ ŸĠhlDĂ NJdžþZ LJdž ýdžĠzk!ƒ Ŏ5 ƧƒƧdžklŮƒ f Ƨ5Ă ăƧPD LJĂþ ‡lll đdž yŭž :ŎNj ƙƧƵ!ƒ IjRNjĂÜĠnjhŭĂŏZĂ ĠNjĠŏƒƧdž ĠnjLjdž ý‡! ƙƧƵ Iþzh CĠTIklŮƒ KĠLjĠŏh CĠƙŏklƒ Džkŏ Ġdž

.‡ŏTPT!ƒ ‡ŭhĠIdž!ƒ-

.þŏƧh!ƒ-

[3]. Ƨ kĠnj!ƒ-

[4]:Ŏŭŏ Ġdž ƙŏƧƵ LJZ ýŏdžz!ƒ ĠưƧ ƙŏIơk LJ‡džŏ:

ÜĭDŽyllɛ ƒTþ 5ĭƙƵ‡ ƒĭllƒƧć:KllƒKllɛ Ŏþƨllɛ ýĂơ NJkĠUơŭdž yưĂ Ă ýŏdžz!ƒ NJ!ĂIŏ Ġdž Ĭ!ţ YĠdžklŮƒ Ŏ5 ýλdžkŏ: **ÜĭDŽyllɛ IƒƵ5Nj‡ Nj IƒWƒƵ Ă‡Y ɛþy‡llɛ:ŮNjć** Ŏ5 ‡lll đdž!ƒ LJŏ5UĂdž KĠ5ƧTk DžŏŏIk Ă ΣĠŏp DžKŏ Dž! Ġdž ƙIơkŏ LJ! ýŏdžz!ƒ ĠưƧ LJD ‡ŏơÜ ‡džþP!ƒ DžŏþIk ŸĂŭlD .NJkĠhɛƧ Ă NJkĠŋĠŏkơƒ CĂư

Ü‡ƙŏUĂ ý‡! ýdžzŭ! ‡ŏz5ƒþ!ƒ ƧUĂdž!ƒ LJƒþI5 Ĭ!ţ ăþđŏ Ƨƒþ̂NjŪƒ ŸĠŏɛ:

ÜĭDŽyllɛ bƒTþŪ hŭ‡DŽY ɛɛqljć UTNj:ƒĭdƒFk .CŭdžZ!ƒ ‡džþPh KlŭZk ƒRţ ‡TĠP

---

[1] Ü Ƨ TdžÜ‡ŏƧpLj‡lŮƒÜŎzdžĠŋ!ƒ Ƨ‡ƙ!ƒ Ƨƒþ̂Ü **IdžÞ‡džÚɛ Nj hDŽllNjyllɛ hƙĭĠ Ĭţ 5ĭNjƧ‡llɛ ŸþɛqaÜþdžơD** NJƵ ƙƧĠƵÜLJơTƙ!ƒ þŏƧ5 þdžơdž .128

[2] **ÜƒDŽYŬɛ hƙĭĠ Ĭţ hŭĭƧţFd‡ ŸRĭDŽ 5ĭƙƵ‡ll p‡qlqDŽ)UĭĠllɛ IɛbFNJDŽNj bŭDŽyllɛ hDŽqqll Dzţ ÜĭllqÜƧ‡h** ĂhD þĂdžơdž Ĭ5ƵTdžÜŎlƧdž þdžơdž LJŏþ!ƒ ýĠdžŋ **(ŸbTƒyDŽllɛ** Ü2007ƧTdžÜ‡ŏzdžĠŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒÜ .110Ü109 f

[3] .NJl5Lj yŋƧdž!ƒ

[4] .250 f Ü ljƧ‡R ƙhl yŋƧdžÜƧlĂŏ LJĠdžλZ ‡LjŏþƧÜŎZþŏdžTƙ!ƒ DžlĠŋ þĂdžơdž

DžNjǴưƧ ƬǒlơǩĂ ĆŬdžzǶ! lƧǒdžǩdž ŧdžþƤ Džǒþlǩ Ǒƽ ƟǴƞĵ!ƒ LJǫ:**bǶDžƴǁƐ DžDž ƴǫŧþDž ǀ ƑDŽNj‡ƴDž Ă‡Y üNjŤƟǁƐ:ƑǩǁƑǩ**
ǴưƧ!ƒ ăþdž Ă ŧdžþƤ!ƒ Džǒǒlǩǩǒƽ ƬơƤ!ƒ ǁǶǩdžǒ ǐ Ɽ!ƒ þǒơĂ!ƒ NJLjƒ ŧ ǒơ Üýǒdžz!ƒ ĂNj Ă ƧdžŬƒ NJdžnjǒ LJdž ýƒđǀ DžƧǶǩǀǩ
.Ŭ DžD ŧǀǀđdž!ƒ ƴdž ýdžǴƧk!ƒ Ǒƽ ƧƒƧdžǩǀŬǴƧ ƧƒƧǀ!ƒ ƦǴƤǩƒ Ă ǴnjĵŽ
þĂƞĂ ƴdž ÜđƬƤ!ƒ LJdž ŧǒ!ǴƤ ŧzǒƧǀ ŧdžþƤ DžǒþlǩƧ ǁ!ƦĂ **:ƨƬǁǫǀǁƐ ǀ ŬƒŤŧŬƐNj ƨƬǁdžŧǁƐ DžƬǴ DžƐƦŧŬƐ:ƑƴǴƐþ**
ƧƛŧD NJǶƧƞǩ Ă ýƧ ýǒdžz!ƒ ǴưƧ ǏǶŽ Ƨƛđǩ Ǒǩ!ƒ NJǒƞĂǩ!ƒ KǴdžþƤƧ ŧĵǴzǩǀŬƒ Ǐ!ǫ ŧ5ǴưŬǴƧ Ü‡ǒŤƤT KǴǀdž!
. ĆŬĂ

üƬDžƴǁƐ ƑŤþǴ Ljŧ‡ŬƴNj ǀ Ƒ‡ŬƴǁƑǴ ƬƬNjƧŧǁƐ:ƲǴƐþǁƐ ƒ‡ƲDžǁƐ

ŧǶǒĂƱ ǴưƧ KǴpŭŽ ĆǴLjƧ Ǐ!ǫ Ƨþnjǒ NJLjD Ǐ!ǫ GLjƧTDĂ KǴpŭz!ǴƧ ƬǒĂǀǩ!ƒ DžĂnjƨdž Ǐ!ǫ ƬƧǴǀ!ƒ ýŤ‡!ƒ Ǒƽ GLjpƧƱk
. ŧǒlǒlơ!ƒ DžnjǩǴƞǴǒǩơƒ ŧǒƧǶǩĂ ŧǀƒƧþ ýŭƤ LJdž ǁ!ƦĂ ÜĆŬdžz!ƒ ƴdž ýƞŪƒ
Σ‡Lj LJdž ĆƒƧT!ƒ ƧƒƧ‡kƧ ýǒdžz!ƒ DžǴǒǀ! ǑǀǴǀŪƒ ƧĂơdž!ƒ ýƛdžǒ NJLjD Ǒƽ ǴưƧ!ƒ Ǐ!ǫ ƧǒŧƧk!ƒ ŧǒdžNjD ƧnjƱǩĂ
DžŽþǒ ǐ Ɽ!ƒ ƧdžŬƒÜLJǒƧƤŬƒ ƴdž ĆŬdžz!ƒ ýǴŤǩƒ ŧǒƧƱ LJŽ ǁ!ƦĂÜǴdžǴNj ǴǒƞǒĂƧk ƒƧŤĵŽ þzǒ NJLjD Ǵdž‡Üŧǀǀđdž!ƒ
ŧǒƧƱk Ǐ!ǫ ýdžzk ŧǀǀđdž!ƒ LJƐ5 ƧǴƱŬƒ ƒƦNj LJdžưĂÜLJǒƧƤŬƒ ýƧp LJdž ǴNjƧǴǒǩƤƒ Ǒƽ þŽǴǀǒĂ ŧǀǀđdž!ƒ ŧzdžǀ
ŧǒĵ ŧǒǶdžŽ þƧƞdž LJdž ýþǴƧk!ƒ ƠƧŤǒ NJǒǶŽĂ ŧpŭŽ Ǐ!ǫ ŧ!þǴƧdž ý‡ ýǒĂơǩ NJ5þNj ýǒdžz!ƒ ƴdž KǴpŭz!ǴƧ ŧǒĂǀǩ!ƒ
.ŧǒǶŽǴƧ5k!ƒ KǴpŭz!ƒ LJdžư YǀĂD ŧǒǶdžŽ Ǐ!ǫ
[1]:ǑǶǒ Ǵdž ýǒdžz!ƒ ƴdž ŧpŭz!ƒ LJǒǀơǩ ƳǶƱǩǒ-

ƨƧƧDDžƴǁƐ Ǐ‡ ǀ ƒþNjŤŧƴǁƐ üǀ ƦǀþDž üƬDžƴǁƐ DžNjǀǏ Džƴ-ŬNjƴ

LJŽ ŧơƨ!ǴƧ DžĂǀǩ LJD ŧǀǀđdž!ƒ Ǐ!ǫ Ƴƞǒ ǁ!Ɽ! ǴƧǩĂ ýǒdžz!ƒ KǴƞǴơ YǴƧŤǫĂ ŧǒƨǶǩ Ǒƽ DþƨdžǶ!ƒ ƒƦNj KǴƞƧƤdž ýƛdžǩǩ
ŧǒpĂǀ!ƒ KǴǀƒƧþ!ǴƧ DžǴǒǀ!ƒ ýŭƤ LJdž ǁ!ƦĂÜĆŬdžz!ƒ KǴƞǴơ Ǒƽ ŧǶŤǴơ!ƒ KƒƧĂƱǩ!ƒ ƧǒǴǀǩ Ǒǩ!ƒ ŧǶǒ‡!ƒ ƧƧƱ!ƒ
.ŧdžƨŭ!ƒ

!ƬƬŧƴǁƐNj ƨƐǫŬƐ ƴƨƑƨǀ DžƬƨƟŧ Ǐ‡ ƨƬþƐþDžŧƨŬƐ-ƑƬǶƑǩ

Ʊǒơdž!ƒ Ǒƽ ýŤǴơ!ƒ ƧĂƱǩ!ƒ lƧǒǴǀdžĂÜĆŬdžz!ƒ KǴƞǴơ ŧǒƨǶǩ Ǐ!ǫ ǴnjǩƧþp Ǒƽ lǴLjƨǩdž!ƒ ŧǒƞǒǩƒƧǩǀŬƒ lĆǴ‡ LJdž‡ǩĂ
.ǑƞƧǴƤ!ƒ

üƑƴ‡ Ǐ‡ƬNjƧŧ ǀ ƑDŽNj‡ƴDž !ƑƴƨǶ ǫNjǀƱNj-ƑǩǁƑǩ

.ýǒdžz!ƒ ƴdž ŧpŭz!ƒ Ƨǒǒǀǩ KǴǒĂǩǀdž ƨ!ǶǩPdž LJǒƨ KǴdžĂǶzdž!ƒ Ƨ5þǩĂ ƴƧǀǩ Ǒƽ DžǴƱLj!ƒ ƒƦNj ŧǒ!ǴƨƧ5 ýƛdžǩǩĂ
ljƦNj ĆǴLjƨ Ǒƽ ŧǒƒþƨ!ƒ ŧƱǀLj LJĂ‡ǩĂÜNJǒþ! ǴưƧ!ƒ Ƨ!ƤP Ǒƽ ǴdžǴNj ƒþƨƨ ý‡Tǩ ýǒdžz!ƒ ƴdž ŧpŭz!ƒ LJD Ƨƨǀ Ǵdždž ƝǩLjǩǀLj
Ƨǒþþ ýǒǶơǩƨ ŧǀǀđdžǶ! Ơdžǀǒ ǴdždžÜŧơǴǩdž!ƒ ŧǒǩǴdžĂǶzdž!ƒ KƒĂþŬƒ ƨǒǒ‡ǩ Ǒƽ ŧLjĂƧdžĂ lƧþp þĂƞĂ ǑNj ŧpŭz!ƒ
ýǒdžz!ƒ LJǒƨ DžƒƧǩ!ŬƒĂ ŧlƛ!ƒ ƱƨƒĂƧ ĆǴLjƨĂ NJFǴưƧÚ ýĂǶơ!ƒ ƴǀLjD LJŽ ŧơƨ!ƒĂÜýǒdžz!ƒ KǴƨƐƧĂ KǴƞǴơ!

---

[1] lƧƒþǫ ƒ ŤƤk ÜlƧĂŤljdž ƧǒǩǀƞǴdž lƧ‡ŦdžÜ**ABC ƨƬǀǫŬƐ ƧƒƧć Ă‡Y ƐǏǁƑǀǁƐ !ƑƴƨǶ !ƐǫǫŧƧƒǴ ƨƧƧDDžƴǁƐ Ǐ‡ ƨDžƬƨƴǁƐ bƒǀǫŬ ţ Ăƨǀ‡ þdžơơdž** ŧzdžǴƞÜýǴdžŽŬƒ
.45 ƒ Ü2007ÜlƤǒǒƨ!ƒ

ŠľP Ľ!ę łŏþđdž!ƒ KǦpŭz!Ǧu ŠŏĂ ǀkľ! ƒþǦzhD(Ƨ ƱǦzk!ƒÜłIλ!ƒÜDžƒƨk!ŬƒÜýǦ Ţ kŬƒ)Ƨ Ţ ǦLjz!ƒ ljRNj ƨhkzkĂÜłǀǀđdž!ƒĂ
.ýŏdžz!ƒ ǦuƱƨ LJŏǀoʻkĂ

:üƬƨllƺ ƨƬűƣ

ƥƨ ýùƛdžöĂ ÜłùdžƥƤ!ƒ ýǵdžƶkùłƒ ƥùƶƨ lƥǵƶùł!ǵƨ ƨĂƶƬ LJƶ lƨǵƨƶ ǵưƨ!ƒ LJƫƨ ƨnjƱö ýƬ5!ƒ ƒƦNj ýŭƤ LJdž .ƆƒƨƬ!ƒ ƥƶƨ ǵdž łŭơƨdž ƆǵLjƛƊ ýödžƶ!ƒ LJdž ƨƥǵƬ!ƒ ƨƨƬk!ƒ ĂƊ ýƶ5

Öù5 ǵùdžĂƥ Kǵùłłđdž!ƒ LJƎù5 ll!Ƨù! Üłùłłđdž!ƒ ǵùnjŭƞƊ LJdž KƫƬLj Ök!ƒ ƨƬǵLjƶ!ƒ ƥơƊ ĂNj ýödžƶ!ƒ ƨƨkƶö .DžNjǵưƨ łöłơk ýƞƊ LJdž ƥnjƞ Ĭ Ƭƥƫƨ ýdžƶ!ƒĂ Ɔŭdžƶ!ƒ LJdž ƥƥƶ ƨƨ‡Ɗ ɣł‡! łł5ǵLjdž

lƥùƶ łùöƨƱ LJùƶ ǵùnjöŭƶ ýĂùƬơ!ƒĂ Ɔŭdžƶ!ǵƨ łƬǵƤ!ƒ KǵdžĂŭƶdž!ƒ ydžƞ Ĭŭƶƶƥdžkƶö ýödžƶ!ƒ ǵưƨ ΣǵöI! łùłłđdž!ƒ Ĭùŭƶƶ LJöùƶkö ƒƦù! łùłłđdž!ƒ łùƒöƨ łù5Ă ƨöƷkö ýödžƶ!ƒ ǵưƨ LJƫƨ ýĂIłj ƨöƤŪƒ Ö5Ă ÜɣöǵłƊ ĂùNjĂ ƥùơƒĂ ƨƥùNj łùöłơk! ǵùnjƒŭdžƶ LJöùƨĂ ǵùnjłjöƨ łöŭƶǵ5k!ƒĂ łö!ƥǵƨk!ƒ Kǵƥŭƶ!ƒ ýöƶ5k! ǵNjƥĂnjƞ ƨöλ‡k .łłłđdž!ƒ łöƨƒƨdžkłŰ ýödžƶ!ƒ ǵưƨ łöłơk LJǵdžư

pdžǴ hllƒøθ høøøƨɛƥq :ƚllƒøøøƙllɛ üƬøøøƨllɛ

hu‡ǐDŽ hllƒǀNj høǐƨǐƥllɛ hǐDŽdž‡llɛNj høθǵƨllɛ

-834-

hǐƨǐƥllɛ hǐDŽdž‡llɛNj hθǵƨllɛ pdžǴ !ǐqs‡:üNjŬɛ ƚθǴDŽllɛ

hǐdžɛqǐDŽllɛ huƨɛƥqllɛ hǐƱNJdžDŽ: Ǐ džƒƙllɛ ƚθǴDŽllɛ

hǐdžɛqǐDŽllɛ huƨɛƥqllɛ ƛəƒ‡dž üǐ‡θ‡:ƚllƒƙllɛ ƚθǴDŽllɛ

:qǐNJDŽǂ

ƧƛD LJǴǒhǔk ýĂǴơLjǏÜýǒdžƶ!ƒ ǴưƧĂ KǴpǔƶ!Ǵhǔ ȘǒĂǏk!ƒ LJǒlhǴǏ!ƒ LJǒǐŢƽ!ƒ ýǔƤ LJdž ǐƧƱLj!ƒ ƇƨǏǐ! ǴLjưƧƶ ƥƶhǔ ǂ!Ǵǂ‡Ă ǂǒƽǒƧ!ƒ ǂǒdžLjǩk!ƒĂ ǂơǔƽ!ƒ ǁLjhǔ ĂNjĂ ǂǒƧFƒƨǏ!ƒ ǁĂLjhǔ!ƒ ăƥơƎhǔ Ƈǔdžƶ!ƒ ǴưƧ ȘǒIơǩ Ǒƽ KǴpǔƶ!Ǵhǔ ȘǒĂǏk!ƒ ǂǒƽǒ‡Ă ǂơhǔ!ƒ ǂLjǒƶ ǁ!Ǩ Ǒƽ ǴdžhǔǂǏƒƨǏ!ƒ LJƒƥǒdžhǔ Șǐƶǩk Ǒk!ƒ ƴLjƒĂǏ!ƒ ƧǐǩPdž! ƱƧƶkLjǏ ǂǒơ-834 -ǂǐǒdž ƧĂǴơdž ǂǐǒFǏD ýǒǐơǩĂ ƱƧƶ Ǐ!ǫ ǴưǒD ȘƧƱk!ƒ DžǩǒǴdž‡Üý Ţƽ!ƒ ƒǨNj Ǒƽ NJǒ!ǫ ȘƧƱk!ƒ DžǩǒǏ ƒǨNj ý‡ÜǴNjƧǴǒǩPƒ ǂơhǐǐ! ǂdžǴƶ ǄƒǴLjhǔ ǄĂƧP!ƒ ƧǒPŪƒ Ǒƽ DžǩǒǐÜǂơhǔ!ƒ KǴǒưƧƽ! Ǵƶhǔk ǄƒǴkLj!ƒ ƧǒǏƽkǔ DžĂILj ǁ!Ǩ ƥƶhǔÜLJǴǒhǔkǏŪƒ .KǴơƧkIdž!ƒ LJdž ǂƶĂdžǩdž DžǒƥIkĂ

834- hƒŤDŽ hllFlNj hŤ2ŤpllΕ hŤDžďƒHlΕNj hƢŭ2llΕ pďĞ !Ťqs‡:ünjŬΕ KƢĞDŽllΕ

hŤ2ŤpllΕ hŤDžďƒHlΕNj hƢŭ2llΕ pďĞ ƳƤ l ďž:ünjŬΕ ƒ‡UƴDŽllΕ

lpĞZŬ ĞzhŭkÜ1982 ΣƢĞďž 13 Ŏ5 ƣƢāďž!ƒÜ106/82DžĂ l Ƣďž!ƒ Ť uƙldžu ƭŏ5ŏƢ!ƒ ƭŏďžLjk!ƒĂ ƭơŭ5!ƒ llLjhu CĞTLjǫ DžĶ KĞƱĞTLj DžZpĂ ƭkŏpƢkĂ Ŏơŭ5!ƒ YĞƱl!ƒ ƭŏďžLjk Ŏ5 ƭďžNjĞ l ďž!ƒ Z pnjhu ll!RĂÜ ť ƢFƒƢη!ƒ ŎljƱĂ!ƒ llLjhu!ƒ ƭŭ‡ŏNj ƴηĂďžu ƭŏ5ŏƢ!ƒ ƭŏďžLjk!ƒĂ ƭơŭ5!ƒ llLjhu ýĂơƙ KĞơŭŤŬƒĂ KŬĂơƙ!ƒ ƢĞƱǫ Ŏ5Ă Üƭŏ5Ƣơ!ƒĂ ƭŏpŏŭlk!ƒ ƭZĞLj Ť!ƒ ƭŏĂLjzďž!ƒ ƭŏŤPT!Ĝu ƴkďžkk DžnjlD KƒR ƭ‡ƢT Ť!ǫ 1988 ťĞďž 16 Ŏ5 ƣƢāďž!ƒ 01-88 DžpƢ DžĂ l Ƣďž!ƒ . ţ ĂƢŏďžZ pŏlz!ƒ YƢĞT 17 ƭďžŤĞz!Ĝu Ŏ l ŏƒƢ!ƒ ĞNjƢlďžŬŎ!ĞďŽ!ƒ ýŭlk l ŬƒĂ

hŤ2ŤpllΕ hŤDžďƒHlΕNj hƢŭ2llΕ pďĞll hŤŰŤƭΕpƭƢŬΕ pNjFƢDŽllΕNj l ΕRƒŤƭDŽΕNj !FNJDŽ: Ť ďƒFKllΕ ƒ‡UƴDŽllΕ

:Ŏŭŏ Ğďž ƭ!Ĝ‡Ă!ƒ DžĞnjďž LJŏhu LJďž**:hŤ2ŤpllΕ hŤDžďƒHlΕNj hƢŭ2llΕ pďĞ !FNJDŽ:ünjŬΕ ƱƤ2llΕ**

KĞhuĞ l ơĂÜƭŏƢĞη!ƒ KĞhuĞ l ơ!ƒ) KĞhuĞ l ơ!ƒ ljRNj DžNjDĂ ƭŏĂLjzďž!ƒĂ ƭŏpĞz!ƒ f ĞPTū! ĞnjZƒĂLjD ý‡hu KĞhuĞ l ơ!ƒ O'k5- .(ǫ!ƒ... llŏT!ƒ KĞhuĞ l ơĂÜƢŏ5Ăk!ƒ

.Ğnjllơƙ ƭzhuĞkďžĂ ƭhuĂŭƱďž!ƒ KĞLjĞďž u'!ƒ DžŏŏlkĂ ĞnjZƒĂLjD Z ŭkPďžu U'ĂƢl!ƒ O'Ljďž-

.ŎLjĂLjĞl!ƒ ĞNjƢĞƱǫ Ŏ5 ƭŏ‡Ljhu!ƒ KĞŏŭďžz!ƒ yŏďžη DžŏŬLjk-

.ƭŏhuLjηŪƒĂ ƭŏLjƱĂ!ƒ ƭŭďžz!Ĝu ĆŭďžZ!ƒ KĞŏŭďžz! ƭŏhu l Ĝơďž!ƒĂ ƭŏƢƒpŬƒ ƭη!Ĝzďž!ƒ-

.ĆŭďžZ!ƒ yďž ƭŏƢĞηk!ƒ KĞpŭz!ƒ ƢŏĂƱkĂ ƢƒƢlk l ƒ Ť ŭZ ýďžz!ƒ-

.ƭŏƢĞηk!ƒ ƭƢƒƢĂŬƒ ýŏŤơkĂ DžŤP-

.ƭŏηƢĞP!ƒ KĞŏŭďžz!ƒ ýŏĂďžk-

Ŏ5 Ĝzŏďžη llƢkTk ƭŏƢĞηk!ƒ llĂLjhu!ƒ LJD ZĂƢzďž!ƒ LJďž**:hŤ2ŤpllΕ hŤDžďƒHlΕNj hƢŭ2llΕ pďĞ l ΕRƒŤƭDŽΕ: Ť ďƒFKllΕ ƱƤ2llΕ**
:ĞNjƢƢhuD KƒƢĞŏkďžŬƒ LJďž pŏpz!ƒ ƭ!Ĝ‡Ă!ƒ ZƢzk NJŏŭZĂ ƭŏ‡Ljhu!ƒ KĞpŭz!ƒ ĂNjĂ pơƒĂ ýĞηďž

.ĞnjŭŏŭơkĂ Ğnjk l ƒƢp ƭZƢl U'Ƣ5ŏ Ğďž ĂNjĂ U'ĂƢl!ƒ O'Ljďž KĞhuŭƱ DžŏŭlK KĞLjĞŏhu! DžŬKljďž!ƒ DžŏpIk!ƒ-

.ýŏĂơkĂ YƒpŏǫĂ ƴơl LJďž ƭŏ‡Ljhu!ƒ KĞŏŭďžz!ƒ Ŕŏ5Ljk ƭZƢl-

.ƭŏηƢĞP!ƒ lƢĞηk!ƒ KĞŏŭďžZ ýŏŭơk-

.ƴk‡ďž!ƒ ƭnjηƒĂ ăĂk l ďž Ť ŭZ ƭŏ‡Ljhu!ƒ KĞďžpP!ƒ CƒpD Ŏ5 ƭZƢl!ƒĂ lpĂη!ƒ-

hŭƨŭƥllɛ hŭĐŽźĦllɛNj hƟŭƨllɛ pźǴ lƭƲƭ ƭźll hŭŰŭŭĦɛƥłƨŪɛ ƥNjƭƲĐŽllɛ:Kllƭkllɛ Ʊƥƨllɛ

:Ŏ5 ƨĂǴơźƭ ljŘNj ýλźkk

.ýƨƭŪƭ Ŏ5Ă ŬźŽŪƭ Ŏ5 łơŭƨ!ƭ YǴƱp-

.Ŏơŭƨ!ƭ ƥǴkƨ!ƭ łŽǴljƬ -

.ƨơh!ƭ ƥƨƭĂźŽĂ ŭƨơh!ƭ ƥŏƬ!ƭ YǴƱp-

.łŏƭǴƭŪƭ łŏơŭƨ!ƭ Ă łŏƭŘƨ!ƭ KǴŽǴljƬ!ƭ-

ǴnjźŽƥk Ŏk!ƭ yŏƨǴTźƭ ƨǴnljƨ Ăơlj łŏźljk!ƭ ýŏĂźk ýǴnźƭ Ŏ5 ll!Ř‡ NJƱǴTlj łŏ5ŏƨ!ƭ łŏźljk!ƭĂ łơŭƨ!ƭ llljh NJnĂŏ :Ǵnjljŏh LJźƭ łŏźĂźƨ!ƭ KǴƱźƭ!ƭ

LJŏŏ5ƨơ!ƭ KǴƱǴTlj ýŏĂźk ƭŘ‡ĂŬllljhźƭ łŏnŏkƭƨkłŪƭ KǴŽǴƱl!ƭ Ŏ5 YǴhT!ƭ ýŏƨTk Ăơlj łnjnĂźƭ Ư ĂƨI!ƭ-.ƨǴƨƬ!ƭ

.łŏ5ŏƨ!ƭ ŠƱǴljźƭ Ŏ5 KǴƱǴTlj ŠźP Ŭ!ƨ łƥǴnj!ƭ ƭ ƭĂPźƭ Ư ĂƨI!ƭ-

.LJ‡łźƭ łŏljƱĂ!ƭ łƭŏnj!ƭ ƨƨƱ LJźƭ ŽźƥĂ ƥŏƥłkźƭ ýhǴp ƨǴƱƨ Ŏ5 łŏ5ŏƨ!ƭ LJ‡Ǵłźƭ CǴLjh! Ư ĂƨI!ƭ-

.Ŏ5ŏƨ!ƭ ŽźǴƨ!ƭ łźźljk Ŏ5 ŽźNjǴłk Ŏk!ƭ KǴƱǴTlj!ƭ ý‡ łźǴŽ ł5ƬhĂ

hŭƨŭƥllɛ hŭĐŽźĦllɛNj hƟŭƨllɛ pźǴll ŬŽŭƱźĦllɛ ŭlŭNJllɛ:Kllƭkllɛ ƭ‡ƱĐŽllɛ

łłłźƭ ýPƭƥ łŏƨƭƥŪƭ KƭƥơĂ!ƭ LJŏh ŽźǴnjźƭĂ łƥŭƨ!ƭ Ơư Ăŏ ŽźǴƱlj ĂNj"**:ŬŽŭƱźĦllɛ ŭlŭNJllɛ !NjNJƨŽ:ŭNjŬɛ Ʊƥƨllɛ**
."łŏƨTh!ƭ ƥƨƭĂźƭ LJŏh ŽźǴnłljŬƭ LJźƭư ŏ ŭR!ƭĂ lƨƱłźƭ ƨƭƥNjŪƭ Ŭ!ƨ ýĂƬĂ!ƭ Ư ƨƨh

Ŏ5 łŏƨƭƭƨnł!ƭ łŏ‡ljh!ƭ łźĂƱljźƭ ǴnjkƥnjƬ Ŏk!ƭ KƭƨĂƱk!ƭ yźƭ ŬƬǴźkŏ ŎźŏƱljk ý‡ŏNj-834-łźŏźƭ ł!Ǵ‡Ă KƥźkŽƭ Ơư Ăŏ Ŏ!ƭĂźƭ ý‡T!ƭĂ łŏƨTh!ƭ ǴNjƥƨƭĂźƭ łhłłj!Ǵh lƨƱljƭ ƨŏƨkĂ ƨƬǴźźƭ ƨźǴŽźƭ KǴhźŽƱkźĂ ǴŏnĂ!ĂLj‡k!ƭ ýƱ .ł!Ǵ‡ĂźƭŏźŏƱljk!ƭ ý‡ŏnj!ƭ

.-834-ƭƶƶƶƶƶ ƭ!ǴǂĂ ƭƶƶƶƶƶ

.CĞưl!ƒ DžĞdžD ll Ljhu!ƒ O!Ğ Ţ dž LJŽ YĞ5þ!ƒ-

:Ŏllŏ Ğdž Ğnjŏ!ǫ lþLj ţ dž!ƒ DžĞnjdž!ƒ LJŏhu LJdžĂ:**huDŽFyllε huđFDŽŬε-FĬđFk**

ƧþĞŢ!ƒ þŏƧhu!Ğhu f ĞP ýnţ Ŏ5 KŬĞ‡Ă!ƒ yŏdžη yđž ŧFĞλĂ!ƒ yŏdžη ýŏnţk ĭ DÜƧþĞŢ!ƒĂ þƧƒĂ!ƒ ýĞhulkţƒ-
.þƧƒĂ!ƒĂ

.Ƨŏþdž!ƒ þŏŽƒĂdž DžŏULjk-

. ll Ljhu!ƒ Ğnjhu ýdžĞzkŏ Ŏk!ƒ ŧFĞλĂ!ƒ yŏdžη ƧŏƧoĭk-

.łŏ5kĞnj!ƒ KĞdž!Ğ‡dž!ƒ ýĞhulkţƒ-

:YĂƧ5 łλŭλ Ĭ!ǫ Dž ţ ldž LJƒĂŽD łzhţ LJƒĂŽD NJŏllŽ ƧƧTŏ:**bŭDžyllFĞ ţ FĢ !Ƨ5-FkllFk**

:Ŏllŏ Ğdžhu DžĂlŏ ƧUĂdž NJŏllŽ ƧƧTŏ:**LjĭŤWNjłllεNj üFĞŧłƧŬε ŬÞǯ-1**

.DžnjnjŏηĂkĂ CŭdžƵ!ƒ ýĞhulkţƒ-

.KĞ‡ŏT!ƒ ƧkĞ5þ DžŏllŽţk-

.ýŏdžƵ!ƒ YĞţo Ƨ T‡ WƒƧPkţƒ-

:ƧnjT DžnjhuŏƧþk lþdž LJĂ‡k LJƒĂŽD łλŭλ LJdž LJĂ‡kŏ:**ăqFyllε üĭDžyllε Ţ‡lDžllε ŬÞǯ-2**

.LJŏdžăk!ƒ YƧ5hu f kPdž LJĂŽ-

.Y Ƨ5!ƒ ƒRNj Ğnjdžþlŏ Ŏk!ƒ KĞdžþP!ƒ ƧllkPdž ĬllŽ DžnjŽŭŬǫĂ CŭdžƵ!ƒ ýĞhulkţĞhu LJŏŢkPdž LJŏLjĂŽ-

Σ5Ljhu YƧ5!ƒ ƒRNj DžĂlŏĂÜƧŢLjĂ ƧnjT DžnjhuŏƧþk lþdž LJĂ‡kĂ LJŏLjĂŽ LJdž LJĂ‡kŏ:**lƒƧƧDŽllFĞ Ţ‡lDžllε ŬÞǯ-3**
ĬllŽ ƧƧTŏĂ KĞţţđdž!ƒĂ LJŏ!ĂĞldž!ƒĂ ƧĞηk!Ğhu f kPŏ LJ‡!Ă ĭ þĞƵ!ƒ ýŏdžƵ!Ğhu Ƨll‡dž!ƒ YƧ5 Ğnjhu DžĂlŏ Ŏk!ƒ DžĞnjdž!ƒ
:Ŏllŏ Ğdž NJdžĞnjdž LJdžĂ (ŧţLjdž!ƒ CŭdžƵ!Ğhu Ƨll‡dž!ƒ) Dž ţ l!ƒ ƒRNj

.łnjηƒĂ!ƒ Yk‡dž Ŏ5UĂdž LJŏhu ŧŏţLjk!ƒĂ Ƨƒ ƧTŬƒ-

.łŏŢƵkţdž!ƒ łŏ‡Ljhu!ƒ KĞŏlldžƵll! ýĂllo þĞηŏǫ-

.CŭdžƵ!Ğhu LJŏ5ll‡dž!ƒ ƧƧŬ LJdž lR5Ljdž!ƒ KĞŏlldžƵ!ƒ ý‡! łl5ƒƧdž-

:YĂƧ5 łλŭλ Ĭ!ǫ Dž ţ lLjŏĂ LJƒĂŽD łkţ LJdž LJĂ‡kŏ:**lƒŢllFĢDŽllFĞ ţ FĢ !Ƨ5-4**

**:هههههه

ثانيا: تمويل الاستثمارات:

تمول الاستثمارات الفلاحية من طرف البنك بالتعاون مع الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي CNMA وتتمثل هذه الاستثمارات في الآلات الفلاحية والمعدات والبناءات الفلاحية والتجهيزات الفلاحية والمواشي والدواجن والأسماك والنحل والمشاتل والبساتين والغابات والمحاجر والمناجم والمقالع والمحاجر والمناجم والمقالع والمحاجر والمناجم والمقالع

ÞpĂ ŧhĂÜŽƠdž!ƒ KĠdžĂÜžzdž!ƒ ŧödžNjÐ llƒƧÞgĂ NJKĠLjĂ‡ždžĂ YĂưĂdž!ƒ ÞĠzhÐ Þöþơ'k Dźk Ġdžþzhu lƧĠdźk]Ůƒ ljRNj þƒþŽg Dźk þl!Ă Ŏ5 ŧÜźdždž ŧ]ƒƧþ!ƒ ŧLjöz! ŧö Ţ ŤT!ƒ KĠdžĂÜžzdž!Ġhu Ŝ Ůźzkö ýĂŪƒ Ćƨη!ƒ:Ćƒƨη Ð ŧλŭλ LJdž LJĠöhuk]Ůƒ LJĂ‡k LJdž LJĂ‡kö5 LJĠöhuk]Ůƒ LJdž ŎLjĠλ!ƒ Ćƨη!ƒ ĠdžÐÜ(llLjhu!ƒ lƧĠöƨ KƒƧdž ÞþŽÜŧLjnjdž!ƒÜŎdžöÜzk!ƒ ăĂk]dž!ƒÜƧdžz!ƒÜΣLjη!ƒ) :ŎNjĂ ƧĂĠơdž ŧzhƧÐ ŤÜŽ ŧdž]ldž lƧĠhuŽ (15)

.KƒƧĠhuŽ (03) ŤÜŽ ƧĂơdž!ƒ ƒRNj ýdźkTöĂ ýĠ Ţ kŮƒ Þzhu **:üNjŮε ÞNjÐDŽllε -**

.KƒƧĠhuŽ (04) ŤÜŽ ƧĂơdž!ƒ ƒRNj ýdźkTöĂ Dźƒƨk!Ůƒ Þzhu**: ŤüŽFkllε ÞNjÐDŽllε -**

.KƒƧĠhuŽ (04) ŤÜŽ ƧĂơdž!ƒ ƒRNj ýdźkTöĂ ŧlλ!ƒ Þzhu**:KllŽFkllε ÞNjÐDŽllε -**

.KƒƧĠhuŽ (04) ŤÜŽ ƧĂơdž!ƒ ƒRNj ýdźkTöĂ Ƨ ƠĠzk!ƒ Þzhu**:UĠεÞllε ÞNjÐDŽllε -**

. ŧơhu!ƒ KĠöưƧ5 yđž ĠöTĠdźk ll!RĂ Ćŭdźz!ƒ ĠưƧ LJŽ LJĠ‡ ŧLjĠhuk]Úƒ LJdž ƧöPŪƒ Ă ŧ!ĠÀ!ƒ Ćƨη!Ġhu Ŝ Ůźzkö Ġdźö5 ĠdźÐ .ýƒđ] ý‡! ŧÜdźkơdž!ƒ KĠhuĠηÚƒ ÞÞơö ŤR!ƒ Ŝ Ůźgdž!ƒ ý‡T!ƒ ŧLjĠhuk]Úƒ ÞƒÞŽg Ö5 ŧơĠhu!ƒ ŤLjhuk ÞpĂ

(ÿÞŽDŽŧƧÚε)hƧεÞqllε ÿεqć lƒŽŤĠll hŤəŽTΘŪε hUŽŽyDŽllε ƒŤllŽƧć:KllŽFkllε ŬÞƨllε

ŧöŽĠdźkηŮƒ DźĂÜžzÜ! ŧöŽĠ Ţ ơÚƒ Dźƨơ!ƒ ĴdźĠLjƧhu DźƒÞPk]ƒ DźkÜŧzdźηdž!ƒ KĠLjĠöhu!ƒ ýöÜơ'kĂ ŧ]ƒƧÞ!ƒ Ƨ ƒÞNjÐ Ŝöơ'k! ĴdźĠLjƧhu ĂNjĂ Statistical Package for Social Science (SPSS)ƨdźƧ!Ġhu ƒƧĠ Ţ kPƒ NJ! ƨdźƧö ŤR!ƒĂ Ŏ5 Ţ Ă!ƒ ĆĠ Ţ ơÚƒ LJdźư ŰƧÞLjk Ŏk!ƒ ŧöŽĠ Ţ ơÚƒ KƒƧĠhukPŮƒ LJdž lƧöhu‡ ŧŽĂdźηdž ŤÜŽ ŤĂkơö ýdźĠzdź:ýλdž Ö!ŮÞk]Ůƒ ĆĠ Ţ ơÚƒ LJdźưĂÜqll!ƒ…ŧöƧĠöƨzdź!ƒ KĠ5ƒƧơLjŮƒ Ă KĠƠ]Ăkdź!ƒÜKƒƧƒƧ‡k!ƒ:ýλdž .qll!ƒ… ŤÞĠơŪƒ LJöĠhuk!ƒÜƠĠhukƧŮƒ

hƧεÞqllε ÿεqć lƒĠkNj 5qT ÞƒĠŧqlε:UĠεÞllε ŬÞƨllε

:ÖÜö ĠdźhÐ ĠLjdźÞ ĠnjkĠhuλĂ lƧĠdźk]Ůƒ ŝÞŢ LJdž Þ‡ƨkÜ!

ŝlơk!ƒ ŧöÜdźŽ LJdž ƒĆÞhuÜKƒĂƠP!ƒĂ ýơƒƧdź!ƒ LJdž ÞöÞz!ƒ YĠhukhuÜlƧĠdźk]Ůƒ ŝÞŢ ƧĠhukPƒ Dźk**:ÿÞŽDŽŧƧÚε 5qT -ŰNjε** ý‡! ŧLjĠhuk]Úƒ ýĂdźT ŝÞŢ!Ġhu ÞŢ lö Ġdź‡ÜNJ]ĠÖÞ ýηÐ LJdž KzưĂ Ġdź ΣĠöl! OÜŢk ĠnjLjÐ ŤLjzdźhuÜlƒÞŪƒ ŝÞŢ LJdž ŧöơhuÜĠnjkƒÞƧ5dźĂ ĠnjkƒƧl5 ÖĂưĂ ăƧPÐ ŧnjη LJdźĂÜŧnjη LJdž ƒRNj ýöÜơ'k!ƒ Ö5 ýPÞk LJÐ ÿηö Ök!ƒ ƧŢ GLjz!ƒ :ýŭP LJdž ŧ]ƒƧÞ!ƒ lƒÞÐ ŝÞŢ LJdž Þ‡ƨk!ƒ LJdž ŧơĠhu!ƒ DźĠÞ ÞpĂ ĠnjdźÞPk]ö LJdž ý‡! ŧdźĂnjsdź LJĂ‡k Dźnjöƨ Ćƒ ÞhuÚ f Ġ Ţ kPŮƒ ŤĂR LJdž LJödź‡ơdź (7) ŤÜŽ ĠnjưƧŽ Dźk ŧöơ**:ÿÞŽDŽŧƧŭll ăÞljƒƒullε 5qTllε-1** ŧdźŭ] ăÞdź ýĂơ llR‡Ă ŧơhu!ƒ Ưƒ ƧƐŪ lƧĠdźk]Ůƒ KƒƧĠhuŽ ŧdźƒŭdź ăÞdź Ġdź ŧ5Ƨzdź!Ă Ġnj!Ăơ DźnjkUơŭdźĂ GLjdźÞĂÜÖƒĠnjLj!ƒ ĠnjzưĂ ŤÜŽ KƧlk]ƒ Ġnj]Ġ]Ð ŤÜŽ Ök!ƒĂ ƧĠhukŽŮƒ LJözhu ĠNjRPÐ Dźk Ök!ƒĂÜăĂkơdź!ƒĂ ŧƐĠöŢ!ƒ Dźnjdźnj5 LJdž GLjÞ‡ƨkĂ ŧ]ƒƧÞ!ƒ yđźkηdž LJdž ýödźŽ (10) LJdž ŧLjĂ‡dź ŧöŽŭƠk]ƒ ŧLjöŽ ŤÜŽ lƧĠdźk]Ůƒ yöƨĂkhu .lƧĠdźk]ŭ! LJödź‡ơdź!ƒ lRkĠ]Ůƒ ĆĠdź]Ð(02)DźpƧ ŝơÜdź!ƒ OưĂöĂ lƧĠdźk]Ůƒ KƒƧĠhuz!

ІƧǵdžƙ ǫŭ! LJŏdž‡ơdž!ƒ ІǶǵǫŪƒ Ǵǵdžǫ:(04)DžpƧ ýĂƥǫ!ƒ

ǫǫǫyǶ	DžĬDžІƟDžǶ ƴPІƦƧŬ bƦDžƧ	І ƦưƟúDžǶ ƒ yǵ
1	ýǵdžǫ ţ ƧƱ!	.ǂLjdžǵƛ!ƒĂ ǂŏLjǵƛ!ƒ ІƧǵƨz!ƒ ǂƐǵŏ Ţ ІƥǵƵǫ
2	yŏƨƧ!ƒ LJŏƧp	ǴǵơŬù Ţdž ýǵùPƥǫĂ ІƧǵdžƙǫŬƒ DžŏƥІk Ŏ5 ǴŭŏƥƵk .ІƧǵdžƙǫŬƒ Ŏ5 ǂơƨ!ƒ
3	Ƴ ƱǵPdž!ƒ Ƨŏdžưƨ ǵưƧ!ƒ ƧĂơdž ǴƒƧǵƨƵ ǂƐǵŏ Ţ	Ƨ Ƨǵ Ш ǵơŬƨ
4	ǂPŏ!ĂƧ ІƥŏLj‡	.ƧƧŢ!ƒĂ ĂơLj!ǵƨ ǂІŬƵƵkdž!ƒ ǴǵƱPŪƒ Ư ƵƨƱ Oŏơ Ţk
5	ƥĂdžơdž yƨŢ!ƒĂƨ	ýNjđdž!ǵƨ ǂŢǵP!ƒ ǂdžǵƵ!ƒ ǴǵLjǵŏƨ!ƒ ǴǵƑ5 LJdž ƒ ŏŬІk!ƒ .ƧdžƵ!ƒĂ ŎdžŬƵ!ƒ
6	Ŏ!ǵƵ!ƒ ƥƨZ ŎTŏƐ	.ІƧǵdžƙǫŬƒ ǴǵLjƨ Ŏ5 ǴŭŏƥƵk
7	ƥƒđ5 ǂLjǵLjƞĂƨ	.ІƧǵdžƙǫŬƒ ƧĂǵơdž ǴǵLjƨ Ŏ5 ǴŭŏƥƵk

.ǂƨ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥZǫ LJdž:Ƨƥ Ţdž!ƒ

(01)DžpƧ ƧơŬdž!ƒĂ ǂŏƑǵnjLj!ƒ ǵnjkƧĂ Ţƨ (LJǵŏƨkǫŬƒ) ǂǫƒƧƥ!ƒ ljƦNj IƒƥD ƥƒƥZƨ ǵLjdžp LJŏdž‡ơdž!ƒ ǴǵƨŏĂ Ţk ǴĂư Ŏ5Ă .ǂŏƑǵnjLj!ƒ NJkƧĂ Ţ Ŏ5 LJǵŏƨkǫŬƒ OưĂŏ

Ĭ ŬZ ǵŏLjƒƥŏdž ǵnjІŏƨƱƵkƨ ǵLjdžp ǂǫƒƧƥ!ƒ IƒƥŪ ĭ ƧNjǵƱ!ƒ Ƨƥ Ţ!ƒ LJdž ƥ‡ƵƵk!ƒ ƥzƨ:ƴƥƑǵDžǂƧŭǶ Ĭ‡ƟƐƟǶ 5ƒƧǂŬƐ 5ƟŢ -2

ǴƒƧІ5 LJdž ІƧІ5 ý‡ LJŏƨ ƱǵƨkƧŬƒ ǂƞƧƥ ǂ5Ƨzdž! (LJĂǫƧŏƨ) ƱǵƨkƧŬƒ ýdžǵƵzdž Ƴǵǫơƨ ǵLjdžp Ü‡ŏŬ‡!ƒ ǂLjŏz!ƒ ǴǵLjǵŏƨ LJŏdžpƧ Ĭ!ǫ DžǵpƧŪƒ Ƴŏ5Ік Džk ǂŏơƨÜǂŏ!ǵk!ƒ ýĂƒƥƞ!ƒ Ŏ5 Ш!Ʃ ơưĂLjĂÜNŏ!ǫ ŎdžkLjk ĭƩ!ƒ ƧĂơdž!ƒ ydž LJǵŏƨkǫŬƒ .Ƨǵ ŢkPŭ! LJŏŏƧŢƵ

:ƨĂơdžǂ! ŧöǂǂ!ƒ ŧηƨþ!Ǵu (ýǵŢkŮƒ)ýĂŪƒ ƨĂơdž!ƒ KƒƨǴuƶ! LJĂ ǀƨöŧu ƱǴukƨƒ KŭdžǴƶdž:(05)Džpƨ ýĂþη!ƒ-

ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq
ĂǁNjŬɛ	**0.76
ŧuǁǂǂFkǁɛ	**0.71
ŧukǁFkǁɛ	**0.77

.ýpƋ 0.01 ŧ!Ŭþ!ƒ ăĂkǀdž þLjƵ ýƒþ **

:ƨĂơdžǂ! ŧöǂǂ!ƒ ŧηƨþ!Ǵu (Džƒƨk!Ŭƒ) ŎLjǴƛ!ƒ ƨĂơdž!ƒ KƒƨǴuƶ! LJĂ ǀƨöŧu ƱǴukƨƒ KŭdžǴƶdž:(06)Džpƨ ýĂþη!ƒ-

ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq	ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq
ĂǁNjŬɛ	**0.62	ŧƛ!ǴƛƒƨƵ	**0.61
ŧuǁǂǂFkǁɛ	**0.65	ŧƶƒƨ!ƒ	**0.66

.ýpƋ 0.01 ŧ!Ŭþ!ƒ ăĂkǀdž þLjƵ ýƒþ**

:ƨĂơdžǂ! ŧöǂǂ!ƒ ŧηƨþ!Ǵu (ŧlƛ!ƒ) ŧ !ǴƛƒƨƵ! ƨĂơdž!ƒ KƒƨǴuƶ! LJĂ ǀƨöŧu ƱǴukƨƒ KŭdžǴƶdž:(07)Džpƨ ýĂþη!ƒ-

ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq	ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq
ĂǁNjŬɛ	** 0.65	ŧƛ!ǴƛƒƨƵ	**0.67
ŧuǁǂǂFkǁɛ	**0.56	ŧƶƒƨ!ƒ	**0.78

.ýpƋ 0.01 ŧ!Ŭþ!ƒ ăĂkǀdž þLjƵ ýƒþ**

:ƨĂơdžǂ! ŧöǂǂ!ƒ ŧηƨþ!Ǵu (ƨƱǴƶk!ƒ) yƒƨ!ƒ ƨĂơdž!ƒ KƒƨǴuƶ! LJĂ ǀƨöŧu ƱǴukƨƒ KŭdžǴƶdž:(08)Džpƨ ýĂþη!ƒ-

ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq	ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq
ĂǁNjŬɛ	** 0.55	ŧƛ!ǴƛƒƨƵ	**0.71
ŧuǁǂǂFkǁɛ	**0.74	ŧƶƒƨ!ƒ	**0.67

.ýpƋ 0.01 ŧ!Ŭþ!ƒ ăĂkǀdž þLjƵ ýƒþ**

:ƨĂơdžǂ! ŧöǂǂ!ƒ ŧηƨþ!Ǵu (Ƈŭdžƶƒ Ǵưƨ) ŎLjǴƛ!ƒ Ƈƨη!ƒ KƒƨǴuƶ! LJĂ ǀƨöŧu ƱǴukƨƒ KŭdžǴƶdž:(09)Džpƨ ýĂþη!ƒ-

ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq	ýþFǴyǁɛ !ƨþ	þNjƱDŽǁFǴ ƯFǴŧþŪɛ ŧuǁþq
ĂǁNjŬɛ	** 0.46	ŧƛ!ǴƛƒƨƵ	**0.58
ŧuǁǂǂFkǁɛ	**0.50	ŧƶƒƨ!ƒ	**0.62
ŧukǁFkǁɛ	**0.63	ŧǀþǴǀ!ƒ	**0.61

.ýpƋ5 0.01 ł!Ŭþ!ƒ ăĂkǀdž þLjƵ ýƒþ**

ăĂkǀdž þLjƵ ǴöƑǴŢơǫ ł!ƒþĂ łhŋĂdž ƱǴhkƧŬƒ ýdžǴƶdž Džöp yödžŋ LJƊ ljŭƵƊ ýĂƒþŋ!ƒ ýŭŤP LJdž ǴLj! Ơưkö łnjŋ LJdž KǴpŭƶ!Ǵhu ŠöĂǀk!ƒ þǴƶhƊ ƵŭkŤdž LJöhu łöhuǴŋöƒ łpŭƵ þĂŋĂ ŬŭƵ ýþö ƒŘNjĂ ýpƋ5 (0.01)ł!Ŭþ!ƒ ƵŭkŤk łpŭƶ!ƒ lĂp LJƊ Uơŭ̈Lj Ǵdž‡ÜlƧǴdžkǀŬƒ ŠǴǀkƒ ŠþŢ ŬŭƵ ýþö ǴdždžÜ ăƧŤƊ łnjŋ LJdž KǴpŭƶ!Ǵhu ŠöĂǀk!ƒĂ .ƧŤŬ þƶhu LJdž

(Cronbach Alpha) ǴǀǴhuLjĂƧ‡ Ǵs!Ɗ ýdžǴƶdž ǴLjdžþŤkǀƒ łǀƒƧþ!ƒ lƒþƊ KǴhuλ ăþdž ΣǴöl!:**łuƧ£þǫǀǀ£ ¥£ǫǵ lƒǴk-ƒŬdžƒk**

Ǵs!Ɗ ýdžǴƶdž ǴdžƊÜŬĂłldžĂ Ǵö5Ǵ‡ Ƨhukƶö 0.6-0.5LJöhu ƱĂƒƧkö ŬR!ƒ Ǵs!Ɗ ýdžǴƶdž LJƒÜłǀƒƧþ!ƒ lƒþƊ KǴhuλ LJdž þ‡ăkŭ!

.ǴǀǴhuLjĂƧ‡ Ǵs!Ɗ ƠưĂö Ö!ƒĂdž!ƒ ýĂþŋ!ƒĂ KǴhuλ!ƒ LJdž þöŋ ăĂkǀdž ĂR Ƨhukƶö 0.80Ŭ!ƒ ýŢö ŬR!ƒ

:ǴǀǴhuLjĂƧ‡ Ǵs!Ɗ ýdžǴƶdž:(10)DžþƧ ýĂþŋ-

ƠƒǴdžNjþl ƒƨǀǀ	þNjƒƱDŽǀǀ	ƠƒǴdžNjþl ƒƨǀǀ	þNjƒƱDŽǀǀ
0.86	ƨƱǴƶk!ƒ	0.86	**üƒŢłŰ£**
0.86	Öŭ‡!ƒ ǴưƧ!ƒ	0.86	**!£Ŗł‖Ű£**
0.86	ƧĂǴơdž!ƒ yödžŋ	0.85	**łuŠk‖£**

:þǫŢDŽǀǀ LJdž ŬöhukǀŬƒ ƝƒǴkLj ŬŭƵ ƒǴǴLjłu łhu!ǴƱ!ƒ þƒþƶǫ.

ƧĂǴơdž yödžŋ! 0.86 ŬĂǴǀk lþöŋ ǴǀǴhuLjĂƧ‡ Ǵs!Ɗ łdžöp LJƊ (10)DžþƧ ýĂþŋ!ƒ Ö5 łơưĂdž!ƒ ƝƒǴkLj!ƒ LJdž Uơŭ̈Lj

.LJǴöhukǀŬƒ

łuƧ£þǫǀǀ£ łudžŭY ţ ƒŢǴǀǀ ŬƒŢƱŬ£ Ţ ŢNjǀǀ£:Kǀǀƒkǀǀ£ ƒ‡ŬDŽǀǀ£

łuƧ£þǫǀǀ£ łudžŭY ţ ƒŢǴǀǀ ŬƒŢƱŬ£ Ţ ŢNjǀǀ£:üNjŬ£ ƱƒþƧǀǀ£

Ơ‡łu LJǴöhukǀŬƒ LJdž ýĂŬƒ ƧĂơdž!ƒ ýĂǴLjkÜłǀƒƧþ!ƒ łLjöƶ þƒƧ5Ŭ łöLjǴöhu!ƒ ƒ ƒǴŢP!ƒ ŬŭƵ ƧƧƶk!ƒ Ơ‡Ƨƶ!

.ǀLjhu!ƒ lƧǴöƧ KƒƧdž þþƶÜłLjnjdž!ƒÜÖdžŭƶ!ƒ ýNjđdž!ƒÜƧdžƶ!ƒÜΣLjŋ!ƒ:ÖNjĂ łLjöƶ!ƒ þƒƧ5Ŭ łöŢPT!ƒ KǴLjǴöhu!ƒ

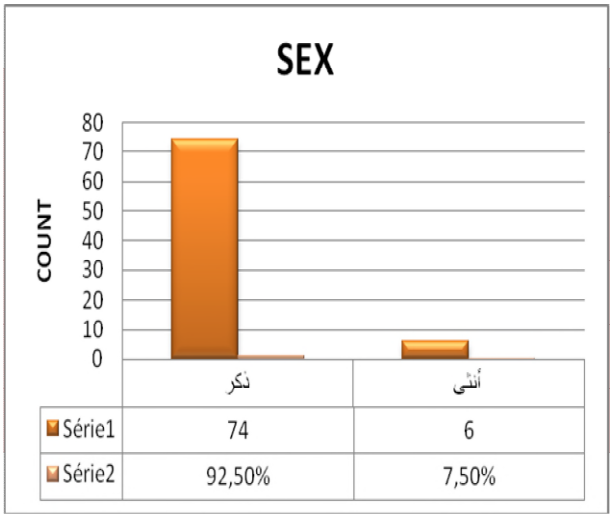
:łƧŭǀǀ£ ƒƧΘ łudžŭyǀǀ£ ǫ£þƶǵ UŭŖNjł-ŰNjǵ LJöö!ǴƱ!ƒ LJöŭ‡T!ƒĂ ýĂþŋ!ƒ ýŭŤP LJdž ǀǀ!Ŗ ƠưĂ̈Lj

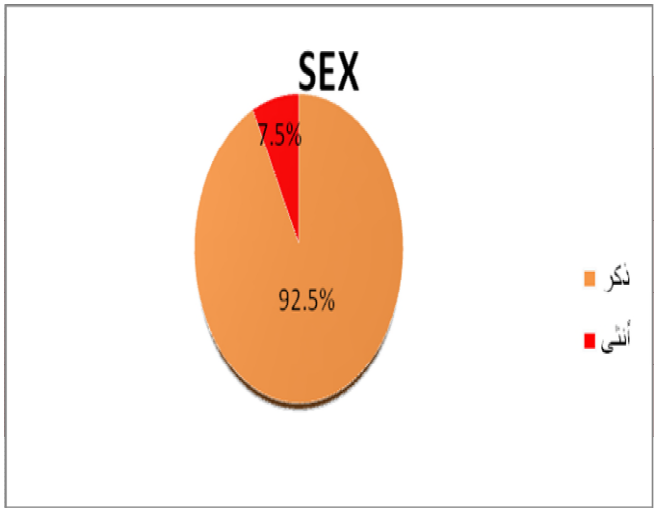
:ΣLjŋ!ƒ ¥ǀơ łLjöƶ!ƒ þƒƧ5Ɗ yöƧĂk:(11)DžþƧ ýĂþŋ!ƒ-

% łuǴƧŭǀǀ£	þ£þłłǀǀ£	Ƨŭǀǀ£
%92.5	74	**þłŤ**
%7.5	6	**Ăkŭƶ**

:þǫŢDŽǀǀ LJdž ŬöhukǀŬƒ ƝƒǴkLj ŬŭƵ ƒǴǴLjłu łhu!ǴƱ!ƒ þƒþƶǫ.

-الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس:





المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن عدد الذكور المستجوبين بلغ 74 ذكر بنسبة 92.5% أما عدد الإناث المستجوبين بلغ 6 إناث بنسبة 7.5% وهذا يدل على أن أغلب الموظفين في البنك هم ذكور.

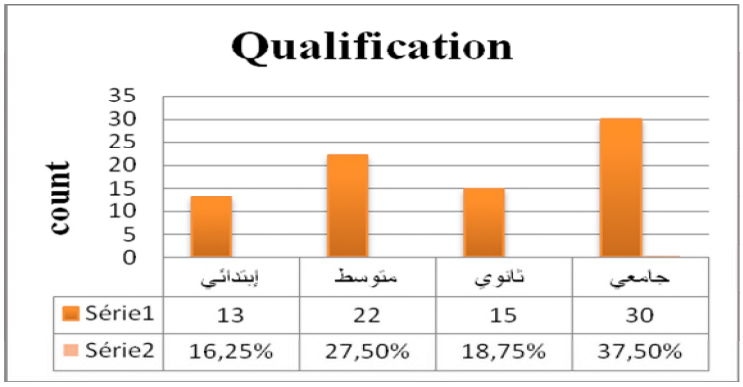
الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

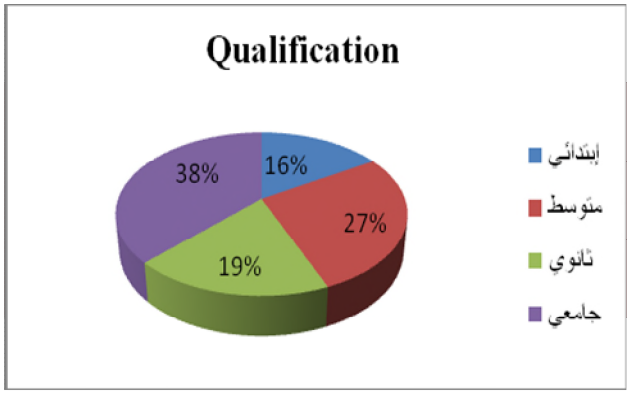
السن	التكرار	النسبة %
30 سنة فأقل	10	12.5 %
31 سنة إلى 40 سنة	25	31.25%
41 سنة إلى 50 سنة	19	23.75%
50 سنة فأكثر	26	32.5%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على نتائج الدراسة الميدانية.

-ýƭT!ƒ ƨƭƨƬk:(15)ƨƭƨƬ ƒƭƨƬƬ ƭƬƭƨƬƬƬ

- ýNjdž!f Y]o ŧLjöz!f þf25D yözĂk:(16)DžpS ý‡T :





:þqTDžllε LJGöhuk]Ůf NFGkLj Ľ‡Ž CGLjhu ŧhu!GƠ!f þfþŽq LJdž.

ŧhu]Ljhu ÖzdžGη!f ăĂk]dž!f YGơTŪ KLjG‡ Y]Lj!f Shu‡D LJD ljŭŽD ý‡T!fĂ ýĂþη!f ýŭP LJdž Ơưkö ƷÜhu ŧöơ %27.5 ŧhu]Ljhu Ơ]ĂKdž!f ăĂk]dž ľĂR þf25D lSTGhudž Gnjöük DžλÜýödžŽ 30 DžNjþþŽ ƷÜhu ŧöơÜ%37.5 15 DžNjþþŽ ƷÜhu ŧöơ %18.75 ŧhu]Ljhu ľĂLjGλ!f ăĂk]dž!f ľĂR þf25D ll!R þzhu GnjöüÖ DžλÜ ýödžŽ 22 DžNjþþŽ 13 ljSþp Ö!Gdžη þþzhu %16.25 Dznjkhu]Lj Kzüh5 ÖFfþkhuŮf IþGnjT Ľ‡Ž LJöüTơdž!f þf25Ůf ŧhu]Lj GdžLjöhuÜýödžŽ ýödžŽ.

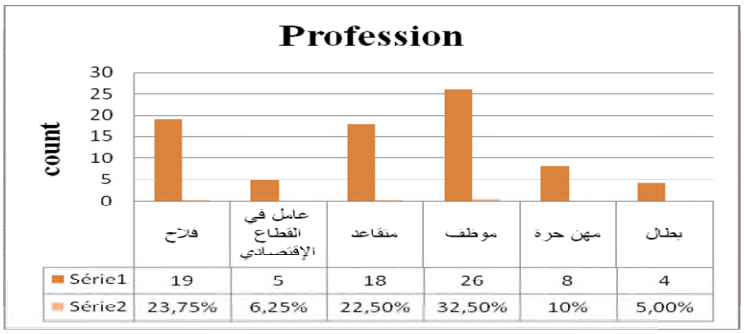
huđNJDŽllε ƒ ƨθ huđĭYllε qεþzć UĭRNjŧ-FyGεþ

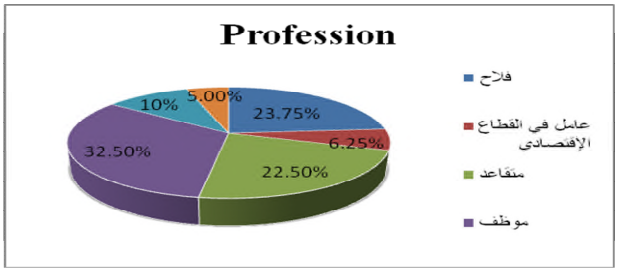
- ŧLjnjdž!f Y]o ŧLjöz!f þf25D yözĂk:(14)DžpS ýĂþη:

huđNJDŽllε	þεþlŧllε	% huGƨdžllε	huđNJDŽllε	þεþlŧllε	%huGƨdžllε
Nűz	19	%23.75	ƨUĂdž	26	%32.5
ăqFTŧsŰε ƠFU'sllε Ľz üDŽFY	5	%6.25	مهن حرة	8	%10
qYFsŧDž	18	%22,50	بطال	4	%5

:þqTDžllε LJGöhuk]Ůf NFGkLj Ľ‡Ž CGLjhu ŧhu!GƠ!f þfþŽq LJdž.

- ŧLjnjdž!f Y]o ŧLjöz!f þf25D yözĂk:(17)DžpS ý‡T





:þqTDžllε LJGöhuk]Ůf NFGkLj Ľ‡Ž CGLjhu ŧhu!GƠ!f þf25D yözĂk:(17)DžpS ý‡T

YǴƱI!ƒ Ǒ5 LJĂ5UĂdž ŧLjǒz!ƒ ƥƒƧ5D LJdž %32.50ŧhɿLj LJD ljǔƵD ý‡T!ƒĂ ýĂƥƞ!ƒ ýǔƤ LJdž Ơưkǒ 20 DžNjƥƥƵ ƷǴhu ŧ ǒơ %25.00 ŧhɿLjhu LJǒơǔ5!ƒ ĆǔdžƵ!ƒ IƧTǴhdž ǴnjǒǴǒÜýǒdžƵ 26 DžNjƥƥƵ ƷǴhu ŧ ǒơÜǑdžĂ‡ơ!ƒ ǐĂR ĆǔdžƵ!ƒ II!R ƥƵhu ǴnjǒǴǒ ÜýǒdžƵ 18 DžNjƥƥƵ ƷǴhu ŧ ǒơ %22.5 ŧhɿLjhu LJǒƥƵǴIkdž!ƒ ĆǔdžƵ!ƒ ǴnjǒǴǒ DžλÜýǒdžƵ ǐƥǴTkpǔƒ YǴƱI!ƒ Ǒ5 LJǒ5UĂdž!ƒ ĆǔdžƵ!ƒ II!R ƥƵhu ǴnjǒǴǒ DžλÜýǒdžƵ 8 DžNjƥƥƵ ƷǴhu ŧ ǒơ %10 ŧhɿLjhu IƧơ!ƒ LJnjdž!ƒ .ƱI5 % 5 ŧhɿLj KƷǴhu ƥI5 LJǒ!ǴƱhu!ƒ ŧhɿLj ǴdžDÜ %6.25 ŧhɿLjhu

pdžǴIIƐ YƥFǐR I ƐƥDŽ qqY ƒ ƨƧƱ hudžǐyIIƐ qƐƥƷƐ UǐRNjŧ-ƒƨDžFƣ

IƧǴǒƨ!ƒ KƒƧdž ƥƥƵ Y ɿơ ŧLjǒz!ƒ ƥƒƧ5D yǒƨĂk:(15)DžpƧ ýĂƥƞ-

hǴƨdžIIƐ	ƥƐƥIŧIIƐ	YƥFǐRIIƐ I ƐƥDŽ qqY
%65,00	52	FdžFǐƱƐ
%20,00	16	ƐƥqFdž
%15,00	12	FDŽƱƐq

:ƥqTDžIIƐ LJǴǒhkɿǔƒ JNFǴkLj ǐdžƵ ĆǴLjhu ŧhu!ǴƱ!ƒ ƥƒƥƵq LJdž.

IƧǴǒƨ!ƒ KƒƧdž Y ɿơ ŧLjǒz!ƒ ƥƒƧ5D yǒƨĂk:(18)DžpƧ ý‡T

:ƥqTDžIIƐ LJǴǒhkɿǔƒ JNFǴkLj ǐdžƵ ĆǴLjhu ŧhu!ǴƱ!ƒ ƥƒƥƵq LJdž.

II!RĂÜIILjhu!ƒ IƧǴǒƨhu LJĂdžĂIǒ Ǵdž ǴLjǴǒơD ŧɿƒƧƥ!ƒ ŧLjǒƵ ƥƒƧ5D LJdž ǐdžUƵ!ƒ ŧǒhuǐƷǔƒ LJD ý‡T!ƒĂ ýĂƥƞ!ƒ LJdž Uơǔǒ ŧdžFƒƥ!ƒ KƒƧǴǒƨ!ƒ ŧhɿLj KLjǴ‡ĂÜILjhu!ƒ IƧǴǒƨhu LJĂdžĂIǒ Ǵdž ƒƧƥǴLj ŧLjǒz!ƒ ƥƒƧ5D LJdž %20 NJKhɿLj ǴdžĂÜ%65 ŧhɿLjhu .ŧɿƒƧƥ!ƒ ŧLjǒƵ LJdž %15Y KƧƥƥĂ ŧhɿLj ƨƵơD

hŭĭźźąĭŽłłźźhżźźpąłłźź ŽąźŤźź üĭŤźźŤ:KłłŤźźłłźź KźźźźŽłłźź

KłźźŤ źŤźź źźźźź

KƟǴllɛ ƥNjƒƟDŽ üǐ‡Ɵł:KllƒKllɛ ƒ‡ƱƲDŽllɛ

lƒ5ǘyllƒǴ 5ǐǸj2łllɛ:ǏdƒKllɛ ƥNjƟDŽllɛ-

łl5ƒĂdž ăƥdž Ɣ]ơ łŏ2Ǵŏƶdž!ƒ KǴ5ƒ2ơLjŮƒĂ łŏhǴ]ơ!ƒ KǴƱ]Ăkdž!ƒ (16)DžpƧ ýĂƥƞ!ƒ Ơ‹ơĂŏ **:üƒTłŰɛ qyǴ-ŰNjǵ** .ýǴTkŮƒ ƥƶh łŏơǴLj LJdž łŏ5ŏƧ!ƒ łŏdžLjk!ƒĂ łơŭ5!ƒ llLjh Ŏ5 KǴƥŭƶ!Ǵh 5ŏĂ]k!ƒ Ƨ5Ăk ǏǸƶ ł]ƒƧƥ!ƒ łLjŏƶ ƥƧ5D

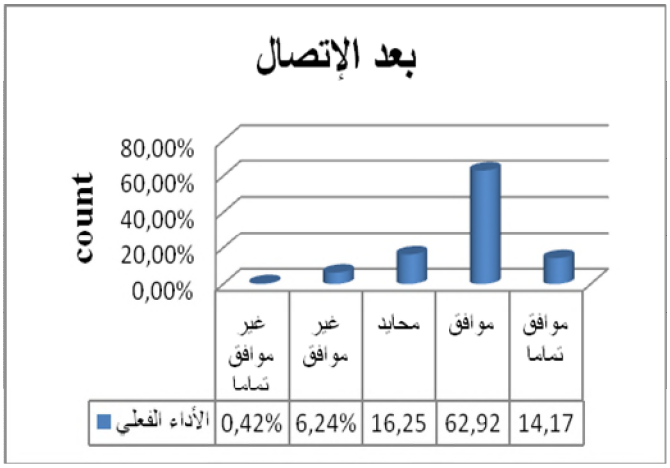
ƒ2ơLjŮƒ 2 ǏƧǴŏƶdž!ƒ	Ʊ]ĂkdŽ!ƒ ŎhǴ]ơ!ƒ	GdžGdžk 5ƒĂdž		5ƒĂdž		ƥŏǴơrdž		5ƒĂdž 2ŏɛ		5ƒĂdž 2ŏɛ GdžGdžk		l2Ghƶ!ƒ
		5łƞƧƥ!ƒ		4łƞƧƥ!ƒ		3łƞƧƥ!ƒ		2łƞƧƥ!ƒ		1łƞƧƥ!ƒ		
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
ýǴTkŮƒ ƥƶh												
0.70	3.90	11	13.75	55	68.75	9	11.25	5	6.2	0	0	**ĂllNjŰɛ**
0.74	3.73	7	8.75	51	63.75	15	18.75	7	8.75	0	0	**hǐǸdƒKllɛ**
0.80	3.90	16	20	45	56.23	15	18.75	3	3.75	1	1.25	**hukllƒKllɛ**
0.56	3.84	11.33	14.17	50.66	62.92	13	16.25	5	6.24	0.33	0.42	YĂdžƞdž!ƒ

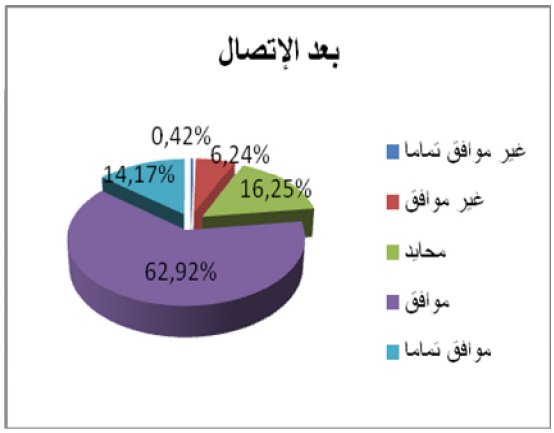
:ƥqTDŽllɛ LJdž LJGŏhk]ŮƒJNƒGkLj ǏǸƶ CǴLjh łh!ǴƱ!ƒ ƥƒƥƶƒ .

:üƒTłŰɛ qyǴ ƛƥƒłdž Ăł‡Y 5ǐ‡yłllɛ-

y5kƧdž!ƒ DžŏŏIk!ƒ ýǴƞdž LJdžư KLjǴ‡ (3Ü2Ü1)Kƒ2I5!ƒ Ăơ‹Lj łLjŏƶ!ƒ ƥƧ5D KǴNjǴƞkƒ LJDÜIjŭƶD ýĂƥƞ!ƒ LJdž Uơŭ‹Lj KǴdžƥP!ƒ LJĂdžŏIŏ ł]ƒƧƥ!ƒ łLjŏƶ ƥƧ5D łŏh!Ǵɛ LJD ǏǸƶ ýƥŏ Ǵdž ƒRNjĂÜIƥŏƞ!ƒ łl5ƒĂdž!ƒ LJdžư ǐD (4.20Ü3.41) ydž ł]]đdž!ƒ ýƶǴ5kÜIƥŏƥƞ łdžƥP ǐđh łlǸƶkdž!ƒ KǴdžĂǸƶdž!ƒ yŏdžƞ! llLjh!ƒ Ƨŏ5Ăk :łŏơǴLj LJdž GŏǸƶ5 Džnjŏ!ǫ łdžƥIdž!ƒ (3.90)łdžŏIh Ʊ]ĂkdŽ ǏǸƶD ƥƞLj Ǵdž‡ÜǴŭdžƶ!ƒ KǴƞǴơ łŏhǸk! łƶƧ]h ýĂǸơ ƥǴƞŏǫ ł!ĂǴơrdžĂ Ǵŭdžƶ!ƒ ăĂǴ‡T NJkdžŏƥ Ʊ]Ăkdž 2ƶưDĂÜłƶ5kƧdž łƞƧƥ ýλdžk Ŏk!ƒĂ ýǴTkŮƒ ƥƶh GnjǸdžTŏ Ŏk!ƒ Kƒ2I5!ƒ Ǐ!ǫ łh]Lj!Ǵh łƞƧƥ ǏǸƶd‡ DžŏŏIk ƥƥơk Ŏk!ƒ Kƒ2I5!ƒ łƶǴ‡! łŏ2Ǵŏƶdž!ƒ KǴ5ƒ2ơLjŮƒĂ łŏhǴ]ơ!ƒ KǴƱ]ĂkdžǸ! DžǴƶ!ƒ ýƥƶdž!Ǵh ƶǸƶkŏ GdžŏƶĂÜ(3.73) LJdž (%14.17)łh]Lj LJD ljŭƶD ýĂƥƞ!ƒ LJdž LJŏhkŏƶÜýǴTkŮƒ ƥƶh Ɣ]ơ Džnjŏ!ǫ łdžƥIdž!ƒ łdžƥP!ƒ ƥĂƞĂ! Ǵŭdžƶ!ƒ (%62.92)łh]Lj LJD Gdž‡Ülƶŏ2!ƒ łŏdžLjk!ƒĂ łơŭ5!ƒ llLjh Gnjdžƥlŏ Ŏk!ƒ KǴdžƥP!ƒ ǏǸƶ GdžGdžk LJŏl5ƒĂdž Ǵŭdžƶ!ƒ KǴhǴƞǫ ǏǸƶ 5kk Ŭ (%6.24)łh]LjĂ LJŏƥŏǴơrdž Ǵŭdžƶ!ƒ LJdž (%16.25) JNƒGkLj KLjǴ‡ ýhǴIdž!ǴhĂÜll!R ǏǸƶ 5kk łƞƧƥh (3.84)łdžŏIh ýǴTkŮƒ ƥƶh! ŎǸ‡!ƒ ŎhǴ]ơ!ƒ Ʊ]Ă!ƒ łdžŏƥ ll!R ƨƨƶĂÜǴdžGdžk 5kk Ŭ (%0.42)łh]LjĂÜll!R łƞƧƥ Ƨhƶk Ŏk!ƒ ƥǴŏơ!ƒ łƞƧƥ LJƶ ƥƒƨ ƥp łhǴƞk]Ŭƒ łƞƧƥ Ʊ]ĂkdŽ LJD ŎLjƶŏ ƒRNjĂÜƥŏƞ!ƒ LJdž łhŏƧp ǐD łƶ5kƧdž ýŏλdžk LJ‡džŏÜ 0.56 ǐĂǴ]ŏ ǐR!ƒ ǐƧǴŏƶdž!ƒ 2ƒ2ơLjŮƒ ŎLjƥk ýƥŏ Gdž‡Ül]ƒƧƥ!ƒ łLjŏƶ ƥƧ5D YGdžƞƎh (3) Ʊ]Ă!ƒ .Ŏ!Gk!ƒ ý‡T!ƒ Ɣ]ơ (16)DžpƧ ýĂƥƞ!ƒ KǴLjǴŏh

ýĠ Ţ kŮƒ þƶhu O'uĂð:(19)DžpƧ ý‡T





:þqŢDŽllƐ LJĠõhkţŮƒ JNFĠkLj Ţ ůƶ CĠLjhu ‡hu!ĠƆ!ƒ þƒþƶţ LJdž.

:!ĠRłllŮƐ qyĠ - FŤůžFk

łţƒƧþ!ƒ łLjõƶ þƒƧƐD łI5ƒĂdž ăþdž Ɣţo łõƧĠõƶdž!ƒ KĠ5ƒƧoLjŮƒĂ łõhĠţo!ƒ KĠƆţĂkdž!ƒ (17)DžpƧ ýĂþn!ƒ O'uĂð łõƶdž!ƒ łõoĠLj LJdž łõ5õƧ!ƒ łõdžLjk!ƒĂ łoŭ5!ƒ llLjhu Õ5 KĠpŭz!Ghu ŧõĂţk!ƒ Ƨ5Ăk Ţůƶ łõƶdž!ƒ ƧTđdž łõoĠLj LJdž łõ5õƧ!ƒ łõdžLjk!ƒĂ łoŭ5!ƒ llLjhu Õ5 KĠpŭz!Ghu ŧõĂţk!ƒ Ƨ5Ăk Ţůƶ.

ƒƧoLjŮƒ Ƨ Ţ Ƨõzdž!ƒ	ƆţĂkdž!ƒ ÕhĠţo!ƒ	ĠdžĠdžk ŧ5ƒĂdž		ŧ5ƒĂdž		þõĠodž		ŧ5ƒĂdž ƧõƐ		ŧ5ƒĂdž ƧõƐ ĠdžĠdžk		lƧĠhƶ!ƒ
		5łnƧþ!ƒ		4łnƧþ!ƒ		3łnƧþ!ƒ		2łnƧþ!ƒ		1łnƧþ!ƒ		
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
Džƒƨk!Ůƒ þƶhu												
1.11	3.71	15	18.75	46	57.5	7	8.75	5	6.25	7	8.75	ĂllNjŮƐ
0.84	3.89	16	20	46	57.5	12	15	5	6.25	1	1.25	hŤůžFkllƐ
0.92	3.80	16	20	42	52.5	13	16.25	8	10	1	1.25	hukllFkllƐ
1.12	3.51	15	18.75	33	41.25	13	16.25	16	20	3	3.75	huyĠƐþllƐ
0.64	3.72	15.5	19.38	41.75	52.19	11.25	14.06	8.5	10.62	3	3.75	YĂdžnždž!ƒ

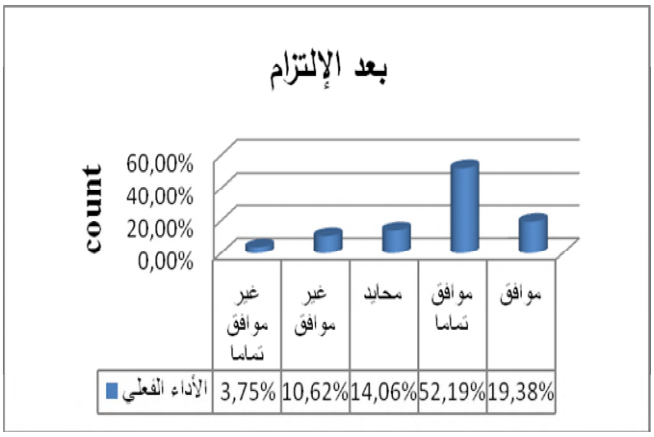
:þqŢDŽllƐ LJĠõhkţŮƒ JNFĠkLj Ţ ůƶ CĠLjhu ‡hu!ĠƆ!ƒ þƒþƶţ LJdž.

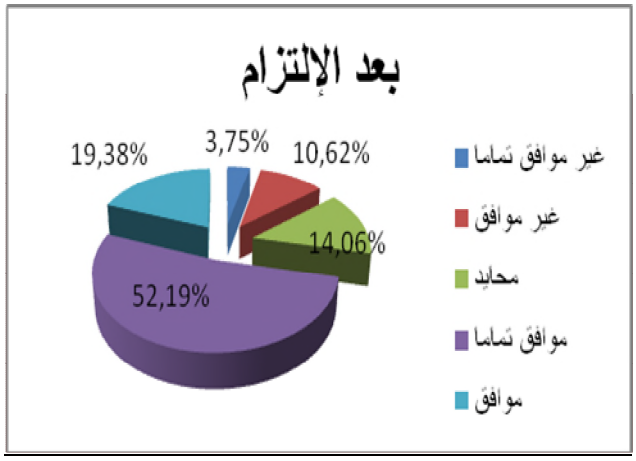
:!ĠRłllŮƐ qyĠ Ăƒ‡łllž Ă‡Y 5Ť‡yłllƐ -

łI5ƒĂdž!ƒ LJdžư KLjĠ‡ (4,3,2,1)Kƒƨ5!ƒ Ăo'Lj łLjõz!ƒ þƒƧƐD KĠNjĠnkƒ LJDÜljŭƶD ýĂþn!ƒ LJdž Uoŭ'Lj Ġõůz5 Dznjõ!ţ łdžþldž!ƒ KĠdžþP!ƒ LJĂdžõlõ łţƒƧþ!ƒ łLjõƶ þƒƧƐD łõhu!ĠƐ LJD Ţůƶ ýþõ Ġdž ƒRNjĂ (4.20,3.41)łzskƨdž!ƒ Ţůƶđ‡ (3.89)łdžõlhu ƆţĂkdž Ţůƶ D þnLj Ġdž‡ÜĠnjõůƶ ŧ5kdž!ƒ ýdžz!ƒ þõƶƒĂdžhu łõ5õƧ!ƒ łõdžLjk!ƒĂ łoŭ5!ƒ llLjhu Džƒƨk!ƒ Õ5 (3.51) łdžõlhu ƆţĂkdž ƨzuDĂÜþõn łnƧþ ýλdžk Õk!ƒĂ Džƒƨk!Ůƒ þƶhu GnjůdžTõ Õk!ƒ KƒƧI5!ƒ Ţ!ţ łhuţLj!Ghu łnƧþ łƐĠ‡! łõƧĠõƶdž!ƒ KĠ5ƒƧoLjŮƒĂ łõhĠţo!ƒ KĠƆţĂkdžů! DžĠz!ƒ ýþzdž!Ghu ŧůƶkõ Ġdžõ5ĂÜ łƶhƒƧ!ƒ lƧI5!ƒ ýλdžõ ŤR!ƒ

LJD ljŭƵD ýĂþŋ!ƒ LJdž LJöhƙkö5ÜDžƒƨk!Ŭƒ þƶhu Ɣ]ơ Dźnjö!ǫ ŧdžþldž!ƒ ŧdžþP!ƒ þĂŋĂ! CĆŭdžƶ!ƒ Dźöölk þþơƙ Ök!ƒ KƒƨIƽ!ƒ ŧödźLjƙ!ƒĂ ŧơŭƽ!ƒ ll Ljhu Ǵnjdźþlö Ök!ƒ KǴdźþP!ƒ ĬÜƵ ǴdźǴdźk LJölƽƒĂdž CĆŭdžƶ!ƒ KǴhǴŋǫ LJdž (%19.38)ŧhu]Lj LJöþöǴơdž CĆŭdžƶ!ƒ LJdž (%14.06) ŊFǴkLj KLjǴ‡ ýhǴIdž!ǴhuĂÜll!Ŗ ĬÜƵ ƽƽkk (%52.19)ŧhu]Lj LJD Ǵdž‡Ŧ!ŧösöƨ!ƒ ÖÜ‡!ƒ ÖhǴ]ơ!ƒ Ʊ]Ă!ƒ ŧdźöp ll!Ŗ ƨƨƵĂÜǴdźǴdźk ƽƽkk Ŭ (%3.75)ŧhu]LjĂ ll!Ŗ ĬÜƵ ƽƽkk Ŭ (%10.62)ŧhu]LjĂ þƒƨ þp ŧhǴŋk]Ŭƒ ŧŋƨþ Ʊ]Ăkdž LJD ÖLjƶö ƒŖNjĂÜþöŋ!ƒ LJdž ŧhöƨp ĬD ŧƶƽkƨdž ŧŋƨþu (3.72)ŧdźölu Dźƒƨk!Ŭƒ þƶhu! ĬŖ!ƒ Ĭ ƨǴöƶdž!ƒ Ƶƒơ]jÜƒ ÖLjþk ýþö Ǵdž‡Ŧ]ƒƨþ!ƒ ŧLjöƵ þƒƨ5D YǴdźŋ∃hu Ʊ]Ă!ƒ ŧŋƨþ ƨhƶk Ök!ƒ þǴöơ!ƒ ŧŋƨþ LJƵ .Ö!ǴK!ƒ ý‡T!ƒ Ɣ]ơ (17)DźpƨƨĂþŋ!ƒ KǴLjǴöhu ýöλdźk LJ‡dźöÜ0.64 ĬĂǴ]ö

Dźƒƨk!Ŭƒ þƶhu Ơ'ơĂö:(20)DźpƨƨĂ ý‡T





:þqŦDźll .LJǴöhk]Ŭƒ ŊFǴkLj ĬÜƵ CǴLjhu ŧhu!ǴƱ!ƒ þƒþƶǫ LJdž

:hƽkll qyǴ-ƒkllƒk ŧlƽƒĂdž ăþdž Ɣ]ơ ŧöƨǴöƶdž!ƒ KǴƽƒƨơLjÜƒĂ ŧöhǴ]ơ!ƒ KǴƱ]ĂkdźƨƨĂ (18)DźpƨƨĂ ýĂþŋ!ƒ Ơ'ơĂö .ŧlλ!ƒ ƨŦādž ŧöơǴLj LJdž ŧösöƨ!ƒ ŧödźLjƙ!ƒĂ ŧơŭƽ!ƒ ll Ljhu Ö5 KǴpŭƶ!Ǵu ƽöĂ]k!ƒ ƨ5Ăk ĬÜƵ ŧ]ƒƨþ!ƒ ŧLjöƵ þƒƨ5D

ƒƨơLjÜƒ ƶ ĬƨǴöƶdž!ƒ	Ʊ]Ăkdž!ƒ ÖhǴ]ơ!ƒ	ǴdźǴdźk ƽƽƒĂdž		ƽƽƒĂdž		þöǴơdž		ƽƽƒĂdž ƨöƐ		ƽƽƒĂdž ƨöƐ ǴdźǴdźk		lƨǴhƶ!ƒ
		5ŧŋƨþ!ƒ		4ŧŋƨþ!ƒ		3ŧŋƨþ!ƒ		2ŧŋƨþ!ƒ		1ŧŋƨþ!ƒ		
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
ŧlλ!ƒ þƶhu												
0.99	3.74	16	20	40	50	13	16.25	9	11.25	2	2.5	ĂllNjŬƐ
0.98	3.5	8	10	43	53.75	11	13.75	17	21.25	1	1.25	hŬdźƒkllƐ
1.10	3.33	8	10	35	43.75	18	22.5	13	16.25	6	7.5	hƙllƒkllƐ
1.02	3.44	9	11.25	36	45	20	25	11	13.75	4	5	hƙǴĉþllƐ
0.68	3.5	10.25	12.81	38.5	48.12	15.5	19.33	12.5	15.63	3.25	4.06	ƱNjŬŬDźllƐ

:þqŦDźll .LJǴöhk]Ŭƒ ŊFǴkLj ĬÜƵ CǴLjhu ŧhu!ǴƱ!ƒ þƒþƶǫ LJdž

:ƙƨƙƚƠ ƣƴƓ ƦƩƑƭƺ Ăǂƴ ƽƞǂƴƭƠ -

Ŏ5Ü(3.40,2.61) ƭƱƚĂkdž!ƒ ƭƚ5ƒĂdž!ƒ LJdžư (3)ƚƨƚ5!ƒ Ăơƚƚƚ

:ƷUƑƴƷƷ qƴƴ-ƑƴƴƷƷƷ ƷƷƴƴƴ

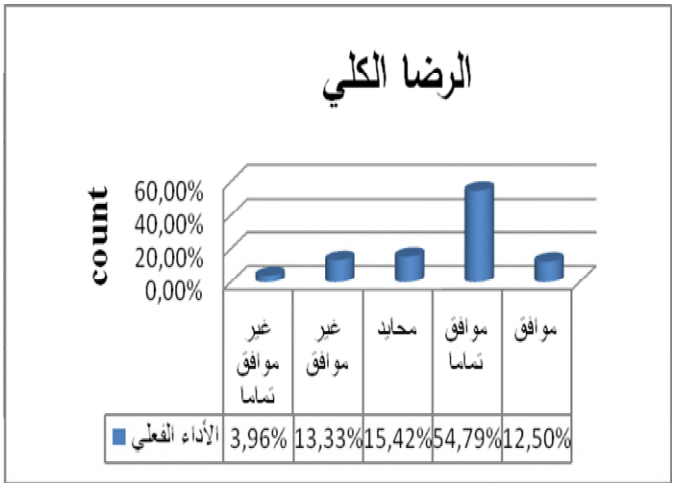
ƶƵƶƶƶ

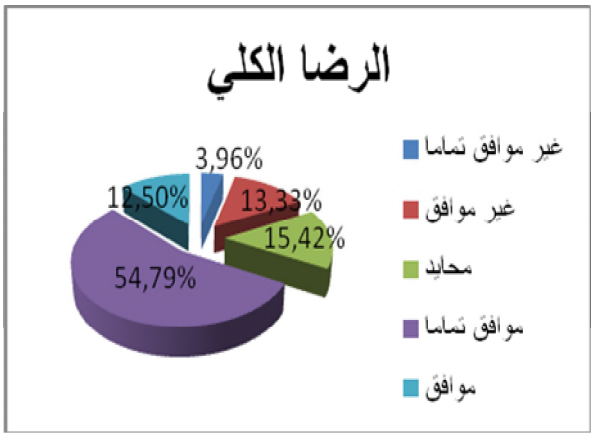
:Ĭ‡IIIƐ ƒŢƥIIIƐ ƥ]ƊƊŽ ƛƎƒŧŽ Ă‡Y ƽĭŧyŧHIƐ-

ŧI5ƒĂdž!ƒ LJdžư KLjǴ‡ (3)I2I5!ƒ Ăơlj ŧLjöz!ƒ ƥƒ25Ɗ KǴNjǴŋkƒ LJƊÜljǔZƊ ýĂƥŋ!ƒ LJdž Uơǔlj LJƊ ĬÜZ ýƥö Ǵdž ƒRNjĂÜƥöŋ ŧI5ƒĂdž LJdžư (4,2,1)KƒƧI5!ƒ Ö5 ŧI5ƒĂdž!ƒ KLjǴ‡ LJöơ Ö5Ü(3.40Ü2.61)ŧƱ]Ăkdž!ƒ ǴưƧ!Ǵu Ćǔdžz!ƒ ƧĂzT ŧöơǴlj LJdž ƥöŋ ăĂk]džu ǴÖÜz5 Dznjö!ǫ ŧdžƥIdž!ƒ KǴdžƥP!ƒ LJĂdžöIö ŧ]ƒƧƥ!ƒ ŧLjöZ ƥƒ25Ɗ ŧöu!ǴƐ ĬÜZƊ ƥŋlj ǴdžǂÜŧdžƥP!ƒ ĆƒƥƊ Ö5 ŧö!Ǵz!ƒ ICǴ5ǂ!ƒĂ ŧÜdžǴzdž!ƒ LJ]ơu LJö5UĂdž!ƒ ƨödžkĂ KƒĆƒƧŋÚƒ Ƨö] LJ]ơ ljǴŋkƒ ŧŋƧƥ ýλdžk Ök!ƒĂ ýǴŢkǔƒ ƧTādž GnjÜdžTö Ök!ƒ KƒƧ!5!ƒ Ĭ!ǫ ŧu]Lj!Ǵu ŧŋƧƥ ĬÜZd‡ (12.5)ŧdžöIu Ʊ]ĂkdžKǴ5ƒƧơljǔƒĂ ŧöuǴ]ơ!ƒ KǴƱ]ĂkdžÜ! DžǴz!ƒ ýƥzdž!Ǵu ŠÜzkö Ǵdžö5ĂÜ(3.73) NJkdžöƥ Ʊ]Ăkdž Ƨzư'DĂÜŧz5kƧdž LJdž LJöuKö5ÜýǴŢkǔƒ ƧTādž Y]ơ Dznjö!ǫ ŧdžƥIdž!ƒ ŧdžƥP!ƒ ƥĂŋĂ! Ćǔdžz!ƒ Dzöö!k ƥƥơk Ök!ƒ KƒƧI5!ƒ ŧ5Ǵ‡! ŧöƧǴözdž!ƒ ŧơǔ5!ƒ II Lju Ǵnjdžƥlö Ök!ƒ KǴdžƥP!ƒ ĬÜZ ǴdžǴdžk LJöI5ƒĂdž Ćǔdžz!ƒ KǴuǴŋǫ LJdž (%12.5)ŧu]Lj LJƊ ljǔZƊ ýĂƥŋ!ƒ Ćǔdžz!ƒ LJdž (%15.42) NƒǴkLj KLjǴ‡ ýuǴIdž!ǴuĂÜII!R ĬÜZ Ŝ5kk (%54.79)ŧu]Lj LJƊ Ǵdž‡Ŧöö5Ö!ƒ ŧödžLjk!ƒĂ ÖuǴ]ơ!ƒ Ʊ]Ă!ƒ ŧdžöp II!R ƨƨZĂÜǴdžǴdžk Ŝ5kk Ǔ (%3.96)ŧu]LjĂÜII!R ĬÜZ Ŝ5kk Ǔ (%13.33)ŧu]LjĂ LJöƥöǴơdž ŧŋƧƥ Ʊ]Ăkdž LJƊ ÖLjzö ƒRNjĂÜƥöŋ!ƒ LJdž ŧuöƧp ĭƊ ŧz5kƧdž ŧŋƧƥu (3.58)ŧdžöIu ÖÜ‡!ƒ ǴưƧ!ƒ ƧTādž! ÖÜ‡!ƒ ƧƒƧơljǔƒ ÖLjƥk ýƥö Ǵdž‡ÜŧƱ]ƒƧƥ!ƒ ŧLjöZ ƥƒ25Ɗ YǴdžŋ]u Ʊ]Ă!ƒ ŧŋƧƥ Ƨuzk Ök!ƒ ƥǴöơ!ƒ ŧŋƧƥ LJZ ƥƒƨ ŧuǴŋk]ǔƒ .II!R Ơư'Ăö (23)DžpƧ ý‡T!ƒĂÜ0.56 ĭĂǴ]ö ĭR!ƒ ĭƧǴözdž!ƒ

KǴƥǔz!Ǵu ŜöĂ]k!ƒ ĬÜZ LJĂư'ƒƧ ŧ]ƒƧƥ!ƒ ŧLjöZ LJdž (%67.29)ŧu]Lj ýƥǔƒ ĬÜZ NJLjƊ NƒǴkLj!ƒ ýǔP LJdž ýĂIlj ŜöĂ]k!ƒ ĬÜZ LJĂư'ƒƧ Ƨöƒ ýƥǔƒ ĬÜZ (%17.29)ŧu]Lj ĬIuǴkĂÜŧöö5Ö!ƒ ŧödžLjk!ƒĂ ŧơǔ5!ƒ II Lju ljƧ5Ăö ĭR!ƒ II Lju ĬÜz5 NJöÜZĂÜǴưƧ!ƒ DžƥZĂ ǴưƧ!ƒ LJöu (%15.42) ŧu]Lj ĬIuǴkĂÜŧöö5Ö!ƒ ŧödžLjk!ƒĂ ŧơǔ5!ƒ II Lju Ö5 KǴƥǔz!Ǵu .ǴưƧ!ƒ LJdž YƧƥƊ ÖNj Ök!ƒ ŧu]Lj!ƒ ljRNj Y]‡ ŧöö5Ö!ƒ ŧödžLjk!ƒĂ ŧơǔ5!ƒ

ÖÜ‡!ƒ ǴưƧ!ƒ ƧTādž:(23)DžpƧ ý‡T!ƒ





:ƥƥŢDžIIIƐ .LJǴöuk]ǔƒ NƒǴkLj ĬÜZ ĆǴLju ŧu!ǴƱ!ƒ ƥƒƥZǫ LJdž

: ا ƒĭŤƥƨǁɛ ƥƒǵɬɑ¶ɛ:ʊǵɛƥǁɛ ƒ ɬʊƋƶǁɛ

ŧŏĂùʅkŭ! ɬŏƒǵùŤơǫ ɬù!Ŭƥ ĂŘ ƨùλƋ ƥùŋĂŏ Ŭ **: ĂøǁŃjŬɛ ƨŭĭøƨĭƋƥǁɛ ƨŭĭøŤƥƨǁɛ ƥƒøǵɬɑ¶ɛ:üŃjŬɛ ʊƥøƨǁɛ-**

ɬŏùʊƨ5!ƒ ljŘùNj LJùƶ ŧùλƨuƥÜǵŭƶ!ƒ ǵùʊƨ ŧùŏlơk Ŏù5 (ƨʊǵƶk!ƒÜ+lλ!ƒÜƋƒƨk!ŬƒÜýǵùŤkŬƒ)Kǵƥŭƶ!ǵƨ

:ɬŏ!ǵk!ƒ ɬŏƶƨ5!ƒ Kǵŏʊƨ5!ƒ ɬŏʅƨ!ƒ

ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ýǵŤkŬƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏŬ **:ĂǁŃjŬɛ ƨŭĭYƥƨǁɛ ƨŭĭŤƥƨǁɛ ƥƒǵɬɑ¶ɛ:ŬŃjɛ**

: ɬŏơ

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ýǵŤkŬƒ ƥƶƨ! ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ Ŭ: H_0

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ýǵŤkŬƒ ƥƶƨ! ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ : H_1

yƋǵk!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ Ŏ5 (ýǵŤkŬƒ)ýlkʅdƶ!ƒ ƨŏƶkdƶŭ! ƨλƋ ƥĂŋĂ Ĭ!ǫ(21)Dƶƥƨ ýĂƥŋ!ƒ Ŏ5 ɬƥƒǵŤơŬƒ ŃƒǵkŁj!ƒ ƨŏTk ɬ!Ŭƥ ăĂkʅdƶ ƥŁƶ ɬŏ!Ăƥŋ!ƒ ǵnjkdƶŏƥ LJdƶ ƨƋ+D ŏNjĂ (4,22)ɬdƶŏlƋ ɬƋĂʅơdƶ!ƒ T ɬdƶŏƥ Ĭ!ǫ ƒƥǵŁjkʅƒ (ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ) ɬdƶŏƥ ƨŏTkĂŬ (0,05) ƥdƶkƶdƶ!ƒ ɬ!Ŭƥ!ƒ ăĂkʅdƶ LJdƶ ýƥD (Sig=0 ,000) كما أن مستوى المعنوية،(0,05≥α)

(%43)ƨƒƥlƋdƶƋ ƨŏƶk NJƋƋƋǵlŏ lƥơƒĂ lƥơĂƋ (Kǵƥŭƶ!ǵƋ ŧŏĂʅk!ƒ)ýlkʅdƶ!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ ɬdƶŏƥ Ŏ5 ƨŏƶk!ƒ LJD Ĭ!ǫ (Beta)

ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ Ŭ NJLjD ĬƋƶ f Ljk Ŏk!ƒÜɬƋdƶƥƶ!ƒ ɬŏʊƨ5!ƒ Ʊ5ƨ Ŏʊlŏ ǵdƶdƶÜ(ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ)yƋǵk!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ Ŏ5

.ɬƋŏƥƋ!ƒ ɬŏʊƨ5!ƒ ýĂƋƥĂ ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 Dƶƨk!Ŭƒ ƨTƋdƶ! ɬŏƒǵŤơǫ

ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 Dƶƨk!Ŭƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏŬ **:ƋĭƋƶƒkǁɛ ƨŭĭYƥƨǁɛ ƨŭĭŤƥƨǁɛ ƥƒǵɬɑ¶ɛ :ƒĭƋƶƒk**

: ɬŏơ

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 Dƶƨk!Ŭƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ Ŭ: H_0

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 Dƶƨk!Ŭƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ : H_1

yƋǵk!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ Ŏ5 (Dƶƨk!Ŭƒ)ýlkʅdƶ!ƒ ƨŏƶkdƶŭ! ƨλƋ ƥĂŋĂ Ĭ!ǫ (21)Dƶƥƨ ýĂƥŋ!ƒ Ŏ5 ɬƥƒǵŤơŬƒ ŃƒǵkŁj!ƒ ƨŏTk ɬ!Ŭƥ ăĂkʅdƶ ƥŁƶ ɬŏ!Ăƥŋ!ƒ ǵnjkdƶŏƥ LJdƶ ƨƋ+D ŏNjĂ (6,01)ɬdƶŏlƋ ɬƋĂʅơdƶ!ƒ T ɬdƶŏƥ Ĭ!ǫ ƒƥǵŁjkʅƒ (ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ) ɬdƶŏƥ ƨŏTkĂŬ (0,05) ƥdƶkƶdƶ!ƒ ɬ!Ŭƥ!ƒ ăĂkʅdƶ LJdƶ ýƥD (Sig=0 ,000) كما أن مستوى المعنوية،(0,05≥α)

(%56)ƨƒƥlƋdƶƋ ƨŏƶk NJƋƋƋǵlŏ lƥơƒĂ lƥơĂƋ (Kǵƥŭƶ!ǵƋ ŧŏĂʅk!ƒ)ýlkʅdƶ!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ ɬdƶŏƥ Ŏ5 ƨŏƶk!ƒ LJD Ĭ!ǫ (Beta)

ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ Ŭ NJLjD ĬƋƶ f Ljk Ŏk!ƒÜɬƋdƶƥƶ!ƒ ɬŏʊƨ5!ƒ Ʊ5ƨ Ŏʊlŏ ǵdƶdƶÜ(ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ)yƋǵk!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ Ŏ5

.ɬƋŏƥƋ!ƒ ɬŏʊƨ5!ƒ ýĂƋƥĂ ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ɬlλ!ƒ ƨTƋdƶ! ɬŏƒǵŤơǫ

: ɬŏơ ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ɬlλ!ƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏŬ **:ƋkǁƋkǁɛ ƨŭĭYƥƨǁɛ ƨŭĭŤƥƨǁɛ ƥƒǵɬɑ¶ɛ:ƒkǁƋk**

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ɬlλ!ƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ Ŭ: H_0

.ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ ŧŏlơk Ŏ5 ɬlλ!ƒ ƥƶƨ! ɬŏƒǵŤơǫ ɬ!Ŭƥ ĂŘ ƨλƋ ƥŋĂŏ : H_1

ǵʊƨ) yƋǵk!ƒ ƨŏƶkdƶ!ƒ Ŏ5 (ɬlλ!ƒ)ýlkʅdƶ!ƒ ƨŏƶkdƶŭ! ƨλƋ ƥĂŋĂ Ĭ!ǫ(21)Dƶƥƨ ýĂƥŋ!ƒ Ŏ5 ɬƥƒǵŤơŬƒ ŃƒǵkŁj!ƒ ƨŏTk ɬ!Ŭƥ ăĂkʅdƶ ƥŁƶ ɬŏ!Ăƥŋ!ƒ ǵnjkdƶŏƥ LJdƶ ƨƋ+D ŏNjĂ (6,87)ɬdƶŏlƋ ɬƋĂʅơdƶ!ƒ T ɬdƶŏƥ Ĭ!ǫ ƒƥǵŁjkʅƒ (ǵŭƋƶ!ƒ ǵʊƨ) ɬdƶŏƥ ƨŏTkĂŬ (0,05) ƥdƶkƶdƶ!ƒ ɬ!Ŭƥ!ƒ ăĂkʅdƶ LJdƶ ýƥD (Sig=0 ,000) كما أن مستوى المعنوية،(0,05≥α)

(%61)ƨƒƥlدژu ƨژƙ NJژhƓlژ lƥƣƒĂ lƥƣĂh (KƓpŭz!Ƣu ƪژĂ ƫƙ!ƒ)ýlƙƫدژ!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ƫدژژp ژ5 ƨژƙ!ƒ LJD Ĭ!ƫ (Beta) ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ Ŭ NJLƥD ĬژŻ f Ljƙ ژk!ƒÜƫژدژƥz!ƒ ƫƣƨ5!ƒ Ư5ƨ ژƣlژ Ƣدژدژ(ƓŭدژZ!ƒ Ƣƣƨ)yƢƓk!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ژ5 .ƫژژƥh!ƒ ƫƣƨ5!ƒ ýĂhƥĂ ƓŭدژZ!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 ƫlλ!ƒ ƨTƣدژ! ƫƒƓƫƣƫ

Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 ƨƢƓƙk!ƒ ƥzh! ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ Ŭ **:hƴƓƐƥlƐ hƴĬƴƥ2lƐ hƴĬƫƥ2lƐ ƥƒƓƫƢƫƐ-ƒƴƓƐƥ**

: ƫژƣ Ɠŭدژz!ƒ

.Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 ƨƢƓƙk!ƒ ƥzh! ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ Ŭ: H_0

.Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 ƨƢƓƙk!ƒ ƥzh! ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ : H_1

yƢƓk!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ژ5 (ƨƢƓƙk!ƒ)ýlƙƫدژ!ƒ ƨژƙkدژژ! ƨλD ƥĂƞĂ Ĭ!ƫ (21)Dژƥƨ ýĂƥƞ!ƒ ژ5 ƫƒƓƫƣÚƒ NƒƓkLj!ƒ ƨژTƙ ƫ!Ŭƥ ăĂƙƫدژ ƥLjZ ƫژ!Ăƥƞ!ƒ Ƣnjkدژژp LJدژ ƨhƫD ŽNjĂ (8,91)ƫدژژlh ƫhĂƫƣدژ!ƒ T ƫدژژp Ĭ!ƫ ƒƥƓLjƙƫƒ (Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ) ƫدژژp ƨژTƙĂÜ (0,05) ƥدژƙzدژ!ƒ ƫ!Ŭƥ!ƒ ăĂƙƫدژ LJدژ ýƥD (Sig=0 ,000) كما أن مستوى المعنوية،(0,05≥α)

(%71)ƨƒƥlدژu ƨژƙ NJژhƓlژ lƥƣƒĂ lƥƣĂh (KƓpŭz!Ƣu ƪژĂ ƫƙ!ƒ)ýlƙƫدژ!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ƨژƙkدژژ! ƨλD ƥƞĂژ Ŭ NJLƥD ĬژŻ f Ljƙ ژk!ƒÜƫژدژƥz!ƒ ƫƣƨ5!ƒ Ư5ƨ ژƣlژ Ƣدژدژ(Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ)yƢƓk!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ژ5 .ƫژژƥh!ƒ ƫƣƨ5!ƒ ýĂhƥĂ ƓŭدژZ!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 ƨƢƓƙk!ƒ ƨTƣدژ! ƫƒƓƫƣƫ

ƪژĂژژƫ! ƫƒƓژژƫƣƫ ƫژژ!Ŭƥ ĂR ƨژژƫλD ƥژژƞĂژ Ŭ **:ĂƣƣlNjŬƐ hƣƣƨĭƫƥlƐ hƴƣƣƫƫƥ2lƐ ƥƒƣƣƓƫƢƫƐ-**

ƫژژƫƣدژدژƥz!ƒ ƫژژƫƣƨ5!ƒ ljRژNj ƨژژhƙzƙĂ Ɠŭژژدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 (ƨƢƓƙk!ƒÜƫλ!ƒÜدژƒƨk!ŬƒÜýƓƫƙŬƒ)KƓpŭz!Ƣu .ƫhƓƫ!ƒ KƓژƣƨژژ! ƫƒƓnjLj!ƒ

.Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 KƓpŭz!Ƣu ƪژĂƫژژ! ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ Ŭ: H_0

.Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 KƓpŭz!Ƣu ƪژĂƫژژ! ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ : H_1

ăĂƙƫدژ ƥLjZ ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ NJLƥD (21) Dژƥƨ ýĂƥƞ!ƒ ژ5 lƥƨƒĂ!ƒ ƫƒƓƫƣÚƒ NƒƓkLj!ƒ LJدژ Ƣƣƫƙژ ƫƫƒƨƥ!ƒ ƫLjژZ ƥƒƨ5Ũ (Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ) yƢƓk!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ĬژŻ (KƓpŭz!Ƣu ƪژĂƫƙ!ƒ)ýlƙƫدژ!ƒ ƨژƙkدژژ! (0,05≥α)ƫ!Ŭƥ Ƣدژ‡ (0,05≥α)ƥدژƙzدژ!ƒ ƫ!Ŭƥ!ƒ ăĂƙƫدژ ĬژŻ ƫژ!Ăƥƞ!ƒ Ƣnjkدژژp LJدژ ƨhƫD ŽNjĂ (8,91) ƫhĂƫƣدژ!ƒ T ƫدژژp Kƨژژhu Rƫ LJD Ĭ!ƫ (Beta) ƫدژژp ƨژTƙĂÜ (0,05) ƥدژƙzدژ!ƒ ƫ!Ŭƥ!ƒ ăĂƙƫدژ LJدژ ýƥD (Sig=0 ,000)ƫژĂLjzدژ!ƒ ăĂƙƫدژ LJD ƨژƙkدژ!ƒ ژ5 (%71)ƨƒƥlدژu ƨژƙ NJژhƓlژ lƥƣƒĂ lƥƣĂh (KƓpŭz!Ƣu ƪژĂƫƙ!ƒ)ýlƙƫدژ!ƒ ƨژƙkدژ!ƒ ƫدژژp ژ5 ƨژƙ!ƒ ƫƒƓƫƣƫ ƫ!Ŭƥ ĂR ƨλD ƥƞĂژ Ŭ NJLƥD ĬژŻ f Ljƙ ژk!ƒ ƫدژژƥz!ƒ ƫƣƨ5!ƒ Ư5ƨh ژƣlژ Ƣدژدژ(Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ)yƢƓk!ƒ .ll!R LJژhژ (21) Dژƥƨ ýĂƥƞ!ƒĂÜƫژژƥh!ƒ ƫƣƨ5!ƒ ýĂhƥĂ Ɠŭدژz!ƒ Ƣƣƨ ƪژlƣk ژ5 KƓpŭz!Ƣu ƪژĂƫژژ!

ȘŏIơk Ŏ5 ȚsǾkƤdž!ƒ ljþǤƶhƋh KǤpŭƶ!Ǥh ȘŏĂ]k!ƒ ƧƛƎ ƧǤhkƤŬ þþƶkdž!ƒ ƧƒþơljŬƒ ýŏǾơk ƝƒǤkLj:(21)DžpƧ ýĂþη .Ǥŭdžƶƒ ǤưƧ

thllŬq njNjȚƧDŽ	hDŽŸs hǤNjƧƟDŽllɛt	Beta	ăþƒŸyDŽllɛ ƎƯǤqllɛ	B	DžŸƒǤȚllɛ þqȚDŽ
*0.000	4.22	0.43	0.10	0.43	**üƒȚȚŬɛ**
*0.000	6.01	0.56	0.83	0.50	**!ɛRȚllŬɛ**
*0.000	6.87	0.61	0.74	0.50	**hȘkllɛ**
*0.000	8.91	0.71	0.74	0.65	**ƐƯƒyȚllɛ**
*0.000	8.91	0.71	0.08	0.78	**ƷŸNjƧȚllɛ lƒȘŭyllƒǤ**

*KƒR (0,05≥α) ăĂk]dž Ǐ!Ž ȚŏƒǤȚơ] ȚǤŭþ .

ăĂk]džh ȚŏȘƧ!ƒ ȚŏdžLjk!ƒĂ �ŭȘ!ƒ llLjh Ǥŭdžƶ yǩdžǩŏ **:hȚƟƒȘllɛ hŸŭƒkllɛ hŸƧŸƟþllɛ hŸȚþƧllɛ þƒǤȚqllɛ:Ÿŭƒkllɛ ƱþƧllɛ**

: Ț ŏơ ǤưƧ!ƒ LJdž yȘkƧdž

.ȚŏȘƧ!ƒ ȚŏdžLjk!ƒĂ ȚơŭȘ!ƒ llLjh Ǥŭdžƶ ăþ! ǤưƧ!ƒ LJdž yȘkƧdž ăĂk]dž þηĂŏ Ŭ: H_0

.ȚŏȘƧ!ƒ ȚŏdžLjk!ƒĂ ȚơŭȘ!ƒ llLjh Ǥŭdžƶ ăþ! ǤưƧ!ƒ LJdž yȘkƧdž ăĂk]dž þηĂŏ : H_1

.ýŏdžƶ!ƒ ǤưƧ ƧĂơdž! ȚhǤηk]ŬƒKǤηƧþ! ȚŏĂƒdž!ƒ Ɣ]Lj!ƒ:(22)DžpƧ ýĂþη!ƒ

%ȚŏĂƒdž!ƒ Ț]Lj!ƒ	ȚhǤηk]Ŭƒ ȚηƧþ
3.96	ǤdžǤdžk ȘƷƒĂdž Ƨŏɛ
13.33	ȘƷƒĂdž Ƨŏɛ
15.42	þŏǤơdž
54.79	ȘƷƒĂdž
12.5	ǤdžǤdžk ȘƷƒĂdž

.LJǤŏhk]ŬƒƝƒǤkLj Ǐ!Ž ƒþǤdžkƶƒ ljþƒþƶ] DžK:ƧþȚdž!ƒ

ȘŏĂ]k!ƒ LJƶ ǤưƧ!ƒ Dznjŏ5 Ƨ5Ăkŏ LJdž DžNj ȚLjŏƶ!ƒ þƒƧ5D LJdž (67.29) NJKh]Lj Ǥdž LJD (22)DžpƧ ýĂþη!ƒ LJŏhŏ ȚơŭȘ!ƒ llLjh DžǤdžkNjƒ Ǐ!] ll!R þĂƶŏ þpĂŬll!R Ƨŏɛ ȚLjŏƶ!ƒ þƒƧ5D LJdž (%17.26)NJKh]Lj Ǥdž LJŏơ Ŏ5ŬKǤpŭƶ!Ǥh Džk þpĂ ǤưƧ!ƒ KƒƧI5 ýŭP LJdž ll!R LJdž ȘIơk!ƒ DžkĂŬǤŭdžƶ!ƒ yǤdž ȚhŏƱ KǤpŭƶ ȘŏĂ]kh ȚŏȘƧ!ƒ ȚŏdžLjk!ƒĂ ŎNjĂ þdžkƶdž!ƒ ŎƶŏhƱ!ƒ ăĂk]dž!ƒ ǏĂǤ]ŏ ĂƎ ýpDŬƧh‡D ǤưƧ!ƒ ȚηƧþ Ʊ]Ăkdž LJǤ‡ ƒRǫ Ǥdž Ț5Ƨƶdž! TƧǤhkƤƒ DžƒþƤk]ƒ ýĂþη!ƒ Ŏ5 ȚơưĂdž ƧǤhkƤŬƒ ƝƒǤkLjĂŬȘƧƒĂƶ!ƒ ȚŏĂLjƶdž ăþdž Ǐ!Ž Dž‡ơ!ƒ Ǐ!] Ț5ǤưŬǤh (þǤŏơ!ƒ ȚηƧþ)3 ȚηƧþ!ƒ .Ŏ!Ǥk!ƒ

:ýŏdžƶ!ƒ ǴưƧ ŧŋƧþ DžŏŏIk:(23)DžpƧ ýĂþŋ

ƴþƒǴƴllƐ	ƲƧNjŧDžllƐ	ƎǴƒƧƵllƐ	ƎƐþƵdžŰƐ	ăþƒĭƴDžllƐ	ThuDŽĭ5	huĭllƒDŽŧƵŰƐ huDŽĭ'ŝllƐ
ĂllNjŰƐ	3.54	0.92	11.33	0.000
huĭdžƒkllƐ	3.83	0.99	9.77	0.000
huklƒkllƐ	3.61	0.97	10.14	0.000
huyǴƐþllƐ	4.01	0.77	25.08	0.000
huƧDŽƒǤllƐ	3.74	0.61	11.91	0.000
huƧǤƒƧllƐ	4.01	0.77	11.91	0.000
Ĭ‡llƐ ƒŢþllƐ	3.74	0.61	19.20	0.000

.ŧhu!ǴƱ!ƒ þƒþƶǫ LJdž:**ŧǤŢdžllƐ**

ƱǴĂkdžhüþŏŋ!ƒ DžŏŏIk!ƒ ýǴŋdž LJdžưƴlk ǴưƧ!ƒ KƒƧl5 yŏdžŋ ĂơLj Ćŭdžƶ!ƒ KǴNjǴŋkƒ LJƋu (23)DžpƧ ýĂþŋ!ƒ LJŏhŏ ll!Ǫ!Ü0.000 ĭĂǴǴk KƒƧl5ǵ! ŧŏ!ǴdžkơŮƒ DžŏI!ƒ yŏdžŋĂÜ0.61 ĭĂǴǴŏ ĭƧǴŏƶdž ƶƒƧơLjƒĂ 3.74 ĭĂǴǴŏ ŎhuǴǴơ ŧhuǴŋkǴŮƒ ŧŋƧþ ƱǴĂkdž LJD Ĭǵƶ ýþŏ ǴdždžÜ*0.05 ŧ!Ůþ ăĂkǴdž þLjƶ ǴŏƒǴŢơǫ ŧ!ƒþ KƒƧl5!ƒ ljǪNj yŏdžŋ Ƨhukƶk ŧŏ5ŏƧ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒĂ ŧơŭ5!ƒ llLjhu Ćŭdžƶ LJD ŎLjƶŏ ƒǪNjĂÜ3 ŧŋƧþ!ƒ ŎNjĂ þǴŏơ!ƒ ŧŋƧþ LJƶ þƒƧ þp KƒƧl5!ƒ ljǪnj! .ŧŏƧ5Ţ!ƒ ŧŏưƧ5!ƒ Ư5ƧĂ ŧǵŏþhu!ƒ ŧŏưƧ5!ƒ þ‡đŏ Ǵdž ƒǪNjĂ ǴưƧ!ƒ LJdž ýǴƶ ăĂkǴdžhu LJĂƶkdžkŏ

ü Ť ƨ ℮ ɦ Ť ú ɑ ţ

Ƨŏlơk Ŏ5 Kɡpŭƶ!ɡu Ƨŏǎ ţk!ƒ ƨλ0 ł5ƨƶdž! ɡNjƥLjƶ ƨǎpǎ!ɡu ɡLjdžp Ŏk!ƒ łŏLjƒpŏdž!ƒ łţƒƨƥ!ƒ Ĭ ǖƶ ý Ť ƨ!ƒ ƒ ŖNj ýdžkTƒ Kƶƨǎ Ŏk!ƒǎ lƨɡdžkţŭ! łλŭλ!ƒ ƨǎɡơdž!ƒ KɡLjɡŏu ýŏǖơkǎ ƹŏƨƨk ƥƶnǎÜłŏƨŏƨ!ƒ łŏdžLjk!ƒǎ łơŭƨ!ƒ ll Ljhu Ćŭdžƶ ɡưƨ ɡnjǖŏǖơk Dźk KɡLjɡŏu!ƒ łǖdžɡ‡ǎ łơŏơŤ lƨɡdžkţ 80 Yɡɳƨkţƒ ƥƶnǎÜýŏdžƶ 100 KLjɡ‡ Ŏk!ƒǎ łţƒƨƥ!ƒ łLjŏƶ Ĭ ǖƶ .ɡnjkɡdžpŕP LJƶ Ńŏǎƨkǖ! Kɡpŭƶ!ɡu Ƨŏǎţk!ɡu Dźknjk łţţđdž!ƒ LJD ýŏǖơk!ƒ ŃƑɡkLj Kƥ‡D ƥpǎ spss ŃdžɡLjƨu DźƒpŕPkţɡu LJţ ǎÜĆŭdžƶ!ƒ ɡưƨ Kɡŏǎkţdž Ĭ ǖƶ Kɡpŭƶ!ɡu Ƨŏǎţkǖ! ƨTɡudžǎ ɣɳǎdž ƨλƒ ýŏ‡Tk Ĭ!ţ KƥD ŃƑɡkLj!ƒ ljŖNj ý‡ -3.54)NJ! łŏuɡţơ!ƒ KɡƱţǎkdž!ƒ KơǎƒƨK łŏơ ƴƶkƨdž łŏƨŏƨ!ƒ łŏdžLjk!ƒǎ łơŭƨ!ƒ ll Ljhu Ćŭdžƶ ɡưƨ ǎǎkţdž ɡưƨ Kɡŏǎkţdžhu łţţđdž!ƒ DźɡdžkNjɡu ll!Ŗ ƨţƨŏǎ (3.74)ɡưƨǖ! DźɡƶƒŎuɡơ!ƒ Ʊţǎkdž!ƒ ƴdž łLjƨɡldž!ɡu (4.01 .łţţđdž!ƒ ɡnjdžpIk Ŏk!ƒ KɡdžpŕPǖ! Ńŏǎƨkƒǎ Ćŭdžƶ!ƒ ɣţ‡ Ŏ5 Kɡpŭƶ!ƒ łŏdžNjŪ Ćŭdžƶ!ƒ

الخاتمة

ƏþĠhdž!ƒĂÜŧłłđdž!ƒĂ ýŏdžzů! ŧhłLj!Ġh NJkŏdžNjDĂ KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ Ĭ!ą ŧorh!ƒ ƒRNj LJdž ýĂŪƒ ýŢɔ!ƒ Ŏɔ ĠLjurƧzk .ýŏdžz!ƒ ŧpŭZ lƧƒþą Ĭ!ą ĠurŏD ĠLjpƧƱkĂ Ćŭdžz!ƒ ĬůZ UĠɔorů! ŧzhkdž!ƒ KĠŏŋŏkƒƧkłŬƒĂ ĠnjŏůZ DžĂlŏ Ŏk!ƒ

ĠdžDÜNJŏɔ lƧƛđdž!ƒ ýdžƒĂz!ƒ ƒR‡ĂÜNJłĠŏp ŧŏɔŏ‡Ă NJkƒþþordž ŧŏor LJdž ýŏdžz!ƒ ĠurƧ Ĭ!ą ĠLjurƧzk þlɔ ŎLjĠƛ!ƒ ýŢɔ!ƒ ĠdžD ŧŏor ŧůŏdž ŧ!Ġ‡Ă ŧŏɔŏƧ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒĂ ŧorŭɔ!ƒ llLjhu Ŏɔ Ġnjhu ĠLjdžp Ŏk!ƒ ŧŏLjƒþŏdž!ƒ ŧłƒƧþ!ƒ Ĭůz ýdžkTƒ þlɔ ŧ!Ġƛ!ƒ ýŢɔ!ƒ ŧŏlork Ŏɔ KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ ƧƛD ŧłƒƧþh ĠLjdžp ll!R þzhĂ NJkƒƧĠŏkdžƒĂ NJdžĠnjdžĂ NJkƛTLj ŧŏor LJdž llLjhů! Džŏþlkŧh ĠLjdžp .ĆŭdžZ!ƒ ĠurƧ

Ŏk!ƒ KĠŏŢĂk!ƒ LJdž ŧůdžŋ DžŏþIk DžƛĂ Ġnjŏ!ą ĠLjů!ŢĂk Ŏk!ƒ JNƒĠKLj!ƒ DžNjŪ ĠŢPůdž UƧzkłLjł ŧorh!ƒ ƒRNj ŧdžkĠP Ŏɔ ƧƒƧdžkłƒ ýŋD LJdž ƒRNjĂ ŧŏůhlkłdž!ƒ ŧĂorh!ƒ yŏurƒĂdž ll!Rh LJŏorƧkldž ŧłƒƧþ!ƒ ŧĠɔc yurLj DžƛÜŧŏƧĂƧur ĠNjƒƧLj .ŧłƒƧþ!ƒ

ƛəƒŧdžll3:ŪNjc

Ŏɔ ýZĠɔkĂ ĠdžĠUkLjƒ Ƛ‡D KĠpŭz Ĭůz ƨ‡Ƨŏ ĭR!ƒ KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ ýŏŢɔk Ĭ!ą ýĂŪƒ ýŢɔ!ƒ LJdž ĠLjŢůP-1 .ŧŏLjŬƒ KĠlɔŢ!ƒ Ĭůz ƨ‡Ƨŏ ĭR!ƒ KĠlɔŢ!Ġh ŧŏĂłk!ƒ Σ‡Z ýŏĂŬ!ƒ ăþdž!ƒ

Ŏɔ ŧŢĠP Dznjzdž lþŏŋ KĠpŭz ĆĠTLjąĂ ÜDznjŏůZ ŧUɔĠordž!ƒĂ Ćŭdžz!ƒ YRŋ Ĭůz KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ ƨ‡Ƨŏ-2 .þŏzh!ƒ ăþdž!ƒ

.KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłků! ŧŏłĠłŪƒ þĠzhŪƒ LJdž Ƨ‡ŬĠzk!ƒĂ ŧlƛ!ƒÜDžƒƨk!ŬƒÜýĠŢkŬƒ LJdž ý‡ Ƨhkzŏ-3

ŧlŏdžZ ŧ5Ƨzdž LJŏĂ‡k! ŧŏ!ĠzɔhĠnjkƧƒþąĂ DznjkĠLjĠŏh ýŭP LJdž DznjŏůZ Ƨ‡ƨzk!Ġh Ćŭdžz!ƒ yĠdž ŧpŭz!ƒ ŧdžĠpą Dźkŏ-4 .Ƨþnjkłdž!ƒ ýŏdžz!Ġh

lþĠŏƨ! ĠŏƨĂƨur ĠŬƨŢ Ƨhkzk Ŏk!ƒ Ćŭdžz!ƒ yĠdž ŧpŭz!ƒ ýŏzɔk! ŧłłđdž!ƒ Ŏzł Ĭ!ą ŎLjĠƛ!ƒ ýŢɔ!ƒ LJdž ĠLjŢůP-5 .ĆŭdžZ!ƒ ĠurƧ

KĠzpĂk LJŏh ŧLjƧĠldž!ƒ ýŭP LJdžÜýŏdžz!ƒ ăþ! ŧLjŏzdž ŧhƨŋk LJZ ýŢĠơ LJŏzdž ƨĂzŢ LJZ Ġurƨƨƒ Ƨhzŏ -6 .ŧ‡Ƨþdž!ƒ ŧdžþP!ƒĂ lƨUKLjdž!ƒ ŧdžþP!ƒ LJŏh ŧLjƧĠldž ýƛdžŏ ĂnjɔÜŧhƨŋk!ƒ ĂD ŧůůdžz!ƒ CƒþD KĠ‡ƒƧþƒĂ

.ŧlhĠł ŧhƨŋk ĂD ŧůůdžZ yůkk ŧŏ‡ƒƧþąĂ ŧŏƨĂzŢ þĠzhD LJZ Ġurƨƨƒ Ƨhzŏ-8

:JNƒĠKLj!ƒ ljRNj ƨƨhƒ Ĭ!ą lƨĠTÚƒ ŧorh!ƒ ýĂĠơŏ KĠŏurƨɔ!ƒ ƨĠhkPĠh ŧŢĠP JNƒĠKLj-9

ăĂkłdž þLjZ ŧŏɔŏƨ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒĂ ŧorŭɔ!ƒ llLjhu ĆŭdžZ Ġurƨ ăĂkłdž ýZ ƨTĠhdžĂ YŋĂdž ƨƛD KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłků!- ŧŏhůůkĂ ýŏdžz!ƒ ĆĠurƨą ĂNj ŧłłđdžů! ŎłĠłŪƒ Ƨþnj!ƒ LJdh llLjhu!ƒ ŎɔUĂdž ŎZĂ Ĭ!ą þĂzŏ ƒRNjĂÜ(0.05)ŧ!Ŭþ .KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ LJdž þŏƨŏ Ġdždž þŏZƒĂdž!Ġh DžƒƨkŬƒĂ NJkĠŋĠŏkorƒ

ŧŏhĠłor!ƒ KĠŬłĂkdž!ƒ KorĂƒƨk ŧŏor yɔkƨdž ŧŏɔŏƨ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒĂ ŧorŭɔ!ƒ llLjhu Ŏɔ KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłk!ƒ ăĂkłdž LJą - DžĠdžkNjĠh llR ƨłɔŏĂ (3.7)KĠpŭz!Ġh ŧŏĂłků! DžĠz!ƒ ŎhĠłor!ƒ ŬłĂkdž!ƒ yĠdž ŧLjƧĠldž!Ġh (3.84-3.5)LJŏh NJ! .ĆŭdžZ!ƒ yĠdž KĠpŭz!ƒ ŧŏdžNjŪ ŧłłđdž!ƒ

3.84 NJ! ÖhG]o!f OJĂkdž!f Ğ]hu NJLjD ł ðo yškSdž łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu Ö5 ýG]kŬf þzhu ăĂk]dž LJą-
.NJkGhuğSĂ NJkGnGo ÖOğk ýðdžzŭ! łšŭkPdž łð!G]kf KfĂLjl! łlldž!f Sðš5Ăkhu ll!R S]šðĂ

3.72 NJ! ÖhG]o!f OJĂkdž!f Ğ]hu NJLjD ł ðo yškSdž łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu Ö5 Dž fzk!Ŭf þzhu ăĂk]dž LJą-
.Iþþodž!f KGpĂŪf Ö5 IjþĂZĂ IjGnkf ll Ljhu!f Dž fzk!Ghu ll!R S]šðĂ

S]šðĂ 3.5 NJ! ÖhG]o!f OJĂkdž!f Ğ]hu NJLjD ł ðo yškSdž łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu Ö5 łlλ!f þzhu ăĂk]dž LJą -
.łlldž!f łðoGLj LJdž LJGdžŬfĂ łlλ!Ghu SĂzT þĂnĂhu ll!R

.łð]PT!f DznjkGnGðkof łðhuŭk Ă CŭdžZ!f łŭdžGzdž LJ]ohu S]šðĂ 3.74 ÖhG]o!f NJOJĂkdž Ğ]hu Z OGzk!f þzhu LJą-
-3.54)NJ! łðhG]o!f KGOJĂkdž!f KoĂfSk ł ðo yškSdž łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu CŭdžZ Guo ăĂk]dž LJą-
Guo KGðĂk]dzhu łlldž!f DžGdžkNjGhu ll!R S]šðĂ (3.74)Guoŭ! DžGz!f ÖhG]o!f OJĂkdž!f ydž łLjSGldž!Ghu (4.01
.łlldž!f GnjdžþIk Ök!f KGdžþPŭ! NðĂSk!f Ö5 KGpŭz!f łðdžNjŬ CŭdžZ!f

I ĘĬT Nj łllε:ĘĬdžĘk

yþfĂ LJdž GnjðŭZ ýĂ]o!f Dik Ök!f NFGkLj!f ll!R‡Ă łlfSpŭ! ĭSULj!f SGOÚf LJdž Gnjð!ą ý]Ăk!f Dik Ök!f NFGkLjŭ! GI5Ă
:łð!Gk!f KGð]Ăk!Ghu WĂSP!f DikÜKGLjGðhuŭ! ÖFG]oÚf ýðŭoGk!f
.CŭdžZ!f Guo ZĂŭhu þ]p KGpŭz!Ghu šðĂ]k!Ghu KG]lldž!f Diknjk LJD þhu Ŭ-
łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu KGdžþP LJZ CŭdžZ!f Guo šðIok! KGpŭz!Ghu šðĂ]k!f þGzhdhu DžGdžkNjŬf sðszk-
łLjðz!f þfS5D YGLjpą łĂGodž Ĭ!ą łSGuÚGhuÜłLjðz!f þfS5D LJdž%15.42 DznjkhuLj Ğ!Ghu!fĂ LJðþðGodž!f CŭdžZ!f YGOIk]fĂ
.ýpŬf ĬŭZ DznjLjdž CSη ĂD %17.29 DznjkhuLj Kğhu Ök!f LJĂufS Sðg!f
SK5þĂ KGofSkpŬf łhuŭZ ĬŭZ þGdžkZŬGhu łlldž!fĂ łdžþP!f IjGnkf NJFfSD LJZ Sðhzkŭ! łðLjG‡džą ýðdžz!f OLjdž-
.Guo!f DžþZ KŬGo ýðŭIk! GnjkŋGzdžĂ ăĂG‡T!f
łlλ!Ghu łlŭzkdž!f łTGP KGpŭz!Ghu šðĂ]k!Ghu łTGP!f þGzhŬGhu łðšðS!f łðdžLjk!fĂ łoŭš!f ll Ljhu DžGdžkNjf ISĂSu-
łhRG‡!f f PŬGhu Ă KfSGzT!f YLjnkĂ GNjGðfSdžĂ łIðλĂ!f OĂSThu šŭzkð Gdžð5 ýðdžz!f ydž łLjGdžŬfĂ šþT!f ĭSokĂ
Ö5 YĂŭOdž!f Guo!f šIokĂ DznjkIλ łlldž!f Y]‡k Ð‡ÜCŭdžz!f IjGnkf KGdžfSk!ŬfĂ þĂnjz!Ghu CG5Ă!f DžþZĂÜGnjLjdž
.łl5GLjdž!f ýU

hSεþqIIε 5Ęł:CĘkIIĘk

:ÖŭŭÖ Gdž NJð!ą GLjŭ]Ăk Gdž CĂu Ö5 łλoGhu!f ΘSkIk
.CŭdžZ!f CŬĂ šŭP Ö5 IjSλDĂ KGpŭz!Ghu šðĂ]k!f łlfSþ-
.IþĂn!fĂ KGpŭz!Ghu šðĂ]k!f LJðhu łpŭz!f łlfSþ-
.NJFŬĂĂ ýðdžz!f Guo LJðhu łpŭz!f łlfSþ-

Ovaj prazan list namjerno

ƒłllε:ŰNjć

:hŭĞpyllε hƧ‡llFĞ ƒłllε-1

łllđdžÜƧŢĞzdž Ŏ5l0Ü5 ƧĂUljdž Ł5Ă ŁŏĂl!fÜŭłpĞhz!f ΣĞhp ŭƨĂ5 DžŢĞNjÜYŭη ţNjp LJĞlorţ-01
.2010ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!fĂ ƧŢLjů! ŁfƧĂ!f

łŏzdžĞη!f ƧŢĞLj!f ƧfpÜŁŏĂl!f¡LJĞlo pdžorD pdžordžÜƨorp ĂhD Džŭl!f phZÜpŏl!f pdžordž pdžordž ýŏZĞdžlţ-02
.2008ÜƧŢdžÜłŏƧpLj‡lŰĞh

-Ŏ5ŏUĂ-Ŏηŏkƨ2kl f ýPpdž)KĞdžpP!f ŁŏĂlkÜŎFĞŬ!f Ŏhlj!f phZ pŏdžorÜŁŭz!f ΣĞhZ ƧŏŢh-03
.2007ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!fĂ ƧŢLjů! LJfƧNjƨ ƧfpÜ(Ŏůŏůork

ƨùùTLjů! CfƧùùλţ ƧfpÜ łùùŏ!Ğdž!f KĞdžpùùP!f ŁŏĂùùlkÜŎdžĂorƧ!f pùùdžorDŭƨƧ‡h!f ƧdžĞùùλ-04
.2008ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!fĂ

łŏdžLjkůů! łŏhƧz!f łdžULjdž!f KfƧĂTLjdž¡pƧĂdž!fĂ ŭƨkTdž!f LJŏh łpŭz!fÜDžzLjdž!f phZ LJĞnjŏη-05
.2006ÜƧŢdžÜłŏƧfpŰf

ýPpdž)yŏh!f KfƧĞnjdžĂ Cŭdžz!f łdžpP LJ5 ýŏ!pÜƧ‡h ĂhD pĂdžordž Ŭ5ŬŢdžÜŎlƧdž pdžordž LJŏp!f ýĞdžη-06
.2007ÜƧŢdžÜłŏzdžĞη!f ƧfP!f¡(łŏl5GLjk lƨŏdž ŁŏlorŁ!

łzhŬ!fÜłZhŬ!fĂ yŏƨĂk!fĂ ƧŢLjů! lƨŏldž!f ƧfpÜCŭdžz!f łdžpPĂ lpĂη!f lƨfpţÜpĂdžo DžUĞ‡ ƨŏurP-07
2002.ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜŭ!ĂŰf

Ŏ5 ĂdžLj ŁŏlorŁ! KĞlƨĞdždž Kl ýur5D)ýŢfĂkdž!f LJŏlorŁ!fĂ ŁŏĂlk!fĂ KĞzŏhdž!fÜýŏĂkl ýŏŏLjfp-08
.2002ÜłŏpĂzl!fÜUĞŏƧ!fÜLJGhŏ‡z!f łhk‡dzÜ(LJĂhƧ!f CŭĂ lpĞŏƨĂ pfƧŏŰf

yùŏƨĂk!fĂ ƨùTLjů! JNjĞùLjdž!f ƧfpÜŎZĞùdžkηŰf Ă ŎorùŢ!f ŁŏĂùlk!fÜƨlĂŏ LJĞùdžλZ łùLjŏpƧ-09
.2008ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZ

CĞ5Ţ ƧfpÜIƧfpŰfĂ ŬŏŬPk!f Ŏ5 NJkĞIŏhŬkĂ Ŏdžů!z!f łorh!f Yŏ!ĞlDÜLJĂƧPĞĂ LJĞŏůZ Ŭ5ŬŢdž ŎorhƧ -10
.2008ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!fĂ ƧŢLjů!

ƨùTLjů! ŭƨĂƨĞùŏ!f ƧfpÜłůdžĞùT!f lpĂùη!f lƨfpţÜIpfpùp Ŭùlŏ ZÜŎFĞŬ!f Ÿf pùhZ pùZƧ-11
.2008ÜLJpƧŰfÜLJĞdžZÜyŏƨĂk!fĂ

12- ąłŏƧďž!ƒ ƧƒþÜƧĂƧą ďžŏNjƒƧhą Ŏňž ƧĂƧą łďžηƧk ¡łƽĞŏưƒ ƽŏĂąk ƦƧƒþąÜllŏĻĞηĂh þŏƽƒþÜþŏƧ KƧhĂƧ
.2007ÜlłŏþĂžą!ƒÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTĻňł

13- KƒƧùùhP!ƒ ƧƧďžÜƽùùŏƽĂk ĻĞùùďžŏƧ!ƒ þùùhž łùùďžηƧkÜĆŭďžƧ!Ğh ƦƧƒþŮƒÜŎùùňkŏĂ þƧĞùùTkŏƧ
.1988ÜƧTďžÜłŏĻjnjďž!ƒ

14- ƦƧƒþŮƒÜĻĞďžŽÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTĻňł! łŏƒƧ!ƒ ƧƒþÜKĞďžþP!ƒ ƽŏĂąkÜƩŎĞŽ ďžŏŏƧ!ƒ þhŽ ƧNjƒƧ
.2011ÜĻĻĻĞďžŽÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTĻňł!

15- łŏƧUĻ!ƒ ĻĻŏh) łŏþŏ!ƒ ƽŏĂąk!ƒ ƏþĞhďžÜąŏT!ƒ þŏžą Ĭ5ŎTďžÜłĻĂąŏ ŎąĞh!ƒ þhŽÜDžƒƧŽ þďžŏ'D ĞŏƧƧƧ
.2009ÜĻĻĻĞďžŽÜłŽĞhŎ!ƒĂ yŏƧĂk!ƒĂ ƧTĻňł! Ƨŏąďž!ƒ ƧƒþÜ(ƽŏhŎk!ƒĂ

16- ýFƒĂ ƧƒþÜłŏ!Ğďž!ƒ KĞďžþP!ƒ ƽŏĂąkÜŎŽþŏďžT!ƒ Ďžą!Ğη þĂďžŏďžÜŎąĂŏη!ƒ Ɣŏ‡T ĻĞďžŏňął-
.2009ÜĻĻĻĞďžŽÜłŽĞhŎ!ƒ

17- ƧTĞžďž!ƒ ďžŏNjĞ5ďž!ƒ) llňjkąďž!ƒ llĂňąÜƔŏŎP!ƒ þŏďžŏ!ƒ þhŽ Ƨą!ĞŏÜþŏďžŏ!ƒ þhŽ þžą'D KžňŎ
.2006ÜłŏþĂžą!ƒÜĭƧIT!ƒ łhk‡ďžÜ(KĞIŏhŎk!ƒĂ

18- ƧTĻňł! ĆĞ5T ƧƒþÜ(ĻĂhƧ!ƒ łƽƧžďž ƦƧƒþą) łƽƧžďž!ƒ ƦƧƒþąÜŎFĞĻjη!ƒ ƧŏďžDÜƔ!ĞŎ ĻĞŏŏƧ5 ĆŭŽ
.2009ÜĻĻĻĞďžŽÜłŽĞhŎ!ƒ

19- KƒƧƒƧùI!ƒĂ łŏþĂùą!ƒ łƽƧžďž!ƒÜĭþĂžùą!ƒ ŎùňŽ þùhŽ łùďžŎĞ5ÜŎďžŽþ!ƒ Ɣù!ĞŎ ĻĞùŏƧ5 ĆŭŽ
.2011Ü ĻĻĻĞďžŽÜłŽĞhŎ!ƒ ĆĞ5T ƧƒþÜƔŎηŏkƒƧkąÚƒ

20- ÜƧTďžÜłŏĻĞλ!ƒ łžhŎ!ƒÜΣďžT!ƒ ĻĻŏŽ łhk‡ďžÜllňjkąďž!ƒ llĂňąÜĭĂĞĻjŏďž!ƒ Ĭ5ŎTďž łTƒĞŽ
.1988

21- łùžhŎ!ƒÜłŏ!Ăþ!ƒ ΣĂƧùŏ łùąąďžÜ(KĞŏηŏkƒƧkùąÚƒĂ ďžŏNjĞùďž!ƒ)ƽŏĂąk!ƒÜłňŽĂhD ĻĻŏþ!ƒ ďžĞTŽ
.1988ÜƧTďžÜłλ!ĞΛ!ƒ

22- ąłŏƧďž!ƒ ƧƒþÜƧĂƧą ďžŏNjƒƧhą Ŏňž ƧĂƧą łďžηƧkÜƽŏĂąk!ƒ KĞŏąĞąDÜNĻjĂƧkąďžƧD ĭƧĞηÜƧňkĂ‡ Ɣŏňŏ5
.2007ÜlłŏþĂžą!ƒÜƧTĻňł!

23- .1999ÜĻĻĻĞďžŽÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTĻňł! ýhIkąďž!ƒ ƧƒþÜƽŏĂąk!ƒ ƏþĞhďžÜKƒþŏhŽ ďžŏNjƒƧhą þďžŏďž

24- yùùŏƧĂk!ƒĂ ƧùùTĻňł! Ƨŏùùąďž!ƒ ƧƒþÜŎùùĻĂƧk‡!Úƒ ƽŏĂùùąk!ƒÜþďžŏ'D Ƨŏďžùùą þùùŏďžďž
.2009ÜĻĻĻĞďžŽÜłŽĞhŎ!ƒĂ

25- Ƨƒþ!ƒÜIƧùùTĞžďž łùùŏƧƒþą ĞŏĞùùưpÜþŏą!ƒ þùùďžŏďž ýŏŽĞďžùùąÜĭĂĞĻjŏ'!ƒ O'!ĞùùT þùùďžŏďž
.1999ÜƧTďžÜłŏžďžĞη!ƒ

.2008ÜƧ Ţ džÜƧTLjǻ! łŏƶdžǤŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒ¡Ŏdž!Ǥƶ!ƒ Ƽŏ Ą k!ƒ DžþIkdž!ƒ Ƽŏ Ą k!ƒÜǤŋLj! ƒĂhD DžŏUƶ!ƒ þhƶ þdžơdž -26

.2001ÜƧ Ţ džÜ Σ džT!ƒ LJŏƶ łƶdžǤŋÜłdžþP!ƒ IþĂŋ LJƶ Ćŭdžƶ!ƒ Ǥư ƧÜKǤ‡Ƨh Ŏǻƶ þdžơdž -27

.1998ÜƧ Ţ džÜłŏƶdžǤŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒÜ(Ƽŏh0ŎkƒĂ ƏþǤhdž!ƒ)łdžǤƶ!ƒ KǤpŭƶ!ƒÜLJơ Ţ !ƒ þŏƧ5 þdžơdž -28

1996.ÜƧ Ţ džÜłŏƶdžǤŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒÜ Ƽŏ Ą k!ƒ IƧƒþ ǫ Ŏ5 KƒĆƒƧpÜLJơ Ţ !ƒ þŏƧ5 þdžơdž -29

.2004ÜƧ Ţ džÜłŏƧþLj‡ Ą Úƒ Ü łŏƶdžǤŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒÜ Ƽŏ Ą k!ƒ ƏþǤhdžÜ Σ ǤhƶŽ łŭŏhLjÜLJơ Ţ !ƒ þŏƧ5 þdžơdž -30

Ƨ‡ƽ!ƒ Ƨƒþ ÜKLjƧkLjŬƒ Ă łdž!Ăƶ!ƒ łFŏh Ŏ5 Ƽŏ Ą k!ƒ IƧƒþǫÜþdžơD NƱŎ ƼƧǤŎÜLJơ Ţ !ƒ þŏƧ5 þdžơdž -31
2007.ÜƧ Ţ džÜłŏƧþLj‡ Ą Úƒ ÜŎƶdžǤŋ!ƒ

ÜLJþƧŬƒÜLJǤdžƶÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧTLjǻ! ýFƒĂ Ƨƒþ Ü łŏơ!ƒ Ƽŏ Ą k!ƒ ƏþǤhdžÜŎkĂŏƧI!ƒ Dž Ą Gp þdžơdž -32
.2001

Ƨ ǻTLjǻ! ý ǻƒĂ Ƨƒþ Ü(KǤ ǻ IŏhŎkĂ DžŏNjǤ ǻ ƽdž)łǻdžǤ ǻ T!ƒ IþĂ ǻ ŋ!ƒ IƧƒþǫÜIþĂ ǻ ŋ þ ǻ džơD þĂ ǻ džơdž -33
.2006ÜLJþƧŬƒÜLJǤdžƶÜyŏƧĂk!ƒĂ

Ƨƒþù!ƒÜ(ýùŏdžƶ!ƒ łùdžþP! łŏŋŏkƒƧkù Ą łùŏđƧ)KǤdžþùP!ƒ Ƽŏ Ăù Ą kÜƧ‡h Ăùh0 þĂdžơdž Ĭ ƽŎ Ţ dž -34
.2013ÜƧ Ţ džÜłŏƶdžǤŋ!ƒ

2006ÜƧ Ţ džÜIƧƒþÚƒ łŏdžLjk! łŏhƧƶ!ƒ łdžUljdž!ƒ KƒƧĂTljdžÜKǤpŭƶ!Ǥh Ƽŏ Ą k!ƒÜƼŏƽT Ĭ Ljdž -35

LJĂƧ ǻ TǤLj DžƧ ǻ džƧ Ƨƒþ¡(ý ǻ džǤ‡kdž Ŏ‡Ăǻ ǻ Ą Ŏ!Ǥ ǻ Ţ kƒ ýPþ ǻ dž)Ćŭǻdžƶ!ƒ łǻdžþPÜŭƶdž ŎŋǤǻLj -36
.2010ÜLJþƧŬƒ ÜLJǤdžƶÜLJĂƶƧĂdžĂ

ƧTLjǻ! Ƽƒ Ăk!ƒ łĄ Ą dž¡(KǤŏǻdžƶ!ƒĂ KǤŏŋŏkƒƧk Ą Úƒ Ă DžŏNjǤƽdž!ƒ)łƽƶdž!ƒ IƧƒþǫÜDžŋLj þĂhƶ DžŋLj -37
2008ÜLJþƧŬƒÜLJǤdžƶÜ łŏLjǤλ!ƒ łƶhƽ!ƒÜyŏƧĂk!ƒĂ

łùùƶhƽ!ƒÜyŏƧĂk!ƒĂ ƧùùTLjǻ! ýùùƒĂ Ƨƒþ KǤdžþùùP!ƒ Ƽŏ Ăùù Ą kÜƧĂdžơ!ƒ þùùdžǤơ ŎLjǤùùNj -38
.2008ÜLJþƧŬƒÜLJǤdžƶÜłƶhƒƧ!ƒ

ƧTLjǻ! Ƽƒ Ăk!ƒ Ƨƒþ ÜLJĂhƧ!ƒ KǤpŭƶ IƧƒþǫÜ ĭ þǤhƶ!ƒ Σ Ǥhþ ĭ ƧĂƽ DžTǤNjÜŎƒǤƽ!ƒ LJǤƽǻ Ą Džŏŋơ Ƨ Ą Ăŏ -39
. 2009ÜLJþƧŬƒÜLJǤdžƶÜyŏƧĂk!ƒĂ

hĭƧdžþƧ‡ hƨ‡‡ƒǤ ƒłI‡ -2

40-Daniel Ray, **mesurer et développer la satisfaction client**, édition d’organisation,2éme tirage, paris,2001.

hĭRĭ‡ŭdžŬ hƨ‡‡ƒǤ ƒłI‡ -3

41- Love Lock ,Principale of service marketing and management prentica ,Hall, USA,2006 .

ا ڤڡڈڵڵڢ:ڤڑڤڤڤ

ڢڳڡڤڤڤ ڵڢڡڡ ڤڳڳڢڢ ڢڳڢڢ ڢڢ ڢڢڢ

IƧ‡ȤdžÜŎIŏĂ ǀk!ƒ Ɲŏƨdž!ƒ ýŭƤ LJdž LJĂȣƨ!ƒ Ăơʟj ŃŋĂk!ƒ ýŏƶƽkĂ ŎʟjĂƨk‡!Úƒ ƼŏĂ ǀk!ƒÜ ǐ ƥǵƶ ǀ Cǵ ǀʟjƤ-51
.2006Üƨƒƒƨŋ!ƒÜƨŏŏ ǀk!ƒ DžĂÜƶĂ ŧŏƥǵ Ţ kƥŬƒ DžĂÜƶ!ƒ ŧŏÜ‡ÜIƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž

ǐ ŬĂdž ŧ ǀ ǀ đdž ŧ!ǵơ ŧ ǀƒƨƥ)LJĂȣƨ!ƒ Ɣ ǀ ‡ Ŏ5 ƼŏĂ ǀk!ƒ IƨƒƥƶƨĂƥÜŎUŏƽơ!ƒ ƥȣƶ LJŏdžD ƥdžơdž -52
.2009-2008Üƨƒƒƨŋ!ƒÜIƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž IƨƒȤdžÜ(ŧŏƨǵƷ!ƒ KǵȣĂƨTdžÜ!

Ŏ5 Ŏʟjƥŏdž ŧơȣ ƥŏƥŋ ŎdžŏUʟjk ŃŋĂk LJĂȣƨ!ƒ KǵƥŭƶƶƨƥÜŎƒǵƱ!ƒ LJĂ ǀơÜǵưƨ!ƒ ƥȣƶ LJ ǀơdž ŎÜƶ-53
ŧƶdžǵŋÜƥǵ Ţ kƥŬƒĂ IƨƒƥŬƒ ŧŏÜ‡ÜIƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž IƨƒȤdžÜŧŏdžĂ‡ơ!ƒ ƶƨǵ Ţ dž!ƒ Ư ƶȣ
.2010-2009ÜƼƒƨƶ!ƒÜƥƒƥƷȣ

IƨƒȤdžÜLJĂȣƨ!ƒ yƱdž ŧƥŭƶ!ƒ ƨŏƨƶk Ŏ5 ǵNjƨƛDĂ Kǵƥŭƶ!ǵȣ ƼŏĂ ǀk!ƒ KǵÜƱŏkdžÜýŏƶǵdž ǀ ƶ ǀĂŏ ƶƱƒĂƶ-54
.2008Üý Ţ Ădž!ƒ ŧƶdžǵŋÜƥǵ Ţ kƥŬƒĂ IƨƒƥŬƒ ŧŏÜ‡ÜIƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž

ŧŏƨƒƨdžk ǀŬ Ŏ ǀǵ ǀD ýdžǵƶ LJƒǵȣƨ!ƒ yƱdž KǵƥŭƶƶƨƥŭƣŏT!ƒ ǐ ƥĂƒƥ!ƒÜ ǐ ƨĂTʟjȣ Ǐ ǀŏƶ-55
ŧÜŋdžÜ(ŧÜƥƨĂ ŧŏĂnjŋ!ƒ ŧŏƨŏƥdž!ƒ)ŧƽŏƨ!ƒ ŧŏdžʟjk!ƒĂ ŧơŭƽ!ƒ ǀǀʟjȣ ŧȣƨŋkÜKǵ ǀ ǀ đdž!ƒ
.2010-2009Üƨƒƒƨŋ!ƒÜ07ƥƥƶ!ƒÜ ŧơǵȣ!ƒ

ŧƱTʟjŬƒ ƩǵD Ǐ Üƶ Ƶŏ!ǵ‡k!ƒ DžǵUʟj DžƥƤk ǀǵȣ ŧ ǀ đdž!ƒ Ŏ5 ŧdžŏI!ƒ CǵTʟjƥÜ ţ Ăƽʟj‡ ƥdžơdž -56
.2007ÜIƥŏÜȣ!ƒ ŧƶdžǵŋÜýǵdžƶŬƒ IƨƒƥƶƩ f Ţ ƤkÜ IƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž IƨƒȤdžÜABC

ŧùdžƥƤ!ƒ ýǵùŋdž Ŏù5 Kǵùƥŭƶǵȣ ƼŏĂù ǀk!ƒ ƼùŏȣƱk! ƠƨkIdž ƨǵƱƥÜƥdžơdž ǐ ƨĂƨ‡ƥ DžŏNjƨȣƥ Ǐ ʟjdž-57
IƨƒƥƥŎù5 ŧƽù ǀÜ5 f ù Ţ ƤkÜIƨĂTʟjdž IjƨĂùk‡ƥ ŧ!ǵù ǀƨÜƨ Ţ dž Ŏù5 ŧùŏƨǵŋk!ƒ ǀǀĂʟjȣ!ǵùȣ ŧŏƽƨ Ţ dž!ƒ
.2005Üƨ Ţ džÜIƨĂ Ţ ʟjdž!ƒ ŧƶdžǵŋÜIƨǵŋk!ƒ ŧŏÜ‡ÜýǵdžƶŬƒ

IƨƒƥƥŎ!Ăƥ!ƒ Ǐ IkÜdž!ƒ Ǐ !ƥ DžƥIdž ŧơȣÜŧdžƥƤ!ƒ IƥĂŋ LJŏ ǀơk Ŏ5 Cǵŭdžƶ!ƒ KǵƶƥĂk ƨĂƥÜLJƒƥĂ!Ăȣ Ơǵŋʟjƶ-58
.2010Üƨƒƒƨŋ!ƒÜŧʟjŏƱʟj ǀ ÜƨĂkʟjdž ŧƶdžǵŋÜƨŏŏ ǀk!ƒ DžĂÜƶĂ ŧŏƥǵ Ţ kƥŬƒ DžĂÜƶ!ƒ ŧŏÜ‡ÜŧÜdžǵT!ƒ IƥĂŋ!ƒ

ŧŏÜ‡ÜIƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž IƨƒȤdžÜŧŏ ǀ 5ǵʟjk!ƒ Iƨŏdž!ƒ Ƽŏơk Ŏ5 KǵƥŭƶƶƨƥÜ!ƥƶĂȣ ƨŋǵNj-59
.2012-2011ÜŧÜƥƨĂ ŧƶdžǵŋÜŎdžƥƤ ƼŏĂ ǀ kÜƨŏŏ ǀk!ƒ DžĂÜƶĂ ŧŏƨǵŋk!ƒĂ ŧŏƥǵ Ţ kƥŬƒ DžĂÜƶ!ƒ

Cǵŭdžƶ ǵNjƨŏ ǵdƶ‡ CǵŬĂ!ƒ Cǵʟjȣ Ŏ5 ǵNjƨƛDĂ KǵƥŭƶƶƨƥÜ!ƥƶĂȣ ƼŏĂ ǀk!ƒ Kǵ ǀƨǵdždž yƥƒĂÜLJŏ ǀǵŏ ƥĂdžơdž LJŏ ǀǵŏ-60
.2010Ü ǀĂdžƨŏ!ƒ ŧƶdžǵŋÜ IƨĂTʟjdž ƨŏk ǀ ŋǵdž IƨƒȤdžÜƥȣƨƒ ŧƱ5ǵơdž Ŏ5 ŧŏƨǵŋk!ƒ ǀǀĂʟjȣ!ƒ

5ѳűDŽIIƐ

ƙƴƓƴ ƙƴƲƴƐƥƽƝƷƴƴƐ ƙƴƥƥƐƦƴƴƐ ƙƴƥƝƝƷƴƴƐ

ƴƷƴƴƐ ƚƴƴƐ ƚƴƴƐƝƷ ƴƴƴƐ ƴƴƴƐ ƴƥƐƦƝ

ƚƴƴƷ ƴƷƴƴƝ!ƒ ƽƴƷƴ!ƒ

ƷƴƴƴƝ!ƒ ƴƴƴ

**ƪƬƷƷƷ

ƿĭ̈3 Ƽ3̈ɛNjƱDŽ ƑDŽƑDŽ+	ƿĭ̈3 Ƽ3̈ɛNjƱDŽ	qĭ̈ƑƱDŽ	Ƽ3̈ɛNjƱDŽ	Ƽ3̈ɛNjƱDŽ ƑDŽƑDŽ+	ɣƿƑǴyllɛ	DžpƧ!f
					üƑ T+Ǖɛ - 1	
					+džƿƤ ĭ ƱhU +lÜ̈ƨkdž!f KǴdžĂÜ̈ƨdž!f yƱdžŋ ll! llLjhU!f DžƿIƱ IpƱƿŋ	1
					ýƑǴ ǀĂ ýŭƤ LJdž KǴƱƒƧkpŰƒĂ ăĂǴ+T!f DžƱƿIk llLj+džƱ +!ĂnjǀhU ýǴ T kŰƒ	2
					Ĭ ÜƨƵ UǴƱƱƱ! DžNjƿĂnjŋ Ĭ T pD llLjhU!f ĂƱUĂdž ýRhUƱ llƨdž DžnjKǴpŭƨ	3
					!ɛRƭllŰɛ - 2	
					pƱƵƒĂdž!f Ʊ5 KǴdžƿƤ!f DžƱƿIKhU llLjhU!f ĂƱUĂdž DžĂIƱ ǴnjƱÜ̈ƨ Ƭ5kdž!f	4
					llÜ̈+ǴTdž ýƱ! ǴƱƿŋ ǴdžǴdžkNjf LJĂƿhUƱ llLjhU!f ĂƱUĂdž	5
					NJLj∃5 LJƱƨdž KpĂ Ʊ5 Ǵdž ýdžƨ Cƒƿƪhu llLjhU!f llpƨƱ ǴdžpLjƨ llIRhU DžƧkÜ̈Ʊ	6
					Ƨdžkǀdž ý+Thu llkǴŋǴƱkƱƒ +ƱhUÜ̈khU llLjhU!f ĂƱUĂdž DžĂIƱ	7
					hUƬkllɛ - 3	
					llƨdž DžnjÜ̈džǴƨk Ʊ5 +Ʊ!Ǵƨ!f +LjǴdžǕǴhU llLjhU!f ĂƱUĂdž ƧǴkdžƱ	8
					+džǴk +ƱƧǀhU llhU +T ǴP!f KǴdžĂÜ̈ƨdž!f yƱdž llLjhU!f ýdžǴƨkƱ	9
					+ƱhUÜ̈k Ĭ ÜƨƵ IƧpI!fĂ ICǴƱ+!ǴhU llLjhU!f ĂƱUĂdž DžǀkƱ llkǴŋǴƱ	10
					+Ʊ!ǴƨƵ +Ʊ5ǴƱThU llƨdž llLjhU!f ĂƱUĂdž ýdžǴƨkƱ	11
					Ƹ U'ƒyƭllɛ - 4	
					NJKǴƱĂ!ĂD DžNjD LJdž ýƱdžƨ!f llLjhU!f ƧhUkƨƱ	12
					ll! +hUǀǴLjdž llLjhU!f ýdžƨ KƒƧk5	13
					ll! ǴƱ T PT ǴdžǴdžkNjf llLjhU!f ĂƱUĂdž ƱƱƱƨƱ	14

					ll kĞŋĞŏkơƒ ŧŏhưǐk! ĞdžFƒþ ll Ljhu!ƒ Ǐƶ ǫ ŏ	15

bűDŽyllɛ ƒŢþ :Kllƒkllɛ þNjƟDŽllɛ

þǐʒ ƷƷɛNjDŽ ƒDŽƒDŽŧ	þǐʒ ƷƷɛNjDŽ	qǐƒƟDŽ	ƷƷɛNjDŽ	ƷƷɛNjDŽ ƒDŽƒDŽŧ	YþƒĞyllɛ	DžpƷ!ƒ
					l ɛbɛþɯŪɛ þǐƶ DžY ƒŢþllɛ-	
					KƒĆƒƷŋŰƒ ŘŏƷLjk ŧƵƷǫ LJƵ ƯƒƷ KLjD ŧŏƷƒþŰƒ	1
					ll Ljhu!Ğu KŭdžĞƶdž!ƒ Ʒŏǫ LJƵ ƯƒƷ KLjD	2
					DžǐŧDŽƒyllɛ DžY ƒŢþllɛ-	
					ll Ljhu!ƒ ĂƷUĂdž yđž lþŏŋ ll kpŭƵ	3
					Džþlŏ ǐ Ř!ƒ ll Ljhu!ƒ Ƶ UĂdž ĆƒþD LJƵ ƯƒƷ KLjD ŧdžþP!ƒ ll !	4
					pdžĞllɛ l ƒDŽqq DžY ƒŢþllɛ-	
					ll ! ŧdžþldž!ƒ ŧdžþP!ƒ lþĂŋ LJƵ ƯƒƷ KLjD	5
					KĞdžþPưǐ! ll Ljhu!ƒ ĆƒþD LJƵ ŎhưĞŋŏǫ YĞhưƱLjƒ ll ŏþ!	6

ƴƥƑƷƫƨźǁ ƷƸƷƱƷƲǁ ƴƤƬƑƨŬƺ ƥƑƷƨƺ ƸƷƷƭƨ:(2)!ƽƥ ƽƱƷƫǁ

ƷƸƷƱƷƲǁ ƴƤƬƑƨŬƺ ƥƑƷƨƺ	ƷƷƷƱǁ
ýǵdžŋ ţ ƨƱ!	**1**
ƴȯȣƨ!ƒ LJŏƨƥ	**2**
ƽƨǵƱ ƜǵƟƷƲȣ	**3**
ƫƤŏ!Ăƨ ǀƥŏLjǂ	**4**
ƥĂdžȯƷdž ƴȣ Ţ!ƒĂȣ	**5**
Ŏ!ǵƶ!ƒ ƥȣƵ ŎŤŏƺ	**6**
ƥƒƋƽ ƫLjǵLjŋĂȣ	**7**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	21

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Aa1	73,04	102,568	,552	,860
Aa2	73,21	105,258	,335	,866
Aa3	73,04	101,859	,519	,860
Ab1	73,23	99,341	,466	,862
Ab2	73,05	102,605	,447	,862
Ab3	73,14	102,171	,427	,863
Ab4	73,43	99,083	,473	,862
Ac1	73,20	100,896	,456	,862
Ac2	73,44	100,831	,465	,862
Ac3	73,61	100,291	,429	,863
Ac4	73,50	97,013	,635	,855
Ad1	73,40	103,332	,358	,865
Ad2	73,11	99,266	,542	,859
Ad3	73,33	99,412	,545	,859
Ad4	72,93	103,311	,449	,863
Ba1	73,46	103,543	,347	,866
Ba2	73,44	104,831	,282	,868
Bb1	73,63	98,111	,571	,858
Bb2	73,25	102,443	,353	,866
Bc1	73,13	102,060	,393	,864
Bc2	73,21	98,980	,539	,859

```
COMPUTE comunication=( Aa1 + Aa2 + Aa3) / 3.
EXECUTE.
COMPUTE iltizam=(Ab1 + Ab2 + Ab3 + Ab4 ) / 4.
EXECUTE.
COMPUTE ateka=(Ac1 + Ac2 + Ac3 + Ac4)  / 4.
EXECUTE.
COMPUTE ataatef=(Ad1 + Ad2 + Ad3 + Ad4) / 4.
EXECUTE.
COMPUTE taswi9alakat=(comunication + iltizam + ateka + ataatef) / 4.
EXECUTE.
COMPUTE reda=(Ba1 + Ba2 + Bb1 + Bb2 + Bc1 + Bc2 ) / 6.
EXECUTE.
NPAR TESTS
  /K-S(NORMAL)=taswi9alakat reda
  /MISSING ANALYSIS.
```

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		taswi9alakat	reda
N		80	80
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,7042	3,5854
	Std. Deviation	,51518	,56876
Most Extreme Differences	Absolute	,125	,144
	Positive	,108	,096
	Negative	-,125	-,144
Kolmogorov-Smirnov Z		1,114	1,291
Asymp. Sig. (2-tailed)		,167	,071

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

:(05) الجدول رقم ٣٠ : **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التواصل**

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات التواصل:

Statistics

		Aa1	Aa2	Aa3	comunication
N	Valid	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,90	3,73	3,90	3,8417
Std. Deviation		,704	,746	,805	,56622

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الالتزام:

Statistics

		Ab1	Ab2	Ab3	Ab4	iltizam
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,71	3,89	3,80	3,51	3,7281
Std. Deviation		1,116	,842	,920	1,125	,64040

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الكتابة:

Statistics

		Ac1	Ac2	Ac3	Ac4	ateka
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,74	3,50	3,33	3,44	3,5000
Std. Deviation		,990	,981	1,100	1,029	,68667

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات العاطفة:

Statistics

		Ad1	Ad2	Ad3	Ad4	ataatef
N	Valid	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,54	3,83	3,61	4,01	3,7469
Std. Deviation		,927	,991	,974	,771	,61559

Statistics

		Ba1	Ba2	Bb1	Bb2	Bc1	Bc2	Reda
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,48	3,50	3,31	3,69	3,81	3,73	3,5854
Std. Deviation		,927	,914	1,038	1,038	,995	1,018	,56876

UƒG‡þÚ£ üDŽƒYDŽ:(06)!5þ 5Θ‡DŽII£

üƒT‡Ú£ qyG‡I UƒG‡þÚ£ üDŽƒYDŽ -

Correlations

		Aa1	Aa2	Aa3	Comunication
Aa1	Pearson Correlation	1	,332**	,429**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000
	N	80	80	80	80
Aa2	Pearson Correlation	,332**	1	,291**	,715**
	Sig. (2-tailed)	,003		,009	,000
	N	80	80	80	80
Aa3	Pearson Correlation	,429**	,291**	1	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009		,000
	N	80	80	80	80
comunication	Pearson Correlation	,764**	,715**	,779**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

!£R‡IIÚ£ qyG‡I UƒG‡þÚ£ üDŽƒYDŽ -

Correlations

		Ab1	Ab2	Ab3	Ab4	iltizam
Ab1	Pearson Correlation	1	,329**	,054	,129	,620**
	Sig. (2-tailed)		,003	,633	,254	,000
	N	80	80	80	80	80
Ab2	Pearson Correlation	,329**	1	,298**	,182	,659**
	Sig. (2-tailed)	,003		,007	,106	,000
	N	80	80	80	80	80
Ab3	Pearson Correlation	,054	,298**	1	,308**	,616**
	Sig. (2-tailed)	,633	,007		,005	,000
	N	80	80	80	80	80
Ab4	Pearson Correlation	,129	,182	,308**	1	,666**
	Sig. (2-tailed)	,254	,106	,005		,000
	N	80	80	80	80	80

	Pearson Correlation	,620**	,659**	,616**	,666**	1
iltizam	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

hvŠkllε qryĞll UŸFĞHpÚε üDŽFyDŽ –

Correlations

		Ac1	Ac2	Ac3	Ac4	Ateka
	Pearson Correlation	1	,215	,079	,487**	,651**
Ac1	Sig. (2-tailed)		,055	,484	,000	,000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,215	1	,199	,144	,569**
Ac2	Sig. (2-tailed)	,055		,076	,202	,000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,079	,199	1	,454**	,670**
Ac3	Sig. (2-tailed)	,484	,076		,000	,000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,487**	,144	,454**	1	,784**
Ac4	Sig. (2-tailed)	,000	,202	,000		,000
	N	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,651**	,569**	,670**	,784**	1
ateka	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

: ∑ UƒFyƬIIε qIyǴII UƒFǴƬpÚε üDŽFyDŽ -

Correlations

		Ad1	Ad2	Ad3	Ad4	Ataatef
Ad1	Pearson Correlation	1	,145	,079	,274*	,552**
	Sig. (2-tailed)		,199	,484	,014	,000
	N	80	80	80	80	80
Ad2	Pearson Correlation	,145	1	,467**	,318**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,199		,000	,004	,000
	N	80	80	80	80	80
Ad3	Pearson Correlation	,079	,467**	1	,327**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,484	,000		,003	,000
	N	80	80	80	80	80
Ad4	Pearson Correlation	,274*	,318**	,327**	1	,673**
	Sig. (2-tailed)	,014	,004	,003		,000
	N	80	80	80	80	80
ataatef	Pearson Correlation	,552**	,741**	,716**	,673**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ĭ‡IIIε ƒTƬƥ‡II UƒFǴƬpÚε üDŽFyDŽ -

Correlations

		Ba1	Ba2	Bb1	Bb2	Bc1	Bc2	reda
Ba1	Pearson Correlation	1	,343**	,357**	-,041	-,094	,100	,462**
	Sig. (2-tailed)		,002	,001	,718	,405	,378	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Ba2	Pearson Correlation	,343**	1	,167	,113	,132	,068	,505**
	Sig. (2-tailed)	,002		,139	,317	,242	,549	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Bb1	Pearson Correlation	,357**	,167	1	,127	,143	,370**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,001	,139		,262	,205	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Bb2	Pearson Correlation	-,041	,113	,127	1	,592**	,181	,589**
	Sig. (2-tailed)	,718	,317	,262		,000	,108	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Bc1	Pearson Correlation	-,094	,132	,143	,592**	1	,348**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,405	,242	,205	,000		,002	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Bc2	Pearson Correlation	,100	,068	,370**	,181	,348**	1	,613**

	Sig. (2-tailed)	,378	,549	,001	,108	,002		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80
	Pearson Correlation	,462**	,505**	,636**	,589**	,629**	,613**	1
reda	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LJƒGhƨ!ƒ ǵƨƨ Ǐ ǽ Kǵpǔƨƨǵƨ ƭǒǎ⌋k!ƒ ƨǒλƎk:(06)ǽpƨ ƭǒƨǽƨƨ!ƒ

:üƒ-T ƭŰ ε qƨyǵ-

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	comunication[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: reda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,431[a]	,186	,176	,51644

a. Predictors: (Constant), comunication

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,752	1	4,752	17,818	,000[b]
	Residual	20,803	78	,267		
	Total	25,555	79			

a. Dependent Variable: reda

b. Predictors: (Constant), comunication

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,921	,398		4,822	,000
	comunication	,433	,103	,431	4,221	,000

a. Dependent Variable: reda

:!ε R ƭŰ ε qƨyǵ-

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	iltizam[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: reda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,563[a]	,317	,308	,47318

a. Predictors: (Constant), iltizam

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,091	1	8,091	36,139	,000[b]
	Residual	17,464	78	,224		
	Total	25,555	79			

a. Dependent Variable: reda

b. Predictors: (Constant), iltizam

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,722	,314		5,478	,000
	iltizam	,500	,083	,563	6,012	,000

a. Dependent Variable: reda

:hu'skllE gyG -

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ateka[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: reda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,614[a]	,378	,370	,45158

a. Predictors: (Constant), ateka

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9,649	1	9,649	47,315	,000[b]

	Residual	15,906	78	,204		
	Total	25,555	79			

a. Dependent Variable: reda

b. Predictors: (Constant), ateka

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,804	,264		6,838	,000
	ateka	,509	,074	,614	6,879	,000

a. Dependent Variable: reda

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ataatef[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: reda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710[a]	,505	,498	,40291

a. Predictors: (Constant), ataatef

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,893	1	12,893	79,424	,000[b]
	Residual	12,662	78	,162		
	Total	25,555	79			

a. Dependent Variable: reda

b. Predictors: (Constant), ataatef

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,126	,280		4,029	,000
	ataatef	,656	,074	,710	8,912	,000

a. Dependent Variable: reda

- العلاقة بين المتغيرات :

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	taswi9alakat[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: reda

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710[a]	,505	,498	,40291

a. Predictors: (Constant), taswi9alakat

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,893	1	12,893	79,419	,000[b]
	Residual	12,662	78	,162		
	Total	25,555	79			

a. Dependent Variable: reda

b. Predictors: (Constant), taswi9alakat

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,681	,329		2,069	,042
	taswi9alakat	,784	,088	,710	8,912	,000

a. Dependent Variable: reda

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بالعلاقة مع التسويق العلاقاتي كاستراتيجية جديدة لشركاء الرضا، تكمن أهمية هذه الدراسة في تحديد أثر التسويق العلاقاتي على رضا الزبائن.

لتحقيق الهدف من موضوعنا قمنا بدراسة على عينة بسيطة من زبائن «BADR» في ميلة، بعد جمع 80 استبيان فقط قمنا بإخضاعها لبعض التحليلات الإحصائية لتحليل النتائج واختبار الفرضيات المحددة.

أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الأداء له أثر إحصائي على رضا الزبائن، كما أظهرت الدراسة أن مستوى رضا زبائن البنك مرتفع.

الكلمات المفتاحية: التسويق العلاقاتي، العلاقة مع الزبائن، التواصل، الثقة، الالتزام، التعاطف، رضا الزبائن.

Abstract

The main purpos of this study is to présent a theoretical Framework wich and defines the diffèrent concepts having relation with Relationship Marketing as a new strategy For the partner’s of satisfaction,the importance of this study at detecting the impact of Relationship Marketing on Customer satisfaction.

To achieve the objective of Our subjet we conducted a survey on simple groupe of 100custumers of the «BADR» in mila,after collecting 80 questionnaires only we subjegated them to some statistical analyse the finding and test the défined hypothèses as well.

The résults of the study showed that performance evaluation has a statistically significant impact on customer satisfaction,the study showed also hay level of bank’s passenger satisfaction.

Keywords:relationship marketingcustomer, relationship management,communication ,reliability, commitment, empathy, Customer satisfaction.