



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تسيير
تخصص: إدارة الاعمال

الرقابة على جودة المنتجات
دراسة حالة مؤسسة سوف للدقيق

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:
الباي محمد

إعداد الطلبة :
- أهلة قدورة
-عبد الباسط بقق
-مسعود عامري
-نجاة عبد الملك

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم تسيير
تخصص: إدارة أعمال

الرقابة على جودة المنتجات
دراسة حالة مؤسسة سوف للدقيق

تحت إشراف الأستاذ الدكتور:
الباي محمد

إعداد الطلبة :
- أهلة قدورة
-عبد الباسط بقق
-مسعود عامري
-نجاة عبد الملك

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير

نرى إلزاما علينا تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه لقول الرسول صلى الله عليه

وسلم {من لم يشكر الناس لم يشكر الله}

فالشكر لله أولا عز وجل أن هدانا لبلوغ طريق البحث والتشبه بأهل العلم وإن كان بيننا

وبينهم مفاوز.

كما نخص أستاذنا الكريم ومعلمنا الفاضل المشرف على هذا المبحث الأستاذ الدكتور الباي

محمد فقد كان حريصا على ما نكتب ثم يوجهنا إلى ما يرد بالطف عبارة وأرقى إشارة فله منا

اوفي الثناء وخالص الدعاء.

كما نشكر السادة الأساتذة وكل الزملاء وكل من قدم إلينا النصيحة أو دلنا على مرجع. نسأل

الله أن يجزيهم خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتكم.

"شكرا"



الإهداء

نحمد الله عزوجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.
إلى الذين وهبونا كل ما يملكون حتى نحقق لهم آمالهم، إلى من كانوا يدفعوننا قدما نحو
الأمام لنيل

المبتغى، إلى الناس الذين امتلكوا الإنسانية بكل قوة، إلى الذين سهروا على تعليمنا
بتضحيات جسام مترجمة في تقديسهم للعلم، إلى مدرستنا الأولى في الحياة، أباءنا الغاليين
على قلوبنا أطال الله في عمرهم؛ إلى اللواتي وهبن فلذات أكبدهن كل العطاء والحنان، إلى
اللواتي صبرن على كل شيء، اللواتي رعنوا حق الرعاية وكانوا سنداً في الشدائد، وكانت
دعواتهن لنا بالتوفيق، تتبعونا خطوة خطوة في عملنا، إلى من ارتحنا كلما تذكرنا
ابتسامتهن في وجوهنا نبع الحنان أمهاتنا أعز ملاك على قلوبنا والعين جزاهم الله عنا خير
الجزاء في الدارين

إلهم نهدي هذا العمل المتواضع لكي ندخل على قلوبهم شيئاً من السعادة إلى إخوتنا
وأخواتنا الذين تقاسموا معنا عبء الحياة إلى الأستاذ المشرف الدكتور الباي محمد وإلى
أفراد أسرنا، سندنا في الدنيا ولا نحصي لهم فضل إلى كل أقاربنا وإلى كل أصدقائنا
وأحبائنا من دون استثناء إلى أساتذتنا الكرام وكل رفقاء الدراسة.
وفي الأخير نرجو من الله تعالى أن يجعل عملنا هذا نفعاً يستفيد منه جميع الطلبة المتريصين
المقبلين على التخرج.

" أهلة، عبد الباسط، مسعود، نجاة "

الملخص

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى فعالية نظام رقابة الجودة على المنتجات الغذائية. لتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية للحصول على المعلومات، والاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية، حيث تم توزيع (30) استمارة على عينة مكونة من موظفي مؤسسة سوف للدقيق ومديرية التجارة ومخبر فاتيلا ب، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الدور الكبير للرقابة في تحسين جودة المنتجات الغذائية.

الكلمات المفتاحية: الرقابة، جودة، المنتجات.

Summary

This research aims to study the effectiveness of the quality control system for food products. To achieve this goal, the questionnaire was used as a basic tool for obtaining information and using several statistical methods to determine the nature of the data and tests appropriate to each hypothesis. The 30 forms were distributed to a sample consisting of: Souf Flour employees, the Trade Directorate and FatiLab laboratory.

Keywords: control, quality, products



قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الشكر والتقدير
-	الاهداء
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
V	فهرس الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية الجودة
03	المطلب الأول: الأصول التاريخية لحركة الجودة
04	المطلب الثاني: مفهوم الجودة
05	المطلب الثالث: أبعاد الجودة
06	المطلب الرابع: شروط الجودة
09	المبحث الثاني: ماهية الرقابة
09	المطلب الأول: مفهوم الرقابة
10	المطلب الثاني: أنواع الرقابة
15	المطلب الثالث: أدوات الرقابة
16	المطلب الرابع: خطوات الرقابة
19	المبحث الثالث: الرقابة على الجودة
19	المطلب الأول: تعريف الرقابة على الجودة
20	المطلب الثاني: أهداف الرقابة على الجودة
20	المطلب الثالث: أساليب الرقابة على الجودة
22	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجزء التطبيقي	

24	تمهيد
25	المبحث الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة
25	المطلب الأول: بطاقة فنية لمؤسسة سوف للدقيق
29	المطلب الثاني: بطاقة فنية لمديرية التجارة بالوادي
31	المطلب الثالث: بطاقة فنية لخبر Fatilab
33	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
38	المطلب الثاني: الخصائص الديمغرافية والسيكو مترية
43	المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو دور الرقابة في جودة المنتجات
46	المطلب الرابع: اختبار فرضيات دراسة دور الرقابة في جودة المنتجات
49	خلاصة الفصل
51	خاتمة
54	قائمة المصادر والمراجع
57	الملاحق

فهرس الجداول

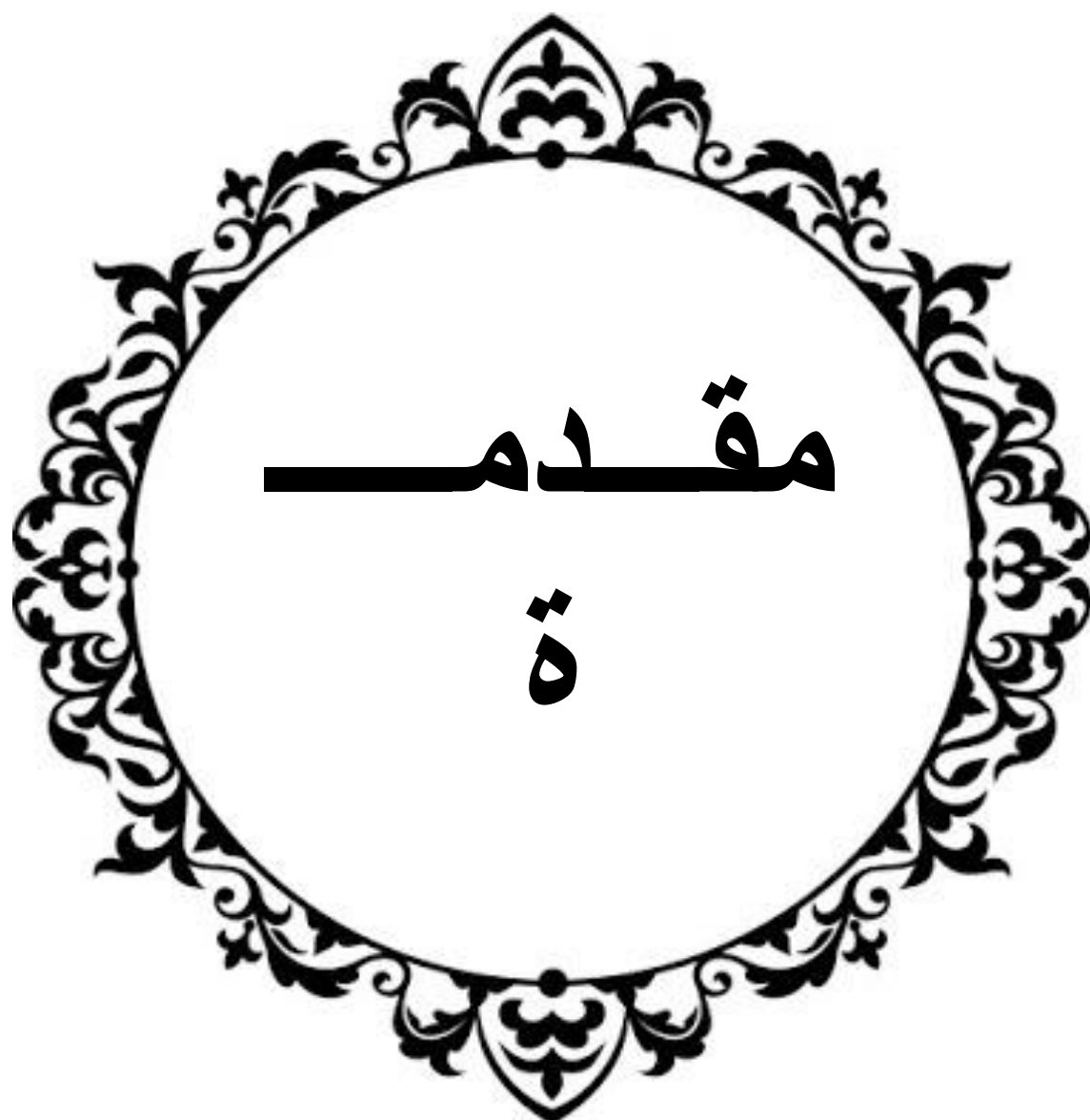
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-02	عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة والمستبعدة والمدروسة	33
02-02	معامل الثبات لفقرات الاستثمار (ألفا كرو نباخ).	35
03-02	درجات مقياس ليكرث	36
04-02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	38
05-02	توزيع أفراد العينة حسب السن	39
06-02	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	39
07-02	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	40
08-02	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية	41
09-02	توزيع أفراد العينة حسب تبعية الموظف	42
10-02	اتجاه فقرات المحور الأول حول أبعاد الرقابة	43
11-02	اتجاه فقرات المحور الثاني حول جودة المنتج	45
12-02	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	47
13-02	اختبار الفرضية الأولى: توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق	47
14-02	اختبار الفرضية الثانية: تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق	48
15-02	اختبار الفرضية الثالثة: توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق	48

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	العملية الرقابية	01-01
17	قياس الأداء الفعلي	02-01
26	المهكل التنظيمي لمؤسسة سوف للدقيق	01-02
28	مراحل عملية الإنتاج بمؤسسة سوف للدقيق	02-02
30	المهكل التنظيمي لمديرية التجارة بالوادي	03-02
38	توزيع العينة حسب الجنس	04-02
39	توزيع العينة حسب السن	05-02
40	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	06-02
41	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	07-02
41	توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية	08-02
42	توزيع العينة حسب تبعية الموظف	09-02

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
57	الاستمارة	01
59	مخرجات Spss	01



مقدمة:

من أجل التفوق والتميز يتجه التسابق الى التحسين والتطوير للابتكار وتحديد الجودة حيث أصبح الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية وأصبحت الجودة المنظمات والحكومات في العالم توليها اهتماما عاما وأصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لأي منظمة وأسلوب حياة تمكنها البيئة سريعة التغير وظهور الأسواق العالمية.

وإن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها من خلال عقد التسعينات بحيث أصبحت أسلوب حياة المنظمات الاقتصادية خاصة الصناعة ومنهج المنافسة والبقاء، الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة في أي شركة هو تحسين الجودة للمنتجات التي تقدم للعميل، حيث تحتوي الوحدة الاقتصادية على مجموعة من الأنشطة والوظائف التي تعمل بشكل متناسق ومتكامل لضمان استمراريتهما ومن بين هذه الوظائف وظيفة الرقابة حيث تتمثل هذه الأخيرة إدارة لاكتشاف العيوب وتصحيحها قبل وقوعها وسرعة علاجها عند وقوعها ويجب أن تتم عملية الرقابة في المؤسسة عالية متكاملة حيث يكمن دور الرقابة بتحقيق حالة عن التأكد وزيادة قدرة التوقع وأن الوحدات المنفصلة تتم بشكل متناسق ويتناسب مع أهداف المؤسسة كما أن المؤسسة بحاجة الى رقابة مستمرة لضمان السير الحسن للنشاط لتحقيق أكثر فعالية من الجودة وبأحسن كفاءة وأقل تكلفة، عليه يمكن القول أن الرقابة من الضروريات الواجب تواجدها في المؤسسات بصفة عامة وللمؤسسات الإنتاجية بصفة خاصة سعيا منها لزيادة منافعها وتحقيق أكبر نسبة من الأرباح وذلك بتجديد وتطوير المنتجات لخلق مستوى عاليا من الجودة وبذلك ضمان نجاح المؤسسة واستمرار بينهما والقدرة على مواجهة منافسيها.

ومن خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى فاعلية نظام رقابة الجودة على المنتجات الغذائية؟

1-الأسئلة الفرعية

- ما مدى توفر ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق؟
- هل تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق؟
- ما مدى توفر ميكانيزمات للرقابة استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق؟

2-فرضيات الدراسة

- توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق.
- تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق.

- توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق.

3-أهمية الدراسة:

- من خلال لفت انظار المؤسسات لأهمية الرقابة على جودة المنتج.
- الفهم الصحيح للإطار الفكري لمفهوم الرقابة على جودة المنتجات وتوظيفها على ارض الواقع.
- فتح افاق الوعي الموضوع الرقابة على جودة المنتجات.

4-أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على جودة المنتج من خلال الرقابة.
- محاولة تركيز الرقابة على جودة لقلة البحوث العلمية لها.
- توضيح وتوظيف مفاهيم نظرية للرقابة على جودة مجال مؤسسة شركة سوف الدقيق من خلال دراسة تطبيقية لها.

5-أسباب اختبار الموضوع:

- اخترنا هذا الموضوع لأسباب منها ذاتية وأخرى موضوعية فالأسباب الذاتية في ماها علاقة برغبتنا وميولنا التخصصي في طرح هذا الموضوع.
- أما الأسباب الموضوعية أهمها وباختصار:
 - لكون الرقابة على جودة المنتج دور هام
 - إمكانيات البحث في الوصول الى معلومات تخص الرقابة على جودة المنتج
 - ارتأينا لدراسة هذا الموضوع فهو من مجال تخصصنا إدارة أعمال باعتبارنا طلبة من صرح التسيير

6-منهج المنتج:

بهدف الإجابة عن الإشكالية المطروحة سابقا ولتحقيق اهداف الدراسة نقطة اخترنا المنهج الوصفي التحليلي لأمام بكل جوانب الموضوع والسبب في ذلك الطبيعة الموضوع النظرية والتطبيقية اعتمدنا في جانب النظري من خلال المراجع المكتبية بمجموعة من الكتب ومذكرات، كما جمعنا مجموعة من البيانات والمعلومات عند هذه الظاهرة المدروسة ثم قمنا بتحليلها وتفسيرها قصد الوصول في نهاية الى حزمة نتائج وذلك باعتبار على المقابلات التي تم اجرائها مع بعض المسؤولين داخل وحدات منها شركة سوف للدقيق - مديرية التجارة التابعة لوادى سوف . مخبر تابع لشركة سوف للدقيق.

7- حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية الموضوع ودراسة جميع جوانبه حولنا ضبط مجال البحث فيما يلي:

-الإطار المكاني: اسقطنا جوانبه هذه الدراسة على محور شركة سوف للدقيق.

-الإطار الزمني: أجرينا دراسة الموضوع خلال تدهور منذ سنة 2023.

8-هيكل الدراسة

يشتمل موضوع الدراسة على فصلين عرضت بطريقة تخدم الموضوع، وتعمل على توضيح الإطار النظري لكل من العنصرين الرقابة والجودة.

فقد تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري للدراسة، حيث عرضنا من خلاله في المبحث الأول لماهية الجودة، وفي المبحث الثاني ماهية الرقابة، اما في المبحث الثالث الرقابة على الجودة.

اما الفصل الثاني كان عبارة عن دراسة حالة بمؤسسة سوف للدقيق، ومديرية التجارة ومخبر فاتيلا، حيث تطرقنا في المبحث الأول لتقديم المؤسسات محل الدراسة، اما المبحث الثاني الدراسة الميدانية. وفي الأخير الخاتمة وفيها تم اختبار الفرضيات وعرض النتائج والتوصيات وآفاق الدراسة.



الفصل الاول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تعد الجودة من أهم الموضوعات الحديثة التي أصبحت تمثل مؤشرا رئيسيا لفاعلية المنظمات العامة ودالة لميزتها التنافسية من خلال التحسين المستمر وهنا يكون دور الرقابة. فوظيفتها اظهار نواحي الضعف في العملية الإنتاجية، وبالتالي فهي ضمان لحظة سير العمل في المؤسسة وهذا يتطلب إجراءات مدرسية من اجل المحافظة على التوازن بين الرسائل والاهداف وبين الجهود والنتائج أي وجود بين الأداء الفعلي والأداء المخطط له وعلى هذا الأساس سنتناول في هذا الفصل:

- ❖ المبحث الأول: ماهية الجودة.
- ❖ المبحث الثاني: ماهية الرقابة.
- ❖ المبحث الثالث: الرقابة على الجودة.

المبحث الأول: ماهية الجودة

المطلب الأول: الأصول التاريخية لحركة الجودة

بالرغم من ان النشأة الأولى لهذا المفهوم قد كانت في القطاع الصناعي في اليابان ثم في الولايات المتحدة، الا انه قد وجد طريقة بشكل مطرد الى كانت الصناعات الإنتاجية والخدمية التي تسمى بالتحسين نوعية الإنتاج وترقية الخدمات وزيادة الكفاءة والفعالية في الأداء بهدف تحقيقه الهدف الأساسي المنظمة هو رضا العملاء. وقد قسم قارنن تطور حركة الاهتمام بالجودة في الولايات المتحدة الأمريكية الى أربع فترات تاريخية¹:

-المرحلة الأولى: مرحلة الاهتمام بفحص المنتجات باستخدام الوسائل الفنية

ظهرت هذه المرحلة في بداية القرن 18 وهي فترة بداية ظهور الإنتاج وتلاشي نظام الإنتاج الحرفي القائم على انتاج عدد محدود من المنتجات الذي كان يصاحبه متابعة جودة الإنتاج اثناء عملية الإنتاج نفسها ومع ظهور الثورة الصناعية أصبح الإنتاج بأحجام كبيرة مما استدعى ضرورة وجود وظيفة مستقلة تقوم على اخذ العينات وفحص المنتجات لمعرفة دجة المطابقة للمواصفات.

-المرحلة الثانية: مرحلة استخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على الجودة

بدأت هذه المرحلة في بدايات القرن 20 حيث شهدت ادخال اهم الأساليب الإحصائية للرقابة على الجودة والتي تساع استخدامها خلال الحرب العالمية الثانية في اليابان وكذلك خلال فترة الخمسينات من القرن الماضي ومن هذه الأساليب:

-العينات الإحصائية؛

-عينات القبول؛

-الرقابة على الاصلية؛

-خرائط الرقابة على الجودة.

المرحلة الثالثة: مرحلة التأكد من الجودة وضمانها

وأهم ما يميز هذه المرحلة ظهور فكرة الرقابة الشاملة على الجودة والتي قدمها (Feigenbaum) في عام 1956م، وتمكن تلخيص ميزات هذه الرحلة بأربعة عناصر أساسية وهي:

-الاهتمام بدراسة تكلفة الجودة والقرار الاقتصادي الخاص بتحديد مستوى الجودة.

¹ مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 30-32.

- ظهور مدخل الرقابة الشاملة على الجودة (TQC) الذي كان النواة الحقيقية لحركة إدارة الجودة الشاملة (TQM).

- الاهتمام بقياس درجة الاقتصادية للسلع المكونة من أكثر من جزء عند تصميم المنتج، والاعتمادية للسلع وهي عملها بشكل جيد ولفترة زمنية محددة بأقل عدد من المشاكل
- التركيز على اختفاء نسبة المعيب (Zero Defects).

المرحلة الرابعة: مرحلة الإدارة الاستراتيجية للجودة

وقد تميزت هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص، منها:

- الاهتمام الخاص بقضية الجودة من قبل رجال الإدارة العليا ورؤساء الشركات
- الربط الكامل بين قضية الجودة وقدرة الشركة على تحقيق الأرباح.
- تعريف الجودة من وجهة نظر العميل.
- ادخال الجودة كجزء من عملية التخطيط الاستراتيجي المنشأة.
- استخراج الجودة كسلاح تنافسي.

المطلب الثاني: مفهوم الجودة

للجودة عدة تعاريف، سنذكر فيما يلي أهمها¹:

- عرفها Crosby (1979): ان الجودة هي المطابقة لمتطلبات او المواصفات
- ويرى Taguchi (1984): ان الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد ارساله للمستعمل.
- ويرى Deming (1986): بان الجودة يجب ان ترضي حاجات العميل الحالية والمستقبلية.
- كما عرفها قاموس Welliver (1985): انها مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة او خاصية منفردة او شاملة.

- تعرفها الجمعية الامريكية للجودة: انها الهيئة او الخصائص الكلية للسلعة او الخدمة التي تعكس قدرتها على تلبية حاجات صريحة وضمنية.

وجاء في التعريف الحديث للجودة بانها تشير الجودة الى قدرة المنتج او الخدمة على الوفاء لتوقعات المستهلك او حتى تزيد من توقعاته².

¹ عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 29.

² سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 14.

فالجودة تعني حصول المستهلك على ما تم دفعه للحصول عليه من منافع وقد تكون أحد الأسباب الرئيسية لانخفاض الجودة في منظماتها رجع الى تركيز معظم المنظمات على التكلفة والإنتاجية أكثر من اهتمامها بموضوع الجودة.

المطلب الثالث: ابعاد الجودة

تتمثل ابعاد الجودة في¹:

1-الأداء Prefinance: خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (او السرعة بالنسبة للملكية)؛

-المظهر Features: خصائص المنتج الثانوية وتمثل الصفات المضافة الى المنتج كجهاز التحكم عن بعد (او الأمان في الاستعمال)؛

-المطابقة Conformance: الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة او معايير الصناعة؛

-الاعتمادية Radiality: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت او معنى اخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل؛

-الصلاحية Duralulit: العمر التشغيلي المتوقع (حيث ان لكل آلة او منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق)

-الخدمات المقدمة Service: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى بالإضافة الى مدى سهولة التصحيح (ويمكن قياس هذه الخدمات على أساس سرعة وكفاءة التصحيح).

-الاستجابة Response: مدى تجارب البائع مع العميل مثل لطاف وكياسة البائع في التعامل مع العميل.

-الجمالية Aesthetics: إحساس الانسان بالخصائص المفضلة لديه كالتشطيبات النهائية الخارجة (في مبنى او شقة)

-السمعة Regulation: الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج، كان يحمل العميل فكرة ان المنتج الذي يشتريه من أفضل المنتجات في السوق.

وفي الواقع فإن هذه الابعاد ليست منفصلة عن بعضها تماما انه يتوفر في المنتج أكثر من بعد في نفس الوقت، فيتمتع المنتج بالإدارة والمظهر والمطابقة والجمالية والسمعة مثلاً في نفس الوقت.

¹ محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط 7، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص ص 20-21.

المطلب الرابع: شروط الجودة

هناك شرطان اساسيان لضمان جودة وسلامة المنتج هما¹:

أولاً: التعبئة والتغليف (Conditionnement Emballage):

تعتبر التعبئة والتغليف عنصران اساسيان في تمكين المنتج من المنافسة في الأسواق العالمية باعتبار ان التعبئة السليمة الواجهة الأولى للمنتج التي يتلقاها المستهلك لأول وهلة وهذا لا يعني ان العبوة امر شكلي فقط ولكنها تمثل نصيب هاماً من مواصفات المنتجات، هذا بالإضافة الى ان صناعة العبوة المناسبة والجيدة يتطلب معرفة واسعة بطبيعة الخاصات الداخلة في صناعتها وخصائصها، مدى ثباتها امام المؤثرات كالضوء والحرارة، مدى تحملها للنقل والتداول ومدى ثقل المستهلك للجودة، وتعرف عملية التعبئة والتغليف بأنها "مجموعة من المراحل المتتالية التي تمر بها الخامة، المستلزمات، السلع ومكوناتها من مصادر الإنتاج المختلفة حتى وصولها للمستهلك او المستخدم هذه العبوة مروراً بعمليات التداول والنقل والتخزين.

حيث تقوم العبوة باحتواء وحماية المنتج الغذائي مما قد يتعرض له ن مخاطر او اضرار بجانب ضرورة ملاءمتها للغذاء المعبأ مما يضمن استمرارية الحفاظ على جودة المنتج حتى وصوله الى المستهلك وأثناء فترة التخزين.

يحدث أحياناً خلط بين مصطلحي التعبئة (Conditionnement) والتغليف (Emballage)، حيث ان التعبئة الأولية تتمثل في الغلاف الأول المادي للمنتج، اما التغليف فهو التعبئة الثانية التي تتمثل في كل الاغلفة المتتالية التي تحمي التعبئة الأولية.

ثانياً: الوسم (بطاقة المعلومات):

كان الوسم ولازال من التوابع الأساسية للمنتج، وكان معروفاً في القديمة، حيث كان تغليب البضائع يحمل بيانات تتعلق بطبيعة هذه البضائع وثمنها ومكان اتجاهها، وتطور الوسم في المجتمعات الحديثة ووضع بشأنه تنظيم قانوني خاص يمنع البيانات المغرية والكاذبة ويلزم المنتجين، البائعين بإعلام صحيح ومفصل ودقيق وهذا لجلب انتباه المستهلك من مخاطر التي تنتج عن استعمال بعض المنتجات وتطور هذا التنظيم مع تطور اشكال التوزيع وظهور المساحات الكبرى التجارية التي لا يمكن للمستهلك ان يجد من يرشده ويدي له المعلومات الضرورية

¹ سارة عمرون وآخرون، الرقابة على جودة المنتج الغذائي باعتماد طريقة تحليل المخاطر وتحديد نقاط السيطرة الحرجة -دراسة حالة ملبنة الإيدوغ/عناية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، 2021، ص 332-345.

لذلك اوجب القانون على المنتج والموزع الحاق المنتج بوسم، يعطي المستهلك صورة واضحة عن مكوناته وعن كيفية استعماله.

ويعرف الوسم على "انه كل البيانات او الكتابات او الإشارات او العلامات او المميزات او الصور، التماثيل او الرموز المرتبطة بسلعة تظهر على غلاف او وثيقة او لافتة او ملصقة او بطاقة او ختم او معلقة مرفقة او دالة على طبيعة منتج مهما كان شكلها او سعتها يغض النظر عن طريقة وضعها، بذلك على كل منتج ان يكون مزود بمعلومات كافية وفق شروط ومعايير دولية تجارية وصحية لتفادي الأخطاء تجنب ان يتوفر المنتج المعلوماتي التالي:

1-مكونات المنتج:

لكل منتج مكونات محددة التي تمزج بنسبة مئوية ثابتة وتركيز موحد لنفس المنتج وتحمل مميزات خاصة به حيث الذوق، رائحة، الشكل واللون ومن بين هذه المكونات التي تؤثر مباشرة على صحة المستهلك (المضافات الغذائية (Additifs Aimed tares) كونها مواد كيميائية ثانوية قد تكون صناعية او طبيعية تضاف للأغذية لتؤدي وظيفة معينة او لإعطائها صفة خاصة او تأثير مطلوب وعرفة لأول مرة سنة 1956 " بأنها كل مادة ليست لها قيمة غذائية تضاف بقصد الى الغذاء وبكميات قليلة لتحسين مظهره او طعمه او قوامه او قابليته التخزين".

2-صاحب المنتج:

تجب على المنتج ادراج عنوانه وأن يصح بإنتاج منتج له علامة تجارية ملكا له ويتحمل المسؤولية الكاملة في حالة حدوث أي إصابة للمستهلك او تحايل او غش اتجاه الإدارة المعنية بالمراقبة، فقدان هذه المعلومات في المنتج او غياب بعضها يثير الشكوك في مصداقيته.

3-صلاحية الاستهلاك:

يعتبر تحديث صلاحية المنتج الاستهلاك امرا ضروريا بحيث تمكن التمييز بين مدة الصلاحية القصري ويرمز لها "يستحسن استهلاكه قبل 6 أشهر" كمثال وهي المدة الزمنية التي يبقى المنتج خلالها صالحا للاستهلاك وتاريخ انتهاء الصلاحية الذي يرمز له عادة: اليوم/ الشهر/ السنة وهو التاريخ الذي تحدد من خلاله صلاحية الاستهلاك واي خلل في تاريخ الصلاحية يمكن ان يسبب اخطار مختلفة قد تكون مميتة عند استهلاكه.

4- شروط حفظ المنتج:

هي طرق تداول المنتج من المنتج الى المستهلك وتكون وفق مقاييس علمية حسب نوعية المنتج كالحرارة والرطوبة وترمز الوسائل والأجهزة كأجهزة البتيرة، ان فقدان شروط حفظ المنتج لسبب اتلافه دون قصد يقلل من مدة صلاحية ويهدد سلامة المستهلك بأي لحظة من اقتنائه.

5- مصدر المنتج:

يعرف مصدر المنتج من قبل المواصفة TSO 9000-2000 على انه "قابلية إيجاد التاريخ، طريقة منع او كمان الشيء الذي تتم عليه عملية الفحص"

فكل منتج يخضع لمواصفات دولية او لبطاقة تقنية يصرح بها صاحب المنتج للسلطات المعنية ويراقب وفقها، حيث ان فقدان مصدر المنتج يعني منافسة غير شريفة بتقليد علامات تجارية اصلية لها مكانه في السوق التجارية وتزيد اسمائها بغية التحايل وغش المستهلك من اجل تحقيق الربح والسريع.

ان توفر مصدر المنتج يمكن من تحقيق العشرة اهداف (أدرجت المعايير العشرة لتتبع المنتج ضمن المواصفة الصادرة عن الجمعية الفرنسية للمواصفات AENOR حيث تعرض فيها توصيات عن:

- كيفية تتبع المنتج في القطاع الزراعي والغذائي؛
- معرفة التاريخ الكامل على قدر الإمكان للمنتج؛
- تتبع المنتج طوال مخطط حياته؛
- إيجاد وحفظ المعلومة المتعلقة بالمنتج؛
- تصحيح سيرورة الإنتاج عند التحقق من وجود عدم المطابقة راجع الى السيرورة؛
- إيصال المعلومات للزبائن وشركائهم المتعلقة بالمميزات الخاصة المرافقة للمنتج؛
- تحسين الفاعلية لمختلف مستويات الرقابة؛
- يسمح بسحب او استعادة المنتوجات إذا اقتضى الحال؛
- تسهيل الشفافية.

المبحث الثاني: ماهية الرقابة

المطلب الأول: مفهوم الرقابة

سنستطرق فيما يلي الى تعريف الرقابة لغة واصطلاحاً من خلال¹:

-لغة: جاء في المسعود انه يقصد الرقابة الرقيب والحارس والحافظ ورقيب النفس.

-اصطلاحاً: فقد ذكر محي الدين الزهري (1399هـ) ان "الرقابة في أي مشروع تشمل الكشف عما إذا كان كل شيء يتم وفقاً للخطط الموضوعية والتعليمات الصادرة والمبادئ السارية، وهي تهدف الى الوقوف على نواحي الضعف والأخطاء ومن ثم العمل على علاجها ومنع تكرارها، وهي تكون على كل شيء سواء اعمال او أشياء او افراد او موقع"

والرقابة لها مفهوم واسع وذو شقين أحدهما الرقابة الذاتية والتي تتبع من داخل الفرد على نفسه وبالتالي فهو رقية على اعمال وتصرفاته وسلوكاته والأخرى الرقابة الخارجية والتي تتمثل في قدرة الفرد على متابعة وملاحظة الآخرين من قبل مرؤوسيه بغرض التوجيه والتصحيح لسلوكهم وتصرفاتهم.

هناك العديد من المفاهيم المتعددة والمتنوعة تختلف في معظمها من حيث المجاز أو المطلب لها النشاط، وان العديد من المفاهيم تختلف في التعبير اللغوي والمحتوى ولكنها تلتقي في اغلب الأحيان في شرح المفهوم وكذلك جاء هذا الاختلاف انعكاساً لوجهها نظر كتاب الفكر الإداري.

فقد عرفها هنري فيول لتنظري والتعليمات الصادرة ان غرضها هو الإشارة الى نقاط الضعف والاختفاء بقصد معالجتها ومنع تكرار حدوثها، وهي تنظيف على كل شيء معدات، افراد (افعال). ويعرفها الديري "متابعة الاعمال والتأكد من انها تم وفقاً لما اريد لها، والعمل على تصحيح أي انحراف يقع في المستقبل".

اما الهواري فيعرف الرقابة الإدارية ويقول: "بأنها التأكد من ان ما يتحقق او ما تحقق فعلاً مطابق لما تقرر في الخطة المعتمدة سواء بالنسبة للموازنات التخطيطية".

جاء في موسوعة (Wikipedia the free encyclopedia) ان الرقابة الإدارية هي "وظيفة إدارية مثل التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه" واهمية الرقابة الإدارية تأتي من كونها تساعدنا لمعرفة الأخطاء او الانحرافات وتصحيحها من خلال المعايير المستخدمة التي وضعت بناء على تحديد الأهداف"

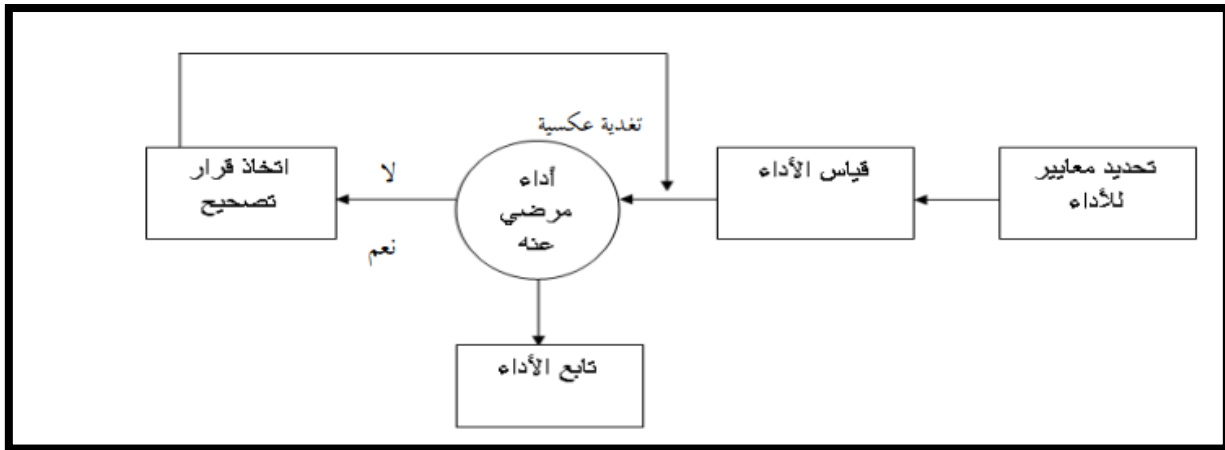
¹ دخينيسة عقبه علاء الدين، الأخضرى علاء، دور الرقابة في تحسين جودة المنتج: دراسة حالة شركة الانايب ALFAPIPE، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال، جامعة غرداية، 2021/2020، ص ص 03-04.

اما (Bedian and Ciglioni) فقد عرف الرقابة الإدارية بأنها "العملية التي يتم من خلالها قيام فرد او جماعة او منظمة بتحديد ما يقوم به فرد او الجماعة او المنظمة والتأثير فيه من خلال تقييم وتصحيح أداء العاملين بالشكل الذي يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة"

اما الدكتور محمد ماهر عيسى فعرّفها بأنها "عملية تهدف الى تأكد من الأهداف المحددة والسياسيين المرسومة والمخطط الموضوعة والوامر والتعليمات الموجهة وخلافة"

تعريف امين عبد العزيز: هي وظيفة إدارية تعني عملية قياس مدى تقدم نحو الأداء المخطط مع تصحيح الانحراف والاختفاء ان وجدت، وذلك تأكد من ان الأداء يسير وفق الأهداف المرسومة، كما يمكن تعريفها "الوظيفة التي تستهدف قياس مدى النجاح في بلوغ كما يمكن تعريفها بأنها الأهداف وإنجاز الأنشطة والتأكد من ان جميع النشاطات تسير وفق الأسلوب المرسوم، او المخطط لها، والقيام باتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة في حالة اكتشاف أي انحراف او فروق بين الأداء المخطط والأداء الفعلي.

الشكل رقم 01-01: يوضح العملية الرقابية



المصدر: محمد رفيق الطيب، مدخل للتسيير، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، مصر، 2012، ص 275

يوضح هذا الشكل العملية الرقابية التي تقوم بتقويم الإنجازات المنشأة باستخدام معايير محددة سلفاً، واتخاذ القرارات التصحيحية بناء على نتيجة التقويم ونلاحظ هذا في الشكل وهي تتبع: المدى وقياسه. ومن هذه التعاريف نستخلص ان الرقابة نشاط اداري منتظم تقوم به الهيئة المسؤولة يشمل على الملاحظة المستمرة الأداء وتوفي الضعف والخطأ وتحديد انسب لطرق العلى جية والتصحيحية التي تحقق الاستخدام الممثل للموارد المتاحة للمؤسسة لتحقيق أهدافها.

المطلب الثاني: أنواع الرقابة

هناك العديد من انواع الرقابة الإدارية يمكن تلخيصها على النحو التالي:

أولاً: الرقابة حسب المعايير:

وتتضمن رقابة على أساس الإجراءات وعلى أساس المنتج¹:

- أي ان الرقابة على أساس الإجراءات تركز على تصرفات العاملين بالإدارة، بحيث يقوم بقياس هذه التصرفات ومطابقتها مع مجموعة القواعد والقوانين، ولا يركز على ما تحققه هذه التصرفات من نتائج نهائية.
- فالرقابة على أساس النتائج تقوم بقياس النتائج النهائية التي تحققها المؤسسات العامة، وفق معايير يمكن قياسها موضوعياً، فهذا النوع يركز على النتائج النهائية التي تحققها المؤسسات، وليس على النشاطات أو الإجراءات التي تقوم بها المؤسسات.

ثانياً: الرقابة حسب موقعها من الأداء

وتتمثل ما يلي²:

- الرقابة السابقة:

تستهدف هذه الرقابة التأكد من الموارد الداخلة من الناحيتين الكمية والكيفية وذلك قبل حولها نظام الإنتاج، فإن العديد من المنظمات تطبق نوعاً من الرقابة على مصادر المعلومات عن طريق النص عدم التقاعد الا من نوع معين من وكالات أبحاث السوق المتخصصة. كما تنص على ضرورة مراجعة التنبؤات الاقتصادية وعدم الاعتماد الا على اعلاها مستوى من الثقة.

- الرقابة الجارية:

يقصد بها الرقابة اثناء عملية تحويل المدخلات الى مخرجات على سبيل المثال، فإن المنظمة قد تنشئ نقاط تفتيش عند بداية كل مرحلة من مراحل العملية الصناعية لاكتشاف أي مشاكل قبل بدء المرحلة التالية. وعادة ما يعطي اهتمام خاص من جانب هذا الشكل الرقابي مدى دقة المعلومات التي تصل الى المديرين المختصين عن أحوال العمليات ومستوى الإنجاز المتحقق، ويلاحظ ان الموارد المالية بصفة خاصة تخضع لهذا الشكل من الرقابة نت خلال المراجعة الدورية لمستوى النقدية والتحصيلات من العملاء.

- الرقابة اللاحقة:

تركز هذه الرقابة على نواتج الأنشطة التنظيمية بعد إتمام هذه الأنشطة وتحقيق الرقابة اللاحقة في المستوى التشغيلي ثلاث مرات وهي:

¹ بلعالي عبد الرحمن، دور الرقابة في تحسين جودة المنتج: دراسة حالة مؤسسة صيدال بمدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير استراتيجي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018، ص 8-10.

² لقديوي هجرية، ضائفي نعيمة، دور الرقابة على جودة الخدمات في تحسين الأداء الخدماتي: دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بأدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018، ص 11.

1- أنها تزود المراء في مستوى التشغيل بالمعلومات التي تساعد في تقييم الفعالية أداء الأنشطة التنظيمية المسؤولين عنها

2- تستخدم الرقابة اللاحقة كأساس للتقييم ومكافأة الافراد فقد يتم الربط بين الدقة والجودة في المنتج والمكافأة التي يحصل عليها الفرد مما انجاز كل فرد وتحديد المكافأة المستحقة بناء على ذلك

3- تساعد الرقابة اللاحقة في هذا المستوى المدير في معرفة من المسؤول عن المداخلات والعملية الإنتاجية وذلك لاجراء التعديلات اللازمة في كل المراحل

ثالثا: الرقابة حسب المستوى:

وتصنف الى الأنواع الاتية¹:

1- الرقابة على مستوى المنتظمة ككل:

يكون هذا النوع خلال فترة زمنية معينة ويشع لعدة معايير مستخدمة هي: معدة العائد من الاستثمار، حصة المنتظمة في السوق، معامل الإنتاجية الكلي، الربحية المعدلة، معدل نمو العمالة، معدل نمو الإنتاج، وعلى هذا يحدد الى أي مدى تقوم المنظمة كوحدة واحدة لتحقيق الأهداف الموضوعة سلف.

2- الرقابة على مستوى الافراد:

حيث يكون التركيز على أداء الفرد لعمله وكذلك السلوكيات المرتبطة بإنجاز هذا العمل، فهذا النوع من الرقابة يسعى الى تقييم أداء الافراد العاملين ومعرفة مستوى كفاءتهم وهناك عدة معايير رقابية منها تقارير الكفاءة التي يقوم بأعدادها الرؤساء، حجم المبيعات، ميزانية الحوافز، وتعتبر هذه المعايير حافز لزيادة مهارات الافراد.

3- الرقابة على مستوى العمليات:

يكون مجال تركيزها على المراحل التي يمر فيها تحول المنتظمة المدخلات الى منتجات على شكل سلع وقيس هذا النوع من الرقابة الأداء اليومي للعمليات المختلفة، حيث يتم فيه تحديد الانحرافات عن المعايير الموضوعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

4- الرقابة المالية:

يصب اهتمامها في رقابة الموارد المالية للمنظمة علما بأنها ورقابة العمليات يمتلآن رقابة للإدارات الدنيا او الاشرافية.

¹ يوسف الآمال، الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أدال العمال: مؤسسة الخزف الصحي بجيجل النموذجا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع عمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2016، ص ص 61-62.

خامسا: الرقابة حسب المصدر:

وتصنف الى نوعين رئيسيين¹:

1-الرقابة الداخلية:

يقصد بها تلك التي تقوم بها المنظمة نفسها وهي رقابة تكون من وحدات تابعة للمنظمة وتمتاز بقرب موقعها من العمل واتصالها المباشر بالمديرين بما يسهل معالجة الكثير من المشاكل، وغرضها الأساسي ضبط الاعمال الجارية فيها واحكام مسارها في الاتجاه الصحيح للوصول الى الأهداف المطلوبة.

2-الرقابة الخارجية:

تمثل الرقابة الخارجية العمل المكمل للرقابة الداخلية فهي في العادة تكون شاملة غير تفصيلية وتمارس بواسطة أجهزة مستقلة استقلالها يمكنها من حرية العمل، وهذا يعطيها مكانه مرموقة من قوة دفع عالية.

سادسا: الرقابة حسب التنظيم: وتنقسم الى²:

1-الرقابة المفاجئة

تستخدم هذه الرقابة بكثرة المستويات الإدارية العليا حيث تكون غير مبرجة وتتم بشكل مفاجئ وتكون بفترة محدودة، ويهدف هذا النوع الى اكتشاف الأخطاء وتقييم ايجار الموظفين ومدى اخلاصهم في العمل.

2-الرقابة الدورية:

تنفذ كل فترة زمنية حسب جدول زمني منتظم (يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا) الهدف منها بيان مدى التزام العاملين بالخطط وأنظمة العمل ومدى تحقيق الأهداف التي تتسع اليها المنظمة

3-الرقابة المستمرة:

يمتاز هذا النوع بالاستمرار يمارس طوال ساعات العمل ويهدف الى ضبط الأداء، والتزام العاملين بتنفيذ سياسات وخطط المؤسسة،

سابعا: الرقابة حسب طبيعتها: وتتمثل في³:

1-الرقابة المباشرة:

يكون هذا النوع من الرقابة عن طريق الملاحظة الشخصية التي تلعب دورا مهما ومستمر في مراجعة النتائج الفعلية فهي لا تحتاج الى درجات او وسطاء في ممارستهما، فعلاقة الرئيسي بالمرؤوس ورقابته لعمله تمثل

¹ نفس المرجع السابق، ص 65-66.

² مرجع نفسه، ص 67.

³ المرجع نفسه، ص 68.

الرقابة المباشرة وطبيعية ومفروضة تهدف الرقابة المباشرة بتقوية العلاقة الإنسانية بين المسؤول والافراد العاملين تحت سلطته

2-الرقابة الغير مباشرة:

تتم ممارسة الرقابة الغير مباشرة في الغالب عن طريق رفع التقارير الى الرؤساء عن العاملين فهي متباعدة عن الأداء ولا تقترب كثيرا منها وانما تهتم بالمجموعات أو الإنجازات بعد اتمامها باستخراج المؤشرات الدالة عليها

ثامنا: الرقابة حسب المجال:

يمكن تحديد هذه المجالات في أطار أربعة أنواع أساسية من الموارد¹:

1-الرقابة المادية:

هي التي تسلط الضوء على الموارد المادية للمنظمة مثل الرقابة على المخزون، الرقابة على جودة المنتجات، الرقابة على التجهيزات والمكائن ومينتها وضبطها.

2-الرقابة المعلوماتية:

تشمل هذه الرقابة على جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالمبيعات والتحليل البيئي والبيانات الظروف الاقتصادية وكل شيء متعلق بهذا الامر.

3-الرقابة المالية:

تعني مراقبة الموارد المالية المنتظمة من إيرادات ومصاريف، راس مال واستثمارات وغيرها وفق الأنظمة المالية التي تحكم في نشاط المنظمة لهذا المجال.

4-الرقابة البشرية:

يقصد بها الرقابة على الافراد وتعني التأكد من سياسات الافراد وقياس وتقديم لقاء العاملين، كما تشمل التأكد من سلامة إجراءات الاختيار وسلامة نظام الرواتب والأجور وسلامة البرامج التدريب وسلامة أنظمة الحوافر وانواعها المختلفة، وهذا ما يساعد إدارة المنظمة في تحديد السياسات والأساليب المطبقة على العاملين.

¹ نفس المرجع السابق، ص 69.

الطلب الثالث: أدوات الرقابة

تتنوع الأدوات الرقابية المستخدمة تبعاً للجهات الرقابة ويسببها اختلاف الأهداف الكامنة وراء الرقابة، ويمكن تحديد أمر الدوان المستخدمة والمتفق عليها لدى المجتمع فيما يلي¹:

1-ملاحظات الإدارية: ويتم ذلك عن طريق جميع المعلومات والبيانات التي تتضمنها الملاحظات الإدارية لرؤساء الموظفين المباشرين للعمل عن العاملين تحت اشرافهم وسلطتهم، وما يصرحون به عن نوعية المشاكل التي تعتبر مهم؛

2-التقارير الإدارية: تحدد بحسب المعيار المتبع في تقسيمها:

أ-من حيث الاعتبار الفني: فهناك التقارير الإحصائية او البيانية وتقارير ذات طبيعة إدارية، مالية، أو قانونية؛

ب-من حيث التوقيت الزمني: نفذ التقارير للدورية وأخرى استثنائية؛

ج-من حيث الأسلوب: فتنقسم الى تقارير شفوية وتقارير كتابية (اجتماعات، مقابلات، رسائل...الخ) ويعتبر اهم تلك التقارير الإدارية وأكثرها قاندة في مجال وظيفة الرقابة الإدارية، تلك الخاصة بكل من سير العمل ومدى التقدم في إنجازه، وتلك المتعلقة بسلوك العاملين ومدى القصور، والكفاءة في الأداء.

3-الشكاوى الإدارية: تمثل الطلبات المقدمة الى الأجهزة الرقابة بهدف تحريك نشاطها وعملها إزاء التحقيق حول حادثة او واقعة او خلل في بعض الاعمال او السلوكيات، وقد تتخذ هذه الشكاوى تسميات عديدة مثل: (البلاغات، المقترحات، التنظيمات، الطعون)، وكلها تعني الكشف عن خلل سلوكي ووظيفي.

والمطلوب من هذا النوع من الأدوات هو الاهتمام بوضع تنظيم دقيق كيفية الاستفادة من تلك الشكاوى وتحديد وسائل لتقديمها والجهات المعنية بحلها، ولتحقيق ذلك من الواجب ان يستند هذا التنظيم الى القواعد التالية:

- تحديد الجهات المتخصصة بتلقي الشكاوى ومعالجتها بشكل حاسم وواضح؛

-التزام مقدمي الشكاوى والمعنيين بضوابط الموضوعية وسود الحقائق المسندة؛

-اتباع التوقيت اللائم لتقديم الشكاوى وبثها.

¹ فريد كورتل، امال كحيلة، الجودة وانظمة الايزو، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2012، ص ص 79-80.

المطلب الرابع: خطوات الرقابة

تقتصر عملية الرقابة على وجود نظام اداري متكامل للتحقق من انجاز متطلبات الرقابة وفق خطوات منطقية مسلسلة وهي كالآتي¹:

1-تحديد معايير الأداء: (الأهداف والمعايير)

ان الخطط هي الأساس الذي يشق منه أي نظام للرقابة، ومن المنطقي ان تكون اول خطوة في العملية الرقابية هي وضع الخطط في المجالات الوظيفية المختلفة، ولكن قد تختلف هذه الخطط في درجات التفاصيل اللازمة ودرجة تعقدها وبالتالي تصبح الحاجة الى تحديد معايير محددة للأداء امر ضروريا وتمثل هذه المعايير نقاط تركيز معينة يتم اختيارها لإنجاز برنامج او حطة ما وهناك أنواع مختلفة من معايير الأداء يمكن استخدامها بحسن تكون النتائج النهائية الناتجة عن تحقيقها تعتبر كأفضل المقاييس وتكمن هذه المعايير في كميات الإنتاج، وحدات الخدمة، ساءت العمل، عدد الوحدات المعيبة، هذه المجموعة تدخل ضمن الشكل المادي، بالإضافة الى الشكل الإجمالي مثل: حجم المبيعات، الأرباح، التكاليف...الخ

كما تختلف معايير الأداء باختلاف المستويات التنظيمية فهناك:

-معايير الأداء على مستوى المشروع: وتكون أساس للتقييم والرقابة على أداء الإدارة العليا؛

-معايير الأداء الوظيفية: في وظائف الإنتاج والتمويل، التسويق، الافراد وهي تصلح للرقابة على أداء الإدارات الوظيفية الرئيسية (الإدارة الوسطى)

-معايير الأداء على مستوى الأقسام: تكون للتقييم والرقابة على أداء الإدارة التشغيلية.

هناك مجموعة من المعايير لأداء الافراد التنفيذ بين والرقابة على نتائج أعمالهم وسلوك أدائهم

2-قياس الأداء الفعلي:

أي قياس النتائج المحققة فعلا مثل عدد الوحدات المنتجة او الباعة خلال الفترة الزمنية المحددة وهي تمثل الخطوة الثانية من العملية الرقابية ومهمة القياس في هذه الحالة هي التأكد من تيام الافراد والإدارات تنفيذ المهام والخطط المطلوبة وتعتمد سهولة او صعوبة قياس الأداء على مدى الكفاءة في وضع معايير يمكن تنفيذها بسهولة، حيث تزداد صعوبة قياس الأداء في المستويات الإدارية العليا، بمعنى اخر كلما انتقلت الاعمال والهام من المستوى التنفيذي كالآلات والمصانع، الى المستويات الإدارية الأعلى كلما أصبحت العملية الرقابية أكثر صعوبة وفي نفس الوقت أكثر أهمية.

¹ بوسقط آمال، مرجع سابق، ص 54-57.

كما ان عملية القياس تتم وفق مراحل متعاقبة فقد يكون القياس في مرحلة المدخلات، او مرحلة التحويل والصنع، او مرحلة المخرجات.

3- المقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المخطط له

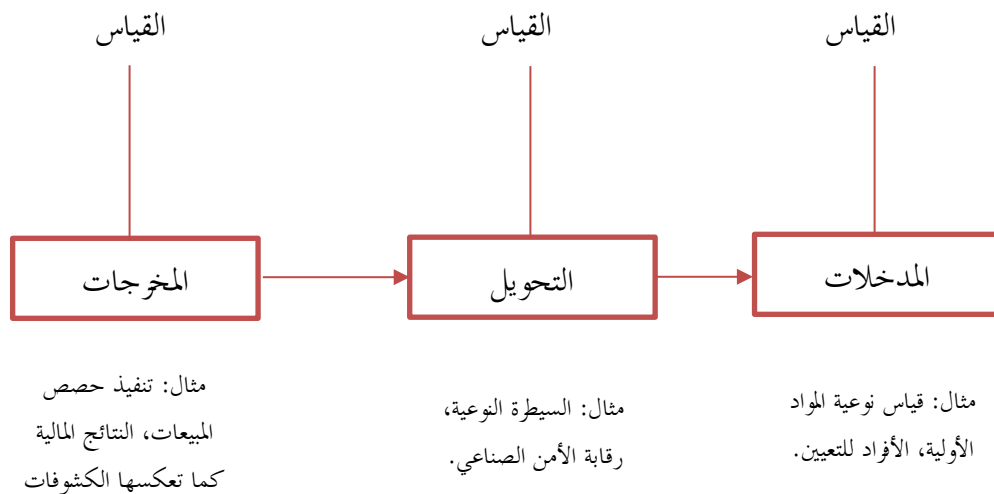
حيث ان هذه العملية توضح لنا الانحرافات الإيجابية النافعة والسلبية التي وقعت خلال تنفيذ العمل وعملية المقارنة هي في الواقع عملية تقييم الأداء او الإنجاز الفعلي مع ما تم التخطيط له في هذه العملية لابد له من دراسة الأسباب التي أدت لهذه الانحرافات السلبية والايجابية وتحليلها وتكوين صورة كاملة عندها بالإضافة الى تحديد المسؤول عن حدوثها، وهناك 3 طرق بين الأداء الفعلي والأداء المخطط:

أ- المقارنة التاريخية: وتتم عن طريق الاستعانة بالأداء الماضي كمرجع للمقارنة وتقسيم الأداء الحالي؛

ب- المقارنة النسبية: عن طريق المقارنة مع الأداء المتحقق للأفراد الآخرين او الوحدات او المنظمات الأخرى بوصفها معايير للتقييم؛

ج- المقارنة الهندسية: عن طريقة استخدام معايير هندسية موضوعة بشكل خاص مثل دراسة الوقت والحركة او مواعيد التسليم... الخ.

الشكل رقم 01-02: قياس الأداء الفعلي



المصدر: خليل محمد حسن الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 308.

4- اتخاذ الإجراءات الصحيحة:

وهذه الخطوة تأتي في اعقاب اكتشاف الأخطاء او الانحرافات ودرستها وتحليلها لمعرفة أسبابها والعوامل التي أدت اليها، ثم تصحيح هذه الانحرافات ومعالجة أسباب القصور في أداء الاعمال وهي معالجة وتصحيح الأخطاء التي وقعت.

فاذا كان الأداء الفعلي لفي مستوى الأداء المطلوب ويتوافق معه او كان ضمن حدود الاختلاف او التفاوت المسموح به يستمر عملية الرقابة، ويمكن لإدارة استخدام ذلك أداة دفعيه لتشجيع الافراد المعنيين لاستمرار في عملهم الناجح، اما اذا كان الاختلاف بن الأداء الفعلي والمستويات المعيارية كبيرا ويتجاوز الحد المسموح به ينبغي اعلاما الإدارة المعنية بالنشاط بهذا التفاوت و الانحراف وضرورة اتخاذ اجراء لتصحيح مناسب وهذا الاجراء قد يمثل في اتخاذ قرارات بتعديل الأهداف والخطط او إعادة توزيع الاعمال او توضيح (الاجراء) الواجبات او زيادة التدريب او تغيير أساليب التوجيه او ادخال نظام جديد للحوافز او وضع معايير جديد للرقابة الى جانب اتخاذ القرارات بتدعيم الجوانب الإيجابية مستقبلا.

وقد تكون الانحرافات في بعض الأحيان استجابة بمعنى ان الأداء الفعلي قد يكون اعلى من الأداء المخطط، في هذه الحالة يتوجب على الإدارة دراسة وتحليل سبب هذه الانحرافات، هل سبب لعدم الدقة في وضع المعايير اساسا لأداء العالي للأفراد.

وتصحيح الانحراف هو النقطة التي تبرز فيها الرقابة (من خلال نتائجها) مع باقي مكونات العملية الإدارية فقد توضح الرقابة ان هناك خطأ في عملية التخطيط في مجال التنبؤ المستقبلي وضرورة إعادة صياغة الأهداف من جديد كما قد تكشف الرقابة وجود ضعف في عملية الاتصال نتيجة تعدد المستويات الإدارية مما يستوجب معه إعادة النظر في الهيكل التنظيمي وهكذا وظائف الإدارة الأخرى التخطيط التنظيم والتوجيه العمل بأجراء التعديلات الضرورية من اجل للاقى الانحرافات.

والى هنا اتضح لنا ان عملية الرقابية تبدأ بتحديد الأهداف وتنتهي بتحقيق هذه لأهداف يظهر كذلك بان هناك وظائف إدارية تقع بين تحديد الأهداف وتحقيقها مما يجعل وظيفية الرقابة تتطلب تحديد معايير لتقييم الأداء الفعلي في ضوءها كي تتأكد من ان هذه النتائج الفعلية لطابق.

اهداف الخطة فاذا كانت النتائج الفعلية مطابقة لمعير الموضوعية فتكون الأهداف المعايير الموضوعية فمعنى ذلك ان هناك الخرافات او خطأ تحتاج الى ضرورة اتخاذ الإجراءات اللازمة لصحيحها كي تتمكن من تحقيق الأهداف المنشودة.

المبحث الثالث: الرقابة على الجودة

المطلب الأول: تعريف الرقابة على الجودة

يعتبر موضوع الرقاب على الجودة من الميادين الفكرية والتطبيقية البناءة والهادفة والذي تستلزمه الضرورتان مرحليا واستراتيجيا، فعلى صعيد المرحلي إرساء قواعد التطور وتحسين المنتجات اما صعيد استراتيجي إرساء محتومات التنمية والتطوير.

لقد تباينت الآراء والمفاهيم شكليا بشأن تحديد مفهوم شامل ودقيق للرقابة على الجودة quality control¹:

-فقد عرف جوران J.M.Juran الرقابة النوعية بأنها العملية التنظيمية التي يمكن من خلالها قياس الأداء الفعلي للنوعية بالمقارنة مع المعايير او المواصفات المحددة و اتخاذ الإجراءات التصحيحية على هذا التباين او الانحراف.

-وقد عرفها كايلن (R.H Coplen) بأنها مجموعة الوظائف والمعامل التي تقوم بها المنظمة لفرض انجاز الهداف النوعية.

-اما ما أورده ماير (R.R. Moyes) بهذا الشأن فإنه أكد على ضرورة عدم الخلط بين مفهوم السيطرة على النوعية quality catalo ومفهوم الفحص والتفتيش Inspection.

حيث ان المفهوم الأول يعني من خلال وجه نظره دراسة وتحسين جوده البضاعة لأغراض المستقبل ولذا فإن هناك عده وسائل يمكن من خلالها القيام بهذا الدور وهي الاهتمام بالعاملين وتوجههم وتقديم الارشادات الفنية والتعليمات لهم قبل الشروع بإنتاج أي فقرة من فقران الإنتاج، اما مفهوم الفحص والتفتيش فعلي التأكد من البضاعة التي سبق انتاجها واتخاذ الإجراءات التصحيحية الازمه لتحديد فيها إذا كان الإنتاج ملائم للمواصفات الموضوعية من عدمه.

-عرفها دامج (Deming) بأن جودة هي مطابقة للمواصفات Conformance of Specification.

-لهذا فيصبح بأن الرقابة على جودة ماهي الا "مجموعة الوسائل العملية المنظمة التي تتخذها المدارة بمقارنة الأداء الفعلي بالمواصفات والمعايير المحددة واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بشأن الأداء في مطابقة المواصفات (التصميم) بالمنتجات الفعلية اخذين بنظر الاعتبار تقليص التكاليف المقترحة بذلك الى أدني حد ممكن.

¹ خضير كاظم حمود، ادارة الجودة وخدمة العملاء، ط 2، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، 2002، ص 101-103.

المطلب الثاني: اهداف الرقابة على الجودة

من الضروري لضمان النجاح النظام الرقابي في تحقيق أهدافه ان يتم العمل على تحليل درجة تحقق هذه الأهداف ومن أهمها¹:

- تخفيض نسبة مردودات المبيعات بسبب انخفاض مستوى الجودة؛
- المحافظة على درجة تطابق المنتج النهائي مع مواصفات التصميم الاصلية، التي تم ضمها لهذا المنتج.
- تقليل حجم المعيب في المواد المشتراة حتى لا يؤثر ذلك على درجة جودة المنتجات النهائية.
- تخفيض عدد شكاوى العملاء من مستوى الجودة (كأن تكون مثلاً بنسبة 10%)
- تخفيض تكلفة الرقابة على الجودة والفحص للوحدات المنتجة (كان تكون مثلاً بنسبة 10%)
- تخفيض نسبة المواد التي يعاد تشغيلها مرة أخرى بسبب انخفاض الجودة (كان تكون مثلاً بنسبة 5%).

المطلب الثالث: أساليب الرقابة على الجودة

لعبت الأساليب الإحصائية المنضمة في عملية الرقابة على الجودة دوراً فاعلاً في تحقيق المنظمات الاقتصادية المختلفة لجودة منتجاتها أو خدماتها، وذلك استناداً الى تجري استخدامها حديثاً في مختلف المنظمات الاقتصادية، هي²:

أولاً: الأدوات التي تعطي فكرة عامة: تقوم هذه الوسائل إحصائية بإعطاء فكرة عامة وشاملة حول مسار العمليات الإنتاجية والتشغيلية بشأن جودة المنتجات الذي يتم الاعداد لها ان هذه الوسائل الإحصائية تثير بوضوح الطبيعة الأداء المحقق عند حصول الانحراف يتم اتخاذ الأجراء الوقائي قبل ان يتفاهم أثر الانحراف بكل كبير.

ثانياً: الأدوات التي من خلالها يتم تنظيم البيانات: وهي عبارة عن الأدوات الإحصائية التي يتم استخدامها لغرض تنظيم المعلومات او البيانات كفية اتخاذ القرارات وتتضمن ما يلي:

- تحليل باريتو؛

- خارطة التدفق (مخططات العمليات).

ثالثاً: الأدوات المستخدمة في تحديد المشاكل: وتتضمن الأدوات الإحصائية التي يتم استخدامها بشكل واسع النطاق في ضمان الجودة والتأكد من مطابقتها للمواصفات او المعايير التي يتم اتخاذها لجودة المنتجات والتي تقوم بها المنظمة المعينة وهي:

¹ مأمون دارادكة وآخرون، مرجع سابق، 82.

² خضير كاظم حمود، مرجع سابق، ص 112-115.

-المستو كرام؛

-خراط المراقبة الإحصائية.

خلاصة الفصل الأول

حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء على طبيعة الجودة، والرقابة على جودة المنتج، حيث ان الجودة لم تعد خيارا بل أصبحت فرض على المؤسسة تزامنا مع الوقت الراهن والتطورات الحاصلة في بيئة الاعمال والمنافسة لضمان البقاء والاستمرار وتطرقنا بداية ظهورها وتعريفها، دراسة ابعادها.

ثم تناولنا اهم تعاريف الرقابة على الجودة والمفاهيم العامة لها والاهداف المرجو تحقيقها، موضحين اهم الأساليب الإحصائية التي تستخدمها المؤسسة في متابعة ورقابة جودة منتجاتها

واستخلصنا في الأخير الى ان الرقابة على جودة المنتج عملية متابعة تهدف الى تنظيم وضبط وتعديل واكتشاف الأخطاء ان وجدت ومنع حدوثها بأقصى طريقة ممكنة.

ويعتبر تبني هذا النمط التفكيري مكسبا للإدارة والمنشأة وللمتجمع رغبة وطموحا في اتقان جودة المنتج لكسب وفاء وولاء الزبون.

الفصل الثاني
الجزء التطبيقي

تمهيد

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتغطية الجوانب النظرية التي تم تناولها في الفصل النظري، ويهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حاولنا من خلال هذا الفصل إجراء دراسة ميدانية، نسعى من خلالها إلى دور الرقابة في تحسين جودة المنتجات، ولتحقيق ذلك عمدنا إلى إعداد استمارة احتوت على مجموعة من الأسئلة التي تشمل محاور الدراسة، وقد وزعت هذه الاستمارات على ثلاثة مؤسسات (مؤسسة سوف للدقيق، مديرية التجارة، مخبر فاتيلا ب)، وانطلاقاً من إجابات أفراد العينة تم تحليل النتائج للتأكد من صحة الفرضيات، وعليه فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هي:

- المبحث الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة.

- المبحث الثاني: الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: تقديم المؤسسات محل الدراسة

سننطلق في هذا المبحث الى عرض المؤسسات التي تمت فيها الدراسة الميدانية، وقد تم اختيار هذه المؤسسات كونها تخدم موضوع بحثنا بدرجة كبيرة، وتتمثل هذه المؤسسات في مؤسسة سوف للدقيق، مديرية التربة ومخبر فاتيلا ب.

المطلب الأول: بطاقة فنية لمؤسسة سوف للدقيق

الفرع الأول: التعريف بمؤسسة سوف للدقيق

من أجل تدعيم الجانب النظري للموضوع ومحاولة توضيحه أكثر سيتم التطرق في هذا الجزء إلى دراسة تطبيقية في شركة سوف للدقيق وذلك استناداً إلى المعلومات والبيانات المقدمة من طرف الشركة محل الدراسة. هي شركة ذات المسؤولية المحدودة تابعة للخواص جاءت تسميتها نسبة لتسمية المنطقة التي تقع فيها، وقد تم تأسيسها في 1999/12/21 بمساهمة ثلاثة شركاء وتقع الشركة في الناحية الغربية من واد سوف حيث يحدها من الشرق مؤسسة صناعة الشكولاتة سابقاً وتحدها غرباً حظائر ومباني للخواص أما شمالاً فيحدها الطريق الرابط بين الطريق الوطني رقم 03 والطريق الوطني رقم 16 ويحدها جنوباً مباني سكنية تقدر مساحتها بـ 9000 م² مقسمة منها 600 م² لممارسة العملية الإنتاجية و 480 م² مخصصة لمخازن المواد منها 20 م للإدارة، تتكون المؤسسة من 35 عامل منهم 25 مؤمنين و 10 مؤقتين.

ويتمثل نشاط المؤسسة في عمليتي الإنتاج والبيع لكل من الفرينة والسميد والنخالة والسمالات، حيث تشتري المؤسسة احتياجاتها من المواد الأولية والمتمثل في القمح، بنوعية اللين والصلب من تعاونية الحبوب والخضر الجافة بأوماش ببسكرة، حيث تستخدم من القمح الصلب 68% في إنتاج السميد، و 10% في إنتاج السمالات و 18% في إنتاج النخالة الصفراء و 04% إنتاج فضلات.

أما المبيعات فهي تباع كل المنتجات في أوصاف وأوزان مختلفة، فالسميد يتفرع عن سميد ممتاز وآخر عادي وثالث رطب، حيث تتم تعبئة هذه المنتجات في أكياس مختلفة الأوزان وذلك تبعاً لطبيعة الطلب، في حين تقوم المؤسسة بتوزيع منتجاتها عبر قنوات توزيع مختلفة أهمها:

- مؤسسة سرولكس لإنتاج العجائن؛
- مؤسسة كيبا لإنتاج العجائن؛
- مؤسسات تجارية داخل الوادي وخارجه.

وتجدر الإشارة أن في إطار توسيع نشاط المؤسسة فانه يتم انجاز ورشة لصناعة العجائن والكسكس فيد الإنجاز.

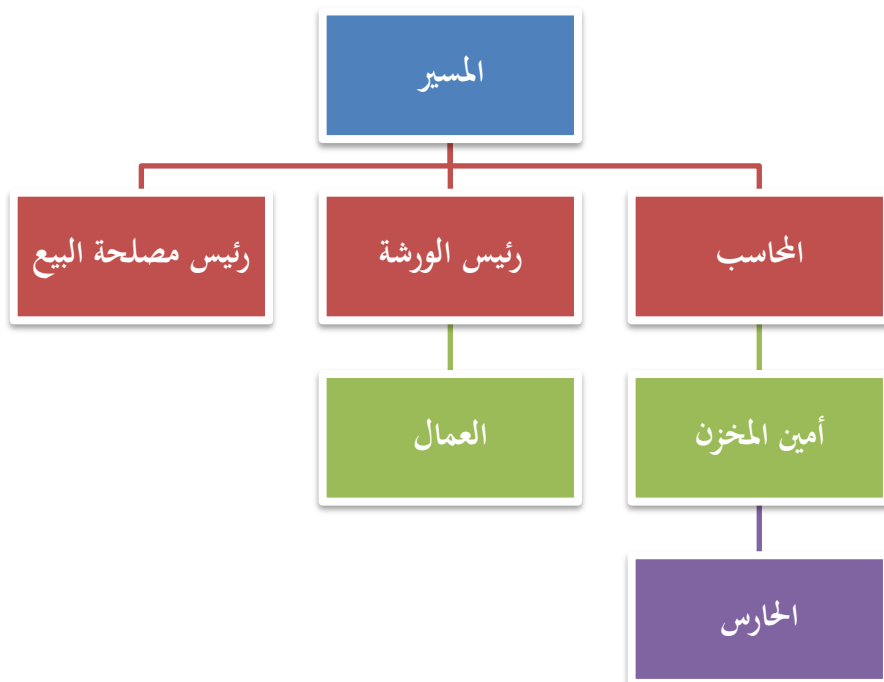
الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوف للدقيق

تشكل هيكل المؤسسة كالتالي :

- المدير: وهو صاحب المؤسسة والمشرف عليها؛
- المحاسب: ويهتم بالأموال المالية كسعر المبيعات والأرباح وغيرها؛
- رئيس مصلحة البيع : تنحصر مهمته في التعامل مع الزبائن؛
- رئيس الورشة : نحصر عمله على تنظيم الإنتاج داخل الورشة؛
- العمال : يقومون بعملية الإنتاج داخل المؤسسة وينقسمون إلى فوجين الأول يعمل في ورشة إنتاج السميد والثاني في ورشة إنتاج العلاف.

وفيما يلي مخطط للهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم 02-01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوف للدقيق



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

الفرع الثالث: هياكل الشركة ومراحل انتاجها

أولاً: هياكل وتركيبات الشركة

تحتوي الشركة على عدة تركيبات وهياكل والتي تم إنجازها من طرف مؤسسات أجنبية فالتركيب الخاص لإنتاج السميد أنجز من طرف المؤسسة الإيطالية (loporchpo) أما التركيب الخاص بإنتاج الفرينة فلقد أنجز من طرف مؤسسة تركية (imak) وللمؤسسة هياكل وتركيبات عديدة منها :

- مطحنة لطحن القمح الصلب ب 600 قنطار.
- مطحنة لطحن القمح اللين ب 1200 قنطار.
- مطحنة لطحن كل من القمح الصلب واللين بسعة 500 قنطار.
- خزان رئيسي 10000 قنطار ويضم أربعة أجزاء.
- خزان للقمح الصلب ذو سعة 5000 قنطار.
- خزان للقمح اللين ذو سعة 5000 قنطار.
- مخزن (مستودع) ذو سعة ألف قنطار من المنتجين.
- ورشتان لإنتاج السميد والفرينة وأخرى لإنتاج العجائن قيد التركيب.
- مبنى إداري.
- خزان للماء.
- الجسر الوزن.
- شاشة مراقبة .

الفرع الثاني: توضيح مراحل الإنتاج

تتكون عملية الإنتاج من عدة مراحل وهي:

1-مرحلة التنظيف: وتتضمن هذه المرحلة ما يلي:

-وزن القمح: عند وصول المواد الولية للمؤسسة يتم نقلها بوسائلها الخاصة ووزنها بالجسر الوزن ثم تفريغها ووزن الشاحنة فارغة لمعرفة كمية المواد الواردة؛

- التنظيف الأولي: يتم فيها نقل المواد الأولي من المظموور الأرضي للخرزان الرئيسي مروراً بالآلات التنظيف حسب نوعية القمح؛

- **التنظيف الثاني:** يتم تنقية القمح وفرزه بآلات متخصصة، كالألة التي تقوم بفرز نوع معين من الفضلات المتضمنة للقمح.

2-مرحلة التحضير : ويتم في هذه المرحلة تبليل القمح بعد عملية التنظيف الثانية حيث يكون القمح مصفى ومنقى فيوضع في خزان خاص إذ تقاس درجة الرطوبة لمعرفة كمية الماء الواجب إضافته للقمح (لكل نوعية قمح درجة رطوبة خاصة) .

3-مرحلة الطحن : وتظم المراحل التالية :

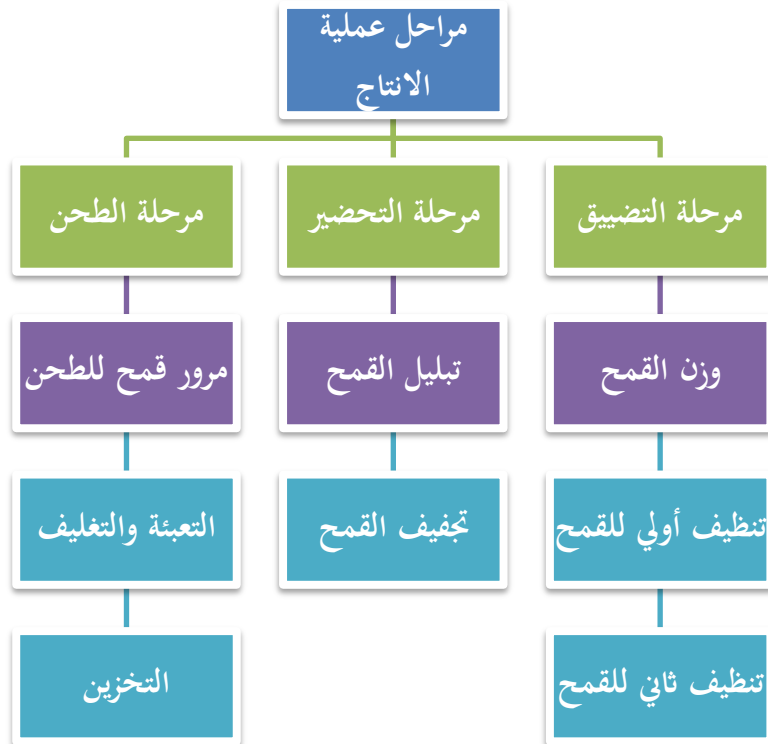
-**مرحلة مرور القمح للطحن:** وتتمثل هذه المرحلة في نقل القمح المهيأ للطحن عبر الآلات المتخصصة حيث يتم فيها طحنه؛

-**مرحلة التعبئة والتغليف:** ويقصد بها تعبئة المنتجات التامة الصنع (السميد، الفرينة، السمالات، والنخالة) في أكياس خاصة في أوزان مختلفة؛

-**مرحلة التخزين :** بعد التعبئة في أكياس ترسل هذه الأكياس للمخزن في انتظار بيعها.

فيما يلي مخطط يوضح مراحل الإنتاج:

الشكل رقم 02-02: مراحل عملية الإنتاج بمؤسسة سوف للدقيق



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

المطلب الثاني: بطاقة فنية لمديرية التجارة بالوادي

أولاً: تعريف ونشأة مديرية التجارة بالوادي

أنشأت المديرية الولائية للتجارة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 409/03 المؤرخ في 05 نوفمبر 2003 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها وعملها. يقع المقر الإداري للمديرية الولائية للتجارة بالوادي بحي 08 ماي 1945 ببلدية الوادي . إضافة إلى مقرها الإداري تتوفر المديرية على ثلاثة أقسام إقليمية واقعة بكل من دوائر : قمار – الدييلة – المغير إضافة إلى مفتشيه رقابة الحدود بدائرة الطالب العربي.

وتعرف مديرية التجارة بالوادي بأنها تنتمي الى المصالح الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش على المستوى المحلي للولاية وتتكون من خمسة مصالح:

- مصلحة الإدارة والوسائل.

- مصلحة المنازعات والشؤون القانونية.

- مصلحة حماية المستهلك وقمع الغش.

- مصلحة مراقبة الممارسات التجارية والمضادة للمنافسة.

- مصلحة ملاحظة السوق والاعلام الاقتصادي

ثانياً: مهام مديرية التجارة بالوادي

- تنفيذ السياسة الوطنية المقررة في ميادين التجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة والرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالتجارة الخارجية والمنافسة والجودة وتنظيم النشاطات التجارية والمهن المقننة واقتراح كل التدابير من أجل تكييفها.

- السهر على اقتراح القواعد المتعلقة بالمنافسة وضمان مراعاة شروط التنافس السليم والنزاهة بين المتعاملين الاقتصاديين.

- المساهمة في تطوير وترقية قانون المنافسة فيما يخص نشاطات الإنتاج وتوزيع السلع والخدمات.

- متابعة تطور الأسعار عند إنتاج واستهلاك السلع والخدمات الضرورية أو الاستراتيجية.

- السهر على تطبيق سياسة الرقابة الاقتصادية وقمع الغش.

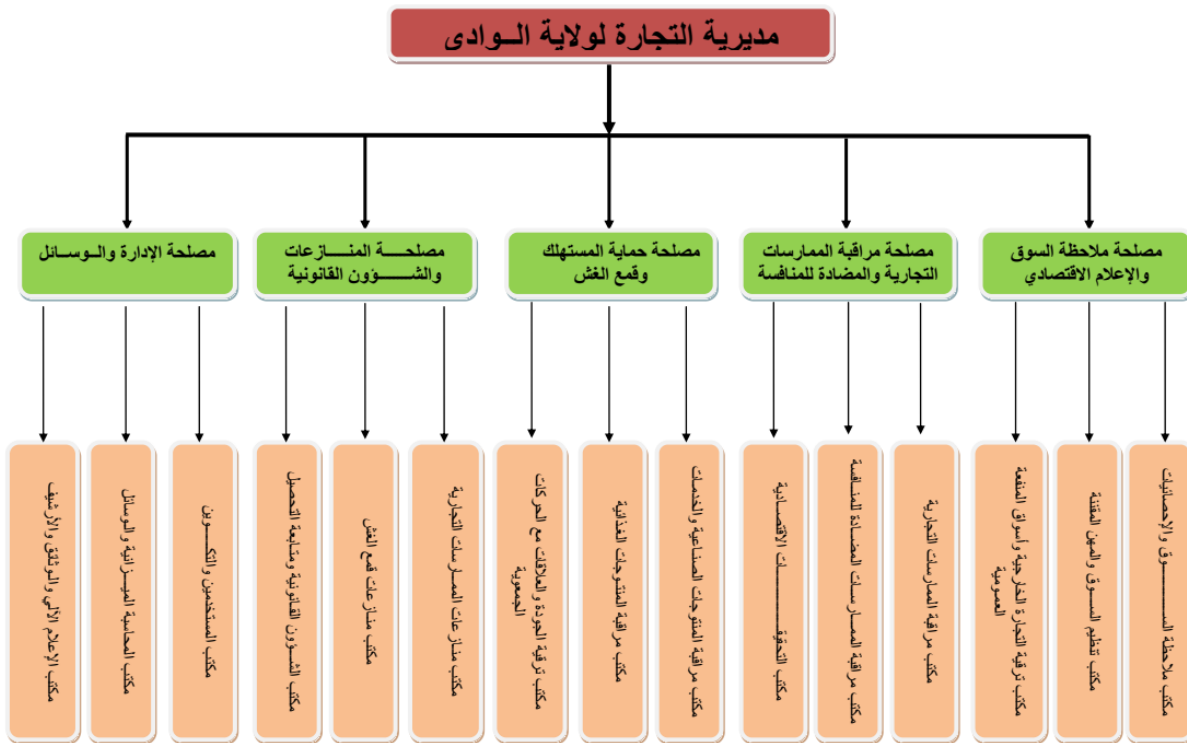
- تنظيم تسير الشؤون القانونية والمنازعات المرتبطة بنشاط المراقبة ومتابعة تطبيق قرارات العدالة والتكفل بها عند الاقتضاء.

- وضع نظام إعلامي حول وضعية السوق بالاتصال مع النظام الوطني للإعلام.
- متابعة النشاطات المرتبطة بعمليات التجارة الخارجية على المستوى المحلي لا سيما الصادرات خارج المحروقات.
- القيام بالتحقيقات ذات الطابع الاقتصادي بالاتصال مع الهياكل المهنية
- تقديم المساعدة للمتعاملين الاقتصاديين والجماعات والمستعملين والمستهلكين في ميدان الجودة وأمن المنتجات والنظافة الصحية.
- تطوير الإعلام وتحسيس المهنيين والمستهلكين بالتنسيق مع جمعياتهم.
- اقتراح جميع الإجراءات الرامية إلى تحسين وترقية جودة السلع والخدمات المطروحة في السوق، وكذا حماية المستهلك.
- المشاركة مع الهيئات المعنية في جميع الدراسات والتحقيقات وأعمال صياغة المقاييس العامة أو الخاصة في مجال الجودة والنظافة الصحية والأمن المطبقة على المنتجات والخدمات.
- تنظيم وضع الرصيد الوثائقي والأرشيف وتسييره .

ثالثا: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة بالوادي

يتمثل الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة بالوادي في:

الشكل 02-03: الهيكل التنظيمي لمديرية التجارة بالوادي



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على وثائق المؤسسة

المطلب الثالث: بطاقة فنية لمخبر **Fatilab**

1- الاسم الكامل

مخبر التحاليل ومراقبة النوعية والمطابقة (Fatilab)

Laboratoire d'analyse et de contrôle de la qualité et de la conformité.

2- لمحة تاريخية عن المخبر

أنشأ هذا المخبر في سنة 2009 عن طريق جهاز الدعم الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ONSAG) حيث نشط هذا المخبر منذ سنة 2012 تحت إشراف رئيسة المخبر زوييري فاتية ممثلة المكتب الولائي لجمعية حماية المستهلك (apoce).

والتي قام بتدشينه وزير التشغيل طيب لوح أين تحصل على تصريح من قبل وزارة التجارة.

3- موقع المخبر

يقع المخبر في حي 19 مارس 1962 بالوادي الجزائر مقابل دار الضيافة.

4- خدمات المخبر

يعتبر مخبر التحاليل ومراقبة النوعية والمطابقة بالوادي من أهم المؤسسات العلمية بالوادي، يهتم بتقديم خدمات نوعية ومهمة لمختلف القطاعات العامة والخاصة والشركات والمؤسسات سواء داخل تراب ولاية الوادي أو الولايات المجاورة كورقلة، بسكرة، اليزي، تمنراست، كما يعمل المخبر على القيام بتحليلين ضروريين طبقا لمواصفات الجزائرية والعالمية وهي تحليل الميكروبيولوجية والفيزيوكيميائية بالإضافة إلى تحليل المواد الغذائية ومواد التجميل وكذا المياه والمواد الصيانة المنزلية.

وفيما يلي شرح لمختلف التحاليل التي يقوم بها المخبر:

- التحاليل الفيزيوكيميائية: تتم بإحدى التجهيزات والوسائل على حسب نوعية المنتج حيث يتم تشخيص PH، الرطوبة، الحموضة، نسبة السكر الدسم.

- التحاليل الميكروبيولوجية: على حسب الجريدة الرسمية الجزائرية والمقاييس العالمية الـ ISO المنتجات الغذائية ومواد التجميل حيث من خلال يتم الكشف والتعرف على الكائنات، السلمونيل، البكتيريا . . . الخ.

- التحاليل الحسية: من خلال المراقبة الدولية لضمان أعلى جودة للمنتج، اللون، الشكل، الرائحة، الطعم. . . الخ.

- تحاليل التربة الزراعية: هي تحاليل معتمدة من طرف مديرية الفلاحة "تحليل مكونات التربة الضرورية: الآزوت، البوتاس، الفوسفات، نسبة المعادن الكلية، الحموضة . . . الخ.

تحاليل مكونات التربة المكملة: الزنك، المغنيزيوم، الكالسيوم، . . . الخ، وتشخص الامراض النباتية.

-تحليل مياه السقي: أي تحليلي نسبة الملوحة الكلية، تحليل الحموضة، تحليل نسبة المعادن المنحلة.

-تحليل المنتجات الفلاحية: زيت الزيتون، القمح ومشتقاته، الحليب ومشتقاته، العمل بأنواعه . . . الخ.

-مراقبة المحيط (محيط العمل): الهواء، الماء، مساحات العمل . . الخ.

-تدابير السير الحسن: لوحات الصناعة التحويلية وتكوين المستخدمين في قواعد النظافة والوقاية.

إضافة الى السعي وراء حماية المستهلك والمنتج من خلال شرح العناصر المكونة للزبون حتى يكون على دراية

لتسويق منتجاته.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنحاول التعريف بالطريقة المنتهجة في هذه الدراسة ألا وهي الاستثمار وأيضاً معرفة المراحل التي سنقوم بها من خلال إعداد الاستثمار وطريقة توزيعها وفي الأخير سنتطرق الى العينة المدروسة.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات

الفرع الأول: الطريقة

يشمل هذا المطلب تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذلك القيام باختبار صدق وثبات أداة الدراسة والمتمثلة في استثمار.

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات المعاينة التي تنتمي الى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعاينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"¹، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في الإداريين والتقنيين بمؤسسة سوف للدقيق ومديرية التجارة ومخبر فتيلا بولاية الوادي.

ثانياً: عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعاً في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجاً يشمل ويعكس جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"²، أما عينة الدراسة فقد اقتضت على بعض الإداريين والتقنيين بمؤسسة سوف للدقيق ومديرية التجارة ومخبر فتيلا بولاية الوادي، وقد تم توزيع 60 استثماراً على جميع أفراد العينة، في حين تم استرجاع 33 استثماراً وتم استبعاد 03 استثمارات.

الجدول رقم (02-01): عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والغير مسترجعة والمستبعدة والمدروسة

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الغير مسترجعة	الاستثمارات الملغاة	الاستثمارات المدروسة	نسبة الردود
60	33	27	03	30	50%

المصدر: من إعداد الطلبة.

¹ فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 18.

² عامر إبراهيم قنديلجي، منهجية البحث العلمي، دار البازوري العلمية، عمان، 2013، ص 186.

الفرع الثاني: الأدوات

يشمل هذا المطلب الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

أولاً: الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عدداً من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"¹، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1- مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات المتعلقة بدور الرقابة في تحسين المنتجات، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين.

شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث، حيث راعينا أثناء إعداد الاستمارة ترتيب المحاور والأسئلة بما يتناسب مع ترتيب فرضيات الدراسة.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة الجامعية المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

2- محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 5 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي: (أنظر للملحق رقم 01).

- الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من ثلاثة فقرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الدرجة الوظيفية، تبعية الموظف).

¹ محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011، ص 205.

• الجزء الثاني: يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور كما يلي:

- المحور الأول: أبعاد الرقابة، ويتكون من 10 فقرات.

- المحور الثاني: جودة المنتج، ويتكون من 09 فقرات.

3-مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتضت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ-التحكيم من قبل الأساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيقاً لأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛

- تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل ألفا كرونباخ: يظهر الجدول التالي معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها:

الجدول رقم (02-02): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الرقم	محاور الاستبانة	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
10-01	أبعاد الرقابة	10	0.853	0.923
20-11	جودة المنتج	10	0.792	0.889
29-01	كل فقرات الاستمارة	29	0.839	0.915

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (02-02) الذي يوضح معامل الثبات لفقرات الاستمارة (معامل ألفا كرونباخ)، نلاحظ بأن أعلى معامل ثبات حققه المحور الأول المتعلق بأبعاد الرقابة وذلك بمعامل ثبات قدره 0.853 ومعامل صدق قدره 0.923، يليه المحور الثاني والذي يمثل جودة المنتج بمعامل ثبات قدره 0.792 ومعامل صدق قدره 0.889.

فيما بلغ معامل الثبات لمحاو الاستبانة ككل 0.839 وهي قيمة جيدة تزيد عن القيمة المقبولة 0.6 مما يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي، وهو مؤشر على قدرة الأداة على تحقيق أهداف الدراسة.

4- توزيع الاستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملئ الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض أفراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

5- مقياس لكارث

لقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-03): درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.8-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطلبة.

ثانيا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

1- الأدوات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

- المتوسط الحسابي المرجح: يعرف بأنه: "مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداماً"¹.

- اختبار الطبيعية (Test Of Normality): من أهم الفروض في الاختبارات الإحصائية العلمية أن يكون التوزيع الاحتمالي للبيانات المستخدمة هو التوزيع الطبيعي حيث يعتبر من أهم التوزيعات في علم الإحصاء بل يعتبر أساسا لكثير من النظريات الإحصائية الرياضية ويلعب دورا أساسيا في اختبارات الفروض الإحصائية وفترات الثقة وغير ذلك وأن الكثير من الصفات كالطول والوزن ومستوى الذكاء والزواج وما إلى ذلك إذا قيست لعدد كبير من

¹ حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 96.

المشاهدات فإن توزيعها يقترب من التوزيع الطبيعي إن لم يكن يأخذ صورة التوزيع الطبيعي، ويعرف بأسماء مختلفة منها التوزيع الجرسى لكون شكله يشبه الجرس، وبدون ذلك الشرط لا يمكن تطبيق الاختبار من الناحية العلمية¹؛

- اختبار ستودنت (T): يستخدم في ثلاث حالات مختلفة تتضح في التالي²:

- One-Sample T-test: هذه الحالة تعد من الحالات الخاصة جدا لاختبار "T" وفيها يتم مقارنة متوسط عينة ما (عينة واحدة) بمتوسط مجتمع معروف؛

- Independent-Samples T-test: وهي أكثر الحالات استعمالا والتي فيها يتم المقارنة بين متوسطين مجموعتين مختلفتين (الذكور والإناث في الذكاء مثلا أو في الابتكار أو في الوزن أو في التحصيل) أو متوسطي الدخل لشركتين أو قوة تحمل الضغوط لدى الذكور والإناث أو الرضا عن العمل لدى مجموعتين من عمال المصانع المهم من الضروري مراعاة وجود مجموعتين مختلفتين أما إذا كان هناك متوسطين لنفس المجموعة فإن ذلك يعني استخدام الحالة الثالثة؛

- Paired-Samples T-test: وهنا يكون لدينا مجموعة واحد تم قياس المتغير لديها مرتين ولذلك لكل فرد قيم متناظرة أو متزاوجة في مرقى القياس.

2- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v21 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

¹ نفس المرجع اعلاه، ونفس الصفحة.

² نفس المرجع اعلاه، ص 31

المطلب الثاني: الخصائص الديمغرافية والسيكومترية

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الدرجة الوظيفية، تبعية الوظيفة، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

1- تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

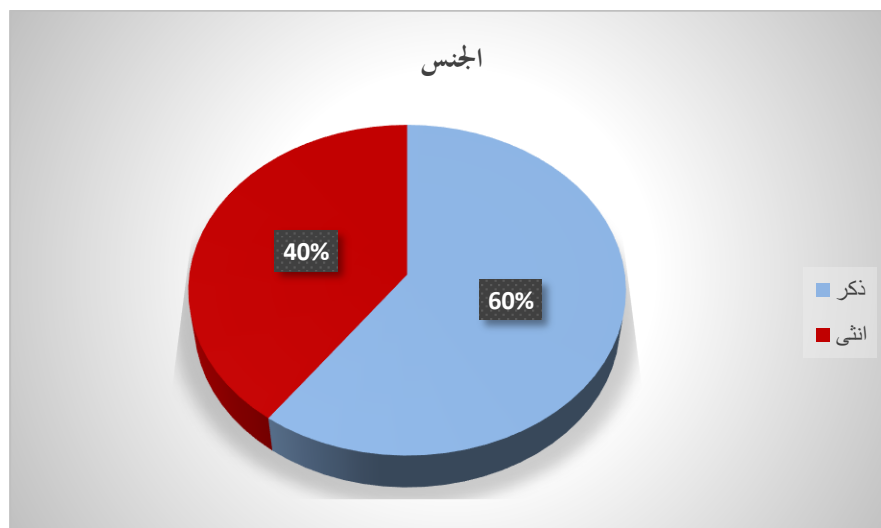
الجدول رقم (02-04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
60%	18	ذكر
40%	12	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (02-04) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد ذكور حيث بلغ عددهم 18 فردا بنسبة 60%، ثم الاناث وعددهم 12 فردا بنسبة 40%.

الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

2- تحليل خصائص أفراد العينة حسب السن

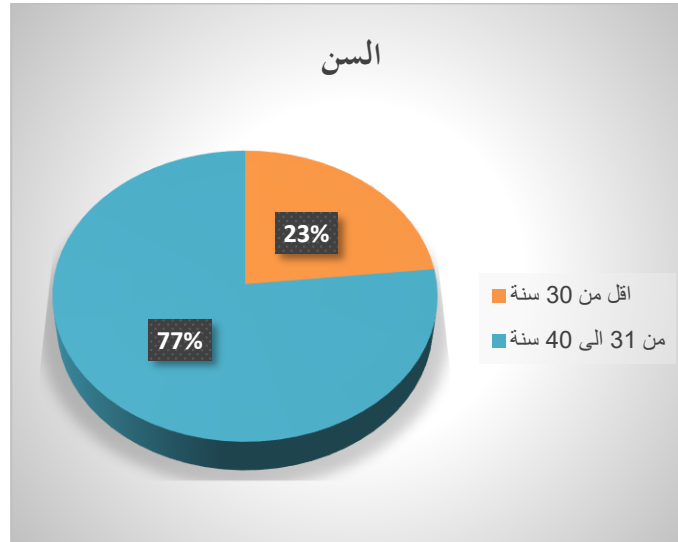
الجدول رقم (05-02): توزيع أفراد العينة حسب السن.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	07	23.3%
من 31 إلى 40 سنة	23	76.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (05-02) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن، نلاحظ أن أكبر فئة عمرية هي من 31 إلى 40 سنة بنسبة 76.7%، يليها الفئة الأقل من 30 سنة بنسبة 23.3%.

الشكل رقم (05-02): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

3- تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

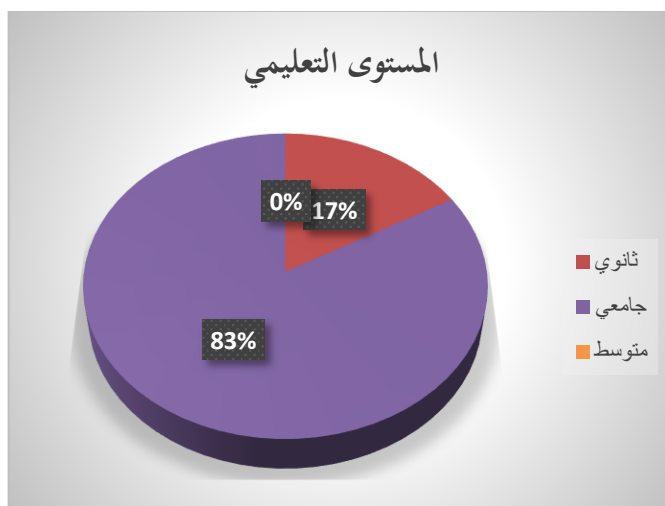
الجدول رقم (06-02): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة المئوية
متوسط فأقل	00	00%
ثانوي	05	16.7%
جامعي	25	83.3%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (06-02) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن أكبر مستوى تعليمي هو الجامعي وذلك بنسبة 83.3%، يليها المستوى الثانوي بنسبة 16.7%، فيما لم نسجل أي فرد في مستوى المتوسط أو أقل.

الشكل رقم (05-02): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

4- تحليل خصائص أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

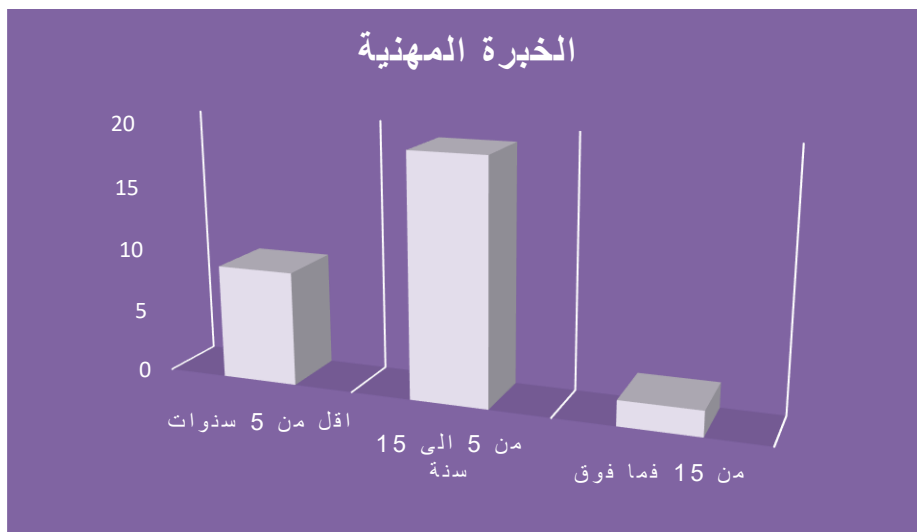
الجدول رقم (07-02): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	البيان
30%	09	أقل من 5 سنوات
63.3%	19	من 5 إلى 15 سنة
6.7%	02	من 15 سنة فما فوق
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (07-02) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، أن فئة ذات خبرة هي من 5 إلى 15 سنة بنسبة 63.3%، تليها الفئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 30%، ثم الفئة من 15 سنة فما فوق بنسبة 6.7%.

الشكل رقم (02-07): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

5- تحليل خصائص أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

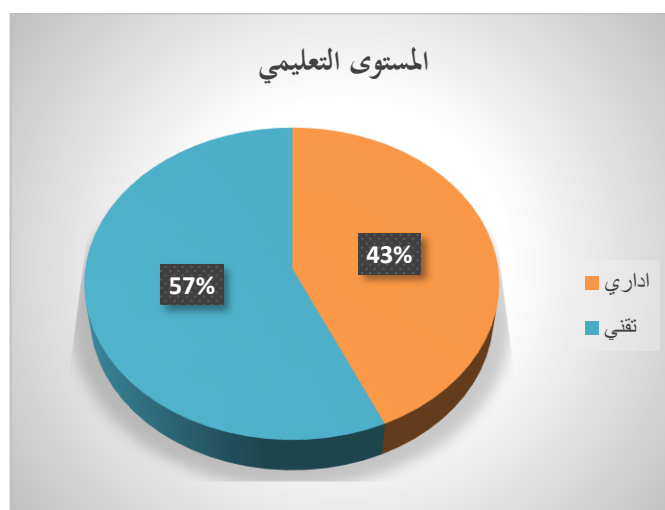
الجدول رقم (02-08): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
إداري	13	43.3%
تقني	17	56.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (02-08) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية، ان الموظفين التقنيين كانوا الأكثر بنسبة 56.7%، يليها الإداريين بنسبة 43.3%

الشكل رقم (02-08): توزيع العينة حسب الدرجة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

6- تحليل خصائص أفراد العينة حسب تبعية الموظف

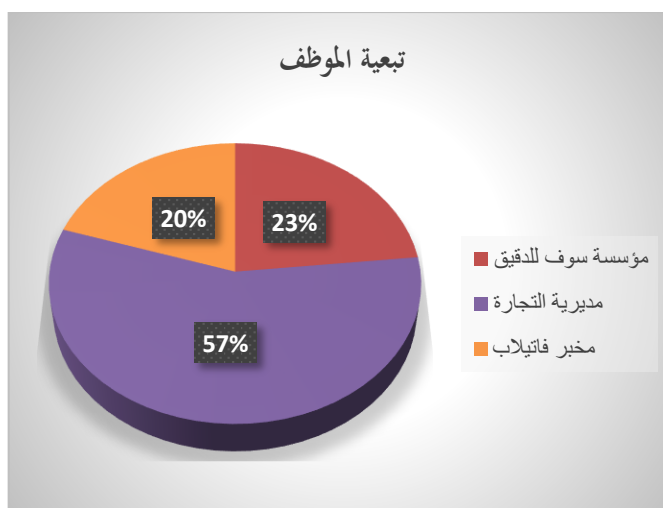
الجدول رقم (09-02): توزيع أفراد العينة حسب تبعية الموظف

النسبة المئوية	التكرار	البيان
23.3%	07	مؤسسة سوف للدقيق
56.7%	17	مديرية التجارة
20%	06	مخبر فاتيلااب
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (09-02) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب تبعية الموظف، نلاحظ ان معظم افراد العينة موظفين بمديرية التجارة وذلك بنسبة 56.7%، يليها عمال مؤسسة سوف للدقيق بنسبة 23.3%، ثم مخبر فاتيلااب بنسبة 20%.

الشكل رقم (05-02): توزيع العينة حسب تبعية الموظف



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو تأثير الرقابة على الجودة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، واتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتماداً على مقياس ليكارت الخماسي.

1- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الأول

الجدول رقم (10-02): اتجاه فقرات المحور الأول حول أبعاد الرقابة

المكون	أرقام الفقرات	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام
المحور الأول: أبعاد الرقابة	01	تتم الرقابة على جودة المنتجات	-	01	03	19	07	4.07	01	موافق
		مؤسسة سوف بدقيق من خلال أخذ العينات تحاليل العينات.	-	03.3	10	63.3	23.3			
	02	يتم في مؤسسة سوف لدقيق اجراء تقييم دوري وسنوي للأداء	-	-	30	53.3	16.7	3.87	07	موافق
			-	-	-	-	-			
	03	تعد الرقابة على الجودة مصدر هام للبيانات التي يستخدمها قسم التخطيط والمتابعة في إعداد خطة	-	-	16.7	60	23.3	4.07	02	موافق
			-	-	-	-	-			
	04	تعد مقارنة المواصفات مع المعيار القياسي وهذه العملية تؤدي إلى نجاح عملية الرقابة	-	-	30	40	30	4	04	موافق
			-	-	-	-	-			
	05	يتم استخدام أسلوب الخرائط الرقابة على الجودة في عملية ضبط الجودة	-	03	12	09	06	3.6	09	موافق
			-	10	40	30	20			
	06	ان الهدف الحقيقي من رقابة الجودة هو تحقيق رضا المستهلك	01	01	01	19	08	4.07	03	موافق
			03.3	03.3	03.3	63.3	26.7			
	07	يتم استخدام أجهزة حاسوب في أنشطة الرقابة على الجودة	-	01	04	19	06	4	05	موافق
			-	03.3	13.3	63.3	20			
	08	تقوم مؤسسة بدراسات استطلاع التعرف على آراء العملاء واحتياجاتهم	02	03	10	10	05	3.43	10	موافق
			06.7	10	33.3	33.3	16.7			
	09	يتم تدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات بشكل دوري	-	-	07	17	06	3.97	06	موافق
			-	-	23.3	56.7	20			
	10	تدرك الادارة أن القياس ضروري لتقييم أداء العاملين وأداء الشركة ككل	-	03	04	17	06	3.87	08	موافق
			-	10	13.3	56.7	20			
مجموع المحور الأول: أبعاد الرقابة									3.88	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الأول الخاص — أبعاد الرقابة، جاءت الفقرة 01 والتي تنص على "تتم الرقابة على جودة المنتجات مؤسسة سوف بدقيق من خلال أخذ العينات تحاليل العينات." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.07 أي باتجاه (موافق)، تليها الفقرة 03 في المرتبة الثانية والتي تنص على "تعد الرقابة على الجودة مصدر هام للبيانات التي يستخدمها قسم التخطيط والمتابعة في إعداد خطة." بمتوسط حسابي 4.07 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة 06 والتي تنص على "ان الهدف الحقيقي من رقابة الجودة هو تحقيق رضا المستهلك." بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4.07 واتجاه (موافق)، وفي المرتبة الرابعة الفقرة 04 والتي تنص على "تعد مقارنة المواصفات مع المعيار القياسي وهذه العملية تؤدي إلى نجاح عملية الرقابة" بمتوسط حسابي 4 واتجاه (موافق)، تليها في المرتبة الخامسة الفقرة 07 والتي تنص على "يتم استخدام أجهزة حاسوب في أنشطة الرقابة على الجودة." بمتوسط حسابي 4 واتجاه (موافق)، تليها الفقرة 09 في المرتبة السادسة والتي تنص على "يتم تدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات بشكل دوري." بمتوسط حسابي 3.97 واتجاه (موافق)، وفي المرتبة السابعة الفقرة 02 والتي تنص على "يتم في مؤسسة سوف لدقيق اجراء تقييم دوري وسنوي للأداء." بمتوسط حسابي 3.87 واتجاه (موافق)، وفي المرتبة الثامنة الفقرة 10 والتي تنص على "تدرك الادارة أن القياس ضروري لتقييم أداء العاملين وأداء الشركة ككل" بمتوسط حسابي 3.87 واتجاه (موافق)، وفي المرتبة التاسعة الفقرة 05 والتي تنص على "يتم استخدام أسلوب الخرائط الرقابة على الجودة في عملية ضبط الجودة" بمتوسط حسابي 3.6 واتجاه (موافق)، وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم 08 والتي تنص على "تقوم مؤسسة بدراسات استطلاع التعرف على آراء العملاء واحتياجاتهم" باتجاه (موافق).

فيما تحصل المحور الأول "أبعاد الرقابة" كله على متوسط حسابي قدره 3.88، أي انه جاء باتجاه "موافق".

1- تفسير وتحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الثاني

الجدول رقم (11-02): اتجاه فقرات المحور الثاني حول جودة المنتج

المكون	ارقام الفقرات	العبارات	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	المتوسط الحسابي	الترتيب	الاتجاه العام	
			بشدة	بشدة			بشدة				بشدة
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد				العدد
			%	%	%	%	%				
المحور الأول: جودة المنتج	01	منتجات مؤسسة سوف لدقيق تلاقي استحسان من زبائن دائما	-	01	12	16	01	3.57	02	موافق	
	02	يواكب منتج مؤسسة معايير الجودة عالمية	-	03.3	40	53.3	03.3				
	03	تتنافس منتجات المعمل المنتجات العالمية من حيث المثانة	-	-	23	06	01	3.23	06	محايد	
	04	احتمالية عدم الكفارة المنتج ضئيلة جدا	-	03.3	76.7	20	03.3				
	05	يعتمد المعمل سياسات واضحة لجعل المنتج مطابق للمواصفات العالمية مثل سياسة اتباع شروط نظام الأيزو وغيره من أنظمة الجودة	-	01	17	10	02	3.43	03	موافق	
	06	تعمل مؤسسة سوف على تأمين خدمة التسليم والتوصيل	-	03.3	76.7	16.7	03.3	3.2	07	محايد	
	07	جودة المواد الخام تبدو واضحة من خلال مظهر المنتج وجودته	-	01	11	15	03	3.67	01	موافق	
	08	يصرف المعمل على تحسين جودة ما يفوق المقدار الذي يصرفه المنافسون على منتجاتهم	-	03.3	36.7	50	10				
	09	تقدم مؤسسة خدمات مع المنتجات التي يبيعها مثل الاسترجاع او تبديل	01	06.7	73.3	16.7	02	3.17	08	محايد	
			03.3	16.7	46.7	30	03.3	3.13	09	محايد	
	مجموع المحور الثاني: جودة المنتج								3.34	موافق	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

بالنظر الى الجدول أعلاه والذي يمثل المحور الثاني الخاص بـ جودة المنتج، جاءت الفقرة 07 والتي تنص على "جودة المواد الخام تبدو واضحة من خلال مظهر المنتج وجودته." على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.67 أي باتجاه (موافق)، تليها الفقرة 01 في المرتبة الثانية والتي تنص على "منتجات مؤسسة سوف لدقيق تلاقي استحسان من زبائن دائما." بمتوسط حسابي 3.57 باتجاه (موافق)، ثم الفقرة 05 والتي تنص على "يعتمد المعمل سياسات واضحة لجعل المنتج مطابق للمواصفات العالمية مثل سياسة اتباع شروط نظام الأيزو وغيره من أنظمة الجودة." بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.43 واتجاه (موافق)، تليها في المرتبة الرابعة الفقرة 06 والتي تنص على

"تعمل مؤسسة سوف على تأمين خدمة التسليم والتوصيل." بمتوسط حسابي 3.43 واتجاه (موافق)، تليها الفقرة 03 في المرتبة الخامسة والتي تنص على "تنافس منتجات المعمل المنتجات العالمية من حيث المتانة." بمتوسط حسابي 3.27 واتجاه (محايد)، وفي المرتبة السادسة الفقرة 02 والتي تنص على "يواكب منتج مؤسسة معايير الجودة عالمية." بمتوسط حسابي 3.23 واتجاه (محايد)، وفي المرتبة السابعة الفقرة 04 والتي تنص على "احتمالية عدم الكفارة المنتج ضئيلة جدا" بمتوسط حسابي 3.2 واتجاه (محايد)، وفي المرتبة الثامنة الفقرة 08 والتي تنص على "يصرف المعمل على تحسين جودة ما يفوق المقدار الذي يصرفه المتنافسون على منتجاتهم" بمتوسط حسابي 3.17 واتجاه (محايد)، وفي المرتبة التاسعة والأخيرة الفقرة رقم 09 والتي تنص على "تقدم مؤسسة خدمات مع المنتجات التي يبيعها مثل الاسترجاع او تبديل " باتجاه (محايد).

فيما تحصل المحور الأول " جودة المنتج" كله على متوسط حسابي قدره 3.34، أي انه جاء باتجاه "موافق".

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

نسعى من خلال هذا المطلب إلى اختبار صحة الفرضيات، حيث سنقوم باختبار مدى موافقة أو رفض كل منها، حيث تم اختبار الفرضيات عند مستوى معنوية 0.05، وقد اخترنا لتحقيق ذلك قمنا باستعمال معامل الارتباط بيرسون نظرا لكون البيانات توزيعها طبيعيا.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يعتبر اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات من أهم الفروض لمعرفة طبيعة الاختبارات اللاحقة التي يجب استخدامها. من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولموجروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov)، لأن الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ومن خلال برنامج SPSS يمكن إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (K.S)¹.

كما يتضح في الجدول التالي:

¹ رياض عيشوش، مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق ادارة المعرفة: دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات تخصص: اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2011/2010، ص138

الجدول رقم (02-12): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

البيان	المحور الأول: أبعاد الرقابة	المحور الثاني: جودة المنتج	جميع المحاور
التكرارات	30	30	30
المتوسط	3.88	3.34	3.61
الانحراف المعياري ^{a.b}	0.533	0.405	0.373
معظم الاختلافات الشديدة	مطلق	0.092	0.092
	إيجابي	0.083	0.083
	سلبي	-0.092	-0.092
Kolmogorov-Smirnov Z			
مستوى الدلالة	0.944	0.642	0.962

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

فرضية العدم (H_0): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة (H_1): بيانات العينة مسحوبة من مجتمع لا تتبع بياناته التوزيع الطبيعي.

يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل المحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفريّة وبالتالي إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار الفرضية الأولى

فرضية العدم (H_0) = لا توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق.

الجدول رقم (02-13): اختبار الفرضية الأولى: توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الأولى	40.468	29	0.000	4

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يبين الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أننا نقبل الفرضية

البديلة ونرفض فرضية العدم ومنه فإنه: "توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق".

ثانيا: اختبار الفرضية الثانية:

فرضية العدم (H_0) = لا تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق.

الفرضية البديلة (H_1) = تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق.

الجدول رقم (02-15): اختبار الفرضية الثانية: تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف

للدقيق

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الثانية	37.848	29	0.000	3.88

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

يبين الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أننا نقبل الفرضية

البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق".

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة:

فرضية العدم (H_0) = لا توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق.

الفرضية البديلة (H_1) = توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق .

الجدول رقم (02-16): اختبار الفرضية الثالثة: توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة

المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق

البيان	قيمة "ت"	درجة الحرية	مستوى الدلالة	المتوسط الحسابي
الفرضية الثالثة	28.303	29	0.000	3.75

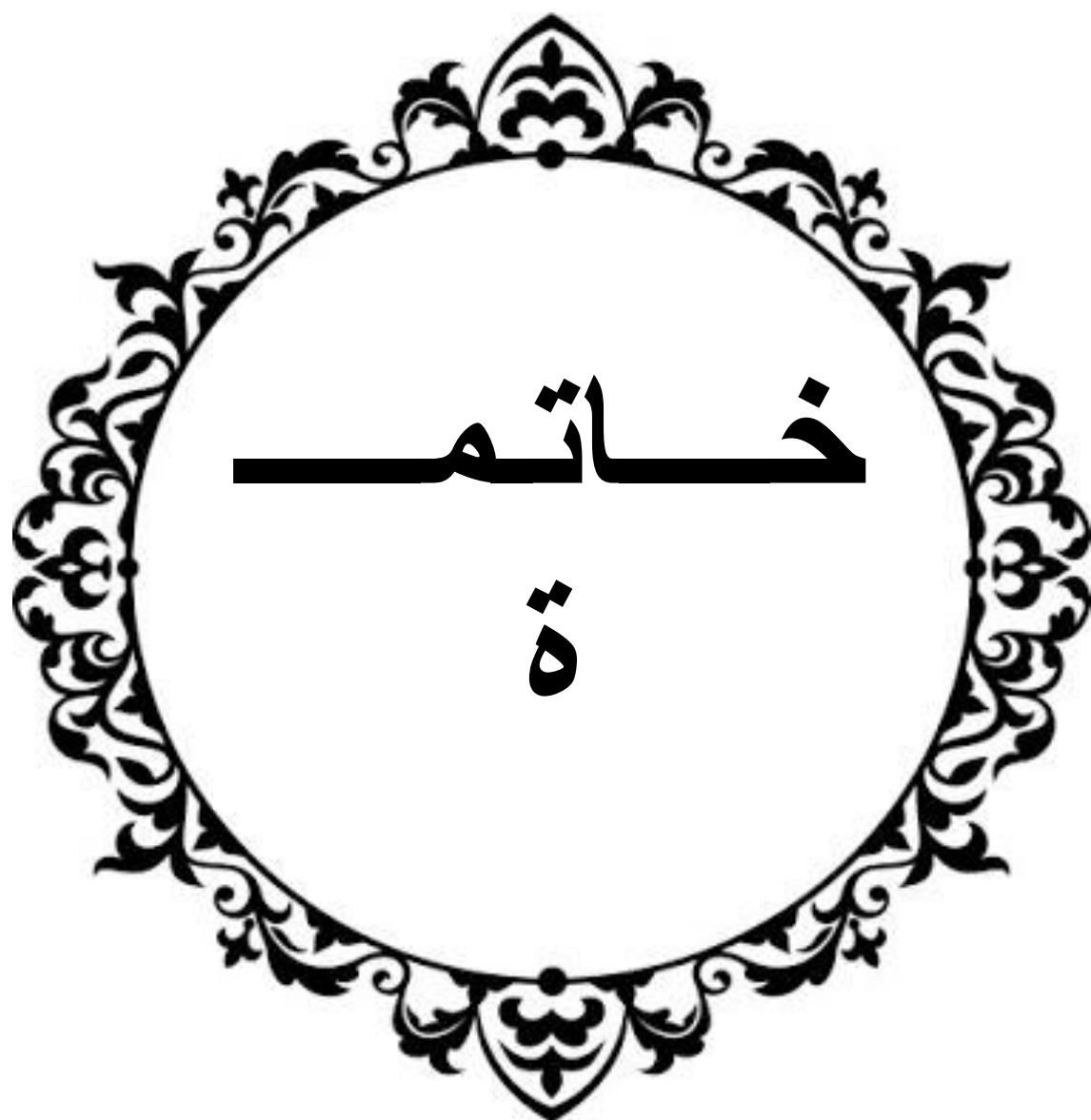
المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 أي

أننا نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم ومن فإنه: " توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق".

خلاصة الفصل الثاني

من الدراسة التطبيقية التي قمنا بها عن طريق إعداد استمارة والتي تهدف إلى الرقابة في تحسين جودة المنتج، وبعد تحليل النتائج التي جاءت بها الاستمارة و المدرجة في برنامج (Spss). حيث تم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، ثم قمنا بتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها التي تم تلخيصها ومعالجتها. في الأخير تم اختبار صحة فرضيات الدراسة التي وضعها في مقدمة الدراسة، وقد توصلنا إلى نتيجة رئيسية وهي ان لمؤسسة الدقيق سوق رقابة على جودة المنتج.



خاتمة:

سعيًا من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها إلى الإجابة عن الإشكالية المطروحة والمطروحة والمتمثلة في دور الرقابة في تحسين جودة المنتج، حيث تمت معالجة هذه الإشكالية في فصلين، ذلك ومن خلال الدراسة التطبيقية حول هذا الموضوع، سوف تتضمن الخاتمة أهم النتائج التي تم التوصل إليها والتي على أساسها سوف يتم إثبات صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على إشكالية الموضوع وتساؤلاته الفرعية وعرض أهم التوصيات وآفاق البحث.

1- اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: "توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق"، من خلال الجانب التطبيقي للدراسة توصلنا إلى أن الفرضية **صحيحة**، أي توجد ميكانيزمات للرقابة على جودة المنتج بمؤسسة سوف للدقيق.

الفرضية الثانية: "تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق"، من خلال الجانب التطبيقي للدراسة توصلنا إلى أن الفرضية **صحيحة**، أي تمنح ميكانيزمات للرقابة على مواصفات جودة المنتج في مؤسسة سوف للدقيق.

الفرضية الثالثة: "توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق" من خلال الجانب التطبيقي للدراسة توصلنا إلى أن الفرضية **صحيحة**، أي توجد ميكانيزمات للرقابة تمنح استجابة وسرعة انجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة في مؤسسة سوف للدقيق.

2- النتائج

- الرقابة تكمن عملية متابعة الأداء وتنظيم الأنشطة واكتشاف الأخطاء ومنع حدوثها.
- الرقابة مهمة في كل مرحلة وخطوة لأن أي خطوة قد تؤثر على الأهداف المرجو تحقيقها.
- المنتج هو الشيء الذي يشبع رغبات المستهلكين ويلبي حاجاتهم كما أن جميع أنواع المنتجات يحتاج إليها المستهلك وذلك لتنوع رغباته وحاجاته.
- أن وجود نظام الرقابة على الجودة ضروري للمؤسسة كما أن سلامته وفعالته يضمنان حسن سير العمليات الإنتاجية.

- تحسين جودة المنتج يؤدي إلى تلبية حاجات ورغبات المستهلك وبالتالي زيادة ولاء وانتماء عملاء المؤسسة.

- تعد خرائط الرقابة على الجودة أداء رئيسية في كشف الانحرافات في المنتجات وتقديم الحلول الى إدارة المؤسسة لمنع تكرار هذه الانحرافات.
- من الضروري استخدام أدوات الجودة في دراسة عيوب المنتجات.
- من المناسب الاهتمام بتطبيق أدوات الجودة غير الإحصائية كونها تساعد المؤسسات في فهم العملية الإنتاجية ومراحلها ومواردها المختلفة.

3-التوصيات

- العمل بمبدأ الجودة المسؤولية الجميع فهي ليست مسؤولية قسم واحد دون الأقسام الأخرى فهي مهمة جميع الأقسام.
- توفير مخازن تتناسب مع الظروف الجوية للبلد وذلك لحماية المنتج من التلف.
- تطوير وتدريب العاملين على الأساليب الحديثة في أداء العمل.
- ضرورة إعطاء الاهتمام الكافي للعملية الرقابية في المؤسسات وبالأخص الرقابة على الجودة.
- ضرورة تدعيم التعاون بين مختلف المستويات الرقابية حتى تساهم العملية الرقابية في التقييم الجيد للمنتج.
- ضرورة وضع نظام رقابي واضح ومرن ينظم الرقابة على الجودة داخل المؤسسة.
- ضرورة الرفع من المستوى العلمي والتأهيلي للعاملين القائمين بالرقابة على الجودة.
- يجب على المؤسسات تدعيم مناهجها الإدارية باستعمال آليات وأساليب الرقابة المختلفة لاتخاذ قرارات فعالة وصائبة، وبالتالي تحسين جودة المنتجات مما يجعلها قادرة على المنافسة الأجنبية.

4-آفاق الدراسة:

- فيما يلي بعض المواضيع التي من الممكن ان تشكل مواضيع مستقبلية:
- الجودة ومتطلبات الايزو.
- التكنولوجيا والرقابة الادارية.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات.



قائمة المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

- 1- حامد الشمري، الأساليب الإحصائية في اتخاذ القرار: تطبيقات في منظمات أعمال إنتاجية وخدمية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 2- خضير كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، ط 2، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، 2002.
- 3- سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- 4- عامر إبراهيم قنديجلي، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2013.
- 5- عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 6- فتحي احمد عاروري، المعاينة الإحصائية طرقها واستخداماتها، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 7- فريد كورتل، امال كحيل، الجودة وانظمة الايزو، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2012.
- 8- مأمون الدرادكة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
- 9- محفوظ أحمد جودة، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، ط 7، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- 10- محمود حسين الوادي، علي فلاح الزعبي، أساليب البحث العلمي: مدخل منهجي تطبيقي، دار المناهج، عمان، 2011.

ثانياً: المذكرات

- 11- بالعليا عبد الرحمان، دور الرقابة في تحسين جودة المنتج: دراسة حالة مؤسسة صيدال بمدينة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير استراتيجي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2018.
- 12- دخينيسة عقبة علاء الدين، الأخضري علاء، دور الرقابة في تحسين جودة المنتج: دراسة حالة شركة الانايب ALFAPIPE، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الاعمال، جامعة غرداية، 2021/2020.
- 13- رياض عيشوش، مساهمة الثقافة التنظيمية في نجاح تطبيق ادارة المعرفة: دراسة حالة بعض وكالات البنوك العمومية بالمسيلة، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في إطار مدرسة الدكتوراه في الاقتصاد التطبيقي وإدارة المنظمات تخصص: اقتصاد وإدارة المعرفة والمعارف، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2011/2010.

14- لقدوعي هجيرة، ضايفي نعيمة، دور الرقابة على جودة الخدمات في تحسين الأداء الخدماتي: دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بأدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، 2018.

15- يوسفط الآمال، الرقابة التنظيمية ودورها في تحسين أداال العمال: مؤسسة الخزف الصحي بجيجل النموذجا، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع عمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

ثالثا: المجالات

16- سارة عمرون وآخرون، الرقابة على جودة المنتج الغذائي باعتماد طريقة تحليل المخاطر وتحديد نقاط السيطرة الحرجة -دراسة حالة ملبنة الإيدوغ/عنابة، مجلة الدراسات الإقتصادية والمالية، المجلد 14، العدد 01، 2021.



الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الوادي

قسم علوم تسيير

تخصص: إدارة أعمال

الموضوع: استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تدخل هذه الدراسة في إطار القيام لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الليسانس في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، تحت عنوان فعالية رقابة على جودة المنتجات دقيق دراسة حالة مؤسسة سوف الدقيق نضع بين أيديكم هذه الاستمارة لمعرفة آرائكم حول ما ورد فيها في عبارات و ذلك بوضع (x) في الخانة التي تمثل رأيكم نخططكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها ستحظى بالسرية التامة و لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم إعداد الطالبة:

- قدورة أهلة
- عبد المالك نجاة
- بقع عبد الباسط
- عامري مسعود

الجزء الأول : المعلومات الشخصية و العامة

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. السن: أقل من 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐
3. المستوى التعليمي: متوسط فأقل ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
4. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5_15 سنوات ☐ من 15 سنة فمافوق ☐
5. الدرجة الوظيفية: إداري ☐ تقني ☐
6. تبعية الموظف: مؤسسة سوف للدقيق ☐ مديرية التجارة ☐ مخبر فاتيلا ب ☐

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: أبعاد الرقابة

أولا: عبارات الرقابة على جودة المنتج	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
تتم الرقابة على جودة المنتجات مؤسسة سوف بدقيق من خلال أخذ العينات تحاليل العينات .					
يتم في مؤسسة سوف لدقيق اجراء تقييم دوري وسنوي للأداء					
تعد الرقابة على الجودة مصدر هام للبيانات التي يستخدمها قسم التخطيط والمتابعة في إعداد خطة					
تعد مقارنة المواصفات مع المعيار القياسي وهذه العملية تؤدي إلى نجاح عملية الرقابة					
ثانيا: عبارات الرقابة على مواصفات جودة المنتج					
يتم استخدام أسلوب الخرائط الرقابة على الجودة في عملية ضبط الجودة					
ان الهدف الحقيقي من رقابة الجودة هو تحقيق رضا المستهلك					
يتم استخدام أجهزة حاسوب في أنشطة الرقابة على الجودة					
ثالثا: الاستجابة سرعة الإنجاز ومستوى المساعدة المقدمة للاستفادة من الرقابة					
تقوم مؤسسة بدراسات استطلاع التعرف على آراء العملاء واحتياجاتهم					
يتم تدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات بشكل دوري					
تدرك الادارة أن القياس ضروري لتقييم أداء العاملين وأداء الشركة ككل					

المحور الثاني: جودة المنتج

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	حيادي	موافق	موافق بشدة
منتجات مؤسسة سوف لدقيق تلاقي استحسان من زبائن دائما					
بواكب منتج مؤسسة معايير الجودة عالمية					
تنافس منتجات المعمل المنتجات العالمية من حيث المتانة					
احتمالية عدم الكفاءة المنتج ضئيلة جدا					
يعتمد المعمل سياسات واضحة لجعل المنتج مطابق للمواصفات العالمية مثل سياسة اتباع شروط نظام الأيزو وغيره من أنظمة الجودة					
تعمل مؤسسة سوف على تأمين خدمة التسليم والتوصيل					
جودة المواد الخام تبدو واضحة من خلال مظهر المنتج وجودته					
يصرف المعمل على تحسين جودة ما يفوق المقدار الذي يصرفه المنافسون على منتجاتهم					
تقدم مؤسسة خدمات مع المنتجات التي يبيعها مثل الاسترجاع او تبديل					

الملحق رقم 02: مخرجات Spss

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	19

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	9

Statistics

	Mean
الجنس	1.40
السن	1.77
المستوى	2.83
الخبرة	1.77
الدرجة	1.57
تبعية	1.97
. تتم الرقابة على جودة المنتجات مؤسسة سوف بدقيق من خلال أخذ العينات تحاليل العينات	4.07
يتم في مؤسسة سوف لدقيق اجراء تقييم دوري وسنوي للأداء	3.87
تعد الرقابة على الجودة مصدر هام للبيانات التي يستخدمها قسم التخطيط والمتابعة في إعداد خطة	4.07
تعد مقارنة المواصفات مع المعيار القياسي وهذه العملية تؤدي إلى نجاح عملية الرقابة	4.00
يتم استخدام أسلوب الخرائط الرقابة على الجودة في عملية ضبط الجودة	3.60
ان الهدف الحقيقي من رقابة الجودة هو تحقيق رضا المستهلك	4.07
يتم استخدام أجهزة حاسوب في أنشطة الرقابة على الجودة	4.00
تقوم مؤسسة بدراسات استطلاع التعرف على آراء العملاء واحتياجاتهم	3.43
يتم تدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات بشكل دوري	3.97
تدرك الإدارة أن القياس ضروري لتقييم أداء العاملين وأداء الشركة ككل	3.87
منتجات مؤسسة سوف لدقيق تلاقي استحسان من زبائن دائما	3.57
يواكب منتج مؤسسة معايير الجودة عالمية	3.23
تتنافس منتجات المعمل المنتجات العالمية من حيث المتانة	3.27
احتمالية عدم الكفاءة المنتج ضئيلة جدا	3.20
يعتمد المعمل سياسات واضحة لجعل المنتج مطابق للمواصفات العالمية مثل سياسة اتباع شروط نظام الأيزو وغيره من أنظمة الجودة	3.43
تعمل مؤسسة سوف على تأمين خدمة التسليم والتوصيل	3.43

جودة المواد الخام تبدو واضحة من خلال مظهر المنتج وجودته	3.67
يصرف المعمل على تحسين جودة ما يفوق المقدار الذي يصرفه المتنافسون على منتجاتهم	3.17
تقدم مؤسسة خدمات مع المنتجات التي يبيعها مثل الاسترجاع او تبديل	3.13

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	18	60.0	60.0	60.0
Valid انثى	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 30 سنة	7	23.3	23.3	23.3
Valid من 31 الى 40 سنة	23	76.7	76.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	5	16.7	16.7	16.7
Valid جامعي	25	83.3	83.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
اقل من 5 سنوات	9	30.0	30.0	30.0
Valid من 5 الى 15 سنة	19	63.3	63.3	93.3
من 15 سنة فما فوق	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الدرجة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

اداري	13	43.3	43.3	43.3
Valid تقني	17	56.7	56.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تبعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مؤسسة	7	23.3	23.3	23.3
Valid مديرية	17	56.7	56.7	80.0
مخبر	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

. تتم الرقابة على جودة المنتجات مؤسسة سوف بدقيق من خلال أخذ العينات تحاليل العينات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محاييد	3	10.0	10.0	13.3
Valid موافق	19	63.3	63.3	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يتم في مؤسسة سوف لدقيق اجراء تقييم دوري وسنوي للاداء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محاييد	9	30.0	30.0	30.0
Valid موافق	16	53.3	53.3	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تعد الرقابة على الجودة مصدر هام للبيانات التي يستخدمها قسم التخطيط والمتابعة في إعداد خطة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محاييد	5	16.7	16.7	16.7
Valid موافق	18	60.0	60.0	76.7

موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تعد مقارنة المواصفات مع المعيار القياسي وهذه العملية تؤدي إلى نجاح عملية الرقابة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	9	30.0	30.0	30.0
موافق	12	40.0	40.0	70.0
موافق بشدة	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يتم استخدام أسلوب الخرائط الرقابة على الجودة في عملية ضبط الجودة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
محايد	12	40.0	40.0	50.0
موافق	9	30.0	30.0	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ان الهدف الحقيقي من رقابة الجودة هو تحقيق رضا المستهلك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	1	3.3	3.3	6.7
محايد	1	3.3	3.3	10.0
موافق	19	63.3	63.3	73.3
موافق بشدة	8	26.7	26.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يتم استخدام أجهزة حاسوب في أنشطة الرقابة على الجودة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3

محايد	4	13.3	13.3	16.7
موافق	19	63.3	63.3	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تقوم مؤسسة بدراسات استطلاع التعرف على آراء العملاء واحتياجاتهم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	2	6.7	6.7	6.7
غير موافق	3	10.0	10.0	16.7
محايد	10	33.3	33.3	50.0
موافق	10	33.3	33.3	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يتم تدريب العاملين على كيفية استخدام الآلات والمعدات بشكل دوري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	7	23.3	23.3	23.3
موافق	17	56.7	56.7	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تدرك الإدارة أن القياس ضروري لتقييم أداء العاملين وأداء الشركة ككل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
محايد	4	13.3	13.3	23.3
موافق	17	56.7	56.7	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

منتجات مؤسسة سوف لدقيق تلاقي استحسان من زبائن دائما

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محايد	12	40.0	40.0	43.3
Valid موافق	16	53.3	53.3	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يواكب منتج مؤسسة معايير الجودة عالمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محايد	22	73.3	73.3	76.7
Valid موافق	6	20.0	20.0	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تتنافس منتجات المعمل المنتجات العالمية من حيث المتانة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
محايد	23	76.7	76.7	76.7
Valid موافق	6	20.0	20.0	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

احتمالية عدم الكفاءة المنتج ضئيلة جدا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محايد	23	76.7	76.7	80.0
Valid موافق	5	16.7	16.7	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يعتمد المعمل سياسات واضحة لجعل المنتج مطابق للمواصفات العالمية مثل سياسة اتباع شروط نظام الأيزو

وغيره من أنظمة الجودة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محايد	17	56.7	56.7	60.0
Valid موافق	10	33.3	33.3	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تعمل مؤسسة سوف على تأمين خدمة التسليم والتوصيل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
محايد	13	43.3	43.3	53.3
Valid موافق	12	40.0	40.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

جودة المواد الخام تبدو واضحة من خلال مظهر المنتج وجودته

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
محايد	11	36.7	36.7	40.0
Valid موافق	15	50.0	50.0	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

يصرف المعمل على تحسين جودة ما يفوق المقدار الذي يصرفه المتنافسون على منتجاتهم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
محايد	22	73.3	73.3	80.0
Valid موافق	5	16.7	16.7	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تقدم مؤسسة خدمات مع المنتجات التي يبيعها مثل الاسترجاع أو تبديل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	5	16.7	16.7	20.0
Valid محايد	14	46.7	46.7	66.7
موافق	9	30.0	30.0	96.7
موافق بشدة	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	محور 1	محور 2	محور 3
N	30	30	30
Normal Parameters ^{a,b} Mean	3.8815	3.3444	3.6130
Std. Deviation	.53362	.40574	.37367
Absolute	.096	.135	.092
Most Extreme Differences Positive	.081	.135	.083
Negative	-.096	-.098	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z	.528	.741	.503
Asymp. Sig. (2-tailed)	.944	.642	.962

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

جَمْعُ الدِّينِ