

الانتاجية المنخفضة واثرها في ربحية شركات التأمين بحث تطبيقي في شركة التأمين العراقية العامة

نجوم عبد الحسين (البياتي) أ.م. و علاء عبد الكريم (البلدراوي)
المعهد العالي للدراسات الحاسوبية والمالية

المستخلص

يهدف البحث إلى دراسة المفاهيم الأساسية للإنتاجية التأمينية ومناقشة مؤشراتها المختلفة لدراستها بما ينتهي إلى تحديد أهم المؤشرات لقياسها ضمن البيئة التأمينية العراقية وكذلك البحث في أسباب انخفاض الإنتاجية في بعض محافظ التأمين في شركة التأمين العراقية وتحديد المعالجات الممكنة لتحجيم العوامل والمتغيرات بما يؤمن ارتفاعها. وانسجاماً مع مشكلة البحث التي تنص على التعريف بالإنتاجية وأسباب انخفاضها لبعض المحافظ في شركة التأمين عينة البحث. والتعريف بالربحية وعلاقتها وتأثيرها في تغير الإنتاجية لمحافظ التأمين في ربحية شركة التأمين العراقية. وجرى صياغة فرضية البحث لدراسة وتحليل العلاقة والتأثير بين الإنتاجية والربحية للشركة عينة البحث.

وتحددت عينة البحث بشركة التأمين العراقية العامة وقد جرى استعمال برنامج الاحصائي SPSS-Ver(19) لاستخراج الإنتاجية التأمينية لكل محافظة من محافظ شركة التأمين للمدة من (٢٠٠٩-٢٠١٦)، فضلاً عن استعمال الربحية المتمثلة بصافي الربح المحفظة. أما أبرز نتائج البحث تدل الى وجود علاقة ارتباط ايجابية (طردية) بين انتاجية محافظة التأمين ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي في محافظة تأمين الحياة ومحفظة تأمين السيارات ومحفظة تأمين الحريق و محافظة إعادة التأمين الواردة. وعدم وجود تأثير في محفظتي التأمين البحري والتأمين الهندسي بين الإنتاجية المحفظة وربحية المحفظة.

ومن التوصيات استحداث وانشاء قسم خاص لدراسة وتحليل الانتاجية في شركات التأمين بصورة عامة وادراجه ضمن الهيكل التنظيمي لقياس كفاءة وفاعلية الإنتاجية في شركات التأمين واستخدام المؤشرات العالمية لقياس الانتاجية.

Abstract:

The research aims to study the basic concepts of insurance productivity and discuss their various indicators in order to identify the measurement of most important ones within the Iraqi insurance environment as well as the search for causes of low productivity in some insurance portfolios in the Iraqi insurance company and identification of possible treatments to limit the factors and variables to ensure improvement of the productivity. In line with the research problem which deals with definition of the productivity and the reasons for its decline for some portfolios in the insurance company sample research, as well as definition of profitability, its relationship and effect in the change of productivity of the insurance portfolios in the profitability of the Iraqi insurance company. The hypothesis of research was formulated to study and analyze the relationship and influence between the productivity and profitability of the research sample company. The sample of the research was limited to the general Iraqi insurance company. The Statistical Package for Social Science, SPSS -ver (19) was use to extract the insurance productivity of each portfolio of the insurance company's portfolios for the period (2009-2016), as well as the profitability represented by the net profit of the portfolio. The main findings of the research indicate that there exists a positive correlation relationship between the productivity of insurance portfolio and the growth rate of net profit of the portfolio in the insurance life portfolio, the car insurance portfolio, the car insurance portfolio, the fire insurance portfolio, accidents portfolio, and the incoming reinsurance portfolio. In general, the result of the simple effect analysis show that there is a statistically significant effect between the growth rate of the productivity of the insurance portfolio ,and the growth rate of net profit in the life insurance portfolio , fire insurance ,accident insurance portfolio, car insurance portfolio ,and incoming reinsurance portfolio. However, there is no statistically significant effect in the tow portfolios of marine insurance and the engineering insurance portfolio between productivity and profitability of the portfolio. The most important recommendations are the creation and establishment of a special department to study and analyze the productivity of the insurance companies in general and include it within the organizational structure of measure the efficiency and effectiveness of productivity in the insurance companies as well as the use of global indicators to measure productivity.

المقدمة

تعد الإنتاجية مؤشرا مهما من المؤشرات التي تعتمد عليها شركات الاعمال وشركات التأمين على وجه الخصوص كونها مؤشرا مهما على مدى استغلال الموارد المتاحة لشركة التأمين واستثمارها بطريقة كفاءة ومدى تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل شركة التأمين بفاعلية، إذ كلما تحسنت الإنتاجية كان دليلا على قدرة الشركات في

توظيف ما لديها من موارد مادية وبشرية ومالية وغيرها بطريقة منظمة و كفاية و فاعلية وقد حدثت كثير من المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية كان لها تأثير مباشر في انخفاض الإنتاجية لبعض محافظ شركة التأمين العراقية العامة. ويهدف البحث الحالي إلى عرض وتحليل الإنتاجية المنخفضة والتركيز على مؤشرات قياس الإنتاجية في التأمين عن طريق المؤشرات والأساليب المستخدمة لتحديد المدخلات - المخرجات لمحافظ شركات التأمين، وقد جرى صياغة فرضية البحث إلى أثر تغير (معدل نمو انتاجية محافظ التأمين) الشركة في ربحية شركة التأمين المتمثلة بصافي ربح محفظة التأمين عبر دراسة العلاقة بين المتغيرين. ويسعى البحث إلى دراسة إنتاجية شركات قطاع التأمين العامة عن طريق اختيار عينة من شركات التأمين وتحليل مدخلاتها ومخرجاتها. ويساهم البحث الحالي بالتعرف على ماهية الإنتاجية ومن ثم تحديد أفضل المقاييس المناسبة لقياس وتحليل الإنتاجية ضمن البيئة التأمينية العراقية.

اولاً: منهجية البحث

١. مشكلة البحث:

من خلال معايشة الباحث الميدانية في شركة التأمين العراقية وبعد التباحث ومناقشة عدد من المسؤولين هناك للوقوف على مشكلة حقيقية يعاني منها قطاع التأمين العراقي، اذ تواجه شركات التأمين العاملة في القطاع العام تحديات نتيجة لتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها سوق التأمين في العراق أدى الى انخفاض في مستوى إنتاجية بعض محافظ التأمين بسبب الازمة الاقتصادية التي يمر بها البلد ذلك من شأنه أن يؤثر في ربحيتها مما يفقدها فرص المنافسة والتفوق في سوق التأمين العراقية. وعلى وفق ذلك ستجري صياغة التساؤل الآتي : ما أثر الانتاجية المنخفضة في ربحية شركات التأمين؟

٢. أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من كون الإنتاجية والربحية هدفا أساسيا لجميع شركات التأمين وأمر ضروريا لبقائها واستمرارها ومؤشرا لقياس كفاءة الإدارة في استخدام الموارد المتاحة. ا. الأهمية النظرية: تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة عن طريق الجانب النظري لها كونه يبحث الإنتاجية المنخفضة لبعض محافظ التأمين والربحية في شركة التأمين العراقية وضعف الاهتمام الأكاديمي بموضوع الإنتاجية وتوجد ندرة في الدراسات التي عرضت الإنتاجية في قطاع التأمين العراقي، فضلا عن المساهمات المتوقعة لنتائجها والتي قد تفيد في تحديد أثر الإنتاجية المنخفضة في ربحية شركات التأمين. ب. الأهمية العملية: يعد البحث جهداً متواضعاً ومحاولة لتحديد أهم المؤشرات للإنتاجية في قطاع التأمين العراقي ومن ثم قد تساهم في سد جزء من النقص الحاصل في الفكر التأميني الحالي على المستوى المحلي .

ويساهم البحث بالتعرف على ماهية الإنتاجية ومن ثم الوقوف على أفضل المقاييس المناسبة لقياس وتحليل الإنتاجية إذ يخضع لدراسة العلاقة بين الإنتاجية المنخفضة والربحية في شركات التأمين العراقية العامة لذا يتوقع الاستفادة من النتائج العملية له.

ويسهم البحث بالتعرف على أسباب انخفاض الإنتاجية ثم الوقوف على أفضل المؤشرات المناسبة لقياس الإنتاجية في شركات التأمين العراقية.

٣. أهداف البحث

يسعى البحث الى تحقيق الأهداف الآتية:

١. عرض المفاهيم الأساسية للإنتاجية والربحية وأهميتها في قطاع التأمين بما ينتهي إلى تحديد أهم المعايير الممكن تطبيقها لقياسها ضمن البيئة التأمينية العراقية.
٢. التركيز على أهمية الإنتاجية في صناعة التأمين ضمن انشطتها التقليدية. ونسعى عن طريق هذا البحث الى التعرف على أسباب انخفاض الإنتاجية لشركات التأمين العامة وتحديد المعالجات الممكنة لتحجيم تلك الأسباب، والتعرف أيضا على محدداتها ومعوقاتها ومدى تأثيرها في الربحية لشركات التأمين.
٣. تطوير اساليب نشاط الإنتاجية والعمل على ايجاد مؤشرات ومقاييس جديدة لقياس نشاط الإنتاجية في محافظ التأمين
٤. البحث في العلاقة والتأثير بين إنتاجية شركة التأمين والربحية ضمن المعايير المطبقة.

٤. فرضيات البحث

على وفق مشكلة البحث يمكن صياغة الفرضية الرئيسة الآتية:
هناك علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية وإحصائية بين الإنتاجية المنخفضة وربحية شركة التأمين العراقية العامة

عينة البحث.

- فرضية التأثير: هناك تأثير ذو دلالة معنوية وإحصائية في الإنتاجية المنخفضة وربحية شركة التأمين العراقية العامة. ٥. حدود البحث:
- أ. الحدود المكانية: عينة البحث هي شركة التأمين العراقية العامة – الإدارة العامة – بغداد، وهي من اعرق شركات التأمين الحكومية العاملة في السوق التأمين العراقية من حيث التأسيس ورأس المال.
 - ب. الحدود الزمانية: اعتمدت البيانات المالية للسنوات من عام ٢٠٠٩-٢٠١٦ انسجاماً مع رأي الخبراء والعاملين في شركة التأمين العراقية العامة بوصف أن هذه المدة شهدت تذبذبات في الإنتاجية لبعض محافظ التأمين.

ثانياً: الدراسات السابقة

١.دراسة (المسعودي، ٢٠١٥) دبلوم عالي معادل للماجستير

عنوان البحث	تحليل مؤشرات النشاط والربحية لتقييم أداء شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية.
هدف البحث	مدى الكفاءة لشركات التأمين في القطاع الحكومي العراقي في إدارة أموالها . وتوضيح المسارات المعتمدة في تقييم الاداء لشركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية على المدى البعيد .
عينة البحث	شملت على شركات التأمين القطاع العام والمتمثلة بشركتين هما شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية، وجرى اعتماد البيانات المالية للسنوات من عام ٢٠٠٩-٢٠١٣ لفحص أداء النشاط والربحية.
اهم الاستنتاجات	عدم وجود توازن ما بين حجم المبيعات وحجم الاستثمار في الموجودات الثابتة لشركة التأمين العراقية خاصة في سنة ٢٠٠٩ إذ كان حجم المبالغ المستثمرة في الموجودات الثابتة ٧٨٠٠٠ ألف دينار أي شاذ بينما كانت صافي الأقساط ١٠٧٤٤٨٨٨ ألف دينار الأمر الذي ينتج عنه دورانا عاليا للموجودات الثابت
اهم التوصيات	من الأفضل لشركتي التأمين الوطنية والعراقية اتباع سياسات تؤدي الى الكفاءة في استخدام اجمالي الموجودات لتوليد المبيعات عن طريق العمل على زيادة عدد الوثائق المسوقة وزيادة حجم اكتتاب المحافظ التامينية كافة باستخدام سياسة ملء الاحتفاظ .
الاختلاف مع الدراسة الحالية	شملت هذه الدراسة على مقارنة مؤشرات النشاط والربحية لشركتي الوطنية والعراقية العامة أما الدراسة الحالية شملت الربحية في شركة التأمين العراقية فقط والمتمثلة بصافي الربح المتوقع.

٢.دراسة (Barros, et al., 2005)

عنوان البحث	Evaluating the Efficiency and Productivity of Insurance Companies with a Malmquist Index: A Case Study for Portugal تقويم الكفاءة والإنتاجية لشركات التأمين التي تستخدم مؤشر Malmquist دراسة حالة في البرتغال.
هدف البحث	هدفت الدراسة إلى تحليل الكفاءة النسبية لشركات التأمين البرتغالية، وتقويمها عن طريق استخدام مجموعة متنوعة من المقاييس للمدخلات والمخرجات التي تجمع بين الأدوات المالية والعملية فضلاً عن تقويم الإنتاجية الإجمالية لهذه الشركات .
عينة البحث	شملت شركات التأمين العاملة في السوق البرتغالي وتحديد العوامل المحددة للكفاءة وتقديم معايير لتحسين الأداء الضعيف لشركات التأمين باستخدام مؤشر Malmquist والتحليل التطويقي للبيانات (DEA) .
اهم الاستنتاجات	توصلت الدراسة إلى تحديد التهديدات الرئيسية للكفاءة في شركات التأمين والمتمثلة في دور الدولة والسياسة ، والجمود الهيكلي في سوق العمل، والسياسات الإدارية المتبعة في تلك الشركات، والبيئة الداخلية و العمل الجماعي، و الظروف السائدة في السوق والمنافسة مع شركات التأمين الأوروبية والأمريكية في سوق التأمين البرتغالي، وعدم مواكبة التغيير التكنولوجي والاستثمار في طرق جديدة.
اهم التوصيات	ضرورة قيام شركات التأمين بتغيير سياساتها الإدارية عن طريق اعتماد الكفاءة وتعزيز الحوافز، وتحقيق الكفاءة الفنية والاهتمام بالتغيير التكنولوجي، واتباع الإجراءات اللازمة لتحسين قدرتها التنافسية، وتحقيق الشفافية في السوق من خلال تطبيق القواعد (الأحكام التقنية، ونسب الاحتياطي) المتعلقة بالشركات نفسها .
الاختلاف مع الدراسة الحالية	الدراسة الحالية شملت مجموعة من الشركات الخاصة لقطاع التأمين في البرتغال أما الدراسة الحالية شملت شركة التأمين العراقية العامة في العراق .

الجانب النظري: المبحث الأول : دراسة الإنتاجية المنخفضة في شركات التأمين

أولاً: مفهوم وتعريف الإنتاجية

مصطلح الإنتاجية يحمل معاني متعددة لكثير من الباحثين قد تعني للبعض مقياس لكفاءة العمل في حين تعني للبعض الآخر بانها عبارة عن المخرجات التي حققتها مجموعة عناصر الإنتاج وان قسماً ثالثاً يعدها مرادفة لكلمة الرفاهية وفي حالة متطرفة

فإنها ربطت بعامل الزمن (عبد جاسم والراوي، ٢٠١٥: ٧٢). وأن مفهوم الإنتاجية لا يقتصر على نشاط أو عنصر انتاجي أو قطاع اقتصادي معين بل يتعدى الى الأنشطة الاجتماعية والثقافية والصحية (طاقة وحسن، ٢٠٠٨: ١٦٢).

وأن التباين والاختلاف وتعدد المفاهيم يرجع الى عدم الاتفاق على العناصر الاقتصادية التي يتألف منها مفهوم الإنتاجية أي المحتوى الاقتصادي للإنتاجية و عدم الاتفاق على التعبير الكمي للعناصر (طريقة القياس) إذ يمكن التعبير عنها بأكثر من طريقة إن المفاهيم تعبر عن المحتوى الاقتصادي وتبين العناصر الاقتصادية التي يتضمنها هذا المفهوم أما المؤشرات فهي تمثل التعبير الكمي لهذه العناصر (الكردي، ٢٠٠٦: ٤٤).

فضلا عن أن الاختلافات في مفاهيم وفلسفة الإنتاجية عند كل من المحاسبين والاقتصاديين والمهندسين فمن وجهة نظر المحاسبين المفهوم ينصب على مجموعة من المؤشرات المالية لتحديد فاعلية الأداء المالي والإداري وبحسب المفهوم الهندسي فإن كمية المخرجات المتولدة لا تزيد عن كمية المدخلات بمعنى أنها مساو لمفهوم الكفاءة. أما وجهة نظر الاقتصاديين فهم ينظرون إليها عن طريق مفهوم القيمة المضافة أو إنتاجية عنصر العمل البشري (أيوب، ٢٠١٠: ٣٢-٣٣).

ونظرا لتباين المفاهيم السائدة بشأن الإنتاج والإنتاجية ويشير الواقع العملي الى وجود فروقات واضحة بين الانتاج والإنتاجية فهي فتشير إلى العلاقة بين المخرجات والمدخلات وان مصطلح الإنتاجية بصفة عامة إلى نسبة المخرجات إلى المدخلات وتشمل المدخلات ساعات العمل أو تكلفتها وتكاليف الإنتاج بينما تشمل المخرجات على المبيعات الدخل والحصة السوقية (أبو بكر، ٢٠٠٨: ٣٣). أما الإنتاج يشير إلى إجمالي المخرجات بالوحدات العينية أم النقدية (الحسين، ٢٠١١: ١١٧).

وأن مفهوم الإنتاجية هو مفهوم عام وشامل ينطبق على كل الصناعات السلعية والخدمية والصحية والعلمية والاجتماعية والسياسية وغيرها من المجالات الكثيرة والا يقتصر على صناعة أو خدمة معينة، وتعد مؤشر على درجة تحقيق الشركة لأهدافها وأعمالها ضمن الوقت المحدد وبالجودة والتكلفة المحددة، أي أنها تستخدم كمؤشرا على مدى كفاءة والفاعلية في شركة التأمين.

و قد تعددت تعريفات الإنتاجية وأخذت اتجاهات متقاربة مع تباين واختلاف وجهات نظر الباحثين والتي انطوت على أكثر من معنى باختلاف القصد. والجدول رقم (١) يوضح بعض من هذه التعريفات من وجهة نظر الباحثين.

ت	الباحث	الإنتاجية Productivity
١	(Stevenson,2002:51)	هي قياس الاستخدام الفعال للموارد ويعبر عنها بنسبة المخرجات إلى المدخلات"
٣	(الغريبي، ٢٠١٠: ٤٣)	هي مقياس الكفاءة في استغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة والمستخدمه في إنتاج السلع والخدمات في مدة زمنية محددة.
٣	(Krajewski & gothes,2010:39)	هي قيمة المخرجات (الخدمات و المنتجات) المنتجة مقسوما على قيم موارد المدخلات الأجور و تكاليف المعدات، وما إلى ذلك.
٤	(The New Zealand Productivity, Commi ssion, 2014:25)	هي مدى توظيف الشركات والمنظمات الأخرى الموارد مثل العاملين ورأس المال (المدخلات) لإنتاج السلع والخدمات (المخرجات)".

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على المصادر المذكورة

ومن التعريفات السابقة أن " الإنتاجية هي النسبة الحسابية بين المخرجات المتحققة فعلياً والمدخلات المستخدمة فعلياً" أو هي معيار أو مؤشر لكفاءة وفاعلية استخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة بشركات التأمين في مدة زمنية محددة وفي ظل العوامل البيئية المحيطة. وفي صناعة التأمين الإنتاجية هي مبالغ وثائق التأمين والعقود التي يبيعها كل موظف مبيعات.

ثانياً: أهمية الإنتاجية الاقتصادية.

تعد الإنتاجية عصب الحياة للبلدان المختلفة وتزداد أهميتها في البلدان التي يتسم اقتصادها بندرة العناصر الإنتاجية سواء كانت مادية أو بشرية (حمود وفاخوري، ٢٠١١: ٤٨) والدول التي تتمتع بإنتاجية عالية فإنها تستخدم مواردها بشكل أفضل من الدول ذات الإنتاجية المنخفضة، الأمر الذي يتيح للدول ذات الإنتاجية العالية من تحقيق مزايا تنافسية شتى واختراق الأسواق العالمية فمثلاً تمكنت اليابان من زيادة إنتاجيتها بين عام 1960-1990 من بين أكبر سبع دول صناعية في العالم الأمر الذي مكنها من اختراق أسواق العالم بالسلع ذات جودة عالية وأسعار تنافسية (محسن والنجار، ٢٠١٢: ٢١) وتحدد أهمية الإنتاجية:

١. إن حصول أي زيادة في الإنتاجية يؤدي إلى تخفيض الأسعار وذلك يؤدي إلى تخفيض التضخم المالي بسبب وجود علاقة بين التضخم المالي والإنتاج كما أن النمو الإنتاجي يجعل الدول قادرة على تحديد مصادر مقاومة الفقر والاهتمام بالتعليم والفنون والحماية البيئية وأن النمو الإنتاجي يساهم في التجارة الدولية والمنافسة الدولية ويرجع ذلك إلى تأثير التكاليف الهابطة التي لها التأثير نفسه في تكاليف الشركات (Hakseveretal,2000:370-371).

٢. إن لمعدلات الإنتاجية علاقة وثيقة بالتضخم، وفي ظل التضخم يمكن للإنتاجية أن تساهم في إعادة التوازن بين الإنفاق وإنتاج السلع والخدمات في المجتمع، عن طريق تحسين العلاقة بين المخرجات والمدخلات على مستوى الشركات وعلى المستوى الوطني. (الحسين، ٢٠١١: ١٢٠).

٣. أن للإنتاجية أهمية للشركات (الفتلاوي، ٢٠٠٥: ٢١) عن طريق:

١. تمكن الإنتاجية شركة التأمين من مقارنة الأداء الكلي مع المنافسين في الشركات المشابهة.

ب. يمكن استخدام مقاييس الإنتاجية في تحديد سياسة الأجور والحوافز وتخطيط الإنتاج
ج. تساعد الإدارة في السيطرة والرقابة على أداء الشركة عن طريق الرقابة على أجزاء الشركة.

و مما سبق أن الإنتاجية تعد بمثابة المحور الرئيس للنهوض بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع كما أنها أداة مهمة في توزيع ثروة البلد على صعيدي الإنتاج وتوجيه الموارد للاستخدام الأمثل عن طريق إيجاد استثمارات إضافية تدعم النظام الاقتصادي لتحقيق التقدم والرفاهية للأفراد المجتمع والشركات.

ثالثاً: طبيعة العلاقة الإنتاجية والكفاءة والفاعلية

تتشابك مفاهيم الإنتاجية و الكفاءة Efficiency والفاعلية Effectiveness بدرجة كبيرة واستخدامها بطريقة تبادلية في معظم الأحيان فينظر بعض الباحثين الى الكفاءة بوصفها الإنتاجية الداخلية للشركة في حين تعبر الفعالية عن الإنتاجية خارج الشركة (محمد، ٢٠١٥: ٢٠). وإن الإنتاجية ما هي إلا عن مزيج أو تركيبة لكل من الفعالية و الكفاءة ، إذ تدل الأولى على العلاقة بالأداء بينما تكون الثانية ذات الصلة بالمواد المستخدمة (العلي، ٢٠٠٧: ٧١) ولكن (Stevenson, 2009, 43) اشار الى عدم الخلط بين مفهوم الكفاءة والإنتاجية كون الكفاءة مفهوم ضيق تلجا اليه الشركات للحصول على اقصى استفادة من مجموعة معينة من الموارد اما الانتاجية هي مفهوم واسع يمثل الاستخدام الفعال للموارد العامة .

رابعاً: مؤشرات قياس الإنتاجية وأهدافها وفوائدها.

١. مؤشرات قياس الإنتاجية: يقصد بقياس الإنتاجية دراسة العلاقة بين المخرجات وإجمالي المدخلات أو إحداها في مدة زمنية معينة وذلك بهدف التعرف على النتائج التي جرى التوصل إليها في تلك المدة وتتطلب دراسة هذه العلاقة تحديد كل من أهداف القياس وأساليبه، حتى يمكن التوصل إلى المؤشرات الكمية المطلوب توفرها. فالهدف من القياس ليس فقط الوصف والتغيير للإنتاجية وإنما أيضا تحديد المسببات التي أدت إلى انخفاض الإنتاجية أو ارتفاعها وتمكين إدارة شركة التأمين من اتخاذ القرارات المناسبة (Shimizu, 2000: 54).

وإن قياس الإنتاجية هو الركن الأساسي في تطوير وزيادة الإنتاجية والمؤشر الحقيقي للتقويم والتغذية العكسية لمديري العموم لأحداث التغييرات وعلاج نقاط الضعف التي يظهرها مؤشر القياس. ويلاحظ أن قياس الإنتاجية في مجال الخدمات يعد أكثر صعوبة وتعقيدا مقارنة بقياس إنتاجية شركة صناعية ويرجع ذلك إلى أن الكثير من المخرجات الخدمات ذات طبيعة غير ملموسة أو على الأقل من الصعب تحديدها (الضمور، ٢٠٠٨: ٥٣٤).

إن طرق قياس الإنتاجية تعددت تبعا لمستوى القياس ويقصد بمستوى القياس هو قياس الإنتاجية على مستوى الشركة ككل (القياس الكلي) أو القياس على مستوى الوظائف والأنشطة الفرعية (القياس الجزئي) (الحسين، ٢٠١١: ١٢٢).

ويعبر عادة عن مؤشرات الإنتاجية بعدة طرائق (Heizer & Render 2004:14-15) :

- أ. الإنتاجية المتعددة العوامل
 ب. الإنتاجية الجزئية
 ج. الإنتاجية الكلية

أ. قياس الإنتاجية متعددة العوامل Multifactor Productivity Measuer

هي نسبة مجموع المخرجات منسوبة الى مجموعة فرعية من المدخلات والمجموعة الفرعية من المدخلات قد تكون (العمال و الآلات او العمال و الأموال) (المشهداني والعبدي، ٢٠١٣: ٣٠) ويعاب عليها انها قد تغفل عن احد العناصر المؤثرة على الإنتاجية الكلية فهي لا تعطي صورة حقيقية عن الإنتاجية الكلية وتحسب هذه الطريقة عن طريق المعادلة الآتية: (اللامي والبياتي، ٢٠٠٨: ٣٩).

$$\text{الإنتاجية متعددة العوامل} = \text{مجموع المخرجات} / \text{عوامل فرعية من المدخلات} \times 100\%$$

ب. قياس الإنتاجية الجزئية Signal - Factor Productivity Measuer

وهي نسبة المخرجات الى عنصر واحد من عناصر المدخلات، وأن الإنتاجية الجزئية هي مقياس المساهمة لأحد عناصر المدخلات كالعاملين ورأس المال وللمنتج النهائي. وقد تكون أكثر دلالة ودقة في تشخيص المشكلات التي تواجه الشركات (luais and others, 2005:709) وتتضمن المدخلات أربعة عناصر أساسية هي (عنصر العمل ، عنصر راس المال ، و عنصر المواد و عنصر الخدمات فضلا عن عنصر خامسا وهو عنصر المعلومات) وتختلف من شركة الى أخرى (Heizer&Render, 2011:47). على الرغم من الاختلاف الذي يحصل فيما بينها تبعا لنوع النشاط الي تمارسه الشركة ويمكن قياس الإنتاجية الجزئية بأحد المعادلات الآتية :

$$\text{الإنتاجية الجزئية} = \text{أجمالي المخرجات} / \text{أحد عناصر المدخلات}$$

ج. قياس الإنتاجية الكلية Total Productivity

مقياس الإنتاجية الكلية هو مؤشر واحد يعبر عن كفاءة الشركة ككل، وذلك عن طريق قسمة إجمالي المخرجات (قيمة أو كمية) على إجمالي (قيمة أو تكلفة) المدخلات (نجم، ٢٠١٥: ٣٥).

$$\text{الإنتاجية الكلية} = \text{إجمالي المخرجات} / \text{إجمالي المدخلات}$$

ومؤشر الإنتاجية الكلية يعكس أهداف الشركة وتضمينه في المدخلات قد يختلف من شركة لأخرى.

إن مقارنة نتائج قياس الإنتاجية الكلية والجزئية تساعد على معرفة حالات ارتفاع أو انخفاض أو ثبات الإنتاجية وتمكن الإدارة من معرفة المشكلات التي أدت الى الارتفاع أو الانخفاض وتتمكن الإدارة من تحديد أسباب الخلل والعمل على معالجتها (الحسين، ٢٠١١: ١٢٦). وتحديد مسؤولية كل محافظة في شركة التأمين عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يضطلع به عن طريق قياس إنتاجية كل محافظة من محافظ العملية الإنتاجية وتحديد انجازاته سلباً أو إيجاباً الأمر الذي من شأنه خلق المنافسة وروح الإبداع بين المحافظ باتجاه رفع مستوى أداء الشركات التأمينية (جابر، ٢٠٠٦: ١٣).

٢. أهداف قياس الإنتاجية

أن قياس الإنتاجية تحقق أهداف متعددة لشركات التأمين منها (المنصور، ٢٠٠٩: ٣٨):

- قياس كفاءة الأداء في شركة التأمين. ب. تقييم استخدام الموارد في شركة التأمين.
- تحديد معوقات الإنتاج وبالتالي إزالة الأسباب التي تعرقل تحسين الإنتاج.
- تحديد أساليب العمل وطرائق تحسين الإنتاج.
- قياس الإنتاجية يستخدم كأداة للتنبؤ والتخطيط الاقتصادي وتخطيط القوى العاملة البشرية بوجه خاص

و. قياس الإنتاجية يفيد في تحديد معدل إنتاجية العمل الذي يعد مؤشراً هاماً في معرفة التطور الاقتصادي لبلد ما من خلال مقارنته مع البلدان الأخرى.

ز. يستعمل قياس الإنتاجية للرقابة على الأداء ومعرفة مستوى كفاءة التنفيذ من الخطط الإنتاجية.

ح. إيجاد معيار دقيق لمعرفة الكفاءة الإنتاجية للخدمة التأمينية والحكم عليها من قبل الزبائن.

ط. يساهم قياس الإنتاجية في رسم سياسة الأجور والحوافز. ك. يمكن من الحصول على معيار لمعرفة ما إذا كانت الزيادات في الأجور ذات آثار تضخمية.

٣. فوائد مؤشرات الإنتاجية

لمؤشرات الإنتاجية عدة فوائد حددها (إبراهيم، الطائي، ٢٠١٠: ٢٢) وعلى وفق الآتي:

أ. يعد مؤشر الإنتاجية من أهم المؤشرات على الربحية إذ بمقارنة المدخلات بالمرجات والارتفاع النسبي لمرجات يعني زيادة الأرباح وذلك على وفق المعادلة الآتية:

الأرباح = العائد - تكاليف السلع والخدمات التي تحققها من خلال استخدام الموارد

الطبيعية والبشرية وتتبعس زيادة الإنتاجية بشكل مباشر على العاملين في شركة

ب. للإنتاجية علاقة في تحديد الأسعار إذ أن ارتفاعها يعد مؤشراً قوياً على انخفاض التكلفة وإمكانية خفض الأسعار.

ج. تساعد مؤشرات الإنتاجية في تحديد كفاءة استخدام الموارد المتاحة بالشركة التأمين وإمكانية زيادة كميات الإنتاج أو الخدمات بنفس الموارد المتاحة.

د. تعكس مؤشرات الإنتاجية نقاط القوة أو الضعف في الأداء الحالي للشركة التأمين مما يساعد على التخطيط السليم لاستخدام الموارد المتاحة في المدد المقبلة أخذاً في الاعتبار علاج مشاكل استخدام الموارد.

ه. تساعد مؤشرات الإنتاجية في تحديد خطط التوسع والإحلال والتجديد في شركة التأمين على أساس التنفيذ في الأنشطة التي تحقق أعلى عائد في المدد الحالية.

خامساً: أسباب انخفاض الإنتاجية وأثارها

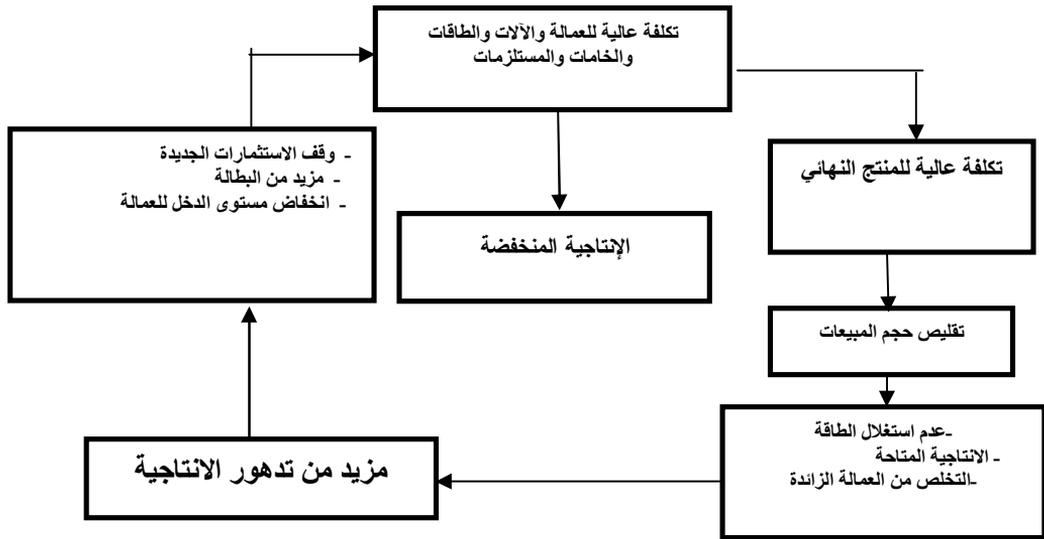
تعني الإنتاجية المنخفضة هي زيادة حجم المدخلات من عناصر الإنتاج بنسبة أكبر من الزيادة الحاصلة في حجم المخرجات (الخفاف، ٢٠٠٧: ٤٧). وكلما كانت المخرجات أكبر من المدخلات كلما كانت الإنتاجية أفضل وإن كانت المخرجات أقل من المدخلات كانت الإنتاجية ضعيفة (حسن وآخرون، ٢٠٠٧: ١٣٣). وتأثيرات انخفاض الإنتاجية تمتد إلى المستوى الاقتصادي الوطني وانخفاض الإنتاجية يؤدي إلى ارتفاع معدل التضخم وانخفاض في مستوى المعيشة للأفراد وعدم تحقيق معدلات للتنمية الاقتصادية. أما على صعيد المنظمات سيؤدي إلى زيادة تكلفة الوحدة المنتجة وانخفاض الوضع التنافسي لها وانخفاض دخل العاملين فضلاً عن ربحية شركة التأمين (الحسين، ٢٠١١: ١٢-١٣). لمعالجة مشكلة أساسية تتمثل في انخفاض الإنتاجية فما زالت شركات خدمات التأمين تعاني من المفاهيم والأساليب التقليدية التي تحد من كفاءتها وفعاليتها على الرغم من اتساع نطاق عملها وتنوع مجالاتها. وثورة الإنتاجية في الصناعة مازالت غير متحققة في مجال الخدمات التأمينية وفي هذا السياق أشار (نجم، ٢٠١٠: ٢٥٩) أن التكنولوجيا في خدمات التأمين خلفاً للتكنولوجيا في الصناعة وإن الإنتاجية في خدمات التأمين أكثر ارتباطاً بالزيون من العامل في الصناعة فضلاً عن تطوير المفاهيم والأساليب والأدوات الأكثر انسجاماً مع طبيعة الخدمة التأمينية لكي تكون هذه الخدمة قادرة على تحقيق ما استطاعت إدارة الإنتاج تحقيقه في زيادة الإنتاجية في الصناعة.

أ. الأسباب التي أدت إلى انخفاض الإنتاجية.

- إن أهم أسباب انخفاض الإنتاجية في الصناعات الهندسية أو الخدمية ومنها شركات التأمين حددها (عبد الرحمن، ٢٠١١: ٣٥-٣٦) على وفق الآتي:
١. التوسع في التنظيمات الإدارية يؤدي إلى زيادة التكاليف وانخفاض الإنتاجية.
 ٢. عدم الكفاءة وتعدد المسؤوليات يؤدي إلى التأخير في اتخاذ القرار.
 ٣. إعطاء الحوافز بلا نظام يربطها مع زيادة الإنتاجية.
 ٤. زيادة التعليمات تمنع الإدارات من التصرف في شركات التأمين.
 ٥. إبقاء الأمور معلقة وعدم حل المشاكل مما يؤدي إلى تعطيل عمل المجموعات الإنتاجية.
 ٦. ضعف نظام الحوافز للعاملين يعطل دور النشطين والمتميز في شركة التأمين.

٧. عدم تجانس اليد العاملة نتيجة لزيادة الطواقم القيادية التأمينية ونقص الطواقم التأمينية الوسطية
٨. عدم متابعة المسؤولين عن شركة التأمين للمعارف الجديدة والتطورات.
٩. عدم تدريب العاملين على استثمار أقصى طاقات الإنتاجية.
١٠. عدم استخدام التنظيم الصحيح في تنفيذ تكنولوجيا المعلومات.
١١. عدم اعتماد التطور المستمر لتصميم منتج الخدمة التأمينية بما يوافق العولمة.
١٢. عدم تقديم الخدمات الإدارية والصحية للعاملين.
- ب. الآثار التي تترتب على انخفاض الإنتاجية. ويوضح الشكل (١) الآتي الآثار السلبية للإنتاجية المنخفضة :-

الشكل رقم (١) الآثار السلبية للإنتاجية المنخفضة



الشكل من عمل الباحثة بالاعتماد على المصدر (Scott, 1985:8)

Scott, Sink(1985) :Productivity management :planning ,measurement and evaluation ,control and improvement (New York,John Wiley and Sons

وإن انخفاض الإنتاجية يؤدي الى ارتفاع أسعار السلع للسوق المحلي أو للتصدير وارتفاع تكلفة الوحدة مما يؤدي إلى انخفاض مستوى البطالة المستغلة ويساهم ذلك في انخفاض التراكمات الرأسمالية المتاحة للشركات الأمر الذي يؤدي بدوره الى المزيد من الانخفاض في مستوى الإنتاجية (أبو بكر، ٢٠٠٨: ٣٧).

وإن استمرارية انخفاض الإنتاجية في لحظة معينة أو شركة في النهاية يعني زوالها لأن القانون الطبيعي يقول "البقاء للأفضل".

أن انخفاض الإنتاجية في أي شركة يتأثر بثلاث متغيرات إذ تساهم هذه المتغيرات في تحسين الإنتاجية وتمكن المدراء من اتخاذ القرارات السليمة لتحسين الإنتاجية وهي العاملين ورأس المال والإدارة (Heizer & Render, 2011: 48-49) :

١. **العاملين:** تشير الدلالات التاريخية الى أن العاملين يساهمون بنسبة 10% من الزيادة السنوية في الإنتاجية وأن مساهمة العاملين في زيادة الإنتاجية تعد نتيجة عدة عوامل مثل الصحة ومستواهم الثقافي ونمط معيشتهم وعدد أيام العمل التي يعملون بها أسبوعياً وخدمات النقل والاسكان والصحة العامة.

٢. **رأس المال:** ويساهم رأس المال بنسبة 38% من زيادة السنوية في الإنتاجية. ويساهم رأس المال في توفير تكنولوجيا الإنتاج الا أن التضخم والضرائب تزيد من كلفة رأس المال مما يجعل الاستثمار الراس مالي في التكنولوجيا صعباً على الشركات وعند انخفاض معدلات الاستثمار فمن المتوقع انخفاض الإنتاجية. أن استخدام العاملين كبديل لتكنولوجيا يساهم في تخفيض البطالة لأي بلد للمدى القصير الا أنها تقلل من إنتاجية الدول مما يؤدي الى انخفاض الأجور في الأمد البعيد لذلك فان الدول تحاول خلق موازنة بين الاستثمار في التكنولوجيا ونسبة البطالة و ينبغي على المدراء تكييف خطط الاستثمار في التكنولوجيا نحو التغيرات في رأس المال .

٣. **الإدارة:** تساهم الإدارة بحوالي 52% من الزيادة السنوية في الإنتاجية تعد الإدارة أحد عناصر الإنتاج ومورداً اقتصادياً مهماً هي المسؤولة عن ضمان نسبة رأس المال والقوة العاملة بكفاءة وفعالية لزيادة الإنتاجية.

سادساً: العوامل المؤثرة في الإنتاجية المنخفضة

تباين الباحثون والإداريون والمفكرون الاقتصاديون في طريقة وأسلوب تصنيف هذه العوامل ومنهم من صنّف هذه العوامل من زاوية التحكم أو السيطرة بمعنى عوامل خاضعة لسيطرة الشركة ويمكنها التأثير فيها بقراراتها وسياساتها بدرجات مختلفة "عوامل داخلية يمكن التحكم فيها" وعوامل لا تمتلك الشركة السيطرة عليها التي تتعلق بالظروف المحيطة "عوامل خارجية لا يمكن التحكم بها" (أيوب، ٢٠١٠: ٤١٩). وتتأثر الإنتاجية بعوامل كثيرة ومتشعبة وذات طبيعة متباينة وهي تتصف بالتداخل والترابط ولكل عامل من العوامل خصائص وتأثيرات تؤثر في العوامل الأخرى، وطبيعة هذه العوامل أنها لا تتصف بالثبات، وأنها ذات علاقة تبادلية ويمكن لكل عامل من هذه العوامل أن يؤثر في الاتجاهين بمعنى أن انخفاضه يؤدي إلى انخفاض معدل الإنتاجية وزيادته تزيد من معدل الإنتاجية (هنية، ٢٠٠٥: ٩٨). إن التكيف مع متطلبات البيئة الداخلية والخارجية تساهم في الاستجابة للضغوط المحيطة بشركة التأمين في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والقانونية والسياسية والتكنولوجيا مما يتطلب من الشركة ابتكار الطرق والأساليب الحديثة لتحسين إنتاجها والحفاظ على مكانتها وهذا يستدعي بدوره الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة (أحمد وعبد القادر، ٢٠١٦: ٦) لذلك أن الإنتاجية ظاهرة ترافق الأنشطة الإنسانية في مختلف ميادين الحياة العملية وأكد عدد

من الباحثين والاختصاصيين بان العوامل المؤثرة في الإنتاجية هي كافة متغيرات البيئة الخارجية والداخلية فضلا عن جميع المتغيرات ذات الطابع الفني أو التقني والغير فني (حمود وفاخوري، ٢٠١١: ٥٣) وعلى وفق ذلك يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الإنتاجية الى مجموعتين متغيرات البيئة الداخلية ومتغيرات البيئة الخارجية وعلى وفق الآتي:

أولاً: البيئة الداخلية وآثارها في الإنتاجية المنخفضة: تعد متغيرات البيئة الداخلية عوامل مباشرة ومؤثرة في الإنتاجية وتقع ضمن سيطرة الشركة وتحديد كفاية عناصر الإنتاج وهذه المتغيرات هي الآتية:

١. القوة التساومية للقوى العاملة للشركة: ويقصد بها جميع الأيدي العاملة اللازمة لتقديم الخدمات أو الأعمال الإدارية وغيرها، وهي من أهم من أكثر العناصر أثرا وحيوية في العملية الإنتاجية وتحسينها إذ تقوم بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ولن تتوفر مقومات نجاح الشركة دون أن تتوفر الكفاءة الإدارية (عبد الرحمن، ٢٠١١: ٢٢٠). وإن من العوامل الخاصة التي تؤثر في هذا العنصر منها التدريب لتطوير القدرات والقابليات للأفراد العاملين واستخدام نظام مكافآت يحقق مستويات الأداء المطلوبة والتحديد السليم لنطاق الاشراف على الأفراد العاملين كذلك الاختيار السليم للأفراد بغية استخدام مهاراتهم وقدراتهم الفنية والذهنية (النعيمي، ٢٠٠٩: ٦١).

ب. الكفاءة الإدارية والتنظيمية: والكفاءة هي القدرات أو المدخلات الوظيفية والصفات الشخصية التي تحدد الأداء وتشير إلى الأداء الوظيفي وتركز على المخرجات التنظيم (Hosie,2006: 219).

إن مستوى البناء التركيبي للهيكل التنظيمية واعتماد الأسس القوية في تحديد المسؤوليات والصلاحيات المتاحة للمستويات الإدارية المختلفة واتخاذ القرار الصائب تجاه المشاكل، أو الظواهر الإدارية والتقنية يساهم في تطوير أو تراجع المستوى اللازم للإنتاجية ويعد ذلك من العوامل المهمة في التحقق من مستوى الإنتاجية (الفتلاوي، ٢٠١١: ٥٤).

ج. رأس المال العامل: وهذه النسبة مقياسا للتعرف إذا تم توفير الاستثمارات الكافية في الأجهزة والآلات والأدوات واستخدام التقنيات المعاصرة مما يعزز كفاءة الشركة الاقتصادية في تحسين الإنتاجية وتطويرها و ذلك لجعل استخدام ساعات العمل أكثر فاعلية(حمود، ٢٠٠٠: ٥٧). ولا يجوز للمؤمن (شركة التأمين) ممارسة أعمال التأمين إلا إذا التزم بالحد الأدنى لرأس المال المقرر بمقتضى أحكام القانون (قانون، ١٠، ٢٠٠٥: مادة ٢٨).

د. الرقابة والإشراف:

إن وجود أنظمة الإشراف والرقابة ترجع اهميته بصفة أساسية إلى تنمية أسواق التأمين وكفاءتها و فاعليتها إذ إنه يجب على المشرعين والمشرفين على صناعة التأمين وضع الإطار السليم لتنمية هذه الصناعة وضمان سلامتها ومعالجة الآثار التي تترتب على تردى الأسواق و الاقتصاد برمته من خلل (كريم، ٢٠١٥: ٥٤). نظرا لما تحققه

شركة التأمين من نتائج فرضت الدولة رقابة صارمة على مختلف أنشطتها وذلك لضمان التسيير الأمثل للعملية التأمينية، وترجع أسباب هذا الاهتمام إلى الآتية **Boualem (25: 1988)**:

١. ضمان حقوق المؤمن والمؤمن له ومراقبة التعويضات في شركة التأمين.

٢. التأكد من مقدرتها على تسديد مستحققاتها.

٣. حماية الأموال التي بحوزتها ومراقبة عملية تسييرها.

٤. تنظيم عملية إنشاء وتكوين شركات تأمين جديد .

٥. تطوير السوق الوطنية وفتحها للمنافسة.

وتجري عملية الرقابة في العراق عن طريق (ديوان التأمين) التابع لوزارة المالية بهدف الديوان الى تطوير قطاع التأمين العراقي والإشراف عليه بما يكفل تطويره وتأمين سوق مفتوح وشفاف وأمن ماليا(السيفي، ٢٠٠٦: ٦٨).

ثانياً: البيئة الخارجية و اثرها في الإنتاجية المنخفضة وتتأثر الإنتاجية بالجوانب المختلفة للبيئة الخارجية والمتمثلة بالجوانب الاقتصادية والقانونية والاجتماعية والتكنولوجية والتنافسية (حمودفاخوري، ١١: ٢٠٠٣) وتعد متغيرات البيئة الخارجية من العوامل غير مباشرة للإنتاجية وتقع خارج سيطرة الشركة وتمثل شروط تأثير خارجية لتنفيذ وتطوير مستمر للعملية الإنتاجية ، وهذه المتغيرات هي الآتية:

أ. الاقتصادية: هي المؤشرات الاقتصادية المؤثرة في أداء شركات التأمين العراقية مثل معدلات دخول الأفراد ومعدلات البطالة ومعدلات التضخم ومعدلات الفائدة وحالة الركود أو الانتعاش الاقتصادي. ولل عوامل الاقتصادية والتغيرات المصاحبة في طبيعة الأسواق والدخل المختلف والمنافسة وغيرها من العوامل كالعرض والطلب وآلية السوق أو الخطط الاقتصادية ذات اثر فعال في الإنتاجية (حمود ، ٢٠٠٠: ٥٦).

ب. الاجتماعية: تتمثل المتغيرات الاجتماعية والثقافية بالقيم والعادات والتقاليد في المجتمع ومن أمثلتها التغيرات في نمط المعيشة ونسب نمو السكان والثقافة والتعلم والتدريس. فضلا عن إن البيئة الاجتماعية والتركييب السكاني للمجتمع كالجنس والأعمار والمستوى التعليمي والمهارة... الخ وللقيم والأعراف والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع ذات اثر كبير في الإنتاجية وتطورها (عبيدات، ٢٠٠٠: ٥٦) وهذه العوامل والمتغيرات الاجتماعية التي تؤثر في نشاط شركة التأمين وتساهم في تخفيض إنتاجيتها وترتبط بالبيئة الاجتماعية المحيطة بها.

ج. السياسية: إن العوامل السياسية تؤدي دوراً أساسيا في التأثير في الإنتاجية عن طريق القرارات والإجراءات والقوانين والتعليمات الذي يمارسها المجتمع أو غيره حتى وان كانت الأنظمة الاقتصادية رأسمالية أو اشتراكية أو مختلطة فأنها ستكون ذات تأثير كبير في طبيعة الإنتاجية المتحققة في المجتمع (الفتلاوي، ٢٠١١: ٥٣) .

د. التنافسية: تنشأ الميزة التنافسية نتيجة لعوامل خارجية أو داخلية إذ تتمثل العوامل الخارجية بالتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والقانونية والسياسية. أما العوامل الداخلية فتتمثل بقدرة الشركة على امتلاك عاملي الابتكار والأبداع

لما لهما من دور كبير في خلق ميزة تنافسية، ويبقى الأهم من ذلك هو المحافظة على الميزة التنافسية، فتؤثر الموارد والقدرات التي بنيت عليها الميزة التنافسية في سهولة أو صعوبة التقليد فكلما كانت هذا الموارد ذات جودة وقوة فإنه يصعب نقلها وتقليدها وبالمحصلة استمرار المحافظة على المركز التنافسي وصدارته لمدة أطول (الطراونة، ٢٠١٥: ٣٧).

وفي شركات التأمين العوامل التنافسية تشير إلى موقع الشركة في سوق الأعمال أو النشاط الذي تعمل فيه والمكانة التي توضع فيها من لدن الأطراف ذات العلاقة بها بجانب تفويتها هي لنفسها وما ينسب إليها من قدرة على التأثير في السوق أو توجيه مسارا أو السيطرة عليه والتحكم فيه وعلى وفق ما تتمتع به من نقاط قوة وما لديها من فرص وما تعانيه من نقاط ضعف وما تواجهه من تهديدات و نستنتج أنه يتوقف تحقيق المركز التنافسي المتميز على تكوين صورة ذهنية إيجابية عميقة لدى الأطراف ذوي العلاقة والمؤمن لهم والمتغيرات من شأنها إن تحد من اثر الإجراءات الرسمية ومن موضعيتها في عملية الاختبار والتعيين والتطور الوظيفي بتأثير العوامل الشخصية إلى جانب معايير كفاءة الأداء ودعم جهود البيع الشخصي (الطائي والعلاق، ٢٠٠٩: ٣٣٠- ٣٣٢).

٥. القانونية: إن البيئة القانونية الخاصة بقطاع التأمين وتتمثل بالأنظمة والقوانين والتعليمات والتشريعات المتعلقة بتنظيم أعمال التأمين، وتقوم سلطات رقابية متخصصة بمنابتها وضمان تطبيقها بالشكل السليم. وتتعلق المتغيرات القانونية والتشريعية بسياسات الدولة العامة، وبرامجها التنموية وخططها الاستثمارية.

وأن قانون تنظيم اعمال التأمين رقم (١٠) لسنة ٢٠٠٥ كان له تأثير سلبي على شركات التأمين في القطاع العام وكان سببا رئيساً في انخفاض الإنتاجية لبعض محافظ التأمين. ونلاحظ ان البعض في المجتمعات المتقدمة ولاسيما المجتمع الياباني استطاع استثمار التماسك العائلي بصورة موضوعية لتطوير الشركات وتحسين كفاءة أدائها والذي يعتبر فيه النظام القيمي أساساً للسلطة على عكس المجتمعات الغربية إذ نجد أن سلطة القوانين والأنظمة هي التي توجه عمل الشركات والدولة هي المسؤولة عن وضع الضوابط للنظام العام كما إن طبيعة الأنظمة والقوانين التي تضعها الدولة على درجة عالية من الترابط والتعقيد إذ إنها تتطلب من الشركات إيجاد هياكل وتقسيمات إدارية قادرة على الاستجابة لكل متغيراتها (ماء البار، ٢٠١٤: ٤٩).

و. الوعي التأميني

إن الفكر التأميني يعد أحد أهم العوامل المؤثرة في الإنتاجية في شركات التأمين ولاسيما في الدول العربية ومنها العراق والسبب في ذلك يعود الى عدم دخول التأمين في المناهج التعليمية والدراسية فضلا عن عدم قيام الوسائل الإعلامية المختلفة بنشر الثقافة التأمينية وتوعية الأفراد بالمفاهيم التأمينية إضافة الى العامل الديني ومحدودية الدخل وضعفه إذ ان الوضع المادي يؤدي دورا مهماً في انخفاض الوعي التأميني (قرعاط، ٢٠٠٩: ٥٢).

المعرفة والثقافة التأمينية لدى المجتمع، إذ يجب ان يكون الفرد بمستوى ثقافي تأميني معين يتقبل فكرة التأمين ويتقن مبادئه ومعرفته بالمعلومات التأمينية وما يقدمه التأمين من فوائد وخدمات كبيرة لحماية الفرد من الأضرار والخسائر الناجمة من تحقق الإخطار التي تصيب الفرد (حسين، ٢٠١٢: ١٣٢).

إن وجود فكر تأميني لدى الشركات والأفراد يعد احد العوامل المؤثرة في الإنتاجية المنخفضة.

المبحث الثاني: أولاً: الربحية في شركات التأمين

تعد الربحية هدفاً أساسياً تسعى شركات التأمين لتحقيقه لزيادة قدرتها وأمر ضروري لبقائها واستمرارها، وغاية يتطلع إليها المستثمرون، ومؤشر يهتم به الدائنون عند تعاملهم مع الشركة، وهي أيضاً أداة مهمة لقياس كفاءة الإدارة في استخدام الموارد الموجودة للشركة ومقياساً للحكم على كفاءتها، ومن ثم زيادة ثقة الزبائن بشركة التأمين.

مفهوم الربحية

لمعرفة مفهوم الربحية يجب التفريق بين مفهوم الربح Profit والربحية Profitability يستخدم مصطلحا الربح والربحية بشكل متبادل و في المعنى الحقيقي هناك فرق بين الاثنين، فالربح مفهوم مطلق، في حين الربحية مفهوم نسبي، مع انهما يرتبطان ارتباطاً وثيقاً ومتداخلاً فيما بينهما في مجال النشاطات التجارية (Trivedi 2010:237). وللربح عدة مفاهيم منها الربح الاقتصادي الربح المحاسبي والربح المالي والربح التشغيلي.

المفهوم الاقتصادي للربح من وجهة النظر الاقتصادية يعرف بأنه مكافأة عنصر التنظيم لقاء قيامه بمزج عناصر الإنتاج الأخرى (راس المال، والأرض، والعمل، والمواد الأولية) لإنتاج السلع أو الخدمات (الحيالي، ٢٠٠٩: ١٠٨).

ويفسر الاقتصاديون الأرباح التي تحققها الشركات بعدة تفسيرات منها تعد الأرباح هي المقابل لتحمل الشركة المخاطر وأن مكافأة الأرباح تكون أكبر كلما زادت المخاطرة أولاً أما التفسير الثاني تعد الأرباح مقابل الابتكار ويقصد به كل معبر في طرائق الإنتاج أو أذواق المستهلكين يترتب عليه زيادة في الناتج القومي (المتحدة، ٢٠٠٨: ٧٠).

٢. المفهوم المحاسبي للربح من وجهة النظر المحاسبية هو الفرق بين الدخل المحقق من لدن الوحدة الاقتصادية في مدة زمنية معينة والمصروفات التي تكبدتها هذه الوحدة في هذه المدة لتحقيق هذا الدخل (عقل، ٢٠٠٩: ٣١).

٣. المفهوم المالي للربح من وجهة نظر علم الإدارة المالية عرف بأنه الذي لا يقل مستواه عن مستوى الأرباح التي يجري تحقيقها في الاعمال المماثلة والتي تتعرض للدرجة نفسها من المخاطر ولتحقيق هذا الربح لابد للإدارة المالية أن تحصل على الأموال بأقل ما يمكن من التكاليف والمخاطر واستثمار هذه الأموال بطريقة تمكنها من عوائد مرضية لا يقل مستواها عما يستطيع أصحاب الأسهم فيها تحصيله من استثمار أموالهم في مشاريع أخرى تتعرض للدرجة نفسها من المخاطر، وهذا المفهوم يتعلق

بدرجة كبيرة بالفرصة البديلة لأصحاب الأسهم ومدى جدوى الاستثمار في هذه الاعمال (حداد، ٢٠٠٩: ٢٢) .

٤. الربح التشغيلي هو الفائض الناجم عن النشاط الاقتصادي الاعتيادي للشركة في الفترة ويضم العناصر العادية والمتكررة التي تتعلق بنشاط مدة معينة (عبد السيد، ٢٠٠٩: ١٦١) .

أما مفهوم الربحية: فان كلمة الربحية Profitability تتألف من كلمتين هي الربح Profit، اذ يعرفها (Trivedi) على انها " الدخل الكلي المتحقق بواسطة نشاطات الاعمال في مدة زمنية معينة " (Trivedi,2010:237) ، في حين الكلمة الثانية القدرة Ability هي تشير الى قوة الشركة لكسب الارباح ، وتدل ايضا على قوة اداءها التشغيلي والمالي . وعلى هذا الاساس تعرف مجتمعة على انها " قدرة اداة معينة على تحقيق العائد من استخدامها (Barad,2010:108) . أن المفهوم التحليلي للربحية هو يهتم بالتراكم المستقبلي للثروة. كما ان ربحية الشركة تمثل التقارير عن الكفاءة المالية والتشغيلية في الأعمال. بينما تفسر الربحية لأمد ما يتعلق بالعناصر الاخرى التي من المحتمل ان تؤثر في هذه الارباح بغية المساعدة في عملية اتخاذ القرار (Barad,2010:108) .ويمكن أن يكون الربح الحالي ضعيفا ليعكس صحة الربحية في المستقبل والمشكلة الأخرى في الربحية المحاسبية أنها تتجاهل المخاطرة، وهذه من أهم المشاكل الفكرية للربحية المحاسبية أنها غير صالحة للمقارنة ومع ذلك فإنها توفر معلومات مهمة عن النشاط التشغيلي في الأجل القصير على فرض أن الشركة الغير قادرة على البقاء في الأجل القصير فإنها لا يتوقع لها البقاء في الأجل الطويل (النعيمة والتميمي، ٢٠٠٨: ٨٧) .

وتتداخل عناصر عديدة في تحديد ربحية شركات التأمين فمنها ما يتصل بالخطر وطبيعته ودرجة خطورته ومنها ما يتصل بكفاءة سياسة الاكتتاب وتسوية التعويضات والتسويق، ومنها ما يتصل بخصائص سوق التأمين من حيث درجة المنافسة، وحجم الطلب الاجمالي وقوانين الاشراف والرقابة. ومن المعلوم ان تعظيم الربح من أحد أهم أهداف شركات التأمين، مما يؤكد أهمية دراسة العناصر المحددة لأرباح شركات التأمين (الحصري، ٢٠١٣: ١٥) .

والجدول رقم (٢) يوضح تعريفات الربحية من وجهة نظر الباحثين وعلى وفق الآتي:

الربحية profitability	الباحث	
هي المقياس لكفاءة سياسات إدارة الشركة الاستثمارية والتمويلية والتشغيلية والقرارات السلمية المتخذة والمتعلقة بهذه السياسات.	(الميداني، ٢٠٠٤: ١٤٣)	١
الربحية هي عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي تحققها الشركة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح وتعد الربحية هدفا للشركة ومقياسا للحكم على كفاءتها وعلى مستوى الوحدة الكلية أو الوحدات الجزئية.	(المشهراني، ٢٠٠٧: ٦٥)	٢

الجدول من عمل الباحثة اعتماد على المصادر المذكورة

ومما سبق الربحية هي مقياس أو مؤشر لكفاءة السياسات الاستثمارية للشركة التأمين والقرارات السليمة التشغيلية والتمويلية اللازمة لتغطية جزء أو كل التزاماتها اتجاه حملة الوثائق وهي بهذا تعكس الأداء الكلي للشركة التأمين في مدة زمنية معينة.

ثانياً: تحليل العلاقة بين الإنتاجية المنخفضة والربحية في شركات التأمين

الإنتاجية هي الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج بما يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بمستوى جودة وبتشكيلة معينة وفي وقت محدد وبأقل تكلفة ممكنة وبما يعطي أعلى فائض ممكن من الربحية (السعيد، ٢٠١٢: ١٢٤). والإنتاجية هي مقياس لنجاح إدارة شركة التأمين أو فشلها في إنتاج منتج خدمة التأمين من الكمية والجودة والاستخدام الأمثل للموارد، لأنها تأخذ بالحسبان القدرة على تحقيق الأهداف عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات بأقل تكلفة ممكنة (الكفرانة، ٢٠١٢: ١٥). في تقييم شركات التأمين المعيار الأساسي هو الإنتاجية التي تعبر عن الربحية فالإنتاجية تقرير عال المستوى من الربحية.

ويمكن تقنين العلاقة بين الإنتاجية وأهداف شركة التأمين والتي يمكن التعبير عنها بالربحية في تعريف الربحية بالعلاقة الآتية: الربحية = المبيعات / التكلفة = المخرجات * سعر البيع / المدخلات * تكلفة وحدة المدخلات

أي أن الربحية = المخرجات / المدخلات = الإنتاجية

وهذه العلاقة المشتقة من الربحية والإنتاجية واسترداد السعر في غاية الأهمية لأننا نربطها بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة في الربحية (المنصور، ٢٠٠٩: ٣٩). إن تحقيق مستويات مناسبة من الإنتاجية له آثار ونتائج فعلى مستوى الشركة تعني الإنتاجية المناسبة حسن استغلال الموارد مما ينجم عنه خفضاً في التكاليف والمساعدة في زيادة القدرة التنافسية لشركة التأمين الأمر الذي سيساعدها في خفض الأسعار لزيادة المبيعات ومن ثم الإيرادات وكذلك المساعدة في زيادة دخول العاملين فيها. وهناك سياسات يجب أن تتخذها شركات التأمين تساعد في تحسين الإنتاجية المنخفضة و ربحية شركة التأمين ومن أهم هذه السياسات هي (نادر، ٢٠١١: ٣٠):

١. استخدام الديون كمصدر تمويلي دون تجاوز نسبة المديونية الأمر الذي يحقق وفر ضريبي له عمل مخصصات الاستهلاك نفسها في زيادة الأرباح.
٢. اختيار مصدر التمويل الأقل تكلفة.
٣. ضغط التكاليف الثابتة عن طريق الزيادة في عدد الوحدات.
٤. تخفيض نسب الهدر والتكاليف.
٥. الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية .

الجانب العملي

تعرض الباحثة في هذا المبحث النتائج وتحليلها بعد إجراء المعالجات الإحصائية واستعمال النتائج منها، إذ يتم تشخيص واقع متغيرات الدراسة لمتغيري: الإنتاجية المنخفضة والربحية في شركة التأمين العراقية العامة عينة البحث. ويدرس هذا المبحث أيضاً التحليل الإحصائي للبيانات المنحصلة وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين

متغيرات الدراسة الإنتاجية المنخفضة والربحية. بالاستناد إلى البيانات التي تم جمعها من الشركة عينة البحث.

أولاً: قياس وتفسير الإنتاجية لمحافظة شركة التأمين العراقية

١. تحليل محفظة التأمين على الحياة: من الجدول رقم (٣) نلاحظ أن العمود (٢) يمثل مخرجات (الإيرادات) محفظة التأمين الحياة والمتمثلة (صافي الأقساط المحفوظ بها + العمولات المقبوضة) أما العمود (٣) يمثل المدخلات (المصروفات) والمتمثلة (التعويضات + صافي رسوم التأمين + صافي احتياطات الاخطار غير المنتهية + صافي احتياطي التعويضات الموقوفة + صافي احتياطي الطوارئ + صافي الاحتياطي الحسابي) المتمثلة للمدة من ٢٠٠٩-٢٠١٦، والعمود (٤) يمثل إنتاجية محفظة التأمين الواحدة (المخرجات ÷ المدخلات) ، والعمود (٥) صافي الربح المتحقق للشركة التأمين والعمود (٦) صافي ربح محفظة تأمين الحياة والعمود (٧) معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الحياة ، (إنتاجية السنة الحالية - إنتاجية السنة السابقة ÷ إنتاجية السنة السابقة) والعمود (٨) معدل نمو صافي ربح محفظة التأمين الحياة (صافي ربح السنة الحالية - صافي ربح السنة السابقة ÷ صافي ربح السنة السابقة). ومن الجدول (٣) يتبين أن أعلى معدل انخفاض نمو إنتاجية محفظة التأمين على الحياة بمقدار (-0.088) في عام 2012 وأدنى معدل انخفاض نمو الإنتاجية سجل (-0.268) في عام 2015، وأعلى انخفاض معدل نمو ربح المحفظة الصافي سجل (-0.565) في عام 2010 أما أدنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي سجل (-3.785) في عام 2015، ويعود سبب الانخفاض في الإنتاجية إلى أن محفظة التأمين على الحياة تحوي جزئين التأمين الفردي والتأمين الجماعي وأن الانخفاض في محفظة التأمين الفردي وذلك بسبب استحقاق الوفاء للوثائق في التأمين الفردي ويمثل الجزء الأكبر من التعويضات في هذه المحفظة.

الجدول رقم (٣) يوضح تحليل محفظة التأمين على الحياة للأعوام 2009-2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	صافي الربح المتحقق للشركة	صافي ربح المحفظة	معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
2009	7074239309	5815368749	1.216473	945359000	900042673		
2010	14503737560	11428543599	1.269080	2793873000	2599507369	0.041453	0.653764
2011	18126362930	12989523485	1.395460	3056169000	1659993374	0.090565	-0.565975
2012	34969653170	27282651659	1.281754	3795419000	2132885612	-0.088711	0.221715
2013	41505596653	30405743173	1.365058	4852302000	4984166504	0.061026	0.572068
2014	50423908128	35329115260	1.427262	7072517000	7475846224	0.043583	0.333297
2015	46490173932	41303286878	1.125580	3393680000	1562064625	-0.268023	-3.785875
2016	38205444858	29897472403	1.277882	7499389000	2981289976	0.119183	0.476044

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظة التأمين الحياة في شركة التأمين العراقية

٢. تحليل محفظة التأمين الهندسي: يوضح الجدول رقم (٤) يسجل (-38.7) أدنى انخفاض لإنتاجية محفظة التأمين الهندسي للعام 2011 بسبب ارتفاع التعويضات وانخفاض الأقساط المتحقق و سجل (-0.83) أعلى انخفاض لإنتاجية في عام 2015،

وسجل (-0.073) أعلى انخفاض معدل نمو إنتاجية لمحفظه تأمين الهندسي في عام 2014 وسجل أدنى انخفاض لمعدل نمو الإنتاجية (-4.553) في عام 2010 ، وسجل أعلى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظه الصافي (-0.490) في عام 2010 ، وأدنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظه الصافي(-25.695) في عام 2015، سبب الانخفاض هو عدم المصادقة على الموازنة وعدم طرح مشاريع استثمارية جديدة ضمن الموازنة الاتحادية لعام 2014مما انعكس سلبا على الأقساط المتحققة من أعمال التأمين الهندسي بشكل مباشر.

الجدول رقم (٤) يوضح تحليل محفظه التأمين الهندسي للأعوام 2009-2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	انتاجية محفظه التأمين الواحدة	صافي الربح المتحقق للشركة	صافي ربح المحفظه	معدل نمو انتاجية محفظه التأمين الواحدة	معدل نمو ربح المحفظه الصافي
2009	1311480255	78635128	16.678046	945359000	925812995		
2010	1439484858	479297610	3.003322	2793873000	621082739	-4.553200	-0.490644
2011	1132571358	-29236074	-38.73883	3056169000	827798448	1.077527	0.249717
2012	2134928590	188315609	11.336971	3795419000	1244758514	4.417035	0.334973
2013	1309519786	389184878	3.364776	4852302000	279758666	-2.369310	-3.449401
2014	1963012960	626440940	3.133596	7072517000	841382254	-0.073774	0.667501
2015	147247611	-17604199	-0.836435	3393680000	31517667	4.746373	-25.695575
2016	44776271	7849977	5.704000	7499389000	124933881	1.146640	0.747725

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظه التأمين الهندسي في شركة التأمين العراقية العامة

٣. تحليل محفظه تأمين الحريق

يوضح الجدول رقم(٥) تحليل محفظه تأمين الحريق وانتاجية المحفظه ومعدل نمو الإنتاجية للمحفظه ومعدل نمو ربح المحفظه الصافي. يتبين من الجدول أذ سجل(-) 0.659 أعلى انخفاض في معدل نمو الإنتاجية في عام 2013 بسبب زيادة التعويضات المدفوعة من قبل الشركة على الأقساط المتحققة وسجل (-1.388) أدنى انخفاض في معدل نمو إنتاجية محفظه التأمين الحريق في عام 2014، وسجل أعلى انخفاض معدل نمو ربح المحفظه الصافي(-0.664) في عام 2012، وسجل (-43.55) أدنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظه الصافي في عام 2014.

الجدول رقم (٥) يوضح تحليل محفظه التأمين الحريق للأعوام 2009-2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	انتاجية محفظه التأمين الواحدة	صافي الربح المتحقق للشركة	صافي ربح المحفظه	معدل نمو انتاجية محفظه التأمين الواحدة	معدل نمو ربح المحفظه الصافي
2009	141130573	192793124	0.732031	945359000	439465420		
2010	644054820	328556598	1.960255	2793873000	136986402	0.626563	-2.208095
2011	844373424	490252531	1.722323	3056169000	188712729	-0.138146	0.274101
2012	708018312	277778639	2.548858	3795419000	113381191	0.324276	-0.664409
2013	2218199344	1443874320	1.536283	4852302000	335748911	-0.659107	0.662304
2014	494538270	768761182	0.643292	7072517000	7536002	-1.388156	-43.552657
2015	2201941199	1383008056	1.592139	3393680000	7536002	0.595957	0.000000
2016	2198503001	1095945769	2.006033	7499389000	302107313	0.206324	0.975055

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظه التأمين الحريق في شركة التأمين العراقية العامة

٤. تحليل محفظه اعادة التأمين الواردة

يوضح الجدول رقم (٦) تحليل إنتاجية محفظة إعادة التأمين الواردة ومعدل نمو الإنتاجية المحفظة ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي، ويتبين من الجدول سجل (-9.37) ادنى انخفاض للإنتاجية المحفظة في عام 2014، وسجل (-1.16) أعلى انخفاض في معدل نمو الإنتاجية لمحفظة إعادة التأمين الوارد وسجل (-5.94) ادنى معدل انخفاض للإنتاجية في عام 2009، و سجل (-0.001) اعلى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة المتحقق وسجل (-1.48) ادنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي، وسبب الانخفاض هذه المحفظة تعتمد على نشاط الشركات الأخرى وأن شركة التأمين تكون معيدة للشركات الأخرى.

الجدول رقم (٦) يوضح تحليل محفظة إعادة التأمين الوارد للأعوام

2009-2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	صافي الربح المتحقق للشركة	صافي ربح المحفظة	معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
2009	46677627	2974768	15.691182	945359000	47831559		
2010	234369403	103692169	2.260242	2793873000	19271074	-5.942257	-1.482039
2011	236901210	31861095	7.435438	3056169000	211004063	0.696018	0.908670
2012	382397857	160365516	2.384539	3795419000	139458778	-2.118187	-0.513021
2013	523687678	197455178	2.652185	4852302000	182141490	0.100915	0.234338
2014	265095786	-28269652	-9.377398	7072517000	179387378	1.282827	-0.015353
2015	282046245	59901363	4.708511	3393680000	253382093	2.991585	0.292028
2016	805198441	370911618	2.170863	7499389000	252900429	-1.168958	-0.001905

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظة التأمين إعادة التأمين الواردة في شركة التأمين العراقية العامة

٥. تحليل محفظة التأمين البحري

يوضح الجدول رقم (٧) تحليل إنتاجية محفظة التأمين البحري ومعدل نمو الإنتاجية المحفظة ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي، ويتبين من الجدول سجل (-5.407) ادنى انخفاض للإنتاجية المحفظة في عام 2012، وسجل (-0.216) أعلى انخفاض في معدل نمو الإنتاجية في عام 2016 وسجل (-4.482) ادنى معدل انخفاض الإنتاجية في عام 2014، وسجل (-0.22) أعلى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي في عام 2015، وسجل (-4.89) ادنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي في عام 2014، وسبب الانخفاض في هذه المحفظة يعود الى ضعف إيرادات تأمين البحري وأن لصدور قانون رقم (10) لسنة 2005 لتنظيم أعمال التأمين الذي سمح على تأمين البضائع المستوردة خارج العراق مما سبب خروج أقساط التأمين والعمل خارج البلد.

الجدول (٧) يوضح تحليل محفظة التأمين البحري للأعوام 2009 – 2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	إنتاجية محفظة التأمين	صافي الربح المتحقق	صافي ربح المحفظة	معدل النمو إنتاجية محفظة	معدل النمو ربح المحفظة
-------	----------	----------	-----------------------	--------------------	------------------	--------------------------	------------------------

الواحدة	الواحدة	التأمين الواحدة	الواحدة	الواحدة	الواحدة	الواحدة	الواحدة
2009	98384638	-2522889	-38.996816	945359000	125505055	216.993994	0.232546
2010	31692731	175538422	0.180546	2793873000	163534375	216.993994	0.232546
2011	70937805	85031415	0.834254	3056169000	33583560	0.783584	-3.869477
2012	28453797	-5261503	-5.407922	3795419000	112599770	1.154265	0.701744
2013	1276953510	29672170	43.035393	4852302000	720884131	1.125662	0.843803
2014	26958723	3434316	7.849809	7072517000	122356260	-4.482349	-4.891682
2015	37743604	25000513	1.509713	3393680000	99866243	-4.199536	-0.225201
2016	55525070	44742327	1.240996	7499389000	163053249	-0.216533	0.387524

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظه التأمين البحري في شركة التأمين العراقية العامة

٦. تحليل محفظة التأمين من الحوادث

يوضح الجدول رقم (٨) تحليل إنتاجية محفظة التأمين من الحوادث ومعدل نمو الإنتاجية المحفظة ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي، ويتبين من الجدول أنه سجل (-1.28) أعلى انخفاض في معدل نمو الإنتاجية عام 2016 وسجل (-1.761) أدنى معدل انخفاض في نمو الإنتاجية عام 2012 ، وسجل (-0.086) أعلى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي في عام 2010، (-1.314) أدنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي في عام 2016 وسبب الانخفاض في هذه المحفظة يعود الى زيادة التعويضات على الأقساط المتحققة .

الجدول (٨) يوضح تحليل محفظة التأمين من الحوادث للأعوام/ 2009- 2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المخلات	إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	صافي الربح المتوقع للشركة	صافي ربح المحفظة	معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الواحدة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
2009	305131634	127009135	2.402438	945359000	86503695	0.100145	-0.086098
2010	454148736	170105535	2.669806	2793873000	79646337	0.100145	-0.086098
2011	1195800978	195199918	6.126032	3056169000	768640864	0.564187	0.896380
2012	1279382899	576754345	2.218246	3795419000	340651113	-1.761656	-1.256387
2013	1679064964	277768881	6.044827	4852302000	889500605	0.633034	0.617031
2014	3253683762	1375180481	2.366005	7072517000	1107385797	-1.554867	0.196756
2015	3835465337	761706122	5.035361	3393680000	2259252916	0.530122	0.509844
2016	3117065204	1416010476	2.201301	7499389000	976060016	-1.287448	-1.314666

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظه التأمين من الحوادث في شركة التأمين العراقية العامة

٧. تحليل محفظة تأمين السيارات

يوضح الجدول رقم (٩) إنتاجية محفظة التأمين للسيارات ومعدل نمو الإنتاجية المحفظة ومعدل نمو صافي الربح، ويتبين من الجدول أنه سجل (-0.997) أعلى انخفاض في معدل نمو الإنتاجية عام 2010 ، وسجل (-6.100) أدنى معدل انخفاض في نمو الإنتاجية عام 2013 ، وسجل (-1.391) أعلى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة الصافي في عام 2010 ، وسجل (-2.37) أدنى انخفاض في معدل نمو ربح المحفظة

الصافي في عام 2010، وسبب الانخفاض في هذه المحفظة يعود الى زيادة التعويضات على الأقساط المتحققة.

الجدول رقم (٩) يوضح تحليل محفظة التأمين من الحوادث للأعوام 2009 / 2016 (بالدينار)

السنة	المخرجات	المدخلات	انتاجية محفظة التأمين الواحدة	صافي الربح المتحقق	صافي ربح المحفظة	معدل النمو انتاجية محفظة التأمين الواحدة	معدل النمو صافي ربح المحفظة
2009	118809935	41983891	2.829893	945359000	320500044		
2010	187323902	132207770	1.416890	2793873000	134043428	-0.997257	-1.391016
2011	673265244	179371256	3.753473	3056169000	256702437	0.622512	0.477826
2012	970885427	135088948	7.187009	3795419000	466509738	0.477742	0.449738
2013	408140838	403242553	1.012147	4852302000	138179534	-6.100754	-2.376113
2014	525324063	333568463	1.574861	7072517000	392526719	0.357310	0.647974
2015	6440405693	2902427327	2.218972	3393680000	2103374323	0.290274	0.813382
2016	5616059787	778945643	7.209822	7499389000	4479803624	0.692229	0.530476

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على البيانات المالية لمحفظة تأمين السيارات في شركة التأمين العراقية العامة

ثانياً: علاقة الارتباط بين المتغيرات البحث

١. علاقة الارتباط معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين على الحياة مع معدل نمو صافي ربح المحفظة.

يتضح من خلال الجدول رقم (١٠) وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) بين معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين على الحياة و معدل نمو ربح المحفظة الصافي وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (0.836^*) عند مستوى دلالة (0.05) وبمعنوية (0.019).

الجدول رقم (١٠) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين على الحياة مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي.

المحفظة التأمين على الحياة	معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
		.836
		.019
		7

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS VER19).

٢. علاقة ارتباط معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الهندسي مع معدل النمو ربح المحفظة الصافي

يتضح من خلال الجدول رقم (١١) عدم وجود علاقة ارتباط معنوية احصائياً بين معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الهندسي ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي اذ بلغت قيمة الارتباط (-0.467) وبمعنوية (0.290) وهي قيمة سالبة غير معنوية. بينما عملياً أن نمو الأقساط التأمين الهندسي يؤدي الى زيادة نمو الإنتاجية وأن زيادة التعويضات وضخامتها تؤدي الى انخفاض ربح المحفظة الصافي.

الجدول رقم (١١) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين الهندسي مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي

المحفظة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين
1 التأمين الهندسي	-467	
	.290	
	7	

الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

(VER19)

٣. علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة تأمين الحريق مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي

يتضح من خلال الجدول رقم (١٢) وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية طردية بين معدل نمو انتاجية محفظة التأمين و معدل نمو ربح المحفظة الصافي ذا بلغت قيمة الارتباط (*0.769) عند مستوى دلالة (0.05) وبمعنوية بلغت (0.043) إذ أن انخفاض الإنتاجية (الأساط المتحققة) في محفظة التأمين الحريق يؤدي الى انخفاض ربحية المحفظة وأن زيادة الإنتاجية تؤدي الى زيادة الربحية.

والجدول رقم (١٢) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة تأمين الحريق مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي

المحفظة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين
تأمين الحريق	.769	
	.043	
	7	

الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

(VER19)

٤. علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة اعادة التأمين الواردة مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي.

يتضح من خلال الجدول رقم (١٣) الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) بين معدل نمو انتاجية محفظة اعادة التأمين الوارد و معدل نمو ربح المحفظة الصافي وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (*0.853) عند مستوى دلالة (0.05) وبمعنوية (0.015) .

الجدول رقم (١٣) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة إعادة التأمين الواردة مع معدل نمو صافي ربح المحفظة

المحفظة	معدل نمو ربح المحفظة الصافي	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين
اعادة التأمين الواردة	.853	
	.015	
	7	

الجدول من أعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS VER19)

٥. علاقة الارتباط معدل نمو معدل نمو انتاجية التأمين البحري مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي

يتضح من خلال الجدول رقم (١٤) لا توجد علاقة ارتباط ، بين معدل نمو انتاجية محفظة التأمين البحري مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (0.237) وهي قيمة موجبة غير معنوية .في الواقع العملي الإنتاجية المنخفضة تؤثر في ربحية محفظة التأمين البحري

الجدول رقم (١٤) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو معدل نمو انتاجية محفظة التأمين البحري مع معدل ربح المحفظة الصافي

المحفظة	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
التأمين البحري		.237
		.609
		7

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS VER19) ٦.علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة التأمين من الحوادث مع معدل ربح المحفظة الصافي.

يتضح من خلال الجدول رقم (١٥) وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) معدل نمو انتاجية بين التأمين من الحوادث و معدل نمو ربح المحفظة الصافي وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (0.788*) عند مستوى دلالة (0.05) وبمعنوية (0.035).

الجدول رقم (١٥) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة التأمين من الحوادث مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي.

المحفظة	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
التأمين من الحوادث		.788
		.035
		7

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS VER19) ٧.علاقة الارتباط معدل نمو إنتاجية محفظة تأمين السيارات مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي

يتضح من خلال الجدول رقم (١٦) وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة (طردية) بين انتاجية محفظة تأمين السيارات و معدل نمو ربح المحفظة الصافي وكانت علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (0.907**) عند مستوى دلالة (0.01) وبمعنوية (0.005) .

الجدول رقم (١٦) يوضح علاقة الارتباط معدل نمو انتاجية محفظة تأمين السيارات مع معدل نمو ربح المحفظة الصافي.

المحفظة	معدل نمو انتاجية محفظة التأمين	معدل نمو ربح المحفظة الصافي
تأمين السيارات		.907
		.005
		7

الجدول من أعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS VER19) الاستنتاجات والتوصيات
أولاً: الاستنتاجات

١. على الرغم من أن محفظة التأمين على الحياة تتكون من (التأمين الفردي والتأمين الجماعي) وان محفظة التأمين الفردي في الواقع ذات إنتاجية منخفضة الا أن النتائج تشير الى علاقة ارتباط موجبة (طردية) بين معدل نمو إنتاجية محفظة التأمين على الحياة ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي إذ انخفاض الإنتاجية (الإقسط المتحققة) يتبعه انخفاض في ربحية المحفظة.

٢. إن تذبذب الإنتاجية لمحفظة التأمين الهندسي الا أن نتائج التحليل تدل عدم وجود علاقة وهي قيمة سالبة غير معنوية (عكسية). بينما عمليا أن نمو الأقساط التأمين الهندسي يؤدي الى زيادة نمو الإنتاجية ولاكن التعويضات الكبيرة في هذه المحفظة يؤدي الى انخفاض ربح المحفظة الصافي.

٣. إن الإنتاجية في محفظة تأمين الحريق ومحفظة التأمين من الحوادث تشير نتائج التحليل بوجود علاقة ارتباط إيجابية (طردية) بين معدل نمو انتاجية محفظة التأمين ومعدل نمو ربح المحفظة الصافي إذ زيادة الأقساط المتحقق يؤدي الى زيادة ربحية المحفظة وانخفاض الأقساط المتحقق يؤدي الى انخفاض الربحية.

ثانيا: التوصيات

١. ضرورة قيام شركة التأمين بتطبيق النماذج العالمية لقياس وتحليل الإنتاجية الكلية والجزئية للشركة والتي تتمثل بعمليات النشاط الفني وغير فني.

٢. للوصول الى الاهداف المرجوة لنشاط التأمين، يجب الاهتمام بتطوير العنصر البشري وتزويد الشركة بالخبرات التأمينية و الاكتوارية .

٣.استحداث وانشاء قسم خاص لدراسة وتحليل الانتاجية في شركات التأمين بصورة عامة وادراجه ضمن الهيكل التنظيمي لقياس كفاءة وفاعلية الإنتاجية في شركات التأمين.

المصادر

أولا : التقارير المالية

١. التقارير السنوية الخاصة بشركة التأمين العراقي العامة - للسنوات (2009 – 2016).

٢. الحسابات الختامية لشركة التأمين العراقية - بغداد للسنوات (2009 – 2016) .

ثانياً: المصادر العربية:-

١. الكتب:

٣. إبراهيم، نبيل ، والطائي، محمود(٢٠١٠) تحليل المتغيرات الاقتصادية، الطبعة الأولى، دار البداية، عمان، الأردن.

٤. أبو بكر ، مصطفى محمود (٢٠٠٨) إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية- الإسكندرية .

٥. الحسين، محمد البديوي (٢٠١١)مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الأولى ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن .

٦. الحياي، وليد ناجي(٢٠٠٩) الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن.

٧. الخفاف، عبد المعطي حسن(٢٠٠٧) الكفاية الإنتاجية حفل التطبيق الصناعات الهندسية، منشورات دار دجلة ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

٨. أسيفي ، بديع أحمد (٢٠٠٦) "الوسيع في التامين وإعادة التامين علما وقانونا و عملا ، الجزء الأول، شركة الديوان للطباعة ، بغداد ، العراق
٩. الضمور ، هاني حامد (٢٠٠٨) تسويق الخدمات ، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر ،الجامعة الأردنية .
١٠. الطائي، يوسف حجيم ، والعجيلي، محمد عاصي، و الحكيم ، ليث علي (٢٠٠٩) نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن.
١١. العلي، عبد الستار محمد(٢٠٠٧) التخطيط والسيطرة على الإنتاج والعمليات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، عمان – الأردن .
١٢. الغريزي، سامي ذياب عبد الرزاق (٢٠١٠) إدارة الإنتاج والعمليات ، مكتبة الحقوقية والأدبية للنشر والتوزيع ، بيروت.
١٣. اللامي ، غسان قاسم داود ، والبياتي ،أميرة شكر ولي (٢٠٠٨) إدارة الإنتاج والعمليات مرتكزات معرفية وكمية ،الطبعة العربية ، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع عمان ،الأردن .
١٤. المتحدة، خبراء الشركة العربية (٢٠٠٨) الأساليب الحديثة للتحليل المالي وإعداد الموازنات لأغراض التخطيط والرقابة ، الطبعة الثانية ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوزيع ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .
١٥. المنصور، كاسر نصر(٢٠٠٩) إدارة العمليات الإنتاجية الأسس النظرية والطرائق الكمية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
١٦. المشهداني ، خالد أحمد فرحان ، العبيدي ، راند عبد الخالق عبد الله (٢٠١٣) إدارة الإنتاج والعمليات ، الطبعة العربية ،دار الأيام للنشر والتوزيع ،عمان –الأردن .
١٧. النعيمي ، عدنان تايه ،التميمي ،ارشد فؤاد(٢٠٠٨)التحليل والتخطيط المالي اتجاهات معاصرة ،الطبعة العربية ،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان- الأردن .
١٨. حداد، فايز سليم (٢٠٠٩) الإدارة المالية، الطبعة الثانية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان –الأردن.
١٩. جمود، خضير كاظم، وفاخوري ،هايل يعقوب (٢٠١١)إدارة الإنتاج والعمليات ، الطبعة الأولى ،دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن .
٢٠. جمود، خضير كاظم (٢٠٠٠) إدارة الجودة الشاملة ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ، الأردن.
١٩. طاقة، حسن،محمد،حسين عجلان (٢٠٠٨)اقتصاديات العمل، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع.
٢٠. عبيدات، سليمان خالد (٢٠٠٨) مقدمة في إدارة الإنتاج والعمليات ،الطبعة الثالثة ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان ،الأردن.
٢١. عبد جاسم، عبد الرسول، و الراوي، علاء شفيق (٢٠١٥) اقتصاد العمل ،الطبعة الثالثة ،دار المثنى للطباعة والنشر، بغداد ، العراق.
٢٢. عبد الرحمن ، بن عنتر(٢٠١١) إدارة الإنتاج في المنشآت الخدمية والصناعية مدخل تحليلي الطبعة الأولى ، عمان الأردن .
٢٣. عقل، مفلح محمد (٢٠٠٩) مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، الطبعة العربية الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
٢٤. محسن ، عبد الكريم ، والنجار، صباح مجيد (٢٠١٢)إدارة الإنتاج والعمليات ،الطبعة الرابعة، الناشر الذاكرة للنشر والتوزيع ، بغداد ، العراق.
٢٥. نجم، نجم عبود(٢٠١٠) إدارة الجودة الشاملة في عصر الإنترنت، الطبعة الأولى ، دار الصفا للنشر والتوزيع و الطباعة ، عمان – الأردن.
٢٦. نجم ، عبود نجم (٢٠١٥)مدخل الى ادارة العمليات ، جامعة الزيتونة الاردنية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن .

II : البحوث والدراسات :

٢٧. أيوب ، حيدر محمد(٢٠١٠) أثر ظاهرة التسبب الإداري في إنتاجية المؤسسات دراسة تحليلية للمؤسسات الإنتاجية التابعة لوزارة الاقتصاد في سوريا ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية السورية ، إدارة الاعمال ، دمشق ، سوريا .
٢٨. الحصري، محمد حسن سيد(٢٠١٣) التخطيط المالي لشركات تأمينات الممتلكات والمسؤوليات ودوره في تحقيق التوازن بين السيولة و الربحية، ماجستير تأمين، جامعة القاهرة ،كلية الإدارة والاقتصاد ،قسم الرياضة والتأمين ،مصر.
٢٩. الطراونة، أنس مصلح ذياب (٢٠١٥)" العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية" دراسة تطبيقية على شركات التأمين المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية ، رسالة ماجستير جامعة الشرق الاوسط- كلية الأعمال ،عمان، الاردن .
٣٠. الفتلوي ، علي عبد الحسن عباس (٢٠٠٥)التغيير التكنولوجي و تأثيره في إنتاجية المنظمة دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية/بغداد ، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء.
٣١. الكردي، خالد محمد(٢٠٠٧) إدارة الإنتاجية في منظمات الأعمال السورية واللبنانية، دكتورا في إدارة الأعمال ،جامعة دمشق ،كلية الإدارة و الاقتصاد ،قسم إدارة الأعمال ، سوريا.
٣٢. الكفارنة، وفاء مفيد(٢٠١٢) دور المنظمات غير الحكومية الفلسطينية في تعزيز خبرة العاملين فيها. رسالة ماجستير غير منشورة . الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال: غزة.
٣٣. المسعودي، عامر رشيد عنيد (٢٠١٥)" تحليل مؤشرات النشاط والربحية لتقييم اداء شركة التأمين الوطنية وشركة التأمين العراقية" - بحث تطبيقي مقارن - رسالة ماجستير - المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - جامعة بغداد
٣٤. المشهراني، أحمد حسين(٢٠٠٧) أثر متغيرات عناصر المركز المالي في ربحية المصارف الإسلامية ،رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، غزة.
٣٥. حسين، يسرى عبد الله عناد(٢٠١٢)العوامل المؤثرة في انخفاض الطلب على الوثائق الفردية للتأمين على الحياة بحث استطلاعي في شركة التأمين الوطنية، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد ، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في التأمين.
٣٦. قز عاظ، أسيل جميل(٢٠٠٩) تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين واستثماراته في فلسطين دراسة تطبيقية على شركات التأمين في سوق فلسطين للأوراق المالية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، في غزة فلسطين.
٣٧. كريم، نور علي سلمان(٢٠١٥) أطار مقترح لحوكمة الشركات لتحقيق فاعلية الاشراف والرقابة على شركات التأمين ، بحث دبلوم عالي معادل للماجستير، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ،قسم الدراسات المالية ، فرع التأمين.
٣٨. ماءالبارد، نور أسامة(٢٠١٤) اثر متغيرات البيئة الداخلية في أداء شركات التأمين دراسة تجريبية على شركات التأمين السورية ، رسالة ماجستير، جامعة تشرين ،كلية الإدارة والاقتصاد ،دمشق ، سوريا.
٣٩. محمد، دعاء رضا رياض (٢٠١٥) التاصيل النظري لمفهومي الكفاءة والفعالية وتحليل طبيعة العلاقة بينهما بحث في تطوير الفكر الإداري ، دكتوراه الفلسفة في الإدارة العامة ،جامعة القاهرة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، قسو الإدارة العامة .
٤٠. نادر، هدى إبراهيم (٢٠١٠)" تأثير أبعاد جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون "، دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية، بحث مقدم الى مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية في جامعة بغداد، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي المعادلة للماجستير في التأمين.

٤١. هنية ، ماجد حسن (٢٠٠٥) الإنتاجية والعوامل المؤثرة على انتاجية العاملين في القطاع الصناعي :دراسة تطبيقية على قطاع الصناعات الخشبية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير مقدمة العمادة الدراسات العليا ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية في قطاع غزة .
- III : الدوريات والمؤتمرات والملتقيات :
- ٤٢ .السعيد، صالح (٢٠١٢) الكفاءة الاقتصادية لاستخدام الإمكانيات المتاحة لمؤسسات الإنتاجية، مجلة العلم والتسيير، العدد ١٢، المركز الجامعي ، خسلة .
- ثالثاً: المصادر الأجنبية

Thirdly: foreign sources

42. Boualef Tafiani, (1988) les assurances en Algérie : étude pour une meilleure contribution à la stratégie de développement, édition ENAP, Alge.
43. Heizer, J. & Render, B. (2004) " Operation Management " 6th ed , Prentice Hall , New York, N
44. Heizer, Jay & Render, Barry ,(2011) " Operations Management" Tenth Edition, Sustainability and Supply Chain Management, Pearson Education ,Inc. ,New Jersey.
45. Haksever, Cengiz, Render, Barry, Russell, Roberta S., and Murdick, (2000) "New Jersey: Prentice Hall-Inc. Upper Saddle River".
46. Kragawsky ,Lee J.& Ritezman ,Larry P.,(2010), Operations Management, 8th ed., Addison- Wesley Publishing Company, Inc., New York.
47. Scott ,Sink (1985) Productivity management :planning ,measurement and evaluation ,control and improvement (New York, John Wiley and Sons, 1985).
48. Stevenson, Williams J. (2002), Operations Management, (7th ed), Mc Graw-Hill Companies, Inc., Boston , .
49. Stevenson, William (2009) "Operation Management " Tenth Edition
B: THESIS
50. Bansal , Disha (2010) , Impact of Liberalisation on Productivity and Profitability of Public Sector Banks in India , Thesis PhD in Management , Saurashtra University.
51. Barad, M.M. (2010). A Study of Liquidity Management of Indian Steel Industry. Unpublished Dissertation, Saurashtra University, Rajkot, Indian.
C. Journal.
52. The New Zealand Productivity Commission, Boosting productivity in the services sector, May 2014.