وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de L'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جـــامعة محمد بوضياف – المـــسيلة
كلية العلوم قتصادية والتجارة
وعـلوم السي
قسم العلوم الاقتصادية

Université Mohamed Boudiaf - M'sila
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département de Sciences Economiques

الموضوع:

وظيفة الإنتاج في مؤسسة التأمين (SAA)

- دراسة حالة لدى وكالة المسيلة -

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة اللسانس في العلوم الاقتصادية.

تخصص: نقود وبنوك

إعداد الطلبة:
- رضوان خلف الله
- صباح عشاش
- ابتسام اعبيد
- دلال العلمي

إشراف الأستاذ:
علي عيشاوي

السنة الجامعية:
2016/2015

شكر وتقدير

بعد حمد الله وشكره على هذا التوفيق، وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم:"لَا يَشْكُرُ اللَّهَ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ" أحمد (7755) وأبو داود (4198)

أتقدم بجزيل الشكر وجميل العرفان إلى أستاذي الفاضل الدكتور: "عيشاوي علي" على كرم إشرافه على هذه المذكرة، فلم أجد منه إلا رحابة صدر وطول صبر ودماثة خلق، وسداد رأي، وتيسير كل صعب كان عليَّ خانقا، فله الشكر مجددا على فضله المتجدد.

كما أشكر كل من أطرني وساعدني أو شجعني على الوصول إلى مثل هذا العمل البسيط، بداية بأساتذة القسم .

وإلى كل من ساعدني ميدانيا في كتابة وإخراج هذه المذكرة

وأخير أسال الله تعالى المزيد من التوفيق والهداية "وقل رب زدني علما"، "والله يقول الحق وهو يهدي السبيل".

مقدمة

تعتبر المؤسسة الاقتصادية عبارة عن تنظيم إنتاجي يهدف إلى الربح وفق الطرح الرأسمالي وهي تتألف من جملة من المكونات منها الموارد البشرية والماليةو التنظيمية.

وتقوم المؤسسة الاقتصادية بعدد من الوظائف منها ما هو متعلق بوظيفة المالية والموارد البشرية والتخزين، ولعل وظيفة عملية الإنتاج هي من أبرز الوظائف التي تقوم بممارستها المؤسسة الاقتصادية لأنها معد خصيصا من أجل هذا الغرض.

ومخافة وقوع بعض المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية في الخسارة أو تلف منتجوها أو تعرضه للسرقة، فإنها غالبا ما تلجأ إلى شركات التأمين من أجل حماية نفسها من هذه المخاطر التي تهددها وقد تؤدي إلى زوالها، وذلك بدفع أقساط مالية مقابل حق الحماية، وسنقوم من خلال هذه الدراسة بإبراز وظيفة الإنتاج في مؤسسات التأمين.

لاو أ/ إشكالية الدراسة:

تدور الإشكالية الرئيسية حول التساؤل التالي:

فيما تتمثل وظيفة الإنتاج في المؤسسة التأمينية؟ وما هي الخصائص التي تميز الوظيفة الإنتاجية لمؤسسة التأمين عن غيرها من وظائف المؤسسات الاقتصادية الأخرى؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالمؤسسة الاقتصادية؟ وما هي أبرز مهام ووظائف هذه المؤسسة؟
- وما المقصود بالتأمين والخدمة التأمينية؟
- ما هي خصائص وظيفة الإنتاج في المؤسسة التأمينية؟
- ما هي أهم مهام وظيفة الإنتاج في مؤسسة SAA بوكالة المسيلة؟

ثانيا/ فرضيات البحث:

يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة اختبار مجموعة فرضيات منها:

- كلما كانت الوظيفة الإنتاجية للمؤسسة التأمين قائمة على هيكل تنظيمي وخطة إستراتيجية وكادر بشري مكون، كلما تمكنت من تحقيق أهدافها الاقتصادية التي وجدت من أجلها.
- تقوم الوظيفة الإنتاجية لمؤسسة التأمين على جملة من الوظائف منها وظيفة التسعير والإنتاج وتسوية المطالبات وا ٍعادة التأمين والاستثمار وكلها تساهم في سير مؤسسة التأمين بشكل رشيد وتحقيق هدفها الاقتصادي.

- تقوم وظيفة الإنتاج لمؤسسة التأمين SAA بوكالة المسيلة بعدد من الوظائف التأمينية التي من شأنها حماية زبائنها الراغبين في حماية ممتلكاتهم من مختلف المخاطر مقابل أقساط مالية معينة، مما يجعلها تحقق أرباح مالية معتبرة لقاء هذه الخدمة التأمينية.

ثالثا/ أهداف وأهمية الموضوع:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة الأهداف المسطرة التالية:

– معرفة أهم المنتجات المقدمة من طرف المؤسسة التأمينية

- إلقاء نظرة على واقع مؤسسة التأمين بولاية المسيلة وأبرز الخدمات التأمينية التي تقدمها لزبائنها.
- إبرازكيف يتم بناء العقد بين شركة التأمين و الزبون، وكيف ينظم الإطار القانوني هذه العلاقة التعاقدية بين الطرفين بشكل رضائي.
- توضح أهم الأساليب الرياضية التي تستخدمها المؤسسات التأمينية في حساب الخسائر المالية التي يتعرض لها المتعاقد.
- التعرف على أهم الخصائص التي تميز العملية التأمينية.

خامسا/ مبررات اختيار الموضوع:

ما دفعنا لاختيار هذا الموضوع هو أهمية وظيفة الإنتاج في مؤسسة التأمين وأهميتها في حماية الممتلكات العامة والخاصة مقابل أقساط مالية، بالإضافة إلى أهم الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة لمستخدميها وانعكاساتها الايجابية على مختلف المؤسسات الاقتصادية.

سادسا/ المنهج المستخدم:

معالجة الموضوع محل الدراسة قمنا بإتباع:

- المنهج التحليلي الوصفي: يعتمد على جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالموضوع المتعلق بوظيفة الإنتاجية لمؤسسة التأمين ودورها في تحريك العملية الاقتصادية التنموية.

– منهج دراسة حالة : يتعلق الأمر بوكالة المسيلةSAA .

سابعا/ خطة البحث:

دراستنا للموضوع كانت من خلال ثلاث فصول إضافة إلى المقدمة والخاتمة.

تطرقنا في الفصل الأول إلى المؤسسات الاقتصادية، من خلال ثلاث مباحث، تعرضنا في المبحث الأول إلى ماهية المؤسسة الاقتصادية وذلك بتحدث عن تعريف المؤسسة الاقتصادية ونشأتها مع معالجة أبرز خصائص وأهداف المؤسسة الاقتصادية وفي الأخير تعرضنا إلى تصنيف المؤسسة الاقتصادية، أما في المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى وظائف المؤسسة الاقتصادية من خلال التعرض إلى تعريف الوظائف وخصائصها مع التطرق إلى أهداف وظائف المؤسسة الاقتصادية و العلاقة بين وظائف المؤسسة الاقتصادية، أما المبحث الثالث فقد عالجنا فيه دور الاتصال في تحقيق الانسجام بين وظائف المؤسسة الاقتصادية و تطرقنا فيه إلى أهمية الاتصال في المؤسسة مع التعرض إلى أنماط الاتصال في المؤسسة وأهدافه و أثر الاتصال على وظائف المؤسسة الاقتصادية.

أما الفصل الثاني فقد تعرضنا فيه إلى التأمين في إطار ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى ماهية التأمين حيث تناولنا فيه مفهوم التأمين وخصائصه مع التعرض إلى العناصر الأساسية للتأمين وأهم أركانه مرورا بالحديث عن أبرز أنواع التأمين ودوره، أما المبحث الثاني فقد تناولنا فيه وظائف شركات التأمين وتناولنا فيه وظيفتا التسعير والاكتتاب مع التطرق إلى وظيفتا الإنتاج و تسوية المطالبات مرورا بالحديث عن وظيفتا إعادة التأمين والاستثمار أما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى وظيفة الإنتاج وذلك بالتعرض إلى مفهوم الإنتاج مع التعرض إلى النشاط الإنتاجي و نظام الإنتاج و أساليب الإنتاج.

أما الفصل الثالث فقد تعرضنا فيه إلى دراسة حالة الشركة التأمين الوطنية SAA المسيلة من خلال مبحثين، تعرضنا في الأول إلى مفهوم الشركة الوطنية للتأمين SAA وذلك من خلال التعرض إلى تعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA مع الحديث عن مهام الشركة الوطنية للتأمين وأهدافها مرورا بمعالجة الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين، أما المبحث الثاني فقد تطرقنا فيه إلى الشركة الوطنية للتأمين (وكالة المسيلة) من خلال التعرض إلى التعريف بوكالة المسيلة مرورا بالحديث عن الهيكل التنظيمي للوكالة وأهم وظائفها مع التعرض إلى وظيفة الإنتاج في الوكالة

الفصل الأول

تيد لصتلا ةسؤدا

تمهيد.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المبحث الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية

خلاصة.

تمهيد:

لقد شغلت المؤسسة الاقتصادية حيزا معتبرا في كتابات و أعمال الاقتصاديين بمختلف اتجاهاتهم الإيديولوجية (الشرقية والغربية) باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع، كما أنها تعبر عن علاقات اجتماعية، لأن العملية الإنتاجية داخلها، أو نشاطها بشكل عام يتم ضمن مجموعة من العناصر البشرية متعاملة فيما بينها من جهة وفيما بينها و العناصر الماديةو عناصر أخرى معنوية من جهة ثانية كما يشمل تعاملها المحيط.

وتعتبر المؤسسة حيزا ينشط فيه الاتصال وينتشر بشكل كبير، لذا فسوف نتطرق في هذا الفصل إلى ماهية المؤسسة الاقتصادية وظائف المؤسسة الاقتصادية وكذا الاتصال في تحقيق الانسجام بين وظائف المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية.

سنحاول في هذا الجزء من البحث التطرق إلى تعريف المؤسسة الاقتصادية ونشأتها، ثم نبرز أهم خصائص وأهداف المؤسسة الاقتصادية وتصنيفها.

المطلب الأول: تعريف المؤسسة الاقتصادية ونشأتها.

تعد المؤسسة النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع.

أولا: تعريف المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة الاقتصادية تعاريف متعددة نذكر منها:

التعريف الأول: المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق الربح المتحصل من الفرق بين الأجر الكلي، الناتج من ضرب سعر السلعة في الكمية المباعة منها وتكاليف الإنتاج[1].

التعريف الثاني: لقد عرف المكتب الدولي لعمل المؤسسة: "هي مجموعة من الموارد البشرية و المالية، المنظمةو المهيكلةو التي تخضع لأهداف دقيقة وتسير على أساس طريقة معينة في التسيير".[2]

1 – عمر صخري، **اقتصاد المؤسسة** ، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993، ص 25.

2– عبد الكريم بويعقوب، **المحاسبة التحليلية**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998، ص 15.

التعريف الثالث: هي مكان مزاولة نشاط اقتصادي وله سجلات مستقلة فيتضح من هذا أن المؤسسة قد تكون مشروعا أو شركة، فرعا أو قسما.[1]

التعريف الرابع: يمكن تعريف المؤسسة كمفهوم اجتماعي نجد أن "تعريف المؤسسة بأنها تجمع أشخاص ذو كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات من أجل إنتاج سلعة ما والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفه".[2]

التعريف الشامل: من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف عام وشامل حول المؤسسة الاقتصادية "هي عبارة عن مجموعة من الموارد المادية والبشرية والمالية داخل محيط المؤسسة وخارجه من أجل تحقيق جملة من الأهداف، المسطرة، وذلك وفق نظام تسير جيد وفعال يسمح لها بتحقيق ما تصبو إليه من خلال الاستغلال، الأمثل والعقلاني للموارد المتاحة والمحافظة على وجودها.

ثانيا: نشأة وتطور المؤسسة الاقتصادية.

إن المؤسسات الاقتصادية المختلفة التي نراها في الواقع لم تظهر بأشكالها الحالية من أول مرة بل كان ذلك لعدة تغيرات وتطورات متواصلة ومتوازية مع التطورات التي شهدتها النظم الاقتصادية والاجتماعية والحضارات البشرية منذ أن تمكن الإنسان من الاستقرار وتحضير حاجاته ونظرا لما للمؤسسة من أهمية ودور في النشاط الاقتصادي للمجتمعات فإنه يجدر بنا الاطلاع على تطوراتها ضمن المجتمع ابتداءً من الإنتاج الأسري البسيط لغاية ظهور التكتلات والشركات المتعددة الجنسيات.

1- **الإنتاج الأسري البسيط:** لقد اعتبر الإنسان زراعة الأرض وتربية المواشي من أهم النشاطات وأهم موارد حياته وذلك لتلبية حاجاته الأساسية والمتمثلة في المأكل والملبس والمشرب وقد استعمل بعض الأدوات البسيطة والتي يقوم بنحتها وتحضيرها كبار الأسر، وكان هذا النشاط يتم داخل الأسر وفي الحقول أو المدن، كما أن التجارة لم تكن آنذاك، حيث كانت المنتجات اليدوية تصنع وفق طلبات معينة من أفراد المجتمعات، وعادة تتم المبادلة بالمقايضة بين الأسر التي تصنع وفق طلبات المجتمع، وأهم الحرف اليدوية التي كانت مساندة في تلك الأزمنة النجارة، الحدادة، الدباغة وصناعة المنتجات الجلدية كالنعال والسروج وكذلك الغزل والنسيج وصناعة السلاسل.[3]

1 – الأزهر القادري، **مبادئ المحاسبة العامة وفق المخطط الوطني المحاسبي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997، ص10.

2 – ناصر دادي عدون، **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية ، الجزائر ، 1998، ص10.

3– المرجع نفسه، ص ص37 ،38.

2- **ظهور الوحدات الفلاحية:** بعد أن تهيأت الظروف المتمثلة في تكوين تجمعات حضرية و ارتفاع الطلب نوعا ما على المنتوجات الحرفية من ملابس و أدوات إنتاج و لوازم مختلفة بالإضافة إلى ظهورو لأول مرة عمال بدون عمل أو بأعمال عمال مستقلة في منازلهم كل هذا أدى إلى تكوين محلات أو ورشات يتجمع فيها أصحاب الحرف المتشابهة من أجل إنتاج أشياء معينة تحت إشراف كبيرهم أو أقدمهم في الحرفة، على شكل أسري يغيب فيه الاستغلال أو القسوةو هكذا فقد وجدت عدة ورشات حرفية للتجار، النحاتين،الحدادين...الخ.

3- **النظام المنزلي للحرف:** أدى ظهور طبقة التجار و الرأسماليين إلى استعمالهم لعدة طرق من أجل الحصول على المنتجات و بيعها في ظروف مرضية ومن الطرق المستعملة بالإضافة إلى التعامل على المجموعات الحرفية، الاتصال بالأسر في المنازل و تمويلهم بالمواد من أجل إنتاجهم لسلعة معينة و غالبا كانت عملية الإنتاج المنزلية مرحلة من مراحل إنتاج السلعة و قد وجد التجار سوق العمل الخاصة في الأسر الريفية التي كانت على استعداد لزيارة دخلها بواسطة احتراف حرفة أخرى إلى جانب الزراعة تمكنها من تغطية حاجاتها المتزايدة، وهكذا أصبح هناكو لأول مرة عمال حرفيون في المنازل لا يملكون سوى قوة عملهم و ممولون من طرف تجار أصحاب رؤوس أموال و كل منها مرتبط بالأخر ارتباطا نفعيا[1].

4- **ظهور المانيفاكتورة:** إن تراكم التغيرات التي شهدتها طرق الإنتاج الحرفي نظرا لتطور الأذواق و المستوى الحضاري من جهةو ارتفاع عدد السكان من جهة أخرى و كذلك ظهور الاكتشافات الجغرافية، أدت إلى إثراء طبقة التجار الرأسماليين الذين امتلكوا أدوات إنتاج يدوية فعملوا على إيجارها إلى أشخاص و أسر داخل المنازل من أجل القيام بإنتاج طلباتهم التي كانوا يطالبون بتنفيذها في أوقات و بمواصفات مناسبة و في وقت لاحق استطاع هؤلاء التجار أن يقوموا بجمع عدد من الحرفيين تحت سقف واحد من أجل أن يتمكنوا من مراقبتهم بشكل أكبر و أن يستعملوا وسائل إنتاجهم بشكل أكثر استغلالا، وهكذا أظهرت المصانع في شكلها الأول المانيفاكتورةو التي تتكون من أدوات بدائية يشتغل عليها العمال بأيديهم و تخضع لتنظيم يختلف عن تنظيم الوحدات الحرفية السابقة إذا أصبح فيها صاحب المحل و الأدوات هو المشرف على عملية الإنتاج من بدايتها إلى نهايتها و قد كانت

1- ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص ص 43، 44.

المانيفاكتورة تعبر عن منعرج حاسم في تاريخ المؤسسة الاقتصادية حيث تعتبر شكل الإنتاج اليدوي الذي تولدت عنه المؤسسة الرأسمالية فيما بعد[1].

5- **المؤسسة الصناعية الآلية:** بعد أن توفرت الأسباب من اكتشاف عملية موجهة نحو الإنتاج الصناعي و اتساع السوق أكثر فأكثر، ولعب الجهاز المصرفي دورا هاما في التطور الاقتصادي، ظهرت المؤسسات الآلية التي كانت فيها وسائل العمل الآلية بعد أن كانت في المانيفاكتورة يدوية، وحسب تعريفات بعض الاقتصاديين فإن الآلة آنذاك لم تكن سوى جهاز مكون من مجموعة من الأجزاء كانت ذات شكل يدويو عند آخرين فإن الأدوات في الحرف كانت تستعمل طاقة محركة يدوية في حين أن الآلة هي أداة تستعمل طاقة محركة... الخ.

ويرجع الاقتصاديين ظهور الورشات أو المؤسسات الرأسمالية إلى بداية القرن الثامن عشر أي ظهور الثورة الصناعية التي كانت من بين نتائجها ظهور المؤسسات الكبرى المستغلة لعدد كبير من العمال وكذا بروز تقسيم العمل. وتجدر الإشارة أن ظهور الورشات الأكثر تطورا كان في إنجلترا على يد "أركورنغ" في ميدان النسيج.

6- **التكتلات والشركات متعددة الجنسيات:** مع التطور الذي شهده الاقتصاد الرأسمالي كانت هناك ضرورة للمؤسسات لإتباع عدة استراتجيات تتكتل فيما بينها (التكتل الاقتصادي) وكذا الوصول إلى الأسواق الخارجية ليس في صورة موزعة للسلع و الخدمات فقط بل أيضا كمنتج في أكثر من بلد خارجي وهي ما يدعى الشركات متعددة الجنسيات. [2]

وبهذا استعرضنا في هذا المطلب نشأة وتطور المؤسسة بدءا بالنشاط الذي كان يقوم به الإنسان البدائي وصولا إلى الشركات الحاليةو التي يكون فيها طابع التكتل في مصادر هذه الشركات وذلك للوصول إلى الأسواق الخارجية وبالتالي الدخول في الأسواق العالمية.

ومن خلال هذه المراحل يتضح لنا أن المؤسسة الاقتصادية لم تظهر بشكل واحد بل ظهرت بأنواع مختلفة كل منها ذا أهمية واسعة.

1- ناصر دادي عدوان ، المرجع سابق، ص ص 44، 45.

2- المرجع نفسه، ص ص 46،47.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف المؤسسة الاقتصادية.

أولا: خصائص المؤسسة الاقتصادية.

من التعاريف السابقة للمؤسسة يمكن استخلاص الصفات أو الخصائص التالية:

1- للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوق وصلاحيات أومن حيث واجباتها ومسؤولياتها.

2 – القدرة على الإنتاج وأداء الوظيفة التي وجدت من أجلها،

3 – تكون المؤسسة قادرة على البقاء بما يكفل لها من تمويل كاف وظروف سياسية مواتية و عمالة كافية، وقادرة على تكييف نفسها مع الظروف المتغيرة.

4 – التحديد الواضح للأهداف والسياسة والبرامج وأساليب العمل فكل المؤسسة تصنع أهدافا معينة تسعى إلى تحقيقها أهداف كمية ونوعية بالنسبة للإنتاج، تحقيق رقم معين.

5 – ضمان الموارد المالية لكي تستمر عملياتها ويكون ذلك إما عن طريق الإعتمادات. وأما عن طريق الإيرادات الكلية، أو عن طريق القروض ،أو الجمع بين هذه العناصر كلها أو بعضها حسب الظروف.

6 – خاصية الهيكلة الملائمة، وهذه الخاصية تعبر عن الكيفية التي يتم فيها تنظيم المسؤوليات واتخاذ القرارات وتفاعلها و العلاقة بين الوظائف والأقسام الملائمة والفعالية، مما يساعد على تحقيق الأهداف والأداء الحسن للمؤسسة.

7 – لا بد أن تكون المؤسسة مرتبة للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة فالمؤسسة لا توجد منعزلة فإذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها.

8 – المؤسسة وحدة اقتصادية أساسية في المجتمع الاقتصادي بالإضافة إلى مساهماتها في الإنتاج ونمو الدخل الوطني. فهي مصدر رزق الكثير من الأفراد. [1]

ثانيا: أهداف المؤسسة الاقتصادية:

1-**الأهداف الاقتصادية:** يمكن جمع عدد من الأهداف التي تدخل ضمن هذا النوع كما يلي:

أ- تحقيق الربح: إن استمرار المؤسسة في الوجود، لا يمكن أن يتم إلا إذا استطاعت أن تحقق مستوى أدنى من الربح يضمن لها إمكانية رفع رأسمالها، وبالتالي توسيع نشاطها للصمود أمام المؤسسات الأخرى.

1- عمر صخري، المرجع السابق ، ص 25.

ب- تحقيق متطلبات المجتمع: عند قيام المؤسسات بعملية البيع، فهي تغطي طلبات المجتمع الموجود به سواء على المستوى المحلي الوطني أو الجهوي أو الدولي[1].

ج – عقلية الإنتاج: ويتم ذلك بواسطة الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج، ورفع إنتاجيتها بواسطة التخطيط الجيد و التدقيق للإنتاج و التوزيع بالإضافة إلى مراقبة عملية تنفيذ هذه الخطط أو البرامج.[2]

2-**الأهداف الاجتماعية:**[3]

من بين أهداف المؤسسة الاقتصادية، الأهداف الاجتماعية التي تتمثل في:

أ – ضمان مستوى مقبولا من الأجور: يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتناقضون أجور مقابل عملهم بها، إذ يعبر العمال عن العنصر الحيوي و الحي في المؤسسة.

ب – تحسين مستوى معيشة العمال: أي تحسين وعقلنة الاستهلاك، الذي يكون بتنويع و تحسين الإنتاج، وتوفير إمكانيات مالية و مادية أكثر فأكثر للعمال من جهة و للمؤسسة من جهة أخرى.

ج – إقامة أنماط استهلاكية معينة: و ذلك بتقديم منتوجات جديدة، أو بواسطة التأثير في أذواقهم عن طريق الإشهار و الدعاية.

د – الدعوى إلى تنظيم و تماسك العمال: وهي الوسيلة الوحيدة لضمان الحركة المستمرة للمؤسسة و تحقيق أهدافها.

هـ – توفير تأمينات و مرافق للعمل: تعمل المؤسسات على توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي و التأمين من حوادث العمل و كذا التقاعد.

3-**الأهداف الثقافية والرياضية:** نجد منها:

أ – توفير وسائل ترفيهية و ثقافية: تعمل المؤسسات على اعتياد عمالها على الاستفادة من وسائل الترفيه و الثقافة، التي توفرها لهم لأولادهم، من مسرح و مكتبات، و رحلات، نظرا لتأثير هذا الجانب على المستوى الفكري للعامل والرضا بتحسين مستواه.

ب – تدريب العمال المبتدئين: مع التطور السريع الذي تشهده وسائل الإنتاج و زيادة تعقدها فإن المؤسسة تجد نفسها مجبرة على تدريب عمالها الجدد تدريب كفيلا بإعطائهم إمكانية

1- عبود صامويل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 1984، ص 65.

2 – عمر صخري، المرجع السابق، ص 30.

3- ناصر دادي عدوان، المرجع السابق ، ص ص 28- 32.

استعمال هذه الوسائل بشكل يسمح باستغلالها استغلالا عقلانيا، رغم إمكانية تحصلهم على تكوين نظري أحيانا في إطار المنظومة التربويةو الجامعية.

ج – تخصص أوقات للرياضة: تعمل المؤسسات خاصة الحديثة منها على إتباع طريقة في العمل تسمح للعامل بمزاولة نشاط رياضي في زمن محدد مما يجعل العامل يحتفظ بصحة جيدة ويتخلص من الملل.

4–**الأهداف التكنولوجية:** بالإضافة إلى ما سبق تؤدي المؤسسة الاقتصادية دورا هاما في الميدان التكنولوجي:

البحث والتنمية: مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة مما زاد أهميته لتصل لنسبة عاليةو هذا حسب حجم المؤسسة الذي يتناسب طرديا معها، كما أن المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد وفي مجال البحثو التطور التكنولوجي، نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة الضخمة منها، من خلال الخطة التنموية للدولة المتوسطة الأجل التي يتم من خلالها التنيق بين العديد من الجهات ابتداءً من هيئات ومؤسسات البحث العلمي و المؤسسات الاقتصادية وكذا هيئات التخطيط الأخرى كالمجلس الاقتصادي و الاجتماعي... الخ.[1]

المطلب الثالث: تصنيف المؤسسة الاقتصادية.

هناك عدة معايير يمكن على أساسها تصنيف المؤسسة[2] الاقتصادية وذلك حسب معايير:

1 – حسب المعيار القانوني: نستطيع أن نميز نوعين هما:

أ– **المؤسسات الفردية**(léi) هي المؤسسات التي يمتلكها شخص واحد أو عائلة ويمكن هذا الشخص الذي يؤسس هذه المؤسسة أن يورثها أو يشتريها من الغير وتقوم بنفس الوقت بتقديم رأس المال والعمل من جهة أخرى وهو المسؤول الأول والأخير عن نتائج أعمال الشركة.

ب– **المؤسسات الجماعية (الشركات)** (lec): تمتاز الشركات بالإدارةو التعاون بين شخصين أو أكثر وللشركة شخصية معنوية ولها ملكية خاصة تختلف عن ملكية كل أعضاء الشركة أو الشركاء كما أن لها اسمو إقامة وتنقسم إلى قسمين:

1– ناصر دادي ، المرجع السابق ، ص 32.

2– عمر صخري ، المرجع السابق ، ص 26– 28.

– شركة الأشخاص: كشركات التضامن وشركات التوصية البسيطةو الشركات ذات المسؤولية محدودةو هي شركات سهلة التكوين، فهي تحتاج إلى عقد شركاته ويتضمن على الأقل قيمة المساهمة لكل مشترك و هدف المؤسسة وكيفية توزيع الأرباح بحيث يكون الشركاء في هذه الحالة مسؤولية تضامنية أو تكون مسؤولية غير تضامنية (شركة ذات المسؤولية المحدودة sarl) وقد تكون متكونة من مساهمات مجموعة من الأشخاص في هذه الحالة تسمى شركة المساهمة إن شركات الأشخاص معرضة للخطر نتيجة انسحاب أو وفاة أحد الشركاء يؤدي لسوء التفاهم وتناقض وتعارض بعض القرارات تنشأ صعوبة كبيع حصة أي منها مما يعود بالسلب على المؤسسة، بسبب هذه المساوئ لشركات الأشخاص ثم إنشاء شركة الأموال.

– شركة الأموال: هي على شكل كل مؤسسات مالية ومصرفية حيث سمحت للعديد من الأفراد أن يستثمروا ما لديهم من أموال في هذه المؤسسات ومن خصائص هذا النوع من المؤسسات أنه لا أثر للاعتبار الشخصي فيها، كما أن اسمها يجب أن يشير إلى غايتها ورأس مالهم مقسم إلى أسهم قابلة للتداول.

2 – حسب معيار طبيعة الملكية: [1]

أ – المؤسسات الخاصة: وهي المؤسسات التي تعود ملكيتها للفرد أو مجموعات أفراد شركات أشخاص شركات أموال.

ب – المؤسسات المختلطة: وهي المؤسسة التي تعود ملكيتها بصورة مشتركة للقطاع العام و القطاع الخاص.

ج – المؤسسات العمومية:و هي المؤسسات التي تعود ملكيتها للدولة فلا يحق للمسؤولين عنها التصرف بها كما يشاءونو لا يحق لهم بيعها أو إغلاقها إلا إذا وافقت الدولة على ذلك، و الأشخاص الذين ينوبون عن الحكومة في تسيير إدارة المؤسسات العامة مسؤولون عن أعمالهم هذه اتجاه الدولة وفقا للقوانين العامة للدولة وتهدف المؤسسات العمومية من خلال نشاطها الاقتصادي إلى تحقيق مصلحة المجتمع وليس هناك أهمية كبيرة للربح ودائما تعمل من أجل تحقيق أقصى ما يمكن من الأهداف العامة، بمعنى تحقيق أقصى إنتاج أو تحقيق نصيبها المحدد من الخطة الوطنية ومن خلال ذلك يمكن أن تحقق الربح، فالربح في المؤسسات العمومية لا يكون دائما هدفها بحد ذاته.

1 – عمر صخري، المرجع السابق، ص ص 28– 31.

3 – حسب معيار نشاطها الاقتصادي:

يمكن تصنيف المؤسسات تبعا لمعايير اقتصادية معينة أي تبعا للنشاط الاقتصادي الذي تمارسه و عليه نميز هذه الأنواع.

أ– **المؤسسات الصناعية:** وتنقسم هذه المؤسسات بدورها تبعا للتقييم السائد في القطاع الصناعي إلى:

– المؤسسات الصناعية الثقيلة أو الإستخراجية: كمؤسسات الحديد و الصلب...الخ. وما يميز هذا النوع من المؤسسات هو احتياجاتها لرؤوس أموال كبيرة، كما تتطلب توفير مهارات وكفاءات عالية لتشغيلها.

– مؤسسات الصناعات الخفيفة أو التحويلية: كمؤسسات الغزل و النسيج، مؤسسات الجلود... الخ.

ب– المؤسسات الفلاحية: وهي المؤسسات التي تهتم بزيادة إنتاجية[1] الأرض أو استصلاحها، وتقوم هذه المؤسسات بتقديم ثلاثة أنواع من الإنتاج و هو الإنتاج النباتي و الإنتاج الحيواني و الإنتاج السمكي.

ج– المؤسسات التجارية: و هي المؤسسات التي تهتم بالنشاط التجاري كمؤسسات المفرق مثل مؤسسات الأروقة الجزائرية، مؤسسات أسواق الفلاح... الخ.

د– المؤسسات المالية: وهي المؤسسات التي تقوم بالنشاطات المالية كالبنوك ومؤسسات التأمين و مؤسسات الضمان الاجتماعي... الخ.

هـ– المؤسسات الخدماتية: وهي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسات النقل و مؤسسات البريد و المواصلات، المؤسسات الجامعية، مؤسسات الأبحاث العلمية... الخ

4 – حسب معيار الحجم:

يعتبر حجم المؤسسة من العناصر التي غالب ما ترتب على أساسها المؤسسات إلى أن هذا الحجم يقاس بعدة مؤشرات منها ما هو ذو معنى مهم و منها ما هو أقل أهمية و تستعمل مؤشرات مختلفة حسب اختلاف القطاعات الاقتصادية.

وعلى هذا الأساس نجد أربع أنواع من المؤسسات هي:

1– ناصر دادي عدوان ، مرجع سابق ، ص 93– 95.

4-أ- مؤسسات كبيرة:

وهي ذات استعمال اليد عاملة أكثر من 500 شخص وهي أيضا ذات دور معتبر في الاقتصاد الرأس مالي المتطور من خلال ما تقدمه سواءً على المستوى الوطني أو على مستوى السوق الدولية في شكل فرع لها اشتراكات متعددة الجنسيات وهذه المؤسسات تسعى لتحقيق هدف الربح واستغلال مختلف الفرص والإمكانيات عند دخولها السوق الخارجية.

4-ب- المؤسسات الصغيرة والمتوسطة *pme*:

ويوجد هذا النوع من المؤسسات في مختلف الدول وفي مختلف الفروع والتخصصات الاقتصادية ومن ميزة المؤسسات المتوسطة والصغيرة أنها تتكون من شكل مؤسسات عائلية بسيطة الهيكل التنظيمي وتستعمل طرق تسيير غير معقدة كما أنها تعمل على توفير شبكة من التدخلات بين المؤسسات الكبيرة وتدعمها، ومن جهة أخرى هذا النوع من المؤسسات يكاد يغلب على مختلف الاقتصاديات بمختلف البلدان الرأس مالية الخاصة.

هناك من يصنف المؤسسات كما يلي:

- مؤسسات صغيرة: تشغل أقل من 50 عامل
- مؤسسات متوسطة: تشغل أكثر من 50 عامل
- مؤسسات كبيرة: تشغل أكثر من 500 عامل.
- مؤسسات عملاقة: تشغل أكثر من 10000 عامل

وهناك تصنيف أخر:

- مؤسسات صغيرة ومتوسطة: وهي تلك المؤسسات التي تشغل أقل من 500عامل وتتوزع بدورها إلى ثلاث أشكال:
- مؤسسات مصغرة تشغل أقل 6 عمال.
- مؤسسات صغيرة تشغل من 10 عمال إلى 199عامل.
- مؤسسات متوسطة تشغل من 200 عامل إلى 499 عامل.[1]

1- ناصر دادي عدوان، المرجع السابق، ص ص 96، 97.

المبحث الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية.

سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين أين نتطرق في المطلب الأول لتعريف وخصائص الوظائف، أما المطلب الثاني فنتناول فيه العلاقة بين وظائف المؤسسة.

المطلب الأول: تعريف وخصائص الوظائف.

للمؤسسة الاقتصادية عدة وظائف تتدرج من خلال تحليل النشاط الكلي للمؤسسة وتقسيمه على أنشطة جزئية كل حسب دورها، هذا يسمح بتوجيه الموارد البشرية و المالية و المادية في سياق الإستراتيجية المتبعة من طرف المؤسسة لتحقيق أهدافها ومن هذه الوظائف نجد:

أولا: الوظيفة المالية:

1 – تعريف الوظيفة المالية:

– الوظيفة المالية هي وظيفة تختص بإجراءات تدبير الموارد المالية اللازمة، وهكذا اتخاذ القرارات في مجال الاستثمار وفي مجال التمويل كما تختص بالتخطيطو الرقابة المالية. [1]

– الوظيفة المالية هي تلك الوظيفة التي تقوم بنشاطات مالية متنوعة، وذلك من خلال تنفيذها لوظائف متخصصة كالتحليل المالي، تقييم المشروعات، إعداد وتفسير التقارير المالية و الموازنات التقديرية.[2]

2 – خصائص الوظيفة المالية: تتمثل فيما يلي:

– إنها تتغلغل في جميع نشاطات المنشأة، فلا يمكن أن نتصور أي نشاط تقوم به أية إدارة من إدارات المنشأة أو أقسامها بمعزل عن النواحي المالية.

–إن القرير ات المالية ملزمة للمنشأة وفي أغلب الحالات، ولذا وجب الحذر الشديد عند اتجاه هذه القرارات.

– إن القرارات المالية قرارات مصيرية، فعندما تقوم المنشأة عقد قرض طويل الأجل ورهن موجوداتها لتغطية ذلك القرض، فإنها لم تستطع خدمة هذه الديون (عن طريق دفع الفوائد و الأقساط المستحقة) فإن وجودها سيتعرض للانتهاء.

– إن نتائج القرارات المالية لا تظهر سريعة بل تستغرق زمنا طويلا مما يؤدي إلى صعوبة إصلاح الخطأ إذا كانت خطأ[3].

1– منير إبراهيم الهندي، **الإدارة المالية**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط2، 1999، ص 8.

2 – عبد الحليم كراجة، **الإدارة المالية والتحليل المالي**، دار الصفاء، عمان، الأردن، ط1، 2000، ص714.

3– زياد مسلم رمضان، **أساسيات الإدارة المالية**، دار الصفاء للنشر، الأردن، ط4، 1996، ص ص 12،13.

ثانيا: وظيفة التموين:[1]

للتموين عدة تعاريف منها:

1. عرف *p.coloneri*: التموين على أنه ضمان إمداد المؤسسة بمادة مؤهلة لتأدية أية خدمة وذلك بالنوعية المطلوبة وفي الوقت المحدد، وبأدنى تكلفة ممكنة.
2. أما *Rotaro*: فقد عرف التموين بأنه "كل عملية يكون هدفها الحصول على منتوجات وخدمات ضرورية لسير عادي لعملية الإنتاج العادية".
3. أما تاروند: فيعرف التموين على أنه الوظيفة التي تسير تدفقات مجموعة اللوازم الضرورية (منتوج، وسائل الإنتاج)، إلى جانب التدفقات اللامادية (إعلام) أو مالية.
4. بينما الدكتور محمد السعيد عبد الفتاح: فيعرفه "بأنه البحث عما يطلبه المستهلكون ثم شراء السلع بأنواعها المختلفة بأسعار مناسبة تمكنها من الحصول على عائدهم المناسب، ثم يقدم إلى المستهلكين على أمل أنها تتقابل مع رغباتهم في تحقيق إشباعهم من حيث الوجود والخدمة".

خصائص وظيفة التموين: تتمثل خصائص التموين في:

- استمرارية عملية الإنتاج بحيث تزيد المواد الممونة في نجاح العملية الإنتاجية خاصة في المشروعات التي تتطلب مواد مرتفعة القيمة.
- إدخال التقدم التقني في المؤسسة.
- رفع إنتاجية العمل وتخفيض تكاليف الإنتاج.
- تحسين الوضعية الماليةو الاقتصادية للمؤسسة.
- ضمان استمرار نشاط التسويق في الوحدة التجاريةو المساهمة في رفع إنتاجية العمل.
- المساهمة في تحسين نوعية الخدمات والوضعية الماليةو الاقتصادية وكذا تخفيض تكاليف التسويق[2].

ثالثا: وظيفة التسويق:

1- تعريف وظيفة التسويق:

تختلف مفاهيم التسويق من مفكر إلى أخر، ومن جهة نظر المختصين والعاملين لفترة طويلة من الزمن كان التسويق يعني البيع ومهاراته، وللتسويق تعاريف عديدة منها:

1- مصطفى زهير، **إدارة المشتريات والمخازن**، دار النهضة العربية، بيروت، 1999، ص 76.

2- عبد النافع هوانة، **إدارة المشتريات**، مؤسسة دار كتاب للنشر، بغداد، 1981، ص 03.

"التسويق هو العملية التي توجد في المجتمع و التي بواسطتها يمكن التنبؤ و زيادة إشباع هيكل الطلب على السلع و الخدمات الاقتصادية من خلال التقديم و الترويج و التبادل والتوزيع المادي لهذه السلع و الخدمات"[1].

"التسويق وظيفة إدارية تنظم و توجه جميع نشاطات المشروع التي لها علاقة بتقسيم قوة المستهلك الشرائية و تحويلها إلى طلب فعلي للسلعة و الخدمة المعنية"[2].

يعرفها "فليب كوتلر" 1980 بأنها "النشاط الإنساني الذي يهدف إلى إشباع رغبات و حاجات المستهلك من خلال عملية التبادل"[3].

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف وظيفة التسويق على أنها " تحليل و تنظيم و تخطيط و رقابة مواد المؤسسة و أوجه نشاطها المتعلق بالمستهلك الأخير أو المشتري الصناعي كهدف أساسي للمؤسسة و الذي عن طريقه تحقق أرباحها ".

2 – خصائص وظيفة التسويق:

2 – 1 – يقوم التسويق بخلق المنفعة الشكلية للسلع المنتجة عن طريق إبلاغ (وظيفة الإنتاج أو التصميم بردود فعل المستهلكين من حيث الشكل، الجودة و التغليف).

2 – 2 – العمل على خلق الكثير من فرص العمل و التوظيف.

2 – 3 – يقوم بتوفير منافع أخرى: – المنفعة المكانية التي تتحقق من خلال تقديم السلعة و الخدمة في

المكان المناسب.

– المنفعة الزمانية التي تحقق من خلال توفير السلعة أو الخدمة في الوقت المناسب.

– المنفعة الحيازية و التي تتحقق من خلال انتقال ملكية السلعة من البائع إلى المشتري.

2 – 4 – غزو الأسواق دوليا من خلال اكتشاف الفرص التسويقية في هذه الأسواق سواء تم هذا بأسلوب مباشر (الاستثمار الأجنبي المباشر) أو عن طريق الأسلوب غير المباشر من خلال التصدير أو تراخيص البيع و الإنتاج مثلا.

2 – 5 – القدرة على مواجهة المنافسين داخليا و خارجيا.

1– عبد الرحمان عبد الله، **التسويق المعاصر**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ص 46.

2– بشير العلاق، **معجم مصطلحات العلوم الإدارية الموحدة**، الدار العربية للموسوعات، بيروت،1983،ص 348.

3 –طلعت السعد عبد الحميد، **التسويق الفعال**، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993، ص 13.

رابعا: وظيفة الإنتاج:

1 – تعريفها:

يرى الفكر الاقتصادي الحديث إن الإنتاج ليس خلق المادة، إنما هو خلق المتعة أو إضافة منفعة جديدة، بمعنى إيجاد استعمالات جديدة لم تكن معروفة من قبل وبهذا فإن الاصطلاح يمكن أن يطلق عليها عدة تعاريف. نتطرق أولا إلى التعريف بالإنتاج من خلال التعريفين (1)، (2) ثم التعريف بوظيفة الإنتاج في التعريف(3).

أ- "أنه مجموعة من العمليات التي تتم على المواد الأولية من أجل تحويلها إلى منتجات قابلة للاستهلاك باستعمال الآلاتو المعداتو العمال.[1]

ب- "الإنتاج هو عملية تحويل مدخلات مادية معنية إلى مخرجات بهدف الاستهلاك المباشر أو غير المباشر"[2].

ت- "تعتبر وظيفة الإنتاج من الوظائف الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية سواء كانت صناعية، زراعية أو خدميةو النشاط الإنتاجي للمؤسسة يضمن التوفيق بين عوامل الإنتاج (العمل، رأس المال، الطبيعة) من أجل الحصول على سلع وخدمات قادرة على التنافسية."[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن وظيفة الإنتاج " تشكل مجموعة من العمليات المعقدةو التي تتطلب وسائل بشرية، مالية، معلوماتية، وتكنولوجية بحيث تنظيمها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك بإيجاد السلعو الخدمات التي يرغبها المستهلكو المواصفات و المواعيد المناسبة له. "

2- خصائص وظيفة الإنتاج:[4]

تتمثل خصائص الإنتاج فيما يلي:

أ- رضى المستهلك: يقوم النظام الإنتاجي من أجل إنتاج السلع أو تقديم الخدمات التي يطلبها المستهلك، لذا الجودة المرغوبةو حسب المواصفات المطلوبة.

ب-الإنتاجية: ومن جهة أخرى يجب على النظام الإنتاجي أن يكون إرضاء المستهلك على حساب كفاءته في استخدام الموارد المتاحة، فقد يؤدي ذلك إلى الفشلو الخروج من السوق،

1- ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 305.

2- محمد سعيد أوكيل، **وظائف النشاطات للمؤسسة الصناعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1992، ص 8.

3- غول فرحات، المرجع سابق، ص 117.

4- محمد توفيق ماضي، **إدارة الإنتاج والعمليات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998، ص 28.

ولذلك تقوم المؤسسة بوضع معايير تقوم باستخدامها ومن بينها معيار الإنتاجية وتعتبر هذه الأخيرة هامة في تقييم كفاءة وظيفة الإنتاج.

ج- التقليل من الواردات وزيادة الصادرات.

د- المساهمة في تحقيق الأمن القومي وزيادة الإنتاج وتعزيز الاقتصاد القومي وذلك لتأثير على العالم الخارجي.

خامسا: وظيفة الموارد البشرية:

1 - تعريف الموارد البشرية:

وظيفة الموارد البشرية تهتم بتسيير المؤسسة ويكمن ذلك في الأفراد، إذ هم المحرك الأساسي لحركة النشاط الصناعيو الإنتاجي ولوظيفة الموارد البشرية عدة تعاريف منها:

تعريف(1): هي الإدارة التي تؤمن بأن الأفراد العاملين في مختلف المستويات أو نشاطات المؤسسة هم أهم الموارد ومن واجباتهم أن تعمل على تزويدهم بكافة الوسائل التي تمكنهم من القيام بأعمالهم كما فيه مصلحتهمو أن تراقبهم وتسهر عليهم باستمرار لضمان نجاحهم ونجاح العامة[1].

تعريف(2): إدارة الموارد البشرية هي سلسلة القرارات بالعلاقات الوظيفية المؤثرة في فاعلية المنظمةو العاملين فيها[2].

تعريف(3): تعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها استقطابو اختيارو إدارة الموارد البشرية التي تحتاجهما المؤسسة حيث تنطلق هذه العملية من تخطيط لموارد البشرية (تحديد الاحتياجات) إلى تقيم الأداء مرورا بالاستقطابو الاختيار و التدريبو التطوير مع مراعاة للقيود القانونيةو النقابات أو الاتحادات العمالية. [3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف وظيفة الموارد البشرية على أنها هي التي تجعل الموارد البشرية في مقدمة الموارد المتاحة لدى المؤسسة، وتوفير أحسن الوسائل للحصول على الأفراد وتدريبهم وتطوير مهاراتهم وتحفيزهم.

وتنظيمهم للحصول على أفضل إنتاجية للمؤسسة وللجميع وتحسين الظروف المساعدة بالحفاظ عليهم[4].

1- حسن إبراهيم بلوط، **إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي**، ط 1، منشورات دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص18.

2- أحمد ماهر، الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2004 ،ص 26.

3- غول فرحات، مرجع سابق، ص 236.

4- المرجع نفسه، ص 146.

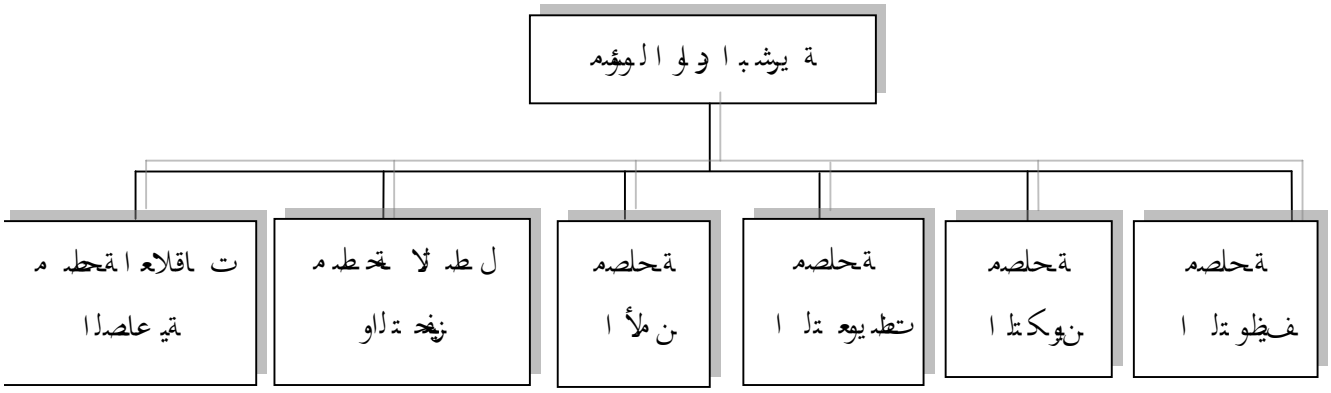
2 – خصائص وظيفة الموارد البشرية[1]:

يمكن أن نلخص خصائص الموارد البشرية فيما يلي:

- **v** تهتم بالمورد الرئيسي في المؤسسة وهو الأفراد.
- **v** لا توجد مؤسسة دون إدارة الموارد البشرية.
- **v** تقوم بتطوير مهارات الأفراد العاملين في المؤسسة.
- **v** تضع الخطط المناسبة للتدريب.
- **v** تقوم بدراسة مشاكل كل الأفراد ومعالجتها.
- **v** يختار الأفراد المناسبين لشغل الوظائف.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوظيفة الموارد البشرية بشكل عام.

الشكل **(01)**: يمثل الهيكل التنظيمي لوظيفة الموارد البشرية.



المصدر: غول فرحات، مرجع سابق، ص 147.

سادسا: وظيفة التخزين:

1– تعريفها:

نظرا لأهمية التخزين في مجالات التجارة والصناعةو المرافق العامة، تعتبر من الأنشطة الرئيسية في المنظمة، لذلك نجد أن هناك اهتمام كبير لهذه الوظيفة ومن هنا نتطرق إلى تعريف هذه الوظيفةو خصائصهاو أهدافها وقد وردت عدة تعاريف لها نذكر منها:

تعريف(1): يعرف التخزين اصطلاحا على أنه المحافظ على السلع بمختلف أنواعها كما يعرف التخزين على أنه احتفاظ بالأشياء لحين الحاجة إليها، ويمكن القول بأن وظيفة التخزين تكون على الأسس الآتية:

- **v** التخطيط وتنظيم المواد المخزنة.

1– ناصر دادي عدون، المرجع السابق، ص 230.

- السيطرة عليها لغرض استمرار تدفقها وذلك بوضع نظام تصنيف وتبويب وتوفير المواد وتحديد أماكن تخزينها بأمان.[1]

تعريف(2): التخزين هو مجموعة القراراتو السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التنسيق بين التوريدات السلعية، و احتياجات السحب الخاصة بمتطلبات النشاط بصورة اقتصادية وفي التوقيت المناسب.[2]

تعريف(3): التخزين ببساطة شديدة هو الوظيفة المسؤولة عن الاحتفاظ باحتياجات المؤسسة بكميات مناسبةو المحافظة عليها بحالتها أو بإحداث تغيرات مطلوبة لحين استخدامها.[3]

تعريف(5): يعتبر من الوظائف الحيوية للكثير من المؤسسات فهي تكتسب أهمية متزايدة في المؤسسات الصناعيةو التجارية،و المعدات وكذلك تقوم بتوفير مستلزمات الإنتاج من مواد أولية وقطع الغيار و المعدات وكذلك تختص بالاستقبالو المحافظة على السلع النهائية لحين الحاجة إليها.[4]

تعريف شامل: وظيفة التخزين ليست فقط مجرد مكان ترص فيه البضائع بل هي أكثر من هذا فالتخزين وظيفة اقتصادية من هدفها الرئيسي متعلق بالعمل على تخفيض رأس المال المستثمر في المخازنو الحفاظ على الموجودات فهناك العديد من الأصناف التي إنتاجها موسميا بينما يتم استهلاكهاو الحاجة إليها على مدار العام أوفي أوقات مختلفة عن أوقات إنتاجها ومن ثم يأتي التخزين للتحقيق ذلك.

2-خصائص وظيفة التخزين:

تتمثل خصائص وظيفة التخزين فيما يلي:

1 - زيادة المنفعة الزمانية للمواد، وذلك عن طريق القيام بتخزينها في أوقات توفرهاو استخدامها عند الحاجة لها، وبذلك تزداد منفعتها وتحقيق قيمة أعلى.

2 - المحافظة على جودة المواد المخزنة خلال فترة خزنها وبذلك تحقق المنفعة النوعية للمواد.[5]

1- د مهدي حسين الزويلق، **إدارة المشتريات والتخزين**، مدخل حديث، 1996، ص 145.

2- علي الشريف، علي الشرقاوي، **إدارة المشتريات والمخازن** ، جامعة الإسكندرية ، المكتب العربي الحديث، 2005، ص 205.

3- رسمية زكي قرياص، عبد الغفار حنفي، **الإدارة الحديثة في إدارة الإمداد والمخزون**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص 147.

4- علي الشرقاوي،**المشتريات وا إدارة المواد والمخازن**، جامعة بيروت العربية، لبنان، 1994، ص 265.

5- عمر وصفي عقيل، وآخرون، **إدارة المواد الشراء والتخزين من منظور كمي**، دار وائل للنشر، ط2 ،2004، ص255.

3 – تعمل وظيفة التخزين على استمرار العمل في المنظمة بشكل منظم ومستمر دون انقطاع، على اعتبار أنها توفر التوازن الضروري بين وقت توافر المواد في المنظمةو أوقات استخدامها.

4 – عدم قدرة المؤسسة على الاستغناء على التخزين وضرور ة تامين قدر معين من المخزون للعملاء في المشاريع التجاريةو الصناعية لذلك يقال أن التخزين شرط لا بد منه (التخزين تكلفة إجبارية لا يمكن تجنبها على الإطلاق).[1]

المطلب الثاني: العلاقة بين وظائف المؤسسة الاقتصادية.

ترتبط وظائف المؤسسة الاقتصادية (إدارة الموارد البشرية، التخزين، الإنتاج، المالية، الشراء، التسويق... الخ) ببعضها البعض بشكل كبير وفعال بحيث لا يمكن أن يستمر نشاط المؤسسة من دون وجود وظيفة من هاته الوظائف.

أولا: علاقة وظيفة الموارد البشرية بوظيفة التخزين:[2] تحتاج وظيفة التخزين إلى عدد معين من الأفراد داخل المخازن وخارجها لذلك تكون العلاقة بينها وبين وظيفة الموارد البشرية فيما يلي:

- القيام بتنظيم المخازن وحفظها لأن أي تهاون في هذا المجال من طرف هؤلاء الأفراد يؤدي إلى ضياع أو فساد السلعة الموجودة في المخازن.
- أي خطأ سواء متعمد أو غير متعمد في تجيل كل المدخلاتو المخرجات أي متابعة حركة المخزونات يؤدي إلى تعطيل العملية الإنتاجيةو التسويقية.
- عملية جرد المخازن تحتاج إلى عدد كبير من الأفرادو إلى مهارات عالية.
- بصفة عامة وظيفة التخزين لها علاقة كبيرة بوظيفة الإنتاجو التي بدورها تعتمد بشكل كبير على الموارد البشرية.

ثانيا: علاقة وظيفة المالية بوظيفة الإنتاج:[3] إن أي قرار يتعلق لإنتاج لا بد له كمن الأموال اللازمة لتحقيقه، وقد تقف قلة الأموال عائقا في سبيل ذلك كما أن له أثار هامة على التدفقات النقدية في المدى القصيروالمدى الطويل في معظم الأحيان تساهم هذه القرارات في زيادة تدفق النقد من المؤسسة في المدى القصير على شكل مصاريف ضرورية بالإنتاج ولكن تختلف في المدى الطويل، فقد تؤدي هذه القرارات إلى زيادة حجم النقد الداخل إلى المؤسسة وذلك إذا ما تم إنتاج السلعة الجديدة وبيعها أو إذا مل تم توسع مجال الإنتاج.

1– عبد الغفار حنفي، المرجع السابق، ص 256.

2– ناصر دادي عدون، المرجع سابق، ص236.

3– زياد سليم، المرجع السابق، ص 20.

ثالثا: علاقة وظيفة التخزين بوظيفة الشراء: كثيرا ما يتم جمع الإدارتين في إدارة واحدة بالنظر إلى العلاقة الوثيقة بينهما وذلك على أساس ما يلي:

- إن وظيفة الشراء لا يمكنها تنفيذ الشراء إلا إذا ما تحققت لديها ومن خلال اتصالاتها بوظيفة التخزين عقد عدم توفر المواد.
- كما أن إدارة الشراء هي التي ترسل أوامر الشراء لا بد أن تعبر وظيفة التخزين بذلك لتكون على الاستعداد لاستلام.
- كما لابد من أن تحيط وظيفة الشراء وظيفة التخزين بأحوال وظروف التخزين قبل وصول الشحنة لما لذلك من تأثير في المحافظة على جودة البضاعة، وذلك لكي يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة للمحافظة على المواد، ولتجنب توقف الإنتاج.
- تقوم الإدارتين (الوظيفتين) بعمليات التدفق والحسابات الخاصة بالفواتير والطلبيات الطارئة والتصرف بالمواد الراكدة الفائضة. [1] وتعتبر وظيفة الشراء الوظيفة المسؤولة على الحصول على المواد والأجزاء بالجودة والكمية والسعر والزمن المناسبين ومن المصدر المناسب واستلامها في المكان الملائم ولا يمكن أن تتحدد أنشطة وبرامج الشراء إلا طبقا للطلبيات التي ترد من وظيفة المخازن، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن سجلات المخازن تعتبر ضرورية لوظيفة الشراء ليس باعتبارها مستند يحدد الكميات الموجودة فحسب، بل أيضا لتحديد ومعرفة معدلات الصرف والاستخدام، وهذه المعلومة تعتبر ضرورية لإعداد السياسيات وبرامج الشراء ولتحديد معدل، دوران المخزون لكل صنف.[2]

إن أهمية علاقة إدارة المشتريات بإدارة المخازن نابعة من خلال قيام إدارة المخازن بتسليم وتخزين جميع المواد والسلع التي تم شراءها من قبل إدارة المشتريات، ولذلك فإن العلاقة بين التخزين والشراء علاقة ضرورية ليس أدل على قوة هذه العلاقة بين إدارتي التخزين والشراء من حقيقة كون أن النشاط التخزين هو نتيجة لنشاط الشراء، وأساس العلاقة بينهما هو مسؤوليتها عن توفير الأصناف السلعية لطالبيها بالكمية والنوعية المناسبتين في الوقت المناسب.[3]

1- عبد الستار محمد علي، **الإدارة الحديثة والمشتريات**، جامعة اليرموك، دار وسائل للنشر، الأردن ، 2000 ، ص39.

2- مهدي حسين زويلف، مرجع سابق، ص 118.

3- غانم فنجان، محمد عيد حسين، **إدارة المشتريات**، الطبعة العربية، الأردن، 2008، ص 81.

خلاصة:

من خلال هذا العرض المختصر لمفهوم المؤسسة الاقتصادية و وظائفها وكذا دراسة العلاقة بين هذه الوظائف و محاولتنا للربط بين الاتصال و وظائف المؤسسة يمكن الوصول إلى بعض النتائج المهمة في هذا الصددو هي:

- المؤسسة عبارة عن مجموعة من الموارد المالية و البشرية و المادية داخل محيط المؤسسة و خارجه من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.
- الوظائف عبارة عن مجموعة من المهام و الأنشطة المرتبطة فيما بينها و المتعلقة بنشاط المؤسسة بصفة عامة.
- يعتبر الاتصال القلب النابض للمؤسسة الاقتصادية ولا يمكن الاستغناء عنه بأي شكل من الأشكال.

الفصل الثاني

هذا

تمهيد:

المبحث الأول: ماهية التأمين.

المبحث الثاني:وظائف شركات التأمين.

المبحث الثالث: وظيفة الإنتاج.

خلاصة الفصل:

المبحث الأول: ماهية التأمين

التأمين أو نِظَامُ التأمين أو الضَّمَان وهوسيلةٌ لِمُواجهة المخاطر التي يتعرَّض لها الإنسان في كيانه أو أمواله أثناء فترة حياته في سبيل التخفيف من وطأتهاوهو هذه الوسيلة هو التعاون الذي يتحقق باشتراك الأشخاص المُعرَّضين لِذات الخطر في مُواجهة الآثار التي تنجم عن تحقيقه بالنسبة لِبعضهم، وذلكبدفع كل منهم لاشتراك أو لقسطٍ ، وتُجمَّع المبالغ المُتحصِّلة ثُمَّ تُوزَّع على من تحلُّ بهم الكارثةوبهذا تُحقق آثار الكارثة على المُشتركين في تحقيق هذا التأمين هو واقعٌ عمليّ ، وهو من أفضل الوسائل التي تُمكِّنُ الإنسان من التخفيف من آثار الكوارثسواء وقعت هذه الكوارث بفعل الشخص نفسه، بتقصيرٍ منهُ أو بإهماله، أو بِفعل الغير.

وعلى هذا الأساس سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى ماهية التأمين وذلك ن خلال التطرق إلى مفهومه وأهم خصائصه و أنواعه ، ثم نعرج على وظائفه.

المطلب الأول: مفهوم التأمين وخصائصه.

أولا: تعريف التأمين.

للتأين تعار يف متعددة وذالك باختلاف الكتاب في هذا المجال من جهة و الزمن الذي تناولوا فيه التأمين من جهة ثانية وكذالك اختلاف وجهات النظر القانونية و الاقتصادية أو الإحصائية.

01/ تعريف التأمين لغة : التأمين في اللغة مصدر امن يؤمن مأخوذة من الاطمئنان الذي هو ضد الخوف و من الأمانة التي هي ضد الخيانة، يقال أمنه تأمينا و استأمنه، وصار التامين يستخدم للدلالة على عقد خاص تقوم به شركات لتامين بدفع مبلغ في حال وقوع حادث معين لشخص يدفع لها قسطا من المال وهو على أنواع:التامين على الحياة،ضد الغير، ضد الحرائق.....الخ.

02/ التعريف القانون: يعرف المشرع الجزائري عقد التامين في المادة 619 في القانون المدني على إن "التامين عقد يلتزم بمقتضاه إن يؤدي له إيرادا أو تعويض مالي في وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".[1]

1 – القانون 06-04، المؤرخ في 20-02-2006، المعدل والمتمم للأمر 7/95 ج.ر عدد 15 المؤرخ في 2006/03/12، ص 03.

03/ التعاريف الاقتصادية : يعرف فيردمان التامين انه :"الفرد الذي يشتري تأمينا ضد الحريق على منزل يمتلكه يفضل أن يتحمل خسارة مالية صغيرة و مؤكدة (قسط التامين) بدلا من أن يبقى متهاونا خليط الاحتمال بخسارة مالية كبيرة (قيمة المنزل بأكمله) و احتمال بان لا يخسر شيئا و ذلك بفضل حالة عدم التأكد".[1]

ويعرفه شاكلي: "أن من الأسس التي يعتمد عليها التأمين في القياس هو أن ظاهرة الأعداد الكبيرة تحول عدم العلم كما تحول الخوف و الشك إلى التأكيد".

– و يعرفه بفيفر على انه:"يستهدف استئصال ظاهرة عدم التأكد أو التقليل من عدم التأكد أو مجابهة الخسائر و تحويل الجهل إلى معرفة و الحد من الخطر".[2]

رابعا/ تعريف التامين فنيا: هو عقد يلزم المؤمن بمقتضاه، أي هذا العقد يفيد المؤمن له بفائدة تتمثل في الإيراد أو التعويض المالي في حالة وقوع الحادث تحقق الخطر المبين في هذا العقد.

ومن المفاهيم المتفق عليها:

– التامين هو أسلوب منظم للتعاقد بين طرفين لتحويل الخطر.

– وجود إعدادات كبيرة من الحالات المعرضة لخطر معين أو متشابهة في الأخطار المعرضة لخطر معين أو متشابهة في الأخطار الممرضة لها و المحتملة الوقوع.

– توزيع الخسارة المالية المحتملة على عدد كبير من الحالات (أشخاص،أو ممتلكات،أو الاثنين).[3]

–هذا يؤدي إلى تحقيق عبئ الخسارة المالية المحتملة بالنسبة إلى عدد كبير من الأفراد و التي كان من المفروض أن يتحملها دون تخفيف عدد قليل منهم مستقبلا دون تعمد في وقوعها.

– إن الخسائر المالية المتوقعة يمكن تقديرها باستخدام الأساليب الرياضية و الإحصائية.

– "الاتفاق الذي تتحمل بموجبه شركة التامين مسؤولية تغطية الأخطار المتفق عليها في العقد،مقابل دفعات يسددها المتعاقدون مع هذه الشركات تمثل أقساط التامين التي تستثمرها شركات التامين بأعمال تجارية لتنميتها من جهة و لإمكانية الوفاء بالالتزامات تجاه المتضررين من جهة ثانية".[4]

---

1 – بن عبد الرحمان سليمان و آخرين، محاسبة شركات التامين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس، قسم علوم التسيير جامعة المسيلة، دفعة 2006، ص 23.

2 – سامي عفيفي حاتم، التامين الدولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1986، ص52.

3 – أسامة عبد العزيز حسين، مقدمة في الخطر و التامين، 1992، ص 55.

4 – محمد جودة ناصر، إدارة عمليات التامين، الطبعة الأولى، عمان 1998 ص16.

– "انه وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشات من الخسائر المادة المحتملة الناشئة عن تحقق الأخطار المؤمن منها،وذلك عن طريق نقل العبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها و ذلك في مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضة رياضية و إحصائية معروفة".[5]

ثانيا:خصائص التامين

يتميز عقد التامين بمجموعة من الخصائص نذكر منها على سبيل المثال.

– **عقد التامين عقد رضائي:** يعني انه لا ينعقد إلا بموافقة إدارتي طرفي العقد بالتوافق الايجابي القبول و يستلزم الإثباتات الكتابية علة وثيقة التامين و يوقع من الجانبين.

– **عقد التامين عقد ملزم للجانبين:** في هذا العقد يأخذ الطرفين صفة الدائن و المدني في نفس الوقت،فالمؤمن له يلتزم بدفع الأقساط إما المؤمن يلتزم بتعويض الخسارة فالتزام الأول يكون محققا بينما التزام الثاني يكون معلقا.

– **عقد التامين عقد معارضة:** ونعني بذلك صفة التعويض التي تميز عقد التامين فيدفع المؤمن له قسط مقابل تعويضه على الخطر في حالة وقوعه و يستقبل المؤمن الأقساط تعويضا لحمايته في حالة وقوع الخطر.

– **عقد التامين عقد إذعان:** ويعتبر هذا الأخير بأنه عقد تعسفي لان في عقد التامين هناك الطرف القوي الذي يملي شروطه و ما على المؤمن له إلا الرضوخ أو الخضوع لهذه الشروط أو رفضها باستثناء التأمينات الإلزامية.

– **عقد التامين عقد قانوني:** بمعنى أن المشرع ينظم عقد التامين في نصوص و أحكام قانونية يعمل بها في حالة نزاع أو خلاف قائم.

المطلب الثاني: العناصر الأساسية لعقد التامين و أركانه

أولا: العناصر الأساسية لعقد التامين.[1]

حتى يكون عقد التأمين صحيحا لابد من توفر عناصر أساسية و التي يمكن أن تختلف في بعض المؤسسات التأمينية و يكون سبب ذلك ظروف خاصة بغرض التامين.

1– عقد التأمين: وهو الاتفاق بين طرفين هما المؤمن والمؤمن له، وله نفس الصفة القانونية لأي عقد في القانون المدني يلتزم بمقتضاه وهو المؤمن بتعويض الخسارة المحققة نتيجة وقوع

1 – مختار محمد الهاشمي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر و التامين، الإسكندرية،الدار الجامعية 2001 ، ص ص61،62.

حادث للطرف الثاني و هو المؤمن له. وهو مبلغ لا يتعدى المبلغ المتفق عليه في عقد التامين في مقابل أن يدفع المؤمن له المبلغ دفعة واحدة أو على شكل أقساط منتظمة.

2- وثيقة التأمين: تصدر وثيقة التامين بمجرد اتفاق أطراف العملية التأمينية ،وهي وسيلة إثبات عقد التامين حيث يظهر فيها كل الشروط العامة أو الخاصة إلى جانب البيانات المتعلقة بالتامين و تختلف الوثائق في نموذجها باختلاف موضوع التامين والغرض من العملية التأمينية حيث يوجد لدينا ثلاثة أنواع رئيسية:

أ- الوثيقة الفردية: تصدر لصالح شخص محدد و تغطي خطر يهدده شخصيا يملكه، ومن أمثلة ذلك وثائق التامين على الحياة التي يتعاقد فيها الزوج لصالح زوجته إذا أحدثت في حدود معينة.

ب- الوثيقة الجماعية: تغطي جماعة متجانسة تجمعها عدة ظروف متشابهة ،مثال ذلك وثيقة التامين الصحي التي تصدر لصالح العملين في هيئة معينة ولم يقتصر هذا النوع على الأشخاص فقط ،فقد ظهرت وثائق التامين جماعية خاصة لتغطية المخاطر التي تتعرض لها الأشياء مثال ذلك:الوثيقة الجماعية ضد الأخطار السرقة التي قد تلحق بمجموعة من السيارات التي تمتلكها الشركة.

ج- الوثيقة المركبة: يغطي هذا النوع من الوثائق عدد معين من الأخطاربدلا من خطر و احد مثل التامين الشامل للسيارات و الذي يغطي عدة أخطار تتعرض لها السيارة مثل خطر الحريق و السرقة و الصدام إلى جانب المسؤولية المدنية الناجمة عن الأضرار التي تلحقها السيارة بالغير.

3- المؤمن له أو المستفيد:- المؤمن له هو الطرف الثاني في عقد التامين وهو صاحب الشيء (موضوع التامين)ففي تامين الحريق مثلا نجد أن صاحب السيارة المؤمن عليها ضد خطر معين وهذا الشخص ملزم بدفع أقساط التامين و عند وقوع الخطر يستحق المؤمن له مبلغ التامين المتفق عليه أو مقدار التعويض وفي بعض الحالات نجد المؤمن له أو المستفيد ليس في الغالب المستفيد وفي التامين على الحياة يقوم المؤمن له ببرم عقد التامين إما المستفيد فقد يكون المؤمن له أو شخص أو أكثر من أفراد الأسرة أو العاملين لديه مثل تعاقد الزوج مع شركة التامين لصالح الزوجة و أولاده وعند وقوع الحادث للمؤمن له تستفيد الزوجة و الأولاد من مبلغ التامين.

4- هيئات التامين (المؤمن): -هو هيئة أو شركة التامين التي تستلم أقساط التامين ،و تلتزم في المقابل بدفع مبلغ التامين عندما يقع الخطر الموجب لذلك،وتتعدد صفة المؤمن وذلك طبقا للغرض من العملية التأمينية و أسلوب الاكتتاب في التامين ،و طبيعة العلاقة بين المؤمن و المؤمن له و الإطار العام للعملية التأمينية فقد يمثل طرف المؤمن فردا أو مجموعة من الأفراد في شكل شركات مساهمة أو قد تلعب الحكومة دور المؤمن حيث أنها تتدخل في أسواق التامين إذا كانت هناك ضرورة اقتصادية و اجتماعية لحماية الأفراد أو الثروة القومية للمجتمع و عندما تعجز شركات التامين التجارية عن مزاولة أنواع معينة من التامين و تغطية أخطار خاصة .

5- قسط التامين: هو المبلغ النقدي الذي يلتزم المؤمن له بدفعه إلى المؤمن على شكل أقساط أو بدفعة واحدة مقابل الحماية التأمينية التي يضمنها المؤمن للمؤمن له،حيث يقوم المؤمن في هذه الحالة بالوفاء بالالتزام عن طريق دفع مبلغ التامين المتفق عليه،أو مقدار التعويض ألازم.

6- الفترة الزمنية للتامين أو مدته:- عادة ما يتضمن عقد التامين بين الطرفين الفترة الزمنية التي يسري خلالها التامين، والتي يحق للمؤمن له إن يحصل عل مبلغ التامين أو التعويض ولا يحق

7-مبلغ التامين:- هو الحد الأقصى للمبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إلى المؤمن له إذا ما تحقق الضرر الناجم عن وقوع حادث(الخطر المؤمن ضده)ففي حالة التامين على الحياة يدفع المؤمن له مبلغ دون إنقاص أو زيادة بمجرد وقوع الخطر المؤمن له،إما في التامين على الممتلكات فيتوقف المبلغ المدفوع على حجم الخسارة بشرط أن لا يزيد عن المبلغ المحدد في وثيقة التامين.[1]

ثانيا: أركان التأمين

- **الخطر:** هو الخسائر الناجمة عن حادث محتمل وقوعه شريطة أن لا يكون المؤمن له متسببا فيه.

- **القسط:** هو المبلغ المدفوع من طرف المؤمن له للمؤمن مقابل تكفل هذا الأخير بالخطر و تغطية الخسائر حين وقوعها.

- **تعهد التأمين:** هو التزام الذي يربط المؤمن له ويتجسد في عقد التامين.

1 -إبراهيم علي إبراهيمي، مبادئ التامين التجاري والاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1988، ص 65.

المطلب الثالث: أنواع التأمينات و دوره

01/ تقسيم التأمين

أ- تقسيم التأمين من حيث الغرض منه.

حيث يكون الغرض من التامين المصلحة أو الغرض منه المصلحة الاجتماعية ولذلك نميز فيه نوعين:

- **التأمينات الخاصة** :حيث يقوم التامين أساسا على الاختبار بين كل من المؤمن والمؤمن له و غالبا ما تقوم بتغطية الأخطار مثال هذا النوع من التأمينات :شركات التامين المساهمة وفي بعض الحالات ما تقوم بقبول بعض الأنواع المتعلقة بهذا التامين ومن أنواعه :تامين الحريق، السرقة و السطو،التامين البحري تامين السيارات الغير إجباري،و التامين هنا من جهة نظر شركة التامين التجاري يهدف أساسا إلى تحقيق الربح.

- **التأمينات الاجتماعية:**هي تأمينات إجبارية تتحدد مزاياها بمقتضى القانون تركز على العدالة الاجتماعية فالهدف الأساسي للتامين الاجتماعي هو منح أفراد المجتمع الحماية من الأخطار الواسعة الانتشار و يمكن اعتبارها أخطار أساسية أو عامة و أكثر من ذلك ،يهدف هذا التامين إلى حماية المؤمن لهم بضمان حد ادني من الدخل لمنح هؤلاء الأفراد من أن يكونوا عبئا على المجتمع.[1]

ب- تقسيم التامين من حيث الشيء موضوع التامين.

- **تأمينات الأشخاص:** ويقصد بها تامين ضد الأخطار التي تصيب الأشخاص مباشرة في حياتهم أو صحتهم أو أعضائهم أي أنها تدخل في إطار المناسبات الاجتماعية فالتامين على الحياة،و التامين ضد المرض،و التامين ضد البطالة، التامين ضد الحوادث الشخصية.....الخ.

- **تأمينات الممتلكات:** وهي التأمينات ضد الأخطار التي تصيب ممتلكات الشخص و يدخل في إطارها التامين ضد السرقة، التامين ضد الحرب، تامين الممتلكات ضد الزلزال و البراكين، التامين البحري وتامين المحاصيل الزراعية ضد تقلبات الطبيعة.

- **تأمينات المسؤولية المدنية** : وهي التأمينات ضد الأخطار التي تصيب أشخاص لا علاقة لهم بهذا الخطر و إنما هم المتضررين أيان الذي أصيب شخص و الذي تسبب بالخطر

1 - مختار محمد الهاشمي ،إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر و التامين ، الإسكندرية، الدار الجامعية ، 2001 ،ص 61،62.

شخص أخر هو المسؤول عنه أو يدخل في هذا النوع تامين المسؤولية المدنية للمالك قبل جيرانه عن الأضرار التي تصيبهم بسبب الحريق في مبناه و امتد إلى ممتلكاتهم ،و تامين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات و السفن و الطائرات و كذلك تامين المسؤولية المدنية لأصحاب الأعمال من إصابات العمل و أمراض المهن .....الخ.

2/ تقسيم التأمين من حيث الهيئة التي تقوم بالتأمين:

أ- التأمين التبادلي

ب- التأمين التعاوني

ج- التأمين الذاتي

د- صناديق التامين الخاص

ر- التأمين التجاري

س- التأمين الحكومي

3/ عملية التأمين

أ- مصادر عمليات التأمين:

- **الزبائن:** يعتبر الزبائن من أهم مصادر عمليات التامين التي تتم بدون وساطة من طرف أخر ،و تسمى هذه العملية بالعمليات المباشرة و تفضل شركة التامين هذا الصنف من العمليات لأنها تتفادى فيها دفع عمولات كبيرة و السماسرة ففي عمليات التامين غير المباشرة التي تتم عن طريق وسيط تضطر شركات التامين إلى منح عمولات للوسطاء لقاء وساطتهم إلى الزبائن و بذلك تتدنى قيمة القسط الأول الذي يجب تأديته من قبل الزبون.

- **الوكلاء** :هم الوسطاء بين الشركة و راغبي التامين حيث أنهم يتقاضون عمولة لقاء وساطتهم والتي تكون مقررة في عقد الوكالة كما تتحمل الشركة كامل النفقات التي يصرفها الوكلاء بغية تنفيذ عملياتها. و ينقسم الوكلاء إلى صنفين هما:

* وكلاء مفوضين: وهم الوكلاء الذين يعملون بصورة مطلقة ودائمة باسم الشركة و لهذا تمسك الشركة حسابا خاصا بهذا الصنف يبين فيه مالهم وما عليهم.

* وكلاء غير مفوضين: وهم الذين يعملون أو يتعاملون مع عدة شركات تأمين حسب ما تقتضيه مصالحهم.

ب- إجراءات التأمين:

- **الطلب:** يقدم الشخص الذي يرغب في التامين على شيء معين أو ضد خطر معين و يكون له فيه مصلحة تأمينية طلبا إلى هيئة التامين و يأخذ هذا الطلب شكل استمارة تحتوي على عدد من الأسئلة التي يجب أن يجيب عنها طالب التامين بوضوح و دقة ،و هذا حتى تتمكن هيئة التامين من الحصول على البيانات الضرورية عن موضوع التامين لكي يتمنى لها اتخاذ القرار بقبول أو رفض الطلب.

- **التأكد من بيانات الاستمارة:** تقوم الشركة بإجراءات معينة للتحقق من بيانات الاستمارة مثل معاينة الأشياء موضوع التامين.

- **إشعار التغطية:** يكون إشعار التغطية بمثابة قبول المؤمن تغطية الخطر المطلوب التامين ضده بصفة مؤقتة ،و بالرغم من انه لا يحمل توقيع طالب التامين و بذلك فقسط التغطية بعد مدة الاتفاق المؤقت إذا قرر المؤمن رفض الطلب لعملية التامين و بذلك فقسط التغطية بعد مدة الاتفاق المؤقت إذا قرر المؤمن رفض الطلب لعملية التامين و منه فيكون تسليم عقد التامين للمؤمن له مسالة وقت و غالبا يرفق بالإشعار تفاصيل عملية التامين و شروطها.

- **إبرام العقد:** عند توقيع العقد النهائي يكون على الطرفين الالتزام بكل البنود الواردة في العقد مثل دفع الأقساط و دفع التعويض عند حدوث الخطر.

- **المطالبة بالتعويض:** في حالة وقوع الخطر المؤمن ضده فان المؤمن له يقوم بالمطالبة بالتعويضات من شركة التامين و يكون ذلك على استمارة خاصة بذلك.[1]

1 - مختار محمود الهاشمي، المرجع السابق، ص 59.

المبحث الثاني:وظائف شركات التأمين

في إطار هذا الجزء سيتم التطرق إلى كل وظائف التأمين وذلك وفقا لمطلبين.

المطلب الأول: وظيفتا التسعير و الاكتتاب

أولا:وظيفة التسعير

تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التامين ضده و بالتالي فان وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة تتناسب مع درجة و احتمال تحقق الخطر كما و يتناسب مع مبلغ التامين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما انه يتناسب و بصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني.

و الشخص الذي يحدد أسعار التامين يدعى بالا كتواري وهو شخص له دراية و علم في الرياضيات و الإحصاء حيث يقوم الاكتواري بدراسة الإحصاءات الخاصة بالولادات والوفيات و الأمراض و الحوادث ،وبناءا على هذه المعلومات بالإضافة إلى المعلومات التي تقوم بتجميعها من دوائر و مؤسسات رسمية و خاصة تهتم بمثل هذه الأبحاث و الأرقام و البيانات و يعتمد عليها في تحديد و احتساب أسعار التأمينات المختلف و يراعي الاكتواري أن يكون سعر التامين منافسا من جهة و عافيا لتغطية الخطر المؤمن ضده و يدور بعض الربح وسوف يتم الإشارة إلى طرق التسعيرة عند حديثنا عن الفصل الخامس بتسويق الخدمات التأمينية.

ثانيا: وظيفة الاكتتاب:

تهتم هذه الوظيفة باختيار و تبويب طالبي التامين بموجب السياسة التي تحددها شركة التامين بما يحقق أهدافها و غاياتها ،و بهدف الاكتتاب على تجميع محفظة فرعية من وثائق التامين المختلفة و بذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات اصدرا الوثائق و المتوقع أن ينتج عنها إرباح وترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو لا تكون نجدية ،وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة وقد تكون هذه سياسة الحصول عل مجموعة كبيرة من وثائق التامين المختلفة والتي تعطي ربحا منخفضا ،أو تكون سياسة الشركة الحصول على عدد قليل من وثائق التامين والتي تعطي ربحا مرتفعا و عادة ما تقوم الشركة بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تقبلها والأخطار التي

تقبلها و المناطق الجغرافية التي تعمل بها و الأخطار الخاصة التي يجب اخذ الموافقة عليها مسبقا وغير ذلك من الأمور.[1]

Ø المبادئ الأساسية للاكتتاب:

1- اختيارا طالبي التامين بموجب سياسة الاكتتاب المحددة من قبل الشركة.

2- الحفاظ على التوازن بين الفئات المختلفة لكل نوع من التأمينات المختلفة في حال أن الشركة تمارس أكثر من نوع من أنواع التامين.

3- تطبيق مبادئ العدل والإنصاف على جميع حملة وثائق التامين.

و إذا رجعنا للمبدأ الأول في الاكتتاب فهذا يقوم على أساس اختيار طالبي التأمين من الأفراد أو المؤسسات الذين يكون لديهم معدل الخسارة ضمن المعدل العادي و الطبيعي " المعياري"، و بذلك يكون سعر التامين عاديا و عادلا بما يتناسب مع الخطر المؤمن ضده.

أما المبدأ الثاني فيقوم على أساس أن تقوم شركة التامين بعمل توازن بين فئات التامين التي تقبلها بما يتناسب مع الأنواع التي تحددها مما يوفرها التنويع المناسب للحد من الأخطار.

أما المبدأ الثالث فيقوم عل أساس تحقيق نوع من العدالة و الإنصاف بين طالبي التامين فيجب أن يكون قسط التامين متساوي إذا كان مبلغ التامين متساوي و درجة احتمال حدوث القطر المتساوية فعلى سبيل المثال إذا تقدم شخصين في طلب تأمين مع الحياة و أعمارهم متساوية ينبغي انه بالكشف الطبي تبين أن كلا الشخصين يتمتعان بصحة جيدة ولا يوجد لديهم أمراض وراثية قد تزيد من معدل حدوث خطر الوفاة.

أما إذا تقدم مثلا صاحب مصنع لتصنيع المواد الكيماوية و الدهانات وصاحب مصنع لصنع الطوب و الحجر للحصول على بوليصة تأمين ضد الحريق بمبلغ متساوي فبالطبع هنا سيختلف قسط التأمين نظرا لاختلاف درجة وجسمانية حدوث خطر الحريق في كل من المصنعين .

Ø مصادر المعلومات المطلوبة لعملية الاكتتاب :

تحصل الشركات على المعلومات من عدة مصادر أهمها:

1- طلب التأمين: وهو المصدر الأساسي و الرئيسي للمعلومات و التي تصوغه شركة التأمين ويقوم طالب التأمين بتعبئته.

1 - مختار محمود الهاشمي، المرجع السابق، ص 61.

2 – تقرير وكيل أو مندوب شركة التأمين: حيث يقوم المندوب أو الوكيل بتقييم الشخص طالب التأمين.

3 – الاستعلام: فتقوم الشركة باستعلام من طالب الاكتتاب من مصادر خارجية مثل: المركز المالي أو حالته الاجتماعية، وحجم الديون التي عليه، والإحكام الصادرة بحقه.....

4 – الكشف عن الممتلكات المطلوب التأمين عليها: حيث يقوم موظف أو مندوب للشركة بعمل تقرير يبين فيه تفاصيل هذه الممتلكات المطلوب التأمين عليها.

5 – الفحوصات الطبية: حيث تطلب الشركة من طالب التأمين الصحي أو التأمين عللا الحياة أن يتم الكشف الطبي عليه من قبل طبيب تحدده الشركة مثلا أو طبيب معتمد لديها وا إذا كان يعاني من مرض معين فتطلب تقرير مفصلا حول هذا المرض .

وأخيرا يأتي اتخاذ القرار بشأن طلب التأمين ، فبعد أن يتم دراسة الطلب يأتي القرار إما بالقبول طلب التأمين أو رفضه أو قبوله بشروط خاصة ، فإذا قبل الطلب يحول إلى قسم إصدار الوثائق ، وأحيانا يتم قبول الطلب بشروط خاصة حيث يطلب من طالب الاكتتاب على سبيل المثال تحسين وضع الممتلكات تركيب أجهزة إنذار ضد الحريق ، تركيب أجهزة إنذار ضد السرقة ، أو زيادة القسط لشخص يعاني من أمراض مزمنة .....و القرار الأخير هو رفض الطلب لعدم اكتمال الشروط أو عدم اتفاقه مع السياسة العامة للشركة فيما يتعلق بسياسة الاكتتاب.

المطلب الثاني: وظيفتا الإنتاج و تسوية المطالبات

أولا: وظيفة الإنتاج

يقصد بالإنتاج في مجال التأمين المبيعات و النشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التأمين و عملية البيع التي تقوم بها شركات التأمين و عملية البيع التي تقوم بها شركة التأمين هو الخدمة التأمينية وكثيرا ما يطلب التأمين مع الوكلاء و المندوبون اسم المنتج وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمينات الحياة يطلب على الدائرة المختصة بالإنتاج اسم دائرة المبيعات ، وتكون هذه الدائرة مسؤولية عن استقطاب وتدريب الوكلاء الجدد و مراقبة و متابعة الوكلاء و المندوبين الآخرين.

وفي شركات التأمين المتخصصة في تأمين الممتلكات و المسؤولية توجد دوائر للتسويق و يقوم موظفو هذه الدوائر بشرح البرامج التظامينية لجمهور المؤمن لهم ، وبالإضافة إلى تطوير و تأهيل فريق فعال من رجال المبيعات تقوم شركات التأمين بمجموعة واسعة من

النشاطات التسويقية ضمنها تطوير فلسفة التسويق ووضع خطط الإنتاج قصيرة و طويلة المدى كما وتضم النشاطات التسويقية ، إجراء الأبحاث التسويقية وتطوير برامج تأمينية جديدة لتلبية حاجات المستهلكين و المؤسسات التجارية ووضع استراتيجيات جديدة للتسويق بالإضافة إلى الإعلان عن البرامج التأمينية الجديدة في وسائل الإعلام المختلفة .

ثانيا: وظيفة تسوية المطالبات

وهي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه له عند تحقيق الخطر المؤمن ضده وفي شركات التأمين هناك جهة أو دوائر متخصصة بدراسة المطالب المقدمة، وتحديد مدي التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر فالشخص المسئول عن تسوية الخسائر هو مسوي الخسائر وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات وهي.

1 – التحقق من صحة المطالبة المقدمة.[1]

حيث يقوم مسوي الخسائر بدراسة المطالبة و إجراء التحريات الضرورية للتأكد من الخسائر التي وقعت بالفعل ومغطاة من خلال وثيقة التأمين التي أصدرتها شركة التأمين و يمكن الإجابة من خلال وثيقة التأمين التي أصدرتها شركة التأمين ويمكن الإجابة على التساؤلات التالية لتحديد مقدار التعويض المستحق .

– هل الخسارة التي حدثت أثناء سريان مفعول وثيقة التأمين ؟ وذالك كون عقد التأمين هو عقد زمني "جوهرة الزمن".

– هل تغطي وثيقة التأمين الخطر الذي أدى إلى وقوع الخسارة ؟

– هل تغطي وثيقة التأمين الممتلكات التي هلكت أو تضررت ؟

– هل هناك ما يتوجب استرداده من طرف آخر ؟ وتلك حسب مبدأ الحلول في الحقوق سواء كانت شركات تأمين أخري أو طرف تسبب في وقوع الضرر ؟

– هل تنطوي المطالبة على غش أو خداع من جانب المؤمن له ؟ بالإضافة إلى العديد من الأسئلة الأخرى.

1 – أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى ، إدارة الخطر و التأمين ط2، عمان ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2009، ص ص 157–164.

2- الإنصاف و السرعة في تسديد المطالبات:

إن التأخر أو عدم التسديد المطالبة بعد التأكد من صحتها يضر بسمعة الشر كة ويؤثر ذالك سلبا على مبيعاتها.

3- تقديم المساعدة للمؤمن لهم:

وهذا البند لا علاقة له بالشروط التعاقدية مع المؤمن له ، ولكن على شركات التأمين أن تقوم بذالك لما في ذالك من أثر شركة التأمين في سوق التأمينات وسينعكس ايجابيا على مبيعاتها .

اختيار مسوي الخسائر:

أ- وكيل التأمين: حيث تفوض الشركة في كثير من الأحيان وكلائها لحل المشاكل وتسوية المطالبات وتسديدها وذالك ضمن حدود معينة يتم الاتفاق عليها، وتمتاز هذه الطريقة بالسرعة في التسديد وتقليل مصاريف عملية التسوية و المحافظة على ثقة المؤمن لهم بشركة التأمين.

ب- مسوي الخسائر التابع لشركة التأمين:

ويكون أحد موظفي شركة التأمين و المتخصص في هذا المجال ، حيث يقوم هذا الشخص باجرات التسوية و التعويض.

ج- مسوي الخسائر المستقل:

وقد يكون مسوي الخسائر المستقل شخصا يعمل لحسابه الخاص أو مؤسسة متخصصة في مجال تسوية الخسائر.

أما الخطوات المتبعة في تسوية الخسائر فيمكن إيجازها كما يلي :

1- التبليغ عن وقوع الخسارة ، تنص وثائق التأمين أنه يجب على المؤمن له أن يقوم بالتبليغ خلال فترة زمنية محددة عن الخسائر التي تعرض لها قد تصل هذه المدة من 48 ساعة إلى 30 يوم حسب نوع التأمين وا إذا تجاوز المؤمن هذه المدة فاعن ذالك قد يؤدي إلى ضياع حقه في المطالبة .

2- تقديم إثبات الخسارة ، يتوجب على المؤمن له أو المستفيد أن يقدم لشركة التأمين إثباتا بالخسارة التي حدثت وذالك من خلال التقارير التي يحصل عليها من الجهات المتخصصة كاءدارة المرور في حال تأمينات المركبات و الحوادث و الدفاع المدني و الشرطة في حال تأمينات الممتلكات و المستشفيات و الطب الشرعي في حال التأمين الصحي أو التأمين على الحياة ..

3- دراسة المطالبة و التأكد من مدى صحتها ، وذالك من خلال مسوي الخسائر .

4- اتخاذ القرار، وهذا يعني أن مسوي الخسائر أن يتخذ أحد القرارات التالية : قبول الدفع كاملا ، رفض المطالبة ، قبول الدفع ولكن بشكل جزئي.

المطلب الثالث: وظيفتا إعادة التأمين والاستثمار

أولا: وظيفة إعادة التأمين:

ويقصد بإعادة التأمين نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التأمين وعقد إعادة التأمين هو عقد يشبه عقد التأمين، إلا أن أطرافه تكون مختلفة، ففي عقد التأمين يكون طرفي العقد المؤمن له "شخص أو مؤسسة" و المؤمن "شركة التأمين " أما عقد إعادة التأمين فأطرافه شركة التأمين و شركة إعادة التأمين، إلا أن عقد إعادة التأمين يختلف عن عقد التأمين في صفة ألاذعان حيث يمكن لطرفي العقد من مناقشة شروط العقد وتعديلها حسبما يرونه مناسبا، وسوف نلقي المزيد من الضوء على هذه الوظيفة في الفصل القادم .

ثانيا: وظيفة الاستثمار

كون أقساط التأمين يتم تجميعها في بداية العملية التأمينية فانه سيتوافر لدى شركة التأمين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها.

وحسب مبدأ الملائمة أو المواءمة في الاستثمار فان شركات التأمين التي تمارس التأمين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل وذالك كون الالتزامات المتوقعة تكون لأجال طويلة، أما الاستثمارات التي تقوم بها شركات التأمين التي تمارس أعمال تأمينات الممتلكات فبما أن مدد هذه الوثائق غالبا ما تكون سنة فأقل و بالتالي فاءن التزاماتها كذالك تكون قصيرة الأجل سنة فأقل، فحسب المبدأ السابق "الملائمة" تقوم باستثمار هذه الأموال في استثمارية قصيرة الأجل و أي أدوات أخري يمكن تحويلها إلى نقدية بسهولة ويسر وسرعة دون خسائر مهمة.

المبحث الثالث: وظيفة الإنتاج

وهي تعد من أهم وظائف المنشآت إطلاقا فان المنشآت إنما تنشأ للإنتاج ، سواء كان إنتاجا ثقافيا أم إنتاجا صحيا أم إنتاجا ماليا أم إنتاجا صناعيا أم إنتاجا عسكريا أم غير ذالك ، فمثلا المنشئة الصناعية تتعلق بخلق المنافع الشكلية للمواد و الخدمات بتحويلها إلى سلع يمكن أن تشبع حاجات ورغبات المستهلكين من ناحية و توفر المال للمساهمين من ناحية ثانية .

المطلب الأول: ماهية الإنتاج

أولا: مفهوم الإنتاج

يرى الفكر الاقتصادي الحديث أن الإنتاج ليس خلق المادة و إنما هو خلق المنفعة أو إضافة منفعة جديدة، بمعني إيجاد استعلامات جديدة لم تكن معروفة من قبل وبهذا فان الإصلاح يمكن أن يطلق على ما يلي:[1]

تلك العمليات التي تغير من شكل المادة فتجعلها صالحة لإشباع حاجة ما (المنفعة الشكلية)، عمليات النقل من مكان تنقل فيه منفعة شيء إلى مكان تزيد فيه المنفعة دون تغير شكله (المنفعة المكانية)، عمليات التخزين حيث يضيف التخزين اسم إلى السلعة (المنفعة الزمنية)، كل صور الإنتاج "غير مادي " التي يطلق عليها اسم الخدمات .

نستخلص من ذالك أن الإنتاج يتمثل بجانبين وهما الجانب السلعي (السلع) و الحساب الخدمي (الخدمات).

كما يعرفه الأستاذ "كساب" الإنتاج كذالك على أنه.[2]

إعداد وملائمة للموارد المتاحة يغير شكلها أو طبيعتها الفيزيائية و الكيماوية حتى تصبح قابلة للاستهلاك الوسيط أو النهائي (إيجاد منفعة).

ومن النتاج التغير ألزماني أي التخزين (الاستمرارية في الزمن) ، وهو إضافة منفعة أو تحسينها وكذالك التغير المكاني أي النقل .

يتم هدا الإنتاج بموارد عملية (آلات و معدات) و موارد مادية ، بشرية ، و موارد مالية ضمن قيود هيكلية هي الطاقة الإنتاجية، التخزينية، و الطاقة المالية، و الطاقة التوزيعية.

1 – كاسر نصر المنصور، إدارة النتاج و العمليات، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 25.

2 – دروس و محاضرات الأستاذ "كساب علي " في مقياس تسير المحزونات.

ثانيا: تعريف الإنتاج

هو إعداد و موائمة الموارد وذالك بتغير شكلها وطبيعتها الفيزيائية أو الكيميائية، لتصبح قابلة للاستهلاك الوسيط أو النهائي، أي إيجاد أو إضافة منفعة، ومن الإنتاج التغير المكاني النقل، المنفعة المكانية، أو التغير ألزماني، التخزين ، المنفعة الزمنية.

المطلب الثاني: النشاط الإنتاجي و نظام الإنتاج.

أولا: النشاط الإنتاجي.

يعد النشاط الإنتاجي النشاط الأساسي في المنظمات الاقتصادية بشكل عام و في المنظمات الصناعية بشكل خاص، وهو من أهم الموضوعات و يعرف النشاط الإنتاجي بأنه النشاط المنظم و الموجه لاستخدام الموارد المتاحة و توجيهها لإنتاج منتجات و خدمات جديدة تشبع حاجات الإنسان.[1]

وهذا التعريف للنشاط الإنتاجي يحمل مفاهيم مختلفة و هي اقتصادية و اجتماعية و تشغيلية .

- **المفهوم الاقتصادي:** يقوم بتوظيف عناصر الإنتاج في مكان و زمان ما بهدف الحصول على الإنتاج.
- **المفهوم الاجتماعي:** أساس من أسس التنمية الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية.
- **المفهوم التشغيلي** : أساس عملية فنية يهدف إلى تحويل المواد الأولية إلى سلع و خدمات من خلال إخضاعها لعمليات مختلفة و طرائق و أساليب عملية .

ثانيا: نظام الإنتاج.

أ مفهوم نظام الإنتاج : النظام الإنتاجي هو الصيغة التي تجمع بها عناصر النشاط الإنتاجي من أجل إنتاج السلع و الخدمات .

و أنظمة الإنتاج عديدة و متنوعة ، فهناك أنظمة الإنتاج المنظمة صناعية و أنظمة الإنتاج لمنظمة خدمية وذالك كما يلي[2].

- **النظام الإنتاجي الصناعي:** في مجال الصناعة فاءن النظام الإنتاجي الصناعي هو الصيغة التنظيمية لإدارة الإنتاج ويتألف من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي المدخلات، العمليات، المخرجات.
- **النظام ألنتاجي الخدمي:** وهو الصيغة التنظيمية لإدارة العمليات.

1 - أحمد صلاح عطية ، محاسبة الشركات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002-2003 ، ص 55 .

2 - كار ناصر المنصور ، المرجع السابق، ص 26 .

لأ مهمات النظام الإنتاجي: ويختلف النظام الإنتاجي لاختلاف طبيعة العناصر المستخدمة و بسبب حجم هذه العناصر، أو بسبب صعوبة تحديد معايير قياس الأداء أو بسبب طبيعة النشاط و يقوم النظام الإنتاجي بالعديد من المهمات منها على سبيل المثال.

تحديد مواقع العمل و مزج عوامل الإنتاج (العمل و الآلات و الموارد) و تصميم العمليات بطرائق علمية اقتصادية وتطوير وتصميم المنتجات بشكل يتلاءم مع رغبات الزبائن و متطلبات العمليات الصناعية و طبيعة الموارد و العمليات الإنتاجية.

– تخطيط الإنتاج ووضع السياسات الإنتاجية الكفيلة بتنفيذ الخطط الإنتاجية و الرقابة على الإنتاج من ناحية التكاليف و الجودة و الوقت .

– ضمان تنظيم العمل العلمي و أنظمة المناولة و التخزين في الوحدة الإنتاجية .

المطلب الثالث: أساليب الإنتاج.

يوجد نوعان من أساليب الإنتاج : الإنتاج المستمر و الإنتاج المتقطع.

أ- **الإنتاج المستمر:** هو إنتاج نمطي في مخرجاته و قد يكون نمطي في مدخلاته يتم على آلات متخصصة أو خطوط إنتاج. [1]

ويقصد بالنتاج النمطي أن له نفس الأبعاد و الخواص خلال الفترة الإنتاجية، أي نفس المقاييس و نفس النوعية، و نفس الشكل وكذالك نفس الاختصاص، وقد يكون نمطيا في المدخلات أي مدخلات مختلفة، مثل الجلد الحقيقي و الجلد المصطنع لصناعة أحذية متجانسة أي نفس الشكل و نفس المقاييس و لكن ليس نفس النوعية ، كما أنه إذا توقفت مرحلة من مراحل الإنتاج أدي إلى توقف العملية الإنتاجية، وينقسم الإنتاج المستمر إلى نوعين.

أولا/ إنتاج مستمر وظيفي: هو إنتاج مستمر موجود كحلقة ضمن سلسلة إنتاجية داخل المؤسسة، أو كمرحلة بين مجموعة المؤسسات يعمل كل منها دور المنبع و المصب و الخاصية المميزة، انه يستعمل في وظيفة معينة.

ثانيا/ إنتاج غير وظيفي و مستمر هو إنتاج يوجه إلى الاستهلاك مباشرة و يخضع لمحددات الطلب من سعر السلعة، أسعار السلع المنافسة، أذواق المستهلكين، سولكاتهم ... مثل الصناعة الغذائية، صناعة الجلود ...

1 – كساب على ، المرجع السابق، ص ص 27– 30.

ب- الإنتاج المتقطع: هو إنتاج غير نمطي في مخرجاته ، ولا يتم إلا بعد تحديد المواصفات من طرف العميل أو المستهلك المباشر ، وقد يكون نمطيا في مدخلاته .

و المقصود بأنه غير نمطي في مخرجاته، أن مخرجاته تختلف من حيث الشكل و النوع و التخصص و ذالك حسب أذواق المستهلكين و حسب طلبهم وينقسم بدوره إلى قسمين.

أولا/ إنتاج دفعات متكررة للطلب: هو إنتاج متقطع نمطيا في مدخلاته، وغير نمطي في مخرجاته، يخضع للمواصفات التي يقدمها العميل و الميزة الخاصة أنها تنتج دفعات حسب الخصائص المطلوبة أو المواصفات التي يطلبها العميل.

و الشرط الرئيسي لاستعماله هو تغير المواصفات من عميل لأخر، وهو شرط موضوعي و ضروري، وقد يكون غير ضروري مثل: الآلات التي تنتج في إنتاج متقطع فهي آلات غير متخصصة، و السبب في التغير لا يكمن في المواصفات و إنما عدد الآلات.

والحل هو تقليل عدد المنتجات أو زيادة عدد الآلات ويمكن أن المؤسسة تعدد منتجاتها و محدودة في المخازن فتبدأ في إنتاج دفعات متكررة للتخزين.

ثانيا/ إنتاج دفعات متكررة للتخزين:

فإذا كان السبب الذي جعل المؤسسة تنتج إنتاج دفعات متكررة للطلب غير موضوعي (ليس تغير المواصفات) تحول المؤسسة الإنتاج إلى إنتاج دفعات متكررة للتخزين.

وعليه إما أن نخصص الوقت أو الآلات أو المخازن، لإنتاج دفعات متكررة للتخزين.

وعليه إما أن نخصص الوقت أو الآلات أو المخازن لإنتاج دفعات متكررة للتخزين، مثل: صناعة الألبسة (حسب الفصول)، فتستعمل الإنتاج المستمر خلال الفصل، و لإنتاج المتقطع خلال السنة، و هذا لتفادي مشاكل وضيع الوقت.

- الفرق بين الإنتاج المستمر والإنتاج المتقطع :

و عليه يمكن توضيح الفرق بين الإنتاج المستمر والمتقطع في الجدول التالي:

الجدول رقم **(01)**: يبين الفرق بين الإنتاج المستمر والمتقطع.

ـمتم لج ا تلإا	ـطقتم لج ا تلإا
تلآلآ ا صختـ م	تلا لصصـ خم ير غ
ت اجخلـ ايـ طـ نم	ت ا رخـ لمـ ي طـ غير غ
لـ مـ عـ لـ ت اـ فـ ضـ ا وـ عـ ضـ يـ خـ لا	لـ يـ مـ لـ ات لـ قـ صـ ولـ عـ ضـ يـ خ

خلاصة الفصل:

تم في إطار هذا الفصل التطرق إلى أهمية التأمين من خلال الخوض في مفهومه وتعريفه لغة واصطلاحا إجرائيا، كما عرجنا على أهم وظائفه المختلفة والمتنوعة، ثم تناولنا أهم عنصر فيه ألا وهي وظيفة الإنتاج.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بالجنائن

تمهيد:

باعتبار قطاع التأمين مكونا أساسيا في القطاع المالي لكل اقتصاد، فقد تطورت أساليبه وفنياته، والجزائر كغيرها من الدول تتعدد فيها شركات التأمين، ومن بين هده الشركات نجد الشركة الوطنية للتأمين SAA والتي كانت محل دراسة بالنسبة لنا، فقمنا بإجراء تربص في الوكالة الموجودة في ولاية المسيلة والتي رمزها 2808 وحاولنا التركز على وظائفها، وعلى هدا الأساس تم تقسيم هدا الفصل إلى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: مفهوم الشركة الوطنية للتأمين.

المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين وكالة المسيلة

المبحث الأول: مفهوم الشركة الوطنية للتأمين SAA

يعتبر قطاع التأمين مكونا أساسيا في القطاع المالي لكل اقتصاد، وازدادت أهميته مع التوسع في أعمال التأمين والتعامل مع شركاته، وأصبح التأمين جزءا مكملا للنظام المصرفي، بل ولا يقل عنه أهمية من حيث الأصول المتداولة لديه ومن حيث الموارد المالية، بخاصة السيولة التي استطاعت شركات التأمين الوصول إليها وجمعها، كما تطورت فنيات وأساليب عمل التأمين فظهرت أعمال إعادة التأمين والشركات التي تقدم الخدمات المتصلة بها. والجزائر كغيرها من الدول تتعدد فيها شركات التأمين ومن بينها نجد الشركة الوطنية للتأمينات "SAA" التي كانت محل دراسة بالنسبة لنا فقمنا بإجراء تربص في الوكالة الموجودة في دائرة السوقر، وحاولنا التركيز على النشاط التسويقي الذي له دور فعال في الشركة إذ بنجاحه وتطوره يمكن للشركة أن تنجح وتتطور، وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا التقرير إلى ما يلي:

المطلب الأول: تعريف بالشركة الوطنية للتأمين SAA

أنشئت الشركة الوطنية للتأمين (SAA) في 12ديسمبر1963كمؤسسة مختلطة جزائرية مصرية رأسمالها قدره 2000000 دج، بنسبة 61% و39% من رؤوس الأموال على التوالي، وهذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال مباشرة للإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964، بواسطة مؤطرين مصريين و عمال جزائريين إلا أنه بعد ذلك وتحديدا في 1966/05/27 تم تأميم الحصة المصرية خلال قمة الهرم وبذلك تم احتكار الدولة لقطاع التأمين في سنة 1976، وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين أجبرت الشركة الوطنية للتأمين SAA على التحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخواص كالتجار و الحرفيين سنة 1989، تحصلت الشركة الوطنية للتأمين SAA على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم (SPA) برأسمال يقدر ب 80 مليون دينار جزائري ليرتفع في سنة 1992 إلى 500 مليون دينار جزائري، ليصل في سنة 1998 إلى 2,5 مليار ليبلغ) سنة 2005 (3,8 مليار دينار جزائري، وفي سنة 1995اإثر قرار وزاري من خلال التعليمة 07/95 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخواص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلعو النقل والمسؤولية المدنيةو أيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء وبالتالي رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين.

المطلب الثاني: مهام الشركة الوطنية للتأمين وأهدافها.

أولا/ مهام الشركة الوطنية للتأمين.

من بين مهام الشركة SAA، عرض ضمانات للزبون على الأخطار الممكن أن تلحق به في حياته الاجتماعية و المهنية، إذ تقوم بتنظيم نشاط التأمين بدلالة الحاجات و الرغبات المحتملة للزبائن، هذا بالإضافة إلى أن شركة SAA مرتبطة بالتطور للبلاد، وترتكز على إستراتيجية توسيع القاعدة الصناعية، و مهامها على هذا المستوى تتمثل في:

- ممارسة كل عمليات التأمين
- تمويل المشاريع الإنمائية
- العمل على دراسة سوق التأمينات و اقتراح مقاييس فعالة لمؤازرة الاقتصاد في إطار سياسة البلاد
- القيام باستثمارات سياسية و اقتصادية
- تستعمل سياسة الادخار و تساهم و تشارك كمستثمر تأسيسي
- حماية ممتلكات المواطن

ثانيا/الإستراتيجية العامة للشركة الوطنية للتأمين وأهدافها.

أ- الإستراتيجية العامة للشركة:

إستراتيجية التطوير للمؤسسة مكنتها من تحقيق لحد الآن و في ظروف صعبة أهدافها الخاصة برقم الأعمال الذي يعد محور اهتمام الشركة الوطنية للتأمين، إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار السوق الواعدة التي أصبحت بعد رفع الاحتكار سنة 1995 لقطاع التأمينات العامل الأساسي في تحسين و تطوير رقم الأعمال، فمن المهم للمؤسسة التي تسيطر على السوق و ان تكون سياستها مبنية أساسا على تطوير فروع تأمينات الأضرار و أن البحث عن القبول أو الرضا الاجتماعي لصالح التأمين يمر بتسيير أكثر كفاءة لفرع تأمين السيارات الذي يعد العامل الذي يحقق التطور في التأمينات بكل إشكالها لأنه 2/3 من رقم الأعمال تأتي من هذا الفرع بالمقابل، المجهودات الكبرى للمؤسسة تكون في تحسين جودة الخدمة للزبائن المبنية أساسا على التعويضات في أقرب الآجال.

ب- أهداف الشركة الوطنية للتأمين

- المحافظة على مكانتها في السوق.

- الرفع من رقم الأعمال وذلك من خلال البحث عن القرض خاصة المتعلقة بالأخطار المختلفة.
- تحسين نظام الاستغلال وذلك بتحديثه.
- تحسين المستوى الوظيفي للعمال.
- الهيكل التنظيمي لشركة(SAA) .

في هذا المبحث يتم التفصيل في مختلف الهياكل التنظيمية، وذلك على المستوى العام، الجهوي، والوكالة.

وانطلاقا من الإستراتجية والأهداف سابقة الذكر يمكن لنا ان نستنتج أهم نقاط قوة وضعف الشركة الوطنية للتأمين في النقاط التالية:

أ- نقاط القوة:

نقاط القوة هي الخصائص التي تتميز بها المؤسسة عن غيرها من المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع، ويمكن تلخيص نقاط القوة للشركة الوطنية للتأمين كما يلي:

- وجود مديرية التسويق
- تغطية جغرافية هامة على المستوى الوطني
- حصة سوقية مهمة
- وجود مديرية الموارد البشرية
- السمعة الحسنة للمؤسسة
- استعمال الحسابات التقديريةو التنبؤية
- أسعارها منافسة
- محفظة نشاط مهمة
- سياسة اتصالية داخلية مناسبة داخل المؤسسة

ب- نقاط الضعف:

وتتمثل في النقاط السلبيةو النقائص التي تعاني منها المؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة بدرجة أقل ومن أهمها:

- نقص في الاتصال الخارجي.
- عدم استعمال المحاسبة التحليلية.
- إجراءات الدفعو التعويض أقل مرونة.

- غياب توعية وتحسيس اتجاه المستهلكين.
- تكاليف إدارية مرتفعة.
- ضعف تسيير الأضرار.
- قنوات التوزيع شبه منعدمة.
- تبعية في فرع تأمين السيارات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للشركة الوطنية للتأمين.

تتكون الإدارة العامة للشركة من تسعة مديريات مركزية هي

1) مديرية الإدارة العامة.
2) مديرية الشؤون القانونية.
3) مديرية الإنتاج وإعادة التأمين.
4) مديرية تأمين الأشخاص.
5) مديرية المالية والمحاسبة.
6) مديرية التسويق.
7) مديرية فحص المعلومات والتنظيم.
8) مديرية الرقابة العامة.
9) مديرية التكوين.

وتنظيما لهذه المديريات توجد 24 وحدة عملية تتوزع جغرافيا كما يلي

1. منطقة الجزائر 08 وحدات و108 وكالة.
2. منطقة الشرق 07 وحدات 112 وكالة.
3. منطقة الغرب 06 وحدات 72 وكالة.
4. منطقة الجنوب 03 وحدات 32 وكالة.

ومن حيث هذه الوكالات توجد 15 وكالة على مستوي الحدود و24 مركز خبرة و24 مراكز تكوينية وتشغل الشركة أكثر من 5218 عامل من بينهم 20 إطارات سامية.

المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين (وكالة المسيلة)

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى ثلاثة مطالب نتناول من خلالها كل من التعريف بالوكالة، والهيكل التنظيمي لها، ثم نتطرق إلى وظائفها ونخلص في الأخير إلى ذكر العنصر الأساسي في الموضوع ألا وهو وظيفة الإنتاج في الوكالة.

المطلب الأول: تعريف بوكالة المسيلة.

تأسست وكالة المسيلة في 1976/11/02 بموجب قرار المدرية العامة وباقتراح من وحدة سطيف هذا من أجل توسيع شبكتها على المستوى الوطني وتقريب منشأة التأمين من المواطن و المؤسسة الصناعية و التجارية وتقع هذه الوكالة بمحاذاة الطريق الوطني رقم 04 المؤدي إلى برج بوعريريج، ويتراوح عدد عمال الوكالة بـ 10 موظفين بالإضافة إلى مدير الوكالة:[1]

وللوكالة محامين يقومون بحل النزعات القائمة لدي الوكالة وتتمثل حصة الوكالة في 48 في التأمين الفعال في السوق بالوكالة بما فيها حوالي، 70% من تأمين السيارات، 10% من تأمين الأخطار الصناعية، 15% من تأمين الأشخاص، 5% من التأمين البحري.

- وتهدف الوكالة في ظل التحولات الاقتصادية الجديدة إلى السيطرة على السوق بالوكالة ويتمثل نشاط وكالة المسيلة فيما يلي.

1. تأمين الأشخاص:

- التأمين على الحياة.
- التقاعد الإضافي.
- التأمين الفردي ضد الحوادث.
- التأمين الفردي ضد السفر.
- التأمين مفتوح الاشتراك.

2. تأمين الأخطار المتعددة:

- التأمين ضد الحريقو الانفجار.
- تأمين أخطار السكن.
- تأمين الأخطار المهنية.

1- الوكالة الوطنية للتامين (SAA) بالمسيلة.

- تأمين الأخطار الصناعيةو التجارية.

3. تأمين المسؤولية المدنية

- تأمين ضد أخطار المياه.
- تأمين ضد السرقة.
- تأمين ضد خسائر الاستغلال.
- تأمين المبادلات.
- تأمين أخطار الإعلام الآلي تأمين النقل بأنواعه.

وهذا كله في قطاعات النشطات التالية:

- النشاطات التقليدية.
- القطاع الصحي.
- قطاع الرياضةو الترفيه.
- قطاع الفندقة.
- قطاع الجماعات المحلية.
- الأعمال الحرة.

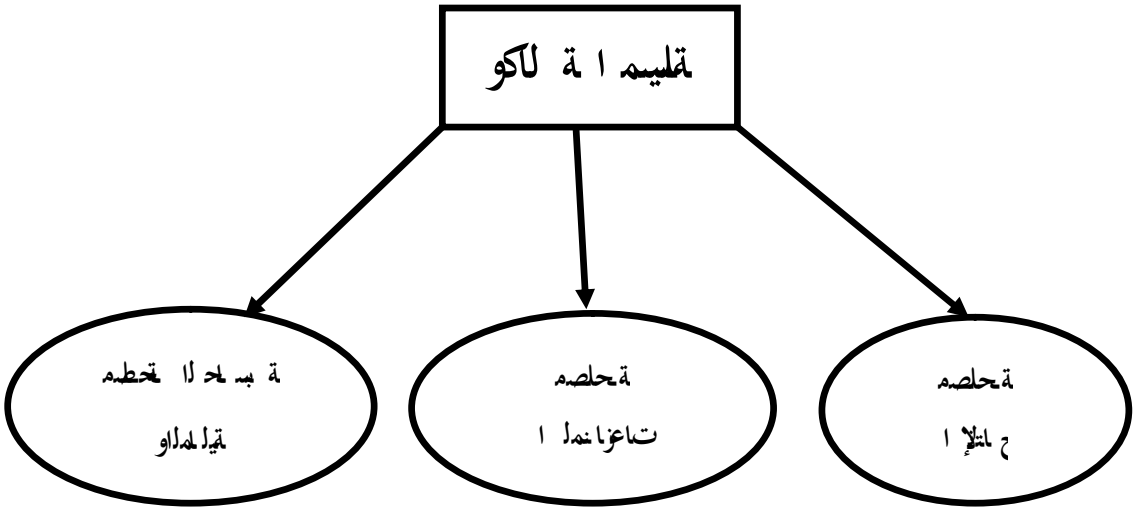
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة وأهم وظائفها.

أولا/ الهيكل التنظيمي لها.[1]

بصفة عامة نتطرق إلى خصائص كل مصلحة من المصالح التي تتكون منها الوكالة حيث لكل مصلحة نشاطها الخاص في الوكالةو عمليتها يخططها الهيكل التنظيمي كما يلي:

1- الوكالة الوطنية للتامين (SAA) بالمسيلة.

الشكل رقم (02): يوضح هيكل تنظيمي لوكالة المسيلة للتأمينات



ثانيا/ تقديم وظائف الوكالة.

أ- التعريف بالوكالة.

من المهام الرئيسة التي يقوم بها رئيس الوكالة تنظيم وتنشيط ومراقبة وتوجيه نشطات الوكالة بالإسناد إلى البرامج المسطرة من طرف المديرية العامة،وكذا اتخاذ القر ارات الأزمة و الخاصة بسياسة الوكالة وتنسيق المصالح.

ب- مصلحة الإنتاج:

مكلفة بالتعامل مع الزبائن حيث يرد إليها المؤمن وبعد توفير الشروط اللازمة المعنوية و القانونية، ويقوم بإيراد عقود التأمين معهم على أساس قانونها الداخلي وتستلم منهم أقساط التأمين بعد القيام بجميع الإجر اءات الضرورية.

ت- مصلحة المنازعات:

مهمتها عكس مصلحة الإنتاج حيث أن هذه الأخيرة مهمتها القيام بإدخال الأموال إلى الشركة بينما مصلحة المنازعات تقوم بإخراج الأموال منها في شكل تعويضات.

ث- مصلحة المحاسبة والمالية:

تقوم بالعمليات المحاسبة التالية:

- تدخل العقود التي أبرمت في المصلحة.
- تقوم بتسجيل الأقساط الداخلية و التعويضات الخارجية و جميع العمليات المحاسبية الخاصة بالمؤسسة.

- تعتبر مصلحة المحاسبة هي المحرك الأساسي للوحدة، وذلك نظرا للدور الفعال الذي تقوم به وينشط بالوكالة خبير وهو شخص مؤهل لتقديم الخدمة.[1]

- **مصادر دخل الوكالة :**

يتكون دخل وكالة المسيلة فيما يلي:

- مجموع أقساط المستأمنين.
- الأرباحو الفوائد الناتجة عن الأقساط والأموال الاحتياطية.
- تعويضات تحصل عليها من شركات إعادة التأمين.
- إيرادات أخري.

- **نفقات الوكالة :**

تتمثل فيما يلي:

- التعويضات التي تدفعها الشركة للمؤمنين لهم.
- مصروفات الإدارةو النفقات العامة وعمولة الوكلاءو السماسرة ونفقات المعاينةو الخبرة و الفحص الطبي.
- نفقات أخري كالرسومو الطوابع البريدية.

المطلب الثالث: وظيفة الإنتاج في الوكالة ومهامها.

يعد الإنتاج بشقيه المادي و الخدمي أساس و محور النشاط الإنساني الفردي و الجماعي،ونظراً لأهمية هذا العنصر "الإنتاج" في حياة الفرد و الجماعة و كذلك في استمرار نمو اقتصاديات الدول وتقدم المجتمعات اهتم الإنسان فرداً و جماعة بتنظيم و إدارة موارده المحدودة في وحدات إنتاجية مختلفة الأحجام المهمات للحصول على الإنتاج المطلوب لإشباع حاجاته المتنامية، و مع تعقد و تشابك العلاقات الاجتماعية و الاقتصادية ظهرت الحاجة لمزيد من الجهود لتنظيموا إدارة الموارد و كذلك عمل الوحدات الإنتاجية المختلفة للحصول على الإنتاج بكفاية اقتصادية عالية.

وبهذا أصبح نشاط الإنتاج الأساس الذي تقوم عليه التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و المؤشر الذي يستخدم لقياس التقدم و الرقي للمجتمع، و ازداد الاهتمام بهذا القطاع حتى أصبح مجال البحث ودراسة للمهندسين الاقتصاديين و الإداريين و كل بدلوه في هذا المجال لزيادة

1- الوكالة الوطنية للتامين (SAA) بالمسيلة.

الكفاية فيه.ومن المعروف أن لوظيفة الإنتاج علاقة وطيدة بوظيفة التخزين نظراً لتأثر مستوى المخزون بالكمية المنتجة و العكس.

وانطلاقاً من هذه الحقيقة الثابتة سنحاول إبراز وظيفة الإنتاج في أحد المؤسسات التأمينية على المستوى الوطني ونخص بالذكر وكالة التأمينات (SAA) بالمسيلة.

01- تأمين السيارات.[1]

أ- عقد تأمين السيارات:

يخضع هذا العقد لأحكام القانون المدني ، و للأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات ،المعدل و المتمم بالقانون رقم 04 06 المؤرخ في 20فيفري 2006، للأمر رقم 74-15 المؤرخ في 30 جانفي 1974 المتعلق بإلزامية تأمين السيارات و بنظام تعويض الأضرار ، المعدل والمتمم بالقانون رقم88-31 المؤرخ في 19 جويلية 1988 ، و كذا للمراسيم التطبيقية رقم 80-34، 80-35، 80-36، 80-37، المؤرخة في 16 فيفري 1980 .

ب- موضوع التأمين و مجاله:

يغطي هذا العقد تعويض الأضرار الجسمانية و /أو المادية التي تلحق بالغير من جراء حادث أو حريق أو انفجار تكون المركبة قد تسببت فيه سواء أثناء السير أو خارجه.

***المركبة المبينة في الشروط الخاصة:**

- لواحقها و المواد اللازمة في استعمالها
- الأشياء و المادة التي تقوم بنقلها
- الأجهزة البرية المقطورة بها
- القاطرة أو العربة المقطورة المبينة في الشروط الخاصة.

يمكن أن يقدم التعويض عينا طبقا للمادة الثانية من الأمر رقم 95-07 المؤرخ في 25 جانفي 1995 المعدل و المتمم بموجب القانون 06-04المؤرخ في 20 فيفري 2006 المتعلق بالتأمينات.

1- الشركة الوطنية للتأمين (السيارات)، الشركة الوطنية للتأمين ، 1997، ص 05.

ج- أنواع المركبات المؤمنة:

هناك عدة أنواع من المركبات التي يجب أن تخضع للتأمين، فهناك المركبات النفعية و المركبات التجارية، مركبات نقل الأشخاص، مركبات الوزن الثقيل، المقطورات، سيارات الإسعاف

د- سرد الضمانات:

نجد نوعين من الضمانات:

ü الضمانات الإلزامية: وتشمل

* **ضمان المسؤولية المدنية:** حيث تضمن الشركة للمؤمن التبعات المالية للمسؤولية المدنية التي يمكن أن يتعرض لها بسبب الأضرار الجسمانية و/ أو المادية التي يحدثها للغير أثناء السير.

ü الضمانات الاختيارية: وتشمل.

- أضرار التصادم:

في حال التصادم مع مركبة أخرى أو الاصطدام بجسم ثابت أو متحرك،أو انقلاب للمركبة المؤمنة دون اصطدام مسبق.

- انكسار الزجاج:[1]

تضمن الشركة للمؤن له تصليح أو تعويض الأضرار التي لحقت بالمركبة المؤمنة على اثر انكسار الزجاج، و يسرى هذا التأمين بغض النظر عن كون المركبة في حالة حركة أو توقف.

- السرقة

تضمن الشركة في حالة سرقة المركبة المؤمنة أو محاولة سرقتها:

* الأضرار الناجمة عن فقدان المركبة و كذا ملحقاتها.
* تدهور المركبة المؤمنة، لا سيما انكسار الزجاج أو تكسير أنظمة الإقفال
*المصاريف التي يدفعها المؤمن له بصفة مشروعة قصد استرجاعها
* الدواليب المطاطية و كذا الملحقات.....

1- الشركة الوطنية للتأمين، مرجع سبق ذكره، ص 08.

- الدفاع والطعن:

* الدفاع عن المصالح المدنية للمؤمن له أمام المحاكم ،كلما كانت مسؤوليته المدنية محل متابعة بسبب استعمال المركبة المؤمنة.

الدفاع عن المؤمن له أمام الجهات القضائية الجزائية كلما كانت مسؤوليته الجزائية محل متابعة بسبب مخالفة لقواعد المرور أو جنحة القتل أو الجروح الغير عمديه.

ممارسة حق الرجوع عن طريق المصالحة الودية أو عن طريق القضاء قصد الحصول من الغير الذي تقع على عاتقه المسؤولية أو من شركة التأمين التي يتبع لها تعويض الأضرار المادية التي لحقت بالمركبة المؤمنة،بما في ذلك تسديد كل الخسائر التي لحقت بالأشياء المنقولة و كذلك تسديد كل التعويضات بسبب الجروح الجسمانية التي لحقت بالمؤمن له و المسافرين،مهما كانت صفتهم،عند وقوع الحادث.

- الضمانات التعاقدية لصالح ركاب المركبة المؤمنة:

يتم تسويق هذا المنتوج من طرف الشركة الوطنية للتأمين لحساب شركة سايس،و يخضع للشروط العامة المحررة من طرف هذه الأخيرة.

ü قسم الحوادث:

ينقسم بدوره إلى حوادث مادية حوادث جسمانية.

في حال وقوع حادثة سير، أمام المؤمن خمسة أيام لإبلاغ شركة التأمين عن الحادث عبر مكالمة هاتفية أو بواسطة رسالة خطية أو بحضور المؤمن شخصيا. و يجب تحديد تاريخ و ساعة و مكان وقوع الحادث بدقة القيام بملء المعاينة الودية. هذه الوثيقة ضرورية لضمان تسوية سريعة للحوادث.[1]

عندما يتسلم المؤمِّن المعاينة، يقوم بتعيين خبير لتقييم مبلغ الإصلاحات. يتم إجراء الخبرة عموما في ظرف أسبوع أو أسبوعين بعد الإبلاغ عن الحادث. و يقوم المؤمِّن بشكل عام بتحديد مبلغ معين يمكّن من القيام بإصلاحات للسيارة قبل إرسال الخبرة.

-التعويض تسبقه دائما خبرة طبية. في حالة حادث جسماني.

- ترتبط قيمة التعويض بمدى الضرر المعنوي و البدني.

1- الشركة الوطنية للتأمين، المرجع السابق، ص 10.

02 – **الأخطار المتعددة:**و هي المصلحة التي يتم على مستواها اكتتاب عقود التأمين، و تنقسم بدورها إلى فرعين هما: فرع الإنتاج و فرع الحوادث

أ- فرع الإنتاج:

تتم على مستوى هذا الفرع جميع معاملات التأمين و تتمثل فيما يلي:

***الأخطار المتعددة و تشمل:**

– **الحريق:** تؤمن SAA الخسائر التي يسببها الحريق اللاحقة بموضوع التأمين.

– **الكوارث الطبيعية:** و قد أصبح هدا النوع إجباري بالأمر رقم 12/03 المؤرخ في 26 أوت2003، وهذا العقد متعلق (بالممتلكات، السكن، الإدارات) و هو يعوض الخسائر المادية المتضررة مباشرة نتاج الكوارث الطبيعية (الزلازل، الرياح العاتية، التغيرات في القشرة الأرضية، البراكين ...) و هي تغطي الأخطار الآتية :الحريق، السرقة، أخطار المياه تكسر الزجاج، المسؤولية المدنية، الكوارث الطبيعية،...)، و يكون تقدير مبلغ الأقساط هنا من خلال قاعدة بيانات مدروسة على حسب المنطقة.

– **تأمين الأخطار المهنية:** ينصح بهذا النوع من التأمين للتجار و المحامين و الموثقين و الأطباء و الصيادلة و جميع أصحاب الأعمال الحرة فهذا النوع من التأمين يغطي:
العقارات، القيم المنقولة و الوسائل المهنية و كذلك الممتلكات المكملة للمقر، و المسؤولية المدنية المتسببة للغير.

– **أخطار السكن:** و يكون عقد التأمين المبرم ضد الأخطار المتعلقة بالسكن،فشركة SAA تغطي المسؤولية المدنية لسكن المؤمن له و أيضا الأخطار التي يتسبب فيها لغيره من الجيران في حالة الحريق و الانفجار.

– **المسؤولية المدنية:** يغطي هذا النوع من التأمين الخسائر اللاحقة بالغير و المتسببة من طرف المؤمن.

–**تأمينات أخرى:**(تكسر الزجاج، السرقة، انكسار الآلات، أضرار المياه، تأمين أجهزة الإعلام الآلي).

***التأمين الفلاحي و يشمل:**

– **حوادث الماشية:** يغطي التأمين المتعدد الأخطار اللاحقة بالماشية الناجمة عن الأمراض أو أمر بذبح الماشية، التسمم الغذائي الخارج عن مسؤولية المؤمن و كذا حوادث الثروة الحيوانية كالوفيات بسبب البرد و الاختناق.

- **البرد:** يؤمن الخسائر التي يسببها سقوط الجليد بالمحاصيل النابتة(الحبوب ،البقول، الكروم).

- **البيوت البلاستيكية**[1] :

يغطي التأمين متعدد الأخطار اللاحقة بالبيوت البلاستيكية الأضرار المباشرة اللاحقة بالإطارات ،المعدات، الأجهزة، المواد البلاستيكية و الزجاجية للاستخدام الزراعي، ويغطي أيضا خسائر كمية المحاصيل اللاحقة بالنباتات المزروعة في البيوت البلاستيكية المؤمنة اثر عاصفة، سقوط الجليد، فيضانات و الصعيق.

- **تأمين الآلات الزراعية المتحركة:**[2]

يغطي تأمين الآلات الزراعية المتحركة الأضرار الجسمانية و المادية اللاحقة بالأفراد، بالأجهزة و تلك التي يتعرض لها الغير اثر وقوع حادث، و /أو انفجار وذلك أثناء السير أو التوقف، كما يغطي الأضرار اللاحقة بالآلات الزراعية المتحركة اثر تعرضها للسرقة، انكسار الزجاج و كذا المسؤولية المدنية التعاقدية للمؤمن له أثناء انجاز أشغال لحساب الغير.

*** تأمين النقل و يشمل**

- **النقل الجوي و البري و البحري:** حيث تؤمن جميع البضائع المنقولة من أي مكان في العالم ضد أخطار الشحن و التفريغ .

ب- فرع الحوادث:

وفي الجانب الأخر من مصلحة الأخطار المتعددة نجد قسم الحوادث ،حيث تنقسم إلى الحوادث المادية والحوادث الجسمانية.

- **الحوادث المادية:**

هي التي تصيب المؤمن لهم في ممتلكاتهم المؤمنة بموجب عقد التأمين.

- **الحوادث الجسمانية:**

هي التي تصيب المؤمن لهم في جسمهم.

1- الشركة الوطنية للتأمين (التأمين الفلاحي)، مطوية الشركة الوطنية للتأمين، ص 02.

2- الوكالة الوطنية للتامين (SAA) بالمسيلة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هدا الفصل وجدنا أن شركة التأمين **SAA** بالمسيلة على غرار مثيلاتها من شركات التأمين على كامل التراب الوطني تتميز بمجموعة كبيرة من التأمينات و بخدمات تتميز متنوعة و باعتبارها من أقدم شركات التأمين في الجزائر و نظرا لخدماتها المتنوعة و المتميزة و المتجددة فهي تبقى الشركة الأولى و السيدة في الجزائر.

خاتمة

لـ ا نإمؤسسة الاقتصادية تقوم بجملة من الوظائف تعتبر شرط تأسيسي ضروري لاستمرار سيرورتها العملية، وتعد الوظيفة الإنتاجية من أبرز هذه المهام، كونها تمثل الغرض الأساسي التي أعدت من أجله المنظمة الاقتصادية، فهي تعبر عن هوية الشركة ونوعية السلعة المراد إنتاجها، وكل مؤسسة اقتصادية تهدف إلى تحقيق الربحية لقاء أدائها خدماتها للمستهلك خاصة إذا كانت ذو طبيعة خاصة.

تعد المؤسسة التأمينية من بين هذه المؤسسات التي تقوم بإنتاج الخدمات التأمينية مقابل تقديمها خدمة تأمين ممتلكات الآخرين والحصول مقابل ذلك على أقساط مالية نظير الخدمة المقدمة، ومما توصلت إليه الدراسة أن الوظيفة الإنتاجية لهذه المؤسسة الاقتصادية تختلف في طبيعتها وآليات اشتغالها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، فهي تقوم بتقديم خدمات متنوعة منها التأمينات الخاصة والتأمينات الاجتماعية وتأمينات الأشخاص وتأمينات المسؤولية المدنية وتأمينات الأخطار المتعددة، ولا تستطيع المؤسسة التأمينية بأداء هذه الخدمات إلا من خلال القيام بجملة من الوظائف منها وظيفة التسعير ووظيفة الإنتاج ووظيفة تسويةالمطالبات وا ٍعادة التأمين والاستثمار، وتعد وظيفة الإنتاج من أبرز وظائف المؤسسة التأمينية، حيث يقصد بوظيفة الإنتاج إعداد وموائمة الموارد من أجل إنتاج خدمات تأمينية لتصبح قابلة للاستهلاك الوسيط والنهائي، أي إيجاد أو إضافة منفعةوا ٍشباع حاجات الإنسان، والنشاط الإنتاجي هو الصيغة التي تجمع بها عناصر النشاط الإنتاجي من أجل إنتاج السلع والخدمات التأمينية.

وتعتبر مؤسسة التأمين SAA بولاية المسيلة من بين النماذج العملية لهذا النوع من المؤسسات الاقتصادية، فهي شركة وطنية معد خصيصا لإشباع حاجات ورغبات المواطنين والشركات، مع تحقيق عائد مالي لقاء خدمتها التأمينية.

وتقوم وكالة SAA بالمسيلة بالخدمات التأمينية في المجالات التالية:

- تأمين السيارات.
- الأخطار المتعددة: حيث يندرج تحت هذا التأمين:

1 – الكوارث الطبيعية.
2 – الأخطار المهنية.
3 – أخطار السكن.
4 – المسؤولية المدنية.
5– التأمين الفلاحي.
6– تأمين الآلات الزراعية المتحركة.
7–– تأمين النقل.

01- المصادر:

01- القانون 06-04، المؤرخ في 20-02-2006، المعدل والمتمم للأمر 7/95 ج.ر عدد 15 المؤرخ في 2006/03/12.

02- الكتب:

01-إبراهيم علي إبراهيمي، مبادئ التامين التجاري والاجتماعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1988.

02-أحمد صلاح عطية ، محاسبة الشركات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002-2003 .

03-أحمد ماهر، الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر، 2004 .

04- الأزهر القادري، **مبادئ المحاسبة العامة وفق المخطط الوطني المحاسبي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997.

05-أسامة عبد العزيز حسين، مقدمة في الخطر و التامين، 1992.

06-أسامة عزمي سلام، أ. شقيري نوري موسى ، إدارة الخطر و التأمين ط2، عمان ، دار الحامد للنشر و التوزيع ، 2009، ص ص 157-164 .

07-بشير العلاق، **معجم مصطلحات العلوم الإدارية الموحدة**، الدار العربية للموسوعات، بيروت،1983.

08-حسن إبراهيم بلوط، **إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي**، ط 1، منشورات دار النهضة العربية، لبنان، 2002.

09-رسمية زكي قرباص، عبد الغفار حنفي، **الإدارة الحديثة في إدارة الإمداد والمخزون**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004 .

10-زياد مسلم رمضان، **أساسيات الإدارة المالية**، دار الصفاء للنشر، الأردن، ط4، 1996.

11-سامي عفيفي حاتم، التامين الدولي، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 1986، ص52.

12-طلعت السعد عبد الحميد، **التسويق الفعال**، دار الفكر العربي، القاهرة، 1993،.

13-عبد الحليم كراجة، **الإدارة المالية والتحليل المالي**، دار الصفاء، عمان، الأردن، ط1.

14-عبد الرحمان عبد الله، **التسويق المعاصر**، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية.

15-عبد الستار محمد علي، **الإدارة الحديثة والمشتريات**، جامعة اليرموك، دار وسائل للنشر، الأردن ، 2000.

16- عبد الكريم بويعقوب، **المحاسبة التحليلية**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.

17-عبد النافع هوانة، **إدارة المشتريات**، مؤسسة دار كتاب للنشر، بغداد، 1981.

18- عبود صامويل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 1984.

19-علي الشرقاوي،**المشتريات وا إدارة المواد والمخازن**، جامعة بيروت العربية، لبنان، 1994.

20-علي الشريف، علي الشرقاوي، **إدارة المشتريات والمخازن** ، جامعة الإسكندرية ، المكتب العربي الحديث، 2005.

21- عمر صخري، **اقتصاد المؤسسة** ، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993.

22-عمر وصفي عقيل، وآخرون، **إدارة المواد الشراء والتخزين من منظور كمي**، دار وائل للنشر، ط2 ،2004.

23-غانم فنجان، محمد عيد حسين، **إدارة المشتريات**، الطبعة العربية، الأردن، 2008.

24-كاسر نصر المنصور، إدارة النتاج و العمليات، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
25-محمد توفيق ماضي، **إدارة الإنتاج والعمليات**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1998.
26-محمد جودة ناصر، إدارة عمليات التامين، الطبعة الأولى، عمان 1998 ص16.
27-محمد سعيد أوكيل، **وظائف النشاطات للمؤسسة الصناعية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1992.
28-مختار محمد الهاشمي ،إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر و التامين ، الإسكندرية، الدار الجامعية ، 2001 .
29-مختار محمد الهاشمي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الخطر و التامين، الإسكندرية،الدار الجامعية 2001 .
30-مصطفى زهير، **إدارة المشتريات والمخازن**، دار النهضة العربية، بيروت، 1999.
31- منير إبراهيم الهندي، **الإدارة المالية**، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط2، 1999.
32-مهدي حسين الزويلق، **إدارة المشتريات والتخزين**، مدخل حديث، 1996،.
33- ناصر دادي عدون، **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية ، الجزائر ، 1998.

03- المذكرات:

01- بن عبد الرحمان سليمان و آخرين، محاسبة شركات التامين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس، قسم علوم التسيير جامعة المسيلة، دفعة 2006.
02-دروس و محاضرات الأستاذ "كساب علي " في مقياس تسير المحزونات.

سرهفلا ل ولجا ل ا كئا

مقر	ن اونعلا	تحفصلا
	ل ا كئا	
01	يثل الهيكل التنظيمي لوظيفة الموارد الشرية	21
02	يمثل الهيكل لوكا المسير لمثمنات SAA.....	54
	ل ولجا	
01	يوضح الفرق بين الإنتاج المستمر والمتقطع.....	44

ت اي ﻟﺪ اﺳﻮ ف

ﻋﻮ ﻮﻟﺪا ﺗﺪ ﻔﺪا

ﺮﻳﺪ ﺗﻮ ﺮﻛﺪ

مقدمة..... أ – ت

لوﻷ ا ﺼﻔﺪا:ةﻳﺪ اﺼﺘﻼا ةﺴﻮﺪا

تمهيد..... 06

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية..... 16-06

المبحث الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية..... 24-16

خلاصة الفصل 25

ﻲﻧﺎﺜﻟا ﺪﻠﺼﻔﺪا اﻳﻨﻤﺄﺘﻟا

تمهيد:..... 26

المبحث الأول: ماهية التأمين..... 34-26

المبحث الثاني:وظائف شركات التأمين. 40-35

المبحث الثالث: وظيفة الإنتاج..... 44-40

خلاصة الفصل:..... 45

ﺚﻟﺎﺜﻟا ﺪﻠﺼﻔﺪا:ةﺴارﺪﻟا ﻲﻧﺪﻴﻟا ﺐﻧﺎﺠﻟا

تمهيد:..... 47

المبحث الأول: مفهوم الشركة الوطنية للتأمين SAA 51-48

المبحث الثاني: الشركة الوطنية للتأمين (وكالة المسيلة)..... 60-51

خلاصة الفصل:..... 61

الخاتمة..... 63

قائمة المراجع..... 64-65

لوالجو لكشا تمئاة
وحلا لدا
ت ايلجد اسوفد

تم بحمد الله