



جامعة أمدرمان

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة اليسانس أكاديمية:

تخصص: إدارة أعمال

## دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام

دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية سوناطراك

(قسم الموارد العامة)

تحت اشراف:

\* د. مخنان عقبة

المؤطر بالمؤسسة محل التربص:

\* عزا بومدين بلخير

من إعداد الطلبة:

➤ امحمد محمد الأمين

➤ نواصر أشرف عبد الرحيم

➤ العابد أيمن عبد النور

\* ضيف إبراهيم

2023/2022



**Université Ghardaïa**



***Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion  
Domaine Sciences économiques, de gestion et commerciales  
Département Sciences de gestion***

**Rapport de Stage**

***Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la LICENCE FONDAMENTALE***

***SPECIALITE: Management Des Affaires***

**Le Rôle du Contrôle de la Qualité de  
Prestation de Restauration**

***Étude de cas de la société Nationale SONATRACH***

***(Divisions Moyens Généraux des directions***

***Régionales "Hassi-Messaoud et Rhourde-Nous").***

***- Elaboré par:- Encadré par:***

➤ MAHAMMED Med El-Amine

\* MEKHNANE Okba

➤ NOUACER Achraf Abderrahim

➤ LABED Aymene Abdennour

***- Encadrants professionnels***

\* AZZA Belkhir Boumadiene / RNS

\* DIF Ibrahim / HMD

2023/2022

## الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى  
الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية  
إلى من وضع المولى "سبحانه وتعالى" الجنة تحت قدميها، ووقَّرها  
في كتابه العزيز...  
"أمي الحبيبة"  
إلصاحب المجد، الذي يعد خير مثال لرب الأسرة، والذي لم يتهاون يوم  
فيتوفير سبيل الخير والسعادة لي..  
"أبي المؤقَّر"  
إلى من أعتد عليهم في كل كبيرة وصغيرة...  
"أخوتي الأولاد وأخواتي البنات"  
إلى من ساندتني وخطت معي خطواتي، إلى من عانت وصبرت....  
"زوجتي العزيزة"  
إلى حبيبي وقرّة عيني، إلى أعذب ما في عمري...  
"أبني الحبيب"  
إلى جميع أساتذتي الكرام؛ ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي  
إلى أصدقائي ومعارفي الذين أجّلهم وأحترمهم..  
إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع، سائلاً المولى عز وجل أن ينفعنا به

أمحمد محمد الأمين

## الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

الحمد لله الذي وفقنا لنثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستتير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي  
التعليم العالي "والدي الحبيب" أطال الله في عمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة، وجعلتني رابط الجأش، ورعتني حتى صرت كبيراً  
"أمي الغالية" طيب الله ثراها.

إلى من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب

"إخوتي"

إلى من لم يتوانوا في مد يد العون لي

"أساتذتي الكرام"

إلى جميع الأصدقاء والمعارف

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع، سائلاً المولى عز وجل أن ينفعنا به

العابد أيمن عبد النور

## الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية

إلى الذي واجه الصعاب من أجلي

"والدي الحبيب"

إلى من سهرت وشقت لتجعل مني ما تمننت

"أمي الغالية"

إلى من كان لهم بالغ الأثر في مسيرة حياتي

"إخوتي"

إلى من لم يتوانوا في مد يد العون لي

"أساتذتي الكرام"

إلى جميع الأصدقاء والمعارف

إلى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع، سائلاً المولى عز وجل أن ينفعنا به

نواصر أشرف عبد الرحيم

# شكر و عرفان

نحمد المولى العزيز حمدا يليق بعظمته وعلو مقامه أن أحاطنا بعونه وهداه فيسر لنا أمرنا ووفقنا لإنجاز هذا العمل.

وبعد: من الصعب اختزال كلمات الشكر في سطور فلنبارشعر بمدى قصورها وعدم إيقلها حق صانعيها. في البداية يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعدنا ولم يبخل علينا من الأصدقاء والزملاء وأفراد العائلة وكل من ساهم معنا ولو بكلمة في إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور مخنان عقبة.

كما لا ننسى المؤطرين والموظفين في المديرتين الجهويتين حاسي مسعود وغرد النص فلهم جزيل الشكر.

## **الملخص:** تناولت هذه الدراسة دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام بالمؤسسة الوطنية

سوناطراك (قسم الموارد العامة بالمديريتين الجهويتين "حاسي مسعود - غرد النص")، حيث هدفت الدراسة الى تحديد إطار نظري ومفاهيمي يشمل بعض الجوانب الأساسية للرقابة على جودة خدمات الإطعام والتعرف على أهم الإجراءات والضوابط والمعايير التي تتخذها مؤسسة سوناطراك في إطار سياساتها لضمان جودة الخدمات المقدمة لعمالها وكذا التعرف على المخاطر والآثار الصحية لعدم تبني سياسة رقابية فعالة، إضافة الى أهميتها ضمن الأهداف العامة للمؤسسة، ولتحقيق أهداف الدراسة ثم إجراء مقابلة مع عدد من المراقبين والمفتشين والمشرفين التابعين لمصلحة الإطعام وكذا الطبيب البيطري التابع لمؤسسة الخدمات الفندقية المتعاقدة مع سوناطراك، كما تم تحليل البيانات المتوصل إليها من خلال ما تم ملاحظته بأرض الواقع باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مؤسسة سوناطراك بمديريتيها الجهويتين "حاسي مسعود - غرد النص" تتبنى سياسة رقابية مشددة لضمان جودة خدمات الإطعام، وهذا ما لمسناه من خلال الإجراءات والتدابير المتبعة وكذا ما توفره المؤسسة من موارد مالية وبشرية من أجل تحقيق ذلك.

**الكلمات المفتاحية:** الرقابة، الجودة، الخدمات، الأداء، الكفاءة، رضا الزبون.

**Résumé:** Cette étude a porté sur le rôle du contrôle de la qualité de la prestation de service de restauration au niveau de la société Nationale SONATRACH (Divisions Moyens Généraux des directions régionales de Hassi-Messaoud et Rhourde-Nous). Elle visait à définir un cadre conceptuel et théorique englobant certains aspects fondamentaux du contrôle de la qualité des services de restauration en identifiant des actions adéquates à faire ou à ne pas faire.

La société SONATRACH, dans sa politique de contrôles, a mis des normes pour assurer la qualité des services fournis à ses travailleurs.

A cet effet, elle identifie les effets secondaires et les risques sur la santé des travailleurs par la mise en place d'une politique réglementaire.

C'est ainsi que pour atteindre ses objectifs, SONATRACH a effectué des interviews avec un certain nombre de contrôleurs, d'inspecteurs et de superviseurs du Service de la restauration, sans oublier le vétérinaire de l'entreprise Full Catering qui s'occupe des services hôteliers contractuelles.

Les données obtenues à travers ce qui a été observé sur le terrain ont été analysées en utilisant l'approche descriptive analytique.

En conclusion, nous avons constaté que SONATRACH au niveau des directions régionales HMD et RNS a mis en place un système de contrôle efficace accompagné de tous les moyens nécessaires en vue d'assurer une bonne qualité des prestations.

**Mots Clés:** Contrôle, Qualité, prestations, performance, efficacité Satisfaction du client.

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداءات
-	شكر وعران
III	المخلصباللغتين
III	فهرس المحتويات
III	فهرس الأشكال
III	فهرس الجداول
IV	قائمة الاختصارات والرموز
V	قائمة الملاحق
أ - ب - ت	مقدمة
01	المبحث الأول: نظرة عامة حول المؤسسة الوطنية سوناتراك SONATRACH
02	المطلب الأول: عرض عام لمؤسسة سوناتراك
04	المطلب الثاني: عرض حول المديريتين الجهويتين حاسي مسعود وگرد النص
07	المطلب الثالث: عرض تفصيلي لقسم الموارد العامة DMG
09	المطلب الرابع: التنظيم الداخلي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة
12	المبحث الثاني: دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية سوناتراك (قسم الموارد العامة بالمديريتين الجهويتين "حاسي مسعود & گرد النص")

13	المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات
14	المطلب الثاني: مفهوم الرقابة على جودة الخدمات
15	المطلب الثالث: أثر الرقابة على جودة الخدمات
16	المطلب الرابع: واقع الرقابة على جودة خدمات "الإطعام" بالمديريتين الجهويتين حاسي مسعود وغرد النص
26	خاتمة
27	قائمة المراجع
28	الملاحق

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
03	الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية سوناطراك	1-1
05	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود	1-2
06	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص	2-2
08	الهيكل التنظيمي لقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود	1-3
09	الهيكل التنظيمي لقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص	2-3
10	الهيكل التنظيمي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة بالمديرية	1-4

	الجهوية حاسي مسعود	
11	الهيكل التنظيمي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص	2-4

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	جدول لقائمة أهم الوظائف بمصلحة الإطعام مع الشهادات والخبرات المطلوبة	1-1
25	متطلبات عملية التحاليل الطبية	1-2

## قائمة الاختصارات والرموز

المختصر باللغة العربية	المختصر باللغة الأم	المختصر
سوناطراك	SONATRACH	SH
ناحية حاسي مسعود	HASSI-MESSAOUD	HMD
ناحية غرد النص	RHOURDE-NOUSS	RNS
الأمن والوقاية وحماية البيئة	Hygiène Sécurité Environnement	HSE
قسم الموارد العامة	Divisions Moyens Généraux	DMG
تحليل المخاطر والتحكم في النقاط الحرجة	Hazard Analysis Critical Control Point	HACCP
عملية التطهير والتعقيم وإبادة الحشرات	Opération 3D Désinfection Dératisation et Désinsectisation	Opération 3D

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
28	نتائج تحاليل طبية لأحد العاملين	1-1
29	شهادة اللياقة الطبية المطلوبة لأحد العاملين	2-1
30	نسخة من قائمة حضور لدورة تحسيسية مقدمة من طرف الطبيب البيطري	1-2
31	نسخة من كشف درجة برودة شاحنة نقل سلع "لحوم طازجة"	1-3
32	نسخة من شهادة بيطرية لاستلام سلع "لحوم طازجة"	2-3
33	نسخة من شهادة ذبح حلال على الطريقة الاسلامية "لحوم مجمدة ومستوردة"	3-3
34	نسخة من محضر استلام سلع "لحوم طازجة"	4-3
35	نسخة من وثيقة مراقبة استلام السلع والمواد الأولية	1-4
36	نسخة من وثيقة مراقبة المخازن وغرف التبريد الخاصة بالسلع والمواد الأولية	1-5
37	نسخة من قائمة طعام أسبوعية موقعة، مؤشرة ومعتمدة	1-6
38	نسخة من وثيقة مراقبة المطبخ	1-7
39	نسخة من وثيقة مراقبة قاعات الطعام والنادي	1-8
40	نسخة من نتائج عملية التحاليل البيولوجية (يد عامل بالمطبخ)	1-9
41	نسخة من تقرير نهاية عملية تطهير وتعقيم وإبادة الحشرات	-10
		1

### مقدمة

تحتوي الوحدة الاقتصادية على مجموعة من الأنشطة والوظائف التي تعمل فيشكل متناسق ومتكامل، ومن بين هذه الوظائف وظيفة الرقابة، حيث تستهدف هذه الأخيرة منع الأخطاء قبل وقوعها وسرعة علاجها في حالة وقوعها ويجب أن تدار عملية الرقابة في المؤسسة كآلية متكاملة، وتصمم الرقابة من أجل التأكد أن الأعمال الموزعة على وحدات منفصلة تتم بشكل جيد ومتناسق بحيث تتفق مع أهداف المؤسسة، كما أن المؤسسة بحاجة إلى رقابة مستمرة لضمان السير الحسن للنشاط، ومن ثم تحقيق أكبر المنافع وبأحسن كفاءة، وبأقل تكلفة وفي نفس الوقت يتطلب الأمر ألا تكون الرقابة جامدة، وعليه يمكن القول أن الرقابة ضرورة حتمية في المؤسسات بصفة عامة، والمؤسسات الإنتاجية بصفة خاصة.

### الإشكالية:

ومن خلال العرض السابق تمحورت إشكالية بحثنا حول ما مدى مساهمة الرقابة في تحسين جودة الخدمات؟ ولكن قبل الإجابة على هذه الإشكالية لا بد من الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مكانة الرقابة في المؤسسة؟ وما أهميتها؟

2. ما علاقة الجودة بالمنتج أو الخدمة المقدمة؟

3. هل هناك علاقة بين الجودة والرقابة؟

4. فيما يتمثل دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات؟

### وللإجابة على هذه التساؤلات الفرعية، لا بد أن نطرح الفرضيات التالية:

الرقابة من أهم وظائف المؤسسة فهي تسعى إلى ضمان سير خطة العمل حسب البرنامج المسطر وصولاً للأهداف المرجوة؛

الجودة تقع على المنتج أو الخدمة المقدمة، حيث أن جودة الخدمات هي أحد العوامل الرئيسية المحددة لرضا الزبون؛

تعتبر الرقابة على المدخلات والمخرجات هي الرقابة على الجودة فهيتهم بالرقابة ضد منع سلع أو خدمة معيبة؛ نظام الرقابة يؤدي إلى تحسين الخدمات.

**أهمية وأهداف الموضوع:** نهدف من موضوعنا هذا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف فنذكرها فيما يلي:

\* محاولة إثراء الموضوع والاهتمام به بماله من أهمية بالغة؛

\* محاولة معرفة أهم الأدوار التي تلعبها الرقابة في تحسين جودة الخدمات؛

\* تطبيق ما ورد في الجانب النظري من دراستنا والخروج بمقترحات قد تستفيد منها المؤسسات؛

\* التأكيد على ضرورة الرقابة في المؤسسات الإنتاجية والخدماتية لما لها من دور في تحسين جودة المنتج أو الخدمة المقدمة.

**أسباب اختيار الموضوع:**

- باعتبارنا طلبة في فرع التسييرارتأينا أن نتناول هذا الموضوع في حدود تخصصنا؛
  - التأكيد على دور الرقابة في تحسين جودة الخدمات أصبح ضرورة لا بد منها؛
  - ربط الجامعة بالمؤسسة وذلك عن طريق البحث العلمي؛
  - كون الرقابة لها أهمية كبيرة داخل المؤسسات الاقتصادية؛
  - محاولة دراسة أهم المراحل الرقابية من أجل تحسين جودة الخدمات.
- حدود الدراسة:**

- ❖ الحدود الزمانية: تم تناول الدراسة ضمن فترة التريص الميداني والمقدرة ب 15 يوم.
  - ❖ الحدود المكانية: تمت عينة الدراسة بالمؤسسة محل التريص بالمديريتين الجهويتين لسوناطراك
  - المديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود بولاية ورقلة.
  - المديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص بولاية إيليزي.
- منهج الدراسة:** للإجابة على إشكالية بحثنا، واختبار صحة فرضياته اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري للإلهام بكل جوانبه عن طريق المسح المكتبي للمراجع بكل أنواعها "كتب، مذكرات" وكما اعتمدنا على منهج دراسة حالة في الجانب التطبيقي من خلال دراسة لهذه المؤسسات الجزائرية كعينة "قسم الموارد العامة بالمديريتين الجهويتين لسوناطراك" من خلال إسقاط الجانب النظري على التطبيقي وذلك من خلال الاطلاع على عدد من وثائق المؤسسة وأجراء عدة مقابلات مع عدد من المراقبين والمفتشين المعتمدين بالمؤسسة محل الدراسة وكذا الطبيب البيطري المكلف بضمان جودة وصحة السلع المستخدمة والوجبات المقدمة، كما تم الاعتماد على عنصر الملاحظة.
- محتوى الدراسة:** من أجل تحليل هذه الموضوع بصفة جيدة وواضحة توجب علينا تخصيص جانبين للدراسة الجانب النظري والجانب التطبيقي وذلك ضمن مبحثين.
- تضمن المبحث الأول ألقاء نظرة عامة حول المؤسسة محل التريص من خلال التطرق للمديريتين الجهويتين والتفصيل في القسم المكلف بالخدمات مع التطرق لتنظيمه الداخلي.
- أما المبحث الثاني فقد عالج دراسة حالة لمؤسسة الإطعام والخدمات بالمديريتين الجهويتين متناولين لتعريف رقابة الخدمات مع التعريف بجودة الخدمات كما عرجنا على أثر الرقابة على جودة الخدمات وقد سلطنا الضوء على واقع الرقابة على جودة خدمات الإطعام بالمديريتين الجهويتين محل الدراسة.
- لنختتم دراستنا بخاتمة تضم جملة من النتائج والتوصيات.

### صعوبات البحث:

- عامل الوقت؛
- صعوبة القيام بالدراسة الميدانية؛
- ترابط الموضوع مع مواضيع أخرى لها علاقة بالجودة وكذا الجودة الشاملة مما صعب علينا تأطير الموضوع.

# المبحث الأول:

نظرة عامة حول المؤسسة

الوطنية سونا تراك

**SONATRACH**

## تمهيد:

حتى تحقق الجزائر سيادتها الاقتصادية وخاصة في مجال الطاقة والمناجم قامت بإنشاء الشركة الوطنية سوناطراك لاستغلال الحقول لبتروولية التي كانت محتكرة من قبل الشركات الأجنبية و خاصة الفرنسية منها، ولذا سنتطرق لدراسة هذه الشركة من مختلف جوانبها التاريخية و الهيكلية و مراحل تطورها.

### المطلب الأول: عرض عام للمؤسسة الوطنية سوناطراك

- **لمحة عن شركة سوناطراك:** سوناطراك، شركة حكومية جزائرية أنشئت لنقل وتسويق المحروقات، وتحولت لاحقا إلى مجموعة بترولية وغازية ضخمة تُوفر الجزء الأهم من عائدات البلاد من العملة الصعبة، وتُصنف ضمن كبريات شركات المقاولات على الصعيد الأفريقي، يقع مقرها الرئيسي بمدينة الجزائر العاصمة "جنان المليك" بحيدرة، ويرجع معنى كلمة "SONATRACH" باللغة العربية إلى:

- ❖ SO: Société "شركة"
- ❖ NA: Nationale "وطنية"
- ❖ TRA: Transport "نقل"
- ❖ C: Commercialisation "تسويق"
- ❖ H: Hydrocarbures "هيدروكربون"

المؤسسة الوطنية لنقل وتسويق المواد الهيدروكربونية "سوناطراك" هي الشركة الأولى في الجزائر وفي إفريقيا، وأسست بموجب المرسوم رقم: 63-491 المؤرخ بتاريخ 31 ديسمبر 1963 حيث تنشط في مجال الاستكشاف، الإنتاج، النقل بالأنابيب، تحويل وتسويق المواد الهيدروكربونية ومشتقاتها، تعتمد استراتيجية التنوع حيث تطورتنشط في توليد الكهرباء والطاقات المتجددة وكذلك في تحلية مياه البحروبحوث استغلال الطاقة المعدنية وأرشطة التعدين.

### - ظروف نشأة شركة سوناطراك:

تأسست الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات (سوناطراك) نهاية عام 1963 تجسيدا لرغبة السلطات الجزائرية في السيطرة على الثروة البترولية للبلاد المستقل حديثا آنذاك. وفي سنة 1971 كان للدولة الجزائرية الكلمة في استعادة ثرواتها الطبيعية وتأمين استغلالها، حيث أعلنت بقيادة رئيسها هواري بومدين بتاريخ 24 فيفري من نفس السنة عن قرارها التاريخي بتأميم المحروقات، وقد

## دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام

فرض هذا اليوم نفسه كرمز لوحدة مصير شركة "سوناطراك" والجزائر ككل. وهكذا دعمت الجزائر استقلالها السياسي باستقلال اقتصادي، وأصبحت بذلك "سوناطراك" الوسيط الوحيد للثروات البترولية والغازية بالجزائر.

- **حركية التطور لشركة سوناطراك:** عقب التأميم مباشرة، أصبح على

عائق سوناطراك مهمة جمع موارد التمويل بالعملة الصعبة، بغية المساهمة في التطور الاقتصادي للوطن، ومن

أجل الوصول إلى هذا الهدف، تركت جهود سوناطراك منذ بداية السبعينات، على تقويم المحروقات من

خلال السياسة استثمارية مكثفة، ومن خلال تطوير جميع فروع الصناعة البترولية، بداية

من الاستكشاف في المنبع إلى البتروكيميا وفي المصب، وقد نتج عن هذا التعدد بروز شركة كبيرة توظف أكثر من 100 ألف شخص.

- **مهمة شركة سوناطراك:** تنتم لمهمة "سوناطراك" في البحث عن الثروات التي تميز خريها الوطن والمتمثلة في

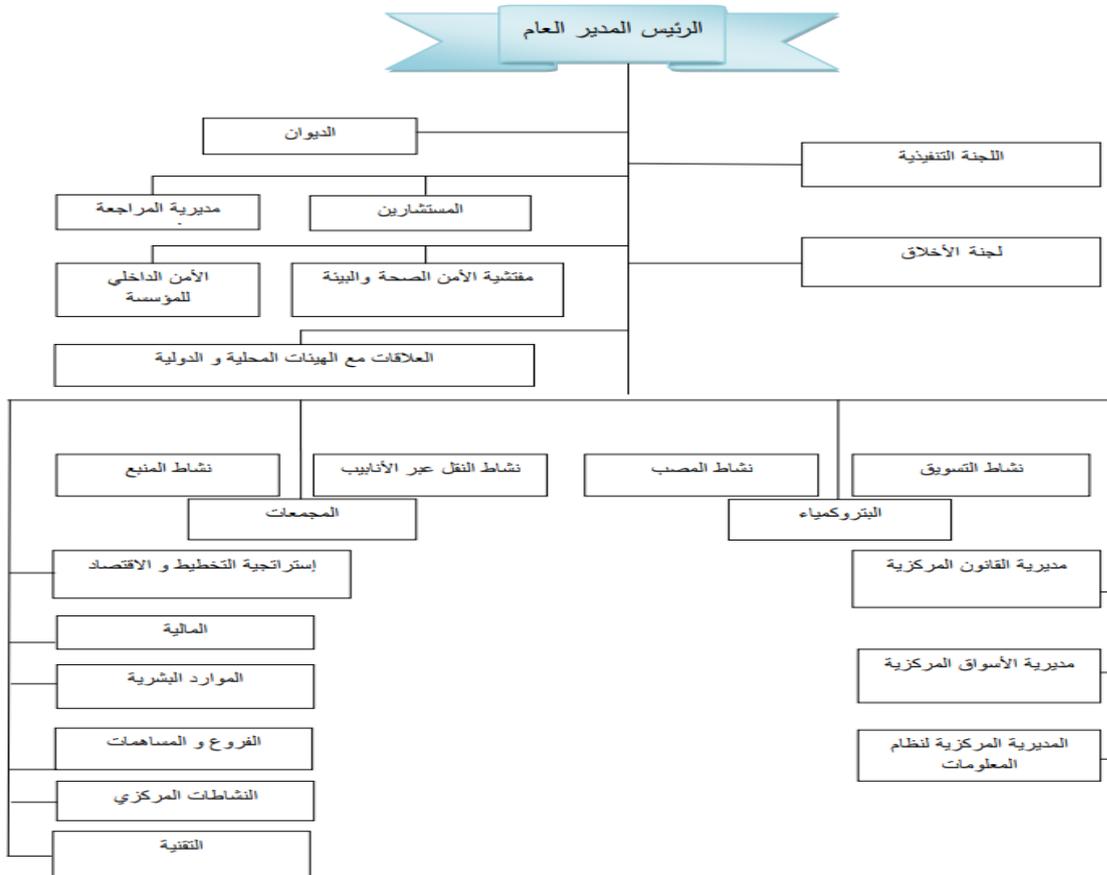
الذهب الأسود، ومعالجته وتقييمه، ثم وضعه في متناول المستهلك سواء علم مستو بالسوق الوطني والدولي.

كما تساهم الشركة بشكل مباشر بتطوير البلد وتنمية الاقتصاد الوطني ضمناً أكثر من 97 % من احتياجاته من العملة

الصعبة، مع تزويده بالطاقات اللازمة التي يحتاجها لتسيير الاقتصاد.

- **الهيكل التنظيمي لشركة سوناطراك:**

الشكل 1-1: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية لسوناطراك



المصدر: وثائق شركة سوناطراك

- الأهداف الاستراتيجية لشركة سوناطراك:

- التحكم والتنويع في نشاطها مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورتها؛
- بثية الحاجيات الوطنية المتزايدة في الجزائر؛
- المشاركة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون أكثر قربا من الزبون النهائي؛
- تنويع مرتوجاتها؛
- أن تكون القائد في ميدان الغاز الطبيعي المميع؛
- الحصول على حصة في السوق العالمية كمرئج على حد، على مستوى مختلف البلدان المستهلكة (أوروبا - أمريكا - اليابان).<sup>1</sup>

المطلب الثاني: عرض حول المديريتين الجهويتين سوناطراك "حاسي مسعود" و"غرد النص"

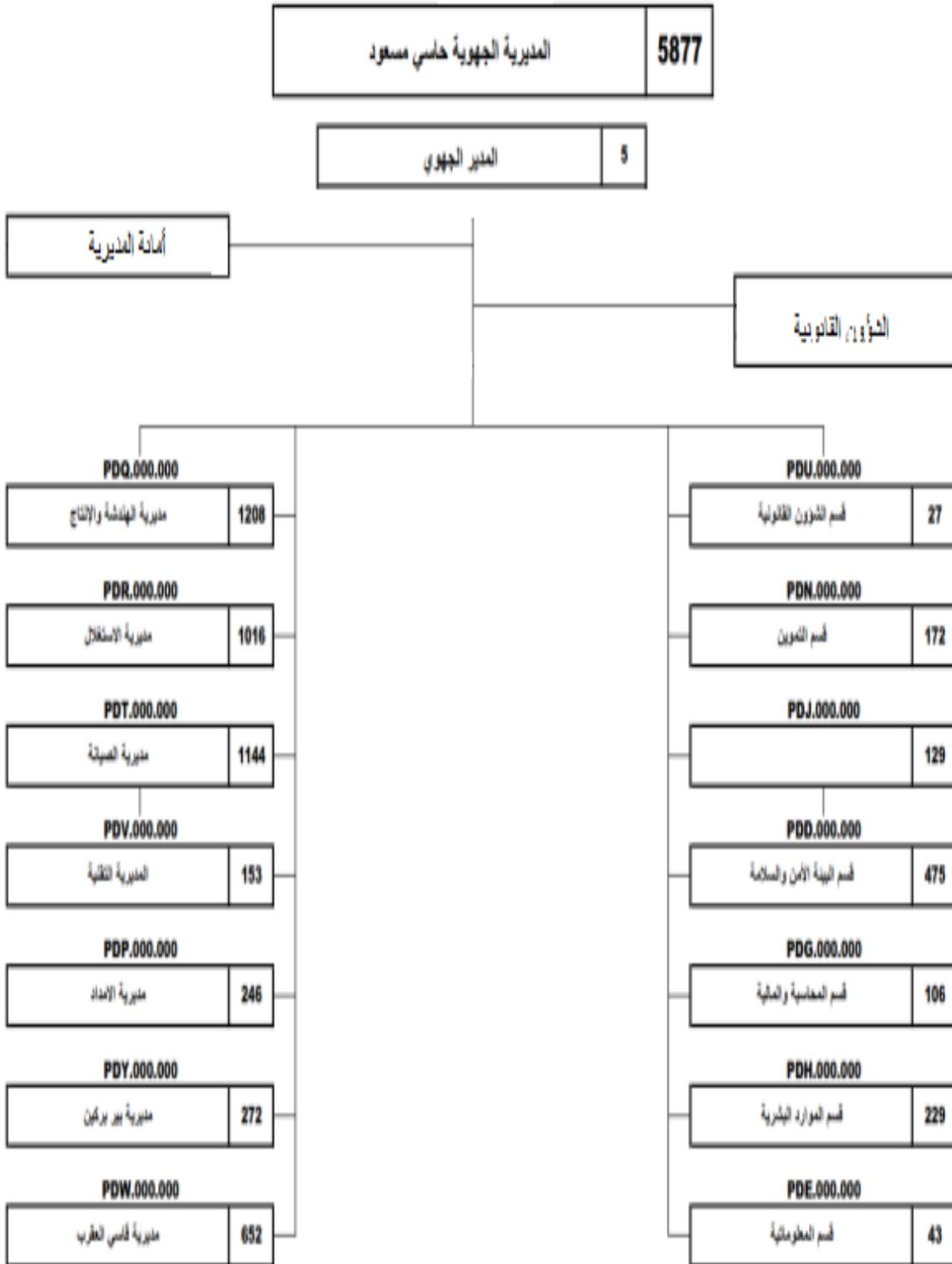
\*المديرية الجهوية حاسي مسعود "HMD"

يعتبر حقل حاسي مسعود من أكبر الحقول البترولية في العالم، والذي يضم المديرية الجهوية سوناطراك "حاسي مسعود" على بعد حوالي 900 كلم من الجنوب الشرقي للجزائر العاصمة وحوالي 85 كلم للجنوب الشرقي لعاصمة الولاية ورقلة، وهي إحدى أهم مديريات إنتاج البترول الخام على المستوى الوطني حيث تحتل المرتبة الثالثة من ناحية الإنتاج بعد كل من المديرية الجهوية حاسي الرمل في المرتبة الأولى تليها المديرية الجهوية غرد النص في المرتبة الثانية.

<sup>1</sup>حنبيش شيماء، الانتقال من النتيجة المحاسبية إلى النتيجة الجبائية- دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2016/2017، ص: 63.

- الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود:

الشكل 1-2: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود



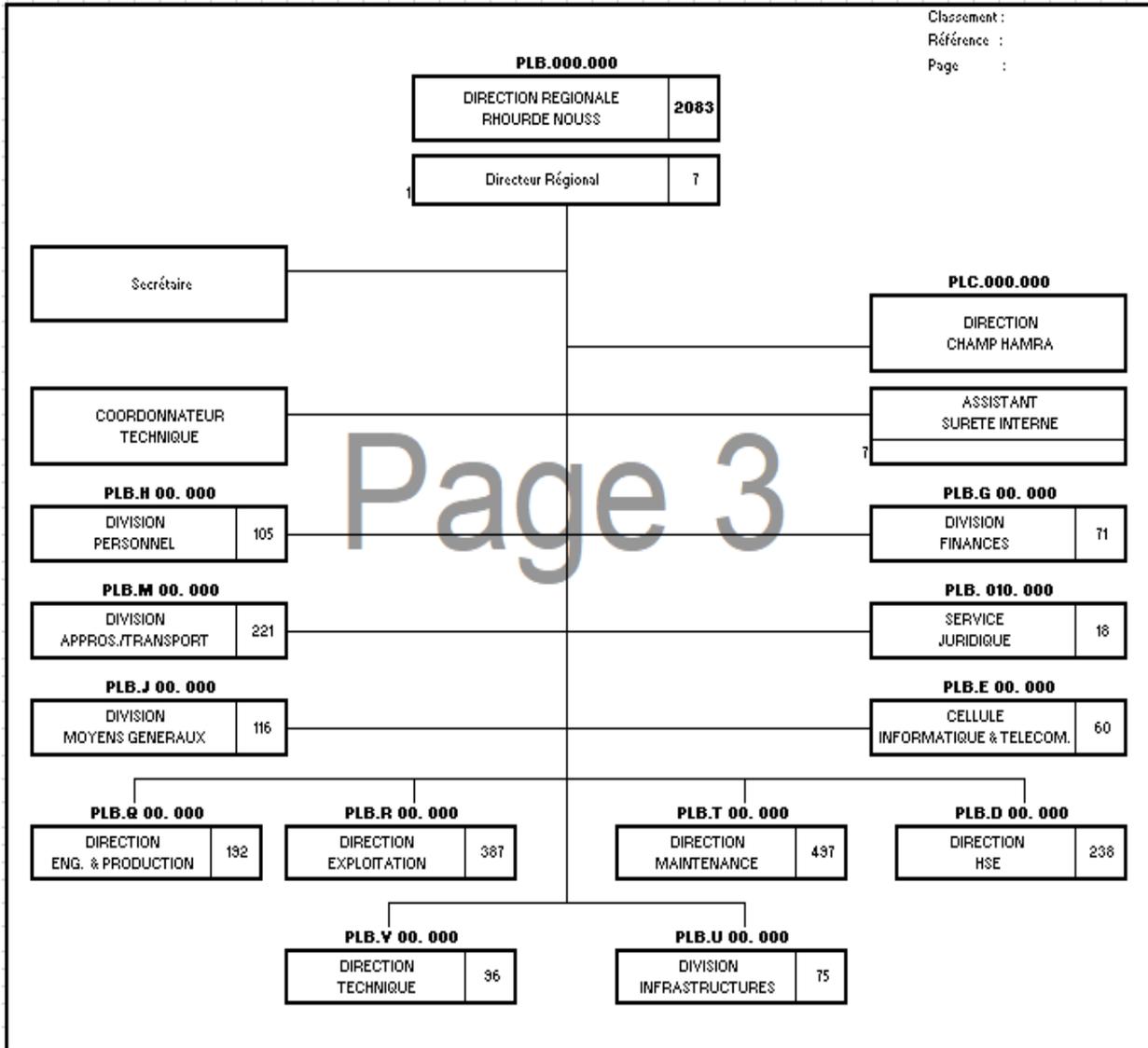
المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود

\* المديرية الجهوية غرد النص "RNS"

تقع المديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص ضمن النطاق الجغرافي لولاية ايليزي، حيث تبعد عن المديرية الجهوية حاسي مسعود بحوالي 270 كلم، كما تبعد بحوالي 1200 كلم عن العاصمة الجزائر. تعد هذه المديرية ثاني أكبر مديرية منتجة للبترول والغاز بعد المديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي الرمل ولاية الأغواط، حيث تضم أربع وحدات لاستخراج وتكرير البترول، وكذا معالجة الغاز. تحتوي المديرية الجهوية غرد النص على: قواعد للحياة، مطار جوي، مفرزة للدرك الوطني، قاعدة للجيش بالإضافة للمعامل والمصانع.

- الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص:

الشكل 2-2: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص



المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص

### المطلب الثالث: عرض تفصيلي لقسم الموارد العامة "DMG"

يعتبر قسم الموارد العامة "Divisions Moyens Généraux" من بين أهم الأقسام بالمديريتين الجهويتين (حاسي مسعود وغرد النص) حيث يتمحور دوره الرئيسي في تسيير قواعد الحياة وتوفير كافة الخدمات من إسكان وإطعام وصيانة روتينية.

يضم قسم الموارد العامة عدة مصالح وترأسها رئيس قسم وهي كالاتي:

- مصلحة الإسكان؛
- مصلحة الإطعام؛
- مصلحة الصيانة؛
- مصلحة متابعة المساحات الخضراء؛
- مصلحة التسيير والجدولة.<sup>1</sup>

#### ❖ مهام مصالح قسم الموارد العامة:

\* مصلحة الإسكان: تضم عدد من الموظفين وعلى رأسهم مسؤول المصلحة يليه مشرف وعدد من المفتشين والمراقبين.

يكن دور هذه المصلحة في ضمان إقامة العمال والضيوف، كما تتابع عملية توضيب الغرف وتنظيفها والإبلاغ عن العيوب والاعطاب من أجل إصلاحها، تعمل المصلحة على تسيير قواعد للحياة الرئيسية والملاحق.

\* مصلحة الإطعام: تتكون من رئيس مصلحة وعدد من المشرفين والمفتشين والمراقبين كما تضم طبيب بيطري متخصص.

تعمل مصلحة الإطعام على توفير الوجبات الغذائية للعمال والزائرين والتي تفوق 2000 وجبة لكل مديرية.

كما تسهر المصلحة على ضمان صحة الوجبات المقدمة أو حتى المواد الأولية التي تدخل في تحضيرها وذلك من أجل صحة وسلامة العمال المناوبين.

<sup>1</sup>الوثائق الداخلية لشركة سوناطراك، المديريتين الجهويتين حاسي مسعود وغرد النص.

## دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام

\*مصلحة الصيانة: تضم عدد من المهندسين والتقنيين، حيث تعمل على صيانة قواعد الحياة ومكاتب العمل وضمان صلاحيتها وذلك من خلال:

- صيانة ومتابعة قنوات المياه ومجاري الصرف الصحي، الطلاء وأعمال الدهن والصبغة، النجارة، الكهرباء.

\*مصلحة متابعة المساحات الخضراء: تضم عدد من الموظفين المتخصصين في الزراعة والسقي، ومن مهامها:

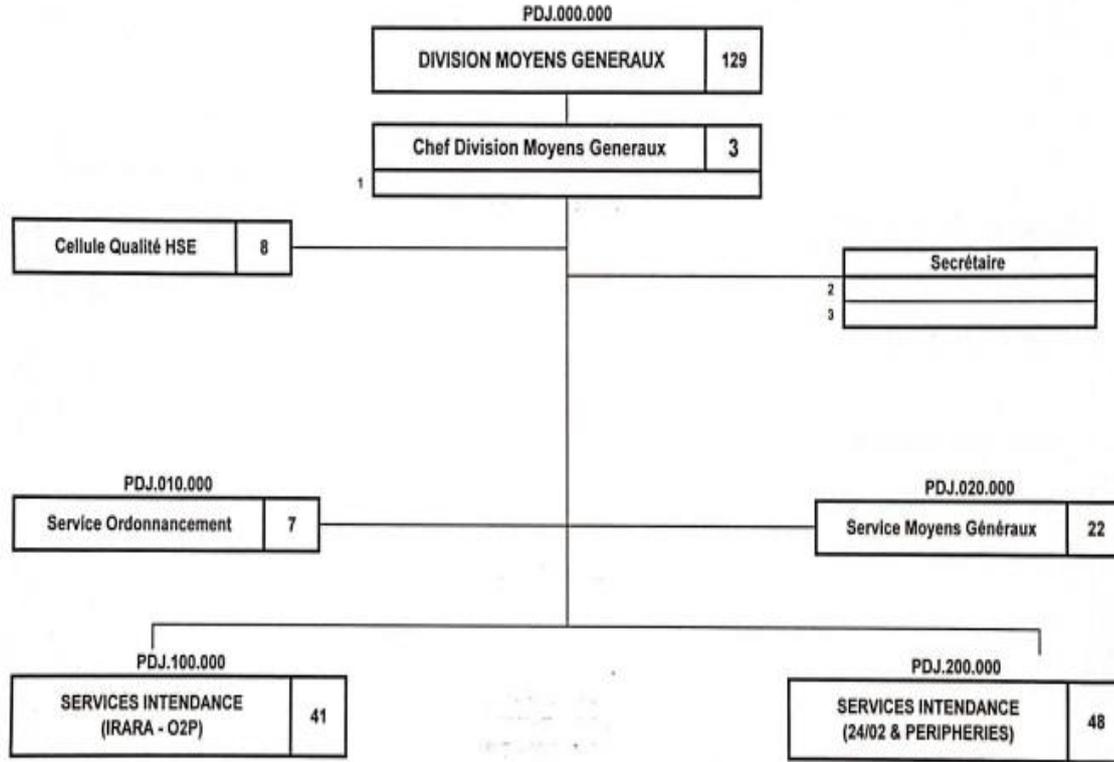
- غرس وتقليم الأشجار، عملية السقي، نظافة المحيط، تزيين قواعد الحياة ومحيط المكاتب.

\*مصلحة التسيير والجدولة: تعمل هاته المصلحة على متابعة المبالغ الشهرية المستهلكة من أجل تدارك أي تجاوز للمبالغ المقدره ضمن الميزانية، ضف الى ذلك تقدير الميزانية السنوية للقسم، كما تراجع وتؤشر على كافة الفواتير الخاصة بالمتعاقدين مع قسم الموارد العامة قبل إعادة إرسالها الى قسم المالية بالمديرية حيث تدخل هاته العملية ضمن خطوات الرقابة.

- **الهيكل التنظيمي لقسم الموارد العامة:**

(1) المديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود:

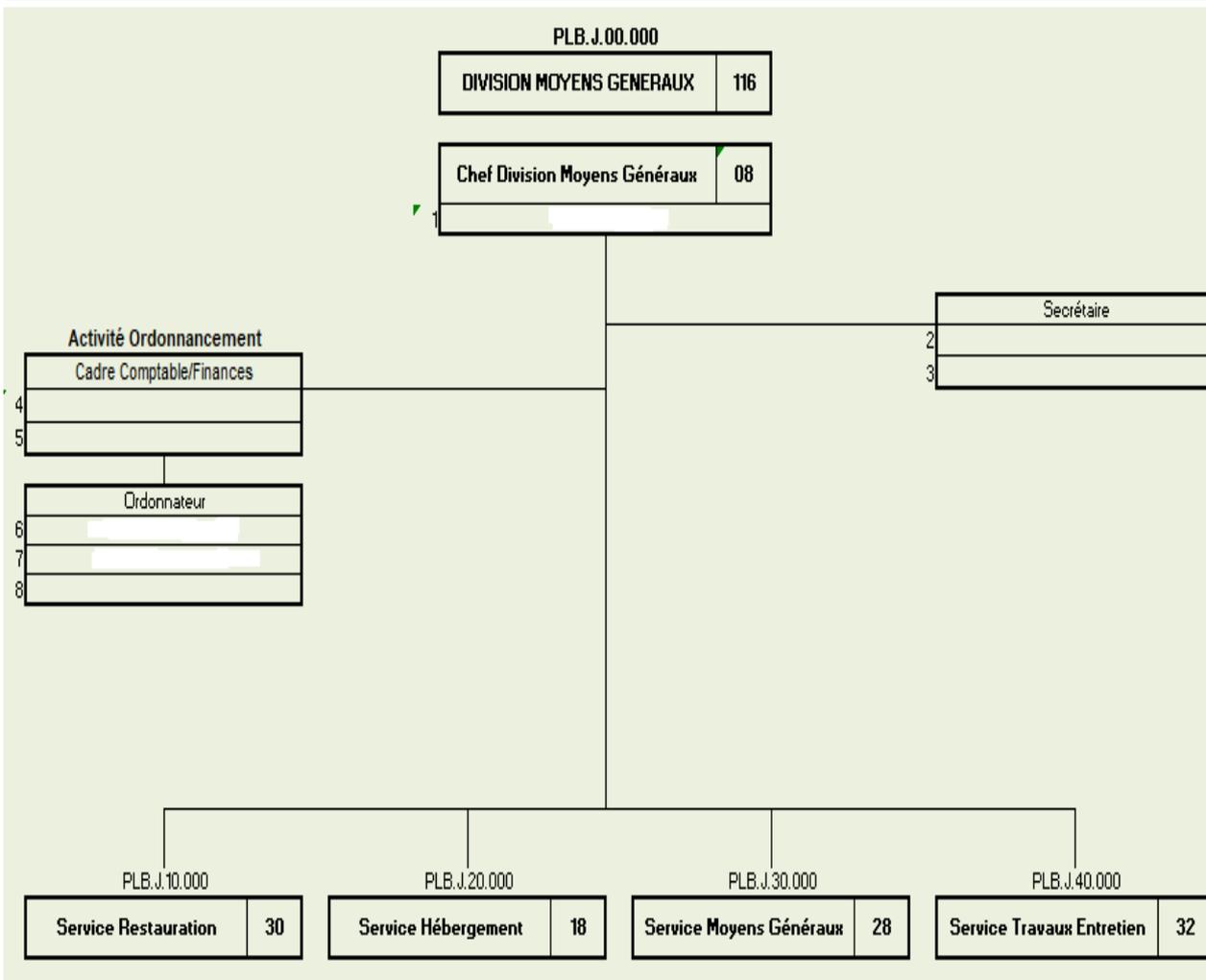
الشكل 1-3: الهيكل التنظيمي لقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراك حاسي مسعود



المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود

(2) المديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص:

الشكل 3-2: الهيكل التنظيمي لقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص



المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص

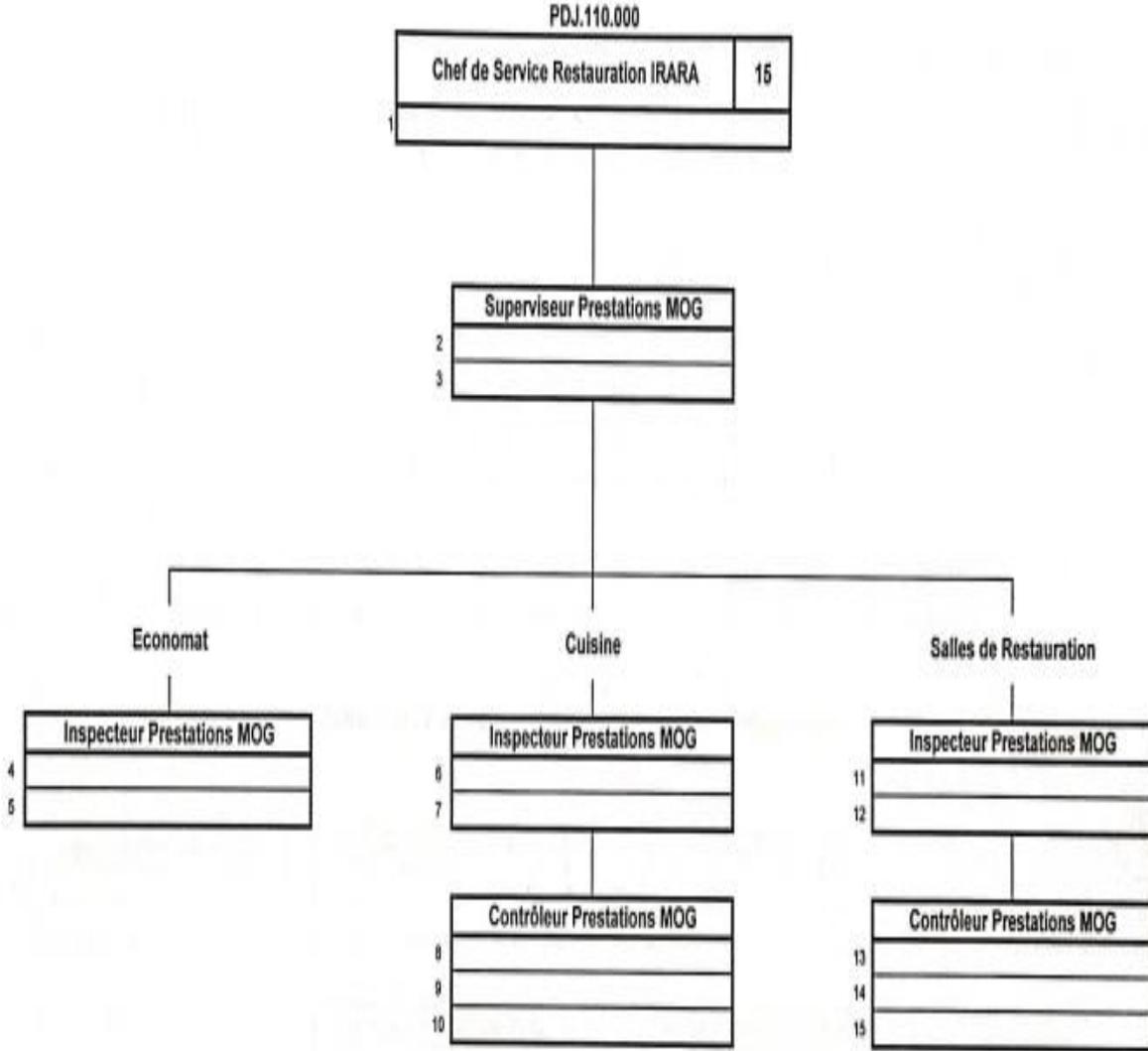
### المطلب الرابع: التنظيم الداخلي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة

تعد مصلحة الإطعام من أهم مصالح قسم الموارد العامة لما تلعبه من دور مهم في توفير السلع الأولية والوجبات الغذائية ومياه الشرب كون هذه الأخيرة من أولويات ضمان بقاء العامل وسيرورة العمل. يتأثر المصلحة مسؤول متخصص في الفندقة والإطعام يحوز على مؤهل دراسي في المجال أو ما يقابلها من سنوات خبرة في ميدان الإطعام؛ ثم يأتي في المرتبة الثانية من حيث المسؤولية الطبيب البيطري أو مهندس في التغذية؛ أما في المرتبة الثالثة فيأتي دور المفتشين الذين بذورهم يقومون بجولات تفتيشية لأماكن التخزين والتحضير والمطابخ والوجبات المحضرة وقاعات الإطعام؛ كما هناك عدة مراقبين موزعين بشكل دائم في كافة مرافق مركبات الإطعام التابعة للمديرية.

- الهيكل التنظيمي لقسم مصلحة الإطعام:

أ - المديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود:

الشكل 4-1: الهيكل التنظيمي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية حاسي مسعود



المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية حاسي مسعود

ب - المديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص:

الشكل 4-2: الهيكل التنظيمي لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة بالمديرية الجهوية سوناطراكغرد النص

Classement :

Référence :

Page :

PLB.J.10.000

<b>Chef Service Restauration</b>	<b>30</b>
1	

<b>Vétérinaire</b>
2
3

**Salle de Restaurant**

<b>Superviseur Prestations MOG</b>
4
5

<b>Inspecteur Prestations MOG</b>
6
7
8
9

<b>Contrôleur Prestations MOG</b>
10
11
12

**Cuisine / Boulangerie / Pâtisserie**

<b>Superviseur Prestations MOG</b>
13
14

<b>Inspecteur Prestations MOG</b>
15
16
17
18

<b>Contrôleur Prestations MOG</b>
19
20
21
22

**Bases de vie Annexes**

<b>Superviseur Prestations MOG</b>
23
24

<b>Inspecteur Prestations MOG</b>
25
26
27
28

<b>Contrôleur Prestations MOG</b>
29
30

المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية الجهوية سوناطراك ناحية غرد النص

# المبحث الثاني:

دراسة حالة بمؤسسة سوناظراك

- قسم الموارد العامة

بالمديريتين الجهويتين

"حاسي مسعود & غرد النص"

### تمهيد:

بعد أن تناولنا في المبحث الأول نظرة عامة عن مؤسسة سوناطراك حيث تدرجنا من رأس الشركة والمتمثل في المديرية العامة نزولا الى المديريتين الجهويتين تم وصلنا النزول الى قسم الموارد العامة لنختتمها بالمصلحة التي تعد محل التربص ألا وهي مصلحة الإطعام، ارتأينا في المبحث الثاني الخوض في الجانب التطبيقي لدور الرقابة على جودة خدمات الإطعام وبما أن موضوعنا مرتكز على رقابة الخدمات وكذا جودة الخدمات كان لزاما أن نعرض لتعريف هاذين المفهومين وأثر المفهوم الأول على الثاني.

### المطلب الأول: تعريف جودة الخدمات

قبل التطرق إلى تعريف جودة الخدمات يجب الإشارة إلى مفهوم الجودة أولا:

**أولاً: تعريف الجودة:** تعني خلوه المنتج من أي عيب أو أخطاء تتط لب إعادة العمل، أو التسبب بأعطال المنتجات واستياء الزبائن، فالجودة تعني خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات ورضا الزبائن وهي تختلف من منتج لآخر. 1

ويتجاوز البعض هذا المفهوم إلى أن الجودة ليست فقط تحقيق احتياجات وتوقعات الزبون بل الوصول إلى أكثر من توقعاته وإسعاده وولائه للمؤسسة. 2

من التعاريف السابقة نستنتج أن الجودة يقصد بها توفير منتج يلبي جميع احتياجات الزبون، والعمل على تحسين وتطوير هذا المنتج، من أجل كسب رضا وولاء الزبون.

**ثانياً: تعريف جودة الخدمات:** هي العملية التي تشمل على ثلاثة أبعاد أساسية، المواد والتسهيلات والأفراد ونضيف لذلك الطريق المتبعة عند تقديم أو تسليم الخدمة. 3

وهناك من يعرف جودة الخدمة بأن "ها: قدرت المؤسسة على تحقيق رضا الزبون من خلال تقديم خدمات بمواصفات وخصائص واشتراطات تشبع حاجاته ورغباته بصورة تفوق توقعاته".

من التعاريف السابقة يمكن القول إن جودة الخدمات هي العملية التي من خلالها تسعى المؤسسة إلى تقديم خدمات تتوافق مع رغبات ومتطلبات الزبائن وتوقعاتهم.

**ثالثاً: محددات جودة الخدمات:** تتجلى أهم محددات جودة الخدمات فيما يلي:

1) الملموسية: نرى ذلك في الدعم المادي، الأعوان المباشرين ودعم الاتصال؛

النجاعة: وهي قدرة المؤسسة من أداء الخدمة التي وعدت بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها بدرجة عالية؛

<sup>1</sup> محمد عبد العال النعيمي، وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، الطبعة العربية، اليازوري، الأردن، 2009، ص 31.

<sup>2</sup> عياد ليلي، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد، بلهسان، الجزائر، 2016، ص 11.

<sup>3</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، بدون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 4.

الاستجابة: وهنا نشير إلى استعداد أفراد الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبون وقدرتهم على أداء الخدمة له عند حاجتها.

الكفاءة: حيث يتطلب تقديم الخدمة وجود متخصصين أكفاء سواء كانوا أعوانا أو إداريين من شأنهم أن يقدموا للزبائن خدمة عالية الجودة، أي امتلاك مقدمي الخدمات للمهارة والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة. المجالات: ويقصد بها احترام الزبون، وكذا تقديم العناية والرعاية اللازمة ولاحتياجاتها ورغباته. الأمن: وهو عنصر ضروري يجب توفره في الخدمة، حتى يتمكن الزبون من استعمال الخدمة في ظروف أمنية ودون قلق.

سهولة المنال: أي سهولة استعمالها وسهولة الوصول إليها.

المعلومات (الاتصال): إعلام الزبون باللغة التي يفهمها أمر ضروري، بحيث يجب أن تكون الخدمة كما لو وبأسلوب سهل خالي من التعقيد ومفهوم من طرف جميع مستخدمي الخدمة، وهو ما يدل على مدى تقدير المؤسسة لشعور زبائنها.

الثقة والاعتمادية: تعتبر الثقة عنصر أساسيا يمكن ربطه بسمعة المؤسسة بحيث يجب على أداء الخدمة بشكل صحيح من أول مرة.

فهم حاجات الزبون: والمقصود به بذل الجهد من طرف مقدمي الخدمات لفهم حاجات الزبائن ومعرفة احتياجاتها الخاصة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: مفهوم الرقابة على جودة الخدمات

تعرف الرقابة على جودة الخدمة بأنها: "مجموعة الخطوات المحددة مسبقا والتي تهدف إلى التأكد من أن الخدمة المحققة متطابقة مع المواصفات والخصائص الأساسية الموضوعية مسبقا".<sup>2</sup>

يتضح من هذا التعريف مجموعة من العناصر الأساسية لموضوع الرقابة على جودة الخدمات:

\* ضرورة توفر خطوات محددة مسبقا تمثل مجموعة من الإجراءات الضرورية التي يمكن استخدامها للتأكد من جودة الخدمات؛

\* ضرورة وجود مواصفات محددة للتعبير على مستوى جودة الخدمة؛

\* وجود نظام للرقابة على جودة الخدمات لتخفيض العيوب والأخطاء في تقديمها إلى الزبون؛

\* تهتم الرقابة على جودة الخدمات بالرقابة على جودة المدخلات، وعلى العملية الإنتاجية بالإضافة إلى جودة الخدمة النهائية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مريم بريرة، الرقابة ودورها في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة أدرار، مذكرة ليسانس، جامعة أدرار، الجزائر، 2005/2004، ص: 32، 33.

<sup>2</sup> فريد كورنيل، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الأيزو، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص: 58.

<sup>3</sup> مأمون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، طبعة 1، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص: 102.

وتعرف كذلك الرقابة على جودة الخدمات على أنها: "مدى التزام ال خدمة بالمواصفات والرسومات والتصميمات، وكلما كان تطابقا بين التصميمات وخصائص الإنتاج الفعلي كلما كانت درجة الجودة عالية والعكس صحيح، فكلما انحرفت خصائص المنتوجات او الخدمات عن المواصفات المعيارية كلما انخفض مستوى الجودة".<sup>1</sup>

ومما سبق يتضح أن الرقابة على جودة الخدمات ما هو إلا مجموعة من الوسائل العلمية المنظمة التي تتخذها الإدارة بمقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المحددة مسبقا واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بشأن الانحراف الحاصل، ولذا فإن مدى كفاءة وفاعلية نظام رقابة جودة الخدمة تتجسد بدقة الأداء في مطابقة المواصفات بالخدمات الفعلية.

### المطلب الثالث: أثر الرقابة على جودة الخدمات

- يمكن حصر أهم آثار الرقابة على جودة الخدمات بالنقاط التالية:
  1. التأكد من مطابقة الأداء الفعلي للأداء المرتقب واتخاذ الإجراءات التصحيحية لتلافي الانحرافات "إن وجدت"؛
  2. التأكد من فاعلية نظام الجودة ومن تحقيق أهداف الجودة في ظل هذا النظام وتخفيض نسبة المعيب؛
  3. المحافظة على درجة تطابق المنتج النهائي لمواصفات التصميم الأصلي وتقليل عدد شكاوى العملاء؛
  4. رفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تحقيق منتجات سليمة، مما يؤدي إلى زيادة حجم المبيعات والأرباح<sup>2</sup>
- كما نمي بين عدة أنواع من الرقابة على جودة الخدمات وهي:
  - أ. الرقابة الداخلي "مراقبي داخليين" والخارجي "مراقبي وخبراء خارجيين" على الجودة؛
  - ب. الرقابة على العمليات الإنتاجية وعلى المعدات والآلات، وعلى المشتريات وكذا المنتجات النهائية؛
- III. الرقابة على جودة النظام، وعلى الإجراءات، وعلى المستندات والوثائق الخاصة بالجودة.<sup>3</sup>

### المطلب الرابع: واقع الرقابة على جودة خدمات الإطعام بالمديرتين الجهويتين لسوناطراك

تسعى شركة سوناطراك بمختلف مديرياتها الى ضمان رضا عمالها من خلال الوجبات المقدمة لهم، كما تسهر على سلامة وصحة هاته الوجبات وذلك عن طريق عدة إجراءات رقابية روتينية وخاصة وبشكل دوري أو مبرمج تفرض على المتعهد.

<sup>1</sup> زيغنة شهناروز عيمن أمينة، دور الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،

جامعة جيجل، الجزائر، 2020/2019، ص: 126.

<sup>2</sup> CORBEL BERNAD et MURRY BERNAD "L'audit qualité interne "démarche et technique de communication "Edition AF NOR, 2ème Edition. Paris 2000, P: 08.

<sup>3</sup> IDEM, P: 09 – 14.

وتتم هاته الإجراءات ابتداء من المدخلات (المواد الأولية) الى الحفظ والتخزين مرورا بالتحضير ثم الى المخرجات (الوجبات الغذائية) وصولا الى المستهلك النهائي (العامل).

ومن أهم الإجراءات الرقابية المفروضة على المتعهد لخدمات الإطعام لدى مديريات سوناطراك ما يلي:

• **عمال مصلحة الإطعام**

يجبر المتعهد بتوفير عمال متخصصين في مجال الطبخ والإطعام وذلك من أجل ضمان نوعية وجودة الخدمات المقدمة.

**1) وظائف مصلحة الإطعام:**

- Veterinaire HSE: طبيب بيطري أو مهندس في التغذية؛
- Intendant Restauration: مقتصد مصلحة إطعام؛
- Magasinier: أمين مخزن؛
- Chef Cuisinier: رئيس الطهاة؛
- Cuisinier: طبّاخ؛
- Aide Cuisinier: مساعد طبّاخ؛
- Chef de Rang: رئيس نادل؛
- Maitre d'hotel: كبير الخدم؛
- Serveur: نادل؛
- Chef des Agents de service et nettoyage: رئيس عمال الخدمة والتنظيف؛
- Agent de service et nettoyage: عامل خدمة وتنظيف.<sup>1</sup>

جدول 1-1: جدول لقائمة أهم الوظائف بمصلحة الإطعام مع الشهادات والخبرات المطلوبة

<sup>1</sup>العقد المبرم بين المديريتين الجهويتين لسوناطراك وشركة المناولة للإطعام والخدمات 2020.

## دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام

الرقم	منصب العمل	العدد	الشروط المطلوبة
01	مصرف	01	ليسانس في تسيير مياهي وفنلاني أو الجامعي + 05 سنوات خبرة في المنصب
02	مقصد	04	ليسانس في التسيير مياهي وفنلاني أو الجامعي + 03 سنوات خبرة في المنصب
03	مفتش تقنية ووقاية وامن	02	شهادة طبيب بيطري أو مهندس دولة في علوم التقنية . 02 سنوات خبرة مهنية في المنصب
04	أمين مخزن	02	ليسانس في التسيير (مائية - محاسبية) + 02 سنوات خبرة مهنية في المنصب .
05	رئيس مطبخ	02	دبلوم في الفندقة تخصص طبخ + 05 سنوات خبرة في المنصب .
06	رئيس جناح	02	دبلوم في الفندقة تخصص طبخ + 03 سنوات خبرة في المنصب .
07	ضياح	06	دبلوم في الفندقة تخصص طبخ + 03 سنوات خبرة في المنصب .
08	مساعد ضياح	07	دبلوم في الفندقة تخصص طبخ + 02 سنوات خبرة في المنصب .
09	جزار	02	معرفة قواعد النظافة + 02 سنوات خبرة مهنية في المنصب .
10	رئيس خبز حنواي	01	دبلوم في التخصص + 05 سنوات خبرة في المنصب .
11	خباز حنواي	06	دبلوم في التخصص + 03 سنوات خبرة في المنصب .
12	رئيس مطعم	02	دبلوم في الفندقة تخصص مطعم + 03 سنوات خبرة مهنية في المنصب .
13	رئيس صفا	08	دبلوم في الفندقة تخصص مطعم + 02 سنوات خبرة في المنصب .
14	فنان	24	دبلوم في الفندقة تخصص مطعم + 02 سنوات خبرة في المنصب .
15	رئيس فريق صيانة	01	دبلوم مهندس دولة في التخصصات (تبريد - صيانة ميكانيكية) . 03 سنوات خبرة مهنية في المنصب .
16	كهربوميكانيكي	01	دبلوم في التخصص + 02 سنوات خبرة مهنية .
17	تقني في التبريد	01	دبلوم في التخصص + 02 سنوات خبرة مهنية .
18	كهرباسي	01	دبلوم في التخصص + 02 سنوات خبرة مهنية .
19	عزل استكمال	04	دبلوم في الفندقة تخصص استكمال + 02 سنوات خبرة في المنصب .
20	رئيس فصل نظافة	05	معرفة قواعد النظافة + 03 سنوات خبرة مهنية في المنصب .

المصدر: وثائق شركة الخدمات والإطعام المتعاقدة مع المديريتين الجهويتين لشركة سوناطراك

يخضع كل العمال الى تدقيق في الشهادات وموافقة مبدئية من طرف الزبون والممثلة في رئيس مصلحة الإطعام أو من ينوبه.

(2) **المراقبة الطبية:** يلزم كافة عمال مصلحة الإطعام بتقديم ملف طبي عند التوظيف وبشكل دوري كل (06) سنة أشهر وذلك لضمان عدم انتقال أي عدوى مرضية في الوجبات المقدمة ويتضمن الملف الطبي ما يلي:

Examen radiologique (télé thorax)	كشف إشعاعي للصدر
Examen sanguin : groupage, FNS, glycémie, urée sanguine	تحليل كامل للدم
Une créatinémie	الكرياتينين في الدم
Chimie des urines	تحليل البول
Copro -parasitologie des selles	تحليل البراز
Certificat médical d'aptitude	شهادة اللياقة الطبية

يجب أن تصدر شهادة اللياقة الطبية من طرف طبيب محايد عن الطرفين المتعاقدين (طرف ثالث)<sup>1</sup>. يخضع كل عامل الى فحص طبي ثاني وتدقيق في الملف الطبي مع إلزامية الموافقة المبدئية من طرف طبيب الزبون والممثلة في طبيب العمل الخاص بشركة سوناطرك أو الطبيب الذي ينوبه. (أنظر الملحق 1-1 و 2-1 المتضمنين نتائج التحاليل طبية وشهادة اللياقة الطبية صادرة عن طبيب محايد عن طرفي العقد).

(3) **النظافة الشخصية:** يتعهد الوكيل بضمان نظافة روتينية لكافة عمال مصلحة الإطعام حيث يجبر العامل على:

- التوجه لغرفة تغيير الملابس قبل الولوج للمطبخ؛
- الاستحمام قبل مباشرة العمل؛
- تغيير الملابس الشخصية وارتداء الملابس الخاصة بالعمل كل حسب وظيفته؛
- حلق اللحية أو ارتداء الواقي من تساقط الشعر بالنسبة للملتزمين بشعر اللحية؛
- قص الأظافر والالتزام بأظافر قصيرة؛
- ارتداء الواقي من تساقط شعر الرأس؛
- ارتداء قفازات معقمة عند مباشرة العمل.

تلتزم الشركة المناولة بتوفير كافة معدات العمل الشخصية للعامل قبل مزاوله عمله والمنكونة من:

- بدلة العمل (بدلتين لفصل الشتاء وبدلتين لفصل الصيف)؛

<sup>1</sup>العقد المبرم بين المديريتين الجهويتين لسوناطرك وشركة المناولة للإطعام والخدمات 2020.

- حذاء عمل (كل حسب وظيفته)؛
- القفازات المعقمة؛
- واقى تساقط الشعر.<sup>1</sup>

4) **التدريب والتكوين:** يلتزم الوكيل بضمان تدريب وتكوين لكافة عمال مصلحة الإطعام، ويكون التكوين بشكل دوري عن طريق دورات مقدمة من طرف مكونين متخصصين بحضور مراقب عن شركة سوناطراك، ودورات تحسيسية مقدمة من طرف المشرف والطبيب البيطري. يلزم الوكيل بتقديم قائمة أسمية لمصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة لشركة سوناطراك تضم أسم وتوقيع المكون والعمال الحاضرون مع تاريخ وعنوان التكوين. (أنظر الملحق 1-2 المتضمن لنسخة من قائمة حضور لدورة تحسيسية مقدمة من طرف الطبيب البيطري).

#### • مراقبة السلع الأولية:

تخضع عملية أستلام السلع الأولية (المدخلات) الموجهة للاستهلاك مباشرة أو لتحضير الوجبات الغذائية الى عملية مراقبة دقيقة من طرف لجنة متخصصة بموجب قرار موقع من طرف المدير الجهوي للمديرية تظم كل من:

- مراقب أو مفتش خدمات (ممثلا عن الإدارة)؛
- طبيب بيطري أو طبيب عام (طرف محايد)؛
- عضو نقابي من نقابة العمال (ممثلا عن العمال).<sup>2</sup>

كما يمثل الوكيل المتعاقد كل من:

- طبيب البيطري؛
- المقتصد أو المشرف؛
- أمين المخزن.

تتم عملية مراقبة السلع الأولية من حيث النوعية والجودة طبقاً لبنود العقد، وسلامة وصحة المواد المستلمة طبقاً للإجراءات المعمول بها أو المراسيم الحكومية الملزمة، كما يتم مراقبة الكمية حسب الطلب.

#### 1. إجراءات رقابية عن أستلام اللحوم:

- اللحوم الطازجة: تتم عملية الرقابة عن اللحوم ابتداء من المصدر (مكان الذبح)، النقل وصولاً الى مكان التخزين وفقاً للإجراءات الرقابية التالية:

<sup>1</sup>العقد المبرم، مرجع سبق ذكره، من دون ترقيم صفحات.

<sup>2</sup>قرار داخلي رقم 2020/001، وثائق المديرية الجهوية لسوناطراك - ناحية غرد النص، مؤرخ في: 2020/01/06.

أ. شهادة البيطري الخاص بمكان الذبح تتضمن المعلومات التالية:

- \* أسم الطبيب البيطري؛
- \* رقم اعتماد الطبيب البيطري؛
- \* نوع الذبائح وجنسها؛
- \* وزن الذبائح؛
- \* مكان وتاريخ الذبح؛
- \* تاريخ وساعة الشحن؛
- \* مواصفات وترقيم شاحنة النقل؛
- \* الوجهة المباشرة للشاحنة.

(أنظر الملحق 3-1: نسخة من شهادة بيطرية لاستلام سلع "لحوم طازجة")

ب. يقوم المراقب أو المفتش من التأكد أن تم نقل اللحوم الطازجة في شاحنة تبريد وتكون درجة البرودة ما 04° و 06° درجات مئوية ويتم التأكد من درجة البرودة عن طريق جهاز كشف درجة الحرارة الذي يكون مرافق للشاحنة طيلة مسار الرحلة حيث يبين تاريخ وساعة الانطلاق الى آخر نقطة يتم فيها فتح أبواب شاحنة التبريد.

(أنظر الملحق 3-2: نسخة من كشف درجة برودة شاحنة نقل سلع "لحوم طازجة")

- ت. يجب أن لا تتجاوز عملية النقل 24 ساعة من تاريخ الذبح.
- ث. يقوم الطبيب البيطري التابع للشركة أو من ينوبه بأجراء كشف بصري لكافة الذبائح للتأكد من سلامتها وخلوها من العيوب.
- ج. يتم التأكد من درجة حرارة الذبائح عن طريق جهاز تان مزود بكاشف يتم غرزه داخل الذبيحة.
- ح. يقوم المراقب أو المفتش من أن الذبائح مطابقة للبنود التعاقدية المبرمة (كل الذبائح من جنس ذكر ووزنها ما بين 18 - 23 كغ بالنسبة للحوم الأغنام، و 220 - 250 كغ بالنسبة للحوم العجول).

• اللحوم المجمدة: تتم نفس العملية الرقابية السابقة مع بعض الإجراءات الخاصة:

- A. أن يتم التأكد من أنه تم الذبح على الطريقة الإسلامية وفقا لشهادة موقعة من طرف جمعية إسلامية معترف بها في البلدان الأجنبية؛
- (أنظر الملحق 3-3: نسخة من شهادة ذبح حلال على الطريقة الإسلامية "لحوم مجمدة").
- B. أن لا تتجاوز مدة التجميد 06 أشهر من تاريخ الذبح؛
- C. يتم التأكد من درجة البرودة (-18° مئوية)؛
- D. التأكد من أن عملية التفريغ من الشاحنة الى غرف التبريد لا تتجاوز نصف ساعة لتجنب عملية انقطاع سلسلة التبريد.

• الدواجن واللحوم البيضاء:

- أ. يجب أن لا تتجاوز مدة التسليم 72 ساعة من تاريخ الذبح المؤشر في الشهادة البيطرية؛
- ب. أن يتم التسليم في شاحنة تبريد ودرجة برودة -18° مئوية؛
- ت. أن لا يتم تخزينها لأكثر من 03 أشهر من تاريخ الذبح؛
- ث. أن تكون خالية من الأحشاء الداخلية.

• الأسماك:

- A. يتم تسليم الأسماك الطازجة في مدة لا تتجاوز 48 ساعة من تاريخ اصطيادها على أن توجه مباشرة للاستهلاك بحيث يمنع تخزينها؛
- B. يتم التأكد من أن الأسماك المستوردة مجمدة ولا يجب أن تتجاوز بأي حال من الأحوال 06 أشهر من تاريخ اصطيادها ويتم استهلاكها في مدة لا تتجاوز 3 أشهر من تاريخ الاستلام. يتم تحرير محضر استلام السلع موقع من طرف ممثلين عن الطرفين أصحاب العقد. (أنظر الملحق 3-4: نسخة من محضر استلام سلع).

2. إجراءات رقابية عن أستلام الخضر والفواكه:

تخضع الخضر والفواكه بدورها الى بعض الإجراءات الرقابية عند استلامها تتضمن ما يلي:

- يتأكد المراقب من نظافة الشاحنة ودرجة برودتها والتي تتراوح ما بين 5° - 7° درجة مئوية؛
- التأكد من أن كامل الخضروات طازجة لحظة تسليمها؛
- التأكد من أن الفواكه موسمية وطازجة وبحالة جيدة وذات أحجام مقبولة؛
- أن تكون موضبة بشكل جيد داخل صناديق بلاستيكية تحتوي على ثغرات للتبريد؛
- يمنع تقديم الخضر والفواكه في علب كرتون أو أكياس بلاستيكية ماعدا فاكهة الموز.

3. إجراءات رقابية عن أستلام الحليب ومشتقاته:

- التأكد من تواريخ الإنتاج ونهاية الاستهلاك كون هاته المواد قصيرة مدة الحياة؛
- التأكد من درجة برودة الشاحنة والمواد المسلمة بحيث لا يجب أن تتكون ما بين 04° و 07° درجات مئوية؛
- تجنب فترات الإنزال أوقات الظهيرة.

4. إجراءات رقابية عن أستلام المواد الغذائية الغير سريعة التلف:

- يقوم المراقب أو المفتش بالتأكد من أن السلع المستلمة لا تتجاوز (06) سنة أشهر من تاريخ الإنتاج بالنسبة للسلع المستوردة و (03) اشهر بالنسبة للسلع محلية الصنع؛
- التأكد من خلو كافة المواد من أية عيوب أو تبلل؛
- التأكد من عدم أستلام أي مواد ذات أكياس ممزقة أو علب محطمة.

يتم الفصل بين السلع الأولية عند عملية النقل ويمنع بأي حال من الأحوال أستلام أي شحنة لا تحترم المعايير المعمول بها والاجراءات المنصوص عنها.

(أنظر الملحق 4-1: نسخة من وثيقة مراقبة استلام السلع والمواد الأولية)

• **مراقبة عملية تخزين السلع الأولية:** تتم هاته العملية بشكل يومي من طرف مفتشين ومراقبين تابعين

لشركة سوناطراك حيث تتضمن الإجراءات التالية:

- التأكد من تواريخ المواد المخزنة؛
  - التأكد من احترام عملية التخزين وفق نظام ما يدخل أولاً يخرج أولاً (FIFO : First in first out)؛
  - احترام سلسلة التبريد بالنسبة للمواد الباردة أو المجمدة؛
  - حماية وتغطية المواد التي تستلزم ذلك؛
  - ان تحتوي كامل المواد على ورقة تعريفية بشكل مرأي تتضمن أسم المنتج، تاريخ الإنتاج ونهاية الصلاحية، والكمية المخزنة وكذا تاريخ أول يوم للتخزين؛
  - عدم تخزين المواد مباشرة مع الأرض أو الجدران؛
  - عدم الخلط بين المواد في أماكن التخزين؛
  - التأكد من وجود مؤشر درجة حرارة غرف التبريد؛
  - التأكد من احتواء كامل غرف التبريد على ملصقة متابعة تبيين نوع غرفة التبريد؛ أدنى وأقصى درجة حرارة مقبولة، وجدول لمتابعة درجة المؤشر كل ساعتين تملأ من طرف أمين المخزن؛
  - مراقبة والتأكد من نظافة المخازن وغرف التبريد وحسن ترتيبها.
- (أنظر الملحق 5-1: نسخة من وثيقة مراقبة المخازن وغرف التبريد).

• **مراقبة عملية تحضير الوجبات:** يلتزم الوكيل بتقديم اقتراح لقائمة أكل أسبوعية تتضمن الوجبات

اليومية الثلاث: (فطور الصباح، وجبة الغداء، وجبة العشاء).

\* تخضع هاته القائمة لمراقبة من طرف مصلحة الإطعام للتأكد من ملامتها للبنود التعاقدية؛

\* بعد التأكد من طرف مصلحة الإطعام تعرض على رئيس قسم الموارد العامة من أجل أبداء رأيه أو الموافقة؛

\* وكأجراء رقابي ثالث يتم عرضها على النقابي المكلف من طرف نقابة العمال لأبداء رأيه كممثل عن العمال؛

\* بعد موافقة ممثلي الإدارة وممثل العمال عن القائمة يتم عرضها على طبيب العمل للتأكد من ملائمة مكونات الوجبات مع صحة العمال؛

في الأخير وبعد تأشير وتوقيع كافة الأطراف السابقة يتم تقديم قائمة الطعام الأسبوعية على المدير الجهوي لاعتمادها وإعطاء الضوء الأخضر من أجل تنفيذها.

تتكون قائمة الطعام من:

## دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام

فطور الصباح: قهوة، حليب، عصير، فاكهة موسمية، كعك، خبز، جبن، ياوورت، زبدة، مربي، عسل، مياه معدنية.

وجبة الغداء والعشاء:

\* مقبلات: حساء، وجبات خفيفة، بيض؛

\* طبق رئيسي: أرز، عدس، حمص، كسكس، لوبيا بيضاء، عجائن، زيتون، بطاطا؛

\* خضروات: جزر، لوبيا خضراء، طماطم؛

\* لحم: لحوم غنم، عجل، دواجن، أسماك؛

\* فاكهة موسمية: موز، تفاح، برتقال، أجاص، فزولة، عنب، مشمش؛

\* سلطة متنوعة؛

\* مياه معدنية؛

\* مشروب غازي.

(أنظر الملحق 6-1: نسخة من قائمة طعام أسبوعية موقعة، مؤشرة ومعتمدة)

بعد اعتماد قائمة الطعام الأسبوعية يتم العمل بها من طرف رئيس الطهاة ورئيس الجزارين، وأثناء عملية التحضير يخضع العمال لعملية رقابية من طرف مفتش معتمد من طرف شركة سوناطراك، تتمثل مهامه في ما يلي:

- التأكد من نظافة عمال المطبخ والتزامهم بتعليمات السلامة؛

- التأكد من نظافة مكان ومعدات العمل؛

- التأكد من توفر كافة مكونات عملية التحضير (مواد رئيسية، توابل....الخ)؛

- التأكد من موافقة كمية اللحم للمقادير المسطرة في العقد (220 غ لكل فرد)؛

- التأكد من صحة الزيوت المستعملة في تحضير البطاطا (تتم هاته العملية عن طريق جهاز كشف

صحة الزيوت المستعملة)؛

- التأكد من الوقت بعد عملية التحضير (أن يختصر الوقت من نهاية عملية التحضير الى الاستهلاك)؛

- التأكد من عملية تحويل الوجبات المحضرة من المطبخ الى الملاحق ومواقع العمل: حيث يتم الحرص

على أن تنخفض درجة حرارة المأكولات لأقل من 63° درجة مئوية؛

- التأكد من عدم ارتفاع درجة حرارة المواد الباردة لأكثر من 07° درجة مئوية.

(أنظر الملحق 7-1: نسخة من وثيقة مراقبة المطبخ).

• **مراقبة عملية تقديم الطعام:** تحتوي كل قاعة من قاعات الأكل لمراقب ومسؤول قاعة من أجل السهر

على جودة الخدمات المقدمة للزبون حيث تتضمن مهامه ما يلي:

\* التأكد من نظافة قاعات الطعام والطاولات والكراسي؛

- \* التأكد من توفر مقدمي الخدمة داخل القاعة حسب البنود التعاقدية (كبير الخدم، مسؤول قاعة، رئيس طهارة، أربعة خدم)؛
- \* التأكد من التزام مقدمي الطعام بالنظافة الشخصية، وارتداء الهندام المطلوب؛
- \* التأكد من توفر كامل ما هو مسجل في قائمة الطعام لذلك اليوم؛
- \* التأكد من توفر كامل المعدات الخاصة بتقديم الطعام (صحون مختلفة، ملاعق، سكاكين، مناديل، كؤوس)؛
- \* التأكد من تقديم الوجبات للزبون حسب المقادير المبرمة في العقد دون نقصان؛  
(أنظر الملحق 8-1: نسخة من وثيقة مراقبة قاعات الطعام والنادي).
- **التحاليل البيولوجية:** من أجل تجنب أي مخاطر محتملة وكعملية رقابية قبلية يلتزم الوكيل بالقيام بتحاليل بيولوجية بشكل شهري (مرة واحدة كل شهر) للمأكولات والمواد التي تدخل في عملية تحضير الوجبات، وتتكون عناصر التحاليل في ما يلي:
  - كل ما تم تقديمه للمستهلك في ذلك اليوم (واجبات ساخنة، باردة)؛
  - بعض من المواد الأولية المخزنة في المخازن والغرف الباردة (يتم انتقائها بشكل عشوائي)؛
  - عينة من المياه المستعملة في عملية التحضير؛
  - عينة من ايدي عمال المطبخ (تتم عملية جليخ خفيفة من يد العامل)؛
  - ( أنظر الملحق 9-1: نسخة من نتائج التحاليل البيولوجية ليد أحد عمال المطبخ).
  - عينة من أماكن العمل والتخزين ( تتم عملية جليخ خفيفة للجدران، طاوولات العمل، معدات الطبخ).

جدول 1-2: متطلبات عملية التحاليل الطبية

Les prélèvements minimums exigés, devant faire l'objet des analyses en question, sont indiqués dans le tableau suivant :

Désignation	Nombre minimum de prélèvements (portions ou écouvillonnages)
Plat témoin	01
L'eau utilisée en cuisine	02
Denrées alimentaires	06
Surfaces de travail (tables, billot de boucherie, Plan réfrigéré de pâtisserie bain-marie ..... etc.)	05
Equipements de cuisine (sauteuse, steam, grillade, mixeur, pétrin, coupe légumes, trancheur, hachoir ... etc)	06
Locaux de stockage et de préparation (chambres froides, armoires de réfrigération, murs, portes ... etc)	06
Mains des agents de cuisine	1 agent sur 5

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

- **الأطباق الشاهدة:** من أجل التحقيق في حالة التسمم الغذائي يلتزم الوكيل بالاحتفاظ وبشكل يومي على عينة من كل وجبة تم تحضيرها سواء كانت وجبة ساخنة أو باردة.  
\* تتكون الأطباق الشاهدة من:

- 100 غ من كل وجبة تم تحضيرها توضع في أكياس خاصة ومعقمة؛
- يتم الاحتفاظ بالعينات لمدة 5 أيام في درجة حرارة ما بين 0° الى 4° درجة مئوية؛
- يتم وضع ورقة تعريفية تحتوي تاريخ الوجبة وساعة الحفظ واسم الوجبات المحفوظة وتاريخ اتلاف العينات؛
- يتم تدوين نفس المعلومات السابقة في سجل حفظ الأطباق الشاهدة بحيث يكون هذا السجل مرقم ومهمش.

#### • **الرقابة على نظافة مجمع الإطعام (عملية التطهير، التعقيم، وإبادة الحشرات والحيوانات:**

- تعتبر هاته العملية من أهم العمليات التي تركز عليها شركة سوناتراك لأنها تعد محور ضمان جودة الخدمات ويطلق عليها اسم "L'Operation 3D"
- حيث توليها شركة سوناتراك أهمية بالغة وتخضع لعملية رقابية من طرف مسؤول الوقاية والأمن الصناعي ورئيس قسم الموارد العامة، ويرتكز الدور الرقابي على ما يلي:
- \* التأكد من المواد الكيميائية المستخدمة والتركيز على مكونات المواد المستعملة وسلامتها وعدم إلحاقها أي ضرر بالبيئة والعنصر البشري؛
  - \* التأكد من تطهير كلي للمطبخ، قاعات الإطعام، المخازن، النوادي الترفيهية؛
  - \* التأكد من إبادة كلية للحشرات (صراصير، بعوض، .....الخ)؛
  - \* التأكد من اصطیاد كلي للقطط وتحويلها الى أماكن مخصصة لتربيتها؛
  - \* التأكد من تعقيم كل المرافق؛
  - \* التأكد من تنظيف كلي بعد انتهاء العمليات السابقة.
- (أنظر الملحق 1-10: نسخة من تقرير نهاية عملية تطهير وتعقيم وإبادة الحشرات).

#### **خلاصة الجانب التطبيقي:**

- حاولنا في هذا الجانب تسليط الضوء على دور الرقابة على جودة الخدمات من خلال دراسة ميدانية لواقع العملية الرقابية في أحد أهم الشركات الوطنية الجزائرية "سوناتراك".
- ومما لمسناه في أرض الواقع أن شركة سوناتراك وباعتمادها لعملية رقابية صارمة على المتعهدين من خلال توفير المورد البشري المتخصص والمعدات اللازمة لتفعيل الدور الرقابي ينعكس إيجابا على جودة الخدمات

المقدمة خاصة في مجال الإطعام وهو ما بدا جليا من خلال الوجبات المقدمة وكذا رضا العامل الذي يعتبر جوهر القضية.

### الخاتمة:

حاولت هذه الدراسة الوقوف على معرفة دور الرقابة على جودة خدمات الإطعام في المؤسسة الاقتصادية الوطنية، حيث تعد عملية الرقابة الأداة الفعالة للحد من الانحرافات و الأخطاء التي يمكن الوقوع فيها أثناء تقديم الخدمة أو إنجاز العمل شريطة أن تتخذ في الوقت المناسب وتستخدم الأدوات و الطرق المناسبة، فالرقابة هي عكس مايتصوره البعض من أنها تتبع التنفيذ من خلال الكشف عن الأخطاء و الانحرافات بأنها عملية مستمرة منذ بدء التخطيط و حتى المرحلة الأخيرة من التنفيذ لأن هدفها الأساسي هو حماية موارد المؤسسة من الهدر و الضياع و انجاز العمل في الوقت المحدد بالطريقة الصحيحة و على يد الأشخاص الكفوئين.

و خلاصة القول أن تحسين جودة الخدمة مرهون بطبيعة النظام الرقابي السائد في المؤسسة من حيث التشارك في صنع القرارات مع التحكم في علاقات العمل و المرونة في التعامل و فعالية عملية الاتصالات داخل المؤسسة كل هذه العوامل تدفع إلى تحقيق جودة الخدمة المقدمة بأحسن كفاءة و بأقل التكاليف و بفعالية أكبر

\*\*\*\*\* قائمة المراجع \*\*\*\*\*

المراجع باللغة العربية:

- الكتب:

1. محمد عبد العال النعيمي، وآخرون، إدارة الجودة المعاصرة، مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات، الطبعة العربية، اليازوري، الأردن، 2009.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، بدون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2002.
3. فريد كورتل، أمال كحيلة، الجودة وأنظمة الأيزو، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
4. مأمون سليمان الداردكة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، طبعة 1، دار صفا للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

- المذكرات والأطروحات:

5. حنيش شيماء، الانتقال من النتيجة المحاسبية إلى النتيجة الجبائية- دراسة حالة مؤسسة سوناطراك، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2017/2016.
6. عياد ليلي، أثر جودة الخدمات الصحية على رضا المستهلك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أوبكر بلقايد، بلمسان، الجزائر، سنة 2016.
7. مريم بريرة، الرقابة ودورها في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة الصندوق الوطني للتقاعد وكالة أدرار، مذكرة ليسانس، جامعة أدرار، الجزائر، 2005/2004.
8. صلهجة رقاد، تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية آفاقه ومعوقاته - دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي للشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014.
9. زيجة شهيناز وزعيمين أمينة، دور الرقابة الإدارية في تحسين جودة الخدمة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، 2020/2019.

المراجع باللغة الأجنبية:

10. CORBEL BERNAD et MURRY BERNAD "L'audit qualité interne "démarche et technique de communication "Edition AF NOR, 2ème Edition. Paris, 2000.

## الملاحق

ملحق 1-1: نتائج تحاليل طبية لأحد العاملين

LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES

Entreprise :

FEUILLE DE RESULTATS DES ANALYSES MEDICALES

Date : 06/06/2022

Numéro : 39

Nom :

Prénom :

Age :

## HEMATOLOGIE

FNS		
Examen	Résultats	Normes
Globules blanc	6,7	4.5-10 (10 <sup>3</sup> /ml)
Globules rouge	5,0	4.0-5.2 (10 <sup>6</sup> /ml)
Hémoglobine	14,0	12.5-17 (g/dl)
Hématocrite	48,0	37-46 (%)
VGM	95,6	80-95 (fl)
CCMH	28,1	30-35 (%)
Plaquettes	179	150-450 (10 <sup>9</sup> /l)
GROUPAGE		
Groupe sanguin		
Rhésus		

## BIOCHIMIE

Examen	Résultats	Normes
Glycémie	1,00	0.70-1.10 (g/l)
Urée	0,37	0.15-0.50 (g/l)
Créatinine		06-14 (mg/l)
Cholestérol		1.50-2.50 (g/l)
Triglycérides		0.70-1.50 (g/l)

## CHIMIE DES URINES

pH	5
Protéines	NEGATIF
Glucose	NEGATIF
Corps Cétoniques	NEGATIF
Sang	NEGATIF

## COPROPARASITOLOGIE

NEGATIVE

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

## ملحق 1-2: شهادة اللياقة الطبية لأحد العاملين

Cabinet du Dr F. KHENCHOUCHE Ep. Zarout  
 Médecin Spécialiste en Médecine du travail  
 334 route, Boulevard Assan Messaoud, Ouzangla  
 Email: drkhenchouche@gmail.com  
 Tél: 023 75 33 48  
 Mob: 06 62 20 27 59

h n 3

## CERTIFICAT MEDICAL D'APTITUDE

Je soussigné(e) Dr. KHENCHOUCHE certifie avoir examiné ce jour Mr, Mme, Mlle

Nom:  
 Prénom:  
 Date de naissance:  
 Poste de travail: **CHEF DE CUISINE**  
 Au niveau de:

Son examen clinique ainsi que les examens complémentaires nous permettent de le (la) déclarer:

APTE  
 INAPTE  
 APTE SOUS RESERVE DE : .....

Ce certificat est valable pour une durée de : SIX (06) mois.

Hassi Messaoud, le 06/06/2022

Le médecin

DR F. KHENCHOUCHE  
 Médecin Spécialiste  
 En Médecine du Travail

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 2-1: نسخة من قائمة حضور لدورة تحسيسية مقدمة من طرف الطبيب البيطري

Fiche de présence		3		HSE - IMP 16		
				Révisé le : 02/12/2018		
				Version : 02		
				Page : 1 sur 1		
Date : 15/12/2018						
Motif (cocher la case correspondante) :						
<input type="checkbox"/> Réunion <input type="checkbox"/> Audit interne (ouverture -cloture) <input type="checkbox"/> CHS <input type="checkbox"/> Formation <input checked="" type="checkbox"/> Sensibilisation <input type="checkbox"/> Autre						
Thème	Pratique électrique		Durée	5 min	Nbre Planifié	99
Animateur/ Resp. d'audit	ARRANT Othman		Lieu	SADP RNS	Nbre Présent	84
N°	Nom & prénom	Fonction	Matricule	Emargement		
1	ELMJEBOUB AKHIM	PLAQUEUR				
2	ABIB DJAMEL	CHEF d'équipe				
3	BENKOUIDER A. RAHMANE	PLAQUEUR				
4	KIOUS BRAHIM	"				
5	BENHAMED AHMED	"				
6	BABA HAMZA	"				
7	ALLALI MOURAD	"				
8	BOUOUANE AHMED	"				
9	BESATI KARIM	"				
10	AILOUM ELKHIER	"				
11	ZINKA MOUSSA	"				
12	BENTKOURM HASSENE	"				
13	KADAR MED	"				
14	HALASA AINENI	"				
15	MANSOURI MOUSSA	"				
16	BENTAYEB SAMIR	"				
17	NOUILLAHEDDINE CHIHAB	"				
18	GHALI LAHBB	"				
Visa animateur						

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 3-1: نسخة من شهادة بيطرية لاستلام سلع "لحوم طازجة"

**REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE & POPULAIRE**  
**MINISTERE DE L'AGRICULTURE & DU DEVELOPEMENT RURAL**

**DIRECTION DES SERVICES AGRICOLES**  
**WILAYA DE OUARGLA**  
**SUBDIVISION D'AGRICULTURE**  
**DAIRA DE HASSI MESSAOUD**  
**INSPECTION VETERINAIRE**  
N°: 496/AV-HMD/2022

**CERTIFICAT DE SALUBRITE**  
**DES PRODUITS ANIMAUX ET/OU D'ORIGINE ANIMALE**

(Loi n° 88-08 du 26 janvier 1988, Décret n°95-363 du 11 novembre 1995 Et arrêté IM du 21 novembre 1999)

Nom et Prénom du Dr Vétérinaire (01) (En lettres capitales)..... <u>B. SAHIAHIA</u> ..... ..... N° d'AVN..... <u>99263</u>	Chargé du contrôle sanitaire au niveau ; (02) - L'Inspection Vétérinaire ; <u>Subdivision Agricole Hassi Messaoud...</u> Abattoir / Tuerie / Halle à Marée. - BHC :
Nom et/ou raison sociale du propriétaire : (03) <u>S.A. CAPORBU AFRIKA</u> Adresse..... ..... .....	Origine de produit : (04) <u>Abattoir / Tuerie / Halle à Marée / Unité de</u> <u>Production / Manipulation / Autre à préciser</u> N° Agrément:..... <u>25103</u> Adresse :..... <u>BRUNELLES</u>
Viandes Rouges : espèce: <u>Ovin/Bovin/ Capelin/ Caprin</u> Sexe..... <u>Male / Femelle</u> <u>Carcasses / Quartiers / Morceaux</u>	Produits Laitiers : Nature (05) <u>Lait / Beurre / Fromage / Yaourt / Crème Fraîche</u> Autre.....
Viandes Blanches : espèce : <u>poulet/ Dinde / Lapin /</u> <u>Cailles</u> <u>Carcasses / Quartiers / Morceaux</u>	Produits Carnés : Nature <u>Merguez / Cachir / Pâté / Fumés /</u> Autre.....
Poissons : <u>Bleu / Blanc / Crustacés/ Gastéropodes</u> .....(*)	<u>Autres à préciser</u> <u>Viandes rouges et blanches</u> <u>et autres produits d'origine animale</u> <u>abattus en Algérie le 20/12/2022</u>
Entiers / Morceaux / Eviscérés / Etêtés / Equeutes	
Quantité/ Poids (06) <u>Afrique 2 kg</u> <u>Alger 2 kg</u> Nombre de Conditionnement ..... N° de Lot :.....	Température de conservation prescrite (07) - Ambiante. - Réfrigérée. <u>+ 1°C</u> - Congélation.
Transport : N° d'Agrément	N° d'Immatriculation (08) .....
Autres à préciser..... Destination : <u>S.P.A. SAHIAHIA - D.P. HEN-15, F. Houari Boumediene</u>	
Certifie que le ou les produit (s) décrit(s) ci-dessus est (sont) propre (s) à la consommation humaine sous réserve que les (09) températures et le temps de conservation requis pour chaque produit soient respectés lors du transport et du stockage. En foi de quoi, ce certificat est délégué	
Délivrée en date du :..... <u>21/12/2022</u> Heure (en lettres)..... <u>09h 50'</u> Valable jusqu'au:..... <u>01 jour</u> Prolongement au :.....	Signature (10)  <u>BENYAHIA YOUCER</u> INSPECTEUR VETERINAIRE A.V.N 9922

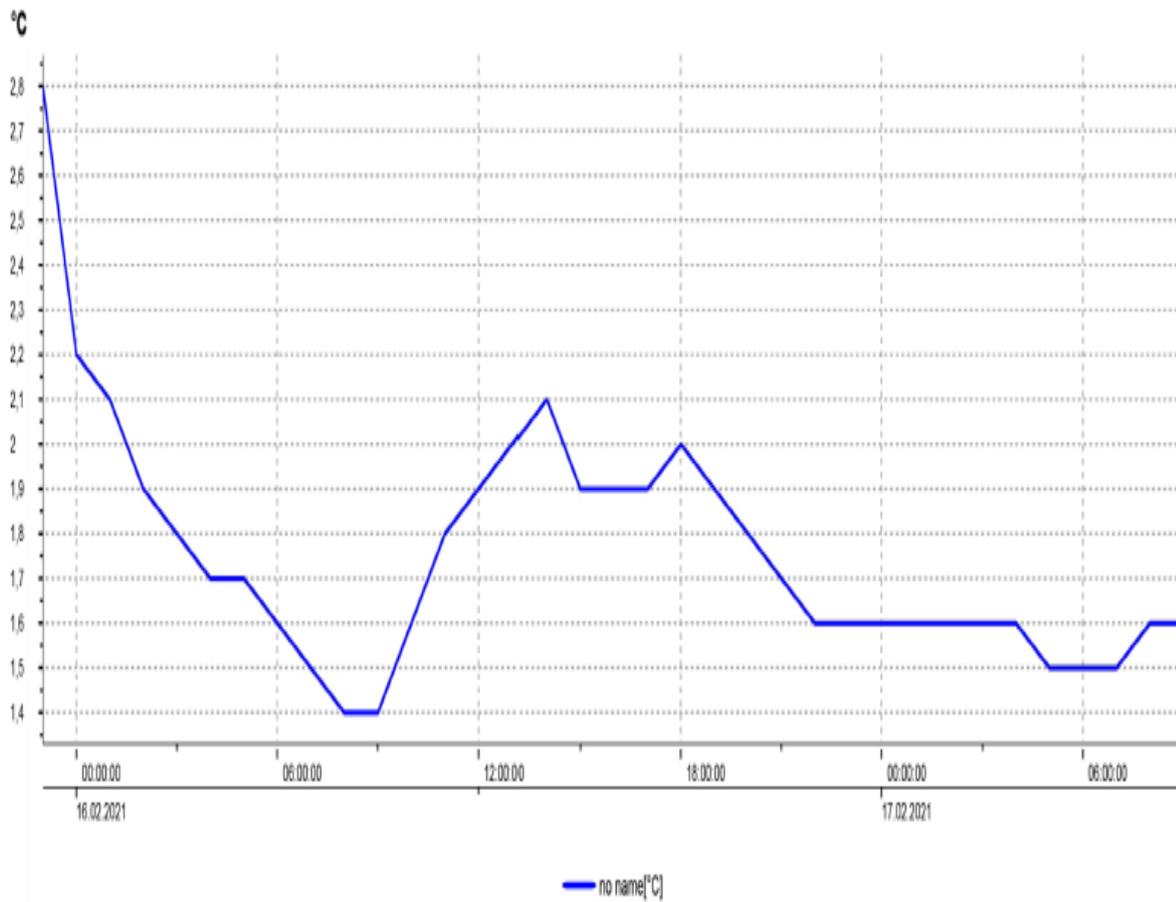
(\*) Nom scientifique.

- Rayer la mention inutile les cases n°02-04-05-07.

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 3-2: نسخة من كشف درجة برودة شاحنة نقل سلع "لحوم طازجة"

Nom de l'appareil: Tissemlane 001		17/02/2021 08:23:37			Page 1/1
Temps du démarrage: 15/02/2021 23:00:00		Minimum	Maximum	Moyenne	Limites
Temps de l'arrêt: 17/02/2021 09:00:00	no name [°C]	1,4	2,8	1,757	0,0/6,0
Canaux de mesure: 1					
Valeurs: 35					
37060956					



المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 3-3: نسخة من شهادة ذبح حلال على الطريقة الاسلامية "لحوم مجمدة ومستوردة"

**Jamiat Ulama-i-Hind Halal Trust**

1-SAHADUR SHAH ZAFAR MARG, NEW DELHI-110 003  
Ph.: +91-11-23322197, 23311455 Fax: +91-11-23318173  
E-mail: jamiatulahaaltrust@gmail.com, JFH.www.jamiatulahaaltrust.org



جمعية علماء هند حلال ترست  
رقم 35412

Registration No.: 2276

Form No.: 06

Book No.: 0002577

Serial No.: 0128841

Date : 29.10.2018

Halal Reg.No.: JUH/HRC/123/2011/12/13/14/15/16/17/18

**شهادة ذبح حلال**

**HALAL SLAUGHTERING CERTIFICATE**

رقم الإستمارة:

الرقم:

التاريخ:

رقم التسجيل لشهادة حلال:

Jamiat Ulama-i-Hind Halal Trust, Certifies that the under mentioned shipment of meat Buffalo (carab beef)/Veal / Sheep / Mutton / Goat / Poultry has been slaughtered according to Islamic Rites, in presence and under direct supervision of its authorized representative appointed in the area indicated below. Accordingly, this meat is HALAL and suitable for consumption by Muslims in any part of the world. In confirmation there of each animals carcass / carabin is branded with Official Halal Seal. Adequate precautions were taken to prevent its contamination with non Halal meat and the slaughtering process has been completed in a place where pig slaughtering is prohibited.

تشهد جمعية علماء هند حلال ترست . بأن الشحنة المذكورة ادناه من لحوم المصول / الجاروس / الخراف / الضأن / الماعز / الطيور المدججة قد تم ذبحها وفقا للشرائع الإسلامية بحضور واشراف مباشر الممثل الجهة المذكورة اعلاه والمشار اليه في التفاصيل المدونة ادناه. وفقا لذلك فان هذه اللحوم حلال وحالمة لاستهلاك المسلمين في اي مكان في العالم. ناكيدا على ذلك فقد تم وضع حلال الرسمي على كل ذبحة. كقائم الخانة التدابير الكافية لمنع تلوث هذه اللحوم واصلاتها مع اللحوم غير الحلال. وتم اكمال عملية الذبح في مكان يمنع فيه ذبح الخنازير.

INDIAN FROZEN BONELESS BUFFALO MEAT **تفاصيل الشحنة**

1400 CARTONS (TENDER LOIN) **الكمية نوعها ووصفها**

Quantity - Quality - Description	Destination	Year	Month	Day
ORAN PORT,ALGERIA	المستورد	2018	10	03
SARL, SABBV SMEX ZONE BOUIBA ALGERIE	المصدر	2018	10	04
AL-HAMD AGRO FOOD PRODUCTS PVT.LTD INDIA	اسم ورقم المصنع	2020	04	03
USA EXAS POLPO SARRIS, OTROAD, ALGERIE	الشركة المنتجة والمصنع			
AL-HAMD AGRO FOOD PRODUCTS PVT.LTD INDIA, PLANT NO. 60	Producing Company & Plant			

تاريخ الذبح Slaughter Date	تاريخ الانتاج Production Date	تاريخ الانتهاء Expiry Date
03/10/2018	04/10/2018	03/04/2020

رقم الشهادة الصحية Health Certificate Number: HCM/UP/12/2018-19/97859  
رقم الرحلة الجوية البحرية Voyage / Flight Number: MAIRSE LIMA 1808  
ميناء الشحن Loading Port: PANAJI INDIA

**For JAMIAT ULAMA-I-HIND HALAL TRUST**

Authorized Representative / توقيع المندوب المفوض  
NOME ANJUM PARDOUGH / SECRETARY

Branch Office / المكتب القليبي

**عن جمعية علماء هند حلال ترست**

Slaughtering Supervisor / توقيع مراقب الذبح  
MOHAMMED ALIJAN / AKRAMALI (Name)

Assistant Secretary / محم "حلال" عضو  
Federal Office Seat / Small & Medium Enterprises (FISME)



المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سونا تراك غرد النص

ملحق 3-4: نسخة من محضر استلام سلع "لحوم طازجة"

سوناطراك  
**S**  
 sonatrach  
 Activité Amont  
 Division Production  
 Direction Régionale RNS  
 Intendance

RHOURD NOUSS LE : 27/02/2022

Date de livraison :	27/02/2022
Bon de livraison	-
Base de vie :	SH-DP-RNS
MI du camion :	
Fournisseur :	BH AFRICA

Procès verbal afférant au contrôle de la qualité animales ou  
 D'origine animale - viande fraîche

N° : 1175

Denrée Locale :

Item	Produits Livrés	Date d'abattage	Lieu d'abattage	Quantité Réceptionnée (Kg)	Quantité déclarée non conforme	Motifs
01	VIANDE FRAICHE D'AGNEAU	26/02/2022	BOUMERDES	1782.20 KG	00	/
	VIANDE FRAICHE DE VEAU	26/02/2022	BOUMERDES	1318.85	00	/

Denrée Importée:

Item	Produits Livrés	Date de production	Date de péremption	Pays d'origine	L'importateur	Quantité réceptionnée	Quantité déclarée non conforme	Motifs

VETERINAIRE-SAHA

BOUTELMA WALID



RESPONSABLE - SAHA

Wacer SAAD  
 Superviseur Principal  
 SAHA-SPK



SYNDICAT

RESPONSABLE - SH DP

Activité Restauration  
 E. HOUMDI

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 1-4: نسخة من وثيقة مراقبة استلام السلع والمواد الأولية



Activité Exploration & Production  
 Division Production  
 Direction Régionale Rhourde Nouss  
 Division Moyens Généraux  
 Activité Restauration  
 Date du / /

**RECEPTION MARCHANDISES**

Nature du produit

N° facture ou BL

Certificat de contrôle sanitaire	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Conformité du véhicule et salubrité du camion	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Conformité température du véhicule	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Conformité hygiène du véhicule	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Cond. Emballage/marquage conformes	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Estampillage sanitaire d'abattoirs	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Conformité poids/âge/calibre	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Conformité qualité ou aspect du produit	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>
Durée de vie conforme	OUI	<input type="checkbox"/>	NON	<input type="checkbox"/>

Commentaires

RESPONSABLE HSE SH

SUPERVISEUR HSE SAHA

SYNDICAT

MEDECIN

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 5-1: نسخة من وثيقة مراقبة المخازن وغرف التبريد الخاصة بالسلع والمواد الأولية



Activité Exploration & Production  
 Division Production  
 Direction Régionale Rhourde Nouss  
 Division Moyens Généraux  
 Activité Restauration  
 Date du / /

**CONTROLE MAGASIN ET STOCKAGE**

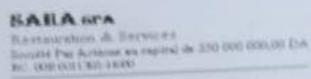
Désignation	conforme	Non- conforme
Propreté de sol ,mur, plafond, étagères		
Eclairage		
Rangement de produits		
Séparation des produits		
Qualité des produits stockés		
Etiquetage des produits		
Disposition et variété des produits		
palettes		
Température des lieux de stockage		
Relevé de température des chambres froides		
Hygiène corporelle et vestimentaire du personnel		
Port des EPI		

COMMENTAIRE

**Responsable SH**

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 6-1: نسخة من قائمة طعام أسبوعية موقعة، مؤشرة ومعتمدة

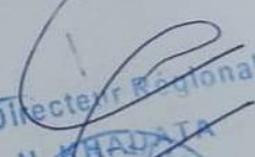
    			
<b>SAHA SPA SH DP/RD NOUSS</b> <b>MENU HEBDOMADAIRE DU 23/07 AU 29/07/2022</b>			
	Samedi 23 juillet	Dimanche 24 juillet	Lundi 25 juillet
<b>DEJEUNER</b>	LAIT CHAUD UHT-CAFE CHOCOLAT EN POUDRE BEURRE-CONFITURE-MIEL MONO CEREALES PALMIER PAIN FRAIS PAIN GRILLE FRUIT FROMAGE TARTINE JUS DE FRUIT EAU MIN 0.5L	LAIT CHAUD UHT-CAFE CHOCOLAT EN POUDRE BEURRE-CONFITURE-MIEL MONO CEREALES CAKE PAIN FRAIS PAIN GRILLE FRUIT FROMAGE A TARTINE JUS DE FRUIT EAU MIN 0.5L	LAIT CHAUD UHT-CAFE CHOCOLAT EN POUDRE BEURRE-CONFITURE-MIEL MONO CEREALES CROISSON PAIN FRAIS PAIN GRILLE FRUIT FROMAGE A TARTINE JUS DE FRUIT EAU MIN 0.5L
<b>LUNCH</b>	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE EMINCE MIXTE MERLAN FRITURE GRILLADES AU CHOIX RIZ ESPAGNOL HARICOT VERT CAROTTE VICHY SODA CANETTE FROMAGE CAMEMBERT FRUITS DE SAISON EAU MINERALE/ CAFE /THE	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE CALAMAR EN SAUCE BRAISE DE VEAU GRILLADES AU CHOIX SPAGHETTI BOLOGNAISE JARDINIÈRE DE LEGUMES SODA CANETTE FROMAGE ROUGE FRUITS DE SAISON EAU MINERALE 1.5L CAFE/THE MAISON	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE RICHE CHITTHA DJADI NAVARIN D'AGNEAU ESCALOPE GRILLE COUSCOUS GARNI TIMBAL DE LEGUMES POMME FRITTE SODA CANETTE FROMAGE REGIME EAU MINERALE/ CAFE /THE
<b>DINER</b>	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE POTAGE SAINT GERMAIN PIZZA COUVERT CHITTHA L'HAM ROTI DE DINDE GRILLADES AU CHOIX POMME SABLEE TOMATE PROVENÇALE CHOUX BRAISE SODA CANETTE YAOURT FRUIT DE SAISON EAU 1.5L/ CAFE /THE	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE CREME DE LEGUMES COCA NIÇOISE LASAGNE POULET ROTI GRILLADES AU CHOIX POMME BOULANGERE PETIT POIS A LA FRANÇAISE COURGETTE PROVENÇALE SODA CANETTE CREME DESSERT FRUIT DE SAISON EAU MINERALE 1.5L CAFE/THE MAISON	BUFFET D' HORS D'ŒUVRE CHORBA FRIK BOUREK MAISON ESCALOPE MARINÉE STEACK GRILLE POMME FRITTE CHAKCHOUKA MAISON ROULÉ SODA CANETTE FLAN CARAMEL FRUIT DE SAISON EAU MINERALE/ CAFE /THE
<b>DESSERT</b>	CHOCOLAT TABLETTE THON 1/6 A TOMATE EAU MENIRALE 1.5 L JUS DE FRUIT 1/6 FRUIT DE SAISON BISCUIT CHOCO	CHOCOLAT TABLETTE FROMAGE PORT*8 EAU MENIRALE 1.5 JUS DE FRUIT 1/6 FRUIT DE SAISON GAUFFRETTE	CHOCOLAT TABLETTE THON A L'HUIL EAU MENIRALE 1.5 JUS DE FRUIT 1/6 FRUIT DE SAISON BISCUIT CHOCO

LE CHEF DIVISION MG

LE DIRECTEUR REGIONAL

LE MEDECIN

  
 A. MEZIANI  
 SUPERVISEUR PRINCIPAL SAHA spa

  
 H. KHAOUATA  
 Le Directeur Regional

  
 Dr. TIK Farouk  
  
 SYNDICAT U.G.T.A  
 B. BAKRI

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 7-1: نسخة من وثيقة مراقبة المطبخ



Activité Exploration & Production  
 Division Production  
 Direction Régionale Rhourde Nouss  
 Division Moyens Généraux  
 Activité Restauration  
 Date du / /

**CONTROLE CUISINE**

Désignation	conforme	Non- conforme
Propreté espace cuisine		
Propreté local boucherie		
Propreté local économat jour		
Propreté plonge vaisselle		
Propreté local à ordures		
Propreté locale pâtisserie		
Propreté local boulangerie		
Hygiène petits matériels cuisine		
Disponibilité des équipements		
Hygiène corporelle et vestimentaire du personnel		
Repas témoin		
Hygiène des véhicules des repas à emporter		

COMMENTAIRE

Responsable SH

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 8-1: نسخة من وثيقة مراقبة قاعات الطعام والنادي



Activité Exploration & Production  
 Division Production  
 Direction Régionale Rhourde Nous  
 Division Moyens Généraux  
 Activité Restauration  
 Date du / /

**CONTROLE RESTAURATION ET FOYER**

Désignation	conforme	Non- conforme
Propreté des salles restaurant		
Propreté du foyer		
Propreté du self- service		
Température bain marie		
Température du présentoir réfrigéré		
Propreté des tables/chaises		
Hygiène petits matériels restaurant et foyer		
Disponibilité petits matériels restaurant et foyer		
Propreté des équipements restaurant et foyer		
Disponibilité des équipements restaurant et foyer		
Hygiène corporelle et vestimentaire du personnel		
Disponibilité de variété des produits au foyer		
Affichage des prix au niveau du foyer		
Affichage du menu au niveau des restaurants		
Tenue des registres de doléances		

<b>COMMENTAIRE</b>

Responsable SH

المصدر: وثائق مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 9-1: نسخة من نتائج عملية التحاليل البيولوجية (يد عامل بالمطبخ)



مخبر التحاليل ومراقبة النوعية والمطابقة  
LABORATOIRE D'ANALYSE ET DE CONTRÔLE  
DE LA QUALITÉ ET DE LA CONFORMITÉ

## BULLETIN D'ANALYSE

### Microbiologique

N°: 1730-23

#### Information Client:

Client: SAHA SPA

Code: 68

Adresse: SAHA Spa- 16, Chemin Gaddouche Abdelkader-Hydra-ALGER

Tel: 029 74 61 35/ Fax 029 74 61 39

#### Information Echantillon:

Référence: 60361.30.23

Prélevé le: 24/02/2023

Dénomination: Chef de Partie

Par: Le laboratoire

Nature: Mains des agents de cuisine

Lieu: Cuisine

Emballage:

Site: SH DP RWS

#### Les résultats:

Echantillon reçu le: 28/02/2023

Lancé le: 27/02/2023

Paramètre	Echantillons	Norme	Méthode
Germes aérobies à 30°C	Abs	1.10 <sup>3</sup> UFC/cm <sup>2</sup>	ISO 4833-1
Coliformes totaux	Abs	Non Détecté/cm <sup>1</sup>	I.O.A 75 du 2017
Coliformes fécaux à 44°C	Abs	Non Détecté/cm <sup>1</sup>	I.O.A 75 du 2017
Staphylococcus aureus	Abs	De 1 à 25 colonies/cm <sup>2</sup> = Satisfaisante -De 25 à 100 colonies/cm <sup>2</sup> = Acceptable	I.O.A 68 du 2014
Pseudomonas	Abs	> de 100 colonies/cm <sup>2</sup> = Non satisfaisante	ISO 22717

**Interprétation:** Les résultats sont *Satisfaisante* selon les recherches effectuées.

**Observation:** Ces résultats d'analyses ne concernent que l'échantillon reçu  
**NB:** Ce bulletin est identique à la souche archivée chez le laboratoire qui ne contient aucune surcharge ou correction et dans le cas contraire la présente feuille sera annulée.

Édité le: 08/03/2023

Le Laboratoire:

Fatilab

Autorisation 154 du

14/07/2023

Cité 19 Mars 1962

Tel: 029 74 61 35

Fax: 029 74 61 39

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص

ملحق 10-1: نسخة من تقرير نهاية عملية تطهير وتعقيم وإبادة الحشرات

SAHA		Rapport Opération 3D		HSE-IMP 59
				Révisé le : 02/12/2018
				Version : 01
				Page : 1 sur 1

Durée de l'opération du : 30 / 05 / 2022 Au : 09 / 06 / 2022

Site : SH-DP-RNS

Nom et visa des opérateurs 3D : .....

-SALHI MESSAOUD  
-BENABDELHAFID MOHAMED TAHAR

N°	Désignation	Date d'intervention	Produit utilisé	Observation
01	Chambres	{30-31}/05/2022 {04-05}/06/2022	KILLERGEL+CHLOROFET	EXTERIEUR
02	Cuisine	{01-02-07-08}/06/2022	KILLERGEL+MAGIC+TERMINATOR	/
03	Restaurants	{02-07-08-09}/06/2022	GELBLAT+SHEILLA+DELTAMETHRINE	/
04	Foyer	02/06/2022	GEL+SHEILLA	/
05	Sanitaire	03/06/2022	TERMINATOR	/
06	Buanderie	02/06/2022	SHEILA+GELBLAT	/
07	Magasin	30/06/2022	KLERAT+GELBLAT	/
08	Extérieur	{02-03-04-06-08-09}/06/2022	CHLOROFET+SHEILLA	Fumigation+Traitement des regards et boubriers+capture des chats

**Attestation de service fait :**

Le soussigné Monsieur..... Le Chef de Division Moyens Généraux Représentant légal de l'entreprise..... SH-DP-RNS R. AZZA BELKOUR, déclarant par la présente attestation que les opérations de Désinfection, Désinsectisation, Dératisation, Elimination des chats & chiens des lieux cités ci-dessus ont été effectuées dans les meilleures conditions et les délais convenus, L'exécution de ces opérations ont été assurés par la cellule des opérations 3D du prestataire (SAHA Spa).

Fait à SH-DP-RNS  
Le 10/06/2022

Représentant SAHA  
R. AZZA BELKOUR  
Le 10/06/2022

Représentant Client

المصدر: أرشيف مصلحة الإطعام بقسم الموارد العامة للمديرية الجهوية سوناطراك غرد النص