

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: العلوم التجارية

تخصص: دراسات محاسبية و جبائية معمقة

من إعداد الطالبة: أسماء بوكلبة

بعنوان:

دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة

دراسة ميدانية لعينة من المراجعين الداخليين لولاية ورقلة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2016/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة (رئيسا)

الأستاذ/ مايو عبد الله

أستاذ محاضر "ب" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مشرفا)

الأستاذ/ مقدم خالد

أستاذ مساعد "أ" - جامعة قاصدي مرباح ورقلة (مناقشا)

الأستاذ/ عوينات فريد

السنة الجامعية: 2016/2015

جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: العلوم التجارية
تخصص: دراسات محاسبية و جبائية معمقة
من إعداد الطالبة: أسماء بوكلبة
بغنوان:

دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة

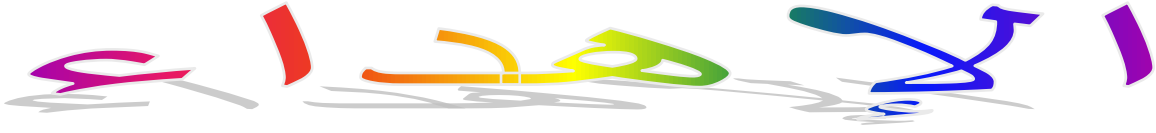
دراسة ميدانية لعينة من المراجعين الداخليين بولاية ورقلة

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ: 2016/05/21

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ مايو عبد الله	أستاذ محاضر "أ" - جامعة قاصدي مبراح ورقلة (رئيسا)
الأستاذ/ مقدم خالد	أستاذ محاضر "ب" - جامعة قاصدي مبراح ورقلة (مشرفا)
الأستاذ/ عوينات فريد	أستاذ مساعد "أ" - جامعة قاصدي مبراح ورقلة (مناقشا)

السنة الجامعية: 2016/2015



الحمد لله الذي هداني لهذا الذي كنا نبتغيه و أنار بصيرتي بنوره وأوصلني إلى ما أنا فيه حمداً وشكراً أهدي بفخر و إعتزازا و بكل المحبة كل

سطر وحرف من هذا الجهد المتواضع إلى

الوجهان المشرقان والقلبان الدافنان؛ إلى نبع الحنان والأمان؛ إلى التي حملتني وهنا علي وهن؛ ووفرت لي شروط الراحة التامة؛ إلى مثلي الأعلى في الصبر والعطاء والتضحية؛ إلى القلب الدافئ والابتسامة الصادقة والدمعة الحارقة التي تسكب فرحا بنجاحي؛ إلى من ساندتني في أحزاني وأفراحي؛ إلى نبض الحياة والأمل والحب والألم والنهر الحنان أمي أطل الله في عمرها.

إلى الذي حثني على العلم والعمل طول هذه السنين؛ كان وما زال لنا قدوة في التسامح والتواضع أي الكريم فخرا و اعتزازا حفزه الله.

إلى من شاركني رحم أمي أخوتي: وسام، ثامر، فادي.

وإلى رفيق حياة وشريك المحبة زاكي و عائلته.

وإلى كل عائلة بوكلبة و نملي و خاصة خالتي العزيزة نجاة؛

إلى كل من عاش معي الحياة الجامعية بحلوها ومرها إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة خاصة صفاء، منى، حسينة، سارة، سميرة، بريزة، هاجر، خضرة، مروة.....

إلى كل من علمن حرفا فصرت له عبدا، الأساتذة الكرام الذين رافقوني طوال مسيرة دربي الدراسي خاصة الأستاذ مقدم خالد.

إلى من جمعني بهم مدرجات الجامعة إلى كل الزملاء والزميلات طلبة العلوم التجارية و خاصة طلبة تخصص دراسات محاسبية و جبائية معمقة و إلى كل الأساتذة

إلى من أحببتهم وأحبوني إلى كل من ترك في أعماقي ذكريات جميلة ، تجعلني أغوص بليا إليها من حين إلى آخر وأسعد بها. إليكم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع.

أسماء

الشكر و التقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى : ﴿ ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين ﴾ الآية 19 سورة النمل.

بعد الثناء والحمد لله الذي وفقنا لإعداد هذه المذكرة، لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان وخالص تقديرنا إلى من كان وما زال وندعوا من الله أن يبقي للدرب منيرا الأستاذ المشرف "مقدم خالد" على ما بذله من نصح وإرشاد وتوجيه ومتابعة وإشراف .

كذلك تحية خاصة لجميع عمال شركة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود على دعمهم ومساندتهم لنا ونخص بالذكر السيد "بورنان التهامي "

كما لا ننسى كل أساتذة معهد علوم التجارية و التسيير و العلوم الاقتصادية وكذلك كافة أساتذتنا في جميع الأطوار الذين كانوا السبب فيما نحن عليه اليوم بعد الله عز وجل

شكرا جزيلاً.....

أسماء

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة، و قد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان لقياس العلاقة بين المتغيرين في 08 مؤسسات اقتصادية حيث تم توزيع 40 استبيان على المراجعين الداخليين. ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة أن المراجعة الداخلية هي أداة لرفع أداء المؤسسة و تحقيق أهدافها لإعطاء صورة صادقة للمؤسسة و توفير المعلومات اللازمة للإدارة العليا لاتخاذ قراراتها، كما توصلنا أن لا يوجد وعي كافي لنظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة، و استنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها نقترح تنظيم و عقد دورات تدريبية للمراجعين بهدف اكتسابهم المعرفة الكافية لنظام إدارة الجودة في المؤسسات وكذلك تعزيز و إدراك الجهات الإدارية العليا بأهمية المراجعة الداخلية بشكل الذي يساعد على تطوير هذه الوظيفة و رقيها بأداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية : المراجعة الداخلية، الجودة، نظام إدارة الجودة

Summary:

This study aimed to identify the role of internal audit in the audit quality management system in the enterprise. And has been relying on the form of a questionnaire to measure the relationship between two variables in the 08 economic institutions were distributed a questionnaire to the 40 entrants reviewers. The most important of our findings in this study that the internal audit is a tool to raise the organization's performance and the achievement of its goals to give a true image of the institution and provide the necessary information for senior management to take decisions, as we came to no awareness of sufficient quality management system in the economic institutions in the study. And based on the results to our findings suggest organizing and holding training courses for the auditors in order to acquire adequate knowledge of the quality system in the management of the institutions as well as promote and recognize the higher administrative authorities of the importance of internal audit, which is helping to develop this function and uplift the organization's performance.

Key words: internal audit, quality, quality management system

قائمة المحتويات

III	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال و الملاحق
X	قائمة المصطلحات
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة
16	خلاصة الفصل
17	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
18	تمهيد
19	المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة
22	المبحث الثاني: عرض و تفسير و مناقشة استنتاجات الدراسة
30	خاتمة الفصل
هـ	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق
	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	توزيع الإستثمارات الموزعة على مجتمع الدراسة	(1- 2)
21	مقياس ليكارت الثلاثي	(2- 2)
21	معامل ألفا كرونباخ	(3- 2)
22	توزيع عينة الدراسة وفقا لسنوات الخبرة	(4- 2)
22	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(5- 2)
23	مجال المتوسط الحسابي المرجح	(6- 2)
23	أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة	(7- 2)
25	علاقة المراجعة بنظام إدارة الجودة في المؤسسة	(8- 2)
26	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع	(9- 2)
27	تحليل تباين خط الانحدار	(10- 2)
28	قيم معاملات خط الانحدار	(11- 2)
29	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة عاملين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير الخبرة	(12- 2)
30	نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	(13- 2)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	متغيرات الدراسة	(1-2)
28	مدى ملائمة خط الانحدار	(2-2)

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
وثيقة الاستبيان	01
تحليل نتائج الاستبيان Spss	02

قائمة المصطلحات

المصطلحات باللغة الإنجليزية	المصطلحات باللغة العربية
Institute of internal auditors (IIA)	معهد المراجعين الداخليين الأمريكيين
Institut français des auditeurs (IFACI)	معهد المراجعين الداخليين الفرنسي
International organization of standardization (ISO)	مقاييس العالمية للجودة
Statistical package for social sciences (SPSS)	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

مقدمة

تعد المراجعة الداخلية أداة أساسية بحيث تعتبر الوجهة الرقابية الداخلية توفر للمجالس إدارات المؤسسات المعلومات التي تساعد على مراقبة جميع أنشطتها و التي تتطلب ممارسة مهامها بكفاءة و فعالية في ظل البيئة التنافسية المعاصرة و خاصة في ظل تطبيق نظام إدارة الجودة و التي أصبحت سمة من سمات العصر، إلا أن المحافظة على مستويات الجودة في المؤسسة يتطلب متابعة دائمة من طرف المكلفين بما في المؤسسة سواء على مستوى وظيفة إدارة الجودة و هذا من خلال القيام بعملية الرقابة و التدقيق التي تقوم بما دوريا من الجهة الأخرى، حيث أصبحت للمراجعة الداخلية توجهات حديثة نحو الرقابة على الجودة في المؤسسة.

أ. طرح الإشكالية :

وعلى ضوء ما تقدم تتبلور معالم إشكالية البحث التي يمكن صياغتها وتحديدها في التساؤل الرئيسي التالي:

"ما مدى مساهمة المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة في مؤسسة"؟

وللإجابة على هذه الإشكالية أمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- أ. ما مدى اهتمام المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة بمراجعة الداخلية؟
 - ب. ما مدى وعي المؤسسات الاقتصادية بنظام إدارة الجودة محل الدراسة؟
 - ت. هل المراجعة الداخلية لها دور في تدقيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة محل الدراسة؟
- ب. فرضيات الدراسة:
1. المؤسسات الاقتصادية تهتم بالمراجعة الداخلية، لأنها أداة من أدوات الرقابة الداخلية، فهي تساعد الإدارة على متابعة و مراقبة كافة العمليات داخل المؤسسة؛
 2. المؤسسات الاقتصادية لها وعي بنظام إدارة الجودة، لأنها لها دورا حاسما في تحسين وتطوير الأنشطة بالمؤسسات الاقتصادية حيث سخرت هذه الأخيرة العديد من الجهود من أجل تدقيق جودتها وتحقيق أهدافها في البقاء والاستمرار والتوسع محليا وعالميا؛
 3. إن نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية يفرض تحديات جديدة على المراجعين الداخليين ويزيد من أهمية دورهم ومساهماتهم في ذلك حيث توجد علاقة بين تدقيق نظام إدارة الجودة بالمؤسسة ووجود مراجع داخلي لديها.
- ت. مبررات اختيار الموضوع:
- ✓ تزايد الاهتمام بالأبحاث والدراسات المتعلقة بنظام إدارة الجودة وطرق تسيرها في المؤسسة الاقتصادية؛
 - ✓ الرغبة الشخصية للتعرف و الاحاطة بهذا الموضوع نظرا للاهتمام الذي يحظى به؛
 - ✓ الرغبة في ربط متغيرات المراجعة الداخلية بنظام إدارة الجودة في المؤسسة.

ث. الأسباب الموضوعية:

- ✓ ملائمة هذا الموضوع مع تخصصنا الدراسي؛
- ✓ للتعرف أكثر على مجال عمل المراجع الداخلي خاصة فيما يتعلق بموضوع تدقيق نظام إدارة الجودة؛
- ✓ نظرا لما يكتسبه موضوع الجودة من أهمية بالغة وقدرة عالية في تحديد إستراتيجيات المؤسسة نحو تحقيق أهدافها خاصة بعد التحولات الاقتصادية التي شهدتها المحيط الذي تنشط فيه.

ج. أهداف الدراسة وأهميتها:

1. أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على مفهوم نظام إدارة الجودة ونشر ثقافة نظام إدارة الجودة، وتسهيل الضوء على أدوات نظام إدارة الجودة في إزالة أسباب الأداء غير المرضي داخل المؤسسة؛
- ✓ الوقوف ميدانيا على دور المراجع الداخلي ومساهمته في تدقيق نظام إدارة الجودة جيد مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة؛
- ✓ وكذلك محاولة سد الفراغات البحثية الناتجة عن التقصير أو التحيز في تحليل النتائج عند الكثير من الباحثين الذين كان لهم السبق و الريادة في دراسة هذا الموضوع و خاصة فيما يتعلق بالجانب التطبيقي.

2. أهمية الدراسة:

- ✓ تنبع أهمية البحث بمناقشته لموضوع نظام إدارة الجودة ودور المراجعة الداخلية في تفعيله، حيث تكتسي هذه العملية أهمية بالغة باعتبارها خطوة مهمة في أي مؤسسة ترغب الدخول للأسواق الدولية ومواجهة المنافسة الشديدة الناتجة عن زيادة التغيرات في بيئة الأعمال إذ عليها أن تواجه تلك التحديات عن طريق التحسين المستمر للعمليات والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بالالتزام بمستويات الجودة المحددة لمنتجات المؤسسة.

ح. حدود الدراسة:

- ✓ الإطار المكاني: أجريت هذه الدراسة في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية المتواجدة بحاسي مسعود، تقرت؛
- ✓ الإطار الزمني: تمت الدراسة في شهر مارس 2016.

خ. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بهدف معالجة موضوع الدراسة، استخدمنا المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري من خلال اعتمادنا على أهم الدراسات والكتب والمجلات والمقالات العلمية محاولة منا الإحاطة بأهم الأبعاد للإجابة على الإشكالية المطروحة، أما بالنسبة للجزء التطبيقي استخدمنا فيه منهج دراسة ميدانية حيث تمت معالجته باستخدام استبيان الذي تم استنتاج أسئلته حسب ما جاء في الجزء النظري للدراسة، وقد تم الاعتماد في التحليل على الطرق الإحصائية لبرنامج SPSS 17 للعلوم الاجتماعية.

د. هيكل البحث:

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كمايلي:

يتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالمفاهيم الأساسية حول المراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة وذلك من خلال تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين خصص المبحث الأول للأدبيات النظرية والتي تتمحور حول المراجعة الداخلية وكذا نظام إدارة الجودة؛

أما المبحث الثاني خصص لدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها في دراستنا بينما الفصل الثاني يحتوي على دراسة الميدانية فمن خلاله تم إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع لمعرفة دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام الجودة نظام الجودة في للمؤسسات التي أجرت فيها الدراسة، كما قسم الفصل إلى مبحثين خصص المبحث الأول إلى الطرق والإجراءات المتبعة في الدراسة ويخصص المبحث الثاني لعرض و تفسير و مناقشة استنتاجات الدراسة.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و

التطبيقية للمراجعة الداخلية

و نظام إدارة الجودة

تمهيد:

تلعب المؤسسات الاقتصادية دورا حيويا، مما تمتاز به من وظائف و ما تزاوله من نشاط، إذ يعتبر التطور الذي حدث على وظيفة المراجعة الداخلية استجابة للتطورات التي حدثت في بيئة الأعمال بشكل عام، حيث أن المراجعة الداخلية نشأت كوظيفة رقابية هامة داخل المؤسسات و بدأ تركيزها على النواحي المالية و المحاسبية، لكن التطور الذي حدث في أنظمة الجودة أوجب على وظيفة المراجعة الداخلية أن تتطور لتشمل جوانب المراجعة التشغيلية و تقديم الاستشارات الإدارية و الفنية العالية، مما رفع من أهمية و مساهمة هذه الوظيفة في تحسين الأداء المؤسسة من خلال دعم المؤسسات لأنظمة الجودة و سيقصر هذا الفصل على دراسة المراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة و لقد ارتأينا أن نقسمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية السابقة لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الإطار النظري للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة

المطلب الأول: عموميات حول المراجعة الداخلية

الفرع الأول: مفهوم المراجعة الداخلية:

سنتناول بعض تعاريف المراجعة الداخلية التي تتميز بالتنوع والتعدد، بتعدد المختصين والهيئات بهذه المهنة، ومن أهم هذه التعاريف نذكر:

أولاً: تعريف معهد المراجعين الداخليين الأمريكيين IIA:

1. هي عبارة على أنها نشاط تقييمي مستقل ينشأ داخل المؤسسة لمراجعة العمليات كخدمة للإدارة و هي وسيلة رقابية إدارية تعمل على قياس و تقييم فعالية وسائل الرقابية الأخرى.¹
2. كما عرفت بأنها نشاط مستقل و تأكيد موضوعي بغرض زيادة العائد و تحسين عمليات المؤسسة حيث أنها تساعدها في تحسين أهدافها، من خلال طريقة منهجية منظمة لتقييم و تحسين فعالية عمليات إدارة و الرقابة و السيطرة.²

ثانياً: تعريف المعهد الفرنسي للمراجعين الداخليين IFACI:

المراجعة الداخلية هي فحص دوري للوسائل الموضوعية تحت تصرف مديرية قصد مراقبة تسيير المؤسسة، هذا النشاط تقوم به مصلحة تابعة لمديرية المؤسسة و مستقلة عن باقي المصالح الأخرى إن الأهداف الرئيسية للمراجعين الداخليين في إطار هذا النشاط الدوري، هي إذن تدقيق فيما إذا كانت الإجراءات المعمول بها تتضمن الضمانات الكافية، إن المعلومات الصادقة، العمليات شرعية، التنظيمات فعالة، الهياكل واضحة و مناسبة.³

و من خلال ما سبق يمكن استخلاص تعريف شامل للمراجعة الداخلية كمايلي:

✓ بأنها وظيفة مستقلة يقوم به قسم أو مصلحة خاصة داخل المؤسسة من أجل القيام بعملية فحص و تقييم مختلف القوائم المالية و تقييم أداء الإدارات، يحكم من خلالها المراجع على وضعية المؤسسة.

الفرع الثاني: أهمية و أهداف المراجعة الداخلية

تزايدت أهمية المراجعة الداخلية مع تزايد الحاجة إليها كوظيفة رقابية تساعد المسؤولين على أداء مختلف وظائفهم، كما أن أهدافها تطورت لتحقيق إشباع أكبر قدر ممكن من احتياجات ذوي المصالح المختلفة.

¹ وجدي حامد حجازي، أصول المراجعة الداخلية، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص 11.

² نساء علي قباني، ونادر شعبان، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني، الاسكندرية، 2006، ص 26.

³ محمد بوتين، المراجعة مراقبة الحسابات من النظرية الى التطبيق، ديون المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالث، الجزائر، 2008، ص 15.

أولاً: أهمية المراجعة الداخلية

- تكمّن أهمية المراجعة الداخلية في كونها رقابة فعالة تساعد إدارة المؤسسة وملاكها على رفع جودة الأعمال وتقييم الأداء، والمحافظة على ممتلكات وأصول المؤسسة ، إضافة إلى أنّها تعتبر عين وأذن المراجع الخارجي، وأهم آليات التحكم المؤسسي، لذلك فقد ظهرت وتطورت وزادت أهميتها نتيجة لتضافر مجموعة من العوامل المتمثلة فيمايلي:¹
1. كبر حجم المنشآت وتعدد عملياتها؛
 2. اضطراب الإدارة إلى تفويض السلطات والمسؤوليات إلى بعض الإدارات الفرعية بالمؤسسة؛
 3. حاجة إدارة المؤسسة إلى بيانات دورية ودقيقة لرسم السياسيات والتخطيط وعمل القرارات؛
 4. حاجة إدارة المؤسسة إلى حماية وصيانة أموال المؤسسة من الغش والسرقة والأخطاء؛
 5. حاجة الجهات الحكومية وغيرها إلى بيانات دقيقة للتخطيط الاقتصادي، والرقابة الحكومية، والتسعيرة؛
 6. تطور إجراءات المراجعة من تفصيلية كاملة إلى اختبارية تعتمد على أسلوب العينة الإحصائية.

ثانياً: أهداف المراجعة الداخلية

- لقد انحصر هدف المراجعة الداخلية في المراحل الأولى في اكتشاف الأخطاء والغش والتلاعب ونتيجة لتطور الزمن، فقد تطورت أهداف المراجعة الداخلية، وأصبحت أهدافها تتلخص في الآتي:²
1. تحديد مدى دقة ومصداقية المعلومات المالية والتشغيلية؛
 2. تحديد مخاطر المؤسسة وتخفيضها إلى الحد الأدنى؛
 3. التحقق من إتباع الإجراءات والسياسات الداخلية واللوائح والقوانين الخارجية؛
 4. مقابلة المعايير الموضوعية؛
 5. الاستخدام الكفء والفعال للموارد؛
 6. مساعدة أعضاء المؤسسة على القيام بمسئولياتهم بكفاءة وفاعلية.³

الفرع الثالث: إجراءات عمل المراجعة الداخلية⁴

أولاً: التحقق: يهدف التحقق إلى التأكد من مدى صحة العمليات المحاسبية من حيث الدقة و سلامة و توجيه المحاسبي و جمع الأدلة و القوانين التي تثبت صدق ما تضمنته السجلات؛

¹ يوسف مجّد جربوع، مراجعة الحسابات بين النظرية والتطبيق، ط 1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 03.

² Sayer.L.B.SAYER 's, internal auditing Kthen ED.IIA.INC.N.Y.1996 ,P6.

³ يوسف محمود جربوع، مراجعة الحسابات بين النظرية و التطبيق، مرجع سبق ذكره، ص 128.

⁴ مجّد بشير غوالي، دور المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر 2003-2004، ص 22-23.

ثانياً: التحليل: يقصد به تحليل السياسات الإدارية و إجراءات الرقابة الداخلية و الحسابات و الإجراءات المحاسبية و المستندات و السجلات و التقارير التي تقع داخل نطاق الفحص؛¹

ثالثاً: الالتزام: و يقصد به الالتزام بالسياسات الإدارية المرسومة و أداء العمليات وفق للطرق و النظم و القرارات الإدارية حتى الانضباط بالتنظيم؛²

رابعاً: التقييم: و هو التقرير الشخصي الواعي عن مدى كفاءة و فعالية و اقتصادية السياسات و الإجراءات تسيير و الاجراءات تسيير عليها الشركة وما لديها من تسهيلات بقصد ترشيد الأداء الوظيفي و تطويره و يقتضى التقييم جمع البيانات و المعلومات؛³

خامساً: التقرير: تقرير المراجع الداخلي يدرج المشكلة و أهميتها و طريقة معالجتها و ما توصل إليها من نتائج و توصيات و بفضل عرض التقرير عن المسئول عن النشاط محل الفحص لتجنب تشويها لحقائق أو سوء تقدير عن بعض الأمور، تتمثل قدرة المراجع الداخلي في عرض الواعي و الواقع لنتائج ما قام به من فحص.⁴

الفرع الرابع: وظائف المراجعة الداخلية

تعد المراجعة الداخلية من أهم الوظائف التي تركز عليها المؤسسات، لما لها من أثر في تصميم وتطوير نظام الرقابة الداخلية وقياس و تقييم كفاءة استخدام الموارد المتاحة ، وكذلك المساهمة في تقييم وإدارة المخاطر، ولقد ازدادت الحاجة إلى وظيفة المراجعة الداخلية مع ازدياد الفسائح المالية التي هزت عددا من كبريات الشركات في العالم شركة Enron للطاقة في الولايات المتحدة الأمريكية.⁵

أولاً: الوظائف التقليدية:

لما كانت المراجعة الداخلية في بدايته الأولى، كان المراجع الداخلي يتصيد الأخطاء للعاملين داخل المؤسسة ويطلق عليه مراجع الأرقام، كانت الوظيفة الأساسية للمراجعة الداخلية أقرب إلى الحماية، الأمر الذي أدى بالأشخاص الذين تراجع أعمالهم أن يطلقوا على المراجع اسم "جاسوس الإدارة أو عين الإدارة" حيث كان المراجع في خدمة الإدارة، وبعد ذلك ظهرت نظرة أخرى للمراجعة الداخلية على انه امتداد لخدمات المراجع الخارجي، وكانت نظرة ضيقة بالنسبة للخدمات التي يقوم بها المراجع الداخلي.⁶

¹ محمد بشير غوالي، دور المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة داخل المؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² مرجع السابق، ص 22.

³ مرجع السابق، ص 23.

⁴ مرجع السابق، ص 23.

⁵ صباحي نوال، بغدود راضية، دور التدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر المصرفية، الملتقى الدولي حول : إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، جامعة آكلي محمد أولحاج البويرة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، السنة مجهولة، ص 2.

⁶ زويري الطاهر، دور المراجعة الداخلية في تحسين و رفع الاداء، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2010، ص 3.

1. أهمية حجم المعلومات (البيانات المحاسبية و المالية) تزيد من خطر الوقوع في الخطأ أو السهو؛
2. ارتفاع تكلفة فحص خارجي شامل؛
3. التركيز على إدارة مخاطر من وضع اللوائح العالمية مثل قانون الرشوة.

وفقا لمعهد للمراجعين الداخليين الأمريكيين IIA يتمثل دور المراجعة الداخلية في ضمان توفير إدارة المخاطر مستقلة في المؤسسة، و ان الحوكمة وعمليات المراجعة الداخلية تعمل على نحو فعال؛ خلاف لمراجعين الحسابات الخارجيين، فإنهم يرون ما وراء المخاطر المالية والبيانات فهم ينظرون في قضايا أوسع مثل السمعة، النمو وتأثير المؤسسة على البيئة والطريقة التي يعامل بها موظفيها.

وهذا ما أدى إلى ظهور الوظيفة الحديثة للمراجعة الداخلية والتي تمثلت في تطبيق السياسة الجديدة وهي إدارة المخاطر.¹

ثانيا: الوظائف الحديثة:

ينعكس التزام المؤسسة بفعالية المراجعة الداخلية فيها مباشرة على الأهمية التي أعطيت لها، حيث ينبغي أن يحدد بوضوح أدوار ومسؤوليات المراجع الداخلي و التي يمكن ان يشمل ما يلي:²

1. تحقيق أولي أو كامل لاحتيال المشتبه بهم؛
2. تحليل الأسباب الجذرية والتوصيات في تحسين المراقبة ورصد خط للبلاغات والمبلغين؛
3. توفير دورات تدريبية لتعليم الأخلاقيات؛
4. المساعدة في جمع المعلومات و تقديم توصيات لتحسين الرقابة الداخلية.

و لهذا من المهم أن يتم تمويل وظائف المراجعة الداخلية على نحو كاف و هذا بتشغيل كافة الموظفين، وتدريبهم مع مهارات متخصصة مناسبة تبعا لطبيعة وحجم وتعقيد بيئة المؤسسة. كما أنه من الضروري لوظيفة المراجعة الداخلية أن تكون لها سلطة مستقلة و تسلسل إداري واتصال مع كل الأطراف في المؤسسة.

المطلب الثاني: عموميات حول نظام إدارة الجودة

الفرع الأول: تطور نظام إدارة الجودة

إن الجذور التاريخية للجودة قديمة قدم الحضارات الإنسانية، غير أن الاهتمام الفعلي بهذا الموضوع يرجع إلى بداية القرن العشرين، والوصول إلى مفهوم إدارة الجودة ما هو في الحقيقة إلا نتيجة لسلسلة من التطورات و المراحل التاريخية المتعاقبة لمفهوم الجودة. و يمكن تلخيص أهم مراحل تطور مفهوم نظام ادارة الجودة فيما يلي:

أولا: مرحلة الفحص: و تتميز هذه المرحلة بمايلي:

1. كانت عملية الرقابة على الجودة على عاتق العامل، حيث كان الحرفي يقوم بفحص إنتاجه بنفسه حيث كان هو المسئول على إنتاج المنتج بأكمله؛³

¹ أمان الله وجدان مارية، أهمية التدقيق الداخلي في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مبراح ورقلة، 2015، ص08.

² نفس المرجع السابق.

³ شاهين نداء صالح مهدي، المواصفة الدولية ايزو 9000، دار الرضا للنشر، ط1، دمشق، 2001، ص 24-25-26.

2. ومع التطورات التي شهدتها بداية القرن 20 وظهور المصنع الكبير الذي يضم العديد من العمال الذين يؤدون مهام وأعمال متشابهة ويشكلون مجموعات يتم توجيهها من طرف رؤساء المجموعات والذين يتحملون مسؤولية جودة أعمال أفراد مجموعاتهم؛
3. كانت عملية الرقابة في هذه الفترة تعتمد على أسلوب المقارنات، حيث يتم المقارنة بين الجزء الأساسي للمنتج والجزء الذي تم صنعه وكشف الفروقات؛
4. ولمسايرة التطورات الحاصلة في عمليات الإنتاج، تطلب الأمر القيام بالملاحظة المستمرة للإنتاج النهائي وبذلك تحول أسلوب الرقابة إلى أسلوب التفتيش بوصفته أسلوبا للاختبار والقياس لخصائص المنتج ومقارنتها بالمعايير الموضوعية للتأكد من تحقق التطابق.¹
- ثانيا: مرحلة ضبط الجودة: يعرف مصطلح "ضبط الجودة" على أنه مصطلح يشمل جميع عمليات الإنتاج المختلفة بهدف مطابقتها للمواصفات المطلوبة، معتمدا في تحقيق ذلك على استخدام عدد من أجهزة القياس والضبط المختلفة نظرا لتباين عمليات إنتاج المنتج المطلوب.²
- ثالثا: مرحلة تأكيد الجودة: يعرف مصطلح "ضمان أو توكيد الجودة" على أنها أنشطة مخططة ونظامية، تنفذ ضمن نظام الجودة ويتم استعراضها عند الحاجة لتوفير الثقة الكافية من أن السلعة أو الخدمة سوف تفي بمتطلبات الجودة.³
- رابعا: مرحلة إدارة الجودة: كانت الجودة حتى الستينات أمر يتعلق بالمنتج، وفي غضون ذلك ظهر مفهوم التسويق الذي يركز على إرضاء العميل لضمان مردودية واستمرارية المؤسسة، مما أدى إلى تغير وتطور مفهوم الجودة من الاهتمام بالمنتج فقط إلى الاهتمام كذلك بالخدمات الملحقمة به.⁴

الفرع الثاني: مفهوم نظام إدارة الجودة

أولا: تعريف نظام إدارة الجودة:

أولا اصل كلمة الجودة " هي كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية و التي تعني طبيعة الشخص، طبيعة الشيء أو درجة الدقة و الاتقان".⁵

1. هو عبارة عن سلسلة من المواصفات المكتوبة أصدرتها المنظمة العالمية للمواصفات عام 1978 ، تحدد هذه السلسلة، وتصف العناصر الرئيسة المطلوب توافرها في نظام إدارة الجودة الذي تتبناه المؤسسة، للتأكد من أن منتجاتها (سلع أو خدمات) تتوافق مع حاجات، أو رغبات، وتوقعات العملاء، أما حروف الإيزو فهي (ISO) الحروف الأولى من اسم

¹ يوسف بومدين، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 5، 2007، ص 29.

² نفس المرجع السابق.

³ حميد عبد النبي الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة والإيزو، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، 2003 ، ص 47 .

⁴ عاشور مريزق، محمد غربي، تسيير وضمان جودة المنتجات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد02، 2005، ص 239.

⁵ الدراذكة مأمون، طارق الشبلي، الجودة في المنظومات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002 ، ص 16 .

المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (International Standardization Organization) التي

تأسست عام 1946 في سويسرا.¹

1. هو مجموعة الخصائص الداخلية للمنتج أو النظام المطابقة لمتطلبات الزبائن المتطورة، والناجمة عن تطبيق المواصفات القياسية العالمية، مشاركة كل الأفراد في جميع وظائف المؤسسات من خلال تخفيض البضائع والتكاليف، أي تحسين أدائها من خلال توفير منتجات مطابقة للمواصفات القياسية ولرغبات الزبائن مما يضمن لها القدرة على البقاء والاستمرار.²

الفرع الثالث: مبادئ و متطلبات نظام إدارة الجودة

أولاً: مبادئ نظام إدارة الجودة: وتتمثل في:³

1. التركيز على العميل يجب أن تفهم المنظمة احتياجات العملاء الحالية و المستقبلية، و يجب أن تقابل متطلبات العملاء و تسعى جاهدة لتجاوز توقعاتهم؛
2. القيادة: يجب ان توفر القيادة بيئة عمل تمكن الافراد في ان يصبحوا مشاركين بشكل فعال في تحقيق اهداف المنظمة؛
3. مشاركة الأفراد: يعتبر الأفراد هم جوهر عمل المنظمة وتمكن مشاركتهم الكاملة من استخدم قدراتهم لصالح تحقيق أهداف المنظمة؛
4. مدخل العملية: تتحقق النتائج الموجودة بكفاءة عندما تدار أنشطة وموارد على اساس العملية؛
5. مدخل النظام: يسهم تحديد وفهم و إدارة العمليات المترابطة كنظام في تحقيق اهداف المنظمة وفعالية؛
6. التحسين المستمر: يجب ان يتمثل الهدف الدائم للمنظمة بتحسين اداء المنظمة الكلي بشكل مستمر؛
7. المدخل الواقعي لاتخاذ القرار: تتحقق فعالية القرارات عندما تعتمد على تحليل البيانات والمعلومات؛
8. العلاقة مع الموردين علاقة شركاء ومنفعة متبادلة: يتم تعزيز قدرة المنظمة والموردين على خلق القيمة من خلال علاقات المشاركة والمنفعة المتبادلة.

ثانياً: متطلبات نظام إدارة الجودة

1. متطلبات عامة: وتتمثل في:⁴
- ✓ تحديد جميع العمليات والأنشطة اللازمة لنظام ادارة الجودة (توفير الموارد، المراقبة، القياس...)
 - ✓ تحديد التابع والتفاعل بين تلك العمليات؛

¹ فواز التميمي، أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو (9001)، دارا الكتاب الحديث، عمان الاردن، 2008، ص 48 .

² مجاوي الهام، الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية، مجلة الآفاق الاقتصادية، مركز البحوث والتوثيق، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 27، العدد 107، 2006، ص 102.

³ نزار عبد المجيد البرواي، محسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز و الريادة (مفاهيم و أسس و تطبيقات)، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 71، 70.

⁴ المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001، نظم إدارة الجودة (المتطلبات)، المنظمة العالمية للتقييس، الطبعة العربية، الإصدار الرابع، سويسرا، 2008، ص 2.

- ✓ تحديد المعايير والطرق الكفيلة بضمان سير العمليات والسيطرة عليها؛
 - ✓ توفير المعلومات اللازمة لدعم تلك العمليات وممارسة الرقابة عليها؛
 - ✓ القيام بقياس العمليات وتحليل نتائج هذا القياس؛
 - ✓ التأكد من الوصول إلى النتائج المخططة، والعمل على تحسين العمليات باستمرار؛
2. **متطلبات التوثيق:** وتتمثل في:¹
- ✓ دليل الجودة؛
 - ✓ بيان موثق سياسة وأهداف الجودة؛
 - ✓ الاجراءات والتعليمات والوثائق والسجلات المنصوص عليها في المواصفة؛
 - ✓ الوثائق و السجلات التي ترها المنظمة أنها ضرورية لضمان فاعلية التخطيط و التشغيل و التحكم في العمليات.²
3. **مسؤولية الإدارة:** حددت المواصفات نظام إدارة الجودة العديد من المهام و المسؤوليات التي تقع على عاتق الادارة العليا بهدف إنجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في المؤسسة؛
- ✓ **التزام الإدارة:** على الادارة العليا تقديم الدليل على التزامها بتطبيق وتطوير نظام إدارة الجودة والعمل على تحسين فعاليته وذلك من خلال إبلاغ كل أفراد التنظيم بأهمية الإيفاء بمتطلبات العملاء والمتطلبات القانونية، وضع سياسة واضحة للجودة وتحديد أهدافها، والتأكد من توفير كل الموارد اللازمة لتطبيق النظام، بالإضافة إلى القيام بالمراجعة الإدارية بصفة دورية؛³
 - ✓ **التركيز على العميل:** إن بقاء واستمرارية المؤسسة يتوقف بالدرجة الأولى على تلبية احتياجات عملائها الحالية و المستقبلية، ولهذا شددت المواصفة على أن يكون للإدارة العليا دور في عملية التركيز على العميل من خلال فهم وتحديد هذه الاحتياجات والعمل على ترجمتها إلى متطلبات، بالإضافة إلى التأكد من تحقيق هذه المتطلبات؛⁴
 - ✓ **سياسة الجودة:** هي المبادئ الأساسية لتوجيه وقيادة الفعاليات ذات الصلة بالجودة على مستوى المؤسسة، لذا على الادارة العليا أن تضمن بأن هذه السياسة تتوافق مع نشاط و غرض المؤسسة، وأنها ملتزمة بالاستجابة للمتطلبات والتحسين المستمر، وأن تكون الإطار العام لصياغة أهداف الجودة، أن تكون هذه السياسة مفهومة و في متناول جميع الأفراد، بالإضافة إلى ضرورة مراجعة هذه السياسة للتأكد من مدى ملائمتها ومواكبتها للتغيرات؛⁵

¹ نفس المرجع السابق، ص 3.

² القياسية الدولية ايزو 9001، نظم إدارة الجودة (المتطلبات)، المنظمة العالمية للتقييس، مرجع سبق ذكره، ص 3.

³ حميد عبد النبي الطائي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة و الايزو، مرجع سبق ذكره، ص 198.

⁴ قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو، مرجع سبق ذكره، ص 222.

⁵ إسماعيل قرار، التطبيق العلمي لمواصفة ايزو 9001-2008، مرجع سبق ذكره، ص 62.

- ✓ **التخطيط:** تترجم خطط الجودة كيفية الإيفاء بمتطلبات نظام إدارة الجودة من خلال فعاليات متتابعة مقترنة بمدة زمنية محددة، مثل تتابع عمليات الفحص والتفتيش من استلام المواد الأولية.....¹
- ✓ **المسؤولية و الصلاحية و الاتصال:** تحدد المسؤوليات والصلاحيات والعلاقات للأفراد الذين يخططون وينفذون ويتحققون من الأعمال والأنشطة المؤثرة في جودة منتجات وخدمات المؤسسة والعمل على توثيقها؛²
4. **مراجعة الإدارة:** تقوم الإدارة العليا بمراجعة نظام إدارة الجودة الخاص بالمؤسسة في فترات زمنية مخططة، وذلك لضمان مدى ملائمة وصلاحية وفعالية هذا النظام، وتتضمن عملية المراجعة تحديد فرص التحسين والحاجة إلى إحداث التغييرات في نظام إدارة الجودة بما في ذلك سياسة وأهداف الجودة.³
5. **إدارة الموارد:** تحدد وتوفر المؤسسة جميع الموارد الكافية لضمان الجودة، والتي تتضمن كافة الموارد البشرية والمادية والمالية اللازمة ويتضمن هذا العنصر التفرعات (المتطلبات) التالية:⁴
- ✓ **توفير الموارد:** يجب على المؤسسة أن تحدد وتوفر الموارد المطلوبة لغرض تنفيذ نظام إدارة الجودة والمحافظة عليه وتحسين فعاليته، بالإضافة إلى تحقيق متطلبات الزبون من خلال تلبية احتياجاته؛
- ✓ **الموارد البشرية:** هي تلك العناصر البشرية التي تؤدي أعمالاً تؤثر على جودة المنتج، والتي يجب أن تتمتع بكفاءة عالية على أساس من التعليم والتدريب والخبرة والمهارة المناسبة لتحقيق إدارة موارد بشرية فعالة؛
- ✓ **البنية التحتية:** وهي الموارد المطلوبة لتحقيق مطابقة المنتج والمتمثلة في المباني وأماكن العمل والتسهيلات والمرافق والمعدات اللازمة للعمليات الرئيسية والمساعدة والخدمات المساندة مثل النقل والاتصالات وغيرها؛
- ✓ **بيئة العمل:** وهي الموارد المكونة لبيئة العمل المطلوبة لتحقيق مطابقة المنتج، مثل البيئة التنظيمية.
6. **تحقيق المنتج:** ويتضمن هذا البند مجموعة من المتطلبات الواجب توفرها حتى تتمكن المؤسسة من تقديم منتج يتماشى مع رغبات الزبون و هي تخطيط لتحقيق المنتج، تحديد متطلبات العميل، تصميم و تطوير، الإنتاج و تحضير الخدمة و ضبط و قياس تدايير و مراقبة القياس.
7. **القياس والتحليل والتحسين:** تلتزم إدارة المؤسسة بالتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة بالاعتماد على تحليل المعطيات والمعلومات المستخرجة من نتائج قياس ومراقبة عمليات الإنتاج، نتائج قياس ومتابعة رضا العميل، بالإضافة إلى نتائج التدقيق الداخلي للجودة ويتضمن هذا العنصر ما يلي:⁵

¹ محمد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، الأردن، 2002، ص 133.

² خضير كاظم حمود، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2010، ص 140.

³ يوسف حجيم الطائي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مرجع سبق ذكره، ص 355.

⁴ قاسم نايف علوان، مرجع سبق ذكره، ص 223.

⁵ يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث على الحكيم، مرجع سبق ذكره، ص 225-226.

- ✓ **المجال العام:** إذ يجب على المؤسسة أن تخطط وتنفذ عمليات المراقبة والقياس والتحليل والتحسين الضرورية بالاعتماد على طرق (مناهج) وتقنيات إحصائية، وذلك من أجل بيان مطابقة المنتجات، وضمان المطابقة لنظام إدارة الجودة، و تحقيق التحسين المستمر لفعالية نظام إدارة الجودة؛
- ✓ **القياس والمراقبة:** لتحقيق هذا العنصر يجب على المؤسسة القيام بعدد من العمليات المرتبطة بملاحظات الزبائن وكذلك تنفيذ المراجعات الداخلية على فترات محددة للتحقق من مطابقة متطلبات نظام إدارة الجودة المعد من طرف المؤسسة لمتطلبات المواصفة القياسية العالمية؛
- ✓ **تحديد حالات عدم المطابقة و اتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة:** أي أنه عند ظهور أي حالة عدم المطابقة ذات العلاقة بالمنتج أو بنظام الجودة، فإنه يتم تحديد أسباب ظهورها، و اتخاذ الأعمال التصحيحية المناسبة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى، والتأكد من فاعلية هذه الأعمال؛¹
- ✓ **تحليل البيانات:** ويقصد بهذا العنصر تحديد وجمع وتحليل البيانات المناسبة، لتوضيح ملائمة وفاعلية نظام إدارة الجودة، وتقييم التحسين المنفذ فيه نظام.

الفرع الرابع: مراحل تطبيق وتقييم نظم إدارة الجودة

على وجه العموم فإن المنظمة الراغبة في تطبيق نظام إدارة الجودة فإن عليها إتباع الخطوات التالية:²

أولاً: الخطوة الأولى: عمل دراسة فجوة فيما بين الوضع القائم للمنظمة وبيني متطلبات نظام إدارة الجودة، وعموما تجرى هذه الدراسة بمعرفة مختصين بالمشاركة مع العاملين بالمنظمة ويستخدم فيها أدوات مختلفة منها " التدقيق " ومنها " المقابلات الشخصية " ومنها " الاستبيانات " وفي نهاية الأمر تتكون صورة محددة عن مدى بعد أو قرب المنظمة عن نظام إدارة الجودة المرجو. و تكون المخرجات الأساسية لهذه الدراسة هو تحديد دقيق للفجوة الموجودة بين النظام القائم في المنظمة ونظام إدارة الجودة المستهدف؛

ثانياً: الخطوة الثانية: تقوم الإدارة العليا للمنظمة بالمشاركة مع المختصين بوضع خطة تنفيذية للخطوات والأعمال اللازم اتخاذها لتغطية الفجوة التي تم تحديدها في الخطوة الأولى؛

ثالثاً: الخطوة الثالثة: يتم على التوازي في المنظمة تبني وتنفيذ برنامج تدريبي وتوعية لكل العاملين في المنشأة بمتطلبات نظام إدارة الجودة المستهدف لإعداد المنشأة للتغيير المطلوب؛

رابعا: الخطوة الرابعة: يتم من خلال المسؤولين والخبراء تنفيذ الخطة التنفيذية الموضوعية في الخطوة الثانية وعلى الإدارة العليا للمنظمة أن تقوم بتوفير الموارد اللازمة للتنفيذ؛

¹ مأمون السلطي، سهيلا إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الإيزو 9000، ط1، دار الفكر المعاصرة، دمشق، 1999، ص 32.

² <http://www.qms.org.sa/qms/qms/certificates-ar/iso-9000> 16:30 2016 /04/25

خامسا: الخطوة الخامسة: بعد تنفيذ النظام الجديد والمفترض مطابقته لنظام إدارة الجودة ولمدة معقولة تؤكد استقرار النظام الجديد تقوم الإدارة العليا للمنظمة بتكليف مختصين ذوي خبرة مناسبة سواء من داخل المنظمة أو من خارجها بإجراء تدقيق شامل على تنفيذ النظام الجديد في المنظمة، وعادة يتم هذا التدقيق بصورة منهجية وطبقا لخطة موضوعة سلفا؛

سادسا: الخطوة السادسة: تكون نتائج التدقيق عادة "عدم مطابقات" لمتطلبات نظام إدارة الجودة المستهدف، ويتم بمعاونة الإدارة العليا للمنظمة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة لإغلاق "عدم المطابقات".

تقوم المنظمة بتنفيذ العمليات الواردة في البند الخامس و السادس بصورة منتظمة للحفاظ على مستوى أداء مرضي للمنظمة وطبقا لمتطلبات نظام إدارة الجودة.

الفرع الخامس: علاقة المراجعة الداخلية بنظام إدارة الجودة

المراجعة الداخلية هي الجزء الرئيسي من نظام إدارة الجودة الذي تعتبر العمود الفقري للنظام و به يتم تقييم مدى نجاح أو فشل المؤسسة في تطبيق نظام إدارة الجودة لديها و تقييم مدى استفادتها من النظام، و من خلال هذا نستخلص مايلي:¹

- ✓ أن المراجعة الداخلية هو مطلب رئيسي للمواصفات الدولية، وبالتالي فإن أي منظمة تريد التطابق مع المواصفة الدولية يجب عليها تنفيذ مراجعات داخلية بصفة دورية على نظام إدارة الجودة عليها؛
 - ✓ إن المراجعة الداخلية ينتج عنها تقارير تقدم إلى الإدارة العليا و تعتبر إحدى مدخلات مراجعة الإدارة، وتلك التقارير تعطي صورة مفصلة للإدارة العليا عن مدى التطابق مع نظام إدارة الجودة و أيضا توضح مدى فعالية نظام إدارة الجودة و توضح أوجه الاهتمام و القصور في أداء العاملين بالمنظمة؛
 - ✓ عند القيام بتنفيذ المراجعة الداخلية بشكل فعال فإنها تمكن من اكتشاف حالات عدم المطابقة و العمل على تصحيحها و ذلك قبل أن يتم اكتشاف تلك الحالات عن طريق الجهات الخارجية مثل العميد أو الجهات المانحة للشهادات و بالتالي ظهور المنظمة بصورة سيئة أمام الجهة المانحة و من الممكن سحب الشهادة أو وقفها و بالتالي ظهور إدارة الجودة بصورة المقصر أمام الإدارة العليا.
- ومن هنا نستخلص إلى القول أن المراجعة الداخلية مرتبط ارتباطا وثيقا بنظام إدارة الجودة والعلاقة بينهما طردية فالارتقاء بالمراجعة الداخلية هو ارتقاء بمستوى الجودة المطلوبة لأنها تهتم بجميع وظائف المؤسسة.

¹ من إعداد الطالبة بناء على ما تقدم من معلومات.

المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة

الفرع الأول: الدراسات الواقعة داخل الوطن

أولاً: دراسة مُجَد فلاق بعنوان التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على

شهادة الجودة الايزو 9001، مداخلة بجامعة سكيكدة، 2012.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الايزو 9001، كما حاولت تحليل العلاقة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة. وقد تم تطوير استبانة من عينة الدراسة المتمثلة في المدققين الداخليين ومراقبي الجودة في (10) مؤسسات عمومية اقتصادية حاصلة على شهادة الايزو 9001. ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة أن هناك اختلافا في الأدوار التي يمكن إضافتها إلى التدقيق الداخلي ليكمل وظائف وأعمال ضبط الجودة "تدقيق الجودة الداخلي" في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية بعد الحصول على شهادة الايزو 9001، بحيث يمارس التدقيق الداخلي مهام جديدة بالنسبة له مرتبطة بنظام إدارة الجودة.

كما توصلت إلى وجود علاقة تنسيق ذات دلالة إحصائية بين أعمال التدقيق الداخلي وأعمال ضبط الجودة (تدقيق الجودة الداخلي) عند تقييم أنظمة إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو 9001.

ثانياً: دراسة أمينة سعيدان بعنوان التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية(دراسة ميدانية لعينة من

المؤسسات)، مذكرة ماستر ،جامعة ورقلة، 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المدقق الداخلي في ضبط الجودة بالمؤسسات الاقتصادية وتسليط الضوء على أدوات

ضبط الجودة في إزالة أسباب الأداء غير المرضي داخل المؤسسة وقد تم اعتماد استبانة لقياس العلاقة بين المتغيرين في(4) مؤسسات اقتصادية حائزة على شهادة الايزو. ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن التدقيق الداخلي أداة إدارية تستخدم لتحديد فعالية النظام الخاص بضبط الجودة لدى إدارة المؤسسة، كما توصلنا إلى أنه لا يوجد ضبط كافي للجودة في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة. استنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة يقترح الباحث تنظيم دورات تدريبية حول إدارة الجودة للعاملين والسعي إلى تعزيز وظيفة التدقيق الداخلي و رقيها بالمؤسسة.

الفرع الثاني: الدراسات الواقعة خارج الوطن

أولاً: دراسة منتصر أحمد سالم حجاري بعنوان أثر تطبيق الجودة الشاملة علي تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية "دراسة

حالة الشركات الصناعية الحاصلة علي الايزو في قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية غزة، 2007.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المراجعة الداخلية كعلم وكمهنة بالتغيرات الجوهرية المستمرة في بيئة النشاط الاقتصادي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم أسلوب الحصر الشامل في توزيع الاستبانة التي تم إعدادها خصيصا لهذا الغرض وتكونت عينة الدراسة من فرق المراجعة الداخلية في الشركات الصناعية الحاصلة على الايزو والبالغ عددهم (70) مراجع حيث تم استرداد(63) استبانة بنسبة 90 % ولمعالجة البيانات التي حصل عليها الباحث إحصائياً وقد تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- تأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على وظائف ومهام المراجعة الداخلية كأداة لتحقيق التحسين المستمر في جودة خدمات المراجعة الداخلية وتحقيق ميزة تنافسية للشركات وذلك من خلال المهام الجديدة الموكلة للمراجع الداخلي،
- كما أظهرت الدراسة الدور الجديد للمراجع الداخلي في فحص ومراقبة المخاطر المحيطة بالشركة سواء كانت داخلية أو خارجية ذات التأثير على أداء الشركة، بالإضافة إلى دوره الاستشاري في مجال مراقبة ومتابعة تطبيقات إدارة الجودة الشاملة.
- التأكيد على دور المراجع الداخلي في مراجعة نظم الجودة الشاملة كإحدى الوظائف الهامة في ظل بيئة الجودة الشاملة التي تتبناها الشركات.
- ومن أهم ما أوصت به الدراسة :
- ضرورة إنشاء معهد المراجعين الداخليين يتولى الإشراف على تنظيم شؤون المهنة وإصدار معايير تتضمن السلوك الأخلاقي للمهنة وسبل تطبيقها مع إرساء المسؤولية التأديبية لأعضائه. وضرورة تعميق المفاهيم والمبادئ التي قضت بها المعايير الدولية للمراجعة الداخلية لدى كافة المراجعين الداخليين باعتبارها الأساس الذي تؤدي إلى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة .

ثانيا: دراسة Arturo J. Fernández-González, José Carlos بعنوان:

Usefulness of Quality Management System Internal Audits Lessons From an Empirical Study, Revista de Administração FACES Journal, vol. 7, núm. 1, enero-marzo, 2008, pp. 11-23, Universidade FUMEC, Minas Gerais, Brasil

بعنوان: فائدة المراجعة الداخلية لنظام إدارة الجودة، دراسة ميدانية لبعض الشركات في البرتغال و إسبانيا، مجلة

07، العدد 01، البرازيل، 2008.

تهدف هذه الدراسة على أن شهادة الإيزو 9000 معيار جزءا هاما من تنفيذ التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة و ذلك لتوليد تقييما كافيا للنظام . لذلك قدمت هذه الدراسة خدمة تجريبية أجريت في بعض الشركات البرتغال و إسبانيا حول المنهجيات المستخدمة في التدقيق الداخلي من جودة النظام، ومن خلال ذلك تم التوصل إلى بعض النتائج و التوصيات . نستنتج من خلال ذلك أن المنظمات لا تجعل الأفضل لنفسها في تسيير تدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة بل أغلبية المنظمات تسعى إلى قدر الكبير إلى أهمية الممارسة، و أن الإدارة تشارك في النسبة العالية منها. كما أظهرت هذه الدراسة أن جمع و استخدام النوعين من عمليات التدقيق (الداخلي و الخارجي) يبدو الخيار الأكثر مرضية و يمكن تقديره بشكل واضح. كما لحظ أن استخدام التدقيق الداخلي أكبر اهتماما و هو كذلك أداة لتحسين المنظمات. استنادا إلى النتائج التي توصل إليها الباحثين اقترح يجب على الشركات وضع لجان الجودة، تدريب النظري و العلمي للموظفين و تنظيم دورات تكوينية للمراجعة، بحيث تضم جميع مديري الإدارات في قمة الهرم التنظيمي من أجل تحسين مستواهم.

ثالثا: دراسة Noor Aishah Binti Hassan, Nurmazilah Mahzan بعنوان:

Internal Audit of Quality in 5s Environment: Perception on Critical Factors, Effectiveness and Impact on Organizational Performance, International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Vol. 5, No.1, January 2015.

بعنوان: المراجعة الداخلية للجودة في بيئة 5S: تصور على العوامل الحاسمة فعالية و أثر على الأداء التنظيمي،

دراسة ميدانية لشركات في ماليزية، المجلة الدولية للبحوث العلمية في المحاسبة و المالية و العلوم الإدارية، المجلد 05، العدد 01،

01 جانفي 2015.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس العوامل التنظيمية التي تؤثر على فعالية التدقيق الداخلي للجودة بيئة S5 و ذلك في نظر كيفية إعطاء هذه العوامل تأثير نحو الأداء التشغيلي للشركة و ذلك بوضع الاستبيان لمعرفة تدارك المدقق الداخلي في الشركات الخاصة الماليزية.

و من خلال ذلك تم التوصل إلى بعض النتائج و التوصيات التي اقترحها الباحث أن نظام الايزو 9000 ينظر إلى تدقيق على أنه مجموعة من الإجراءات و العمليات و الأنشطة المتبادلة التي تستخدمها الموارد التقنية و البشرية و المالية و البنية التحتية و المالية و المعلومات لتحقيق الأهداف و التحسين المستمر لأداء التنظيمي لذلك يجب على الشركات وضع خطط مناسبة لإلزام الموظفين بتنفيذ عملية المراجعة.

كما يرى أن المراجعة الداخلية لحسابات تدقيق الجودة البيئية S5 يمكن من فعالية فريق المراجعة معرفة مهارات الاتصال و إعطاء توصيات و غيرها من قدرات ذات الصلة بتحسين المنظمة.

من خلال ذلك استنتج أن المراجعة هي الهواة الداخلي للإدارة لاتخاذ إجراءات التقارير التدقيق و ذلك من خلال نتائج نظام إدارة الجودة كأسس لتقييم مساهمة نوعية المدقق الداخلي لتحقيق أهداف العمل في الوقت نفسه لتحسين كفاءة الشركة.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

نرى من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها تتفق مع الدراسة الحالية في أنها جميعا تبحث عن أدوات ضبط الجودة و تدقيق نظام إدارة الجودة في إزالة أسباب الأداء غير المرضي داخل المؤسسة. إن هذه الدراسة هي امتداد للدراسات السابقة إلا أن ما يميزها:

الفرع الأول: أوجه التشابه:

- ✓ تتماثل هذه الدراسة مع الدراسات السابقة كونها استخدمت نفس الطريقة في تقصي وجمع البيانات ألا وهي الاستبيانات.
- ✓ بالنسبة للمنهج المتبع كذلك كان النهج الوصفي التحليلي.
- ✓ تسعى هذه الدراسة مع الدراسات السابقة الى تحقيق نفس الهدف و هو ان المراجعة الداخلية لها دور في تدقيق نظام إدارة الجودة و هذا مما يساعد المؤسسة على اكتساب القدرة التنافسية لديها.

الفرع ثاني: أوجه الاختلاف:

- ✓ الإطار الزمني أجريت هذه الدراسة سنة 2016 أما باقي الدراسات السابقة أجريت في سنوات سابقة؛
- ✓ أجريت في بيئة مختلفة على بيئة الدراسات السابقة؛
- ✓ اختلاف في الوحدة المبحوثة لذلك اعتمدت هذه الدراسة على المراجعين الداخليين أما الدراسات السابقة اعتمدت على الموظفين و الإداريين.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل تحليل مفهوم المراجعة الداخلية بصفة عامة مركزين على نشأة ومفهوم المراجعة الداخلية، إجراءات عمل المراجع الداخلي الخاصة به إضافة إلى ذكر أهميته وأهدافه بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية.

هذا من جهة ومن جهة أخرى ألقينا الضوء على نشأة ومفهوم نظام إدارة الجودة بدءاً بشرح المصطلحات المكونة له ثم حاولنا عرض مبادئ و متطلبات هذا النظام، أما آخر نقطة تم تناولها فيها عن توضيح العلاقة بين المراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة من خلال إبراز دور المراجع الداخلي في تدقيق نظام إدارة الجودة.

وسنحاول من خلال الفصل الموالي إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من أجل التحقق من دور المراجع الداخلي في تدقيق نظام إدارة الجودة وذلك بدراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية والمتواجدة بمدينة حاسي مسعود و مدينة تقرت من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله إلى الإجابة على إشكالية الدراسة وإثبات الفرضيات.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد

بعد تعرضنا في الجزء النظري من خلال الفصل السابق إلى المراجعة الداخلية ونظام إدارة الجودة، سنحاول في هذا الفصل تبيان واقع المراجعة الداخلية وعلاقتها بنظام إدارة الجودة وذلك باستخدام الاستبيان الذي يعتبر الخيار الملائم لاختبار الفرضيات المرتبطة بموضوع الدراسة وقياس درجة تطابق وجهات نظر الجانب النظري مع مجتمع الدراسة.

ولإلمام أكثر بالدراسة الميدانية ارتأينا تناولها من خلال مبحثين، المبحث الأول نتعرض فيه إلى عينة الدراسة ومتغيراتها والتطرق كذلك إلى بيانات الدراسة وطرق وأدوات جمعها وذلك بالمطلب الأول، أما المطلب الثاني سوف نتطرق فيه إلى الأدوات المستخدمة في معالجة معطيات الدراسة الميدانية. بالنسبة للمبحث الثاني سنتناول فيه مطلبين، الأول نعرض فيه نتائج الدراسة الميدانية، أما الثاني سنحاول من خلاله نستخلص استنتاجات الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة

بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة ، سنوضح في هذا المبحث كيفية إنجاز الدراسة من خلال تقديم مجتمع وعينة الدراسة، طبيعة المتغيرات، طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في ذلك، بالإضافة إلى البرامج المستخدمة في المعالجة.

المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانيةالفرع الأول: عينة الدراسة و المتغيراتهاأولا: عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، وقد شملت 08 مؤسسات وهي كالتالي:

وقد تم استهداف:

✓ عينة من المراجعين الداخليين باعتبارهم الأطراف المسؤولة عن خدمة التدقيق بجودة عالية.

حيث لم يتم تحديد حجم العينة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان، حيث قمنا بتوزيع حوالي 66 استمارة على افراد

العينة، وبعد جمع الاستبيانات الموزعة قمنا بعملية فرزها وتبويبها فتحصلنا على 40 صالحة وهي كالتالي:

جدول رقم (2-1): توزيع الاستمارات الموزعة على مجتمع الدراسة.

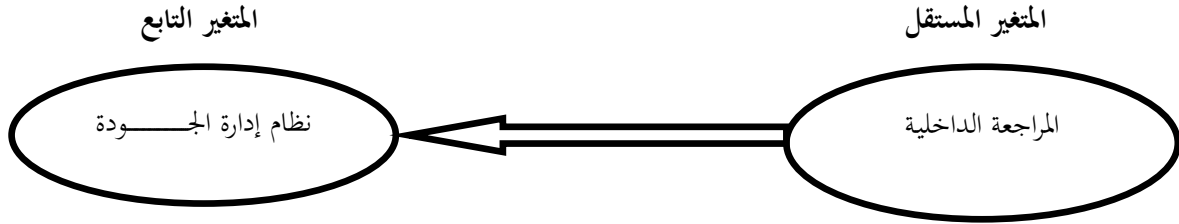
استمارة الاستبيان				المؤسسة
الصالحة	الملغاة	المهملة و المفقودة	الموزعة	
04	-	06	10	المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار E.N.S.P حاسي مسعود
05	01	-	06	مؤسسة مطاحن جديع تقرت
03	-	02	05	مؤسسة ملبنة العائلة تقرت
08	01	01	10	مؤسسة تماسين للأجر S.T.B تقرت
08	-	02	10	مؤسسة نفضال تقرت
04	03	03	10	مؤسسة رغووة الجنوب تقرت
01	-	04	05	مؤسسة مغرب سيراميك تقرت
07	-	03	10	Société de construction et l'industrie du métal (cometh)
40	05	21	66	المجموع
60.60%	7.57%	31.81%	100%	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الاستبيان

ثانيا: متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

تتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين أساسيين هما: **المتغير المستقل** يتمثل في المراجعة الداخلية أما **المتغير التابع** يتمثل في نظام إدارة الجودة ، وشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (1-2): يوضح متغيرات الدراسة



ثالثا: الطريقة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات

1. مقابلة

بما أن المقابلة أداة هامة من أدوات البحث العلمي قمنا باستخدامها للحصول على المعلومات حول مصالح المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود و نشاطها، نظام المراجعة الداخلية لديها، نظام إدارة الجودة بالمؤسسة، حيث قمنا بإجراء مقابلات مع مدقق داخلي و مدير الجودة في مؤسسة خدمات الآبار وكذلك مع مرافقة قسم محاسبة بالمؤسسة مغرب سيراميك و تضمنت كل مقابلة مجموعة من الأسئلة المقترحة و المحددة كتمهيد للدخول في الموضوع و حرصا منا على الإطلاع بكل جوانب التي تهمنا في الدراسة.

2. الاستبيان

تم إعداد الاستبيان من أجل استخدامه في جمع كافة المعلومات و البيانات اللازمة و المتوفرة من أجل إكمال الدراسة، وقد تم توزيعه على أفراد العينة للحصول على معارفهم للاستفادة منها في الدراسة الميدانية.

1. **الخور الأول:** ويشمل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من المراجعين الداخليين و عمال مصلحة المراجعة الداخلية في المؤسسة وهذه البيانات متمثلة في: عدد سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي؛
2. **الخور الثاني:** تضمن أسئلة متعلقة بالفرضية الأولى حول المراجعة الداخلية في المؤسسة وقد شمل 14 سؤال؛
3. **الخور الثالث:** تضمن أسئلة متعلقة بالفرضية الثانية والمتمثلة في وعي بنظام إدارة الجودة في المؤسسة و قد شمل 11 سؤال.

وبغرض القيام بدراسة ميدانية موضوعية تساعدنا على تحقيق أهداف بحثنا، تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت (LikertScale) الثلاثي، حسب المعطيات والبيانات المطلوبة من كل سؤال، بالإضافة إلى تحديد آراء أفراد العينة لفقرات الاستبيان، ويسهل ترميز وتنميط الإجابات كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (2-2): مقياس ليكارت الثلاثي

غير موافق	محايد	موافق	الرأي (التصنيف)
1	2	3	الدرجة (الوزن)

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي، باستخدام SPSS، الجزء الثالث موضوعات مختارة، ص 538.

رابعا: اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان:

من أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب بحيث كانت قيمته 0,873 أي بنسبة 87.3 % وهي قيمة مقبولة إحصائيا وجيدة لغايات الدراسة والجدول الموالي يبين ذلك :

جدول رقم (2-3): معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0,873	25

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Spss

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في معالجة معطيات الدراسة الميدانية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 17 للتوصل إلى ما يلي:

أولا: مقاييس الإحصاء الوصفي: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

ثانيا: تحليل الانحدار المتعدد: لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (تدقيق نظام إدارة الجودة)؛

ثالثا: تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA: لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض، تفسير ومناقشة استنتاجات الدراسة

يشمل هذا المبحث على مطلبين، المطلب الأول يتعلق بعرض و تفسير نتائج و الدراسة أما المطلب الثاني سنحاول مناقشة الاستنتاجات.

المطلب الأول: عرض و تفسير نتائج الدراسة الميدانيةالفرع الأول: خصائص عينة الدراسة

أولاً: عدد سنوات الخبرة: وهي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
47.5%	19	أقل من 5 سنوات
17.5%	07	من 5 إلى 10 سنوات
35%	14	أكثر من 10 سنوات
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على برنامج Spss

الجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية تشير أن معظم أفراد العينة ضمن الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 47,5% يلي ذلك فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 17,5%، ثم تأتي في الأخير فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 35%.

ومن خلال مقارنة هذه النسب تبين أن هذه نتيجة منطقية لنمو المؤسسة خاصة وأنها تعتمد على توظيف الكفاءات الشابة والاستثمار فيها من خلال جهودهم وطاقاتهم.

ثانياً: المؤهل العلمي: وهي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (2-5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل التعليمي
20%	08	ثانوي فأقل
62.5%	25	جامعي
17.5%	07	تكوين مهني
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على برنامج Spss

الجدول التالي يبين توزيع عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي حيث نلاحظ من 25 فرد لهم مستوى جامعي ونسبة 62.5%، و تليها نسبة 20% لهم مستوى ثانوي، و نسبة 17.5% ذو مستوى تكوين مهني، وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول محاور الاستبيان

لقياس درجة الموافقة حول دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة تم استخراج المتوسطات المرجحة لإجابات المستجوبين على جميع أسئلة المحورين حسب مقياس ليكارت الثلاثي:

جدول رقم (2-6): مجال المتوسط الحسابي المرجح

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.34
مرتفع	من 2.35 إلى 3

أولاً: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني من الاستبيان

جدول رقم (2-7): أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	تقوم بالمراجعة بشكل دوري	2.7000	0.64847	6	مرتفع
2	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك	2.2250	0.80024	11	متوسط
3	يتم توفير امكانيات من اجل اداء العمل بشكل جيد	2.4000	0.77790	8	مرتفع
4	تنجز الاعمال المؤكدة اليك في الوقت المحدد وبكفاءة	2.6500	0.69982	7	مرتفع
5	لك الحرية في اختيار الميادين و الانشطة التي يتم فحصها	1.8750	0.75744	14	متوسط
6	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة وموضوعية	2.7750	0.57679	3	مرتفع
7	تحرص على تطوير مهارتك باستمرار	2.8750	0.33493	2	مرتفع
8	يوجد تحسين مستمر على طرق و اجراءات القيام بوظيفتك	2.3750	0.80662	9	مرتفع

متوسط	13	0.69982	2.1500	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على غش التدليس	9
مرتفع	4	0.56387	2.7000	تتبع معايير مهنية واضحة وسليمة في اداء مهنتك	10
مرتفع	1	0.30382	2.9000	تلتزم بالتعليمات والقواعد الداخلية للمؤسسة	11
مرتفع	5	0.60764	2.7000	تقوم بالتحقق بالالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة	12
متوسط	12	0.63043	2.2500	لديك امكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول	13
متوسط	10	0.83166	2.2250	يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة	14
مرتفع	--	0.32115	2.4857	المتوسط العام	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Spss

يظهر من الجدول السابق أن متوسط العام لفقرات هذا البعد المتعلق بأهمية المراجعة الداخلية بلغ 2.4857 و انحراف معياري بلغ 0.32115 و قد احتلت الفقرة رقم 11 (تلتزم بالتعليمات و القواعد الداخلية للمؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.9000 و انحراف معياري 0.30382 في حين جاءت الفقرة رقم 05 (لك الحرية في اختيار الميادين و الانشطة التي يتم فحصها) في المرتبة الأخيرة من بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي 1.8750 و انحراف معياري 0.75744، كما يظهر من الجدول أن متوسطات الحسابية لأغلب فقرات هذا المتغير جاءت ذات مستوى مرتفع مما يدل على المعرفة الكافية و الفهم الجيد لأهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة.

و بالتالي كإجابة على السؤال الأول يمكن القول أنه يوجد اهتمام لدى المؤسسة بأهمية المراجعة الداخلية كوظيفة لرفع أدائها وتحقيق أهدافها وهذا يثبت صحة الفرضية الأولى التي تنص على أن المؤسسات الاقتصادية تهتم بالمراجعة الداخلية، لأنها أداة من أدوات الرقابة الداخلية، فهي تساعد الإدارة على متابعة و مراقبة كافة العمليات داخل المؤسسة.

ومما سبق يمكن ان نستخلص النتائج التالية:

- يوجد اهتمام على مستوى الإدارة في المؤسسة محل الدراسة بأهمية المراجعة الداخلية؛
- تعد وظيفة المراجعة الداخلية من بين الأدوات الإدارية التي يمكن الاعتماد عليها في تنظيم حركة سير المؤسسة، وذلك عن طريق الاهتمام بشكل رئيسي بمدى التزام العمليات المختلفة بآليات التنفيذ الخاصة بها مما أدى إلى الاهتمام من قبل المؤسسات.

ثانياً: النتائج المتعلقة باتجاه آراء المستجوبين حول فقرات المحور الثالث من الاستبيان

جدول رقم (8-2): نظام إدارة الجودة في المؤسسة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	لديك معرفة بأنظمة الجودة المطبقة في المؤسسة	2.1000	0.81019	2	متوسط
2	يتم الإعتماد على تقارير المراجعة الداخلية لتحديد مدى كفاءة نظام إدارة الجودة لديك	1.8500	0.69982	9	متوسط
3	تؤخذ أرائك و ملاحظاتك في تقاريركم بعين الإعتبار في تدعيم نظام إدارة الجودة	1.9500	0.90441	4	متوسط
4	تتم بمراجعة معايير الجودة على مستوى وظائف المؤسسة	1.8750	0.82236	7	متوسط
5	تطلع على اوراق وتقارير العمل المختصة بنظام ادارة الجودة	1.8750	0.85297	8	متوسط
6	لديك صلاحيات كافية لمراجعة وفحص نظام ادارة الجودة في المؤسسة	1.7250	0.75064	10	متوسط
7	تقوم بمتابعة مباشرة لنظام ادارة الجودة في المؤسسة بشكل دوري ومستمر	1.9000	0.84124	5	متوسط
8	تستعين بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالة تنفيذ مهام التدقيق المرتبطة بنظام ادارة الجودة	2.1250	0.85297	1	متوسط
9	تقوم بتحديد نقاط ضعف ممكن ان تؤثر على ادارة انظمة الجودة في المؤسسة	1.9500	0.81492	3	متوسط
10	يوجد وعي من قبل الادارة باهمية المعايير لجودة في اداء الوظيفة	1.9000	0.84124	5	متوسط
11	تقدم المراجعة الداخلية قيمة مضافة لتدعيم مكتسبات تطبيق انظمة ادارة الجودة في المؤسسة	1.8750	0.72280	6	متوسط
المتوسط العام		1.9205	0.53533	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على برنامج Spss

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بتدقيق نظام ادارة الجودة بلغ 1.9205 و انحراف معياري 0.53533 وقد احتلت الفقرة رقم 08 (تستعين بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالة تنفيذ مهام التدقيق المرتبطة بنظام ادارة الجودة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.1250 و انحراف معياري 0.85297 في حين جاءت الفقرة رقم 06 (لديك صلاحيات كافية لمراجعة وفحص نظام ادارة الجودة في المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي

بلغ 1.7250 وانحراف معياري 0.75064، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات هذا المتغير جاءت بدرجة متوسطة مما يدل على وجود مستوى متوسط لنقص الوعي لدى المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة لفهم نظام إدارة الجودة فيها، وهذا لا يثبت صحة الفرضية الثانية التي تنص على أن الجودة تلعب دورا حاسما في تحسين وتطوير الأنشطة بالمؤسسات الاقتصادية حيث سخرت هذه الأخيرة العديد من الجهود من أجل تدقيق جودتها وتحقيق أهدافها في البقاء والاستمرار والتوسع محليا وعالميا. ومما سبق يمكن أن نستخلص النتائج التالية:

- المدققين بشكل عام غير مهتمين لمعايير الجودة التي تتعلق بوظيفتهم وغير مدربين حول ماهية الجودة؛
- لا يوجد وعي كافي للجودة من قبل المسؤولين و المشرفين على نظام الجودة في المؤسسة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية

أولا: تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (المراجعة الداخلية) والمتغير التابع هو (تدقيق نظام إدارة الجودة) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

جدول رقم (2-9): يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.533 ^a	.284	.265	.45899

a. Valeurs prédites : (constantes), المراجعة الداخلية، المتغير المستقل: المراجعة الداخلية،

b. Variable dépendante : تدقيق نظام إدارة الجودة : المتغير التابع:

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Spss

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين أساليب المراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة هو 53.3% أي هناك ارتباط متوسط بينها، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو 28.4%، بمعنى أن 28.4% من تدقيق نظام إدارة الجودة يعود إلى أساليب المراجعة الداخلية، و النسبة المتبقية 71.6% ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

و من خلال ذلك نستنتج ان هناك أدلة كافية من بيانات العينة للقول ان هناك تأثير و علاقة ارتباطية بين المراجعة الداخلية و نظام ادارة الجودة في المؤسسة. وبالتالي صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن نظام إدارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية يفرض تحديات جديدة على المراجعين الداخليين ويزيد من أهمية دورهم ومساهماتهم في ذلك حيث توجد علاقة بين تدقيق نظام إدارة الجودة بالمؤسسة ووجود مراجع داخلي لديها.

ومما سبق يمكن التوصل إلى أن المراجعة الداخلية ونظام إدارة الجودة هما وظيفتان مستقلتان ومختلفتان في المؤسسة، بحيث تساهم المراجعة الداخلية في توفير وضمان دقة العمليات التشغيلية كما يسعى إلى تقديم استشارات ونصائح من أجل تحقيق

وتحسين نشاطات المؤسسة، أما عن نظام إدارة الجودة فهو يضمن لنا ان العمليات التي تتم داخل المؤسسة لتوفير وتطوير مجموعة متكاملة من الوثائق التي تمثل الدليل الإرشادي للإجراءات والمعطيات الإدارية والفنية والمساهمة في تحقيق أداء جميع العمليات بصورة أفضل، و زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة عن طريق تحسين صورة المؤسسة لدى المستهلك ومساعد على طرح منتجاتها في الأسواق العالمية وملائمتها لمتطلبات منظمة التجارة العالمية.

الفرع الرابع: تحليل تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بحث يدرس مدى ملائمة خط الانحدار المعطيات و فرضيته الصفرية التي تنص على أن "خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة":

جدول رقم (2-10): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^b						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3.171	1	3.171	15.051	.000 ^a
	Résidu	8.006	38	.211		
	Total	11.177	39			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: المراجعة الداخلية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع: تدقيق نظام ادارة الجودة

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Spss

من الجدول السابق نجد ما يلي :

✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 3.171 و مجموع مربعات البواقي 8.006 و مجموع المربعات الكلي يساوي

11.177؛

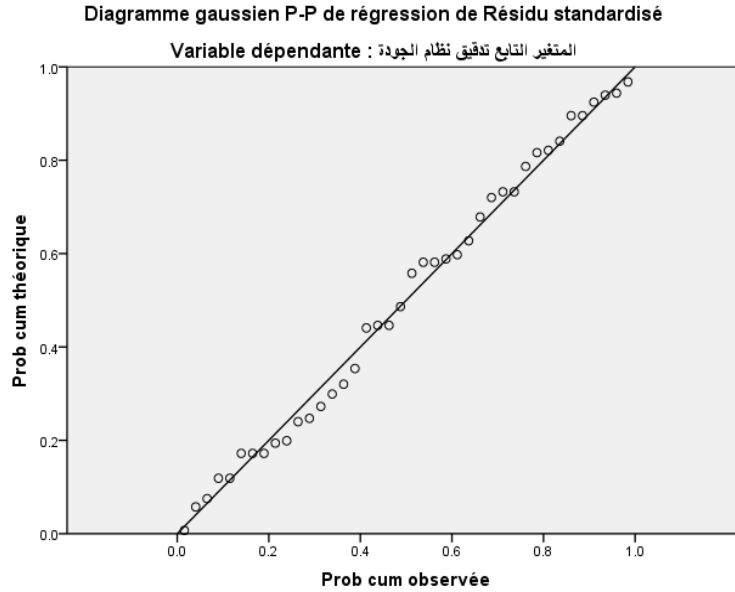
✓ درجة حرية الانحدار هي 1 و درجة حرية البواقي هي 38؛

✓ معدل مربعات الانحدار 3.171 ومعدل مربعات البواقي هو 0.211؛

✓ قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 15.051.

مستوى دلالة الاختبار 0.00 اقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تعتبر خط الانحدار لا يلائم المعطيات و نقبل الفرضية البديلة التي تحقق خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك:

شكل رقم (2-2): يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



الفرع الخامس: قيم معاملات خط الانحدار

جدول رقم (11-2) : يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-.287-	.573		-.500-	.620
المتغير المستقل المراجعة الداخلية	.888	.229	.533	3.880	.000

a. Variable dépendante: المتغير التابع: تدقيق نظام ادارة الجودة

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Spss

- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي -0.287 الذي يمثل a من معادلة الخط المستقيم $y = a+bx$
- ✓ ميل خط الانحدار في الجدول هو 0.888 و بذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل بحيث y متغير تابع و x متغير مستقل؛
- ✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 3.880 و مقطع الانحدار -0.500؛

و عند دراسة قيم sig نجد القيمة هي 0.000 و هي أصغر من القيمة 0.05 و هي مقبولة لانها تحقق الفرضية البديلة

$$y = -0.287 + 0.88x$$

فتصبح معادلة خط الانحدار هي :

الفرع السادس: اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتدقيق نظام إدارة الجودة

حيث الفرضية الرئيسة الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغيرات الشخصية.

أولاً: الخبرة المهنية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية :

الجدول رقم (2-12) : يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة عاملين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير الخبرة

ANOVA

المتغير التابع: تدقيق نظام الجودة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3.219	2	1.609	7.483	.002
Intra-groupes	7.958	37	.215		
Total	11.177	39			

المصدر : من إعداد الطالبة إعتقاداً على برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة بناءً على قيمة Sig وهي 0.002 وهي أصغر من 0.05 وبالتالي نرفض فرضية الصفرية ومنه خبرة المستجوبين تؤثر على تدقيق نظام الجودة.

ثانياً: المستوى التعليمي:

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير المستوى

التعليمي:

الجدول رقم (2-13): يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة المستجوبين لتدقيق نظام إدارة الجودة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

ANOVA

المتغير التابع: تدقيق نظام الجودة

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.117	2	.559	2.054	.143
Intra-groupes	10.060	37	.272		
Total	11.177	39			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على برنامج Spss

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناءً على قيمة Sig وهي 0.143 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي نقبل فرضية الصفرية ومنه المستوى التعليمي للمستجوبين لا يؤثر على تدقيق نظام إدارة الجودة.

المطلب الثاني : مناقشة الاستنتاجات

بعد إجراء الدراسة الميدانية و ذلك باستخدام الادوات سابقة (المقابلة، الاستبيان) يمكننا ان نستخلص الاستنتاجات التالية:

- ✓ اهتمام المؤسسات بأهمية المراجعة الداخلية كأداة لرفع أدائها وتحقيق أهدافها وتأتي هذه الأهمية من منطلق أن المراجعة الداخلية عملية منهجية ووسيلة لإعطاء صورة صادقة عن وضعية المؤسسة وتوفير المعلومات اللازمة للإدارة العليا بهدف اتخاذ قراراتها؛
- ✓ نقص الوعي لدى المؤسسة بأهمية نظام إدارة الجودة رغم توفر البرامج المناسبة و الخاصة بمواضيع الجودة لكنها غير متاحة لجميع العمال بل عدد محدود جيداً، مما يؤثر على عدم تطبيق الجيد لنظام الجودة لدى المراجعين و عمال المؤسسة؛
- ✓ من خلال تحليل الاستبيان لاحظنا وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية متوسطة بين وظيفة المراجعة الداخلية و تطبيق مبادئ إدارة الجودة بحيث لا يساهم المراجع الداخلي بدور كبير في تفعيل إدارة الجودة ويعد هذا الدور بمثابة تقديم تقارير موضوعية الى الإدارة العليا بشأن فاعلية أنشطة إدارة الجودة في المؤسسة لاتخاذ قراراتها، والتأكيد على أن نظام إدارة الجودة يعمل بشكل فعال وكما هو مخطط له.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى مساهمة المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية حيث تناولنا هذا الفصل من خلال مبحثين، المبحث الأول تعرضنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، أما في المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة تحليلها ومناقشتها.

من خلال مراجعة نتائج هذه الدراسة يمكن الإشارة إلى ما يلي:

- ✓ هناك دورا ملموسا لوظيفة المراجعة الداخلية في سبيل الرقي بأداء المؤسسات الاقتصادية وهذا الدور يحتاج إلى تعزيز وتنمية؛
- ✓ لا يوجد وعي كافي بنظام إدارة الجودة بالشكل المطلوب و ذلك غياب ثقافة الجودة لدى معظم المستجوبين في المؤسسة.

خاتمة

حاولنا من خلال تناولنا لموضوع دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام ادارة الجودة بالتطبيق على حالة المؤسسات الاقتصادية معالجة إشكالية البحث التي تدور حول ما مدى مساهمة المراجعة الداخلية في تدقيق إدارة الجودة بالمؤسسات الاقتصادية من خلال فصلين لهذه الدراسة وانطلاقاً من الفرضيات الأساسية و باستخدام الأساليب والأدوات المشار إليها في المقدمة.

أ. نتائج الدراسة :

نلخص فيما يلي النتائج المتوصل إليها:

- ✓ تدرك إدارة المؤسسات المبحوثة بأهمية المراجعة الداخلية، وهذا على أنها تعتمد على المراجعين حاصلين على مستوى جامعي، إضافة إلى التزامهم مما يسمح بتفعيل دور المراجعة الداخلية؛
- ✓ عدم الاهتمام الكافي للمراجعين الداخليين بنظام إدارة الجودة، و هذا راجع إلى بعض المؤسسات المحلية التي تعمل في نطاق ضيق، منها احتكارية، و منها غير تنافسية؛
- ✓ المراجعة الداخلية لا تهتم بنظام إدارة الجودة لأنها لها تفكير تقليدي سائد، لذلك تهتم بالجانب المالي و المحاسبي أكثر على الجوانب الأخرى.

ب. التوصيات:

استناداً للمراجعة النظرية للدراسة وبناءً على نتائج الجانب العملي منها ونتائج التحليل الإحصائي للاستبيان ، فقد تمت

التوصية بما يلي:

- ✓ من الضروري تعزيز إدراك الجهات الإدارية العليا بأهمية المراجعة الداخلية بالشكل الذي يساعد على تطوير هذه الوظيفة و رقيها بأداء المؤسسة؛
- ✓ على المؤسسات الاقتصادية دعم وتعزيز أنشطة ووظائف نظام إدارة الجودة بشكل أوسع من خلال منح الثقة للعاملين و تحفيزهم على الإبداع و نشر ثقافة الجودة لديهم؛
- ✓ عقد الدورة من المهارات و المفاهيم و المعرفة المتعلقة بمبادئ و سلوكيات المراجع الداخلي لنظام إدارة الجودة، حيث و بنهاية الدورة يصبح المتدرب قادراً على تنفيذ المراجعة الداخلية على نظام إدارة الجودة الخاص بالمؤسسات التي يعمل بها لإيجاد الثغرات و فرص التحسن؛
- ✓ تقوية علاقات التنسيق و التعاون بشكل مستمر بين المراجعة الداخلية و تدقيق نظام إدارة الجودة بحيث يوفر التدقيق الجوانب المحاسبية و الإدارية؛
- ✓ يجب إعطاء إدارة المراجعة الداخلية دوراً أكبر في الفحص و التقويم و أن تؤول إليها مهام مراجعة نظام إدارة الجودة؛

✓ محاولة إعطاء أهمية كبيرة لاستقلالية وظيفة المراجعة عن باقي الوظائف في المؤسسة من اجل المصدقية في أداء مختلف المهام؛

✓ من المستحسن على المؤسسات الاقتصادية انضمام في مشروع إدارة الجودة لتكون لها قدرة تنافسية تمنحها الدخول في الأسواق العالمية.

ت. أفاق البحث:

بعد محاولة الإلمام بموضوع دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة، نأمل أننا قد ساهمنا ولو بالقدر البسيط في إثراء موضوع المراجعة الداخلية ببحثنا هذا، ورغم ذلك يبقى الموضوع محل الدراسة و عليه تبقى بعض المحاور التي تستحق المزيد من البحث و الدراسة نذكر منها:

✓ دراسة نفس الموضوع بدراسة حالة على المراجعين الداخليين في مؤسسة اقتصادية؛

✓ أهمية المراجعة الداخلية في الرفع من كفاءة و فعالية وظائف المؤسسات الاقتصادية؛

✓ دور المعلومة المحاسبية في تقييم نظام إدارة الجودة.

المراجع

الكتب :

1. الدرادكة مأمون، طارق الشبلي، الجودة في المنظومات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002 .
2. ثناء علي قباني، ونادر شعبان، المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني،الدار الجامعية،الاسكندرية،2006.
3. حميد عبد النبي الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة والايزو، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، 2003 .
4. خضير كاظم حمود، المنظمة الدولية للتوحيد القياسي، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر،الأردن،2010.
5. شاهين نداء صالح مهدي، المواصفة الدولية الايزو 9000، دار الرضا للنشر، الطبعة الأولى، دمشق، 2001 .
6. فواز التميمي، أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو (9001)، دارا الكتاب الحديث، عمان الاردن، 2008.
7. عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي، باستخدام SPSS، الجزء الثالث موضوعات مختارة، سنة مجهولة.
8. مأمون السلطي، سهيلا إلياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو 9000، الطبعة الاولى، دار الفكر المعاصرة، دمشق، 1999 .
9. مُجد بوتين، المراجعة مراقبة الحسابات من النظرية الى التطبيق، ديون المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالث، الجزائر، 2008.
10. مُجد عبد الوهاب العزاوي، أنظمة إدارة الجودة والبيئة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر،الأردن،2002.
11. المواصفة القياسية الدولية ايزو 9001 ، نظم إدارة الجودة (المتطلبات)، المنظمة العالمية للتقييس، الطبعة العربية، الإصدار الرابع، سويسرا، 2008.
12. نزار عبد المجيد البرواي، لحسن عبد الله باشيوة، إدارة الجودة مدخل للتميز و الريادة (مفاهيم و أسس و تطبيقات)،الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
13. وجدي حامد حجازي، أصول المراجعة الداخلية، دار التعليم الجامعي،الاسكندرية،2009.
14. يوسف مُجد جربوع، مراجعة الحسابات بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

مذكرات :

1. أمان الله وجدان مارية، أهمية التدقيق الداخلي في تحسين أداء المؤسسة، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.
2. أمينة سعيدان، التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية(دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات)، مذكرة ماستر ،جامعة ورقلة، 2014.
3. زوييري الطاهر، دور المراجعة الداخلية في تحسين و رفع الاداء، مذكرة ماستر، (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح

ورقلة، 2010.

4. مُجَّد بشير غوالي، دور المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية الحقوق و العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2003-2004.
5. منتصر أحمد سالم حجارى، أثر تطبيق الجودة الشاملة علي تطوير وظائف ومهام المراجعة الداخلية "دراسة حالة الشركات الصناعية الحاصلة علي الأيزو في قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية غزة، 2007.

ملتقيات و المجالات:

1. صباحي نوال، بغدود راضية، دور التدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر المصرفية، الملتقى الدولي حول إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، سنة النشر مجهولة.
2. عاشور مريزق ، مُجَّد غربي، تسيير وضمان جودة المنتجات الصناعية الجزائرية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 02، 2005.
3. مُجَّد فلاق، التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة الأيزو 9001، مداخلة بجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.
4. يحيوي إهام، الجودة كمدخل لتحسين الأداء البشري للمؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة ميدانية)، مجلة الأفاق الاقتصادية، مركز البحوث والتوثيق، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 27، العدد 2006، 107.
5. يوسف بومدين، إدارة الجودة الشاملة والأداء المتميز، مجلة الباحث، العدد 05 ، 2007.

المراجع بالأجنبية:

1. Arturo J. Fernández-González .José Carlos, **Usefulness of Quality Management System Internal Audits Lessons From an Empirical Study**. Revista de Administração FACES Journal, vol. 7, núm. 1, enero-marzo, Universidade FUMEC, Minas Gerais, brasil 2008.
2. Nurmazilah Mahzan, Noor Aishah Binti Hassan, **Internal Audit of Quality in 5s Environ Perception on Critical Factors**, Effectiveness and Impact on Organizational Performance International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sci Vol. 5, No.1, January 2015.
3. Sayer.L.B.SAYER' **s, internal auditing Kthen** ED.IIA.INC.N.Y.1996.

مواقع الأنترنت:

1. <http://www.qms.org.sa/qms/qms/certificates-ar/iso-9001> 16:30 2016 /04/25

الملاحق

اسم الأستاذ(ة)	مكان التدريس
بن عيشاوي أحمد	جامعة ورقلة
بابنات عبد الرحمان	جامعة ورقلة
بن تفات عبد الحق	جامعة ورقلة
مناصرية رشيد	جامعة ورقلة
قواميد بوبكر	جامعة ورقلة
يوسف أسماء	جامعة ورقلة

الملحق رقم 02: استبيان حول المراجعة الداخلية و نظام ادارة الجودة

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التجارية



التخصص: دراسات محاسبية و جبائية معمقة

استمارة استبيان حول موضوع

"دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة"

في إطار عمل علمي يندرج ضمن التحضير لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص دراسات محاسبية و جبائية معمقة، نرجو من سيادتكم الإجابة على تساؤلاتنا لاستكمال هذه الدراسة "دور المراجعة الداخلية في تدقيق نظام إدارة الجودة" و ذلك بوضع علامة (x) أمامها وأسفل أي من التعبيرات التالية (موافق / محايد/ غير موافق) التي تتفق مع رأيك مع التأكيد على أن المعلومات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية و لا تستعمل إلا في لأغراض البحث العلمي .

تقبلوا مني فائق التقدير و الاحترام شاكرين لكم تعاونكم معنا

الطالبة / بوكلبة أسماء

Asmaboukelba580@gmail.com

المحور الأول : البيانات الشخصية

عدد سنوات الخبرة: اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المؤهل العلمي: ثانوي فأقل جامعي تكوين مهني

القطاع: خاص عام

عدد العمال:

المحور الثاني: أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
1	تقوم بالمراجعة بشكل دوري .			
2	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك			
3	يتم توفير إمكانيات من أجل اداء العمل بشكل جيد.			
4	تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة.			
5	لك حرية في اختيار الميادين و الأنشطة التي يجب فحصها.			
6	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة و موضوعية .			
7	تحرص على تطوير مهاراتك باستمرار.			
8	يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك .			
9	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش التدليس.			
10	تتبع معايير مهنية واضحة و سليمة في اداء مهنتك .			
11	تلتزم بالتعليمات و القواعد الداخلية للمؤسسة.			
12	تقوم بتحقيق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة.			
13	لديك إمكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول.			
14	يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة.			

المحور الثالث: نظام إدارة الجودة في المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق	محايد	موافق
1	لديك معرفة بأنظمة الجودة المطبقة في المؤسسة .			
2	يتم الاعتماد على تقارير المراجعة الداخلية لتحديد مدى كفاءة نظام إدارة الجودة لديك.			
3	تؤخذ أرائك و ملاحظاتك في تقاريركم بعين الاعتبار في تدعيم نظام إدارة الجودة.			
4	تهتم بمراجعة معايير الجودة على مستوى وظائف المؤسسة.			
5	تطلع على أوراق وتقارير العمل المختص بنظام إدارة الجودة.			
6	لديك صلاحيات كافية لمراجعة و فحص نظام إدارة الجودة في المؤسسة.			
7	تقوم بمتابعة مباشرة لنظام إدارة الجودة في المؤسسة بشكل دوري و مستمر.			
8	تستعين بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام التدقيق المرتبطة بنظام إدارة الجودة.			
9	تقوم بتحديد نقاط الضعف ممكن ان تؤثر على ادارة انظمة الجودة في المؤسسة.			
10	يوجد وعي من قبل الادارة بأهمية معايير الجودة في اداء وظيفتك.			
11	تقدم المراجعة الداخلية قيمة مضافة لتدعيم مكتسبات تطبيق أنظمة ادارة الجودة في المؤسسة.			

الملحق رقم 03: جداول نتائج استبيان للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة

1. معامل اتساق الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.873	25

الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	19	47.5	47.5	47.5
2.00	7	17.5	17.5	65.0
3.00	14	35.0	35.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	8	20.0	20.0	20.0
2.00	25	62.5	62.5	82.5
3.00	7	17.5	17.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تقوم بالمراجعة بشكل دوري .	40	2.7000	.64847
يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك	40	2.2250	.80024
يتم توفير إمكانيات من أجل أداء العمل بشكل جيد.	40	2.4000	.77790
تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة.	40	2.6500	.69982
لك حرية في اختيار الميادين و الأنشطة التي يجب فحصها.	40	1.8750	.75744
تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة و موضوعية .	40	2.7750	.57679
تحرص على تطوير مهارتك باستمرار.	40	2.8750	.33493
يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك .	40	2.3750	.80662
تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش والتدليس.	40	2.1500	.69982
تتبع معايير مهنية واضحة و سليمة في أداء مهنتك .	40	2.7000	.56387
تلتزم بالتعليمات و القواعد الداخلية للمؤسسة.	40	2.9000	.30382

الملاحق

تقوم بتحقيق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة.	40	2.7000	.60764
لديك إمكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول.	40	2.2500	.63043
يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة.	40	2.2250	.83166
لديك معرفة بأنظمة الجودة المطبقة في المؤسسة.	40	2.1000	.81019
يتم الاعتماد على تقارير المراجعة الداخلية لتحديد مدى كفاءة نظام إدارة الجودة لديك.	40	1.8500	.69982
تؤخذ أرائك وملاحظاتك في تقاريركم بعين الاعتبار في تدعيم نظام إدارة الجودة.	40	1.9500	.90441
تهتم بمراجعة معايير الجودة على مستوى وظائف المؤسسة.	40	1.8750	.82236
تطلع على أوراق وتقارير العمل المختص بنظام إدارة الجودة.	40	1.8750	.85297
لديك صلاحيات كافية لمراجعة و فحص نظام إدارة الجودة في المؤسسة.	40	1.7250	.75064
تقوم بمتابعة مباشرة لنظام إدارة الجودة في المؤسسة بشكل دوري و مستمر.	40	1.9000	.84124
تستعين بخبراء فنيين من داخل المؤسسة في حالات تنفيذ مهام التدقيق المرتبطة بنظام إدارة الجودة.	40	2.1250	.85297
تقوم بتحديد نقاط الضعف ممكن ان تؤثر على ادارة انظمة الجودة في المؤسسة.	40	1.9500	.81492
يوجد وعي من قبل الادارة بأهمية معايير الجودة في اداء وظيفتك.	40	1.9000	.84124
تقدم المراجعة الداخلية قيمة مضافة لتدعيم مكتسبات تطبيق أنظمة ادارة الجودة في المؤسسة.	40	1.8750	.72280
المتغير المستقل المراجعة الداخلية	40	2.4857	.32115
المتغير التابع تدقيق نظام الجودة	40	1.9205	.53533
N valide (listwise)	40		

3. تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.533 ^a	.284	.265	.45899

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل: المراجعة الداخلية,

b. Variable dépendante : المتغير التابع: تدقيق نظام ادارة الجودة :

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	3.171	1	3.171	15.051	.000 ^a
	Résidu	8.006	38	.211		
	Total	11.177	39			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل المراجعة الداخلية,

b. Variable dépendante : التابع المتغير التابع: تدقيق نظام إدارة الجودة :

4. اختبار الفرضيات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.287-	.573		-.500-	.620
	المتغير المستقل المراجعة الداخلية	.888	.229	.533	3.880	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع: تدقيق نظام إدارة الجودة :

ANOVA

المتغير التابع تدقيق نظام الجودة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3.219	2	1.609	7.483	.002
Intra-groupes	7.958	37	.215		
Total	11.177	39			

ANOVA

المتغير التابع تدقيق نظام الجودة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.117	2	.559	2.054	.143
Intra-groupes	10.060	37	.272		
Total	11.177	39			

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26

الفهرس

الفهرس

الصفحة	العنوان
III	الإهداء.....
V	الشكر.....
VI	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
VIII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال و الملاحق.....
X	قائمة المصطلحات.....
أ	المقدمة.....
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الإطار النظري للمراجعة الداخلية و نظام إدارة الجودة.....
3	المطلب الأول: عموميات حول المراجعة الداخلية.....
3	الفرع الأول: مفهوم المراجعة الداخلية.....
3	أولاً: تعريف معهد المراجعين الداخليين الأمريكيين.....
3	ثانياً: تعريف المعهد الفرنسي للمراجعين الداخليين.....
3	الفرع الثاني: أهمية و أهداف المراجعة الداخلية.....
4	أولاً: أهمية المراجعة الداخلية.....
4	ثانياً: أهداف المراجعة الداخلية.....
4	الفرع الثالث: إجراءات عمل المراجعة الداخلية.....
4	أولاً: التحقق.....
4	ثانياً: التحليل.....
5	ثالثاً: الالتزام.....
5	رابعاً: التقييم.....

5 خامسا: التقرير
5 الفرع الرابع: وظائف المراجعة الداخلية
5 أولا: الوظائف التقليدية
6 ثانيا: الوظائف الحديثة
6 المطلب الثاني: عموميات حول نظام إدارة الجودة
6 الفرع الأول: تطور نظام إدارة الجودة
6 أولا: مرحلة الفحص
6 ثانيا: مرحلة ضبط الجودة
6 ثالثا: مرحلة تأكيد الجودة
6 رابعا: مرحلة إدارة الجودة
6 الفرع الثاني: مفهوم نظام إدارة الجودة
6 أولا: تعريف نظام إدارة الجودة
7 الفرع الثالث: مبادئ و متطلبات نظام إدارة الجودة
7 أولا: مبادئ نظام إدارة الجودة
7 ثانيا: متطلبات نظام إدارة الجودة
11 الفرع الرابع: مراحل تطبيق و تقييم نظم إدارة الجودة
11 أولا: الخطوة الأولى
11 ثانيا: الخطوة الثانية
11 ثالثا: الخطوة الثالثة
11 رابعا: الخطوة الرابعة
11 خامسا: الخطوة الخامسة
12 سادسا: الخطوة السادسة
12 الفرع الخامس: علاقة المراجعة الداخلية بنظام إدارة الجودة
13 المبحث الثاني: الدراسات التطبيقية
13 المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالموضوع
13 الفرع الأول: الدراسات العربية
13 أولا: دراسة مُجد فلاق

13 ثانيا: دراسة أمينة سعيدان
13 ثالثا: دراسة منتصر أحمد سالم حجازي
13 الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية
13 أولا: دراسة Arturo J. Fernández-González, José Carlos
13 ثانيا: دراسة Noor Aishah Binti Hassan, Nurmazilah Mahzan
14 المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
14 الفرع الأول: أوجه التشابه
14 الفرع الثاني: أوجه الإختلاف
15 خلاصة الفصل
17	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
18 تمهيد
19 المبحث الأول: الطريقة و الإجراءات المتبعة في الدراسة
19 المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية
19 الفرع الأول: عينة الدراسة و متغيراتها
19 أولا: عينة الدراسة
19 ثانيا: متغيرات الدراسة و كيفية قياسها
19 ثالثا: الطريقة و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
20 رابعا: اختبار مصداقية و ثبات الاستبيان
21 المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في معالجة معطيات الدراسة الميدانية
21 أولا: مقاييس الإحصاء الوصفي
21 ثانيا: تحليل الانحدار المتعدد
21 ثالثا: تحليل التباين الأحادي
22 المبحث الثاني: عرض و تفسير و مناقشة استنتاجات الدراسة
22 المطلب الأول: عرض و تفسير نتائج الدراسة الميداني
22 الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
22 أولا: عدد سنوات الخبرة
22 ثانيا: المؤهل العلمي

23 الفرع الثاني: النتائج المتعلقة باتجاه اراء المستجوبين حول محاور الاستبيان
23 أولاً: النتائج المتعلقة باتجاه اراء المستجوبين حول فقرات المحور الثاني من الاستبيان
25 ثانياً: النتائج المتعلقة باتجاه اراء المستجوبين حول فقرات المحور الثالث من الاستبيان
26 الفرع الثالث: اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية
27 الفرع الرابع: تحليل متباين خط الانحدار
28 الفرع الخامس: قيم معاملات خط الانحدار
28 الفرع السادس: اختبار تحليل التباين الاحادي لدراسة فروق متوسطات نظرة العاملين لتدقيق نظام ادارة الجودة
28 أولاً: الخبرة المهنية
29 ثانياً: المستوى التعليمي
30 المطلب الثاني: مناقشة الاستنتاجات
31 خلاصة الفصل
هـ الخاتمة
 قائمة المراجع
 الملاحق
 الفهرس