

أثر إدارة المخاطر على التأمين

Impact of risk management on insurance

إعداد الطالبتان/

سعاد أحمد عبيدي - لوجين مروان كنداسه

233001967 - 233001224

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024

## مقدمة:

لم يكن التأمين نشاط حديث العهد بل نشاطا قديما، حيث تطور وانتشر في السنوات الأخيرة بشكل كبير حتى أصبح من الصناعات الأكثر قوة، ومن أهم الركائز الأساسية التي تدعم النشاط الاقتصادي لأي دولة، فالتأمين يعتبر بمثابة الدرع الواقي والوسيلة الفعالة لحماية ممتلكات الأفراد والهيئات المختلفة ضد المخاطر المتوقعة ونظرا لهذه الأهمية فقد كان موضوع التأمين حمل اهتمام الباحثين في المجال الاقتصادي عموما والمالي والمحاسبين على وجه خاص.

تعتبر شركات التأمين من أهم المتعاملين الاقتصاديين في الدولة، فهي نوع من المؤسسات المالية التي تمارس دورا مزدوجا يتمثل في تقديم الخدمة التأمينية لمن يطلبها مقابل تحصيل مبالغ الأقساط المقدمة من طرف المؤمن لهم، وأيضا تتمثل إحدى صور المنشآت المالية التي تقوم بإعادة استثمار هذه الأموال وتحقيق عوائد.

كما تتميز شركات التأمين بخصوصيتها وكثرة العوامل المؤثرة فيها، حيث يوجد العديد من عوامل الخطر وعدم التأكد في كل من البيئة الداخلية والخارجية من لحظة البدء بالترويج للمنتج التأمين، مروراً بتوقيع عقد التأمين، وانتهاء بتحمل عبء التأمين في حالة تحقق الخطر، وطبيعة هذه الشركات تعد خاضعة للمخاطر حيث أن كل عقد تأميني يعد فريدا من ناحية البيئة المحيطة به مما يجعلها عرضة للمخاطر وعدم التأكد.

إدارة المخاطر هي جزء أساسي من الإدارة الاستراتيجية لأي مؤسسة وهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها، وتعتبر شركات التأمين وسيلة من وسائل إدارة المخاطر بالنسبة للأفراد والمؤسسات.

هذا لا يمنع أن تكون شركات التأمين نفسها معرضة لمجموعه من المخاطر وتحتاج لاستراتيجية فعالة لإدارة هذه المخاطر.

وعلى هذا الأساس هدفت هذه الدراسة الى معرفة أهم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وطرق مواجهتها والذي سيكون محور دراستنا.

## مشكلة الدراسة:

استنادا لما سبق وانطلاقا مما قد تحدثه إدارة المخاطر من إضافة إيجابية لتحسين أداء شركات التأمين بما يتماشى مع المستجدات الحديثة فقد عمدنا لدراسة هذا الموضوع حيث تتمحور إشكالية بحثنا حول هذا التساؤل الرئيسي التالي:

### ما مدى تأثير إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين؟

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تتبع شركة التأمين معايير في عملية تقييم أدائها؟
- هل تقوم شركة التأمين بأخذ بعين الاعتبار إدارة المخاطر في عملية تحسين الأداء؟

## أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع المعالج في حد ذاته:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية كونها تعالج موضوعا ذا أهمية في حياة المؤسسات خاصة شركات التأمين.
- تكمن أهميتها من خلال الدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في زيادة القدرة التنافسية والبقاء ونمو المؤسسة والتكيف مع مختلف متغيرات بيئتها.
- معرفة طرق والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر والتحكم فيها في التأمين لما له من دور كبير في تحسين أدائها
- كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال إدارة المخاطر بدارسة العلاقة بينها وبين أداء شركات التأمين.

## أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف دراستنا في النقاط التالية:

- محاولة التعرف على مستوى إدارة المخاطر في التأمين.
- محاولة التعرف على دور إدارة المخاطر في التأمين.
- الوصول إلى معرفة العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين شركات التأمين.

## تساؤلات الدراسة:

ما مدى تأثير إدارة المخاطر على تحسين أداء شركات التأمين؟

## فروض الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة تم صياغة الفرضيات التالية:

### ➤ الفرضية العامة:

لإدارة المخاطر علاقة بتحسين أداء شركات التأمين.

### ➤ الفرضيات الفرعية:

- مستوى إدارة المخاطر بالتأمين مرتفعة
- دور إدارة المخاطر بالتأمين إيجابي

## الدراسات السابقة:

### مقدمة:

لقد تعرض تاريخ البشرية عبر العصور إلى ظروف معاكسة حالت دون وصوله إلى الأغراض المنشودة، وبسبب الأخطار التي قد تنجم عن أي تنفيذ لعملية اقتصادية يعتبر الخطر من أهم المشاكل التي تؤثر على المشاريع تأثيرا فعالا، لذا لابد من تحديد وقياس ومتابعة هذه المخاطر، أي إدارتها وبالتالي الحد أو التقليل منها، فمن بين المخاطر التي تواجه المؤسسات، هنالك الخطر المالي الذي يعني أن هناك إمكانية لحدوث خسارة مالية، فالمخاطر المالية ترتبط باستخدام الديون في تمويل احتياجات المؤسسة أو التوقف عن سداد الالتزامات المالية، أو التقلبات في أسعار الأصول المالية أو أسعار الفائدة، وحتى أسعار الصرف.

إن لإدارة المخاطر أهمية كبيرة في مواجهتها، فالإنسان يسعى إلى استخدام أساليب علمية حديثة لمواجهة المخاطر الجديدة التي يواجهها.

## الدراسات السابقة:

### الدراسة الأولى:

#### دراسة مصعب تالي "التأمين الإدارة المخاطر"

دراسة حالة شركة تأمين (CAAT) مدكرة مقدمة لنيل شهادة وتناولت هذه الدراسة مختلف المفاهيم المتعلقة بالأسس النظرية والتأمين وكذلك تمت دراسة مفهوم التأمين ووظائفها والمخاطر التي تتعرض لها وكيفية التحكم فيها وإدارتها.

### الدراسة الثانية:

#### دراسة مرسم ومسعودي (2019)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور عمليات إعادة التأمين في إدارة المخاطر وأهميتها في زيادة القدرة الاستيعابية لشركات التأمين، وتحملها جزءا من أخطار الشركة مما يسمح لها بتحسين وضعيتها المالية من خلال تقليل التذبذب في قيمة نتائجها وزيادة هامش مالتها المالية. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن عمليات إعادة التأمين تعمل على تحفيز شركات التأمين على الزيادة في طاقتها الكتابية نظرا الدعامة التي يقدمها سوق إعادة التأمين.

### الدراسة الثالثة:

#### دراسة قنصوة (2016)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علم زيادة الأعمال ودوره في إنتاجية وربحية وكفاءة أداء المؤسسة، توصلت الدراسة إلى نتائج من ضمنها أن جودة منتجات شركات كونكريت الهامة السودانية نالت رضا العملاء، وأوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة الأعمال وإدخالها في المناهج التعليمية في المؤسسات التعليمية، وإنشاء حاضنات الأعمال، فضلا عن تغيير العقود المبرمة مع الشركات حتى تنشي لشركة كونكريت تعديل أسعارها وفق متغيرات البيئة الخارجية.

### الدراسة الرابعة:

### دراسة عبد العزيز (2016)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة التأمين في إدارة الأخطار المكتبية لدى شركات التأمين المباشر ودراسة حالة شركة التأمين الإسلامي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن إعادة التأمين تعمل على تقليل معدلات الخسارة بشركات التأمين المباشر وعلى زيادة الطاقة الاستيعابية لديها، كما توفر الحماية لها في حالة تراكم الخسائر الناتجة عن حادث أو عدة حوادث متتابعة.

## المنطلقات النظرية للدراسة:

### تمهيد:

تعد شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية التي تسعى دائما الى ممارسة نشاطها بطرق تساعد على تحقيق أهدافها المتعددة، لكن بالمقابل هناك عوائق ومخاطر جمة تعترضها، سواء على مستوى النشاطات الحالية أو المستقبلية، نظرا للمكانة التي تتحملها من خلال الأدوار التي تلعبها في تأمين الأخطار التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات، فإن المخاطر التي تواجهها تشكل مصدر تهديد دائم، يدفعها الى الاهتمام بها من خلال اللجوء الى إدارتها حسب الظروف المحيطة بها وبالوسائل المتوفرة لديها، وهذا ما يسمى بإدارة المخاطر، فتساهم هذه الأخيرة في تمكين الإدارة في التعامل مع ما يمكن أن تتعرض له المؤسسة من مخاطر وصعوبات في المستقبل يمكن ان تعرقل مسارها الاستراتيجي، كما أنها تساهم في تحقيق موازنه المثلى بين العوائد والمخاطر المرتبطة بها ومن ثم الاستخدام الفعال والكفاء للموارد التي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

وتعد إدارة المخاطر من أهم الانشغالات الحالية التي تعمل المؤسسات المالية على تأسيسها، وشركات التأمين هي أيضا تسعى غالبا في هذا الاتجاه بإقامة ما يناسبها من الأنظمة لإدارة مخاطرha بغرض تحقيق الهدف العام المتمثل في السعي من أجل البقاء والاستمرارية في النمو والتطور.

## المبحث الأول: مفهوم إدارة المخاطر

تعتبر إدارة المخاطر في الوقت الراهن علم من أهم العلوم في مجال إدارة المشروعات فهي تتكفل بتحديد وقياس المخاطر التي تتعرض لها المنشأة سواء كانت صناعية تجارية أو حتى مالية، ولكن تختلف إدارة المخاطر من منشأة إلى أخرى حسب طبيعة وخصوصية المجال التي تنشط فيه.

### المطلب الأول: نشأة إدارة المخاطر وتعريفها

#### الفرع الأول: نشأة إدارة المخاطر

نشأت إدارة المخاطر من اندماج تطبيقات الهندسية في البرامج العسكرية والفضائية والنظرية المالية والتأمين في القطاع المالي وكان التحول من الاعتماد على إدارة التأمين إلى فكر إدارة المخاطر المعتمدة على علم الإدارة في تحليل التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة والمنهج العلمي لاتخاذ القرار في ظل ظروف عدم التأكد.

حيث كان أول ظهور لمصطلح إدارة المخاطر في مجلة هارفرد بيسنس ريفيو، حيث طرح المؤلف آنذاك فكرة مختلفة تماماً وهي أن شخصاً ما بداخل المنظمة ينبغي أن يكون مسؤولاً عن إدارة مخاطر المنظمة البحتة ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطر ها وممارسة إدارة المخاطر هي البنوك، التي ركزت في إدارة الأصول والخصوم وتبين أن هناك طرح آخر للتعامل مع المخاطرة ويمنع حدوث الخسائر.

## الفرع الثاني: تعريف إدارة المخاطر

إدارة المخاطر عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع الى الحد الأدنى.

ويمكن تعريفها على أنها التدريبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرصة الخسارة المتوقعة إلى أقل حد ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة أو الأخطار البشرية أو الأحكام القضائية.

كما أن إدارة المخاطر هي عملية تفكير منهجي في جميع المخاطر المحتملة أو المشاكل قبل حدوثها ووضع إجراءات من شأنها أن تجنب هذه المخاطر أو الحد من اثارها أو التعامل مع هذه الاثار، حيث تمكن هذه العملية من معرفة المخاطر وإعداد استراتيجيات للسيطرة عليها.

## ولإدارة المخاطر عدة تعاريف وأبرزها ما يلي:

- عرفتها لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية بأنها: تلك العملية التي من خلالها رصد المخاطر وتحديدتها، قياسها، مراقبتها، الرقابة عليها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها، والاطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة، والإطار الموافق عليه من قبل مجلس إدارة البنك للمخاطر. حيث يلاحظ من هذا التعريف أن إدارة المخاطر يركز على الإجراءات التي تتخذها الإدارة لفهم وتعريف وتحليل المخاطر لتستطيع تجنبها أو محاولة تخفيضها إلى أدنى حد ممكن.

- هي الترتيبات الإدارية التي تهدف إلى حماية أصول وأرباح البنك من خلال تقليل فرص الخسائر المتوقعة إلى أقل حد ممكن سواء تلك الناجمة عن الطبيعة أو الأخطار البشرية أو الأحكام القضائية.

- هي مجموعة واجبات والأنشطة التي يبذلها المسؤولون على المشروع للتحكم في الأخطار التي من شأنها خلق ظروف أمن معقولة قبل الحادث، وبالتالي إرساء خطة للتخفيف من الآثار المادية المترتبة أثناء وقوع الخسارة.

- هي نظام شامل يضم عملية تهيئة البيئة الملائمة لإدارتها، ودعم قياسها وتخفيف أثارها ورصدها وخلق الترتيبات الكافية للرقابة الداخلية.

### الفرع الثالث: إدارة المخاطر والمفاهيم المشابهة لها:

إن المتأمل لمفهوم إدارة المخاطر يتبادر لذهنه العديد من المصطلحات الأخرى التي لها علاقة بهذا المفهوم وتوقعه في حيرة من أمره اتجاه التفرقة بين هذه المصطلحات من حيث المعنى والمحتوى كون أن مصطلح المخاطرة تتقاطع فيها الكثير من الموضوعات ذات الصلة مع بعضها البعض والتي تستعمل في محتواها وموضوعها مفهوم الخطر، ومن هذه المصطلحات:

الأمن الصناعي، نظام الوقاية، إدارة الأزمات لذا سنحاول من خلال هذا الفرع تحديد مفهوم كل مصطلح على حدا بهدف توضيح الفروق بينها وبين مفهوم إدارة المخاطر.

## أولاً: الأمن الصناعي:

بوجه عام يعبر مصطلح الأمن إما عن التحرر من الخطر أو استعراض القوة والقدرة على الاستجابة للتهديدات أو عرقلتها.

كما يعرف الأمن الصناعي على أنه: العمل على تقليل الحوادث في الصناعة وتكاليف الإصابات الناتجة عنها والتي تتناسب طردياً مع عدد الحوادث والإصابات وذلك بغرض حماية العمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية.

من خلال كل هذا يتضح لنا أن المفهوم الصناعي يلتقي مع مفهوم إدارة المخاطر في نقاط ويختلف عنه في نقاط أخرى، أما عن أوجه الاشتراك بينهما هو أن كلاهما يهتمان بدراسة وتتبع المخاطر التي من شأنها أن تؤثر على سيرورة العمل، وكذا على مختلف الأنشطة الفاعلة داخل المؤسسة، ويختلفان في نقاط أخرى منها: أن الأمن الصناعي يركز أكثر على الأخطار الناتجة عن المحيط الداخلي وما تعلق منه بالعمليات التشغيلية المرتبطة بالإنتاج وعلاقته بالعنصر البشري من خلال العمل على تقليل الحد الأدنى للمخاطر المرتبطة بحوادث العمل مثلاً، أما عن إدارة المخاطر فهي تركز على تحليل المخاطر المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية والخارجية معاً.

## ثانياً: نظام الوقاية.

يمكننا تناول جملة من التعاريف المرتبطة بمفهوم نظام الوقاية حيث يعرف بأنه: نظام يهدف إلى توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها صحية وأكثر أمناً، حتى لا تقع فيها حوادث وإصابات فنية وذلك بقصد حماية مقومات الإنتاج البشرية والمادية.

كما ينظر إليه على أنه: كل الإجراءات التي تتخذ لمنع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية كما يقدم جميع وسائل الوقاية ويوفر الظروف المناسبة للعمل.

### ثالثاً: إدارة الأزمات.

تكون المؤسسة محاطة بسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وسوء العناية بالتوقع وأيضا انخفاض فعالية المواجهة، وبالتالي أن المؤسسة لا تختار ما تفعله وإنما يفرض عليها ما تفعله، وأولوية أمورها لا تحددها هي وإنما تحددها الأزمات المتتالية مما يجعلها مدارة بالأزمات.

فإدارة الأزمات تعرف على أنها: تقدير للأمور المفاجئة وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ثم اتخاذ القرارات الكفيلة للسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة.

أي أن إدارة الأزمات هي إدارة الأزمة في حد ذاتها من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها وهي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب.

وتعتبر أيضا إدارة تقوم على التخطيط والرقابة والتنظيم والبعد عن التسرع والعشوائية.

وللتعرف أكثر على الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر يتحتم علينا الرجوع إلى المفاهيم الأساسية لكلا المصطلحين، فالخطر مرتبط أكثر بعنصر عدم التأكد، أما الأزمة فهي تعبر عن شيء وقع فعلا.

مثلا نقول خطر الزلزال (أي احتمال أن يقع الخطر أو لا يقع) ولا يمكننا القول أزمة الزلزال كما أن الخسارة الناتجة عن الخطر هي محتملة، أما في الأزمة في أكيدة، وأيضا يكون تأثير الأزمة أوسع من تأثير الخطر، كالقول: الأزمة المالية العالمية يمتد أثرها الى كل العالم. كما أن الخطر يعتبر من عوامل توليد الأزمات، مثل القول: أزمة الرهن العقاري تكون ناتجة عن خطر الإفراط في منح القروض العقارية بدون ضمانات.

## المطلب الثاني: مراحل إدارة المخاطر

تقوم عملية إدارة المخاطر بعمل فحص وتحليل شامل ومفصل لكل أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها، موضع دراسة المخاطر، ويتم ذلك بتطبيق خمس خطوات أساسية على النحو التالي:

- 1- **تعريف المخاطر:** وهي الخطوة الأساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل.
- 2- **تحليل المخاطر:** ويتم بتصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية.
- 3- **تقييم المخاطر:** وهو تحليل عنصري الخطر المتمثلين في الآثار التي يحددها كل خطر واحتمال حدوث كل خطر.
- 4- **التحكم في المخاطر:** وبما يتم تحليل الطرق التي تستخدم لتقليل الخطر واثاره.
- 5- **المراقبة والمتابعة الدورية:** وتتم لاستكشاف مصادر خطر جديدة، أو فشل التحكم في مخاطر سابقة.

## المنهجية وطرق البحث:

### المقدمة:

بعد التطرق في الفصل الثاني، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في الفصل الثاني منهجية واجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تحديد دور إدارة المخاطر في تحسين شركات التأمين وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

### منهجية واجراءات الدراسة الميدانية المتبعة :

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

## المطلب الأول :

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أن الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العملية .حيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، سعيًا للوصول إلى تحديد علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء موظفي قطاع المركز.

فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة لموضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها وتحقيق أفضل صورة وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصف التحليلي وهو أسلوب دراسة الحالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما :

#### المصادر الثانوية :

لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الإنترنت.

#### المصادر الأولية :

ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للبحث، صمم خصيصا لهذا الغرض ووزع على الأفراد العاملين الممثلة لعينة الدراسة وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برامج SPSS الإحصائية.

## أدوات الدراسة:

### أداة الدراسة الميدانية :

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا , كأداة أساسية استبيان , بالإضافة إلى اعتمدنا على المقابلة بهدف الحصول على أكبر حجم من البيانات والمعلومات التي ستساعدنا في تحليل وتفسير الإجابات على فقرات الاستبيان , كما اعتمدنا أيضا على الملاحظة ,حيث وأثناء تجولنا بين المكاتب الإداريين في المستويات المختلفة , وفي أقسام إدارات المركز محل الدراسة, قمنا بملاحظة وتسجيل كل ماله علاقة بموضوع البحث , من تنظيم الأعمال والأرشيف وكذلك سلوك الموظفين داخل الإدارات , وهذا بهدف مساعدتنا في تحليل وتفسير بعض فقرات الاستبيان.

### تصميم الاستبيان :

قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج اهم الأهداف الموجودة من خلال فقراته، بالإضافة إلى الهدف الأساسي معرفة دور المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين نهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

وفيما يخص تصميم الاستبيان فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة والجانب النظري للبحث واعتمدنا في تصميم الاستبيان، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة على فقرات الاستمارة المندرجة تحت محورين أساسيين والجدول

رقم (2) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس:

الجزء الأول :يتعلق بالبيانات الشخصية

الجزء الثاني :يتعلق بمحاور الاستبيان من وجهة نظر المستجوبين يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت Likert Scale (الخماسي)، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية

(موافق بشدة – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشدة)

### حدود الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من كل موظفي الكركز ولصعوبة تحديد عدد الإداريين العاملين في هذا المركز بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 30 موظف.

## المراجع:

- <sup>1</sup> - عبدلي لطيفة، دور مكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة الإسمنت ومشتقاتها، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2002، الجزائر، ص 25.
- <sup>2</sup> - طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 46.
- <sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص 50.
- <sup>4</sup> - بلعوز بن علي، استراتيجية إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، عدد 07، جامعة شلف، 2010، الجزائر، ص 332.
- <sup>5</sup> - هيفاء غانية، إدارة المخاطر المصرفية على ضوء مقررات بازل 2 و3، مذكرة ماستر، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، 2015، ص 16.

- 
- <sup>1</sup> - إبراهيم الكاسية، أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر، ط2، معهد السياسات الاقتصادية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2010، ص 39.
  - <sup>2</sup> - إدوارد، بروذيكس، "إدارة المخاطر والأزمات والأمن"، ترجمة أحمد المغربي، دار القجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2008، ص 72.
  - <sup>3</sup> - فوزي شعبان مذكور، "إدارة الصيانة والأمن الصناعي"، منشورات كلية التجارة، القاهرة، 1997، ص 144.
  - <sup>4</sup> - المرجع نفسه، ص 144.

- 
- <sup>1</sup> - عاصم عبد المنعم وآخرون، تقييم إدارة المخاطر، ط1، دار الكتاب المصرية، مصر،

- 
- <sup>1</sup> - سمير الخطيب، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك"، منشأة المعارف للنشر، الإسكندرية، 2005، ص 19.
  - <sup>2</sup> - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 50.

- 
- <sup>1</sup> - عيدا لرشيد بن ديب وعيدا لقادر شلاي، مداخلة بعنوان منخل استراتيجي لإدارة المخاطر، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الأفاق والتحديات يومي 25-26 نوفمبر 2008، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة حسبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2008، ص 6-7.

- 
- <sup>1</sup> - أحمد صلاح عطية، محاسبة شركات التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 18-19.
  - <sup>2</sup> - أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، "إدارة لتأمين والخطر"، الأردن، دار حامد للنشر والتوزيع، 2010، ص 157 .

- 
- <sup>1</sup> - عيد أحمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التأمين، الأردن، 2011، ص 232.
  - <sup>2</sup> - سلامة عبد الله سلامة، للخطر للتأمين، الأصول العملية والعلمية، ط4، د د ن، القاهرة،