الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف –المسيلة

كلية :العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم: ...../2022.

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم الاقتصادية

تخصص: تأمينات

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطلبة:

أميرة زبيري

تحت عنوان:

دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

دراسة ميدانية مؤسسة الضمان الاجتماعي CNAS بولاية المسيلة

لجنة المناقشة:

أ د. غربي حمزة	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
د. . هاجرة غانـــم	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
أ د. لقليطي الاخضر	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : **2022/2021**

** شكر وتقدير **

الشكر والعرفان لله على نعمة الظاهرة والباطنة، ولرسوله صلى الله عليه وسلم الذي وضح طريق المستقيم.

نتوجه بالشكر الجزيل والعرفان للأستاذة الفاضلة الدكتورة هاجرة غانـــــم

عرفانا منا بالمجهودات التي بذلتها معنا لإتمام هذا العمل وما قدمته من نصائح وتوجيهات طيلة مراحل إنجاز البحث.

والشكر موصول لكل من كان لنا عونا لي في إتمام هذا العمل الجليل والى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا والى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكره لينير دربنا

إلى الأساتذة الكرام في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

مقدمة أ

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر وأداء شركات التأمين

المبحث الأول: مفهوم إدارة المخاطر **8**

المطلب الأول: نشأة إدارة المخاطر وتعريفها **8**

الفرع الأول: نشأة إدارة المخاطر 8

الفرع الثاني: تعريف إدارة المخاطر 9

الفرع الثالث: إدارة المخاطر والمفاهيم المشابهة لها 11

المطلب الثاني: مراحل إدارة المخاطر وأدواتها **14**

الفرع الأول: مراحل إدارة المخاطر 14

الفرع الثاني: أدوات إدارة المخاطر 16

الفرع الثالث: قواعد إدارة المخاطر 16

المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر واستراتيجياتها **18**

الفرع الأول: أهداف إدارة المخاطر 18

الفرع الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر 19

المبحث الثاني: ماهية أداء شركات التأمين **21**

المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين **21**

الفرع الأول: تعريف شركات التأمين 21

الفرع الثاني: تصنيف شركات التأمين 21

الفرع الثالث: أهداف وخصائص شركات التأمين 22

المطلب الثاني: وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها **23**

الفرع الأول: وظائف شركات التأمين 23

الفرع الثاني: مصادر أموال شركات التأمين 25

المطلب الثالث: تقييم أداء شركات التأمين **26**
الفرع الأول: مفهوم تقييم أداء شركات التأمين 26
الفرع الثاني: أهمية أداء شركات التأمين 27
الفرع الثالث: هيكل ومؤشرات تقييم أداء شركات التأمين 28
المبحث الثالث: دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين **32**
المطلب الأول: إدارة المخاطر في شركات التأمين **32**
الفرع الأول: تعريف الخطر في شركات التأمين 32
الفرع الثاني: مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين 33
المطلب الثاني: إدارة مخاطر شركات التأمين 33
الفرع الأول: إدارة مخاطر الاكتتاب 33
الفرع الثاني: إدارة مخاطر الاستثمار 35
الفرع الثالث: إعادة التأمين كوسيلة لإدارة مخاطر شركات التأمين 36
المطلب الثالث: دور إدارة المخاطر في شركات التأمين **37**
الفرع الأول: دور إدارة المخاطر بالنسبة للعميل 37
الفرع الثاني: دور إدارة المخاطر بالنسبة لشركة التأمين 38
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة
المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراءCNAS **41**
المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة– 41
المطلب الثاني: التسيير الإداري للصندوق الوطني الضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة– 41
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة– 42
المطلب الرابع: الأخطار التي يغطيها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي – وكالة المسيلة – 43
المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية المتبعة **49**
المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة 49
المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة 50
المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية 50

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات **53**
المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية 53
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان 56
خاتمة **61**
قائمة المراجع
قائمة الملاحق
ملخص

مقدمة عامة

مقدمة عامة:

لقد تعرض تاريخ البشرية عبر العصور إلى ظروف معاكسة حالت دون وصوله إلى الأغراض المنشودة، وبسبب الأخطار التي قد تنجم عند أي تنفيذ لعملية اقتصادية يعتبر الخطر من أهم المشاكل التي تؤثر على المشاريع تأثيرا فعالا، لذا لا بد من تحديد وقياس ومتابعة هذه المخاطر، أي إدارتها وبالتالي الحد أو التقليل منها، فمن بين المخاطر التي تواجه المؤسسات، هنالك الخطر المالي الذي يعني أن هناك إمكانية لحدوث خسارة مالية، فالمخاطر المالية ترتبط باستخدام الديون في تمويل احتياجات المؤسسة أو التوقف عن سداد الالتزامات المالية، أو التقلبات في أسعار الأصول المالية أو أسعار الفائدة، وحتى أسعار الصرف.

إن لإدارة المخاطر أهمية كبيرة في مواجهتها، فالإنسان يسعى إلى استخدام أساليب علمية حديثة لمواجهة المخاطر الجديدة التي يواجهها، واتجاه الأخطار نحو التزايد بسبب التطور السريع للتكنولوجيا، وترابط الأنشطة والتحولات الاجتماعية، جعل الدول المتقدمة تقطع شوطا كبيرا للبحث عن الأمان عن طريق تطوير قطاع التأمين، الذي وفرت له المناخ الملائم من خلال تخصيص كفاءات إدارية ذات خبرة عالية ومؤسسات مالية ناجحة، وأبعد من هذا فقد اتجهت شركات التأمين الكبرى في العالم إلى تعزيز مكانتها في السوق، سواء كان ذلك بالرفع من رأسمالها أو عن طريق توسيع شبكة فروعها، ما جعلها قادرة على تقديم خدمات تأمينية ذات مستوى راق ورفيع لتساير بذلك متغيرات البيئة الاقتصادية.

وعليه أصبحت جميع الدول اليوم، مطالبة و أكثر من أي وقت بالمساهمة في تسيير نشاطات التأمين وترقيتها وبالتالي خلق مكانة في سوق المال والأعمال والخدمات على المستوى الداخلي والخارجي وعلى هذا الأساس هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، وبالتالي دور هذه الآليات في تعظيم قيمة هذه الشركات مما يضمن لها النمو والاستمرارية.

أولا: الإشكالية:

استنادا لما سبق وانطلاقا مما قد تحدثه إدارة المخاطر من إضافة إيجابية لتحسين أداء شركات التأمين بما يتماشى مع المستجدات الحديثة فقد عمدنا لدراسة هذا الموضوع حيث تتمحور إشكالية بحثنا حول التساؤل الرئيسي التالي:

- هل لإدارة المخاطر دور في تحسين أداء شركات التأمين؟

والإجابة على هذا التساؤل تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى إدارة المخاطر بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة؟
- هل لإدارة المخاطر في شركة التأمين دور إيجابي بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة ؟
- هل لإدارة المخاطر علاقة في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة؟

ثانيا: أسباب اختيار موضوع الدراسة :

-الاهتمام الشخصي بدور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين باعتباره موضوع من المواضيع الحديثة التي أصبحت المؤسسات توليها اهتماما كبيرا.

- تخصص الباحث في التأمينات مما يستوجب تناول مواضيع تكون على علاقة بمجال التخصص أي في ميدان التأمين وشركات التأمين.

- إن موضوع إدارة المخاطر كقيمة علمية على المستوى الوظيفي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه والبحث المستمر لإثراء موضوعه من الناحية النظرية والتطبيقية.

- حداثة وحيوية موضوع إدارة المخاطر في مجال شركات التأمين وتطبيقاتها.

ثالثا: أهمية الموضوع:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع المعالج في حد ذاته والمتمثلة:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية كونها تعالج موضوعا ذا أهمية في حياة المؤسسات خاصة شركات التأمين.

- تكمن أهميتها أيضا من خلال الدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في زيادة القدرة التنافسية والبقاء ونمو المؤسسة والتكيف مع مختلف متغيرات بيئتها.

– معرفة الطرق والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر والتحكم فيها في المؤسسة الضمان الاجتماعي لما له من دور كبير في تحسين أدائها.

– كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال إدارة المخاطر بدراسة العلاقة بينها وبين أداء شركات التأمين.

رابعا: أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا في النقاط التالية:

– محاولة التعرف على مستوى إدارة المخاطر في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة.

– محاولة التعرف على دور إدارة المخاطر في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة.

– الوصول إلى معرفة العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركات التأمين.

خامسا: فرضيات الدراسة.

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

– لإدارة المخاطر علاقة بتحسين أداء شركات التأمين.

الفرضيات الفرعية:

– مستوى إدارة المخاطر بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة مرتفع.

– دور إدارة المخاطر بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة إيجابي.

– لإدارة المخاطر علاقة بتحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة.

سادسا: الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى:

دراسة مصعب تالي: "التأمين لإدارة الأخطار" دراسة حالة شركة جزائرية للتأمين "caat"مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة المسيلة 2012، تناولت هذه الدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بالأسس النظرية والتامين وكذلك تمت دراسة مفهوم شركة التأمين ووظائفها والمخاطر التي تتعرض لها وكيفية التحكم فيها وإدارتها.

2- الدراسة الثانية:

دراسة مريم ومسعودي (2019): هدفت الدراسة إلى تحديد دور عمليات إعـادة التـأمين فـي إدارة المخاطر وأهميتها في زيادة القدرة الاستيعابية الشركات التأمين، وتحملها جزءا من أخطار الشركة مما يسمح لها بتحسين وضعيتها المالية من خلال تقليل التذبذب في قيمة نتائجها وزيـادة هـامش ملاتهـا المالية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن عمليات إعادة التأمين تعمل على تحفيز شركات التأمين على الزيادة في طاقاتها الكتابية نظرا الدعامة التي يقدمها سوق إعادة التأمين.

3- الدراسة الثالثة:

دراسة قنصوة (2016): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علم ريادة الأعمال ودوره في إنتاجيـة وربحية وكفاءة أداء المؤسسة، توصلت الدراسة نتائج من ضمنها أن جودة منتجات شركة كونكريـت الهامة السودانية نالت رضا العملاء، وأوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة الأعمال وإدخالها في المنـاهج التعليمية في المؤسسات التعليمية وإنشاء حاضنات الأعمال، فضلا عن تغيـر العقـود المبرمـة مـع الشركات حتى تتشي لشركة كونكريت تعديل أسعارها وفق متغيرات البيئة الخارجية.

4- الدراسة الرابعة:

دراسة عبد العزيز (2016): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة التأمين فـي إدارة الأخطـار المكتتبة لدى شركات التأمين المباشر ودراسة حالة شركة تأمين إسلامية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن إعادة التأمين تعمل على تقليل معدلات الخسارة بشركات التأمين المباشر وعلى زيادة الطاقـة الاستيعابية لديها، كما توفر الحماية لها في حالة تراكم الخسائر الناتجة عن حادث راد أو عدة حـوادث متتابعة.

سابعا: التعقيب على الدراسات السابقة:

بالنظر إلى الدراسات السابقة التي تم استعراضها اتضح الآتي:

1-اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الأول لهذه الدراسة المتمثلة في إدارة المخاطر.

2- تتفق تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الثاني لهذه الدراسة والمتمثل في تحسين أداء شركات التأمين.

3- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها للمنهج الوصفي.

4- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان كأداة بحثية لجمع البيانات.

كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في الآتي:

1- مجتمع الدراسة اعتمدت على موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي.

2- تختلف أهداف الدراسة الحالية عن أهداف الدراسات السابقة، وأن كان هناك بعض التشابه الجزئي.

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

مما لاشك فيه أن الدراسة الحالية استفادت مما سبقها من دراسات حيث:

- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة المذكورة في الوصول إلى الصياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم ب" دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين.

- استفادت الدراسة الحالية مما سبقها في الوصول إلى المنهج الملائم لهذه الدراسة.

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسة في إثراء الجانب النظري وصياغة أدوات الدراسة.

وقد تم تقسيم عناصر الدراسة إلى جانبين كما يلي:

الجانب النظري: والذي شمل فصلين وهي:

الفصل الأول: الإطار النظري لإدارة المخاطر وشركات التأمين ويضم ثلاثة مباحث : المبحث الأول مفهوم إدارة المخاطر وفي المبحث الثاني ماهية أداء شركات التأمين أما المبحث الثالث فتم التطرق إلى دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

أما الفصل الثاني فتمثل في: دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة. حيث تم التطرق فيه إلى: للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة والثاني خصص لمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في الاستبيان، وزعت على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذه الاستبيان، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراته، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج المتوصل إليها. ثم تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة). وأخيرا عرضنا نتائج الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

الفصل الأول

الإطار النظري لإدارة المخاطر وأداء شركات التأمين

تمهيد:

تعد شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية في تسعى دائما إلى ممارسة نشاطها بطرق تساعد على تحقيق أهدافها المتعددة، لكن بالمقابل هناك عوائق ومخاطر جمة تعترضها، سواء على مستوى النشاطات الحالية أو المستقبلية، ونظرا للمكانة التي تتحملها من خلال الأدوار التي تلعبها في تأمين الأخطار التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات، فإن المخاطر التي تواجهها تشكل مصدر تهديد دائم، يدفعها إلى الاهتمام بها من خلال اللجوء إلى إدارتها حسب الظروف المحيطة بها وبالوسائل المتوفر لديها، وهذا ما يسمى بإدارة المخاطر، فتساهم هذه الأخيرة في تمكين الإدارة في التعامل مع ما يمكن أن تتعرض له المؤسسة من مخاطر وصعوبات في المستقبل يمكن أن تعرقل مسارها الاستراتيجي، كما أنها تساهم في تحقيق الموازنة المثلى بين العوائد والمخاطر المرتبطة بها ومن ثم الاستخدام الفعال والكفء للموارد التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

وتعد إدارة المخاطر من أهم الانشغالات الحالية التي تعمل المؤسسات المالية على تأسيسها، وشركات التأمين هي أيضا تسعى غالبا في هذا الاتجاه بإقامة ما يناسبها من أنظمة الإدارة مخاطرها، بغرض تحقيق الهدف العام المتمثل في السعي من أجل البقاء والاستمرارية في النمو والتطور.

وسنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لإدارة المخاطر وأداء شركات التأمين، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، تناولنا في المبحث الأول مفهوم إدارة المخاطر من خلال نشأة إدارة المخاطر وتعريفها وكذا، ثم مراحل إدارة المخاطر وأدواتها، وأخيرا أهداف إدارة المخاطر واستراتيجياتها، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى ماهية أداء شركات التأمين من حيث مفهوم شركات التأمين وكذا وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها، وأخيرا تقييم أداء شركات التأمين، في حين المبحث الثالث تناولنا فيه دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين فتطرقنا أولا إلى إدارة المخاطر في شركات التأمين ثم إدارة مخاطر شركات التأمين وأخيرا دور إدارة المخاطر في شركات التأمين.

المبحث الأول: مفهوم إدارة المخاطر

تعتبر إدارة المخاطر في الوقت الراهن علم من أهم العلوم في مجال إدارة المشـــروعات فهي تتكفل بتحديد وقياس المخاطر التي تتعرض لها المنشأة سواء كانت صناعية تجارية أو حتى مالية، ولكن تختلف إدارة المخاطر من منشأة إلى أخرى حسب طبيعة وخصوصية المجال التـــي تنشط فيه.

المطلب الأول: نشأة إدارة المخاطر وتعريفها

الفرع الأول: نشأة إدارة المخاطر

نشأت إدارة المخاطر من اندماج تطبيقات الهندسية في البـــرامج العســـكرية والفضـــائية والنظرية المالية والتأمين في القطاع المالي وكان التحول من الاعتماد على إدارة التأمين إلى فكر إدارة المخاطر المعتمدة على علم الإدارة في تحليل التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة والمنهج العلمي لاتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد، حيث كان أول ظهور لمصطلح إدارة المخاطر في مجلة هارفرد بيسنز ريفو سنة 1956، حيث طرح المؤلف آنذاك فكرة مختلفة تماما وهي أن شخصا ما بداخل المنظمة ينبغي أن يكون مسؤولا عن إدارة مخاطر المنظمة البحتـــة، ومـــن بـــين أولـــى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها وممارسة إدارة المخاطر هي البنوك، التي ركـــزت عـــن إدارة الأصول والخصوم وتبين أن هناك طرح آخر للتعامل مع المخاطرة يمنع حدوث الخســـائر والحد من نتائجها عناء استحالة تفاديها[1].

وتوسيع استخدام تقنيات إدارة المخاطر في مختلف المؤسسات خصوصا المؤسسات المالية كشركات التأمين وصناديق الاستثمار، ورغم أن إدارة المخاطر تستمد جذورها من شراء التأمين إلا أن القول بان إدارة المخاطر نشأت بشكل طبيعي من شراء التأمين المؤسسي ينافي الحقيقة، في الواقع إن ظهور إدارة المخاطر التحول درامي وثوري في فلسفة واكب ذلك حدوث تغييـــر فـــي الاتجاهات نحو التأمين، بالنسبة لمدير التأمين هو دائما المدخل المعياري للتعامل مـــع المخـــاطر ورغم أن إدارة التامين شملت تقنيات بخلاف التأمين، إلا أن هذه التقنيات تعتبر بالأساس بـــدائل

[1]– عصماني عبد القادر، أهمية بناء أنظمة الإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، مداخلة مقامة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2009، ص 04

التأمين وكان مدير التأمين ينظر للتأمين على أنه قاعدة مقبولة أو منهج قياسي للتعامل مع المخاطر أما الاحتفاظ فقد كان ينظر له على انه الاستثناء لهذه القاعدة[1].

ولقد بدأت فلسفة إدارة المخاطر منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة إلى أخرى، وعندما قررت رابطة مشتري التأمين تغير اسمها إلى جمعية إدارة المخاطر والتأمين في 1975، كان التغيير إشارة إلى تحول ما يجري، حيث بدأت جمعية إدارة المخاطر والتأمين بنشر محلة اسمها "إدارة المخاطر" كما كان يقوم قسم التامين في رابطة الإدارة الأمريكية بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات المساعدة مديري المخاطر[2].

الفرع الثاني: تعريف إدارة المخاطر

إدارة المخاطر عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتنفيذ وإجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى[3].

ويمكن تعريفها على أنها "التدريبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خال تقليل فرصة الخسارة المتوقعة إلى اقل حد ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة أو الأخطار البشرية أو الأحكام القضائية[4].

كما أن إدارة المخاطر هي عملية تفكير منهجي في جميع المخاطر المحتملة أو المشاكل قبل حدوثها ووضع إجراءات من شأنها أن تجنب هذه المخاطر أو الحد من آثارها أو التعامل مع هذه الآثار، حيث تمكن هذه العملية من معرفة المخاطر وإعداد استراتيجية للسيطرة عليها[5].

ولإدارة المخاطر عدة تعاريف وأبرزها ما يلي:

---

[1]– عبدلي لطيفة، دور مكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاتها، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2002، الجزائر، ص 25.

[2]– طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 46.

[3]– المرجع نفسه، ص 50.

[4]– بلعزوز بن علي، استراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة شلف، 2010، الجزائر، ص 332.

[5]– هيفاء غانية، إدارة المخاطر المصرفية على ضوء مقررات بازل 2 و3، مذكرة ماستر، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 2015، ص 16.

– "إدارة المخاطر هي منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم إجراءات وتنفيذها حتى تقلل إمكانية حدوث الخسائر أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدين"[1].

– عرفتها لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية بأنها: "تلك العملية التي من خلالها رصد المخاطر وتحديدها، قياسها، مراقبتها، الرقابة عليها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها، والاطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة، والإطار الموافق عليه من قبل مجلس إدارة البنك للمخاطر"[2]. حيث يلاحظ من هذا التعريف أن إدارة المخاطر يركز على الإجراءات التي تتخذها الإدارة لفهم وتعريف وتحليل المخاطر لتستطيع تجنبها أو محاولة تخفيضها إلى أدنى حد ممكن.

– "هي الترتيبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرص الخسائر المتوقعة إلى أقل حد ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة أو الأخطار البشرية أو الأحكام القضائية"[3].

– "هي مجموعة واجبات والأنشطة التي يبذلها المسئولون على المشرع للتحكم في الأخطار التي من شانها خلق ظروف أمن معقولة قبل الحادث، وبالتالي إرساء خطة للتخفيف من الآثار المادية المترتبة أثناء وقوع الخسارة، وبعامها يهدف إلى حماية المشروع من أي خسارة مالية مفاجئة نتيجة لأي ظروف تتعرض لها المنشأة"[4].

– "هي نظام شامل يضم عملية تهيئة البيئة الملائمة لإدارتها، ودعم قياسها وتخفيف أثارها ورصدها وخلق الترتيبات الكافية للرقابة الداخلية"[5].

---

[1]– نوال بوعكاز، "حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية"، رسالة في مقدمة لنيل شهادة ماجيستير، كلية العلوم التجارية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010–2011، ص 88.

[2]– موسى عمر مبروك أبو محيميا، "مخاطر صيغ التمويل الإسلامية وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 02"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في المصارف الإسلامية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008، ص19.

[3]– مريم لبعوخ ،" دور إدارة المخاطر الائتمانية في تقليل من القروض المتعثرة"– دراسة حالة مجموعة من البنوك العاملة في ولاية المدية–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر، 2014–2015، ص 36.

[4]– محمود عبد السلام ناشد " إدارة المخاطر"، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، 2003، ص 10.

[5]– طارق الله خان، أحمد حبيب،" إدارة المخاطر، تحليل قضايا في الصناعة الإسلامية"، ورقة بحثية رقم 05، المعهد الإسلامي للبحوث والتريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 28.

– كما تتم إدارة المخاطر من خلال الرقابة الملائمة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا من أجل تحديد، قياس، متابعة ومراقبة كافة المخاطر ذات الصلة وإعداد التقارير عنها[1].

الفرع الثالث: إدارة المخاطر والمفاهيم المشابهة لها

إن المتأمل لمفهوم إدارة المخاطر يتبادر لذهنه العديد من المصطلحات الأخرى التي لها علاقة بهذا المفهوم وتوقعه في حيرة من أمره اتجاه التفرقة بين هاته المصطلحات من حيث المعنى والمحتوى كون أن مصطلح المخاطرة تتقاطع فيها الكثير من الموضوعات ذات الصلة مع بعضها البعض والتي تستعمل في محتواها وموضوعها مفهوم الخطر، ومن هذه المصطلحات: الأمن الصناعي، نظام الوقاية، إدارة الأزمات لذا سنحاول من خلال هذا الفرع تحديد مفهوم كل مصطلح على حدا بهدف توضيح الفروق بينها وبين مفهوم إدارة المخاطر.

أولا: الأمن الصناعي

بوجه عام يعبر مصطلح الأمن إما عن التحرر من الخطر أو استعراض القوة والقدرة على الاستجابة للتهديدات أو عرقلتها"[2].

كما يعرف الأمن الصناعي على أنه: "العمل على تقليل الحوادث في الصناعة وتكاليف الإصابة الناتجة عنها والتي تتناسب طرديا مع عدد الحوادث والإصابات وذلك بغرض حماية العمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية"[3].

ويعرف على أنه: "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل وجعلها آمنة وصحيحة. بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات عملية، أي أنها تكفل حماية مقومات الإنتاج المادية والبشرية"[4].

وتتمثل أهمية الأمن الصناعي داخل المؤسسة في أنه أصبح هو الدرع الوقائي لمقومات الإنتاج من الأضرار والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها العملية التقويمية الإنتاجية، بحيث يهدف بشكل خاص إلى الاحتياطات اللازمة وكذا شروط الوقاية بمختلف صورها وأشكالها، مع تهيئة

---

[1]– إبراهيم الكاسة ، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، ط2، معهد السياسات الاقتصادية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2010، ص 39.

[2]– إدوارد، برودزيكس، "إدارة المخاطر والأزمات والأمن"، ترجمة أحمد المغربي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص72

[3]– فوزي شعبان مدكور، "إدارة الصيانة والأمن الصناعي"، منشورات كلية التجارة، القاهرة، 1997، ص 144.

[4]– المرجع نفسه، ص 144.

بيئة عمل صالحة وآمنة داخل المؤسسة، فالأمن الصناعي أصبح من أهم العوامل الإنتاجية وإحدى دعائم التنمية الاقتصادية بوجه خاص.

من خلال كل هذا يتضح لنا أن المفهوم الصناعي يلتقي مع مفهوم إدارة المخاطر في نقاط ويختلف عنه في نقاط أخرى، أما عن أوجه الاشتراك بينهما هو أن "كلاها يهتمان بدراسة وتتبع المخاطر التي من شأنها أن تؤثر على سيرورة العمل، وكذا على مختلف الأنشطة الفاعلة داخل المؤسسة ، ويختلفان في نقاط أخرى منها: أن الأمن الصناعي يركز أكثر على الأخطار الناتجة عن المحيط الداخلي وما تعلق منه بالعمليات التشغيلية المرتبطة بالإنتاج وعلاقته بالعنصر البشري من خلال العمل على تقليل الحد الأدنى للمخاطر المرتبطة بحوادث العمل مثلا، أما عن إدارة المخاطر فهي ترتكز على تحليل المخاطر المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية والخارجية معا.

ثانيا: نظام الوقاية.

يمكننا تناول جملة من التعاريف المرتبطة بمفهوم نظام الوقاية حيث يعرف بأنه: "نظام يهدف إلى توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها صحية وأكثر أمنا، حتى لا تقع فيها حوادث وإصابات فنية وذلك بقصد حماية مقومات الإنتاج البشرية والمادية[1].

كما ينظر إليه على أنه: "كل الإجراءات التي تتخذ لمنع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية كما يقدم جميع وسائل الوقاية ويوفر الظروف المناسبة للعمل"[2].

إن نظام الوقاية الفعال هو الذي يعتمد على تفعيل دعائمه الإنسانية والمادية قصد سد الثغرات التي تكون سببا لتكرار الحوادث في المؤسسة، أي معالجة واحترام الشروط الفنية والإجراءات العملية بغية منع السلوكيات والتصرفات الإنسانية والظروف البيئية غير المأمونة، حيث يعمل هذا النظام على تحقيق جملة من الأهداف منها:

– حماية العنصر البشري من خلال توفير مجموعة الشروط والوسائل التي تجعل العمال في مأمن من أخطار وحوادث العمل وذلك لأن الكفاءات والمهارات البشرية التي تضمها المؤسسة تعتبر الأولى للدعامة الإنتاجية.

[1]– بوزيدي لمجد، مرجع سابق، ص 101

[2]– المرجع نفسه، ص 102.

– حماية عناصر الإنتاج المادية من الأهداف الرئيسية لعمل نظام الوقاية، وكذا حمايتها وصيانتها للآلات والتجهيزات والمرافق والمباني والمنتجات من كل أنواع التلف والضرر الذي يمكن أن يلحق بها جراء ظروف العمل.

– إضافة إلى المكاسب المادية التي يمكن أن تحققها الوقاية من الحوادث، توجد هناك أهداف أخرى غير بارزة بشكل واضح لها أثرها على الأرباح وعلى قدرة المؤسسة على النمو والبقاء، رغم صعوبة تقييمها ماديا إلا أن لها تأثيرا أعلى على تكلفة الإنتاج وكميته وجودته. مثل انخفاض، معدل دوران العمل، وانخفاض معدل التغيب.

– باعتبار أن نظام الوقاية هو أحد الأنظمة الفرعية للأمن الصناعي، وأحد تفرعاته الأساسية فإن كل ما قيل عن علاقة الأمن الصناعي بإدارة المخاطر هو نفسه ينطبق على نظام الوقاية إلا أن نظام الوقاية نظام عملي أكثر منه نظري.

ثالثا: إدارة الأزمات.

تكون المؤسسة محيطة بسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وسوء العناية بالتوقع وأيضا انخفاض فعالية المواجهة، وبالتالي أن المؤسسة لا تختار ما تفعله وإنما يفرض عليها ما تفعله، وأولوية أمورها لا تحددها هي وإنما تحددها الأزمات المتتالية مما يجعلها مدارة بالأزمات.

فإدارة الأزمات تعرف على أنها: "تقدير للأمور المفاجئة وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ثم اتخاذ القرارات الكفيلة للسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة"[1].

أي أن إدارة الأزمات هي إدارة الأزمة في حد ذاتها من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها وهي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة، واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب. وتعتبر أيضا إدارة تقوم على التخطيط والرقابة والتنظيم والبعد عن التسرع والعشوائية.

وللتعرف أكثر على الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر يتحتم علينا الرجوع إلى المفاهيم الأساسية لكلا المصطلحين، فالخطر مرتبط أكثر بعنصر عدم التأكد، أما الأزمة فهي تعبر

[1]– نائل محمد مومنى، مرجع سابق، ص 310.

عن شيء وقع فعلا. مثلا نقول خطر الزلزال (إي احتمال أن يقع الخطر أو لا يقـــع) ولا يمكننـــا القول أزمة الزلزال كما أن الخسارة الناتجة عن الخطر هي محتملة، أما في الأزمة فهي أكيـــدة ، وأيضا يكون تأثير الأزمة أوسع من تأثير الخطر، كالقول: الأزمة المالية العالمية يمتد أثرها إلى كل العالم. كما أن الخطر يعتبر من عوامل توليد الأزمات، مثل القول: أزمة الرهن العقاري تكون ناتجة عن خطر الإفراط في منح القروض العقارية بدون ضمانات.

المطلب الثاني: مراحل إدارة المخاطر وأدواتها

الفرع الأول: مراحل إدارة المخاطر

تقوم عملية إدارة المخاطر بعمل فحص وتحليل شامل ومفصل لكل أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها، موضع دراسة المخاطر، ويتم ذلك بتطبيق خمس خطوات أساســـية علـــى النحـــو التالي[1]:

1. تعريف المخاطر: وهي الخطوة الأساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل.

2- تحليل المخاطر: ويتم بما تصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية.

3- تقييم المخاطر: وهو تحليل عنصري الخطر المتمثلين في الآثار التي يحددها كـــل خطـــر، واحتمال حدوث كل خطر.

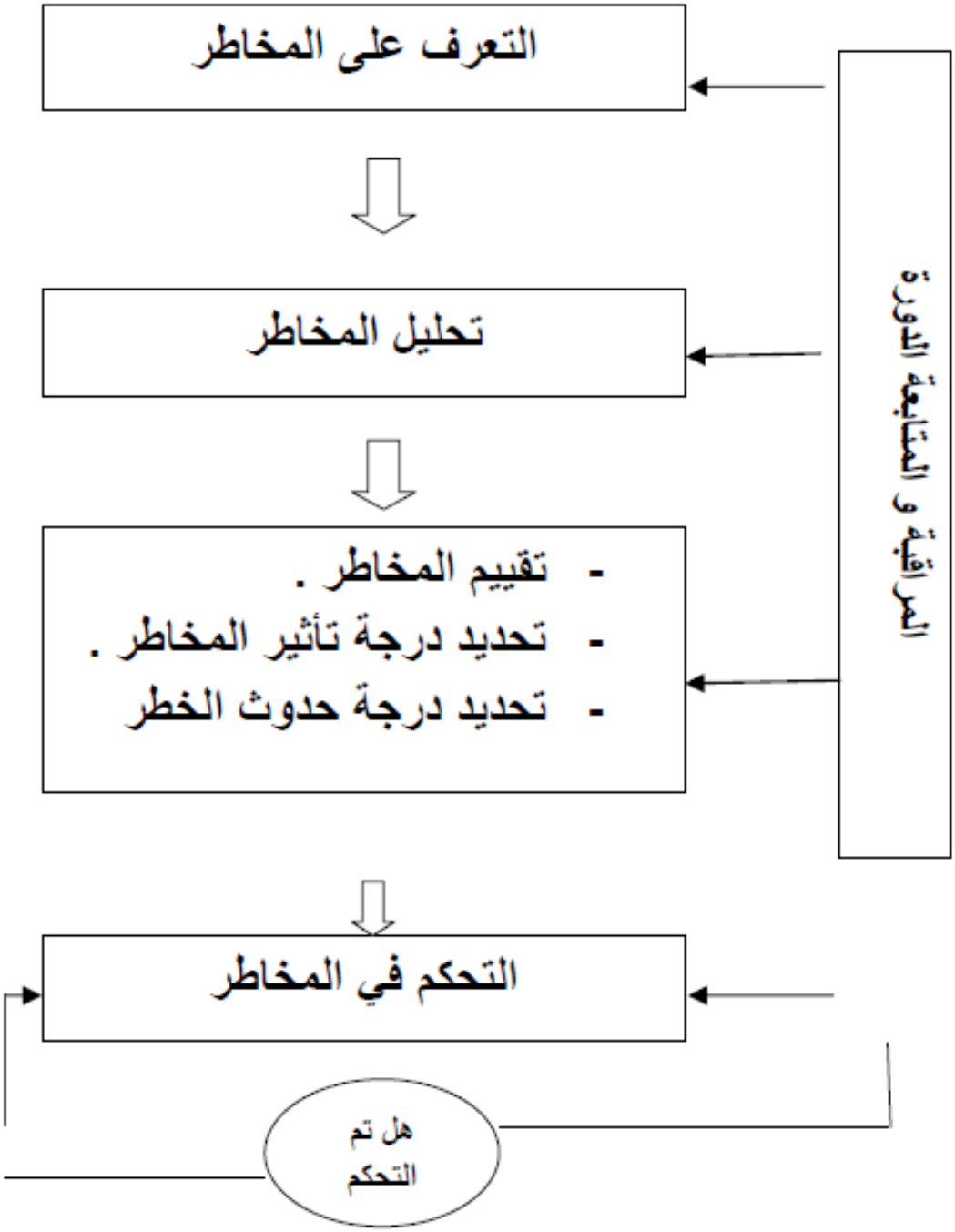
4- التحكم في المخاطر: وبما يتم تحليل الطرق التي تستخدم لتقليل الخطر وآثاره.

5- المراقبة والمتابعة الدورية: وتتم لاستكشاف مصادر خطر جديدة، أو فشل التحكم في مخاطر سابقة.

[1]- عاصم عبد المنعم وأخرون، تقييم إدارة المخاطر، ط1، دار الكتاب المصرية، مصر، 2008، ص 6.

ويمكن تمثيل هذه الخطوات في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): خطوات إدارة المخاطر.



المصدر: عاصم عبد المنعم وأخرون، المرجع السابق، ص 07.

الفرع الثاني: أدوات إدارة المخاطر

إن الجزء الجوهري والأساسي من وظيفة إدارة المخاطر يتمثل في تصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها تقليل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي المترتب على الخسائر المتكبدة إلى الحد الأدنى، ويمكن تصنيف التقنيات العريضة المستخدمة في إدارة المخاطر إلى:

1- التحكم في المخاطرة: وتشمل أساليب التحكم في المخاطرة تحاشي المخاطر والمداخل المختلفة إلى تقليل المخاطر، حتى من خلال منع حدوث الخسائر ومجهودات الرقابة والتحكم وأيضا الوقاية.

2- تمويل المخاطرة: يركز تمويل المخاطر على ضمان إتاحة الأموال للتعويض على الخسائر التي تحدث، ويأخذ تمويل المخاطر بدرجة أساسية الاحتفاظ أو التحويل (الاحتفاظ بجزء من المخاطر ونقل أو تحويل جزء آخر)، وعند تقرير أي تقنيات يجب تطبيقه للتعامل مع مخاطرة معينة، ويجب على مدير إدارة المخاطر أن يدرس حجم الخسائر المحتملة، واحتمال حدوثها والموارد المتاحة لتعويض الخسارة إن قدر لها أن تحدث، كما يجب تقييم عوائد وتكاليف إتباع مثل هذا المنهج ثم اتخاذ القرار باستخدام أفضل المعلومات المتاحة.[1]

الفرع الثالث: قواعد إدارة المخاطر

مع تطور إدارة المخاطر كمجال وظيفي خاص بالإدارة تم توجيه اهتمام متزايد لصياغة مبادئها وتقنياتها وذلك بهدف توفير قواعد إرشادية متصلة بعملية اتخاذ القرارات المتصلة بإدارة المخاطر، وقد كان من أوائل الإسهامات المقدمة لمجال إدارة المخاطر، تطوير مجموعة من القواعد الخاصة بها.

1- عدم المخاطرة بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة:

القاعدة الأولى والأهم من بين القواعد الثلاثة هي: "لا تجازف بأكثر ما تستطيع تحمل خسارته" إن هذه القاعدة توضح لنا أي المخاطر يجب القيام بشيء حيالها، وإذا بدأنا بالإقرار بأنه لا يتم عمل شيء حيال مخاطر معينة فإن المؤسسة تحتفظ باحتمال نشوء خسارة من تلك المخاطر، فمعرفة المخاطر التي يجب عمل شيء بشأنها، خلاصته معرفة أي المخاطر لا يمكن الاحتفاظ بها[2].

[1]- طارق عبد العالي عماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 102.

[2]- المرجع نفسه، ص103

إن العامل الأهم في تقرير أي المخاطر تتطلب عملا محددا اتجـــاه الخســـارة المحتملـــة القصوى الناتجة عن تلك المخاطر، وإذا كانت الخسارة المحتملة القصوى من التعـــرض لخطـــر معين كبير لدرجة أنه ينتج عنه خسارة كبيرة غير محتملة، فإن الاحتفاظ لا يكون واقعيا والشـــدة المحتملة للخسارة يجب تقليلها إلى مستوى قابل للإدارة أو يجب تحويل المخاطر إلى الجهة التـــي تستطيع تأمينها، أما إذا تعذر تقليل الخسارة المحتملة أو تحويلها تعمل المؤسسة على تجنبها[1].

وتبقى مسألة حجم الخسائر وحجم الاحتفاظ مسألة معقدة ومشكل مطروح في المؤسســـة ويتوقف ذلك على القدرة الكلية التحمل الخسارة المحتملة ،والتدفق النقدي للمؤسسة واحتياطاتهـــا السائلة وقدرتها على زيادة التدفق النقدي في حالة الطوارئ، وبالنسبة لكل مؤسسة يمكن تغطيـــة بعض الخسائر بالتدفق النقدي بينما يتطلب البعض الآخر الأخذ من الاحتياطات النقدية، والـــبعض الآخر من الاقتراض كما قد تحدث خسائر تكون أكبر من قدرة هذه الاحتياطات على احتمالها .

2- التفكير في الاحتمالات:

إن الفرد الذي يمكنه تقدير احتمالية حدوث خسارة يكون في وضع أفضل يســـاعده مـــن التعامل مع المخاطر، في حين يحدث العكس في حال افتقاده لمثل هذه المعلومات ومع ذلك فـــإن احتمال حدوث أو عدم حدوث خسارة أقل أهمية من الشدة المحتملة إذا حدثت الخســـارة وحتـــى عندما يكون احتمال الخسارة ضعيفا فإن الاعتبار يكون الشدة المحتملة، ولا يعني ذلك القول بـــأن الاحتمالية المرتبطة بالتعرض لخطر معين ليس أحد الاعتبارات عند تقرير ما يجب القيام بشـــأن تلك المخاطر، على العكس فمثلا تشير الشدة المحتملة للخسارة إلى المخاطر التي يجب عمل شيء بشأنها أي المخاطر التي لا يمكن الاحتفاظ بها، ومنه فإن معرفة معدل احتمال حدوث الخســـارة ضعيفا أو معتدلا أو مرتفعا يساعد مدير المخاطر في تقرير ما يجب فعله بشأن هذه المخاطر.

إن من المنطقي استخدام الاحتمالات في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر مقصور على تلـــك المواقف التي لا تتعارض فيها القرارات المراد دراستها مع القاعدة الأولى لإدارة المخاطر "عـــدم المخاطر بأكثر من القدرة على تحمل الخسارة"[2].

---

[1]- سمير الخطيب، "قياس وإدارة المخاطر بالبنوك"، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، 2005، ص19.

[2]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007 ، ص50

تفرض هذه القاعدة على مدير إدارة المخاطر عدم إهمال المخاطر التي يكون احتمال وقوعها ضعيف جدا وأن يأخذها في الحسبان لأنها إذا وقعت قد تحدث أضرار جسيمة بالمؤسسة.

3- لا تخاطر بالكثير من أجل القليل:

يقضي أساس هذه القاعدة على أن تكون هناك علاقة معقولة بين تكلفة تحويل المخاطر والقيمة التي تعود على المحول، وهي تأخذ اتجاهين هما: أن المخاطر ينبغي عدم الاحتفاظ بها عندما تكون الخسارة المحتملة كبيرة الكثير) بالنسبة للأقساط الموفرة من خلال الاحتفاظ (القليل). ومن ناحية أخرى في بعض الأحيان يكون القسط المطلوب للتأمين ضد المخاطر مرتفعا بدرجة لا تتناسب مع المخاطر المحولة، وفي هذه الحالات تمثل الأقساط (الكثير) فيما تمثل الخسارة المحتملة (القليل)[1].

المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر واستراتيجياتها.

الفرع الأول: أهداف إدارة المخاطر.

لإدارة المخاطر عدة أهداف نذكرها فيما يلي:

1- البقاء والاستمرارية:

الهدف الأول الإدارة المخاطر هو البقاء وضمان استمرارية وجود المنظمة ككيان عامل الاقتصاد، إن الهدف الأكثر أهمية ليس تقليل التكاليف إلى أدنى حد أو الإسهام في ربح المنظمة، كما أنه ليس الانصياع للمتطلبات القانونية أو الاضطلاع ما متصل بالمسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، بل إن الهدف الرئيسي لإدارة المخاطر هو الحفاظ على بقاء المؤسسة ككيان اقتصادي يفرض وجوده في بيئة الأعمال، والحفاظ على الفاعلية التشغيلية للمؤسسة، وبالنسبة لمعظم المنظمات يمكن ترجمة هذا الهدف إلى الهدف الأبسط المتمثل في تفادي الإفلاس.

2- استقرار الأرباح (المكاسب):

ينبع هدف استقرار الأرباح (المكاسب) من التأثير الذي يمكن أن تحدثه التغيرات والتباينات الواسعة في المكاسب على المحلات والأطراف الثالثة، حيث يفضل المساهمون الأرباح المستقرة عن المكاسب التي تتقلب بشكل واسع، ولأن المستثمرون يفضلون عموما التدفق المستقر للدخل فإن إدارة المخاطر يمكن أيضا أن تسهم في الأداء الإجمالي للشركة بخفض التباينات في

[1]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "إدارة الخطر والتأمين"، مرجع سابق، ص 51.

الدخل التي تنتج من الخسائر المرتبطة بالمخاطر البحتة، إلى أقل مستوى ممكن من التخطيط هو هدف مرغوب في حد ذاته، بالإضافة إلى ذلك فإن خفض التباين في الدخل يمكن أيضا أن يساعد في تعظيم الإسقاطات الضريبية عن الخسائر وتقليل الضرائب على الأرباح، ولأن الخسائر غير المؤمن ضدها تكون قابلة للاستقطاع فقط بقدر ما ممكن تعويضها أو مقابلتها بالأرباح[1].

3- تعظيم القيمة:

إن الهدف النهائي لإدارة المخاطر هو نفسه الهدف النهائي للوظائف الأخرى في أي مؤسسة، وهو تعظيم قيمة المنظمة ويرى Nel dohtry أن هدف الإدارة عموما وهدف المديرين الذين فوضت لهم المسؤوليات هو تعظيم القيمة لأن هذه القيمة هي التي تعكس القيمة السوقية للأسهم العادية للمؤسسة، ووفقا وجهة النظر هذه ينبغي تقسيم قرارات إدارة المخاطر ووفقا لمعيار ما إذا كانت تسهم في تعظيم القيمة أم لا، فتعظيم القيمة هو الهدف النهائي لأي مؤسسة، وهو معيار معقول لتقييم قرارات المؤسسة إلا أنه يعاب عليه في نفس الوقت ذات الأسهم ذات التداول العام.

4- تقليل القلق:

يقصد بهدف تقليل التوتر والقلق الذي يشير له Hedhes&Mehr بأنه هدف "النوم الهادئ ليلا"، راحة البال التي من معرفة أنه قد تم وضع كافة التدابير المناسبة للتصدي للظروف المعاكسة فعندما تظل المؤسسة دون حماية لا تعرف الإدارة ما إذا قد تم التصدي للظروف المعاكسة أم لا، فإن عدم التأكد والقلق الذهني يمكن لهما أن يصرفا انتباه الإدارة عن الاعتبارات الأخرى، وفي الحالات القصوى يمكن أن كون للقلق الذي ينشأ من عدم التأكد بخصوص بقاء المنظمة تأثير ضار على صحة ورفاهية إدارة المنظمة، وأن القلق يستنزف طاقة هائلة للمؤسسة[2].

الفرع الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر

أولا: مفهوم استراتيجية إدارة المخاطر

هي عبارة عن عملية الأخذ بالمخاطر المحسوبة، وهي وسيلة نظامية لتحديد المخاطر وترتب أولوياتها وتطبيق الإستراتيجيات للتقليل من المخاطر، تتضمن كلا من الوقاية من المخاطر

[1]- طارق عبد العالي عماد، المرجع السابق، ص 150-151.

[2]- المرجع نفسه، ص 149-150.

المحتملة والاكتشاف المبكر للمشاكل الفعلية فهي عملية مستمرة تشترك فيها الموارد البشرية في جميع مستويات المؤسسة.

ثانيا: الخطوات الأساسية لبناء استراتيجية إدارة المخاطر

إن عملية بناء استراتيجية إدارة المخاطر تتم عبر مجموعة من الخطوات نذكرها فيما يلي[1]:

1-تقييم البيئة: بوضع قاعدة لكيفية النظر للخطر وكيفية التعامل معه من قبل العاملين في المؤسسة، حيث يضمن ذلك تحديد فلسفة إدارة المخاطر، كما أن تحديد الأهداف من قبل الإدارة يمكنها من تميز الأحداث المحتملة التي تؤثر على إنجازها.

2-تميز الأخطار: وذلك بالإجابة على السؤالين: ماذا يمكن أن يحدث؟ وكيف يمكن أن يحدث؟ فالأحداث الداخلية والخارجية تؤثر على إنجاز أهداف المؤسسة، ويجب إن تميز الإدارة بين الأخطار والفرص.

3- تحليل الأخطار: يتم هذا التحليل بأخذ إمكانية حدوث الخطر درجة وتأثيره الخطر ودرجة تأثيره على أهداف المؤسسة بعين الاعتبار، حتى قاعدة واضحة للكيفية، التي يجب أن تدار بها الأخطار القيمة.

4- تقييم الأخطار: تقدر الإدارة المخاطر المحتملة الحدوث وتختار وردود فعل الخطر: تجنب وتخفيض الآثار المترتبة، وتطور الإدارة بعد ذلك مجموعة نشاطات لترتيب المخاطر حسب أولوياتها. **5- مناقشة الأخطار:** من هذه المرحلة يتم تحديد البدائل الاستراتيجية الممكنة للسيطرة على الخطر، ثم اختيار البديل الاستراتيجي الأمثل منها، والذي على ضوئه تطوّر خطط لمعالجة الخطر تتضمن الوسائل اللازمة لذلك.

[1]- عبدا لرشيد بن ديب وعبدا لقادر شلالي، مداخلة بعنوان مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الأفاق والتحديات يومي 25-26 نوفمبر 2008، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2008، ص 7-6.

المبحث الثاني: ماهية أداء شركات التأمين

المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين

الفرع الأول: تعريف شركات التأمين

تعددت تعريفات شركات التأمين حسب وجهات نظر المهتمين والباحثين، وعليه يمكن تعريف شركات التأمين بأنها: "مؤسسة تقوم بتوفير التأمين الأفراد والمشروعات من المخاطر والخسائر التي يمكن أن تتعرض لها بدفع التعويضات المتوقع دفعها والأقساط المطلوب تحصيلها"[1].

كما تعرف أيضا بأنها: "مؤسسة تجارية تهدف لتحقيق الربح حيث تقوم الشركة بتجميع الأقساط من المؤمن واستثمار الأموال الجمعة في أوجه استثمار مضمونة بغرض توفير الأموال اللازمة لدفع التعويضات للمؤمن لهم أو المستفيدين عند تحقيق المخاطر المؤمن فضاها وتغطية نفقات، مزاولة النشاط التأميني وتحقيق ربح مناسب"[2].

الفرع الثاني: تصنيفات شركات التأمين

تصنف شركات التأمين وفقا لتشكيلة الأنظمة التأمينية وحسب شكلها القانوني ويمكننا تلخيص هذه التصنيفات فيما يلي[3]:

أولا: التصنيف وفقا لتشكيلة الأنشطة التأمينية.

1- شركة التأمين على الحياة: يشتمل نشاطها على كافة التأمينات المتعلقة بوفاة أو حياة المؤمن له أو التي تجمع بين الاثنين.

2- شركات التأمين العام: تختص بالتأمين على الممتلكات وعادة ما يغطى أخطار الحريق والسرقة وتأمين النقل بأنواعه، وكذلك التأمين على المسؤولية المدنية.

3- صناديق الضمان الاجتماعي: تعمل على تغطية تكاليف علاج المؤمن له حيث يلتزم هذا الأخير يتحمل حد أدنى من تكاليف علاجه.

4- الشركات الشاملة: تصدر كافة وثائق التأمين التي تصدرها الأنواع الثلاثة السابقة وتكون غير متخصصة في نوع معين.

---

[1]- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب، مصر، 1995، ص 161.

[2]- أحمد نوري وآخرون، محاسبة المنشآت المالية، دار النهضة، بيروت، 1986 ، ص 36

[3]- منير إبراهيم هنادي، الفكر الحديث في الاستثمار"، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص104 .

ثانيا: التصنيف وفقا للشكل القانوني للشركة.

1- شركات المساهمة: تكون الملكية في يد حملة الأسهم العادية ويختارون مجلس إدارة الذي يتولى التسيير ولهم الحق في الربح الصافي الذي تحققه.

2- شركات الصناديق: تشبه إلى حد كبير شركات الاستثمار لأنها تتميز بضخامة الحجم، وملكيتها تكون في باد جملة الوثائق التأمينية وهي لا تصادر أسهمها بل تحل محلها وثائق التأمين المكتب فيها، وتدار من قبل خبراء مختصين.

الفرع الثالث: خصائص وأهداف شركات التأمين

أولا: خصائص شركات التأمين.

تتميز شركات التأمين بعدة خصائص أهمها[1]:

1- القدرة على توفير الموارد المالية: تأتي هذه الميزة من حقيقة الفترة التي تمر بين تجميع أقساط التأمين إلى تاريخ استحقاق مبلغ التأمين خلال هذه الفترة باستثمار حصيلة الأقساط بشراء أوراق مالية (أسهم) تصدرها منشآت الأعمال والحكومات لغرض أنشطتها، ضف إلى ذلك القروض التي تقدمها الشركة للأفراد بغرض شراء العقارات مقابل الرهن لتلك العقارات لصالح الشركة والقروض التي تقدمها شركات التأمين على الحياة للمؤمن له.

2- تنمية وتشجع الادخار: إن للتأمين بصورة خاصة التأمين على الحياة وظيفتين أساسيتين، وظيفة تأمينية وأخرى ادخارية، تقوم بدور مماثل للدور الذي تقوم به المؤسسات المالية الأخرى كالبنوك التجارية، والأقساط المتجمعة لديها تمثل مدخرات يتم استثمارها ليتحقق لها في النهاية حصيلة تعادل مبلغ التأمين.

3- تقديم خدمات مستقبلية: حيث لا يتولد الشعور بالحاجة إليها إلا عند تحقيق مسبباتها وهذه الخاصية من أهم خصائص شركات التأمين، ذلك أنها تؤثر تأثيرا كبيرا على مختلف جوانب الشركة سواء من ناحية تسويق هذه الخدمة أو من ناحية تسعيرها أو قياس كفاءة الأداء الخاصة بشركة التأمين.

[1]- منير إبراهيم هندي، المرجع سابق، ص 400.

4- الاعتماد على الخبرة المتميزة: تعتمد شركات التأمين على خبراء وفنيين ومتميزين في معاينة الأخطار وتحديد الأسعار المناسبة لكل خطر، كما يعتمد على خبراء في الإشهار والتسويق والتوزيع والإقناع وتنمية العلاقات الشخصية.

ثانيا: أهداف شركات التأمين.

تتنوع أهداف شركات التأمين حسب أشكالها وتنوع ميادين نشاطها والفئات التي تستهدفها، حيث لا تهتم شركات التأمين الخاصة على سبيل المثال شيء يضاهي اهتمامها بتعظيم الربح، لذا نجد تركيزها الشديد ينصب بشكل كبير على الأخذ بكل وسيلة تعظم الربح وتجنب الخسارة، في حين أن التأمين الاجتماعي ليس هدفه الربح، بل يتمثل في مساعدة طبقات المجتمع الضعيفة على مواجهة الأخطار التي تتعرض لها مثل حالة التأمين ضد المرض والتأمين ضد البطالة[1].

المطلب الثاني: وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها

الفرع الأول: وظائف شركات التأمين

1- وظيفة التسعير:

"تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده". وبالتالي فإن هذه الوظيفة تحدد سعر كل نوع من أنواع التأمينات المختلفة على حدى، ويكون ذلك يتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر، كما أنه يتناسب مع مبلغ التأمين، كما يؤخذ في الحسبان عوامل أخرى كالظروف المحيطة بالشيء المؤمن ضده[2].

كما أن الشخص المكلف بتحديد أسعار التأمين يدعى بالإكتواري، وذلك باعتماده على دراسات يجريها لتوفير ما يلزم من المعلومات التي يبني على أساسها أسعار التأمينات، ويراعي الإكتواري أن يكون سعر التأمين منافسا من جهة، وكافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده من جهة أخرى، ويحقق بعض الربح.

2- وظيفة الاكتتاب:

تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين، بما يحقق أهدافها وغاياتها". ففي هذه الوظيفة تختلف سياسات الشركة باختلاف الأهداف التي تسعى إليها ، فقد يكون الهدف من سياسة الشركة هو الحصول على أكبر مجموعة من وثائق

---

[1]- أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 18-19.

[2]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "إدارة التأمين والخطر"، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع، 2010، ص 157 .

التأمين المختلفة التي تعطي ربحا منخفضا كما قد يكون الهدف من سياستها هو الحصول على أقل عدد من وثائق التأمين التي تعطي ربحا مرتفعا وقد تلجأ الشركة في بعض الأحيان إلـــى وضـــع دليل تحدد فيه الأخطار التي تقبل تأمينها وكذا المناطق الجغرافية التي تعمل فيها[1].

3- وظيفة الإنتاج:

ونعني بالإنتاج في نشاط التأمين المبيعات والنشاطات التسويقية التي تقـــوم بهـــا شـــركة التأمين، أين تقوم هذه الأخيرة ببيع الخدمة التأمينية المتمثلة في اكتتاب العقود لصالح الزبـــائن أي المؤمن لهم.

4- وظيفة تسوية المطالبات:

فمن خلال هذه الوظيفة تقوم الشركة بدفع التعويضات المستحقة للمؤمن له، عنـــد تحقـــق الخطر المؤمن ضده، ففي شركات التأمين توجد جهة متخصصة في دراسة ملفـــات المطالبـــات المقدمة، وهي التي تحدد التعويض المستحق.

5- وظيفة الاستثمار:

حيث تقوم شركة التأمين بعد تجميع أقساط التأمين، أين ستتوافر على مبالغ مالية ضخمة، باستثمارها ولكن يكون هذا الاستثمار بعد دراسة جيدة، لأن على الشركة الاحتفاظ بجزء من هذه الأموال لتسديد التعويضات المستحقة المطالب بها، في أي وقت يقع فيه الخطر المؤمن ضده، كما أن عليها أن تحدد أي الاستثمارات مناسبا لها، طويلة الأجـــل أو قصـــيرة الأجـــل وكـــذا نـــوع الاستثمار[2].

6- وظيفة إعادة التأمين:

ويقصد بهذه الوظيفة قيام شركة التأمين بنقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر علـــى تحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين، وعقد إعادة التأمين يشبه عقد التأمين، إلا أن أطرافه تكون مختلفة، ففي عقد التأمين أطراف العقد هما: المؤمن له (شخص أو هيئة)، والمؤمن (شركة التأمين)، أما في عقد إعادة التأمين فأطرافه هما :شركة التأمين وشركة إعادة التأمين (معيد التأمين) [3].

---

[1]- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 158.

[2]- المرجع نفسه، ص 158 .

[3]- المرجع نفسه، ص 159-160.

الفرع الثاني: مصادر أموال شركات التأمين

تتكون موارد شركات التأمين من المصادر التالية:

1-أموال حقوق المساهمين :

وتتمثل في رأس المال المدفوع والاحتياطات الرأسمالية التي تكونها شركة التأمين من الأرباح المحتجزة، إما لتدعيم مركزها المالي أو لمواجهة ظروف غير متوقعة مستقبلا مثل الكوارث، وتعتبر هذه الأموال هامش الأمان الأخير لحملة الوثائق للحصول على مستحقاتهم التأمينية، وتمثل هذه الأموال نسبة ضئيلة من حجم الأموال الموجهة للاستثمار في شركات التأمين[1].

2- أموال وحقوق حملة الوثائق:

وهي الأموال المتجمعة نتيجة تحصيل أقساط التأمين وتنقسم هذه الأموال إلى مجموعتين:

أ-حقوق حملة وثائق تأمينات الحياة: يطلق عليها بالمخصصات الفنية لعمليات الحياة وتكوين الأموال وتحتوي على مخصصات فنية، ويعتبر هذا المخصص أهم مصادر أموال التأمين على الحياة وهو مخصص طويل الأجر نظرا لطول مدة استحقاق وثائق هذا النوع من التأمينات وتتزايد أموال هذا المخصص من عام لآخر كلما زادت الإصدارات الجديدة في وثائق التأمين على الحياة.

ب- أموال التأمينات العامة: وتتمثل في المخصصات التالية:

- **مخصص الأخطار السارية:** يتكون من المبالغ المحتجزة من أقساط وثائق التأمينات العامة والمدفوعة مقدما عن سنوات قادمة، لتغطية الأخطار السارية مستقبلا عن إصدارات هذا العام.

-**مخصص التعويضات تحت التسوية:** يتكون هذا المخصص من الأموال المحتجزة عن الحوادث التي وقعت خلال السنة الحالية ولكنها لم يتم تسويتها أو لم تسدد بعد، بل ستتم تسويتها وسدادها في السنة أو السنوات المالية التالية.

- **مخصص التقلبات في معدلات الخسارة:** يكون هذا المخصص بطبيعته في السنوات ذات النتائج الجيدة لمواجهة أي تقلبات غير متوقعة.

[1]- عبد الغفار حنفي، سمية قرياقص، مرجع سابق، ص 365-366

3- الأموال غير المرتبطة بنشاط التأمين:

ويطلق عليها المخصصات الأخرى غير الفنية والتي تخصصها لمقابلة خسائر معينة أو ديون معدومة وتتمثل هذه الأموال في المبالغ المستحقة لشركات التأمين وإعادة التأمين للوكلاء والسماسرة وهذه الأموال قصيرة الأجل وتمثل نسبة ضئيلة جدا مقارنة بموارد الأموال الأخرى والمجتمعة لدى شركات التأمين ونلاحظ أن جملة الوثائق الغالبية إذ تصل إلى حوالى 93% بينما حقوق المساهمين لا تتجاوز 7%.[1]

المطلب الثالث: تقييم أداء شركات التأمين

الفرع الأول: مفهوم تقييم أداء شركات التأمين

قبل أن نتطرق إلى مفهوم تقييم أداء شركات التأمين لا بد أن نشير لمفهوم أداء شركات التأمين.

أولا: مفهوم أداء شركات التأمين:

يتمثل الأداء المالي في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة[2].

أو هو مدى نجاح المؤسسة في استغلال كل الموارد المتاحة لديها من موارد مادية ومعنوية أفضل استغلال وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة[3].

من هنا نستنتج أن الأداء المالي هو مدى قدرة المؤسسة على تخفيض تكاليفها وزيادة إيراداتها للوفاء بالتزاماتها لبلوغ أهدافها المالية.

ثانيا: مفهوم تقييم الأداء المالي:

يعرف تقييم الأداء المالي على أنه: تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية إدارة المؤسسة ومدى إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة[4].

---

[1]- عبد الغفار حنفي، سمية قرياقص، مرجع سابق، ص 367-368.

[2]- عبد المالك مزهودة: الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، جامعة بسكرة، 2001، ص87.

[3]- وهيبة رمضان محمد حسن، إبراهيم فضل المولى البشير : أثر استراتيجية التميز في الأداء المالي للمصارف التجارية ، مجلة العلوم الاقتصادية، الجلد16، الجزء 02، جامعة السودان للعلوم، 2015، ص 112.

[4]-دادن عبد الغاني : قراءة في الأداء المالي والفئة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث جامعة ورقلة، العدد 4، 2006، ص 41.

ينظر الباحثين إلى عملية تقييم الأداء المالي على أنها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، والغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي في تاريخ معين[1].

وتقييم الأداء المالي هو تباين النتائج المحققة المنتظرة على ضوء معايير محـــددة ســـلفا لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف المعرفة مستوى الفعالية، وتحديـــد الأهميـــة النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على الفعالية[2].

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن تقييم الأداء هو تقديم الحكم على النتيجـــة الماليـــة المتحصل عليها للمؤسسة خلال فترة معينة وهذا باستخدام مقاييس معينة.

ثالثا: خطوات تقييم الأداء المالي:

يمكن تلخيص خطوات تقييم الأداء المالي في النقاط التالية:

-الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية القائمة الدخل حيث أن خطـــوات الأداء المـــالي، إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة

- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الرحية نسب السيولة والنشاط والرفـــع المـــالي والتوزيعات، وتم إعداد واختبار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.

- دراسة وتقييم النسب، وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات والفروع وبواطن الضـــعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء الشركات التي تعمل فـــي نفس القطاع.

- وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثرها على الشركات للتعامل معها ومعالجتها[3].

الفرع الثاني: أهمية أداء شركات التأمين

تتمثل أهمية تقييم الأداء المالي في:

- الكشف عن مدى تحقيق قدرة الشركة على تحقيق فائض من أنشطتها في أجل مكافأة عوامـــل الإنتاج.

---

[1]- توفيق محمد عبد الرحمن: تقييم الأداء، مدخل جديد ... العالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، 2003-2004، ص 03

[2]- السعيد فرحات جمعة: الأداء المالي لمنظمات الأعمال التحديات الراهنة، دار المريخ، الرياض، 2002، ص 38.

[3]- محمد محمود الخطيب: الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2010، ص 51-52.

– يوفر تقييم الأداء المالي للمؤسسة مقياس لمدى نجاح الشركة خلال سعيها لمواصلة نشاطها وتحقيق أهدافها وذلك أن نجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة وهذا بدوره يدفع إلى تحسين مستوى أدائها.

–يؤدي إلى الكشف عن العناصر ذات الكفاءة وتحديد العناصر ذات الاحتياج للنهوض بأدائه[1]

الفرع الثالث: مؤشرات تقييم أداء شركات التأمين

أولا: المؤشرات والنسب المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي.

1– تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات التوازن المالي:

إن التوازن المالي يعتبر من الأهداف المالية التي تسعى الشركة إلى تحقيقها فهو يقوم على مبدأ أساسي مضمونه أن التمويل الدائم يجب أن يفوق مجموع الاستثمارات مضاف لجزء من احتياجات دورة الاستغلال، أي أن الأموال الدائمة للمؤسسة يجب أن تكون مساوية للاستثمارات الصافية مضاف لها إلى المال المعياري[2].

ويساهم التوازن المالي في توفير السيولة والسير المالي للمؤسسة وتكمن أهمية التوازن المالي في النقاط التالية[3]:

– تأمين تمويل احتياجات الاستثمار بأموال دائمة.

– ضمان تسديد جزء من الديون أو كلها في الأجل القصير وتدعيم السير المالي.

– الاستقلال المالي للمؤسسة اتجاه الغير.

– تخفيض الخطر المالي الذي تواجهه المؤسسة.

ويمكن دراسة التوازن المالي من خلال المؤشرات التالية[4]:

أ– رأس المال العامل: رأس المال العامل هو هامش السيولة الذي يسمح للمؤسسة بمتابعة نشاطها بصورة طبيعية دون صعوبات أو ضغوطات مالية على مستوى الخزينة، فتتحقق رأس مال عامل

[1]– مريم خباز: تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات الرفع المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011–2012، ص 19.

[2]– جميل أحمد توفيق: الإدارة المالية دار النهضة العربية، مصر، 1986، ص 17.

[3]– جميل احمد توفيق: مرجع سابق. ص 21–22.

[4]– محمد سامي لزعر: التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي ، مذكرة ماجستير، كلية عمان، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2012، ص 92–95

موجب داخل الشركة يؤكد امتلاكها لهامش أمان يساعدها على مواجهة الصعوبات وضمان استمرار توازن هيكلها المالي.

وتتمثل حالات رأس المال العامل في[1]:

- منظور أعلى الميزانية:

يعبر رأس المال العامل عن علاقة الفرق بين الأموال الدائمة، والأصول الثابتة، ويمكن حصر ثلاث حالات لرأس المال العامل.

* **رأس المال العامل الموجب:** في هذه الحالة يعبر رأس المال العامل سيولة عن فائض الأموال الدائمة المتبقي بعد تمويل كل الأصول الثابتة أي أن المؤسسة استطاعت تمويل جميع استثماراتها بواسطة مواردها المالية الدائمة، وحققت فائضا ماليا تمثل في رأس المال العامل.

* **رأس المال العامل المعدوم:** وهي حالة نادرة الحدوث حيث تمثل حالة توافق التام. هيكل الموارد والاستخدامات وتمثل الوضع الأمثل لتسير عملية تمويل الاحتياجات المالية.

* **رأس المال العامل السالب:** في هذه الحالة تكون الأموال الدائمة غير كافية لتمويل جميع الاحتياجات المالية الثابتة حيث يلي جزء من هذه الاحتياجات فقط. مما يستدعي البحث عن موارد مالية أخرى لتغطية العجز في التمويل.

- منظور أدنى الميزانية:

حيث يعبر عنها عن قدرة المؤسسة على استجابة الاستحقاقات قصيرة الأجل عن طريق تحويل أصولها المتداولة . إلى نفوذ سائلة يتم بواسطتها تسديد القروض قصيرة الأجل وهناك ثلاث حالات لهذا المؤشر:

* **رأس المال العامل الموجب:** أي أن المؤسسة تستطيع مواجهة القروض قصيرة الأجل باستخدام أصولها المتداولة، ويبقى فائض مالي يمثل هامش أمان وهو رأس مال العامل سيولة حيث تلعب درجة تحقيق السيولة دور هام في تحقيق التوازن المالي للمؤسسة.

* **رأس المال العامل المعدوم:** في هذه الحالة تتمكن المؤسسة من تغطية القروض قصيرة الأجل باستخدام الأصول المتداولة دون تحقيق فائض ولا عجز وهي حالة مثلى نادرة الحدوث.

---

[1]– إلياس بن ساسي، يوسف قريشي: التسيير المالي الإدارة المالية ، الطبعة الثانية، الأردن ، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، سنة، 2011، ص 87–89.

* **رأس المال العامل السالب:** في هذه الحالة تكون الأصول المتداولة قابلة للتحصيل في الأجل القصير غير كافية لتغطية الاستحقاقات التي تسدد في الأجل القصير.

ب- احتياجات رأس المال العامل (BFR):

يتمثل احتياج رأس المال العامل (BFR) في الجزء من احتياج التمويل الناجم عن الأصول المتداولة باستثناء القيم الجاهزة، غير مغطى بالديون قصيرة الأجل (موارد الدورة) ويضم هذا الاحتياج عنصرين هما:

• احتياج رأس المال العامل الاستغلال (BFRE).

• احتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال (BFRHE).

النوع الأول مرتبط بالنشاط الاستغلالي للمؤسسة أي يرتبط مباشرة بالنشاط العادي، أما النوع الثاني فهو استثنائي غير متكرر لا يرتبط مباشرة بالنشاط العادي للمؤسسة[1].

وتتمثل أنواعه في[2]:

* **الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال (BFRen):** يمثل الفرق بين استخدامات الاستغلال وموارد الاستغلال، فكل عناصر تنتمي إلى دورة الاستغلال سواء كانت موارد أو استخدامات.

* **الاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلال (BFRHen):** يحسب من خلال الفرق بين الاستخدامات خارج الاستغلال والموارد خارج الاستغلال .

* **الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي:** هو مجموع الرصيدين السابقين ويعبر عن إجمالي الاحتياجات المالية، المتولدة عن الأنشطة الرئيسية وغيرها .

ج- الخزينة:

يمكن تعريف خزينة الشركة على أنهما مجموع الأموال التي تكون تحت تصرفاتها خلال دورة الاستغلال، وهي تشمل صافي قيم الاستغلال، أي ما تستطيع الشركة توفير من مبالغ سائلة خلال دورة الاستغلال[3]. ويتم حسابها بالعلاقة: الخزينة = رأس المال العامل – الاحتياج في رأس المال العامل.

---

[1]- حذافي عبد الغفار: الإدارة المالية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية ، 1989، ص 120-121.

[2]- إلياس بن ساسي، يوسف قريشي: مرجع سابق، ص 104- 105.

[3]- جليلة بن حذوف: دور المعلومات المالية في الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، دراسة حالة الشركة الوطنية لإيجار القنوات 2005-2008، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009، ص 92

ولحالات الخزينة نكون أمام ثلاث حالات هي[1]:

-**خزينة موجبة:** يعني أن المؤسسة تملك رؤوس أموال دائمة إضافية لتغطية احتياج رأس المال.

- **خزينة سالبة:** يعني أن المؤسسة لم تستطع تغطية احتياجاتها الكلية أي أنها في حالة عجز.

- **خزينة معدومة:** يعني أن المؤسسة تحقق توازن مالي في هذه الحالة تساوي كل من رأس المال العامل والاحتياج في رأس المال.

2- تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية:

نظرا لكثرة وتنوع النسب المالية المستعملة في تقييم الأداء المالي للمؤسسات، حاولنا في دراستنا هذه التركيز على أهم النسب.

2-1- نسب السيولة والهيكلة المالية:

أ-نسب السيولة: تشير إلى قدرة المنظمة على تلبية التزاماتها على المدى القصير وعادة ما يكون، ذلك لمدة سنة واحدة وتعتمد نسب السيولة عموما على العلاقة الموجودة بين الموجودات المتداولة (أصول، والمطلوبات المتداولة، خصوم)[2].

- **نسبة التداول:** وهي النسبة التي تقيس إمكانية الشركة في تسديد الخصوم المتداولة من أصولها المتداولة وهي نسبة واسعة الانتشار. وتحسب العلاقة: نسبة التداول = الأصول المتداولة/الخصوم[3]

- **نسبة السيولة السريعة،** وتحسب بالعلاقة:

نسبة السيولة = الأصول المتداولة – المؤونات المقننة / الخصوم.

- **النسبة النقدية:** تدرس هذه النسبة مقدار ما يتوفر من النقدية وما هو في حكمها كالاستثمارات في الأوراق المالية لسداد الالتزامات المتداولة، ويمكن احتسابها بالصيغة التالية[4]:

النسبة النقدية = (نقدية + الاستثمارات في الأوراق المالية) / الالتزامات المتداولة.

2-2- نسب الهيكلة المالية: تتمثل فيما يلي:

---

[1]- يوزار السعيد أسماء، أثر تسير الحزينة على أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة ورقلة، 2008، ص 08.

[2]- وائل محمد صبحي، إدريس، طاهر محسن منصور: سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009، ص 179.

[3]- وريد كمال آل شبيب: مقدمة في إدارة المالية المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، عمان، 2007، ص 85.

[4]- منير شاكر محمد وآخرون: التحليل المالي، مدخل صناعة القرار، ط3، الأردن، عمان ، 2008، ص 60.

أ- نسبة التمويل الدائم: وتعبر هذه النسبة عن مدى تغطية الأموال الدائمة للأصول في المؤسسة وتحسب بالعلاقة التالية: نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأصول الثابتة.[1]

حتى تكون هذه النسبة كمؤشر إيجابي للمؤسسة فإنه يجب أن تكون قيمتها تساوي الواحد على الأقل، أي قيمة الأموال الدائمة مساوي لقيمة الأصول الثابتة وهو ما يجعل رأس المال معدوم.

ب- نسبة التمويل الخاص[2]:

وتوضح هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على الاعتماد على الأموال الخاصة في تمويل الاستثمارات، وتحسب بالعلاقة التالية: نسبة التمويل الخاص = الأموال الخاصة / الأصول الثابتة كلما كانت النسبة أكبر من الواحد دل ذلك على القدرة الاستقلالية للمؤسسة في التمويل الذاتي لاستثماراتها.

ج- نسبة الاستقلالية المالية[3]: تقيس هذه النسبة درجة استقلالية المؤسسة عند دائنيها وتحسب كما يلي: نسبة لاستقلالية المالية = الأموال الخاصة / مجموع الديوان

د- نسبة التمويل الخارجي: تعبر هذه النسبة عن مدى اعتماد هذه المؤسسة على الأموال الخارجية في عملية التمويل، وتحسب بالعلاقة التالية: نسبة التمويل الخارجي = مجموع الديون / مجموع الخصوم كلما قلت هذه النسبة زادت ثقة الممولين في المؤسسة أكثر وزاد يقينهم بقدرة المؤسسة على سداد ديونها.

المبحث الثالث: دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

يتمثل الخطر الذي قد تواجهه شركات التامين هو إن تصبح في لحظة ما مطالبة بالوفاء بالتزامات تفوق قدرتها المالية سواء كانت في صورة احتياطات أو مخصصات فنية.

المطلب الأول: إدارة المخاطر في شركات التأمين

الفرع الأول: تعريف الخطر في شركات التأمين

يعرف الخطر في شركات التأمين بأنه الفرق الموجب بين الاحتمال الفعلي والتوقع للخسائر المادية المحتملة وهذا التعريف يتبنى وجهة نظر شركات التامين حيث إن شركة التامين

---

[1]- خميسي فتيحة: التسيير للمؤسسة، الجزائر، دار هومة للطابعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 83.

[2]- سارة قدوري ، دوار استخدام أدوات التحليل في تقييم الأداء المالي المؤسسة ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014-2015، ص 08.

[3]- بن حذوف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي المؤسسة واتخاذ القرارات، مذكرة مقامة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس، 2008- 2009، ص 87.

تقوم بحساب معدل الخسارة الفعلي الذي على أساسه تحسب أقساط التأمين مقدما وتحصيلها في معظم الأحوال مقدما والتالي فان الخطر بالنسبة لها يتعلق بعملها الأساسي وهو التامين الذي يتمثل في الفرق الموجب بين معدل الخسارة الفعلي ومعدل الخسارة المتوقع الذي حسبت على أساسه الأقساط.[1]

الفرع الثاني: مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين

إن إدارة الخطر يقصد بها التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر والحد من تكرار تحقق حدوثه والتقليل من حجم الخسائر الذي تترتب على ذلك، مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر والتقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر لدى صاحب الخطر ومديره كل ذلك باقل تكلفة ممكنة[2].

المطلب الثاني: إدارة مخاطر شركات التأمين

باعتبار أن شركات التأمين تنشط كغيرها من المؤسسات الأخرى في بيئة غير مستقرة فهي معرضة المخاطر متنوعة، مما أوجب عليها التعامل مع الأخطار ومعالجتها للحد من آثارها التي تهدد نشاط شركات التأمين.

الفرع الأول: إدارة مخاطر الاكتتاب

ويقصد بإدارة أخطار محفظة الاكتتاب في شركات التأمين المباشر التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر عن طريق الحد من تكرار تحقق حدوثها أو التقليل من حجم الخسائر التي تترتب على ذلك مما يترتب عليه تخفيض درجة الخطر لدى إدارة شركة التأمين بالنسبة لمحفظة الاكتتاب الموجودة لديها، كل ذلك بأقل تكلفة ممكنة.

وتنحصر إدارة أخطار الاكتتاب في شركات التأمين في الخطوات التالية:

1- اكتشاف الأخطار الخاصة بكل عملية اكتتاب على حدى:

يصعب على شركة التأمين اكتشاف الأخطار في كل عملية تأمينية بدقة، إلا إذا توفر مبدأ حسن النية لدى المؤمن له وذلك بالكشف عن جميع البيانات الجوهرية المتعلقة بالخطر المؤمن منه والتي تؤثر على قبول أو رفض التأمين على الخطر من ناحية ،وعلى حساب القسط الصافي

[1]- عيد أحمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التامين، الأردن، 2011، ص 232

[2]- سلامة عبد الله سلامة، الخطر التامين، الأصول العملية والعلمية، ط4، د د ن، القاهرة، 1974، ص 51.

والكافي من ناحية أخرى"[1]. وبالرغم من وجمد حسن النية ، فعلى شركة التأمين أن تقوم بالمعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل الاكتتاب فيه .

2- تحليل الأخطار التي يتم الاكتتاب فيها:

تقوم شركة التأمين عادة بتحليل الأخطار قبل الاكتتاب فيها، من خلال معاينتهـــا وجمـــع البيانات الدقيقة عنها لمعرفة طبيعة الخطر، مسبباته، علاقته بالأخطار الموجودة الأخرى.

3- القياس الكمي للأخطار المقبولة:

يقصد بالقياس الكمي للأخطار المقبولة بصفة عامة عدة عمليات فنية أهمها:

- قياس درجة الخطورة.
- احتمال حدوث الحادث.
- تقدير أقصى خسارة متوقعة.
- عمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدى.
- ترتيب الأخطار الموجودة لدى شركة التأمين ترتيبا كميا سليما.

وكل ذلك يساعد على سهولة اتخاذ قرارا بشأنه، وخاصة من ناحية اختيار انسب الوسائل لإدارته[2].

4- اختيار انسب الوسائل لإدارة الأخطار المقبولة:

تنحصر أهم وسائل إدارة الأخطار المقبولة فيما يلي:

- تجنب الخطر (الاكتتاب في الخطر)
- التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب.
- الاحتفاظ بالخطر.
- نقل الخطر إلى جهة أخرى (إعادة التأمين).

حيث يتم اختيار السياسة المناسبة بالاعتماد على البعدين اللذين يحكمان تحقق الخسائر هما:

- معدل تكرار الخسارة.
- شدة الخسارة .

[1]- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 252 .

[2]- المرجع نفسه، ص 254.

فإذا كان الخطر يتميز بتكرار مرتفع ودرجة خطر مرتفعة، فيجب رفض الاكتتاب فيه. أما إذا كان معدل تكرار الخطر مرتفع ودرجة الخطورة منخفضة، فإنه يجب التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب. في حين إذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته مرتفعة، فإنه يجب نقل الخطر إلى إعادة التأمين. وإذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته منخفضة، فإنه يجب الاحتفاظ بالخطر[1].

الفرع الثاني: إدارة مخاطر الاستثمار

إذا كان الهدف الأساسي للفرد المستثمر هو الحصول على العائد المناسب، فإنه يعتبر أكثر أهمية بالنسبة للهيئات المستثمرة ذات الالتزامات المستقبلية كالبنوك وهيئات التأمين الاجتماعية.

1- الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استثمار أموال شركات التأمين[2]:

- أن عقد تأمينات الممتلكات والمسؤولية هي عقود قصيرة الأجل بطبيعتها، بالإضافة إلى أن تعويضاتها تسوى بسرعة .

- أن دخل استثمارات أموال تأمينات الممتلكات والمسؤولية في غاية الأهمية لأنه يعوض مصروفات الاكتتاب غير المتوقعة .

- طالما أن التزامات شركات التأمين التي تمارس تأمينات الممتلكات والمسؤولية، هي التزامات أو تعهدات قصيرة الأجل فإن هذا يتطلب بالضرورة الاهتمام بالسيولة، أي الاستثمار في أصول استثمارية تكون سهلة البيع أو التسويق لمقابلة هذه الالتزامات.

- ضرورة مراعاة القوة الشرائية للنقود، لأن حجم الخسائر المستحقة تزيد من التضخم.

- بما أن قيمة التزامات شركات تأمين الممتلكات والمسؤولية غير محددة القيمة فإن هذه الشركات تقوم باستثمار أموالها في قنوات استثمارية تدر عليها عائدا أو ربحا مجزيا، بالإضافة إلى استقرار هذا العائد حتى يمكنها من مواجهة هذه الالتزامات.

- يجب على شركات التأمين أن تراعي في استثمار أموالها، التشريعات بمختلف أنواعها وأهمها تلك الخاصة بالإشراف والرقابة.

---

[1]- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 255.

[2]- المرجع نفسه، ص 301.

2- القواعد المنظمة لاستثمار أموال شركات التأمين[1]:

- **مبدأ ضمان الأموال المستثمرة:** ويقصد بها المحافظة على الأموال المستثمرة وعدم تعرضها للضياع الكلي أو الجزئي، حيث يجب على شركات التأمين عدم استثمار أموالها في استثمارات ذات درجة خطورة عالية، لأن أغلب هذه الأموال تمثل أموال حملة وثائق التأمين ولا يجوز المضاربة بها.

- **مبدأ السيولة:** ويقصد بها قدرة شركات التأمين على تحويل الاستثمارات المختلفة إلى نقدية سائلة في وقت محدد، حتى تستطيع الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها استحقاقها.

- **مبدأ تحقيق معدل الاستثمار المناسب والمنتظم:** ويقصد به قدرة الأموال المستثمرة في الاستثمارات المختلفة على تحقيق عائد استثماري مناسب للشركة.

- **مبدأ التنويع:** ويقصد به عدم التركيز في الاستثمار على نوع معين، حتى لا تتعرض الشركة الخطر باهتزاز هذا النوع من الاستثمارات.

- **مبدأ الاستقرار:** ويقصد به الثبات النسبي لهيكل محفظة استثمارات أموال الشركة، وعدم التغير المفاجئ أو السريع أو الكبير لهذا الهيكل.

الفرع الثالث: إعادة التأمين كوسيلة لإدارة مخاطر شركات التأمين

تعرف عملية إعادة التأمين بأنها :"وسيلة تساعد المؤمن المباشر (شركة التأمين) على تفادي الخسائر المالية الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر، وذلك من خلال تعاقده مع إحدى هيئات إعادة التأمين على تغطية كل أو جزء من عملياته التأمينية، وقد لجأت شركات التأمين إلى فكرة إعادة التأمين الحماية نفسها من الأخطار الكبيرة ذات درجات الخطورة العالية، وأيضا من الأخطار الصغيرة المتعددة التي يتحقق الخطر بالنسبة لها في نفس الوقت.

حيث تلعب عملية إعادة التأمين دورا في غاية الأهمية، فهي من شأنها توزيع الأخطار على أوسع نطاق، حيث يمتد من دولة لأخرى، ومن ثم تصبح أعباء الخطر الواحد مفتتة، وفي حال ما إذا تحقق لا تتحمله شركة تأمين واحدة، أو سوق تأمين واحد بل تتحمله عدة شركات.
كما تلعب عملية إعادة التأمين دورا هاما في حماية شركات التأمين ومن ثم حماية المؤمن لهم. وللقيام بعملية إعادة تأمين هناك طرق عديدة ومختلفة هي:

[1]- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 302.

– إعادة التأمين الإجباري: وهو يتم بموجب القانون.

– إعادة التأمين الاختياري: يتم بحرية كلا الطرفين.

– إعادة التأمين الاتفاقي: وهو عبارة عن اتفاق مكتوب بين المؤمن المباشر وواحد أو أكثر من معيدي التأمين، عن طريقه يتعهد المؤمن المباشر (شركة التأمين) بإسناد حصة من عمليات تأمين محددة إلى معيد التأمين الذي يوافق على قبولها وفقا لحدود متفق عليها .

المطلب الثالث: دور إدارة المخاطر في شركات التأمين

الفرع الأول: دور إدارة المخاطر بالنسبة للعميل

ويتمثل فيما يلي[1]:

1- دراسة الأخطار التي يتعرض لها العميل، حيث تقوم هذه الإدارة باكتشاف الأخطار المختلفة التي يتعرض لها العميل ثم تصنيف وفرز هذه الأخطار وتحديد الأخطار القابلة للتامين والأخطار غير قابلة للتامين.

2- إعداد دليل علمي لأخطار العميل، وفي هذا الدليل تحدد الأخطار التي يتعرض لها العميل ومسبباتها سواء كانت مسببات طبيعية أو مسببات شخصية وكذلك تحديد الخسائر المباشرة الناتجة عن تحقق ظواهر الخطر المختلفة وكذلك الخسائر غير المباشرة.

3- دراسة مراحل النشاط الاقتصادي للعميل وتحديد الأخطار القابلة للتامين التي يتعرض لها وتوجيهه إلى انسب السياسات والوسائل لمواجهة هذه الأخطار.

4- القيام بدور المعاينة ودراسة الأخطار المراد التامين عليها من جانب العميل، وتحديد درجة خطورتها واتخاذ القرار المناسب بالنسبة للتامين عليها وإرشاد العميل إلى وسائل الوقاية والمنع لتخفيض درجة خطورة هذه الأخطار.

5- دراسة وسائل الوقاية والمنع في مراحل النشاط الاقتصادي المختلفة وتحديد مدى كفايتها وكفاءتها لمواجهة الأخطار المخصصة وتحديد نواحي القصور وطرق معالجتها.

6- دراسة نظم إدارة الأخطار الإجبارية لدير العميل وتحديد مدى كفايتها ونواحي القصور فيها وطرق معالجتها سوءا بالتامين التجاري أو بالوسائل والسياسات الأخرى الإدارة الأخطار.

[1]- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 255.

7- مساعدة العميل في اختيار السياسة المثلى لإدارة أخطاره، حيث انه في هذا المجال فان هذه الإدارة يقع عليها عبئ إرشاد العميل إلى انسب سياسة يمكن إتباعها لمواجهة الأخطار التي يتعرض لها وبصفة خاصة الأخطار غير القابلة للتامين والتي يترتب عليها خسائر غير عرضية.

8- إرشاد العميل إلى كيفية الحصول على الخصومات الممنوحة على القسط والناشئة على كون إخطاره قابلة للتامين من الأخطار الجيدة، وكيفية مواجهة الخسائر غير المباشرة الناشئة عن الأخطار المؤمن منها.

9- تلعب إدارة الأخطار دورا ملموسا للتأمينات الإجبارية المفروضة على العميل وذلك في ضوء دراسة هذه التأمينات وتحديد نواحي القصور فيها وطرق معالجتها، مثل التأمينات الاجتماعية على العاملين، تأمينات المسؤولية المدنية.

الفرع الثاني: دور إدارة المخاطر بالنسبة لشركة التأمين

تلعب إدارة الخطر في شركات التامين دورا هاما بالنسبة لشركة التأمين ذاتها حيث يتمثل هذا الدور فيما يلي[1]:

1- تركيب محفظة الشركة وطبيعتها من حيث أنواع التامين المختلفة والمكونة لها من حيث حجمها وتجانس المتخطيات في كل نوع.

2- تقسيم الإخطار المقبولة على أسس فنية بوعي كامل لخطورة هذه العملية والت تقع على مستوى القرار المالي الذي يترتب عليه تحديد الالتزامات ومعيدي التامين.

3- تحديد هيكل إعادة التأمين بما يتفق وتركيب الأخطار المقبولة حدودها وشروطها.

4-تحديد احتفاظ الشركة العام من كل نوع من أنواع التامين ومن كل خطر مقبول.

5- مراجعة تقديرات إدارة المطالبات المباشرة للمخصصات الفنية من كفايتها لمقابلة التزامات الشركة المستقبلية المستخدمة في ذلك أدوات علمية في التحليل مع إضافة العامل الشخصي المبني على خبرة فعلية بالواقع.

6- إدارة أخطار الأنشطة الاقتصادية التي تقوم بها شركات التامين ككيات اقتصادي بالمجتمع.

7- مساعدة إدارة العلاقات العامة في شركات التامين لتحديد انسب لسياسات الدعاية والترويج لتغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التامين.

[1]- عيد أحمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 247.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في الفصل الثاني منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين –دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراءCNAS

نحاول في هذا المبحث التعريف بصندوقي الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية المسيلة، من خلال التطرق لإعطاء لمحة عن تاريخ نشأتهما، وتحديد هياكلهما والمصالح المكونة لها، وكذا الأخطار التي تغطيها، بالإضافة إلى التزامات المنتسبين لهذه الصناديق.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة–:

أنشئ أول مركز دفع بولاية المسيلة سنة 1979، حيث كانت الولاية تتبع من حيث الترقيم إلى الصندوق الأم قسنطينة، وبتاريخ 20 أوت 1985 أصبحت وكالة تابعة مباشرة للمديرية العامة للضمان الاجتماعي بالجزائر العاصمة، وأصبحت اليوم الولاية تحوز على 29 مقر بين مركز دفع وملحق، ووكالة المسيلة تقع في حي 140 مسكن طريق البرج لديها 652 عامل حتى تاريخ إنهاء الدراسة، كما أن عدد المؤمنين فيها حوالي 340.000 مؤمن (إحصائيات شهر ماي 2019).

المركز: تطلق هذه الكلمة على المؤسسة التي تضم مصالح متعددة في غالب الأحيان، وتضم العديد من المؤمنين وتختص في عدة مجالات للتأمين الاجتماعي مثل : التعويض عن الأدوية، المنح العائلية، العطل، المراقبة الطبية، ويشتغل بها عدة عمال.

الملحق: هو مكتب يضم عمالا أقل من عمال المركز، ويكون تابعا للمركز القريب منه، ولا يضم مصالح كثيرة.

كل من المركز والملحق تابعين لصندوق الضمان الاجتماعي بالمسيلة التي تحتوي على جل مصالح التأمينات الاجتماعية.

المطلب الثاني: التسيير الإداري للصندوق الوطني الضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة–:

يدير شؤون الصندوق مجلس إدارة خاضع لوصاية وزارة العمل التشغيل والضمان الاجتماعي، ويتولى مراقبة وتنشيط هذا الصندوق، ويتكون من 29 عضوا ينقسمون كالتالي:

–18 عضوا يمثلون العمال المعنيون من طرف التنظيمات الأكثر تمثيلا على المستوى الوطني؛

– 02 أعضاء يمثلون الوظيف العمومي؛

– 07 أعضاء يمثلون أرباب عمل القطاع الخاص؛

– 02 أعضاء يمثلون الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

ويتم تعيين متصرفي الصندوق بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي بناءا على اقتراح من التنظيمات المهنية والنقابية الوطنية المعنية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي –وكالة المسيلة–

يتكون صندوق الضمان الاجتماعي من مديرية تنطوي تحتها 5 نيابات، وكل نيابة لها مدير ومهام تقوم بها.

1- المديرية: وهي مركز اتخاذ القرارات يتواجد بها مكتب المدير المسؤول الأول عن كل المديرية ومن مهامه:

-دراسة أنسب الطرق والوسائل الممكنة للوصول إلى النتائج المرضية.

- تمثيل المؤسسة في مختلف الندوات والمناسبات.

- التنسيق بين أعمال المؤسسة المختلفة.

2- نيابة التعويضات (الأداءات): تعتبر أكثر وأهم المصالح ارتباطا بالمؤمنين الاجتماعيين على اختلاف أنواعهم، سواء تعلق الأمر بمؤمن عادي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة أو طالب أو مجاهد، وهي التي تشرف على القيام بتعويض المخاطر المختلفة سواء منها المتعلقة بالمريض أو الأمومة أو العجز أو الوفاة، وتهدف إلى تسهيل عملية حصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان الاجتماعي وتنقسم إلى عدة مصالح وهي مصلحة حوادث العمل، مصلحة التأمينات الاجتماعية، مصلحة المنح العائلية، مصلحة الوقاية، مصلحة الانتساب، مصلحة الريوع، خلية بطاقة الشفاء.

3- نيابة التحصيل والمالية: تقوم هذه المديرية بعملية تحصيل أموال اشتراكات الضم ان الاجتماعي ومراقبة احترام المستخدمين للقوانين السارية المفعول تنقسم إلى مصلحة الترقيم، مصلحة مراقبة المستخدمين، مصلحة التحصيل، قسم المحاسبة والمالية، مصلحة المنازعات.

4- نيابة الإدارة العامة: هي المسؤولة على قيادة وتوجيه وتسيير إدارة العمليات المختلفة بالمؤسسة قصد الوصول إلى الأهداف المنشودة، والسعي إلى تلبية جميع الطلبات عن طريق تدخلات مختلفة ومتنوعة، وإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المطروحة، وتتقسم الإدارة العامة على مستوى الصندوق إلى مصلحة الموارد البشرية، مصلحة الوسائل العامة، ومصلحة الأجور.

5- نيابة المراقبة الطبية: تسير هذه المصلحة من طرف الطبيب الرئيس والأطباء المستشارين الآخرين، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية على الملفات

الموضوعة أمامهم، حيث يبدون آرائهم حول مصاريف الأدوية، التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن، المصاريف الطبية، التجهيزات المدعمة للمعاقين، وهذا من أجل المحافظة على التوازن في صندوق الضمان الاجتماعي ومحاربة الغش في الملفات المقدمة للصندوق.

6- نيابة الإعلام الآلي: يعتبر مركز الإعلام الآلي الأداة المسيرة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لأنه يراقب جميع عمل المصالح، ويقوم بالتعديلات عليها، ويقوم بتحميل كل المعلومات من المصالح وتخزينها على مستواه، بالإضافة إلى تأكيد المعلومات المسجلة من طرف مصلحة الترقيم، كما يقوم بفرز الملفات الخاصة بالضمان الاجتماعي تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي.

المطلب الرابع: الأخطار التي يغطيها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي – وكالة المسيلة –

يقوم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية المسيلة بتغطية الأخطار التالية:

1- التأمين على المرض: المرض من العوارض التي تصيب الإنسان وتتسبب في توقفه عن العمل لفترة قد تطول أو تقصر فيتعرض العامل خلالها إلى فقد دخله، وقد يكلفه ذلك مصاريف تفوق دخله المعتاد (مصاريف الأطباء المستشفى- الدواء)..لذلك يقوم نظام الضمان الاجتماعي بتغطية التأمين على المرض من خلال الأداءات المتمثلة في:

1.1. أداءات عينية: وتشمل تغطية المصاريف المحددة بموجب المادة 08 من القانون 83-11 المعدلة بالمادة 04 من الأمر رقم 96-17، وتشمل المصاريف التالية: العلاج، الجراحة، الأدوية، الإقامة بالمستشفى، المعالجة بالمياه المعدنية والمتخصصة، الأجهزة والأعضاء الإصطناعية، إعادة التأهيل البدني، النقل بسيارة الإسعاف وغيرها من وسائل النقل، عندما تستلزم حالة المريض ذلك. ويتم تغطية هذه المصاريف بنسبة 80% من التعريفات المحددة عن طريق التنظيم وترفع هذه النسبة إلى 100% في بعض الحالات:

-إما بالنظر إلى نوعية، أو أهمية، أو مدة العلاج المطلوب، وإما صفة صاحب المعاش، أو الريع للضمان الاجتماعي.

- للأعضاء المنخرطين بالتعاضديات الاجتماعية، حيث تتكفل هذه الأخيرة بتعويض الفارق للصندوق من اشتراكات المنخرطين بها؛

- للمجاهدين وذوي حقوقهم، وأرامل الشهداء وأصولهم، حيث تتكفل وزارة المجاهدين بتعويض الفارق.

2.1.أداءات نقدية: تتضمن منح تعويضية يومية للعامل الذي يمنعه عجز بدني أو عقلي مثبت طبيا عن مواصلة عمله أو استئنافه وتقدر كما يلي:

-من اليوم الأول إلى اليوم 15 الموالي لتوقفه عن العمل 50% من أجر المنصب اليومي بعد اقتطاع اشتراكات الضمان الاجتماعي ونسبة الضريبة على الدخل؛

- ومن اليوم 16 الموالي لتوقفه عن العمل 100% من الأجر المذكور أعلاه، وفي حالة المرض طويل الأمد أو الدخول إلى المستشفى تطبق نسبة 100% اعتبارا من اليوم الأول للتوقف عن العمل كضمان بديل للدخل.

2- التأمين على الأمومة: ويقصد بها تمتع المرأة بفترة حمل مريحة وظروف ولادة حسنة، وكذا الحفاظ على صحتها وصحة مولودها، حيث يغطي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي خطر الولادة عن طريق: المادة 59 من القانون 83-11، مرجع سابق المادة 14 من القانون 83-11

1.2. أداءات عينية: وتشمل كافة المصاريف المترتبة على الحمل، الوضع وتبعاتها، حيث يغطي المصاريف الطبية والصيدلانية على أساس

100% من التعريفات المحددة عن طريق التنظيم، وكذا مصاريف الإقامة بالمستشفى للأم والطفل المولود.

2.2. أداءات نقدية: وتتضمن تعويضة يومية، للمرأة التي تضطر للإنقطاع عن عملها بسبب الولادة تساوي 100% من الأجر اليومي الذي تتقاضاه في منصبها.

3- التأمين على العجز: يهدف التأمين على العجز، إلى منح معاش للمؤمن الإجتماعي الذي يضطر فيها إلى التوقف عن العمل بسبب العجز، الذي تحدد درجته تبعا لمعايير موضوعية تستند إلى تقييم النقص الحاصل في القدرة على العمل والكسب، ولذلك عند انتهاء المدة التي قدمت خلالها الأداءات النقدية في إطار التأمين على المرض، تبادر هيئة الضمان الاجتماعي، تلقائيا، النظر في الحقوق من باب التأمين على العجز دون انتظار الطلب من المعني بالأمر، ويقدر العجز بالنظر إلى الكفاءة المتبقية اعتمادا على العناصر التالية: السن، الحالة الصحية العامة، المؤهلات المهنية، وكذا القوى البدنية والعقلية.

يسمح التقييم الدقيق لمختلف العناصر الفاعلة للعجز في حساب المعاش المستحق بتصنيف العاجزين عن العمل إلى 03 أصناف:

- **الصنف الأول:** يشمل العاجزين عن العمل، الذين لازالوا قادرين على ممارسة نشاط مأجور مكسب،

يتقاضون 80% من الأجر المحدد في القانون؛

- **الصنف الثاني:** يشمل العاجزين عن العمل، الذين يتعذر عليهم إطلاقا القيام بأي نشاط مأجور، ويتقاضوا 80% من الأجر المحدد في القانون؛

-**الصنف الثالث:** يشمل العاجزين عن العمل، الذين يتعذر عليهم إطلاقا ممارسة أي نشاط مأجور، ويحتاجون إلى مساعدة من غيرهم، ويتقاضوا 80% من الأجر المذكور أعلاه، ويضاعف بنسبة 40 % مقابل الإستعانة بشخص آخر للقيام بالأعمال اليومية البسيطة، وقضاء الحاجات الطبيعية الضرورية ومن الطبيعي أن معاش العجز يمنح بصفة مؤقتة لأنه معرض للمراجعة، كلما اعترى الحالة الصحية المؤمن الاجتماعي اتغير، سواء في اتجاه التحسن أو التدهور.

4- التأمين على الوفاة: يستهدف التأمين على الوفاة إفادة ذوي حقوق المؤمن المتوفي من منحة تعرف بمنحة الوفاة أو رأسمال الوفاة، بعد فقدهم لمن كان يمثل مصدر رزقهم، يقدر مبلغ هذه المنحة باثني عشر (12) مرة على أساس مبلغ الأجر الشهري الأكثر نفعا، والمتقاضية طيلة السنة السابقة للوفاة، والذي على أساسه تم احتساب وعاء اشتراكات الضمان الاجتماعي، والذي لا يمكن أن يقل عن اثني عشرة (12) مرة مبلغ الأجر الوطني الأدنى المضمون، ويدفع هذا المبلغ دفعة واحدة فور وفاة المؤمن له.

5- التأمين على الشيخوخة: يستفيد من معاشات التقاعد كل العمال والموظفين البالغين سن الستين (60) من العمر، أو الذين قضوا مدة خمس

عشرة (15) سنة على الأقل في العمل، إلا أنه يمكن للمرأة العاملة أن تطلب الإحالة على التقاعد ابتداءا من سن الخامسة والخمسين (55) سنة كاملة، وتتمثل الحقوق الممنوحة في مجال التقاعد حسب نص المادة 05 من القانون رقم 83-12 المذكور أعلاه فيما يلي:

- معاش مباشر: يمنح على أساس نشاط العامل بالذات ويضاف إليه زيادة عن الزوج المكفول؛

-معاش منقول: يتضمن معاشا إلى الزوج الباقي على قيد الحياة، معاشا لليتامى، معاشات الأصول

6- التأمين على البطالة: ويهدف هذا النوع من التأمين إلى التكفل بالأجراء الذين يفقدون عملهم بصفة لا إرادية لأسباب اقتصادية، إما في إطار التقليص من عدد العمال، أو إنهاء نشاط المستخدم، ويتمثل هذا التكفل في تقديم مجموع أداءات الضمان الاجتماعي المستحقة للأجراء (

أداءات عينية للتأمين على المرض، الأمومة، المنح العائلية، اعتماد فترة التكفل بالنسبة لنظام التأمين عن البطالة كفترة نشاط لدى نظام التقاعد، الذي يحدث التأمين عن البطالة القائدة الأجراء الذين قد يفقدون عملهم بصفة لا إرادية لأسباب الإستفادة من رأسمال الوفاة لذوي حقوقه)، بالإضافة إلى منح تعويض شهري عن البطالة، يحسب على أساس أجر مرجعي وفقا لأحكام المادة 13 من المرسوم 94-11 المذكور أعلاه.

7- التأمين ضد حوادث العمل والأمراض المهنية: ويهدف هذا التأمين إلى حماية كل عامل مؤمن له اجتماعيا من حوادث العمل والأمراض المهنية التي يتعرض لها أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمي إليها ويعتبر كحادث عمل كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطرأ في إطار علاقة العمل، وقد خصص المشرع الجزائري قانونا خاصا بحوادث العمل والأمراض المهنية، يتمثل في القانون 83-13، نظرا لكونه من أكثر الأخطار شيوعا، وتتمثل تعويضات حوادث العمل في :

1.7. الأداءات عن العجز المؤقت: وهي نوعان:

أداءات عينية: تتمثل في التكفل بمصاريف العلاج، وتنفع هذه التعويضات حسب نفس الشروط التي تدفع وفقها التعويضات الممنوحة في إطار التأمين على المرض؛

أداءات نقدية: ضمان بديل للدخل المفتقد نتيجة الإنقطاع عن العمل بسبب الحادث، وذلك بصرف تعويضة يومية على أساس 100% طيلة فترة التوقف عن العمل المثبتة طبيا، طالما أن مدة العجز تمثل وضعا انتقاليا.

2.7 الأداءات عن العجز الدائم: حيث يمنح العامل تعويضا نوعيا خاصا في ربع حادث عمل، إذا كانت نسبة العجز تفوق 10%، إما إذا كانت هذه النسبة أقل من 10% فإنه يتم منح رأسمال تمثيلي، مع الإشارة إلى أن نسبة العجز يتم تحديدها من طرف الطبيب المستشار لهيئة الضمان الاجتماعي بموجب جلول يحدد عن طريق التنظيم.

8- المنح العائلية: وهي عبارة عن منح تقدم للمؤمن المتزوج، ويكون له أولاد لا تزيد أعمارهم عن 17 سنة، وقد تمتد إلى غاية 21 سنة في حالة مواصلة الدراسة الجامعية، ومبلغ هذه المنحة يقدر ب 600 دج على كل طفل في حالة ما إذا كان أجر المؤمن أقل من 18.000,00دج، أما إذا كان أجر المؤمن أكثر من هذا المبلغ فتصبح المنحة تقدر ب 300,00 دج وإذا تعدى عدد

الأطفال 05 فإنه ابتداءا من الطفل السادس يأخذ المؤمن 300,00 دج . بالإضافة إلى المنحة الدراسية التي تقدر ب 800,00 دج على كل تلميذ وتمنح مرة واحدة في السنة.

9- التزامات المنتسبين إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS:

يقع على عاتق المكلف في مجال الضمان الاجتماعي مجموعة من الإلتزامات نوردها كالتالي:

9-1. التصريح بالنشاط: عندما يقوم صاحب العمل، سواء كان شخصا طبيعيا أو معنويا بتشغيل الغير، عامل أو أكثر فإنه يصبح رب عمل، ويوجب عليه القانون التصريح لدى هيئة الضمان الاجتماعي للأجراء قصد ترقيمه، وفقا لأحكام القانون 83-14 المذكور أعلاه.

9-2. التصريح بالعمال: يتعين على رب العمل التصريح بالعمال في ظرف عشرة (10) أيام الموالية للشروع في ممارسة النشاط وتوظيف العمال، حيث يترتب على علم التصريح دفع غرامة قدرها خمسة آلاف دينار (5.000,00) تضاف إليها نسبة 20% عن كل شهر من التأخرا، ويتم هذا التصريح بطلب الإنتساب للعمال وفقا الوثائق التالية:

- ملف رب العمل المستخدم): ويتكون من :

- وثيقة التصريح بالنشاط؛ - شهادة ميلاد المستخدم؛ - صورة طبق الأصل للسجل التجاري أو بطاقة الحرفي؛ - القانون الأساسي؛ - شيك بنكي أو بريدي مشطوب.

- ملف التصريح بالعمال: ويتكون من:

- ملء استمارة طلب الإنتساب (SECUS.01)؛ - شهادة ميلاد العامل؛ - شهادة عائلية للعامل؛ - شهادة بطالة الزوج (ة).

كما تلتزم مؤسسات التعليم العالي أو التقني أو التكوين المهني أو ما ماثلها، أن توجه طلب الإنتساب في شأن سائر الطلبة وذلك في ظرف العشرين (20) يوما التي تلي تاريخ تسجيلهم ، وفي حالة عدم توجيه طلب الإنتساب تقوم هيئة الضمان الاجتماعي بإجراء الإنتساب بمبادرة منها، أو بناءا على طلب من المعني أو من ذوي حقوقه أو المنظمة النقابية أو أي شخص آخر.

9-3. التصريح بالأجور: يلتزم رب العمل وجوبا بالتصريح بالأجور، بحسب عدد العمال لديه، فيصرح تصريحا شهريا أو فصليا، ثم يصرح تصريحا سنويا، على النحو التالي:

- **التصريح بالأجور الشهرية:** يجب على رب العمل التصريح الشهري بالعمال، إذا كان يشغل عمالا (10) فما أكثر، ويتم التصريح الشهري خلال ثلاثين (30) يوما التي تلي الشهر.

- **التصريح الفصلي الثلاثي):** يلتزم المكلف بالتصريح الفصلي إذا كان يشغل أقل من عشرة (10)، أي من عامل واحد (01) إلى تسعة (09)، ويتم التصريح الفصلي خلال ثلاثين (30) يوما التي تلي الفصل. وتتم هذه التصريحات عن طريق البوابة الإلكترونية بالموقع الخاص بالصندوق الوطني للعمال الأجراء التي تم استحداثها سنة 2013 في إطار عصرنة قطاع الضمان الإجتماعي.

- **التصريح بالأجور السنوية:** يلتزم صاحب العمل بأن يصرح لهيئة الضمان الإجتماعي خلال الثلاثين يوما التي تلي نهاية كل سنة مدنية عن طريق البوابة الإلكترونية للتصريح عن بعد بكشف إسمي للأجور والأجراء، بحيث يبين الأجور المتقاضاة من أول يوم عمل إلى آخر يوم عمل من السنة لكل عامل، ومبلغ الإشتراكات المستحقة على كل عامل، ويذكر رب العمل في هذه الوثيقة أيضا اسم كل عامل ورقمه للضمان الاجتماعي، وتاريخ دخوله وخروجه من العمل، وعدد أيام العمل ومبلغ وعاء الاشتراك، وفي حالة تأخر صاحب العمل في إيداع ملفه، فإنه ينجم عن ذلك تسديد غرامة تأخير قدرها 15% من الإشتراكات المستحقة للسنة الماضية وزيادة نسبتها 5% من المبلغ السابق عن كل شهر تأخير، أي تحسب هذه النسبة بعدما يتم تطبيق غرامة التأخير، وهذا نظرا لأهمية هذا التصريح من حيث ضمان مصلحتي العمال وهيئة الضمان الاجتماعي، فهي تعد مرجعا أساسيا لحساب معاشات التقاعد للعمال، وهي الأساس لحساب وضبط ومراقبة التصريحات الشهرية والفصلية للأجور والإشتراكات.

- **دفع الإشتراكات** : يلتزم المستخدم بدفع الإشتراكات المستحقة بقسطيها، قسط رب العمل وقسط العامل، بصفة موحدة بعد اقتطاع قسط العامل من أجره الشهري، ولا يجوز له الإعتراض على ه ذا الإقتطاع، وتدفع هذه الإشتراكات وفقا للجدول رقم (01) والجدول رقم (02) الواردين في الفصل الأول حسب نشاط المستخدم، ويتم الدفع عن طريق شيك بنكي يقدم للصندوق بعد القيام بالتصريح عن طريق موقع الإنترنت.

وفي حالة عدم دفع هذه الإشتراكات، فإنه يترتب على رب العمل غرامة 5% من مبلغ الإشتراكات، ويضاف إليها 1% عن كل شهر تأخير

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية المتبعة

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى تحديد علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء موظفي قطاع العدالة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على محكمة بوسعادة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

1- المصادر الثانوية: لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنيت.

2- المصادر الأولية: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض، ووزع على الأفراد العاملين الممثلة لعينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة، ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذه المؤسسة بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 30 موظف.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استبان، بالإضافة إلى اعتمادنا على المقابلة بهدف الحصول على اكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان، كما اعتمدنا أيضا على الملاحظة، حيث وأثناء تجوالنا بين مكاتب الإداريين في المستويات المختلفة، وفي أقسام وإدارات المؤسسة محل الدراسة، قمنا بملاحظة وتسجيل كل ماله علاقة بموضوع البحث، من تنظيم للأعمال، والأرشيف، وما هو موجود من تجهيزات للإعلام الآلي، وكذا سلوك الأفراد داخل الإدارات، وهذا بهدف مساعدتنا في تحليل وتفسير بعض فقرات الاستبيان.

1- تصميم الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

وفيما يخص تصميم الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستمارة المندرجة تحت محورين أساسيين، والجدول رقم (02) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس.

تضمنت الاستبانة جزأين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية

الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الاستبيان من وجهة نظر المستجوبين يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت Scale Likert (الخماسي)، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

الجداول التالية تلخص ذلك.

الجدول رقم 01: يبين توزيع العبارات على محاور الاستبيان

	عنوان الجزء	المحاور	عدد فقرات
الجزء الأول	المعلومات الشخصية	الجنس، السن، المؤهل العلمي، المنصب الوظيفي الخبرة المهنية.	5
الجزء الثاني	مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين		5
الجزء الثالث	دور إدارة المخاطر في شركة التأمين		11
الجزء الرابع	علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين		06
المجموع الكلي للفقرات			27

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: يبين طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة، الاعتماد على دراسات سابقة

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

1- الصدق:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين.

ب- الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

حيث تم ترتيب المبحوثين حسب الدرجة من الأدنى للأعلى وتم اختيار 28 بالمائة من الفئة الأدنى ومثيلتها من الأعلى، وتم إجراء المقارنة بينهما.

جدول رقم 03: يبين الفروق في استبيان دور ادارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين حسب الدرجة

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الأدنى	8	65.38	4.373	-5.586	14	0.000
الأعلى	8	77.50	4.309			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن اختبار ت دال إحصائيا، حيث قدرت قيمة ت بـــ 5.586- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائيا في استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين حسب الدرجة لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على الصدق التمييزي للاستبيان.

2- الثبات:

جدول رقم 04: يوضح قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

عدد العبارات	قيمة ألفا لكرونباخ
22	0.631

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين تمثلت في (0.631)، مما يشير إلى تمتع استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين بدلالة ثبات جيدة.

وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن القول بأن استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه.

د- الأدوات الإحصائية:

لقد تم اللجوء إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss لمعالجة البيانات الواردة في استمارات الاستبيان وتم استخدام الأدوات التالية:

-التكرارات والنسب المئوية؛

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ؛

-معامل ألفا كرونباخ؛

- معامل الارتباط بيرسون؛

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

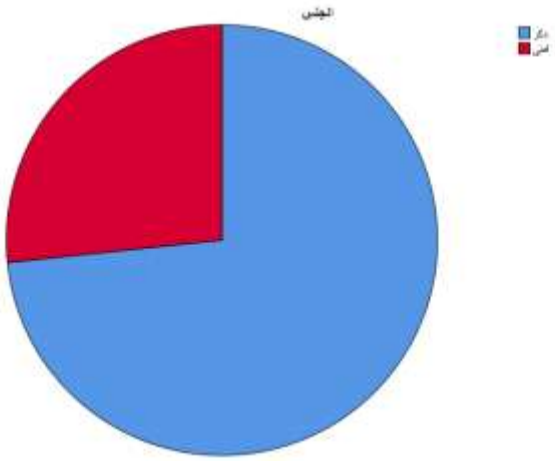
المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

الجدول: رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية

		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	22	73.3
	أنثى	8	26.7
	المجموع	30	%100
السن	من 25 واقل من 35 سنة	6	18.2
	من 36 واقل من 45 سنة	14	42.4
	من 45 واقل من 55 سنة	9	27.3
	55 سنة فأكثر	1	3.0
المجموع		30	%100
المؤهل العلمي	ليسانس	11	33.3
	ماستر	18	54.5
	دكتوراه	1	3.0
المجموع		30	
المنصب الوظيفي	موظف	11	33.3
	مكلف بالدراسات	7	21.2
	نائب رئيس مصلحة	4	12.1
	مكلف بالزبائن	6	18.2
	رئيس مصلحة	2	6.1
المجموع		30	%100
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	3	9.1
	من 5 إلى اقل من 12 سنة	12	36.4
	من 15 إلى 20 سنة	12	36.4
	من 12 إلى اقل من 15 سنة	3	9.1
المجموع		30	%100

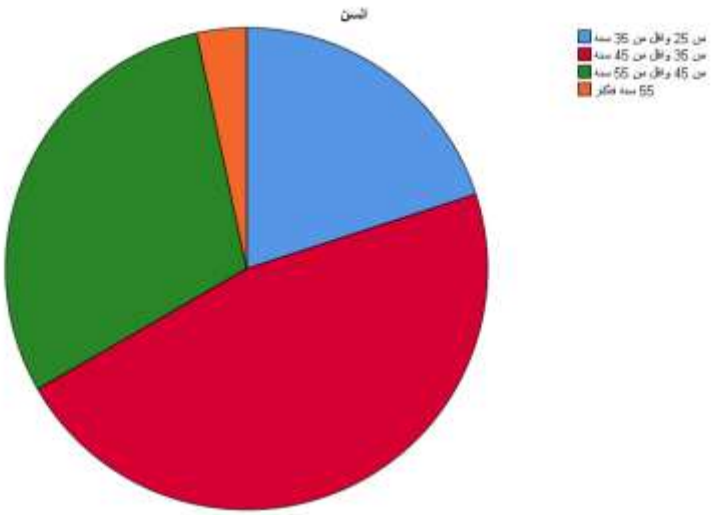
أولا: حسب الجنس

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة شملت كال الجنسين من ذكور وإناث وان نسبة الذكور أكبر من الإناث، حيث كان عدد الذكور 22 ذكر بنسبة 73.3% وكان عدد الإناث 08 أنثى بنسبة 26.7%.



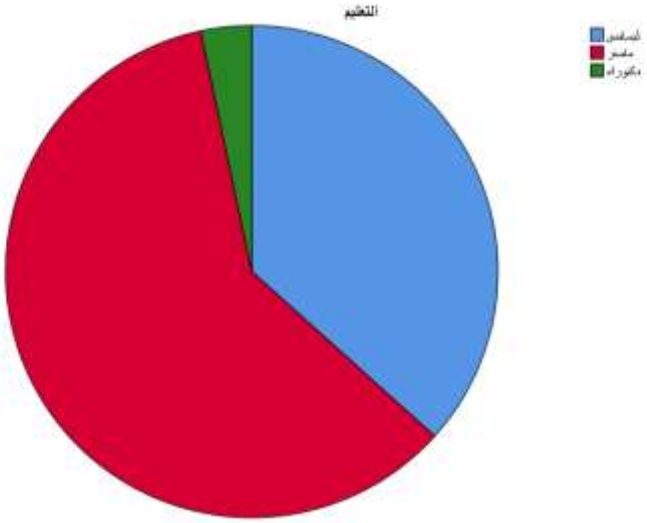
ثانيا: حسب السن

من الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة يتكون أساسا من الفئة التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة بنسبة 42%. 4، وتليها الفئات الباقية، حيث مثلت نسبة 27.3% لفئة من 45 واقل من 55 سنة، تليها نسبة 18.2% لفئة من 25 واقل من 35 سنة وأخيرا نسبة 3% لفئة 55 سنة فأكثر.



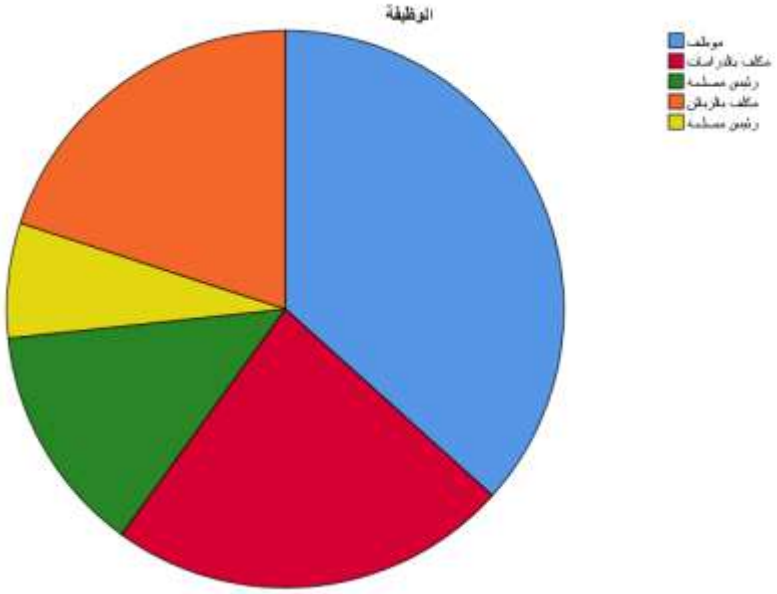
ثالثا: حسب المؤهل العلمي

من الجدول نلاحظ أن حاملي شهادة الماستر تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 54.5%، تليها حاملي شهادة ليسانس بنسبة 33.3%، وأخيرا نسبة حاملي شهادة الدكتوراه قدرت 3%.



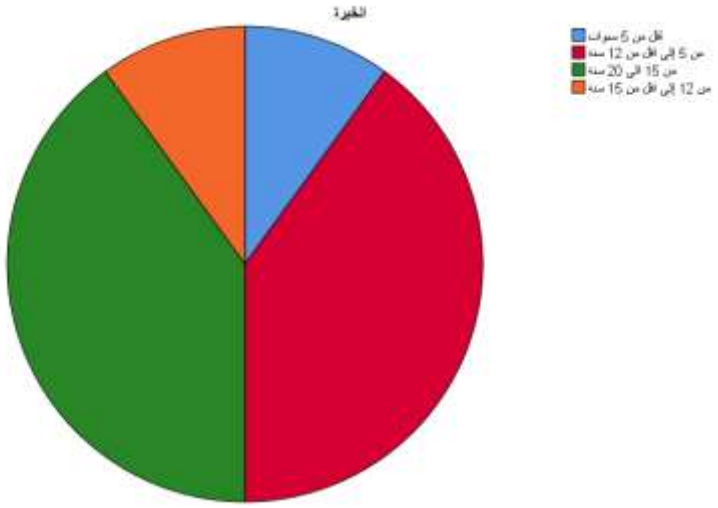
رابعا: المنصب الوظيفي

من خلال الجدول نلاحظ أن منصب الموظف جاء في المرتبة الأولى بنسبة 33.3%، يليه منصب مكلف بالدراسات بنسبة 21.2%، ثم منصب مكلف بالزبائن بنسبة 18.2%، وأخيرا كل من منصب نائب رئيس مصلحة بنسبة 12.1% ومنصب رئيس مصلحة بنسبة 6.1%.



خامسا: الخبرة المهنية

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 36.4% مثلت كطل من فئة من 5 إلى اقل من 12 سنة وفئة من 15 إلى 20 سنة، تليها نسبة 9.1% التي مثلت كل من فئة أقل من 5 سنوات وفئة من 12 إلى اقل من 15 سنة.



المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

الجدول رقم (06) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 2.33	منخفض
من 2.34 إلى 3.67	متوسط
من 3.68 إلى 5	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

1-عرض نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع

جدول رقم (07): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لمحور إدارة المخاطر في شركة التأمين

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفقرة 1	3.80	0.551	مرتفع
الفقرة 2	3.57	0.568	متوسط
الفقرة 3	2.63	0.765	متوسط
الفقرة 4	3.27	0.907	متوسط
الفقرة 5	3.40	0.675	متوسط
ادارة المخاطر في شركة التأمين	16.67	2.006	مرتفع
قيمة ت = 5.194-	**درجة الحرية = 14**	**الدلالة الإحصائية=** 0.000	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـــــ 5.194- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أصغر من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في **ادارة المخاطر في شركة التأمين** داخل المؤسسة لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـــ 16.67 وانحراف معياري قدره 2.006 ويشير هذا أن مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع لدى عينة الدراسة، **وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.**

2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: دور إدارة المخاطر في شركة التأمين إيجابي

جدول رقم 08: يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لمحور دور إدارة المخاطر في شركة التأمين

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفقرة 1	3.13	0.776	متوسط
الفقرة 2	3.43	0.679	متوسط
الفقرة 3	3.17	0.791	متوسط
الفقرة 4	3.30	0.596	متوسط
الفقرة 5	3.17	0.747	متوسط
الفقرة 6	3.40	0.563	متوسط
الفقرة 7	2.73	0.907	متوسط
الفقرة 8	3.20	0.997	متوسط
الفقرة 9	3.57	0.679	متوسط
الفقرة 10	3.37	0.890	متوسط
الفقرة 11	3.20	0.714	متوسط
دور ادارة المخاطر في شركة التأمين	35.67	2.631	مرتفع
قيمة ت = 8.802-	**درجة الحرية = 14**	**الدلالة الإحصائية=** 0.000	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـــ 8.802- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أصغر من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في **دور إدارة المخاطر في شركة التأمين** داخل المؤسسة لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـــ 35.67 وانحراف معياري قدره 2.631 ويشير هذا أن دور إدارة المخاطر في شركة التأمين إيجابي لدى عينة الدراسة، **وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.**

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: لإدارة المخاطر علاقة إيجابية في تحسين أداء شركة التأمين.

الإجابة الإحصائية عن الفرضية الثالثة بمعامل الارتباط pearson.

جدول رقم 09: يبين معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين

علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين				
معامل الارتباط بيرسون		**درجة الحرية**	**القيمة الاحتمالية**	مستوى الدلالة
العبارة 1	0.370	28	0.004	دال عند 0.05
العبارة 2	0.476		0.008	دال عند 0.01
العبارة 3	0.619		0.000	دال عند 0.01
العبارة 4	0.537		0.002	دال عند 0.01
العبارة 5	0.487		0.006	دال عند 0.01
العبارة 6	0.646		0.000	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم 09 وجود علاقة ايجابية بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين، حيث أنّ قيم معامل الارتباط كانت مرتفعة في كل العبارات؛ وقيمتها الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة 0.01 و0.05.

وبذلك تمّ قبول فرض البحث القائل بوجود علاقة ايجابية بين **إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين** في المؤسسة محل الدراسة. وفي ضوء ما سبق يتضح أن الفرضية تحققت.

الخاتمة

خاتمة:

إدارة المخاطر في شركات التأمين يقع على عاتقها وضع حلول عملية وخطط استراتيجية يتخللها تحليل المخاطر وتقييمها بهدف ربط بين احتمالية حدوث والتأثير الناتج عن حدوثها وكيف يمكن التحكم فيها والتقليل من تأثيراتها السلبية. و من الدراسة الميدانية لهذ الموضوع توصلنا لمجموعة من النتائج تجيزها فيما يلي:

نتائج الدراسة:

- مستوى إدارة المخاطر في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة مرتفع
- دور إدارة المخاطر في مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة إيجابي
- توجد علاقة ايجابية بين إدارة المخاطر وتحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة.

توصيات الدراسة:

على ضوء النتائج المتوصل إليها، ونظرا لبعض النقائص التي تم ملاحظتها أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية، يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- إعطاء إدارة المخاطر أهمية في الهيكل التنظيمي للمؤسسات لما له من دور كبير في تحسين أدائها والعمل على بقائها واستمراريتها ونموها.
- ضرورة الاعتماد شركات التأمين على تقنيات إدارة المخاطر في التنبؤ بالأخطار باعتبارها كنظام إنذار مبكر للأزمات.
- ضرورة إرساء نظام اتصال فعال بين بين إدارة المخاطر والإدارات المختلفة في شركات التأمين يضمن تبادل المعلومات، وإيصال مقترحات والانشغالات المتعلقة بأي خطر في كل مستويات المؤسسة.
- ضرورة بناء مخطط عملي مسبق يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة وكذا المراحل العملية لمعالجتها، أي أن يكون هناك دليل ترجع إليه الشركة حين تعرضها لأي خطر.
-

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولا: الكتب.

- إبراهيم الكاسة ، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، ط2، معهد السياسات الاقتصادية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2010
- أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
- أحمد نوري وآخرون، محاسبة المنشآت المالية، دار النهضة، بيروت، 1986
- إدوارد، برودزيكس، "إدارة المخاطر والأزمات والأمن"، ترجمة أحمد المغربي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008
- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "إدارة التأمين والخطر"، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع، 2010
- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007
- إلياس بن ساسي، يوسف قريشي: التسيير المالي الإدارة المالية ، الطبعة الثانية، الأردن ، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، سنة، 2011
- توفيق محمد عبد الرحمن: تقييم الأداء، مدخل جديد ... العالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، 2003-2004
- جليلة بن حذوف: دور المعلومات المالية في الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، دراسة حالة الشركة الوطنية لإيجار القنوات 2005-2008، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009
- جميل أحمد توفيق: الإدارة المالية دار النهضة العربية، مصر، 1986
- حذافي عبد الغفار: الإدارة المالية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية ، 1989
- خميسي فتيحة: التسيير للمؤسسة، الجزائر، دار هومة للطابعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2010
- السعيد فرحات جمعة: الأداء المالي لمنظمات الأعمال التحديات الراهنة، دار المريخ، الرياض، 2002.
- سلامة عبد الله سلامة، الخطر التامين، الأصول العملية والعلمية، ط4، د د ن، القاهرة، 1974
- سمير الخطيب، "قياس وإدارة المخاطر بالبنوك"، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، 2005
- طارق الله خان، أحمد حبيب،" إدارة المخاطر، تحليل قضايا في الصناعة الإسلامية"، ورقة بحثية رقم 05، المعهد الإسلامي للبحوث والتريب، البنك الإسلامي للتنمية، جدة، المملكة العربية السعودية، 2003
- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجامعية، مصر، 2003

- طارق عبد العالي عماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007
- عاصم عبد المنعم وأخرون، تقييم إدارة المخاطر، ط1، دار الكتاب المصرية، مصر، 2008
- عيد أحمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التامين، الأردن، 2011
- فوزي شعبان مدكور، "إدارة الصيانة والأمن الصناعي"، منشورات كلية التجارة، القاهرة، 1997
- محمد محمود الخطيب: الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2010
- محمود عبد السلام ناشد " إدارة المخاطر"، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، 2003
- منير إبراهيم هنادي، الفكر الحديث في الاستثمار"، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004
- منير شاكر محمد وآخرون: التحليل المالي، مدخل صناعة القرار، ط3، الأردن، عمان ، 2008
- ناظم محمد نوري الشمري، النقود والمصارف، مديرية دار الكتب، مصر، 1995
- وائل محمد صبحي، إدريس، طاهر محسن منصور: سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2009
- وريد كمال آل شبيب: مقدمة في إدارة المالية المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، عمان، 2007

ثانيا: الرسائل الجامعية.

- بن حذوف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي المؤسسة واتخاذ القرارات، مذكرة مقامة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسيير، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس، 2008–2009
- سارة قدوري ، دوار استخدام أدوات التحليل في تقييم الأداء المالي المؤسسة ، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014–2015،
- عبدلي لطيفة، دور مكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاتها، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2002، الجزائر
- محمد سامي لزعر: التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي ، مذكرة ماجستير، كلية عمان، جامعة منتوري قسنطينة، سنة 2012
- مريم خباز: تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات الرفع المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر، 2011–2012
- مريم لبعوخ ،" دور إدارة المخاطر الائتمانية في تقليل من القروض المتعثرة"– دراسة حالة مجموعة من البنوك العاملة في ولاية المدية–، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر، 2014–2015

- موسى عمر مبروك أبو محيميا، "مخاطر صيغ التمويل الإسلامية وعلاقتها بمعيار كفاية رأس المال للمصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 02"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في المصارف الإسلامية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008
- نوال بوعكاز، "حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية"، رسالة في مقدمة لنيل شهادة ماجيستير، كلية العلوم التجارية، جامعة سطيف، الجزائر، 2010–2011
- هيفاء غانية، إدارة المخاطر المصرفية على ضوء مقررات بازل 2 و3، مذكرة ماستر، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 2015
- يوزار السعيد أسماء، أثر تسير الحزينة على أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة ورقلة، 2008.

ثالثا: المقالات والمجلات العلمية

- بلعزوز بن علي، استراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة شلف، 2010، الجزائر
- دادن عبد الغاني : قراءة في الأداء المالي والفئة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث جامعة ورقلة، العدد 4، 2006
- عبد المالك مزهودة: الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، جامعة بسكرة، 2001.
- عبدا لرشيد بن ديب وعبدا لقادر شلالي، مداخلة بعنوان مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الأفاق والتحديات يومي 25–26 نوفمبر 2008، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2008
- عصماني عبد القادر، أهمية بناء أنظمة الإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، مداخلة مقامة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2009
- وهيبة رمضان محمد حسن، إبراهيم فضل المولى البشير : أثر استراتيجية التميز في الأداء المالي للمصارف التجارية ، مجلة العلوم الاقتصادية، الجلد16، الجزء 02، جامعة السودان للعلوم، 2015

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بوضياف المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة حول:

دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين.

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر موسومة بـ: " **دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين**، تم تصميم هذه الاستمارة التي تهدف إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المخاطر ودورها في تحسين أداء شركات التأمين وعليه نرجو منكم الإجابة على جميع أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية مع وضع العلامة (×) في المكان المناسب علما أن المعلومات المتحصل عليها من طرفكم سرية تستخدم للغرض البحث العلمي وفقط.

شكرا لكم على حسن اهتمامكم وتعاونكم

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: من 25 سنة واقل من 35سنة ☐ من 35 سنة واقل من45 سنة ☐

من 45 سنة واقل من 55 سنة ☐ 55 سنة فأكثر ☐

3-المؤهل العلمي: ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4-المنصب الوظيفي: .....

5-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5سنوات إلى أقل من 12 سنة ☐

من 12 سنة إلى أقل من 15سنة ☐ من 15سنة إلى 20 سنة ☐

	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: إدارة المخاطر في شركة التأمين						
1	كلمة خطر متداولة داخل الشركة					
2	يوجد وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة					
3	تهدف إدارة المخاطر لضمان أكبر فعالية لتحديد المخاطر وهذا باكتشاف الأخطار وتقييم حجم الخسائر المحتملة لكل خطر					
4	يستعان في وضع نظم لدراسة المخاطر بآراء وتقارير الإدارة ومراقبي الحسابات ومديري الشركة					
5	تتبع لجنة المخاطر عدة طرق في إدارة المخاطر وتعزيزها في شركة التأمين					
المحور الثالث: دور إدارة المخاطر في شركة التأمين						
6	تأخذ شركتكم دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية					
7	تعطي شركتكم أهمية لأدوات التحليل الاستراتيجي باعتبارها تعمل على اكتشاف الفرص والتهديدات المحيطة بها					
8	يمكن لشركتكم التنبؤ وتوقع إشارات الخطر					
9	شركتكم لا يمكنها كشف الخطر					
10	شركتكم معرضة لمختلف المخاطر					
11	تتبنى شركتكم خطة فعالة في التعامل مع جميع المخاطر					
12	ترون أنكم تلقيتم ما يكفي من التدريب والتكوين للتعامل مع أي خطر كان					

13	تعتقد أنه الضروري أن تقوم الشركة بتكوينكم على سبيل التعامل مع المخاطر المختلفة					
14	تعتقد أنكم تواجهون عراقيل في التعامل مع بعض الأخطار					
15	تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية في التعامل مع المخاطر التي تواجهها					
16	تولي شركتكم أهمية كبيرة لتأسيس برنامج أو خلية لإدارة المخاطر المتعرض لها					
المحور الرابع: علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين						
17	تتبع شركتكم معايير في تقييم أدائها					
18	تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المؤشرات المالية وغير المالية					
19	تلعب إدارة المخاطر في زيادة القدرة التنافسية للشركة					
20	تلعب إدارة المخاطر دورا هاما في اختيار وإدارة وتغيير المدراء التنفيذيين					
21	تعمل إدارة المخاطر على مساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييمها للأداء					
22	يساعد مجلس الإدارة في التوجيه ووضع الاستراتيجيات وضمان أكبر فعالية في تحديد المخاطر التي تتعرض لها الشركة					

ملخص الدراسة :

لقد جاءت الدراسة الحالية تحت عنوان :**دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين**، وتهدف هاته الدراسة الى معرفة الدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين واتخذت مؤسسة الضمان الاجتماعي كمجال للتطبيق، حيث قسمت الدراسة إلى قسمين: قسم نظري احتوى الإطار النظري لإدارة المخاطر وشركات التأمين وقسم تطبيقي كان كدراسة تطبيقية بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلية، أما فيما يخص البيانات فقد تم توزيع استبيان واعتماد على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس واخترنا عينة عشوائية تتمثل في 30 موظف بمؤسسة الضمان الاجتماعي بالمسيلة وتم تفريغ وتحميل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ومن ثم تطرقنا فيها إلى مناقشة النتائج وتحليلها في ضوء الفرضيات، وفي ضوء الدراسات السابقة وصولا الى تحقيق الفرضيات الثلاثة وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها :- مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع - دور إدارة المخاطر في شركة التأمين إيجابي

- لإدارة المخاطر علاقة إيجابية في تحسين أداء شركة التأمين.

الكلمات المفتاحية : إدارة المخاطر، تحسين الأداء، شركات التأمين

Study summary:

The present study is entitled: The role of risk management in improving the performance of insurance companies. This study aims to know the role of risk management in improving the performance of insurance companies. The social security institution was taken as an area of application. The study was divided into two sections: a theoretical section containing the theoretical framework of risk management, insurance companies and an application department as an application study of the social security institution.

The analytical descriptive approach was based on the data. As for the data, a questionnaire was distributed and based on the five-dimensional Licernt ladder as a measure. We selected a random sample of 30 employees of the social security institution on the means. Data on the study's hypotheses were unloaded and uploaded. In the light of previous studies in order to achieve the three hypotheses, the study has reached several results, the most important of which are: - The level of risk management in the insurance company is high - the role of risk management in the insurance company is positive

- Risk management has a positive relationship in improving the insurance company's performance.

Keywords: risk management, performance improvement, insurance companies

تم بحمد الله