

الاستهلال

قال الله تعالى:

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَيُتَرَدَّدُونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيَنْبَغُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ ﴾



سورة التوبة - الآية (105)

الإهداء

إلى روح والدتي الخالدة... التي علمتنا معنى الإخلاص
وحب الآخرين.. أسأل الله العلي القدير أن يتغمدها بواسع
رحمته.

إلى والدي الذي كان لي سوراً وظلاً وأملاً.. لا أجد ما
أقدمه له غير بحثي هذا... وتمنياتي له بالتوفيق وطول
العمر.

إلى إخواني الذين كانوا لي أصدقاء وأحباء .. لهم مني
خالص الود والاحترام.
إلى جميع أفراد عائلتي الممتدة... لهم مني كل
الشكر والتقدير.
إلى كل أساتذتي وزملائي ... أهدي هذا الجهد.

الشكر والتقدير

الشكر أولاً لله سبحانه وتعالى الذي علمنا ما لم نكن
نعلم، أسأله أن يجعلني من الذين استمعوا للقول فاتبعوا
أحسنه.

الشكر الجزيل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
للفتحة التي أتاحتها لي متمنياً لها مزيداً من التقدم
والإزدهار.

الشكر أجزله للدكتور بابر إبراهيم الصديق الذي ما
ضنَّ على بتوجيهاته السديدة وعلمه الوافر متمنياً من الله
أن يجعلها في ميزان حسناته.

خالص شكري للسادة العاملين بشركة الوكيل لخدمات
المرور لما بذلوه معي من تعاون مثمر بكل سعة صدر
وبلا ملل.

كما لا يفوتني أن أشكر الأستاذ / فتح الإله محمد أحمد
على تشجيعه ومؤازرته المتواصلة لي .

الشكر موصول إلى الأخ معتز الحاج الذي قام بطباعة وتنسيق هذا البحث
أيضاً الشكر لكل من ساهم برأيه وفكره في إخراج هذا البحث إلى النور.

مستخلص البحث

تناولت البحث دور المراجعة الداخلية في تحقيق الجودة الشاملة وتمثلت مشكلة البحث في تحقيق المراجعة الداخلية لأهداف ومبادئ الجودة الشاملة وإمكانية تطوير أهداف ووظائف المراجعة الداخلية بما يحقق أهداف ومبادئ الجودة الشاملة، وبرزت أهمية البحث من خلال حاجة منشآت الأعمال لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لمواكبة بيئة الأعمال الحديثة هدفت الدراسة إلى توضيح أماكن التطوير والتحديث في وظائف المراجعة الداخلية لتواكب الجودة الشاملة وبيان أثر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة على مصداقية تقارير المراجعة الداخلية. لتحقيق أهداف البحث تم اختبار الفروض التالية:

- (1) تطوير وتحديث مهام إدارة المراجعة الداخلية يؤدي إلى تحقيق أهداف ومبادئ الجودة الشاملة.
- (2) تخطيط أعمال المراجعة الداخلية وفقاً لاحتياجات عملاء المراجعة الداخلية يؤدي إلى تحقيق مبادئ الجودة الشاملة.
- (3) تقارير المراجعة الداخلية المعدة وفقاً للمبادئ الجودة الشاملة أكثر مصداقية.

توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها:

- (1) تطوير وتحديث مهام إدارة المراجعة الداخلية يحقق أهداف ومبادئ الجودة الشاملة.
- (2) تخطيط أعمال المراجعة الداخلية وفقاً لاحتياجات عملاء المراجعة الداخلية يحقق أهداف ومبادئ الجودة الشاملة.

- (3) تعتبر تقارير المراجعة الداخلية المعدة وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة أكثر مصداقية.
- (4) الاهتمام بجودة بيئة إدارة المراجعة الداخلية يزيد من فعالية تطبيق الجودة الشاملة.
- (5) الاهتمام بتدريب العاملين في إدارة المراجعة الداخلية يزيد من كفاءتهم في تحقيق الجودة الشاملة.
- وأوصى الباحث بعدة توصيات أهمها:
- (1) يجب على شركة الوكيل لخدمات المرور العمل على تطبيق أنظمة إدارة الجودة الشاملة حتى تواكب بيئة الأعمال الحديثة.
- (2) ضرورة العمل على عقد السمنارات والندوات والبرامج التدريبية للعاملين بالشركة حتى يتفهموا دور إدارة المراجعة الداخلية في ظل إدارة الجودة الشاملة.
- (3) ضرورة تدريب العاملين في إدارة المراجعة الداخلية على أسس ومبادئ وأهداف الجودة الشاملة.

Abstract

This study discusses the role of internal auditing in total quality management realization. The statement of the problem is how to realize and implement the principle and objectives of

the total quality management, and how to improve its goals and functions in order to achieve these principles.

Thus, importance of the study emerged from the need of business aspect. The study aims at focusing on strengths and weaknesses of internal auditing functions to manage the total quality management, besides illustrating the impact of the total quality management implementation on the internal auditing reports.

The study hypotheses were formatted as follow:

- (1) The principles and objectives of total quality could be achieved through the improving and modernizing the task of the internal auditing department.
- (2) The principles of total quality could be realized through the internal auditing functions planning according to the client's needs and demands.
- (3) The prepared reports of internal auditing according to total quality principles are considered to be more creditable.

The study concluded the followings results:

- (1) The improvement and modernization of the internal auditing department functions realize the principles and objectives of total quality.
- (2) The internal auditing functions planning subjected to the client's needs and demands realize the principles of total quality.
- (3) The prepared reports of internal auditing according to total quality principles are considered to be more creditable.
- (4) The promotion of internal auditing department leade to effective implementation of total quality.
- (5) The training of internal auditing staff enables to increase the efficiency of total quality.

The study recommends the followings:

- (1) To implement the total quality regulations on the relevant company " Alwakeel Traffic Services Co. LTD" in order to manage the modern business environment.
- (2) Ti conclude seminars, forums, and training programs for the company's staff in order to understand the role of internal auditing department supervised by the understand the role of internal auditing department supervised by the total quality management.
- (3) To adopt training courses to be as a prior for the internal auditing staff towards the total quality.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص البحث
و	Abstract
ز	فهرس الموضوعات
ط	فهرس الجداول
ك	فهرس الأشكال
1	المقدمة
2	أولاً: الإطار المنهجي
5	ثانياً: الدراسات السابقة
14	الفصل الأول مفهوم وأهمية وأهداف ووظائف المراجعة الداخلية
15	المبحث الأول: مفهوم وأهمية المراجعة الداخلية
25	المبحث الثاني: أهداف ووظائف المراجعة الداخلية
33	الفصل الثاني: نشأة ومبادئ وأهداف الجودة الشاملة
34	المبحث الأول: نشأة وتطور الجودة الشاملة
47	المبحث الثاني: مبادئ وأهداف الجودة الشاملة
65	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
66	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة الوكيل لخدمات المرور
70	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
103	الخاتمة
104	أولاً: النتائج
106	ثانياً: التوصيات
107	قائمة المصادر والمراجع
113	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
73	التكرارات النسبية المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب النوع	3/2/1
74	التكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر	3/2/2
75	المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة	3/2/3
76	سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة	3/2/4
77	أفراد عينة الدراسة حسب القسم / الإدارة	3/2/5
78	التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة	3/2/6
79	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى	3/2/7
80	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية	3/2/8
81	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة	3/2/9
82	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة	3/2/10

83	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة	3/2/11
84	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى	3/2/12
85	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية	3/2/13
86	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة	3/2/14
87	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة	3/2/15
88	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة	3/2/16
89	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى	3/2/17
90	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية	3/2/18
91	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة	3/2/19
92	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة	3/2/20
93	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة	3/2/21
94	ملخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الأولى	3/2/22
95	ملخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الثانية	3/2/23
96	ملخص إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات الفرضية الثالثة.	3/2/24
97	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجات والقيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للعبارات التالية	3/2/25

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
---------------	-------------	--------------

44	خصائص مراحل إدارة الجودة	2/1/1
61	الاختلاف بين الجودة الشاملة والآيزو	2/2/1
53	نموذج نظام إدارة الجودة المبني على أساس العملية	2/2/1
69	الهيكل التنظيمي (الوكيل لخدمات المرور)	3/1/1
73	التكرارات النسبية المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب النوع	3/2/1
74	التكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر	3/2/2
75	المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة	3/2/3
76	سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة	3/2/4
77	أفراد عينة الدراسة حسب القسم / الإدارة	3/2/5
78	التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة	3/2/6
79	زيادة فعالية الرقابة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة يحقق التحسين المستمر	3/2/7
80	تحول إدارة المراجعة الداخلية من الرقابة العلاجية إلى الرقابة الوقائية	3/2/8
81	الاهتمام بجودة بيئة إدارة المراجعة وعلاقته بفاعلية تطبيق الجودة الشاملة	3/2/9
82	تضمين البرامج التدريبية للعاملين في إدارة المراجعة الداخلية	3/2/10
83	تحول الاهتمام من فحص الأنشطة المالية إلى الفحص الشامل	3/2/11
84	التخطيط لأعمال المراجعة الداخلية وفقاً للأنشطة المختلفة	3/2/12
85	منح إدارة المراجعة الداخلية التفويض اللازم لتخطيط أنشطتها	3/2/13
86	مشاركة عملاء المراجعة الداخلية في وضع أهداف المراجعة الداخلية	3/2/14
87	إعداد تقارير المراجعة الداخلية بشفافية تامة	3/2/15
88	تخطيط أعمال المراجعة الداخلية على مبدأ مشاركة الأنشطة	3/2/16
89	تطبيق الجودة الشاملة يتطلب إعادة النظر في تقارير المراجعة الداخلية	3/2/17
90	مدى تعبير تقارير المراجعة الداخلية وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة عن كل الانحرافات	3/2/18
91	تقارير المراجعة الداخلية المعدة وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة توضح مسببات الانحرافات	3/2/19

92	مدى قياس تقارير المراجعة الداخلية المعدة وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة لرضا العميل	3/2/2 0
93	مدى عكس تقارير المراجعة الداخلية المعدة وفقاً لمبادئ الجودة الشاملة لتفهم العاملين للخطوة الموضوعية	3/2/2 1
94	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول	3/2/2 2
95	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني	3/2/2 3
96	إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث	3/2/2 4