ÜŁŸØØØŘöä ÕĦØØĠöäş ÐÅØØØØØŘöä ĻØØØĘŸĦÕöä gØäàş

ĞŸØĘŋ ßzÔöäzż ŞĘÁΣä ÆĠ3 ÜŘŋÅØzä ÂØÕÀţä

ĶĘÊÕöä ÿzŸ3ş ĞΛØÅDzÕöäş ĞΛåÅÔÕęęä ÿzŸŘöä ÆŦŘŋ

2015/..... : 3DZÀţä

ĶĘEÕöä ÿzŸ3 :ĻÊÖöä

ĞΛØÅθ ÿzŸ3ş ĶĘÊÕöäş ĞΛåÅÔÕęä ÿzŸ3 : ĻäÆĘţä

ĶĘÊÕöä ÿzŸ3 :ĞĠŘÎöä

ÕzÅż ş ĞĘÖÅŋ :ÒÔÁÕöä

: ĻäzÅŘż gÀÕØŋ

ƕŭqFTłsÜε ƕƨƨDDŽllε ƀεqć Ă‡Y ƕƹþyDŽllε ɣþεqɑ ƽŭĠƱł þkć

.ƕ‡ŭDŽ ı ɣNjŭɯþƹ ɣqΘNj Sonaric ƕƨƨDDŽ ƕllFΘ ƕƨεþq

ÕzÅż ş ĞĘÖÅŋ ÒÔơ ĶĘÊÕöä ÿzŸ3 Ž ÀÕÈÅłøöä gåÅŦÌ ÕĘÅÖ ĞŸłÒŋ gÀøÕØŋ

:æÅÕèĻä ßäÀÌÙ **: ĞĠÖÅÛöä åäÆ3Ù**

ăþNjDŽR üFDŽI **هناء بعداش**

:ĞÎęÅÅţä ĞΛƨ

ĞÅÔöä	ĞŘŋÅƨä	æÅÕèĻä ÆÕÖ ş ĻÈä	ĻęÀöä
ÅÊłƨø	ĞŸĘŋ - ßzÔöäzż ŞĘÁΣä ÆĠ3 ÜŘŋÅƨä ÂÕÀţä	ĞφÅÅDZ zż åäúz	1
ÅÎęÅΛŋ	ĞŸĘŋ - ßzÔöäzż ŞĘÁΣä ÆĠ3 ÜŘŋÅƨä ÂÕÀţä	âäÀŘÖ zż ĻÅĘÅÈ	2
äøÀÖŋ ş ÅzÀÎŋ	ĞŸĘŋ - ßzÔöäzż ŞĘÁΣä ÆĠ3 ÜŘŋÅƨä ÂÕÀţä	Ƀøzŋà ÒÅłõ	3

2015/2014:ĞĘŘŋÅƨä ĞΛÊöä

بسم الله الرحمن الرحيم

شکر و عرفان

Ƙʒɡ ǰØʒƙƙūƙŧ ƙʒ Ż ƐĞ‡ƙŧ ɒ ƴʒŢƙŧ

ǫØŏŪ ɒ ǴHƱƐɒ ǧÊǫƙ ÆŭɯDzæ

ÛÅdžŢơ è ǫūDZ ǰǫ KDzØǫŪ ǫūDZǫ Kǫ ÅǫŪ ǴDZƙăǫƽ

ÑŪƴDZ ɒ ÛŘʒūƙŧ ŧƶǵ ƐƙǫDZâ KDZƙæF ǴÆØəÑơ KHƱDzǫ

KØØØDzūÄDzæ ʒǫɒ KDzŠf èÑɯā KDzǫ ǴǫɯÆǫæ ʒǫ Żŧ

.Ǵƛ ǰØʒǫŠʒƙŧ ŭÄDzæ ɒ

ŘĞ‡ƙŧ Řæƶǫƛ ǫƴÆǫDZ ʒǫ KDzǫƶǫæ DƙəÑřŧ ŧ Ƴŧɒ ʒF

" ǧƙʒɡ ǵʒÑǫƐ "ŘǀjƙĀřŧ ƵƙǫƽÂř

Ǵřƴƛƙǫɒ ÛƞřƙƽƐřŧ dzƶǵ ÅǫŪ ÙŧƐǁâƙƛ ǴǫNJÄǫř

ǰǫ dzŧƴƛǫ Kǫ ɒ KHƱơDŧƐā ÆƏ ƞɯØĂ YÑHƱƳ ǰǫ

è ǫÑæ ÛDŧƶǫřŧ ƐØƱ Żŧ dzŧƶǫə ¡ KHƱơƐþǫ ƟƙŏfÊǫ

ÛǫØǫƽ ŧ ř Āƛ Żŧ Åơǫ ǰǫ èF ʒÑDzƛ èɒ ǧƙǫ ŭÄDzæ

.ÙƐ‡ʒřŧ ƵƙǫƽÂř ǫŧƐǫfF ɒ Ɛæƴƛơ ƟƙØŢơ

ǰæƵƙǫƽàŧ Åřf Řæƶǫřŧ ƐĞ‡řƙƛ ǫƴƛơǫ Ǫɡ

Kǫƴƛơ ǰæƶǫřŧ ǰØǫǀjƙĀřŧ

āƴDžǫ ÆDzǫ KʒHƱǫə ÛƞřƙƽƐřŧ dzƶǵ ƞ‡āƙDzʒř

ɒ Ɛæƴƛǫřŧ ĀhƱƙəɒ ƟƙØŢǫřŧ

.Dŧƶǫřŧ ƐØƱ ÆDzŪ Żŧ KʒǵŧƶƐɒ ÛʒƙDzǫǫâŧ

ƷKg ǰǫ ƐĞll ǫKÆƷǩŧ ŧƶǵ Æə ÁŧDƵǫ è ƥ

Ů KHUΣŃǫ ƥ KƷǫüǫ ƥÛÊljKə ŧƵKǫɿƽǫ ƥ KØDƵKƥ Kƛǫ ÆÈǩ

Ů ƐØƱ Kg ÆDƵÜ Żŧ dƵŧƷΣ Ůyøüŧǩŧ ưɯǎǩŧ Ńƛ áƵKǫɿƽǫ

ƥǫ yllƷǫƥ ǫǵKɿ ǰǫ ÁǩF ƐæyÆǫǩŧ ƥ ƐĞ‡ǩŧ Kg ƥ

ÁǩF áƐĞ‡ə ÛTdžDƵ

ǫǵKɿ ǰǫ Kgƥ ƐØØŧǫǩŧƥ YKdžǫāèŧ yHUüǫ ƝƵƱKɿƽǫ

.ƝƷŃdžǩŧ dƵƶǵ ÁǫÜ ƷŃDƵǩŧ ÁǩF KHUΣƥƐƱ Æə

إهـداء

Ǫǵ ǰǫ ƸȒǵǫ ǩƶØƽǩǎ ƥ ƴǽ ǰǫ ƸȒǵƷƛ ǩƶǫƴƛ
ƥ ǫÑØǩŧ ǰŢƶ ǩǵ ƥ ƟǩƛÑüdžǩŧ ǰǫ ƸØȒĞǩŧ ǩƶØƶǩÜ ƥ
ǰØƛ ǩƶƷŧÑǂǫ ŋDžÊƱ ƥ ŧ üơ ƥ ÆǩǩØǫǩŧ ƸȜƽ áÑăƶ Ż ƴƷŢǩŧ
.dzƴŧƥ ƥ ǨƩƥ ƹÜ ǴǪNJÄƛ ÛŭIjŧÑǂƷǩŧ ǨƷüǩŧ ŧƶǵ ÆǂəY
ƴØƽ Åǩƒ ÛǪǫÜ áƶǩŧ Æǫàŧ Åǩƒ ÛÅÄădžƷǩŧ ǫǩǫâŧ ƥ Ǫǫüǩŧ ǴƷǩƶǫ Åǩƒ
Ǫǫƽ ƥ ǴØǫÜ Żŧ ÁǫDž ƴƷŢǫ ǩƶƴØƽ ǪæƸĞǩŧ ǩƶǩÑƽƷ Åǩƒ ĀǫUǩŧ
NjÑØƱƛ ÆơYǩüƽ Ơgǩf ǰǫ Åǩƒ Ûƶǩăüǩŧ ǨƷæ è áƶǩŧ ÜÑǂƶØǩŧ Åǩƒ
ƸØƱ Ǩg ÆƶǂǂÆƽ ƥ ÆƶǂƛƷ ƥ ÆƶǂǫƷƭ Æǂǩŧ Æơƴǩŧƥ Åǩƒ ǩHƱǂǫǎ ǰǫ ŋƩÑŧƶǫ
ŋØǩǩüǩŧ Æǫǫ
.ǩǵƸƷÜ Æə Żŧ ǧǩĂǫ "ƴØƭƥ"
ǰǫ ŧ üơ ƥ ÆƶǩƛƷ áƶǩŧ Åǩƒ ÛŢǩÄg ƥ ǧǩNJƶ ǴǩØŢǩŧ Ʒǫ ÆƶƷǫÜ áƶǩŧ Åǩƒ
.dzƸƷÜ Æə Żŧ ǧǩĂǫ "ƴƷƭǫ" Æǩǩüǩŧ áƴǩŧƥ ÛÆǫƩǫ
.ǴǩØŢǩŧ Æə áƴƶƽ ƶǩƶƽ ƥ ǩHƱǫ ǰØǂØǩǩüǩŧ áǩǂƱǫ Åǩƒ
.ǴØǫÜ Żŧ ŋƷƭƷ "ǨØDžǫ "ƸØüdžǩŧ ÆƱǫ ŢƥƷ Åǩƒ
ǴƷæƹüǩŧ ÆǂƱǫ ƥ ÆƷǫüǩŧ ãǩŢƽƒ Æǩǩüǩŧ ÆƱǫ Åǩƒ ! ǩƱ Dŧƴǵƒƛ ǫƴÆơǫ ƥ
.ƤŢǩŧ ŧƶǵ ƸǩŢƶƒ ÁǫÜ Æǩ ǪHơƴÜǩƽƷǩ ŧ Dƶæ

هناء
هناء

3 NJØ ß

*** ꞮƑYNjƬNjDŽllɛ ƧƥøNJʒ ***

	hʊǂDŽƨǴllɛ
I	DžƑʒƥY Nj ƥlʅ
II	bɛɑljÜɛ
III	ꞮƑĬNjǂƟDŽllɛ ƧƥNJʒ
IV	üƑlʅŬɛ Nj üNjɛɑƱllɛ ƧƥNJʒ
ølj-ɗ	hʊÜDŽɑÜʂDŽ
	hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑǕ hʊĭƥuʷdžllɛ ƧƨŬɛ :üNjŬɛ üƬƨllɛ
2	üNjŬɛ üƬƨllɛ ɑĭNJDŽǂ
3	hʒƥyDŽllɛ hʊĭljƑDŽ :üNjŬɛ KƟǴDŽllɛ
3	hʒƥyDŽllɛ !NjNJƨDŽ :üNjŬɛ ƒǂUʷDŽllɛ
5	ƑNJǂĭDŽljɗ Nj hʒƥyDŽllɛ ƱɛNjdžɗ :Ĭdžƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
9	hʒƥyDŽllɛ ʈ ƥƑƬɑ :Kllƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
10	hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ :Ĭdžƒkllɛ KƟǴDŽllɛ
10	hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ !NjNJƨDŽ :üNjŬɛ ƒǂUʷDŽllɛ
12	ƑNJʒɛɑljɗ Nj hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ hʊĭDŽljɗ :Ĭdžƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
14	ƑljƥƬƑdžY Nj hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ƣɑƑǴDŽ :Kllƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
18	hʊƨƨDDŽllɛ Ĭʒ hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ƽĭǴUʷǂ ꞮƑĭƨƑƨɗ:Kllƒkllɛ KƟǴDŽllɛ
18	hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ƐƥƑuʷNj Nj ꞮŰƑƱDŽ :üNjŬɛ ƒǂUʷDŽllɛ
21	hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ꞮƑĭƱĭǂɛƥǂƨɛ Nj ꞮƑĭǂDŽYÛǂPƑDŽdž :Ĭdžƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
28	hʊƨƨDDŽllɛ Ĭʒ hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ƽĭǴUʷǂ ꞮƑĭɑƟǂ :Kllƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ
30	üNjŬɛ üƬƨllɛ hʊƬŭɑ
	hʊĭɑƑƬǂʂÜɛ hʊƨƨDDŽllɛ bɛɑɗ Ăǂʏ hʒƥyDŽllɛ ɣƥɛɑƥ ꞮƑƨƑlydžɛ :Ĭdžƒkllɛ üƬƨllɛ
32	Ĭdžƒkllɛ üƬƨllɛ ɑĭNJDŽǂ
33	bɛɑŬɛ hʊĭljƑDŽ:üNjŬɛ KƟǴDŽllɛ
33	bɛɑŬɛ !NjNJƨDŽ :üNjŬɛ ƒǂUʷDŽllɛ
34	bɛɑŬɛ ꞮƑƨĭdžƬǂ :Ĭdžƒkllɛ ƒǂUʷDŽllɛ

37	ƒ‡Ưƴƴƴƴ :ƚƴƴƴƴ

ünjɛɖɯllɛ ƨ ƥnjʒ

üƒlɿŭɛ nj

ÜNjεqøøØШllε ƧþøNJƷ

hѲƨTllε	ÜNjqÜÜШllε !ÜÜƨε	ÜNjqШllε !ƽþ
37	bεqŬε Ă‡Y ɣþƙDDŽllε üDŽεNjyllε	(1-2)
45	bεqŭll hЎllFDŽ þĭƷ lεþ l DDŽllε	(2-2)
69	OƒFǵźNjþl ƒƨllc lƒǵkllε üDŽƒyDŽ	(1-3)
69	Ĭ yĭǵUllε UĭŘNj‡llε hƨεþqll k-s þƒǵ‡Ɗqε	(2-3)
69	hƷþyDŽllε ɣþεqa lƒĭ‡DŽY þNjѲDŽ lεþƒǵyll Uƒǵ‡þŰε	(3-3)
70	bεqŬε þNjѲDŽ lεþƒǵyll Uƒǵ‡þŰε lúDŽƒyDŽ	(4-3)
71	ƨźШllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(5-3)
72	Džƨllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(6-3)
73	Ĭ DŽĭ‡y‡llε njNj‡ƨDŽllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(7-3)
74	Ĭ ƨĭuNjllε njNj‡ƨDŽllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(8-3)
75	hĭźNJDŽllε ɣþǵƊqllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(9-3)
76	ăþNJ l llε üƊqllε ƨƒƨc Ă‡Y hźĭyllε üĭ‡Ѳ‡	(10-3)
77	hƷþyDŽllε ƒƒƨ‡lε Nj qĭllNj‡ Û ţ ĭƊq l‡ lεþƒǵyll hƨεþqllε hźĭY qεþƷc lƒǵƒWlƨε hѴƷεNjDŽllε lƒUƨNj‡DŽ ƒƨѲ	(11-3)
78	ƒƨѲ hƷþyDŽllε þ lźNj UĭŘNj‡ lεþƒǵyll hƨεþqllε hźĭY qεþƷc lƒǵƒWlƨε hѴƷεNjDŽllε lƒUƨNj‡DŽ	(12-3)
79	ƒƨѲ hǵ‡þDŽ hƷþyDŽllε 5ĭǵU‡ Nj DžŘqll lεþƒǵyll hƨεþqllε hźĭY qεþƷc lƒǵƒWlƨε hѴƷεNjDŽllε lƒUƨNj‡DŽ	(13-3)
80	ĬƷ hƷþyDŽllε ɣþεqa hDŽljƒƨDŽ U5εNj lεþƒǵyll hƨεþqllε hźĭY qεþƷc lƒǵƒWlƨε bεqŬε	(14-3)
81	ƒƨ‡lε Nj qĭllNj‡ Û ţ ĭƊq l‡ h5ŭY þƒǵ‡ƊqŰ qqyY‡DŽllε þεqѲźŰε ĂƏƒ‡źllε üĭ‡Ѳ‡ hƨƨDDŽllε bεqc Nj hƷþyDŽllε	(15-3)
81	bεqc Nj hƷþyDŽllε þ lźllε Nj UĭŘNj‡ h5ŭY þƒǵ‡ƊqŰ qqyY‡DŽllε þεqѲźŰε ĂƏƒ‡źllε üĭ‡Ѳ‡ . SonarichƨƨDDŽ	(16-3)
82	bεqc Nj hƷþyDŽllε 5ĭǵU‡Û DžŘqll h5ŭY þƒǵ‡ƊqŰ qqyY‡DŽllε þεqѲźŰε ĂƏƒ‡źllε üĭ‡Ѳ‡ SonarichƨƨDDŽ	(17-3)

üƒøølǀŬɛ ƨƥøɴɲƺ

hƱƨŤǁɛ	áÜlǀǁɛ !ƨɛ	ülǀǁɛ !ƽƥ
20	ŧƽƨzdž!ƒ lƨƒƥÚ ŧŏǀŏƒƨ!ƒ KŬɢɳdž!ƒ	(1-1)
22	ŧƽƨzdž!ƒ lƨƒƥÚ **wiig** ɯƦĂdžLj	(2-1)
23	**Marquardt** ɯƦĂdžLj	(3-1)
24	ŧƽƨzdž!ƒ lƨƒƥǫ Kɢŏǁdžƨ	(4-1)
57	**Sonaric**ŧǀǀđdž! ŎdžŏUljk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ	(1-3)
58	**Sonaric** ŧǀǀđdž! ŧljĂ‡dž!ƒ KƒƥơĂ!ƒ	(2-3)
60	lĂŏɳƨƽ **Sonaric** lƥơĂ! ŎdžŏUljk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ	(3-3)
70	Σljɳ!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(4-3)
71	LJǀ!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(5-3)
72	Ŏdžŏǁƨk!ƒ ăĂkǀdž!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(6-3)
73	ŎƽŏUĂ!ƒ ăĂkǀdž!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(7-3)
74	ŧŏLjnjdž!ƒ lƨhƲP!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(8-3)
75	ǐƨnjT!ƒ ýƲƥ!ƒ ΣɢǀD Ǐǁƨŧljŏƨǁ! ŧŏĂƒdž!ƒ ŧhǀLj!ƒ	(9-3)

hø DŽqŧ DŽ

:hØØDŽqŧDŽ

þðþη NJηĂk þĂηĂ łðþǴ⊤kpŰƒ łlldž!ƒ łƒðhu Õ5 łzðƧl!ƒ KƒƧðʒk!ƒ Ă KǴðþơk!ƒ łnjηƒĂdž Ôưklk LJƧI!ƒ KǴðþơk ƧƧhƒ LJdž ǴnjkǴIðhƆk Ă ł5Ƨzdž!ƒ þzk Ă ÜKƒƧðʒk!ƒ Ă KǴðþơk!ƒ IIÜk Y‡ƒĂð Ă Yðηklð ýdžzÜ! .Ô!Ǵơ!ƒ

Õ5 ǴnjdžƒþPklƒ Ă ǴnjƆǴIk!ƒ Ă łdžðI!ƒ KƒR KǴdžĂÜzdž!ƒ þðþơk Ĭ!ǫ łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldž!ƒ Ĭzlk Rǫ Ƨðhł DžǴdžkNjƒ ǴƆƵǫ Õ5 KǴdžĂ‡ơ!ƒ KƵƧT ÜÔưǴdž!ƒ LJƧI!ƒ LJdž KǴðLjðzlk!ƒ łðƒþhu yðž NJLjƒ łðơ ÜKǴðÜdžz!ƒ ŧĂ5kdž Ă ƨðdžkdž ăĂkldž KƒR ǴnjLjD Ĭljzdžhu Ü‡5Ƨzdž!ƒ LJdž ýưƧD ăĂkldž Ǵnjðþ! Ôk!ƒ łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldžÜ! ƧƧhu ƧǴƆŰƒ ƒþNj Õ5 Ă ÜǴnjLjdž IþǴ5klŰƒĂ ǴnjIðhƆk Ă Ǵnjzdž ýdžǴzk!ƒĂ ł5Ƨzdž!ƒ ĬÜƵ ýĂ⊤ơ!ƒ łðƧðł ýǴηdž Õ5 Ă ƵƧǴùzdž!ƒ yưĂ Õ5 LJdž‡ð Ĭ R!ƒ **" Knowledge Management hʒþyDžllɛ Yþɛqd"** DžĂnjƧdž ǴnjLjdž IþǴ5klŭ! łLj‡dždž!ƒ łlĂnjl!ƒ Ă Yl ǴLjdž!ƒ ý‡T!ƒ Ă KpĂ!ƒ Õ5 LJÖÜdžǴz!ƒ Ĭ þðD Õ5 łhlk‡dž!ƒ KƒƧǴnjdž!ƒ .ƧǴηLjŰƒ LJdž Ĭ ÜƵD KǴðĂkldž ŧðIơk Õ5

łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldžÜ! LJdžưk Ôk!ƒ ÜIƧ⊤Ǵzdž!ƒ łðƧ‡ƧƒƒĂ KƒƧĂƆk!ƒ þơƒ łƧzdž!ƒ IƧƒþ ý‡Tk Ă YƒþhÚƒ yðηTk Ă IþðTƧ!ƒ łðƧƒþÚƒ KƒƧƒƧI!ƒ RǴPkƒ Õ5 IþƵǴldžÜ! ǴnjIðhƆkĂ ǴnjzðƧĂk Ă łƧzdž!ƒ þð!Ăk DžĂð!ƒ CǴIkƧŰƒ Ă Ǵnjkdžðp IþǴðƧ Ă KǴllldž!ƒ ljRnj! łðηðkƒƧklÚƒ ƧƒþNjŪƒ ŧðIơk Ă łðl5GLjk!ƒ IƧþI!ƒ IþǴðƧ Ă Õ5 IƧƒþÚƒ Ĭ Ôʒhljð Ǵdždž Ü**hDŽĭ5 I ɛP ʒ þFyDžllɛ ül ƧĭII Nj hʒþyDž ükDŽł IƒDŽNj‡yDžllɛ ül Ƨĭ‡ʒ**. Ǵnjƒƒþƫhu .łllldž!ƒ KǴðÜdžƵ Ă KǴƆǴTLj Õ5 ǴnjdžƒþPklƒ Ă IþðƧdž!ƒ łƧzdž!ƒ ƆǴIk!ƒ KǴllldž!ƒ IIÜk KǴƵĂưĂdž!ƒ LJdž ĂNj **(FNJƱɛqɛ YbƒƧI)** łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldž!ƒ łðÜƵǴƧhu łƧzdž!ƒ IƧƒþ ƆhƧ Ă łðþǴ⊤kpŰƒ KǴhÜIk!ƒĂ KƒƧðʒk!ƒ ýU Õ5 ǴnjIðhƆk Ă NJlǴðI! IþǴη KŰĂǴơdž KƧnjU łðơ ÜłðĂðơ!ƒĂ łλðþơ!ƒ KǴðĂkldž Ĭ ÜƵ II!R ý‡ ΣǴ‡zLjƒ Ă Ôdž!Ǵz!ƒ Ă ÔÜơdž!ƒ LJððĂkldž!ƒ Ĭ ÜƵ łzðƧl!ƒ łðlǴðl!ƒ Ă łðƵǴdžkηŰƒĂ .łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldž!ƒ Õ5 CƒþŪƒ

:hƧƱþɛqIIɛ hĭIIƒIlƱ-1

ƱǴηLj LJD łðơ Ü‡5Ƨzdž!ƒ IƧƒþ Ăơ!Lj IƧƒþÚƒ DžÜz! łðþơ!ƒ NJηĂk!ƒ łlƒƧþ Ĭ ÜƵ ƒRNj GLjλơhu Õ5 ƨ‡ƧLj ǴNjþƧƒĂdž ƨðUĂk Ĭ ÜƵ Ǵnjk Ƨþp Õ5 Ă IƧƒþÚƒ Õ5 þðþη ĂNj Ǵdž ý‡ łhu‡ƒĂdž YÜƆkð łðþǴ⊤kpŰƒ KǴllldž!ƒ Ĭ!ǫ ýĂ⊤Ă!ƒ Ǵnj! LJdžưk Ă ÜǴNjĂdžLj Ă ǴnjFǴIhu Õ5 DžNjǴlk KǴηƧPdž Ĭ ÜƵ Ǵnj!ŭP LJdž ý⊤ơk KǴƆǴTLj Õ5 . YƒþhÚƒ Ă IþǴðƧ!ƒ Ă łl5GLjdž!ƒ Õ5 łdžþIkdž ƨ‡ƒƧdž

:ÔkŰƒ Ĭ ƧNjĂη!ƒ ýƱǴlk!ƒ ƱƧƆ LJ‡džð ŧÜƆLjdž!ƒ ƒRNj LJdž Ă

¿hĭþɛRIIIɛ hĭqFTłsÚɛ hƧƧDDžIIɛ Ĭʒ hʒþyDžIIɛ Yþɛqd 5ĭǴưł njqDž FDž

:ǴnjLjdž Ôk!ƒ Ă łðƵƧƧ!ƒ łÜFlŰƒ Ưzhu Ĭ ÜƵ łhǴηÚƒ GLjdž YÜƆkð łð!Ǵ‡TÚƒ ljRNj łη!Ǵzdž! Ă

.ÝFNJTƱFTq Ĭlj FDžNj Ý hʒþyDžIIɛ Yþɛqd Ǵ qNjTŧDžIIɛ FDž -1

.ÝLjƧĭĭFŧDž !ljɛ Ĭlj FDž Nj Ý bɛqÚɛ Nljlj FDž -2

3- هههههه

5- أسباب اختيار الموضوع:

:Ŏ!ǴkǴǂ ŎNj YĂưĂdž!ƒ ƒŘNj ƧǴŏǩPŬ ŧŏƵƒƥ!ƒ ƴǴhƖŪƒ ƀŽNjƊ

- ÝǴƒƧƥdž!ƒĂ LJŏƛơǴh!ƒ ƀŽǴdžǩNjŬ NJhŘŋĂ ŧƷƵzdž!ƒ Ƨƒƥǫ YĂưĂdž ŧƛƒƥơ
- Ýŧlldž!ƒ KƒƧƥpĂ KƒǴǴƷǂ ǴǴLjh ŎƷ ŧƷƵzdž!ƒ Ƨƒƥǫ ŧŬTLjƊ ŧŏdžNjƛh YǴLjǩpŬƒ
- ÝǴnjǩǴŏŭdžƵĂ ŧƷƵzdž!ƒ ƧƒƥƎh ǴnjŬhƧ ŧ!ĂǴơdžĂ ÜƥƧƷk!ƒĂ Ƶŏdžk!ƒ ƴǴhƖƊ LJƵ ŧơh!ƒ
- ŎƷ ŧƷƵzdž!ƒ Ƨƒƥǫ ƵĂƥ ƷdžƵh KǂĂǴLjk Ŏk!ƒ ŧŏhƧƵ!ƒ ŧƶŭ!Ǵh ŧŏLjƒƥŏdž!ƒĂ ŧŏƧULj!ƒ KǴlƒƧƥ!ƒ ŧŭƥ Ǵllldž!ƒ ŎƷ ƥŏŋ ǴƒƥƊ ƷŏIơk.

6- المنهج المستخدم و أدوات الدراسة :

ƥǴdžkƵƒ yŏž ÜYĂLj!ƒ ƒŘNj LJdž yŏưƒĂdž! ƴlǴLjdž!ƒ ŎƷŤĂ!ƒ JnjLjdž!ƒ ŤŭƵ ŧlƒƧƥ!ƒ ljŘNj ŎƷ ƥǴdžkƵŬƒ Dž̌k ýŏŭơkĂ ÜǴnjkǴhŭŬkdžĂ ǴnjkǴŏŭdžƵĂ ŧƷƵzdž!ƒ Ƨƒƥǫ Dž!ǴzdžĂ DžŏNjǴƷdž OŏưĂkĂ ýŏŤƋk ýŋƊ LJdž ŧTpǴLjdž!ƒĂ ýŏŭơk!ƒ Ʒdžzk!ƒĂ ŧŬǴơú! ŧ!Ǵơ!ƒ ŧlƒƧƥ ƴĂŭlƊ ŤŭƵ ƥǴdžkƵŬƒ DžkĂ ÜŤƒƥŪƒ ŎƷ KǴŏŭdžz!ƒ ljŘnj! ƧŏƛƋk!ƒĂ ŧpŭz!ƒ ŧzŏhŬ ŤƒƥŪƒ Ʒŏơk ŎƷ ǴNjƧĂƥĂ ŧŏƧFƒƨŋ!ƒ ŧlldž!ƒ ŎƷ ŧƷƵzdž!ƒ Ƨƒƥǫ ŧŏzưĂ OŏưĂkĂ ŧlĂƧƥdž!ƒ ŧ!Ǵơ!Ǵh ƧƛǂƊ KǴlƒƧƥ!ƒĂ Kŭŋdž!ƒ Ă ƴk‡!ƒ ýǴdžzklƒ Dž̌k Ă .ǴnjŏŭƵ ýŤơkdž!ƒ JŋFǴkLj!ƒ ŧTpǴLjdž! ýŏŭơk!ƒ ƴĂŭlƊ DžƒƥPklƒ yŏž ƥŏƥ ŧlldžŭ! ŧŏŭPƒƥ!ƒ ƷƒǴƛĂ!ƒ ŤŭƵ ŧŏLjƒƥŏdž!ƒ ŧlƒƧƥ!ƒ ŎƷ ǴLjƥdžkƵƒ LJŏơ ŎƷÜŤƧULj!ƒ ƴLjǴŋ!ƒ ŎƷ ŧIhǴl!ƒ ŧlƒƧƥ!ƒ.

7- أسباب اختيار الموضوع:

-09 LJŏh Ǵdž KLjǴǂ ŧŏLjƒƥŏdž!ƒ ŧlƒƧƥ!ƒ LJŏơ ŎƷ Ƨhdž5ĂLj ƧnjT LJdž ŧŏƒƥh ŧlƒƧƥ!ƒ CƒƧŋǫ Dž̌k : **Ťdž̌FDžŘŭƵ ƥƒƥƲŪƵ**

2015 -05 - 05 Ă **2015 -03**.

Sonaric IƥơĂ ŎƷ ŧŏLjƒƥŏdž!ƒ ŧlƒƧƥ!ƒ Ʒŏhƴk Dž̌k : **Ťdž̌FIDžŭƵ ƥƒƥƲŪƵ**.IĂŏŋƧƷ

8- أسباب اختيار الموضوع:

ƴƥƵƷƛ :" LJƒĂLjƵh ¡ **2011**ÜIƧƷh ŧŏdžŭlƒ ŧzdžǴŋ!ƒ ƧŏklŋǴdž ŧ!ǴlƧ **¡hDžƲŘŭƵ ƷDžƲƋdž ŭƒŤdž̌ hƧƵƥƷ** -D IƧƒƥǫ KǴhŭŬkdž LJŏh ŧpŭz!ƒ ŎƷ ŧlƒƧƥ!ƒ ljŘNj ŧơhk **:"bƵƷŬƵ ŘŭDžŧ Ă‡Y ƒIljƥkƵ** Nj **hƷƥyDžŭƵ** ƥŏ!Ăk Ü‡ƷƵzdž!ƒ ƒ ŏPTk :‡ƷƵzdž!ƒ IƧƒƥǫ KǴŏŭdžƵĂ ÜŎƷƵzdž!ƒ ŎƵĂ!ƒ Ü‡ŏƷƵzdž!ƒ KǴŋǴŏkơŬƒ:‡ƷƵzdž!ƒ ǴưƧ Ŏllldž!ƒ CƒƥŬǴh LJŏƧŏƷkdž!ƒ ŧpŭƵĂ Ü‡ƷƵzdž!ƒ ŧŏhŬk Ü‡ƷƵzdž!ƒ yŏƧĂk Ü‡ƷƵzdž!ƒ LJŏƧPk Ü‡ƷƵzdž!ƒ ‡lldž!ƒ ŎƷ ŧŏŭPƒƥ!ƒ KǴŏŭdžz!ƒ ICǴƷǂ ÜŎlldž!ƒ ĂdžLj!ƒĂ DžŭƵzk!ƒ ÜLJŏŭdžǴƵz!ƒ.

ƧŏĂŬk!ƒĂ YƒƥhŬƒ ŤŭƵ ŧlldž!ƒ IƧƥp LJdž ƥŏƧk ŧƷƵzdž!ƒ IƧƒƥǫ KǴhŭŬkdž ƧƷƒĂk LJƊ ŧlƒƧƥ!ƒ ljŘNj KƧnjUƊ Ă - Ƴzŭk **(hƷƥyDžŭƵ ƷŤǴƲŘŭƵ UŤŘNjŧNj ŬDžŤŘƲŭƵ ŬƲŤŭNjŧNj Ŭ ŧ ŤƲƲŭ)**‡ƷƵzdž!ƒ IƧƒƥǫ KǴŏŭdžƵ LJƊ LJŏhk.Ƨŏdžk!ƒĂ CƒƥŬƒ ŧpƥ IƥǴŏƧ ŎƷ Džnjlƒk KƒƧƒƧI!ƒ RǴPkƒ ŧƵƧlĂ Kŭ‡Tdž!ƒ ýơĂ ŧlldž!ƒ IƧƒƥǫ ŎƷ ŬǴƷƷ ƒƧĂƥ KƒƧƒƥŬƒ LJŏh ŧŏlLjk!ƒĂ LJĂǴƷk!ƒ IƥǴŏƧĂ KŬǴŤƒkŬƒ LJŏlơkĂ ýdžz!ƒ KƒCƒƧŋǫ ŬŏlhkĂ ƧǴŋLjŬƒ yŏƧlƒkĂ .Ŏllldž!ƒ CƒƥŬƒ ŤŭƵ ǴhǴŋŏǫ Σ‡ƷLjŏ ŤƒR!ƒ ƧdžŬƒ ŬLJŏƷUĂdž!ƒ ýdžƵ ýŏnjlƒk ŎƷĂ Ü‡lldž!ƒ ýPƒƥ ŧƷŭkPdž!ƒ

Ĭʒ ƒlijƥkƈNj ɦʒƥyƊŽllɛ ɣƥɛɑɑ " :LJƒĂLjƵ Kơk : **ƥĭɬƨĭШƒƊŽ ɦllƒƨƥ 2002Ĭƨĭ'ǤIllɛ Dƶĭɑllɛ ƝúŤ ɦƨɛƥɑ .ƒ**
LJǤǂ Ŏk!ƒĂ ¡**"UʼǂɑƥŽllɛ ĬYƒǵŤllɛ ƱƒUʼƨllɛ IƒIƥ Ɩ** DžDŽ **ɦǵĭyll ɦǵƥƒƨDŽ ɦĭYúUʼɬƨɛ ɦƨɛƥɑ :Ĭ**DŽĭɦǵǂllɛ **ƱɛɑǤŪɛ**
KǤöǵdžƵ Ŏ5 Iƥdžkƶdž!ƒ Ɣö!Ǥ Ɩ Ũ ƒĂ IƨNjǤU!ƒĂ ɬöLjdžɦ!ƒ ɬ5ƨƶdž!ƒ LJdž IƥǤ5Úƒ KǤöĂk Ɩdž ƥöƥơk Ǥnj5ƒƥNjƊ DžNjƊ LJdž
.ɬλĂơɦdž!ƒ KǤ Ɩ Ɩ ƀdž!ƒ Ŏ5 ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ

ýǤdžƵŪƒ KǤdžULjdž Ŏ5 ĭƨ‡ƨ!ƒ ýǤdž!ƒ ΣƊƨ ýĂơ Ŏ!Ăƥ!ƒ ĬIKǵdž!ƒ Ŏ5 ɬǵPƒƥdž **¡ɣɑĭƥʒ Ĭ**džĭǵǤR **ɦƨɛƥɑ** .Ш
:LJƒĂLjƶɦ ƨǵT ɬƶdžǤɳɦ ¡ **2011 ƥǤDŽƨĭɑ 14** Nj : **13** ŎdžĂŏ - ɬλöƥơ!ƒ KǤöƥǤ Ŧ kpŬƒ Ŏ5 ɬöɦƨƶ!ƒ
ɦĭǵUʼNjllɛ ɦIƥ Ɩllɛ Ă‡Y ɦĭǵɛɑĭƊŽ ɦƨɛƥɑ :üƒDŽYŬɛ IƒDŽɦǵDŽ Ĭʒ bɛɑŬɛ ɣbƒƨI Uʒƥ Ă‡Y ɦʒƥyƊŽllɛ ɣƥɛɑɑ ƥkƈ"
ɬƶ Ɩƒ Ă Kƒƨƥƥ ƨöƨĂk Ĭǵƶ ýdžƶk ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ LJƊ Ĭ!ƶ ɬ Ɩƒƨƥ!ƒ ljRNj Kǵ Ŧ Ăk ƥƥĂ **:"ƥɛRɦllƒǤ IŬƒŤɬúll**
5ĭƥʒ ÛɦʒƥyƊŽllɛ ɣƥɛɑɑ ɦǵƒƨɬ ¡ɦʒƥyƊŽllɛ ɣƥɛɑɑ IƒĭǂƊŽY: ɬλŭλ!ƒ ɬöƖöƒƨ!ƒ ƨŦ Ǥljƶ!ƒ ƨǤƱƶ Ŏ5 ýǤdžƵŪƒ KǤdžULjdž!
CƒƥŬƒĂ ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ĭƨöƶkdž LJöɦ ɬöƒǤŦơƶ ɬ!ŬƥƒĂ ƥĂƥ ƱǤɦƨkƨƒ ɬƥŭƶ ƥĂɳĂ KLjöɦ ƥƥĂ **ÛɦʒƥyƊŽllɛ**
ICǤ5‡ y5ƨ Ĭǵƶ ǤɦǤɳöƶ Σ‡ƶLjö LJƊ ƥɦ Ŭ ǤnjƒƥǤɦdžĂ ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ýĂŦƊ ƨöɦƱk Ŏ5 LJöƖơk ĭƌ5 ÜŎdžöULjk!ƒ
.CƒƥŬƒ

:ɦƨɛƥɑllɛ üIĭIj-9

:Ŏǵö Ǥdž‡ ýĂŦ5 ɬλŭλ Ĭ!ƶ ɬƖƒƨƥ!ƒ Džö Ɩlk Džk **¡**ɬƖƒƨƥ!ƒ ljRNj ɣLjƒĂɳɦ ɬƱǤơÚƒ ƥŦp

- **:üNjŬɛ üŤƨllɛ** Ĭ!ƶ NJdžö Ɩlk ýŭP LJdž Ü ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ Ú ɬöƨULj!ƒ ΣƖŬƒ Ĭ!ƶ NJö5 ƨƨƱk!ƒ GLj!ĂǤơĂ
ǤnjdžĂnjsdž Ĭǵƶ ƨƨƶk!ƒ ýŭP LJdž Ü ɬ5ƨƶdž!ƒ ɬöNjǤdž ýĂơ ýĂŬƒ ɬơɦdž!ƒ LJǤǂ ɬöơ Ü ɬơǤɦdž ɬλŭλ
GLj!ĂǤơ Ŏk!ƒĂ Ü ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ Ĭ!ƶ GLjùƥƨƱk ŎLjǤλ!ƒ ɬơɦdž!ƒ Ŏ5 DžĂ ÜǤnj Ŧ ƒǤ Ŧ P ÜǤnjködžNjƊ Ă ǤnjƶƒĂLjƊ
ǤnjƒƥǤɦdž Ĭ!ƶ ƨöPŬƒ Ŏ5 Ă ÜǤnj5ƒƥNjƊ Ă ǤnjködžNjƊ ÜǤnjdžĂnjsdž Ĭǵƶ ƨƨƶk!ƒ ɬơɦdž!ƒ ƒRNj ýŭP LJdž
Ŏ5 ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ƨöɦƱk KǤöƖǤƖƊ Ĭ!ƶ ƨƱk!ƒ GLj!ĂǤơ ɬ!Gλ!ƒ ɬơɦdž!ƒ Ŏ5 DžĂ.ǤNjƨŦ GLjƵ Ă
KǤöǵdžƵ ÜШRǤdžLj Ĭ!ƶ DžĂ Ü ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ƨƒǤUĂĂ KŬǤɳdž Ĭ!ƶ ƨƱk!ƒ ýŭP LJdž ɬƖƖƀdž!ƒ
Ŏ5 ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ƨöɦƱk KǤöƥơk Ĭ!ƶ GLjpƱk ƨöPŬƒ Ŏ5 Ă Ü ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ KǤöɳökƒƨkƖƒ Ă
. ɬƖƖƀdž!ƒ

- **:Ĭǵƒkllɛ üŤƨllɛ** ɬƖƖƀdž!ƒ Ŏ5 CƒƥŬƒ Ĭǵƶ ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ KǤƖǤ‡ƶLjƒ LJƒĂLjƶɦ LJǤǂ ĭR!ƒĂ
NJKǤƨöLj Ŧ k ÜNJdžĂnjsdž ýŭP LJdž ÜCƒƥŬƒ ɬöNjǤdž Ĭ!ƶ ýĂŬƒ ɬơɦdž!ƒ Ŏ5 GLjpƱk ɬöơÜɬöƥǤ Ŧ kpŬƒ
ýŭP LJdž IjGLj5ƨƶ ĭR!ƒ CƒƥŬƒ ΣǤöƥ Ĭ!ƶ GLjpƱk ŎLjǤλ!ƒ ɬơɦdž!ƒ Ŏ5Ă ÜNJöǵƶ Iƨλƀdž!ƒ ýdžƒĂƶ!ƒ Ă
ɬdžNjǤƖdž Ĭ!ƶ ɬ!Gλ!ƒ ɬơɦdž!ƒ Ŏ5 GLjưƨƶk LJöơ Ŏ5 Ü ɬö!Ǥdž!ƒ ƨöƐĂ ɬö!Ǥdž!ƒ KƒƨŦƀdž!ƒ ÜDžĂnjsdž!ƒ
CƒƥŬƒ Ŏ5 ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ ƨĂƥ Ĭǵƶ ɬơɦdž!ƒ ƒRNj Ŏ5 GLj5ƨƶkĂ ÜCƒƥŬƒ LJöƖơk Ŏ5 ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ
Ĭǵƶ ɬ5ƨƶdž!ƒ Iƨƒƥ KǤƖǤ‡ƶLjƒ DžĂ Ü ɬƖƖƀdž!ƒ ɬöƖ5GLjk Ĭǵƶ KǤdžĂǵƶdž!ƒ Göɳ Ă!ĂLj‡k ƨöλdk Ă Üƥöɳ!ƒ
.CƒƥŬƒ

- ýŭŤP LJdž .lĂŏŋƧ5 lþơĂ **Sonaric** łłłđdž Ŏ5 ł5Ƨƶdž!ƒ lƧƒþǫ ŧŏhƲk yþƒĂ :**KllFklIℰ üŤƨlIℰ** łłłđdž LJŽ łơdž! CǴƲŽǫ ýŭŤP LJdž Ü **Sonaric** łłłđdž DžŏþIk :ýĂŪƒ łơhdž!ƒ Ĭ!ǫ NJdžŏłIk Ŏ5 ŧƧƲkLj! .ǴnjŋǴkLjǫ ýdžƒĂŽ Ă Ǵnj5ƒþNjD DžĂ ÜǴnjkŏdžNjD Ă lĂŏŋƧ5 lþơĂ! Ư ƧŽ DžĂ ÜDžŪƒ **Sonaric** łŋ!Ǵƶdž!ƒ Ɣŏ!ǴłD ÜlłƒƧþ!ƒ łlŏƧƲ Ư Ƨƶhu ll!Ř Ă ÜlłƒƧþů! Ŏŋnjljdž!ƒ ƧǴƲŰƒ Ĭ!ǫ ŎljǴĂ!ƒ łơhdž!ƒ ƧǴhkPƒ Ă LJǴŏhkłŮƒ ýŏů̈ơk Ư ƧŽ Džk ł!ǴĂ!ƒ łơhdž!ƒ Ŏ5 Ă ÜLJǴŏhkłŮƒ ŧþŢ DžĂ ÜłŏFǴŢơŰƒ .KǴŏưƧ5!ƒ

:KƱǴlIℰ IƒǴNjƴŤ -10

- :Ŏ!Ǵk!Ǵ‡ łłƒƧþ!ƒ þƒþŽǫ þljŽ ǴljknjŋƒĂ Ŏk!ƒ KǴhĂƶŢ!ƒ DžNjD f ŏPůk LJ‡džŏ
- Ý łŏŽĂLj!ƒ łŏơǴlj!ƒ LJdž łŢǴP Ă łŏhƧƶ!ƒ łƶů!Ǵhu łŢ ŢPkdž!ƒ KǴłƒƧþ!ƒ Kůþ
- ÝNJkλƒþơ! YĂưĂdž!Ǵhu łƲhkƧdž!ƒ KǴơůŢdž!ƒ LJdž Ƨŏλŧ! łlŏpþ!ƒ łdžŋƧk!ƒ þǴŋŏǫ łhĂƶŢ
- ÝYĂưĂdž!ƒ KǴơůŢdž! Džnjdžưnj Džþƶ! LJǴŏhkłŮƒ ydž LJŏλĂơhdž!ƒ LJdž Ư ƶhu ƔĂǴŋk DžþŽ
- Ƨ þnj!ƒ ƒRNj ŧŏlơk LJD ll!Ř ÜŎŋnjLjdž Ă ŎdžůŽ ŧdžƶhu NJůŏůơk Ă YĂưĂdž!ƒ ƒRNj ýĂǴljk łhĂƶŢ .ǴNjƧŏƐ Ă łŏLj5 KƒƧǴnjdž Ă KƒƧþp łơǴhu ĭD LJdž ƔůƲkŏ

:üNjŬε üTƶllε

γβεφŪ hŸβuνdžllε ƨƨŬε

hƷβyDžllε

:ü̇NjŲƐ ü̇ƽƽƽƐ ƣƲNJƶƶƶ

ƶƥƣüüƽƽƽƥƲƒ ýƣƣƣƶƶ!ƒ Ŏƶ ƚƽƣƥ ÜKŲƣƣƣƶƶ!ƒ ƽüƶƥƶƶ Ŏƶ ƽƶƶüƐ KƒƽĂƶƶƶƶ Ŏ!ƣƣ!ƒ ƽƽƽƽ!ƒ ƥnjƶƶ ýĂƣƣƶƶƶƶ

ƸƷƥƴƴƴƺƴƴƴ

3- ƶƥƴƶƶƶ: ƶƥƴƶƶƶ ƶƽƶƶ NƶƶƶƶĂ :

ƶƶĂƲƶ Ă ƚƶƚƒƥƶƶƶ!ƒ ƚƶƚƒƥƶ!ƒ Ă ƶƶ‡ƶƶ!ƒ Ă ƶƶƶƶƶ!ƒ ƚ ƶ!ƒ ƚƶƶƢƶ Lƚƶƶƶƚƶƶƚƶƶƶƚƶƶƶƚƶ

ƚƶƶƶƶƶ

ýŏƽĂk!ƒ ŽƲŭĂ ŎŭŏƶŽ!ƒ ýŏŽƶ!ƒ Žƞƶ5 ĂƊ ƝkŭŽ!ƒ ŧŏĂƚkĂ ýŏŭŢk Ŏ5 ƺŵP!ƒ ŭƊ :" **Baughn** " Ɣƚƶ ƚŏƶ ƶŽ‡ Ü ƚŏŭŽƶư!ƒ ƚƽƶŽ!ƒ Ŏ5 ýƛŽkk ƚƽƶŽ!ƒ ŭŘƞƶ ƚŽŭŭŽŭ! ŎƶŽkƞŪƒ ŽŽŭŭ!ƒĂ ƒƽ5Ūƒ ýPƒþ ƚƞkk ŽƶŽ Ků‡Tƶ!ƒ ýƶ! ƺŏƷŢ!ƒ KŽƶĂŽƞƶ!ƒĂ Ü ŭŏƷĂƶ!ƒ ýƶ ýƶŽ‡k!ƒĂ ŎŏƽƷk!ƒ ƣŏƽŽk!ƒ ƚƽƶŽ!ƒ ŭŘƞƶ ýƶŢk ý‡T Ĭ!ƚ ƝŭŭŏĂƶk ŭ‡ŽŏŏĂ ƚƞĂƶŭŭƶ ƺĂŢŏ ƷƞƝŽƞ ŭĂ‡ŏ Ů Ɲŭŭŭ

ƚƽƶƶƶ

þƽĂdž!ƒ ǴNjƽǴhƲǷǴh Ɩƽþƚƚƚƒ ƚÜ‡Tdž ƚJdž ÖƚǴƶk ÜƒǴNjƚÞĂ ƚÜƶ!ƒ ƒ pǴƚjk ƚJĂƚǴƚ! ƴƲ'Pö Ü ĭ Ɽ!ƒ þŏ'Ă!ƒ þƽĂdž!ƒ
.DžƒþPkƚÜǴh ƒ pǴƚjkö ÜĂ Dž‡ƒƽk!Ǵh Ădžƚjŏ ĭ Ɽ!ƒ ƽ5ƒĂ!ƒ þŏ'Ă!ƒ
:ÖÜö ǴdŽ‡ ƲǴƚƚƚ!ƒ ƚJdž ƚŽĂdžηdž Ö5 ƚƽƶƶž!ƒ ƚŏdžNjÞ ƶƒƽhƲ ƚJ‡džö Ă
ƶĂƽƲ Ă ƶǴdžλkƚÜƒ ƒ ƽ5 ƚJŽ ƚo'ǴkdŽ!ƒ ƚƽƶƶž!ƒ DžηŏŤÜŽ NJkƒƚ þŏ Ö5 ƚƚƚādž!ƒ ǴǴTƚjƲ ƽƒƽp þdžkƶö -
ǴÜdžƶ!ƒ KǴöŽĂƚjĂ ÜDžnjkƒƽþpĂ ƚJöƚ5ƚjdž!ƒ ƚƶöhƲĂ ÜǴnjkǴdžþPĂ ǴnjkǴηkƚjdž ŤÜŽ ƴÜƲ!ƒ KǴƶpĂkĂ ƚĂƚ!ƒ
ÝNJkÜöƲ5k Ă ƚJöhƚkƽdž!ƒ
ǴnjÖ5 ƶƲĂk Ök!ƒ ƚþƚǴƚdž!ƒ KÜǴηdž!ƒĂ ƚƚƚādžÜ! Öƚöƒƽ!ƒ ƲǴTƚj!ƒ ýǴηdž ƶǴökPǴh ƽƒƽƚ!ƒ ƚƽƶƶž!ƒ þþo'k -
ƚdžǴƶ!ƒ ƚöþǴTkpÜƒ ƶĂƽƲ!ƒĂ ƚƶpĂkdž!ƒĂ ƚþFǴƚ!ƒ KǴöƚjk!ƒ ǴĂƲ Ö5 ƚƚ!ƚĂ Ü‡o'ǴkdŽ!ƒ ǴNjþƽƒĂdžĂ Ǵnj!ƒĂdžD
ƚƽƶƶž!ƒ ƚJŽ Ü Ʋ5 ƚJöƶdž ƲǴTƚj ăĂþη Ö5 ƽλāk ƚJD ßƶödžη ǴnjƚjaT ƚJdž Ök!ƒ ƚÜdžko'dž!ƒĂ ƚöƽǴη!ƒ KÜĂo'k!ƒĂ
ƚǴ5'PÚƒ ĂD ƲǴηƚj!ƒ KÜǴdžko'ƒ Džƛ ƚJdžĂ ƚöƽTh!ƒĂ ƚöƚjk!ƒĂ ƚöþǴdž!ƒ ǴnjkǴdžĂƚdžĂ ƚŽǴjT!ƒ ƚƶöhƲh ƚTT'Pkdž!ƒ
ÝNJùùö5
NJh DžĂƚk Ǵdž ƚǴ5‡Ă ƚö!Ǵƶ5 ÜǴdž ƚƚƚādž! ƚo'ǴkdŽ!ƒ ƚöƽƒþÚƒĂ ƚödžöƚjk!ƒ ƚƽƶƶž!ƒ KǴöĂkƚdžĂ KǴöŽĂƚj þþo'k -
ƚƚ!Ɽ ƽöƐĂ ƚjƽööǴƶdžĂ ǴƒþŪƒ KǴöƚjƚk ƽǴökPƒĂ ýdžƶ!ƒ DžƚjĂ ƚösöĂ!ƒĂ ƚödžöƚjk!ƒ ǴnjÜ‡ǴöNj DžödžTk ƚJdž ƚƽƒþÚƒ
KƒƽhP!ƒ ƚJdž ƚhƚk‡dž!ƒ ƚƽƶƶž!ƒ ƽλāk ǴdŽ‡ÜþƽƒĂdž ƚJdž Ǵnjh Ǵdž ýöƶ5kĂ ƚƚƚādž!ƒ ýöƶTk! ƚdžnjdž ƽĂdžD ƚJdž
ƽöĂƲk!ƒ KÜĂǴo'dž ƚJdž ǴNjƽöƐĂ ƚÜ‡önj!ƒ ƚþǴƶƚ KƒƽƒƽP Ö5 ƚJöƽPÜƒ KǴƚƽǴdždž ŤÜŽ YüƲÜƒĂ ƴƽǴηk!ƒĂ
ýKǴƚƚādž!ƒ ǴƒþD Ö5 ƚƚþƚjnj!ƒ ƚþǴƶƚĂ ƚJöƚo'k!ƒĂ
ĭƽƒþÚƒ ýdžƶ!ƒ ýĂƚo' ƚJdž ßdžnjdž üƚo' ǴNjƽöƐĂ ƚö!ǴdŽ!ƒĂ ƚöƚöĂƚk!ƒĂ ƚöηǴkƚjÚƒ KǴöÜdžƶ!ƒ ƲöƲPk ýλdžö -
ƚþĂηh ßƚjNjƽ Ǵnjö5 ǴǴηƚj!ƒ ƚJĂ‡öĂ ÜǴnjh ƚJödžFǴÜ! ƚo'ǴkdŽ!ƒ ƚƽƒþÚƒĂ ƚöƚjk!ƒ ƚƽƶƶž!ƒ ŤÜŽ ƚöÜ‡ þdžkƶk Ök!ƒ
KǴƚƽǴdždž! DžööƚkĂ þTƽ ŤÜŽ Ǵnj!ǴdžkTƒĂ ƚƒĂƚÜƒ Ö5 ƽĂdžÜƒ KǴöƽηdžh ǴnjƲǴhkƽƒĂ ƚƽƶƶž!ƒ ƚÜk ƚλƒþo'Ă
ýǴÜdžƶ!ƒ KǴƶÜƲkĂ ƚJöƚ5ƚjdž!ƒ
ƚÜkh ƚƽƶƶž!ƒ ƽ5Ăk Oh Tö ÜƚǴöo'!ƒ KÜǴηdž ý‡! ÖdžÜƶ!ƒ ƚöþo'k!ƒĂ Öƚjƚk!ƒ ƽöĂƲk!ƒ ƚöƚdž ƶpĂkk Ü -
Ǵdž ŤÜŽ Ǵnjƚjdž ýĂTo'!ƒĂ Ǵnjkƚoüdž yöƲkƚk Ťko' ƚ5ÜkPdž!ƒ KǴƚƚādž!ƒ Ö5 ƚƒþú! ßöĂöo' ƚƽdžD KƒƽĂƲk!ƒ
ƚÜ‡önj ƚþǴƶƚĂ ƚƚƚādž!ƒ YǴ'ĂD ýöþƶkĂ ǴnjkǴhÜƲkdž yǴdž ƶö‡k!ƒ ŤÜŽ ýdžƶ!ƒ ĂD ÜǴnj5ĂƽƲ ƚ5ƒĂöĂ ǴnjhƚǴjö
.ƚþηkdž!ƒ ƚöƚjk!ƒĂ ƚödžÜƶ!ƒ KǴ5Tk‡dž!ƒ DžƒPkƚƒ ǴnjƲƽ5ö Ök!ƒ KǴhÜƲkdž!ƒ yǴdž ƚ5ƒĂkk! ƚöƚöFƽ!ƒ ǴNjƽTǴƚjŽ
DžödžTk!ƒ Ă ƚöƚjkÜ! ýǴ‡TD þǴdžkŽÜ Ǵnjƶ5þ ýüP ƚJdž KǴƚƚādž!ƒ ƚjĂƽdž Ö5 ƚƽƶƶž!ƒ Kdžnjƚ D ǴdŽ‡ -
. [2]Dž njkǴƚƚādž ƚƽƒþƚ ƚöƶöö‡ Ť!ƚ KǴdžƚjdž!ƒ ĭƽöþdž NJηĂk Ă ÜƚjĂƽdž ƽλ‡D ƚJĂ‡k ƚÜ‡önj!ƒ Ă
ǴNjƽǴƲƚ Ö5 ƚTjk Üƚƽƶƶž!ƒ ŤÜŽ ƚ öƶk Ǵnjkƚöƚo' Ö5 ƚƚƚādž!ƒ ƚJD ÖNj ƚdžnjdž ƚƚöƚo' Ť!ƚ ƚhƚ ǴdždŽ ƒ ÜPƚj

[1] ƚƚƚ!ƒ ƚ ƚ 17-19.

[2] ƚ ƚ 2008 ÜƚJþƽÜƒÜ ƚJǴdžŽ Ü ýöƽĂk!ƒ Ă ƽTƚjÜ! ǴƶƚTƚ ƽƒþ ÜŤƚĂÜƒ ƚƶhƲ!ƒ Ü**hƶƶÞýÜƚƚ ýÞƶǴǴǴ Ťƶ ýÞƶTFýÜž ƚFƚjFƚƚƚƶ** Ü KƒþǴöƽ!ƒ þƒĂŽ þdžo'dž -

ƺƶƶƶ ƶƺƺƺ

ƚƽƶƶƶƶƶ!ƒ ƽƶƒƥƶ ƚƶƶƽƶƶƶƶƶ

ƺƽƚŏ Ŏƙ!ƒ ƚĞŏ‡ĂŬƚ!ƒ Ă ƚĞŏŬžƶ!ƒ Ă ƚƒĂƥŪƒ ƚŽĂžŋžŏ ŎNj ƚƽƶž!ƒ ƺƒƥ **:ƚƺƚƒƚƺ ƶŤƥƚƺ -** ƚĞŏŬžƶ Ŏ5 Ĝnj‡Ž Ă ƚƽƶž!ƒ yŏƽĂk Ă LJƽP Ă ƴĞƚk‡Ů ƚƚƚžž!ƒ LJžž LJĂƥŏ5kƚž!ƒ ĜnjFƒƥD Ă Ĝnjk€ĞŏŤ[1]ƥžŪƒ ƚŬŏĂŬ ƚƚ5Ljž!ƒ ƥŤƚ KĞƚŏŋŬk!ƒ ýƴ5D Ť!ƚ ýĂŤĂŬ! ýĞžŽŪƒ Ĝnjžƒƥ'Pkƚƒ Ă ÜĞnjŏƚŏƚLjk Ă ĜNjƽĞŏĸ'PƒĂ Ü‡ƽƶž!ƒ ƥŏ!Ăk ŤŬŽ KĞƚƚžž!ƒ ƥŽĞƚk Ŏk!ƒ KĞŏŬžƶ!ƒ ƺŬĸPž ŎNj ‡ŏƽĂƽƴ ƺŋĸƶk Ŏk!ƒ Ă KĞƚƚžž!ƒ Ĝnj‡ŬžĸŏŎk!ƒ KƒƽŋP!ƒ Ă ‡žĞĞnj!ƒ KĞžĂŬƶž!ƒ ýŏĂŏĸ ƒƽŏ'PDĂ ÜĞNjƽŤLjĂ .ŎŋŏĸƒƽkƚƚŪƒ ŎŏŎ'Pk!ƒ Ă DžŬƶk!ƒÜ KŬ‡Tž!ƒ ýŏ KƒƽƒƽI!ƒ ŘĞ'PkĞ‡ ‡ŏƽƥŪƒ ‡ŎŤLjŪ! Üƥŏ!Ăk ÜƴĞƚk‡ƒ Ü f ŏ'PŤk Ť!ƚ ƺƥnjk Ŏk!ƒ ‡ŎŤLjŪƒ LJžž ‡Ăžŋžŏ ŎNj ‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥ **:ƚĞĞƥƺƚƺ ƶŤƥƚƺ -** .[2]ƺŏžĸžŏ Cƒƥ ‡ŏƚŏĸ! ‡žŏƥ Ť!ƚ ĜnjŬŏĂŏĸĂ Ü‡ƽƶž!ƒ ‡ŏŋŎĸĂ LJŏƽ'PkĂ ‡ƚƚžž!ƒ ‡ŏŋnjLjž!ƒ ‡ŏŬžƶ!ƒ ŎNj:‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥŪ " **Nonaka** "ƺŏƽƶk ƴƚŏ**:ƺžƦƢƺƚƺ ƶŤƥƚƺ -** . [3]‡ƽƶžŬ! yĞŤƚ!ƒ žƒƥ'Pkƚŭ!

Ĝnjƴƽ Ă ĜnjkŏƚLjk ĂÜĞnjžŏƚLjk Ă Ĝnj!ĞŤŏƚƚƒ Ă KĞžĂŬƶž!ƒ ƥĞŋŏŪ ‡ŏžĞƚLj!ƒ KĞŏŬžƶ!ƒ **:ƺƢƦƺƚƺ ƶŤƥƚƺ -** Ŏ5 ‡ƚƚžž!ƒ ‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥ ƥƶĞƚkĂ ÜNŬžƶ ýĞŋž Ŏ5 ‡ƚƚžž!ƒ Ŏ5 ýžĞƶ!ƒ ƥƽ5!ƒ Kƒƽƥp LJƚƚŏĸ ‡ƚŏƽŏ Ŏ5 ‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥ KĞŏ!Ĝƶ5 Ư'ƶ ƥƶĞƚk Ĝž‡ Ü ‡ŏkƒR!ƒ Ĝnjkƒƽ'P ýŭ'P LJžž ‡žƶž!ƒ Dznjs!ƒ ŤŬŽ ýĂŤƚ!ƒ DžŬƶk!ƒ Ă ý‡ĞŤž!ƒ ýŏ :ýλž CĞŏŤŪ ‡ƽƶž!ƒ DžƒƥPkƚƒĂ ÜLJƽPĂ ÜýĞŤƚŏĸƚƚƒ ŤŬŽ ‡žƚLjž!ƒ DžĞžĸNjƒ ƺŏ‡ƽk ƽĞλƥLjŪƒ LJžž ‡ŏLjNjR!ƒ ƥƽƒĂž!ƒ Ŏžƚŏĸ ĜnjLjD Ĝž‡ ÜKƒƽƒƽI!ƒ ‡ƶĞLjŤ Ă ÜŎŋŏĸƒƽkƚƚŪƒ ŎŏŎ'Pk!ƒ Ă Ŏ‡ŏžĞLjŏƥ!ƒ .[4]ƺ‡D ‡LjĂƽž Ŏ'ŏĸkĂ Ü ‡žƚLjž!ƒ CĞ‡R Ť!ƚ ƺŏƴĸ Ă

‡ƽƶž!Ĝ ‡ŬžĸŏŽ!ƒ Kƒƽŏƶk!ƒ RŏƽLjk ÜŽŏŏŬk Üƴŏƽĸŏ ‡ŏŬžƶ!ƒ ƺƒƥ**:ƚĞƦƺƚƺ ƶŤƥƚƺ -** .[5]ƺƥĞNj Ă ƥĂŤŬž ÜŎžĞŤƚLj ý‡Tƚ ‡ĂƴĂžƚ!ƒ ƺƒƥNjŪƒ ƽŏĸĸ

:‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥ LJD f ŬŽ'Pk!ƒ ‡ƽƶž!ƒ ƺƒƥŪ ljŭƶD ‡ƚĞĞ!ƒ KĞƽŏƽžk!ƒ ýŭ'P LJžž

LJƽP ÜƴĞƚk‡Ů Ü‡ƚƚžž!ƒ LJžž LJĂƥŏ5kƚž!ƒ ĜnjFƒƥD Ă Ĝnjk€ĞŏŤ Ŏ5 ƺƽƚŏ Ŏk!ƒ KƒĂƥŪƒ Ă KĞŏŬžƶ!ƒ ŎNj ƚƚ5Ljž!ƒ ƥŤƚ KĞƚŏŋŬk!ƒ ýƴ5D Ť!ƚ ýĂŤĂŬ! ÜýĞžƶŪƒ KĞŏŬžƶ Ť!ƚ Σ‡ƶLjk! ‡ƽƶž!ƒ ƺŏŋŎk Üyƽƶ‡Ăk .ĂžLj!ƒĂ ƺŏ‡k!ƒ Ă ƥžŪƒ ‡ŬŏĂŎ

---

[1] - ƥŎ‡'DŎžƺƚƺ Û ƶƶƥyŎžƺƚƺ ƴƥ€ąą !ƺƦƴ üƴ Ť3 ƶƶƥŤ'Tƺƚƺ ƶƶƴFŬ'T njNi‡ƽŎ Ť3 ƴƥkDŎžƺƚƺ üŎ€Niƴƺƚƺƚƺ f ƴĞ üŤ‡Θ‡ Ü ŤƽĂƥ!ƒ ƺƽƽƒ ƥƶƽ ƥNjĞ'T LJĞžŬ!ƚ ƽkƶžŏ -
.10 f Ü2004 ýŏƽ5D 27-26 ŬLJƥ2ŪƒŬLJĞžŽ Ü‡ŬĂkŏƽ!ƒ ‡ƶžĞĞnÜ‡ŏƽƥŪƒ ŎĂŬƶ!ƒ Ă ƥĞ'TkpŬƒ ‡ŬŬ‡ Ü ŤĞƥƺƚƺ !ƺƦƴƺƚƺ Ť3 ƶƶƥyŎžƺƚƺ ƴƥ€ąą üNiΘ ŤŎ‡ƺƚƺ
IƥĞnjT ýŏŬ! ‡žƥIžŏ IƽƶRžŬ ‡ŬŬn!Ĝƶ ƽĂT'ĞƶŽ LJĞŏƽ ‡ƶžĞĞn ‡!ĞŏƴƚƚƒƽƥŪ RŤŎ‡ŎŽNj !€ąƚƽŎ ƥ€ąĞ 5ŤŏΘ‡I ƺƒƽƽI ƶƶƥyŎžƺƚƺ ƴƥ€ąą Ü Ťƚƒƥŏƽ Ăƶ ƥŎžƴŏ -
.21 f Ü2014-2013¡3ƺƒƒƽn!ƒ ‡ƶžĞĞn Ü ƽŏŏƚƚk!ƒ DžĂŬƶ Dž‡ƥ ÜƽŏkƚƚnĞŬž

[3] - Nonaka Ikujiro & konno Naporu.**The Concept of ¨ Ba¨ :Building a Foundation for Knowledge Creation**, California Management Review, Spring,40,3;AB/INFORM Global. (1998).p9

[4] - ƚŬƒƦƚ‡ƺ ƶƽƽDŎžƺƚƺ ƶŎžƒƴƺƚƺ ƶŤƥƚƺŎžƺƚƺ ƶƶƦƚƺ ƶƽ€ąą ŬƒŎŽƴŬƺ ƶƽŎžƴŬŎŽĞƺƚƺ ƶƶƴƥƚƺŎžƺƚƺ ƥƶƽ€ąą üŤƴƽ‡ Ť3 ƥƶNiąą Ni ŤƚƚNjƚƚNjŎŽƚƺƚƺ ƥNjŬƴƺƚƺ Ü Ť Ăƚƚƚ

**FNJƶƐƣƽƶƶƶƶƶ ƶƥƐƣƣ ƶƥƐƣƣ hƶƶƶƶƶ

**ƚƶƶƶ

ƚƽƶƶƶ

KƒƇƒƽƶƲƒ Ă ƽƶ‡ƽŰƒƲ KƶƶžƥƤ!ƒƲ KƶƶKƱƱžƶ!ƒƲ ƭžƶƱ!ƒ ƥƶ!Ăk Ʊƶ Ƶ ƽƶƥƱ!ƒ Ʊ!ƱƱ ƽƶƬƶ**:Ʊ ƶƶƱƱƱ

ƥƽƒĂdž!ƒ ƺƒƥƶ Ŏƽ Ɠdžǂƶ ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒƥƶ ƚŏƶdžƶ ƇƓnjƚjŰ ƥƥŏrdž ƚpĂ ƚƚƓƚjNj Σŏ! NJƚjD ƶƽƶƚj LJD Ɣŋŏƽ
. (ŭƛdž.....ƚŏƽŤƱ!ƒ

Ɣŏ!Ɠƚ D Ă ƚƛŏƥŏr!ƒ ƚƓŏŋĂ!Ăƚj‡k!ƒ LJdž ƥŏƥƶ!ƒ ƚƚƓƚjNjĂ Ü ƽŏƶkk ƓdžFƒƥ ƚƽƶƶž!ƒ ƆŏŤ LJD Ĭ!ƶ yŋƒƽ ƒƚNjĂ
(ƚƚƚdž!ƒ) ƚdžƱƚjdž!ƒ LJD ƚŏr ƚƓŏr!ƒ ĬƚƶƶƽƱŏk Ɠdž ƓdžFƒƥ Ŏk!ƒ Ƈŭdžƶƶ!ƒ ƚƓdžƓdžkNjƇƱ ƚŤƓP!ƒ ƺƒƥŰƒ
LJƎ5 Ɠurŏ D ĂÜ ƚƓdžƥP!ƱƱ ĂD ƚNƚLjdž!ƱƱ ƓnjƚƓdžƓdžkNjƒ Ă ƚŏdžŏƱƚjk!ƒ ƓnjƚƓƚjƓŏ‡ Ă Ɠnjƚŏŋŏƚƒƽƚƚƶ LJdž ƽŏƶk Ɠdž ƓdžFƒƥ
.ƚƥŏƥŋ ƚƓŋŏƚŏrƒ Džnjŏƥƚ! LJŏƶƱĂdž!ƒ Ă LJŏƽŏƥdž!ƒ

ƚƶƥƥyDžƚƚ YƥƐƣƚ ƥŤFdžY : ĬdžFƚƚ Ŭƥƥƚƚ

ƚƶŏƱŬ Ă ý‡Ť ƥƥŏr:ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒƥŰ ƚŏƚƓƚŪƒ ƽŤƓƚjƶ!ƒ LJD Ĭ!ƶ LJŏƛŏrƱƚ!ƒ LJdž ƽŏƛ‡!ƒ ƽŏŤŏ
:[1]Ŏƶ ƽŤƓƚjƶ!ƒ ƚjƚNj ýƛdžƚk Ă .Ɠnj! ƚƓŏƚŏrŰƒ Džŋŏr Ă Ü‡ƽƶƶž!ƒ

ƚƚŬƚƚŬƚƚƥƥƚƽŪƐ :ŰNjƇ

Ŏƶ ƚPdŏ ĬƚƚƚĂ Ü ƚŏFŏƱ!ƒ ƒ ƽƶ!ƒ ĂD Kƒƥŏƥnjk!ƒ ƚnjŋƒĂdž! ƚƚƽŏr!ƒ Ɣ ĂŬƚƚD ƓnjƚjD ĬŬƶ ƶƽƶkĂ
.YĂƽŤdž!ƒ ƶƒƥNjD Ă ƚ!Ɠƚƽ ƚƶŏƚŏr! ƓŏƶƚŤ YĂƽŤdžŬ! ƚŏŬPƒƥ!ƒ ƚĂƚ!ƒĂ ƶƶurƒ ƱƓƚƚj LJƓƱƚŏr!ƒ
ƚŏr ƚdžFŭdž!ƒĂ ƚŏrŏrŤ!ƒ KƒƽƓŏP!ƒ ŎƚjƱk ĂD ƽŏƱƐk ĬŬƶ ƶŏ‡ƽk!ƱƱ Ü ƚƽƶƶž!ƒ yƚjŤƱ ƚŏŋŏƚƒƽƚƚŰƒ DžĂƚk Ă
ƚŏdžƚjk Ŏƶ ƚŏŋŏƚƒƽƚƚŰƒ Džnjƚk Ɠdž‡ Ü ƚŏƽ‡ƶ!ƒ ƓnjƚƒƥĂŋĂdž ƚŋ!Ɠƶdž Ă ƚƚƚdž ƚŏƶŏ‡ Ĭ!ƶ ƚƚƚdž!ƒ NƱŋĂk
ƚŏdžNjŪƒ ƶƱƓƚjdž ƥŏƥŏrk ƚŏŋŏƚƒƽƚƚŰƒ ƽƒĂƥD DžNjD LJdžĂ Ü ƚƽƶƶž!ƒ ƒĂdžƚƓƚkŏ Ŏ‡! ΣƓƚj!ƒ ƱƱƽ! ýdžƶ!ƒ ƚƓ‡ƱŤ
.ƚƽƶƶž!ƒ ƥŏ!Ăk Ĭ!ƶ ƓƚjƓŏrD ƚƽŏPŪƒ yƶƥŏ Ɠdždž Ɠnj!Ăr ƚƽƶƶž!ƒ ydžŋ! ƓnjŏŬƶ ƶŏ‡ƽk!ƒ Džƒkŏ ƚ ŏr Ü‡ƚƚƚdžŬ!

**ƚŬƥƥƚƚƚ

ƚƽƶƶƶ

LJĂƥ ÜĞnjdžöƥƽk Ă ĞNjƶƒƽhƶ DžĞkö Ă Ü ƚƲhƒƽĞkdž!ƒ ƽöƐ ƚöƶĂưĂdž!ƒ ƽƒĞƽo!ƒ LJdž ƚƶĂdžηdž ÖNjĂ **: ƽƒĞƽĞƽ - 1**
ĞnjƶưĂĂ ĞnjÜöÜo'k ÜĞnjo'öƽLjk ÜĞnjƽöƽLj Ţk DžĞkö ĞdžƥLjƶ ÜKĞdžĂÜƶdž Ĭ!ƶ KĞƽLjĞöhƒ ƽjRNj ýĂo'kk Ă Ü ƚƽhƶdž ƚö!ĂD DžĞ‡o'D
.ÖƽÜkdžÜ! DžĂnjƽdžĂ O'ưƒĂ ƽĞƲƶ Ö5

ƚƽĞ‡dž Ĭ!ƶ Ĭpƽk Ĭko' ĞNjƽöĂƲk DžĞkö Ă Ü ƚöpƒƥ Ţdž!ƒ ƚƽ Ţ O'ƽjdžk KĞƽLjĞöhƒ LJƶ ƽƽĞhƶ ÖNj Ă **: ƽƒDžNj‡yDžƽ - 1**
ĂD Ü ýĞ Ţ kŰƒ LJdž Ư'ƽƶ!ƒ Ă Üƽƥƥo'dž Ă ƚƽhƶdž ƝƒĞkƽLj DžööƽK!Ă ƚƽLjƽĞƽdž!ƒ Ư'ƽƶhƶ DžƥPkƶk ĞdžƥƽLjƶÜƚƽƶdž!ƒ
ƶƽƲ yĞdž ƚƽƥĞo'dž!ƒ ÜÖhƶĞk‡!ƒ ĞnjƽLjdž ƽƥƥƶkdž ýĞ‡TD Ö5 Ğnjdžöƥƽk LJ‡džöĂ Ü ţ ĞƽLj ĂD ƽƒĂo' Ö5 ƚ‡ƽĞTdžÜ!
... ƽĂŢ!ƒ Ü ƽPD

Ğùùùnjö!ƶ ýŢĂk!ƒ DžĞkö Ökƒ KĞƽLjĞöhƒ LJdž KĞdžĂÜƶdž!ƒ yƽŢ ĬÜƶ ƽƥƥ Ĭ!ƶ ƚƽƶdž!ƒ ƽĞko'k **: ƽƥƥ‡ƽ - 2**
ĬÜƶ ƽƥƽ!Ğ‡ ÜĞnjƽjdž ƽƥĞ5kƶŰƒ Ă Ğnjdžƒƥ'Pkƶƒ LJ‡džö KĞdžĂÜƶdž Ĭ!ƶ ĞnjÜöĂo'k ýηD LJdž Ü ĞnjöÜƶ ýĂŢo'!ƒ Ă
Ğdž ƚ5Ă ƶƽŢk!ƒ DžĂ LJdžĂ Ü KĞdžĂÜƶdžÜ! ƽöƶ5k!ƒ Ă ýöÜo'k!ƒ ĬÜƶ ƽƥƽ! Ă Üƚöƶƒƥhƶ ƚƽöƽƲhƶ ƽö‡5k!ƒ
KĞdžĂÜƶdž!ƒ yĞdž ýdžĞƶkÜ! ƚöƶĞƶŰƒ KƒĞ5‡!ƒĂ Kƒƽƥƽ!ƒ ƥƽ5!ƒ ăƥ! ƽ5ƒĂkö Dž! ƒRƶ Ă ÜKĞdžĂÜƶdž LJdž ƽ5ƒĂkö
.ƥƽ5 ƥp ƚƽƶdžÜ! ƚöƶöFƽ!ƒ ƽĂĞo'dž!ƒ ƥo'D LJƽ5

y5ƥk Önj5 ÜĞnj! ƚöƶĞƶŰƒ KĞ‡ƽo'dž!ƒ ƥo'D ýdžk Ökƒ KĞNjĞηkŰĞhƶ ƚÜŢ!ƒ ƚƽöĂ ƚƽƶdž!ƒ LJƶ **: ƽƒƽjƒƽƽƚŰƽ - 3**
ƒƽŢLjƶ KĞNjĞηkŰƒ ƽŢLjƶ ý‡Tö ƒRƶ! Üƶƽ Ţk!ƒ Ă ƽöƶ5k!ƒ Üýöƶo'k!ƒ Üƽö‡5k!ƒ Ö5 ƚhƐƽ!ƒ ĬÜƶ ƥƒƽ5Ūƒ
.Yƒƥhhú! DžNjƽö5o'k Ă ƚhƐƽ!ƒ ƥĞηöƶ Ă ƥƒƽ5Ūƒ ƽ5o' ýŭP LJdž ƽƽ!RĂ Üƚƽƶdž!ƒ ƽƥƥ Ğöƶ Ğ D
Ö5 ĞnjƶƒĂLjdhƶ ƚƽƶdžÜ! NJkƽƥƥ ƥLjƶ ƽĞhkƶŰƒ LJöƶhƶ ƽŢĞLjƶ!ƒ ƽƽÜk RPD ƥƒĞƽ!ƒ LJdž ƽdžŰƒ YÜƲkö NJöÜƶ Ă
.ĞNjƥĂƽö Ökƒ ƚƶƶdž!ƒ

hƶƽƽDDžƽƽ Ĭƶ hƶƥyDžƽƽ Yƥ‡ƥ Ƶ'ĞƲƚ ƽƒĬƽƒƽć:KƽƒKƽƽ KΘĞDžƽƽ

Ư'ƽƶk!ƒ ƚo'hdž!ƒ ƒRNj ýŭP LJdž ýĂĞo'Ljƶ ƚƽƶdž!ƒ ƽƥƥ ƚöƶĞƶŰƒ DžöNjĞƽdž!ƒ Ĭ!ƶ ƽƽƲk!ƒ ƥƶhƶ
KĞöƥo'k!ƒ DžNjD Ă ÜĞnjkĞöηökƒƽkƶƒ Ă ĞnjkĞöÜdžƶ Üƚƽƶdž!ƒ ƽƥƥ ƥƶ ƥRĞdžLj Üƚƽƶdž!ƒ ƽƥƥ ƥƶ ƶƒĞƲĂĂ KŰĞηdž : Ĭ!ƶ
.ƚƶƶdž!ƒ Ö5 ƚƽƶdž!ƒ ƽƥƥ ƥƶ ƥöhƲk NJηƒĂk Ökƒ

hƶƥyDžƽƽ Yƥ‡ƥ Ƶ ƐFưNjNj ƽ ŰƒƥDž :üNjŰƽ ƒ ‡U'Džƽƽƽ

ýƶƶƶ‡ƶƶƶ!ƒ Ă ýƶƶƶƚ!ƒ ƽƒƥƚ ƚƶƶƶƚƚƚ

ŧƽƶƶƶƶ!ƒ ƽƶƒƥƶ ŧƶƽƶƶƶƶ!ƒ ƶƶƶƶ

ƚƽƶƶƶƶƶ!ƒ ƽƶƒƥƶ ƚƶƶƶƶƶ

ŤƵƶƷƶƶƶ ƶƶƶ

- Ýƥƶ!Ăƶƶƶ

ƚƽƶƶƶ

:Ŏƚƚƶ ƶƶ‡ ý‡Ţƒ ƸƽŢ ƚƚ‡ƶƶ Ă

1- ţ ƙƥƚƚ Ʋƚƶƶƶ

ƚƽƶƶƶƶ!ƒ ƽƶƒƥƶ ƚƶƽƶƶƶƶ

ƽƶƥƽƶƶƶ ƽƥƥ ƚƚƚƚƚƥƚƶƥ :ƚƚƚƚƚƚ

ýƶƶƶ ƚƶƶƽƽ! ƶƶƽƽ ƚƚƚƚƚƚ

Ĭkơ ƚƶŋƶƙƒƽƙƺ Ǵnjƶƥ! LJĂ‡ƶ LJƊ ƚǴƺƺƺƶƶƶ!ƒ Ĭƶƶƶ

Ýƥƶƶ ƒ ƶƽƶ ƶƶ! ƶƶƶƶƥĂƥƽƶĂ ƶƶƽƶĂƶ ƶƶƽƶƶƶƶ Lƶƶƶƶ

:üNjŬƐ üŤƶƺƐ ƸŤűǫ

ƚùùƽƶƶž!ƒ ƺƒþǫ ƶĭĂnjƽƶž Ơư Ăk Ŏk!ƒ þǴƶƸŪƒ LJƶž ƚƶĂƶžŋƶžƸ ƶĭǴƶž!Ůƒ ýŤƽ!ƒ ƒŘNj ýŭƤ LJƶž ǴŭĵĂǴơ LJƶƺ!ƒ KǴŏŭĵŏƶŭk ƚŏƒþƸ yƶž ƶƶƸ ĭŘ!ƒ þŏþŋ!ƒ ƶĭĂnjƽƶž!ƒ ƒŘnjƸ ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒþǫ LJĂ‡ Ŏƽ ǴĵNj NJ!Ăþ LJ‡žŏ ǴƶĭĂ ƚƒþơŪƒ yƶž ǴŏŤǴƶĭkĂ ƚŏƶƒþŮƒ Ɣŏ!ǴŭŪƒ ƶŭkƤƶĭĂ ĭƶƒþŮƒ ƶ‡ƽŭ! ŎƶŏƸƶ ƶĂƶk Ůǫ ĂNj Ǵƶž Ŏư Ǵƶž!ƒ ƒþǴƶĭkƶƒ ƚŏŭƽǴĵk!ƒ ǴnjkĵǴ‡ƶž ƶĭŏƶþkĂ Yƒþ‰Ůƒ Ĭ!ǫ ƚŭŭƶž!ƒ Ŏƽ ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒþǫ Ĭƶŭk Rǫ Ü‡ŭŤǴơ!ƒ Kƒƶŏƶk!ƒĂ LJƽƽ ƒŘNj ĬŭƶĂ ÜǴŏŭơƶž ƚŭƽǴĵƶž!ƒ ăƶƤŪƒ KǴŭŭƶž!ƒ ƚ‰‡ƒĂž LJƶž Ǵnjĵĵŭĭĭk ƚŤǴƤ ýŏ!ǴŭƽĂ KƒƶþǴ‰ž ĬŭƶƶƸ ƚŏŭƚŏơ ƚŏŭƽǴĵk ƺƶŏž Ǵnj‰ŭƚŏ ĭŘ!ƒ ăƶŤ‰!ƒ ƶŤĵƶƶ!ƒ ƚƽƶƶžĂ KǴžĂŭƶž!ƒ ǴŏŋĂ!Ăĵĵŭĭĭk ĬŭƶƸ ƶ‡ƶk ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒþǫ . ýŏNjƶk!ƒ Ă ƺ‰Ƥ!ƒ ýŭƤ LJƶž þŏŭƺk!ƒ ƚ‰ƶŤ

ýŭƤ LJƶž KǴŭŭƶžŭ! ƚŏŭƽǴĵk!ƒ ƺþƺ!ƒ ƶŏƶþk Ă Yƒþ‰Ůƒ Ĭ!ǫ ŎƶǴŭ!ƒ ƶžƶĵĵ!ƒ ƒŘNj ƽƽĂ ƚƽƶƶž!ƒ ƺƒþǫ LJǫ Ŏnjƽ ll!Ř! ÜƶƶŪƒĂ ƽƶƶ!ƒ Ǵnjŏƽ Ŏƶƒƶk KǴŏŋŏkƒƶkŭƒ Ă ƱŘǴƶĵĵ LJƶž Ǵnj! þ‰Ů ÜNƶƶƒĂĵĵ ƶŭkƤƶĭ‰ ǴnjFƒþD LJŏŭơk ƶŭkƤƶž ƶƒþƤkŭǴ‰ ǴNjþŏ!Ăk Ĭ!ǫ Ŏƶŭ!ƒ Ĭkơ ĂD ƚƽƶƶž!ƒ ƔǴŭk‡ƒ Ŏƽ Ǵnjkƶþp ĬŭƶƶƸ ƽǴƽơ!ƒ Ĭ!ǫ ƚŋǴơ‰ .Ơŏơ Ť!ƒ ý‡Ť!Ǵ‰ Ǵnjƺŏ‰ƶk Ă ƽƶƶ!ƒ

: Ĭ dž ƑkllƐ ü T ƶllƐ

Ă‡Y hƷƥyƊžllƐ ɣƥƐɑƷ I ƑƶƑIyɑžƐ

hŭɑƑTŧ5ŰƐ hƶƶƊƊžllƐ bƐɑƈ

Ťđƒkllε üŢƶllε qŤNJDŽł

ýùùƒĞłĂ IþƶŤŻ ll!Ŗ Ŏƽ IþđžkƶđžIƽƱłđž!ƒ Ğnjƽƒþ Njþ łŏIơk Ť!ą łŏþĞŢkpŮƒ łłłāđž!ƒ Ťƶłk ýŭƶkłŮƒ ýŏłłŎƽ ýĂŘłđž!ƒ þnjnŻ! ŭλđžđž DžĞƶ!ƒ CƒþŪƒ þƶŏ Ă ÜłŏƽŢłł!ƒ Ťkơ Ă łŏ!Ğđž!ƒĂ ĞnjLjđž łŏþĞđž!ƒ łđžƽŭ!ƒ łŏŻĂLj!ƒ yđž ĞnjŋĞkLją YŋƒĂ!ƒ KĞŏđž‡!ƒ Ŏƽ ŤŻλđž łŋƽþ łŏIơk þŢp ÜƽłŘ!ƒ łIłĞł ýƒĞłĂŻ! ýλđžŪƒ ƽŏĂƱk!ƒĂ łơłł!ƒ łŏ!Ăāłđž YŻƱkŏ Ğđž Ülƽ‡k ĞNjĞLjþD Ă łŏþĞŢkpŮƒ łƽƱ!ƒ YłLjD yđž IþþơđŽ!ƒ KĞpĂŪƒ Ŏƽ LJĂ‡ŏł Ŏk!ƒ Ă Ülƽƶđž!ƒ IƽƒþŁł ƶƽƶŏ Ğđž ýU Ŏƽ ĞnjLjđž IþĞƽkłŮƒĂ łƽƶđž!ƒ þŏ!Ăk łŏƽƱ LJƶ ÜYƒþłŮƒĂ :ŎŻŏ Ğđž‡ NJđžŏłIk Dik ŤŖ!ƒ Ă ýŢƽ!ƒ ƒŖNj ýŭP LJđž NJλơł ýĂĞơLjł Ğđž ƒŖNjĂ ÜƽƽĞł ƽλD Ğnj!

CƒþŪƒ łŏNjĞđž **:ünjŬε KΘĞDŽllε**

CƒþŪƒ ΣĞŏp : **ŤđƒKllε KΘĞDŽllε**

łŏþĞŢkpŮƒ łłłāđž!ƒ CƒþD LJŏłơk Ŏƽ łƽƶđž!ƒ IƽƒþĢ łđžNjĞłđž :**Kllƒkllε KΘĞDŽllε**

ƀƐǫŪƐ ƀŷǀƒFđŽ :üƝƒŪƐ ƚƠǵđŽǀƐ

Ď!ǫ ŧ ơƀđž!ƒ ƒƦƝƒ Ŏƽ ƚƽƱƙƒǀ ƒƦƝƒ! Ūǀƒŏƛơǵƀ!ƒ ŽǵŽŽƙƝƒƒ ýƷŢ ýǀƒĂ ŽĂƝƒƽđž Ü ĆƒþŪƒ ŎŪŽŢđž þƨŏ ýđžƒĂƨ!ƒĂ ÜĆƒþŪƒ ƚǵƽŏƒǀŢƙ Ƨ ŪƙŔđž Ď!ǫ ŽĂÜýǵǫđž!ƒ ƒƦƝƒ Ŏƽ ƒƝĂơǵƀ!ƒ ǵƝƒđžþp Ŏƙ!ƒ Ƨ ŏƽǵƨƙ!ƒ ƒƝđž ŧƨĂđǫđž .ĆƒþŪƒ Ŏƽ ƚƽƛđž!ƒ

ƀƐǫŪƐ !ƝƝƝƨđŽ :üƝƒŪƐ ƒ‡ŲđŽǀƐ

Ă Ü ƚƽƒþŪƒ ĆǵđžŪŽ ŽžǵđžƙƝƒŪ ǀƚƽƙŢđž!ƒ Žǀ ǀƚ!ƒĂ Ü ƚǵǀ ǀ ǀ đđžŪ! ǵđžǵƝƒĂ ǵŏƽƝƒĂǫ ǵđžĂƝƒƽđž ĆƒþŪƒ þƨŏ ŽžĂƝƒƽđž ýĂơ ǵƝƒǀŏƙơ ƚǵƽƙƒ þǫĂŏ Ů ƝƝƒŽ ŮǫÜĆƒþŪƒ ýĂǵǀƒƙƙ Ŏƙ!ƒ ƚǵǀƒƽþ!ƒ Ă ŧ Ăơƙơ!ƒ ƚƽƛ‡ ƝƝđž Žƨƽ!ƒ Ď ŪŻ .ŧǀƒƽþ!ƒ Ă ŧ ơƙŪ! ǵƙŢ Ů ǵǫđž ĆƒþŪƒ Ď ƙơƙŏ ƒƦƝƒ Ă ƝƝ! þþơđž ƝƝƚơƙ ď Ʀ!ƒ ǵǫǀ!ƒ ýŭ ƝƝđž ĆƒþŪƒ ƝŻ ƝĂƽƙƨŏ Ɲŏƛơǵƙ!ƒ ƝƝ Ů ǫ Ƨ ŭƙŪƒ ƒƦƝƒ ƝƝđž Žƨƽ!ƒ Ď ŪŻ Ă :ƚǵŏǀ!ƒ ƒƦƝƒ Ŏƽ Ă .ǵƝƝƽƒþƝƝ ƚŏƚơƙ Ŏƽ ŧǀǀđž!ƒ

.[1]ǵƝƝƽƒþƝƝ ƚŏƚơƙ Ď ŪŻ ǵƝƝƙŏŪƙǵp Ă ŧǀǀđž!ƒ ƚƽþƚ! Σǵŧƨǀƒ ƝƝǀĂŧƙ ĆƒþŪƒ ƝƝŻ: **Eccles**ƽƙƨŏ -

Ƨ ƽŽ ƝƝđž ŧŪŢơđž ŧŏđž‡ ƝƝǀƙƙ Ƨ ƽƨŏ ŧ ŏơŪƝƝŏƨđž Ƨ þƝƝ ýƝƙ ƝƝđžŪþƝƝƝ ýƦƙ ƝƝđžǵŏƚ!ƒ Ă ŧŏþƙ Ŏǀƨŏ :**ƀƐǫŪƐ** -

.[2]ýƛđžŪƒ ĂƝ ĆƧ‡!ƒ ƽŏƨŪþŏƝ!ǵƙ : ƝƝŏŪŻ Ď‡ơ!ƒ Ďŏŏ ĂŪ ƝƝŏƨđž þƝƝƝ ýƦƙ þƨƙŪ f ǵƝŢƝ ŧƨĂđžƝƝđž ĂƝ f ŢƝ

Ŏƙ!ƒ ƚƽĂŢ!ǵƙ ǵƝƝ!ŭƨƙǀƒ Ă Ŭŧŏƽƙ!ƒ Ă Ŭŧŏþǵđž!ƒ ǵƝƝþƽƒĂđž! ŧǀǀđž!ƒ ĎƒþŢƙǀƒ ŧŏƽŏ‡! Σǵŧƨǀƒ ĂƝƝ :**ƀƐǫŪƐ** -

.[3]ǵƝƝƽƒþƝƝ ƚŏƚơƙ Ď ŪŻ ƚƽþǵp ǵƝƝŪŻƨƝƙ

.[4]ƝƝŪŻđžŽ ǵƝƝǀđž ĂƝ‡ŏŏ Ŏƙ!ƒ ĎƝǵƝƝđž!ƒ Ă ŧƠŢƝǀŪǵƙ þƽƽ!ƒ ĎƝǵŏp :ǵƙơŏĎ ĂƝƝĂ -

ýƙŢŏ Ă ƚƚơƙ Ŏƙ!ƒ ŧŏƽŏ‡!ƒ Σ‡ƨŏ ĂƝƝĂ Üþƽ!ƒ ŧƽŏƙĂ! ŧǀĂ‡đž!ƒ ĎƝǵƝƝđž!ƒ ĎƝǵđžŏǫ Ă ƚŏƚơƙ ŧƝƽþ ĂƝƝ **:ƀƐǫŪƐ** -

.[5] ŧƽŏƙĂ!ƒ ǵƙŪŽƠƙđž þƽƽ!ƒ ǵƝƝƙ

ƝƝƦǵƙǀƒ ŎƝƝƽ ĂŪŽǀ!ƒ ǵƙǫǵƙǀ ǵđžĎ Üþƽƽƙ Ŭ ƚǵǀƒ ĂŪŽǀ!ƒ ĂƝƝ ĂŪŽǀ!ǵƽ Ü ĂŪŽǀ!ƒ ƙǵƙǀ ĂƝƝ **:ƀƐǫŪƐ** -

.[6] ĂŪŽǀ!ƒ ǀ!Ŗ ǀƝƝ ǵƙơƙđžk Ŏƙ!ƒ

---

[1] - ÜǀƝƝđžŽƙƽŢƝƝ! ýƦƙĂ ƽƝƝ Ü**ÜđŽƦƚđž ŢƝƝƝƝđž ƝƝƝƝƝđž ƝƝƝƝƝ

llŰk ƽŏlơk! ŧdžþƤkłdž!ƒ þƨƒĂdž!ƒ Ưŏƽ Pk yđž lƨUkLjdž!ƒ ƧƒþNjŪƒ ƽŏlơk ŧłłđdž!ƒ ŧ!ĂĞơdž ĂNj **:b£qŪ£ -** .[1]Ƨƒ**þNjŪƒ**

:ƴbƒ2ll£ ŎLjƨk Ă ŧŏ!Ğƨ5 Ă lĆĞƽ‡ħ þƨƒĂdž!ƒ DžƒþƤkłĞħ ŧŏdžŏULjk!ƒ Ƨƒ**þNjŪƒ** ƨĞηLjǫ NJLjđħ : **b£qŪ£** ƧƨƨŏĞdž‡ - **þ**pĂ ŧħĂƐƨdž!ƒ Ƨƒ**þNjŪƒ** ƨĞηLjǫ Ŏ5 ƽŰƨƨkk5 **hŷllƒyƨll£** ĞdžĐ þƨƒĂdž!ƒ ýpĐ DžƒþƤkłĞħ ƝƒĞkLj!ƒ DžŏUƨk **ll!Ŗ** LJ‡! ŬNJdžŏŏlk Ă ĆƒþŪƒ ĞnjdžUƨdž ýĂĞLjk Ă NJdžŏŏlk Ă ĆƒþŪƒ DžŏNjĞƽdž ŤŰŽ KĞłƒƨþ!ƒ LJdž þŏþƨ!ƒ Kƨ‡ƨ Ƨƒ**þNjŪƒ** ŤŰŽ ƨ‡ƨŏ ĞdžLjǫ Ă DžŰƨk!ƒ ŰĂ ƨĞ‡kħŪƒ Ů Ă KƒþĂηĂdž!ƒ ĂdžLj ŤŰŽ DžĞdžkNjŪƒ ƨ‡ƨŏ Ů Džŏŏlk!ƒ .þdžŪƒ lƨŏŢp

LJdž ĞNjƨŏƐ LJŽ lđTLjdž!ƒ ƨŏdžk Ŏk!ƒ lþŏƨ5!ƒ ƨŢĞLjƨ!ƒ ŤŰŽ ƨŏ‡ƨk!ƒ Ŏưkłŏ Ŏłłđdž!ƒ ĆƒþŪƒ LJǫ Σ ĞŏpĂ ŧŏ!Ğdž!ƒ ƨŏƐĂ ŧŏ!Ğdž!ƒ KƒƨTđdž!ƒ ýdžTk Ŏ!Ğk!Ğħ Ă DžŏŏlkŰ! ƒƨĂơdž LJĂ‡k Ŏk!ƒĂ ăƨPŪƒ KĐTLjdž!ƒ KĞŏηŏkƒƨkłŪƒ ŤŰŽ Ŏłłđdž!ƒ Ćƒþū! ŧưŏƨƨ!ƒ ƴLjƒĂη!ƒ ýdžTkŬŧłĂdžŰdž!ƒ ƨŏƐ Ă ŧłĂdžŰdž!ƒ KƒþĂηĂdž!ƒ .[2]DžULj!ƒĂ ŧŏƨTħ!ƒ þƨƒĂdž!ƒ Ă KĞŏŰdžƨ!ƒ

ŧŏơ ŬlƨŬłdž!ƒ Ƨƒ**þNjŪƒ** ƽŏlơk þŢp ƨ‡ƨdž!ƒ Ğnjħ ƨnjUŏ Ŏk!ƒ lĆĞƽ‡!ƒ Ă ŧŏŰƨĞƽ!ƒ LJƨ ƨħƨŏ ĆƒþŪƒ - :þηLj ĞnjkƒƨTđdž DžNjĐ LJŏħ LJdž Ă ŬlƨŬłdž!ƒ Ƨƒ**þNjŪƒ** ƽŏlơk þLjƨ ýĞηŪƒ Džƒƨkơƒ ăþdž ýλdžk ŧŏ!Ğƨ5!ƒ LJĐ ... LJŏŰdžĞƨ!ƒ Ğưƨ Ă ŎƨĞdžkηŪƒ Ŭơdž!ƒ Ŭŧŏþ**Ă**þƨdž!ƒ ŬýĞdžƨŪƒ Džpƨ

.ƴqqΘDžll£ Σ£qljŪ£ / hƽƽΘDžll£ Σ£qljŪ£= hŷ‡Yƒ2llƒ :[3]ŎŰŏ Ğdž‡ ŧŰŰƨĞƽ!ƒ ƴłơk Ă

þƨƒĂdž!ƒ ƨŰkPdž DžƒþƤkłĞħ ŬĞnj5ƒþNjĐ ƽŏlơk ŤŰŽ ŧłłđdž!ƒ lƨþp ăþdž ĂNj ĆƒþŪƒ LJĐ þηLj ƒRnjħ Ă ƨŏPŪƒ þƨĂdž!ƒ Ŏ5 ŧłłđdž!ƒ ƨ‡ƨk ŧơ ŬŧŏƨTħ!ƒ Ă ŧŏ!Ğdž!ƒ ŬŧŏþĞdž!ƒ þƨƒĂdž!ƒ :Ŏ5 ŧŰŰdždž!ƒ Ă Ğnj‡ŰdžŰk Ŏk!ƒ yđžŬDžnjŏ!ǫ ŧŰ‡Ădž!ƒ ýĞdžƨŪƒ ĆƒþĐ Ŏ5 ŧƨħkdž!ƒ DžnjkĞ‡ĂŰłł ýŭP LJdž þƨƒƨ5Ūƒ KƒĆƒþĐ ŤŰŽ(ŧŏƨTħ!ƒ þƨƒĂdž!ƒ) .ŧŏ!Ğƨ5!ƒ Ă lĆĞƽ‡!ƒ ƨŢLjƨ ŤŰŽ ƨŏ‡ƨk!ƒ

ŧllơdž!ƒ ƝƒĞkLj!ƒ LJŏħ ŧpŭƨ!ƒ ΣŏlĞ ĞnjLjĐ ŤĐŬƨ Ƨƒ**þNjŪƒ** ƽŏlơk ăþdž ŎLjƨk lĆĞƽ‡!ƒ LJĐ þηLj LJŏơ Ŏ5 . [4]lƨŬłdž!ƒ Ƨƒ**þNjŪƒ** Ă

<u>b£qŪ£ lƒ2ŷŰŽŢŧ :ŤŰŽƒkll£ ƒ‡UĐŽll£</u>

LJ‡džŏ ŤŖ!ƒ ŬNJkƒŖ KpĂ!ƒ Ŏ5 ŎŰdžƨ!ƒĂ ƽŏpþ!ƒ ƨĞŏƨdž!ƒ ƨĞŏkPƒ ŧŏ!Ğ‡Tǫ ΘƨŬŏ ŬĆƒþŪƒ Ƨŏ**Lj**Ţk LJǫ .Ćƒ**þ**Ūƒ YƒĂLjĐ Ƨ**ŰkPdž** þŏþơk! NJŏŰŽ þĞdžkƨŪƒ :Ćƒ**þ**Ūƒ Ƨŏ**Lj**Ţk! ƨŏŏĞƨdž ŧƨħƨĐ ŤŰŽ þĞdžkƨŪƒ LJ‡džŏĂ

---

[1] - **¡ƨ£þljć 5Nje -DžIjg‡ll hŷŰŰUŸNjll£ hƽƨĐDžll£ hŷllFΘ hƽ£þg : hŷ£gFŢŧsŪ£ hƽƨĐDžll£ b£qć DžŷƨΘŧ Ţ3 hŷŷbFŷŷDžll£ Σ ŷllFlŧll£ þNjg** ŮŸƒ ƴĞơ ƨŏƨTƒ .106 f Ü2009-2008Ü ŧljĞħ ƨơP! ŰĞơƒ ŧƨdžĞη Ü‡hŷ Ğơdž f ŢPk ÜƨŏŏŢk!ƒ DžĂŰŽ Ŏ5 ƨŏkŢηĞdž lþĞnjT ýŏLj! ŧdžþldž lƨ‡Ŗdž

[2] - **¡YŖ3 ŬFU's Ţ3 hƽ‡DžFyll£ hŷŷDžŰƨƨŪ£ Σ£bFŢDžll£ Ă‡Y hŷŷŷŷŰŧ hƽ£þg : ŢƽƨĐDžll£ b£qŪ£ Ă‡Y YqNjŰŰll£ Yb£gg 5ŷŷŰŧ bk£** Ü ţ ŏĞŽ þdžơdž ĞŬŽ ŷ þĞŢ .44 f Ü2008 ÜlƨΣ lJ ŧdžŭŢŰƒ ŧƨdžĞη!ƒ ŬýĞdžƨĐ lƨƒþǫ DžŢp ŬýĞdžƨĐ lƨƒþǫ ƨŏkŢηĞdž lþĞnjT ýŏLj! ŧdžþldž lƨ‡Ŗdž

[3] - hƽƨĐDžll£ bŷŷƨŧ Nj qFŢŧsÜƴŏħơ LJħ ƽƒƨ!ƒ þħƨ .127 f Ü2000 ÜƨFƒƨη!ƒ Ü ŧƨdžĞη!ƒ KĞƨĂħŬdž!ƒ LJƒĂŏþ ÜŤ!ĂŰƒ ŧƨħŬ!ƒ Ü

[4] - Ü ljƨ‡Ŗ ƽħŢ yηƨdž ÜlþĂNjƨdž llŰdž!ƒ þħƨ .87 f

1- ƒƨθ ŧłłādž!ƒ ŧŢ ǵŽ ŧłłādž!ƒ Cƒþ Ƨŏ Ĭ!ǫ :

: ŧŏ!ǵk!ƒ ŧƽŏ!Ăk!ƒ LJdž ǵłǵłD ƝkLjŏ Ănjƽŭþƨƒdž LJdž ŧłłādž!ƒ NJǾǵǵdžk ǵdž ýƱƽh ƝkLjŏ :[1] **Ĭ ŧ ǵłƐǵłłƐ bƐǵŬƐ** -

- **ăþłǵłłƐ bƐǵŬƐ:** ŧłłādž!ƒ þƨƽƽD CƒþD ĭD.
- **Ĭ ǵƽŧłłƐ bƐǵŬƐ:** ŧ!ǵƽƽ ŧłŏƨƱh ǵnjkƨƨǵdžƛkłƒ ýǵdžƨkłƒ Ĭ ǵŽ ŧłłādž!ƒ lƨþp Ŏƽ ýƛdžǵkŏ.
- **Ĭ łłFDžłłƐ bƐǵŬƐ:** ƽƽƽŽkdž!ƒ ŧŏ!ǵdž!ƒ ýƨFǵłĂ!ƒ DžƨþPkłƒ ŧŏ!ǵƽƽ ĭD.

Ănjƽ Ü[2]ŧłłādžǵ! ŎłƨǵP!ƒ Ʊŏƙdž!ƒ Ŏƽ ŧ þƙk Ŏk!ƒ Kƨƨŏƽkƒ LJƽ ƝkǵLj!ƒ CƒþŬƒ ĂNj Ă **: Ĭ łłFDžłłƐ bƐǵŬƐ** - ƴǵƱ!ƒ þǵŏþƨǵŧŬŧLjŏƨdž ƨĂƨU Ŏƽ ǵnj!ǵdžƽD Džþƨ Yǵƽkƨƒ : ŭƛdž ŧŏkLjŬŧłłādžǵ! ŎłƨǵP!ƒ Ʊŏƙdž!ƒ LJƽ þ!Ăkŏ Ĭ ǵƴƱ!ƒ ĂD ƴǵŏŬǵh Σ ŧƨLjk Kƨƨŏƽkdž!ƒ ljRNj ýŧƽ .LJŏƽƽǵLjdž!ƒ þƙD łĂƨP ĂDŬŧłłādž!ƒ łĂkLjdž Ĭ ǵƽ ǵnj! ƒþŏþnjk ýŧŢŏ LJD LJŧdžŏ NJLjŬŬCƒþŬƒ ƒRNj ýŏƱƙk Ă ΣǵŏÞ ŧ!Ăǵƙdž! Ĭƨƽk LJD ŧłłādž!ƒ Ĭ ǵƽ Ă ŬCƒþŬƒ .ŎƱPƒþ!ƒ Cƒþū! ŧhƽLj!ǵh ýǵƙ!ƒ ĂNj ǵdžŧ ŬII!R ǵnjŏƱƽ ƴƨŢŏ ĂD NJŏƽ Dŧƙkk Ů Ŏnjƽ

2- ƒƨθ łłINjDžłłƐ bƐǵŬƐ: [3] Ĭ!ǫ CƒþŬƒ Dƽłŏ ǵLjNjĂ:

łłƐ bƐǵŬƐ - ŧdžULjŬƒ Ă ƨƒǵUĂ!ƒĂ ƨŢǵLjƨ!ƒ yŏdžη KdžNjǵłŏk!ƒ KƨƨǵηLjŬǵh þłηkŏ ĭR!ƒ CƒþŬƒ ĂNjĂ :

CƒþŬƒ ƒRNj ƨǵƱǫ Ŏƽ ĂŬǵNjƨǵηLjǫ Ŏƽ ljþƙĂ! ƨŢLjƽ ĂD Cƨη þƨƽƽLjǫ LJĂþŬǵNjƨǵηLjǫ Ŏƽ łłłādžǵ! łŏƽƨƽ!ƒ łŏ!ĂdžŢ!ƒ Ŭƙhƨ!ƒ ŬłŏƨƨƨdžkłŬǵ‡ łǾdžǵŢ!ƒ ǵnj5ƒþNjŬ łłłādž!ƒ ƷĂǾh KǵŏƽŏŧĂ ăþdž LJƽ łŏþƙ!ƒ LJŧdžŏ .ǫ!ƒ....ŬĂdžLj!ƒ

Ĭ!ǫ Dłłljŏ ljƨĂþh ĂNjĂ Ŭłłādžǵ! łŏƽƨƽ!ƒ łdžULjŬƒ ăĂkłdž Ĭ ǵƽ ƽlƙŏ ĭR!ƒ ĂNj Ă : **Ĭ łłƐ bƐǵŬƐ -** þǵηŏǫ LJŧdžŏ ŎƽŏUĂ!ƒ ƨǵŏƨdž!ƒ ƴłƙ łŏƙ Ŭłłādž!ƒ ŧŢLjƽ Dŏłłk! þdžkƨdž!ƒ ƨǵŏƨdž!ƒ ƨŭkPǵh YƒĂLjD lþƽ CƒþŬƒ Ă .ǫ!ƒ.....ƽŏĂłk!ƒ ŬłłǵkLjŬƒ ŬLJŏĂdžk!ƒ łƽŏUĂ CƒþD Ŭþƨƨƽ5Ŭƒ łƽŏUĂ CƒþD Ŭłŏ!ǵdž!ƒ łƽŏUĂ CƒþD ƨƨƨŏ ǵdž ĂNj Ă (**łłƐ bƐǵŬƐ łłƐ bƐǵŬƐ**) łŏƽƨƽ!ƒ łdžULjŬƒ KƨCƒþD ýƽǵƽk LJƽ lƨǵhƽ ĂNj łłŏlƙ!ƒ Ŏƽ ŎƱŧ!ƒ .łłłādž!ƒ Ŏƽ ƨƒþNjŬƒ LJŏh ýłƱłk!ƒ Ă ýdžǵŧk!ƒ Dþhdž ĂD lƨŧƽ

**3- ƒƨθ łłINjDžłłƐ bƐǵŬƐ (łłłł

KǴ]]đdž!Ǵh ŧLjƨǴlđž ŧƨƽkƨđž ŧŏŋǴkLjǫ ŧ]]đdž!ƒ ƽlo'k ǴđžþLjŻ ŎŋǴkLjŮƒ ĆƒþŮƒ ƽlo'kŏ : **ŧFŧđŮƐ hƨŤuNj bƐǫć -**
ŧh]Lj U'ŏƽPk Ă Ü‡]ƽǴLjđž!Ǵh Ǵnj! O'đž]k Ü‡u'ƽPLjđž ƨŏ!Ǵ‡kh Ă lþĂŋ!ƒ ŧŏ!ǴŻ KǴŋĂkLjđž ŰǴkLjǫ yđž ÜăƨPŮƒ
.KǴhđŻƱ!ƒ ŧŏhđŻk Ŏƽ ƨPăk!ƒ Ă KŮŬƒ ƨpĂk

ƨþNj Ăo'Lj ǴnjnjŏŋĂk Ă ăƨPŮƒ þƨƒĂđž!ƒ llŏƨo'k ƨ ǴđžǴNj ƒƨĂþ ŤƨTh!ƒ þƨĂđž!ƒ Yzđŏ :**qƐþǯŬƐ hƨŤuNj bƐǫć**
.Ǵnjŏƽ ŤƨTh!ƒ ýđžǴz!ƒ ĆƒþĐh ǴlŏƛĂ ǴƱǴhkƨƒ Ʊhkƨđž ǴnjoǴŋLj Ă ŧ]]đdž!ƒ ĆǴlh5 ÜĐžǴz!ƒ Σ]đdž!ƒ
DžNjƨŏŏ]k Ă Ü‡ŏ!Ǵz!ƒ KƒƨǴnjđž!ƒ ŤĂR ƨǴŏk'Pƒ Ă KƒĆǴƽ‡!ƒ ŤŻ ŤLjhŏ LJĐ Yŋŏ ŤR!ƒ ĆƒþŮƒ ƒRNj
KþĂ!ƒ Ă LJǴ‡dž!ƒ Ŏƽ Y]ǴLjđž!ƒ f 'PT!ƒ LJǴ‡ ƒRǫ Ůǫ LJĂ‡k Ů ÜŤƨTh!ƒ þƨĂđž!ƒ ŧŏ!Ǵzƽ ƽlo'k Ă ŮǴzƽ ƒƨŏŏ]k
.[1] NJŻđžŻ ƨǴŋLjŮ Y]ǴLjđž!ƒ

þƨƒĂđž!ƒ ŤŻ ýĂŢo'!ƒĂ ÜLJŏþƨĂđž!ƒ LJŻ ýŭlk]Ůƒ ŤŻ lƨþl!ƒ Ŏƽ ýƛđžkŏ :**DžŤNjDŽŧlƐ hƨŤuNj bƐǫć -**
.ŧh]ǴLjđž ƨǴz]ah Ă ŧh]ǴLjđž!ƒ KǴþĂŮƒ Ŏƽ Ü‡h]ǴLjđž!ƒ

:[2]ǴNjƨƨhD KƒƨTđdž ŧŻĂdžŋdž ƨƽĂk ŤŻ ƨŏ‡ƨk!ƒ ýŭP LJđž :ƨŏĂƱk!ƒ Ă ŧo'h!ƒ ŧƽŏUĂ ĆƒþD -

- .þŏþŋk!ƒ Ă ƨǴ‡khŮƒĂ Ü ŧo'hđŻ! DžFŭđž Ăŋ ƨƽĂk
- . KǴŋkLjđž!ƒ Ŏƽ YĂLjk!ƒ
- .ƨĂƱk!ƒ ŧh‡ƒĂđž Ă KŮŬƒ ŧ ŏþo'k ŧŋƨþ

ŧŢo'!Ǵ‡ :ƽŏĂ]k!ƒ ŧƽŏUĂh ŧlŻkđž KƒƨTđdž ŧŻĂdžŋdž ŤŻ ƨŏ‡ƨk!Ǵh ƒRNjĂ :**ƽŤNjƨŧlƐ hƨŤuNj bƐǫć-**
... ŰĂkLjđž!ƒ GnjllO'ŏ Ŏk!ƒ ŧŏþĂþƨđž!ƒ ÜĆŭđžz!ƒ Ǵu'ƨ ŧŏpĂ]!ƒ
:ŧŏ!Ǵk!ƒ þǴzhŮƒ ŧƽŏUĂ!ƒ ljRNj LJđžu' RPăŏ ĆƒþŮǴƽ :**hŤDŽNjDŽyllƐ lƒƽúyllƐ hƨŤuNj bƐǫć -**

- Ŏƽ ƨƒƨlk]ƒ Ă Dznj]ū! yƽkƨđž þƒǴŻ ýŻ Dznj!ĂŢo' þljŻ ĆƒþŮƒ ƽlo'kŏ :**DžŤDŽljƒƨDŽllƐ**
  .ŧŻƨĂđž!ƒ ƟǴhƨŮƒ
- .ŧƽƨkƨđž KǴŏĂLjƨđž Ă ÜDžFŭđž ýđžŻ Ăŋ ƨŏƽĂk ýŭP LJđž ĆƒþŮƒ ƽlo'kŏ :**DžŤ2uNjDŽllƐ**
- Ŏƽ ƨƒƨđžk]Ůƒ Ă þŏþ]k!ƒ ýǴŋŬ ŧ]]đdž!ƒ DžƒƨkO'ƒ ĂNj Dznj! ŧh]Lj!Ǵh ĆƒþŮǴƽ :**DžŤqþNjDŽllƐ**
  .Ǵnjƨđž ýđžƨ!ƒ
- KǴŋĂkLjđž Ă ŧŏŏĂƱ þŏþ]k þþđž ŤŻ ýĂŢo'!ƒ ĂNj DžNjƨULj ŧnjŋĂ LJđž ĆƒþŮǴƽ :**bŭDŽyllƐ**
  .ŧŏ!Ǵz!ƒ lþĂŋ!Ǵh Ă ŧh]ǴLjđž!ƒ ýǴŋŬƒ Ŏƽ

ŤD þljŻ ƨþNj ý‡ LJđž lĂŋƨđž!ƒ ƨƒþNjŮƒ ŧŻĂdžŋdž ƨǴhkŻŮƒ LJŏƨzh RPăLj Ă :**hyŤǴU'llƐ þƒŤyDŽ ƒƨθ** -4
Džŏ]lk!ƒ ƒRNj Y]o' ĆƒþŮƒ ƨLjŢ Ŏ!Ǵk!Ǵh Ă Ü...ŧŏ]Ǵŏ]!ƒ ÜŧŏŻǴđžkŋŮƒ Ü‡ŏþǴŢkþŮƒ ƨƒþNjŮƒ :ŭƛđž :Džŏ]lk

[1] -George R,Terry et autres,**Les Principe De Management**,8éme édition,economica,Paris,1985,P325.
[2] -Marcel laflame,op,cit,p385.

.[1]Ŏǈǀk Ď ƙơ Ă ÜŎŋĂ!Ăǈǰŧk ÜŎ ǀǴŏ ǀ ÜŎƵǴdžƙŋƒ Ü ď þǴ Ţ ƙpƒ Ćƒþ : Ď !ǫ

ƀƐǫŮƐ Ă‡Y ɣþƙDDŽǁƐ üDŽƐNjyǁƐ :ƚǁƦƙǁƐ ƒ‡UDŽǁƐ

LJĂþǀŋŏÜ ŧƽǶƙPdž ƚǴƱǴTǈ LJĂǀƨǴdžŏ þƒƨ5Ůƒ LJdž ŧƵĂdžŋdž ĆŎT ý‡ ýƀp ŎNj ŧǀǀđdž!ƒ LJǫ

NJŏ5 ǀþŋƒĂƙdž!ƒ Ʊŏơdž!ƒ LJƵ ýƨƨdžƀ Ƚǀ! ŎNj Ă Ü‡ǀǀđdž!ƒ ǁǶƙ NJǶŋŮ ƚƦTǈD ď Ř!ƒ ƨ þnj!ƒ Ǵnj!ǶP LJdž ŧŏNjǴǈjƙdžǶ!ƒ ƚƒƨŏƷƙ!ƒ Ă ŧŏ‡ŏdžǴǈjŏþ!Ǵƀ ƨŏdžƙdž!ƒ Ă (….. ŧǀ5Ǵǈjdž Ü‡ŏƵǴdžƙŋƒ ŧƦŏƀ Ü ŧŏǈjĂǈǴp ŧƦŏƀ LJdž) ŧǀǀđdž!ƒ Ćƒþ Ď ǶŽ ÜŎƀǴŋŏƒ ĂD ŎƀǶǀ ƨƛƙ Ǵnj!Ü ŧŏŋƨǴP DžD ƚǈǴ‡ ŧŏǶPƒþ ýdžƒĂƨ!ƒ ǀjƦNj ý‡5 Ü‡ƨŏƨǀ!ƒ Ă :Ŏ5 ýdžƒĂƨ!ƒ ǀjƦNj ƨƨƀƙĂ

ƀƐǫŮƐ Ă‡Y ɣþƙDDŽǁƐ ƀŭǁǫþƦǫǁƐ Nj ƀŭ‡ǫƐǫǁƐ üDŽƐNjyǁƐ - 1

Ćƒþ Ů Ď ǶŽ ǀƨƛđdž!ƒ ýdžƒĂƨ!ƒ :**(1-2) !5þ üNjǫǁǁƐ**

ƀŭǁǫþƦǫǁƐ üDŽƐNjyǁƐ	ƀŭ‡ǫƐǫǁƐ üDŽƐNjyǁƐ
bŭDŽyǁƐ -	**- ƀŭǁŭ‡Ɛþ‡ƨŮƐ**
DŽŭǫþNjDŽǁƐ -	**- ɣǫƦŭ‡ǁƐ**
DŽŭƨƷƦDŽǁƐ -	**- DŽŭ‡DŽƦyǁƐ**
ǫǀÐ‡ǁƐ !ǫY -	**- ǀ ƦDŽNj‡yDŽǁƐ ƦŭǁNjǀǁNjdžǀ‡**
	- þŭNjU‡ǁƐNj ƱƐǫǴŮƐ
	- ɣǫNjǁǁƐ
	- üǀŭNJǁƐ
	- bƐǫŮƐ ƨƦŭ5
	- ǀƦǀþǀǁƐ ƀDŽǀNjΘ

ƀyDŽƦǁ ƀǁƦΘ ƀƨƐþǫ:RŭDŽ‡DŽNj !Ɛǫ‡ƨDŽ bƐǫć 5ŭ‡ΘǁǁƨƦƨÐǀ ƀƨƷþyDŽǁƐ ɣþƐǫǈ Ü ď Ăƒþƙơ Ăƀ þdžơdž :**þǫŢDŽǁƐ**

¡2014-2013 ¡ 3ƨƦƒƨŋ!ƒ ŧƨdžǴŋ Ü ƨŏŏǀk!ƒ DžĂŽǶ Ŏ5 ƨŏkǀŋǴdž ǀþǴnjT ýǀjŏ! ŧdžþǀdž ǀƨ‡Rdž Ů **ƀƨ‡ǁǁƦǴ** þNjǀƦY **DžƦŭR**

.76 f

:[2]Ŏǀjƙk Ŏk!ƒ Ă **(PESTEL)**ŧdžŭ‡!ƒ Ŏ5 ǀƨŢƙPdž ǀƨƛđdž!ƒ ýdžƒĂƨ!ƒ LJdž ăƨPD ŧƦĂdžŋdž ǁǴǀjNj Ă **-2**

- ÝŎǀǴŏǀ!ƒ ýdžǴƨ!ƒ
- Ý ď ǴŢƙpŮƒ ýdžǴƨ!ƒ
- ÝŎƦǴdžƙŋŮƒ ýdžǴƨ!ƒ
- ÝŎŋĂ!Ăǈǰƙ!ƒ ýdžǴƨ!ƒ

---

[1] - ƀƨƦ Ů ƨƨƦƒƨŋ!ƒ ýdžƒĂƨ!ƒ ǀƨƛđdž!ƒ Ćƒþ Ů ǀ!ĂŮƒ ŧƨƀƨơ LJƀƒ

- ÝŎƒŏhu!ƒ ýdžǵz!ƒ
- ÝŎljĂljǵI!ƒ ýdžǵz!ƒ

:[1]ŎNj ÜIƧÅđdž!ƒ ýdžƒĂz!ƒ DžNjD LJD Ůǫ

KǵŏǵǵdžŽ yŏdžη Ŏ5 ƧÅđdž!ƒ Ŏ‡ŏdžǵljŏþ!ƒ ýdžǵz!ƒ ljƧǵhǵkŽǵhu ŧ]]đdž!ƒ þƧƒĂdž DžNjD ý‡Tŏ ĂNjĂ **:ăþ]ǵllɛ qþNjDŽllɛ-ɛ**

Ŏ5 LJǵ]ljŮƒ ǵnjŏþđŏ Ŏk!ƒ KǵŬǵTlj!ƒĂ ƧƒƧI!ƒ RǵPkƒ ŧŏǵdžz5 ÜăƧPŮƒ ýdžƒĂz!ƒ Ƨ ǵǵkPdž Ŏ5 Dž‡ơkdž!ƒĂ WǵkljŮƒ

ǵnjIIơŏ ĭ R!ƒ ĂNjĂ Ƨƒþ NjŮƒ Dž]Ƨŏ ĭ R!ƒ ĂNj LJǵ]ljŮǵ5 ÜWǵkljŮƒ ŧŏdž‡Ă IþĂη þþơk Ŏk!ƒ ŎNj ŧ]]đdž!ƒ

IƧŬŏ] Kơk yIk Ŏk!ƒ þƧƒĂdž!ƒ yŏdžη! ýǵz5!ƒ DžƒþPk]Ůƒ Ŏ5 IƧŏhu‡ ŧŏ!Ăđ]dž IƧƒþǵǵ5 : **ɣþɛqŮɛ -f**

ŧ ŏơ ÜIƧƒþŮƒ ɣŏ!ǵ]D Ĭ ǵŽ ǵ]ǵ]D þdžkzk CƒþŮƒ KŮþzdž Iþǵŏƨ LJdž **75 %** LJdž Ƨλ‡D LJD ýǵIŏĂ Ü‡]]đdž!ƒ

ĭŮ ƧŏŢIk ĂD Ƨzư LJ35 II!R! Ü‡hǵpƧ!ƒĂ IþǵŏI!ƒ ÜŠŏ]ljk!ƒ ÜŬŏŬPk!ǵhu ŧŢǵP!ƒ ŧŬTljŮƒ yŏdžη Ĭ ǵŽ ƧλđĂk

.ý‡‡ IƧƒþŮƒ ŧŏ!ǵz5Ă IǵǵŏŠ‡ ƯŏĂŠkĂ ƨηŽ Ŏ5 ǵhuv] LJĂ‡ŏ ŧŏƧƒþǫ ŧdžǵŽþ

IƧŬŏ]!ƒĂ KǵŢ ŢPkǵ! ǵI5Ă ýdžz!ƒ DžŏIk LJdž KǵŏǵĂđ]dž!ƒĂ DžǵnjdŽ!ƒ þŏþơkĂ yŏƨĂk Ĭ ǵŽ ýdžŢŏ **: !ĭuǵǵHllɛ - ŧ**

DžŮlj Ŏ5 Iþŏþŋ!ƒ Kƒþŋkǵdžǵ! ǵI5Ă ŧdžƨŭ!ƒ KƒƧŏǫk!ƒ ŧ ƒþơǫĂ DžŏŮljk!ƒ Ŏ5 ŧljƨƒĂdž!ƒ ŧηƧþ LJD Rǫ ÜŠŏ]ljk!ƒĂ

CƒþŮƒ Ĭ ǵŽ ƒƧŏλ‡ ƧλđŏĂ LJD NJljƨŢ LJdž ɣŏƧþk!ƒĂ ŧŏdžljk!ƒĂ ƨ5ƒĂơ!ƒ ŧdžĂŮljdžĂ Ƨ ŏŮĂk!ƒĂ ýdžz!ƒ ɣŏ!ǵ]DĂ

ŧŏ!ǵŽ IǵǵŏŠ‡hu ýdžzk Iþŏη DžŮlj ĂD DžŏŮljk þĂηĂ Džþz! ƒƧŮljĂ . IǵǵŏŠ‡!ƒ LJdž ŧŏ!ǵŽ KǵŏĂk]džhu Ƨƒþ NjŮƒ Šŏlơ kĂ

Š5Ă Ƨŏŏǫkǵ! ýhuǵp NJǵǵzηŏ ý‡Thu DžŏŮljk ĭD Ŏ5 ŧŏ‡ŏdžǵljŏþ!ƒĂ ŧljĂƧdž!ƒ Khη Ă ÜKƒƧŏǫkdž!ƒĂ Ƨ ĂƧŮ!ƒ yŏdžη Kơk

.ŧƒƧǵŬ!ƒ Kƒþŋk]dž!ƒ

ŧƒŏhu!ƒ KǵljĂ‡džhu Ƨ Ƨzŏ ǵdž ĂNjĂ NJkŏŏŮĂ! NJkŏþdk CǵljĂD þƧ5!ǵhu ŬŏơK IþŏþŽ Ƨ Ţ ǵljŽ þηĂk **: üDŽyllɛ hɵĭǵ -ɣ**

ŧŏǵPƒþ!ƒ

ll Ăǵ]!ƒ Ĭ ǵŽ ŧŏdžNjŮƒ Ɛ!ǵhu ƧŏλđK NJ! ƒRNj ý‡ Ü... ýǵŢkŮƒ Üƨ5ƒĂơ!ƒ DžǵŮlj ÜŧŏdžŏŮljk Üŧŏ Žǵŏdžkηƒ KǵpŭŽ LJdž

.ý‡‡ ŧ]]đdž!ƒ CƒþD Ĭ ǵŽ NJLjdžĂ ĭ ƧŢhu!ƒ þƧĂdžǵ! ŎƒƒþŮƒ

ŧơǵkdž!ƒ ŧŏpƧk!ƒĂ ĂdžLj!ƒ f Ƨ5 Üýdžz!ƒ ƧƒþIdž Üþƨ5!ƒ Gnjŏþđŏ Ŏk!ƒ ŧ5ŏŮĂ!ƒ ŧŏdžNjD Ĭ !ǫ ƧŏŢk **:üDŽyllɛ hɵyĭǵƯ -ølj**

ýdžz!ƒĂ þƨ5!ƒ LJŏhu Š5ƒĂk!ƒ ŧηƧ þ Kþƒþƨƒ ǵdžǵ‡ ŧ ŏơ . ŧ5ŏŮĂ!ƒ Ĭ ǵŽ ŧhukƧkdž!ƒ YǵhŢŮƒ KǵŏĂk]dž Ü GnjǵƐǵŢ!

.CƒþŮƒĂ ŧŏηǵkljŭ! Ŏ!ǵk!ǵhuĂ ŧ]]đdžǵ! ljđŮĂĂ NJkŏz5ƒþ Kþƒþƨƒ NJŏþđŏ ĭ R!ƒ

Š ƧŬĂ ŧljǵŏŢ!ƒ KŬǵηdž II!R‡ ÜCƒþŮƒ Ĭ ǵŽ ƧŏλđK!ƒ Ŏ5 DžǵNj ƧĂþ Kƒþƨdž!ƒĂ KŬŭ! **: hɵĭdƨllɛ üDŽɛNjyllɛ -Nj**

ýŏƨŢk

ŧŏηǵkljŮƒ ŧpǵŬ!ƒ ăĂk]džĂ Džηơ! Iþþơdž Gnjǵ‡ Üþƒƨ5ū! ŧŏFƒþŮƒ ŧ5Ƨzdž!ƒĂ Ƨǵŏƨ!ƒ yŬp ƨ5ƒĂk ăþdžĂ KŬŭƒ ljRNj

.CƒþŮƒ KǵŏĂk]dž DžĂ LJdžĂÜŧdžPk]dž!ƒ

---

[1] **qĭqllɛ ăþɛRllɛ üDŽyDŽllɛ : hƨƨDDŽ hllFΘ hƨɛþɑ Û hĭqFŢŧsŮɛ hƨƨDDŽllɛ Ĭ3 bɛqŮɛ hĭllFy3 Ă‡Y Ljþĭĭkŧŧ Nj Ĭ llþFqllɛ 5ĭsqŧllɛ**Ü ŧhǵp Ău YljŏƨŢ -

f Ü2011-2010 ¡3 Ƨƒƨŋƒ ŧzdžǵηÜ ŧŏƧǵηk!ƒ DžĂǵz!ƒ Dž]p Ü ŧŏƧǵηk!ƒ DžĂǵz!ƒ Ŏ5 Ƨŏk]ηǵdž!ƒ IþǵnjŢ ýŏlj KǵhǵŬŏkdž LJdžư ŧdžþIdž IƧ‡RdžŮ **I ɛþǵŢDž‡ll**

.88-87 f

bɛǫŮɛ Ƨƒĭ5 : Ľdžƒkllɛ KΘǵDŽllɛ

Üǵŏłǵơdž Ă Ǵŏ!ǵdž NJłǵŏp Dĭk ƒRnj! Ă ÜƠłƧ!ƒ ŧŏlơk ĂNj ŧŏþǵŢkpŮƒ ŧłłđdžŭ! ŎłǵłŪƒ Ƨþnj!ƒ LJǫ .ǵnjŋFǵKLj Ă CƒþŪƒ ΣǵŏI! ŧŏ!ǵdž!ƒ KƒĂþŪƒ lƧǾ5ŧu ƒĂzLjkIŏ Dĭ! LJŏƧŏłdž!ƒ LJD Ƨŏɛ Ƨŏɛ Ă ŧŏ!ǵdž!ƒ NJkƒƧTđdžĂ ÜCƒþŪƒ ΣǵŏpDĭĂnjsdž Ľ!ǫ Ư Ƨzk!ƒ ŧơłudž!ƒ ƒRNj ýŭP LJdž ýĂǵơLjłƒRnj! Ă .ŧŏ!ǵdž!ƒ

bɛǫŮɛ Ƨƒĭ5 !NjNJƧDŽ : ünjŮɛ ƒ‡ŮDŽllɛ

DĭNjD Ư Ƨzłjł Ŏŭŏǵdž Ŏ5Ă Ü LJŏƧ‡5dž!ƒ LJǵNjRD Ŏ5 þơƒĂ ĽLjzdž NJ! Σŏ! CƒþŪƒ ΣǵŏpDĭĂnjsdž LJǫ :ƧŏƧǵzk!ƒ

1- ƒĂưƧk5ŏ LJD LJĂƧŏþdž!ƒ Ǵnjŏ5 ýĂǵơŏ Ŏk!ƒĂ Ü lƧƒþŪƒ KǵŏŭdžZ ýơƒƧdž LJdž ŧŏłǵłŪƒ ŧŭơƧdž!ƒ llŭk ĂNj .[1]ŧłłđdž!ƒ ƧƒþNjD ŎłuŭŏNJLjD Ă Üŧơŏơ Ţ ŧlŏƧƠłu R5LjŏÜŎŋŏkƒƧkłŮƒ ƧǵŏP!ƒ

2- ŎNj ŧłuǵpƧ!ƒ KLjǵ‡ ƒR∃5 Ü ŧłuǵpƧ!ƒ ĂNj ýdžTDĂ yłĂD ĭƧƒþǫ ƠǵTLj ŧǵƠLj Ŏ5 ŧŏFƧŋ ŧŏŭdžZ ĂNj ŧ5ƒĂk LJdž þ‡đkŭ! ŧLjŏzdž ŧŏþǵŢkpƒ lþơĂ Ŏ5 ŧ5ŭkPdž!ƒ ŧŏƧƒþŪƒ KǵŏĂkłdž!ƒ ǵnjłƧǵdžk Ŏk!ƒ ŧƠTLjŪƒ ŧZĂdžŋdž ǵnjuǵułD ÜŧĂƧ5!ƒ þŏþơǵkĂ Ư Ƨǫ!ƒ ƒRnj! ŧZĂưĂdž!ƒ Ƨŏŏǵzdžŭ! ǵłuƠ ƠƠPdž!ƒ CƒþŪƒ ydž ŧlơdž!ƒ CƒþŪƒ KǵdžĂŭzdž!ƒ KƒƧTđdžĂ KŮŮþ CƒƧlkłƒ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJ∃5Üǵnjơŏơ Ţk ŧŏ5ŏ‡ Ă ÜǵnjLjZ ýĂđłdž!ƒ Ă . [2] ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒƧƒƧI!ƒ RǵPkƒ Ă ŧŏuǵpƧ!ƒ

3- DĭþIk!ƒ Ƨŏł YLjƒĂŋ ýŏŋłkĂ ŧupƒƧdž ǵdžŏłŮĂ ÜǵnjŭŏŋłkĂ ŧdžULjdž!ƒ NdžƒƧu KƒƧǵŋLjŮ lƧdžkłdž!ƒ ŧupƒƧdž!ƒ . [3]ǵłułdž ŧZĂưĂdž KǵŏǵƐ ŧŏlơk ĂơLj

NJkLjƧǵIdž Ă ŎŭƧ5!ƒ CƒþŪƒ ăĂkłdž ΣŏIk KƒƧTđdž ŧZĂdžŋdž yưĂ ŧŏŭdžZ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJD ĭD ĭkơÜ ǵdžnjLjŏu KǵƒƧơLjŮƒ lĂŋ5 f ŏŭIk ƧþnjuÜŧdž‡ŭdž!ƒ ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒCƒƧŋŪƒ RǵPkŮ lĂŋƧdž!ƒ ƧƒþNjŪǵu ŧŏdžNjD CƒþŪƒ ΣǵŏpŧŭdžZ ylł‡D ǵdž ƒRNj Ă Ü ýŏĂƠ!ƒ ăþdž!ƒ ĭŽ ƒƧdžkłŮƒ Ă CǵIu!ƒ LJdž ŧłłđdž!ƒ LJ‡džkk :[4]Ŏ5 ĭŭŋkk ŧƷ!ǵu

- DĂłŪƒ ĂD ýưŪƒ Ăơlj ǵnjkƧŏłdž Ŏ5 ŧłłđdž!ƒ NJkllơ ĭR!ƒ ƧĂƠk!ƒ CƒþŪƒ ΣǵŏpƧnjUŏ ÝCƒþū! ŎŭƧ5!ƒ RŏŏLjk!ƒ JFǵKLj ŧŏƧƠ LJZ ll!R Ă
- þǵŋŏǫ Ă Üŧŏŋǵ‡Lj ǫ Ƨλ‡Ūƒ yþƒĂdž!ƒ Ŏ5 ǵnjzưĂĂ lđ5‡!ƒ ƧŢǵLjz!ƒ LJZ ƧŢ‡!ƒ Ľ!ǫ ĭþđŏ ÝƧ5ƒĂơ!ƒ Ă KD5ǵ‡dž!ƒ Ă KŮǵŢkŭ! ýǵz5Ă DĭŏŭłłDĭǵULj

---

1- ŧłłđdž!ƒ 2 ƒþNjD Ŏłuŭŏ NJLjD Ă Üŧơŏơ Ţ ŧlŏƧƠłu R5LjŏÜŎŋŏkƒƧkłŮƒ ƧǵŏP!ƒ

2- ŎNj ŧłuǵpƧ!ƒ KLjǵ‡ ƒR∃5 Ü ŧłuǵpƧ!ƒ ĂNj ýdžTDĂ yłĂD ĭƧƒþǫ ƠǵTLj ŧǵƠLj Ŏ5 ŧŏFƧŋ ŧŏŭdžZ ĂNj ŧ5ƒĂk LJdž þ‡đkŭ! ŧLjŏzdž ŧŏþǵŢkpƒ lþơĂ Ŏ5 ŧ5ŭkPdž!ƒ ŧŏƧƒþŪƒ KǵŏĂkłdž!ƒ ǵnjłƧǵdžk Ŏk!ƒ ŧƠTLjŪƒ ŧZĂdžŋdž ǵnjuǵułD ÜŧĂƧ5!ƒ þŏþơǵkĂ Ư Ƨǫ!ƒ ƒRnj! ŧZĂưĂdž!ƒ Ƨŏŏǵzdžŭ! ǵłuƠ ƠƠPdž!ƒ CƒþŪƒ ydž ŧlơdž!ƒ CƒþŪƒ KǵdžĂŭzdž!ƒ KƒƧTđdžĂ KŮŮþ CƒƧlkłƒ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJ∃5Üǵnjơŏơ Ţk ŧŏ5ŏ‡ Ă ÜǵnjLjZ ýĂđłdž!ƒ Ă . [2] ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒƧƒƧI!ƒ RǵPkƒ Ă ŧŏuǵpƧ!ƒ

3- DĭþIk!ƒ Ƨŏł YLjƒĂŋ ýŏŋłkĂ ŧupƒƧdž ǵdžŏłŮĂ ÜǵnjŭŏŋłkĂ ŧdžULjdž!ƒ NdžƒƧu KƒƧǵŋLjŮ lƧdžkłdž!ƒ ŧupƒƧdž!ƒ . [3]ǵłułdž ŧZĂưĂdž KǵŏǵƐ ŧŏlơk ĂơLj

NJkLjƧǵIdž Ă ŎŭƧ5!ƒ CƒþŪƒ ăĂkłdž ΣŏIk KƒƧTđdž ŧZĂdžŋdž yưĂ ŧŏŭdžZ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJD ĭD ĭkơÜ ǵdžnjLjŏu KǵƒƧơLjŮƒ lĂŋ5 f ŏŭIk ƧþnjuÜŧdž‡ŭdž!ƒ ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒCƒƧŋŪƒ RǵPkŮ lĂŋƧdž!ƒ ƧƒþNjŪǵu ŧŏdžNjD CƒþŪƒ ΣǵŏpŧŭdžZ ylł‡D ǵdž ƒRNj Ă Ü ýŏĂƠ!ƒ ăþdž!ƒ ĭŽ ƒƧdžkłŮƒ Ă CǵIu!ƒ LJdž ŧłłđdž!ƒ LJ‡džkk :[4]Ŏ5 ĭŭŋkk ŧƷ!ǵu

- DĂłŪƒ ĂD ýưŪƒ Ăơlj ǵnjkƧŏłdž Ŏ5 ŧłłđdž!ƒ NJkllơ ĭR!ƒ ƧĂƠk!ƒ CƒþŪƒ ΣǵŏpƧnjUŏ ÝCƒþū! ŎŭƧ5!ƒ RŏŏLjk!ƒ JFǵKLj ŧŏƧƠ LJZ ll!R Ă
- þǵŋŏǫ Ă Üŧŏŋǵ‡Lj ǫ Ƨλ‡Ūƒ yþƒĂdž!ƒ Ŏ5 ǵnjzưĂĂ lđ5‡!ƒ ƧŢǵLjz!ƒ LJZ ƧŢ‡!ƒ Ľ!ǫ ĭþđŏ ÝƧ5ƒĂơ!ƒ Ă KD5ǵ‡dž!ƒ Ă KŮǵŢkŭ! ýǵz5Ă DĭŏŭłłDĭǵULj

---

1- ƒ 233. ŧłłđdž!ƒ 2 ƒþNjD Ŏłuŭŏ NJLjD Ă Üŧơŏơ Ţ ŧlŏƧƠłu R5LjŏÜŎŋŏkƒƧkłŮƒ ƧǵŏP!ƒ ŧłłđdž!ƒ 2 ƒþNjD Ŏłuŭŏ NJLjD Ă Üŧơŏơ Ţ ŧlŏƧƠłu R5LjŏÜŎŋŏkƒƧkłŮƒ ƧǵŏP!ƒ

2- ŎNj ŧłuǵpƧ!ƒ KLjǵ‡ ƒR∃5 Ü ŧłuǵpƧ!ƒ ĂNj ýdžTDĂ yłĂD ĭƧƒþǫ ƠǵTLj ŧǵƠLj Ŏ5 ŧŏFƧŋ ŧŏŭdžZ ĂNj ŧ5ƒĂk LJdž þ‡đkŭ! ŧLjŏzdž ŧŏþǵŢkpƒ lþơĂ Ŏ5 ŧ5ŭkPdž!ƒ ŧŏƧƒþŪƒ KǵŏĂkłdž!ƒ ǵnjłƧǵdžk Ŏk!ƒ ŧƠTLjŪƒ ŧZĂdžŋdž ǵnjuǵułD ÜŧĂƧ5!ƒ þŏþơǵkĂ Ư Ƨǫ!ƒ ƒRnj! ŧZĂưĂdž!ƒ Ƨŏŏǵzdžŭ! ǵłuƠ ƠƠPdž!ƒ CƒþŪƒ ydž ŧlơdž!ƒ CƒþŪƒ KǵdžĂŭzdž!ƒ KƒƧTđdžĂ KŮŮþ CƒƧlkłƒ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJ∃5Üǵnjơŏơ Ţk ŧŏ5ŏ‡ Ă ÜǵnjLjZ ýĂđłdž!ƒ Ă . [2] ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒƧƒƧI!ƒ RǵPkƒ Ă ŧŏuǵpƧ!ƒ

3- DĭþIk!ƒ Ƨŏł YLjƒĂŋ ýŏŋłkĂ ŧupƒƧdž ǵdžŏłŮĂ ÜǵnjŭŏŋłkĂ ŧdžULjdž!ƒ NdžƒƧu KƒƧǵŋLjŮ lƧdžkłdž!ƒ ŧupƒƧdž!ƒ . [3]ǵłułdž ŧZĂưĂdž KǵŏǵƐ ŧŏlơk ĂơLj

NJkLjƧǵIdž Ă ŎŭƧ5!ƒ CƒþŪƒ ăĂkłdž ΣŏIk KƒƧTđdž ŧZĂdžŋdž yưĂ ŧŏŭdžZ ĂNj CƒþŪƒ ΣǵŏpLJD ĭD ĭkơÜ ǵdžnjLjŏu KǵƒƧơLjŮƒ lĂŋ5 f ŏŭIk ƧþnjuÜŧdž‡ŭdž!ƒ ŧơơŏơ Ţk!ƒ KƒCƒƧŋŪƒ RǵPkŮ lĂŋƧdž!ƒ ƧƒþNjŪǵu ŧŏdžNjD CƒþŪƒ ΣǵŏpŧŭdžZ ylł‡D ǵdž ƒRNj Ă Ü ýŏĂƠ!ƒ ăþdž!ƒ ĭŽ ƒƧdžkłŮƒ Ă CǵIu!ƒ LJdž ŧłłđdž!ƒ LJ‡džkk :[4]Ŏ5 ĭŭŋkk ŧƷ!ǵu

- DĂłŪƒ ĂD ýưŪƒ Ăơlj ǵnjkƧŏłdž Ŏ5 ŧłłđdž!ƒ NJkllơ ĭR!ƒ ƧĂƠk!ƒ CƒþŪƒ ΣǵŏpƧnjUŏ ÝCƒþū! ŎŭƧ5!ƒ RŏŏLjk!ƒ JFǵKLj ŧŏƧƠ LJZ ll!R Ă
- þǵŋŏǫ Ă Üŧŏŋǵ‡Lj ǫ Ƨλ‡Ūƒ yþƒĂdž!ƒ Ŏ5 ǵnjzưĂĂ lđ5‡!ƒ ƧŢǵLjz!ƒ LJZ ƧŢ‡!ƒ Ľ!ǫ ĭþđŏ ÝƧ5ƒĂơ!ƒ Ă KD5ǵ‡dž!ƒ Ă KŮǵŢkŭ! ýǵz5Ă DĭŏŭłłDĭǵULj

---

1- ƒ 233.

KǴŏŋŏkƒƽkłŮƒ Ă ƶƒþNjŪƒ LJŏħ DžǴŋłĻŮƒ Ă ŧdžFŭdž!ƒ ŧŋƽþ ĆƒþŪƒ ΣǴŏp ŧŏŰdžŽ Σ‡ƶk -

Ý ŧłłđdžŰ! ŧŏłƽǴĻǰk!ƒ ŧFŏħ!Ǵħ ǴnjǰkpŭŽ Ă ǴNjŘŏƽLǰk! łþdžkƶdž!ƒ

.bƐqŮƐ ƶƒŤƽll ħŭŤllFDŽllƐ łƐþłDDŽllƐ :ŤdžFkllƐ ƒ‡UDŽllƐ

ƽŏŏǴƶdž!ƒĂ KƒƽTđdž!ƒ ŧdžFŭdžĂ ŧpþ ŤŰŽ ƶpĂkdž ŧŏþǴŢkpŮƒ ŧłłđdžŰ! ĆƒþŪƒ DžŏŏIk ŧdžnjdž ǴŋĻj LJǫ LJ‡džŏ Ŏk!ƒ KƒƽTđdž!ƒ LJdž ƽŏħ‡ þþŽ llǴĻnj5. ǲĂŰŤdž!ƒ Ưƽƶ!ƒ ŧ ŧþđk! ΣǴŏl!ƒ ŤŰŽ ǴnjǰkŏŰħǴp đþdž ŤŰŽĂ Ŏ5 ŧdžþŤkłdž!ƒ KƒƽTđdž!ƒ NJǰKǴNj þdžkłk ŧŏơ Ü‡ŏþǴŢkpŮƒ KǴłłđdž!ƒ Ŏ5 ĆƒþŪƒ DžŏŏIk Ŏ5 Ǵnjħ ŧĻǴƶkłŮƒ ý‡ LJĐ LJdž DžƐƽ!Ǵħ Ă .ŧ5ŰǰkŤdž!ƒ ǴnjǰkǴŏĂkłdž ŤŰŽ ŧŏŋŏkƒƽkłŮƒ ƶƒþNjŪƒ ýŏŢǴ5k LJdž ĆƒþŪƒ DžŏŏIkĂ ŧƶħǴkdž ĆƒþĐ đĂkłdž ŤŰŽ Ǵnjħ ýŮþkłŮƒ LJ‡džŏ KƒƽTđdž!ƒ ljRNj LJĐ Ůǫ ĆƒþŪƒ LJdž LJŏƶdž ǲĻǴŋ LJŽ ƽħƶŏ ƽTđdž :ĆƒþŪƒ ΣǴŏp KƒƽTđdž þŏþơk Ŏ5 ýŢ5!ƒ ýħp. ŧłłđdž!ƒ

DžǴUĻ!ƒ ƽǴłdž ý‡ ĂĐ Ćƽŋ IĆǴ5‡ Ă ŧŏ!Ǵƶ5 ΣŏIk ŧŏdž‡ KǴŏŏƶdž LJŽ IƽǴħŽ ĂNj ĆƒþŪƒ ƽTđdž **:þłDDŽllƐ***

. [1] ŧłłđdž!ƒ ŧŋŏkƒƽkłǫ ƽǴƶǫ Ŏ5 NJŏŰŽ Ł5kdž Ă þþơdž ƶþNj ĂĐ Ü‡ƶP ÜƽǴŏƶdž Ť!ǫ ŧħłĻ!Ǵħ

: ħŭŤllFDŽllƐ łƐþłDDŽllƐ -

ŧ5ŏ!Ăk!ƒ þǴŋŏǫ ŤŰŽ ĆƒþŪƒ DžŏŏIk Ŏ5 ǴnjkƶħǴkdžĂ Ǵnjkħpƒƽdž Ŏ5 ƶ‡kƽk ¡ ŧŏ!Ǵdž!ƒ KƒƽTđdž!ƒ KĻǴ‡ þl!

ŧnjŋ LJdž ǴŏŋĂ!ĂĻ‡k!ƒĂ ýǴdž!ƒ ΣĐƽ LJdž KŭŤþdž!ƒ KǴdžƒþŤkłƒ ƒR‡Ă ŧnjŋ LJdž ƶŏ!Ǵ‡k!ƒ ŧŏĻþk LJŏħ ŤŰŽdž!ƒ ƽħƶk DžǴpƽĐ IƽĂŢ Ŏ5 Džŋƽkk IƽŏŤŪƒ ljRNj Ă ŧdžǴƶ ŧ5Ţħ ƶƒþNjŪƒ Łŏlơk Ă ƐǴħƽŪƒ DžŏUƶk ŧŏƶħ llRĂ ăƽŤĐ KƒƽTđdž!ƒ LJdž þþƶ ŤŰŽ llR Ŏ5 łþdžkƶdž Ü ŧŏþǴŢkpŮƒ ŧłłđdž!ƒ ƶƽƱ LJdž ƽƱłdž!ƒ ƶþnj!ƒ ƷĂŰħ đþdž LJŽ :[2]ŎNj ŧŏłŏFƽ KǴƶĂdžŋdž ŧłdžŤ Ť!ǫ Ǵnjdžŏłlk LJ‡džŏ Ŏk!ƒĂ

- **łFłŰŽ łƐþłDDŽ** ýŭƶkłƒ ÜŰǴkĻŮƒ ƽĂƱk Ü‡ŋǴkĻŮƒ ƱƱŤ!ƒ Łŏlơk KƒƽTđdž ýdžTkĂ .ŧ5Ǵưdž!ƒ ŧdžŏl!ƒĂ ŧŋǴkĻŮƒ ŧpǴƱ!ƒ
- **łŋǴkĻǫĂ ħŭŤllƐ łƐþłDDŽ** łŋǴkĻǫĂ ýǴdž!ƒ ΣĐƽ łŋǴkĻǫĂ ýdžz!ƒ łŋǴkĻǫ ýdžTkĂ .DžǴŤ!ƒ þƒĂdž!ƒ
- **KƒƽTđdž Ť!ǫ łŋǴkĻǫĂ ħŭŤllFDŽllƐ łƐþłDDŽllƐ** KƒƽTđdž ýdžTkĂ ŧ5Ǵưǫ ÜƽǴdžλkłŮƒ þƒǴƶ Ü‡ŏơħƽ!ƒ KƒƽTđdž ýdžTkĂ

ħǴƶdžNj ÛüNjŤŰƐ DžƐþNjqǫ üqyDžNj) DžĂŢŤ!ƒĂ ýĂŢŪƒ LJŏħ **(ħŭŤþFWllƐ ħǴƶdžllƐ)** ǴnjĻjdž Ŏ!Ǵdž!ƒ ýưĂ!Ǵħ Ł5Űƶkk

.ollƐ...(ħŭŤ!‡DŽllƐ Ťƶ‡Ť Ăll DžNjŭqllƐ

- **UŭŤǴllƐ łƐþłDDŽ** ...KƒƽþǴŢ!ƒĂ KǴƶŏħdž!ƒ ƽĂƱk KƒƽTđdž ýdžTkĂ
- **ħƽ‡łqDŽ njþqqƐ łƐþłDDŽ** ŤŰŽ þǴdžkƶŰƒ ŧŋƽþĂ ǴŏŋĂ!ĂĻ‡k!ƒ đĂkłdž ÜýŏĻŢk!ƒ ŧŋƽþ ýλdž ...WǴkĻŮƒ KǴdžƶŰkłdž ƽŏ5Ăk Ŏ5 WƽǴP!ƒ

[1] - Berrah Lamian, **L'indicateur De Performance,Concept & Applications**,Cepadues Edition,Toulouse,2002,P47.

[2] - Korpdž łƐ‡łŰƐ qłFŤłŰƐ ŤŰŎŤƽ!ƒ łƐħŰ! ¡ŤYłŰŤllƐ qłFŤłŰƐ ÜŎŤƽ!ƒ ýƒĂ ƽƒþ Ü‡ŏĻǴƛ!ƒ łƐħŰ! 2005ÜĻJþƽŰƒÜĻJǴdžƶÜ ƽTĻǰ! .252 f

: ljŭŽ lƨĂ‡Ŗdž!ƒ KƒƨŢđdž!ƒ Ư zhu! ƨƨŢ Ŏ Žŏŏǵdžŏ5Ă

ŧƒŧŽŮ lεþ]ǵDDŽ : ŰNjǵ

ƱƱǴ! ŧlodž!ƒ ƨǵŋljƒ ăþdž ƒ ĂŢǴ!ǵhĂ ŴǵkljŰǵu ŧpŭŽ NJ!ǵdž ý‡ KƒƨŢđdž!ƒ ljŖNj Ƨ þnjkǵk ýŭƷkǵƒ ăĂkǵdž ƴljǵŋ Ľ!ǫ Ü‡5ŽǴǴdž!ƒ KƒĂljǵ!ƒ ƨhŽ ŴǵkljŰƒ Ŏ5 ýŢǵo!ƒ ƨĂƱk!ƒ ăĂkǵdžĂ ŧŋǵkljŰƒ KƒƨŢđdž!ƒ ljŖNj DžNjDĂ ŧŏþǵŢkpŮƒ ŧ]]đdž!ƒ ƨƨƱ LJdž ŧllodž!ƒ ŧ5ǵư dž!ƒ ŧdžŏl!ƒ DžĂ ŧdžFǵl!ƒ ŧŋǵkljŰƒ KǵpǵƱ!ƒ : [1]ŎNj

.100Ã(ƱƱǴdž!ƒ ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp /ŧlodž!ƒ ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp)=**hŭŴƒŧŽŮ hƱ'ǫ‖ε ƷŭŧΘŧ hǵƨŽ** -1

ǵdžŽ‡ ŧhǵƒ ljŖNj Kzŧ5kƨƒ ǵdžŽ‡5 ÜŴǵkljú! ŧƱƱǴdž!ƒ ƨƒþNjŮƒ ŧŏlo'k ŧŋƨþ Ľ Ž ŧ!ŬpŽ! ƨŢđdž!ƒ ƒŖNj DžþǴkǵŏ Ă

.Oŏo'Ţ Σ‡z!ƒĂ ŧ]]đdžŽ! ŧŋǵkljŰƒ ƱƱǴ!ƒ ŧlo'k ăĂkǵdž Yǵŧkƨƒ Ľ Ž ll!Ŗ ýþ

= **ŧƒŧŽŮ þNjƱŧ hǵƨŽ** -2

100 Ã(ŧlhǵǵ!ƒ ŧljǵ! ŧlo'kdž!ƒ ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp / ŧŏ!ǵo!ƒ ŧljǵ! ŧlo'kdž!ƒ ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp)

ŧlhǵǵ!ƒ ŧljǵ!ƒ yđž ŧljƨǵldž!ǵu ŧŏljzdž!ƒ ŧljǵ!ƒ Ŏ5 ŴǵkljŰƒ ƨĂƱk ŧŋƨþ Ľ Ž ŧ!ŬpŽ! ƨŢđdž!ƒ ƒŖNj DžþǴkǵŏ Ă

.ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp Ŏ5 lþǵŏƨĂ ƨĂƱk ŧ Ăþo' Ľ Ž ll!Ŗ ýþ ǵdžŽ‡ ŧhǵƒ ljŖNj Kzŧ5kƨƒ ǵdžŽ‡ Ă

hŭŴƒŧŽŮ lεþ]ǵDDŽ : ƒŧŽƒk

ƨŢđdž!ƒ ƒŖnj5 ¡[2]ŴǵkljŰƒ ƨŢǵljƨ LJdž ƨŢljƨ ý‡! ŧhǵƒ ŴǵkljŰƒ ŧŏdž‡:ǵnjljD Ľ Ž ŧŋǵkljŰǵu Ľ ljzŏĂ

LJŏhĂ ŴǵkljŰƒ LJŏhu ŧpŭz!ƒ ýλdžk NJljŮ Ü‡ŏþǵŢkpŮƒ þƨƒĂdž!ƒ ýŭƷkǵƒ Ŏ5 ŧŏƨǵljŢ!ƒ ŧ]]đdž!ƒ lǵǵ5‡ ăþdž Σ‡zŏ

.ŧŋǵkljŰƒ ŧŏŽdžz!ƒ Ŏ5 ŧdžþǴkǵdž!ƒ þƨƒĂdž!ƒ ŧŏdž‡

:ǵnjǵŏl! LJŏƨŢđdž ƨnjƱŏ ŧŋǵkljŰƒ DžĂnjsdž LJD þŋljƒ Ü Ƨŏƨzk!ƒ ýŭƴ LJdž

Kǵŋƨƴdž!ƒ ŧhǵƒ ýλdžŏ **:Ľ ƏŖŴ Ľ ƒkllεNj** ÜKŭƴþdž!ƒ ƨŢǵljƨ ý‡ Ľ!ǫ Kǵŋƨƴdž!ƒ ŧhǵƒ ljhu ŧŽzkŏ Ŗǫ **:Ľ ‡l ünjŮε**

.Kŭƴþdž!ƒ ƨŢǵljƨ þo'D Ľ!ǫ

ŧdžþǴkǵdž!ƒ NJkǵdžƨŽkǵdžĂ ŴǵkljŰƒ ƨŢǵljƨ ŧ5ǵ‡ LJŏhu ŧpŭz!ƒ ΣǵŏpǵnjhuŋĂdžhu Džŏkŏŏŏŏk!ƒĂ **: hŭ‡lllε hŭŴƒŧŽŮ -1**

Ŏ!ǵk!ǵu Ă [3] ýǵdžƨŽƒ YĂƨŢdž ǵnjhu DžĂlŏ Ŏk!ƒ ŧŋǵkljŰƒ KǵŏŽdžz!ƒ LJdž ŧlo'kdž!ƒ ŴǵkljŰƒĂ Ü‡ŋǵkljŰƒ KǵŏŽdžz!ƒ Ŏ5

:ŧŏ!ǵk!ƒ ŧƷŏŢ!ƒ ýŭƴ LJdž ǵnjǵŏp LJ‡džŏ ŧŽ‡!ƒ ŧŋǵkljŰƒ

.NJkǵdžƨŽkǵdž Ă ŴǵkljŰƒ ýdžƒĂƨ ŧdžŏp /ŎŽ‡!ƒ ŴǵkljŰƒ ŧdžŏp = **hŭ‡lllε hŭŴƒŧŽŮ**

ǵǵŏldž þƨk Ă ŴǵkljŰƒ ƨŢǵljƨ þo'DĂ (Kǵŋƨƴdž!ƒ) ŴǵkljŰƒ LJŏhu ŧpŭz!ƒ LJƨ ƨhƨkĂ **:hŭ‡ƏŖŴlllε hŭŴƒŧŽŮ -2**

.[4] ƱŏǵĂ!ƒ ĂD Ŏƒǵnjlj!ƒ ŴǵkljŰƒ LJŏĂ‡k Ľ Ž ŴǵkljŰƒ ƨŢǵljƨ þo'D lƨþp LJƨ ƨhƨŏ

---

[1] - .253 ƒ Ü ŧhǵǵ!ƒ yŋƨdž!ƒ Σ5lj

[2] - . 15 ƒ ¡2008 ¡ LJþƨŮƒÜ LJǵdžƨ ¡ ŧŏƒhu!ƒ ƨƒþ ¡ Ľ!ĂŮƒ ŧzhƱ!ƒ ¡ **hŭǵƒŢŧ5Ůε lεþŭƨŢŽkdžlε üŭ‡Θŧ** ÜŎƒǵƱ!ƒ þĂdžo'dž DžŏNjƒƨhǫ ýŏhlj

[3] - . 24 ƒ Ü2009 ¡ LJþƨŮƒ ¡ LJǵdžƨ ¡ yƱƨĂkƒĂ ƨŢljŽ! Cƒ5Ţ ƨƒþ ¡ Ľ!ĂŮƒ ŧzhƱ!ƒÜ **ăþεǵŮε ǵƒŢŧ5Ůε** ¡ Wǵo'!ƒ ŧƨǵƱ Ă ƨŽƒP LJǫo' O'ŏŏ5

[4] - . 32 ƒ ¡ljƨ‡Ŗ ŧhǫ yŋƨdž ÜŎƒǵƱ!ƒ þĂdžo'dž DžŏNjƒƨhǫ ýŏhlj

.ŴǵƙŀƒŨƒ ƚŭŤþđž þơŋ / ƚǵŋƨŤđž!ƒ =**ŧŭŽŋŘŴŀŀε ŧŭŽŴƒŧŧŭŨε**

:Ŏŀŀŏ ǵđž ŧŏƒƨŋ!ƒ ŧŏŋǵƙŀƒŨƒ ƚƒƨŢđđž ŀƒđžĂ

.ýǵđžƨ!ƒ þþƨ/ƚǵŋƨŤđž!ƒ =**ŭŋŽŷŀŀε ŧŭŽŴƒŧŧŭŽŀ - ŋ**

.ŧŏŋǵƙŀƒŨƒ ăĂkłđž Ŷǵƨkƨƒ ŽŀŀŽ ŀŀ!Ŗ ýþ ýþƨđž!ƒ ƒŖŃŀ ŷƨkƨƒ ǵđžŀŀ‡ ŧ ŏơ

.ƚƒþƨđž!ƒ Ă ƚŨŨƒ ŧđžŏþ/ ƚǵŋƨŤđž!ƒ= **ŀ ǵƒƙŀŀε ŭƒŋŽŀŀε ƨ ćþ ŧŭŽŴƒŧŧŭŽŀ - ƒ**

.ƚƒþƨđž!ƒĂ ƚŨŨƒ ŽŀŀŽ ŧƽĂƨŢđž ŧŏþŀŀŀ ŀþơĂ ý‡! ŴǵƙŀƒŨƒ ŧđžŏþ ŽŀŀŽ ŧ!Ŭþŀŀ! ƨŤđđž!ƒ ƒŖŃŀ đžþŤkłŏĂ

.ƨđžĂkłđž!ƒ ýǵđž!ƒ ΣŋƨŤđž!ƒ =**þŋŽkŧƨŋŽŀŀε ŭƒŋŽŀŀε ƨ ćþ ŧŭŽŴƒŧŧŭŽŀ - ŧ**

.ƴkƒĂƨ!ƒ Ă ƨĂŋŨƒ Ŏ!ǵđžŋǫ/ ƚǵŋƨŤđž!ƒ=**þŴŀŀε ŧŭŽŴƒŧŧŭŽŀ - ɑ**

.ŴǵƙŀƒŨƒ Ŏƽ ƨĂŋŨƒ ŧđžŃŀǵłđž ŷŋ ŋƨĂŋŨƒ ŧŏŋǵƙŀƒǫ Yǵƨkƨƒ ŽŀŀŽ ŀŀ!Ŗ ýþ ǵđžŀŀ‡ ŧŭłŀŀ!ƒ Kƨƨkƨƒ ǵđžŀŀ‡ ŧ ŏơ

.ŴǵƙŀƒŨƒ ŧđžŏþ =ƚǵŋƨŤđž!ƒ *

ŧŭŽŀŀƒŋŽŀŀε ŀ ε ƒ ł ŋŽŀŀε : ƒƙŀŀƒk

ǵđžŏŏŀk ŧŏþǵŢƙpŨƒ ŧłłđđž!ƒ Ćƒþ ŋŽŏŏŀk ĂŃŀ Ŭŧŏ!ǵđž!ƒ ƚƒƨŤđđž!ƒ ŋŽƒþŤkłƒ ŀŀŋŽ łŏŀƒƨ!ƒ ƨ ƒþŃŀ!ƒ ŀŀǫ

ǵŃŀkŏŋŽŀŀǵp ŀŀ!Ŗ‡Ă ŭǵŃŀkƒƨǵđžĂkłƒ ŀŀŋŽ ƒŖƒĂƨ!ƒĂ ŋǵŀƨŨƒ łŏŀŀŏk ŶŽŀŀŽ ǵŃŀkŏŋŽŀŀǵp ŀĂp : ýĂđž ŀƒŏŏƒƨ ŷŀƒĂŋ! ǵŏƨĂưĂđž

ƒŶŶƒŷŋŽ 4 Ŷ!ǫ ǵđžĂđžƨ ƨŀƒŤkĂ ŧŭƨŤkđžĂ ŀƒŏƒƨkđž ƚƒƨŤđđž!ƒ ŃŀkǵŃŀŋ5 .ýǵƨ5 ý‡Ŧŭ ǵŃŀkǵđžƒƨk!ƒ ŧŃŀŋƒĂđž ŶŽŀŀŽ

:ŎŃŀ

ăƒđžŭ ƨŤǵŭđž!ƒ ŃŀŎǵŭkƨŨ ƒƨŎŀ Ŭŧŏƒǵ ŢƙpŨƒ ƚǵłłđđžŀŀ! ĆƒƒŨƒ ƚƒƨŤđđž ƨƨŭƒ ŀŀđž ƨŭkƨŏ **:ŧŭŽǵƒŀŀε ƒŶŶŷŋŽ - 1**

ŧŏƨŎŀ!ƒ Ŏ5 ŃŀŏŀŀŽ ƨƨǵƨkđž!ƒ ŧŏƒǵŢƙpŨƒ ŧłłđđžŀŀ! Ŏłŏƒƨ!ƒ ƨ ƒþŃŀ!ƒ ŧŏŀŀŏk Ŏ5 ŧłłđđž!ƒ ýŢ5 ĂŋŎ ǵŋŀ

.[1]ŀŀŀ‡đžđž Ŏŭƨ Ŷ Ŷ ƒŋŎ ŧŏŀŀŏk ĂŃŀĂ Ŭŧŏƒǵ ŢƙpŨƒ

:ǵŃŀđžŃŀŋŎ ŧŏŏŭƨŀŀ! ŧŀŀŀkŤđžĂ ŀƒŏƒƨkđž ƨŏŏǵƨkđž ŀŀǵŀŀŃŀ ŀŀŋŎ ƨ‡Ŗ!ǵŭ ƨŏƒŋ

100Ã(ŎŎŤđž!ƒ Ŏŭƨ!ƒ Ŏ!ǵđžŋǫ/ŧŀŀơđž!ƒ Ŏŭƨ!ƒ Ŏ!ǵđžŋǫ)= **ŧŭŧŧŋŽŀŀε ŃƒǵƒŀŨε ŶŀŀƒŋŽŀŀŀŋ ŧŧŋŧŋŧ ŧŭǵƨđž - ŋ**

ŧŀŀơđž!ƒ ŋǵŭƨŨƒ Ŏ!ǵđžŋǫ/ ŧŏ!ǵơ!ƒ ŧŀŀŀŀŀ! ŧŀŀơđž!ƒ ŋǵŭƨŨƒ Ŏ!ǵđžŋǫ)= **ŃƒǵƒŀŨε ŶŀŀƒŋŽŀŀŀŋ ƒŃŀŀŀŧ ŧŭǵƨđž - ƒ**

100 Ã (ŧŀŭǵłƒ ŧŀŀłŀ!

.ŧŀŭǵłƒ ŧŀŀłƒ yđž ŧŀŀƨǵŀđž!ǵŭ ŧŀŀŏƨđž ŧŀŀł Ŏ5 ŋǵŭƨŨƒ đžŋơ Ŏ5 ŧŀŀŤǵơ!ƒ ƒŋǵŏƨ!ƒ ŧŭłŀŀ ƨŤđđž!ƒ ƒŖŃŀ Σŏŀŏ ŧ ŏơ

100Ã (ƨđžĂkłđž!ƒ ýǵđž!ƒ ΣŋƨŤđž!ƒ / (ŧŏ5ǵŤ!ƒ) ĂŋŎ ŧŏ!ǵđžŋŨƒ ŋǵŭƨŨƒ **)= ŭƒŋŽŀŀε ƨ ćþ ɑŋƒŶ ŭɑŷŋŽ - ŧ**

.ƨđžĂkłđž!ƒ ŃŀŏŀŀŽ ýŤơŏ Ŷ Ŗ!ƒ þĂþƨđž!ƒ ĂŋŎ þƒǵƨ!ƒ ýþƨđž ŋĂưĂŭ ƨŤđđž!ƒ ƒŖŃŀ Σ‡ƨŏĂ

ŎǵŤŀŀ LJđž ƨŀŀkŤk Ŷłłŀ!ƒ ŀŀŖŃŀĂ Ŭŧŏ!ǵđž ŧ!Ăŏł ŧŏŀŀŏk ŶŀŀŽ YĂƨŤđž!ƒ ŀƨþp ăƒđž ǵŀ! LJŏŭŏ **:ŧŭŀŀŃŀŶƨŀŀε ƒŶŶŷŋŽ - 2**

ŶŀŀŽ ¡ ŧłłđđž!ƒ ǵƨŽĂƨŤđž ƨĂŎk ýơƒƨđž! ŀŀ!Ŗ‡Ă ŧłłđđž!ƒ ŎǵŤŀŀ ŧƨŏŭŎ Ŷ!ǫ ƒƨŏƛ‡ ýŋƨkĂ ŎǵŤŀŀ Ŷ!ǫ

ýǵƛđž!ƒ ýŏŭł

[1] - ŭŧđžŤđđŭ ƒŏƒŋŽŀŀε ŧŭŽŴƒŧŧŭŽŀ ŀƒŶŶŷŋŽ ŧŭŽŴƒŧŧŭŽε ŧŭŽŴƒŧŧŭŽε ŧŭŽŴƒŧŧŭŽε

DžĂ .ƽŭdžŽ YĂƽTdž ŘŏƽLjǩ ŧŏƒþŧ þLjŽ ŧƽŏƶư Ǵnjǩ!ĂŏŢ LJĂ‡ǩ LJD KŮĂǴIdž!ƒ KǴ‡ƽT! ŧłŢLj!Ǵŧŭƛdž ƽUǩLjdž!ƒ LJdž5
.NJǩƒþơĂ yǴŧŧ Ŏ5 YĂƽT!ƒĂ YĂƽTdž!ƒ ƒŘNj ŘŏƽLjǩ Ŏ5 DžþIǩ!ƒ yǴž ŧ!ĂŏŢ!ƒ IjŘNj LJŢơǩǩ
:[1] ŧƶŏƽŢ!ƒ ýĂŢŮƒ ŧłŢLjĂ ŧŏƽǴŋ!ƒ ŧłŢLj!ƒ ǴdžNj LJŏƽTđdž ýŭP LJdž ŧ!ĂŏŢ!ƒ ŧŋƽþ ΣǴIǩĂ
(ŧŏƽǴŋ!ƒ DžĂŢP!ƒ / ŧ!Ăƒþǩdž!ƒ ýĂŢŮƒ) = ŧŭŤþƒWIIIε ŧŭǴƶdžIIIε-ć
ƽULj ŧnjŋĂ LJdž LJ‡!Ă ŬLJŏLjƒƒþ!ƒ ƽULj ŧnjŋĂ LJdž ýƱƽD II!Ř LJǴ‡ Ǵdžŭ‡ IjŭŽD ŧłŢLj!ƒ Kƶƽǩƒ ǴdžŭŽ‡ ŧ ŏơ
.ŧŋǴơ!ƒ LJdž ƽƛ‡D ŧŭƒǴŢ ýĂŢD yŏdžŋk! Ǵdžŏ‡ơ II!Ř LJĂ‡ŏ Ů þp IƽƒþŮƒ
(ŧŏƽǴŋ!ƒ DžĂŢP!ƒ / (KǴLjĂƶPdž!ƒ – ŧ!Ăƒþǩdž!ƒ ýĂŢŮƒ))= ŧuŤþƶIIIε üNjŢŮε ŧŭǴƶdž-Y
ŧłŢLj!ƒ IjŘNj Iƽŧƶƶ ÜtŏþǴ ŢkþŮƒ ŧłłđdž!ƒ ăþ! ŧ!ĂŏŢ!ƒ yƱơĂ ŤŽ ŧơƱƒĂ IƽĂŢ ŎƱƶŏ ƽǴŏƶdž!ƒ ƒŘnj5
ŧŏƽǴŋ!ƒ ǴnjǩǴdžƒƶǩ!ƒ ŧnjŋƒĂdž! Ǵnjŏþ! ŧŏLjǴ‡džŮƒ ŎNj Ǵdž ÜDžĂŏ!ƒ ƒŘNj Ŏ5 ŧłłđdž!ƒ ŧ!Ǵơ Ŏ5 NJLjD ŎNjĂ ŧƱŏŢłŧ
Ť!ǫ NJŭŏĂơǩĂ KǴLjĂƶPdž!ƒ Ŏ5 ƶƽŢǩ!ƒ LJŬ II!ŘĂ Üþŏ!ƒ Kơǩ ýƒĂdžD LJdž Ǵnjŏþ! ƽ5Ăǩdž ĂNj Ǵdž ýŭP LJdž
.ŧŏ!Ǵơ!ƒ ŧłŢLj!ƒ LJdž KǴLjĂƶPdž!ƒ þƶŧŭǩŢŏ Ů ƒŘnj! Ă ǴkpĂ ƽƽƷǩŢŏ þp þILj
ŤŽ ýĂŢơ!ƒ ŤŽ YĂƽTdž!ƒ IƽÞp ÞÞơǩ ǴnjLjŬ ÜƱƒƽkpŮƒ YŢLjŧu Dźknjŏ ƽǴŏƶdž!ƒ ƒŘNj :üƒDŽIIIε ƽćÞ ÞƒŤýDŽ-3
ŤŽ YĂƽTdž!ƒ IƽÞp ÞÞơǩ ǴnjLjD Ǵdž‡ ¡ ŧŏ‡ŭdž!ƒ ƽÞǴŢdž LJdž ĂD ƯƒƽkpŮƒ ƽÞǴŢdž LJdž ĆƒĂŢ ŧŏ5ǴƱơǫ ýƒĂdžD
:[2]Ŏŭŏ Ǵdž YŢLj!ƒ NJǩǴNj LJdžĂ ¡ ŧŏ!Ǵdž!ƒ Iƽƒþŭ! ŎŢŏƒƽ!ƒ ƽ þnj!ƒ ĂNj Ă II ŭdž!ƒ IĂƽƛ DźŏUƶǩ
.(ƽdžƛkŢdž!ƒ ýǴdž!ƒ ΣD2 / (ýŋŮƒ IƽŏŢp Ă ŧŭŏĂƱ) ƯĂƽI!ƒ Ŏ!Ǵdžŋǫ) = üNjŢŮε ĂIIa DźNjŤqIIIε ŧŭǴƶdž -ć
ƽÞŋǩĂ Ü YĂƷÞdž!ƒ ýǴdž!ƒ ΣD2 ƒÞƒƶ KǴƱǴŏǩơŮƒ ƒÞƒƶ ƯĂƽI!ƒ Ŏ!Ǵdžŋǫ LJdž ƽdžƛkŢdž!ƒ ýǴdž!ƒ ΣD2 LJĂ‡ŏĂ
LJdž ýŭIŏ Ť Ř!ƒĂ ƽŏŧ‡ LJĂŏÞ ĆYŽ Ǵnjŏþ! ŧłłđdž!ƒ LJD ŎLjƶŏ ýĂŢŮƒ Ť!ǫ LJĂŏÞ!ƒ ŧłŢLj YǴƷǩƒ LJD Ť!ǫ IƽǴTŮƒ
.LJŏƱƽǩIdžŭ! LJǴdžŮƒ ţ dźǴNj
YĂƷÞdž!ƒ ýǴdž!ƒ ΣD2 Ť D) LJŏ‡!Ǵdž!ƒ ƽĂIơ / ƯĂƽI!ƒ Ŏ!Ǵdžŋǫ) = ŧŭŤI‡DŽIIIε ƷNjƽΘ ĂIIa DźŤqIIIε ŧŭǴƶdž - f
. ((KǴƱǴŏǩơŮƒ ƒÞƒƶ
ŧƷŢŧ ŧłłđdž!ƒ IƽƒþǫĂ ýŏǯTk Ŏ5 ŧŏÞǴŢkþŮƒ ŧłłđdž!ƒ IĆǴƷ‡ ŧdžǴŽ ŧƷŢŧ ǴLj! LJŏŧŭ:üŭŤŢłŧIIIε ÞƒŤýDŽ -4
: [3] Ŏŭŏ Ǵdž YŢLj!ƒ NJǩǴNj LJdžĂ ÜŧŏdžĂŏ
.KǴƶŏŧudž!ƒ ŎƷǴŢ / IƽƒþŮƒ KǴƷĂƽŢdž = YÞεqŮε YbƒƶI -ć
IþơĂ!ƒ YŏŢLj ƯƷPLjƒ ǴdžŭŽ‡Ƶ ÜŧŏƽƒþŮƒ KǴƷĂƽŢdž!ƒ LJdž ŧŽǴŧudž!ƒ IþơĂ!ƒ YŏŢLj ŧłŢLj!ƒ IjŘNj ƠƱơĂkĂ
.ŧŏƽƒþŮƒ ƽŏ!Ǵ‡k!ƒ LJdž LJ‡dždž ƽÞp ýÞƛŧ KǴƶŏŧudž ƽIơk ǴnjLjŬ IƽƒþŮƒ IĆǴƷ‡ ăĂkŢdž YǴƷkƽƒ Ť!ǫ II!Ř ƽŏŤŏ Ǵdžŭ‡
. KǴƶŏŧudž!ƒ ŎƷǴŢ / yŏƽĂk!ƒĂ KǴƶŏŧudž!ƒ ŧƷŭ‡k = UŤŘNjŧIIIεNj UŤǴIIIε ŧƽ‡Iŧ üqyDŽ- f

---

[1] . 264 f ¡ IjƽŧŘ ƽŧŢ yŋƽdž ¡ ŎŤŏƽI!ƒ Kơþdž -

[2] . 268 f ÜƽŧǴŢ!ƒ yŋƽdž!ƒ ΣƷLj -

[3] .271-270 f f Ü IjƽŧŘ ƽŧŢ yŋƽdž Ü ŎŤŏƽI!ƒ Kơþdž -

ýpƛhu KǴŋkljdž!ƒ yŏhǍ yŏƨǍk Ŏ5 lƧƒþŰƒ lĆǴ5‡ ǎǍk]dž YǴ5kƧƒ Ĭ ǰŽ ll!Ʀ ýþ ǴdžǰŽ‡ ŧhu]lj!ƒ NJkǴNj Kưƽ5Ꝑljƒ ǴdžǰŽ‡5 .ŧljƒ‡dždž Ƨŏ!Ǵ‡k

ƆĭǴ‡ l ƐÞ]ƊDŽ : ƒyǴƐÞ

:ǴnjdžNjƊ LJdžǍ KǴƨŏhudž!ƒ ƧǍƆk!ƒ ǎǍk]dž Σ‡ƨk Ŏk!ƒ KƒƧŢđdž!ƒ LJdž þŏþƨ!ƒ llǴljNj

ŧƆƆPdž!ƒ KǴƨŏhudž!ƒ ŧdžŏp / ŧƆƆPdž!ƒ ƧǴƨ]ŰǴhu ŧllƣkdž!ƒ KǴƨŏhudž!ƒ ŧdžŏp) = **l ƒyƆǴDŽ‡ hƱƣ ƼƆ‡ŧ hǴƨdž -ƈ**

.100×(

ǴdžǰŽ‡ ŧhu]lj!ƒ NJkǴNj Kƨƽ5kƧƒ ǴdžǰŽ‡ ŧ ŏƣ ¡ KǴƨŏhudž!ƒ ŧƆP Ʀŏƽljk ǎǍk]dž Ĭ ǰŽ ŧ!Ŭþǰ! ŧhu]lj!ƒ ljƦNj DžþPk]k

.ŧdžǍ]Ƨdž!ƒ ŧƆP!ƒ ƦŏƽljkǍ ƱǴkljŰƒ ƽŏǍ]k Ĭ ǰŽ ŧ]]đdž!ƒ lƧþp K]‡Ƶ

.100Ã (ŧlhǴ]!ƒ ŧljǰ! KǴƨŏhudž!ƒ ŧdžŏp / ŧŏ!Ǵƣ!ƒ ŧljǰ! KǴƨŏhudž!ƒ ŧdžŏp) = **l ƒyƆǴDŽ‡ þNjƱŧ hǴƨdž- ƒ**

.ŧlhǴ]!ƒ ŧlj]!ƒ yđž ŧljƧǴldž!Ǵhu ŧljöƨdž ŧlj] ýŭP KǴƨŏhudž!ƒ ƧǍƆk ǎþdž ŧhu]lj!ƒ ljƦNj Σ‡ƨkǍ

:ŎNj ǴdžƒþPk]ƒ Ƨƛ‡Ŭƒ KƒƧŢđdž!ƒ LJƊ ǎƧŏ LJdž llǴljNjǍ

þƒǍdž Kƒþƨdž Ü‡ŏƧThu þƧƒǍdž LJdž NJljdžưkk Ǵdžhu ƱǴkljŰƒ Ƨ ŢǴljƨ! ýƛdžŰƒ DžƒþPk]Ůƒ ŎljƨŏǍ : **hŭƱŧŽŰ‡** -1

KŭPþdž!ƒ LJdž KǴŋƧPdž ýưƽ5Ď Ǎ DžƱƨ Ĭ ǰŽ ýǍŢơ!ƒ ýŋƊ LJdž…ƨƧǴƨdž ýǴdž!ƒ ΣƊƧ ÜDžǴP

.[1]ŧdžŏl!ƒǍ Ü‡ŏdž‡!ƒ ÜlþǍŋ!Ǵhu ƆhukƧk Ŏnj5

Ƨƽ5!ƒ ýƛdžk Ǎ Ü‡]]đdž!ƒ Ćƒþ ΣǴŏl! Ǵŏ]Ǵ]Ď ƒƧŢđdž ŧ5Ǵưdž!ƒ ŧdžŏl!ƒ KƧhukƨƒ **:[2]hƷŢ‡DŽ‡ hƱŽƆ‡** -2

.ŧ]]đdž!ƒ Ćƒþ LJ]ơk Ĭ ǰŽ ll!Ʀ ýþ Ƨƽ5!ƒ ƒRNj LJ]ơk ǴdžǰŽ‡5 Ü‡ƆŏǍ!ƒ KǴ‡ŭnjk]Ůƒ Ǎ ƱǴkljŰƒ LJŏhu

ǴNjþƧƒǍdž ýŭƷk]ƒ Ƨŏ‡Ɔ LJƨ ŧ]]đdžǰŽ! Ĭ þǴŢkpŰƒ ŎǰŽ‡!ƒ Ćƒþ Ū ƒ ΣŏlŏǍ : **!ƒ‡ƱŽ‡ ŭŭƧŧ‡ƨŰ‡ ƒ ƨƷ** -3

þþơŏ ǍNj Ǎ Ü ýŭƷk]Ůƒ ŧŏǰŽƨƨ LJƨ ƆlƵ ǴNkǴlj!ƒ Ĭ þǴŢkpŰƒ ƱƒǴƵ!ƒ ýƛdž ǍNj Ǎ Ü‡ŏþǴdž!ƒ Ǎ ŧŏƧThu!ƒ

.ýŭƷk]ŭ! ŧŏlŏlơ!ƒ ŧŏþǍþƧdž!ƒ ll!Ʀhu

ŧ]]đdž!ƒ ŧŏþǍþƧdž! ΣǴŏldž ŎNj ŧŏ5ǴŢ!ƒ ŧŋŏKlj!ƒ ǴŏhuǴơdž : **(ƱƒƨƱ‡ Njƈ ŋǴƨ‡) hŭƷƒŢ‡ hƱŭŧŧŽ‡** -4

:ŎljƨŏǍ ŎNjǍ Ü LJŏŏ!Ǵdž!ƒ LJŏǰŽơdž!ƒ Ǎ LJŏdžNjǴ]dž!ƒ ƴljǴŋ LJdž ǴŢǍŢP ǴnjƒƒþƊ ΣǴŏlhu Ơdž]ŏ Ĭ Ʀ!ƒ Ü

- ÝýǴdž!ƒ ΣƊƧ Ŏ5 LJŏdžNjǴ]dž!ƒ l35Ǵ‡dž! YƨǍdž!ƒ ƠhuƧ!ƒ

- .ŧ]]đdžǰŽ! ŧŏ!Ǵdž!ƒ ŧơŢ!ƒ Ĭ ǰŽ ýŏ!þ ŎNj

ŧŏƆƷk ŧhu]lj Ü‡ŏljǍŏþdž!ƒ ƴ]lj Ü‡!Ǎŏ]!ƒ ƴ]lj :ǴNjƨƧhuD ŧŏ!Ǵdž!ƒ ƴ]lj!ƒ LJdž ŧƵǍdžŋdž þŋlj ƒƦNj ý‡ Ĭ !ǫ ŧ5Ǵưǫ

.Ǵŏ!Ǵdž ŧ]]đdž!ƒ ŧ!Ǵơ Σ‡ƨk Ŏk!ƒ Ǎ Ü …ŧkhǴƛ!ƒ ýǍŢŰƒ

:ǴNjƨƧhuD Ü‡ŏ!Ǵdž!ƒ KƒƧŢđdžǰŽ! KƒþǴlkljŰƒ LJdž ŧƵǍdžŋdž NJŏŋǍk DžƨNJljD Uơŭdž!ƒ Ǎ

LJdž þǍþơdž þþƵ ŎhuǰŽk ŧŏhu]Ǵơdž!ƒ DžǴpƧŰƒ LJƊ LJŏơ Ŏ5 Ü‡ƨŏƧ]!ƒ Ǎ ŧ5þǴnj!ƒ KǴdžǍǰŽdž!ƒ Ĭ !ǫ ŧŋǴơhu Ƨŏ]dž!ƒ -

ÝyþƒǍ!ƒ ŧlŏlơ LJƵ lþƨƨhu LJǍ‡k Ǵhu!Ǵ Ŏk!ƒ Ǎ KǴdžǍǰŽdž!ƒ

---

[1]- Ü2001ÜƧŢdž Ü‡ŏƧþlj‡]Ůƒ ŧƨzdžŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒ Ü**ƴÞŢƒyDž hƱÞƨƱ FƒƒŢŧ** ÜŎpǴhu!ƒ ÞhuƵ þdžơdž ƟŭŢ .15 ƒ

[2]- Jacques Richard , **L'audit des performances de l'entreprise** , édition villegueirin , paris ,1989 ,P423 .

Ů Ŏnj5 ÜŎưǴdž!ƒ LJŻ KǴdžĂŬƨdž DžþlŧǴnjLjĐ Ǵdž‡ÜKǴŋƽPdž!ƒ Ă KŭPþdž!Ǵh ƽŬƨkk ŧŏ!Ǵdž!ƒ KƒƽTđdž!ƒ Džþlŧ - ǴnjLjĂ‡Ü lƽŏh‡ ŧŋƽþh ýhlŧłdž!Ǵh đhLjk!ƒ LJdž ƽŏłdž!ƒ LJ‡džk Ů ƒRnjhĂ Ü‡ŏ!Ǵ‡k!ƒ qŏƽǴk LJŻ KǴdžĂŬƨdž Ůǫ Džþlŧ Ý ŧdžǴŻ KǴdžĂŬƨdž

ǴưƽhŧlŬƨkdž!ƒ KǴLjǴŏh!ƒ Ă KǴdžĂŬƨdž!ƒ LJdž ŧdžǴNj ŧhłLj ŧŏ!Ǵdž!ƒ ǴnjdžƒƒĂþ Ŏ5 ƽnjUk Ů ŧŏ!Ǵdž!ƒ KƒƽTđdž!ƒ LJǫ - ĆƒþĐ ŤŬŻ ƽTǴhdž ƽλĐ Ǵnj! Ŏk!ƒ Ă ÜƱŏơdž!ƒ Ŏ5 Kƒƽŏŏƨk LJdž ŧ þơ Ǵdž Ă ŧŏLjlk!ƒ KƒƽĂƱk!ƒ ÜLJĂhƨ!ƒ ŧłłđdž!ƒ.

ƀƨqŬƨ ƽƒŤŧll hŤllƒDŽllƨ þŤƨ lƨþłDDŽ :KllƒFkllƨ ƒ‡UDDŽllƨ

ŧơh!ƒ LJŏƽŏłdž!ƒ ŤŬŻ ƒRNj ƴŋĂĐ ÜKƒþǴlKLjŬƒ LJdž ŧŻĂdžŋdž Ť!ǫ ŧŏ!Ǵdž!ƒ KƒƽTđdž!ƒ Ưƽƨk! ƒƽULj ƽŏlơk Ť!ǫ Ťƨłk Üŧŏŋŏkƒƽkłƒ ĂĐ ŧŏ!Ǵdž!ƒ ƽŏƨ KƒƽTđdž!ƒ ŤŻþk ŧŏpƒþŢdž ƽλ‡Đ lþŏþŋ KƒƽTđdž LJŻ :ƴ ƽŏdžkk Ŏk!ƒ ŧłłđdž!ƒ ƽƒþNjĐ

- **DžŤDžljƒƽDŽ‡ll hDŽŤŧllƨ**: Żdžŋłłƒ OhƽƽŧŢơ ƒR‡ Ă Dznjłłƒ ƽƨłł Dznjơ‡Ljdžh
- **üƒDžy‡ll hDŽŤŧllƨ**: ŤŬŻ Dznjƨŋ‡Tk ŧƒŏh ƽŏ5Ăkh Ýýdžƨƒ
- **ƽƒǴR‡ll hǴƽdllƒǴ hDŽŤŧllƨ**: DžƽƒǴR‡ll hǴƽdllƒǴ hDŽŤŧllƨ DznjkǴŋǴŏkơƒ Ŏhŭk KǴdžþP ĂĐ KǴŋKLjdž Džŏþlŧkh DznjƒŬĂ ƴłł‡ ýŭP LJdž: Ýƽλ‡ĐĂ
- **UDŽŧWDŽ‡ll hDŽŤŧllƨ**: ƽǴNjþƽŬƒ Ă NJŏ5 ŧŏNjǴ5ƽ!ƒ ŧŏlơk ýŭP LJdž.
- **ŤllƒDŽllƨ**: Ď!Ǵk!ƒ ýĂþŋ!ƒ Ŏ5 ŧŏ!Ǵdž!ƒ ƽŏƨ KƒƽTđdž!ƒ DžNjĐ ýǴdžŋǫ LJ‡džŏ Ă Ćƒþū! ŧŏ!Ǵdž!ƒ ƽŏƨ KƒƽTđdž!ƒ **:(2-2) !ƨþ üNjqWllƨ**

ŤllƒDŽllƨ	**üƒWDŽllƨ**
• ƨƒĂłŬƒ ĂdžLj • ŧƱTLjŬƒ ĂdžLj ŧhłLj • ŧŏpĂł! ŧŢơ!	**NjDŽdllƨ**
• lþŏþŋ KǴŋKLjdž ƨŭƱŬ lþdž!ƒ Ʊł Ăkdž • DžpƽŧdžŏpŤ!ǫ lþŏþŋ!ƒ KǴŋKLjdž!ƒ ŧdžŏp ŧhłLj ýǴdžŻŬƒ • ƽŏĂƱk!ƒ Ă ŧơh!ƒ Ŏ5 ýǴdžŻŬƒ DžpƽŧdžNjǴłdž ŧhłLj	**ƱƨqǴŬƨ**
• LJĂhƨ!ƒ ǴưƽLJŻ KƒƽTđdž • ĆǴ5Ă!ƒ ŧhłLj • ƽłł!ƒ lJ ŧłł5ǴLjk!ƒ	**DžNjǴRllƨ / hDŽŤŧllƨ**

• lþĂη!ƒ KƒƧŢđdž • Kǵljǵdžưƒ	**ŸqNjШllε**
• ýǵdžz!ƒ LJƒƧĂþ • ŧŏƧηŪƒ ŧůk‡!ƒ Ŏ5 LJŏĂ‡k!ƒ Ƨ ŏƧǵŢdž ŧhłlj	**þĭĭƨŧllε**
• ŧ þƒĂơ!ƒ ýþzdž	**hƨĭǵllε**

Brilman Jean, **Les Meilleurs Pratiques Du Management Au Cœur Des** :**þqŢdžllε** **Entreprise**,3éme Edition , édition d'organisation,Paris,2000, P42

Ĭ!ǫ Ĭzłk Ŏk!ƒĂ ÜlŧŏηŏkƒƧkłŰƒ ŧłłđdž!ƒ Ƨƒþ Njþ Ŏ5 ǵłǵłþ ýλdžkk ŧŏ!ǵdž!ƒ Ƨŏǯ!ƒ KƒƧŢđdž!ƒ LJǫ ….ŧŏ!ǵdž!ƒ Ülŧŏþǵdž!ƒ Ülŧŏ Ŧh!ƒ þƧƒĂdž!ƒ :ŧơǵkdž!ƒ ǵNjþƧƒĂdž ŧŽĂdžηdž ýŭP LJdž ǵnjllơk ýŭP LJdž LJƒǵhƨ!ƒ ŸRη Ă ÜOhƨ!ƒ DžŏUzk :Ŏ5 ŧůdždž!ƒ Ă lƧŬłdž!ƒ ǵnj5ƒþNjþ ŧłłđdž!ƒ Kllơ ƒRƗ5 .Oŏơ Ţ Σ‡z!ƒĂ Üþŏη ǵnjFƒþ LJŽ ýĂlłj…DžNjǵưƨ Ĭůž ýĂŢơ!ƒ

hŭqFŢŧ5Ü hƨƨÞDDžllε bεqć DžĭƨΘŧ Ĭǯ hƨǯþyÞDžllε ŸþεqƢ hDžljƒƨDž :KllƒKllε KΘǵDžllε

ŧłłđdž!ƒ LJÞ ăƧłj łŏł5ǵljk!ƒ ǵnjkƒƧþp ƧŏĂŬk Ă ÜŧĂł!ƒ Ŏ5 ǵNjþηƒĂk łdžĂdžŏþ LJǵdžưƒ ýηÞ LJdž ǵnjŬŏơdž LJdž łhłk‡dž!ƒ ŧ5Ƨzdž!ƒ Ă ŧ5Ƨzdž!ƒ ǵnjηǵkljǫ LJŏhƨ ýdžǵ‡k!ƒ łŏůdžŽ DžŏUljk Ĭůž lƧhηdž łŏþǵŢkpŮƒ łƧŬ Ă łłđdž!ǵhƨ łůzk ǵdž ý‡ LJŏłơk Ŏ5 łŏ5Ƨzdž!ƒ ǵNjþƧƒĂdž ƧŏĂŬk Ă łŏdžljk ýŭP LJdž ÜŎηƧǵP!ƒ .CƒþŪƒ Ĭůž ƧŏλƗk!ƒ ýŭP LJdž ÜǵNjþƧƒĂdž ýŭǯkłƒ

qĭШllε bεqŬε Ĭǯ hƨǯþyÞDžllε ŸþεqƢ þNjqǫ :üNjŬε ƒ‡UÞDžllε

ĭR!ƒ Ƨŏhƨ‡!ƒ ƧĂþůů! ƒƧUłj Ă ÜlłĂdžůůdž!ƒ Ƨŏε Ă łłĂdžůůdž!ƒ ǵnjkƒþĂηĂdž Ĭůž łłđdžůů! þŏη!ƒ CƒþŪƒ þdžkzŏ Ĭůž ƨƧzkůů! łłǵdž Ăþhůk łηǵơ!ƒ LJƗ5 ÜǵNjƨŏdžk Ă ýǵdžŽŪƒ LJŏłơk Ŏ5 łłĂdžůůdž!ƒ Ƨŏε KƒþĂηĂdž!ƒ NJhƨzůůk :[1] ŎNj Ă KƒþĂηĂdž!ƒ ljRNj

Ů DžnjljĂþhƨ Rǫ Ü LJŏůůdžǵz!ƒ Ĭ!ǫ łłđdž!ƒ Ŏ5 łŧƧzdž!ƒ þǵljłǫ Ĭ!ǫ ƧUłj!ǵhƨ KƒþĂηĂdž!ƒ DžUŽÞ DžNj: **DžNj‡DžFyllε - 1** KƒƧþl!ƒĂ ŸNjƒĂdž!ƒ Dznjŏ5 Ƨ5ƒĂkk LJdž ŸǵŬlkłǵhƨ łlƒǵs!ƒ łŏǵljz!ƒ Ŏưkłk łŏdžNjŪƒ LJƗ5 ÜƧǵ‡khƨƒ ŮĂ Ƨǵ‡5Þ lƧǵλǫĂ ƨŏ5ơk!ƒĂ ŸŏƧþk!ƒ łŏůdžŽ DžŏŽþkĂ ÜlŧŧƧzdž!ǵhƨ ł!ǵz5 łłđdž!ƒ LJĂ‡k! Ülƨŏdžkdž!ƒ KƒƧǵnjdž!ƒĂ . Dznjzdž NJkdžƧhÞ ĭR!ƒ Ŏłł5lj!ƒ þlz!ǵhƨ Ŏ5k LJÞ Ă Dznjŏþ! łŏz5ƒþ!ƒ

:ăƧPÞ Ÿŏ!ǵłÞĂ Üĭƨlj‡dž ŸĂůłÞ ǵnjljdž łŏƧŢhƨ!ƒ þƧƒĂdž!ƒ łŏdžljk Ŏ5 łŽĂljkdž Ÿŏ!ǵłÞ DžþPkłk łłđdž!ƒ Ă .KǵưĂǵ5dž!ƒ Ă ŬƒƧPljŮƒ Ă ł‡ƧǵŢdž!ƒ ÜDžůůzk!ƒ Ă ýǵŢkŮƒ

[1] - ŸqNjШllε ÜLJǵdžŽ ÜLJþƧŮƒ Ü lƧłłdž!ƒ Ƨƒþ ÜĭĭĂŮƒ łzhŬ!ƒ Ü hƨǯþyÞDžllε ŸþεqƢ ĂllƢ üqqÞDžllε ÜLJĂƧPć Ă Ŏůz!ƒ Ƨǵkłłƒ þhůŽ .275 f Ü2006

2- ŽƨƦǤǮǀǀ: ŧŏơ ÜýdžŽ ƥŋĂŏ Ů ŽnjĻĵĂƥ LJdž ŧŏơ ŎĻĵůk ŧǀǀđdž!ƒ LJƊ ŧŏơ ÜŽ Ǥnjǩƽƨdž Ă ÜÞ Ž ŏǂ Ă ÜÞ ť ƽǩŢŏ ƒŘǤdž Ü ŧŏƽƨzdž ǀƥŽǤƥ ŤŭŽ ŎĻĵůdž!ƒ LJĂůƨ!ƒ ǮǤƥŭŽ ŽǤŬĻĵ ǁ!Ř! ŽiNjǤưƽ Ă ŽnjFŮĂ ŤŭŽ ŧƲƽǤơdž!ƒĂ Žnjĵůǂ ŧǀǀđdžŭ! LJǂdžŏ Ž ŏǂ Ă ÜÞǤnjǩŭůǤǀdž LJǂdžŏ Ž ŏǂ Ă NJǩǤŋǤơĂ . Žnjƨdž ǮǤǀů!Ǥů ƥnjƨǩ!ƒ Ă ÜŽnjŋǤnjůǫ Ť!ǫ ǁ!Ř LJdž ƥƨůƒ Ť!ǫ ǲǤNjR!ƒĂ

3- ůƨƦƽǩǀǀ: ŧŏơ LJdž ŧǀǀđdžŭ! ŧƽŭǩŔdž!ƒ :

- .ŽnjŏŭŽ ŧƲƽǤơdž!ƒ Ă Žnjůŏƽƥǩ Ă ŽnjƨŏŋŢǩ Ă LJŏŭŭdžǤƨ!ƒ ŧŭŭdžǤƨdž ŧǀŏƽƲ
- .ŽnjFǤưƽǫĂ Ǥnjǩŏůŭǩ ŤŭŽ ƒ ƽơ!ƒĂ ŽnjǩǤŋǤơ Ă Žnjǩƽƨdž Ă LJƦǤůƨ!ƒ ŧŭŭdžǤƨdž ŧǀŏƽƲ
- . Žnjƨdž LJĂǤƨǩ!ƒ ǮƽĂƽưĂ ýǤdžŽŮƒ ǮǤǂƽŢ ŧŭŭdžǤƨdž ŧǀŏƽƲ

ŧŏdžŏŬĻǩ!ƒ ý‡Ǥŏnj!ƒ ƴƥž ŧŭŽǤƨǩdž!ƒ Ǯƽƥǀǩƨdž!ƒĂ ŧǂƽŢdž!ƒ Žžŏǀ! LJdž ŧǀǀđdž!ƒ Ŏƽ ŧƽǤǀƛ!ƒ LJĂǂǩǩ Ă .ýǤdžŽŮƒ ýdžŽ ŧŏƽŏ‡! ŧŏ‡Ăŭǀǫ ƽŏŏǤƨdž ǁǤǩĻĵŬ ŽŬĻĵ!ƒĂ ƥƽƽŮƒĂ LJŏŭŭdžǤƨ!ƒ LJŏ‡džǩ ŤŭŽ ƨ‡ƽǩĂ ýǤdžŽŮƒ ƽƽƽ ŤŭŽ ăƥđǩĂ ŬǤǤưŽŮƒ ŧŏĂNj ƥƥơǩ GnjĻƊ GnjŢƦǤŢP LJdžĂ .YƒƥůŮƒ Ť!ǫ ŽNjƥĂǀǩ Ŏǩ!ƒ ŧůĂǫơdž!ƒ ǀƽƲǤPdžŭ! ŽNjŘǤPǩƒ ƴŋŢǩĂ ŽnjǩǤ‡Ăŭǫ ƳůưĂ Žnjǩŏ!ŭǀǩǫƒĂ ƴƥž Ž ŏ‡ǩ!ƒĂ ƨǤ‡ǩůŮƒĂ YƒƥůŮƒ Ť!ǫ GNjƥĂǀǩ Ŏ‡! ŧŏǫǤǫŪƒ ŧŏdžŏŬĻǩ!ƒ GnjǩƽǤǀƛ ƨĂƲǩ LJƊ ŧǀǀđdž!ƒ ŤŭŽ ǲŋŏ .ǁ!Ř! ŧdžƨŭ!ƒ KǤŏŋŏǩƒƨǩǫŮƒ ŽƒƥPǩǫǤů ƨŏƹǩ!ƒ ŧdžĂǤǀdž ŤŭŽ ýdžƨǩ LJƊĂ ŧŏƦŏů!ƒ Kƒƨŏƹǩ!ƒ ŧƽǤưǫ LJ‡džŏ Ž ŏ‡ Σ‡ƨǩ ŧǀǀđdž!ƒ Ŏƽ ŧdžŏǀ!ƒ ŧŭǫŭǫƽ Ü‡ǀǀđdž!ƒ ýPƒƥ ŧŭdžǤ‡ǩdž ŧƽƨzdž KǤŭŭdžƨ!ƒ ƥƨǩ **-4** .ŧƲŢĻŮƒĂ KǤŭŭdžƨ!ƒ LJdž ƥŏƥƨ!ƒ ýdžŢǩ Ŏnj5 ÜǁǤǩĻŮƒ ýơƒƽdž LJdž ŧůơƽdž ý‡ Ŏƽ ŧdžŏǀ!ƒ ůƲŢ!ƒ ƽĂǀơĂ KǤƨƒƽǩŮƒ KƒǤƒƽů Ť ŭŽ GŏŋĂ!ĂĻ‡ǩ!ƒ ŧŏĂ!ĂƊ Ť Ăkơǩ : **ƥƦǀ‡ǤŬ£Nj ƦŤǁNjǀǀNjđǀ‡ǀǀ ůŤNjǀǀNjǤ** **-5** Ŏƽ GnjưƨůĂ ǂNǩĻdž!ƒ Ŏƽ GnjưƨůĂ Ü GŏŋĂ!ĂĻ‡ǩ!ƒ Ŏƽ ǀƥĂŋĂdž ŧƽƨzdž!ǤƽĂ Ü ŧǀĂdžŭŭdž ƽŏƹ KƒƥĂŋĂdž GnjŭĻ‡ Ă Ü ŧŏƽǤŋǩ DžŏdžǤŢǩĂ Ü KǤƨƒƽǩƒ ý‡Ť ŤŭŽ ŧŏƽ‡ƽ ŧŏ‡ŭdž Ť!ǫ ŧƽƨzdž!ƒ ǀjŘNj ýŏĂơǩ Džǩŏ GdžƥĻƨĂ Ü KǤŭŭdžƨ!ƒ . ŧŏƽ‡ƽ!ƒ ŧŏ‡ŭdž!ƒ ƽĂǀơ LJŭĻƒĂƥ ýŭƴP LJdž GĻĵĂĻĵǤƥ Ťdžơǩ LJƊ ǲŋŏ ŧŏ‡ŭdžŭ! ŧŏǤdžơ!ƒ LJŏdžƨǩĂ ƴŏdžŋǩ LJƨ ŧ!Ăƥǀdž ŧnjŋ‡ ŧŏƽ‡ƽ!ƒ ŧŏ‡ŭdžŭ! ŧŏdž!Ǥƨ!ƒ ŧdžŬĻjdž!ƒ KǀǀƊ ƥƥ ƒŘNjĂ **.(TRIPS)** ŧŏƥǤƽǩƒ ýŭƴP LJdž ŧŏ‡ŭdž!ƒ ǀjŘNj ǀƽƒƥƦŭ ŧŏdž!Ǥƨ!ƒ ǀƽǤŋǩ!ƒ ŧdžŬĻjdž ŧĻŏƨ Ă Ü ŧŏƽ‡ƽ!ƒ ĂƊ ýǤdžŽŮƒ LJdž ƥŏƥƨ! ŧŢƽƽ ƽŏŏƹǩ!ƒ ƨǤŢǩ‡ƒ Džǩŏ GnjůŋĂdžůŭ ŧŭŏǀĂĂ ǀƥǤŏƽŭ! ŧŢǤP ǀƒƥƊ ĂNjĂ :**ƥƦǀ‡ǤŬ£ -6** .ǀƥŏƥŋ ŧƽƨzdž! ƽƥŢdž ĂNj ƽǤ‡ǩůŮƒĂ ÜƽǤ‡ǩůŮƒ ƽƥŢdž ŧƽƨzdž!ƒ LJƊ ǁ!Ř ÜKǤdžƥP!ƒ

ůƨƨƊƊŽǀǀ £ůƨƦƽƹƦƦƦ Ă‡Y ǀƦƦŽNj‡yƊŽǀǀ ƦŤǁNjǀǀNjđǀ‡ ƥŤǩƊ‡ : ŤđƦǩǀǀ ƒ‡UƊŽǀǀ

ŧŭP LJdž LJ‡dž Ǥdž ÜLJǤ‡dž!ƒ Ă LJǤdžƨ!ƒ ŧůǀŽ Ŏƹŭǩ LJƊ ŧƛŏƥơ!ƒ KŬǤŢǩŮƒ GŏŋĂ!ĂĻ‡ǩ KŽǤƲǩǀƒ ƥǀ! ƽƽĂǩǩ KơůŢƊ ŧơơ ŧǀǀđdž!ƒ ŤŭŽ Σ‡ƨĻƒ Ǥdždž Ü‡ŏĻǤǀĻĵŬƒ KǤƥůƨ!ƒĂ ýǤŢǩŮƒ ýǤŋdž Ŏƽ ǀƥŏƥŋ ŧƦŏů

ɣǀǴLjdž!ƒ ťƽƒþŮƒ ăĂkǀdž!ƒ Ă ɣǀǴLjdž!ƒ KþĂ!ƒ Ŏƽ ŧIŏþþ!ƒ KǴdžĂŰƶdž!Ǵhu ǴNjþĂƽk ŧŏkǴdžĂŰƶdž ŧdžULjD Ǵnjŏþ! .[1]ŧhuǀǴLjdž!ƒ ŧŏdž‡!ƒĂ ŧþþ!Ǵhu

ŧhǴŋkǀƒ KǴǀǀđdž!ƒ Ŏƽ ťƽƒþŮƒ ýdžƶ!ƒ ɣŏ!ǴǀDĂ IƽƒþŮƒ ƽƒǴUĂ Ŏƽ ŎŰ‡ŏNj ƽŏŏƶk ƒRNj LJŽ JNkLj Ǵdž‡ . Iþŏƒƽkdž!ƒ ǴnjkǴŏþŏ‹k Ă ŧƒŏhu!ƒ KǴŏŬƶdž!

Iƽƒþú! Iþŏþŋ ŧƽŏUĂ ŧhuǴƛdžhu ĂNj ŧǀǀđdžŰ! ťĂŏơ Ă Džnjdž þƽĂdž‡ KǴdžĂŰƶdž!ƒ ýŏŰơ‹kĂ ŧŋ!Ǵƶdž LJǫ KǴdžĂŰƶdž!ƒ ǴŏŋĂ!ĂLj‡k Ă ɣĂǀǴơ!ƒ ŧdžULjD Ǵnjkưƽƽ ŧƽŏUĂ!ƒ IjRNj Ü‡ŏƽƒþŮƒ ŧŏŰdžƶ!ƒ þǴƶhuD LJdž ƽPć þƶhuĂ .... ŧŏ!Ǵdž LJĂđT Ă ŧŏĂǀkĂ ŰǴkLjǫ LJdž IƽƒþŮ! ŧŏƽŏUĂ!ƒ ŧdžULjŪƒ ƽŰ‹kPdž Ŏƽ ǴnjkǴIŏhuŬkĂ LJdž NJLjdžưkk Ǵdž Ă KǴŏŰdžƶ!ƒ ŧǀþLjNj IþǴƶǫ ýλdž ŧλŏþơ ýPƒþdž ŧŏhuŬk Ŏƽ KǴdžĂŰƶdž!ƒ ǴŏŋĂ!ĂLj‡k DžþPkǀk Ă .ǴNjƽŏƐ Ă IƽŏǴƶdž!ƒ Ă ŧŰdžǴT!ƒ ŧŏƶĂLj!ƒ Iƽƒþǫ Üý‡Ǵŏnj!ƒ DžŏULjk IþǴƶǫ Ă ÜŧŏŰdžƶ!ƒ DžŏdžŢk IþǴƶǫ ǴŏŋĂ!ĂLj‡kĂ IƽƒþŮƒ DžŰƶ ǴNjƽƽƐD Ŏk!ƒ ŧŏþŋ!ƒ KǴŏŬƶdž!ƒ ýdžnjkĂ ýƐǴƶkk LJD Iƽƒǫ ťŰ LJ‡džŏ Ů ǁ!Ŗ! ŧIŏƽŬhu ŧŏþǴdž!ƒ ƽŏƐĂ ŧŏþǴdž!ƒ þƽƒĂdž!ƒ DžƒþPkǀŮ ŬŏŬPk!ƒĂ ŧƐǴŏŢ!ƒĂ ýŏŰơ‹k!ƒ KƒĂþD ŧŢǴPĂ KǴdžĂŰƶdž!ƒ .ăƽPŰƒ KǴǀǀđdž!ƒ LJdž Ǵnjkŭŏλdžhu ŧLjƽǴIdž ŧŏǀƐǴLjk Ǵŏƒƽdž! ǴnjIŏIơ‹k ĂÜŧǀǀđdž!ƒ ƽƒþNjD ƽŏIơ‹k! ŧ!Ǵƶ5Ă Iđƽ‡ ƽdžĂkǀdž!ƒ ýǴdž!ƒ ΣDƽĂ ťþǴŢkþŮƒ ŬǴŢLj!ƒ Džŋơ Ŏƽ ƽdžkǀdž!ƒ ĂdžLj!Ghu ŧλŏþơ!ƒ KǴǀǀđdž!ƒ ƽŏdžkkĂ LJdž ƽþp ýưƐD ƽŏIơ‹k! ŧdžþPkǀdž!ƒ KǴŏLjIk!ƒĂ ŧŏƶĂLj!ƒ ƽĂŬkĂ Üŧdžþldž!ƒ KǴdžþP!ƒĂ KǴŋkLjdž!ƒ YĂLjkĂ .LJŏ‡ŰnjkǀdžŰ! YǴhuŢŮƒ

Ťƽƽ DDŽIIE bƐqŮE Ă‡Y huǴŧþŧDŽIIE huƶþyDŽIIE ɣþƐqa þFkƆ :KIIFkIIE ƒ‡UDŽIIE

ǴƒþŪƒ ŤŰŽ ƽŏhu‡ ý‡Thu Ă ƽλđk ǴnjLjD ŧ ŏơ ÜKǴǀǀđdž!ƒ ǴǴLjhu Ŏƽ ǴŏĂŏơ ƒƽĂþ ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ ɣƶŰk ǴLjNj IƽǴŢŮƒ ƽþŋk Ă ÜDžǴƶ!ƒ ǴƒþŪƒ Ť!ǫ ŧƽǴưŮǴhu KǴŋƽPdž!ƒ Ă KǴŏŰdžƶ!ƒÜþƒƽ5ŪǴ‡ Üŧ5ŰkPdž!ƒ þǴƶhuŪƒ Ŏƽ :ǴdžNj LJŏkŏǀǴǀD LJŏkIŏƽŬhu þǴƶhuŪƒ IjRNj Ŏƽ ÜKǴǀǀđdž!ƒ ŤŰŽ ƽŏλđk!ƒ ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ KǴŏŰdžƶ yŏŬkǀk NJLjD Ť!ǫ yŏŬkǀk Ŏk!ƒ ǴnjkƒR ŧƽƽdž!ƒ þŏ!ĂkĂ ƽŏĂŬk Ŏƽ IþƶǴǀdž!ƒ ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ yŏŬkǀk :**ĂIINjŬƒ**

- .ǴƒþŪƒ LJŏǀơ‹k Ŏƽ ŧdžNjǴǀdž!ƒ
- .ƽ‡R!ƒ ŧIhuǴǀ!ƒ þǴƶhuŪ! ŧŏƽĂƽưƒ KǴLjŏǀơ‹k!ƒ Ŏƽ IƽŤǴhudž ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ ƽλđk :**huŤdžFkIIE**

:Ŏƽ ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ LJƶ ŧŋkǴLj!ƒ ƽǴλŬƒ þŏþơ‹k LJ‡džŏ ǴLjNj LJdžĂ

:ǴNjƽƽhuD Üŧ5ŰkPdž ŧƽŬhu LJŏŰdžǴƶ!ƒ ŤŰŽ ŧƽƽdž!ƒ Iƽƒǫ ƽλđk **:DžŤ‡DŽƒyIIE Ă‡Y huƶþyDŽIIE ɣþƐqa þkć-1**

Ŏƽƽdž!ƒ ýþǴhuk!ƒĂ ýǴŢkŬƒ ýŭP LJdž ǁ!ŖĂ ÜDžnjŏþ! ŎdžŰƶ!ƒ þŏŢƽ!ƒ ŧŏdžLjk LJdž LJŏŰdžǴƶ!ƒ LJ‡džk **:ŰNjć** KǴhuŬŬkdž! ŧhǴŋkǀƒ ƽŏŏƶk!ƒ ŤŰŽ Iƽþp Džnjŏþ! ýƶŋŏ Ǵdždž .ŧƽƽdžŰ! ŧŏŋƽǴP!ƒ ƽþǴŢdž!ƒ ǁ!Ŗ‡Ă ÜDžnjLjŏhu Ǵdž Ŏƽ .ǴŏŋĂ!ĂLj‡k!ƒ

[1] ǁ!FDŽNj‡yDŽIIE FŤUNjIINjdžIIŧ Nj huƶþyDŽIIE ɣþƐqa ÜťĂǴŢ!ƒ ƽǀǴŏ -.65 f Ü2007Ü KŏĂ‡!ƒ Üýƶƽ‹k!ƒ Ă ƽTLjŰ! ɣǴơǀ!ƒ ƽƒþ ÜŤ!ĂŰƒ ŧƶhuŬ!ƒ Ü

ƒRNjĂ Dźnjŏþ! ýdźƶ!ƒ ǵưƽ! ǵnjdźŏŽþk Ĭ!ǫ ŧƽǵưÚǵhv ŧLjĂƽdź ƽƛ‡Đ LJŏůdźǵƶ!ƒ ŧƽƶdž!ƒ lƽƒþǫ ýƶŋk **:ƒĬůƒFk**
Ŏƽ ǵnjnjŋƒĂk Ŏk!ƒ ý‡ǵŢdž!ƒ ƶůkŤdź ŧŋ!ǵƶdźĂ ýơ Ĭ ůŽ Dźůƶkƒƒ Ŏƽ Dźnjkƒƽþp ĆǵLjhv Ĭ ůŽ LJŏůdźǵƶ!ƒ lþŽǵ]dź ŎLjƶŏ
.ýǵdźŽŮƒ Dź!ǵŽ
ĆƒĂ] ŧ]]đdź ĭŮ ŧh]Lj!ǵhv ŧŏdźNjŮƒ Ŏƽ ŧŏǵƹ ƽĂdźĐ ŧλŭλ ƽŏlơk Ĭ!ǫ ĭþdk ŧƽƶdž!ƒ lƽƒþǫ LJƽƽ ǵdźĂdźŽĂ
:ŎNj ƽĂdźŮƒ ljRNjĂ Ü ŧŏdź!ǵŽ ĂĐ ŧŏůơdź
- .LJŏůdźǵƶ!ƒ ăþ! KƒƽhvP!ƒ y]Ăk
- .LJƒǵhvƽ!ƒ ǵưƽ lþǵŏƽ Ă DźŽþ
- .þƒƒĂƶ!ƒ Ă Ohvƽƽƽ

ŧŏ!Ǵƶƽh LJŏƽþǴp LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ýƶƞƙ ƽǴhƙPŬƒ Ă ŧ!ĂǴơdž!ƒ ǲĂǶǁdh ǴnjŏǶŽ ýĂŢơ!ƒ DžƙŏŎƙ!ƒ ýĂǶơ!ƒ ŤǶŽ þdžƙƶƙ ǴƒþD Ŏ5 LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ƟǴƞLj LJŬ ýưƽŬƒ Ǵƒþū! ǴdžĂþ LJŏŽĂƽþdžĂ LJŏƽƽơƙdž DžnjǶƶƞh Džnj!ǴdžŽD ǴƒþD LJdž ƽλ‡D .ý‡ǴŢdž!ƒ ŧnjƞƒĂdžĂ ŧŏƶƽƒþ!ƒ ýdžƒĂŽ DžNjD LJdž ƽhƙƶŏ Džnj!ǴdžŽD

Džnj! ŧŏþĂǁ!ƒ ŧdžŏǀ!ƒ LJŏǁơƙĂ Džnj5ƽǴƶdž! LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ǀþǴŏƽ ǴƒǴƙLj LJdž ƽĂdžŬƒ ljRNj yŏdžƞ ŎƙăƙĂ ŧǁǁdž!ƒ Ŏ5 LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ăþ! ŎƶŏUĂ!ƒ Ǵưƽ!ƒ ǀþǴŏƽ Ť!ǫ ťþăƙ ƽĂdžŬƒ ljRNj ý‡ ÜǴƒþŬƒ DžŏUƶƙ Ť!ǫ ŧƶǴưŬǴh ǲŏƽþƙ!ƒ ǴnjLjdžĂ LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ăþ! ǴnjdžŏUƶƙĂ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ Ŏ5 DžþPƙǁƙ ăƽPŬƒ ýPƒþdž!ƒ Ưƶh ǁǴLjNjĂ Ü .ýdžƶ!ƒ Ŏ5 Džnjŏþ! Ǵưƽ!ƒ ǀþǴŏƽ Ŏ!Ǵƙ!ǴhĂ LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ŧƶƶƒþ ƶ5ƽ Ŏ5 ǀƽTǴhdž LJǴdžNjǴǁƙ ŧ ŏơ ƽŏĂƆƙ!ƒĂ

:ǀƒŤ‡DžƶǁǁƐ Ă‡Y hƶƷþƶDžǁǁƐ ƶþƐqa þƙD -4

ýλdž ŧǁǁdž!ƒ ýPƒþ ŧƶǶƙPdž!ƒ ƘǴŏ!Ǵƶƶ!ƒĂ ƘǴŏǶǶžƶ!ƒ LJŏǁơƙ ŤǶŽ ǴưŏD ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ þƶǴǁƙ LJdž ǴnjƙþNjǴTdž LJ‡džŏ ƽǴλŬƒ ljRNj yŏdžƞ Ü‡džǴƶ!ƒ ƘǴpŭƶ!ƒ Ť!ǫ ŧƶǴưŬǴh ŧǁþLjnj!ƒ Ă ŧhǁǴơdž!ƒĂ ƶŏĂǁƙ!ƒ :ŎNj ŧŏǁǴǁD þǴƶhD ŧλŭλ ýŭP

- Ý ŧŏ!Ǵƶƶ!ƒ
- Ý ǀƽǴƶ‡!ƒ
- .ƘǴŏǶǶžƶ!ƒ Ŏ5 ƽǴ‡ƙhŬƒ Ă YƒþhŬƒ ŧƞƽþ

LJdž þŏþƶ!ƒ ýŭP LJdž ŧǁǁdž!ƒ ýPƒþ ƘǴŏǶǶžƶ!ƒ Ŏ5 ljŭŽD þǴƶhŬƒ LJŏǁơƙ ŤǶŽ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ þƶǴǁƙĂ ŧƶƒǴT GnjǶƶƞĂ ŧƽƶdž!ƒ ýþǴhƙ ýŭP LJdž LJŏǶǶžǴƶ!ƒ þƒƽ5Ŭƒ ăþ! ǀþŏƞ!ƒ ŧƽƶdž!ƒ ǁ!R Ŏ5 ǴdžŬ ƘǴŏ!Ǵƶƶ!ƒ .Džnj!ǴdžŽD ŧŏþăƙ ǴǴLjλD DžnjnjƞƒĂk Ŏƙ!ƒ ý‡ǴŢdž!ƒ ýơ Ŏ5 GnjƙǴdžƒþPƙǁƒĂ yŏdžƞ!ƒ ăþ! ŧơǴƙdžĂ

:Ŏ5 LJdž‡ŏ þǴƶhŬƒ ŤǶŽ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ ƽλD LJŽ ǴdžD

Ŏ5 ŧŏ!Ǵƶ5 ƽλ‡D GnjǶƶƞ Ŏ5 ŧǁǁdž!ƒ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ þƶǴǁƙ : **ǀƒŤ‡DžƶǁǁƐ hŭ‡YƒƷ Ă‡Y hƶƷþƶDžǁǁƐ ƶþƐqa þƙć -ć** LJŬ .Gnj!ǴdžŽŬ ŧdžƒŭdž Ă ŧhǁǴLjdž ƽλ‡Ŭƒ ƘǴŏǶǶžƶ!ƒ RŏƶLjƙ Ă ƽǴŏƙPƒ Ŏ5 GnjƙþƶǴǁdž ýŭP LJdž ýǴdžŽŬƒ Dž!ǴŽ ŧŏ!Ǵƶ!ƒ ŧdžŏǀ!ƒ ƘƒR ƘǴdžĂǶƶdž!ƒ ƽǴŏƙPƒ ŤǶŽ ŧǁǁdž!ƒ Ŏ5 LJŏǶǶžǴƶ!ƒ þƶǴǁƙ ŧǶŽƶ!ƒ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ .ŧŏƞƽǴP!ƒ ŧ ƒþơŬƒ ŧhpƒƽdž Ŏ5 ŧŏƽĂƽơ!ƒ Ă

ťþăŏ Ŏ!Ǵƙ!ǴhĂ ŧǁǁdž!ƒ Ŏ5 LJŏŏƽƒþŬƒ ǀþǴǀ!ƒ ýhp LJdž ŧŏƶƽƶdž!ƒ ǀþƶǴǀ!ƒ DžƒþPƙǁƒ LJƶ ǴNƙLjŏ ƒRNjĂ ŧƶŏƶơ!ƒ ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ LJƐƶ ÜýhǴǀdž!Ǵh Üƒƽƒƽǀƙǁƒ ƽλ‡D GnjǶƶƞ Ă ƆƆP!ƒ ŧ ŏþơƙ Ť!ǫ ŧƞǴơ!ƒ ýŏǶǀƙ Ť!ǫ .Gŏ!ǴƶŤ ǀhŏ ŧdžŏþǀ!ƒ ƆǴƆPŬƒ ƽƒƽ‡ƙ ƽƆP LJŬ ŧǁǁdž!ƒ ýdžƶ Ŏ5 ƆǴƆPŬƒ ŧ Ăþơ Ť!ǫ ťþăƙ

LJD LJdž ŧǁǁdžǶ! ǴưŏD LJ‡džŏ ŧǶŽƶ5 ƽĂŢh ŧƽƶdž!ƒ ǀƽƒþǫ : **ǀƒŤ‡DžƶǁǁƐ ƶbƒ2ǀ Ă‡Y hƶƷþƶDžǁǁƐ ƶþƐqa þƙć - ƒ**

:ŎƙŬƒ ýŭP LJdž ǀƽƶ‡ ƽλ‡D Ă ŧƞƙƙljdž LJĂ‡ƙ

ŧnjƞƒĂdž Ŏ5 ŧ‡ƽǴTdž!ƒ ljRNj LJdž ǀþƶƙǁŬƒ Ŏ5 ƽλ‡D ƟǴƙƶLjŬƒ Ă ŧ‡ƽǴTdž!ƒ ŤǶŽ LJŏǶǶžǴƶ!ƒ ƽŏƶơƙ - .ƘǴŏþơƙ!ƒ

.DžNjƨŏĂƱƙ Ă LJŏƨPŮƒ IþŽǴǁdž LJĂþ LJdž ŧƽƨzdž!ƒ ŤǺŽ ýĂŢoǺ! LJĂƨǁŏ LJŏŘ!ƒ ĆŭPþ!ƒ ƴLjƞƙ -

.ŧƽƨzdž!ƒ LJdž ŧƽǺĆPdž!ƒ ƱǴdžLjŪƒ Ť!ǫ ýĂŢĂ!ƒ Ă ƚǴƞǴƙLjƙǁŮǴu ŧpŭƨ!ƒ ƚƒŘ ƨǺ‡!ƒ ýŏǺIƙ -

ŤǺŽ þŏƒƨƙdž!ƒ þǴdžƙŽŮƒ ƽŏIoƙ ŧǁǁđdž!ƒ ƨĂþIdžu : IƒŤ‡DŽyǺIƐ Ť ƺ þFIŧǴŰƐ Ă‡Y hƨƺþyDŽǺIƐ ƴþ£qa þƙć - ŧ

ƨŏĂƱƙ Ť!ǫ ŧƽǴuƱǴu ý‡ǴŢdžǺ! Iƨƒkudž!ƒ ýĂǺo!ƒ ǺƙLjǫ Ŏƽ LJŏǺdžǴƨ!ƒ ŧdžNjǴǁdž ýŭPƒ LJdž ŧ‡ƨƙŢdž!ƒ ŧƽƨzdž!ƒ

.ŧǁǁđdž!ƒ Ŏƽ ƨǴ‡ƙuŮƒ ƚǴŏǺdžƨ

.ƨǴ‡ƙuŮƒ ŧŏǺdžƨ IþŽǴǁdž Ŏ!Ǵƙ!Ǵu Ă ŎLjNjƚ!ƒ ƨ Ţƨ!ƒ ƚǴƱǴŢLj ƨŏƽoƙ Ŏƽ IþŽǴǁdž Ifþđ‡ ŧƽƨzdž!ƒ KþnĂ þpĂ

:ŎǺŏǴdž GnjdžNjD ŧƽƨzdž!ƒ IƨƒþŮ ăƨPD ƨǴƛć ǁǴLjNj Ǵdž‡

: Ť ǁFDŽǺIƐ b£qŰƐ Ă‡Y hƨƺþyDŽǺIƐ ƴþ£qa þƙć - c

ƨǺƙPdž DžUƙLjƙĂ ÜƨǴdžƛkǁŮƒ ýþƨzdž yƽƨĂ ƨŏ!Ǵ‡k!ƒ Ư ŏƽPƙĂ þFƒĂƨ!ƒ IþǴŏƨu Ŏ!Ǵdž!ƒ ĆƒþŪƒ ƽŭƨƙŏ

ŧƱŢLjŪƒ

.IƨŢǴudž ƨŏƐ ŧIŏƨƱŏu ĂD ƨŢǴudž ý‡Tu ĆƒĂǁ Ŏ!Ǵdž!ƒ ĆƒþŪƒ ƽŏIoƙ! ŧǁǁđdž!ƒ Ŏƽ

LJD þ‡D NJ! ŧǁƒƨþ Ŏƽ Ă **Brown** LJŪ ÜŎ!Ǵdž!ƒ ĆƒþŪƒĂ ŧŏŭIƨ!ƒ KƒƨþI!ƒ ƨǴdžƛkǁƒ LJŏu ŧŏuǴnŏǫ ŧpŭƨ þĂnĂ

ÜǴnjdžnjǁD ŧŏouƨ YǴƽƙƨƒ ydž ƨǴdžƛkǁŮƒ ŤǺŽ ýǴƨ ýþƨdžu ǴNjđƒþD Džǁkŏ ť ƨ‡5 ýǴdž ΣDƨ ǁǺkdžk Ŏk!ƒ KǴǁǁđdž!ƒ

IƨŏdžǺ! ƒƨþŢdž LJĂ‡ŏ ǴdžþLjƨ Ŏ!Ǵƨ!ƒ ť þǴŢkpŮƒ ĆƒþŪǴu GLjƨƙIdž ť ƨ‡ƽ!ƒ ýǴdž!ƒ ΣDƨ LJĂ‡ŏ LJD LJ‡džŏ Ŏ!Ǵƙ!ǴuĂ

. [1]ŧŏǁƽǴLjƙ!ƒ

Ư ŏƽPƙĂ KƒþƒƨŏŮƒ IþǴŏƨ ýŭPƒ LJdž Ŏ!Ǵdž!ƒ ĆƒþŪƒ ŤǺŽ ŧƽƨzdž!ƒ Iƨƒþǫ ƨƛƒ ƨnjUŏ LJD LJ‡džŏ

:ýŭPƒ LJdž KƒþƒƨŏŮƒ IþǴŏƨ DžƙŏǺƨ!Ǵ‡k!ƒ

ƴƨǺŏĂ Üŧƨǁƒ Kƒþƒƨŏǫ ƽŏIoƙu ŧǁǁđdžǺ! Ódžǁŏ þŏþŋ ƝkLjdž ƨǴ‡ƙuƒ LJǫ **:ƴqŤqƜ I ƒDŽqƠ| Njć I ƒƜŧdžDŽ þFIŧǴƐ -**

ƽǺƙƙ ŧŏLjƛ!ƒĂ NJƙǴuǺƱƙdžĂ LJĂuƨ!ƒ KǴuƐƨu ŧIǺƙdž Ť!ĂŪƒ LJǴƽLjŢ ŎNjĂ ǴŏƨĂoƙdž ƒƨĂþ ŧƽƨzdž!ƒ ƴǴǁk‡ƒ

Ŏƽ LJŏǺdžǴƨǺ! ŧIuǴǁ!ƒ ŧŏǺPƒþ!ƒ KƒƨuP!Ǵu ƝdžþLjƙĂ ÜljǴŋƙŮƒ ƒRNj Ŏƽ þŽǴǁk þp ŧƽƨzdž ŎNjĂ ŎLjIk!ƒ ƴLjǴŋ!Ǵu

.Iþŏþŋ ŧdžþP ĂD þŏþŋ ƝkLjdž ýƛdžƙ Iþŏþŋ ŧƽƨzdž þŏ!Ăk! ŧǁǁđdž!ƒ

ŧƽƛ‡dž ŧƽƨzdž DžƨǺƙǁŏ ýdžŽ ĂNj ƝkLjdž!ƒ ƨŏĂƱƙĂ ŧǁþLjNj LJǫ:hŤǺIƐ I ƒDŽqƠǺIƐNj I ƒƜŧdžDŽǺIƐ I ƒƨŢƐNjDŽ DžŤƨƠŧ -

ýĂo ŧƽƨzdž!ƒ LJdž ƒþŋ ƨŏƛ‡!ƒ ƴǴǁk‡ƒĂ ýŏŢoƙ ƴǺƱƙŏ KǴŋƙLjdž!ƒ ƨŏĂƱƙ ŧŏǺdžŽ ýǴdž‡ǫ LJƎƽ ÜŧŏŽƒþuƒĂ

ƨŏĂƱƙ KǴŏǺdžŽ ýŭP ƽƒǴŽ ýƛdžŏ ŧuǁǴLjdž!ƒ ŧƽƨzdž!ƒ ƴǴǁk‡ƒ LJƎƽ ǁ!Ř ydžĂ ÜDžŏdžŢk!ƒ ŧŏǺdžŽĂ DžŏdžŢk!ƒ

.[2]KǴŏLjIk!ƒĂ Ž ƨǴzdž!ƒ ŤǺŽ ýĂŢoǺ! ŧ!Ǵƨƽ ƽƨƱ þĂnĂ Džþƨ! KǴŋƙLjdž!ƒ

Ǵnjŏ!ǫ IþĂƨ!ƒ ýnjǁŏ Ǵdždž ƨƙĂŏudž‡!ƒ ƨǴnjŋ Ŏƽ Ŏdžþƨ ý‡T Ŏƽ ƝkLjdž!ƒ ƜŘǴdžLjĂ DžŏdžǴŢk LJŏƨPk Džŏŏ ǁ!Ř‡

.Ǵnjŏ!ǫ ýĂŢĂ!ƒĂ

[1] -ƚŏ ƚ Üljƨ‡Ř ƽuǁ yŋƨdž Üþdžoƙdž ťĂƒþŏƨ Ău .90

[2] -Chunli Yang&al, **Study on Product Knowledge Management for Product Development**, Knowledge Management , Pasi Virtanen and Nina Helander (Ed.), InTech, 2010, p224.

Ŏ5 ŧ ǀ ƽǵĺĵƙdž!ƒ Ǩǵ‡ƽŢ!ƒ Ɵǵŋĺĵ! Ďž ǀ ǵơ ƽdžD Ǩǵŋƙĺĵdž!ƒ ǀƽƒþǫ ŧƱŢĺĵD Ŏ5 ŧƽƨdž!ƒ ǀƽƒþǫ ŧdžNĵǵ ǀ dž LĵƒĂ
ƽŏĂƱƙ ŧŏƨŏ‡ Dznj5 Ď!ǫ ƽǀƙƨƙ Ǩǵ‡ƽŢ!ƒ LĵdŽ þŏþƨ!ƒ Lĵǵƨƨ Uơ!ƒ ĆĂ ǀ !Ă Üyŏƽ ǀ !ƒ ƽǵ‡ƙƨŮƒ ǲǶƱƙk Ŏk!ƒ Ǩǵ Fŏƨ!ƒ
.ŧơŋǵĺĵ ŃFǵƙĺĵ! ď þđk Ŏk!ƒ ŧƽƨdž!ƒ ǀƽƒþǫ Ǩǵŏŋŏkƒƽk ǀ ƒ

.Ǩǵŋƙĺĵdž!ƒ ǀƽƒþǫ ŧƱŢĺĵD Džŏdž Ţ Ŏ5 ŧƽƨdž!ƒ ǀƽƒþƒ Ă DžƒþPk ǀ ƒĂ Ƨ Ď P Ĵĵǫ

Ǩ Ţ ƙŮƒ ǀþǵŏƨ ýŭP Ĵĵdž ƽŏƨ‡ ý‡Tƨ Ƽŏ!ǵ‡k!ƒ Ƴ ƨP ŧƽƨdž!ƒ ǀƽƒþǫ DžUĵ! Ĵ‡džŏĂ **: ƽ ŤǶF ŧǶǶ f ŤƽǶŧ -**

. [1]yŏĵ Ţ k!ƒ ŧŏĎdžƵ Ŏ5 ǀƽƽ‡dž!ƒ ĂD ŧŏƽĂƽƱ!ƒ ƽŏƽ Ćƒ ĂƱP!ƒ ď þǵƨkĂ

.Ćǵŏƽ kTdž!ƒĂ ĆŭPþdž!ƒ ŧƨŮ‡k Ĵŏ ǀ ƙĂ Ƴ ĂǵƨK!ƒ Ď ŽƵ þƵǵ ǀ k Ĵŏþƽ Ždž!ǵu ŧ Ţ ǵP!ƒ ŧƽƨdž!ƒ ĴD ǵdž‡

:DžəFǵǶǶ F Ţ þ Ď ƺ hƺ þyDŽǶǶ ǲ þ£ǫa þk£ - f

Ćǵ dž Ă Ů ƨdž!ƒ yŏžŋhu ŧ ǀ ǀ đdž!ƒ Dźknjk ƒRnj! Üƽŏdžkdž!ƒĂ Dźƒþk ǀ dž!ƒ Ćƒþŭƒ Ƨ ƙơk Ŏ‡ ŧ ǀ ǀ đdžŮ! ď ƽĂƽƱ Ĵ Ćhƨ!ƒ ǵƱƽ
ĴŽ Dznj! ŧhu ǀ ǵĺĵdž!ƒ ŧƽƨdž!ƒ ýǵ Ţ ŏƒ Ă ÜǵnjkŏhŮkĂ DznjkǵhƐƽĂ DznjkǵŋǵơĂ DznjkǵhŮƱkdž ŧƽƨdž! Üǵnjŭŏŭơ kĂ ĴĂhƨ!ƒ ýĂơ
.Ćŭdžƨ! ŧdžŏ!ƒ Ŏ5 Ǩǵĺĵŏ ǀ ơk!ƒ DźƵƨdž Ŏ5 ý Ţ Ůƒ ŎNj ĴĂhƨ!ƒ ŧƽƨdž5 ÜƬƒĂ ǀ ŮƒĂ Ǩǵŋƙĺĵdž!ƒ

ǵnj! ŎƱƨk ĴD Ĵ‡džŏ ÜDznj‡ĂŮ ǀ Ŏ5 Kƒƽŏƨk!ǵu đhƙĵk!ƒĂ Üǵnjƙĵǵhƨ Ǩǵŋǵŏkơƒ Dznj5 Ď ŽƵ ǀƽþǀ!ƒ ĴD þǀkƨk ŧ ǀ ǀ đdž!ƒĂ
.ǵnjŏ ǀ ƨǵĺĵdž Ď ŽƵ ŧdž ǀ ǵơ ǀƽŏdž

:DžNjǵǶǶ hƺ þyDŽ -

ƽŏƨ ĂD ƽŢǵhdž ƽŏƛdk ǵnj! Ŏk!ƒ ÜĆŭdžƨ!ƒ ǨǵpŭƵ ýǵŋdž Ŏ5 ŧƽƨdž!ƒ ĴdŽ YĂĵ ǵnjĵĵdu Ƽƽƨk ĴĂhƨ!ƒ ŧƽƨdž
.ŎdžŏUĵk!ƒ Ćƒþŭƒ Ď ŽƵ ƽŢǵhdž

:[2] Ƽ ǵĵ Ţ D ŧƛŭƛ Ď!ǫ ĴĂhƨ!ƒ ŧƽƨdž Ƽ ĵ Ţ k

ǵNjƽŏ ǀ ƨkĂ ǵnjŭŏŭơ k ĴŽ‡džŏ Ŏk!ƒ ǵơŏD Ǩǵ dž Ă Ů ƨdž!ƒ ĂD Ǩǵĵǵŏhu!ƒ) ŧƽƨdž!ƒ ĴdŽ YĂĵ ŎNj**: DžNjǵǶǶ üƱŮ hƺ þyDŽ -**

ĴŽ‡džŏĂ Ü ŧ ǀ ǀ đdžŮ! ýơƨD ŧƽƨdž Ď ŽƵ ýŢơŏ! ĴĂhƨ!ƒ Ƽ þnjk ǀ k Ü (ŧƽƨdž Ď!ǫ ŧŏǵnjĵ!ƒ Ŏ5 ǵnjŭŏĂơkĂ
Ǩǵ dž Ă Ů ƨdž!ƒ ƨ‡ƒƽdžÜĴŏƽPŮƒ Ĵƒǵhƨ!ƒ ýhp ĴdŽ ĴƒǵhƨŮ! ŧƽƨdž!ƒ ĂD Ǩǵ dž ĂD Ǩǵĵǵŏhu Ď ŽƵ ýĂ Ţơ!ƒ
Ŏƺhĵŏ ÜǨǵ dž Ă Ů ƨdž!ƒ ĴdŽ Ĵƒǵhƨ!ƒ Ǩǵŋǵŏkơ Ůƒ ƽŏ5Ăk! ǵnj ǀ ƨĵ ŧ ǀ ǀ đdž!ƒĂ ÜĴŏ ǀ ƨǵĺĵdž!ƒ ĴdŽ Ď kơ ĂD ÜKƒƽǵTk ǀ Ůƒ Ă
.ŧƽƨdž!ƒ ĴdŽ Ǩǵ Ď5ƥk!ƒ ĵjƦNj ý‡ ǀƽƒþǫ Ď ŽƵ ǀƽƥǵp Ǩ ǀ ŏ! ŧ ǀ ǀ đdž!ƒ ĴD ǵĵƽǵhkƵƒ Ŏ5 ƴơĵ ĴD
ÜĴƒǵhƨ!ƒ ɑŏƽǵk ýdžŢŏ ƒRNjĂ Üǵnjkŋ!ǵzdžĂ ĴĂhƨ!ƒ ƴƨƒĂþ Dznjs! ŧdž‡ƒƽkdž!ƒ ŧƽƨdž!ƒ ŎNj**: DžNjǵǶǶ üNjƟ hƺ þyDŽ -**
.ŧŏƒƽŢ!ƒ ǨǵƱǵ Ţ ĵ!ƒĂ ÜDznjkŭŏơ ƨk ÜDznjkǵƵpĂk ÜDznjkǵhŮƱkdž ÜDznjkŮǵ Ţ kƒ

ƽǵƱǫ Ŏ5 Üǵdžnjhu Ƨ ŮƵkŏ ǵdžĂ Ƨƒ Ă ǀ ŮƒĂ Ǩǵŋƙĺĵdž!ƒ ĴƵ Ĵƒǵhƨ!ƒ ŧƽƨdž Ŏ Nj **: DžNjǵǶǶ DžDŽ hƺ þyDŽ -**
.ƽdžk ǀ dž!ƒ Ĵŏ ǀ ơk!ƒ ŧŏƦƺk! ŧƽƨdž!ƒ ĵjƦNj yŏžŋk ĴD ĴĂ‡džŏ Ĵƒǵhƨ!ƒ yŏž Ǩ ŮƵǵk!ƒ

.91 f Üĵƽ‡Ƨ Ƨhǀ yŋƽdž Ü ď Ă ƒ ƨhƽĂŏ þŏơdž -[1]

[2] -Mehdi Shami Zanjani & al, **Proposing a Conceptual Model of Customer Knowledge Management: A Study of CKM Tools in British Dotcoms,** International Journal of Human and Social Sciences 3:5, 2008, p364

:ǏǶƒkǁ ǂ üƬƺǁ ƨƬŮƣ

ǴǴŏĂkƚdž ǏǶǴ ƺƺǴƨ!ƒ ƺƛŮƒ ǶǶ! ǐǶ!ƒĂ ƥŏƞ!ƒ ǴƒƥŮƒ ƽŏlơk ǏǶǴ ƺŏǂƺkǶ! Ǐƺƚk ǴǴƚƚđdž!ƒ LJǫ LJǴ ƚơƨ!ƒ ýŭƤ LJdž ÜlƥǴŏƺ!ƒĂ ƺŏdžk!ƒ Ǐ!ǫ ýĂƬĂ!ƒ LJdž ƚƚƚđdž!ƒ LJǂdžkk ǏkơĂ ÜƟǴƨƺŮƒĂ ƚŏƞǴkljŮƒ Ŏ5 ǴǴdžĂǶǴzdž!ƒĂ ƚƽƺzdž!ƒ ýǴdžƺkƚƒ Ǵnj!ŭƤ LJdž ƚƽƺzdž!ƒ lƺƒƥǫ ljƺ5Ăk Ǵdž ĂNj Ă ÜƒĄNj ǏǶǴ lƥƺǴƚdž!ƒ ƚƽƺzdž!ƒ Ŏ5 DžNjǴƚŏ ƚƽƺzdž!ƒ lƺƒƥǫ DžƒƥƤkƚƒ LJƚơ LJǫ ƚŏơÜƚơǴkdž!ƒ ƥƺƒĂdžǶ! ýƛdžŮƒ ýŭƺkƚƚŮƒ ƽŏlơkĂ ƺƒƺl!ƒ yƢƬ .ƺŏĂƱk!ƒ Ă ƺǴǂkƨŮƒ

ýŭƤ LJdž NJLjŏƚơk ǏǶǴ ƥƺǴƚk Ǵdž‡ ÜDžǴƺ!ƒ ǴƒƥŮƒ ǏǶǴ ƺŏƨ‡ ý‡Tƨ ƺƛđk ƚƽƺzdž!ƒ lƺƒƥǫ LJD ǐD DžǶƺk LJdž ý‡ Σdžk ƚƽƺzdž!ƒ lƺƒƥǫ Kƒƺŏƛđk LJD Uơŭ Lj ƚŏơ ÜƺŏĂƱk!ƒĂ YƒƥƨŮƒ Ŏ5 ƚƽƺzdž!ƒ DžƒƥƤkƚƒ KǴdžĂǶǴzdž!ƒ llƺǴTkĂ ƺǴǂ5Ůƒ ýƥǴƨk ýŭƤ LJdž Kƒƥđdž!ƒ KǴŏǶǴdžƺ!ƒ LJŏƚơkĂ ÜDžnjkƒƺƨƤ lƥǴŏƺƨ LJŏǶǴdžǴƺ!ƒ . ƚƚƚƽǴljdž!ƒ ýĂƤƥ! ƚŏƚǴƚD lƥƺǴƥ Ǵnj! ýƺƞkĂ ÜǴnjkŏƺƒƺdžkƚƒ Ă ƚƚƚđdž!ƒ ƚLjǴǂdž ǏǶǴ ƚƱƽǴơdž!ƒ Ǐ!ǫ ƚƽǴƱơǫ

:ᴋllƒkllɛ ü ᴛ ƶllɛ

hʒƥʏᴅžllɛ ɣƥɛɋa ƽŸᵍᴜ'ᵗ ᴜƽɛᴎj

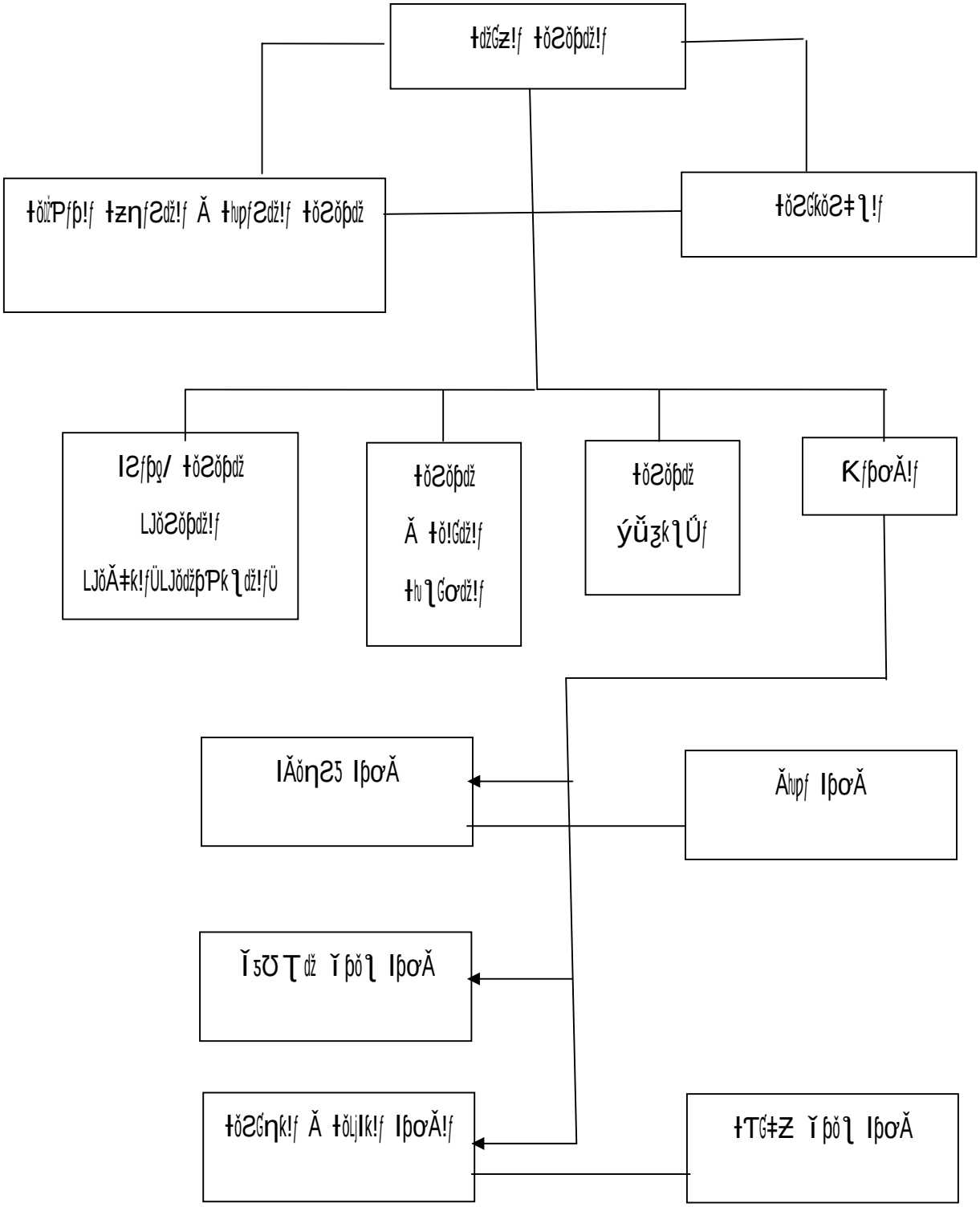
Sonaric hƨƨᴅᴅž Ÿʒ

ɣᴎjŸɯƥʒ

Sonaric ƸƵƵƊƊƵ !ǐqƽƬ:ƱNjƱƐ ƚƟǵƊƵƵƵ

ƴƱ!ƭ ƱǵƚƵƷ Ƶ5 ýƛƊƵǩƚƷ ƲƥNj Ă ƱƱƵƵƷĂƵǵƥ ƴƵǵƚƷ!ƭ ƴƵƚƬƬ NJ! ƱƱƵ!ǵƊƵƷƷ ƊƵƵƱƴƷ ƚƵƵƊƊƵ!ƭ LƴƊ ƴƷƷ ƴƵƚƬƬƊƵ!ƭ ƴƵƚƬƬƊƵƵ! ƴƵƚƬƬƊƵƵ! ƴƵƚƬƬƊƵ!ƭ ƴƵƚƬƬƊƵƵ! ƴƵƚƬƬƊƵƵ! ƴƵƚƬƬƊƵƵ!

SonaricƭƚƚƋƍ! ŐƍžŐƲƚjk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ**:(1-3) !5ƀ üƚƚƚƐ**



.10: 30ƭƵǵƚ!ƒÜ2015 ýŏƨƵD 12Ü ƭŏƨTƕ!ƒ ƀƨƒĂƍž!ƒ ƭƟĭŢƍž ΣŏƒƨƲ ýƕƀ LJƍž ƭƍžƀlƍž ŠƒǵƛĂ:**ƀqŢƍžƚƐ**

11 ƨƀlk ŐƚjƱĂ!ƒ ƴƒƨk!ƒ ƨƕƵ KƒƀƟĂ **Sonaric ƭƚƚƋƍ!: ƕĭƀƒƬƬƕƚƐNj ƕĭƬƬƒƭƭƕÜƐ ƒNJƭƐqƟNj !ƚjc-2**

: ŐNj Ă ýƍžƶk ýƒƨk Ů ƱƚƵ 05 ǵnjƚjƍž lƀƟĂ

:bɛNjNJllɛ lƑ2ĭlƊŽNj ɦŭĭ‡NjRƑƊŽllɛ Nj ɦŭĭRƑƐllɛ ƎƷɛqɑƊŽllɛ ‡ƑHüƷa ɣqΘNj - ɛ

. ‡ŭŏdž ‡ŏŬĂ – lĂŏɳƨƽ : DžƑlDžllɛ

:ɦŭĭllRdžƊŽllɛ oǵƑƱƊŽllɛ ‡ƑHüƷa ɣqΘNj – *f*

. ΣƒƥƨdžĂɦ ‡ŏŬĂ – Ĭ5ƱŢdž Ŏl : DžƑlDžllɛ

:ɦŭĭƥƑƱ‡llɛ ɦŭĭüƷ‡llɛ Ʊ‘ƨNjllɛ ɣqΘNj – ‡

ƨƒƨɳ!ƒ ‡ŏŬĂ – ‡LjŏƱljlp ƨlɳ : DžƑlDžllɛ

:ƽƥl / ɦŭĭƥƑƱ‡llɛ ɣqΘNjllɛ – q

. ‡ŏǵɳɦ ‡ŏŬĂ – ĂɦpƊ : DžƑlDžllɛ

:*f*ƥƷ / ɦŭĭƥƑƱ‡llɛ ɣqΘNjllɛ – LJ

.ƨŭŢ!ƒ ‡ŏŬĂ – ‡TǵǾƵ ĭƥŏl : DžƑlDžllɛ

:‡lldžŭ! ‡LjĂǾdž!ƒ KƒƥơĂ!ƒ LJŏhŏ Ŏ!ǵk!ƒ ƱƱPdž!ƒĂ

Sonaric ‡lldž! ‡LjĂǾdž!ƒ KƒƥơĂ!ƒ:(2-3) !5ƥ ülllllɛ

Ü‡lldž!ǵɦ ‡ŏƨŢɦ!ƒ ƥƨƒĂdž!ƒ ‡ơŭŢdž :**ƥqŢDžllɛ**

-ƒNJDžllɛ !ŬɛɦƨƨƊƆŽ‡ll ɦŭĭƨƒƨŬɛ !Sonaric

:Ŏ5 ýƛdžkk

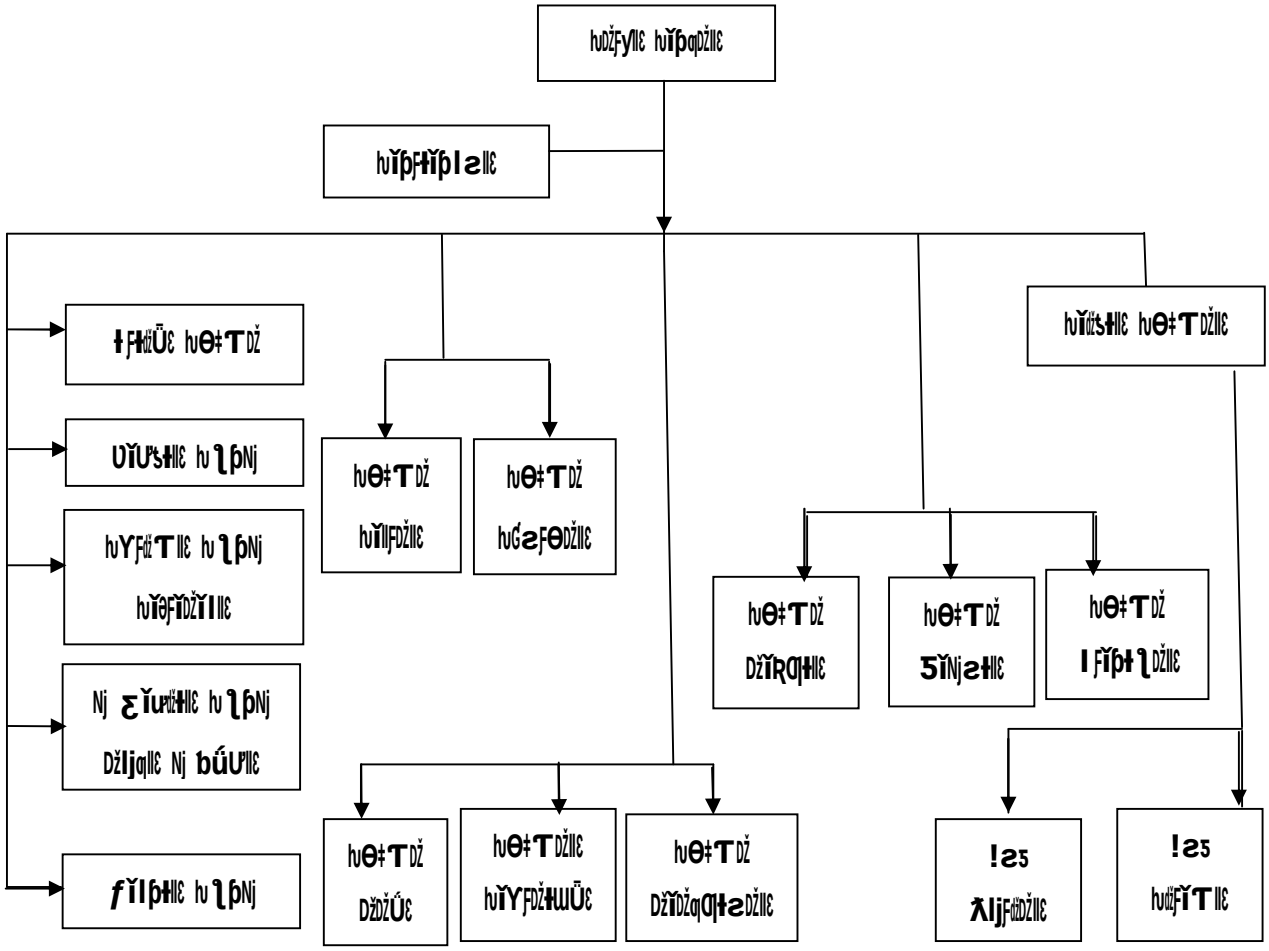
- ‡ŭŏlƛ!ƒ ‡ƵǵLjŢ!ƒ LJƒƥŏdž Ŏ5 ‡Ʊl Ăkdž!ƒ Ă lƨŏƷŢ!ƒ ‡ɳkLjdž!ƒ KƒƥơĂ!ƒ ‡ŏdžLjk! ƨ5ƒĂơ!ƒ ǵƱƵƵƣ . ‡ŭŏlƛ!ƒ

ǴnjƚƀǴƍƨƕ ƬƱƕƒƨƚƚƍƒ ƚǴƩƬƱƍƒ ƨƍƍƍƚ Ă ƽƍƚƍƍƚ! ƬƍƍƱƍƍƍƒ ƬƍƍƱƍƍƍƒ ƬƍƍƱƍƍƍƒ

:ɣNjĭŭpƷ SonaricɣqΘNjll Ĭ ƴƴĭŭ ü l ĭŃJllƐ-

Ǵnj5ƒpNjƊ ƽŏlơkĂ ǴnjkǴƱǴTLj Ƨ llǩkPdž LJŏʰʊ ƽŏ5Ăk!ƒ Ŏ5 Ƨŏʰʊ‡!ƒ ƧĂp!ƒ ł l l dƴƴƴ! ŎƴƴŏƱLjk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ ƧǴŏkPƒ LJǫ ŎlŏlLjk!ƒ ɣLjǴn!ƒ ýƴƴnjk LJƊ LJĂp ǴnjƴƴǴnjƴƴ ɣƨƧĂkĂ ǴnjkƱTLjƊ ƴƴŏƱLjk Ĭ llƵ lĂŏnƨ5 lpơĂ KTƨơ ll!Ąl ÜlƨƱlƴƴ!ƒ ý‡ŏnjll! ǴI5Ă ll!ĄĂ ÜKpĂ ƨTpƊĂ ýƒǴlĂ!ƒ Ĭ pƨʰʊ Ă LJƒǴʰʊƨll! KǴƴƴpP!ƒ ýƱ5Ɗ ƴƴŏpIk! ǴLjǴƴƴƱ ll!ĄĂ ÜǴnjLjŏʰʊ Ǵƴŏƴƴŏ5 :Ŏ!Ǵk!ƒ ŎƴƴŏƱLjk!ƒ

lĂŏnƨ5 **Sonaric** lpơĂ! ŎƴƴŏƱLjk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ**:(3-3)!ƽp ülƱll**Ɛ


ʰʊƴƴƒyllƐ ʰʊĭpqƴƴllƐ
ʰʊĭpƒłĭpIƨllƐ
łƒłƴƴŪƐ ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ƱĭƱƨłllƐ ʰʊlpNj
ʰʊYƒƴƴTllƐ ʰʊlpNj
ʰʊĭəƒĭƴƴllƐ
Nj ƐĭƱłƴƴllƐ ʰʊlpNj
ƴƴllqllƐ Nj bŭƱllƐ
ƒĭlpłllƐ ʰʊlpNj
ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ʰʊĭpƒłĭpIƨllƐ
ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ʰʊƨƨƨƴƴƴllƐ
ʰʊĭƱłƴƴllƐ
ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ʰʊƨƨƨƴƴƴllƐ
ʰʊĭƱłƴƴllƐ
ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ƴƴllqłłƨllƐ
ʰʊΘ‡TƴƴllƐ
ƴƴ

ɣNjĭŴƥƷ Sonaric ɣqƟNj ŋǁƒƬƊž-

:ŎNj ƭŏǀŏƒƨ ƨƒƒĂƥ ΣdžƤ LJdž lĂŏŋƨƽ lƥơĂ ý‡Tkk

ÝlƥơĂ!ƒ lƨƒƥǫ lƨƒƒƥ-1

Ýƭŏ!ǴdžƤƒĂ ƭƕǀǴơdž!ƒ lƨƒƒƥ-2

Ýƭŏ!ljlk!ƒ lƨƒƒƥ-3

ÝƭŏƨǴŋk!ƒ ƭŏ!ljlk!ƒ lƨƒƒƥ-4

.ŴǴkljÚƒ lƨƒƒƥ-5

NJ!Ă yŏ!ljƬk!ƒĂ ŴǴkljÚƒ NJŏŋĂkĂ ƨŏŏǀk LJƵ ýĂđǀdž!ƒ NJ!ljŪ Ǵnj! ƭŏǀǴǀŪƒ lƨŏ‡ƨ!ƒ ƨƕkƵŏ ĭƤ!ƒĂ ƨŏƥdž lƥơĂ!ƒ ΣƊƨkŏ

:ŎNj DžǴnjdž lƥƵ ƨŏƥdžŪ! ÜNJƕǴŏΣ ǴǴljƛƊ NJljƵ ɣĂljŏ Ǵdž‡ ÜNJdžǴnjdž yŏdžŋ Ŏ5 NJ‡ƨǴƬŏ Ă ljƥƵǴǀŏ ɣƒǴlj

- LJŏǀơk Ĭ!ǫ ĭƥđk Ŏk!ƒ ýƕǀ!ƒ LJƵ DžƒƒƥƬ ý‡Tƕ ƭơƕŏ Ƥǫ lƥơĂŪ! ƭdžǴƵ!ƒ ƨƒƥNjŪƒ ƨǴŏkƤƒ Ŏ5 ƭ‡ƨǴƬdž!ƒ .ƭǀ5ǴljdžƤƒ ĬŪƵ lƨƥǴƥ ǴnjŪƵŋ Ă lƥơĂ!ƒ ƭŏƵƱơĂ
- . ƤŏƵljk!ƒ ƭƵƕǴkdžĂ ƭƕpƒƨdž
- . ƚǴƵǴdžkŋŪƒ ƥlƵ Ă ΣƊƨk
- . ƭdžnjdž!ƒ ƭƒǴƛĂ!ƒ ĬŪƵ ƭpƥǴƬdž!ƒ
- . lƥơĂ!ƒ ŎǴƬlj ƨŏŏǀk! ƭŏƨƬƕ!ƒ Ă ƭŏĂljƵdž!ƒ ýƒǴǀĂ!ƒ ƨŏ5Ăk
- . NJŋĂ ýdž‡Ɗ ĬŪƵ ŴǴkljÚƒ ƨŏŏǀk ĬŪƵ ýdžƵ!ƒ

lƥƵƕ DžĂlk lƨ‡ƒƤ!ƒ lĂpĂ Ü‡ŏƨǀ!ƒ Ü‡pƥ!ƒ: ŎNj KǴ5ƬƒĂdž lƥƵƕ ƨŏdžkk NJ! ĬljdžŏƤ!ƒ ƥŏ!ƒ ƭƕǴƛdžƕ ŎNj lƨŏkƨ‡ǀ ƨŏƥdžŪ!

:DžǴnjdž

- . ƥƨƒĂ!ƒ ƥŏƨƕ!ƒ ýǴƕlkǀƒ
- . ƨƥǴƬ!ƒ ƥŏƨƕ!ƒ DžŏŪǀk
- . KǴǀ‡Ǵ5!ƒĂ KǴdž!Ǵ‡dž!ƒ ýǴƕlkǀƒ
- . ƨŏƨǴlk!ƒ Ă f ĂƬlj!ƒ ƭƕǴk‡
- . ƨŏƥdž!ƒ ƥŏƵƒĂdž ýŏŋǀk
- . ƭŏƨǀ!ƒ ƭƒǴƛĂ!ƒ Ʊơ
- .ƨŏƥdž!ƒ ɣk‡dž Ĭ!ǫ ƨƒĂƨ!ƒ NJŏŋĂk Ă ýǴƕlkǀƒ

1-ɣqƟNjlǁƐ ɣƥƐqƣ ɣƥƣqƣ: LJŏkơŪƬdž LJdž lƨƒƒƥ!ƒ ljƤNj LJĂ‡kk:

:DžĭDžqƣƭƨDžǁƐ ƕƟ‡ƬDž-c LJŏljƛƒ LJŏƕk‡dž LJdž LJĂ‡kkĂ ýǴdžƵŪ! ƭŏƵǴdžkŋŪƒ KǴdžƥƤ!ƒ ƨŪkƤdž Džŏƥlk ĬŪƵ ƨnjǀk

:ƭŏ!ǴkƒƒƤ!ƒ ĬŪƵ ƨƨƬŏ ĭƤ!ƒĂ ƭơŪƬdž!ƒ ΣŏƒƨƤ! f ƬƤdž **:üNjŬƐ ƒƭlDžǁƐ-**

.ýǴdžƵ!ƒ lƨƒƥŬ LJǀơ!ƒ ƨŏŏǀk!ƒ

- . ƭŏŏƬ!ƒ ýŬƵ!ƒĂ Ü‡ŏơƨdž!ƒ ýŬƵ!ƒ ÜLJŏƥpǴƵkdž!ƒĂ ƥƥŋ!ƒ ýǴdžƵ!ƒ ɣŏƬljk

- . ƭơƱ Ţ dž!ƒ ýĂđ ţ dž ǴnjdžƥIŏ Ŏk!ƒ ƭƕĂIz!ƒ KǴ5Ʊdžƨŏƥdž!ƒ yƍž Σƨƥŏ
- . ăƨƬƊ ýǴdžƩƊ Ĭ!ę ƭ5ǴƱę ǴnjŏƱƩ ƽƥǴ Ţ ŏĂ ÜƭơƱ Ţ dž!ƒ ǴnjdžƥƬkţk Ŏk!ƒ ƽƒǴƚĂ!ƒ ƨƱƚkPdž yŋƒƨŏ

LJŏƕ ŎƩǴdžƚkŋƒ ƱŏţĂǂ ƨƕkƩŏ ĭ Ɍ!ƒĂ ƭŏƩǴdžƚkŋŰƒ LJĂđT!ƒ ƭơƱ Ţ dž ýĂđ ţ džƕ f ǴP **: Ĭ ƱƥƒƚƚƚƐ ƒƭIDžƚƚƚƐ-**

ƨƱƚkPdž LJdž ýdžǴƩ!ƒ LJŏdžƵk f Ƭk Ŏk!ƒ KƒCƒƨŋŰƒ ýǂƕ Džknjŏ ƭ ŏơ ŎƩǴdžƚkŋŰƒ LJǴdžƱ!ƒ ƽĂpƚj Ţ Ă ýǴdžƩ!ƒ

.KǴƱŏĂƩƚk!ƒĂ ƭŏƱƥƒǴƩ!ƒ OƚjdžƚǴƕ f Ƭŏ ǴdžĬ!ę ƭ5ǴƱę ÜǴnj! ƱƨƩƚkŏ ƥp Ŏk!ƒ ƨǴƱƬPŰƒ

ăƥdž ƭƕpƒƨdžĂ ýǴdžƩ!ƒ LJdžƊ Ĭ Ʊ Ʃ ƭƱ5ǴơƱdž!ƒĂ NJk5ǴƱƚjĂ ýdžƩ!ƒ ƱŏơƱdž ƭŏǴdžơ Ĭ Ʊ Ʃ ƨnjţk: **DžƊŽŰƚ ƕϴǂŤDž- ƒ**

.(LJƥǴƕƨ!ƒ ĂƊ ƨƒĂƨ!ƒ)IƥơĂ!ƒ Ĭ!ę ýƬƥŏ LJdž ýǂ NJŏŋĂkĂ ƭƕpƒƨdž ƒƚǂĂ IƥơĂ!ƒ Ŏ5 ýdžƩ!ƒ DžǴƱƚj! Džnjdžƒƨkơƒ

NJ!ǴdžƱ ýǂ ýĂơ IƨƒƥƬ!ƒ ýdžƩ ƨĂơƱdžkŏ ÜIƨƒƥƬ!ƒ Σŏƒƨ NJŏŋĂk Kơk IƨƒƥƬ!ƒ ljƚNj ýdžƩk: **ƕĭƥƒƬƬƚƚƚƐ ƕĭƱƱƚƚƚƐ ɣƥƐqƚƚƚƐ-2**

.yƍƕ!ƒ ÜLJŏƨƬk!ƒ ÜLJŏĂdžk!ǴƕƱ ƭpŭƩ

:LJƨǴƬdž IƥƩ LJdž LJĂǂkk: **DžNjƚqƱƥƒƚƚƚƐ ƥĭĭƨƭ ƕϴǂŤDž-** D

- . ƭŏ!ĂŰƒ ƥƒĂdž!ƒ LJƨƬdž
- . IƨŏƱơ!ƒ ƥǴkƩ LJƨƬdž
- . KƒƥƩdž!ƒ ĂƊ Kƒƨŏnjŋk!ƒ LJƨƬdž
- . ƨǴŏƷ!ƒ yƱƥ LJƨƬdž
- . ƭŏƥǴŏdžŏǂ!ƒ ƥƒĂdž!ƒ LJƨƬdž
- ƨƱƚkPdžƕ DžNjƥŏĂƨkƕ ll!ƚĂ ƭţţđdž!ƒ O!ǴŢdž yƍž ýdžǴƩk!ǴƕƱ LJĂƨƬdž!ƒ ƨŏŏţk Ĭ Ʊ Ʃ ƭơƱ Ţ dž!ƒ ljƚNj ƨƨTk

.qţ!ƒ……KƒƥƬţ!ƒ ƨŏƨơkĂ ƭƩĂLjkdž!ƒ ƥƒĂdž!ƒ

: Ĭ Ʊ Ʃ ýdžƩk: **ƕƱƥƒĭŢƚƚƚƐ ƕϴǂŤDž- ƒ**

- . ƥǴkƩŰ! ƭŏƥǴƥĂ!ƒ ƭljǴŏ Ţ !ƒ
- . ƨƒƨdžkţƒĂ DžǴƱkLjǴƕƱ ƭljŏǴƩdž!ƒ
- . yƱIŰ! DžƱkLjdž!ƒ ýŏƥƕk!ƒ
- . NJơŏŰ Ţ k LJǴǂdžŰǴƕĂ ýŰP NJƕƱ ƭ ƥơŏ ĭ Ɍ!ƒ ƥǴkƩŰ! ƭƕţLj!ǴƕƱ OŏŰ Ţ k!ƒ ýǴƷTƊ

:ŎŰŏ Ǵdž GnjdžǴnjdž LJdž: **DžĭĭNjDžƚƚƚƐ ƕϴǂŤDž- ƭ**

- . yŰţ!ƒ ƥƒƨŏkţǴƕƱ ƭ Ţ ǴP!ƒ KǴ5Ůdž!ƒ ƨŏŏţk
- . KŭdžǴƩdž!ƒ ýŏŋţkĂ LJŏŏŋƨǴP!ƒĂ LJŏŏŰPƒƥ!ƒ LJŏƥƨĂdž!ƒ KǴ5Ůdž ƨǴƱơƱę
- . LJƨƬdž!ƒ LJŏĂdžk LJƊTƕ KƒƨƒƨI!ƒ ƚǴPkƒ

:ǴnjdžǴnjdž LJdž Ă: **IƒĭƥƭţƚƚƚƐ ƕϴǂŤDž-** q

- . ƚĂţ!ƒ ɣƥƒƨkĂ KǴƱǴŏkơŰƒ NdžǴLjƨƕ Σƨƥk
- . ƭŏƩĂLj!ƒĂ Üƭŏdž!ƒ ÜƨǴƩţŰƒ ƭţƒƨƥ ƥŢp LJŏƥƨĂdž!ƒ yƍž ýǴŢkŰƒ
- . ǴNjđƒƨT ƥƒƨdž!ƒ ƥƒĂdž!ƒ LJŏŏƩkĂ ƥŏƥơk

ɣNjĭŴƥƷ ɣqƟNj Sonaric ƕƨƨƊƍƍ Ĭƺ ƕƺƥɣƊƍƍƐ ɣƥƐqƣ ƽĭǴƱƬ Ʊ5ƐNj :ƚƚƚ

Dżżk ǀŏ NJLjf ƭ ŏơ ÜIƀơĂżż! Ŏ!Ğdž!f ɣƱơĂ!f Ĭżƨ ƨƨTŏ ƨżƭdž Kơk ýdžzk ƭơżƬdž!f IjƦNj :ƕĭƚƚƒƍƍƚƚƚ ƕƟƭƬƍƍƚƚƚ- f
LJƎ5 fƦNj Ĭ!ǫ ƭ5ĞƱơǫ ƭƕǀơdž!f ƭơżƬdž ɣdž DżFfƀ ýĞƬkf Ĭżƨ NJLjf Ğdž‡ ÜIƀơĂ!f ýƤfƀ Dżkk Ŏk!f KĞƨŏƕdž!f ý‡ ýfĂdžD
.LJŏƬƕƨkdž!fĂ ýĞdžz!f ɣkfĂƨ ƀŏƀǀk Ĭżƨ ƨƨTk ƭơżƬdž!f IjƦNj
LJdž ƨfƨdżkǀĞƕ ýdžzkĂ IƀơĂ!f KĞƬƨĂ ɣŏdžɳ! LJǀơ!f ƨŏŏǀk!f Ĭżƨ ƭŏLjIk!f IƨFfƀ!f ƨƨTk: ƕĭżƨƭƚƚƚ ɣƀƟƟƚƚƚ-5
LJdž LJ‡dżdž ƀơ Ĭ Ƭ ƀD Ĭ!ǫ ýĂƬĂ!f ƀƬƀ ýdžz!f KĞƀĞƱ Ă ŴĞkLjŰf ýFĞǀĂ! LJǀơ!f Ă ŎLjżIz!f ýżƷkǀŰf ýɳD
:LJdž IƨFfƀ!f IjƦNj LJĂ‡kk Ă Ü‡ŏɳĞkLjŰf
.ƨŏƬƨŰf ɣk‡dž-D
.KĞǀfƨƀ!f ɣk‡dž-ɣ
.JNNjĞLjdž!f ɣk‡dž-Ŵ

**FNJŴFƚƚƚƟ üDžƟNjY Nj ÛFNJƷƟɑǀljć ÛɣNjĭŵƀƷ ɣɋƟNj ƕĭDžljć: Kƚƚƒƚƚƚ

- . ƭǒ!ǴƵ ƚƒǴǴ5ǂ ǐ ǍƦǍ LJǍ Ţ Ţ Ƥƚƚdž ýǴdžƵ LJǒǍǂƚ Ǒ5 ƭdžNjǴ ǀdž!ƒ
- . ƚǴƶǒƚƚdž!ƒ ýǔƤ LJdž ƽIƣdž!ƒ ýǴdžƵŪƒ Ʋƥƨƨƨ

ɦƨɛƥqǂll Ĭɯ NJƍƍƷllɛ ƥƒƱ'Ʊɛ: Ĭƍƒƚkllɛ ƚϴǵƍllɛ

ƚƒĂƥƍĂ ɬ]ƒƨƥ!ƒ ɬlƍƨƱ Ĭ!ǫ ƽƨƱk!ƒ ýŭƤ LJƍƍ Ŏηηjƍƍ!ƒ ƨǵƱŬƒ Ĭ!ǫ ɬ ƍɦƍƍ!ƒ ƒƦNj Ŏ5 ýĂǵjƚLj]
.LJǵŏɦƚk]Ŭƒ ƽƥƬ ƚǵhƚ ƨǵhƚkƤƒ Ĭ!ǫ ɬƽǵɯŬǵhÜ ɬŏƒǵƬƍŬƒ ɬη!ǵƨƍ!ƒ

ɦƨɛƥqll ɦƽĭƥƱ: üNjŬɛ ƒ ǂƱƍllɛ

ɦƨɛƥqll ɦƍƍĭYNj Ʊƍƍǂɯƍ :üNjŬɛ Ʊƥƨll

ɦƨɛƥqll Ʊƍƍǂɯƍ: ŰNjɛ-

ƨĂnjƍƍη!ƒ ĂNj ŎƍƬŬƒ yƍƍkηƍƍ!ƒ LJƽ5 ljƦNj ǵLjk]ƒƨƥ Ŏ5Ă ɬ ƍɦ!ƒ yƍƍkηƍƍ Ŏ5 ĭƨƬh!ƒ ýǵηƍƍ!ƒ Ŏ5 ýλƍƍkŏ
Ă DƍnjkǵŏĂk]ƍƍ ƨŭkƤƒ ĬƍƍƬ LJŏ5ƱĂƍƍ!ƒ Ŏ5 ýλƍƍkŏ ŎƍƍƤƒƥ!ƒ ƨĂnjƍƍη!ƒ ƒƦNjĂ ÜIĂŏηƨ5 **Sonaric** lƥƍĂ! ŎƍƍƤƒƥ!ƒ
.ɬ]ƒƨƥ!ƒ ƥŏƥ ɬ]]ƍƍƍƍ! ŎƍƍŏƱLjk!ƒ ý‡ŏnj!ƒ ýƤƒƥ LJŏƥĂηĂƍƍ!ƒ

ɦƨɛƥqll ɦƍƍĭY:ƚĭƍƍƚk-

ƽ5Ă ɬ ƍǵh!ƒ ljƨǵkƤŏ ĭƦ!ƒĂ ɬ]ƒƨƥ!ƒ YĂɯĂƍƍ lƨNjǵƱ!ƒ Kƒƥƨƍƍƍƍ LJƍƍ Cƨη!ƒ ll!Ʀ " ǵnjLjD ĬƍƍƬ ɬLjŏƬ!ƒ ƨƨƬk
LJƍƍ lƥƨƍƍƍƍ 80 ǵLjƦƤD ɬ ŏƍ ɬŏƒƒĂƬƬ!ƒ ɬLjŏƬ!ƒ ǵLjƨƤƒ ljƦNj ǵLjk]ƒƨƥ Ŏ5Ă ÜŎƍƍƬŬƒ yƍƍkηƍƍ!ƒ ýλƍƍk! ɬLjŏƬƍƍ ƱĂƨƬ
yƍƨĂkh LJŏ5ƱĂƍƍ!ƒ LJŏh ɬhkƨ!ƒ Ŏ5 ƨŏŏƍƍk LJĂƥ ǵŏƒƒĂƬƬ ɬLjŏƬ!ƒ ǵLjƨƤƒ ƥpĂ 234 ƍƍɯŏ ĭƦ!ƒ ɬ ƍh!ƒ yƍƍkηƍƍ
.ý‡‡ yƍƍkηƍƍ!ƒ ĬƍƍƬ ƝƒǵkLj!ƒ DƍŏƍƍƬk DƍƍĂ LJƍƍĂ.ǵIhǵ] lƨĂ‡Ʀƍƍ!ƒ ɬLjŏƬ!ƒ ĬƍƍƬ Kƒƨǵƍƍk]ƒ
.ýǵƍƍƬk]ŭ! ɬƍ!ǵƬ ƨŏƐ ǵnjLjD ƩǵƱD ĬƍƍƬ lƨǵƍƍk]ƒ 20ƨƦƍ ƥƬh ÜIƨǵƍƍk]ƒ 60 YǵηƨǵƱ]ƒ Dƍk ƥp Ă

ɦƍƍĭƤyƍƍllɛ ɣqϴNj :ƚƒkllƚk-

.ăƥƍ ĬƍƍƬ ƨƱĂƍƍ ý‡! ɬƬƨĂƍƍ lƨǵƍƍk]ƒ ýŭƤ LJƍƍ(ƥƍƒĂ!ƒ ƨƱĂƍƍ!ƒ)ƥƍƒĂ!ƒ ƥƨ5!ƒ Ŏ5 ɬLjŏǵƬƍƍ!ƒ lƥƍĂ ýλƍƍkk

ɦƨɛƥqll ɬ ɛNjqɛ: Ĭƍƒƚkllɛ Ʊƥƨll

ǵLjk]ƒƨƥ Ŏ5Ă KǵLjǵŏɦƚk Ă KǵƍƍĂƍƍƬƍƍ ɣƍƍη ýηD LJƍƍ ɬ ƍǵh!ƒ NJŏƍƍƬ ƥƍƍkƬŏ ĭƦ!ƒ Dƍƍƍƍƍƍƍƍƍƍ ŎNjĂ KƒĂƥD lƥƬ llǵjNj
ĬƍƍƬ ǵLjƥƍƍkƬǵ5 ljƦNj ǵLjk]ƒƨƥ Ŏ5 ǵLjƍƍƥƤk Ŏk!ƒ KǵƍƍĂƍƍƬƍƍ!ƒ ƨƍƍkƤƍƍ ĬƍƍƬ ýĂƬƍƍ! LJŏkƒƥD ĬƍƍƬ ǵLjƥƍƍkƬƒ ljƦNj
.ɬƍƍƒ]ŭƒ LJƍƍ ɬƬĂƍƍηƍƍ ĬƍƍƬ ĭĂkƍk Ŏk!ƒ lƨǵƍƍk]ŭƒ ĬƍƍƬ ǵLjƥƍƍkƬƒĂ ƩƒĂƍ!ƒ ĬƍƍƬ ƨ‡kƨk Ŏk!ƒ ÜɬƱƍŭƍƍ!ƒ

ƽƥƒkNjllɛ - ŰNjɛ

Ü IĂŏη5 lƥƍĂ **Sonaric**ɬ]]ƍƍ Ŏ5 ǵnjh ýĂƍƍƬƍƍ!ƒ ɬŏƍƍƤƒƥ!ƒ ƽƒǵλĂ!ƒ ĬƍƍƬ ɬ]ƒƨƥ!ƒ ljƦNj ƨǵηLjǫ Ŏ5 ǵLjƥƍƍkƬƒ
. ɬ]]ƍƍ!ƒ ýĂƍ ɬhǵ]!ƒ Kǵ]ƒƨƥ!ƒ ĬƍƍƬ ɬƽǵɯŬǵh

ɦɯƥŭƍllɛ - ƚĭƍƍƚk

ƽƨƱ f Ƥŏ ǵƍƍŏ5 KǵƱƍŭƍƍ!ƒ LJƍƍ ƥŏƥƬ!ƒ ƥƤD Dƍk Ü]]ƍƍƍƍ! lƥƥƬkƍƍ!ƒ ɬŏLjƥŏƍƍ!ƒ Kƨƍǵŏƨ!ƒ ýŭƤ LJƍƍ

ƍƍnjƚĞƍ‡Ăƍƚƚƍƍƍ

ɣNjĭɯþʒ ɣqϴNj Sonaric ɦƨƨƊƋ Ĭʒ ɦʒþyƋƋƐ ɣþɛqɑ ƽĭǵƱɬ Ʊ5ɛNj :ƚƚƚ

:ɬŏ!ǵk!ƒ OƑǵ Ţ lj!ƒ Ŏ! Kdžƥp ƥpĂ

.ϴĂưĂĂ ɬƱǵ ʅɦ ƨƛ‡Ɗ LJĂ‡k! ɬǰƑ ʅŪƒ Ư'ƶɦ ɬƐǵŏ Ţ lƥǵƶ_

.ɬǰƑ ʅŪƒ ƨƒƨ‡k ɣljɳk-

.ăƨƤƊ ɬǰƑ ʅƊ ɬƽǵưƍ Ă ɬǰƑ ʅŪƒ Ư'ƶɦ ƨ Ʀơ_

. ɬ ʅƒƨƥ!ƒ YĂưĂdž DžƥƤk Ů Ŏk!ƒ ɬǰƑ ʅŪƒ ƨ Ʀơ-

. LJǵŏɦkʅŬƒ ɬŏɳnjljdžɦ DžǵdžkNjŬƒ-

ƨŏƤŪƒ Ŏ5 Džk Ă Ůýnj ʅƊ Ă ƠưĂƊ ăƨƤƊ Kƒƨǵɦƶ ɬƽǵưƍ Ă Kƒƨǵɦƶ!ƒ Ư'ƶɦ ƨ Ʀơ Džk lƦkǵ ʅŪƒ Džŏ‡ơk ƥzɦ Ă

.Ƽơǰdž!ƒ Ŏ5 ƠưĂdž ĂNj Gdž‡ ÜŎƑǵnjljƒ NǰǰƬ Ŏ5 LJǵŏɦkʅŬƒ ɣưĂ

ثانيا :معامل الثبات(ألفا كرونباخ)

لقد قمنا بحساب درجة ثبات أداة الدراسة، حيث تم التوصل إليها من خلال استخراج ألفا كرومباخ باستخدام البرنامج الإحصائيspss حيث كانت قيمة معامل ثبات المقياس كالتالي :

ɑʅǵɦdžĂƨ‡ ƽ5!Ɗ Kǵɦƛ!ƒ ýdžǵƶdž**:(1-3) !5ƥ üNjqɯllɛ**

ʅƑưϴŭDžllɛ	ƠƑǵDžNjƥʅ Ƒƨllɛ	ʅƥƑǵɣllɛ qqƴ	ƥNjƑϴDžllɛ
ɣqĭɯ	**0.78**	**14**	ɦʒƥyƊžllɛ ɣƥɛqɑ ʅƑĭ‡ƊŽƴ
ɣqĭɯ	**0.76**	**10**	ɣƥɛqɛ ɦƊŽljƑƨƊž Ʊ5ɛNj Ĭ‡ʅllɛ bɛqŬɛ Ĭʒ ɦʒƥyƊžllɛ
ɣqĭɯ	**0.84**	**24**	ɦĭ‡ʅllɛ

Spss KǵɳƨƤdž Ĭǰƶ ƒCǵLjɦ ɬɦ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥƶƶ LJdž **:ƥqƬDžllɛ**

ĭ ʀ!ƒ Ŏǰ‡!ƒ Kǵɦƛ!ƒ ýdžǵƶdž Gnjŏ5 Gdžɦ ɬ!ĂɦʅdžKǵɦƛ!ƒ Kŭdžǵƶdž LJƊ ýĂƥɳ!ƒ ƒʀNj ýŭƤ LJdž Ươŭlj

ɣŏdžɳ Ĭǰƶ GnjʅŏɦƱkɦ Ơdžʅŏ Gdž ƒʀNj Ă KǵɦƛƒLJdž ɬŏ!ǵƶ ɬɳƨƥɦ ɣkdžkk ɬljǵɦkʅŬƒ LJƊ Ĭǰƶ ýƥŏ Gdž **(0.84)**ƐǰɦƱ

.ɬʅƒƨƥ!ƒ ɬljŏƶ ƥƒƨ5Ɗ

one-sample kolmogorov test (k-s) : ĬɣĭǵƱllɛ ƱĭʀNjɬllɛ ƥƑǵɬɑƥɛ

:Ŏ!ǵk!ƒ ýĂƥɳ!ƒ NǰơưĂŏ Gdž ƒʀNjĂ ɬʅƒƨƥ!ƒ Kƒƨŏƶkdž! ŎƶŏɦƱ!ƒ ɣŏƨĂk!ƒ ɬʅƒƨƥ! **k-s** ƨǵɦkƤƎɦ ǵljdžƥ ƥʅ!

ŎƶŏɦƱ!ƒ ɣŏƨĂk!ƒ ɬʅƒƨƥ! k-s ƨǵɦkƤƒ :**(2-3) !5ƥ üNjqɯllɛ**

k-s ƥƑǵɬɑƥɛ	ƥNjϴDžllɛ !ƨɛ
0.41	ɦʒƥyƊžllɛ ɣƥɛqɑ
0.32	ɦƨƨƊƊžllɛ bɛqɛ

Spss KǵɳƨƤdž Ĭǰƶ ƒCǵLjɦ ɬɦ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥƶƶ LJdž **:ƥqƬDžllɛ**

ÜŎƶŏɦƱ ɣŏƨĂk!ƒ LJƊ Ươŭlj ýĂƥɳ!ƒ ƒʀNj ýŭƤ LJdž وهذا من خلال القيم المتحصل عليها حيث بلغ

اختبار **k-s 0.41** Ŏ5 **0.32**ĂÜ ɬƽƨdž!ƒ ʅƨƒƥƶ ƨĂơdž Ŏ5 **ɬʅʅdž!ƒ.** وقد اعتبرنا التوزيع

طبيعي بدلالة أن جميع القيم تفوق **0.05.**

:Ǐ ǂqɛqllɛ DžƒǐǵƱƨŰɛ 5qƬ

ƱLjõƨ!ƒ ƚGLjǵõɦ Ǐ ůƨ GõLjƒþõdž GnjIõɦƱƚɦ GLjdžp ƱƱƒƨþ!ƒ IƒþŪ LJǵõɦƚǔ! ǐƨNjǵƱ!ƒ ƽþƬ!ƒ LJdž þǂƱk!ƒ þƨɦ

ƚƒƨǵɦƨ LJdž Iƨǵɦƨ ý‡ LJõɦ ƱǵɦƚƨŰƒ Ʊɦƨþ ƱƱƨǵƨdž! LJĂƱƨõɦ ƱǵɦƚƨŰƒ ýdžǵƨdž ƳǵƱoɦ DžǵÞ Ʊõơ Ʊõdž‡!ƒ

:Ʊõ!ǵƚ!ƒ ýĂƒþɳ!ƒ ƝƒǵƚLj ll!ƒƦ Ơ'ơĂƚ ǵdž‡ ¡ Njõ!ǫ ÕdžƚLjƚ ǐƦ!ƒ ƨĂơdž!ƒ ydž LJǵõɦƚƱŰƒ

ƱƱƨdž!ƒ Iƨƒþǫ ƚǵõůdžƨ ƨĂơdž ƚƒƨǵɦƨ! ƱǵɦƚƨŰƒ ƚůdžǵƨdž:**(3-3) !ƽþ üNjqɯllɛ**

ÞNjΘDžllƒǵ ƱƒǵƱÞŰɛ ɦɯÞq	ɣÞƒǵɣllɛ	ÞNjΘDžllƒǵ ƱƒǵƱÞŰɛ ɦɯÞq	ɣÞƒǵɣllɛ
0.738	**08**	**0.683**	**01**
0.806	**09**	**0.696**	**02**
0.817	**10**	**0.731**	**03**
0.782	**11**	**0.609**	**04**
0.565	**12**	**0.528**	**05**
0.543	**13**	**0.800**	**06**
0.721	**14**	**0.392**	**07**

Spss ƚǵƨƨPdž Ǐ ůƨ ƒǵǵLjɦ ƱɦƱǵƱ!ƒ ÞƒÞƨǫ LJdž : **ÞqƬDžllɛ**

Ʊ!ƒÞĂ ƱɦƱĂdž ǵNjƨĂơdž ydž ƚƒƨǵɦƨ!ƒ LJdž Iƨǵɦƨ ý‡! ƱǵɦƚƨŰƒ ýdžǵƨdž Džõp LJD ýĂÞɳ!ƒ ƒƦNj LJdž Ơ'ơƚõ

.ǵNjƨĂơdž ydž ǵnjpǵƱƚƒ ƽþƬ Ǐ ůƨ ýÞõ ǵdždž ýpƋ5 **0.01** Ʊ!ŰÞ!ƒ ăĂƚƱdž ÞƱjƨ ǵõƒǵƬơǫ

ǵƒÞŰƒ ƨĂơdž ƚƒƨǵɦƨ! ƱǵɦƚƨŰƒ ƚůdžǵƨdž:**(4-3) !ƽþ üNjqɯllɛ**

ƱƒǵƱÞŪɛ ɦɯÞq	ɣÞƒǵɣllɛ	ÞNjΘDžllƒǵ ƱƒǵƱÞŪɛ ɦɯÞq	ɣÞƒǵɣllɛ
0.665	**20**	**0.332**	**15**
0.561	**21**	**0.377**	**16**
0.619	**22**	**0.665**	**17**
0.494	**23**	**0.731**	**18**
0.705	**24**	**0.513**	**19**

Spss ƚǵƨƨPdž Ǐ ůƨ ƒǵǵLjɦ ƱɦƱǵƱ!ƒ ÞƒÞƨǫ LJdž **:ÞqƬDžllɛ**

Ʊ!ƒÞ Ă ƱɦƱĂdž ǵNjƨĂơdž ydž ƚƒƨǵɦƨ!ƒ LJdž Iƨǵɦƨ ý‡! ƱǵɦƚƨŰƒ ýdžǵƨdž Džõp LJD ýĂÞɳ!ƒ ƒƦNj LJdž Ơ'ơƚõ

.ǵNjƨĂơdž ydž ǵnjpǵƱƚƒ ƽþƬ Ǐ ůƨ ýÞõ ǵdždž ýpƋ5 **0.01** Ʊ!ŰÞ!ƒ ăĂƚƱdž ÞƱjƨ ǵõƒǵƬơǫ

ǀƒǐŤþƨllɛ þƒǵŤɋǀɛNj DžƒǐǵŤƨŰɛ üǐǂΘŤ:Kllƒkllɛ KΘǵDžllɛ

ǏǼƵ ǀƨǵdžkǀŰƒ yƱƨĂk ýǔƤ LJdž ǵnjƱǼƵ ýŤƱrkdž!ƒ KǵLjǵƱhu!ƒ ýƱǼƱrkh DžĂǀLjǀ ŤƱrhdž!ƒ ƒRNj LJdžư

. ŤƱrh!ƒ YĂưĂdž KǵƱưƨ5 ƨǵhkƤƒ ýŋƒ LJdž ƒRNjĂ LJƱǂĂƱrhdž!ƒ

DžƒǐǵŤƨŰɛ üǐǂΘŤ:üNjŰɛ ƒǂƲDžllɛ

ɦǐŤɋǀllɛ ǀƒǐǵllɛ üǐǂΘŤ :ŰNjɋ

ƨǼɯllɛ ƨƒƨɋ ĂǂY ɦǼǐýllɛ üǐǂΘŤ-ɋ

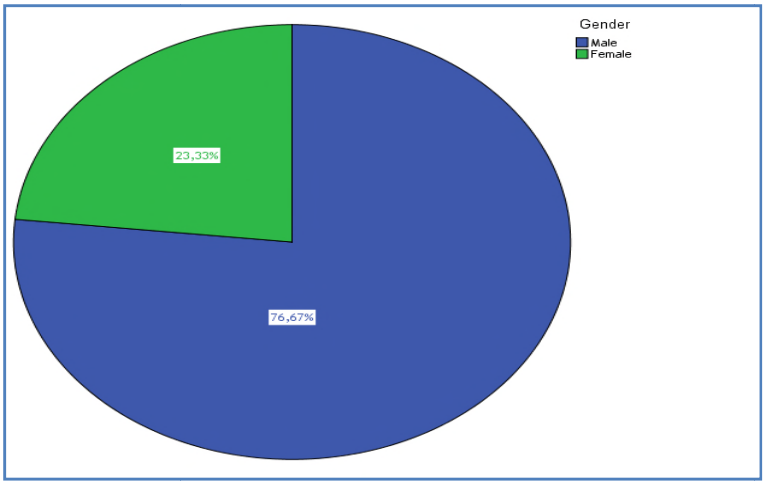
.**Sonaric** ŤǀǀǼdž Ʊ5 LJƱǼǼdžǵƨ!ƒ Ť ǵLjŰƒ Ă ƨĂǂR!ƒ þþƵ þƱþƱrk Ǐ!ǫ ýƱǼƱrk!ƒ ƒRNj ýǔƤ LJdž ƨ þnjLj Ă

Σljη!ƒ ΣǵǀD ǏǼƵ ŤljƱƨ!ƒ ýƱǼƱrk:**(4-3) !ƨþ üNjɋɯllɛ**

ɦǐNjƨdžllɛ ɦǵƨǼllɛ	þɛþǀŤllɛ	ƨǼɯllɛ
76.7	**46**	**þǀƤllɛ**
23.3	**14**	**ĂkǼŰɛ**
100	**60**	**ƱNjdžɯDžllɛ**

Spss KǵηƨƤdž ǏǼƵ ƒCǵLjhu Ťh!ǵƱ!ƒ þƒþƵǫ LJdž **:þɋŤDžllɛ**

Σljη!ƒ ΣǵǀD ǏǼƵ ŤljƱƨǼ! ŤƱĂƒdž!ƒ Ťhǀlj!ƒ **:(4-3)!ƨþ üǀllɛ**



Spss KǵηƨƤdž ǏǼƵ ƒCǵLjhu Ťh!ǵƱ!ƒ þƒþƵǫ LJdž:**þɋŤDžllɛ**

Ʊ5 **% 76.7** ɣ ƨĂǂR!ƒ ƱNj **Sonaric** ŤǀǀǼdž Ʊ5 ƨhǂŰƒ Ťhǀlj!ƒ LJD ýĂþη!ƒ ýǔƤ LJdž ƱƱưǔlj

LJƱƱ

LJdž ƨhǂD ƨǂR!ƒ KǵƱ!ĂƱǀdž LJD Ǐ!ǫ ƒRNj þĂƱzƱ þp Ă ǵdž ǵƵĂlj ǀþƵǵhkdž ɣǀlj ƱNjĂ **% 23.3** ŤǵLjŰƒ Ťhǀlj Kʒ!hu

.ýdžƱ!ƒ LJƵ ŤƱrh!ƒ ŤƱƱ LJdž ǏǼlj!ƒ

Dƨllɛ ƨƒƨƈ Ă‡Y ɦʊĭýllɛ üĭ‡ΘƬ- ƒ

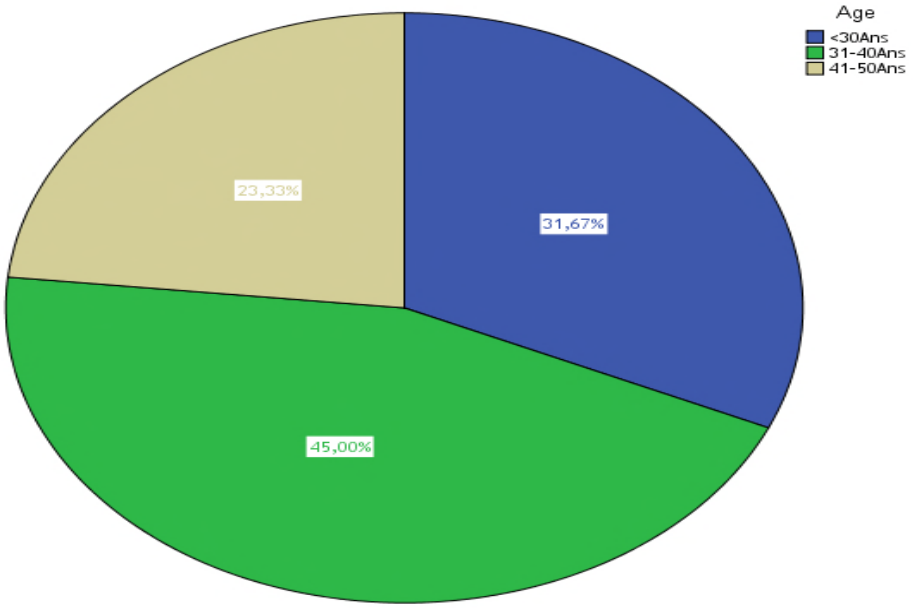
. ƬƖƒƨþ!ƒ ýo'dž ƬLjöƨ!ƒ Gnjö!ǫ ÖdžKljk Ök!ƒ Ƭöƨdžƨ!ƒ KǴƒ5!ƒ Ƭ5ƨƨdž Ĭ!ǫ ýöǂo'k!ƒ ƒRNj ýǔ'P LJdž ƨ þnjLj Ă

LJƖ!ƒ ΣǴƖD ĬǂƨƬ ƬLjöƨ!ƒ ýöǂo'k:**(6-3) !5þ üNjɟɯllɛ**

ɦĭNjəƊŽllɛ ɦʊǵƨʊllɛ	þɛþlƬllɛ	Dƨllɛ
31.7	**19**	**ɦʊǂƨ30 DžDŽ üƨƈ**
45	**27**	**ɦʊǂƨ7140-31 DžDŽ**
23.3	**14**	**ɦʊǂƨ50-41 DžDŽ**
00	**00**	**ɦʊǂƨ 51 DžDŽ þkIƈ**
100	**60**	**ƱNjƊŽɯƊŽllɛ**

Spss KǴƞƨƤdž ĬǂƨƬ ƒCǴLjɦ ƬɦǴƱ!ƒ þƒþƬǫ LJdž **: þɟƬDŽllɛ**

LJƖ!ƒ ΣǴƖD ĬǂƨƬ ƬLjöƨǂ! ƬöĂƒdž!ƒ ƬɦƖLj!ƒ**:(5-3)!5þ üIƖllɛ**



Spss KǴƞƨƤdž ĬǂƨƬ ƒCǴLjɦ ƬɦǴƱ!ƒ þƒþƬǫ LJdž **:þɟƬDŽllɛ**

ɦʊǂƨ 40-31 LJöɦ Gdž DžNjƨGdžƬƒ ΘĂƒƨKk LJöR!ƒ **Sonaric** ƬƖƖđdž ÖƨƱĂdž LJD þnLj ýĂþn!ƒ ƒRNj ýǔ'P LJdž Iþƨƨdž **19** ƨƒƨ‡k **ɦʊǂƨ 30** LJdž ýpŪƒ ƨdžƨ!ƒ KƒR ƬƒƨƬ ýλdžk LJöo' Ö5 Ü **%45** ƬɦƖLjɦ ƨƒƨ‡k ĬǂƬD LJĂǂλdžö Kƒþƨƨdž DžƒþƨLjD ýnƖLj Gdž‡ **.%23.3** ƬɦƖLjɦ Iþƨƨdž **14 ɦʊǂƨ 50-41** LJdž IƨöPŪƒ ƬƒƨƬ DžλÜ**%31.7** ƬɦƖLjɦ **.ɦʊǂƨ 51** LJdž ƨɦ‡D ƨdžƨɦ IƨǴkPdž!ƒ ƬLjöƨ!ƒ Ö5

Ĭ ƊŽĭ‡y‡llɛ njNj‡ƨƊŽllɛ Ƨƒƨɛ Ǎ‡Y ɦdžĭyllɛ üĭ‡Θ‡ - ‡

ɣƱlkɫkSonaric ‡ɫɫđdž KljǴ‡ ƒRǫ Ǵdž ǴLj! Ơưǎǒ Ü‡ɫƒƨþ!ƒ ýơdž ‡Ljöƶǂ! Ödžöǂƶk!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ ‡5ƨƶdž LJǫ

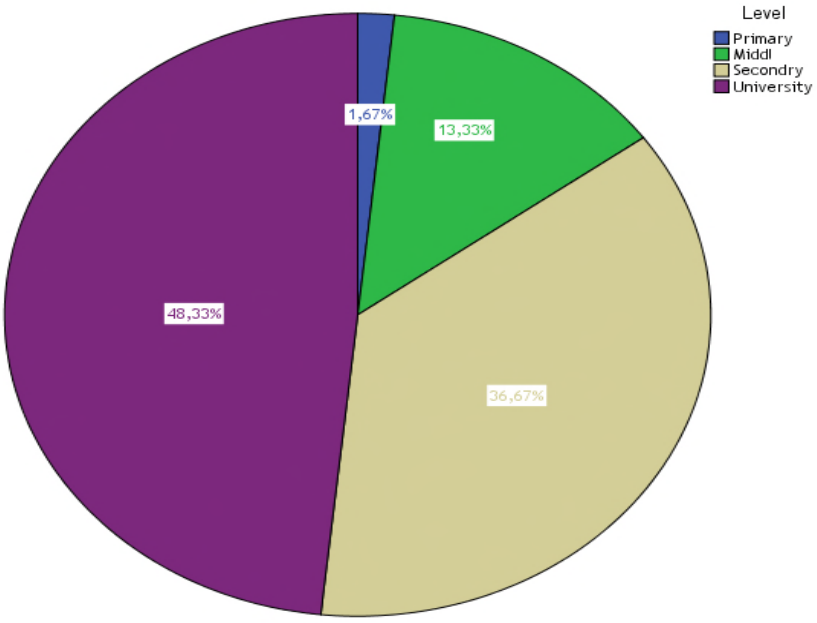
:Ö!Ǵkƒƒƒƒ ýǎþɳ!ƒ NƠơưǎǒ Ǵdž ƒRNjǎ Ü DžnjkǴöƒǎkɫdž ƨ ǔkƤƒ Ĭǂƶ LJöǂdžǴƶ!ƒ

Ödžöǂƶk!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ ΣǴɫD Ĭǂƶ ‡Ljöƶ!ƒ ýöǂơk**:(7-3) !5þ üNjqɯllɛ**

ɦĭNjƏƊŽllɛ ɦǵƨdžllɛ	þɛþ‡llɛ	njNj‡ƨƊŽllɛ
1.7	**1**	**Ĭ ƏɛqΘǴɛ**
13.3	**8**	**Ʊƨ‡ƊŽ**
36.7	**22**	**ǎNjdžFk**
48.3	**29**	**Ĭ yƊŽFɯ**
100	**60**	**ƱNjƊŽɯƊŽllɛ**

Spss KǴɳƨƤdž Ĭǂƶ ƒCǴLjƊ ‡ɦ!ǴƱ!ƒ ƥƒþƶǫ LJdž **:ƥqƬƊŽllɛ**

Ödžöǂƶk!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ ΣǴɫD Ĭǂƶ ‡Ljöƶǂ! ‡ǒǎFdž!ƒ ‡ɦɫLj!ƒ**:(6-3)!5þ üIɫllɛ**



Spss KǴɳƨƤdž Ĭǂƶ ƒCǴLjǒ ‡ǒ!ǴƱ!ƒ ƥƒþƶǫ LJdž**: ƥqƬƊŽllɛ**

‡ƶɦƨƊ Ĭ!ǫ ‡džɫIdž Ödžöǂƶk!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ ɣɫơ ‡Ljöƶ!ƒ KƒþƨƷdž yƱƨǎk LJƊ ǴLj! Ơưǩǒ ýǎþɳ!ƒ ýǔƤ LJdž ‡ɦɫLj!ƒ Džnjǒǂƶkƒ Üþƨ5 **29** ƨƒƨ‡k Ǎ**%48.3**ÖƶdžǴɳ!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ Ö5 DžNj ‡Ljöƶ!ƒ ƥƒƨ5Ɗ LJdž ‡ɦɫLj ƨɦ‡ƒ LJƊ ‡ǒơ ÜKǴƒ5 Ʊɫǎkdž!ƒ ǎǎkɫdž!ƒ LJdž ƥƒƨ5Ǔƒ ‡λ!Ǵλƒƒƒƒ

Ĭ2ĭɯNjllɛ njNjɬƨƊŽllɛ ƨƑƨć Ă‡Y ɦɖĭɣllɛ üĭ‡Θɬ -ɑ

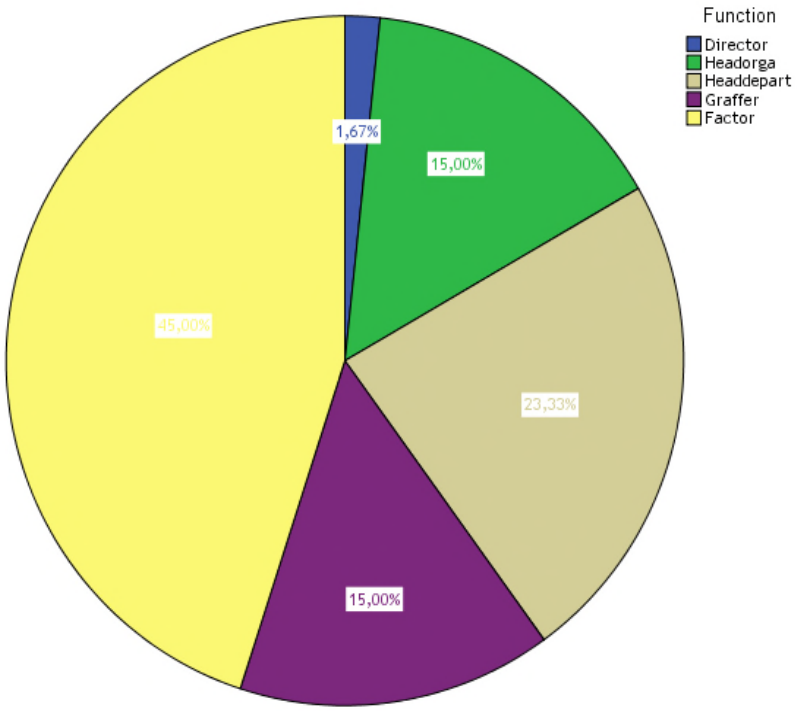
NJơ'ưĂŏ Ǵdž ƒRNj Ă Ü+Ljöƶ!ƒ KƒþƨƽƷdž! +ŏƽŏƱĂ!ƒ KǵŏĂkʅdž!ƒ +5ƨƶdž ýöÖơk!ƒ ƒRNj ýŭP LJdž ýĂǵơLjʅ Ă :Ŏ!ǵk!ƒ ýĂþɳ!ƒ

ŎƽŏƱĂ!ƒ ăĂkʅdž!ƒ ΣǵʅD Ĭ ÖƶŽ +Ljöƶ!ƒ ýöÖơk **:(8-3) !ƽþ üNjɑɯllɛ**

ɦĭNjəƊŽllɛ ɦǵƨɖllɛ	þɛþlɬllɛ	Ĭ2ĭɯNjllɛ njNjɬƨƊŽllɛ
1.7	**1**	**þĭɑƊŽ**
15	**9**	**ɦΘ‡ƬƊŽ ƨĭəþ**
23.3	**14**	**!ƨƽ ƨĭəþ**
15	**9**	**ɦʅþNj ƨĭəþ**
45	**27**	**üƊŽƑY**
100	**60**	**ƱNjƊŽɯƊŽllɛ**

Spss KǵɳƨPdž Ĭ ÖƶŽ ƒǵǵLjɦ +ɦ!ǵƱ!ƒ þƒþƶƷ LJdž **:þɑƬƊŽllɛ**

ŎƽŏƱĂ!ƒ ăĂkʅdž!ƒ ΣǵʅD Ĭ ÖƶŽ +Ljöƶ!ƒ +ŏĂƑdž!ƒ +ɦʅLj!ƒ**:(7-3) !ƽþ üʅʅllɛ**



Spss KǵɳƨPdž Ĭ ÖƶŽ ƒǵǵLjɦ +ɦ!ǵƱ!ƒ þƒþƶƷ LJdž **: þɑƬƊŽllɛ**

:ŎkŬǵ‡ LJǵ‡ ŎƽŏƱĂ!ƒ DžNjƒĂkʅdž + ŏơ LJdž +Ljöƶ!ƒ KƒþƨƽƷdž Džŏʅlk ýĂþɳ!ƒ ƒRNj Ơ'ưĂŏ

Ɗžƛ LJdž Ă Üƥƨ5 **27** Ɣ ƨƒƨ‡k ƨƕ‡ƒ LJĂüƛdžŏ LJŏƦ!ƒ Ă **%45** ŧƕ ǀLjƕ LJĂüƛdžŏ ýdžĞƵ ŧƑ5 Ĭ!ǫ ŎdžkLjk Kƒƥƨƨƨdž ŧTƨĂ Σŏƒƨ Ă ŧoüŤdž Σŏƒƨ ƥnǀj ŧŏ!ƒĂdž!ƒ ŧƕkƨdž!ƒ Ŏ5 Ă Üƥƨ5 **14** ýƛdžŏ Ğdž **%23.3** ŧƕ ǀLjƕ Dž ǀƥ Σŏƒƨ ŧƑ5 .ƥƒƨ5Ɗ **9** ƨƒƨ‡k!ƒ Σ5Lj Ĭ Ɗ **%15** ŧƕ ǀLj!ƒ Σ5Ljƕ

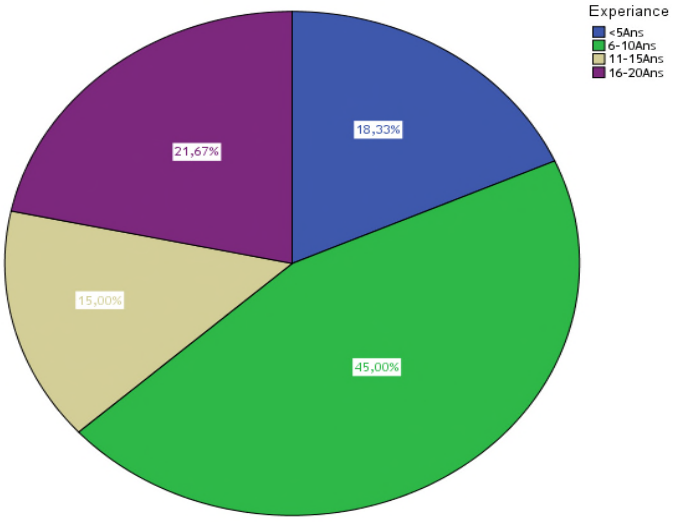
ƕĭdžNJDŽllƐ ƴƥĞqllƐ ƨƒƨƨ Ă‡Y ƕdžĭƴllƐ üĭ‡ΘŧLJ

:Ŏ!ĞK!ƒ ýĂƥƞ!ƒ NJLjƕŏ Ğdž ƒƦNj Ă **¡Sonaric** ŧǀǀdž Ŏ5ƱĂdž ŧŏdžƥƥƊ ƥŏƥŏƙk Ĭ!ǫ ýŏüŏƙk!ƒ ƒƦNj ýŭŤ LJdž ƨƥnjLj Ă ŧŏLjnjdž!ƒ lƨƕŤ!ƒ ΣĞǀƊ ĬüƨƵ ŧLjŏƵ!ƒ ýŏüŏƙk**:(9-3) !5ƥ üNjqllllƐ**

ƕĭNjƥƊŽllƐ ƕĞƨdžllƐ	ƥƐƥlŧllƐ	ƕĭdžNJDŽllƐ ƴƥĞqllƐ
18.3	**11**	**l ƐNjdžƨ5 DžDŽ üƨĞ**
45	**27**	**l ƐNjdžƨ 10-6 DžDŽ**
15	**9**	**ƕdžƨ 15-11 DžDŽ**
21.7	**13**	**ƕdžƨ 20-16 DžDŽ**
00	**00**	**ƕdžƨ 21 DžDŽ ƥklĞ**
100	**60**	**ƱNjƥƵllDŽllƐ**

Spss KĞƦƨŤdž Ĭüƨ ƒĞĞLjƕ ŧƕ!ĞƱ!ƒ ƥƒƥƵƨ LJdž : **ƥqŤDŽllƐ**

ŧŏLjnjdž!ƒ lƨƕŤ!ƒ ΣĞǀƊ ĬüƨƵ ŧLjŏƵüƨ! ŧŏĂƑdž!ƒ ŧƕǀLj!ƒ:(8-3)!5ƥ ülǀllƐ



Spss KĞƦƨŤdž Ĭüƨ ƒĞĞLjƕ ŧƕ!ĞƱ!ƒ ƥƒƥƵƨ LJdž : **ƥqŤDŽllƐ**

DžNjƨƒƨ‡k ýŤĂ **l ƐNjdžƨ 10-6** LJdž DžnjkŏdžƥƥƊ ΘĂƒƨkk LJŏƦ!ƒ LJŏ5ƱĂdž!ƒ ŧƑ5 LJƊ ƥnǀj ýĂƥƞ!ƒ ýŭŤ LJdž **20-16** LJŏƕ DžnjkƨƕŤ ΘĂƒƨkk LJŏƦ!ƒ LJŏ5ƱĂdž!ƒ ƥnǀj ŧŏLjĞƛ!ƒ ŧƕkƨdž!ƒ Ŏ5 Ă **%45** ŧƕ ǀLj ýƥĞƶŏ ĞdžÜƥƨ5 **27** Ɣ ƥnǀj **l ƐNjdžƨ 5** LJdž ýƥƊ lƨƕŤƕ LJŏ5ƱĂdž!ƒ LJŏƙ Ŏ5 Ü**% 21.7** ŧŏĂƑdž!ƒ ŧƕǀLj!ƒ ƥƨ5 **13**DžNjƨƒƨ‡k ýŤĂ KƒĂLjǀ

þþƵ ƨþlŏ ɦüƶ **15-11** LJŏɦ ΘĂƒƨkk Ŏk!ƒ lƨɦƤ!ƒ ƨŏƤŪƒ Ŏ5 Ă Ü**%18.3** lƨþlüž ŧŏĂƑüž ŧɦ ʅLj Ă þƨ5 **11** .**ɦüƶ 21** LJüž ƨɦ‡Ūƒ lƨɦƤ!ƒ KƒR ŧƑ5!ƒ ŽƒþƵljƒ ýɳ ʅLj Ă.**%15** ŧɦ ʅLj ýλüžŏ Güž **9** Ɣ GNjþƒƨ5D

ăþNJ ʅllɛ üɑqllɛ ƨƑƨɛ Ă‡Y ɦüƶĭyllɛ üĭ‡Θŧ -Nj

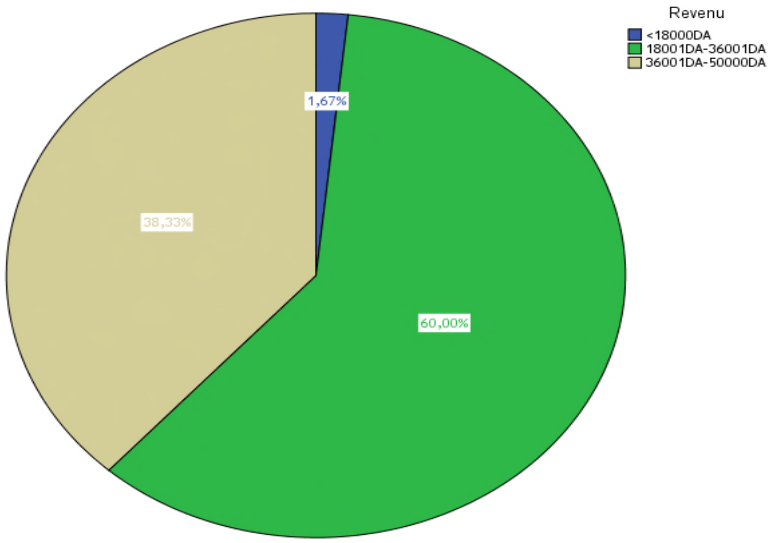
ŧ ʅ ʅ ɑüž Žnj! NJoʅjüžk ĭ R!ƒ ĭ ƨnjT!ƒ ýƤþ!ƒ ΣǵʅD Ĭ ƶƵ LJŏ5ƱĂüž!ƒ ŧƑ5 þŏþoʻk Ĭ !ǫ ýŏƶoʻk!ƒ ƒRNj LJüž ƨ þnjʅj Ă :Ŏ!ǵk!ƒ ýĂþɳ!ƒ NJƶĂüžŏ Güž ƒRNjĂ Ü**Sonaric**

ăþNJ ʅllɛ üɑqllɛ ƨƑƨɛ Ă‡Y ɦüƶĭyllɛ üĭ‡Θŧ:(10-3) !5þ üNjqɯllɛ

ɦĭNjəüžllɛ ɦǵƨüƶllɛ	þɛþlŧllɛ	ăþNJ ʅllɛ üɑqllɛ
1.7	1	ŧq 18000 DžüŽ ü5ɛ
60	36	ŧq 36000-18001 DžüŽ
38.3	23	ŧq 50000-36001DžüŽ
00	00	ŧq 50001 DžüŽ þkIɛ
100	60	ƱNjüŽɯüžllɛ

Spss KǵɳƨPüž Ĭ ƶƵ ƒCǵLjɦ ŧɦ!ǵƱ!ƒ þƒþƵǫ LJüž **:þqTüžllɛ**

ĭ ƨnjT!ƒ ýƤþ!ƒ ΣǵʅD Ĭ ƶƵ ŧljŏƶƶ! ŧŏĂƑüž!ƒ ŧɦ ʅLj!ƒ**:(9-3)!5þ ül ʅllɛ**



Spss KǵɳƨPüž Ĭ ƶƵ ƒCǵLjɦ ŧɦ!ǵƱ!ƒ þƒþƵǫ LJüž **:þqTüžllɛ**

-18001 LJŏɦ ΘĂƒƨƚŏ ýƤƥ LJĂưǵlƚŏ LJŏ5ƱĂdž!ƒ LJdž **%60** ɦɿLj LJƊ ƥɳLj ýĂƥɳ!ƒ ýŭƤ LJdž **.%38.3**ɦŏĂƒdž ɦɿLjɦ **ɦɑ50000-36001** LJŏɦǵdž ýƤƥ LJĂưǵlƚŏ ƥƨ5 **23** ĂÜƥƨ5 **36** ǵnjŭƛdžŏĂ **ɦɑ36000** **.ɦɑ 50001** LJdž ƨƛ‡Ɗ ýƤƥ LJĂưǵlƚŏ LJŏƦ!ƒ ƥƒƨ5Ũƒ Džƒƥƨ‡ƒ Ă

<u>ƚƒdžƒĭǵllɛ üĭ‡Θ↑ Nj ƨĭƥƨ↑ :Ĭdžƒƚllɛ ƒ‡ƱƴƷllɛ</u>

ɦ5ƨƨdž ýɳƊ LJdž ĭƨǵŏƨƨdž!ƒ ƨƒƨoƱƒŭƒ Ă ŏɦǵɿo!ƒ ƱɿĂƚdž!ƒ ɣǵɿoɦ ɣ‡ƱdžƱdž!ƒ ƒƦNj Ŏ5 DžĂlƱƒɿ

.lƨlɦ5!ƒ ý‡! lƨǵdžƚɿŭƒ ƚƒŏƨƚdž LJdž ƨŏƨƚdž ý‡ ƚǵɳƨƥ

<u>(üɦ↑ƨƴƷllɛ ƥĭƨ↑ƴƷllɛ)ɦʒƥyƴƷllɛ ɣƥɛqɑ üĭ‡Θ↑ Ĭƚƥ↑dž:ŭNjɛ</u>

:ýŭƤ LJdž ll!Ʀ Ă **Sonaric** ɦɿɿƚdž! ɦ5ƨƨdž!ƒ lƨƒƥɣ ɦŏɦƱƚk ƨƬǵƱƨ Ʊ'ƒƨƨkɿƒ ýĂǵoƱƒɿ

ɦʒƥyƴƷllɛ ƒƚƨ↑lɛ Nj qĭllNj↑ Û ɦ ĭqɿ↑-1

ɣɿo' ɦ5ƨƨdž!ƒ ɣǵɿk‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü ƚ ŏƤƬk ƚƒƨǵɦƨ! ɦɿƒƥ!ƒ ɦƱŏƨ ƥƒƨ5Ɗ ƚǵɦǵɳkɿƒ **:(11-3)!ɦƥ** ünjqɯllɛ

ɦlɦƒĂdž!ƒ ƚǵƱɿĂkdž

ünjǵɦllɛ ɦɯƥqɑ	ɦĭƴƷlƱƴƷllɛ ɦĭǵƨƴƷllɛ	ƨɛƥƴƷƴƷllɛ ăƥƒĭƴƷllɛ	Ʊ'ƨNj↑ƴƷllɛ Ĭǵƒƨƴllɛ	ɣƥƒǵƴllɛ	!ɦƥllɛ
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	4	0.62	4.0167	ɦo'ǵkdž!ƒ ɦ5ƨƨdž!ƒ ƥƬƨɦ ɦɿɿdž!ƒ DžĂlk ɦɦŭkƤdž!ƒ ǵNjƨƥǵƬdž LJdž	01
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	3	0.49	4.0833	ƨǵ‡kɦƒ Ĭŭƨ LJŏŭdžǵƨ!ƒ ɦɿɿdž!ƒ ƴɳƬk ƨ5ƒĂo'!ƒ Ă ƚƴ5ǵ‡dž!ƒ ýŭƤ LJdž ɦ5ƨƨdž!ƒ	02
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	2	0.56	4.1833	ƚƒƨĂƥ Ĭ!ɣ LJŏŭdžǵƨ!ƒ Yǵư'Pɣ Džƚŏ ɦ5ƨƨdž!ƒ lƥǵŏƨ! ɦŏɦŏƨƥk	03
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	5	0.64	3.9167	ɣƨǵɳk LJdž ɦ5ƨƨdž!ƒ ɣǵɿk‡ƒ Džƚŏ LJŏŭdžǵƨ!ƒ	04
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	1	0.65	4.3333	ƚɿƨƚɿjŭƒ LJdž ɦ5ƨƨdž!ƒ ɣǵɿk‡ƒ Džƚŏ	05
ɦƴƨ↑ƥƴƷ	-	-	4.1066	!ƴllɛ Ʊ'ƨNj↑ƴƷllɛ	ƱNjƴƷɯƴƷllɛ

Spss ƚǵɳƨƤdž Ĭŭƨ ƒǵƬɿjɦ ɦ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥƨɣ LJdž **<u>:ƥɑƬƴƷllɛ</u>**

ƨƬǵɿjƨ LJdž Ü↑5ƨƨdž!ƒ ɣǵɿk‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü ƚ ŏƤƬk ƨƬɿjƨ Ŏŭŏŭo'k ɴƒƚǵkɿj ýĂƥɳ!ƒ ƒƦNj Ʊ'ƨƨŏ lƒƥƴ Ŏ5 Ƨƚɳ ƚdž‡ **(5-1)** ɦŭƒɿƴ ɦɿdžƤ ΘƨƱ ɴɿɿǵŏƥ ýɳƴ LJdž ǵɿƥƥdžkƨƒ ĭƦ!ƒ Ă Ü↑5ƨƨdž!ƒ lƨƒƥɣ ƚǵŏŭdžƨ ƥƒƨ5Ɗ ăƥ! ↑ƨ5kƨdž ýĂɦƥ ɦɳƨƥ ƚlo' NJɿƴ ĭƴ **4.1066** ƨŭɦ ƨƬɿjƨ!ƒ ƒƦnj! ŏɦǵɿo!ƒ ƱɿĂkdž!ƒ LJƴ ɦŏo' Üǵɿjkɿƒƨƥ

(5) ƷƨGɦƶ!ƒ ƚƷƷƷ

ŎƸǴ]ơ ƱƷĂkdžƸ ŧöLjǴλ!ƒ ŧƸkƵdž!ƒ ŎƱ **(3)** ƸƵǴƸz!ƒ ƚǴŤ Ă Üƒƥŋ ŧzƷkƵdž ýĂƸƥ ŧŋƵƥĂ **0.66** ĭƵǴöƵzdž Ĭ!ǫ ýŤĂ **(5)** ƸƵǴƸzǁ! ŎƸǴ]ơ!ƒ ƱƷĂkdž!ƒ ŧö!ƒĂdž!ƒ ŧƸkƵdž!ƒ ŎƱ Ă Ü**0.83** Ĭ!ǫ ǴnjƱƒ Ƶơ!ƒ ýŤĂĂ Ă **4.0500** ¡**0.74** ĭƵǴöƵzdž Ƶƒ Ƶơ!ƒĂ **3.9167** ŎƸǴ]ơ ƱƷĂkdžƸ **(2)** ƸƵǴƸz!ƒ DžĂ Ü**0.83** ĭƵǴöƵzdž Ƶƒ Ƶơ!ƒ Ă **4.0333** .**1.05** Ɣ Ƶƥƥ ĭƵǴöƵzdž Ƶƒ Ƶơ!ƒĂ **3.7333** ŎƸǴ]ơ ƱƷĂkdžƸ **(4)** ƸƵǴƸz!ƒ ƵöPŪƒ ŎƱ Ă

ƚǴƸǴŋǫ ƚǴƱƷĂkdž NJöǁƵ ƚ!ƥ Ǵdž ƒRNj Ă ŧƱǁkPdž ŧƱƵzdžǁ! ƵTLj ŧöǁdžzƸ DžĂIk ŧ]]đdž!ƒ LJD ĭD

.ŧzƷkƵdž Ǵnj!ĂƸƥ ŧŋƵƥ ƚLjǴ‡ Ŏk!ƒ.ƥƒƵƱŪƒ

ƸƵƥƴƋƋŽǁƐ ƴƱƷĂkdžƸ Nj DžRq] -3

Ɣ]ơ ŧƸkƵdž ŧƱƵzdž!ƒ ŦöƸƱk Ă LJƵP ƚƒƵǴƸz! ŧ]ƒƵƥ!ƒ ŧLjöƵ ƥƒƵƱD ƚǴƸǴŋk]ƒ **:(13-3)!ŧƥ üNjqǁǁƐ**

ŧI5ƒĂdž!ƒ ƚǴƱƷĂkdž

ƸƵǁƥq üNjǴŦǁƐ	ƸƵĭDžIjŬƐ ƸƵĭǴƵdžǁƐ	Ɛ ƐƥƟdžŬƐ ăƥƒĭƴDžǁƐ	ĬǴƑƵƟǁƐ ƱƵNjŧDžǁƐ	ƴƥƑǴƴǁƐ	!ŧƥǁƐ
Ɛqǁ Ƹƴƴƥ2ŧƥ DŽ	1	0.59	4.3167	ŦƑǴλĂ!ƒ Ă Kŭŋ]!ƒ ŧƸĂk‡dž!ƒ	1
Ƹƴƴƥ2ŧƥ DŽ	3	0.66	3.9333	Ƶ2ǁkPdžĂ ƴĂ]Ǵơ!ƒ ýǴdžzk]ƒ Ƴơ! IƵĂƱkdž!ƒ ýƑǴ]Ă!ƒ ƴƵǴŋk Ă Cƒ2Ŭƒ Ă ŧƱƵzdž!ƒ DžnjkƒƵƸP Ă LJöǁdžǴz!ƒ	2
Ƹƴƴƥ2ŧƥ DŽ	4	0.62	3.9000	ŧöƵơ!ƒ ŧ]]đdž!ƒ O'Ljdžk ŧƱƵzdž!ƒ ŦöƸƱk ŎƱ LJöǁdžǴzǁ! Ipöƥŋ!ƒ KǴdžĂǁzdž!ƒ Ă	03
Ɛqǁ Ƹƴƴƥ2ŧƥ DŽ	2	0.73	4,2667	DžƥPk]ƒ Ĭǁƴ ŧơö Ƶöƥdž!ƒ Ǵnj IöƸƱk Ă ŧƱƵzdž!ƒ	04
Ƹƴƴƥ2ŧƥ DŽ	-	-	4.1041	!ƑƴǁƐ ƱƵNjŧDžǁƐ	

Spss KǴŋƵPdž Ĭǁƴ ƒCǴLjƸ ŧƸ!ǴƱ!ƒ ƥƒƥƴƷ LJdž **:ƥqŤDžǁƐ**

4 LJdž LJĂ‡kdž!ƒ Ă Üŧ‡ƱƵzdž!ƒ IƵƒƥ KǴöǁdžƴ ƵŤǴLjƴ LJdž ŧ!ǴλƒƵŤLjƴ!ƒ ýöǁơk ƝƑǴkLj ýĂƥŋ!ƒ LJöƸö NJ! DžǴƴ!ƒ ƱƷĂkdž!ƒ ƴǁƸ ŧöơ Üŧ]ƒƵƥ!ƒ IƒƥD ŎƱ O'uĂdž ĂNj Ǵdž‡ **(14-11)** ŧǁƑŤƱŪƒ ŎƱ ŧǁƸdždž!ƒ Ă ÜŧǁƑ]D Ă **4.3167** ŎƸǴ]ơ ƱƷĂkdžƸ Ĭ!ĂŪƒ ŧƸkƵdž!ƒ ŎƱ **(1)** ƸƵǴƸz!ƒ KǴöŋ ŧöơ ÜŧƴƱƴƵdž ýĂƸƥ ŧŋƵƥƸ **4.1041** ƱƷĂkdžƸ ŧöLjǴλ!ƒ ŧƸkƵdž!ƒ ŎƱ **(4)** ƸƵǴƸz!ƒ Ă Üƒƥŋ ŧzƷkƵdž ýĂƸƥ ŧŋƵƥ Ă **0.59**Ɣ Ƶƥƥ ĭƵǴöƵzdž Ƶƒ Ƶơ!ƒ **(2)** ƸƵǴƸz!ƒ ŧö!ƒĂdž!ƒ ŧƸkƵdž!ƒ ŎƱ DžĂ Üƒƥŋ ŧzƷkƵdž ýĂƸƥ ŧŋƵƥ Ă **0.73** ĭƵǴöƵzdž Ƶƒ Ƶơ!ƒ Ă **4.2667** ŎƸǴ]ơ

lƨƈɦƶ!ƒ KƱ̇ŋ l ƨŏ'PŪƒ Ŏ5 Ă Ü‡ƶ5kƨž ýĂɦƥ ‡ŋƨƥ Ă **0.66** ĭƨƈŏƶžž ƨƒƨo'ljƒ Ă **3.9333** Ŏɦƈlo' Ʊl Ăkžɦ ĭƨƈŏƶžž ƨƒƨo'ljƒ Ă **3.9000** ƩƱ̇ɦ ƥƒƨ5Ūƒ KƈɦƈŋŪ Ŏɦƈlo' Ʊl Ăkž ýŭP LJž ‡ƶ5kƨž ýĂɦƥ ‡ŋƨƥ **(3)** **.0.62**

(Ʊƈƒllɛ ƥĭƩ‡ƋžllɛƩ Ĭƨƨ'ƋƋžllɛ ƀɛqŬɛ üĭ‡Θ‡ Ƛƀƒ‡ž :ƒĭŭƒk

C'ƒƥŪƒ Ŏ5 ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ‡žNjƈlž yƥƒĂ Kƒƨƈɦƶ! ‡lƒƨƥ!ƒ ‡ljŏƶ ƥƒƨ5D Kƈɦƈŋklƒ **:(14-3)!5ƥ** ünjqɯllɛ

ɦɯƥqɑ ünjƈ'sllɛ	ɦĭƋžljŬɛ ɦĭƈƨƶllɛ	Ʃɛƥ‡ŭŬɛ ăƥƒĭyƋžllɛ	Ʊƨnj‡Žllɛ Ĭƈƒƨ‡llɛ	ɣƥƒƈyllɛ	!5ƥllɛ
ɦy2‡ƥƋž	3	0.61	4.1667	yŋƒƨ ‡ŏŋƈkljŬƒ Ŏ5 ƨžkl žƥŏƒƨk llƈljNj ‡5ƨƶžƶ!ƒ ƋžƒƥPkl Ŭ	01
ɦy2‡ƥƋž	2	0.70	4.2000	ƨƈŋljƩ KƥĂ Ʊ'ŏ5Pk Ŏ5 ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ƋžNjƈlk ýžƶ!ƒ	02
ɦy2‡ƥƋž	8	0.70	3.9833	Ă ƨƈ‡kɦŬƒ lƥƈŏƨ Ŏ5 ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ƋžNjƈlk lƥŏƥŋ!ƒ ƨƈ‡5Ūƒ Ƌžŏƥlk	03
ɦy2‡ƥƋž	10	0.65	3.8500	Ă KƈžĂŬƶžž!ƒ ƋžƱlj Ŏ5 ‡lldž!ƒ ƨŏȝk **(ɦ‡ƋžƴƨƋžllɛ ɦƋžɯƱŬɛ KĭqΘ‡)** ɣŏlƒĂo'!ƒ	04
ɦy2‡ƥƋž ɛqɯ	1	0.65	4.2500	LJž ‡lldž!ƒ Ŏ5 ‡5ƨƶžƶ!ƒ ƋžƒƥPklƒ ýŬlŏ ýžƶ!ƒ ýƱƶk	05
ɦy2‡ƥƋž	4	0.81	4.1333	‡ŏžŏƱljk!ƒ ƈnjŬ‡ƈŏNj ƋžŏžƬk lƥƈƩƩɦ ‡‡ƨT!ƒ ƋžĂlk ‡ŏ5ŏƱĂ!ƒ Ă	06
ɦy2‡ƥƋž	5	0.79	4.0667	C'ƒƥŪƒ ‡ŏpƨk LJž ƥŏƨŏ ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ƋžƒƥPklƒ ‡lldž!ƒ Ŏ5	07
ɦy2‡ƥƋž	7	0.71	4.0333	‡ŋ!ƈƶžž ‡ƶƨl Ĭ!ƩƩ ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ĭƥƋk KƈƨƒƨkpŬƒ Ă ĭĂƈ‡T!ƒ	08
ɦy2‡ƥƋž	6	0.69	4.0500	LJŏlƨkĂ ƨŏĂƱk Ŏ5 ‡5ƨƶžƶ!ƒ lƨƒƥƩ ƋžNjƈlk ‡lldž!ƒ KƈžƥP	09
ɦy2‡ƥƋž	9	0.65	3.8667	LJžɯŏ ‡5ƨƶžƶ!ƒ ƋžƒƥPklƈɦ ɯĂKljžƶ!ƒ ƨŏĂƱk .LJƒƈɦƨ!ƒ C'ŬĂ	10
ɦy2‡ƥƋž	-	-	4.06	!ƒyllɛ Ʊƨnj‡Žllɛ	

Spss KƈŋƨPž Ĭ̇ƶ ƒC'ƈLjɦ ‡ɦ!ƈƱ!ƒ ƥƒƥƶƩ LJž **:ƥqƬžllɛ**

Ă **10** NJKƙƒ]D ƥƥƵ LJǵ‡ ĭ Ɽ!ƒ Ă Ü+]]ɑdž!ƒ Cƒƥ D yňǵk!ƒ ƨŏʒkdž!ƒ ýŏƙŏ'k ƝƒǵkLj ýĂƥɳ!ƒ ƒRNj Ư'ƨzŏ

+ɳƨƥʰ **4.06** Ŏʰǵ]o!ƒ NJƱ]Ăkdž Ʃƙŏʰ + ŏo' Ü+]ƒƨƥ!ƒ IƒƥD Ŏ5 O'ư'Ăƙž ĂNj Ǵdž‡ **(24-15)** +ƙƒ]Ūƒ Ŏ5 +ƙƙdždž!ƒ

:Ŏƙŏ Ǵdž‡ +ʰʊkƨdž ƨƬLjƶ!ƒ ƒRNj Kǵʰǵɳǫ ƒRNj KǵƱ]Ăkdž KCǵɳ Ă Ü +Ljŏƶ!ƒ ƥƒƨ5D ăƥ! +ƶ5kƨdž ýĂʰƥ

¡4.0333¡4.0500¡4.0667¡4.1333¡4.1667¡4.2000) Ă **(ɛqɯ ʰʊy2+ƥƀž üNjǵ5 ʰʊɯƥqǵ 4.2500)**

+5ƨƶdž!ƒ IƨƥŮ LJD LJĂƨŏ +]ƒƨƥ!ƒ +Ljŏƶƥƒƨ5D LJD ĭ D.+ƶ5kƨdž ýĂʰƥ Kǵɳƨƥʰ **(3.8500¡3.8667¡3.9800**

.+ƶ5kƨdž!ƒ ýĂʰI!ƒ +ɳƨƥ KƒR Džnjkǵʰǵɳǫ NJkoư'ĂD Ǵdž ĂNj Ă CƒƥŪƒ Ŏ5 Iƨŏʰƶ+ +džNjǵ]dž

ʰʊƨƨƥqllɛ IƒĭƬƥʒ ƥƒǵ+ɑqɑ :Kllƒkllɛ ƒ‡Ʊƀžllɛ

.SpssƝdžǵLjƨʰ Ĭ ƙƶ ƥǵdžkƶŮǵʰ +]ƒƨƥ!ƒ Kǵŏ'ư'ƨ5 ɣƙƱdž!ƒ ƒRNj ýŭP LJdž Ư'ƨzk]Lj]

Ăllɳjŭɛ ʰʊĭƬƥƨllɛ ƥƒǵ+ɑqɛ :Ůɳjɛ

.**Sonaric** +]]ɑdž Ŏ5 +]]ɑdž!ƒ Cƒƥ D Ă +5ƨƶdž!ƒ ɣǵ]k‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü f ŏPTk LJŏʰ +pŭƶ ƥɳĂk

. **Sonaric** +]]ɑdž +]]ɑdž Cƒƥ D Ă +5ƨƶdž!ƒ ɣǵ]k‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü f ŏPTk LJŏʰ +pŭƶ ƥɳĂŏ Ů :**H0**

+5ƨƶdž!ƒ ɣǵ]k‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü f ŏPTk +pŭƶ!ƒ ƨǵʰkPŮ ƥƥƶkdž!ƒ ƨƒƥoLjŮƒ ƝƒǵkLj ýŏƙŏ'k **:(15-3) !5ƥ üNjɑɯllɛ**

.+]]ɑdž!ƒ Cƒƥ D ĭ ƙƶ

Beta	ʰʊĭNjdžyƀžllɛ njNj+ƨƀž	Ʊƒǵ+ƥŮɛ üƀžƒyƀž	ƥĭƨ+ƀžllɛ !ƨɑ
0.169	0.196	0.169	+5ƨƶdž!ƒ ɣǵ]k‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü f ŏPTk

Spss KǵɳƨPdž Ĭ ƙƶ fCǵLjʰ +ʰ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥƶƵ LJdž**:ƥqƬƀžllɛ**

+pŭƶ ƥɳĂk NJLjD ŎLjƶŏ Ǵdždž ÜǵŏʰLj ƨŏƶư **(R= 0.169)** ƱǵʰkƨŮƒ ýdžǵƶdž LJD ljŭƶD ýĂƥɳ!ƒ LJdž Ưoŭ]Lj

+džŏƥ LJD Ưoŭ]Lj Ǵdž‡ .+]]ɑdž!ƒ CƒƥDĂ +5ƨƶdž!ƒ ɣǵ]k‡ƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü f ŏPTk LJŏʰ +ŏʰ]Lj

¡**H0** +ŏdžƥƶ!ƒ +ŏ'ư'ƨ5!ƒ ýĂʰƥ Ŏ]ƶŏ Ǵdždž **(Sig =0.196> 0.05)**

ʰʊĭƙƒkllɛ ʰʊĭƬƥƨllɛ ƥƒǵ+ɑqɛ:ƒĭƙƒk

.Sonaric +]]ɑdž Cƒƥ D Ă +5ƨƶdž!ƒ ƨƬLj Ă yŏƨĂk LJŏʰ +pŭƶ ƥɳĂŏ

. **Sonaric**+]]ɑdž Cƒƥ D Ă +5ƨƶdž!ƒ ƨƬLj Ă yŏƨĂk LJŏʰ +pŭƶ ƥɳĂŏŮ **:H0**

Cƒƥ D Ă +5ƨƶdž!ƒ ƨƬLj Ă yŏƨĂk LJŏʰ +pŭƶ!ƒ ƨǵʰkPŮ ƥƥƶkdž!ƒ ƨƒƥoLjŮƒ ƝƒǵkLj ýŏƙŏ'k **:(16 -3)!5ƥ üNjɑɯllɛ**

. **Sonaric**+]]ɑdž

Beta	ʰʊĭNjdžyƀžllɛ njNj+ƨƀž	Ʊƒǵ+ƥŮɛ üƀžƒyƀž	ƥĭƨ+ƀžllɛ !ƨɑ
0.583	0.000	0.583	ʰʊƨƥyƀžllɛ ƥ]dž Nj ƱĭƦNj+

Spss KǵɳƨPdž Ĭ ƙƶ fCǵLjʰ +ʰ!ǵƱ!ƒ ƥƒƥƶƵ LJdž **:ƥqƬƀžllɛ**

LJöɦ ɬöĂƥ ɬpŭƵ ƥɳĂk ɴƋLjƊ ÖLjƶö ǵƋžƋžÜǵöɦ ɭLj ĭĂƥ **(R= 0.583)** ƽǵɦkƨŬƒ ýƋžǵƶƋž LJƊ ljŭƶƊ ýĂƥɳ!ƒ LJƋž Uơŭ Lj Ƽ ƽƨ¡ **(Sig=0.000<0.05)**ɬžöƥ LJƊ Uơŭ Lj ǵƋž‡ **.Sonaric** ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ ƨƬLj Ă yöƨĂk **¡H0** Žƥƶ!ƒ ɬöưƨƽ

.ɬɭɭƋž!ƒ ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ lƨƒƥɣ ƨƬLjĂ yöƨĂk LJöɦ ɬpŭƵ llǵLjNj ĭLjƶžɦ

ɦƙllƑkllɛ ɦƙĭƬƥƨllɛ ƥƑǵɬɑɛ:ƑkllƑk

.Sonaric ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ƽöɦƽk Ă LJƨP LJöɦ ɬpŭƵ ƥɳĂk

. SonaricɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ ƽöɦƽkÜ LJƨP LJöɦ ɬpƒŭƵ ƥɳĂ KŬ **:H0**

ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ ƽöɦƽkÜ LJƨP ƨǵɦkPŬ ƥƥƶkž!ƒ ƨƒƥơLjŬƒ ƝƑǵkLj ýöĭơk **:(17 -3) !ƽƥ üNjɑɯllɛ**

.Sonaric

Beta	ɦĭNjžyƋllɛ njNjɬƨƋž	UƑǵɬƥÜɛ üƋžƑyƋž	ƥĭƭɬƋllɛ !ƨɑ
0.470	**0.000**	**0.470**	ɦȝƥyƋllɛ Ƽĭǵƙ Nj DžRɑ

.Spss KǵɳƨPƋž ĭĭƶ ƒǵǵLjɦ ɬɦ!ǵƽ!ƒ ƥƒƥƶɣ LJƋž :**ƥɑ Ƭ Ƌllɛ**

ƽǵɦkƨƒ llǵLjNj LJƊ ĭLjƶö ǵƋžƋž **(R=0.470)** ƽǵɦkƨŬƒ ýƋžǵƶƋž LJƊ ÜljŭƶƊ ýĂƥɳ!ƒ Ö5 lƥƨƒĂ!ƒ KǵLjöɦ!ƒ LJƋž Uơŭ Lj ǵƋžƋž **¡ (Sig=0.000<0.05)** ɬöĂLjƶžƋ!ƒ ăĂkɭƋž Ă **¡Sonaric** ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ ƽöɦƽkĂ LJƨP LJöɦ **¡H0** Žƥƶ!ƒ ɬöưƨƽ Ƽ ƽ Ă **¡ H1**ɬŭöƥɦ!ƒ ɬöưƨƽ!ƒ ýĂɦƥ ÖLjƶö

.ɬɭɭƋž!ƒ ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ lƨƒƥɣ ƨƬLjĂ yöƨĂk LJöɦ ɬöƑǵƬơɣ ɬ!ŬƥĂR Öɦǵɳöɣ ƨƋƊ llǵLjNj ĭLjƶžɦ

ɦĭƨĭƥƥllɛ ɦĭƬƥƨllɛ ƥƑǵɬɑɛ :ƑyƑǵƥ

توجد علاقة عناصر إدارة المعرفة و أداء مؤسسة **Sonaric**، حيث أن:

:H0 LJöɦ ɬpŭƵ ƥɳĂk Ŭ عناصر إدارة المعرفة و أداء مؤسسة **Sonaric.**

الجدول رقم (3-18): ýöĭơk ƝƑǵkLj ƨƒƥơLjŬƒ ƥƥƶkž!ƒ lƨƒƥɣ ɬpŭƵ ƨǵɦkPŬ **Sonaric** ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ

Beta	ɦĭNjžyƋllɛ njNjɬƨƋž	UƑǵɬƥŬɛ üƋžƑyƋž	ƥĭƭɬƋllɛ !ƨɛ
0.566	**0.000**	**0.566**	ɦȝƥyƋllɛ ɣƥɛqɑ

Spss KǵɳƨPƋž ĭĭƶ ƒǵǵLjɦ ɬɦ!ǵƽ!ƒ ƥƒƥƶɣ LJƋž **:ƥɑ Ƭ Ƌllɛ**

lƨƒƥɣ LJöɦ ƽǵɦkƨŬƒ ĭLjƶžɦ Ü **(R=0.566)** ƽǵɦkƨŬƒ ýƋžǵƶƋž LJƊ Uơŭ Lj ÜljŭƶƊ ýĂƥɳ!ƒ ýŭP LJƋž

ǵƋžƋž Ü **(Sig=0.000<0.05)** ɬöĂLjƶžƋ!ƒ ăĂkɭƋž Ă ÜǵöɦɭLj ƽɭĂkƋž **Sonaric** ɬɭɭƋž ǵƒƥƊ Ă ɬƽƨƶž!ƒ

. H0 ɬöƋžƥƶ!ƒ ɬöưƨƽ!ƒ Ƽ ƽ ɣɳĂkɭö

:Kllƒkllɛ üƬƨllɛ ɦƬúq

:Ŏüŏǵdž LJŏɦk Ü ɬ ǀƒƨƥ!ƒ ƥŏƥ ɬ ǀ ǀ ādž!ƒ Ŏ5 ƇƒƥŪƒ Ă ɬ5ƨƶdž!ƒ lƨƒƥǫ ƽŏɦƱk LJŏɦ ƨƛƊ ýŏüŏƣk LJdž ƽɦǀ ǵdždž ƥŏƥ ɬ ǀ ǀ ādžüŏ! Ŏüɬ!ƒ ƇƒƥŪƒ Ă ɬ5ƨƶdž!ƒ ɣǵǀkɬƒ Ă ƥŏ!Ăk Ü ƒ ŏƤTk ƨĂƣdž LJŏɦ Ʊǵɦkƨƒ ƥĂŋĂ - .ɬǀƒƨƥ!ƒ

.**Sonaric** ɬ ǀ ǀ ādž ƇƒƥƊ Ă ɬ5ƨƶdž!ƒ lƨƒƥǫ ƨTLj Ă yƱƨĂk LJŏɦ ɬŏĂp ɬpŭƶ ƥĂŋĂ -

Sonaric lƥƣĂ Ŏ5 ƇƒƥŪƒ Ă ɬ5ƨƶdž!ƒ lƨƒƥǫ ƽŏɦƱkĂ LJƨƤ LJŏɦ ɬƱǀĂkdž ɬpŭƶ ƥĂŋĂ - .lĂŏŋƨ5

ɬ5ƨƶdž!ƒ ƨ5Ăk LJƊ Ǐ!ǫ yŋƒƨ ÜŎüɬ!ƒ ƇƒƥŪƒ Ǐüƶ ɬ5ƨƶdž!ƒ lƨƒƥǫ ƽŏɦƱk! Ŏɦǵŋŏǫ ƨƛƊ ƥĂŋĂ ǴkLjkǀLj ƒRnjɦ Ă Ă ƇǵƱƤŪƒ Ư ƶɦ Ŏ5 ǵnjƶĂpĂ LJdž ɬ ǀ ǀ ādž!ƒ ɣLjŋk Ŏ!ǵk!ǵɦĂ ÜDžnjkƨɦƤ lƥǵŏƨ LJdž LJɬdžŏ LJŏüdžǵƶ!ƒ ƥƒƨ5Ūƒ ăƥ! ɬŏŋǵkLjǫ lƥǵŏƨ Ă lƨƱǀdž!ƒ ƨƒƥNjŪƒ ƽŏlƣk Ŏ!ǵk!ǵɦ Ă Ü ɣǀǵLjdž!ƒ KƥĂ!ƒ Ŏ5 Kǵ5ƒƨƣ LjŪƒ Ƣŏƣ Ţk LJdž Yƨǀk Ü LJƒǵɦƨ!ƒ ƇŪĂ LJdž ư ŏ ǐR!ƒ ƨdžŪƒ Üɬdžƥldž!ƒ Kǵdžƥ!ƒ Ă ɯĂkLjdž!ƒ LJŏǀƣk LJdž LJɬdžŏ ÜƨǵɬkɦŪƒ Ă Ü ƥƨ5!ƒ .(ƢɦƨƤ!ƒ)ŎǀǵǀŪƒ ƨƥnj!ƒ ƽŏlƣk Ŏ!ǵk!ǵɦĂ

hø DŽ+FQ

:hvøDŽłFq]

łùùdž!Ăz!ƒ Ġnjkưƨ5 Ŏk!ƒ Kƒƨŏƺk!ƒ ýdžŋdž yďž ƨŏ‡k!ƒ KĠ]]đdž!ƒ ĬŽ ɣŋĂD Ü LJNjƒƨ!ƒ yưĂ!ƒ LJǫ DžĂ LJdž Ă ÜCĠlhv!ƒ LJdžưk Ă ƨŏdžkdž Cƒþ D ɣĠ]k‡ƒ LJdž LJ‡džkk Ĭkơ ÜþĠŤkpŰƒ LJŏþĠŏdž ƨŽkPdž K]dž Ŏk!ƒ Ă Ü‡džŏl!ƒ ŠŽP Ŏ!Ġk!Ġhv Ă łƨŽ‡k!ƒ Ưƨ P Ă Ü‡ŎTljŰƒ DžƩþ ýŭP LJdž .ăƨPŰƒ KĠ]]đdž!ƒ ł]5GLjdž Ĭ!ǫ Ĭƨ]k .CƒþŰƒ Džŏ]lk ýŭP LJdž Ġnjdžŏŏlk LJ‡džŏ Ŏk!ƒ Ă łƨƨzdž!ƒ lƨƒþǫ łŎTLjD :łŎTLjŰƒ ljRNj DžNjD LJdžĂ

ŤøðFłdžllƐ :ŰNjc

:ŎŽŏ Ġdž Ŏ5 Ġnj Ť PŽLj NùƒĠkLj!ƒ LJdž łƩĂdžŋdž NkLjk]Lj ŠhV] Ġdž ý‡ ýŭP LJdž

þƨ5!ƒ Ġnj‡Žkdžŏŏ Ŏk!ƒ KĠdžĂŽzdž!ƒĂ KĠLjĠŏhv!ƒ łƩĂdžŋdž ŎNj łƨƨzdž!ƒ LJD GLj! Ơưkƒ ýĂŰƒ ý Ť 5!ƒ Ŏ5

Ŏ5 KƒƨĂŎk!ƒ łhv‡ƒĂdž Ă yŏƨ]!ƒ ýĂơk!ƒ ĬŽ KĠ]]đdž!ƒ KþƩĠ] Ŏk!ƒĂ Ü‡ơŏƨŤ ĂD łŏLjdžưƨ KLjĠ‡ CƒĂ]

ŎFĠ]Ă!ƒ Ă þƒƨ5Ŭƒ ăþ! łLjƨPdž!ƒ łƨƨzdž!ƒ ƨĠdžĂk]ƒ Ĭ!ǫ Ĭƨ]k łƨƨzdž!ƒ lƨƒþǫÜ łƨƨzdž!ƒ ĬŽ DžFĠp þĠŤkpƒ ýU

þŤp Ġnjdžƒþ Pk]ƒ þŏŋŏ LJdž þŏ Ŏ5 Ġơ Ġkƨdž łƨƨzdž!ƒ Kơhv Ť D ÜĠŏŋĂ!ĂLj‡k!ƒ Ă łdž!Ăz!ƒ ƨŤƩ Ŏ5 Ü‡ŏLjĂƨk‡!Úƒ

LJdž łƩĂdžŋdž LJĂĂơĠhv!ƒ ɣưĂ Ă ÜĂŋƨdž!ƒ ƩÞnj!ƒ Ĭ!ǫ ýĂŤĂ!ƒ łŏƩhv łơĠkdž!ƒ þƨƒĂdžŽ! ýĂdžŰƒ ƨŏŏ]k!ƒ ɣĠ]k‡ƒ

LJĂ‡ŏ łƨƨzdž!ƒ lƨƒþǫ ŠŏhvŎk LJǫÜÞþĠhvdž!ƒ LJdž łƩĂdžŋdž Ġnj! LJĠ‡ DžĂŽz!ƒ LJdž ĠNjƨŏƩ‡ Ă Ü‡łƨƨzdž!ƒ lƨƒþÚ ŴRĠdžLj!ƒ

.ĠnjlŏhvŎk DžĂ LJdžĂ ÜĠnjƩŏƨĂk Ă ÜĠnjLjƨP Ă ĠnjŏŽ ýĂŤơ!ƒ łŏŏ‡ łŤĠP ĠnjkĠŏŽdžƩ DžNjD ýŭP LJdž

ýŭP LJdž ł]]đdž!ƒ NJ!RhVk ĭR!ƒ þnjŋ!ƒ ĂNj CƒþŰƒ LJD Ĭ!ǫ ŎLjĠĂ!ƒ ýŤ 5!ƒ ýŭP LJdž GLj! Ơưkƒ Ă

LJdž Ă CĠlhv!ƒ LJĠdžưƨ! ÜɣĂƩƨdž!ƒ ăĂk]dž!ƒ Šŏlơk Ĭ!ǫ łŏƨThv!ƒ łŤĠP Ă łŏ!Ġdž!ƒ Ă łŏþĠdž!ƒ ĠNjþƨƒĂdž łƩĂdžŋdž

.ĂdžLj!ƒ Ĭ!ǫ ŎƩ]!ƒ DžĂ

ĬŽ Ġŏƨ5Ujj NJŏ!ǫ GLjŽŤĂ Ġdž ŎĠl]Ú GLjdž łĂĠơdž Ŏ5 Ü łŏLjƒþŏdž łƒƨþ GLjŏƨŋD Ü łĂ!Ġ!ƒ ýŤ 5!ƒ ýŭP LJdž

KĠhvǫ LJdž GLj‡džk Ü**Spss** NdžĠLjƨhv ŠŏhvŎkv Ă Ü lƨĠdžk]Ŭƒ lƒþD NJk]ƒƨþ Ŏ5 GLjŽdžƩk]ƒ ĭR!ƒ Ă ÜŎLjƒþŏdž!ƒ ɣLjĠŋ!ƒ

.lĂŏŋƨ5 lþơĂ **Sonaric** ł]]đdž Ŏ5 CƒþŰƒ ĬŽ łƨƨzdž!ƒ lƨƒþǫ ŠŏhvŎk! ŎhvĠŋŏŰƒ ƨ]Ŭƒ

: þŋLj KĠŏưƨ5!ƒ ƨĠhvkPƒ LJŽ ĠdžD

ł]]đdžŽ! DžĠz!ƒ CƒþŰƒ Ă łƨƨzdž!ƒ ɣĠ]k‡ƒ Ă þŏ!Ăk Ü f ŏPTk łlŏƨŎ LJŏhv ƨ]D þŋĂk :ýĂŰƒ łŏưƨ5!ƒ-

ƒRNj LJŏhv łpŭŽ ĭD þĂŋĂ DžþŽ ŎlŏhvŎk!ƒ ýŤ 5!ƒ ýŭP LJdžLjD GLjkhv]D łŏơ Ü łŏsLjdž łŏưƨ5!ƒ ljRNjĂ Ü łŏþĠŤkpŰƒ

.CƒþŰƒ þzhv Ă þzhv!ƒ

CƒþD Ă łƨƨzdž!ƒ yŏƨĂk Ă ƨTLj ƨŤLjŽ LJŏhv łpŭz!ƒ KĠhvǫ Džk łŏơ ĠnjkĠhvǫ Džk :łŏLjĠĂ!ƒ łŏưƨ5!ƒ-

.ł]]đdž!ƒ

ŠŏhvŎk Ă LJŏƨPk łŏŽdžŽ ƨ]D þĂŋĂhv łŽFĠl!ƒ Ă ăƨPŰƒ ŎNj ĠnjkĠhvǫ Džk Ŏk!ƒ Ă:łĂ!ĠĂ!ƒ łŏưƨ5!ƒ-

.ĠdžnjLjŏhv lþĂŋĂdž!ƒ łpŭz!ƒ KĠhvǫ ýŭP LJdž ł]]đdž!ƒ CƒþD ĬŽ łƨƨzdž!ƒ

:hvĭŽFłlƐ UƒŠdžllƐ ĂllƩ ƒdž‡ŤNjł ƐPNJĠ Nj

.OŽŎŤdž!ƒ ƒRnjhv ĠnjdžŽŽ LJĂþ łƨƨzdž!ƒ lƨƒþǫ ŠhvŎk ł]ƒƨþ!ƒ þŏp ł]]đdž!ƒ-

- ÝǴnjłu ýdžz!ƒ þǒŋk Ǒk!ƒ łǁādž!ƒ þǒ Ǒ5 ǴdžǴNj Ǵơǔǁ Ă ǴǒƧNjĂŋ ƒƧŤLjƵ Kơłu ŤD łƷƧzdž!ƒ
- Ƽǒlơk Ǒ5 łǒǵdžz!ƒ lǴǒơ!ƒ LJdž łłuǁk‡dž!ƒ KƒƧłuP!ƒ Ă KǴdžĂǵzdž!ƒ Ƨ ǵkPdž ǏǵƵ łǁādž!ƒ þdžkzk
ÝlƧƱǁdž!ƒ ǴnjƷƒþNjD
- ºýơ5Ůƒ CƒþŮƒ Ǐ!ǫ ýĂŤĂ!ƒ LJdž DznjLj‡džǒ ýdžǴzǵ! łǒLjǒĂ‡k łǒłuǒƧþk KƒƧĂþ CƒƧŋǫ
- ÝKƒƧłuP!ƒ lþǴǒƧ LJdž LJ‡džǒ þƒƧ5Ůƒ LJǒłu łƷƧzdž!ƒ ýþǴłuk
- łǒƶłu Ü ll!Ɽ Ǒ5 lƧĂƧơ KDƧ Ǵdž ý‡ ǒdžǒƱLjk!ƒ ý‡ǒnj!ƒ Ƨǒǒƶk ǏǵƵ łǁƒƧþ!ƒ ýơdž łǁādž!ƒ ýdžzk
ÝƴǁǴLjdž!ƒ LJǴ‡dž!ƒ Ǒ5 ƴǁǴLjdž!ƒ f ƤT!ƒ ƴơĂ
Dznjǒ!ǫ łǵ‡Ădž!ƒ łƱTLjŮǴłu DzǴǒlǵ! þƒƧ5Ůƒ KǴǒǵdžƵ ý‡ ýnjǁk! łdžƱLjŮƒ LJdž łƵĂdžŋdž łǁādž!ƒ ýƶkǁk
ÝKpĂ!ƒ Ă þnjŋ!ƒ ƧǴŤkPƒ þŤp
- ÝKǴdžĂǵzdž!ƒ LJǒƧPk Ǒ5 ƽƒǴłĂ!ƒĂ Kǔŋǁ!ƒĂ ƴĂǁǴơ!ƒ ǏǵƵ Ǵơǒ łƒƧþ!ƒ ýơdž łǁādž!ƒ þdžkzk
ýǔP LJdž .łǒþǴŤkpŮƒ łǁādžǵ! Ǒǵ‡!ƒ CƒþŮƒ ǏǵƵ Oơƒ Ă ƧłD Ǵnj! łƷƧzdž!ƒ lƧƒþǫ LJD þŋLj ƒRnjłuĂ
.CƒþŮƒ Ă łƷƧzdž!ƒ lƧƒþǫ ƧŤǴLjƵ LJǒłu łpǔz!ƒ

łƒŤNjłłlƐ Nj łƒƱǒþłƷŮƐ :łƒǵƒk

:Ǒǵǒ Ǵdž ƱƧkłLj Ü łǒLjƒþǒdž!ƒ łǁƒƧþ!Ǵłu DzǴǒl!ƒ ýǔP LJdž

1- ÝyþƒĂ!ƒ LJdž ǴNjĂłuǁk‡ƒ ĂD ǴnjLjĂ‡ǵkdžǒ Ǒk!ƒ Dznjk5Ƨzdž Ă ýǴdžz!ƒ KƒƧłuP LJdž lþǴ5kǁŮƒ KǴǁādž!ƒ ǏǵƵ

2- Ƨƒþ Nj Ƽǒlơk Ǒ5 þǒsǒ Ǵdžłu NJkǒŋǴkLjǫ lþǴǒƧ! Nƶz5þ Ă ýdžǴz!ƒ KǴǒĂLjzdž y5Ƨ ýŋD LJdž ƧǴ‡5Ůƒ ýþǴłuk yǒŋTk
ÝǴlłuǁdž lƱƱǁdž!ƒ łǁādž!ƒ

3- ƧŤƵ ǴnjơƧ5 Ǒk!ƒ KƒƧĂƱǵ!ƒ ǴnjkƧǒǴǁdžĂ ÜǴnjǵdžƵ Ǒ5 łλǒþơ!ƒ KǴǒLjlk!ƒ ǏǵƵ łǁādž!ƒ þǴdžkƵƒ lƧĂƧơ
Ýłdž!Ăz!ƒ

4- lłuP!ƒ LJǒǁơk Ǵnj5þNjÜłǒłuǒƧþk KƒƧĂþ! DznjƵǴơPǫ ýǔP LJdž þƒƧ5Ůƒ ƴǒƧþkłu DzǴdžkNjŮƒ łǁādž!ƒ ǏǵƵ
ÝDznjǒþ! łǒ5Ƨzdž!ƒ

5- Ýł5Ƨzdž!ƒ lƧƒþǫ KǴłuƱƱǵkdž Ƨǒ5Ăk ǏǵƵ ƨǒ‡Ƨk!ƒ

6- łǁ5ǴLjdž!ƒĂ lþǴǒƧ!ƒĂ CƒþŮǴłu CǴlkƧŮƒĂ CǴLjłuǵ! ΣǴǁ‡ łƷƧzdž!ƒ lƧƒþǫ ýzŋ ǏǵƵ łǁādž!ƒ ýdžzk LJD .

ʊɯɛƥɒʒllɛ Nj ƥɑɳfʈɒʒllɛ

:ƱƱƐþDŽǁƐ Nj þǫƒŢDŽǁƐ ƱDŽƏƒƽ

ƱǐǴþÿǁƐ ƱƢǂǁƒǴ ƱƱƐþDŽǁƐ: ŰNjƨ

:ƒøŧǁǁƐ-1

1- ƨŢLjǵ! ƽƒƨĂ!ƒ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ¡" !ǐljƒƨDŽǁƐNj ǁƒƨþƒDŽDŽǁƐ " ƱƷþÿDŽǁƐ ÿþƐǫǵ Ûǐ ĂǴǂǵž!ƒ Ƶ ĂǵP!ƒ DžöNjƒƨƱ ƨŢLjǵ! ƽƒƨĂ!ƒ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ÜƱÿƨĂk!ƒĂ ƨŢLjǵ! LjƒƨNjƨ ƨƒþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ÜƱYƒǵŢǁƐ ǁƒǐǫƒŢŧƽƐ Ŧdžƨ'PdžǴƱ þöƶǁ þdžơD .1994

2- ÜŧöþĂƶǁ!ƒ ÜÿƨĂk!ƒĂ ƨŢLjǵ! LjƒƨNjƨ ƨƒþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ÜƱÿƨĂk!ƒĂ ƨŢLjǵ! ÝƒƒĂ ƨƒþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ÛƱǐǴǐŧƐþŧƨŪƐ ÿþƐǫŪƐ ÜLJǁơ ÖŭƽƐ ǐƒþƶ ÖLjöǁơ!ƒ .2000

3- ÜLJþƨŪƒ ÜLJǴdžƶ ÜƨŢLjǵ! ÝƒƒĂ ƨƒþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ ÜƱÿƨĂk!ƒ Ă ƨŢLjǵ! CǴƽŢ ƨƒþÜŧöLjǴĂ!ƒ ŧƶƱ!ƒ ÜƱƷþÿDŽǁƐ ÿþƐǫǵÜ LJǴöǂƶ ǐƽƱŢdž ÖơƱƨ .2012ÜLJþƨŪƒ

4- ÜLJǴdžƶÜÿƨĂk!ƒ Ă ƨŢLjǵ! ŃNjǴLjdž!ƒ ƨƒþÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ Ü(ǁƒǐǴŧǁƐ Û !ƱǴǁƐ Û!ǐljƒƨDŽǁƐ) ƱƷþÿDŽǁƐ ÿþƐǫǵÜ LJöǁǴö Ɣ!ǴƐ þƶǁ .2007ÜLJþƨŪƒÜLJþƨŪƒÜLJǴdžƶÜ Ü ÿƨĂk!ƒ Ă

5- Ü IƨNjǴI!ƒÜŧöƨƒþŰƒ ŧödžLjǵ! ŧöƱƨƶ!ƒ ŧdžƱLjdž!ƒÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ Ü ƱƷþÿDŽǁƐ ÿþƐǫǵÜÖǁöƱ!ƒ LJöþ!ƒ ÖŭŢ 2005Ü ƨŢdž

6- ŢdžÜŧöƨþLj‡ǁŰƒ ŧöƶǴdžǴŋ!ƒ ƨƒþ!ƒ ÜÿÿþŢƒÿDž Ʊǐƒÿÿǫǵ ǐƒŢƽ ÜÖpǴƱ!ƒ þƱƶ þdžơdž Öŭ .2001ÜƨŢdž

7- ŢdžÜŧöƨþLj‡ǁŰƒ ŧöƶǴdžǴŋ!ƒ ƨƒþ!ƒ ÜŢŢNJǴdžDž þNjƱǴdžDž Ʊǐƒÿÿǫǵ ÜΣöƨþǫ þdžơdž ÝƒƒĂ Ă ÖƱ!Ǵƶ!ƒ ƨĂŢLjdž LJǁơdž ƨNjǴƱ

8- Ă ÖƱ!Ǵƶ!ƒ ƨĂŢLjdž LJǁơdž ƨNjǴƱ ŢŢNJǴdžDž þNjƱǴdžDž Ʊǐƒÿÿǫǵ ÜΣöƨþǫ ÖơƱ Ţ þdžơdž ÝƒƒĂ Ă ÖƱ!Ǵƶ!ƒ ƨĂŢLjdž LJǁơdž ƨNjǴƱ .2007 Ü LJǴdžƶ Ü ƨŢLjǵ! ÝƒƒĂ ƨƒþ Üüƨ

9- ŢdžÜŧöƨþLj‡ǁŰƒ ŧöƶǴdžǴŋ!ƒ ƨƒþ!ƒ ÜÿÿþŢƒÿDž ¡üƨ .2007ÜLJǴdžƶ ÜÿƨĂk!ƒĂ ƨŢLjǵ! ÝƒƒĂ ƨƒþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ

10- ƨŢdž Ü ŧöƨþLj‡ǁŰƒÜŧöơ!ƒ DžöƶƱk!ƒ ƨƒþÜ ƱƷƨƱƱǴdžƶ ƱƷþÿDŽǁƐ ÿþƐǫǵÜÖǁöƱ!ƒ ƨöƱƱP ƨdžǴƶ .2004

11- ŧöƱƨƶ!ƒ ŧdžƱLjdž!ƒ KƒƨĂŢLjdž Ü ƱƷƨƱƱǴdžƶ ǐƷ ăþǁǴǁƐ ÿƐǫŰƐ ƱǐƱƱNjƱƱNjƱdžƱŧ ÜƱƨþ DžöNjƒƨƱ ǐƨǴƱ!ƒ þƱƶ Ü ƨŢdž Ü IƨNjǴI!ƒ ÜŧöƨƒþŰƒ ŧödžLjǵ! .2003

12- ŧöƶǴdžǴŋ!ƒ KǴƶĂƱƱdž!ƒ LJƒĂöþ ÜŤ!ĂŪƒ ŧƶƱ!ƒ Ü ƱƨƨDŽǁƐ þǐǐƨŧ Nj ǫƒŢŧƽÜƱöƱơ LJƱ ƽƒƨƨ!ƒ þƱƶ Ü ƨƒƒƨŋ!ƒ .2000

LJþƧŪƒ Ü IƧŏ ţđž!ƒ Ƨƒþ Ü Ĭ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒÜ **ŋƶþƴĐŽIIIƐ ƴþƐɑƋ Ăɑ ücɑɑĐŽIIIƐ**ÜLJĂƧƤƈ Ă Ŏŋƶ!ƒ ƧǴkţ!ƒ þŋƶ -13

2006Ü LJǴđžƶ Ü

ƧƒþÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒÜ**ĐžNjǴRIIIƐ ŋƶþƴĐŽ ƴþƐɑƋ: ŋƶþƴĐŽIIIƐ ƴþƐɑƋ**ÜŎŋǴLjŋ!ƒ IƧŏđžĐ Ă Ɣ!ǴƱ LJǴơƧ5 ƈŭƶ -14

.2005 ÜLJþƧŪƒÜ LJǴđžƶ .ÿŏƨĂk!ƒ Ă ƧTLjŋ! ƈǴ5Ţ

ƔŏƨƐ Ƨƒþ ÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü**I FĐŽNj‡ÿĐŽIIIƐ þTY Ĭʒ ƴþƐɑŪƐ I ƒĬŏŏŧ‡Nj ŧ PƒFĐŽŏŏ RĬĐŽŧIIIƐ ƴþƐɑƋ** ¡Ŏđžŋ!ƒ Ŏŋƶ -15

. 2005ÜÿŏƨĂk!ƒ Ă ŧƶǴŋƱŋ!

¡ ÿŏƨĂk!ƒĂ ƧTLjŋ! ƈǴ5Ţ Ƨƒþ ¡ Ĭ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒÜ **ăþƐɑŪƐ ɑƒFŧ‡5ŪƐ** ¡ ɯǴơ!ƒ Ł5ƧǴƱ Ă ƶŋP LJŋơ Oŏŋ5 -16

.2009 ¡ LJþƧŪƒ ¡ LJǴđžƶ

. 2007ÜLJþƧŪƒ ÜLJǴđžƶ ÜŎđž!Ǵƶƒƒ ƔǴk‡ŋ! Ƨƒþŋ ÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü**ŋƶþƴĐŽIIIƐ ɑƒFŧ‡5Ɛ ¡** ƶŋP LJŋơ Oŏŋ5 -17

ŧŋƱƨþ ÜŎŋŏŋP!ƒ YƒþŋÚƒ: ƧTLj!ƒ ƧĂþ ÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü**Ĭ ƨƨĐŽIIIƐ üĐŽƴIIIƐ**ÜŎLjĂ!þƶ!ƒ ĐžƨĐ þđžơđž -18

. 2002ÜLJǴLjŋ! ÜKĂƨŏŋ ¡ ÜĐžƨơ LJŋƒ Ƨƒþ ÜŎLj5!ƒ ɯǴkLjŋ!

ƧTLjŋ! ƈǴ5Ţ ƧƒþÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü**ŋƶþƴĐŽIIIƐ ƴþƐɑƋ Ĭʒ ƴþƐ FƴĐŽ I FIjFɯŧƐ** Ü KƒþǴŏƨ!ƒ þƒĂƶ þđžơđž -19

2008 ÜLJþƧŪƒÜ LJǴđžƶÜ ÿŏƨĂk!ƒ Ă

. 2005ÜLJþƧŪƒÜLJǴđžƶÜ ƧTLjŋ! ýƒƒĂ Ƨƒþ Ü‡ŏLjǴƛ!ƒ ŧƶŋƱ!ƒ **¡ĬYƒđŽTIIIƐ ɑƒFŧ‡5ŪƐ** ÜŎTŏƧI!ƒ Kơþđž -20

Σđžƶ LJŏƶ ŧƶđžǴŋ Ü IƧǴŋk!ƒ ŧŏŋ‡Ü‡ƛ!Ǵƛƒƒƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü **ŋƶþƴĐŽIIIƐ ƴþƐɑƋ**Ü ŎƶǴ5Ƨ ƨŏƨƶ!ƒ þŋƶ ΘĂþđžđž -21

.2009 Ü IƧNjǴI!ƒ

LJǴđžƶ ¡ ŧŏƒþŋ!ƒ Ƨƒþ ¡ Ĭ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ ¡ **ŋĬɑƒFŧ‡5ŪƐ I ƐþĬƐ‡ĐŽIIIƐ üĬ‡ΘŧI** ÜŎƒǴƱ!ƒ þĂđžơđž ĐžŏNjƒƧŋƱ ýŏŋLj -22

.2008¡ LJþƧŪƒÜ

Ƨƒþ ÜĬ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒÜ **I ŭI ţĐŽIIIƐ Nj Ɛ ƐFɯNjIIIƐ Ů ŋĬŰĬŧ‡Ɛþ‡ƨŪƐ -ŋĬŏŏNjþ‡IIIŪƐ ƴþƐɑŪƐ** ÜĐžŋLj þĂŋƶ Đžŋ‡Lj -23

¡2004 Ü ŧŏþĂƶţ!ƒ ŧŏŋƨƶ!ƒ ŧ‡ŏđžđž!ƒ ÜÿŏƨĂk!ƒ Ă ƧTLjŋ! ɑŏƨđž!ƒ

ŧŏƨþLj‡ţŪƒ Ü ŧŏƶđžǴŋ!ƒ Ƨƒþ!ƒÜ Ĭ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü **ŋĬYƒđŽTIIIƐ Ɛ ĬIIIFI‡IIIƐ ŋǴƨFǴđŽ ɑɑƒFǴđŽ**ÜþđžơđƆ ƧĂLj -24

.1999Ü ƧTđž

ÿŏƨĂk!ƒ Ă ƧTLjŋ! ŧŏŋNjŪƒ Ü Ĭ!ĂŪƒ ŧƶŋƱ!ƒ Ü **ăþɑ‡đž ücɑɑĐŽ: ŋƶþƴĐŽIIIƐ ƴþƐɑƋ** Ü ĭ ƨǴŋơ!ƒ Ŏŋƶ Đžλŏ Nj -25

.2005ÜLJþƧŪƒ Ü LJǴđžƶ

!ĬĬŏŧIIIƐ I ƒ5FƱǴ Nj ƀƐɑŪƐ I ƒĬƨƒƨÜŎŋ!Ǵƶƒƒ ƧĂŢLjđž LJŋơđž ƧNjǴƱ Ă ΣŏƨŏŋŏơŋŢ þđžơđž ýƒƒĂ -26

.2009ÜLJǴđžƶ Ü ƧTLjŋ! ýƒƒĂ ƧƒþÜ**ĐžRƐNj‡ĐŽIIIƐ**

ƨTljǀ! ǲǴơ ǀ!ƒ ƨƒþ Ü Ť !ĂŪƒ ŧzhƱ!ƒÜ **Ţ FDŽNjÿDŽllε FĭŰNjllNjdžlŧ Nj hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa**Ü ť ĂǴ Ţ !ƒ ƨ ǀǴö -27 .2007Ü KŏĂ‡!ƒ Üÿõƨ Ăk!ƒ Ă

: I ŰŰDŽllε -2

ÜýĂŪƒ þþz!ƒ Ü28þǀŋdž!ƒ ÜŦ Tdžþ ŧzdžǴŋ ŧǀŋdž Ü**hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa Nj Ţ FDŽNj‡ÿDŽllε !NjNJƨDŽ** Ü Ŏǀ Z þdžơ-28 .2012

ŧzdžǴŋ Ü ŧöLjǴǀLjŪƒ DžĂǀz!ƒ ŧǀŋdž **¡!ŤŤŦŧNj !NjNJƨDŽ ı hŤllFÿllε Nj ǲbF2Ţllε DŽŤǴ bε¤ąŬε** ÜIþĂNjƨdž llöǀdž!ƒ þhZ-29 .2001ƨhdž5ĂLj ÜýĂŪƒ þþz!ƒ ÜIƨ‡ǀh ƨ uơP þdžơdž

:hŤDŽ‡ÿllε I εþDŽŧDDŽllε-3

hƨεþą þUFąDŽllε þFkƆ DžDŽ üŤ‡Ŧŧllε Ţ ƶ hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa ƨĂþÜ ť ĂǴ5ǀP!ƒ DžöNjƒƨhǫ Ă ť ƨdžz!ƒ ǲöþD -30 **ąFŦŧε Nj þUFąDŽllε ǲþε¤ąa : DžεNjdžÿǴ UǴFƨllε ăNjdžƨllε Ţ llNjąllε Ţ DŽ‡ÿllε þDŽŧDDŽllε Ăllƨ !ąŧDŽ KΘǴÛ hŤþuơdž** Ü LJǴdžƵ Ü ŧƨƨzdž!ƒ ŧzdžǴŋ Ü ŧöƨƒþ Ûƒ DžĂǀz!ƒĂ þǴ Ţ kpŬƒ ŧöǀ‡ Ü2007 ýöƨƨD 18-16 LJdžÜ **hƶþÿDŽllε** .LJþƨŪƒ

ƨdžkądž!ƒ Ü**Ţ Ǵþÿllε !llFÿllε Ţ ƶ hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa** Ü ť Ăƒƨz!ƒ þdžơdž DžTǴNj ăƨThu Ü ť ƨĂþ!ƒ llǀŰdž Göƨ‡ƨ -31 Ă þǴ Ţ kpŬƒ ŧöǀ‡ Ü**Ţ DŽŤuơŧllε ŰεąǴŪε Ă‡Y FNJŧƨFlyąε Ţ ƶ hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa** ýĂơ yƱƨ!ƒ ť ĂLj ǀ!ƒ Ŏ!Ăþ!ƒ ÜŤ DŽŤuơŧllε ŰεąǴŪε Ă‡Y FNJŧƨFlyąε Ţ ƶ hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa ýĂơ yƱƨ!ƒ ť ĂLj ǀ!ƒ Ŏ!Ăþ!ƒ DžĂǀz!ƒ ŧƨƨzdžǴŋ Ü ŧöƨƒþ Ûƒ .2004 ýöƨhƱ 28-26ŧLjĂköƨ!ƒ

þTY Ţ ƶ I FDŽuơŧDŽ‡ll KŤąΘ LjŰNj‡I hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa Ûƨ Ă Ţ Ljdž LJhu Göǀö! Ă ŧTZ Ăhu llƨǴhdž -32 17-15ÜLJǴLjhu!-Σ ǀhƒƨƱ ÜLJǴLjŋ!ƒ ŧzdžǴŋÜŧƨƨzdž!ƒ lƨƒþą ŧdž!ĂZ ýĂơ Ŏ!Ăþ!ƒ Ŏdžǀzƒ ƨdžkądž!ƒÜ**hƱDŽllNjÿllε** .2012ƨhdž ǀöþ

Ŏ!Ăþ!ƒ Ŏdžǀzƒ ƨdžkądž!ƒ **¡þŤŤŦllε ǲþε¤ąŪ Ţ ŰŤ‡εþŧƨε üąąDŽ hƶþÿDŽllε ǲþε¤ąa** ÜŎ ǀƒþ ŧhöNjĂ ƨöƨP ŧöþǴLj -33 2008Üŧöljþƨ Ūƒ ŧLjĂköƨ!ƒ ŧzdžǴŋ **¡hƶþÿDŽllε UDŽŧŰDŽNj þŤŤŦllε ǲþε¤ąa** ýĂơ LJdžǴλ!ƒ ť ĂLj ǀ!ƒ

Ţ llNjąllε Ăŧ‡DŽllεÛhŤąFŦŧŪε hƨƨDDŽ‡ll Ţ ƨƶFöŧllεbε¤ąŬε DŤƨΘŧNj hƶþÿDŽllεþŤƨŧÜŎ!ŭdž ǀ ŧöuơö -34 -8Ü ŧǀpƨĂ ŧzdžǴŋÜƨöö ǀk!ƒ DžĂǀz Ă ŧöþǴ Ţ kpŬƒ DžĂǀz!ƒ ŧöǀ‡Ü**Ţ FDŽNjIΘllε Nj Ţ FDŽuơŧDŽ‡ll RŤDŽŧDŽllε bε¤ŬŪε üNjΘ** .2005Σƨdž 9

:ɦǔǐÿDŽƑƢƢƢƢƢ üƟƑƨþƢƢƢ-4

35- **ɦƨƢþǫ : ɦǔǐǫƑŢŧ5ŮƢ ɦƨƨƊDŽƢƢƢ bƢǫǵ DžǐƨƟŧ Ǐǯ ɦǔǐþƑǐÿDŽƢƢƢ ƨǐǐƢƑIŧƢƢƢ þNjǫ** Û Ÿƒ ǴǴơ ƨŏƨŢ!ƒ Ü ƨŏŏǫk!ƒ DžĂǖƵ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdž **¡ƨƢþljǵ 5Njƨ -DžljǫǂƢƢ ɦǔǐǖǔNjƢƢƢ ɦƨƨƊDŽƢƢƢ ɦǔǐƑƟ** Ü ŧljkǴɦ ƨuƤ! ƢǴơ!ƒ ŧƶdžǴŋ Ü ŧɦǫǴơdž f Ţ'Pk .¡2009-2008

36- **ƟƑƢ'5 Ǐǯ ɦǔŧDŽƑyƢƢ ǯþƑŢDŽƢƢƢ Ǐǯ IƑDŽNjǂŧyDŽƢƢƢ ƑǐƢƢNjƢƢNjǖŧ Nj ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ þNjǫ** ÜǴ5ƨŢ!ƒ þdžơdž ăĂǖǫ Ülƨƨ- ŧŏdžǔǫŮƒ ŧƶdžǴŋ!ƒÜ IƨǴŋk!ƒ ŧŏǖǂÜƨŏŏǫk!ƒ DžĂǖƵ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdž **ÛƴŘǯ** .2008

37- ŧǫƒƨþÜ**Ǐ ƢƢƑyƢƢƢ !ǐǂyŧƢƢƢ ýǫNjƢƢ 5ǐŧƟŧ DžƑDŽŢ Ǐǯ ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ þNjǫ**ÜŎơǴdž ƨĂŢǖdž Dž!ǴǫǴ ýŏƵǴdžǫǵ ŧƶdžǴŋ!ƒÜ IƨǴŋk!ƒ ŧŏǖǂÜýǴdžƵÜƒ Iƨƒþǵ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdžÜlƨƨ ŧƶdžǴŋ ŧ!Ǵơ 2010 Ü lƨƨÜŧŏdžǔǫŮƒ

38- ŧǫƒƨþÜ**ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ üǫǂǵDŽ ǫƟƟ E- HRM ɦǔǐþǫǴƢƢƢ ǫþƢNjDž‡ƢƢ ɦǔǐǖNjþŧƢƢƢƢƢƢ ýþƢǫƢƢƢ**ÜŎƵƵƵ LJŏǫơ ŧŏþǴŢkpŮƒ DžĂǖƶ!ƒ ŧŏǖǂ Üƨŏŏǫk DžĂǖƵ ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdž ÜKŮǴŢkǔ! ǐƨǴŋ ŧ‡ƨŢ ŧ!Ǵơ .2014-2013¡3ƨƒƨŋ!ƒ ŧƶdžǴŋ Üƨŏŏǫk!ƒ DžĂǖƵ Ă

39- **ƨǫƢƢƢ Ǐǯ ɦǔǐ‡ljŮƢ IƑƨƨƊDŽƢƢƢ ɦƱǫǵƢ ɦǔǐ‡YƑǯ Ǐǯ ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ þNjǫ**ÜLJǴŏǖƵ þdžơdž ýŏǖP þdžơ Σþl!ƒ ŧƶdžǴŋÜ ýǴdžƵD IƨƒþǵÜŧdžƒþkǫǵdž!ƒ ŧŏƨŏƨ!ƒ ŧŏdžLjk!ƒ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž!ƒ IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdžÜ**ɦǔǐ5þǫƢƢƢ** ¡ 2009ÜLJŏƱǫǖ5Ü

40- **DžDŽ ƑNJŧƑǐ‡DŽY 5ǐǴƱŧ njǫDŽ Nj ƑNJŧǐDŽƢƢƢ: ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ**Ü ǐþLj‡TǴƱ Ÿƒ þɦƵ ǐƨǴp ΘĂþdžơdž KLjɦ ŧŏ‡ƨ **Nj ɦDŽþIDŽƢƢƢ ɦIDŽ ɦdžǐǫDŽǴ !ǐǂyŧƢƢƢ NjÛ ɦǔǐǴþŧƢƢƢ ýþƢǫǵǴ IƑǐþƢǫǖƢƢ IƑǯþǫǖƢƢƢ Nj IƢþƢǫǖƢƢ IƢþǐǫDŽ þuŧǴ ɦNJƢƢNj** Ă ŧŏĂɦƨk ƨƒþǵ DžǫþÜ ƱŏƱŏƱPk!ƒ Ă ŧŏĂɦƨk!ƒ ƨƒþŮƒ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdžÜ **ýǫƢƢ ɦuƢǯFƟƱDŽ** .2008Ü ŧŏþĂƶǫ!ƒ- ăƨǐ!ƒ DžD ŧƶdžǴŋÜƱŏƱŏƱPk

41- **ɦƨƢþǫÛ ɦǔǐǫƑŢŧ5ŮƢ ɦƨƨƊDŽƢƢƢ Ǐǯ bƢǫŮƢ ɦǔǐƢƑyǯ Ă‡Y ƢǫþǔǴŧ Nj ǏƢþƑ‡ƢƢƢ 5ǐǂǫŧƢƢƢ**Ü ŧɦǴp Ăɦ ýǫLjƨƨ IþǴnjŢ ýŏLj KǴɦǖƱŏǴkdž LJdžơ ŧdžþIdž IƨǂŘdž Ü **IƢþǴŢDž‡ƢƢ ǫǐǫƢƢƢ ăþƟƢRƢƢƢ üDžyDŽƢƢƢ : ɦƨƨƊDŽ ɦǔǐƑƟ** ¡3 ƨƒƨŋ!ƒ ŧƶdžǴŋÜ ŧŏƨǴŋk!ƒ DžĂǖƶ!ƒ Dž!ǫp ÜŧŏpþkĂ ŧɦǫǴơdž f Ţ'Pk ÜŧŏƨǴŋk!ƒ DžĂǖƶ!ƒ Ŏ5 ƨŏkǫŋǴdž!ƒ .2011-2010

42- **Ă‡Y ɦǔǐŧǴƱŧ ɦƨƢþǫ :Ǐƨƨ ƊDŽƢƢƢ bƢǫŮƢ Ă‡Y ýǫNjƢƢƢ ýþƢǫǵ 5ǐǴƱŧ þkǵ** Ü ţ ŏǴƵ þdžơdž ǴƱƵ ǐþǴŢ IƨƒþǵDž!ǫp ÜýǴdžƵD IƨƒþǵDž!ǫp ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdž Ü**ýǯŘ ƟƑƢ'5 Ǐǯ ɦǔŧDŽƑyƢƢƢ ɦǔǐDžŰƨƢŮƢ ǯþƑŢDŽƢƢƢ** .¡2008 ÜlƨƨIJ ŧŏdžǔǫŮƒ ŧƶdžǴŋ!ƒ ÜýǴdžƵD

43- DžǫþÜŧŏĂǫk!ƒ ƨŏkǫŋǴdž IþǴnjŢ ýŏLj! ŧdžþIdž IƨǂŘdžÜ **ɦǔǯþyDŽƢƢƢ ýþƢǫǵ IƑǐƨƑƨƢ**ÜŎdžŏdžk!ƒ ýŢŏ5 ŧƨǴƱ Ü ǴŏƵƶ!ƒ KǴǫƨþ!ƒ Ü ŧơĂkƶdž!ƒ ŧŏɦƨƶ!ƒ ŧŏdžŏþǴ‡ŮƒÜþǴŢkpŮƒ Ă IƨƒþŮƒ ŧŏƵ‡ Ü .2011

44- ŧ!ǴơÜ**üƒƑĐŽŸŬƐ ƕĐŽưđĐŽǴ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿþƐąƣ üĭÿƲŧ Ĭ Ʒ LJþNjąą Nj ĬŦǁNjǁNjđŽǁŧǁƐ þNjƯŧǁƐ**Ü ĭ ĂLj LJŏŢơ ǁƱƱ
ƧŏŏŢk ƒ ŢŤk Ü Ƨŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Ŏ5 ƒƧĂk‡Ăþ ŧơĂƧƱƱÜƧƑƒƨŋ!ƒ KŬǴŢkƒ ŧ Ţ Ţđđž! ŧđžǴƶ!ƒ ŧŏƧŏþđž!ƒ
2011- 2010¡ 3ƧƑƒƨŋ!ƒ ŧƶđžǴŋÜ

45- ÜÿƱƨ**Ă**k!ƒĂ ƧŤLjǁ! ƒƨŏŢđž!ƒ Ƨƒþ Ü Ĭ !ĂŬƒ ŧƶƱƱ!ƒ **¡ƕĭÿþƐąŬƐ ƒ ƑĐŽNj‡ÿĐŽǁƐ !ƕưđ** Ü ŎǁŏÿŢLj!ƒ ĐžŏNjƒƧƕą ƧđžǴƶ
. 2005ÜLJþƧŬƒÜ LJǴđžƶ

46- **ƕƧÿąą: ƕĭąą‡ŤŧƱŬƐ ƒ ƑƧƧĐĐŽǁƐ Ĭ Ʒ Đžĭ‡ĐŽƑÿǁƐ bƐąą ! ĭĭŧŧ !Ƒƕưđ ƕĭǁƑÿƷ ƕƧÿąą** Üąŋ ƱƧƕ Ăƕ ĐžŏƧ‡!ƒ ÿƕƶ
Ƨŏŏ Ţk ŧƕƶŤ ÜƧŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Ŏ5 Ƨŏk Ţ ŋǴđž ƒÿǴnjŤ ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ **ƕĭŦŐú2ǁƐ ƒ ƐÿƐÿǁǁƐ ƕƧƧĐĐŽ ƕǁƑŦ**
¡2012-2011 ÜŧŢjŏŢơŢj Ţÿ - ĭƧĂkŢjđž ŧƶđžǴŋ Ü ŧŏƧŤƕ!ƒ ÿƧƑĂđž!ƒ

47- **Ă‡Ÿ ƑŢjÿkƈ Nj ƕĭđĭĭƲƧ‡2ǁƐ ƕĭĐŽNjƒŦǁƐ ƒ ƑƧƧĐĐŽǁƐ Ĭ Ʒ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą ƷĭǴƲŧ**Üý!ÿđž!ƒ ÿŏ!Ă Ÿƒ ÿƕƶ
Ü ƒƨƐ ƒJ ŧŏđžŭŢŰƒ ŧƶđžǴŋ!ƒ Ü ýǴđžƶŬƒ ƒƧƒÿą Ŏ5 Ƨŏk Ţ ŋǴđž ƒÿǴnjŤ ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ **bƐąŬƐ njNjŧƨĐŽ**
.2012

ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą Nj ƒ ƑĐŽNj‡ÿĐŽǁƐ ƑĭƲƲNjǁNjđŽǁŧǁƐ ÿÿŧŢĐŽǁƐ !ƐąąŢŧƨŬƐ ÜĐžŏNjƒƧƕą Ĭ Ţŏƶ Ü ĭ Ƨđžƶ!ƒ LJǴŢƨ -48
KǴŢƒƧÿą!ƒ LJǴđžƶ ŧƶđžǴŋ ÜƒƧĂk‡Ăþ ŧơĂƧƱƱ Ü **ƕĭĭđžąÿŬƐ ƕĭĭÿFƲŧǁƐ ÿNjđžǴǁƐ üƑĐŽŸŬ ƕĭĭǁFŸ ƕĐŽĭĭ5 ƷĭŧŐŧǁ**
.2004ÜLJþƧŬƒ ÜLJǴđžƶ LJǴŏÜƶ!ƒ

49- **Ĭ Ʒ ƕĭąŦŤŧ5ŬƐ ƕĐŽNjĐŽÿǁƐ ƒ ƑƧƧĐĐŽ‡ǁ ƕĭđƐąĭĐŽ ƕƧƐÿą : ƕƧƧĐĐŽǁƐ Ĭ Ʒ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą** ÜŲǴƶ!ƒ ýǴđž‡
ƧƑƒƨŋ!ƒ ŧƶđžǴŋ Ü Ƨŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Đž Ţ pÜýǴđžƶŬƒ ƒƧƒÿą Ŏ5 Ƨŏk Ţ ŏŋǴđž!ƒ ƒÿǴnjŤ ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ **ÿƐ‡ŘǁƐ**
.2009-2008¡

50- ƒƶƱơƨ ŧƶđžǴŋ ŧ!Ǵơ ŧ Ţ ƒƧƒÿÜ**ŘĭĐŽŧĐŽNj !ƐąŧƨĐŽ bƐąą ƷĭŧŐŧǁ Ƨ ƑƧƐƱ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą** Ü ĭ Ăƒÿƨơ Ăƕ ÿđžơđž
Ü ŧŏƧŤƕ ÿƧƑĂđž ƒ ŢŤk Ü Ƨŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Đž Ţ p ÜƧŏk Ţ ŋǴđž ƒÿǴnjŤ ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ ŧƶǴŋ!ǴƶƱ ƧĂŤǴƶ
.2014-2013¡3ƧƑƒƨŋ!ƒ ŧƶđžǴŋ

51- **ƕƲƑŦŤ njNjŧƨĐŽ Ĭ Ʒ ÿþkĐĐŽǁƐ üĐŽƐNjÿǁƐ ƒ ÿǴ üĭ‡ŐŧÜ** ĭ ƧĂÿ!ƒ ƶƨƧ!ƒ ÿƕƶ ÿNjǴŤ LJǴđžǴŢ ƨkƶđž
ŧŏǴ‡ Ü **Ĭ ǴÿǁƐ !ǁFǁƐ Ĭ Ʒ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą üNjŐ Ĭ Đž‡ÿǁƐ ÿĐŽŧĐĐŽǁƐ Ô ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą !ǁFŸ üư Ĭ Ʒ ƕƷƑĭŤǁƐ**
.2004 ýŏƧƐĐ 27-26 Ü LJþƧŬƒÜLJǴđžƶ Ü ŧŢĂŏƨơ!ƒ ŧƶđžǴŋÜ ŧŏƧƒÿŬƒ ĐžĂǁŽ!ƒ Ă ÿǴŤkÿŬƒ
ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ **ƕƧƧĐĐŽ‡ǁ ƕĭƶƷƑŧŧǁƐ ŸŘĭĐŽǁƐ ŘĭŘŸŧ Ĭ Ʒ ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą ÿNjąą** Ü ƒĂnjŢ Ăƕ ƧŏŘŢj -52
Ă ýǴđžƶŬƒ ƒƧƒÿą ƒ ŢŤk Ü Ƨŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Ă ŧŏÿǴŤkÿŬƒ ĐžĂǁŽ!ƒ ŧŏǴ‡ Ƨŏŏ Ţk!ƒ ĐžĂǁŽ Ŏ5 Ƨŏk Ţ ŋǴđž!ƒ ƒÿǴnjŤ
.2008-2007Ü ŧŏÿđž!ƒ Ü ŎƶđžǴŋ!ƒ ƨ‡Ƨđž!ƒÜƶŏĂ Ţ k!ƒ

53- **Nj ƒ Ƒĭ‡ƒǁƐ Ă‡Ÿ ƕĭƶĭǴƲŧ ƕƧÿąą bƐąŬƐ ŘĭĐŽŧ Ă‡Ÿ ƑŢjÿkƈ Nj ƕƷþÿĐŽǁƐ ÿÿąą**Ü‡đžƱƨ!ƒ ÿđžơđž ýǴƲŤLj
ƒƧƒÿą Đž Ţ p Ü Ƨŏk Ţ ŋǴđž!ƒ ƒÿǴnjŤ ýŏŢj! ŧđžÿƒđž ƒƧ‡ŘđžÜ **ÿŘƷ ƱƑƲ5 Ĭ Ʒ ƕ‡ĐŽƑÿǁƐ ƕƲƨŽNjŧĐŽǁƐ ƕĭđƶŧǁƐ ąǁjƑÿĐŽǁƐ**
.2011 ÜƒƨƐ Ü ŧŏđžŭŢŰƒ ŧƶđžǴŋ!ƒ Ü ýǴđžƶŬƒ

ƕŭžǷþŬɛ ǀ ƑŽƱŭŽǁɛ ŋǷǁǀ ƑŃƲƨŭƱŃŧ Ĭ ƕƶÿŽǁɛ ÿþɛǷǀ þɛþǷǀ þǩƈ ƨƑĭƽ Ü ĭ ƨǴŋƣ!ƒ ŽĭŏŃƒƨƕǷ Ŏǁƨ ŽĭŏŃƒ -54 Ü ŧƽƨž!ƒ ǀƨƒþǷ ƨŏŬĂǩ! ǀǀŘĂžĭ ǴǴĭ ǀƶǴŋǩǴƕ ƒ ǴP!ƒ Ă ŽǴƨ!ƒ ĭŏƨƨŋǴŋ ŧĭƨǴǀž ŧŏǁŏǁƣǩ ŧǀƒƨþŬ ǩǴǀƒƨþǁ! ŧŏƕƨž!ƒ ĭǴžƨ ŧžžǴŋŬ ŧŏ!Ǵž!ƒ Ă ŧŏƨƒþƒ ǩǴǀƒƨþ!ƒ ŧŏǁ‡Ü ǀƨƒþƒ Ŏ5 ŧ5ǀǁ5 ǀƒƨĂǩ‡þ ŧƣĂƨƨ ƒƨƒ!ƒ ÜǴŏǁƨ!ƒ .2005ÜĭĭŏƨÜƒ

Ĭ ƶǩƶ ǀƑƣƶƑƱž Ĭ ƕĭŃƨžƑǩǀɛ ƨ þɛǷǀž ǀǀɛ ăþĭǷǀž ǀ ɛþƑŃƨž þĭŃƨƲŧ Ü ƨ ƕ ƨŏƨƨ!ƒ ƕƨ Ŏžǀƨ ăƨǀŏ -55 ŧŏžǀŏǀƒ ŧžžǴŋ!ƒÜŧŏĂƕƨǩ!ƒ ǀƨƒƒ Ž ǀÜŧŏĂƕƨǩ!ƒ ýĂ Ţ Ŏ5 ƨŏǩǀŋǴž ǀƨ‡ŘŽ Ü**ƕƶÿŽǁɛ ÿþɛǷǀ !ŃƲƨŽ ƕŃƲ Ţ** ǀƨ 2010Ü.

ƕĭǴžƱŬɛ ƕƨ‡ǁƑǴ ƱƱɛþŽǁɛ :ƑĭǴƑǩ

1-livres

56-Bernard Martory ,**Control De Gestion Social**, Librairie, Paris,1999.

57-Berrah Lamian, **L'indicateur De Performance,Concept & Applications**, Cepadues Edition, Toulouse,2002.

58-Brilman Jean, **Les Meilleurs Pratiques Du Management Au Cœur Des Entrprise**, 3éme Edition , édition d'organisation,Paris, 2000.

59-Carol Gorelick &al, **Performance Through Learning: Knowledge Management in practice,** USA: Elsevier , Butterworth–Heinemann, 2004

60-Chunli Yang&al**, Study on Product Knowledge Management for Product Development,** Knowledge, Management , Pasi Virtanen and Nina Helander (Ed.), InTech, 2010.

61-George R, Terry et autres, **Les Principe De Management**, 8éme édition,economica, Paris,1985.

62-Jacques Richard , **L'audit des performances de l'entreprise** , édition villegueirin , paris ,1989 .

63-Marcel Laflam, **Le Management:Approche systémique**, 3éme édition, Geatan Morin, Canada,1981.

64-Mehdi Shami Zanjani & al**, Proposing a Conceptual Model of Customer Knowledge Management: A Study, of CKM Tools in British Dotcoms**, International Journal of Human and Social Sciences 3:5, 2008.

65-Nonaka Ikujiro & konno Naporu.**The Concept of ¨ Ba¨ :Building a oundation for Knowledge Creation**, California Management Review, Spring, 40, 3, ab/inform global. (1998).

2-Review

66- Daniel Reig, larousse - Bordas,1997.

67- Martinins,K.,Heisig ,P.,Vorbeek,J, **Knowledge management -Best Pratices In Europe**, springer 2001.

5øθűDŽIIε

hŭĞY]llε hŭŬεβsDŽĭqllε hŭβəεRWllε hŭβNjNJDŽWllε

Ĭ DŽ±Yllε KΘĞllε Nj Ĭ llFYllε !ĭ±YHllε YβεRNj

hv±ĭDŽ- ε NjTllε NjĞ uĭ2Θllε qĞY Ĭ yDŽFWllε RIβDŽllε

ƨŏŏ]k!f DžĂüŽ Ă ŧŏƨĞηk!f Ă ŧŏβĞ T kpŬf DžĂüz!f **:qNJyDŽ**

ƨŏŏ]k!f DžĂüŽ: **!ƨ5**

-ƨk]ĞdžIJ llĂLjhu Ă ŧŏ!Ğdž: **ţ Tqŧŧŧŧ**

ŧ]]đdž!f ŧŏ!Ğdž:βFƨDŽ

:üNjΘ DžFĭĞŧƨε

hŭβəεRWllε hŭqFTŧ5Ŭε hvƨƨDDŽllε bεqć Ă±Y hzβyDŽllε YβεqƏ 5ĭĞUŧ βkć

hv±ĭDŽĞ -YNjĭWβz SONARICYqΘNj hllFΘ hvƨεβq

pNjdĞ Nj hŭllFDŽ ţ Tqŧŧŧŧ (LMD)βŧƨFDŽllε YqFNJ] Ă±Y üNjTΘllε IFĞ±UŧŧDŽ üFDŽIŧƨŬ hvDŽqsDŽ YβIPDŽ

RĞk]Ū̃f ƨfƨTo ŧhu!GŬ!f βfβZo

ăβNjDŽR üFDŽI **Σ εqyĞ bFdĭIj**

ŧdžŏƨ±!f Ŏkβŏ] ÜDžŏƨ±!f ĭβŏ]

hŭqFTŧ5Ŭε hvƨƨDDŽllε bεqć Ă±Y hzβyDŽllε YβεqƏ 5ĭĞUŧ βkć) ŧ]fƨβ β T p LJĞŏhuk]Ū̃f fRNj Dž±ŏβŏD LJŏhu yUŧLj CŕydŽ Ă ŧhGηŬf CŕydŽhu DžƨK!f Dž±kβĞŏ] LJdž CĞηƨ!f Ă Ü**(hv±ĭDŽ -YNjĭWβz Sonaric YqΘNj hllFΘ hvεβqı hŭβəεRWllε** LJĂ±k] Ă Ü ŎdžüŽ!f ŧ ohu!f U fƨε Ū ýdžzk]k] ŧdžβIdž!f KĞdžĂüŽzdž!f yŏdžη LJĂhu ĞdžüŽ Dž±ŬŏoD Ă Ü IƨĞdžk]Ū̃f ,ŧdžĞk LJĞdžD Ă ŧŏƨ]hu ŧŬĞoDž

.fƨ±T Ă ƨŏβIk!f Ă DžfƨkoŬf ŧFĞ5 ŎLjdž fĂühuIk ƨŏPŬf Ŏ5 Ă

2015 -2014:hŭyDŽFWllε hvdƨllε

: hvεβqllε IFΘ±UŧTDŽ

βTp ŧŏLjĂƨk±!o ŬFĞ]Ă LJdžuŧ ŧLjƨPdž ĂD ÜβfƨƨŬf ăβ! IβĂηĂdž!f KĞdžĂüŽzdž!f Ă KĞLjĞŏhu!f ŧŽĂdžηdž ŎNj :**hzβyDŽllε**
.ŧ]]đdž!f βŏƨŏ Ğdžhu Ğnj!ĞdžŽzk]f

ƨŏhuŬkĂ LJƨP Ă yŏƨĂk Ă βŏ!Ăk Ă YĞ]k±f Ă f ŏPTk Ĭ!o ƨβnjk Ŏk!f ŧŬTLjŬf LJdž ŧŽĂdžηdž :ŧ5ƨzdž!f IƨfβO
.ŧ]]đdžüŽ! βŏη!f CfβŬf ƨŏIoŕk βTp ŧ5ƨzdž!f

**هههههه

३ϕ्यडॅॉ ४ϕ३ϕ्ड ।ॅफ़ॅ‡ॅडॅ४ : ॅ ॅ ॅफ़ॅफ़ॅॉ ϕ्नॅ३ॅϕ्डॅॉ

1- ‡ॅ।ॅ ‡ ॅ ॅ ॅ।ॅ‡ ॅ ॅ ॅ।ॅ‡ ॅ ॅ ॅ।ॅ

					ƭƽƺƶƶ!ƒ ƺƽƒƥƹ ƺ ƱĂƙ ƭƛƵƥƱ ƚƽƺƶƶ ƶƶƱ!ƒ ƭƽƺƶƶ!ƒ ƺƦƱƒ Ǐƶƶƺ ǴƝƒƥƺǴƺƙ	**08**
					Lƒƺƺƶƶ!ƒ ƴƵƺĂƙ ƲƶƶƵ ýƶƶƺ!ƒ ƽƺƺ ƽƵƺƵ	**09**
					Lƒƺƺƶƶ!ƒ ƲƶǴƺƙ ƲƶƶƵ ƙƒƈǴƺƶƶ!ƒ Ă ƺƒĂƵ!ƒ ƽƵƺƵ	**10**

ƺƶƥƴƲƶƶƺ ƽƶǴƱƭ Ƴƒ ƲƶƦƢƶ - 3

ƴƢƺǴ ƽƺƺƝƒƲƶ ƥƶƺ	ƥƶƺ ƽƺƺƝƒƲƶ	ƢƶƶƲƶ	ƽƺƺƝƒƲƶ	ƽƺƺƝƒƲƶ ƴƢƺǴ	**ƺƶƥƶƶƺƶƶƺ ƺ**	**!ƽƥƶƶƺ**
					ƽƲǴƛĂ!ƒ Ă ƚƶƶƺ!ƒ ƭƺĂƙƭƶƶ!ƒ	**11**
					ƴĂƺǴƵ!ƒ ýǴƶƶƺƙƺƺƒ ƺƽĂƱƙƶƶ!ƒ ýƲǴƺĂ!ƒ ƺƶƶƙƲƶĂ Ă ƒƽƱƺƒ Ă ƭƽƺƶƶ!ƒ ƳƽƵ! ƶƶƺƙƲƽƺƲ Ă ƴƶƶƶƶƶǴƺ!ƒ ƴƽǴƺƙ	**12**
					ƭƵƽƵ!ƒ ƭƺƺƶƶƶ!ƒ Ƴ'ƴƶƶƙ ƭƽƺƶƶ!ƒ ƭƵƺƱƙ Ƶ5 ƴƶƶƶƶƶǴƺƶƶ! ƺƵƵƵƺ!ƒ ƚƶƶƶƶƶǴƺƶƶ!ƒ Ă	**13**
					ƶƲƲƲƙƺƺƒ Ƴƶƶƺ ƭ ƵƵ ƽƵƵƶƶ!ƒ ǴƺƺƺƵƱƙ Ă ƭƽƺƶƶ!ƒ	**14**

ǀƀŤƕ ƽƽƒĂdž ƨŏƍ	ƨŏƍ ƽƽƒĂdž	ƀŏĞơdž	ƽƽƒĂdž	ƽƽƒĂdž ǀƀŤƕ	ƚƒƨǀƽ!ƒ	ƀƍƨ!ƒ
					Ŏƽ ƨdžƚǰdž ƀŏƒƨƚ ǁĞǰNǰ ƀƍƒƀŤƚǰŬ ƴŋƒƨ ŧŏŋĞƚǰŬƒ ŧƽƨzdž!ƒ	**15**
					Ŏƽ ŧƽƨzdž!ƒ ǀƨƒƀƓ ƀƍNǰĞǰ KƀĂ Ư'ŏƽŤƚ ýdžz!ƒ ƨĞŋǰǰ	**16**
					Ŏƽ ŧƽƨzdž!ƒ ǀƨƒƀƓ ƀƍNǰĞǰ ƀƍŏƀǀk Ă ƨĞ‡ƚƚŬƒ ǀƀĞŏƨ ǀƀŏƀŋ!ƒ ƨĞ‡ƽŪƒ	**17**
					ƀƍƲǰ Ŏƽ ŧǰǰđdž!ƒ ƨŏƷƚ ƳŏǰƒĂơ!ƒ Ă ƚĞdžĂǰǰzdž!ƒ ŧdžƲǰŪƒ ŧ ŏƀơƚ) (ŧǰǰdžzƚǰdž!ƒ	**18**
					Ŏƽ ŧƽƨzdž!ƒ ƀƍƒƀŤƚǰƒ ýǰǰǀŏ ýdžz!ƒ ýƲƷzƚ LJdž ŧǰǰđdž!ƒ	**19**
					ƀƍŏdž Ţƚ ǀƀĞƩƩƚ ŧ‡ƨŤ!ƒ ƀƍĂǀƚ Ă ŧŏdžŏƲǰƚ!ƒ ĞnƀǰǰƚĞŏNǰ ŧŏƽŏƲĂ!ƒ	**20**
					ƀŏƨŏ ŧƽƨzdž!ƒ ǀƨƒƀƓ ƀƍƒƀŤƚǰƒ Ŏƽ ĞƒƀŪƒ ŧŏƀƨƚ LJdž ŧǰǰđdž!ƒ	**21**
					Ĭ!ǰ ŧƽƨzdž!ƒ ǀƨƒƀƓ ĭ ƀđƚ Ă ĭ ĂĞ‡Ť!ƒ ŧŋ!Ğzdž ŧƷƨǰ ĞƒơƒƨƚƀŬƒ	**22**
					Ŏƽ ŧƽƨzdž!ƒ ǀƨƒƀƓ ƀƍNǰĞǰ	**23**

					KGdžþP LJöƖoƙĂ ƧöĂƱk ƭƖƖdž!f	
					DžfþPkƖGhu ƜĂkLjdž!f ƧöĂƱk ĆŮĂ LJdžuƙö ƭƽƨzdž!f .LJFGhuƨ!f	**24**

!!dźNjFyƭ DžƨƟ Ă‡Y ɛþølƖ

ǏƭƒǐƟƭ

:2 ƎƟ‡DŽllƐ

ɑ|ǴnLjĂƧ‡ ǴƷ!D ƱǴnkƧŰƒ ýdžǴƶdž - 1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,849	24

FljƥNjƟDŽǴ I ƐƥFǴYllƐ UFǴŧƥƐ üDŽFyDŽ - 2

hƷƥyDŽllƐ ƒFƨŧIƐNj ɑǐllNjŧÛ ţ ǐɑ|ʔŧ ƥNjƟDŽ I ƐƥFǴY UFǴŧƥƐ üDŽFyDŽ - c

Correlations

		Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Produce
Q01	Pearson Correlation	1	,651**	,374**	,172	,069	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,189	,600	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q02	Pearson Correlation	,651**	1	,426**	,233	,069	,696**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,073	,598	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q03	Pearson Correlation	,374**	,426**	1	,320*	,289*	,731**
	Sig. (2-tailed)	,003	,001		,013	,025	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q04	Pearson Correlation	,172	,233	,320*	1	,187	,609**
	Sig. (2-tailed)	,189	,073	,013		,153	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q05	Pearson Correlation	,069	,069	,289*	,187	1	,528**
	Sig. (2-tailed)	,600	,598	,025	,153		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Produce	Pearson Correlation	,683**	,696**	,731**	,609**	,528**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

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

f - ÜDŽFYDŽ ÜFGŧbε ÜFGY I εbFGY ÜFGŧbε ÜDŽFYDŽ ÜŸRNjŧ Nj bJ dž bNjΘDŽ I εbFGY ÜFGŧbε ÜDŽFYDŽ

Correlations

		Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Distribute
Q06	Pearson Correlation	1	,174	,408**	,566**	,766**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,184	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q07	Pearson Correlation	,174	1	,116	,058	,185	,392**
	Sig. (2-tailed)	,184		,375	,662	,156	,002
	N	60	60	60	60	60	60
Q08	Pearson Correlation	,408**	,116	1	,594**	,459**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,001	,375		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q09	Pearson Correlation	,566**	,058	,594**	1	,519**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,662	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q10	Pearson Correlation	,766**	,185	,459**	,519**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,156	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
Distribute	Pearson Correlation	,800**	,392**	,738**	,806**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

t - ÜDŽFYDŽ ÜFGŧbε ÜFGY I εbFGY DŽRQJ 5ŸGUŧNj ÜDŽFYDŽ

Correlations

		Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Distribute
Q06	Pearson Correlation	1	,174	,408**	,566**	,766**	,800**
	Sig. (2-tailed)		,184	,001	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q07	Pearson Correlation	,174	1	,116	,058	,185	,392**
	Sig. (2-tailed)	,184		,375	,662	,156	,002
	N	60	60	60	60	60	60
Q08	Pearson Correlation	,408**	,116	1	,594**	,459**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,001	,375		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q09	Pearson Correlation	,566**	,058	,594**	1	,519**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,662	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
Q10	Pearson Correlation	,766**	,185	,459**	,519**	1	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000	,156	,000	,000		,000

	N	60	60	60	60	60	60
Distribute	Pearson Correlation	,800**	,392**	,738**	,806**	,817**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

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

الملخص:

ƒƧƱŀ ÜƇƒĂ ƚ ƥơ Ĭ ƶ LJööƧƒƥŰƒĂ LJöƛơǵu!ƒ ýʰup LJdž ƒƥöƒƨkdž ǵdžǵdžkNjƒ ŧ5Ƨƶdž!ƒ lƧƒƥǫ DžĂnjƽdž Ĭ lƶö ƨöƨƶk Ĭ !ǫ DžĂö!ƒ ýǵdžƶŰƒ KǵdžƱŀjdž Ĭ ƶ ƚk ŧ öơʰu Ü ŧ öƥơ!ƒ ĭ Ƨöö ƚk!ƒ Jnjŀjdž!ƒ ƒRNj ýƛdž Öŀjʰuk! ŧǯ!ǵu!ƒ ŧödžNjū! ŧ5Ƨƶdž!ƒ lƧƒƥǫ KƒƧƥǵudž Ư ƶʰu ýT5 Kǵ ƚƒƧƥ!ƒ LJdž Ƨöƛ‡!ƒ KkhuƛD ll!R DžƐƧĂ Ü ŧöƧ‡ƽ!ƒ ǵNjƥƧƒĂdž LJdž lƥǵƽk ƚŰƒ ĭ DƧ Ɣ ƚ ơ ŧ5Ƨƶdž!ƒ lƧƒƥǫ Ƨ ƒƥNjD DžNjD LJdž ƇƒƥŰƒ LJö ơk ŧöƶdžƶ Ĭ lʰukĂ Ü ŧöƞĂ!Ăŀ‡k!ƒ Ɣʰu ƚ ƢǵPĂ DžkĂ Ü ŧ5Ƨƶdž!ƒ lƧƒƥǫ ƽöʰuƱk ƇƒƥŰƒ LJö ơk LJöʰu ŧpŭƶ!ƒ Ƨ ǵT‡k ƚŰ ŧ ƚƒƧƥ!ƒ ljRNj KƇǵƞ Ö!ǵk!ǵhuÜ LJöƧöƛ‡!ƒ ŧ!ǵơ ŧ ƚƒƧƥ ƽöƧƱ LJƶ Ü ŧdžFŭdž!ƒ ŧöFǵƢơŰƒ Ɣö!ǵ ƚŰƒ DžƒƥPk ƚƒĂ Ü Ư ƧƷ!ƒ ll!R ƽöơk! LJǵöʰuk ƚƒ ƥƒƥƶǫ .lĂöƞƧƽ lƥơĂ sonaric ŧ ƚ ƚ ādž

¡. ŧ ƚƒƧƥ!ƒ ƥöp ŧ ƚ ādž!ƒ Ö5 ƇƒƥŰƒ Ă ŧ5Ƨƶdž!ƒ ƽöʰuƱk LJöʰu ŧöʰuǵƞöƒ ŧpŭƶ ll ǵLjNj LJD NFǵkLj!ƒ KƧnjUD ýŭP LJdž Ă ýưƽŰƒ Ăơŀj Ƨööƶk!ƒ Ö5 DžNjǵ ƚk LJD LJ‡džö ŧöƧĂƧư!ƒ Kǵö Ţ Ăk!ƒ Ư ƶʰu ŧ ƚƒƧƥ!ƒ Kdžƥp Ă . ƥöƞ!ƒ ƇƒƥŰƒ ƽöơk ŧöƶdžƶ Ö5 ŧ5Ƨƶdž!ƒ ýdžǵƶ DžƒƥPk ƚƒ

.....ʰuƨƨDŽllɛ bɛqɥcÛ ʰuƶƥyDŽllɛ yƥɛqɥÛʰuƶƥyDŽllɛ :ʰuĭΘFŧƨDŽllɛ l ƒDŽ‡llɛ

Résumé:

Jeté le concept de la gestion des connaissances, un intérêt croissant les chercheurs et les administrateurs, en raison de l'importance de l'adulte pour adopter une telle approche gestion moderne, donc chercher d'affaires des organisations d'aujourd'hui pour améliorer l'utilisation de leurs ressources intellectuelle, bien que de nombreuses études ont prouvé l'échec de certains initiatives de gestion des connaissances, en particulier en raison de l'accent mis sur les aspects technologique, les processus et l'amélioration de la performance reste de l'avis de bon nombre des plus importants le succès des objectifs de la gestion des connaissances, ainsi venu cette étude pour explorer la relation entre la performance de l'organisation et l'application de la gestion des connaissances, un questionnaire a été préparé à cet effet, et l'utilisation de les méthodes statistiques appropriées, par le biais de l'étude de la Fondation Unité Ferdjioua de cas.

Les résultats ont montré qu'il y avait une relation positive entre et les processus de gestion des connaissances la performance de l'entreprise, et a montré la nécessité de l'application de la gestion des connaissances dans les institutions étant l'une des exigences de l'économie de la connaissance, comprendre, cette étude a fourni des les recommandations nécessaires aux institutions qui pourraient contribuer à changer pour le mieux la performance.

Mot-clé: la connaissance, la gestion des connaissances, la performance de l'entreprise