

العنوان باللغة العربية

اثر ادارة المخاطر على شركات التأمين

إعداد الطالبات/

لوجين مروان كنداسة

233001967

سعاد أحمد عبدي

233001224

إشراف/

د/ الفيصل عبدالحميد محمد

د/ فايز علي جراد

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات



الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر وأداء شركات التأمين

المبحث الأول: مفهوم إدارة المخاطر

المطلب الأول: نشأة إدارة المخاطر وتعريفها

الفرع الأول: نشأة إدارة المخاطر

الفرع الثاني: تعريف إدارة المخاطر

الفرع الثالث: إدارة المخاطر والمفاهيم المشابهة لها

المطلب الثاني: مراحل إدارة المخاطر وأدواتها

الفرع الأول: مراحل إدارة المخاطر

الفرع الثاني: أدوات إدارة المخاطر

الفرع الثالث: قواعد إدارة المخاطر

المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر واستراتيجياتها

الفرع الأول: أهداف إدارة المخاطر

الفرع الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر

المبحث الثاني: ماهية أداء شركات التأمين

المطلب الأول: مفهوم شركات التأمين

الفرع الأول: تعريف شركات التأمين

الفرع الثاني: تصنيف شركات التأمين

الفرع الثالث: أهداف وخصائص شركات التأمين

المطلب الثاني: وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها

الفرع الأول: وظائف شركات التأمين

الفرع الثاني: مصادر أموال شركات التأمين

المطلب الثالث: تقييم أداء شركات التأمين

الفرع الأول: مفهوم تقييم أداء شركات التأمين

الفرع الثاني: أهمية أداء شركات التأمين

الفرع الثالث: هيكل ومؤشرات تقييم أداء شركات التأمين

المبحث الثالث: دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين

المطلب الأول: إدارة المخاطر في شركات التأمين

الفرع الأول: تعريف الخطر في شركات التأمين

الفرع الثاني: مفهوم إدارة المخاطر في شركات التأمين

المطلب الثاني: إدارة مخاطر شركات التأمين

الفرع الأول: إدارة مخاطر الاكتتاب

الفرع الثاني: إدارة مخاطر الاستثمار

الفرع الثالث: إعادة التأمين كوسيلة لإدارة مخاطر شركات التأمين

المطلب الثالث: دور إدارة المخاطر في شركات التأمين

المبحث الثاني: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية المتبعة

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

المستخلص : Abstract

ذتهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين . وذلك لما تلعبه من دور هام في تحديد المخاطر الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكّل .

وجب على شركات التأمين التنبؤ بالمخاطر التي تتعرض لها والمحيطه بها والتعرف على مخلفاتها ، نظرا للبيئة المتقلّبة التي تنشط فيها المتضمنة لمجموعة من المعيقات مايجعلها تواجه مخاطر قد تكون سببا في فشلها وضعف أدائها .

كلمات مفتاحية : شركات التأمين ، إدارة المخاطر ، الأداء

Abstract:

This study aims to know the role of risk management in improving the performance of insurance companies, due to the important role it plays in determining the risk that can affect achieving goals analyzing, evaluating, treating and monitoring them in a structured manner.

Insurance companies must predict the risk they are exposed to and surrounding them and identify their waste, given the volatile environment in which they operate, including a set of obstacles, which causes them to face risks that may be the cause of their failure and poor performance.

Key words: insurance companies, risk management, performance.

الفصل الأول

مقدمة عامة



المقدمة:

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 الذرع 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 التأميني، 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 لأفراد والمؤسسات. هذا لا يمنع أن تكون شركات التأمين نفسها معرضة لمجموعة من المخاطر وتحتاج لاستراتيجية فعالة لإدارة هذه المخاطر. وعلى هذا الأساس هدفت هذه الدراسة إلى 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:

مامدى 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 بدراسة 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 .

فروض الدراسة

للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة لأسئلة 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
- لإدارة المخاطر علاقة بتحسين أداء التأمين

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة عامة:

لقد تعرض تاريخ البشرية عبر العصور إلى ظروف معاكسة حالت دون وصوله إلى الأغراض المنشودة، وبسبب الأخطار التي قد تتجم عند أي تنفيذ لعملية اقتصادية يعتبر الخطر من أهم المشاكل التي تؤثر على المشاريع تأثيرا فعالا، لذا لا بد 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، واتجاه الأخطار نحو التزايد بسبب التطور السريع للتكنولوجيا، وترابط الأنشطة والتحولات الاجتماعية، جعل الدول المتقدمة تقطع شوطا كبيرا للبحث عن الأمان عن طريق تطوير قطاع التأمين، الذي وفرت له المناخ الملائم من خلال تخصيص كفاءات إدارية ذات خبرة عالية ومؤسسات مالية ناجحة، وأبعد من هذا فقد اتجهت شركات التأمين الكبرى في العالم إلى تعزيز مكانتها في السوق، سواء كان ذلك بالرفع من رأسمالها أو عن طريق توسيع شبكة فروعها، ما جعلها قادرة على تقديم خدمات تأمينية ذات مستوى راق ورفيع لتساير بذلك متغيرات البيئة الاقتصادية.

وعليه أصبحت جميع الدول اليوم، مطالبة و أكثر من أي وقت بالمساهمة في تسيير نشاطات التأمين وترقيتها وبالتالي خلق مكانة في سوق المال والأعمال والخدمات على المستوى الداخلي والخارجي وعلى هذا الأساس هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين، وبالتالي دور هذه الآليات في تعظيم قيمة هذه الشركات مما يضمن لها النمو والاستمرارية.

الدراسات السابقة

الدراسة الاولى :

دراسة مصعب تالي "التأمين لإدارة المخاطر"

دراسة حالة شركة تأمين (CAAT) مذكورة 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 التدببب في قيمة نتائجها وزيادة هامش مالاتها 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 تنشئ لشركة كونكريت تعديل أسعارها وفق متغيرات البيئة الخارجية.

الدراسة الرابعة :

دراسة عبدالعزيز (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 راد أو عدة حوادث متتابعة .

التعقيب على الدراسات السابقة :

بالنظر إلى الدراسات السابقة تم استعراضها اتضح الآتي:

- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور الأول لهذه الدراسة المتمثلة في إدارة المخاطر.
- تتفق تلك الدراسات مع الدراسة الحالية من حيث تناولها لأحد جوانب المحور التالي لهذه الدراسة والمتمثل في تحسين أداء شركات التأمين .
- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها المنهج الوصفي.
- اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان كأداة بحثية لجمه البيانات .

كما أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في الآتي:

- مجتمع الدراسة اعتمدت على موظفي العيادة (المركز) .
- تختلف أهداف الدراسة عن أهداف الدراسات السابقة ، أن كان هناك بعض التشابه الجزئي .

جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

مما لاشك فيه أن الدراسة الحالية استفادت مما سبقها من دراسات حيث :

- ✓ استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول إلى الصياغة دقيقة للعنوان البحثي المرسوم ب دور إدارة المخاطر في تحسين شركات التأمين
- ✓ استفادت الدراسة الحالية مما سبقها في الوصول إلى المنهج الملائم لهذه الدراسة
- ✓ استفادت الدراسة الحالية من الدراسة في إثراء الجانب النظري وصياغة أدوات الدراسة .

الإطار النظري

تمهيد:

تعد شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية في تسعى دائما إلى ممارسة نشاطها بطرق تساعد على تحقيق أهدافها المتعددة، لكن بالمقابل هناك عوائق ومخاطر جمة تعترضها، سواء على مستوى النشاطات الحالية أو المستقبلية، ونظرا 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 إلى الاهتمام بها من خلال اللجوء إلى 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 أن تعرقل مسارها الاستراتيجي، كما أنها تساهم في تحقيق الموازنة المثلى بين العوائد والمخاطر المرتبطة بها ومن ثم الاستخدام الفعال والكفء 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 أنظمة الإدارة مخاطرهم، بغرض تحقيق الهدف العام المتمثل في السعي من أجل البقاء والاستمرارية في النمو والتطور.

وسنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لإدارة المخاطر وأداء شركات التأمين، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، تناولنا في المبحث الأول مفهوم إدارة المخاطر من خلال نشأة إدارة المخاطر وتعريفها وكذا، ثم مراحل إدارة المخاطر وأدواتها، وأخيرا أهداف إدارة المخاطر واستراتيجياتها، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى ماهية أداء شركات التأمين من حيث مفهوم شركات التأمين وكذا وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها، وأخيرا تقييم أداء شركات التأمين، في حين المبحث الثالث تناولنا فيه دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين فتطرقنا أولا إلى إدارة المخاطر في شركات التأمين ثم إدارة مخاطر شركات التأمين وأخيرا دور إدارة المخاطر في شركات التأمين.

المبحث الأول : مفهوم إدارة المخاطر

تُعتبر إدارة المخاطر في الوقت الراهن علم من أهم العلوم في مجال إدارة المشروعات فهي تتكفل بتحديد و قياس المخاطر التي تتعرض لها المنشأة سواءً كانت صناعية تجارية أو حتى مالية، و لكن تختلف إدارة المخاطر من منشأة الى أخرى حسب طبيعة و خصوصية المجال التي تنشط فيه، و تقوم المؤسسات بإدارة المخاطر المالية التي تتضمن القيام بالأنشطة الخاصة بتحديد المخاطر التي تتعرض لها المنشأة و قياسها.

المطلب الأول : نشأة إدارة المخاطر وتعريفها

الفرع الأول : نشأة إدارة المخاطر

نشأت إدارة المخاطر من اندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والفضائية، والنظرية المالية والتأمين في القطاع المالي، وكان التحول من الاعتماد على إدارة التأمين إلى فكر إدارة المخاطر المعتمد على علم الإدارة في تحليل التكلفة والعائد والقيمة المتوقعة، واستخدام المنهج العلمي لاتخاذ القرار في حالة عدم التأكد، إذ كان أول ظهور لمصطلح إدارة المخاطر في مجلة هارفرد بيبسنز ريفو عام 1956، حيث طرح المؤلف آنذاك فكرة مختلفة تماماً وهي لا بد من وجود شخصاً داخل الشركة مسؤولاً عن إدارة مخاطر الشركة. ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بممارسة إدارة المخاطر هي المصارف، التي ركزت على إدارة الموجودات والمطلوبات، واتضح بأنه توجد طرقاً انجح للتعامل مع المخاطرة، التي تركز على منع حدوث الخسائر والحد من نتائجها بدلاً عن استحالة تفاديها.

وتوسع استخدام تقنيات إدارة المخاطر في مختلف الشركات، وخصوصاً في الشركات المالية، كشركات التأمين وصناديق الاستثمار، ورغم أن إدارة المخاطر تستمد جذورها من شراء التأمين، إلا أن القول بأن إدارة المخاطر نشأت بشكل طبيعي من شراء التأمين المؤسسي يجافي الحقيقة، لأن ظهور إدارة المخاطر في الواقع كان ايذاناً بحدوث تحول درامي وثورى في فلسفتها، وواكب ذلك حدوث تغيير في الاتجاهات نحو التأمين، لأن الأخير هو المدخل المعياري للتعامل مع المخاطر. ورغم أن إدارة التأمين شملت تقنيات بخلاف التأمين، إلا أن هذه التقنيات تعتبر بالأساس بدائل التأمين وكان مدير التأمين ينظر للتأمين على أنه قاعدة مقبولة أو منهج قياسي للتعامل مع المخاطر أما الاحتفاظ فقد كان ينظر له على أنه الاستثناء لهذه القاعدة.

وقد حدث الانتقال من إدارة التامين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الوقت، حيث تواكبت حركة إدارة المخاطر في مجتمع الأعمال مع حدوث إعادة تقويم لمتغيرات البيئة المتسارعة. وقد بدأت فلسفة إدارة المخاطر منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة إلى أخرى، عندما قررت رابطة مشجري التامين تغيير اسمها إلى جمعية إدارة المخاطر والتامين عام 1975، إذ كان التغيير إشارة إلى أن تحولاً ما يجري، حيث بدأت جمعية إدارة المخاطر والتامين بإصدار مجلة اسمها "إدارة المخاطر"، كما أن قسم التامين في رابطة الإدارة الأمريكية بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات لمساعدة مديري المخاطر.

الفرع الثاني : مفهوم إدارة المخاطر

تعددت تعاريف إدارة المخاطر من قبل الباحثين والكتاب، فمنهم من عرفها بأنها:

- المنهج أو المدخل العلمي للتعامل مع المخاطر عن طريق توقع الخسائر المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسائر أو الأثر للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى.
- وعرفت بانها: تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف المخاطرة وتحليلها وقياسها وتحديد وسائل مجابهتها مع اختيار انسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب
- وعرفت بانها: عبارة عن إجراء منظم للتخطيط من اجل تحديد، وتحليل الاستجابة ومتابعة المخاطر المتعلقة بأي مشروع وتتضمن الإجراءات والأدوات والتقنيات التي ستساعد مدير المشروع على تعظيم الإمكانية وأسباب تحقيق نتائج ايجابية وتخفيض الإمكانية وأسباب تحقيق نتائج غير ملائمة.
- 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 اجراءات من شأنها أن تجنب هذه المخاطر أو الحد من اثارها أو التعامل مع هذه الآثار ، حيث تمكن هذه العملية من معرفة المخاطر وإعداد استراتيجية للسيطرة عليها

- عرفت لها لجنة التنظيم المصرفي وإدارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية بانها : تلك العملية التي من خلالها رصد المخاطر وتحديد ها ،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 الاجراءات التي تتخذها الإدارة لفهم وتعريف وتحليل المخاطر لتستطيع تجنبها أو محاولة تخفيضها إلى أدنى حد ممكن .
- 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 ، بهدف إلى حماية المشروع من أي خسارة مالية مفاجئة نتيجة لأي ظروف تتعرض لها المنشأة .
- هي نظام شامل يضم عملية تهيئة البيئة الملائمة لإدارتها ،ودعم قياسها وتخفيف آثارها ورصدها وخلق الترتيبات الكافية للرقابة الداخلية .
- كما تتم إدارة المخاطر من خلال الرقابة الملائمة من قبل مجلس الإدارة والأدارة العليا من أجل تحديد قياس ومتابعة ومراقبة كافة المخاطر ذات الصلة وإعداد التقارير عنها .

الفرع الثالث : إدارة المخاطر والمفاهيم المشابهة لها

إن المتأمل لمفهوم إدارة المخاطر يتبادر في ذهنه العديد من المصطلحات الإخرى التي لها علاقة بهذا المفهوم وتوقعه في حيرة من أمره اتجاه التفرقة بين المصطلحات من حيث المعنى والمحتوى كون أن مصطلح المخاطرة تتقاطع فيه 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 حد بهدف توضيح الفروق بينها وبين مفهوم إدارة المخاطر .

❖ 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 الإصابة الناتجة عنها والتي تناسب طرديا مع عدد الحوادث والإصابات وذلك بغرض حماية العمل وزيادة الكفاءة الإنتاجية .
- ويعرف بأنه توفير مايلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل وجعلها آمنة وصحيحة ، بمعنى أنه أصبح هو الدرع الوقائي لمقومات الإنتاج من الأضرار والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها العملية التقويمية الإنتاجية ، بحيث يهدف بشكل خاص إلى الاحتياطات اللازمة وكذا شروط الوقاية بمختلف صورها وأشكالها .

من خلال كل هذا يتضح لنا أن المفهوم الصناعي يلتقي مع مفهوم إدارة المخاطر في نقاط ويتخلف عنه في نقاط أخرى.

أما عن أوجه الاشتراك بينهما هو أن كلاهما يهتمان بدراسة وتتبع المخاطر التي من شأنها أن تؤثر على سير 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 المرتبة بالإنتاج وعلاقته بالعنصر البشري من خلال العمل على تقليل الحد الأدنى للمخاطر المرتبطة بحوادث العمل مثلا أما عن إدارة المخاطر فذهب تركيز على تحليل المخاطر المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية والخارجية معا .

❖ نظام الوقاية

يمكننا تناول جملة من التعاريف المرتبطة بمفهوم نظام الوقاية حيث يعرف بأنه نظام يهدف إلى توفير مايلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها صحية وأكثر أمنا ، حتى لا تقع فيها حوادث وإصابات فنية وذلك بفصد 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 إن نظام الوقاية الفعال هو الذي يعتمد على تفعيل دعائمه الإنسانية والمادية قصد سد الثغرات التي تكون سببا لتكرار الحوادث في المؤسسة ، أي معالجة واحترام الشروط الفنية والإجراءات العملية بغية منع السوكيات والتصرفات الإنسانية والظروف البيئية غير المأمونة حيث يعمل هذا النظام على تحقيق جملة من الأهداف منها :

- حماية العنصر البشري من خلال توفير مجموعة الشروط والوسائل التي تجعل المعمل في مأمن من أخطار وحوادث العمل وذلك لأن الكفاءات والمهارات البشرية التي تضمها المؤسسة تعتبر الأولى للدعامة الإنتاجية
- حماية عنصر الإنتاج المادية من الأهداف الرئيسية لعمل نظام الوقاية ، وكذا حمايتها وصيانتها للآلات والتجهيزات والمرافق والمباني والمنتجات من كل أنواع التلف والضرر الذي يمكن أن يلحق بها جراء ظروف العمل .
- إضافة إلى مكاسب المادية التي يمكن أن تحققها الوقاية من الحوادث ، توجد هناك أهداف أخرى غير بارزة بشكل واضح لها أثرها على الأرباح وعلى قدرة المؤسسة على النمو والبقاء ، رغم صعوبة تقييمها ماديا إلا أن لها تأثيرا أعلى تكلفة الإنتاج وكميته وجودته مثل انخفاض معدل دوران العمل وانخفاض معدل التغيب .
- اعتبار أن نظام الوقاية هو أحد الأنظمة الفرعية لأمن الصناعي وأحد تفرعاته الأساسية فأن كل ما قيل عن علاقة الأمن الصناعي بإدارة المخاطر هو نفسه ينطبق على نظام الوقاية لإلا أن نظام وقاية عملي أكثر منه نظري

❖ إدارة الأزمات

تكون المؤسسة محيطة بسلسلة متتالية من الأزمات والمشكلات بسبب سوء التخطيط وسوء العناية بالتوقع وأيضا انخفاض فعالية المواجهة وبالتالي أن المؤسسة لا تختار ماتفعله وإنما يفرض عليها ما تفعله أولوية أمورها تحدد الأزمات المتتالية مما يجعلها مدارة بالأزمات

فإدارة الأزمات تعرف على أنها تقدير لأمر المفاجئة وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ثم اتخاذ قرارات الكفيلة للسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغير عند الحاجة

أي ان ادارة الأزمات هي ادارة الأزمة في حد ذاتها من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها وهي ادارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخراهم المعلومات المناسبة كاسا القرار المناسب وتعتبر ايضا ادارة تقوم على التخطيط والمراقبة والتنظيم والبعد عن التسرع وللتعرف على الفرق بين ادارة الأزمات وادارة المخاطر يتحتم علينا الرجوع إلى المفاهيم الأساسية لكلا المصطلحين فالخطر مرتبط أكثر بعنصر عدم التأكد أما الأزمة في تعتبر عن شئ 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 محتمله أما الازمة فهي أكيدة. وأيضا يكون تأثير الأزمة أوسع من تأثير الخطر كما أن الخطر يعتبر عوامل توليد الأزمات .

المطلب لثاني : مراحل إدارة المخاطر وأدواتها

الفرع الأول : مراحل إدارة المخاطر

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

- **تحديد المخاطر:** تماماً كما تحدد المخاطر في رحلتك، يجب على الشركات تحديد التهديدات المحتملة التي قد تؤثر على مشاريعها.
- **تحليل المخاطر:** نقيّم مدى احتمالية وتأثير كل خطر، مثلما تفكر في احتمالية حدوث عاصفة رملية ومدى تأثيرها على رحلتك.
- **تقييم المخاطر:** تحدد مدى تحملك لهذه المخاطر وترتيبها حسب الأولوية. هل يمكن أن تستمر في الرحلة إذا كان هناك خطر كبير من الانهيارات الجليدية؟
- **تخطيط الاستجابة للمخاطر:** تضع استراتيجيات لتجنب أو تقليل المخاطر، مثل تجهيز نفسك بأدوات الطوارئ وتعلم كيفية التعامل مع الحالات الطارئة.
- **مراقبة المخاطر:** تتابع تنفيذ الاستراتيجيات وتعديلها حسب الحاجة، مثل مراجعة خطة رحلتك باستمرار وتعديلها بناءً على الظروف الجديدة.

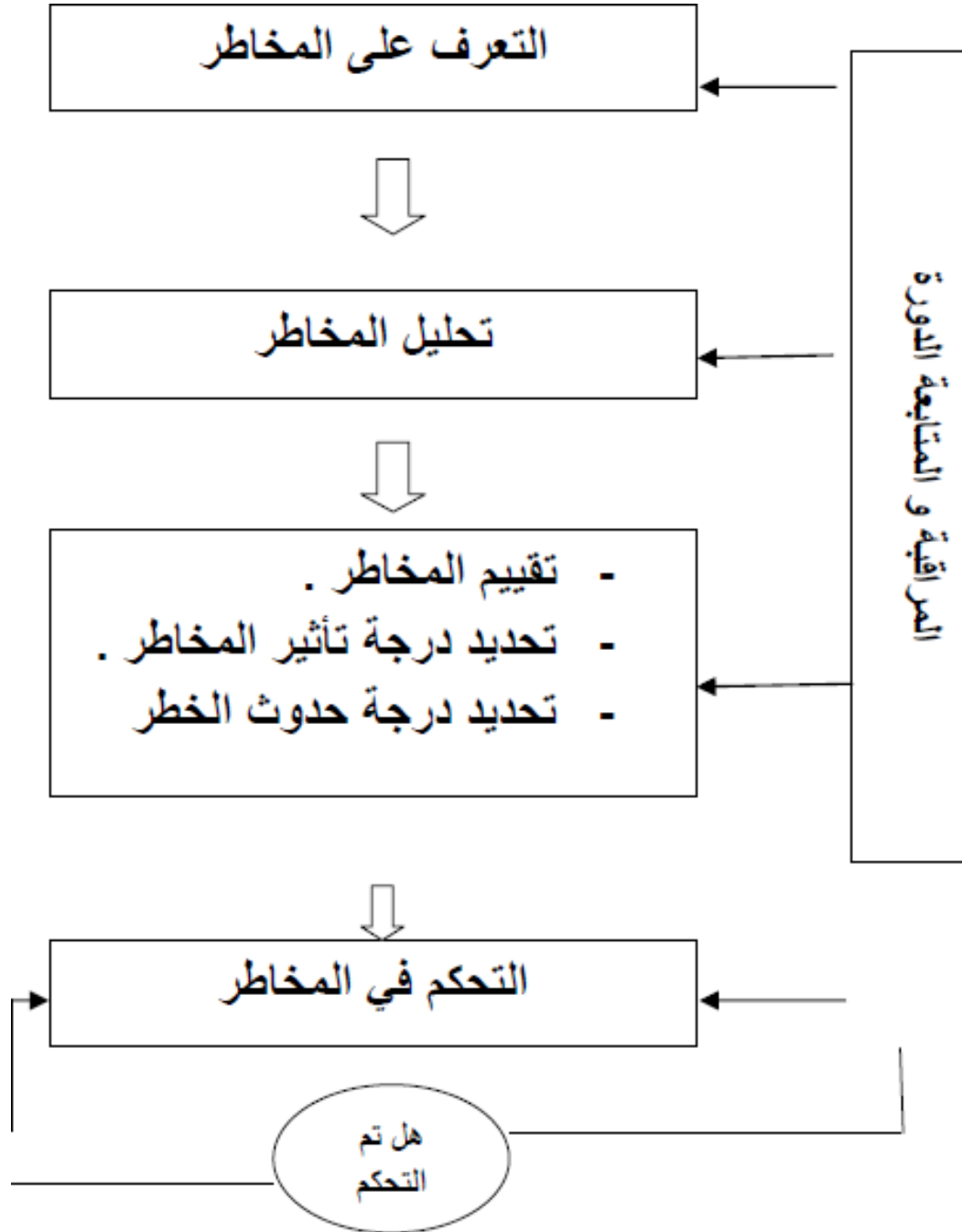
هكذا تماماً حال المشاريع الناجحة. هي مغامرة مُخطط لها، تتطلب الشجاعة والإقدام، ولكن أيضاً الحكمة والتروي. وتذكر أن من سعى وصل حتى وإن شق عليه الطريق.

المخاطر لا تقتصر على التأثير السلبي على أهداف المشروع فحسب بل في بعض الأحيان يحدث تأثير إيجابي، وهو ما يغيب عن البعض فأغلب الأشخاص يقومون بربط كلمة "مخاطر" بالنتائج السلبية فقط على خلاف الواقع، فالمخاطر ليست فقط مخاطر سلبية.

ومن الأمثلة على المخاطر الإيجابية انتهاء تنفيذ المشروع قبل التاريخ المحدد، الحصول على نتائج أفضل من تلك المخطط لها، عدم استخدام كافة الموارد المخصصة للمشروع. أما عن أبرز الأمثلة على المخاطر السلبية فتشمل تخطي التكاليف الميزانية المقررة لها، انتهاء المشروع في وقت متأخر خارج جدول الزمني

ويمكن تمثيل هذه الخطوات في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): خطوات إدارة المخاطر.



المصدر: عاصم عبد المنعم وآخرون، المرجع السابق، ص .

الفرع الثاني: أدوات إدارة المخاطر:

أدوات إدارة المخاطر هي مجموعة من التطبيقات والبرامج التي تستخدمها الشركات عند تنفيذ المشاريع بغرض تحديد المخاطر وتقييمها ومعرفة كيفية الاستخدام الأفضل للموارد من أجل السيطرة على تلك المخاطر وتقليل أضرارها إلى أدنى حد، فمن خلالها تتمكن الشركات من التنبؤ بمختلف المخاطر ومن ثم وضع الاستراتيجيات المناسبة لإدارتها، ومن أبرز تلك الأدوات ما يلي:

1- تتبع الوقت Time tracking

تُعد أداة تتبع الوقت من الأدوات الفعالة التي تُستخدم في مراقبة التقدم الذي يحرزه كل عضو من أعضاء الفريق في تنفيذ المهام الفردية، وهو ما يضمن الانتهاء من المشروع وتسليمه في الوقت المُحدد سلفًا.

ومن خلال هذه الأداة يحصل مدير المشروع على معلومات مُحدثة باستمرار حول مدى سرعة إكمال كل عضو للمهام المُكلف بها، كما يستخدمها في إرسال إشعارات إلى أعضاء الفريق حول المهام التي يكملونها وموعد تسليمها، وبالتالي يقرر مدير المشروع ما إذا كانت بعض المهام تحتاج إلى وقتًا إضافيًا لإنجازها.

2- مصفوفة الاحتمالات والتأثير Probability and Impact Matrix

يستخدم مدير المشاريع أداة مصفوفة الاحتمالات والتأثير كواحدة من أهم أدوات تحديد المخاطر، فمن خلالها يتم تقييم المخاطر واحتمالات حدوثها وآثارها على أهداف المشروع، ومن ثم يتم تحديد أولوياتها ووضع الاستراتيجيات التي تخفف من حدتها.

وتفيد هذه الأداة في عدم إهدار الوقت والموارد في إدارة مخاطر صغيرة أو ذات تأثير بسيط، لأنها تركز على المخاطر الأكبر ذات التأثير الكبير، وبالتالي تضمن فهم كل خطر في سياق المشروع الأكبر وتعزز من عملية صنع القرار فيما يخص تحديد أهم المخاطر.

3- تحليل SWOT

تُعد أداة تحليل SWOT والتي ترمز إلى نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، من أبرز الأدوات المُستخدمة في تحديد المخاطر، إذ تحدد هذه الأداة الجوانب الإيجابية الخاصة بكل مشروع وهي نقاط القوة والفرص وبالتالي تساعد على تقديم أفضل المهام في حدود الوقت والميزانية المحددين، كما ترصد الجوانب السلبية في المشروع وهي نقاط الضعف والتهديدات التي تؤثر على نتائج المشروع، من أجل وضع حلول استباقية لتجاوزها.

وبعد جمع نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات الخاصة بالمشروع، يتم تقسيم النتائج على أربعة مربعات، بحيث توضع نقاط القوة في أعلى اليسار وفي أعلى اليمين توضع نقاط الضعف، أما في أسفل اليسار توجد الفرص وفي أسفل اليمين توضع التهديدات، ومن ثم يتم البدء في تحليل كل عنصر.

4- سجل المخاطر Risk register

يعتمد مدير المشاريع على أداة سجل المخاطر في تحديد ووصف المخاطر المُحتملة التي قد تؤثر على نتائج المشروع والتحكم فيها، إذ تقوم هذه الأداة بجمع المخاطر وتسجيلها، وهو ما يساعد على الاستجابة لها بشكل استباقي من خلال وضع أفضل الاستراتيجيات التي تحد من تأثيرها، ومن ثم تمنع تجاوز المشروع الوقت والميزانية المحددين.

ومن مميزات أداة سجل المخاطر أنها توفر شرحًا عن تأثير المخاطر المُحتملة على المشروع وكيفية التعامل معها في حال حدوثها، وتحديد المسؤول عن إدارتها في حال ظهورها.

5- تقييم جودة بيانات المخاطر Risk Data Quality Assessment

يمكن استخدام أداة تقييم جودة بيانات المخاطر في مراجعة بيانات المخاطر المُحتملة التي جرى جمعها، وتحديد علاقتها بالمشروع، ومن ثم فهم عناصر تلك المخاطر بصورة أفضل من حيث الجودة والموثوقية والدقة.

ويستفيد مديرو المشاريع من هذه الأداة في تقييم المخاطر بشكل دقيق ومن ثم اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بإدارتها، من خلال تقييم تأثيرها على المشروع ووضع استراتيجيات للسيطرة عليها بشكل استباقي.

6- نموذج تقييم مخاطر تكنولوجيا المعلومات Risk Assessment Template for IT

على الرغم من أن هذه الأداة مخصصة لتقييم المخاطر في مشاريع تكنولوجيا المعلومات؛ إلا أنه يمكن استخدامها لتقييم مخاطر المشاريع في أي مجال، إذ يحتوي النموذج على قائمة بالمخاطر ولكل خطر الرقم الخاص به، كما يتضمن مخططًا يُستخدم في مراقبة المعلومات الإضافية مثل مستوى المخاطر واحتمال وقوعها وتأثيرها وأنشطة المراقبة وبيئة التحكم.

ومن خلال النموذج يمكن تحديد مستوى المخاطر عن طريق استخدام الآلة الحاسبة التي يتضمنها في ضرب احتمالية المخاطر في التأثير المُحتمل، ومن ثم يمكن مقارنة مختلف المخاطر وتحديد أولوياتها.

7- تحليل السبب الجذري Root Cause Analysis

تُستخدم أداة تحليل السبب الجذري في تحديد مخاطر المشروع وإدارتها ومعالجة أسباب حدوثها وليس تأثيراتها، وبالتالي يستعين بها مديرو المشاريع بعد ظهور الخطر أو المخاطر بالفعل.

ومن خلال هذه الأداة يمكن معرفة ماذا حدث وكيف حدث ولماذا حدث، أي تحليل السبب الجذري لوقوع المخاطر، ومن ثم وضع الاستراتيجية المناسبة لمنع حدوث تلك المخاطر مرة أخرى، أي أن أداة تحليل السبب الجذري هي أداة وقائية في المقام الأول.

8- تتبع الميزانية Budget tracking

تتعدد أدوات تتبع الميزانية التي يستعين بها مديرو المشاريع في تقليل المخاطر المالية التي يمكن أن تؤثر على نتائج المشروع، فمن خلال تلك الأدوات يمكن التنبؤ بالنفقات المستقبلية ومقارنتها بالميزانية التي يحتاج إليها المشروع.

وتحتوي تلك الأدوات على لوحات تعرض معلومات حول الميزانية الإجمالية المخصصة للمشروع وإجمالي المبلغ الذي جرى إنفاقه والمبلغ المتبقى، وبالتالي يمكن لمدير المشروع التحقق من مدى نجاح فريق العمل في تنفيذ المشروع ضمن الميزانية المُقررة، وتخصيص مبالغ لحالات الطوارئ للسيطرة على أية مخاطر مالية قد تظهر.

9- القوائم المرجعية Checklists

على الرغم من بساطة أدوات القوائم المرجعية؛ إلا أنها تساعد على التنبؤ بجميع المخاطر المُحتملة، ومن ثم وضع الاستراتيجيات المطلوبة لإدارتها والسيطرة عليها، حتى لا تمتد تأثيراتها السلبية إلى نتائج المشروع.

وما يميز تلك الأدوات أنها توفر قوائم شاملة تحتوي على المخاطر المُحتملة، فضلاً عن سهولة استخدامها وفهمها ومرونتها التي جعلتها قابلة للتكيف مع مختلف احتياجات المشاريع.

10- ريسكونيكت Riskonnect

يستعين مديرو المشاريع بمجموعة تطبيقات Riskonnect في تحديد المخاطر المُحتملة والتحكم بها والتقليل من حدتها، وذلك في العديد من المجالات.

فمن خلال تلك التطبيقات يمكن الحصول على معلومات كاملة حول المخاطر في الوقت الفعلي، بما يمكن من إدارتها بسهولة وكفاءة واتخاذ القرارات المستنيرة حيالها.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف إدارة المخاطر واستراتيجيتها

الفرع الأول: أهمية إدارة المخاطر

تتجلى أهمية إدارة المخاطر في المؤسسات الحكومية في توقع المشكلات المحتملة والاستعداد الكامل للتعامل معها، مما يقلل من الاضطرابات التجارية والأحداث الكارثية. كما تساعد على اتخاذ قرارات أفضل، وتحسين أساليب العمل، ووضع ميزانية أكثر كفاءة، مما يضمن بقاء الشركات قادرة على المنافسة وتحقيق نمو مستدام.

➤ توقع المشكلات المُحتملة

تعمل إدارة المخاطر على تغيير ثقافة منظمة الأعمال، فباتت الشركات تميل إلى التركيز على إدارة المخاطر بشكل أكبر، بحيث تكون أكثر استباقية مقارنة بالشركات الأخرى التي يمكن أن تكون رد فعل، وبالتالي تلقى كل شركة نظرة فاحصة على كل عملية من عمليات أعمالها وتحديد الخطأ الذي يمكن أن يحدث، وهو ما يساعد على توقع المشكلات المُحتملة.

ولذلك فإن الشركات التي تقوم بإدارة المخاطر على نطاق واسع تعاني من اضطرابات تجارية أقل، إذ تتوقع المشكلات التي من الممكن التي تتعرض لها، وتقوم بحلها في مرحلة مبكرة.

كما أن هذا النهج يساعد الشركات على تحديد المشاريع الفاشلة في مرحلة مبكرة، ومن خلاله تحدد الشركات ما إذا كان استثمار أموال إضافية في مشروع فاشل سيساعدها على التحول أو أن ذلك مجرد إهدار أموال بعد الفشل.

➤ تجنب الأحداث الكارثية

تتمثل أهمية إدارة المخاطر في أنها تُعد الشركات لجميع أنواع المخاطر، إذ يحاول مديرو المخاطر توقع الصدمات الصغيرة التي تؤثر على الأعمال اليومية لأي شركة، مع التركيز على الأحداث الكارثية.

وعلى الرغم من محدودية احتمال وقوع الأحداث الكارثية؛ ولكن يتعين على الشركات الاستعداد الكامل للتعامل معها في حال وقوعها.

➤ اتخاذ قرارات أفضل

خلال عملية إدارة المخاطر، تضطر الشركات إلى دراسة عملياتها وعوامل الخطر بالتفصيل، فتتوقع إدارة الشركة جميع المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها.

وعندما تطلق الشركات منتجات جديدة، أو تدخل أسواقًا جديدة، فيجب أن يكون لديها إطار عمل جاهز يمكن نشره لتجنب تلك المخاطر، وبالتالي تمكّن إدارة المخاطر الشركات من تحمل المخاطر المحسوبة وتسريع نموها.

وتعني عمليات إدارة المخاطر المكثفة أن الشركة لديها الكثير من البيانات التي يمكن استخراجها للحصول على رؤى ذات مغزى تؤدي في النهاية إلى اتخاذ قرارات أفضل.

➤ بقاء الشركات قادرة على المنافسة

تساعد إدارة المخاطر الشركات على تقليل خسائرها في الأوقات الحرجة، تلك الأوقات التي تكافح فيها الشركات ذات الإدارات السيئة للاستمرار في السوق بصورة أو بأخرى.

والشركات التي لديها عمليات إدارة المخاطر تميل إلى تقليل خسائرها إلى الحد الأدنى، وهو ما يساعد على ثبات قدرتها التنافسية، ومن ثم يُحسن وضعها في المستقبل.

وعند وقوع أحداث سلبية مثل فترات الركود، تستطيع الشركات التي تستعين بإدارة المخاطر الاستمرار في المنافسة، مع احتفاظها بنسبة كبيرة من رأس مالها، أي يكون لديها النقد الإضافي المطلوب للقيام بعمليات الاستحواذ.

➤ تحسين أساليب العمل

العمليات اليومية لإدارة المخاطر تجبر الشركات على جمع المزيد من المعلومات حول عملياتها، وبالتالي تستطيع الشركات تحديد أجزاء العملية غير الفعالة أو التي تحتاج إلى تحسين.

وتقوم إدارات إدارة المخاطر بمراقبة العمل أو الإدارات المختلفة باستمرار فيما يتعلق بالكيانات الخارجية والبحث عن الأشياء التي يمكن أن تتعرض لمخاطر، وهو ما يؤدي إلى تحسين العمليات.

ويمكن القول أن إدارة المخاطر تعمل جنبًا إلى جنب مع إعادة هندسة أساليب العمل وتحسين الجودة في العملية.

➤ وضع ميزانية أفضل

تتميز الشركات التي تستعين بعمليات إدارة المخاطر، بسيطرتها على مواردها المالية، بشكل أفضل من الشركات الأخرى، لأن تلك الشركات تقوم في الغالب بإلقاء نظرة فاحصة على أرقامها المالية، وتحاول تقليل أي خسارة أو هدر، وهو ما ينتج عنه امتلاكها معرفة أفضل بعملياتها وميزانيتها.

كما يمكن لتلك الشركات إنشاء ميزانيات أكثر كفاءة، حيث يمكن تخصيص الأموال لتحقيق أهداف الشركة بأفضل طريقة ممكنة.

➤ التأثير الإيجابي على مستوى الشركة

إدارة المخاطر المؤسسية أيضًا تأثير إيجابي على مستوى الشركة، إذ تقضي على العمليات الزائدة عن الحاجة، أو تضمن الاستخدام الفعال للموظفين، أو تقلل من السرقة، أو تزيد الأرباح، من خلال فهم أفضل للأسواق التي يجب الدخول فيها.

يمكنك معرفة المزيد عن أهمية إدارة المخاطر، من خلال الالتحاق بالدورات التدريبية المعتمدة التي تقدمها منصة بكة في مجال إدارة المخاطر ضمن دورات إدارة المشاريع.

ثانياً: أهداف إدارة المخاطر

- ✘ العمل على منع وقوع المخاطر، وإتباع أفضل الوسائل التي منشأتها حماية الشركة والعاملين فيها من الخسائر المادية المحتملة، وتثقيف العاملين في كيفية أدائهم لأعمالهم بشكل صحيح لمنع وقوع المخاطر.
- ✘ العمل على تقليل الآثار الناجمة عن المخاطر إن وقعت، بما يضمن استمرار الشركة في عملها .
- ✘ وضع السياسات والإجراءات العملية الكفيلة بمواجهة أي مخاطر من أجل تقليل الخسائر التي تنتج عن المخاطر إن وقعت.
- ✘ تحليل أنشطة الشركات لمعرفة مصادر المخاطر.
- ✘ تقييم إجراءات السلامة المعمول بها وتطويرها وتحديثها.
- ✘ المحافظة على الموجودات الموجودة في الشركة لحماية مصالح المساهمين والمستثمرين والدائنين.
- ✘ تحديد الإجراءات المناسبة للتعامل مع كل نوع من أنواع المخاطر وعلى جميع مستويات الشركة.

✘ العمل على الحد من الخسائر وتقليلها إلى أدنى حد ممكن وتأمينها من خلال الرقابة أو تحويل المخاطر إلى الجهات الخارجية.

ثالثا: استراتيجيات إدارة المخاطر

تتعدد استراتيجيات إدارة المخاطر وتتراوح بين الوقائية والتفاعلية. فيما يلي بعض الاستراتيجيات الشائعة التي يمكن للمنظمات اعتمادها:

✘ تجنب المخاطر

تتضمن استراتيجية تجنب المخاطر اتخاذ خطوات لتجنب الأنشطة أو الظروف التي تنطوي على مخاطر عالية. على سبيل المثال، يمكن للمنظمة الامتناع عن دخول أسواق جديدة إذا كانت تحمل مخاطر غير مقبولة.

✘ تقليل المخاطر

تشمل هذه الاستراتيجية اتخاذ تدابير لتقليل احتمال حدوث المخاطر أو تقليل تأثيرها في حال حدوثها. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين العمليات والإجراءات، وتطبيق معايير الجودة، وتعزيز التدريب والتعليم للموظفين.

✘ نقل المخاطر

تتضمن هذه الاستراتيجية نقل المخاطر إلى جهة أخرى، مثل شراء التأمين أو التعاقد مع مزودين خارجيين لتحمل بعض المخاطر. يساعد هذا في تقليل العبء المالي والمخاطر على المنشأة.

✘ قبول المخاطر

في بعض الحالات، قد تكون تكلفة تجنب أو تقليل المخاطر أكبر من تكلفة قبولها. في مثل هذه الحالات، يمكن للمنظمة اتخاذ قرار بقبول المخاطر مع مراقبة تأثيرها وتقييمها بشكل دوري.

✘ الاحتفاظ بالمخاطر

تشمل هذه الاستراتيجية تخصيص موارد مالية أو تقنية لتحمل المخاطر المتوقعة. يمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء احتياطات مالية أو تطوير خطط للطوارئ للتعامل مع المخاطر المحتملة.

✘ المشاركة في إدارة المخاطر

تشمل هذه الاستراتيجية التعاون مع جهات أخرى لتحديد وإدارة المخاطر المشتركة. يمكن أن يشمل ذلك التعاون مع الشركاء التجاريين أو العملاء أو الجهات التنظيمية لتحقيق إدارة متكاملة للمخاطر.

فلسفة إدارة المخاطر

- ✘ تعد فلسفة إدارة المخاطر والرغبة في المخاطرة وبناء ثقافة المخاطر دليل عملي ترجم الأهداف إلى قواعد إرشادية تساعد مدير المخاطر في التوجيه والإرشاد، والتي تعد الخطوة الأولى في تصميم برنامج إدارة تلك المخاطر، وتتضمن قيام الشركة باتخاذ خطوات عملية لفهم أبعاد المخاطر بما يحقق المصلحة للمستفيدين من الشركة.
- ✘ أن الرغبة في المخاطرة تمثل مقدار المخاطرة التي تقبل بها الشركة في سبيل تحقيق أهدافها، وينبغي أن تبقى الرغبة في المخاطرة على توافق تام مع إستراتيجية الشركة.
- ✘ أن خلق ثقافة المخاطر فهي تنطوي على النزاهة والقيم الأخلاقية التي تعتبر ذات أهمية في صفات الأفراد والإدارة العليا للشركة ، من حيث ثقافة النزاهة، والقيم الأخلاقية والتي تعد حجر الأساس في فعالية إدارة المخاطر.

✘ ادوار وتنظيم إدارة المخاطر

- ✘ 1- سياسة إدارة المخاطر
- ✘ 2- دور مجلس الإدارة
- ✘ 3- دور وحدات العمل
- ✘ 4- دور وظيفة إدارة المخاطر

✕ 5- دور المراجع الداخلي

✕ 6- الموارد والتطبيق

المبحث الثاني : ماهية أداء شركات التأمين

المطلب الأول : مفهوم شركات التأمين

الفرع الأول : تعريف شركات التأمين

لجأ الناس إلى شركات التأمين؛ للاستفادة من المبلغ الذي تُقدّمه لهم هذه الشركات كتعويض عن بعض الأخطار التي يتعرّضون لها، كاحتراق منازلهم، أو تعرّضهم للسرقة، أو في حالات المرض، والعجز، وغيرها، وتعدّ هذه الشركات من أهمّ القطاعات الاقتصادية في هذه الأيام، وبما أنّ موضوع المقال يتمحور حول التأمين، فلا بُدّ لنا من تعريفه بشكل واضح، حيث يُعرّف التأمين لغويّاً بأنّه الأمن، والاطمئنان، وزوال الخوف، أمّا التعريف القانوني له فيتلخّص في أنّه عَقْد يتعهّد بموجبه المؤمن بأن يُعوّض الخسائر التي يتعرّض لها المؤمن له، مُقابل مبلغ نقديّ يدفعه المؤمن له يُسمّى (قسط التأمين)، وقد ظهرت شركات التأمين؛ لتحقيق الهدف المرجوّ من التأمين للناس، وتُعرّف بأنها شركات تجارية تحصل على مبالغ من المُستركين معها، إمّا بطريقة مباشرة، كبعض حالات التأمين على الحياة، أو بطريقة غير مباشرة، عن طريق دَفْع قِسط التأمين، وتستثمر بدورها هذه الأموال، كفكرة البنوك التجارية، وهي ذات دور مُزدوج؛ إذ تتلقّى المال، واستثماره، وتدفعه للمُستركين في حالة تحقّق الخطر. وقد ظهر التأمين بصورته الحالية منذ القرن 19م، إلّا أنّ أصله يعود إلى العصور القديمة؛ فقد كان المصريون القدماء يدفعون مبلغاً اشتراكياً؛ لتأمين تكلفة دَفْنهم، وتحنيطهم، كما كان العرب قديماً يتعاونون؛ لتقديم تأمين لمن يتعرّض منهم للخسارة أثناء رحلاته التجارية، ومع بداية القرن 12م، بدأ التأمين يتخذ شكل المُقامرة والرهان؛ إذ كانوا يُرمون ما يُسمّى ب(عَقْد القرض البحريّ)، والذي يتضمّن مبلغاً من المال يأخذه صاحب السفينة، فإذا عاد سليماً يُعيده إلى صاحبه بفوائد باهظة، إلّا أنّ فكرة التأمين تغيّرت مع بداية القرن 14م، وأصبحت مبنية على فكرة التعاون بدلاً من المُقامرة.

الفرع الثاني : تصنيفات شركات التأمين

تُنقّذ الشركات تأميناً على مختلف جوانب الحياة، ولكلّ شركة تخصّص في نوعيّة هذه الأنشطة التأمينيّة التي تُقدّمها، حيث يمكن تصنيفها إلى 4 أنواع ، وهي:

1. شركات التأمين على الحياة: تهتم هذه الشركات بتقديم التأمين للمُشترك فيما يتعلق بحياته، أو وفاته، ويُقدّم بعضها النوعين، فتُسمّى شركات تأمين مُختلطة.
2. شركات التأمين العام: تختصّ هذه الشركات بالتأمين على مُمتلكات المُشترك، فتُقدّم له تعويضاً في حالات الحريق، والسرقه، كما تُقدّم تأميناً على جميع أنواع النّقل، إضافة إلى أنّها تُقدّم تأميناً على المسؤولية المدنية للمُشترَكين ضدّ الغير، كحالات حوادث السيارات.
3. صناديق الضمان الاجتماعي: تختصّ هذه الشركات بالجوانب العلاجية للمُشترك؛ إذ إنّ المُشترك عندما يحتاج إلى العلاج، فإنّه يدفع مبلغاً بسيطاً، وتتكفّل شركة التأمين بدفع تكاليف العلاج المُتبقيّة.
4. الشركات الشاملة: حيث تُؤمن هذه الشركات على الحياة، والوفاة، وتُقدّم تأميناً على المُمتلكات، والنّقل، وضدّ الغير، والعلاج؛ إذ تُعدّ هذه الشركات شاملة للأنواع الثلاثة السابقة من شركات التأمين

ثانياً: التصنيف وفقاً للشكل القانوني

تُصنّف شركات التأمين وفقاً للشكل القانوني إلى نوعين، هما:

1. شركات المُساهمة: يتمّ تشكيل هذه الشركات على يد أصحاب الأسهم، وتكون ملكيّتها عائدة إليهم، فيستفيدون من الأرباح التي تُحقّقها الشركة، كما أنّهم يُكلّفون مجلس إدارة لتولّي أمور الشركة، وتسيير شؤونها.
2. شركات الصناديق: تختلف هذه الشركات عن سابقتها بكونها ضخمة، وتخلو من الأسهم؛ إذ تعود ملكيّة الشركات إلى حملة الوثائق التأمينيّة، ويُكلّف فريق من الخبراء المُختصّين بإدارة الشركة.

الفرع الثالث: أهداف شركات التأمين

أولاً: أهداف شركات التأمين

تتمثل فكرة التأمين في كون الجهة مقدّمة الخدمة تضمن لك تعويض أي خطر مستقبلي قد يحل بمركبتك عن طريق دفع قيمة رسوم الاشتراك بالتأمين وبالتالي تصبح مستفيد من الخدمة كمؤمن له ، لذلك تلعب شركات التأمين دوراً هاماً في الطمأنينة والثقة لدى المجتمع ، حيث أنه لا يمكن للجهات المختصة أن تسمح لأي شركة تأمين مركزها المالي في خطر أن تقدم خدماتها التأمينية وغالباً ما

تكون شركات التأمين ذات ملاءة مالية عالية في مركزها المالي لأنه تكمن أهمية ذلك في استعدادها لتحمل قيمة المطالبات والتعويضات التي تحل بالمؤمن له من اضرار وخسائر في أي وقت فور وقوع الحادث.

تقوم شركات التأمين بتوفير بيئة تأمينية خصبة للمؤمن لهم للاستفادة من الخدمات التي تقدمها شركة التأمين ، كما تضفي شركة التأمين الثقة لدى المؤمن لهم في القيادة بأمان وراحة نتيجة وجود جهة معنية تعنى بتعويض المؤمن له جراء أي خطر قد يحدث به من الغير أو نتيجة خطأ قام به ، وهنا تكمن أهمية وجود شركات التأمين فهذا هو نشاطهم الرئيسي والذي يستهدف تقديم الخدمات التأمينية الموافقة للنظام في المملكة العربية السعودية ، كما يخطئ بعض الأشخاص في فهم المعنى الحقيقي للتأمين على السيارة الخاصة به ويعتقد أن المال الذي ينفقه في دفع أقساط التأمين هو خسارة له وعبء مالي إضافي عليه . ولكنه على نقيض ذلك ، بل يساعد الاشتراك في هذا النوع من التأمين على تفادي أعباء مالية أكثر ثقلًا في حال وقوع حادث مروري ، وذلك لأهمية الدور الذي تؤديه شركات التأمين في المجتمع؛ تتدخل الجهات المختصة من جانبها في تنظيم أعمال شركات التأمين ، سواء من حيث الشكل القانوني لهذه الشركات، أو الكيفية التي تتم بها إدارة أموالها.

كما تحفظ شركات التأمين الاستقرار بين قائدي المركبات ، حيث أن قائد المركبة يكون مطمئنًا أثناء قيادته بأنه في حال حدوث أي خطر – لا قدر الله – فإن شركة التأمين ستحميه أو تحمي الغير منه، ولا يعني ذلك أن يكون قائد المركبة مهملاً للقيادة بحذر وتركيز، حيث أنه يتم التحقيق من قبل موظف نجم عن أي حوادث متعمدة أو يكون هدفها الأساسي التكسب من شركة التأمين أو الغير

وتعدّ شركات التأمين من أهم المنشآت المالية ، فهي تختص بإدارة حركة الأموال وتتخذ من المال مجالاً أساسياً للتعامل ، فتقوم بتجميع الأموال من حملة الوثائق، وتكوّن هذه الأموال الاحتياطات والمخصصات الكافية لمواجهة التزامات المؤمن لهم مع السعي للمحافظة على هذه الأموال وتنميتها ، ويتوقف تحقيق ذلك على مدى نجاح الشركة في تحديد سياسة ناجحة لإدارة هذه الأموال بما يحقق عائداً مناسباً في ظل أدنى درجات الخطورة، كما تقوم شركات التأمين بالتعاون مع الجهات المعنية بتحديد القوانين و القواعد القابلة للتطبيق والتي تحد من حصول الحوادث المرورية، حيث أن لشركة التأمين دوراً هاماً في تحديد قواعد شمولية التأمين من عدمه والاستثناءات الواقعة على عدم

شمول التأمين للفرد المؤمن له ، فإذا افترضنا أنك قمت كقائد مركبة بمخالفة القواعد المتفق عليها في وثيقة التأمين والأخطار التي تغطيها شركة التأمين لك كمؤمن له فإنه قد لا يشملك تامينك.

التأمين مهم في حياتنا وشركات التأمين تعمل على المساهمة المهمة والعظيمة في سبيل تطوير هذا القطاع وتطبيق أفضل الممارسات التي تصب في مصلحة المؤمن له والمجتمع ، فوجود شركات تأمين محترفة كشركات التأمين في المملكة العربية السعودية يضيف على سوق التأمين نوعاً من النضوج والتميز آنذاك.

المطلب الثاني : وظائف شركات التأمين ومصادر أموالها

الفرع الأول وظائف شركات التأمين :

✓ وسيلة لكفالة الأمان للمؤمن له

من أبرز وظائف التأمين أنه يُقدَّم للإنسان المؤمن له الأمان الذي يرغب في الحصول عليه ضد ما قد يلحقه من الأخطار التي تُهدده في نفسه أو في ماله، والذي تدفعه إليه غريزته الأساسية. وهذا الأمان الذي يكفله التأمين يوجد في كافة أنواعه، سواء في التأمين من الأضرار أو تأمين الأشخاص. ففي التأمين من الأضرار يؤمن المؤمن له ضد الأخطار التي قد تُصيبه في ذمته المالية. فإذا أمّن على ماله ضد خطر الحريق مثلاً، وتحقق هذا الخطر، وجد في مبلغ التأمين الذي يُستحق له ما يُعوضه عن تلك الخسارة، وما يُمكنه من الحصول على بديلٍ لما هلك من أمواله. وكذلك الحال في تأمين المسؤولية، فقد أدّت التطورات الحديثة إلى زيادة حالات المسؤولية وأسبابها، وعن طريق التأمين ضدّ المسؤولية يستطيع الشخص أن يُجَنّب نفسه نتائج هذه المسؤولية وأن يُباشر نشاطه بحُرّيّة واطمئنانٍ دون خوف. والتأمين على الأشخاص يلعب دوراً كبيراً في بث روح الأمان والطمأنينة في النفوس، فسلامة الجسد والروح من الأمور التي لا تدوم، ولذلك يُمكن للإنسان، عن طريق التأمين، أن يقي نفسه ومن يعول آثار عجزه أو موته .

وإذا كان للتأمين مثل هذه الوظيفة على المستوى الفردي، أي على مستوى المؤمن له، فإنّ الأمان الذي يُحقّقه التأمين بالنسبة لمجموع المؤمن لهم يتركّ آثاراً هائلة على المستوى الاجتماعي. فهو من هذه الناحية، ونظراً للثقة في المستقبل التي يبثّها في روح المؤمن لهم، يُحقّق مصلحةً اجتماعيّةً عامّةً، فبمنحه الأمان للمؤمن لهم يُحقّق التأمين ازدهار الاقتصاد القومي، ويُصبح أداةً لزيادة الإنتاج في المجتمع. فهو يُؤدّي إلى المحافظة على عناصر الإنتاج خاصّةً اليد العاملة ورؤوس الأموال. ففي التأمين

على الأشخاص لا يُصبح الفرد عند تعطله أو مرضه عالة على المجتمع لأنه يجد في مبلغ التأمين مصدر رزقٍ له إذا كان في شكل إيراد مُرتَّب مدى الحياة، كما يُمكنه استثمار هذا المبلغ إذا قبضه دفعةً واحدة. وفي التأمين على الأشياء يؤدي التأمين إلى استبدال أشياء جديدة بالأشياء الهالكة أو التالفة، وتكون الأولى ذات قُوَّة إنتاجية تفوق تلك الخاصة بالثانية .

✓ وسيلة لتكوين رؤوس الأموال

عند حلول الأجل أو تحقق الخطر المؤمن منه، يلتزم المؤمن بأن يدفع للمؤمن له مبلغ التأمين، ويُؤدي هذا المبلغ من مجموع الأقساط التي قام المؤمن لهم بدفعها، ومن هذه الناحية يُعتبر التأمين نوعًا من الادخار، وبالتحديد ادخارًا إجباريًا، حيث يلتزم فيه المؤمن له بأن يقتطع جزءًا صغيرًا وبصفة دورية من دخله، يؤدي للمؤمن، مُقابل الحصول على مبلغ التأمين عند استحقاقه. ورؤوس الأموال التي تتكوّن لدى شركات التأمين من مجموع أقساط المؤمن لهم لها أهميتها بالنسبة للمؤمن لهم وكذلك بالنسبة للاقتصاد القومي. فبالنسبة للمؤمن لهم تُمثّل هذه الأموال المُجمّعة لدى شركات التأمين ضمانًا لاستيفاء حقوقهم من قبل هذه الشركات. لذلك يُلزم القانون شركات التأمين بتكوين احتياطات لديها تُمثّل إحدى ضمانات الوفاء بالتزاماتها، وتقوم شركات التأمين باستثمار ذلك الاحتياطي، بما يُحقق في النهاية مصلحة المؤمن لهم. وعلى مُستوى الاقتصاد القومي، تلعب رؤوس الأموال التي تتكوّن لدى شركات التأمين دورًا هامًا في تنميته وازدهاره. فشركات التأمين تُزوّد الاقتصاد القومي برؤوس الأموال التي تتكوّن لديها وذلك باستثمارها في المشروعات التي تعود بالنفع على أفراد المجتمع، كما يُمكن إعطاء هذه الأموال للدولة أو للأشخاص العامة في شكل قُروض تُساعد على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية. فعلى سبيل المثال بلغ مجموع الأقساط المُباشرة لشركات التأمين في القطاعين العام والخاص في مصر عن السنة المالية 1989\1988 حوالي 541,317 جُنيه مصري، وفي الولايات المتحدة الأمريكية بلغ رأس المال المُتوقّر لدى المجلس الأمريكي للتأمين على الحياة في سنة 1982م حوالي 528 مليار دولار أمريكي

✓ وسيلة للائتمان

يؤدي التأمين وظيفته كوسيلة للائتمان على المُستوى الفردي وعلى مُستوى الدولة أيضًا. فبالنسبة للأفراد، يُسهّل التأمين لهم الحصول على الائتمان بوسائل مُتعددة. فالتأمين يؤدي إلى تدعيم الضمان الذي يُقدّمه المؤمن له إلى دائنه، وبالتالي يُسهّل له الحصول على الائتمان. فإذا رهن المؤمن له عقارًا أو منقولًا مملوكًا له ضمانًا لتنفيذ ما عليه من ديون تجاه دائنه، فلا شك أنّ من مصلحة هذا الأخير

بقاء المال المرهون حتى يُمكنه التنفيذ الجبري عليه في حالة عدم الوفاء الاختياري من قبل المدين. ولكن هذا المال قد يُفقد أو يُسرق أو يهلك بفعل حادثٍ مُعَيَّن كالحريق مثلاً، فيضيع ضمان الدائن. فتفاديًا لهذه النتيجة كثيرًا ما يفرض الدائن على مدينه أن يؤمّن له على الشيء المرهون، ضدّ السرقة أو ضدّ الحريق مثلاً، حتّى إذا تحقق خطر من هذا القبيل حلّ مبلغ التأمين محل الشيء المرهون، واستطاع الدائن المُرتهن أن يستوفي حقّه من مبلغ التأمين. وقد يُريد الشخص الحصول على ائتمان ولم يكن لديه مالٌ يُقدمه للدائن كضمان، وإنّما كان يعتمد على عمله ومجهوده في سداد الدين، فإنّه يُمكنه، لكي يُشجع الدائن على منحه الائتمان أن يُرم عقد تأمين على حياته لِصالح الدائن بحيث إذا توفي المدين قبل سداد الدين فإنّ الدائن يستوفي حقّه من مبلغ التأمين. كما أنّ هُناك التأمين من إفسار المدين أو تأمين الائتمان، وبمقتضاه يستطيع الدائن أن يؤمّن نفسه من خطر إفسار المدين فيضمن لنفسه عن طريق عقد التأمين استيفاء ما لا يستطيع اقتضاه من المدين .

وفي التأمين على الحياة يستطيع المؤمن له أن يُرهن وثيقة التأمين ويُقدّم هذا الرهن ضمانًا للوفاء بِدُيونهِ لِدائنه، حيث يكون لِكلّ وثيقة تأمين على الحياة قيمة ماليّة في ذاتها بعد دفع عددٍ مُعَيَّن من الأقساط، بحيث يستطيع المُستفيد من هذه الوثيقة أن يقترض الأموال من الغير بِضمان هذه الوثيقة، وعند عدم الوفاء بالدين يستطيع الدائن أن يحصل على حقه من قيمة الوثيقة. بل ويستطيع المؤمن له أن يقترض من المؤمن نفسه بِضمان وثيقة التأمين، فإذا لم يوف للمدين يخصم المؤمن الدين من المبلغ الذي يستحقه المؤمن له أو المُستفيد بِموجب عقد التأمين. وبالإضافة إلى ما سبق، فإنّ التأمين يُعتبر وسيلة ائتمان بالنسبة للدولة وفروعها، التي تجد في رؤوس الأموال المُتجمّعة لدى شركات التأمين من الأقساط المدفوعة واحتياطاتها مصدرًا هامًا للاقتراض عن طريق السندات التي تُصدرها الدولة أو الأشخاص العامّة، والتي تقوم بشرائها شركات التأمين .

✓ عامل وقائي

رُغم أنّ الهدف المُباشر للتأمين هو تعويض المؤمن له عن الخسائر التي تلحق به، إلّا أنّ التأمين يؤدي دورًا هامًا آخر بطريقةٍ غير مُباشرة هو الوقاية من المخاطر والعمل على تقليل نسبة وقوع الحوادث عن طريق تلافي أسبابها، والعمل على تجنّب وقوعها، بحيث أصبح عاملاً من عوامل الوقاية في المُجتمع. ويؤدي التأمين هذا الدور الوقائي بِوسائل مُتعددة. فشركات التأمين، رغبةً منها في حصر مبالغ التعويض في أضيق الحدود، تعمل بِطرق مُتعددة على التقليل من نسبة وقوع المخاطر المُختلفة ووقاية المؤمن لهم منها. ولتحقيق ذلك كثيرًا ما تلجأ شركات التأمين لِتكوين جمعياتٍ مُشتركةٍ بينها بِقصد دراسة

أسباب المخاطر واتخاذ الاحتياطات الكافية لتوقي وقوعها. وهي في سبيل ذلك تقوم بالاستعانة بالخبراء والأخصائيين لزيارة المصانع والمنازل لتوعية العمّال والمواطنين وإرشادهم إلى طرق الوقاية من الحوادث وتقليل نسبتها، كما تستعين في ذلك بإرسال النشرات التي تُبين الوسائل الفنيّة في مكافحة الحرائق أو مخاطر العمل. وبالنسبة لحوادث المرور فكثيرًا ما تشترك شركات التأمين مع غيرها من الهيئات المعنيّة في التوعية بقواعد المرور والدعوة إلى اتباعها وبيان مخاطر عدم الالتزام بها .

كما تلجأ الكثير من شركات التأمين إلى وسائل مُتعددة لتشجيع المؤمن لهم على مُراعاة الحيطة وتفادي وقوع الخطر المؤمن منه. من ذلك إنقاص قسط التأمين في حالة عدم تحقق الخطر خلال مُدّة مُعيّنة. فمثلاً في التأمين على السيّارات إذا مضت عدّة سنوات على المؤمن له دون أن تقع فيها حوادث فإنّ الشركة في السنة التالية تُخفّض له القسط بنسبة مُعيّنة أو تُعفيه من بعض الأقساط مُكافأة له. وقد تلجأ شركات التأمين في هذا الصدد إلى أن تُحمّل المؤمن له نسبة من الخسارة وذلك دفعًا له على الحرص والتروّي، وحتى يشعر بالخسارة التي قد تلحق به إذا أهمل في قيادة السيّارة مثلاً أو في اتخاذ إجراءات وقاية منزله أو مصنعه من الحريق. وتلجأ بعض الشركات في سبيل تحقيق هذا الهدف إلى إشراك المؤمن له في الربح الذي تُحققه الشركة ممّا يُشجعه على أن يكون حريصًا على تجنّب وقوع الحوادث.

المطلب الثالث : تقييم أداء شركات التأمين

إهتم العديد من الباحثين والكتاب بمفهوم الأداء المالي باعتباره أداة فعالة ومميزة تُسهّم في قياس فعالية وكفاءة الإدارة، إذ يمكن قياس نجاح شركة من خلال أدائها المالي، وذلك من خلال إستعمال المؤشرات المالية المناسبة التي تُساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في أدائها، ومقارنة النتائج مع الخطط والإستراتيجيات الموضوعية، بغية تحديد الإنحرافات وإتخاذ الإجراءات العلاجية اللازمة.

أولاً : مفهوم الأداء المالي (The concept of financial performance)

تأتي كلمة الأداء من الأدب الفرنسي القديم أي من القرن الثالث عشر بمعنى "تنفيذ إجراء" وهو النتيجة المبنية على معيار مرجعي أو قياس (Burja & M?rginean,2014: 217).

ويعرف الأداء بشكل عام بأنه تحقيق الغرض من نشاط معين أو مهنة معينة تقاس بالمعيار (Mardiana & Dianata,2018: 261)، ومن الناحية المالية يعرف الأداء بأنه قدرة الشركة على إدارة مواردها والتحكم فيها (Fatihudin, et. al,2018: 554).

وقد اختلف الباحثون في تعريف الأداء المالي، إذ يركز البعض على قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها المالية، إذ يُشير (Msua,2016: 13) و (Ganyam & Ivungu,2019: 42) بأن الأداء المالي هو مركب من الصحة المالية للمؤسسة وقدرتها ورغبتها في الوفاء بالتزاماتها المالية طويلة الأجل والتزامها بتقديم الخدمات في المستقبل المنظور.

بينما يركز البعض على نتائج عمليات الشركة من الناحية المالية. إذ يُشير (Mwangi,2016: 4) و (Etengu 330: 2016) و (Amony, 2016) و (Rai,2019: 9) بأن الأداء المالي عملية قياس نتائج سياسات وعمليات الشركة من الناحية النقدية وتحديد نقاط القوة والضعف المالية للشركة من خلال إقامة علاقات بين بنود المركز المالي وبيان الدخل، تنعكس هذه النتائج في ربحية الشركة أو سيولة أو رافعة مالية. ويركز آخرون في تعريف الأداء المالي على قدرة الشركة على توليد الإيرادات، إذ يعرفه (Wanjohi, 71: 2017) بأنه مقياساً لمدى إستعمال الشركة للموجودات لتوليد الإيرادات. ويرى (Mohammad & Bujang,2019: 270) بأن الأداء المالي للشركات يشير إلى بيئة توضح كيفية توظيف الشركات لمواردها ورأس المال الفكري وهيكل رأس المال لتوليد الإيرادات.

ثانياً : أهمية تقييم الأداء المالي The importance of financial performance evaluation

يتم تفسير نجاح شركة معينة بشكل أساسي من خلال معرفة نتائج أداؤها خلال فترة زمنية معينة (Al-Matari, et. al,2014: 25)، وقد أصبح موضوع الأداء بشكل عام والأداء المالي بشكل خاص من أكثر الجوانب التي يتم تناولها من الباحثون والكتاب في مجال علم الإدارة، إذ يعد الأداء المالي من أكثر أبعاد الأداء إستعمالاً في تقييم أداء الشركات، كونه أكثر الأبعاد ثباتاً وتطوراً (حسن، 2014: 216). ويُشير (عصمان، 2018: 3-4) بأن أهمية الأداء المالي للشركات في الآتي:

- 1- يعكس مدى قدرة الشركة على تحقيق أهدافها.
- 2- يوفر مجموعة من المعلومات التي تجعل الشركة قادرة على معرفة وضعها المالي، مما يُسهم في مساعدتها على إتخاذ القرارات المناسبة في المستقبل.
- 3- يحدد المركز الإنتماني للشركات وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها.
- 4- تقييم كفاءة الجهاز الإداري ومدى فعاليته في تحقيق أهداف الشركة.
- 5- يُمكن من معرفة ومتابعة أنشطة وعمليات الشركة، فضلاً عن متابعة الظروف المالية والإقتصادية المحيطة بها.

ويعد تقييم الأداء المالي للشركات أمراً أساسياً، إذ تحتاج هذه الشركات للحصول على معلومات بشأن العائد على الأموال المستثمرة وإستعمالها (Malichová & ?urišová,2015: 239).

ويتفق (Naz, et. al, 2016: 82) مع هذا الرأي موضحاً بأن عملية تقييم الأداء المالي تُسهم في توفير معلومات كاملة للمساهمين وأصحاب المصلحة لتشجيعهم على اتخاذ القرارات المناسبة، فضلاً عن إستعماله لتقييم الشركات المماثلة من نفس الصناعة أو لمقارنة الصناعات في المجموعة. ويؤكد (Dong, et. al, 2018: 4) إن تقييم الأداء المالي مهم لمستثمري الشركات لاتخاذ قرارات الاستثمار، إذ إنها تمكنهم من تجنب الاستثمار العشوائي واتخاذ قرار أفضل في سوق رأس المال ذي المخاطر العالية. كما إن تقييم الأداء المالي يسمح لصانعي القرار بالحكم على نتائج إستراتيجيات وأنشطة الأعمال من الناحية النقدية الموضوعية (Rai, 2019: 9).

ثالثاً : خطوات تقييم الأداء المالي Financial performance evaluation steps

لا يوجد إتفاق بين الباحثين على خطوات أو مراحل محددة لعملية تقييم الأداء المالي. إذ يرى (المطيري، 2011: 18-19) بأن عملية تقييم الأداء المالي تمر بعدة مراحل أهمها ما يلي:

- 1- مرحلة التخطيط: في هذه المرحلة يتم إعداد الموازنات والقوائم التقديرية ثم يتم تحديد أدوات التقييم والأهداف المستقبلية المتوقعة.
- 2- مرحلة مقارنة النتائج: في هذه المرحلة يتم مقارنة نتائج الأداء الفعلي مع الأداء المخطط لغرض معرفة مدى تحقق الأهداف التي تم وضعها مسبقاً.
- 3- مرحلة بعد مقارنة النتائج: في هذه المرحلة يتم تحديد إذا ما كان هناك إنحرافات بهدف تحليلها وتشخيص أسبابها ومعالجتها.

بينما يرى (محمد، 2019: 501) بأن خطوات عملية تقييم الأداء المالي هي:

- 1- الحصول على القوائم المالية ذات العلاقة بأداء الشركة خلال فترة زمنية محددة.
- 2- تحديد المؤشرات المالية المناسبة مثل (الربحية والسيولة والرفع المالي).
- 3- إستخراج النتائج ومعرفة الإنحرافات والفروقات ونقاط الضعف.
- 4- وضع التوصيات المناسبة بعد معرفة أسباب الإنحرافات وأثرها على أداء الشركة لغرض معالجتها.

رابعاً : مؤشرات تقييم الأداء المالي (Financial performance evaluation indicators)

مؤشر الأداء هو مؤشر كمي أو نوعي يعكس حالة تقدم الشركة أو الوحدة أو الفرد (Piroozfar, et. al, 2012: 6332). وتُعتبر النسب المالية المستمدة من البيانات في قائمة الدخل والميزانية العمومية أدوات قياس حاسمة في تحديد الأداء للشركات، إذ أظهرت العديد من الدراسات فوائد النسب المالية في أنها تسمح للمستخدم بتلخيص وتحليل البيانات ذات الصلة لتقديم معلومات ذات مغزى لإتخاذ القرارات، كما تتوضح أهميتها في تحديد الجوانب القوية والضعيفة للشركات من حيث السيولة والنمو والربحية (Yalcin, et. al, 2012: 350)، ويتفق عدد من الباحثين مع هذا الرأي، إذ يُشير (Dalfard,

184: 2012, et. al) بأن الأداء المالي هو أحد الجوانب الرئيسية لأداء كل شركة/ منظمة، والذي يتم تقييمه بشكل شائع بإستعمال تحليل القوائم المالية وتحليل النسب المالية.

وُشير (الحديثي، 2010: 37-38) بأن تقييم الأداء المالي يعتمد على عملية التحليل المالي والتي تعرف بأنها سلسلة من الأساليب المالية التي تُستعمل لتحديد قوة وضعف المنظمة، إذ تُستعمل النسب المالية بشكل أساسي في عملية التحليل المالي من أجل مقارنة الأداء السابق بالأداء الحالي والمتوقع وتحديد نواحي الإنحراف، كما تُضيف بأن أغلب النسب والمؤشرات المالية المستعملة في تقييم الأداء هي (نسب الربحية، نسب السيولة، نسب النشاط و نسب المديونية).

ويرى (Alenjagh, 2013: 3479) إن أرباح المبيعات وربحية رأس المال، التي كانت تُستعمل سابقاً لقياس الأداء المالي، لا تكفي اليوم لعملية التقييم لذلك، تستعمل الشركات بشكل متكرر تحليل النسبة المالية لفهم أوضاعها في السوق بشكل أفضل واتخاذ قرارات مالية للمستقبل.

ويؤكد (Naz & , et. al, 2016: 82) بأن إحدى أفضل الطرق لتقييم الأداء المالي للشركات هي إستعمال التحليل المالي أو تحليل النسب، الذي يظهر العلاقة بين كمية أو مؤشرات أداء على أخرى، معبراً عنها رياضياً ويحاول تلخيص قاعدة بيانات ضخمة من أجل نظرة واحدة فيما يتعلق بالأداء المالي للشركة.

المطلب الثالث : دور 'دائرة المخاطر في شركات التأمين

الاسم	الدور	المسؤوليات
الجهة المعنية بالمخاطر	تتولى الجهة المعنية بالمخاطر مسؤولية إدارة المخاطر، باعتبارها صاحبة المصلحة العليا في التعامل مع المخاطر بشكل صحيح، وصاحبة المستوى المناسب من السلطة لمعالجة المخاطر وفقاً لذلك	- مسؤولة عن الإدارة الشاملة للمخاطر، بما في ذلك عند إسناد المخاطر لجهة أخرى - اتخاذ قرارات بشأن تدابير التخفيف من المخاطر - توزيع الموارد/الميزانية لإجراءات التخفيف - إدارة عملية (إعادة) تقييم المخاطر - إدارة عملية الإبلاغ عن المخاطر
مسؤول الاتصال بشأن إدارة المخاطر	ينسق عملية إدارة المخاطر داخل المكتب المعني أو الأمانة العامة	- يسهل إدارة المخاطر ضمن المكتب الذي يخصه أو الأمانة العامة - يحتفظ بقائمة المخاطر ويحدّثها - يجمع المعلومات ويقدمها كي تقوم الإدارة باستعراضها وإعداد تقارير عن المخاطر
الشخص المسؤول/الوحدة المسؤولة عن تنفيذ تدابير التخفيف	تنفيذ تدابير التخفيف وإعداد التقارير عن تنفيذها إلى الجهة المعنية بالمخاطر	- تنفيذ تدابير التخفيف - تقديم مدخلات كي تقوم الإدارة باستعراضها، وتحديث قائمة المخاطر

فريق الإدارة العليا

- يقوم باستعراض المخاطر بصورة منتظمة ويتخذ القرارات المتعلقة بإدارة المخاطر
- يقوم باستعراض المخاطر بشكل دوري كجزء من إجراءات أعمال المنظمة
- يتخذ القرارات بشأن تنفيذ واستعراض استراتيجية إدارة المخاطر

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

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 :

ستناول في هذا البحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية , والتعريق 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 , سعينا 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 والإطلاع 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 وتفرغ وتحليل الاستبيان باستخدام برامج SPSS الاحصائية .

مجتمع وعينة الدراسة :

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

أداة الدراسة الميدانية :

اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا , كأداة أساسية استبيان , بالإضافة إلى اعتمادنا 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 لأعمال والأرشفة وكذلك سلوك الموظفين داخل الإدارات , وهذا بهف 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 نهذف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى مايلي :

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 لإجابة 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 الاسنيان من وجهة نظر المستجوبين يمكن الإجابة عليها باعتماد مقياس ليكرت Scale likert (الخماسي), بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية (موافق بشدة – موافق – محايد – غير موافق – غير موافق بشدة)

الجدول التالية تلخص ذلك

الجدول رقم 01 : يبين توزيع العبارات على محاور الاستبيان :

عنوان الجزء	المحاور	عدد فقرات
الجزء الأول	المعلومات الشخصية الجنس، السن، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية.	5
الجزء الثاني	مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين	5
الجزء الثالث	دور إدارة المخاطر في شركة التأمين	11
الجزء الرابع	علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين	06
المجموع الكلي للفقرات		27

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس اسجابات المستجوبين لفقرات الاستبيان وذلك موضح بالجدول التالي :

الجدول رقم 02 : يبين طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي:

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

الخصائص السيكومترية للاستبيان :

1. الصدق :

الصدق الظاهري : (صدق المحكمين) :

حيث يتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين .

الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) :

حيث يتم ترتيب البحوث حسب الدرجة من الأدنى إلى الأعلى وتم اختيار 28% من الفئة الأدنى ومثلها من الأعلى , وتم إجراء المقارنة بينها

الجدول رقم 03 : يبين الفروق في استبيان دور المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين حسب الدرجة:

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدالة الإحصائية
الأدنى	8	65.38	4.373	-5.586	14	0.000
الأعلى	8	77.50	4.309			

من خلال الجدول السابق تجد أن اختبارات دال إحصائيا حيث قدرت قيمة ت ب -5.586 عند درجة حرية قدرها 14 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين حسب الدرجة لصالح الفئة العليا وهذا يدل على الصدق التمييزي لاستبيان

2. الثبات :

جدول رقم 04 : يوضح قيمة معامل الثبات ألفا لكررونباخ لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين شركات التأمين :

عدد العبارات	قيمة ألفا لكررونباخ
22	0.631

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه قيم معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين , ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين تمثلت في (0.631) مما يشير إلى تمتع استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين بدلالة ثبات جيدة.

وبناء على ما تقدم فإنه يمكن القول بأن استبيان دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين على درجة عالية من الصدق والثبات ويمكن الاعتماد على نتائجه .

3. الأدوات الإحصائية:

لقد تم اللجوء إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لمعالجة البيانات الواردة في استمارات الاستبيان وتم استخدام الأدوات التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات الميعارية.
- معامل ألفا كرونباخ .
- معامل الارتباط بيرسون .

-تحليل البيانات, واختبار الفرضيات :

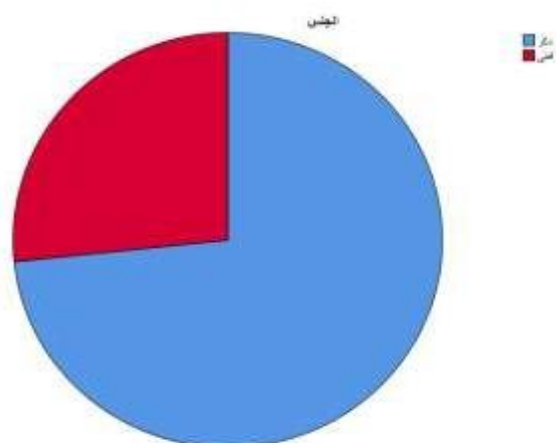
المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية

الجدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الشخصية .

النسبة المئوية	التكرار		
73.3	22	ذكر	الجنس
26.7	8	أنثى	
%100	30	المجموع	
18.2	6	من 25 وأقل من 35 سنة	السن
42.4	14	من 36 وأقل من 45 سنة	
27.3	9	من 45 وأقل من 55 سنة	
3.0	1	من 55 سنة فأكثر	
%100	30	المجموع	
33.3	11	بكالوريوس	المؤهل العلمي
54.5	18	ماستر	
3.0	1	دكتوراه	
%100	30	المجموع	
9.1	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
36.4	12	من 5 إلى أقل من 12 سنة	
36.4	12	من 15 إلى 20 سنة	
9.1	3	من 12 إلى أقل من 15 سنة	
%100	30	المجموع	

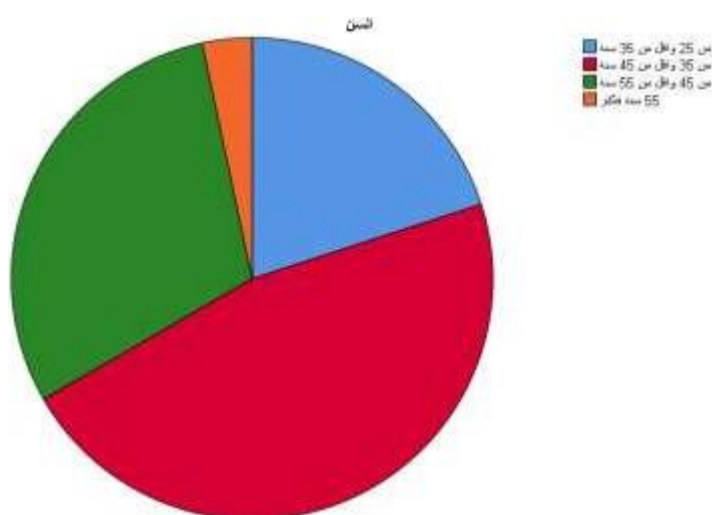
أولاً: حسب الجنس

من خلال الجدول نلاحظ أن عينة الدراسة شملت كلاً الجنسين من ذكور وإناث وإن نسبة الذكور أكبر من الإناث، حيث كان عدد الذكور 22 ذكر بنسبة 73.3% وكان عدد الإناث 08 أنثى بنسبة 26.7%.



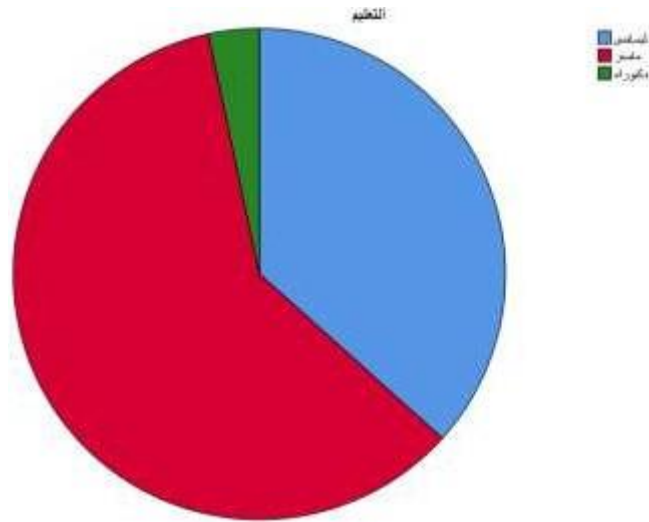
ثانياً: حسب السن

من الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة يتكون أساساً من الفئة التي تتراوح أعمارهم من 36 إلى 45 سنة بنسبة 42.4%، وتليها الفئات الباقية، حيث تمثلت نسبة 27.3% لفئة من 45 وأقل من 55 سنة، تليها نسبة 18.2% لفئة من 25 وأقل من 35 سنة وأخيراً نسبة 3% لفئة 55 سنة فأكثر.



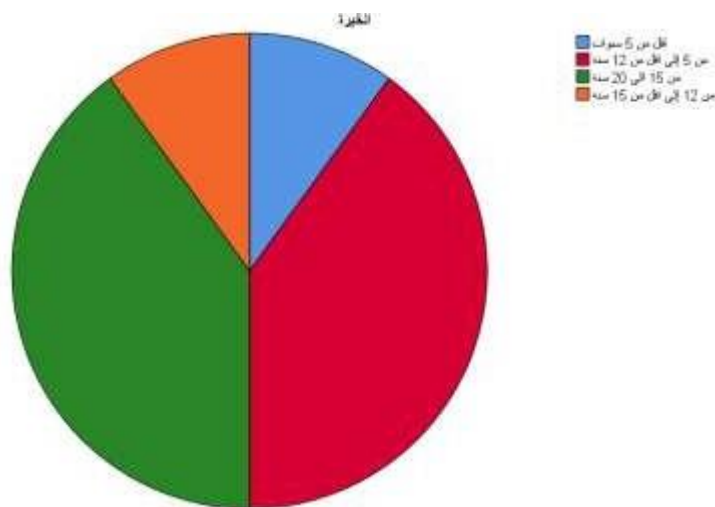
ثالثاً: حسب المؤهل العلمي

من الجدول نلاحظ أن حاملي شهادة الماستر تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 54.5%، تليها حاملي شهادة ليسانس بنسبة 33.3%، وأخيراً نسبة حاملي شهادة الدكتوراه قدرت 3%.



رابعاً : الخبرة المهنية

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 36.4% مثلت كطل من فئة من 5 إلى أقل من 12 سنة، تليها نسبة 9.1% التي مثلت كل من فئة أقل من 5 سنوات وفئة من 12 إلى أقل من 15 سنة. 20 سنة، تليها نسبة 9.1% التي مثلت كل من فئة أقل من 5 سنوات وفئة من 12 إلى أقل من 15 سنة.



المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان

الجدول رقم (06) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 2.33	منخفض
من 2.34 إلى 3.67	متوسط
من 3.68 إلى 5	مرتفع

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع

جدول رقم (07): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لمحور إدارة المخاطر في شركة التأمين

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفقرة 1	3.80	0.551	مرتفع
الفقرة 2	3.57	0.568	متوسط
الفقرة 3	2.63	0.765	متوسط
الفقرة 4	3.27	0.907	متوسط
الفقرة 5	3.40	0.675	متوسط
ادارة المخاطر في شركة التأمين	16.67	2.006	مرتفع
قيمة ت = -5.194	درجة الحرية = 14	0.000	

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 5.194- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أصغر من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ادارة المخاطر في شركة التأمين داخل المؤسسة لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 16.67 وانحراف معياري قدره 2.006 ويشير هذا أن مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع لدى عينة الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

الفرضية الثانية: دور إدارة المخاطر في شركة التأمين إيجابي

جدول رقم 08: يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة لمحور دور إدارة المخاطر في شركة التأمين

الأسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفقرة 1	3.13	0.776	متوسط
الفقرة 2	3.43	0.679	متوسط
الفقرة 3	3.17	0.791	متوسط
الفقرة 4	3.30	0.596	متوسط
الفقرة 5	3.17	0.747	متوسط
الفقرة 6	3.40	0.563	متوسط
الفقرة 7	2.73	0.907	متوسط
الفقرة 8	3.20	0.997	متوسط
الفقرة 9	3.57	0.679	متوسط
الفقرة 10	3.37	0.890	متوسط
الفقرة 11	3.20	0.714	متوسط
دور ادارة المخاطر في شركة التأمين	35.67	2.631	مرتفع
قيمة ت = -8.802	درجة الحرية = 14	0.000	

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت بـ 8.802- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أصغر من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور إدارة المخاطر في شركة التأمين داخل المؤسسة لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 35.67 وانحراف معياري قدره 2.631 ويشير هذا أن دور إدارة المخاطر في شركة التأمين إيجابي لدى عينة الدراسة وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الفرضية الثالثة: لإدارة المخاطر علاقة إيجابية في تحسين أداء شركة التأمين.

الإجابة الإحصائية عن الفرضية الثالثة بمعامل الارتباط pearson .

جدول رقم 09: يبين معامل ارتباط بيرسون بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين

علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين				
معامل الارتباط بيرسون		درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
العبرة 1	0.370	28	0.004	دال عند 0.05
العبرة 2	0.476		0.008	دال عند 0.01
العبرة 3	0.619		0.000	دال عند 0.01
العبرة 4	0.537		0.002	دال عند 0.01
العبرة 5	0.487		0.006	دال عند 0.01
العبرة 6	0.646		0.000	دال عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول رقم 09 وجود علاقة ايجابية بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين، حيث أنّ قيم معامل الارتباط كانت مرتفعة في كل العبارات؛ وقيمتها الاحتمالية أصغر من مستوى الدلالة 0.01 و 0.05.

وبذلك تمّ قبول فرض البحث القائل بوجود علاقة ايجابية بين إدارة المخاطر وتحسين أداء شركة التأمين في المؤسسة محل الدراسة. وفي ضوء ما سبق يتضح أن الفرضية تحققت.

إدارة المخاطر في شركات التأمين يقع على عاتقها وضع حلول وعملية وخطط استراتيجية يتخللها تحليل المخاطر وتقييمها بهدف ربط بين احتمالية حدوث والتأثير الناتج عن حدوثها وكيف يمكن التحكم فيها والتقليل من تأثيراتها السلبية .

ويمكن الدراسة الميدانية لهذا الموضوع توصلنا لمجموعة من النتائج وهي :

نتائج الدراسة:

- مستوى إدارة المخاطر في المركز مرتفع
- دور إدارة المخاطر في المركز إيجابي
- توجد علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر وتحسين الأداء بالمركز .

توصيات الدراسة :

على ضوء النتائج المتوصل إليها , ونظرا لبعض النقائص التي تم ملاحظتها أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية يمكن تقديم بعض التوصيات التالية:

- إعطاء إدارة المخاطر أهمية في الهيكل التنظيمي للمؤسسات لما له دور كبير في تحسين أدائها والعمل على بقائها واستمراريتها ونموها .
- ضرورة الاعتماد شركات التأمين على تقنيات إدارة المخاطر في التنبؤ بالأخطار باعتبارها كنظام إنذار مبكر لأزمات .
- ضرورة إرساء نظام اتصال فعال بين إدارة المخاطر والأدارات المختلفة في شركات التأمين يضمن تبادل تامعاومتت وإيصال مقترحات والانشغالات المتعلقة بأي خطر في كل مستويات المركز .
- ضرورة بناء مخطط عملي مسبق يضم مختلف المخاطر التي تتعرض لها الشركة وكذا المراحل العملية لمعالجتها , أي أن يكون هناك دليل ترجع إليه الشركة حين تعرضها لأي خطر .

قائمة المصادر والمراجع



➤ الكتب :

- إبراهيم الكاسية: أطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر
- أحمد صلاح عطية محاسبة شركات التأمين ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2003
- أحمد النوري وآخرون / محاسبة المنشآت المالية ، دار النهضة : بيروت 1986
- إدوارد ، برودريكس : إدارة المخاطر والأزمات والأمن . دار الفجر للنشر والتوزيع – القاهرة 2008
- أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، إدارة الخطر والتأمين ، الطبعة الأولى – دار حامر للنشر والتوزيع عمان 2007
- أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، إدارة التأمين والخطر ، الأردن – دار حامر للنشر والتوزيع عمان 2010
- إلياس بن ساسي ، يوسف قريشي : التسيير المالي الإدارة المالية, الطبعة الثانية ، الأردن ، عمان دار وائل للنشر والتوزيع سنة 2011
- توفيق محمد عبدالرحمن : تقييم الأداء ، مدخل جديد . العالم جديد، دار الفكر العربي ، مصر 2003-2004
- جليلة بن حذوف : دور المعلومات المالية في الأداء المالي لمؤسسة واتخاذ القرارات ، دراسة حالة الشركة الوطنية لإلجار القنوات 2005-2008 كلية العلوم للإقتصادية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس 2009
- جميل أحمد توفيق : الإدارة المالية دار النهضة العربية ، مصر 1986
- حذافي عبدالغفار : الإدارة المالية ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية 1989
- خميسي فتيحة : التسيير للمؤسسة ، الجزائر دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ، الجزائر 2010
- السعير فرحات جمعة : الأداء المالي لمنظمات الأعمال التحديات الراهنة ، دار المريح ، الرياض 2002
- سلامة عبدالله سلامة ، الخطر التأمين ، الأصول العلمية والعملية ، القاهرة 1974
- سمير الخطيب : قياس وإدارة المخاطر بالبنوك منشأة المعارف للنشر ، الإسكندرية 2005

- ✚ طارق عبد العال حماد : إدارة المخاطر (أفراد – إدارات – شركات – بنوك) الدار الجامعية مصر 2003
- ✚ طارق عبدالعالي عمار , إدارة المخاطر , دار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر 2007
- ✚ عاصم عبد المنعم و آخرون تقييم إدارة المخاطر ، دار الكتب المصرية ، مصر 2008
- ✚ عيد أحمد أبو بكر , إدارة أخطار شركات التأمين الأردن 2011
- ✚ محمود عبدالسلام ناشر ، إدارة المخاطر ، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح القاهرة 2003.

➤ الرسائل الجامعية :

- ✚ بن حذوف جليلة ، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير - جامعة أمحمد بوقرة بومرداس 2008-2002
- ✚ سارة قدوري ، استخدام أدوات التحليل في تقييم الأداء المالي للمؤسسة ، مذكرة ماستر ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2002-2000
- ✚ محمد سامي لزعر : التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي مذكرة ماجستير كلية عمان جامعة منتوري قسنطينة سنة 2002
- ✚ مريم خباز : تقييم الأداء المالي باستخدام مؤشرات الرفع المالي للمؤسسة الاقتصادية مذكرة ماستر جامعة ورقلة الجزائر 2002-2000

➤ المقالات والمجلات العلمية :

- ✚ عبدالرشيد بن ديب وعبدالقادر شلالي ، مداخلة بعنوان مدخل استراتيجي لإدارة المخاطر؟، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات الأفاق والتحديات نومبر 2008 ، كلية العلوم الاقتصادية , جامعة حسبة بن بو علي الجزائر 2008
- ✚ عبدالملك مزهودة الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ،مجلة العلوم الإنسانية العدد الأول نوفمبر 2000 .



قائمة الملاحق

استمارة حول:

دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين.

سيدي الكريم / سيدتي الكريمة:

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص إدارة المخاطر .

يسعدني مشاركتكم في تعبئة استبيان مشروع التخرج بعنوان اثر إدارة المخاطر على شركات التأمين

ولتحقيق أهداف الدراسة قمت بإعداد هذا الاستبيان الذي يشمل مجموعة من الأسئلة حول التعرف على نوع المخاطر الذي تواجهها شركات التأمين ومدى تطور الاستراتيجيات .

لذلك أرجو التفضل بالإجابة عن مما يتضمنه من أسئلة , وستكون اجابتكم محل التقدير وستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة .

لشكرا لتعاونكم ..

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: ☐ من 14 سنة وأقل من 24 سنة ☐ من 24 سنة وأقل من 34 سنة ☐ 34 كم ☐ 34 سنة وأقل من 44 سنة ☐ 44 سنة فأكثر
- المؤهل العلمي: ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- الخبرة المهنية: ☐ أقل من 4 سنوات ☐ من 4 سنوات إلى أقل من 11 ☐ من 11 سنة إلى أقل من 14 سنة ☐ من 14 سنة إلى 11 سنة

	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الثاني: إدارة المخاطر في شركة التأمين						
1	كلمة خطر متداولة داخل الشركة					
2	يوجد وعي ثقافي للمخاطر التي تتعرض لها الشركة					
3	تهدف إدارة المخاطر لضمان أكبر فعالية لتحديد المخاطر وهذا باكتشاف الأخطار وتقييم حجم الخسائر المحتملة لكل خطر					
4	يستعان في وضع نظم لدراسة المخاطر بأراء وتقارير الإدارة ومراقبي الحسابات ومديري الشركة					
5	تتبع لجنة المخاطر عدة طرق في إدارة المخاطر وتعزيزها في التأمين					
المحور الثالث: دور إدارة المخاطر في شركة التأمين						
6	تأخذ شركتكم دراسة المخاطر بعين الاعتبار في عملية صياغة الاستراتيجية					
7	تعطي شركتكم أهمية لأدوات التحليل الاستراتيجي باعتبارها تعمل على اكتشاف الفرص والتهديدات المحيطة بها					
8	يمكن لشركتكم التنبؤ وتوقع إشارات الخطر					
9	شركتكم لا يمكنها كشف الخطر					

10	شركتكم معرضة لمختلف المخاطر				
11	تتبنى شركتكم خطة فعالة في التعامل مع جميع المخاطر				
12	ترون أنكم تلقيتم ما يكفي من التدريب والتكوين للتعامل مع أي خطر كان				

13	تعتقد أنه الضروري أن تقوم الشركة بتكوينكم على سبيل التعامل مع المخاطر المختلفة				
14	تعتقد أنكم تواجهون عراقيل في التعامل مع بعض الأخطار				
15	تستخدم شركتكم طرق تكنولوجية في التعامل مع المخاطر التي تواجهها				
16	تولي شركتكم أهمية كبيرة لتأسيس برنامج أو خلية لإدارة المخاطر المتعرض لها				

المحور الرابع: علاقة إدارة المخاطر بتحسين أداء شركة التأمين

17	تتبع شركتكم معايير في تقييم أدائها				
18	تقوم إدارة المخاطر بمساعدة الإدارة على تحقيق أهدافها عن طريق تحليل المؤشرات المالية وغير المالية				
19	تلعب إدارة المخاطر في زيادة القدرة التنافسية للشركة				
20	تلعب إدارة المخاطر دورا هاما في اختيار وإدارة وتغيير المدراء التنفيذيين				
21	تعمل إدارة المخاطر على مساعدة مجلس الإدارة في مراقبته داخل الشركة وتقييمها للأداء				
22	يساعد مجلس الإدارة في التوجيه ووضع الاستراتيجيات وضمان أكبر فعالية في تحديد المخاطر التي تتعرض لها الشركة				

Midocean University

College of Management

Department of RISK MANAGMENT

Title in English

IMPACT OF RISK MANAGEMENT ON INSURANCE

Prepared by:

LUJIN MARWAN KINDASA

233001967

SUAAD AHMED ABDY

233001224

Supervised by:

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali

Year:2024

ملخص الدراسة :

لقد جاءت الدراسات الحالية تحت عنوان دور ادارة المخاطر في تحسين اداء شركات التأمين ، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين .

حيث قسمت الدراسة إلى قسمين : قسم نظري يحتوي الإطار النظري لإدارة المخاطر في شركات التأمين وقسم تطبيقي كان كدراسة .

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، أما فيما يخص البيانات فقد تم توزيع الاستبيان واعتماد سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس وتم تفرغ وتحميل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة ومن تم تطرقنا فيها إلى مناقشة النتائج وتحليلها في ضوء الفرضيات وفي ضوء الدراسات السابقة وصولاً إلى تحقيق الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: مستوى إدارة المخاطر في شركة التأمين مرتفع – دور إدارة المخاطر في تحسين أداء شركات التأمين مرتفع – لإدارة المخاطر علاقة إيجابية في تحسين أداء الشركات

الكلمات المفتاحية : إدارة المخاطر ، تحسين الأداء ، شركات التأمين .

Study summary:

The present study is entitled: The role of risk management in improving the performance of insurance companies. This study aims to know the role of risk management in improving the performance of insurance companies. The study was divided into two sections: a theoretical section containing the theoretical framework of risk management, insurance companies and an application department as an application study . The analytical descriptive approach was based on the data. As for the data, a questionnaire was distributed and based on the five-dimensional Licernt ladder as a measure .Data on the study's hypotheses were unloaded and uploaded. In the light of previous studies in order to achieve the three hypotheses, the study has reached several results, the most important of which are: - The level of risk management in the insurance company is high - the role of risk management in the insurance company is positive

- Risk management has a positive relationship in improving the insurance company's performance.

Keywords: risk management, performance improvement, insurance companies

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ