

عنوان البحث

أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات
التأمين بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

مذود هادي الشمري

الرقم الجامعي/

241002247

إشراف/

د. فيصل علي جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي:

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

"صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم"

الحمد لله على إحسانه والشكر لو على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك لو
تعظيمًا لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله
وأصحابه وأتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل أتقدم بجزيل بالشكر الجزيل إلى من شرفنا
بإشرافهما علي أعداد العرض المبدئي

د. فيصل علي جراد

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

لهم منا جزيل الشكر والتقدير

إطار العرض المبدئي

فهرس المحتويات

المحتويات

شكر وعرفان	2
مقدمة:	5
مشكلة الدراسة:	6
أهمية الدراسة:	7
أهداف الدراسة:	7
تساؤلات الدراسة	8
فروض الدراسة:	9
متغيرات الدراسة:	9
الدراسات السابقة:	11
المنطلقات النظرية للدراسة:	17
المنهجية وطرق البحث:	22
أدوات الدراسة:	23
حدود الدراسة:	23
التعريفات والمصطلحات الإجرائية الهامة:	24

مقدمة:

صمم برنامج الإدارة الاستراتيجية والتجارية لأعمال التأمين لتزويد المشاركين بأفضل الأساليب لوضع الخطط الاستراتيجية وتنفيذها من خلال مبادرات ومشاريع تساهم في الإدارة الفاعلة لشركات التأمين. خلال هذا البرنامج التدريبي، سيستخدم المشاركون نظام محاكاة إدارة التأمين ليتمكنوا من التطبيق العملي على الإدارة الاستراتيجية والتجارية لأعمال التأمين؛ من خلال إدخال افتراضات مختلفة والحصول على نتائجها.

تهدف ضوابط إدارة المخاطر إلى تعزيز قدرة الشركة على تحديد المخاطر والتهديدات بشكل استباقي، والعمل على وضع خطط الاستجابة المناسبة لتقليل الآثار السلبية المترتبة عليها، والمحافظة على استدامة الخدمات الحكومية الرقمية من خلال التزام الجهات الحكومية والموردين والمشغلين لتلك الخدمات الرقمية ببناء وتنفيذ وتحسين نظام إدارة مخاطر فعال يوفر القدرات اللازمة لتحديد وتحليل المخاطر المستقبلية. كم تهدف معايير إدارة استمرارية الأعمال إلى تعزيز مرونة استجابة الجهة الحكومية لأي حوادث انقطاع تواجدها، وتمكينها من استعادة منتجاتها وخدماتها ذات الأولوية بطريقة فعالة وكفاءة تضمن استمرارية تقديم الخدمات وتعزيز قدرة البنية التحتية التقنية بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية للاستجابة والتعافي من الكوارث ورفع قدرتها على الصمود. حيث ازدادت المخاطر التي تحيط بالاقتصاد ولتقليل تلك المخاطر تحتاج المؤسسات إلى استخدام الموارد لتقليل ورصد ومراقبة تأثير الأحداث السلبية مع تعظيم الأحداث الإيجابية. يمكن أن يساعد اتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر في تحديد أفضل السبل لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة. لذلك تشير إدارة المخاطر إلى ممارسة تحديد المخاطر المحتملة مسبقاً وتحليلها واتخاذ الخطوات الاحترازية من أجل تقليل تعرض الاستثمار في إطار الإدارة المالية فقد يؤدي عدم إعطاء الأهمية الواجبة لإدارة المخاطر أثناء اتخاذ قرارات الاستثمار إلى إحداث فوضى في الاستثمار في أوقات الاضطراب المالي في الاقتصاد. وتأتي مستويات مختلفة من المخاطر مرتبطة بفئات مختلفة تعد إدارة المخاطر عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والإستراتيجية والأمنية ويمكن أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر مجموعة متنوعة من

المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات القانونية وأخطاء الإدارة الإستراتيجية ان إدارة المخاطر هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور شركة نجم لخدمات التأمين للمنظومة الاقتصادية بأكملها. لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى للضرر الذي قد يتداخل مع عمليات الشركة وأهدافها أو يؤدي إلى خسائر حيث تشكل إدارة مخاطر نهجا شاملا وتدعو إلى اتخاذ قرارات الشركة بحيث يتحسن الأداء لمواجهة المخاطر على مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين. من الأهداف الاستراتيجية لنا في نجم أن نتميز في الأداء من خلال تطوير الكفاءات داخليًا وبناء ثقافة معتمدة على الأداء.

مشكلة الدراسة:

كانت وما زالت شركة نجم لخدمات التأمين من القطاعات المهمة والحيوية في اقتصاد المحلي في المملكة العربية السعودية حيث تسعى للنهوض بالاقتصاد ليحقق المساهمة المرجوة منه في التنمية الاقتصادية وذلك بمواجهة التحديات والعوائق التي تمنع نموه. ولكي تصل شركة نجم لخدمات التأمين لهذا التقدم المنشود فلا بد أن تمتلك إدارة المخاطر قادرة على تحسين الأداء شركة نجم لخدمات التأمين وفي جميع القطاعات في المملكة العربية السعودية باعتبار إن أي شركة نجم لخدمات التأمين بدون إدارة مخاطر فان أداء أقسامها يكون غير منتظم لان إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها. تتضمن هذه الإستراتيجيات نقل المخاطر وتقليل أثارها السلبية بهدف التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة. وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجهها أقسام وإدارات شركة نجم لخدمات التأمين حيث يوجد العديد من الأسباب لوقوع الخطر منها ما يتعلق بالشركة نفسها او الوحدات الاقتصادية بالمملكة او نتيجة لظروف خارجية فكان من الضروري إيجاد استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر تساهم في أداء شركة نجم لخدمات التأمين وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي كما يلي:

ما هو أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة فيما يلي:

- (1) بيان أهمية إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية وبالتالي ستكون الأساس الذي سيبني عليه الدارسون والمهتمون بمجال إدارة المخاطر.
- (2) في كونه يناقش قضية تعدد من أكبر القضايا التي تهتم تطوير قضايا شركة نجم لخدمات التأمين ودورها الكبير في التأثير على اقتصاديات الدول وقد تفيد الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسات حديثة يستفيد منها الباحثون ومراكز البحث العلمي والمختصين

الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يلي:

- (1) إتباع إستراتيجية تساهم في رفع مستويات قدرة الشركة في تخفيض والتحكم في هذه المخاطر.
- (2) إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- (3) أهمية العمل على استقرارها والرفع من كفاءتها الإنتاجية والخدمية وقدراتها في المساهمة في الناتج الوطني وكذا في استقرار العمل في البيئة الاقتصادية داخل المملكة العربية السعودية.
- (4) باعتبار أن إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها.
- (5) تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركة نجم لخدمات التأمين وهي تعمل على ضبط أداء مختلف المؤسسات والأنشطة.
- (6) حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريته في تأدية وظائفها وهذا ما سيؤثر بالسلب على نشاط المنظومة الاقتصادية في القطاع الاقتصادي بأكمله.
- (7) يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل لمعالجة تلك المخاطر والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على استمرارية شركة نجم لخدمات التأمين وتطويرها

أهداف الدراسة:

يهدف الباحث من خلال الدراسة إلى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر بشركة نجم لخدمات التأمين والمحافظة على القدرة على تحسين الأداء الوظيفي والخدمي لها من أجل وضع أسس ومعايير سليمة تنظم العمل داخل المملكة في ظل بيئة الأعمال الدولية والتي تشهد كثير من التغيرات والأزمات وسعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية:-

- (1) معرفة مستوى تطبيق عملية إدارة المخاطر وفق المعيار الدولي في شركة نجم لخدمات التأمين
- (2) التعرف على مفهوم إدارة المخاطر ومكوناتها
- (3) التعرف على مختلف الجوانب النظرية للمخاطر المالية وغير المالية التي تعترض تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين.
- (4) التعرف على أهم الطرق لمواجهة أي خطر يواجه شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة ووضع استراتيجية مناسبة لتلك المخاطر
- (5) التعرف على الدور الفني والتقني لشركة نجم لخدمات التأمين في مجال إدارة المخاطر.
- (6) التعرف على إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة
- (7) تحديد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري لشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- (8) إبراز أهمية شركة نجم لخدمات التأمين كوسيلة فعالة في ضبط الأداء الاقتصادي والمالي داخل المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

- ما هي الأخطار التي تتعرض لها شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل تطبق شركة نجم لخدمات التأمين استراتيجية واضحة ومعينة لإدارة المخاطر؟
- ما هو مفهوم إدارة المخاطر والتخطيط الاستراتيجي؟

فروض الدراسة:

تعرف الفرضية بأنها: " تفسيرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة)" وهي من أهم مراحل البحث العلمي لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة وقد قامت الدراسة على فرضية رئيسية وهي:

" يوجد علاقة ارتباطية بين أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية "

وتتمثل الأسئلة الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي فيما يلي:

الفرضية 1:

توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري لشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

متغيرات الدراسة:

في الأبحاث والتحقيقات العلمية، تتم دراسة العديد من المتغيرات لفهم ظاهرة معينة بشكل أفضل أو الإجابة على سؤال بحثي. ويمكن تصنيف هذه المتغيرات إلى مجموعتين رئيسيتين: المتغيرات المستقلة والتابعة. المتغيرات المستقلة هي المتغيرات التي يتم التلاعب بها أو تغييرها من قبل الباحث لدراسة تأثيرها على المتغيرات التابعة.

أما المتغيرات التابعة فهي المتغيرات التي يراقبها ويقيسها الباحث لتحديد مدى استجابتها للمتغير المستقل
موضوع الدراسة يمثل العلاقة بين المتغير المستقل (استراتيجية إدارة المخاطر) والمتغير التابع (تحسين مستوى

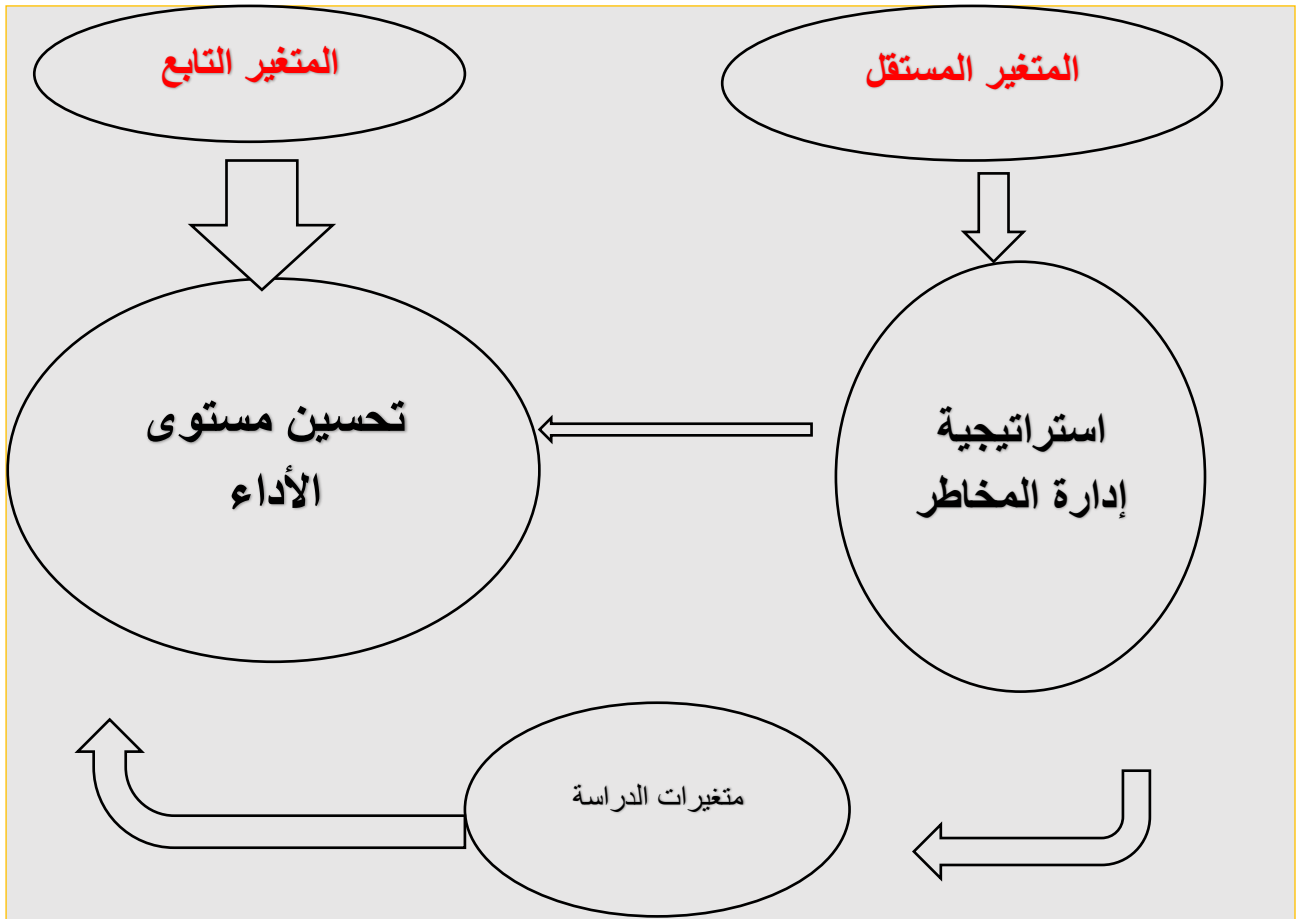
الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية):

- المتغير المستقل:

استراتيجية إدارة المخاطر.

- المتغير التابع:

تحسين مستوى الأداء



اعداد الباحث شكل (1)

الدراسات السابقة:

دراسة (احمد 2023)

بعنوان " دور إدارة المراجعة على أساس المخاطر في تحسين جودة التقارير المالية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة -دراسة نظرية " الهدف الرئيسي من هذا البحث هو محاولة تطوير نظام متكامل تفعيل استخدام أسلوب التدقيق المبني على المخاطر بحيث تحسين فعالية الإدارة الشاملة للمخاطر الأداء من خلال القيام بمسؤولياته لتحديد وتقييم المخاطر والاستجابة لها من أجل إدارتها والتخفيف من أثارها حتى تصل إلى المستويات المقبولة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - ضرورة اعتماد المدققين الداخليين على المخاطر الشاملة نهج الإدارة، الذي يضيف قيمة للشركات الصغيرة والمتوسطة الشركات فعالية وظيفة التدقيق الداخلي كقيمة مضافة ويتم تحديد النشاط في ضوء ثلاثة عوامل: العلاقة بين فريق التدقيق والإدارة، مدى عمل فريق التدقيق المساهمة في تقييم مخاطر المشروع، واقتناع الإدارة وأولئك الذين يتعاملون مع فريق التدقيق في دوره في خلق القيمة للشركة باستخدام التقارير المالية عالية الجودة هي نتاج مهم لجميع الأطراف ولن يتم تحقيق ذلك إلا من خلال الجهود المشتركة لجميع الأطراف المعنية بتلك التقارير. - توجد علاقة معنوية إيجابية بين التدقيق المبني على المخاطر وإدارة وتحسين جودة التقارير المالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة استخدام أسلوب التدقيق المبني على المخاطر لتقييم البيئة الداخلية المخاطر والاستجابة لها في وتقييم أنشطة الرقابة والإفصاح نظام ومراقبة ومتابعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يؤدي إلى تحسين جودة التقارير المالية. الكلمات المفتاحية: المراجعة المبنية على المخاطر، جودة التقارير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المتوسطة

دراسة (هوارى 2022):

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تقييم فعالية نظام الصحة والسلامة في الحد من حوادث العمل في المؤسسة الوطنية للتنقيب بحاسي مسعود، اذ اعتمدنا في دراستنا على كل من أداة المقابلة مع رئيس قسم الصحة و السلامة HSE، من أجل وصف واقع النظام المعتمد و مناقشة أداء النظام خلال فترة الدراسة، كما تم توزيع

استبيان على عينة عشوائية من العمال قدرها 120 عامل وقد تم معالجة نتائج الاستبيان باستخدام برنامج SPSS 20، قد توصلنا إلى التزام الادارة بوضع برامج السلامة و متابعتها و تنفيذها، رغم أنه لاحظنا تذبذب من حيث عدد الحوادث خاصة سنة 2016 إضافة إلى ارتفاع درجة الخطورة (Tax de gravity) من نفس السنة، وهذا راجع أساسا إلى ضعف الدورات التدريبية في مجال الصحة و السلامة، بالإضافة إلى إهمال بعض العمال وعدم التزامهم بالقوانين.

دراسة (عثمان 2021):

هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقييم الأداء المالي والإداري بمصرف الم ازرع التجاري. ولتحقيق هذا الهدف صممت استبانة لقياس متغيرات الدراسة، وطبقت الدراسة ميدانيا من خلال توزيع الاستبانة على عينة مكونة من 60 فرد، استعيد منها 50 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد بينت نتائج الدراسة أن تطبيق موجبات الضبط المؤسسي تساعد في إمكانية فحص وتقييم كفاءة وفعالية الأداء المالي والإداري بالمصرف، كما أكدت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المخاطر وتقييم الأداء المالي والإداري بالمصرف. هذا وقدمت الدراسة عددا من التوصيات التي من شأنها تحسين تطبيق إدارة المخاطر بالمصارف السودانية.

دراسة (خليد 2021)

بعنوان " أثر إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين " تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد الخطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكل. وجب على شركات التأمين التنبؤ بالمخاطر التي تتعرض لها والمحيط بها والتعرف على مخلفاتها، نظرا للبيئة المتقلبة التي تنشط فيها المتضمنة لمجموعة من المعوقات ما يجعلها تواجه مخاطر قد تكون سببا في فشلها وضعف أدائها. كلمات مفتاحية: شركات التأمين، إدارة المخاطر، الأداء

دراسة (Wang et al 2020)

تهدف الدراسة لقياس أثر كوفيد-19 على هيئة الضرائب في الصين في الأجل القصير وأكدت النتائج وجود أثر سلبي لجائحة كورونا على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك الشخصي والتأمين على الممتلكات لقصور قنوات سوق التأمين

وانخفاض الطلب العائلي حيث ان زيادة عدد المرضى بمقدار واحد لكل 1000 فرد من السكان يقلل دخل التأمين التجاري بقيمة 2.03 %

دراسة هاشم 2020:

وتهدف الى تطبيق سيناريوهات الاوضاع الضاغطة على القطاع الاقتصادي بمصر للتحقق من الاستقرار المالي لهذه الشركات من 2015 الى 2019 من خلال 3 سيناريو لانخفاض اجمالي الأقساط المكتتبة والنتائج تؤكد قدرة هيئة الزكاة والضريبة والجمارك على الممتلكات والمسئولية على تحمل هذه المخاطر.

دراسة النجار 2019 بعنوان:

"أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة" هدفت الدراسة إلى معرفة واقع إدارة المخاطر وتأثيرها على التميز المؤسسي وذلك بالتطبيق على جامعة الأقصى بقطاع غزة وتكون مجتمع الدراسة من ذوي المناصب الإشرافية الإدارية والأكاديمية والبالغ عددهم 198 واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة حيث تم توزيعها باستخدام أسلوب المسح الشامل وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدارة المخاطر والتميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة وكذلك تؤثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي في بعدين فقط هما التعرف على المخاطر المتابعة والمراقبة الدورية وجاء ترتيب أبعاد إدارة المخاطر حسب نتائج الدراسة بناء على الوزن النسبي كالتالي تحليل المخاطر التعرف على المخاطر تقييم المخاطر سياسات

علاج المخاطر المراقبة والمتابعة الدورية وأخيرا عدم وجود فروق حول إدارة المخاطر تعزى للعوامل الشخصية النوع الاجتماعي العمر المستوى الإشرافي في الجامعة المؤهل العلمي عدد سنوات الخبرة.

وأوصت الدراسة بضرورة الاعتناء بمهارة إدارة المخاطر وذلك بسبب الظروف السائدة في قطاع غزة مما ينعكس بالفائدة على المؤسسات التعليمية وكذلك ضرورة وجود نظام مت اربط ومتكامل لضبط المخاطر واجراء دراسات دورية توضح كفاءة النظام المتبع في مواجهة الطوارئ. كما أكدت على ضرورة وضع "إدارة المخاطر" في دائرة منفصلة تتبع لعمادة الجودة وأيضا تدشين إدارة المخاطر في الخطة الاستراتيجية للجامعة وانشاء نظام توصيف كمي وكيفي للمخاطر مع توضيح الإجراءات التي سيتم اتباعها في مواجهة المخاطر.

دراسة المدرع 2019

بعنوان: "تقويم إدارة مخاطر الموارد البشرية بالجامعات." ISO السعودية وفقا لمعيار المنظمة الدولية للمعايير لإدارة الخطر ايزو 31000 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع مخاطر الموارد البشرية وتقويم إدارة هذه المخاطر وفقا وذلك بالتطبيق على الجامعات ISO لمعيار المنظمة الدولية للمعايير لإدارة الخطر 31000:2018 السعودية الحكومية والأهلية وكان مجتمع الدراسة عبارة عن وكلاء الجامعات وعمداء العمادات ذات العلاقة بالموارد البشرية والبالغ عددهم 401 كما وتم استخدام المنهج المقارن وكانت المقابلة والاستبانة عبارة عن الأدوات الرئيسية لجمع البيانات الأولية حيث تم توزيع الاستبانة باستخدام أسلوب الحصر الشامل عن طريق البريد الإلكتروني حيث بلغت الاستجابات 267 استجابة وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اجماع على أن هناك أهمية عالية لمخاطر الموارد البشرية. وفي الجانب الكمي من الدراسة بلغ المتوسط العام لدرجة توافر جميع مكونات إدارة مخاطر الموارد البشرية بالجامعات الحكومية 3.19 وبتقدير متوسط بينما بلغ المتوسط العام لدرجة توافر جميع مكونات إدارة مخاطر الموارد البشرية بالجامعات الأهلية 3.08 وبتقدير توافر متوسط. وأيضا وجود فروق بين الاستجابات حول توافر مكونات مبادئ عمليات إدارة مخاطر الموارد البشرية بالجامعات السعودية تبعا لنوع الجامعة وكانت لصالح الجامعات الحكومية. بينما لا توجد فروق بين الاستجابات حول توافر مكونات نظام إدارة مخاطر الموارد البشرية تبعا لنوع الجامعة.

وأوصت الدراسة بضرورة بناء بروتوكول يشتمل على سياسات وتشريعات وقواعد لمبادئ إدارة المخاطر الموارد البشرية في الجامعات السعودية الأهلية والحكومية وتطوير نموذج تنظيمي لإدارة مخاطر الموارد البشرية يندمج ويتكامل مع الأنظمة الأخرى بالجامعات السعودية وأخيرًا وضع خطط وسيناريوهات واستراتيجيات لإدارة مخاطر الموارد البشرية بالجامعات السعودية تحقق التوازن بين استغلال الفرص من المخاطر ومنع أضرارها.

دراسة العواد 2018

بعنوان: "مدخل لتقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركة نجم لخدمات التأمين وأثره على جودة المراجعة" سعت هذه الدراسة إلى تقييم إدارة مخاطر الاستثمارات والتعرف على مدى تأثيرها على جودة المراجعة الداخلية باستنباط مجموعة من مؤشرات ومقاييس الأداء لتحديد الأولوية للعوامل ذات الأهمية النسبية وذلك بالتطبيق على رؤساء قطاع المراجعة الداخلية-المراجعين الداخليين- مديري إدارة المخاطر- مديري القطاع المالي والاستثماري بشركتي مصر للتأمين ومصر لتأمينات الحياة في جمهورية مصر العربية والبالغ عددهم 36 ولتحقيق أهداف الدراسة استُخدم المنهج الاستقرائي الاستنباطي بواسطة استبانة طبقت على جميع أفراد المجتمع وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير جوهري للمراجعة الداخلية في تقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركة نجم لخدمات التأمين بجمهورية مصر العربية. وأوصت الدراسة بتعزيز وأدراك ثقافة فهم تطبيق إدارة مخاطر الاستثمارات لكافة المستويات الإدارية بشركة نجم لخدمات التأمين بغرض التعرف على طرق قياس هذه المخاطر وكيفية استخدامها لتساعد على تعديل مسار العملية الاستثمارية في مواجهة المخاطر في ظل ظروف تنافسية وتنظيمية وسوقية ضبابية

- دراسة النجار 2017

بعنوان: "أثر إدارة المخاطر لدى أصحاب المشاريع الريادية في تحقيق الميزة التنافسية لمشاريعهم" تهدف الدراسة لمعرفة أثر إدارة المخاطر لأصحاب المشاريع الريادية على تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على أصحاب المشاريع الريادية المحتضنة من قبل حاضنة الأعمال والتكنولوجيا بالجامعة الإسلامية والبالغ عددهم 46 واستخدمت

الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق أداة الاستبانة والتي وزعت على كل أصحاب المشاريع مُستخدماً أسلوب الحصر الشامل حيث تم استرداد 42 استبانة بنسبة 91% استرداد بلغت وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر متغيري التعرف على المخاطر والتحكم في المخاطر على تحقيق الميزة التنافسية للمشاريع الريادية في قطاع غزة وأن ما نسبته 54.2 % من التغيرات الحاصلة في تحقيق الميزة التنافسية للمشاريع الريادية في قطاع غزة ترجع إلى التعرف على المخاطر والتحكم في المخاطر والنسبة المتبقية والتي تساوي 45.8 % ترجع إلى عوامل أخرى وأخيراً عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية النوع الاجتماعي العمر المؤهل العلمي عدد سنوات الخدمة وأوصت الدراسة بضرورة منح أولوية لمهارة إدارة المخاطر من طرف أصحاب المشاريع الريادية بسبب الظروف السائدة التي لا يؤمن جانبها في قطاع غزة وأن المخاطر المحدقة بالمشاريع الريادية تظل قائمة في قطاع غزة وأيضاً توفير التدريب المميز في مجال إدارة المخاطر وفي المجالات الإدارية والمالية لأصحاب المشاريع المحتضنة مما يحسن من أدائهم ويعمل على تطويره.

دراسة 2016 Kapinos & Mitnik:

تهدف الدراسة الى اختبار قابلية النظام المالي للتأثير للصدمات الاقتصادية خلال الفترة من 2000 الى 2013 وتحديد احتياجات البنك من رأس المال عند حدوث أزمات اقتصادية تم اعتبار ازمة 2008 مؤشر مرجعي لسيناريو اختبارات الضغوط باستخدام عينة مكونة من 156 بنك والنتائج تؤكد ان رأس المال تحسن بعد الازمة على مستوى الفردي للبنوك وعلى المستوى الإجمالي للنظام البنكي وذلك لادعان البنوك لمتطلبات رأس المال التي تفرضها الجهات الرقابية.

دراسة 2015 Upreti & Mike:

وتهدف الى اختبار قدرة قرار إعادة التأمين لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة المتحدة UK على التأثير على حصتها السوقية لخمس قطاعات في التأمين مقابل العوامل الأخرى مثل السيولة والرفع المالي والحجم من خلال نموذج يختبر استخدام وسائل التغطية لزيادة اعمال التأمين أو زيادة قيمة المنظمة اكدت النتائج على تأثير

قرار إعادة التأمين على القوة السوقية لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك مقابل الشركات التي لا تتخذ هذه القرارات

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. -اعتمدت الدراسة الحالية أساليب تعزز من أداء شركة نجم لخدمات التأمين من خلال إدارة المخاطر والتي تعترض لها شركة نجم لخدمات التأمين باستمرار وتوضيح مسار تدفقها.
2. -تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في طريقة بناء إطار يوضح ويفسر العلاقة التفاعلية بين تحديد عوامل المخاطر واستراتيجيات إدارة مخاطر شركة نجم لخدمات التأمين وانعكاسها على أداء شركة نجم لخدمات التأمين وما يترتب عليها من تحسين في أداء النظام الاقتصادي في المملكة.
3. -تركز الدراسة الحالية على الكشف عن مخاطر التأمين بأنواعها وتخفيفها لتحسين أداء شركة نجم لخدمات التأمين وانعكاسه على تحسين الاستقرار للوضع الاقتصادي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

مقدمة

استراتيجية إدارة المخاطر هي بناء عملية معينة بهدف التحديث، ومراجعة التقييم بانتظام بناءً على التطورات الجديدة أو الإجراءات المتخذة في المشاريع، وتعمل استراتيجية إدارة المخاطر على توفير نهج منظم ومتناسك لتحديد المخاطر، وتقييمها، وإدارتها. استراتيجية إدارة المخاطر عملية دورية، ويتم تطبيقها بشكل مستمر ومتكرر في جميع أنواع الشركات؛ حيث إنها تعتبر طريقة لتحديث ومراجعة التقييمات عند حدوث أي تطورات جديدة في المؤسسة وباستخدام استراتيجية إدارة المخاطر يمكننا أن نحدد المخاطر المحتملة حيث يقلل هذا من نقاط الخطر، ويحسن آلية التعامل معها، حيث إنه من الأفضل دائماً تقليل المخاطر عبر اتخاذ خطوة استباقية قبل حصول المخاطر بدلاً من اتخاذ زادت فعل

بعد حصول المخاطر

يعد الأداء مهما في المؤسسات العامة والخاصة وذلك لأن متابعة الأداء ومعرفة نتائجه يمكن المدير أو الرئيس في العمل من معرفة ما إذا كان الموظف يقوم بعمله على أكمل وجه وبالتالي الحصول على نتائج فعالة في المؤسسة. وتهتم أي مؤسسة بجودة الخدمات التي تقدمها للأفراد لذلك تهتم بكفاءة وفعالية العاملين فيها لضمان الحصول على خدمة مقبولة للمستهلك

استراتيجيات إدارة المخاطر:

1. المنع: منع الحدوث بالتوقف عن النشاط الذي يولد تلك المخاطر.
2. القبول: الإبقاء على الحالي وتحمل المخاطر مع أخذ الاحتياطات.
3. التخفيف: تقليل احتمالية وأثر المخاطر وتعرف هذه الاستراتيجية باستراتيجية فقدان السيطرة.
4. نقل المخاطر: نقل الخطر إلى طرف خارجي عبر عقد، حتى يتحمل هذا الطرف الخطر المحتمل أو القائم.

وبالتالي أصبح يتعين على أي مؤسسة ترغب في الحفاظ على مكانتها واستمرارها في سوق المنافسة، تطبيق منهجية إدارة المخاطر، التي نوضحها تفصيليا كما يلي.

- هناك أربع استراتيجيات رئيسية لإدارة المخاطر من أجل علاج المخاطر القائمة أو المحتملة، وهي كما يلي:

1- قبول المخاطر

وفي هذه الاستراتيجية، يتم قبول الخطر دون اتخاذ أي إجراء للتخفيف منه، وبالتالي فهذا النهج لن يقلل من تأثير الخطر أو حتى يمنع حدوثه. وفي بعض الأحيان، قد تكون تكلفة التخفيف من المخاطر، أكثر من تكلفة المخاطر نفسها، وهو ما يوجب قبولها. وتُستخدم هذه الاستراتيجية عندما يكون الخطر ضعيفا أو سيكون له تأثير ضئيل إذا حدث، مع العلم أنه لا بد من التأكد من أنه في حال وقوع هذا الخطر في المستقبل؛ فستكون لدى المؤسسة القدرة على التعامل معه عندما يحين وقته.

2- نقل المخاطر

استراتيجية نقل المخاطر تُعرف بأنها العملية التي يتم من خلالها نقل الخطر إلى طرف خارجي عبر عقد، حتى يتحمل هذا الطرف الخطر المُحتمل أو القائم. ولا يعني نقل الخطر، القضاء عليه تماما، بل أنه لا زال قائما، وكل ما تغير هو نقل المسؤولية عنه من مؤسسة إلى أخرى. وأبرز الأمثلة على ذلك تأمين السفر، إذ يدفع المسافر تأميناً لهيئة الزكاة والضريبة والجمارك لتحملها العواقب المالية في حال فقدان حقيبة سفر أو وقوع حادث في الخارج، وما يترتب على ذلك من تكلفة. وهذا المثال يمكن تطبيقه على أماكن العمل، ففي مجال التمويل يمكن الاستعانة بمصادر خارجية للعمل، لتحمل مسؤولية المخاطر، وهو ما يحمي المؤسسة وأصولها أو استثماراتها من الآثار السلبية الناجمة عن التعرض لتلك المخاطر أمثلة على إدارة المخاطر الإيجابية والسلبية.

3- تجنب المخاطر

تعتمد هذه الاستراتيجية على القضاء على الخطر من خلال عدم اتخاذ أي إجراء قد يؤدي إلى حدوثه، هذا النهج الذي يقضي تماما على احتمال حدوث الخطر ولمزيد من التوضيح، إذا رغب رجل أعمال في الاستثمار بأحد المشاريع، وبعد تحليله وجد أنه محفوفاً بالمخاطر؛ يمكنه تجنب تلك المخاطر من خلال عدم استثماره في المشروع. ولكن يجدر التنويه إلى أنه من الضروري تحليل المخاطر بدقة، وإصدار الحكم الصائب بشأنها، لأن تجنب المؤسسة لجميع المخاطر المُحتملة، قد يفوت عليها الكثير من الفرص الجيدة التي قد كان يمكن أن تؤتي بثمارها في حال استغلالها.

4- الحد من المخاطر:

الحد من المخاطر أو تقليل المخاطر، هي من أكثر الاستراتيجيات شيوعاً، عندما يصبح الخطر أقل حدة من خلال الإجراءات المُتخذة لمنع أو تقليل تأثيره. إذ تعتمد استراتيجية الحد من المخاطر على وضع التدابير أو الإجراءات التي يمكن اتخاذها والتي ستجعل المخاطر أكثر قابلية للإدارة ومن الأمثلة على ذلك، الاعتماد على نظام إدارة الجودة في التصنيع، للحد من المخاطر الناتجة عن إنتاج المنتجات بمواصفات غير صحيحة.

- والجدير بالذكر، أن اختيار الاستراتيجية المناسبة مما سبق، يعتمد على فهم المؤسسة لكل خطر تواجهه بشكل كامل، ومن ثم اختيار الاستراتيجية المناسبة لعلاجها، سواء بقبوله أو نقله أو تجنبه أو تقليله.

أهمية استراتيجية إدارة المخاطر:

إن استراتيجية إدارة المخاطر ضرورية لتحديد نقاط القوة والضعف للمؤسسة، كما تُساعد على تحديد الفرص المتاحة للمؤسسة، والتهديدات التي تواجهها وتكمن أهمية استراتيجية إدارة المخاطر في الأمور التالية:

- استمرارية الأعمال وجود استراتيجية لإدارة المخاطر تسمح للمؤسسة بضمان وجود ضوابط داخلية تمنع التعرض للاحتيال أو التهديدات،
- كما تضمن التعامل مع أي نوع مخاطر فور ظهورها
- حماية أصول الشركة سواء كانت معدات مادية، أو إمدادات، أو معلومات، جميعها أمور يجب حمايتها من الاختراق والسرقات في أي مؤسسة
- واستراتيجية إدارة المخاطر تُساعد في حمايتها وتأمينها.
- رضا العملاء وجود استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر تزيد من ثقة العملاء بالمؤسسة، وتُحافظ على شعورهم بالأمان والثقة حول المؤسسة،
- مع ثقتهم بقدرة المؤسسة على الالتزام بتقديم الخدمات التي وعدت بها.
- تحقيق الفوائد والأهداف يعتمد جزء كبير من تحقيق الأهداف والفوائد على إدارة المخاطر
- حيث إنها تساعد الشركة على إزالة المشاريع والأنشطة التي لا تعود بالفائدة المرجوة منها
- زيادة الربح تُقلل إدارة المخاطر من الوقت الذي يتم استهلاكه في الإجراءات الطويلة التي يتم اتخاذها للتحقيق في حصول انتهاك أو سرقات في المؤسسة، وبالتالي تُحافظ على الأعمال المربحة للشركة.

أهمية تطوير الأداء الوظيفي

تتمثل أهمية تطوير الأداء الوظيفي فيما يلي:

العلاقة القائمة بين الأداء والاستقرار الوظيفي للعاملين، فالعاملين الذين يحققون مستويات

دون المستوى المرجو فإنهم يكونوا مهددين بخسارة وظيفتهم.

يعتبر نظام الحوافز مردود قوي على أداء العامل، وهذا يحفزه على بذل المزيد من الجهود

بهدف تأدية المهام المناطة بها الأداء هو بمثابة مقياس يعكس مدى تمكن الموظف من إتمام

عمله في الوقت الحالي، وأعمال أخرى مستقبلاً، وهذا يساهم في قرارات الترقية والنقل.

الاهتمام بتجويد الأداء الوظيفي يشكل نقطة محورية لإدارة الموارد البشرية في كافة المؤسسات

بأنواعها المختلفة

مفهوم تطوير الموظفين

هو عبارة عن مجموعة من العمليات التي تقوم بها إدارة الموارد البشرية والمسؤولين في الشركة،

وذلك بهدف تحسين مهارات الموظفين وتطويرهم ورفع أدائهم وتحديد أهدافهم، وأيضاً تهدف

إلى تعزيز مشاركتهم وخلق بيئة عمل إيجابية، وهذه العمليات لها أشكال عدة ومنها برامج

التدريب، ورش العمل، العمل الجماعي، الندوات وغيرها.

نبذة عن نجم:

شركة نجم لخدمات التأمين هي شركة مساهمة مقفلة غير مدرجة، تأسست عام 1428هـ (2007م)،

نتيجة تعاون مشترك بين البنك المركزي السعودي (ساما) والإدارة العامة للمرور، بهدف تعزيز قطاع

التأمين على المركبات في المملكة.

بدأت بممارسة مهامها عبر مجموعة أعمال "معاينة وتقدير خسائر وتسوية مطالبات تأمينية". وفي

عام 2009م أضيفت إليها "معاينة الحوادث المرورية البسيطة للسيارات المؤمن عليها في المملكة العربية

السعودية".

تقدّم نجم منظومة متكاملة من الحلول والخدمات لكل المواطنين والمقيمين والزائرين، وتغطي 40 مدينة حول المملكة، بطاقم عمل سعودي من ذوي الخبرة، يقومون بمباشرة الحوادث المرورية، وما يلحقها من تقدير خسائر وأضرار وتسوية مطالبات وخدمات تأمينية.

ومع انبثاق رؤية المملكة 2030، واكبت نجم مسار التطور في المملكة وفق مستهدفات الرؤية الطموحة، وتحديدًا عبر برنامجين رئيسيين للرؤية: الأول تحقيق التحوّل الرقمي في كل الخدمات، والثاني تطوير وتحسين جودة الحياة في المملكة. وبادرت نجم إلى إعادة هيكلة شاملة لاستراتيجية عملها، متبنيه أفضل المعايير المهنية والتسويقية لتطوير نموذج أداء يواكب مستهدفات الرؤية. تمكنت في خلال السنوات القليلة الماضية، من تحقيق سلسلة إنجازات ونالت عددًا من الجوائز العالمية المرموقة، ما حوّل نجم إلى نموذج يحتذى به للخدمات التأمينية.

الرؤية

تقديم أفضل الخدمات والحلول العادلة لقائدي المركبات في المملكة العربية السعودية

الرسالة

السرعة في تلبية احتياجات قائدي المركبات و تقديم الدعم و المساعدة العادلة لهم ، و الإسهام في تسوية المطالبات بأسرع وقت ممكن، و المشاركة في تعزيز معايير السلامة المرورية من خلال تحليل البيانات و المعلومات التي تمتلكها نجم

المنهجية وطرق البحث:

اتبعنا في تحليل مشكلة الدراسة محل البحث في اختبار الفرضيات المتبناة استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت الدراسة عليه باعتباره من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يقوم بعرض مفهوم المخاطر وإدارة المخاطر وكذلك تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التامين حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة

لتحليل ووصف إدارة المخاطر ودورها في تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

طرق جمع البيانات والمعلومات وكالتالي:

- ✓ المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبيان وتعتبر هي الأداة الرئيسة للدراسة من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- ✓ المصادر الثانوية: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية.

أدوات الدراسة:

- ✓ في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية
- ✓ تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية بقسم المخاطر الاستراتيجية في شركة نجم لخدمات التأمين العاملة داخل السوق السعودي) في المملكة العربية السعودية
- ✓ حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها مما يعني التأكد من انها سوف تقيس ما أعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة

حدود الدراسة:

الحد الزمني: 1446هـ

الحد المكاني: شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الحد البشري: مدراء والعاملين بإدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الحد الموضوعي: دراسة موضوع أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

التعريفات والمصطلحات الإجرائية الهامة:

-إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية تحديد وتقييم ومراقبة التهديدات التي يتعرض لها رأس مال الشركة وأرباحها. ويمكن أن تنبع هذه المخاطر من مجموعة واسعة من المصادر، بما في ذلك عدم الأمان المالي، والالتزامات القانونية، وأخطاء الإدارة الاستراتيجية، والحوادث والكوارث الطبيعية

مفهوم استراتيجية إدارة المخاطر:

استراتيجية إدارة المخاطر هي بناء عملية معينة بهدف التحديث، ومراجعة التقييم بانتظام بناء على التطورات الجديدة أو الإجراءات المتخذة في المشاريع، وتعمل استراتيجية إدارة المخاطر على توفير نهج منظم ومتناسك لتحديد المخاطر، وتقييمها، وإدارتها.

مفهوم الخطر:

هو كل عملية أو ظاهرة أو نشاط بشري يمكن أن يتسبب في حدوث خسائر في الأرواح أو إصابات أو آثار صحية أخرى، أو في إتلاف ممتلكات، أو في حدوث اضطرابات اجتماعية واقتصادية أو تدهور بيئي. شروح: يمكن أن تكون الأخطار طبيعية المنشأ أو بشرية المنشأ أو اجتماعية - طبيعية من حيث المنشأ.

مفهوم المخاطرة:

المخاطرة تعبير يشير إلى خطر مستقبلي محتمل ناجم عن إجراء عمل ما. أي أن مفهوم المخاطرة يركز على النواحي السلبية المترتبة على القيام بذلك الفعل. من منطلق آخر يمكن النظر للمخاطرة على أنها فرصة يمكن أن تأتي بنواحي إيجابية. يعود البت في فعل المخاطرة أو الحيلة منها بعد دراسة وتقييم للموقف

المراجع:

- إسماعيل، مصطفى وسلمان، سعدون 2019 م تحليل آلية العلاقة بين ابعاد ادارة مخاطرة
- أسيل 2009 تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو القطاع الاقتصادي واستثماراته
- أم عقون، حكيمة 2014 إدارة مخاطر شركة نجم لخدمات التأمين.
- جعفر، يونس 2017 أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات
- زكريا الدوري، زكريا؛ وحسين، يعرب 2007 إدارة المخاطر في المشاريع من منظور استراتيجي.
- سعود؛ والزعي، خالد 2020 أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية،
- شارب، مريد 2013 دور التدقيق الداخلي في تقييم فاعلية إدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين.
- شركة نجم لخدمات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
- العمري 2012، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، السعودية،
- الشريف، على 2019 دور التوجه الاستراتيجي في السمعة الاستراتيجية وتأثيره في الضغوط التنافسية
- طاهر، محمد؛ وعبد النبي 2017 تأثير ادارة المخاطر الفاعلة في نجاح المشروعات
- عبد العزيز، برعي 2016تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الأخطار لدى المنظمات الاقتصادية.
- عجوة، أماني محمد عبد المجيد 2019 استخدام تحليل المكونات الأساسية لتصنيف إدارة المخاطر بالشركات.
- العواد، سمر 2018 مدخل لتقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركة نجم لخدمات التأمين
- المباشر 2014م: دراسة تطبيقية على شركة نجم لخدمات التأمين الإسلامية في السودان
- النجار، عمر 2019 أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي
- أبو ناصر، حسن 2018 قدرة أنشطة التجديد الاستراتيجي لمتخذي القرارات المالية.

- وصفي الكساسبة 2011 تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات

المراجع الأجنبية

- ,Baensch, T. M. I. (2015). ISO 31000: Proceed is met ode de gestion are a rissole. Capitate ,
- Benali, Nadia & Feke, Rachid (2017) the impact of natural disasters on insurers' profitability: Evidence from property/casualty insurance company
- Cooper Donald R., and Pamela S. Schindler (2014), " business research methods", TWELFTH EDITION, McGraw-Hill Companies ,
- Cyrus Saul Amambay, (2013), " The Effect of Implementing Risk Management Strategies on Supply Chain Performance
- K. W. Green Jr. et al., (2012), "Aligning marketing strategies throughout the supply chain to enhance performance," Industrial Marketing Management

Midocean University

College of Management

Department of.....

Title in English

**The impact of risk management strategy on improving the level of performance at Najm
Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024