

تقرير التدقيق الداخلي
التدخل الأول لسنة 2021

Ekuity Capital



سبتمبر 2021

mazars

تونس في 13 سبتمبر 2021

إلى عناية السادة أعضاء لجنة التدقيق الداخلي

الموضوع : تقرير التدقيق الداخلي
الخاص بنزل موفنيك

تحية طيبة وبعد،

على إثر تكليفكم مكتبنا بمهمة التدقيق الداخلي، يشرفنا أن نقدم لكم فيما يلي تقريرنا بخصوص التدخل الأول لسنة 2021.

هذا ونبقى تحت تصرفكم لمدمكم بالتفسيرات والإيضاحات اللازمة بخصوص هذا التقرير إذا لزم الأمر.

وتفضلوا سيدي بقبول فائق عبارات الاحترام و التقدير.

عن مكتب مازار
محمد مراد فرادي - شريك



mazars

إس إس مازار
عمارة مازار نهج بحيرة غار الملح
١.٥٣ ضفاف البحيرة - تونس
الهاتف: + 216 71 963 380
الفاكس: + 216 71 964 380
www.mazars.com.tn





4	1 – إطار المهمة وأهدافها
7	2 – الملخص التنفيذي
9	3 – موفنيك قمريت



1 - إطار المهمة وأهدافها

1 - إطار المهمة وأهدافها

2 - الملخص التنفيذي

3 - موفنبيك قمرت

- في نطاق تنفيذ مهمة التدقيق الداخلي لنزل موفنبيك بعنوان السداسي الأول لسنة 2021 نتشرف بموافاتكم بتقريرنا لتقييم نظام الرقابة الداخلية للوحدة الفندقية موفنبيك.
- ويتناول هذا التقرير تقييم العناصر التالية:
- التنظيم العام
- النظام المعلوماتي
- التصرف في الوحدات
- وتشمل التّعليق المضمّنة في هذا التقرير النقائص التنظيمية ونقاط ضعف تطبيق الإجراءات التي لها انعكاس على استمرارية نظام المراقبة الداخلية وعلى مدى صحة حسابات مؤسّستكم.

1 – إطار المهمة وأهدافها

2 – الملخص التنفيذي

3 – موفنبيك قمرت

وقد تمّت ملاحظة هذه العناصر على إثر العمل بتقنيات التثبيت والمراجعة المتعارف عليها في هذا المجال.

تمّ إعداد هذا التقرير من وجهة نظر ناقدة بالأساس بعد دراسة ترمي إلى:

1- تقييم نظام الرقابة الداخلية.

2- مراقبة و متابعة تنفيذ ميزانيات التشغيل و الاستثمار.

3- التثبت من مدى ملائمة العمليات المنجزة من طرف شركة الإدارة في النزل مع بنود عقود الإدارة.

4- تدقيق الإجراءات التنظيمية بالوحدة الفندقية و التثبت من مدى نجاعة إجراءات حماية أصول شركة أكوييتي كابيتال .

5- تدقيق المصاريف المشتركة المحملة من قبل شركة الإدارة على موفنبيك.

6- التثبت في التقارير المالية المنجزة من طرف موفنبيك.

إلا أنّ هذه التوصيات لن تغطي كلّ التحسينات التي لا يمكن التعرف عليها إلاّ من خلال دراسة تنظيمية مفصلة.



2 - الملخص التنفيذي

من خلال تدخلنا الأول لسنة 2021، فقد لاحظنا أن الوحدة الفندقية موفنيك قامت بتجاوز 15% من الوضعيات التي تم عرضها خلال التدخلات الفارطة و يجري العمل على تلافي 85% من الوضعيات السابق ذكرها، مفصلة في الجدول التالي:

المجال	عدد الوضعيات			مستوى تأثيرها		
	الجديدة	التي وقع تجاوزها	المتواصلة	عرضي	هام	رئيسي
الموارد البشرية	5	1	5		10	1
الإيواء			2		1	1
المطعم		1	2		2	1
الشراءات		1			1	
إدارة النظام المعلوماتي			8	2	5	1
المخزون		1	2		3	
المزودون			2		2	
جودة الخدمات			2			2
المحاسبة والمالية			4		3	1
فوترة الندوات و المؤتمرات			1		1	
الارادات		1			1	
المجموع	5	5	28	2	29	7



3 – موفنبيك قمرة



1.3 – الوضعيات الجديدة

1 – إطار المهمة وأهدافها

2 – الملخص التنفيذي

3 – موفنيك قمريت

1- الموارد البشرية

الأهمية النسبية	منحة أمين الخزينة
	الملاحظة
عالية متوسطة أخرى	لا يتمتع أمين الخزينة بمنحة الخزينة المنصوص عليها بالإتفاقية المشتركة بقطاع النزل.
	لا تتطابق هذه الوضعية مع الاتفاقية المشتركة بقطاع النزل مما يمكنها أن تؤدي إلى:
جواب الإدارة	✓ حدوث نزاعات مع الموظفين؛
	✓ إمكانية وقوع خطراً اجتماعياً و جائبياً.
بالنسبة لهذه الوضعية فقد وقع انتداب الموظف المذكور في خطة عون استقبال من ثم تم تحويله لأمين خزانة و قد وقع اصلاح هذا النقص في الشهر الموالي.	التوصيات
	نوصي بمنح الموظفين جميع حقوقهم المنصوص عليها بالإتفاقية المشتركة بالقطاع الخاص للنزل.

1 – إطار المهمة وأهدافها

2 – الملخص التنفيذي

3 – موفنيك قمرت

2- الموارد البشرية

<div>الأهمية النسبية</div> <div>عالية متوسطة أخرى</div> <div><div><div></div><div>✓</div><div></div></div></div>	<div>الحالة المدنية للموظفين على المنظومة</div>
<div>جواب الإدارة</div> <div>وقع التثبت في الحالة المدنية لكل موظف و مطابقتها للوثائق الموجودة بالملف.</div>	<div><div>الملاحظة</div><div>اجراءات</div><div>منظومة</div></div> <div>لاحظنا من خلال تدخلنا أن الحالة المدنية للموظفين على المنظومة لا تتطابق مع المستندات الموجودة في الملف الشخصي.</div> <div><div>الأخطار</div><div>قانون</div><div>مالية</div><div>عملية</div></div> <div>تمكن هذه الوضعية من:</div> <div>✓ إحتساب خاطئ للدخل الخام للموظفين؛</div> <div>✓ إمكانية وقوع خطر جبائي في ما يخص الضريبة على الدخل الفردي لكل موظف.</div> <div>التوصيات</div> <div>نوصي بالتثبت في الحالة المدنية لكل الموظفين لتفادي وقوع أخطاء في إحتساب الضريبة على الدخل الفردي للموظفين.</div>

١ – إطار المهمة وأهدافها

٢ – الملخص التنفيذي

٣ – موفنيك قمريت

٣- الموارء البشريـة

الأهمية النسبية	التقييم السنوي
	الملاحظة
عالية متوسطة أخرى	منظومة
	اجراءات
جواب الإدارة	من خلال معاينة بطاقات التقييم السنوية للموظفين لاحظنا أن البعض منها لا يحتوي على توقيع و لم يتم المصادقة عليها.
	الأخطار
تم تلافي هذا النقص و تمكين كافة الموظفين من بطاقات التقييم للتأشير عليها.	قانون
	مالية
	عملية
	لا تمكن هذه الوضعية من التأكد من عملية مراقبة و مصادقة بطاقات التقييم السنوية.
	التوصيات
	نوصي بتوقيع جميع بطاقات التقييم السنوية و ذلك لتفادي حدوث نزاعات مع الموظفين.

4 – إجازة الموظفين




الأهمية النسبية	رصيد الإجازات												
<p>عالية متوسطة أخرى</p> <div data-bbox="212 362 591 450"> <div></div> <div>✓</div> <div></div> </div> <p>جواب الإدارة</p> <p>تم تلافي هذا النقص و اصلاح جميع الوضعيات المشابهة.</p>	<p>الملاحظة اجراءات منظومة</p> <p>من خلال تثبتنا في رصيد الإجازات إلى غاية 30 جوان 2021 لاحظنا تجاوز الحد المنصوص عليه في المذكرة الصادرة بتاريخ 29 أبريل 2021 و المحدد بي 10 أيام. نذكر على سبيل المثال:</p> <table data-bbox="974 556 1364 798"> <thead> <tr> <th>تعريف الموظف</th><th>رصيد الإجازات</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6063</td><td>-11</td></tr> <tr> <td>6098</td><td>-11</td></tr> <tr> <td>6104</td><td>-20</td></tr> <tr> <td>6180</td><td>-12</td></tr> <tr> <td>6842</td><td>-12</td></tr> </tbody> </table> <p>الأخطار قانون مالية عملية</p> <p>لا يتمشى هذا الوضع مع حسن تطبيق المذكرة المنصوص عليها أعلاه، كما أن هذه الوضعية لا تمكن من حماية مصالح الشركة مما يمكن أن تؤدي إلى تحمل اعباء إضافية.</p> <p>التوصيات</p> <p>نوصي بتفادي تجاوز الحد الأقصى لرصيد الإجازات.</p>	تعريف الموظف	رصيد الإجازات	6063	-11	6098	-11	6104	-20	6180	-12	6842	-12
تعريف الموظف	رصيد الإجازات												
6063	-11												
6098	-11												
6104	-20												
6180	-12												
6842	-12												

٥ – إجازة الموظفين

<p>الأهمية النسبية</p> <p>عالية متوسطة أخرى</p> <div> <div></div> <div>✓</div> <div></div> </div>	<p>إحتساب رصيد الإجازات</p> <div> <div>الملاحظة</div> <div>اجراءات</div> <div>منظومة</div> </div> <p>لاحظنا من خلال إعادة إحتساب رصيد الإجازات النقاط التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ عدم تطابق الإجازات المطلوبة مع الإجازات المسجلة على المنظومة؛ ✓ المنظومة تمكن من إحتساب حق سلبي في الإجازة. <div> <div>الأخطار</div> <div>قانون</div> <div>مالية</div> <div>عملية</div> </div> <p>يمكن لهذه الوضعية أن تتسبب في حدوث أخطاء في عملية إحتساب رصيد الإجازات على المنظومة مما ينجر عنها إمكانية حدوث نزاعات مع الموظفين.</p> <p>التوصيات</p> <p>نوصي بحسن متابعة رصيد الإجازات و ذلك حفاظاً على حقوق الموظفين.</p>
<p>جواب الإدارة</p> <p>تم تلافي هذا النقص بتدقيق الاجازات المطلوبة بالإجازات المسجلة على المنظومة. بالنسبة للحق السلبي هي إمكانية للاحتساب في صورة تسبقه على الاجازات.</p>	



2.3 – الوضعيات التي وقع تجاوزها

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	الأهمية النسبية
المخزون	مراقبة مخزون المنتديات	من خلال تدقيقنا في اتفاقيات التوريد لاحظنا غياب توقيع الموردين على الاتفاقيات:	تؤدي هذه الوضعية إلى : ✓ احتمال وقوع أخطاء. ✓ إمكانية عدم توفير السلع في الآجال. ✓ عدم ضمان تحقيق العمليات و بلوغها حدها الأمثل و حماية موارد المؤسسة.	تم تجاوز هذه الوضعية.	عالية متوسطة أخرى 
الإيرادات	جرد الخزينة	لاحظنا من خلال تدخلنا أن النزل لا يقوم بعمليات جرد فحثة لخزينة نقاط البيع.	استعمال العهودات النقدية للنزل لأغراض شخصية.	تم تجاوز هذه الوضعية.	عالية متوسطة أخرى 
المشتريات	شراء أجهزة كمبيوتر	لاحظنا من خلال تدخلنا أن النزل قام بعملية شراء أجهزة كمبيوتر غير متوافقة مع الإيصال.	عدم توافق احتياجات النزل و أوامر الشراء مع البضاعة المرسلة من قبل الموردين.	تم تجاوز هذه الوضعية.	عالية متوسطة أخرى 
الموارد البشرية	الإجازة السنوية	لاحظنا من خلال تدخلنا وجود بعض طلبات الإجازة غير موقعة من قبل الموظفين.	إمكانية تقييم خاطئ لرصيد الإجازات. إمكانية منح إجازات غير مرخص لها	تم تجاوز هذه الوضعية.	عالية متوسطة أخرى 
المطعم	عملية الربط بين قسائم المطبخ و قسائم الخزنة	لاحظنا من خلال تدخلنا أن رئيس قسم المأكولات والمشروبات « B&F » لا يقوم بعملية الربط بين قسائم المطبخ و قسائم الخزنة	هذه الوضعية لا تمكن من ضمان المطابقة بين طلب العميل و مبلغ الفاتورة الخاصة بالطلب.	تم تجاوز هذه الوضعية.	عالية متوسطة أخرى 



3.3 – الوضعيات المتواصلة

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
المطعم	مراقبة مخزون المطعم	لاحظنا من خلال تدخلنا عدم وجود تقرير يتم اعداده من قبل رئيس المطبخ يشير إلى جميع عمليات دخول و خروج الأغذية (لحوم، خضر، غلال...) للمطعم، إلى جانب عدم وجود جرد فجئي لمخزون المطعم.	هذه الوضعية لا تمكن من التفطن : ✓ إلى تقديم أطباق غير مفوترة. ✓ إلى إمكانية سرقة الأغذية (لحوم، غلال، خضر...) من مخزون المطعم.	نوصي بإجراء تقرير مفصل من قبل رئيس المطبخ عن جميع عمليات دخول و خروج الأغذية للمطعم ليتم بعد ذلك مقاربتها مع رقم المعاملات المسجل. إلى جانب القيام بجرد فجئي لمخزون المطعم للتحقق من صحة التقرير المنشأ من قبل رئيس المطبخ.	<u>جواب الإدارة</u> يقع اعتماد هذا الإجراء في المطاعم " A LA CARTE " حيث أن رئيس المطبخ لا يمكنه إستلام الأغذية ذات القيمة العالية من المخزون الرئيسي إلا بعد التثبت من مبيعات اليوم السابق ومن باقي مخزونه ويوجد دفتر يوثق هذه العمليات وتحت مراقبة مراقب الأغذية والمشروبات. إلا أنه يصعب تطبيق هذا الإجراء في "RESTAURANT BUFFET".	عالية متوسطة أخرى 
المطعم	طلب شراء الحرفاء	لاحظنا من خلال تدخلنا وجود بعض طلبات الحرفاء لدى رئيس المطبخ لا تحمل ختم رئيس الخزينة. و نذكر على سبيل المثال: 006277 012397 083879	لا تمكن هذه الوضعية من التأكد من أن كل طلبات الحرفاء وقع فوترتها	نوصي بختم جميع طلبات الحرفاء من طرف رئيس الخزينة قبل تقديمها للمطبخ	<u>جواب الإدارة</u> لقد وقع التأكد من فوترتها بالخزينة، حيث تتم المقاربة اليومية بين طلبات الحرفاء (Bons Maitres d'Hotels) و فوترتها بالخزينة وبالنظام المعلوماتي. ووقع في هذا الصدد إصدار مذكرة عمل للتأكيد على رئيس المطبخ بضرورة إتباع إجراء ختم طلبات الحرفاء قبل تقديمها للمطبخ.	عالية متوسطة أخرى 
جودة الخدمات	جهاز توفير الطاقة	لاحظنا من خلال معاينة بعض الغرف الشاغرة أن الانارة و التكييف في حالة عمل متواصل وذلك بسبب تعطل في جهاز توفير الطاقة. على سبيل المثال غرفة عدد 249، 239 ، 237 ، 136.	أعباء غير مبررة. عدم حماية موارد المؤسسة. عدم التحكم في أسباب الحرائق. عدم التحكم في الطاقة.	نوصي بالحرص على صيانة موارد النزل والمراقبة الدورية لحسن سير أجهزة النزل.	<u>جواب الإدارة</u> نفيدكم علماً أنه سيقع تلافي هذه النقطة نهائياً عند الإنتهاء من أشغال التجديد المزمع القيام بها في هذه الغرف.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
جودة الخدمات	الرطوبة في الغرف	عند زيارة غرف النزل لاحظنا وجود رطوبة واضحة في الجدران. غياب أشغال التزويق.	يمكن أن تؤدي هذه الوضعية إلى: ✓ نقص المداخل. ✓ تشويه سمعة النزل. ✓ فقدان الحرفاء.	نوصي بالحرص على تفعيل خدمات الصيانة والعمل على تحسين جودة الخدمات المقدمة للحرفاء.	<u>جواب الإدارة</u> هذه النقطة سيقع تلافيها نهائياً في المرحلة الثانية من أشغال التجديد في الأقسام 48 و 30. بالنسبة للغرف المجددة حديثاً، فقد وقع تلافي هذه النقطة.	عالية متوسطة أخرى 
فوترة الندوات و المؤتمرات	فوترة الندوات و المؤتمرات	لاحظنا من خلال تدخلنا غياب توثيق عملية جرد الوافدين للندوات و المؤتمرات الكبرى.	عدم ضمان تحقيق العمليات و بلوغها حدها الأمثل و حماية موارد المؤسسة . إمكانية تسرب أخطاء عند الفوترة. التفويت في المداخل.	نوصي باتخاذ إجراءات تضمن مراقبة الوافدين للمنتديات الكبرى.	<u>جواب الإدارة</u> يتم تعداد ضيوف الحفلات من قبل مدير القاعة و المسؤول على الحفل وخاصة خدمة المطبخ. ثم يتم المصادقة على الفاتورة من قبل الحريف المسؤول عن الحفل.	عالية متوسطة أخرى 
المخزون	مراقبة مخزون المنتديات	لاحظنا أن مراقب الأغذية و المشروبات لا يقوم بعملية الجرد الفجئية لمخزون المنتديات إذ يقتصر فقط على عملية الجرد المبرمجة في اخر كل شهر.	إمكانية تسرب أخطاء أو عمليات تحيل. عدم اكتشاف الأخطاء والمخالفات في الوقت المناسب. عدم ضمان تحقيق العمليات و بلوغها حدها الأمثل و حماية موارد المؤسسة.	نوصي بضرورة القيام بعملية الجرد الفجئية لمخزون المنتديات و تفعيل رقابة موثقة.	<u>جواب الإدارة</u> كما هو موضح من قبل مراقب الأغذية و المشروبات، لا يملك الفندق وحدة ثابتة للتخزين خاصة بالحفلات. ففي كل عملية، يتم إجراء نقل من المخزن الرئيسي ويتم التدقيق من الباقي لاحقاً.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
المخزون	مراقبة مخزون المنتديات	عدم تطابق اجال الدفع المدرجة الى منظومة MICRO MC و الاتفاقيات المبرمة مع المزودين.	تؤدي هذه الوضعية إلى: ✓ احتمال وقوع أخطاء. ✓ إمكانية عدم توفير السلع في الآجال ✓ عدم ضمان تحقيق العمليات و بلوغها حدها الأمثل و حماية موارد المؤسسة.	نوصي بتجاوز هذه النقائص.	<u>جواب الإدارة</u> سيقع تلافي هذه النقطة.	عالية متوسطة أخرى 
المزودون	ملفات المزودين	من خلال تدخلنا لاحظنا أن قائمة المزودين على منظومة MICRO MC تفتقر للمعلومات و البيانات الضرورية: رقم التعريف الجبائي و رمز المزود على المنظومة المعلوماتية.	هذه الوضعية تحرم النزل من معطيات شاملة حول المزودين و يمكن أن تؤدي إلى خطر التعامل مع مزودين وهميين.	نوصي بجمع المعطيات الضرورية في قائمة المزودين والحرص على تحديثها.	<u>جواب الإدارة</u> سيقع تلافي هذه النقطة.	عالية متوسطة أخرى 
المزودون	Market-list	عملية تأشير ال Market-List من قبل مسؤول المشتريات و مسؤول المخزون لا تكون بصفة آلية.	احتمال وقوع أخطاء. عدم تحديد المسؤوليات. انتهاء صلاحية المنتجات وعدم حماية موارد المؤسسة.	نوصي بتجاوز هذه النقطة.	<u>جواب الإدارة</u> كما هو مذكور، يتم إعداد ومراقبة قائمة المشتريات من قبل قسم المطبخ، حيث يرسلها إلى مسؤول المشتريات الذي ينشئ أمر الشراء. ثم وفي مرحلة الاستلام، يتحقق المستلم من مطابقة أمر الشراء والبضاعة المستلمة.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
الموارد البشرية	التثبت في معطيات العاملين	لا تحتوي ملفات الموظفين على كافة المستندات و البيانات الشخصية الدائمة والمتغيرة للعاملين بالنزل و نذكر على سبيل المثال: مضمون الولادة، السيرة الذاتية، البطاقة عدد 3	يتعارض هذا الوضع مع قواعد الرقابة الداخلية ولا يضمن احتساب صحيح للعناصر الثابتة والمتغيرة في حسابات الأجور.	على المسؤولين تدارك هذا الوضع و ذلك بطلب المستندات اللازمة لإكمال ملفات العاملين.	<u>جواب الإدارة</u> وقع تلافى هذه النقطة منذ تدخلكم السابق. الرجاء مدنا بأمثلة.	عالية متوسطة أخرى 
الموارد البشرية	غياب دمج منظومة آلة التنقيط SOBI و منظومة SAGE	لا يزال تسجيل حضور الموظفين اليومي عبر آلة التنقيط SOBI التي تم اقتنائها و لكن هذه الأخيرة غير مدمجة مع منظومة المحاسبية SAGE مما يتطلب تدخل موظف الموارد البشرية لإدراج معطيات الحضور يدوياً.	يمكن أن ينجر عن هذه الوضعية أخطاء في احتساب عدد أيام العمل الفعلية لكل موظف.	على المسؤولين تدارك هذا الوضع و ذلك بدمج المنظومتين تفادياً لحصول أخطاء من شأنها أن تؤثر سلباً على المناخ العام للعمل.	<u>جواب الإدارة</u> تمت معالجة الوضعية بإستخراج ملف التنقيط وتحميله على منظومة SAGE و SOBI عوضاً عن إدراج المعطيات بصفة يدوية هذا وجاري العمل على وضع مراقبة الملفات قبل الإستخراج والتحميل.	عالية متوسطة أخرى 
الموارد البشرية	ساعات الليل	لاحظنا أن آلة التنقيط لا يمكنها التفريق بين ساعات العمل الليلية و ساعات العمل الصباحية و بذلك يتم احتسابهم يدوياً من طرف موظف الموارد البشرية.	تؤدي هذه الوضعية إلى: ✓ إمكانية وجود أخطاء في احتساب عدد ساعات العمل الليلية لكل موظف. ✓ تحمل النزل أعباء إضافية لساعات ليلية غير منجزة.	نوصي بإعداد: ✓ تقرير من قبل رئيس القسم يسجل فيه ساعات حضور العملة. ✓ إجراء لتسجيل حضور الإطارات.	<u>جواب الإدارة</u> وقع الإتصال بالشركة المزودة لآلة التنقيط للبحث معها حول إمكانية تطوير المنظومة لتمكينا من تحديد ساعات العمل الليلية من ساعات العمل الصباحية.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
الموارد البشرية	الحضور	لاحظنا خلال تدخلنا: ✓ أن رئيس القسم لا يقوم بإعداد تقرير يسجل فيه ساعات حضور العملة، ✓ غياب إجراءات لتسجيل الإطارات	لا تمكن هذه الوضعية من التأكد من احترام ساعات العمل.	نوصي بإعداد: ✓ تقرير من قبل رئيس القسم يسجل فيه ساعات حضور العملة، ✓ إجراء لتسجيل حضور الإطارات.	يقوم قسم الموارد البشرية بتسجيل حضور العملة باستعمال التسجيل الإلكتروني، وتقع المقاربة مع رؤساء الأقسام في حال نشوب خلاف في احتساب الحضور. كما يقوم نفس القسم بتتبع تسجيل حضور الإطارات.	عالية متوسطة أخرى 
الموارد البشرية	إجازة الموظفين	لاحظنا من خلال تدخلنا: أنّ النزل يمنح الموظفين إجازة أكثر مما تسن عليه مجلة الشغل؛ أنّ النزل يقوم بتجزئة أيام الإجازات إلى أقل من يوم كامل وهذا يتعارض مع ما تنص عليه مجلة الشغل.	هذا الوضع لا يمكن من إدارة فعالة للإجازات ومعاملة عادلة للموظفين، بل وقد يؤدي إلى مخالفات. عدم التقيد و الالتزام بالأنظمة المعمول بها بشأن تقسيم إجازة الراحة.	نوصي ب الامتنثال لأحكام مجلة الشغل في منح الإجازات للموظفين و للوائح المعمول بها (الوائح الداخلية) للموظفين ، و مجلة الشغل (فيما يتعلق بتقسيم إجازة الراحة.	يقوم قسم الموارد البشرية بتسجيل حضور العملة باستعمال التسجيل الإلكتروني، وتقع المقاربة مع رؤساء الأقسام في حال نشوب خلاف في احتساب الحضور. كما يقوم نفس القسم بتتبع تسجيل حضور الإطارات.	عالية متوسطة أخرى 
الإيواء	تسلسل أرقام الفواتير	لاحظنا من خلال تدخلنا أنه لا يوجد إجراء يخص متابعة تسلسل أرقام الفواتير.	تؤدي هذه الوضعية لي: عدم التفطن لغياب بعض الفواتير. عدم الانتباه للفواتير الغير مسجلة فالحاسبة. حرمان النزل من تسجيل ارباح إضافية	تؤدي هذه الوضعية لي: عدم التفطن لغياب بعض الفواتير. عدم الانتباه للفواتير الغير مسجلة فالحاسبة. حرمان النزل من تسجيل ارباح إضافية	يقوم قسم الموارد البشرية بتسجيل حضور العملة باستعمال التسجيل الإلكتروني، وتقع المقاربة مع رؤساء الأقسام في حال نشوب خلاف في احتساب الحضور. كما يقوم نفس القسم بتتبع تسجيل حضور الإطارات.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
الإيواء	فترة NO SHOW	لا تتم عملية فترة "No show" للحجوزات على الإنترنت بصفة آلية.	تتسبب هذه الوضعية في عدم ضمان مبلغ الحجوزات.	نوصي بمراجعة إجراء فترة الـ "No show".	<u>جواب الإدارة</u> هناك وجود متابعة يومية لفوترة "No show". ويجدر بالذكر أن الفوترة تتم في أغلب الأحيان ما عدى بعض الحالات الاستثنائية نذكر منها : -بطاقة بنكية غير صالحة. -إلغاء الحجز اثر حالة طارئة.	عالية متوسطة أخرى 
محاسبة والمالية	إجراء لتتبع و مراقبة عمليات إيداع المداخل في الخزينة. مفتاح الخزينة	لاحظنا من خلال تدخلنا أنّ لا يوجد إجراء لتتبع و مراقبة عمليات إيداع المداخل في الخزينة (خلال عطلة نهاية الاسبوع، العطلة، أيام العطل...) لاحظنا من خلال تدخلنا أنّ مفتاح الخزينة يبقى بحوزة أمين الصندوق العام حتى عند مغادرته الفندق.	إمكانية التلاعب في المداخل قبل ايداعها في الخزينة من جراء غياب إجراء تتبع و مراقبة عمليات إيداع المداخل في الخزينة.	وضع إجراء لتتبع و مراقبة عمليات إيداع المداخل في الخزينة.	<u>جواب الإدارة</u> هناك عملية مراقبة وجرد للخزينة العامة ثلاثة (3) مرات في الاسبوع للتأكد من حسن التصرف في المال الموجود على ذمة أمين المال. هذا وسيقع إضافة إجراء يقضي بمتابعة إيداع المداخل في البنك عند القيام بجرد الخزينة العامة. في ما يخص مفاتيح الخزينة، فإنه من الطبيعي أن تتواجد بصفة حصرية لدى أمين المال على الخزينة، وتوجد نسخ في خزينة مكتب الاستقبال للاستئجار بها وقت الحاجة من طرف المدير المالي أو المدير العام فقط	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
المحاسبة والمالية	غياب دمج المنظومة المعلوماتية المعتمدة مع المنظومة المحاسبية	لا يزال هناك غياب دمج اوتوماتيكي لمنظومة OPERA، MC و HOTIX والمنظومة المحاسبية.	ينجر عن غياب دمج المنظومات المعلوماتية للوحدة خطر تغيير المعلومات.	نوصي بدمج المنظومات المعلوماتية للتقليص من احتمال وقوع أخطاء في البيانات المحاسبية.	جواب الإدارة يتم الدمج من منظومة OPERA إلى منظومة SUN عبر ملف اوتوماتيكي يتم استخراجه بعد الإقفال اليومي. ويتم دمج هذا الملف من طرف مساعد المدير المالي دون القيام بأي عمليات يدوية. كما يتم القيام بمقاربة شهرية للتأكد من صحة دمج المعلومات.	عالية متوسطة أخرى 
المحاسبة والمالية	رصيد محاسبي عالق	لا تزال توجد في محاسبة الوحدة جملة من المبالغ الواجب على النزل دفعها إلا أن المستفيدين من هذه المبالغ لم يطالبوا بها منذ مدة طويلة.	يمكن أن يقع استعمال هذه الحسابات لتغطية عمليات غير مرخص فيها.	على المسؤولين متابعة هذه العمليات بدقة والحسم في موضوع المبالغ العالقة ورفعها للمقر لاتخاذ قرار في شأنها.	جواب الإدارة تتعلق هذه الأرصدة برواتب عملة غادروا الفندق دون المطالبة بها. بالنسبة لتسبيقات فهي تتعلق بتسبيقات قدمها الحرفاء دون الانتفاع بالخدمة ودون المطالبة باسترجاعها. ويقوم مساعد المدير المالي بمتابعة هذه الأرصدة لتفادي أي تجاوز.	عالية متوسطة أخرى 
المحاسبة والمالية	فوترة المجانيات	لا يقوم النزل بالتصريح بالليالي المسندة مجاناً كما لا يقوم بالتصريح بالأكل و الشرب المسند مجاناً و هنا تجدر الإشارة إلا أن هذا التوجه يقع تطبيقه حالياً في كل الوحدات الفندقية إلا إنه يبقى يمثل خطراً جبائياً من الناحية النظرية.	تتسبب هذه الوضعية في ظهور خطر ضريبي في مجال الأداء على القيمة المضافة و الأداء على النزل زيادة على الخطايا الواردة في أحكام الفصل ٩٤ من مجلة قانون الإجراءات الضريبية في ما يخص عدم إصدار الفواتير.	على النزل أن يقوم بتصريح تصحيحي لتدارك هذه الوضعية.	جواب الإدارة تمت إثارة هذه النقطة مع مراقب الحسابات والمخول الوحيد لإصلاح الوضعية هو المجموعة.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	المتابعة	التوصيات	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	إنشاء الوصول	<p>علمنا خلال تدخلنا أن Head Office أعلم النزل انه لا يوجد إجراءات تخص إدارة الوصول على مستوى OSM عن طريق بريد الكتروني، لكننا لم نتمكن من الاطلاع على هذا البريد الإلكتروني.</p> <p>علمنا أن إدارة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمجموعة ليست من مشمولات مدير النظم المعلوماتية بموفنيك قمرة. بل يهتم فقط بإدارة حسابات الوصول على التطبيقات المحلية.</p> <p>نظراً للظروف الحالية المتعلقة بكوفيد ١٩ وعدم توفر الفريق داخل الفندق ، لم نتمكن من اختبار فعالية عملية إنشاء الوصول.</p> <p>نبتعا للتوصية الواردة في تدخلنا الفارط، علمنا أن مدير النظم المعلوماتية قام بإرسال بريد إلكتروني لجميع الموظفين الذين يستخدمون موارد تكنولوجيا المعلومات لإعلامهم بوجوب توقيع " Agreement for the use of Media et Obligation Agreement for DATA"</p> <p>قامت مجموعة من الموظفين بتوقيع الاتفاق ، لكن لم يتم التثبت من أن جميع الموظفين قاموا بذلك.</p>	<p>الوصول غير المصرح به إلى موارد تكنولوجيا المعلومات</p> <p>الاستخدام غير المناسب لموارد تكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>نوصي مدير النظم المعلوماتية بصياغة إجراء ينظم إدارة الوصول الخاصة بالتطبيقات المحلية وقواعد التنسيق لإنشاء الوصول بالنسبة لتطبيقات المجموعة.</p> <p>نوصي أيضاً بجدد امضاءات الموظفين لإحصاء من لم يقوم بتوقيع ميثاق الاستخدام الجيد لموارد تكنولوجيا المعلومات.</p>	<p><u>تحين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020:</u></p> <p>علمنا أنه نظراً لانشغال مدير نظم المعلومات بمشروع تغيير الشبكات مع Groupe Accor، لم يتم حل الوضعية، وأن مدير نظم المعلومات بصدد صياغة إجراء ينظم إدارة الوصول الخاصة بالتطبيقات المحلية وقواعد التنسيق لإنشاء الوصول بالنسبة لتطبيقات المجموعة.</p> <p><u>جواب الإدارة</u></p> <p>بصدد صياغة مسودة سيقع الإدلال بها للإدارة في القريب العاجل.</p>	<p>عالية متوسطة أخرى</p> <div> <div></div> <div>✓</div> <div></div> </div>

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	الغاء حذف الوصول	<p>علمنا خلال تدخلنا أن Head Office أعلم النزل انه لا يوجد إجراءات تخص عملية حذف أو فسخ الحسابات و/أو حقوق الوصول على مستوى OSM عن طريق بريد الكتروني لم يتمكن من الاطلاع عليه.</p> <p>علمنا أن إدارة الوصول إلى التطبيقات الخاصة بالمجموعة ليست من مشمولات مدير النظم المعلوماتية بموفنيك قمرت. إنما يهتم بإدارة حسابات الوصول على التطبيقات المحلية.</p> <p>نظراً للظروف الحالية المتعلقة بكوفيد ١٩ وعدم توفر الفريق داخل الفندق ، لم نتمكن من اختبار فعالية عملية الغاء الوصول.</p>	<p>الوصول غير المصرح به إلى موارد تكنولوجيا المعلومات.</p> <p>الاستخدام غير المناسب لموارد تكنولوجيا المعلومات.</p>	<p>نوصي بأن يقوم مدير تكنولوجيا المعلومات بإعداد إجراء إدارة الوصول ليشمل :</p> <ul style="list-style-type: none"> - قواعد حذف الوصول إلى التطبيقات المحلية، - قواعد التنسيق مع المجموعة لطلبات حذف الوصول. 	<p><u>تحسين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020:</u></p> <p>علمنا أنه نظراً لانشغال مدير نظم المعلومات بمشروع تغيير الشبكات مع Groupe Accor، لم يتم حل الوضعية، وأن مدير نظم المعلومات بصدد صياغة إجراء إدارة الوصول الوصول يشمل قواعد حذف الوصول إلى التطبيقات المحلية و قواعد التنسيق مع المجموعة لطلبات حذف الوصول.</p> <p><u>جواب الإدارة</u></p> <p>بصدد صياغة مسودة سيقع الإدلال بها للإدارة في القريب العاجل</p>	<p>عالية متوسطة أخرى</p> <div> <div></div> <div>✓</div> <div></div> </div>

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	مراجعة الوصول	علمنا خلال تدخلنا أن Head Office أعلم النزل انه لا يوجد إجراءات تخص قواعد مراجعة الحسابات وحقوق الوصول على مستوى OSM عبر بريد الكتروني. لم نتمكن من الاطلاع عليه. نظراً لأن مدير النظم المعلوماتية في موفنبيك قمرت يهتم بإدارة الوصول على التطبيقات المحلية فقط وبالتالي فإن، مراجعة الوصول تتعلق بهذه التطبيقات فقط . علمنا خلال تدخلنا أن المدير يقوم بمراجعة الوصول بصفة غير دورية. خلال هذه المراجعة ، يقوم المدير بإلغاء الحسابات التي لم يتم استعمالها لأكثر من مدة معينة فقط ولا تشمل المراجعة تطابق حقوق الوصول للموظفين مع مهنتهم ولا يُطلب من أي من مديريهم المشاركة في ذلك. علمنا أيضاً أن المراجعة لا يتم توثيقها . فيما يتعلق بتطبيقات المجموعة، يقوم تطبيق أوتوماتيكي بإلغاء الحسابات النائمة.	الوصول غير المصرح به إلى موارد تكنولوجيا المعلومات. الاستخدام غير المناسب لموارد تكنولوجيا المعلومات.	نوصي بأن يقوم مدير النظم المعلوماتية في موفنبيك قمرت بصياغة إجراء ينظم قواعد مراجعة الوصول. نوصي أيضاً بتوسيع نطاق المراجعة الدورية بحيث يتم إشراك المديرين مع توثيق نتيجة المراجعة.	تحسين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020: علمنا أنه نظراً لانشغال مدير نظم المعلومات بمشروع تغيير الشبكات مع Groupe Accor، لم يتم حل الوضعية وأن مدير نظم المعلومات بصدد صياغة إجراء إدارة الوصول يشمل إجراء ينظم قواعد مراجعة الوصول. تم مدنا بمجموعة من tickets من الأداة " MYIT" تبين أنه تم حذف الوصول لمجموعة من الحسابات ولكن ليس بدليل لتحقيق من إجراء مراجعة الوصول كل 6 أشهر كما ورد بجواب الإدارة . <u>جواب الإدارة</u> لم يقع بالمراجعة نظراً للحجر الصحي في تلك الفترة و الانشغال بمشروع تغيير الشبكات	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	إدارة كلمة المرور	علمنا خلال تدخلنا أن Head Office أعلم النزل انه لا يوجد إجراء يصف قواعد كلمات المرور على مستوى OSM عبر بريد الكتروني. لم نتمكن من الاطلاع عليه. بالنسبة للتطبيقات الخاصة بالمجموعة ، يجب أن يطبق موفنيك قمرة قواعد و اجراءات المجموعة. أما بالنسبة للتطبيقات المحلية ، أكد لنا المدير خلال مقابلتنا أن التطبيقات لا تسمح بإدارة قواعد كلمات المرور وأن مزودي الخدمات لهذه التطبيقات لا يمكنهم حل هذه المشكلة مع العلم اننا لم نتلق أي دليل بشأن ذلك.	الوصول غير المصرح به إلى موارد تكنولوجيا المعلومات. الاستخدام غير المناسب لموارد تكنولوجيا المعلومات.	نوصي بأن يقوم مدير النظم المعلوماتية في موفنيك قمرة بصياغة إجراء داخلي ينظم قواعد إدارة كلمة المرور. نظراً لأن التطبيقات المحلية لا تتيح تعزيز إعدادات كلمة المرور، نوصي بتوعية الموظفين الذين لديهم وصول إلى موارد تكنولوجيا المعلومات بأفضل الممارسات بنسبة لقواعد إدارة كلمات المرور بشكل دوري ...	تحسين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020: علمنا أنه نظراً لانشغال مدير نظم المعلومات بمشروع تغيير الشبكات مع Groupe Accor، تم حل جزء من الوضعية وأن مدير نظم المعلومات بصدد صياغة إجراء ينظم قواعد إدارة كلمة المرور . علمنا أيضاً أنه تم إرسال بريد إلكتروني و دورات تدريبية "PCI DSS" إلى جميع موظفي الفندق الذين لديهم حق الوصول إلى موارد تكنولوجيا المعلومات لتحسينهم بقواعد بأفضل الممارسات بالنسبة لاختيار كلمات المرور. <u>جواب الإدارة</u> سيقع النظر في هذه النقطة و سيتم وضع إجراء ينظم قواعد إدارة كلمة المرور	عالية متوسطة أخرى <div><div></div><div>✓</div><div></div></div>

إعدادات	أفضل الممارسات	Active Directory	Vingcard	SUN	MC
الحد الأدنى لطول كلمة المرور	8	8	4	غير معرف	إعدادات
التعقيد (الأحرف الكبيرة والصغيرة، الأرقام والرموز الخاصة)	4/4	4/4	1/4	4/4	غير معرف
عمر كلمة المرور الأقصى	90	60	غير معرف	42	60
حفظ كلمات المرور السابقة	5	24	غير معرف	1	غير معرف
عدد المحاولات قبل القفل	3	6	غير معرف	3	غير معرف
إعادة تشغيل الحساب من قبل حساب المسؤول فقط	Oui	غير معرف	غير معرف	غير معرف	غير معرف
تغيير كلمة المرور عند اول استعمال	Oui	غير معرف	غير معرف	غير معرف	غير معرف
المدة القصوى بدون إستعمال قبل إغلاق الحساب	30	30	غير معرف	غير معرف	غير معرف
العدد الأقصى للاستخدامات المتزامنة	0	غير معرف	غير معرف	غير معرف	غير معرف

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	إدارة الحوادث	علمنا خلال تدخلنا أن Head Office أعلم النزل انه لا يوجد إجراء لإدارة الحوادث على مستوى OSM عبر بريد الكتروني. لم نتمكن من الاطلاع عليه. بالنسبة للتطبيقات التي تديرها المجموعة، تتم إدارة الحوادث على مستوى MyIT. لقد فهمنا من خلال المقابلة مع مدير النظم المعلوماتية أن الحادثة التي تم تسجيلها للإبلاغ عن التناقض الحاصل بين ملخص الحوادث والحوادث التي تم استخراجها من التطبيق، بناءً على توصيتنا ، تم إغلاقها دون حلها. لم نتمكن من الحصول على ملخص الحوادث لتؤكد من حل المشكلة من عدمه.	عدم استقرار النظام.	نوصي بأن يقوم مدير النظم المعلوماتية في موفنبيك قمرة بإنشاء إجراء لإدارة الحوادث للتطبيقات المحلية.	تحسين بالنسبة للتلاشي الثاني من سنة 2020: علمنا أنه نظراً لانشغال مدير نظم المعلومات بمشروع تغيير الشبكات مع Groupe Accor، لم يتم حل الوضعية وأن مدير نظم المعلومات بصدد صياغة إجراء لإدارة الحوادث للتطبيقات المحلية. علمنا أيضاً أنه تتم إدارة الحوادث عن طريق البريد الإلكتروني حالياً. <u>جواب الإدارة</u> لقد تم تسليمكم من قبل وثيقة تنص على كيفية إستعمال MyIT.	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	إجراء تدقيق قانوني لسلامة النظام المعلوماتي	لقد فهمنا من خلال المقابلة أن الميزانية لا تأخذ بعين الاعتبار التدقيق القانوني لمراقبة سلامة النظام المعلوماتي لهذه السنة.	محيط تكنولوجيا المعلومات غير محمي ومعرض للخطر. تقييم خاطئ لمستوى السلامة المعلوماتية العامة.	نوصي بإدراج التدقيق القانوني لسلامة النظام المعلوماتي وفق المرسوم رقم-2004/1250 المؤرخ في 25 مايو 2004 من قبل مكتب معتمد من الوكالة الوطنية لسلامة المعلوماتية من أجل ضمان الامتثال للأحكام القانونية الخاصة بسلامة المعلوماتية	<u>تحيين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020:</u> علمنا أنه نظراً للوضع الوبائي المنجر عن كوفيد 19 و تكلفة التدخلات مرتفعة للغاية، لا يمكن إجراء تدقيق قانوني لسلامة النظام المعلوماتي. <u>جواب الإدارة</u> وفق للوضع الوبائي تم التخلي على إجراء التدقيق القانوني لسلامة النظام المعلوماتي	عالية متوسطة أخرى 
إدارة النظام المعلوماتي	إدارة مزودي الخدمات	علمنا خلال تدخلنا أنه لم يتم إجراء أي تعديل على عقود الموقعة مع OPERA, HOTIX و SERENATA.	تسرب بيانات. مخاطر قانونية.	نوصي Groupe Accor بتحيين العقود المبرمة مع مقدمي الخدمات لإضافة شرط السرية في العقود و اتفاقية مستوى الخدمات.	<u>جواب الإدارة</u> SERENATA- لقد تم الاستغناء عليها HOTIX- في فترة تغير الشبكات تم إمضاء عقد جديد من طرف الادارة مع هوتكس و سيتم مدكم بنسخة OPERA- سيقع إرسال رسالة إلكترونية في هذا الغرض	عالية متوسطة أخرى 

المجال	الوضعية	وصف الوضعية	المخاطر	التوصيات	المتابعة	الأهمية النسبية
إدارة النظام المعلوماتي	غرفة الخوادم	لقد فهمنا من خلال المقابلة أنه تم رصد مبلغ بميزانية عام 2020 لتجديد مبنى غرفة الخوادم. قام مسؤول تكنولوجيا المعلومات في موفنبيك قمرة بإرسال بريد إلكتروني بتاريخ 03/05/2020، إلى الإكوتي كابيتال للتخطيط لهذه التجديدات.	الوصول غير المصرح به إلى غرف الخوادم. سرقة أو تدمير الأجهزة.	نوصي بدراسة إمكانية تغيير موقع غرفة الخوادم، ووضعها في مكان أكثر أماناً على مستوى الطابق العلوي لتجنب المخاطر في حالة وقوع كارثة طبيعية. نوصي أيضاً بالاحتفاظ بالمفتاح الرئيسي في مكتب المدير التقني ومرافقة الأشخاص عند الوصول إلى غرفة الخوادم. أخيراً نوصي بوضع كاميرات للمراقبة.	<p><u>تحيين بالنسبة للثلاثي الثاني من سنة 2020:</u></p> <p>علمنا خلال تدخلنا أن هناك مشروع لتحديث غرفة الخوادم بالتنسيق مع EQUIT، لم تتم بعد تحديد محاور التحسين .</p> <p><u>جواب الإدارة</u></p> <p>سيتم النظر في هذه النقطة مع الشركة المالكة لمديني بآخر المستجدات.</p>	<p>عالية متوسطة أخرى</p> <div> <div></div> <div>✓</div> <div></div> </div>



mazars

اس س مازار

عمارة مازار نهج بحيرة غار الملح
1053 ضفاف البحيرة - تونس

الهاتف: + 216 71 963 380

الفاكس: + 216 71 964 380

www.mazars.tn

