



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: ...../ 2020

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2020

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

## أثر طرق إدارة المخاطر على جودة

## الخدمات في شركات التأمين

دراسة حالة: الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وكالة - تبسة 310-

تحت إشراف الدكتور

من إعداد الطالبتين:

- براجي صباح

✓ صمادي دليلة

✓ خليفي إيمان

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. مديحة بخوش	أستاذ محاضر - أ	رئيسا
د. براجي صباح	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
د. بن قيراط و داد	أستاذ محاضر - أ	عضوا مناقشا

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

قال تعالى ( رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ )

أحمد الله الذي أنعم علينا بعلمه ووقفنا لإنهاء هذا العمل

كما تتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتورة الفاضلة براجي صباح التي أشرفت على

تأطيرنا وكان لها الفضل في توجيهنا إلى الأفضل

تتمنى لها كل الخير والمزيد من الرقي إلى أعلى الدرجات

كما نشكر كل أساتذة قسم علوم التسيير وكل من مد لنا يد العون لإنجاز هذا العمل

# إهداء

سم الله الذي خلق الإنسان وعلمه البيان، والصلاة والسلام على  
المهدي البشير والسراج المنير، من حبك الأمة على طلب العلم  
وجني ثماره، والتتودج بضيائه

أهدي إنجازي هذا.....وثمره جمدي إلى

أبي الذي كان يمنحني القوة، ويدفعني بعزم وثبات.

إلى أمي توأم روعي ونبض قلبي ونور عيني التي أبصر بها  
الحياة من كل جوانبها، لأخوضها دون خوف أو تردد.

إلى أخواتي حفظهم الله ... ستندي في الحياة وتلسية همي...ومرجع

خطوبي

إلى من كان لهم الفضل في تعليمي.

إلى أصدقاء الدراسة وكل من جمعني بهم الحياة من قريب أو

بعيد

# إيمان

# الفهرس العام

الصفحة	المحتوى
-	شكر وعرهان
I	الفهرس العام
IV	فهرس الجداول
VII	فهرس الأشكال
IX	فهرس الملاحق
أ-د	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأسس النظرية لإدارة المخاطر وجودة الخدمة في شركات التامين</b>	
02	تمهيد:
03	<b>المبحث الأول: المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر</b>
03	المطلب الأول: مفهوم ونشأة إدارة المخاطر
05	المطلب الثاني: مفاهيم مرتبطة مع إدارة المخاطر
08	المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر.
12	المطلب الرابع: طرق وخطوات إدارة المخاطر في شركات التامين
24	<b>المبحث الثاني: ماهية التامين وتقييم جودة الخدمة التامينية</b>
24	المطلب الأول: ماهية التامين
29	المطلب الثاني: تعريف الخدمة التامينية
31	المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة التامينية
37	المطلب الرابع: إدارة مخاطر شركات التامين
44	<b>المبحث الثالث: الدراسات السابقة</b>
44	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التامين
45	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة في شركات التامين
47	المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمة
48	المطلب الرابع: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية
52	خلاصة
<b>الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة في الشركة الجزائرية</b>	

للتأمين وإعادة التأمين وكالة -تبسة 310-	
54	تمهيد
55	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
55	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
59	المطلب الثاني: تقديم الوكالة محل التربص
62	المطلب الثالث: منتوجات الشركة الوطنية التأمين وإعادة التأمين LA CAAR وكالة تبسة -310-
72	المبحث الثاني: المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
72	المطلب الأول: إجراءات الدراسة
75	المطلب الثاني: أدوات ووسائل الدراسة
80	المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة
91	المبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة
91	المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة
107	المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية
112	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية
114	خلاصة
116	خاتمة
120	قائمة المراجع
125	الملاحق

فہرست الجملہ اول



## فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	تمثيل دليل الخطر في المؤسسة	15
02	احتمال المخاطر. الفرص.	18
03	يوضح مؤشرات تقييم جودة الخدمة	35
04	المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية	49
05	الفرق بين الدراسات العربية والدراسة الحالية	50
06	تطور رقم أعمال شركة « la CAAR »	66
07	تطور رقم أعمال الموحدة بين « la CAAR » و CARAMA	67
08	تطور حجم الاستثمارات في شركة « la CAAR »	68
09	تطور حجم التعويضات في مصلحة حوادث السيارات بالوكالة la - 310CAAR	69
10	عدد عقود التأمين داخل الوكالة	70
11	اختيار نوع وحجم العينة	73
12	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة	77
13	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	80
14	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	81
15	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	82
16	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المركز الاجتماعي	83
17	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التأمين	84
18	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع الشركة	85
19	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ثقافة التأمين	86
20	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التأمين لتفادي التبعات القانونية	87
21	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التعامل مع الشركات الأخرى	88
22	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة	89
23	إجابات الباحثين على فقرات محور (إدارة المخاطر) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.	91
24	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية	98
25	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية	100

## فهرس الجداول

101	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة	26
103	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الأمان	27
104	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف	28
106	تحليل آراء المبحوثين تجاه المحور المستقل ( جودة الخدمة )	29
107	نتائج التوزيع الطبيعي	30
108	نتائج إختبار الفرضيات الفرعية	31
112	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية	32

فہرست الاسکا

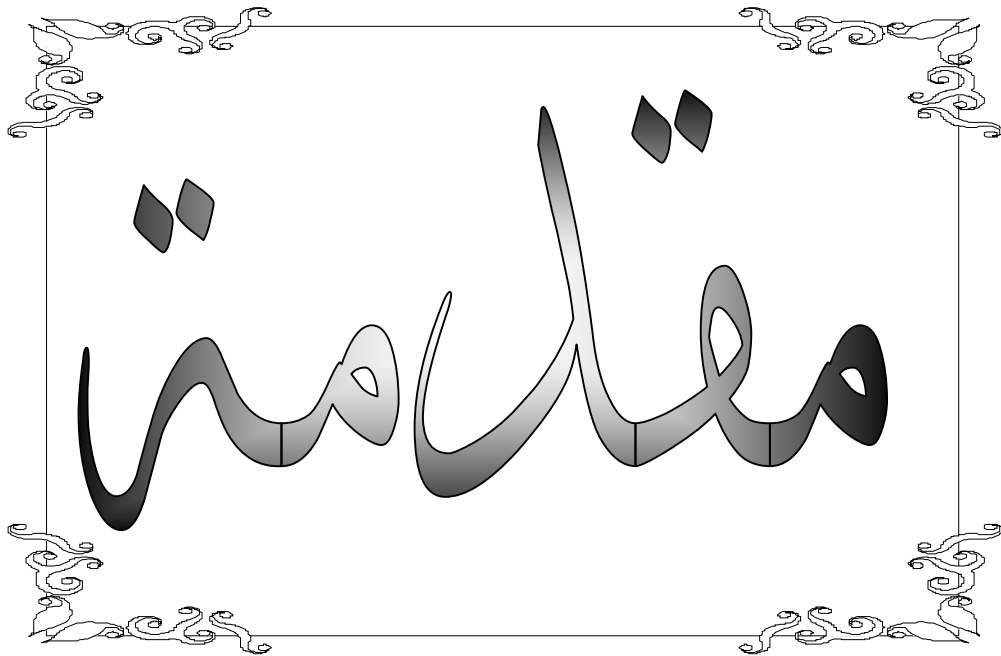
## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
16	BALL ET LORANGE (BL) نموذج	01
17	نموذج التحليل العاملي	02
20	خطوات إدارة المخاطر	03
23	وسائل إدارة المخاطر	04
27	رقم يوضح عناصر التأمين	05
58	ايين أهم المصالح الموجودة بشركة LA CAAR	06
59	التنظيم الداخلي لوكالة تبسة -310 - (الميكال التنظيمي)	07
66	تطور رقم أعمال شركة « la CAAR »	08
67	تطور رقم أعمال الموحدة بين « la CAAR » و CARAMA	09
68	تطور حجم الاستثمارات في شركة « la CAAR »	10
69	تطور حجم التعويضات في مصلحة حوادث السيارات بالوكالة la - 310CAAR	11
70	عدد عقود التأمين داخل الوكالة	12
74	نموذج الدراسة	13
80	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	14
81	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر	15
83	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	16
84	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المركز الاجتماعي	17
85	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التأمين	18
86	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع الشركة	19
87	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ثقافة التأمين	20
88	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تفادي التبعات القانونية	21
89	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التعامل مع الشركة	22
90	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة	23

فہرست الاحق

فهرس الملحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
125	معانة وثيقة لحادث سيارة	01
127	تأمين السكن	02
129	قائمة المحكمين	03
130	استمارة الاستبيان	04
137	نتائج spss	05
151	اتفاقية التربص	06



تتعدد مصادر الخطر في حياة الإنسان وتنتج أساساً عن نوعين رئيسيين من المسببات، أولهما المسببات الطبيعية والتي تنتج بسبب حوادث طبيعية لا دخل للإنسان فيها، ولا تقتصر فقط على العوامل الطبيعية كالأعاصير مثلاً، أو الزلازل، والحرائق، والسيول، وغيرها من الظواهر الطبيعية، بالإضافة لكل ما هو خارج عن إرادة الإنسان كالسرقة، والحروب، والثورات، والأوبئة، وغيرها من الطوارئ التي قد يتعرض لها الإنسان في حياته، أما النوع الثاني من مسببات الخطورة فهو مسببات الخطورة البشرية، وهي التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتصرفات وقرارات الإنسان، ومن أبسطها الإهمال، والانتحار، وخيانة الأمانة، وإشعال الحرائق، وحياسة أسلحة، أو أدوات تدمير، أو تعمد إحداث الخسائر، وغيرها من الأفعال البشرية.

و من هنا نجد أن المؤسسة تحتاج إلى ما يسمى بإدارة المخاطر، هذه الأخيرة التي تسعى بكل أنظمتها إلى محاولة تجنب الخسائر بتوقعها، ومواجهتها حال حدوثها، وتقليل أثارها إلى ادني حد ممكن في حدود الإمكانيات المتاحة للمؤسسة أو من يديرون الخطر أو مجموعة الأخطار.

ويعتبر التأمين من أهم وسائل مواجهة المخاطر لما له من مزايا عديدة، فهو يعمل على توفير التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت من أخطار كثيرة، هذا من ناحية كما أنه يؤدي إلى ازدهار وتدعيم الحياة الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات واستثمارها من ناحية أخرى، كما يعمل على التعامل مع الخسائر الاقتصادية في الثروات والممتلكات الخاصة بالأفراد، أو المنشآت على حد سواء. وبدون التأمين يصعب السيطرة على المخاطر الاقتصادية وتناجها المهلكة على الفرد أو المؤسسة، حتى أنه وإدارة المخاطر أصبحا أحد الصناعات القومية ولا تخلو منه دولة أيا كانت.

لهذا تعد شركات التأمين وسيلة من وسائل إدارة المخاطر بالنسبة للمؤسسات والأنشطة الأخرى، ولكن هذا لا يمنع أن تكون شركات التأمين نفسها معرضة للمخاطر وتحتاج إلى خطة فعالة لإدارتها، ولزاماً عليها التعامل بطريقة منهجية مع جميع الأخطار التي تحيط بأنشطتها، كما يجب أيضاً أن تندمج إدارة المخاطر مع ثقافة الشركة عن طريق سياسة فعالة وبرنامج، يتم إدارته بواسطة أكثر المدراء خبرة وتحديد المسؤوليات داخل الشركة لكل مدير وموظف مسئول عن إدارة المخاطر.



## أولاً: إشكالية الدراسة

إن لشركات التأمين الوطنية دور كبير في إدارة الأخطار التي قد تتعرض لها المؤسسات والأشخاص عموماً، وتعمل جاهدة للحد منها من خلال اتخاذ التدابير اللازمة والإجراءات الملائمة، و تزامناً مع تطورات الأوضاع الاقتصادية وعقد اتفاقية شراكة مع الاتحاد الأوروبي وترتيبات انضمام الجزائر لمنظمة التجارة العالمية، أصبح ضروري لها انتهاج طرق فعالة لإدارة المخاطر تضمن لها تحقيق مستوى جودة عالي في خدماتها التأمينية وكسب ولاء عملائها، خاصة في ظل انفتاح سوق التأمينات الجزائرية. و من هذا المنطلق تتجلى معالم الإشكالية الأساسية لهذه الدراسة كالتالي:

### "ما أثر طرق إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين؟"

و يندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من الأسئلة الفرعية، نوجزها فيما يلي:

- ما المقصود بإدارة المخاطر؟
- ما هو مفهوم التأمين، وفيما تتجلى مبادئه وأقسامه؟ وأين تكمن أهميته؟
- ما هي أهم المخاطر التي تواجهها شركات التأمين؟
- ما هي معايير تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين؟
- هل تطبق شركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR طريق واضحة لإدارة المخاطر بهدف تحسين جودة خدماتها التأمينية؟

### ثانياً: فرضيات الدراسة

على ضوء ما سبق ومن اجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية ومحاوله الإجابة على التساؤلات الفرعية تم طرح الفرضية الرئيسية التالي:

#### 1- الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة التأمينية بشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-.

#### 2- الفرضيات الفرعية:

و ضمن هذه الفرضية تدرج جملة من الفرضيات تتمثل في ما يلي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 0.05$ ) للملموسية على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 05.0$ ) للاعتمادية على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 05.0$ ) للاستجابة على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 05.0$ ) للأمان على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \geq 05.0$ ) للتعاطف على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-

### ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

لاختيار الموضوع أسباب شخصية وأخرى موضوعية وهي:

#### 1- الأسباب الشخصية:

- الموضوع يدخل ضمن مجال التخصص؛
- رغبة وميول الباحثين في التعرض لهذا الموضوع؛
- الزيادة في الفهم والإلمام بهذا الموضوع الجدير بالبحث والدراسة.

#### 2- الأسباب الموضوعية

- أهمية قطاع التأمين على مستوى الاقتصاد الوطني؛
- نقص الوعي بموضوع جودة الخدمة التأمينية وأهميتها التنافسية؛
- توضيح اثر طرق إدارة المخاطر في الرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة بشركات التأمين.

### رابعا: أهداف الدراسة

تتجلى أهداف الدراسة في ما يلي:

- الكشف على دور وأهمية إدارة المخاطر بالنسبة لشركات التأمين؛
- التعريف بالتأمين كآلية للحماية من المخاطر التي يتعرض لها الفرد والمؤسسة في شركات التأمين؛
- تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى المساهمة في التوصل إلى توصيات من خلالها يتم تشجيع شركات التأمين بضرورة استحداث وظيفة خاصة بإدارة المخاطر يكون هدفها التصدي لمختلف المخاطر التي تواجهها ومعالجتها معالجة علمية وفق أسس تقنية واضحة؛

- اقتراح عدد من التوصيات والاقتراحات لتطوير قطاع التأمين ورفع من جودة الخدمة المقدمة به، من خلال البحث في أنجع الطرق لإدارة المخاطر.

### خامسا: أهمية الدراسة

تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الاقتصادي والتي تتمثل في شركات التأمين، التي تعمل على تأمين مختلف المؤسسات والأنشطة من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها، لذلك على شركة التأمين نفسها حماية أنشطتها من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريتها، وهذا ما سيؤثر بالسلب على نشاط التأمين ومنه على القطاع الاقتصادي، ومحاولين من خلال هذه الدراسة البحث عن أهم السبل والأساليب الناجحة في معالجتها أو تجنبها للحفاظ على بقاء شركات التأمين وتطويرها أكثر فأكثر، مما يزيد من استقرارها ورفع من جودة الخدمات المقدمة بها ومنه تعزيز مركزها التنافسي.

### سادسا: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة وفهم جوانبها المختلفة تم تحديد مجال الدراسة في ما يلي:

**1- الحدود الموضوعية:** ركزت الدراسة بصفة عامة نظريا وتطبيقيا على توضيح تأثير طرق إدارة المخاطر، كمتغير مستقل على تحسين جودة الخدمة في شركات التأمين كمتغير تابع، في الوكالة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين La Caar وكالة تبسة -310-

**2- المجال المكاني:** إن المجال المكاني الذي تم اختياره للقيام بالدراسة الميدانية هو الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين وكالة تبسة -310- باعتبارها شركة تبني إدارة المخاطر في معالجة الأخطار التي تتعرض لها، وتتطلع إلى الرفع من جودة خدماتها من خلال انتهاجها طرق وسبل تقنية متقدمة.

**3- المجال الزمني:** من أجل الإحاطة بإشكالية الدراسة والوصول إلى نتائج موضوعية تم الاطلاع على واقع المؤسسة محل الدراسة وذلك خلال الموسم الدراسي 2019-2020 .

### سابعا: منهج الدراسة

لتجسيد موضوع البحث والوصول إلى النتائج المسطرة من هذه الدراسة، فإن الخطة المعتمدة ستعالجه من خلال فصل نظري وفصل تطبيقي، يمكن توضيحهما كالآتي:

**1- الفصل النظري:** الذي تم التطرق فيه إلى الإطار النظري العام لإدارة المخاطر وجودة الخدمة التأمينية، إضافة إلى الدراسات السابقة التي درست في الموضوعين معا.

**2- الفصل التطبيقي:** تناول هذا الفصل الدراسة التطبيقية بالتطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة، تم فيه إعطاء لمحة عامة عن الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة- و عرض وتحليل نتائج الدراسة للوقوف على تأثير إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة في شركات التأمين، انطلاقاً من معرفة قدرة وسائل وطرق إدارة المخاطر في الرفع من مستوى الخدمات التأمينية وجذب الزبائن والعملاء وكسب رضاهم.

#### ثامناً: صعوبات البحث

يتمثل أهمها في ما يلي:

- الوضع الصحي الراهن السائد في البلاد (جائحة كورونا)، الذي استلزم غلق الجامعات وتطبيق الحجر وتضييق التعاملات بالإدارات ما صعب من عملية جمع المعلومات النظرية وحتى التطبيقية؛
- قلة المراجع باللغة العربية التي تتناول أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية؛
- قلة الدراسات السابقة في موضوع إدارة المخاطر، وعدم وجود دراسة بنفس المتغيرات؛
- عدم وجود مصلحة متخصصة في إدارة المخاطر في وكالة تبسة.

## الفصل الأول:

الأسس النظرية لإدارة المخاطر

وجودة الخدمة في

شركات التأمين

تمهيد:

تتعدد المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين وتختلف من بيئة لأخرى، فمع تطور هذه الأخيرة وتوسعها أصبحت تواجه الكثير من المشاكل، مادفعها للبحث عن خطوات استباقية تمكنها من قياس وتقييم المخاطر للحد منها وتجنب أثارها، تمثلت في إدارة المخاطر، بحيث تلعب دورا حيويا في مواجهة وتغطية وإدارة الأخطار بمختلف أنواعها، و تعمل على تحسين نتائج الشركات وتيسير أعمالها بالإضافة إلى تقليل حجم التعويضات والخسائر، و تحسين أدائها وجودة الخدمات بها وهذا عن طريق حسن تقديرها للمخاطر المتوقعة وإدارتها.

ولأهمية هذا الموضوع سعينا من خلال هذه الدراسة إلى إعطاء مفاهيم واضحة و محددة، لكل من إدارة المخاطر و جودة الخدمة في شركات التأمين و العلاقة التي تربط بينهما، من خلال هذا الفصل و المتضمن لثلاث مباحث كمايلي:

✓ المبحث الأول:المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر.

✓ المبحث الثاني:ماهية التأمين وتقييم جودة الخدمة التأمينية

✓ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر

لقد تعددت واختلقت المفاهيم المرتبطة بإدارة المخاطر وذلك نظرا لاختلاف الزوايا التي ينظر إليها منها، وكذا لارتباطها بمفاهيم أخرى كالتأمين وغيره، بالإضافة إلى التطورات التي طرأت على التعريف نتيجة ما مر به من مراحل تاريخية ساهمت في بلورته في عدة أشكال.

### المطلب الأول: مفهوم ونشأة إدارة المخاطر

#### أولاً: تاريخ ونشأة إدارة المخاطر

نشأت إدارة المخاطر من اندماج تطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والفضائية والنظرية المالية والتأمين في القطاع المالي، حيث كان أول ظهور لمصطلح إدارة المخاطر في مجلة (هارفارد بيستر ريفو) 1956، حيث طرح المؤلف آنذاك فكرة مختلفة تماما، وهي أن شخصا ما داخل المنظمة ينبغي أن يكون مسئولا عن إدارة مخاطر المنظمة البحتة، ومن بين أولى المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها وممارسة إدارة المخاطر هي البنوك، التي ركزت على إدارة الأصول والخصوم وتبين أن هناك طرح انجح للتعامل مع المخاطرة يمنع حدوث الخسائر والحد من نتائجها عند استحالة تفاديها.<sup>1</sup>

وتوسع استخدام تقنيات إدارة المخاطر في مختلف المؤسسات، خصوصا المؤسسات المالية كشركات التأمين وصناديق الاستثمار، ورغم إن إدارة المخاطر تستمد جذورها من شراء التأمين، إلا أن القول بان إدارة المخاطر نشأت بشكل طبيعي من شراء التأمين المؤسسي ينافي الحقيقة، وفي الواقع أن ظهور إدارة المخاطر نتيجة لتحول درامي وثورى في فلسفة واكب ذلك حدوث تغيير في الاتجاهات نحو التأمين، ولقد كان التأمين دائما هو المدخل المعياري للتعامل مع المخاطر، ورغم أن إدارة التأمين شملت تقنيات بخلاف التأمين كالاحتفاظ ومنع الخسارة والسيطرة عليها، إلا أن هذه التقنيات كانت تعتبر بالأساس بدائل للتأمين، وكان مدير التأمين ينظر إلى التأمين على أنه قاعدة مقبولة أو منهج قياسي أمثل للتعامل مع المخاطر، أما الاحتفاظ فكان ينظر له على أنه الاستثناء لهذه القاعدة.<sup>2</sup>

لقد كان للتغير في الاتجاه حيال التأمين والتحول إلى فلسفة إدارة المخاطر أن ينتظر علم الإدارة، لما له من تركيز على تحليل التكلفة، والعائد، والقيمة المتوقعة، والمنهج العلمي في اتخاذ قرار في ظل ظروف عدم

<sup>1</sup> - عصمانى عبد القادر، أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس، الجزائر 2009، ص04.

<sup>2</sup> - عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته SCIS، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير مدرسة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، سعيدة، 2012، ص25

التأكد، وقد حدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الزمن، وسار بشكل مواز لتطور علم الإدارة الأكاديمي.<sup>1</sup>

لقد بدت فلسفة إدارة المخاطر منطقية ومعقولة وانتشرت من مؤسسة لأخرى، وعندما قررت رابطة مشترري التأمين تغيير اسمها إلى "جمعية إدارة المخاطر والتأمين" في 1975، كان التغيير إشارة إلى أن تحولاً ما يجري، حيث بدأت "جمعية إدارة المخاطر والتأمين" بنشر مجلة تحت اسم "إدارة المخاطر"، كما كان يقوم قسم التأمين في "رابطة الإدارة الأمريكية" بنشر مجموعة عريضة من التقارير والدراسات لمساعدة مديري المخاطر، بالإضافة إلى ذلك قام معهد التأمين الأمريكي بوضع برنامج تعليمي في إدارة المخاطر، ويتضمن سلسلة من الامتحانات يحصل فيها الناجحون على دبلوم أو شهادة في إدارة المخاطر، وقد تم تعديل المنهج الدراسي لهذا البرنامج في 1973، وأصبح الاسم المهني للمتخرجين من البرنامج "زميل إدارة المخاطر"، لأنه في الواقع كثير من المفاهيم التي نشأت في قاعدة الدراسات الأكاديمية تم نقلها إلى عالم الأعمال وتطبيقها فيه.

ولقد أصبحت السيطرة على المخاطر والتقليل من حدتها من العوامل الرئيسية في إدارة المخاطر، وأدت إلى زيادة التركيز على التحكم أو السيطرة، التي تتجاوز تغيير احتمال حدوث الخسارة مبدأ أساسياً في صيرورة أغلب مؤسسات الشركات، وقد كان الاستنتاج الذي تم التوصل إليه هو أن الخطر يمكن أن يدار ويحصر في أضيق الحدود الممكنة ولكن دون التحكم فيه كلياً.<sup>2</sup>

### ثانياً: تعريف إدارة المخاطر

يقصد بإدارة المخاطر "عملية قياس أو تقييم خطر وبعد ذلك يتم تطويراً لإستراتيجيات لإدارة الخطر الذي تم قياسه عموماً، الإستراتيجيات استخدمت لتضمن تحويل الخطر إلى نقطة أخرى، أو يتم تجنب الخطر أن يتم التخفيض من التأثير السليبي من الخطر، وفي بعض الحالات يمكن أن يقبل البعض أو كل النتائج لخطر معين".<sup>3</sup> و تعرف أنها "مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ أي قرار لمواجهة أي خطر وذلك من أجل تقليل الخسائر أو منعها".<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك)، كلية التجارة عين شمس، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 46.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 50.

<sup>3</sup> - بوعكاز نوال، حدود هندسة المالية في تفعيل إستراتيجيات التغطية المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة مقدمة لنسب شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011 ص 74.

<sup>4</sup> - أسامة عزمي وآخرون، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 41.



كما تعرف أيضا أنها "عبارة عن منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر، عن طريق توقع الحسائر المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للحسائر، التي تقع إلى أدنى حد ممكن"<sup>1</sup>.

و أيضا تعرف أنها "مجموعة من الواجبات والأنشطة الوظيفية التي يبذلها المسؤولون للتحكم في الأخطار التي قد تعرضت لها المؤسسة، والتي من شأنها خلق ظروف آمنة معقولة قبل الحادث"<sup>2</sup>.  
- أما هايتر فيرى أن إدارة المخاطر "هي الوظيفة الرئيسية التي تهتم باكتشاف الخطر وتقويمه والتأمين عليه"<sup>3</sup>.  
التعريف الإجرائي: من خلال ماسبق يمكن القول أن :

"إدارة المخاطر عبارة عن نظام أو منهج شامل ومتكامل، لتهيئة البيئة المناسبة والأدوات اللازمة لتوقع ودراسة المخاطر المحتملة، وتحديدتها وقياس أثارها على نشاطات المؤسسة، إيراداتها ونفقاتها، ووضع الخطط المناسبة لما يلزم ولما يمكن التنبؤ به لتجنب هذه المخاطر والسيطرة عليها أو للتخفيف من أثارها".

#### المطلب الثاني: مفاهيم مرتبطة مع إدارة المخاطر

إن المتأمل لمفهوم إدارة المخاطر يتبادر لذهنه العديد من المصطلحات الأخرى، التي لها علاقة بهذا المفهوم وتوقعه في حيرة من أمره اتجاه التفرقة بين هاته المصطلحات من حيث المعنى والمحتوى، كون أن مصطلح المخاطرة تتقاطع فيها الكثير من الموضوعات ذات الصلة مع بعضها البعض، والتي تستعمل في محتواها وموضوعها مفهوم الخطر والتي جعلت منه مادتها الأساسية ومكونها الرئيسي في التحليل .

#### أولا: الأمن الصناعي

هناك تعريف متعددة للأمن الصناعي نذكر منها :

1. يعرف الأمن الصناعي على أنه : "العمل على تقليل الحوادث في الصناعة وتكاليف الإصابة الناتجة عنها، والتي تتناسب طرديا مع عدد الحوادث والإصابات، وذلك بغرض حماية العمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص50.

<sup>2</sup> - فريد كورتل وآخرون، إدارة المخاطر على القروض المصرفية، متوفر على الموقع الإلكتروني : [www.iefpedia.com](http://www.iefpedia.com)، تاريخ الإطلاع 11-08-2020، ساعة الإطلاع 11:40 .

<sup>3</sup> - محمد توفيق البلقيني، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتاب الأكاديمية، مصر، 2004، ص2.

<sup>4</sup> - فوزي شعبان مذكور، إدارة الصيانة والأمن الصناعي، منشورات كلية التجارة، القاهرة، 1997، ص 144.

2. كما يعرف على أنه: "توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل وجعلها آمنة وصحيحة، بمعنى أنه لا تقع فيها حوادث ولا تنشأ عنها إصابات عملية، أي أنها تكفل حماية مقومات الإنتاج المادية والبشرية"<sup>1</sup>.

يرجع أصل مصطلح الأمن Security إلى الكلمة اللاتينية se-curus ومن cura التي تعني العناية to care وبوجه عام يعبر مصطلح الأمن إما عن التحرر من الخطر أو استعراض القوة والقدرة على الاستجابة للتهديدات أو عرققتها<sup>2</sup>.

### ثانيا: مفهوم نظام الوقاية

يوجد عدة تعاريف مرتبطة بنظام الوقاية نذكر منها ما يلي:

**التعريف الأول:** "هو نظام يهدف إلى توفير ما يلزم من الشروط والمواصفات الفنية والإجراءات التنظيمية في بيئة العمل لجعلها صحية وأكثر أمنا، حتى لا تقع فيها حوادث وإصابات فنية وذلك بقصد حماية مقومات الإنتاج البشرية والمادية"<sup>3</sup>.

**التعريف الثاني:** "كل الإجراءات التي تتخذ لمنع أو التقليل من حوادث العمل والأمراض المهنية، كما يقدم جميع وسائل الوقاية ويوفر الظروف المناسبة للعمل"<sup>4</sup>.

يعمل هذا النظام على تحقيق جملة من الأهداف منها:

- ✓ حماية العنصر البشري من خلال توفير مجموعة الشروط والوسائل، التي تجعل العمال في مأمن من أخطار وحوادث العمل، ذلك لأن الكفاءات والمهارات البشرية التي تضمها المؤسسة تعتبر الأولى للدعامة الإنتاجية.
- ✓ حماية عناصر 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 المكاسب 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 على تكلفة الإنتاج وكميته وجودته، مثل انخفاض معدل دوران العمل، وانخفاض معدل التغيب.

<sup>1</sup> - فوزي شعبان مذكور، مرجع سابق، ص 144.

<sup>2</sup> - ادوارد برودزاكس، ترجمة احمد المغربي، "إدارة المخاطر والأزمات والأمن"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 72

<sup>3</sup> - بوزيدي مجد، إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009، ص 101 .

<sup>4</sup> - المرجع نفسه، ص 101.

✓ باعتبار أن نظام الوقاية هو أحد الأنظمة الفرعية للأمن الصناعي، وأحد تفرعاته الأساسية فإن كل ما قيل عن علاقة الأمن الصناعي بإدارة المخاطر هو نفسه ينطبق على نظام الوقاية إلا أن نظام الوقاية نظام عملي أكثر منه نظري.

### الفرع الثالث: إدارة الأزمات

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

#### أولاً: تعريفها

تعرف إدارة الأزمات على أنها: "تقدير للأمور المفاجئة وتحديد اتجاهات الحركة البديلة وتصوير السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث، ثم اتخاذ القرارات الكفيلة للسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة".<sup>1</sup>

أي أن إدارة الأزمات هي "إدارة الأزمة في حد ذاتها من خلال التحكم في ضغطها ومسارها واتجاهها، وهي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة، واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب، وتعتبر أيضاً إدارة تقوم على التخطيط والرقابة والتنظيم والبعد عن التسرع والعشوائية".<sup>2</sup>

#### ثانياً: الفرق بين إدارة الأزمات وإدارة المخاطر

التعرف على الفرق بين إدارة الأزمة وإدارة المخاطر يتطلب ضمناً ضرورة التفريق بين مفهومي الخطر والأزمة، فالخطر هو مفهوم كما رأينا مرتبط أكثر بعنصر عدم التأكد، أما الأزمة فهي مفهوم يعبر عن شيء حدث فعلاً، فنقول مثلاً خطر (الزلازل) أي احتمال أن يقع أو لا يقع، ولا نقول أزمة الزلازل، كما أن الخسارة الناتجة عن الخطر هي خسارة محتملة، أما في الأزمة فهي أكيدة، وتأثيرها فهو تأثير أوسع من تأثير الخطر، فمثلاً نقول الأزمة المالية العالمية يعني أن تأثيرها مس العالم كله كما أن الخطر يعتبر من عوامل توليد الأزمات فمثلاً نقول أزمة الرهن العقاري كانت ناتجة عن خطر الإفراط في منح القروض العقارية بدون ضمانات... الخ.

<sup>1</sup>-نائل محمد مومني، إدارة الكوارث والأزمات، مطبعة الروزنا، عمان، الأردن، 2007، ص 310.

<sup>2</sup> -<https://specialties.bayt.com/ar/specialties/q/220111>

المطلب الثالث: أهداف إدارة المخاطر.

أولاً: الأهداف النوعية

لإدارة الأخطار العديد من الأهداف الهامة يمكن تصنيفها إلى مجموعتين رئيسيتين هما: الأهداف التي تسبق تحقق الخسائر والأهداف التي تلي تحقق الخسائر.

أولاً: أهداف ما قبل الخسارة

هناك من الأهداف المهمة لإدارة المخاطر التي تسبق وقوع الخسارة نذكر منها:

✓ **الاقتصاد:** وهو أول الأهداف الفرعية لإدارة الأخطار، والهدف هنا هو خفض تكلفة التعامل مع الخطر إلى أدنى مستوى ممكن، وهذا يتضمن تحليل مصروفات برامج الأمان وأقساط التأمين المسددة والتكاليف المصاحبة للأساليب المختلفة لمواجهة الخسائر، بمعنى تهدف إدارة الخطر إلى تخفيض تكاليف مواجهة الخطر إلى أدنى حد ممكن.<sup>1</sup>

✓ **تخفيض القلق:** ويقصد بهدف تقليل التوتر والقلق والذي يشير له "Hedges" و "Mehr"، بأنه هدف النوم الهادئ ليلاً وراحة البال، التي تأتي من معرفة أن تدابير مناسبة قد تم اتخاذها للتصدي للظروف المعاكسة، وعندما يظل تعرض كارثي دون حماية، أو عندما لا تعرف الإدارة ما إذا كان قد تم التصدي للظروف المعاكسة أم لا.

فإن عدم التأكد والقلق الذهني يمكن لهما أن يصرفا انتباه الإدارة عن الاعتبارات الأخرى، وفي الحالات القصوى يمكن أن يكون للقلق الذي ينشأ من عدم التأكد بخصوص بقاء المنظمة تأثير ضار على صحة ورفاهية إدارة المنظمة، وأن القلق يستنزف طاقة هائلة للمؤسسة.

✓ **أداء الالتزامات المفروضة خارجياً:** يرتبط هذا الهدف بعلاقات المنظمة بالمنظمات الأخرى ومع الدولة، وتتناول الكثير من العقود المستخدمة في علاقات العمل مسألة من سيكون مسؤولاً عن الخسائر في ظل الظروف المحددة، فالدائنون على سبيل المثال يشترطون عموماً أن يؤمن المقترض على الملك المرهون كضمان، والعقود التي تحتوي على أحكام من هذا النوع تخلق التزاماً تجاه طرف خارجي يجب على إدارة الخطر أن تتصدى له.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - غول فرحات، الأخطار ونماذج دراستها فيس المؤسسات، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية المخاطر في المؤسسات، آفاق وتحديات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلوي الشلف، الجزائر، 2008، ص 08.

<sup>2</sup> - بلعزوز بن علي، قندوز عبد الكرم، استراتيجيات النحوظ وإدارة المخاطر، الملتقى الدولي الثالث حول إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات - آفاق وتحديات - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسبية بن بوعلوي، الشلف، الجزائر، 2008، ص 10

ثانيا : هدف ما بعد الخسارة

تتمثل الأهداف المهمة التي تلي حدوث الخسارة في البقاء، استمرار العمليات، استقرار العوائد، استمرارية النمو والمسؤولية الاجتماعية

✓ **بقاء المنشأة:** إن الهدف الأول لإدارة الخطر والأهم بعد تحقق الخسارة هو بقاء المنشأة مثل قانون الطبيعة الأول، وضمان استمرارية وجود المنظمة ككيان عامل في الاقتصاد، وبهذا المعنى تكون الوظيفة الرئيسية لإدارة الخطر هي القيام بدور مساند في هرم أهداف المنظمة.

إن الهدف الرئيسي لإدارة المخاطر ليس المساهمة بشكل مباشر في أهداف المنظمة الأخرى مهما تكن بل ضمان بلوغها، ويعني هذا أن الهدف الأكثر أهمية ليس تقليل التكاليف إلى أدنى حد أو الإسهام في ربح المنظمة، بل الحفاظ على الفاعلية التشغيلية للمنظمة، حتى يتسنى للمنظمة على الأقل أن تعيد جزء من عملياتها خلال فترة زمنية قليلة من تحقق الخسارة.

✓ **استمرار العمليات:** في بعض المنشآت فإن القدرة على ممارسة العمل بعد تحقق خسارة شديدة يعتبر من أهم الأهداف، حيث تفقد المنشأة جزء من عملائها ومورديها وتقل قدرتها التنافسية، بمعنى ضمان استئناف المنشأة لعملياتها بكامل طاقتها الإنتاجية بعد تحقق الحادث، حيث يجب أن تكون فترة التوقف قصيرة.

✓ **استقرار العوائد:** ترغب المنشأة في الاحتفاظ بأرباحها على الأسهم بعد تحقق الخسارة، ويتم الحفاظ على مستويات دخول مستقرة من خلال تحجيم الانخفاض في التدفقات النقدية أو الدخول بسبب تحقق الأخطار عند حدود مقبولة، وهذا الهدف مرتبط كلياً بهدف استمرار العمليات.

ينبع هدف استقرار العوائد ( الأرباح ) من التأثير الذي يمكن أن تحدثه التغيرات والتباينات الواسعة في المكاسب على الملاك والأطراف الثلاثة، حيث يفضل المساهمون الأرباح المستقرة على المكاسب التي تتقلب بشكل واسع ولأن المستثمرين يفضلون التدفق المستقر للدخل، فإن إدارة الخطر يمكن أيضاً أن تساهم في الأداء الإجمالي للشركة بخفض التباينات في الدخل التي تنتج من الخسائر المرتبطة بالأخطار البحتة إلى أقل مستوى ممكن.<sup>1</sup>

✓ **استمرارية النمو:** يمكن للمنشأة أن تستمر في النمو من خلال تطوير المنتجات ودخول أسواق جديدة أو عن طريق الاستحواذ والاندماج مع شركات أخرى، لذلك يجب على إدارة الخطر أن تأخذ بعين الاعتبار التأثير الذي سوف تسببه الخسارة على مقدرة الشركة على النمو، وعندما يصبح النمو هدفاً تنظيمياً هاما تصبح الوقاية

<sup>1</sup> - بالي مصعب، مرجع سابق، ص90.

من التهديدات التي تواجه ذلك النمو أحد الأهداف الهامة لإدارة المخاطر، واستراتيجيات إدارة المخاطر الجيدة الإعداد والتنفيذ يمكن أن تسهل استمرارية النمو. حتى في حال حدوث خسارة من الممكن أن تهدد ذلك النمو. ✓ **المسؤولية الاجتماعية:** يمكن القيام بالالتزامات الاجتماعية واثبات الانتماء عن طريق تخفيض التأثيرات التي سوف تحدثها الخسائر على الأفراد الآخرين والمجتمع ككل، حيث أن الخسائر الجسيمة يكون لها آثار عكسية على العاملين، المستهلكين، الموردين، الدائنين والمجتمع بشكل عام.

و يضيف كل من "Hedges و Mehr" المسؤولية الاجتماعية كهدف سابق للخسارة من خلال مجموعة الالتزامات الاجتماعية التي تواجه المنشأة، بسبب علاقتها بموظفيها وبالمنظمات الأخرى وبالمجتمع، وتنتج تدابير منع الخسارة والسيطرة عليها التي تشكل جزءا من عملية إدارة الخطر أثارا مرغوبة، حيث تمنع هذه التدابير تدمير الأصول أو حدوث إصابات للأفراد وتفادي الإفلاس وتداعياته.

على سبيل المثال، يمكن أن تسبب الخسارة الشديدة التي أدت إلى إغلاق مصنع في مدينة لفترة طويلة ضغطا اقتصاديا كبيرا في تلك المدينة، وكثيرا ما يتعارض هدف المسؤولية الاجتماعية مع هدف الاقتصاد.<sup>1</sup> أما سلامة عبد الله فيرى أن الهدف العام من إدارة الأخطار هو الحد من آثارها التي تهدد نشاط الأفراد والمشروعات، وذلك لخوفهم من ضياع رؤوس أموالهم أو دخولهم أو الاثنيين معا، كما أنها تهدف أساسا إلى وضع سياسة مثلى ذات أهداف محددة لمجابهة الخسائر المتوقعة أو الحد منها بأقل تكلفة ممكنة، وفي حدود الظروف والملابسات والنتائج المتوقعة والمتعلقة بموضوع الخطر من ناحية، وبالقائم بإدارة المخاطر من ناحية أخرى.

### ثانيا: الأهداف الكمية

من الناحية المثالية ينبغي أن تكون الأهداف قابلة للحصر الكمي كلما أمكن ذلك، ورغم أن أيا من الأهداف السابقة قابلة للقياس الكمي، إلا أنه كثير من إيرادات إدارة المخاطر في المؤسسات قد وضعت أهداف قابلة للقياس الكمي، ويمكن دراسة عدة أهداف من بينها إجمالي المبالغ المنفقة على أقساط التأمين، وكذا عدد الإصابات أو الحوادث الواقعة في النواحي الموجهة لتدابير منع الخسارة والسيطرة عليها، حيث تقوم إدارة السلامة والصحة المهنية بنشر إحصائيات لمعدلات الإصابة حسب الصناعة، وتوفر هذه الإحصائيات إلى جانب

<sup>1</sup>- طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 152.

خسائر المؤسسة السابقة معايير مفاضلة، تفيد في وضع أهداف كمية في مجال إصابات وحوادث العمل الخاص بالعاملين.<sup>1</sup>

وهناك مقياس آخر للأداء استخدمته بعض المؤسسات كمعيار كمي وهو تكلفة المخاطرة والذي هو عبارة عن مجموع مصروفات إدارة المخاطر، بما في ذلك خسائر التأمين والخسائر المختزنة معبرا عنها بنسبة مئوية من الإيرادات، هذه الأخيرة التي تقع تحت تأثير التغيرات والتباينات الواسعة في المكاسب على الملاك والأطراف الأخرى.

فمثلا: نجد أن المساهمين يفضلون الأرباح المستقرة على الأرباح التي تشهد تغيرات كبيرة، ولأن المستثمرون يفضلون عموما التدفق المستمر للدخل، فإن إدارة المخاطر تسعى دائما إلى تخفيض التباين في الدخل التي تنتج عن الخسائر البحتة إلى أقل مستوى ممكن، بالإضافة إلى أنه يساعد في تعظيم الاستقطاعات الضريبية عن الخسائر وتقليل الضرائب عن الأرباح، ولكن الخسائر غير المؤمن ضدها تكون قابلة للاستقطاع فقط بقدر ما يمكن تعويضها أو مقابلتها بالأرباح، فإن العبء الضريبي الطويل المدى للمؤسسة سوف يكون أقل عندما تكون الأرباح مستقرة نسبيا بمرور الوقت.<sup>2</sup>

### ثالثا: أهداف تعظيم القيمة

المسير اليوم أصبح يتعامل مع اتجاهين هما : الاتجاه التقليدي المتعلق بتجنب المخاطر والاتجاه الحديث المتعلق بإدارة المخاطر، وهذا ما يتوجب عليه بناء إستراتيجية بعيدة المدى في كيفية التعامل مع الأخطار، وكذا تفعيل نظم اتخاذ القرارات التي تتخذها المؤسسة في مواجهتها لأغلب المخاطر، والذي من شأنه أن يخلق قيمة مضاعفة للمؤسسة تمكنها من التعامل بطريقة فعالة مع بيئتها الخارجية والداخلية، لذا نجد أن الإدارة تعمل على أن لا يحال بين المؤسسة وتحقيق هدف تعظيم القيمة أي شيء.<sup>3</sup>

إن الهدف النهائي لإدارة المخاطر هو نفسه الهدف النهائي للوظائف الأخرى في أي مؤسسة، وهو تعظيم قيمة المنظمة ويرى Néel dohtry أن هدف الإدارة عموما وهدف المديرين الذين فوضت لهم المسؤوليات هو تعظيم القيمة لأن هذه القيمة هي التي تعكس القيمة السوقية للأسهم العادية للمؤسسة، وفق وجهة النظر هذه ينبغي تقسيم قرارات إدارة المخاطر وفق لمعيار ما إذا كانت تساهم في تعظيم القيمة أم لا،

<sup>2</sup> - بوزيدي لمجد، مرجع سابق، ص 111-112.

<sup>1</sup> - طارق عبد العال، مرجع سابق، ص 149-150.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 151-152.

فتعظيم القيمة هو الهدف النهائي لأي مؤسسة، وهو معيار معقول لتقييم قرارات المؤسسة إلا أنه يعاب عليه في نفس الوقت الأسهم ذات التداول العام.<sup>1</sup>

## المطلب الرابع: طرق وخطوات إدارة المخاطر في شركات التأمين

سيتم من خلال هذا المطلب استعراض أهم خطوات إدارة المخاطر وطرقها في شركات التأمين.

### أولاً: أدوات وقواعد إدارة المخاطر

#### 1. أدوات إدارة المخاطر

إن الجزء الجوهرية والأساسية من وظيفة إدارة المخاطر يتمثل في تصميم وتنفيذ إجراءات، من شأنها تقليل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي المترتب على الخسائر المتكبدة إلى الحد الأدنى، ويمكن تصنيف التقنيات العريضة المستخدمة في إدارة المخاطر إلى:<sup>2</sup>

- **التحكم في المخاطرة:** وتشمل أساليب التحكم في المخاطرة، تحاشي المخاطرة والمداخل المختلفة إلى تقليل المخاطرة، حتى من خلال منع حدوث الخسائر ومجهودات الرقابة والتحكم وأيضا الوقاية.

- **تمويل المخاطرة:** يركز تمويل المخاطر على ضمان إتاحة الأموال لتعويض الخسائر التي تحدث، ويأخذ تمويل المخاطر بدرجة أساسية شكل الاحتفاظ أو التحويل (الاحتفاظ بجزء من المخاطر ونقل أو تحويل جزء آخر)، وعند تقرير أي التقنيات يجب تطبيقه للتعامل مع مخاطرة معينة، يجب على مدير إدارة المخاطر أن يدرس حجم الخسائر المحتملة واحتمال حدوثها والموارد المتاحة لتعويض الخسارة أن قدر لها أن تحدث، كما يجب تقييم عوائد وتكاليف إتباع مثل هذا المنهج ثم اتخاذ القرار باستخدام أفضل المعلومات المتاحة.

#### 2. قواعد إدارة المخاطر

مع تطور إدارة المخاطر كمجال وظيفي خاص للإدارة، تم توجيه اهتمام متزايد لصياغة مبادئها وتقنياتها وذلك بتوفير قواعد إرشادية متصلة بعملية اتخاذ القرارات المتصلة بإدارة المخاطر، وقد كان من أول الإسهامات المقدمة لمجال إدارة المخاطر تطوير مجموعة من القواعد وهذه القواعد هي ببساطة مبادئ تحكم إلى حسن الإدراك والفطرة وتطبق على مواقف المخاطرة، وهي كمايلي:

**1- لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته:** القاعدة الأولى والأهم في الثلاث قواعد هي لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته، ورغم أن هذه القاعدة لا تقول لنا بالضرورة ما ينبغي عمله بشأن مخاطرة معينة،

<sup>1</sup>- بالي مصعب، مرجع سابق، ص 59.

<sup>2</sup>- عبدلي لطيفة، مرجع سابق، ص 34.



إلا أنها تقول أي المخاطر يجب القيام بشيء حيالها، وإذا بدأنا بالقرار بأنه عندما لا يتم عمل شيء حيال مخاطرة معينة، تحتفظ المؤسسة باحتمال نشوء خسارة من تلك المخاطر، فإن تقرير المخاطر التي يجب عمل شيء بشأنها خلاصته تقرير أي المخاطر لا يمكن الاحتفاظ بها<sup>1</sup>.

إن العامل الأهم في تقرير أي المخاطر تتطلب عملا محددًا ما، هو الخسارة المحتملة القصوى التي قد تنتج من المخاطرة، وبعض الخسائر يمكن أن تكون مدمرة اقتصاديا حيث تأتي بالكامل على أصول المؤسسة، في حين يتضمن البعض الآخر عواقب مالية ثانوية فقط، وإذا كانت الخسارة المحتملة القصوى من التعرض لموقف ما كبير لدرجة أن ينتج عنها خسارة غير محتملة، فإن الاحتفاظ لا يكون واقعيًا والشدة المحتملة يجب تقليلها إلى مستوى قابل للإدارة أو يجب تحويل المخاطرة، أما إذا تعذر تقليل الشدة وتحويل المخاطرة، فإنه يجب تفاديها ومسألة حجم المخاطرة التي يمكن الاحتفاظ بها بأمان مسألة معقدة وفنية، حيث يرتبط مستوى الاحتفاظ بالمخاطر الفردية ارتباطًا بالقدرة الكلية على احتمال الخسارة، ويتوقف ذلك بدوره على التدفق النقدي للمؤسسة واحتياطاتها السائلة وقدرتها على زيادة التدفق النقدي في حالة الطوارئ، وبالنسبة لكل المؤسسة يمكن تغطية بعض الخسائر من التدفق النقدي بينما يتطلب البعض الآخر الأخذ من الاحتياطات النقدية.

في حين في حالات أخرى الافتراض وبعض الخسائر قد تكون أكبر من قدرة هذه الاحتياطات على احتمالها، ومن الواضح أن المبلغ الذي تستطيع المؤسسة تحمله سوف يتفاوت من مؤسسة لأخرى، كما يتفاوت المستوى أيضا بمرور الوقت تبعًا للموارد التي قد تكون متاحة وقت حدوث الخسارة.

**2- فكر في الاحتمالات :** إن الفرد الذي يمكنه أن يقرر احتمالية حدوث خسارة ما يكون في وضع أفضل يمكنه من التعامل مع المخاطرة، في حين يحدث العكس عند افتقاده لمثل هذه المعلومات، مع ذلك فإن احتمال حدوث أو عدم حدوث الخسارة أقل أهمية من الشدة المحتملة إذا حدثت الخسارة، وحتى عندما يكون احتمال الخسارة ضعيفا فإن الاعتبار الأساسي يكون الشدة المحتملة، ولا يعني ذلك القول بأن الاحتمالية المرتبطة بتعرض معين ليست أحد الاعتبارات عند تقرير ما يجب عمله بشأن تلك المخاطرة، فمثلما تشير الشدة المحتملة للخسارة إلى المخاطرة التي يجب عمل شيء بشأنها (أي المخاطر التي لا يمكن الاحتفاظ بها)، فإن معرفة ما إذا

<sup>1</sup> - عبدلي لطيفة، مرجع سابق، ص 35.

كان احتمال حدوث الخسارة ضعيفا أم معتدلا أم مرتفعا جدا، يمكن أن تساعد مدير المخاطر في تقرير ما يجب عمله بشأن مخاطرة معينة<sup>1</sup>.

إن القاعدة الثانية لإدارة المخاطر "فكر في الاحتمالات"، تشير إلى أن احتمال حدوث الخسارة قد يكون عاملا مهما في تقرير ما يجب عمله حيال مخاطرة معينة، ولكن أي المخاطر؟ منطقيا استخدام الاحتمالات في اتخاذ قرارات إدارة المخاطر، مقصور على تلك المواقف التي لا تتعارض فيها القرارات المراد دراستها مع القاعدة الأولى لإدارة المخاطر، وهي تلك "لا تجازف بأكثر مما تستطيع تحمل خسارته".

### ثانيا: خطوات إدارة المخاطر

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

#### 1- تحديد الهدف

وهي تمثل الخطوة الأولى في تقرير ما تود المؤسسة أن يفعله برنامج إدارة المخاطر الخاص بها بدقة، وللحصول على أقصى فائدة من النفقات المرتبطة بإدارة المخاطر يجب وضع خطة دقيقة وشاملة لعملية إدارة المخاطر، فمثلا قد تكون التكلفة المتدنية هدف أساسي لإدارة المخاطر، ولكن قد ينتج عن التركيز على عنصر التكلفة إتباع برنامج في إدارة المخاطر غير كاف أو غير ملائم، وقد ينتج عن ذلك تحمل تكاليف ضخمة جدا ناتجة عن الخسائر الكبيرة التي من الممكن أن تتحملها المؤسسة في ظل برنامج غير كاف أو غير ملائم<sup>2</sup>.

#### 2- إكتشاف الخطر

إن وجود إدارة المخاطر في المؤسسة يكون هدفها دراسة أوجه النشاط المختلفة لها من إنتاج وتخزين وشراء وبيع وتمويل وغيرها، بهدف إكتشاف الأخطار التي تتعرض لها المؤسسة، سواء كانت هذه الأخطار قابلة للتأمين أو غير قابلة للتأمين، ويمكن تحقيق هذه المهمة عن طريق وجود علاقات وثيقة بين إدارة المخاطر والإدارات الأخرى المختلفة للمؤسسة، بما يضمن تبادل المعلومات والمستندات والتوصيات فيما بينهم، ولتسهيل عملية إكتشاف الخطر بالمؤسسة تقوم إدارة المخاطر بإعداد تبويب شامل للأخطار المختلفة التي تتوقع أن تواجه المؤسسة في مراحل نشاطاتها المختلفة، وقد تم وضع مثال لدليل الخطر في مؤسسة ما يتضمن توضيح الأخطار حسب نوعيتها وبيانات تفصيلية أخرى عن مسببات الخطر والعوامل المساعدة له، وأنواع الخسائر

<sup>1</sup>-عبدلي لطيفة، مرجع سابق، ص 36.

<sup>2</sup>-أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 45.

## الفصل الأول ————— الأسس النظرية لإدارة المخاطر وجوده الخدمة في شركات التأمين

وأنسب الطرق لمواجهتها، ومن خلال هذا الدليل تختار المؤسسة ما يتناسب مع المخاطر التي تواجهها. فيما يلي مثال لدليل الخطر في مؤسسة ما .

الجدول رقم 01 : تمثيل دليل الخطر في المؤسسة

موضوع الخطر	مسبب الخطر	العوامل المساعدة على الخطر	أنواع الخسائر المحتملة	أهمية الخسارة	وسائل التحكم في الخطر
1- ممتلكات:	1- طبيعية:	أ - الفنية	- مباشرة:	حسيمة.	تحمل الخطر،
مباني، وتركيبات،	حريق، زلازل،	والموضوعية:	تلف الأصل،	متوسطة.	تحويل الخطر،
آلات ومعدات،	فيضانات	أنواع المواد	هلاك الأصل،	قليلة	التأمين،
أثاث،	وأعاصير،	المستعملة،	تقادم الأصل،		الوقاية والمنع،
مواد أولية، بضاعة	أمطار،	العمليات	الالتزامات		الادخار،
جاهزة.	انفجارات	الصناعية،	بالتعويض		التأمين الذاتي،
ب -مسؤولية مدنية:	ب -عوامل	الظروف	للغير.		الاحتياطي
سيارات	اجتماعية	المخية	ب-غير		
، إصابات	وسياسية	الداخلية.	مباشرة: توقف		
العمال.	واقصادية	ب -شخصية	العمل،		
ج - الأشخاص:	بطالة، حروب،	ادارية: وجود	مصاريق		
وفاة	كوارث،	تأمين فوق	إضافية، فقدان		
أو مرض، تقاعد،	اضرابات.	الكفاية، ميول	جمهور		
بطالة، إصابات	ج - عوامل	انتقامية، منع	العمالء.		
العمل	خاصة: سرقة،	وقوع خسائر			
	اختلاس،	كبرى.			
	إهمال، تزوير	ج - شخصية			
		لا إرادية:			
		إهمال، إرهاب،			
		خلل عصبي،			
		خلل نفسي.			

المصدر: أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 47 .

يوضح الجدول أعلاه دليل الخطر الذي يجب أن يتوفر لدى أي شركة لأهميته، كونه يتوفر على معلومات تفصيلية يضع الشركة في موقع تأهب لمواجهة الخطر المتوقع حدوثه في وقته وبأسلوب ملائم، من خلال تفصيله لأنواع الخطر ومسبباته وكذا درجة الخسارة (أهميتها)، ومنه الوسيلة والطريقة الأنسب لكل خطر للتحكم فيه والحد من آثاره.

### 3- تقييم الأخطار

بعد التعرف واكتشاف المخاطر المحيطة بالمؤسسة يجب على مدير المخاطر تقييمها، وذلك من خلال قياس الحجم المحتمل للخسارة واحتمال حدوثها، كما يجب عليه ترتيب ووضع سلم للمخاطر لأنه توجد هناك مخاطر تكون شدة الخسارة المحتملة لها أكبر من مخاطر أخرى، وفي معظم الأحوال سوف يكون هناك عدد من المخاطر التي تتطلب إعطاءها قدراً متساوياً من الاهتمام بها، ويوجد عدة نماذج مختلفة هدفها تحليل الخطر كل من حيث الزاوية التي ينظر إليها إلا أنها تتفق في جعل القرارات المرتبطة بالمخاطر أكثر عقلانية ودقة

### 1-3- نموذج BALL ET LORANGE (BL)

يقترح نموذج (BL) مصفوفة لتحليل محفظة نشاطات المؤسسة حيث يركز على

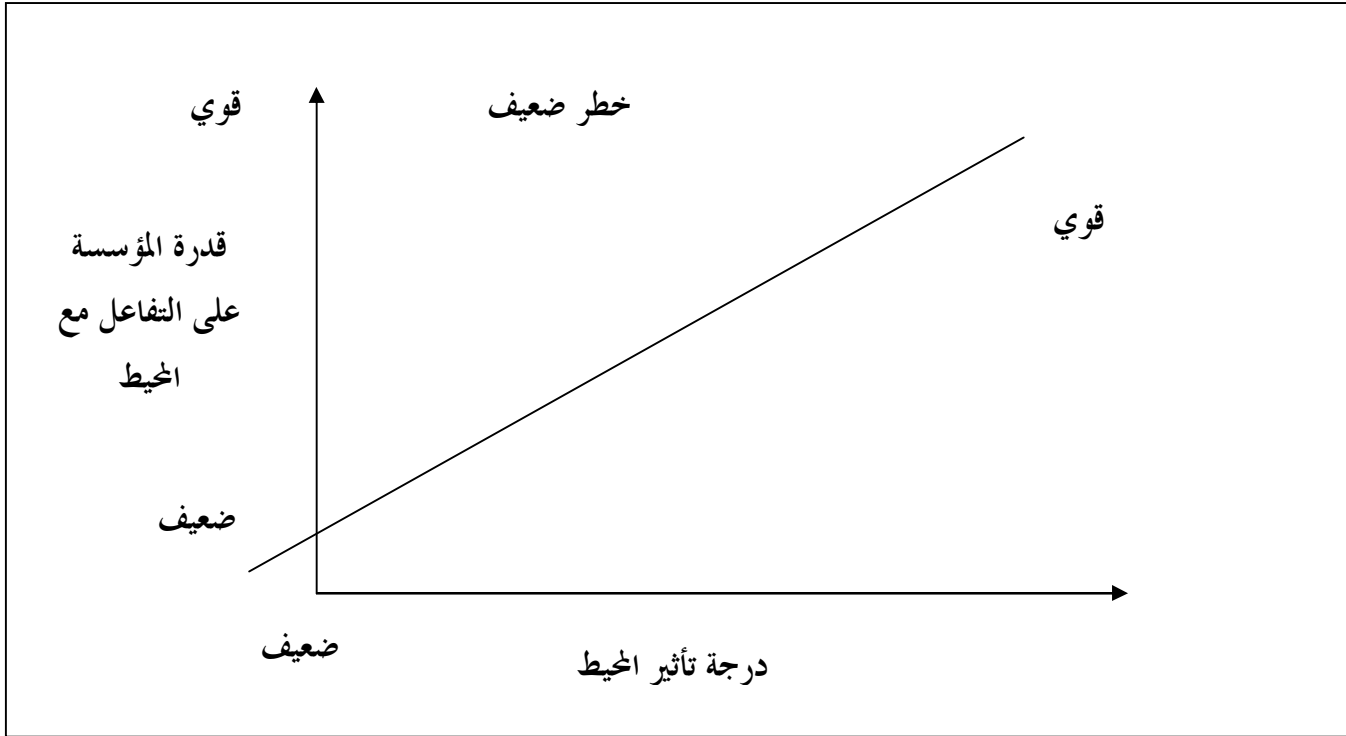
الخطر من عدة زوايا وتتضمن هذه المصفوفة الأبعاد التالية:

✓ درجة تأثير المحيط الاجتماعي.

✓ قدرة تفاعل المؤسسة مع الذي يحدث لمحيطها.<sup>1</sup>

والشكل التالي يوضح ذلك:

### الشكل رقم (01): نموذج BALL ET LORANGE (BL)



المصدر: بوزيدي لجد، إدارة مخاطر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص 124.

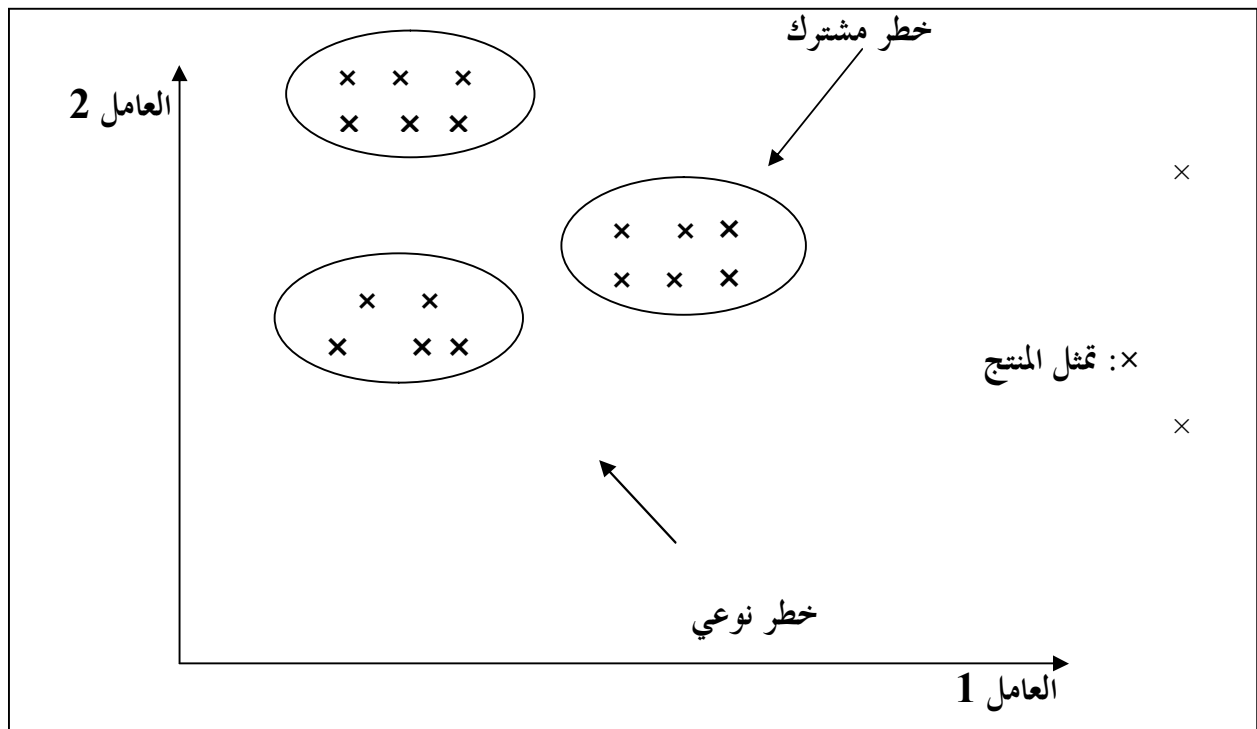
<sup>1</sup> - بوزيدي لجد مرجع سابق، ص 115.

فإذا كانت درجة تأثير المحيط ضعيفة وكانت قدرة تفاعل المؤسسة مع المحيط قوي فإن ذلك لا يشكل أي خطر على المؤسسة، أما إذا كانت درجة تأثير المحيط قوي وقدرة تفاعل المؤسسة مع المحيط ضعيفة، فهنا تتعرض المؤسسة لخطر عالي وذلك للأثر الشديد الذي تولده المتغيرات البيئية على عناصر المؤسسة الداخلية، الأمر الذي يستدعي قيام المؤسسة بدراسة هذه المخاطر وإعداد إستراتيجية إما لتجنب هذا التأثير أو التقليل من آثاره إذا حدث الخطر، لذلك فإن مصفوفة (BL) تقدم تحليلاً لدرجة الخطر بناء على علاقة المؤسسة مع بيئتها الخارجية وقدرتها على التفاعل لمواجهة الأخطار الناتجة عن احتكاكها بالمتغيرات الخارجية.

### 3-2- نموذج التحليل العاملي

تعتمد هذه الطريقة على اعتبار أن الخطر يمكن أن يجزأ إلى خطر مشترك وخطر نوعي، فالخطر المشترك يتمثل في تذبذب المردودية كنتيجة تغير العوامل المشتركة، مثل استخدام نفس التجهيزات واستخدام نفس نقاط التوزيع، أما الخطر النوعي فيتمثل في تقلب العوامل الخاصة بالمنتج.<sup>1</sup> والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (02): نموذج التحليل العاملي



المصدر: بوزيدي مجد، مرجع سابق، ص.125.

<sup>1</sup>- بوزيدي مجد، مرجع سابق، ص.125.

فالدليل يقترح ثلاث محفظات نشاط وثلاث منتجات غير مرتبطة ببعضها البعض وظاهرة عدم ارتباط المنتجات تكون لها تأثير على تحسين ارتباط العاملين المشتركين ونسبة التغير ترتفع، أي أن جملة هذه التأثيرات والمتغيرات تساهم في إيجاد تقييم واضح لنوع الخطر المشترك والنوعي بناء على العوامل المسببة للخطر.

### 3-3- نموذج المخاطر. الفرص

يوضح لنا هذا النموذج كيفية تحليل الاحتمالات الخاصة بوقوع المخاطر والفرص، من خلال تقديرها (مرتفعة، متوسطة، منخفضة)، ووصفها وكذا تبيان المؤشرات التي تدل عليها، فهدف هذا النموذج هو تحليل الخطر من باب احتمالية الوقوع، والنتائج المحتملة من ورائه.<sup>1</sup> والجدول التالي يبين ذلك.

جدول رقم (02): احتمال المخاطر. الفرص.

المؤشرات	الوصف	التقدير
توقع حدوثها عدة مرات خلال فترة معينة (10 سنوات مثلا)، وهو خطر تحقق حديثا.	متوقع حدوثه كل سنة، أو أن فرصة حدوثه أكثر من 25%	مرتفع (محمّل)
قد يحدث أكثر من مرة خلال فترة معينة (10 سنوات مثلا) ولا يوجد خبرة ناجحة عن حدوثه.	متوقع الحدوث خلال العشر سنوات ا وان فرصة حدوثه اقل من 25%	متوسط (ممكن)
لم يحدث من قبل، أي ليس محتمل الحدوث	غير المتوقع حدوثه خلال 10 سنوات، أو أن فرصة حدوثه ضئيلة	منخفض (بعيد)

المصدر: من الرابط: [www.ERMA-egypt.org](http://www.ERMA-egypt.org)، بتاريخ 2020/08/19، التوقيت 15:40

من خلال الجدول نستنتج انه كلما كان تقدير الخطر مسبقا مرتفع يكون محتمل الوقوع سنويا، و بنسبة تفوق 25% وتكرار هذا التقدير لفترة هو مؤشرا على انه خطر تحقق فعلا، أما إذا كان التقدير متوسط هنا تكون فرصة وقوعه دون نسبة 25%، وهذا مؤشر على عدم وجود خبرة مسبقة، في حين إذا انخفض التقدير، تكون فرصة وقوع الخطر ضئيلة جدا، و بالتالي فهو خطر لم يحدث من قبل. ملاحظة: أن الأرقام والنسب (25%، 10 سنوات) تختلف من مؤسسة لأخرى وذلك لاختلاف أسباب القياس للنتائج والاحتمال الملائم لاحتياجها وكذا تقييم المخاطر على أساس مرتفع، متوسط أو منخفض.

<sup>1</sup> - بوزيدي محمد، مرجع سابق، ص 126.

#### 4- تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة الخطر

بعد تحديد المخاطر وتحليلها تأتي مرحلة اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة كل خطر على حدة، وتعد هذه المرحلة من مراحل اتخاذ القرار بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر، وأحيانا قد يستخدمون خطة مسبقة في التعامل مع المخاطر المختلفة أو تطبيق معيار لاختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة خطر معين، وفي هذه الحالة لا يعتبر مدير المخاطر مسئولاً عن برنامج إدارة المخاطر فقط، وإنما صانع قرار استراتيجي يخص المؤسسة، ولا يتخذ قرار اختيار وسيلة معينة لمواجهة خطر معين، فإن مدير المخاطر يأخذ بعين الاعتبار احتمال وقوع الخسارة وحجمها المادي المحتمل والعوامل المساعدة للخطر والموارد المتاحة لمواجهة للخطر، ويمكن اختيار الوسيلة التي تزيد فيها المزايا عن التكاليف، وكلما كان الاختيار دقيقاً للوسيلة المساعدة في مواجهة الخطر كان من شأنه أن يوجد كفاءة أكبر وفعالية أكثر في مواجهة ومقاومة المخاطر، أي اتخاذ القرار المناسب في المكان المناسب.<sup>1</sup>

#### 5- تنفيذ القرار

فمثلاً إذا كان القرار هو تحويل الخطر إلى جهة أخرى هي شركة التأمين، فلا بد لنا من اختيار المؤمن المناسب والتفاوض معه، ثم التعاقد على التأمين، ولو كان يقضي اختيار أسلوب منع الخسارة فلا بد من تصميم برنامج معين لمنع وقوع الخسارة، وإذا كان قرار التأمين ذاتي فعلى المؤسسة إنشاء إدارة أو صندوق خاص بهذا الغرض.

#### 6- التقييم والمراجعة

يجب إدراج التقييم والمراجعة في برنامج إدارة المخاطر لسببين هما:

**الأول:** أن عملية إدارة المخاطر لا تتم في الفراغ، فالأشياء تتغير وتنشأ مخاطر جديدة وتختفي مخاطر أخرى، ولذلك فإن التقنيات التي كانت مناسبة في الماضي قد لا تكون المثلى في الحاضر والمستقبل الشيء الذي يستوجب ضرورة الانتباه المتواصل والمستمر.<sup>2</sup>

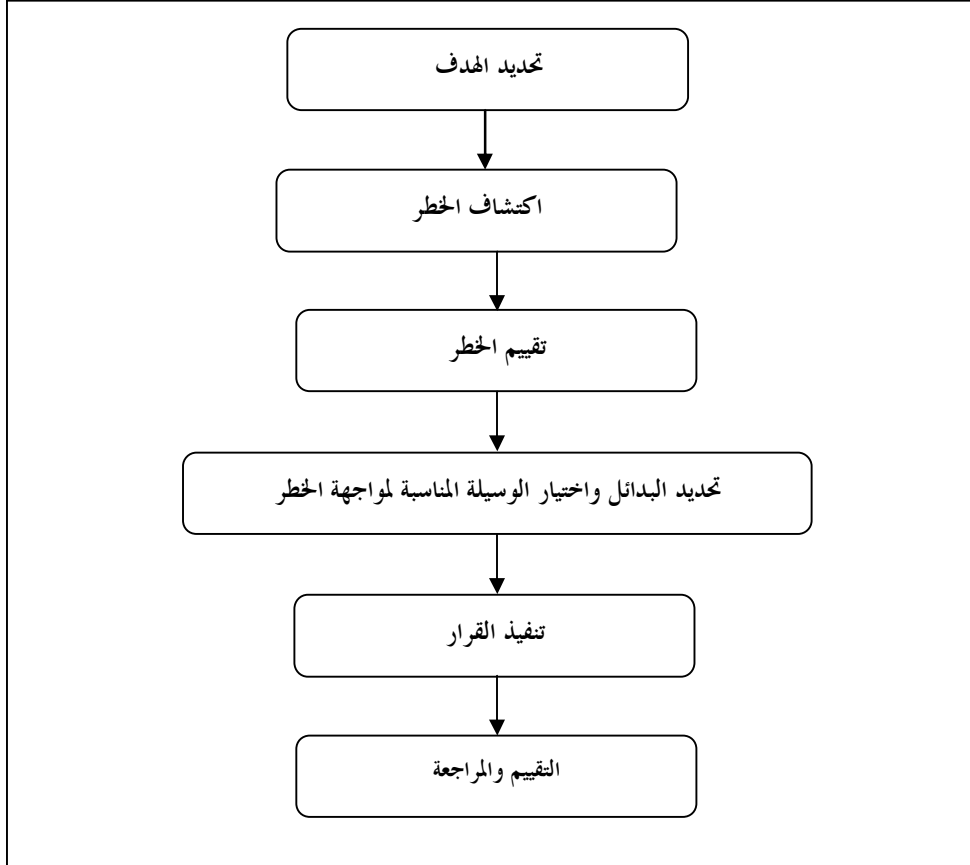
**الثاني:** هو أن الأخطار ترتكب أحيانا دون الانتباه لها، حيث يسمح إجراء تقييم ومراجعة برامج إدارة المخاطر من اكتشاف هذه المخاطر، ومنه تصويب القرارات قبل أن تصبح باهظة التكاليف والخسائر.

<sup>1</sup>-عبدلي لطيفة، مرجع سابق، ص 36.

<sup>2</sup>- طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 25.

ورغم أن على مدير المخاطر أن يقوم بالتقييم والمراجعة باستمرار كوظيفتين مهمتين يجب القيام بهما، إلا أن بعض الشركات تستعين باستشاريين مستقلين بشكل دوري لمراجعة برامجها وتقييمها، هذا لا يمنع المؤسسة من ضرورة إيجاد وسائل وسياسات داخلية، تعمل على حسن إدارة الخطر وتخفيض الخسائر إلى أقصى حد ممكن.

### الشكل رقم (03): خطوات إدارة المخاطر



المصدر : أسامة عزمي سلامة وآخرون، مرجع سابق، ص 44.

### ثالثاً: وسائل وسياسات إدارة المخاطر

إن تواجد المؤسسة في المحيط واحتكاكها بعناصره يستوجب عليها أن تؤمن نفسها من كل أنواع المخاطر التي قد تتعرض لها، سواء كانت داخلية (من داخل المؤسسة) أو خارجية (من المحيط)، من خلال الاعتماد على مبدأ الحد من الخطر وبحثها الدائم عن المرونة الإستراتيجية، وهذا ما فرض عليها ضرورة إيجاد وسائل وسياسات من أجل أن يكون التعامل مع المخاطر فعالاً وذا كفاءة عالية بهدف حصر الخطر والحد من تأثيره.



ويمكن تقسيم هذه الوسائل تبعاً لمدى تأثير كل وسيلة على الخطر وعناصره المختلفة إلى مجموعتين هما: المجموعة الأولى: وهي تتمثل في مجموعة وسائل إدارة الخطر التي لا تؤثر في الخطر وعناصره وتضم سياستي تحمل الخطر وتحويل الخطر.

المجموعة الثانية: تتمثل في مجموعة وسائل إدارة الخطر التي تؤثر في عناصر الخطر وهي كالتالي: سياسة الوقاية والمنع، سياسة التجزئة والتنويع، سياسة التجميع، سياسة التنويع، سنقوم بتوضيح كل سياسة على حدا كما يلي:

### 1- سياسة تحمل الخطر

ويقصد بها أن يعتمد صاحب إدارة المخاطر على نفسه في مواجهة الآثار المترتبة عن حدوث الخطر، فمتى تتبع هذه السياسة؟

تتبع هذه السياسة إذا كانت الخسائر المتوقعة صغيرة الحجم، مع توافر القدرة المالية على مواجهتها، أو في حالة عدم وجود سياسات يمكن لصاحب المخاطر إتباعها، ويتم تحمل المخاطر بإحدى الطريقتين:

#### الطريقة الأولى: طريقة تحمل المخاطر بدون تخطيط

وتستخدم هذه الطريقة إذا كانت الخسارة المتوقعة الناتجة عن مسبب الخطر خسارة صغيرة القيمة وغير متكررة، ومن بين أهم شروط تطبيق هذه الطريقة ضرورة توفير إيراد جاري لتغطية الخسارة المتوقعة.

#### الطريقة الثانية: طريقة تحمل المخاطر مع وجود تخطيط

وتستخدم هذه الطريقة في حال إذا كانت الخسارة المتوقعة الناتجة عن مسبب الخطر متكررة، ويمكن حساب قيمتها مقدماً وبدقة وتعتمد هذه الطريقة على تكوين مخصص لمواجهة الخسارة المتوقعة.<sup>1</sup>

### 2- سياسة تحويل الخطر:

يقصد بهذه السياسة تحويل عبء الخطر إلى الشخص أو الجهة الأقدر على مواجهة هذا الخطر، من الشخص صاحب الخطر مقابل تكلفة معينة يتفق عليها مقدماً، ويظم تحويل الخطر من الناحية القانونية عقد يتم فيه تحديد المخاطر التي يتم تحويلها، وطرفي العقد، والتزامات كل طرف.<sup>2</sup>

### 3- سياسة الوقاية والمنع

ويقصد بها اتخاذ جميع إجراءات الوقاية الممكنة لمنع والتقليل من فرص وقوع مسببات الخطر، في صورة حادث والحد من الآثار الناتجة في حال تحقق هذا الخطر، ويتضمن ذلك استخدام مختلف الأساليب العلمية

<sup>1</sup>-أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 49

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص 50.

والفكرية، والتي قد تكون تحسین في طرق التفكير أو ترشید لطرق الأداء، كما تعتمد على استخدام بعض المعدات والأجهزة الفنية التي تمكن من تحقيق أهداف هذه المؤسسة.

إن استخدام هذه السياسة لا يقتصر على الشخص الطبيعي أو المؤسسات أيا كان نوع نشاطها، زراعي أو تجاري أو صناعي أو خدمي، بل يمتد هذا الاستخدام ليكون على مستوى الدولة وحتى على مستوى العالم. وتعتمد إجراءات الوقاية والمنع على تحليل علاقات الأفراد المرتبطين بوحدة المخاطر بما يكمن الوصول إلى المؤثرات التي تؤثر على هذه المخاطر، كما تعتمد أيضا على تحليل وحدة الخطر تحليلا فنيا وموضوعيا وذلك للوصول إلى معرفة مكونات وتأثير كل منها .

### 4- سياسة التجزئة والتنوع

ويقصد بهذه السياسة تجزئة الشيء المعرض للخطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع أجزائه في وقت واحد نتيجة تحقق سبب الخطر، بما يحقق انتشار للمخاطر على المستوى المالي والجغرافي، كل ذلك يكون بشرط قابلية وحدة المخاطر (الشيء المعرض للخطر) للتجزئة.<sup>1</sup>

### 5- سياسة التجميع

ويقصد بما تجميع أكبر عدد ممكن من وحدات العمل المتماثلة المعرضة لنفس الخطر وتوزيع عبء الخسارة الناتجة، والتي لحقت بوحدة أو أكثر من وحدات العمل على جميع وحدات العمل المشتركة في هذا التجميع.

وتقوم المؤسسة على بديهية أساسية تقر بأن القدرة الفردية في مجابهة الأخطار محدودة، وأن القدرة على مجابهة المخاطر تزداد تدريجيا مع تكاثف وتضافر وحدات العمل أكثر وأكثر عند مجابهة الخطر المشترك، ومن مميزات هذه السياسة أنها تعزز مبدأ السلامة والأمن أكثر.

### 6- سياسة التأمين

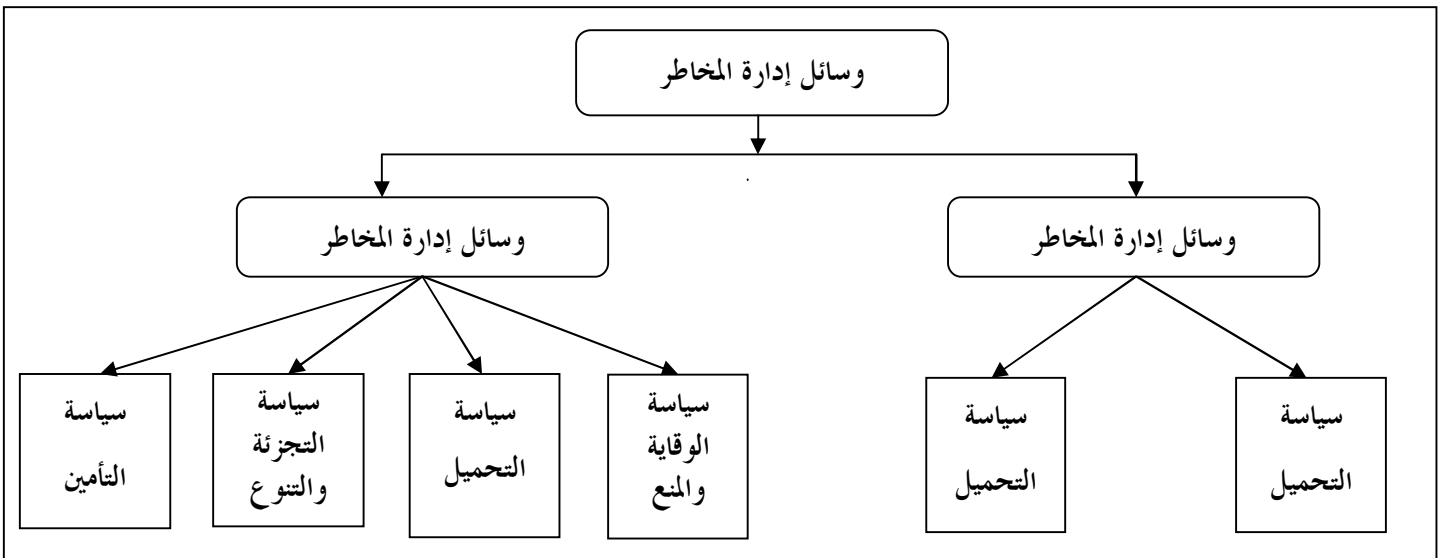
وتعتمد سياسة التأمين على وجود جهة متخصصة في إدارة المخاطر تتمتع بالثقة المالية وتتعهد في إطار التزام تعاقدی بتحمل عبء المخاطر المنقولة إلى تلك الجهة مقابل حصول هذه الجهة على كلفة تتناسب مع هذا العبء، وينظم الالتزامات والحقوق المتبادلة عقد يسمى "عقد التأمين"، ومن أهم مميزاتة:  
- يتم بموجب هذه السياسة تحويل المخاطر من صاحب الخطر إلى المؤمن الذي يقوم بإتباع التجزئة والتنوع والتجميع؛

<sup>1</sup>- أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص 69.

## الفصل الأول ————— الأسس النظرية لإدارة المخاطر وجودة الخدمة في شركات التأمين

- يعتبر التزام المؤمن تجاه المخاطر التزاما اجتماعيا، بمعنى أن المؤمن هو الذي يعطي الحماية التأمينية لكافة أصحاب المخاطر خلال مدة التأمين، لذلك فهو ملزم فقط بتعويض وحدات العمل المؤمن عليها، والتي أصيبت خلال هذه المدة؛
- المقابل الذي يلتزم بسداده أصحاب المخاطر هو قسط التأمين، ويسدد مقدما بحيث يتوقف سريان حجم التغطية التأمينية على هذا السداد؛
- ينظم الالتزامات والحقوق القانونية المتقابلة بين صاحب المخاطر والمؤمن عقد التأمين، وهذا العقد يخضع للقواعد القانونية العامة للتقاعد؛
- يحكم عمل المؤمن بعض القواعد الفنية التي تقوم عليها العملية التأمينية وتميزها عن غيرها من العمليات الأخرى.

الشكل رقم (04): وسائل إدارة المخاطر



المصدر: حسن الخولي، إدارة مخاطر المصارف من منظور تأميني، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، عدد 04، السنة التاسعة، عمان، 2001، ص44.

## المبحث الثاني: ماهية التأمين وتقييم جودة الخدمة التأمينية

إن التأمين نشاط قديم النشأة ولقد تطور إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن، فقد أصبح التأمين ضرورة ملحة لدرء الأخطار التي لا يمكن للأفراد والمجتمعات إهمالها وإغفال دورها في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ويعتبر التأمين من أهم الأنشطة التي تعرف تطورا وانتشارا كبيرين واهتمام متزايد نظرا لما تكتسبه الخدمة التأمينية من أهمية بالغة، إذ لا يقتصر اهتمامها بتحقيق الربح للشركات أو تغطية المخاطر للأفراد، بل تعود منافعها على المجتمع سواء على المستوى الاقتصادي أو الاجتماعي.

كما تعتبر جودة هذه الخدمات من المفاهيم الحديثة التي تمثل تطورا للطرق التقليدية في ممارسة الأعمال والتي تضمن للمنظمة البقاء ضمن إطار المنافسة المحلية والدولية، فجودة المنتج تمثل عاملا رئيسيا بالنسبة للمشتريين حيث أن المشتري يجب أن يضمن بأن المنتج قادر على تأمين كافة متطلباته، وقد اهتم الكثير من الباحثون والإداريون بدراسة موضوع جودة الخدمة وإبراز أهميتها والبحث عن طرق وأساليب تقييمها في العديد من الأنشطة الخدمية ومن بينها التأمين .

### المطلب الأول: ماهية التأمين

يتعرض الفرد منذ القدم إلى أخطار متعددة تهدده في جسده وممتلكاته، وعادة ما تنتج مثل هذه الأخطار عن ظواهر طبيعية لا قدرة للفرد أن يحول دون وقوعها، وإن وقعت قد لا يستطيع تحمل نتائجها بمفرده، ويعتبر التأمين من أهم الوسائل لمواجهة هذه الأخطار فهو يعمل على توفير التغطية التأمينية للأفراد والمنشآت ضد الأخطار التي يمكن أن تتعرض لها

### أولاً: تعريف التأمين

يعرف التأمين حسب نص المادة 619 من القانون المدني الجزائري على أنه: "عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي للمؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط لصالحه مبلغا من المال أو إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، وذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن للمؤمن له".<sup>1</sup>

من خلال نص المادة فقد ركز المشرع الجزائري على العلاقة القانونية القائمة بين أطراف عقد التأمين، والمتمثل في المؤمن وهو شركة التأمين والمؤمن له وهو المتعاقد أو المكتتب، والمستفيد أو الطرف الثالث في

<sup>1</sup> - عبد الحميد السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2003، ص

الاتفاق الذي يشترط التأمين لصالحه، إلى جانب إبراز عناصر التأمين والتي تتمثل في الخطر، القسط، مبلغ التأمين.

- كما يعرف التأمين على أنه: "تقنية تقوم على تجميع أعداد كافية من حالات الخطر المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد، وذلك بالتعامل مع مجموعة من الحالات بدلا من التعامل مع حالات منفردة"<sup>1</sup>.  
يقصد من التعريف أن الفرد يتخوف من حالة عدم التأكد التي تحدد مستقبله، ويعتبر التأمين تقنية تخفض من عامل عدم التأكد ويمكن من توزيع الخسارة المحتمل حدوثها على كافة الأفراد التي يجمعهم نفس الخطر.  
-و يعرف أيضا انه: "أداة لتقليل الخطر الذي يواجه الفرد عن طريق تجميع عدد كاف من الوحدات المتعرضة لنفس ذلك الخطر (كالسيارة، المنزل، المستودع... الخ)، لجعل الخسائر التي يتعرض لها كل فرد قابلة للتوقع بصفة جماعية ومن ثمة يمكن لكل صاحب وحده الاشتراك بنصيب منسوب لذلك الخطر"<sup>2</sup>.

**التعريف الإجرائي:** مما سبق يمكن تعريف التأمين على انه:

وسيلة أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقق الأخطار المؤمن منها، وذلك عن طريق نقل عبء مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها، وذلك مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية وإحصائية معروفة

**ثانيا: عناصر التأمين**

تمثل هذه العناصر الأركان الأساسية لعقد التأمين، وتتمثل في:

**1- الخطر:** ويمثل الخطر ظاهرة عامة ترتبط ارتباطا وثيقا بحياة الإنسان اليومية وما يقوم به من مختلف الأنشطة، وينبع الخطر أساسا من حالة التخوف من تحقق ظاهرة معينة، والتي قد يترتب عنها نتائج ضارة من الناحية المالية أو الاقتصادية، وفيما يلي يمكن عرض تعريفات مختصرة للخطر التأميني:

- يعرف williams and heins الخطر على أنه: "عدم التأكد الممكن قياسه"<sup>3</sup>.

- كما عرف الخطر على انه: "حادث محتمل الوقوع لا يتوقف وقوعه على إرادة أحد طرفي عقد التأمين أو المستفيد في عقد التأمين"<sup>4</sup>.

ومن خلال هذا التعريف تبرز الشروط التالية للخطر:

<sup>1</sup>- إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية والتطبيقية، دار الإشعاع، الإسكندرية، 1998، ص 63 .

<sup>2</sup>- عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه"، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص 14.

<sup>3</sup>- عبد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 26 .

<sup>4</sup>- أحمد محمد لطفي أحمد، نظرية التأمين (المشكلات العملية والحلول الإسلامية)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 75.

▪ أن يكون الخطر محتمل الوقوع.

▪ أن لا يتوقف وقوع الخطر على إرادة أحد الطرفين.

▪ أن يكون الخطر المؤمن منه مشروعاً.

**2- القسط التأميني:** توجد عدة تعاريف لقسط التأمين ويمكن عرض بعضها فيما يلي:

**التعريف الأول:** يعرف قسط التأمين بأنه "المقابل المالي الذي يدفعه للمؤمن له لتغطية الخطر المؤمن منه".<sup>1</sup>

**التعريف الثاني:** "المقابل المالي الذي يلتزم المستأمن بدفعه للمؤمن نظير تحمله الخطر والتزامه بالتعويض".

**التعريف الثالث:** "هو المبلغ الذي يلتزم بسداده المؤمن له كما هو وارد بالعقد، مقابل تعهد شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده.

من خلال التعاريف السابقة يتضح أن هناك علاقة وثيقة بين قسط التأمين والخطر إذا عرفنا أن قسط

التأمين يحسب مالياً على أساس الخطر، فكلما كان الخطر كبيراً كان قسط التأمين مرتفعاً والعكس.

**3- مبلغ التأمين:** إذا تحقق الخطر المؤمن منه، يصبح للعميل أو المستفيد الحق في مبلغ التأمين الذي تلتزم

الشركة بأدائه له. ونميز بين حالتين:<sup>2</sup>

**3-1- في التأمين على الأشخاص:** يسمى مبلغ التأمين "رأسمال" أو "ريع" حيث يتم الإتفاق مقدماً في العقد

حول المبلغ، ويدفع بمجرد تحقق الخطر المؤمن منه أو وصول أجل استحقاقه.

**3-2- في التأمين على الأراضي بنوعيه:** تأمين ممتلكات وتأمين المسؤولية، يسمى مبلغ التأمين "تعويضاً"

ويقاس بحجم الضرر.

و قد يتضمن العقد أحياناً قيام شركة التأمين بأداء خدمات شخصية للمكتب، ويكون ذلك عادة في

تأمين المسؤولية المدنية، كأن تتدخل الشركة في الدعاوي التي يرفعها المتضرر على المؤمن له لمطالبته بالتعويض

ويكون تدخل الشركة بهدف الدفاع عنه وتحمل مصاريف الدعوى.

<sup>1</sup>- عبد الحميد السيد، محمد تقي الحكيم، مرجع سابق، ص 12 .

<sup>2</sup>- بوحروود فتيحة، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين الشامل، مذكرة

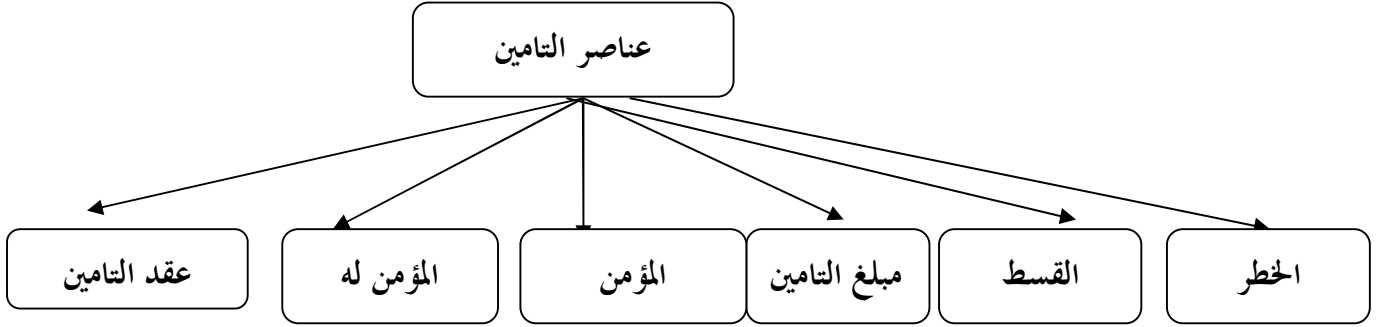
ماجستير، جامعة سطيف 1، 2006، ص 17.

4- المؤمن: ويتمثل في شركة التأمين التي تدفع مبلغ التأمين للتعويض وهو ممثل في شركة التأمين المتخصصة التي تتولى إجراءات التعاقد مع المؤمن له. بمعنى أن المؤمن هو شركة التأمين.<sup>1</sup>

5- المؤمن له (المؤمن عليه): وهو الطرف الثاني في العملية التأمينية، والذي يتولى دفع الأقساط وفقا للعقد مع الشركة نظير حصوله هو أو المستفيد من التأمين على التعويضات المقررة أو المحددة في العقد وهو الشخص أو الجهة التي تدفع قسط التأمين.<sup>2</sup>

6- عقد التأمين: هو عقد تلتزم شركة التأمين بمقتضاه أن تؤدي إلى المؤمن عليه أو إلى المستفيد الذي عقد التأمين لصالحه مبلغا من المال أو أي تعويض مالي آخر في حالة وقوع الخطر المؤمن عليه والمبين في العقد وذلك نظير أقساط أو دفعات مالية أخرى يؤديها المؤمن عليه لشركة التأمين .

الشكل (05): رقم يوضح عناصر التأمين



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الجانب النظري.

### ثالثا: تقسيمات التأمين

التأمين كنظام يتعلق بخدمة الإنسان ويساهم في حل الكثير من مشاكله المتعددة، ويمكن تقسيم التأمين إلى أنواع عديدة مختلفة وذلك حسب الزاوية التي ننظر منها للتأمين، فيما يلي أهم التقسيمات المختلفة للتأمين. ويوضح الشكل التالي التقسيمات المختلفة للتأمين:

1- تقسيم التأمين من حيث طبيعة الغرض من التأمين أو وفقا للجهة التي تتولى القيام بعملية التأمين:

يتم تقسيم التأمين من حيث طبيعة الغرض من التأمين إلى قسمين هما:<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- محمد حمودة، مصطفى حسين، أضواء على المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الرواق للخدمات الجامعية، الطبعة الثانية، عمان 1999 ، ص 17 .

<sup>2</sup> -www.4sharted.cpm/document/awyepos/online.htm. vu :14/04/2014

<sup>3</sup>- عبد العزيز فهمي هيكل، مبادئ في التأمين، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 2012 ، ص1

**1-1- التأمين الخاص أو الإجباري أو الاختياري:** ويشمل جميع أنواع التأمين التي يكون الشخص الحرة أن يقوم بالتأمين أولاً دون إلزام.

**1-2- التأمين الحكومي أو إلزامي:** ويشمل جميع أنواع التأمينات التي يكون فيها الفرد المعرض للخطر ملزماً للتأمين ضده، وهذه الأنواع غالباً ما يفرضها القانون كتأمين المسؤولية المدنية الناجمة عن حوادث السيارات والتأمين ضد الكوارث الطبيعية.

**1-3- التأمين التبادلي والتعاوني:** وهي تأمينات تقوم بين عدد من الأفراد تربطهم علاقات معينة، ولا يكون الهدف منه تحقيق الربح وإنما توفير التغطية التأمينية للأعضاء بأقل تكلفة ممكنة، مثال ذلك: هيئات التأمين التبادلي، الجمعيات التعاونية للتأمين، صناديق التأمين الخاصة.

## 2- تقسيم التأمين من حيث موضوع التأمين والخطر المؤمن عنه

ويقسم التأمين حسب نوع الخطر موضوع التأمين إلى أخطار الأشخاص، وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية المدنية، وبالتالي فإنه يمكن تقسيم التأمين حسب الخطر المؤمن منه إلى:<sup>1</sup>

**1-2- تأمينات الأشخاص:** في هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن له، حيث يقوم المؤمن له بتأمين نفسه من الأخطار التي تهدد حياته أو سلامة جسمه أو صحته أو قدرته على العمل، مثل: التأمين على الحياة، التأمين ضد المرض، التأمين ضد الحوادث الشخصية والتأمين ضد البطالة

**2-2- تأمينات الممتلكات:** وهو تأمين لا يتعلق بالشخص المؤمن له، بل بماله فيؤمن نفسه من الأضرار التي تصيبه في المال، ويتقاضى من شركة التأمين تعويض عن هذا الضرر، ويتم وضع حد أقصى للمبلغ الذي يدفعه المؤمن لا يمكن تجاوزه، ويتحدد عادة بقيمة الشيء المؤمن عليه.

**2-3- تأمينات المسؤولية المدنية:** في هذا النوع من التأمين يكون الخطر المؤمن ضده من أخطار المسؤولية التي قد تترتب على المؤمن له من قبل الغير.

ثالثاً: تقسيم التأمين من حيث إمكانية تحديد الخسارة والتعويض اللازم  
ويتمثل في:<sup>2</sup>

**1- نقدي:** يتم تقسيم التأمين حسب التعويض المدفوع من قبل شركة التأمين للمؤمن له.

<sup>1</sup>- عبد العزيز فهمي هيكمل، مرجع سابق، 201، ص 19.

<sup>2</sup>- عبد احمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، مرجع سابق، ص 109.



2- خسائر: إن تأمينات الأشخاص لا ينطبق عليه مبدأ التعويض، لأنه لا يمكن تقدير الحياة الإنسانية أو أعضاء بشرية.

### المطلب الثاني: تعريف الخدمة التأمينية

#### أولاً: تعريف الخدمة

إن اغلب مفاهيم الخدمة هي تأكيد على أن الخدمة غير ملموسة قياساً إلى السلع الملموسة وفيما يلي أهم تعريفات الخدمة:

عرفها كل من (kotler et armstrong) أنها " نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها احد الأطراف لطرف آخر، لا تكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء".<sup>1</sup>

كما عرف (stanton) الخدمة على أنها "النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع أو خدمة أخرى، أي إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية".<sup>2</sup>

و عرفتها الجمعية الأمريكية للتسويق أنها "النشاطات او المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".<sup>3</sup>

و تم تعريفها أيضا على أنها "فعل وأداء أو جهد يقدم من طرف إلى طرف آخر وقد يرتبط ذلك الفعل أو الأداء غير الملموس بتقديم غير مادي، ولا يمكن تملكه".<sup>4</sup>

#### ثانياً: تعريف الخدمة التأمينية

تعرف الخدمات التأمينية على أنها: "الخدمات التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه في الخسارة المتحققة عن وقوع الخطر المؤمن ضده".<sup>5</sup>

<sup>1</sup>- فيليب كوتلر و جاري ارسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2007، ص456.

<sup>2</sup>- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمة، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص34.

<sup>3</sup>- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، الأردن ، 2005 ، ص 18 .

<sup>4</sup>- قاسم نليف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، بيروت، 2006، ص5

<sup>5</sup>- أسامة عزمي سلام، شقري نوري موسى، مرجع سابق، ص300 .

كما تعرف على أنها "الخدمة التي تقدمها شركات التأمين للمؤمن لهم، والمتمثلة في الحماية، الأمان، الاستقرار، عند وقوع الخطر المؤمن عليه".<sup>1</sup>

كما عرفت أيضا أنها "عبارة عن منتج تسوقه وتنتجه شركة التأمين (المورد) لتلبية احتياجات العميل ورغباته التأمينية ضد المخاطر المحتملة الوقوع في المستقبل، والتي يمكن أن تسبب له خسائر في شخصه وممتلكاته أو مسؤولية تجاه غيره، وهي نشاط خاضع للمبادلة ولا ينتج عنه نقل للملكية، غير عملية التبادل هذه ينتج عنها امتلاك وثيقة التأمين التي تثبت حق العميل في الاستفادة من الخدمة التأمينية وفقا للشروط المتفق عليها في العقد".<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي:** من التعاريف السابقة يمكن الاستنتاج أن الخدمة التأمينية ما هي إلا:

"منفعة أو مجموع المنافع التي يمكن أن يحصل عليها حامل وثيقة التأمين جراء اقتنائه لها، وتؤدي إلى إشباع حاجياته ورغباته".

**ثالثا: خصائص الخدمة التأمينية**

تمثل خصائص الخدمة التأمينية في ما يلي:<sup>3</sup>

- خدمة التأمين خدمة أجلة على عكس باقي أنواع الخدمات الأخرى التي تعتبر خدمات فورية، وذلك لكونها مرتبطة بالخطر، فيستفاد منها إذا تحقق الخطر؛
- وثيقة التأمين غير قابلة للمساومة (لا يستطيع تحديد السعر)؛
- خطر التأمين محدد وذو طبيعة موصوفة يعني أن الخطر قد يكون ثابتا كما هو الحال في التأمين على الحريق؛
- أسعار التأمين لا يحددها العرض والطلب ولا التكلفة التاريخية، لكن تقوم شركات التأمين بتحديد لها منفردة أو مجتمعة في هيئة اتحادات، وأحيانا تقوم الحكومات بغرضه على شركات التأمين كما هو الحال في التأمينات الإجبارية؛
- إن تطور الخدمة التأمينية يعتمد على الوعي الثقافي للمجتمع، هذا ما يفسره بصفة خاصة انتشار الوعي التأمين لدى الطبقة المثقفة الغالبة في الدول المتقدمة؛

<sup>1</sup>- مريم قرواني، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2015، ص 21.

<sup>2</sup>- مرسم قرواني، المرجع سابق، ص 21.

<sup>3</sup>- وليد برغوتي، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمين الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة، الجزائر، 2014، ص 33.

- ما يميز كذلك الخدمة التأمينية استمرار العلاقة بين العميل وشركات التأمين، حيث عقود التأمين تمتد من عام حتى عشرين عاما أو أكثر؛
- الخدمة التأمينية تخضع عملية عرضها لتأثير سياسات حكومية، حيث ليس لها الحرية الكاملة في فرض خدماتها أو تحديد أسعارها؛
- في الخدمة التأمينية مشتري وثيقة التأمين لا يجني ثمار ما اشتراه بمفرده، حيث يمكن امتداد العلاقة بين طالب التأمين والشركة لتشمل طرفا آخرًا اشترط التأمين لصالحه؛
- الاستفادة من الخدمة لها محددات من طرف شركات التأمين على عكس الخدمات الأخرى؛
- في الخدمة التأمينية شركات التأمين تقوم بتسويق المنافع الناتجة عن الخدمة التأمينية المتمثلة بالحماية التي تقدمها لحاملها من الإخطار المادية المحتملة الوقوع التي تم التأمين عليها.

### المطلب الثالث: تقييم جودة الخدمة التأمينية

سنبرز من خلال هذا المطلب مفهوم جودة الخدمة التأمينية وتقييمها ومؤشرات قياسها.

#### أولاً: مفهوم جودة الخدمة التأمينية

#### 1- تعريف جودة الخدمة التأمينية

عرّف أحد الباحثين جودة الخدمة التأمينية على أنّها: "قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء (المؤمن لهم)، ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر. وتمثل دوماً مقياساً أو معياراً للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم".<sup>1</sup>

كما عرفت على أنّها "مجموعة الخصائص المميزة لخدمة التأمين القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم وتعمل على إرضائهم، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء الشركة، ودرجة تميزها مقارنة مع المنافسين".<sup>2</sup>

وتم تعريفها أيضاً على أنّها: ذلك المستوى من الجودة الذي يعتمد إلى حد كبير على إدراك الزبون وتقييمه لها وبالتالي ستكون الخدمة التأمينية ذات جودة أعلى ولو جاءت متلائمة مع توقعات الزبائن وتلبية احتياجاتهم".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- محمد فؤاد حسان، قياس جودة الخدمة في شركات التأمين، مجلة آفاق جديدة، مصر، العدد 03، 1997، ص 83.

<sup>2</sup>- فتيحة بوحروود، مرجع سابق، ص 205.

<sup>3</sup>- الهام نعمة كاظم، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الوطنية فرع الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد

3، جامعة القادسية، عمان، 2012، ص 122.

كما عرفت جودة الخدمة التأمينية على أنها "قدرة شركة التأمين على تقديم الحماية التأمينية بما يحقق رغبات العملاء (المؤمن لهم) ويتطابق مع توقعاتهم وفي باحتياجاتهم التأمينية بشكل مستمر وتمثل دوما مقياسا أو معيارا للدرجة التي يصل إليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم".<sup>1</sup>

**التعريف الاجرائي:** من خلال التعريفات السابقة لجودة الخدمة التأمينية يمكن تعريفها على أنها:

"عبارة عن مجموعة من الخصائص المميزة لخدمة التأمين، القادرة على مقابلة احتياجات العملاء وتوقعاتهم وتعمل على إرضائهم وتمثل تقييم شاملا لأداء الشركة ودرجة تمييزها مقارنة بالشركات المنافسة".

## 2- أهمية جودة الخدمة التأمينية

في ظل التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال وتحديات المنافسة التي تواجهها العديد من الشركات بما فيها شركات التأمين، تمثل الجودة سبيلا لتحقيق ميزة تنافسية تمكنها من تعزيز مكانتها السوقية، وتضمن بقائها واستمراريتها وتتيح لها إمكانية التوسع في أسواق أخرى مستقبلية، وقد يكون ذلك من خلال:

**2-1- الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع نطاق التعامل:** فارتفاع مستوى الخدمة التأمينية للعميل، بشكل يتوافق مع احتياجاته وتوقعاته، يجعله راض عن الشركة ويستمر في التعامل معها، بل قد يزيد نطاق التعامل هذا بشراء تغطيات تأمينية أخرى متنوعة، بمعنى كسب ولاء العميل ووفائه للشركة ومختلف الخدمات التي تعرضها.

**2-2- جذب واستقطاب عملاء جدد:** يتحقق ذلك بواسطة الاتصالات بين العملاء الحاليين والعملاء المستقبليين، الناتجة عن الانطباعات الجيدة، والصور الايجابية التي ينقلها العميل إلى غيره، فالعميل الحالي يكون مصدر لعملاء آخرين حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات على أن العميل الراضي يستطيع جذب خمسة عملاء آخرين للتعامل مع الشركة، دون أن تكون هناك جهود ترويجية لهذه الأخيرة، يؤكد ذلك مدير التسويق بإحدى الشركات الكبرى بقوله: أن كلمة إطراء واحدة من عميل راض، أفضل بكثير من آلاف الكلمات التي سوف تستخدم في إعلاناتك".

**2-3- تحسين الأداء المال للشركة:** وذلك بزيادة المبيعات نتيجة توسيع نطاق التعامل مع العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد هذا من جهة، وتخفيض التكاليف الناجمة عن تصحيح الأخطاء الممكن حدوثها في العمل، وتوفير تكاليف البحث عن عملاء جدد وبالتالي تخفيض ميزانية الترويج من جهة أخرى، فالعميل الحالي أكثر ربحية وقل تكلفة ومصدر لعملاء آخرين.

<sup>1</sup>- فتيحة بوحرو، مرجع سابق، ص 43.

ثانيا: مفهوم تقييم جودة الخدمة التأمينية ومؤشرات قياسها

### 1- تعريف تقييم جودة الخدمة التأمينية

إن تقييم الزبون لجودة الخدمة يكون من خلال قياس الانحراف بين ما يتوقعه من الخدمة وما تقدمه المؤسسة، فالزبون الراضي يميل إلى تسهيل عملية الشراء من جديد للخدمات التي حققت له الرضا، مما يساعد على ربح الوقت الذي سوف يستغرقه في البحث عن مؤسسات أخرى أو خدمات أخرى. وينظر عادة إلى تقييم جودة الخدمة من وجهتين، أحدهما داخلية تعبر عن موقف الإدارة ومدى التزامها بالموصفات التي صممت الخدمة على أساسها، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من طرف الزبون

### 2- أهمية تقييم جودة الخدمة التأمينية

إن تقييم جودة الخدمة في المؤسسة التي تركز على رضا ومتطلبات الزبائن يعتبر أمرا حيويا، وقد تنوعت الجهود التي تناولت الجودة في صناعة الخدمات، إلا أن توفر مقياسا يتسم بالدقة والموضوعية يعد أمرا حتميا لتقييم الأداء والانحرافات عن المعايير الموضوعية، وتتيح عملية تقييم الجودة في المؤسسات العديد من المزايا أهمها:<sup>1</sup>

- معرفة ما يحتاجه الزبائن وإذا كانت الإجراءات التي تتخذها المؤسسة ملائمة بالنسبة لهم أم لا؛
- معرفة الأفراد ذوي معدلات الأداء المرتفع وذوي الأداء المنخفض وذلك حتى يتسنى مكافأة المتميز، أو دفع الآخرين لتحسين أدائهم؛
- تحديد ما هو جيد وما هو سيء فيما يخص المؤسسة وزبائنها، مما يساعد على الوصول إلى التوازن بين مصالح كل من الطرفين وتحقيق التحسين المستمر؛
- اتخاذ قرارات التغيير أو التطوير اللازمة لتحسين الموارد المتاحة وتحقيق أقصى عائد للخدمات بأقل تكلفة، وعليه فإن عدم تقييم جودة الخدمة وعدم معرفة متطلبات الزبون يؤدي إلى مشاكل عديدة نذكر منها:
- إن ذلك يجعل الموظف يتصرف حسب طبيعته، فالموظف المحترم يتعامل باحترام والموظف غير المحترم يتعامل بأسلوب غير لائق؛
- لا يتم تحسين الخدمة لأننا لم نعرف بوجود مشاكل؛

<sup>1</sup>- أحمد عبد الله الرشدي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمينية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2009، ص99.

– يؤدي عدم تحسين الخدمة إلى ذهاب الزبائن لمنافس آخر؛

– قياس رضا الزبائن بصفة عامة وتحديد المعاملة وسرعة الاستجابة والراحة في مكان تقديم الخدمة، وهذا ما لا نجده في بعض المؤسسات التي تهدف إلى الربح فقط دون مراعاة هذه المقاييس.

ثالثاً: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية

تتمثل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة فيما يلي:<sup>1</sup>

**1-الاعتمادية:** وهي القدرة على تقديم خدمة تكون ما وعدت به المؤسسة، أي أن تكون شكل يمكن الاعتماد عليها، ويكون بدرجة عالية من الدقة، فالزبون يتوقع أن تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء كما تم وعده من قبل بالإضافة إلى اعتماده على مقدم الخدمة في أداؤها.

**2-مدى إمكانية الحصول على الخدمة:** وتعلق بمدى قدرة ومحاولة المؤسسة تقديم الخدمة في الوقت الذي يريده الزبون وكذلك توفرها في المكان الذي يريده.

**3-الأمان:** وهو يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها كمثال درجة الأمان المترتبة عن استئجار شقة أو غرفة في فندق.

**4-المصادقية:** وتتمثل في درجة الثقة التي يضعها الزبون بمقدم الخدمة، أي الالتزام بالوعود التي يقدمها، مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء العملية

**5- درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات الزبائن(التعاطف):** ويشير هذا المؤشر إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على فهم حاجات الزبون وتحديدتها وتزويده بالرعاية والعناية.

**6-الاستجابة:** وتعلق بقدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة للزبون بشكل دائم وقدرته على تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاج إليها الزبون.

**7-الكفاءة والجدارة:** وتعلق بمقدمي الخدمة من حيث مهاراتهم وقدرتهم على التحليل والاستنتاج والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد .

**8-الملموسية:** وتشير إلى التسهيلات المادية المتاحة لدى المؤسسة، مثل: المعدات ومظهر مقدمي الخدمة وأدوات ووسائل الاتصال معهم.

<sup>1</sup>- هاني حامد الضهور، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، عمان، 2005 ، ص443 .

9-الاتصال: وتعلق بمدى قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة للزبون، والدور الذي يجب أن يلعبه الزبون للحصول على الخدمة المطلوبة كان يطلب من المريض إتباع مجموعة من الإجراءات والتعليمات قبل إجراء العملية الجراحية.

كما يرى أيضا كل من (parasuraman) و (zietjamel) و (berry) أن المؤشرات التسعة سابقة الذكر يمكن حصرها في خمسة مؤشرات. و هذه المؤشرات هي<sup>1</sup>:

- الملموسية: وهي تشمل على العناصر المادية للخدمة (المقاعد، الأضواء، معدات.... الخ)
- الاعتمادية: بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.
- الاستجابة: بمعنى سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل شركة التأمين
- الأمان: وهو شعور العميل أو المستفيد بالأمان والثقة عندما تقدم له الخدمة، أي عدم خشيته من نتائج الخدمة المقدمة له من طرف شركة التأمين، مثال ما هي درجة الأمان المترتبة عن تأمين العميل لسيارته في شركة ما.
- التعاطف: ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية

#### جدول رقم (03): يوضح مؤشرات تقييم جودة الخدمة

المؤشرات	الشرح
الملموسية	-المظهر الخارجي للمؤسسة. -التصميم الداخلي للمؤسسة. -حداثة الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة. -المظهر اللائق لمقدمي الخدمات.
الاعتمادية	-الوفاء بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة. -تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث أخطاء). -معلومات دقيقة وصحيحة.
الاستجابة	-السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة. -الاستجابة الفورية لحاجات الزبائن. -الرد الفوري لحاجات الزبائن.

<sup>1</sup> -حميد الطائي وبشير العلق، إدارة عمليات الخدمة، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2009، ص ص 145،

-الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوي.	
-الشعور بالأمان في التعامل. -الثقة بمقدمي الخدمات.	الأمان
-تحلي مقدمي الخدمات بالآداب وحسن الخلق. -فهم ومعرفة احتياجات الزبون. -وضع مصلحة الزبون في مقدمة اهتمامات الإدارة العليا. -اللطف في التعامل مع الزبائن	التعاطف

المصدر : ثابت عبد الرحمان إدريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد الأول، الكويت، نوفمبر 1996 (بتصرف)، ص 21.

رابعا: نماذج تقييم جودة الخدمة التأمينية:

تنسب أول محاولة لقياس و تقييم جودة الخدمة إلى الباحثين ( berry.et zeithmal parasuraman) إذ تمكنوا سنة 1988 من تصميم نموذجهم الشهير servqual و يستند هذا النموذج على توقعات الزبائن لمستوى الخدمة المقدمة وعلى إدراكهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة إليهم و هذا من منطلق أن الزبائن يقيمون جودة الخدمة المقدمة إليهم من خلال مقارنة ما يريدون أو ما يتوقعون مع ما يحصلون عليه فعلا ، و بالتالي تحديد الفجوة بين التوقعات و الإدراكات . و قد توصلت الدراسة التي أجراها الباحثين إلى أن المحور الأساسي في تقييم جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك الزبون لمستوى الأداء الفعلي للخدمة و توقعاته حول هذه الخدمة ، يمكن التعبير عليها بالعلاقة التالية:<sup>1</sup>

جودة الخدمة = الإدراك الفعلي - توقعات الزبائن.

نموذج أداء الخدمة :SERVPE ينسب هذا النموذج الذي ظهر سنة 1992 إلى كل من الباحثين (cronin et taylor) ، وقد جاء هذا النموذج نتيجة للانتقادات التي وجهت من طرفهم إلى نموذج الفجوات و خاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات إذ يرفض هذا النموذج فكرة الفجوة بين ادراكات الزبائن و توقعاتهم ، و يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون أي التركيز الفعلي على إدراك الزبائن للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، و يعد هذا المقياس من الناحية العملية احد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها، و لم يختلف هذا النموذج عن سابقه

<sup>1</sup>- ثابت عبد الرحمان إدريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد الأول، الكويت، نوفمبر 1996 (بتصرف)، ص 23.



في اعتماده على نفس الأبعاد التقييمية (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية)، إلا انه يتميز عنه بالبساطة من حيث القياس و التحليل.

### المطلب الرابع: إدارة مخاطر شركات التأمين

تتمثل إدارة المخاطر في شركات التأمين بما يسمى تسيير أصول/خصوم شركات التأمين، وذلك بتحديد وتحليل وتقييم والتحكم في هذه المخاطر بطريقة مستمرة، ونظامية وفعالة، والعمل على التوفيق وبعناية بين تسيير الأصول المتعلقة بمخاطر الاستثمار وتسيير الخصوم المتعلقة بمخاطر الاكتتاب، والتخصيص لشركات التأمين، بحيث يجعل عملها أكثر ضمانا ومردودية وهو الهدف المنشود.

### أولا: أشكال مخاطر التأمين و طرق تغطيتها

#### 1- أنواع مخاطر شركات التأمين، تتمثل أهم مخاطر شركات التأمين في ما يلي:<sup>1</sup>

**1-1- خطر الاكتتاب:** يحدث هذا الخطر عندما يكون متوسط قيمة التعويضات مختلفا عن القيمة المتوقعة عند بيع وثائق التأمين، وبغية تخفيض هذا النوع من الأخطار تعمل شركات التأمين على بيع عدد كبير جدا ووثائق التأمين وتقديم أنواع مختلفة من التغطية التأمينية.

**1-2- خطر القرض/الائتمان:** تظهر هذه المخاطر في حال عدم قدرة المؤمن على استرداد مستحقته من الجهات التي يتعامل معها مديني الأقساط (المؤمن لهم)، الوسطاء، معيدي التأمين. كما يتمثل خطر القرض في عدم قدرة المؤمن على استرجاع أمواله المستثمرة أو عوائدها في تواريخ استحقاقها.

**1-3- خطر إعادة التأمين:** ينتج هذا الخطر بسبب عدم ملائمة برامج إعادة التأمين لحاجة المؤمن مما يسبب له صعوبات مالية كبيرة، الأمر الذي يدعو شركات التأمين للقيام بالدراسات الملائمة لمعرفة مدى حاجتها للحماية، و يظهر هذا الخطر في حالة تأمينات الأضرار.

**1-4- خطر التشغيل:** وهي الخسائر الناتجة عن المخاطر التي تنشأ عن عدم كفاءة الأفراد أو فشل العمليات الداخلية و النظام، أو تنشأ نتيجة لإحداث خارجية.

**1-5- خطر الاستثمار:** تتعرض استثمارات شركات التأمين إلى مخاطر مختلفة تتعلق في مجملها بأداء، هيكل، عوائد وسيولة محفظتها الاستثمارية.

**1-6- خطر السيولة:** ينطوي هذا الخطر على جهتين:

<sup>1</sup> - عبد الله حين مسلم، إدارة التأمين من المخاطر، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص ص 24-26.

– فمن جهة تتعلق هذا الخطر بالتزامات شركة التأمين، إذ في بعض الحالات تفوق التعويضات الحقيقية ما هو متوقع.

– أما من جهة أخرى فخطر السيولة يرتبط باستثمارات شركة التأمين، أين تصبح هذه الشركة غير قادرة على تسديد الأصول المستثمرة لتسوية الالتزامات أو تقوم ببيع الأصول بقيم منخفضة.

**1-7- الخطر القانوني و التشريعي:** يرتبط هذا الخطر بالأثر المالي الناجم عن تغيرات القوانين و التنظيمات إذ لا بد على شركات التأمين تطبيق و مسايرة هذه التغيرات و التشريعات و تجسيد أنظمة خاصة لتغطية متطلبات الهيئات الرقابية.

**1-8- خطر تغيرات السوق:** كغيرها من الشركات تواجه شركات التأمين خطر المنافسة، و خطر التقلبات في احتياجات المستهلكين و سلوكياتهم اتجاه شراء منتجات التأمين، و هذا ما يفرض على الشركة إتباع سياسة تسويقية من شأنها تقلل من الخطر.

**1-9- خطر فسخ العقد:** يتعلق هذا الخطر بإلغاء حامل الوثيقة لعقده قبل تاريخ استحقاقه، فيكون المؤمن مجبرا على دفع مبلغ معين من المال لحامل الوثيقة.

**1-10- مخاطر مالية أخرى:** هي المخاطر المالية الأخرى التي يمكن أن تلحق بخسائر مالية لشركة التأمين كتوفير ضمانات للأطراف المتعامل معها للحماية من خطر القرض، و مخاطر تتعلق بتغيرات في نظام الضريبة، و عجز الميزانية،... الخ.

## 2- طرق إدارة مخاطر شركات التأمين

تعتبر سياسة إدارة المخاطر في شركات التأمين من أهم السياسات التي تقوم الشركة بوضعها لمواجهة وتخفيض حجم المخاطر المحيطة بنشاطها بهدف الحفاظ على موجودات الشركة وكذلك الحفاظ على مركز مالي قوي وسليم للشركة، و هناك عدة طرق تعتمد عليها شركات التأمين من اجل تغطية وإدارة المخاطر التي تواجهها وتمثل في ما يلي :

**2-1- إدارة مخاطر الاكتتاب:** للتحكم في مثل هذه المخاطر في شركات التأمين ينبغي تجميع الأخطار المتجانسة والمستقلة في محفظة واحدة، ثم تحديد عدد الأخطار المحققة وتوزيعها وحساب قيمة الخسارة القصوى المحتملة، كذلك إتباع سياسة تنويع الأخطار المكتتبه، لان وجود تنويع في مخاطر التأمين التي يتم تغطيتها يؤدي إلى انخفاض احتمالات الخسارة الكلية للتأمين، بحيث تقوم شركة التأمين بوضع خطة اكتتاب لديها لتضمن

تنوع مخاطر التأمين التي يتم تغطيتها وتوزيعها على أنواع التأمين المختلفة مما يساعد على تخفيض الخسائر التي قد تنتج من ادعاءات التأمين، إذا ما تم التركيز على فئة تأمين معينة.

و تهدف الشركة من خلال خطة الاكتتاب إلى التنوع من حيث نوعية التغطية التأمينية ومقدار الخسارة المتوقعة، نوع النشاط، والموقع الجغرافي، كما تعتمد خطة الاكتتاب على وجود حدود معينة عند قبول التأمين تتوافق مع الاختيارات الملائمة للشركة.

– خطوات إدارة مخاطر الاكتتاب في شركات التأمين: وهي تنحصر في الخطوات التالية:

– اكتشاف الأخطار الخاصة بكل عملية اكتتاب على حدى: "يصعب على شركة التأمين اكتشاف الأخطار في كل عملية تأمينية بدقة، إلا إذا توفر مبدأ حسن النية لدى المؤمن له، وذلك بالكشف عن جميع البيانات الجوهرية المتعلقة بالخطر المؤمن منه، والتي تؤثر على قبول أو رفض التأمين على الخطر من ناحية، وعلى حساب القسط الصافي والكافي من ناحية أخرى"،<sup>1</sup> وبالرغم من وجود حسن النية، فعلى شركة التأمين أن تقوم بالمعاينة اللازمة على موضوع التأمين قبل الاكتتاب فيه.

– تحليل الأخطار التي يتم الاكتتاب فيها: تقوم شركة التأمين عادة بتحليل الأخطار قبل الاكتتاب فيها من خلال معابنتها وجمع البيانات الدقيقة عنها لمعرفة طبيعة الخطر، مسبباته، علاقته بالأخطار الموجودة الأخرى.

– القياس الكمي للأخطار المقبولة: يقصد بالقياس الكمي للأخطار المقبولة بصفة عامة عدة عمليات فنية أهمها:<sup>2</sup>

✓ قياس درجة الخطورة.

✓ احتمال حدوث الحادث.

✓ تقدير أقصى خسارة متوقعة.

✓ عمل المقارنات اللازمة لكل خطر على حدا.

✓ ترتيب الأخطار الموجودة لدى شركة التأمين ترتيباً كميّاً سليماً.

✓ وكل ذلك يساعد على سهولة اتخاذ قرار بشأنه، وخاصة من ناحية اختيار انسب الوسائل لإدارته

– اختيار انسب الوسائل لإدارة الأخطار المقبولة: تنحصر أهم وسائل إدارة الأخطار المقبولة فيما يلي:

– تجنب الخطر (الاكتتاب في الخطر)

<sup>1</sup>- عيد احمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التأمين، الأردن، 2011، ص 252.

<sup>2</sup>- عيد احمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 253.

-التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب

- الاحتفاظ بالخطر.

- نقل الخطر إلى جهة أخرى (إعادة التأمين).

حيث يتم اختيار السياسة المناسبة بالاعتماد على البعدين اللذين يحكمان تحقق الخسائر هما:

➤ معدل تكرار الخسارة.

➤ شدة الخسارة.

➤ إذا كان الخطر يتميز بتكرار مرتفع ودرجة خطر مرتفعة، فيجب رفض الاكتتاب فيه.

➤ إذا كان معدل تكرار الخطر مرتفع ودرجة الخطورة منخفضة، فإنه يجب التحكم في الخطر من خلال سياسات الاكتتاب.

➤ إذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته مرتفعة، فإنه يجب نقل الخطر إلى إعادة التأمين.

➤ إذا كان معدل تكرار الخطر منخفض ودرجة خطورته منخفضة، فإنه يجب الاحتفاظ بالخطر.

**2-2- إدارة مخاطر التغيير:** و تكون عن طريق إعادة التأمين وتعتبر هذه التقنية من تقنيات إدارة المخاطر المتعلقة بجانب خصوم شركات التأمين، فهي تسمح بالتقليل من الانهيار بمعنى احتمال حدوث خسائر تفوق حجم الأموال الخاصة.

**2-3- إدارة مخاطر تسيير الاكتتاب:** لإدارة وتقليل مخطر تسيير الاكتتاب في شركات التأمين وجب على مسير الاكتتاب أن:

✓ يتقني المخطر المكتتب بما يتوافق وقدرة وطبيعة وهدف عمل المؤمن،

✓ يكون على قدر من الخبرة والممارسة اللازمة لتحديد شروط الاكتتاب والتفاوض مع المؤمن لهم وتسيير الاكتتاب بشكل عام،

✓ يجب أن تكون تسعيرة المخطر مناسبة لتغطية الأخطار المكتتبه.

**2-4- إدارة مخاطر إعادة التأمين:** عند استعمال المؤمن هذه التقنية يجب أن يأخذ بعين الاعتبار ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في ما يلي:

-التحديد بدقة ولعقود التأمين التي تستوجب إعادة التأمين عليها، و تحديد نسبة التنازل بما يتوافق وحدة الاكتتاب للشركة

-تحديد نوع عادة التأمين الأنسب لهذه العملية، فإذا اكتتبت شركة التأمين في أخطار ممرضة في مكان وزمان معينين الطبيعة، بحيث أن تحققها يمكن أن يؤدي إلى انهيارها، فيمكن أن تختار هذه الشركات إعادة التأمين .

-اختيار معيد التأمين الأفضل الذي يقدم عمولة جيدة في مقابل التنازل، والذي لا يتضمن خطر عدم الوفاء بالتزاماته، لأنه كما هو معلوم هناك من يعرف إعادة التأمين على أنها تبادل المخاطر التقني الخاص معيد التأمين، ولذلك يختار المؤمنون عادة معيد التأمين المنقط جيدا من طرف وكالات التنقيط.<sup>1</sup>

**2-5- إدارة مخاطر الاستثمار:** للتقليل من هذا المخاطر تقوم شركات التأمين بتنوع مكونات المحفظة المالية الاستثمارية، بحيث لا تركز على استثمار معين وان تقيم أصوله بشكل صحيح. حيث يقصد بتنوع القرار الخاص بتشكيلة أو توليفة الاستثمارات التي تتكون منها المحفظة ومن شأن الشكل الجيد تخفيض درجة المخاطر التي يتعرض لها عائد المحفظة، دون أن يترتب على ذلك تأثير عكسي على حجم العائد، وتوجد أسس مختلفة للتشكيل أو التنوع أهمها تنوع جهة الإصدار وتنوع تواريخ الاستحقاق.

#### - الاعتبارات الواجب مراعاتها عند استثمار أموال شركات التأمين

- أن عقد تأمينات الممتلكات والمسؤولية هي عقود قصيرة الأجل بطبيعتها، بالإضافة إلى أن تعويضاتها تسوى بسرعة<sup>2</sup>.

- أن دخل استثمارات أموال تأمينات الممتلكات والمسؤولية في غاية الأهمية لأنه يعوض مصروفات الاكتتاب غير المتوقعة.

- طالما أن التزامات شركات التأمين التي تمارس تأمينات الممتلكات والمسؤولية، هي التزامات أو تعهدات قصيرة الأجل فإن هذا يتطلب بالضرورة الاهتمام بالسيولة، أي الاستثمار في أصول استثمارية تكون سهلة البيع أو التسويق لمقابلة هذه الالتزامات .

**2-6- إدارة مخاطر السيولة:** تتبع الشركة في إدارتها لمخاطر السيولة سياسة التنوع في مصادر الأموال ضمن أنواع التأمين المختلفة، كما تركز على تحليل آجال استحقاق الموجودات والمطلوبة لتحقيق التوافق ومراقبة مخاطر السيولة والفجوات كما تهتم بالاحتفاظ برصيد كاف من السيولة النقدية والأرصدة القابلة للتسييل لمواجهة الالتزامات المالية.

<sup>1</sup> jacques b Londeau et christian partrat. la réassurance : approche technique. economica , paris , 2003,p518

<sup>2</sup>- عيد احمد أبو بكر، مرجع سابق، ص 301.

## 7-2- إدارة مخاطر تغيرات السوق: و تتمثل في

-إتباع إستراتيجية تسويقية مناسبة من شأنها أن تقلل من المخاطر.

-تحديد أقساط تنافسية

-عرض منتجات جذابة للمستهلكين

-استعمال مختلف قنوات التوزيع المتوفرة.

## 8-2- إدارة مخاطر معدلات الفائدة: الجدير بالذكر أن المخاطر التي تواجه شركات التأمين ذات الطبيعة المالية

كالانخفاض أو الارتفاع الحاد في أسعار الفائدة، تغطي بطرق أدوات السوق المالي كالعقود لأجل، الخيارات،

سندات الكوارث، رأس المال الطارئ.. الخ

### ثانيا: أهمية إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة في شركات التأمين

تقوم إدارة المخاطر بحماية وإضافة قيمة لشركات التأمين، و مختلف الأطراف ذات المصلحة من خلال

دعم أهداف الشركة، كما تقوم بالدور الأهم ألا وهو تحقيق الجودة التأمينية وتفعيلها في هذا القطاع عن

طريق:

- تقديم إطار عمل للمؤسسة بغرض تنفيذ الأنشطة المستقبلية بأسلوب متناسق ومتحكم فيه لتجنب الأخطاء

- تطوير أساليب اتخاذ القرار والتخطيط وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة

الشركة، و الاستفادة من الفرص السلبية والايجابية المتاحة .

- المساهمة في الاستخدام ( التخصيص) الفعال لرأس المال والموارد المتاحة بالشركة

- تخفيض التقلبات في مجالات النشاط الغير أساسية

- تطوير ودعم القوى البشرية وقاعدة معلومات الشركة

- تقدير المخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر على الجودة وعلى الربحية

- حماية وتطوير أصول الشركة

- دعم وتحسين صورة وسمعة المؤسسة

### ثالثا: إعادة التأمين كأهم طريقة لإدارة مخاطر شركات التأمين

تعرف عملية إعادة التأمين بأنها:"وسيلة تساعد المؤمن المباشر (شركة التأمين) على تفادي الخسائر المالية

الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر، وذلك من خلال تعاقد مع إحدى هيئات إعادة التأمين على

تغطية كل أو جزء من عملياته التأمينية،وقد لجأت شركات التأمين إلى فكرة إعادة التأمين لحماية نفسها من

الأخطار الكبيرة ذات درجات الخطورة العالية، وأيضا من الأخطار الصغيرة المتعددة التي يتحقق الخطر بالنسبة لها في نفس الوقت حيث تلعب عملية إعادة التأمين دورا في غاية الأهمية، فهي من شأنها توزيع الأخطار على أوسع نطاق، حيث يمتد من دولة لأخرى، ومن ثم تصبح أعباء الخطر الواحد مفتتة، وفي حال ما إذا تحقق لا تتحمله شركة تأمين واحدة، أو سوق تأمين واحد بل تتحمله عدة شركات.

كما تلعب عملية إعادة التأمين دورا هاما في حماية شركات التأمين ومن ثم حماية المؤمن لهم، وللقيام

بعملية إعادة تأمين هناك طرق عديدة ومختلفة هي:

**1 - إعادة التأمين الإجباري:** وهو يتم بموجب القانون.

**2- إعادة التأمين الاختياري:** يتم بحرية كلا الطرفين.

**3 - إعادة التأمين الاتفاقي :** وهو عبارة عن اتفاق مكتوب بين المؤمن المباشر واحد أو أكثر من معيدي

التأمين، عن طريقه يتعهد المؤمن المباشر (شركة التأمين) بإسناد حصة من عمليات تأمين محددة إلى معيد التأمين

الذي يوافق على قبولها وفقا لحد ود متفق عليها

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تعرّضت لكل من إدارة المخاطر وجودة الخدمة والتأمين وعالجت هذه المتغيرات من زوايا مختلفة بصفة منفردة أو مجتمعة للاستفادة منها في التطرق لأدبيات الدراسة والتعرف على أبعاد المتغيرات التي تمّ تناولها من قبل الباحثين، تمهيدا لتقديم الإضافة المطلوبة من قبل هذه الدراسة، وسوف نقدّم في هذا المبحث جملة من الدراسات السابقة التي تم الاستفادة منها والمتنوعة بين العربية والأجنبية، كما سنشير إلى أبرز ملاحظاتها، مع تقديم تعليق عليها يتضمّن جوانب الاتفاق والاختلاف بينها وتوضيح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة وأخيرا نذكر جوانب الاستفادة من هذه الأخيرة في الدراسة الحالية. كل هذا وفق الخطة التالية:

✓ **المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التأمين.**

✓ **المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة.**

✓ **المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمة.**

### المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر في شركات التأمين

#### أولا: الدراسات العربية

سيتم عرض مجموعة من الدراسات العربية المتعلقة بإدارة المخاطر يتم ذكرها كمايلي:

**الدراسة الأولى: عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته SCIS سعيدة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، 2012.**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مكانة إدارة المخاطر في المؤسسة، واختارت المؤسسة الاقتصادية على وجه الخصوص، و لمعالجة هذا الموضوع تم تبني الإشكالية التالية: ما هي أهمية إدارة المخاطر في المؤسسات الاقتصادية، على وجه الخصوص المؤسسة الجزائرية باعتبارها تعد كآلية إنذار مسبق في مواجهة مختلف الأخطار، و هل تؤدي فعلا إلى تخفيف حدة النتائج السلبية؟ وتوصلت إلى أن الخطر ينتج أساسا من ظروف عدم التأكد والتي تجعل من متخذ القرار في حالة خوف وقلق نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة بالتنبؤ بالمستقبل، أما بسبب عدم بما سيكون، أو بسبب عدم وجود خبرة لديه نابعة من تجارب سابقة مرت بها المؤسسة، كما أشارت إلى أهمية الأساليب الرياضية والإحصائية المعمول بها في المؤسسة الاقتصادية في مساعدة



متخذ القرار من خلال توفير الأرضية الصحيحة التي يمكنه من رسم الإستراتيجية المستقبلية وبالتالي السيطرة على المخاطر والتقليل من حدتها.

الدراسة الثانية: دراسة فاروق عبد الرحمان محمد طيفور، أثر إدارة المخاطر على الاكتتاب بشركات التأمين، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في التأمين، جامعة النيلين، السودان، 2018.

تمحورت هذه الدراسة حول موضوع اثر إدارة المخاطر على الاكتتاب بشركات التأمين، من خلال طرح إشكالية رئيسية تمثلت في "كيف تدير شركات التأمين الأخطار من حيث المنهجية والسياسة؟ و توصلت إلى جملة من النتائج أبرزها أن عدم وجود منهجية واضحة لإدارة المخاطر تزيد من خطر الاكتتاب بشركات التأمين وكذلك غياب نظام معلومات متطور وكافي يحول دون الوقع المسبق للخطر ومن ثمة صعوبة مواجهته، كما ركزت على الأهمية والدور الكبير الذي تلعبه إدارة المخاطر في جذب المكتتبين إلى شركات التأمين بالسودان، من خلال إبراز نجاعة الإستراتيجية المتعلقة بإدارة الأخطار في هذه الشركات من تقليل والحد من المخاطر وبالتالي كسب ثقة العملاء وتوفير الأرضية الخصبة لاستثماراتهم دون ادنى احتمال للخسارة

ثانيا :الدراسات باللغة الأجنبية

pozzana Tony ،Gestion du risque & Assurance d'entreprise ,  
brochure groupe Regards sur la sécurité industrielle ،toulouz ,France.2015

تبرز أهمية الدراسة في توضيح دور عقود التأمين في مجابهة أخطار الشركات، خاصة مع تعدد المخاطر وتعقدها في الآونة الأخيرة، ما جعل المتعاملين يستثمرون في شركات تستطيع تحمل الصعوبات والمخاطر مهما كان حجمها. و حيث تم طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم عقود التأمين في التخفيف من مخاطر الشركات؟ وتوصلت إلى جملة من النتائج أبرزها أن عقود التأمين ليست سوى استجابة جزئية لمخاطر الشركة، عن طريق تعويض جزء فقط من العواقب المالية من خلال الرد الجزئي الذي يتضمن ضرورة تقييم وتحليل المخاطر قبل التفاوض على عقود التأمين ليتسنى لها إجراء تحليل صحيح ومجدي لهذه المخاطر وإيجاد الحلول المناسبة لها.

المطلب الثاني:الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة في شركات التأمين

أولاً: الدراسات العربية

الدراسة الأولى: دراسة برغوتي وليد، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق  
التأمينات الجزائرية، دراسة تطبيقية للشركة الجزائرية للتأمينات -SAA-رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل  
شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، باتنة، 2014

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر جودة الخدمات في شركات التأمين على الطلب في سوق التأمينات الجزائرية، وتحديد مدى تجاوب الطلب على ما هو معروض من هذه الخدمات، من خلال طرح التساؤل الأتي: كيف يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة التأمينية من طرف شركات التأمين، وما أثرها على الطلب في سوق التأمينات؟ و تم استنتاج أن المؤشرات التقييمية التي تستخدم في الحكم على مستوى الخدمة التأمينية تختلف من حيث الأهمية بالنسبة للعميل، و ذلك حسب المتغيرات التي تؤثر في جودة الخدمة التأمينية، كما خلصت إلى أن نموذج الاتجاه يعتبر نموذجاً صادقاً في تقييم جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين وحتى الشركات الأخرى.

**الدراسة الثانية: دراسة افتخار جبار، جودة الخدمة التأمينية وأثرها على رضا الزبون، بشركة التأمين، رسالة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، جامعة القادسية، العراق، 2015**

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى الأهمية التي يحظى بها تحسين جودة الخدمة للشركة محل الدراسة، ومعرفة درجة رضا زبائن بها، وكذا التعرف على تقييم زبائن الشركة محل الدراسة لمستوى جودة الخدمات التأمينية المقدمة لهم من ناحية إدراكهم لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم، وكانت إشكالية الدراسة متمثلة في " : ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في شركات التأمين من وجهة نظر زبائنهم؟ " وتوصلت إلى أن لجودة الخدمة التأمينية دور مهم في تحقيق رضا الزبون وفي أن بلوغ رضا الزبون يتأثر بجودة الخدمة المقدمة.

**ثانيا: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية**

**الدراسة الأولى:**

-Akalu Awlache,The effect of service quality on customer satisfaction in selected insurance companies in Addis Ababa, these for xecutive masters, School of Addis Ababa university, 2015.

هدفت هذه الدراسة لدراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون في الاختيار لشركات التأمين في أديس ابابا من خلال تطبيق نموذج servequal الذي يضم خمسة أبعاد، وأشارت إلى درجة الفجوة بين الإدراك والتوقع من زبائن شركات التأمين. وقد أثبتت في الموضوع الإشكالية التالية:"ما هو تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء؟ وما هو مستوى رضا العملاء عن أبعاد جودة الخدمة؟".

**الدراسة الثانية:**

- Ilham Naama Kadhim , **Evaluating quality of insurance services at National Insurance company** –Diwaniyah Branch, Al-Qadisiyah University , college of Economic and Business management , Business management department

تبرز أهمية البحث في إبراز دور جودة الخدمة التأمينية ودورها في رضا الزبائن بالعراق، بوصفها أكثر المواضيع أهمية في الوقت الحاضر خصوصا في القطاع الخدمي، وبما أن قطاع التأمين قطاع خدمي فكان لابد

من التعرف على جودة خدمة في هذا القطاع وأثرها على تحقيق مردودية، وقد أثبتت إشكالية تمثلت في التساؤل الأتي: كيف تساهم الجودة في الخدمات التأمينية في تحقيق رضا الزبون؟ وأسفرت الدراسة على نتائج أهمها انه من الضروري وضع معايير يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة التأمينية المقدمة للزبائن.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمة

اولا الدراسات العربية

الدراسة الأولى: دراسة ألفة بغو، دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013.

تهتم هذه الدراسة بقضية آلية إدارة المخاطر ودورها في تحقيق جودة الخدمات وتركزت هذه الدراسة في المؤسسات الاستشفائية، من خلال طرح إشكالية رئيسية وهي: كيف يتم تحقيق جودة الخدمة الاستشفائية انطلاقا من إدارة المخاطر؟ و تم التوصل إلى نتائج أهمها من الناحية النظرية أن إدارة المخاطر تعد من المفاهيم الحديثة والوسائل الناجحة لتحقيق أعلى درجة من الجودة، حيث أن العلاقة بينهما علاقة طردية، أما من الناحية تطبيقية، فقد أسفرت الدراسة الميدانية عن نتيجة غياب إدارة خاصة بالمخاطر في الهيكل التنظيمي للمستشفى محل الدراسة بالرغم من معاناتها من الكثير من المخاطر المالية والادارية.

الدراسة الثانية: دراسة، منال بن شيخ، طرق وأساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 02، 2018

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين على الأشخاص، وكيفية إدارة هذه المخاطر وتوضيح الأساليب المتبعة لمواجهتها، وتم طرح إشكالية تمثلت في: ما مدى فاعلية طرق وأساليب إدارة المخاطر في شركات التأمين على الأشخاص؟ من خلال الدراسة انبثقت جملة من النتائج أبرزها أن هناك ترابط وتداخل بين مختلف المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين على الأشخاص، حيث بمجرد أن تتعرض لمخاطرة ما يمكن أن يؤدي ذلك بالشركة إلى مخاطر أخرى، أي أن تحقق مخاطرة ما يمكن أن يكون في نفس الوقت سببا لتحقيق مخاطر أخرى، وبالتالي فشركة التأمين ملزمة بإتباع نظام مناسب ودقيق لإدارة مخاطرها بصورة واضحة تسمح بالسيطرة على مجمل المخاطر التي تواجهها

ثانيا: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الدراسة الأولى:

\* Greg Hutchins, Risk Management: The Future of Quality , translated by : omayma. Al-ahmadi madina

تظهر هذه الدراسة الحاجة لإدارة المخاطر التي أصبحت ضرورة ملحة، وسبب التحول الكبير لها باعتبارها أساس لجودة الخدمة بالمؤسسات، ومن أهم نتائج هذه الدراسة أن أهمية إدارة المخاطر بالنسبة للمنظمات العالمية في تزايد مستمر، و يبدو ذلك من خلال النداء بضرورة تبنيها وتحسينها أكثر من أي توجه آخر، نتيجة للريية والتعقيد العالمي الذي أوجدته العولمة والتكنولوجيا وأيضا المنافسة الغير مشروعة في محيط بيئة الأعمال، ما فرض الحاجة إلى ضوابط مخاطر إضافية، فكانت إدارة المخاطر هي المطلب باعتبارها امتداد واضح للتدقيق في السجلات والاذونات وأنشطة التأمين.

الدراسة الثانية:

\*Angelo Koukpedji, Mesure de satisfaction des client, mémoire fin d'études, de centre Africain d'études supérieures en gestion, 2014.

اهتمت هذه الدراسة في البحث على طرق تحسين جودة الخدمة في هذه الشركة، التي تعمل في نوع خاص من الصناعات وهي الصناعات الالكترونية، وقد تم طرح التساؤل التالي "ما هو مستوى رضا العملاء من شركة Ccbm للالكترونيات، وماهو دور إدارة المخاطر في تحقيق هذا المستوى من الجودة؟ وانبثقت منها جملة من النتائج تمحورت خصوصا حول ضرورة الاعتماد على إدارة مخاطر بتقنيات حديثة ترافق الأبحاث طويلة المدى، في مجال الصناعات الالكترونية لضمان الحفاظ على المكانة السوقية من خلال تحقيق الجودة التي تكفل رضا العملاء والزبائن

المطلب الرابع: مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

من خلال عرض لأهم الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الحالية والمتمثلة في إدارة المخاطر وجودة الخدمة التأمينية، وتعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى هاتين المتغيرين يمكن مقارنتهما مع الدراسة الحالية على النحو التالي:

أولا: المقارنة مع الدراسات باللغة العربية

يمكن توضيح أوجه الشبه والاختلاف من خلال الجدول التالي

الجدول رقم (04): المقارنة بين الدراسات السابقة المحلية والدراسة الحالية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيري الدراسة	طريقة معالجة الموضوع	عينة الدراسة	فترة الدراسة
عبدلي لطيفة، رسالة ماجستير	إبراز مكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية	المتغير المستقل إدارة المخاطر داخل الشركة المتغير التابع المؤسسة الاقتصادية	باستخدام التحليل الإحصائي للاستبيان SPSS والمقابلة	80 إطار يعملون بالشركة الوطنية للاسمنت SCIS	2011
دراسة فاروق عبد الرحمن محمد رسالة ماجستير بالسودان	إبراز اثر إدارة المخاطر على الاكتتاب بشركات التأمين	المتغير المستقل إدارة المخاطر المتغير التابع الاكتتاب بشركات التأمين	باستخدام التحليل الإحصائي للاستبيان SPSS	45 موظف يعمل الاسمنت	2018
دراسة منال بن شيخ، رسالة دكتورا .	تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهم المخاطر التي تواجه شركات التأمين على الأشخاص وكيفية إدارة هذه المخاطر وتوضيح الأساليب المتبعة لمواجهتها	المتغير المستقل: إدارة المخاطر المتغير التابع شركات التأمين على الأشخاص	منهج التحليل الإحصائي للبيانات	شركة أكساء AXA	2018
الدراسة الحالية، مذكرة ماستر	توضيح اثر طرق إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة بشركات التأمين	المتغير المستقل: طرق إدارة المخاطر المتغير التابع جودة الخدمة التأمينية	باستخدام التحليل الإحصائي للاستبيان SPSS	50 عميل يترددون على الشركة ويتعاملون معها	2020

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول يمكن القول أن جميع الدراسات اشتركت في المتغير المستقل للدراسة الحالية وهو إدارة المخاطر إضافة إلى استخدامها نفس الأسلوب في التحليل وهو منهج التحليل الإحصائي للاستبيان. و من أهم الاختلافات بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية هو أشكال المخاطر (مخاطر الاكتتاب، الاستثمار، السيولة، التغيير، إعادة التأمين، تغيرات السوق) حيث أن الدراسة الحالية ركزت على المخاطر التي تواجه شركات التأمين، إذ ان استخدام طرق إدارة المخاطر بطريقة مدروسة ومحكمة يحقق أفضل مردودية ويرفع من جودة الخدمة المقدمة بهذه الشركات.

ثانيا: المقارنة مع الدراسات الأجنبية

الجدول رقم (05): الفرق بين الدراسات العربية والدراسة الحالية

أوجه المقارنة	هدف الدراسة	متغيرات الدراسة	طريقة معالجة الموضوع	العينة المدروسة	فترة الدراسة
دراسة Akalu Awlachew	هدفت هذه الدراسة لدراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون في الاختيار لشركات التأمين في أديس ابابا	المتغير المستقل: جودة الخدمة التأمينية، المتغير التابع: رضا الزبائن	أسلوب التحليل الإحصائي للاستبيان	141 استمارة وزعت على زبائن الشركة	2015
دراسة - Ilham Naama Kadhim	تبرز أهمية البحث في إبراز دور جودة الخدمة التأمينية جذب العملاء وتحقيق رضاهم بالعراق	المتغير المستقل: جودة الخدمة التأمينية المتغير التابع: استقطاب العملاء	أسلوب التحليل الإحصائي للاستبيان	85 استبيان بين موظفين وعملاء	2013
الدراسة الحالية	توضح اثر طرق إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة بشركات التأمين	المتغير المستقل: طرق إدارة المخاطر المتغير التابع: جودة الخدمة التأمينية	باستخدام التحليل الإحصائي للاستبيان SPSS	50 عميل يترددون على الشركة ويتعاملون معها	2020

المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ جميع الدراسات اشتركت في موضوع الدراسة أو على الأقل احد المتغيرين، إضافة إلى استخدامها نفس المنهج، وأجمعت كلها على المؤشرات الخمسة لجودة الخدمة بشركات التأمين (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، واختلفت في فترتها وعينتها، ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة الحالية يرى أفراد عينة الدراسة، أن إعادة التأمين هو انسب لمواجهة مخاطر الشركة

بالوكالة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -310- يساهم في تحقيق جودة الخدمة بشركات التأمين ومن ثمة اكتساب رضاء وثقة العملاء.

### ثالثاً: مدى الاستفادة من الدراسات السابقة

- ساعدت الدراسات السابقة في توجيه الدراسة الحالية، بإثراء مجالها النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير نتائجها بالاعتماد على النتائج؛

- استعملت الدراسات السابقة كمرجع لتوضيح كيفية التحليل وتفسير النتائج؛

- ساعدت في تكوين فكرة شاملة عن المعلومات التي يجب أن يحتويها الاستبيان لكلا المتغيرين؛

- تكوين محصلة علمية لدى الطالبين عن متغيرات البحث إلا وهي إدارة المخاطر وجودة الخدمة التأمينية.

### خلاصة

إن الهدف من وجود إدارة للمخاطر في شركات التأمين هو البحث على أفضل الطرق والأساليب لمواجهة الأخطار والمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة وبأقل تكلفة ممكنة، هذه المخاطر التي تؤثر سلباً على المكانة التنافسية للشركة ومن ثم استمرارها في نشاطها، لهذا كان لابد أن تتبنى إدارة المخاطر هدف السعي إلى تحسين النتائج وتحقيق الربح والتقليل من الخسارة.

ومن خلال بحثنا استخلصنا أن إدارة المخاطر هي وسيلة هامة لا يمكن لشركات التأمين الاستغناء عنها، باعتبارها إستراتيجية فعالة تساعد على تحقيق أفضل المكاسب، من خلال عملها على تحسين الخدمة المقدمة بها والرفع من جودتها، مما يؤدي إلى تحقيق رضا الزبائن وكسب ولائهم.



## الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية لأثر طرق إدارة المخاطر  
على جودة الخدمة في الشركة الجزائرية  
للأمين وإعادة التأمين وكالة - تبسة 310-

تمهيد:

بعد التطرق لموضوع أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة في مؤسسات التأمين من جوانبه النظرية، سنحاول في هذا الفصل معالجة وإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، حيث تم اختيار وكالة تأمين عمومية ذات طابع تجاري تابعة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) وكالة تبسة التي تحمل الرمز "310" لتكون محلاً للدراسة الميدانية، حيث يتضمن هذا الفصل تقديمًا عامًا للشركة الأم ثم ننتقل إلى التفصيل في الوكالة محل الدراسة، وتقديم وصف شامل لمنهج ونموذج الدراسة، وكذلك الأدوات المستخدمة لجمع البيانات والأساليب الإحصائية المتبعة في تحليلها وتفسيرها، واختبار الفرضيات باستخدام الاختبارات والأدوات اللازمة للوصول إلى نتائج الدراسة التي تبني عليها التوصيات وآفاق الدراسة، وبناءً على سبق ذكره سيتم تلخيص مباحث هذا الفصل في النقاط التالية:

✓ المبحث الأول: تقديم عام للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) وكالة تبسة

✓ المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

✓ المبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة

## المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

للوصول إلى أثر طرق المخاطر على جودة الخدمة في والوكالة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بولاية تبسة ( )، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية يساعدنا للوصول إلى النتائج والحقائق من خلال تنظيم الأفكار والمعلومات ودراستها بطريقة واضحة ومتسلسلة تساعد في التحكم في متغيرات الموضوع من حيث الدراسة والتحليل، لذلك تمّ التعرّض في هذا المبحث إلى النقاط التالية:

### ✓ المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

#### ✓ المطلب الثاني: إجراءات الدراسة

#### ✓ المطلب الثالث: أدوات ووسائل الدراسة

### المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

إن الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR شركة عمومية ذات طابع تجاري تسعى دائما لبناء ثقة مشتركة بينها وبين عملائها ، وسنحاول التعرف على هذه الشركة من خلال التعرّض إلى مسارها التاريخي ، ثمّ نقوم بالتركيز على وكالة التأمين وإعادة التأمين لولاية تبسة باعتبارها المكان المستهدف لإنجاز الدراسة التطبيقية لموضوع بحثنا.

### أولاً: نشأة وتطور وكالة التأمين وإعادة التأمين

إنّ الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري تمارس نشاطها تحت إشراف وزارة المالية، وتعتبر من أول الشركات التي تنشط في قطاع التأمينات، حيث تأسست بموجب قانون 197 /63 المؤرخ في 08 جوان 1963 برأس مال يقدر ب 6000000 دج، وقد لعبت دورا بارزا في الاقتصاد الوطني، وذلك من خلال ما تساهم به في ميزانية الدولة، من خلال استقطابها للأموال الباهظة في شكل سندات تجهيز الاستثمار، إضافة إلى الدور الأساسي والمتمثل في رقابة نشاط التأمين للشركات الأجنبية داخل التراب الوطني، وقد مرّ نشاطها بستة (06) مراحل أساسية هي كالتالي:

**1- المرحلة الأولى من 1963 إلى 1964:** تمّ إنهاء سيطرة الشركة الأجنبية على قطاع التأمينات، وقد حدّدت مهمة LA CAAR في تسيير التحويل القانوني أو ما يسمّى بإعادة التأمين، وذلك بتنازل كلّ شركات التأمين لهذه الشركة إجبارياً عن 10 من العلاوات والمساهمات المدفوعة لكلّ فروع الأخطار.

وقد تميّزت هذه المرحلة بالمراقبة غير المباشرة على شركات التأمين الأجنبية وذلك بتهيئة الظروف التي تخوّل للشركة الوطنية الشروع في ممارسة عمليات التأمين المباشرة لأجل قصير، وهذا بسبب نقص الإطارات المتخصصة في هذا المجال.

**2- المرحلة الثانية من 1964 إلى 1966:** لقد ارتكز اهتمام الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين في هذه المرحلة على إعداد الإطارات المؤهلة، والمتخصصة في ميدان التأمين، خصوصا بعد صدور القرار الوزاري المؤرخ في 26 فيفري 1964، والذي اعتبر هذه الشركة مؤهلة قانونا لممارسة عمليات التأمين المباشر، مما جعلها تعمل جاهدة على تحسين وتوسيع نشاطها، من خلال تكوين التقنيين الأوائل للشركة.

**3- المرحلة الثالثة من 1966 إلى 1975:** بعد أن عملت الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين في المرحلة السابقة على بناء نفسها من خلال إعداد إطارات وتكوين التقنيين الأوائل، سعت هذه المؤسسة إلى توسيع شبكتها من خلال إلغاء كلّ الوسطاء التي تجي عمولة كل الأخطار وتعويضها بوكالات تابعة لهذه المؤسسة حيث تمّ في البداية إنهاء مهام عدد معتبر من وكلاء التأمين والذين كان عددهم سنة 1966 يقدر ب 159 وسيط ثمّ انخفاض هذا العدد إلى 64 وسيط سنة 1972 إلى أن ألغيت كل الوسائط سنة 1975.

**4- المرحلة الرابعة من 1975 إلى 1980:** تماشيا مع التطوّرات الحاصلة وكغيرها من شركات التأمين دخلت LA CAAR مرحلة التخصص، حيث انتزعت منها موافقة إعادة التأمين، ومنحت إلى الشركة المركزية لإعادة التأمين، وذلك تطبيقا للقرار الوزاري الصادر في 21 ماي 1975 الخاص بتحديد التخصصات وبذلك أصبحت هذه المنشأة متخصصة في التأمينات الصناعية فقط كما أمنت LA CAAR جميع الأوراق المالية الذاتية الحركة التي كانت معهودة عند SAA وابتدأت من 1976 حيث تخصصت بالعمليات التالية: الحريق، الانفجار، الأخطار الصناعية والنقل بأنواعه.

**5- المرحلة الخامسة من 1980 إلى 1995:** إنّ الأهداف المرسومة من طرف السلطات الجزائرية والمهادفة إلى تنظيم سوق التأمين التي فرضت على شركة LA CAAR تحولات تاريخية في نشاطها المعتاد، حيث فرضت تأمينات جديدة كتأمين الواردات الوطنية وكل السفن المسجلة في الجزائر، وكذا التأمين على الزلازل خصوصا بعد زلزال الأصنام الذي حدث في عام 1982.

كما تميّزت هذه المرحلة بتنازل الشركة على المحفظة التأمينية للنقل للمؤسسة الوطنية للتأمين الشامل LA CAAT سنة 1985، مع التطوّرات الحاصلة على المستوى الوطني في إعادة تنظيم الاقتصاد للخروج من

التنظيم الاشتراكي والدخول في الاقتصاديات الرأسمالية الحرّة في السّنوات التسعين الأولى كان لذلك أثر على تنظيم سوق التّأمين LA CAAR خاصة برفع التّخصص في النشاط وبيع المنتجات.

**6- المرحلة السادسة من 1995 إلى يومنا هذا :** بعد صدور الأمر 07/95 والذي من خلاله تمّ كسر القيود المحتكرة لسوق التّأمين الجزائري وهذا ما سمح لشركة LA CAAR بتحقيق قفزة نوعية بسبب استقرار الأوضاع وإمكانية التحكّم في التغيّرات الناتجة عن القرارات، وذلك من خلال تكوين مصالح خاصة بالتأمينات غير الصناعيّة.

### ثانيا: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR

يتكون الهيكل التنظيمي للشركة من رئيس مجلس الإدارة ونائب المدير العام ومجموعة من المديرات أو المصالح الفرعية:

➤ **رئيس مجلس الإدارة :** وهو يمثل السلطة الأعلى في الهيكل التنظيمي، يسهر على تسييرها وهو المسؤول الأول على مراقبة وضعيتها، و بالإضافة إلى ذلك فهو يعتبر المكلف بوضع مختلف البنود والقوانين التي تسيير عليها مختلف المصالح والأقسام .

➤ **نائب المدير العام والتقني :** وهو المسؤول المكلف من طرف رئيس مجلس الإدارة بالقيام بمهام معينة مثل التكلف بحضور مؤتمرات أو اجتماع معين .

➤ **تقديم مختلف المديرات:** وهي مجموعة المصالح أو المديرات الفرعية التي تتكون منها الشركة ويمكن توضيحها كما يلي:

- **مدير إعادة التأمين:** هذه الدائرة تتكون من فريق الفنيين ذوي الخبرة متمكن في تقنية إعادة التأمين تشكل هذه الأطر حسب العديد من الدورات التدريبية من شركات إعادة التأمين الرائدة في السوق الدولية

- **مديرية مراقبة الحسابات:** هي المديرية المكلفة بالتدقيق في مختلف الحسابات الواردة من مختلف الوحدات، وكذا التكفل بإعداد التقرير السنوية للشركة المتعلقة بفترة معينة بالإضافة الو وضع النتائج ومختلف الوحدات المحاسبية، وذلك لإظهار الوضعية المالية للشركة.

- **المديرية العامة:** تتكون من مختلف المديرات المركزية مثل المديرية المركزية للإخطار الكبرى للانجازات، التسويق والاتصال، المحاسبة، تأمين الأشخاص.... الخ.

- **مديرية الموارد البشرية:** تتكون الشركة الجزائرية للتأمين من 1683 موظفا بما 861 موظف من جنس ذكر و822 من جنس أنثى.

➤ تقديم مختلف الأقسام: بعد التطرق لمختلف المديرات التي تتكون منها الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين نأتي الآن لذكر أقسامه المختلفة :

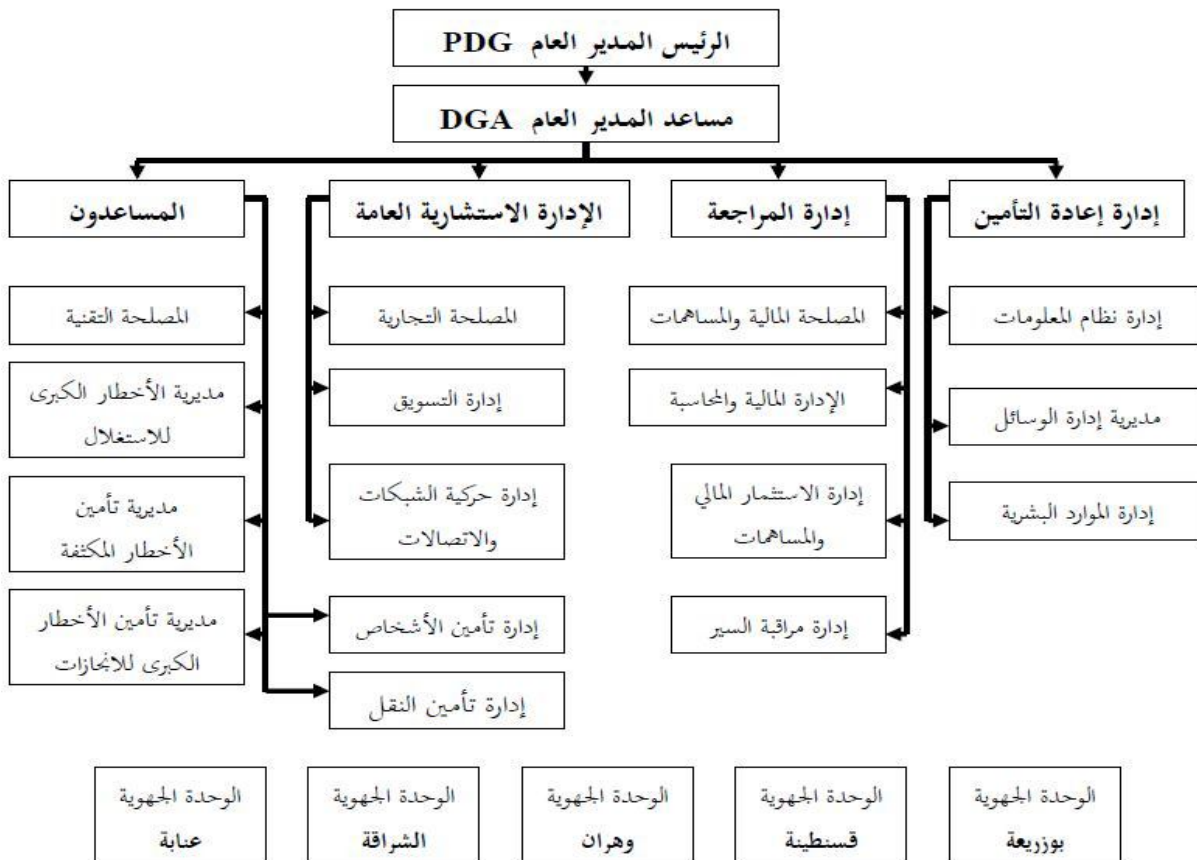
- قسم المالية والمحاسبة: يهتم هذا القسم بتجميع الميزانيات الخاصة بمختلف الوكالات والوحدات ، و مراقبة الحسابات الشهرية والسنوية وإعداد ملخص للميزانيات وتجميعها ،متابعة الواردة والنفقات ... و من مهامها أيضا تسيير الخزينة ومراقبة الديون والمصارف الخاصة بالشركة.

- قسم الأعمال التجارية: وهي الربط بين الخدمة ومقدمها والزبون ،فيما يخص الخدمات بضمانات مقابل تعويضات في حالة حدوث حادث، بحيث تسهر على تطوير سبل تسويق الخدمات التأمينية ،بالإضافة إلى إعداد برامج الإنتاج وتوفير جميع الاحتياجات للقيام بعملية الإنتاج.

- القسم التقني: و يتكون من مختلف المديرات مثل المديرية المركزية للأخطار الكبرى وأخطار الاستثمار ،أخطار الكميات، تأمينات النقل والأشخاص

و الشكل التالي يبين أهم المصالح الموجودة بشركة LA CAAR:

الشكل رقم (06): يبين أهم المصالح الموجودة بشركة LA CAAR



المصدر: بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

## المطلب الثاني: تقديم الوكالة محل التربص

### أولاً: التعريف بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين وكالة تبسة 310

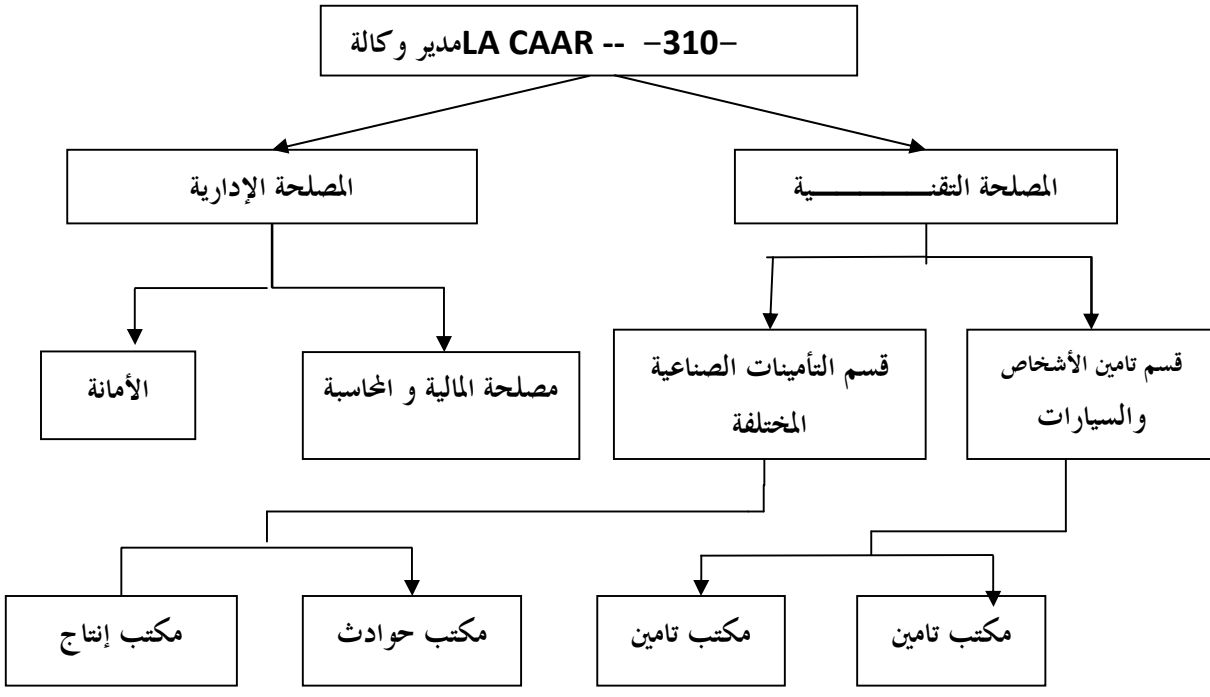
تقع وكالة تبسة التابعة للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين caar وكالة تبسة 310 في برج العربي بوذبية، و كان مقرها سابقا في طريق الكويف، حيث بدأت نشاطها في 01-01-1989 وهي تابعة للمديرية الجهوية بعنابة، و المديرية العامة مقرها الجزائر العاصمة، إضافة إلى أنها مؤسسة مدنية تلعب دور النيابة عن الشركة الأم.

تأخذ في هيكلها الشكل الهرمي، والهدف منه توجيه كافة الجهود نحو تحسين نوعية الاستقبال للزبائن والمتعاملين وتنفيذ طلبهم على أكمل وجه وكسب أكبر عدد ممكن من العملاء.

يغلب على نشاط الوكالة الطابع التجاري ويهدف إلى تحقيق الربح وذلك عن طريق تجميع أفساط المؤمن لهم وإعادةتها لهم في شكل تعويض عند حدوث حادث لأنها تخضع لإحكام الأمر 96-05 الذي ينص على أن نشاطها يتمثل في توفير الأمان عن طريق تغطية المخاطر وتعويض الأضرار كما تتمتع بالاستقلال المالي والشخصية المعنوية.

### ثانيا: التنظيم الداخلي لوكالة تبسة -310-(الهيكل التنظيمي)

الشكل رقم (07): التنظيم الداخلي لوكالة تبسة -310- (الهيكل التنظيمي)



المصدر: بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

سنقوم فيما يلي بالتعريف بكل مصلحة مهيكلة في وكالة تبسة:

**1- مدير الوكالة:** وهو الممثل الرئيسي للوكالة ويكمن دوره فيما يلي:

✓ مكلف بأمور العمّال.

✓ مكلف بالأعمال القضائية مع الخامي نظرا لغياب فرع المنازعات.

✓ السير الحسن واللائق لكل مصالح الوكالة.

✓ مراقبة أنشطة المصالح السابقة للوكالة وتطبيق قرارات المديرية الجهوية المركزية

✓ أخذ القرارات المناسبة لحماية مصالح المؤمن لهم والوكالة

**2- الأمانة :** إن هذه المصلحة موجودة لكن المنصب المالي غير متوفر ربما تم الاستغناء عنها نظرا لصغر الوكالة

وقرب المكاتب من بعضهم البعض، ويبقى دورها كالتالي:

وهي الجهاز الوسيط بين المدير ومختلف المصالح وتقوم بأعمال السكرتارية المعهودة:

✓ تقوم بتسجيل الأوامر الصادرة عن المديرية الجهوية أو العامة.

✓ تسجيل واستقبال مواعيد الزبائن والفاكس والبريد والرد على الهاتف.

✓ تنظيم وترتيب مختلف الوظائف وإحالتها للمدير.

**3- مصلحة المحاسبة والمالية:**

يتم على مستواها تسجيل المداخل التي تنتقل من مصلحة الإنتاج، أين تتم عملية التأمين الأولية، هذه

القيم المدفوعة ( الأقساط ) تدخل في صندوق المؤسسة وتأخذ إلى البنك على شكل تحويل بنكي ذلك لتفادي

خواطر السرقة أو الاستخدام للمصالح الشخصية، ومن هذه التّقود المدفوعة على شكل أقساط تستعمل

لتعويض الزبون المتضرر في حالة حدوث حادث قد تمّ التأمين عليه، وتتمّ مراقبة الحسابات كل عشرة أيّان

(10 أيام) على مستوى الوكالة، وشهريا يبعث تقرير المراقبة إلى المديرية العامة مع جميع البيانات اللازمة، والتي

قد تمّ تسجيلها في دفتر اليومية، ويوجب تسجيل كل الأرقام والحسابات الداخليّة أو الخارجيّة (النفقات

والمداخيل) في دفتر العمليّات المحاسبية ويكون موقعا وممضيا من طرف المدير الجهوي بولاية عنابة، ويتمّ

تسجيل كذلك عمليّات التحويل البنكي والدفع عن طريق الشبكات في دفتر العمليّات البنكية ويكون موقعا

وممضيا من طرف المدير الجهوي للوكالة محل الدراسة، دون أن ننسى وجود دفتر خاص بالقروض التأمينية

حيث تسجّل فيه المبالغ المحصل عليها حسب الشروط المتفق عليها ( عبر مراحل )، بحيث يمكن إعطاء قروض



للمؤسسات الإنتاجية والجماعات المحلية والدفع يكون في شكل أقساط أي عند تحقيق المؤسسة المردودية والربحية.

#### 4- المصلحة التقنية

وتتضمن هذه المصلحة عمليات إنتاج التأمين، أي اكتتاب عقود التأمين، وكل من لديه عقد تأمين له الحق في الإبلاغ عن وقوع حادث وقع له ضمن مصلحة الحوادث الخاصة بكل تأمين وتضم:

- **التأمينات الصناعية المختلفة:** ويحتوي هذا القسم على مكتبين، المكتب الأول يسمى مكتب الانتاج، والمكتب الثاني يسمى مكتب الحوادث وتأمين الحوادث الشخصية إما لشخص طبيعي أو لشخص معنوي ونجد فيها:

- **التأمين على الممتلكات:** وتشمل ما يلي:

✓ التأمين على السرقة والمسؤولية المدنية بكونها إجبارية.

✓ التأمين على الأضرار التقنية كالأجهزة الكهربائية والإلكترونية وغيرها من الأضرار التي تلحق خاصة بالبائعين وذوي الحرف التقليدية أو اليدوية وغيرهم من المهن.

✓ التأمين من الكوارث الطبيعية للعتاد أو للأموال.

- **التأمين على المسؤولية المدنية:** لا يخلوا أي عقد تأمين من المسؤولية المدنية وتختلف هذه المسؤولية حسب طبيعة العقد المبرم بين المؤمن والمؤمن له وتمثل في ما يلي:

✓ تأمين المسؤولية العامة.

✓ تأمين المسؤولية المدنية للمعماريين والمقولين.

✓ تأمين المسؤولية المدنية للصيادين

✓ تأمين المسؤولية المدنية على المنتوجات المسلمة

- **تأمين السيارات وتأمين الأشخاص:** هما قسمان مختلفان ويجب فصلهما كل في القسم الخاص به:

- **قسم تأمين السيارات:** يحتوي على مكتب إنتاج وحوادث السيارات وأخطار المسؤولية المدنية لسائقي السيارات وهذا نظرا لإلزامية هذا التأمين، حيث يقدم المؤمن له جميع المعلومات اللازمة للقيام بالعملية التأمينية عن طريق الوثائق التالية: البطاقة الرمادية و رخصة القيادة، وقبل إبرام العقد يقوم المؤمن بمعاينة ومراقبة حالة السيارة إن كانت تحمل كل المعلومات التي قدمها المؤمن له أو لا.

– قسم تأمين الأشخاص: ويقوم بإبرام عقود تأمين الأشخاص ومهما كانت صورة التأمين المراد اكتتابه ( حوادث جسيمة على الحياة....)، وتحتوي على مكتب إنتاج أين تبرم هذه العقود وكتب حوادث ليدير فيه بوقوع الحادث أو حلول الأجل حسب شروط العقد ويقرر في إتباع إجراءات خاصّة وتعويض المؤمن له.

المطلب الثالث: منتوجات الشركة الوطنية التأمين وإعادة التأمين LA CAAR وكالة تبسة -310-  
تتمثل منتوجات أو نشاطات شركة التأمين وإعادة التأمين la caar وكالة تبسة في نشاطين أساسيين

وهي مستمدة من وظائف المديرية العامة وهما:

1- عمليات التأمين المباشرة: لقد سعت الجزائر بعد استقلالها إلى بناء اقتصادها، من خلال المشاريع الاقتصادية الهادفة إلى تحقيق التنمية الوطنية ولتفادي الأخطار التي تلحق بهذه المشاريع، و قد كلفت شركة la caar وكالة تبسة -310- بتأمين مثل هذه الأخطار ضمن دائرة اختصاصها ومن بين هذه المشاريع المؤمنة، نذكر :  
كما تختص في أنواع التأمينات الآتية:

– تأمين الممتلكات من الأضرار: ويحتوي على ما يلي:

✓ تأمينات المسؤولية

✓ التأمين من خطر الحريق والأخطار اللاحقة التي تتعرض لها الماكينات الكهربائية والمحولات والأجهزة الكهربائية أو الالكترونية কিفما كان نوعها والقنوات الكهربائية

✓ كسر الزجاج للممتلكات غير المنقولة ( الورشات والمصانع والمنازل والمحلات التجارية، مستودعات التبريد...)

✓ كسر الآلات ( آلات وعتاد فلاحى، العتاد الإلكتروني ...)

✓ التأمين من الأخطار المناخية والكوارث الطبيعية التي تتسبب في هلاك الحيوانات والممتلكات

✓ التأمين من السرقة

✓ تأمين البضائع المنقولة عبر الطرق البرية أو السكك الحديدية

– التأمين ضد الكوارث الطبيعية

إنّ هذا النوع من التأمين أصبح إجباريًا منذ زلزال بومرداس من سبتمبر 2004، فأصبح التأمين إجباريًا خاصا بالعقارات فقط مثل المنازل، المتاجر والمصانع، وكل الأقساط المدفوعة توجّه على الصندوق الوطني للكوارث الطبيعية ولكي يتم إبرام هذا النوع من التأمين يطلب المؤمن له إحضار عقد الملكية أو عقد

الإيجار والذي يجب أن يتطلّب المعلومات التالية: المساحة، تاريخ البناء، ومعلومات حول الموقع الجغرافي هذا من اجل تحديد موضع العقار المراد تأمينه، والضمانات التي تقوم بها هذه المصلحة هي:

✓ الضمانات ضدّ الزلازل

✓ الضمانات ضدّ الفيضانات

✓ الضمانات ضدّ العواصف والأعاصير

✓ الضمانات ضدّ انزلاق الأرض

هناك تأمينات جزئية وتأمينات كلية أو شاملة تختلف من عقد إلى آخر حسب نوع الضمانات المقيدة والمتفق عليها في نص العقد.

- تأمينات البضائع المنقولة: و تتمثل في ما يلي:

- التّأمينات البحريّة

✓ التّأمين على هيكل السفينة

✓ التّأمين على البضائع المشحونة

✓ تأمينات المسؤولية

- التّأمينات الجويّة

✓ تأمين أخطار المراكب الجويّة: من حيث تأمين أجسام المراكب الجويّة وتأمين المسؤولية.

✓ تأمين البضائع المنقولة

التّأمينات البريّة: وتتمثل في تأمينات المسؤولية المدنيّة التالية:

✓ التّأمين من الحريق

✓ التّأمين في مجال البناء

✓ تأمينات المسؤولية المدنيّة من الصيد

✓ تأمين المسؤولية المدنيّة المتعلقة بالسيارات

يجري هذا النوع من التّامين على أصحاب نقل البضائع المستهلكة أو المصنّعة والوثائق التي يقدمها

المؤمن له للمؤمن هي:

البطاقة الرمادية، نوعها، رقمها، وزنها، رقم التسجيل وقيمة البضاعة المنقولة ودفع الأقساط حسب

قيمتها المنقولة.

ويمك أ يكون مالكا للبضاعة ووسيلة النقل مع أو إحداهما أو سائق فقط وهنا تختلف الإجراءات

القانونية لصياغة العقد

- **تامين المسؤولية المدنية:** و تتمثل فيمايلي:

- المسؤولية العامة

- المسؤولية المدنية لأصحاب المؤسسات

- المسؤولية المدنية للمهنيين المهندسين والمقاولين

- المسؤولية المدنية عن الإنتاج

- المسؤولية المدنية للبلدية

- المسؤولية المدنية لمنظمي المخيمات الصيفية والرحلات مدتها تتراوح من يوم إلى سنة

- المسؤولية المدنية لمنظمي التظاهرات الرياضية وهو نوع من التامين الخاص بالأشخاص المنخرطة في الأندية

الرياضية والجمعيات ، مدتها تتراوح من يوم إلى سنة.

- المسؤولية المدنية للسيارات

- **تامين الأشخاص :** ويتخذ هذا النوع من التامين شكلا فرديا أو جماعيا

**2- التامينات الفردية:**

- **التامينات الجماعية:** المسماة بتامين الجماعات، وهو تأمين مجموعة من الأشخاص تتوفر فيهم صفات

مشتركة ويخضعون لنفس الشروط التقنيّة في تغطية خطر أو عدّة أخطار منصوص عليها في التامين على

الأشخاص، ولا يكتب هذا النوع من العقد إلا لشخص معنوي أو رئيس مؤسسة ما، قصد انخراط

المستخدمين.

- **التامين التبادلي:** ويكتب هذا النوع من عقد التامين بين الزوجان بوثيقة واحدة.

يهدف هذا المنتج التاميني إلى تغطية الأخطار التالية:

الأخطار المرتبطة بمدة الحياة البشرية

الوفاة إثر حادث

العجز الدائم الجزئي او الكلي

العجز المؤقت عن العمل

تعويض المصاريف الطبيّة والصيدلانيّة والجراحيّة

يأخذ التأمين فيها شكلاان:

-تأمين ذات أقساط ثابتة.: أي تظل فيها الأقساط ثابتة على طول مدة التأمين مثل تأمين السيارات.

-تأمين ذات أقساط متغيرة: يتغير فيها القسط بازدياد الخطر او نقصانه كتأمينات الأشخاص ،ففي تأمين الوفاة يزداد التأمين كلما زاد السن والعكس .

فوكالة **LA CAAR** ذات الرمز 310 تسعى إلى توسيع مجال نشاطها،و تحسين أدائها لضمان حصتها في السوق خصوصا بعد إلغاء التخصص والدخول في مرحلة المنافسة مع بقية الشركات العاملة في القطاع وذلك تماشيا ومتطلبات اقتصاد السوق .

**3- عمليات إعادة التأمين:** قد تضطر الوكالة إلى تأمين مشروع يفوق طاقتها،وبما أن وكالة التأمين تسعى إلى جلب الزبائن والاحتفاظ بهم ،فإنها تقبل هذا النوع من التأمينات المعروضة عليها،لكنها وعملا بمبدأ الذي يقوم عليه التأمين في حد ذاته،فإنها تحتفظ بجزء من مبلغ تأمين هذا المشروع وتعيد تأمين الباقي في شركة تأمين أخرى،و التي تقوم بالعمل نفسه.

و عليه فإعادة التأمين تمثل توزيع مخاطر المشاريع الضخمة، على عدة شركات،كما أن إعادة التأمين هي عملية بين شركات التأمين لا دخل للمؤمن بها.

إضافة إلى عمليات التأمين وإعادة التأمين ،تقوم شركة la caar باستثمار الفوائد المتأتية من نشاط كل الوكالات والنقاط التابعة لها بالتنسيق مع وزارة المالية،و ذلك بمنحها لقروض بفوائد أو بتوظيف أموالها كودائع في البنوك ،و بالمقابل تحصل على فوائد معتبرة إضافة إلى السمعة التي تتمتع بها الشركة في الميدان المالي.

#### 4- المخاطر التي تواجهها الوكالة وطرق إدارتها:

نظرا لمركزية إدارة المخاطر وخروجها عن نطاق الوكالة توجب علينا دراسة وتحليل لبعض المؤشرات المتعلقة بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين المصرح بها في موقع الشركة الأم: وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

✓ رقم الأعمال

✓ الاستثمار

✓ حجم التعويضات في الوكالة محل الدراسة

### مؤشر رقم الأعمال:

من خلال هذا المؤشر سنقوم بمعرفة تطور رقم أعمال الشركة لوحدها وكذلك اكتشاف حجم

أعمالها الموحدة مع باعتبارها شركة فرعية تابعة لها CARAMA

يمثل الجدول الأول تطور رقم أعمال الشركة خلال الفترة الزمنية التالية ( 2004 إلى 2018 ) كما

هو مبين في الجدول أدناه:

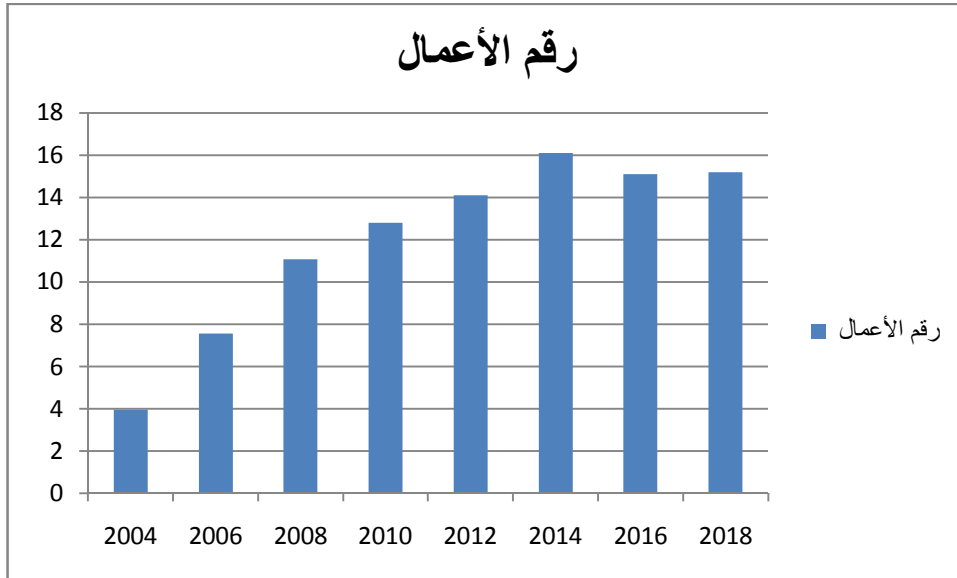
### الجدول رقم (06): تطور رقم أعمال شركة « la CAAR »

الوحدة (مليار دج)

السنوات	2004	2006	2008	2010	2012	2014	2016	2018	% 2018/2004
البيان	3.9	7.573	11.068	12.802	14.097	16.088	15.081	15.195	284
رقم الأعمال	57								

المصدر: وثائق مقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

### الشكل رقم (08): تطور رقم أعمال شركة « la CAAR »



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه.

يمثل الجدول الثاني تطور رقم الأعمال الموحد بين الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين وشركة فرعية تابعة لها وهي شركة... خلال الفترة الزمنية التالية ( 2011 إلى 2018)

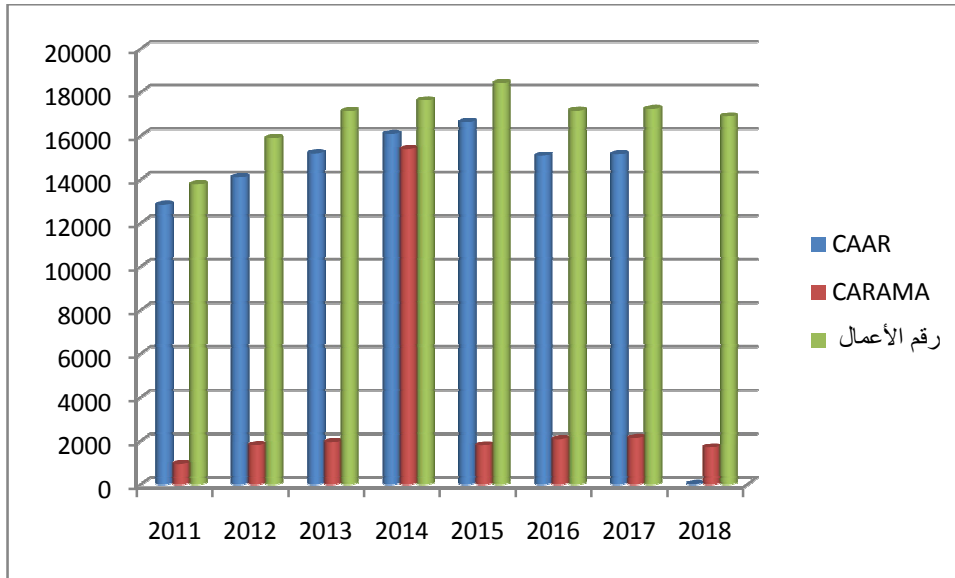
### الجدول رقم (07): تطور رقم أعمال الموحدة بين « la CAAR » و CARAMA

الوحدة (مليار دج)

نسبة التطور %	السنوات								الهئية
	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	
0.3	15.19	15.15	15.08	16.63	16.08	15.19	14.09	12.83	CAAR
	5.069	4.027	1.362	7.456	8.415	8.101	6.871	9.286	
-20	1.694.	2.129.	2.069.	1.783.	1.538	1.929.	1.79.8	930.6	CARAMA
	986	395	313	894	8.834	469	.553	40	A
-2	16.89	17.23	17.15	18.42	17.62	17.12	15.89	13.76	رقم الأعمال
	0.054	8.422	0.675	1.350	7.249	7.570	5.424	9.926	

المصدر: وثائق مقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

### الشكل رقم (09): تطور رقم أعمال الموحدة بين « la CAAR » و CARAMA



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه.

يمثل الجدول الموالي تطور حجم الاستثمارات في شركة « la CAAR » خلال السنتين )

(2017 - 2018)

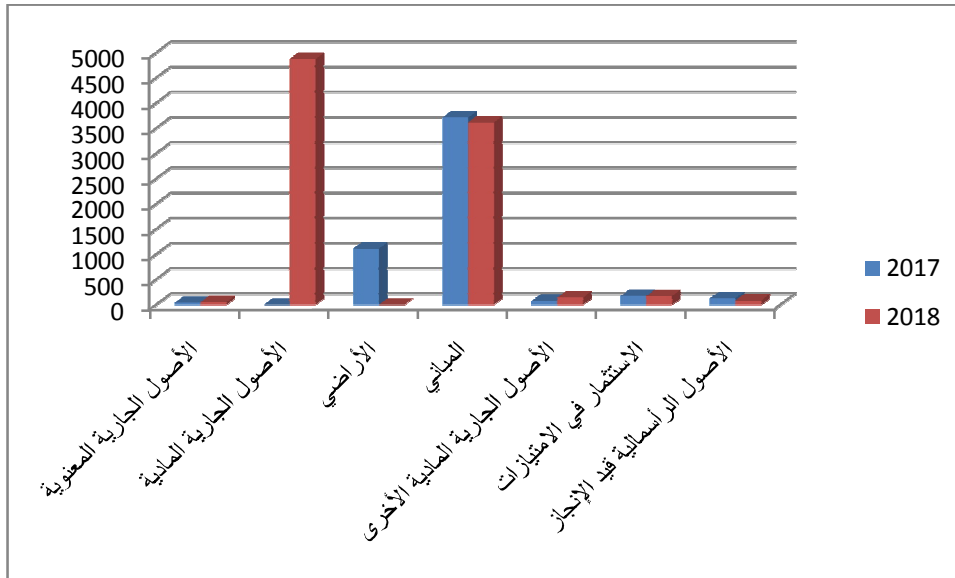
## الجدول رقم (08): تطور حجم الاستثمارات في شركة « la CAAR »

الوحدة (مليار دج)

المجموعة	2017	2018	نسبة التطور %
الأصول الجارية المعنوية	39.410	50.602	28
الأصول الجارية المادية	4.904.386	4.875.906	-1
الأراضي	1.114.396	1.114.396	0
المباني	3.712.107	3.617.903	-3
الأصول الجارية المادية الأخرى	77.883	143.607	84
الاستثمار في الامتيازات	176.320	173.657	-2
الأصول الرأسمالية قيد الإنجاز	131.700	85.483	-35
المجموع	5.251.817	5.185.649	-1

المصدر: وثائق مقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

## الشكل رقم (10): تطور حجم الاستثمارات في شركة « la CAAR »



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه.

يمثل الجدول الوالي تطور حجم التعويضات في مصلحة حوادث السيارات بالوكالة la -

310CAAR - خلال الفترة الممتدة من (2015 إلى 2019)



الجدول رقم (09): تطور حجم التعويضات في مصلحة حوادث السيارات بالوكالة la -

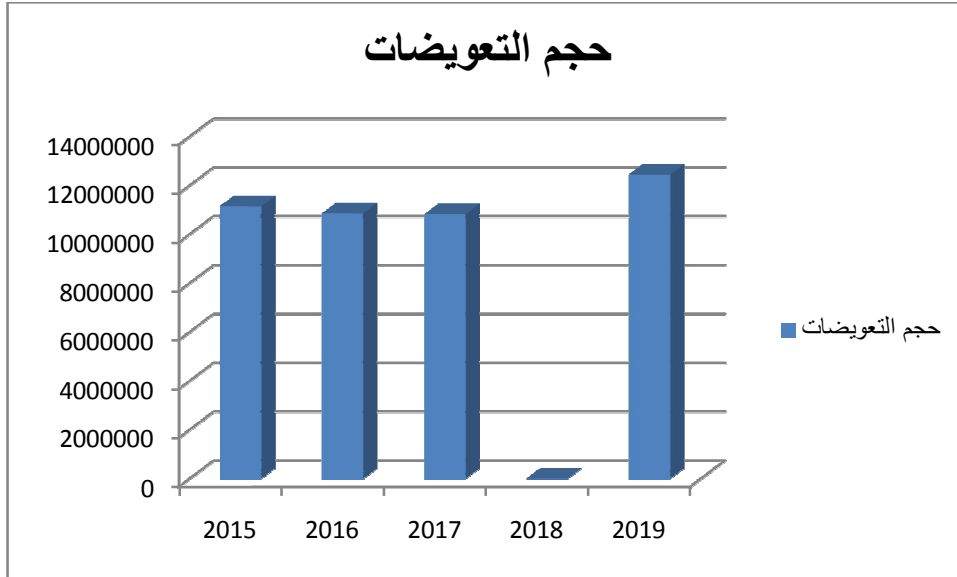
### -310CAAR

السنة	2015	2016	2017	2018	2019
حجم التعويضات	11.152.904.6	10.864.703.0	10.826.735.0	10.614.03	12.452.419.1
ت	4	3	9	0	1

المصدر: وثائق مقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

الشكل رقم (11): تطور حجم التعويضات في مصلحة حوادث السيارات بالوكالة la -

### -310CAAR



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه.

مؤشر الاستثمارات:

مؤشر التعويضات: لقد تمّ التصريح في موقع الوكالة أن مصلحة السيارات هي التي تملك حصّة الأسد في مداخيل شركة التأمين ولقد تمّ معرفة عدد عقود التأمين داخل الوكالة وهي موزعة كالتالي:

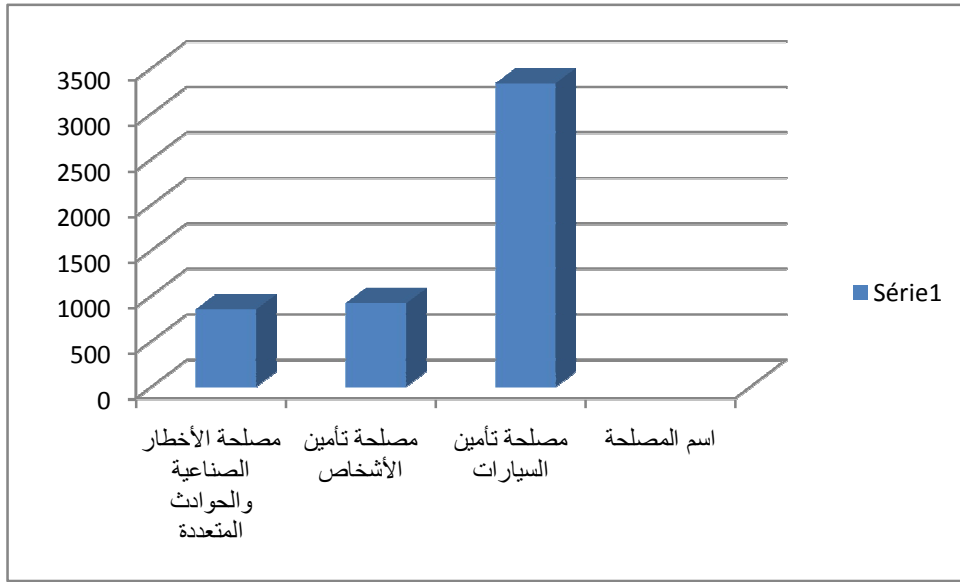
يمثل الجدول الوالي عدد عقود التأمين داخل الوكالة

### الجدول رقم (10): عدد عقود التأمين داخل الوكالة

اسم المصلحة	عدد عقود التأمين
مصلحة تأمين السيارات	3333
مصلحة تأمين الأشخاص	918
مصلحة الأخطار الصناعية والحوادث المتعددة	852

المصدر: وثائق مقدمة من الموقع الإلكتروني للمؤسسة.

### الشكل رقم (12): عدد عقود التأمين داخل الوكالة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول أعلاه.

إنّ الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين ملزمة بإرسال تقارير دورية إلى المديرية المركزية للمخاطر في العاصمة الجزائرية، من شأن تلك التقارير الدورية أن تحمل في طياتها المعلومات اللازمة لأيّ مهمة - أو مهام- قامت بها الوكالة محل الدراسة، فوكالة تبسة تقوم بالتصريح بعقود التأمين المكتتبه لديها وتقوم بإرسالها إلى المديرية الجهوية بولاية عنابة ثمّ تقوم المديرية الجهوية بإرسالها إلى الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين بالجزائر العاصمة، وبالتالي هي التي ترسل التقارير المفصلة إلى المديرية المركزية للمخاطر التي تمّ إنشاؤها لدى مقرّ وزارة المالية بالجزائر العاصمة، ومنه نستنتج أنّ مديرية التأمينات هي التي تتكفل بتسييرها وفق قانونها الخاص.

فعلى الوكالة أن تلتزم بما يلي:

قدرة الوكالة على تبرير التقديرات المتعلقة بالالتزامات النظامية والأصول المعادلة لها، حيث تتضمن الالتزامات النظامية ( الاحتياطات والأرصدة التقئية والديون التقنية )، أما الأصول المعادلة لها فتتمثل في ( السندات والودائع والقروض والقيم المنقولة والسندات المماثلة والأصول العقارية ) تقوم الوكالة بمسك الدفاتر والسجلات التي تحدّد قائمتها وأشكالها بقرار من الوزير المكلف بالمالية. ترسل الوكالة الحصيلة السنوية والتقرير الخاص بالنشاط وكذا جداول الحسابات والإحصائيات وكل الوثائق الضرورية المرتبطة بها والتي تحدّد قائمتها وأشكالها بقرار من الوزير المكلف بالمالية إلى إدارة الرقابة قبل 31 جويلية من كل سنة كأخر أجل .

كما تعتمد سياسة الشركة على الطرق التالية:

**الوقاية والمنع:** من خلا تدريب وتكوين العاملين فقد قامت سنة 2019 بالتدريبات التالية:

- ✓ إجراء التدريب على الشهادات
- ✓ إجراء تكوينات في شهادة التأهيل التدريبية
- ✓ إجراء 16 محاضرة
- ✓ إجراء 20 يوما دراسيا

**التجزئة والتنويع:** من خلال التنويع في الاستثمارات وتوزيعها جغرافيا وهنا تحققت الشروط الفنية والمالية تحويل الخطر: من خلال وظيفة إعادة التأمين فهني تؤمن على نفسها من المخاطر كأي مؤسسة أخرى خوفا من المخاطر الكبرى التي يمكن أن تواجهها.

## المبحث الثاني: المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

تتطلب أي دراسة عملية إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي سوف يقود أي باحث لمعرفة ما يريد البحث عنه، وأيضا لإجابته على الأسئلة أو فك الغموض أو إيجاد استفسارات حول الموضوع الذي يريد دراسته أو البحث عن ما تحويه طياته، وهذه الإجراءات تختلف من دراسة لأخرى، إلا أن هذه الأساليب والإجراءات تساعد على جمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة والتي تشتمل ما يلي:

### المطلب الأول: إجراءات الدراسة

في هذا المبحث سنقوم باستعراض أهم الخطوات المنهجية والإجراءات التي سيتم الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية من خلال تحديد: مجال وحدود الدراسة، عينة الدراسة، مجتمع الدراسة واختيار نوع وحجم العينة الخاضعة للدراسة وكذلك أسلوب جمع البيانات و الأدوات الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة الميدانية.

### أولاً: مجال وحدود الدراسة الميدانية

**1- المجال المكاني:** للقيام بالدراسة الميدانية وقع اختيارنا على وكالة التأمين وإعادة التأمين بولاية تبسة التي تحمل الرمز - 310 - التابعة للوحدة الجهوية بولاية عنابة التي تحمل الرمز - 300 - وكلاهما ينتميان للشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين، وهي شركة عمومية مباشرة مقرها بالعاصمة.

**2- المجال الزمني:** تم التربص في الفترة الممتدة بين 09 فيفري 2020 إلى غاية 08 سبتمبر من نفس السنة، لكن بصفة غير دائمة بسبب جائحة كورونا " كوفيد 19"، فقد قمنا في هذه المدة باستكشاف مقر الوكالة، وهيكلها التنظيمي وفهم طريقة عمل الوكالة بصفة غير معمقة، ثم قمنا بالتركيز على كل ما يخص موضوع دراستنا.

### ثانيا: تحديد مجتمع الدراسة واختيار نوع وحجم العينة

#### 1- تحديد مجتمع الدراسة

بما أن الهدف من الاستقصاء هو تقييم أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة في الوكالة محل الدراسة، فقد تم اختيار العملاء كمجتمع للدراسة باعتبارهم المتأثرون أكثر بمستوى جودة الخدمة من طرف الوكالة من خلال الوصول إلى رؤية العميل لطرق إدارة المخاطر وفعاليتها حسب مفهومه البسيط و نظرتة لمستوى الخدمة

المقدمة على مستوى الوكالة، وكذلك معرفة طرق إدارة المخاطر التي تواجهها وكالة التأمين محل الدراسة من خلال تدعيم الدراسة بالمقابلة الشخصية للتعمق في طرق إدارة المخاطر بالمفهوم التسييري.

## 2- اختيار نوع وحجم العينة:

مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة تم اختيارها بطريقة عشوائية الاعتماد على عينة عشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 51 عميل ( حجم العينة 51 فردا )، حيث أجريت الدراسة عليها وقمنا باستنباط النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي ( العملاء )، حيث تمت الدراسة على العينة خلال الفترة المذكورة سابقا في المجال الزمني للدراسة، وللتأكد من مصداقية الإجابات تم الأخذ بعين الاعتبار زيارة العميل للوكالة محل الدراسة.

### الجدول رقم (11): اختيار نوع وحجم العينة

الاستبيانات	العدد	النسبة (%)
الموزعة	55	100
التي لم يتم استرجاعها	04	7.27
الصالحة للتحليل	51	92.73

المصدر: من إعداد الطالبتين

يلاحظ من الجدول رقم (01) أنه تم توزيع 55 استبيان بما يوافق حجم مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع منها 51 استمارة بنسبة 92.73%، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي. وعليه يتبين أن مجتمع الدراسة يتكون من 51 عميل بما يتوافق مع أغلبية الاستبيانات الموزعة.

### ثالثا: منهج الدراسة

يمثل منهج الدراسة الطريق الذي يقود إلى الكشف عن الحقيقة، وهو بمثابة المسار الذي يتخذ قصد الوصول إلى نتائج علمية في دراسة المواضيع على اختلافها، وذلك من خلال عدد من القواعد العامة يجب توافرها للوصول على أفضل النتائج، حيث تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتبر من ابرز وأكثر المناهج شيوعا، ويعرف على أنه " منهج يهدف إلى وصف ظواهر وأحداث أو أشياء معينة، وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة، ولا يتوقف الأمر عن هذا الحد بل يتعدى للتشخيص الوصفي، ويهتم بتقرير ما ينبغي أن يكون عليه حال الظواهر والأحداث التي يتناولها واقتراح الخطوات والأساليب التي

يمكن أن تتبع للوصول إلى النتيجة، كما تم استخدام المنهج الإحصائي لتفسير الفروق والدلالات الإحصائية التابعة والمستقلة.

#### رابعاً: نموذج الدراسة

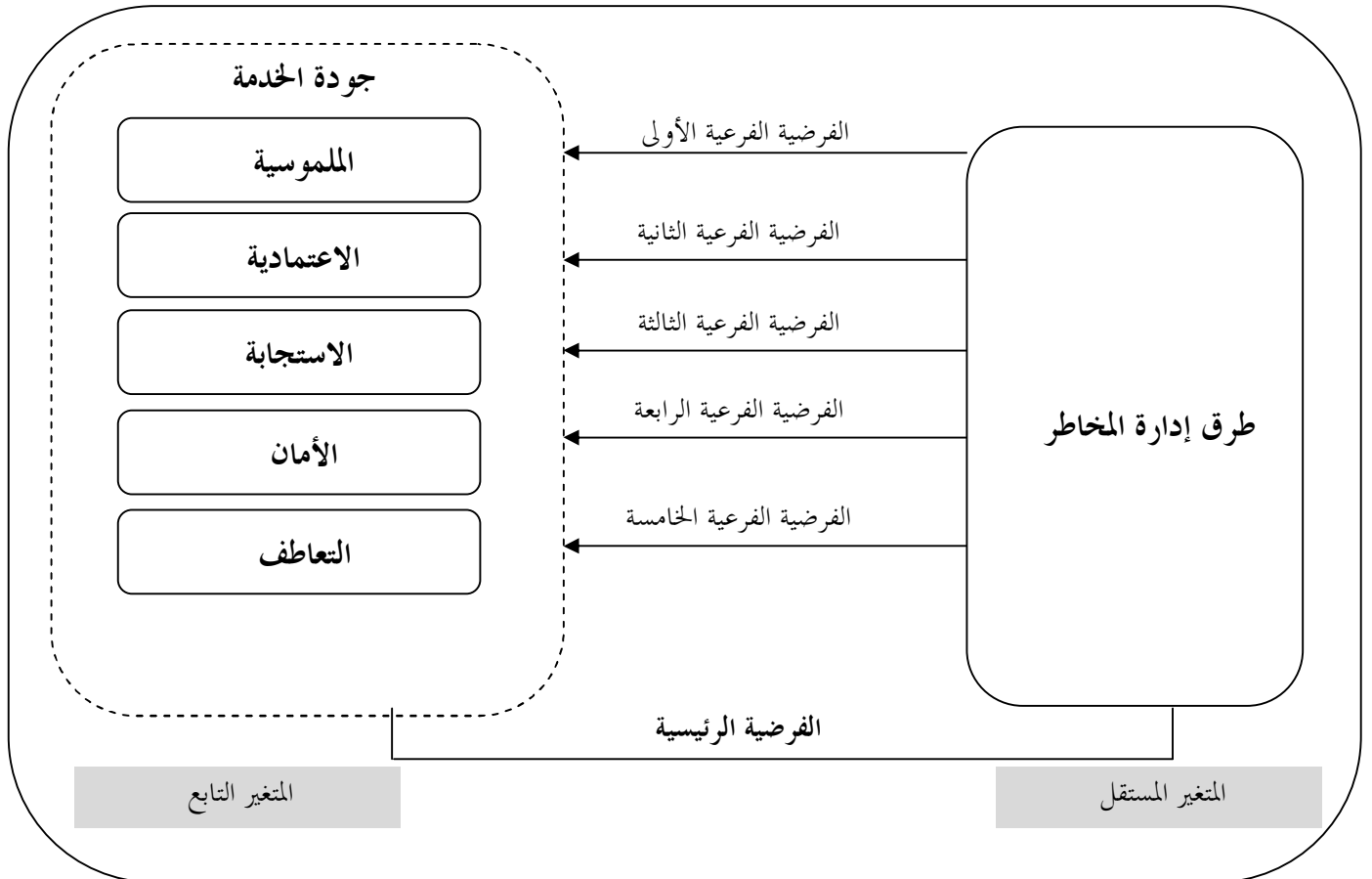
تناول الدراسة البحث في أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة، وبالتالي فهي تشمل على المتغيرات التالية،

#### 1- المتغير المستقل: طرق إدارة المخاطر

#### 2- المتغير التابع: جودة الخدمة ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف ).

ويمكن عرض مختلف تلك المتغيرات بيانياً من خلال الشكل التالي:

#### الشكل رقم (13): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

وبالتالي يشتمل نموذج الدراسة من متغير مستقل (إدارة المخاطر) ومتغير تابع (جودة الخدمة) ومنه تم اعتماد جملة من الإجراءات الموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة.

وبالتالي شمل نموذج الدراسة على متغير مستقل ( طرق إدارة المخاطر )، وشمل متغيراً آخر تابعا (جودة الخدمة ) تم الاعتماد في قياسه على أبعاد تقييمية للجودة والمتمثلة في ( الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف )، كما تم الاعتماد على بيانات المراقبة والمتمثلة في (الجنس، السن، المستوى العلمي، المركز الاجتماعي، مدد التأمين، عدد سنوات التعامل مع الشركة، ثقافة التأمين، التعاقد مع وكالة تأمين أخرى، وأسباب ودوافع اختيار هذه الوكالة ) لقياس ومعرفة العلاقة بين متغيري الدراسة وذلك من خلال الإجراءات الموضوعية بغية الوصول إلى نتائج دقيقة.

### المطلب الثاني: أدوات ووسائل الدراسة

بما أن موضوع دراستنا أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة في مؤسسات التأمين، وجب علينا التعرف على طرق إدارة المخاطر التي تواجهها الوكالة كأبي مؤسسة وكذلك طرق مواجهة الأخطار التي يتعرض إليها العملاء وكيفية التعامل معها، ومن ثم تقييم مدى تطبيق الشركة لإدارة المخاطر التي تواجهها واستنتاج مدى تفعيلها لجودة الخدمة من خلال تحليل أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء، وهذا من خلال استخدام مجموعة متنوعة من أدوات ووسائل الدراسة للحصول على كافة المعلومات والبيانات بأكثر دقة ومن بين هذه الأدوات المستخدمة مع إدارة الوكالة هي "المقابلة والملاحظة"، أما لقياس رؤية العميل لإدارة المخاطر وفعاليتها وقياس جودة الخدمة على مستوى الوكالة قمنا باستخدام أسلوب الاستقصاء، وهذه الأدوات سنقوم بعرضها كما يلي:

#### أولاً: وسائل جمع البيانات

**1- الوثائق والسجلات:** لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالمؤسسة من الناحية التاريخية والتطبيقية من خلال الحصول على وثائق رسمية تتعامل بها المؤسسة مع عملائها وإضافتها كملاحق لتعزيز موضوع بحثنا.

**2- المقابلة الشخصية:** وهي إحدى وسائل جمع البيانات من مصادرها، وأيضا تعتبر اتصالا شخصيا منظما وتفاعل لفظي مباشر، وبشكل عام هي مجموعة من الاستفسارات والإيضاحات التي تأخذ شكل محادثة أو حوار موجه من قبل الباحث مع فرد آخر أو مع مجموعة من الأفراد ( المبحوثين ) بغرض الحصول على معلومات وبيانات مبرجة مسبقا لاستغلالها في تحقيق أهداف البحث العلمي أو الاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج والتقييم، ولهذا قمنا بعدة مقابلات مع جميع موظفي الوكالة من أجل الاستفسار على كل الأمور التي تخص موضوعنا وصعب جمعها بباقي وسائل جمع المعلومات ، ولا نخفي أن هناك أسئلة لم يجب

عليها كرقم الأعمال للوكالة وعدد العملاء لذلك اضطررنا لتحليل كل ما صرح به في موقع الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين.

**3- الملاحظة:** وهي أداة دراسة لا تقل أهمية عن باقي الأدوات، ويقصد بها المشاهدة أو المراقبة الموقعية الدقيقة لظاهرة أو سلوك محدد في خطة البحث وتسجيل المعلومات أولاً بأول، وقد تمّ تحديد الهدف من الملاحظة والعناصر والأشخاص المشمولين بالملاحظة من حيث العدد والطبيعة، وتم اختيار الفترة الزمنية الوافية للملاحظة والنشاطات التي تشملها، وهيئة الظروف الموقعية والبيئة المطلوبة، وقد تم التركيز على ملاحظة عدد العملاء الوافدون إلى الوكالة وما هي المصلحة الأكثر استقطاباً لهذه الفئة لمعرفة المنتج الأكثر طلباً في الوكالة، والذي يملك حصّة الأسد من مداخيلها.

#### 4- الاستبيان:

من أجل تقييم أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة في وكالة تبسة التابعة لشركة التأمين وإعادة التأمين، تمّ استخدام أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات احد أهمّ الوسائل الفعّالة في عمليّة جمع البيانات الأولية ومصدر لتحقيق الأهداف الأساسيّة للبحث، وطريقة معالجة هذه الاستبانة تتمّ عن طريق البرنامج الإحصائي spss، وذلك بتقديم قائمة من الأسئلة موجّهة إلى العملاء على مستوى وكالة تبسة، وقمنا بصياغة فقرات متغير جودة الخدمة حسب نموذج servqual المتعلق بجودة الخدمة المدركة والذي يعتمد بدوره على خمسة أبعاد لتقييم جودة الخدمة التأمينية وهي (الموسميّة، الاعتماديّة، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وقد تمّ إعداد الاستمارة بناءً على المراحل التالية:

- مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالموضوع وتحرير العبارات منها

- إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات

عرض الاستمارة الأولية على مجموعة من العملاء لكشف مدى فهم العميل البسيط لفقرات الاستبيان ضبط النموذج النهائي من الاستمارة بناءً على ملاحظات موظفي الوكالة والأستاذة المشرفة لم يتم عرض الاستمارة الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين لأن هذه الأداة لم تكن مبرمجة في دراستنا قبل جائحة كورونا " كوفيد 19 " لكن عدم تصريح الوكالة برقم الأعمال و كذلك بعدد العملاء جعلنا نغير أداة الدراسة بالاستبيان بدلا من تحليل الإحصائيات المقدمة من طرفهم كتحليل التعويضات لكل نوع من المخاطر لسنوات متتالية، وتحليل تطور رقم الأعمال، والكشف عن عدد العملاء لكل سنة مع نوع المنتج الذي أقبل عليه، ومعرفة التجديدات والتحديثات لكل منتج خلال الخمس سنوات الأخيرة على الأقل...



حيث اشتمل الاستبيان على جزأين أساسيين، وفيما يلي وصف لهما:

الجزء الأول: ويشمل بيانات المراقبة والمتمثلة في كل من ( الجنس، السن، المستوى العلمي، المركز الاجتماعي، مدّ التأمين، عدد سنوات التعامل مع الشركة، ثقافة التأمين، التعاقد مع وكالة تأمين أخرى، وأسباب ودوافع اختيار هذه الوكالة ).

الجزء الثاني: ويتضمّن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها ب ( 46 ) سؤالاً، تمّ تقسيمه على محورين أساسيين يعكسان القضايا الأساسية التي تناولتها الدراسة، ويوضّح الجدول رقم ( 12 ) متغيّرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغيّر.

الجدول رقم (12): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة

عدد الأسئلة ( الفقرات )		محاور الدراسة
24		المحور المستقل: إدارة المخاطر
06	الملموسية	جودة الخدمة
03	الاعتمادية	
04	الاستجابة	
03	الأمان	
06	التعاطف	
22		مجموع المحور التابع
46		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الاستبيان.

#### - الهدف من الاستبيان:

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على مدى تأثير طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة التأمينية من طرف العميل بوكالة التأمين وإعادة التأمين بولاية تبسة.

#### 5- الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحصيل البيانات

استخدمت للحصول على مؤشرات عامة عن خصائص مجتمع الدراسة، المعاملات الآتية والمتمثلة في:

1-5- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson): لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

$$r = \frac{1}{n} \sum \left( \frac{x - \bar{x}}{s_x} \right) \left( \frac{y - \bar{y}}{s_y} \right)$$

n: عدد المشاهدات

$X_i$ : قيم المتغير الأول

$Y_i$ : قسم المتغير الثاني

$s_x$ : الانحراف المعياري للمتغير الأول

$s_y$ : الانحراف المعياري للمتغير الثاني

5-2- التكرارات والنسب المئوية

حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد الاستجابة اتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

5-3- معامل ألفا كرونباخ

تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n - 1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

$V_i$ : يمثل التباين لأسئلة المحاور.

5-4- الوسط الحسابي (Mean): مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة

المختارة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد اللاه إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 95-142..

## 5-5- الانحراف المعياري (Déviation Standard): لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.<sup>1</sup>

تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2}}{N}$$

## 5-6- اختبار التوزيع الطبيعي: (1-Sample Kolmogrov-Smirnov)

استخدم لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، لأن إجراء بعض الاختبارات الإحصائية يتطلب أن يكون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي.

## 5-7- الانحدار الخطي البسيط: (Simple Regression Analysis)

ويستخدم هذا الاختبار لتحديد تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.<sup>2</sup> ويتعلق بتحليل الانحدار بالتنبؤ بالمستقبل (غير معروف) اعتمادا على بيانات جمعت عن الماضي (المعروف)، فهو يحلل احد المتغيرات (المتغير التابع) متأثرا بعامل آخر أو أكثر من عامل مستقل، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتوضيح أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة.

5-8 اختبار (One Sample t-test): يستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد مستوى معنوية (0,05) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص: 121.

<sup>2</sup> وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص: 15 (تم تحميل الملف من الموقع: [www.guidespss.com](http://www.guidespss.com))

<sup>3</sup> ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص: 71.

المطلب الثالث: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعملاء شركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة- لمجتمع الدراسة

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

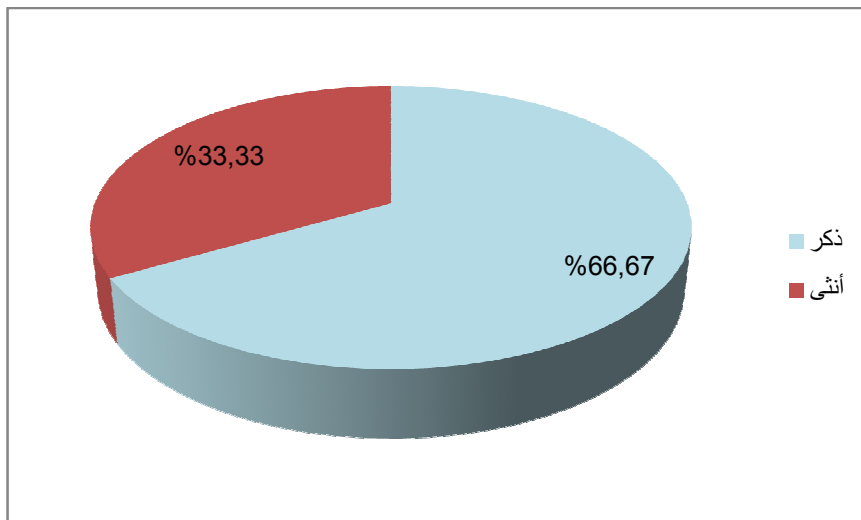
الجدول رقم (13): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	34	66.7
أنثى	17	33.3
المجموع	51	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

من خلال الجدول السابق يلاحظ انخفاض نسبة الإناث مقارنة بنسبة الذكور، إذ لم تتعدى نسبة الإناث من المجتمع 33.3% مقابل 66.7% للذكور، وعليه فإن أغلب عملاء كانوا من نوع الذكور وهو أمر طبيعي بالنظر، لأن أغلب من يقومون بالسياقة في منطقتنا من الذكور، وهذا راجع لحساسية المنطقة وكذا خطر هذه المهمة على نوع الإناث.

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

## ثانيا: متغير العمر

يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب متغير العمر من خلال الجدول الموالي:

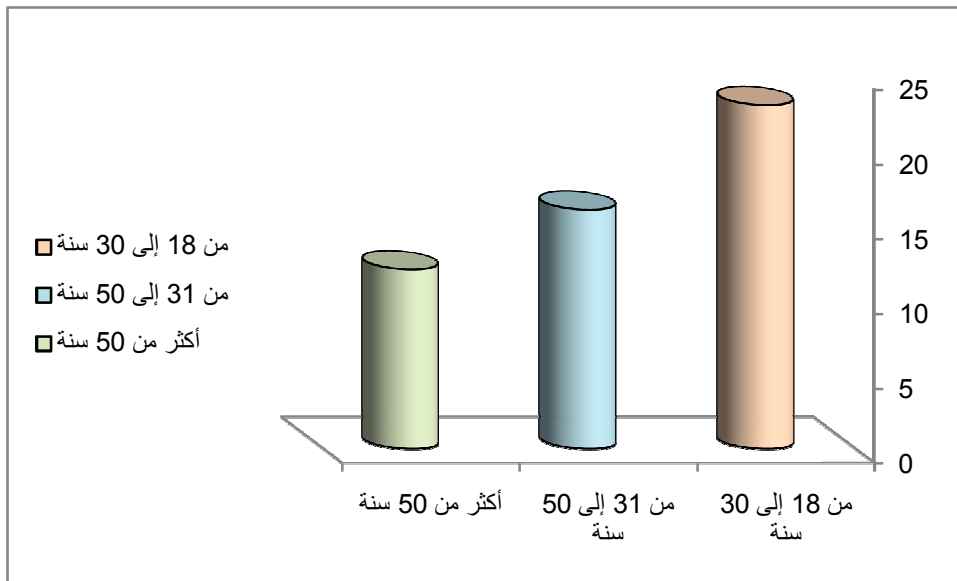
الجدول رقم (14): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة (%)
من 18 إلى 30 سنة	23	45.1
من 31 إلى 50 سنة	16	31.4
أكثر من 50 سنة	12	23.5
المجموع	51	100

المصدر: : تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى بالنسبة لمتغير العمر كانت من ضمن الفئة العمرية (من 18 إلى 30 سنة) حيث قدرت بـ 45.1%، واحتلت الفئة (من 31 إلى 50 سنة) المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 31.4%، واحتلت الفئة (أكثر من 50 سنة) المرتبة الأخيرة بنسبة هي الأضعف والتي قدرت بـ: 23.5%، والملاحظ هنا أن أغلب عملاء الشركة كانوا من ضمن العناصر الشابة، ويمكن تفسير ذلك بالنظر لضرورة توفر كامل القدرات البدنية والذهنية خاصة في مهمة السياقة، وهو الشرط الذي تركز عليه دائم مدارس تعليم السياقة.

الشكل رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

وعليه يتبين أن أكثر الفئة العمرية الأكثر تكرارا كانت من ضمن الفئة "18 سنة إلى 30 سنة".

### ثالثا: المستوى التعليمي

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي:

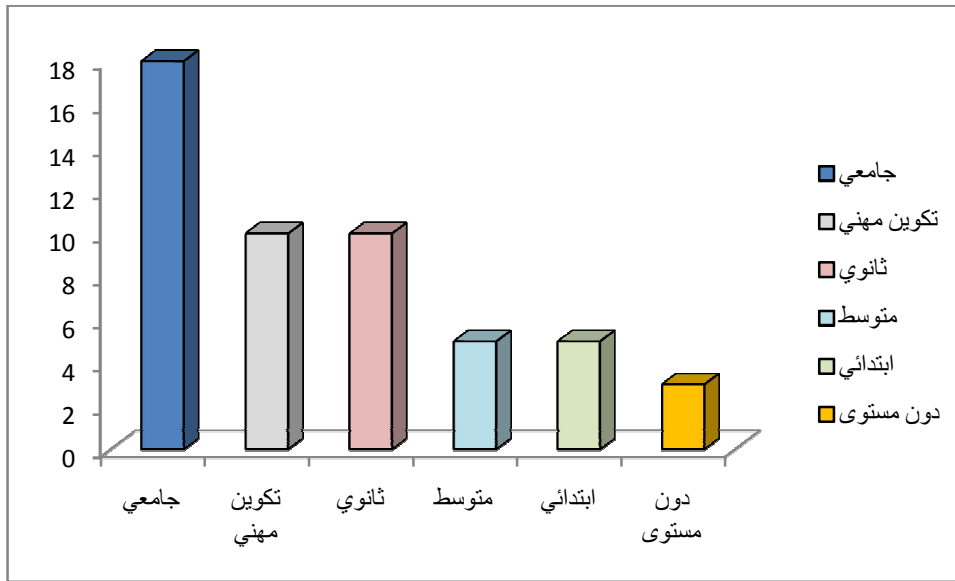
الجدول رقم (15): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة (%)	التكرار	المستوى التعليمي
35.3	18	جامعي
19.6	10	تكوين مهني
19.6	10	ثانوي
9.8	5	متوسط
9.8	5	ابتدائي
5.9	3	دون مستوى
100	51	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

من خلال ما سبق يلاحظ أن نسبة مستوى الجامعيين هي التي حققت النسبة الأعلى مقارنة بباقي المستويات الأخرى، حيث سجل نسبة قدرها 35.3%، وهذا ما يدل على وجود مستوى تعليمي مرتفع لعينة الدراسة، وجاءت باقي نسب الفئات الأخرى متفاوتة وبنسب ضعيفة، إجمالا يمكن القول أن أغلب عملاء الشركة كانوا من الفئات ذوو الكفاءات العلمية، وهو دليل على أن التوجه نحو التأمين مرتبط بمدى الوعي بالمسؤولية القانونية و لاجتماعية لأفراد العينة وكذلك انفتاح المجتمع على نوع جديد من الخدمات و هي خدمات التأمين.

الشكل رقم (16): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

وعليه يتبين أن أكثر الفئات العمرية من عملاء الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) وكالة تبسة تتراوح أعمارهم بين "30 سنة إلى 40 سنة".

رابعاً: المركز الاجتماعي

يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من حيث متغير المركز الاجتماعي:

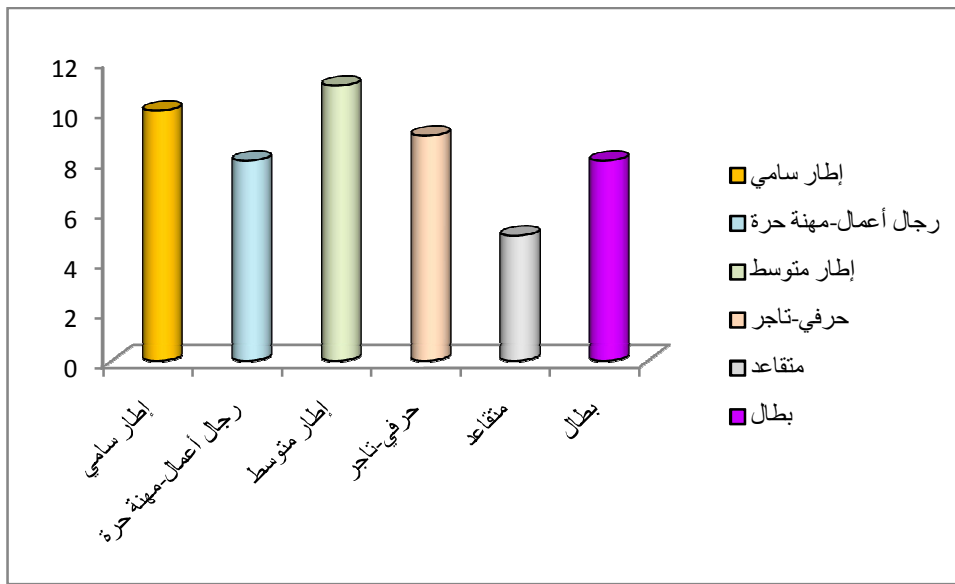
الجدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الاجتماعي

المركز الاجتماعي	التكرار	النسبة (%)
إطار سامي	10	19.6
مهنة حرة-رجال أعمال	8	15.7
إطار متوسط	11	21.6
تاجر-حرفي	9	17.6
متقاعد	5	9.8
بطل	8	15.7
المجموع	51	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح كل فئات متغير المركز الاجتماعي محققة، حيث احتلت فئة (إطار متوسط) المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ 21.6%، لتليها فئة (إطار سام) بنسبة قدرت بـ 19.6%، بعدها جاءت فئة (التجار والحرفيين) في المرتبة الثالثة بنسبة قدرت بـ 17.6%، وجاءت باقي النسب متفاوتة حسب عدد عينة الدراسة المبسوثة، ومنه نلاحظ أن كل الفئات جاءت محققة، وهو ما يمكن أن يقدم إضافة لهذه الدراسة بزيادة التفاعل مع متغيراتها.

الشكل رقم (17): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المركز الاجتماعي



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (16).

#### خامسا: متغير مدة التأمين

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير مدة التأمين المستهدفة:

الجدول رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة التأمين المستهدفة

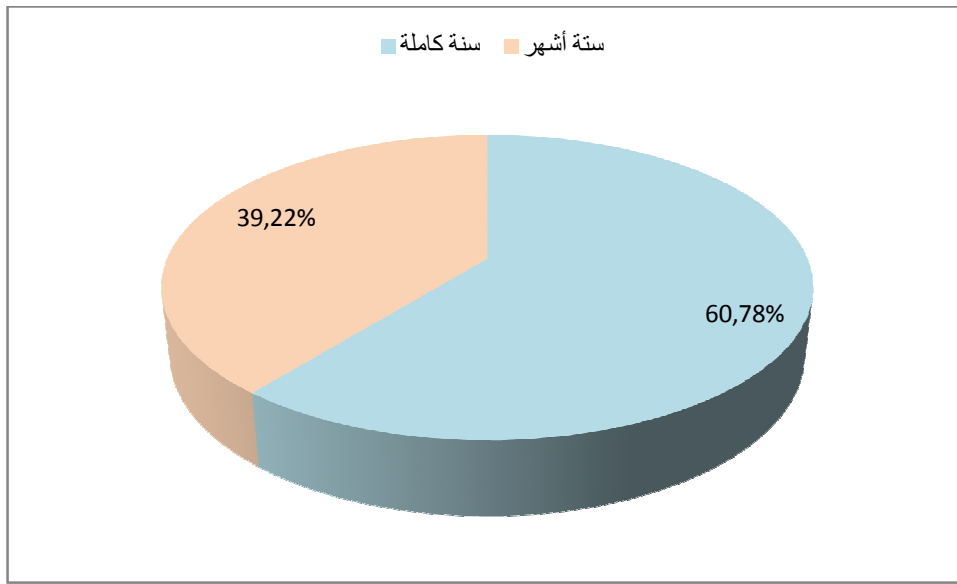
النسبة (%)	التكرار	مدة التأمين
60.8	31	سنة كاملة
39.2	20	سنة أشهر
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.



يتضح من نتائج الجدول أن أغلب عينة الدراسة يقومون بالتأمين لمدة سنة كاملة، حيث سجلت فئة المؤمنین لسنة كاملة النسبة الأولى والتي قدرت بـ 60.8%، ويمكن تفسير هذا التوجه بالنظر لتفادي الإجراءات الإدارية، وكذا تفادي عناء التنقل للشركة خاصة في المؤمنین المقيمين في أماكن بعيدة عن الشركة، وسجلت فئة من يقومون بالتأمين لسنة أشهر المرتبة الموالية بنسبة قدرت بـ: 39.2%، ويمكن تفسير ذلك بالنظر للظروف المادية للعديد منهم، وكذا مبلغ التأمين، وطبيعة المؤمن عليه.

### الشكل رقم (18): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير مدة التأمين



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (17).

وعليه يتبين أن متغير مدة التأمين كان إجمالاً من ضمن فئة التأمين لمدة سنة كاملة .

### سادساً: متغير عدد سنوات التعامل مع الشركة

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير التأمين:

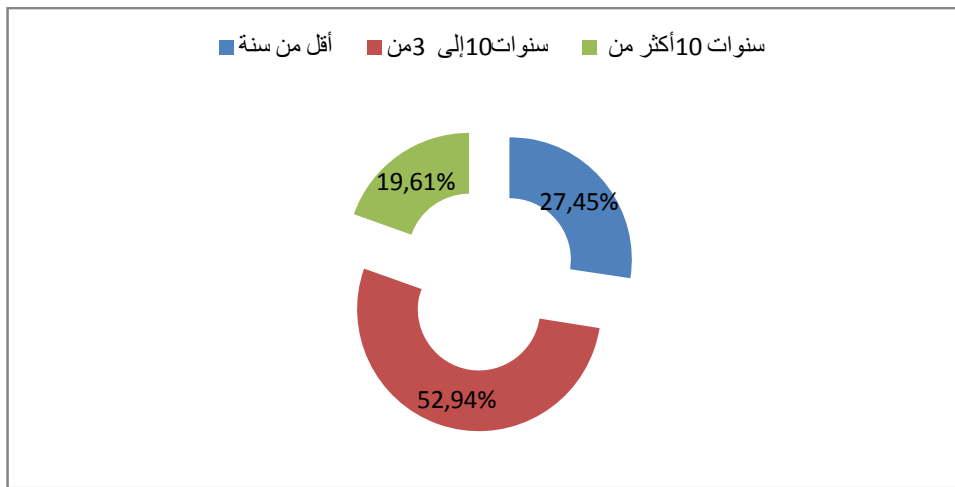
### الجدول رقم (18): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع الشركة

عدد سنوات التعامل مع الشركة	التكرار	النسبة (%)
أقل من سنة	14	27.5
من 3 إلى 10 سنوات	27	52.9
أكثر من 10 سنوات	10	19.6
المجموع	51	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعدد المبحوثين فيما يخص عدد سنوات التعامل مع الشركة كانت من ضمن فئة (من 03 إلى 10 سنوات)، وذلك بنسبة قدرت بـ 52.9%، وفي حين سجلت فئة (أقل من سنة) المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 27.5%، واحتلت فئة (أكثر من 10 سنوات) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـ: 19.6%، إجمالاً يمكن القول أن هناك نسبة متوسطة لتعامل العملاء مع الشركة وهو عامل مهم، يساعد في تعزيز نتائج الدراسة من خلال عامل مدة التعامل مع الشركة، حيث هنا نجد أن العملاء على علم بمختلف الإجراءات القديمة والجديدة التي تتعامل بها للشركة.

#### الشكل رقم (19): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير عدد سنوات التعامل مع الشركة



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (18).

وعليه يتبين أن هناك فترة زمنية كافية تخولنا لدراسة مدى تطور طرق إدارة المخاطر ومدى تلبيتها لمتطلبات تحسين وبعث جودة الخدمة.

#### سابعاً: متغير ثقافة التأمين

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير ثقافة التأمين:

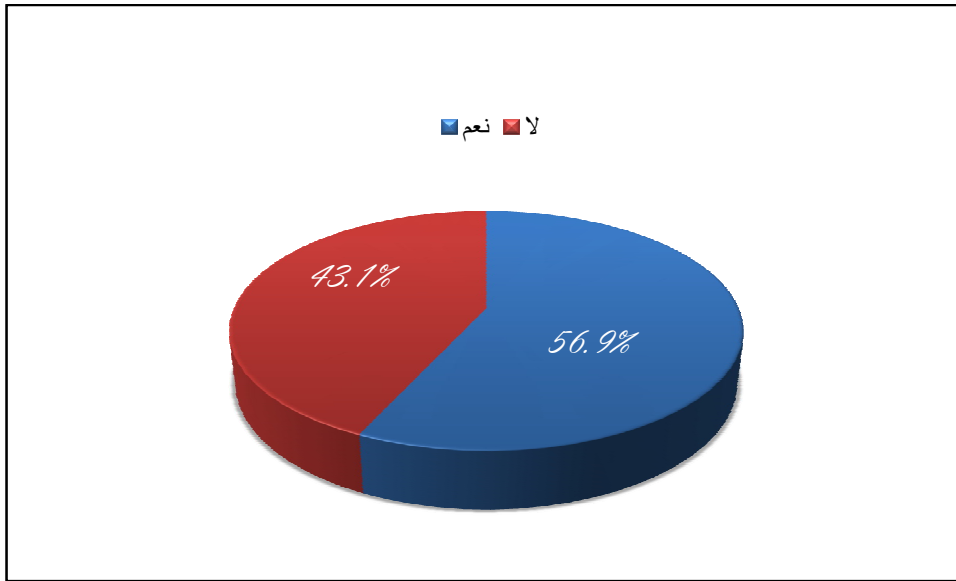
#### الجدول رقم (19): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ثقافة التأمين

ثقافة التأمين	التكرار	النسبة (%)
نعم	29	56.9
لا	22	43.1
المجموع	51	100

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة عينه الدراسة وافقت على أن لديهم ثقافة التأمين، حيث سجل هذا الخيار النسبة الأعلى والتي قدرت بـ: 56.9، ولا يرى ما نسبتهم 43.1% أن لديهم ثقافة للتأمين، ويمكن تفسير هذه النتائج في انتشار ثقافة التأمين لدى الكثير من الناس، خاصة في ظل انتشار وسائل الاتصال الحديثة، أيضا نظرا للمسؤولية القانونية المترتبة ويستدل على ذلك من طبيعة التأمين الأكثر طلبا وهو التأمين على السيارات حيث انه في الدول المتقدمة نحد التأمين على الحياة و أنواع أخرى عديدة للتأمين تتيح الفرص لبعث طرق جديدة لتأمين الخطر.

الشكل رقم (20): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير ثقافة التأمين



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (19).

وعليه يتبين أن هناك ثقافة تأمين توفرت لدى أغلبية العملاء.

ثامنا: متغير تفادي التبعات القانونية

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير التبعات القانونية:

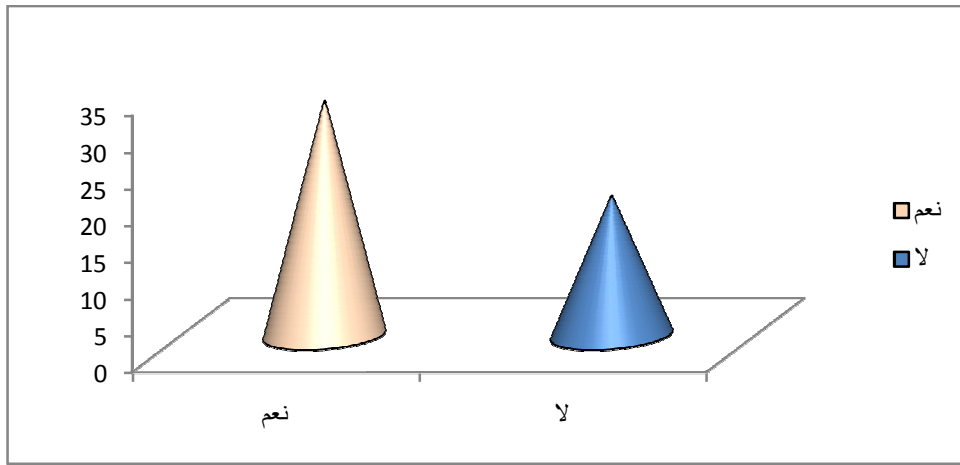
الجدول رقم (20): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التأمين لتفادي التبعات القانونية

النسبة (%)	التكرار	تفادي التبعات القانونية
62.7	32	نعم
37.3	19	لا
100	51	المجموع

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعينة الدراسة ترى بأنها تقوم بالتأمين فقط من أجل تفادي التبعات القانونية، حيث سجل الخيار (نعم) المرتبة الأولى بنسبة قدرت بـ: 62.7%، في حين سجلت فئة من لا يؤمنون فقط من أجل تفادي التبعات القانونية المرتبة الموالية بنسبة قدرت بـ: 37.3%، ويمكن تفسير توجه غالبية عينة الدراسة بالنظر لمختلف الإجراءات البيروقراطية في بما يتعلق بجانب التعويضات، وهو ما ولد عامل عدم ثقة بين العميل والشركة، فنجد أغلبية المتعاملين يؤمنون فقط خوفا من التبعات القانونية وتجنب ما ينجر عنها متابعة قضائية، هم في غنى عنها.

الشكل رقم (21): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير تفادي التبعات القانونية



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (20).

وعليه يتبين أن هناك تامكين تفادي للتبعات القانونية لدى أغلبية العملاء.

#### ثامنا: متغير التعامل مع الشركات الأخرى

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير التعامل مع الشركات الأخرى

الجدول رقم (21): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التعامل مع الشركات الأخرى

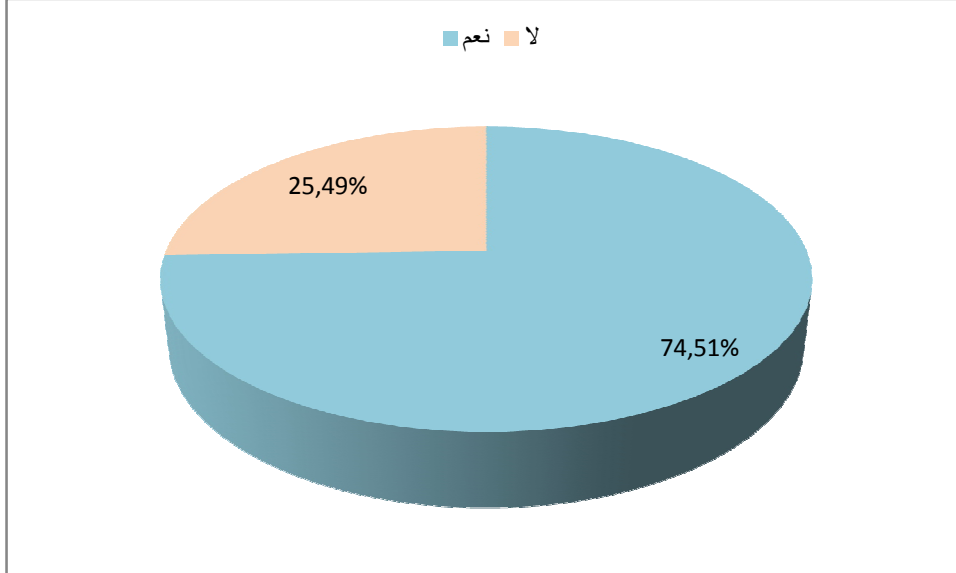
النسبة (%)	التكرار	التعامل مع الشركات الأخرى
74.5	38	نعم
25.5	13	لا
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعينة الدراسة كانت تتعامل مع شركات أخرى قبل تعاملها مع الشركة، حيث سجل الخيار (نعم) المرتبة الأولى بنسبة مرتفعة قدرت بـ: 74.5%، في حين

سجلت فئة الذين لم يتعاملوا مع شركات أخرى نسبة قدرت بـ: 25.5%، وهنا يمكن أن تفسر هذه النتائج على عامل الاستقطاب الذي أصبحت تتمتع به الشركة.

الشكل رقم (22): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير التعامل مع الشركة



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (21).

وعليه يتبين أن أغلبية عينة الدراسة كانوا يتعاملون مع شركات أخرى.

تاسعا: متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة

يمثل الجدول التالي توزيع أفراد مجتمع الدراسة من خلال متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة

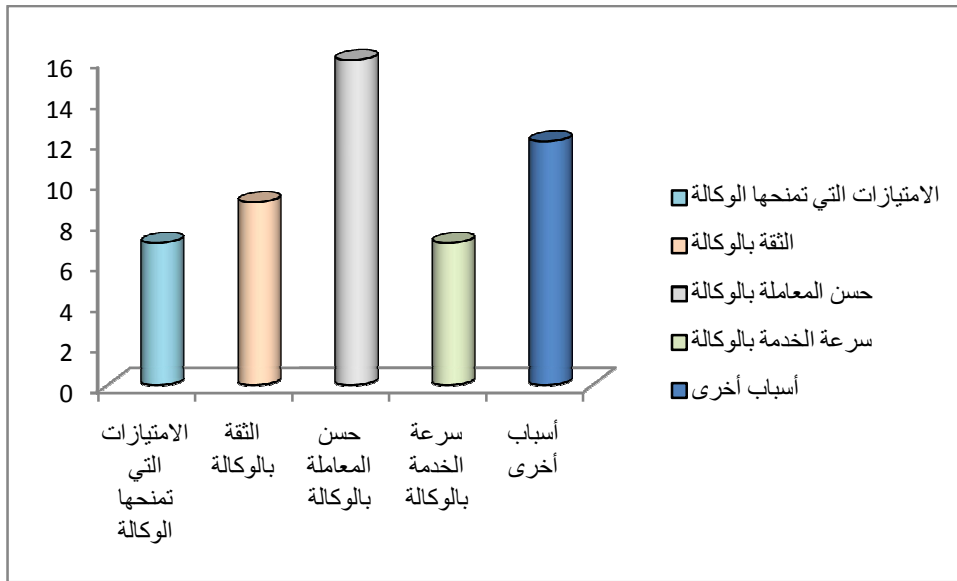
الجدول رقم (22): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة

النسبة (%)	التكرار	أسباب ودافع اختيارك للشركة
13.7	7	الامتيازات التي تمنحها الشركة
17.6	9	الثقة بالشركة
31.4	16	حسن المعاملة بالشركة
13.7	7	سرعة الخدمة بالشركة
23.5	12	أسباب أخرى
<b>100</b>	<b>51</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة الأعلى لعينة الدراسة ترى بأن حسن المعاملة بالوكالة يعد أهم دافع لاختيار الشركة، حيث سجل هذا الخيار النسبة الأعلى والتي قدرت بـ: 31.4%، واحتلت فئة الأسباب الأخرى المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ: 23.5%، لتليها الفئة الذين اختاروا الثقة بالشركة بنسبة قدرت بـ: 17.6%، واحتلت بعد ذلك الفئتين (سرعة الخدمة بالشركة، الامتيازات التي تمنحها الشركة) المرتبة الأخيرة بنسبة قدرت بـ 13.7% لكل منهما، إجمالاً يعد أهم عامل يراه عملاء الشركة كسبب لاختيارها هو حسن المعاملة الذي يجدونه من قبل موظفيها، وهو عامل جذب مهم لها.

### الشكل رقم (23): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير أسباب ودافع اختيارك للشركة



المصدر: تم إعداده بناء على ما ورد في الجدول رقم (22).

وعليه يتبين أن أغلبية عينة الدراسة كانوا يرون بأن عامل المعاملة الجيد أهم عامل لاختيارهم الشركة.

### المبحث الثالث: عرض نتائج وتحليل الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة أثر إدارة المخاطر ودورها على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-

✓ **المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة.**

✓ **المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية.**

✓ **المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.**

**المطلب الأول: تحليل فقرات محاور الدراسة**

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو متغيرات الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (SPSS).

#### 1- تحليل إجابات المبحوثين حول محور (إدارة المخاطر)

يتضمن هذا الجزء نتائج دراسة المتغير المستقل (إدارة المخاطر) وذلك من خلال تحليل عبارات هذا المحور.

#### 2- تحليل إجابات المبحوثين حول (جودة الخدمة)

الجدول التالي يمثل إجابات أفراد المجتمع على فقرات إبعاد محور (جودة الخدمة) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

#### 3- عرض نتائج المحور الأول (إدارة المخاطر)

الجدول رقم ( 23 ): إجابات المبحوثين على فقرات محور (إدارة المخاطر) من خلال المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
01	عقد التأمين الذي أبرمته أساسا لمجاهة الخطر.	3.29	1.301	12	محايد	متوسط
02	الخطر الذي يغطيه عقد التأمين يهمل.	3.59	1.152	5	موافق	مرتفع
03	معظم الزبائن يؤمنون لإجبارية التأمين لا لمجاهة الأخطار.	3.69	1.140	2	موافق	مرتفع

متوسط	محايد	24	1.302	2.53	عقد التأمين الذي أبرمته بضمانات بسيطة كاف لتغطية كافة الأخطار.	04
متوسط	محايد	10	1.140	3.31	شركة التأمين تتعامل مع كافة الأخطار بجدية.	05
مرتفع	موافق	8	1.204	3.43	شركة التأمين لها القدرة على تسيير المخاطر.	06
مرتفع	موافق	6	1.065	3.49	شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تحيط بالعملاء المهمين.	07
متوسط	محايد	14	1.320	3.24	شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تسببها المؤسسات الكبرى والأخطار العامة فقط.	08
متوسط	محايد	20	1.243	2.88	شركة التأمين لا تولي أهمية قصوى للمخاطر التي تنتج عن حوادث المرور.	09
متوسط	محايد	19	1.271	2.94	دور شركة التأمين سلبي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.	10
متوسط	محايد	15	1.195	3.18	دور شركة التأمين إيجابي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.	11
مرتفع	موافق	3	1.199	3.63	تعرف مصداقية شركة التأمين من خلال فعالية إدارة المخاطر.	12
مرتفع	موافق	1	1.089	3.88	دقة إدارة وتسيير المخاطر التي تتميز بها الوكالة هي ما يكسبها السمعة الممتازة.	13
مرتفع	موافق	7	1.136	3.43	الوكالة تعتمد على خبراء متمكنين في تحديد الأخطار وتقييمها.	14
متوسط	محايد	17	1.502	3.06	الوكالة في بعض الأحيان تماطل في معالجة أخطارها.	15
متوسط	محايد	22	1.265	2.80	الوكالة تواكب تكنولوجيا حديثة ومتطورة في معالجة الأخطار ومجابهتها.	16
متوسط	محايد	18	1.208	2.98	الوكالة لا زالت تعتمد الطرق التقليدية في معالجة الأخطار وتقدير تعويضها في حال وقوعها.	17



متوسط	محايد	13	1.301	2.78	الوكالة ليست لها نية في تحسين فعالية خدماتها المرتبطة بإدارة المخاطر.	18
متوسط	محايد	21	1.200	2.80	إدارة المخاطر في الوكالة لا تلفت انتباهك كعميل دائم.	19
متوسط	محايد	11	1.273	3.31	إجراءات تعويضك عن خطر أصابك يورقك أكثر من إبرامك وتجديك لعقد التأمين.	20
متوسط	محايد	16	1.256	3.06	معظم العملاء لا يصرحون بالأخطار التي تصيبهم في حالة وقوعها بل يقومون بجبرها على نفقتهم الخاصة.	21
مرتفع	موافق	9	1.329	3.41	سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعل العديد من العملاء يفكرون في التعامل مع شركة تأمين أخرى.	22
متوسط	محايد	13	1.369	3.25	سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعلك كعميل دائم التفكير في التعامل مع شركة تأمين أخرى.	23
مرتفع	موافق	4	1.248	3.63	فشل إدارة المخاطر يعني فشل الخدمات التأمينية.	24
متوسط	محايد	/	0.352	3.23	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن هناك مستوى متوسط لدرجة رضا الباحثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، على عبارات محور، من خلال تسجيل متوسط حسابي قدر بـ: 3.23 وانحراف معياري (0.352)، ومنه نلاحظ عدم وجود اختلاف كبير في تفاعل عين الدراسة مع عبارات هذا المحور، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [2.60-3.39] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، حيث تم قياس هذا المحور من خلال (24) عبارات، وقد وافقت عينة الدراسة على العبارات (02، 03، 06، 07، 12، 13، 14، 22، 24)، وتم رفض العبارة (04)، والملاحظ من خلال إجمالي النتائج أن هناك اتجاه للحيد وبدرجة متوسطة من قبل الباحثين على أغلب فقرات هذا المحور، وهو ما يشير إلى عدم توفر أبعاد إدارة المخاطر بشكل جيد بالشركة عينة الدراسة، ويظهر هذا بشكل جلي في التحليل الموالي لكل عبارة:

- العبارة (01): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.29)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى

درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفق بشكل كامل على أن عقد التأمين المبرم يعد أساسا لمجاهة الخطر.

– **العبارة (02):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.59) وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الخطر الذي يغطيه عقد التأمين يهتمهم فعلا.

– **العبارة (03):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.69) وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن معظم الزبائن يؤمنون لإجبارية التأمين لا لمجاهة الأخطار، وهو واقع الحال بالنسبة للعديد من الزبائن الذين يرون في عقد التأمين كحتمية إجبارية، ولا يفكرون في مجاهة مختلف الأخطار، وهذا ما يفسره نوع التأمين الذي يرمونه، فنجدهم عادة يتهربون من التأمين الشامل.

– **العبارة (04):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو عدم الموافقة وبنسب ضعيفة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.53)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.59-1.80]، الذي يشير إلى درجة عدم الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا توافق على أن عقد التأمين المبرم بضمانات بسيطة كاف لتغطية كافة الأخطار، وهذا يرجع بالأساس ربما لعامل تكلفة التأمين.

– **العبارة (05):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.31)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [3.39-2.60]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفاعل بشكل كبير مع أن الشركة عينة الدراسة تتعامل مع كافة الأخطار بجدية، ويمكن تفسير ذلك بعدم دراية عينة الدراسة بنوعية وأشكال العقود التي تبرمها هذه الشركة.

– **العبارة (06):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.43)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن شركة التأمين لها القدرة فعلا على تسيير المخاطر.

– **العبارة (07):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.49)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة

الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الشركة تهتمّ فعلا للمخاطر التي تحيط بالعملاء المهمين، وهذا العامل يرجع أساسا لبعده الاحتفاظ بالزبائن من خلال الاهتمام بهم وبمختلف متطلباتهم.

– **العبارة (08):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.24)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفق بشكل جيد على أن شركة التأمين تهمّ للمخاطر التي تسببها المؤسسات الكبرى والأخطار العامة فقط.

– **العبارة (09):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.88)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا ترى بأن الشركة التأمين في معظم الأحيان تولي أهمية قصوى للمخاطر التي تنتج عن حوادث المرور.

– **العبارة (10):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.94)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن شركة التأمين لا يكون لها دائما دور سلبي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.

– **العبارة (11):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.18)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا ترى بأن للشركة دور إيجابي كبير في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.

– **العبارة (12):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.63)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن مصداقية شركة التأمين تعرف فعلا من خلال فعالية إدارة المخاطر.

– **العبارة (13):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.88)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة

الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن دقة إدارة وتسيير المخاطر التي تتميز بها الشركة هي فعلا ما يكسبها السمعة الممتازة.

– **العبارة (14):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.43)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الشركة تعتمد بشكل جيد على خبراء متمكّنين في تحديد الأخطار وتقييمها.

– **العبارة (15)** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.06)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يتفقون بأن الشركة محل الدراسة تماطل في بعض الأحيان في معالجة أخطارها. وهذا التوجه يعكس حرص الشركة على معالجة كافة الأخطار .

– **العبارة (16):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.80)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يتفقون بأن الشركة تواكب تكنولوجيا حديثة ومتطورة في معالجة الأخطار ومجابهتها. وهو واقع حال مختلف الدول السائرة في طريق النمو، والتي تجد نفسها عاجزة أحيانا في مسانرة التكنولوجيا.

– **العبارة (17):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.98)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة يرون أنه أحيانا فقط تعتمد الطرق التقليدية في معالجة الأخطار وتقدير تعويضها في حال وقوعها.

– **العبارة (18):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.78)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الشركة ليست لها نية في تحسين فعالية خدماتها المرتبطة بإدارة المخاطر.

– **العبارة (19):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.80)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى

درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفق على أن إدارة المخاطر في الشركة لا تلتفت انتباه عملائها دائما.

**العبارة (20):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.31)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفق على أن إجراءات التعويض عن خطر الإصابة يؤرق الزبائن أكثر من إبرامهم وتحديد لهم لعقد التأمين.

**العبارة (21):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.06)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يتفقون بأن معظم العملاء لا يصرّحون بالأخطار التي تصيبهم في حالة وقوعها بل يقومون بجريها على نفقتهم الخاصة، وهنا يمكن الإشارة إلى توجيهين بعض العملاء يقومون فعلا بإصلاح الأخطار التي تصيبهم بأنفسهم نظرا للإجراءات التي تكون أحيانا صعبة وطويلة الأجل، في حين يقوم آخرون بانتظار تقديم التعويضات من الشركة لجبر الأخطار التي تصيبهم، وهذا بالنظر للظروف المحيطة بكل زبون.

- **العبارة (22):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.41)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعل العديد من العملاء يفكّرون في التعامل مع شركة تأمين أخرى.

**العبارة (23):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.25)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يتفقون بأن سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعلهم دائمي التفكير في التعامل مع شركة تأمين أخرى.

- **العبارة (24):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.63)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن فشل إدارة المخاطر يعني فشل الخدمات التأمينية. وهو ما

أكدته عينة الدراسة فعلا، بالنظر لاقتران إدارة المخاطر بالخدمات التأمينية التي هي في الأصل تشكل عامل ترابط لكلا المتغيرين، خاصة في شركات التأمين.

انطلاقا من النتائج المتحصل عليها يتضح أن هناك عدم إجماع عينة الدراسة على أن هناك مستوى مرتفع للإدارة المخاطر في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) - وكالة تبسة، وظهر ذلك من خلال عدم تحقق أغلب عبارات هذا المحور، حيث سجلت العديد من الاتجاهات السلبية في التفاعل مع معظم عبارات هذا المحور، وهو ما فسره المستوى المتوسط لإجمالي هذا المحور.

#### 4- عرض نتائج المحور الثاني: جودة الخدمة

وسيتم تفصيل إجابات المتغير التابع والذي تم تقسيمه للأبعاد التالية وفقا لما يلي:

#### 4-1- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الأول الملموسية

يوضح الجدول إجابات المبحوثين على فقرات بعد (الملموسية) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري

الجدول رقم (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الملموسية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
25	المظهر العام للوكالة مناسب لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.	3.86	1.077	1	موافق	مرتفع
26	قاعات الانتظار مكيفة ونظيفة.	3.82	1.195	2	موافق	مرتفع
27	أماكن توقيف السيارات مناسبة.	2.59	1.268	6	محايد	متوسط
28	أجهزة الاتصال حديثة ومتطورة.	3.06	1.223	5	محايد	متوسط
29	تميز العاملين بالنظافة وحسن المظهر وحسن الاستقبال.	3.63	1.166	3	موافق	مرتفع
30	موقع الوكالة "CAAR" استراتيجي.	3.31	1.334	4	محايد	متوسط
إجمالي درجة البعد الأول		3.37	0.751	/	محايد	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى متوسط لدرجة رضا المبحوثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الملموسية، حيث تم تسجيل متوسط حسابي إيجابي متوسط قدر بـ 3.37 وانحراف معياري (0.751)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى

المجال [3.39-2.60] ، حسب مقياس ليكارت الحماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الحياد)، وبنسب متوسطة، وقد تم تسجيل درجة للموافقة في ما يتعلق بالعبارات (25، 26، 29)، وهناك عدم موافقة على العبارة (27)، إجمالاً يظهر التوجه العام للحياد جلياً من خلال تحليل عباراته وفقاً لما يلي:

- **العبارة (25):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.86)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن المظهر العام للشركة مناسب لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.

- **العبارة (26):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.82)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن قاعات الانتظار مكيفة ونظيفة.

- **العبارة (27):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.59)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.59-1.80]، الذي يشير إلى درجة عدم الموافقة وبشكل منخفض، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا توافق على أن أماكن توقيف السيارات مناسبة. وهو عامل يحسب على الشركة، التي في الحقيقية يج بأن تراعي اختيار الموقع ليتناسب مع كل احتياجات الراحة للزبائن.

- **العبارة (28):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.06)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [3.39-2.60]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يتفقون بأن أجهزة الاتصال في الشركة محل الدراسة حديثة ومتطورة.

- **العبارة (29):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.63)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن العاملين في الشركة يتميزون بالنظافة وحسن المظهر وحسن الاستقبال.

- العبارة (30): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.31)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفاعل بشكل جيد مع أن موقع الشركة استراتيجي. إجمالاً وبشكل عام يمكن القول أن بعد الملموسية غير محقق بشكل كامل ضمن محور جودة الخدمة بشركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-.

#### 4-2- نتائج إجابات الباحثين فيما يخص البعد الثاني الاعتمادية

يوضح الجدول إجابات الباحثين على فقرات بعد (الاعتمادية) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري

الجدول رقم (25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاعتمادية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
31	عملاء الشركة منضبطون من حيث مواقيت بدء العمل.	3.53	1.239	2	موافق	مرتفع
32	العملاء حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق.	3.57	1.136	1	موافق	مرتفع
33	توفّر عدد كاف من الموظفين المؤهلين وذوي الكفاءات العالية.	3.43	1.063	3	موافق	مرتفع
إجمالي درجة البعد الثاني						
		3.50	1.005	/	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى مرتفع لدرجة رضا الباحثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الاعتمادية، حيث تم تسجيل متوسط حسابي إيجابي مرتفع قدر بـ 3.50 وانحراف معياري (1.005)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.40-4.19]، حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الموافقة)، وبنسب مرتفعة، إجمالاً يظهر التوجه العام للموافقة جلياً من خلال تحليل عباراته وفقاً لما يلي:



- العبارة (31): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.53)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن عملاء الشركة منضبطون فعلا من حيث مواقيت بدء العمل.

- العبارة (32): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.57)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن عملاء الشركة حريصون بشكل جيد على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق.

- العبارة (33): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.43)، وهو ينتمي إلى المجال [3.40-4.19]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن هناك توفر لعدد كاف من الموظفين المؤهلين وذوي الكفاءات العالية.

إجمالا وبشكل عام يمكن القول أن بعد الاعتمادية محقق بشكل كامل ضمن محور جودة الخدمة بشركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-.

#### 3-4- نتائج إجابات الباحثين فيما يخص البعد الثالث الاستجابة

يوضح الجدول إجابات الباحثين على فقرات بعد (الاستجابة) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الجدول رقم (26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الاستجابة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
34	استجابة الموظفين لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.	3.29	1.270	1	محايد	متوسط
35	فترة الانتظار تستغرق وقتا قصيرا.	3.18	1.292	2	محايد	متوسط
36	تسدّد الوكالة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.	2.84	1.286	4	محايد	متوسط
37	تقدّم الوكالة ردا سريعا على شكاوى العملاء.	3.02	1.304	3	محايد	متوسط

محاييد	محاييد	/	9940.	83.0	إجمالي درجة البعد الثالث
--------	--------	---	-------	------	--------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى متوسط لدرجة رضا المبحوثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الاستجابة، حيث تم تسجيل متوسط حسابي إيجابي متوسط قدر بـ 3.08 وانحراف معياري (0.994)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [2.60-3.39] ، حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الحياد)، وبنسب متوسطة، إجمالاً يظهر التوجه العام للحياد جلياً من خلال تحليل عباراته وفقاً لما يلي:

- **العبارة (34):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.29)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لم تتفاعل بشكل جيد مع أن هناك استجابة جيدة من قبل الموظفين لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.

- **العبارة (35):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.18)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن فترة الانتظار تستغرق وقتاً غير قصير في أغلب الأحيان.

- **العبارة (36):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (2.84)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الشركة لا تقوم في الغالب بتسديد مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.

- **العبارة (37):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.02)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الشركة لا تقدم في أغلب الأحيان رداً سريعاً على شكاوى العملاء.

إجمالاً وبشكل عام يمكن القول أن بعد الاستجابة غير محقق بشكل جيد ضمن محور جودة الخدمة بشركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وهذا يشير إلى أن هناك عدم استجابة فعلية لحاجيات زبائن الشركة، وهو عامل سلبي يجب على الشركة إعادة النظر فيه.

#### 4-4- نتائج إجابات المبحوثين فيما يخص البعد الرابع الأمان

يوضح الجدول رقم ( 27): إجابات المبحوثين على فقرات بعد (الأمان) من خلال المتوسط الحسابي

والانحراف المعياري

#### الجدول رقم (27): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد الأمان

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
38	ثقتك بالوكالة تامة ومعتبرة.	3.20	1.400	2	محايد	متوسط
49	ثمن الخدمة ( قسط التأمين) مناسباً.	3.12	1.160	3	محايد	متوسط
40	شعور العملاء بالأمان في التعامل مع الوكالة.	3.24	1.365	1	محايد	متوسط
إجمالي درجة البعد الرابع		83.1	1.061	/	محايد	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى متوسط لدرجة رضا المبحوثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الأمان، حيث تم تسجيل متوسط حسابي إيجابي متوسط قدر بـ 3.18 وانحراف معياري (1.061)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [2.60-3.39]، حسب مقياس ليكارت الحماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الحياد)، وبنسب متوسطة، إجمالاً يظهر التوجه العام للحياد جلياً من خلال تحليل عباراته وفقاً لما يلي:

- العبرة (38): سجلت هذه العبرة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبرة (3.20)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ليست لديهم ثقة تامة ومعتبرة بالشركة. لم تتفاعل بشكل جيد مع أن هناك استجابة جيدة من قبل الموظفين لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.

- العبارة (39): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.12)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا ترى بأن ثمن الخدمة ( قسط التأمين) يعد مناسب دائما.

- العبارة (40): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.24)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى بأنه يوجد شعور كبير بالأمان في التعامل مع الشركة محل الدراسة.

إجمالاً وبشكل عام يمكن القول أن بعد الأمان غير محقق بشكل جيد ضمن محور جودة الخدمة بشركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وما يمكن قوله هنا أن على الشركة إعادة النظر في أبعاد الأمان لضمان جودة فعلية تؤدي إلى اكتساب زبائن جدد والاحتفاظ بزبائنهم القدامى.

#### 4-5- نتائج إجابات الباحثين فيما يخص البعد الخامس التعاطف

يوضح الجدول إجابات الباحثين على فقرات بعد (التعاطف) من خلال المتوسط الحسابي والانحراف

المعياري

#### الجدول رقم (28): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات بعد التعاطف

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	المستوى
41	أحصل على نصائح وتوجيهات عند التعامل مع الوكالة.	3.53	1.189	1	موافق	مرتفع
42	تضع الوكالة مصلحة العميل في أولى اهتماماتها.	3.43	1.330	2	موافق	مرتفع
43	تعلن الوكالة عن خدماتها بأسلوب مناسب.	3.33	1.275	5	محايد	متوسط
44	توفّر الوكالة مطبوعات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.	3.41	1.329	3	موافق	مرتفع
45	إطّلاع الموظفين على احتياجات العميل ورغباته التأمينية.	3.35	1.230	4	محايد	متوسط
46	حسن معاملة العملاء واحترامهم وتقدير ظروفهم.	3.31	1.503	6	محايد	متوسط
إجمالي درجة البعد الرابع		93.3	0.955	/	محايد	محايد

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن هناك مستوى متوسط لدرجة رضا المبحوثين في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) -وكالة تبسة-، عن عبارات بعد الأمان، حيث تم تسجيل متوسط حسابي إيجابي متوسط قدر بـ 3.18 وانحراف معياري (1.061)، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.39-2.60]، حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الحياد)، وبنسب متوسطة، إجمالاً يظهر التوجه العام للحياد جلياً من خلال تحليل عباراته وفقاً لما يلي:

- **العبارة (41):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.53)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة يرون بأنهم يتحصلون على نصائح وتوجيهات عند التعامل مع الشركة.

**العبارة (42):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.43)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة يرون بأن الشركة تضع مصلحة العميل في أولى اهتماماتها.

- **العبارة (43):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.33)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [3.39-2.60]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يرون بأن الشركة تعلن دائماً عن خدماتها بأسلوب مناسب.

- **العبارة (44):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الموافقة وبنسب جيدة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.41)، وهو ينتمي إلى المجال [4.19-3.40]، الذي يشير إلى درجة الموافقة، وهذا يدل على أن عينة الدراسة يرون بأن الشركة توفر مطبوعات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.

- **العبارة (45):** سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.35)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [3.39-2.60]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يرون بأن موظفي الشركة يتطلعون دائماً على احتياجات العميل ورغباته التأمينية.

- العبارة (46): سجلت هذه العبارة متوسط حسابي اتجه نحو درجة الحياد وبنسب متوسطة، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.31)، وهذا المتوسط ينتمي إلى المجال [2.60-3.39]، الذي يشير إلى درجة الحياد، وهذا يدل على أن عينة الدراسة لا يرون بأن هناك دائما حسن معاملة العملاء واحترامهم وتقدير ظروفهم.

إجمالا وبشكل عام يمكن القول أن بعد التعاطف غير محقق بشكل جيد ضمن محور جودة الخدمة بشركة التأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة.

#### 5- تقييم إجمالي بيانات المحور التابع ( جودة الخدمة )

جدول رقم (29): تحليل آراء المبحوثين تجاه المحور المستقل ( جودة الخدمة )

المتغير التابع التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
الملموسية	3.23	0.352	4	محايد	متوسط
الاعتمادية	3.32	0.786	3	محايد	متوسط
الاستجابة	3.37	0.751	2	محايد	متوسط
الأمان	3.50	1.005	1	موافق	مرتفع
التعاطف	3.08	0.994	5	محايد	متوسط
المتوسط العام للمحور المستقل	3.32	0.786	-	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن إجمالي اتجاهات إجابات عينة الدراسة حول مختلف أبعاد جودة الخدمة كانت باتجاه (محايد) وبمستوى متوسط، وهو نفس الدرجة بالنسبة لكل الأبعاد، التي جاءت كلها ضمن المجال [2.60-3.39] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا المحور تتجه نحو درجة (الحياد)، وبنسب متوسطة وهو ما يدل على وجود إجماع لعينة الدراسة على أن هناك مستوى متوسط لجودة الخدمة في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين (CAAR) - وكالة تبسة، وظهر ذلك من خلال

عدم تحقق أغلب عبارات هذا المحور وكذا أبعاده ، حيث سجلت العديد من الاتجاهات السلبية في التفاعل مع معظم عبارات هذا المحور، وهو ما فسره المستوى المتوسط لإجمالي هذا المحور.

### المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

#### 1- اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء إختبار كلمجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لإفتراضات تحليل الإنحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كإختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

وقد تم إجراء الإختبار بعد توزيع كل الإستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت

النتائج كما يوضحها الجدول التالي

#### الجدول رقم (30): نتائج التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sing)
المحور الأول	إدارة المخاطر	0.705	0.702
المحور الثاني	جودة الخدمة	0.475	0.978
الاستبيان ككل		0.459	0.984

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن  $(sing > 0.05)$  وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع لطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية التي يستخدم فيها الأساليب الإحصائية (المتوسط الحسابي، واختبار الإنحدار البسيط

**Simple Regression Analysis** ومعامل **One-Way Anova** و **One Sample t-test**.

## 2- نتائج الفرضيات الفرعية

لإجراء اختبار الفرضيات يتم وضع الفرضية قيد الاختبار ومنه تحتمل الرفض أو القبول وفقا لما يلي:

تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة  $\alpha$  أكبر  $0,05$ .

تقبل الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد دور ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة  $\alpha$  أصغر أو يساوي  $0,05$ .

سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات الفرعية أجل معرفة العلاقة بين (الملموسية، الاعتمادية الاستجابية، الأمان، التعاطف) وإدارة المخاطر الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، واختبار الفرضيات الفرعية تم الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط ( $Y=ax+b$ ) الذي يسمح بدراسة إمكانية وجود علاقة بين المتغير المستقل بمختلف أبعاده مع المتغير التابع، كما تم الاعتماد على معامل الارتباط ( $R$ ) لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وقد تم حساب معامل التحديد ( $R^2$ ) لمعرفة نسبة تفسير المتغير المستقل لمختلف أبعاد للمتغير التابع. ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:<sup>1</sup>

الجدول رقم (31): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الانحدار ( $\beta$ )	معامل الارتباط ( $R$ )	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
الملموسية	جودة الخدمة	-0.417	0.196	0.196	0.019	-1.396	1.949	0.169
الاعتمادية		-0.657	-0.230	0.230	0.053	-1.657	2.744	0.104
الاستجابية		-0.972	0.344	0.344	0.118	-2.565	6.580	0.013
الأمان		-0.610	0.202	0.041	0.041	-1.446	2.090	0.155
التعاطف		-0.197	0.072	0.072	0.015	-0.509	0.259	0.613

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار البسيط الذي استخدم لمعرفة ما إذا كان هناك أثر لطرق للمتغيرات التابعة الجزئية في إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، حيث تبين أنه:

<sup>1</sup> - الملحق رقم (05).



## 1-1- الفرضية الفرعية الأولى

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول:

- الفرضية التالية: أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على الملموسية بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (-0.417) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.196)، وهو ارتباط ضعيف، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، لإدارة المخاطر في بعد الملموسية، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن بعد الملموسية لا يتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.019) مما يعني أن نسبة (1.911%) فقط من التغيرات في الملموسية ترجع لمحور إدارة المخاطر وهو معامل تفسير ضعيف جدا، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.169) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على الملموسية بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

## - الفرضية الفرعية الثانية

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول الفرضية الصفرية التالية:

- أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد الاعتمادية بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (-0.657) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.230)، وهو ارتباط ضعيف، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، إدارة المخاطر في الاعتمادية، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن الاعتمادية لا تتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة

في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.053) مما يعني أن نسبة (5.3%) فقط من التغيرات في بعد الاعتمادية ترجع لمحور إدارة المخاطر وهو معامل تفسير ضعيف جدا، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.104) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد الاعتمادية بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

#### - الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول الفرضية البديلة التالية:

- أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) إدارة المخاطر على بعد الاستجابة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.972) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.344)، وهو ارتباط إيجابي، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، لإدارة المخاطر في الاستجابة، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن بعد الاستجابة تتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.118) مما يعني أن ما نسبته (11.8%) من التغيرات في إدارة المخاطر ترجع لبعدها الاستجابة وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ذو دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.013) وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية البديلة الموالية:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد الاستجابة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

#### - الفرضية الفرعية الرابعة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول الفرضية التالية:

- أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد الأمان بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (-0.610) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.202)، وهو ارتباط ضعيف، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، إدارة المخاطر في بعد الأمان، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن بعد الأمان لا تتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.041) مما يعني أن ما نسبته (4.1%) فقط من التغيرات في بعد الأمان ترجع لمحور إدارة المخاطر وهو معامل تفسير ضعيف جدا، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.155) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد الأمان بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

- الفرضية الفرعية الخامسة

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول الفرضية التالية:

- أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد التعاطف بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (-0.197) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.072)، وهو ارتباط ضعيف جدا يكاد يكون معدوم، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، إدارة المخاطر على بعد التعاطف، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن بعد الأمان لا تتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.015) مما يعني أن ما نسبته (1.5%) فقط من

التغيرات في بعد الأمان ترجع لمحور إدارة المخاطر وهو معامل تفسير ضعيف جدا، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.613) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على بعد التعاطف بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

تتمثل من خلال الجدول التالي:<sup>1</sup>

الجدول رقم (32): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	معامل الانحدار ( $\beta$ )	معامل الإرتباط R	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
إدارة المخاطر	جودة الخدمة	-0.517	-0.231	0.231	0.054	- 1.665	2.773	0.102

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

- الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

من خلال نتائج الجدول تم التوصل لقبول الفرضية الصفرية التالية:

- أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وذلك من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لمعرفة العلاقة بين المتغيرين، ومنه تبين أنه لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (-0.517) وبلغ معامل الارتباط بين المتغيرين (0.231)، وهو ارتباط ايجابي لكنه

<sup>1</sup> - الملحق رقم (05).

ضعيف، ومن خلال هذه المعاملات - معامل الانحدار والارتباط - يتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، للإدارة المخاطر في جودة الخدمة، وهذا ما بينه اختبار (T)، ومنه يتضح أن جودة الخدمة لا تتحقق بشكل جيد من خلال محور إدارة المخاطر، أما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار المتمثلة في معامل التحديد ( $R^2$ ) فقد بلغت (0.054) مما يعني أن ما نسبته (5.4%) فقط من التغيرات في جودة الخدمة ترجع لمحور إدارة المخاطر، وقد أظهر اختبار (F) بأن نموذج الانحدار بشكل عام ليست له دلالة إحصائية.

كما أن مستوى الدلالة بلغ (0.102) وهو أكبر من مستوى المعنوية (0.05) وبهذه النتائج تقبل الفرضية الصفرية الموالية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-

ويمكن كتابة العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمة في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:  $Y = -0.517X + -0231$ ، حيث أن:

**X**: إدارة المخاطر؛

**Y**: جودة الخدمة.

وبالتالي ومن خلال تحليل نتائج التحليل الإحصائي تم برهنة أن إدارة المخاطر ليس لها أثر في تحقيق جودة الخدمة بالشركة محل الدراسة.

فالوكالة تعتمد على النشاط التجاري أما النشاط الاستثماري فهو عملية تنسيقية بين الشركة الأم ووزارة المالية نظرا لمركزية إدارة المخاطر وكذلك مركزية اتخاذ القرار في التوجه نحو الاستثمار

### خلاصة:

من خلال الدراسة التطبيقية، والتي هدفت لمعرفة أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمة بمختلف أبعادها بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-، وبناء على عامل التأثير تم قياس أثر المتغيرات التابعة في المتغير المستقل، وبعد إخضاع البيانات الواردة في الاستمارة للتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي الاجتماعي " Spss " في نسخته العشرين، مع قياس صدق وثبات أداة الدراسة، وكذلك بعد الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية الاستدلالية لتحديد أثر المتغيرات التابعة على المتغير المستقل، الذي يؤكد أو ينفي صحة فرضيات الدراسة، وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات اعتبارا من معامل الانحدار البسيط كما يلي:

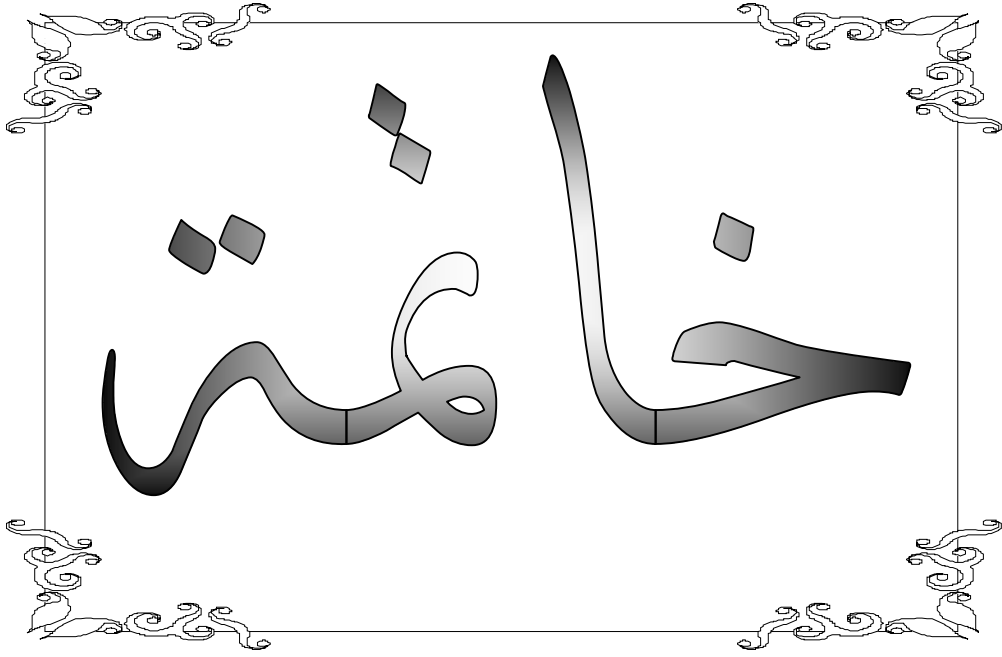
- لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على بعد الملموسية؛
- لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على بعد الاعتمادية ؛
- يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على بعد الاستجابة ؛
- لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على بعد الأمان ؛
- لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على بعد التعاطف.

وقد سجل اختبار الفرضية الرئيسية، النتيجة التالية:

لا يوجد هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة ؛

كذلك وبعد إجراء اختبار الانحدار البسيط للخصائص الشخصية والوظيفية تبين أنه:

- لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لإدارة المخاطر على جودة الخدمة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.



حاولنا في هذه الدراسة تسليط الضوء على إدارة المخاطر التأمينية، ومدى تأثيرها على جودة الخدمة لشركات التأمين الجزائرية، وتوصلنا إلى نتيجة أن إدارة المخاطر هي عملية مستمرة ومتواصلة يتم فيها تحليل المخاطر التي تواجه المؤسسة، من خلال رصدها، وتقييمها، ومعالجتها باستخدام طرق وأساليب مناسبة على مستوى الشركة، وتهدف أساسا إلى دعم الإدارة لتمكين من تحديد المخاطر تحديدا صحيحا وبالتالي الحد منها ومراقبتها بشكل صحيح.

كما تم من خلال هذه الدراسة الإجابة عن إشكال هام يدور حول مدى تأثير طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمات التأمينية، من خلال تحليل العلاقة بين المؤشرات التقييمية التي يستخدمها الزبائن للحكم على مستوى الخدمة المقدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف)، وإدارة المخاطر التي تتبناها الشركة محل الدراسة، عن طريق استطلاع آراء المتعاملين مع الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبة- حول واقع إدارة المخاطر في الشركة ومستوى الخدمات المقدمة لهم، وقد توصل البحث بعد إجراء عملية التحليل الإحصائي إلى أن اعتماد الشركة المذكورة لإستراتيجية واضحة في إدارة المخاطر التي تتعرض لها، ليس في المستوى المطلوب مما اثر سلبا على جودة الخدمات بها، وبالتالي أصبح من الضروري البحث في طرق لإدارة المخاطر تساعد على تأكيد الجودة، ولعل أبرزها اكتشاف الأخطار وتحليلها وتقييمها، للاسترشاد بها في اتخاذ القرارات المتعلقة برفع من جودة الخدمات التأمينية المقدمة.

### أولا: نتائج الدراسة

#### 1- النتائج النظرية

- ✓ أهم المخاطر التي تتعرض شركات التأمين هي: مخاطر الاكتتاب، الاستثمار، القرض وإعادة التأمين؛
- ✓ لا يتم تأمين جميع المخاطر التي يتعرض لها الفرد والشركة، بل يجب توفر شروط في الخطر لكي تكون قابلة للتأمين؛
- ✓ مفهوم الجودة في الخدمات التأمينية مرتبط بقدرة الشركة على الوفاء باحتياجات الزبائن، حيث يعتبر هذا الأخير عنصر فعال في تقييم جودة الخدمة التأمينية؛
- ✓ أهم مؤشرات جودة الخدمة التأمينية هي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمانة والتعاطف؛
- ✓ تختلف المؤشرات التقييمية التي تستخدم في الحكم على مستوى الخدمة التأمينية من حيث الأهمية بالنسبة للعميل وذلك حسب المتغيرات التي تؤثر في جودة الخدمة.



## 2- النتائج التطبيقية

- ✓ لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.
- ✓ لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للملموسية على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.
- ✓ لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاعتمادية على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.
- ✓ هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للاستجابة على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.
- ✓ لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمان على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.
- ✓ لا يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعاطف على إدارة المخاطر بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين - وكالة تبسة-.

### ثانيا: الاقتراحات والتوصيات

- ✓ قيام شركات التأمين بزيادة الوعي التأميني لدى الأفراد والمؤسسات وذلك من خلال مختلف المعلومات التي تقدمها والإعلانات التي تقوم بها؛
- ✓ على الشركة تغيير مختلف السلوكيات عند الأفراد في كيفية التعامل مع المخاطر كونهم يعتقدون أن تخطيطهم لخطر ما يمكنهم من تخطي أي خطر في المستقبل؛
- ✓ تجسيد ابعاد و مؤشرات جودة الخدمة التأمينية في واقع شركات التأمين
- ✓ ضرورة استخدام الكفاءات البشرية في قطاع التأمين؛
- ✓ ضرورة استحداث مصلحة خاصة لإدارة المخاطر لزيادة الفعالية والمرونة في التعامل مع التقلبات الخاصة؛
- ✓ تخصيص عدد أكبر من الوكالات حتى يتسنى للمواطن الحصول على خدمات تأمينية بصورة سهلة.

## خاتمة

ثالثا: الآفاق

- ✓ دور التأمين في إدارة مخاطر إعادة التأمين.
- ✓ دور إدارة المخاطر في صياغة استراتيجية المؤسسة
- ✓ واقع جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الجزائرية

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب

- 1- إبراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية والتطبيقية، دار الإشعاع، الإسكندرية، 1998.
- 2- أحمد محمد لطفي أحمد، نظرية التأمين (المشكلات العملية والحلول الإسلامية)، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 .
- 3- ادوارد برودزاكس، ترجمة احمد المغربي، "إدارة المخاطر والأزمات والأمن"، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 4- أسامة عزمي وآخرون، إدارة الخطر والتأمين، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، ، 2010.
- 5- حميد الطائي وبشير العلاق، ادارة عمليات الخدمة، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، عمان، 2009.
- 6- حميد الطائي، بشير العلاق، تسويق الخدمة، دار اليازوري، العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
- 7- طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر (أفراد، إدارات، شركات، بنوك )، كلية التجارة عين شمس، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 8- عبد أحمد أبو بكر، وليد إسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 9- عبد الحميد السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته دراسة مقارنة، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، 2003 .
- 10- عبد العزيز فهمي هيكل، مبادئ في التأمين، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 2012 .
- 11- عبد الله حين مسلم، إدارة التأمين من المخاطر، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 12- عز الدين فلاح، التأمين مبادئه وأنواعه "، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
- 13- عيّد احمد أبو بكر، إدارة أخطار شركات التأمين، الأردن، 2011 .
- 14- فوزي شعبان مدكور، إدارة الصيانة والأمن الصناعي، منشورات كلية التجارة، القاهرة، 1997.

## قائمة المراجع

- 15- فيليب كوتلرو جاري ارمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2007.
- 16- قاسم نليف علوان المياوي، إدارة الجودة في الخدمات، الشروق للنشر والتوزيع، ليبيا، بيروت، 2006 .
- 17- محمد توفيق البلقيني، جمال عبد الباقي واصف، مبادئ إدارة الخطر والتأمين، دار الكتاب الأكاديمية، مصر، 2004.
- 18- محمد حمودة، مصطفى حسين، أضواء على المعاملات المالية في الإسلام، مؤسسة الرواق للخدمات الجامعية، الطبعة الثانية، عمان 1999 .
- 19- نايل محمد مومني، إدارة الكوارث والأزمات، مطبعة الروزنا، عمان، الأردن، 2007.
- 20- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، الأردن ، 2005 .
- 21- هاني حامد الضهور، تسويق الخدمات، الطبعة الثانية، عمان، 2005 .
- ### 2- المذكرات والرسائل
- 1- أحمد عبد الله الرشددي، استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمينية، أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2009 .
- 2- بوحروود فتيحة، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين الوطنية في الجزائر، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين الشامل ، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف 1 ، 2006 .
- 3- بوزيدي لجد، إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس، 2009.
- 4- بوعكاز نوال، حدود الهندسة المالية في تفعيل إستراتيجيات التغطية المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2011 .
- 5- عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته SCIS ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مدرسة دكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، سعيدة، 2012.

## قائمة المراجع

6- مريم قرواني، دور إدارة المبيعات في جذب العملاء في شركات التأمين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف، الجزائر، 2015.

7- وليد برغوتي، تقييم جودة خدمات شركات التأمين وأثرها على الطلب في سوق التأمينية الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة، الجزائر، 2014.

### 3- المجالات والملتقيات

1- بلعزوز بن علي، قندوز عبد الكريم، استراتيجيات التحوط وإدارة المخاطر، الملتقى الدولي الثالث حول إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات- آفاق وتحديات- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسينية بن بوعللي، الشلف، الجزائر، 2008 .

2- ثابت عبد الرحمان إدريس، قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد الأول، الكويت، نوفمبر 1996.

3- عصماني عبد القادر، أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس، الجزائر 2009.

4- غول فرحات، الأخطار ونماذج دراستها فيس المؤسسات، الملتقى الدولي الثالث حول استراتيجية المخاطر في المؤسسات، آفاق وتحديات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسينية بن بوعللي الشلف، الجزائر، 2008.

5- محمد فؤاد حسان، قياس جودة الخدمة في شركات التأمين، مجلّة آفاق جديدة، مصر، العدد 03، 1997.

6- الهام نعمة كاظم، تقييم جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الوطنية فرع الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3، جامعة القادسية، عمان، 2012.

### 4- المواقع الإلكترونية

www.الإلكترون الموقع على المصرفية، متوفر القروض على المخاطر إدارة وآخرون، كورتل-فريد

الإطلاع 11-08-2020 . تاريخ، :iefpedia.com.

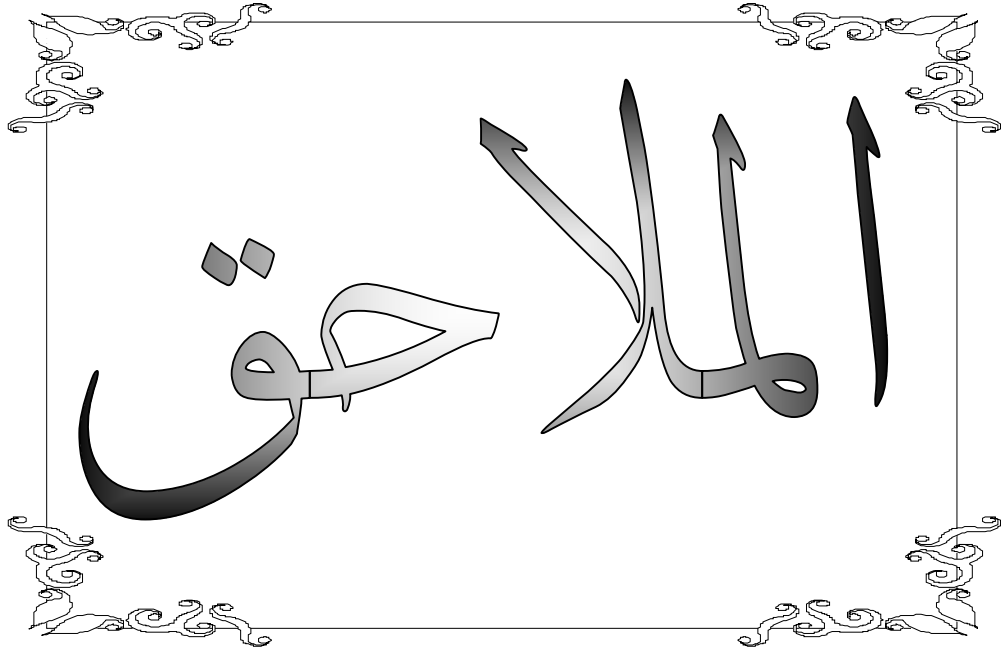
1- <https://specialties.bayt.com/ar/specialties/q>.

## قائمة المراجع

2- [www.4sharted.cpm/document/awyepos/online.htm](http://www.4sharted.cpm/document/awyepos/online.htm).

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- jacques b Londeau et christian partrat. **la réassurance :approche technique. economica** , paris , 2003.





## الملاحق

### الملحق رقم (01): معاينة وثيقة لحادث سيارة

#### CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

#### معاينة ودية لحادث سيارة

A signer obligatoirement par les deux conducteurs

توقع هذه المعاينة إجباريا من طرف السائقين

Ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un relevé des identités et des faits, servant à l'accélération du règlement

و لا تشكل اعترافا بالمسؤولية، بل كشفا بالبيانات و الوقائع قصد الإسراع بالتسوية.

Date d'accident le ..... 20 ..... Heure: .....

تاريخ الحادث في ..... 20 الساعة

Lieu précis: .....

المكان بالضبط: .....

Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B  Oui  Non

الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارات أ و ب  لا  نعم

Témoins: Noms et adresse s'il s'agit de passagers, d'un véhicule

الشهود: الاسم و العنوان وإذا تعلق الأمر بمسافرين في إحدى السيارات بين أيهما أ أو ب: .....

préciser duquel: A ou B

**Véhicule A سيارة أ**

Véhicule: .....

Marque, Type: .....

N° d'immatr: .....

Venant de: .....

Allant vers: .....

Assuré (voir attest. d'assurance): .....

Nom: .....

Prénom: .....

Adresse: .....

Sté d'assurances: .....

N° police: .....

Attest valable du: ..... BU

Agence: .....

Conducteur (voir permis de conduire)

Nom: .....

Prénom: .....

Adresse: .....

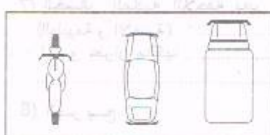
Permis de conduire N°: .....

Délivré le: .....

Par la wilaya de: .....

Catégorie A1 A B C D E F  
(entourer la catégorie)

Indiquer par une flèche → le point de choc initial



Dégâts apparents: .....

Observations: .....

**Mettre une croix (x) dans chacune des cases utiles**

1) Heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur la même file

2) Roulait dans le même sens et sur une file différente

3) Roulait en sens inverse

4) Provenait d'une chaussée différente

5) Venait de droite (dans un carrefour)

6) S'engageait sur une place à sens giratoire

7) Roulait sur une place à sens giratoire

8) En stationnement

9) Quittait un stationnement

10) Prenait un stationnement

11) Reculait

12) Doubleait

13) Dépassement irrégulier

14) Changeait de file

15) Virait à droite

16) Virait à gauche

17) S'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre

18) Sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre

19) Emplétait sur la partie de la chaussée réservée à la circulation en sens inverse

20) Roulait en sens interdit

21) Inobservation d'un signal de priorité

22) Faisait un demi-tour

23) Ouvrait une portière

Indiquer le nombre de cases marquées d'une croix

**Croquis de l'accident**


**Véhicule B سيارة ب**

السيارة: .....

الصف، الطراز: .....

رقم التسجيل: .....

القادمة من: .....

المنجبة إلى: .....

المؤمن له (انظر شهادة التأمين): .....

اللقب: .....

الاسم: .....

العنوان: .....

شركة التأمين: .....

رقم وثيقة التأمين: .....

شهادة صلاحية من: .....

الوكالة: .....

السائق (انظر رخصة السيادة): .....

اللقب: .....

الاسم: .....

العنوان: .....

رقم رخصة السيادة: .....

المسلمة من: .....

من طرف ولاية: .....

من صنف أ ب ج د هـ و ز ح ط ذ ر (انظر لصفحة في نازرة)

بنوا بواسطة سهم الأولوية ← نقطة الاستخدام



الخسائر الواضحة: .....

ملاحظات: .....

Ne rien modifier au constat après séparation des exemplaires

Signature des conducteurs

امضاء السائقين

لا تغيروا المعاينة بعد فصل النسخ

## الملاحق

**DECLARATION** : à remplir par l'assuré et à transmettre dans les sept jours à son assureur (dans les trois jours en cas de vol du véhicule) **إلى المؤمن (في 3 أيام في حالة سرقة السيارة) أمر 95/07 Ord.**


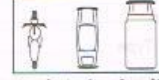
1) **1) Nom de l'assuré :** ..... **إسم المؤمن له :** ..... **مهنته :** ..... **رقم الهاتف :** ..... **Tél :** ..... **Profession :** .....

2) **2) Plan :** **المخطط :**

Désigner les véhicules par A et B conformément au recto **بينوا السيارتين بحرفي أ و ب طبقا للصفحة الأولى**

Faire figurer : **وضحا كذلك :**

- Tracé des voies **- مخطط الطرق**
- La direction des véhicules **- اتجاه السيارات**
- Leur position au moment du choc **- موضعها وقت الاصطدام**

3) **3) Circonstances de l'accident :** ..... **ظروف الحادث :** .....

4) **4) A-t-il été établi :** **هل حرر**

Un procès verbal de gendarmerie? **محضر من طرف الذرك الوطني?**

Oui	نعم
Non	لا

Oui	نعم
Non	لا

Un rapport de police? **تقرير من طرف الشرطة?**

Oui	نعم
Non	لا

Oui	نعم
Non	لا

Si oui : Brigade ou commissariat ..... **في حالة الاجاب فرع أو محافظة الشرطة المختصة**

5) **5) Conducteur du véhicule assuré :** **السائق للسيارة المؤمنة :**

est-il le conducteur habituel du véhicule? **هل هو السائق الاعتيادي لها?**

Oui	نعم
Non	لا

Oui	نعم
Non	لا

Réside-t-il habituellement chez l'assuré? **هل يسكن اعتياديا عند المؤمن له?**

Oui	نعم
Non	لا

Oui	نعم
Non	لا

Date de naissance : ..... **تاريخ الإزدياد :** .....

6) **6) Véhicule assuré :** **السيارة المؤمنة :** lieu habituel du garage: ..... **ما هو سبب التنقل? :** .....

Quel est le motif du déplacement? ..... **ما هو سبب التنقل? :** .....

Expertise des dégâts : garage où le véhicule sera visible: ..... **معاينة الخسائر: أين يمكن معاينة السيارة:** .....

Expertise des dégâts : garage où le véhicule sera visible: ..... **معاينة الخسائر: أين يمكن معاينة السيارة:** .....

Quand? ..... **متى:** ..... **عند الحاجة اتفوا:** .....

**إذا كانت السيارة**

a été volé, indiquer son numéro dans la série du type : **قد سرفت. بينوا الرقم في سلسلة الصنف :**

est gagé : nom et adresse de l'organisme de crédit : ..... **مرهونة اسم و عنوان هيئة القرض :** .....

est un poids lourd: poids total en charge : ..... **من الوزن الثقيل جملة الحمولة :** .....

était attelé à un autre véhicule(tracteur ou remorque) au moment de l'accident, indiquer le numéro d'immatriculation de cet autre véhicule: ..... **مرتبطة بسيارة أخرى (جر أو محرور) في وقت الحادثة، بينوا رقم تسجيل السيارة الأخرى :** .....

Poids total en charge: ..... **مجموع الحمولة :** .....

Nom de la société qui l'assure : ..... **اسم الشركة المؤمنة :** .....

N° de police : ..... **رقم وثيقة التأمين :** .....

7) **7) Dégâts matériels autres qu'aux véhicules A et B :** **الخسائر المادية اللاحقة بغير السيارتين أ و ب** (la nature et l'importance) : ..... **(الطبيعة و الأهمية) :** .....

Nom et adresse du propriétaire : ..... **اسم و عنوان مالكيها :** .....

8) **8) Blessé(s) :** **الجريح :**

Nom et prénom : ..... **اللقب و الاسم :** .....

Age : ..... **السن :** .....

Adresse : ..... **العنوان :** .....

Profession : ..... **المهنة :** .....

Caisse de sécurité sociale et immatriculation : ..... **صندوق الضمان الاجتماعي و رقم الانخراط :** .....

Nature et gravité des blessures : ..... **طبيعة و خطورة الجروح :** .....

Situation au moment de l'accident : **الوضعية وقت الحادثة**

(Piéton, Passager du véhicule A ou B) ..... **ياجل ياكب في سياره أ أو ب**

1<sup>er</sup> soins, hospitalisation à : ..... **العلاج الأول أو الإقامة بالمستشفى:** .....

..... Le ..... 20 ..... **في يوم** ..... 20 ..... **إمضاء المؤمن له**

Signature de l'assuré

## الملاحق

الملحق رقم (02): تأمين السكن

Devis

### Police - Multirisque - Habitations N° : 310 - -89989 Conditions Particulières

Police			
Unité	300 ANNABA		
Agence	310 TEBESSA		
Adresse	Cite bordj larbi boudiba BP 198 tebessa	12000 TEBESSA	
Téléphone	037.555.461	Fax	037.555.067
Produit	1222 Multirisque - Habitations		
Date d'effet	15/09/2020	Date d'échéance	14/09/2021 Contrat Ferme
Observation			
Souscripteur			
Raison sociale	M. FD		
Adresse	FFF	12000 TEBESSA	
Activité	Sans précision	Profession :	Sans Précision
Observation			
Habitation			
1	G		
Adresse	: H		
Ville	: 12000 TEBESSA		
<b>Caractéristiques</b>			
Type d'habitation	Appartement dans un immeuble		
Qualité juridique de l'assure	Propriétaire		
Valeur du contenu	500.000,00 DA		
Nombre de pièces	3 Piece(s)		
Disposez-vous d'une terrasse ?	Non		
Garanties (Seuls sont garantis, les risques ci-après)			
	Capital	Taux	Prime
Incendie, Expl. & Risques Annexes.	1.800.000,00		970,00
<i>Limite Mobilier Personnel</i>	500.000,00		
<i>Surface Estimée</i>	65,00		
<i>Valeur contenant</i>	1.300.000,00		
VOL	500.000,00	1,0000/1000	500,00
<i>Mobilier en caves et dépend.</i>	5.000,00		
<i>Mobilier des gens de maison</i>	2.000,00		
<i>Objets en voyage</i>	2.000,00		
Degats des eaux	500.000,00	0,9000/1000	450,00
<i>Honoraires d'export (%)</i>	5,00		
<i>Recours des locataires</i>	1.000.000,00		
<i>Recours des voisins et tiers</i>	5.000.000,00		
<i>Taux Net</i>	0,90		
Bris de glaces			60,00
Responsabilité Civile			50,00
<i>Domages Corporels</i>	5.000.000,00		
<i>Domages Matériels</i>	500.000,00		

Devis

Police - Multirisque - Habitations  
N° : 310 - -89989  
Conditions Particulières

Habitation						
1	G					
Garanties	(Seuls sont garantis, les risques ci-après)		Capital	Taux	Prime	
Franchise Applicable			1.000,00			
Intoxication alimentaire			1.000.000,00			
Décompte de prime						
Prime Nette	Access.	T.V.A	FCN	Timbres	Prime Totale	
2.030,00	250,00	433,20	0,00	40,00	2.753,20	
Fait à TEBESSA, le 14/09/2020 à 14:36						
Le Souscripteur				Pour la CAAR		

الملاحق

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرتبة	الأستاذ
أستاذ محاضر - أ-	د. براجي صباح

## الملاحق

لملحق رقم (04): إستمارة الإستبيان  
وزارة التّعليم والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة -



السنة: ثانية ماستر

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

استمارة استبيان حول:

جودة الخدمة في مؤسّسات التّأمين على أثر طرق إدارة المخاطر

- دراسة حالة: الشركة الوطنية لتأمين وإعادة التّأمين ( CAAR ) وكالة تبسة

استمارة موجهة للعملاء المتردّدين على الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التّأمين ( CAAR ) وكالة تبسة  
رمز "310".

رقم الاستمارة:

--	--	--

تحية طيبة وبعد ...

في إطار تحضير مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة -تبسة-، والتي سنحاول خلالها معالجة اثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة المقدمة من طرف وكالة التّأمين وإعادة التّأمين وكالة تبسة "CAAR" لذا نتقدم إلى سيادتكم بقائمة من الأسئلة بهدف التعرف على آرائكم حول إدارة المخاطر و مستوى جودة الخدمة المقدمة على مستوى هذه الوكالة بصفتكم متعاملين مباشرين مع هذه الوكالة، فالرجاء منكم الإجابة على الأسئلة المقدّمة من طرفنا علما أن هذه المعلومات التي نقوم بتجميعها سوف تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير، وشكرا.

تحت إشراف الدكتورة:

براجي صباح

من إعداد طالبة الماستر:

- خليفي إيمان
- صمادي دليّة

السنة الجامعية: 2020/2019

## الملاحق

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) أمام الإجابة الصحيحة

❖ أولاً: بيانات المراقبة

1 - الجنس:

- ذكر  
 أنثي

2- السن:

- من 18 إلى 30 سنة  
 من 31 إلى 50 سنة  
 أكثر من 51 سنة

3- المستوى العلمي :

- جامعي  
 تكوين مهني  
 ثانوي  
 متوسط  
 ابتدائي  
 دون مستوى

4- المركز الإجتماعي

- إطار سامي  
 مهنة حرة -رجل أعمال  
 إطار متوسط  
 تاجر - حرفي  
 متقاعد  
 بطل

5- مدة التّأمين:

- سنة كاملة  
 ستة أشهر

6- عدد سنوات التّعامل مع الشركة:

- أقل من سنة  
 من 3-10 سنوات

## الملاحق

أكثر من 10 سنوات

7- هل لديك ثقافة التأمين

نعم

لا

8- هل تؤمن فقط من أجل تفادي التبعات القانونية :

نعم

لا

9- قبل التعاقد مع شركة CAAR هل تعاملت مع شركات تأمين أخرى:

نعم

لا

10- أسباب ودافع اختيارك لشركة ( CAAR )

الامتيازات التي تمنحها شركة

الثقة بشركة

حسن المعاملة بشركة

سرعة الخدمة بشركة

أسباب أخرى



❖ ثانياً: محاور الدراسة

■ المحور الأول: طرق إدارة المخاطر (رويتك كعميل لإدارة المخاطر وفعاليتها من طرف وكالة

التأمين وإعادة التأمين لولاية تبسة (CAAR) رمز "310)

الرقم	العبارات	درجة الموافقة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	عقد التأمين الذي أبرمته أساسا لمجابهة الخطر.				
02	الخطر الذي يغطيه عقد التأمين يهمل.				
03	معظم الزبائن يؤمنون لإجبارية التأمين لا لمجابهة الأخطار.				
04	عقد التأمين الذي أبرمته بضمانات بسيطة كاف لتغطية كافة الأخطار.				
05	شركة التأمين تتعامل مع كافة الأخطار بجدية.				
06	شركة التأمين لها القدرة على تسيير المخاطر.				
07	شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تحيط بالعملاء المهمين.				
08	شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تسببها المؤسسات الكبرى والأخطار العامة فقط.				
09	شركة التأمين لا تولي أهمية قصوى للمخاطر التي تنتج عن حوادث المرور.				
10	دور شركة التأمين سلبي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.				
11	دور شركة التأمين إيجابي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.				
12	تعرف مصداقية شركة التأمين من خلال فعالية إدارة المخاطر.				
13	دقة إدارة وتسيير المخاطر التي تتميز بها الشركة				

## الملاحق

					هي ما يكسبها السمعة الممتازة.	
					الشركة تعتمد على خبراء متمكّنين في تحديد الأخطار وتقييمها.	14
					الشركة في بعض الأحيان تماطل في معالجة أخطارها.	15
					الشركة تواكب تكنولوجيا حديثة ومتطورة في معالجة الأخطار ومجابهتها.	16
					الشركة لا زالت تعتمد الطرق التقليديّة في معالجة الأخطار وتقدير تعويضها في حال وقوعها.	17
					الشركة ليست لها نيّة في تحسين فعالية خدماتها المرتبطة بإدارة المخاطر.	18
					إدارة المخاطر في الشركة لا تولفت انتباهك كعميل دائم.	19
					إجراءات تعويضك عن خطر أصابك يؤرّقك أكثر من إبرامك وتجديدك لعقد التأمين.	20
					معظم العملاء لا يصرّحون بالأخطار التي تصيبهم في حالة وقوعها بل يقومون بجبرها على نفقتهم الخاصّة.	21
					سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعل العديد من العملاء يفكّرون في التّعامل مع شركة تأمين أخرى.	22
					سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعلك كعميل دائم التفكير في التّعامل مع شركة تأمين أخرى.	23
					فشل إدارة المخاطر يعني فشل الخدمات التّأمينيّة.	24

## الملاحق

- المحور الثاني: جودة الخدمة (رويتك كعميل لمستوى الخدمة المقدمة من طرف وكالة التأمين وإعادة التأمين لولاية تبسة (CAAR) رمز "310")

الرقم	العبارات	درجة الموافقة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
<b>البعد الأول: الملموسية</b>					
25	المظهر العام للشركة مناسب لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.				
26	قاعات الانتظار مكيّفة ونظيفة.				
27	أماكن توقيف السيارات مناسبة.				
28	أجهزة الاتصال حديثة ومتطورة.				
29	تميز العاملين بالنظافة وحسن المظهر وحسن الاستقبال.				
30	موقع الشركة "CAAR" استراتيجي .				
<b>البعد الثاني: الاعتمادية</b>					
31	عمال الشركة منضبطون من حيث مواقيت بدء العمل.				
32	العمّال حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق.				
33	توفّر عدد كاف من الموظفين المؤهلين وذوي الكفاءات العالية.				
<b>البعد الثالث: الاستجابة</b>					
34	استجابة الموظفين لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.				
35	فترة الانتظار تستغرق وقتا قصيرا.				
36	تسدّد الشركة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.				

## الملاحق

					تقدّم الوكالة رداً سريعاً على شكاوى العملاء.	37
<b>البعد الرابع: الأمان</b>						
					تقتك بالشركة تامة ومعتبرة.	38
					ثمن الخدمة ( قسط التأمين ) مناسباً.	39
					شعور العملاء بالأمان في التعامل مع الشركة .	40
<b>البعد الخامس: التعاطف</b>						
					أحصل على نصائح وتوجيهات عند التعامل مع الشركة.	41
					تضع الشركة مصلحة العميل في أولى اهتماماتها.	42
					تعلن الشركة عن خدماتها بأسلوب مناسب.	43
					توفّر الشركة مطبوعات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.	44
					إطلاع الموظفين على احتياجات العميل ورغباته التأمينية.	45
					حسن معاملة العملاء واحترامهم وتقدير ظروفهم.	46

شكراً على تعاونكم

## الملاحق

### الملحق رقم (05): نتائج SPSS

#### البيانات الشخصية

##### الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	34	66.7	66.7	66.7
Valide انثى	17	33.3	33.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

##### السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 30 إلى 18 من	23	45.1	45.1	45.1
Valide سنة 50 إلى 31 من	16	31.4	31.4	76.5
سنة 50 من أكثر	12	23.5	23.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

##### التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
جامعي	18	35.3	35.3	35.3
مهني تكوين	10	19.6	19.6	54.9
Valide ثانوي	10	19.6	19.6	74.5
متوسط	5	9.8	9.8	84.3
ابتدائي	5	9.8	9.8	94.1
مستوى دون	3	5.9	5.9	100.0
Total	51	100.0	100.0	

##### الاجتماعي المركز

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سامي إطار	10	19.6	19.6	19.6
أعمال رجال-حرة مهنة	8	15.7	15.7	35.3
متوسط إطار	11	21.6	21.6	56.9
Valide حرفي-تاجر	9	17.6	17.6	74.5
متقاعد	5	9.8	9.8	84.3
بطل	8	15.7	15.7	100.0
Total	51	100.0	100.0	

## الملاحق

### التأمين\_مدة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
كاملة سنة	31	60.8	60.8	60.8
Validé أشهر ستة	20	39.2	39.2	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### الوكالة مع التعامل سنوات عدد

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة من أقل	14	27.5	27.5	27.5
Validé سنوات 10 إلى 3من	27	52.9	52.9	80.4
أكثر من 10 سنوات	10	19.6	19.6	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### تأمين ثقافة لديك هل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
9	29	56.9	56.9	56.9
Validé لا	22	43.1	43.1	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### القانونية التبعات لتفادي التأمين

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	32	62.7	62.7	62.7
Validé لا	19	37.3	37.3	100.0
Total	51	100.0	100.0	

### أخرى وكالة مع تعاملت هل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نعم	38	74.5	74.5	74.5
Validé لا	13	25.5	25.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

## الملاحق

### الوكالة\_اختيارك\_ودوافع\_أسباب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
الوكالة تمنحها التي الامتيازات	7	13.7	13.7	13.7
بالوكالة الثقة	9	17.6	17.6	31.4
بالوكالة المعاملة حسن	16	31.4	31.4	62.7
بالوكالة الخدمة سرعة	7	13.7	13.7	76.5
أخرى أسباب	12	23.5	23.5	100.0
Total	51	100.0	100.0	

## معامل ألفا كرونباخ الاجمالي

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	51	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	51	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.780	46

## معامل ألفا كرونباخ محور طرق إدارة المخاطر

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	51	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	51	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.503	24

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	51	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	51	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.925	22

## المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول: المسؤولية الاجتماعية

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عقد التأمين الذي أبرمته أساسا لمجابهة الخطر.	51	3.29	1.301
الخطر الذي يغطيه عقد التأمين يهمل.	51	3.59	1.152
معظم الزبائن يؤمنون لإجبارية التأمين لا لمجابهة الأخطار.	51	3.69	1.140
عقد التأمين الذي أبرمته بضمانات بسيطة كاف لتغطية كافة الأخطار.	51	2.53	1.302
شركة التأمين تتعامل مع كافة الأخطار بجذبة.	51	3.31	1.140
شركة التأمين لها القدرة على تسيير المخاطر.	51	3.43	1.204
شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تحيط بالعملاء المهمين.	51	3.49	1.065
شركة التأمين تهتم للمخاطر التي تسببها المؤسسات الكبرى والأخطار العامة فقط.	51	3.24	1.320
شركة التأمين لا تولي أهمية قصوى للمخاطر التي تنتج عن حوادث المرور.	51	2.88	1.243
دور شركة التأمين سلبي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.	51	2.94	1.271
دور شركة التأمين إيجابي في معالجة ملفات الحوادث بأنواعها.	51	3.18	1.195
تعرف مصداقية شركة التأمين من خلال فعالية إدارة المخاطر.	51	3.63	1.199
دقة إدارة وتسيير المخاطر التي تتميز بها الوكالة هي ما يكسبها السمعة الممتازة.	51	3.88	1.089
الوكالة تعتمد على خبراء متمكنين في تحديد الأخطار وتقييمها.	51	3.43	1.136
الوكالة في بعض الأحيان تماطل في معالجة أخطارها.	51	3.06	1.502



## الملاحق

الوكالة تواكب تكنولوجيا حديثة ومتطورة في معالجة الأخطار ومجابهتها.	51	2.80	1.265
الوكالة لا زالت تعتمد الطرق التقليدية في معالجة الأخطار وتقدير تعويضها في حال وقوعها.	51	2.98	1.208
الوكالة ليست لها نية في تحسين فعالية خدماتها المرتبطة بإدارة المخاطر.	51	2.78	1.301
إدارة المخاطر في الوكالة لا تلقت انتباهك كعمل دائم.	51	2.80	1.200
إجراءات تعويضك عن خطر أصابك يورثك أكثر من إبرامك وتجديدك لعقد التأمين.	51	3.31	1.273
معظم العملاء لا يصرحون بالأخطار التي تصيبهم في حالة وقوعها بل يقومون بجبرها على نفقتهم الخاصة.	51	3.06	1.256
سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعل العديد من العملاء يفكرون في التعامل مع شركة تأمين أخرى.	51	3.41	1.329
سوء تسيير طرق إدارة المخاطر يجعلك كعميل دائم التفكير في التعامل مع شركة تأمين أخرى.	51	3.25	1.369
فشل إدارة المخاطر يعني فشل الخدمات التأمينية.	51	3.63	1.248
N valide (listwise)	51		

المحور الثاني: جودة الخدمة

البعد الأول: الملموسية

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المظهر العام للوكالة مناسب لطبيعة ونوعية الخدمة المقدمة.	51	3.86	1.077
قاعات الانتظار مكيفة ونظيفة.	51	3.82	1.195
أماكن توقيف السيارات مناسبة.	51	2.59	1.268
أجهزة الاتصال حديثة ومتطورة.	51	3.06	1.223
تميز العاملين بالنظافة وحسن المظهر وحسن الاستقبال.	51	3.63	1.166
موقع الوكالة "CAAR" استراتيجي.	51	3.31	1.334
N valide (listwise)	51		

البعد الثاني: الاعتمادية

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عمال الشركة منضبطون من حيث مواقيت بدء العمل.	51	3.53	1.239
العمال حريصون على تقديم الخدمة بالشكل الأمثل والدقيق.	51	3.57	1.136
توفر عدد كاف من الموظفين المؤهلين وذوي الكفاءات العالية.	51	3.43	1.063
N valide (listwise)	51		

## الملاحق

البعد الثالث: الاستجابة

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استجابة الموظفين لمطالب العملاء رغم ضغوط العمل.	51	3.29	1.270
فترة الانتظار تستغرق وقتاً قصيراً.	51	3.18	1.292
تسدّد الوكالة مبلغ التعويض بعد فترة زمنية قصيرة.	51	2.84	1.286
تقدّم الوكالة رداً سريعاً على شكاوى العملاء.	51	3.02	1.304
N valide (listwise)	51		

البعد الرابع: الأمان

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ثقتك بالوكالة تامة ومعتبرة.	51	3.20	1.400
ثمن الخدمة ( قسط التأمين ) مناسباً.	51	3.12	1.160
شعور العملاء بالأمان في التعامل مع الوكالة.	51	3.24	1.365
N valide (listwise)	51		

البعد الخامس: التعاطف

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أحصل على نصائح وتوجيهات عند التعامل مع الوكالة.	51	3.53	1.189
تضع الوكالة مصلحة العميل في أولى اهتماماتها.	51	3.43	1.330
تعلم الوكالة عن خدماتها بأسلوب مناسب.	51	3.33	1.275
توفر الوكالة مطبوعات كافية لشرح أنواع الخدمات التي تعرضها.	51	3.41	1.329
إطلاع الموظفين على احتياجات العميل ورغباته التأمينية.	51	3.35	1.230
حسن معاملة العملاء واحترامهم وتقدير ظروفهم.	51	3.31	1.503
N valide (listwise)	51		

## الملاحق

### إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
إجمالي	51	3.2754	.37848
N valide (listwise)	51		

### إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
إدارة_المخاطر	51	3.2337	.35208
جودة_الخدمة	51	3.3209	.78648
الملموسية	51	3.3791	.75135
الاعتمادية	51	3.5098	1.00522
الاستجابية	51	3.0833	.99457
الأمان	51	3.1830	1.06106
التعاطف	51	3.3954	.95566
N valide (listwise)	51		

### اختبار التوزيع الطبيعي

#### Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		إجمالي	إدارة_المخاطر	جودة_الخدمة
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	N	51	51	51
	Moyenne	3.2754	3.2337	3.3209
	Ecart-type	.37848	.35208	.78648
Différences les plus extrêmes	Absolue	.064	.099	.066
	Positive	.064	.074	.051
	Négative	-.056-	-.099-	-.066-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.459	.705	.475
Signification asymptotique (bilatérale)		.984	.702	.978

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

نتائج اختبار الفرضيات

– الفرضية الرئيسية

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة\_الخدمة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.231 <sup>a</sup>	.054	.034	.77289	.054	2.773	1	49	.102

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة\_المخاطر

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	1.656	1	1.656	2.773	.102 <sup>b</sup>
	Résidu	29.271	49	.597		
	Total	30.927	50			

a. Variable dépendante : جودة\_الخدمة

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة\_المخاطر

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	4.993	1.010	4.945	.000	
	إدارة المخاطر	-.517-	.310	-.231-	-.1665-	.102

a. Variable dépendante : جودة\_الخدمة

## الملاحق

الفرضية الفرعية الأولى

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.196 <sup>a</sup>	.038	.019	.74432	.038	1.949	1	49	.169

إدارة المخاطر. Valeurs prédites : (constantes),

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	1.080	1	1.080	1.949	.169 <sup>b</sup>
	Résidu	27.147	49	.554		
	Total	28.227	50			

a. Variable dépendante : الملموسية

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4.729	.972	4.863	.000
	إدارة المخاطر	-.417-	.299	-.196-	.169

a. Variable dépendante : الملموسية

## الملاحق

الفرضية الفرعية الثانية

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.230 <sup>a</sup>	.053	.034	.98813	.053	2.744	1	49	.104

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة\_ المخاطر

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1					
Régression	2.679	1	2.679	2.744	.104 <sup>b</sup>
Résidu	47.844	49	.976		
Total	50.523	50			

a. Variable dépendante : الاعتمادية

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة\_ المخاطر

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1					
(Constante)	5.636	1.291		4.366	.000
إدارة_ المخاطر	-.657-	.397	-.230-	-1.657-	.104

a. Variable dépendante : الاعتمادية

## الملاحق

الفرضية الفرعية الثالثة

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الاستجابة

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.344 <sup>a</sup>	.118	.100	.94332	.118	6.580	1	49	.013

a. إدارة المخاطر. Valeurs prédites : (constantes),

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	5.855	1	5.855	6.580	.013 <sup>b</sup>
	Résidu	43.603	49	.890		
	Total	49.458	50			

a. الاستجابة. Variable dépendante :

b. إدارة المخاطر. Valeurs prédites : (constantes),

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	6.226	1.232		5.052	.000
	إدارة المخاطر	-.972-	.379	-.344-	-2.565-	.013

a. الاستجابة. Variable dépendante :

## الملاحق

الفرضية الفرعية الرابعة

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الأمان

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.202 <sup>a</sup>	.041	.021	1.04968	.041	2.090	1	49	.155

a. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.	
1	Régression	2.303	1	2.303	2.090	.155 <sup>b</sup>
	Résidu	53.989	49	1.102		
	Total	56.292	50			

a. Variable dépendante : الأمان

b. Valeurs prédites : (constantes), إدارة المخاطر

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	
	A	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	5.154	1.371		3.759	.000
	إدارة المخاطر	-.610-	.422	-.202-	-1.446-	.155

a. Variable dépendante : الأمان



## الملاحق

الفرضية الفرعية الخامسة

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	إدارة المخاطر <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : التعاطف

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.072 <sup>a</sup>	.005	-.015-	.96283	.005	.259	1	49	.613

a. إدارة المخاطر. Valeurs prédites : (constantes),

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.240	1	.240	.259	.613 <sup>b</sup>
1 Résidu	45.425	49	.927		
Total	45.664	50			

a. Variable dépendante : التعاطف

b. إدارة المخاطر. Valeurs prédites : (constantes),

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4.031	1.258		3.205	.002
1 إدارة المخاطر	-.197-	.387	-.072-	-.509-	.613

a. Variable dépendante : التعاطف

## الملاحق

الملاحق رقم (06): اتفاقية التربص



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجزائر - قبة



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

الرقم: ..... / ج.ت.ك.ع.ا.ف.ت.ع.م.ا.ج.ت. 2020/2019

### اتفاقية التربص

#### المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تصبغ علاقات جامعة تبسة ممثلة من طرف تمهيد كلية العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مع المؤسسة: ..... الشركة لربطية للتأمين وإعادة التأمين "CAAR" وكالة تسيير

مقرها في: ..... تسيير

ممثلة من طرف: ..... حنين علي

الرتبة: ..... مدير

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- ..... سليمان

2- ..... محاسني دليلا

3- .....

4- .....

وذلك طبقا للمرسوم رقم: 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989

#### المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التنظيمية في تخصص الطلبة المعينين.

التخصص: ..... بنيت حاسن إدارة أعمال

#### المادة الثالثة:

التربص التطبيقي يجري في: مصلحة ..... حوادك شأ عن العيادات

الفترة من: ..... 09.02.2020 إلى: ..... 2020.08.31

## الملاحق

### المادة الرابعة :

برنامج التريص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة بسطة والمؤسسة المعنية.

### المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمناصب تنفيذ التريص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية لتنفيذ الأعمال للبرنامج وكل غياب للتريص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية الصلصة من طرف الكلية .

### المادة السادسة:

خلال التريص التطبيقي والمحدد بتلاثين يوما يتبع التريص مجموع الموظفين في وحداتهم المجددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضح للطائفة عند وصولهم لاماكن تريضهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

### المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريض الطالب بعد إعلامه انقسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

### المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية التريص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتفسير بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

### المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على التريصين يمكن التوجه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

### المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكفل بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب جدول الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطاعم.

جامعة العربي التسيبي  
كلية العلوم والتكنولوجيا  
قسم العلوم التكنولوجية  
التجارية والعلوم التسيبية  
عبد الله إسماعيل



ممثل المؤسسة

الشركة الجزائرية للتجارة الخارجية  
C.A.A.R. - 310 - تجارة  
مستديرة الوكالات  
عبد المصطفى عيسى

## الملخص:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو تقديم إطار نظري، يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمة في شركات التأمين، حيث تكمن أهمية هذه الدراسة في تقييم طرق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمة التأمينية، من خلال توضيح درجة الترابط بين محددات جودة الخدمة (الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وإدارة المخاطر في الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR -وكالة تبسة- وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات بالاعتماد على أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، وارتكزت على عينة قدرت بـ50 استبانة صالحة للتحليل، وقد تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي في وصف متغيرات الدراسة، كما تم الاعتماد على أساليب الانحدار البسيط في اختبار الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي لطرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة التأمينية للشركة -وكالة تبسة- كما توصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لطرق إدارة المخاطر على جودة الخدمة التأمينية بالشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين -وكالة تبسة-.

في الأخير تم التوصل إلى جملة من النتائج النظرية والتطبيقية، بالإضافة إلى تقديم بعض التوصيات.

**الكلمات المفتاحية:** إدارة المخاطر، طرق إدارة المخاطر، جودة الخدمة التأمينية، مؤسسات التأمين، الشركة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR.

## Abstract

The main objective of addressing this topic is to provide a theoretical framework ,that defines and precises the various concepts related to risk management and service quality in insurance companies, where the importance of the study lies in evaluating risk management methods in improving the quality of insurance service, by clarifying the degree of interconnection between the determinants of service quality. (Tangibility, reliability, responsiveness, safety, empathy) and risk management in the National Insurance and Reinsurance Company LA CAAR - Tebessa Agency - and this study relied on the descriptive and analytical approach, where the data were collected based on the study tool represented in the questionnaire, And based on a sample estimated at 50 questionnaires suitable for analysis, and descriptive methods of statistics were relied upon to describe the study variables, and simple regression methods were used in testing hypotheses, and the study concluded that there is no positive effect of risk management methods on service quality of The insurance company - Tebessa Agency - The study also found that there was no statistically significant effect of risk management methods on the quality of insurance service at the National Insurance and Reinsurance Company - Agency - Tebessa.

Finally, a set of theoretical and practical results were reached, in addition to presenting some recommendations.

**Key words:** risk management, risk management methods, quality of insurance service, insurance institutions, the National Insurance and Reinsurance Company, LACAAR.