

دور اطار (COSO) في الحد من المخاطر المالية وتسويق الخدمات وانعكاساتها على تحقيق الاستدامة الاجتماعية- دراسة تطبيقية -شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى

The role of the (COSO) framework in reducing financial risks and marketing services and their implications for achieving social sustainability-Applied study - South Electricity Distribution Company - Muthanna Branch

أ.م. د فاطمة مهدي صالح²

Fatima Saleh Mehdi ALGharban
fatemasalh_m@uomustansiriyah.edu.iq
 كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة المستنصرية²
 College of Administration and Economics
 University Al-Mustansiriya

أ.م. ميثم عبد كاظم الموسوي¹

Maytham Abed Kadem Almusaway
a.k.maytham2017@mu.edu.iq
 كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة المثنى
 College of Administration and Economics
 University Al-Muthanaa

المستخلص:

يهدف هذا البحث للتعرف على دور اطار (COSO) في الحد من المخاطر المالية ومخاطر تسويق الخدمات وانعكاساتها على تحقيق الاستدامة الاجتماعية ، وتنبؤ مشكلة البحث في مدى مساهمة اطار (COSO) في الحد من المخاطر المالية وتسويق الخدمات وانعكاس ذلك في تحقيق الاستدامة الاجتماعية من خلال توافر الرفاهية للمشاركين في خدمات الشركة عينة البحث. وقد توصل الباحث الى مجموعة من الاستنتاجات ابرزها ان علاقة طردية طبيعية بين المخاطر (المالية , تسويق الخدمات) والاستدامة الاجتماعية ، اذ كلما ارتفعت التدفقات النقدية ازدادت كمية الانفاق على ادوات التسويق ومما ينعكس على توافر خدمات مرضية للمشاركين ، في حين كانت اهم التوصيات ضرورة تفعيل نظام الرقابة الداخلية لشركة عينة البحث من خلال الاعتماد على مؤشرات اطار (COSO 2013).

الكلمات المفتاحية : اطار (COSO) ، المخاطر المالية ، مخاطر تسويق الخدمات ، الاستدامة الاجتماعية.

Abstract:

This research aims to identify the role of the (COSO) framework in reducing financial risks and the risks of marketing services and their repercussions on achieving social sustainability. Welfare of subscribers to the company's services sample research. The researcher reached a set of conclusions, the most prominent of which is that there is a natural direct relationship between risks (financial, marketing services) and social sustainability. The internal control of the research sample company by relying on the indicators of the framework (COSO 2013).

Keywords: COSO framework, financial risks, service marketing risks, social sustainability.

1- المقدمة:

تواجه بيئة الأعمال تغيرات سريعة بالغة الأهمية للوحدات الاقتصادية في مختلف انحاء العالم وفي جميع القطاعات الاقتصادية المختلفة، ونتيجة لذلك تتحرك هذه الوحدات الاقتصادية لتطوير هياكلها و إعادة هندسة عملياتها وتحسين أساليب إدارة ومواجهه المخاطر لديها لإضفاء المزيد من المعلومات الملائمة والموثوقة اللازمة لتحقيق أهدافها. وان الرقابة الداخلية الفاعلة المرتكز الاساس والذي يعتمد عليه في الحد من المخاطر التي تواجهها الوحدات الاقتصادية ، لذلك تشهد نظم الرقابة الداخلية منذ نهاية القرن الماضي تطورات كبيرة ومنها ما شهدته الولايات المتحدة الأمريكية بعد ان وضعت لجنة المنظمات الراعية التابعة الى لجنة تريدواي (COSO) أطارا لتقييم الضوابط الداخلية COSO سنة 1992 والتحديثات الاحقه التي تلتها لمواكبة تطورات ومتطلبات بيئة الوحدة الاقتصادية. والمخاطر التي تواجهها الوحدات الاقتصادية هي احد تلك المستجدات التي نشأة في البيئة الاقتصادية والتي يجب

التعرف عليها وفي بعض الحالات امكانية التحوط منها , مثل المخاطر المالية . والتي تتطلب وجود نظام رقابي فاعل يساعد على الحد من تلك المخاطر او تقليل اثارها الناتجة او مشاركتها مع الاخرين . ولتغطية الموضوع فقد شمل البحث على اربعة مباحث , تناول المبحث الاول منهجية البحث , والمبحث الثاني الجانب النظري الذي يركز على مفهوم اطار (COSO), فضلا عن المخاطر المالية وتسويق الخدمات, اما المبحث الثالث الجانب التطبيقي , والمبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات.

2- منهجية البحث

2-1 مشكلة البحث :

تعاني الشركة العامة لتوزيع كهرباء الجنوب في الغالب من بعض المخاطر التي قد تتعرض لها في سوق العمل ومنها مخاطر (المالية , تسويق الخدمات) وهذه المخاطر سواء كانت بشكل فردي او مجتمعة معا سوف تؤثر على المظاهر الاجتماعية , والبيئية , والاقتصادية للبيئة المحيطة بها . وبذلك فان مشكلة البحث يمكن صياغتها على النحو الآتي:

ما مدى مساهمة اطار (COSO) في الحد من المخاطر المالية, وتسويق الخدمات ومساهمتها في تحقيق الاستدامة الاجتماعية؟

2-2 اهداف البحث :

- 1- ايضاح الاطر الحديثة للرقابة الداخلية ودورها في الحد من المخاطر (المالية , تسويق الخدمات).
- 2- توضيح مفهوم المخاطر (المالية , تسويق الخدمات) والسبل الكفيلة التي تساعد بالحد منها او تقليل اثارها.
- 3- توضيح ما للرقابة من دور مهم في التصدي للمخاطر من خلال اتباع اساليب ووسائل رادعة او مانعة تخفض من مستوياتها الى ادنى حد ممكن , و وضع مؤشرات لاحتساب نسبة تلك المخاطر وتحديد مكامن الضعف من اجل معالجتها من قبل الادارة.
- 4- اقتراح نموذج لتدقيق اداء الاستدامة الاجتماعية وتطبيقه على شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى .

2-3 اهمية البحث:

تتبع اهمية هذه الدراسة كونها من اوائل البحوث التي تسلط الضوء على انواع معينة من المخاطر دون الانواع المطروقة سابقا ومحاولة ربطها بالرقابة الداخلية التي تشمل الوحدة الاقتصادية بأكملها ومواجهة تلك المخاطر من خلال زيادة فاعلية وكفاءة مختلف العمليات داخل الوحدة الاقتصادية والسعي نحو الاستدامة الاجتماعية . وتطبيقه في قطاع مهم وهو قطاع الطاقة باختيار احدى وحداته وهي الشركة العامة لتوزيع كهرباء الجنوب.

2-4 فرضيات البحث :

في ضوء العرض السابق للبحث يمكن طرح الفرضية الرئيسية الآتية:

تؤثر الرقابة الداخلية في الاستدامة الاجتماعية من خلال فاعليتها في الحد من المخاطر المالية ومخاطر تسويق الخدمات .

2-5 منهجية البحث :

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد مشكلة البحث وكذلك لبناء الاطار العملي لمشكلة الدراسة واهدافها بالاعتماد على الدراسات المحاسبية والاصدارات العلمية المنشورة من المنظمات المهنية المختصة والمرتبطة بموضوع الدراسة , والمنهج الاستقرائي لدراسة وتوضيح مدى فاعلية دور الرقابة الداخلية في مواجهة المخاطر وبيان اثرها في تحقيق البعد الاجتماعي , في حين تم استخدام المنهج الاستنباطي لقياس اداء ذلك البعد للوحدات الاقتصادية.

2-6 متغيرات البحث :

أ- المتغير المستقل: الرقابة الداخلية ودورها في مواجهة المخاطر . ب- المتغير التابع: تحقيق الاستدامة الاجتماعية في الشركة عينة الدراسة . ج- المتغير الوسيط : (المخاطر المالية , مخاطر تسويق الخدمات) .

2-7 حدود البحث :

أ- **الحدود المكانية** : تتمثل بالجانب الميداني والذي تضمن دراسة تطبيقية في الشركة العامة لتوزيع كهرباء الجنوب (فرع محافظة المثنى)

ب- **الحدود الزمانية** : تم اختيار فترة الدراسة من (2014 - 2020) م , نظرا لاستقرار المراحل التي مر بها البلد , فضلا عن شمول المدة بأكثر عدد من إصدارات تقارير ديوان الرقابة المالية الاتحادي.

ج- **الحدود الموضوعية (العلمية)** : استعمال الإصدارات الحديثة لأطر الرقابة الداخلية ومنها اطار .

2-8 مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة بشركة توزيع كهرباء الجنوب في البيئة العراقية اما عينة الدراسة فتمثل بفرع الشركة لتوزيع الكهرباء في المثنى.

المبحث الثاني

2- اطار الرقابة الداخلية

2-1 اطار (COSO):

يعد إطار COSO عن مجموعة من المبادئ التوجيهية والتي تشكل نموذجًا يمكن للمؤسسات التي تعمل في القطاعات المختلفة من خلاله تقييم العديد من ممارسات الأعمال. وتتكون هذه المبادئ من مفاهيم وقيم وافتراسات وممارسات مختلفة تهدف إلى توفير معيار يمكن للمؤسسة من خلاله تقييم هيكل أو عملية أو بيئة معينة أو مجموعة من الممارسات أو اجراءات خاصة بممارسة الرقابة الداخلية ، اذ يتم استخدام أطر عمل مختلفة لتقييم كفاية التصميم الفاعلية التشغيلية للرقابة (Richardson & et. al,2014: 199).

توافر الأطر هيكلًا لمجموعة من المعارف والإرشادات يمكن من خلاله أن تقيم ممارسات تجارية متعددة معًا. يسهل هذا النظام التطوير المتسق والتفسير والتطبيق للمفاهيم والمنهجيات والتقنيات المفيدة للتخصص أو المهنة. (ANDERSON,2017, 204)

وان اطار COSO هو اختصار للعبارة (Committee Of Sponsoring Organizations) والتي تعني لجنة دعم أو رعاية المنظمات التابعة للجنة Treadway Commission ، وتم إنشاء اللجنة الوطنية لإعداد التقارير المالية الاحتياطية (أو لجنة تريديواي بعد رئيسها ، مفوض هيئة الأوراق المالية والبورصات السابق جيمس سي تريديواي ، الابن) لتحديد العوامل السببية التي يمكن أن تؤدي إلى الإبلاغ المالي الاحتياطي والخطوات اللازمة لتقليل حدوثه وقد أنشئت في الولايات المتحدة في عام 1985 لرعاية اللجنة الوطنية لإعداد التقارير المالية الاحتياطية(الوردات ، 2014 : 337). وهي لجنة قطاع خاص غير هادفة إلى الربح ، وتتألف من معهد المحاسبين الإداريين (IMA) ، المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) ، والجمعية الأمريكية للمحاسبة (AAA) ، معهد المدققين الداخليين (IIA) ، ومعهد المدراء الماليين (FEI)(Hurt, 2013: 43) .

و كانت لجنة Treadwy تبحث عن الاسباب وراء فشل الشركات وضعف الرقابة الداخلية التي ساهمت بفشل التعامل مع التقارير المالية، إذ قدمت تقريرها الاول عام 1987، كما أوصت اللجنة ادارة الوحدة الاقتصادية بان تقدم تقريراً عن مدى جودة و فاعليه نظام الرقابة الداخلية (Moeller, 2007: 3) أصدرت هذه لجنة- الإطار المتكامل للرقابة الداخلية (الإطار الأصلي).في عام 1992 (Muriel& Sanders,2017 : p2) وقد حظي هذا الإطار بقبول واسع النطاق ويستخدم بشكل كبير في جميع أنحاء العالم ويُعترف به كإطار رائد لتصميم وتنفيذ إجراءات الرقابة الداخلية وتقييم فاعليتها (coso: 2012,1).

كما قدم إطار (COSO) الأدوات التي يمكن أن تستخدمها الإدارة والمدققين وغيرهم لتقييم الرقابة الداخلية. وأن الهدفان الرئيسان للإطار هما (Dahmash and Abuzar , 2005 :13):

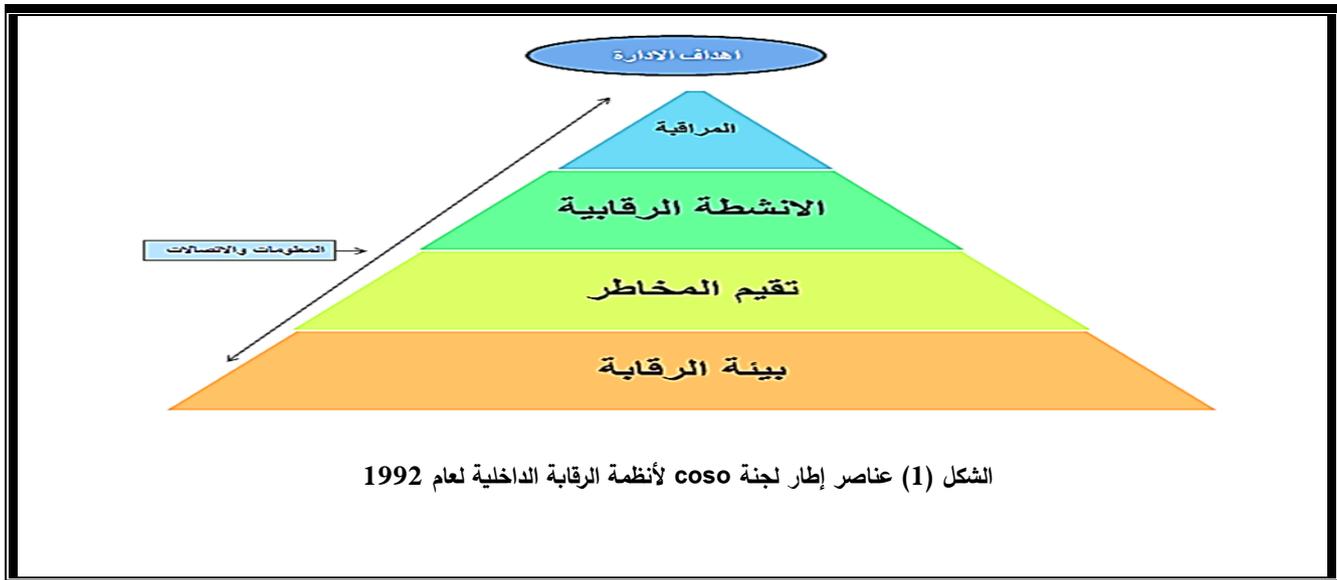
(1) إنشاء تعريف عام للرقابة الداخلية يخدم العديد من الأطراف

(2) تقديم معيار تستطيع الوحدات الاقتصادية تقييم نظمها الرقابية على أساسه ، وتحديد الكيفية التي يمكن من خلالها تحسين هذه النظم.

وعرفت لجنة COSO الرقابة الداخلية بانها: عملية تتأثر بمجلس ادارة الوحدة الاقتصادية وبكلاً أولئك المعنيين بالإدارة، ويتم تصميمها لتقديم تأكيد معقول بان الاهداف قد تم تحقيقها وتلك الاهداف هي: (Hearth ,2015 :17)

• فاعلية والكفاءة التشغيلية. * موثوقية التقارير المالية . * الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها.

ويرى ارنز واخرون ان فاعلية وكفاءة عمليات الشركة ، تتعلق بأهداف الأداء التشغيلي والمالي ، وحماية الأصول من الخسارة . اما أهداف إعداد التقارير فأنها تتعلق بإعداد التقارير المالية وغير المالية الداخلية والخارجية وقد تشمل الموثوقية ، وحسن التوقيت ، والشفافية ، أو غيرها. اما أهداف الامتثال تتعلق بالالتزام بالقوانين واللوائح التي تخضع لها المنظمة. ويعد الإطار ملائم لتحقيق اهداف الوحدة والاستعمال الفعال لكل مواردها الاقتصادية (Arens et al,2012:p185) ويتكون الإطار من خمس مكونات مترابطة هي: (بيئة الرقابة , تقييم المخاطر , أنشطة الرقابة , المعلومات والاتصالات , المراقبة). ويمثل الشكل رقم (1) هرم (COSO) لعام 1992 و تعد البيئة الرقابية المرتكز الذي يركز عليه الهرم



source: <http://auditandrisk.org.uk> .

ويحدد إطار عمل COSO خمسة مكونات رئيسية للرقابة الداخلية ، وأحد مفاتيح العمل معها هو فهم كيفية ارتباط هذه المكونات ببعضها البعض والتأثير عليها. وتصور COSO هذه المكونات الفردية على أنها متكاملة بإحكام مع بعضها البعض، وترتبط هذه المكونات منفردة بعلاقة يمكن أن تؤثر على عمل المكونات الأخرى وهذه المكونات الخمسة المترابطة لإطار COSO هي (Graham, 2015: 3):

أ- تقييم المخاطر: ينبغي ان تخضع كافة مكونات الرقابة الداخلية من (بيئة الرقابة) وحتى (المتابعة) إلى تقييم المخاطر (احمد, 2015: 28), اذ تواجه كافة الوحدات مهما كان حجمها وطبيعة نشاطها الى العديد من المخاطر الداخلية والخارجية. (2002: Warren & James, 183) لذا يجب أن تكون الوحدة على دراية بمخاطر التي تتعامل عند وضع أهدافاً متكاملة الى جميع أنشطتها.

ب- أنشطة الرقابة: يجب وضع سياسات وإجراءات رقابية وتنفيذها للمساعدة في ضمان معالجة المعاملات على أساس يومي ، والتي تساعد في التأكيد والتنفيذ لتعليمات وتصرفات الادارة الضرورية والتي يتم اتخاذها لمعالجة المخاطر ذات الصلة في تحقيق اهداف الوحدة الاقتصادية. (Rashid, 2015, :211).

ت- المعلومات والاتصال: تحيط أنشطة الرقابة بأنظمة المعلومات والاتصالات ، بما في ذلك نظام المحاسبة. سواء تم تنفيذها يدوياً أو على الأرجح اليوم باستخدام أنظمة (كمبيوتر) مؤتمتة ، ويتكون من (الإدارة والحوكمة) وخارجية (المساهمين أو المستثمرين المحتملين أو الدائنين). (CONSTANTIN et.al., 2015: 3).

ث- المراقبة (المتابعة): يحدد إطار عمل COSO المراقبة على أنها مسؤولية الإدارة ، ويجب الإبلاغ عن المشكلات التي تنشأ بشكل مناسب داخل المنظمة ومن المتوقع أن تكون الشركة سباقة في تحديد وتصحيح أوجه القصور في الرقابة (CONSTANTIN et.al., 2015:3).

كما وجهت بعض الانتقادات الى اطار 1992م وكان أهمها أن الاطار يركز على الرقابة وحل المشكلات التقليدية دون التركيز على الأهداف والمخاطر التي تواجه الوحدات الاقتصادية أثناء تأديتها لنشاطها، وفي ما يخص ادارة مخاطر المشروع (Enterprise Risk Management) واختصاره (ERM), فقد نشر ملخص من قبل لجنة COSO عام 2002 (المفاهيم الرئيسية للإطار المتكامل) اذ اضافت مكونين هما(تحديد الاحداث, الاستجابة للمخاطر) واصبحت مكونات الرقابة سبعة مكونات. فضلا عن استيعاب الاطار للمكونات الخمسة السابقة في اطار عام 1992 فهو يتضمن ثلاثة مكونات أخرى وهي (96- 95: 2011, Friday):

- وضع الأهداف (المقصود بها أهداف المنشأة).

- تحديد الأحداث السلبية والايجابية، والتي قد تؤثر في مقدرة المنشأة في تنفيذ استراتيجيتها وتحقيق أهدافها.

- تقييم المخاطر والاستجابة لها من خلال مواجهتها او قبول الخطر أو تجنبه أو توزيعه أو مشاركته أو نقله. ويوضح التكامل مع الاستراتيجية والاداء اهمية ادارة ومواجهة مخاطر المؤسسة في التخطيط الاستراتيجي وتضمينها في جميع انحاء المؤسسة . (160: Ali. et al, 2018). ويوضح الشكل (2) مصفوفة ثلاثية الابعاد توضح العلاقة بين المحاور الثلاثة الخاصة بالوحدة الاقتصادية وكالاتي.



المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على (Hardy, 2010).

شكل (2)

نموذج COSO ثلاثي الأبعاد لفهم المخاطر في المنشأة، والتي تنطبق على جميع الصناعات وتشمل جميع أنواع المخاطر

ونتيجة لوجود تقدم كبير في التكنولوجيا، وزيادة ظاهرة الاستعانة بمصادر خارجية للقيام بأنشطة الرقابة الداخلية ، وأصبحت بيئة العمليات أكثر تعقيداً عما كانت عليه في فترة صدور الاطار الاصلي 1992. واستجابة لهذه التغيرات تم تنقيح الاطار و أصدرت لجنة Treadway للمنظمات الداعمة (COSO) النسخة المحدثّة من الإطار المتكامل للرقابة الداخلية في شهر مايو عام 2013، وقد شاركت في ذلك شركة ("Price Waterhouse Coopers "PWC") للقيام بهذا المشروع ، اذ قامت PWC بأعداد وإصدار هذا الإطار بإشراف لجنة COSO على مدار عامين ونصف (1, Protiviti, 2013). وتعتقد شركة (Ernst & Young) أن هيكل وقوة إطار COSO المتكامل للرقابة الداخلية المحدث لسنة 2013 سيؤدي الى زياده الشفافية والمساءلة على العمليات التشغيلية للوحدات عند تصميم وتنفيذ نظام الرقابة الداخلية (1, Ejoh, 2014).

يحتفظ إطار (COSO 2013) على بعض العناصر الرئيسية للاطار السابق و يشمل بعض الإرشادات الجديدة وهي (6: CONSTANTIN, 2015):

* الاحتفاظ بالمكونات الخمسة الأساسية (بيئة الرقابة ، وتقييم المخاطر ، وأنشطة الرقابة ، والمعلومات والاتصال ، المتابعة).

* تحديد 17 مبدأً تعد أساسية للمكونات الخمسة

* توقعات واضحة بأن عناصر الرقابة الداخلية تعمل معاً بشكل متكامل.

وفي يونيو 2017 ، أصدرت لجنة COSO إطار عمل إدارة مخاطر الوحدات الاقتصادية الجديد الأكثر تفصيلاً وتعقيداً بعنوان (إدارة مخاطر الوحدات الاقتصادية - التكامل مع الاستراتيجية والأداء) ينص الملخص التنفيذي لإطار عمل إدارة مخاطر الوحدات الاقتصادية لعام 2017 "يستفيد من الإطار الجديد في فحص جوانب معينة بمزيد من العمق والوضوح ... (الملخص التنفيذي ، 2017). في حين أن إطار إدارة مخاطر الوحدات الاقتصادية لعام 2004 هو المستخدم في الممارسة العملية .

ويختلف اطار لجنة (COSO) لعام (2004) عن الاطار المستحدث لعام (2017) كون الاخير يحتوي على (20) مبدأ بينما الاول يحتوي 17 مبدأ ويوضح الشكل أدناه رقم (5) اطار ERM 2017:



(المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على (COSO, 2017).

شكل رقم(3) اطار ERM 2017 COSO

2-2 المخاطر المالية: المخاطر المالية هي مصطلح يستخدم بشكل عام أو فردي فيما يتعلق بالأعمال والوحدات الحكومية والاسواق المالية. هذا المصطلح يعني خطر أو احتمال فقدان رأس المال ، بمعنى آخر ، تشير المخاطر المالية إلى احتمال أن ينحرف العائد الفعلي على الاستثمار عن العائد المتوقع وسيواجه المستثمر مخاطر مالية إذا لم يكن متأكدًا من العائد المتوقع في المستقبل. (<https://namnak.com:2021>).

وتعرف المخاطر المالية بانها "مقياس نسبي لمدى التقلب في العائد الذي سيتم الحصول عليه مستقبلا." (147: 2017 , Shaheen) فالمخاطر المالية تتجم عن إمكانية الخسائر الناتجة عن الفشل في تحقيق الهدف المالي الذي يعكس خطر عدم اليقين بشأن أسعار صرف العملات الأجنبية، أسعار الفائدة، أسعار السلع والخدمات، أسعار الأسهم، جودة الائتمان والسيولة (Kevin & et. al, 2002:3). كما تتعلق المخاطر المالية بقابلية الوحدة الاقتصادية بالوفاء بالتزاماتها المالية طويلة وقصيرة الاجل اتجاه الآخرين وكذلك لتمويل فرصها المربحة ، فقد تكون الوحدة الاقتصادية غير قادرة على الايفاء بالتزاماتها اتجاه الغير وهنا يؤشر وجود خطورة مالية. وكلما كان معدل السيولة منخفض في الوحدة الاقتصادية ادى الى ارتفاع درجة المخاطر المالية (47: 2004, Hasanko). اما ادارة المخاطر المالية فتعرف بأنها "تلك العملية التي يتم من خلالها مواجهة المخاطر وتحديدها، وقياسها ومراقبتها، والرقابة عليها، (Khalil and Mr , 2017 :221). وتؤثر المخاطر المالية وتتأثر بمخاطر السوق ومخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل لوجود علاقة ترابط فيما بينها اذ يذهب بعض الكتاب الى القول ان مخاطر السوق والائتمان والتشغيل هي فروع من المخاطر المالية . فمخاطر السوق هي المخاطر التي تنشأ عنها الخسائر بسبب تقلبات أسعار السوق . اما مخاطر السيولة فهي المخاطر التي تتسبب بالخسائر ناتجة عن الحاجة إلى تصفية المراكز لتلبية متطلبات التمويل. اما مخاطر الائتمان هي الخسائر الناتجة عن الأطراف المقابلة قد تكون غير رغبة أو غير قادرة على الوفاء بالتزاماتها التعاقدية. اما مخاطر التشغيل هي تمثل الخسارة الناتجة عن الفشل أو عدم كفاية العمليات الداخلية والأنظمة والأشخاص أو من أحداث خارجية (Garp, 2011:284). وتعد التدفقات النقدية الحاصلة في الوحدة الاقتصادية شريان الحياة لمختلف الاعمال، اذ إنها تساعد على الوفاء بالتزاماتها مثل دفع الديون والمرتبات والمصاريف والاستثمار في الأصول التي تحتاجها في عملياتها ، وبدون تدفق نقدي كاف لا يمكن للوحدة الاقتصادية أن تنمو (Needles & Powers , 2011 : 656). ويعود سبب الاعتماد على كشف التدفقات النقدية الى عدة اسباب منها (52 Lexis, Brady, 2014: -:

- توفر معلومات موثوقة وذات دلالة مختلفة عن ما تقدمه القوائم الأخرى .
- يمكن لكشف التدفقات النقدية تجاوز الآثار التي ينتجها اساس الاستحقاق.

- تتجنب أثر التغيرات التي تحدث لمستويات الاسعار نتيجة للتضخم.
- تعد مصدراً مهما لعدد من المؤشرات التي تتعلق بمدى الكفاءة في سياسات الادارة لأنشطتها المختلفة. وتتمثل هذه المؤشرات بالمعادلات المحاسبية التي تتعلق بمخاطر السيولة الاتية:
- نسبة تغطية الدين المتداول = (صافي النقد من الانشطة التشغيلية / الالتزامات المتداولة).
- نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية = (التدفقات النقدية الداخلة من الانشطة التشغيلية / الاحتياجات النقدية الاساسية).
- نسبة أثر الاستهلاك = (مصروف الاستهلاك / صافي التدفقات النقدية من الانشطة التشغيلية).
- نسبة التدفقات النقدية التشغيلية الى النفقات الرأسمالية = (صافي التدفقات النقدية من الانشطة التشغيلية / التدفقات النقدية الخارجة للنفقات الاستثمارية).
- نسبة التدفق النقدي التشغيلي الى صافي التدفقات النقدية = (صافي التدفق النقدي من الانشطة التشغيلية / صافي التدفقات النقدية).

3-2 مخاطر تسويق الخدمات : تتمثل في المخاطر التي تتعرض الوحدة من خلالها لخسارة نتيجة ضعف تقديم الخدمات او عدم امتلاك الوسائل او الادوات التي تساعد على اصال منتجاتها او خدماتها بالشكل الذي يحقق رضا العملاء , وهذا ما يفرض على الوحدات الاقتصادية تنفيذ استراتيجية ناجحة للحد من المخاطر تسويق الخدمات , وهناك نوعان من وجهات النظر المترابطة في تلك الاستراتيجية وهما (الجمهور المستهدف, والمزيج التسويقي) (Kiran & Diljit, 2016: 95) , ويحدد الجمهور المستهدف تعريف مجموعات متنوعة من المستهلكين الذين يختلفون في رغباتهم وتوقعاتهم, مما يتوجب وضع استراتيجية اتصالات تسويقية متكاملة لإظهار وتقديم المزايا التنظيمية المنتجات أو الخدمات المقدمة من الوحدة الاقتصادية , اما لمزيج التسويقي يوضح استخدام الوحدات الاقتصادية طريقة أساسية لتأطير السياسات والاستراتيجيات المتبعة من قبل الوحدة ومن ثم نتائج العمليات وكذلك الأبعاد الاستراتيجية للنتائج المتعلقة بالعملاء , ونتائج السوق في بيئة الأعمال المعاصرة (Othman, 2021: 3). ويمكن قياس مخاطر تسويق الخدمات في عينة الدراسة وبما انها تتعامل في سوق شبة احتكاري فيتم اختيار ما تمتلكه الوحدة من وسائل وادوات تساعدها على تقديم الخدمة وكذلك ساعات تجهيز الطاقة الكهربائية للمستهلكين بكافة اصنافهم .

4-2 التنمية المستدامة الاجتماعية :

شغلت قضية التنمية اهتمام العديد من المفكرين والمختصين في مختلف التخصصات العلمية والمهنية بسبب الآثار السلبية الناتجة عن المخلفات المتصاعدة خاصة في المجال الصناعي، والتي أثرت بشكل كبير على صحة الإنسان وحياته وحياة الكائنات الحية الأخرى، نتيجة للتلوث الهائل في التربة والهواء والماء. والتنمية (Development) لغويا جاءت من الفعل نما أي زاد ومن النماء أي الخير والإصلاح، ويمكن النظر إلى التنمية بأنها عكس التخلف (Underdevelopment) والذي يعرفه العلماء بأنه توقف أو تأخر أو بطء في الحركة في تحقيق النمو أو في تحقيق التقدم إلى الأمام (85: 2017, glib). اما الاستدامة (Sustainable) فأنها مأخوذة من استدامة الشيء اي طلب دوامه (26: 2005, Ibn Manzoor). وبرزت الحاجة البشرية للوصول إلى مستقبل واعد وأكثر إشراقاً بتأثيرات بيئية واقتصادية واجتماعية منخفضة (156: 2019, Ediger). وهذا ما جعل الجمعية العمومية للأمم المتحدة تفكر بشكل مختلف لإيجاد مسمى جديد يتناسب مع الوضع الراهن يجذب العالم لتفعيله، اذ رفض العالم مفهوم الاقتصاد الشامل الذي يهتم بدراسة السلوك الإنساني كعلاقة بين الغايات و الموارد، مما أدى الى ظهور مفهوم جديد وهو مفهوم التنمية المستدامة الذي بدأ في سبعينيات القرن العشرين، وارتبط بمفاهيم التنمية الاقتصادية وتنمية العنصر البشري وتنمية رأس المال البشري وتنمية الموارد البشرية وتنمية المجتمع المحلي... الخ (80: 2017, Abu Al-Nasr, and others).

وأصبح مفهوم التنمية المستدامة وكفاءة الطاقة من الاهتمامات الرئيسة للعديد من الحكومات، اذ زاد الاهتمام بها من اجل توافر بيئة مستدامة تهدف الى الارتقاء بالمجتمع والانتقال به من الوضع الحالي إلى وضع أعلى وأفضل . والتنمية عملية شاملة تضرب جذورها

في مختلف جوانب الحياة وتنتقل بالمجتمع إلى مرحلة جديدة من التقدم، وهي عنصر أساس للاستقرار والتطور الإنساني والاجتماعي . وتعددت تعريفات التنمية المستدامة، على ما يزيد عن ستين تعريفا لهذا النوع من التنمية، ولكن الملفت للنظر انها لم تستخدم استخداماً صحيحاً ، فقد عرفته اللجنة العالمية للبيئة والتنمية التي ترأسها كراو هيلرم بروند تالاند (Gro herlm brundtland) رئيسة وزراء النرويج السابقة، التي أصدرت تقريرها المعنون (مستقبلنا المشترك Our common future) على " أنها تلك التنمية التي تلبي احتياجات الحاضر دون المساومة على قدرة الأجيال المقبلة في تلبية احتياجاتها" (85: 2011, glib). وهناك اربع ابعاد للتنمية المستدامة (البيئي ، الاجتماعي ، الاقتصادي ، المؤسسي) وسنركز في هذه الورقة البحثية على البعد الاجتماعي ، والذي يمثل الرفاهية الإنسانية بالمعنى المحدد، إذ يجعل من النمو وسيلة لتحقيق الاهداف الاجتماعية للبيئة المحيطة بالوحدة الاقتصادية ، ان يهدف الى تحقيق العدالة في التوزيع، وإيصال الخدمات الاجتماعية ، كالصحة والتعليم إلى محتاجيها فضلاً عن، الحراك الاجتماعي، المشاركة الشعبية، التنوع الثقافي واستدامة الوحدات الاقتصادية (12:2007, brun).

2-5 مؤشرات قياس التنمية المستدامة الاجتماعية : هنالك مجموعة من المؤشرات الموحدة التي تستخدم لقياس اداء الوحدات الاقتصادية المختلفة ، لكنها لا تقيس ابعاد الاستدامة بشكل واضح فأن جل تركيز تلك المؤشرات الصادرة من جهات حكومية مثل ديوان رقابة المالية الاتحادي كان على البعد المؤسسي المتمثل بقياس جودة الاداء وكذلك البعد الاقتصادي .
ولذلك سيقوم الباحث باقتراح مجموعة مؤشرات تتعلق بالبعد الاجتماعي لقياس اداء الشركة عينة الدراسة ، والتي استنبطها الباحث من المعلومات التي قدمها في الاجانب النظري للدراسة، ليقوم بتطبيقها على البيانات الفعلية والمخططة بالاعتماد على الاوزان التي تم تحكيماها من قبل مجموعة من الخبراء الاكاديميين والمهنيين ، بهدف تحديد مناطق الضعف والقوة في اداء البعد الاجتماعي في شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى ، وقد اعطى الباحث وزن للبعد الاجتماعي بنسبة (25%) ، وكما مبين في الجداول ادناه
جدول (1) مؤشرات قياس اداء البعد الاجتماعي في الشركة عينة الدراسة للأعوام (2014-2020)

الوزن	مؤشرات البعد الاجتماعي
2%	عدد وفيات العاملين في الشركة
2%	عدد اصابات العاملين في الشركة
1%	دور الشركة في دعم المصابين وذوي المتوفين
2%	اعداد النساء العاملات في الشركة
1%	اعداد النساء المتسنمات للمناصب الادارية
3%	توافر الطاقة للمجتمع
2%	توافر الوسائل العلمية والتكنولوجيا الحديثة في قراءة مقياس الطاقة
2%	مشاريع اقبال الطاقة الكهربائية الى المناطق النائية
2%	عدد المحولات الموزعة لتحسين قوة الطاقة الكهربائية
1%	نظام الحوافز والمكافآت للعاملين
1%	التامين على الموظفين
1%	دعم الرفاهية المجتمعية
1%	نسبة رضا موظفين الشركة
1%	خطة تدوير الموظفين في الشركة
1%	دور الشركة في حل مشاكل السكن للموظفين
1%	مشاركة الشركة في الرفاهية الاجتماعية والدينية للمجتمع
1%	نسبة مشاركة المرأة في الدورات التدريبية

المبحث الثالث

3-قياس المخاطر:

1-3 المخاطر المالية:

يتم قياس المخاطر المالية من خلال استخدام مجموعة من المعادلات الرياضية من اجل معرفة مدى قدرة الشركة عينة الدراسة على الايفاء بالتزاماتها ، من خلال قياس كفاية التدفقات النقدية التشغيلية، وكذلك نسبة ذلك التدفق الى النفقات الرأسمالية ، وايضا الى صافي التدفقات النقدية ، فضلاً عن مؤشر النقدية التشغيلية. ويوضح الجدول رقم (2) نسبة تغطية الدين المترتب على الشركة نتيجة الانشطة التي تقوم بها من خلال قياس صافي التدفقات النقدية الداخلة ومدى نسبة تغطيتها لديون الشركة عينة الدراسة:

جدول (2) نسبة تغطية ديون شركة توزيع كهرباء الجنوب- فرع المثنى

السنة	صافي النقد من الانشطة التشغيلية (1)	الديون المتركّمة للسنة الحالية (2)	الديون المتركّمة للسنة السابقة (3)	صافي ديون السنة (4) = 3-2	نسبة تغطية الديون (5) = 4/1
2014	30.585,477,537	*246,414,038,198	214,148,632,106	32.265,406,092	%94,79
2015	40,400,234,603	318,032,121,923	246,414,038,198	71,618,083,725	%56,41
2016	50,253,297,081	380,237,732,873	318,032,121,923	62,205,610,950	%80,79
2017	39,106,955,065	434,281,361,050	380,237,732,873	54,043,628,177	%72,36
2018	19,837,275,896	492,015,583,701	434,281,361,050	57,734,222,651	%34,36
2019	16,412,896,489	552,378,159,482	492,015,583,701	60,362,575,781	%27,19
2020	35,775,546,389	662,398,736,725	552,378,159,482	110,020,577,243	%32,52

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

ومن خلال الجدول رقم (2) نجد ان اعلى نسبة لتغطية ديون الشركة عينة الدراسة من خلال قسمة صافي النقد من الانشطة التشغيلية على صافي ديون السنة هي عام 2014 اذ حققت نسبة تقدر (94و79%) في حين ان عام 2016 سجل نسبة تقدر (80,79%)، وتأتي بالمرتبة الثانية من نسبة تغطية الديون بعد عام 2014، ويليهما عام 2017 بنسبة تقدر (72,36%) ، ومن ثم حدوث هبوط سريع في نسبة تغطية الديون ، ويعود ذلك نتيجة لانخفاض التدفقات النقدية الداخلة من جهة، وارتفاع مديونية الوحدة الاقتصادية من جهة اخرى، فقد شكلت نسبة تقدر (56,41%) للعام 2015، اما عام 2018 فقد شكلت نسبة تقدر (34,36%) ، في حين ان عام (2020) حقق نسبة تقدر (32,52%)، في حين ان عام 2019 حقق ادنى نسبة مقارنة بالسنوات الاخرى ، اذ حققت نسبة تقدر (27,19%) .

ويرى الباحث ان نسبة تغطية الديون تنخفض من سنة الى اخرى نتيجة لارتفاع مبالغ حساب الدائون وانخفاض التدفقات النقدية الداخلة للشركة عينة الدراسة، دون تحديد اسباب ذلك الانخفاض من قبل الرقابة الداخلية ، وتقديم التقارير التي تساعد الادارة في معالجتها واتخاذ الاجراءات الكفيلة على الاقل بالحد منها .

اما ما يخص نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية التي تضمن استمرارية الشركة عينة الدراسة بتقديم الخدمة للمشاركين بجميع اصنافهم من خلال الايفاء بالتزامات المستحقة عليها ، ويوضح الجدول رقم (3) نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية :

جدول (3) نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى

نسبة الكفاية 4/ (3+1)	الاحتياجات النقدية الاساسية (4)	منح الفرع السنية (3) (2013*-2014)=2	منح الفرع الرئيس التراكمي (2)	التدفقات النقدية الداخلة (1)	السنة
%106	67.940.860.84 1	33.705.220.142	246.294.039.572	30.585.477.537	2014
% 74	82.918.378.83 6	71.091.090.312	317.385.129.884	40.400.234.603	2015
%72	80.023.320.42 9	61.329.907.179	378.715.037.063	50.253.297.081	2016
%67	59.716.922.57 0	50.474.902.831	429.189.939.894	39.106.955.065	2017
%86	65.958.368.51 6	57.305.475.777	486.495.415.671	19.837.275.896	2018
%.44	33.057.811.73 3	58.334.724.136	544.830.139.807	16.412.896.489	2019
%103	148.202.149.0 40	107.688.840.784	652.518.980.591	35.775.546.389	2020

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

ومن خلال الجدول رقم (3) نجد ان الاعوام (2020،2014) قد فاقت نسبة الكفاية مبالغ الاستخدامات الضرورية لتسيير عمل الشركة عينة الدراسة ، اذ حققت الشركة تدفقات نقدية داخلية عام 2014 نسبة تقدر (106%) ، في حين ان عام 2020 حقق نسبة تقدر (103%) من قيمة الاستخدامات المتداولة ، اما عام 2018 فقد حقق نسبة كفاية تقدر (86%) ، في حين تحققت نسبة تقدر (74%) من نسبة الكفاية لسنة 2015 ، اما عام 2016 فقد حقق نسبة كفاية تقدر (72%) ، وما يخص ايرادات وتمويل الشركة الفرع الرئيس لعام 2017 فقد حقق نسبة كفاية تقدر (67%) ، في حين حقق العام 2019 ادنى مستوى لنسبة الكفاية للشركة عينة الدراسة تقدر (44%). وهذا ما يبين ان دعم الفرع الرئيس والمتمثل بالمنح الممنوحة للشركة عينة الدراسة كتمويل ضروري وأساس لتحقيق نسبة كفاية تستطيع من خلالها الاستمرار بتقديم الخدمات للمستهلكين بأصنافهم المختلفة، وعند سؤال مسؤول شعبة الموازنة في الشركة عينة الدراسة، بين ان هذه المبالغ الظاهرة في البيانات المالية تتضمن مبالغ اجور الكهرباء للصنف الحكومي ، اذ تقوم وزارة المالية باستقطاع تخصيصات اجور الكهرباء من موازنات المؤسسات الحكومية الموجودة في المحافظة ذاتها بصورة مباشرة وارسالها الى شركة توزيع كهرباء الجنوب ومن ثم يتم تحويل اشعارات بتلك المبالغ. اما ما يخص التعرف على نسبة اثر الاستهلاك على التدفقات النقدية التشغيلية المتحققة للشركة عينة الدراسة من خلال بيع الطاقة الكهربائية على المشتركين بكافة اصنافهم وكذلك المنح المرسله من الفرع الرئيس للشركة ، ويوضح الجدول رقم (4) نسبة اثر الاستهلاك للشركة عينة الدراسة :

جدول (4) نسبة اثر الاستهلاك على التدفقات لشركة كهرباء الجنوب - فرع المثنى للسنوات (2014-2020)

السنة	مجموع مبالغ الاستخدامات (1)	قيمة الطاقة المشتركة (2)	قيمة الاستهلاك (2-1) (3)	التدفقات النقدية الداخلة (4)	نسبة اثر الاستهلاك (4/3) (5)
2014	67.940.860.841	27.182.572.744	40.758.288.097	64.290.697.679	%63.4
2015	82.918.378.836	60.585.139.902	22.333.238.934	111.491.324.915	%20
2016	80.023.320.429	64.409.533.967	15.613.786.462	111.583.204.260	%13.99
2017	59.716.922.570	43.430.585.040	16.286.337.530	89.581.857.896	%18.18
2018	65.958.368.516	55.357.127.036	10.601.241.480	77.142.751.673	%13.74
2019	33.057.811.733	18.616.587.888	14.441.223.845	74.747.620.625	%19.32
2020	148.202.149.040	125.228.000.952	22.974.148.088	143.464.387.173	%16

(المصدر : من عددا الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

ونلاحظ من خلال الجدول رقم (4) ان اعلى نسبة استهلاك من التدفقات النقدية الداخلة للشركة (ايراد، منح الفرع الرئيس) كانت عام 2014 وبنسبة تقدر (63.4%) ومن ثم اخذت النسب بالانخفاض التدريجي، نتيجة لارتفاع مجموع التدفقات النقدية الداخلة، فقد تحققت نسبة (20%) لعام 2015 ، اما عام 2019 فقد اخذت نسبة أثر الاستهلاك بالانخفاض وتقدر (19.32%)، ويأتي بعدها عام 2017 بتحقيق نسبة تقدر (18.18%)، ومن ثم عام 2020 بنسبة تقدر (16%)، يليها عام 2016 بنسبة اثر استهلاك تقدر (13.99%) ومن ثم تسجيل ادنى نسبة في عام 2018 اذ تقدر (13.74%).

ويتبين لنا من خلال ذلك ان نسبة اثر الاستهلاك على التدفقات النقدية الداخلة متغيرة (متذبذبة) ايضا بين انخفاض وارتفاع، فضلاً عن الانخفاض الكبير الحاصل بعد عام 2014 ففي عام 2020 قد ارتفعت نسبته عما كانت عليه عام 2018 ، وكذلك عام 2019 ارتفعت نسبته عما هي عليه في 2020. اما ما يخص نسبة التدفقات التشغيلية الخارجة من صافي نسبة التدفقات التشغيلية النقدية الداخلة للشركة عينة الدراسة ، فالجدول رقم (5) يوضح نسبة التدفقات النقدية التشغيلية المتحصلة من بيع الطاقة الكهربائية للمشاركين بجميع اصنافهم عن طريق قارئى المقاييس (الجباة):

جدول (5) نسبة التدفق النقدي التشغيلي لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى للسنوات (2014-2020)

السنة	النقد المتحقق من الانشطة التشغيلية (1)	الاستخدامات المتداولة (2)	نسبة تغطية الاستخدامات (2)/(1)
2014	30.585.477.537	67.940.860.841	%45
2015	40.400.234.603	82.918.378.836	%49
2016	50.253.297.081	80.023.320.429	%63
2017	39.106.955.065	59.716.922.570	%66
2018	19.837.275.896	65.958.368.516	%30
2019	16.412.896.489	33.057.811.733	%50
2020	35.775.546.389	148.202.149.040	%24

(المصدر :من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

من خلال الجدول رقم (5) نجد ان اعلى نقد متحقق من جباية اجور الكهرباء والذي يغطي الاستخدامات المتداولة للشركة عينة الدراسة كان في عام 2017 بنسبة بلغت (66 %) ، وتأتي في المرتبة الثانية النسبة (63%) والمتحققة عام 2016 ، وتليها النسبة (50%) والمتحققة عام 2019، في حين تحققت نسبة (49%) عام 2015 ، اما عام 2014 فقد حققت الشركة نسبة تقدر (45%) ، في حين سنة 2018 تحقق نقد لسد الاستخدامات المتداولة يقدر بنسبة (30%) اما ادنى نسبة كانت متحققة في عام 2020 والتي تقدر (24%).

وهنا نلاحظ ان الايرادات المتحققة للشركة عينة الدراسة لا تغطي مبالغ الانشطة الاساسية التي تقوم بها، مما يؤثر وجود ضعف في طرائق الجباية ،اذ ان نسبة تغطية الاستخدامات متغيرة بين ارتفاع وانخفاض (متذبذب) ، وهذا ما يؤثر على سداد تكلفة الاستخدامات الضرورية والاساسية المرتبطة بديمومة استمرارية تقديم الخدمات لمشاركي الشركة عينة الدراسة، وهذا يؤثر تأخير وضعف قسم الرقابة الداخلية في تقديم تقاريره التي تساعد الادارة على اتخاذ القرارات الصائبة المبنية على تحديد نقاط الخلل التي أدات الى ذلك الانخفاض، مما أدى الى عدم وجود اجراءات تحد من الانخفاض في تلك الايرادات بالرغم من وجود توجيهات بان النسبة المسموح بها هي (10%). وما يخص نسبة التدفق النقدي التشغيلي لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى من مجموع التدفقات النقدية الداخلة ، فان ارتفاع تلك النسبة والتي تبين قدرة الشركة على توليد التدفقات النقدية اللازمة لديمومتها واستمرارها بتقديم الخدمات للمشاركين بكافة اصنافهم ، ويوضح الجدول رقم (6) قيمة حساب المدينون السنوي باعتبار ان تلك المبالغ احد موارد التدفقات الداخلة للشركة عينة الدراسة:

جدول(6) مجمع مبالغ حساب المدينون لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى للأعوام (2014-2020)

السنوات	المدينون التراكمي للسنة السابقة (1)	المدينون التراكمي للسنة الحالية (2)	مدينون السنة الحالية (1)-(2) (3)
2014	861,352,283,49	323,947,159,68	462,594,876,18
2015	420,351,655,67	291,455,044,97	871,103,389,29
2016	97044455291	129,379,951,312	021,496,335,32
2017	312,951,379,129	161,126,233,403	091,282,746,31
2018	161,126,233,403	167,389,984,158	755,750,263,6
2019	167,389,984,158	161,084,306,812	346,677,305,6
2020	161,084,306,812	046,891,547,171	234,584,463,10

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

جدول(7) نسبة التدفق النقدي التشغيلي الى صافي التدفقات النقدية لشركة توزيع كهرباء الجنوب- فرع المثنى للأعوام (2014 - 2020)

السنة	التدفقات النقدية الداخلة (1)	المدينون للسنة الحالية (2)	مجموع التدفقات الداخلة (3) = 2+1	نسبة التدفق النقدي التشغيلي
2014	30,585,477,537	462,594,876,18	49,462,071,999	61,84%
2015	40,400,234,603	871,103,389,29	69,789,338,474	57,89%
2016	50,253,297,081	021,496,335,32	82,588,793,102	60,85%
2017	39,106,955,065	091,282,746,31	70,853,237,156	55,19%
2018	19,837,275,896	755,750,263,6	26,101,026,651	76%
2019	16,412,896,489	346,677,305,6	22,718,573,835	72,24%
2020	35,775,546,389	234,584,463,10	46,239,130,623	77,37%

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

ومن خلال الجدول رقم (7) نجد ان نسبة التدفق النقدي التشغيلي المتحققة ترتفع في العام 2020 لتسجل نسبة تقدر (37,77%)، ثم سنة 2018 بنسبة تقدر (76%) في حين ان نسبة النقد المتأتي من النشاط التشغيلي تنخفض في عام 2019 عن السنة السابقة لتسجل نسبة تقدر (24,72%) ، وتستمر هذه النسبة بالانخفاض بين السنة والسنة التي تليها ففي عام 2014 تقدر نسبة النقد (84,61%)، في حين سنة 2015 انخفضت النسبة لتصل (89,57%)، وكذلك الحال بالنسبة المقدر للنقد التشغيلي لعام 2016 اذ قدرت نسبة النقد المتحقق (85,60%) ، في حين ان عام 2017 حقق ادنى نسبة نقد متحقق ضمن الحدود الزمانية للدراسة اذ قدرت بنسبة (19,55%). ومن خلال ما تقدم من معلومات يمكن ان نعزو سبب هذا التغير في التدفق النقدي الداخلى للشركة عينة الدراسة لوجود علاقة عكسية بين حساب التدفقات النقدية والمدينون ، فكلما ارتفع مجموع مبالغ حساب المدينون انخفضت نسبة التدفقات النقدية . ويعود ذلك الى ضعف الاستراتيجيات الموضوعة من قبل الادارة وكذلك نظام الرقابة الداخلية لعدم تحديد اسباب التذبذب في انخفاض وارتفاع نسب التدفقات النقدية الداخلة للوحدة الاقتصادية، والتي يمثل ارتفاعها قدرة الشركة عينة الدراسة على توليد النقد الذي يساعدها في تحقيق الاهداف التي تسعى لتحقيقها.

2-3 قياس مخاطر تسويق الخدمات :

ان مخاطر تقديم الخدمات تعد من المخاطر النظامية والتي يمكن معالجتها والرقابة عليها من قبل ادارة الشركة ، والتي تتضمن الوسائل والادوات التي تجهز من خلالها الشركة عينة الدراسة خدماتها الى المشتركين بكافة اصنافهم والتي ينبغي ان تكون مرضية ، ويقاس هذا النوع من المخاطر من خلال تحديد عدد المحولات الكهربائية التي يستلم المشترك الطاقة من خلالها ، فضلاً عن عدد ساعات تجهيز الطاقة الكهربائية للمشاركين بكافة اصنافهم والتي تمثل جوهر الخدمة للشركة عينة الدراسة، ويوضح الجدول رقم (9) اعداد المحولات التي يتم من خلالها تحويل الطاقة الكهربائية للمستهلكين:

جدول (9) اعداد المحولات الفعلية مقارنة بالاحتياج المخطط لشركة توزيع كهرباء الجنوب- فرع المثنى للعوام (2014-2020)

ت	التفاصيل	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	الموجود الفعلي	3250	3895	4220	4845	5165	5200	5800
2	العدد المطلوب في الوضع الطبيعي	7000	7500	8000	8500	9000	9500	10000
	الفرق بين العدد الفعلي والمخطط (2/1)	46.42%	52%	53%	57%	57.38%	55%	58%

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان الاعداد الفعلية لعدد المحولات التي ترتبط مباشرة بالطاقة المقدمة للمشاركين فيها نقص كبير عن ما هو مخطط مما يؤثر على تسويق الخدمة المقدمة والمتمثلة بضعف الطاقة المجهزة وزيادة الاحمال على تلك المحولات ، وقد كانت اعلى نسبة عجز بين الأعداد الفعلية والمخططة عام 2020 بنسبة (58%) يليها عام 2018 بنسبة عجز تقدر (38,57%) ومن ثم عام 2017 بنسبة (57%) في حين ان عام 2019 سجل نسبة عجز عن الاعداد المخططة تقدر (55%) اما عام 2016 فقد كانت نسبة العجز (53%) و2015 سجل نسبة عجز تقدر (52%) اما ادنى نسبة عجز بين الاعداد الفعلية والمخططة كانت سنة 2014 اذ تقدر (46.42%). فضلاً عن الفرق الواضح بين اعداد المحولات الكهربائية الفعلية والمخططة إلا أن هنالك زيادة ملحوظة في الاعداد الفعلية للمحولات بين سنة واخرى لكنها لا تلامس الاعداد المخططة ، وان قلة تلك المحولات تتسبب بسرعة

اندثار الشبكة الكهربائية بسبب الظروف التي تمر بها الشبكة من نمو الاحمال بشكل غير طبيعي نتيجة زيادة السكان وانتشار المجمعات السكنية العشوائية المتجاوزة وزيادة الاجهزة الكهربائية ذات الاستهلاك العالي مما تسبب بزيادة الضغط على الشبكة وعدم استيعابها للطاقة المستهلكة.

اما فيما يخص عدد ساعات تجهيز الطاقة الكهربائية من قبل الشركة عينة الدراسة للمشاركين بكافة اصنافهم يوضحها الجدول رقم (10) :

جدول(10) ساعات القطع المبرمج لمشاركي شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثني للأعوام (2014-2020)

ت	التفاصيل	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	ساعات القطع النهاري	3X3	2X2	2X2	2X2	2X2	2X2	2X2
2	ساعات القطع الليلي	3X3	2X2	2X2	4X4	4X4	4X4	4X4
	نسبة التجهيز	%50	%50	%50	%59	%59	%59	%59

(المصدر: من اعداد الباحث) بالاعتماد على البيانات الفعلية.

ومن خلال الجدول رقم (10) يتبين لنا ان نسبة تجهيز المشاركين من الطاقة الكهربائية ثابتة للسنوات الثلاثة الاولى وبنسبة (50%) اما السنوات الاربعة الاخرى فقد ارتفعت نسبة التجهيز الى (59%) ، فضلاً عن هذا الارتفاع الطفيف ألا ان تجهيز الطاقة ليس بالمستوى المطلوب والذي يلبي رغبات المشاركين .

ويرى الباحث ان قلة اعداد المحولات الفعلية عن الاعداد المخططة يسبب الاندثار السريع للشبكة الكهربائية ، فضلاً عن عدم امكانية هذه الشبكة من تحمل تجهيز الطاقة لمدة 24 ساعة، الامر الذي يشكل نوع من انواع المخاطر المتعلقة بخدمات التسويق والتي تتطلب اتباع إستراتيجية مستقبلية يتم من خلالها وضع الخطط الكفيلة لتقارب الاعداد الفعلية للمحولات من الاعداد المخططة لها، فضلاً عن الرقابة على هذه الخطط ومتابعة تنفيذها وتحديد الانحرافات ان وجدت من قبل نظام رقابة داخلية فاعل للحد منها او على الاقل الحد من اثارها.

3-3 ذ قياس التنمية الاجتماع

جدول (11) قياس اداء البعد الاجتماعي لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى للأعوام (2020-2014)

ت	التفاصيل	الوزنات المستهدفة				النتائج الفعلية				نتائج القياس			
		2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017	2014	2015	2016	2017
1	عدد وفیات العاملين في الشركة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	عدد اصحاب العاملين في الشركة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	حزب الشركة في دعم المصالحين وذوي المتوفين	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	اعداء النساء العاملات في الشركة	2%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	30%
5	اعداء النساء المتصنفات للعنصر الاداري	1%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
6	توفر الطاقة للمجتمع	3%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	توفر الوسائل الطبية والتكنولوجيا الحديثة في قراءه عابث الطاقة	2%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	مشروع ايجاد الطاقة الكهربائية الي المناطق النائية	2%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	عدد المحركات المزودة لتحسين قوة الطاقة الكهربائية	2%	7000	7500	8000	8500	9000	9500	10000	3250	3895	4220	4845
10	نظم الحفر والمكثفات للعاملين	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	التأمين على الموظفين	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	دعم الرعاية المجتمعية	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	نسبة رضا موظفي الشركة	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	0	67.31%	67.30%
14	خطة تدوير الموظفين في الشركة	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	حزب الشركة في حل مشاكل السكن للموظفين	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	مشاركة الشركة في الرعاية الاجتماعية والبنية للمجتمع	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	نسبة مشاركة المرأة في الدورك التربوية	1%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	نسبة تحقق اداء البعد الاجتماعي	9.9%	10.66%	10.37%	10.35%	10.00%	9.32%						

ومن خلال الجدول اعلاه يمكن ان نبين مستوى اداء شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى لتحقيق التنمية المستدامة الاجتماعية ، والتي تبين في الجدول رقم (12):

جدول(12) نتائج قياس التنمية الاجتماعية لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى للأعوام (2020-2014)

الايعاد	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
البعد الاجتماعي	9.32%	9.00%	10.00%	10.35%	10.37%	10.66%	9.90%

ومن خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ان مستوى اداء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة كان متذبذب وغير مستقر ،اذ سجل اعلى نسبة اداء لأبعاد التنمية المستدامة كانت في عام 2019 وبنسبة تقدر (10,66%) ، في حين ان السنوات السابقة لم تحقق نسبة مقبولة على مدار السبع سنوات عينة الحدود الزمانية .

وهنا نجد ان نظام الرقابة الداخلية المطبق في الشركة عينة الدراسة يحتاج الى مزيد من التعديلات ، كون ان هذا النظام لم يعالج الإخفاقات في السيولة المالية وكذلك خدمات التسويق على الرغم من التعثر المستمر من سنة الى اخرى. ولغرض اثبات فرضية البحث نحدد العلاقة بين المخاطر المالية ومخاطر تسويق الخدمات وقياس اداء البعد الاجتماعي وكما مبين في الجدول (13) ادناه:

جدول (13) علاقة الارتباط بين المخاطر المالية وتسويق الخدمات والبعد الاجتماعي

		Y	X	X2
Y	Pearson Correlation	1	667	424
	Sig (2-tailed)		102	343
	N	7	7	7
X	Pearson Correlation	667	1	477
	Sig (2-tailed)	102		279
	N	7	7	7
X2	Pearson Correlation	424	477	1
	Sig (2-tailed)	343	279	
	N	7	7	7

ومن خلال الجدول اعلاه يتبين وجود علاقة طردية بين المتغير (Y) المتمثل بالبعد الاجتماعي والمتغيرين (X, X2) اذ يمثل المتغير (X) مؤشرات مخاطر خدمات التسويق و (X2) مؤشرات المخاطر المالية , ونتيجة لتحليل الاحصائي وجد ان هنالك علاقة طردية ايجابية بين البعد الاجتماعي واعدد المولدات الفعلية المتمثلة بأدوات تقديم الخدمة الى الزبائن فكلما ارتفعت تلك الاعداد وتخلص الزبائن من ضغط الاحمال المتسببة بالأعطال وانقطاع الطاقة الكهربائية المجزة ارتفعت نسبة البعد الاجتماعي وتحققت الرفاهية الاجتماعية للمجتمع المستفيد من تلك الخدمة.

في حين تبين ان العلاقة بين المخاطر المالية (X2) والبعد الاجتماعي (Y) ايضا علاقة طردية ايجابية ، فكلما ارتفعت نسبة التدفقات النقدية تمكنت الشركة عينة الدراسة من الايفاء بالتزاماتها وكذلك واتساع ادوات تسويق الطاقة مما يتسبب بتحقيق الرفاهية الاجتماعية والتي تنعكس على زيادة في اداء البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

1-4 الاستنتاجات :

- 1- يعد نظام الرقابة الداخلية من الموضوعات التي نالت اهتماما واسعا في الثلاث عقود المنصرمة ، جاء لتلبية احتياجات الوحدات الاقتصادية لتحقيق اهدافها المرسومة والحد من المخاطر التي تواجهها والتي تأخذ بنظر الاعتبار نتيجة للأحداث الداخلية والخارجية لتلك الوحدات وكذلك الظروف التي تحيط بها والتطور الذي تشهده.
- 2- زاد الاهتمام بالمخاطر بشكل كبير في السنوات الأخيرة نتيجة لسلسلة الاحتمالات والفضائح المالية في الوحدات الاقتصادية ، مما ادى الى ضغط المنظمات التخصصية على تلك الوحدات بضرورة مواجهة هذه المخاطر للاستمرار في عملها، من خلال ان ترتقي في عملها وتحولها من الاتجاه التقليدي الذي كان يهتم فقط بالجانب المالي ، والتوجه نحو اتجاه حديث يتماشى مع المتطلبات المعاصرة الذي يساعد الادارة في تقييم المخاطر وتحليلها.
- 3- يوافق اطار (COSO 2013) ، هيكلاً يضم مجموعة من اللوائح والإرشادات التي يمكن من خلاله يتم تقييم أنشطة تجارية متعددة معاً. ويسهل هذا الاطار التطور المتسق والتفسير والتطبيق للمفاهيم والمنهجيات والتقنيات المفيدة للتخصص أو المهنة والتي تسهم في "تحسين الأداء والحوكمة والحد من عمليات الاحتيال".
- 4- وجود ضعف في النظام الرقابي المطبق في الشركة عينة الدراسة ، فضلا عن ضعف الاجراءات المتخذة لمعالجة التغيرات المستمرة بالتدفقات النقدية وثبات نسبة الطاقة المجزة الغير ملبية لطموح.

5- ان المخاطر المالية المتمثلة (بنسبة تغطية الديون ، نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية ، نسبة اثر الاستهلاك على التدفقات التشغيلية ، نسبة التدفق النقدي التشغيلي ، مجموع مبالغ حساب المدينون، نسبة التدفق النقدي التشغيلي الى صافي التدفقات النقدية ، مؤشر جودة ارباح الشركة) متغيرة مما يؤثر وجود مخاطر تهدد الوضع المالي للشركة عينة الدراسة الأمر الذي يتسبب بسوء تقديم خدمة الطاقة الكهربائية للمشاركين.

6- ان الفرق بين اعداد المحولات تبعا للاحتياج الفعلي وأعدادها تبعاً لما هو مخطط له من قبل الشركة عينة الدراسة للأعوام (2014-2020)، مما تسبب بضعف تسويق الخدمة المقدمة من خلال ضعف الطاقة المجهزة وزيادة الاحمال على تلك المحولات.

7- من خلال تطبيق نموذج فحص اداء ابعاد التنمية المستدامة لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى عينة الدراسة للسنوات (2014-2020) فكانت نسبة الاداء لم تتجاوز المقبولية في احسن حالاتها، ووفقا لهذه النسبة فهذا يدل على ان بيئة الرقابة الداخلية في شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى غير مواتية و تتطلب قدر كبير من التعديلات.

2-4 التوصيات :

1- ينبغي تبني الاساليب الحديثة في مجال نظم المعلومات الادارية والمالية والتحول الى العمل الالكتروني في جميع الانشطة ، وتطوير الاجراءات الرقابية على تلك البرامج بما يمكن من مراقبتها و التعرف على الافراد المصرح لهم الاطلاع على معلوماتها وفقا لمسؤولياتهم الوظيفية.

2- يتطلب ان يتضمن الهيكل الاداري تشكيل تابع لقسم الرقابة والتدقيق الداخلي يرتبط بالإدارة العليا للشركة يتولى تحديد وتحليل المخاطر المرتبطة بأنشطة الشركة، من اجل تمكين الادارة من اتخاذ القرارات التي تحد او تقلل من اثار تلك المخاطر يسمى (شعبة رقابة المخاطر).

3- ضرورة تفعيل نظام الرقابة الداخلية لشركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى من خلال الاعتماد على مؤشرات اطار (2013 COSO) ، فضلاً عن ضرورة وجود برنامج رقابي سنوي مصادق عليه من الجهات العليا يغطي بموجبه قسم الرقابة والتدقيق الداخلي الرقابة جميع مفاصل فرع الشركة.

4- ضرورة تبني قسم التدريب والتطوير خطة سنوية تركز فيها على الدورات (الاختيارية) من اجل تمكين الشركة من زج موظفيها في دورات تساعد على تطوير مهاراتهم الفنية والادارية ، لغرض تحقيق اهدافها الاستراتيجية.

5- ينبغي تفعيل دور الرقابة الداخلية من اجل الحد من المخاطر المالية (نسبة تغطية الديون ، نسبة كفاية التدفقات النقدية التشغيلية ، نسبة اثر الاستهلاك على التدفقات التشغيلية ، نسبة التدفق النقدي التشغيلي ، مجموع مبالغ حساب المدينون، نسبة التدفق النقدي التشغيلي الى صافي التدفقات النقدية ، مؤشر جودة ارباح شركة) لتحديد نقاط الانحراف وتقديمها الى الادارة من اجل اتخاذ القرارات التي تساعد على تامين السيولة النقدية اللازمة لضمان استمرار عمليات الشركة وتحقيق التنمية المستدامة .

6- ضرورة بذل العناية اللازمة من اجل تحسين مستوى تسويق الخدمات للمشاركين بجميع اصنافهم من خلال تحقيق النمو المتصاعد في اعداد المحولات ، والعمل على صيانة الشبكات وفق جداول زمنية محددة لتجنب الاعطال في اوقات الذروة، وتفعيل دور الرقابة الداخلية في مراقبة سير الخطط الموضوعية وابلاغ الادارة عن المعوقات من اجل تذليلها.

7- ينبغي ان تتبنى شركة توزيع كهرباء الجنوب - فرع المثنى اصدار تقارير مفصلة عن ابعاد الاستدامة وما تسعى الى تحقيقه من اهدافها ، مع ضرورة تجنب تعظيم متطلبات تحقيق الاهداف بما لا يتناسب مع امكانية الشركة ، فضلاً عن السعي لاستحداث تشكيل ضمن الهيكل التنظيمي يختص بالاستدامة.

- 1- Ibn Manzoor, "Lisan Al-Arab", Baghdad, National Publishing House, 2005.
 - 2- Abu Al-Nasr, Medhat, Yasmine Medhat Mohamed, "Sustainable development - its concept - its dimensions - its indicators", The Arab Group for Training and Publishing, 2017.
 - 3- Jumaa, Ahmed Helmy, The Introduction to Auditing and Assurance According to International Standards of Auditing, Safaa Publishing House. and distribution, Amman, 2012.
 - 4- Jumaa, Ahmed Helmy, "An Introduction to Auditing According to International Auditing Standards for Auditing," Dar Al-Safa for Publishing. And distribution, second edition, Amman, Jordan 2015.
 - 5- Al-Hasanko, Raghad Riyad Abdullah, "Analysis of growth and its impact on the financial risks of ordinary shares," thesis. Master, College of Administration and Economics, University of Mosul, Iraq, 2004.
 - 6- Khudair, Diao Abdel-Karim, "Evaluation and Development of Internal Control According to the Risk Management Approach, Research". Practical in the General Directorate of Education in Baghdad Governorate / Rusafa 3, "Letter of Legal Accounting," Arab Institute of Certified Accountants, Baghdad, 2017.
 - 7- Khalaf Abdullah Al-Wardat, "Internal Audit Guide According to International Standards Issued by IIA" Dar Al-Warraaq, 2014
 - 8- Rashid, Arshad Makki, "The Impact of Information Technology on the Performance of the Internal Control System, Applied Research at the University of
 - 9- Robert Hirth, KOSO's Internal Control Framework, Internal Auditor Journal, March, 2015.
 - 10- Ali, Khaled Sabah, Muheisen, Hussain Ali, Abd al-Ridha, Thamer Kazem, "A proposed model for evaluating internal control risk management in government units according to the CSO framework," Cihan University-Erbil Scientific Journal, Issue (Part 2), September, 2018.
 - 11- Ghallab, Fatih, "A proposed accounting framework for applying the accounting system for sustainable development in the institution Economics," an analytical study of the Cement Industry Corporation, Ain El Kebira, SC, PhD thesis, University of Setif ,1Algeria, 2012.
 - 12- Al-Qadisiyah, Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, Iraq, Volume 17, Issue 2015.
 - 13- Kasis, Asmaa, Nassima, Baradei, "The role of the statement of cash flows in analyzing the financial deposit of the institution," a case study of the African Glass Company, master's thesis, University of Jijel, Republic of Algeria, 2014.
 - 14- Naim Dahmash, Afaf Ishaq Abu Raz, "Regulatory controls and internal auditing in a technology environment". Information", Fifth Annual International Scientific Conference, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Univ Al-Zaytouna, Jordan.
 - 15- Wael Refaat Khalil, and Ibrahim Al-Sayed, "Financial Analysis and Financial Risk Management," University Education House. Alexandria, Egypt. 2017.
 - 16- Arens, Alvin A. "Auditing And Assurance Services: An Integrated Approach" 14th edition Prentice Hall, 2012.
- أ- المصادر الاجنبية
- 17- Bestoon Othman a,b,c, He Weijun a, Zhengwei Huang a, Jing Xi d, Thomas Ramsey," The effects on service value and customer retention by integrating after sale service into the 192 traditional marketing mix model of clothing store brands in China", journal Environmental Technology & Innovation 23, 2021.
 - 18- Bruno Figliolia , Sirlei Lemesb, Fabiano Guasti Lima," In search for good news: The relationship between accounting information, bounded rationality and hard-to-value stocks", Emerging Markets Review 44/100791 ,2020.
 - 19- CONSTANTIN. Z .EMILIOS G," Quantitative Financial Risk Management", Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, 2015.
 - 20- COSO .Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission "Internal Control – Integrated Framework", September 2012.
 - 21- Ediger, VŞ., " An integrated review and analysis of multi-energy transition from fossil fuels to renewables", Energy Procedia 156, 2019.

- 22- Ejoh, N., & Ejom, P. (2014). The impact of internal control activities on financial performance of tertiary institutions in Nigeria. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(16), 133-143.
- 23- Graham, Lynford, "Internal Control Audit and Compliance Documentation and Testing Under the New COSO Framework", John Wiley & Sons, 2015.
- 24- Hardy, D.Karin, "Managing Risk in Government : An Introduction to Enterprise Risk Management" ,Washington : IBM Center for Business of Government, 2010.
- 25- <http://auditandrisk.org.uk>.
- 26- <https://namnak.com:2021>.
- 27- Hurt L. Robert, "Accounting Information Systems Basic Concepts and Current Issues",Third Edition, McGraw-Hill, 2013.
- 28- Kevin Dowd," An Introduction to Market Risk Measurement", JOHN WILEY & SONS,LTD,2002.
- 29- L.A Gordon ,M. P. Leob ,W. Lucyshyn ,R. Richardson ,CSI / FBI Computer Crime and Security Survey.
- 30- Leah Muriel & Paula R. Sanders"A survey on firms' implementation Internalof COSO's 2013.
- 31- Moeller R. Robert, "Executive's Guide to COSO Internal Controls Understanding andImplementing the New Framework", John Wiley & Sons, 2014.
- 32- Needles, Belverd, Powers, Marian, " Principles of Financial Accounting" 11th ed., South Western, Cengage Learning, USA,2011.
- 33- PHILIPPE JORION GARP, " Financial Risk Manager Handbook Plus Test Bank" , 2011. 94- Protiviti Risk & Business Consulting, "The Updated COSO Internal Control Framework", Third Edition, 2014.
- 34- Protiviti Risk & Business Consulting, "The Updated COSO Internal Control Framework", Third Edition, 2014.
- 35- Urton L .Anderson, Michael J.HEAD, S.Ramaoorti, Cris Riddle, Mark Salamasick, Paul J. Sobel " INTERNAL AUDITING ASSURANCE & ADVISORE SERVICES"2017.
- 36- warren, Carl S .James M .Reeve and Philip E. Fess, "Accounting", Thomson /south