

أثر التدقيق الداخلي على تبني المعايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر

The impact of internal audit on the adoption of international standards of standardization in hotel establishments in Algeria

ملاحي رقية

MELAHI Rekia

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم،

rekia.melahi@univ-mosta.dz

تاريخ النشر: 2022/10/14

تاريخ القبول: 2022/09/22

تاريخ الاستلام: 2022/07/10

ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير التدقيق الداخلي والتوثيق على فعالية تبني المعايير العالمية للتقييس في تطوير المؤسسات الفندقية في الجزائر وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجهها لتبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO؛ ولتحقيق ذلك تم صياغة استبانة وزعت على عينة تتكون من 190 عامل في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر، وتم معالجة البيانات عن طريق (SPSS). وبعد التحليل تم التوصل الى وجود صعوبة في القيام بعمليات التدقيق الداخلي للعمليات الادارية، وصعوبة أرشفة واسترجاع الملفات الخاصة بالعمليات الادارية وعمليات التدريب إن وجدت؛ وغياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من تبني المعايير العالمية للتقييس. كلمات مفتاحية: التدقيق الداخلي، التقييس، جودة الخدمة الفندقية، التنمية المستدامة. تصنيفات JEL : Q01، Z32

المؤلف المرسل: ملاحي رقية، الإيميل: rekia.melahi@univ-mosta.dz

Abstract:

This study aims to know the extent of the impact of internal auditing and documentation on the effectiveness of adopting international standards of standardization in the development of hotel establishments in Algeria, as well as the obstacles and difficulties they face in adopting and applying international standards for ISO standardization; To achieve this, a questionnaire was formulated and distributed to a sample of 190 workers in hotel establishments in western Algeria, and the data was processed by (SPSS).

After the analysis, it was concluded that there is a difficulty in carrying out internal audits of administrative operations, and the difficulty of archiving and retrieving files related to administrative operations and training operations, if any; And the absence of government financial support for hotel institutions from adopting international standards for standardization.

Keywords: internal audit, standardization, hotel service quality, sustainable development.

JEL Classification Codes: Q01 ، Z32

1. مقدمة :

تعتبر وظيفة التدقيق الداخلي من الوظائف الهامة في المؤسسات اليوم، نظرا للتوسع الكبير في حجم الأعمال والتطورات الكبيرة التي تحدث في المجالات المالية والإدارية، وزيادة حدة المنافسة بين الشركات وبالتالي عدم قدرة وتفرغ الإدارة للقيام بالوظائف الرقابية والتدقيقية المنوط بها؛ ويمكن القول أن أنظمة ادارة الجودة الشاملة، قد يكون لها تأثير كبير على المدقق الداخلي، حيث أن التوجه نحو المعايير المحددة في شهادات الجودة سوف يزيد من أدوار مدققي الجودة الداخليين(ضبط الجودة) ومسؤولياتهم، الأمر الذي يؤثر على أعمال المدققين الداخليين. إذا اتسعت دائرة عمل مدققي الجودة الداخليين لتشمل تقييم فاعلية وكفاءة أنظمة الجودة بالمؤسسات بشكل كلي، وصولا الى نقطة ادارة الرقابة الداخلية والتعامل مع الاستخدام الفاعل والاقتصادي للموارد وتحقيق الأهداف الموضوعة للعمليات والبرامج، الأمر الذي سينعكس على التطور الحاصل في أدوار ومسؤوليات المدققين الداخليين. (عبد الله، خالد أمين، 2000، ص250)

من هذا المنطلق أصبح الاهتمام بالجودة أحد أبرز الاهتمامات، إذ تعد سلاحا استراتيجيا وأحد الأسبقيات التنافسية التي تسعى المؤسسات لتحقيقها، بغرض المنافسة والتميز في الأسواق العالمية، وعليه فإن مهمة أي مؤسسة هي استقطاب المستهلكين والوفاء باحتياجاتهم وتلبية رغباتهم، ومنه فإن بقاء المؤسسة واستمراريتها مرتبط بمفاهيم الجودة، لهذا فقد اتخذت العديد من التدابير المعبرة عن ذلك من خلال منظمات دولية ولعل من أبرزها المنظمة الدولية للتقييم ISO، والتي أصدرت سلسلة من المواصفات لتوكيد الجودة، والتي تمثل قاسما مشتركا للجودة المقبولة عالميا. (ملاحي رقية، بوشرف الجيلالي، عدالة العجال، 2022، صفحة 13)

يعد الاهتمام بالجودة والتدقيق الداخلي لتبني التقييم على غرار القطاعات الاقتصادية الأخرى أصبح ضرورة حتمية في مجال الخدمات التي تقدمها الفنادق الجزائرية حيث أن اعتماده كخطوة أو منهج أساسي في سياسة كل المؤسسات الفندقية من شأنه أن يسهل من عملية تطبيق مختلف البرامج التي سبق تخطيطها من قبل الدولة والمضي فيها نحو الأفضل هذا من جهة، حيث أنه ومن جهة أخرى فإن ذلك سيساعدها في الارتقاء في خدماتها إلى مستوى معايير الجودة العالمية وبذلك الدخول إلى سوق المنافسة العالمي خاصة وأن الجزائر تتوفر على إمكانيات ومقومات سياحية جد متميزة.

1.1 إشكالية البحث:

نحاول في هذه الورقة البحثية الاجابة على الاشكالية التالية:

ما هو أثر التدقيق الداخلي على تطبيق المعايير العالمية للتقييم في المؤسسات الفندقية لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر؟

2.1 فرضيات البحث:

في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها، أملين في تحقيقها ميدانيا:

الفرضية الأولى: توفر عمليات التدقيق الداخلي والتوثيق يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

الفرضية الثانية: توفر الموارد المالية يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييم ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

3.1 أهداف البحث:

تعتبر هذه الدراسة نواة لعمل متكامل يقوم بإبراز مدى أهمية ودور التدقيق الداخلي للجودة في ضمان التحسين المستمر للأداء والحلول والنصائح والارشادات التي تسمح بتبني المعايير العالمية للتقييم لتطوير المؤسسات الفندقية والقطاع السياحي ككل في الجزائر؛ لما لهذا القطاع أهمية بالغة في تحقيق التنمية المستدامة وكسب ولاء السائح سواء كان أجنبي أو محلي.

5.1 منهج البحث والأدوات المستخدمة:

اشتملت منهجية الدراسة على العناصر التالية: المنهج الوصفي من خلال عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالتدقيق الداخلي والتقييم وجودة الخدمة الفندقية والتنمية السياحية المستدامة وكذا الاستعانة بالمنهج التحليلي من خلال إبراز مدى تأثير التدقيق الداخلي والتوثيق والموارد المالية على تبني المعايير العالمية للتقييم في المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر؛ بالاعتماد على الاستقصاء كوسيلة أساسية لجمع المعلومات الضرورية التي تخدم موضوع بحثنا وعلى المقابلة الشخصية مع المستجوبين، وتم معالجة البيانات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

2. قراءة نظرية حول التدقيق الداخلي والتقييم وجودة الخدمة الفندقية

1.2 التدقيق الداخلي:

تعريف التدقيق الداخلي:

لقد وردت العديد من التعاريف المختلفة للتدقيق الداخلي، إذ عرفه Robert Moeller على أنه: "وظيفة تقييمية مستقلة تم إنشاؤها داخل المنظمة من أجل فحص وتقييم أنشطتها خدمة للمنظمة" (زياني عبد الحق، مجدوب خيرة، 2020، صفحة 407)

لقد توصلت دراسة (Savcuk,2007) الى أن التزام المدقق الداخلي بمعايير التدقيق الدولية الداخلية يساعد على ضمان كفاءته، كون أن هذه المعايير تحدد أربع مجالات لتنفيذ التدقيق الداخلي: وهي التبعية والتأهيل واستراتيجية التدقيق الداخلي وتقدير الكفاءة، وهذه الأخيرة تتطلب أن يكون التدقيق الداخلي خاضع للجنة المراجعة المستقلة مع توظيف مدققين داخليين لديهم أعلى المؤهلات المهنية. (شدرى معمر سعاد، رشام كهينة، 2022، صفحة 50)

لقد أكدت لجنة الاتحاد الأوروبي في تقرير لها سنة 2004 بالمنظور الأوروبي حول حوكمة الشركات على أن وظيفة التدقيق الداخلي تعتبر جزءا من نظام الرقابة الداخلية، وأن دورها لا يتركز على الجانب المالي فقط، ليشمل أيضا الجانب الإداري، وأكدت اللجنة على الحاجة الملحة

لفعالية التدقيق الداخلي، وذلك لضمان نجاح نظام الرقابة الداخلية. (يخلف صفية، طرشي محمد، 2020، صفحة 774)

2.2 مفهوم التقييس:

تعريف التقييس:

يعرف التقييس على أنه " نشاط يهدف إلى تحقيق الدرجة المثلى من النظام في محيط معين، من خلال وضع شروط للاستخدام الشائع والمتكرر، أخذا بعين الاعتبار مشاكل فعلية ومحتملة " (Jean Noger, 1991, pp. 12-13).

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن التقييس هو نشاط أو عملية لإعداد وإصدار وتطبيق قواعد (مواصفات قياسية) من أجل ترسيخ النظام في مجال نشاطات معينة هامة، أو بمشاركة جميع المعنيين (الاقتصاديين، الاجتماعيين والتقنيين). (ملاحي رقية، 2016-2015، صفحة 29).

أهمية التقييس:

في عالم يتطور ويتحول بسرعة متزايدة تقنيا واقتصاديا في مختلف أنواع العلاقات الدولية فإن المحيط الاقتصادي بحاجة ماسة لاستقرار التأثيرات الناتجة عن ذلك، فإن ذلك يتم توفيره من خلال مواصفات ومقاييس، والتي يمكن اعتمادها وتطبيقها في مجال التكنولوجيا والعلوم. (بشني يوسف، ملاحي رقية، 2020، صفحة 50)

تعريف المنظمة العالمية للتقييس ISO:

مصطلح إيزو (ISO*) هو عبارة عن اختصار لإسم المنظمة الدولية للتقييس (المعايير والمواصفات)، وكلمة ISO هي مستنبطة من الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني التساوي ولقد اشتقت منها الحروف الثلاثة الأولى لإسم المنظمة العالمية للتقييس وهي الهيئة المعنية بإصدار مواصفات عالمية تكون المرجح الأصلي والحكم عند أي تبادل تجاري سلمي كان أم خدمي. (بشني يوسف، ملاحي رقية، 2020، صفحة 51)

* - ISO : International standardisation organisation.

3.2 الاطار النظري ادارة الجودة الشاملة والمؤسسات الفندقية:

تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديما الدقة والاتقان. (بشني يوسف، ملاحي رقية، 2020، صفحة 51) يقول BAGLIN إن جودة المنتج أو الخدمة هي مدى كفاءته على تلبية رغبات المستهلكين. (Gerard Baglin, 1990, p 439)

أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها بأنها " عبارة عن مجموعة الخصائص والخصائص المتوفرة في المنتج والتي تعطي الكفاءة لتلبية الحاجيات". (Robert H, Johanson Matar, 1992, p 15)

ادارة الجودة الشاملة:

يعرف Sehcter ادارة الجودة الشاملة بأنها: "خلق ثقافة متميزة في الأداء حيث يعمل كافة أفراد التنظيم بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك وأداء العمل مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفعالية عالية وفي أقصر وقت ممكن" (قعقاع توفيق، 2021، صفحة 210) تعريف المؤسسات الفندقية:

حسب المرسوم التنفيذي 158/19: "بأنها كل مؤسسة ذات طابع تجاري تستقبل زبائن مارين أو مقيمين دون أن يتخذوها سكنا لهم، وتوفر لهم أساسا خدمات الاقامة مصحوبة بالخدمات المرتبطة بها" (دحمان احمد، شطوح محمد، 2021، صفحة 245)

4.2 قياس جودة الخدمات الفندقية والتنمية المستدامة:

ويؤكد (جودة) أن من الأمور الهامة في ثقافة الجودة هو التركيز على ثقافة خدمة الزبون، إذ أن ثقافة الجودة تقود إلى غرس ثقافة خدمة الزبون سواء كان هذا الزبون داخليا أم خارجياً. (ملاحي رقية، 2015-2016، صفحة 195)

قياس جودة الخدمات الفندقية:

إن الخدمات الفندقية باعتبارها فرع من الخدمات عموما، فإن درجة الجودة بها وكما سبق وبيناه هي مقياس نسبي يختلف من شخص إلى آخر ويعتمد على مقارنة الجودة المتوقعة مع الجودة المدركة وقد ميز "gronroos 1990" (Gronos Kristian, 1990, p. 110) بين نوعين من الجودة المدركة وهما الجودة الفنية "technical quality" والجودة الوظيفية "functional quality"، أما

الجودة الفنية فهي ما يتم تقديمه للعميل فعلا ويتصل بالحاجة الأساسية التي يسعى لإشباعها، على حين أن الجودة الوظيفية هي درجة جودة الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمة.

تعريف التنمية السياحية المستدامة:

تعرف التنمية السياحية المستدامة والمتوازنة بأنها تنمية يبدأ تنفيذها بعد دراسة علمية كاملة في إطار التخطيط المتكامل للتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية داخل الدولة ككل، أو داخل أي إقليم تتجمع فيه مقومات التنمية السياحية من عناصر جذب طبيعية وحضارية. (بن علال بلقاسم، شعبي مريم، بورداش شهرزاد، 2021، صفحة 818)

5.2 العلاقة بين الايزو والتدقيق الداخلي والمؤسسات الفندقية:

حدثت العديد من التطورات في بيئة الأعمال، الأمر الذي أدى الى المزيد من المتطلبات من التدقيق الداخلي، حيث أصبح هناك ضرورة للالتزام بمعايير المواصفات القياسية (ISO 9001- للجودة و (ISO-14000) لإدارة البيئة، وهو الأمر الذي يشير الى زيادة دور التدقيق الداخلي في كافة التغييرات التي تحدث داخل المؤسسة الفندقية؛ وبالرغم من عدم وجود اشتراك مباشر من المدقق الداخلي في كثير من الحالات في وضع معايير الجودة، حيث أن المواصفات ومعايير الجودة هي مسؤولية وظيفة تأكيد الجودة بالمؤسسة الفندقية، إلا أنه يجب على المدقق الداخلي الامام بمتطلبات معايير الجودة وبتوثيقها، حيث يلعب المدقق الداخلي دورا هاما بإعطاء درجة من الاستقلالية لمعايير الجودة عن المؤسسة الفندقية من ناحية أخرى يمكن للمدقق الداخلي أن يساعد مؤسسته في إجراء فحص خارجي رسمي لنظام الجودة، وذلك من خلال دوره في ادارة عملية الفحص واعطاء مقترحات حول كيفية تحسين هذه العملية. (العمري أحمد محمد، وعبد المغني فضل، 2006، ص 87)

من بين شروط تبني نظام إدارة الجودة هو التدقيق والتصويب حيث لا بد على المؤسسة الفندقية من اعتماد نظام تدقيق للتأكد من تطابق النظام المعتمد مع الشروط المطلوبة ومع أهداف المؤسسة الفندقية، تتمثل مهمة هذا النظام في المراقبة، واكتشاف حالات عدم التطابق، من اجل اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية اللازمة لتفادي هذه الحالات، ويشمل هذا النظام على: (ملاحي رقية، بوشرف الجبلاي، عدالة العجال، 2022، ص 37)

- عملية الإشراف والقياس: وتجرى هذه العملية، وتتعلق بالنواحي البيئية، وعمليات المؤسسة الفندقية، وأنشطتها، والأداء البيئي، التطابق مع الأهداف والغايات، ومعايرة

تجهيزات القياس، والمقارنة مع الأنظمة والشروط البيئية الأخرى مع ضرورة تسجيل نتائج عملية الإشراف والقياس في سجلات؛

- عدم التطابق والتصويب والوقاية: إذا لابد أن تقوم المؤسسة الفندقية بإزاء حالات عدم التطابق بتدابير تصحيحية ووقائية مناسبة، والبحث عن أسباب هذه الحالات مع تصحيحها من اجل تفادي حدوثها مرة أخرى؛

- السجلات: إذ يجب على المؤسسة الفندقية اعتماد نظام لإدارة وإعداد السجلات المتعلقة بإدارة البيئة، مع الاحتفاظ بها وإظهارها كل ما دعت الحاجة إلى ذلك؛
التدقيق في نظام الإدارة السليمة:

إذ يعتبر التدقيق أهم عنصر في نظام ISO لإدارة سليمة إذ يساعد المؤسسة الفندقية في تقييم مدى تطابقها مع شروط ISO، وتقيدها بالقوانين والأنظمة، أثناء اعتمادها لنظام إدارة الجودة، على أن تتم عملية التدقيق دوريا مع توضيح نتائجها؛ تحتاج هذه العملية تدريباً لبعض الموظفين عليها، ووضع خطة لها مدعمة بجدول زمني، كما أنها لا بد أن تتبع إرشادات المعايير العالمية للتقييس في إجراءاتها، بتوضيح مدى التدقيق، مناهجه وشروط تقاريره، والأحكام المتعلقة بالتدابير التصحيحية والوقائية.

مما سبق ذكره، يمكن القول أن التدقيق متطلب استراتيجي من متطلبات التقييس لرغبة المؤسسات الفندقية الحصول على شهادة المطابقة لنظم الجودة العالمية وذلك لتحقيق ميزة تنافسية واكتساب حصة سوقية تخولها للدخول للأسواق العالمية وبالتالي تحقيق التنمية السياحية المستدامة للبلد.

3.أهمية التدقيق الداخلي والموارد المالية في اعتماد المعايير العالمية للتقييس في تطوير المؤسسات الفندقية لتحقيق التنمية المستدامة

يهدف هذا الجزء الى إبراز مدى مساهمة التدقيق الداخلي في تبني المعايير العالمية للتقييس في تطوير المؤسسات الفندقية في غرب الجزائر وذلك لتحسين الأداء وتحقيق الميزة التنافسية لكسب موقع استراتيجي في السوق وجلب وكسب ولاء السائح.

1.3 الطريقة والأدوات المستخدمة:

المخطط الافتراضي للدراسة: تحتوي الدراسة على متغير تابع ومتغيرات مستقلة:

- المتغير التابع: تطبيق معايير العالمية للتقييس في المؤسسات الفندقية في الجزائر.
- المتغيرات المستقلة: مجموع العوامل التي تؤثر في تطبيق المعايير العالمية للتقييس:

✓ صعوبات متعلقة بعملية التوثيق والتدقيق المستندي؛

✓ التكلفة المالية المرتفعة لتطبيق المعايير العالمية للتقييس الايزو.

مجتمع وعينة الدراسة: عينة البحث اشتملت 12 مؤسسة فندقية محلية الواقعة في غرب الجزائر؛ 4 فنادق ذات 5 نجوم وفندقين صنف 4 نجوم، فندقين 3 نجوم، فندقين نجمتين وفندقين ذات نجمة واحدة، والتي يزيد عدد عاملها 20 عامل، ولقد تم استهداف ثلاثة مستويات ادارية مختلفة في هذه المؤسسات الفندقية (مدير فندق، مدير قسم، الموظف). وتم توزيع 190 استبيان على أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد 130 استبيان، وبعد تفحص الاستبيانات لم يتم استبعاد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة.

أداة الدراسة: ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى محاور هي:

• المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق ويتكون من 6 فقرات.

• المحور الثاني: التكلفة المالية ويتكون من 7 فقرة.

ولقد كانت الاجابات على فقرات المحاور وفق مقياس ليكارت الخماسي (اتفق تماما، أتفق،

غير متأكد، لا أتفق، لا أتفق تماما).

2.3 صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبيان: تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع له وتبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول 1: الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق

المحور	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	لا يتم تسجيل نتائج مراجعات الادارة لنظام الجودة	0.577	0.003
02	لا تعمل المؤسسة الفندقية على تعيين مدققين داخليين مؤهلين علميا ومهنيا في مجال التدقيق الداخلي	0.705	0.000
03	المدقق الداخلي غير قادر على اتخاذ القرارات بدون ضغوط لمن تكون القرارات لها تأثير عليهم	0.748	0.000
04	هناك صعوبة في السيطرة على الوثائق خلال عملية التسجيل	0.478	0.016
05	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى استخدام نماذج لم تكن مستخدمة من قبل	0.631	0.001
06	يوجد صعوبة في عملية أرشفة و استرجاع السجلات الخاصة بالعمليات الادارية المختلفة (المشتريات، الحجز، التدريب....)	0.596	0.002

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

الجدول 2: الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: التكلفة المالية

المحور	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	يوجد تكلفة مالية عالية للحصول على شهادة ISO (استشاريين، تدقيق، إصدار الشهادة)	0.819	0.000
02	النقص في التحفيز للعاملين و المكافآت المالية للموظفين المميزين	0.835	0.000
03	غياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من أجل تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.943	0.000
04	لا يوجد مؤسسات مالية مانحة تدعم في اتجاه تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	0.810	0.000
05	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى زيادة التكاليف	0.652	0.000
06	يحتاج تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO الاستعانة باستشاريين للعمل في المؤسسات الفندقية	0.662	0.000
07	عدم وجود ميزانية كافية للقيام بعمليات تدريب و تطوير الموظفين	0.802	0.000

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

الجدول التالي يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان، والذي يبين أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى دلالة 0.05، حيث ان القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396.

الجدول 3: معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق	0.576	0.003
المحور الثاني: التكلفة المالية	0.642	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

ثبات فقرات الاستبيان: Reliability

لقد تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الاسئلة الفردية الرتبة ومعدل الاسئلة الزوجية الرتبة لكل بُعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman- Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

معامل الثبات = $\frac{2R}{1+R}$ حيث r معامل الارتباط وقد بين جدول رقم 5 أن هنالك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان مما يؤدي إلى استخدام الاستبيان بكل طمأنينة.

الجدول 4: معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

التجزئة النصفية			المحور
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط المصحح	معامل الارتباط	
0.0000	0.8595	0.7536	المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق
0.0000	0.8714	0.7721	المحور الثاني: التكلفة المالية
0.0000	0.8681	0.7669	جميع المحاور

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية 23 تساوي 0.396

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم 6 أن معاملات الثبات مرتفعة مما يطمئن على استخدام الاستبيان.

الجدول 5: معامل الثبات (طريقة ألفا كرونباخ)

معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المحور
0.8754	6	المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق
0.9047	7	المحور الثاني: التكلفة المالية

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

3.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: مقاييس الإحصاء الوصفي؛ اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha؛ اختبار التباين للعينة الواحدة.

4.3 تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبيان، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من t الجدولية والتي تساوي 1.98 أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.99 أو القيمة الاحتمالية أكبر من 0.05

والوزن النسبي أقل من 60%، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كان القيمة الاحتمالية لها أكبر من 0.05.

5.3 اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: توفر عمليات التدقيق الداخلي والتوثيق يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

الجدول 6: تحليل فقرات المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	المحور
6	0.039	2.088	63.85	1.050	3.19	لا يتم تسجيل نتائج مراجعات الادارة لنظام الجودة	01
2	0.000	5.463	70.00	1.044	3.50	لا تعمل المؤسسة الفندقية على تعيين مدققين داخليين مؤهلين علميا ومهنيا في مجال التدقيق الداخلي	02
4	0.001	3.301	65.54	0.957	3.28	المدقق الداخلي غير قادر على اتخاذ القرارات بدون ضغوط لمن تكون القرارات لها تأثير عليهم	03
5	0.018	2.403	64.46	1.058	3.22	هناك صعوبة في السيطرة على الوثائق خلال عملية التسجيل	04
1	0.000	13.664	79.08	0.796	3.95	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى استخدام نماذج لم تكن مستخدمة	05
3	0.000	4.505	69.08	1.149	3.45	يوجد صعوبة في عملية أرشفة واسترجاع سجلات العمليات الادارية المختلفة (المشتريات، الحجز، التدريب...)	06
	0.000	6.711	68.67	0.736	3.43	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

تم استخدام اختبار t للعينه الواحدة و النتائج مبينه في جدول السابق والذي يبين آراء أفراد عينه الدراسة في فقرات المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق، مرتبة من العائق الأكثر أهمية الأقل أهمية حسب الوزن النسبي:

- يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى استخدام نماذج لم تكن مستخدمة من قبل: حيث بلغ الوزن النسبي 79.08% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الأولى.

- لا تعمل المؤسسة الفندقية على تعيين مدققين داخليين مؤهلين علميا ومهنيًا في مجال التدقيق الداخلي: حيث بلغ الوزن النسبي 70.00% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثانية.

- يوجد صعوبة في عملية أرشفة واسترجاع السجلات الخاصة بالعمليات الادارية المختلفة (المشتريات، الحجز، التدريب...): حيث بلغ الوزن النسبي 69.08% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثالثة.

- المدقق الداخلي غير قادر على اتخاذ القرارات بدون ضغوط لمن تكون القرارات لها تأثير عليهم: حيث بلغ الوزن النسبي 65.54% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.001 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الرابعة.

- هناك صعوبة في السيطرة على الوثائق خلال عملية التسجيل: حيث بلغ الوزن النسبي 64.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.018 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الخامسة.

- لا يتم تسجيل نتائج مراجعات الادارة لنظام الجودة: حيث بلغ الوزن النسبي 63.85% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.039 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السادسة.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول: التدقيق الداخلي والتوثيق، تساوي 3.43، والانحراف المعياري يساوي 0.736، والوزن النسبي يساوي 68.67% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% وقيمة t المحسوبة تساوي 6.711 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: توفر عمليات التدقيق والتوثيق يساعد الادارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

من أهم العمليات التي يجب أن تتوفر في المؤسسة الفندقية التي ترغب في تبني المعايير العالمية للتقييس ISO هي عمليات التوثيق والتدقيق الداخلي وأرشفة الملفات والسجلات، ومن

خلال نتائج هذه الدراسة يتضح أنه يوجد صعوبة في القيام بعمليات التدقيق الداخلي للعمليات الادارية، وصعوبة أرشفة واسترجاع الملفات الخاصة بالعمليات الادارية وعمليات التدريب إن وجدت.

الفرضية الثانية: توفر الموارد المالية يساعد المؤسسات الفندقية في تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO عند مستوى دلالة احصائية $\alpha=0.05$.

الجدول 7: تحليل فقرات المحور الثاني: التكلفة المالية

الترتيب	القيمة الاحتمالية	قيمة t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	المحور
3	0.000	19.105	86.46	0.790	4.32	يوجد تكلفة مالية عالية للحصول على شهادة ISO (استشاريين، تدقيق، إصدار الشهادة)	01
7	0.000	9.810	76.62	0.966	3.83	النقص في التحفيز للعاملين والمكافآت المالية للموظفين المميزين	02
1	0.000	23.944	90.15	0.718	4.51	غياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من أجل تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	03
2	0.000	20.903	88.46	0.776	4.42	لا يوجد مؤسسات مالية مانحة تدعم في اتجاه تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO	04
5	0.000	13.768	82.92	0.949	4.15	يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى زيادة التكاليف	05
4	0.000	15.171	83.54	0.885	4.18	يحتاج تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO الاستعانة باستشاريين للعمل في المؤسسات الفندقية	06

6	0.000	12.562	82.46	1.019	4.12	عدم وجود ميزانية كافية للقيام بعمليات تدريب وتطوير الموظفين	07
	0.000	22.102	84.37	0.629	4.22	جميع الفقرات	

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 129 تساوي 1.98

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول السابق والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني: التكلفة المالية، مرتبة من العائق الأكثر أهمية الأقل أهمية حسب الوزن النسبي:

- غياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من أجل تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO: حيث بلغ الوزن النسبي 90.15% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الأولى.
- لا يوجد مؤسسات مالية مانحة تدعم في اتجاه تطبيق المعايير العالمية للتقييس: حيث بلغ الوزن النسبي 88.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثانية.
- يوجد تكلفة مالية عالية للحصول على شهادة ISO (استشاريين، تدقيق، إصدار الشهادة): حيث بلغ الوزن النسبي 86.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الثالثة.
- يحتاج تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO الاستعانة باستشاريين للعمل في المؤسسات الفندقية: حيث بلغ الوزن النسبي 83.54% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الرابعة.
- يؤدي تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO إلى زيادة التكاليف: حيث بلغ الوزن النسبي 82.92% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة الخامسة.
- عدم وجود ميزانية كافية للقيام بعمليات تدريب وتطوير الموظفين: حيث بلغ الوزن النسبي 82.46% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 وقد احتل المرتبة السادسة.
- النقص في التحفيز للعاملين والمكافآت المالية للموظفين المميزين: حيث بلغ الوزن النسبي 76.62% والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أكبر من 0.05 وقد احتل المرتبة السابعة.

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني: التكلفة المالية، تساوي 4.22، والانحراف المعياري يساوي 0.626، والوزن النسبي يساوي 84.37% و هي أكبر من الوزن النسبي المحايد 60% و قيمة t المحسوبة تساوي 22.102 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 1.98، والقيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أن: توفر التكلفة المالية يساعد الإدارة في تبني وتطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO في المؤسسات الفندقية عند مستوى دلالة إحصائية $\alpha=0.05$.

يعتبر توفر الموارد المالية من أهم العناصر التي تساعد المؤسسة الفندقية على تطبيق المعايير العالمية للتقييس، وحسب الدراسة أهم المعوقات التي ظهرت من خلال هذا المحور غياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من تبني المعايير العالمية للتقييس، عدم وجود مؤسسات دولية مانحة تدعم في اتجاه تطبيق المعايير العالمية للتقييس ISO.

بينت الدراسة وجود معوقات لم يتم ذكرها في الاستبيان عن طريق طرح السؤال التالي: هل تعتقد أنه يوجد معوقات أخرى لم يتم التطرق إليها؟ إذا كانت إجابتك نعم، الرجاء ذكرها. تم احصاء اجابات السؤال المفتوح وتمثلت في العناصر حسب الجدول التالي، مرتبة حسب عدد مرات التكرار من العائق الأكثر أهمية الى الأقل أهمية؛ بالرغم من عدم الاجابة على هذا السؤال من أغلبية العمال في المؤسسات الفندقية.

الجدول 8: عوائق أخرى لم يتم ذكرها في الاستبيان

عدد مرات التكرار	العوائق	
33	لا يوجد تقدير من السائح لجودة الخدمة الفندقية المقدمة	01
17	عدم توفر رأس المال الكافي	02
17	الانقطاع المستمر للتيار الكهربائي	03
9	عدم القدرة على جلب المدقق الخارجي والمخول بمنح الشهادة	04
5	عدم وجود مردود مالي عائد على المؤسسة الفندقية جراء تطبيق المعايير العالمية للتقييس الايزو لأسباب سياسية	05

المصدر: نتائج المعالجة الإحصائية.

ظهر من خلال الجدول السابق، أن من أهم العوامل التي تمنع أصحاب القرار في المؤسسات الفندقية من أخذ القرار بتطبيق وتبني المعايير العالمية للتقييس ISO، لا يوجد تقدير من السياح لجودة الخدمة الفندقية المقدمة، أي عدم ثقة السائح الاجنبي والمحلي خاصة بجودة الخدمة الفندقية ولجوئه إلى الدول الأخرى مثل المغرب، تونس، الدول العربية.....؛ أما بالنسبة للسائح

الأجنبي فتمنعه أسباب سياسية، مما يعود على المؤسسات الفندقية بالخسارة ومن تم كانت الأهمية الى عدم وجود مردود مالي جراء تطبيق وتبني المعايير العالمية للتقييم لأسباب سياسية ومن تم عدم توفر رأس المال الكافي للحصول على شهادة الايزو؛ هنالك عامل آخر جد مهم ألا وهو الانقطاع المستمر للتيار الكهربائي وهذا ما يؤدي بالسائح الى الانزعاج وفي بعض الأحيان الى ترك ومغادرة الفندق.

4. خاتمة

ختاما لهذه الدراسة التي حاولنا من خلالها معرفة مدى تأثير التدقيق الداخلي والتوثيق والموارد المالية على تطبيق المعايير العالمية للتقييم في تطوير وضبط جودة الخدمة الفندقية في الجزائر وتحقيق التنمية المستدامة وكذا المعوقات والصعوبات التي تواجه المؤسسات الفندقية لتبني ISO فإننا نخلص إلى أهم النتائج التالية:

- نستنتج أن المواصفات الدولية للتقييم أصبحت لزاما على المؤسسات التي ترغب في البقاء واكتساب مكانة في السوق، وطبعاً لن يكون ذلك إلا بالمحافظة على جودة منتجاتها وخدماتها، بما يتيح لها فرصة منافسة المنظمات العالمية، حيث أننا نجد اليوم أغلب المؤسسات إن لم نقل كلها تراعي وجوب توفر مواصفات الجودة العالمية في الخدمات والمنتجات التي تقدمها إلى دول أخرى، كما أنها تشترط توفر هذه المواصفات أيضاً في المنتجات التي تستوردها؛
- ضعف ملحوظ فيما يتعلق باستعمال الطرق الإحصائية في فحص وتدقيق مجمل النشاطات بالمؤسسات الفندقية محل الدراسة؛
- غياب أنظمة للجودة بالمؤسسات الفندقية؛
- المدقق الداخلي غير قادر على اتخاذ القرارات بدون ضغوط لمن تكون القرارات لها تأثير عليهم؛
- هناك صعوبة في السيطرة على الوثائق خلال عملية التسجيل؛
- يوجد صعوبة في القيام بعمليات التدقيق الداخلي للعمليات الإدارية، وصعوبة أرشفة واسترجاع الملفات الخاصة بالعمليات الإدارية وعمليات التدريب إن وجدت؛
- غياب الدعم المالي الحكومي للمؤسسات الفندقية من تبني المعايير العالمية للتقييم؛
- التدريب حول الجودة والتقييم شبه منعدم في المؤسسات الفندقية؛
- عدم وجود مؤسسات دولية مانحة تدعم في اتجاه تطبيق المعايير العالمية للتقييم.

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- توعية مسيري المؤسسات الفندقية بمدى أهمية حصولهم على شهادات التقييس المرتبطة بمجال نشاطهم؛
- ضرورة وجود نظام معلومات فعّال يستطيع إن يقدم تقارير وبيانات مفصلة عن مستوى توافق الخدمات المقدمة مع احتياجات وتطلعات العملاء وأهم المنافسين، ومستوى جودة خدماتهم؛
- وضع برامج لتوعية كل المتعاملين في القطاع الفندقي بمدى أهمية النهوض بهذا القطاع وحثهم على ضرورة تحسين من مستوى جودة الخدمات التي يقدمونها والارتقاء بها للمستوى العالمي؛
- إن تطبيق وتبني المعايير العالمية للتقييس يتطلب تهيئة المناخ الملائم لذلك، وهذا يعني تغيير ثقافة المؤسسة الفندقية وقيمها وتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه أنماط وأساليبها لتسيير بالشكل الذي يتناسب مع مستلزمات تحقيق هذا المسعى، وهذا يقتضي في المقام الأول دعم وتأييد الإدارة العليا لهذا المشروع والتركيز على تحقيق متطلبات وتوقعات السائح وحتى العاملين في المؤسسات الفندقية، وترقية تطبيقات القياس والتعلم والتدريب المستمر وتحفيزا لعاملين على إنتاج الجودة وتكريس روح التعاون والتحلي بروح الفريق ضمن فرق عمل مختلفة تنشأ لتحقيق هذا المبتغى؛
- ضرورة ترقية وتطوير استعمال أساليب القياس، لاسيما المتعلقة بقياس آراء السياح حول مستوى الخدمات المقدمة ومعرفة متطلباتهم وتطلعاتهم المستقبلية في هذا الشأن وذلك بواسطة استقصائهم أو إجراء مقابلات معهم. هذا بالإضافة إلى السعي أكثر نحو إتقان الأساليب الإحصائية والتحكم في استعمالها بما يخص فحص وتدقيق مجمل النشاطات بالمؤسسة الفندقية؛ وكذا الأخذ بعين الاعتبار عند تقييم العاملين أدائهم المرتبط بالجودة؛
- ضرورة التنسيق والتعاون مع الدول الأجنبية الرائدة في تطبيقات المعايير العالمية للتقييس ISO، باعتبارها المفهوم الحقيقي للجودة، لاسيما التي تربطها شراكة مع الجزائر للاستفادة من تجاربها في هذا المجال.

5. قائمة المراجع

1.5 المراجع باللغة العربية:

- العمري أحمد محمد، وعبد المغني فضل. (2006). مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك التجارية اليمنية. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 2، العدد 3، الصفحات 79-98.
- بشني يوسف، ملاحي رقية. (نوفمبر ، 2020). أثر تبني نظام التقييس في تعزيز أداء المؤسسات الفندقية لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، المجلد 10، العدد 06، الصفحات 47-64.
- بن علال بلقاسم، شعني مريم، بورداش شهرزاد. (جوان، 2021). التنمية السياحية المستدامة وواقع السياحة الصحراوية في الجزائر. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي*، المجلد 8، العدد 2، الصفحات 815-827.
- حميد عبد النبي الطائي. (2004). *التسويق السياحي مدخل استراتيجي*. عمان، الاردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1.
- خالد مقابلة، علاء السرابي. (2000). *التسويق السياحي الحديث*. عمان: دار وائل للنشر.
- دحمان احمد، شطوح محمد. (2021). واقع الترويج في المؤسسات الفندقية بولاية الجلفة "دراسة حالة مجموعة من الفنادق الجلفة". *مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية*، المجلد 5، العدد 1، الصفحات 244-258.
- رقية ملاحي، خيرة قوبع، مريم نواله. (فيفري، 2020). الابداع في التسويق السياحي البيئي والتنمية المستدامة في الجزائر بين متطلبات التنفيذ وحتمية الواقع. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، مجلد 10، عدد خاص، الصفحات 252-269.
- زياني عبد الحق، مجدوب خيرة. (جانفي، 2020). دور التدقيق الداخلي في الحد من أساليب المحاسبة الابداعية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، المجلد 10، العدد 1، الصفحات 404-423.
- شدري معمر سعاد، رشام كهينة. (جانفي، 2022). أثر كفاءة المدقق الخارجي على تحسين جودة التدقيق بالاعتماد على أعمال التدقيق الداخلي - دراسة ميدانية من وجهة نظر محافظي الحسابات والخبراء المحاسبين -. *مجلة الاستراتيجية والتنمية*، المجلد 12، العدد 01، الصفحات 44-63.

- عبد الله، خالد أمين . (2000). علم تدقيق الحسابات، الناحية النظرية والعملية. عمان: دار وائل للنشر.
- عبد الستار العلي. (2008). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة 31. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- قعقاع توفيق. (جويلية، 2021). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: مفاهيم، المبادئ،، النظم والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 6، الصفحات 207-215.
- مأمون الدراركة، طارق الشلي. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: دار صفاء للنشر، ط1.
- ملاحي رقية. (2015-2016). أهمية التقييس في ترقية جودة الخدمة السياحية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر: جامعة الجيلالي ليايس سيدي بلعباس.
- ملاحي رقية، بوشرف الجيلالي، عدالة العجال. (2022). التقييس وجودة الخدمة الفندقية. الجزائر: مخبر البحث STRATEVik، جامعة مستغانم.
- يخلف صفية، طرشي محمد. (ديسمبر، 2020). دور التدقيق الالكتروني في تحسين جودة ممارسة مهنة التدقيق الداخلي وأثرها على تعظيم القيمة للأطراف المستفيدة من حوكمة الشركات. مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 6، العدد 2، الصفحات 763-779.
- يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم. (2009). نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. عمان: دار الياروزي العلمية للنشر والتوزيع.

2.5 المراجع باللغات الأجنبية:

- Gerard Baglin. (1990). *Management industriel et logique*, Paris: 1ère Edition, P439. Paris: Paris: 1ère Edition.
- Gronos Kristian. (1990). *service management and marketing international*. Canada: editions massachusetts toronto.
- Jean Noger. (1991). *Normalisation et certification des composants électroniques*. Paris: édition Dunod.

- Mark Vander Cammen. (2002). *Marketing, Edition de Boeck, Belgique, p23*. Belgique: Edition de Boeck.
- R.Baretie. (1990). *Aspects économiques du tourisme*. Paris: presse universitaire de France.
- Robert H, Johenson Matar. (1992). *Conception de la qualité , Paris: 1ère édition, P 15*. Paris: Paris: 1ère édition.