

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة ضمن من متطلبات نيل شهادة ماستر

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبة التخصص: التدقيق ومراقبة التسيير

دور محافظ الحسابات في تحليل القوائم المالية واثرك على جودة الخدمات

دراسة حالة في مكتب -محافظ الحسابات-

مقدمة من طرف الطالب:

مناد عبد القادر

الصفة	الاسم و اللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	معارفية الطيب	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مقررا	مخالدي يحيى	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مناقشا	أزمور رشيد	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2021-2022

اهداء

أهدي هذا العمل إلى أعزما يملك الإنسان في هذه الدنيا إلى ثمرة نجاحي إلى من أوصى بهما الله سبحانه
وتعالى :

" وبالوالدين إحسانا "

إلى الشمعة التي تحترق من أجل أن تضئ أيامي إلى من ذاقت مرارة الحياة وحلوها، إلى قرة عيني وسبب
نجاحي وتوفيقي في دراستي إلى

" أمي "

أطال الله في عمرها

إلى الذي أحسن تربيته وتعليمي وكان مصدر عوني ونور قلبي وجلاء حزني ورمز عطائي ووجهي نحو الصلاح
والفلاح إلى

" أبي "

أطل الله في عمره

إلى إخوتي وجميع أفراد عائلتي

إلى أستاذي " مخالدي يحي " والأستاذ " بشلاغم سامي " وإلى جميع الأساتذة الأجلاء الذين أضاءوا طريقي
بالعلم

وإلى كل أصدقاء الدراسة والعمل ومن كانوا برفقتي أثناء إنجاز هذه المذكرة إلى كل هؤلاء وغيرهم ممن

تجاوزهم قلبي ولن يتجاوزهم قلبي أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر و تقدير

- الحمد لله على توفيقه وإحسانه، والحمد لله على فضله وإنعامه، والحمد لله على جوده وإكرامه،

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده

أشكر الله عز وجل الذي أمدني بعونه ووهبني من فضله ومكنني من إنجاز هذا العمل ولا يسعني إلا أن أتقدم بشكري الجزيل إلى كل من ساهم في تكويني خاصة الاستاذ " بشلاغم سامي " وأخص بالذكر أيضا أستاذي الفاضل " مخالدي يحي " الذي تكرم بإشرافه على هذه المذكرة ولم يبخل علي بنصائحهما الموجهة لخدمتي

فكانوا لي نعم الموجهان والمرشدان

كما لا يفوتني ان أشكر أعضاء لجنة المناقشة المحترمين الذين تشرفت لمعرفةهم وتقييمهم لمجهوداتي

كما أشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة ماديا أو معنويا من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء أتوجه بعظيم الامتنان وجزيل الشكر المشفع بأصدق الدعوات



اهداء

شكر وتقدير

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

المقدمة

الاطار النظري للدراسة

الفصل الأول: محافظ الحسابات

تمهيد

المبحث الأول: عموميات حول محافظ الحسابات

1. تعريف محافظ الحسابات..... ص 09

2. خصائص الوظيفة المهنية لمحافظ الحسابات..... ص 10

3. شروط الالتحاق بمهنة محافظ الحسابات..... ص 12

المبحث الثاني: الاطار القانوني لمحافظ الحسابات و المهام الموكلة له

1. حالات تعيين و توقيف محافظ الحسابات..... ص 14

2. مهام المكللة لمحافظ الحسابات و إتمام أنائها..... ص 15

3. أتعاب و مسؤوليات محافظ الحسابات..... ص 17

المبحث الثالث: الخصائص العامة المرتبطة بمهمة محافظ الحسابات

1. استقلال محافظ الحسابات..... ص 21
2. اكتشاف الأخطاء و الغش من طرف محافظ الحسابات ص 22
3. التقرير..... ص 23

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: جودة الخدمات و القوائم المالية وفقا للنظام المحاسبي المالي

تمهيد

المبحث الأول: أساسيات في جودة الخدمات

1. مفاهيم حول الجودة..... ص 30
2. مفاهيم حول الخدمات..... ص 35
3. جودة الخدمات..... ص 43

المبحث الثاني: القوائم المالية وفقا للنظام المحاسبي المالي

1. مفاهيم عامة حول القوائم المالية..... ص 49
2. محافظ الحسابات و مصداقية القوائم المالية ص 57

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمكتب محافظ الحسابات

تمهيد

1. تقديم المكتب محل الدراسة الميدانية..... ص 69
2. الخدمات التي يقوم بها المكتب..... ص 70
3. تعريف الشركة..... ص 71
4. إعداد تقرير محافظ الحسابات..... ص 71

خلاصة

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
54	الخصائص النوعية للقوائم المالية	1.2
56	أنواع القوائم المالية	2.2
70	مخطط مكتب محافظ الحسابات	1.3

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
72	رأس المال الاجتماعي	1.3
74	كتلة الأموال الخاصة	2.3
75	كتلة الأصول غير الجارية	3.3
75	عمليات الجرد	4.3
76	بيان حسابات المدية والاستخدامات	5.3
77	الكتلة النقدية	6.3
77	الخصوم الجارية	7.3
79	معياري خاص حول تطور نتيجة 05 سنوات الأخيرة للسنة المالية	8.3

مقدمة

أمام ازدياد دور الشركات في تعزيز الاقتصاد القومي لكل بلد كان الشغل الشاغل للمشرعين إيجاد جهاز يسهر على ضمان السير الحسن للشركة وكذلك يضمن صدق ومصداقية المعلومات.

فكان ميلاد مهنة محافظي الحسابات بمثابة قفزة نحو تطوير الشركة و ضمان حقوق المتعاملين معها، من هنا يظهر دور هذا الجهاز والذي أولته التشريعات العالمية أهمية كبيرة على غرار تشريعنا الجزائري.

عندما يقوم محافظ الحسابات بمهمته عليه المرور بمراحل معينة لإتمام عملهن فيبدأ أولاً بالتعريف بمهمته عن طريق معرفة المؤسسة و محيطها ثم تقييم نظام الرقابة الداخلية، و بعدها إصدار التقرير النهائي، و لعلم اهم هذه المراحل و أدقها مرحلة تقييم الرقابة الداخلية التي تعتبر بمثابة وظيفة دائمة و مستمرة ينبغي القيام بها في كافة مجالات نشاط المؤسسة من حيث اعتبارها نظاما لضبط الأداء و ضمان تحقيق أهداف الرقابة الداخلية حتى يتمتع نظام المعلومات بخاصيتي السلامة و المصداقية من خلال فرض الأدوات الرقابية.

يشكل النظام المحاسبي الإطار النهائي الذي تصاف فيه لمعلومات المحاسبية، فبقدر ما يكون هذا النظام متناسقا في مبادئه و خصائصه و شكله بقدر ما تكون المعلومات التي ينتجها فعالة و مفيدة.

و على هذا الأساس فإن القوائم المالية التي ينتجها النظام المحاسبي أصبحت موضع تساءل أكثر من ذي قبل، خصوصا في مدى قدرة المعلومات التي يوفرها على مسارة البعد الدولي الجيد، و بالتالي فان استخدام معايير المحاسبة الدولية في عملية إعداد و تجهيز القوائم المالية اصبح مطلب أساسي بهدف تلبية متطلبات مخلف المعلومات المالية.

و قد تزايدت أهميتها في عصرنا الحاضر، فهي تهم المالكين أو المساهمين الحاليين فقط، بل عدة جهات و في مقدمتهم المستثمرون الجدد أو المتوقعون، إذ يهمهم الحصول على معلومات محاسبية، تتصف بالدقة و الموضوعية و الوضوح، بعيدا عن التضليل و الغموض، لذلك بفترض ان نتج المحاسبة معلومات مفيدة يثق فيها القرار من أصحاب المصلحة في المؤسسة، و حتى تون كذلك، يجب أن تعبر تعبيرا صادقا و حقيقيا عن الواقع الفعلي للمؤسسة.

و لقد ادرك أصحاب المصلحة في المؤسسة، أن مهنة مراجع الحسابات الوسيلة القادرة على التحكم على مدى تعبير مخرجات المحاسبة على الواقع الفعلي لها، و ذلك من خلال ما يعرف بتقرير المراد الخارجي، باعتباره المنتج النهائي لعلمية مراجعة و مصداقية المعلومات المالية الختامية

للمؤسسة، يدلي من خلاله المراجع، برأيه الفني المحايد، بشأن صحة ودقة ومصداقية المعلومات المتضمنة في تلك القوائم المالية المعدة من طرف إدارة المؤسسة المعنية.

يعتبر التدقيق المحاسبي من المواضيع التي شكلت حيزا في الجانب المالي والمحاسبي، والذي يلعب دورا بارزا في الإدارة الاقتصادية وللوحدات و الموارد المملوكة للمجتمع، و توجيه القرارات، تخطيط الموارد و القرارات الاقتصادية ولها تأثير كبير في مجتمع الأعمال بالدولة و تزداد أهميته كلما زادت معايير الشفافية للشركات الخاصة و العامة و من هنا نجد مهنة المحاسبة و التدقيق قد تصدرت قائمة الخدمات الصادرة عن منظمة التجارة العالمية باعتبارها مرآة الأداء المالي و الاقتصادي و عصب الحاجة للشركات، و يساعد التدقيق المحاسبي على زيادة دعم الثقة في القوائم المالية.

و نظرا لأهمية القوائم المالية بالمناسبة لمستخدميها و مدى الاعتماد عليها في عملية التنبؤ و التخطيط المستقبلي و اتخاذ القرارات كان لا بد للإدارة من إتباع الوسائل أو الإجراءات التي تسمح لها بتحسين جودتها و على هذا الأساس جاء هذه الدراسة لمحاولة معرفة مدى قدرة التدقيق محاسبي على المساهمة في تحسين جودة القوائم المالية..

1. الإشكالية:

مما سبق تبدو أهمية طرح الإشكالية التي يتوجب بحثها في هذه المذكرة و المتمثلة في الآتي:

✓ ما هو الدور الذي يلعبه محافظ الحسابات في تحليل القوائم المالية و كيف يؤثر ذلك على جودة الخدمات؟

إن الإجابة على هذه الإشكالية يتطلب من تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو الإطار النظري العام لمهنة محافظ الحسابات؟

2. ما هي الخطوات والإجراءات المتبعة في مهنة محافظ الحسابات ؟

3. ما هي الخصائص العامة المرتبطة بمهنة محافظ الحسابات ؟

4. ما هو الإطار النظري لجودة الخدمات ؟

2. فرضيات البحث

بغرض الإلمام ببحوثيات الموضوع و محاولة الإجابة عن الأسئلة الفرعية تم الاستعانة بمجموعة من الفرضيات حاولنا إثبات صحتها من خطتها وهي كالتالي:

1. توفر القوائم المالية معلومات محاسبية التي يمكن الاعتماد عليها في إعداد تقارير من قبل محافظ الحسابات

2. التدقيق وتحليل القوائم يساعد على اتخاذ قرارات اقتصادية

3. يساهم التدقيق المحاسبي الخارجي في تحسين نوعية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية

3. أهمية ونطاق الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتطرق إلى أحد المواضيع الحساسة في مهنة أو مهمة المراجعة الخارجية.

إذا أنها تقوم بتسليط الضوء على مهنة محافظ الحسابات في الجزائر و الدور الذي يؤديه في زيادة الثقة في القوائم المالية للمؤسسة الاقتصادية، حيث تعتبر المهنة من المهن العريقة في الدول المتقدمة غلا أنه لا تحظى بالاهتمام اللازم في بلادنا إذا تمكن أهميته في الخدمات التي تؤديها الأطراف ذات الصلة منها: المساهمين، الإدارة، العمال، الموردين، الزبائن، البنوك، المؤسسات المالية... الخ فهو يخدم الاقتصاد بصفة عامة و هذا بالكشف عن حالات الإسراف أو التلاعب الغش بحيث يضمن شفافية التسيير.

4. أسباب اختيار الدراسة:

لقد وقع اختيار على عدة أسباب جوهرية:

- توجه شخصي لمهنة التدقيق
- اعتبار موضوع البحث يخدم التخصص
- تعتبر دراسة محافظ الحسابات بمثابة المرحلة النهائية في مجال الدراسات المحاسبية.

5. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- الوقوف على واقع مهن مراجعة الحسابات في الجزائر و إبراز الدور الذي يقوم به محافظ الحسابات في مراجعة حسابات المؤسسة الاقتصادية لتعزيز موثوقية القوائم المالية.
- معرفة مدى تمتع محافظ الحسابات بالاستقلالية و الكفاءة المهنية التي تمنه من الوصول لإبداء رأي فني محايد.
- الدور الذي يؤديه محافظ الحسابات في اكتشاف حالات الغش و الخطأ و التصرف غير القانونية التي تؤثر على الثقة في المعلومة المحتوة في القوائم المالية.
- توضيح الدول الفعال الذي يلعبه محافظ الحسابات في تعزيز انتظامية و مصداقية المعلومات و المالية.

6. الحدود البحث:

للإجابة على الإشكالية المطروحة و الوصول إلى النتائج فان الدراسة ارتبطت بحدود مكانية و زمنية:

- الحدود المكانية: تم إجراء دراسة حالة على مستوى مكتب محافظ الحسابات بولاية مستغانم
- الحدود الزمنية: من 01 مارس 2022 حتى 30 أبريل 2022.

7. منهج البحث و الأدوات المستخدمة

لتحقيق أهداف البحث و الإجابة عن التساؤلات و إثبات الفرضيات السابقة تم تقسيم الدراسة إلى قسمين الأول نظري يقوم على المنهج الوصفي التحليلي و الثاني يقوم على دراسة حالة " دراسة حالة لعينة من تقارير محافظ الحسابات للشركة لفترة 2020 باستخدام أداتين تتعلقان بالمقابلة و المستندات.

الفصل الأول: محافظ الحسابات

تعد مهنة محافظ الحسابات من المهن القديمة، نظمها القانون الفرنسي الصادر عام 1867م، ولكن محافظو الحسابات في تلك الفترة لم يكونوا متمتعين باستقلالية ولا بسلطة حقيقة بنفوذ، لأن المشرع كان ينظر إليهم على أنهم مجرد أتباع للجمعيات العمومية.

لا يتطلب منهم امتلاك مؤهلات علمية لممارسة مهنتهم، و بصدر قانون 24 جويلية 1966 المتعلق بمحافظي الحسابات صححت هذه الوضعية الخاطئة و مهد الطريق لمحافظي الحسابات للقيام بمهامهم على أحسن وجه.

و من هذا المنطلق فقد تقسم هذا الفصل الى ثلاث مباحث، المبحث الأول تناول عموميات حول محافظ الحسابات أما المبحث الثاني فطرقنا فيه الى الاطار القانوني لمحافظ الحسابات و المهام الموكلة له، و في الأخير الخصائص العامة المرتبطة بمهنة محافظ الحسابات.

المبحث الأول: عموميات حول محافظ الحسابات

المبحث الأول: عموميات حول محافظ الحسابات

إن ظهور التطور العلمي ادرى على تغير كل الأفكار والمبادئ الاقتصادية سائدة قبل ذل، من تنظيمها و عملها بحيث يظهر هذا جليا من خلال انفصال عن التسيير على خلاف ما كان سابقا فلم يعد للمال أي دخل في تسيير المؤسسة بل له الحق في تعيين شخص مستقل يمثله في تدقيق المؤسسة، و من هنا ظهر التدقيق مما أدى على ظهور محافظ لحسابات.

إن محافظ الحسابات يباشر مجموعة من الإجراءات الفنية يطلق عليها التدقيق المحاسبي للمستندات و السجلات و القوائم المالية ليتمكن رايه الفني و المحايد عن مطابقة البيانات.

الفرع الأول: تعريف محافظ الحسابات:

أولا. حسب القانون التجاري:

عرف كما يلي:

"تعني الجمعية العامة العادية للمساهمين مندوبا للحسابات أو أكثر لمدة ثلاث سنوات تختارهم من بين المهنيين المسجلين على جدول المصنف الوطني، و تتمثل مهمتهم الدائمة باستثناء أي تدخل في التسيير، في التحقيق في الدفاتر و الأوراق المالية، للشركة و في مراقبة انتظام حسابات الشركة و صحتها.

كما يدققون في صحة المعلومات المقدمة في تقرير مجلس الادارة أو مجلس المديرين حسب الحالة، و في الوثائق المرسلة الى المساهمين، حول الوضعية المالية للشركة و حساباتها، و يصدقون على انتظام الجرد و حسابات الشركة و الموازنة، و صحة ذلك و يتحقق مندوب الحسابات اذا ما مت احترام مبدأ المساواة بين المساهمين كما يمكن استدعاء الجمعية العامة لانعقاد في حالة الاستعجال، و اذا مل يتم تعيين الجمعية العامة لمندوبي الحسابات، أو في حالة وجود مانع أو رفض واحد أو أكثر من مندوبي الحسابات المعينين، يتم اللجوء الى تعيينهم او استبدالهم بموجب أمر رئيس المحكمة التابعة لمقر الشركة بناء على طلب من مجلس الادارة أو مجلس المديرين يمكن أن يقدم هذا الطلب كل معين و في الشركات بناء على طلب من مجلس الادارة أو مجلس المديرين يمكن أن يقدم هذا الطلب كل معين و في الشركات التي تلجأ للدخار بواسطة السلطة المكلفة بتنظيم عمليات البورصة و مراقبتها.¹

ثانيا. و قد تم تناوله من قبل التشريع الجزائري كما يلي:

¹ آية غضاينة، دور محافظ الحسابات الجزائري في تعزيز انتظام و مصداقية المعلومة المالية، شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020، ص 04.

" هو كل شخص يمارس بصفة عادية وباسمه الخاص وتحت مسؤوليته مهمة المصادقة على صحة حسابات المؤسسات والهيئات وانتظامها ومدى مطابقتها للأحكام والتشريعات المعمول من خلال هذه التعريفات نستخلص أن: محافظ الحسابات هو الشخص المؤهل عليما وعمليا لتدقيق حسابات المؤسسة، ويتمتع باستقلالية تامة، ويقوم عادة بتدقيق نظام الرقابة الداخلية والسجلات المحاسبية تدقيق انتقادي قبل ابداء رأيه في عدالة المركز المالي.¹

الفرع الثاني: . خصائص الوظيفة المهنية لمحافظ الحسابات:

ان مهنة محافظ الحسابات لها هدة خصائص يمتاز بها وذلك من أجل نجاح عملية المراجعة على أكمل وجه و من ضمنها نجد الاستقلالية و كذلك الكفاءة المهنية و عدم الإفشاء بالسر المهني كم يترتب عليه من شروط ولتفصيل أكثر سوف نتطرق إلى هذا في مايلي:

اولا. الاستقلالية: استقلالية محافظ الحسابات يمكن أن تكون مصدر الثقة في البيانات المالية للأطراف المستفيدة منها و قد أولت التنظيمات المهنية و الرسمية أهمية استقلالية محافظ الحسابات و حاولت إزالة كل التصرفات التي يمكن أن تثير الشك حول الاستقلالية سواء من حيث تأديته لعمله أو من حيث نظرة مستخدمى القوائم المالية، و لقد أشار مجمع المحاسبين القانونيين الأمريكي عن الحديث عن الاستقلالية إلى أنه يجب على محافظ الحسابات أن يكون مستقلا عند تأديته لواجباته المهنية و ذلك تطبيقا لمعايير المراجعة التي وضعها المجمع، كما أنه يجب على محافظ الحسابات أن تكون له شخصية قوية تجعله لا يتأثر بالآخرين و أن يؤدي واجبه حتى إذا كان نشوء ضغط عليه و رغم التعارض بين مصالحه الشخصية وواجباته.²

ثانيا. الكفاءة: لقد حددت النصوص الجزائرية كفاءة محافظ الحسابات في عنصرين أساسيين هما:

التأهيل العلمي: اشترطت النصوص الجزائرية لممارسة محافظة الحسابات الآتي

أ- المجموعة الأولى:

- ليسانس في العلوم المالية.
- ليسانس في فرع المالية و المحاسبة للمدرسة العليا للتجارة.

¹ آية غضابنة، دور محافظ الحسابات الجزائري في تعزيز انتظام و مصداقية المعلومة المالية، المرجع السابق، ص 05.

² عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظة الحسابات، شهادة ماستر، جامعة الوادي، الوادي،

2014/2013، ص 52.

- الجزء الأول و الثاني من الامتحان الأول في الخبرة المحاسبية.

ب - المجموعة الثانية:

- الليسانس في العلوم الاقتصادية للفروع الأخرى ماعدا المالية.
- شهادة المدرسة العليا للتجارة¹.
- لسانس في التسيير.
- شهادة المعاهد والمدارس المتخصصة في الإدارة والمالية أو الجمارك.
- شهادة جامعة التكوين المتواصل فرع المالية والمحاسبية، مضاف إليها شهادة متخصصة في المحاسبة.

التأهيل العملي: اشترط المقرر السابق للمجموعتين إحدى الشرطين التاليين:

- متابعة تدريب مهني كخبير محاسب مدته سنتين يتوج بشهادة نهاية التدريب القانوني
 - إثبات خبرة قدرها عشر سنوات في ميدان المحاسبة والمالية ومتابعة تدريب مهني مدتها ستة أشهر.
- ثالثا. سر المهنة: إن الاحتفاظ بسر المهنة يعتبر ميزة أساسية للتعامل مع المؤسسات أو العميل، فمن المعلوم أن محافظ الحسابات يطلع و يكشف على جميع المعلومات التي يراها ضرورية للمراجعة، الشئ الذي يؤدي إلى التطلع على معطيات و معلومات سرية خاصة بالمؤسسة غير أنه ليس على المراجع استغلال تلك المعلومات لصالحه أو لصالح غيره، فهو ملزم بالكتمان و المحافظة عليها، إلا إذا ألزم القانون بإفشاء السر المهني، كما تنص عليه المادة التالية:

"إن على أعضاء المنظمة مراعاة احترام سر المهنة عند ممارسة مهنتهم، غير أنهم مطالبون بإفشاء السر في الحالات المنصوص عليها في القانون و القواعد المعتمدة، لاسيما كل من:

- وجوب ضرورة تسليم الوثائق إلى إدارة الضرائب.
 - في حالة استدعائهم للشهادة أمام غرفة التأديب والتحكيم.
 - قد يكون نتيجة استعمال أو تحقيق قضائي موجه ضدهم.
 - بإدارة العميل نفسه.
- كما على المراجعين المهنيين السهر على مراعاة ضرورة احترام سر المهنة من قبل المستخدمين أو المترصين لديهم².

رابعا. العلاقة مع زملاء المهنة: محافظ حسابات المؤسسة يجب أن يكون على علاقة

¹ عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظة الحسابات، المرجع السابق، ص 52.

² عديلة لموسخ، المرجع نفسه، ص 53.

جيدة مع زملائه في المهنة، فذلك جد مهم و خاصة في حالة تعويضه بمحافظ حسابات آخر في المؤسسة، كما أنه قد يحتاج إلى مساعدات من مكاتب أخرى من نفس المهنة¹.

الفرع الثالث: شروط الالتحاق بمهنة محافظ الحسابات:

1. لممارسة مهنة محافظ الحسابات يجب أن تتوفر فيه الشروط المبينة في المادة (06) من القانون رقم (91-08) المؤرخ في 91/04/24 المتعلقة بالمهنة، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- توفر الشهادات المشترطة قانونا، و المتمثلة في الحصول على شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية فرع علوم مالية ثم اجراء اربص أو تدريب علمي لمدة سنتين مما للعملية التعليمية لأنه يساعد المترب على معرفة كيفية تطبيق المعرفة التي اكتسبها على الواقع العلمي، و يزود الطالب بالخبراء و المهارات اللازمة للممارسة المهنية، و بعد انتهاء فترة التربص يتم اجراء امتحانات (كتابة و شفوية)² لقياس مدى تفهم المرشح و استيعابه لهيكل المعرفة المنهي المتخصص و مدى تفهمه لظروف و بيئة الممارسة المهنية ، و مدى امتلاكه للمهارات اللازمة لأداء واجباته المهنية، و مدى مقدرته على اصدار حكم مهني سليم فيما يقابله بالمعرفة العلمية النظرية و شقا عمليا يهتم بفنون و مهارات الممارسة العملية و الميدانية.

- الجنسية جزائرية.

- التمتع بكل الحقوق المدنية.

- أن لا يكون المرء قد صدر بشأنه حكم على ارتكاب جنابة أو جنحة عمدية.

- التسجيل في جدول المنظمة الوطنية للخبراء المحاسبين و محافظي الحسابات و المحاسبين المعتمدين، و ذلك للحصول على الترخيص أو الاعتماد و الذي يعني اعترافا قانونيا بالمهنة محافظة الحسابات الخبرة المحاسبية.

- تأدية اليمين أمام المحكمة المختصة اقليميا.³

¹ عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظة الحسابات ، المرجع سابق، ص 54.

² بن جبور سهيلة، واقع ممارسة مهنة محافظ الحسابات في الجزائر، شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2017، ص 06.

³ بن جبور سهيلة، المرجع نفسه، ص 07.

المبحث الثاني: الاطار القانوني لمحافظ الحسابات و المهام
الموكلة له

المبحث الثاني: الاطار القانوني لمحافظ الحسابات و المهام الموكلة له

لقد نشأت مهنة محافظة الحسابات لمساعدة المنشأة في تلبية متطلبات المستخدمين المعينين الذي تربطهم علاقة مع المنشأة و إبلاغهم بالتطورات و الأحداث التي تتم داخلها خاصة في ظل انفصال الملكية عن الإدارة على ضوء عته المعطيات استوجب علينا دراسة مهنة محافظة الحسابات و تقديم اهم جوانبها النظرية، لذل سنتطرق في هذا المبحث على الاطار القانوني لمحافظ الحسابات و المهام الموكلة له.

الفرع الأول: حالات تعيين و توقيف محافظ الحسابات:

اولا. حالات تعيينه:

توجد العديد من الطرق التي يتم بها تعيين محافظ الحسابات والسائد أن محافظ الحسابات يعين من قبل الجمعية العامة العادية وهذا هو الأصل الذي حدده المشرع الفرنسي الجمعية العامة للمساهمين مختصة في تعيين محافظي الحسابات وأعتبر ذلك من النظام العام، ويتعين على محافظ الحسابات أو مسير الشركة أو تجمع محافظي الحسابات إبلاغ لجنة المراقبة النوعية بتعيينه بصفة محافظا للحسابات عن طريق رسالة موصى عليها في أجل اقصاه خمسة عشر يوما.¹

ثانيا. حالات توقيف محافظ الحسابات:

يتم توقيف محافظ الحسابات لعدة أسباب كالاستقالة أو الوفاة أو فقدان الأهلية الشرعية مما يستدعي قيام مجلس الإدارة بدعوة الهيئة العامة للانعقاد و انتخاب بديل له فورا، أما في حالة تعدد المحافظين فمن المفروض أن يستمر الآخرون ببقية العمل، أما عزله فالأصل أن ذلك من حق الهيئة العامة للمساهمين سواء أكانت هي التي قامت بتعيينه أم جهة أخرى، فلها حق تغييره في أي حال من الأحوال، إذ يعتبر وكبلا عن المساهمين في حدود المهمة الموكلة له فلها إذا حق عزله و تغييره في نهاية السنة المالية و من الجدير بالذكر أن قانون 10-01 في المادة 65 حالات منع محافظ الحسابات من تاديبته مهمته.²

إلا أن ذلك لا يكفي لحماية المحافظ و ضمان استقلاله إذا لم يتطرق قانون الشركات و لا قانون مهنة محافظ الحسابات إلى عدم جواز تغييره جزافا، وتجب على المؤسسات والشركات بيان أسباب تغيير محافظ

¹ عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظه الحسابات، المرجع السابق، ص 56.

² عديلة لموسخ، المرجع نفسه، ص 56.

ومناقشة هذه الأسباب معه واقتناع المجلس و الجمعية لهذه الأسباب، إذ يشعر المحافظ أن التغيير يستند على أسباب معقولة و مبررات سائغة ومقبولة وتتاح له الفرصة الدفاع عن نفسه.¹

الفرع الثاني: مهام الموكله لمحافظ الحسابات و اتمام أنهما:

أولا. مهام محافظ الحسابات:

1.المهام العامة:

تتمثل المهام الرئيسية أو العامة في مهمتين اساسيتين فرضهما المشرع الجزائري بالفقرة الأولى و الثانية من المادة 23 من القانون 01-10 المذكور سابقا وهما:

أ- المصادقة (أو الشهادة): بأن الحسابات السنوية منتظمة و صحيحة و مطابقة تمام لنتائج عمليات السنة المنصرمة و كذا الأمر بالنسبة للوضع المالية و ممتلكات الشركات و الهيئات.²

ب- الفحص: فحص صحة الحسابات السنوية و مطابقتها للمعلومات المبنية في تقرير التسيير الذي يقدمه المسيريون للمساهمين أو الشركاء أو حاملي الحصص.

يترجم محافظ الحسابات تأديته تلك المهمتين في تقريره العام الذي يدعي تقرير التعبير عن الراي حول القوائم المالية.

2. المهام الثانوية أو الخاصة:

تتمثل المهام الثانوية أو الخاصة لمحافظ الحسابات في ثلاثة عشر (13) مهمة خاصة، منها ما ورد في المادتين 23 و 25 من القانون 01-10 المذكور سابقا و منها ما تم استنتاجه من المرسوم التنفيذي 202-11 و القرار المؤرخ في 24 جوان 2013 المذكورين سابقا حيث تتوج كل مهمة خاصة بتقرير خاص و هي:

-إبداء الراي حول اجراءات الرقابة الداخلية المصادق عليها من مجلس الادارة و مجلس المديرين أو المسير.

-تقدير شروط ابرام الاتفاقيات المنظمة بين الشركة التي يراقبها و المؤسسات أو الهيئات التابعة لها أو بين المؤسسات و الهيئات التي تكون فيها للقائمين بالادارة أو المسيرين للشركة المعنية مصالح مباشرة أو غير مباشرة.

¹ عديلة موسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظه الحسابات، المرجع السابق ، ص 57.

² شية ايناس، ومان علي، دور محافظ الحسابات في زيادة موثوقية الكشوفات المالية، شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019-2020، ص 21.

- اعلام المسيرين و الجمعية العامة أو الهيئة المداولة المؤهلة بكل نقص قد يكشفه أو اطلع عليهم و من طبيعته أن يعرقل استمرار استغلال المؤسسة أو الهيئة.
 - التأكد من المبلغ الاجمالي لأعلى خمس (05) أو عشرة(10) تعويضات.
 - الفحص و المصادقة على المبلغ الاجمالي للامتيازات الخاصة الممنوحة للمستخدمين.
 - عرض تطور نتيجة الدورة و النتيجة حسب السهم أو حسب الحصص الاجتماعية للسنوات الخمس (05) الأخيرة.
 - التأكد من حيابة أعضاء مجلس لأسهم الضمان التي تمثل على الاقل 20 % من رأسمال الشركة.
 - التحقق من سلامة و انتظام عملية رفع رأس المال و احترامها لأحكام النصوص التشريعية و التنظيمية.
 - التأكد من سلامة و انتظام عملية تخفيض راس المال و احترامها لأحكام النصوص التشريعية و التنظيمية.¹
 - التأكد من سلامة و انتظام عملية اصدار قيم منقولة أخرى و احترامها لأحكام النصوص التشريعية و التنظيمية.
 - التأكد من سلامة و انتظام عملية تحويل الشركة ذات أسهم و احترامها لأحكام النصوص التشريعية و التنظيمية.
 - التأكد من سلامة و انتظام عملية المساهمة في شركات أخرى و احترامها لأحكام النصوص التشريعية و التنظيمية.²
- ثانيا. انتهاء المهام:

الأسباب التي تؤدي الى انتهاء المهما محافظ الحسابات و يمكن تقسيمها الى جزئين هما:

- 1.الاسباب العادية: و تعني انتهاء عهدة محافظ الحسابات وفقا بعد اجتماع الجمعية العامة بعد السنة الثالثة من كجال تعيينه.
- 2.الاسباب الفجائية أو الاستثنائية: مثل حالة الوفاة أو الشطب أو ايقاف محافظ الحسابات أو أية حالة اخرى بما فيها حالات حل الشركات أو شهر افلاسها و ذلك حسب المادة 76 من القانون 10-01.

¹ شية ايناس، ومان علي، دور محافظ الحسابات في زيادة موثوقية الكشوفات المالية، المرجع السابق، ص 22.

² شية ايناس، ومان علي، مرجع نفسه، ص 23.

بغض النظر عن ممارسة مهنة أخرى فإن محافظ الحسابات يمكن أن يتوقف عن ممارسة وظيفته، سواء كان السبب هو الموت أو كان محافظ الحسابات، أو كانت المؤسسة هي السبب.¹

الفرع الثالث: أتعاب ومسؤوليات محافظ الحسابات:

أولا. أتعاب محافظ الحسابات:

المادة (44) من القانون رقم 08-91 حددت بصفة دقيقة أتعاب محافظ الحسابات حيث جاء فيها:

" تحدد الجمعية العامة للمساهمين بالاتفاق مع محافظي الحسابات أتعاب محافظي الحسابات طبقا للسعر الذي تحدده السلطات العمومية المختصة بمساعدة المنظمة الوطنية، في إطار التشريع المعمول به، ولا يمكن أن يتلقى محافظو الحسابات فضلا على الأتعاب أي أجر أو امتياز تحت أي شكل كان" و من هذا المنطلق تم وضع جدول أتعاب يسهل عملية حساب أتعاب محافظ الحسابات بناء على مؤشرات و معايير هي:

- المجموع الاجمالي للميزانية بدون تخفيف الاهتلاكات و المؤونات.
- مجموع الايرادات المسجلة في الصنف (07) باستثناء حسابات التحويل حساب.
- الا أنه لا يمكن تطبيق جدول الأتعاب هذا لدى المؤسسات التي يفوق مجموع ميزانيتها 10000000.00 دج.

حسب القرار المؤرخ في 03 جمادى الثانية 1415 الموافق لـ نوفمبر 1994 المتعلق بسلم أتعاب محافظ الحسابات جاء في مادته رقم 02 ما يلي:

يتقاضى محافظو الحسابات أتعاب عن الأعمال التي ينجزها خلال السنة المالية، في إطار مهامهم العادية ومع احترام العينات المهنية.²

تدفع أتعاب محافظ الحسابات عن مهامه العادية، بناء على تقديم بيانات الأتعاب كما يلي:

- 30 % عند بداية الأعمال.
- 20 % بعد تقديم التقرير المتعلق بالأعمال المؤقتة.
- 30 % عند انتهاء الأعمال التي تتوج بتسليم تقرير اثبات صحة الحسابات.
- 20 % بعد اجتماع الجمعية العامة العادية.

¹ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المتضمنة للقانون 01-10 مؤرخ في رجب عام 1431 الموافق 29 يونيو سنة 2010 يتعلق بمهن الخبير المحاسب و محافظ الحسابات و المحاسب المعتمد العدد 42 ص 07.

² بن جبور سهيلة، واقع ممارسة مهنة محافظ الحسابات في الجزائر، المرجع السابق، ص 16.

المصاريف التي ينفقها محافظو الحسابات، في اطار مهامهم كما تقضيها العناية المهنية وبرنامج العمل الذي تستخلص منه، يتم التكفل بها ابتداء من السنة المالية 1994 كما يأتي:

- ترد مصاريف النقل، بناء على تقديم الأوراق الثبوتية، و في حالة استعمال السيارة الشخصية ترد هذه المصاريف على اساس تعويض كيلومتری قدره 03 دج عن الكيلومتر الواحد.
- مصاريف الايواء و الاطعام حين لا تستطيع المؤسسة توفيرها بوسائلها الخاصة ترد بناء تقديم بيانات النفقات مدعمة بالوثائق الثبوتية المطابقة.
- 1500 على الأكثر في اليوم عن الشخص الواحد.
- 80 % من مجموع الساعات المخصصة.

لا تدفع المصاريف المذكورة اعلاه الا في الحالات التي يبررها قانونا بعد المسافة التي تبعد أكثر من 50 كلم عن مراكز المراقبة او مقر محافظ الحسابات.¹

ثانيا. مسؤوليات محافظ الحسابات:

محافظ الحسابات يمارس مهنته تحت مسؤوليته الخاصة، و على كل من يعلمون تحت مسؤوليته من مساعديه، خبراء يختارهم هو، و من هنا يخضع محافظ الحسابات الى ثلاثة أنماط من المسؤوليات:

- المسؤولية المدنية.
- المسؤولية الجزائية.
- المسؤولية التأديبية.

1. المسؤولية المدنية:

بموجب المادة 715 مكرر 14 (المرسوم التشريعي رقم 93-08) من القانون التجاري و المادة (45) من القانون رقم 91-08 المتعلق بالمهن الثلاث: محافظو الحسابات يعدون مسؤولون اتجاه الشركة موضوع المراقبة أو الهيئة عن الأخطاء التي يرتكبونها أثناء تأدية مهامهم، و يتحملون بالتضامن سواء اتجاه الشركة أو الهيئة أو اتجاه الغير الاضرار الناجمة عن مخالفة أحكام القانون.

و لا يكونون مسؤولين مدنيا عن المخالفات التي يرتكبها القائمون بالإدارة أو أعضاء مجلس المديرين حسب الحالة، الا اذا لم يكشفوا عنها ي تقريرهم للجمعية العامة أو لوكيل الجمهورية رغم اطلاعهم عليها.²

2. المسؤولية الجزائية:

¹ بن جبور سهيلة، واقع ممارسة مهنة محافظ الحسابات في الجزائر، المرجع السابق، ص 17.

² بن جبور سهيلة، مرجع نفسه، ص 17.

المادة (52) من القانون 08-91 تنص على أنه "يمكن أن يتحمل الخبراء المحاسبون و محافظو الحسابات و المحاسبون المعتمدون المسؤولية الجزائية طبقا لقانون الاجراءات الجزائية تجاه كل تقصير في القيام بالتزام القانوني.

3. المسؤولية التأديبية بموجب المادة 53 من القانون رقم 08-91 المسؤولية التأديبية لمحافظ الحسابات يمكن أن تترتب تجاه المنظمة الوطنية عن مخالفة أو تقصير في القواعد المهنية.

و التي يمكن حصرها على سبيل المثال فيما يلي:

- مخالفة قوانين و تنظيمات المهنة.
- الإهمال المهني الفظيع.
- السلوك المخالف لشرف المهنة.¹

¹ بن جبور سهيلة، واقع ممارسة مهنة محافظ الحسابات في الجزائر، المرجع السابق، ص 18.

المبحث الثالث: الخصائص العامة المرتبطة بمهمة
محافظ الحسابات

المبحث الثالث: الخصائص العامة المرتبطة بمهمة محافظ الحسابات

قبل أن يصادق محافظ الحسابات بتنفيذ مهمته عليه أن يجمع بمختلف جوانب عمله، حيث انه يباشر مهمته بإتباع منهجية لا بد من القيام بها وهي التخطيط لعملية التدقيق و جمع أدلة الإثبات وإعداد التقرير النهائي الذي يكمل مهمته، سنتطرق في هذا المبحث على الخصائص العامة المرتبطة محافظ الحسابات.

الفرع الأول: استقلال محافظ الحسابات:

أولاً. مفهوم استقلال محافظ الحسابات:

لا يوجد اتفاق حول مفهوم استقلالا محافظ الحسابات، ولكن يوجد تمييز بين مفهومين للاستقلال:

1. الاستقلال الذهني:

و يعني تجرد محافظ الحسابات من أي دوافع أو ضغوط أو مصالح خاصة عند ابداء رأيه الفني المحايد.

2. الاستقلال الظاهري:

تتضمن وجود قانون و أعراف مهنية تضمن عدم سيطرة ادارة المؤسسة على المحافظ و عدم ربط مصالحه بها.

و لذلك يعتبر مفهوم الاستقلال من المفاهيم التي ميزت مهنة المراجعة عن غيرها من المهن الأخرى و تأسيساً على ما تقدم يتضح لنا ان استقلال المحافظ يعتمد على توفر نوعين من المقومات هما:

• المقومات الذاتية (الشخصية).

• المقويات الموضوعية (القانونية).

و للحكم على مدى استقلال المحافظ حددت راسة لجمعية المحاسبة الأمريكية أبعاد ثلاثة هي:

أ. اعداد برنامج للمراجعة.

ب. الفحص.

ج. التقرير.¹

¹ أحمد حلمي جمعة، المدخل الحديث لتدقيق الحسابات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 64.

ثانيا. أهمية استقلال محافظ الحسابات:

تنطوي البيئة الخاصة بعملية المراجعة على العديد من العلاقات و المصالح المختلفة أحيانا و المتعارضة في الكثير من الأحيان، و التي يمكن صياغتها في العلاقات التالية:

- التعارض بين الادارة و الملاك من جهة و المراجع من جهة أخرى.
- التعارض بين الملاك و الادارة.
- التعارض بين المصالح المادية لمحافظ الحسابات و المعايير المهنية للمراجعة.¹

الفرع الثاني: اكتشاف الأخطاء و الغش من طرف محافظ الحسابات:

أولا. الأخطاء: احتمال وقوع الخطأ أثناء تنفيذ مراحل العمل المحاسبي من تحقيق و تحليل و تسجيل و تبويب العمليات المالية و عرض النتائج أمر يتعين علينا أن نتوقعه، فالبشر كلهم معرضون للخطأ و المحاسبون بشر. تقع هذه الأخطاء المحاسبية بحسن نية، أي عن غير قصد أو عمد، و من ارتكب الخطأ ليس له نية للحصول على منفعة.

و قد تقع هذه الأخطاء بنية أي عن قصد و سبق اصرار، و هذا من أجل تحقيق منفعة يطلق كما توجد أنواع للخطأ تتمثل في ما يلي:

- أخطاء حذف كلي أو جزئي: قد يقع الخطأ نتيجة عدم عملية في سجلات و دفاتر المؤسسة كليا أو جزئيا بقصد أو عن غير قصد.
- أخطاء توجيه محاسبي: يتضمن هذا النوع جميع أخطاء التوجيه و المعالجة المحاسبية لعمليات المؤسسة ذات القيم المالية طبقا للأصول و المبادئ و الاسس و القواعد المحاسبية و قد تقع هذه الأخطاء في اي مرحلة من مراحل العمل، الا أن أخطرها تقع في مرحلتي التبويب الأولى و عرض النتائج.²
- أخطاء معوضه: الأخطاء المعاوزة هي الأخطاء التي نتقاض او يعوض بعضها البعض و يطلق عليها البعض الأخطاء المتكافئة، و أنها لا تؤثر على توازن ميزان المراجعة.
- أخطاء حسابية: تمس النواحي و العمليات الحاسبية من جمع و طرح و ضرب و قسمة و نقل من العمليات المحاسبية، قد تقع في المستندات الاصلية و كذلك في جميع خانات الدفاتر و الغش و السجلات و البطاقات و الكشوف و المختلفة.

¹ عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظه الحسابات، المرجع السابق، ص 64.

² عديلة لموسخ، المرجع نفسه، ص 64.

ثانياً. الغش:

يتمثل الغش من وجهة نظر المحاسبية في الأخطاء التي تقع عن قصد أي عن عمد و سبق الاصرار بهدف اخفاء معالم غش وقع بقصد تحقيق منفعة ذاتية أو هدف شخصي على حساب المؤسسة وذلك عن طريق التلاعب في البيانات المحاسبية التي تتضمنها المستندات أو السجلات أو الدفاتر أو القوائم المالية، و يمكن القول بأن الغش يركب عادة لتحقيق رض من الغرضين الأساسيين التاليين:

1. اختلاس الاصول:

قد يعتمد شخص من العاملين في المؤسسة الى اختلاس اصل من أصولهن أو استخدام الاصل في تحقيق منفعة شخصية على حساب المؤسسة أي دون مقابل ودون وجه حق.

2. اللاعب في نتيجة النشاط و المركز المالي:

هذا النوع من الغش يتم في أغلب الأحوال بإذن من الادارة العليا للمؤسسة و بعملها و بموافقتها و ذلك بهدف التأثير فيما تحققه المؤسسة من نتائج و في مركزها المالي و اظهارها على غير حقيقتها.¹

الفرع الثالث: التقرير

أولاً. مفهوم التقرير:

هي الذي يسرح ما اذا كانت القوائم المالية للمنشأة تتوافق مع المبادئ المحاسبية المقبولة عمومان و هو عبارة عن خطاب مكتوب يرفق بالقوائم المالية للمنشأة و عبر عن رأيه في امتثال المنشأة للممارسات المحاسبية الصحيحة.

يعتبر تقرير محافظ الحسابات خلاصة لما توصل اليه و تحصل عليه من أدلة و اثباتات حول واقع المنشأة من نظامها الرقابي و قوائمها المالية و غيرهم من طريق ما يسمى بالمراجعة الخارجية، فتقرير محافظ الحسابات يعتبر وثيقة رسمية ذات دلالة على مدى صدق البيانات المالية المستخلصة من المنشأة محل المراجعة.²

ثانياً. مراحل اعداد تقرير محافظ الحسابات:

هي الخطوة الأخيرة في مسار عملية المراجعة الخارجية و يمكن تقسيمها الى جانبين هما:

¹ عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظه الحسابات، المرجع السابق، ص 65.
² براند رزقي، لعمري محمد، دور محافظ الحسابات في تحسين المعلومة المحاسبية، شهادة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2019/2018، ص 28.

1. اعداد تقرير: فتقرير المراجع هو الشكل النهائي و الكتابي لمهمة المراجعة يكشف في مضمونه عن حكم المراجع على وضعية المؤسسة يشير فيه الى عن رأيه المهني بالنسبة لوضعية المنشأة و يعتبر دليل على قيام المراجع على القيام بعمله لهذا ينبغي أن يحدد فيها بوضوح و صراحة نطاق الفحص الذي قام به و يراه بالنسبة لصدق القوائم المالية.

2. الاجتماع النهائي: يضم كل من المراجع وكذا المسيرين و مختلف المسؤولين حيث يتم عرض و توضيح كل نقاط و الأدلة الإثباتات التي تحصل عليها أثناء مهمته مركزا على المشاكل و التوصيات، و يسمح الاجتماع للعميل بالتعرف على شكوك و تحقيقات المحافظ و امكانية مناقشتها.¹

ثالثا. انواع تقارير محافظ الحسابات:

تختلف أنواع الحسابات باختلاف نتائج و المعلومات التي تحصل عليها من مراجعته للمؤسسة و الصعوبات من جهة أخرى، هذه الأنواع ملخصة في الشكل التالي:

1. التقرير النظيف:

حيث محافظ الحسابات رايه بدون تحفظ على الوضعية التي تتواجد فيها مؤسسة من خلال القوائم المالية و نظام المراقبة الداخلية في حالة ما اذا توفرت اربعة شورت هي:

- أن القوائم المالية قد أعدن وفقا للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها و المقبولة قبولا عاما.
- عدم وجود أخطاء جوهرية تؤثر على الحسابات سواء في قائمة الدخل او في قائمة المركز المالي.
- صدق و عدالة القوائم المالية وفق تعبيرها ونشاط المؤسسة.
- حصول المحافظ على أدلة اثبات الكافية و الملائمة التي تبرر رأيه على صدق تعبير القوائم المالية لنتائج الأعمال و مركز المالي للمنشأة.²

2. التقرير التحفظي: يقوم محافظ الحسابات بالأداء برأي محتفظ اذا واجه أثناء عملية المراجعة أو في القوائم المالية ما يقيد رأيه، فيكون تقريره مقيدا بتحفظات تمثل اعتراضه أو انتقاده الذي يرى من الضروري الاشارة اليه، مثل وجود قيود على نطاق عملية التدقيق، و في هذه الحالة عليه الحاق بمضمون التقرير الاسباب هذه التحفظات في فقرة مستقلة.³

¹ براند رزقي، لعمرى محمد، دور محافظ الحسابات في تحسين المعلومة المحاسبية، المرجع السابق، ص 28.

² براند رزقي، لعمرى محمد، مرجع نفسه، ص 29.

³ براند رزقي، المرجع نفسه، ص 29.

3. التقرير السليبي: يصدر هذا التقرير عندما يتأكد المحافظ أن القوائم المالية لا تمثل الواقع للمؤسسة، سواء من حيث المركز المالي أو نتيجة الأعمال طبقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها، حيث على المحافظ تبيان الاسباب اصدار مثل هذا الرأي من أدلة و براهين مع ذكرها.¹

4. التقرير الامتناع عن ابداء الرأي: يعني عن بأداء الرأي أن محافظ الحسابات لا يستطيع اعطاء راي في عن القوائم المالية، وقد يكون ذلك نتيجة ظروف معينة يمكن توضيحها فيما يلي:

- وجود قيود مفروضة عليه من ادارة المنشأة من خلال ع
- تمكنه من فهم عملية الجرد أو الاتصال بالعملاء المدنيين للحصول على مصادقات بصحة أرصدهم على المنشأة.
- وجود أحداث مستقبلية لا يمكن التكهّن بنتائجها المستقبلية وقد تأثر على القوائم المالية مثل الدعاوي القضائية مدفوعة ضد المنشأة، مثل قضية مع عمال يطالبون بدفع تعويضاتهم وغيرها.
- عدم حصول على أدلة الاثبات الكافية و الملائمة و التي تسمح بإبداء رايه.
- تضيق نطاق الفحص الذي يجريه المحافظ أو بسبب عناصر هامة لا يمكن التأكد من صحتها ولها تأثير جوهري على قوائم المالية يسدي رايه فيها.²

¹ برائد رزقي، لعمري محمد، دور محافظ الحسابات في تحسين المعلومة المحاسبية ، المرجع سابق، ص 29.

² برائد رزقي، لعمري محمد، المرجع نفسه، ص 29.

خلاصة الفصل:

ما يمكننا قوله من خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل أن اجراءات اختيار محافظ الحسابات ذلك من أجل مواكبة التطور و السير وفق قواعده بهدف الوصول الى الهدف المرسوم، ثم ان محافظ الحسابات هو القادر على اعطاء المؤشرات الصحيحة للمؤسسة و مختلف العمليات التي تقوم بها، كما أنه يعتبر صمام الامان و الكاشف الحقيقي على ما تسير عليه المؤسسة.

يتم ذلك من خلال ابداء رأيه الفني المحايد و المستقل حول النتائج الصحيحة و الدقيقة التي تم الوصول إليها..

الفصل الثاني: جودة الخدمات و القوائم المالية وفقا للنظام
المحاسبي المالي

تمهيد

جودة الخدمات أصبحت من أهم أولويات المؤسسات الخدمية بشكل عام و خدمات الأنترنت بشكل خاص كون أن الأنترنت اصبح جزء لا يتجزأ من حياة الأشخاص في الوقت الحاضر لذا فإن البحث عن جودة الخدمات الأنترنت أحد متطلبات الأساسية لمعظم الأشخاص و في ظل التنافس الكبير بين شركات الأنترنت المتعددة.

تقوم العديد من المؤسسات عبر دول العالم بإعداد و تقديم قوائم مالية لصالح المستعملين الخارجيين، و على الرغم من أن هذه القوائم تبدو مشابهة من بلد لآخر، إلا أنه ناك العديد من الاختلافات التي يمكن إرجاعها على المبادئ المحاسبية الأساسية المستخدمة لإعداد هذه القوائم.

إن النمو الكبير و الملحوظ في التجارة الدولية و الانتشار الواسع و السريع للمؤسسات متعددة الجنسيات و مؤسسا المحاسبة الدولي و ما ترتب عليه من توسيع لقاعدي المستخدمين و تنوع جنسياتهم، أظهر أهمية و جوة قوائم مالية تحتوي على معلومات قادرة على تخطي الحدود و تكون مقروءة و مفهوم لهؤلاء المستخدمين، و حتى يتحقق ذلك لا بد من وجود أكبر قدر ممكن من الاتساق بين أسس إعداد القوائم المالية ما تحتويه من معلومات.

المبحث الأول: أساسيات في جودة الخدمات

المبحث الأول: أساسيات في جودة الخدمات

تمثل جدوة الخدمات احد أهم العوامل التي تسعى إليها غدارة المنظمات في مختل مجالاتها في سبيل الحصول على قيمة تنافسية السوق وتحقيق جودة في الخدمة الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق رضا الزبون وولاءه، ففي هذا المبحث سنتطرق إلى أساسيات في جدوة الخدمات.

المطلب الأول: مفاهيم حول الجودة

الفرع الأول: مفهوم الجودة و تطورها التاريخي

أولاً: مفهوم الجودة: للجوجة العديد من التعاريف و من أهمها:

مفهوم الجودة من الناحية الاصطلاحية: يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية qualita التي تعني طبيعة الشيء و درجة الصلابة، و هي مجموعة من الصفات و الخصائص للخدمة التي تؤدي إلى تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة.¹

تعرف الجودة: على أنها القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته و يحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمات التي تقدم له، أي تكون مطابقة للمواصفات و المتطلبات الزبائن.²

و تعرف الجودة أيضا: على أنها قدرة المنتج على تلبية حاجات المستعملين و بأقل تكلفة، و مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقييم افضل و أصدق صفات.³

كما تعرف أيضا: بان الجودة قد يتسع مداها لتشتمل جودة العمل و جودة الخدمات، و جودة المعلومات و التشغيل و جودة اقسام و النظم و جودة الناس و المهندسين و الموظفين و العمال و الزبائن، و جودة المؤسسة و جودة الأهداف و غيرها، مما يجعل مراقبة الجودة و أبعادها المتعددة من الأدوات الأساسية لتحقيق الأهداف المنشورة.⁴

و من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نذكر تعريف شامل للجودة:

¹ علي السلي، إدارة الشاملة و متطلبات الاليزور 9000، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، بدون سنة النشر، ص 18.

² عد عبد الله الطائي، عيسى قدارة، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 29.

³ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، در اليازوري للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 15.

⁴ خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية،

1997، ص 44.

الجودة هي درجة أو مستوى من التمييز، أو هي المزايا و الخصائص الكلية للخدمة و التي تشمل على قدرها في تلبية الاحتياجات، و هي القدرة على الوفاء بالمتطلبات و إشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي بالاحتياجات و متطلبات الزبون.¹

ثانيا. التطور التاريخي للجودة:

مرت الجودة بمراحل تاريخية و قد تبلورت عبرها و قد كانت الفكرة يابانية الأصل و ذلك بداي القرن العشرين و بعدها انتشرت الفكرة في شمال أمريكا و كذلك الدول الغربية أخذه بهذه الفكر أيض، و ق شمل تطبيقها على كامل القطاعات الاقتصادية الإنتاجية و الخدمية إلى أن أصبح موضوع العصر، و يمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة كالتالي:

1. المرحلة الأولى (ضبط الجودة):

امتدت هذه المرحلة ما بين (1890-1920) و تميزت بان مسؤولية تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة و متابعة قياسها و التحقق منها على المنتجات التي تقوم المؤسسات بإنتاجها.

2. المرحلة الثانية (الضبط الإحصائي للجودة):

امتدت هذه المرحلة ما بين (1920-1940) و اتسمت باستخدام وظيفة التفتيش و مقارنة النتائج بالمتطلبات المتعددة لتحديد درجة التطابق بين المنتج و المواصفات المطلوبة للجودة.

3. المرحلة الثالثة (ظهور منظمات متخصصة بالجودة)

امتدت هذه المرحلة ما بين (1940-1960) و تميزت بعدة تغيرات في بيئة الصناعات و خاصة بعد فترة الكساد الاقتصادية الرأسمالية و التي دامت من (1929-1933) مما أدى إلى ظهور منظمات متخصصة بضبط الجودة، و ظهور حلقات الجودة في اليابان عام 1956.

4. المرحلة الرابعة (تحسين الجودة):

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 197.

امتدت هذه المرحلة ما بين (1960-1980) وتميزت بتطوير مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة و الذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات و الإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

5. المرحلة الخامسة (إدارة الجودة)

امتدت هذه المرحلة ما بين (1980-2000) وتميزت بعدد من المفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، و ظهور برنامج الحاسوب في تصميم المنتج ... إلخ.¹

6. المرحلة السادسة (مرحلة القرن 21):

وهي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث في هذا الميدان، بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالزبون من خلال تقديم و إنتاج كل ما يرغب به الزبون من حيث سهولة و سرعة الحصول على المنتج عند الطلب.²

الفرع الثاني: أهمية و أهداف الجودة

أولا. أهمية الجودة

من حيث أهمية الجودة و مع تزايد المنافسة و ارتفاع مستوى متطلبات العملاء ادركت المؤسسات أن بإمكانها أن تجعل من الجودة مصدر لقدرتها التنافسية، و تعد الجودة ذات أهمية استراتيجية سواء على مستوى المؤسسة أو المستوى الكلي للاقتصاد.

و تبرز أهمية الجودة في المؤسسات التي في خدمة العميل و زيادة الحصة السوقية، لذلك فمن واجب المؤسسة تقديم المنتجات التي تتميز من الناحية الجودة سواء لترضي حاجات و رغبات العملاء أو لجلب عملاء جدد.³

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص 04.

² سميحة بلحسن، مرجع نفسه، ص 05.

³ أحمد عبد الرشدي، استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009، ص 05.

إن تحقيق الجودة هو أمر أساسي لا بد من توفره في أي مؤسسة إلا أن الجودة تعتبر استراتيجية لكسب أكبر عدد ممكن من العملاء، هي بأهمية كبيرة سواء للعملاء أو المؤسسات على تعدد أنشطتها ويمكننا أن نبرز أهمها في ما يلي:

1. شهرة المؤسسة:

تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى الجودة الذي تنتج بها خدماتها، فهذا يضيف على المؤسسة السمعة الحسنة و انتشار الواسع لمنتجاتها، و يترتب على فشل الإدارة في إعطاء الاهتمام الكافي بالجودة الإساءة على سمعة المؤسسة وربما فقدانها العديد من العملاء.¹

2. المسؤولية القانونية:

يجب على المؤسسة أن تهتم بالمسؤولية القانونية التي قد تتحملها نتيجة التصميم الخاطئ أو نتيجة إنجاز العامل غير الماهر، فالمحاكم عادة تطلب استجواب شخص في سلعة التوزيع و المسؤول عن المنتج التالف الذي يسبب إضرار في الصحة، ليصبح لمسائله القانونية عن كل أذى يحصل نتيجة استخدام المنتج.

3. حماية الزبون:

تطبيق الجودة في أنشطة المؤسسة و وضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية الزبون من الغش التجاري و يعزز الثقة في منتجات المؤسسة، و عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي إحجام الزبون عن طلب منتجات و خدمات المؤسسة، إذ أن عدم الرضا العميل هو فشل المنتج الذي يقوم بشرائه بالوظيفة التي يتوقعها العميل منه.

4. التكاليف و حصة السوق:

تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع العمليات و مراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرز لاكتشاف الأخطاء و تصحيحها، لتجنب تكلفة إضافية.

5. المنافسة العالمية:

فالتغيرات السياسية و الاقتصادية في كيفية و توقيت تبادل المنتجات لها أهمية بدرجة كبيرة في السوق الدولي التنافسي و في عصر المعلومات و العولمة، و تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ

¹ بلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، شهادة ماستر، جامعة أم البواقي، أم البواقي، 2013-2014، ص 07.

تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها بهدف التمكن من المنافسة العالمية وتحسين الاقتصادي بشكل عام والحصول على مكانة مناسبة في السوق العالمية.¹

ثانيا: أهداف جودة

هناك نوعان من الأهداف جودة وهما:

1. أهداف تخدم ضبط الجودة:

وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها وتصاغ هذه المعايير على مستوى المؤسسة ككل، وذلك باستخدام متطلبات ذات مستوى أدنى تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان ورضا الزبون.

2. أهداف تحسين الجودة:

وهي غالبا تنحصر في الحد من الأخطاء والفاقد وتطوير منتجات جديدة ترضي الزبائن بفاعلية أكبر، ومن هنا تصنيف أهداف الجودة بنوعيتها إلى خمس فئات هي:

- هدف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق البيئية والمجتمع.
- هدف أداء المنتج وتناول حاجات الزبائن والمنافسة.
- هدف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.
- هدف الأداء الداخلي وتناول قدرة المؤسسة وفاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.
- هدف الأداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.²

الفرع الثالث: أبعاد الجودة وأنواعها

أولا. أبعاد الجودة: للجودة أبعاد من بينها نذكر ما يلي:

1. الأداء: وتتمثل في خصائص المنتج (سلع/ خدمة) الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة، أو السرعة بالنسبة للماكينة... الخ.

2. المظهر: ويتمثل في المنتج الثانوي أو هي الصفات المضافة إلى الخدمات الأساسية.

¹ بلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، مرجع سابق، ص 08.

² مأمون السلطي، سهيل الياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، 1999، ص 103.

3. المطابقة: الإنتاج الخدمات حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الإنتاج الخدمية.
 4. الاعتمادية: مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي تعطل فيه المنتج عن العمل.
 5. الخدمات المقدمة: حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي، بالإضافة على مدى سهولة التصحيح.
 6. الاستجابة: أي مدى تجاوب مقدم الخدمات مع الزبون مثل لطف و اللباقة في التعامل مع الزبون.
 7. السمعة: أي الخبرة والمعلومات السابقة عن الخدمات.¹
- ثانيا. أنواع الجودة: يمكن تصنيف الجودة إلى نوعان هما:

1. جودة التطابق: وتعني أن المؤسسة من خلال إدارتها و عملياتها تحقيق توقعات الأسواق المستهدفة.
2. جودة الأداء: وتعني أن المؤسسة من خلال إدارتها و عملياتها تحقق رضا الزبون من خلال معايير أداء عالية و بما يحقق متطلبات الجودة.²

المطلب الثاني: مفاهيم حول الخدمات

الفرع الأول: تعريف الخدمات خصائصها

أولاً. تعريف الخدمات:

لقد اتفقت الدراسات الحديثة على أن الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة و ذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها مقارنة بالسلع المادية و هذا ما أدى إلى تعدد التعاريف بتعدد الكتاب المهتمين بهذا المفهوم و التي من أشهرها:

التعريف الأول:

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مرجع سابق، ص 06.

² سميحة بلحسن، مرجع نفسه، ص 07.

عرفت الخدمات بأنها إحدى أشكال المنتجات التي تقوم بإنتاجها منظمات الأعمال مثل الفنادق و السياحة و البنوك و المؤسسات و الهيئات مثل مؤسسات التأمين و هيئات البريد و الوزارات و المصالح الحكومية مثل الاتصالات و المرور و التعليم.

التعريف الثاني:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

التعريف الثالث:

وتعرف الخدمات بأنها نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية مليكة و أن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون.

التعريف الرابع:

أما eric vogler فيعرف الخدمات على أنها أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة تفاعل اجتماعي بين المنتج و الزبون الذي يشبع احتياجاته و رغباته أثناء عملية الإنتاج.¹

التعريف الخامس:

و يعرفها قاسم نايف علوان بأنها " تفاعل اجتماعي بين مجهز الخدمات و الزبون يهدف هذا التفاعل على تحقيق الكفاءة لكليهما".

التعريف السادس:

ويمكن أن تعرف الخدمات على أنها " منفعة يحصل عليها سكان المجتمع إما مجانا أو نظير مبلغ من المال"

التعريف السابع:

كما تعرف الخدمات بأنها " نتيجة المجهودات الإنسانية أو الآلية التي تقابل احتياجات الناس".

¹ فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز، شهادة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011-2012، ص 26.

و من التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمات هي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة قد ترتبط بمنتج ملموس أولا ترتبط به، تستهلك عند وقت إنتاجها و تهدف أساسا على إشباع حاجات و رغبات الزبائن.

و من الأمثلة على المنظمات التي تقدم خدمات طبقا للتعريف السابقة:

الفنادق و الأندية الرياضية، شركات التأمين و البنوك، و الهيئات و المرافق العامة كالماء و الكهرباء و الهاتف، المستشفيات و المدارس، مكاتب المحامين و المحاسبين و عيادات الأطباء، تأجير المنازل و الشقق و الفنادق، إضافة إلى جميع دوائر الحكومة و مؤسساتها التي ليست في حقيقتها سوى أجهزة تقديم خدمات.¹

ثانيا. خصائص الخدمات:

إن تحديد مفهوم الخدمة يعود إلى جملة من الخصائص التي تتميز بها عن السلع المادية و هذه الخصائص هي:

أ. عدم القابلية للمس (غير ملموسة):

أي لا يستطيع المشتري استخدام حواسه الخمسة لإدراك الخدمة قبل شرائها بمعنى صعوبة معاينة أو فحص الخدمات قبل شرائها، كما أن الاستفادة من الخدمات لن يكون قادرا على إصدار قرارات أو إبداء الرأي بالخدمات استنادا إلى تقييم محسوس من خلال حواسه قبل شرائه الخدمات مثلما يحصل لو أنها اشترى سلعة مادية.²

و من أجل تجاوز هذه المشكلة و التقليل من الخاطرة و عدم التأكد يتوجه المستهلك إلى البحث عن العلاقة المميزة للخدمة، و التي تعكس و خصائص الخدمات و التي تتركز على المكان و التوزيع المستمر و كذلك السعر كعامل منافسة و تشجيع.³

و هذا من أجل تطوير الصورة الملموسة عن الخدمات و توضيح المنافع التي يحصل عليها المستفيد جراء استخدامه للخدمة كما في إعلانات الفنادق و المطاعم.. إلخ. و هذا الاختلاف في الملموسية.

¹ فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز، مرجع سابق، ص 27.

² حميد الطائي، محمود الصميدعي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2006، ص 199.

³ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2003، ص 46.

ب. التلازمية أو عدن الانفصالية:

و نعني بها الترابط الوثيق بين الخدمات ذاتها و بين الشخص الذي يتولى تقديمها، الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمات إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الخدمات الطبية و يترتب عن هذه الخاصية ما يلي:¹

- يكون تقديم الخدمات في الوقت الذي تطلب فيه.
- التوزيع المباشر هو الأسلوب الوحيد الذي يمكن استخدامه في توصيل هذا النوع من الخدمات إلى صدقات و علاقات عائلية.
- عرض هذا النوع من الخدمات غير مرن بمعنى أن الطبيب لا يستطيع أن يزيد من كمية الخدمات المقدمة إلى زبائنه غداً ما زاد الطلب عليها، وبالتالي فه و أمثاله يعملون تحت عار " من لم يستطيع الحصول على الخدمات اليوم فيلات في وقت آخر".

ج. عدم التجانس أو عدم التماثل:

تتميز الخدمات بخاصية التباين أو عدم التماثل أو عدم التجانس طالما أنها تعتمد على مهارة أو أسلوب أو كفاءة مزودها و زامن و مكان تقديمها، كما نجد أنه من الصعب إيجاد معايير نمطية للإنتاج في حالة الخدمات فكل نوع من أنواع الخدمات لها طرق مختلفة في كيفية قياسها، بل و نجد صعوبة في قياس الإنتاجية الخاصة بكل منها كما أن مزود الخدمات يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتماداً على ظروف معينة و بذلك تتباين الخدمات المقدمة من قبل نفس الشخص أحياناً.²

إن ظاهرة عدم التأكد في نتائج الخدمات هي في الحقيقة المحصلة النهائية للعديد من الأسباب.³

- تدخل المستفيد من الخدمات في إنتاج و تقديم الخدمات ذاتها، و يعتبر هذا مستلزماً أساسياً في أداء بعض الخدمات، و لا يمكن الوصول إلى مستوى عال من الكفاءة إلا بتوافره و كمثال على أسئلته و استفساراه كما أن دقة الاستثمارات الإدارية و القانونية تتوقف كثيراً على دقة البيانات التي يدلي بها الزبون، كما أن الطالب يتدخل في المحاضرة و يكون و يكون تدخله هذا إيجابياً في بعض الأحيان و سلبياً في أحيان أخرى.
- ما يؤثر على جودة الخدمات و يجعل منها متباينة الجودة و مختلفة الصفات هو العبء الذي يؤديه بشكل كبير على جودة الخدمات و بالتالي عدم تجانسها أو تماثلها لما يصيب مقدم

¹ محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 223.

² هاني حامد الضمور تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص 28-30.

³ محمد صالح المؤذن، مرجع نفسه، ص 226-227.

الخدمات من إرهاق تعب و ملل و كذلك من اعتلال في حالته النفسية و انخفاض في روحه المعنوية أثناء تأديته لها، فالعملية الجراحية الخامسة مثلا لن تكون بجودة العملية الأولى أو الثانية.

- وقت تقديم الخدمات ربما يكون سببا آخر من أسباب عدم تجانس الخدمات المقدمة و تماثلها فالمحاضرة التي تقدم الساعة التاسعة صباحا في جودتها عن المحاضرة التي يقدمها الشخص ذاته الساعة الثانية بعد الظهر أو السابعة مساء.

د. متزامنة أو الفنائية:

تتعرض الخدمات للزوال و الفناء عند استخدامها فهي غير قابلة للتخزين، هذا ما يجعل تكلفة التخزين و الإيداع منخفضة نسبيا، أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمات و هذا يمكن النظر إليه كنتيجة إيجابية لخاصية الفنائية.¹

لذا فغن المؤسسات الخدمية تمنى بخسائر كبيرة في حالة عدم الاستفادة من الخدمات، فوجود غرف شاغرة في الفندق مثلا أو مقاعد غير مشغولة على متن طائرة في رحلة معينة فإنه لا يمكن تخزينها لوقت آخر لهذا كله يشكل خسارة باعتبارها طاقات معطلة، و لا تشكل هذه الخاصية أية مشكلة طالما أن الطلب مستمر، غلا أن التباين أو التذبذب في الطلب و عدم استمراره بوتيرة واحدة يجعل مؤسسات الخدمات تواجه بعض الصعوبات كما في شركات النقل التي تواجه ازدحاما في فترات بداية ساعات العمل و نهايته، و رغم ذلك يمكن التخفيف من آثار هذه الخاصية عن طريق بعض الإجراءات.

- استخدام أنظمة لحجر المسبق و ذلك هدف إدارة مواجهة التغيير في مستوى الطلب.
- تشكيل قوة عمل لمواجهة حالة التزايد على طلب الخدمات.
- تطوير أساليب الخدمات المشتركة بمعنى تقديم الخدمات للأسر و المجموعات.

هـ. الملكية:

إن دم انتقال الملكية تمثل صفة و خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية، فالنسبة لهذه الأخيرة فغن مستخدمها حق التصرف بها، و امتلاكها و استخدامها و استهلاكها بشكل كامل و بإمكانية تخزينها أو بيعها في وقت لاحق، و عندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك السلعة.² أما بالنسبة للخدمة فإن المستفيد له فقط الحق باستعمال أو استخدام الخدمات لفترة معينة و الوقت محدد في كثير من الأحيان فغن المستفيد له فقط الحق باستعمال أو استخدام الخدمات

¹ عبد الستار علي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص 288.

² حميد الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 202.

لفترة معينة و الوقت محدد في كثير من الأحيان (مثل تأجير غرفة في فندق أو مقعد أو طائرة) و أن ما يدفعه ما يكون غلا لقاء الاستعمال أو الحصول على منفعة مباشرة من الخدم المقمة إليه فهو لا يمتلكها كما في السلع، مما يسبب مشكلة تسويقية لان المستهلك يشعر بالسعادة عند تملكه مما يلقي بعبء كبير على رجل تسويق الخدمات حتى يشعره بهذه الخدمات.

الفرع الثاني: تصنيف الخدمات

يمكن تصنيف الخدمات إلى ثلاثة أصناف حسب طبيعة الخدمات و هي:

1. الخدمات الخالصة: و هنا تقوم المؤسسة بتقديم خدمة وحيدة دون أن يكون ذلك مرتبط بمنتج ماديا أو خدمات أخرى مرفقة مثل خدمات التأمين، التعليم، دور الحضانة... إلخ. كما تتطلب هذه الخدمات الحضور الشخصي للزبون.

2. الخدمات المرفقة بمنتج مادي: يمكن للمؤسسة قديم خدمة أساسية لكن تكتمل ببعض المنتجات أو الخدمات مثل خدمات المواصلات الجوية، خدمات الجرائد، المجلات، المشروبات... الخ، كذلك الطبيب الذي يحتاج إلى تجهيزات لتقديم خدمات التمريض.

3. المنتج المرافق بعدة خدمات: في هذه الحالة تعرض المؤسسة منتجاتها مرافقة بعدة خدمات مثل بيه أجهزة التلفزيون و الآلات الغسيل مرافقة بالضمان لمدة معينة أو النقل، فكلما كان المنتج متطورا تكنولوجيا مثل السيارات و أجهزة الإعلام الآلي، كلما كان بيعه يتطلب خدمات مرافقة مثل النقل السيانة، الضمان.¹

الفرع الثالث: طرق تقديم الخدمات

إن عملية تقديم الخدمات مرتبطة بمن يقدم الخدمات و بما أن مقدم الخدمات هو اشخص فإن تكوينه الشخصي أو حالته النفسية هي التي تتحكم في كون الخالخدماتمقدمة المقدمة جيد أو سيئة لذلك يمكن التمييز بين أربعة أنواع أساسية عند تقديم الخدمات:

¹ عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية، جاز الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص ص 270-271.

1. طريقة الخدمات الباردة: و تتميز هذه الخدمات بأنها تعتم على إجراءات و أساليب سيئة في تقديم الخدمات أي وجود تعاملات غير محددة مع الزبون مما يؤدي غلى مقابلتها بمواقف و سلوكيات غير مناسبة من طرف الزبون لذلك فهي تتميز:¹

أولا. الجانب الإجرائي في تقديم الخدمات:

- خدمة بطيئة.
- خدمة غير منظمة و فوضوية.
- خدمة غير مريحة

ثانيا. الجانب الشخصي للخدمات:

- غير شفافة فالإجراءات المحددة غير مفهومة و غير واضحة.
- الخدمات تكون فاترة.
- منخفضة و غير جيدة و بعيدة عن أجواء الانبساط و الفرح.
- غير مرغوبة من طرف الزبون.

2. طريقة المصنع للخدمات:

و تتميز هذه الطريقة بارتفاع الاهتمام بالجانب الإجرائي في تقديم الخدمات و انخفاض أهمية الجانب اشخص تأخذ الصورة التالية:

أولا. من الناحية الإجرائية:

- تأتي في الوقت المناسب
- و متناسقة
- و بعيد عن الفرض

ثانيا: الجانب اشخص :

- غير شاقة
- منخفضة
- و غير مرغوبة من طرف الزبون.

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مرجع سابق، ص 09.

3. طريقة الحديقة الوردية للخدمة: و تتميز هذه الطريق باهتمامها الكبير بالجانب الشخصي في تقديم الخدمات و انخفاض مستوى الجانب الإجرائي في تقديم تلك الخدمات و تأخذ الصورة التالية:

أولا الجانب الإجرائي

- الخدمات بطيئة¹
- الخدمات غير متناسقة و موحدة للجميع
- الخدمات غير منتظمة

ثانيا: الجانب الشخصي:

- خدمات تتسم بالود و المحبة في التقديم
- خدمات جذابة و عملية التقديم متقنة
- طريقة تقديم الخدمات بارعة و مرغوب من طرف الزبون.

4. طريقة ودة خدمة الزبون:

و تتميز هذه الطريقة بارتفاع الجوانب المتعلقة بالمستوى الإجرائي و الشخصي و تعد من افضل الطريقة التي يتم استخدامها في تقديم الخدمات للزبون لذا فهي تأخذ صورة التالية:

أولا. الجانب الإجرائي:

- تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- الخدمات تكون متناسقة و منتظمة.
- الخدمات المقدمة موحدة لجميع الزبائن.

ثانيا: الجانب الشخصي:

- المعاملة الشخصية تتميز بالود و المحبة في التقديم.
- طرق تقديم الخدمات جذابة و ملفتة للنظر
- طريقة تقديم الخدمات بارعة.
- الخدمات المقدمة مرغوبة من طرف الزبون.

الرسالة الموجهة للزبون هانا " نحن نعتني بكم و نسعى لخدمتكم"²

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مرجع سابق، ص 10.

² سميحة بلحسن، مرجع نفسه، ص 11.

المطلب الثالث: جودة الخدما

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها

أولا. مفهوم جودة الخدمات:

تعددت تعارف جودة الخدمات بتعدد المهتمين بهذا الموضوع لذلك سنعرض أهم التعاريف بهدف الوصول على مفهوم عام لجودة الخدمات كالتالي:

عرفت جودة الخدمات على أنها: تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي و البعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية.

و عرفت على أنها تقديم نوعية عالية و بشكل مستمر و بصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين.¹

كما عرفت على أنها: " حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات و بالأفراد و العمليات و البيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات.²

كما عرفت أيضا بأنها: تتحدد في ضوء المقارنات التي يجيرها العميل بيم ما يتوقع الحصول عليه من المؤسسة الخدمية و بيم ما حصل عليه فعلا من الخدمات.

و عرفت أيضا: " هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، و هي المحدد الفعلي في رضا العملي أم عدم رضاه.

و عرفت أيضا: درجة التآلق و التميز و كون الأداء ممتازا، و كون الخصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية من منظور المؤسسة أو من منظور العميل.³

ثانيا. أهمية جودة الخدمات

¹ صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمات من وجهة نظر الزبون، شهادة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008، ص 12.

² أحمد محمود الزامل و آخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر و التوزيع، ط01، عمان، 2012، ص 133.

³ سلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، شهادة ماستر، جامعة أم البواقي، ام البواقي، 2013-2014، ص 25.

لجودة الخدمات أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف للربح الاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، لكن في مجال الخدمات فإن العملاء و الموظفين يتعاملون معا من أجل تقديم الخدمات على اعلى مستوى، فعلى المؤسسة الاهتمام بالموظفين و لعملاء، لذلك تكمن أهمية جودة في تقديم الخدمات في ما يلي:

1. نمو مجال الخدمات:

إن ابرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث اضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي و موردا في مداخل الدولة، و علاوة على ذلك اصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحية، التعليم، التأمين، و غيرها و لذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول و الدور الذي تلعبه الخدمات خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام و في عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

2. ازدياد حدة المنافسة:

تعد جودة الخدمات من بين ابرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.¹

3. الهم الأكبر للعملاء:

إن العملاء يسعون على معاملة الجيدة و ينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمات فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة و بسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة و فهم رغبات و حاجات العملاء، فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يريدون.

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات:

يجب أن لا تسعى المؤسسة إلى جذب عملاء جدد فقط، و لكن يجب عليها المحافظة على العملاء الحاليين و تكسب ولائهم، و قد أشار بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد.²

¹ بلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، مرجع سابق، ص 27.

² بلال بن زكري، مرجع نفسه، ص 27.

الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات

لجودة الخدمات أبعاد تتمثل فيما يلي:

أولاً. الفهم والإدراك: ويتمثل في استعداد مقدم الخدمات في الوقت الكافي للزبون للتحدث و إبداء وجهة نظره دون ملل منه، أي معرفة الزبون و بذل الجهود لفهم حاجاته.¹

ثانياً: الثقة في الأداء: وهذه الثقة تتأثر من خلال التي يتمتع بها مقدم الخدمات.

ثالثاً. الاستمرارية:

و تعني المقدرة على أداء الخدمات بنفس الكفاءة و الفاعلية طوال الوقت.

رابعاً. المضمون الذاتي للخدمة: و يتمثل ي المهارات التي أن يتمتع بها مقدم الخدمات و ذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمات و إقناع الزبائن بها.

خامساً. المطابقة: و بمعنى تحقيق التجانس بين تطلعات الزبائن و الخدمات المقدمة أي تحقيق الخدمات.

سادساً. الأدوات: و قد يتطلب تقديم الزبون بان تكون الأدوات متوفرة الخدمات درجة عالية من الكفاءة و هنا لتعميق الشعور المادي للزبون في حصول على الخدمات.

سابعاً. التوقيت: و يمثل في محاولة تحقيق رغبة الزبون في تقديم الخدمات له في الوقت الذي يريده أي كم ينتظر الزبون من وقت لتقديم الخدمات.

ثامناً. الاتصالات: و تعني إبقاء الزبائن مطلعين على كل ما يخصهم و الاستماع لهم، أي على المؤسسة أن تعدل لغتها وفق لمختلف الزبائن.²

الفرع الثالث: تقييم جودة الخدمات

أولاً تقييم الجودة الخدمات

¹ بسنوسي حنان، جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل، شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016-2017.

ص 12.

² بسنوسي حنان، مرجع نفسه، ص 13.

و ينظر عادة على تقييم جودة الخدمات من وجهتين، أحدهما داخلية تعبر عن موقف الغدارة و مدى التزامها بالمواصفات التي صممت الخدمات على أساسها أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمات المدركة من طرف الزبون.

و يقصد بالجودة المدركة: بأنها حكم الزبون بدرجة التميز و التفوق المنسوبة إلى جوهره و خاصية الشيء.

أي الجودة المدركة عبارة عن اتجاه مرتبط بالرضا و لكن لا يساويه، و النتائج عن المقارنة بين التوقعات و الإدراكات المتعلقة بالأداء فإن تقييم جودة الخدمات يجب أن يكون من وجهة نظر الزبون، و يرجع ذلك إلى الأسباب التالية:

- قد لا يكون لدى المؤسسة معرفة بالمعايير و المؤشرات التي يحددها الزبون لاختيار الخدمات، أو حتى الأهمية السببية التي يولها لكل مؤشر في تقييم جودة الخدمة المقدمة.¹
 - قد تخطيء إدارة المؤسسة في معرفة الأساليب التي يدرك بها الزبون الأداء الفعلي للخدمة.
 - قد لا تعرف المؤسسة بحقيقة أن حاجات الزبائن و توقعاتهم تتطور استجابة للتطور في الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة نفسها أو من طرف مؤسسات منافسة و هو ما يجعلها تعتقد أن ما تقدمه يعتبر مناسباً.
 - قد لا تستطيع المؤسسة نظراً لنقص إمكانياتها، تحديد حاجات زبائنها و معرفة توقعاتهم أو تقييم مستوى الرضا لديهم، و بالتالي عدم القدرة على تحديد مستوى الجودة في خدمتها. و يرتبط تقييم الجودة بمستوى إدراك الزبون للخدمات المقدمة لهم، بمعنى أن عملية تقييم الجودة من طرف الزبون تشمل بالإضافة على الخدمات الأساسية أو الجوهرية مختلف الجوانب المادية (الملموسة) و غير الملموسة المتصلة بتقديم الخدمات، فغن عملية تقييم جودة الخدمات يعتمد بشكل كبير على حاجات و رغبات و توقعات الزبون قبل شراء الخدمات.²
- ثانياً. مؤشرات تقييم جودة الخدمات

حتى تقوم المؤسسة بتقديم خدمات قد لا تتلاءم مع توقعات الزبائن و تلبية حاجاتهم، فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير و المؤشرات التي يعتمد عليها الزبون في الحكم على جودة الخدمات المقدمة لهم، و تتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تفسير جودة الخدمات ما يلي:³

¹ سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون ، مرجع سابق، ص 14.

² سميحة بلحسن، مرجع نفسه، ص 15.

³ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، مرجع سابق، ص 443-446.

1. الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم خدمة تكون ما وعدت به المؤسسة أي أن تكون بشكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الدقة، فالزبون يتوقع أن تقديم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت الأداء كما تم وعده من قبل الخدمات إلى اعتماده على مقدم الخدمات في الأداء لها.
 2. مدى إمكانية الحصول على الخدمات: وتعلق بمدى قدرة و محاولة المؤسسة تقديم الخدمات في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يرغبه.
 3. الأمان: وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمات المقدمة و من يقدمها كمثل درجة الأمان المترتبة عن استئجار أو غرفة في فندق.
 4. المصدقية: و تتمثل في درجة الثقة التي يضعها الزبون بمقدم الخدمات أي التزام بوعود التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية.
 5. درجة تفهم مقدم الخدمات لحاجات الزبان (العاطفة): و يشير هذا المؤشر على مدى قدرة مقدم الخدمات على فهم حاجات الزبون وتحديدتها وزيده بالرعاية و العناية.
 6. الاستجابة: و تتعلق بقدرة مقدم الخدمات على الاستعداد لتقديم الخدمات للزبون بشكل دائم و قدرته على تقديم الخدمات في الوقت الطي يحتاج غليها الزبون.
 7. الكفاءة و الجدارة: و تعلق بمقدمي الخدمات من حيث مهارتهم و قدرتهم على تحليل و الاستنتاج و المعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد.
 8. الملموسية: و يشير على التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة مثل العادات و مظهر مقدمي الخدمات أدوات و وسائل الاتصال معهم.
 9. الاتصال: و تتعلق بكدي قدرة مقدم الخدمات على شرح خصائص الخدمات للزبون، و الدور الذي يجب أن يلعب الزبون للحصول على الخدمات المطلوبة كأن يطلب من المريض إتباع مجموعة من الإجراءات و التعليمات قبل إجراء العملية الجراحية.
- و في دراسة لاحقة تم دمج هذه المؤشرات في خمسة أبعاد رئيسية لجودة وهي المظهر المادي (الملموسية و الاعتمادية، و الاستجابة، و الضمان، و التعاطف).¹

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سابق، ص 444-446.

المبحث الثاني: القوائم المالية وفقا للنظام المحاسبي
المالي

المبحث الثاني: القوائم المالية وفقا للنظام المحاسبي المالي

إن نقطة البداية في التحليل المالي هي القوائم المالية و تعتبر من الخرجات الأساسية للمحاسبة، حيث يقوم المحاسب بإعداد هذه القوائم بناء على العمليات و تسجيلها و ترحيلها و ترصيدها و من ثم يأتي دور المحلل المالي في تفسير البيانات و الأرقام الموجودة في هذه القوائم حتى تستفيد منها جهات مختلفة.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول القوائم المالية

الفرع الأول: تعريف القوائم المالية

التعريف الأول: وسيلة نقل صورة مجمعة عن المركز المالي و مركز الربحية في المشروع لكل من يهمله أمر المشروع سواء كان ذلك في داخل المشروع أو خارجه.¹

التعريف الثاني: هي مجموعة كاملة من الوثائق المحاسبية و المالية و غير قابلة للفصل فيما بينها، و تسمح بإعطاء صورة صادقة للوضع المالية، و للأداء المالي و لتغير الوضع المالية للمؤسسة عند إقفال الحسابات.

التعريف الثالث: هي وسائل أساسية لتوصيل المعلومات المحاسبية للأطراف الخارجية، و على الرغم من أن القوائم المالية قد تحتوي على معلومات من مصادر خارج السجلات المحاسبية، غلا أن النظم المحاسبية مصممة بشكل عان على أساس عناصر القوائم المالية.²

التعريف الرابع:

عرف مجلس معايير المحاسبة الدولية القوائم المالية بأنها عرض مالي هيكلي للمركز المالي للمؤسسة و العمليات التي تقوم بها، و الهدف من القوائم المالية ذات الأغراض العامة هو تقديم المعلومات حول المركز المالي للمؤسسة و أدائها و تدفقاتها النقدية مما هو نافع لسلسلة روضة من المستخدمين عند اتخاذهم قرارات اقتصادية، كما تبين القوائم المالية نتائج تولى الإدارة للأعمال الموكلة لها، و لتحقيق هذا الهدف تقدم القوائم المالية معلومات حول الميزانية، و جدول حسابات النتائج، و جدول تغيرات رؤوس الأموال الخاصة، و جدول تدفقات الخزينة، و الملاحق.

¹ أحمد محمد نور، مبادئ المحاسبة المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 43.

² طارق عبد العال حماد، التقارير المالية أسس الإعداد و العرض و التحليل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 38.

من خلال التعاريف السالفة الذكر نستنتج بأن القوائم المالية بانها مجموعة من الوثائق تحمل معلومات مالية متعلقة بالمؤسسة و في أشكال محددة، (الميزانية، جدول حسابات النتائج، جدول تغيرات رؤوس الأموال أو الأموال الخاصة، جدول تدفقات الخزينة)، و تعتبر القوائم المالية الوسيلة الرئيسية لإيصال المعلومات المالية إلى مختلف مستعملها الداخليين و الخارجيين عند إقفال الحسابات.

و يجب أن تتضمن القوائم المالية الترتيبات المنصوص عنها في النظام المحاسبي المالي، يمكن إبراز أهمها كما يلي:¹

- يجب أن تعرض القوائم المالية بصفة وافية الوضعية المالية و الأداء للمؤسسة، و كل تغيير يطرا على حالتها المالية حيث تعكس هذه القوائم مجمل العمليات و الأحداث الناتجة عن تعاملات المؤسسة و آثار الأحداث المتعلقة بنشاطها.
 - تضبط القوائم المالية تحت مسؤولية المديرين، و تعد في أجل أقصاه أربعة (04) أشهر من تاريخ إقفال الدورة المالية و المحاسبية، و تعرض بالعملة الوطنية.
- يجب أن يتضمن كل قسم من أقسام الميزانية، حساب النتائج و جدول تغيرات الأموال الخاصة إشارة على مبلغ المتعلق بالقسم الموافق له السنة المالية السابقة، و عندما يصبح من غير الممكن مقارنة أحد الأقسام العددية من أحد القوائم المالية مع المركز العددي من القوائم المالية السابقة، بسبب تغير التقييم أو العرض، يكون من الضروري تكييف مبالغ السنة المالية السابقة لجعل المقارنة ممكنة، و يتم الشرح الوافي في الملحق لكل الترتيبات و التعديلات التي أدخلت على المعلومات العددية للدورة المالية السابقة حتى تصبح قابله للمقارنة، و يتضمن الملحق كذلك معلومات مقارنة تأخذ شكل سرد وصفي و عددي.
- كما تمثل القوائم المالية الوسيلة الأساسية لتوصيل المعلومات المحاسبية للأطراف الخارجية، و على الرغم من أن القوائم المالية قد تحتوي على معلومات مصادر خارج السجلات المحاسبية.²
- كما يمكن القول بأنها عرض هيكلية للمركز المالي للمنشأة و أدائها خلال فترة معينة، حيث تكون ملائمة لمختلف فئات مستخدمي القوائم لاتخاذ القرارات الاقتصادية الراشدة و تساعد أصحاب المنشأة في تقييم كفاءة استغلال الإدارة لموارد المنشأة.

¹ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2014-2015، ص 45.

² طارق عبد العال حماد، الضمور تسويق الخدمات، مرجع سابق، ص 35.

الفرع الثاني: أهداف القوائم المالية

الهدف من القوائم المالية هو تقديم المعلومات الكافية عن المركز المالي للمؤسسة وأدائها و تدفقاتها النقدية وهطاهم المستخدمين في اتخاذ القرار كما توضح قيام الغدارة بأداء المهام الموكلة إليها و إدارة الموارد المتاحة و يمكن عرض أهداف القوائم المالية فيما يلي:¹

- تهدف القوائم المالية على توفير معلومات حول المركز المالي للمنشأة و ذلك من خلال تقييم قدرة المنشأة على دفع استحقاقات الموظفين و الموردين، مواجهة مدفوعات لفوائد و سداد القروض للمالكين، حيث من شأن هذه المعلومات أن تفيدنا في التنبؤ بحاجات الاقتراض المستقبلية و التنبؤ بقدرة المنشأة على النجاح في التمويل الإضافي، و قدرة المنشأة على مواجهة التزاماتها المالية عند استحقاقها.
- تحقيق الحاجات العامة لغالبية المستخدمين و لكن القوائم المالية لا توفر كافة المعلومات التي يحتاجها المستخدمين لصنع القرارات الاقتصادية لأن القوائم المالية تعكس إلى حد كبير الآثار للأحداث السابقة و لا توفر بالضرورة معلومات غير مالية.
- تهدف القوائم المالية إلى توفير معلومات حول أداء المنشأة و يقصد بها الربحية و التي تكون مطلوبة من أجل تقييم التغيرات المحتملة في الموارد الاقتصادية التي من الممكن أن في المستقبل كما أن التغيرات في الأداء مهمة لهذه الغاية، إن المعلومات حول الأداء المهمة في التنبؤ بقدرة المنشأة على توليد تدفقات نقدية من مواردها المتاحة كما أنها مفيدة كذلك في الحكم على فعالية المنشأة في توظيف موارد أخرى.
- تظهر القوائم المالية نتائج الوكالة الإدارية أو محاسبة الإدارة عن الموارد التي أوكلت إليها و هؤلاء المستخدمون الذين يرغبون في تقييم الوكالة الإدارية أو محاسبة الإدارة إنما يقومون بذلك من أجل صنع قرارات اقتصادية تضم قرارا الاحتفاظ بالاستثمارات في المنشأة أو إحلال إدارة أخرى أو إبقاء على الإدارة السابقة.
- تهدف القوائم المالية على توفير معلومات حول التغيرات في المركز المالي، و هذا لأنها في تقييم نشاطات المنشأة الاستثمارية و التمويلية و التشغيلية خلال فترة التقرير، و كذلك مفيدة في تزويد المستخدمين بأساس لتقييم قدرة المنشأة على توليد النقدية و حاجات المنشأة لاستخدام هذه التدفقات النقدية.

¹ طارق عبد العال حماد، التقارير المالية، الدار الجماعية، الإسكندرية، 2005، ص 85.

- تهدف غلى تقديم توضيحات حول الأخطار و عدم التأكد الذي يؤثر على المنشأة من خلال تقديم إيضاحات و جداول إضافية تحتوي هذه المعلومات الملائمة لحاجات المستخدمين.

الفرع الثالث: الفروض الأساسية للقوائم المالية

أولاً. أساس الاستحقاق:

لأجل تحقيق أهدافها فإن القوائم المالية تعد على أساس الاستحقاق المحاسبي، و تحت هذا الأساس فإنه يعترف بآثار العمليات المالية و الأحداث الأخرى عندما تحدث و ليس على أساس قبض أو دفع النقدية أو ما يعادلها.

و يجري تسجيلها في السجلات المحاسبية للقوائم المالية عن الفترة التي تمت فيها، إن القوائم المالية المعدة على أساس الاستحقاق تخبر المستخدمين عن الالتزامات بدفع النقدية في المستقبل و عن الموارد التي تمثل، و ليس على فقط عن العمليات المالية السابقة المتمثلة في دفع و استلام النقدية، و عليه فإنها توفر ذلك النوع من المعلومات حول العمليات المالية السابقة و الأحداث الأخرى التي تعتبر أكثر فائدة للمستخدمين في صنع القرارات.

ثانياً. الاستمرارية:

يجري إعداد القوائم المالية بافتراض أن المنشأة مستمرة و ستبقى عاملة في المستقبل المنظور و عليه يفترض انه ليس لدى المنشأة النية أو الحاجة للتصفية أو التقليل من حجم عملياتها بشكل هام.

و لكن إن وجدت مثل هذه النية أو الحاجة فإن القوائم المالية يجب أن تعد على أساس مختلف، و في هذه الحالة يجب أن يفصح عن الأساس المستخدم.¹

الفرع الرابع: الخصائص النوعية للقوائم المالية

هي الصفات تجعل المعلومات الواردة في القوائم المالية مفيدة للمستخدمين حيث أن تطبيق الخصائص النوعية الأساسية و معايير المحاسبة المناسبة يجعل القوائم بصورة صادقة و عاجلة، و تتمثل هذه الخصائص النوعية الأساسية في:

¹ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 47.

أولا. القابلية للفهم والاستيعاب:

- لا تكون معقدة
- يجب أن تكون ملائمة لحاجات صانعي القرارات الاقتصادية و من السهل فهمها من اغلبيه المستخدمين.

ثانيا. الملائمة أو الدلالة:

- حتى تكون المعلومات مفيدة لا بد أن تكون ملائمة و ذات منفعة لصاع القرار، حيث يؤثر على القرارات الاقتصادية للمستخدمين خاصة فيما يخص المركز المالي و الأداء، و تعتبر مهمة إذا كان هدفها و تعريفها يؤثر على القرار.
- تساعد على تقييم الماضي و الحاضر و المستقبل، و كذلك تمكثهم من التأكد من تقييمهم السابق أو تصحيحه.

ثالثا. المصدقية و العدالة:

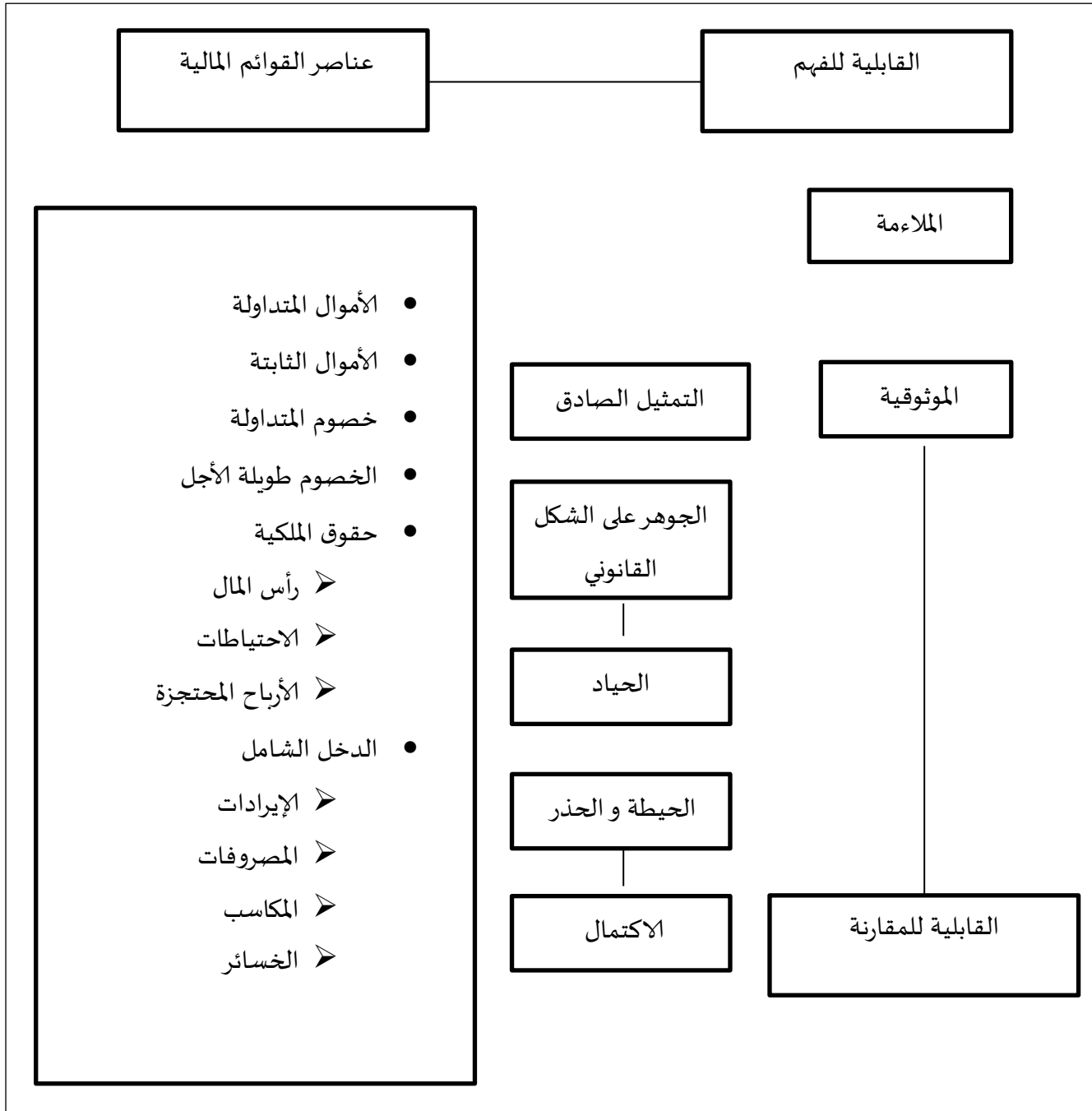
- يجب أن تكون موثوقا فيها و يعتمد عليها، و يجب أن تكون خالية من الأخطاء الهامة و التحيز، و تعبر بصدق عما يقدر أن تعبر عنه من عمليات و أحداث.
- أن تكون كاملة خالية من الأخطاء و الحذف و تعبر عن المركز المالي بشكل عادل.

رابعا. القابلية للمقارنة:

- قابلة للمقارنة عبر الزمن من أجل تحديد الاتجاهات في المركز المالي في الأداء و مقارنتها مع القوائم لمالية لمنشآت أخرى مخلفة حتى يمكن تقييم مراكزها المالية و التغيرات الحاصلة في المركز المالي¹.

¹ بن فرج زوينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية و تحديات التطبيق، شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2013-2014، ص 46.

الشكل رقم 1.2: الخصائص النوعية للقوائم المالية



المصدر: يوسف محمود و سالم عبد الله حلس، المحاسبة الدولية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص

الفرع الخامس: أنواع القوائم المالية

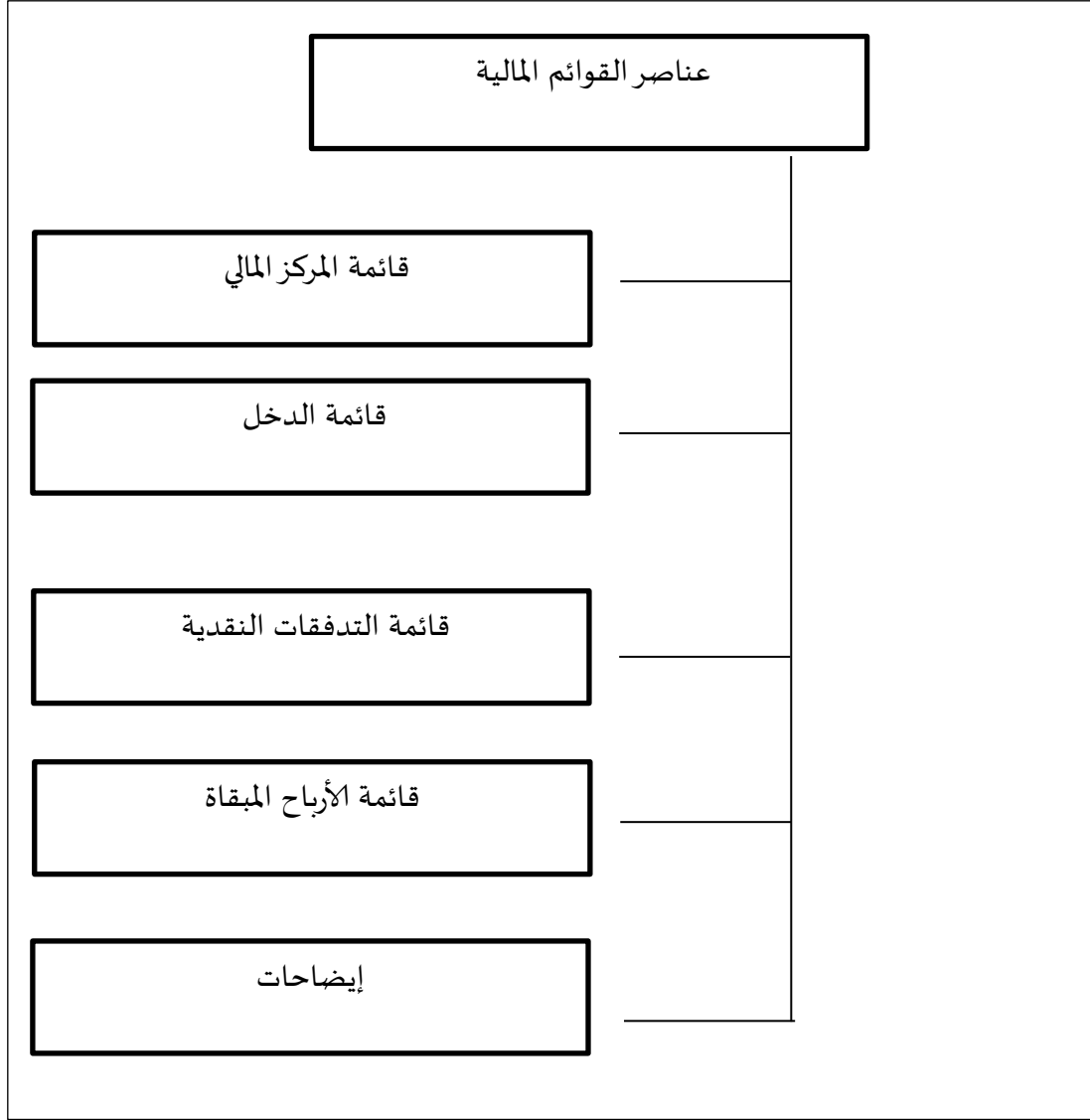
تفاوتت أهمية القوائم المالية عبر تاريخ الممارسات و المفاهيم و المبادئ المحاسبية، ففي الوقت الذي كانت فيه الميزانية تحتل مكانة بارزة بين القوائم المالية الأخرى من حيث الأهمية منذ القرن السابع حتى بدايات القرن العشرين، باعتبار أنها تعكس المركز المالي بالصورة القانونية التي كانت سائدة ذلك الوقت، و التي كانت تعتقد أن الميزانية هي افضل ضمان لسداد الالتزامات اتجاه الآخرين، إلا أن وجهة النظر هذه التراجعت لصالح قائمة الدخل منذ تشكيل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين، و ازدياد دور المنظمات و الاتحادات المهنية المحاسبية، و قد أشارت لقائمة الإجراءات المحاسبية التابعة للمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين.

و ازدياد دور المنظمات و الاتحادات المهنية المحاسبية، التابعة للمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونية أن المهم جدا عرض صافي الدخل، أخذ ينظر على الميزانية العمومية كصلة وصل بين قائمتين متتاليتين، و منذ ذلك الحين و حتى تأسيس مجلس معايير المحاسبة المالية في عام 1973م، تم التعامل مع قائمة الدخل باعتبارها الأكثر أهمية لأنها تقدم معلوما ذات علاقة بتقييم أداء الإدارة و قدرتها على توليد الأرباح، و هو الضمان الأساسي لضمان سداد متساوية لمجموع القوائم المالية الأساسية الأربع، المتمثلة في الميزانية و قائمة الدخل و قائمة التدفقات النقدية و قائمة التغير في حقوق الملكية و يجب أن تكون هذه القوائم مترابطة و متكاملة إذا أريد لها أن تؤدي دورها بالشكل الصحيح، و يأتي هذا الترابط كنتيجة لأنها تخضع لعمية القياس نفسها، مثل القياس وفق التكلفة التاريخية بالشكل الصحيح، و يأتي هذا الترابط كنتيجة لأنها تخضع لعمية القياس نفسها، مثل القياس وفق التكلفة التاريخية أو غيرها، و نتيجة لتطبيق القيد المزدوج على عمليات المنشأة كافة، و هي مكلمة لبعضها البعض، فهي تعكس معلومات متنوعة و مختلفة عن المنشأة الاقتصادية و العمليات المالية التي تخصها، و بالتالي فإن أية قائمة مالية من هذه القوائم لا تستطيع أن تعكس صورة واضحة عن حال المنشأة بمفردها، و المستخدم يحتاج لجميع هذه القوائم لتشكيل صورة واضحة عن هذه المنشأة.¹

¹ بن فرج زويبة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية و تحديات التطبيق، مرجع سابق، ص 51.

يمكن تلخيص مكونات القوائم المالية في الشكل التالي:

شكل رقم 2.2: أنواع القوائم المالية



المصدر: بن فرج زوينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية وتحديات التطبيق، مرجع سابق، ص 51

يجب أن ينظر إلى تلك القوائم على أنها بدائل لبعضها البعض وأن هناك علاقة بينها، حيث خلال الفترة الزمنية تقوم المنشأة بإعداد قائمة المركز المالي (الميزانية) التي توفر رؤية ساكنة في ضوء الجوانب المالية لمركز المنشأة، أما القائمتين " قائمة الدخل وقائمة التدفقات النقدية" فإنهما

يغطيان الفترة الزمنية البينية بين الميزانيتين و يساعدان في تفسير التغيرات الهامة التي حدثت خلال الفترة.¹

المطلب الثاني: محافظ الحسابات و مصداقية القوائم المالية

الفرع الأول: المعايير المتعلقة بعرض القوائم المالية:

أولاً: معيار عرض البيانات المالية (LAS01)

أ. الهدف: تعد البيانات المالية وفق معايير المحاسبة الدولية و تكون مرة واحدة في السنة، و يجب أن توضح الصورة الصادقة على المؤسسة و يهدف هذا المعيار على تحديد أسس عرض البيانات المالية بما يتضمن إمكانية مقارنتها مع البيانات المالية الخاصة بنفس المؤسسة في فترات سابقة و مع بيانات مالية الخاصة بالمؤسسات أخرى من نفس القطاع و تتكون البيانات المالية من القوائم التالية:

- قائمة المركز المالي.
- قائمة الدخل.
- قائمة تدفقات الخزينة
- قائمة تغيرات رؤوس الأموال
- ملاحق البيانات المالية

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

توفر الكشوف المالية المعلومات التي تسمح إجراء مقارنة مع السنة المالية السابقة حيث أن كل فصل من هذه الكشوف يتضمن بيانات للمبلغ المتعلق بالفصل المقابل له من السنة المالية السابق كما يلزم النظام المحاسبي المالي الشركات بعرض بياناتها بإعداد القوائم التالية:²

- الميزانية.
- جدول حسابات النتائج
- جدول سيولة الخزينة
- جدول تغير الأموال الخاصة

¹ بن فرج زوينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية و تحديات التطبيق، مرجع سابق، ص 52.

² إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 65.

- ملحق بين القواعد و الطرق المحاسبية و يفور معلومات مكملة عن الميزانية و حسابات النتائج.

ثانيا: ميار السياسات المحاسبية و التغيرات في التقديرات المحاسبية للأخطاء LAS08

أ. الهدف: يهدف هذا المعيار إلى:¹

- تحديد الأسس و المعايير الواجب مراعاتها عند اختيار السياسات المحاسبية الواجب اتباعها عند إعداد القوائم المالية.

• توضيح المعالجة المحاسبية للتغير في التغيرات المحاسبية.

- بيان المعالجة المحاسبية للأخطاء التي تحدث في الفترات السابقة و يتم اكتشافها في الفترة الحالية كما تطرق المعيار إلى لعض الموضوعات المتمثلة في:

○ أسس اختيار و تطبيق السياسة المحاسبية و المعالجة المحاسبية

○ المعالجة المحاسبية للتغير في التقديرات المحاسبية

○ تصحيح أخطاء الفترات.

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

يستند تغيير التقديرات المحاسبية على تغير الظروف التي تم على أساسها التقدير، أو على معلومات جديدة تسمح بالوصول على معلومات موثوق بها اكثر، و لا يتم تغيير الطرق المحاسبية إلا إذا كان ذلك يسمح بتحسين عملية عرض القوائم المالية و يزيد من جودتها للمؤسسة، بحيث يكون مفروضا من تنظيم أو معيار محاسبي جديد، يؤدي إلى تغيير في المبادئ و الأسس و القواعد و الممارسات الخاصة التي تطبقها المؤسسة.²

إضافة إلى ذلك، هناك الأخطاء التي يتم اكتشافها أثناء الدورة، و المتعلقة بأخطاء مرتكبة في إعداد القوائم المالية لدورة أو عدة دورات سابقة و بالتالي يعد ذلك إخلالا بمبدأ الصورة الصادقة في إعدادا القوائم المالية للدورات السابقة، و يؤثر على مقارنة القوائم المالية بين الدورات.

و ينص النظام المحاسبي المالي على أن تأثيرات تغير الطرق المحاسبية أو تصحيح الأخطاء على نتائج الدورات السابقة، يتم تحميلها على حساب " المحول من جديد" ضمن رؤوس الأموال الخاصة للدورة الجارية، أي تعديل الرصيد الافتتاحي للنتائج غير الموزعة.

¹ محمد أبو نصار، جمة حميدات، معايير المحاسبة الإبلاغ المالي الدولية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 78.

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة بتاريخ 25 نوفمبر، 2007، ص 06.

ثالثا: معيار المعلومات المالية المرحلية LAS34

أ. الهدف: يطبق هذا المعيار على المؤسسات التي بموجب القانون أو بطلب من السلطات المنظمة أو المؤسسات التي تختار إصدار بيان مالي لفترة أقصر من الدورة المالية الكاملة، عادة ما تكون فصل أو ستة أشهر و يهدف المعيار إلى إعداد بيان الحد الأدنى من مضمون التقرير المالية المرحلي و بيان مبادئ الاعتراف و القياس في البيانات المالية الكاملة أو المختصرة لفترة مرحلية.¹

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

يتم تطبيقه من خلال تقديم كشوف مالية تتعلق بفترات أي خلال كل أربعة أشهر من تاريخ قفل السنة المالية المحاسبية من أجل الميد من إجراءات الرقابة.²

رابعا: معيار تطبيق معايير الدوية المالية لأول مرة (IFRS01)

أ. الهدف: يتضمن إعداد القوائم المالي بدون تحفظات تتفق مع المعايير الدولية للتقارير المالية و تهدف للاستخدام العام، كما يحرص هذا المعيار على أن تحتوي هذه البيانات المعدة وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية و تقاريرها المالية المرحلية على معلومات ذات جودة عالية و تكون كما يلي:

- واضحة للمستخدمين و قابلة للمقارنة على معلومات ذات جودة عالية و تكون كما يلي:
- تعرض نقطة بداية مناسبة للمحاسبة بموجب المعايير الدولية للتقارير المالية
- يمكن توفيرها بتكلفة لا تتجاوز المنافع لجلب مستخدميها.

إن المؤسسات الجزائرية ملزمة ابتداء 2010/01/01 بإعداد ميزانية افتتاحية و الإفصاح عنها وفق النظام المحاسبي المالي، و التي تمثل نقطة البداية للمحاسبة، حيث يضع مطلب إعداد الميزانية الاعترافية و ضبط الوقت للانطلاق في ذلك بعض التحديات للإفصاح وفق النظام المحاسبي المالي للمرة الأولى، لأن الأمر يحتاج إلى إعادة تعديل بعض البنود في الميزانية الافتتاحية و المؤسسات المعينة به هي المؤسسات الملزمة بعرض قوائمها المالية لأول مرة حيث ينبغي عليها أن تطبق تلك المعايير في إعداد القوائم المالية و ذلك في كل تقرير مالي مرحلي، و القوائم المالية

¹ طارق عبد العال حماد، دليل المحاسب إلى تطبيق معايير التقارير المالية الدولية الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص

198.

² الجريدة الرسمية الجمهوري الجزائرية، العدد 74، مرجع سابق، ص 05.

للمؤسسات التي تأخذ لأول مرة بالنظام المحاسبي المالي يجب ان تشمل على الأقل فترة مقارنة واحدة، أو قد يكون مطلوب من المؤسسة أن تقم أكثر من فترة واحدة للمقارنة.¹

خامسا. المعايير المتعلقة بعرض الحسابات والمعلومات المالية

أولا. معيار بيان التدفق النقدي LAS07

أ. الهدف: يهتم هذا المعيار بالقائمة النقدية حيث يحدد مفاهيم بعض المصطلحات المستخدمة مثل التدفقات النقدية الاستغلالية و الاستثمارية و التمويلية، و يعرض المعيار شكلا لقائمة التدفقات النقدية لكي تعطي صورة واضحة عن مصادر التدفقات النقدية و تقوم المؤسسة بإعداد جدول التدفق النقدي باستعمال إحدى الشكلين:²

• الشكل المباشر.

• الشكل الغير المباشر

و يميز المعيار ثلاث مصادر للتدفقات:

• نشاطات تشغيلية

• نشاطات استثمارية

• نشاطات تمويله

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

يهدف جدول سيولة الخزينة إلى تقديم قاعدة لمستعملي القوائم المالية لتقييم قدرة المؤسسة على توليد تدفقات نقدية (تدفقات الخزينة) و ما يعادلها و كذلك معلومات حول استعمال هذه التدفقات، بحيث يوفر معلومات وافية حول المدخلات و الخراجات التي تمس الخزينة خلال الدورة حسب مصدرها، كالآتي:³

• تدفقات ناتجة عن أنشطة الاستغلال (الأنشطة العملية)

• تدفقات ناتجة عن الأنشطة الاستثمارية

كما تقوم المؤسسة بإعداد جدول سيولة الخزينة باستعمال إحدى الشكلين:

• الشكل المباشر

• الشكل الغير مباشر

ثانيا: معيار الأسهم من الأرباح LAS 33

¹ زغدار أمد و سفير محمد، خيار الجزائر بالتكيف مع متطلبات الإفصاح وفق معايير المحاسبة الدولية، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 83.

² طارق عبد العال حماد، دليل المحاسب إلى تطبيق التقارير المالية الدولية الحديثة، مرجع سابق، ص 153.

³ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 68.

أ. الهدف: يهدف هذا المعيار إلى وضع مبادئ من أجل تحديد و عرض حصة الأسهم من الأرباح ما يؤدي إلى تحسين إمكانية المقارنة بين أداء المؤسسات أو الفترات المحاسبية و يركز المعيار على حساب السهم من الأرباح.

عندما يتم عرض البيانات المالية الموحدة و البيانات المالية المنفصلة التي أعدت بما يتفق مع المعيار LAS 27 يجب عرض الإفصاحات التي يقضيها هذا المعيار على أساس بياناتها المنفصلة و ينبغي أن تعرض المعلومات حول حصة السهم في الأرباح في حسابات النتيجة المنفصل الخاص بها، و لا يمكن على المؤسسة عرض هذه المعلومات عن حصة السهم من الأرباح في البيانات المالية الوحيدة.

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

تناول النظام المحاسبي المالي هذا المعيار من خلال حسابات المجموعة الخامسة و المبنية

كما يلي:

ح/ 50 قيم التوظيف المنقولة: القيم المنقولة للتوظيف في عبارة عن أصواتكتسيها المؤسسة بهدف تحقيق الأرباح على رأس المال و يتفرع إلى:

- ح/501 حصص في المؤسسة المرتبطة
- ح/ 502 أسهم خاصة و حصص خاصة
- ح/503 أسهم و سندات أخرى متضمنة حقوق الملكية

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

تقدم الكيانات التي يستعين بالادخار العمومي الذي يوفر المعلومات الخصوصية الضرورية

لمستعملي الكشوف المالية من أجل:

- فهم النجاعة الماضية
- تقييم الأخطار و مروديه الكيان
- مختلف أنماط المنتوجات و الخدمات التابعة لنشاطها.
- مناطق الأسواق و العملاء التي تتعامل معها

كما يلزم على الشركات المعدة لهاته التقارير احترام الكشوف بنفس التقديم، نفس

المضمون و نفس الطرق لمحاسبية المقررة للكشوف المالية لآخر السنة، كما يمكن لها أن تقدم هذه الكشف في شكل مختصر عند الاقتضاء.¹

رابعاً. معيار الأحداث بعد تاريخ الميزانية LAS10

¹ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 70.

أ. الهدف: يطبق هذا المعيار في المحاسبة و الإفصاح عن الأحداث الإيجابية أو السلبية التي تقع بين تاريخ الميزانية و تاريخ المصادقة على إصدار البيانات المالية، و قد وضع المعيار نوعين من الأحداث التي يمكن تمييزها فيما يلي:¹

- الأحداث التي تستوجب تعديلا بحيث توفر دليلا ضروريا، و التي سادت بتاريخ الميزانية و التي تعدل المبالغ المتعلقة بها.

- الأحداث التي تضير إلى ظروف بعد تاريخ الميزانية و لا تستوجب أي تعديل للمبالغ بها.

ب. مدى اعتماده في النظام المحاسبي المالي:

يجب أن تعكس الكشوف المالية مجمل العمليات و الأحداث الناجمة عن معاملات الكيان و آثار الأحداث المتعلقة بنشاطه.²

الفرع الثاني: دور محافظ الحسابات في توفير مصداقية للقوائم المالية

يلعب محافظ المراجعون دورا هاما في توفير الثقة للمعلومات المالية الواردة في القوائم المالية، فالغدارة هي المسؤولة عن إعداد القوائم المالية للمنشأة و قد تقوم الإدارة في بعض الأحيان بالخروج عن المبادئ المحاسبية المتعارف عليها أو القيام بغض لإخفاء الأداء الضعيف أو زيادة الأرباح نصيبها من الحوافز و دعم مراكزها الوظيفية.

و يمكن زيادة موثوقية القوائم المالية عندما يتم مراجعتها بواسطة طرف ثالث مستقبل، و هو الطرف المعروف باسم المراجع أو مراقب الحسابات و الذي يقوم بفحص القوائم المالية و التعبير عن رأيه فيما غذا كانت هذه القوائم المالية تعبر عن جميع جوانبها الهامة من المراجعين المستقلين، فغن متخذي القرارات الخارجين قد لا يجدون وسيلة أخرى للتعرف على ما إذا كانت القوائم المالية سوف تخدم أغراضها و انه يمكن الاعتماد عليها..

و لذلك فغن هناك وجهة نظر على ما إذا اتجه المراجعة بانها نشاط لتقليل المخاطر، و التعريف الذي يدعم هذا الرأي هو أن المراجعة هي عملية تقليل المخاطر في المعلومات إلى مستوى مقبول اجتماعيا و تقديمها على مستخدمي القوائم المالية، حيث يقع النشاط الاقتصادي في ظل ظروف من مخاطر الأعمال و هي المخاطر التي تتوقعها الشركة مثل:³

¹ طارق عبد العال حماد، دليل المحاسب على تطبيق التقارير المالية الدولية الحديثة، مرجع سابق، ص 70.

² إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 70.

³ إبراهيم منانة، مرجع نفسه، ص 70.

زيادة معدلات التضخم أو زيادة الضرائب أو جذب العماء من قبل المنافسين أو خسارة منح حكومية أو حدوث إضراب من قبل العاملين أو ما يشبه ذلك من المخاطر المستقبلية، وعلى العكس من ذلك توجد احتمالات مستقبلية بوقوع أحداث إيجابية، ولا يؤثر المراجعون مباشرة على مخاطر الأعمال التي تواجه المنشآت .

و المخاطر المعلوماتية هي احتمال أن تكون المعلومات المالية التي تنشرها منشأة ما خاطئة ما أو مضللة، حيث يعتمد المحللون الماليون والمستثمرون على التقارير المالية لاتخاذ قرارا شراء و بيع الأوراق المالية في البورصة، كما يستجهمها الدائون (المرددون و البنوك و غيرهم) للتقرير ما غذا كانوا سيمنحون الائتمان التجاري أو القروض للمنشآت أم لا.

كما تستخدم نقابات العمال التقارير المالية للمساعدة في تحديد مدى قدرة المنشأة على سداد الأجور و المرتبات كما تستخدمها الجهات الحكومية لإعداد التحليلات الاقتصادية و وضع القوانين المتعلقة بالضرائب و الدعم و غيرها، و لا يمكن لمستخدمي القوائم المالية أن يعتمدوا على أنفسهم في تقرير ما إذا كانت التقارير المالية موثوق بها أم لا، فلا يوجد لديهم الخبرة و لا الموارد و لا الوقت لفحص آلاف الشركات للحصول على ما يبغون بشأن صحة التقارير المالية، و لذلك فغن المراجعين مستقلين هم الذين يقومون بهذه المهمة (أي التصديق على مدى صحة البيانات الواردة في التقارير المالية) و هو الأمر الذي يقلل مخاطر المعلومات، و هو ما يبرز الخدمات الجليلة التي تقدمها المراجعة لمستخدمي التقارير المالية و المجتمع.¹

الفرع الثالث: علاقات مراجع الحسابات في مراجعة القوائم المالية

يعتبر المراجع وسيطا في عملية توصيل البيانات المحاسبية، و في الوفاء بمسؤولياته و يجب أن يكون المراجع مستقلا كل عن كل من معدي القوائم المالية و مستخدمي القوائم المالية التي تعرض ملخصات، من هذه البيانات، و في إطار تكليفه بالمراجعة يحافظ المراجع على علاقات مهنية بثلاثة أطراف نأخذ شركة المساهمة كمثال حيث نجد أن المراجع ل علاقة مع ثلاث أطراف هي:²

أولا. الإدارة:

¹ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص71.

² عبد الفتاح الصحن، الرقابة و المراجعة الداخلية على المستوى الكلي و الجزئي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004، ص 47-48.

يشير لفظ الإدارة دائم بصفة عانة على الأفراد الذي يقومون بالتخطيط و التنسيق و الرقابة على العمليات و الأنشطة التي يؤديها العميل، و في مجال المراجعة يشير لفظ الإدارة إلى مديري الشركة و المراقب المالي، و الأفراد ف مستويات الإشراف.

و خلال عملية المراجعة يوجد تفاعل كبير بين المراجع و الإدارة، لكي يتم الحصول على الدليل المطلوب في المراجعة، فغالبا يطلب المراجع بيانات موثوق فيها حول الوحدة، و كذلك فغنه يعتبر أمرا أساسيا أن توجد علاقة بين المراجع و الإدارة بهذا المفهوم في إطار من الثقة و الاحترام المتبادلين، و لن تقوم العلاقة العكسية في هذا المجال.

و يجب أن يكون لدى المراجع اهتماما برفاهة و مستقبل العميل، و مع ذلك يجب أن لا يكون هذا سبب في الإساءة إلى المهنة أو الإخلال بمعاييرها حول ما تقدمه الغدارة من معلومات، و علاوة على ذلك يجب أن يعد المراجع لكي يكون قادرا على التقييم الصحيح لعدالة القوائم إلي تعرضها الإدارة.

ثانيا: مجلس الإدارة

يعتبر مجلس الإدارة في شركات الأموال مسئولا عن تشغيل الشركة بأفضل طريقة تحقق مصالح حملة الأسهم، و تتوفق علاقة المراجع بمجلس الإدارة على تكون هذا المجلس، فعندما يتكون المجلس بالدرجة الأولى من المديرين فإن علاق المراجع بالمجلس تكون في مثل علاقته بالإدارة.

و على أية، إذا هناك عدد من أعضاء المجلس من الخارج، فمن الممكن أن توجد علاقة مختلفة، فالأعضاء الخارجيون ليسوا مديري مديرين أو عاملين في الشركة، و في مثل هذه الحالة فإن مجلس الإدارة أو لجنة المراجعة المعينة المكون بأغلبية الأعضاء من الخارج يمكن أن يؤدي دوره كوسيط بين المراجع و الإدارة.

ثالثا: حملة الأسهم

يعتمد حملة الأسهم على القوائم المالية التي تمت مراجعتها للتأكد من أن الإدارة قد الوقت بالتزاماتها و أخلت مسؤوليتها بالطرق الصحيحة، و ذلك فإن المراجع مسؤول مباشرة أمام حملة الأسهم باعتبارهم المستخدم الأول لتقريره.

و في تقريره إلى المساهمين يجب أن يكون المراجع ملما بالتعارض المحتمل في المصالح بين المساهمين، و مستخدمي القوائم الآخرين مثل حملة السندات و المستثمرين المحتملون و الجهات

الرسمية، و الواجب الأول للمراجع هو نحو المجموعة صاحبة الملكية و خلال ترة التكلفة لا يكون للمراجع اتصالات شخصية مباشرة مع حملة الأسهم الذين يكونون من بين المديرين أو العاملين في الشركة.¹

الفرع الرابع: موقف محافظ الحسابات من الأحداث اللاحقة لعملية المراجعة و القوائم الغير المراجعة:

أولا. موقف محافظ الحسابات من الأحداث الحسابات مهمة المراجعة:

حيث تقوم إدارة المؤسسة بإعداد القوائم المالية غالبا بتاريخ 12/31.. من كل عام، ولكنها لا تكون جاهزة للنشر إلا بعد مرور أربعة أشهر (حسب النظام المحاسبي المالي الجزائري) من تاريخ إعدادها، كما أن قانون الشركات في معظم دول العالم قد أعطى هذه الشركات مهلة ستة أشهر) حسب معيار المحاسبي الدولي رقم (LAS10) لتصويب أوضاعها المالية، إن المدة من تاريخ إعداد القوائم المالية إلى ما قبل صدور تقريره بوقت قريب جدا تسمى " فترة الأحداث إلى اللاحقة" و لقد قسمت لجنة إجراءات المراجعة التابعة للمجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين هذه الأحداث على ثلاثة أنواع كما يلي:²

- أحداث لاحقة لعمل القوائم المالية و قبل صدور تقرير المراجع و التي لها تأثير على الحسابات و يجب تعديلها و تسويتها في الدفاتر و السجلات، مثل تعديل مخصص الديون المشكوك فيها نتيجة لتحصيل مبالغ كبيرة من المدنين و عمل تسويات مع آخرين مما يستدعي تخفيض هذا المخصص.
- أحداث لاحقة لعمل القوائم المالية و بقل صدور تقرير المراجع و التي ليس لها تأثير على الحسابات موضوع المراجعة و لكن الإفصاح عنها للطرف الثالث من مستخدمي القوائم المالية يعتبر أمرا ضروريا و ملائما، مثل شراء شركة جديدة، أو الاندماج مع شركة آخرين أو شراء أسهم و سندات بكميات كبيرة، أو حصول زلازل و فيضانات و حرائق أو أية كوارث طبيعة أخرى.
- أحداث لاحقة لعمل القوائم المالية و قبل صدور تقرير المراجع و التي ليس لها طبيعة محاسبية و يترك أمر الإفصاح أو عدم الإفصاح عنها لتقدير المراجع، مثل تغييرات هامة في

¹ إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، مرجع سابق، ص 72.

² محم يوسف جربوع، محددات المراجعة القوائم المالية تحدي كبير للمراجع الخارجي، بحث مقدم على مؤتمر العلمي الأول للاستثمار و التمويل في فلسطين بين آفاق التنمية و التحديات المعاصرة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص 09.

إدارة الشركة، تغيير شكل المنتجات، القيام بحملة إعلامية لترويج المنتجات في العالم القادم.

ثانيا: موقف المراجع من القوائم المالية الغير مراجعة

على المراجع أن لا يوقع على بيانات لم يتم بمراجعتها و إذا ورد اسمه على قوائم مالية و هناك بيانات لم يتم بمراجعتها فعلية كتابة عبارة " غير مراجعة" على كل صفحة لم تراجع لإخلاء نفسه من المسؤولية، و يفضل في غالب لأحوال امتناع المراجع عن إبداء الرأي و يذيل القوائم بذلك، كأن يذكر مثلا " إن كشف الميزانية و جدول حساب النتيجة المرفقين لم يدققا من قبل ولذا نمتنع عن إبداء الرأي فيهما"

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل يظهر لنا الطور الذي عرفته الجودة خلال تطورات الزمنية و مدى أعميتها بالنسبة للمؤسسات، و هذه التطورات فقد شغلت فكر الإنسان خاصة عندما بدأ بقطاع الخدمات لهذا تعتبر سلاحا استراتيجيا يتحدى الأمم.

أما بالنسبة للقوائم المالية الأساسية التي تعرضها المؤسسة في نهاية كل دورة محاسبية باعتبارها أهم مخرجات النظام المحاسبي، والتي تحضي باهتمام العديد من المستخدمين الداخليين و الخارجيين بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية، و لما كانت عليه هذه القوائم المالية ذات أهمية بالغة في حياة المال و الأعمال، و جب أن تكون ذات مصداقية و معبرة عن الوضعية الحقيقية للمؤسسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية بمكتب محافظ
الحسابات

تمهيد:

سنقوم في هذا المبحث بالتطرق إلى مكتب محل الدراسة و المتمثل في مكتب محافظ الحسابات من خلال تعريفه، وتقديم هيكله التنظيمي والخدمات التي يقوم بها.

إلا أنه لا يسعنا المكان ولا الزمان هنا لتقديم ل القوائم المالية و عليه فإننا اخترنا عينة واحدة هي الميزانية نظرا لأهميتها في معرفة الوضعية المالية للمؤسسة.

المبحث الأول: تقديم المكتب محل الدراسة الميدانية

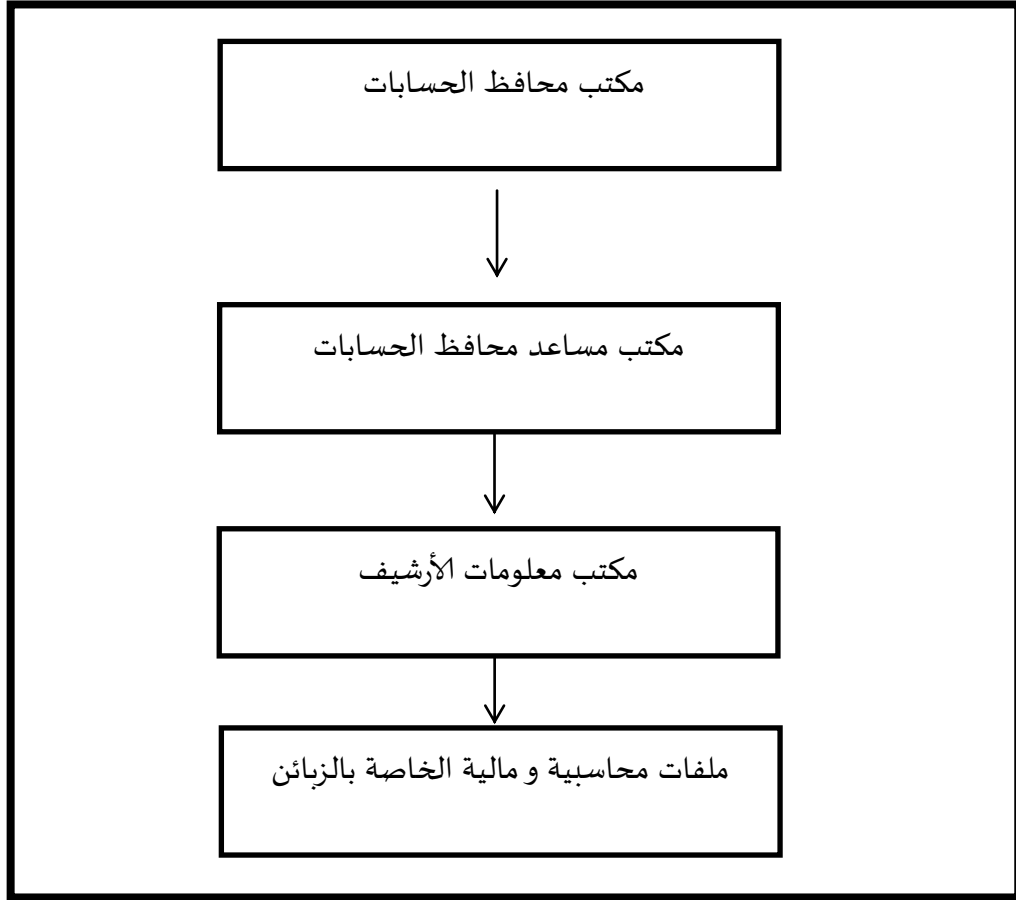
إن مكتب محافظ الحسابات محل الدراسة الميدانية متواجد محل مهني رقم 15، الموقع 16 شارع باستور حجاجولاية مستغانم و قد زوال نشاطه سنة 2015 و يتمتع صاحبه بالاعتماد التالي:

محافظ حسابات و محاسب معتمد وفقا للقانون رقم 08/91 المؤرخ في 2004/06/22 الصادر عن المصنف الوطني للخبراء المحاسبين و محافظي الحسابات و المحاسبين المعتمدين بالجزائر، يقوم بتسديد مبلغ الاشتراك السنوي المقدر بـ 16000.00 دج لدى الغرفة الوطنية لمحافظي الحسابات و هنا يصبح مسجلا في جدول الغرفة الوطنية.

يتميز المكتب بالجدية و الانضباط و الالتزام في الخدمات التي قدمها و يقدمها لزيائنه هي

ذات جودة عالية

الشكل رقم 1.3 : مخطط مكتب محافظ الحسابات



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

المبحث الثاني: الخدمات التي يقوم بها المكتب

إن المكتب ينشط في ميدان المحاسبي و المالي بحيث يقوم:

- ان مكتب المحاسبة مجهز بوسائل الإعلام الآلي مزودة ببرنامج للمحاسبة (logiciel de comptabilité) برامج أخرى مثل (exel. Word) و يمكن لبرنامج المحاسبة أن يضم عدة ملفات، ما يسمح بمسك محاسبة عدة أشخاص طبيعيين كالمحامي، و الصيدلي، و أشخاص معنويون كمؤسسات، قد يكون ملف الزبون مقاول أشغال عمومية، مؤسسة نقل، مصنع إنتاجي، تاجر جملة، و التصريحات الجبائية الشهرية، و إعداد الميزانيات الختامية و القوائم المالية.
- كما يقوم بعملية المراقبة القانونية المستقلة، و ذلك بالإدلاء بشهادته على صحة الحسابات السنوية و التحقق من المعلومات المعطاة في تقرير مجلس الإدارة الخاص بالتسيير و ذلك دون التدخل في التسيير.

المبحث الثالث: تعريف الشركة

X وضع محافظ الحسابات تحت تصرفنا الملف الخاص بشركة ذات مسؤولية محدودة. تم تأسيسها في: 2017/10/22، يبلغ رأس ماله: 100.000 دج، منذ 2017/10/22 حسب العقد القانوني تتكون من شريكين كل مساهم بمبلغ معين. مهمة محافظ الحسابات:

يتمتع محافظ الحسابات بالاستقلالية التامة داخل الشركة، حيث يمارس نشاطه تحت سلطته، بعد اتفاق مجلس الإدارة على تعيينه، يقوم مجلس بإرسال رسالة طلب تعيين محافظ الحسابات، لاقتراح عليه عمل محافظ الحسابات لمدة 03 سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة و ينتظر منه القبول.

بعدها يقوم محافظ الحسابات بالرد على الرسالة أما بالقبول أو الرفض، وفي حالة القبول لا يستطيع التوقف أو الانسحاب من العمل قبل 03 سنوات، إلا إذا حدث شيء مفاجئ أو عائق يعيق مهمته.

المبحث الرابع: إعداد تقرير محافظ الحسابات حول القوائم المالية

بشلاغم سامي

محافظ حسابات

محل مهني رقم 15، الموقع 16

حجاج ولاية مستغانم

الهاتف/ الثابت: 045.44.48.29

إلى السيد المدير

الشركة ذات مسؤولية محدودة x

بلدية سيدي لخضر ولاية مستغانم

الموضوع: تقرير عام لمحافظ الحسابات

الموضوع: تقرير محافظة الحسابات / 2020

السادة المحترمين،

نتشرف بأن نرسل لكم التقرير العام لمحافظة الحسابات للفترة الممتدة من 2020/01/01

إلى 2020/12/31، تم تنفيذ ضوابطنا وفقا للقواعد والإجراءات العادية المتعلقة بمعايير التقرير.

تم تخطيط ملف المراقبة لدينا في بعض الأحيان من خلال صيغة المسح، وأحيانا عن طريق

العينة

ولهذا الغرض نود أن نشير بأننا تحت تصرفكم الكامل لأية معلومات التي يمكنكم أن تسأل على محتوى هذا التقرير العام:
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام .

محافظ الحسابات

حرر في: 2021/06/15

2. عرض الشركة:

التسمية:

x شركة ذات مسؤولية محدودة تقع في المحل الأول شارع امحمد بوزيان سيدي لخضر مستغانم، برأسمال اجتماعي، قدره 100.000 دج.
النظام الأساسي:

- عقد التوثيق من 2017/08/31.

برأس مال اجتماعي يقدر بـ 100.000 دج.

جدول رقم 1.3: رأس المال الاجتماعي

رأس المال الاجتماعي لشركة ذ م م يتم تقييمه بـ 100.000 دج، مكون من 100 حصة اجتماعية بمبلغ 1000 دج للوحدة، موزعة على المساهمين كما هو مفصل:

أسماء المساهمين	عدد الحصص الاجتماعية	القيمة الاسمية "دج"	رأس المال الاجتماعي "دج"
المساهم A	50	1000	50.000
المساهم B	25	1000	25.000
المساهم C	25	1000	25.000
المجموع	100	1000	100.000

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

عنوان المقر الاجتماعي:

محل اول شارع امحمد بوزيان سيدي لخضر مستغانم

3. تقرير المصادقة على حسابات الشركة:

1.3. تحليل الحركات الرئيسية المحاسبية

1.1.3. البيانات المحاسبية و المالية للهيكل الأساسية للشركة

2.1.3. عملية تدقيق المستنتجة

2.3 المصادقة على حسابات الاجتماعية للسنة المالية 2020.

1.3 تحليل الحركات الرئيسية المحاسبية والمالة للسنة المالية 2020.

1.1.3 البيانات المحاسبية والمالية للهيكل الأساسية للشركة.

البيانات المحاسبية والمالية للهيكل الأساسية للشركة ذ م م، توقفت في 2020/12/31، بشكل تخطيطي على النحو التالي:

• الميزانية المحاسبية:

الميزانية المحاسبية لسجلات الشركة، تسجل في أصولها وخصومها في المعلومات أدناه:

أصول = خصوم = 26.261.508,00 دج

• نتيجة السنة المالية:

تكون النتيجة الجبائية للسنة المالية مساوية للنتيجة العادية قبال الضرائب للسنة المالية كما يلي:

النتيجة العادية قبل الضرائب = 2.572.137,00 دج

• النتيجة الصافية للسنة المالية:

بعد خصم الضريبة على أرباح الشركات التي تبلغ 668.755,62 دج، النتيجة العادية قل الضرائب للسنة المالية المقدرة بـ 2.572.137,00 دج، النتيجة المحاسبية الصافية للسنة المالية يقدر بـ 1.903.381.38 دج.

2.1.3 عملية تدقيق الشركة:

تتم عملية مراقبة حسابات الشركة X ذ م م. في الفترة 2020/12/31، على النحو التالي:

• تحديث الملف الدائم.

• فتح ملف العمل الخاص بالسنة المالية.

في نهاية عمل التحقيق الذي يعطي جميع البيانات المالية لملف العمل الذي تم فتحه، من الضروري تقديم ملاحظات مختلفة سواء في الشكل أو المضمون.

3.1.3 الملاحظات المستنتجة:

• ملاحظات على الشكل

1. التنظيم و جهاز الرقابة الداخلي:

تجدر الإشارة إلى أنه من أجل تحسين إدارة الشركة، يجب على الإدارة اعتماد دليل اجراءات التسيير لتعزيز نظام الرقابة الداخلية.

إجراءات التسيير يجب أن تستند على خطة الحسابات الداخلية بالطريقة التي تعمل بها الحسابات وكذلك دليل ومبادئ المحاسبة وفق للنظام المحاسبي والمالي.

• ملاحظات على المضمون:

في هذه المرحلة وبحسب البند الرئيسي في الميزانية وجدول حسابات النتائج، ووفقا للإطار المحاسبي المنصوص عليه في أحكام المرسوم في 2008/07/26، المتعلق بتطبيق قانون 11/07، بشأن نظام المحاسبة المالية نقدم لكم البيانات أدناه:

جدول رقم 2.3 : كتلة الأموال الخاصة

إن حقوق المساهمين المدرجة في الميزانية لشركة ذ م م ، مغلقة في 2020/12/31 مفصلة

على النحو التالي:

رقم الحساب	التسمية	المبالغ	الرصيد
101000	راس المال الصادر	100.000,00	رصيد دائن
106000	احتياطي قانوني	95.169.07	رصيد دائن
120000	نتيجة الصافية للسنة	1.903.381.38	رصيد دائن
المجموع		2.003.381.38	رصيد دائن

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

وتظهر دراستنا وتحليل هذه الحسابات، الملاحظات التالية:

• الحساب (101500)، مساهمات الشركاء.

يجب أن تكون منفصلة في العديد الحسابات الفرعية، وفقا لمساهمة كل شريك، على النحو

المنصوص عليه في النظام الأساسي للشركة.

جدول رقم 3.3: كتلة الأصول غير الجارية

كتلة الأصول غير الجارية لشركة ذ م م، يتم تخطيطها 2020/12/31 على النحو التالي:

رقم الحساب	التسمية	المبالغ	الإهلاك	القيمة الصافية
204000	برمجيات الإعلام الآلي	120.000,00	12.000,00	108.000,00
215000	معدات و أدوات	5.550.800,50	555.080,05	4.995.720,45
188200	معدات النقل	2.900.100,20	290.010,02	2.610.090,18
188300	معدات مكتب	130.700,40	13.070,04	117.630,36
218400	التهيئة و التركيب	410.250,00	41.025,00	369.225,00
المجموع		9.111.851,10	911.185,11	8.200.665,99

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

دراسة وتحليل حسابات مختلفة من الأصول غير الجارية تكتشف من جانبنا ملاحظات التالية:

جدول رقم 4.3 : عمليات الجرد

كتلة المخزون التي تظهر في الميزانية مغلقة عند 2020/12/31 مفصلة على النحو التالي:

رقم الحساب	التسمية	مخزون بداية السنة	دوران المخزون خلال السنة	مخزون نهاية السنة
300001	مخزون الاسمنت متين	0,00	125.300.000,00	0,00
300002	مخزون الاسمنت شامل	0,00	67.300.900,00	0,00
300003	مخزون الاسمنت الابيض	0,00	9.350.600,00	0,00
المجموع		0,00	201.951.500,00	0,00

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

- مرة أخرى نود ان نشير بأن على الكيان الالتزام بـ:
- تحديد طريقة جرد المخزون المعتمدة بين الطريقتين المعتمدين التي يتيحها النظام المحاسبي والمالي (الجرد الدائم، الجرد المتناوب).
 - تحديد طريقة رصد تدفقات المخزون
 - تحديد طريقة إجراءات لمعالجة الفروق في المخزون.

جدول رقم 5.3: بيان حسابات المدينة والاستخدامات

يتم بيان الحسابات المدينة والاستخدامات، الظاهرة في الميزانية لشركة ذ م م المغلقة عند

2020/12/31، على النحو التالي:

رقم الحساب	التسمية	المبالغ
41100	الزبائن	13.700.500,00.
409000	موردون مدينون 309/137	470.350,00
409001	التسبيقات و المدفوعات على الحساب مخزون	90.500,50
409002	التسبيقات و المدفوعات على الحساب خدمات	380.300,00
409003	التسبيقات و المدفوعات	1.750.000,00
467000	حسابات أخرى دائنة	200.000,00
455660	رسم قيمة مضافة قابلة للخصم على السلع- خدمات	1.200.100,40
المجموع		17.791.750,90

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

إن العميات المراقبة على مستوى هذا لعنوان تكشف من جانبين الملاحظات التالية:

- تسوية رصيد حساب الرسم على القيمة المضافة/ خدمات حساب " 445660"، مع آخر ضريبي للسنة المالية 2020، G50.

جدول رقم 6.3: الكتلة النقدية

الأموال المتاحة في 2014/12/31، تعكس رصيد مدين الذي يبلغ 3.249.130,00 دج، مفصل على النحو التالي:

رقم الحساب	التسمية	المبالغ
512000	حساب البنك تراست	2.880.230,00
530000	الصندوق	368.900,00
	المجموع	3.249.130,00

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

إن عمليات مراقبة على مستوى هذا العنوان تكشف لنا عن الملاحظات التالية:

- يجب تحديث بيانات التسوية المصرفية.
- في نهاية السنة التالية لا بد من توقيف الصندوق، ووضع محضرو بيان الخروج النقدي.

جدول رقم 7.3: الخصوم الجارية:

إن الخصوم الجارية للشركة ذ م م، يلاحظ في 2020/12/31 رصيد دائن مفصل كما يلي:

رقم الحساب	التسمية	المبالغ
401001	موردو المخزونات	0,00
401001	موردو الخدمات	1.600.350,00
404000	موردو التثبيتات	3.300.500,00
444	الضرائب	668.000,00
512000	بنك تراست	2.880.230,00

الضوابط التي تتم على مستوى هذا العنوان لا تكشف من جانبنا عن أي ملاحظات مهمة

2.3- المصادقة على حسابات الاجتماعي للسنة المالية 2020

عند التحقيقات و مراقبة المؤسسة و الإشراف على القوائم المالية للسنة المالية 2020، من طرف محافظة الحسابات التي تتم وفق للعناية الواجبة العادية أي مطابقة للقانون، و في بعض الأحيان طريقة منهجية و أحيانا. على شكل العينات استثناءات الملاحظات و التحفظات المذكورة أعلاه، لا تتضمن طابع إقصاء، يمكن في رأينا أن نستنتج أن حسابات شركة ذ م م، توقفت في 2020/12/31 و أن مجموع الأصول يساوي مجموع الخصم عند مبلغ: 26.261.508,00 دج، صادقة و منظمة و أعطت صورة صادقة عن وضعية الشركة.

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات

4. التحقيقات الخاصة

1.4 تقرير خاص عن إجراءات الرقابة الداخلية توقفت في 2019/09/24، تحديد معايير تقارير محافظ الحسابات.

2.4 تقرير خاص على المبلغ الإجمالي لأعلى 05 أجور

3.4 تقرير خاص حول الامتيازات الخاصة الممنوحة للمستخدمين

4.4 تقرير خاص شأن التحقق من صدق المعلومات الواردة في تقرير التسيير

5.4 معيار خاص حول تطور نتيجة 05 سنوات الأخيرة للسنة المالية

6.4 تقرير خاص على صافي أصول الشركة (المادة 589 من القانون التجاري)

1.4 تقرير خاص عن إجراءات الرقابة الداخلية ، توقفت في 2019/09/24، تحديد معايير تقارير محافظ الحسابات

الشركة لم تقدم لنا اي تقرير حول إجراءات الرقابة الداخلية و من ذلك لا يمكن التعبير عن رأينا فيه.

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات

2.4 تقرير خاص على المبلغ الإجمالي لأعلى 05 أجور

و فيما يتعلق الأجور المخصصة لأفضل 05 أجور في الشركة، لم يقدموا لنا أي وثيقة يمكننا التعبير عن رأينا بشأنها.

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات

3.4 تقرير خاص حول الامتيازات الخاصة الممنوحة للمستخدمين:

أما النسبة للتقرير الخاص حول المزايا الخاصة الممنوحة للمستخدمين فان الشركة لم تقدم لنا أي وثيقة يمكننا التعبير عن الراي عنها.

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات:

4.4 تقرير خاص شأن التحقيق من صدق المعلومات الواردة في تقرير التسيير

محتوى تقرير التسيير في رأينا، وضع حالة الشركة ذ م م نشاطها في الفترة 2020/01/01 إلى

2020/12/31، كما يظهر في القوائم المالية المنتهية في 2020/12/31

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات

جدول رقم 8.3: معيار خاص حول تطور نتيجة 05 سنوات الأخيرة للسنة المالية

نتشرف ان نلفت انتباهكم على نتائج شركة ذات مسؤولية محدودة، خلال 05 سنوات الماضية .

المبالغ	السنة المالية	التسمية
0,00	2016	النتيجة الصافية
0,00	2017	النتيجة الصافية
0,00	2018	النتيجة الصافية
2.132.600.00	2019	النتيجة الصافية
1.903.381.38.	2020	النتيجة الصافية

المصدر: معلومات مقدمة من طرف مكتب محافظ الحسابات

أعدت في: 2021/06/15

محافظ الحسابات

6.4 تقرير خاص على صافي أصول الشركة (المادة 589 من القانون التجاري)

فقاللمادة 589 من القانون التجاري فان أصول الشركة ذ م م يقدم في 2020/12/31رصيد

إيجابي من التالي:

الأصول الصافية= 9.190.756,96 دج

الخلاصة:

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من دراستنا و كان الهدف منه تطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري و اختبار مدى تطابق النتائج جمع الواقع العملي، و صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها..

و يمكن تلخيص أهم النتائج المتوصل لها في هذا الفصل كالتالي:

- جودة التدقيق المحاسبي من جودة القوائم المالية:
- يعمل التدقيق المحاسبي على زيادة القدرة على توصيل المعلومات المحاسبية و هذا من خلال إعداد تقرير نهائي للمحافظ و الذي يحتوي على معلومات تتضمنها القوائم المالية و الذي تستخدم في عملية اتخاذ القرارات سواء الأطراف الداخلية أو الخارجية للمؤسسة.

خاتمة

إن لحفاظ الحسابات أهمية بالغة في إضفاء الموثوقية و المصدقية للمعلومات المالية في القوائم المالية، وذل من خلال الإدلاء بحكم انتظام و صدق و صحة الحسابات السنوية، و إعطاء الصورة الوفية للحالة المالية للمؤسسة.

وهو ما دفع بالمشرع الجزائري إلى تفويض و تعيين محافظ الحسابات كممثل قانوني و في محاسبي مستقل على المؤسسات للعمل على إثبات شرعية و صدق و صحة حسابات وفق معايير الأداء المهني محافظ الحسابات في الجزائر، و على هذا الأساس جاءت دراستنا حو لدور محافظ الحسابات في الفرع من قيمة المعلومة المالية و جعلها أثر مصداقية و الذي حاولنا فيه الإجابة على إشكالية الدراسة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: و التي تنص على توفر القوائم المالية يساعد على اتخاذ قرارا اقتصادية تم التوصل لإثباتها و ذل بعد القيام بتدقيق و تحليل عناصر القوائم المالية.

الفرضية الثانية: و التي تنص على ' التدقيق و تحليل القوائم المالية يساعد على اتخاذ قرارات اقتصادية تم التوصل لإثباتها و ذلك بعد القيام بتدقيق و تحليل عناصر القوائم المالية

الفرضية الثالثة: و التي تنص على أن " التدقيق المحاسبي الخارجي يساهم ف تحسن نوعية المعلومات المحاسبية بالقوائم المالية " تم التوصل لإثباتها من دلال دراسة و تحليل حسابات القوائم المالية للشركة"

نتائج الدراسة:

1. يساعد التدقيق و التحليل المعلومات القوائم المالية في اتخاذ القرارات الاقتصادية.
2. فعالية التدقيق المحاسبي في اكتشاف أخطاء في القوائم و حالات التلاعب و الغش.
3. للتدقيق المحاسبي دور هام في مصداقية و موثوقية المعلومات ي القوائم.
4. تتفق المفاهيم المالية و المحاسبية على فعالية التدقيق المحاسبي في تحسين جودة المعلومات القوائم.
5. تركز جدوة القوائم المالية على درجة اكتشاف مدقق الحسابات الخارجي للأخطاء و المخالفات توجد بالقوائم المالية و التقرير عنها.

التوصيات

بعد تناول موضوع التدقيق المحاسبي و دوره في تحسين جدوة القوائم المالية الذي يعتبر من أهم المواضيع الهامة، سواء في الجانب النظري أو التطبيقي من هذا البحث.

وبعد استخلاص نتائج البحث و إثبات صحة الفرضيات يمكن اقتراح جملة من التوصيات:

1. إعادة سجل يحتوي على جميع حالات المخالفات و الأخطاء التي واجهتها المؤسسة في السنوات السابقة.

2. أن تقرير محافظ الحسابات في نهاية السنة المالية لا يفي لاكتشاف كل الأخطاء و مواطن الضعف، فعليه يجب على مدير الشركة أن يرمج و يضع في القريب العاجل مدقق داخلي على مستوى الشرة حتى يقلل من فرص التلاعب.

3. يجعل توسيع مسؤولية محافظ الحسابات الخاصة باكتشاف الغش بهدف تمكين مستخدمي القوائم المالية من الثقة في آرائهم عن مصداقية و عدالة هذه القوائم في التعبير عن المراكز المالي للمؤسسة الاقتصادية و نتائج أعمالهم.

4. ضرورة الاهتمام بالتوصيات و الاقتراحات التي تندرج ضمن التقرير النهائي للمراجعين.

آفاق الدراسة

إن موضوع التدقيق المحاسبي يبقى مفتوحا لدراسات أخرى يمكن أن نقرح بعض الدراسات:

1. أهمية التدقيق المحاسبي في صنع القرارات.

2. دور التدقيق المحاسبي في حكومة الشركات.

3. دور التدقيق المحاسبي في تحسين المعلومة المحاسبية

قائمة المصادر والمراجع

أ. الكتب

1. إبراهيم منانة، دور محافظ الحسابات في تعزيز موثوقية القوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماستر، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2014-2015
2. أحمد حلي جمعة، المدخل الحديث لتدقيق الحسابات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000
3. أحمد محمد نور، مبادئ المحاسبة المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
4. أحمد محمود الزامل و آخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2012،
5. حميد الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية و الخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
6. حميد الطائي، محمود الصميدعي و آخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2006
7. خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1997
8. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2003
9. طارق عبد العال حماد، التقارير المالية أسس الإعداد و العرض و التحليل، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000
10. طارق عبد العال حماد، التقارير المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005
11. طارق عبد العال حماد، دليل المحاسب إلى تطبيق معايير التقارير المالية الدولية الحديثة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
12. عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية، جار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002

قائمة المصادر والمراجع

13. عبد الستار علي، تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
14. عبد الفتاح الصحن، الرقابة والمراجعة الداخلية على المستوى الكلي والجزئي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004
15. عد عبد الله الطائي، عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
16. علي السلمي، إدارة الشاملة ومتطلبات اللايزور 9000، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، بدون سنة النشر
17. مأمون السلطي، سهيل الياس، دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة الأيزو، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، 1999
18. محمد أبو نصار، جمة حميدات، معايير المحاسبة الإبلاغ المالي الدولية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008
19. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق ندار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008
20. محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
21. محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003
22. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005
23. محمد يوسف جربوع، محددات المراجعة القوائم المالية تحديري كبير للمراجع الخارجي، بحث مقدم غلى مؤتمر العلمي الأول للاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005
24. هاني حامد الضمور تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005.

قائمة المصادر والمراجع

25. يوسف محمود و سالم عبد الله حلس، المحاسبة الدولية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2002

ب. الرسائل الجامعية

1. أحمد عبد الرشدي، استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009

2. آية غضابنة، دور محافظ الحسابات الجزائري في تعزيز انتظام و مصداقية المعلومة المالية، شهادة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021/2020

3. براند رزقي، لعمرى محمد، دور محافظ الحسابات في تحسين المعلومة المحاسبية، شهادة ماستر، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2019/2018

4. بسنوسي حنان، جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل، شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2016،

5. بلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، شهادة ماستر، جامعة أم البواقي، أم البواقي، 2014-2013

6. بن جبور سهيلة، واقع ممارسة مهنة محافظ الحسابات في الجزائر، شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018/2017

7. بن فرج زوينة، المخطط المحاسبي البنكي بين المرجعية النظرية و تحديات التطبيق، شهادة دكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2014-2013

8. سلال بن زكري، جودة الخدمات و اثرها على رضا العملاء، شهادة ماستر، جامعة أم البواقي، ام البواقي، 2014-2013

9. سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، شهادة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012

10. شية ايناس، ومان علي، دور محافظ الحسابات في زيادة موثوقية الكشوفات المالية، شهادة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020-2019

11. صليحة رقاد، تقييم جودة الخدمات من وجهة نظر الزبون، شهادة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008.

12. عديلة لموسخ، دور محافظ الحسابات في ظل القوانين الجديدة المتعلقة بمحافظة الحسابات، شهادة ماستر، جامعة الوادي، الوادي، 2013/2014.

13. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات و دورها في تحقيق الأداء المتميز، شهادة ماجستير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2011-2012.

ج. الجرائد والمجلات

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، المتضمنة للقانون 10-01 مؤرخ في رجب عام 1431 الموافق 29 يونيو سنة 2010 يتعلق بمهن الخبير المحاسب و محافظ الحسابات و المحاسب المعتمد العدد 42

2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، الصادرة بتاريخ 25 نوفمبر، 2007.

3. زغدار أمد و سفير محمد، خيار الجزائر بالتكيف مع متطلبات الإفصاح وفق معايير المحاسبة الدولية، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة ورقلة، 2009/2010.

الملخص

حاولنا من خلال هذا البحث استخلاص دور التدقيق المحاسبي في تحسين جوده الخدمات وذلك من خلال دراسه التطبيقية فتره 2020

استخدمنا اداتي المقابله الشخصيه والمستندات بهدف التوصل الى فهم اوضح لاشكاليه

ما هو الدور الذي يلعبه محافظ الحسابات في تحليل القوائم الماليه وكيف يؤثر ذلك على جوده الخدمات بالاعتماد على دراسه حاله و والاستناد الى النتائج المتوصل اليها نجد ان التدقيق المحاسبي له دور في زياده موثوقيه ومصداقيه المعلومات المحاسبية وهذا ما يوفره التدقيق الداخلي او الخارجي غير ان هذا الاخير يمثل ضمان اكبر حول مصداقيه القوائم الماليه

الكلمات المفتاحيه

التدقيق المحاسبي ,جوده الخدمات, تقرير محافظ الحسابات ,المؤسسه

Summary

Through this research, we tried to extract the role of accounting audit in improving the quality of services through an applied study for the period of 2020

We used the tools of the personal interview and documents in order to reach a clearer understanding of the problem

What is the role of account holders in the analysis of financial statements and how does this affect ?the quality of services

Relying on a case study and based on the findings, we find that the accounting audit has a role in increasing the reliability and credibility of accounting information, and this is what the internal or greater guarantee about the credibility of the external audit provides, but the latter represents a .financial statements

Key words

Accounting audit, quality of services, report of the portfolio of accounts, the institution