

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة مخاطر



عنوان البحث

تقييم كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين
بالتطبيق على شركة بوبا

Evaluating the efficiency of risk management in insurance companies
By applying to Bupa Company

إعداد الطالب/

فهد حسن الغانمي

2021203422

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى تقييم كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين، من خلال دراسة تطبيقية على شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني، باعتبارها من أبرز الشركات العاملة في قطاع التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية. ويعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتسليط الضوء على المفاهيم النظرية المرتبطة بإدارة المخاطر، إلى جانب تحليل السياسات والإجراءات المطبقة في شركة بوبا لتحديد مدى فعاليتها وكفاءتها في التعامل مع المخاطر.

وقد تضمن البحث دراسة لمصادر المخاطر التي تواجه شركات التأمين، وآليات التعرف عليها، وتقييمها، والوسائل المتبعة للحد من تأثيرها. كما تم تحليل قدرة شركة بوبا على التكيف مع التحديات السوقية والتشريعية والمالية، مع مقارنة ممارساتها بأفضل المعايير العالمية في هذا المجال.

وتوصل البحث إلى عدد من النتائج التي تشير إلى وجود مستوى جيد من الكفاءة في إدارة المخاطر داخل شركة بوبا، إلا أن هناك فرصاً للتحسين تتعلق بتعزيز التكامل بين إدارات المخاطر والوظائف الأخرى، وتحديث أدوات التنبؤ بالمخاطر الناشئة. وفي ضوء ذلك، قُدمت مجموعة من التوصيات التي من شأنها دعم استدامة الشركة ورفع جاهزيتها لمواجهة الأزمات المستقبلية.

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعة ميدأوشن لما وفرتة من بيئة علمية محفزة وداعمة، أسهمت بشكل كبير في إتمام هذا البحث. كما أخص بالشكر والتقدير أعضاء هيئة التدريس في قسم [اكتب اسم القسم]، الذين لم ييخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم القيّمة خلال مراحل إعداد هذا البحث.

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى مشرف البحث

د.الفیصل عبد الحمید. د.فايز جراد

، لما قدمه من دعم علمي وملاحظات بناءة كان لها الأثر الإيجابي في توجيه مسار البحث نحو الأفضل.

كما أعبر عن امتناني لكل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إنجاز هذا العمل، من باحثين وممارسين في مجال إدارة المخاطر والطوارئ، وكذلك للجهات المحلية في مدينة الطائف على تعاونهم ومعلوماتهم القيّمة.

راجياً من الله أن يحقق هذا العمل الفائدة المرجوة، وأن يكون إضافة علمية نافعة في مجال إدارة الكوارث والطوارئ.

الباحث

فهرس المحتويات :

1	مستخلص البحث:
2	شكر وتقدير
3	فهرس المحتويات :
4	جدول الأشكال:
4	قائمة الجداول:
5	مصطلحات البحث:
6	الفصل الأول
6	المدخل العام للبحث
7	مقدمة:
7	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
9	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة
9	أسئلة البحث:
10	فروض الدراسة:
10	فرضيات الدراسة:
10	فرضيات فرعية:
11	الفصل الثاني
11	الإطار النظري و الدراسات السابقة
12	الدراسات السابقة:
12	مقدمة الدراسات السابقة
12	: الإطار النظري
13	نموذج البحث:
13	أولاً: متغيرات الدراسة
14	ملاحظة:
15	المنطلقات النظرية للدراسة:
15	أولاً: المنطلقات النظرية للدراسة
15	ثانياً: المنطلقات التطبيقية للدراسة
16	المنهجية وطرق البحث:
16	أولاً: منهجية البحث
17	ثانياً: أدوات البحث (طرق جمع البيانات)

- 18 ثالثاً: أدوات التحليل الإحصائي
- 18 أدوات الدراسة:
- 18 أدوات الدراسة
- 20..... حدود الدراسة:**
- 22..... المراجع:**
- 22 أولاً: المراجع العربية ✓
- 23 ثانياً: المراجع الأجنبية ✓
- 23 ثالثاً: مواقع وتقارير إلكترونية موثوقة ✓
- 23 مقدمة الاستبيان: ✎

جدول الأشكال:

شكل رقم ١-١	نموذج البحث
-------------	-------------

قائمة الجداول:

مصطلحات البحث:

1. إدارة المخاطر:
مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسة، وتحليلها، ووضع استراتيجيات للحد من آثارها أو التعامل معها بفعالية.
2. الكفاءة:
القدرة على تحقيق الأهداف المنشودة بأقل قدر ممكن من الموارد، وفي أقل وقت، وبأعلى مستوى من الجودة. ويُقاس ذلك من خلال مدى فاعلية إدارة المخاطر في منع أو تخفيف تأثير الأزمات.
3. شركات التأمين:
مؤسسات مالية تقوم بتقديم خدمات الحماية ضد المخاطر مقابل أقساط تأمينية يدفعها العملاء، وتتحمل الشركة المسؤولية المالية عند تحقق الخطر المؤمن عليه.
4. التأمين الصحي:
نوع من التأمين يغطي تكاليف الرعاية الصحية للمؤمن عليهم، وتتحمل فيه شركة التأمين النفقات أو جزءاً منها وفقاً لشروط العقد.
5. شركة بوبا العربية:
إحدى الشركات الرائدة في قطاع التأمين الصحي بالمملكة العربية السعودية، تقدم خدمات التأمين للأفراد والشركات، وتُعد نموذجاً مهماً لدراسة إدارة المخاطر في السوق المحلي.
6. تحليل المخاطر:
عملية تقييم احتمالية حدوث خطر معين وتأثيره على الشركة، وتحديد أولويات التعامل معه بناءً على درجة خطورته.
7. استراتيجيات التعامل مع المخاطر:
تشمل الطرق المختلفة التي تعتمد عليها الشركات في التخفيف من أثر المخاطر، مثل التجنب، التحويل، التخفيف، أو القبول.
8. الرقابة الداخلية:
منظومة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى ضمان الامتثال للقوانين والمعايير وتقليل فرص وقوع المخاطر أو الأخطاء.

الفصل الأول

المدخل العام للبحث

مقدمة:

تُعد إدارة المخاطر من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها شركات التأمين لتحقيق استقرارها المالي وتعزيز قدرتها التنافسية في سوق يتسم بالتقلبات وعدم اليقين. ومع تطور بيئة الأعمال وتزايد حجم التعقيدات المرتبطة بالأنشطة التأمينية، أصبح من الضروري تقييم كفاءة أنظمة إدارة المخاطر لتحديد مدى فعاليتها في التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بشكل استباقي.

ويهدف هذا البحث إلى تقييم كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين، مع التركيز على التطبيق العملي في شركة بوبا للتأمين، باعتبارها واحدة من الشركات الرائدة في هذا القطاع في السوق السعودي. وسيتناول البحث الإطار النظري لإدارة المخاطر، وأدواتها، وآليات تطبيقها، إضافة إلى تحليل السياسات والإجراءات المتبعة في شركة بوبا لتحديد مدى توافقها مع أفضل الممارسات العالمية.

إن أهمية هذا البحث تنبع من الحاجة إلى دعم متخذي القرار في شركات التأمين بالمعلومات والتوصيات التي تساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء واستدامة النمو المالي.

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات التأمين تحديات متزايدة نتيجة للتقلبات الاقتصادية، والتغيرات التشريعية، والمخاطر التشغيلية والتقنية المتنامية، مما يستدعي وجود أنظمة فعالة لإدارة المخاطر لضمان الاستقرار المالي واستمرار تقديم الخدمات بجودة عالية. وعلى الرغم من أهمية إدارة المخاطر في قطاع التأمين، إلا أن هناك تفاوتاً في مدى كفاءة تطبيق هذه الإدارة بين الشركات، مما قد ينعكس سلباً على قدرتها في التعامل مع الأزمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

ومن هنا تنبع مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المخاطر في شركة بوبا للتأمين؟
وما مدى قدرتها على التعامل مع المخاطر المتنوعة التي تواجه قطاع التأمين الصحي في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية، منها:

- ما هي السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر داخل شركة بوبا؟
- ما مدى توافق نظام إدارة المخاطر في بوبا مع المعايير الدولية؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه إدارة المخاطر في الشركة؟
- كيف تؤثر كفاءة إدارة المخاطر على الأداء العام للشركة؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من الدور الحيوي الذي تمثله إدارة المخاطر في تعزيز استقرار وأداء شركات التأمين، وخاصة في ظل بيئة عمل تتسم بالتقلبات المستمرة والتحديات المتزايدة، سواء من الناحية الاقتصادية أو التنظيمية أو التكنولوجية.

وتكمن أهمية هذا البحث فيما يلي:

1. الأهمية العلمية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر في قطاع التأمين، من خلال تقديم دراسة تطبيقية حديثة على شركة بوبا، ما يوفر إطاراً تحليلياً يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية مماثلة.

2. الأهمية العملية:

يقدم البحث تقييماً واقعياً لكفاءة نظام إدارة المخاطر في شركة بوبا، ويعرض نقاط القوة والقصور، مما يساعد صناع القرار داخل الشركة – وفي شركات تأمين أخرى – على تطوير استراتيجياتهم وتحسين أدائهم في هذا المجال الحيوي.

3. الأهمية الاقتصادية:

نظراً لأن شركات التأمين تشكل جزءاً أساسياً من النظام المالي والاقتصادي، فإن تعزيز كفاءة إدارتها للمخاطر يساهم في حماية أموال العملاء، وضمان استمرارية الخدمة، ودعم الاستقرار المالي على مستوى الاقتصاد الوطني.

4. الأهمية التنظيمية:

يساعد هذا البحث الجهات الرقابية والتنظيمية في فهم مدى التزام شركات التأمين بالمعايير والسياسات المرتبطة بإدارة المخاطر، مما يتيح تطوير أطر رقابية أكثر فعالية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، من أبرزها:

1. تقييم مدى كفاءة نظام إدارة المخاطر المطبق في شركة بوبا للتأمين، وتحديد نقاط القوة والضعف فيه.
2. تحليل السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر داخل شركة بوبا، وقياس مدى توافقها مع المعايير والممارسات الدولية المعتمدة في قطاع التأمين.
3. رصد أنواع المخاطر التي تواجه شركات التأمين عمومًا، وشركة بوبا خصوصًا، سواء كانت مخاطر تشغيلية أو مالية أو تشريعية أو تكنولوجية.
4. قياس تأثير إدارة المخاطر على الأداء العام لشركة بوبا، من حيث الاستقرار المالي، وجودة الخدمة، والامتثال التنظيمي.
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين فعالية وكفاءة إدارة المخاطر في شركة بوبا، ويمكن الاستفادة منها أيضًا في شركات التأمين الأخرى العاملة في السوق السعودي.
6. المساهمة في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المخاطر في قطاع التأمين من خلال دراسة تطبيقية حديثة.

تساؤلات الدراسة

أسئلة البحث:

يرتكز هذا البحث على التساؤل الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المخاطر في شركة بوبا للتأمين؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي عدد من الأسئلة الفرعية التي تهدف إلى تفصيل جوانب الدراسة، وهي:

1. ما أبرز المخاطر التي تواجه شركات التأمين بشكل عام، وشركة بوبا بشكل خاص؟
2. ما هي السياسات والإجراءات المعتمدة في شركة بوبا لإدارة هذه المخاطر؟
3. ما مدى توافق ممارسات إدارة المخاطر في شركة بوبا مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات في قطاع التأمين؟
4. إلى أي مدى تساهم إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي والتشغيلي لشركة بوبا؟
5. ما التحديات التي تواجه إدارة المخاطر في شركة بوبا؟
6. ما مدى وعي موظفي الشركة بمفاهيم إدارة المخاطر ودورهم في تطبيقها؟
7. ما هي فرص التحسين التي يمكن أن تساهم في تطوير نظام إدارة المخاطر لدى الشركة؟

فروض الدراسة:

فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، تفترض الدراسة ما يلي:

1. الفرضية الرئيسية:

■ تتمتع شركة بوبا للتأمين بنظام فعال وكفء لإدارة المخاطر يساهم في الحد من المخاطر وتحسين أدائها العام.

فرضيات فرعية:

1. ■ تواجه شركة بوبا مجموعة متنوعة من المخاطر التشغيلية والمالية والتنظيمية التي تتطلب إدارة احترافية.
2. ■ تطبق شركة بوبا سياسات وإجراءات واضحة ومحددة لإدارة المخاطر.
3. ■ تتوافق ممارسات إدارة المخاطر في شركة بوبا مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات في صناعة التأمين.
4. ■ تساهم إدارة المخاطر في شركة بوبا بشكل إيجابي في تحسين أدائها المالي والتشغيلي.
5. ■ يوجد وعي جيد لدى موظفي شركة بوبا بأهمية إدارة المخاطر ودورهم في تنفيذها.
6. ■ تواجه شركة بوبا تحديات في تطوير أدوات وتقنيات التنبؤ بالمخاطر الجديدة.
7. ■ هناك فرص لتحسين كفاءة نظام إدارة المخاطر في الشركة من خلال التكامل بين الإدارات واستخدام تقنيات حديثة.

الفصل الثاني

الإطار النظري و الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

مقدمة الدراسات السابقة

يُعد موضوع إدارة المخاطر في شركات التأمين من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من الباحثين والمهتمين بمجال الإدارة المالية والتأمينية، نظرًا لأهمية هذا الجانب في ضمان استقرار الشركات وتعزيز قدرتها على التكيف مع المخاطر المتزايدة. وقد تنوعت الدراسات السابقة ما بين دراسات نظرية تناولت مفاهيم وأنواع المخاطر، ودراسات تطبيقية هدفت إلى تقييم مدى كفاءة وفعالية أنظمة إدارة المخاطر في مؤسسات تأمينية مختلفة داخل وخارج العالم العربي.

وتُساهم مراجعة هذه الدراسات في بناء خلفية علمية قوية تساعد في تحديد الفجوات المعرفية التي يمكن أن يعالجها هذا البحث، وتوفر إطارًا للمقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة.

: الإطار النظري

يرتكز الإطار النظري لهذه الدراسة على عدد من المفاهيم والمبادئ المرتبطة بإدارة المخاطر في قطاع التأمين، ومن أبرز عناصره ما يلي:

1. مفهوم إدارة المخاطر:

إدارة المخاطر هي عملية منهجية تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة، وتحليلها، ووضع استراتيجيات للتعامل معها بطرق تقلل من تأثيرها السلبي على أهداف المؤسسة. وهي تشمل التنبؤ بالمخاطر، والوقاية، وخطط الاستجابة، والمتابعة والتقييم.

2. أنواع المخاطر في شركات التأمين:

- المخاطر التشغيلية: ناتجة عن أخطاء بشرية أو خلل في العمليات الداخلية.
- المخاطر المالية: تشمل مخاطر السيولة، والاستثمار، وتقلبات السوق.
- المخاطر القانونية والتنظيمية: نتيجة التغيرات في القوانين أو عدم الامتثال.
- المخاطر التكنولوجية: بسبب ضعف البنية الرقمية أو الهجمات السيبرانية.
- المخاطر الاكتوارية: متعلقة بعدم دقة التقديرات المالية الخاصة بالتعويضات والتسعير.

3. أهداف إدارة المخاطر:

- حماية أصول الشركة واستمرارية عملياتها.
- ضمان الامتثال للقوانين والأنظمة.

- دعم اتخاذ القرار المبني على تحليل المخاطر.
- تعزيز الثقة بين الشركة والعملاء والمستثمرين.

بمراحل إدارة المخاطر:

1. التعرف على المخاطر
2. تقييم وتحليل المخاطر
3. وضع استراتيجيات للاستجابة
4. التنفيذ والمراقبة والمتابعة

5. أدوات إدارة المخاطر:

تشمل أدوات كمية (مثل نماذج الاحتمالات، والتحليل الإحصائي)، وأدوات نوعية (مثل SWOT وتحليل السيناريوهات)، بالإضافة إلى نظم إلكترونية متقدمة لإدارة المخاطر. (ERM Systems)

6. أهمية إدارة المخاطر في شركات التأمين:

نظرًا لطبيعة عمل شركات التأمين القائمة على تحمل المخاطر، فإن وجود إدارة فعالة للمخاطر يُعد ضرورة استراتيجية تضمن قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها المالية، وتحقيق استدامة النمو والتوسع.

نموذج البحث:

◆ أولاً: متغيرات الدراسة

1. المتغير المستقل: (Independent Variable)

■ إدارة المخاطر

ويمثل هذا المتغير جميع السياسات والإجراءات والنشاطات التي تقوم بها الشركة للتعرف على المخاطر وتحليلها والاستجابة لها. ويتفرع إلى أبعاد فرعية، مثل:

- تحديد المخاطر
- تقييم وتحليل المخاطر
- استراتيجيات الاستجابة
- الرقابة والمتابعة
- التكامل بين إدارات الشركة
- استخدام أدوات وتقنيات حديثة لإدارة المخاطر

2. المتغير التابع: (Dependent Variable)

■ كفاءة الأداء المؤسسي لشركة التأمين

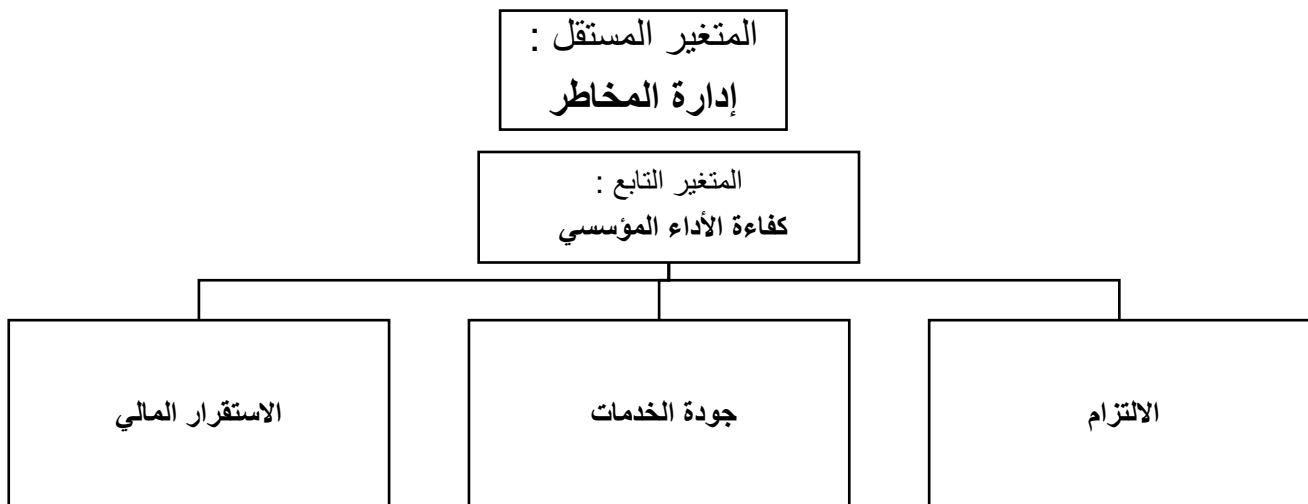
ويمثل النتائج أو الأثر المتوقع من فعالية إدارة المخاطر، ويُقاس من خلال:

- الاستقرار المالي
- جودة الخدمات التأمينية
- الالتزام بالأنظمة والتشريعات
- رضا العملاء
- القدرة على الاستجابة للآزمات
- تحقيق الأهداف التشغيلية

✓ ملاحظة:

يمكنك توضيح العلاقة بين المتغيرين من خلال الفرضية الرئيسية:

"تؤثر فعالية إدارة المخاطر تأثيرًا إيجابيًا ومباشرًا على كفاءة الأداء المؤسسي في شركة بوبا للتأمين".



المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: المنطلقات النظرية للدراسة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأسس النظرية التي تشكل القاعدة المفاهيمية التي يستند إليها البحث، ومن أبرزها:

1. نظرية إدارة المخاطر: (Risk Management Theory)
تركز على أهمية التنبؤ بالمخاطر وتحليلها وتقديم حلول استراتيجية للحد من آثارها، وتفترض أن المؤسسات التي تطبق إدارة مخاطر فعالة تحقق استقراراً أكبر في الأداء وتقلل من الخسائر المحتملة.
2. نظرية النظم: (Systems Theory)
تنظر إلى شركة التأمين كنظام متكامل تتفاعل فيه عدة عناصر (مثل الموارد البشرية، الإجراءات، التكنولوجيا، التشريعات)، وتُظهر أن إدارة المخاطر هي جزء أساسي من هذا النظام ويجب أن تكون مترابطة مع باقي عناصره لتحقيق الكفاءة.
3. نظرية الحوكمة المؤسسية: (Corporate Governance Theory)
تُعنى بكيفية توجيه الشركة ومراقبة أدائها، وتبرز أهمية الشفافية، والمسؤولية، والرقابة الداخلية، وهي عناصر مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بإدارة المخاطر الفعالة.
4. نظرية القيمة المتوقعة: (Expected Value Theory)
تُستخدم في اتخاذ القرار تحت ظروف عدم التأكد، وهي مهمة في تقييم نتائج المخاطر المالية والتأمينية وتحديد الاستجابات المناسبة لها.

ثانياً: المنطلقات التطبيقية للدراسة

ترتكز الدراسة كذلك على منطلقات عملية وتطبيقية نابعة من واقع عمل شركات التأمين، وخاصة شركة بوبا، ومنها:

1. الحاجة المؤسسية لتقليل الخسائر:
تعتمد شركات التأمين على قدرتها على توقع وتقدير الأخطار، ما يجعل إدارة المخاطر أداة أساسية في الحفاظ على استقرارها المالي.

2. التزام شركات التأمين باللوائح والأنظمة:
هناك متطلبات رقابية محلية (مثل لوائح مؤسسة النقد "ساما") تلزم شركات التأمين بوضع أنظمة فعالة لإدارة المخاطر، مما يجعل الدراسة ذات طابع تطبيقي يعكس مدى الالتزام بهذه المتطلبات.
3. تزايد التحديات البيئية والتكنولوجية:
في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال (التحول الرقمي، مخاطر الأمن السيبراني، الجوائح الصحية...)، أصبحت شركات التأمين بحاجة إلى نظم مرنة ومحدثة لإدارة المخاطر، ما يعطي للدراسة بعداً عملياً واضحاً.
4. اهتمام شركة بوبا بإدارة المخاطر:
شركة بوبا تُعد من الشركات الرائدة في السوق السعودي وتتبنى سياسات واضحة لإدارة المخاطر، مما يجعلها نموذجاً تطبيقياً مناسباً لتقييم الكفاءة وتحليل الممارسات الواقعية.

المنهجية وطرق البحث:

أولاً: منهجية البحث

1. أنواع البحث:

■ بحث وصفي تحليلي

حيث يهدف إلى وصف واقع إدارة المخاطر في شركة بوبا، وتحليل مدى كفاءتها وتأثيرها على الأداء المؤسسي.

2. المنهج المستخدم:

■ المنهج الوصفي التحليلي

تم استخدام هذا المنهج لكونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية من خلال وصفها، ثم تحليل علاقات التأثير بين متغيراتها، واستخلاص النتائج والتوصيات المناسبة.

3. مجتمع الدراسة:

«يتكون من العاملين في شركة بوبا للتأمين، وخاصة الإدارات ذات العلاقة المباشرة بإدارة المخاطر، مثل:

- إدارة المخاطر
- الإدارة المالية
- إدارة المراجعة الداخلية
- إدارات العمليات والخدمة

4. عينة الدراسة:

«عينة قصدية (غير عشوائية) يتم اختيارها من ذوي الخبرة والمعرفة بإدارة المخاطر داخل الشركة، مثل المدراء والمشرفين والموظفين الفنيين.

5. فترة الدراسة:

«يتم تحديدها بحسب الفترة التي جُمعت فيها البيانات (مثلاً: الربع الأول من عام 2025).

ثانياً: أدوات البحث (طرق جمع البيانات)

لتحقيق أهداف الدراسة والرد على أسئلتها، تم استخدام الأدوات التالية:

1. الاستبانة: (Questionnaire).

«أداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

«تُقسم الاستبانة عادة إلى 3 محاور:

- بيانات شخصية ومهنية للمشاركين
- أسئلة حول ممارسات إدارة المخاطر داخل الشركة
- أسئلة حول تأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي

مقياس التقدير المستخدم: مقياس ليكرت الخماسي (من 1 إلى 5: من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة)

2. المقابلات شبه الموجهة: (Semi-Structured Interviews).

«مع بعض المسؤولين في شركة بوبا للحصول على معلومات نوعية معمقة عن واقع إدارة المخاطر.

3. تحليل الوثائق والتقارير الرسمية:

تم الاطلاع على تقارير الشركة السنوية، وتقارير المراجعة الداخلية، والسياسات الخاصة بإدارة المخاطر، لتدعيم الدراسة بالبيانات الواقعية.

ثالثاً: أدوات التحليل الإحصائي

- استخدام برنامج مثل SPSS أو Excel لتحليل بيانات الاستبانة.
- تحليل المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- اختبار صدق وثبات الأداة (مثل معامل كرونباخ ألفا).
- اختبار العلاقات بين المتغيرات (مثل تحليل الانحدار أو معامل الارتباط Pearson).

أدوات الدراسة:

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع المعلومات والبيانات اللازمة للإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها. وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

1. الاستبانة (Questionnaire).

الأداة الرئيسية التي تم استخدامها في جمع البيانات الكمية من عينة الدراسة (الموظفين والعاملين في شركة بوبا ذات الصلة بإدارة المخاطر).

■ أهداف الاستبانة:

- التعرف على مدى تطبيق مفاهيم إدارة المخاطر داخل الشركة
- قياس فعالية السياسات والإجراءات المتبعة
- تقييم أثر إدارة المخاطر على كفاءة الأداء المؤسسي

■ محتويات الاستبانة:

تنقسم إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- البيانات الشخصية (العمر، المؤهل، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة)...
- محور إدارة المخاطر (تحديد، تحليل، استجابة، متابعة، أدوات)
- محور كفاءة الأداء المؤسسي (استقرار مالي، جودة الخدمة، رضا العملاء)...

■ طريقة التقدير:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي، من:

= 1 غير موافق بشدة

= 2 غير موافق

= 3 محايد

= 4 موافق

= 5 موافق بشدة

2. المقابلات الشخصية شبه الموجهة (Semi-Structured Interviews)

أداة داعمة لجمع بيانات نوعية من عدد محدود من مسؤولي الشركة (مثل: مدير إدارة المخاطر، مدير التدقيق الداخلي، مدير العمليات).

■ هدفها:

الحصول على رؤى متعمقة حول مدى فعالية تطبيق إدارة المخاطر، والتحديات التي تواجهها، ومقترحات التحسين.

3. تحليل الوثائق والسجلات الرسمية (Document Analysis)

تم الاعتماد على مراجعة وتحليل الوثائق الداخلية التالية:

- السياسات والإجراءات المعتمدة لإدارة المخاطر
- تقارير المخاطر السنوية أو الفصلية
- تقارير المراجعة الداخلية والامتثال
- القوائم المالية والتقارير الإدارية ذات العلاقة

■ هدفها:

دعم نتائج الدراسة الكمية والنوعية بمصادر رسمية وموثوقة.

حدود الدراسة:

تم تحديد هذه الدراسة ضمن مجموعة من الحدود التي تُراعي نطاق البحث وتضبط نتائجه، وهي كما يلي:

1. الحدود الموضوعية (المحتوى):

تركز الدراسة على تقييم كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين، وتحديدًا في شركة بوبا للتأمين الصحي، دون التطرق إلى الجوانب التشغيلية الأخرى مثل التسويق أو خدمة العملاء ما لم تكن ذات علاقة مباشرة بإدارة المخاطر.

2. الحدود المكانية (الموقع):

أجريت الدراسة على شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني، والتي يقع مقرها الرئيسي في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا في الفروع التي يتواجد فيها موظفون ذوو صلة مباشرة بإدارة المخاطر.

3. الحدود الزمانية (المدة):

تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الممتدة من يناير إلى يونيو 2025، وهي الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها. أي تغيرات تطرأ بعد هذه المدة قد لا تكون مشمولة بنتائج الدراسة.

4. الحدود البشرية (عينة الدراسة):

اقتصرت عينة الدراسة على عدد من موظفي شركة بوبا من ذوي العلاقة المباشرة بإدارة المخاطر، مثل العاملين في الإدارات التالية:

- إدارة المخاطر
- الإدارة المالية
- إدارة التدقيق الداخلي
- العمليات

وبالتالي لا تشمل الدراسة آراء العملاء أو الإدارات غير ذات الصلة المباشرة.

المراجع:

✓ أولاً: المراجع العربية

1. الشماع، عبد القادر (2018). *إدارة المخاطر في المؤسسات المالية*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
2. العاني، وليد (2020). *إدارة المخاطر: المفاهيم والتطبيقات العملية*. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
3. الغامدي، محمد (2019). "تقييم إدارة المخاطر في شركات التأمين السعودية". *مجلة الإدارة والاقتصاد السعودية*، المجلد 12، العدد 3، ص 155-178.
4. الشمري، فهد (2021). *تحليل كفاءة شركات التأمين في المملكة العربية السعودية*. جامعة الملك سعود، رسالة ماجستير غير منشورة.
5. مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). (2023). *التقرير السنوي لقطاع التأمين في المملكة العربية السعودية*.

<https://www.sama.gov.sa>

✓ثانياً: المراجع الأجنبية

6. Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2021). *Principles of Risk Management and Insurance* (14th ed.). Pearson Education.
7. Vaughan, E. J., & Vaughan, T. M. (2018). *Fundamentals of Risk and Insurance* (11th ed.). Wiley.
8. ISO (2018). *ISO 31000: Risk Management – Guidelines*. International Organization for Standardization.
9. Arena, M., Arnaboldi, M., & Azzone, G. (2010). “The organizational dynamics of Enterprise Risk Management.” *Accounting, Organizations and Society*, 35(7), 659–675.
10. Lam, J. (2017). *Implementing Enterprise Risk Management: From Methods to Applications* (2nd ed.). Wiley Finance.

✓ثالثاً: مواقع وتقارير إلكترونية موثوقة

11. موقع شركة بوبا العربية للتأمين التعاوني
<https://www.bupa.com.sa>
12. هيئة التأمين – مجلس الضمان الصحي السعودي
<https://www.cchi.gov.sa>

مقدمة الاستبيان: 

السادة المشاركون/المشاركات المحترمون،
تحية طيبة وبعد،،

أعدّ هذا الاستبيان في إطار دراسة أكاديمية بعنوان:

"تقييم كفاءة إدارة المخاطر في شركات التأمين – بالتطبيق على شركة بوبا"

وذلك بهدف جمع بيانات ميدانية تساهم في تقييم واقع ممارسات إدارة المخاطر داخل الشركة، وقياس مدى تأثيرها على كفاءة الأداء المؤسسي.

إن مشاركتكم في تعبئة هذا الاستبيان تمثل عنصرًا أساسيًا في إنجاح هذا البحث، كما أن إجاباتكم ستكون محل تقدير واهتمام بالغ، وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية والخصوصية ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

نرجو منكم التكرم بالإجابة على جميع الفقرات بدقة وموضوعية، حسب وجهة نظركم الشخصية، دون الحاجة لكتابة الاسم أو أي معلومات تعريفية.

مع جزيل الشكر والتقدير لوقتكم ومساهمتم القيمة.

الباحث

(الاسم يُضاف لاحقاً)

أولاً: بيانات عامة (اختياري)

(يمكن حذف هذا الجزء أو جعله اختياريًا)

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- المؤهل العلمي: ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
- سنوات الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات
- القسم/الإدارة: _____ :

ثانيًا: إدارة المخاطر (متغير مستقل)

لا نعم العبرة

☐ ☐ 1. توجد سياسة مكتوبة لإدارة المخاطر في الشركة.

☐ ☐ 2. يتم تحديد المخاطر المحتملة بشكل دوري.

العبارة	لا نعم
3. يوجد فريق مختص بإدارة المخاطر داخل الشركة.	☐ ☐
4. تُستخدم أدوات وتقنيات لتقييم وتحليل المخاطر.	☐ ☐
5. يتم إعداد خطط استجابة للتعامل مع المخاطر المحتملة.	☐ ☐
6. يتم تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع المخاطر.	☐ ☐
7. تُراجع إدارة المخاطر بشكل منتظم من قبل الإدارة العليا.	☐ ☐
8. يتم توثيق الأحداث والمخاطر التي سبق أن واجهتها الشركة.	☐ ☐

ثالثًا: كفاءة الأداء المؤسسي (متغير تابع)

العبارة	لا نعم
1. تسهم إدارة المخاطر في تقليل الخسائر المالية.	☐ ☐
2. تساهم إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة التأمينية.	☐ ☐
3. ساعدت إدارة المخاطر في تحسين رضا العملاء.	☐ ☐
4. تعزز إدارة المخاطر من قدرة الشركة على مواجهة الأزمات.	☐ ☐
5. يوجد تأثير واضح لإدارة المخاطر على استقرار الأداء العام.	☐ ☐
6. تُستخدم نتائج تقييم المخاطر في تحسين الخطط التشغيلية.	☐ ☐

رابعًا: آراء وملاحظات (اختياري)

هل لديك أي اقتراحات لتحسين إدارة المخاطر في الشركة؟
