

عنوان البحث

أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين
بالمملكة العربية السعودية

إعداد الباحث/

مذود هادي الشمري

241002247

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024



شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

"صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم"

الحمد لله على إحسانه والشكر لو على توفيقه وامتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك لو تعظيما لشأنه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه وعلى آله وأصحابه وأتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل أتقدم بجزيل بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافهما على اعداد العرض المبدئي

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن د. فيصل علي جراد

لهم منا جزيل الشكر والتقدير

الفهرس

جدول المحتويات

2	شكر وعرفان
6	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
6	مقدمة:
7	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
10	أهداف الدراسة:
11	تساؤلات الدراسة
11	فروض الدراسة:
12	متغيرات الدراسة:
13	المنهجية وطرق البحث:
14	أدوات الدراسة:
15	حدود الدراسة:
16	التعريفات والمصطلحات الإجرائية الهامة:
35	الفصل الثاني
	المنهجية وطرق البحث
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
15	المبحث الأول الإطار النظري
	المنطلقات النظرية للدراسة:
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
17	المطلب الأول: الاداء
17	المطلب الثاني: استراتيجية إدارة المخاطر:
36	الدراسات السابقة:
43	الفصل الثالث
44	منهج البحث ووسائل الدراسة: -
46	مجتمع الدراسة
46	عينة الدراسة
47	- طرق جمع المعلومات
48	أداة الدراسة:
48	قامت الدراسة على الفروض التالية: -
49	القسم الأول: التحليل للبيانات الشخصية لعينة الدراسة"
55	القسم الثاني //تحليل فرضيات الدراسة ومتغيراتها
55	التحليل الوصفي التحليلي لمتغيرات الدراسة وفروضها

60.....	الفصل الرابع.....
61.....	مناقشة وتفسير النتائج.....
62.....	نتائج الدراسة.....
63.....	التوصيات.....
66.....	الخاتمة.....
68.....	المراجع.....
68.....	المراجع والمصادر العربية:.....
69.....	المراجع والمصادر الأجنبية.....
70.....	ملاحق الدراسة.....
76.....	المستخلص.....



الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة:

تساعد اعمال التامين في مساعدة عملائها بطريقة متعددة ولكي تتمكن من استمرارية تلك المساعدة لابد

من وجود إدارة استراتيجية لوضع الخطط الاستراتيجية طويلة ومتوسطة الاجل والقيام بتنفيذها وتطويرها

وفقا لما ورد في الاستراتيجية ووفقا للأهداف التي تم تخطيطها ويتم العمل عن طريق مبادرات ومشاريع تدعم نجاح شركات التأمين في الاستمرارية والمنافسة. خلال هذا البرنامج التدريبي، سيستخدم المشاركون نظام محاكاة إدارة التأمين ليتمكنوا من التطبيق العملي على الإدارة الاستراتيجية والتجارية لأعمال التأمين؛ من خلال إدخال افتراضات مختلفة والحصول على نتائجها تهدف ضوابط إدارة المخاطر إلى تعزيز قدرة الشركة على تحديد المخاطر والتهديدات بشكل استباقي، والعمل على وضع خطط الاستجابة المناسبة لتقليل الآثار السلبية المترتبة عليها، والمحافظة على استدامة الخدمات الحكومية الرقمية من خلال التزام الجهات الحكومية والموردين والمشغلين لتلك الخدمات الرقمية ببناء وتنفيذ وتحسين نظام إدارة مخاطر فعال يوفر القدرات اللازمة لتحديد وتحليل المخاطر المستقبلية. (سعدون 2019)

كم تهدف معايير إدارة استمرارية الأعمال إلى تعزيز مرونة استجابة الجهة الحكومية لأي حوادث انقطاع تواجهها، وتمكينها من استعادة منتجاتها وخدماتها ذات الأولوية بطريقة فعالة وكفاءة تضمن استمرارية تقديم الخدمات وتعزيز قدرة البنية التحتية التقنية بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية للاستجابة والتعافي من الكوارث ورفع قدرتها على الصمود. (الزعي 2020)

حيث ازدادت المخاطر التي تحيط بالاقتصاد ولتقليل تلك المخاطر تحتاج المؤسسات إلى استخدام الموارد لتقليل ورصد ومراقبة تأثير الأحداث السلبية مع تعظيم الأحداث الإيجابية. يمكن أن يساعد اتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر في تحديد أفضل السبل لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة والمتوسطة الأجل. (العواد 2018)

مشكلة الدراسة:

كانت وما زالت شركة نجم لخدمات التأمين من القطاعات المهمة والحيوية في اقتصاد المحلي في المملكة العربية السعودية حيث تسعى للنهوض بالاقتصاد ليحقق المساهمة المرجوة منه في التنمية الاقتصادية وذلك بمواجهة التحديات والعوائق التي تمنع نموه. ولكي تصل شركة نجم لخدمات التأمين لهذا التقدم المنشود فلا بد أن تمتلك إدارة المخاطر قدرة على تحسين الأداء شركة نجم لخدمات التأمين وفي جميع القطاعات في المملكة العربية السعودية باعتبار إن أي شركة نجم لخدمات التأمين بدون إدارة مخاطر فإن أداء أقسامها يكون غير منتظم لأن إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها. تشمل تلك الخطط طويلة الاجل (الاستراتيجية) أولاً عملية نقل المخاطر او علي الأقل تقليل اثار تلك المخاطر ولا يتم ذلك الا عن طريق احكام السيطرة علي مسببات تلك المخاطر والعمل الي تقليل اثارها بدرجة يتم قبولها وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجهها أقسام وإدارات شركة نجم لخدمات التأمين حيث يوجد العديد من الأسباب لوقع الخطر منها ما يتعلق بالشركة نفسها او الوحدات الاقتصادية بالمملكة او نتيجة لظروف خارجية فكان من الضروري إيجاد استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر تساهم في أداء شركة نجم لخدمات التأمين وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي كما يلي: ما هو أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة فيما يلي:

(1) في كونه يناقش قضية تعدد من أكبر القضايا التي تهم تطوير قضايا شركة نجم لخدمات التأمين

(2) ودورها الكبير في التأثير على اقتصاديات الدول وقد تفيد الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسات حديثة يستفيد منها الباحثون ومراكز البحث العلمي والمختصين

(3) بيان أهمية إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية وبالتالي ستكون الأساس الذي سيبني عليه الدارسون والمهتمون بمجال إدارة المخاطر.

الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة فيما يلي:

(1) إتباع إستراتيجية تساهم في رفع مستويات قدرة الشركة في تخفيض والتحكم في هذه المخاطر.

(2) إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

(3) أهمية العمل على استقرارها والرفع من كفاءتها الإنتاجية والخدمية وقدراتها في المساهمة في الناتج الوطني وكذا في استقرار العمل في البيئة الاقتصادية داخل المملكة العربية السعودية.

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

(5) تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركة نجم لخدمات التأمين وهي تعمل على ضبط أداء مختلف المؤسسات والأنشطة.

(6) حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريته في تأدية وظائفها وهذا ما

سيؤثر بالسلب على نشاط المنظومة الاقتصادية في القطاع الاقتصادي بأكمله.

(7) يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل لمعالجة تلك المخاطر

والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على استمرارية شركة نجم لخدمات

التأمين وتطويرها

أهداف الدراسة:

يهدف الباحث من خلال الدراسة الى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر بشركة نجم

لخدمات التأمين والمحافظة على القدرة على تحسين الأداء الوظيفي والخدمي لها من اجل وضع أسس

ومعايير سليمة تنظم العمل داخل المملكة في ظل بيئة الاعمال الدولية والتي تشهد كثير من التغيرات

والأزمات وسعت الدراسة للتعرف على الأهداف التالية:-

(1) معرفة مستوى تطبيق عملية إدارة المخاطر وفق المعيار الدولي في شركة نجم لخدمات

التأمين

(2) التعرف على مفهوم إدارة المخاطر ومكوناتها

(3) التعرف على مختلف الجوانب النظرية للمخاطر المالية وغير المالية التي تعترض تحسين

مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين.

(4) التعرف على أهم الطرق لمواجهة أي خطر يواجه شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة

ووضع استراتيجية مناسبة لتلك المخاطر

- (5) التعرف على الدور الفني والتقني لشركة نجم لخدمات التأمين في مجال إدارة المخاطر.
- (6) بيان كيفية إدارة المخاطر في شركة نجم وكيفية تأثير إدارة المخاطر في عمل الشركة
- (7) بيان درجة الارتباط بين إدارة المخاطر وكفاءتها من ناحية وبين تقييم الأداء والعمل على تحسينه وتطويره من ناحية أخرى
- (8) إبراز أهمية شركة نجم لخدمات التأمين كوسيلة فعالة في ضبط الأداء الاقتصادي والمالي داخل المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

- ما هي الأخطار التي تتعرض لها شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية؟
- هل تطبق شركة نجم لخدمات التأمين استراتيجية واضحة ومعينة لإدارة المخاطر؟
- ما هو مفهوم إدارة المخاطر والتخطيط الاستراتيجي؟

فروض الدراسة:

تعرف الفرضية بأنها: " تفسيرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة)" وهي من أهم مراحل البحث العلمي لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة وقد قامت الدراسة على فرضية رئيسية وهي:

" يوجد علاقة ارتباطية بين أثر استراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية "

وتتمثل الأسئلة الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي فيما يلي:

الفرضية 1:

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

الفرضية 2:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة المخاطر من جهة وتطوير وتحسين الأداء بشركة نجم الخاص بخدمات التأمين بالشركة.

متغيرات الدراسة:

هي المحاور الأساسية لموضوع الدراسة من خلال دراسة العلاقة بين تلك المتغيرات ويمكن تصنيف هذه المتغيرات إلى مجموعتين رئيسيتين: المتغيرات المستقلة والتابعة.

أولاً: المتغيرات المستقلة هي المتغيرات التي تؤثر على المتغير التابع ويمكن تغييرها أو استبدالها

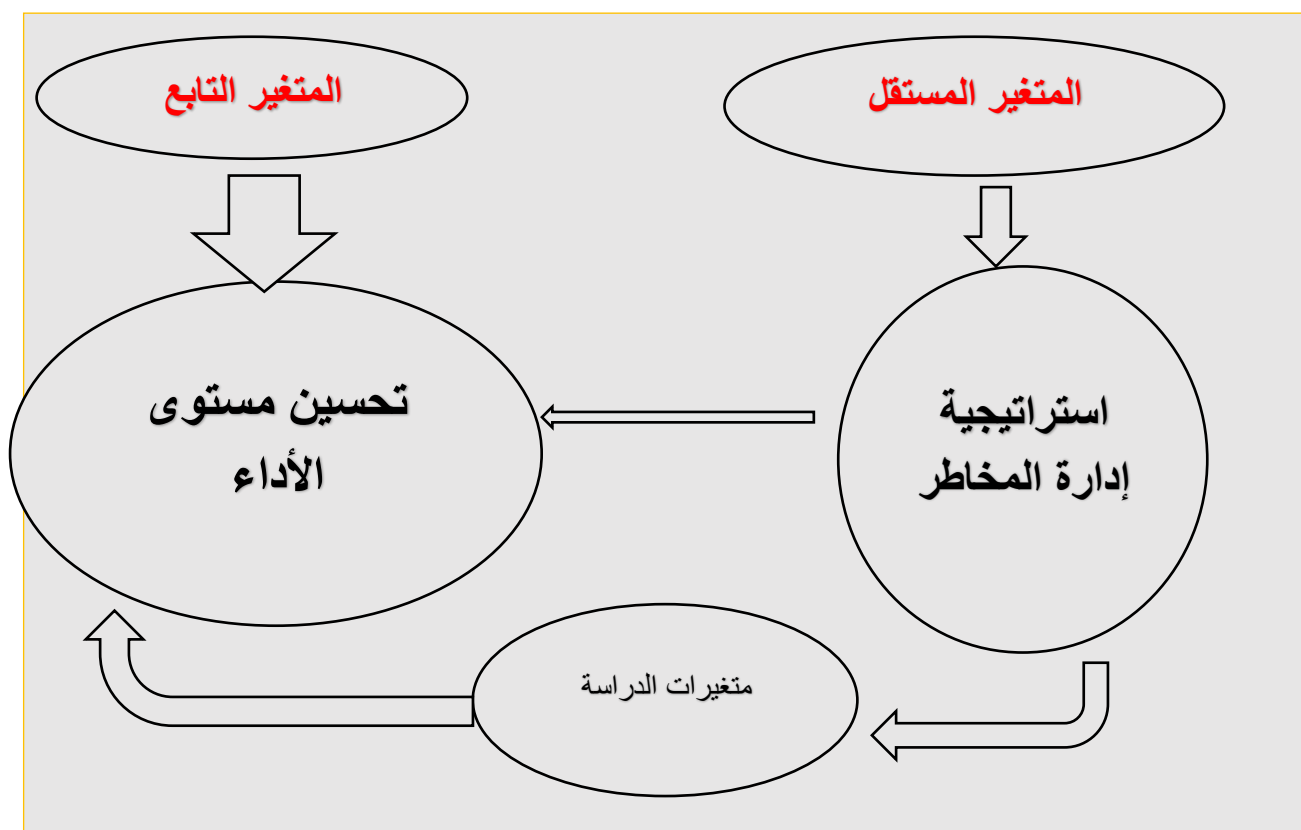
أما المتغيرات التابعة فهي المتغيرات التي يراقبها ويقيسها الباحث لتحديد مدى استجابتها للمتغير المستقل

موضوع الدراسة يمثل العلاقة بين المتغير المستقل (استراتيجية إدارة المخاطر) والمتغير التابع (تحسين

مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية):

-المتغير المستقل / استراتيجية إدارة المخاطر.

-المتغير التابع/ تحسين مستوى الأداء



اعداد الباحث شكل (1)

المنهجية وطرق البحث:

اتبعنا في تحليل مشكلة الدراسة محل البحث في اختبار الفرضيات المتبناة استخدام

المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمدت الدراسة عليه باعتباره من أكثر المناهج

استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يقوم بعرض مفهوم المخاطر

وإدارة المخاطر وكذلك تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين حيث يعد

المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة المخاطر ودورها في تحسين مستوى

الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

طرق جمع البيانات والمعلومات وكالتالي:

✓ المصادر الأولية: تم الاعتماد على الاستبيان وتعتبر هي الأداة الرئيسة للدراسة من أجل جمع

البيانات والمعلومات اللازمة للكشف أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات

التأمين في المملكة العربية السعودية.

✓ المصادر الثانوية: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى

الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية.

أدوات الدراسة:

✓ في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر استراتيجية

إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية

السعودية

✓ تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس "أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات

التأمين في المملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية بقسم المخاطر

الاستراتيجية في شركة نجم لخدمات التأمين العاملة داخل السوق السعودي) في المملكة العربية

السعودية

✓ حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها مما يعني التأكد من انها سوف تقيس

ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة

من الاستبيانات الخاصة

حدود الدراسة:

الحد الزمني: 1446هـ

الحد المكاني: شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الحد البشري: مدراء والعاملين بإدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

الحد الموضوعي: دراسة موضوع أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين في

المملكة العربية السعودية.

الإطار النظري

استراتيجية إدارة المخاطر هي خطة طويلة الاجل من اجل الحد من تأثير المخاطر التي قد تتعرض

لها الشركة في المستقبل والعمل من خلال إدارة المخاطر بتلك الشركات على الحد منها والسعي الي

نقل تلك المخاطر في حالة عدم قدرة تلك الشركات علي تحملها او العمل علي تجنب بعض تلك

المخاطر من خلال استراتيجيات إدارة المخاطر (سعدون 2019)

يعد الأداء مهما في المؤسسات العامة والخاصة وذلك لأن متابعة الأداء ومعرفة نتائجه يمكن المدير

أو الرئيس في العمل من معرفة ما إذا كان الموظف يقوم بعمله على أكمل وجه وبالتالي الحصول

على نتائج فعالة في المؤسسة. وتهتم أي مؤسسة بجودة الخدمات التي تقدمها للأفراد لذلك تهتم

بكفاءة وفاعلية العاملين فيها لضمان الحصول على خدمة مقبولة للمستهلك يعتبر مفهوم الأداء

من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام

وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة

ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط

الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية. (حكيمة، 2014).

المصطلحات الهامة:

مفهوم إدارة المخاطر:

يمكن تعريف إدارة المخاطر بأنها تلك العمليات التي تهدف الي تقييم وتحديد ومتابعة التهديدات الحالية

والمستقبلية التي تتعرض لها الشركة ككل او أحد مكوناتها. ويمكن أن تنبع هذه المخاطر من مجموعة

واسعة من المصادر، بما في ذلك عدم الأمان المالي، والالتزامات القانونية، وأخطاء الإدارة الاستراتيجية،

والحوادث والكوارث الطبيعية (الزعي 2020)

مفهوم تقويم الأداء

نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية

تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع (Schuler,1995)

المتغير المستقل: استراتيجية إدارة المخاطر:

مقدمة

ي ظل المتغيرات المعاصرة التي تتميز بزيادة انفتاح الأسواق وحدة المنافسة، تزايد المخاطر التي تتعرض لها

شركات التأمين، وأكثرها أهمية مخاطر الملاءة المالية المتمثلة في عدم قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها

تجاه لدائنها في آجال استحقاقها، مما يعني إفلاسها وخروجها من السوق. وتعتبر مخاطر الاكتتاب

ومخاطر الاستثمار من أهم المخاطر المؤثرة في الملاءة المالية لشركات التأمين، وللمحد من هذه المخاطر، لا

بد من الاستعانة بآليات حديثة للإدارة والرقابة من خلال تطبيق مفهوم حوكمة الشركات، حيث يتضمن

هذا المفهوم مجموعة من القواعد والمبادئ التي تستهدف توفير إجراءات رقابية داخلية فعالة، وأدوات

ضبط وتشريعية خارجية صارمة. وعلى هذا الأساس، (الشريفي 2019)

مفهوم المخاطر

تعريفها: يمكن تعريف إدارة الخطر على أنها عملية اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر من الأخطار التي يحتمل أن تتعرض لها منشآت الأعمال أو الأفراد، وذلك من خلال التعرف على أسباب الخطر المختلفة. وتقدير نتائج تلك الأخطار إذا ما تحققت بصورة حوادث، ووضع أفضل الطرق أو الأساليب لمنع وقوع المخاطر أولاً، ولتقليل أثارها إلى أقل ما يمكن إن وقعت. (زكريا، 2007).

وهي معنية بالأخطار البحتة (الصافية) التي ينتج عنها خسارة فقط.

كما يمكن تعريفها: على أنها تمثل السلوك العلمي لتحديد الأخطار التي يتعرض الفرد أو المنشأة، وتصنيفها، وقياسها، ثم اختيار أنسب الوسائل لمواجهة المخاطر المترتبة عليها بأقل تكلفة ممكنة.

على الرغم من أن العديد من الدراسات تعرف المخاطرة على أنها التغيرات في القيم بين تاريخين، فإنه بسبب المخاطر ذات الصلة تؤدي إلى تقلب القيمة المستقبلية لهذا الموقف، نظراً لتغيرات السوق أو أكثر عموماً لأحداث غير مؤكدة، لقد ازداد الاهتمام على نطاق واسع لإيجاد مقياساً للخطر يحاول تعيين قيمة عددية واحدة إلى خسارة مالية عشوائية. ومن الواضح، فإنه يمكن أن تكون هناك مشكلة في استخدام رقم واحد لتلخيص التوزيع الإحصائي كله من الخسارة المالية. (مريد، 2013).

أما أهدافها: فتتمثل بالآتي: (العمري، 2012).

1 – العمل على منع وقوع الخطر، وإتباع أفضل الوسائل التي من شأنها حماية المنشأة والعاملين فيها من

الخسائر المادية المحتملة، و تثقيف العاملين في كيفية إدائهم لأعمالهم بشكل صحيح لمنع وقوع الخطر.

2 – العمل على تقليل الآثار الناجمة عن الخطر إن وقع، بما يضمن استمرار المنشأة في عملها.

3 – وضع السياسات والإجراءات العملية الكفيلة بمواجهة أي خطر من أجل تقليل الخسائر التي تنتج عن

الخطر إن وقع.

خطوات عملية إدارة المخاطر

تمر عملية إدارة المخاطر بالمفهوم الحديث (الواقعية) بالخطوات التالية: (الشريفي، 2019).

أولاً: التحضير: الخطوة الأولى في عملية إدارة المخاطر هي التخطيط للعملية، ورسم خريطة نطاق العمل.

ثانياً: تحديد المخاطر: أي التعرف على المخاطر ذات الأهمية. والمخاطر هي عبارة عن أحداث عند حصولها

تؤدي إلى مشاكل، وعليه يمكن أن يبدأ التعرف إلى المخاطر من مصدر المشاكل أو المشكلة بحد ذاتها. وعندما

تعرف المشكلة أو مصدرها فإن الحوادث التي تنتج عن هذا المصدر أو تلك التي قد تقود إلى مشكلة يمكن

البحث فيها. والطرائق الشائعة للتعرف على المخاطر هي:

- التحديد المعتمد على الأهداف: إن المنظمات والفرق العاملة على مشروع ما جميعها لديها أهداف،

فأي حدث يعرض تحقيق هذه الأهداف إلى خطر سواء جزئياً أو كلياً يعتبر خطورة.

- التحديد المعتمد على السيناريو: في عملية تحليل السيناريو يتم خلق سيناريوهات مختلفة قد

تكون طرق بديلة لتحقيق هدف ما أو تحليل للتفاعل بين القوى في سوق أو معركة، لذا فإن أي حدث يولد

سيناريو مختلف عن الذي تم تصوره وغير مرغوب به، يعرف على أنه خطورة.

- التحديد المعتمد على التصنيف: وهو عبارة عن تفصيل جميع المصادر المحتملة للمخاطر.

- مراجعة المخاطر الشائعة: في العديد من المؤسسات هناك قوائم بالمخاطر المحتملة.

ثالثاً: التقييم: بعد التعرف على المخاطر المحتملة يجب أن تجرى عملية تقييم لها من حيث شدتها في إحداث

الخسائر واحتمالية حدوثها. أحياناً يكون من السهل قياس هذه الكميات وأحياناً أخرى يتعذر قياسها.

وصعوبة تقييم المخاطر تكمن في تحديد معدل حدوثها، حيث أن المعلومات الإحصائية عن الحوادث

السابقة ليست دائماً متوفرة. وكذلك فإن تقييم شدة النتائج عادةً ما يكون صعب في حالة الموجودات غير

المادية.

رابعاً: التعامل مع المخاطر: بعد أن تتم عملية التعرف على المخاطر وتقييمها فإن جميع التقنيات المستخدمة

للتعامل معها تقع ضمن واحدة أو أكثر من أربع مجموعات رئيسية:

- النقل: وهي وسائل تساعد على قبول الخطر من قبل طرف آخر، وعادة ما تكون عن طريق العقود

أو الوقاية المالية. التأمين هو مثال على نقل الخطر عن طريق العقود. وقد يتضمن العقد صيغة تضمن

نقل الخطر إلى جهة أخرى دون الالتزام بدفع أقساط التأمين.

- التجنب: هي عملية أو محاولة تجنب النشاطات التي تؤدي إلى حدوث خطر ما. ومثال على ذلك

عدم شراء ملكية ما أو الدخول في عمل ما لتجنب تحمل المسؤولية القانونية. إن التجنب يبدو حلاً لجميع

المخاطر ولكنه في الوقت ذاته قد يؤدي إلى الحرمان من الفوائد والأرباح التي كان من الممكن الحصول عليها من النشاط الذي تم تجنبه.

- التقليل: طريقة للتقليل من حدة الخسائر الناتجة. ومثال على ذلك شركات تطوير البرمجيات التي تتبع منهجيات للتقليل من المخاطر وذلك عن طريق تطوير البرامج بشكل تدريجي.

- القبول (الاحتجاز): وتعني قبول الخسائر عند حدوثها. إن هذه الطريقة تعتبر استراتيجية مقبولة في حالة المخاطر الصغيرة، والتي تكون فيها تكلفة التأمين ضد الخطر على مدى الزمن أكبر من إجمالي الخسائر. كل المخاطر التي لا يمكن تجنبها أو نقلها يجب القبول بها. وتعد الحرب أفضل مثال على ذلك حيث لا يمكن التأمين على الممتلكات ضد الحرب.

خامساً: وضع الخطة: وتتضمن أخذ قرارات تتعلق باختيار مجموعة الطرائق التي ستتعامل مع المخاطر، وكل قرار يجب أن يسجل ويوافق عليه من قبل المستوى الإداري المناسب. على الخطة أن تقترح وسائل تحكم أمنية تكون منطقية وقابلة للتطبيق من أجل إدارة المخاطر. وكمثال على ذلك يمكن تخفيف مخاطر الفيروسات التي تتعرض لها الكمبيوترات من خلال استخدام برامج مضادة للفيروسات.

سادساً: التنفيذ: ويتم في هذه المرحلة إتباع الطرائق المخطط أن تستخدم في التخفيف من أثار المخاطر. يجب استخدام التأمين في حالة المخاطر التي يمكن نقلها إلى شركة تأمين. وكذلك يتم تجنب المخاطر التي يمكن تجنبها دون التضحية بأهداف السلطة، كما ويتم التقليل من المخاطر الأخرى والباقي يتم الاحتفاظ به.

سابعاً: مراجعة وتقييم الخطة: تعد الخطط المبدئية لإدارة المخاطر ليست كاملة. فمن خلال الممارسة والخبرة والخسائر التي تظهر على أرض الواقع، تظهر الحاجة إلى إحداث تعديلات على الخطط، واستخدام المعرفة المتوفرة لاتخاذ قرارات مختلفة. (طاهر، 2017).

يجب تحديث نتائج عملية تحليل المخاطر وكذلك خطط إدارتها بشكل دوري، وذلك يعود للأسباب التالية:

1. من أجل تقييم وسائل التحكم الأمنية المستخدمة سابقاً إذا ما زالت قابلة للتطبيق وفعالة.
2. من أجل تقييم مستوى التغيرات المحتملة للمخاطر في بيئة العمل، فمثلاً تعتبر المخاطر المعلوماتية مثلاً جيداً على بيئة عمل سريعة التغيير

مراحل إدارة الخطر:

يمكن الوصول إلى أهداف إدارة الخطر من خلال المرور بالمراحل أو الخطوات الآتية: (برعي، 2016).

- 1 - تحديد الأهداف: يجب أن تكون أهداف إدارة الخطر واضحة ومحددة لجميع العاملين في المنشأة، ويجب أن تتضمن هذه الأهداف وتركز على حماية المنشأة والعاملين فيها وتقليل الخسائر الناجمة عن وقوع الخطر إلى أدنى حد ممكن، ومن هذه الأهداف:

- تجنب الخسائر الضخمة التي إن وقعت تؤدي إلى أقلاص الشركة.
- حماية العاملين في الشركة من أخطار العمل التي إن وقعت تؤدي إلى العجز أو الوفاة.

2. – اكتشاف الخطر: وتقع مسؤولية ذلك على مدير الخطر الذي من واجبه إعداد دليل كامل يشتمل على

جميع المخاطر المتوقع حدوثها داخل المنشأة وكيفية مواجهتها لغرض تقليل الخسائر المحتملة إلى أدنى حد

ممكناً.

3 – قياس أو تصنيف الخطر: وبموجب هذه الطريقة يتم تصنيف الأخطار إلى ثلاث مجموعات حسب

خطورتها:

- المجموعة الأولى: وتشمل الأخطار المهمة جداً والتي إن وقعت تؤدي إلى إفلاس المنشأة.
- المجموعة الثانية: وتشمل الأخطار التي إن وقعت تسبب خسارة مالية كبرى للمنشأة تهز توازنها المالي، مما يضطرها إلى الاقتراض من البنوك، للمحافظة على سير عملها واستمراره
- وهذه الأخطار لا تؤدي إلى إفلاس المنشأة وإنما إلى خلل في توازنها المالي.
- المجموعة الثالثة: وتتضمن الأخطار العادية والتي غالباً ما يتم مواجهتها داخلياً بناءً على الإجراءات والسياسات وأهداف المنشأة.

4 – اختيار الأسلوب المناسب لمواجهة الخطر: والتي تتضمن الأساليب التي تم ذكرها سابقاً وهي :

- أتجنب أو تحاشي الخطر.
- الوقاية من الخطر.
- تحمل الخطر (افتراض الخطر وتحمل نتائجه)
- تحويل الخطر
- التأمين

- الإشراف الفعال والضمانات (بالنسبة للمؤسسات المالية والمصرفية بشكل خاص)

5- تنفيذ القرار المختار: بعد ما يقوم مدير الخطر بدراسة الطرق المختلفة لإدارة الخطر واختيار الطريقة المناسبة التي يستقر عليها ، يتم بعد ذلك تنفيذ القرار المتخذ ، فإذا استقر الرأي على اختيار وسائل التحكم في الخطر (وسائل الوقاية ومنع وقوع الخطر) ، فإنه يجب التخطيط والتصميم لبرامج الوقاية والعمل على منع وقوع الخطر أصلاً ، وتنفيذها بدرجة عالية من الدقة ، أما إذا استقر الرأي على نقل الخطر إلى شركة تأمين فإنه يجب دراسة جميع الظروف المحيطة بشركات التأمين واختيار شركة التأمين المناسبة ، بما يكفل الحصول على أفضل تغطية ممكنة وبأقل تكلفة ممكنة أيضاً . (عجوة، 2019).

إدارة المخاطرة

الهدف من إدارة المخاطر هو تحديد وقياس والتواصل بشفافية مع أصحاب المصلحة المناسبين وأنواع ومدى المخاطر التي تواجه الشركة أو الصناعة (في نظر المنظم)، ومن الممكن اقتراح الأساليب على كيفية مواجهة التعرض لهذه المخاطر. إذ تشكل المخاطرة عنصراً أساسياً في عمل الشركات واتخاذ القرارات الاستثمارية، مما يتطلب إدارة كفؤة لها، لاسيما مع زيادة تقلبات الأسواق المالية العالمية. وتطوير تقنيات جديدة للتعامل مع المخاطرة. وضمن تطور العلوم الادارية شهدت إدارة المخاطرة تحولات جذرية بالانتقال من المداخل الجزئية والتقليدية في التعامل مع المخاطرة، إلى المداخل المتكاملة كإدارة مخاطر الشركات المخاطرة الشاملة وإدارة المخاطر المتكاملة والتي تتعامل مع المخاطرة بشكل استراتيجي

ومتكامل، وتوفر القدرة على تحقيق الأهداف الإستراتيجية وتحسين الأداء المالي للمنظمة، وتقليل تقلب العوائد، وتقديم فهم أفضل للمخاطرة وكيفية مواجهتها (العواد، 2018).

قواعد إدارة الخطر:

1 – لا تخاطر بأكثر مما يمكن أن تتحمله المنشأة من خسائر، وهذه القاعدة مهمه وواقعية وإغفالها من قبل إدارة الخطر قد يؤدي بالمنشأة إلى خسارة مادية فادحة (ربما يقع خطر لا تستطيع المنشأة أن تتحمله لوحدها)

2 – الأخطار الشاذة التي يجب على مدير الخطر الانتباه إليها وعدم تجاهلها، فربما هناك أخطار تكون نسبة وقوعها ضئيلة، ولكن إن وقعت تكون نتائجها وخيمة على المنشأة وخسائرها فادحة.

3 – يجب على إدارة المخاطر عدم المخاطرة بالكثير من أجل القليل، أي عدم شراء وثيقة التأمين التي قد يكون قسطها مرتفع من أجل الحصول على تعويض مالي قليل في حالة وقوع الخطر.

6 – مراجعة خطط وسياسيات إدارة الخطر وتقييمها بشكل دوري:

يجب أن تتم عملية مراجعة خطط وسياسيات إدارة الخطر بشكل دوري، وتقييم فعاليتها وكفاءتها ومدى ملاءمتها لأوضاع المنشأة، إذ أن الأخطار تتغير وتبديل وربما تختفي بعض الأخطار وتظهر أخطار أخرى جديدة لم تكن معروفة، كما يجب على مدير الخطر أن يراجع بشكل دوري العملية التأمينية التي قام بها،

وذلك بهدف تقييم الأسعار والشروط ونوعية الخدمات التي تقدمها شركات التأمين، وكذلك من حيث مدى

حاجة المنشأة أو عدم حاجتها إلى استخدام التأمين كطريقه لإدارة الأخطار التي تواجهها المنشأة.

ومن الجدير بالذكر أن آلية إدارة المخاطر السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر في المنشأة، هي نفسها التي يمكن

اعتمادها لإدارة المخاطر التي تواجه الأفراد (المباشر، 2014).

مفهوم إدارة المخاطر وأنواعها

تعرف إدارة المخاطر بأنها ممارسة لعملية اختيار نظامية لطرائق ذات تكلفة فعالة من أجل التقليل من أثر

تهديد معين على المنظمة أو المؤسسة. وهي عملية مقترنة مع مبدأ استمرارية العمل. وهي عملية قياس وتقييم

للمخاطر، وتطوير إستراتيجيات لإدارتها. وهذه الاستراتيجيات تتضمن نقل المخاطر إلى جهة أخرى، وتجنبها،

وتقليل آثارها السلبية، وقبول بعض أو كل تبعاتها. أما أنواع إدارة المخاطر فيمكن أن تصنف وفق معيارين

وذلك كما يلي: (أبو ناصر، 2018).

1. إدارة المخاطر التقليدية: إن إدارة المخاطر التقليدية تركز على المخاطر الناتجة عن أسباب مادية أو

قانونية (مثال: الكوارث الطبيعية أو الحرائق، الحوادث، الموت والدعاوى القضائية).

2. إدارة المخاطر المالية: هي أحد أشكال إدارة المخاطر التي تركز على تلك المخاطر التي يمكن إدارتها

باستخدام أدوات المقايضة المالية وبيئتها الرئيسة البنوك.

3. إدارة المخاطر المثالية: تركز إدارة المخاطر المثالية على إعطاء الأولويات، بحيث أن المخاطر ذات الخسائر

الكبيرة واحتمالية حدوث عالية تعالج أولاً، بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل واحتمالية حدوث أقل تعالج

فيما بعد.

بغض النظر عن نوع إدارة المخاطر، فإن جميع الشركات الكبرى وكذلك المجموعات والشركات الصغرى

لديها فريق مختص بإدارة المخاطر. وبينما تستخدم إدارة المخاطر لتفادي الخسائر قدر الإمكان فإن

التخطيط لاستمرارية العمل وجدت لتعالج نتائج ما يتبقى من مخاطر. وتكمن أهميتها في أن بعض الحوادث

التي ليس من المحتمل أن تحدث قد تحدث فعلاً إن كان هناك وقت كاف لحدوثها. إن إدارة المخاطر

والتخطيط لاستمرارية العمل هما عمليتين مربوطتين مع بعضهما ولا يجوز فصلهما. فعملية إدارة المخاطر

توفر الكثير من المدخلات لعملية التخطيط لاستمرارية العمل مثل: (الموجودات، تقييم الأثر، التكلفة

المقدرة...الخ) وعليه فإن إدارة المخاطر تغطي مساحات واسعة مهمة لعملية التخطيط لاستمرارية العمل

والتي تذهب في معالجاتها للمخاطر أبعد من عملية إدارة المخاطر. (الكساسبة، 2011).

إدارة المخاطر في المشاريع:

تتضمن النشاطات التالية: (زكريا، 2007).

- وضع خطة استخدام إدارة المخاطر في المشروع المعني تتضمن المهمات والمسؤوليات والنشاطات

وكذلك الميزانية.

- تعيين مدير المخاطر

- الاحتفاظ بقاعدة بيانات للمخاطر التي يواجهها المشروع أول بأول. و هذه البيانات تشمل: تاريخ البداية، العنوان، وصف مختصر، الاحتمالية و أخيرا الأهمية.
- إيجاد قناة لإرسال التقارير يمكن من خلالها لأعضاء الفريق العاملين في إدارة المخاطر إرسال تقارير تتضمن تنبؤاتهم بأي مخاطر محتملة.
- إعداد خطط للتخفيف من حدة المخاطر التي اختيرت لتعالج بهذه الطريقة. الهدف من هذه الخطط هو وصف كيفية التعامل مع هذه المخاطر وتحديد ماذا ومتى وبمن وكيف سيتم تجنب أو تقليص نتائجها في حال أصبحت مسؤولية قانونية.
- إعداد ملخص عن المخاطر التي تمت مواجهتها وتلك المخطط لمواجهتها وفعالية نشاطات التخفيف والجهد المبذول في إدارة المخاطر.

المتغير التابع: الاداء

مقدمة

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمات وعلى جميع مستويات المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالعاملين في أقل المراكز الوظيفية وفي خطوط الإنتاج الدنيا وهي أحد أدوات الرقابة الإدارية الفاعلة والتي على أساسها يتم مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف، فهي وسيلة تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط نتيجة مراقبة أداء العاملين بشكل مستمر من قبل رؤسائهم،

وتدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر العاملين المنتجين أمام رؤسائهم، وليحققوا مستويات أعلى في التقييم لينالوا الحوافز والعلاوات المقررة لذلك، ولكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق وبمشاركة جميع الأطراف التي من الممكن أن تستفيد من النتائج النهائية لعملية التقييم.: (الزعيبي 2020).

أنواع الاداء

(1) الأداء الظاهري: مثل الكلام والحركة وهو ما يمكن أن يلاحظه المحيطون بالفرد.

(2) الأداء الداخلي الباطني: مثل التفكير والتخيل والتصور. (النجار 2019)

محددات الاداء:

أولاً: عوامل تتصل بالفرد أو الموظف:

1- القدرات والمهارات

2- التركيب النفسي

3- التركيب الاجتماعي

ثانياً: عوامل تتصل بالمؤسسة:

1- وجبات ومهام وطبيعة العمل

2- التنظيم الاجتماعي للعمل

3- الموارد والامكانيات المادية

مفهوم تقويم الأداء

نظام رسمي لقياس وتقييم التأثير في خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية

تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع (Schuler,1995)

أهمية تقويم الأداء

يحقق نظام تقويم الأداء فوائد عديدة للمنظمة والعاملين ومن أهمها: (K. W. Green Jr. et al., 2012)

1-إن تقويم الأداء أساس جوهري لعمليات التطوير الإداري للعاملين من خلال اعتماد نتائج التقويم

مرشدا وموجها لإقرار برامج التطوير الإداري والتدريب والتحفيز وتوزيع المسؤوليات وتحديد معدلات

الأداء.

2-يسهم في الكشف عن الطاقات الكامنة لدى الأفراد وغير مستغلة في عملهم الحالي مما يساعد في إعادة

توزيع الأعباء والأدوار.

3-يسهم في كشف جوانب القصور في أداء العاملين مما يعاون الإدارة في اعتماد برامج لتقوية هذه

الجوانب.

4-يسهم التقويم في زيادة شعور العاملين بالمسؤولية من خلال إدراكهم بأن أدائهم سيكون موقع تقييم

الرؤساء فإنهم سيبدلون أقصى الجهود لتجنب لوائح التأديب الوظيفي.

5-يكفل نظام التقويم استمرار الرقابة والإشراف على العاملين فالرؤساء ملزمون بوضع ملاحظاتهم عن

أداء العاملين، مما يتطلب مراقبة أداء العاملين باستمرار.

6-يعزز العلاقة بين الإدارة والعاملين من خلال تجنب المسؤولين للمحاباة والأهواء الشخصية في الحكم

على كفاءة العاملين مما يقوي علاقات العمل ويدعم الثقة بين العاملين والإدارة.

7-الإسهام بتعزيز القدرة على التحليل وابتكار الحلول والتقويم على أساس التشاور بين الرئيس المرءوس

واشتراكهما في تحديد الأهداف ومستويات الأداء والوسائل، وكذلك إجراءاتهما سوية التقويم النهائي للأداء.

8-يسهم نظام تقويم الأداء في رفع معنويات العاملين وخلق مناخ صالح للعلاقات الإنسانية (فشعور

العاملين بان مختلف أساليب وسياسات التوظيف تؤسس على قواعد موضوعية وعادلة اعتمادا على

الكفاءة في العمل، وكذلك شعورهم بعدالة التقويم يسهم في رفع معنوياتهم ويحفزهم لأداء الأعمال

بكفاءة أعلى).

9-يفيد التقويم في تقدير مدى صلاحية اختبارات التعيين والطرق التي اتبعت لإتمامها، بحيث يتم وضع

الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة لمهاراته.

10-يدفع الآخر للعمل بجدية فيعطي فرصة للإبداع والحصول على تقدير أعلى، مما يكون له الأثر

المناسب في رفع المعنويات.

11-يساعد في قياس وتقوية العلاقة بين كفاءة أداء الفرد لواجباته ومهام الوظيفة التي يشغلها وكل من

سلوك ومقدرة الفرد على الأداء الأفضل.

جهات تقييم الأداء

يوجد عدد من المصادر التي تناط بها مسؤولية تقييم أداء الأفراد والتي من أهمها ما يلي :

- 1- الرؤساء المباشرين.
- 2- التقييم الذاتي (الأفراد أنفسهم).
- 3- الزملاء يقيمون بعضهم البعض.
- 4- مجموعة من المقيمين يقومون بالتقييم..(Baensch, T. M. I.)2015)

قياس الأداء:

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

نتائج التقييم:

النتائج المحتملة للتقييم: (النجار 2019)

- 1- أداء اقل من المعدل المطلوب
- 2- أداء يقارب المعدل المطلوب.
- 3- أداء يتميز ويتجاوز المعدل المطلوب

مراحل تقويم الأداء

تتطلب عملية تقويم الأداء من القائمين عليها اعتماد تخطيطا سليما مستندا على أسس

معروفة ذات خطوات متسلسلة من اجل تحقيق الأهداف التي تخطط المنظمة للوصول إليها ومن أهم

هذه المراحل: - (Moorhead, 1995, P220)

- 1-وضع توقعات الأداء، وهي أول خطوات عملية تقويم أداء العاملين حيث يتم وضع توقعات الأداء بالاتفاق بين العاملين وإدارة المنظمة من خلال وصف المهام المطلوبة إلى جانب النتائج المتوقعة تحقيقها.
- 2- مرحلة مراقبة التقدم في الأداء، حيث يتم توفير المعلومات عن كيفية انجاز العمل وإمكانية تنفيذه بشكل أفضل والتعرف على الكيفية التي يعمل فيها الفرد العامل استنادا إلى المعايير المعتمدة مسبقا.
- 3- تقويم الأداء، يتم في هذه المرحلة تقويم الأداء لجميع العاملين ضمن إطار المنظمة ومعرفة كل مستويات أدائهم وبما يمكن الإدارة من اتخاذ القرار السليم بمختلف الاتجاهات.

4- التغذية الراجعة، وهي معرفة الفرد العامل لمستوى أدائه ومستوى العمل الذي يزاوله لأجل التمكن من

الوصول إلى درجة التقدم المطلوبة في أداء العمل (المعايير المطلوبة) وهي ضرورية للفرد العامل للتعرف

على كيفية أداء العمل في المستقبل بصورة مرضية.

5- اتخاذ القرارات الإدارية، وهي مرحلة مهمة يتم خلالها اتخاذ قرارات إدارية متعددة مثل الترقية أو التحفيز

أو النقل أو الفصل.



الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

دراسة (احمد، 2023)

بعنوان " دور إدارة الرقابة على أساس المخاطر في تحسين جودة التقارير المالية في المشروعات الصغيرة والمتوسطة " تهدف الدراسة الى تطوير نظام يعمل علي استخدام أسلوب التدقيق على أنواع المخاطر وكيفه ادارتها من اجل تحسين فعالية وتطوير الإدارة المتكاملة للمخاطر الخاصة بالأداء من خلال القيام بما يتوجب القيام به من مهام تضمن الحد من تلك المخاطر او العمل علي تجنب المخاطر الكبيرة وتقليل اثارها الي ادنى حد ممكن. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: - ضرورة اعتماد المدققين الداخليين على المخاطر الشاملة نهج الإدارة، الذي يضيف قيمة للشركات الصغيرة والمتوسطة الشركات فعالية وظيفة التدقيق الداخلي كقيمة مضافة وتوجد علاقة معنوية إيجابية بين التدقيق المبني على المخاطر وإدارة وتحسين جودة التقارير المالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة استخدام أسلوب التدقيق المبني على المخاطر لتقييم البيئة الداخلية المخاطر والاستجابة لها في وتقييم أنشطة الرقابة والإفصاح نظام ومراقبة ومتابعة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يؤدي إلى تحسين جودة التقارير المالية. الكلمات المفتاحية: المراجعة المبنية على المخاطر، جودة التقارير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المتوسطة

دراسة (خليل 2021)

جاءت الدراسة تحت عنوان ((أثر إدارة المخاطر على عمليات تطوير أداء شركات التأمين)) تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي وجوهري نحو بيان الدور الرئيسي لإدارة المخاطر بشركات التأمين في عمليات تطوير وتحسين الأداء بتلك الشركات لم تمثله من علمية مهمة في تحديد المخاطر التي سوف تتعرض لها الشركة

ووضع الخطط والاستراتيجيات لمواجهة تلك المخاطر والعمل على الحد منها ومجابتها بكافة الوسائل التي تدعم مركز تلك الشركات على الاستمرارية في تقديم خدماتها مع الحفاظ على قدرتها على توليد الأرباح والمكاسب الذي يمكن أن يؤثر على تحقيق الأهداف وتحليلها وتقييمها ومعالجتها ورصدها على نحو مهيكل. ومن هنا كان على شركات التأمين العمل على الاستعداد الى مواجهة تلك المخاطر عن طريق توفير الدعم الكافي من خلال توفير الموارد المالية والفنية من خلال إدارة متخصصة سميت بإدارة المخاطر للعمل على وضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية لمحاربة تلك الظواهر السلبية التي تمس مع أنشطة وقطاعات النشاط الاقتصادي في أي مكان

دراسة (النجار، 2019)

هدفت الدراسة للتعرف على أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة، يتكون مجتمع الدراسة من أصحاب المناصب الإشرافية الإدارية والأكاديمية وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة حيث تم توزيع 198 استبانة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكانت أهم النتائج: امتلك المبحوثين نسبة متوسطة من مهارة إدارة المخاطر والتي تتمثل في (التعرف على المخاطر -تحليل المخاطر -تقييم المخاطر - سياسات علاج المخاطر -المتابعة والمراقبة الدورية). كما وأظهرت الدراسة أن جامعة الأقصى تطبق مستوى متوسط من معايير التميز المؤسسي حسب النموذج الأوروبي للتميز الذي يضم (القيادة - الموارد البشرية -السياسات والاستراتيجيات - الشراكات والموارد - العمليات - رضا العاملين -رضا الفئة المستهدفة -خدمة المجتمع -نتائج ومؤشرات الأداء). وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كالتالي: ضرورة الاهتمام بمهارة إدارة المخاطر وذلك بسبب الأوضاع التي يعيشها قطاع غزة مما

ينعكس بالفائدة على المؤسسات التعليمية مع وجود نظام متكامل لضبط المخاطر وإجراء دراسات دورية توضح كفاءة نظام إدارة المخاطر المتبع في مواجهة الطوارئ. مما ينعكس إيجاباً على مستوى تميز الجامعة بين الجامعات الأخرى ضرورة تبني نموذج التميز الأوروبي لما له من دور في ضمان استمرارية التميز عن طريق التقييم الذاتي ومعرفة نقاط القصور لدى هذه المؤسسات، مع مراعاة التوازن بين الاحتياجات والرغبات لدى أصحاب المصلحة.

دراسة (عواد، 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى اقتراح منهج يقوم على التكامل بين أحد مقاييس الأداء المالي وهو مقياس القيمة المضافة الاقتصادية وأحد الأساليب المتعددة الأبعاد وهو أسلوب قياس الأداء المتوازن باستخدام أسلوب التحليل الهرمي، ويتضمن هذا الهدف الرئيسي عدداً من الأهداف الفرعية والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي: تقييم إدارة مخاطر الاستثمار؛ والتعرف على مدى تأثيرها على جودة التدقيق الداخلي، وذلك من خلال استنباط مجموعة من مؤشرات ومقاييس الأداء لتحديد أولوية العوامل ذات الأهمية النسبية. ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية من خلال تصميم قائمة استبيان تم إعدادها على شكل أسئلة ثم صياغتها على شكل مصفوفات مقارنة ثنائية، وتم توزيع قوائم الاستبيان على عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إن عملية إدارة مخاطر الاستثمار تعد خطة استباقية فعالة تلعب دوراً هاماً في تحليل التحديات التي واجهتها شركات التأمين من قبل، وأوصت الدراسة باقتراح تطبيق المنهج المقترح بالاعتماد على المقاييس المالية وغير المالية، ويوفر رؤية متقدمة لقياس أداء الشركة

دراسة منصور 2017

بعنوان: (إدارة المخاطر وإستراتيجية التأمين في ظل تكنولوجيا المعلومات) في الوقت الذي تزداد فيه
إمكانيات البشرية في مواجهة المخاطر والأخطار بفضل استخدام التقنية والتكنولوجيا على نطاق واسع
ومضطرد في مختلف ميادين الحياة، تزداد المخاطر الناتجة عن سوء استخدام وإدارة تلك الإمكانيات.
وتتمثل هذه الإمكانيات بالطرائق والوسائل من جهة، ومن جهة أخرى بتكثيف استخدام مفهوم وفلسفة
إدارة المخاطر من قبل البشرية أفراداً ومؤسسات ومجتمعات وحضارات. ولهذا تأتي هذه الدراسة في هذا
الإطار "إدارة المخاطر وإستراتيجية التأمين غير التجاري في ظل تكنولوجيا المعلومات"، حيث تمثل مخاطر
تكنولوجيا المعلومات أحد هذه المخاطر والتأمين أحد الوسائل لمواجهة الكثير من المخاطر ومنها الخطر
التكنولوجي. ويتم مواجهة تلك المخاطر بإستراتيجية التأمين من خلال الإدارة الفعالة للمخاطر، وتبني
فلسفة علمية اجتماعية في إدارة المخاطر. إن معالجة وتوضيح استخدام هذه المعادلة على صعيد إدارة
المخاطر تتطلب الإجابة على الأسئلة التالية:

- هل التأمين في أشكاله وأبعاده الحالية قادر على مواجهة أخطار العصر، وتأمين درجة أمان
عالية تستوعب التطورات الهائلة التي أوجدها عصر السوبر تكنولوجيا؟
- هل إدارة المخاطر المثالية قادرة على مواجهة المخاطر الحالية بفاعلية؟
- هل الفلسفة التي تقوم عليها شركات التأمين التجارية (مبدأ الربح والخسارة) قادرة على مواجهة
المخاطر ذات البعد القومي والاجتماعي والحضاري؟
- هل إدارة المخاطر هي حل لمواجهة المخاطر أم وسيلة لضمان استمرارية العمل؟

لقد توصلت هذه الدراسة - من خلال الإجابة على الأسئلة أعلاه- إلى تحديد الأبعاد الجديدة للتأمين، ووضع خطوط عامة لإستراتيجية تأمين فعالة في إطار مفهوم وفلسفة متجددة لإدارة المخاطر، والانتقال من مفهوم إدارة المخاطر التقليدية إلى إدارة المخاطر الواقعية. وبينت أن سوء إدارة المخاطر تعد من المشكلات ذات الأبعاد المتعددة في زيادة تكاليف التأمين، وفي إفشال إستراتيجية التأمين.

. دراسة كوين 2013

بعنوان "استخدام مقاييس المخاطرة مع التركيز على النماذج المستندة إلى السيناريو في تقييم مخاطرة الموجودات" هدفت الدراسة نظرياً وتطبيقياً على تحديد قدرة مداخل القياس في تقدير المخاطرة واثـر ذلك في ترتيب الموجودات وفقاً لمخاطرها، وقد اعتمدت الدراسة على المشاهدات الفعلية للعوائد الأسبوعية لتسعة موجودات هي مؤشرين للأسهم واسهم أربع شركات أمريكية فضلاً عن أسعار صرف عملة اليورو مقابل الدولار والجنيه مقابل الدولار والذهب كعينة للدراسة وللفترة (2008 – 2012) وبواقع (260) مشاهدة.

وتوصلت الدراسة إلى اختلاف ترتيب الموجودات وفقاً لمخاطرها باستخدام مقاييس مختلفة للمخاطرة، فيما اظهر مدخل السيناريو أسلوباً مختلفاً في تقدير المخاطرة عبر الانتقال من حساب حجم المخاطرة فقط إلى تحديد اثر تحركات عوامل المخاطرة في حجمها وخرجت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات أبرزها أن مدخل السيناريو يمثل إضافة مهمة في مجال تقييم المخاطرة

. دراسة Reza 2012

Optimized downside risk in evaluating the performance teal Malaysian mutual funds

استخدام مخاطرة جانب الانخفاض في تغيير أداء صناديق الاستثمار المشتركة في ماليزيا تقييم الأداء المعدل بالمخاطرة للصناديق المشتركة باستخدام مقياس جانب الانخفاض، دراسة تطبيقية على عينة من صناديق الاستثمار في ماليزيا باستخدام عوائد شهرية للفترة (2000-2011). ظهر إن مقياس جانب الانخفاض يساهم في الاختيار الأمثل لصناديق الاستثمار المشتركة.

. دراسة حسن 2006

بعنوان "استخدام القيمة المعرضة للمخاطرة في بناء محافظ الأوراق المالية" هدفت الى تقدير القيمة المعرضة للمخاطرة لمؤشرات أسهم الأسواق العربية وأسهم الشركات العراقية. دراسة تطبيقية في عدد من الأسواق المالية العربية وأسهم الشركات العراقية للفترة (2002 – 1998) و (2004 – 2005) أظهرت نماذج القيمة المعرضة للمخاطرة تقديرات للخسائر أقرب ما تكون إلى الواقع الفعلي.

. دراسة Negrila 2010

The role of stress test scenarios in risk measurement activities and in the avoidance of new

crisis دور سيناريوهات اختبار الجهد في قياس الأنشطة الخطرة وتجنب الأزمات الجديدة.

هدف الدراسة: تقييم تأثير سيناريوهات لتحركات المؤشرات الاقتصادية الكلية على قيمة موجودات المصرف وهي دراسة حالة في المصارف تبين إن تحركات عوامل المخاطرة تسبب زيادة نسبة القروض

المتعثرة من 3% إلى 10%

ميزة تلك الدراسة عن الدراسات السابقة:

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



الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

منهج البحث ووسائل الدراسة:-

تمهيد

يعد المنهج الوصفي التحليل أحد أهم مناهج البحث العلمي وأكثرها شيوعاً في البحث العلمي. ويعود السبب الرئيسي وراء شيوع استخدام هذا المنهج للمرونة الكبيرة الموجودة فيه، ولشموليته الكبيرة. ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يستطيع الباحث دراسة الواقع بشكل دقيق للغاية، حيث يتعرف الباحث على الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة ويساهم في اكتشاف الحلول لها. ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يقوم الباحث بتحليل الظاهرة المدروسة، وبعد أن ينتهي من دراسة هذه الظاهرة يقوم بعقد المقارنات بينها وبين الظواهر الأخرى ومن ثم يحللها. إن منهجية الدراسة وإجراءاتها تعتبر جزءاً أساسياً في تحقيق الجانب التطبيقي من الدراسة، ويتم من خلالها جمع البيانات اللازمة للقيام بالتحليل الإحصائي، لكي نصل للنتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. وبناء على ذلك تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج بالنسبة إلى المتغيرات الديموغرافية للدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفاً كمياً وكيفياً إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كمياً عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لأهم خصائص وعناصر أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء

شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية

فرضت علينا طبيعة الموضوع استخدام المناهج التالية:

1. استعملنا في الجانب النظري كل المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك لشرح ومحاولة تحليل بعض الأفكار، وتأثير المعلومات والاتصال على مستوى الأداء في شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.
 2. أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة من أجل تقريب وإسقاط الجانب النظري على واقع شركة نجم لخدمات التأمين وإدارة المخاطر الاستراتيجية،
- الجانب النظري: تم الاعتماد على:-

1. المسح المكتبي لكل من الكتب والمجلات والمذكرات ومختلف المصادر والوثائق التي لها صلة بالموضوع.
2. الإنترنت باعتبارها أهم وسيلة مهمة في الحصول على المعلومات.
3. رسائل الماجستير والدكتوراه الخاصة بموضوع الدراسة.

الجانب التطبيقي: تم الاعتماد على:-

1. الملاحظات الشخصية.
2. المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين والمسؤولين، وذلك بطرح أسئلة عليهم وهذا لتعلق الموضوع بالجانب النفسي والذي لا يمكن معرفته إلا من خلال الحديث مع الفرد عن قريب.
3. الاستبيانات التي تم من خلالها جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.
4. الوثائق الخاصة بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية الإدارية محل الدراسة.

مجتمع الدراسة

نبذه عن شركة نجم لخدمات التأمين

تقدّم نجم منظومة متكاملة من الحلول والخدمات لكل المواطنين والمقيمين والزائرين، وتغطي 40 مدينة حول المملكة، بطاقم عمل سعودي من ذوي الخبرة، يقومون بمباشرة الحوادث المرورية، وما يلحقها من تقدير خسائر وأضرار وتسوية مطالبات وخدمات تأمينية.

شركة نجم لخدمات التأمين هي شركة مساهمة مقفلة غير مدرجة، تأسست عام 1428هـ (2007م)، نتيجة تعاون مشترك بين البنك المركزي السعودي (ساما) والإدارة العامة للمرور، بهدف تعزيز قطاع التأمين على المركبات في المملكة.

بدأت بممارسة مهامها عبر مجموعة أعمال "معاينة وتقدير خسائر وتسوية مطالبات تأمينية". وفي عام 2009م أضيفت إليها "معاينة الحوادث المرورية البسيطة للسيارات المؤمن عليها بالمملكة العربية السعودية".

ومع انبثاق رؤية المملكة 2030، واكبت نجم مسار التطور في المملكة وفق مستهدفات الرؤية الطموحة، وتحديداً عبر برنامجين رئيسيين للرؤية: الأول تحقيق التحول الرقمي في كل الخدمات، والثاني تطوير وتحسين جودة الحياة في المملكة. وبادرت نجم إلى إعادة هيكلة شاملة لاستراتيجية عملها، متبنيه أفضل المعايير المهنية والتسويقية لتطوير نموذج أداء يواكب مستهدفات الرؤية. تمكنت في خلال السنوات القليلة الماضية، من تحقيق سلسلة إنجازات ونالت عدداً من الجوائز العالمية المرموقة، ما حوّل نجم إلى نموذج يحتذى به للخدمات التأمينية.

عينة الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن مجتمع الدراسة يتكون من أصحاب المناصب الإدارية الإشرافية موظفي قسم إدارة المخاطر في المؤسسات المالية وشركة نجم لخدمات التأمين بمختلف مجالاتها للوقوف على استراتيجيات المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية

السعودية عينة الدراسة تتكون من بعض العاملين في شركة نجم لخدمات التأمين في المناصب الإدارية العليا وموظفي إدارة المخاطر في تلك الشركات من العاملين في كل من المستويات الإدارية في القسم بعدد قليل حوالي 15% افراد من عينة الدراسة وعد كبير من إدارة المخاطر حوالي 50% من عينة الدراسة والإدارة الفنية 35% من العينة المختارة من العاملين في شركة نجم لخدمات التأمين والمختصين بإدارة المخاطر الاستراتيجية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 112 موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 112 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 12 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 100 استبياناً و هو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 90 % من اجمالي الاستبيانات.

نتائج توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	المستلم النهائي
المجموع	112	112	0	12	100
النسب	100%	100%	0%	9%	90%

- طرق جمع المعلومات

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

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

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية وتكون ثلاثة محاور رئيسية كل محور يتكون من 6 نقاط. في كل محور.

أداة الدراسة:

تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها مما يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين داخل وخارج المملكة العربية السعودية في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس" أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا وموظفي إدارة قسم المخاطر الاستراتيجية في شركة نجم لخدمات التأمين العاملة داخل السوق السعودي) بالمملكة العربية السعودية

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

فرضية رئيسية وهي:

" يوجد علاقة ارتباطية بين أثر استراتيجية إدارة المخاطر علي تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية "

وتتمثل الأسئلة الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي فيما يلي:

الفرضية 1:

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

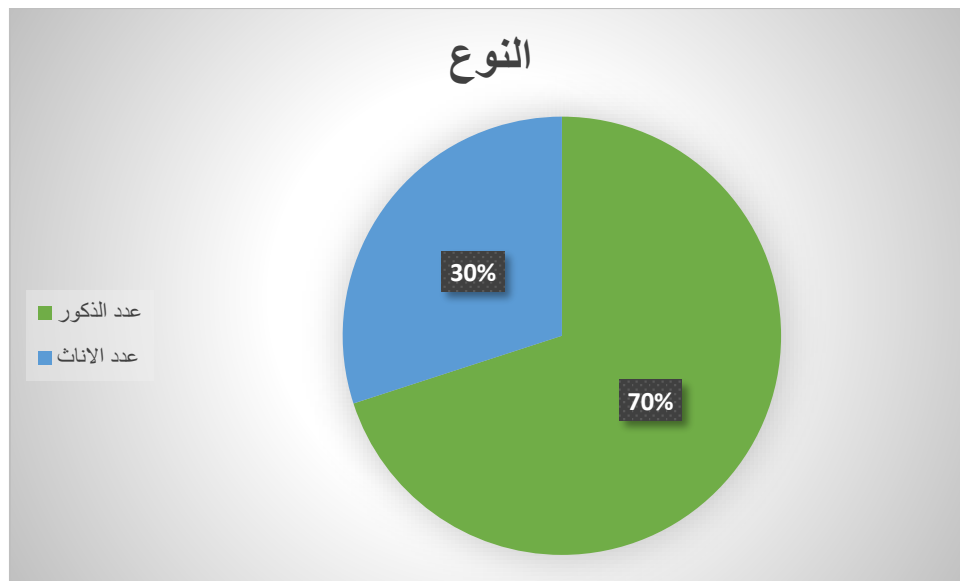
الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري لشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

القسم الأول: التحليل للبيانات الشخصية لعينة الدراسة

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد الذكور	70	%70
عدد الاناث	30	%30
الإجمالي	100	%100



تحليل نتائج نوع الموظف: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية" تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (70) شخص وبنسبة مقدارها (70%) في حين كان عدد الإناث فقط (30) إناث وبنسبة مقدارها (30%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في شركة نجم لخدمات التأمين وخصوصا قطاع إدارة المخاطر الاستراتيجية

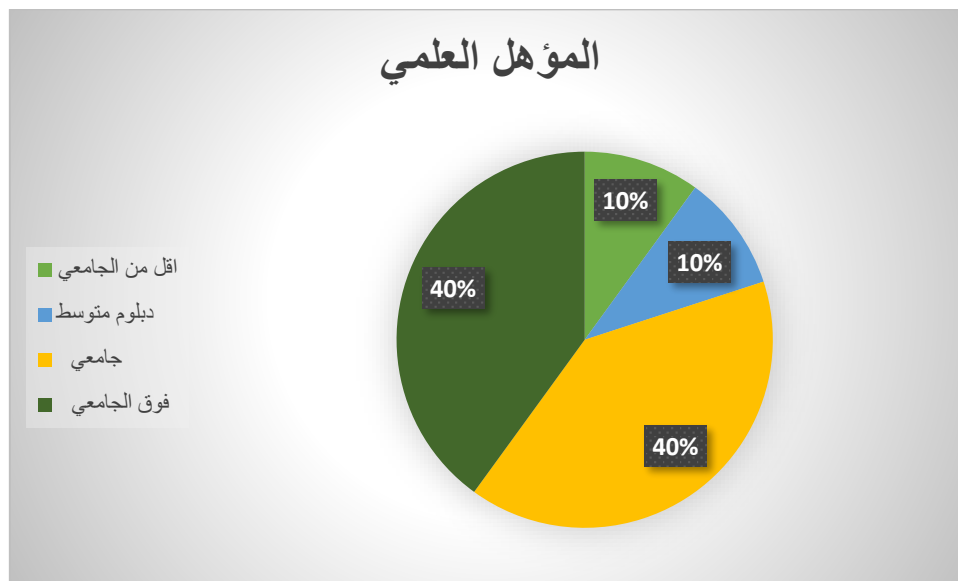
2. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

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

تحليل نتائج المؤهل العلمي: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية" تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (40) وبنسبة تمثيل بلغت (40%) وتلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (40%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً. وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال الزكاة والضريبة

والجمارك لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المؤهلات الجامعية والأكاديمية في مجال إدارة المخاطر وعمل

الاستراتيجيات



3توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

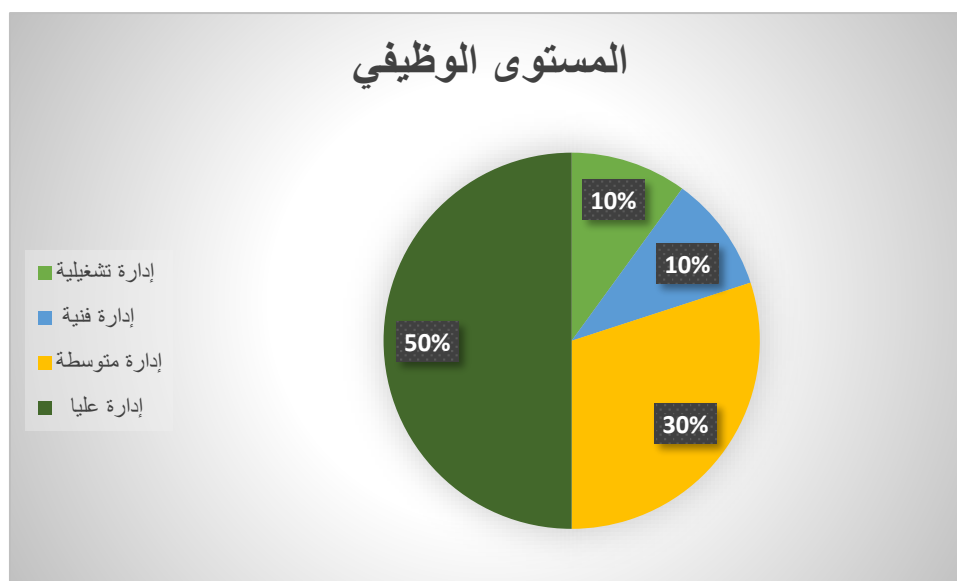
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة تشغيلية	10	10%
إدارة فنية	10	10%
إدارة متوسطة	30	30%
إدارة عليا	50	50%
الاجمالي	100	100%

تحليل نتائج الوظيفة: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين

بالمملكة العربية السعودية" تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الإدارة العليا حيث بلغ

عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم المتوسطة وبنسبة بلغت (30%)

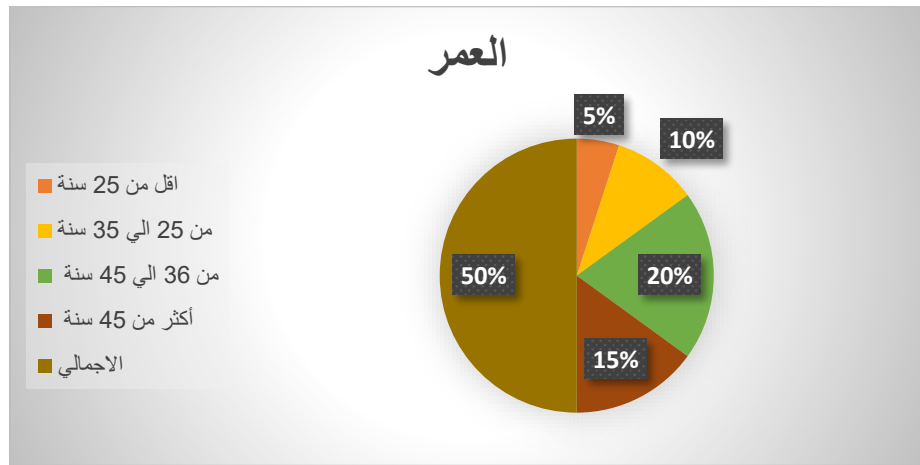
ونسبة وظيفة الإدارة الفنية بنسبة (10%) أما نسبة الإدارة التشغيلية والتي بلغ عدد أفرادها (10) وبنسبة مقدارها (10%) وذلك لأهمية الموضوع وهو موضوع المخاطر الاستراتيجية التي تتطلب خبرات كبيرة في مجال الزكاة والضريبة والجمارك لا تتوفر الي في العاملين من أصحاب المستويات الوظيفية الإدارية من الإدارة العليا الخاصة بوضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية لمقابلة الاخطار الاقتصادية في مجال إدارة المخاطر وعمل الاستراتيجيات.



4. توزيع افراد العينة حسب السن والمرحلة العمرية.

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

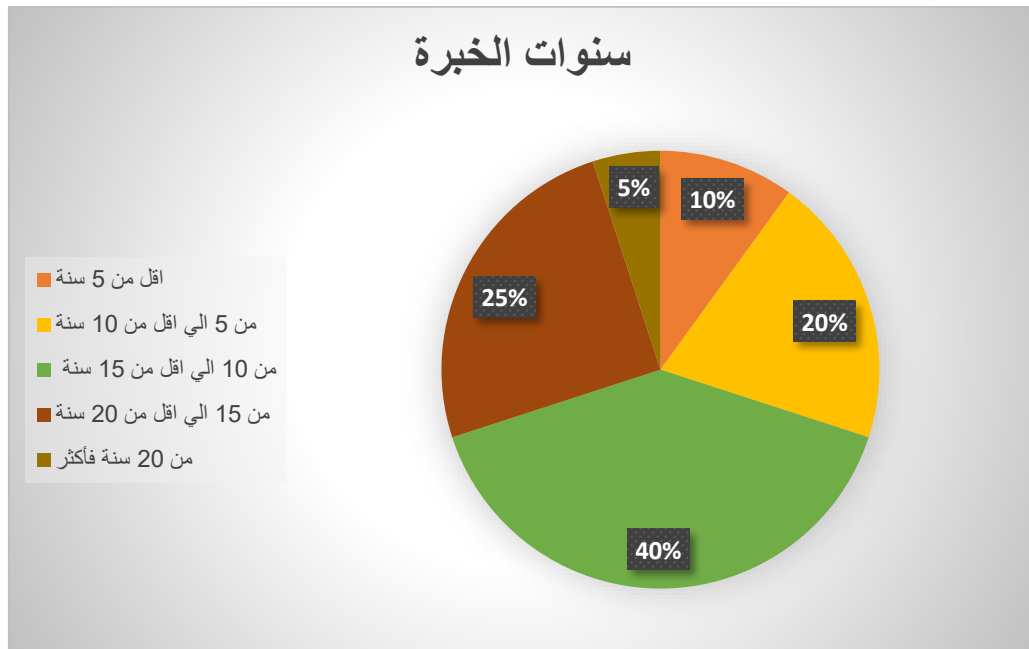
تحليل نتائج العمر: لقياس أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية" تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 45 سنة وأكثر حيث بلغ عددهم (30) بنسبة مقدارها (30%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبه 40% الدراسة وهذا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



5. توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

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

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



القسم الثاني // تحليل فرضيات الدراسة ومتغيراتها

المتغير المستقل / استراتيجيات إدارة المخاطر

المتغير التابع / أداء شركة نجم لخدمات التأمين

بناء على فرضيات الدراسة التالية

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية وتكون أربعة محاور رئيسية كل محور يتكون من ستة نقاط. في كل محور.

قامت الدراسة على الفروض التالية:-

وتتمثل الأسئلة الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي فيما يلي:

- الفرضية 1: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحديد المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية
- الفرضية 2: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحليل المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية
- الفرضية 3: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تقييم المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية.

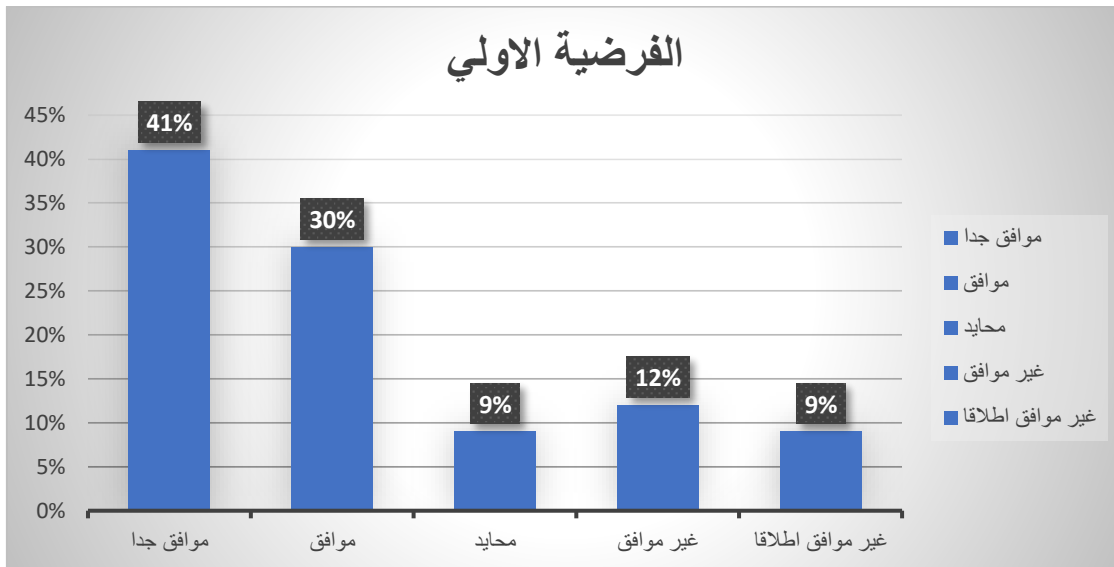
التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

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

الفرضية الاولى

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

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتبع الهيئة الخطة المعدة لتنفيذ اجراءات إدارة المخاطر بدقة وحزم.	48	20	10	12	10
2	تبحث الهيئة باستمرار عن أنشطة جديدة تقودها إلى التميز.	32	44	4	12	8
3	تبني الهيئة خطة لعملية إدارة المخاطر تتلاءم مع واقع العمل فيها بشكل دقيق.	36	28	8	16	12
4	تقوم إدارة المخاطر بالهيئة بتجميع المعلومات والبيانات من كافة الأنشطة ومخاطرها. .	48	24	16	8	4
5	تستخدم الشركة مختلف وسائل التخطيط الاستراتيجي للمخاطر في تبني أهدافها.	48	20	10	12	10
6	تعتمد الهيئة الأساليب العلمية التنبؤية المختلفة لتطوير أداء إدارة المخاطر.	32	44	4	12	8
الإجمالي		244	180	52	72	52
الوسط الحسابي		40.67	30.00	8.67	12.00	8.67
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف
الانحراف المعياري		8.16	11.24	4.50	2.53	2.73
النسبة		41%	30%	9%	12%	9%



يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحديد المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 إلى 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 ونسبة 30% وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و 2.73 للغير موافق اطلاقا ونسبة 9% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

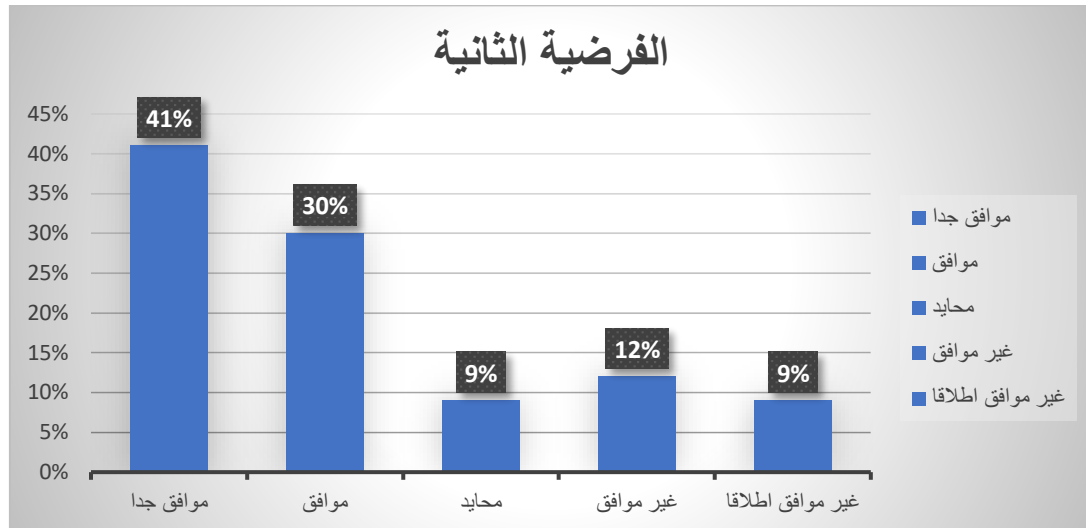
وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية كبير حيث هناك عوامل ذات علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحديد المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول. مما يدل بصورة قاطعة على أثر استراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية

الفرضية الثانية

توجد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري لشركة
نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الرضا				
م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تساعد مؤشرات تقويم الأداء المالي والإداري على وضع نظام للحوافز والتنظيم البشري بالهيئة.	36	28	8	16	12
2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية تقييم إدارة المخاطر في الهيئة طبقا لخبرة العاملين بالهيئة.	38	24	16	8	14
3	تمكن مؤشرات تقويم الأداء المالي بتزويد المستويات الإدارية بوسائل القياس.	48	20	10	12	10
4	لدى إدارة المخاطر مرشد للسياسات والإجراءات للحد من مخاطر السيولة.	32	44	4	12	8
5	تستجيب الهيئة للمخاطر بشكل ديناميكي مع خبرات العاملين بإدارة المخاطر.	36	28	8	16	12
6	تحدد الهيئة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.	48	24	16	8	4
الإجمالي		238	168	62	72	60
الوسط الحسابي		39.67	28.00	10.33	12.00	10.00
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف
الانحراف المعياري		6.74	8.39	4.80	3.58	3.58

النسبة	10%	12%	10%	28%	40%
--------	-----	-----	-----	-----	-----



يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحليل وتقييم المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 39.67 الى 10 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 39.67 وانحراف معيار 6.74 ونسبة 40% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 8.39 ونسبة 28% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق إطلاقاً) بمتوسط حسابي 10 وانحراف معيار 3.58 ونسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور استراتيجية إدارة المخاطر في تحليل وتقييم المخاطر وأثره على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول مما يدل بصورة قاطعة على أثر استراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية



الفصل الرابع مناقشة النتائج والتوصيات

مناقشة وتفسير النتائج

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

1. أهم الأمور التي يجب أن يراعيها الباحث عند مناقشة النتائج في البحث العلمي
2. طرق تقييم المعلومات (النتائج) بغض النظر عن طريقة جمعها في البحث العلمي.
3. طرق عرض المعلومات (النتائج) في البحث العلمي.
4. مراحل تحليل البيانات في البحث العلمي.

5. مفهوم تحليل المعلومات والبيانات في البحث العلمي.

6. مفهوم تفسير النتائج في البحث العلمي ومناقشة النتائج في البحث العلمي.

نتائج الدراسة

✓ يمكن أن تنبع هذه التهديدات أو المخاطر مجموعة متنوعة من المصادر التي تتمثل حجم المسؤوليات

القانونية وأخطاء الإدارة الاستراتيجية والحوادث والكوارث الطبيعية.

✓ شركة نجم لخدمات التأمين العاملة بشركة نجم لخدمات التأمين تتعرض لمخاطر عالية وعديدة في

بيئة الأعمال وذلك لعدم وضوح الإستراتيجيات لمجابهة المخاطر فنية.

✓ تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور قطاع شركة نجم لخدمات التأمين بأكمله لكونها

إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من

الاحتمالات الأخرى.

✓ بينت الدراسة ان إدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين تشكل نهجا شاملا وتدعو إلى اتخاذ

قرارات على مستوى الإدارة والتي قد لا تكون بالضرورة ان تكون منطقية لقطاع عمل فردي. وبالتالي

بدلا من أن تكون كل وحدة أعمال مسؤولة عن إدارة المخاطر بها يتم إعطاء الأولوية للمراقبة على

مستوى القطاع الاقتصادي بالكامل.

✓ بينت الدراسة ان إدارة المخاطر شاملة والتي قد تؤدي الى التضخم والركود وهي مؤشرات اقتصادية

غير متوقع قد توقع شركة نجم لخدمات التأمين في مخاطرة الخسارة فهنا تكون المخاطر المالية على

شكل تضخم مرتفع وتقلبات في أسواق رأس المال وركود وإفلاس وما إلى ذلك

✓ أنشاء أدارات متخصصة للمخاطر بشركة نجم لخدمات التأمين يحد بدرجة كبيرة من حده المخاطر المتوقعة وغير المرغوب فيه.

✓ إلزام شركة نجم لخدمات التأمين بوضع إستراتيجيات واضحة وسياسات اكتبابه لأداره المخاطر لتخفيف حده المخاطر وتحديد مستوي المخاطر المرغوب به.

✓ أكدت الدراسة على إدارة المخاطر تعد عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والاستراتيجية والأمنية

✓ أثبتت الدراسة ان إدارة المخاطر المؤسسية تعمل على تقليل المخاطر وتحديد الفرص الفريدة على مستوى الشركة ويعد الاتصال والتنسيق بين وحدات العمل المختلفة أمرا أساسيا لنجاح إدارة المخاطر

التوصيات

✓ يوصى الباحث باستخدام الإطار السابق لاختبارات الضغوط والمخاطر المستقبلية لشركة نجم لخدمات التأمين لإدارة مخاطرها والجهات الرقابية ومتخذي القرار للتعرف على أثر الصدمات الاقتصادية على شركة نجم لخدمات التأمين

✓ وكذلك ضرورة قيام الشركات بدراسة البيئة المحيطة بها من جميع الجوانب وبطرق ووسائل مختلفة لتحديد الخيار الاستراتيجي المناسب

✓ من الضروري تعزيز شركة نجم لخدمات التأمين بنخبة من الموظفين الخبراء في المال والأعمال لوضع

خطط طوارئ للشركة للتخفيف من حجم الخسائر الذي قد تحدثه الاخطار او الأزمات المحلية

والإقليمية والدولية.

✓ على شركة نجم لخدمات التأمين بشركة نجم لخدمات التأمين الاهتمام بوضع إستراتيجيات واضحة

لإدارة المخاطر لتخفيف المخاطر.

✓ على القائمون على شركة نجم لخدمات التأمين الدعوة لإنشاء لجنة لإدارة المخاطر على مستوى

شركة نجم لخدمات التأمين لتبادل الخبرات والاهتمام بالكادر البشري أكاديميا ومهنيا.

✓ ضرورة بناء الشركات لقواعد بيانات متقدمة لتوثيق المخاطر التي تعرضت لها وكذلك طرق التعامل

معها

✓ ضرورة أن تسعى شركة نجم لخدمات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل

تطوير خدماتها

✓ التقيد بالموجهات والمعايير الفنية الصادرة من هيئة الرقابة وخاصة في تكوين المخصصات

والاحتياطات وذلك لدرء المخاطر عن رأس المال والمحافظة على مستوي الملاءة المالية للشركات

العاملة بالسوق.

✓ أوصت الدراسة بضرورة وجود قسم خاص في شركة نجم لخدمات التأمين (قسم او إدارة المخاطر

الاستراتيجية) لتقييم أعمال الشركة وتحديد مسارها نحو الاتجاه الامن.

✓ أن تعمل شركة نجم لخدمات التأمين على اطلاع موظفيها على كافة المعلومات الخاصة باستراتيجيات

منافسها حتى يساهم الموظفون في عملية اقتناص الفرص قبل المنافسين.

✓ أن تضع الشركات آليات وطرق علمية حديثة لمعرفة وقياس مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم.

✓ أن تسعى شركة نجم لخدمات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها الجديدة. أن تراعي الشركات المخاطر المترتبة على نشاط الابتكار والتطوير.

✓ أن تحرص شركة نجم لخدمات التأمين على إشراك العاملين لديها في عملية تطوير الخدمات الموجودة لديها.

الخاتمة

وبهدف إدارة المخاطر بكفاءة وفعالية يتم صياغة إستراتيجية تشكل جزءاً لا يتجزأ من الإستراتيجية العامة لمؤسسات وهيئات ومنظمات الموجودة بالمملكة العربية السعودية لتحقيق الإشراف والتوجيه اللازمين لتسيير العمل ضمن بيئة عمل رقابية مناسبة وترشيد قرارات متخذة توضح موقف إدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين من تلك المخاطر هدفت الدراسة التعرف إلى إدارة المخاطر ودورها في تعزيز أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية وقد تناولت الدراسة أهمية إدارة المخاطر وبرز عناصرها ودورها في تقليل التأثير السلبي الناتج عن التهديدات أو المخاطر التي تؤثر على شركة نجم لخدمات التأمين وبينت الدراسة دور شركة نجم لخدمات التأمين في تقليل المخاطر من خلال استخدام الموارد التي تسهم في رصد ومراقبة تأثير المخاطر السلبية وإتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر من خلال تحديد أفضل السبل لإدارة وتخفيف المخاطر الكبيرة وقد قررنا الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في اجراء الدراسة باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية حيث يعد المنهج الوصفي أداة وطريقة لتحليل ووصف إدارة المخاطر وأثرها على كفاءة أداء شركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية حيث أكدت الدراسة بان إدارة مخاطر الاستراتيجية هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور أداء شركة نجم لخدمات التأمين لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخسائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى التي قد تحدث الضرر والذي قد يتداخل مع عمليات شركة نجم لخدمات التأمين وأهدافها أو يؤدي إلى خسائر. يمكن القول إن شركة نجم لخدمات التأمين نفسها أصبحت تركز على المخاطر التي تواجهها وكيفية قياسها وأثرها

على عملياتها والأساليب المختلفة لإدارتها، الأمر الذي برز دور إدارة هذه الشركة في وضع السياسات اللازمة لتحديد المستوى الملائم من المخاطر. ضرورة قيام شركة نجم لخدمات التأمين ببناء نموذج عملي يعكس مدى تطبيق الشركة لهذا المعيار ويتم ارفاقه ضمن تقرير الشركة السنوي، كما أن إدارة المخاطر أصبحت وظيفة مستقلة، وهي مسؤولة عن تخطيط وتنظيم وتوجيه معيار لإدارة الأخطار المحتمل وقوعها إما بتقليل الأثر المترتب على هذه الأخطار أو بالسيطرة عليها وتسكينها ويضاف إلى ذلك بأن المنظمات وضعت إجراءات لتفادي وقوعها وكذلك ضرورة بناء الشركات لقواعد بيانات متقدمة لتوثيق المخاطر التي تعرضت لها وكذلك طرق التعامل معها وأساليب تجنب هذه المخاطر، بالإضافة إلى ضرورة أن تسعى شركة نجم لخدمات التأمين لاستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية من أجل تطوير خدماتها الجديدة،

المراجع

المراجع والمصادر العربية:

- إسماعيل، مصطفى وسلمان، سعدون 2019 م تحليل آلية العلاقة بين ابعاد ادارة مخاطرة
- أسيل 2009 تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو القطاع الاقتصادي واستثماراته
- أم عقون، حكيمة 2014 إدارة مخاطر شركة نجم لخدمات التأمين.
- جعفر، يونس 2017 أثر التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات
- زكريا الدوري، زكريا؛ وحسين، يعرب 2007 إدارة المخاطر في المشاريع من منظور استراتيجي.
- سعود؛ والزعي، خالد 2020 أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية،
- شارب، مريد 2013 دور التدقيق الداخلي في تقييم فاعلية إدارة المخاطر في شركة نجم لخدمات التأمين.
- شركة نجم لخدمات التأمين المدرجة في بورصة فلسطين، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
- العمري 2012، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين، السعودية،
- الشريف، على 2019 دور التوجه الاستراتيجي في السمعة الاستراتيجية وتأثيره في الضغوط التنافسية
- طاهر، محمد؛ وعبد النبي 2017 تأثير ادارة المخاطر الفاعلة في نجاح المشروعات
- عبد العزيز، برعي 2016تقويم أثر إعادة التأمين على إدارة الأخطار لدى المنظمات الاقتصادية.
- عوجة، أماني محمد عبد المجيد 2019 استخدام تحليل المكونات الأساسية لتصنيف إدارة المخاطر بالشركات.
- العواد، سمر 2018 مدخل لتقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في شركة نجم لخدمات التأمين
- المباشر 2014م: دراسة تطبيقية على شركة نجم لخدمات التأمين الإسلامية في السودان
- النجار، عمر 2019 أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي
- أبو ناصر، حسن 2018 قدرة أنشطة التجديد الاستراتيجي لمتخذي القرارات المالية.

- وصفي الكساسبة 2011 تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات

المراجع والمصادر الأجنبية

- Baensch, T. M. I. (2015). ISO 31000: Proceed is met ode de gestion are a rissole. Capitate ,
- Benali, Nadia & Feke, Rachid (2017) the impact of natural disasters on insurers' profitability: Evidence from property/casualty insurance company
- Cooper Donald R., and Pamela S. Schindler (2014), " business research methods", TWELFTH EDITION, McGraw-Hill Companies ,
- Cyrus Saul Amambay, (2013), " The Effect of Implementing Risk Management Strategies on Supply Chain Performance
- K. W. Green Jr. et al., (2012), "Aligning marketing strategies throughout the supply chain to enhance performance," Industrial Marketing Management



ملاحق الدراسة

عنوان البحث

أثر إستراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات التأمين
بالمملكة العربية السعودية

إعداد الباحث/

مذود هادي الشمري

إشراف/

د. أسماء أبو عتزة

العام الدراسي:

2024

"أثر استراتيجية إدارة المخاطر على تحسين مستوى الأداء بشركة نجم لخدمات

التأمين بالمملكة العربية السعودية"

السادة موظفي إدارة المخاطر بشركة نجم لخدمات التأمين بالمملكة العربية السعودية

الاستبانة تتعامل بسرية وأغراض البحث العلمي قد تستغرق الاستبانة دقائق من وقتكم الثمين لخدمتك بتميز ولتحقيق رضاك الوظيفي نرجو تعبئة هذا الاستبيان بشكل صحيح وصریح وموضوعي ويهدف إلى معرفة رضا الموظفين عن عملهم في الشركة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والارتقاء بالموارد البشرية والذي سينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف المنشودة التزامكم تجاهنا إن تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم إن نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم تحقيقاً للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل.

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات سنوات الخبرة

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

بيان العمر

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

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	
مسمى الوظيفة الحالية	

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب:

الفرضية الاولى

توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركة نجم لخدمات

التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الرضاية				
	البيان	راضي جدا	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا
1	تتبع الهيئة الخطة المعدة لتنفيذ اجراءات إدارة المخاطر بدقة وحزم.					
2	تبحث الهيئة باستمرار عن أنشطة جديدة تقودها إلى التميز.					
3	تبني الهيئة خطة لعملية إدارة المخاطر تتلاءم مع واقع العمل فيها بشكل دقيق.					
4	تقوم إدارة المخاطر بالهيئة بتجميع المعلومات والبيانات من كافة الأنشطة ومخاطرها.					
5	تستخدم الشركة مختلف وسائل التخطيط الاستراتيجي للمخاطر في تبني أهدافها.					
6	تعتمد الهيئة الأساليب العلمية التنبؤية المختلفة لتطوير أداء إدارة المخاطر.					

الفرضية الثانية

توجد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقويم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري

لشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

م	العبارة	درجة الرضا				
	البيان	راضي بشدة	راضي	محايد	غير راضي	غير راضي اطلاقا
1	تساعد مؤشرات تقويم الأداء المالي والإداري على وضع نظام للحوافز والتنظيم البشري بالهيئة.					
2	توجد هناك سياسة واضحة لعملية تقييم إدارة المخاطر في الهيئة طبقا لخبرة العاملين بالهيئة.					
3	تمكن مؤشرات تقويم الأداء المالي بتزويد المستويات الإدارية بوسائل القياس.					
4	لدى إدارة المخاطر مرشد للسياسات والإجراءات للحد من مخاطر السيولة..					
5	تستجيب الهيئة للمخاطر بشكل ديناميكي مع خبرات العاملين بإدارة المخاطر.					
6	تحدد الهيئة معايير أداء عملية إدارة المخاطر.					

المستخلص

تهدف الدراسة الى وضع إطار لإدارة المخاطر بشركة نجم لخدمات التأمين هدفت الدراسة الى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر الاعمال وأبرز عناصرها، ودورها في تقليل التأثير السلبي الناتج عن التهديدات أو المخاطر التي تؤثر على شركة نجم لخدمات التأمين وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من أكثر المناهج استخداما في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ومجتمع الدارسة من العاملين بالشركة وتم اخذ عينة عشوائية بلغت .موظف وتم التحليل باستخدام برنامج SPSS الاحصائي توصلت الدراسة الى نتيجة مهمة أن شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية وتوصلت الدراسة إلى انه توجد علاقة بين التخطيط الاستراتيجي لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية. وتوجد علاقة الارتباط بين كفاءة إدارة المخاطر وتقييم وتحسين الأداء المالي والخدمي والإداري لشركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية بغرض التعرف على طرق قياس هذه المخاطر وكيفية استخدامها لتساعد على تعديل مسار العملية داخل الشركة نجم لخدمات التأمين في مواجهة المخاطر. وبناء على النتائج اوصت بضرورة التخطيط الاستراتيجي المستمر لإدارة المخاطر وبين تطوير أداء شركة نجم لخدمات التأمين في المملكة العربية السعودية.

Abstract

The study aims to develop a framework for risk management at Najm Insurance Services Company. The study aimed to reflect the impact of clear policies and strategies for managing business risks and their most prominent elements, and their role in reducing the negative impact resulting from threats or risks affecting Najm Insurance Services Company. The study relied on the descriptive analytical approach as one of the most widely used approaches in studying social and human phenomena and the study community of the company's employees. A random sample of . employees was taken and analyzed using the SPSS statistical program. The study reached an important result that Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia. The study concluded that there is a relationship between strategic planning for risk management and developing the performance of Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia. There is a correlation between the efficiency of risk management and evaluating and improving the financial, service and administrative performance of Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia in order to identify ways to measure these risks and how to use them to help modify the course of the process within Najm Insurance Services Company in the face of risks. Based on the results, it was recommended that there is a need for continuous strategic planning for risk management and developing the performance of Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia.

Midocean University

College of Management

Department of Business Administration



Title in English

**The impact of risk management strategy on improving the level of performance at
Najm Insurance Services Company in the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

muzawd hadi alshamari

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

Year:2024