

ادارة التغيير التنظيمي وأثره على السوق و أداء العاملين في شركة تأمين تكافل الراجحي - الرياض

اسم الطالب
مضاوي فهد الرشود

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
4	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
4	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

ترتبط إدارة التغيير التنظيمي ارتباطاً طردياً وإيجابياً بأداء العاملين. ففي قطاع التأمين التكافلي بمدينة الرياض، مثل تكافل الراجحي، يؤدي التطبيق الفعال لخطط التغيير (في الهيكل، التقنية، والثقافة) إلى خفض مقاومة التغيير ورفع الكفاءة التشغيلية والإنتاجية للموظفين بشكل ملحوظ.

إدارة التغيير التنظيمي لشركات التأمين هي منهجية هيكلية تهدف إلى توجيه التحول في العمليات، التقنيات، وثقافة العمل لضمان تبني الموظفين للتغيير بنجاح، مواكبة المتطلبات التنظيمية والامتثال الخارجي، وتقديم تجربة سلسة للعملاء دون التأثير على سير العمل اليومي.

تشهد شركات التأمين تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي دعا إدارات الشركات إلى السعي لتوفير المعلومات الضرورية لتحقيق الأهداف واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة التي تمكن الشركات من البقاء والاستمرار وتحقيق الميزة التنافسية. وفي ظل التغيرات المتسارعة، لم تعد الأساليب الحالية قادرة على مواكبة التطورات في مختلف المجالات نتيجة للتطورات والتغيرات البيئية السريعة على المستويات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية، إلى جانب شدة المنافسة من قبل الشركات التي تسير على منهج واحد وإنما في تغيير مستمر لخططها الإستراتيجية والتكتيكية.

واستدعى ذلك من الشركات إذا ما أرادت البقاء في ميادين المنافسة تحقيق الريادة التي تعتبر القابلية الأسمى للشركات. وفي هذا السياق، نال مفهوم التسويق الريادي اهتماماً متزايداً خلال العقدين الماضيين، وذلك لما يتميز به هذا النوع من التسويق بقدرته على تحقيق الإبداع وتحمل المخاطر في تقديم المنتجات للعملاء. ولضمان استمرارية المؤسسات، أصبحت المعلومات ذات أهمية بالغة لبقاء واستمرارية المؤسسات؛ فمن خصائصها اعتماد الشركات على اليقظة الإستراتيجية باعتبارها قوة حقيقية تسمح بالاستغلال الأمثل للفرص، وتجنب التهديدات، لترقى لمسايرة المتغيرات الخارجية. وعليه، فإن موضوع اليقظة الاستراتيجية والتسويق الريادي من المواضيع المهمة لأي مؤسسة اقتصادية حديثة تسعى إلى تحقيق الاستمرار والنمو، خصوصاً في ظل بيئة تنافسية يصعب التنبؤ بمتغيراتها، حيث يكمل كل منهما الآخر لضمان جودة القرارات التنافسية.

1.2. مشكلة الدراسة

تمثل مشكلة الدراسة من خلال السؤال التالي: "ما هو دور الشركة في استخدام استراتيجيات مختلفة في تعزيز ممارسات التسويق و تحقيق رضى العملاء و اكتساب الثقة لدى شركة تأمين تكافل الراجحي في الرياض؟"

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

الاستراتيجيات التي تقوم بها الشركة بهدف كشف بيئتها واستغلال المعلومات المتاحة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية، بهدف خلق فرص عينية مواتية وتقليل المخاطر المحتملة، إذ إن الاستراتيجية تعتمد بشكل أساسي على جمع المعلومات المتاحة وتحليلها بعناية لفهم العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في الشركة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تقييم نقاط قوة وضعف المنافسين وتهدف إلى معرفة ما يفعله المنافسون ، كما تعني مراقبة المنافسين وتحليل استراتيجياتهم، نقاط قوتهم وضعفهم، والتغيرات في سوقهم المستهدف. الهدف هو التنبؤ بالتحركات المحتملة للمنافسين وتطوير استراتيجيات لمواجهةهم. وهي عملية استراتيجية تهدف إلى مراقبة وتحليل المنافسين في السوق بشكل دوري ومستمر، وتشمل هذه العملية جمع المعلومات حول اللاعبين الرئيسيين في السوق، سواء كانوا منافسين حاليين أو لاعبين جدد ، ذلك النشاط الذي تتمكن من خلاله المؤسسة من دراسة العلاقات بين الشركات والزبائن والمهارات الجيدة التي تظهر في السوق من أجل تحسين أداء تنافسها.

1.3. أهمية الدراسة

مع التدفق المستمر للتغييرات، تحتاج شركات التأمين إلى التكيف بسرعة وكفاءة. وتُسهّل إدارة التغيير هذه العملية، إذ تُرسّخ ثقافة المرونة التي تضع العنصر البشري في صميم العملية. ويتجه قادة قطاع التأمين اليوم نحو ممارسات إدارة المشاريع عند إدارة التغيير.

يحدث التغيير التنظيمي عندما تُجري المنظمة تحولاً في هيكلها واستراتيجياتها وأساليبها وثقافتها وعناصر أخرى لإعادة تنظيمها وهيكلتها. وهذا يعني تغيير العلاقات الهيكلية ودور الأفراد في الشركة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمّن أهمية تبني نهج التسويق في تمكين الشركة من تكوين وإيصال القيمة للزبون من خلال رفع القدرات الإبداعية بفاعلية، ومعالجة المخاطر على صعيد العمليات التسويقية بشكل عام. ويمثل هذا التوجه منظوراً قائماً على استكشاف الفرص بطرق مبتكرة واستباقية، دون أن تحد الموارد المتاحة من قدرة المؤسسة على الإبداع عبر زيادة القدرات التنافسية للشركة، إيجاد أسواق جديدة، رفع مستويات الكفاءة والإنتاجية، وابتكار خدمات تتوافق بدرجة عالية مع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع والعملاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

مراقبة الشركة لنشاط البيئة العملية والتكنولوجية المرتبطة بها وبنشاط المؤسسة حالياً ومستقبلاً، وهي أيضاً تعني متابعة التطورات التكنولوجية الجديدة التي قد تؤثر على الأعمال، سواء كانت فرصاً لتحسين المنتجات أو الخدمات، أو تهديدات تكنولوجية جديدة من شأنها تقويض السوق. وتشير التكنولوجيا إلى الاهتمام المستمر الذي توليه الشركة لتتبع التطورات التكنولوجية في مجالات متعددة، مثل الاكتشافات العلمية، الأبحاث الأكاديمية والتطبيقية، وابتكار السلع والخدمات أو ظهور تقنيات جديدة، مما يسهل عليها التكيف مع التغييرات و تقديم خدمات للعملاء مرئية و بتكاليف مناسبة لجميع أطراف المجتمع بما يتناسب مع الأوضاع المعيشية .

قائمة المراجع

الزهيري، إبراهيم عباس. (2018). اليقظة الاستراتيجية: مدخل لإدارة التميز لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات التعليمية. كلية التربية، جامعة سوهاج.

Al-Zuhairi, Ibrahim Abbas. (2018). Strategic Vigilance: An Approach to Managing Excellence for Achieving Competitive Advantage in Educational Institutions. Faculty of Education, Sohag University.

قادم، جميلة. (2023). اليقظة التكنولوجية كمدخل لتنمية الإبداع التنافسي في المنظمات الحديثة: قراءة في المفهوم والمؤشرات والدلالات. مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 17، عدد 1، ص 510-528.

Qadim, Jamilah. (2023). Technological Vigilance as an Approach to

د. يوسف بن عبد الله الشبيلي ، مقدمة في التأمين :

<http://www.shubly.com/books/insurance.pdf> 18/12/2009)

المحاسبة في شركات التأمين، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، المملكة العربية السعودية، 1429هـ.

http://www.ao-academy.org/docs/mohasabat_sharikat_altameen_2303009.pdf

د. صالح عبد الرحمن المحمود، د. محمود عبد الفتاح إبراهيم رزق، مدخل إدارة التكلفة الإستراتيجية لدعم القدرة التنافسية للشركات المساهمة السعودية في ظل متغيرات النظام العالمي الجديد .

<http://forum.illafttrain.co.uk/forumdisplay.pdf?f/7/7/2009>.

د. هاني يوسف خاشقجي، نماذج إدارة الجودة الشاملة M.Q.T والمعوقات التي تحول دون تطبيقها في الأجهزة المنية العربية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المجلد السابع عشر، العدد الثاني، 1424هـ، 2003م.