



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة المخاطر

دراسة

أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية
السعودية

The impact of risk management strategy on the performance of
insurance companies in the Kingdom of Saudi Arabia

اعداد الطالب:

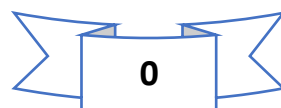
الاسم /فواز قديم العنزي

الرقم الجامعي / 221000525

المشرف:

د. وليد سليمان

2023 م



شكر وعرفان

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
تعظيماً 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 البحث المتواضع أتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين
العزيزين اللذان أعانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح، وإكمال الدراسة والبحث؛
كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الدكتور "وليد سليمان"
الذي لن تكفي حروف هذه الدراسة لإيفائه حقه بصبره الكبير علينا، ولتوجيهاته العلمية التي لا تقدر
بثمن؛ والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام واستكمال هذا العمل؛

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا
العمل

"ربي أوزعنا أن نشكر نعمتك التي أنعمت علينا وعلى والدينا وأن نعمل صالحاً ترضاه وأدخلنا
برحمتك في عبادك الصالحين"

المستخلص

تهدف الدراسة الى وضع إطار لإدارة المخاطر بشركات التأمين هدفت الدراسة الى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر التأمين و ابرز عناصرها، ودورها في تقليل التأثير السلبي الناتج عن التهديدات أو المخاطر التي تؤثر على شركات التأمين وبينت الدراسة دور شركات التأمين في تقليل المخاطر من خلال استخدام الموارد التي تسهم في رصد ومراقبة تأثير المخاطر السلبية وإتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر من خلال تحديد أفضل السبل لإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة.

وتمثلت مشكله الدراسة في أن التأمين أحد أهم سياسات إدارة المخاطر في المؤسسات والتي تتعرض للعديد من المخاطر وإدارته عبر استراتيجيات تعمل لرفع مستوى مراكز الشركات وتعطيها القدرة على المنافسة وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة المخاطر وأثرها على كفاءة موظفي شركات التأمين

توصلت الدراسة الى نتيجة مهمة أن شركات التأمين العاملة بسوق التأمين في المملكة العربية السعودية تتعرض لمخاطر عالية وعديدة في بيئة الأعمال وذلك لعدم وضوح الإستراتيجيات لمجابهة المخاطر الفنية وتبحث إدارة المخاطر من منظور شركات التأمين إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى التي قد تحدث الضرر أو يؤدي إلى خسائر.

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أهمها: ضرورة قيام شركات التأمين ببناء نموذج عملي يعكس مدى تطبيق الشركة لهذا المعيار ويتم ارفاقه ضمن تقرير الشركة السنوي وكذلك ضرورة بناء الشركات لقواعد بيانات متقدمة لتوثيق المخاطر التي تعرضت لها وكذلك طرق التعامل معها وأساليب تجنب هذه المخاطر بالإضافة إلى ضرورة أن تسعى شركات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها الجديدة وكذلك ضرورة قيام الشركات بدراسة البيئة المحيطة بها من جميع الجوانب وبطرق ووسائل مختلفة لتحديد الخيار الاستراتيجي المناسب وأوصت بان على سوق التأمين الدعوة لإنشاء لجنة لإدارة المخاطر على مستوى سوق التأمين لتبادل الخبرات والاهتمام بالكادر البشري أكاديميا ومهنيا.

Abstract

The study aims to develop a framework for risk management in insurance companies. The study aimed to reflect the impact of clear policies and strategies for managing insurance risks and its most prominent elements, and its role in reducing the negative impact resulting from threats or risks affecting insurance companies. The study showed the role of insurance companies in reducing risks through the use of resources Which contribute to monitoring and controlling the impact of negative risks and adopting a consistent, systematic and integrated approach to risk management by identifying the best ways to manage and mitigate significant risks. The problem of the study was that insurance is one of the most important risk management policies in institutions, which are exposed to many risks and managed through strategies that work to raise the level of corporate positions and give them the ability to compete. The study relied on the analytical descriptive approach as it is one of the most widely used approaches in the study of social and human phenomena. The descriptive approach is a tool and method for analyzing and describing risk management and its impact on the efficiency of insurance company employees.

The study reached an important conclusion that the insurance companies operating in the insurance market in the Kingdom of Saudi Arabia are exposed to high and numerous risks in the business environment due to the lack of clarity in the strategies to confront the technical risks. Damage occurs or results in losses. The study presented a set of recommendations, the most important of which were: the need for insurance companies to build a practical model that reflects the extent of the company's application of this standard and to be attached to it in the company's annual report, as well as the need for companies to build advanced databases to document the risks they were exposed to, as well as ways to deal with them and methods to avoid these risks, in addition to the necessity That insurance companies seek to use the latest technological technologies in order to develop their new services, as well as the need for companies to study the surrounding environment in all aspects and in different ways and means to determine the appropriate strategic option and recommended that the insurance market call for the establishment of a risk management committee at the level of the insurance market to exchange experiences and concern for human cadres Academically and professionally.

فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
شكر وتقدير	1
المستخلص	2
فهرس محتويات البحث	4
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	6
1- مقدمة	7
2- مشكلة الدراسة	8
3- أهمية الدراسة	9
4- اهداف الدراسة	10
5- فروض الدراسة	11
6- متغيرات الدراسة	11
7- منهجية الدراسة	12
8- أسباب اختيار الموضوع للدراسة	13
9- حدود الدراسة	14
10- الفصل الثاني: دراسة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	15
11- مفاهيم ومصطلحات اجرائية	16
12- الدراسات السابقة	17

24	13- المبحث الأول: استراتيجيات إدارة المخاطر
36	14- المبحث الثاني: الأداء في شركات التأمين
44	15- المبحث الثالث: دور إدارة المخاطر في تعزيز أداء شركات التأمين
47	16- الفصل الثالث: منهجية الدراسة
48	17- أولا. نهج البحث ووسائل الدراسة.
49	18- ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته
50	19- ثالثا. أداة الدراسة.
51	20- رابعا - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات
52	21- تحليل نتائج البيانات الشخصية.
56	22- الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات
57	23- أولا: نتائج تحليل متغيرات الدراسة
58	24- ثانيا: مناقشة النتائج
59	25- ثالثا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
66	26- رابعا: النتائج
67	27- خامسا: التوصيات والاقتراحات
68	28- الخاتمة
69	29- المراجع والمصادر المقترحة
71	30- الملاحق

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- (1) مقدمة
- (2) مشكلة الدراسة
- (3) أهمية الدراسة
- (4) اهداف الدراسة
- (5) فروض الدراسة
- (6) متغيرات الدراسة
- (7) منهجية الدراسة
- (8) أسباب اختيار الموضوع الدراسة
- (9) حدود الدراسة

1- المقدمة

تعد إدارة المخاطر عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والإستراتيجية والأمنية على رأس مال شركات التأمين وتقييم أداؤها المالي ويمكن أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر مجموعة متنوعة من المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات القانونية وأخطاء الإدارة الإستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية (النجار، 2019)

وفي إطار شركات التأمين في المملكة العربية السعودية عندما تتخذ الشركة قرارا استثماريا فإنها تتعرض لعدد من المخاطر المالية فهنا تكون المخاطر المالية على شكل تضخم مرتفع وتقلبات في أسواق رأس المال وركود وإفلاس وما إلى ذلك واستراتيجية ولقد تولدت لدى الشركات قناعة بأهمية عملية إدارة المخاطر، بل أصبحت متكاملة مع جميع عمليات التخطيط والادارة، وتم فهمها ومشاركتها على جميع المستويات، لتتخطى إدارة المخاطر المجالات المالية بالشركات لتشمل جميع الشركات ومجالات ومستويات العمل فيها (العواد، 2018) وترتبط بذلك عملية إدارة المخاطر بالقرارات التي تتخذها شركة التأمين في كافة الأصعدة ومنها القرارات المتعلقة بالتوجه الاستراتيجي لدى الشركة. إدارة المخاطر هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور شركات التأمين 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 تشكل إدارة مخاطر الاستراتيجية نهجا شاملا وتدعو إلى اتخاذ قرارات على مستوى الإدارة والتي قد لا تكون بالضرورة منطقية لوحدة أو قطاع عمل فردي. وبالتالي بدلا من أن تكون كل وحدة أعمال مسؤولة عن إدارة المخاطر الخاصة بها يتم إعطاء الأولوية للمراقبة على مستوى شركة التأمين وغالبا ما يتضمن أيضا إتاحة خطة عمل المخاطر لجميع أصحاب المصلحة كجزء من تقرير سنوي لذلك يمكن أن تعمل استراتيجية إدارة المخاطر على تقليل المخاطر وتحديد الفرص الفريدة على مستوى الشركة ويعد الاتصال والتنسيق بين وحدات العمل المختلفة أمرا أساسيا لنجاح استراتيجية إدارة المخاطر وعادة ما يكون لدى الشركات التي تستخدم استراتيجيات إدارة المخاطر فريق متخصص لإدارة مخاطر المؤسسة والتي تشرف على أعمال شركات التأمين. (العمودي، 2015).

2- مشكلة الدراسة

يعتبر قطاع التأمين من القطاعات المهمة والحيوية في اقتصاد أي بلد متقدم أو يسعى للنهوض باقتصاده ليحقق المساهمة المرجوة منه في التنمية الاقتصادية وذلك بمواجهة التحديات والعوائق التي تمنع نموه. ولكي تصل شركات التأمين لهذا التقدم المنشود فلا بد للشركة أن تمتلك توجه استراتيجي محدد. تكمن مشكلة الدراسة في موضوع أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

باعتبار إن أي شركات التأمين بدون إدارة مخاطر فإن أداء أقسامها يكون غير منتظم لأن إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها. تتضمن هذه الإستراتيجيات نقل المخاطر وتقليل آثارها السلبية بهدف التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة. وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجهها أقسام وإدارات شركات التأمين حيث يوجد العديد من الأسباب لوقع الخطر منها ما يتعلق بالشركة او بالعميل او نتيجة ظروف خارجة عن إرادة الطرفين

فكان من الضروري إيجاد استراتيجية وأصحه لإدارة المخاطر تساهم في أداء شركات التأمين ويمكن صناعة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية

- 1) ما هو أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- 2) هل تطبق شركات التأمين استراتيجية واضحة ومعينة لإدارة المخاطر والأزمات المالية؟
- 3) ما هي الأخطار التي تتعرض لها شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- 4) هل توجد علاقة بين تطبيق عملية إدارة المخاطر وفق المعيار الدولي (31000:2018) بأبعادها والتوجهات الاستراتيجية للأداء في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- 5) هل توجد فروق بين متوسط استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة لعملية إدارة المخاطر وفقا للأداء في شركات التأمين طبقا المعيار الدولي 31000:2018 بالنسبة للمتغيرات التالية (النوع – العمر- المؤهل العلمي-سنوات الخدمة- المسمى الوظيفي)؟

3- أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية :

تبرز أهمية البحث

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

الأهمية العملية:

تبرز أهمية الدراسة

- (1) إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية
- (2) تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركات التأمين وهي تعمل على تأمين مختلف المؤسسات والأنشطة من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها لذلك على شركة التأمين نفسها
- (3) حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريتها وهذا ما سيؤثر بالسلب على نشاط التأمين ومنه على القطاع الاقتصادي
- (4) محاولين من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على بقاء شركات التأمين وتطويرها أكثر فأكثر

5) أهمية العمل على استقرارها والرفع من كفاءتها الإنتاجية وقدراتها التنافسية ومنه المساهمة في الناتج الوطني وكذا في استقرار المجتمع

6) باعتبار أن إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها.

7) إتباع إستراتيجية تساهم في رفع مستويات قدرة التأمين التي تؤدي إلى تخفيض والتحكم في هذه المخاطر إضافة إلى زيادة الطلب على خدمات التأمين والإقبال عليه.

4- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر شركات التأمين والمحافظة على القدرة التنافسية لها من اجل وضع أسس ومعايير سليمة تنظم العمل بسوق التأمين في ظل بيئة الاعمال الدولية والتي تشهد كثير من التغيرات والأزمات وسعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية:-

1. التعرف على مفهوم إدارة المخاطر ومكوناتها
2. التعرف على إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركات التأمين في المملكة
3. التعرف على الدور الفني والتقني لشركات التأمين في مجال إدارة المخاطر.
4. التعرف على مختلف الجوانب النظرية للمخاطر المالية التي تعترض الأداء شركات التأمين.
5. معرفة مستوى تطبيق عملية إدارة المخاطر وفق المعيار الدولي في شركات التأمين.
6. تحديد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم الأداء المالي والإداري لشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
7. التعرف على أهم الطرق لمواجهة أي خطر يواجه شركات التأمين في المملكة
8. إبراز أهمية التأمين كوسيلة فعالة في إدارة الخطر الذي يواجه العملاء ومنه أهمية وجود مثل هذه لشركات أي شركات التأمين وإعادة التأمين في الحياة الاقتصادية.

5- فرضيات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية"

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الثانية: تلتزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.

- الفرضية الثالثة: توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة حسب (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسعى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

6- متغيرات الدراسة:

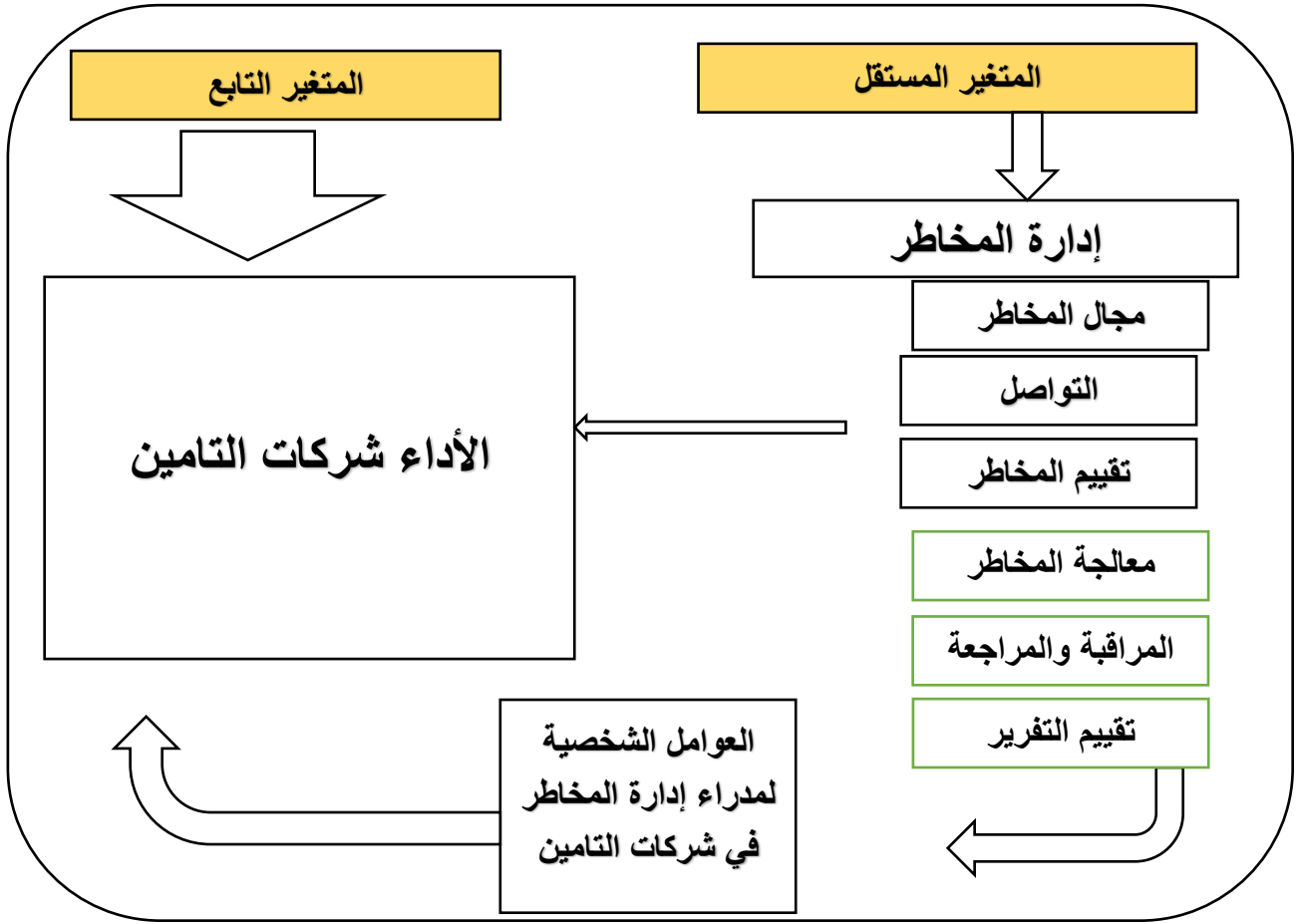
يمثل الشكل العلاقة بين المتغير المستقل (استراتيجية إدارة المخاطر) والمتغير التابع (الأداء لشركات التأمين) والمتغيرات الوسيطة (العوامل الشخصية والوظيفية لمدرء إدارة المخاطر في شركات التأمين) ويمكن ايضاح هذه المتغيرات كما يلي:

- المتغير المستقل: استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- المتغير التابع: مستوى أداء شركات التأمين في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

- المتغيرات الوسيطة: والتي تتمثل بالعوامل الشخصية والوظيفية لمدرء إدارة المخاطر في شركات التأمين عينة

الدراسة وهي: (الجنس السن المستوى التعليمي الوظيفة سنوات الخبرة)



7- منهجية الدراسة:

اتبعنا في تحليل الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات المتبناة استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت الدراسة عليه باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يقوم بعرض مفهوم المخاطر وإدارة المخاطر واستراتيجية إدارة المخاطر وكذلك أداء شركات التأمين حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

طرق جمع البيانات والمعلومات وكالتالي:

المصادر الثانوية: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية.

المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبيان وتعتبر هي الأداة الرئيسة للدراسة من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

8- أسباب اختيارالموضوع للدراسة:

كما تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى:

- قلة الأبحاث والدراسات التي تتناول هذا الموضوع خاصة في شركات التأمين.
- أهمية شركات التأمين كمكون أساسي في القطاع الاقتصادي التعمق في هذه الدراسة من خلال الجانب الميداني
- تزايد تعرض شركات التأمين السعودية لمخاطر متعددة فرضت إيجاد طريقة مناسبة وذات تأثير فعال تمكّنها من تخطي مختلف العقوبات التي فرضتها هذه المخاطر.
- عدم اهتمام شركات التأمين السعودية بضرورة استحداث وظيفة خاصة بإدارة المخاطر يكون هدفها التصدي لمختلف المخاطر التي تواجهها ومعالجتها معالجة علمية
- محاولة تقديم طريقة مبنية على أسس علمية ومنهجية في التعامل مع المخاطر التي تفرضها تغيرات البيئة المختلفة.

9- حدود الدراسة:

هناك حدود لهذه الدراسة تحد من إمكانية تعميم نتائجها على جميع العاملين عن أثر إدارة الوقت على أداء

الموظفين دراسة حالة على وزارة الإسكان في المملكة العربية السعودية من أهمها:

الحد الزمني: تم جمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة خلال العام الدراسي 2023م

الحد المكاني: شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الحد الموضوعي: حيث اقتصرت هذه الدراسة على موضوع أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات

التأمين في المملكة العربية السعودية.

الحد الدشري: مدراء إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الفصل الثاني

دراسة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

مفاهيم ومصطلحات اجرائية

الدراسات السابقة

المبحث الأول: استراتيجيات إدارة المخاطر

المبحث الثاني: الأداء في شركات التأمين

المبحث الثالث: أثر استراتيجيات المخاطر على الأداء

الفصل الثاني

دراسة الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

التعريفات والمصطلحات الاجرائية

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.

الخطر

يقصد بالخطر في عقد التأمين الحادث الاحتمالي ومعنى كون الحادث احتمالاً أنه قد يقع وقد لا يقع، دون أن يكون وقوعه متوقفاً على إرادة أحد العاقدين. بل إن ذلك موكل إلى القدر وحده. كغرق البضاعة أو حريق المنزل المؤمن عليه

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 الحيطة منها بعد دراسة وتقييم للموقف

-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 بناءً على التطورات الجديدة أو الإجراءات المتخذة في المشاريع، وتعمل استراتيجية إدارة المخاطر على توفير نهج منظم ومتناسك لتحديد المخاطر، وتقييمها، وإدارتها.

مفهوم شركات التأمين:

شركات التأمين هي الوحدات الاقتصادية التي تهدف لتحقيق الربح لتقديم خدمة التأمين لعملائها مقابل دفع أقساط تأمينية مقابل هذه الخدمة.

عقد إعادة التأمين

أي اتفاق أو تعهد بين شركة التأمين الأصلية الشركة المتنازلة وشركة أو شركات أخرى معيدي التأمين تنقل بموجبه الشركة المتنازلة إلى معيدي التأمين كل أو بعض الأخطار التي التزمت بها للغير بموجب عقد تأمين أخذته على عاتقها أصلا، وذلك مقابل مبلغ معين تدفعه الشركة المتنازلة إلى معيدي التأمين يعرف باسم قسط إعادة التأمين، ويلتزم معيدو التأمين بموجب هذا العقد بتعويض الشركة المتنازلة عما قد يلحقها من الأضرار التي أمنت للغير ضدها أصلا.

الأداء:

يعتبر الأداء النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الفرد من أعمال وهم كذلك درجة بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية. وله عدة أبعاد قد نأخذ منها المواظبة والمثابرة في العمل الدقة والجودة في الأداء التحفيز العمل بروح فريق العمل.

تعريف الأداء

"على أنه العلاقة بين النتائج والموارد حيث يتجلى ذلك في الجهد الذي يقوم به الفرد في المؤسسة وفي نفس الوقت المستوى الذي يحققه الفرد من خلال نتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعة".

مفهوم الأداء الوظيفي:

بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

نمط الأداء:

والذي نقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة

الدراسات السابقة

-الدراسات السابقة واشتقاق فروض البحث:

دراسة García 2022:

تهدف الدراسة الى تحليل أثر اختبارات الضغوط على سلوك البنك بالتطبيق على 86 بنك في الولايات المتحدة الامريكية خلال الفترة من 2011 الى 2016 وأكدت النتائج ان اختبارات الضغوط تقلل مشكلة الخطر المعنوي moral hazard في القطاع المالي حيث انها تدفع البنوك الى زيادة رأس المال وزيادة المتطلبات الرقابية ومتطلبات الإفصاح

دراسة Wang et al 2020

تهدف الدراسة لقياس أثر كوفيد- 19 على سوق التأمين في الصين في الاجل القصير وأكدت النتائج وجود أثر سلبي لجائحة كورونا على سوق التأمين 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 قطاع التأمين بمصر للتحقق من الاستقرار المالي لهذه الشركات من 2015 الى 2019 من خلال 3 سيناريو لانخفاض اجمالي الأقساط المكتتبة والنتائج تؤكد قدرة شركات التأمين 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 متا ربط ومتكامل لضبط المخاطر وإجراء 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 وإنشاء 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 العمدات 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 تبعاً لنوع الجامعة وكانت لصالح الجامعات الحكومية. بينما لا توجد فروق بين الاستجابات حول توافر مكونات نظام إدارة مخاطر الموارد البشرية تبعاً لنوع الجامعة.

وأوصت الدراسة بضرورة بناء بروتوكول يشتمل على سياسات وتشريعات وقواعد لمبادئ إدارة المخاطر الموارد البشرية في الجامعات السعودية الأهلية والحكومية وتطوير نموذج تنظيبي لإدارة مخاطر الموارد البشرية يندمج ويتكامل مع الأنظمة الأخرى بالجامعات السعودية وأخيراً 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 شركات 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 استخدم المنهج الاستقرائي الاستنباطي بواسطة استبانة طبقت على جميع أفراد المجتمع وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير جوهري للمراجعة الداخلية في تقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركات التأمين بجمهورية مصر العربية. وأوصت الدراسة بتعزيز وأدراك ثقافة فهم تطبيق إدارة مخاطر الاستثمارات لكافة المستويات الإدارية بشركات 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 مُستخدما أسلوب الحصر الشامل حيث تم استرداد 42 استبانة بنسبة 91. % استرداد بلغت وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لمتغيري 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 وأخيرا 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 وأيضا توفير التدريب المميز في مجال إدارة المخاطر وفي المجالات الإدارية والمالية لأصحاب المشاريع المحتضنة مما يحسن من أدائهم ويعمل على تطويره.

دراسة Benali & Feki 2017:

وتهدف الى تحليل أثر الكوارث الطبيعية الاعصار السيول العواصف على ربحية شركات التأمين على الممتلكات والمسؤولية في الولايات المتحدة الامريكية البيانات تضمنت 30 شركة من 2008 الى 2012 واكدت النتائج ان حقوق الملكية والاقساط لها تأثير إيجابي على الربحية ونسبة الخسائر وتكرار الكارثة وشدة الكارثة لها تأثير سلبي على الربحية.

دراسة Olesko 2017:

تهدف الى تطوير اختبارات الضغوط لشركات التأمين بأوكرانيا حيث ارتفع عدد شركات التأمين ذات الإدارة المؤقتة بما قلل قدرة شركات التأمين على الإذعان لمتطلبات الجهات الرقابية وانخفاض ثقة المستهلك في الخدمات التأمينية واهم النتائج ان معدل نمو وثائق التأمين لها أكبر الأثر على كفاية ارس المال لشركة التأمين.

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 لاذعان البنوك لمتطلبات رأس المال التي تفرضها الجهات الرقابية.

دراسة 2015 Upreti & Mike:

وتهدف الى اختبار قدرة قرار إعادة التأمين لشركات التأمين 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 لشركات التأمين مقابل الشركات التي لا تتخذ هذه القرارات.

دراسة 2009 Chang & Kim:

وتهدف الى التعرف على أثر ازمة الائتمان عام 2003 على القطاع المالي بكوريا باستخدام اختبارات الضغوط وتحليل السيناريوهات على 3 أنواع من المؤسسات المالية البنوك وشركات التأمين وشركات الأوراق المالية خلال الفترة من 2000 الى 2007 وأكدت النتائج ان أثر الاحداث الضاغطة على فئات المخاطر متباين وفقا لنوع القطاع وكانت أكثر القطاعات حساسية للحدث هي شركات الأوراق المالية.

دراسة 2009 Huang:

وتهدف الي وضع إطار لاختبارات الضغوط للتعرف على أثر المخاطر المنتظمة على القطاع البنكي بالتطبيق على أكبر 12 بنك مسجل في البورصات الامريكية خلال الفترة من 2001 الى 2008 واعتمد الباحثون على تحديد السيناريوهات التاريخية معتمدا على المخاطر المنتظمة التي سجلت اعلى قيمة لها في منتصف سبتمبر 2007 ثم

مارس 2008 أزمة الرهن العقاري وتؤكد النتائج ان شدة الازمة وانهييار الأسواق أكبر من التوقعات وان تدخل الحكومة أنقذ البنوك من الافلاس.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

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

المبحث الاول:

استراتيجية إدارة المخاطر

تمهيد

المؤسسات التأمينية وجدت لتؤدي وظائف إدارة المخاطر والمشاركة في تحمل المخاطر وهيكل هذه المؤسسات وحجم صناعة التأمين يتم تحديده بقوى السوق ويرتبط بالأسواق المالية للسلع والخدمات وهيكل الاقتصاد فالمهمة الرئيسية للتأمين هو حماية الافراد من المخاطر بالإضافة الى ان الادب التمويلي اثبت ان كل من السوق وقرارات التغطية ضد المخاطر للشركات تؤثر على الأداء الاستراتيجي لها وخاصة عملية إدارة المخاطر إدارة المخاطر عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والإستراتيجية والأمنية على رأس مال الشركات ونفقاتها. ويمكن أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر مجموعة متنوعة من المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات القانونية وأخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية. وفي إطار المؤسسات الربحية عندما تتخذ المؤسسة قرارا استثماريا فإنها تتعرض لعدد من المخاطر المالية فهنا تكون المخاطر المالية على شكل تضخم مرتفع وتقلبات في أسواق رأس المال وركود وإفلاس وما إلى ذلك. وإدارة مخاطر المؤسسة هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور المؤسسة أو المنظمة بأكملها. لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى للضرر الذي قد يتداخل مع عمليات المنظمة وأهدافها أو يؤدي إلى خسائر.

مفهوم التأمين ومقوماته.

منذ أن وجد الإنسان حاول البحث عن الحماية ضد الأخطار المحيطة به والمتزايدة مع تقدم الحياة المعاصرة فحاول بالبداية حماية نفسه وأفراد عائلته والمقربين إليه ومع مرور الوقت انتقل إلى حماية ممتلكاته السكن الحيوانات فولد التأمين كوسيلة لإيجاد نوع من التعاون بين مجموعة من الأفراد ومساعدتهم على مواجهة المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها أي منهم وبعدها عرف التأمين وتنوعت مجالات تطبيقه.

-التأمين لغة:

مشتق من الأمن ضد الخوف أمن أمانا وأمانة ومنه الأمانة بمعنى الوفاء والإيمان بمعنى التصديق.

-التأمين اصطلاحا:

نظام اجتماعي يهدف إلى تكوين احتياطي لمواجهة الخسائر غير المؤكدة التي يتعرض لها رأس المال عن طريق نقل عبء الخطر من شخص واحد إلى عدة أشخاص أو مجموعة من الأشخاص أي أنه نظام يصمم لتخفيض ظاهرة عدم التأكد للخسائر المالية عن طريق نقل عبء الخطر.

التعريف القانوني للتأمين:

"التأمين وسيلة لتعويض الفرد عن الخسارة المالية التي تحل به نتيجة وقوع خطر معين وذلك بواسطة توزيع هذه الخسارة على مجموعة كبيرة من الأفراد يكونون معرضين لنفس الخطر وذلك بمقتضى اتفاق سابق". ويعرف التأمين بأنه: "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال أو إيراد أو مرتب أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك مقابل قيمة أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له إلى المؤمن".

- التعريف الاقتصادي:

يمكن تعريف التأمين من الناحية الاقتصادية بأنه: "أداة لتقليل الخطر الذي يوجهه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر كالسيارة المنزل المستودع ... لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية من ثم يمكن لكل صاحب وحدة الاشتراك بنصيب إلى ذلك الخطر".

- أهمية التأمين:

للتأمين دور أساسي حيث يقوم بعدة وظائف اجتماعية ونفسية واقتصادية منها:

• من الناحية الاجتماعية:

حيث أن التأمين يقوم على مفهوم التعاون بين مجموعة من الأفراد أو الأشخاص بهدف ضمان خطر معين فيقوم كل منهم بدفع قسط أو اشتراك لتغطية الخسائر التي يمكن أن يتعرض لها أي أحد منهم.

- من الناحية النفسية:

تتمثل في توفير الأمان وإزالة الخوف من فكر المؤمن له من الأخطار التي قد تحدث له وحتى يشعر بنوع من الطمأنينة على مستقبله ومستقبل نشاطاته يلجأ إلى تأمين تلك النشاطات.

- من الناحية الاقتصادية:

يعد التأمين أحد أساليب الادخار الأساسية وذلك عن طريق تجميع رؤوس الأموال من الأقساط واشتراكات المؤمن لهم التي يعتبر رصيدهم هاما لتغطية نتائج المخاطر وهذا الرصيد يوظف في عمليات استثمارية تجارية ماهية شركات التأمين.

تعد شركات التأمين والتي تمثل جانب العرض في قطاع التأمين إحدى أهم المؤسسات المالية التي كان ظهورها أمرا حتميا لتقوم بمهمة ترويج فكرة التأمين لاعبة في ذلك دور المنظم لضمان الاستقرار وبعث روح الطمأنينة ووسيطا بين المؤمن لهم ومختلف المؤسسات الاقتصادية بحيث تقوم بتمويلها من خلال الإقراض أو المساهمة في رأس المال أو تقوم بإنشاء مشروعات ملكا لها وهذا بغرض تنويع العوائد.

مفهوم شركات التأمين

هي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا فهي شركة للتأمين تقدم الخدمة التأمينية لمن يطلبها كما أنها مؤسسة مالية تقوم بتحصيل الأموال من المؤمن لهم في شكل أقساط لتعيد استثمارها في مقابل تحقيق عوائد شركات التأمين هي منشآت مالية تقوم بأعمال التأمين ضد المخاطر للغير في أشكال مختلفة. ويعرفها الكثير من الكتاب في مجال التأمين على أنها شركات خدمية تقدم خدمات تأمينية وذلك بتجميع عدد كبير من الأفراد الذين يحتمل أن تعرضوا لخطر معين

خلاصة:

تعد شركات التأمين من بين المؤسسات المالية التي تهدف إلى تحقيق الربح والرخاء الاقتصادي حيث تقوم بنشاطاتها على تقديم الخدمات الاجتماعية للأفراد وتأمينهم من الأخطار التي يتعرضون لها وذلك من خلال تقليص الخسارة المحتملة تحققها كما أنها تعتمد على تجميع الأموال ليعاد استثمارها في الأوراق المالية كما تقوم

بوظائف رئيسية تتمثل في إدارة العمليات والنشاط التسويقي ولكي تؤدي أنشطتها على اكمل وجه يجب ان تعمل على تكوين رؤوس أموال لا يستهان بها لتغطية التزاماتها المتوقعة مستقبلا.

مفاهيم أساسية حول المخاطر.

يتعرض الإنسان منذ نشأته للعديد من الأخطار التي يترتب على تحققها خسارة مالية أو معنوية وتختلف هذه الأخطار من حيث طبيعتها ونوعيتها وحجم الخسارة المترتبة على تحققها حسب تطور الحياة البشرية وبسبب ظهور وسائل التكنولوجيا الحديثة وتقدمها المستمر فالإنسان منذ اللحظة التي يولد فيها يتعرض لخطر الوفاة المبكر خطر المرض وعندما يتقدم به العمر فإنه يتعرض لخطر الحوادث الشخصية والعجز الكلي والبطالة والشيخوخة.

ماهية الخطر.

يتعرض الإنسان منذ نشأته للعديد من الأخطار التي يترتب على تحققها خسارة مالية أو معنوية وتختلف هذه الأخطار من حيث طبيعتها ونوعيتها وحجم الخسارة المترتبة على تحققها حسب تطور الحياة البشرية

- تعريف الخطر:

- الحالة التي تكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس نتيجة المرغوبة أو المتوقعة أو المأمولة.
- الخطر ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية مما يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص بالنسبة لموضوع معين.
- حادث مستقبل محتمل الوقوع لا يتوقف على إرادة أ من الطرفين هو عدم التأكد الممكن قياسه وتحقق إمكانية القياس في تلك الحالات التي يمكن فيها استخدام نظرية الاحتمالات لقياس درجة عدم التأكد".

- تقسيمات الخطر:

يمكن تقسيم الخطر إلى عدة مجموعات وستناول خمس مجموعات هي:

المجموعة الأولى: الأخطار المعنوية والاقتصادية.

❖ الأخطار المعنوية:

وهي الأخطار التي لا تسبب ربحاً أو خسارة بصورة مباشرة ولكن تسبب خسارة معنوية فقط وعادة هذه الأخطار لا تخضع لمبدأ القياس والتقييم

❖ الأخطار الاقتصادية:

وهي تلك الأخطار التي ينتج عن تحقق مسبباتها خسارة مالية أو اقتصادية مثل خطر الحريق أو خطر الوفاة. وتنقسم الأخطار الاقتصادية إلى قسمين:

✓ أخطار المضاربة: وتسمى أحياناً بالأخطار التجارية

✓ الأخطار الصافية: التي تكون نتيجتها إما الخسارة أو عدم الخسارة

وتنقسم الأخطار الصافية إلى

- الأخطار الشخصية: تؤثر على الإنسان في شخصه.

- أخطار الممتلكات: خسائر كلية أو جزئية في الممتلكات.

- أخطار المسؤولية المدنية: إصابة الغير بضرر مادي في شخصه أو في ممتلكاته

المجموعة الثانية: الأخطار العامة والخاصة.

❖ الأخطار العامة:

هي الأخطار التي تصيب قطاع كبير من المجتمع وتنشأ عنها خسائر في صورة كارثة ويترتب على تحققها خسائر مادية تلفت بمجموعة كبيرة من الأفراد وهي أخطار غير شخصية بالنظر إلى مسبباتها أو النتائج المترتبة على تحققها وهي الأخطار التي يكون منشؤها فعل القوة مثل التغيرات غير المنتظمة المتوقعة لقوى الطبيعة مثل الفيضان والبراكين أو تكون أخطار ذات صبغة سياسية اجتماعية مثل الثورات والعنف وهي أخطار لا تغطيها شركات التأمين.

❖ الأخطار الخاصة:

هي الأخطار التي تصيب قطاع محدود من المجتمع مجموعة من الأفراد مثلاً ولذلك فإن الخسائر الناتجة عن تحققها يمكن تقديرها كمياً ويمكن التنبؤ بها مثل أخطار السرقة وأخطار الحريق حوادث التصادم وعادة ما تقبل شركات التأمين تغطية هذه الأخطار وعلى الرغم من أن أثر الأخطار الخاصة ينصب على الفرد أو مجموعة من الأفراد أو أنها يمكن أن تؤثر على المجتمع ككل بصورة غير مباشرة فاحتراق مصنع يؤثر على صاحب المصنع كما يؤثر على المجتمع ككل واقتصاد الدولة كذلك.

- المجموعة الثالثة: الأخطار البحثية وأخطار المضاربة.

❖ الأخطار البحثية:

هي الأخطار التي ينتج عن تحققها خسارة أو عدم خسارة بمعنى أن هذه الأخطار إذا تحققت تتبع عن تحققها خسارة مادية وإذا لم تتحقق لم ينتج عنها خسارة أو ربح

❖ أخطار المضاربة:

هي الأخطار التي ينتج عن تحققها ربح أو خسارة وتسمى أحياناً بالأخطار التجارية مثل أخطار السوق أخطار التجارة فمثل هذه الأخطار قد يتحقق عنها ربح أو قد ينتج عن تحققها خسائر وتعتمد نتيجتها على مجموعة عوامل تتحكم في السوق ولذا يصعب التنبؤ بها كما صعب قياس الخسائر المالية الناتجة عنها.

- المجموعة الرابعة: أخطار الأشخاص والممتلكات وأخطار المسؤولية المدنية

❖ أخطار الأشخاص:

وتشمل مجموعة الأخطار التي يقع أثر تحقق مصدرها على الأشخاص بصورة مباشرة ومثل هذه الأخطار يترتب على تحققها خسارة تتمثل في انقطاع أو فقدان الأخطار يمكن قياسها والتنبؤ بها ولذلك هي قابلة للتأمين

❖ أخطار الممتلكات:

وهي الأخطار التي إذا تحققت مسبباتها في صورة حادث فإنها تؤثر في ممتلكات الأشخاص المنقولة أو الثابتة أي أنها الأخطار التي تصيب ممتلكات الأفراد بصفة مباشرة وتؤدي إلى هلاك أو تلفها أو نقص دخلها مثل: أخطار الحريق والانفجار والسرقة مرض أو موت المواشي والزلازل الفيضانات.

❖ أخطار المسؤولية المدنية:

وتشمل الأخطار التي يتسبب في تحققها شخص معين وينتج عنها إصابة الغير بضرر مادي في شخصه أو ممتلكاته أو في الاثنين معا ويكون الشخص المتسبب مسؤولا عنها أمام القانون ومن أمثلتها: حوادث السيارات والتي تؤدي إلى خسائر تلحق بالغير في شخصه أو ممتلكاته ويكون صاحب السيارة مسؤولا عنها.

إدارة المخاطر الاستراتيجية بشركات التأمين:

يعد قطاع التأمين من القطاعات الهامة التي توفر حلول تأمينية لمنظمات الاعمال والافراد وتكرار الالتزام المالية في الأسواق المتقدمة والناشئة القى الضوء على الأهمية الوظيفية لسوق التأمين ووجه اهتمام الجهات الرقابية في البلاد المختلفة بإدارة مخاطر النظام المالي والمؤسسات المالية وتتعرض شركات التأمين الى مخاطر متنوعة مخاطر تأمينية ومخاطر سوقية ومخاطر ائتمانية ومخاطر تشغيلية. ومن امثلة المخاطر التأمينية تسعير غير ملائم لوثائق التأمين حساب المخصصات الفنية بطريقة غير ملائمة حدوث كوارث ومن امثلة المخاطر السوقية تقلب أسعار الفائدة مخاطر حقوق الملكية مخاطر العملة مخاطر التركيز مخاطر السيولة ومن امثلة المخاطر الائتمانية تعثر غير متوقع لشركات إعادة التأمين او المشتقات وسندات التوريد وبالتالي انخفاض المستحقات من الوسطاء او أصحاب الوثائق ومن امثلة المخاطر التشغيلية الخسارة الناتجة عن عوامل داخلية ترجع الى الأشخاص أو النظام أو انخفاض الثقة في شركة التأمين أو انخفاض الكفاءة لذلك من الأهمية ان تدير شركة التأمين مخاطرها وتستهدف درجة مخاطر محددة عند اختيارها للاستثمارات حيث أن الدائنين الاساسيين مؤسسات مالية وهم أيضا عملاء لشركة التأمين فالدين الاولى لشركة التأمين على الممتلكات والمسئولية يتكون من أموال محتفظ بها من اجل استيفاء حقوق حملة الوثائق فالهدف من التأمين ينهار اذا كانت حقوق الدائنين في خطر لذلك تحدد الجهات الرقابية عقوبات علي شركة التأمين عند دخولها مشروعات خطرة او عند تجاهلها متطلبات رأس المال التي تحمي من الإفلاس والتي تتضمن تحديد رأس المال المطلوب الاحتفاظ به وفقا للمخاطر

إدارة المخاطر ومكوناتها

لتقليل المخاطر تحتاج المؤسسات إلى استخدام الموارد لتقليل ورصد ومراقبة تأثير الأحداث السلبية مع تعظيم الأحداث الإيجابية. يمكن أن يساعد اتباع نهج متسق ومهجي ومتكامل لإدارة المخاطر في تحديد أفضل السبل لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة. لذلك تشير إدارة المخاطر إلى ممارسة تحديد المخاطر المحتملة مسبقا 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 من فئات الأصول. على المستوى الأوسع فإن إدارة المخاطر هي نظام من الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا التي تمكن المنظمة من تحديد أهداف تتماشى مع القيم والمخاطر. من خلال الالتزام ببرامج تقييم المخاطر الناجحة بالأهداف القانونية والتعاقدية والداخلية والاجتماعية والأخلاقية فضلا عن مراقبة اللوائح الجديدة المتعلقة بالتكنولوجيا من خلال تركيز الانتباه على المخاطر وتخصيص الموارد اللازمة للتحكم في المخاطر وتخفيفها ستحوي المؤسسة نفسها من عدم اليقين وتقلل التكاليف وتزيد من احتمالية استمرارية الأعمال ونجاحها. وهناك خطوات مهمة في عملية إدارة المخاطر هي تحديد المخاطر وتحليل وتقييم المخاطر وتخفيف المخاطر ورصدها والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

أولاً: تحديد المخاطر:

تحديد المخاطر هو عملية تحديد وتقييم التهديدات التي تتعرض لها المنظمة وعملياتها والقوى العاملة فيها. على سبيل المثال قد يشمل تحديد المخاطر تقييم تهديدات أمن تكنولوجيا المعلومات مثل البرامج الضارة وبرامج الفدية والحوادث والكوارث وغيرها من الأحداث الضارة المحتملة التي قد تعطل العمليات التجارية.

ثانياً: تحليل وتقييم المخاطر:

بعد الانتهاء من تقييم / تحليل المخاطر يجب إجراء تقييم للمخاطر. يقارن تقييم المخاطر بين المخاطر المقدرة ومعايير المخاطر التي وضعتها المنظمة بالفعل ويتضمن تحليل المخاطر تحديد احتمال وقوع حدث خطر والنتيجة المحتملة لكل حدث. يقارن تقييم المخاطر حجم كل خطر ويصنفها حسب الأهمية والنتيجة.

ثالثا: التخفيف من المخاطر والمراقبة:

الخطوة الأخيرة في عملية إدارة المخاطر هي معالجة المخاطر والاستجابة لها. معالجة المخاطر هي تنفيذ السياسات والإجراءات التي من شأنها أن تساعد في تجنب أو تقليل المخاطر. تمتد معالجة المخاطر أيضا إلى تحويل المخاطر وتمويل المخاطر.

ومن المهم ملاحظة

أن إدارة المخاطر هي عملية مستمرة ولا تنتهي بمجرد تحديد المخاطر والتخفيف من حدتها. يجب إعادة النظر في سياسات إدارة المخاطر في المؤسسة كل عام للتأكد من أن السياسات محدثة وذات صلة ويشير تخفيف المخاطر إلى عملية التخطيط وتطوير الأساليب والخيارات لتقليل التهديدات لأهداف المشروع. قد يقوم فريق المشروع بتنفيذ استراتيجيات التخفيف من المخاطر لتحديد ومراقبة وتقييم المخاطر والعواقب الملازمة لإكمال مشروع معين مثل إنشاء منتج جديد. يشمل التخفيف من المخاطر أيضا الإجراءات التي يتم وضعها للتعامل مع القضايا والآثار المترتبة على تلك القضايا فيما يتعلق بالمشروع. تشكل الاستجابات أبرز توقعات إدارة المخاطر حيث من خلالها إدارة المخاطر يتم تجنب المخاطر أو التقليل منها أو تقاسمها أو نقلها بحيث لا تشكل عبء كبير على المؤسسة ومن أبرز الاستجابات التي قد تساعد المؤسسة الوقوع في الضرر يمكن تحديد المخاطر التالية:

1- تجنب المخاطر التجنب هو وسيلة لتخفيف المخاطر من خلال عدم المشاركة في الأنشطة التي قد تؤثر سلبا على المنظمة.

2- تقليل المخاطر: تحاول طريقة إدارة المخاطر هذه تقليل الخسارة بدلا من القضاء عليها تماما.

3- تقاسم المخاطر: عندما يتم تقاسم المخاطر يتم نقل إمكانية الخسارة من الفرد إلى المجموعة. تعتبر الشركة مثالا جيدا لتقاسم المخاطر حيث يقوم عدد من المستثمرين بتجميع رأس مالهم ولا يتحمل كل -

منهم سوى جزء من مخاطر فشل المشروع.

4- نقل المخاطر: نقل المخاطر تعاقديا إلى طرف ثالث مثل التأمين لتغطية الأضرار المحتملة في الممتلكات أو الإصابة ينقل المخاطر المرتبطة بالممتلكات من المالك إلى شركة التأمين.

5- قبول المخاطر والاحتفاظ بها: بعد تنفيذ جميع تدابير تقاسم المخاطر ونقل المخاطر والحد منها ستظل بعض المخاطر قائمة لأنه من المستحيل فعليا القضاء على جميع المخاطر باستثناء من خلال تجنب المخاطر. وهذا ما يسمى بالمخاطر المتبقية.

6- التقليد ومعايير إدارة المخاطر: تحدد معايير إدارة المخاطر مجموعة محددة من العمليات الإستراتيجية التي تبدأ بأهداف المنظمة وتعتمد تحديد المخاطر وتعزيز التخفيف من المخاطر من خلال أفضل الممارسات.

أهمية إنشاء إدارة المخاطر وإيجابياتها

تشكل إدارة المخاطر أهمية بالغة في عمل المؤسسات لما قد تشكله من تقييم وتنبؤ للإحداث المحتملة التي قد تواجه المؤسسات التي من أبرزها:

1. توقع الأحداث المحتملة
2. توقع التحديات
3. تجنب الأحداث الكارثية
4. زيادة النمو
5. المساعدة في البقاء في المنافسة
6. تحسين إجراءات العمل
7. التمكن من وضع ميزانية أفضل

يمكن القول هي أن عملية إدارة المخاطر مفيدة للغاية. على المدى القصير قد يبدو أن هذه الأنشطة لا تحمل سوى تكاليف إضافية. ومع ذلك على مدار الوقت توفر هذه الأنشطة لشركات التأمين مبالغ كبيرة من المال. الفوائد تفوق بكثير التكاليف المرتبطة بهذه الأنشطة. ومن ثم فإن اعتبارها كمركز تكلفة هو وجهة نظر قصيرة النظر يمكن أن تكلف المؤسسة غالبا على المدى الطويل.

اهداف وأسباب عمليات إعادة التأمين بالنسبة الي شركات التأمين

رغم ان شركات التأمين تقوم بحساب أسعار التأمين على أسس فنية واحصائية يراعي فيها كل عوامل الأمان الا انه من الناحية العملية لا تستطيع شركات التأمين الاعتماد على ذلك والاحتفاظ لنفسها بكل الاخطار التي تقبل التأمين عليها

أولا/ نعرف إعادة التأمين

هو عبارة عن تحويل جزء أو كل العقود التأمينية التي تتعاقد عليها شركة التأمين إلى شركة تأمين أخرى (معيد التأمين او إعادة تأمين) وتعد قيمة مبلغ التأمين الذي تحتفظ به الشركة الأولى تحت مسمى الاحتفاظ بحيث لا يقل عن 30% من مجموع قيمة الاشتراكات التأمينية كما حددتها مؤسسة النقد السعودي أما الشركة الثانية (معيد التأمين او إعادة تأمين) تحت مسمى المتنازل عنه حيث يطلب من الشركات الالتزام بإعادة تأمين ما نسبته 30% من مجموع الاشتراكات على الأقل كما حددتها مؤسسة النقد السعودي بموجب أنظمة التأمين الخاصة بشركات التأمين العاملة داخل المملكة

طرق توزيع الأخطار في التأمين

- 1- الاشتراك في التأمين.
- 2- المجمعات التأمينية.

ثانيا/ الأسباب الخاصة بعملية إعادة التأمين

1. تؤدي بعض الأحيان الظروف الاستثنائية حيث أظهرت العديد من الاحصائيات انحراف في معدل الخسائر لشركات التأمين
2. زيادة في حجم المخاطر المؤمن عليها مما يفوق قدرة شركة التأمين على تحمل تلك المخاطر بنفسها مثل المشاريع الكبيرة او الممتلكات الضخمة مثل السفن والطائرات ومعامل تكرير البترول والمصانع الكبيرة.
3. درجة وحجم وتنوع المخاطر المحيطة بموضع التأمين بما يسمى بتراكم المخاطر التأمينية مثال التأمين على الطائرة وأيضا الركاب والامتعة لنفس شركة التأمين وأيضا مثال اخر التأمين على جسم السفينة

والبضاعة التي على متنها وأيضا طاقم السفينة لدى نقس شركة التأمين فلا بد من عملية توزيع لتلك المخاطر عن طريق الاشتراك في التأمين او المجمعات التأمينية..

4. وتساعد عملية إعادة التأمين في توافر المقدرة الاكتتابية لشركات التأمين في توفير سعة اكتتاب إضافية تسمح لها بقبول المزيد من التأمينات التي تزيد من حد احتفاظها برؤوس أموالها او فائضها المالية ثم إعادة التأمين لدى مؤمن آخر بالحد الزائد

5. كما تسهم في استقرار الأرباح حيث يمكن إعادة التأمين من التقليل من آثار التقلبات الكبيرة في النتائج المالية لشركة التأمين بسبب التغيرات في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والكوارث الطبيعية التي تتعرض لها البلد المؤمن به لدى شركة التأمين وتقليل مخصص الأقساط غير المكتسبة حيث تقلل عملية إعادة التأمين من حجم مخصص الأقساط المكتسبة المطلوب بموجب القانون.

6. يمكن إعادة التأمين من التقليل من آثار التقلبات الكبيرة في النتائج المالية لشركة التأمين بسبب التغيرات في الظروف الاقتصادية والاجتماعية والكوارث الطبيعية

7. تقلل عملية إعادة التأمين من حجم مخصص الأقساط المكتسبة المطلوب بموجب القانون

8. كما تسهم في استقرار الأرباح وحماية رأس المال والفائض المالي.

9. المحافظة على استقرار وضبط التأثير السلبي لتقلب المطالبات وزيادة الطاقة الاستيعابية.

10. المساعدة في تحقيق متطلبات الملاءة المالية والتقليل من حدة تركيز الأخطار.

11. الاستفادة من القدرات الفائقة وخبرات معيدي التأمين مما يجعل من معيدي التأمين شركاء

استراتيجيين في غاية الأهمية.

المبحث الثاني

الأداء في شركات التأمين

مفهوم الأداء:

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 وفاعلية العاملين فيها لضمان الحصول على خدمة مقبولة للمستهلك أو المراجع هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج أو الاستنتاجات وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج والنتائج من ناحية أخرى.

- ✓ وعرف الاداء الوظيفي: بأنه السلوك الوظيفي الهادف.
- ✓ كما عرف الأداء الإداري: بأنه إنجاز العاملين للأعمال الإدارية الموكلة لهم بشكل جيد وبموجب تعليمات وقوانين وأنظمة يلتزم بها أولئك العاملين ليسير العمل في الدائرة على أكمل وجه.
- ✓ وعرف الأداء الوظيفي: بأنه انعكاس لقدرة المنظمة وامكانياتها على تحقيق أهدافها.
- ✓ هو ما يبقى من أثر واضح أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو نتائج.
- ✓ بأنه نتاج السلوك ونتائج السلوك هي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه قبل ذلك السلوك.

وينقسم الأداء إلى قسمين

- 1) الأداء الظاهري: مثل الكلام والحركة وهو ما يمكن أن يلاحظه المحيطون بالفرد.
 - 2) الأداء الداخلي الباطني: مثل التفكير والتخيل والتصور وهو ما لا يمكن ملاحظته من المحيطين بالفرد.
- وسواء كان الأداء ناتجا عن الشعور او اللاشعور فمن الأهمية معرفة الأسباب الموجهة لهذا الأداء وهذه عملية هامة لكل الأفراد الهادفين لتحسين أدائهم الإداري.

أبعاد الأداء الوظيفي:

إن الأداء موضوع واسع وله أبعاد عدة تشمل:

- مستوى أو وحدة التحليل
- مستوى المجتمع المستوى المجتمعي
- مستوى المنظمة المؤسسة
- الوحدة في المنظمة أو الجماعة الصغيرة
- على مستوى الفرد

قياس الأداء

- 1- والمقاييس هنا قد تكون موضوعية كمية أو ذاتية
- 2- الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى أو توسطه أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس.
- 3- مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء: ويكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير.
- 4- هذا ويحتوي الأداء الوظيفي على عدة معايير لضمان سير العمل الجيد وضمان الحصول على نتائج مرضية وتتمثل هذه المعايير ب: سرعة الأداء دقة الأداء حجم الأداء جودة الأداء.

مقاييس الأداء:

وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر مما يلي:

- 1- الإنتاجية
- 2- الفاعلية
- 3- الكفاءة
- 4- النوعية
- 5- تحقيق الربح
- 6- النمو

7- رضا العاملين

8- رضا الزبائن العملاء

9- التجديد والابتكار.

أهمية الأداء:

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي شركات التأمين مهما لمحصلة جميع الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة أو الدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها: إن المنظمة التي تعمل على تحسين مستوى أداء الأفراد العاملين بصورة مستمرة ومدروسة ومخطط لها تتمكن من مواجهة التغييرات السريعة التي تواجهها المنظمات المعاصرة التي تتطلب أفرادا يتمتعون بمستوى عالٍ من المهارات والقدرات تمكنهم من الإبداع والابتكار من أجل أن تحتل المنظمة مكانة عالية تمكنها من التنافس وتقديم الخدمات بما يرضي العملاء أو المستفيدين من خدماتها.

معايير ومؤشرات الأداء الوظيفي:

أولاً: معايير الأداء:

من الخطأ النظر إلى معايير الأداء كمقاييس من أجل تقييم العاملين فقط في نهاية كل عام لاستيفاء بيانات استثمارات تقييم أداء العاملين السنوية من أجل منح العلاوات أو الترقيات أو توقيع الجزاءات لأنه إذا سلم بان هذا هو الغرض من هذه المعايير فإنه سوف يصعب على الرئيس والمرؤوس الوصول إلى اتفاق أو رضا على الأقل عنها ويتم التعبير عن هذه المعايير في صورة أهداف محددة مثل أهداف تسويقية أهداف ربحية الأهداف قد يعبر عنها بصورة عامة في المستويات الإدارية العليا ولكن الأهداف تتبلور بصياغة أكثر تحديدا للمستويات الإدارية الدنيا المستويات التشغيلية.

ويمكن تعريف معايير الأداء بأنها: "معدلات قياسية تستطيع إدارة المنظمة أن تسترشد بها كأساس للتقييم والمراجعة وذلك بمقارنة النتائج التي تحققها تلك المعدلات.

كذلك عرف معايير الأداء: بأنها مستوى ما تم اكتسابه والوصول إليه بين نقطة قياس إلى أخرى وتضمن مغزى ومدلولاً يمكن التثبت منه باستخدام معايير محددة للأداء.

وعرف معيار الأداء: أنه بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي العمل المطلوب.

إن أي سلوك يجب أن يرتقي إلى معايير محددة فنحن لا نتوقع من الأفراد إنتاج سلعة/ خدمة ما فقط ولكننا نتوقع منه إنتاج كمية معينة ضمن وقت محدد وبمواصفات معينة ومستوى معين من الجودة وتحقيق مستوى رضى معين للعملاء وهذا يعني أن الإنجاز الحقيقي هو الإنجاز الذي يكون قابلاً للقياس من خلال تطبيق معايير الأداء وذلك بالتدقيق على الجودة.

عرفت الجودة: بأنها مجموع مظاهر وخصائص المنتج أو الخدمة والتي تقوي من القدرة على إيجاد رضا معين وتلبية إحتياجات معينة ويكون مقدم المنتج أو الخدمة قادراً على تحمل المسؤولية بالتأكد من أن المخرجات تتطابق مع المواصفات المطلوبة.

السرعة: ويتم من خلالها قياس الوقت المستغرق في إنتاج سلعة أو تقديم خدمة معينة ويتم تحديد الزمن المستغرق إما بالساعات الأيام الأسابيع الأشهر.

الحجم أو الكمية: يتم من خلال هذا المعيار قياس الكميات سواء المعبر عنها بالأحجام أو الأعداد للمنتجات أو المعاملات أو الخدمات المقدمة للعملاء. وذلك بمقارنة معدل ما تم إنجازه مع ما كان متوقعا مع الأخذ بالاعتبار مدى تأثير الظروف المحيطة بهذا الإنجاز.

الدقة: وتعتبر من أهم العوامل المتصلة بإنتاج الموظف حيث يتم من خلالها التعبير عن درجة إلمام الموظف بتفاصيل واجراءات أدائه ودرجة معرفته بدقائق عمله ومع مراعاة الالتزام بأنظمة وقواعد الأداء.

وتم اعتماد هذه المعايير وذلك لملائمتها لأهداف الدراسة ولتيسير الإجابة على أسئلة الدراسة على الباحثون.

أن معايير الأداء يجب أن تشمل العناصر الأربعة التالية:-

1. الجودة الكيف:

وهي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتفاق ومدى جودة المنتج سواء كان سلعة أو خدمة وذلك تنفيذا للمسؤولية الوظيفية.

2. الكمية العدد:

غالبا ما يكون الإنفاق على كمية المنتج عنصرا دافعا لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرة وتدريب وتسهيلات في مدخلات عملية الإنتاج نفسها.

3- الوقت والزمن

وهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل ويمكن أن يكون ذلك محددا لمدة وفترة التنفيذ في نفس الوقت أو إحداهما ويضمن ذلك المحافظة على عملية السعي من أجل الوصول إلى النتائج. ويراعى في قضاء الوقت المناسب للتنفيذ دائما الحد الأدنى لمتطلبات الأداء من حيث:

- كم الإنتاج المطلوب.
- أهداف المنظمة الإنتاجية.
- مستوى الجودة المطلوب.
- حادثة أو خبرة الفرد.
- التدريب الذي حصل عليه.
- عدد العاملين المشاركين في نفس الوظيفة.

4. الإجراءات العملية:

وهي عبارة عن بيان توقعي للخطوات أو الإجراءات الضرورية المعينة الواجب اتباعها لتنفيذ المسؤولية الوظيفية المطلوبة.

ثانياً: مؤشرات الأداء:

إن تحديد مؤشر الأداء ليس أمرا سهلا لأنه يتطلب أولا معرفة ما هو الأداء الذي نريد قياسه ثم كيفية

قياسه وبالإضافة إلى ذلك فإن اجتماع الآراء على تحديد مؤشرات الأداء الأساسية هي عملية حساسة للغاية فبدون تعريف مقبول للمؤشر لن يستخدمه أو يدعمه أحد تعتبر مؤشرات الأداء الأساسية هي وسائل لقياس الأداء أو التقدم تجاه الأهداف العملية للمنظمة أو الوحدة.

أنواع مؤشرات الأداء الأساسية

أولاً/ تربط مخرجات الموارد بمدخلاتها المستخدمة:

- مؤشرات الكفاءة

لإنتاج هذه المخرجات. يجب أن تعكس مؤشرات الجودة والكفاءة التي بواسطتها أنتجت المنظمة هذه المخرجات.

ثانياً/ تعكس كمية العمل الذي تم إنجازه:

- مؤشرات أعباء العمل

وتعبر هذه المؤشرات عن أنشطة عملية الإنتاج نفسها وليس المنتج وتعتبر الجودة من هذه المؤشرات مثل: الدقة سرعة الاستجابة المسؤولية.

معايير وأهداف الأداء الإداري

يتم من خلاله تحديد مستوى العمل الفعلي للموظف وتنقسم إلى الأنواع التالية (المعايير الإنسانية والشخصية والمهنية والكمية والنوعية والسلوكية) التي تعمل على تحقيق أهداف الأداء الوظيفي ما يلي:

- تقديم الخدمات اللوجستية بصورة منتظمة مع تحقيق الأهداف بجودة.
- مرونة الشركة بما يسمح بتعديل عملياتها وهياكلها بأقل تأثير على النظام.
- التوافق بين ثقافة الشركة ورؤيتها الكلية وهيكلها التنظيمي.
- أن تستفيد الشركة من الفرص المتاحة والاستجابة السريعة للتغيرات.
- تمتع العاملين بمستوي التزام داخلي عال ودافعية نحو العمل.
- أن يتوافر للعاملين المهارات والموارد والتكنولوجيا اللازمة للقيام بوظائفهم.
- إتاحة الفرصة للعاملين ومنحهم الاستقلالية لأداء وظائفهم بصورة جيدة.

- إتاحة قنوات اتصال مفتوحة بين المدير والعاملين بصورة مستمرة.
- توفير مناخ إيجابي يساعد على ويشجع على التعلم والتنمية المستمرة.
- تشكيل فرق عمل لمعالجة القضايا الملحة بدلا القرارات البطيئة.

الفرق بين مؤشرات قياس الأداء ومؤشرات قياس المخاطر

لتوضيح الفرق بين مؤشرات قياس الأداء ومؤشرات قياس المخاطر من المهم التنويه إلى أن بعض المؤسسات تستخدم مفهوم مؤشرات قياس الأداء "KPIs" ومؤشرات قياس المخاطر "KRIs" بالتبادل على الرغم من أنهما أداتان مختلفتان في السمات والأهداف.

مؤشرات قياس المخاطر "KRIs":

هذه المؤشرات تقيس - كما يدل اسمها - مقدار المغامرة والمخاطرة التي تقدم المؤسسة عليها. وتستخدم المؤسسات مؤشرات قياس الخطر لتحديد مدى ما تتعرض له من مخاطر وإلى أي مدى يمكن أن يكون نشاط أو مشروع بعينه مخاطرة محسوبة العواقب. كما تعد مؤشرات قياس الخطر إحدى وسائل مراقبة أكبر المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة أو المشروع وذلك بقياس المجازفة وتأثيرها المحتمل في أداء العمل. وهي أداة لتجنب نقاط الضعف والهشاشة وتشجيع المؤسسات على ابتكار أنظمة مراقبة تمكنها من التحكم في المخاطر وتخفيف حدتها ووطأتها.

وتساعد مؤشرات قياس الخطر الفعالة في:

- ✓ التعرف على أكبر المخاطر المحتملة
- ✓ تحديد مدى تلك المخاطر وتأثيراتها
- ✓ توقع المخاطر بإخضاعها لمقارنات ومعايير محددة.
- ✓ إتاحة الإبلاغ المنتظم عن المخاطر المحتملة بعد مراقبتها ودراستها
- ✓ تحذير المسؤولين والمعنيين من خلال الكشف عن المخاطر
- ✓ مساعدة الأفراد على تخفيف تأثير الخطر والتحكم في مداه.

العلاقة بين مؤشرات قياس الأداء "KPIs" ومؤشرات قياس الخطر "KRIs":

بينما تساعد مؤشرات قياس الأداء المؤسسات على فهم العلاقة بين أدائها وخططها الاستراتيجية تساعد مؤشرات قياس المخاطر على إدراك المجازفات التي قد يتورطون بها وما يمكن أن تسفر عنه احتمالات عدم إنتاج ما هو جيد ومفيد وقابل لتحقيق نتائج مستدامة. هذا يعني أن مؤشرات قياس الخطر هي الوجه الآخر لمؤشرات قياس الأداء.

ثلاثة أمثلة توضح تلك العلاقة:

- ❖ يمكن أن تحدد المؤسسة مؤشرات لقياس أداء نظم تكنولوجيا المعلومات ومؤشرات مكملة لقياس الخطر لتتبع تأثير تكنولوجيا المعلومات في الهجمات الإلكترونية.
 - ❖ يحتمل أن تبتكر المؤسسة مؤشرات لقياس الأداء لمراقبة مدى مشاركتها في سوق العمل بصفتها أحد أهداف إدارة الأعمال. كما يمكن أن تراقب مؤشرات قياس الخطر المرتبطة بالهدف نفسه مع احتمال فقدان المشاركة في السوق نتيجة تحول عميل أو ظهور منافسين جدد.
 - ❖ يمكن للمؤسسة قياس مدى ترابط فريق العمل ورضا الموظفين كمؤشرين من مؤشرات قياس الأداء. كما يعد تفكك الفريق أو فقدان أحد عناصره المؤثرين من مؤشرات قياس الخطر.
- يتضح مما سبق أن مؤشرات قياس الأداء ليست هي نفسها مؤشرات قياس الخطر. فبينما تساعد الأخيرة على تحديد الأخطار في كل مجازفة ومبادرة جديدة فإن الأولى تركز على متابعة الأداء والتأكد من حسن سير العمل.

المبحث الثالث

دور إدارة المخاطر في تعزيز أداء شركات التأمين

لا شك ان مسؤولية شركات التأمين في المملكة العربية السعودية تتطلب اتخاذ القرارات الاستباقية قبل حدوث الخطر وسواء بتعلق الأمر بالمخاطر الطبيعية او إدارة المخاطر المالية وما قد تحدثه الأزمات الاقتصادية من تضخم ركود ارتفاع أسعار هناك الكثير من المنظمات التي تهتم بتقديم الخدمات الاستشارية لشركات التأمين حلولاً وأطر عمل في مجالات تحليلات وقياس المخاطر وتقارير المخاطر وإدارة بيانات المخاطر لمساعدة شركات التأمين على تصميم وتنفيذ وتحسين بنيتها التحتية العمليات والبيانات والتكنولوجيا المتعلقة مخاطر محددة مثل الحوكمة والاستراتيجية والتخطيط والعمليات والبنية التحتية والامتثال وإعداد التقارير التي تؤثر على شركات التأمين ويتضمن ذلك تقنيات تحليل البيانات لتمكين المراقبة المستمرة وبناء قدرات إدارة البيانات وتطوير مؤشرات الأداء الرئيسية وتقييم المخاطر ومراقبتها وإدارتها: تركيز خدمات تقييم المخاطر ومراقبتها وإدارتها التي تقدمها المنظمات المتخصصة الى شركات التأمين على تصميم وتنفيذ وتحسين قدرات المخاطر المحددة مثل ما يلي :

- 1- إدارة المخاطر والرقابة
- 2- سياسات وإجراءات المخاطر
- 3- دعم تحديد وتقييم المخاطر
- 4- تقييد الاستخدام وقدرات مراقبة المخاطر
- 5- إدارة المحفظة وتحليل التعرض للتركيز
- 6- خطط تمويل الطوارئ
- 7- تحليل بيانات حدث الخسارة

أنواع المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وتأثيرها على أداء شركات التأمين

هذا بالطبع بخلاف الأخطار الأخرى التي تزايدت وتيرتها أيضاً بشدة في الآونة الأخيرة مثل تلك المرتبطة بالهجمات الإلكترونية بأنواعها وما يمكن أن تؤدي إليه من آثار مدمرة على المنظومة المعلوماتية لشركات التأمين.

من هنا يظهر جليا أن شركات التأمين بشكل عام معرضة للكثير من المخاطر تتنوع من حيث مصادرها وآثارها وطرق التعامل معها والتي يمكن أن تهدد قدرة هذه الشركات على تحقيق أهدافها المتعلقة بالنمو والربحية أو قد تهدد استمراريته - لا قدر الله. وتشمل على سبيل المثال وبخلاف مخاطر الاكتتاب التقليدية مخاطر أخرى منها:

1. مخاطر السوق كتذبذب أسعار الصرف ومعدلات الفائدة وأسواق المال.
2. مخاطر متعلقة بمعدلات السيولة والوضع المالي لشركة التأمين بشكل عام.
3. مخاطر المتعلقة بالائتمان.
4. المخاطر القانونية والمتعلقة بالالتزام.
5. مخاطر تتعلق بسوق التأمين وسلوك المنافسين.
6. مخاطر تتعلق بدرجة كفاءة وتأمين نظم المعلومات.
7. مخاطر متعلقة بالعنصر البشري.
8. المخاطر المتعلقة بدرجة الاستقرار في البيئة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية.
9. مخاطر متعلقة بدرجة كفاءة وكفاءة الإجراءات والنظم الرقابية .. إلى آخر ذلك.

هذا وبخلاف كون تحديد وتقييم وإدارة هذه المخاطر هي مسئولية ضمنية لكافة العاملين في قطاع التأمين كل في نطاق عمله و حدود مسئولياته داخل شركة التأمين التي يعمل بها إلا أنه تكمن أهمية دور "إدارة المخاطر المؤسسية" في شركات التأمين كإدارة مركزية لتكون مسئولة عن تنسيق الجهود في هذا الإطار وصياغة الصورة الكاملة لمستويات المخاطر التي تواجهها شركة التأمين لدعم عملية اتخاذ القرار من قبل الإدارة العليا وأيضا تنسيق الجهود للتعامل الرشيد مع هذه الأخطار بما يتفق مع سياسات كل شركة وشهيتها لقبول مخاطر معينة من عدمه.

وتأكيدا للدور المتزايد الذي تلعبه "إدارة المخاطر المؤسسية" في استقرار الوضع المالي لشركات التأمين فقد اتفقت كافة وكالات التصنيف الائتماني العالمية في منهجياتها على أن كفاءة وفاعلية منظومة إدارة المخاطر بشركات

التأمين هي أحد أربع عوامل رئيسية يتم على أساسها تحديد التصنيف الائتماني لها. وبالتالي صار لزاما على أي من شركات التأمين التي ترغب في الحصول على تصنيف ائتماني أن يكون لديها إدارة فاعلة للمخاطر.

الإجراءات الكمية والنوعية لخدمات المخاطر المالية المساعدة لرفع مستوى الأداء في شركات التأمين:

- ✓ . تطوير وتصميم وتنفيذ إطار رأس مال قائم على المخاطر بناء على إرشادات تنظيمية وممارسات رائدة
- ✓ . تقييم واختبار وتطوير قياس المخاطر ونماذج رأس المال التنظيمي والاقتصادي
- ✓ . تطوير برامج اختبار الضغط بما في ذلك تحديد سيناريوهات اختبار التحمل وتحليل الحساسية والمحاكاة
- ✓ . تطوير تقنيات التخفيف الشائعة تحديث البنية التحتية المادية والرقمية وتشجيع التنمية الاقتصادية

المخاطر المنتظمة لشركات التأمين تعني زيادة معدلات التعثر أو زيادة معدلات الغاء الوثائق وزيادة التعرض للمخاطر العامة وهي معدل البطالة وسعر الفائدة والاحتياطي من النقد الاجنبي عندما تكون السياسة النقدية متساهلة ويصاحبها تخفيض سعر الفائدة تقترب عوائد المؤسسات المالية من بعضها بينما عندما تكون متشددة ويصاحبها ارتفاع سعر الفائدة كلما كانت العوائد السوقية اقل. مع تقلب سعر الفائدة واحتمالات لارتفاع معدل البطالة تتأثر المؤسسات المالية بدرجات مختلفة في الاعتماد على موقفها من رأس المال والسيولة ومحفظة الأصول والالتزامات وتصاحبها درجة ارتباط أكبر بالسوق من المتوقع ان يكون اختبارات الضغط متطلب تنظيمي لشركات التأمين المستقبل وهذا يدعو لمزيد من البحوث لوضع الإطار المعرفي لهذه الاختبارات يشكل وجود عمليات واستراتيجيات إدارة المخاطر أمر ضروري في تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات لدى شركات التأمين المعروف أيضا باسم إجراء تحليل المخاطر هناك العديد من الفوائد الأخرى لإدارة المخاطر بشكل فعال.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

اولا. نهج البحث ووسائل الدراسة.

ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته

ثالثا. أداة الدراسة.

رابعا - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تحليل نتائج البيانات الشخصية.

1. توزيع افراد العينة حسب النوع.
2. توزيع افراد العينة حسب السن.
3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.
4. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
5. توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي

اولا. نهج البحث ووسائل الدراسة:-

تمهيد

إن منهجية الدراسة واجراءاتها تعتبر جزء أساسي في تحقيق الجانب التطبيقي من الدراسة، ويتم من خلالها جمع البيانات اللازمة للقيام بالتحليل الاحصائي، لكي نصل للناتج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفا للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج بالنسبة إلى المتغيرات الديموغرافية للدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

- استعملنا في الجانب النظري كل المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير المعلومات والاتصال على مستوى الأداء في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.
- أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع شركات التأمين وإدارة المخاطر الاستراتيجية،
- الجانب النظري: تم الاعتماد على:-
 - ✓ المسح المكتبي لكل من الكتب والمجلات والمذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.
 - ✓ الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات.
 - ✓ رسائل الماجستير والدكتوراه الخاصة بموضوع الدراسة.

الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على:-

- الملاحظات الشخصية.
- المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين والمسؤولين، وذلك بطرح أسئلة عليهم وهذا لتعلق الموضوع بالجانب النفسي والذي لا يمكن معرفته إلا من خلال الحديث مع الفرد عن قريب.
- الاستبيانات التي تم من خلالها جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.

- الوثائق الخاصة بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية في الإدارة محل الدراسة.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لاهم خصائص وعناصر أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته

قطاع التأمين في المملكة العربية السعودية

خلال السنوات الخمسة الأخيرة، شهدت أنشطة التأمين نمواً قوياً بدعم كبير من تحسين البيئة التنظيمية وتطبيق التأمين الإلزامي على المركبات والتأمين الصحي، وساهم بذلك التوسع السكاني وزيادة أعداد العاملين في القطاع الخاص وارتفاع عدد المركبات الى جانب الوعي بأهمية التأمين وبالنظر إلى المستقبل، فعلى المدى المتوسط والبعيد نتوقع يسهم اتجاه الحكومة بتعزيز القطاع الغير نفطي في توفير فرص نمو في قطاع الأعمال وفي قطاع التأمين علي وجه الخصوص والتأمين بشكل عام. يتكون مجتمع البحث المستهدف من شركات التأمين وعددها حوالي 35 شركة تعمل داخل السوق السعودي يساهموا في تغطية الاخطار التأمينية وتمارس هذه الشركات علي الأقل نشاطا واحدا من الأنشطة التأمينية الرئيسية في القطاعات الثلاثة وهي التأمين الصحي وتأمين الحماية والادخار والتأمين العام الذي يشتمل علي سبعة أنشطة فرعية وهي التأمين علي المركبات والطيران والطاقة والمشاريع الهندسية والتأمين علي الحوادث والمسؤوليات والتأمين علي الممتلكات والحريق والسرقة والتأمين البحري.

وتشمل عينة الدراسة من العاملين في شركات التأمين في المناصب الإدارية العليا وموظفي إدارة المخاطر في تلك الشركات من العاملين في كل من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي 10% افراد من عينة الدراسة وعد كبير من إدارة المخاطر حوالي 50% من عينة الدراسة والإدارة الفنية 40% من العينة المختارة من العاملين في شركات التأمين والمختصين بإدارة المخاطر الاستراتيجية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 110 موظفا واداريا حيث تم توزيع

الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 110 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 100 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تساوي 91 % من إجمالي الاستبيانات. بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة يتكون من أصحاب المناصب الإدارية والإشرافية موظفي قسم إدارة المخاطر في المؤسسات المالية وشركات التأمين بمختلف مجالاتها للوقوف على استراتيجيات المخاطر في شركات التأمين في

المملكة العربية السعودية

نتائج توزيع أداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	المستلم النهائي
المجموع	110	110	0	10	100
النسب	%100	%100	%0	%9	%91

ثالثاً. أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا وموظفي إدارة قسم المخاطر الاستراتيجية في شركات التأمين العاملة داخل السوق السعودي) في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها مما يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعددت الدراسة من أجل قياسه وقد تم الاستعانة في إعداد الدراسة بالاطلاع على مجموعة من الاستبيانات الخاصة بأثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين داخل وخارج المملكة العربية السعودية.

رابعاً - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية وتكون اربعة محاور رئيسية كل محور يتكون من ستة نقاط. في كل محور.

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

الفرض الرئيسي:

ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرض الأول:

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

الفرض الثاني:

تلتزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.

الفرض الثالث:

ا توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حس (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

نتائج القسم الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي -
والوظيفة) لقياس أثر استراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية"

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد الذكور	80	80%
عدد الاناث	20	20%
الإجمالي	100	100%

تحليل نتائج نوع الموظف: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية" تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (80) شخص وبنسبة مقدارها (80%) في حين كان عدد الإناث فقط (20) إناث وبنسبة مقدارها (20%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في شركات التأمين وخصوصا قطاع إدارة المخاطر الاستراتيجية

2. توزيع افراد العينة حسب السن والمرحلة العمرية.

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	10	10%
من 25 الي 35 سنة	20	20%
من 36 الي 45 سنة	40	40%
أكثر من 45 سنة	30	30%
الاجمالي	100	100%

تحليل نتائج العمر: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية" تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 45 سنة وأكثر حيث بلغ عددهم (30) بنسبة مقدارها (30%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبه 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال التأمين لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المراحل العمرية الأكبر سنا.

3. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	10	10%
من 5 الي اقل من 10 سنة	20	20%
من 10 الي اقل من 15 سنة	40	40%
من 15 الي اقل من 20 سنة	25	25%
من 20 سنة فأكثر	5	5%
الاجمالي	100	100%

تحليل نتائج سنوات الخبرة: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية" تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر 10 كانت لذوي الخبرة اقل من 15 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 15 الي 20 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبيا وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال التأمين لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المراحل العمرية الأكبر سنا والأكثر خبرة بالنسبة الي سنوات العمل في مجال التأمين والمخاطر.

4. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من الجامعي	10	10%
دبلوم متوسط	10	10%
جامعي	40	40%
فوق الجامعي	40	40%
الاجمالي	100	100%

تحليل نتائج المؤهل العلمي: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية" تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (40) وبنسبة تمثيل بلغت (40%) وتلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (40%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً. وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال التأمين لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المؤهلات الجامعية والأكاديمية في مجال إدارة المخاطر وعمل الاستراتيجيات.

5 توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة تشغيلية	10	10%
إدارة فنية	10	10%
إدارة متوسطة	30	30%
إدارة عليا	50	50%
الاجمالي	100	100%

تحليل نتائج الوظيفة: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية" تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الإدارة العليا حيث بلغ عددهم (50) ونسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم المتوسطة ونسبة بلغت (30%) ونسبة وظيفة الإدارة الفنية بنسبة (10%) أما نسبة الإدارة التشغيلية والتي بلغ عدد أفرادها (10) ونسبة مقدارها (10%) وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال التأمين لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المستويات الوظيفية الإدارية من الإدارة العليا الخاصة بوضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية لمقابلة الاخطار التأمينية في مجال إدارة المخاطر وعمل الاستراتيجيات.

الفصل الرابع:

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: نتائج تحليل متغيرات الدراسة

ثانياً: مناقشة النتائج

ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

رابعاً: النتائج

خامساً: التوصيات والاقتراحات.

سادساً: الخاتمة.

سادساً: قائمة المراجع.

سابعاً: الملحق

أولاً: نتائج تحليل متغيرات الدراسة

المتغير المستقل/ استراتيجيات إدارة المخاطر

المتغير التابع/ أداء شركات التأمين

بناء على فرضيات الدراسة التالية

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية بشركات التأمين في المملكة العربية السعودية وتكون اربعة محاور رئيسية كل محور يتكون من ستة نقاط. في كل محور.

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

الفرض الرئيسي:

ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

الفرض الأول:

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

الفرض الثاني:

تلتزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.

الفرض الثالث:

توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حسب (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسعى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: مناقشة النتائج

تعد مناقشة وتفسير النتائج في البحث العلمي أحد المراحل الهامة التي يجب أن تنال اهتمام الباحثين في مختلف المجالات البحثية، حيث تعتبر هذه المرحلة بمثابة ثمار ما توصل إليه الباحث من خلال البحث العلمي ودراسته يمكن تعريف مناقشة نتائج الدراسة على أنها الخطوة العلمية التي تدخل ضمن خطوات إنجاز الدراسة العلمية، والتي يقدمها الباحث من خلال فصل منفصل وهو فصل مناقشة نتائج الدراسة. يدخل فصل مناقشة نتائج الأبحاث العلمية ضمن أهم الفصول المقدمة في البحث العلمي الجيد وهو فصل اساسي لا غنى عنه عند إجراء الدراسة العلمية والاستعداد لتقديمها للمناقشة. تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية في كل من المستويات الإدارية العليا نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان. أهم جوانب مهارات مناقشة وتفسير وتحليل البيانات والمعلومات والنتائج في البحث العلمي وذلك من خلال عدة نقاط هامة يجب على الباحثين قراءتها جيداً وهي كالآتي:

مفهوم تفسير النتائج في البحث العلمي.

مفهوم تحليل المعلومات والبيانات في البحث العلمي.

طرق عرض المعلومات (النتائج) في البحث العلمي.

طرق تقييم المعلومات (النتائج) بغض النظر عن طريقة جمعها في البحث العلمي.

مراحل تحليل البيانات في البحث العلمي.

مناقشة النتائج في البحث العلمي.

أهم الأمور التي يجب أن يراعيها الباحث عند مناقشة النتائج في البحث العلمي

ثالثاً: التحليل الوصفي التحليلي لمتغيرات الدراسة وفروضها

هي عبارة عن استنتاجات يتوصل إليها الباحث العلمي من خلال النتائج المستخرجة من التحليلات الإحصائية والتي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث العلمي، والتحقق من صحة الفروض ومن ثم قبولها أو رفضها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

المحور الأول: ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	نجاح استراتيجية ادارة المخاطر في شركات التأمين ينعكس إيجابيا على ادائها	48	20	10	12	10
2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية إدارة المخاطر في الشركة.	32	44	4	12	8
3	تحدد الشركة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.	36	28	8	16	12
4	تتبنى الشركة فكر استراتيجي لزيادة مستوى الاداء	48	24	16	8	4
5	تبني الشركة خطة لعملية إدارة المخاطر تتلاءم مع واقع العمل فيها بشكل دقيق.	48	20	10	12	10
6	تتوجه الشركة باستراتيجية المعرفة المسبقة لمعالجة المخاطر	32	44	4	12	8

52	72	52	180	244	الإجمالي
2.73	2.53	4.50	11.24	8.16	الانحراف المعياري
9%	12%	9%	30%	41%	النسبة
8.67	12.00	8.67	30.00	40.67	الوسط الحسابي
ضعيف	ضعيف	ضعيف	عالية	عالية	الأهمية النسبية

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 الي 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 وبنسبة 30% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و 2.73 للغير موافق اطلاقا وبنسبة 9% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية كبير حيث هناك عوامل ذات علاقة ارتباطية قوية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول. مما يدل بصورة قاطعة على تأثير استراتيجيات المخاطر على الأداء شركات التأمين في مواجهة تلك المخاطر ومدي أهمية تلك الاستراتيجيات في دعم إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

المحور الثاني: لا توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تطور الشركة آليات ثابتة لرصد ومتابعة المخاطر.	36	28	8	16	12
2	تبحث الشركة باستمرار عن أنشطة جديدة تقودها إلى التميز.	38	24	16	8	14
3	تحدد الشركة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.	48	20	10	12	10
4	توفر الشركة أساليب اتصال واضحة مع أصحاب المصالح.	32	44	4	12	8
5	تستخدم الشركة مختلف وسائل التخطيط الاستراتيجي في تبني أهدافها.	36	28	8	16	12
6	تعتمد الشركة الأساليب العلمية التنبؤية المختلفة لتقديم طلبها المستقبلي.	48	24	16	8	4
الإجمالي		238	168	62	72	60
الانحراف المعياري		6.74	8.39	4.80	3.58	3.58
النسبة		40%	28%	10%	12%	10%
الوسط الحسابي		39.67	28.00	10.33	12.00	10.00
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات

الحسابية لهذا المتغير بين 39.67 الي 10 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 39.67 وانحراف معيار 6.74 وبنسبة 40% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 8.39 وبنسبة 28% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10 وانحراف معيار 3.58 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول مما يدل بصورة قاطعة على تأثير التخطيط الاستراتيجي للمخاطر على الأداء شركات التأمين في مواجهة تلك المخاطر ومدي أهمية التخطيط الاستراتيجي في دعم إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

المحور الثالث: تلتزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتعرف الشركة على أنواع المخاطر التي تواجه عملها.	48	20	10	12	10
2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية إدارة المخاطر في الشركة.	32	44	4	12	8
3	تراقب الشركة عمليات إدارة المخاطر باستمرار.	36	28	8	16	12
4	تتبع الشركة الخطة المعدة لمواجهة المخاطر بدقة.	48	24	16	8	4

5	تتبع الشركة أساليب متنوعة عند تحليل المخاطر المحتملة.	48	20	10	12	10
6	تستجيب الشركة للمخاطر بشكل ديناميكي.	32	44	4	12	8
الإجمالي						
		244	180	52	72	52
الانحراف المعياري						
		8.16	11.24	4.50	2.53	2.73
النسبة						
		41%	30%	9%	12%	9%
الوسط الحسابي						
		40.67	30.00	8.67	12.00	8.67
الأهمية النسبية						
		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 الي 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 ونسبة 30% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و 2.73 للغير موافق اطلاقا ونسبة 9% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية تلزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول. مما يدل بصورة قاطعة على التزام شركات التأمين بالوضع الاستراتيجي للمخاطر على الأداء شركات التأمين في مواجهة تلك المخاطر ومدى أهمية التخطيط الاستراتيجي في دعم إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

المحور الرابع: توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حس (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسعى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.	44	20	16	10	10
2	تستفيد الشركة من الخبرات الموجودة في عملية تحليل المخاطر.	20	22	24	16	18
3	يسمح لجميع الموظفين الوصول الكامل إلى قواعد البيانات المتعلقة بعملية إدارة المخاطر.	36	38	12	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية.	28	24	14	32	2
5	وجود الكادر المؤهل في ادارة المخاطر يؤدي لتنفيذ استراتيجيه المخاطر في شركات التأمين.	44	20	16	10	10
6	تكافئ الشركة السلوكيات المناسبة في عملية إدارة المخاطر.	20	22	24	16	18
الإجمالي		192	146	106	94	62
الانحراف المعياري		11.0	6.9	5.1	8.5	6.7
النسبة		32%	24%	18%	16%	10%
الوسط الحسابي		32.0	24.3	17.7	15.7	10.3
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	متوسط	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حس (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسعى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير 21 بين 32 الي 10.3 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 11 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 24.3 وانحراف معيار 5.1 وبنسبة 24% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10.3 وانحراف معيار 6.7 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حس (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسعى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول. مما يدل بصورة قاطعة على تأثير التخطيط الاستراتيجي للمخاطر على الأداء شركات التأمين من وجهة نظر العاملين في قطاع التأمين وبالأخص العاملين في إدارة المخاطر الاستراتيجية في مواجهة تلك المخاطر ومدي أهمية التخطيط الاستراتيجي في دعم إدارة المخاطر في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

نتائج الدراسة

- (1) أكدت الدراسة على إدارة المخاطر تعد عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والاستراتيجية والأمنية
- (2) يمكن أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر مجموعة متنوعة من المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات القانونية وأخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية.
- (3) بينت الدراسة ان إدارة المخاطر شاملة والتي قد تؤدي الى التضخم والركود وهي مؤشرات اقتصادية غير متوقع قد توقع شركات التأمين في مخاطرة الخسارة فهنا تكون المخاطر المالية على شكل تضخم مرتفع وتقلبات في أسواق رأس المال وركود وإفلاس وما إلى ذلك
- (4) تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور قطاع شركات التأمين بأكمله لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى.
- (5) بينت الدراسة ان إدارة المخاطر في شركات التأمين تشكل نهجا شاملا وتدعو إلى اتخاذ قرارات على مستوى الإدارة والتي قد لا تكون بالضرورة ان تكون منطقية لقطاع عمل فردي. وبالتالي بدلا من أن تكون كل وحدة أعمال مسؤولة عن إدارة المخاطر بها يتم إعطاء الأولوية للمراقبة على مستوى قطاع التأمين بالكامل.
- (6) أثبتت الدراسة ان إدارة المخاطر المؤسسية تعمل على تقليل المخاطر وتحديد الفرص الفريدة على مستوى الشركة ويعد الاتصال والتنسيق بين وحدات العمل المختلفة أمرا أساسيا لنجاح إدارة المخاطر
- (7) شركات التأمين العاملة بسوق التأمين تتعرض لمخاطر عالية وعديدة في بيئة الأعمال وذلك لعدم وضوح الإستراتيجيات لمجابهة المخاطر فنية.
- (8) أنشاء أدارات متخصصة للمخاطر بشركات التأمين يحد بدرجة كبيرة من حده المخاطر المتوقعة وغير المرغوب فيه.
- (9) إلزام شركات التأمين بوضع إستراتيجيات واضحة وسياسات اكتتابيه لأداره المخاطر لتخفيف حده المخاطر وتحديد مستوي المخاطر المرغوب به.

التوصيات

- (1) أوصت الدراسة بضرورة وجود قسم خاص في شركات التأمين (قسم أو إدارة المخاطر الاستراتيجية) لتقييم أعمال الشركة وتحديد مسارها نحو الاتجاه الامن.
- (2) من الضروري تعزيز شركة التأمين بنخبة من الموظفين الخبراء في المال والأعمال لوضع خطط طوارئ للشركة للتخفيف من حجم الخسائر الذي قد تحدثه الاخطار او الأزمات المحلية والإقليمية والدولية.
- (3) يوصى الباحث باستخدام الإطار السابق لاختبارات الضغوط والمخاطر المستقبلية لشركات التأمين لإدارة مخاطرها والجهات الرقابية ومتخذي القرار للتعرف على أثر الصدمات الاقتصادية على شركات التأمين
- (4) على القائمون على سوق التأمين الدعوة لإنشاء لجنة لإدارة المخاطر على مستوى سوق التأمين لتبادل الخبرات والاهتمام بالكادر البشري أكاديميا ومهنيا.
- (5) على شركات التأمين بسوق التأمين الاهتمام بوضع إستراتيجيات واضحة لإدارة المخاطر لتخفيف المخاطر.
- (6) التقيد بالموجهات والمعايير الفنية الصادرة من هيئة الرقابة وخاصة في تكوين المخصصات والاحتياطيات وذلك لدرء المخاطر عن رأس المال والمحافظة على مستوى الملاءة المالية للشركات العاملة بالسوق.
- (7) أن تسعى شركات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها الجديدة. أن تراعي الشركات المخاطر المترتبة على نشاط الابتكار والتطوير.
- (8) أن تعمل شركات التأمين على اطلاع موظفيها على كافة المعلومات الخاصة باستراتيجيات منافسيها حتى يساهم الموظفون في عملية اقتناص الفرص قبل المنافسين.
- (9) أن تضع الشركات آليات وطرق علمية حديثة لمعرفة وقياس مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.
- (10) أن تحرص شركات التأمين على إشراك العاملين لديها في عملية تطوير الخدمات الموجودة لديها.
- (11) ضرورة بناء الشركات لقواعد بيانات متقدمة لتوثيق المخاطر التي تعرضت لها وكذلك طرق التعامل معها
- (12) ضرورة أن تسعى شركات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها
- (13) وكذلك ضرورة قيام الشركات بدراسة البيئة المحيطة بها من جميع الجوانب وبطرق ووسائل مختلفة لتحديد الخيار الاستراتيجي المناسب

الخاتمة

هدفت الدراسة التعرف إلى إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية وقد تناولت الدراسة أهمية إدارة المخاطر وبرز عناصرها ودورها في تقليل التأثير السلبي الناتج عن التهديدات أو المخاطر التي تؤثر على شركات التأمين وبينت الدراسة دور شركات التأمين في تقليل المخاطر من خلال استخدام الموارد التي تسهم في رصد ومراقبة تأثير المخاطر السلبية وإتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر من خلال تحديد أفضل السبل لإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة وقد قررنا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في اجراء الدراسة باعتباره من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة المخاطر وأثرها على كفاءة أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية حيث أكدت الدراسة بان إدارة مخاطر الاستراتيجية هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور أداء شركات التأمين لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى التي قد تحدث الضرر والذي قد يتداخل مع عمليات شركات التأمين وأهدافها أو يؤدي إلى خسائر.

ضرورة قيام شركات التأمين ببناء نموذج عملي يعكس مدى تطبيق الشركة لهذا المعيار ويتم ارفاقه ضمن تقرير الشركة السنوي، كما أن إدارة المخاطر أصبحت وظيفة مستقلة، وهي مسؤولة عن تخطيط وتنظيم وتوجيه معيار لإدارة الأخطار المحتمل وقوعها إما بتقليل الأثر المترتب على هذه الأخطار أو بالسيطرة عليها وتسكينها ويضاف إلى ذلك بأن المنظمات وضعت إجراءات لتفادي وقوعها وكذلك ضرورة بناء الشركات لقواعد بيانات متقدمة لتوثيق المخاطر التي تعرضت لها وكذلك طرق التعامل معها وأساليب تجنب هذه المخاطر، بالإضافة إلى ضرورة أن تسعى شركات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها الجديدة، وكذلك ضرورة قيام الشركات بدراسة البيئة المحيطة بها من جميع الجوانب وبطرق ووسائل مختلفة لتحديد الخيار الاستراتيجي المناسب.

قائمة المراجع والمصادر المقترحة

- (1) إبراهيم، محمد 2018 أثر استراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين الإسلامية في السودان.
- (2) أبو زيد، حمادة 2015 اتجاه إطار للربط بين ادارة المخاطر المنظمات ونظم الرقابة الداخلية.
- (3) إسماعيل، مصطفى وسلمان، سعدون 2019 م تحليل آلية العلاقة بين ابعاد ادارة مخاطرة
- (4) أسيل 2009 تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته
- (5) أم عقون، حكيمة 2014 إدارة مخاطر شركات التأمين.
- (6) أيمن؛ والعمودي، الطاهر 2015 إدارة المخاطر في شركات التأمين:
- (7) جبر، محمد 2012 إدارة الخطر والتأمين.
- (8) جعفر، يونس 2017 أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات
- (9) الدوري، زكريا؛ وحسين، يعرب 2007 إدارة المخاطر في المشاريع من منظور استراتيجي،
- (10) سعود؛ والزعي، خالد 2020 أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية،
- (11) شارب، مريد 2013 دور التدقيق الداخلي في تقييم فاعلية إدارة المخاطر في شركات التأمين
- (12) شركات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
- (13) العمري 2012، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، السعودية،
- (14) الشريفي، على 2019 دور التوجه الاستراتيجي في السمعة الاستراتيجية وتأثيره في الضغوط التنافسية
- (15) طاهر، محمد؛ وعبد النبي 2017 تأثير ادارة المخاطر الفاعلة في نجاح المشروعات
- (16) عبد العزيز فهدى هيكل 2012 م مبادئ في التأمين
- (17) عبد العزيز، برعي 2016 تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الأخطار لدى شركات التأمين
- (18) عجوة، أماني محمد عبد المجيد 2019 استخدام تحليل المكونات الأساسية لتصنيف شركات التأمين
- (19) عز الدين صلاح 2008 م التأمين مبادئ وأنواعه.
- (20) العواد، سمر 2018 مدخل لتقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركات التأمين
- (21) عيد احمد أبو بكر 2011 م إدارة أخطار شركات التأمين
- (22) المباشر 2014 م: دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية في السودان

- (23) محمد، عبد القادر 2013 تبني شركات التأمين السودانية إطار مواصفة الأيزو (31000)
- (24) مصطفى يوسف 2018م إدارة الأداء عمان الأردن
- (25) النجار، عمر 2019 أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي
- (26) وأبو ناصر، حسن 2018 قدرة أنشطة التجديد الاستراتيجي لمتخذي القرارات المالية.
- (27) وائل محمد ربيعي وظاهر حسن الغالي 2009م أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن
- (28) وصفي الكساسبة 2011 تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات
- (29) هاشم، محمد محمود 2020 اختبارات الأوضاع الضاغطة كأداة لمراقبة الاستقرار المالي لشركات التأمين:

المراجع الأجنبية

- 1) Aiken, L. S., & West, S. G., (1991, 2004, 2013), " Multiple regression: Oaks, CA: Sage Testing and interpreting interactions", Thousand
- 2) Alnems, A. (2016). The Role of Risk Management's Techniques in Increasing the Likelihood of Small Businesses Success in the Gaza Strip,
- 3) Baensch, T. M. I. (2015). ISO 31000: Proceed is met ode de gestion are a rissole. Capitate,
- 4) Benali, Nadia & Feke, Rachid (2017) the impact of natural disasters on insurers' profitability: Evidence from property/casualty insurance company
- 5) Cooper Donald R., and Pamela S. Schindler (2014), " business research methods", TWELFTH EDITION, McGraw-Hill Companies,
- 6) Cyrus Saul Amambay, (2013), " The Effect of Implementing Risk Management Strategies on Supply Chain Performance
- 7) K. W. Green Jr. et al., (2012), "Aligning marketing strategies throughout the supply chain to enhance performance," Industrial Marketing Management,

الملاحق



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مشاريع

الاستبانة

"أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية"

السادة موظفي شركات التأمين في المملكة العربية السعودية بالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والسلبيات الموجودة والتزامنا تجاهكم ان نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات التي تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحسين بيئة العمل وأثرها علي تحقيق افضل إستراتيجية لإدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم	الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى	

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الي 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر من 60

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	
مسمى الوظيفة الحالية	

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

المحور الأول: ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	نجاح استراتيجية ادارة المخاطر في شركات التأمين ينعكس إيجابيا على ادائها					
2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية إدارة المخاطر في الشركة.					
3	تحدد الشركة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.					
4	تتبنى الشركة فكر استراتيجي لزيادة مستوى الاداء					
5	تبني الشركة خطة لعملية إدارة المخاطر تتلاءم مع واقع العمل فيها بشكل دقيق.					
6	تتوجه الشركة باستراتيجية المعرفة المسبقة لمعالجة المخاطر					

المحور الثاني: توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الموافقة

	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تطور الشركة آليات ثابتة ودائمة لرصد ومتابعة المخاطر.					
2	تبحث الشركة باستمرار عن أنشطة جديدة تقودها إلى التميز.					
3	تحدد الشركة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.					
4	توفر الشركة أساليب اتصال واضحة ومرنة مع أصحاب المصالح.					
5	تستخدم الشركة مختلف وسائل التخطيط الاستراتيجي في تبني أهدافها.					
6	تعتمد الشركة الأساليب العلمية التنبؤية المختلفة لتقديم طلبها المستقبلي.					

المحور الثالث: تلتزم شركات التأمين بوضع استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتعرف الشركة على أنواع المخاطر التي تواجه عملها.					

2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية إدارة المخاطر في الشركة.				
3	تراقب الشركة عمليات إدارة المخاطر باستمرار.				
4	تتبع الشركة الخطة المعدة لمواجهة المخاطر بدقة وحزم.				
5	تتبع الشركة أساليب متنوعة عند تحليل المخاطر المحتملة.				
6	تستجيب الشركة للمخاطر بشكل ديناميكي ومرن.				

المحور الرابع: توجد هناك علاقة وتأثير ذي دلالة معنوية لتفاعل استراتيجيات إدارة مخاطر وبين استجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة حس (النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمسمى الوظيفي) في شركات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.					
2	تستفيد الشركة من الخبرات الموجودة في عملية تحليل المخاطر.					
3	يسمح لجميع الموظفين الوصول الكامل إلى قواعد البيانات المتعلقة بعملية إدارة المخاطر.					

4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية الإبداعية.				
5	وجود الكادر المؤهل في ادارة المخاطر يؤدي لتنفيذ استراتيجيه المخاطر في شركات التأمين.				
6	تكافئ الشركة السلوكيات المناسبة في عملية إدارة المخاطر وتشجعها.				

القائم بالدراسة
الاسم /فواز قديم العنزي
د. وليد سليمان
الايمل