

تنمية الموارد البشرية ودورها في تطوير خدمات التأمين

(التسعير، تسوية التعويضات)

دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركة

التأمين الوطنية

**Human Resources Development and its Role in
Developing Insurance Services**

(Pricing, Compensation Settlement)

**An Analytical Survey Study of the Opinions of a Sample
of Administrative Leaders in the National Insurance
Company**

الباحث

م.م. قاسم جواد كاظم

الجامعة التقنية الوسطى / معهد الادارة الرصافة

qasim1985@mtu.edu.iq

رقم التصنيف الدولي ISSN 2709-2852

تاريخ قبول النشر : ٢٣/٥/٢٠٢٥

تاريخ أستلام البحث : ٢٥/٤/٢٠٢٥

المستخلص

هذا البحث الهدف منها التعرف على تنمية الموارد البشرية ودورها في تسوية

التعويضات في شركة التأمين الوطنية، والتحقق من مدى توظيف متطلبات تنمية



مجلة العلوم المالية والمحاسبية

العدد السابع عشر - آذار ٢٠٢٥

الصفحات ٣١٥-٣٤٦

الموارد البشرية وأثرها الفاعل في إعداد الموظف الكفاء والماهر والفعال والمدرّب والمعدّ إعداد جيد مبني على أسس علمية. فضلاً عن تحليل خصائص العينة وقد تناولت البحث العدد من السمات الفردية مثل الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات العمل في الشركة، والدرجة الوظيفية، والدورات التدريبية. وضم مجتمع البحث جميع الموظفين في الشركة، وضمت عينة البحث المدراء أو من ينوب عنهم، وقد استخدمت البحث استمارة الإستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات فضلاً عن المقابلات الشخصية للمدراء التي أجراها الباحث، وتم إختبار فرضيات البحث التي إهتمت بوجود العلاقة والأثر بين متغيرات البحث عن طريق الأساليب الإحصائية ذات الصلة بالموضوع، وخلصت البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها:

ما تحقّقه الشركة المبحوثة من مزايا وتحسن في العمل لا يعتمد فقط على ما تتمتع به من موقع في سوق التأمين وموارد فائضة فحسب، وإنما بالقدرة على استثمار العقل البشري التي تمتلكه وكفاءة إدارته وتنميته بالشكل الصحيح. ومن اهم ما أوصت به البحث الآتي:

من واجب على المدراء في الشركة المبحوثة تأكيد الدور الايجابي المتميز الذي ظهر بين وظائف الموارد البشرية تسوية التعويضات، والاستفادة من مستوى أهميتها الكبيرة التي ظهرت في إجابات العينة المبحوثة إعادة النظر جزئياً بالهيكل التنظيمي لقسم إدارة الموارد البشرية في الشركة وبما يجعل جميع الشعب والوحدات الخاصة بوظائف الأفراد مرتبطة بجهة مركزية واحدة ومنها: (تخطيط الموارد البشرية، تقييم الأداء وتحفيز العاملين) أو خلق نوع من آليات الاتصال الفاعل بين هذه التقسيمات في حالة تعذر إعادة النظر بالهيكل الحالي.

الكلمات المفتاحية : الموارد البشرية ، خدمات التأمين، شركة التأمين الوطنية

Abstract:

The aim of this research is to identify human resources development and its role in settling compensation in the National Insurance Company, and to verify the extent to which human

resources development requirements are employed and their effective impact in preparing an efficient, skilled, effective, trained and well-prepared employee based on scientific foundations.

In addition to analyzing the characteristics of the sample, the research examined a number of individual characteristics such as gender, educational qualification, number of years working in the company, job grade, and training courses. The research community included all employees in the company, and the research sample included managers or their representatives. The research used the questionnaire form as the main tool for collecting data, in addition to personal interviews of managers conducted by the researcher. The research hypotheses that were concerned with the existence of the relationship and impact between the research variables were tested using methods. Statistics relevant to the topic, and the research concluded with a set of conclusions, the most important of which were:

The advantages and improvement achieved by the researched company in work do not depend only on the position it enjoys in the insurance market and surplus resources, but also on the ability to invest in the human mind it possesses and the efficiency of its proper management and development.

The most important recommendations of the research are the following:

It is the duty of the managers in the surveyed company to confirm the distinct positive role that has emerged among the human resources functions in settling compensation, and to benefit from the level of its great importance that appeared in the answers of the researched sample. Partially reconsider the organizational structure of the human resources management department in the company in a way that makes all the divisions and units related to individual jobs Linked to one central body, including: (human resources planning, performance evaluation and employee motivation) or creating a type of effective

communication mechanism between these divisions in the event that it is not possible to reconsider the current structure.

Keywords: human resources, insurance services, National Insurance Company

المقدمة:

تعمل شركات التأمين في ظل محيط يشهد تطورات وتغييرات عميقة وواسعة النطاق في مختلف المجالات، لاسيما المعرفية والتقنية والإدارية والمعلوماتية، وتبرز أهمية التغيير التنظيمي، كأحد أهم أنواع التغيير في شركات التأمين، بسبب اقترانه بمختلف جوانب الشركة، سواء من حيث رؤيتها ورسالتها، أو من حيث عملياتها ومهامها، أو من حيث هياكلها التنظيمية، أو من حيث سلوك الأفراد العاملين واتجاهاتهم والإجراءات المتبعة في الشركة وتقنياتها المستخدمة، والهدف من وراء ذلك هو البحث عن تلاؤم دائم ما بين نظم الشركة وتغييرات المحيط.

فالتغيير عملية ضرورية ولازمة لكافة الشركات، فبدون عملية التغيير والتطوير تتوقف حركة تلك الشركات، في حين يتحرك المحيط العام بسرعة في اتجاه معاكس، وليس المقصود بالتغيير التنظيمي هنا تلك الطفرات الفجائية التي تحدث لظروف معينة، سواء كانت اجتماعية أو اقتصادية أو سياسية، وإنما هو ذلك العمل المخطط له سلفاً على أسس علمية بما يتماشى والإمكانات المتاحة للشركة في حدود أهدافها المسطرة، وبالتالي فالتغيير لا يعتبر غاية في حد ذاته، وإنما يعتبر كوسيلة للوصول لأفضل النتائج.

لذلك فإن شركات التأمين العاملة في قطاع التأمين العراقي، ولا سيما شركة التأمين الوطنية أصبحت مدعوة اليوم الى تغيير إجراءاتها للاستفادة من التطورات التي أنتجتها التكنولوجيا في سياق التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها العالم، وذلك لرفع مستوى إنتاجية الشركة من الوثائق والسرعة في تسوية التعويضات، وكذلك منح الصلاحيات والمسؤوليات وتدريب الموارد البشرية العاملة في شركة التأمين الوطنية العامة.

وبغية الإلمام بالجوانب المتقدمة فقد قسم الباحث دراسته لهذا الموضوع إلى مباحث الآتية:

فقد كرس المبحث الأول من البحث للمنهجية.

أما الجانب النظري الذي خُصص لتنمية الموارد البشرية ودورها في تسوية التعويضات.

في حين تشكل الجانب العملي للدراسة من المبحث الرابع فقد إحتوى على محورين: تَضمن الأول تحليل واقع حال شركة التأمين الوطنية العامة، والثاني فقد تَضمن عرض وتحليل متغيرات البحث فضلا عن اختبار فرضيات العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث.

وأخيراً أنهى الباحث دراسته بالمبحث الخامس الذي تضمن الإستنتاجات والتوصيات التي خرجت بها البحث.

١- المبحث الاول/ منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث مدخلاً تعريفياً للبحث، حيث يوضح فيه مشكلة البحث وأهميته والأهداف التي يسعى الباحث الوصول إليها وتحقيقها عن طريق البحث وصولاً الى الفرضيات.

١.١ - مشكلة البحث

تعتبر الموارد البشرية في شركة التأمين الوطنية مورد من أهم مواردها، واصلا من أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهداف الشركة بدون هذه الموارد، التي يجب أن تسعى دائما للاهتمام بها وتنمية مهاراتها وكفاءاتها لتكون قادرة على تحقيق أهدافها بفعالية وتساعد في مواجهة التغيرات والتحديات.

من هنا تتبع مشكلة بحثنا هذا، حيث من خلال الزيارات المتعددة الى شركة التأمين الوطنية وجد الباحث مشكلة في هذا الجانب تستحق البحث والبحث العلمي.

وتتمثل هذه المشكلة بالإجابة على السؤال الآتي:-

ما مدى تأثير تطبيقات تنمية الموارد البشرية في تطوير خدمات التأمين (التسعير، وتسوية التعويضات) لشركة التأمين الوطنية؟

الأمر الذي يلقي على عاتق شركة التأمين إجراء التغيير التنظيمي من خلال تدريب الموارد البشرية والهيكلة التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات لتحقيق تطور في خدمات التأمين (التسعير، تسوية التعويضات) التي تقدمها للجسم من تنوع التغطيات التأمينية (الوثائق) وغيرها من الأنشطة التي تمارسها الشركة.

٢.١ - أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال:

١ . يستمد البحث أهميته من الدور الحيوي والهام لصناعة التأمين في الاقتصاد الوطني من خلال تحمل الأخطار وتجميع المدخرات ثم توجيهها لأغراض التنمية، وما تشهده شركة التأمين لجملة من التغييرات والتطورات التكنولوجية وتزايداً في حدة المنافسة.

٢ . الدور الكبير الذي تؤديه تنمية الموارد البشرية في مختلف المجالات والإعمال ومنها مجال التأمين، حيث ان العنصر البشري مورداً مهماً من موارد أي شركة، وتعد شركة التأمين الوطنية (الشركة المبحوثة) من اقدم شركات التأمين في العراق وتمتلك خبرات وكفاءات تستوجب الاهتمام والعناية من خلال التحفيز والتقييم ورفدها بكل ما هو جديد من خلال الدورات التدريبية داخل وخارج القطر من اجل مواكبة التطور العربي والعالمي في مجال التأمين.

٣ . أهميتها في كيفية تطوير الخدمة التأمينية من خلال مداخل التغيير التنظيمي، الذي يؤدي إلى اختصار العديد من الإجراءات وتذليل الكثير من الصعوبات، كونها تعتمد مدخلا ملائماً لشركات التأمين التي تعمل في ظل بيئة تتميز بالتغيير المستمر.

٤ . تؤدي شركات التأمين دوراً مهماً في إنعاش الاقتصاد الوطني وتطويره، مما يستدعي الاهتمام والبحث العلمي المتواصل من اجل الارتقاء بهذا القطاع الى اعلى المستويات.

٣.١- أهداف البحث

في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميتها ، فإن البحث تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١ . يسهم البحث في مساعدة الشركة المبحوثة في تحديد التأثير بين متغيرات البحث ومعرفة أي من المتغيرات أكثر تأثير في نشاط الشركة ، والتوصل إلى عدد من النتائج التي يمكن أن تساعد شركة التأمين من الاستفادة من تنمية الموارد البشرية في تطوير خدمات التأمين.
- ٢ . التعرف على سياسة وبرامج الشركة قيد البحث والمتعلقة بتنمية الموارد البشرية ودورها في تطوير خدمات التأمين.
- ٣ . قياس مدى وعي ومعرفة المدراء من جهة والموظفين من جهة اخرى، بتنمية الموارد البشرية ودورها في تطوير خدمات التأمين.
- ٤ . إبراز الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية وتنميتها في شركة التأمين الوطنية وبيان أثرها على تطوير خدمات التأمين.

٤.١- فرضيات البحث

في ضوء التساؤلات التي أثارته مشكلة البحث ، تم وضع فرضيات البحث على النحو الآتي:

١.٤.١- الفرضية الرئيسية الأولى:

تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تنمية الموارد البشرية وتطوير خدمات التأمين وتتفرع منها:

- الفرضية الفرعية (1-1): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تدريب الموارد البشرية التسعير خدمات التأمين.
- الفرضية الفرعية (1-2): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي وتسعير الخدمات التأمين.

- الفرضية الفرعية (1-3): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتسعير الخدمات التأمين.
- الفرضية الفرعية (1-4): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بُعد تدريب الموارد البشرية وتسوية التعويضات.
- الفرضية الفرعية (1-5): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتسوية التعويضات.
- الفرضية الفرعية (1-6): تُوجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الهيكل التنظيمي وتسوية التعويضات.
- ٢.٤.١- الفرضية الرئيسية الثانية:
- (توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية وبين تطوير خدمات التأمين) وتنبثق منها ستة فرضيات ثانوية وعلى النحو الآتي:
- ١ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية وتسعير خدمات التأمين.
 - ٢ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي وتسعير خدمات التأمين.
 - ٣ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات وتسعير خدمات التأمين.
 - ٤ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية وتسوية التعويضات.
 - ٥ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي وتسوية التعويضات.
 - ٦ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات وتسوية التعويضات.

٥.١ - حدود البحث:

- ١ . حدود المكانية: أجريت البحث في شركة التأمين الوطنية العامة.
- ٢ . الحدود الزمانية: حددت مدة البحث لسنة (٢٠١٩-٢٠٢٠) لتوفير البيانات الإحصائية اللازمة لدى الشركة. وتتراوح الحدود الزمانية فيما يتعلق بمتغيرات الأستبانة حوالي ثلاثة أشهر.

٦.١ - أدوات التحليل في البحث

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الوصفي كأسلوب لدراسة حقائق راهنة واستطلاع تأثير وارتباط عملية تنمية الموارد البشرية ودورها ايجابي على تطوير خدمات التأمين والتعامل مع ما امكن للحصول على معلومات واحصائيات من شركة التأمين الوطنية العامة.

٢ - المبحث الثاني/ الجانب النظري (تنمية الموارد البشرية)

تعتبر الموارد البشرية هي الثروة الرئيسية للمنظمات كافة، حيث إن رأس المال المادي والموارد الطبيعية رغم أهميتها وضرورتها، إلا أنها يرتكزان على العنصر البشري الكفوء والمدرب والمعد إعداداً جيداً، مما دفع إدارة تلك المنظمات إلى رعاية النشاط المتعلق بهذا العنصر من قبل الوحدة تنظيمية متخصصة في الموارد البشرية تعمل إيجاد الممارسات المطلوبة التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها حيث أصبحت الموارد البشرية تحتل مركز الصدارة في الاهتمام على مستوى العالم المعاصر باعتباره أهم عنصر من عناصر التنمية الاقتصادية والاجتماعية في إي مجتمع إنساني بل إن الاستثمار فيها أصبح يُعد استثماراً مربحاً للغاية.

١.٢ - مفهوم التنمية:

برز مفهوم التنمية بصورة أساسية منذ الحرب العالمية الثانية، إذ لم يُستعمل هذا المفهوم منذ ظهوره في عصر الاقتصادي البريطاني البارز "آدم سميث" في الربع الأخير من القرن الثامن عشر وحتى الحرب العالمية الثانية إلا على سبيل الاستثناء، فالمصطلحان اللذان استُخدما للدلالة على حدوث التطور المشار إليه في المجتمع

كانا التقدم المادي أو التقدم الاقتصادي وحتى عندما ثارت مسألة تطوير بعض اقتصاديات أوروبا الشرقية في القرن التاسع عشر كانت الاصطلاحات المستخدمة هي التحديث أو التصنيع.

حيث برز مفهوم التنمية بداية في علم الاقتصاد إذ استُخدم للدلالة على عملية إحداث مجموعة من التغيرات الجذرية في مجتمع معين (عارف، ٢٠١٢: ١٤) من أجل تقديم تعريف شامل للتنمية يجب التطرق إليها من جانبين اثنين هما على التوالي:

أ . التنمية لغة:

التنمية في اللغة العربية مشتقة من الفعل (نمى) كما في قولنا (نمى المال) وغيره (ينمو نموًا)، وفي الصحاح (نمى المال ينمي نماء، وربما جاء من باب سما). (عبدالباقي، ٢٠٠١، ج٤٠: ١٣٢)

ب . التنمية اصطلاحًا:

تعرف التنمية أيضًا على أنها (عملية تحول تاريخي متعدد الأبعاد يمس الهياكل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية مدفوعة بقوى داخلية وليست مجرد استجابة لرغبات قوى خارجية، وتجري في إطار مؤسسات سياسية تحظى بالقبول العام وتسمح باستمرار التنمية، ويرى فيها معظم أفراد المجتمع إحياءً وتجديدًا وتواصلًا مع القيم الأساسية للثقافة الوطنية) (الأسعد، ٢٠٠٠: ٢٦)

كما عرفت هيئة الأمم المتحدة التنمية على إنها (العملية التي بمقتضاها توجه الجهود لكل من الأهالي والحكومة لتحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات المحلية لمساعدتها على الاندماج في حياة الأمم والإسهام في تقدمها بأفضل ما يمكن) (عارف، ٢٠١٢: ١٧)

٢.٢ - مفهوم تنمية الموارد البشرية

تعرف الموارد البشرية على إنها (إعداد العنصر البشري إعداد صحيحاً بما يتفق مع احتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور

استغلاله للموارد الطبيعية فضلاً عن زيادة طاقته وجهوده.

ويقصد بتنمية الموارد البشرية زيادة علمية والمعرفة والقدرات والمهارات للقوى العاملة القادرة على العمل في جميع المجالات والتي يتم انتقاؤها واختيارها في ضوء ما يجري من اختبارات مختلفة.

ذلك عرفها (Griffin & Denisi, 2001:4) (هم الأشخاص الذين توظفهم الشركة بهدف إنجاز الأعمال المختلفة مقابل أجور أو رواتب شهرية ومكافآت أخرى).

مما تقدم إن مفهوم الموارد البشرية في شركات التأمين يضع الإنسان على نفس مستوى الموارد الأخرى التي تمتلكها الشركة إلا أنه مورد من أعلى الموارد، فهو القادر على تحويل الموارد إلى طاقة منتجة ونافعة، ذلك أن الإنسان هو صانع هذا التحول في الموارد الأخرى وهو الموظف لها، وهو بذاته مورد لا تنضب طاقاته وهو في نهاية الأمر الغاية والهدف الذي من أجله يتم استثمار وتشغيل طاقات مختلف الموارد الأخرى (كرفوع، ٢٠١٣، ٥١).

٣.٢ - الأسباب الداعية إلى تنمية الموارد البشرية في شركات التأمين

شركات التأمين على اختلاف أنواعها وأحجامها فهي بحاجة، إلى موارد بشرية مدربة ومؤهلة لتنفيذ نشاطاتها وعملياتها كافة، ومن الطبيعي ان تزداد الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية، مع ظهور وظائف جديدة، ومع اتساع استخدام المؤسسات لتكنولوجيا حديثة ومعقدة، وما يصاحبه من إيجاد وظائف جديدة وتغيير لأساليب العمل في الوظائف الموجودة، وتتمثل ابرز الأسباب الكامنة وراء الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية في شركات التأمين فيما يأتي: (بلوط، ٢٠٠٢: ٢٣٧)

١ . مواكبة التحول الحاصل في انتقال الوظائف من قطاع الصناعة إلى قطاع الخدمات.

٢ . توجيه الأفراد الجدد أو تعريفهم بشتى أنواع النشاطات والوظائف المعطاة لهم، وإرشادهم أو تعليمهم كيفية و نوعية الأداء المتوقع منهم.

٣ . تحسين مهارات و زيادة قدرات الأفراد ورفع مستوى أدائهم بما يطابق معايير الأداء المحددة لهم. تهيئة الأفراد لتبوأ وظائف مستقبلية، أو تحضيرهم عدة وعدداً، لمواجهة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية والتسويقية كافة، التي تؤثر على إنتاجهم وأدائهم.

٤ . تهيئة الأفراد لمواجهة التحديات، التي تفرضها المحيطات الخارجية على المؤسسات في عدة مجالات، منها عولمة اليد العاملة وانتشار المساحات التنافسية بين السلع والخدمات المنتجة وذات المواصفات والأحجام والمزايا والنوعيات المختلفة، بما لها من تصاميم وتجهيزات وتركيبات وتشغيلات متنوعة.

٤.٢ - تنمية الموارد البشرية في شركات التأمين مدخل استراتيجي :

لقد زاد إدراك الدول النامية والعربية بشكل خاص لأهمية التنمية البشرية ودورها في تنمية الكفاءات القادرة على إدارة الاقتصاد والانتقال بالمؤسسات خاصة الاقتصادية إلى تحقيق ميزة تنافسية الأمر الذي دفع ببعض الهيئات المتخصصة إلى إعداد تقريرين لحد التنمية الإنسانية العربية أخرها عن المعرفة وتجلياتها المختلفة، فلقد أكدت دراسة لصندوق النقد الدولي أن الدول العربية بحاجة إلى تطبيق مجموعة من السياسات لضمان النمو المتكامل مع منظومة الاقتصاد العالمي، والتعامل الإيجابي مع تحرير الأسواق، وإلى تطوير نوادرها البشرية لزيادة قدرتها وتعاملها مع التغيرات المتوقعة. ولا يمكن تحقيق ذلك دون الاهتمام بمجالات اكتساب المعرفة ونشرها من خلال البحث والتطوير خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها أداة مساعدة على الإبداع والتجديد، والعمل على تضيق الفجوة الرقمية بينها وبين الدول المتقدمة في ظل تزايد اعتماد العمليات الإنتاجية والتسويقية في المؤسسة على أدواتها ومنتجاتها المتميزة (ابو الوفا واخرون، ٢٠١٦، ٣٢٢).

٥.٢ - تنمية الموارد البشرية لشركات التأمين في ظل العولمة:-

والسبيل إلى ذلك الاعتماد على الركائز التالية:

١.٥.٢ - التنمية البشرية مدخل استثماري للموارد والكفاءات البشرية:

احتلت تنمية الموارد البشرية اهتمام الباحثين سواء على المستوى الكلي أو الجزئي، باعتبارها مدخلا لاستثمار الموارد البشرية وأحد محددات النمو الاقتصادي ولقد توصلت الجهود الدولية إلى اعتماد عدد كبير من مؤشرات التنمية البشرية بغرض قياس جهود دول العالم في تحقيق أعلى مؤشرات التنمية البشرية.

إن التنمية البشرية باعتبارها جهدا استثماريا، يركز على زيادة المعارف والقدرات لدى جميع أفراد المجتمع القادرين على العمل، حيث تقوم بتجميع الرأس المال البشري واستثماره بصورة فعالة.

وإذا كانت التنمية الاقتصادية تعمل على زيادة الدخل الوطني فإن التنمية البشرية تهتم بتشكيل قدرات البشر، من خلال تحسين مستوى المعرفة والصحة ومساعدتهم على الانتفاع من تلك القدرات لذا فإن إستراتيجية التنمية البشرية تركز على (الغانم، ١٩٩٧: ١١٣-١١٤).

■ تنمية القدرات البشرية عن طريق التعلم والتدريب وزيادة القدرة على العمل والإنتاج عن طريق الرعاية الصحية.

■ الانتفاع من القدرات البشرية عن طريق خلق فرص علم منتجة بما يتناسب مع القدرات البشرية المكتسبة.

■ تحقيق الرفاهية باعتبارها هدفا لمختلف الجهود الإنمائية.

كما لا تهتم التنمية البشرية بتنمية المهارات والقدرات والاتجاهات البشرية اللازمة لتعزيز النمو والكفاءة الاقتصادية فقط، بل تشمل أيضا المجالات الاجتماعية والثقافية والنفسية التي تمكن الفرد من أن يعيش حياة تحقق له مزيدا من الرخاء الاجتماعي (مصطفى، ٢٠٠٠: ١٩-٢٠).

٦.٢ - ابعاد التنمية البشرية

١.٦.٢ - الهيكل التنظيمي: هو الإطار الذي يحدد المسؤوليات والصلاحيات وشبكة

الاتصالات والعلاقات بين الأفراد العاملين في جميع وحدات الشركة

٢.٦.٢- تدريب الموارد البشرية: هو أسلوب للحصول على المعرفة والمهارات والقدرات المطلوبة لإنجاز مهام وظيفة معينة.

٣.٦.٢- تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل في المكونات المادية للحاسبات والبرامج الجاهزة (سواء برامج نظم او برامج تطبيقات) بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين وتنظيم وعرض وإرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالسرعة والدقة المطلوبة.

٧.٢- (خدمات التأمين)

النشاط الاقتصادي يتوزع على قطاعين رئيسيين هما قطاع الإنتاج المادي والقطاع الخدمي، في عملية الإنتاج المادي يدخل الإنسان في علاقة مباشرة مع الطبيعة وأشياءها المادية بهدف تغييرها وتكييفها على النحو الذي يلبي احتياجاته، وخلاف ذلك فالإنتاج يكتسب طابع الخدمة وعلى هذا النحو تقسم المنتجات الى مادية وخدمية، وتتطوي تحت مفهوم الخدمة دائرة واسعة من الأنشطة الإنسانية بيد أن اهتمامنا يتركز هنا على تلك الخدمات التي تتحقق على أساس تبادل المنافع الاقتصادية، أي هي الخدمة التي تقدم مقابل أجر أو مكافآت، بمعنى آخر تلك الخدمات التي تخضع لآليات السوق، وما يهم هو الخدمات التي هي محل شراء المستهلك.

وسوف يتم التركيز في هذا المبحث على الإطار المفاهيمي للخدمة التأمينية ليتم التطرق الى العملية التطورية للخدمة التأمينية والمصادر المؤثرة فيها واستراتيجيات تطوير المنتجات في شركات التأمين.

١.٧.٢- مفهوم خدمات التأمين وكيفية تطويرها:

هناك اختلاف في وجهات نظر الكتاب في تحديد معنى الخدمة، وتعددت بناءً على تلك المعاني فقد رأى (Kotler) أن الخدمة هي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر من دون أن ينتج عن ذلك ملكية شي ما، فتقديم الخدمة قد يكون أو لا يكون مرتبطاً بمنتج مادي (Kotler,2000: 42).

كما عرفت الخدمة بأنها "فعاليات اقتصادية تعمل على توليد قيمة، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك بحسب الوقت والمكان الذي يحددهما ويرغب طالب الخدمة (البكري والرحمي، ٢٠٠٨: ٧٧)

تعرف الخدمة التأمينية على انها (المنتجات التي تقدمها شركات وهيئات التأمين للمواطن سواء كانوا أشخاصا أم منظمات لأطمئنان صاحب العلاقة (المؤمن له) على حياته وماله). (المساعد، ٢٠١٠: ٣٧)

وعرفت الخدمة التأمينية بأنها نشاط قابل للتجديد وغير ملموس ويكون الغرض الأساسي من المعاملة إشباع حاجات ورغبات الزبائن. (Kotler, 1997, 468). وقد نظر إلى الخدمات بأنها المنتجات غير الملموسة التي تهدف أساسا إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له المنفعة، وبناء على هذا التعريف فإن الخدمات لا تشمل فقط تلك الخدمات التي يقدمها المنتج أو التاجر مع منتجاته المباعة للمستهلك أو المستخدم الصناعي، وإنما تشمل أيضا أنواع أخرى متعددة مثل الخدمات التأمينية (المنتجات التي تقدمها شركات التأمين). (الرشيد، ٢٠٠٨: ٨)

وعرفت الخدمة التأمينية من قِبَل (عريقات وعقل، 2008) هي تلك الجهود التي تقدمها شركات التأمين لحامل الوثيقة التأمينية وما تقدمه تلك الوثيقة من منفعة متمثلة بالحماية والأمان والاستقرار الذي تمنحه وثيقة التأمين لحاملها في تعويضه عن الخسارة المتحققة نتيجة الخطر المؤمن منه مقابل مبلغ من المال يدفعه حامل الوثيقة إلى شركة التأمين يعرف بالقسط التأميني سواء كان الخطر مغطى بتأمينات الممتلكات أم تأمين الأشخاص أم تأمينات المسؤولية لذا تتميز الخدمة التأمينية بعدم ملموسيتها والتي تهتم بتقديم العناصر والخدمات التي تسمح للزبون بإشباع حاجاته (زيروني، ٢٠٠٣: ٣٥)

فالمنتج التأميني هو مضمون وثائق التأمين التي تحدد الخطر ومضمون التأمين ونوعية التغطية التأمينية المقدمة للمؤمن لهم

،وتختلف هذه الوثائق باختلاف موضوع الخطر المؤمن منه (محمد على، ٢٠٠٣: ١٣٠)

٢.٧.٢- أهم الأسباب التي ساهمت إلى تحسين وتطوير خدمات التأمين

- ١ . أن المنظمات المعروفة بارتفاع مدى التطابق في مواصفات الجودة ستحقق ميزة تنافسية في سوق الخدمات على نظائرها.
- ٢ . إن تكاليف الحصول على جودة صحيحة من أول مرة هي أقل بكثير من تكاليف تصحيحها ومعالجتها.
- ٣ . تحقيق أسعار إستثنائية فالزبائن مستعدون لدفع أسعار عالية للخدمات التأمينية التي تلبى توقعاتهم.
- ٤ . إن جودة الخدمة التأمينية تؤثر على حجم الطلب على الخدمات المقدمة زيادة ونقصان. (عبود والبلداوي، ٢٠١٣: ٣٣٧).

٢.٧.٣- إليه والأساليب تطوير خدمات التأمين

- ١ . العمل على تقديم ما يفوق توقعات الزبون.
 - ٢ . تأهيل وتدريب فريق عمل متخصص في تقديم الخدمة التأمينية.
 - ٣ . القرب من الزبائن(المؤمن لهم).
 - ٤ . تعزيز دور المكافآت للموظفين.
 - ٥ . مشاركة الزبون (المؤمن له) في صناعة الخدمة التأمينية.
 - ٦ . مكافأة الزبائن.
 - ٧ . إضافة منتجات تأمين جديدة(ربيعة وآخرون، ٢٠٠٥: ٥٦)
 - ٨ . إعادة تصميم المنتج الحالي من حيث عناصره ومواصفاته
 - ٩ . تطوير المنتجات الجديدة.
 - ١٠ . تقديم منافع إضافية لحاملي الوثائق.
- ٢.٧.٤- علاقة بعض المفاهيم في تحسين وتطوير خدمات التأمين ومنها:

✓ علاقة تدريب الموارد البشرية في تحسين وتطوير خدمات التأمين:

من أجل بقاء واستمرار شركات التأمين في سوق التأمين عليها أن تقدم خدمات تأمينية حديثة غير تقليدية ومتميزة للعملاء والاهتمام بتصميم الخدمة وإضفاء صفة الخصوصية، مع تنمية قدرة الجهاز الإنتاجي على الاستجابة السريعة لرغبات العملاء والمتغيرات السوقية وتطوير حسن وسرعة الأداء لاسيما فيما يتعلق بتسوية وسداد التعويضات في أسرع وقت ممكن، فإن هذا يحتاج إلى وسيط التأمين أو مسوق الخدمة التأمينية إذ يلزم على أن يكون مؤهلاً علمياً ومدرباً على أنواع تغطيات التأمين الذي يسوق لها (إبراهيم، 2003: 84).

فالموارد البشرية داخل المنظمات الخدمية تشكل ميزة تنافسية، وتربو المنظمات في الغالب إلى بلوغ أفضل أداء ممكن لمواردها، والعمل على تطويرهم بكل الطرائق الممكنة سواء كانت من خلال البرامج التدريبية داخل المنظمة أم خارجها. (الياسري، 2013: 35). ولتطوير مهارات العاملين من أجل تقديم خدمة جيدة، تحتاج الشركة إلى تطوير موظفيها من أجل ضمان تقديم خدمة عالية الجودة وبناء بيئة عمل متوجه نحو العميل، وبلا شك أن التدريب يعد من النشاطات الإبداعية الضرورية لتكريس طرائق وأساليب عمل تعود في المحصلة النهائية إلى خدمة المشروع المعني، فالتدريب المسبق المستند إلى مبادئ ومعايير دقيقة وأهداف واضحة هو أداة تطوير للفرد العامل وللمشروع ككل، هناك شركات تتفق نسباً عالية من مواردها وأرباحها على النشاط التدريبي، أما تدريب رجال البيع بشكل خاص فإن الأبحاث الأكاديمية والميدانية أثبتت أن ثمرات التدريب الفعال غالباً ما تؤدي إلى زيادة مطردة في حجم المبيعات، إن فن البيع لم يعد يعتمد على الموهبة واللياقة فحسب، وإنما يعتمد على قدرة البائع على إتمام الصفقة من خلال المعلومة الدقيقة والمعرفة الأكيدة بسلوك المستهلكين والمستفيدين، زائداً حرفة تسويقية أو بيعية نابعة من خبرة وتدريب في مجال البيع وفنونه، هذه الخواص لا تأتي إلا من خلال صقل رجل البيع بالتدريب لتزويده بالطرائق الاقناع والمعرفة في عالم متغير وفي أوضاع المنافسة الحادة

(الصميدعي والعلاق، 2002: 217). لهذا تحتاج الشركات على اختلاف أنواعها وأحجامها، إلى موارد بشرية مدربة ومؤهلة لتنفيذ نشاطاتها وعملياتها كافة، ومن الطبيعي أن تزداد الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية، مع ظهور وظائف جديدة، ومع اتساع استخدام المؤسسات لتكنولوجيا حديثة ومعقدة، وما يصاحبه من إيجاد وظائف جديدة وتغيير لأساليب العمل في الوظائف الموجودة.

تتمثل أبرز الأسباب الكامنة وراء الحاجة إلى تنمية الموارد البشرية في شركات التأمين فيما يأتي: مواكبة التحول الحاصل في انتقال الوظائف من قطاع الصناعة إلى قطاع الخدمات.

أ . توجيه الأفراد الجدد أو تعريفهم بشتى أنواع النشاطات والوظائف المعطاة لهم، وإرشادهم أو تعليمهم كيفية ونوعية الأداء المتوقع منهم.

ب . تحسين مهارات وزيادة قدرات الأفراد ورفع مستوى أدائهم بما يطابق معايير الأداء المحددة لهم.

ج . تهيئة الأفراد لتبوأ وظائف مستقبلية، أو تحضيرهم عدة وعدداً، لمواجهة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية والتسويقية كافة، التي تؤثر في إنتاجهم وأدائهم.

تهيئة الأفراد لمواجهة التحديات، التي تفرضها المحيطات الخارجية على المؤسسات في عدة مجالات، منها عولمة اليد العاملة وانتشار المساحات التنافسية بين السلع والخدمات المنتجة وذات المواصفات والأحجام والمزايا والنوعيات المختلفة، بما لها من تصاميم وتجهيزات وتركيبات وتشغيلات متنوعة (بلوط، 2002: 237).

٥.٧.٢ - إبعاد خدمات التأمينية (التسعير والتسوية التعويضات)

١. تسعير خدمات التأمين

تهتم شركات التأمين بتسعير الخدمة التأمينية اهتماما كبيرا من اجل بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التأمين ضده وبالتالي فان عملية التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة واحتمال تحقق الخطر.

والشخص الذي يحدد أسعار التأمين يدعى بالاكوتوري وهو شخص له دراية وعلم في الرياضيات والإحصاء (سلام وموسى، ٢٠٠٧: ١٥٧)

يُعدُّ تحديد الأسعار لأنواع التأمينات المختلفة من اعقد وأصعب المشاكل التي تواجه شركات التأمين. حيث إنَّها مقيدة بالعوامل الأساسية الآتية: (مرزة، ٢٠٠٦: ١٢١)

١ . مقدرة شركات التأمين على الوفاء بالتزاماتها تجاه المؤمن لهم عند تحقق الخطر المؤمن منه.

٢ . مواجهة المنافسة من لدن شركات التأمين الأخرى.

٣ . مقابلة المصروفات الإدارية والعمولات التي تدفعها لوسطاء التأمين.

٤ . تحقيق هامش معقول من الربح الذي بدونه لا تستطيع شركات التأمين الاستمرار في مزاوله أعمالها.

لذلك ينبغي على شركات التأمين تكوين حصيلة كافية لمقابلة هذه العوامل. ولما كان مصدر هذه الحصيلة هم المؤمن لهم أنفسهم، عليه يجب ان يساهم كل منهم في تكوينها بقدر يتناسب مع قيمة الأشياء المؤمن عليها من جهة، ومع حدة الخطر المعرضة له تلك الأشياء من جهة أخرى.

٢. تسوية التعويضات (المطالبات)

تعد مهمة تسوية التعويضات وسدادها هي الخدمة الرئيسة التي تقدمها شركات التأمين إلى جمهور المؤمن لهم، وهي النافذة التي يمكن عن طريقها معرفة مدى جدية المؤمن في تعامله مع المؤمن لهم، حيث تتمثل بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه/ له عند تحقق الخطر المؤمن ضده، وفي شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة المطالبات المقدمة، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر. (عريقات وعقل، ٢٠٠٨: ٥٣). هناك عدة عوامل أساسية يجب الالتزام بها ومراعاتها عند تسوية التعويضات وسدادها وهذه العوامل يمكن تلخيصها بالآتي: (مرزة، ٢٠٠٦: ١٣٦-١٣٧)

أ . **الكفاءة مع السرعة:** إذ يجب على شركة التأمين ان تنتظر في كل مطالبة تعويض ترد إليها بأقصى سرعة وأن لا تترك هذه المطالبة وتأخيرها مما يضيع معه معالم الحدث. لذا يتعين على الشركة بمجرد تسلمها طلب التعويض الانتقال إلى محل الحادث لإجراء المعاينة والكشف اللازم والاتصال المباشر بشهود الحادث لمعرفة ما قد يكون لديهم من معلومات. هذا فضلاً عن إنَّ إجراء تسوية التعويض بالسرعة المطلوبة يخلق انطباعاً حسناً لدى المؤمن لهم ويشعرهم باهتمام الشركة بطلباتهم كما يعبر عن جديتها في مزاولة العمل التأميني.

ب . **اللباقة وحسن التصرف:** إنَّ هذا العامل لا يقل أهمية عن العامل السابق. إذ إنَّ أي إساءة من جانب شركة التأمين في تسويتها للمطالبة بالتعويض قد يكون مدعاة لفقدان العميل واتجاهه إلى شركة أخرى قد تكون أكثر حكمة في معاملة عملاءها من المؤمن لهم.

ج . **الاهتمام بالتفاصيل:** يقتضي على شركة التأمين ان توجه عنايتها إلى كل ما يمكن الحصول عليه من معلومات تتعلق بالحدث ودراستها من اجل الوصول منها إلى ما هو حقيقي وذلك توطئةً لاستخدامها إذا ما لزم الأمر لذلك، حيث إنَّ بعض التفاصيل من المعلومات قد يبدو لأول وهلة غير ذات أهمية أو غير ملفته للنظر. ولكن تتضح أهميتها فيما بعد إذا ما تطور الأمر على نحو غير متوقع.

نلاحظ من خلال ما ورد في النقاط أعلاه، أهمية العنصر البشري في تسوية المطالبات من خلال الكفاءة والسرعة وحسن التصرف والأسلوب الصحيح لجمع المعلومات، وهذا كله يكتسبه الموظف المسؤول عن التعويض من خلال التدريب والتطوير والتجارب السابقة والخبرات المكتسبة من خلال زملاء العمل القدامى، وكل هذه الممارسات الضرورية والمطلوبة في تسوية التعويضات تصب في تطوير صناعة التأمين وتحسينها المستمر.

٦.٧.٢- الشروط الأساسية وطرق التسوية الواردة بوثائق التأمين

تُعدُّ الشروط الأساسية الواردة بالوثيقة ووضوح محتوياتها على درجة كبيرة من الأهمية، حيث تعتمد العلاقة بين العميل وشركة التأمين إلى حد كبير على فهم العميل واستيعابه لكل ما ورد بالوثيقة من نصوص فهما صحيحا وذلك فيما يتعلق ببداية ونهاية مدة التأمين ونوع التغطية والأخطار المغطاة والأخرى المستثناة وشروط الإلغاء والتصفية والتخفيض وإعادة السريان في التأمين على الحياة إلى آخر هذه البنود والتي إن جاءت في شكل يسمح للقارئ العادي فهمها واستيعابها سيؤدي ذلك إلى نتائج إيجابية عدة منها:

- ١ . خلق وتدعيم الثقة بين العميل وشركة التأمين.
- ٢ . استمرار العلاقة بين العميل والشركة لأطول فترة ممكنة من خلال تجديد الوثيقة أو تحويلها إلى وثيقة أخرى تتفق واحتياجاته التأمينية المتغيرة.
- ٣ . الحد من الظواهر السلبية السائدة في وثائق التأمين العادية مثل الإلغاء والتصفية.
- ٤ . الحد من المنازعات التي قد تنشأ بين طرفي العقد بسبب الغموض في النصوص الواردة.

٣- المبحث الثالث/ الجانب العملي

١.٣- واقع متغيرات البحث في شركة عينة البحث :

١.١.٣- الهيكل التنظيمي لشركة التأمين الوطنية

يتألف الهيكل التنظيمي لشركة التأمين الوطنية من (١١) قسماً مركزياً إشرافياً ويرتبط بالشركة (١٣) فرعاً، (٨) منها فروع

متخصصة و (٥) فروع جغرافية، ويرتبط بالفروع (٤٣) مكتباً منها
(٢٩) مكتباً جغرافياً و (١١) مكاتبً حدودية و (٣) مكاتب
متخصصة. وكما موضح بالأشكال التالية:

الفروع
المتخصصة

- ١ . فرع التأمين البحري
- ٢ . فرع تأمين الحريق والحوادث
- ٣ . فرع التأمين الهندسي
- ٤ . فرع تأمين السيارات
- ٥ . فرع التأمين الزراعي
- ٦ . فرع التأمين على الحياة
- ٧ . فرع تأمين السفن والطيران وإعادة التأمين
- ٨ . فرع التأمين الإلزامي على السيارات

أقسام مركز
الشركة

- ١ . قسم الموارد البشرية
- ٢ . القسم المالي
- ٣ . القسم القانوني
- ٤ . قسم الحاسوب
- ٥ . قسم الرقابة الداخلية
- ٦ . قسم التخطيط والتسويق
- ٧ . القسم الفني
- ٨ . قسم الاستثمار
- ٩ . قسم التجهيز والمستغذات
- ١٠ . قسم الصيانة

أجمالي عدد منتسبي الشركة عينة البحث:

المنتسبون	سنة ٢٠٢٠	النسبة لكل %	سنة ٢٠١٩	النسبة لكل %
ذكور	٣٩٠	٥٣	٣٩٦	٥٢
إناث	٣٣٩	٤٧	٣٦٠	٤٨
المجموع	٧٢٩	١٠٠	٧٥٦	١٠٠

جدول (٢)

حيث بلغ عدد منتسبي الشركة في ٢٠٢٠/١٢/٣١ (٧٢٩) موظف مقابل (٧٥٦) موظفا لعام ٢٠١٩.

وكما بلغت إنتاجية الفرد (١١١٦٠٠) ألف دينار (مائة واحد عشر مليون وستمائة ألف دينار) لعام ٢٠٢٠ مقابل (١١٥٣٣٤) ألف دينار (مائة وخمسة عشر مليون وثلاثمائة وأربعة وثلاثون ألف دينار) لعام ٢٠١٩ أي بنسبة انخفاض قدرها ٤%.

٢.٣ - التدريب

أجمالي عدد المتدربين والدارسين لعام ٢٠٢٠

تم تدريب (١٣٩) موظفاً من خلال (١٠) برامج متخصصة بالتأمين خلال عام ٢٠٢٠ بلغ عدد الدارسين في الدراسات العليا (١٢) وطلاب البكالوريوس (١١) طالباً خلال عام ٢٠٢٠. كما مبين في رقم (٣):-

المنتسبون	دراسات عليا	بكالوريوس
ذكور	١٠	٩
إناث	٢	٢
المجموع	١٢	١١

٣. التعويضات المدفوعة لعامي ٢٠١٩-٢٠٢٠ (المبالغ بالآلاف الدنانير)

جدول رقم (٤)

المصدر: تقرير الشركة عينة البحث

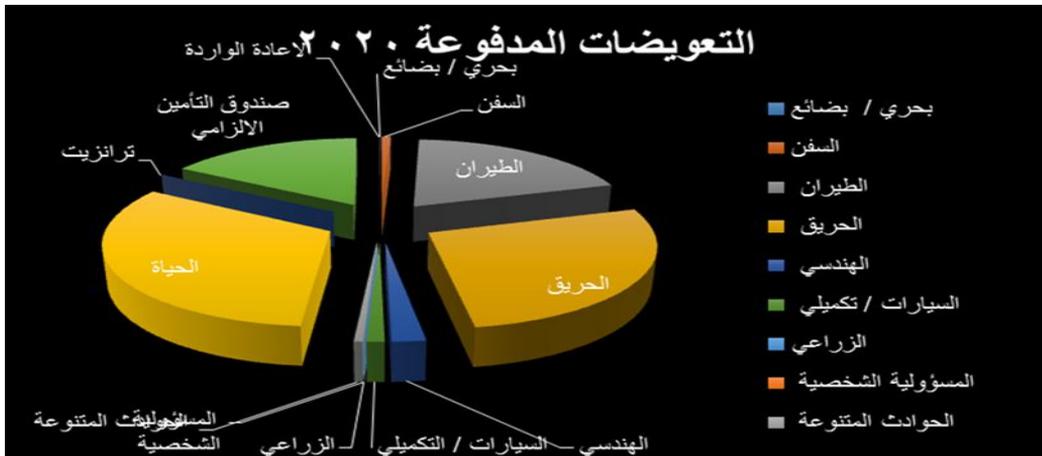
المحفظة	عام ٢٠٢٠	عام ٢٠١٩	نسبة التغيير %
بحري / بضائع	--	--	--
السفن	١٩٦٢٩٢	٣٩٠٢٣٤٢	(٩٥)
الطيران	٤٩٨٤٧٥١	٩٣٨٢	*٥٣٠٣١
الحريق	٦٩٨٧٧٢١	٥٢٦٥٣٣٤	**٣٣
الهندسي	٥٣٦٣٦٢	٤٧٠٨٦	***١٠٣٩

* تعود التعويضات إلى شركة الخطوط الجوية العراقية.
** عن تعويض منخر أدوية.

*** إن التباين في التعويضات المدفوعة لعام ٢٠٢٠ يعود لسنوات سابقة وقد تم دفعه خلال هذا العام ويتضمن هذا المبلغ أجور خبرة للكشف على الحوادث محددة من قبل المعيد الخارجي.

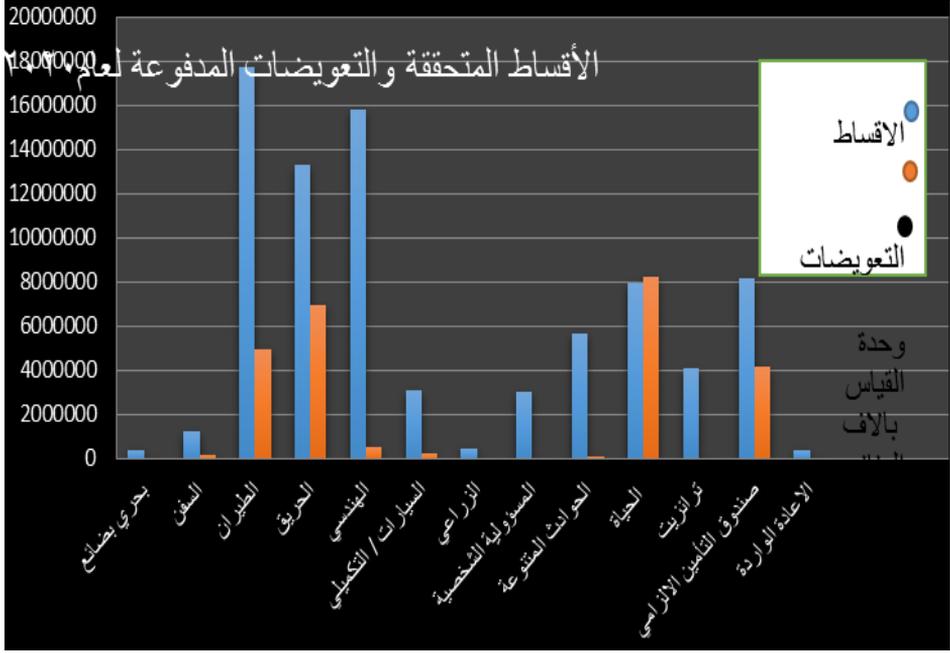
(١٣)	٣٢٤٤٣٦	٢٨٢٤٦٧	السيارات / تكميلي
---	---	٢٤٤٩	الزراعي
---	---	---	المسؤولية الشخصية
(٤٧)	٢٦٧٦٣٦	١٤٠٠١٧	الحوادث المتنوعة
---	---	---	بطاقة برتقالية
٤٧	٥٦٤٧٨٤٨	٨٢٥١٨٥٥	مجموع الحياة
---	---	٣٥٠	ترانزيت
(٣٦)	٦٦٢٠٧٤١	٤١٨٥٧٧٠	صندوق التأمين الإلزامي
٦	٦١٠٤	٦٤٥٦	الإعادة الواردة
١٦	٢٢٠٩٠٩٠٩	٢٥٥٧٤٤٩٠	مجموع التعويضات المدفوعة
(٥٥)	٣٧٠٠٦٥	١٦٦١٧٩	ينزل استردادات التعويضات
(٢٥)	٨٢٤١٩١٢	٦١٧٢٣٢٣	ينزل حصة معيدي التأمين من التعويضات المدفوعة
(٤٢)	٩٨٣٦٤٧	٥٦٩١٦٦	ينزل حصة معيدي التأمين في الخارج من رسم الطابع
٥٠	١٢٤٩٤٧٨٥	١٨٦٦٦٨٢٢	صافي التعويضات المدفوعة

التعويضات المدفوعة لعام ٢٠٢٠



شكل رقم (١) مصدر شركة التأمين

الأقساط المتحققة والتعويضات المدفوعة لعام ٢٠٢٠



شكل رقم (٢) مصدر شركة التأمين

٣.٣ - علاقة الارتباط بين المتغيرات:-

١. الفرضية الرئيسية الأولى :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية وبين

خدمات التأمين) وتتنبق منها ستة فرضيات ثانوية وعلى النحو الآتي:

١ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية و خدمات التأمين.

٢ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي وخدمات التأمين.

٣ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات و خدمات التأمين.

٤ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية و التسعير وتسوية التعويضات.

٥ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي و التسعير وتسوية التعويضات.

٦ . توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات و التسعير وتسوية التعويضات.

جدول رقم (٥) مصفوفة الارتباط بين تنمية الموارد البشرية و خدمات التأمين

المتغير المعتمد : خدمات التأمين		المتغير المستقل
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	تنمية الموارد البشرية
0.000	0.752 **	
$P^{**} < 0.01$	$n = 30$	

في الجدول (٥) تبين نتائج اختبار بيرسون الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية وخدمات التأمين، بمعامل الارتباط (R) بـ (0.752**) وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على صحة الفرض بوجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية و خدمات التأمين وهي علاقة عالية وموجبة.

جدول رقم (6) مصفوفة الارتباط بين ابعاد تنمية الموارد البشرية وابعاد خدمات التأمين

المتغير المعتمد : خدمات التأمين				المتغير المستقل
تسوية التعويضات		التسعير		تنمية الموارد البشرية
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
0.000	0.628 **	0.004	0.506 **	تدريب الموارد البشرية
0.000	0.651 **	0.000	0.715 **	الهيكل التنظيمي

0.006	0.493 **	0.003	0.518 **	تكنولوجيا المعلومات
P** < 0.01 , n = 30				

تشير نتائج اختبار بيرسون في الجدول (٦) الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين بُعد (تدريب الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات) لمتغير (تنمية الموارد البشرية) مع بُعد (التسعير وتسوية التعويضات) لمتغير (خدمات التأمين)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) ب: 0.628^{**} , 0.651^{**} , 0.493^{**} $(0.518^{**}, 0.715^{**}, 0.506^{**})$ وهي علاقات موجبة .

٤.٣-الفرضية الرئيسية الثانية :

(توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين تنمية الموارد البشرية وبين خدمات التأمين) وتتنبق منها ستة فرضيات ثانوية وعلى النحو الاتي:

١ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية. وخدمات التأمين.

٢ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي وخدمات التأمين.

٣ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات وخدمات التأمين.

٤ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تدريب الموارد البشرية والتسعير وتسوية التعويضات.

٥ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد الهيكل التنظيمي التسعير وتسوية التعويضات.

٦ . توجد علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين بُعد تكنولوجيا المعلومات التسعير وتسوية التعويضات.

تم الاعتماد على معامل الانحدار البسيط لاختبار اثر عناصر تنمية الموارد البشرية بأبعادها الثلاثة (تدريب الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي، تكنولوجيا المعلومات) على تحقيق خدمات التأمين كمتغير كلي وبأبعادها (الخدمة التأمينية، التعويض).

الجدول (٧) تأثير تنمية الموارد البشرية بأبعادها الثلاثة ككل في خدمات التأمين ببعدي (الخدمة التأمينية، التعويض)

المتغير المستقل: تنمية الموارد البشرية					المتغير المعتمد خدمات التأمين
معامل التحديد R^2	معامل الانحدار (التأثير) B_1	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة P	
0.566	0.891	6.044	36.535	0.000	

من الجدول (٧) نلاحظ ان هناك تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.01) للمتغير المستقل (تنمية الموارد البشرية) في خدمات التأمين)، إذ بلغت قيم معامل بيتا ($\beta = 0.891$) وقيمة ($F = 36.535$) المحسوبة والتي تدل على مدى ملائمة النموذج لاختبار الانحدار، ولقد بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.044) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية، وقد بلغ معامل التحديد (0.56)، بمعنى أن تنمية الموارد البشرية يفسر ما نسبته (56%) من التغيرات التي تطرأ على خدمات التأمين، أما النسبة المتبقية (44%) فيعود لتداخل عوامل غير داخلية في النموذج الإحصائي.

الجدول (٨) تأثير ابعاد تنمية الموارد البشرية في خدمات التأمين

المتغير المعتمد: خدمات التأمين					المتغير المستقل ابعاد تنمية الموارد البشرية
مستوى الدالة P	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B ₁ (التأثير)	معامل التحديد R ²	
0.075	11.411	1.856	0.287	0.568	تدريب الموارد البشرية
0.005		3.083	0.668		الهيكل التنظيمي
0.968		-	- 0.007		تكنولوجيا المعلومات
		0.040			

يظهر جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (8) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.01) لبعد الهيكل التنظيمي في الخدمة التأمينية، إذ بلغت قيم معامل بيتا ($\beta = 0.668$) ولقد بلغت قيمة (T) المحسوبة (0.083) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضية، وقد بلغ معامل التحديد (0.56)، بمعنى أن بُعد الهيكل التنظيمي احد ابعاد تنمية الموارد البشرية يفسر ما نسبته (56%) من التغيرات التي تطرأ على الخدمة التأمينية، أما النسبة المتبقية (44%) فيعود لتداخل عوامل أخرى غير داخلة في النموذج الإحصائي.

الجدول (9) تأثير ابعاد تنمية الموارد البشرية في تسوية التعويضات

المتغير المعتمد: تسوية التعويضات					المتغير المستقل ابعاد تنمية الموارد البشرية
مستوى الدالة P	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار B ₁ (التأثير)	معامل التحديد R ²	
0.004	12.259	3.185	0.448	0.586	تدريب الموارد البشرية
0.033		2.251	0.444		الهيكل التنظيمي
0.802		0.253	0.041		تكنولوجيا المعلومات

يظهر جدول نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (9) وجود تأثير ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.01) لبعد (تدريب الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي) في متغير

التعويض، إذ بلغت قيم معامل بيتا ($\beta = 0.448, 0.444$) ولقد بلغت قيمة (T) المحسوبة (2.251, 3.185) مما يدل على معنوية نموذج الانحدار الخاص بهذه الفرضيتان، وقد بلغ معامل التحديد (0.58)، بمعنى أن بُعدَي (تدريب الموارد البشرية، الهيكل التنظيمي) احد ابعاد تنمية الموارد البشرية يفسر ما نسبته (58%) من التغيرات التي تطرأ على التعويض، أما النسبة المتبقية (42%) فيعود لتداخل عوامل أخرى غير داخلية في النموذج الإحصائي.

٤ - المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

يستعرض هذا المبحث النتائج التي توصل إليها البحث بجانبه النظري والتطبيقي، ويقدم أهم التوصيات التي تتعلق بالجانب التطبيقي، والمقترحات لذا فإن هذا المبحث يتضمن الآتي:-

١.٤ - النتائج

- ١ . إن المدراء في الشركة المبحوثة قد فعلوا وظائف الموارد البشرية التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع خدمات التأمين.
- ٢ . ظهر إن المدراء في الشركة المبحوثة لم يفعلوا تخطيط الموارد البشرية التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع التسعير مما يعكس على ضعف في التسعير، ولكن هناك اهتمام من قبل المديرين في تفعيل تخطيط الموارد البشرية بتعزيز علاقته مع تسوية التعويضات.
- ٣ . لم يجري تعزيز الاستقطاب من قبل المدراء الذي ظهر بمستوى أهمية مرتفعة لدى المنظمة وتفعيله في تعزيز التسعير. بينما كان اهتمامهم فقط في تفعيل العلاقة بين الاستقطاب وبين تسوية التعويضات).
- ٤ . التجاهل الواضح من قبل المدراء في الشركة المبحوثة لتوظيف الاختيار والتعيين التي كانت بمستوى جيد من الأهمية في تعزيز التسعير ذو الأهمية العالية بينما كان اهتمامهم فقط في تفعيل العلاقة بين الاختيار والتعيين و (تسوية التعويضات).

٥ . لم يجري تعزيز تقييم اداء العاملين من قبل المدراء الذي ظهر بمستوى أهمية مرتفعة لدى المنظمة وتفعيله في تعزيز كل من (التسعير وتسوية التعويضات).

٢.٤ - التوصيات

١ . يوصي الباحث مدراء في الشركة المبحوثة تأكيد الدور الايجابي المتميز الذي ظهر بين وظائف الموارد البشرية وخدمات التامين، والاستفادة من مستوى أهميتها الكبيرة التي ظهرت في إجابات العينة المبحوثة.

٢ . ينبغي على المدراء في الشركة تفعيل دور تخطيط الموارد البشرية التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع (التسعير)، والاستفادة من مستوى أهميتها الكبيرة التي ظهرت في إجابات العينة المبحوثة. واستثمار التقدم الفاعل الحاصل بين تخطيط الموارد البشرية مع كل من (وتسوية التعويضات).

٣ . يوصي الباحث مدراء في الشركة تفعيل دور الاستقطاب التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع التسعير واستثمار التقدم الفاعل الحاصل بين الاستقطاب وبين (وتسوية التعويضات).

٤ . ينبغي على المدراء في الشركة تفعيل دور الاختيار والتعيين التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع التسعير. واستثمار التقدم الفاعل الحاصل بين الاختيار والتعيين وبين (وتسوية التعويضات).

٥ . ينبغي على المدراء في الشركة تفعيل دور تقييم اداء العاملين التي كانت بمستوى عالي من الأهمية في تعزيز العلاقة مع كل من (التسعير وتسوية التعويضات). واستثمار التقدم الفاعل الحاصل بين تحفيز العاملين وبين كل من (التسعير وتسوية التعويضات).

المصادر

الكتب العربية:

١ . أباطة، عصام الدين أحمد: العولمة المصرفية، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ٢٠١٠.

٢. الصميدعي، محمود جاسم والعلاق، بشير عباس، "أساسيات التسويق الشامل والمتكامل"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٢.
٣. الأسعد، محمد مصطفى، التنمية ورسالة الجامعة في الألف الثالث، الطبعة الأولى بيروت لبنان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.
٤. المساعد، زكي خليل، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠.
٥. الوردى، سليم علي، "إدارة الخطر والتأمين"، الطبعة الأولى، المكتبة الوطنية، بغداد، العراق، ١٩٩٩.
٦. بلوط، حسن إبراهيم، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، بيروت، لبنان، دار النهضة العربية، ٢٠٠٢.
٧. حسن، "رواية السلوك التنظيمي المعاصر"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ٢٠٠٤.
٨. حسن، راوية، مدخل استراتيجي لتخطيط وتنمية الموارد البشرية، الإسكندرية الدار الجامعية ٢٠٠٢.
٩. سلام، أسامة عزمي و موسى، شقيري نوري، إدارة الخطر والتأمين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، ٢٠٠٧.
١٠. سلام، أسامة عزمي وموسى، شقيري نوري، "إدارة الخطر والتأمين"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠١٠.
١١. سلام، أسامة عزمي، وشقيري، نوري موسى، "إدارة الخطر والتأمين، الاردن، عمان: دار - الحامد للنشر والتوزيع، 2117.
١٢. طه، وائل أنور بندق و مصطفى كمال، "أصول القانون التجاري"، دار الفكر الجامعي، إسكندرية، ٢٠٠٦.
١٣. دوفت، جارلس، "تسويق التأمين"، الطبعة الأولى، ترجمة وإعداد سليم علي الوردى، مكتب البلورة، بغداد، ٢٠٠٢.

١٤. عبد الباقي، ضاحي، تاج العروس، ط١، ٢٠٠١، الكويت، ج٤٠.
١٥. عبد العزيز، سمير محمد، اقتصاديات جودة المنتج بين ادارة الجودة الشاملة ٩٠٠٠-١٠٠١١، مكتبة الاشعاع الفنية، مصر، ٢٠٠٠.
١٦. عبود، سالم محمد المحمدي، البلداوي، علاء عبدالكريم، المرجع الشامل في تسويق الخدمات التأمينية، العراق، بغداد، دار الدكتور للعلوم، ٢٠١٣.
١٧. عريقات، حربي محمد وعقل، سعيد جمعة، "التأمين وإدارة الخطر- النظرية والتطبيق"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ٢٠٠٨.
١٨. مرزة، سعيد عباس، "التأمين النظرية والممارسة"، الطبعة الأولى، تنضيد شركة إعادة التأمين العراقية، بغداد، العراق، ٢٠٠٦.
- ب- الرسائل و الاطاريح الجامعية:

١٩. الحسن، خالد سعود، صناعة التأمين العربي الواقع والمستقبل، مجلة رسالة التأمين، العدد الرابع، تشرين الثاني، ٢٠٠٦.
٢٠. كرفوع، عدنان طه، دور تنمية الموارد البشرية في صناعة التأمين، بحث دبلوم عالي غير منشور، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، ٢٠١٣.
٢١. ربيعة، بن حملة محمد لطفي وآخرون، "تسويق خدمة التأمين في ظل الإصلاح الاقتصادي حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA"، الجزائر، ٢٠٠٥.
٢٢. محمد، فائزة عبد الكريم، "مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في صناعة التأمين، دراسة حالة في شركة التأمين الوطنية"، بحث لنيل شهادة الدبلوم العالي المعادل للماجستير

(تخصص تأمين)، مجلس المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية،
جامعة بغداد، ٢٠٠٩.

ج- الدوريات والبحوث والدراسات:

٢٣ . أبو دولة، جمال، النيايدي، حمد علي، (تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في منظمات
الخدمة في دولة الإمارات العربية المتحدة)، مجلة أبحاث اليرموك، جامعة اليرموك، اربد،
٢٠٠٠.

٢٤ . أبو بكر، صفية أحمد، "أثر الاتفاقية العالمية لتجارة الخدمات GATS على سوق
التأمين العربي"، الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي الفرص
 والتحديات، الدوحة، قطر، ٢٠٠٣.

٢٥ . إبراهيم، عزة عبد السلام، "تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية"،
الملتقى العربي الثاني حول التسويق في الوطن العربي الفرص والتحديات، الدوحة، قطر،
٢٠٠٣.

٢٦ . ابو الوفا، وآخرون، "تتمية الموارد البشرية بالمؤسسة التعليمية في ظل
العولمة"، مجلة كلية التربية بينها، العدد ١٠٨، ج(١)، ٢٠١٦.

د- المصادر الاجنبية

27. Bansal, Disha (2010), Impact of Liberalisation on Productivity and Profitability of Public Sector Banks in India, Thesis PhD in Management.

د. المواقع الالكترونية

٢٨ . عارف، نصر، مفهوم التنمية، ٢٠١٢، ينظر الموقع

http://www.amanjordan.org/aman_terms/faq.php?num

٢٩ . الرشيد، صالح "أساسيات تسويق الخدمات"، جامعة الملك فيصل، السعودية،

المذكرة الأولى، ٢٠٠٨، منشورة على موقع

webct-course.kfu.edu.sa