الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

رقم: .....

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد التأمينات

عنوان الموضوع

أثر التسيير الاستراتيجي للمخاطر على أداء شركات التأمين

–دراسة حالة عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة –

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

اعداد الطالبة

خليدة ياسمين غفصي

اشراف الدكتور

حسان بوبعاية

لجنة المناقشة

	أ. محاضر "أ"	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
حسان بوبعاية	أ. محاضر "أ"	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
	أ. محاضر "أ"	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية : 2018–2019 م

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر له أولا، الذي شرح لنا صدرنا، ويسر لنا أمرنا، وخفف عنا وزرنا وأحلل عقدة من لساننا، وأفقه قولنا ووفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع، ملك الملوك به استعنا وعليه توكلنا فهو خير المتوكلين.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى

الأستاذ الفاضل بوبعاية حسان، الذي ساعدني في اختيار الموضوع وقبوله الاشراف على هذا العمل، وتقديمه لي النصائح القيمة وتوجيهي طيلة فترة البحث. فبارك الله فيه.

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى أعضاء اللجنة الكرام على قبولهم إثراء هذا العمل ومناقشته.

كما نشكر كل من ساعدني في إتمام هذا البحث من قريب أو من بعيد.

خليدة ياسمين

الاهداء

أحمد الله كثيرا طيبا مباركا فيه كما يحب ويرضى وأصلي وأسلم على من لا نبي بعده محمد صلى الله علية وسلم أما بعد أتقدم بإهدائي:

الى من هي أندى من قطرات الندى وأصفى من ماء الدجى الى مثلي الأعلى الى من رافقتني بدعواها في كل خطوة من خطوات حياتي الى من ضحت بنفسها من أجلنا اليكي أمي الغالية " حفظها الله وأطال في عمرها "

الى من أوصلني الى رتب المعالي وقدوتي في الحياة الذي أدين له بكل لحظة سعى فيها جاهدا ليلبي لي ما أحتاجه في الحياة أبي الغالي " حفظه الله وأطال في عمره "

الى زوجي وقرة عيني جمال

الى ابني ابراهيم

الى أحن وأرق بنات في الكون أخواتي :الهام، فاطمه الزهراء.

الى سندي في الحياة اخي: عبد القادر

الى كل كتاكيت العائلة: شهيناز، ندى، نهى، الاء.

إلى عائلة زوجي

الى من تحلو بالاخاء وتميزو بالوفاء والعطاء الى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

صديقاتي: صفاء ع، لميا، ايمان د، شافية،

ايمان ز، أمينة خ، زينب د، سهيلة، سوسن.

الى كل الزملاء الذين ساعدوني في هذا العمل .

الى كل من حضر في القلب وغاب عن اللسان لكثرة الأحباب.

خليدة ياسمين

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

اهداء

فهرس المحتويات ..... iii-i

فهرس الجداول iv

مقدمة..... أ–د

الفصل الأول

التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين وأداء شركات التأمين

تمهيد..... 06

المبحث الأول: ماهية التسيير الاستراتيجي 07

المطلب الأول: مفهوم التسيير الاستراتيجي 07

المطلب الثاني: أهمية التسيير الاستراتيجي..... 09

المطلب الثالث: مراحل التسيير الاستراتيجي 12

المبحث الثاني: مخاطر التأمين 15

المطلب الأول: ماهية التأمين..... 15

المطلب الثاني: مفهوم الخطر والمخاطرة 19

المطلب الثالث: مخاطر التأمين..... 22

المبحث الثالث: أداء شركات التأمين 27

المطلب الأول: إصدار وثائق التأمين.....27

المطلب الثاني: تكوين الاحتياجات الفنية 28

المطلب الثالث: نشاط إعادة التأمين.....30

المطلب الرابع: وظيفة دفع التعويضات.....31

خلاصة الفصل الأول:.....32

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية على عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة

تمهيد.....34

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية.....35

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة.....35

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة 37

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.....39

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة 45

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الجنس والسن 45

المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات المؤهل العلمي والخبرة المهنية 46

المطلب الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي الوظيفي 47

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبارات الفرضيات.....48

المطلب الاول: تحليل نتائج المحور الاول المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين.....48

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق أداء شركات التأمين 51

المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في أداء شركات التأمين 55

خلاصة الفصل الثاني:..... 61

خاتمة..... 63

قائمة المراجع 66

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	عدد استمارات الأسئلة الموزعة والمسترجعة	36
02	درجات مقياس ليكرت الخماسي	38
03	محاور الاستمارة وعدد الفقرات ونسبتها	39
04	يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة:	41
05	يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة	42
06	الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة	43
07	يبين قيمة معامل crombach's Alpha	44
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	45
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	45
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	46
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	46
12	يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	47
13	تحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين	48
14	تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق أداء شركات التأمين	51
15	تحليل نتائج المحور الأول المتعلق التسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في أداء شركات التأمين	55
16	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول	59
17	يوضح نتائج إختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني:	59
18	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثالث:	60

مقدمة

مقدمة عامة

من المشاكل التي تواجه الفرد في حياته وأمنه وأمانه، أنه يتعرض إلى الكثير من الأخطار وتصادفه ظروف قاسية، قد لا يقدر على مواجهتها بإمكانياته الخاصة لذلك وجب البحث عن الوسائل والأساليب التي من شأنها أن تضيق حدود الخسائر الناتجة عن هذه المخاطر إلى أدنى نسبة ممكنة.

في القديم كان التضامن الاجتماعي وسيلة تحقق للإنسان الأمن من المخاطر التي يتعرض لها إلى جانب وسيلة الإدخار التي كان يلجأ إليها الفرد لكن سرعان ما انتشرت روح الفردية والاستقلالية خاصة بعد تطور المجتمعات ودخولها عصر الصناعة والتكنولوجيا والمنافسة.

فظهرت فكرة جديدة تقوم على أساس التضامن ومفادها أنه من الأفضل توزيع النتائج الضارة لحادث ما على مجموعة من الأفراد، فتعاون بذلك الجماعة على تغطية الخطر الذي يتحقق بالنسبة لكل فرد منها وتضمن له بذلك الأمن والأمان وهذه الفكرة الجديدة تسمى التأمين وهي كلمة مشتقة بذاتها من كلمتين الأمن والأمان.

فأساس فكرة التأمين إذا هو اعتماد الفرد على رصيد مشترك أي على مجموعة أموال يساهم في تكوينها عدد من المؤمن لهم بدفع أقساط وينشأ بالنسبة لكل مساهم حق قانوني على هذا الادخار والاحتياط ما يعين على الوقوف في وجه المخاطر، وفي هذا التعاون والتضامن الاجتماعي ما يضمن التحكم فيها، مما يحمله المستقبل من مصاعب وأضرار، فالتأمين ينشئ الأمن من الأضرار والخسائر التي تهدد الفرد في ماله وشخصه.

وعلاوة على ذلك فإن التأمين يؤدي إلى نتائج اقتصادية هامة نتيجة توظيف رؤوس الأموال وإعادة تكوينها وفي هذا دفعا لعجلة التنمية الاقتصادية ونظر لفوائده فقد دخل التأمين في مجالات عديدة تختلف باختلاف أنواع الأخطار التي تهدد الإنسان لذلك يستعمل المشرع الجزائري الكلمة في صيغ الجمع أي التأمينات ويقصد بها التأمينات الخاصة أو التجارية وهي تأمينات مجال القطاع المصرفي تتولى ممارستها شركات تجارية تتخذ شكل شركة ذات أسهم، أو شركات تعاضدية وكذا التأمينات على الأشخاص، الحرائق وغيرها.

تلعب المنشآت المالية دورا هاما وحيويا في توطيد أواصر الاستقرار والتقدم الاقتصادي في المجتمعات الحديثة دون استثناء، حيث يقوم نشاطها على تجميع المدخرات من قطاعات عريضة من أفراد المجتمع ليعاد

استثمارها بطريقة تعود بالنفع والفائدة على المجتمع ككل، وتعد شركات التأمين إحدى صور المنشآت المالية التي تستهدف دعم الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي في البلاد عن طريق استثمار مدخرات الأفراد المستأمنين في أوجه استثمار وطنية، وفي المقابل تقوم بتأمين هؤلاء الأفراد ضد المخاطر والأضرار التي تقع عليهم مما يعني في نهاية المطاف تحقيق أهدافها الوطنية.

ولهذا جاءت هذه الدراسة والتي أردنا من خلالها الإجابة على الإشكالية الآتية:

ما هو دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين في الجزائر؟

وتشير هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية نوجزها فيما يلي:

- ما المقصود بالتسيير الاستراتيجي؟
- ماذا يعني التأمين؟ وما هو الخطر؟
- كيف يتم إدارة المخاطر في التأمين؟
- ماهي وظيفة شركات التأمين؟
- من هي شركات التأمين المتواجدة في الجزائر؟
- من المسؤول عن مراقبة شركات التأمين؟
- كيف يؤثر التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين على أداء شركات التأمين بالجزائر؟

فرضيات الدراسة

كإجابات مؤقتة للتساؤلات السابقة تقوم دراستنا على مجموعة من الفرضيات التي نقوم من خلال هذه الدراسة على اختبار مدى صحتها وهي:

- التسيير الاستراتيجي هو وضع الخطط في المدى الطويل للوصول إلى الأهداف المنشودة.
- التأمين هو الحماية من الخطر وأخذ الحيطة والحذر.
- وظائف شركات التأمين هي جمع الأقساط ودفع التعويضات للمؤمن لهم.
- يؤثر التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين على أداء شركات التأمين في الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دفعتنا للبحث في هذا الموضوع نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي:

- أصبح لأهمية التأمين في الوقت الراهن، أكثر من ضرورة في شركات التأمين لما يحققه من مزايا وأهداف، ولما له من أهمية في الخفض من شدة الخطر.
- التأمين أصبح إحدى النواحي الرئيسية التي يمكن من خلالها بناء وتطوير وتأمين المشاريع الاستثمارية.
- التطور السريع والملحوظ في طرق التأمين يفرض على الشركات التأمين أخذ الحيطة والحذر لما له من مخاطر متنوعة.
- لأنه طرح علينا من طرف الأستاذ المشرف.
- الشعور بأهمية الموضوع وضرورته خاصة في ظل التحولات الاقتصادية التي تشهدها المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة وشركات التأمين بصفة خاصة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في ضرورة إظهار طرق التسيير لمخاطر التأمين على أداء شركات التأمين.

كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال أثر مساهمة وفعالية التأمين وكذا إظهار مخاطره وكيفية التسيير والتحكم فيها.

يستمد هذا البحث أهميته كذلك من أهمية التأمين والتسهيلات التي يوفرها للأعوان الاقتصاديين.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصورة عامة إلى الإجابة عن التساؤلات الواردة في الإشكالية، وكذلك اختبار مدى صحة الفرضيات فهي تهدف في جانبها النظري إلى التعريف بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين وكذا التعريف بأداء ووظائف شركات التأمين، وتهدف في جانبها التطبيقي إلى محاولة إجراء دراسة حالة على عينة من وكالات شركات التأمين بولاية المسيلة.

المنهج والأدوات المستخدمة في الدراسة

من اجل معالجة موضوع الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الذي نراه مناسبا وموافقا للموضوع مع استعمال أسلوب دراسة الحالة، ولقد اعتمدنا في ذلك على مراجع تراوحت بين الكتب باللغة العربية وكذا مذكرات التخرج والملتقيات والتقارير والمجلات والمواقع على الشبكة العنكبوتية وغيرها.

أما عن أدوات الدراسة الميدانية فهي تتمثل في الاستمارة الملاحظة والمقابلة ووثائق داخلية خاصة بشركات التأمين وهي موضحة في الفصل التطبيقي.

خطة وهيكل الدراسة

لمعالجة موضوع دراستنا قمنا بتقسيمه إلى مقدمة وخاتمة بالإضافة إلى جانبين أحدهما نظري ممثل في فصلين والآخر تطبيقي ممثل في فصل واحد وذلك في ضوء فرضيات وأهداف البحث.

تناول الفصل الأول: التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين واشتمل الفصل الثاني: على أداء شركات التأمين وتناول الفصل الثالث دراسة حالة لعينة من وكالات شركات التأمين.

لنصل في الأخير إلى خاتمة الدراسة التي احتوت نتائج الدراسة واختبار الفرضيات والاقتراحات.

الفصل الأول

التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين
وأداء شركات التأمين

تمهيد

يمتاز عصرنا الحالي بكثرة المتغيرات التي تواجهها المؤسسات المعاصرة، مما جعل الإدارة تطور من منهجيتها وفقا لهذه المتغيرات، التي اختصرت المفاهيم المتعددة للبيئة التي تعيش فيها المؤسسة إلى بيئة واحدة، خاصة مع تزايد التعاطي مع مفهوم العولمة الاقتصادية يوما بعد يوم، الأمر الذي جعل الإدارة تطبق الفكر الاستراتيجي في كل جوانبها و لم تعد تؤدي دورا تنفيذيا لمهام تقليدية، فإدارة المؤسسة أصبحت تهتم بالمستقبل وليس أي مستقبل، انه ليس المستقبل الذي تسايره المؤسسة وتتكيف معه، بل هو المستقبل الذي تتبصر به وتصنعه بواسطة الإدارة الإستراتيجية في ظل بيئة تتسم بحدة التغير خاصة فيما يتعلق بالمخاطر وعدم التأكد.

المبحث الأول: ماهية التسيير الاستراتيجي

تشير كتابات عديدة إلى أن كلمة الإستراتيجية تستمد جذورها من الكلمة اليونانية Stratégos والتي ارتبط مفهومها بالخطط الإستراتيجية المستخدمة في إدارة المعارك وفنون المواجهة العسكرية، إلا أنها امتدت بعد ذلك إلى مجال الفكر الإداري وصارت مفضلة الاستخدام لدى منظمات الأعمال وغيرها من المؤسسات الأخرى المهتمة بتحليل بيئتها وتحقيق المبادرة والريادة في مجالات نشاطها، وتعتبر الإدارة الإستراتيجية من مجالات الدراسة التي نالت اهتماما واسعا في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين وذلك استجابة للضغوط والمؤثرات البيئية الهائلة التي واجهتها منظمات ومؤسسات الأعمال في تلك الفترة.

المطلب الأول: مفهوم التسيير الاستراتيجي

1- تعريف التسيير الاستراتيجي: يمكن تعريف التسيير الاستراتيجي بأنه: "فن وعلم تشكيل وتنفيذ وتقييم القرارات الوظيفية المتداخلة التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها".[1]

ويتضح من هذا التعريف أن التسيير الاستراتيجي يركز على تحقيق التكامل بين وظائف الإدارة والتسويق والتمويل والإنتاج والبحوث والتطوير وأنظمة معلومات الحاسب الآلي وذلك بغرض تحقيق نجاح المنظمة.

ويستخدم تعبير التسيير الاستراتيجي في معظم الجامعات كعنوان لآخر منهج في إدارة الأعمال والذي يجمع مواد علمية من جميع مناهج إدارة الأعمال التي يدرسها الطلبة، وفيما سبق كان يطلق على هذا المنهج "السياسات الإدارية".[2]

أ- تعريف التخطيط الاستراتيجي:

إن المقصود بالتخطيط التقليدي هو محاولة التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية المؤثرة في الشركة، وتحديد ما الذي يمكن عمله قبل أن يحدث ذلك المستقبل فهو اتخاذ قرارات مسبقة قبل الحاجة إليها فعلا أما التخطيط

[1] نادية العارف: الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001-2004، ص 6-7.
[2] المرجع نفسه، ص 7.

الاستراتيجي فهو عبارة عن التبصر بالشكل المثالي للشركة في المستقبل وتحقيق هذا الشكل فالتخطيط الإستراتيجي إذن هو:[1]

- كشف حجب المستقبل الخاص بشكل الشركة.

- التبصر بملامح الشركة في المستقبل.

- تصور توجهات ومسار الشركة في المستقبل.

- رؤية رسالة وأهداف الشركة في المستقبل.

- تخيل مجال الأعمال والأنشطة التي تدخل فيها الشركة.

ب- التخطيط الاستراتيجي:

يعد التخطيط الاستراتيجي ضرورة وليس ترفا نظرا لأنه يؤدي إلى الكفاءة في الأداء، وهذا ما تجمع عليه كل الشركات العالمية التي تستخدم التخطيط الاستراتيجي، لكن استخدامه ليس أمرا هينا فهناك عقبات تجعل التخطيط الاستراتيجي أمرا صعبا، وفيما يلي بعض العقبات التي قد تعوق عملية التخطيط الاستراتيجي:[2]

1- عدم رغبة المديرين أو ترددهم في استخدام هذا الأسلوب، وقد يرجع ذلك للأسباب التالية:

- اعتقاد المدير بعدم توافر الوقت الكافي للتخطيط الاستراتيجي.

- اعتقاد المدير بأنها ليست مسؤوليته.

- اعتقاد المدير بأنه لن يكافئ على عملية التخطيط الاستراتيجي.

2- البيئة الخارجية مضطربة مما قد يجعل التخطيط متقادما قبل أن يبدأ وذلك للأسباب التالية:

- تغير سريع في عناصر البيئة (القانونية، السياسية، والاقتصادية).

- ارتفاع تكلفة متابعة هذا التغيير عن قرب وبصورة مستمرة.

---

[1] المرجع نفسه، ص 8.

[2] المرجع نفسه، ص 11.

3- مشاكل التخطيط الاستراتيجي تترك انطباعا سيئا في ذهن المدير وذلك للأسباب التالية:

- مشاكل وضع نظام للتخطيط الاستراتيجي وغموضه لا تجعل المدير متقبلا للفكرة.

- مشاكل جمع البيانات وتحليلها لوضع الخطط الإستراتيجية لا تجعل المدير متقبلا لأهمية الفكرة.

- وجود خطأ في إدارة الخطط الإستراتيجية يجعل المدير يعتقد بأن الفكرة غير مجدية.

4- ضعف الموارد المتاحة: مثل: [1]

- ضعف الموارد المتاحة.

- صعوبة الحصول على المواد الأولية.

- صعوبة جلب التكنولوجيا والأساليب الفنية.

- نقص في القدرات الإدارية.

5- التخطيط يحتاج إلى وقت وتكلفة كبيرة وذلك للأسباب التالية:

- تستغرق المناقشات حول الرسالة وأهداف الشركة وقتا طويلا من الإدارة العليا.

- الأمر يحتاج إلى كم هائل من المعلومات والإحصاءات المكلفة.

المطلب الثاني: أهمية التسيير الاستراتيجي

يساهم منهج التفكير الاستراتيجي والممارسة الفعالة لأبعاد التسيير الاستراتيجي في بناء وتنمية مقومات التفاعل بين أعضاء المؤسسة في جميع المستويات ومع الأطراف الخارجية ذوي العلاقة بالمؤسسة عند إعداد أو تنفيذ الخطط، ويعني هذا أن تقييم دور وتأثير التسيير الاستراتيجي على الأداء التنظيمي لا يستند فقط إلى معيار النتائج المالية والاقتصادية بل يمتد ليشمل النتائج السلوكية والاجتماعية، والبيئة أيضا، حيث أن تدعيم الجوانب السلوكية والاجتماعية والبيئية يمكن المؤسسة من تحقيق رسالتها وأهدافها المالية والتقاصدية.

[1] المرجع نفسه، ص 12.

وبصفة عامة تظهر أهمية التسيير الاستراتيجي من النتائج والمنافع المستهدفة منها، وتتلخص هذه النتائج والمنافع فيما يلي:[1]

1- تحقيق وضوح الرؤية المستقبلية للمؤسسة: حيث تتطلب صياغة الإستراتيجية قدرا كبيرا من دقة توقع الأحداث المستقبلية والتنبؤ بما ستكون عليه بيئة المؤسسة في الغد، الأمر الذي يساعد على التعامل الفعال معها، ومن ثم توفير ضمانات بالاستمرار والنمو، ويؤدي ذلك عادة إلى تقليل الفجوات والتعارض بين طموحات وقدرات الأفراد ومتطلبات أداء الأنشطة، حيث تساعد المشاركة في إعداد الإستراتيجية على توضيح الأدوار وتأكيد المسؤوليات وبيان العلاقة بينها، وربط المصالح لكافة الأطراف ذوي العلاقة.

2- تنمية القدرة لدى المؤسسة على إحداث التغيير والتطوير: حيث يقوم التسيير الاستراتيجي على موارد بشرية ذات فكر ايجابي وقدرة على مواجهة التحديات ورغبة في تطوير واقع المؤسسة إلى الأفضل، فالقائمون على صياغة الإستراتيجية يجيدون صناعة التغيير وينظرون إليه باعتباره شيئا مرغوبا يبعث على التحدي وليس معوقا لتحقيق الأهداف، ويرتبط ذلك ببناء وتنمية قدرة ذاتية لدى المؤسسة للتعامل مع المشكلات والقيود والأزمات، فالمديرون الذين يحفزون أعضاء المؤسسة على الانخراط والمشاركة

الحقيقية في عملية التخطيط إنما ينمون من القدرات التنبؤية لدى أعضاء المؤسسة، وبالتالي فهو يعتبر دليلا مرشدا للمؤسسة والمديرين[1]

3- يساهم في تحقيق الفعالية والأداء الجيد والأحسن.[2]

4- يمكن من تحديد الفرص المختلفة التي يفرزها المحيط والعمل على استغلالها بالموازاة مع عناصر القوة التي تمتلكها المؤسسة، وتقليل آثار تهديدات المحيط ونقاط الضعف الداخلية للمؤسسة.[3]

5- تقليل أو إزالة أسباب مقاومة التطوير والتغيير: حيث تساهم المشاركة في ممارسة التسيير الاستراتيجي وفي إعداد الخطة الإستراتيجية على تحقيق الفهم والاقتناع لدى أعضاء المؤسسة، وبناء الالتزام الأخلاقي لديهم

[1] مصطفى محمود أبو بكر وفهد بن عبد الله النعيم: الإدارة الإستراتيجية وجودة التفكير والقرارات في المؤسسات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007-2008، ص 40.

[1] نعمة عباس الخفاجي: الإدارة الإستراتيجية (المداخل والمفاهيم والعمليات)، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004، ص 38.

[2] فلاح حسن الحسيني: الإدارة الإستراتيجية، ط 1، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2000، ص 30.

[3] سلطاني محمد رشدي: التسيير الاستراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مذكرة غير منشورة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005-2006، ص 9.

والتعهد بالتنفيذ، ويساعد ذلك في تأييد عمليات التغيير وتيسير استخدام مداخل وأنظمة عمل جديدة، وتساهم مشاركة العاملين في بناء الإستراتيجية على تعميق العلاقة بين الإنتاجية والحافز لدى الأفراد بما يثير دافعيتهم للعمل والانجاز.

6- تعميق منهج أو سياسة التمكين وتفعيل القرارات الجماعية: حيث يساهم منهج القرارات الجماعية في تحقيق اختيار أفضل البدائل الإستراتيجية بما يزيد من جودة وفعالية الخطط الإستراتيجية بسبب التفاعل الجماعي الذي يولد البدائل الإستراتيجية الجيدة، ويحسن من فرص الاختيار الاستراتيجي للمؤسسة، ويمكنها من توجيه مواردها، التوجيه الصحيح في المدى القريب والبعيد، كما تسهم في تمكينها من استخدام مواردها وإمكانياتها بطريقة فعالة، واستغلال نواحي القوة والتغلب على نواحي الضعف، وتحقيق المواءمة مع بيئة نشاطها من خلال الإدارة الإستراتيجية لتوليد المزيد من الفرص والتعامل الفعال مع القيود أو التهديدات.

7- تنمية قدرة المؤسسة في تحقيق التفاعل البيئي في المدى الطويل، وهذا ما يساعد منظمات الأعمال على تحقيق التأثير الملموس في ظروف ومتغيرات بيئتها، سواء كانت هذه الظروف سياسية أو اقتصادية أو تكنولوجية أو ثقافية.

نلخص مما سبق إلى أن الإدارة الإستراتيجية تمثل احد محددات الأداء المرتفع، ولتحقيق الفعالية للتصرفات الإدارية، وهي تطور ايجابي في الفكر الإداري يساعد على تحقيق استقرار المؤسسة واستمرارها ونموها، وأن التخطيط الاستراتيجي أصبح حتمية كمنهج تفكير وأسلوب عمل للتعامل مع الجوانب والمشكلات الاقتصادية، كندرة الموارد وغيرها، وهو ضروري لتحديد واستثمار الفرص ولتعظيم المنافع من الموارد في ظل القيود والتهديدات الحقيقية والمفروضة أمام المؤسسة.

وأصبح من الصعوبة على المؤسسات كنظام مفتوح إيجاد علاقات وتأثيرات ايجابية مع بيئتها الخارجية والداخلية دون عملية الإدارة الإستراتيجية باعتبارها الوسيلة المنهجية لتقليل درجة عدم التأكد والمخاطر المرتبطة بالمتغيرات التي قد تكون أو يبدوا أنها خارجة عن سيطرة إدارة المؤسسة.[1]

[1] مصطفى محمود أبو بكر وفهد بن عبد الله النعيم، مرجع سابق، ص 41-42.

المطلب الثالث: مراحل التسيير الاستراتيجي

تشمل عملية التسيير الاستراتيجي ثلاث مراحل:

1- وضع الإستراتيجية (صياغة الإستراتيجية).

2- تنفيذ الإستراتيجية (تطبيق الإستراتيجية).

3- تقييم الإستراتيجية (مراجعة الإستراتيجية).

I – وضع الإستراتيجية:

يقصد بصياغة الإستراتيجية وضع الخطط طويلة الأمد،لتمكن الإدارة العليا من إدارة الفرص والتهديدات[1] التي تواجه المنظمة وتحديد نقاط القوة والضعف الداخلية في المنظمة ووضع أهداف طويلة الأجل والتوصل إلى الاستراتيجيات البديلة وأخيرا يتم اختيار الاستراتيجيات التي يتم تنفيذها ومتابعتها، كما يشمل وضع الإستراتيجية قضايا أخرى مثل ماهي مجالات الأعمال الجديدة التي يمكن للمنظمة الدخول فيها والأنشطة التي يجب التوقف عن أدائها وكيفية توزيع الموارد وهل يتم التوسع من خلال العمليات أو من خلال تنويعها، وهل يفضل الدخول في الأسواق العالمية، وهل يتم التكامل مع شركات أخرى، أو تكوين شركات مشتركة، وأخيرا كيف يتم مواجهة محاولات بعض المضاربين للاستيلاء على الشركة.

وحيث أن موارد أي منظمة عادة ما تكون محدودة، فإنه يقع على عاتق المسؤولين عند الاستراتيجيات اختيار تلك الاستراتيجيات البديلة التي تقدم اكبر فائدة للمنشاة، يترتب على قرارات وضع الإستراتيجية التزام المنظمة بمنتجات معينة وبأسواق وموارد وتكنولوجيا على مدار فترة طويلة من الزمن، ليس هذا فقط بل إن الاستراتيجيين يحددون المزايا التنافسية طويلة الأجل، ويقع على عاتق كبار المديرين مسئولية التفهم الكامل لقرارات وضع الإستراتيجية، فهم وحدهم الذين يملكون سلطة توجيه الموارد المطلوبة لتنفيذ هذه الاستراتيجيات.[2]

[1]بلقيدوم صباح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2012-2013، ص 68.

[2] نادية عارف: مرجع سابق، ص 13-14.

II- تنفيذ الإستراتيجية:

هناك مبدأ أساسي بشان تنفيذ الخطط الإستراتيجية، وهو أن تقوم المنظمة بممارسة التسيير الاستراتيجي، فأفضل الخطط في العالم تعد بلا نفع إذا لم تتجاوب وتتفاعل المنظمة معها بفعالية.[1]

يقصد بتنفيذ أو تطبيق الإستراتيجية العملية التي بواسطتها يتم وضع الاستراتيجيات والسياسات موضع التنفيذ، من خلال البرامج والميزانيات والإجراءات، ويتم تنفيذ هذه العملية من قبل مسيري الإدارة الوسطى والإشرافية ولكنها تراجع من قبل الإدارة العليا ويشار إليها بالتخطيط التشغيلي وهي تهتم بالمشكلات اليومية لتوزيع الموارد وقد تتضمن هذه العملية تغيير في ثقافة المؤسسة والهيكل التنظيمي ونظام الإدارة.[2]

وتعد عملية التطبيق من أكثر مراحل التسيير الاستراتيجي صعوبة لأنها تتطلب تهيئة العوامل التالية:

- المناخ التنظيمي.
- وضع الخطط والسياسات ونظم العمل.
- تخصيص الموارد.
- بناء الهيكل التنظيمي المناسب.
- إعداد القوى البشرية.
- تنمية القيادات الإدارية.
- إعادة صياغة الجهود التسويقية والتمويلي.[3]

[1] نبيل مرسية واحمد سليم: الإدارة الإستراتيجية (إدارة التنافسية، إدارة المعرفة، إدارة المخاطر)، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 285.

[2] بلقيدوم صباح: مرجع سابق، ص 71.

[3] عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة الإستراتيجية (إدارة جديدة في عالم متغير)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 82.

III- تقييم الإستراتيجية:

التقويم والمتابعة الإستراتيجية هما عملية مراقبة يحدد فيها مديرو الإدارة العليا مدى تحقيق التطبيق الاستراتيجي لاختيارهم أهداف المنظمة وغاياتها ومدى نجاحهم في ذلك، ويتم التقويم على مستوى المنظمة ومستوى وحدات الأعمال أيضا ويستخدم المدراء في جميع المستويات الإدارية المعلومات المتوفرة عند الأداء من أجل اتخاذ الإجراءات التصحيحية وحل المشكلات وتفيد هذه العملية(التقييم والرقابة) في تحديد نقاط الضعف في عملية تنفيذ الإستراتيجية السابقة وهذا يحفز الإدارة على عملية التصحيح وهناك ثلاث أنشطة رئيسية لتقييم الإستراتيجية هي:[1]

1- مراجعة العوامل الداخلية والخارجية.

2- قياس الأداء وذلك بمراجعة النتائج والتأكد من أن الأداء التنظيمي الجماعي والفردي يسيران في الاتجاه الصحيح.

3- اتخاذ الإجراءات التصحيحية.

إن التقييم الاستراتيجي مطلوب حيث أن النجاح في الوقت الحالي لا يشير بالضرورة إلى النجاح مستقبلا، وتتم مراحل التسيير الإستراتيجي الثلاث من وضع الإستراتيجية وتنفيذها وتقييمها على ثلاث مستويات في المنظمات الكبيرة.

- على مستوى المنشأة ككل.

- على مستوى الإدارات أو وحدات الأعمال الإستراتيجية.

- على مستوى الوظائف.

ولكي تعمل المنشأة كفريق منافس فإن الأمر يتطلب تشجيع الاتصال والتفاعل بين المديرين والعاملين في المستويات الثلاثة وهذا ما يساهم في تحقيقه التسيير الاستراتيجي.[2]

[1] بلقيدوم صباح: مرجع سابق، ص 15.

[2] نادية العارف: مرجع سابقن ص 15.

المبحث الثاني: مخاطر التأمين

لكل من مجالات المعرفة المصطلحات والألفاظ الخاصة به والتي عادة ما تكون ذات معان بسيطة في استخدامها بين العامة وإذا استخدمت تلك المصطلحات أو الألفاظ استخداما صحيحا في مجال التخصص لكانت ذات معاني مختلفة ومعقدة لذلك سوف نتناول في هذا المبحث بعض المفاهيم الأساسية التي تستخدم في دراسة التأمين وخاصة بعض المفاهيم المتعلقة بالخطر ذلك لأن الخطر يعد مشكلة أساسية يتعامل معها التامين.

المطلب الأول: ماهية التأمين

من الصعب تعريف التأمين لأنه عملية معقدة، ورغم ذلك فإن التأمين له خاصيتان أساسيتان هما:

أ- تحويل الخطر من الفرد إلى المجموعة .

ب- توزيع الخسائر بطريقة عادلة على جميع أعضاء المجموعة.[1]

يعتبر التأمين احد وسائل إدارة الخطر ولولا وجود الخطر لم يوجد التأمين وتعددت تعاريف رجال الاقتصاد والقانون وكذلك كتاب التأمين للتأمين وفيما يلي سنستعرض بعض هذه التعاريف:

1- تعريف التأمين لغويا: "مشتق من الأمن، والأمن مصدر للفعل الثلاثي (أمن) من باب فهم يقال (أمن) آمنا وأمنا وأمانة ،وآمنا وإمنا وآمنة أي اطمأن وهو طمأنينة النفس وزوال الخوف"[2] ومن ذلك قوله تعالى "وآمنهم من خوف"[3].

2- تعريف التأمين اصطلاحا:

أ- التأمين التزام طرف لآخر بتعويض نقدي يدفعه له، أو لمن يعنيه عند تحقق حادث احتمالي مبين في العقد، مقابل ما يدفعه له هذا الآخر من مبلغ نقدي في قسط أو نحو ذلك.[4]

---

[1] مختار الهانس وإبراهيم عبد النبي حمودة: مقدمة التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 41.

[2] سليمان بن إبراهيم بن ثنبان: التامين وأحكامه، ط1، دار العواصم المتحدة، لبنان، 1993، ص 35.

[3] القرآن الكريم: سورة قريش، الآية 4.

[4] سليمان بن إبراهيم ين ثنبان، مرجع سابق، ص 40.

ب- عقد يحصل بمقتضاه المؤمن له نظير دفعه الأقساط على وعد له أو لغيره بأن يدفع له المؤمن المقابل في حالة حصول خطر معين ويتحمل المؤمن جميع المخاطر ويعمل بينها مقاصة طبقا لقواعد الإحصاء.[1]

أي يتم نقل المخاطر من حامل العقد إلى شركة التأمين.[2]

تعريف المشرع الجزائري للتأمين: حاول المشرع الجزائري إعطاء تعريف للتامين من خلال ما جاء في نص المادة 619 من القانون المدني حيث نصت هذه الأخيرة على أن : "التامين عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد مرتب أو عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقيق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".[3]

- التعريف القانوني للتأمين:

يعرف القانون المدني التأمين بأنه: " اتفاق أو عقد يلتزم بمقتضاه الطرف الأول وهو المؤمن (شركة التامين insurer) أن يؤدي إلى الطرف الثاني وهو مؤمن له (insured) أو إلى المستفيد (beneficiary) الذي اشترط التامين لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو مرتبا أو أي عوض مالي آخر (مبلغ التأمين) (sum insured) في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر (risk) المبين بالعقد وذلك.

مقابل قسط (prumium) القسط وهو المبلغ الذي يدفعه حامل الوثيقة إلى شركة التأمين نظير حمايته له من خطر المؤمن ضده[4] أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".

ومن هذا التعريف نوضح المصطلحات الآتية:

1- المؤمن له: وهو الشخص المعرض للخطر سواء في شخصه أو في ذمته المالية، وهو طالب التأمين ويلتزم بدفع قسط التأمين لشركة التامين.

[1] مدحت محمد إسماعيل: محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن، 1989، ص 271.

[2] احمد حلمي جمعة: محاسبة عقود التامين، ط 1، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص 28.

[3] شرفة جمال: تسويق الخدمات دارسة ميدانية في سوق الجزائرية للتأمينات، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة 2004-2005، ص 166.

[4] كريمة عيد عمران: التأمين الإسلامي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014، ص41.

2- المؤمن: وهو شركة (هيئة) التأمين التي تقدم الحماية التأمينية للأفراد وهي تلتزم بدفع التعويض أو مبلغ التامين في حالة تحقق الخطر المؤمن منه.

3- المستفيد: هو الشخص الذي تؤول إليه المنفعة المترتبة على عقد التأمين، بمعنى أنه الشخص الذي يؤول إليه مبلغ التأمين في حالة تحقق الخطر المؤمن منه، وقد يكون المستفيد هو المؤمن له نفسه أو أي شخص آخر محددة المؤمن له.

4- قسط التأمين: هو المبلغ الذي يدفعه المؤمن له إلى المؤمن (شركة التأمين) مقابل التزام المؤمن بتحمل نتائج الخطر المؤمن منه.

5- مبلغ التأمين: هو المبلغ الذي يلتزم المؤمن بدفعه إلى المؤمن له أو المستفيد عند تحقق الخطر المؤمن منه[1] .

التعريف الاقتصادي للتأمين:

عرفه نايت(knight)بأنه: "عمل من أعملا التنظيم والإدارة وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى حد مرغوب فيه... فالتأمين ما هو إلا تصوير لمبدأ استبعاد عدم التأكد وذلك بالتعامل في مجموعات من الحالات بدلا من التعامل في حالات مفردة"[2].

في حين عرفه الدكتور عبد الله سلامة التأمين بقوله: "التأمين نظام يصمم ليقلل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المستأمن وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن، والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها"[3].

- فوائد التأمين:

يقدم التأمين خدمات أساسية تتمثل في تعويض المؤمن له عن الخسائر المادية التي قد تلحق به نتيجة تحقق الخطر المؤمن منه، وهذا يؤكد على أن التأمين يساعد الأفراد والمنظمات على تخطي المشاكل المادية، التي

[1] عيد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو: إدارة المخاطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص2

[2] سلامة عبد الله سلامة:"نحو نظرية للخطر والتأمين في ظل النظام الاشتراكي"، مجلة المحاسبة والتأمين للبحوث العلمية، العدد الثالث، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1964، ص 20-21.

[3] إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه: التأمين ورياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، ممصر، 2002-2003، ص 27.

قد تعترض لها مثل الإفلاس عند تحقق الأخطار المؤمن ضدها، كما أن التامين يؤدي إلى تخفيض درجة عدم التأكد والقلق الناتجين عن عدم القدرة على توقع الخسائر المستقبلية للأحداث المفردة حيث أن شركات التامين يكون لديها القدرة على التنبؤ وتوقع الخسارة بصورة أكثر دقة نتيجة استخدامها وتجميعها متجانسة عديدة يمكنها تطبيق قانون الأعداد الكبيرة وتحديد قيمة الخسارة المتوقعة مستقبلا، وبالتالي فإن الخدمات الأساسية المتمثل في التعويض وتخفيض درجة عدم التأكد يؤدي إلى زيادة دقة توقع الخسارة وتوزيع تلك الخسارة بدقة على المؤمن لهم في شكل قسط المطلوب من كل فرد منهم، من هنا يمكن إجمال فوائد التأمين من خلال الجوانب الآتية:

1- التنمية الاقتصادية: يعمل التأمين على التنمية اقتصاديا من خلال:

أ- زيادة الإنتاج: فهذا ناتج على أن وجود التأمين يساعد الأفراد والمؤسسات على دخول ميادين ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين كونه قد وفر لهم حماية تأمينية.

ب- حفظ الثروة المستغلة :يتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه، مثلا نتيجة لوقوع الخطر المؤمن ضده وبذلك فإن صاحب هذا المصنع أو المشروع لن يخرج من الدورة الاقتصادية للمجتمع، إذ انه يكون قادرا على إعادة بناء ما تضرر من خلال التعويض الذي حصل عليه من شركات التأمين.

ج- خلق رؤوس أموال: يتم ذلك من خلال أن شركات التأمين تقوم باستيفاء الأقساط من مجموع المؤمن لهم وبذلك يتجمع لدى هذه الشركات حصيلة من الأموال يمكن الاستفادة منها بعد احتجاز ما يلزم لأغراض مواجهة الالتزامات حيث تقوم شركات التأمين بتمويل قطاعات الصناعة والتجارة والزراعة والاستثمارات الأخرى، وذلك عن طريق المساهمة بشكل مباشر في هذه المشاريع.

2- التنمية الاجتماعية: يعالج التأمين الكثير من الآفات الاجتماعية كالمرض والبطالة والعجز، كماأن التأمين يعمل على خلق جو من الراحة والطمأنينة والهدوء لدى أفراد المجتمع وينجم هذا عن هدم حاجز الخوف من المجهول وبث الطمأنينة في نفوس الأفراد والهيئات فتقدم على الاستثمار والإنتاج دون تردد وخوف من الأخطار التي يمكن مواجهتها بالتأمين.

3- إعداد الدراسات والأبحاث بهدف تقليل الخسائر وتخفيف وقوع الخطر:

إن شركات التامين بحكم خبرتها الخاصة في مواجهتها الأخطار وبحكم اتصالاتها بالشركات الأخرى في السوق المحلي والأسواق العالمية يتوفر لها رصيد هائل من المعرفة والخبرة يمكنها من تقديم الدراسات والإحصائيات التي تفيد جمهور المؤمن لهم للتعرف على أنجح الوسائل لمنع أو تقليل الخسائر إلى حدودها الدنيا.

4- **مكافحة التضخم:** عند قيام شركات التامين بتحصيل الأقساط من جمهور المؤمن لهم هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التامين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية.

5- تحقيق توازن في ميزان المدفوعات: إذ ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية.[1]

المطلب الثاني: مفهوم الخطر والمخاطرة

أولا- تعريف الخطر:

اختلفت آراء كتاب التأمين والاقتصاديين والرياضيين والإحصائيين حول تعريف الخطر، فقد عرفه بعضهم بأنه: "عدم التأكد من وقوع خسارة معينة".

وقد اعتمد هذا التعريف على الحالة المعنوية للفرد عند اتخاذ قراراته، ذلك أنه قام على "عدم التأكد" الذي لا يخضع للقياس في كثير من الأحيان بطريقة موضوعية بل يتوقف على التقدير الشخصي للنتائج الناشئة عن موقف معين.[2]

يعرف الخطر على أساس انه "حالة عدم التأكد التي يمكن قياسها" وهذا التعريف على الرغم من انه يعطي لوضع عدم التأكد عند الفرد أساسا لتحديد الخطر إلا انه يشترط ضرورة قياس هذه الحالة والتي ليس في جميع الحالات يمكن ذلك لأن المتغيرات المحددة لحالة عدم التأكد تحكمها في كثير من الأحيان أمور معنوية

[1] أسامة عزمي سلام وشعيرة نوري موسى: إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2007، ص 90-92.

[2] إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه:مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 12.

تنطوي على تصرفات شخصية بحتة يصعب قياسها بالأساليب الكمية، ولو أن ذلك لا يمنع من ترجمتها إلى صور رقمية يمكن معها القياس.

يعرف الخطر على أساس انه: "فرصة وقوع الخطر" وكلمة فرصة هنا في هذا التعريف قد يعني بها احتمال وقوع الخسارة وهذا يعني أن الخطر يساوي احتمال وقوع الخسارة وهذا ما لا يقبله العديد من الاقتصاديين ورجال التامين نظريا وعمليا لأنه في جميع الحالات لا يساوي الخطر احتمال وقوع الخسارة.

يقوم فريق آخر بتعريف الخطر على أساس أنه "الخسارة المادية المحتملة نتيجة وقوع حادث معين.[1] "

يعرف الخطر بأنه الحالة التي يمكن معها وضع توزيع احتمالي بشأن التدفقات النقدية المستقبلية، وهنا يجب أن تتوافر معلومات تاريخية كافية تساعد في وضع هذه الاحتمالات، وهذه تسميات بالاحتمالات الموضوعية.[2]

عرفه الأستاذ شرف الدين بأنه: "حادثة محتملة الوقوع لا يتوقف تحققها على إرادة من المتعاقدين، وهي إذا تحققت تمس حقوق المؤمن له المالية وغير المالية"[3]

إن الخطر هو انعكاس أو تعبير عن عدم التأكد الذي ينطوي عليه المستقبل.[4]

فكلما حدث تشتت كبير في القيم المتوقعة للنواتج، كلما انطوى القرار على مخاطر كبيرة.[5]

ثانيا: المخاطرة

يعرف ويبستر (wipster)المخاطرة بأنها "فرصة تكبر أذى أو تلف أو ضرر أو خسارة". وإن كان هذا التعريف مرضي ولا يختلف عليه سوى القليل من الأفراد إلا انه لا يصلح للتحليل لأنه لا يمكن قياسه،

---

[1] مختار محمود الهناسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الحظر والتأمين، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، 2001، ص 10-11.

[2] عبد الغفار حنفي وآخرون: الإدارة المالية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 364

[3] احمد شرف الدين: أحكام التأمين في القانون والقضاء، ط 1، مصر، ص163.

[4] عبد الغفار حنفي: أساسيات التمويل والإدارة المالية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 301.

[5] عبد الغفار حنفي: مرجع نفسه، ص 81.

ولذلك يكون من المرغوب فيه وضع مصطلح أو عملية بديلة لتحل محل تعريف المخاطرة بحيث تكون قابلة للقياس الكمي.[1]

وبشكل أكثر تحديدا يقصد بالمخاطرة: "حالة يكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المرغوبة المتوقعة أو المأمولة "[2]

ثالثا: إدارة المخاطر وأنواعها

تعرف إدارة المخاطر بأنها ممارسة لعملية اختيار نظامية لطرائق ذات تكلفة فعالة من أجل التقليل من اثر تهديد معين على المنظمة أو المؤسسة، وهي عملية مقترنة مع مبدأ استمرارية العمل، وهي عملية قياس وتقييم للمخاطر، وتطوير استراتيجيات لإدارتها.

وهذه الاستراتيجيات تتضمن نقل المخاطر إلى جهة أخرى، وتجنبها، وتقليل آثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها، أما أنواع إدارة المخاطر فيمكن أن تصنف كما يلي:[3]

1- إدارة المخاطر التقليدية:

إن إدارة المخاطر التقليدية تركز على المخاطر الناتجة عن أسباب مادية أو قانونية (مثال: الكوارث الطبيعية أو الحرائق، الحوادث، الموت، والدعاوى القضائية).

2- إدارة المخاطر المالية: هي أحد أشكال إدارة المخاطر التي تركز على تلك المخاطر التي يمكن إدارتها باستخدام أدوات المقايضة المالية وبيئتها الرئيسة البنوك.

3- إدارة المخاطر المثالية: تركز إدارة المخاطر المثالية على إعطاء الأوليات، بحيث أن المخاطر ذات الخسائر الكبيرة واحتمالية حدوث عالية تعالج أولا، بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل واحتمالية حدوث أقل تعالج فيما بعد.

---

[1] طارق عبد العال حماد: إدارة المخاطرة (أفراد – إدارات- شركات- بنوك- مخاطر الائتمان والاستثمار ومشتقاته وأسعار الصرف)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 356.

[2] المرجع نفسه، ص 16.

[3] كاسر نصر المنصور: "إدارة المخاطر وإستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع (إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة)، يومي 16-18- نيسان ،2007.

بغض النظر عن نوع إدارة المخاطر، فإن جميع الشركات الكبرى، وكذلك المجموعات والشركات الصغرى لديها فريق مختص بإدارة المخاطر، وبينما تستخدم إدارة المخاطر لتفادي الخسائر قدر الإمكان فإن التخطيط لاستمرارية العمل وجدت لتعالج نتائج ما يتبقى من مخاطر.

وتكمن أهميتها في أن بعض الحوادث التي ليس من المحتمل أن تحدث قد تحدث فعلا إن كان هناك وقت كاف لحدوثها. إن إدارة المخاطر والتخطيط لاستمرارية العمل هم عمليتين مربوطتين مع بعضهما ولا يجوز فصلهما، فعملية إدارة المخاطر توفر الكثير من المدخلات لعملية التخطيط لاستمرارية العمل مثل: الموجودات، تقييم الأثر التكلفة المقدرة وغيرها، وعليه فإن إدارة المخاطر تغطي مساحات واسعة مهمة لعملية التخطيط لاستمرارية العمل والتي تذهب في معالجتها للمخاطر أبعد من عملية إدارة المخاطر.

المطلب الثالث: مخاطر التأمين

أولا: التأمين ضد الحريق

ويهدف التأمين ضد الحريق إلى حماية الأفراد والمنشآت من خطر الحريق وذلك من خلال تعويضهم عما تسببه هذه المخاطر من خسائر مادية تصيب الممتلكات، سواء كانت مباني وما تحويه من أثاث، ومصانع وما تحويه من عدد وآلات وإنتاج، ومحاصيل زراعية وما يرتبط بها من آلات زراعية وأشياء أخرى تتعلق بالعملية الزراعية.

إن شرط اعتبار الحريق من الناحية التأمينية، وتلتزم شركة التامين بدفع التعويضات اللازمة عنه، أن ينبعث من نار غير عادية تسبب الاشتعال وإمساك النيران في شيء موضوع التأمين والمحدد صراحة في وثيقة التأمين.

– المخاطر التي يغطيها التأمين ضد الحريق:

عادة تشمل وثائق التأمين العادية على تحديد مفصل للمخاطر التي تخضع للحماية التأمينية، وتنص هذه الوثائق على المخاطر المستثناة والتي لا تمتد إليها التغطية التأمينية على أن أي إضافة للتغطية التأمينية يجب أن ينص عليها صراحة في وثيقة التأمين ، وذلك من خلال ملحق خاص بها مثل تأمين السبائك والأحجار الثمينة والتحف والأوراق المالية ضد الحريق.

ويذكر عادة في بوليصة التأمين مصدر الحريق الذي تسأل عنه الشركة أما مخاطر الاضطرابات وحوادث الشغب المظاهرات بما في ذلك أخطار النهب والتخريب، وخاطر الطائرات والأشياء التي تسقط منها وأخطار العواصف والفيضانات وانفجار خزانات المياه ومخاطر البراكين والعواصف والرياح ومخاطر البرق والهزات الأرضية والحروب والثورات والغزوات، فإن شركة التأمين لا تغطيها إلا ضمن وثائق تأمين غير عادية.

ثانيا: التأمين ضد الحوادث والمخاطر المختلفة

1- تأمين المسؤولية المدنية:

إن التزام شركة التأمين هو التزام من قبل المؤمن له وليس قبل المتضرر أي انه لا توجد أي علاقة تعاقدية بين شركة التأمين والمتضرر.

والمؤمن له يوضح في طلب التأمين نوع المسؤولية المدنية التي يرغب في حماية نفسه من خسائرها المادية، ويتم تحديد القسط على أساس الخطر المؤمن منه والمحدد في العقد.

2- تأمين السيارات:

يهدف هذا النوع من التأمين إلى حماية المؤمن لهم من كافة الخسائر المادية الناشئة عن تسيير السيارات.

- **الأنواع المختلفة لتأمين السيارات:**

1- تأمين المسؤولية المدنية الناشئة عن إصابة الغير، ويهدف هذا التأمين إلى حماية[1] المؤمن له من الخسائر المادية الناشئة عن إصابة الغير في شخصه أو ماله، وقد أصبح هذا النوع من التأمين إجباريا في معظم دول العالم.

2- التأمين على جسم السيارة: ويهدف هذا النوع إلى إصلاح أو تعويض الأضرار التي تصيب جسم السيارة ونجد أن شركات التأمين تعرض وثيقة تسمى وثيقة التامين الشامل: وتشمل التأمين على جسم السيارة والتأمين من المسؤولية المدنية الناشئة عن إصابة الغير في أمواله.

[1] فاطمة مروة يونس: الفنون التجارية- تامين –بورصة- مراسلات، إدارة النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1994، ص 68-75.

3- تأمين الحوادث الشخصية: ويتم التعويض بالنسبة للحوادث الشخصية التي لها علاقة بقيادة السيارات أو استخدامها أو الصعود لها أو النزول منها، وكذلك تحميل السيارات وتفريغها.

4- التأمين على الحقائب والأمتعة: ويسري هذا التامين على الأمتعة الشخصية لصاحب السيارة وركابها ويتم التعويض منها في حال الفقدان أو التلف ويمكن الجمع بين هذه الأنواع جميعا في وثيقة واحدة مما يسهل عملية التعاقد.

3- التأمين ضد السطو والسرقة:

ويهدف هذا التأمين بصفة عامة إلى تعويض الخسائر المادية الناشئة عن الاستيلاء على أموال الغير عن طريق اقتحام المباني، كما قد يعوض الخسائر الناشئة عن عملية الاقتحام نفسها وما تسببه من أضرار.

ثالثا: تأمينات النقل – التامين البحري:

1- تأمينات النقل: ويهدف هذا التأمين إلى تقديم الحماية المادية من الخسائر الناتجة عن تعرض وسائل النقل والبضائع المنقولة لكافة الأخطار أثناء عمليات النقل، في بعض الأحيان يشمل التأمين فترة معينة قبل عملية النقل وفترة بعد التفريغ.

ويتميز هذا النوع بعدم وجود حدود لنوع الخطر المؤمن منه، ويتم تحديد نطاق الحماية التأمينية بمقتضى عقد التأمين الذي يوضح حقوق والتزامات طرفي التعاقد.

2- التامين البحري:

يعتبر التامين البحري من أقدم العمليات التأمينية التي عرفها العالم لأن المواصلات البحرية متطورة أكثر من سائر أنواع المواصلات، ولأنها تتعرض لأخطار عديدة، وقد أدى ذلك إلى ضرورة تنظيم العمل التأميني بالتشريعات القانونية، وأهمها قانون التأمين البحري الصادر 1906 بانجلترا والمنظم للعمل التأميني في مجال البحر من كافة جوانبه.

ومن أشهر الشركات التي اهتمت قديما وحديثا ولا تزال تهتم بالتامين البحري هي شركة اللويدز الانجليزية والصندوق المركزي لإعادة التأمين الفرنسي.

الأخطار التي يغطيها التأمين البحري:

1- الأخطار التي تنتج عنها خسارة كلية: مثل غرق السفينة أو هلاكها هلاكا تاما بسبب الحريق، هلاك البضاعة أو المنقولات هلاكا تاما بسبب الغرق أو الحريق، وقوع البضائع والمنقولات المؤمن عليها في أيدي العدو وغيرها [1]

2- الأخطار التي ينتج عنها خسارة جزئية: وهي قد تحدث بطريقة متعمدة من جانب ربان السفينة حماية للسفينة والبضائع والمنقولات والأشخاص وللسلامة العامة من حدوث ضرر بليغ، وينتج عنها خسارة عامة التي يجب أن توزع على جميع عناصر المخاطرة دون أن يتحملها شخص بمفرده، مثل تغير خط سير الرحلة هربا من عاصفة مقبلة أو من عدو مفاجئ أو من عطل أصاب إحدى الآلات وضرورة سرعة إصلاحه

الاستعانة بأدوات الإنقاذ الدولية وما قد يصحب ذلك من مصروف ضروري وغيرها.[2]

رابعا: تأمينات الحياة

1- نشأة التأمين على الحياة: يعود تاريخ نشوء هذا النوع من التأمين إلى عام 1583 عندما قام السيد "وليم جونز" أحد سكان لندن بالتأمين على حياته، ويعزى ظهور هذا التأمين إلى الانبثاق عن التأمين البحري الذي يشمل:

أ- التأمين على قبطان السفن.

ب- التأمين على ركاب السفن أثناء الرحلات.

في حين هناك من يعزو ظهور هذا التأمين إلى تطور فكرة تلك الجمعيات التي كانت تتولى مهمة تقديم الإعانات والمساعدات للأسر المنكوبة في فقدان أموالها أو أحد أشخاصها، حيث منذ ذلك الحين وجدت الحاجة لحماية الأسرة وتعويضها.[3]

[1] المرجع نفسه، ص 76-81.

[2] المرجع نفسه، ص 82.

[3] محمد جودت ناصر: إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1998، ص 169.

2- تعريف التأمين على الحياة:

هو اتفاق بين شخص ما وشركة التأمين بموجبه يتعهد الأول بدفع الأقساط لقاء أن يدفع الثاني مبلغا من المال عند الوفاة أو عند بلوغ المؤمن له سن معينة وهذا المبلغ قد يكون دفعة واحدة أو دفعات معاش لمدة معينة أو دفعات لمدى الحياة.[1]

3- أخطار التي تغطيها عقود التأمين على الحياة:

أ- التأمين في حالة الحياة: الخطر المؤمن منه في هذه الحالة هو بقاء الشخص على قيد الحياة حتى عمر معين، حيث يترتب على بقائه على قيد الحياة حتى عمر معين (عادة سن الشيخوخة)فقده لدخله من العمل، أو زيادة التزاماته المالية من قبل أسرته، أو حاجته لتكاليف إضافية نظرا لزيادة احتمال مرضه أو حدته عند عمر معين. من كل ذلك يتضح لنا أن الخطر هنا ليس في البقاء على قيد الحياة في حد ذاته، ولكن في الحالة المالية للشخص إذا ما بقي على قيد الحياة عند عمر معين.

ب- التأمين من خطر الوفاة: والخطر المؤمن منه هنا، هو خطر حدوث الوفاة وإن كانت الوفاة مؤكدة الحدوث لأي شخص لكن الخطر في هذه الحالة ينحصر في وقت تحقق هذه الوفاة وهو غير معلوم، ويوجد أكثر من عقد لتغطية هذا الخطر.

ج- التّأمين في حالة خطري الوفاة والحياة معا: عقد التأمين المختلط (العادي أو المضاعف أو النصفي)، ويجمع بين خطري الوفاة والحياة معا في عقد واحد.[2]

[1] فاطمة مروة يونس: مرجع سابق، ص 85.

[2] إبراهيم على إبراهيم عبد ريه: التأمين ورياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، مرجع سابق، ص 89-90.

المبحث الثالث: أداء شركات التأمين

تتعدد الأنشطة الرئيسية التي يتم القيام بها في شركات التأمين لتمثل في مجموعها جملة الأنشطة التي بمقتضاها يتم تحقيق الأهداف المأمولة منها، ومن الصعب حصر كافة العمليات الدورية لشركات التأمين، إن لم يكن يستحيل ذلك بسبب كثرتها وتنوعها، غير انه يمكن القول بوجود مجموعة من العمليات التأمينية الأساسية التي تمثل عصب أنشطة التأمين.

المطلب الأول: إصدار وثائق التأمين

تتعد وثائق تأمينات الأشخاص وعمليات تكوين الأموال لتشمل تغطية تأمينات الحياة بجميع أنواعها، وتأمينات الحوادث الطبيعية والشخصية والعلاج الطبي وعمليات تكوين الأموال، كما تتخذ أيضا وثائق تأمينات الممتلكات والمسؤوليات لتغطي أخطار الحرائق، والنقل البري والبحري والجوي وعلى أجسام السفن والطائرات وآلاتها ومهماتها، وعلى السيارات والتأمين الهندسي والبترول وأخطار الحوادث والمسؤوليات المتنوعة.

وفي كل الأحوال تتلخص إجراءات إصدار الوثائق طالب التأمين بملء طلب التأمين ثم تتولى الشركة دراسة هذا الطلب تمهيدا للموافقة عليه بعد إجراء الكشف الطبي على طالب التأمين أو معاينة الشيء موضوع التأمين، وبعد الموافقة على طلب التأمين تقوم الشركة بإصدار البوليصة (الوثيقة) من أصل وصورة بعد تحديد قيمة القسط الأول وتحصيله وتحرير إيصال بالقيمة عن أصل وصورة على أن يقوم القسم المختص بإثبات بيانات الوثيقة في سجل الوثائق، كما يتم إرسال بيان بالوثائق المصدرة إلى قسم الحسابات العامة في نهاية كل فترة للقيد بدفتر اليومية العامة، والمعروف أن أقساط التأمين المحصلة تدفع إما على دفعات دورية أو دفعة واحدة وقت التقاعد، بعد ذلك تقوم الشركة بتحصيل الأقساط إما من

المستأمنين مباشرة أو محصلي أو منتجي الشركة وفي نهاية كل فترة دورية يتم إعداد كشوف بإجمالي الأقساط المحصلة وإرسالها لقسم الحسابات العامة للقيد في دفتر اليومية العامة، ويمثل رصيد حساب الأقساط تحت التحصيل في نهاية الفترة مديونية المستأمنين قبل الشركة ولذا يدرج ضمن الأصول بالميزانية العمومية، مقابل توسطهم في إنتاج الوثائق من ناحية أخرى، يتعين على الشركة أن تدفع عمولة لمنتجي ووكلاء الشركة،

وذلك على أساس نسبة معينة من الأقساط، وتستحق تلك العمولة في نفس تاريخ الاستحقاق للأقساط كما يتم إثباتها بدفتر اليومية العامة.[1]

المطلب الثاني: تكوين الاحتياجات الفنية

تهتم قوانين التأمين في جميع دول العالم على شركات التأمين أن تظهر في ميزانيتها احتياطات خاصة بعمليات التأمين، وذلك إلى جانب الاحتياطات الأخرى، والأرباح المحتجزة الشائع تكوينها في جميع المنشآت التجارية الأخرى ويطلق على الأولى اصطلاح الاحتياطات التأمينية وهو اصطلاح يتفق في جوهره مع ما جرى العرف على تسمية في علم المحاسبة المخصصات التي يتم تكوينها لمقابلة التزامات محتملة أو مؤكدة الحدوث مستقبلا، ولذلك فمن الأنسب أن نطلق عليها اصطلاح "مخصصات تأمينية".

وطبقا لما ورد في النصوص والمواد القانونية، تلتزم شركة التأمين بتكوين المخصصات الفنية اللازمة لمقابلة التزاماتها من قبل حملة الوثائق والمستفيدين منها، وذلك على النحو التالي:[2]

1- بالنسبة لتأمينات الأشخاص وعمليات تكوين الأموال.

- **الإحتياطي الحسابي:**

من المعروف أن مقدار الخطأ في تأمينات الحياة يختلف من سنة لأخرى حيث يزداد تحققه بتقدم المؤمن عليه في السن، وبالرغم من تزايد إحتمال تحقق الخطأ إلا أن قسط التأمين يضل ثابتا خلال فترة التأمين، ولهذا تلجأ شركات التأمين إلى تكوين هذا المخصص حتى يمكنها سداد التعويضات في حالة وقوع الخطر المؤمن ضده ويتم حسابه بالأخذ في الحسبان عدة عوامل مجتمعة تشمل مبلغ التأمين، مدة التأمين ونوعه، كيفية سداد الأقساط، معدل الفائدة.

- **مخصص المطالبات تحت التسديد:**

وهو مخصص يتم تكوينه نظرا لطول وكثرة إجراءات تقدير وسداد قيمة التعويضات مما يجعل هناك تعويضات مازالت تحت التسوية في ختام السنة المالية، ويتعين تكوين مخصص لها.

[1] احمد صلاح عطية: محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2002-2003، ص 28.
[2] المرجع نفسه، ص 38.

2- بالنسبة لتأمينات الممتلكات والمسؤوليات.

- **مخصص الأخطار السارية:**

ويتم تكوينه لمقابلة التزامات الشركة عن عمليات التأمين المصدرة قبل انتهاء السنة المالية ومازالت سارية بعد إنتهاء السنة المالية، ويتم حسابه بضرب جملة الأقساط المحصلة خلال السنة المالية المنقضية بنسب مئوية كحد أدنى وذلك حسب نوع العملية التأمينية.

- **مخصص التعويضات تحت التسوية:**

ويتم تكوينه لمقابلة التعويضات عن الحوادث التي يتم الإبلاغ عنها قبل انتهاء السنة المالية ومازالت سارية بعد انتهائها، وكذا التعويضات عن الحوادث التي تكون قد وقعت بالفعل، ولكن لم تبلغ للشركة حتى تاريخ إعداد الميزانية.

وهو مخصص يتم تكوينه للوفاء بالتزامات الشركة بدفع تعويضات للمستأمن أو المستفيد عن الفترة المالية المنقضية غير أنه لم يتم سدادها بعد بسبب طول الإجراءات الناتجة عن تقديم المستأمن للمستندات الدالة عن وقوع الضرر ومطالبته بالتعويض وتقر الشركة بأحقية المستأمن في التعويض بعد التحقق من صحة إدعاءات المستأمن وتقدير قيمة التعويضات بدقة.

- **مخصص التقلبات العكسية:**

ويتم تكوين هذا المخصص عادة لمقابلة احتمالات تقلبات المعدلات المقبولة أو العادية للخسائر في نشاط تأمينات الممتلكات والمسؤوليات ويتم حسابه بما يعادل قيمة النقص في معدلات الخسائر المحققة فعلا خلال السنة لفرع معين عن متوسط معدل الخسائر للشركة عن السنوات الثلاث السابقة لتلك السنة.

وقد ألزم القانون شركات التأمين بضرورة مراعاة أن تكون المخصصات سابقة الذكر كافية لمقابلة حقوق حملة الوثائق.[1]

[1] المرجع نفسه، ص 39.

المطلب الثالث: نشاط إعادة التأمين

التعريف: يمكن تعريف إعادة التأمين بأنها قيام شركة التأمين بالتأمين التجاري لدى الشركة أو شركات تسمى بشركات إعادة التأمين، مما قد يلحقها من تعويضات، فحقيقة إعادة التامين هي إعادة تامين الخطر المؤمن مع المؤمن المعيد، فهي عقد تأمين جديد بين المؤمن والمؤمن المعيد، وبمعنى آخر تسعى شركات التأمين إلى تحميل عبء التعويض عن خطر معين أكبر عدد من الشركات، وذلك مقابل إقتسام أقساط التامين معهم بنسبة مساهتمهم في التعويض، وهذا ما يطلق عليه إعادة التأمين.

وهو لا يخرج عن كونه تأمينا تعقده شركة التأمين (المؤمن الأصلي) لدى شركة أخرى (معيد التأمين) من الأخطار المتمثلة بالتعويضات التي قد تضطر لدفعها خلال مدة معينة مقابل تنازلها للشركة المذكورة عن جزء من الأقساط التي يستوفوها من عملائهم ناقصا العمولة التي تقابل نفقات التعويض عن الأخطار ونسبة من الربح الذي يحققه معيد التأمين لقاء هذه العملية.

- **أحكامها:** إن عقد التامين لا يختلف في جوهره عن عقد إعادة التامين إلا من حيث كونه عقد إدعان للمؤمن له، في حين أن معظم شركات التأمين تتمتع بالقدرة والإمكانيات التي تتيح لها حفظ مصالحها حيال شركات إعادة التأمين فلا تحتاج إلى الحماية القانونية المتاحة للمؤمن لهم، ولا تختلف أحكام عقد أعادة التأمين عن عقد التأمين من حيث شروطه وآثاره، ولا سيما من حيث إعتماده على حسن نية الفريقين وبطلانه في حال ارتكاب أحدهما غش فهو الخداع بحق المتعاقد الآخر أو التصريح الكاذب أو كتم المعلومات حول حقيقة الخطر وإلتزام المؤمن له لإطلاع شركة التأمين على الأمور التي تتيح لها تقدير المخاطر أو تؤدي إلى زيادتها أو تحميل الشركة مسؤولية الحادث.
- **طرق إعادة التأمين:** يعاد التأمين بإحدى الطريقتين التاليتين:

1- إعادة التأمين الإختيارية: وهي الطريقة الأقدم لإعادة التأمين، وتتطلب من شركة التأمين المباشرة عرض كل خطر يراد إعادة تأمينه بصورة منفردة على معيد التأمين، وإرفاق العرض لتلخيص جميع المعلومات الأساسية المتعلقة بالخطر، والتي تمكن المعيد من الحكم على الحصة المعروفة للقبول أو الرفض.[1]

[1] جمال صابر نعمان احمد نعمان نعمان،00: 18 2015/03/31 www .bayt.com/ar/spècialitè

2- إتفاقيات إعادة التامين: وبموجبها يعقد لتفاق بين شركة التأمين المباشرة ومعيد التأمين، توافق بموجبه الشركة على أن تعيد التأمين ويوافق معيد التأمين على قبول إعادة التأمين.[2]

المطلب الرابع: وظيفة دفع التعويضات

إن التعويض عن الضرر يدور حول فكرة واحدة، وهي إعادة الحال إلى مكان عليه المتضرر قبل حصول الضرر.

وهذه الفكرة أو هذه القاعدة هي وسيلة القياس العادية للتعويض، وهي الغاية التي ينبغي السعي إلى تحقيقها والتعويض يعني وفقا لذلك أن يكون بقدر ما أصاب المجني عليه او المتضرر من اضرار.

والشريعة الإسلامية لم تكن بعيدة عن هذا المفهوم بل هي أكثر دقة في تحقيق هذا المعنى، فحديث الرسول صلى الله عليه وسلم "لا ضرر ولا ضرار" والقاعدة الفقهية التي تقضي بأن الضرر يزال وغير ذلك الكثير مما يؤكد أن إزالة الضرر في الشريعة هو أساس فكرة التعويض.

وشركات التأمين عندما تتعهد بالتعويض في حال حصول ضرر، فإنه ينبغي أن يكون تعهدا شاملا لكل ضرر قابل للتعويض، والتعويض هنا يكون بقدر الضرر دون زيادة أو نقصان، وسواء كان هذا التعويض عينيا أو نقديا أو كلاهما إنما يعزز موقف المتضررين في الحصول على حقهم في التعويض العادل هو وجود نظام واضح ومجز للتعويض ،بحيث لا يدخل في حسبانه الظروف المادية للمتسبب في الضرر ومراعاة أحواله والموازنة بين قدرة المتسبب على دفع التعويض وبين حق المتضرر به، كما أنه وبوجود شركات التأمين فقد أصبح لا ينظر إلى التعويض على أنه يمثل عقوبة أو جزاء إضافيا على المتسبب، بل ولا ينبغي النظر إليه على هذا النحو فهو حق للمتضرر ينبغي أن يحصل عليه بأفضل وأسرع وسيلة لا أكثر ولا أقل من ذلك والتأمين على المركبات والتأمين الإلزامي على المركبات بالذات ما وضع إلا بهدف إيجاد جهات قادرة على دفع التعويضات بسهولة بهدف حل مشكلات المتضررين من حوادث السير وتخليصهم من معاناة مطاردة المتسببين بالحوادث ومطالبتهم ماليا وسجنهم دون طائل وشركات التأمين هي هاته الجهات، ولكن لا ينبغي أن يترك لها الأمر في أن تحدد ما ينبغي أن تدفعه وما لا تدفعه من تعويضات.[1]

---

[2] المرجع نفسه،

[1] فهد بن حمود العتزي www.alarabiya.net/viens/2011/02/14/137519.HTML2015/03/31 18 20

خلاصة الفصل الأول:

كخلاصة أن التسيير الاستراتيجي هو مجموعة مهام الإدارة العليا التي تهدف إلى تثبيت المؤسسة على المسارات المستقبلية المرسومة لها خلال مختلف تطوراتها المستقبلية، وتزويدها بالوسائل التنظيمية اللازمة، قصد صياغة إستراتيجية واضحة للمؤسسة تساعدها بعد وضعها موضع التنفيذ على تحقيق النجاح الاستراتيجي باتجاه الوصول إلى أهدافها ورسالتها.

إن الأهمية التي تكتسبها إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسة بالموازاة مع إستراتيجيتها العامة، هذه الأهمية الإستراتيجية التي تزداد كلما اتجهت المؤسسة نحو تحقيق الميزة التنافسية من خلال ما تملكه من موارد، فلا يمكن تجاهل الدور الذي تؤديه إدارة المخاطر في التخطيط الاستراتيجي، من خلال توفير المعلومات عن المخاطر في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة لتنمية البدائل الإستراتيجية التي تعكس أهدافا ممكنة التحقق.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية على عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة

تمهيد

بعد التطرق في الفصلين الأول والثاني، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد دور التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين في عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور استمارة الأسئلة، المستخدمة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة التي اتبعناها، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في إستمارة أسئلة، وزعت على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذه الاستمارة، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراتها، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج التي سيتم التوصل إليها، كما يتناول هذا المبحث الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ويتطرق المبحث الثاني إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الإستمارة (اسم شركة التأمين، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، والوظيفة).

أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج وإختبار فرضيات الدراسة، بواسطة إستخدام البرنامج الإحصائي spss.

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

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

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

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

وحيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول إلى قياس مدى دور التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، بالتطبيق على عينة من شركات التأمين بولاية المسيلة، فقد إتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما إستخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة من وكالات شركات التأمين الناشطة في ولاية المسيلة.

بالإضافة إلى ذلك إستخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

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

2-**المصادر الأولية**: ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال إستمارة أسئلة كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض، ووزعت على الأفراد العاملين في شركات التأمين عينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل إستمارة الأسئلة باستخدام برنامج spss الإحصائي.

الجدول رقم (01): عدد استمارات الأسئلة الموزعة والمسترجعة

شركة التأمين		الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الضائعة
الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA	العدد	08	08	00
	النسبة %	12.30	12.30	00
الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	العدد	08	07	01
	النسبة %	12.30	10.76	1.53
الجزائرية للتأمينات 2A	العدد	08	06	02
	النسبة %	12.30	9.23	3.07
الشركة الجزائرية للتأمينات SAA	العدد	08	07	01
	النسبة %	12.30	10.76	1.53
الشركة الجزائرية للتأمين الشامل CAAT	العدد	08	08	00
	النسبة %	12.30	12.30	00
العامة للتأمينات المتوسطية GAM	العدد	05	03	02
	النسبة %	7.69	4.61	3.07
الشركة الدولية للتأمين وإعادة التأمين CIAR	العدد	05	03	02
	النسبة %	7.69	4.61	3.07
سلامة للتأمينات SALAMA	العدد	05	03	02
	النسبة %	7.69	4.61	3.07
اليانس للتأمينات الجزائرية ALENS	العدد	05	03	02
	النسبة %	7.69	4.61	3.07
ترست للتأمينات الجزائرية	العدد	05	03	02
	النسبة %	7.69	4.61	3.07
المجموع	العدد	65	51	14
	النسبة %	100	78.46	21.53

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ما يلي: بلغ عدد شركات التأمين عينة الدراسة 10 شركات، مقسمة إلى شركات عامة وخاصة، تم توزيع فيها 65 استمارة أسئلة وتم استرجاع 51 استمارة اسئلة أي بنسبة 78.46%، في حين بلغ عدد الاستمارات الضائعة 14 استمارة أسئلة بنسبة 21.53% من عدد الاستمارات الموزعة الكلية.

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة

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

1– **تصميم استمارة الأسئلة:** قبل التطرق لكيفية تصميم استمارة الأسئلة ندرج أهم الأهداف المتوخاة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين بالتطبيق على عينة من شركات التأمين لولاية المسيلة، نهدف من خلال تصميم الاستمارة أيضا إلى ما يلي:

أ– التعرف على مدى فهم الإداريين العاملين في شركات التأمين الممثلة لعينة الدراسة، لأصول وأساسيات التسيير الاستراتيجي، ومعرفة واقعه في هذه الشركات.

ب– التعرف على متطلبات وخصائص أداء شركات التأمين، التي تلبي احتياجات الإدارات المختلفة، في شركات التأمين عينة الدراسة.

ج– التعرف على مدى مساهمة التسيير الاستراتيجي، في ترشيد القرارات الإستراتيجية، في شركات التأمين لعينة الدراسة.

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

جدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي –الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (5/4= 0.80)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا كما يلي:

- لا أتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (1.00- 1.80).

- لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (1.80- 2.60).

- محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال: (2.60- 3.40).

- اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال : (3.40- 4.20).

- اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال: (4.20- 5.00).

وقد قمنا بالإجراءات الآتية:

- إعداد استمارة أسئلة أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

- عرض استمارة أسئلة على الأستاذ المشرف، من اجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات.

- تعديل استمارة أسئلة بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل.

- تم عرض استمارة أسئلة على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض.

- إجراء دراسة اختبارية ميدانية أولية لاستمارة الأسئلة، والقيام بالتعديل المناسب.

- القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

2- محاور الاستمارة:

وقد تم تقسيم استمارة أسئلة إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة، لعينة الدراسة، وتتكون من سبعة فقرات وهي اسم المؤسسة، والقطاع الذي تعمل فيه، والوظيفة، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، والهدف من اعتماد هذا الجزء هو معرفة ما إذا كان لها تأثير على إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في الجزء الثاني من استمارة أسئلة.

أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة بدور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين، وتم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، كما يوضحه الجدول رقم (03)، والذي يبين عنوان المحور وأرقام الفقرات وعددها، والنسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستمارة.

جدول رقم (03): محاور الاستمارة وعدد الفقرات ونسبتها

رقم المحور	العنوان	أرقام الفقرات	العدد	النسبة المئوية
1	التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين	10-1	10	28.57
2	أداء شركات التأمين	25-11	15	40
3	دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في أداء شركات التامين	35-26	10	28.50
المجموع	-	35-1	35	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة

- **صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس فقرات استمارة الأسئلة ما وضعت لقياسه، ولقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

تم عرض أداة الدراسة استمارة الأسئلة في صورتها الأولية قبل النشر لعملية تحكيم من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية وهذا بغية التأكد من سلامة بناء استمارة الأسئلة من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات.

- مدى شمولية استمارة الأسئلة لمعالجة مشكل الدراسة.

- مدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه.

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يرونه ضروري من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة.

وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، استجبنا لأراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وتمت صياغة استمارة الأسئلة بشكل نهائي .

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة:

وقد تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع لها كما يلي:

- **الصدق الداخلي لفقرات المحور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين:**

جدول رقم (04) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة:

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية SIG
01	لشركة التأمين رؤية واضحة عن مخاطر المؤمن عنها وطرق إدارتها	0.951	0.00
02	أهداف شركة التأمين واضحة ودقيقة فيما يخص إدارة مخاطر التأمين	0.966	0.00
03	تقوم شركة التأمين بتحليل مواردها الداخلية بصفة مستمرة	0.940	0.00
04	تقوم شركة التأمين بدراسة وتحليل العوامل الخارجية التي تؤثر على أدائها الكلي	0.964	0.00
05	تقوم شركة التأمين بتقييم مواردها المالية بما يحقق لها أكبر عائد بأقل المخاطر	0.933	0.00
06	تعتمد شركة التأمين على موارد بشرية ذات كفاءة مما يساهم في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها	0.967	0.00
07	لشركة التأمين إستراتيجية واضحة ودقيقة	0.915	0.00
08	إجراءات وبرامج وقواعد تنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين واضحة ودقيقة	0.972	0.00
09	تقوم شركة التأمين بتخصيص وتوزيع المورد بما يحقق أهدافها ويضمن التسيير الجيد لتنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين	0.977	0.00
10	تقوم شركة التامين بمراقبة وتقييم إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين بصورة مستمرة ومنظمة	0.967	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (04) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات المحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- جدول رقم (05) يبين قيم معامل الارتباط بيرسون بين فقرات محور أداء شركات التأمين والدرجة الكلية له.

جدول رقم (05) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة

رقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية SIG
11	تقوم شركة التأمين بعملية التخطيط بصفة مستمرة ودورية	0.976	0.00
12	هناك تنسيق بين عمليات والأنشطة المختلفة في شركة التأمين	0.974	0.00
13	توفر شركة التأمين الإمكانيات والمواد اللازمة والمطلوبة لصنع واتخاذ القرارات اللازمة	0.981	0.00
14	يتمتع المورد البشري في شركة التأمين بمستوى معرفي يؤهله لتحقيق أهداف شركة التأمين	0.952	0.00
15	يستطيع العامل في شركة التأمين بالتكيف مع التطورات الحديثة في مجال الصناعة التأمينية	0.961	0.00
16	لشركة التأمين الدراية التامة بمتطلبات واحتياجات الأطراف ذات العلاقة والمصلحة بالشركة	0.974	0.00
17	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في شركة التأمين على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء	0.948	0.00
18	تعمل شركة التأمين على الرفع من درجة ولاء ورضا العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة	0.978	0.00
19	تعمل شركة التأمين من خلال سياستها الاستثمارية على تخفيض التكاليف على المدى البعيد	0.977	0.00
20	تقوم شركة التأمين بتحسين جودة خدماتها بصورة مستمرة بما يتوافق وحاجات ورغبات العملاء	0.978	0.00
21	تقوم شركة التأمين بتمييز خدماتها في السوق عن ما يقدمه المنافسون	0.918	0.00
22	تتبنى شركة التأمين كل الطرق والأساليب والاستراتيجيات الكفيلة بتطوير كفاءة العمليات فيها	0.983	0.00
23	تعمل شركة التأمين على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة	0.954	0.00
24	تقوم شركة التأمين بتوسيع آفاق التحديث والتجديد والابتكار في تقديم الخدمات	0.982	0.00
25	تعمل شركة التأمين على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها	0.976	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (05) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور أداء شركات التأمين والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة اكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات المحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

وجدول رقم (06) يبين قيم معامل الارتباط بيرسون بين فقرات محور دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين

جدول رقم (06) يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية SIG
26	يساهم التخطيط الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد البدائل الإستراتيجية الممكنة لشركة التأمين	0.961	0.00
27	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في تحديد الأهداف التمويلية والاستثمارية لشركة التأمين	0.983	0.00
28	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تحديد عناصر التكاليف والعوائد المستقبلية	0.950	0.00
29	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من فاعليتها	0.982	0.00
30	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في تحديد وتحليل مواقف العملاء والمنافسين	0.982	0.00
31	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في بيئة شركة التأمين الداخلية	0.978	0.00
32	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي تحديد وتحليل التهديدات والفرص في بيئة شركة التأمين الخارجية	0.980	0.00
33	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين ترجمة الأهداف والسياسات إلى برامج وإجراءات تنفيذية في صورة موازنات تقديرية	0.982	0.00
34	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في توجيه وتخصيص موارد الشركة نحو التركيز على التوسع في أسواقها	0.966	0.00
35	التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في زيادة حجم الحصة السوقية لشركة التأمين	0.967	0.00

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (06) نجد معاملات الارتباط بيم كل فقرة من فقرات المحور دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحسين أداء شركات التأمين والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث قيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية ومنه تعتبر فقرات المحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

- **ثبات الاستبيان:** يقصد بثبات استمارة الأسئلة، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة

توزيع استمارة الأسئلة أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات استمارة الأسئلة يعني الاستقرار في نتائج استمارة الأسئلة، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استمارة أسئلة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (07) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات استمارة الأسئلة.

جدول رقم (07): يبين قيمة معامل crombach's Alpha

عنوان المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين	10	0.989
المحور الثاني: أداء شركات التأمين	15	0.995
المحور الثالث: دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في أداء شركات التأمين	10	0.993
جميع فقرات الاستبيان	35	0.997

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور استمارة الأسئلة تتراوح بين (0.989- 0.995) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور استمارة الأسئلة معا بلغ 0.997 وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة استمارة الأسئلة وصلاحيتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

– ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل خصائص العينة

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الجنس والسن

أولا– توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

جدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	33	64.70
أنثى	18	35.29
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الجنس بنسبة 64.70% بالنسبة للذكور و35.29% بالنسبة للإناث ونلاحظ أن نسبة الذكور هي نسبة عالية على نسبة الإناث.

ثانيا– توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

جدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة %
اقل من 30 سنة	11	21.56
من 30 إلى 50 سنة	33	64.70
أكثر من 50 سنة	07	13.72
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير العمر بنسبة 21.56% الذين عمرهم اقل من 30 سنة وبنسبة 64.70% للذين عمرهم محصور ما بين 30–50 سنة وبنسبة 13.72% بالنسبة للذين عمرهم أكثر من 50 سنة ونلاحظ أن فئة الأفراد الذين عمرهم ما بين 30 إلى

50سنة هم أكثر نسبة من الذين عمرهم أقل من 30 سنة لتأتي النسبة الصغيرة للذين عمرهم أكثر من 50 سنة.

المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات المؤهل العلمي والخبرة المهنية

أولا– توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

العمر	التكرار	النسبة%
متوسط فأقل	02	3.92
ثانوي	04	7.84
جامعي	45	88.23
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المؤهل العلمي بنسبة 3.92% للذين لهم مستوى المتوسط فأقل ونسبة 7.84% للذين مستواهم الثانوي أما نسبة 88.23% فللذين مستواهم جامعي ونلاحظ أن هذه النسبة هي نسبة عالية جدا مقارنة بنسب الذين مستواهم ثانوي أو متوسط فأقل.

ثانيا– توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

جدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	13	25.49
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	21	41.17
أكثر من 10 سنوات	17	33.33
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير الخبرة المهنية بنسبة 25.49% للذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات أما نسبة 41.17% للذين لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات وهي النسبة الأعلى أما نسبة 33.33% فتعود للذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات.

المطلب الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي الوظيفي

والجدول التالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي مع التكرار والنسبة المؤوية:

جدول رقم (12) يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

الصفة الوظيفية	التكرار	النسبة %
مدير	03	5.88
رئيس مصلحة	06	11.76
رئيس قسم	07	13.72
إداري	35	68.62
المجموع	51	100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن أفراد عينة البحث تتوزع حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة صغيرة والتي تقدر بـــ 5.88 % للذين صفتهم مدير ونسبة 11.76% للذين صفتهم رئيس مصلحة ثم نسبة 13.72% للذين صفتهم رئيس قسم لتأتي النسبة الأعلى والتي تقدر بـــ 68.62 % بالنسبة للذين صفتهم إداري.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبارات الفرضيات

لتحليل فقرات استمارة الأسئلة تم استخدام اختبار(one sample T test) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـــ T المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية) وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة، كما تم تحديد درجة الموافقة بالاعتماد على المتوسط الحسابي.

المطلب الاول: تحليل نتائج المحور الاول المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين

جدول رقم (13): تحليل نتائج المحور الأول المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب (الأهمية في المحور)
01	لشركة التأمين رؤية واضحة عن مخاطر المؤمن عنها وطرق إدارتها	**3.843**	**1.027**	**26.72**	**0.00**	**عالية**	**3**
02	أهداف شركة التأمين واضحة ودقيقة فيما يخص إدارة مخاطر التأمين	**3.607**	**1.114**	**23.10**	**0.00**	**عالية**	**8**
03	تقوم شركة التأمين بتحليل مواردها الداخلية بصفة مستمرة	**3.960**	**0.958**	**29.51**	**0.00**	**عالية**	**1**
04	تقوم شركة التأمين بدراسة وتحليل العوامل الخارجية التي تؤثر على أدائها الكلي	**3.803**	**1.077**	**25.21**	**0.00**	**عالية**	**5**
05	تقوم شركة التأمين بتقييم مواردها المالية بما يحقق لها أكبر عائد بأقل المخاطر	**3.960**	**1.148**	**24.63**	**0.00**	**عالية**	**2**
06	تعتمد شركة التأمين على موارد بشرية ذات كفاءة مما يساهم في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها	**3.823**	**1.071**	**25.48**	**0.00**	**عالية**	**4**
07	لشركة التأمين إستراتيجية واضحة ودقيقة	**3.431**	**1.153**	**21.24**	**0.00**	**عالية**	**10**
08	إجراءات وبرامج وقواعد تنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين واضحة ودقيقة	**.3.607**	**1.150**	**22.39**	**0.00**	**عالية**	**9**
09	تقوم شركة التأمين بتخصيص وتوزيع المورد بما يحقق أهدافها ويضمن التسيير الجيد لتنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين	**3.6275**	**1.264**	**20.49**	**0.00**	**عالية**	**7**
10	تقوم شركة التأمين بمراقبة وتقييم إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين بصورة مستمرة ومنظمة	**3.7255**	**1.096**	**24.25**	**0.00**	**عالية**	**6**
	الكلي	**3.7392**	**1.056**	**25.26**	**0.00**	**عالية**	/

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (13) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (ايجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.9608 وانحراف معياري 0.95835 وبلغت القيمة T المحسوبة 29.585 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركات التامين تقوم بتحليل مواردها الداخلية بصفة مستمرة.

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.9608 وانحراف معياري 1.14823 وبلغت القيمة T المحسوبة 24.634 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تقوم بتقييم مواردها المالية بما يحقق لها اكبر عائد بأقل المخاطر.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.8431 وانحراف معياري 1.02708، وبلغت القيمة T المحسوبة 26.722، وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على آن لشركة التأمين رؤية واضحة عن المخاطر المؤمن عنها وطرف إدارتهما.

احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.8235 وانحراف معياري 1.07156، وبلغت القيمة T المحسوبة 25.482 وهي اكبر منه القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التامين تعتمد على موارد بشرية ذات كفاءة مما يساهم في تحقيق أهدافها واستراتيجياتها.

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.8039 وانحراف معياري 1.0774، وبلغت القيمة T المحسوبة 25.214 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التامين تقوم بدراسة وتحليل العوامل الخارجية التي تؤثر على أدائها الكلي.

احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.7255 وانحراف معياري 1.09688، وبلغت القيمة T المحسوبة 24.256 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العاشرة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التامين تقوم بمراقبة وتقييم إستراتيجية تسيير مخاطر التامين بصورة مستمرة ومنظمة.

احتلت الفقرة رقم (09) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.6275 وانحراف معياري 1.26429، وبلغت القيمة T المحسوبة 20.490 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التامين تقوم بتخصيص وتوزيع الموارد بما يحقق أهدافها ويضمن التسيير الجيد لتنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.6078 وانحراف معياري 1.11496، وبلغت القيمة T المحسوبة: 23.109 وهي اكبر من القيمة T الجدولية. مما يعني الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن أهداف شركة التامين واضحة ودقيقة فيما يخص إدارة مخاطر التأمين.

احتلت الفقرة رقم (08) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3.6078 وانحراف معياري 1.15028 وبلغت القيمة T المحسوبة: 22.399 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن إجراءات وبرامج وقواعد تنفيذ إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين واضحة ودقيقة.

احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3.4314 وانحراف معياري 1.15334، وبلغت القيمة T المحسوبة: 21.247 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة، ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن لشركة التامين إستراتيجية واضحة ودقيقة.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3.7392 وانحراف معياري 1.05680، وبلغت القيمة T المحسوبة 25.268، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة

عالية على أن جميع عبارات المحور الأول توضح وجود التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في شركات التأمين.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق أداء شركات التأمين

جدول رقم (14): تحليل نتائج المحور الثاني المتعلق أداء شركات التأمين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب
11	تقوم شركة التأمين بعملية التخطيط بصفة مستمرة ودورية	3.862	1.058	26.05	0.00	عالية	3
12	هناك تنسيق بين عمليات والأنشطة المختلفة في شركة التأمين	3.803	1.095	24.79	0.00	عالية	6
13	توفر شركة التأمين الإمكانيات والمواد اللازمة والمطلوبة لصنع واتخاذ القرارات اللازمة	3.7451	1.246	21.45	0.00	عالية	8
14	يتمتع المورد البشري في شركة التأمين بمستوى معرفي يؤهله لتحقيق أهداف شركة التأمين	3.725	0.981	27.45	0.00	عالية	9
15	يستطيع العامل في شركة التأمين بالتكيف مع التطورات الحديثة في مجال الصناعة التأمينية	3.451	1.171	21.03	0.00	عالية	15
16	لشركة التأمين الدراية التامة بمتطلبات واحتياجات الأطراف ذات العلاقة والمصلحة بالشركة	3.843	1.083	25.32	0.00	عالية	4
17	تساعد التكنولوجيا المستخدمة في شركة التأمين على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء	4.0784	1.095	28.64	0.00	عالية	1
18	تعمل شركة التأمين على الرفع من درجة ولاء ورضا العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة	3.803	1.095	24.79	0.00	عالية	7
19	تعمل شركة التأمين من خلال سياستها الاستثمارية على تخفيض التكاليف على المدى البعيد	3.568	1.220	20.87	0.00	عالية	13
20	تقوم شركة التأمين بتحسين جودة خدماتها بصورة مستمرة بما يتوافق	3.607	1.281	20.10	0.00	عالية	12

	وحاجات ورغبات العملاء						
21	تقوم شركة التأمين بتمييز خدماتها في السوق عندما يقدمه المنافسون	3.549	0.986	25.70	0.00	عالية	14
22	تتبنى شركة التأمين كل الطرق والأساليب والاستراتيجيات الكفيلة بتطوير كفاءة العمليات فيها	3.686	1.208	21.79	0.00	عالية	10
23	تعمل شركة التأمين على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة	4.039	1.019	28.30	0.00	عالية	2
24	تعمل شركة التأمين بتوسيع آفاق التحديث والتجديد والابتكار في تقديم الخدمات	3.627	1.126	20.75	0.00	عالية	11
25	تعمل شركة التأمين على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها	3.823	1.0873	24.24	0.00	عالية	5
	الكلي	3.747	1.087	24.61			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات استمارة الأسئلة ومخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم(14) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (إيجابية) أو عدم موافقة (سلبية) على محتواها بالاستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبارt (ستودنت).

احتلت الفقرة رقم(17) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,0784 وانحراف معياري 1,01672وبلغت القيمةt المحسوبة 28,647 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن التكنولوجيا المستخدمة في شركة التأمين تساعد على تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء.

احتلت الفقرة رقم(23) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,0392 وانحراف معياري 1,01903 وبلغت القيمة t المحسوبة 28,307 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة والعشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تعمل على تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة.

احتلت الفقرة رقم (11) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,8627 وانحراف معياري 1,05867 وبلغت القيمة t المحسوبة 26,057 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة الحادية عشر ذات دلالة

إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تقوم بعملية التخطيط بصفة مستمرة ودورية.

احتلت الفقرة رقم (16) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,8431 وانحراف معياري 1,08393 وبلغت القيمة t المحسوبة 25,320 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة عشر ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن لشركة التأمين الدراية التامة بمتطلبات واحتياجات الأطراف ذات العلاقة والمصلحة بالشركة.

احتلت الفقرة رقم (25) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.8235 وانحراف معياري 1.12616 وبلغت القيمة T المحسوبة 24.247 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة والعشرون ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تعمل على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها.

احتلت الفقرة رقم (12) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.8039 وانحراف معياري 1.09580 وبلغت القيمة T المحسوبة 24.790 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية عشر ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن هناك تنسيق بين عمليات والأنشطة المختلفة في الشركة.

احتلت الفقرة رقم (18) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 3.8039 وانحراف معياري 1.09580 وبلغت قيمة T المحسوبة 24.790 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة عشر ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تعمل على الرفع من درجة ولاء ورضا العملاء من خلال تقديم خدمات ذات جودة.

احتلت الفقرة رقم (13) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.8039 وانحراف معياري 1.24649 وبلغت القيمة T المحسوبة 21.457 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة عشر ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين توفر الإمكانيات والمواد اللازمة والمطلوبة لصنع واتخاذ القرارات اللازمة.

احتلت الفقرة رقم (14) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.7255 وانحراف معياري 0.98140 وبلغت القيمة T المحسوبة 24.790 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة عشر ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن المورد البشري في شركة التأمين يتمتع بمستوى معرفي يؤهله لتحقيق أهداف شركة التأمين.

احتلت الفقرة رقم (22) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 3.6863 وانحراف معياري 1.20814 وبلغت قيمة T المحسوبة 21.790 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية والعشرين ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تتبنى كل الطرق والأساليب والاستراتيجيات الكفيلة بتطوير كفاءة العمليات فيها.

احتلت الفقرة رقم (24) المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 3.6275 وانحراف معياري 1.24737 وبلغت القيمة T المحسوبة 20.751 وهي اكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة والعشرين ذات دلالة إحصائية ايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تقوم بتوسيع آفاق التحديث والتجديد والابتكار في تقديم الخدمات.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3,7477 وانحراف معياري 1,08733 وبلغت القيمة t المحسوبة 24,615، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة، يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثاني توضح أداء شركات التأمين.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في أداء شركات التأمين

جدول رقم (15): تحليل نتائج المحور الثالث المتعلق التسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في أداء شركات التأمين

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب (الأهمية في المحور)
26	يساهم التخطيط الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد البدائل الإستراتيجية الممكنة لشركة التأمين	3.9804	1.04862	27.108	0.00	عالية	2
27	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد الأهداف التمويلية والاستثمارية لشركة التأمين	3.7451	1.14618	23.334	0.00	عالية	5
28	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تحديد عناصر التكاليف والعوائد المستقبلية	4.0784	0.93473	31.160	0.00	عالية	1
29	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من فاعليتها	3.8431	1.06532	25.763	0.00	عالية	4
30	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد وتحليل مواقف العملاء والمنافسين	3.6275	1.24837	20.751	0.00	عالية	10
31	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في بيئة شركة التأمين الداخلية	3.6863	1.12232	23.456	0.00	عالية	8
32	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي تحديد وتحليل التهديدات والفرص في بيئة شركة التأمين الخارجية	3.7451	1.18056	22.655	0.00	عالية	6
33	تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين ترجمة الأهداف والسياسات إلى برامج وإجراءات تنفيذية في صورة موازنات تقديرية	3.6863"	1.17457	22.413	0.00	عالية	9
34	يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في توجيه وتخصيص موارد الشركة نحو التركيز على التوسع في أسواقها	3.7255	1.04074	25.564	0.00	عالية	7
35	التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في زيادة حجم الحصة السوقية لشركة التأمين	3.9412	0.94682	29.726	0.00	عالية	3
	الكلي	3.8059	1.06234	25.585			

من خلال الجدول رقم (15) نحاول معرفة الآراء واتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وموافقة (ايجابية) آو عدم موافقة (سلبية) على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت).

احتلت الفقرة رقم (28) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.0784 وانحراف معياري 0.93473 وبلغت قيمةT المحسوبة 31.160 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة والعشرين ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تستطيع من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من تحديد عناصر التكاليف والعوائد المستقبلية.

احتلت الفقرة رقم (26) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3.9804 وانحراف معياري 1.04862 وبلغت قيمة T المحسوبة 27.108 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة والعشرين ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن التخطيط الاستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في تحديد البدائل الإستراتيجية الممكنة لشركة التأمين.

احتلت الفقرة رقم (35) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.9412 وانحراف معياري 0.94682 وبلغت قيمة T المحسوبة29.726 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة والثلاثين ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن افرد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين تستطيع تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من فاعليتها.

احتلت الفقرة رقم (29) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.8431 وانحراف معياري 1.06532 وبلغت قيمة t المحسوبة 25.763 وهي أكبر من القيمة t الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة والعشرين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين من خلال التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين تستطيع تصحيح القرارات وتعزيزها والتأكد من فاعليتها.

احتلت الفقرة رقم (27) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3. 7451 وانحراف معياري 1.14618 وبلغت قيمة T المحسوبة 23.334 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة والعشرين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في تحديد الأهداف التمويلية والاستشارية لشركة التأمين.

احتلت الفقرة رقم (32) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.7451 وانحراف معياري 1.18056 وبلغت قيمة T المحسوبة 22.655 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية والثلاثين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه تستطيع شركة التأمين خلال التسيير الاستراتيجي من تحديد وتحليل التهديدات والفرص في بيئة شركة التأمين الخارجية.

احتلت الفقرة رقم (34) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.7255 وانحراف معياري 1.04074 وبلغت قيمة T المحسوبة 25.564 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة والثلاثين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في توجيه وتخصيص موارد الشركة نحو التركيز على التوسع في أسواقها.

احتلت الفقرة رقم (31) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.6863 وانحراف معياري 1.12232 وبلغت قيمة T المحسوبة 23.456 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الواحدة والثلاثين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد نقاط القوة والضعف في بيئة شركة التأمين الداخلية.

احتلت الفقرة رقم (33) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3.6863 وانحراف معياري 1.17457 وبلغت قيمة T المحسوبة 22.413 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة والثلاثين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه تستطيع شركة التأمين من خلال التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين من ترجمة الأهداف والسياسات إلى برامج وإجراءات تنفيذية في صورة موازنات تقديرية.

احتلت الفقرة رقم (30) المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3.6275 وانحراف معياري 1.24837 وبلغت قيمة Tالمحسوبة 20.751 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثلاثون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يساهم التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد وتحليل مواقف العملاء والمنافسين.

احتلت الفقرة رقم (20) المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.6078 وانحراف معياري 1.28185 وبلغت قيمة Tالمحسوبة 20.100 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العشرين

ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تقوم بتحسين جودة خدماتها بصورة مستمرة بما يتوافق وحاجات ورغبات العملاء.

احتلت الفقرة رقم(19) المرتبة الثالثة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.5686 وانحراف معياري 1.22074 وبلغت قيمة Tالمحسوبة 20.877 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تعمل من خلال سياستها الإستثمارية على تخفيض التكاليف على المدى البعيد.

احتلت الفقرة رقم(21) المرتبة الرابعة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.5490 وانحراف معياري 0.98618 وبلغت قيمة Tالمحسوبة 25.700 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الواحدة والعشرين ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن شركة التأمين تقوم بتمييز خدماتها في السوق عن ما يقدمه المنافسون.

احتلت الفقرة رقم(15) المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي بلغ 3.4510 وانحراف معياري 1.17156 وبلغت قيمة Tالمحسوبة 21.036 وهي أكبر من قيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن العامل في شركة التأمين يستطيع التكيف مع التطورات الحديثة في مجال الصناعة التأمينية.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث بلغ 3.8059 وانحراف معياري 1.06234 وبلغت قيمة T المحسوبة 25.585 هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثالث توضح وجود دور التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين في أداء شركات التأمين.

اختبار فرضية المحور الأول:

الفرضية الصفرية H_0:لا يوجد تسيير إستراتيجي لمخاطر التأمين في شركات التأمين محل الدراسة.

الفرضية البديلة H_1: يوجد تسيير إستراتيجي لمخاطر التأمين في شركات التأمين محل الدراسة.

جدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_0	H_1
نتائج المحور الأول	25.268	1.671	0.00	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على بيانات الإستمارة ومخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن إختبار T للمحور الأول بلغ 25.268 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـــ (1.671) وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.00) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 والتي تقول أنه يوجد تسيير استراتيجي لمخاطر التأمين في شركات التأمين محل الدراسة.

إختبار فرضية المحور الثاني:

الفرضية الصفرية H_0: أداء شركات التأمين غير واضح من خلال الوظائف والأنشطة التي تقوم بها.

الفرضية الصفرية H_1 : أداء شركات التأمين واضح من خلال الوظائف والأنشطة التي تقوم بها.

جدول رقم (17): يوضح نتائج إختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني:

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة إختبار الفرضية	
				H_0	H_1
نتائج المحور الثاني	24.615	1.671	0.00	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على بيانات الإستمارة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17)، أن إختبار T للمحور الثاني بلغ 24.615 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـــ (1.671)، وهذا ما يدل على أن المحور الثاني دال إحصائيا عند مستوى

دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الإحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.00)، وهي أقل من (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0ـــ وقبول الفرضية البديلة H_1، والتي تقول أن أداء شركات التأمين واضح من خلال الوظائف والأنشطة التي تقوم بها.

إختبار فرضية المحور الثالث:

الفرضية الصفرية H_0: التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين لا يحسن أداء شركات التأمين.

الفرضية البديلة H_1: التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين يحسن أداء شركات التأمين.

جدول رقم (18): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثالث:

البيان	T المحسوبة	T الجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_0	H_1
نتائج المحور الثالث	3.8059	1.06234	25.585	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستمارة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن اختبار T للمحور الثالث بلغ 3.8059 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـــ 1.671 وهذا يدل على أن المحور الثالث دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.00) وهي أقل من (0.05) وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثالث، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H_0، وقبول الفرضية البديلة H_1، والتي تقول أن التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين يحسن أداء شركات التأمين.

خلاصه الفصل الثاني

كخلاصه في تحليل نتائج المحور الاول المتعلق بالتسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين ان لشركة التأمين رؤية واضحة عن مخاطر المؤمن عنها وطرق إدارتها وتقوم شركة التأمين بمراقبة وتقييم إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين بصورة مستمرة ومنظمة كما ان في المحور الثاني المتعلق أداء شركات التأمين تقوم شركة التأمين بعملية التخطيط وتعمل على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها وكذلك المحور الثالث التسيير الاستراتيجي لمخاطر التامين في أداء شركات التأمين والذي يساهم التخطيط الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد البدائل الإستراتيجية الممكنة لشركة التأمين ويساهم في زيادة حجم الحصة السوقية لشركة التأمين وبصفة عامة أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على جميع العبارات.

خاتمة

خاتمة

لقد تميزت شركات التأمين منذ نشأتها بأنها ذلك النشاط المستمر والمتغير إذ أن هنالك أعرف وتقاليد تكونت بمرور الزمن، وأثبتت شركات التأمين القدرة على مواكبة التطور في بيئة الأعمال بفعل عوامل اقتصادية واجتماعية وقانونية وتحسين أدائها وذلك من خلال تطبيقها لطريقة التسيير الإستراتيجي لمخاطر التأمين.

تتقدم شركات التأمين مساهمة كبيرة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية إلى الأمام من خلال مساهمتها مع الدولة في خططها التنموية وسد الثغرات الموجودة في هذا المجال، ولكي تؤدي هذا الدور الرائد في اقتصاديات الدول فإن عليها الاستمرار في تعظيم نموها بشكل يمكنها من الصمود، وذلك من خلال التطوير والتحسين المستمر في العمليات التأمينية والمخاطر التي تؤمن ضدها.

النتائج

من خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- يعتبر التأمين أداة فعالة في تقليل آثار الأضرار التي تصيب الفرد حيث ينقل عبئ الخطر غلى عاتق شركات التأمين والذي يكون في شكل تعويض نقدي أو عيني يدفعه المؤمن مقابل إلتزام المؤمن بسداد تكلفة التأمين المتفق عليه في العقد.

2- يعتبر التسيير الإستراتيجي الطريقة الأمثل في تحسين أداء شركات التأمين وضمان إستمراريتها.

3- يعتبر الإشراف والرقابة على النشاط التأميني لشركات التأمين من الأمور الواجبة والضرورية لأنه يحقق للدولة حماية لاقتصادها الوطني وحماية لمصالح المتعاقدين مع شركات التأمين، كما يشمل ضمان قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها.

4- إن سوق التأمين الجزائري نستطيع القول أنها تطورت في ظروف ذات تغييب مستمر مرتبطة بما قبل الإستقلال وما بعده ثم الإنفتاح الإقتصادي.

5- إن لشركات التأمين دور كبير في تطوير الإقتصاد وذلك من خلال المساهمة في تمويل وتوفير الإحتياجات المالية لمختلف الأنشطة الإقتصادية.

6- للخدمة التأمينية خصائص ذات طبيعة خاصة وهذا ما يجعلها متميزة عن باقي الخدمات من الناحية التسويقية.

7- لشركة التأمين رؤية واضحة عن مخاطر المؤمن عنها وطرق إدارتها.

8 -تقوم شركة التأمين بمراقبة وتقييم إستراتيجية تسيير مخاطر التأمين بصورة مستمرة ومنظمة.

9-تقوم شركة التأمين بعملية التخطيط بصفة مستمرة ودورية.

10-تعمل شركة التأمين على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها.

11-يساهم التخطيط الاستراتيجي لمخاطر التأمين في تحديد البدائل الإستراتيجية الممكنة لشركة التأمين.

12-التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين يساهم في زيادة حجم الحصة السوقية لشركة التأمين.

الإقتراحات:

1- تنظيم ملتقيات وندوات يكون موضوعها حول أهمية التسيير الاستراتيجي ووضع الخطط على المدى البعيد.

2- العمل على خلق ثقافة تنظيمية والتي يكون هدفها تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين داخل الشركة.

3- على شركات التأمين إدراك أن إحتياجات العميل تتطور من وقت لآخر ولذلك يجب عليها أن تواكب هذه التطورات بالتحسين المستمر لمستويات الخدمة وذلك من أجل إستمراريتها في السوق.

4- إعداد دراسة لسوق التأمين الجزائري والذي يكون مضمونه مدى قوة وفعالية التسيير الإستراتيجي.

5- ضرورة الإهتمام بالسرعة والدقة في تقديم الخدمة بالإضافة إلى الإلتزام بها يتم وعد الزبون به.

6- ضرورة وضع خطة لتنمية الموارد البشرية العاملة في قطاع التأمين.

7- يتوجب على الدولة تقديم برامج توسعية والتي يكون مفادها التعريف بالتأمين وتبيان فوائده وذلك عن طريق الإعلام.

8- فتح فروع جديدة في الثانويات والجامعات وذلك من أجل تكوين إطارات متخصصة في التسيير الإستراتيجي وتطبيق الأساليب الإدارية الحديثة.

9- خلق منافسة بين الشركات التأمين وذلك من خلال اعتماد برامج للجودة ووضع مواصفات أداء الخدمة والعمل على تشجيع كل شركة.

قائمة المراجع

الكتب

1. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه: التأمين ورياضياته مع التطبيق على تأمينات الحياة وإعادة التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، ممصر، 2002-2003.
2. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه:مبادئ التأمين، الدار الجامعية، الإبراهيمية، الإسكندرية، مصر، 2006.
3. احمد حلمي جمعة: محاسبة عقود التامين، ط 1، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010.
4. احمد شرف الدين: أحكام التأمين في القانون والقضاء، ط 1، مصر.
5. احمد صلاح عطية: محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2002-2003.
6. أسامة عزمي سلام وشعيرة نوري موسى: إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2007.
7. بلقيدوم صباح: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، 2012-2013.
8. سليمان بن إبراهيم بن ثنبان: التامين وأحكامه، ط1، دار العواصم المتحدة، لبنان، 1993.
9. طارق عبد العال حماد: إدارة المخاطرة (أفراد – إدارات- شركات- بنوك- مخاطر الائتمان والاستثمار ومشتقاته وأسعار الصرف)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
10. عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة الإستراتيجية (إدارة جديدة في عالم متغير)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. عبد الغفار حنفي وآخرون: الإدارة المالية، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 1997.
12. عبد الغفار حنفي: أساسيات التمويل والإدارة المالية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
13. عيد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو: إدارة المخاطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
14. فاطمة مروة يونس: الفنون التجارية- تامين –بورصة- مراسلات، إدارة النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1994.
15. فلاح حسن الحسيني: الإدارة الإستراتيجية، ط 1، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن، 2000.

16.كاسر نصر المنصور: "إدارة المخاطر وإستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي السابع (إدارة المخاطر واقتصاد المعرفة)، يومي 16-18- نيسان ،2007.

17.كريمة عيد عمران:التأمين الإسلامي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2014.

18.محمد جودت ناصر: إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق، دار مجدلاوي للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 1998.

19.مختار الهانس وإبراهيم عبد النبي حمودة: مقدمة التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000.

20.مختار محمود الهناسي، إبراهيم عبد النبي حمودة، مبادئ الحظر والتأمين، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.

21.مدحت محمد إسماعيل: محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر والتوزيع، الأردن، 1989.

22.مصطفى محمود أبو بكر وفهد بن عبد الله النعيم: الإدارة الإستراتيجية وجودة التفكير والقرارات في المؤسسات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007-2008.

23.نادية العارف: الإدارة الإستراتيجية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001-2004.

24.نبيل مرسية واحمد سليم: الإدارة الإستراتيجية (إدارة التنافسية، إدارة المعرفة، إدارة المخاطر)، الإسكندرية، مصر، 2008.

25.نعمة عباس الخفاجي: الإدارة الإستراتيجية (المداخل والمفاهيم والعمليات)، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004.

المجلات

26.سلامة عبد الله سلامة: "نحو نظرية للخطر والتأمين في ظل النظام الاشتراكي"، مجلة المحاسبة والتأمين للبحوث العلمية، العدد الثالث، مطبعة جامعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1964.

الأطروحات والرسائل الجامعية

27.سلطاني محمد رشدي: التسيير الاستراتيجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مذكرة غير منشورة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005-2006.

28.شرفة جمال: تسويق الخدمات دارسة ميدانية في سوق الجزائرية للتأمينات، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة 2004-2005.

المواقع الالكترونية

29.جمال صابر نعمان احمد نعمان نعمان.

www .bayt.com/ar/spècialitè 2015/03/31 18

30.فهد بن حمود العتزي

www.alarabiya.net/viens/2011/02/14/137519.HTML2015/03/31

الملاحق

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,997	35

m1

Cronbach's Alpha	N of Items
,989	10

m2

Cronbach's Alpha	N of Items
,995	15

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	51	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	51	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

m3

Cronbach's Alpha	N of Items
,993	10

Correlations

		المحور.الأول
المحور.الأول	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	

	N	51
q1	Pearson Correlation	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q2	Pearson Correlation	,966**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q3	Pearson Correlation	,940**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q4	Pearson Correlation	,964**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q5	Pearson Correlation	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q6	Pearson Correlation	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q7	Pearson Correlation	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q8	Pearson Correlation	,972**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q9	Pearson Correlation	,977**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q10	Pearson Correlation	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		المحور.الثاني
المحور.الثاني	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	51

q11	Pearson Correlation	,976**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q12	Pearson Correlation	,974**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q13	Pearson Correlation	,981**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q14	Pearson Correlation	,952**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q15	Pearson Correlation	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q16	Pearson Correlation	,974**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q17	Pearson Correlation	,948**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q18	Pearson Correlation	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q19	Pearson Correlation	,977**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q20	Pearson Correlation	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q21	Pearson Correlation	,918**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q22	Pearson Correlation	,983**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q23	Pearson Correlation	,954**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q24	Pearson Correlation	,982**
	Sig. (2-tailed)	,000

	N	51
q25	Pearson Correlation	,976**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		المحور.3
المحور.3	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	51
q26	Pearson Correlation	,961**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q27	Pearson Correlation	,983**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q28	Pearson Correlation	,950**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q29	Pearson Correlation	,982**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q30	Pearson Correlation	,982**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q31	Pearson Correlation	,978**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q32	Pearson Correlation	,980**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q33	Pearson Correlation	,982**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51
q34	Pearson Correlation	,966**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51

q35	Pearson Correlation	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	51

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
q1	51	3,8431	1,02708	,14382
q2	51	3,6078	1,11496	,15613
q3	51	3,9608	,95835	,13420
q4	51	3,8039	1,07740	,15087
q5	51	3,9608	1,14823	,16078
q6	51	3,8235	1,07156	,15005
q7	51	3,4314	1,15334	,16150
q8	51	3,6078	1,15028	,16107
q9	51	3,6275	1,26429	,17704
q10	51	3,7255	1,09688	,15359
q11	51	3,8627	1,05867	,14824
q12	51	3,8039	1,09580	,15344
q13	51	3,7451	1,24649	,17454
q14	51	3,7255	,98140	,13742
q15	51	3,4510	1,17156	,16405
q16	51	3,8431	1,08393	,15178
q17	51	4,0784	1,01672	,14237
q18	51	3,8039	1,09580	,15344
q19	51	3,5686	1,22074	,17094
q20	51	3,6078	1,28185	,17949
q21	51	3,5490	,98618	,13809
q22	51	3,6863	1,20814	,16917
q23	51	4,0392	1,01903	,14269
q24	51	3,6275	1,24837	,17481
q25	51	3,8235	1,12616	,15769
q26	51	3,9804	1,04862	,14684
q27	51	3,7451	1,14618	,16050
q28	51	4,0784	,93473	,13089
q29	51	3,8431	1,06532	,14917
q30	51	3,6275	1,24837	,17481
q31	51	3,6863	1,12232	,15716
q32	51	3,7451	1,18056	,16531
q33	51	3,6863	1,17457	,16447

q34	51	3,7255	1,04074	,14573
q35	51	3,9412	,94682	,13258
المحور.الأول	51	3,7392	1,05680	,14798
المحور.الثاني	51	3,7477	1,08733	,15226
3.المحور	51	3,8059	1,06234	,14876
total	51	3,7619	1,06770	,14951

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
q1	26,722	50	,000	3,84314	3,5543	4,1320
q2	23,109	50	,000	3,60784	3,2943	3,9214
q3	29,515	50	,000	3,96078	3,6912	4,2303
q4	25,214	50	,000	3,80392	3,5009	4,1069
q5	24,634	50	,000	3,96078	3,6378	4,2837
q6	25,482	50	,000	3,82353	3,5221	4,1249
q7	21,247	50	,000	3,43137	3,1070	3,7558
q8	22,399	50	,000	3,60784	3,2843	3,9314
q9	20,490	50	,000	3,62745	3,2719	3,9830
q10	24,256	50	,000	3,72549	3,4170	4,0340
q11	26,057	50	,000	3,86275	3,5650	4,1605
q12	24,790	50	,000	3,80392	3,4957	4,1121
q13	21,457	50	,000	3,74510	3,3945	4,0957
q14	27,110	50	,000	3,72549	3,4495	4,0015
q15	21,036	50	,000	3,45098	3,1215	3,7805
q16	25,320	50	,000	3,84314	3,5383	4,1480
q17	28,647	50	,000	4,07843	3,7925	4,3644
q18	24,790	50	,000	3,80392	3,4957	4,1121
q19	20,877	50	,000	3,56863	3,2253	3,9120
q20	20,100	50	,000	3,60784	3,2473	3,9684
q21	25,700	50	,000	3,54902	3,2717	3,8264
q22	21,790	50	,000	3,68627	3,3465	4,0261
q23	28,307	50	,000	4,03922	3,7526	4,3258
q24	20,751	50	,000	3,62745	3,2763	3,9786
q25	24,247	50	,000	3,82353	3,5068	4,1403
q26	27,108	50	,000	3,98039	3,6855	4,2753
q27	23,334	50	,000	3,74510	3,4227	4,0675
q28	31,160	50	,000	4,07843	3,8155	4,3413
q29	25,763	50	,000	3,84314	3,5435	4,1428

q30	20,751	50	,000	3,62745	3,2763	3,9786
q31	23,456	50	,000	3,68627	3,3706	4,0019
q32	22,655	50	,000	3,74510	3,4131	4,0771
q33	22,413	50	,000	3,68627	3,3559	4,0166
q34	25,564	50	,000	3,72549	3,4328	4,0182
q35	29,726	50	,000	3,94118	3,6749	4,2075
المحور.الأول	25,268	50	,000	3,73922	3,4420	4,0364
المحور.الثاني	24,615	50	,000	3,74771	3,4419	4,0535
المحور.3	25,585	50	,000	3,80588	3,5071	4,1047
total	25,162	50	,000	3,76190	3,4616	4,0622

الجدولية = 1.671

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المحور.الأول	المحور.الثاني	المحور.3	total
N		51	51	51	51
Normal Parameters[a,b]	Mean	3,7392	3,7477	3,8059	3,7619
	Std. Deviation	1,05680	1,08733	1,06234	1,06770
Most Extreme Differences	Absolute	,168	,132	,180	,154
	Positive	,116	,125	,130	,123
	Negative	-,168	-,132	-,180	-,154
Kolmogorov-Smirnov Z		1,202	,941	1,288	1,100
Asymp. Sig. (2-tailed)		,111	,338	,073	,178

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التسيير الاستراتيجي لمخاطر التأمين بالتطبيق على شركات التأمين.

توصلت الدراسة إلى أن:

- شركة التأمين تقوم بعملية التخطيط بصفة مستمرة ودورية.
- تعمل شركة التأمين على فتح المجال أمام العملاء للاتصال معها والمشاركة في تحديد الخدمات المناسبة لاحتياجاتها.

كما اقترحت هذه الدراسة إلى:

- تنظيم ملتقيات وندوات يكون موضوعها حول أهمية التسيير الاستراتيجي ووضع الخطط على المدى البعيد.
- العمل على خلق ثقافة تنظيمية والتي يكون هدفها تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين داخل الشركة.

الكلمات المفتاحية: شركات التأمين، إدارة المخاطر، استراتيجية إدارة المخاطر، أداء شركات التأمين.

Summary:

This study aimed at knowing the strategic management of insurance risks by applying to insurance companies.

The study found that:

• The insurance company conducts the planning process on a continuous and periodic basis.

• The insurance company is working to open the door for customers to communicate with them and participate in the identification of services appropriate to their needs.

The study also suggested that:

• Organize forums and seminars on the importance of strategic management and long-term planning.

• Work to create an organizational culture that aims to promote a quality culture among employees within the company.

Keywords: insurance companies, risk management, risk management strategy, insurance company performance.