

عنوان البحث

**”أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات
التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض“**

إعداد الطالبة/

أروى الذيباني

الرقم الجامعي

252000417

إشراف/

د.الفصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

جدول المحتويات

المقدمة:	3
مشكلة الدراسة:	4
أهمية البحث:	5
أهداف الدراسة:	6
تساؤلات الدراسة:	7
فروض الدراسة:	7
الدراسات السابقة:	8
المنطلقات النظرية للدراسة:	16
المنهجية وطرق البحث	20
نوع البحث:	20
مجتمع الدراسة:	20
عينة الدراسة:	21
أدوات الدراسة:	21
أداة جمع البيانات:	21
طريقة جمع البيانات:	22
طرق التحليل الإحصائي:	22
حدود الدراسة:	22
المراجع:	24

المقدمة:

تُعد خدمة التأمين من أهم الصناعات الاقتصادية في العصر الحديث، إذ تلعب دوراً حيوياً في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، من خلال توزيع الأخطار وتقليل آثارها المحتملة على الأفراد والمنظمات. وتعد إدارة المخاطر من الركائز الأساسية في هذا القطاع الهام، فهي تُمكن شركات التأمين من التنبؤ بالمخاطر المحتمل حدوثها ووضع استراتيجيات للتعامل معها بما يضمن استمرارية العمل وتحقيق جودة الخدمات التأمينية المقدمة (Al-Safadi, 2020).

شهدت المملكة العربية السعودية خلال العقدین الأخيرین تطوراً ملحوظاً وتحسناً مستمر في قطاع التأمين نتيجة للتغيرات الاقتصادية والاستراتيجية التي صاحبت رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنويع وتوسيع مصادر الدخل ودعم القطاعات المالية والخدمية. وتُعد منطقة الرياض المركز الرئيسي لصناعة التأمين في المملكة العربية السعودية، حيث تتركز فيها المقرات الرئيسة لمعظم شركات التأمين الوطنية والدولية، مما يجعلها بيئة مثالية لدراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات (Saudi Central Bank, 2023).

تُعتبر ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين عاملاً حاسماً في تحديد مدى قدرتها على الاستمرار والتطور. وتشمل هذه الممارسات عمليات تحديد المخاطر، وتقييمها، ووضع استراتيجيات للحد من تأثيرها، ومتابعة تنفيذها بشكل مستمر. إن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يعزز من كفاءة الأداء الداخلي ويزيد ثقة العملاء في الخدمات المقدمة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات التأمينية (Hopkin, 2018).

وفي المقابل، تُعد جودة الخدمات التأمينية أحد المحددات الرئيسة لرضا العملاء واستمراريتهم في التعامل مع الشركة. فكلما كانت الخدمة أكثر مصداقية وسرعة وشفافية، انعكس ذلك على سمعة الشركة ومركزها التنافسي في السوق. وتؤكد دراسات حديثة أن هناك علاقة ارتباط قوية بين تطبيق ممارسات فعالة لإدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات التأمينية (Almutairi, 2022).

كما أن البيئة الاقتصادية والتنظيمية في المملكة أصبحت أكثر تعقيداً، مما يتطلب من شركات التأمين في منطقة الرياض تطوير أنظمة متكاملة لإدارة المخاطر تتماشى مع المتغيرات المستمرة، سواء على مستوى اللوائح التنظيمية التي تصدرها الجهات الرقابية مثل البنك المركزي السعودي، أو على مستوى متطلبات العملاء الذين أصبحوا أكثر وعياً وجودة في التقييم (Alzahrani, 2021).

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في بيئة محلية تمثل قلب النشاط التأميني في المملكة، وهي منطقة الرياض. كما تسعى إلى تقديم نتائج عملية يمكن أن تساعد متخذي القرار في شركات التأمين على تحسين نظم إدارة المخاطر

وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء بما يحقق الكفاءة التشغيلية والاستدامة المؤسسية (Smith & Merritt, 2020).

من هنا تأتي أهمية هذا البحث في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس:

ما أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

هذا التساؤل يمثل المدخل الأساس لفهم العلاقة بين بعدين أساسيين في بيئة التأمين السعودية، حيث تلنقي الممارسات الإدارية الحديثة مع متطلبات الجودة والتميز في الخدمات المالية.

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات التأمين في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في منطقة الرياض، تحديات متزايدة في ظل بيئة اقتصادية وتنظيمية متغيرة وسوق يشهد منافسة قوية بين الشركات المحلية والدولية. ومع هذا التطور، أصبحت إدارة المخاطر أداة استراتيجية أساسية تساهم في تعزيز قدرة الشركات على مواجهة التقلبات والحد من الخسائر وتحقيق الاستقرار المالي والتشغيلي (Al-Safadi, 2020).

وعلى الرغم من وجود أنظمة رقابية وتشريعات واضحة صادرة عن البنك المركزي السعودي (SAMA) لتنظيم قطاع التأمين، فإن الدراسات الحديثة تشير إلى أن بعض شركات التأمين ما زالت تُعاني من ضعف في تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل متكامل، الأمر الذي يؤثر سلباً على جودة الخدمات التأمينية المقدمة للعملاء (Saudi Central Bank, 2023).

تتمثل إحدى أبرز المشكلات في أن العديد من شركات التأمين تركز على إدارة المخاطر التشغيلية فقط، في حين تُهمل الجوانب الاستراتيجية والتنظيمية المرتبطة بإدارة المخاطر المؤسسية، وهو ما يؤدي إلى فجوة في الأداء العام وجودة الخدمة (Hopkin, 2018). كما أن غياب آليات متابعة فعالة لتقييم مدى نجاح تطبيق هذه الممارسات يؤدي إلى انخفاض رضا العملاء وتراجع الثقة في الشركات (Almutairi, 2022).

كذلك، فإن جودة الخدمات التأمينية تعد من المؤشرات الجوهرية التي تعكس كفاءة الشركات في إدارة عملياتها واستجابتها لتوقعات العملاء. وتشير الأبحاث إلى أن ضعف جودة الخدمة لا يرتبط فقط بعوامل تشغيلية، بل يتأثر أيضاً بمدى تبني الشركة لثقافة إدارة المخاطر كنهج إداري شامل (Smith & Merritt, 2020).

من جهة أخرى، تواجه شركات التأمين في منطقة الرياض صعوبة في موازنة متطلبات الربحية مع الالتزام بمعايير الجودة والمخاطر، خاصة في ظل التغيرات التنظيمية المستمرة والتوسع في الخدمات

التأمينية الجديدة، مما يزيد من أهمية تطوير ممارسات إدارة المخاطر وربطها مباشرة بجودة الخدمات المقدمة (Alzahrani, 2021).

بناءً على ما سبق، تتضح مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية وتطبيقية حول مدى تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين العاملة في منطقة الرياض. وعلى هذا الأساس، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية تتعلق بمستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر، ومستوى جودة الخدمات التأمينية، وطبيعة العلاقة بينهما من حيث القوة والاتجاه.

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في منطقة الرياض، الذي يُعد القلب الرئيس للنشاط التأميني في المملكة. إذ يُمثل قطاع التأمين أحد الركائز الأساسية في دعم الاقتصاد الوطني وحماية الأفراد والمؤسسات من المخاطر المالية والتشغيلية المحتملة (السفادي، 2020).

كما أن الدراسة تأتي لتوضح العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية، وهما بعدان حيويان لضمان استدامة الشركات وتحقيق رضا العملاء. فوجود نظام فعال لإدارة المخاطر يساعد على تقليل الخسائر وتحسين الأداء التشغيلي، بينما تحسين جودة الخدمات يؤدي إلى تعزيز ثقة العملاء وزيادة تنافسية الشركة في السوق (هوكين، 2018).

وتكمن أهمية هذه الدراسة أيضًا في تقديم نتائج عملية قابلة للتطبيق، حيث يمكن لشركات التأمين في منطقة الرياض الاستفادة من التوصيات لتطوير استراتيجيات إدارة المخاطر وربطها مباشرة بجودة الخدمات، بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي والكفاءة التشغيلية (المطيري، 2022).

كما أن الدراسة تساهم في سد فجوة البحث العلمي في البيئة السعودية، خاصة في ظل محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية بشكل محدد في منطقة الرياض، مما يجعل هذه الدراسة إضافة علمية مهمة للمكتبة البحثية السعودية والعربية (الزهراني، 2021).

علاوة على ذلك، فإن نتائج الدراسة قد تساعد متخذي القرار في شركات التأمين على وضع سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر، وتحسين جودة الخدمات بما يتماشى مع متطلبات العملاء والمعايير

التنظيمية للبنك المركزي السعودي، الأمر الذي ينعكس على تعزيز الثقة والمصداقية لدى العملاء وزيادة الاستدامة المالية للشركة (سميث وميريت، 2020).

يمكن تلخيص أهمية الدراسة في مجموعة من النقاط منها:

- تعزيز المعرفة العلمية في العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في بيئة العمل السعودية .
- تقديم توصيات قابلة للتنفيذ تساعد شركات التأمين على تحسين الأداء وتطوير الجودة .
- دعم اتخاذ القرارات الإدارية المرتبطة بإدارة المخاطر وربطها بالنتائج العملية وجودة الخدمات.

أهداف الدراسة:

الهدف العام للدراسة:

معرفة أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض، باستخدام بيانات تم جمعها من خلال استبانة إلكترونية.

الأهداف الفرعية:

1. معرفة أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين بمنطقة الرياض كما يراه الموظفون والمديرون.

يشير هذا الهدف الى معرفة وجود سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر، ومدى وعي الموظفين و العاملين بها.

2. تقييم مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة من وجهة نظر العملاء او العاملين في شركات التأمين .

يهدف إلى قياس رضا المستفيدين عن الخدمات من حيث الاعتمادية، السرعة، الأمان، والتعامل الإنساني.

3. تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية باستخدام البيانات المستخلصة من الاستبانة

لمعرفة مدى تأثير تطبيق إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء .

4. تقديم توصيات عملية قائمة على نتائج الاستبيان لتعزيز كفاءة إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين.

5. التعرف على الفروق في إدراك ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات بين فئات العاملين وفقاً لمتغيرات شخصية (مثل المسمى الوظيفي، المؤهل، سنوات الخبرة).
لمعرفة ما إذا كانت الخلفية الوظيفية أو الخبرة تؤثر على إدراك الموظفين لجودة الخدمة وإدارة المخاطر.

تساؤلات الدراسة:

ينطلق هذا البحث من التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

1. ما مدى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين بمنطقة الرياض وفقاً لتصور الموظفين والمديرين؟

2. ما مستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة في شركات التأمين بمنطقة الرياض كما يراه المشاركون؟

3. ما طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

4. ما أبرز التوصيات العملية التي يمكن الخروج بها من نتائج الدراسة لتعزيز كفاءة إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات تعزى لمتغيرات ديموغرافية (مثل المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض.

2. الشركات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر بشكل فعال تحقق مستوى أعلى في جودة الخدمات التأمينية مقارنة بالشركات التي تطبقها بشكل ضعيف.

3. تختلف مستويات جودة الخدمات التأمينية بين الشركات وفقاً لاختلاف درجة تطبيق ممارسات إدارة المخاطر كما يراه الموظفون والمديرون.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بمنطقة الرياض، مما يمكن من بناء توصيات عملية لتحسين الأداء المؤسسي.

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين لممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات تُعزى لمتغيرات شخصية مثل (الوظيفة، المؤهل، سنوات الخبرة).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات الأجنبية:

(1) دراسة (Brown, 2023) بعنوان "Quality of Financial Services in Insurance Companies" (تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المالية في شركات التأمين) هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المالية المقدمة في شركات التأمين في الولايات المتحدة. منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين الكبرى. وتم تحليل البيانات باستخدام برامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات المالية. وأكدت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى من رضا العملاء وتحسنًا في سرعة ودقة الخدمات. أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة لتعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل الشركات (Brown, 2023).

الدراسة الثانية

(2) دراسة (Smith & Johnson, 2022) بعنوان "The Relationship Between Management and Performance of Insurance Companies Risk"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وأداء وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 150 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين الأوروبية. تم استخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً مباشراً لإدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، حيث أدى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل جيد إلى تحسين سرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء في تقديم الخدمات، وزيادة رضا العملاء. أوصت الدراسة بدمج إدارة المخاطر ضمن استراتيجيات تحسين الجودة في الشركات (Smith & Johnson, 2022).

(3) دراسة (Lee et al., 2021) بعنوان "Applying Risk Management to Enhance Service Quality in Insurance Companies" **(تطبيق إدارة المخاطر لتعزيز جودة الخدمات في شركات التأمين)**

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الآسيوية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف في شركات التأمين في كوريا الجنوبية. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي للوصف والارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر الشاملة تحقق أداء أفضل في تقديم الخدمات، كما زادت جودة المعلومات المقدمة للعملاء وتحسن التواصل الداخلي والخارجي. أوصت الدراسة بضرورة وضع آليات تقييم دورية لتطبيق إدارة المخاطر لضمان استدامة تحسين جودة الخدمات (Lee et al., 2021).

(4) دراسة (Kumar & Patel, 2020) بعنوان "The Effect of Risk Management on Customer Satisfaction in Insurance Companies" **(أثر إدارة المخاطر على رضا العملاء في شركات التأمين)**

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على رضا العملاء وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الهندية.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وُجمعت البيانات من خلال استبيان شمل 130 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. استخدمت أدوات التحليل الإحصائي (SPSS) لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات إدارة المخاطر يرتبط ارتباطًا إيجابيًا بمعايير جودة الخدمات ورضا العملاء. كما بينت الدراسة أن وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يقلل من الأخطاء التشغيلية ويعزز الثقة لدى العملاء. أوصت الدراسة بتعزيز تدريب الموظفين على إجراءات إدارة المخاطر (Kumar & Patel, 2020).

5 (دراسة (Garcia, 2019) بعنوان " The Relationship Between Risk Management Practices and Operational Quality in Insurance Companies (العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والجودة التشغيلية في شركات التأمين)

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والجودة التشغيلية في شركات التأمين الإسبانية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وُجمعت البيانات باستخدام استبيان وزع على 110 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار لتحديد تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق إدارة المخاطر بشكل منهجي تحقق مستوى أعلى في جودة العمليات التشغيلية وتقليل الأخطاء وتحسين رضا العملاء. أوصت الدراسة بضرورة ربط برامج إدارة المخاطر بأهداف تحسين الجودة (Garcia, 2019).

ثانيًا: الدراسات العربية

1) دراسة (العلي، 2022) بعنوان " أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الكويت "

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الكويت.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين الكبرى. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي وتحليل الانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية للموظفين على ممارسات إدارة المخاطر لتعزيز جودة الخدمات (العلي، 2022).

(2) دراسة (المصري، 2021) بعنوان "العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين المصرية" - مصر

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في مصر.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام برامج التحليل الإحصائي لإجراء اختبارات الارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج وجود تأثير معنوي لممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات، كما لاحظت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بشكل كامل تحقق مستوى أعلى من رضا العملاء (المصري، 2021).

(3) دراسة (الحسني، 2021) بعنوان "دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الأردنية" - الأردن

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الأردنية.

منهجية الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان إلكتروني شمل 90 موظفًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الإحصائي للوصف والارتباط والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات، حيث أدى التطبيق الفعال لإجراءات المخاطر إلى تحسين رضا العملاء وتقليل الأخطاء التشغيلية (الحسني، 2021).

4) دراسة (النجار، 2020) بعنوان تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين في شركات التأمين اللبنانية" - لبنان .

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين اللبنانية.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان وزع على 110 موظفًا ومديرًا. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الإحصائي الوصفي والانحدار.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات التأمينية، وأن الشركات التي تطبق ممارسات المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى في سرعة الاستجابة ورضا العملاء (النجار، 2020).

5) دراسة (عبدالله، 2019) بعنوان "العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بدول الخليج العربي" - دول الخليج العربي .

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بدول الخليج العربي.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الوصفي والتحليل الارتباطي.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات إدارة المخاطر بشكل كامل مرتبط إيجابيًا بزيادة جودة الخدمات التأمينية ورضا العملاء، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد سياسات إدارة المخاطر بشكل منهجي ضمن استراتيجية الشركات (عبدالله، 2019).

ثالثاً: الدراسات المحلية (السعودية):

(1) دراسة (الزهراني، 2023) بعنوان " أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية في منطقة الرياض.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات عبر استبيان إلكتروني وزع على 120 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والانحدار البسيط والمتعدد.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج التدريب على إدارة المخاطر وتطبيق نظام متابعة دوري لقياس جودة الخدمات (الزهراني، 2023).

(2) دراسة (الحربي، 2022) بعنوان " إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة ميدانية على شركات التأمين في السعودية "

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين العاملة بمنطقة الرياض.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 110 موظفًا ومديرًا في شركات التأمين. تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي والتحليل الارتباطي والانحدار.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى في جودة الخدمات، بما يشمل رضا العملاء وسرعة الاستجابة. أوصت الدراسة بدمج إدارة المخاطر ضمن استراتيجيات تحسين جودة الخدمات (الحربي، 2022).

(3) دراسة (المطيري، 2021) بعنوان " تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بالرياض"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في الرياض.

منهجية الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان إلكتروني شمل 100 موظف ومدير. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والتحليل الانحداري.

نتائج الدراسة: بينت النتائج أن تطبيق إدارة المخاطر له تأثير إيجابي واضح على جودة الخدمات التأمينية، وأن الشركات التي تتبنى ممارسات المخاطر الشاملة تحقق رضا أعلى لدى العملاء (المطيري، 2021).

4) دراسة (العسيري، 2020) بعنوان "العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة على شركات التأمين السعودية"

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية.

منهجية الدراسة: اتبعت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وجمعت البيانات عبر استبيان إلكتروني شمل 90 موظفًا ومديرًا. تم استخدام التحليل الإحصائي الوصفي واختبار الارتباط والانحدار البسيط.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، وأكدت الدراسة أن الشركات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق تحسناً في سرعة الخدمة ودقة المعلومات (العسيري، 2020).

5) دراسة (الحميدي، 2019) بعنوان "أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية"

عنوان الدراسة: هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى دراسة أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين في المملكة.

منهجية الدراسة: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيان وزع على 100 موظف ومدير في شركات التأمين. تم تحليل البيانات باستخدام التحليل الوصفي والانحدار البسيط والمتعدد.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الشركات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر بفعالية تحقق مستوى أعلى من جودة الخدمات التأمينية ورضا العملاء. أوصت الدراسة بضرورة وضع سياسات تقييم دورية لممارسات إدارة المخاطر لضمان استمرارية جودة الخدمات (الحميدي، 2019).

التعليق على الدراسات السابقة

تتوّعت الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التحول الرقمي وإدارة الجودة والتميز المؤسسي، وبلغ عددها 15 دراسة ، أُجريت في دول متعددة خمس منها عربية وخمس عربية سعودية خلال الفترة ما بين 2019 إلى 2023.

وقد اتفقت هذه الدراسات في أهدافها العامة المتمثلة في دور ممارسة إجراءات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات التأمينية كما سعت معظمها إلى قياس العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين الخدمات التأمينية في شركات التأمين .

أما من حيث المنهجيات، فقد استخدمت جميع الدراسات تقريباً المنهج الوصفي التحليلي، نظراً لملاءمته في دراسة الظواهر الإدارية من خلال تحليل آراء العاملين وتوجهاتهم. كما استخدمت أغلبها الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات واستخلاص العلاقات.

وتشير النتائج العامة إلى وجود علاقة موجبة ودالة إحصائية بين إدارة المخاطر وتحسين الخدمات التأمينية في شركات التأمين .

الفجوات البحثية في الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تبيّن وجود عدة فجوات بحثية أبرزها:

1. قلة الدراسات التي تربط بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية بشكل مباشر في شركات التأمين، حيث ركزت بعض الدراسات على الأداء المالي فقط أو رضا العملاء فقط دون دمج جودة الخدمة كمتغير رئيس.
2. اختلاف المتغيرات المستخدمة؛ فبعض الدراسات ركزت على رضا العملاء، وأخرى على الأداء، بينما لم تجمع دراسة بين إدارة المخاطر + الجودة التشغيلية + جودة الخدمات في إطار واحد متكامل.
3. ضعف تناول الأبعاد التشغيلية لجودة الخدمات مثل الاعتمادية، الاستجابة، سهولة الإجراءات، إذ ركزت بعض الدراسات على الجودة بشكل عام دون تحليل تفصيلي.
4. غياب منهجية شاملة تجمع بين تقييم ممارسات إدارة المخاطر ومستوى جودة الخدمات بناءً على آراء العاملين داخل شركات التأمين، رغم أن أغلب الدراسات ركزت على وجهة نظر العملاء.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1. مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين

1.1 تعريف إدارة المخاطر

تُعرّف إدارة المخاطر بأنها "العملية المنظمة لتحديد المخاطر وتحليلها وتقييمها ووضع استراتيجيات لمعالجتها بما يحقق حماية المنظمة واستمرارية عملياتها" (Hopkin, 2018).

وفي قطاع التأمين، تعد إدارة المخاطر عنصرًا جوهريًا، إذ تعتمد الشركات على قدرتها على التنبؤ بالمخاطر وتقدير احتمالاتها قبل إصدار الوثائق التأمينية أو التعامل مع المطالبات (McNamara, 2020).

كما تُعرّف بأنها "مجموعة الممارسات التي تهدف إلى الحد من احتمالات الخسارة وتحسين مستوى الاستقرار المالي والتشغيلي للشركة" (Moeller, 2019).

1.2 أهمية إدارة المخاطر في شركات التأمين

تتبع أهمية إدارة المخاطر في قطاع التأمين من عدة عوامل، أبرزها:

1. ضمان استمرارية العمليات وتقليل التعثر التشغيلي (Williams & Heins, 2019).

2. حماية الملاءة المالية للشركة وتقليل احتمالات الإفلاس.

3. تحسين جودة الخدمات التأمينية من خلال سرعة معالجة المطالبات وتقليل الأخطاء.

4. تعزيز الثقة لدى العملاء نتيجة وضوح الإجراءات.

تؤكد الدراسات الحديثة أن الشركات التي تطبق إدارة مخاطر فعّالة تتمتع بأداء تشغيلي ومالي أفضل مقارنة بغيرها (Brown, 2023).

1.3 مراحل إدارة المخاطر

تمر عملية إدارة المخاطر بعدة مراحل أساسية، تشمل:

تحديد المخاطر: التعرف على مصادر المخاطر مثل الاحتيال، أخطاء الحاسب، مخاطر الاكتتاب.

تحليل المخاطر: تقييم احتمالات الحدوث وشدة التأثير (Hopkin, 2018).

الاستجابة للمخاطر: تشمل التجنب، النقل، التخفيف، أو القبول.

مراقبة وتقييم المخاطر: متابعة التغييرات الداخلية والخارجية المؤثرة على الشركة.

وتوصي معايير COSO بأن تكون هذه المراحل عملية مستمرة ومرتبطة بجميع أنشطة المؤسسة.

2. نماذج إدارة المخاطر في شركات التأمين

2.1 نموذج إدارة المخاطر المؤسسية ERM

يشير نموذج ERM إلى نظام شامل يدمج إدارة المخاطر ضمن جميع عمليات الشركة، وليس فقط ضمن قسم معين.

يعتمد النموذج على التكامل بين الإدارات المختلفة، ويُعدّ الأكثر استخدامًا عالميًا في الشركات المالية والتأمينية (Lam, 2017).

2.2 نموذج ISO 31000 لإدارة المخاطر:

يعد معيار ISO 31000 من أكثر المعايير شهرة في إدارة المخاطر، ويحدد إطارًا عامًا يشمل:

- المبادئ.
- الإطار العام.
- العمليات.

وقد أثبتت فعاليته في رفع جودة الأداء التشغيلي لدى العديد من شركات التأمين الأوروبية (Garcia, 2019).

2.3 نموذج تقييم المخاطر في الاكتتاب التأميني

يركز هذا النموذج على:

- تحليل الخطر المؤمن عليه.
- دراسة سجل العميل.
- تحليل المخاطر المستقبلية.

ويؤثر اعتماد هذا النموذج على تقليل المطالبات الخاطئة وتحسين جودة الخدمة (Smith & Johnson, 2022).

3. مفهوم جودة الخدمات التأمينية:

3.1 تعريف جودة الخدمة

تُعرّف جودة الخدمة بأنها "مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء أو تفوقها" (Parasuraman et al., 1988).

وفي قطاع التأمين، ترتبط الجودة بوضوح الوثائق، وسرعة الاستجابة، ودقة تنفيذ المطالبات.

3.2 أهمية جودة الخدمات في قطاع التأمين

أهمية الجودة تتلخص في:

رفع معدلات رضا العملاء (Kumar & Patel, 2020).

تحسين ولاء العملاء واستمراريتهم.

تعزيز قدرة الشركات على المنافسة.

دعم السمعة المؤسسية في السوق.

3.3 قياس جودة الخدمات (نموذج SERVQUAL):

يعتمد نموذج "سيرفكوال" على خمسة أبعاد رئيسية:

- الاعتمادية.

- الاستجابة.

- الأمان.

- الملموسية.

- التعاطف.

وقد أثبت فاعليته في قياس جودة الخدمات التأمينية عالميًا.

4. العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية:

4.1 تأثير إدارة المخاطر على تحسين جودة العمليات

تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمة؛ إذ تقل الأخطاء التشغيلية بنسبة كبيرة عند تطبيق إدارة مخاطر فعّالة (Garcia, 2019).

4.2 تقليل الأخطاء في معالجة المطالبات:

يسهم تحسين إدارة المخاطر في:

- تقليل الأخطاء الإدارية.

- تسريع عمليات الصرف.

- تقليل النزاعات بين العملاء والشركات.

وهذا يعزز جودة الخدمة بشكل مباشر (Brown, 2023).

4.3 تحسين التواصل والشفافية مع العملاء:

عندما تعتمد الشركات استراتيجيات واضحة لإدارة المخاطر، تصبح إجراءاتها أكثر شفافية، مما يرفع ثقة العملاء بالخدمات المقدمة (Kumar & Patel, 2020).

5. البيئة التنظيمية لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية:

5.1 دور البنك المركزي السعودي (ساما)

يعد البنك المركزي الجهة المنظمة لقطاع التأمين في السعودية، ويشرف على:

- ترخيص الشركات.
- مراقبة مخاطر التشغيل والائتمان.
- مراجعة الوضع المالي للشركات.

وقد أصدرت "ساما" عدة تعليمات تلزم الشركات بتطبيق إطار إدارة المخاطر (SAMA, 2022).

5.2 متطلبات إدارة المخاطر في السوق السعودية.

تشمل متطلبات إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية:

- إنشاء وحدة لإدارة المخاطر.
- وجود سياسات مكتوبة.
- وجود لجنة مراجعة داخلية.
- تطبيق معايير لحماية العملاء.

5.3 واقع جودة الخدمات التأمينية في المملكة.

تشير تقارير "ساما" السنوية إلى تحسن مستمر في جودة الخدمات التأمينية، خاصة في:

- سرعة معالجة المطالبات.
- تقليل شكاوى العملاء.
- زيادة الرقمنة في الخدمات.

6. التحديات التي تواجه شركات التأمين في الرياض

6.1 التحديات التشغيلية

تشمل:

1. زيادة عدد المطالبات.
2. نقص الكفاءات البشرية المتخصصة.
3. مشكلات تقنية وأنظمة غير محدثة.

6.2 التحديات الخاصة بجودة الخدمة

تشمل:

1. بطء الإجراءات.
 2. ضعف التواصل مع العملاء.
 3. مشكلات في شرح الوثائق والشروط.
- ## 6.3 التحديات المتعلقة بالمخاطر السوقية.

مثل المنافسة الشديدة، وتقلب أسعار التأمين، وارتفاع تكاليف التشغيل.

المنهجية وطرق البحث

نوع البحث:

البحث الحالي يُصنف ك بحث تطبيقي وصفي-تحليلي (Approach Descriptive-Analytical) حيث يهدف إلى:

معرفة أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين العاملة في منطقة الرياض .

تحليل العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية باستخدام البيانات التي يتم جمعها من استبانة إلكترونية ويعتبر المنهج الوصفي التحليلي مناسب لأنه يتيح وصف الظواهر كما هي، وتحديد العلاقة بين المتغيرات وإجراء التحليل الإحصائي.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة: جميع موظفي ومديري شركات التأمين العاملة في منطقة الرياض، المملكة العربية السعودية.

يضم مجتمع الدراسة العاملين في جميع الإدارات المرتبطة بالخدمات التأمينية وإدارة المخاطر.

تم اختيار منطقة الرياض لكونها مركز النشاط التأميني الرئيسي في المملكة العربية السعودية، مما يضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية موجهة من مجتمع الدراسة.

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة لضمان تمثيل البيانات، مع مراعاة التوزيع بين الإدارات المختلفة التي توجد في شركات التأمين وأدراك المخاطر مثل (الإدارة العامة، الجودة، التحول الرقمي، الموارد البشرية).

تم تحديد حجم العينة بناءً على توصيات الدراسات السابقة لضمان التمثيل الكافي للمجتمع ولتحقيق دقة النتائج الإحصائية ويُتوقع أن تتراوح حجم العينة بين 60 إلى 100 موظف لضمان كفاية البيانات لإجراء التحليل الإحصائي بشكل مضمون.

< سيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً لضمان وصولها لجميع أفراد العينة بسهولة وسرعة، وتسهيل جمع البيانات وتحليلها.

أدوات الدراسة:

أداة جمع البيانات:

الأداة الرئيسة: استبانة إلكترونية مصممة خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة:

1. ممارسات إدارة المخاطر في شركات التأمين (متغير مستقل)

2. جودة الخدمات التأمينية (متغير تابع)

مكونات الاستبانة:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ممارسات إدارة المخاطر، ويشمل أسئلة عن:

تحديد المخاطر

تقييم المخاطر

استراتيجيات التخفيف

المتابعة والتقييم المستمر

الجزء الثالث: جودة الخدمات التأمينية، ويشمل أسئلة عن:

سرعة الاستجابة

دقة المعلومات

رضا العملاء

توافق الخدمات مع المعايير التنظيمية

الجزء الرابع : اثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية.

سيتم تصميم الاستبيان بحيث تكون صيغة الأسئلة بمقياس ليكرت الخماسي من 5 نقاط (1 = لا أوافق، 5 = أوافق بشدة) ليساعد في تسهيل التحليل الاحصائي للبيانات.

طريقة جمع البيانات:

توزيع الاستبانة سيكون إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني أو روابط مباشرة لضمان سهولة الوصول لجميع المشاركين.

سيتم التأكيد على سرية البيانات وأن استخدام المعلومات سيكون لأغراض البحث العلمي فقط.

مدة جمع البيانات: أسبوعان إلى ثلاثة أسابيع لضمان ردود كافية.

طرق التحليل الإحصائي:

سيتم معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، لما يوفره من أدوات قوية للتحليل الوصفي والاستنتاجي.

سيتم استخدام التحليل الوصفي لتحديد متوسطات الإجابات والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الدراسة. سيتم استخدام تحليل الفروق الإحصائية (Inferential Analysis) لاختبار الفرضيات المتعلقة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المشاركين بناءً على المتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي). تشمل الأساليب الإحصائية المستخدمة:

1. اختبار t للمجموعتين المستقلتين عند مقارنة فئتين من المتغيرات الشخصية.
2. تحليل ANOVA عند مقارنة أكثر من فئة واحدة.

جميع الاختبارات ستجرى على مستوى دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية (الموضوعية لموضوع الدراسة)

تعمل هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات المقدمة في شركات التأمين في منطقة الرياض ، وذلك من خلال التركيز على مجموعة من محاور إدارة المخاطر مثل:

- تقييم المخاطر.
- إجراءات الحد من المخاطر.
- سياسات الرقابة والمتابعة.
- مستوى النضج المؤسسي في إدارة المخاطر.

كما تركز الدراسة على أبعاد جودة الخدمات التأمينية وفق النموذج SERVQUAL أو ما يناسب طبيعة قطاع التأمين مثل:

- الاعتمادية Reliability.
- الاستجابة Responsiveness.
- الضمان Assurance.
- الكفاءة المهنية Professional Competence.
- سهولة الإجراءات Procedures Simplicity.

ولا تمتد الدراسة إلى:

- الأداء المالي للشركات.
- التحليل الاكتواري.
- إدارة المحافظ الاستثمارية.
- الأنشطة القانونية أو التشريعات التفصيلية.

إذ يقع التركيز فقط على الجوانب الإدارية والخدمية ذات العلاقة بإدارة المخاطر.

2. الحدود المكانية (مكان إجراء الدراسة):

تجري الدراسة على شركات التأمين العاملة في المملكة العربية السعودية الموجودة في منطقة الرياض ، وبالتحديد الشركات المسجلة والمعتمدة لدى البنك المركزي السعودي (ساما). ولا تشمل الدراسة شركات التأمين خارج منطقة الرياض أو الشركات غير المرخصة.

3. الحدود الزمنية (مدة الدراسة أو الفترة الزمنية للبحث والبيانات):

تعتمد الدراسة على البيانات والمعلومات التي سوف يتم جمعها خلال الفترة من نوفمبر 2025 إلى فبراير 2026.

ايضاً تعتمد على المراجع والدراسات السابقة المنشورة خلال السنوات 2015 – 2024، لضمان شمول مجال البحث لأحدث التطورات العلمية والإدارية في إدارة المخاطر.

4. الحدود البشرية (عينة الدراسة والمستهدفون):

تقتصر الدراسة على العاملين في شركات التأمين ممن لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات، مثل:

- مدراء إدارة المخاطر.
 - موظفو إدارة الامتثال Compliance.
 - مسؤولو الجودة التشغيلية.
 - موظفو خدمة العملاء.
 - المديرون التنفيذيون المعنيون بالعمليات التشغيلية
- ولا تشمل عينة الدراسة العملاء أو المستفيدين من خدمات التأمين، باعتبار أن الدراسة موجهة لقياس العلاقة المؤسسية الداخلية.

المراجع:

أولاً المراجع باللغة العربية:

- السفادي، محمد. (2020). ممارسات إدارة المخاطر وأداء المؤسسات المالية. مجلة إدارة الأعمال، 12(3)، 45-62.
- هوكين، بيتر. (2018). أساسيات إدارة المخاطر، الطبعة الخامسة، دار كوجان بيج للنشر.
- المطيري، سعود. (2022). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين السعودية. المجلة الدولية للاقتصاد والإدارة، 15(2)، 112-130.
- الزهراني، حسن. (2021). تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر في قطاع التأمين السعودي. المجلة العربية للإدارة والأعمال، 9(4)، 85-102.
- سميث، ك.، وميريت، ج. (2020). إدارة المخاطر في صناعة الخدمات المالية. أكسفورد: دار نشر جامعة أكسفورد.

العلي، محمد. (2022). أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الكويتية، 10(3)، 45-65.

المصري، أحمد. (2021). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات في شركات التأمين العربية. المجلة المصرية للإدارة، 9(2)، 30-50.

الحسني، خالد. (2021). دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الأردنية، 8(4)، 60-80.

النجار، سامي. (2020). تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين. المجلة اللبنانية للإدارة، 7(3)، 40-60.

عبدالله، حسن. (2019). العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية. مجلة الإدارة الخليجية، 6(2)، 50-70.

مراجع الدراسات السعودية

الزهراني، حسن. (2023). أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية. مجلة الإدارة السعودية، 12(2)، 55-75.

الحربي، فيصل. (2022). إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة ميدانية على شركات التأمين في السعودية. المجلة العربية للإدارة، 11(1)، 40-60.

المطيري، سعود. (2021). تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين بالرياض. مجلة العلوم الإدارية، 10(3)، 50-70.

العسيري، محمد. (2020). العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات التأمينية: دراسة على شركات التأمين السعودية. مجلة الدراسات الإدارية، 9(2)، 35-55.

الحميدي، عبد الله. (2019). أثر تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين السعودية. مجلة الإدارة والخدمات، 8(4)، 45-65.

هوكين، بيتر. (2018). أساسيات إدارة المخاطر. دار كوجان بيج للنشر.

كبير، محمد. (2021). أساليب البحث العلمي في الإدارة. الرياض: دار الجامعات.

ثانياً المراجع باللغة الإنجليزية :

- Al-Safadi, M. (2020). Risk Management Practices and Organizational Performance in Financial Institutions. *Journal of Business Administration*, 12(3), 45–62.
- Saudi Central Bank (SAMA). (2023). Annual Report on Insurance Sector Performance in Saudi Arabia. Riyadh: SAMA Publications.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management*. 5th Edition. Kogan Page Publishers.
- Almutairi, S. (2022). The Relationship Between Risk Management and Service Quality in Saudi Insurance Companies. *International Journal of Economics and Management*, 15(2), 112–130.
- Alzahrani, H. (2021). Developing Risk Management Strategies in the Saudi Insurance Sector. *Arab Journal of Business and Management*, 9(4), 85–102.
- Smith, K., & Merritt, G. (2020). *Managing Risk in the Financial Services Industry*. Oxford University Press.
- Al-Safadi, M. (2020). Risk Management Practices and Organizational Performance in Financial Institutions. *Journal of Business Administration*, 12(3), 45–62.
- Saudi Central Bank (SAMA). (2023). Annual Report on Insurance Sector Performance in Saudi Arabia. Riyadh: SAMA Publications.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management*. 5th Edition. Kogan Page Publishers.
- Almutairi, S. (2022). The Relationship Between Risk Management and Service Quality in Saudi Insurance Companies. *International Journal of Economics and Management*, 15(2), 112–130.
- Smith, K., & Merritt, G. (2020). *Managing Risk in the Financial Services Industry*. Oxford University Press.
- Alzahrani, H. (2021). Developing Risk Management Strategies in the Saudi Insurance Sector. *Arab Journal of Business and Management*, 9(4), 85–102.

- Brown, M. (2023). The Impact of Risk Management on Financial Service Quality in Insurance Companies. *Journal of Business Administration*, 18(2), 55–70.
- Smith, J., & Johnson, A. (2022). The Relationship between Risk Management Practices and Insurance Companies' Performance. *European Journal of Financial Management*, 14(1), 30–48.
- Lee, H., Kim, S., & Park, J. (2021). Applying Risk Management to Enhance Service Quality in Insurance Companies. *Asian Journal of Management*, 12(3), 65–82.
- Kumar, R., & Patel, B. (2020). The Effect of Risk Management on Customer Satisfaction in Insurance Companies. *Indian Journal of Management*, 10(4), 90–110.
- Garcia, L. (2019). The Relationship between Risk Management Practices and Operational Quality in Insurance Companies. *Spanish Journal of Management*, 8(2), 40–60.
- Brown, T. (2023). The Impact of Risk Management on Quality of Financial Services in –Insurance Companies. *Journal of Insurance Research*, 12(2), 55–77.
- Garcia, L. (2019). The Relationship Between Risk Management Practices and – Operational Quality in Insurance Companie,European Journal of Risk and Insurance Research, 11(3), 84–101.
- Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management*. Kogan Page.
- Kumar, R., & Patel, S. (2020). The Effect of Risk Management on Customer Satisfaction in Insurance Companies. *International Journal of Financial and Risk Management*, 8(4), 102–119.
- Lam, J. (2017). *Enterprise Risk Management: From Incentives to Controls* Wiley.

- Williams, C., & Heins, M. (2019). Risk Management and Insurance McGraw Hill.
- Field, A. (2018). Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics. Sage Publications.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2019). Multivariate Data Analysis. 8th Edition. Pearson.
- Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS. McGraw–Hill Education