

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان العلوم الاقتصادية و التسيير وعلوم تجارية
شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير
بعنوان:

تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية

دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب الحلزونية – غرداية -

من إعداد الطالب : يوسف أولاد الحاج يوسف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :.../.../2020

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ الدكتور.....(أستاذ.....، جامعة غرداية) رئيسا

الأستاذ الدكتور / عجيلة محمد (أستاذ ، جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/.....(.....، جامعة غرداية) ممتحنا

السنة الجامعية 2020/2019

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان العلوم الاقتصادية و التسيير وعلوم تجارية
شعبة العلوم المالية والمحاسبة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير
بعنوان:

تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية

دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب الحلزونية – غرداية -

من إعداد الطالب : يوسف أولاد الحاج يوسف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2020/.../..

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ الدكتور.....(أستاذ.....، جامعة غرداية) رئيسا

الأستاذ الدكتور / عجيلة محمد (أستاذ ، جامعة غرداية) مشرفا ومقررا

الدكتور/.....(.....، جامعة غرداية) ممتحنا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

١٤٣٨ هـ

كلمة شكر وعرقان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم

« من سلك طريقا يلتمس فيه علما سهل الله له به طريقا إلى الجنة »

أول شكر هو لله عز وجل، ثم والدي الذين سهرنا على تربيتي.

ولا يسعني بعد إتمام هذا البحث إلا أن أتقدم بوافر الشكر وجزيل العرفان إلى الأساتذة الكرام الذين كانوا معنا طوال مشوارنا التعليمي.

ويسرني أن أوجه شكرا أيضا لكل من نصحتني أو أرشدني واسهم معي بإيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة، إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور "محمد عجيلة"، وأشكره بالخصوص

على مساندي وإرشادي بالنصح والتصحيح، وعلى أساتذتنا الكرام الذين رافقونا طوال مرحلة الماجستير.



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

اللهم صلي وسلم على محمد خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما الله تعالى:

﴿وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً﴾

رحمهما الله، إلى من كلله الله بالمحبة والوقار إلى من علمي العطاء بدون انتظار، إلى من أشعل

مصباح عقلي وأطفأ ظلمة جهلي وكان لي خير مرشد ومعلم "أبي".

إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاءها سر نجاحي

وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب روح "أمي" الطاهرة .

كما لم أنسى جميع أفراد عائلتي .

إلى خريجي الدفعة 2020 وفقهم الله والى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي .

يوسف أولاد الحاج يوسف

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء للدور الذي تلعبه جودة المنتجات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة وثقة عملائها، بالإضافة إلى التطرق للدور الذي يلعبه تدقيق ومراقبة الجودة كطابع إستشاري ورقابي على ممارسات المؤسسة عند نشاطها لا سيما النشاط الإنتاجي، ومن هذا المنطلق تمثلت إشكالية دراستنا من خلال طرح التساؤل التالي: ما مدى إهتمام مؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية بتدقيق ومراقبة الجودة؟.

وللإجابة على هذه الإشكالية فقد تم إجراء الدراسة بمؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية بغرداية من أجل تقييم نظامها الرقابي المتعلق بالجودة ، وذلك بالإعتماد على إستمارة تدقيق ومراقبة الجودة مع أداة المقابلة والمنهج الوصفي والتحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن المؤسسة تعتمد على تدقيق ومراقبة الجودة وفقا للمعيار الدولي للجودة ISO 9000 .

الكلمات المفتاحية : تدقيق - مراقبة - جودة - معايير - مواصفات.

This study aims to shed light on the role that product quality plays in achieving the institution's competitive advantage and the confidence of its customers, in addition to addressing the role that quality auditing and control plays as an advisory and control character on the organization's practices when it is active, especially the production activity. From this standpoint, the following question can be asked: **How far is the Spiral Pipes Industry Corporation interested in quality auditing and control ?** In order to answer this problem, the study was conducted by the Spiral Pipes Industry Corporation in Ghardaia in order to evaluate its quality control system by relying on an audit and quality control form with the interview tool and the descriptive analytical method. For ISO 9000 quality.

Key word :

Audit - control - quality - standards - specifications.

الصفحة	العنوان
	شكر وعرافان
	الإهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الرموز والاختصارات
	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للتدقيق ومراقبة الجودة	
08	تمهيد
09	المبحث الأول: ماهية التدقيق ومراقبة الجودة
09	المطلب الأول: مدخل عام لمفهوم الجودة
13	المطلب الثاني: ماهية التدقيق الداخلي
14	المطلب الثالث: أساسيات الرقابة على الجودة
16	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
16	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
18	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
19	المطلب الثالث: مميزات الدراسة الحالية على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: تدقيق ومراقبة الجودة بشركة صناعة الأنابيب الحلزونية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية "ALFAPIPE"
24	المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة
25	المطلب الثاني: الأهمية الاقتصادية و الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة
27	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي

32	المبحث الثاني: تقييم مستوى تطبيق الجودة وإعداد التقرير النهائي
32	المطلب الأول: تقييم مستوى الجودة بإستخدام إستمارة التدقيق
35	المطلب الثاني: التقييم بإستخدام المقابلة
39	المطلب الثالث: نموذج تقرير تدقيق الجودة
43	الخاتمة
47	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

قائمة الجداول		
الصفحة	العنوان	الرقم
12	مجال تطبيق معايير الإيزو	1.1
32	جدول توضيحي لنقاط القوة ونقاط الضعف بنظام الجودة للمؤسسة	1.2
35	جدول توضيحي لنتائج المقابلة	2.2
39	يوضح نموذج تقرير التدقيق الداخلي للجودة	3.2

قائمة الأشكال		
الصفحة	العنوان	الرقم
11	الأبعاد الفكرية للجودة	1.1
24	يوضح اندماج شركة أنابيب الغاز مع ألفا تيس	1.2
28	الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	2.2

قائمة الملاحق		
الصفحة	العنوان	الرقم
51	إستمارة تدقيق الجودة	01
54	أسئلة المقابلة	02
55	شهادات مطابقة الجودة وفق معيار ISO 9000	03

مقدمة

أ) توطئة:

تشهد المؤسسات الصناعية على المستوى العالمي، جملة من التحديات التي تفرضها بيئتها التنافسية ذات الوتيرة المتسارعة المطبوعة بطابع العولمة، تطور الاتصالات وثورة المعلوماتية، وما صاحب ذلك من ظهور التكتلات الإقليمية والدولية، هذه العوامل وغيرها ساهمت في تطور وإزدياد حاجات ومتطلبات الأسواق (المستهلكين)، وأثرت بشكل رهيب على المؤسسة الصناعية وسير عملها.

ونتيجة للتطورات تعددت حاجات الإنسان وأصبح التخلص ضروريا كما إستلزم الأمر قيام التجارة والصناعة بين الأفراد وبين الدول ومع التزايد المطرد في سكان العالم والرغبة في توفير سبل الحياة للجنس البشري وتحقيق مستوى معيشة مناسب له زادت المسؤولية الملقاة على عاتق القائمين بالنشاط الإقتصادي، فقد أدى التوسيع في صناعة المنتجات وإرتباط خصائصها بذوق المستهلك يحتم أن يكون مستوى الصنع على درجة عالية من الجودة ومثل هذا العمل كما قلنا يلقي عبئا كبيرا في ضبط جودة الإنتاج للتأكد من أن السلعة في مراحل إنتاجها قد إحتفظت بتلك المقاييس والمواصفات التي وضعت لها حل حتى تصل إلى المستهلك بالجودة المطلوبة، وعليه نطرح الإشكالية التالية:

إشكالية البحث: ما مدى إهتمام مؤسسة الأنابيب الحلزونية بتدقيق ومراقبة الجودة؟

تقودنا الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى تدقيق الجودة بالمؤسسة (محل الدراسة)؟
- ما هي أساليب ضبط وضمان الجودة؟
- كيف تساهم البيئة الداخلية في نجاح عملية الرقابة على الجودة؟

ب) فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات السابقة نقوم بوضع فرضيات لها كما يلي:

- يتم تطبيق عملية التدقيق على الجودة من مؤسسة محل الدراسة وفق برامج محددة ومنتظمة؛
- تستخدم المؤسسة محل الدراسة أساليب كمية ونوعية لقياس جودة منتجاتها؛

- تؤثر البيئة التنظيمية الداخلية الحالية على مستوى المؤسسة محل الدراسة بشكل سلبى على تطبيق أسلوب مراقبة الجودة الشاملة.

ج) مبررات إختيار الموضوع:

هناك أسباب موضوعية وأخرى ذاتية دفعتنا للبحث في هذا الموضوع أهمها:

✓ أسباب ذاتية:

- الرغبة في معالجة موضوع حول الصناعة يشمل الجانب الجزئي للإقتصاد؛

- قابلية الموضوع للبحث نظرا لإمكانية الوصول إلى المعلومات المتصلة به.

✓ أسباب موضوعية:

- تم إختيار الموضوع لإبراز أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية، وبالتالي تحسين قدراتها التنافسية؛

- تطابق الموضوع مع تخصص الدراسة ؛

- ضرورة إجراء دراسات وبحوث تساعد هذه المؤسسات على تطبيق نظام مراقبة الجودة الشاملة والرقى بمستوى جودة منتجاتها وأدائها الإنتاجي.

د) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في كونه يعالج أحد المواضيع الإقتصادية، وضمان نجاح وإستمرار المؤسسة بصفة خاصة.

ن) أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على الإطار النظري لمفهوم تدقيق ومراقبة الجودة؛

-إبراز الفرق بين إدارة الجودة ومراقبة الجودة.

هـ) صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على المعلومات والبيانات من قبل المؤسسات الصناعية؛

- صعوبة الحصول على المراجع خاصة في ظل الوضعية الصحية (كوفيد-19) .

(و) حدود الدراسة:

بهدف إبراز إشكالية الدراسة والوقوف على الحلول المناسبة، تم حصر الدراسة في حدود زمنية ومكانية:

✓ الحدود الزمنية: فتمثل في إجراء دراسة إستطلاعية و إستكشافية في شهر سبتمبر 2020.

✓ الحدود المكانية: مؤسسة الأنابيب (Alphapipe) بغرداية.

(ي) منهج البحث والأدوات المستعملة:

لقد إعتدنا في دراستنا هذه على المنهج التحليلي والوصفي وأسلوب المقابلة لدراسة الإشكالية المطروحة

وتوضيحها.

(ك) هيكل البحث:

لقد تم تصميم البحث وفق طريقة إعداد البحوث العلمية " IMRAD " حيث قسمنا البحث إلى فصلين:

الفصل الأول تناولنا فيه الجانب النظري لمفهوم الجودة ومفهوم مبسط للتدقيق الداخلي ومراقبة وتدقيق

الجودة.

أما الفصل الثاني فتم من خلاله عرض لمحة عامة حول مؤسسة الأنابيب الجزائرية (ALPHAPIPE)

من خلال أخذ نبذة عن نشأة المؤسسة والتطرق إلى الهيكل التنظيمي لها وأقسامها، وكذا محاولة تقييم مستوى

الجودة المطبقة على منتجات المؤسسة من خلال إجراء مقابلات شفوية مع مسؤولي المؤسسة والإعتماد على أداة

إستبيان التدقيق الداخلي.

الفصل الأول

الإطار النظري للتدقيق ومراقبة
الجودة

تمهيد:

حتى تتمكن أي مؤسسة صناعية أو خدمية كانت من تصريف منتجاتها أو تحسين مستوى خدماتها، عليها أن تراعي الجانب النوعي أثناء العملية الإنتاجية، فالمنتج أو الخدمة الذين بصفتها نقطة وصل بين المستهلك والمؤسسة لا يمكنها تحقيق هذا مفهوم الجودة وكيفية تطبيقها على المنتجات بصفة عامة لتحقيق أهداف زبائنها وأهدافها لذلك تناولنا في هذا الفصل حول تدقيق ومراقبة الجودة والمنتج معا.

وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

✓ المبحث الأول: يهتم بالإطار النظري للتدقيق ومراقبة الجودة؛

✓ المبحث الثاني: يشمل على مراجعة الأبحاث والدراسات السابقة.

المبحث الأول: ماهية التدقيق ومراقبة الجودة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعريف بالمفاهيم المتعلقة بالتدقيق بصفة عامة وتدقيق الجودة بصفة خاصة ، إضافة إلى العناصر ذات صلة بمراقبة الجودة بالمؤسسات ، والأساليب المستخدمة في ذلك .

المطلب الأول: مدخل عام لمفهوم الجودة

تعتبر الجودة أحد المميزات التي قد تتصف بها المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى وذلك لكسب ثقة الزبائن ورضاهم وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية ، وهذا ما سوف نفصل فيه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم الجودة

لقد تبينت الاجتهادات في تعريف الجودة على الرغم من قناعة الجميع بأهميتها ودورها الفعال في تحقيق موقف تنافسي للمنتج (سلعة أو خدمة) في السوق على إعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة ووفقا لإختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا الموضوع، وحتى يمكن قياس الجودة لابد من الإتفاق على تعريف واضح لها داخل أي منظمة.

- تعرفها الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة كما يلي: " الجودة هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمة،

والتي يؤدي تفعيلها إلى إرضاء الحاجات المتوقعة أو المرغوبة " ¹.

عرف المركز التجاري الدولي الجودة من خلال التركيز على أربعة نقاط هي: ²

- التركيز على السلعة المنتجة؛

¹ - فريد كورتل، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الإيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 13.

² - مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007،

- التركيز على التصنيع، بحيث تكون خصائص المنتج مطابقة للمواصفات المطلوبة؛

- التركيز على الزبون أو المستفيد؛

- التأكيد على القيمة المضافة وفق سعر السلعة والمتطلبات التي يرغب فيها الزبون أو المستهلك.

الفرع الثاني: أهمية وأبعاد الجودة

1- أهمية الجودة:

لقد أصبحت الجودة ذات أهمية كبيرة والدليل على ذلك أنها أصبحت شعاراً ومبدأً أساسياً للكثير من المؤسسات العامة والخاصة التي في الإستمرار والبقاء.

فالجودة لم تعد ترفاً أو إختياراً يمكن الإستغناء عنها وإنما هي إلتزام لا بديل عنه وإلا أصبح وجود الإدارة أو إستمرارها محاطاً بالشكوك.

فالإدارة في القطاع الخاص سواء أكانت تقدم سلعة أو خدمة تهدف في المقام الأول إلى تحقيق ربح يتجاوز رأس المال والنفقة اللازمة لتحريكه، ولا سبيل لذلك إلا بالتركيز على السلعة/ الخدمة التي يقدمها المشروع والإرتقاء بمستواها، وإلا تراجع رضا العملاء ومن ثم إمتنعوا عن التعامل مع هذا المشروع وانتقلوا إلى المنافسين.

2- أبعاد الجودة:

وتتمثل أبعاد الجودة في ما يلي:¹

أ- أبعاد جودة السلعة:

تمتلك السلعة ثمانية أبعاد تتمثل في ما يلي:

- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 24-25.¹

الأداء، الهيئة (المظهر)، المعولية، المطابقة، المتانة، القابلية للخدمة، الجمالية، الجودة المدركة؛

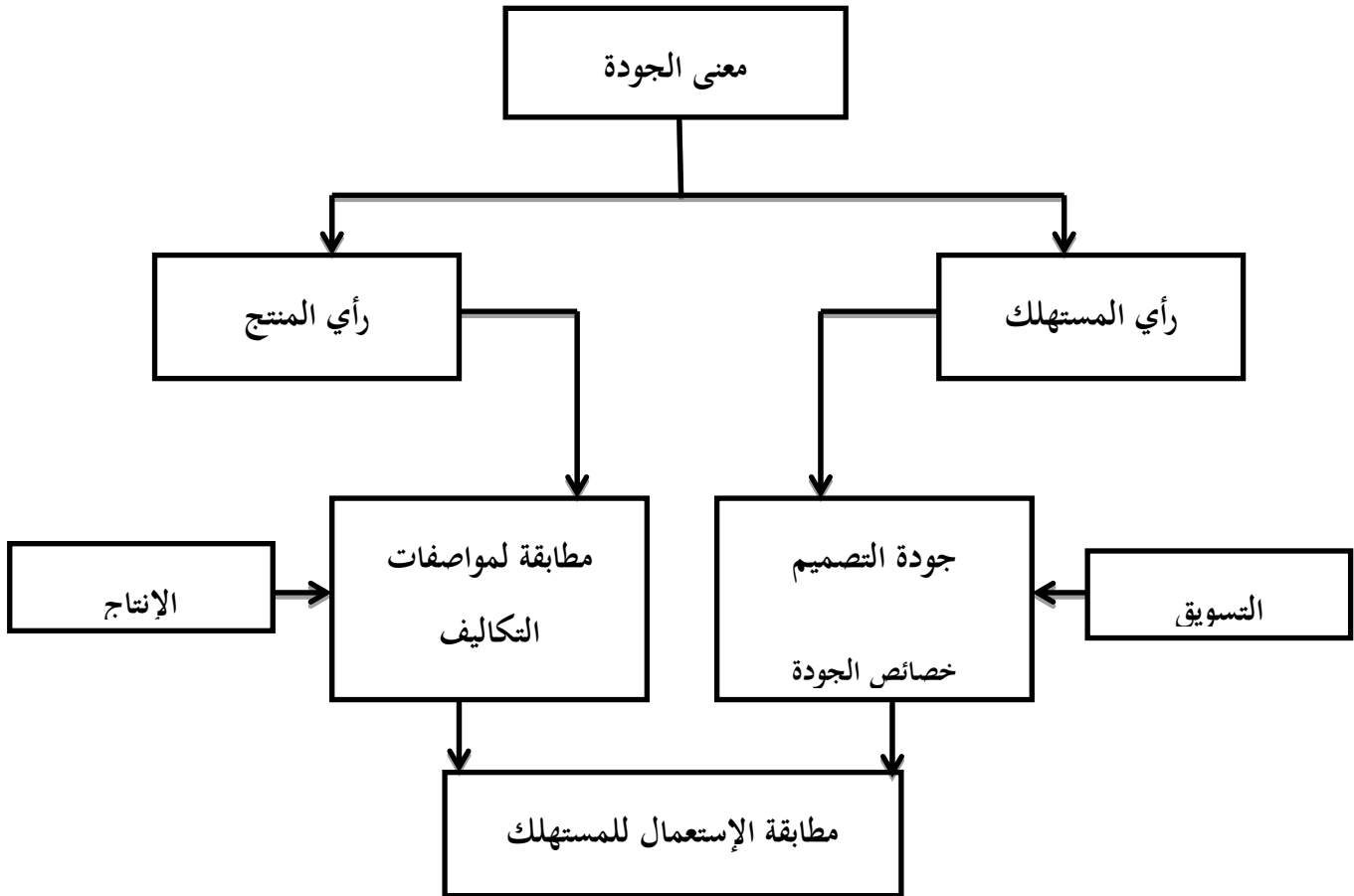
ب- أبعاد جودة الخدمة:

الوقت، دقة التسليم، الإتمام، التعامل، التناسق، سهولة المنال، الدقة، الإستجابة.

وقد أوضح (Taylor et Russel) الأبعاد الفكرية للجودة من وجهة نظر المنتج والمستهلك كما هو موضح

في الشكل الآتي:

الشكل رقم (1.1): الأبعاد الفكرية للجودة



المصدر: مهدي السمرائي، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57

الفرع الثالث: عموميات حول الإيزو

إن مصطلح الإيزو (ISO) يمثل إختصار إسم المنظمة الدولية للمواصفات القياسية (International Standardization Organization) التي تأسست عام 1946 ومقرها جنيف سويسرا، بحيث أنها تضم أكثر من مائة دولة في عضويتها.¹

وتشمل مواصفات الجودة العالمية للإيزو 9000 على سلسلة من المعايير على شكل شهادات لكل منها رقم خاص بها والتي سيتم توضيحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(1.1): مجال تطبيق معايير الإيزو

المواصفة	عنوانها	مجال تطبيقها
الإيزو 9000	إرشادات لإختيار وتطبيق نظام الجودة	جميع الصناعات (تطوير البرمجيات الجاهزة)
الإيزو 9001	نموذج لتأكيد الجودة في التصميم، التطوير، الإنتاج، التجهيز والخدمة وتشمل 20 عنصرا	الشركات الهندسية والإنشائية والخدمية التي تتضمن عملية التصميم، التطوير، الإنتاج، التجهيز، وخدمات ما بعد البيع.
الإيزو 9002	نموذج لتأكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز وتشمل 17 عنصرا	الشركات ذات الإنتاج المتكرر التي تقوم بالإنتاج والتجهيز فقط (الصناعات الكيمائية)
الإيزو 9003	نموذج لتأكيد الجودة في الفحص والتفتيش النهائي وتشمل 16 عنصرا	تناسب الورش الصغيرة أو موزعي الأجهزة التي تكتفي فحصها النهائي
الإيزو 9004	عناصر وإرشادات عامة لإدارة الجودة	جميع مجالات الصناعة والخدمات

المصدر: خضير كاظم حمود، إدارة الجودة الشاملة، ص 177.

¹ - حميد عبد النبي الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة والإيزو، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 133.

المطلب الثاني: ماهية التدقيق الداخلي

الفرع الأول: تعريف التدقيق الداخلي

يمكن تعريف التدقيق الداخلي بأنه: " نشاط تقييمي مستقل تقوم به إدارة أو قسم داخل المنشأة، مهمته فحص الأعمال المختلفة في المجالات المحاسبية والمالية والتشغيلية، وتقييم أداء الإدارات والأقسام في هذه المنشأة، وذلك كأساس لخدمة الإدارة العليا، كما أنها رقابة إدارية تؤد عن طريق قياس وتقييم فعالية الوسائل الرقابية الأخرى".¹

عرف معهد المدققين الداخليين (IIA) التدقيق الداخلي بأنه " نشاط مستقل، تأكيد موضوعي وإستشاري مصمم لزيادة قيمة المنظمة وتحسين عملياتها ومساعدتها على إنجاز أهدافها بواسطة تكوين مدخل منظم ومنضبط لتقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر والرقابة وعمليات التحكم".²

الفرع الثاني: أهمية وأهداف التدقيق الداخلي

1- أهمية التدقيق الداخلي:³

تتعدد أهمية التدقيق الداخلي إلى كونه وسيلة لا غاية، وتهدف هذه الوسيلة إلى خدمة عدة طوائف تستخدم القوائم المالية المدققة وتعتمد عليها في إتخاذ قراراتها ورسم سياستها.

لقد بينت لجنة الإتحاد الدولي للمحاسبين عند إصدار المعايير في 2002 أن أهمية التدقيق تتمثل فيما يلي:

- يساعد مدققو الحسابات المستقلون على الحفاظ على أمانة وكفاءة البيانات المالية المقدمة إلى المؤسسات المالية وذلك كدعم جزئي للقروض وحاملي الأسهم للحصول على رأس المال؛
- يعمل المدراء الماليون في الإدارات المالية المختلفة في المؤسسات ويساهمون بإستقلال موارد المؤسسات بكفاءة وفعالية؛

¹ - وحدي حامد حجازي، أصول المراجعة الداخلية مدخل عملي تطبيقي، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 11.

² - أحمد حلمي جمعة، التدقيق الداخلي والحكومي، دار الصفاء للنشر، عمان، 2011، ص 46.

³ - عصام محمد الطويل، مدى فعالية أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية، مذكرة من متطلبات شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل من كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص 32-34.

- يساعد خبراء الضرائب في بناء الثقة والكفاءة عند التطبيق العادل للنظام الضريبي؛
- يساعد في وضع القرارات الأولية السليمة.

2- أهداف التدقيق الداخلي:

من بين أهداف التدقيق الداخلي نذكر فيما يلي:¹

- فحص وتقييم مدى ملائمة تطبيق الرقابة المحاسبية والمالية والتشغيلية عن طريق تقييم نظم الرقابة المختلفة؛
- التحقق من مدى إلتزام العاملين بالسياسات والخطط والإجراءات والقوانين والأنظمة ذات التأثير الهام على أعمال المؤسسة؛
- تحديد مدى ملائمة إجراءات المحاسبة عن الأصول ومدى كفاية الحماية والأمان لتلك الأصول؛
- التحقق من مدى مصداقية وسلامة المعلومات وفحص الوسائل المستخدمة في تحديد وقياس وتبويب وتقرير مثل هذه المعلومات؛
- تقييم مدى كفاية وإقتصادية إستخدام موارد المؤسسة والتقرير عن الإنحرافات عن المعايير العملية إن وجدت وتحليل وتوصيل ذلك إلى المسؤولين من أجل إتخاذ القرارات التصحيحية؛
- تقييم نوعية وجودة الأداء في تنفيذ المسؤوليات المحددة؛
- التوصية بالتحسينات التشغيلية.

المطلب الثالث: أساسيات الرقابة على الجودة

إن جودة المنتجات عامل مهم من عوامل تسويقها، والمشاهد في الصناعة الحديثة أن الجودة في تقدم مستمر بسبب المنافسة على أساس تقدم سلع أحسن وأجود للسوق كما أن مستوى الجودة للمنتج تحدد على أساس الرقابة على الجودة سواء بنجاحها أو فشلها وبالتالي تقييم مستوى الشركة .

¹ - وجدي حامد حجازي، مرجع سابق الذكر، ص 12.

الفرع الأول: تطور مفهوم الرقابة على الجودة تاريخياً

إن موضوع الرقابة على الجودة ظهر منذ أيام الثورة الصناعية حيث كانت تتمثل في فحص المنتجات الصناعية قبل طرحها في السوق من قبل المؤسسة، وفي بداية القرن العشرين كانت مجرد عملية فنية تهدف إلى التأكد من أن المنتجات غير الجيدة لا يتم بيعها إلى شريحة المستهلكين. وفي بداية العشرينات من القرن العشرين تم تطوير أسلوب إحصائي للرقابة من طرف شركة " بال تيليفون " فهي الرائدة والأولى في مجال الرقابة على الجودة. كما أن شيوارت إقترح في عام 1924 وسيلة رقابية تعرف بإسم خرائط الرقابة، وفي عام 1930 صمم رومنيخ ودوج جداول عينات القبول.

وخلال هذه الفترة ازدادت أهمية الرقابة على الجودة بشكل كبير وأصبح موقعها مهم في الهيكل التنظيمي وخلال وبعد الحرب العالمية زاد الإهتمام بموضوع الرقابة على الجودة وقد أدركت الشركات بأنه ليس كافياً القيام بالفحص وإنما هناك إجراءات أخرى أما عام 1944 شهد بداية النشر في مجال الرقابة على الجودة في الصناعة.

الفرع الثاني: مفهوم الرقابة على الجودة

- هي إستخدام الأساليب والأنشطة في تحقيق ومدى وتحسين جودة المنتج أو الخدمة.¹
 - هي مجموعة من الخطوات المحددة مسبقاً فهي إجراءات تم تخطيطها تهدف إلى التأكد من أن الإنتاج المحقق يتطابق مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعية للمنتج.²
 وفقاً لهذا التعريف تتضح الحقائق التالية:

- 1- يجب أن يكون هناك خطوات محددة مسبقاً ومن الضروري إتباعها باستمرار مع الوحدات التي يتم التأكد من جودتها، وهذه الخطوات والإجراءات تتمثل في:
 - إختيار الوحدات المراد التأكد من جودتها؛
 - فحص للنظام الإنتاجي لتحديد أسباب عدم المطابقة؛
 - تصحيح أو منع الأخطاء.
- وهذا كله بغرض الحفاظ على مستوى الجودة المرغوب فيه.

1 - دال بستر فليد، ترجمة سرور على سرور، الرقابة على الجودة، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، ص 26.

2 - محمد توفيق ماضي، إدارة الإنتاج والعمليات، الإسكندرية، مكتبة الشعاع، ط 1998، ص 382.

- 2- أن وظيفة الرقابة على الجودة هي التأكد من المطابقة للمواصفات وليس إنتاج جودة مرتفعة.
- 3- تستدعي وتستلزم وظيفة الرقابة على الجودة وجود مواصفات محددة للتعبير عن مستوى الجودة حيث يعد ذلك قرضا ضمنيا في كل نظم الرقابة على الجودة.
- 4- رغم توفر أساليب للرقابة على الجودة غير أنه لا يمكن التأكد التام من عدم وصول وحدات معينة إلى أيدي المستهلك النهائي فالهدف من نظام الرقابة على الجودة هو تخفيض الخطأ بقدر المستطاع.
- 5- لا تقتصر مهمة الرقابة على الجودة بالرقابة على جودة المنتج النهائي بل تتعداه إلى رقابة جودة المدخلات والعملية الإنتاجية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة كمرجع يستند إليه الباحث لمعرفة النتائج والأدوات المستخدمة لمعالجة جوانب موضوع ما ، مما قد يفيد في معرفة هذه الجوانب لإكمال بحثه أو الإنطلاق فيه من جديد ، خاصة إذا تشابهت المتغيرات والظروف ، ومن هذا المنطلق برزت أهمية دراسة المواضيع السابقة لموضوعنا والمتعلقة بالتدقيق ومراقبة الجودة للتعرف على النقائص والصعوبات التي واجهت الدراسات السابقة ، بالإضافة إلى الإعتماد على النتائج والمقترحات التي خرجت بها هذه الدراسات للإستفادة منها في تشخيص وتحليل نتائج الدراسة الحالية ، وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنتطرق من خلال المطلب إلى الدراسات باللغة العربية والتي تناولت جوانب من موضوع دراستنا وفق العناصر التالية :

أ- دراسة: بعوج فاطمة (2017) : مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، بعنوان دور التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار للمؤسسة الاقتصادية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة بسكرة، وتم معالجة الإشكالية التالية: ماهو التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار بالمؤسسة محل الدراسة ؟ ومن أهم النتائج المتوصل إليها: أن التدقيق الداخلي وظيفة مستقلة نسبيا تابعة للمديرية العامة للمؤسسة، كما أن التدقيق الداخلي يلعب أهمية كبيرة إذ يتم خلاله تقييم مختلف الأساليب الرقابة التي تمارسها المؤسسة في اتخاذ قراراتها، وكذلك يعتبر الوسيلة المثلى في اكتشاف الأخطاء والانحرافات وكل أنواع الغش، ومحاولة معالجتها وتصحيحها في الوقت المناسب والحفاظ على ممتلكاتها وأصولها المالية، ويجب على المدقق الداخلي أن يتمتع بجملة

من المبادئ وأخلاقيات وصلاحيات التي حددها القانون له، وهو ملزم بتطبيق معايير التدقيق الداخلي المرشد الأساسي في مدى تطبيق السياسات والقوانين الصادرة من المديرية العامة، إن هذه المؤسسة محل الدراسة موقنة بضرورة الاستعانة بالخلية التدقيق الداخلي داخل المؤسسة لأنه مصدر موثوق به يسمح بالتزويد الدائم والمستمر للمعلومات ذات جودة التي لا يمكن الاستغناء عنها في عملية اتخاذ القرار¹.

ب- دراسة براهيم بلال: مذكرة ماجستير بعنوان: تقييم دور المدقق الداخلي في تحسين نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية - دراسة عينة المراجعين الداخليين - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والذي عالج الإشكالية التالية: ما مدى تأثير تنفيذ مهام المراجعة الداخلية ومبادئها على تحسين نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية من منظور المراجع الداخلي؟ هدفت الدراسة إلى إظهار الدول الذي تلعبه المراجعة الداخلية من خلال عمل المراجع الداخلي في تحسين نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية وذلك من أجل تحديد درجة تأثير كل من مهام المراجع الداخلي ومبادئه المهنية على تحسين هذا النظام، ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: يقوم المراجع الداخلي في المؤسسة الاقتصادية بمجموعة من المهام والتي بدورها تساهم في تحسين نظام الرقابة الداخلية الذي تسيير عليه المؤسسة، ومن أهم هذه المهام فحص فعلية أنظمة الرقابة الداخلية من أجل تحييد المخاطر المتعلقة به ودراسة نظم حماية الأصول والقيام بعمليات الجرد والتأكد من سلامة المعلومات المالية والمحاسبية المسجلة، إن المراجعة الداخلية أداة من أدوات الرقابة الداخلية، يقوم المراجع من خلالها بتقييم واختبار مدى تماشي لنظام الذي تسيير عله المؤسسة مع متطلبات الإدارة، والعمل على تحسينه من خلال الخدمات الاستشارية والتوصيات التي يقدمها لها، كما أن استقلالية المراجع الداخلي تعمل على تحسين نظام الرقابة الداخلية وخاصة إذا كان قسم المراجعة الداخلية تابع مباشرة إلى مجلس الإدارة مع تحديد مهام وصلاحيات هذا القسم بشكل موضوعي وواضح، حيث أن خبرة وكفاءة المراجع الداخلي لها أهمية في تحسين نظام الرقابة الداخلية، لأن الخبرة والمؤهلات العلمية والتدريب المستمر في مجال العمل

1- بعوج فاطمة، دور التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر بسكرة، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015.

يساعد المراجع على تمييز مؤشرات الغش والتلاعبات واكتشاف أوجه القصور في النظام الساري في المؤسسة والعمل على تحسينه¹.

ت- دراسة غوالي محمد البشير: مذكرة ماجستير بعنوان: دور المراجعة في تفعيل الرقابة داخل المؤسسة والذي عالج الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن اعتبار المراجعة أداة رقابية؟ كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، من أهم النتائج المتوصل إليها أنه لكي تقوم عملية المراجعة بالأهداف المرجوة في المؤسسة محل الدراسة يجب أن تقوم بتصميم نظام للرقابة الداخلية وإنشاء مصلحة خاصة بالمراجعة الداخلية، وضرورة القيام بدورات تدريبية للعمال غير المؤهلين خاصة أعوان التنفيذ والإطارات المتوسطة وضرورة خوض عمل المراجع للفحص والتدقيق في حالة النزاع من جهات حكومية متخصصة².

المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

1. La pratique de l'audit interne eu sein des entreprises Marocaines : Un-Adil Didi, 1 moir de l'audit est une M Essai sur les Enjeux, les contraintes, et les opportunités riure de commerceère auditing, Management, Accounting et nformation, Ecole supe Mast de Lille, Paris, France, 2003³.

عنوان الدراسة هو: تطبيق التدقيق الداخلي في المؤسسات المغربية في مجال الإجراءات، الفرص والعقبات اهتم البحث بمعالجة إشكالية : التدقيق الداخلي وواقع ممارسته في المؤسسات المغربية في ظل انتشار العولمة الاقتصادية وسياسات الخوصصة وإعادة تأهيل المؤسسات المغربية وتطهير القطاع العموم، باعتبار التدقيق الداخلي كمقاربة مكاملة للرقابة ومقاربة شاملة لتقييم أنظمة التسيير في المؤسسات. حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح المسار التاريخي للتدقيق الداخلي في المؤسسات المغربية والتعريف بمعايير التدقيق وتحديد دوره وأهدافه

1- براىح بلال، تقييم المراجع الداخلي في تحسن نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، -دراسة عينة من المراجعين الداخليين-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015.

2- غوالي محمد بشير، دور المراجعة في تفعيل الرقبة داخل المؤسسة، -حالة تعاونية الجوب والخضر الجافة ورقلة-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فعر إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004.

3- La pratique de l'audit interne eu sein des entreprises Marocaines : Un-Audil Didi, 1 moir de l'audit est une M Essai sur les Enjeux, les contrintes et les opportunités riure de commerceère Auditing, Management, Accounting et information Ecole supe Mast de Lille, Paris, France, 2003.

ثم تشخيص ممارسة التدقيق الداخلي في المؤسسات المغربية ومعرفة العقبات التي تواجهه وتصور مستقبل تطبيق هذه الوظيفة في واقع تلك المؤسسات شملت هذه الدراسة 20 مؤسسة مغربية من قطاعات مختلفة عامة وخاصة واستخدمت أسلوب الاستبيان والمقابلة كوظيفة حديثة نسبيا، وأن مجال إدارة أغلب المؤسسات لم تعط لهذه الوظيفة اهتماما خاصا، وأن ثقافة المؤسسة وإعطاء المفهوم السليبي للتدقيق الداخلي يمثل عائقا أمام نصف العينة، وأن المدققين يواجهون كثيرا من المتاعب في ممارسة مهامهم، وأخيرا لا بد من الأخذ بالإصلاحات اللازمة لهذا الأمر حتى تكون المقاربة الشاملة للتدقيق الداخلي في المؤسسات المغربية تعمل فعلا على التشخيص الموضوعي للمؤسسات من حيث طرق التسيير، الإجراءات، الوسائل ومختلف الأنظمة المتاحة.

المطلب الثالث : مميزات الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة التي تم إجرائها في مجال الدراسة نجد أنه هناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف في عدة جوانب أهمها ما يلي:

أ- من ناحية الهدف لقد اشتركت أغلب الدراسات حول هدف واحد وهو دور التدقيق في المؤسسة وانعكاسه الإيجابي على المؤسسة، ومعرفة الأدوات وتقنيات المستعملة ومدى تحقيقها لأهداف المؤسسة المسطرة، وهو ما تهدف له دراستنا، ولكن لكلا طريقتيه الخاصة في صياغة هدفه، وأسلوب معالجته.

ب- بالنسبة للمنهج المستخدم للمعالجة، معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لتوضيح جوانب الموضوع النظرية، والمنهج التحليلي لمعرفة دقيقة ومفصلة للجوانب التطبيقي.

ت- أما بالنسبة لعينة الدراسة فوجدنا اختلاف بين الدراسات، فكل الدراسات تم تطبيقها في مؤسسات محل الدراسة ما عدا دراسة برامج بلال التي استخدمت في عينة مجموعة المدققين الداخليين، والدراسة الأجنبية التي تم تطبيقها في عينة من المؤسسات.

ث- بالنسبة لطريقة المعالجة فهناك أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسات السابقة يمكن تلخيصها في أن أوجه التشابه أن كل الدراسات المتعلقة بالتدقيق اهتمت بالتركيز على نظام الرقابة الداخلية وما ساعدته في تطوير أداء المؤسسات، أما أوجه الاختلاف أن دراسات السابقة موسعة أما الدراسات ركزت فقط على أدوات مراقبة التسيير

لتقييم فعالية نظام مراقبة التسيير المستعمل في المؤسسة محل الدراسة، أما الدراسة الأجنبية فهي قامت بالتركيز على معرفة أهم المعوقات التي تواجه سير وظيفة التدقيق ولكن لم تقدم اقتراحات حلول لهذه المعوقات.

➤ و بصفة عامة رغم وجود بعض الاختلافات بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية إلا أننا إستفدنا مما جاء في الدراسات السابقة من بعض النقاط نستعرضها فيما يلي:

- إثراء الجانب النظري للدراسة الحالية مما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج و توصيات ؛
- بناء منهجية الدراسة و صياغة فرضيات هذه الدراسة وإستخدام أداة الدراسة المناسبة و معرفة كيفية معالجة هذا الموضوع بإختيار الطريقة الأنسب ؛
- كما استفادت الدراسة من بعض المراجع و الكتب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة في كل من المتغيرين (الإدارة الإلكترونية و أداء العاملين) و ذلك لتوفير الجهد والوقت.

خلاصة الفصل:

بعد إستعراضنا للمفاهيم النظرية المتعلقة بتدقيق الجودة بالمؤسسات الإقتصادية والمعيار الدولي للجودة فقد إتضح لنا بأن التدقيق الداخلي يعد عملية ضرورية بالمؤسسة من أجل التحقق من كفاءة أنشطتها وفعاليتها وبالأخص نظام الجودة ، وذلك قصد التحسين المستمر لهذا النظام وتطويره والحصول على أداء عالي للمؤسسة يمكنها من كسب عملائها الحاليين والحصول على عملاء مستقبليين ، إضافة إلى سمعة المؤسسة التي تنسب إليها بجودة منتجاتها وهو الأمر الذي قد يكون إلا بعد تطبيق إرشادات ومعايير ISO 9000 .

الفصل الثاني

تدقيق ومراقبة الجودة بشركة
صناعة الأنابيب الحلزونية

غرداية ALPHA-PIPE

تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية التي يدور مضمونها حول مراقبة الجودة وتدقيقها، وكذا الدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع ، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم دراسته نظريا على إحدى المؤسسات الجزائرية وهي مؤسسة ALFAPIPE بمدينة غرداية ، وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة ALFAPIPE - غرداية - وذلك من خلال التعريف بالمؤسسة الوطنية ALFAPIPE، وكذلك نشاطها وأهدافها ، ثم تقديم نبذة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة مع شرح هيكلها التنظيمي .

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية، حيث يتم التطرق فيه إلى الإطار المنهجي للدراسة ويشمل منهج و مجتمع الدراسة، و إستخدام أداة الدراسة المتمثلة في إجراء مقابلة مع مسؤولي المؤسسة بالإضافة إلى إستخدام إستمارة التدقيق الداخلي للجودة، ثم إستعراض وتحليل نتائج الدراسة وتفسيرها من خلال عرض نتائج الدراسة الناتجة عن الإستمارة الداخلية والمقابلة وتحليلها، وفي الأخير إختبار الفرضيات وتفسير نتائجها .

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب الحلزونية "ALFAPIPE"

تعتبر مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز من أهم المؤسسات بالجنوب الجزائري وذلك لكبر حصتها السوقية وارتفاع رقم أعمالها بالإضافة إلى حساسية النشاط الذي تعمل فيهو المحتكر من طرف الدولة وتعاملاتها مع الخارج، الأمر الذي دفع المؤسسة إلى استغلال كل طاقتها من اجل المحافظة على هذه المكانة، ولمعرفة الظروف الأخرى التي تعمل من خلالها المؤسسة خصص هذا المبحث وفق ثلاثة مطالب وهي :

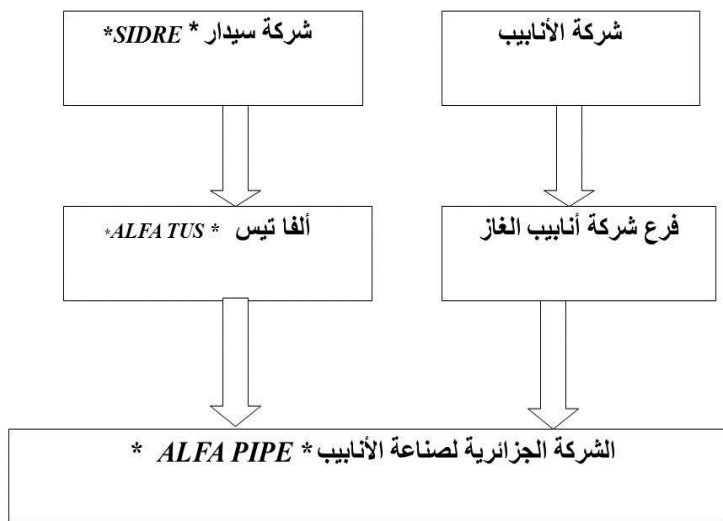
المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة

سوف نقوم بإعطاء لمحة عامة حول المؤسسة محل الدراسة من خلال هذا المطلب وفقا للعناصر الموالية :

أولا :بطاقة تعريفية حول الشركة :

تعود نشأة المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية ALFAPIPE الى الشركة الوطنية للحديد والصلب SNS التي تعتبر أول شركة أسستها الجزائر في ميدان صناعة الحديد والصلب ، ولقد بدأت هذه الشركة نشاطها بعد الاستقلال وأخذت في التوسع خصوصا بعد إعادة تأميم الوحدتين SOTUABL و ALTUMEL وتمت عملية التأميم بعد إمضاء وثيقة التعاون التقني لثلاثة سنوات من عام 1968 الى عام 1972 مع مؤسسة VOLLOVEC بغرض المساعدة في التسيير التقني ، كما تم إنشاء مركب الحجار الذي يعتبر الركيزة الأساسية لصناعة الحديد والصلب في الجزائر .

الشكل رقم (1-2): يوضح اندماج شركة أنابيب الغاز مع ألفا تيس



المصدر : من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة-2020.

وتعتبر وحدة أنابيب الغاز " ALFAPIPE " بغرداية وحدة إنتاجية بالدرجة الأولى و يكون الإنتاج فيها حسب الطلبات و إبرام العقود كما تسعى إلى جلب المستثمرين الصغار لاستغلال الفضلات والمهملات قصد التخلص منها وتوفير السيولة المالية .

تقوم هذه المؤسسة بصناعة الأنابيب الخاصة بنقل المحروقات وخاصة البترول والغاز ، إضافة إلى الأنابيب الخاصة بنقل المياه ، عن طريق تحويل المادة الأولية والمتمثلة في لفائف الحديد الخام بالدرجة الأولى والتي تحصل عليها إما من مجمع الحديد و الصلب بالحجار أو عن طريق استيراد من ألمانيا أو فرنسا أو اليابان مروراً بثلاث ورشات وهي على الترتيب :

- ورشة الإنتاج : والتي تحوي أربع آلات للإنتاج ، وينتج عنها منتج نصف مصنع وأحياناً يكون تام الصنع إن كانت الطلبية تتطلب ذلك .

- ورشة التغليف الخارجي : وهي الورشة المختصة بالتغليف الخارجي بمادة البوليثلان ، ينتج عنها منتج نصف مصنع ويكون تام بالنسبة للأنابيب الموجه لنقل البترول .

- ورشة التغليف الداخلي: ويكون التغليف بطلاء غازي إذا كان الأسلوب موجه لنقل المحروقات، وبطلاء المائي إن كان موجه لنقل المائي .

تشتغل المؤسسة بطاقتها الكاملة عن طريق 04 مناوبات بأسلوب عمل مستمر وبدون عطل إن كانت الطلبات بالحجم الكبير ، أما إن كانت غير ذلك فتشغل المؤسسة بجزء من طاقتها باستخدام مناوبتين فقط بأسلوب عمل مستمر يكفي للإيفاء بالطلبية ، وتبلغ القدرة الإنتاجية للمؤسسة حوالي 120 ألف طن ، وأما الصافية فتبلغ 100 ألف طن ، ويتراوح حجم الأنبوب المصنوع من 508 ملم إلى 1625 ملم وطوله من 07 أمتار إلى 13 متر.

المطلب الثاني : الأهمية الاقتصادية و الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى معالجة الجوانب النظرية المتعلقة بالأهمية الاقتصادية و الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة.

أولاً: الأهمية الاقتصادية للمؤسسة:

إن الأهمية الاقتصادية لهذه المؤسسة تتمثل في الدور الاقتصادي الذي تلعبه على مستوى المحلي أو الوطني أو حتى الدولي وذلك من خلال ما يلي :

- المساهمة في تدعيم عدد من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة و الري ، وقطاع المحروقات ، فهي تتعامل مع كل من سوناطراك و سونلغاز ومحاور الرش الخاصة بقطاع الري ... إلخ، حيث تقوم بتغطية حوالي 60 % من احتياجات السوق الوطنية.

- على الصعيد الداخلي فهي تساهم في تشغيل حوالي 930 عامل ما يعني امتصاص جزء من البطالة الموجودة على مستوى المنطقة ، والتشغيل يشمل جميع المستويات كسائقين و رجال الأمن الداخلي للمؤسسة ، والمسيرين ، العمال داخل الورشات المهندسين إلخ .

- كما تساهم في فك العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة ومنطقة غرداية بصفة خاصة ، ومما يزيد من فعالية دورها موقعها الاستراتيجي والقريب من أهم مناطق الحقول البترولية كحاسي الرمل و حاسي مسعود و عين أميناس.

- المساهمة في زيادة إيرادات الولاية من خلال الضرائب التي تقوم بدفعها إلى مصلحة الضرائب التابعة للولاية

- أما على مستوى الصعيد الدولي لعبت وما زالت تلعب دورا فعالا في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة منتجات المؤسسات الوطنية وخاصة بعد تحصلها على شهادتي ISO 9001 و APIQ1 وعملها على التسجيل في شهادة الإيزو 14001 من خلال العمل على تحقيق متطلبات نظام الإدارة البيئية والمراجعة البيئية مع تنفيذها لنظام الرعاية الصحية والسلامة البيئية HSE.

ثانيا: الأهداف الإستراتيجية :

- تعد الأهداف الإستراتيجية سببا لتمييز المؤسسة واستمرارها ودفعها نحو البقاء ، من هذه الأهداف التي تبنتها المؤسسة وتسعى إلى تحقيقها بكل ما لها من طاقة:
- المساهمة في تغطية الاحتياجات الوطنية (قطاع المحروقات و الري) .
 - السعي لجلب الكفاءات البشرية والعمل على استقرارها من خلال التدريب والتكوين المستمر
 - تخفيض التكاليف لتتمكن من بيع منتجها بسعر تنافسي يضمن لها حصتها السوقية وبالتالي تحقيق معدلات الربحية المطلوبة ؛
 - العمل على تخفيض الديون لتفادي العوائق الناجمة عنها ؛
 - المساهمة في تنمية المنطقة ، والعمل على امتصاص البطالة وذلك بخلق مناصب شغل جديدة ؛
 - تطبيق مقاييس الجودة العالمية لمنتجاتها ؛
 - العمل على الاحتكاك بالمؤسسات الأجنبية من أجل اكتساب التكنولوجيا الجديدة في مجال عملها؛
 - المساهمة في التنمية الوطنية وذلك من خلال تمويل الخزينة العمومية ؛
 - محاولة كسب مستثمرين أجانب من خلال التسويق الإلكتروني ؛
 - العمل على تطوير نظام المعلومات يساعد على اكتساب التقنيات الجديدة في مجال تخصصها ؛
 - توفير رؤوس الأموال الأجنبية (العملة الصعبة) ؛
 - إيجاد أسواق داخلية و خارجية لتصريف منتجاتها وللحصول على المادة الأولية. يقوم بإعدادها المدراء التنفيذيون وذلك بالتنسيق مع أعضاء مجلس الإدارة.

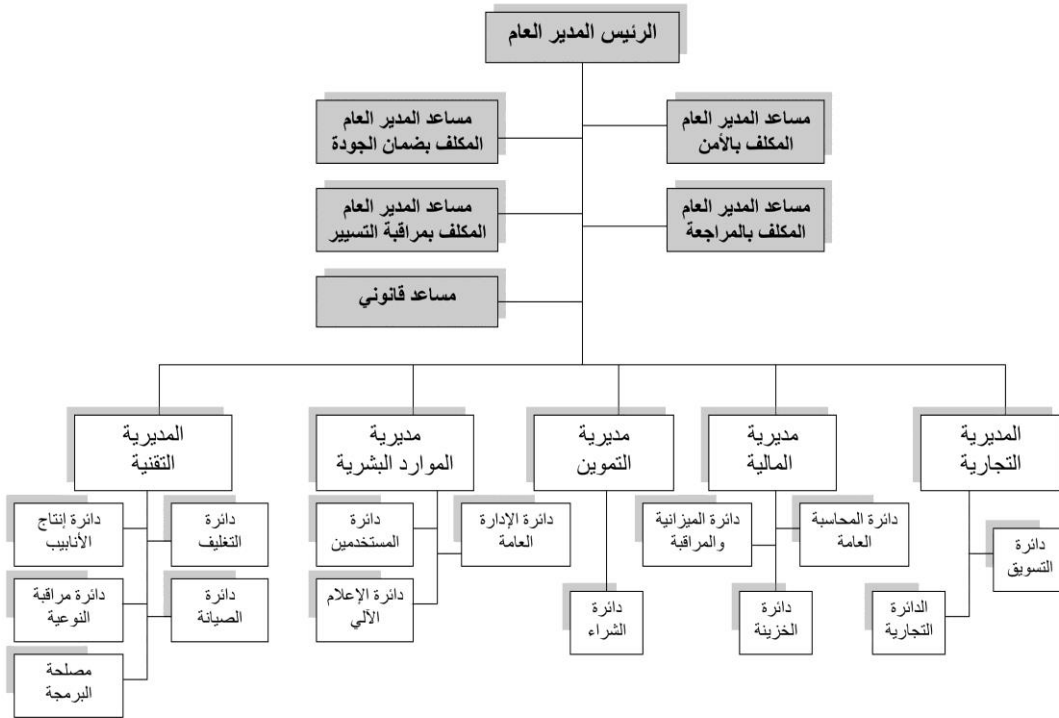
المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي

تتجلى أهمية الهيكل التنظيمي للمؤسسة في تحديد مختلف المسؤوليات وكذا توزيع المهام ن وهذا من أجل المساعدة على الرقابة والتنظيم من جهة و التسيير الحسن لمختلف العمليات والأنشطة من جهة أخرى ، بالإضافة الى محاولة التنسيق بين مختلف الوظائف لبلوغ الأهداف ،، وسنحاول من خلال دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة

الأنابيب الناقلة للغاز "ALFA PIPE" التطرق لمختلف المديريات والدوائر و المصالح المكونة وفق ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم (2-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

الهيكل التنظيمي لمؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية الناقلة للغاز



المصدر : مصلحة الموارد البشرية – 2019

وسنحاول من خلال دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "ALFAPIPE".

التطرق لمختلف المديريات والدوائر و المصالح المكونة لها الموضحة على النحو التالي :

▪ الرئيس المدير العام:

وهو أعلى سلطة في المؤسسة، المسؤول عن إستراتيجياتها العامة، يعمل على التنسيق بين جميع المديريات لتحقيق الأهداف العامة، يصدر الأوامر ويتخذ القرارات اللازمة وهو الواصل بين المؤسسة ومجموعة أنابيب التابعة لها إداريا.

■ **السكرتارية:** هي ذلك الجهاز المكون من الموظفين المنظم والمساعد الأمين للمدير والمسؤولين في إنجاز المهام وأداء أعمالهم الوظيفية والتي تقدم مساعدات وخدمات للإدارة سواء فنية أو مكتبية وتقوم بمعاونة تلك الوحدات الإدارية وتعتبر القلب النابض الذي يمد كافة الأجهزة بما يلزمها من معطيات وبيانات ومراقبة المديرية الأخرى وتتبع الإنحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار.

■ **مساعدوا المدير العام:** يتفرع مساعدوا المدير العام إلى كل من :

– **مساعد المدير العام للأمن:** وهو الشخص المختص بتوفير الأمن الداخلي اللازم للمؤسسة وعمالها ، يسهر على تطبيق قواعد الأمن ، مسؤول على التعرف على أي دخيل للمؤسسة ، له جميع الوسائل التي تمكنه من ذلك، مع تفويض من قبل الإدارة العامة باتخاذ القرارات الخاصة بمجال عمله وله فريق عمل تابع له يساعده على القيام بهذه الوظائف .

– **مساعد المدير العام لمراقبة الجودة:** وهو الذي يسهر على تطبيق كل المواصفات العالمية للجودة على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة، بمراقبة مدى تطبيق المديرية المختلفة للتعليمات الواجب إتباعها للقيام بعملها ، والحرص على أن يكون مقرات العمل مؤهلة للقيام بذلك العمل .

– **مساعد المدير العام لمراقبة التسيير:** وهو المسؤول عن مراقبة المديرية المختلفة في المؤسسة ومدى احترامها لتحقيق أهدافها وتتبع الانحرافات أثناء حدوثها للتقليل من الأخطار التي يمكن أن تنتج عنها ، خاصة المحاسبة العامة والمالية .

– **مساعد المدير العام القانوني:** وهو الذي من اختصاصه جميع المعاملات القانونية المتعلقة بالمؤسسة كالعقود المبرمة مع المؤسسات الأخرى ، الإنشاءات الجديدة ، مختص بحل المنازعات و القضايا المرفوعة في المحكمة سواء مع المؤسسات الأخرى أو مع المؤسسة و موظفيها .

– **مساعد المدير العام للمراجعة :**

المديرية:

1- المديرية الفنية: ولها دور مهم يتمثل في:

– تحديد مواصفات المواد الأولية وقطع الغيار .

– تعمل على تصليح الأعطاب على مستوى الآلات أو وسائل النقل.

- تقوم بإنتاج بعض أنواع قطع الغيار الخاصة بالطلبات المقدمة للمؤسسة ، كما أنها مسؤولة عن جميع عمليات الرقابة لضمان جودة منتجات المؤسسة تشمل دائرة الإنتاج التغليف دائرة الصيانة دائرة رقابة النوعية مصلحة البرمجة

2- **مديرية الموارد البشرية:** تهتم هذه المديرية بمختلف الشؤون العاملين خاصة الإدارية و الاجتماعية منها حيث تقوم بالسهر و الإشراف على مختلف عمليات التوظيف و التكوين التأهل و التحفيز الترقية و توزيع الأجور و المكافآت و العطل الوضعية الاجتماعية اتجاه الضمان الاجتماعي كما تقوم بإعداد التقارير التي تتعلق بتطور عدد العمال و معدل دوراتهم و الغيابات و..... الخ. و تحرص أيضا على ربط العمل بالمؤسسة أكثر فأكثر و ذلك على أساس المعلومات المحصلة من مختلف المديريات الأخرى يلخص هذا كله ضمن مهمة كل دائرة من دوائر المديريات التالية :

- **دائرة المستخدمين:** حيث تسهر على كل ما يرتبط بالمستخدمين و المشاكل و النزاعات التي تواجههم كما تقول بالإعداد و التخطيط للسياسات المتعلقة بالأفراد و تميتهم و الإشراف على تنفيذها بالتنسيق مع دوائر الأخرى.

- **دائرة التسيير:** تسهر على السير الحسن للعمل في المؤسسة وذلك بتسيير كل ما يتعلق بالعمال من خلال العمل على راحتهم و الحفاظ على أمنهم و حقوقهم .

- **دائرة الإعلام الآلي:** تتكفل بمختلف العمليات المرتبطة بالجانب الإداري للعاملين من جداول و وثائق إدارية وما شابه.

3- **مديرية التموين:** تعتبر هذه المديرية بمثابة الوسيط بين المؤسسة و المورد حيث تقوم بالتفاوض مع هذا الأخير سواء كان محليا أو أجنبيا لتوريد، ما تحتاج إليه (مواد أولية، مواد ولوازم، قطع الغيار..... الخ). وذلك بعد إعداد برامج التموين و تحديد الاحتياجات العامة و المختلفة للمؤسسة كما تعمل على التسيير الحسن لعمليات الاستيراد و كل ما يتعلق بها إضافة إلى حرصها على التسيير الأمثل للمحزونات و تضم هذه المديرية:

- **دائرة الشراء:** تهتم بشراء كل المواد التي تحتاج إليها المؤسسة بناء على طلب مركز التخزين أو أي جهة من الجهات الأخرى الممثلة في إحدى المديريات و الملفات أو البرامج الخاصة بالمشتريات .

4- مديرية المالية: تعد من المديريات الرئيسية و ذلك لان عملها حساس نوعا ما إذا ما قورن بباقي المديريات الأخرى، إذ تهتم بمختلف العمليات المالية، و المحاسبية حسب طبيعتها، و ذلك من خلال تحليل مختلف الحسابات و مراقبة جميع التصريجات المالية، كما تقوم بإعداد مختلف الدفاتر و التسجيلات المحاسبية، إضافة إلى القيام بإعداد مختلف الميزانيات و مراقبتها، و هذا كله بهدف تحديد الوضعية أو الحالة المالية للمؤسسة و متابعة سير النشاط فيها و تضم هذه المديرية الدوائر التالية :

- **دائرة المحاسبة العامة:** تقوم هذه الدائرة بتسجيل العمليات المحاسبية (شراء و بيع) التي تقوم بها المؤسسة في إطار ممارسة نشاطها و من ثم مراقبتها

- **دائرة الخزينة:** تقوم هذه الدائرة بالتكفل بكل ما يهم المصالح المالية للمؤسسة و نعمل على حفظ التوازن المالي لها

5- المديرية التجارية: و تعتبر بمثابة الوسيط بين المؤسسة و الزبون، حيث تقوم بالتفاوض مع هذا الأخير على الصفقات التي تريد إبرامها معه فيما يخص الطلبيات، السعر و الوقت..... الخ ذلك بعد الاطلاع على العرض المقدم من طرفه و دراسته، كما تعمل على تلبية أكبر عدد ممكن من الطلبيات، إضافة إلى الاهتمام بكل ما يتعلق بعمليات البيع و التسويق المرتبطة بالمنتج و هذا بالتنسيق مع مختلف المديريات الأخرى، تضم دائرتين هما:

- **دائرة التجارة:** تشرف على العمليات المتعلقة بمتابعة عمليات البيع الخاصة بالمنتج من بداية التعاقد وحتى خروجه من المؤسسة.

- **دائرة التسويق:** تعد الأساس في عمليات التعاقد وإعداد الصفقات ، إذ إن عملها يتركز على عرض وإشهار وترويج المنتج لتلقي الطلبات من الزبائن ، ومن ثم العمل على دراستها لتحديد بنود الاتفاق كالمدة والسعر ، المواصفات المطلوبة ، هذا في حالة ما إذا تم هذا الأخير فعلا ، إضافة إلى هذا فإن مهمتها الرئيسية تتمثل في القيام بمختلف عمليات التسويق والتعاقد مع الزبائن حتى يصل المنتج النهائي إليهم بالمواصفات المطلوبة .

المبحث الثاني: تقييم مستوى تطبيق الجودة وإعداد التقرير النهائي

سنحاول من خلال هذا المبحث، عرض نتائج عملية المقابلة وإستمارة التدقيق الداخلي لمعرفة تفاصيل العمليات التي تقوم بها المؤسسة فيما يخص مراقبة الجودة وتدقيقها، كما سنحاول دراسة وتقييم نقاط القوة ونقاط الضعف بالنظام الرقابي للجودة من أجل استخلاص النتائج ومناقشتها.

المطلب الأول: تقييم مستوى الجودة بإستخدام إستمارة التدقيق

بغية تقييم مستوى الجودة المطبق بالمؤسسة بصفة عامة، تم تصميم إستمارة إستبيان (أنظر الملحق رقم 01) تحتوى على مجموعة من الأسئلة التي تتناول نشاط وعمليات الجودة التي تقوم بها المؤسسة وتكون فيها الإجابة بنعم أو لا ويتم بعدها إستخراج نقاط القوة ونقاط الضعف بنظام الجودة بالمؤسسة، والجدول التالي يوضح نتائج ذلك :

الجدول رقم (2-1) : جدول توضيحي لنقاط القوة ونقاط الضعف بنظام الجودة للمؤسسة

نقاط القوة	%	نقاط الضعف	%
لدى الإدارة العليا بالمؤسسة مساهمة في إعداد نظام الجودة وتقوم بإستمرار بتقييم هذا النظام .	4.7	هيكل تنظيمي لا يوضح الصورة الكافية لعلاقات الإتصال بين قسم الجودة والأقسام الأخرى.	4.7
وجود أهداف لنظام الجودة محددة مسبقا وقابلة للقياس.	4.7	ضعف طابع الرسمية على الوظائف لأجل تسهيل عملية المحاسبة	4.7
وجود توافق بين أهداف المؤسسة وسياسة الجودة المطبقة .	4.7	قلة عدد المعاينات الميدانية والجرد المادي للمخزونات	4.7
نظام الجودة يأخذ بعين الإعتبار تحليل البيئة الخارجية ومتغيراتها .	4.7		

		4.7	وجود وثائق داخلية معدة من طرف الإدارة العليا حول سياسة الجودة
		4.7	وضوح سياسة للجودة وسهولة فهمها من قبل الموظفين
		4.7	وجود خطة واضحة وأدوات محددة لتطبيق الجودة
		4.7	إستخدام لوحة القيادة لمراقبة التسيير المتعلق بالجودة
		4.7	الإعتماد على أشخاص أكفاء لتقييم مستوى الجودة المطبقة
		4.7	وجود مراجعة دورية ومنتظمة لخطة الجودة
		4.7	وجود برامج تكوينية وتدريبية للموظفين الذين لهم صلة مباشرة بتطبيق الجودة
		4.7	وجود قسم خاص بالمشتريات وقسم خاص بالمبيعات كل على حدى
		4.7	وجود ثقافة تنظيمية تعتمد على الجودة
		4.7	وجود معاينة ميدانية للمنتجات ممثلة في إجراء الجرد المادي الدوري
		4.7	الإعتماد على المعايير الدولية للمواصفات الخاصة بمشتريات المواد واللوازم الأولية

		4.7	وجود مراقبة مستندية على مشتريات المواد واللوازم الأولية
		4.7	وجود هيكل تنظيمي يشمل كل الوظائف والمهام بالمؤسسة
		4.7	وجود إجراءات خاصة بكل من المبيعات العادية والمبيعات التالفة
21 عبارة			المجموع العام للعبارات المعتمدة
14.3%	نسبة عبارات نقاط الضعف	85.7%	نسبة عبارات نقاط القوة

المصدر: بناء على إستمارة التدقيق الداخلي للجودة

ومن خلال النتائج المتوصل إليها بإستخدام أداة إستمارة التدقيق الداخلي، يتضح أن نقاط القوة أكبر من نقاط الضعف بنظام الجودة للمؤسسة والتي بلغت (85.7%) أي ما يمثل 18 عبارة معتمدة كانت لصالح نظام الجودة المطبق، أما نقاط الضعف فقد كانت نسبتها ضئيلة نوعاً ما والتي بلغت (14.3%) أي ما يمثل 3 عبارات لا تخدم نظام الجودة المطبق وقد تعيق من تحقيق أهدافه، وهذا ما يشير إلى كفاءة وفعالية هذا النظام وما يستلزم تعزيز نقاط القوة والمحافظة على هذا المستوى، وكذا معالجة نقاط الضعف والتقليل منها إلى أدنى مستوى ممكن.

المطلب الثاني: التقييم باستخدام المقابلة

من أجل الحصول على المعلومات الكافية حول الدراسة وتغطية جوانب القصور أو الغموض باستخدام الأداة السابقة (إستمارة التدقيق الداخلي) فقد تم إعداد مقابلة شخصية مفتوحة الأسئلة (أنظر الملحق رقم 02) وذلك وفق المعطيات التالية :

✓ تاريخ إجراء المقابلة: 24 سبتمبر 2020 - المدة من (9.30 إلى 10.30) ؛

✓ الشخص المعني بالمقابلة (المبحوث): السيد مدير شركة "صناعة الأنابيب الحلزونية Alpha-
"pipe"

✓ موضوع المقابلة : حول مستوى تدقيق ومراقبة الجودة بالمؤسسة والعوامل المؤثرة على ذلك.

ويمكن توضيح النتائج المتحصل عليها من إجراء هذه المقابلة من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (2-2) : جدول توضيحي لنتائج المقابلة

الرقم	السؤال	الجواب	الملاحظة
01	فيما تتمثل الدوافع التي أدت بإهتمام المؤسسة للحصول على شهادة الإيزو ؟ ومنذ متى تم الحصول على الشهادة ؟	تم الحصول على شهادة الإيزو سنة 2001 وذلك بطلب من مؤسسة سوناتراك لإرضاء الزبائن ؛	
02	هل توجد سياسة معينة تتبعها المؤسسة من أجل المحافظة على سمعتها وتحقيق جودة شاملة لمنتجاتها (من ناحية خطة العمل ، إجراءات العمل... إلخ) ؟	يتم تقيين شهادة الجودة كل سنة وكل ثلاث سنوات كخطة للمحافظة على سمعة المؤسسة وتحقيق الجودة؛	
03	هل قامت المؤسسة بتأهيل الكوادر والموارد البشرية عند حصولها على شهادة الإيزو ؟	هناك برنامج مستمر لتأطير الكوادر وللمحافظة على جودة المنتج ؛	
04	هل تعتمد المؤسسة على إستشاري متخصص فيما يخص تطبيق نظام الجودة	لا يوجد إستشاري خارجي ، حيث يعتمد على إستشاري داخلي بصفته	

	بالمؤسسة ؟	مساعد مدير في مجال الجودة ؛
05	فيما تتمثل أولويات قسم التدقيق الداخلي بالمؤسسة ؟	السهر على تطبيق السير الحسن لجميع تدابير التدقيق الداخلي وفق برنامج سنوي في إطار اللوائح والقوانين الخاصة بها ؛
06	كيف يساهم قسم التدقيق الداخلي في تقييم نظام الجودة بالمؤسسة ؟	يتم من خلال تصحيح الإختلالات إن وجدت ؛
07	هل توجد قنوات إتصال مستمرة بين قسم التدقيق الداخلي وقسم إدارة الجودة والإدارة العليا ؟	يوجد إتصال عند الضرورة فقط وليس بصفة مستمرة ؛
08	ماهي خطة المؤسسة و قدرتها على تصحيح الأخطاء وإتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع المشكلات التي تخص الإنتاج قبل حدوثها أو منع تكرارها ؟	تمتد على تحديد الأخطاء السابقة والعمل على معالجتها وإيجاد طرق لعدم تكرارها ؛
09	فيما تتمثل المعايير الشخصية المعتمدة من قبل المؤسسة لممارسة التدقيق الداخلي على الجودة (الخبرة المهنية ، المستوى التعليمي ، التدريبات المستمرة... إلخ) ؟	تعتمد على جميع المعايير الشخصية ابتداء من المؤهل العلمي إلى الخبرة في المجال بالإضافة للتكوينات المستمرة ؛
10	ما هي المؤشرات المعتمد عليها في المؤسسة لقياس جودة المنتجات (تطور عدد الزبائن مثلا، زيادة عدد المبيعات، إنخفاض عدد مردودات المبيعات....) ؟	تقاسم جودة المنتجات من خلال لوحة القيادة لكل قسم من أقسام المؤسسة؛

	<p>تكون من خلال المراقبة المستمرة لجميع الأقسام المتعلقة بالجودة ومدى تطبيقها لمعايير الجودة ؛</p>	<p>فيما تتمثل الآليات المتخذة للتأكد من مدى تحقيق شروط الجودة لتلبية رغبات العملاء والمستهلكين ؟</p>	<p>11</p>
	<p>يعتبر تقرير المدقق الداخلي من أهم التقارير التي تعتمد عليه الإدارة العليا حول نظام الجودة بالمؤسسة من خلال رفع التحفظات ومعالجتها ؛</p>	<p>ما مدى اعتماد الإدارة العليا على التقرير الذي يصدره المدقق الداخلي حول نظام الجودة بالمؤسسة ؟</p>	<p>12</p>
	<p>لا توجد إلا المعاهد المانحة لشهادة الإيزو ؛</p>	<p>هل توجد أطراف أخرى (خارجية) تطلب نتائج تقرير التدقيق الداخلي المتعلق بالجودة ؟</p>	<p>13</p>
	<p>تكون من خلال المحافظة على شهادة الجودة والحصول على شهادات أخرى تم الزبون مثل شهادة الصيانة والأمن الصناعي H.S.E .</p>	<p>ما هي النظرة المستقبلية أو إستراتيجية المؤسسة حول نظام الجودة والعملاء ؟</p>	<p>14</p>

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج المقابلة

الجدول أعلاه يوضح لنا النتائج المتحصل عليها جراء المقابلة مع المسؤول الأول للشركة محل الدراسة ، حيث يتبين لنا أن المقابلة مكونة من أربعة عشر سؤال مفتوح وما يقابلها أربعة عشر جواب أي تم الإجابة عن كافة الأسئلة المطروحة والتي يمكن تلخيصها وفق النقاط الموالية :

- تعمل المؤسسة وفق معايير الجودة ابتداء من سنة 2001 إلى غاية يومنا هذا (2020) أي حوالي 20 سنة وهو ما يشير إلى المكانة السوقية التي تحتلها المؤسسة والخبرة في مجال نشاطها وفق المعايير الدولية المعمول بها (أنظر الملحق رقم 03) ؛

- يعتبر الدافع وراء طلب الحصول على شهادة الإيزو هو إشرط الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة محل الدراسة على العمل وفق معايير ومفاهيم عامة عالمية تعتبر القواعد والركائز المستند عليها لتقييم جودة المنتجات ؛

- يعتبر إستجابة الشركة لطلب الحصول على شهادة المواصفات الدولية للجودة كصورة تعكس مدى حرص الشركة على تطبيق هذه المفاهيم و المعايير التي تساهم في تقديمها نحو العالمية؛
- يعد حصول الشركة على شهادة الإيزو المتعلق بجودة منتجاتها كعامل محفز لها للإبقاء على مستوى عالي من الجودة وخاصة في وجه الشركات المنافسة؛
- إكساب الكوادر البشرية لمهارات متنوعة مع وجود برامج تكوينية مستمرة يؤدي إلى تحقيق مكاسب مادية من خلال الإستخدام الأمثل لموارد المؤسسة و التوفير في تكلفة الموارد المستخدمة و التقليل من النفقات؛
- يعد تطبيق نظام الجودة بالمؤسسة بحد ذاته عبارة كأداة أو وسيلة لتصحيح الأخطاء وضمان عدم تكرارها من خلال اللجوء دائما إلى المقاييس والمؤشرات الموضوعية مسبقا والمقارنة بينها وبين النشاط المنجز؛
- يعد تطبيق نظام الجودة بالمؤسسة نظام رقابة وتفتيش للتأكد من مدى تحقيق شروط الجودة لتلبية رغبات العملاء والمستهلكين؛
- بما أن المؤسسة تطبق نظام الجودة يتطلب الأمر وجود قنوات إتصال فعالة بين مختلف المستويات الإدارية وهو ما يعد تطبيقه بالمؤسسة محل الدراسة بصفة مستمرة وليس للضرورة فقط قصد تزويد المسيرين بالمعلومات والأحداث التي تجري بالمؤسسة المتعلقة بالإنتاج، التخزين والمردودات من المبيعات والمشتريات؛
- يعد التأهيل العلمي والخبرة المهنية للشخص القائم بعملية التدقيق الداخلي للجودة عاملان أساسيان يتطلب توفرهما لتكليف الإدارة العليا هذا الشخص بعد تعيينه لإجراء برنامج مخصص وموجه لتدقيق الجودة وتقديم مختلف الملاحظات والإستشارات المتعلقة بتحسين وتطوير هذا النظام؛
- تعتمد المؤسسة على المؤشرات الداخلية وتوليها أكثر أهمية من المؤشرات الخارجية للتأكد من مدى تحقيق شروط الجودة لتلبية لرغبات العملاء، إلا أن هذا غير كاف بل يتطلب الأمر كذلك الإهتمام بالمؤشرات الخارجية كمؤشر للمردودات من المبيعات و عدد شكاوي عملاء المؤسسة عن العيوب الموجودة بالمنتجات؛
- نشاط التدقيق الداخلي بالمؤسسة كمنشأ مستقل ذو طابع إستشاري ورقابي ينتج عنه رفع تقارير دورية للإدارة العليا، حيث أن هذه الأخيرة تعتمد على نتائج التقرير خاصة فيما يخص الجودة والقيام بالإجراءات التصحيحية والتحسينية .

المطلب الثالث: نموذج تقرير تدقيق الجودة

يعتبر تقرير الجودة هو الحصييلة التي تتضمن كافة المعلومات والملاحظات المتوصل إليها نتيجة تدقيق ومراقبة الجودة عند القيام بمهمته، لذا سنحاول إعداد تقرير حول الجودة بالفترة المدروسة بالمؤسسة كما سيوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3-2): يوضح نموذج تقرير التدقيق الداخلي للجودة

<p>شركة صناعة الأنابيب الحلزونية</p> <p>دائرة التدقيق الداخلي</p> <p>إلى</p> <p>السيد : المدير العام لشركة صناعة الأنابيب الحلزونية - غرداية</p> <p>الموضوع : تقرير تدقيق الجودة</p> <p>بمقتضى تطبيق النصوص القانونية والتنظيمية :</p> <p>- القانون التأسيسي للشركة ؛</p> <p>- دليل الممارسات المهنية للتدقيق الداخلي IPPF ؛</p> <p>- نظام الضبط الداخلي ؛</p> <p>- دليل الإجراءات التطبيقية الداخلي .</p> <p>وفي إطار إنجازنا للمهام التي كلفنا بها قمنا بتدقيق الجودة لمؤسسة صناعة الأنابيب الحلزونية - غرداية لشهر سبتمبر 2020 وهذا اعتمادا على :</p> <p>- المعاينة الميدانية لورشات الإنتاج والتخزين ؛</p> <p>- التقارير الدورية السابقة الخاصة بالجودة ؛</p>
--

-التقارير السابقة لمراقبة التسيير ؛

- برامج الموازنات التقديرية للمبيعات والتموينات ؛

- إستمارة التدقيق الداخلي ؛

- الملاحظات والمقابلة الشخصية .

فقد تم التأكد من ما يلي :

بالنسبة لجوانب الرقابة على الجودة :

- وجود آليات لمراقبة التسيير لاسيما بعمليات الجودة والأنشطة ذات صلة بها لضمان الحماية والمحافظة على أصول المؤسسة؛

- وجود آليات رقابية تعمل على ضمان الامتثال للقوانين والتنظيمات؛

- وجود إجراءات إدارية تضمن ضمان تطبيق تعليمات الإدارة لتحسين الأداء ؛

- وجود مؤشرات لقياس مستويات الإنجاز وفق نظام الجودة المعمول به ؛

- وجود سجلات ودفاتر تدوينية لحصيلة العمليات المنجزة لكل فترة والفترة التي تسبها لغرض المقارنة وتحليل الفروقات ؛

- وجود نظام للجودة موثق و موضح لكافة الكوادر والموظفين العاملين في هذا المجال ؛

- المهام والمسؤوليات محددة وواضحة بالنسبة للموظفين ؛

- توفر مشرفي المراقبة على عمليات سير الإنتاج ؛

- وجود برنامج دوري للتدقيق ومراجعة أنشطة الجودة ؛

- وجود تطبيق للإرشادات الصادرة عن منظمة ISO والمتعلقة بنظام الجودة ISO 9000 .

بالنسبة للموارد البشرية :

- وجود برامج تكوينية لفائدة العمال والموظفين الذين لهم صلة بالجودة وبالأخص عمال قسم الإنتاج ؛

- توفر اليد العاملة المؤهلة وبشكل يتناسب مع حجم ونشاط المؤسسة ؛

- توفر الظروف المناسبة والمهيئة للعمل بشكل آمن داخل المؤسسة .

- وجود تحفيزات موجهة للموظفين في إطار تطبيق برنامج الجودة .

بالنسبة للموارد المادية :

- توفر آلات إنتاجية ذات تكنولوجيا متوسطة وغير معقدة للإستخدام ؛

- توفر مخازن وورشات للتصنيع و لحفظ المواد واللوازم الأولية ؛

- وجود أماكن الراحة للعمال ذات مقاييس معمول بها ؛

- توفر وسائل الوقاية والأمن الصناعي بوحدات وأقسام الإنتاج وورشات التخزين ؛

- وجود ورشة خاصة للنفايات فقط والمواد التالفة .

كما أنه من خلال برنامجنا الرقابي فقد تم ملاحظة ما يلي :

- ضعف نظام الرقابة الداخلية من نواحي المردودات من المبيعات ؛

- عدم وضوح العلاقات الإدارية التي تربط قسم المبيعات وقسم المشتريات مع قسم الجودة

- ضرورة إجراء جرد مادي في فترات شهرية أو ثلاثية .

وعليه نتشرف بإبلاغ سيادتكم أن مستوى تطبيق الجودة بالمؤسسة يعد مقبول وملائم وفق المتطلبات التنظيمية

والمعايير الدولية المعمول بهما .

إلا أنه لتحسين نظام الجودة وتطويره مما عليه حالياً يتوجب القيام بالتصحیحات السابقة الذكر في أقرب

الآجال الممكنة .

إمضاءات فريق تدقيق الجودة

حرر ب : غرداية في : 29 سبتمبر 2020

خلاصة الفصل:

بعد إجراء دراسة الحالة فقد كان لها دور كبير في إزالة الفرق بين المفاهيم المتشابهة و إزالة الغموض حول بعضها في الجانب النظري، ولهذا حاولنا قدر الإمكان دراسة أهم الجوانب النظرية لموضوع الدراسة على أرض الواقع العملي ، إذ تطرقنا في بداية هذا الفصل إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وعرض هيكلها التنظيمي مع أقسامها ومصالحها الإدارية .حيث سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف على نشاط المؤسسة ومعرفة الجوانب التي تخص تدقيق ومراقبة الجودة بها ، ليتم التأكد بعدها بإستخدام إختبارات مناسبة حول صحة وثبات الأسئلة المتضمنة بالإستمارة الخاصة بالتدقيق الداخلي وأسئلة المقابلة من مدى توافقتها مع أهداف هذه الدراسة ، وهو ما كان أمراً إيجابياً سمح لنا بمواصلة وإتمام هذه الدراسة ، كما قمنا بإختبار فرضيات الدراسة التي تعتبر أساس دراسة حالة و التأكد من صحة الفرضيات التي كانت تراودنا قبل إجراء هذه الدراسة، ليتم بعدها التوصل إلى قبول فرضيات ورفض أخرى ومعرفة أسباب ذلك، وهذا ما مكنا بصورة عامة من الإطلاع وفهم موضوع الدراسة إلى حد ما بجانبه النظري والتطبيقي والتمكن من الوصول إلى حل إشكالية الدراسة التي تم طرحها في بداية الدراسة.

الخاتمة

لقد أتاحت لنا هذه الدراسة معرفة جوانب مهمة في مجال تدقيق ومراقبة الجودة الذي تقوم به المؤسسة في إطار تطبيق التدقيق الداخلي ومراقبة الجودة، حيث يعتبر معيار الجودة ISO 9000 من المواضيع التي أصبحت تحظى باهتمام كبير من طرف المؤسسات الاقتصادية والأطراف المتعاملة معها وما لذلك من إيجابيات تعود على المؤسسة .

ولقد قمنا في هذه الدراسة بالبحث عن مستوى تدقيق ومراقبة الجودة والطرق المستخدمة في ذلك وهذا ما أدى بنا إلى محاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية من خلال معالجة هذا الموضوع بشركة صناعة الأنابيب الخلزونية غرداية، وذلك بهدف التوصل إلى إظهار ومعرفة كيف يساهم قسم التدقيق الداخلي وقسم مراقبة الجودة في الحفاظ على مستوى الجودة المتوصل إليه وتحسين نظام الجودة بالمؤسسة.

و من خلال ما تم تناولنه واستعراضه بالفصلين السابقين من هذه الدراسة قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية لها، و من خلال معالجة هذا الموضوع بالمؤسسة محل الدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج والخروج بعدد من التوصيات سنقوم بعرضها في العناصر الموالية من هذه الدراسة .

ثانيا: النتائج العامة لإختبار فرضيات الدراسة

➤ بالنسبة للفرضية الأولى : التي تنص بأنه " يتم تطبيق عملية التدقيق على الجودة من مؤسسة محل الدراسة وفق برامج محددة ومنتظمة " ، فقد أوضحت نتائج الدراسة بأن عملية التدقيق بالمؤسسة تتم من طرف قسم التدقيق الداخلي بالإضافة إلى قسم تدقيق الجودة وفق برامج محددة مسبقا ومنتظمة للتأكد من مدى إحترام المعايير المعمول بها للجودة والتي توصي بها إرشادات ISO 9000 ، وبالتالي يتم قبول الفرضية الأولى.

➤ بالنسبة للفرضية الثانية : التي تنص بأنه : " تستخدم المؤسسة محل الدراسة أساليب كمية ونوعية لقياس جودة منتجاتها " ، وقد إتضح من خلال أدوات الدراسة بأن المؤسسة تعتمد على مؤشرات كمية لمراقبة عملية تسيير الإنتاج والجودة ، كتطور حجم المبيعات و المشتريات من المواد واللوازم الأولية التي تدخل في عملية الإنتاج ، المقارنة بين المبيعات الفعلية والمبيعات التقديرية وإستخراج الإنحرافات ومعالجة الفروقات ، بالإضافة إلى ال'تماد على مؤشرات كيفية لمراقبة الجودة ، وهو الأمر الإيجابي الذي يمكن من مزاجحة الأساليب الرقابية للتحقق من الأداء المحقق بعملية الجودة وتحسين الأداء ، وبالتالي يتم قبول الفرضية الثانية.

➤ بالنسبة للفرضية الثالثة : التي تنص بأنه " تؤثر البيئة التنظيمية الداخلية الحالية على مستوى المؤسسة محل الدراسة بشكل سلبي على تطبيق أسلوب مراقبة الجودة الشاملة "، فقد تبين بأن البيئة الداخلية بالمؤسسة محل الدراسة تهيأ وتوفر المتطلبات الضرورية لإنجاح مساعي تطبيق الجودة بالمؤسسة من خلال توفير برامج التكوين لفائدة الكوادر والمستخدمين التابعين لقسم الجودة ، وتخصيص الموارد المالية في إطار تطبيق الجودة والمحافظة عليها ، إضافة إلى توفير الهياكل والوسائل اللازمة لذلك ، وبالتالي يتم رفض الفرضية الثالثة .

ثالثا: التوصيات

و في ضوء النتائج المتوصل إليها خلال الدراسة فقد خلصت مجموعة من التوصيات و المتمثلة أساسا فيما يلي:

- ضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق نظام الجودة ؛
- توفير المعرفة الكافية للعاملين بمختلف مستوياتهم بالمؤسسة محل الدراسة بالمفاهيم المتعلقة بالجودة ؛
- ضرورة إعداد خطط فعالة لتدريب وتأهيل العاملين لتطبيق الجودة وفق المقاييس الدولية المعمول بها ؛
- ضرورة زيادة الإهتمام من قبل الإدارة العليا بتهيئة الموظفين نفسيا ومعنويا على إستخدام نظام الجودة وذلك بزيادة التدريب والعمل على زيادة الوعي بمزايا الجودة وما ينعكس بذلك على سمعة المؤسسة ؛
- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات باستمرار لضمان صلاحيتها تتوافق مع تطبيق نظام الجودة وخصوصا في ظل التطور والتغير السريع لتكنولوجيا المعلومات و إشتداد المنافسة في الوقت الحاضر؛
- ضرورة وضع مؤشرات كمية ونوعية لقياس وتقييم نشاط المؤسسة في ظل تطبيقها لنظام الجودة .

رابعا: آفاق الدراسة

رغم محاولتنا من خلال هذه الدراسة معالجة إشكالية بحثنا الرئيسية و التي تصبو إلى التعرف على العوامل المساعدة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على أداء العاملين أدت إلى ظهور العديد من جوانب النقص التي مازالت بحاجة إلى البحث و الدراسة.

قد تكون دراستنا هذه بداية مهمة لبحوث مستقبلية، ففي الختام قد لفت انتباهنا عدة مواضيع للبحث في هذا المجال التي يمكن أن تكون محاور لبحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذا البحث كالاتي:

- دور تدقيق الجودة في تدعيم المركز التنافسي للمؤسسات الإقتصادية.

قائمة المصادر

والمراجع

المراجع باللغة العربية:

- 1- فريد كورتل، آمال كحيلية، الجودة وأنظمة الإيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 13.
- 2- مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، الطبعة الأولى، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 3- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص 24-25.
- 4- حميد عبد النبي الطائي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة والإيزو، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 133.
- 5- وجدي حامد حجازي، أصول المراجعة الداخلية مدخل عملي تطبيقي، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2010، ص 11.
- 6- أحمد حلمي جمعة، التدقيق الداخلي والحكومي، دار الصفاء للنشر، عمان، 2011، ص 46.
- 7- عصام محمد الطويل، مدى فعالية أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية، مذكرة من متطلبات شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل من كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009، ص ص 32-34.
- 8- دال بستر فليد، ترجمة سرور على سرور، الرقابة على الجودة، القاهرة، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، ص 26.
- 9- محمد توفيق ماضي، إدارة الإنتاج والعمليات، الإسكندرية، مكتبة الشعاع، ط 1998، ص 382.
- 10- بعوج فاطمة، دور التدقيق الداخلي في تفعيل اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر بسكرة، جامعة بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2015.
- 11- براهيم بلال، تقييم المراجع الداخلي في تحسن نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، -دراسة عينة من المراجعين الداخليين-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015.

12- غوالي محمد بشير، دور المراجعة في تفعيل الرقبة داخل المؤسسة، - حالة تعاونية الحبوب والخضر الجافة ورقلة - ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فعر إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004.

المراجع باللغة الأجنبية:

13 - La pratique de l'audit interne eu sein des entreprises Marocaines : Un-Audit Didi, 1 moir de l'audit est une M Essai sur les Enjeux, les contraintes et les opportunités riure de commerceère Auditing, Management, Accounting et information Ecole supe Mast de Lille, Paris, France, 2003.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) : إستمارة تدقيق الجودة

إستمارة تدقيق الجودة

صفة المدقق : داخلي

التاريخ : 13/09/2020			
رقم الملف : 2020/01			
تدقيق الجودة - المشتريات - المبيعات			
الملاحظة	الإجابة		الرقم
	لا	نعم	
			1. تشارك الإدارة العليا في الإعداد وإعادة التقييم المستمر لنظام إدارة الجودة ؟
			2. هل حددت أهداف الجودة القابلة للقياس لوظائف ومستويات المشاركة؟
			3. هل هذه الأهداف تتماشى مع سياسة الجودة الخاصة بمجتمعك
			4. يتم الأخذ بعين الاعتبار للفرص والمخاطر القائمة في بيئة المؤسسة بنظام الجودة
			5. تم توثيق سياسة الجودة من قبل الإدارة العليا للمؤسسة.
			6. هل نطاق نظام إدارة الجودة محدد؟
			7. هل تضمن الإدارة أن نظام إدارة الجودة يحقق النتائج متوقع؟
			8. تتضمن السياسة أهداف الجودة القابلة للقياس.
			9. يتم دعم سياسة الجودة من قبل رئيس القسم.
			10. تتوافق السياسة مع مشروع الخدمة وأهداف المؤسسة
			11. تعد سياسة الجودة ونهجها معروفان ومفهومان من قبل موظفي قطاع الإنتاج.
			12. يتم إضفاء طابع الرسمية على مسؤوليات كل موظف وإبلاغهم

			13 يتم تنفيذ السياسة والحفاظ عليها على جميع مستويات قطاع الإنتاج.
			14 يتم التخطيط لتنفيذ سياسة الجودة والنهج (خطة الجودة)
			15 يتم تقييم حالة التقدم في سياسة الجودة ونظامها بانتظام من خلال اعتماد معايير ومؤشرات معينة
			16 إجراءات التقييم مثل عمليات التدقيق والتقييم الذاتي ومراجعة الإدارة هي موضوع التخطيط السنوي.
			17 يتم تنفيذ إجراءات التقييم هذه من قبل أشخاص أكفاء
			18 يتم تسجيل إجراءات التقييم هذه.
			19 يتم إعادة تقييم خطة الجودة بانتظام على أساس تقييم سياسة الجودة ونظامها.
			20 التعديلات على نظام إدارة الجودة تأخذ في عين الاعتبار توفر الموارد وتخصيص المسؤوليات
			21 هل حددت المعرفة التي اكتسبتها وحافظت على تحديثها شركتك ، ولا سيما من قبل موظفيك ، من أجل ضمان مطابقة المنتجات والخدمات؟
			22 هل احتفظت بالمعلومات الموثقة المطلوبة لإثبات أن جميع الموظفين تحت إدارتك مؤهلين؟
			23 هل جميع الموظفين تحت إدارتك على دراية بالأهداف لشركتك من حيث الجودة وكذلك العواقب عدم الامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة الخاص بك؟
			24 تقوم الإدارة العليا بإعداد اجتماعات دورية منتظمة مع مسؤول إدارة الجودة
			25 الهيكل التنظيمي بالمؤسسة يعتمد على مركزية القرارات المتعلقة بنظام الجودة
			26 يحرص مسؤول إدارة الجودة بالمؤسسة على الإتصال المستمر مع أصحاب المصلحة الداخلية

			27	يجرص مسؤول إدارة الجودة بالمؤسسة على الإتصال المستمر مع أصحاب المصلحة الخارجية
			28	توجد برامج تكوينية مستمرة لمسؤولي الجودة بالمؤسسة
			29	تراقب الإدارة العليا باستمرار مدى التقدم في تطبيق نظام الجودة
			30	يتم إستخدام نتائج تقييم الجودة لمعالجة الإنحرافات وتصحيحها
			31	يوجد بالمؤسسة قسم خاص بالمبيعات
			32	يوجد بالمؤسسة قسم خاص بالمشتريات
			33	هل يجرى جرد مادي للمنتوجات الموجهة للبيع
			34	هل توجد خلية مراقبة مردودات المبيعات
			35	هل توجد معايير محددة للمواصفات المتعلقة بمشتريات المواد واللوازم الأولية
			36	هل يتم مطابقة فاتورة المشتريات مع كل من طلب الشراء وأمر التوريد وإذن الإستلام ؟
			37	هل يوجد هيكل تنظيمي يغطي كل الوظائف والمهام ؟
			38	هل يوضح الهيكل التنظيمي بكل دقة العلاقة بين قسم المبيعات والمشتريات وقسم الجودة
			39	هل يتم معالجة المبيعات التالفة والخردة بشكل واضح وبصورة غير مماثلة للمبيعات العادية

الملحق رقم (02) : أسئلة المقابلة

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

التاريخ : 2020/09/13

الموضوع : مقابلة

الباحث : صاحب الدراسة

المستجوب : مدير شركة ALPAPIPE-Ghardaia

السؤال الأول : فيما تتمثل الدوافع التي أدت باهتمام المؤسسة للحصول على شهادة الإيزو ؟ ومنذ متى تم الحصول على الشهادة ؟

السؤال الثاني : هل توجد سياسة معينة تتبعها المؤسسة من أجل المحافظة على سمعتها وتحقيق جودة شاملة لمنتجاتها (من ناحية خطة العمل ، إجراءات العمل... إلخ) ؟

السؤال الثالث : هل قامت المؤسسة بتأهيل الكوادر والموارد البشرية عند حصولها على شهادة الإيزو ؟

السؤال الرابع : هل تعتمد المؤسسة على إستشاري متخصص فيما يخص تطبيق نظام الجودة بالمؤسسة ؟

السؤال الخامس : فيما تتمثل أولويات قسم التدقيق الداخلي بالمؤسسة ؟

السؤال السادس : كيف يساهم قسم التدقيق الداخلي في تقييم نظام الجودة بالمؤسسة ؟

السؤال السابع : هل توجد قنوات إتصال مستمرة بين قسم التدقيق الداخلي وقسم إدارة الجودة والإدارة العليا ؟

السؤال الثامن : ماهي خطة المؤسسة و قدرتها على تصحيح الأخطاء وإتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع المشكلات التي تخص الإنتاج قبل حدوثها أو منع تكرارها ؟

السؤال التاسع : فيما تتمثل المعايير الشخصية المعتمدة من قبل المؤسسة لممارسة التدقيق الداخلي على الجودة (الخبرة المهنية ، المستوى التعليمي ، التدريبات المستمرة ...إلخ) ؟

السؤال العاشر : ما هي المؤشرات المعتمد عليها في المؤسسة لقياس جودة المنتجات (تطور عدد الزبائن مثلا ، زيادة عدد المبيعات ، إنخفاض عدد مردودات المبيعات....) ؟


السؤال الحادي عشر : فيما تتمثل الآليات المتخذة للتأكد من مدى تحقيق شروط الجودة لتلبية رغبات العملاء والمستهلكين ؟

السؤال الثاني عشر : ما مدى إعتقاد الإدارة العليا على التقرير الذي يصدره المدقق الداخلي حول نظام الجودة بالمؤسسة ؟

السؤال الثالث عشر : هل توجد أطراف أخرى (خارجية) تطلب نتائج تقرير التدقيق الداخلي المتعلق بالجودة ؟

السؤال الرابع عشر : ما هي النظرة المستقبلية أو إستراتيجية المؤسسة حول نظام الجودة والعملاء ؟

الملحق رقم (03) : شهادات مطابقة الجودة وفق معيار ISO 9000

	Certificate of Authority to use the Official API Monogram License Number: 5L-0403 ORIGINAL
	<p>The American Petroleum Institute hereby grants to</p> <p style="text-align: center;">ALFAPIPE TUBERIE DE GHARDAIA BP 78 Zone Industrielle de Bounoura Ghardaia Algeria</p> <p>the right to use the Official API Monogram® on manufactured products under the conditions in the official publications of the American Petroleum Institute entitled API Spec Q1® and API-5L and in accordance with the provisions of the License Agreement.</p> <p>In all cases where the Official API Monogram is applied, the API Monogram shall be used in conjunction with this certificate number: 5L-0403</p> <p>The American Petroleum Institute reserves the right to revoke this authorization to use the Official API Monogram for any reason satisfactory to the Board of Directors of the American Petroleum Institute.</p> <p>The scope of this license includes the following: Manufacturer of Line Pipe Plain End at PSL 1, Manufacturer of Line Pipe Plain End at PSL 2 - Type of Pipe: SAWH / Delivery Condition: M / Max. Grade: X70</p> <p>QMS Exclusions: Design and Development; Servicing; Customer Property</p> <p>Effective Date: JULY 14, 2020 Expiration Date: JULY 14, 2023</p> <p>To verify the authenticity of this license, go to www.api.org/compositelist.</p>
<p style="text-align: center;">American Petroleum Institute</p>  <p style="text-align: center;">2018-151 Digital</p>	<p style="text-align: right;"><i>Asma C. P. Guerin</i></p> <p style="text-align: right;">Vice President of Global Industry Services</p>



Certificate of Registration

APIQR® REGISTRATION NUMBER
0213

This certifies that the quality management system of

ALFAPIPE TUBERIE DE GHARDAIA
BP 78 Zone Industrielle de Bounoura
Ghardaia
Algeria

has been assessed by the American Petroleum Institute Quality Registrar (APIQR®) and found it to be in conformance with the following standard:

ISO 9001:2015

The scope of this registration and the approved quality management system applies to the
Manufacture, Coating and Lining of Line Pipe

APIQR® approves the organization's justification for excluding:

8.3 Design and Development of Products and Services; 8.5.3 Property Belonging to Customers or External Providers

Effective Date: JULY 14, 2020
Expiration Date: JULY 14, 2023
Registered Since: JANUARY 2, 2001

*Vice President of Global
Industry Services*



This certificate is valid for the period specified herein. The registered organization must continually meet all requirements of APIQR's Registration Program and the requirements of the Registration Agreement. Registration is maintained and regularly monitored through annual full system audits. Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001 standard requirements may be obtained by consulting the registered organization. This certificate has been issued from APIQR offices located at 200 Massachusetts Avenue, NW Suite 1100, Washington, DC 20001-5571, U.S.A., it is the property of APIQR, and must be returned upon request. To verify the authenticity of this certificate, go to www.api.org/compositelist.



2018-152 | 02.19
Digital



REGISTRATION NO. Q1-0499

Certificate of Registration

The American Petroleum Institute certifies that the quality management system of

ALFAPIPE TUBERIE DE GHARDAIA
BP 78 Zone Industrielle de Bounoura
Ghardaia
Algeria

has been assessed by the American Petroleum Institute and found to be in conformance with the following:

API Specification Q1

The scope of this registration and the approved quality management system applies to the:

Manufacture, Coating and Lining of Line Pipe

API approves the organization's justification for excluding:

Design and Development; Servicing; Customer Property



Effective Date: JULY 14, 2020
Expiration Date: JULY 14, 2023
Registered Since: JUNE 11, 2007

Vice President of Global Industry Services

This certificate is valid for the period specified herein. The registered organization must continually meet all requirements of API Spec Q1, *Specification for Quality Programs for the Petroleum, Petrochemical and Natural Gas Industry*, and the requirements of the Registration Agreement. Registration is maintained and regularly monitored through annual full system audits. This certificate has been issued from API offices located at 200 Massachusetts Avenue, NW Suite 1100, Washington, DC 20001-5571, U.S.A. It is the property of API, and must be returned upon request. **To verify the authenticity of this certificate, go to www.api.org/compositelist.**

® 2018-154 | 02.19 | Digital