

الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

دراسة أعدت لنيل شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال بعنوان:

العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية

(نموذج مقترح)

**A study prepared for the Ph.D. in Business Administration titled:
Interactive relationship between the insurance industry and risk
management in the Syria organizations
(Proposed model)**

إعداد الطالب : عماد صديق ديب

إشراف الأستاذ الدكتور: محمد جودت ناصر

قرار لجنة الحكم

قررت لجنة التحكيم بالإجماع منح الطالب عماد صديق ديب درجة الدكتوراة بإدارة الأعمال عن الأطروحة المقدمة من قبله بعنوان:

(العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية (نموذج مقترح))
بدرجة جيد جدا وبمعدل قدره 80 % بتاريخ 13\8\2014 .

الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة الحكم :

أ.د محمد جودت ناصر

رئيس قسم الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

عضوا مشرفا

د. جمال اليوسف

أستاذ مساعد في قسم الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

عضوا

د. مجد صقور

مدرس - قسم الإدارة - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

عضوا

د.أنمار عرابي

مدرس - قسم الإحصاء - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

عضوا

د. رانيا زيرير

مدرس - قسم التأمين والمصارف - كلية الاقتصاد - جامعة دمشق

عضوا

الإهداء

إلى روح والدي الشهيد المظلوم صديق بشير ديب
إلى زوجتي وأولادي وأخوتي وأخواتي
إلى أصدقائي وأخص بالذكر الصديق الوفي المهندس
جهاد خيربك

كلمة شكر وتقدير

السادة الأساتذة الذين كانوا خير معين لي في جميع مراحل إعداد هذه الأطروحة وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور محمد جودت ناصر الذي لم يدخر جهداً في تزويدي بكافة الإرشادات العلمية اللازمة لإعداد هذه الأطروحة .

شكر خاص للأساتذة الذين بذلوا جهداً كبيراً في تقييم وتحكيم هذه الأطروحة .

شكر خاص لقسم الإدارة في جامعة دمشق .

الملخص

العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية

(نموذج مقترح)

مع التطورات الاقتصادية التي شهدتها الاقتصاد السوري في شتى المجالات وتوسع الاستثمارات وظهور المشاريع الضخمة والذي ترافق مع التطورات التشريعية في قطاع التأمين برزت أهمية العلاقة بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية .

هدفت هذه الدراسة الى توضيح العلاقة بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في كلا الاتجاهين اي تحديد مساهمة شركات التأمين في تحقيق اهداف ادارة الخطر في المنظمات السورية وكذلك ايضا توضيح مدى مساهمة ادارة الخطر في تحقيق اهداف شركات التأمين وبناء نماذج رياضية توضح المتغيرات المؤثرة في تلك العلاقة وكلا الاتجاهين.

وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والرياضي وبالاعتماد على الاستبانة كاداة لجمع البيانات خلص الباحث الى العديد من النتائج كان من اهمها :

1. إن متغيرات إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية المؤثرة في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية وتبعاً لدرجة تأثيرها هي:

أ - أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي للمنظمات السورية .
ب - مستوى الوضوح والشفافية وحسن النية في تعاملات منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية .

ت - إدراك إدارة الخطر في المنظمات لأهمية التأمين كأحدى وسائل إدارة الخطر .
ث - إدراك إدارة الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية.
2. إن متغيرات خدمات شركات التأمين السورية المؤثرة في تحقيق أهداف إدارات الخطر في المنظمات السورية وتبعاً لدرجة تأثيرها هي:

أ - الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد .
ب - تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة .
ت - مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط .

وقدم الباحث مجموعة من التوصيات كان من أهمها :

أولاً - التوصيات الخاصة بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية :

يوصي الباحث منظمات الأعمال السورية بضرورة إعطاء وظيفة الخطر الأهمية التي

تستحق وذلك من خلال مايلي :

تضمين البنية التنظيمية لمنظمات الأعمال وحدة تنظيمية مركزية على مستوى كل منظمة تكون مهمتها العمل على رسم وتنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بوظيفة الخطر و العمل على رسم سياسات مناسبة توضح الخطوط العريضة التي يتم على أساسها المفاضلة بين طرق مواجهة الخطر سواء من حيث التمييز بين طرق التأثير وطرق التمويل، وبين طرق التمويل الداخلي وطرق التمويل الخارجي ومسح البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بهدف تحديد الأخطار المحتملة وإعطاء طريقة معالجة الخطر بواسطة أسلوب التأمين الأهمية التي تستحق والإطلاع على التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية والتعامل بأقصى درجات الشفافية والوضوح وحسن النية مع شركات التأمين السورية وذلك من خلال الالتزام بتقديم معلومات شاملة وواضحة وغير متحيزة في مرحلة إبرام العقد ، والقيام بكل متطلبات الوقاية والمنع ، وتجنب إحداث أية خسائر متعمدة ، وتجنب المطالبة بتعويضات غير واقعية مبالغ فيها .

ثانياً - التوصيات الخاصة بشركات التأمين السورية :

يوصي الباحث شركات التأمين السورية بضرورة توفير متطلبات التفاعل مع إدارات

الخطر في المنظمات السورية وذلك من خلال مايلي :

ضرورة وفاء شركات التأمين السورية بالتزاماتها التعاقدية وعدم القيام بكل ما من شأنه الإيحاء بأنها تحاول المماطلة أو التهرب والعمل على تسوية المطالبات بأقصى سرعة ممكنة ومساعدة العملاء على اختيار التغطية التأمينية المناسبة والامتناع عن كل ما من شأنه الإيحاء بأنها تحاول بيع الوثائق التأمينية بأساليب تعتمد على الاحتيال وشرح بنود الوثيقة للعملاء وخصوصاً فيما يتعلق بحدود التغطية والتحمل والحدود الزمنية والمكانية ومراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد الأقساط ودفع التعويضات ومراعاة مبدأ عدم جواز الإثراء من غير سبب مشروع وضرورة رفع مستوى الكادر العامل في شركات التأمين والعمل على تعيين الأخصائيين في مجال التأمين والابتعاد عن المعايير الشخصية والذاتية في اختيار هذا الكادر وتوفير التغطيات التأمينية المناسبة في القطاعات الزراعية والتجارية والخدمية وبناء إستراتيجية تسويقية تساعد على نشر الوعي التأميني لدى المسؤولين عن إدارات الخطر في منظمات الأعمال ، سواءً من حيث الترويج والتوزيع سيما أن التأمين خدمة تباع ولا تشتري .

فهرس المحتويات

الفهرس		
الصفحة	الموضوع	الرقم المتسلسل
أ	الغلاف	1
ب	قرار لجنة الحكم	2
ت	الإهداء	3
ث	كلمة شكر وتقدير	4
ج	الملخص باللغة العربية	5
د	فهرس المحتويات	6
ز	فهرس الجداول	7
ض	فهرس الأشكال	8
1	الفصل التمهيدي	9
2	المقدمة	10
3	أولاً - مشكلة الدراسة	11
4	ثانياً - أهداف الدراسة	12
4	ثالثاً - أهمية الدراسة	13
5	رابعاً - مصطلحات الدراسة	14
5	خامساً - فرضيات الدراسة	15
7	سادساً - نماذج الدراسة	16
9	سابعاً - منهجية الدراسة	17
12	ثامناً - الدراسات السابقة	18
18	الجزء النظري	19
19	الفصل الأول : الخطر وإدارته في منظمات الأعمال	20
20	المبحث الأول : المفهوم الشامل للخطر وحلقاته وصفاته	21
20	أولاً - مفهوم الخطر	22
24	ثانياً - حلقات الخطر	23
27	ثالثاً - عناصر الخطر	24
33	المبحث الثاني : أنواع الأخطار وصفاتها	25
33	أولاً - تمهيد	26
36	ثانياً - تصنيف الأخطار	27
37	ثالثاً - صفات ظاهرة الخطر	28
39	المبحث الثالث : إدارة الخطر	29
39	أولاً : مفهوم إدارة الخطر	30
41	ثانياً : نطاق إدارة الخطر	31

41	ثالثاً : تكاليف ومنافع إدارة الخطر	32
42	رابعاً : أهداف إدارة الخطر	33
44	خامساً : مهام إدارة الخطر	34
46	المبحث الرابع : أساليب وسياسات إدارة الخطر	35
46	أولاً : تمهيد	36
46	ثانياً : أساليب إدارة الخطر	37
54	ثالثاً : سياسات إدارة الخطر	38
57	المبحث الخامس : إجراءات إدارة الخطر	39
57	أولاً : مقدمة	40
57	ثانياً : خطوات إدارة الخطر	41
64	الفصل الثاني: التأمين من المفهوم الى الاهداف	42
65	المبحث الأول : مفهوم التأمين	43
70	المبحث الثاني : أنواع التأمين	44
70	أولاً : معايير التصنيف	45
74	ثانياً : أنواع التأمين	46
88	المبحث الثالث : المبادئ الفنية والقانونية للتأمين	47
88	أولاً : المبادئ الفنية	48
90	ثانياً : المبادئ القانونية	49
96	المبحث الرابع : الأهمية الاقتصادية للتأمين	50
100	المبحث الخامس : شركات التأمين	51
100	أولاً : الوظائف الفنية	52
107	ثانياً : خدمات شركات التأمين	53
111	ثالثاً : أهداف شركات التأمين	54
113	الجزء العملي	55
114	المبحث الأول : خصائص عينة الدراسة	56
115	أولاً : توصيف عينة الدراسة	57
117	ثانياً : العلاقة بين المتغيرات وبناء الاستبانة	58
118	ثالثاً : اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة	59
129	المبحث الثاني : تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات	60
130	أولاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة	61
130	ثانياً : الأوساط الحسابية والأهمية النسبية والإتحراف المعياري	62
147	ثالثاً : اختبار الفرضيات	63
168	المبحث الثالث : النماذج المقترحة	64
169	أولاً : النموذج الأول علاقة درجة الإهتمام بإدارة الخطر وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين	65
173	ثانياً : النموذج الثاني	66

	علاقة مستوى خدمات شركات التأمين وأثره في تحقيق أهداف إدارة الخطر	
176	ثالثاً : نموذج المقارنة الأول بين شركات التأمين والمنظمات غير التأمينية بخصوص النموذج الأول	67
180	رابعاً : نموذج المقارنة الثاني بين شركات التأمين والمنظمات غير التأمينية بخصوص النموذج الثاني	68
183	خامساً : تحليل متغيرات العلاقة التفاعلية	69
191	الفصل الختامي : النتائج والتوصيات	70
192	أولاً : النتائج	71
198	ثانياً : التوصيات	72
200	قائمة المراجع	73
	الملاحق	74
	الملخص باللغة الانكليزية	75

فهرس الجداول

الفهرس		
الصفحة	الموضوع	الرقم المتسلسل
118	الاستبانات الموزعة والمستردة	1
122	قياس الصدق التمييزي لمحاور الاستبانة	2
123	معامل الاتساق الداخلي لمحور الخدمات التأمينية	3
124	معامل الاتساق الداخلي لمحور النصح والمشورة	4
124	معامل الاتساق الداخلي لمحور الاسس العلمية والفنية	5
124	معامل الاتساق الداخلي لمحور الوفاء بالالتزامات	6
125	معامل الاتساق الداخلي لمحور حجم الاعمال والارياح	7
125	معامل الاتساق الداخلي لمحور السيولة	8
125	معامل الاتساق الداخلي لمحور محفظة تأمينية متوازنة	9
126	معامل الاتساق الداخلي لمحور منتجات تأمينية جديدة	10
126	معامل الاتساق الداخلي لمحور إدارة الخطر في الفكر والأداء	11
127	معامل الاتساق الداخلي لمحور أهمية التأمين	12
127	معامل الاتساق الداخلي لمحور التغطيات التأمينية السورية	13
128	معامل الاتساق الداخلي لمحور الإقبال على الخدمات التأمينية	14
128	معامل الاتساق الداخلي لمحور الوضوح والشفافية	15
129	معامل الاتساق الداخلي لمحور التخفيف من الآثار السلبية على الأرياح	16
129	معامل الاتساق الداخلي لمحور الآثار السلبية على البقاء والنمو والاستمرار	17
129	معامل الاتساق الداخلي لمحور الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة	18
130	معامل الثبات الكلي لمحاور الاستبانة	19
131	التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة	20
133	مقياس لكزت الخماسي	21
134	الأوساط الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير توفر المنتجات التأمينية	22
135	الأوساط الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير النصح والمشورة	23
136	الأوساط الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير الاسس العلمية والفنية	24

137	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير الوفاء بالالتزامات	25
138	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير حجم الاعمال والارباح	26
139	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير السيولة	27
140	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير محفظة تامينية متوازنة	28
141	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير منتجات تامينية جديدة	29
142	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير ادارة الخطر في الفكر والاداء المؤسساتي	30
143	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير إدراك أهمية التأمين	31
144	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير إدراك أهمية التغطيات التامينية	32
145	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير لمتغير درجة الاقبال	33
146	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير مستوى الوضوح والشفافية	34
147	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير التخفيف من الآثار السلبية على الارباح	35
148	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير التخفيف من الآثار السلبية على البقاء والنمو والاستمرار	36
149	الايوساط الحسابية والاهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي لمتغير التخفيف من الآثار السلبية على الوفاء بالالتزامات	37
150	معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاهتمام بإدارة الخطر وتحقيق أهداف شركات التأمين من وجهة نظر شركات التأمين	38
152	معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاهتمام بإدارة الخطر وتحقيق أهداف شركات التأمين من وجهة نظر منظمات الأعمال	39
154	معامل ارتباط بيرسون بين درجة الاهتمام بإدارة الخطر وتحقيق أهداف شركات التأمين من وجهة نظر شركات التأمين ومنظمات	40

	الأعمال	
155	نتائج اختبار انوفا للفروق	41
156	نتائج اختبار LSD لتحديد مصدر الفروق	42
162	معامل ارتباط بيرسون بين مستوى خدمات شركات التأمين وأهداف منظمات الأعمال من وجهة نظر شركات التأمين	43
164	معامل ارتباط بيرسون بين مستوى خدمات شركات التأمين وأهداف منظمات الأعمال من وجهة نظر منظمات الأعمال	44
166	معامل ارتباط بيرسون بين مستوى خدمات شركات التأمين وأهداف منظمات الأعمال من وجهة نظر منظمات الأعمال و شركات التأمين	45
167	نتائج اختبار أنوفا للفروق	46
168	نتائج اختبار LSD لتحديد مصدر الفروق	47
172	تعريف المتغيرات الإجرائية في البحث	48
173	مراحل إدخال المتغيرات بحسب أهمية النموذج	49
173	ملخص النماذج المقترحة	50
173	نتائج اختبار انوفا	51
174	قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح الأول	52
175	ملخص النموذج الأول	53
175	نتائج اختبار أنوفا للنموذج الأول	54
176	قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح الأول	55
176	مراحل إدخال المتغيرات بحسب أهميتها في النموذج الثاني	56
177	ملخص النماذج المقترحة	57
177	نتائج اختبار أنوفا للنموذج الثاني	58
177	قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح الثاني	59
178	ملخص النموذج الثاني بحسب المتغير المستقل الرئيسي	60
179	نتائج اختبار أنوفا للنموذج الثاني على مستوى المتغير المستقل الرئيسي	61
179	قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح الثاني على مستوى المتغير المستقل الرئيسي	62
180	ملخص النماذج الخاصة بكل من شركات التأمين منظمات الأعمال	63
180	نتائج اختبار انوفا	64
180	قيم المعاملات الخاصة بالنماذج المقترحة لشركات التأمين ومنظمات الأعمال	65

181	ملخص النماذج المقترحة على مستوى المتغير الإجمالي	66
182	اختبار أنوفا على مستوى المتغير الإجمالي	67
182	قيم المعاملات الخاصة بالنماذج المقترحة على مستوى المتغير الإجمالي	68
183	ملخص النماذج الخاصة بشركات التامين ومنظمات الأعمال على مستوى المتغيرات الجزئية للعلاقة بين خدمات شركات التامين وأهداف إدارة الخطر	69
183	نتائج اختبار انوفا	70
183	قيم المعاملات الخاصة لنماذج المقارنة المقترحة	71
184	ملخص النماذج المقترحة على مستوى المتغير الإجمالي	72
185	نتائج اختبار أنوفا على مستوى المتغير الإجمالي	73
185	قيم المعاملات الخاصة على مستوى المتغير الإجمالي	74
186	المتغيرات الإجرائية للعلاقة التفاعلية بين صناعة التامين وإدارة الخطر في المنظمات السورية	75
187	الاحصاءات الوصفية لمتغيرات العلاقة التفاعلية	76
188	كفاية حجم العينة لمتغيرات العلاقة التفاعلية	77
188	التباين الكلي المفسر لمتغيرات العلاقة التفاعلية	78
190	مصفوفة المكونات بعد التدوير	79

فهرس الأشكال

الفهرس		
الصفحة	الموضوع	الرقم المتسلسل
119	توزع عينة الدراسة بين منظمات الأعمال وشركات التأمين	1
119	توزع عينة الدراسة بحسب طبيعة نشاط الشركة	2
119	توزع عينة الدراسة تبعاً للمسمى الوظيفي	3
120	توزع أفراد العينة بحسب المحافظات السورية	4
157	متوسط درجة الاهتمام بإدارات الخطر من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين	5
168	متوسط مستوى خدمات شركات التأمين من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين	6
189	العلاقة بين الجذور الكامنة ورقم المكون	7

الفصل التمهيدي

مقدمة :

أولاً : مشكلة الدراسة

ثانياً : أهداف الدراسة

ثالثاً : أهمية الدراسة

رابعاً : فرضيات الدراسة

خامساً : نماذج الدراسة

سادساً : منهجية الدراسة

1- منهاج الدراسة

2- مجتمع الدراسة

3- عينة الدراسة

4- أداة الدراسة

5- أساليب التحليل الإحصائي

سابعاً : محددات الدراسة

ثامناً : مصطلحات الدراسة

تاسعاً : الدراسات السابقة

مقدمة :

تعتبر منظمات الأعمال أنظمة نصف مفتوحة تتألف من مدخلات وعمليات و مخرجات وآلية ضبط وتحكم هي الإدارة حيث تقوم تلك المنظمات بالحصول على الموارد الإدارية من أفراد و أموال و معدات و مواد ومعلومات من البيئة المحيطة ، وتجري عليها مجموعة من الأنشطة الفكرية والعضلية الإدارية و التنفيذية فتحولها إلى مخرجات تعيدها إلى البيئة المحيطة على شكل سلع وخدمات وأموال و مخلفات إنتاج ،وفي إطار عملها تتعدد الجهات المؤثرة و المتأثرة بأنشطتها من عمال من أرباب عمل و عمال وزيائن وموردين ودائنين ومناقسين وأنظمة حقوقية وقانونية على مستوى المجتمع ككل ، وهي تتعرض لأحداث بعضها غير مرغوبة قد تؤثر سلباً على أحد عناصر بيئتها الداخلية أو الخارجية ، مما قد يساهم في هلاك موجوداتها كلياً أو جزئياً أو يعرض مواردها المالية للانقطاع أو يؤثر صحياً على أفرادها ويرتب مسؤولية قانونية عليها قد تؤدي لعجزها عن الوفاء بالتزاماتها مما قد يعرضها للإفلاس و يؤدي لإنهاء وجودها المادي والقانوني، وهي تلجأ إلى العديد من السياسات والوسائل والطرائق والإجراءات للتخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة من خلال نشاط متميز يسمى وظيفة الخطر (إدارة الخطر) بواسطة وحدة تنظيمية متخصصة أو بدونها ومن تلك الطرائق المستخدمة في إدارة الخطر طريقة التأمين لدى منظمات متخصصة في إدارة أخطار الآخرين هي شركات التأمين.

تسعى شركات التأمين كغيرها من المنظمات الإنسانية إلى غاية أساسية هي خدمة العميل من خلال أنشطتها الأساسية المتمثلة في تقديم التغطية التأمينية وصولاً إلى تحقيق هدفها الأساسي والمحوري ألا وهو الربح ، وفي سبيل ذلك تسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية كضمان السيولة وتحقيق التوازن بين المصادر والاستخدامات وتطوير منتجاتها التأمينية ورفع كفاءة العنصر البشري العامل لديها وزيادة حجم مبيعاتها وحصتها السوقية .

شهد القطر العربي السوري خلال العقدين الأول والثاني من القرن الواحد والعشرين تحولات جذرية في شتى نواحي الحياة الاقتصادية الصناعية والتجارية والمصرفية والتأمينية ، حيث صدرت العديد من المراسيم التي أدت إلى إلغاء حصرية ممارسة الدولة للعديد من الأنشطة والسماح للقطاع الخاص بالدخول إليها ، ومن هذه الأنشطة نشاط التأمين ، حيث صدر المرسوم التشريعي رقم 43 لعام 2005 الذي سمح بالترخيص لإنشاء شركات تأمين مساهمة خاصة في الجمهورية العربية السورية.

يتوقع جميع المهتمين أن يساهم التطور التشريعي في قطاع التأمين من جهة والتطور والنمو في القطاعات الاقتصادية الأخرى من جهة ثانية ، إلى قيام علاقة تفاعلية بين صناعة التأمين ومنظمات الأعمال تساهم في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال والتخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير

المرغوبة وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية من خلال قيام طرفي العلاقة بتوفير متطلبات التفاعل فيما بينهما ، وسنحاول في هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع إدارات الخطر في منظمات الأعمال وعلاقتها بتحقيق أهداف شركات التأمين السورية ، والإضاءة أيضاً على واقع شركات التأمين السورية ودورها في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية ، وبيان نواحي الخلل والقصور في هذه العلاقة وتقديم مقترحات متواضعة للإسهام في تلافيتها أو تجاوزها بما يساهم في تطوير صناعة التأمين السورية والحفاظ على وجود ونمو واستمرار وكفاءة منظمات الأعمال السورية .

مشكلة الدراسة :

تتمثل مشكلة الدراسة في تحديد مدى مساهمة شركات التأمين لسورية بتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية وبيان مدى مساهمة إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية ، وإيجاد نماذج رياضية تعبر عن طبيعة تلك العلاقة في كلا الاتجاهين. وبالتالي فإن مشكلة البحث تتحدد في التساؤلات التالية :

- 1- ما هي السياسات و الإجراءات والأنشطة التي تؤديها إدارات الخطر في المنظمات السورية و تؤثر في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية .
- 2- ما هي الأنشطة والخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وتؤثر في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية .
- 3- هل هناك علاقة بين أنشطة إدارات الخطر في المنظمات السورية و تحقيق أهداف شركات التأمين السورية.
- 4- ما هو النموذج الرياضي المعبر عن طبيعة العلاقة بين أنشطة إدارات الخطر في المنظمات السورية وأهداف شركات التأمين السورية .
- 5- هل هناك علاقة بين أنشطة وخدمات شركات التأمين وتحقيق أهداف إدارات الخطر في المنظمات السورية.
- 6- ما هو النموذج الرياضي المعبر عن العلاقة بين أنشطة وخدمات شركات التأمين السورية وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الأمور التالية :

- 1- بيان دور إدارات الخطر في منظمات الأعمال في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية.
- 2- بيان دور شركات التأمين السورية في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية .
- 3- بناء نموذج رياضي يعبر عن طبيعة العلاقة بين إدارات الخطر في المنظمات السورية وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية .
- 4- بناء نموذج رياضي يعبر عن طبيعة العلاقة بين شركات التأمين السورية و تحقيق أهداف منظمات الأعمال السورية .
- 5- أبرز أهمية وظيفة الخطر كإحدى وظائف منظمات الأعمال شأنها شأن التمويل والتسويق .
- 6- محاولة التوفيق بين المصطلحات المستخدمة من قبل رجال التأمين وبين مصطلحات علم الإدارة و المساهمة في تطوير وقع إدارات الخطر وصناعة التأمين في آن معاً في القطر العربي السوري .

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من:

- 1- أهمية الموضوع المطروح وهو إدارة الخطر في منظمات الأعمال ودورها في الحفاظ على وجود المنظمة واستمرارها في إدارة أعمالها وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها .
- 2- أهمية صناعة التأمين على الصعيد الفردي والمؤسسية وعلى صعيد الاقتصاد الكلي .
- 3- تزامن إجراء هذه الدراسة مع الانطلاقة الجديدة لصناعة التأمين السورية والمتمثلة بإلغاء حصرية الدولة وتشريع باب هذا القطاع أمام شركات التأمين الخاصة .
- 4- عمل هذه الدراسة على تحديد مساهمة إدارة الخطر في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية .
- 5- عمل هذه الدراسة على تحديد مساهمة شركات التأمين في تحقيق أهداف إدارات الخطر في المنظمات السورية.
- 6- عمل هذه الدراسة على إخضاع الكثير من المصطلحات التأمينية لمنطق علم الإدارة بما يتوافق مع دراسة هذا الموضوع ضمن قسم الإدارة في كلية الاقتصاد .

7- إيجاد نماذج رياضية قياسية توضح طبيعة العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية وفي كلا الاتجاهين .

- مصطلحات الدراسة :

-إدارة الخطر : وهي مجموعة الأنشطة الإدارية والتنفيذية الهادفة للتخفيف من الآثار السلبية للأحداث الغير مرغوبة .

43-صناعة التأمين السورية : مجموعة شركات التأمين السورية العاملة بموجب المرسوم التشريعي رقم 43 لعام 2005 .

- الخطر : حالة معنوية سلبية تصاحب متخذ القرار نتيجة لعدم التأكد من النتائج المستقبلية للقرارات استناداً لأحداث الماضي التي يحتمل أن تتكرر مستقبلاً على شكل خسائر معنوية أو مادية في الدخل والممتلكات يمكن قياسها معنوياً بمقياس درجة الخطر ومادياً إن أمكن بمقياسين ماديين هما احتمال الخسارة وحجم الخسارة المحتملة وصولاً للتوقيع الرياضي للخسارة .

فرضيات الدراسة :

تتضمن هذه الدراسة الفرضيات التالية :

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين السورية .
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية .
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال و شركات التأمين السوريتين معاً .
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين نظرة منظمات الأعمال ونظرة شركات التأمين لدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية .

5- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل و تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين السورية .

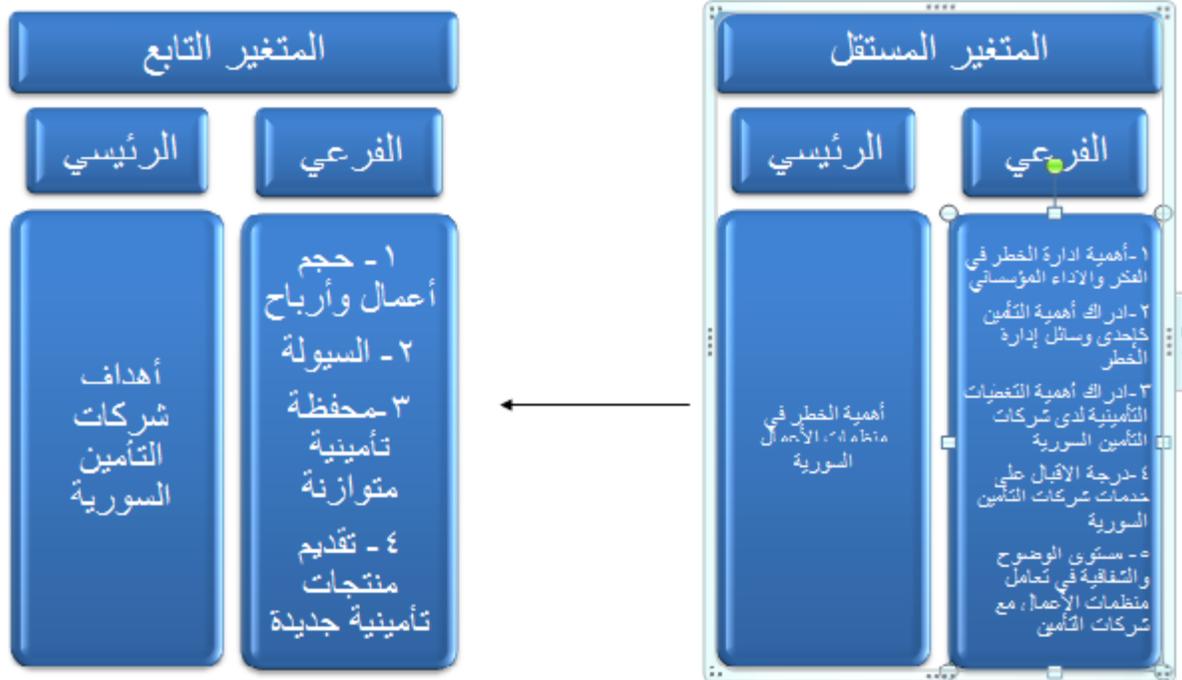
6- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية .

7- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال و شركات التأمين السوريتين معاً .

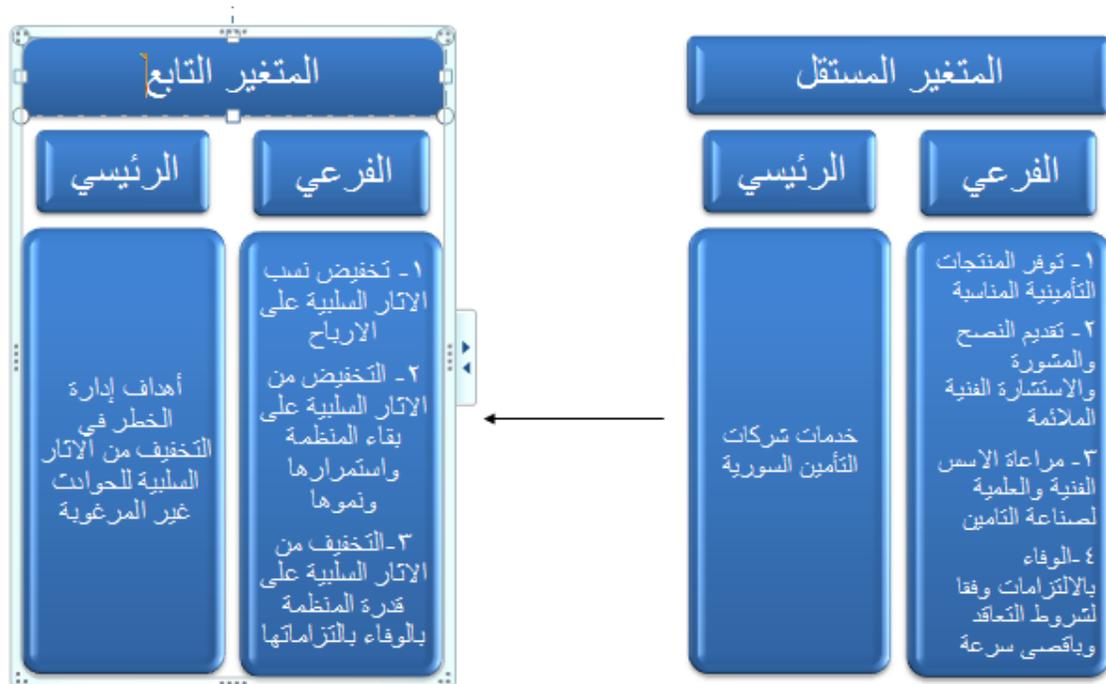
8- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية بين نظرة منظمات الأعمال ونظرة شركات التأمين السوريتين لمستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية .

نماذج الدراسة :

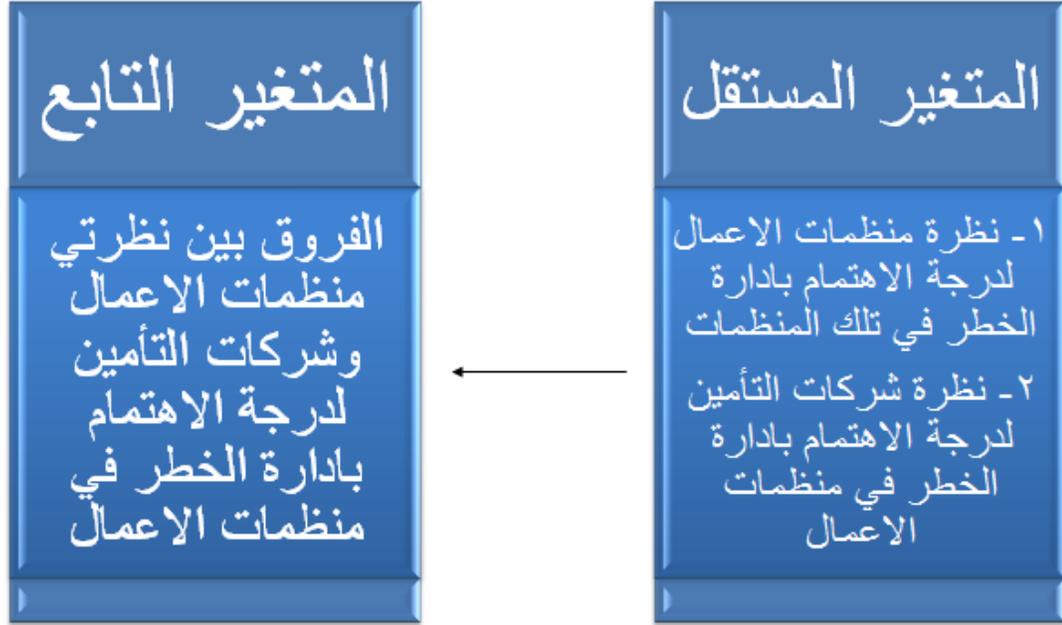
1- النموذج الأول :



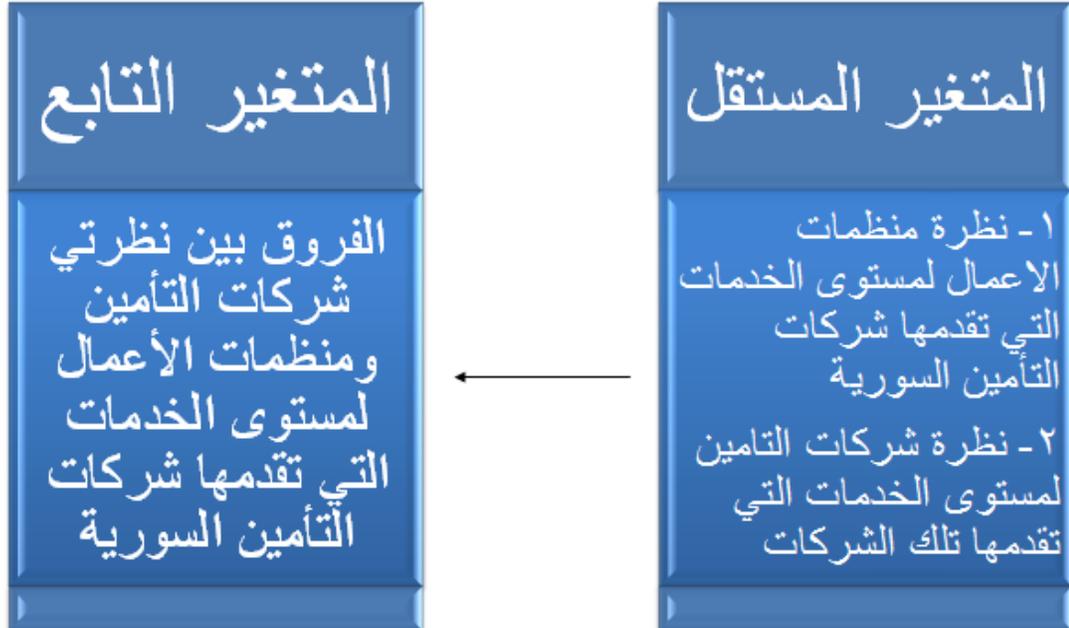
2- النموذج الثاني :



النموذج الثالث:



النموذج الرابع:



منهجية الدراسة :

1 - منهج الدراسة

اعتمد الباحث على الأسلوب الوصفي التحليلي والرياضي لبحث واقع إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية وواقع خدمات التأمين في شركات التأمين السورية وبناء النماذج التي تعبر عن العلاقة التفاعلية والذي تمثل في قسمين هما :

***القسم النظري** : هو الذي تم من خلاله تجميع البيانات وتحليلها وصولاً لتحديد سياسات وإجراءات وطرق وأهداف إدارة الخطر ، وتحديد مفاهيم التأمين وخدماته وأهدافه وذلك بالاعتماد على الكتب والمراجع والدوريات والمجلات العلمية والرسائل الجامعية والمواقع الالكترونية .

***القسم الميداني** : ويستند إلى بناء استبانة تضم مجموعة من العبارات موجهة إلى عينة الدراسة وتحليل نتائجها باستخدام البرنامج الإحصائي spss والذي يعتمد على جمع البيانات الإحصائية من العينة التي تمثل المجتمع وتحليلها والربط فيما بينها وصولاً إلى تحديد النتائج والاستناد إليها في تقديم المقترحات .

2 - مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين السورية وجميع المنظمات السورية الأخرى .

3 - عينة البحث:

يتألف مجتمع البحث من جميع العاملين في منظمات الأعمال وشركات التأمين في سورية والبالغ عددهم 5054458 وفقاً لإحصائيات المكتب المركزي للإحصاء في سورية بناء على المسح الميداني للقوى العاملة في العام 2011 والواردة في المجموعة الإحصائية السورية للعام 2012، وقد تمّ اعتماد أسلوب المعاينة العنقودية حيث تمّ توزيع 1200 استبانة كنسبة 0.23 بالألف من إجمالي المجتمع.

4 - أداة الدراسة :

قام الباحث بتصميم استبانة استقصاء موجهة إلى العاملين في شركات التأمين السورية ومنظمات الأعمال السورية لمعرفة درجة تأثير العلاقة التفاعلية بين إدارات الخطر في منظمات الأعمال وشركات التأمين السورية في تحقيق أهداف كلا الطرفين ، وذلك بعد الاطلاع على المراجع و الدراسات وإجراء المقابلات مع العاملين في المنظمات السورية وشركات التأمين وقد تم تقسيم الاستبانة إلى خمسة محاور رئيسية وفق ما يلي :

-المتغيرات الديموغرافية / عبارة عن بطاقة تعريف بالشخص منه الجنس ، العمر ، المستوى العلمي ، الخبرة الوظيفية ، المستوى الوظيفي ، المسمى الوظيفي ، القطاع الاقتصادي الذي تنتمي إليه الشركة ، المحافظة التي تعمل بها الشركة أو فرعها .

-المحور الأول الذي يقيس المتغير المستقل / مستوى خدمات شركات التأمين السورية وقد تضمن هذا المحور المحاور الفرعية التالية

1 - مدى توفر المنتجات والوثائق التأمينية ويقاس من خلال العبارات من {1 حتى 15} .

2 - تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة و يقاس من خلال العبارات من {16حتى 21} .

3 - الأسس العلمية والفنية العادلة عند تحديد الأقساط وتقاس من خلال العبارات {22حتى25}.

4 - الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد و يقاس من خلال العبارات {26حتى28} .

-المحور الثاني الذي يقيس المتغير التابع : مستوى تحقيق أهداف شركات التأمين السورية وقد تضمن المحاور الفرعية التالية :

1 - حجم الأعمال والأرباح ويقاس من خلال العبارات {29 حتى 33} .

2 - السيولة ويقاس من خلال العبارات {24 حتى 36} .

3 - محفظة تأمينية متوازنة ويقاس من خلال العبارات {37 حتى 42} .

4 - تطوير منتجات تأمينية جديدة ويقاس من خلال العبارات {43حتى46} .

-المحور الثالث الذي يقيس المتغير المستقل : مستوى الاهتمام بإدارة الخطر في المنظمات السورية ويتضمن المحاور الفرعية التالية :

1 -أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي و يقاس من خلال العبارات {47حتى67}.

2 - إدراك أهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر ويقاس من خلال العبارات {68حتى77}.

3 - إدراك أهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية ويقاس من خلال العبارات {78حتى80} .

4- درجة إقبال منظمات الأعمال على خدمات شركات التأمين السورية .

5- مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية .

-المحور الرابع الذي يقيس المتغير التابع : مستوى تحقيق أهداف إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية ويتضمن المحاور الفرعية التالية :

1 - التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح ويقاس من خلال العبارات {97حتى105} .

2 - التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة واستمرارها في أداء أنشطتها ويقاس من خلال العبارات من {106حتى110} .

3 - التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة في الوفاء بالتزاماتها ويقاس من خلال العبارات من {111حتى115} .

5 - أساليب التحليل الإحصائي :

تمت معالجة بيانات الدراسة من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss .

6 - محددات الدراسة :

(1) الحدود المكانية والزمانية: وتمثلت في جانبي العلاقة التفاعلية وهم شركات التأمين السورية والمنظمات السورية الأخرى والصعوبات التي عانى منها الباحث في توزيع أداة الدراسة خارج محافظات دمشق واللاذقية وطرطوس مما استلزم وقتاً كبيراً أدى إلى إطالة زمن الدراسة.

(2) الصعوبات الاصطلاحية والمتمثلة في اختلاف المصطلحات النظرية عن المصطلحات التي يستخدمها العاملون في الممارسة العملية مما أدى لإعادة صياغة أداة الدراسة مرات عديدة .

الدراسات السابقة :

أ- الدراسات باللغة العربية :

الدراسة الأولى : دراسة (حمودة، 1998) بعنوان الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين ، قسم التأمين ، جامعة الإسكندرية .

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين ومعرفة الاتجاهات والتطورات الحديثة في هذا المجال ، حيث قام الباحث باستخدام العديد من المؤشرات لتقييم أداء شركات التأمين المصرية ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1 - إن أهم المعايير والأسس العامة النظرية لتقييم أداء شركات التأمين هي الخدمة الجيدة للعملاء كالسرعة في دفع التعويضات ، وقيامها بإجراء بحوث تطوير الإنتاج ، والاهتمام بالكوادر العاملة وتدريبها.

2 - إن من أهم المعايير العملية لتقييم أداء شركات التأمين هي المؤشرات المالية مثل مدى نمو الأقساط ، وتطوير عمليات الاكتتاب ، والملاءة المالية .

الدراسة الثانية : دراسة (طباخة، 2000) ، بعنوان قياس الربح في المؤسسة العامة السورية للتأمين (دراسة مقارنة) ، رسالة دكتوراه ، جامعة دمشق .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أهمية التأمين والبحث عن وسائل تطوره وتقدمه في الجمهورية العربية السورية وقد توصلت إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1) ضعف الوعي التأميني في المجتمع السوري بسبب ضعف الدخل ، وبسبب عوائق دينية واجتماعية .

2) ينظر المجتمع السوري إلى التأمين كمنظرة إلى الضرائب التي تفرضها الدولة ، مما خفف من الإقبال على الخدمات التأمينية .

3) ضعف القدرة التسويقية لقطاع التأمين السوري وانخفاض قدرته على جذب العملاء.

الدراسة الثالثة : دراسة (حداد ، 2008) بعنوان مدى رضا منظمات الأعمال عن خدمات شركات التأمين في منطقة عمان الكبرى ، دراسة ميدانية ، دراسة محكمة ، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى رضا منظمات الأعمال عن خدمات شركات التأمين في منطقة عمان الكبرى حيث قام الباحث بالتعرف على أسباب اختيار وتغيير شركة التأمين ، والمتوسط الزمني للتعامل مع نفس الشركة ، وبيان مستوى الرضا عن المزيج التسويقي الخدمي لشركات التأمين الأردنية ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1- أن الجودة والسعر والعلاقة الشخصية كانت من أهم أسباب اختيار وتغيير شركات التأمين.

2- المعدل العام لتعامل منظمات الأعمال مع نفس شركة التأمين أقل من خمس سنوات.

3- حصلت متغيرات الخدمات التأمينية وعمليات الاتصال ووضوح مفردات وثائق التأمين على درجة رضا مقبول.

4- كانت المتغيرات المتعلقة بالدليل المادي أقل المتغيرات حصولاً على الرضا من قبل منظمات الأعمال .

الدراسة الرابعة : دراسة (صقر، 2009) ، بعنوان شركات التأمين وإعادة التأمين والدور المزدوج في سوق المال بين النشاط الاستثماري والتغطية التأمينية ، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان طبيعة العلاقة بين شركات التأمين وإعادة التأمين ، وبين سوق رأس المال ، وتوضيح دور هيئة الإشراف على التأمين في وضع ضوابط ومحددات تقيد الأنشطة الاستثمارية لشركات التأمين السورية ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1- إن وجود سوق لرأس المال يعد شرطاً ضرورياً ومحفزاً لقيام شركات التأمين باستثمار فوائدها المالية .

2- يعد التوازن بين عوامل الأمان والسيولة والربحية العامل الأساس في المفاضلة بين المجالات الاستثمارية المتاحة لشركات التأمين واختيار مجال دون آخر .

الدراسة الخامسة : دراسة (الأشقر ، 2009) بعنوان سبل تفعيل صناعة التأمين والوعي التأميني في سورية ، دراسة محكمة ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية .

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع صناعة التأمين السورية ، وإبراز أهمية قطاع التأمين الخاص في العملية التأمينية إلى جانب المؤسسة العامة السورية للتأمين ، وبيان جدوى وجود سلطة إشرافية رقابية تتمثل بهيئة الإشراف على التأمين ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1- وجود العديد من المشاكل التي يعاني منها سوق التأمين السوري نتيجة لحصار أنشطة التأمين بالدولة لفترة زمنية طويلة .

2- قصور الوعي التأميني للمواطن السوري .

3- انعدام الاهتمام بعملية التسويق لفترة طويلة بسبب عدم وجود المنافسة نتيجة لسياسة الحصر الحكومي.

4- ارتباط العديد من أصحاب الفعاليات الاقتصادية العريقة بعقود تأمين خارجية واستمرار ولائهم للمؤمن الخارجي .

5-تحتاج سوق التأمين السورية لبذل المزيد من الجهود وعلى كافة المستويات الإدارية والتنظيمية وعلى مستوى الكادر التأميني ، إذا أريد نقله إلى مستويات أكثر رقياً في المستقبل .

الدراسة السادسة : دراسة (الأشقر ، 2010) بعنوان واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية و آفاقه المستقبلية في ظل أحداث شركات تأمين خاصة ، رسالة دكتوراه ، جامعة دمشق .

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع صناعة التأمين في الجمهورية العربية السورية ، وتحديد أسباب قصور الوعي التأميني ، وتوضيح دور شركات التأمين الخاصة في تطوير آليات عمل سوق ، التأمين السورية ، وإبراز أهمية التسويق في الصناعة التأمينية السورية ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1-وجود علاقة طردية بين تطور صناعة التأمين السورية وبين كل من عوامل الوعي التأميني ، التطور الاقتصادي ، والاجتماعي ، الاهتمام بالأنشطة التسويقية في شركات التأمين ، عمل شركات التأمين الخاصة .

2-وجود العديد من العوامل التي تحد من تطور صناعة التأمين السورية من أهمها انخفاض الدخل ، نقص المعلومات التأمينية عند الزبائن ، العامل الديني ، قصور الأنشطة التسويقية لشركات التأمين السورية ، وجود أنظمة بديلة عن التأمين يلجأ إليها المواطن السوري .

الدراسة السابعة : دراسة (محمود، 2012) بعنوان استراتيجية إدارة المخاطر في شركات التأمين التعاوني الإسلامي ، مجلة جامعة المدينة العالمية .

هدفت هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى المساهمة في تطوير استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر في شركات التأمين التكافلي ، بهدف تعزيز القدرة التنافسية لهذه الشركات في بيئة المال والأعمال الدولية ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1-إن معظم المخاطر التي تتعرض لها شركات التأمين التكافلي تتعلق بالسيولة والملاءة المالية والتي ينتج عنها العجز عن دفع قيمة المطالبات .

2-تعتمد إدارة المخاطر على أساليب استخدام الفائض التأميني لحساب حملة الوثائق أو أسلوب القرض الحسن من حساب المساهمين في تجاوز صعوبات العجز عن دفع قيمة المطالبات .

الدراسة الثامنة : دراسة (بو حرود ، 2012) بعنوان الدور الاستراتيجي للجودة كأداة تسويقية لخدمات التأمين دراسة تقييمية من منظور العملاء لجودة الخدمة بالشركة الجزائرية للتأمينات ، دراسة محكمة ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير ، جامعة سطيف .

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الاستراتيجي لتبني مفهوم الجودة كأداة تسويقية للخدمات التأمينية في تحسين القدرات التنافسية ، وهدفت أيضاً إلى التعرف على إبعاد الجودة وتحديد الأساليب التسويقية التي تساهم في رفع مستوى الجودة ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموع من النتائج كان من أهمها :

1-تعتبر صناعة التأمين الجزائرية صناعة ناشئة وغير قادرة على المنافسة في السوق الدولية.

2-ضعف الوعي التأميني واقتصار ممارسة التأمين لدى فئة محدودة من المجتمع الجزائري واعتماده بشكل كبير على التأمينات الإلزامية وضعف الاهتمام بتأهيل الاختصاصيين من قبل الجامعات والمعاهد في الجزائر .

3-ضرورة إيلاء عامل الجودة الأهمية التي تستحق والارتقاء بمستوى الجودة في شركات التأمين الجزائرية .

ب - الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى : دراسة (Munich ، 2006) بعنوان الاهتمام بالتأمين متاهي الصغر ، دراسة أجرتها شركة ميونيخ العالمية للتأمين وإعادة التأمين .

هدفت هذه الدراسة لإيجاد حل للطبقات الفقيرة التي لا تستطيع شراء وثائق التأمين ، حيث وحدت الدراسة أن أكثر من 4 مليار إنسان حول العالم لا يستطيعون الاستفادة من خدمات التأمين وتوصلت إلى نتيجة مفادها أن الحل في إصدار وثائق متاهية الصغر ذات شروط مخففة وذات قيم منخفضة تناسب تلك الشريحة الواسعة من البشر .

الدراسة الثانية : دراسة (Ferrai ، 2006) التي قامت بها هذه الشركة من أجل معرفة موقعها في أذهان المتعاملين معها من عملاء ووسطاء ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1-عدم وجود أخصائيين في مجال التأمين يعطون العملاء استشارة تأمينية فنية دقيقة ، وهم يتنقلون من شخص لآخر قبل أن يحصلوا على الاستشارة المناسبة.

2-يفضل العملاء التعامل مع مركز واحد لتقديم الخدمات التأمينية ، ولا يفضلون مراجعة أكثر من جهة في مناطق جغرافية متعددة .

3-يوجد انطباع لدى العملاء بأن موظفي الشركة لا يقومون بإبلاغهم عن التطورات والتغيرات والتحسينات التي تطرأ على آليات عمل الشركة .

الدراسة الثالثة : دراسة (Calandro ، وآخرون ، 2007)

بعنوان استخدام نموذج (G et D) لاكتساب عملاء تأمين جدد ، دراسة تطبيقية على شركة Geico في الولايات المتحدة .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مدى ملائمة بيئة الشركة لتطبيق ذلك النموذج ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1-يجب على الشركة أن تعيد هيكلتها وأنشطتها وطرق عملها كي تصبح ملائمة لتطبيق هذا النموذج .

2-يجب على الشركة أن تسعى بشكل مستمر للحفاظ على سمعة جيدة في أذهان العملاء .

3- يجب على الشركة أن تقوم باستمرار بتقديم خدمات متطورة إضافية وأن تبتكر أساليب عمل جديدة كي تستطيع أن تظهر في موقع متميز عن غيرها من الشركات الأخرى .

الدراسة الرابعة : دراسة (Gorije ، 2011) بعنوان العلاقة بين تطبيق نظام الجودة الشاملة بتطوير وتحسين جودة الخدمة التأمينية في شركات التأمين الإيرانية ، دراسة محكمة ، Australian journal of and applied sciences

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية ، وبيان أثر تطبيقها على جودة الخدمة التأمينية ، من خلال التركيز على إبعاد خمسة هي إرضاء الزبون ، والتحسين المستمر ، والاتصال بالزبون ، والعمليات والأداء التنظيمي ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أهمها :

1-تتوافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في صناعة التأمين الإيرانية .

2-يختلف مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة ، الشاملة بين شركة تأمين أخرى.

3- ساهم تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى جودة الخدمات التأمينية في شركات التأمين الإيرانية.

الدراسة الخامسة : دراسة (Dizgah ، وآخرون ، 2012) العلاقة فيما بين تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وبين تطور الأداء في مؤسسات التأمين الإيرانية مجلة

Australian journal of and applied sciences

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على تطور الأداء التنظيمي لشركات التأمين الإيرانية في مقاطعة كولان ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتيجة مفادها أن تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة يؤثر إيجاباً على جميع جوانب الأداء باستثناء عامل واحد يتأثر سلباً.

إن ما يميز هذه الدراسة المتعلقة بالعلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية عن غيرها من الدراسات السابقة يتجلى بما يلي :

1-بينت أن إدارة الخطر موضوع إداري مؤسسي قبل أن يكون موضوعاً تأمينياً

2-أبرزت أهمية إدارة الخطر كنشاط وظيفي ضمن منظمات الأعمال له أهدافه وسياساته وإجراءاته وأطره التنظيمية الإدارية والتنفيذية .

- 3- قامت بتكييف المفاهيم التأمينية بما يتوافق مع المفاهيم الإدارية سواء فيما يتعلق بالمصطلحات أو وحدة المعايير التي يتم على أساسها التمييز بين المفاهيم التأمينية.
- 4- أبرزت أهمية نظرية النظم في التفكير الاستراتيجي لإدارة الخطر في منظمات الأعمال .
- 5- تعتبر أول دراسة ربطت بين النشاط التأميني وتحقيق أهداف إدارة الخطر في منظمات الأعمال في الحفاظ على مواردها الإدارية من أفراد و أموال وآلات ومواد ومعلومات .
- 6- تعتبر أول دراسة تربط بين أنشطة إدارة الخطر في منظمات الأعمال وتحقيق أهداف شركات التأمين .
- 7- قدمت نماذج رياضية متعددة تعبر ن طبيعة العلاقة بين شركات التأمين ومنظمات الأعمال وحددت العوامل المحددة لهذه العلاقة وفي كلا الاتجاهين .

الجزء النظري

الفصل الأول

الخطر وإدارته في منظمات الأعمال

المبحث الأول

المفهوم الشامل للخطر وحلقاته وصفاته

أولاً: مفهوم الخطر :

الخطر يدل على قضية سلبية قد تكون حالة معنوية ، واقعة مادية أو خسارة مالية ، وقد اختلف المختصون في تحديد المفهوم الاصطلاحي له ، وذلك تبعاً لاختلاف اختصاصاتهم ، كعلماء نفس وإحصائيين ورياضيين واقتصاديين وأخصائيين بالتأمين منظرين وممارسين ، فعلماء النفس اهتموا بالإطار المعنوي¹ بينما اهتم علماء الرياضيات بالتعبير عن الظاهرة كمياً ، واهتم علماء الإحصاء بالجانب الاحتمالي للظاهرة، بينما اهتم الاقتصاديون بالجانب المادي للخسارة ، واهتم التأمينيون بالجانب المادي الاحتمالي للخسارة ، إلا أن دراسة هذه الظاهرة من زاوية إدارية يدفعنا للاهتمام بما يمكن تسميته الإطار التكاملي الذي يضم الأطر السابقة بشكل متكامل متناغم سيما أن الإدارة تتعامل مع الموارد المادية والمعنوية وتستخدم المؤشرات المعنوية والكمية والنماذج الرياضية والإحصائية والتنبؤ العلمي الموضوعي بالمستقبل ، وإن هدفاً أساسياً من أهداف الإدارة الحفاظ على موجودات المنظمة وعلى كادرها الفني والإداري وإتباع كافة الوسائل ومختلف الأساليب في سبيل ذلك، وفي ظل هذا الاختلاف فإن الباحث سيستعرض جميع وجهات نظر تلك الجهات في محاولة لإيجاد مفهوم قد يتسع لها جميعاً ، يسد نقصها ويلغي تناقضاتها :

-عرف سلامة عبد الله الخطر بأنه ((ظاهرة أو حالة معنوية تلازم الشخص، عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية، مما يترتب عليه حالة عدم التأكد من نتائج تلك القرارات التي يتخذها هذا الشخص))²
من هذا التعريف يستطيع الباحث أن يقدم التحليل التالي :

1. الخطر حالة معنوية .
2. يصيب الأشخاص وطالما أنه معنوي فحكماً هم طبيعيون وليسوا اعتباريين .
3. يترافق الخطر باتخاذ القرارات الحياتية اليومية أي لم يشر للقرارات المؤسساتية .

¹-Hill . Walter C . Mentioned in Michelbacher , " Casualty Insurance Principles " Mc Graw – Hill Book .Co 1942 p . 382

²- د. عبد الله : سلامي ، الخطر والتأمين ، دار النهضة العربية ، الجيزة - 1970 ص 19

4. ينتج عن الخطر حالة عدم التأكد من نتائج القرارات أي أن الخطر متغير مستقل وعدم التأكد متغير تابع دون الإشارة لطبيعة العلاقة بينهما طردية أم عكسية .

5. لم يوضح التعريف طبيعة الحالة المعنوية تفاؤلية تشاؤمية قلق اطمئنان .

6. من أبسط المفاهيم في الفكر الإداري إن عدم التأكد ظاهرة مرتبطة بالقرارات ومتصلة بالمدة الزمنية للقرار وبطبيعة القرار وشخصية متخذ القرار وليس بحالة نفسية عابرة عند متخذ القرار .

وفي المنحى ذاته يقول سامي عفيف حاتم¹ ((الخطر في إطاره المعنوي مرتبط بعدم قدرة الإنسان على معرفة نتائج القرارات التي يتخذها مقدماً ، وهو ما يترتب عليه صعوبة التنبؤ بالمتغيرات المستقبلية المترتبة على اتخاذ القرارات ، لذلك كان منطقياً أن يراجع نفسه أكثر من مرة قبل اتخاذ قرار ما تحسباً لما قد يترتب عليه من نتائج سلبية . والمنطقي أن يتعرض الإنسان لسلسلة من التردد والخوف تصاحب عملية اتخاذ القرار)) .

من خلال التعريفين السابقين يمكن أن نستنتج ما يلي :

1. يعتبر حاتم عدم المعرفة المسبقة لنتائج القرارات متغيراً مستقلاً وحالة التردد والخوف متغيراً تابعاً ، بينما عبد الله اعتبر الخطر الذي هو حالة معنوية متغيراً مستقلاً وعدم التأكد متغيراً تابعاً ، والشيء المشترك هو أنه حالة معنوية نفسية ينتج عنها حالة معنوية نفسية فعدم المعرفة حالة معنوية والتردد والقلق حالة معنوية كذلك الخطر وعدم التأكد ، أي أن التفكير ينحصر في الإطار النفسي المعنوي .

2. إذا ما قبلنا بأن عدم معرفة نتائج القرارات عبارة مرادفة لعبارة عدم التأكد بما قد يسمح لنا بالقول بأن حاتم يخالف عبد الله باعتباره عدم التأكد متغيراً مستقلاً والحالة المعنوية (التي لم يشرحها عبد الله) الملازمة والتي هي التردد والخوف متغيراً تابعاً.

3. إلا أن حاتم في موضع آخر عرف الخطر بأنه ((ظاهرة أو حالة معنوية أو نفسية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات أثناء حياته اليومية ، وما يترتب عليه من ظهور حالات الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج القرارات))²

يرى الباحث أن حاتم عاد ليتفق مع عبد الله حول كون الخطر ((حالة معنوية)) متغيراً مستقلاً وعدم التأكد ((خوف و قلق و شك)) متغيراً تابعاً.

¹ - د. حاتم، سامي عفيف ، التأمين الدولي ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة 1988 ص 24

² - د. عبد العزيز : أسامة مقدمة في الخطر والتأمين - الإسكندرية

إن الباحث يميل للاعتقاد بأن سبب هذا التقلب هو عدم التمييز بين الأخطار التي تحققت في الماضي والأخطار التي يمكن أن تتحقق مستقبلاً فالنتائج السيئة للقرارات السابقة تجعلنا غير متأكدين من نتائج القرارات المستقبلية مما يولد قلقاً وتوتراً .

4. وإذا ما اعترفنا بأن الماضي يشكل الظاهرة المولدة لحالة إدراكية جمعية تجعل الناس يتوقعون تكرارها مستقبلاً أمكننا أن ندرك أن سبب جعل الخطر (الظاهرة) متغيراً مستقبلاً لمتغير تابع هو عدم التأكد بناء على الماضي وجعل عدم التأكد متغيراً مستقلاً لمتغير تابع هو الخطر (حالة معنوية) تبعاً للمستقبل .

5. يتفق الاثنان على ارتباط الخطر بالقرارات ويعدم التأكد .

وإذا ما ابتعدنا قليلاً عن الإطار المعنوي للخطر نجد البعض يعرف الخطر بأنه (حالة عدم التأكد التي يمكن قياسها)¹

أن هذا التعريف يتضمن :

1. التمييز بين الخطر وعدم التأكد فالخطر هو عدم التأكد من وقوع حادث من عدمه المشروط بقابلية القياس فليست كل حالات عدم التأكد خطراً .

2. يبرز أهمية القياس لكنه لم يحدد نوع المقياس (المعيار) كمي أو معنوي .

3. لم يتطرق لسبب الخطر بل قام بتوصيفه .

وقد عرف الخطر أيضاً بأنه (عدم التأكد من حدوث خسارة ما)

أن هذا التعريف يعتبر الخطر هو عدم التأكد من تحقق أو عدم تحقق خسارة لكنه لم يحدد نوع الخسارة مادية أم معنوية ولم يشر لقضية القياس .

أن الشيء المشترك بين التعاريف السابقة هو توصيف الخطر على أساس حالة معنوية بصورة واضحة أو ضمنية ، أما التعريف التالي فيمثل اهتماماً كبيراً بالناحية الإحصائية القياسية للخطر فيعرفه بأنه ((احتمال وقوع خسارة))

أن تحليل هذا التعريف يبين:

¹ - د. بطشون : رياش ، التأمين وإدارة الخطر - عمان - معهد الدراسات المصرفية ص17

- د. حربي ، محمد عريقات ، وسعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر - النظري والتطبيقي ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن 2008ص

1. الخطر احتمالي والاحتمال متعلق بالخسارة .
 2. لم يحدد نوع الخسارة مادية أو معنوية .
 3. لم يوصف ظاهرة الخطر ولم يهتم بأسبابها .
 4. بأنه على الرغم من اعتماد الاحتمال بدلاً من عدم التأكد أي الانتقال من حالة معنوية إلى حالة قياسية ، إلا أن هناك بعض الشك بأن يكون المقصود بالاحتمال هو ما يسميه البعض الاحتمال العشوائي الذي هو في حقيقة الأمر عدم تأكد أم إذا كان المقصود وهو الأرجح الاحتمال الرياضي فهذا يمثل اختزالاً شديداً لا يمكن تبريره إلا في العلوم البحتة ومع هذا كله فهو تقدم في الاتجاه الصحيح .
- وأخيراً تتم القطيعة مع الإطار المعنوي فيعرف الخطر بأنه ((الخسارة المادية المحتملة نتيجة لوقوع حادث معين))¹
- أن هذا التعريف يعتبر:

1. الخطر هو الخسارة المادية وليست المعنوية .
 2. الخسارة محتملة ليست مستحيلة وغير مؤكدة .
 3. سبب الخسارة وقوع حادث معين ولكن ما الذي يجعلنا نتوقع الخسارة مما يدفع للافتراض ضمناً التفريق بين الحادث المحتمل والحادث المحقق فالأول ينتج خسارة مادية محتملة والثاني ينتج خسارة مادية محققة.
 4. إن هذا التعريف يجعل من الخطر ظاهرة تدرس لذاتها بصرف النظر عن متخذ القرار وظروفه البيئية وطبيعته الشخصية وهل ما يعتبر خطراً لشخص ما يعتبر خطراً لجميع الأشخاص .
- وفي تعريف للخطر يرد ما يلي ((الخسارة المادية المحتملة في الدخل والثروة))²

هذا التعريف يوضح المقصود بالناحية المادية التي هي الدخل والثروة.

مما تقدم نجد أن كل تعريف من التعاريف السابقة ركز على جانب من جوانب الظاهرة لذلك نحن بحاجة لتعريف يوفر عنصر التكامل بينها معنوياً ومادياً قياسياً واحتمالياً ، مفاهيمياً وعملياً ومن الجهود المبذولة في هذا الاتجاه ما ورد تحت ما سمي بالعبء النفسي للخطر .

¹ - د. عبد ربه ، إبراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - بيروت - دار النهضة 1987 ص15

² - د. عبد ربه ، إبراهيم - المرجع السابق - ص 17

((العبء النفسي للخطر حالة معنوية غير مواتية تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات نتيجة لعدم التأكد والتي تتوقف على احتمال الخسارة وحجم الخسارة المتوقعة وعلى الظروف المحيطة بمتخذ القرار))¹

إن هذا التعريف يضم غالبية التعابير الواردة في التعاريف السابقة ويضعها ضمن تسلسل منطقي وإن كان لم يشر صراحة للناحية المادية إلا أنها متضمنة في تعبير احتمال الخسارة وحجم الخسارة وعدم التصريح بها يعني عدم الاقتصار عليها وهذا أمر إيجابي ونستطيع أن نستنتج أن لا خطر دون حالة معنوية سلبية يعاني منها متخذ القرار نتيجة لعدم تأكده والذي يتأثر باحتمال الخسارة وحجمها المحتمل وبشخصية متخذ القرار والعوامل المحيطة به وإذا ما أضفنا إلى التعريف السابق مفهومي درجة الخطر والتوقع الرياضي للخسارة الذي هو مقياس كمي نقدي للخسارة المادية المحتملة ، والتفريق بين الماضي الذي يخلق ظاهرة الخطر والخسارة التي نخشاها مستقبلاً نعرف الخطر بما يلي :

الخطر حالة معنوية سلبية تصاحب متخذ القرار نتيجة لعدم التأكد من النتائج المستقبلية للقرارات استناداً لأحداث الماضي التي يحتمل أن تتكرر مستقبلاً على شكل خسائر معنوية أو مادية في الدخل والممتلكات يمكن قياسها معنوياً بمقياس درجة الخطر ومادياً إن أمكن بمقياسين ماديين هما احتمال الخسارة وحجم الخسارة المحتملة وصولاً للتوقع الرياضي للخسارة .

ثانياً: حلقات الخطر :

ينكون المفهوم الشامل للخطر من أربع حلقات تجمع الإطار المعنوي بالإطار المادي الاحتمالي وهذه الحلقات هي²:

1- العبء النفسي :

يعرف العبء النفسي بأنه الحالة المعنوية غير المواتية التي تلازم الشخص عند اتخاذ القرارات نتيجة لعدم التأكد من نتائجها .

تنشأ حالة عدم التأكد نتيجة لعجز الإنسان عن التحكم بالظواهر سواء لعدم معرفة آلية عملها أو العوامل المؤثرة فيها مما يجعل النتائج المحققة غير متطابقة مع الأهداف المرجوة على صعيد فردي أو مؤسساتي ، إن انحراف ما هو متحقق عما كان متوقفاً يخلق عدم التأكد من نتائج أي قرار جديد إلا أن درجة التأكد تختلف باختلاف القرارات ومداهما الزمني وخبرة وشخصية متخذها ومدى توافر البيانات المتعلقة بها فكلما

¹ - د. شاكر : علي أحمد - التأمينات التجارية والاجتماعية - جامعة القاهرة - 2000 ص5

² - د. شاكر : علي ، وآخرون 0 المرجع السابق ص4

كان القرار مدروساً و اتخذ القرار خبيراً يستخدم الوسائل والأساليب العلمية ويتمتع بشخصية مغامرة وجريئة تدنت حالة عدم التأكد والعكس صحيح إذا كانت الظاهرة غير مدروسة والوسائل والأساليب المتخذة غير علمية و اتخذ القرار حريص ومتردد زادت درجة عدم التأكد لذلك يستخدم لقياسه مقياس معنوي يعطي اتجاهها عاماً مقارناً يسمى درجة الخطر .

إن على صناعة التأمين اتباع كل ما من شأنه ، لتوضيح المخاطر المرافقة للقرارات المؤسساتية التنظيمية بما يوضح حالة عدم التأكد ويخلق العبء النفسي لدى المسؤولين عن تلك القرارات مما يدفعهم للتفاعل مع صناعة التأمين للتخفيف من عدم التأكد ومن العبء النفسي الناجم عنها .

2 - مسببات الخطر :

تعرف أسباب الخطر بأنها : ((مجموعة الظواهر الطبيعية والعامة التي تؤثر في حياة الأشخاص وأعمالهم وممتلكاتهم وتؤثر بنتائج قراراتهم مما يجعلهم غير متأكدين من تلك النتائج))¹

وتعرف أيضاً ((بأنها مجموعة الظواهر الطبيعية و الشخصية بالنشأة أو بالتدخل))²

من التعريفين السابقين يمكن القول بأن:

1. سبب الخطر ظاهرة والظاهرة حالة إدراكية لواقعة مادية تكرر حدوثها في أزمنة وأمكنة مختلفة .
2. الظاهرة يجب أن تكون طبيعية وعامة والأدق القول طبيعية أو صناعية, عامة أو محدودة وكل ما يولد عدم التأكد يولد الخطر .
3. هذه الظواهر تحققت حوادثها في الماضي ويمكن أن تتحقق مستقبلاً وتؤثر في حياة الأشخاص وممتلكاتهم وأعمالهم مما يجعل المعنيين غير متأكدين من نتائج قراراتهم المتعلقة بحياتهم وممتلكاتهم وأعمالهم مستقبلاً .

واستناداً على ما تقدم يمكن أن نعرف مسببات الخطر بأنها : ظواهر أثرت في حياة الأشخاص وأعمالهم وممتلكاتهم ماضياً مما خلق حالة عدم التأكد عندهم من نتائج قرارات جديدة تتعلق بالحياة والأشخاص والممتلكات مما يولد حالة معنوية سلبية عند متخذي القرار .

3- الحادث (مصدر الخسارة) :

¹ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص24

² - د. شاكور : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص5

أن الخطر وعدم التأكد والظواهر التي تسببها مفاهيم معنوية إدراكية يكونها الإنسان من خلال تجاربه أو من خلال ما يسمع فليس هناك شيء مادي اسمه ظاهرة الزلازل بل هناك زلزال و زلزال و زلزال أطلقنا عليها اصطلاحاً ظاهرة الزلازل ، فمسبب الخطر إدراك معنوي تولد نتيجة لوقائع مادية متشابهة سابقة في أزمنة وأمكنة مختلفة ترافقت بنتائج سلبية ، والواقعة المحددة بمكان وزمان يطلق عليها مصطلح الحادث الذي يعرف في إطار الخطر بأنه :

((التحقق المادي الملموس لظاهرة الخطر مما يترتب عليه آثار سلبية))¹ :

وفي هذا المجال نستطيع أن نورد الفوارق بين الحوادث بما يلي :

1. يفرق بين حادث طبيعي وحادث صناعي تبعاً لتدخل الإنسان أو عدم تدخله .
 2. يفرق بين حادث عام وحادث محدود تبعاً لعدد المتأثرين به .
 3. يفرق بين حادث مؤكد وحادث متوقع (محتمل) .
 4. يفرق بين حادث متكرر يكون ظاهرة وحادث غير متكرر لا يكون ظاهرة وبالتالي لا يولد خطراً مع أنه قد يسبب خسارة .
 5. يفرق بين الحوادث التي تلم بالشخص الطبيعي والحوادث التي تلم بالأشخاص الاعتباريين والممتلكات.
 6. يفرق بين الحوادث التي ينجم عنها مسؤولية قانونية والحوادث التي لا ينجم عنها مسؤولية قانونية .
 7. الحادث السابق المؤكد مسبب الخسارة المؤكدة والحادث المحتمل الذي يولد خوفاً من خسارة محتملة والإدراك المعنوي لكليهما يولد الخطر ((حالة معنوية سلبية)) .
- مما تقدم يمكن القول بان الظواهر تولد المخاطر و الحوادث تولد الخسائر .

4- الخسارة :

تعرف الخسارة¹: بأنها النقص في قيمة الممتلكات كلياً أو جزئياً أو في قيمة الدخل أو زواله والنتاج عن حادث للأشخاص وممتلكاتهم ، أي أن الخسارة تنتج عن حادث يسبب نقصاً جزئياً أو كاملاً في الدخل أو الممتلكات .

¹ - د. شاكور : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص6

وفي تعريف آخر ²: ((يقصد بها الخسارة المادية الناتجة عن تحقق مسبب الخطر في صورة حادث ونستبعد الخسارة المعنوية لأنها غير قابلة للتقييم)) .

من خلال ما تقدم يمكن القول بأن الخسارة هي تدهور معنوي أو نقص مادي في الدخول أو الممتلكات نتيجة لحادث معين . بحيث نقول خسارة مادية وخسارة معنوية ونقول أيضاً خسارة سابقة محققة وخسارة محتملة وصولاً للقول خسارة معنوية محتملة غير قابلة للقياس الكمي وخسارة مادية محتملة قابلة للقياس الكمي.

ثالثاً: عناصر الخطر : (مراحل قياس الخطر) :

من الصعب قياس الجانب المعنوي للخطر كميّاً لذلك يستخدم مقياس معنوي هو درجة الخطر ويزداد الأمر صعوبة إذا كانت الخسارة المحتملة معنوية ، أما إذا كانت الخسارة المحتملة ماديةً ومسيبات الخسارة ظواهر درست رياضياً وإحصائياً فيتم استخدام مقياسين ماديين هما احتمال الخسارة وحجم الخسارة المتوقعة مما يعطي لمقياس درجة الخطر المعنوي دلالة أكبر من جهة، ويمكن من تحديد الخسارة المادية المحتملة كميّاً ونقدياً من جهة أخرى ، يطلق على المقاييس المعنوية والمادية للخطر اصطلاح عناصر الخطر والتي هي ² :

1- درجة الخطر :

يرتبط الخطر في الإطار المعنوي بحالة عدم التأكد المرتبطة بدورها بتوقع تحقق الخسارة ، فإذا كان توقع الخسارة أكيداً أو معدوماً ينعلم الخطر ولا يعاني متخذ القرار من أية ضغوط نفسية لأن درجة الخطر صفر والحالة ذاتها فيما إذا كان توقع حدوث الخسارة أكبر من توقع عدم حدوثها إي أن درجة الخطر معدومة³ .

ترتفع درجة الخطر كلما اتجه توقع حدوث الخسارة الى الارتفاع لتبلغ ذروتها مع تساوي توقع حدوث الخسارة مع توقع عدم حدوثها فيعاني متخذ القرار من أعلى درجات القلق والتوتر والتردد لأن مسوغات اتخاذ القرار تتساوى مع مسوغات رفضه وإلغائه . وبناءً على ذلك يمكن القول أن درجة الخطر معدومة أو

¹- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص30

² - العمري ، شريف ، محمد ، ومحمد عطا الله ، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين ، جامعة الملك سعود ، 2012 ، ص23 ،

³- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص24-25-26

منخفضة أو مرتفعة أو أن درجة خطورة هذا البديل أكبر أو أصغر من درجة خطورة بديل آخر دون الإشارة لذلك بأي مؤشر رقمي¹.

2- احتمال الخسارة :

يجري التعبير عن درجة الخطر بناءً على توقع الخسارة الذي يطلق عليه البعض مصطلح الاحتمال العشوائي ويميزه عن الاحتمال الموضوعي أي الاحتمال القياسي الرقمي الذي يعطي لدرجة الخطر في حال وجوده دلالة ومصداقية أكبر .

يعرف الاحتمال من الناحية الرياضية² بأنه ((نسبة أو كسر وقيمه تساوي عدد الحالات الموافقة على عدد الحالات الكلية)) .

تقوم نظرية الاحتمالات على فكرة مفادها بأن الظواهر تعمل في المستقبل وتتنوع آثارها كما عملت وتوزعت في الماضي أي أن نسبة الحالات الموافقة إلى الحالات الكلية ماضياً يقترب كثيراً من نسبة الحالات الموافقة إلى الحالات الكلية مستقبلاً أي أن الاحتمال المحقق ماضياً يقترب كثيراً من الاحتمال المتوقع مستقبلاً ، ويتم حساب كلا الاحتمالين إما بطريقة رياضية وفقاً لقوانين محددة أو بطريقة تجريبية فيتم التفريق بين الاحتمال النظري والاحتمال التجريبي.

يستخدم العديد من الكتاب تعبيرى احتمال الخسارة واحتمال حدوث الحادث كمصطلحين مترادفين أي أن تحقق الحادث سيؤدي بالضرورة لتحقيق الخسارة ، وهذا أمر غير واقعي ولا يمكن قبوله إلا على أساس اعتبار عدم وجود الخسارة صفرية أو نعتبر الحادث غير المترافق بخسارة كأنه لم يتحقق وفي كلتا الحالتين نحصل على نتائج غير واقعية لذلك يجب استخدام احتمال الخسارة واحتمال حدوث الحادث كمصطلحين منفصلين .

ومن خلال تعريف الاحتمال الرياضي يمكن استنتاج مايلي:

$$\text{احتمال حدوث حادث} = \frac{\text{عدد الكليّات تحقق الحادث}}{\text{عدد الحالات}}$$

3- Allan H. Willett , The Economic Theory of Risk and Insurance U . of Pennsylvania Press 1951 pp. 5-7 Mowbray and Blan Chard , Insurance 1961 p.8.

² - د. شاكِر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص 23

$$\text{واحتمال حدوث الخسارة} = \frac{\text{عدد الحالات التي تحقق الخسارة}}{\text{عدد الحالات الكلية المعرضة}}$$

إن إيجاد احتمال الخسارة يعطي دلالة أكبر لدرجة الخطر التي تبقى مقياساً معنوياً لكنه يعتمد الاحتمال بدلاً من التوقع وتصبح عملية المقارنة أكثر دقة .

3- حجم الخسارة المحتملة :

يعطي احتمال الخسارة دلالة أكبر لدرجة الخطر إلا أن هذه الدلالة قد تكون مضللة في بعض الأحيان فقد يكون احتمال الخسارة كبيراً لكن حجمها صغيراً مما يخفض من درجة الخطر وفي الحالة المقابلة قد يكون احتمال الخسارة صغيراً لكن حجمها كبيراً مما يرفع من درجة الخطر ، أي أن لحجم الخسارة علاقة طردية بدرجة الخطر شأنه شأن احتمال الخسارة اللذان يكملان بعضهما البعض .

تحقق الظاهرة¹ على شكل حادث لا يعني بالضرورة حدوث خسارة التي لا تعني بالضرورة ضياع أو فناء كامل الشيء الذي تعرض للحادث أي أن الخسارة قد تكون صفراً لتصل لكامل قيمة الشيء الذي تعرض للحادث ، إلا أن عوامل معينة تضع حداً (سقفاً) للخسارة لا يصل لكامل قيمة الشيء المعرض للخسارة يطلق على هذا الحد مصطلح القيمة المعرضة للخطر التي هي أقصى خسارة ممكنة والتي يعتمد في تحديدها على أسس اقتصادية ورياضية وأحياناً قانونية ، إذاً علينا أن نفرق بين قيمة الشيء المعرض للخسارة والقيمة المعرضة للخسارة وحجم الخسارة المحتملة .

يختلف حجم الخسارة باختلاف مصدر الخسارة وطبيعة الشيء المعرض للخسارة ومدى توافر العوامل المساعدة أو عوامل الوقاية والمنع ، ويبدأ حجم الخسارة المحتملة من مبلغ صغير حتى يصل لكامل القيمة المعرضة للخسارة .

يجب أن يتم أخذ العوامل المؤثرة في حجم الخسارة بالحسبان عند حساب حجم الخسارة المحتملة مع محاولة تخفيض أثر العامل الذاتي لمتخذ القرار إلى أدنى مستوياته .

3-4 التوقع الرياضي للخسارة :²

في الواقع العملي يتبع حجم واحتمال الخسارة لظاهرة ما توزيعاً تكرارياً معيناً، ومن خلال معرفة التكرارات المقابلة لكل حجم يمكننا استنتاج ما يسمى التوزيع الاحتمالي للخسائر ضمن حالات الخسارة أو ضمن

¹- د. شاكور : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص21

²- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص21

الحالات المعرضة للخسارة مما يمكننا من إيجاد متوسط حجم الخسارة بين حالات الخسارة أو متوسط حجم الخسارة ضمن الحالات المعرضة للخسارة وهو ما يطلق عليه اسم التوقع الرياضي للخسارة .

التوقع الرياضي هو المجموع المثقل لقيم المتغير بالاحتمال المقابل لكل قيمة ويعبر عنه رياضياً بالعلاقة التالية:¹

حيث :

PI : احتمال الخسارة ضمن حالات الخسارة أو ضمن الحالات المتوقعة للخسارة من الاحتمال $I=1$ حتى $N=I$

XI : قيمة متغير الخسارة وعددها $I=1$ حتى N

فإذا أخذ الاحتمال ضمن وحدات الخسارة حصلنا على متوسط حجم الخسارة ضمن حالات الخسارة أما إذا كان الاحتمال ضمن الوحدات المعرضة للخسارة فنحصل على متوسط حجم الخسارة ضمن الوحدات المعرضة للخسارة والذي يمكن الحصول عليه من خلال تثقيف متوسط حجم الخسارة ضمن وحدات الخسارة باحتمال حدوث الخسارة.

يعرف التوقع الرياضي للخسارة بأنه² تلك القيمة التي إذا دفعت بواسطة جميع الأفراد المعرضين لظاهرة معينة فإنها تكفي لدفع قيمة جميع الخسائر التي تقع فيما بينهم " .

مما تقدم يمكن الاستنتاج بأن:

توقع الخسارة × عدد الحالات المعرضة للخسارة = مجموع قيم الخسارة المتوقعة.

توقع الخسارة × عدد الحالات المعرضة للخسارة = عدد حالات الخسارة × متوسط حجم الخسارة بين وحدات الخسارة.

القيمة المتوقعة للخسارة = $\frac{\text{عدد الحالات المعرضة للخسارة}}{\text{عدد الحالات المعرضة للخسارة}} \times \text{متوسط حجم الخسارة بين وحدات الخسارة}$.

¹ - د. الرفاعي : عبد الهادي - أساسيات الرياضة للتجاربيين - جامعة تشرين - 2008 ص 209

² - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 42

توقع الخسارة = احتمال الخسارة × متوسط حجم الخسارة.

ومن خلال نسبة التوقع الرياضي للخسارة إلى قيمة الحالة المعرضة للخسارة نحصل على التوقع الرياضي للخسارة في وحدة النقد:

$$\frac{\text{التوقع الرياضي للخسارة في وحدة النقد}}{\text{القيمة المعرضة للخسارة في الحالة المعرضة}} = \frac{\text{التوقع الرياضي للخسارة في الحالات المعرضة للخسارة}}{\text{القيمة المعرضة للخسارة في الحالة المعرضة}}$$

تختلف قيمة التوقع الرياضي للخسارة تبعاً "لمدى دقة وشمولية الدراسات الإحصائية التي تم أساسها وضع التوزيع الاحتمالي للخسارة، ويختلف التوقع الذي يعتمد عليه شخص عن شخص آخر تبعاً لذلك وبذلك يختلف تقديره للخسارة المادية المحتملة باختلاف المعطيات المتوفرة لديه.

5- الخسارة المادية المحتملة :

تختلف قيم الخسائر المادية المحتملة من شخص لآخر أو من منظمة لأخرى باختلاف العوامل المؤثرة في احتمال الخسارة وحجم الخسارة وباختلاف مجموع القيم المعرضة للخسارة بالإضافة للاختلاف في شمولية ودقة الإحصائيات المرتبطة بالظاهرة.

يمكن للشخص أو (المنظمة) اعتماد خيارات عدة لحساب الخسارة المادية المحتملة تبعاً "للاعتماد بالتوافق بين آلية عمل الظاهرة لديه وآليتها العامة التي ولدت التوزيع الاحتمالي للخسائر ففي حال الاعتقاد بالتطابق والتوافق تعتمد العلاقة التالية:

الخسارة المادية المحتملة = مجموع القيم المعرضة للخسارة × التوقع الرياضي للخسارة في وحدة النقد.

أما إذا تم التعامل مع الموضوع على أساس أقصى انحراف سلبي طبيعي لعمل الظاهرة عن الاتجاه العام فتعتمد العلاقة التالية¹.

الخسارة المادية المحتملة = مجموع القيم المعرضة للخسارة.

$$\left(\frac{1 + \text{التوقع الرياضي لخسارة وحدة النقد} (\sqrt{\text{عدد الوحدات المعرضة للخسائر} - 1})}{\text{عدد الوحدات المعرضة للخسارة}} \right)$$

حيث أنه بازياد عدد الوحدات المعرضة للخسارة تقترب القيمة الناتجة عن العلاقة الثانية من القيمة الناتجة عن العلاقة الأولى.

¹ - د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 38

لكن ماذا لو تصرف الشخص على أساس أن الانحراف لديه يتعدى الحدود الطبيعية فيمكن أن يعتمد إحدى العلاقتين التاليتين تبعاً "الدرجة التشاؤم".

الخسارة المادية المحتملة = عدد الوحدات المعرضة للخسارة لديه \times متوسط الخسارة

أو أن الخسارة المادية المحتملة = عدد الوحدات المعرضة للخسارة لديه \times القيمة المعرضة للخسارة.

وفي مقابل كل ذلك ماذا لو كان متخذ القرار متفائلاً "مغامراً" جداً فتكون الخسارة المادية المحتملة لديه معدومة ولا وجود للخطر وبذلك يرى الباحث أن التحليل السابق يربط بين الإطار المادي القياسي الاحتمالي للخطر وبين الإطار المعنوي والحالة النفسية الإيجابية أو السلبية لمتخذ القرار.

المبحث الثاني

أنواع الأخطار وصفاتها

أولاً: تمهيد:

امتد التباين والاختلاف حول مفهوم الخطر نتيجة للخلط بينه وبين أسبابه وعناصره وآثاره ليشمل أنواعه، فلم يتفق الكتاب على تصنيفاته عدداً وتسميات ومضامين، مما يوجب استعراض العديد من الآراء وتحليلها والتوفيق بينها وتوضيح غموضها وسد ثغراتها.

يفرق سلامة عبد الله¹ بين الأخطار الاقتصادية والأخطار غير الاقتصادية ومعيار التفريق طبيعية الخسارة فإذا كانت مالية أو اقتصادية اعتبر الخطر اقتصادياً وإذا كانت الخسارة معنوية لا صلة لها بأي ناحية اقتصادية اعتبر الخطر غير اقتصادي، ويميز ضمن الأخطار الاقتصادية بين أخطار المضاربة التي ينشؤها الإنسان بنفسه ولنفسه بغرض تحقيق مكاسب مالية أو اقتصادية إلا أن ناتجها قد يكون ربحاً أو خسارة له شخصياً، وبين الأخطار الطبيعية التي لا دخل للإنسان لا كلياً ولا جزئياً في إيجادها.

- مما تقدم يمكن القول بأن الاقتصاد هو السلوك الإنساني المنظم في مجالات الإنتاج والتبادل والاستهلاك، وإذا ما اعتمدنا التصنيف السابق فالخطر الاقتصادي يتعلق بهذه المجالات والخطر غير الاقتصادي لا يتعلق بها، وإنما بمجالات إنسانية أخرى، وبالتالي تميز بين الخطر الاقتصادي والخطر غير الاقتصادي تبعاً لمجال النشاط الإنساني وليس تبعاً لطبيعة الخسارة التي أما أن تكون مادية أو معنوية مما يسمح بالتمييز بين الخطر المادي والخطر المعنوي.

قام عبد الله بتقسيم الأخطار الاقتصادية إلى أخطار مضاربة تتطلب شروطاً عدة وأخطار طبيعية تتطلب شروطاً واحداً مما يثير إشكالية حول معيار التصنيف إضافة إلى الخلط الذي يمكن أن يحدث نتيجة لوضع الأخطار الطبيعية ضمن الأخطار الاقتصادية المرتبطة بالسلوك الإنساني المنظم.

- إن التصنيف السابق وإن كان هناك ما يبرره ويسمح بالدفاع عنه إلا أنه يحدث بعض التشويش الذي يمكن تلافيه من خلال التفريق بين الأخطار الطبيعية والأخطار الصناعية وفقاً لمعيار تدخل أو عدم تدخل الإنسان (بالمطلق) في إيجاد الأحداث المسببة للخسارة، ويتم التمييز أيضاً بين الأخطار الاقتصادية وغير الاقتصادية (اجتماعية - سياسية...) تبعاً لمجال النشاط الإنساني، والتفريق بين الخطر الذي ينشئه

¹- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص21-23

الشخص لنفسه والخطر الذي ينشئه لغيره، وبين الخطر الذي يحتمل الخسارة أو عدمها والخطر الذي يحتمل الربح أو الخسارة.

يتفق إبراهيم عبد ربه مع عبد الله في تصنيف الأخطار إلى اقتصادية وغير اقتصادية لكنه يختلف معه في تقسيم الأخطار الاقتصادية بين الأخطار التجارية (تختلف عن أخطار المضاربة بالتسمية فقط) والأخطار البحتة التي ينتج عنها خسارة مالية فقط تسببها ظواهر طبيعية أو عامة لا قدرة للإنسان على منع تحققها، ويميز الأخطار العامة التي لا يمكن لشخص أن ينشئها وتمتد آثارها لتشمل أناس كثر عن الأخطار الخاصة التي ينشئها شخص ويقع أثرها على شخص آخر¹ يرى الباحث "إن الخطر البحت لا يقابل بالأخطار التجارية وإنما بالأخطار غير البحتة، كما أن المساواة بين الظواهر الطبيعية والظواهر العامة من حيث عدم قدرة الإنسان على منع تحققها كلام غير دقيق لا على الصعيد الفردي ولا على الصعيد الإنساني، أما التمييز بين الأخطار العامة و الأخطار الخاصة وفقاً لمعيار قدرة الإنسان وعدد المتأثرين، يدفع للتساؤل عن تسمية الخطر الذي ينشؤه شخص ويطل أثره عدداً كبيراً من الأشخاص أو الخطر الذي ينشؤه شخص ويقتصر أثره على مُنشئه.

يسمى سامي عفيف حاتم² الأخطار البحتة بالأخطار الصافية ويفرق بين ما أسماه أخطار السكن كالفيضانات والبراكين والزلازل والثورات والانقلابات والإضرابات وبين أخطار الحركة كتغير أذواق المستهلكين وتطوير منتجات وأساليب جديدة، ويرى الباحث "إن أخطار السكن هذه لا تعدو كونها أخطاراً عامة طبيعية أو صناعية لكنها معروفة ومدروسة مسبقاً أما أخطار الحركة فهي أخطار صناعية غير معروفة سابقاً لذلك يمكن أن نستفيد من ذلك في التفريق بين أخطار تقليدية وأخطار مبتكرة أو كما يسميها البعض أخطاراً تكنولوجية"³.

يقدم رياض البطشون⁴ تصنيفات عدة للأخطار فهو يفرق بين الأخطار الطبيعية والبشرية والاقتصادية والسياسية، ويميز بين الأخطار العامة (الأساسية) والأخطار الخاصة (المستقلة) حيث أن الخطر العام هو ذاك الخطر الذي يؤثر على المجتمع بالكامل أو على مجموعات عديدة فيه، بينما الخطر الخاص هو ما يقتصر تأثيره على عدد محدود من أشخاص ويمكن التحكم فيه تبعاً لقراراتهم، ويميز أيضاً بين أخطار المضاربة التي تكون نتيجتها ربحاً أو خسارة والأخطار البحتة التي تكون آثارها خسارة أو عدم خسارة،

¹ - د. عبد ربه : إبراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - مرجع سبق ذكره - ص 8-13

² - د. حاتم : سامي عفيف ، التأمين الدولي - مرجع سبق ذكره - ص 35-39

³ - د. بطشون : رياض ، التأمين وإدارة الخطر - عمان - معهد الدراسات المصرفية ص 24-27

⁴ - د. سرور : محمد شكري - التأمين ضد الأخطار التكنولوجية القاهرة - دار الفكر العربي 1987 - ص 13

ويُفرق بين الأخطار المالية التي تكون نتيجتها خسارة مادية والأخطار غير المالية التي تكون نتيجتها خسارة معنوية، ويفرق بين الأخطار الديناميكية التي تنتج عن تغيرات في الاقتصاد بسبب عوامل على المستوى الكلي أو على المستوى الجزئي في منظمة ما وأخطاراً السكون المرتبطة بطبيعة الإنسان والأشياء.

مما تقدم يمكن القول بأن تمييز البطشون بين أخطار طبيعية وبشرية وسياسية واقتصادية هو تعداد وليس تصنيفاً وفقاً لمعيار محدد والأدق التمييز بين الأخطار الطبيعية والأخطار التي يوجد بها البشر (الصناعية) وبين الأخطار الاقتصادية والسياسية التي يمكن أن نضيف عليها أخطاراً اجتماعية وأخرى قانونية، كما أن تمييزه بين أخطار عامة (أساسية) وأخطار خاصة (مستقلة)، يضيف غموضاً على غموض والأدق التمييز بين الأخطار العامة التي تؤثر على عدد كبير من الأشخاص والأخطار المحدودة التي يقتصر تأثيرها على عدد محدود من الأشخاص، أما فيما يتعلق بالتمييز بين أخطار المضاربة والأخطار البحتة وفقاً لمعيار النتيجة فقط فإنه يمثل تطوراً فيما يتعلق بالمعيار المستخدم لكنه يثير إشكالية حول ما يعنيه مصطلح المضاربة لذلك يفضل التمييز بين الأخطار البحتة والأخطار غير البحتة، أما التمييز بين الأخطار المالية والأخطار غير المالية على أساس النتيجة المادية أو المعنوية قد يثير إشكالية عند أولئك الذين يميزون بين الخسائر المالية والخسائر الاقتصادية لذلك يفضل التمييز بين الأخطار المادية والأخطار المعنوية، وبخصوص التمييز بين الأخطار الديناميكية وأخطار السكون يتضح أن الفارق يكمن في دخول متغيرات لم تكن معروفة مما يدفع للتمييز بين الأخطار التقليدية والأخطار المبتكرة.

يفرق عبد العزيز¹ بين الأخطار المادية والأخطار النفسية تبعاً لطبيعة الخسارة وهو تصنيف يرى الباحث أنه يمكن اعتماده بالتمييز بين الأخطار المادية والأخطار المعنوية، أما علي أحمد شاكر² فإنه يعتبر الأخطار الشخصية أخطار مضاربة والأخطار الطبيعية أخطاراً بحتة ويرى الباحث بأنه أمر متضارب مع ما قاله غيره من الكتاب إضافة لما يحدثه من تشويشٍ وغموض.

يميز حسين التميمي³ بين الأخطار العامة التي تمتد آثارها لحالات كثيرة والأخطار الخاصة التي تؤثر في حالات محدودة، ويرى الباحث بأن هذا التصنيف يجب أن يعتمد للتفريق بين الأخطار العامة والأخطار المحدودة، وهو يفرق أيضاً بين أخطار الممتلكات والأخطار الشخصية وأخطار المسؤولية المدينة، ويرى أن الأخطار الشخصية كل ما يؤثر في شخص الإنسان كالوفاة المبكرة والشيخوخة وخطر المرض البطالة،

¹ - د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 17-23

² - د. شاكر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص 9-12

³ - د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - دبي - جامعة الإمارات - ص 20-32

من الواضح أن ما يقصده هنا بالأخطار الشخصية يختلف عن ما عناه بها، لذلك يجب تجنب هذه الإشكالية من خلال التمييز بين أخطار الأشخاص وأخطار الممتلكات وأخطار المسؤولية المدنية.

يورد محمد جودت ناصر¹ في معرض حديثه عن الأخطار التأمينية تقسيماً لها مميّزاً بين مجموعة الأخطار المادية التي تصيب الممتلكات وتنقسم إلى أخطار طبيعية كالزلازل والأزمات الاقتصادية وأخطاراً "ذاتية ناتجة عن الإهمال كالحرّيق والسرقة، ومجموعة الأخطار الإنسانية أو الشخصية التي تصيب الإنسان في حياته وصحته وأعضاء جسمه، ومجموعة ثالثة هي أخطار المسؤولية المدنية تجاه شخص وممتلكات الغير.

وبناء على هذا التعريف يمكن التمييز بين الأخطار التأمينية والأخطار غير التأمينية، وضمن الأخطار التأمينية إمكانية التمييز بين أخطار الممتلكات وأخطار الأشخاص وأخطار المسؤولية المدنية.

بناء على ما تقدم يمكن القول بعدم وجود اتفاق بين الكتاب لا على معايير تصنيف الأخطار ولا على أصنافها ولا على تسمياتها ولا على مضمون التسميات، ومن أسباب ذلك الخلط بين التصنيف والتوصيف، فالخطر المادي تصنيف تبعاً "لطبيعة الخسارة مادية أو معنوية، أما أخطار المضاربة فهي توصيف لخطر ينشؤه الفرد بنفسه ولنفسه بغرض تحقيق الربح إلا أنه قد يحقق الخسارة، والميل أيضاً "للتصنيف وفقاً" لعدة معايير بدلاً "من الاعتماد على معيار واحد، إضافة لبحث هذا الموضوع كمقدمة لدراسة التأمين وليس كمقدمة لدراسة إدارة الخطر.

ثانياً: تصنيف الأخطار:

استناداً إلى ما تقدم في الفقرة الأولى يمكن التمييز بين الأخطار وفقاً لما يلي:

- 1- أخطار طبيعية وأخطار صناعية تبعاً "لتدخل الإنسان أو عدم تدخله في إنشاء (إيجاد) مسبب الخسارة، حيث لا دخل للإنسان كلياً "ولا جزئياً" في إيجاد الخطر الطبيعي بينما الخطر الصناعي هو كل ما تدخل الإنسان كلياً "أو جزئياً" في إنشاء مسبباته.
- 2- الأخطار العامة والأخطار المحدودة تبعاً "لمدى شمول نتيجة الخطر لشرائح واسعة أو اقتصرها على عدد محدود من الأشخاص، فالخطر العام يشمل عدداً "كبيراً" من الأشخاص، أما الخطر المحدود فيقتصر على عدد قليل من الأشخاص.

¹ - د. ناصر : محمد جودت - إدارة أعمال التأمين - دار مجدلاوي - ص 19

- 3- أخطار حادة وأخطار بسيطة من حيث حجم الخسارة , فخطر افلاس شركة ليس كخطر فقدان بعض اصولها.
- 4- الأخطار المادية والأخطار المعنوية تبعاً "لطبيعة الخسارة وقابليتها للقياس الكمي، فإذا كانت الخسارة قابلية للقياس الكمي اعتبر الخطر مادياً"، وإذا كانت الخسارة غير قابلة لقياس الكمي اعتبر الخطر معنوياً".
- 5- الأخطار البحتة والأخطار غير البحتة حيث أن الخطر البحت يحتمل الخسارة من عدمها بينما الخطر غير البحت يحتمل الريح أو الخسارة.
- 6- الخطر الذي يسببه الشخص لنفسه والخطر الذي يسببه الشخص لغيره.
- 7- الخطر الذي ينشؤه الفرد بإرادته والخطر الذي ينشؤه الفرد بغير إرادته.
- 8- الأخطار التي تؤثر في الشخصية الطبيعية والأخطار التي تؤثر في الشخصية الاعتبارية.
- 9- الأخطار التي تؤثر في البشر في جوانب حياتهم المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والجسمانية والأخطار التي تؤثر في الممتلكات.
- 10- نفرق بين الأخطار تبعاً "لمجالات النشاط الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والقانوني.
- 11- نفرق بين الأخطار التقليدية المرتبطة بطبيعة الأشياء والأشخاص والأخطار المبتكرة الناجمة عن تغيرات حديثة غير معروفة في مجالات الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والقانونية.
- 12- نفرق بين الأخطار الصناعية والزراعية والسياحية والتجارية تبعاً "للمجال الاقتصادي".
- 13- نفرق بين الأخطار التأمينية والأخطار غير التأمينية تبعاً "لقبول صناعة التأمين أو عدم قبولها التأمين عليها وذلك وفقاً "لتوصيف معين خاضع لشروط فنية وقانونية في الخطر القابل للتأمين.

ثالثاً: صفات ظاهرة الخطر¹:

تستمد صفات الخطر من الإدراك الإنساني الجمعي لهذه الظاهرة وليس على مستوى خطر محدد ومن هذه الصفات مايلي :

¹- د. شاكور : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية

1- الاستمرارية :

إن الخطر ظاهرة دائمة غير مؤقتة بحيث لا يمكن للإنسان لا على الصعيد الفردي ولا على مستوى الإنسانية الشعور بالأمان المطلق .

2- التنوع:

تتعدد الأخطار تبعاً لتعدد مسبباتها وتنوع مجالات الحياة الإنسانية وتطورها.

3- الإحتمالية:

الخطر ظاهرة ترتبط بالمستقبل غير المعلوم فالحدث المسبب للخسارة قد يحدث وقد لا يحدث والحدث المؤكد ينتج خسارة لكنه لا ينتج خطراً "فالموت يسبب خسارة لكنه لا يشكل خطراً" بينما الوفاة المبكرة تسبب خسارة وتنتج خطراً".

4- التحكم:

يقصد بالتحكم إمكانية التعامل العلمي مع ظاهرة الخطر لتوفير سبل مجابهتها والتخفيف من آثارها.

المبحث الثالث

- إدارة الخطر -

المفهوم - النطاق - المنافع - الأهداف - المهام

أولاً: مفهوم إدارة الخطر:

تعرف إدارة الخطر بأنها "تنظيم متكامل يهدف لمجابهة الخطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسبها لتحقيق الهدف المطلوب"¹.

بناء على هذا التعريف يمكن القول:

1- إدارة الخطر تنظيم متكامل كدلالة على كونها نشاط منظم ومدروس لكنه يشير إلى أن استخدام مصطلح التنظيم يولد العديد من التساؤلات حول المقصود بهذا المصطلح هل هو للدلالة على نشاط منظم ومدروس أو يقصد به وحدة تنظيمية لها كيائها بصلاحيات ومسؤوليات محددة علاوة على الاختلاف في استخدام هذا المصطلح بين الاقتصاديين الذين يستخدمونه للدلالة على النشاط الإداري بينما يستخدمه الإداريون للدلالة على إحدى وظائف الإدارة إضافة إلى استخدام هذا المصطلح بشكل خاطئ للدلالة على المنظمة أو على النظام، لذا يجب أن تعرف إدارة الخطر بأنها نشاط متكامل بدلا من تنظيم متكامل.

2- إن خطوات مجابهة الخطر الواردة في هذا التعريف ما هي في حقيقة الأمر سوى خطوات الأسلوب العقلاني العلمي في صناعة القرار مما يجعله تعريفاً عاماً لا خصوصية فيه فلو استبدلنا مصطلح الخطر الوارد فيه بأي مصطلح آخر لأصبح هذا التعريف صالحاً له.

وفي تعريف آخر "إدارة الخطر هي التوصل إلى وسائل محددة للتحكم في الخطر والحد من عدد مرات حدوثه والتقليل ما أمكن من الخسائر التي تترتب على تحقق حوادثه"²

إن هذا التعريف يعتبر إدارة الخطر نتيجة لنشاط بينما هي تتضمن نشاط وآليات للعمل ، وعلى الرغم من استخدامه بعض المصطلحات الخاصة بالخطر فمن غير الواضح ما هو الفرق بين عدد مرات حدوث الخطر وتحقيق حوادثه.

¹- د. شاکر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص40

²- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص4

كما تعرف إدارة الخطر بأنها: "عملية اتخاذ وتنفيذ القرارات التي تقلل الآثار السلبية التي تحدث بالصدفة للمنظمة"¹.

إن هذا التعريف يتضمن أمراً إيجابياً وهو الحديث عن إدارة الخطر ضمن الإطار المؤسسي ولكنه يقع في مغالطات خطيرة فاتخاذ القرار خطوة من خطوات صناعة القرار وليس عملية بحد ذاتها، كما أن الإدارة لا تقوم بالتنفيذ وإنما تشرف عليه، يعتقد الباحث أن سبب هذه المغالطات عدم التفريق بين النشاط الوظيفي التنفيذي وبين النشاط الإداري المشرف عليه وبالتالي عدم التفريق بين إدارة الخطر ووظيفة الخطر.

وقد عرفت إدارة الخطر بأنها: "العملية التي تتضمن وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه على نشاطات المنظمة من أجل تقليل الآثار السلبية للخسائر التي تحدث بالصدفة"².

إن هذا التعريف يحسم الموضوع بشأن اعتبار إدارة الخطر نشاط إداري وليس وحدة تنظيمية وفي كونه يشمل جميع أجزاء المنظمة، إن هدفها التخفيف من آثار الخسائر وليس مجرد تخفيف الخسائر.

بناءً على استعراض وتحليل التعاريف السابقة سيحاول الباحث تقديم تعريف لإدارة الخطر في الإطار المؤسسي بما ينسجم مع المبادئ الإدارية مبرزاً في الوقت نفسه خصوصية المجال الوظيفي الذي تشرف عليه:

إدارة الخطر نشاط فكري يتضمن وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لجميع الأنشطة التنفيذية الهادفة للتخفيف من الآثار السلبية للأخطار المحتملة وللخسائر الفعلية على مستوى المنظمة في بيئتها الداخلية والخارجية.

إن هذا التعريف يفرق بين إدارة الخطر ووظيفة الخطر مستخدماً مصطلحات خاصة بالأخطار ومبيناً شمول هذا الموضوع لكافة أنشطة المنظمة.

إن توضيح مفهوم إدارة الخطر والوظيفة التي تشرف عليها يبين أن موضوع التفاعل بين إدارة الخطر وصناعة التأمين هو مساهمة الأخيرة في التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة.

ثانياً: نطاق إدارة (وظيفة) الخطر³:

¹ - د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص 28

² - المرجع السابق ص 29

³ - المرجع السابق ، ص 30-31-32

يتفق جميع الكتاب على أن نطاق وظيفة الخطر تشمل جميع أنشطة المنظمة ومواردها إلا أن خلافاً ينشأ بينهم فيما يتعلق بأنواع الأخطار التي تقع ضمن نطاق اهتمام وظيفة الخطر.

يرى البعض أن اهتمام وظيفة الخطر يجب أن يقتصر على تلك الأخطار التي ينجم عن تحقق مسبباتها حالتين اثنتين وهما حالة الخسارة وحالة اللأخسارة فلا مجال للريح من خلال هذه الحوادث، وهم بذلك يستثنون تلك الخسائر التي تنتج أثناء ممارسة الأنشطة الهادفة لتحقيق الريح، ومبررهم في ذلك أن إدارة الخطر تهتم بالأحداث التي لا يحتمل تحقق الريح من خلال تحققها.

أما وجهة النظر الأخرى فتري ضرورة شمول نطاق وظيفة الخطر لجميع أنواع الخسائر الناتجة عن أحداث غير مرغوبة، ومبررهم في ذلك أن الخسارة المتحققة أثناء ممارسة الأنشطة الهادفة للريح لم يكن سببها تلك الأنشطة وإنما سببها أحداث وتغيرات غير مرغوبة وأن المنظمة لم تنشأ تلك الأحداث غير المرغوبة، وبالمحصلة فالخسارة غير مرتبطة بالنشاط الممارس وإنما بالحدث غير المرغوب.

يمكن القول بصحة وجهة النظر الثانية وصحة التبرير المقدم من قبل أنصارها و يمكن أيضاً تفهم الرأي الآخر الذي ينطلق من زاوية شركات التأمين وليس من زاوية إدارة الخطر في المنظمات.

ثالثاً: تكاليف ومنافع إدارة الخطر على مستوى المنظمة¹ :

تتحمل المنظمات في إطار إدارتها للأخطار تكاليف الدراسة والتحليل وتخصيص الأموال ودفع أقساط التأمين أملاً في الحصول على منافع تفوق تلك التكاليف.

تسبب ظاهرة الخطر على مستوى المنظمات ثلاث أنواع من الخسائر هي:

- 1- الخسائر الفعلية الناجمة عن تحقيق الخطر في صورة حادث.
- 2- الخسائر الناجمة عن حالة عدم التأكد التي تدفع بالمنظمات لعدم دخول مجالات استثمارية ذات عائد مرتفع.

3- الخسارة المتمثلة بفارق العائد على الاستثمار السائد والرائج وعائد الاستثمار في المجالات التي نستطيع استخدام المخصصات المحجوزة لإدارة الخطر فيها تتمثل منافع إدارة الخطر بالفارق الإيجابي بين مجموع التخفيضات التي تحدثها إدارة الخطر في الأنواع الثلاث السابقة وبين التكاليف المدفوعة لإحداث تلك التخفيضات.

¹ - د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص32

رابعاً: أهداف إدارة الخطر¹:

إن ظاهرة الخطر تسبب للمنظمة ثلاث أنواع من الخسائر، وتمثل منافع إدارة الخطر بذاك والفارق الإيجابي بين التخفيضات التي تحدثها إدارة الخطر في الأنواع الثلاث تلك وتكلفة إدارة الخطر، ومن الطبيعي أن المنافع تزداد بازدياد التخفيضات وبتناقص التكاليف، وبما أن تحقق النوعين الثاني والثالث من الخسائر لا يتطلب التحقق المادي للخطر وإنما تنجم عن الجانب المعنوي له، كما أن آثار التحقق المادي للخطر لا تقف عند الخسارة المادية المباشرة وإنما تمتد لتطال العديد من المتغيرات والمؤشرات على المستوى التنظيمي إن لم تصل تلك الآثار لتهديد وجود المنظمة وبقائها ولذلك تقسم أهداف إدارة الخطر إلى المجموعتين التاليتين:

أ- أهداف ما قبل الخسارة (التخفيف من الآثار المادية للجانب المعنوي للخطر)²:

إن تلك الأهداف تتمثل في تخفيض حجم الخسارة الناجمة عن الآثار المعوقة التي تدفع بالمنظمة لتجنب دخول مجالات استثمارية ذات عائد مرتفع، إضافة لعدم المبالغة في التكاليف المدفوعة لإدارة الخطر، لذا يمكن صياغة هذه الأهداف على النحو التالي:

- 1- الاقتصاد في العمليات: عدم دفع تكاليف كبيرة لقاء منافع ضئيلة.
 - 2- مساعدة متخذي القرار لتحويل حالة عدم التأكد إلى حالة احتمالية قياسية يمكن مواجهتها كأمر مؤكد وبشكل طبيعي مما يساهم بإزالة حالة التردد والشك لديهم.
 - 3- إرشاد جميع أفراد المنظمة للتقيد بالضوابط القانونية لتجنب تحمل خسائر ناجمة عن تعويضات تدفع للغير وفقاً للقانون النافذ.
 - 4- إشاعة جو من الطمأنينة لدى العنصر البشري داخل المنظمة وذلك باتخاذ كل ما يلزم للحفاظ على السلامة المهنية وعلى الدخول أيضاً.
- أن التفاعل بين صناعة التأمين وإدارة الخطر يساعد المنظمة في تحقيق هذه الأهداف إذا ما استطاعت شركات التأمين تقديم خدمات التأمين على الممتلكات والدخول وأضرار المسؤولية المدنية بأقساط معقولة ومدروسة، وربط عملية التأمين بالالتزام بقواعد السلامة المهنية والشروط القانونية.

¹ -المرجع السابق - ص 40- 42

² - الراوي ، خالد وهيب ، إدارة المخاطر المالية ، دار الميسرة ، عمان ، الاردن ، 2009 ، ص

ب- أهداف ما بعد الخسارة (التخفيف من الخسائر الفعلية والآثار على المستوى التنظيمي):

إذا ما تحقق الخطر على شكل حادث فإن الخسائر المادية والمعنوية لن تقف عند حدود الخسارة المباشرة بل أن كرة الثلج سوف تتدحرج وتكبر لتطال بعض أو كل أنشطة المنظمة مما يجعلها عاجزة عن تحقيق بعض أهدافها أو التوقف عن غرضها جزئياً أو كلياً بشكل مؤقت أو دائم لذلك تسعى إدارة الخطر في هذه الحالة لتحقيق الأهداف التالية:

1- هدف البقاء: إن تحقق بعض الأخطار وتسببها بخسائر حادة قد يتسبب بتوقف المنظمة عن القيام بجميع أنشطتها واستحالة إقلاعها مرة أخرى، لذلك تسعى إدارة الخطر في المنظمات لتخفيف حدة الخسارة واتساعها وتكرارها بحيث يمكن تجاوزها دون أن يؤدي ذلك لإنهاء الوجود المادي والقانوني للمنظمة.

2- استمرار العمليات: إن طبيعة النشاط الذي تمارسه بعض المنظمات قد يسمح لها بالتوقف لبعض الوقت بينما تقوم بإعادة بناء ما هدمه الحادث غير المرغوب، على نقيض منظمات أخرى تفرض طبيعة عملها عدم توقف بعض الأنشطة الحيوية فيها كالمنظمات الصحية والتعليمية والمؤسسات الحكومية، لذلك فإن إدارة الخطر في مثل هذه المنظمات تهدف لجعل الخسارة المادية المتحققة لا تؤثر على استمرار بعض الأنشطة فيها.

3- الربحية: إن الربحية تعتبر الهدف المحوري لأغلب المنظمات وخصوصاً في القطاع الخاص لذلك على إدارة الخطر إن تبذل كل ما من شأنه لتمويل الخطر بالطرق الخارجية وأن يأتي ذاك التمويل سريعاً بحيث لا تتوقف أنشطتها المولدة للربح.

4- استقرار الإيرادات: بعض المنظمات قد لا تركز على الربحية وإنما على استقرار الإيرادات لتمويل أنشطتها الجارية ولذلك فعلى إدارة الخطر أن تولي الأنشطة التي تتصل بالإيرادات أولية المعالجة إذا ما تحقق الخطر.

5- هدف النمو: بعض المنظمات قد يكون لها خطط توسعية في مجال الانتاج والتسويق والاستثمار ولذلك فعلى إدارة الخطر أن تخفف الآثار السلبية للخسائر الفعلية وذلك من خلال الامتناع عن تمويل الخطر بالأموال المخصصة لأغراض النمو.

6- العامل الإنساني: إن التحقيق المادي للخطر لا يقف عند الأضرار بالموجودات وإنما يمتد ليؤثر سلباً على الأفراد بسلامتهم واستمرار مداخلهم وقد يمتد الأثر السلبي ليطال الأشخاص خارج المنظمة من زبائن وموردين ومتضررين آخرين، لذلك فعلى إدارة الخطر معالجة الآثار السلبية على العنصر البشري بأسرع ما يمكن.

إن التفاعل بين صناعة التأمين وإدارة الخطر يكفل التمويل الخارجي للأخطار المتحققة مما يساهم في تخفيف الآثار الضارة على الأهداف السابقة جميعها شريطة أن تمتلك إدارة الخطر في المنظمات الآليات المناسبة لاستخدام ذلك التمويل لإعادة الوضع إلى ما كان عليه أو على الأقل للأنشطة التي تخدم الهدف المتناسب مع طبيعة نشاط المنظمة.

خامساً: مهام إدارة (وظيفة) الخطر¹:

إدارة الخطر نشاط فكري يدير نشاطاً تنفيذياً غرضه الأساسي التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة ومسؤولية ذلك الغرض تقع على عاتق الجميع في المنظمة تبعاً للمستوى والحيز والقطاع الذي يشغله كل منهم، إلا أن إدارة مورد من الموارد أو نشاط من الأنشطة قد يتم من خلال وحدة تنظيمية مركزية كلما تضخم حجم النشاط أو ازدادت أهميته ومن خلال ذلك يمكن القول إن لوظيفة الخطر والإدارة المشرفة عليها بوجود وحدة تنظيمية مركزية أو بدون وجودها المهام الإدارية والتنفيذية التالية:

1- رسم السياسات وتحديد الإجراءات ووضع البرامج وتخصيص الموارد وتحديد المسؤوليات والصلاحيات في كل ما يتعلق بالخطر على مستوى المنظمة وعلى مستوى كل قطاع من قطاعاتها.

2- الإشراف والتنسيق بين كل الجهات داخل المنظمة ومساعدتها فنياً لتنفيذ جميع الإجراءات الكفيلة بالتحكم في الخطر سواءً بمنع تحققه أو التخفيف من احتمال الخسارة وحجمها².

3- القيام بجميع الخطوات التقنية التي من شأنها دراسة الأخطار وتحليلها وتحديد بدائل مجابته واختيار أمثلها وتطبيق البديل المقترح.

4- التنسيق مع جميع الجهات داخل المنظمة وخصوصاً الإدارة المالية لتحديد الأخطار التي تمول ذاتياً والأخطار التي تمول خارجياً.

5- الاتصال والتفاوض مع الجهات الخارجية وخصوصاً شركات التأمين لاختيار أنسبها من حيث قيمة الأقساط ومن حيث المصدقية والملاءة المالية.

يتضح مما سبق: إن إحدى المهام الأساسية لإدارة الخطر التفاعل مع شركات التأمين وهي تسعى في إطار هذا التفاعل لأقساط منخفضة ومصدقية وملاءة مالية مرتفعين.

¹- د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص 70

²- د. عيد ، أحمد أبو بكر ، ود. احمد السيفو ، إدارة الخطر والتأمين ، دار اليازودي ، عمان ، الأردن ، 2009 ، ص 47

المبحث الرابع

أساليب وسياسات إدارة الخطر

أولاً: تمهيد:

تستخدم المنظمات مجموعة من الوسائل والأساليب لمجابهة الخطر يطلق عليها البعض أحياناً مصطلح سياسات إدارة الخطر بما لا يتفق مع المضمون الإداري لهذا المصطلح ، الذي يعني توجهاً عاماً مرشداً لصانعي القرار بالتوجه نحو أسلوب أو طريقة أو وسيلة معينة دون سواها لذلك سيقوم الباحث باستعراض أساليب مجابهة الخطر أولاً ومن ثم تبويب تلك الطرق تبعاً لمساهمتها في خدمة توجه عام دون سواه.

ثانياً: أساليب إدارة الخطر:

هناك العديد من الأساليب التي تلجأ إليها المنظمات تبعاً لظروف موضوعية وذاتية سيقوم الباحث باستعراضها مبيناً الظروف المناسبة أو الاضطرارية لاستخدام كل منها وهذه الأساليب هي:

1- الأسلوب الأول: عدم القيام بالنشاط:

يطلق الكتاب على هذا الأسلوب مصطلح تجنب الخطر والذي يقضي باتخاذ القرار السالب بعدم ممارسة الأنشطة في حال عجز المنظمات عن التنبؤ بالخسائر المادية المحتملة أو العجز عن تحملها.

يقدم الباحث الملاحظات التالية حول هذا الأسلوب:

1- إن التوقف عن ممارسة نشاط ما نتيجة لحالة عدم التأكيد يحرم المنظمات وبالتالي المجتمع من الاستثمار في مجالات ضرورية ومربحة ومن الخطأ التوقف عن ممارستها على المستويين الكلي والجزئي.

2- إن عجز المنظمة عن تحمل الخسارة المحتملة بشكل منفرد يمكن معالجته عن طريق تضافر مجموعة من الجهود الداخلية والخارجية.

4- عندما لا تتوفر للمنظمة إمكانية المعالجة في نطاق أوسع فإن عليها ألا تتوقف عن ممارسة النشاط إلا إذا كانت احتمالات تحقق الخسارة أكبر من احتمالات عدم تحققها بالتالي تصح درجة الخطر صفراً وبالتالي ننتقل من حالة عدم التأكد إلى حالة التأكد.

5- على إدارة الخطر في المنظمات وبالتفاعل مع جميع الجهات الداخلية والخارجية بما فيها صناعة التأمين العمل على استخدام جميع الوسائل الرياضية والإحصائية لتخفيض حالة عدم التأكد والحيلولة دون

لجوء المنظمات لاتخاذ قرارات سلبية مهما ارتفعت خطورتها طالما إنها مر بجة، وبذلك تتسع آفاق التفاعل بين إدارة الخطر وصناعة التأمين في حدود الضوابط القانونية والفنية.

2. الأسلوب الثاني: قبول الخطر (درجة الخطر، احتمال الخسارة، حجم الخسارة) ومعالجة نتائجه بعد تحققه دون تخطيط مسبق:¹

بموجب هذا الأسلوب يمارس النشاط ويتم قبول الخطر ويمارس النشاط ويتم قبول الخطر كما هو دون اتخاذ أي إجراء لخفض درجة الخطر أو التقليل من احتمال الخسارة أو حجمها ويتم تمويل الخسارة المادية الفعلية من الإيراد الجاري للمنظمة يفضل استخدام هذا الأسلوب في حال كان حجم الخسارة المحتملة ضئيلاً واحتمال تحققها منخفضاً وغير متكرر بحيث لا يشكل عبئاً مرهقاً على التدفق النقدي للمنظمة، كما أن المنظمة قد تضطر لاعتماد هذا الأسلوب فيما إذا تحققت الخسارة نتيجة لخطر غير متوقع أو لعدم وجود أساليب أخرى متاحة أو أن تكلفة تلك الأساليب أكبر من منافعها.

تتعدم تكلفة إدارة الخطر وفقاً لهذا الأسلوب فليس هناك إجراءات لها تكلفة ولا أموال مدفوعة أو محتجزة إلا أن عيبها يكمن في حالة الخسارة المادية المتحققة لخطر كبير غير متوقع.

إن العلاقة التفاعلية بين إدارة الخطر وصناعة التأمين يجب أن نتجه ناحية حصر استخدام هذا الأسلوب في الحالات الملائمة وعدم استخدامه اضطرارياً فتقوم إدارة الخطر في المنظمات بحصر جميع الأخطار فليس هناك خطر غير متوقع وتقوم شركات التأمين بإيجاد القسط الملائم وتنبه المنظمات إلى أخطار محتملة يجب أن تأخذ بالحسبان.

3. الأسلوب الثالث: قبول الخطر (درجته، احتمال الخسارة، حجم الخسارة)² والتخطيط مسبقاً لمعالجة نتائجه بعد تحققه من خلال احتياطي مؤقت:

وفقاً لهذا الأسلوب يتخذ القرار بممارسة النشاط وقبول الخطر دون محاولة التأثير على درجة الخطر واحتمال الخسارة وحجمها والإجراء الوحيد المتخذ هو اقتطاع دوري لمبالغ مالية على شكل احتياطي مؤقت

¹- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص50-51

- د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص26-27

- د. عبد ربه : ابراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - مرجع سبق ذكره - ص32-33

²- د. شاكر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص43

- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص52

على ضوء ما أنفق في سنوات سابقة لمقابلة خسائر ناتجة عن مجموعة من الأخطار المتدخلة التي يصعب فصلها عن بعضها البعض وتوقع الخسارة الناجمة عن كل منها من حيث القيمة والتوقيت، ومع أن هذا الاحتياطي قد لا يتطابق مع الخسارة المحققة فإنه يخفف العبء عن الإيراد الجاري لكنه في المقابل لا يمكن من استثمار الأموال المحتجزة نهائياً فالخسارة المتوقعة غير محددة بزمن أو بقيمة.

يمكن استخدام هذا الأسلوب في الأخطار التي لا تحقق ال شروط الفنية للتأمين وعدم مبالغة منظمات الأعمال في اعتماد على هذا الأسلوب واقتصارها في ذلك على الأخطار ذات حجم الخسارة المنخفضة وغير المتكررة وإلا اضطرت لتجميد مبالغ طائلة دون استثمار وفي المقابل فإن على شركات التأمين أن تستخدم جميع الوسائل الرياضية والإحصائية لجعل الكثير من هذه الأخطار ملائماً فنياً وبأقساط معقولة.

4. الأسلوب الرابع: قبول الخطر (درجته، احتمال الخسارة، حجم الخسارة) والتخطيط مسبقاً لمعالجته نتائجه بعد وقوعه من خلال احتياطي خاص¹:

يقضي هذا الأسلوب بممارسة النشاط وقبول الخطر المرافق له كما هو والاستعداد لتمويل الخسارة من خلال اقتطاع مبالغ دورية تخصص لمواجهة الخسارة المادية المحتملة المرتبطة بخطر محدد يمكن فرزه وتقدير الخسارة المحتملة الناتجة عنه بدقة².

يفضل استخدام هذا الأسلوب في الحالات التي يكون فيها احتمال الخسارة معروف بشكل مسبق وحجم الخسارة المحتملة متوسط القيمة بحيث يصعب تمويلها من خلال الإيراد الجاري للمنظمة دفعة واحدة فيفضل تخصيص مبالغ معينة لمواجهة خطر محدد لرفع العبء عن الإيراد الجاري على الرغم من الخسارة التي تتكبدها المنظمة من جراء تجميد هذه الأموال أو على الأقل عدم القدرة على استثمارها بحرية مطلقة.

يستخدم هذا الأسلوب في الأخطار التي (تتشوؤها المنظمة بنفسها ولنسبها بهدف الربح لكنها قد تحقق الخسارة) وهذا ما يوصف تحت مسمى (أخطار المضاربة) ، والتي تحجم شركات التأمين عن تغطيتها وبالتالي تقع خارج العلاقة التفاعلية باعتبار الخسائر الناجمة عن هذه الأخطار غير مفاجئة وغير عارضة فالاهتلاك المتعارف عليه للآلات والأثاث ومؤونات الديون المشكوك فيها أمر شبه مؤكد وخصوصاً من الناحية المحاسبية مما يجعل التأمين عليها غير ممكن من الناحية القانونية وبالتالي فإن مثل هذا النوع من الأخطار يقع خارج إطار العلاقة التفاعلية بين إدارة الخطر وصناعة التأمين.

¹ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص52-53

² - نيل كروفورد ، ترجمة ، تيسير التريكي ، مصباح كمال ، مدخل إلى إدارة الخطر ، 2008 ، ص16

5. الأسلوب الخامس: التأمين الذاتي¹ :

يعتبر البعض هذا الأسلوب كجزء من أسلوب الاحتياطي الخاص إلا أن عبد الله سلامة يقول في هذا المجال (أسلوب التأمين الذاتي يختلف عن أسلوب الاحتياطي الخاص الذي لا يشترط وجود عدد كبير من وحدات الخطر الموزعة التي يشترطها التأمين الذاتي كما أن أسلوب الاحتياطي الخاص لا يؤثر في درجة الخطر لأنه لا يوفر إمكانية استخدام قانون الأعداد الكبيرة التي يستخدمها أسلوب التأمين الذاتي)².

يتضمن هذا الأسلوب اقتطاع مبالغ مالية على شكل قسط محدد لكل وحدة خطر وينخفض هذا القسط بزيادة عدد الوحدات المتشابهة وتوضع تلك المبالغ في حساب خاص يستثمر في مجالات مناسبة تتوافق مع احتمال تحقق الخسارة وتكراره.

يفضل استخدام هذا الأسلوب في حال الأخطار التي ينخفض فيها احتمال الخسارة وحجمها مع وجود عدد كبير من الوحدات المتشابهة والموزعة جغرافياً إضافة إلى توفر الإمكانية المالية لدى المنظمة لتخصيص هذه المبالغ دون أن تتسبب في خسارة كبيرة ناجمة عن فرق عوائد الاستثمار المتاحة وإمكانية استخدام تلك المخصصات.

إن مقارنة أسلوب التأمين الذاتي بأسلوب التأمين التجاري يظهر بأن الأول يوفر أقساط التأمين ويوفر عوائد إمكانية استثمارها إلا أن عيبه يظهر في حال تحقق الخطر قبل أن تكون المخصصات قد تراكمت بما يسمح بتمويل الخطر مما يلقي عبء على الإيرادات الجارية للمنظمة الأمر الذي يمكن تجنبه من خلال أسلوب التأمين التجاري.

يجب أن لا تلجأ المنظمات لاستخدام هذا الأسلوب إلا إذا كان الفارق بين قسط التأمين التجاري وقسط التأمين الذاتي كبيراً وهو أمر غير موضوعي وغير منطقي وغير مقبول فنياً، أو أن شركات التأمين المتاح التعامل معها لا تؤمن على مثل هذه الأخطار.

وبذلك يجب على شركات التأمين شمل هذه الأخطار بمظلة أعمالها إن لم يكن هناك من مانع قانوني وتذليل جميع العقبات الفنية التي تحول دون ذلك بما يساهم في رفع مستوى العلاقة التفاعلية بين إدارات الخطر وصناعة التأمين.

¹ - د. عبد ربه : ابراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - مرجع سبق ذكره - ص 33-34

- د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 27-28

² - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 163-164

6. أسلوب التجزئة والتنويع¹ :

يتضمن هذا الأسلوب إحدى حالتين أو كلاهما معاً حيث يتم توزيع القيم المعرضة لخطر ما على نطاق جغرافي واسع أو توزيع ملكية أصل ما أو ممارسة نشاط ما على عدد من الجهات، فإذا ما تحقق الخطر فلا يطل جميع الوحدات ولا تكون خسارة الجهة الواحدة كبيرة وإذا ما تكامل التنويع مع التجزئة نحصل على وحدات خطر متعددة ومتنوعة وموزعة جغرافياً مما يسمح بالتنبؤ الدقيق مقدماً ويخفض احتمال الخسارة.

يفضل استخدام هذا الأسلوب في المنظمات التي تملك وحدات خطر ذات قيمة مرتفعة متعددة ومتنوعة يمكن توزيعها على مناطق جغرافية متعددة وفي حال كان المناخ الاستثماري السائد يوفر مجالات متعددة للاستثمار، وعلاوة على ذلك يجب أن تكون المنظمة قادرة على تمويل الخطر بالاعتماد على الإيراد الجاري دون أن تتأثر نشاطاتها من جراء ذلك وألا يؤدي التوزيع والتنويع لإعاقة النشاط الأساسي للمنظمة.

إن هذا الأسلوب مفيد جداً كإحدى وسائل الوقاية فهو يؤثر على احتمال الخسارة وحجمها ويشكل خطوة مساعدة لاستخدام أي وسيلة من وسائل التأمين (ذاتي، تبادلي، تجاري) وبالتالي فإن على شركات التأمين وفي إطار العلاقة التفاعلية المقترحة أن تشترط عملية الفرز والتنويع من جهة وتوفر إمكانية التأمين عليها من جهة أخرى وبأقساط معقولة.

7. أسلوب الوقاية والمنع² :

يتضمن هذا الأسلوب اتخاذ جميع الإجراءات العلمية الفكرية والفنية لخفض احتمال تحقق الحوادث المسببة للخسارة ولخفض حجم الخسارة في حال تحقق الحوادث أو لكليهما معاً.

¹ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 64-65

- د. حاتم : سامي عفيف ، التأمين الدولي - مرجع سبق ذكره - ص 44

² - د. شاكر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص 46-50

- د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 53-50

- د. حاتم : سامي عفيف ، التأمين الدولي - مرجع سبق ذكره - ص 44-45

- د. سرور : محمد شكري - التأمين ضد الأخطار التكنولوجية القاهرة - دار الفكر العربي 1987 - ص 116-

- د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص 26

إن إجراءات الوقاية وال منع فكرية وفنية تبدأ مع التخطيط للنشاط وتستمر أثناء ممارس ته بهدف منع تحقق الخطر وتستمر بعد تحققه لخفض حجم الخسارة.

يتم تحديد إجراءات الوقاية وال منع لنشاط مما من خلال تحليل طبيعته والأدوات المستخدمة في ممارسته والأفراد المشاركين فيه والمتأثرين به داخل المنظمة وخارجها.

تحدد الجدوى الاقتصادية لاستخدام هذا الأسلوب من خلال المقارنة بين تكلفة هذا الأسلوب الم تمثلة بتكاليف الآلات والعدد والأدوات والمواد والتشغيل والصيانة وحجم التخفيض في الخسارة المادية المحتملة والفعالية الناجمة عن استخدامه، ومع ذلك فإن استخدام هذا الأسلوب لا يقف عند حدود الجدوى الاقتصادية وإنما يمتد لنواح قانونية وإنسانية.

إن أسلوب الوقاية وال منع ضرورة لا بد منها ويجب عدم إخضاعه لمنطق التكلفة والعائد خصوصاً إذا ما تعلق الموضوع بالنواحي القانونية والإنسانية، كما أن ه يجب عدم الاعتقاد بأن هذه الوسيلة كافية لمواجهة الأخطار والتعامل معها باعتبارها وسيلة مكملة لوسائل أخرى ،وبذلك تتوفر أرضية صالحة لعلاقة تفاعلية تكاملية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات الأخرى.

8. أسلوب نقل عبء: الخطر المعنوي والمادي لجهة لا تمتهن إدارة الخطر¹ :

يتضمن هذا الأسلوب نقلاً للمسؤولية عن الأخطار عقد يا خلافاً للعرف السائد مقابل زيادة أو تخفيض للقيمة العقدية المتعارف عليها بما لا يتعارض مع القيود القانونية على أن الجهة التي انتقلت مسؤولية الخطر إليها لا تمتهن إدارة الخطر وإنما لديها الخبرة في إدارة الأخطار المرتبطة بالنشاط الأساسي الذي تمارسه².

تلجأ المنظمات لمثل هذا الأسلوب في حال اضطرارها لممارسة نشاط ذي خطورة مرتفعة ليس لديها التخصص ولا الخبرة في إدارته، فتستطيع من خلال ها الأسلوب التخلص من حالة عدم التأكد لديها ليحل مكانها حالة خسارة مؤكدة معبراً عنها نقداً بالفارق بين القيمة العقدية المتفق عليها والقيمة المتعارف عليها والأمثلة كثيرة في هذا المجال (عقود النقل والتشييد والإيجار والبيع الآجلة للأوراق المالية)³.

¹ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص55-62

- د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص30

² - التريكي ، تيسير ، ومصباح كمال ، مدخل إلى إدارة الخطر ، 2007 ، ص67

³ - د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص25

يرى أغلب الكتاب بأن هذا الأسلوب لا يؤثر في الخطر وعناصره فهو مجرد نقل له من طرف لآخر دون أدنى محاولة للتأثير في احتمال تحققه أو في حجم الخسارة المحتملة له، إلا أن الباحث وبال رغم من تفهمه لوجهة نظرهم باعتبار أن هذا الأسلوب لا يقي ولا يمنع ولا يدفع باتجاه وحدات خطر موزعة متعددة ومتنوعة ولا يستخدم قانون الأعداد الكبير في التحليل والدراسة والتنبؤ، فهو يرى أن هذا الأسلوب يؤثر على الخطر من زاوية صاحبه الأصلي فيحول حالة عدم التأكد إلى خسارة مؤكدة ويزيل حالة الخوف والتردد لديه مما يدفعه لاتخاذ قرار إيجابي بممارسة هذا النشاط.

إن هذا الأسلوب لا يلغي إمكانية التفاعل بين المنظمات وصناعة التأمين بشأن هـ ذه الأخطار وإنما ينقل هذه العلاقة من منظمة إلى أخرى وبما يشجع شركات التأمين للتعامل معها باعتبارها أكثر خبرة وتخصصاً.

9. تجميع الأخطار التأمين (التبادلي) لدى جهة تمتهن إدارة الخطر ولا تهدف لتحقيق الربح¹ :

يتضمن هذا الأسلوب قيام مجموعة من المنظمات التي تملك عدداً من الوحدات المتماثلة والمعرضة لنفس الخطر بالاتفاق مقدماً على تقاسم الخسائر المادية عند تحققها في إحدى تلك المنظمات كل بحسب ما تمتلكها من وحدات وفي إطار ذلك تدفع المنظمة المنضوبة في هذا الاتفاق رسم اشتراك بسيط أو قسط غير نهائي على أن تتم التسوية زيادة أو نقصاناً بين ما دفعه العضو مقدماً وما يترتب عليه نتيجة تقاسم الخسائر خلال الفترة الزمنية المتفق عليها.

تلجأ المنظمات لهذا الأسلوب عندما يكون حجم الخسارة المادية المحتملة كبيراً لدرجة عجزها عن تحملها منفردة وكما أن عدد الوحدات التي تملكها قليل لا يسمح لها بالتنبؤ الدقيق باحتمال الخسارة وحجمها وعلى الأغلب لا توجد وسيلة أخرى يمكن أن تلجأ إليها.

يسمح هذا الأسلوب بتجميع عدد لا بأس به من وحدات متشابهة والمعرضة لنفس الخطر بما يسمح وبقدر معين الاستفادة من مزايا قانون الأعداد الكبيرة في التنبؤ باحتمال الخسارة وحجمها بما يمكن من خفض حجم الخسارة المادية المحتملة لدى المنظمة الواحدة، كما أن تكلفة هذا الأسلوب تتوقف عند حدود الخسائر الفعلية المحققة وبما يساوي نصيب المنظمة منها، إلا أن عدم التحديد الدقيق لمساهمة العضو

¹ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 62-66

- د. شاكور : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص 31-52

- د. عبد ربه : ابراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - مرجع سبق ذكره - ص 35-36

- د. عبد العزيز : أسامة - مقدمة في الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 28-29

وعدم بلوغ وحدات الخطر العدد الذي يسمح بالاستفادة القصوى من مزايا قانون الأعداد الكبيرة يشكلان مأخذ على هذا الأسلوب.

يجب أن لا تلجأ المنظمات لمثل هذا الأسلوب إلا في الحالات التي تمتنع فيها شركات التأمين التجاري عن تغطية الخطر لأسباب فنية أو قانونية أو أن يكون قسط التأمين مرتفعاً جداً بالمقارنة مع النصيب المحتمل للمنظمة بالاعتماد على التأمين التبادلي، كما أن على شركات التأمين أن تذلل جميع الموانع الفنية التي تعيق التغطية أو ترفع قسط التأمين لتحقيق علاقة تفاعلية جيدة بين إدارة الخطر وصناعة التأمين.

10. أسلوب إدارة الخطر لدى جهة تمتهن إدارة الخطر مقابل الريج (التأمين التجاري)¹:

بمقتضى هذا الأسلوب تقوم إدارة الخطر في المنظمات بنقل عبء الخطر إلى منظمات أخرى متخصصة بإدارة الخطر بموجب التزام تعاقدي تتعهد المنظمة المتخصصة بموجبه تحمل عبء الخسارة المادية في حال تحققها لقاء قيام المنظمات بدفع قسط دوري محدد.

تلجأ المنظمات لهذا الأسلوب في إدارة الخطر عندما يكون احتمال الخسارة ضئيلاً وحجمها المحتمل كبيراً وهي بذلك تحول حالة عدم التأكد إلى خسارة مؤكدة تتمثل في قسط التأمين.

أما المنظمات المتخصصة في إدارة الخطر (صناعة التأمين) فإنها تستخدم العديد من الوسائل التي تستخدمها إدارات الخطر في المنظمات ولكن على مستوى كلي أوسع فهي تقوم بعمليات التجزئة والتنويع والتجميع وتشتترط على المنظمات الأخرى ضرورة إتباع جميع وسائل الوقاية والامنع مما يسهم في نهاية المطاف في تخفيض احتمال الخسارة وحجمها الفعلي والمحمول وباستخدام قانون الأعداد الكبيرة للتنبؤ الدقيق فيقترب حجم الخسارة المحقق من حجم الخسارة المحتمل بما يمكن من تحديد قسط التأمين الذي يدفع من قبل الوحدات المعرضة لنفس الخطر والتي بمجموعها تغطي الخسائر الفعلية وتحقق عائداً مقبولاً لشركات التأمين.

يتسم هذا الأسلوب بميزة رئيسية تتمثل بنقل عبء الخطر المعنوي والمادي من المنظمات صاحبة الخطر إلى شركات التأمين لقاء قسط التأمين وبذلك تستطيع المنظمات اتخاذ قراراتها الاستثمارية في حالة من

التأكد فالحسارة المحتملة تحولت إلى خسارة مؤكدة، إلا أن هذا الأسلوب يحرم المنظمات من أقساط التأمين ومن عوائد استثمارها ، ولا يمكن لها استعادتها سواء تحقق الخطر لديها أو لم يتحقق.

يجب على إدارات الخطر في المنظمات أن تلجأ لهذا الأسلوب طالما أنه متوفر وطالما أن الأقساط معقولة ومقبولة وطالما أن منافعه أكبر من تكلفته كما يجب أن تقوم شركات التأمين بتدليل القيود الفنية بحيث تستطيع أن تشمل عدداً كبيراً من الأخطار بما لا يتعارض مع القيود القانونية.

ثالثاً: سياسات إدارة الخطر:

يطلق بعض الكتاب مصطلح سياسات إدارة الخطر على وسائل إدارة الخطر التي تم التعرض لها في الفقرة السابقة بينما يقوم البعض الآخر بالتمييز بين عدة سياسات لإدارة الخطر يتبع كل منها مجموعة من تلك الأساليب دون اتفاق فيما بينهم لذلك سيقوم الباحث باستعراض تلك الآراء وتحليلها وصولاً لتقديم رأيه في هذا الموضوع.

يميز أحمد شاکر بين سياستين رئيسيتين في إدارة الخطر هما¹:

1- سياسة عدم التأثير في الخطر وعناصره ويضع ضمنها سياستين فرعيتين هما سياسة تحمل الخطر وسياسة تحويل الخطر ، ويضمن سياسة التحمل طرق التحمل بدون تخطيط والتحمل مع وجود تخطيط باحتياطي عارض أو خاص ، أما سياسة التحويل فيقتصرها على أسلوب تحويل الخطر بين طرفي عقد خلافاً للعرف أي إلى جهة لا تمتن إدارة الخطر.

2- سياسة التأثير في الخطر وعناصره ويضع ضمنها أربع سياسات فرعية لا تعدو كونها أساليب في إدارة الخطر تم التعرض لها سابقاً وهي أسلوب الوقاية والمنع وأسلوب التجزئة والتوزيع وأسلوب التجميع وأسلوب التأمين.

من خلال ما تقدم يمكن ابداء الملاحظات التالية حول ما قدمه على أحمد شاکر:

1- لا يمكن اعتبار نقل الخطر وعناصره ضمن سياسة عدم التأثير طالما أن الخطر وحالة عدم التأكد المرافقة له تتحول إلى خسارة مؤكدة.

2- لم يشر شاکر إلى آلية التأثير في الخطر وعناصره وهل أن الطرق الأربع المذكورة تؤثر بنفس الطريقة والباحث يرى بأن أسلوب الوقاية والمنع يؤثر على احتمال الخسارة وحجم الخسارة من خلال وقائع

¹- د. شاکر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية - مرجع سبق ذكره - ص

مادية مؤثرة فعلاً ويشترك معه في ذلك أسلوب التجزئة والتنويع فيما يتعلق ب احتمال الخسارة وحجم الخسارة من خلال وقائع مادية مؤثرة فعلاً ويشترك معه في ذلك أسلوب التجزئة والتنويع فيما يتعلق بحجم الخسارة المحتملة فقط , أما تأثير أسلوب التجميع والتأمين فيما يتعلق باحتمال الخسارة وحجمها , وأسلوب التجزئة والتنويع فيما يتعلق باحتمال الخسارة , فإنه يتم من خلال توفير إمكانيات أكبر للتنبؤ الدقيق من خلال توافر عدد كبير من الوحدات يمكن من استخدام قانون الأعداد الكبيرة.

3- يمكن القول بأن أساليب نقل الخطر لجهة لا تمتن إدارة الخطر والتجزئة والتنويع والتأمين بالرغم من اختلاف الآلية تساهم في تخفيض أو إلغاء حالة عدم التأكد وخصوصاً من زاوية صاحب الخطر.

يفرق كلا من حسين التميمي¹ وسامي حاتم² بين سياسات التمويل وسياسات التحكم , ويضع سامي حاتم ضمن سياسات التحكم أساليب الوقاية والمنع والتجزئة والتنويع بينما يضع بقية الوسائل ضمن سياسة التمويل, بينما يقوم رياض بطشون بوضع أساليب الوقاية والمنع والتجزئة والتنويع والتحويل التعاقدية لجهة لا تمتن إدارة الخطر ضمن سياسات التحكم ويضع أسلوب التأمين التبادلي والتجاري وأسلوب الاحتياطي الخاص ضمن سياسات التمويل.

ينفرد رياض بطشون باعتبار التحويل التعاقدية من أساليب التحكم وهو ما يتفق مع رأي الباحث ومع ذلك لا يمكن الاتفلق معه باعتبار هذا الأسلوب لا يخدم سياسة التمويل إذا أن جميع الأساليب باستثناء أسلوب الوقاية والمنع والتجزئة والتنويع تخدم سياسات التمويل.

يجمع إبراهيم عبد ربه³ بين التأمين التجاري والتحويل التعاقدية لجهة لا تمتن إدارة الخطر ضمن ما يطلق عليه سياسة التحويل ويضعها في مقابل سياسة التجميع الذي يفرقهما عن سياسة افتراضية الخطر وسياسة الوقاية.

لا يمكن الاتفاق مع إبراهيم عبد ربه فيما ذهب إليه باعتبار تجميع الخطر (التأمين التبادلي) سياسة مناقضة تماماً لتحويل الخطر فهذا الأسلوب يتضمن تحويلاً للخطر بنسبة كبيرة ولا يتفق معه في إطلاق مصطلح سياسة على أساليب إدارة الخطر.

يفرق سلامة عبد اله بين ثلاث أنواع من السياسات وهي⁴:

¹ - د. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - مرجع سبق ذكره - ص 50-52

² - د. حاتم : سامي عفيف , التأمين الدولي - مرجع سبق ذكره - ص 42-45

³ - د. عبد ربه : ابراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - مرجع سبق ذكره - ص 36-37

⁴ - د. عبد الله : سلامة - الخطر والتأمين - مرجع سبق ذكره - ص 48-69

1- سياسة افتراض الخطر ويضع ضمنها أساليب الاحتياطي العارض والاحتياطي الخاص والوقاية والمنع , إن الباحث يستغرب وضع أساليب الوقاية والمنع ضمن افتراض الخطر والقبول به , إلا إذا كان المعيار في التفريق بين القبول وعدم القبول هو الاعتقاد على الذات في تغطية الخسائر المحققة.

2- سياسة نقل الخطر ويقصرها على أسلوب إدارة الخطر من خلال جهة لا تمتن إدارة الخطر، والباحث إذ يؤيد اعتبار هذا الأسلوب يخدم سياسة نقل الخطر إلا أنه ليس الأسلوب الوحيد فالتأمين التبادلي والتأمين التجاري يتضمن درجات متفاوتة في نقل الخطر.

3- سياسة تخفيض الخطر ويضع ضمنها أساليب الفرز والتنويع والتأمين الذاتي والتأمين التبادلي والتأمين التجاري، الباحث يرى بضرورة ضم أساليب الوقاية والمنع والنقل لجهة لا تمتن إدارة الخطر لسياسة التخفيض مع ضرورة تحديد ماهو المقصود بالتخفيض , هل هو تخفيض ناتج عن التأثير المادي أو تخفيض ناجم عن استخدام التنبؤ وقانون الأعداد الكبيرة.

من خلال استعراض وتحليل التقسيمات السابقة يتبين عدم دقة المعايير المستخدمة في التمييز بين السياسات وعدم الاتفاق على التسميات ولا على مضامينها مما يولد تشويشاً وضياًعاً يجب إزالته وفي إطار ذلك يمكن:

1- التفريق بين سياسة المعالجة الذاتية للخطر من خلال أساليب قبول الخطر دون تخطيط ومع تخطيط باحتياطي عارض أو خاص والتأمين الذاتي والوقاية والمنع والفرز والتجزئة , وبين سياسة المعالجة الخارجية من خلال أساليب التأمين التبادلي والتأمين التجاري ونقل الخطر لجهة لا تمتن إدارة الخطر.

2- التفريق بين سياسات التمويل التي تضم أساليب القبول دون تخطيط أو مع التخطيط من خلال الاحتياطي العارض أو الخاص والتحويل لجهة لا تمتن إدارة الخطر والتأمين الذاتي والتأمين التبادلي والتأمين التجاري، وسياسات التأثير التي تضم أساليب الوقاية والمنع والتجزئة والتنويع والتأمين الذاتي والتأمين التبادلي والتعاقد مع جهة لا تمتن إدارة الخطر.

3- نفرق ضمن سياسة التمويل بين سياسة التمويل الداخلي (التمويل من الحساب الجاري، والاحتياطي العارض والخاص والتأمين الذاتي) وسياسة التمويل الخارجي من خلال (التعاقد مع جهة لا تمتن إدارة الخطر، التأمين التبادلي ، التأمين التجاري).

المبحث الخامس

إجراءات إدارة الخطر:

أولاً: مقدمة:

تعرف الإجراءات من وجهة النظر الإدارية بأنها مجموعة من المحددات والضوابط وآليات الأداء وخطوات المتابعة المرشدة لعمليات التنفيذ للإجراءات مرشدة للتنفيذ بينما السياسات مرشدة للتفكير.

يلاحظ الباحث بأن من كتب في مجال إدارة الخطر لم يعطي أهمية للتفريق بين السياسات والإجراءات والطرق والأساليب كما أنهم لم يفرقوا بين إدارة الخطر ووظيفة الخطر.

إن الباحث حرص في المبحث الثالث من هذا الفصل على التفريق بين إدارة الخطر ووظيفة الخطر وفي المبحث الرابع فرق بين السياسات وبين الطرق والأساليب وفي هذا المبحث سوف يوضح ما هو المقصود بالإجراءات بما ينسجم مع المفهوم الإداري المؤسسي.

إن إجراءات إدارة الخطر هي تلك المحددات والضوابط وخطوات الأداء المتابعة المرشدة لوظيفة الخطر من نقطة اكتشافه وصولاً لتطبيق معالجة معينة له والتأكد من نجاح أو فشل تلك المعالجة.

ثانياً: خطوات إدارة الخطر :

1- الخطوة الأولى: اكتشاف وحصر جميع الأخطار المحتملة المرتبطة بالمنظمة : يرى ابراهيم عبد ربه بأن هذه العملية تتم من خلال دراسة جميع أوجه النشاط في المنظمات من عمليات وتمويل وشراء....الخ ومن ثم اكتشاف الأخطار من خلال هذه الدراسة.

أما أسامة عبد العزيز فيرى بأن تلك العملية تتم من خلال جمع معلومات عن فترات زمنية سابقة وتحديد الأخطار المحتملة من خلال الأخطار التي تحققت في الماضي.

بينما يرى رياض بطشون بأن اكتشاف الأخطار يتم من خلال استخدام كل أو بعض ما يلي:

1- المسح الميداني والاستبيان عن جميع الموجودات داخل المنظمة وعن المنتجات والزبائن والممتلكات المجاورة سواء كانت منشآت أو ممتلكات شخصية بحيث تتمكن المنظمة من الحصول على المعلومات حول تعرض المنظمة للأخطار المحتملة مستقبلاً.

2- الرجوع إلى السجلات التي تبين الخسائر الفعلية التي تعرضت لها المنظمة في الماضي لتحديد الأحداث التي سببتها.

إن اللجوء لهذا الأسلوب يوفر المعلومات التي يمكن أن ترمم النقص الناجم عن المسح الميداني، كما أنها مهمة في خطوات لاحقة من خطوات إدارة الخطر.

3- اللجوء إلى الأخصائيين وأصحاب الخبرة في أنشطة المنظمة وفي نشاط إدارة الخطر.

من خلال استعراض الآراء الثلاث السابقة نجد أنها أساليب ضرورية يجب استخدامها بشكل متكامل لتوفير رؤية متكاملة شاملة مفصلة تساعد على حصر جميع الأخطار المحيطة في المنظمة من خلال ما يلي:

1- رؤية الموضوع من زوايا عديدة:

- النظر إلى المنظمة باعتبارها نظام نصف مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة من خلال آلية ضبط هي الإدارة وبالتالي فالأخطار تنتج من تأثير المنظمة بالمحيط وتأثيرها به.

- النظر إلى المنظمة باعتبارها نظام كلي يضم مجموعة من النظم الجزئية التي تسبب الأخطار لبعضها البعض.

- النظر إلى المنظمة باعتبارها نظام اجتماعي يضم نظاماً جزئياً هو الأفراد الذين ينشؤون الأخطار ويتأثرون بأخطار أخرى.

- النظر إلى المنظمة باعتبارها نظام كلي يضم كيانات مادية ومعنوية فلا تهمل الأخطار المعنوية تأثيراً وتأثيراً.

- النظر إلى المنظمة باعتبارها نظام يتكون من مدخلات (أفراد وأموال ومواد وآلات ومعلومات) وعمليات (أنشطة إدارية وتنفيذية) ومخرجات (منتجات مادية وخدمية، مخلفات إنتاج، أموال، معلومات، أفراد) والعناصر الثلاث بمكوناتها تنشأ الأخطار وتتأثر بالأخطار.

- النظر إلى البيئة الخارجية باعتبارها مجموعة من النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والجغرافية والمناخية والصحية والأخلاقية والأعراف والتقاليد والتي يمكن أن تنشأ الأخطار تأثيراً وتأثيراً.

2- حصر الأخطار بالاعتماد على الرؤية السابقة من خلال استخدام جميع الوسائل الفكرية والفنية وبما يتوفر من وثائق عن فترات ماضية أو إمكانات للتصور العلمي الموضوعي في ضوء الظروف المستجدة.

على الرغم من ضخامة هذا الموضوع واحتياجه لامكانيات تفوق قدرة الكثير من المنظمات ومع ذلك فإن هذه الرؤية الشاملة المفصلة لا تساعد على حصر الأخطار فقط وإنما توفر أرضية جيدة لتصنيفها وتوصيفها واختيار سياسات وطرق معالجتها.

3- الخطوة الثانية - قياس الخطر:

ذكر الباحث في الفصل الأول من هذا البحث في فقرة عناصر الخطر أن الخطر يقاس من خلال مقياس معنوي هو درجة الخطر ويصنف بموجبه إلى خطر ذي درجة منخفضة أو درجة متوسطة أو درجة مرتفعة.

وتزداد دلالة هذا المقياس المعنوي كلما ازدادت إمكانيات التنبؤ التي تسمح باستخدام مقاييس مادية هما مقياس احتمال الخسارة ومقياس حجم الخسارة اللذان يمكننا من حساب التوقع الرياضي للخطر وصولاً لحساب الخسارة المادية المحتملة على مستوى المنظمة.

إن درجة الخطر لا تتوقف فقط صعوداً أو هبوطاً على ارتفاع وانخفاض حجم الخسارة المادية المحتملة وإنما أيضاً على مدى تأثير ذلك الخطر على الأهداف التنظيمية لذلك يجب أن تتحدد درجة الخطر من خلال العاملين معاً وباعتماد الخطوات التالية:

1- قيام إدارة الخطر في المنظمة بتحديد معاييرها لدرجة الخطر والتي يجب أن تكون :

الترتيب	1	2	3	4	5	6	7	8	9
معايير درجة الخطر	احتمال الخسارة	حجم الخسارة المحتملة	البقاء	الربحية	الاستمرارية	الإنساني	القانوني	النمو	الإيرادات
	هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	الهدف	هدف	هدف	هدف

2- إعطاء أهمية نسبية للمعايير السابقة في ضوء الفلسفة الإدارية وطبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمة وتوضع تلك الأهمية على شكل نسبة مئوية أو ألفية أو... الخ.

3- قياس الخطر نسبة للمعايير في ضوء ما تسمح به إمكانيات التنبؤ ومع ذلك فالباحث يرى بأن عدم القدرة على التنبؤ الدقيق لا يفقد هذه الخطوة أهميتها فكل خطوة في الاتجاه الصحيح خير من البقاء في المكان ذاته، سيما أن صعوبة التنبؤ بخطر ما تؤثر للأسلوب الذي يجب أن يستخدم لمعالجته. يجب أن يتم القياس على شكل نسبة تتوافق مع النسبة المستخدمة في الأهمية النسبية للمعايير.

4- بثقل الأهمية النسبية للمعايير بناتج قياس الخطر نسبة لمعايير وذلك وفق النموذج التالي.

إن توصيف الخطر يساهم في ا سرتبعاد بعض الطرق المستخدمة في معالجة الأخطار مما يؤثر على العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر من خلال المساهمة مبدئياً في تحديد الأخطار التي يمكن أن تشكل مجالاً للتفاعل.

الخطوة الرابعة: تحديد الطرق البديلة لمعالجة الخطر: يجب أن يكون هذا التحديد من خلال المعطيات الفعلية التي توفرها البيئة الاقتصادية والسياسية والقانونية والتكنولوجية وتاريخ المنظمة والمنظمات المماثلة وخصوصاً في بلد كسورية يتعرض لضغوط متعددة في فترات زمنية متكررة.

يجب الادراك أيضاً بأن عدد المنظمات وطبيعة الأنشطة التي تمارسها والفلسفة الإدارية السائدة قد يحول دون مجرد التفكير باستخدام بعض طرق المعالجة, أما من الناحية النظرية تعتبر الطرق العشر الواردة في المبحث الثاني من الفصل الثاني طرفاً ممكنة للمعالجة.

الخطوة الخامسة- إجراء مقارنة بين متطلبات كل طريقة مع نتائج التوصيف: عند دراسة طرق مواجهة الخطر تبين أن لكل طريقة شروط فنية وأحياناً قانونية لاستخدامها وخصوصاً فيما يتعلق بالقدرة على التنبؤ واحتمال الخسارة وحجمها وتكرارها وبذلك تستبعد بعض الطرق وتبقى بعض الطرق للمفاضلة فيما بينها في خطوات لاحقة.

الخطوة السادسة- دراسة تأثير طرق معالجة الخطر على الخسارة المادية المحتملة وعلى الأهداف التنظيمية.

يتبين عند دراسة طرق مواجهة الخطر أن الأسلوب الوحيد الذي يؤثر في احتمال الخسارة وحجم الخسارة معاً هو أسلوب الوقاية والمنع بينما يؤثر أسلوب الفرز والتنويع على حجم الفعلية الخسارة بينما بقية الأساليب, تؤثر في احتمال الخسارة وحجم الخسارة من خلال توفير إمكانيات أكبر للتنبؤ فيقترب الاحتمال النظري من الاحتمال المحقق أي أن التأثير لن يطال الخسارة المادية المتحققة فما إذا تحقق الحادث وإنما في العبء الذي يتحمله صاحب الخطر من تلك الخسارة.

ومع ذلك وفي كلتا الحالتين يمكن أن نقيس تأثير طريقة المعالجة على الخسارة المادية المحتملة بالفارق المتحقق باستخدام الطريقة أو عدم استخدامها, ويجب أن يتم التعبير عن هذا الفارق على شكل نسبة رياضية.

وبما أن تأثير الخطر لا يقف عند حدود الخسارة المادية بل يتعداها للأهداف التنظيمية لذلك يجب بيان تأثير طريقة المعالجة في التخفيف من الآثار السلبية للخطر على الأهداف التنظيمية والتي يفضل الباحث التعبير عنها نسبة رياضية.

الخطوة السابعة: تثقيف تأثير طريقة المعالجة بالنسبة للمعايير بالأهمية النسبية للمعايير:

الترتيب	1	2	3	4	5	6	7	8	9	التأثير على درجة الخطر
معايير درجة الخطر	احتمال الخسارة	حجم الخسارة المحققة	هدف البقاء	هدف الاستمرار	الربحية	النمو	القانون	العامل الإنساني	الإيراد	
الأهمية النسبية للمعايير										
تأثير طريقة المعالجة بالنسبة للمعايير										
تثقل التأثير بالأهمية										

الخطوة الثامنة- جمع التأثير الم يقل لقياس التأثير على درجة الخطر بموجب هذه الخطوة تحصل على نسبة رياضية تثير إلى نسبة التأثير على درجة الخطر.

الخطوة التاسعة: حساب تكلفة طرق إدارة الخطر.

تتضمن تكلفة أي طريقة للمعالجة الأموال التي تدفع لتنفيذها مضافاً إليها عائد الفرصة البديلة وقد تم توضيح هذه الخطوة في المبحث الثاني من الفصل الثاني لهذه الدراسة.

الخطوة العاشرة: قياس التأثير السلبي الناجم عن دفع تكلفة طريقة إدارة الخطر على معايير درجة الخطر وذلك على شكل نسبة رياضية.

الخطوة الحادية عشرة: بثويل نتائج قياس تأثير تكلفة إدارة الخطر على معايير درجة الخطر بأوزان الأهمية النسبية لتلك المعايير.

الخطوة الثانية عشرة: جمع الأوزان المثقلة للمرحلة السابقة فنحصل على نسبة التأثير السلبي على درجة الخطر.

الخطوة الثالثة عشرة : نقارن بين نسبة التأثير الإيجابي الناجمة عن استخدام طريقة إدارة الخطر ونسبة التأثير السلبي الناجمة عن دفع تكلفة إدارة الخطر على درجة الخطر حيث تعتبر الطريقة مجدبة طالما أن نسبة التأثير الإيجابي أكبر من نسبة التأثير السلبي.

الخطوة الرابعة عشرة: اختيار الطريقة الأفضل والتي يكون الفارق بين نسبة التأثير الإيجابي ونسبة التأثير السلبي هو الأكبر بين الطرق المجدبة.

الخطوة الخامسة عشرة: تنفيذ الطريقة المناسبة.

على وظيفة الخطر القيام بجميع الإجراءات الفنية اللازمة لوضع الطريقة المختارة موضع التنفيذ كالاتصال شركات التأمين واختيار الشركة المناسبة وإبرام العقود أو شراء آليات وإدارات الوقاية والأشراف على تركيبها تشغيلها.

الفصل الثاني

التأمين

من المفهوم إلى الأهداف

المبحث الأول

مفهوم التأمين

يمارس الإنسان على المستويين الفردي والجماعي العديد من الأنشطة المبتكرة لمواجهة أحداث معينة ولا تلبس أن تتحول شيئاً فشيئاً إلى مهن لها أصولها العملية وتتكسر لها أسس ومبادئ ونظريات علمية ، فالإنسانية عبر تاريخها الطويل اتخذت العديد من الإجراءات الاحترازية والعلاجية، لمواجهة الأخطار بهدف منع تحققها أو التخفيف من آثارها السلبية عندما تتحقق دونما تكرار لتوصيف أو تسمية تلك الإجراءات تاركة هذه المهمة لعمليات التراكم المعرفي في مراحل لاحقة.

برز مصطلح التأمين للدلالة على أحد أساليب أو طرق مواجهة الأخطار بالتزامن مع الثورة الصناعية وما رافقها من توسع في الأنشطة الصناعية والتجارية وما نتج عنها من نمو في الثروات وتعدد وتنوع للأخطار التي تصاحب الأنشطة وتهدد تلك الثروات¹.

يطلق مصطلح التأمين الآن على مجموعة من الأنشطة تختلف اختلافاً كبيراً عن تلك التي كانت تمارس في مرحلة الثورة الصناعية على الرغم من كونها نتاجاً تراكمياً لها، فالمحاولات الفردية أصبحت الآن نشاطاً اقتصادياً يحتل نسبة معينة من اقتصاديات أغلب بلدان العالم، وعلماً لها أسسه ومبادئه ونظرياته، إن الانتقال من الممارسة العفوية التلقائية التجريبية إلى الممارسة العلمية المنظمة فرض انتقالاً في المفاهيم فما كان مقبولاً في القرن السادس عشر لم يعد مقبولاً في القرن الواحد والعشرين.

تعدد وتنوع التعاريف المعطاة للتأمين ليس فقط بسبب تطور المفاهيم بتطور الممارسة وإنما بتأثير عوامل أخرى منها:

1- تداخل التأمين علمياً مع مجالات عدة كالاقتصاد وعلم النفس والقانون والاقتصاد والرياضيات والإحصاء مما أدى لظهور مفاهيم أحادية الرؤية تعكس الخلفية الفكرية لواضعيها.

2- اختلاف الفلسفة القانونية والسياسية والاقتصادية من بلد لآخر ومن زمن لآخر مما انعكس اختلافاً في المفاهيم.

¹ - د. عبده ، السيد عبد المطلب ، مبادئ التأمين ، جامعة الأزهر ، كلية التجارة ، الطبعة السادسة ، 1996 ، ص11

- رمضان ، زياد ، دراسة عن واقع التأمين في الأردن ، عمان ، 1984 ، ص20

3- تعدد الأخطار التأمينية واختلاف طرق التعامل معها مما أدى إلى اختلاف تعاريف التأمين بما يعكس الاختلاف في طرق التعامل.

4- درجة الفصل بين شخصية والتزامات وحقوق مستخدم ي التأمين وشخصية والتزامات وحقوق الجهة أو الهيئة التي تدير العملية التأمينية.

5- قيام الهيئة التي تدير عمليات التأمين بكل أو بعض أنشطة إدارة الخطر من فرز وتوزيع وتجميع وتوزيع ونقل لعبء الخطر.

6- درجة التدخل الحكومي في سوق التأمين وما تفرضه من محددات على الممارسة التأمينية ينعكس حكماً على الفلسفة التأمينية.

أدت الأسباب السابقة مجتمعة إلى وجود العديد من تعاريف التأمين فنرى التعريف اللغوي¹ والاصطلاحي ونلاحظ تعريفاً له كفكرة أو نظام أو نظرية ونجد تعريفاً له كتطبيق أو عقد قانوني، ونجد تعاريف تركز على الجانب القانوني أو الفني أو الاقتصادي أو المالي أو الرياضي، أو بوصفه خدمة أو باعتباره مؤسسة، بالإضافة إلى وجود الكثير من المحاولات لإيجاد تعريف شامل له يحيط بتلك الجوانب كلها².

يعرف التأمين اصطلاحاً بأنه اتفاق بين طرفين أحدهما مؤمن والأخر مؤمن له، ويقضي هذا الاتفاق قيام المؤمن بتغطية الأخطار المتفق عليها في عقد التأمين، مقابل قيام المؤمن له بتسديد مبالغ معينة من المال أو أقساط يتفق عليها في مضمون العقد، وذلك لكي يتمكن المؤمن من استثمارها وتنميتها لتساعده على الوفاء بالتزاماته تجاه المتضررين في حال حدوث الخطر المتفق عليه في العقد³.

ويعرف التأمين: كفكرة بأنه نظام يصمم ليقفل من ظاهرة عدم التأكد الموجودة لدى المؤمن له وذلك عن طريق نقل عبء أخطار معينة إلى المؤمن، والذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها.

¹ - د. زروقي ، دور قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني ، الملتقى الدولي للصناعة التأمينية ، جامعة حسينية ، 4/3ك1 2012ص3

² - محمود ، عبد اللطيف ، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية ، بيروت دار النفائس ، 1994، ص29

- شاشي ، عبد القادر ، مدخل إلى التأمين الإسلامي ، مؤتمر البنك الإسلامي ، جدة ، 26/25 نيسان ، 2011، ص8

³ - د.ناصر، محمد جودت، أساسيات التأمين بمفهومه النظري والتطبيقي ، دار التواصل العربي ، دمشق ، سورية ،

والتأمين قانوناً: هو عقد يلتم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترى التأمين لصالحه مبلغاً من المال وإيراداً مرتباً أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد وذلك في نظير قسط أو دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن¹.

ويعرف التأمين من الناحية الفنية بأنه²: مجموعة إجراءات يتم بموجبها تحويل القسم الأكبر من عبء خطر معين من شخص طبيعي أو اعتباري هو المؤمن له إلى شخص اعتباري يسمى المؤمن كما في التأمين التجاري، أو إلى مجموعة أفراد طبيعيين أو اعتباريين كما في التأمين التبادلي أو التعاوني أكثر مقدرة من ه واستعداداً للتحمل، ويترجم هذا التحويل بدفع مبلغ التأمين عند وقوع الخطر المؤمن منه، وذلك بهدف الحصول على التعويض وتحويل الخسارة غير المؤكدة إلى خسارة مؤكدة في تأمين الأشياء، والادخار وتكوين رؤوس الأموال في تأمينات الأشخاص.

تورد أغلب الدراسات التي تناولت مفهوم التأمين تعريفاً اقتصادياً له ومنسوباً لـ (نايت) حيث يعرف التأمين بأنه: عمل من أعمال التنظيم والإدارة، وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد إلى حدٍ مرغوب فيه، فالتأمين ما هو إلا ترجمة لمبدأ مواجهة عدم التأكد وذلك بالتعامل مع مجموعات كبيرة من الحالات بدلا من التعامل مع حالاتٍ مفردة³.

يرى بعض الكتاب أن للتأمين تعريفاً وظيفياً⁴: فهو تعاون منظم بين مجموعة من الناس على دفع الأخطار وتفتيتها بحيث إذا تعرض بعضهم لخطر تعاون الجميع على مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم.

يعطي البعض للتأمين تعريفاً مالياً⁵: إذا أنه ترتيبات مالية توزع المخاطر التي يتم التعرض لها ويتضمن تحويل المخاطر المحتملة إلى مجمع التأمين الذي يقوم بتحويل التكاليف المتوقعة لتلك المخاطر إلى المشاركين في المجمع وذلك بالاعتماد على دقة التنبؤ.

¹ - الأشقر، فراس، واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية، رسالة دكتوراة، جامعة دمشق، 2010، ص22

² - أحمد، محمد لطفي، نظرية التأمين - المشكلات العملية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص12

³ - شعث، سامر شعبان، دوافع الاندماج بين شركات التأمين العاملة في فلسطين ومحدداته، رسالة ماجستير، جامعة غزة، 2012، ص22

⁴ - صديقي، محمد نجاته الله، وآخرون، التأمين في الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، مركز النشر العالمي، 1987، ص6

⁵ - عبد الحميد الساعاتي، عبد الرحيم، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أو تجاري، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2009، ص128/127

يعرف التأمين أيضاً بأنه¹: خدمة مستقبلية غير منظورة، تتمثل في التزام المؤمن وهو الهيئة المصدرة للعقد بسداد المطالبات أو التعويضات للمستفيد من العقد عند تحقق الخطر المؤمن ضده وذلك مقابل التزام المؤمن له وهو الشخص صاحب العقد بسداد الأقساط المستحقة في مواعيدها.

يتبنى العديد من الكتاب تعريفاً منسوباً لـ (هيمار) باعتباره تعريفاً شاملاً يتضمن الجوانب الفنية والقانونية النظرية منها والعملية حيث يعرف التأمين بأنه: عملية يحصل بمقتضاها أحد الطرفين على تعهد لصالحه أو لصالح الغير في حالة تحقق خطر ما من المؤمن الذي يأخذ على عاتقه مجموعة من المخاطر، ويجري المقاصة بينها وفقاً لقوانين الإحصاء.

سعى العديد من الكتاب لإيجاد تعريف شامل للتأمين فعرف بأنه:

نظام قانوني تضبطه أسس فنية وعلمية وهو ليس إلا تعاوناً منظماً تنظيمياً دقيقاً بين عدد من الناس معرضين جميعاً لخطر واحد، حتى إذا تحقق الخطر بالنسبة إلى بعضهم تعاون الجميع على مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم، وشركة التأمين ليست في الواقع إلا الوسيط الذي ينظم هذا التعاون على أسس فنية صحيحة.

عرف المرسوم التشريعي رقم / 43 لعام 2005 الناظم لعمل قطاع التأمين السوري فيعرف التأمين بأنه تحويل أعباء الخطر من المؤمن له إلى المؤمن مقابل قسط التأمين والتزام المؤمن بتعويض الضرر أو الخسارة للمؤمن له.

بناءً على ما تقدم ومن خلال استعراض العديد من تعاريف التأمين فإن الباحث يعتقد أن تعدد المفاهيم واختلافها لا ينفي فائدتها ويجب ألا يدفعا بالضرورة للبحث عن تعريف شامل موحد، لأن هذا التعريف سرياً مطولاً ركيكاً حاملاً لجميع أوجه الاختلاف أو يأتي عاماً سطحياً معتمداً على القواسم المشتركة فقط، وفي كلتا الحالتين هناك العديد من المحاذير ولذلك فإن الباحث يقترح قبول جميع تلك التعاريف والإفادة منها في إطار ممارسة معينة ووضع قانوني قائم وعرف سائد، وهو في إطار ذلك وفي حدود المساهمة في توضيح طبيعة العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية يقدم التعريف التاليين:

¹ - عبد العزيز ، عمر ، أخلاقيات صناعة التأمين في الوطن العربي ، بحث علمي ، جامعة الزيتونة ، عمان ، الأردن ، 2006، ص2،

أولاً: من وجهة نظر إدارة الخطر: التأمين وسيلة من وسائل إدارة الخطر يلجأ إليها الأشخاص الطبيعيون والاعتباريون لتخفيض حالة عدم التأكد وتحويل الخسارة المادية المحتملة إلى خسارة أكيدة منخفضة مساوية لقسط التأمين أو مبلغ التبرع أو المشاركة.

ثانياً: من زاوية صناعة التأمين: التأمين نشاط اقتصادي وقطاع من قطاعات الاقتصاد يمارس في منظمات غايتها تقديم المنفعة للمجتمع وغرضها الأساسي تقديم منتج (معنوي) خدمي هو التغطية التأمينية التي تحول حالة عدم التأكد عند المؤمن له إلى حالة خسارة مؤكدة مساوية لقسط التأمين الذي يحدد بناءً على عمليات فنية متخصصة من فرز وتنويع وتجميع وتوزيع ونقل لعبء الخطر باستخدام الأساليب الرياضية والإحصائية في سبيل تحقيق أهداف المنظمين وبالاعتماد على المهارات والكفاءات الإدارية والمؤسسية.

المبحث الثاني

أنواع التأمين

أولاً: معايير التصنيف:

جاءت فلسفة التأمين انعكاساً لواقع الممارسات العملية المختلفة باختلاف الاحتياجات الإنسانية وتعددتها ومسايرة للفلسفة السياسية السائدة والقيود القانونية المفروضة والفتاوى الشرعية المؤثرة والعرف الاجتماعي السائد.

لم يستطيع كتاب التأمين إيجاد توصيفات دقيقة له ولم يتمكنوا من إيجاد فصل قاطع بين أنواعه، فهم يعممون مواصفات ممارسة معينة على جميع أشكال وممارسات التأمين الأخرى، أو ينسبون صفة محددة إلى ممارسة معينة دون الإشارة لوجودها في ممارسة أخرى مما يوحي بأنها حكراً عليها، ويستخدمون تسميات متشابهة لمضامين مختلفة أو تسميات مختلفة لمضمون واحد.

يلاحظ الدارس لموضوع التأمين وجود العديد من الأنواع والنص نفيات المختلفة وأحياناً المتناقضة والتي تعتمد على كل أو بعض المعايير التالية:

1- شكل هيئة التأمين ونظامها الإداري وأسلوب ممارستها للعمليات التأمينية وفي هذا المجال نجد من يفرق بين التأمين:

1-1- التعاوني والتأمين بأقساط محددة.

1-2- غير التجاري والتأمين التجاري.

1-3- التبادلي، التعاوني والتأمين التجاري التقليدي ذو القسط الثابت، والتأمين الاجتماعي العام.

1-4- التعاوني التبادلي، والتأمين التجاري التقليدي ذو القسط الثابت، والتأمين الاجتماعي العام.

1-5- التعاوني التبادلي، والتأمين التجاري، والتأمين الاجتماعي¹.

1-6- التبادلي، التأمين التجاري ذو القسط الثابت، التأمين الاجتماعي التعاوني.

¹ - كرج، محمد هاني، التحليل الإحصائي لأموال التقاعد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، 2005،

- 1-7- التبادلي المباشر، التأمين التبادلي المطور، التأمين التجاري، التأمين الاجتماعي.
- 1-8- التعاوني البسيط، التعاوني الإسلامي المركب التجاري، الاجتماعي.
- 1-9- التعاوني، التأمين التبادلي، التأمين التجاري التأمين الاجتماعي، التأمين الذاتي.
- 2- موضوع التأمين: وفي هذا المجال نجد من يفارق بين:
- 2-1- التأمين الخاص، والتأمين الاجتماعي.
- 2-2- تأمينات الأشخاص وتأمينات الأضرار.
- 2-3- تأمينات الحياة والتأمينات العامة¹.
- 2-4- تأمينات الأموال والممتلكات (الأضرار) وتأمينات المسؤولية المدنية وتأمينات الأشخاص.
- 2-5- تأمينات الممتلكات وتأمينات المسؤولية المدنية وتأمينات الأشخاص.
- 2-6- التأمينات البرية والتأمينات البحرية والتأمينات الجوية.
- 2-7- التأمينات البرية والتأمينات النهرية والتأمينات الجوية.
- 3- محل التأمين: حيث نجد من يفرق بين تأمينات الأشخاص وتأمينات الأشياء وتأمينات المسؤولية المدنية.
- 4- طريقة تحديد قيمة التعويض أو مبلغ التأمين: حيث نجد من يفرق بين تأمين تعويض ي (أضرار) وتأمين غير تعويضي (تعويضات قيمة) وتأمين مشترك تعويضي وغير تعويضي.
- 5- نطاق المصلحة أو نطاق المتأثرين بالخطر حيث يفرق بين التأمين العام للمصلحة العامة، والتأمين الخاص للمصلحة الفردية.
- 6- المجال الذي يوجد فيه المؤمن عليه حيث يفرق بين التأمين البري والبحري والجوي.

¹ - طلبة، صلاح الدين ، الإسكندرية دار المعارف ، 1964 ، ص7

- د. هندي ، منير إبراهيم ، إدارة الأسواق والمنشآت المالية ، منشأة معارف ، الإسكندرية 2002، ص404
- Pantzopoulou , Elena , the concept of reserving and reserving methodologies in general insurance , Unpublished Master dissertation (London : city University , 2003) , p 8 .

7- قوة التطبيق أو عامل الاختيار والإلزام حيث يفرق بين التأمين الاختياري غير الإلزامي والتأمين الإلزامي أو الإلزامي¹.

8- طبيعة الملكية حيث يفرق بين التأمين الحكومي والتأمين غير الحكومي².

9- التوصيف القانوني للمؤمن له حيث يفرق بين تأمينات الشخص الطبيعي وتأمينات الشخص الاعتباري.

10- العلاقة بين المؤمن له والمستفيد حيث يفرق بين التأمين لمصلحة المؤمن له أو لمصلحة مستفيد آخر (للغير) والتأمين المشترك للنفس وللغير معاً.

11- منشأ الحوادث حيث يفرق بين تأمينات الحوادث الطبيعية وتأمينات حوادث صنعيه من فعل الإنسان.

12- التقسيمات العملية داخل الهيئات التأمينية أو وفقاً لاشتراطات هيئات الإشراف على التأمين حيث فرق المرسوم التشريعي رقم / 43 لعام 2005 الناظم لعمل قطاع التأمين السوري بين التأمينات العامة والتأمينات الصحية وتأمينات الحياة وتكويّن رؤوس الأموال والتأمينات الزراعية.

من خلال ما تقدم يلاحظ الباحث عدم اتفاق الكتاب لا على التسميات ولا على عددها ولا على مضامينها وخصوصاً فيما يتعلق بالمعياريين الأول والثاني ، ووجود خلط بين التصنيف والتوصيف ولذلك فهو يقترح أن يتم التصنيف وفقاً لمعيار محدد وواضح وغير ملتبس والتوصيف بناءً على معيار أو أكثر وفقاً لما تقتضيه الحاجة وهو يقترح أيضاً أن يتم التصنيف وفقاً لمعايير أكثر وضوحاً ويقدم في هذا المجال مساهمة متواضعة تتمثل في المعايير المقترحة التالية:

1- الهدف الذي تسعى إليه هيئة التأمين حيث يجري التفريق بين التأمين الهادف لتحقيق الربح والتأمين الهادف للتعاون على تقاسم الخسائر.

2- الهدف من إدارة عمليات التأمين حيث نفرق بين التأمين الذي يهدف لتحقيق الربح من خلال الفارق بين حجم الأقساط وحجم التعويضات والتأمين الهادف لتحقيق التعاون في تقاسم المخاطر من خلال إدارة عمليات التأمين سواء تم ذلك بشكل مباشر أو من خلال هيئة متخصصة لقاء أجر.

3- الالتزام المالي للمؤمن له تجاه هيئة التأمين حيث يفرق بين التأمين الذي يفرض:

¹ - د. عبد ربه ، إبراهيم ، مبادئ التأمين ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2005، ص55

² - عز الدين ، فلاح ، التأمين مبادئه و أنواعه ، دار أسامة ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص49

- 3-1- التزاماً مالياً محدداً ونهائياً.
- 3-2- التزاماً مالياً غير محدد.
- 3-3- التزاماً مالياً محدداً مبدئياً لكنه غير نهائي.
- 3-4- التزاماً مالياً محدداً نسبة من الدخل ونهائي بالنسبة لكل شريحة من شرائح الدخل.
- 4- المحل الذي يقع عليه التأمين حيث يفرق بين تأمينات الأشخاص الطبيعيين وتأمينات الأشياء (الممتلكات) وتأمينات المسؤولية المدنية.
- 5- طريقة تحديد الالتزام المالي للمؤمن تجاه المؤمن له في حال تحقق الحادث المؤمن ضده حيث نفرق بين تأمينات تعويضية تحدد بعد تحقق الحادث وبناءً على قيمة الأضرار الحقيقية ، وتأمينات غير تعويضية تحدد عند التعاقد لأن الخسارة تكون خسارة كلية أو أنها خسارة معنوية لا يمكن تقييمها بالقياس المادي وإنما من خلال الاتفاق المسبق، وصنف ثالث يتضمن جزءاً تعويضياً وجزءاً غير تعويضي.
- 6- المكان الذي يوجد فيه المؤمن عليه حيث نفرق بين التأمين البحري والجوي والبري.
- 7- معيار قوة التطبيق حيث نفرق بين التأمين الإلزامي والتأمين الاختياري غير الإلزامي¹.
- 8- الملكية العامة والخاصة حيث نفرق بين التأمين الحكومي والتأمين غير الحكومي.
- 9- التوصيف القانوني للمؤمن له حيث نفرق بين تأمينات الشخص الطبيعي ، وتأمينات الشخص الاعتباري، حيث يعتبر النوع الثاني موضوع العلاقة التفاعلية بين إدارة الخطر وصناعة التأمين.
- 10- العلاقة بين المتعاقد على التأمين والمنفع من حيث نفرق بين التأمين لمصلحة النفس والتأمين لمصلحة الغير والتأمين المشترك للنفس وللغير معاً.
- 11- منشأ الحادث حيث نفرق بين تأمينات الحوادث الطبيعية وتأمينات الحوادث الصناعية التي هي من فعل الإنسان.
- 12- اتساع عدد المتأثرين بالخطر وانتقال الخسارة من صعيدٍ فردي إلى مستوى المجتمع ككل أي تنتقل من الفرد إلى المجتمع و لا تقتصر على المتأثرين بها مباشرة حيث نفرق بين تأمينات المصلحة العامة وتأمينات المصلحة الفردية.

¹ - د. عبد الله ، التأمين ، التطورات التشريعية والعملية لصناعة التأمين السورية ، دمشق ، سورية ، 2008 ، ص 63

13- درجة الفصل بين شخصية المؤمن والمؤمن له حيث نفرق بين التأمين الذي يكون فيه الشخص مؤمن ومؤمن له في نفس الوقت والتأمين الذي تنفصل فيه شخصية المؤمن تماماً عن المؤمن له.

14- الالتزام بالعقائد حيث نفرق بين التأمين الإسلامي والتأمين غير الإسلامي.

ثانياً: أنواع التأمين:

سيتم استخدام معيار هدف هيئة التأمين كمعيار رئيسي وتستخدم المعايير المتبقية كمعايير ثانوية كلما وجد أن هناك ضرورة لاستخدامها بما يساهم في توصيف الأنواع الرئيسية دون الوقوع في التفصيل الزائد غير الضروري.

ينقسم التأمين من حيث هدف هيئة التأمين إلى تأمين يهدف لتحقيق الربح وتأمين يهدف لتقاسم المخاطر وهنا نميز بين التأمين التجاري والتأمين غير التجاري، وينقسم التأمين التجاري من حيث الهدف من إدارة عمليات التأمين وفقاً للتسميات المتداولة إلى التأمين التجاري التقليدي غير الإسلامي، والتأمين التجاري الإسلامي التعاوني التبادلي المركب، وينقسم التأمين غير التجاري من حيث اتساع حجم المتأثرين به وفقاً للتسميات المتداولة إلى التأمين التبادلي التعاوني والتأمين الاجتماعي، وفيما يلي استعراضاً لهذه الأنواع الأربع:

1- التأمين التبادلي التعاوني: يلاحظ القارئ فيما كتب حول مصطلحي التبادل والتعاون في مجال التأمين وجود الملاحظات التالية:

- استخدامها كمصطلحين مترادفين لمضمون واحد.
- استخدام أحدهما دون الإشارة لوجود الآخر وبمضمون واحد.
- استخدام أحدهما دون الإشارة لوجود الآخر وبمضامين مختلفة.
- التفريق بين مصطلح التأمين التبادلي ومصطلح التأمين التعاوني¹.
- استخدام تعبير التأمين التبادلي التعاوني باعتباره مصطلح متكامل.
- التفريق بين مصطلح التأمين التبادلي ومصطلح التأمين التعاوني ومصطلح التأمين التعاوني التبادل المركب.

¹ - د.ناصر ، محمد جودت ، أساسيات التأمين بمفهومها النظري والتطبيقي ، دار التواصل العربي ، 2007 ، ص 24

- اختلاف مضامين مصطلح التعاون من كاتب لآخر.
- اختلاف مضامين مصطلح التبادل من كاتب لآخر.
- استخدام مصطلح التأمين التبادلي (التعاوني) المباشرة و مصطلح التأمين التعاوني (التبادلي) البسيط ومصطلح التأمين التبادلي (التعاوني) المتطور أو المركب.

يميل الباحث للاعتقاد بان عدم التفريق بين التأمين التبادلي والتأمين التعاوني قد تم بفعل التركيز على العوامل والقواسم المشتركة بينهما ومنها عدم السعي لتحقيق الربح وعدم الفصل التام بين شخصية المؤمن وشخصية المؤمن له والدور المزدوج الذي يلعبه الأعضاء، ووحدة الهدف المتمثل بالتعاون على تفتيت المخاطر بصرف النظر عن الجهة التي تقوم بإدارة عمليات التأمين سواء كانت منت خنبة أو متخصصة تعمل طوعاً أو لقاء أجر وسواء كان عدد المشتركين كبيراً أو صغيراً. يعرفون بعضهم بعضاً أو لا يعرفون.

كما أن الاتجاه للتفريق بين التبادل والتعاون قد تم بفعل الرغبة بالتمييز بين مرحلتين زمنيتين أو شكلين من أشكال الممارسة التأمينية غير الربحية.

تمثلت المرحلة الأولى بوجود اتفاق بين مجموعة من الأشخاص المحدودي العدد والمرتبطين برابط المصلحة العائلية أو المكانية أو المهنية على تقاسم الخسائر التي تقع لأي منهم في حدود الاتفاق المبرم دون وجود تحديد مسبق لمبلغ الالتزام المفروض على أي منهم والذي يتحدد بعد وقوع الخسارة وبناءً على حجم الخسائر والأضرار الفعلية المحققة ويقوم هؤلاء بإدارة عمليات التأمين فيما بينهم بشكل مباشر أو من خلال هيئة تعاونية منتجة بحيث يقوم كل منهم بدور المؤمن ودور المؤمن له بشكل واضح وصريح ومعروف نظراً لقلّة عددهم ومعرفتهم لبعضهم البعض مما يجعل التعاون والتبادل واضحين وصريحين ومباشرين وبسيطين ويتمان دون وساطة ولذلك يميل البعض لتسمية هذه المرحلة بالتأمين التبادلي تاركاً تسمية التعاوني للمرحلة اللاحقة، في حين يميل البعض الآخر لتسمية هذه المرحلة بالتأمين التعاوني تاركاً تسمية التبادلي للمرحلة اللاحقة بينما يقوم طرف ثالث بتسميتها بالتأمين التبادلي المباشر ويذهب طرف رابع لتسميتها بالتأمين التعاوني البسيط.

أما المرحلة الثانية فتميزت بوجود هيئة ذات طابع مؤسساتي تقوم بدور المؤمن نيابة عن جماعة المؤمن لهم وذلك بسبب عجزهم عن إدارة عمليات التأمين بأنفسهم نظراً لكثرة عددهم وعدم معرفتهم لبعضهم البعض وحاجتهم لجهة متخصصة في إدارة الأخطار تتقن القيام بعمليات التنبؤ المسبق بحجم الخسائر بما يجعل الالتزام المالي للمؤمن له ينتج نحو التحديد نوعاً ما بما قد يوحي بغياب الصفة التبادلية لهذا النوع

من التأمين مع بقاء الصفة التعاونية واضحة وصريحة نظراً للطابع غير الربحي له، ولذلك يميل البعض لتسمية هذه المرحلة بالتأمين التعاوني تاركاً تسمية التأمين التبادلي للمرحلة الأولى.

كما يعتقد الباحث أن قيام البعض بالدمج بين التعبيرين للحصول على مصطلح التأمين التبادلي التعاوني قد تم نتيجة للقناعة بأن أي نوع من أنواع التأمين في المرحلتين الأولى والثانية لا يخلو من شكل من أشكال التبادل والتعاون، وهو رأي يتبناه الباحث ويدعو للتمييز بين التأمين التبادلي التعاوني البسيط والمباشر والتأمين التبادلي التعاوني المطور وغير المباشر.

يظهر التأمين التبادلي التعاوني المطور وغير المباشر في الواقع السوري من خلال الدور الذي تقوم به صناديق النقابات المهنية كنقابات العمال والمعلمين والأطباء والمهندسين وخلافه.

يعتقد الباحث أن هذه النوع من أنواع التأمين يشكل وسيلة من الوسائل التي من الممكن أن تستخدمه إدارة الخطر في المنظمات السورية ولكنه يقع خارج إطار البحث الذي يقوم به نظراً لطابعه غير الربحي بما يضعه خارج التعريف الإجرائي الذي اعتمده الباحث لصناعة التأمين.

2- التأمين الاجتماعي¹: هو تأمين حكومي إلزامي غالباً، تقوم به الدولة أو تشرف عليه دون سعي لتحقيق الربح، بهدف تحقيق مصلحة عامة تتمثل في حماية طبقة العمال الأجراء من الأخطار التي يتعرضون لها وتأثير على دخولهم وتكبدتهم مصاريف إضافية مما يجعل تأثيرها يمتد ليشمل فئات أخرى مرتبطة بهم، ويجعل عدد المتأثرين بها كبيراً، وتشكل حمايتهم منها مصلحة عامة للمجتمع، لذلك يشارك في سداد الالتزام المالي المحدد والنهائي تجاه هيئة التأمين ثلاثة أطراف هي العامل تبعاً لدخلة ورب العمل والدولة التي تتحمل الجزء الأكبر منه تطبيقاً لمبدأ التضامن الاجتماعي المزدوج القائم على درجة الخطر الحقيقية التي يتعرض الأفراد لها، وليس على أساس المقدرة المالية لهم وهو يشمل الفروع التالية:

1- التأمين الاجتماعي للشيخوخة والعجز والوفاة ويضم:

1-1- تأمين الشيخوخة: يتضمن هذا النوع توفير دخل بديل للمؤمن عليه جراء انقطاع دخله بسبب بلوغه السن القانونية أو إكمال عدد سنوات الخدمة المطلوبة واللذان يختلفان من بلد لآخر وأحياناً من جهة

¹ - سطحي، سعاد، التأمين الاجتماعي والتأمين على الحياة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد ك 1، جامعة منتوري، الجزائر 2010ص212

لأخرى، وترتبط قيمة هذا الدخل البديل بقيمة الدخل الشهري للعامل وبعدد سنوات الخدمة وقد يكون الدخل البديل على شكل دفعات دورية أو على شكل دفعه واحدة.

1-2- تأمين العجز الاجتماعي الدائم لأسباب غير مهنية ويتضمن توفير دخل بديل للمؤمن عليه نتيجة انقطاع دخله بسبب عجزه الدائم عن ممارسة أي عمل.

1-3- تأمين العجز الاجتماعي المؤقت لأسباب غير مهنية ويتضمن توفير دخل بديل للمؤمن عليه نتيجة انقطاع دخله بسبب عجزه المؤقت عن ممارسة أي عمل.

1-4- تأمين الوفاة الاجتماعي لأسباب غير مهنية ويتضمن توفير دخل لمن يقوم المؤمن عليه بإعالتهم نتيجة انقطاع دخلهم بسبب وفاة المؤمن عليه سواء تمت الوفاة قبل الشيخوخة أو العجز الدائم أو المؤقت أو بعدهم.

2- التأمين لأضرار العمل ويتضمن توفير دخل بديل للمؤمن عليه الذي تعرض لحادث أو لمرض مهني سبب له عجزاً دائماً أو مؤقتاً كلياً أو جزئياً أو لمن يعولهم في حال وفاته، إضافة إلى توفير نفقات العلاج والأدوية التي يحتاجها المؤمن عليه والمرتبطة بأضرار العمل.

3- التأمين الصحي الاجتماعي لأسباب غير مهنية ويتضمن توفير بعض أو جميع مصاريف العلاج و ما يتبعه فيها إذا أصيب المؤمن عليه بمرض مصاريف ولادة المرأة الحامل وقد يمتد ليشمل مصاريف العلاج لمن يقوم المؤمن له بإعالتهم.

4- تأمين البطالة الاجتماعية ويتضمن توفير دخل بديل للمؤمن عليه نتيجة انقطاع دخله نظراً لتركه العمل دون إرادته وهو قادر عليه قانوناً وراغب فيه وساعياً إليه ريثما يجد عملاً آخر .

مما تقدم يمكن القول أن جميع أنواع التأمين الاجتماعي هي من تأمينات الأشخاص والمسؤولية المدنية تجاه الأشخاص وهو تأمين غير تعويضي فيما يتعلق بتأمين الشيخوخة والعجز والوفاة والبطالة وتعويضي فيما يتعلق بالتأمين الصحي ومشترك تعويضي وغير تعويضي فيها يتعلق بتأمين أضرار العمل.

إن جميع صور التأمين الاجتماعي تساعد إدارة الخطر في المنظمات السورية على تحقيق جملة من أهدافها وخصوصاً فيما يتعلق بزيادة إنتاجية العنصر البشري نتيجة لشعوره بالأمان، وزيادة قدرة رب العمل على الوفاء بالتزامه القانونية تجاه سلامة العاملين لديه، ولكن نظراً لهدفه غير الربحي فإنه يقع خارج إطار دراستنا هذه لأنه يقع خارج التعريف الإجرائي لصناعة التأمين الذي اعتمده الباحث .

3- التأمين التجاري التقليدي غير الإسلامي:

هو تأمين حكومي وغير حكومي إلزامي وغير إلزامي تقوم به جهة تمتع ن إدارة الخطر للآخرين بهدف تحقيق الربح لصحاب الملكية من خلال حماية المصالح الفردية للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين من الأخطار التي يتعرضون لها في حياتهم وأجسادهم وممتلكاتهم ومسؤولياتهم المدنية مقابل سداد التزام محدد ونهائي يدفعه المؤمن له بمفرده، بحيث تتفصل شخصية المؤمن له تماماً عن شخصية المؤمن والذي يستخدم كافة وسائل إدارة الخطر من فرز وتجميع وتوزيع ونقل لعبء الخطر مستعيناً بمجموعة من الأساليب العلمية الرياضية والإحصائية في تقدير قيمة الالتزام الذي يتوجب على المؤمن له تجاه هيئة التأمين وتقدير قيمة الالتزام المالي الذي يتوجب على المؤمن دفع ه للمؤمن له في حال وقوع الخطر المؤمن منه وله تصنيفات عديدة منها تصنيفه وفقاً للصحل الذي يقع عليه حيث يفرق بين:

1- تأمينات الأشخاص : وهو ذلك النوع من التأمين الذي يتناول الأخطار التي تصيب الإنسان في جسده فتؤثر في قدرته الإنتاجية أو في بقاءه حياً أو في سلامة أعضائه أو وظائفه الحيوية وتنقسم بدورها إلى:

1-1- التأمين على الحياة:

1-1-1- نوع من أنواع التأمين التجاري يتعهد المؤمن بموجبه أن يدفع للمؤمن له أو للمستفيد مبلغاً من المال دفعة واحدة أو على دفعات دورية عند تحقق الحادث المؤمن منه فيما يتعلق بتاريخ الوفاة أو البقاء ضمن فترة معينة مقابل قيام المؤمن له بسداد مبلغ من المال دفعة واحدة أو على دفعات دورية وهو يضم الأنواع التالية:

1-1-2- التأمين لخطر البقاء: هو تأمين يقوم المؤمن بموجبه بدفع مبلغ التأمين المحدد سلفاً دفعة واحدة أو على دفعات دورية للمؤمن له إذا ما بقي حياً حتى نهاية المدة الزمنية المتفق عليها وتضم وثائق الوافية البحث ووثائق عقود دفعات الحياة الدائمة أو المؤقتة الفورية أو المؤجلة.

1-1-3- التأمين المختلط لخطري الوفاة والبقاء معاً: هو تأمين يقوم المؤمن بموجبه بدفع مبلغ التأمين المحدد سلفاً دفعة واحدة أو على دفعات للمؤمن له في حال بقاءه حياً حتى نهاية المدة المتفق عليها أو إلى المستفيدين في حالة وفاته قبل انتهاء تلك المدة وهو يضم عقود التأمين المختلط العادي والمضاعف والنسبي¹.

¹ - د. ناصر ، محمد جودت ، إدارة أعمال التأمين بين النظرية والتطبيق ، دار مجدلوي ، عمان ، 1999 ، ص169

تعتبر جميع أنواع تأمينات الحياة من العقود غير التعويضية (المحددة القيمة سلفاً) وغير المرتبطة بقيمة الخسارة الفعلية المحققة وترتبط فقط بتحقق الشروط الم بنق عليها ويجري تحديد قيمة القسط وقيمة مبلغ التأمين بناء على اتفاق إرادي بين المؤمن والمؤمن له.

إن منظمات الأعمال السورية تستطيع أن تستخدم هذه الأنواع من عقود التأمين لتحقيق بعض أهداف إدارة الخطر لديها من خلال حصولها على عقود تأمين الحياة لمصلحتها والمتعلقة بالأشخاص الذين تتعامل معهم بما يضمن وفاءهم بالتزاماتهم المالية تجاهها، كما أنها تستطيع أن تبرم عقود تأمينات الحياة لأصحاب المشروع لصالح الدائريين، وخصوصاً في المشروعات الفردية، والتضامنية، وكما تشكل تأمينات الحياة بديلاً للتأمينات الاجتماعية لأصحاب المهن الحرة بما يساهم في تغيير ثقافة العمل عند شرائح واسعة من المجتمع السوري الذين يبحثون عن العمل المأجور وبما يساهم في تخفيف حدة ظاهرة البطالة.

1-2- التأمين للمرض: هو تأمين يتعهد المؤمن بموجبه بأن يدفع للمؤمن له مبلغاً من المال متفق عليه مسبقاً عند إصابته بأحد الأمراض إضافة إلى مصاريف العلاج والأدوية والعمليات الجراحية في حدود التغطية المتفق عليها وهو بذلك تأمين مشترك تعويض ي وغير تعويض ي بما يؤكد أن تأمينات الحياة وبالتالي تأمينات الأشخاص لا تقع كلها ضمن التأمينات غير التعويضية المحددة القيمة وهو ما يذهب إليه الكثيرون بما يوجد الكثير من التشويش والخلط.

1-3- التأمين ضد الحوادث والإصابات: هو نوع من التأمين يتعهد المؤمن بموجبه بأن يدفع للمؤمن له مبلغاً من المال محدد القيمة سلفاً دفعة واحدة أو على دفعات دورية في حال تعرضه لحادث يسبب له إصابة في جسمه إضافة لمصاريف العلاج والأدوية وهو بذلك يقع ضمن التأمينات المشتركة التعويضية وغير التعويضية.

إن بإمكان إدارة الخطر في المنظمات السورية أن تستخدم عقود وتأمينات المرض وعقود تأمينات الحوادث والإصابات للتأمين على العم ال وخصوصاً في المجال الحرفي لأولئك الأشخاص غير المشمولين بالتأمينات الاجتماعية وكنوع من التحفيز الإضافي لأولئك الأشخاص المشمولين بالتأمينات الاجتماعية فيما يتعلق بالجزء غير التعويضي إذ لا مانع قانوني من ازدواج التغطية التأمينية في العقود محددة القيمة لتأمينات الأشخاص.

2- تأمين الممتلكات (الأشياء)¹:

¹ - الهانسي ، مختار ، مبادئ التأمين بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2000 ، ص43-44

هو التأمين الذي يكون محله ممتلكات المؤمن له وتهدف إلى تعويضه عن الخسائر الفعلية التي تلحق بزمته المالية والتي يجري تحديدها بعد وقوع الحادث المشمول بالتغطية التأمينية وهو بذلك يقع ضمن التأمينات التعويضية بصورة أساسية ورئيسية إلا في بعض الحالات الاستثنائية المحدودة ويجري تقسيمه إلى الأنواع الفرعية التالية:

2-1- تأمين الحريق والحوادث المتحالفة معه:

وهو تأمين يلتزم المؤمن بموجبه أن يعرض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق بالأصل المحترق نتيجة الاشتعال المصحوب باللهب والنار مضافاً إليها الخسائر الناجمة عن الدخان المنطلق والانهيارات التي تتبعه أو تلك الناجمة عن عمليات الإطفاء والإنقاذ وخسائر نقل الممتلكات من مكان إلى آخر لمنع وصول النار إليها وخسائر السرقة التي تحدث أثناء الفوضى التي يسببها الحريق. وخسائر توقف الأرباح والعمولات وبدل الإيجار للمباني.

تشمل التغطية التأمينية لأخطار الحريق تلك الحوادث التي تنجم عن الحرائق العادية والصواعق وانفجار أنابيب الغاز وأحياناً البراكين والعواصف والفيضانات والرياح والانفجارات والشغب والاضطرابات التي يحدثها العمال.

2-2- تأمين السرقة والسطو:

تعرف السرقة بأنها الحصول على ممتلكات الغير بإتباع أساليب عادية لا تتضمن عنفاً أو إكراهاً كالنشل وخيانة الأمانة.

ويعرف السطو بأنه الحصول على ممتلكات الغير بإتباع وسائل العنف والإكراه كإشهار السلاح أو ثقب الجدران أو خلع الأبواب أو تكسير الأرضيات أو تحطيم النوافذ.

تتضمن وثائق السرقة والسطو تعويض المؤمن له عن فقدان ممتلكاته جراء تعرضه لحادث سطو أو سرقة بما فيها الأوراق النقدية والأوراق المالية والآلات والمواد وسواها.

2-3- التأمينات الهندسية: وتشمل التأمين ضد أخطار المقاولين والتركيب والأضرار التي تصيب الآلات والمعدات بما فيها المعدات الإلكترونية¹.

¹ - الشيخ، راميا نزار، دور الميزة التنافسية في تفعيل نشاطات التأمينات العامة، رسالة ماجستير، جامعة دمشق،

2-4-4- تأمينات النقل: وتشمل تأمينات النقل البري والبحري والجوي .

2-4-4-1- التأمين البري: ويغطي جميع الأخطار التي تتعرض لها وسيلة النقل البري والبضائع والركاب الذين يقوم بنقلهم إضافة إلى الأخطار التي تسببها وسيلة النقل البري للغير في ممتلكاتهم وأجسامهم. كأخطار التصادم والانقلاب والعمل العدائي والحريق والانفجار والصواعق والسرقة والسطو. التي تتعرض لها وسيلة النقل البري.

إن تأمينات النقل البري تساهم في تحقيق أهداف إدارة الخطر وذلك من خلال تغطياتها التأمينية للبضائع والمواد الأولية أثناء نقلها من المنظمة إلى الزبائن أو من الموردين إلى المنظمة، إضافة إلى أهميتها الكبرى بالنسبة للمنظمات التي تتخصص في عمليات نقل البضائع والأموال والركاب.

2-4-4-2- التأمين البحري: يختص هذا التأمين بتقديم تغطيات للأخطار التي تتعرض لها أطراف الرسالة البحرية والتي تضم وسائل النقل البحري وما يتصل بها من أدوات مساعدة والشحنات المنقولة من بضائع وركاب إضافة إلى الإيرادات المالية والنفقات الإضافية التي يمكن أن يتكبدها أو يفقدها مالك السفينة أو مستغلها نتيجة عجزه عن إتمام الرحلة البحرية أو نتيجة للخسائر التي قد يسببها للآخرين أثناء قيامه بأنشطة الرحلة البحرية .

يعتبر الخطر من الأخطار البحرية فيما إذا تعلق بأحد أطراف الرحلة البحرية من سفن أو حمولة وأجرة شحن وأن يتحقق على سطح البحر أثناء رسو السفينة أو إبحارها أو إصلاحها وصيانتها أو تزودها بالوقود بصورة رئيسية إضافة إلى بعض الأخطار التي يمكن أن تحدث براً أو جواً وحتى أن بعض الأخطار التي قد تحدث بحراً لا تعتبر من الأخطار البحرية ولا من أخطار النقل عموماً.

يقع ضمن الأخطار البحرية أخطار ال بحار والحريق والاعتداء والقرصنة واللصوص والرمي في البحر والدفاع عن النفس ورد الأعداء وأخطار القبض والمنع والإيقاف وأخطار الخيانة من قبل الربان وطاقم السفينة.

إن التأمين البحري يشكل مجالاً واسعاً للتفاعل بين إدارة الخطر وصناعة التأمين سواء لشركات النقل البحري أو للمستوردين أو المصدرين وللشركات العاملة في مجال التجارة الدولية وللقطاع المصرفي الضامن للاعتمادات المستندة.

2-4-4-3- التأمين الجوي:

يختص هذا التأمين بتقديم تغطيات تأمينية للأخطار التي تتحقق أثناء عمليات النقل الجوي وما يتصل بها من منشآت ووسائل وأدوات من طائرات وبضائع وركاب.

يقع ضمن الأخطار الجوية أخطار الطبيعة من عواصف وأعاصير وصواعق وأجسام غريبة وتلوج متحجرة وغير متحجرة والمطلبت الهوائية وأحوال الرؤيا السيئة، وأخطار تعطل أجهزة الطائرة، وأخطار المطارات، والأخطار الناجمة عن خطأ وإهمال طاقم الطائرة، والحوادث التي تتعرض لها الطائرة من حروب واستيلاء.

تشمل وثائق التأمين الجوي تأمين أجسام الطائرات ضد الحريق والصواعق والانفجار والامتصاص الذاتي والعواصف والهزات الأرضية والفيضانات والصقيع والتلوج وانهيار حظائر الطائرات والتصادم بالطائرات أو الموانع الطبيعية، ويغطي هذا التأمين أجسام الطائرات سواء كانت في مدارج الهبوط والإقلاع أو في الحظائر أو أثناء الإصلاح أو في محطات الخدمة، كما يشمل تأمين البضائع والركاب ضد أخطار النهب والسرقة والاختفاء والحوادث الجوية بما فيها تأمين الحوادث الشخصية لأفراد الطاقم.

إن التأمين الجوي يشكل مجالاً واسعاً للتفاعل بين إدارات الخطر وصناعة التأمين سواء لتلك الشركات العاملة في مجال النقل الجوي وللشركات التي تدير المطارات وللشركات التي تعتمد في نقل بضائعها وأموالها ووثائقها الهامة على وسائل النقل الجوي.

2-5- التأمينات الزراعية:

يتكفل التأمين الزراعي بتعويض المزارعين ومربي الحيوانات عن الخسائر التي تصيب محاصيلهم وحيواناتهم والناجمة عن العواصف والأمطار والبرد والصقيع والحريق والفيضانات والجفاف والرطوبة ونفوق الحيوانات بسبب الحوادث والأمراض، بما يساهم في حماية العاملين في القطاع الزراعي من تذبذب دخولهم بسبب نقص أو هلاك المحاصيل أو انخفاض أسعارها.

إن هذا النوع من التأمينات هام جداً للقطاع الزراعي السوري لما له من تأثيرٍ بالغٍ على حياة شريحة واسعة من المجتمع السوري ولذلك على يجب على شركات التأمين السورية أن تسرع في إدخاله إلى سوق التأمين السورية وأن يكون إلزامياً فيما يتعلق بالمحاصيل الإستراتيجية كالقمح والقطن وفي مجال تربية الأبقار والأغنام والدواجن.

3- تأمينات المسؤولية المدنية:

يغطي هذا النوع من التأمينات الأخطار التي لا تقع أثارها المباشرة على المؤمن له وإنما تؤثر على ذمته المالية نتيجة لمسؤولية القانونية عن حياة أو ممتلكات الغير بفعل قيامه بتصرف خاطئ أو تقصير في أداء واجباته التعاقدية مما أدى لإلحاق الضرر بالآخرين، أي وجود علاقة سببية بين المؤمن له والأضرار التي لحقت بالآخرين مما يجعله مسؤولاً عن تعويض الضرر الحاصل.

يتضمن تأمين المسؤولية المدنية طيفاً واسعاً من الوثائق والتي من خلالها يلتزم المؤمن بتحمل ما يفترض أن يتحملة المؤمن له تجاه الغير كوثائق تأمين المسؤولية للطائرات والسيارات وأرباب العمل والمقاولين والمزارعين والصرافيين وأصحاب المهن كالأطباء والصيدلة والمستشفيات والعيادات والفنادق وغيرها.

إن هذا النوع من التأمين ضروري جداً لإدارات الخطر في منظمات الأعمال سيما أنها نظام نصف مفتوح تؤثر في البيئة المحيطة وقد تسبب إضراراً لمحيطها نتيجة لعملياتها الصناعية ومخلفات إنتاجها أو قد تعجز عن الوفاء بالتزاماتها تجاه زبائنها أو تقدم للسوق منتجات فاسدة أو ضعيفة الفاعلية بما يتوجب مسؤوليتها القانونية عن الأضرار التي تلحقها بالآخرين، و لذلك يجب على طرفي العلاقة التفاعلية القيام بدوره ما تجاه هذا الموضوع وذلك بأن تقوم إدارات الخطر بحصر هذه الأخطار وإن تقوم شركات التأمين بتوفير التغطية التأمينية لها.

4- التأمين التجاري الإسلامي التعاوني التبادلي المركب¹:

يثير موضوع التأمين الإسلامي العديد عن التساؤلات التي لا يمكن الإجابة عنها إلا بالاستناد إلى علم الإدارة الذي يميز بين الغايات والأغراض والأهداف الرئيسية والثانوية لأية منظمة، فغاية جميع المنظمات إشباع الحاجات الإنسانية أما الأغراض فتختلف باختلاف النشاط أو الأنشطة التي تمارسها هذه المنظمة أو تلك، أما الأهداف فتختلف وتتراوح بين الأهداف الإنسانية والوطنية والربحية، فما هي غايات وأغراض وأهداف التأمين الإسلامي.

يسعى التأمين الإسلامي لإشباع حاجة إنسانية حلالاً إشباعها من الوجهة الشرعية وهي الشعور بالأمان، وذلك استناداً إلى مشروعية الحيطة والحذر وبالاعتماد أيضاً على مشروعية التبرع بقصد التعاون المستند إلى المذهب الإسلامي المالكي.

¹ - د. أبو غدة ، عبد الستار ، وآخرون ، فتاوى التأمين الإسلامي ، شركة التأمين الإسلامية ، عمان ، الأردن ، 2005 ،

تقوم شركات التأمين الإسلامي بممارسة نشاطين أساسيين هما إدارة عمليات التأمين نيابة عن جماعة المؤمنين المتعاونين واستثمار الأموال في مجالات غير ربوية أي أن لها غرضين اثنين هما إدارة عمليات التأمين وإدارة عمليات الاستثمار.

تتعدد الأهداف الرئيسية لشركات التأمين الإسلامي، فهي تهدف إلى تحقيق التعاون بين جماعة المؤمن لهم، وإلى إشاعة قيم المجتمع الإسلامي، وإلى إتمام حلقات الاقتصاد الإسلامي، وفي نهاية المطاف تحقيق الربح لجماعة المساهمين أصحاب الملكية بالاعتماد على النشاط الاستثماري، فالربح هدف رئيسي تابع يأتي بعد التعاون الذي يعتبر هدفاً رئيسياً أصلاً ولا بعكس شركات التأمين التجاري التقليدي غير الإسلامي. والتي يكون فيها الربح هدفاً رئيسياً أصيلاً فيما يعتبر التعاون ضرورة من الضرورات الفنية لصناعة التأمين بما يضمن عمل قانون الأعداد الكبيرة¹.

تقوم شركات التأمين الإسلامي في سبيل تحقيق غاياتها وأغراضها وأهدافها الرئيسية باعتماد الأركان والأسس والمبادئ التالية:

1- التبرع بقصد التعاون:

اتفق أغلب فقهاء الشريعة الإسلامية على أن التأمين بجميع أشكاله وأنواعه عقد غررٍ فاحشٍ تدعو إليه حاجة معينة يمكن إشباعها من خلال جعل عقد التأمين من العقود القائمة على التبرع بدلاً من المعاوضة حيث أن الغرر مفسود لعقود المعاوضات وغير مفسد لعقود التبرعات والهبات إن كان مشروطاً بالتعاون².

يقوم المؤمن له في شركات التأمين الإسلامي بالتبرع بقسط مبدئي غير نهائي يوضع في حساب خاص يسمى حساب المشتركين ويبقى ملكاً للمتبرع حتى نهاية مدة التأمين وعند إذ قد يذهب كامل التبرع لمواجهة الأخطار التي أصابت جماعة المؤمنين المتعاونين أو قد يعاد جزء منه للمتبرع فحجم التبرع النهائي يقف عند حدود التعاون لمواجهة الأخطار.

أما فيما يتعلق بمقدار التبرع المبدئي فإنه يحدد بناءً على أسسٍ علمية دقيقة تجعل منه كافياً لتغطية تكاليف التشغيل للعمليات التأمينية ورصد الاحتياطات التأمينية ودفع التعويضات³.

¹ - السويلم ، سامي ، وقفات في قضية التأمين ، مركز البحث والتطوير في شركة الراجحي المصرفية ، 2002، ص22

- علي ، ناصر ، دراسة تحليلية لأثر التحديات التي تواجه شركات التأمين التكافلي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأمريكية المفتوحة ، القاهرة ، 2009، ص102

² - جعفر عبد القادر ، التأمين الإسلامي ، بين المستندات الشرعية والقواعد القانونية ، المؤتمر الدولي للتأمين التكافلي ، جامعة فرحات عباس ، الجزائر ، 26/25 نيسان ، 2011، ص15

³ - الزرقا ، محمد ، نظرة اقتصادية إسلامية ، مؤتمر التأمين التعاوني ، عمان ، الأردن ، 13/11 نيسان ، 2010، ص5

2- الوكالة لقاء أجر : يتبرع المؤمن لهم في التأمين الإسلامي بهدف التعاون الجماعي لمواجهة الأخطار إلا أنهم لا يملكون التخصص المهني اللازم لإدارة عمليات التأمين ولذلك فهم يوكلون هذه المهمة لشركات التأمين الإسلامي مقابل حصولها على أجرٍ معلومٍ مساوٍ لتكاليف تشغيل وإدارة عمليات التأمين دون أن يتضمن أية أعباء متصلة بالنشاط غير التأمين للشركة¹.

3- فصل حراب المتبرعين عن حساب المساهمين:

تقوم شركات التأمين الإسلامي بتخ صريص حسابين منفصلين أحدهما لحملة وثائق التأمين المؤمن لهم المتبرعين المتعاونين يتضمن الأقساط المتبرع بها والاحتياطيات التأمينية وأرباح الاستثمار العائدة لحملة الوثائق ويقتطع منه قيمة التعويضات ومصاريف إعادة التأمين وجميع الاحتياطيات الفنية لعمليات التأمين،

والحساب الآخر هو حساب المساهمين حملة الأسهم ويتضمن جميع حقوق أصحاب الملكية ويقتطع منه جميع تكاليف إشراف الشركة وجميع المصاريف الرأسمالية المتصلة بالتكاليف الثابتة والمتغيرة وكذلك جميع الاحتياطيات القانونية غير التأمينية، وبهذا الفصل يتأكد الهدف التعاوني لإدارة عمليات التأمين ، إذ أن الشركة لا تتال أية أرباح من هذه الإدارة.

4- الفائض والعجز التأميني:

تقوم شركات التأمين الإسلامي بإدارة عمليات التأمين نيابة عن جماعة المتبرعين المتعاونين لقاء الأجر المعلوم، إذا أن الشراكة ولا تغرم ولا تغنم من خلال هذه الإدارة والذي يغرم أو يغرض هم حملة الوثائق فهم يتحملون العجز أن وقع ويتقاسمون الفائض إن تحقق.

يتحقق الفائض التأميني في حال كانت الأقساط المتبرع بها مضافاً إليها أرباح المضاربة وعمولات إعادة التأمين وتعويضاتها أكبر من مجموع التعويضات المدفوعة والاحتياطيات الفنية المقتطعة ومصاريف إعادة التأمين والأجر المعلوم، ويتحقق العجز في الحالة المعاكسة.

يعتبر الفائض التأميني حقاً حصرياً للمتبرعين وليس للمساهمين أي حق فيه ويوزع عليهم وفق أحد الطرق التالية:

1- يوزع الفائض على جميع المتبرعين وفقاً لنسب تبرعاتهم إلى مجموع التبرعات.

¹ - الخويلدي ، عبد الستار ، وآخرون ، مشكلات التأمين التعاوني ، مؤتمر التأمين التعاوني ، عمان ، الأردن ، 13/11

2- يوزع الفائض على جميع المتبرعين وفقاً لنسب تبرعاتهم إلى مجموع الاشتراكات مع استثناء من حصل على التعويض.

3- توزيع الفائض على جميع المتبرعين مع التفريق بين من حصل على التعويض ومن لم يحصل عليه كأن يأخذ نصف ما يأخذه من لم يحصل على التعويض.

4- قد تقرر الشركة الاحتفاظ بجزء من الفائض وتوزيع المتبقي وفقاً لأحدة الطرق السابقة.

تقوم شركات التأمين الإسلامي بمعالجة العجز التأميري وفقاً لإحدى الطرق التالية:

1- استخدام الفائض التأميني المحتجز من سنوات سابقة إن وجد.

2- مطالبة المتبرعين بتغطية العجز وفقاً لنسب التبرعات إلى مجموعها.

3- زيادة مبلغ التبرعات في السنوات القادمة.

4- الحصول على قرض حسن دون فائدة من حساب المساهمين لصالح حساب المتبرعين.

5- القرض الحسن بقصد التعاون:

تلجأ شركات التأمين الإسلامي لتغطية العجز التأميني في حساب المتبرعين من خلال قيام حساب المساهمين بتقديم قرض حسن دون فائدة يجري سدادها في السنوات المقبلة التي يتحقق فيها فائضاً تأمينياً، وبذلك يترسخ مبدأ التعاون باعتباره هدفاً أساسياً لشركات التأمين الإسلامي وليس بين المتبرعين فقط وإنما بينهم وبين جماعة المساهمين أيضاً.

6- الاستثمارات غير الربوية:

تعتبر إدارة عمليات الاستثمار نشاطاً أساسياً من أنشطة شركات التأمين الإسلامي، ويعتبر الربح هدفاً رئيسياً تابعاً يتحقق من خلال الاستثمار في مجالات الكسب الحلال، ولا تعتمد شركات التأمين الإسلامي بأي شكل من الأشكال على إدارة عمليات التأمين لتحقيق الربح.

تأتي الأموال المستخدمة في عمليات الاستثمار من حساب المساهمين بشكل رئيسي وما يمكن استثماره من أموال في حساب المتبرعين، على أن يعرف بدقة عائد الاستثمار لكلا الحسابين وبشكل منفصل، حيث يحصل المساهمون على كامل عائد استثمار أموالهم، يتم تقاسم عائد استثمار أموال المتبرعين بين حساب المتبرعين وحساب المساهمين وفقاً لنسب محددة وعلى أساس المضاربة.

7- الرقابة الشرعية:

تخضع جميع الأنشطة التي تمارسها شركات التأمين الإسلامي في إدارة عمليات التأمين وإدارة عمليات الاستثمار لأحكام الشريعة الإسلامية ، من خلال جهة تسمى هيئة الرقابة الشرعية ، والتي تشرف على جميع الأنشطة التأمينية والاستثمارية وتتأكد من مطابقتها لأحكام الشريعة، حيث تأخذ القرارات والتوجهات والفتاوى الصادرة عنها صفة الإلزام، وحتى وإن تعارضت مع قانون الشركات المطبق في البلد الذي تعمل فيه الشركة، إذ أن للهيئة وقراراتها أولوية على ما عداها ويشترط لعضويتها أن يكون العضو حاملاً لدرجة الدكتوراه في الشريعة الإسلامية، ويستحسن أن يكون متخصصاً في فقه المعاملات.

بناءً على ما تقدم فإن الباحث يرى أن هذا النوع من التأمين هو تأمين تجاري لأن الشركة تسعى لتحقيق الربح وهو تأمين تعاوني لأنه قائم على التبرع بين جماعة المؤمن لهم وهو تأمين تبادلي لأن كل تبرع هو مؤمن ومؤمن له في نفس الوقت وهو تأمين إسلامي لأنه يراعي أحكام الشريعة الإسلامية وهو تأمين مركب ومطور نظراً لوجود هيئة متخصصة تدير عمليات التأمين.

إن هذا النوع من التأمين يشكل مجالاً للتفاعل بين إدارة الخطر وصناعة التأمين عند أولئك الذي يعترضون على أنشطة التأمين التجاري التقليدي أو أولئك الذين يحتاجون إلى تغطيات تأمينية لا تفضل شركات التأمين التقليدية توفيرها نظراً لخطورتها العالية ويمكن توفيرها من خلال شركات التأمين الإسلامي بالاعتماد على مبدأ التعاون بين جماعة المؤمنين المتبرعين المتعاونين وفي هذا المجال يقترح الباحث أن تتصدى شركات التأمين الإسلامي لتوفير التغطية التأمينية للقطاع الزراعي ذا الخطورة العالية كما هو الأمر في الأخطار المتكررة التي تتعرض لها الزراعة المحمية (البيوت البلاستيكية).

المبحث الثالث

المبادئ الفنية والقانونية للتأمين

ويقصد بها مجموعة القواعد والأسس الفنية التي يجب توافرها حتى يصبح التأمين ممكناً من الناحيتين العملية والفنية ومبتعداً ومتميزاً عن المغامرة والرهان ومجالات الإثراء من غير سبب مشروع ، وكذلك مجموعة القواعد القانونية التي اشترطها المشرع في عقود التأمين نظراً لتميزها عن باقي الخدمات الأخرى وبما يبقئها ضمن الإطار القانوني والاجتماعي للعقود المدنية.

أولاً: المبادئ الفنية:

وهي مجموعة الشروط التي يجب توافرها في الخطر حتى يكون قابلاً للتأمين وتضم المبادئ التالية:

1- الخسارة العرضية: يتضمن مفهوم العرضية القضايا الثلاث التالية:

1-1 الاحتمالية: أي أن الحادث المسبب للخسارة يمكن أن يحدث ويمكن أن لا يحدث أي أنه غير مؤكد وغير مستحيل، حيث يع تبر التأمين على حادث مؤكد ضرباً من ضروب الغباء والتأمين على حادث مستحيل ضرباً من ضروب الاحتيال وطريقاً للإثراء غير المشروع.

1-2- اللاإرادية: وتعني عدم تعمد إحداث الحادث المسبب للخسارة من قبل المؤمن لهم خلافاً للضرورة الطبيعية للأحداث ، ولذلك فإن شركات التأمين تبلغ المؤمن لهم بأن مسؤوليتها تنحصر في التعويض عن الخسائر غير المتعمدة، وذلك بهدف الحفاظ على التوزيع الطبيعي الاحتمالي للظواهر والأحداث المسببة للخسائر، ويحافظ أيضاً على الطابع العلمي للعملية التأمينية وبحول دون تحوله مجالاً للإثراء غير المشروع.

1-3- المستقبلية: أي أن التأمين يختص بأحداث يمكن أن تتحقق في المستقبل وبالتالي فإن شركات التأمين تمتنع عن إبرام عقود تأمينية لأحداث تحققت قبل إبرام العقد ب إستثناء بعض الأخطار البحرية شريطة ألا يكون المؤمن له على علم بتحققها.

إن على إدارات الخطر في منظمات الأعمال مراعاة هـ ذا المبدأ وإلا فقدت حقها في التعويض نتيجة لمخالفتها هذا المبدأ وخصوصاً فيما يتعلق بتعمد أحداث الخسائر.

2- قابلية الخطر للقياس وفق نظرية الاحتمالات:

يقوم التأمين على فكرة أساسية مفادها أن الظواهر المسببة للخطر ستسلك في المستقبل سلوكاً مشابهاً لسلوكها في الماضي في حدود الانحراف الطبيعي المعياري، وبما يمكن من إعداد توزيع طبيعي تكراري احتمالي لهذه الظواهر والخسائر المترتبة عليها فيما إذا توفرت إحصائيات تاريخية دقيقة عنها وأن لا تسلك الظواهر سلوكاً شاذاً غير منظم.

تمكن قابلية الخطر للقياس من تحديد احتمال تحقق الخسارة وجعل الاحتمال النظري يقترب من الاحتمال المتحقق بما يمكن من الاستفادة من عمل قانون الأعداد الكبيرة ويساعد على تحديد أقساط عادلة من زاوية المؤمن والمؤمن له.

3- مبدأ الخسارة المادية: أي أن الأخطار التي يمكن تشميلها بالتغطية التأمينية هي تلك التي ينتج عن تحقق إحداثها خسائر مادية قابلة للقياس الكمي أو على الأقل قابلة للتعبير عنها مالياً، وذلك بغية المحافظة على الأصول الفنية للعملية التأمينية وم نغاً للإثراء غير المشروع ولإيجاد أسس علمية لتحديد القسط وتحديد مبلغ التأمين وقيمة التعويض.

4- مبدأ انتشار الخطر:

تعتمد العملية التأمينية من الناحية الفنية على اكتشاف التوزيع الطبيعي الاحتمالي للظواهر المحدثة للخطر والمسببة للخسارة وصولاً لتحديد التوقع الرياضي ومن ثم قسط التأمين بناءً على الانحراف الطبيعي لهذه الظاهرة وتتعرض شركات التأمين لخطر كبير في حال كان الانحراف غير طبيعي وفي اتجاه زيادة احتمال الخسارة وحجمها المحققين عن الحدود الطبيعية المحتملة والمتوقعة.

تقوم شركات التأمين باتخاذ مجموعة من الإجراءات كي لا تتحرف الظواهر المؤثرة على الأخطار المؤمن عليها لديها عن الحدود الطبيعية وذلك من خلال الحرص على مبدأ انتشار الخطر جغرافياً و مالياً وعدم تركيز الأخطار في منطقة جغرافيا واحدة أو في وثيقة واحدة أو في قطاع اقتصادي معين.

5- إثبات وقوع الخسارة: ويعني توافر إمكانية التأكد من حدوث الخسارة فعلاً وزمن وقوعها ومكانها وسببها وهي أمور ضرورية لتحديد مدى مسؤولية شركة التأمين عن التعويض حيث أن شركة التأمين لا تقوم بالتعويض عن حادث لا يمكن إثبات حدوثه ويقع خارج المكان المتفق عليه وخارج الفترة الزمنية المشمولة بالتغطية أو نتيجة لسبب مستثنى من التغطية.

إن التزام إدارات الخطر في منظمات الأعمال بالمبادئ الفنية أمرٌ ضروري جداً لتحقيق التفاعل مع صناعة التأمين وأن عدم الالتزام سوف يؤدي إلى فقدان الثقة ويخرج صناعة التأمين عن مبادئها وذلك من

خلال انحراف التوزيع المحقق للخسائر عن التوزيع الطبيعي الاحتمالي المستخدم في تحديد أفساط التأمين.

ثانياً: المبادئ القانونية للتأمين:

وهي مجموعة القواعد والشروط التي يضعها المشرع على عقود التأمين بهدف مراعاة تميزها عن بقية الخدمات وبما يبقياها ضمن الإطار القانوني الاجتماعي للعقود المدنية وهي تضم مجموعتين اثنتين وهي مجموعة المبادئ الشاملة لجميع عقود التأمين، التعويضية وغير التعويضية ومجموعة المبادئ التي تشمل عقود التأمين التعويضية فقط (الممتلكات والمسؤولية المدنية)¹.

المجموعة الأولى: المبادئ الشاملة لعقود التأمين التعويضية وغير التعويضية وتضم:

1- مبدأ المصلحة التأمينية²:

تتشرط معظم قوانين العالم وجود المصلحة التأمينية لصحة عقد التأمين فما هو المقصود بهذا المصطلح.

لا يثير مفهوم المصلحة التأمينية أية مشكلة فيما يتعلق بتأمين الممتلكات والمسؤولية المدنية، إذا يتفق الكتاب على أن المصلحة التأمينية تتمثل بوجود منفعة مادية مشروعة قانوناً لطالب التأمين في عدم تعرض الشيء موضوع التأمين للخسارة وأنه أيضاً سيصاب بالخسارة نتيجة الفناء الكلي أو الجزئي للشيء موضوع التأمين، وهم يجمعون على ضرورة توفر المصلحة التأمينية كشرط لازم لصحة عقد التأمين. بينما ينقسم الكتاب بشأن تأمينات الحياة إلى الاتجاهات التالية:

- الاتجاه الأول: لا يشترط وجود المصلحة التأمينية لصحة عقد التأمين.

- الاتجاه الثاني: يشترط وجود المصلحة التأمينية لصحة عقد التأمين ولكنه يعترف بالمنفعة المادية دون المنفعة المعنوية.

- الاتجاه الثالث: يشترط وجود المصلحة التأمينية لصحة عقد التأمين ويعترف بالمنفعة المادية والمعنوية.

الاتجاه الرابع: يشترط وجود المصلحة التأمينية لصحة عقد التأمين ولكنه يعتبرها موجودة بمجرد موافقة الشخص موضوع التأمين على العملية التأمينية.

¹ - هيكل ، عبد العزيز فهمي ، مبادئ التأمين ، بيروت الدار الجامعية ، 1987، ص36

² - اريجيدا ، جورج ، مبادئ إدارة الخطر والتأمين ، ترجمة البلقيني ، محمد ومهدي ، ابراهيم ، دار المريخ ، الرياض ،

تتولد المصلحة التأمينية نتيجة للملكية والمنفعة والحياسة والمديونية وعلاقات العمل وعقود النقل والصيانة والآجار وعقود التأمين وإعادة التأمين وكذلك العلاقات الأسرية ورابطة الدم وهناك اتجاه حديث لاعتبار المصلحة المحتملة مولدة للمصلحة التأمينية.

إما فيما يتعلق بوقت توافر المصلحة التأمينية فإن الاتجاه الحديث يكتفي بضرورة توفر المصلحة التأمينية عند تحقق الحادث والخسارة الناجمة عنه فيما يتعلق بتأمينات الممتلكات والمسؤولية بينما يكتفي بتوفرها عند التعاقد فيما يتعلق بتأمينات الحياة¹.

يساهم مبدأ المصلحة العامة في إبعاد صفة المقامرة عن العملية التأمينية ويحد من المسببات الشخصية للحوادث ويحدد الحد الأقصى للتعويض الذي يجب أن تدفعه شركة التأمين عند تحقق الخطر المؤمن منه.

من خلال ما سبق يمكن القول أن لإدارات الخطر في المنظمات السورية مصلحة تأمينية مع جميع الجهات التي تتعامل معها من زبائن وموردين وبيئة محيطة وعمال وآلات ومواد وأموال وبالتالي تستطيع أن تؤمن على كل هؤلاء أو لمصلحة هؤلاء إذا ما قامت صراحة التأمين السورية بتوفير التغطيات التأمينية المناسبة في إطار العلاقة التفاعلية.

2- مبدأ منتهى حسن النية:

يعتبر هذا المبدأ من المبادئ الضرورية لضمان صحة عقد التأمين عند التعاقد وأثناء فترة سريان العقد وإن الإخلال به يجعل العقد باطلاً أو قابلاً للإبطال من طرف المؤمن ويسمح للمؤمن له بإبطاله أيضاً أو تغيير شروطه.

تزداد أهمية مبدأ حسن النية في عقود التأمين على أهميته في بقية العقود لكونه من العقود المستقبلية التي يعجز طرفيه عن تكوين فكرة واضحة وكاملة عنه دون تعاون تام بينهما لأنه يتعلق منتج معنوي غير ملموس مما يجعل هذا التعاون ملزم قانوناً قبل وبعد وأثناء سريان العقد.

يقصد بمبدأ منتهى حسن النية أن يقوم طرفا التعاقد بتقديم بيانات شاملة وكاملة وصحيحة عن كل ما يؤثر في إرادتهما ودرجة رضاهم عن الشروط المستخدمة في العقد والتي تؤثر على قيمة القسط و مبلغ التأمين والتعويض.

1- Sadlers , co. V . Badcock , 2 ACK . 554 (1943) Mentioned in Patterson . p . 130

يلزم مبدأ منتهى حسن النية المؤمن له بتقديم بيانات صحيحة وشاملة وكاملة عن كل ما من شأنه أن يؤثر على احتمال الخسارة وحجمها سواء أثناء التفاوض وأثناء سريان العقد ما ويلزمه أيضاً باتخاذ جميع التدابير الوقائية التي تحد من إمكانية تحقق الحادث المسبب للخسارة وتخفيف وطأتها في حال تحققه.

يعتبر المؤمن له مخلاً بعقد التأمين ويحق للمؤمن أبطال العقد دون رد الأقساط فيما إذا تعمد إخفاء بيانات جوهرية أو قدم معلومات خاطئة بشأن قضايا جوهرية ويكون العقد قابلاً للإبطال مع رد جزء من الأقساط فيما إذا جرى ذلك دون تعمد وعن حسن نية.

يلزم مبدأ منتهى حسن النية المؤمن بأن يقدم للمؤمن له بيانات كاملة وصحيحة عن حقوقه والتزاماته بموجب عقد التأمين وأن يعلمه بأسس احتساب الأقساط وطرق السداد وأن يكون العقد المكتوب مطابقاً تماماً لما جرى التفاوض عليه، ويلزمه أيضاً ألا يأخذ أقساط مرتفعة مقابل تغطية متواضعة وألا يعقد تأميناً على عمل غير مشروع من الناحية القانونية، وفي كل هذه الحالات يستطيع المؤمن له أن يفسخ العقد ويسترد الأقساط المدفوعة.

يرى الباحث بأن هذا المبدأ يقع في جوهر العلاقة التفاعلية بين إدارة الخطر وصناعة التأمين وأن عدم الالتزام به سيعرض هذه العلاقة للعديد من الإشكالات البالغة الخطورة.

3- مبدأ السبب القريب:

يقوم الكتاب بإعطاء تعاريف للسبب القريب مشفوعة بالعديد من الأمثلة التوضيحية والأحكام القضائية لحالات غامضةٍ ملتبسةٍ مما دفع الباحث لإيضاح هذا المفهوم من خلال الآلية التالية:

1- السبب القريب هو الحادث الفعال.

2- يعتبر الحادث فعالاً في الحالات الثلاث التالية¹:

الحالة الأولى: إذا أدى تحققه لحدوث خسارة ما دون تدخل مع إحداث سابقة أو مرافقة أو لاحقة.

الحالة الثانية: إذا تحقق بالتزام ن مع تحقق إحداث أخرى أدت جميعها لحدوث خسارة ما ، وتتحد فاعلية كل حدث من الأحداث من خلال درجة مساهمته في إحداث الخسارة.

¹ Grace , Herrington , Risk – based capital and solvency screening in property liability insurance : Hypotheses and empirical tests the Journal of Risk and Insurance , No .65(1998) , pp.70-72.

الحالة الثالثة: إذا أدى تحققه لتحقق تلقائي لمجموعة من الأحداث المتلاحقة أدت في نهاية المطاف لإحداث خسارة ما، أو أدى تحققه إلى القيام بمجموعة من الأفعال الإرادية الضرورية وأدت إلى تحقيق خسارة ما.

3- لا يعتبر الحادث فعالاً في الحالات الثلاث التالية¹:

الحالة الأولى: إذا تحقق نتيجة لتحقق حادث آخر وإن ساهم في تحقيق الخسارة.

الحالة الثانية: إذا تحقق بالتزامن مع تحقق أحداث أخرى ولكنه لم يساهم بأية نسبة في تحقق الخسارة.

الحالة الثالثة: إذا أدى تحققه لتحقق مجموعة من الأحداث الإرادية غير الضرورية أو أدت لتحقق أحداث إرادية ضرورية نفذت بطريقة غير حرفية وغير مهنية.

أما فيما يتعلق بالتزامات شركة التأمين فيمكن التمييز بين الحالات الخمس التالية:

الحالة الأولى: جمع الأحداث المتداخلة سواء كانت فعالة أو غير فعالة مشمولة بالتغطية التأمينية مما يجعل التزام شركة التأمين بدفع قيمة التعويض أمراً أكيداً واضحاً وصريحاً.

الحالة الثانية: عندما تكون الأحداث المتداخلة أحداثاً مترافقة ، مما يدفع للتمييز بين الأحداث الفعالة والأحداث غير الفعالة، وهي تلتزم بالتعويض عن الخسارة التي يحققها السبب الفعال المشمول بالتغطية شريطة القدرة على تحديد نسبة مساهمته في تحقق الخسارة وإذا تعذر ذلك فهي في حل من الالتزام بدفع أي تعويض.

الحالة الثالثة: عندما تكون الأحداث المتداخلة أحداثاً متتابعة يبدوها حدث فعال مشمول بالتغطية التأمينية تعقبه أحداث تلقائية أو إرادية ضرورية نفذت بطريقة مهنية وحرفية مشمولة أو غير مشمولة بالتغطية التأمينية، في هذه الحالة يجب على الشركة أن تفي بجميع التزاماتها المحددة في وثيقة التأمين التي تغطي السبب الفعال.

الحالة الرابعة: عندما تكون الأحداث المتداخلة أحداثاً متتابعة يبدوها سبب فعال غير مشمول بالتغطية التأمينية تعقبه أحداث متتابعة كلها أو بعضها مشمول بالتغطية التأمينية، في هذه الحالة تصبح الشركة في حل من الالتزام بدفع أي تعويض.

²- Harrington ., Mann , Insurer capital structure decisions and the viability of insurance derivatives , the Journal of Risk and Insurance ,No . 62 (1995) , pp. 102-103 .

الحالة الخامسة: عندما تكون الأحداث المتداخلة أحداثاً متتابعة يبدوها سبب فعال مشمول بالتغطية تعقبه أحداث متتابعة بعضها ضروري ولكنه نفذت بطريقة غير مهنية، أو أنها غير ضرورية، في هذه الحالة تعتبر الشركة في حل من الالتزام بدفع أي تعويض.

بناءً على ما تقدم تظهر أهمية مبدأ السبب القريب في العلاقة التفاعلية بين إدارات الخطر وصناعة التأمين في مرحلة تحديد الالتزام المالي للشركة وعلى إدارات الخطر أن تحصر جميع الأخطار المسببة للخسائر وتشملها بالتغطية التأمينية تجنباً لأية إشكاليات يمكن أن تحدث، ويجب أن يلتزم طرفي العلاقة التفاعلية بمبدأ حسن النية عند القيام بتحديد السبب المباشر القريب والفعال.

- المجموعة الثانية: مجموعات المبادئ الشاملة لعقود التأمين التعويضية فقط، وتضم المبادئ الثلاث التالية.

1- مبدأ التعويض: يقصد بمبدأ التعويض في الحالة العامة أن الحد الأقصى للالتزام المؤمن تجاه المؤمن له هي قيمة الخسارة الفعلية أو مبلغ التأمين أيهما أقل، أما في حال كان قانون التأمين ينص صراحة على إلزامية شرط النسبية أو أن عقد التأمين تضمن صراحة شرط النسبية فإن التزام شركة التأمين يتحدد من خلال العلاقة الرياضية التالية:

قيمة التعويض = قيمة الخسارة الفعلية (مبلغ التأمين / قيمة الشيء موضوع التأمين)

وفقاً لهذا المبدأ تستطيع شركة التأمين أن تعوض عن الخسارة عيناً من خلال عمليات الاستبدال أو الإصلاح أو أن تدفع المبلغ الكافي للقيام بإحدى هاتين العمليتين وذلك بهدف إعادة الشيء إلى الوضع الذي كان عليه.

يساهم مبدأ التعويض في الحفاظ على الهدف الأساسي للعملية التأمينية بعدم جواز الإثراء دون بسبب مشروع وعلى حساب الآخرين، بما يدفع المؤمن لهم لعدم إحداث الخسائر عمداً أو إهمال عمليات الوقاية المنع ويلزم المؤمن لهم أيضاً بالاحتفاظ بوثائق نظامية تثبت قيمة الشيء موضوع التأمين عند وقوع الخسارة.

بناءً على ما تقدم تظهر أهمية هذا المبدأ في العلاقة التفاعلية بين إدارات الخطر وصناعة التأمين.

2- مبدأ المشاركة في التأمين:

يعتبر هذا المبدأ مكملاً لمبدأ التعويض وبموجبه لا يستطيع المؤمن له أن يخرق مبدأ التعويض من خلال قيامه بالتأمين عند عدة مؤمنين إذا أن قيمة التعويض التي سيحصل عليها لن تتغير سوء أمن عند مؤمن

واحد أو عند عدة مؤمنين ، والذين سيقاسمون قيمة التعويض بنسبة مبلغ التأمين عند كل منهم إلى مجموع مبالغ التأمين لديهم جميعاً ولا يلتزم أي منهم بدفع نصيب مؤمن آخر في حال تمنع عند الدفع.

يقتضي تطبيق هذا المبدأ أن يقوم نفس المؤمن له بالتأمين لدى عدة شركات على نفس الشيء موضوع التأمين وضد نفس الخطر ولنفس الفترة الزمنية.

3- مبدأ الحلول في الحقوق¹:

يطبق هذا المبدأ عندما يرتب القانون مسؤولية مدنية على عاتق الجهة المسببة للضرر تجاه الجهة التي أصابها الضرر، وبمقتضاها تحل شركة التأمين مكان المؤمن له بمطالبه الجهة المسببة بالتعويض القانوني، وعلى المؤمن له أن يلتزم القيام بكل ما من شأنه تمكين المؤمن من الحلول مكانه والامتناع عن كل ما من شأنه إعاقة هذا الأمر وإلا فقد حقه في التعويض التأميني.

لا تستطيع شركة التأمين في الحالة العامة مطالبة الجهة المسؤولة عن الضرر إلا بعد أن تدفع قيمة التعويض للمؤمن له إلا إذا تضمنت وثيقة التأمين شرطاً يسمى شرط الحلول والذي بموجبه تستطيع شركة التأمين البدء بالإجراءات القضائية قبل دفع قيمة التعويض التأميني.

ينحصر حق شركة التأمين في التعويض القانوني بمبلغ التعويض التأميني وأي زيادة في التعويض القانوني يعتبر حقاً للمؤمن له قد حصلها المؤمن ويدفعها للمؤمن له أو قد يطالب به بنفسه قضائياً. بناءً على ما تقدم تظهر أهمية هذا المبدأ في العلاقة التفاعلية بين إدارات الخطر وصناعة التأمين.

المبحث الرابع

الأهمية الاقتصادية للتأمين

¹ - دريباتي ، يسيرة حسن ، دراسة رياضية للاحتياجات في شركات التأمين ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2001

يلعب التأمين دوراً بالغ الأهمية في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية ، ويوفر الخدمات على المستويات الفردية والمؤسسية والمجتمعية ولجميع قطاعات الاقتصاد في مجالات الصناعة والتجارة والسياحة وغيرها.

يساهم التأمين في التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة من خلال تخفيض درجة عدم التأكد التي تحيط بمتخذي القرار وتحول دون دخوله مجالات استثمارية ذات مخاطرة عالية ، وتؤدي أيضاً لتعطيل جزء من مورده المالية التي يحتفظ بها لمواجهة الأحداث الطارئة وغير المرغوبة وما يترتب على ذلك التعطيل من فقدان عوائد وتحقق خسائر يجب استردادها ومعالجتها .

تساعد التعويضات التي تقدمها شركات التأمين للوحدات الاقتصادية في استبدال موجوداتها التي تعرضت للتلف الكلي أو الجزئي ، وبما يوفر لها إمكانية الاستمرار في أداء أنشطتها الاعتيادية وتنفيذ خططها التوسعية وبما لا يؤثر على حجم ناتجها وأرباحها ومستوى وفائها بالتزاماتها تجاه جميع الأطراف التي تتعامل معهم داخل الوحدة الاقتصادية من عمال وأرباب عمل ومرددين ودائنين وزبائن وحكومة ونقابات. يقوم التأمين باعتباره مؤسسة مالية بتشجيع الادخار والمساعدة في توسيع مجالات الاستثمار وبما يؤدي إلى سلسلة من الفوائد المتلاحقة والمتراكمة والتي يؤدي تحقق أحدها لتحقيق وتتابع العديد من الفوائد الأخرى .

يمكن إجمال الفوائد الاقتصادية للتأمين على الصعيد المؤسسي بما يلي¹:

1. التأمين يشجع متخذي القرار في المنظمات الاقتصادية على دخول مجالات استثمارية جديدة أكثر خطورة وأكثر ربحية ، لم يكن ليدخلها لولا وجود التغطية التأمينية التي تكفل له الحصول على التعويض مقابل الخسائر التي قد تصيب استثماراته، الأمر الذي يؤدي لزيادة أرباح المنشآت التي يديرونها.
2. التأمين يبعث الأمان والاستقرار في نفوس متخذي القرار من خلال إدارة حالة عدم التأكد والحد من اتجاهه لاحتجاز احتياطات مالية مبالغ فيها لمواجهة الظروف الطارئة ، وتوجيهها عوضاً عن ذلك للاستثمار في العملية الإنتاجية وبما يؤدي إلى رفع معدل العائد على الاستثمار².
3. التأمين يبعث الأمان والرضا في نفوس الأفراد العاملين في المنظمات الاقتصادية من إداريين وتنفيذيين وبما يؤدي لتفرغ الإداريين لأعمال الإبداع والابتكار وزيادة إنتاجية التنفيذيين خلال وحدة

¹ - عبد اللطيف حسن ، أحمد السيد ، التأمين ودوره الاقتصادي والاجتماعي ، مركز فقيه للأبحاث والتطوير ، 2007 ، ص3

2- See Magee John H ., General Insurance , Richard Irwin , Inc . Chicago 1951, p . 97

الزمن بما ينعكس إيجاباً على تكاليف الوحدة الواحدة للمنتج، مما يؤدي لزيادة أرباح المنظمة ويزيد من قدرتها التنافسية.

4- التأمين يوفر الأموال اللازمة لإصلاح أو استبدال الموجودات التي تعرضت للفناء الكلي أو الجزئي وبما يسمح باستمرار العملية الإنتاجية وعدم توقفها وماله من آثار إيجابية على وفاء المنظمات بالتزاماته وتحقيقها للأرباح¹.

5- يساعد التأمين ومن خلال التعويضات التي يقدمها لهنظمات الأعمال على استبدال أو إصلاح موجوداتها المتضررة دون الحاجة لاستخدام الإيرادات الجارية أو الأموال المخصصة للتوسع والنمو وبما يساهم في تحقيق الأهداف المخططة وتحقيق الأرباح².

6- يساعد التأمين ومن خلال التعويضات التي يقدمها على وفاء المنظمات بالتزاماتها المالية تجاه الدائنين مما يحول دون تعرضها لإشهار إفلاسها.

7- يوفر التأمين ضمانات للبضائع من الأخطار التي قد تتعرض لها أثناء نقلها براً وبحراً أو جواً وبما يساعد على ازدهار عمليات التبادل والتجارة الداخلية والدولية وبما يؤدي إلى زيادة المبيعات وزيادة الأرباح وزيادة قدرة المنظمات على تأمين احتياجاتها من الآلات والعدد والأدوات والمواد الأولية.

8- يوفر التأمين ضماناً إضافياً للدين المضمون برهن أحد الموجودات من خلال التأمين على الأصل لصالح الدائن مما يساهم في زيادة عمليات البيع الأجل وتقديم القروض.

9- يوفر التأمين تغطية للأرباح التي انقطعت بفعل توقف الأعمال نتيجة لفناء أو هلاك الموجودات بما يضمن استمرار الأرباح على الرغم من توقف الأعمال.

10- يقوم التأمين بتغطية المسؤولية المدنية للشركات والمنظمات عن الأضرار التي تسببها للآخرين بما يضمن عدم استخدام الأموال المخصصة للأغراض الإنتاجية ولأغراض النمو والتوسع في سداد الالتزامات المدنية تجاه المتضررين.

توفر صناعة التأمين بالإضافة إلى الآثار الإيجابية للتغطية التأمينية آثاراً إيجابية أخرى ناجمة عن الدور التحويلي باعتبارها جزء من القطاع المالي فشركات التأمين تمارس نشاطين أساسيين هما النشاط التأميني

¹ - د.سلام ، أسامة عزمي ، شقيري، إدارة الخطر والتأمين ،دار حامد للطباعة ، عمان الأردن ، 2007 ، ص91

² - د. عبد الله ، أمين ، التأمين في سورية بين النظرية والتطبيق ، الجمعية التعاونية للطباعة ، دمشق ، سورية ، 2000،

والنشاط التمويلي، ويمكن للتأمين ومن خلال دوره التمويلي أن يقدم فوائد على الصعيد المؤسسي من خلال ما يلي:

1- يشكل وعاءً إدارياً من خلال تحول الأفراد إلى إدارة أخطارهم من خلال شركات التأمين بدلاً عن إدارتها من خلال ظاهرة الاكتناز أو ما يسمى بالادخار السلبي، حيث تشكل وثائق التأمين وعاءً إدارياً طويل الأجل كتأمينات الحياة والتأمينات الاجتماعية ووعاء إدارياً قصير الأجل من خلال الاحتياطات التأمينية للتأمينات العامة.

2- يشكل مصدراً تمويلياً من مصادر تمويل الوحدات الاقتصادية من خلال قيام شركات التأمين بالاستثمار في مجال الأسهم والسندات أو بشكل غير مباشر من خلال الإيجاع في المؤسسات المالية الوسيطة.

3- تشكل وثائق التأمين ضماناً إضافية تزيد ثقة القطاع المصرفي بقدرة الوحدات الاقتصادية على سداد الأموال المقترضة بما يؤدي إلى زيادة قدرتها المالية.

4- تشكل وثائق التأمين التي تغطي الأنشطة المصرفية في زيادة قدرة هذا القطاع على منح الائتمان ، وبما يؤدي إلى زيادة قدرة الوحدات الاقتصادية في الحصول على احتياجاتها المالية¹.

وإذا ما انتقلنا من مستوى المؤسسة الواحدة إلى صعيد الاقتصاد ككل فإن النشاط التأميني يساهم في²:

1- تحقيق التوازن بين قوى العرض وقوى الطلب في فترتي الكساد والرواج.

2- زيادة حجم الناتج القومي الإجمالي.

3- التأثير على توازن ميزان المدفوعات مع بقية الدول.

4- زيادة معدلات الادخار على المستوى الكلي.

5- المحافظة على الثروة الاجتماعية من خلال زيادة وعي المجتمع لعوامل الوقاية والمنع.

6- توفر العملة الصعبة من خلال تصدير خدمة التأمين إلى الخارج أو الحصول على التعويضات من الخارج.

¹ - علي ، ناصر عبد الحميد ، دراسة تحليلية لأثر التحديات التي تواجهها شركات التأمين التكافلي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأمريكية في القاهرة ، 2009 ، ص30

² - د. معوض ، حسين ، تنمية مهارات العاملين في شركات التأمين ، الكويت ، 1996 ، ص32/30

أما على صعيد الأفراد فإن النشاط التأميني يساهم في:

- 1- بقاء الفرد واستمراره أصلاً منتجاً طيلة حياته في حالات الشيخوخة والعجز والمرض والبطالة وحتى بعد وفاته من وجهة نظر أسرته.
 - 2- تأمين تكاليف العلاج والأدوية في حال المرض.
 - 3- الحفاظ على الممتلكات الفردية وتمكن المؤمن له من استبدالها في حال تعرضها للفناء الكلي أو الجزئي.
 - 4- زيادة قدرة الفرد على الوفاء بالتزاماته المالية الناجمة عن مسؤوليته المدينة تجاه الأضرار التي سببها للغير بما لا يؤثر سلباً على مستوى معيشتة هو وأفراد أسرته.
- بناءً على ما تقدم تظهر فوائد التأمين على المستوى المؤسسي بما يمكن إدارات الخطر من استخدام هذه الوسيلة لتحقيق أهدافها التنظيمية.

المبحث الخامس

شركات التأمين

وظائفها الفنية - خدماتها - أهدافها

أولاً - الوظائف الفنية لشركات التأمين

تتحدد الوحدات التنظيمية الموجودة في أية منظمة كانت بناءً على عاملين اثنين وهما حجم النشاط وطبيعة النشاط الأساسي الذي تمارسه تلك المنظمة ، يتميز النشاط الذي تمارسه شركات التأمين عن غيرها من المنظمات بكونه نشاطاً خدمياً أولاً ومالياً ثانياً ويتميز عن الخدمات المالية بكون غرضه الأساسي يتمثل في تقديم التغطية التأمينية وبذلك تحتاج شركات التأمين إلى العديد من الوظائف الفنية المتميزة الملائمة لطبيعة النشاط الذي تمارسه، وهذه الوظائف هي¹:

1. وظيفة الإنتاج (التسويق) :

يستخدم الكتاب في مجال التأمين مصطلح الإنتاج للدلالة على مجموعة الأنشطة التسويقية والبيعية التي تقوم بها شركات التأمين ، مستندين إلى فكرة مفادها أن الإنتاج في تلك الشركات يتمثل في الوثائق التي يتم بيعها إذ أن الوثيقة هي المنتج الذي يقدمه شركات التأمين وبناءً على ذلك يطلقون على العاملين في مجال البيع والتسويق تسمية المنتجين .

تقوم وظيفة الإنتاج (كما يطلق عليها) بعدة مهام تصنف ضمن ثلاث مجموعات من الأنشطة هي:

1- أنشطة البحوث والتطوير الهادفة لمعرفة الاحتياجات الحقيقية للسوق التأمينية ، والعمل على تلبية تلك الاحتياجات من خلال تقديم منتجات جديدة أو تطوير أساليب التعامل مع المؤمن لهم.

2- أنشطة الترويج والبيع الهادفة لنشر الوعي التأميني وزيادة مستوى معرفة الجمهور بهيئة التأمين المعنية وبمنتجاتها ووكلائها وفروعها ، من خلال استخدام كافة أساليب الدعاية والإعلان والتوزيع سواء كان توزيعاً مباشراً أو غير مباشر ، مركزياً أو غير مركزي من خلال الفروع أو الوكلاء أو السماسرة .

3- أنشطة التدريب لرجال البيع والتسويق (المنتجين) بهدف ضمان أعلى مستويات الحرفية والمهنية في أدائهم لأعمالهم وزيادة ورفع مستوى مهاراتهم في مجال معرفة الحاجات الحقيقية للمؤمن لهم والعمل على تلبيتها وتقديم المشورة والنصح لهم والتواصل معهم قبل إبرام العقد وبعد إبرامه وسريان مفعوله .

إن استخدام مصطلح الإنتاج للدلالة على الأنشطة التسويقية والبيعية يثير الكثير من الخلط والإبهام ، ذلك أن الإنتاج هو نشاط إنساني يؤدي لخلق منفعة اقتصادية تشبع حاجة إنسانية وهو يضم جميع الأنشطة الإدارية والتنفيذية التي تمارس في أية منظمة ، وهذا ما انتبه إليه الكتاب في مجال الإدارة إذ أنهم استعاضوا عن مصطلح وظيفة الإنتاج بمصطلح وظيفة العمليات الأساسية .

¹ - نادر ، هدى إبراهيم ، إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين العراقية ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد السابع

يقترح الباحث أن يتم استبدال مصطلح وظيفة الإنتاج وبشكل نهائي بمصطلح وظيفة التسويق والتي هي مجموعة من الأنشطة الإدارية والتنفيذية التي تتولى تحديد استراتيجيات المنتج والتوزيع والترويج وتقوم بتنفيذ الإجراءات العملية لوضعها موضع التطبيق .

إن وظيفة التسويق في شركات التأمين بالغة الأهمية في مجال العلاقة التفاعلية مع إدارات الخطر في منظمات الأعمال من حيث المساهمة في زيادة إدراكها لأهمية التأمين في إدارة أخطارها ، ومن حيث تلبية متطلباتها من خلال ما تقدمه لها شركات التأمين من نصح و مشورة فنية ومنتجات جديدة ، وهي مهمة جداً لشركات التأمين لتحقيق أهدافها في زيادة حجم الأعمال وتطوير منتجات جديدة ومبتكرة.

2. وظيفة التسعير¹ :

هي تلك الأنشطة الإدارية والتنفيذية التي يتم من خلالها تحديد ومن ثم تنفيذ الطرق التي على أساسها تبنى أقساط وأسعار التأمين .

تتميز عملية التسعير في مجال التأمين بخاصتين اثنتين هما :

الخاصة الأولى : لا يتحدد السعر في مجال التأمين كنتيجة لتلاقي عوامل العرض والطلب وإنما يتم ذلك على أساس عوامل التكلفة اللازمة لتأمين التغطية التأمينية و تقوم شركة التأمين بشكل منفرد أو من خلال اتحادات مشتركة أو من خلال هيئات الإشراف على التأمين بتحديد تلك التكاليف و ما يترتب عليها من أسعار و أقساط .

الخاصة الثانية : لا يمكن الاعتماد على التكلفة التاريخية المتبعة كأساس للتسعير في مجال التأمين لأن التكاليف الحقيقية لا يمكن أن تظهر عند إبرام عقد التأمين وإنما عند انتهاء مدة التعاقد أو التغطية ولذلك يتم التسعير على أساس التكلفة التقديرية .

تراعي شركات التأمين في عملية التسعير مجموعة من الاعتبارات والعوامل ، هي :

- 1- يجب أن يكون السعر كافياً لتغطية التعويضات والمصروفات المتوقعة وهامشاً مقبولاً من الربح أيضاً.
- 2- يجب عدم المغالاة في رفع الأسعار وذلك حفاظاً على القدرة التنافسية للشركة مع الشركات الأخرى و للحيلولة دون لجوء المؤمن له لاستخدام وسيلة أخرى من وسائل إدارة الخطر وللحفاظ على مبدأ عدم جواز الإثراء من غير سبب مشروع .

¹ - أبو السعود رمضان ، أصول التأمين، الطبعة الثانية ، دار المطبوعات الجامعية ، 200 ، ص340/338

3- يجب أن يتناسب السعر مع درجة الخطورة أي أن يكون هناك سعراً واحداً لمجموعة الوحدات متساوية الخطورة و أن يكون هناك أسعاراً مختلفاً للوحدات مختلفة الخطورة ويتناسب كل منها طرداً مع درجة خطورتها .

4- يجب أن يصاغ نظام التسعير بصورة تؤمن سهولة الفهم والتطبيق من قبل الوكلاء والسماصرة والمؤمن لهم أيضاً ، وأن يحمل درجة كبيرة من الثبات والاستقرار وقدرًا مقبولاً من المرونة لمواجهة التغيرات الطارئة.

5- يجب أن يتيح نظام التسعير إمكانية ربط السعر بسلوك المؤمن له ومدى التزامه بإجراءات الوقاية والمنع وبالتالي يختلف السعر من مؤمن له لآخر تبعاً لدرجة الالتزام .

تستخدم شركات التأمين طرقاً عدة لحساب الأسعار ، يناسب كل منها نوعاً معيناً من أنواع التأمين وظروف الخطر المؤمن منه وهذه الطرق هي :

1- طريقة التسعير التحكيمي (التقديري): حيث يتم تحديد سعر كل وحدة خطر بشكل منفرد وبناءً على التقدير الجزافي المستند إلى الخبرة والتخصص التي يتمتع بها موظف الاكتتاب ، وتستخدم هذه الطريقة مع وحدات الخطر التي تتعدد وتتنوع الأخطار المحيطة بها بحيث يصعب تصنيفها ضمن فئات أو طبقات أو في تلك الحالات التي يصعب فيها الحصول على معلومات موثوقة بشأن وحدة الخطر كما في حالات التأمين البحري والبري .

2- طريقة الفئات أو الطبقات أو الأقسام : حيث يتم تقسيم وحدات الخطر إلى فئات أو أقسام بناءً على صفات مشتركة ويحدد سعر موحد لكل فئة أو قسم على أساس متوسط الخسارة للمجموعة والمستند إلى سلوك الظاهرة في الماضي ، ويتم استخدام هذه الطريقة في تأمينات المنازل والسيارات وإصابات العمل والتأمين الصحي وتأمينات الحياة .

3- طريقة السعر المعدل أو الصفات الخاصة : حيث يتم تعديل أسعار الفئات بناءً على الصفات الخاصة بكل وحدة خطر فيزداد السعر أو ينخفض عن متوسط سعر الفئة تبعاً لارتفاع وانخفاض درجة الخطورة عن متوسط خطورة تلك الفئة من جهة ومدى الالتزام بتطبيق وسائل الوقاية والمنع من جهة ثانية وتاريخ المؤمن وسلوكه في المعاملات السابقة من جهة ثالثة، ويجري تعديل السعر باستخدام ثلاثة أساليب هي الجداول الخاصة أو أسلوب الخبرة السابقة أو أسلوب التسعير بأثر رجعي.

يرى الباحث أن لأسلوب التسعير المعتمد وجدية ومصداقية طرفي العلاقة التفاعلية بالغ الأثر في تحقيق أهداف أطراف هذه العلاقة .

3. وظيفة الاكتتاب :

هي مجموعة الأنشطة الإدارية والتنفيذية التي ترسم السياسات وتنفذ الآليات التي يتم من خلالها قبول أو رفض طلبات التأمين وبما يحقق أهداف شركات التأمين في تكوين محفظة تأمينية رابحة ومتوازنة وآمنة وذلك من خلال العمل على تفادي الاكتتاب في الأخطار الرديئة التي تزيد معدلات تحقق الخسارة فيها عن المعدلات المقبولة ، والعمل على تحقيق التوازن والتعادل بين الاكتتاب في الأخطار التي تزيد خطورتها عن المتوسط وتلك التي تنخفض عنه والسعي لربط السعر طردياً بدرجة الخطورة ، ويتم تنفيذ ما سبق من خلال العمليات التالية :

1- فحص وتقييم الأخطار من خلال تحديد درجة خطورة كل منها والعمل على التوفيق بين ثلاثة اعتبارات أساسية هامة ومتعارضة ومن هذه الاعتبارات ضرورة رفض الأخطار الرديئة مما يحد من القدرة على مراعاة الاعتبار الثاني والمتمثل بضرورة زيادة عدد الوحدات المكتتب فيها للاستفادة من عمل قانون الأعداد الكبيرة سعياً لجعل الاحتمال المتوقع يقترب كثيراً من الاحتمال المحقق والذي يحد أيضاً من ضرورة مراعاة العامل الثالث المتمثل بضرورة التوزيع الجغرافي والمالي والزمني والقطاعي للوثائق المكتتب بها ، ويتم التوفيق بين هذه الاعتبارات من خلال إتباع سياسات مناسبة كقبول الأخطار التي ترتفع درجة خطورتها بأسعار مرتفعة وقبول الأخطار المركزة ومن ثم إعادة تأمينها .

2- اختيار الأخطار بناء على سياسات وأسس واضحة ومحددة ومرنة كأن يتم اتباع سياسة قبول الأخطار الجيدة فقط بأسعار منخفضة أو قبول الأخطار الرديئة فقط بأسعار مرتفعة أو سياسة قبول الأخطار الجيدة والرديئة معاً وتحديد السعر بما يتناسب مع درجة الخطورة .

3- تصنيف الأخطار بعد تحليلها بقصد تسعيرها .

4- تحديد حد الاحتفاظ وحد الإعادة .

5- مراقبة الأخطار من خلال مدة التعاقد وذلك بهدف إعادة النظر في السعر أو شروط الإصدار أو إعادة تأمين الأخطار التي ترتفع خطورتها أثناء سريان العقد أو بقصد التأكد من جدوى وفاعلية بعض أنواع التأمين أو بعض الفروع أو الوكلاء بهدف إلغائها أو بقصد إصدار وثائق جديدة أو إقامة فروع جديدة أو الاستعانة بوكلاء جدد.

تتلخص الخطوات العملية لعملية الاكتتاب بما يلي :

1- إصدار بيان عن سياسة الاكتتاب المتبعة من قبل شركة التأمين والتي تتضمن إما اعتماد سياسة حجم أعمال كبيرة ونسبة ربح منخفض أو حجم أعمال صغيرة ونسبة ربح مرتفع ويتضمن البيان أيضاً أنواع التغطية التي ستوفرها الشركة والمناطق التي ستعمل فيها وأساليب التسعير المعتمدة والأخطار المقبولة والمرفوضة وتلك الخاضعة لاحتمالات القبول واحتمالات الرفض .

2- الاتصال بفريق البيع .

3- تجميع كافة البيانات والمعلومات عن طالبي التأمين .

4- تحليل المعلومات بهدف تقييم الخطر .

5- اتخاذ قرارات الاكتتاب إما بقبول الطلب وإصدار الوثيقة أو قبول الطلب بشرط إجراء بعض التعديلات أو إضافة بعض الشروط أو رفض الطلب .

6- تحديد القسط المطلوب بعد وضع الخطر في الفئة التي ينتمي إليها .

7- إصدار وثيقة التأمين التي تتضمن التزامات وحقوق الشركة المصدرة وحقوق والتزامات المؤمن له على السواء من حيث قيمة القسط أو مبلغ التأمين وشمولية التغطية والمنطقة الجغرافية والمدة الزمنية وحدود التغطية والتحمل.

إن وظيفة الاكتتاب وبما تمثله من علاقة مباشرة بين المؤمن والمؤمن له تقع في صلب العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارات الخطر في المنظمات السورية وهذه العاقبة تنمو باضطراد كلما كانت شروط شركات التأمين متناسبة مع واقع منظمات الأعمال السورية من جهة وكلما حرصت شركات الأعمال السورية على تقديم معلومات دقيقة وشاملة عن الأخطار التي لديها.

4. وظيفة تسوية المطالبات:

هي مجموعة الأنشطة الإدارية والتنفيذية التي ترسم السياسات والإجراءات وتنفذها فيما يتعلق بآليات التعامل مع مطالبات المؤمن لهم بمبلغ التأمين أو قيمة التعويض عند تحقق الحادث المؤمن عليه بما يحفظ مصالح شركة التأمين ويحافظ على سمعتها في ذات الوقت , وذلك من خلال مراعاة الاعتبارات والأسس الثلاث التالية:

1- التأكد من صحة المطالبة من خلال التأكد من أن الخسارة وقعت فعلاً بسبب حادثٍ مشمولٍ بالتغطية التأمينية مكانياً وزمانياً وفقاً لشروط الوثيقة.

2- دفع المطالبات العادلة السريعة وتجنب كل ما من شأنه الإحياء بأن الشركة تمارس نوعاً من التهرب والاحتيال بما يحافظ على سمعة الشركة ومصالحها في نفس الوقت.

3- تقديم المساعدة الإضافية للمؤمن لهم الذين تعرضوا للخسارة وإن خرجت بعض الشيء عن شروط التعاقد بما يساهم في إظهار الطابع الإنساني لعملية التأمين ويساعد في تحسين صورة الشركة لدى عملائها.

تتم عملية تسوية المطالبات في شركات التأمين من خلال الخطوات والمراحل التالية:

1- قيام المؤمن له بالإبلاغ عن وقوع الخسارة ضمن فترة سريان الوثيقة.

2- قيام شركة التأمين بالتحقيق في صحة المطالبة من حيث تحقق الخسارة فعلياً ومعرفة الحادث القريب المسبب للخسارة وهل هذا الحادث مشمول بالتغطية زمنياً ومكانياً، وتجري عملية التحقق تلك من قبل خبراء تسوية المطالبات الذين يمكن أن يكونوا وكلاء أو سماسرة أو خبير تسوية موظف في الشركة أو مستقل أو من خلال مكاتب تسوية متخصصة أو من خلال خبير التسوية العام.

3- إثبات وقوع الخسارة من خلال بيان موثوق يقدمه المؤمن له.

4- قيام الشركة باتخاذ قرار حيال المطالبة إما بالدفع طبقاً لشروط الوثيقة أو رفض المطالبة لأنها احتيالية أو لأنها لا تنطبق مع شروط الوثيقة أو لعدم دقة المبالغ المطالب بها.

إن تسوية المطالبات بسرعة وعدالة من قبل شركات التأمين وصحة المطالبات من منظمات الأعمال يقع في صلب العلاقة التفاعلية ويساعد في تحقيق أهداف طرفيها.

5. وظيفة إعادة التأمين¹:

هي تلك العملية التي تقوم من خلالها شركة تأمين بتحويل جزء أو كل الأخطار التي اكتبت بها إلى شركة تأمين أخرى فتسمى الشركة الأولى الشركة المسندة وتسمى الشركة الثانية الشركة المعيدة ويسمى الجزء المحتفظ به بحد الاحتفاظ والجزء المحول بمقدرة الإعادة أو حد الإعادة.

¹ - د. عبد الرزاق ، سعد السعيد ، ود. مصطفى عبد الغني ، اقتصاديات إعادة التأمين ، كلية التجارة جامعة القاهرة ،

تستخدم الشركة المسندة عملية الإعادة للتخلص من تجاوزات عملية الاكتتاب فيما يتعلق بتركز الخطر زمنياً ومكانياً ومالياً وقطاعياً بحيث تحقق الحماية والاستقرار وزيادة الطاقة الاستيعابية وتجنبها الوقوع في الكوارث وتحافظ على مستوى أرباحها.

تجري عملية الإعادة بموجب طرق عدة هي إعادة التأمين الاختيارية، وإعادة التأمين الاتفاقية، وإعادة التأمين الاختيارية الإلزامية، ومجمعات إعادة التأمين و الاسنادات الإلزامية.

إن زيادة قدرة شركات التأمين المباشرة على الإعادة يزيد من ثقة المؤمن لهم بها ويزيد من قدرتها الاستيعابية ويؤثر بشكل غير مباشر على العلاقة التفاعلية بين شركات التأمين وإدارات الخطر في منظمات الأعمال.

كما أن قيام إدارات الخطر بإعطاء معلومات وبيانات دقيقة والتزامها بإجراءات الوقاية والمنع التي تطلبها شركات الإعادة العالمية يساعد شركات التأمين السورية على إعادة الأخطار التي تكتتب فيها عند تلك الشركات مما يزيد من قدرتها الاستيعابية ويحافظ على وجودها واستقرار أرباحها.

6. وظيفة الاستثمار¹:

تتميز شركات التأمين بكونها تتبع التغطية التأمينية وتحصل على القسط دون تكلفة إذ أن التكلفة تتمثل بالتعويض الذي قد يدفع وقد لا يدفع و إذا ما دفع فإن توقيت دفعه غير محدد وهذا يعني أن هناك سيولة مالية يمكن استثمارها تبعاً لدراسات دقيقة في الأجلين القصير والطويل.

إن التفاعل بين منظمات الأعمال وشركات التأمين يتم من خلال تأمينات الممتلكات والمسؤولية ذات الطابع قصير الأجل ولذلك يفضل استثمار أقساط هذه التأمينات في الأوراق المالية قصيرة الأجل ذات القدرة العالية على التسييل².

إن دقة الدراسات من قبل شركات التأمين ومصداقية والتزام منظمات الأعمال يزيد من القدرة الاستثمارية لشركات التأمين ويزيد من حجم أرباحها وملاءتها المالية بما ينعكس إيجابياً في قدرتها على تقديم خدماتها.

ثانياً - خدمات شركات التأمين:

¹ - قزعاط ، اسيل ، تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين في فلسطين ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009 ، ص73

² - د. السجاعي ، محمود المحاسبة في شركات التأمين ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2006، ص16

1. مفهوم الخدمة التأمينية:

هناك العديد من المحاولات لتعريف الخدمة التأمينية من خلال إسقاط المفاهيم العامة للخدمات عليها دون ذكر أي خصوصية لها ، في حين استخدم آخرون تلك المفاهيم وطورها لتنسجم مع ما يميز خدمة التأمين عن غيرها من الخدمات الأخرى¹.

تعرف الخدمة التأمينية بأنها مجموعة المنافع التي يجنيها المؤمن لهم والمتمثلة بالتعويض أو الحالة المعنوية المتمثلة بالشعور بالأمان، وفي تعريف ثانٍ هي المنتج الأساسي لشركات التأمين والمعبر عنه بـ " وثيقة التأمين وما تتضمنه من شروطٍ و أقساط وحدود تغطية وما يرتبط بها من تعويضات وكشوف ومعانيات" والخدمات المرافقة لتقديم ذلك المنتج الأساسي، و في تعريف ثالث فالخدمة التأمينية هي توفير التغطية التأمينية التي يحتاجها الزبون بصرف النظر عن بيعها له أو لا.

كما تقدم يمكن القول بأن الخدمة التأمينية هي ذلك المنتج المعنوي غير الملموس الذي يشبع حاجة المؤمن لهم إلى الأمان والاستقرار ، والذي يسمى التغطية التأمينية ، وليستدل عليه من خلال وثيقة التأمين، وما يرافق عملية تقديمه من أنشطة وعلاقات تفاعلية بين المؤمن لهم وموظفي الشركة أثناء التعاقد وخلال فترة سريان العقد وعند التسوية والمطالبة بالتعويض.

2. خصائص الخدمة التأمينية²:

تستمد الخدمة التأمينية خصائصها من تميز الخدمات عن المنتجات المادية ومن تميزها عن باقي الخدمات ، فهي كغيرها من الخدمات منتج معنوي غير ملموس ويتلزم إنتاجها مع استهلاكها³ ، وتتباين جودتها وبصعّب تنميطها⁴ ، ويصعب إنتاجها وتخزينها أو شراؤها وتخزينها ولذلك تركز شركات التأمين على جاهزية المنظمة عوضاً عن جاهزية الخدمة ، وتتمايز عن باقي الخدمات بكونها خدمة محض لا يترافق تقديمها بتقديم أي منتج مادي ، وهي قابلة للتسويق على نطاق واسع، ومستهلكها شخص طبيعي أو اعتباري، ودرجة التلازم بين إنتاجها واستهلاكها في الحدود الدنيا، ولا تعتمد على الآلات والأدوات في

¹ - د. دعبول ، محمد زاهر ، ومحمد أيوب ، مبادئ تسويق الخدمات ، سلسلة الرضا للمعلومات ، دمشق ، سوريا ، 2003، ص27

² - د. علي ، ناديا أمين ، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وسائل التأمين ، الملتقى العربي الثاني ، الدوحة ، 8/6 ت1 ، 2006 ، ص127

³ - الجريبي ، صالح ، اثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون ، رسالة دكتورا ، جامعة دمشق ، 2006 ، ص23

⁴ - د. ناصر ، محمد جودت ، وآخرون ، تسويق الخدمات ، دمشق ، منشورات جامعة دمشق ، 2005 ، ص21

إنتاجها، وتحتاج لرأس مال ضخم وملاءة مالية دائمة ومستمرة، وفترة التفاعل بين مقدمها ومستهلكها طويلة ومستمرة قد تمتد لعشرات السنين، ومشتريها غير قادر على المساومة في سعرها، وتتعدم الحماية القانونية للإبداع في مجال الخدمات التأمينية، وبالتالي لا يمكن لشركات التأمين أن تنافس على المدى الطويل بالاعتماد على منتجها الأساسي وإنما من خلال الخدمات المرافقة والعلاقات التفاعلية.

3. جودة الخدمة التأمينية:

تعتمد أغلب الدراسات عند محاولة إيضاح مفهوم جودة الخدمة التأمينية على المفهوم العام لجودة الخدمات¹، مركزة على قضية أساسية هي إدراك الزبون، حيث تعرف جودة الخدمة بأنها إدراك العميل للخدمة ومدى مطابقتها لتوقعاته، أو أنها القدرة على الاستجابة لتوقعات العميل، وتعرف أيضاً بأنها الوفاء بمتطلبات الزبائن²، أو أنها مقياس لدرجة ارتقاء مستوى الخدمة المقدمة لتقابل توقعات العملاء³، وأن الجودة المدركة هي الفرق بين التوقعات لأبعاد الجودة بين الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توفر هذه الأبعاد في الخدمة المقدمة، وفي محاولة لإسقاط المفاهيم العامة لجودة الخدمة على جودة الخدمة التأمينية تعرف بأنها جملة من المواصفات والسمات⁴ الواجب توافرها في الخدمات التأمينية المقدمة بهدف كسب ولاء الزبون من خلال تقديم خدماتٍ تتميز بدقة التطابق بين المعايير الموضوعية وبين ما يقدم فعلاً. بناءً على ما تقدم يمكن تعريف جودة الخدمة التأمينية بأنها: مقياس معنوي مقارنة يستخدمه المؤمن له للحكم على أنشطة منظمة التأمين بالاستناد إلى تجربته الشخصية ومن خلال مقارنة إدراكه لمستوى الخدمة المقدمة له مع ما كان يتوقعه، أو لمقارنتها مع ما تقدمه منظمات تأمين أخرى.

1 - Baker , G.R, and Gelmon S.B . Total Quality Management In Health Care . in -1 June .Quality Management in Nursing and Health Care . Albany . New York Schmele . Delmar (1996)

2 - خالد ، خطيب ، مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين الجزائري ، رسالة دكتورا ،

جامعة وهران ، الجزائر ، 2011، ص11

3 - عبد القادر ، بيريش ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد الثالث ، ص257

4 - الأموي ، إيناس ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التأمينية ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سورية ، 2009، ص69 ،

يركز بعض الكتاب على ما يسمى أبعاد الجودة والتي هي مقاييس أو مؤشرات ، تدلل على مدى قدرة النظام الإنتاجي على تقديم خدمة ذات مستوى عالٍ من الجودة أكثر من كونها مقياس لجودة الخدمة ذاتها¹.

يرى البعض أن للجودة بعدين أساسيين هما الجودة الفنية والجودة الوظيفية² ، بينما يرى آخرون أن للجودة ثلاثة أبعاد هم البعد المادي والبعد المؤسساتي والبعد التفاعلي ، بينما يرى آخرون بأن لها أربعة أبعاد وهي المنتج الأساسي ، والخدمات الإضافية ، وأسلوب التقديم ، والموارد والإمكانات المادية والالكترونية ، ويذهب البعض لتحديدها في خمسة أبعاد³ هي الأشياء الملموسة ، والاعتمادية ، والاستجابة⁴ ، والتوكيد ، والتعاطف ، في حين يرى آخرون بأن للجودة أبعاد عشر⁵ هي الاعتمادية ، والاستجابة ، والكفاءة ، والأمان ، وسهولة الحصول على الخدمة ، واللباقة ، والاتصال ، والمصادقية ، معرفة وتفهم العميل ، والجوانب المادية.

على الرغم من الصعوبات التي تواجهها عملية قياس جودة الخدمة التأمينية والمتمثلة بتفاوت القدرات الإدراكية للمؤمن لهم، وتعدد مستويات الجودة التي تتم المقارنة على أساسها، واعتماد عملية القياس على معايير غير مادية ، فإن المحاولات والدراسات أسفرت عن اقتراح واستخدام عدة مقاييس لجودة الخدمة التأمينية، بعضها معنوي، وبعضها مادي يستدل من خلاله على جودة الخدمة ولا يقيسها كمياً ومن هذه المقاييس⁶:

¹ - علام ، سمير ،مناهج البحث في الجودة ودورها في زيادة إنتاجية شركات الإسكان والتشييد المصرية وتحسين قدرتها التأمينية ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، جامعة القاهرة ، 1997 ، ص256
3-Gronroos , C. , " A service quality Model and Its Marketing Implications " European Journal of marketing , vol . 18 (1984) ,pp . 36 -44

³ - الرويس ، محمد ، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية لدولة قطر ، رسالة دكتورا ، جامعة عين شمس ، مصر ، 2002 ، ص13

⁴ - كريم ، بيشاري ، تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون ، رسالة ماجستير ، جامعة سعد دحلب بالبلدية ، الجزائر ، 2005 ، ص32

⁵ - إبراهيم عزة ، تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية ، الملتقى العربي للتسويق ، الدوحة ، قطر ، 2003 ، ص91

⁶- Proctor, S. & G. Wright (1998) Can Services Marketing Concepts be

Applied to Health Care? *Journal of Nursing Management* 6, 147-153.

- Piercy, N. & N. Morgan (1995) Customers Satisfaction Measurement and Management: A Processual Analysis, *Journal of Marketing Management* 11, 817-834.

1- قياس جودة الخدمة من خلال عدد شكاوى المؤمن لهم.

2- قياس جودة الخدمة من خلال وضع زمن معياري ومقارنته بزمن الإنجاز الفعلي.

3- مقياس (Servqual) الذي وضعه باراسورمان ورفاقه والذي يتلخص بالطلب من الزبون إعطاء أهمية نسبية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمة من ثم يطلب منه تحديد ما يتوقع الحصول عليه من كل بعد من هذه الأبعاد و بالتثقيل والجمع نحصل على قياس جودة الخدمة المتوقعة , وتستخدم الأهمية النسبية لأبعاد الخدمة مع ما يدركه الزبون من قيم أبعاد جودة الخدمة المقدمة للحصول على قياس جودة الخدمة المقدمة , من خلال مقارنة قياس جودة الخدمة المتوقعة مع جودة الخدمة المقدمة نحصل على قياس جودة الخدمة¹.

4- مقياس (Servperf) الذي يقيس الأداء الفعلي للخدمة بالاستطلاع المباشر لآراء واتجاهات الزبائن.

من خلال ما تقدم فإن الباحث يقترح أن يتم قياس جودة الخدمة التأمينية من زاوية إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية من خلال الأبعاد الأربع التالية:

1- جاهزية شركات التأمين وقدرتها على تلبية الاحتياجات المتعددة والمتنوعة (توفير المنتجات التأمينية المناسبة).

2- قيام شركات التأمين بتقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية.

3- التزام شركات التأمين بالأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط.

4- وفاء شركات التأمين بالتزاماتها التعاقدية وبأقصى سرعة.

- Bennington, L. & J. Cummane (1998) Measuring Service Quality: A Hybrid Methodology, *Total Quality Management* 9 (6), 395-405.

- Parasuraman, A., V. Berry & L. Lionard (1988) Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* 64 (1), 12-40.

- Cronin, J. J. & S. Taylor (1992) Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension, *Journal of Marketing* 56 (July), 55-68.
J. J. Appl. Sci., Vol.11, No. 1 (2008) 139

- Robinson, S. (1999) Marketing Service Quality, *Marketing Intelligence and Planning* 17 (1), 21-32.

- Keiningham, T., T. Munn & D. Edtrin (2005) Does Customer Satisfaction Lead to Profitability? The Mediation Role of Share-of-Wallet, *Managing Service Quality* 15 (2), 172-181.

¹ - الدرادكة ، مأمون ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار الصفاء ، عمان ، 2006 ، ص16

إن هذه الأبعاد المقترحة تقع في صلب العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين و إدارة الخطر في منظمات الأعمال.

ثالثاً- أهداف شركات التأمين

يخط الكثير من الكتاب في معرض حديثهم عن الأهداف بين الغايات والأغراض والأهداف الرئيسية والثانوية فغاية شركات التأمين مشتركة مع غايات جميع المنظمة في خدمة المستهلك , أما أغراضها فهي تقديم التغطية التأمينية واستثمار الأموال المتجمعة , أما أهدافها الرئيسية والثانوية فهي تمتد من هدف الربحية كهدف رئيسي إلى تطوير كفاءات العاملين لديها على سبيل المثال كهدف ثانوي وفي هذا المجال تذكر الأهداف التالية لشركات التأمين¹:

1- النمو والرياح حيث يعتبر الريح الهدف الرئيسي والمحوري لجميع عمليات شركات التأمين, و تحصل شركات التأمين على الريح من خلال الغرضين الأساسيين لها وهي تقديم

التغطية التأمينية واستثمار الأموال المتجمعة من الأقساط.

2- تجميع وتكوين رؤوس الأموال بهدف الاستفادة منها في عملياتها الاستثمارية وزيادة قدرتها على دفع التعويضات².

3- انتقاء الأخطار الجيدة وتجنب الأخطار الرديئة كي لا تضطر لدفع تعويضات تخرج عن ما هو متوقع ومخطط له.

4- استحداث وتطوير التغطيات التأمينية لتلبي احتياجات المؤمن لهم المحتملين

بناءً على ما تقدم فإن الباحث يرى أن أهداف شركات التأمين لا تخرج عن الإطار العام لأية شركة ربحية وخصوصاً تحقيق التوازن بين السيولة والربحية ولكن يمكن صياغة هذه الأهداف بما يتوافق مع طبيعة وخصوصية نشاط التأمين ولذلك فإن الباحث يقترح أن تصاغ تلك الأهداف على النحو التالي:

1- حجم أعمال وأرباح مرتفعة.

2- السيولة اللازمة لدفع التعويضات.

¹ - حمودة ، أحمد عبد النبي ، الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين ، جامعة الإسكندرية ، 1998، ص

3- تكوين محفظة تأمينية متوازنة وموزعة جغرافياً ومالياً وقطاعياً وزمنياً.

4- تقديم منتجات تأمينية جديدة متطورة تلبي احتياجات المؤمن لهم المحتملين.

إن تحقيق شركات التأمين لأهدافها يكون سبباً ونتيجةً لتفاعلٍ جيدٍ مع إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية.

الجزء العملي

المبحث الأول خصائص عينة الدراسة

أولاً: توصيف عينة الدراسة

ثانياً: العلاقة بين المتغيرات وبناء الاستبانة

ثالثاً: اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة

أولاً: توصيف عينة الدراسة:

مجتمع وعيئة البحث:

يتألف مجتمع البحث من جميع العاملين في منظمات الأعمال وشركات التأمين في سورية والبالغ عددهم 5054458 وفقاً لإحصائيات المكتب المركزي للإحصاء في سورية، وقد تمّ اعتماد أسلوب المعاينة العنقودية بحسب اوزان المشتغلين بالمحافظة ، حيث تمّ توزيع 1200 استبانة كنسبة 0.23 بالآلف من إجمالي المجتمع وقد تمّ اعتماد أسلوب الطبقات في التوزيع على مستوى القطر على الشكل التالي:

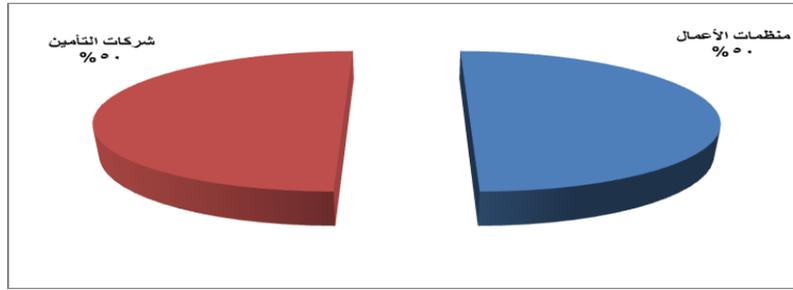
الجدول(1)الاستبانات الموزعة والمستردة

عدد الاستبانات القابلة للتحليل	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الموزعة	النسبة إلى إجمالي العينة	عدد المشتغلين	المحافظة
150	203	290	24.18	1222354	دمشق وريفها
120	180	245	20.40	1031263	حلب
75	101	111	9.21	465702	حمص
70	96	110	9.19	464406	حمّاه
45	64	70	5.86	296130	اللاذقية
42	65	70	5.84	295088	ادلب
39	70	72	5.98	302055	الحسكة
34	50	53	4.40	222409	دير الزور
30	56	58	4.83	244115	طرطوس
33	43	47	3.94	199387	الرقّة
32	35	48	3.97	200882	درعا
10	13	22	1.85	93434	السويداء
4	4	4	0.34	17233	القنيطرة
684	980	1200	-	5054458	المجموع

تم التوزيع على مجموعة من العاملين في المنظمات العاملة وشركات التأمين السورية على مستوى المحافظات وقد تم استرداد 980 استبانة بنسبة استجابة 81,67 % وقد تبين ان الاستبانات الصالحة للتحليل هي 684 استبانة ، ونشير هنا الى ان الاسبانات غير الصالحة للتحليل كانت خالية من الاجابات لدى مراجعتها وبنسبة كبيرة من الاسئلة ، كما ان المبحوث كان يجيب باكثر من اجابة على سؤال يحتمل اجابة واحدة ، ومن هنا ويقصد تحقيق المصدقية في التحليل تم الاستغناء عن الاستبانات التي يمكن ان تقلل من دقة اتخاذ القرار

خصائص عينة الدراسة:

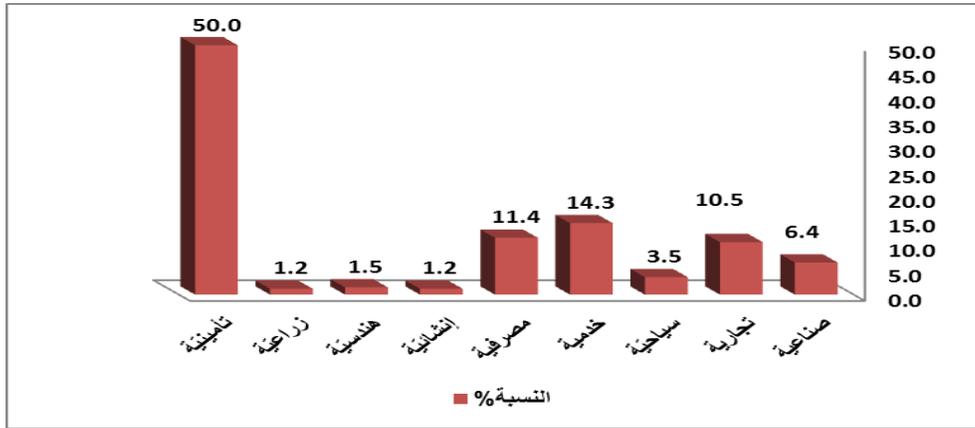
1-توزع عينة الدراسة منظمات/شركات تأمين:



الشكل رقم (1) توزع عينة الدراسة منظمات/شركات تأمين

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان.

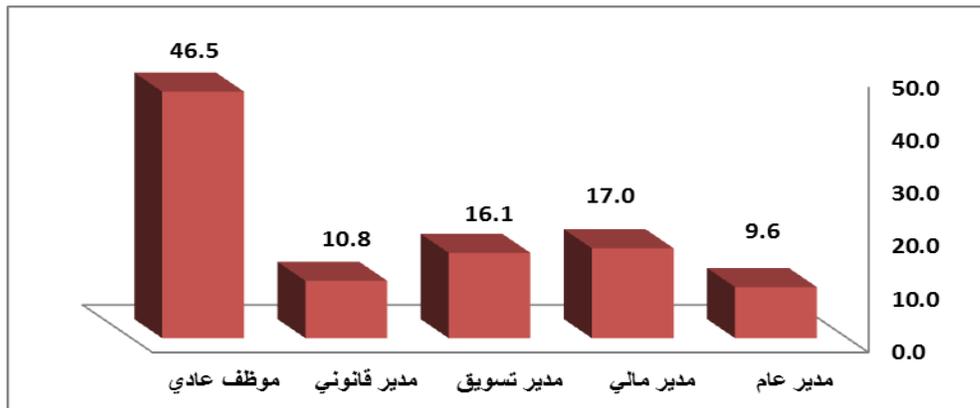
2-نوع الشركة:



الشكل (2) توزع أفراد العينة بحسب نوع الشركة

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان

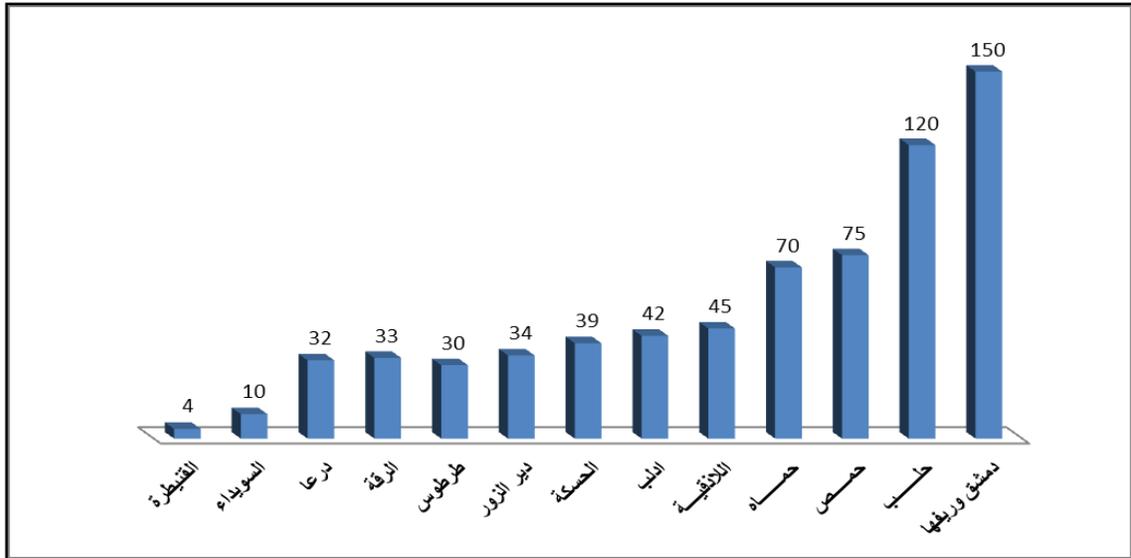
3-الوظيفة:



الشكل (3)توزع أفراد العينة بحسب الوظيفة.

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان.

4- توزع أفراد العينة بحسب المحافظات في سورية:



الشكل (4): توزع أفراد العينة بحسب المحافظات في سورية.

المصدر: الدراسة الميدانية

ثانياً: العلاقة بين المتغيرات وبناء أداة الدراسة

أداة الدراسة:

استبانة تتألف من قسمين:

القسم الأول: البيانات الشخصية للمستقيين، وتضمنت: الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة الوظيفية، المستوى الوظيفي، الشركة التي يعملون بها، الشركة من حيث طبيعة النشاط، المسمى الوظيفي، المحافظة.

القسم الثاني: ويتضمن الآتي:

1- (متغير مستقل) الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وتتألف من:

1-1- توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية (1-15)

1-2- تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية (16-21)

1-3- مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط (22-25)

1-4- الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد (26-28)

2- (متغير تابع) أهداف شركات التأمين السورية وتضم الآتي:

1-2- حجم الأعمال والأرباح (29-33)

2-2- السيولة (34-36)

2-3- محفظة تأمينية متوازنة (37-42)

2-4- تقديم منتجات تأمينية جديدة (43-46)

- 3- (متغير مستقل) مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال ويضم الآتي:
- 3-1- أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية (47-67)
- 3-2- إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر (68-77)
- 3-3- إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية (78-80)
- 3-4- درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية (81-91)
- 3-5- مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية (92-96)
- 4- (متغير تابع) أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية (التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة) وتتضمن:
- 4-1- التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح (97-105)
- 4-2- التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها (106-110)
- 4-3- التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها (111-115)
- ثالثاً: اختبار صدق وثبات المقاييس المستخدمة:**

1- صدق المحكمين:

عرض الباحث الاستبانة والبالغ عدد فقراتها 115 فقرة على مجموعة من المحكمين أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الاقتصاد، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، وذلك لإبداء آرائهم فيما يخص مدى ارتباط ومناسبة الفقرات بالمجال الذي تتدرج تحته، ومدى سلامة الصياغة اللغوية لكل فقرة، إضافة إلى إبداء ملاحظات أخرى يراها المحكمون ضرورية، حيث تمّ تقدير مدى صدق وشمولية الفقرات للغرض الذي أعدت من أجله، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم، وبذلك خرجت الاستبانة بصورتها النهائية كما يبيّن ملحق الدراسة، وقد شملت التعديلات حذف بعض العبارات التي اتصفت بالتكرار، وإعادة صياغة بعض العبارات لتصبح أكثر وضوحاً.

2- صدق التمييز:

سيتمّ التمييز في هذه الحالة بين منظمات الأعمال وشركات التأمين:

الجدول رقم (2) قياس الصدق التمييزي لمحاورة الاستبانة

المقياس	إحصائية Z	احتمال الدلالة Asymp. Sig. (2-tailed) <0.05
---------	-----------	---

0.00738	-3.335	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
0.00602	-3.522	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
0.00448	-2.611	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
0.00479	-3.152	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
0.00347	-2.602	حجم الأعمال والأرباح
0.00467	-3.727	السيولة
0.00200	-2.797	محفظة تأمينية متوازنة
0.00213	-3.246	تقديم منتجات تأمينية جديدة
0.00950	-3.67	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية
0.00911	-2.712	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
0.00115	-3.574	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
0.00824	-3.223	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
0.00108	-3.609	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
0.00110	-3.599	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
0.00389	-2.861	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها
0.00154	-3.425	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها
0.00604	-2.519	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
0.00335	-2.964	أهداف شركات التأمين السورية
0.00120	-3.557	مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال
0.00095	-3.668	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية

المصدر: الدراسة الميدانية.

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيم احتمال الدلالة المقابلة لكافة المحاور أصغر من 0.05 بالتالي توجد فروق وبحسب اختبار مان-ويتني بين الشركات التأمينية وشركات منظمات الأعمال الأخرى في التعاطي مع هذه المحاور المذكورة. من هنا فإنّ المقياس يتسم بالصدق التمييزي بين النوعين من الشركات وذلك عند تطبيقه على العينة الاستطلاعية، الأمر الذي يشجعنا من الناحية العلمية لاستكمال الاختبارات الإحصائية باستخدام المقاييس المقترحة وفقاً لمحاور الاستبانة.

3- صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من 25 شخص من الأشخاص الذين لم يدخلوا ضمن عينة البحث، وبحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية

لفقرات المحور التابعة، وقد تبين أنّ مختلف المقاييس المستخدمة في إطار محاور الدراسة متسقة داخلياً حيث إنّ كل محور يقيس الهدف الذي وضع لأجله، وقد كانت كفاءة معاملات الارتباط تفوق الـ 0.80 على الشكل الآتي:

أولاً: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية:

1-1- توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية:

جدول(3)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
1	0.897	0.000	توجد دلالة
2	0.887	0.000	توجد دلالة
3	0.882	0.000	توجد دلالة
4	0.801	0.004	توجد دلالة
5	0.876	0.000	توجد دلالة
6	0.910	0.000	توجد دلالة
7	0.854	0.000	توجد دلالة
8	0.821	0.001	توجد دلالة
9	0.801	0.003	توجد دلالة
10	0.882	0.000	توجد دلالة
11	0.889	0.000	توجد دلالة
12	0.932	0.000	توجد دلالة
13	0.982	0.000	توجد دلالة
14	0.901	0.000	توجد دلالة
15	0.867	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

1-2- تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية:

جدول(4)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
17	0.821	0.000	توجد دلالة
18	0.872	0.000	توجد دلالة
19	0.822	0.000	توجد دلالة

توجد دلالة	0.000	0.921	20
------------	-------	-------	----

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

1-3-مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط:

جدول(5)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
22	0.821	0.001	توجد دلالة
23	0.817	0.000	توجد دلالة
24	0.800	0.000	توجد دلالة
25	0.801	0.002	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

1-4-الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد:

جدول(6)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
26	0.854	0.000	توجد دلالة
27	0.821	0.000	توجد دلالة
28	0.932	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

ثانياً: أهداف شركات التأمين السورية:

2-1-حجم الأعمال والأرباح:

جدول(7)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
29	0.801	0.003	توجد دلالة
30	0.882	0.000	توجد دلالة

توجد دلالة	0.000	0.901	31
توجد دلالة	0.000	0.867	32
توجد دلالة	0.003	0.812	33

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

2-2-السيولة:

جدول(8)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
34	0.897	0.000	توجد دلالة
35	0.887	0.001	توجد دلالة
36	0.901	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

2-3-محفظة تأمينية متوازنة:

جدول(9)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
37	0.800	0.000	توجد دلالة
38	0.887	0.000	توجد دلالة
39	0.882	0.000	توجد دلالة
40	0.845	0.001	توجد دلالة
41	0.889	0.000	توجد دلالة
42	0.882	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

2-4-تقديم منتجات تأمينية جديدة:

جدول(10)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
43	0.876	0.000	توجد دلالة
44	0.810	0.000	توجد دلالة
45	0.894	0.000	توجد دلالة
46	0.921	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

ثالثاً: مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال:

3-1- أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية:

جدول(11)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
47	0.891	0.000	توجد دلالة
48	0.897	0.000	توجد دلالة
49	0.852	0.000	توجد دلالة
50	0.808	0.004	توجد دلالة
51	0.876	0.000	توجد دلالة
52	0.810	0.000	توجد دلالة
53	0.884	0.000	توجد دلالة
54	0.821	0.001	توجد دلالة
55	0.801	0.003	توجد دلالة
56	0.832	0.000	توجد دلالة
57	0.879	0.000	توجد دلالة
58	0.932	0.000	توجد دلالة
59	0.982	0.000	توجد دلالة
60	0.911	0.000	توجد دلالة
61	0.867	0.000	توجد دلالة
62	0.854	0.000	توجد دلالة
63	0.876	0.000	توجد دلالة
64	0.812	0.000	توجد دلالة
65	0.972	0.000	توجد دلالة
66	0.893	0.000	توجد دلالة
67	0.903	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

3-2- إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر:

جدول(12)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
68	0.801	0.004	توجد دلالة
69	0.887	0.000	توجد دلالة
70	0.810	0.000	توجد دلالة

توجد دلالة	0.000	0.854	71
توجد دلالة	0.000	0.821	72
توجد دلالة	0.000	0.801	73
توجد دلالة	0.000	0.888	74
توجد دلالة	0.000	0.889	75
توجد دلالة	0.000	0.832	76
توجد دلالة	0.000	0.882	77

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

3-3- إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية:

جدول(13)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
78	0.810	0.000	توجد دلالة
79	0.954	0.000	توجد دلالة
80	0.871	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

3-4- درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية:

جدول(14)معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
81	0.891	0.000	توجد دلالة
82	0.900	0.000	توجد دلالة
83	0.809	0.000	توجد دلالة
84	0.832	0.000	توجد دلالة
85	0.821	0.000	توجد دلالة

توجد دلالة	0.000	0.801	86
توجد دلالة	0.000	0.803	87
توجد دلالة	0.000	0.805	88
توجد دلالة	0.000	0.812	89
توجد دلالة	0.000	0.832	90
توجد دلالة	0.000	0.811	91

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

3-5- مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية:

جدول (15) معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
92	0.823	0.000	توجد دلالة
93	0.865	0.000	توجد دلالة
94	0.888	0.000	توجد دلالة
95	0.821	0.000	توجد دلالة
96	0.876	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

رابعاً: أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية:

4-1- التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح:

جدول (16) معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
97	0.883	0.000	توجد دلالة
98	0.877	0.000	توجد دلالة
99	0.872	0.000	توجد دلالة
100	0.891	0.003	توجد دلالة
101	0.896	0.000	توجد دلالة

توجد دلالة	0.000	0.843	102
توجد دلالة	0.000	0.834	103
توجد دلالة	0.000	0.889	104
توجد دلالة	0.000	0.800	105

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

4-2- التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها:

جدول (17) معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
106	0.888	0.000	توجد دلالة
107	0.809	0.000	توجد دلالة
108	0.814	0.000	توجد دلالة
109	0.843	0.001	توجد دلالة
110	0.885	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

4-3- التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها:

جدول (18) معامل الاتساق الداخلي بين الفقرات وإجمالي المحور

رقم الفقرة	معامل الارتباط	احتمال الدلالة	القرار
111	0.854	0.000	توجد دلالة
112	0.821	0.001	توجد دلالة
113	0.882	0.000	توجد دلالة
114	0.889	0.000	توجد دلالة
115	0.903	0.000	توجد دلالة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

ثبات الأداة:

بهدف التوصل إلى دلالات ثبات المقياس وفاعلية فقراته، تمّ حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معاملة ألفا كرونباخ حيث تبين أنّ قيمة هذا المعامل عند المجالات كافة أكبر من 0.80 بالتالي فإنّ الأداة تتسم بالثبات في استجابات أفراد العينة لها:

جدول (19) معامل الثبات الكلي وثبات محاور الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	15	0.887

0.876	6	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
0.832	4	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
0.800	3	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
0.876	5	حجم الأعمال والأرباح
0.821	3	السيولة
0.893	6	محفظة تأمينية متوازنة
0.821	4	تقديم منتجات تأمينية جديدة
0.932	21	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال
0.812	10	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
0.802	3	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
0.876	11	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
0.854	5	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
0.891	9	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
0.854	5	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها
0.871	5	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها
0.857	115	الثبات الكلي

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الاستبيان:

تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي K-S كولموغوروف سميرونوف بهدف تحديد فيما إذا كان من الضروري استخدام الاختبارات المعلمية التي تشترط التوزيع الطبيعي للبيانات أم أنه سيتم الاعتماد على الاختبارات اللا معلمية, وقد تبين الآتي:

جدول (20) التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

القرار	احتمال الدلالة	المحور
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.453	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.876	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.832	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.821	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.234	حجم الأعمال والأرباح

خاضع للتوزيع الطبيعي	0.657	السيولة
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.321	محفظة تأمينية متوازنة
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.675	تقديم منتجات تأمينية جديدة
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.765	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.821	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.765	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.721	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.123	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.167	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.632	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها
خاضع للتوزيع الطبيعي	0.154	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

المبحث الثاني

تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

ثانياً: الأوساط الحسابية والأهمية النسبية والانحراف المعياري والفروق والمعنوية

ثالثاً: اختبار الفرضيات

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

- الإحصاءات الوصفية: المتوسط الحسابي, الانحراف المعياري, الأهمية النسبية.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) لتحديد نوع الاختبارات المستخدمة (معلمية-غير معلمية).
- اختبار T.Test لعينة واحدة على اعتبار قيمة متوسط المقياس 3.
- معامل ارتباط بيرسون r لدراسة العلاقة بين متغيرين.
- اختبار T.Test للفرق بين متوسطي عيّنتين (تأمين, أعمال)
- اختبار ANOVA للفرق بين عدّة متوسطات (تأمين, شركات 1, 2, 3, 4, ...).
- اختبار LSD للمقارنات البعدية بين أنواع الشركات بحسب المحاور.
- تحليل الانحدار البسيط لدراسة انحدار متغير مستقل على متغير تابع.
- تحليل الانحدار المتعدد لدراسة انحدار مجموعة متغيرات مستقلة على متغير تابع.
- التحليل متعدد المتغيرات باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي.

وقد تمّ استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences, كما تمّ اعتماد مستوى دلالة (5%)، وهو مستوى مقبول يقابله مستوى ثقة (95%) لتفسير النتائج.

وقد كانت درجات عبارات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكارت الخماسي على الشكل الآتي:

الجدول (21) مقياس ليكارت الخماسي

المجال	الوزن	درجة الموافقة
1.8-1	1	لا أوافق مطلقاً
2.60-1.81	2	غير أوافق
3.40-2.61	3	حيادي
4.20-3.41	4	موافق
5-4.21	5	موافق بشدة

ثانياً:دراسة المجالات الخاصة بفرضيات الدراسة(الأوساط الحسابية والأهمية النسبية والانحراف المعياري والفرق والمعنوية):

سيتمّ تحديد الاتجاه العام لآراء المبحوثين فيما يتعلّق بالعلاقة التفاعلية بين إدارة المخاطر وصناعة التأمين في منظمات الأعمال السورية على الشكل الآتي:

أولاً: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية:

1-1- توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية:

الجدول (22) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي
(توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية)

البند	العيئة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	مؤشر الاختبار (T)	احتمال الدلالة P	درجة الموافقة	الفروق
س1- الأبنية	684	3.5497	70.99%	1.08045	13.306	0.000	موافق	توجد فروق
س2- الأثاث	684	3.2281	64.56%	1.14819	5.195	0.000	محايد	توجد فروق
س3- الآلات والمعدات	684	3.5702	71.40%	1.00920	14.776	0.000	موافق	توجد فروق
س4- الأموال	684	3.5058	70.12%	1.12406	11.770	0.000	موافق	توجد فروق
س5 - الأفراد (إداريين وعاملين)	684	3.7047	74.09%	.99069	18.603	0.000	موافق	توجد فروق
س6- المعلومات	684	3.0058	60.12%	1.10369	.139	0.890	محايد	لا توجد فروق
س7- المواد الأولية	684	3.2047	64.09%	1.05718	5.063	0.000	محايد	توجد فروق
س8- السلع الجاهزة	684	3.1842	63.68%	1.10555	4.358	0.000	محايد	توجد فروق
س9- الخسائر الناتجة عن توقف الإنتاج	684	3.0205	60.41%	1.14901	.466	0.641	محايد	لا توجد فروق
س10- الأخطاء المهنية	684	3.0088	60.18%	1.13118	.203	0.839	محايد	لا توجد فروق
س11- الزبائن	684	3.0263	60.53%	1.09940	.626	0.532	محايد	لا توجد فروق
س12- الدائنين	684	3.0029	60.06%	1.08901	.070	0.944	محايد	لا توجد فروق
س13- أخطار النقل	684	3.5731	71.46%	1.02054	14.687	0.000	موافق	توجد فروق
س14- الأخطار التي تسببها للغير	684	3.4386	68.77%	1.06894	10.731	0.000	موافق	توجد فروق
س15- الأخطار التي يسببها الغير لنا	684	3.4123	68.25%	1.02225	10.548	0.000	موافق	توجد فروق
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	684	3.4957	69.91%	.63495	12.180	0.000	موافق	توجد فروق

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية توفر منتجات تأمينية مناسبة للمنظمات السورية حيث كان المتوسط 3.49 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى التوفير جيد وليس ممتاز بأهمية نسبية 69.91%.

1-2- تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
الجدول (23) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي
(تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية)

البند	العينة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	مؤشر الاختبار (T)	احتمال الدلالة P	درجة الموافقة	الفروق
س16- شرح بنود وثيقة التأمين بشكل واضح وشامل ومفصل	684	3.7485	74.97%	.98059	19.964	.000	موافق	توجد فروق
س17- تبيان حدود التغطية والتحمل	684	3.7778	75.56%	.90081	22.581	.000	موافق	توجد فروق
س18- تبيان للعملاء التصرفات التي تسقط حقهم في التعويض	684	3.6199	72.40%	.98091	16.528	.000	موافق	توجد فروق
س19- مساعدة العملاء على اختيار التغطية المناسبة للأخطار	684	3.6667	73.33%	.88256	19.756	.000	موافق	توجد فروق
س20- الحرص على عدم استغلال جهل العملاء لإدراج بنود حمالة أوجه	684	3.6199	72.40%	1.02185	15.865	.000	موافق	توجد فروق
س21- مساعدة العملاء وإرشادهم إلى أفضل وسائل الوقاية والمنع التي تحول دون وقوع الخطر والتخفيف من حجم الخسارة في حال وقوعه	684	3.7895	75.79%	.86385	23.902	.000	موافق	توجد فروق
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	684	3.7037	74.07%	.68610	26.825	.000	موافق	توجد فروق

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية حيث كان المتوسط 3.70 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى تقديم النصح جيّد جداً وليس ممتاز بأهميّة نسبيّة 74.07%.

1-3-مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط

الجدول (24) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البنود
توجد فروق	موافق	.000	17.790	.94998	72.92%	3.6462	684	س22- إجراء دراسات تعتمد على معلومات شاملة ودقيقة عند تحديدها للقسط الصافي
توجد فروق	موافق	.000	13.122	.97322	69.77%	3.4883	684	س23- تخفيض حجم التكاليف الإدارية التي تضاف إلى القسط الصافي
توجد فروق	محايد	.000	8.170	.90789	65.67%	3.2836	684	س24 - تخفيض حجم هامش الأمان الذي يضاف إلى القسط الصافي
توجد فروق	موافق	.028	2.201	1.00735	75.70%	3.7848	684	س25- تخفيض حجم هامش الربح الذي يضاف إلى القسط الصافي
توجد فروق	موافق	.000	14.529	.67635	67.51%	3.3757	684	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تراعي الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط حيث كان المتوسط 3.37 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى المراعاة جيّد وليس ممتاز بأهميّة نسبيّة 67.51%.

1-4-الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد

الجدول (25) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي
(الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البنود
توجد فروق	موافق	.000	17.763	1.01168	73.74%	3.6871	684	س26- دفع قيمة التعويض وفقاً لشروط التعاقد
توجد فروق	موافق	.000	12.180	1.12383	70.47%	3.5234	684	س27- دفع التعويض بأقصى سرعة
توجد فروق	موافق	.000	9.666	1.12348	68.30%	3.4152	684	س28- الامتناع عن المبالغة في طلب الوثائق والشبوتيات بهدف المماثلة والتهرب من دفع التعويض أو تأخير دفعه على الأقل
توجد فروق	موافق	.000	16.631	.85220	70.84%	3.5419	684	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تفي بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد حيث كان المتوسط 3.54 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى الوفاء جيّد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 70.84%.

ثانياً: أهداف شركات التأمين السورية

2-1- حجم الأعمال والأرباح

الجدول (26) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي
(حجم الأعمال والأرباح)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البند
توجد فروق	موافق	0.00	15.050	.90445	70.41%	3.5205	684	س29- ازدياد أهمية إدارة الخطر في المنظمات السوري وتطور أدائها
توجد فروق	موافق	0.00	15.685	.90685	70.88%	3.5439	684	س30- ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
توجد فروق	موافق	0.00	16.347	.86074	70.76%	3.5380	684	س31- ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية التغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين السورية
توجد فروق	موافق	0.00	14.071	.92389	69.94%	3.4971	684	س32- ارتفاع مستوى إقبال إدارة الخطر في المنظمات السورية على شراء التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
توجد فروق	موافق	0.00	13.497	1.00854	70.41%	3.5205	684	س33- شفافية ونزاهة وحسن نية إدارة الخطر في المنظمات السورية في تعاملها مع شركات التأمين السورية
توجد فروق	موافق	0.00	20.089	.68214	70.48%	3.5240	684	حجم الأعمال والأرباح

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تحقق حجم الأعمال والأرباح حيث كان المتوسط 3.52 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى التحقيق جيد وليس ممتاز بأهمية نسبية 70.48%.

2-2- السيولة

الجدول (27) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(السيولة)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البنود
توجد فروق	موافق	0.00	9.098	0.98	70.78%	3.5392	684	س34- المطالبات التي تتقدم بها المنظمات السورية لا تخرج عن الحدود المتوقعة والمخططة
توجد فروق	محايد	0.00	7.616	1.04	68.08%	3.4041	684	س35- الأقساط المجمعة من المنظمات السورية كافية لتغطية جميع المطالبات التي تتقدم بها تلك المنظمات
توجد فروق	محايد	0.00	8.469	1.05	66.98%	3.3492	684	س36- لا تقوم المنظمات السورية بإحداث خسائر متعمدة مما يجعل الخسائر تبقى ضمن التوزيع الطبيعي الاحتمالي المخطط له
توجد فروق	موافق	0.00	11.280	0.76	68.62%	3.4308	684	السيولة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تحقق السيولة حيث كان المتوسط 3.43 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ مستوى السيولة جيّد وليس ممتاز بأهمية نسبية 68.62%.

2-3- محفظة تأمينية متوازنة

الجدول (28) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(محفظة تأمينية متوازنة)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البند
توجد فروق	موافق	0.000	13.220	0.949	69.59%	3.4795	684	س37- على كامل المناطق الجغرافية السورية
توجد فروق	موافق	0.000	14.071	0.924	69.94%	3.4971	684	س38- على جميع القطاعات الاقتصادية السورية
توجد فروق	موافق	0.000	17.273	0.983	72.98%	3.6491	684	س39- بتوزيع استثماراتها جغرافياً ومالياً وزمنياً
توجد فروق	موافق	0.000	21.330	0.878	74.33%	3.7164	684	س40- اتخاذ كل إجراءات الوقاية والمنع
توجد فروق	موافق	0.000	18.781	0.989	74.21%	3.7105	684	س41- بالالتزام بالشفافية والنزاهة وحسن النية
توجد فروق	موافق	0.000	17.674	0.904	72.22%	3.6111	684	س42- بالالتزام بالشروط التي تضعها شركات إعادة العالمية
توجد فروق	موافق	0.000	24.249	0.659	72.21%	3.6106	684	محفظة تأمينية متوازنة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تحقق محفظة تأمينية حيث كان المتوسط 3.61 يقابله الوزن (4) موافق أي أن الوزن جيد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 72.21%.

2-4- تقديم منتجات تأمينية جديدة

الجدول (29) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(تقديم منتجات تأمينية جديدة)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البند
توجد فروق	موافق	0.00	18.705	0.879	72.57%	3.6287	684	س43- تنوع وتوسع الأنشطة الاقتصادية في المنظمات السورية
توجد فروق	موافق	0.00	15.308	0.929	70.88%	3.5439	684	س44- ازدياد الوعي التأميني لدى إدارة الخطر في المنظمات السورية
توجد فروق	موافق	0.00	16.539	0.883	71.17%	3.5585	684	س45- المعلومات الشاملة والدقيقة التي تحصل عليها من المنظمات السورية
توجد فروق	محايد	0.00	10.823	0.933	67.72%	3.3860	684	س46- الطلبات المقدمة لها من المنظمات السورية بشأن حاجتها لتغطيات تأمينية غير متوفرة حالياً في السوق السورية وتشتريها من شركات تأمين خارجية
توجد فروق	موافق	0.00	20.631	0.671	70.58%	3.5292	684	تقديم منتجات تأمينية جديدة

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن شركات التأمين السورية تقدم منتجات تأمينية جديدة حيث كان المتوسط 3.52 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 70.58%.

ثالثاً: مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال

3-1- أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية

الجدول (30) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البندود
توجد فروق	موافق	.000	10.677	0.996	68.13%	3.4064	684	س47- نشاط هام شأنه شأن التمويل والتسويق الخ
توجد فروق	موافق	.000	15.686	0.858	70.29%	3.5146	684	س48- مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة
توجد فروق	موافق	.000	13.346	0.997	70.18%	3.5088	684	س49- تحقق منفعة أكبر من تكلفة أداؤها
توجد فروق	موافق	.000	17.987	0.897	72.34%	3.6170	684	س50- تحتاج إلى تحديد دقيق للجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
توجد فروق	موافق	.000	18.343	0.871	72.22%	3.6111	684	س51- تحتاج إلى تحديد دقيق لصلاحيات وسلطات الجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
توجد فروق	موافق	.000	18.756	0.885	72.69%	3.6345	684	س52- تحتاج إلى وحدة تنظيمية وظيفية متخصصة لأداء أنشطتها ضمن الهيكل التنظيمي
توجد فروق	موافق	.000	15.904	0.928	71.29%	3.5643	684	س53- حصر جميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمة
توجد فروق	موافق	.000	17.127	0.915	71.99%	3.5994	684	س54- تحديد احتمال وقوع كل خطر من الأخطار المحتملة
توجد فروق	محايد	.000	7.827	1.133	66.78%	3.3392	684	س55- تحديد حجم الخسارة المحتملة لكل خطر من الأخطار
توجد فروق	موافق	.000	12.269	0.972	69.12%	3.4561	684	س56- تصنيف الأخطار وفقاً لمعايير محددة
توجد فروق	موافق	.000	15.584	0.923	70.99%	3.5497	684	س57- تحديد توصيف دقيق لكل خطر من الأخطار المحتملة
توجد فروق	موافق	.000	15.556	0.959	71.40%	3.5702	684	س58- وضع سياسات لإدارة الخطر
توجد فروق	موافق	.000	14.621	0.868	69.71%	3.4854	684	س59- التفريق بين سياسات التأثير وسياسات التمويل
توجد فروق	موافق	.000	18.790	0.802	71.52%	3.5760	684	س60- التفريق بين سياسات التأثير المادي وسياسات التأثير المالي
توجد فروق	موافق	.000	16.741	0.863	71.05%	3.5526	684	س61- التفريق بين سياسات التمويل الخارجي للخطر وسياسات التمويل الداخلي
توجد فروق	موافق	.000	17.462	0.902	72.05%	3.6023	684	س62- التفريق بين السياسات والوسائل
توجد فروق	موافق	.000	17.342	0.944	72.51%	3.6257	684	س63- تحديد جميع الوسائل المتاحة لمعالجة الخطر
توجد فروق	موافق	.000	15.862	0.940	71.40%	3.5702	684	س64- المقارنة بين الوسائل المتاحة لمعالجة الخطر على أساس المنفعة والتكلفة
توجد فروق	موافق	.000	18.455	0.895	72.63%	3.6316	684	س65- تحديد الأخطار التي تتناسبها وسيلة التأمين
توجد فروق	موافق	.000	19.123	0.856	72.51%	3.6257	684	س66- تحديد الأخطار التي يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
توجد فروق	موافق	.000	17.747	0.892	72.11%	3.6053	684	س67- تحديد الأخطار التي لا يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
توجد فروق	موافق	.000	27.029	0.537	71.09%	3.5546	684	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأنّ منظمات الأعمال تهتم بإدارة الخطر حيث كان المتوسط 3.55 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيّد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 71.09%.

3-2- إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر:

الجدول (31) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البند
توجد فروق	موافق	.000	19.558	0.884	73.22%	3.6608	684	س68- التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة
توجد فروق	موافق	.000	21.921	0.893	74.97%	3.7485	684	س69- توسيع الاستثمارات الحالية
توجد فروق	موافق	.000	20.095	0.944	74.50%	3.7251	684	س70- الدخول في استثمارات جديدة
توجد فروق	موافق	.000	14.686	0.963	70.82%	3.5409	684	س71- الاقتراض من المصارف
توجد فروق	موافق	.000	18.463	0.973	73.74%	3.6871	684	س72- زيادة إنتاجية العنصر البشري
توجد فروق	موافق	.000	25.377	0.841	76.32%	3.8158	684	س73- نمو وبقاء واستمرار المنظمة في تأدية أنشطتها
توجد فروق	موافق	.000	20.195	0.916	74.15%	3.7076	684	س74- استبدال الموجودات التي تعرضت لضرر كلي أو جزئي
توجد فروق	موافق	.000	14.523	0.964	70.70%	3.5351	684	س75- التعويض عن الأرباح الناجمة عن التوقف المؤقت للأنشطة
توجد فروق	موافق	.000	21.779	0.930	75.50%	3.7749	684	س76- زيادة ثقة العمال والزبائن والموردين والدائنين بالمنظمة
توجد فروق	موافق	.000	12.732	0.985	69.59%	3.4795	684	س77- التوسع بعمليات البيع الآجل
توجد فروق	موافق	.000	32.892	0.531	73.35%	3.6675	684	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن منظمات الأعمال تدرك لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر حيث كان المتوسط 3.66 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 73.35%.

3-3- إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية

الجدول (32) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية)

البند	العينة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	مؤشر الاختبار (T)	احتمال الدلالة P	درجة الموافقة	الفروق
س78- توفر تغطية تأمينية لجميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمات السورية	684	3.5292	70.58%	1.028	13.459	0.000	موافق	توجد فروق
س79- تساعد على اختيار التغطية التأمينية المناسبة	684	3.5789	71.58%	0.841	18.010	0.000	موافق	توجد فروق
س80- تؤمن تغطية تأمينية بأسعار مناسبة	684	3.4064	68.13%	1.102	9.648	0.000	موافق	توجد فروق
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	684	3.5049	70.10%	0.775	17.040	0.000	موافق	توجد فروق

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأنّ منظمات الأعمال تدرك لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية حيث كان المتوسط 3.50 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيّد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 70.10%.
3-4- درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية

الجدول (33) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية)

البند	العينة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	مؤشر الاختبار (T)	احتمال الدلالة P	درجة الموافقة	الفروق
س81- الأبنية	684	3.439	68.78%	1.039	8.538	0.00	موافق	توجد

فروق								
توجد فروق	موافق	0.00	5.588	1.095	68.68%	3.434	684	س82- الأثاث
توجد فروق	موافق	0.00	13.428	0.985	70.12%	3.506	684	س83- الآلات
توجد فروق	موافق	0.00	13.486	0.930	69.59%	3.480	684	س84- الأموال
توجد فروق	موافق	0.00	14.220	0.952	70.35%	3.518	684	س85- الأفراد
توجد فروق	موافق	0.00	6.440	1.009	68.97%	3.449	684	س86- المعلومات
توجد فروق	محايد	0.00	9.331	0.951	66.78%	3.339	684	س87- المواد الأولية
توجد فروق	محايد	0.00	8.190	0.915	65.73%	3.287	684	س88- الزبائن
توجد فروق	محايد	0.00	10.813	0.962	67.95%	3.398	684	س89- الأضرار التي تسببها المنظمة للآخرين
توجد فروق	موافق	0.00	12.589	0.942	69.06%	3.453	684	س90- الأضرار التي يسببها الآخرون للمنظمة
توجد فروق	موافق	0.00	9.300	1.020	69.25%	3.463	684	س91- أضرار توقف العمل والإنتاج
توجد فروق	موافق	0.00	16.218	0.610	68.66%	3.433	684	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن منظمات الأعمال تقبل على خدمات شركات التأمين السورية حيث كان المتوسط 3.43 يقابله الوزن (4) موافق أي أن الوزن جيد وليس ممتاز بأهمية نسبية 68.66%.

3-5- مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية

الجدول (34) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البند
--------	---------------	------------------	-------------------	-------------------	-----------------	-----------------	--------	-------

توجد فروق	موافق	.000	15.930	1.00810	72.28%	3.6140	684	س92- تقديم معلومات كاملة وشاملة
توجد فروق	موافق	.000	16.451	.95295	71.99%	3.5994	684	س93- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة
توجد فروق	موافق	.000	15.543	.91021	70.82%	3.5409	684	س94- تقديم معلومات غير متحيزة
توجد فروق	موافق	.000	13.688	1.01122	70.58%	3.5292	684	س95- لا تحدث خسائر متعمدة
توجد فروق	موافق	.000	15.136	1.04078	72.05%	3.6023	684	س96- تقوم بكل ما من شأنه منع وقوع الخسائر والتخفيف من حجمها
توجد فروق	موافق	.000	18.973	.79564	71.54%	3.5772	684	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن منظمات الأعمال تتمتع بمستوى وضوح وشفافية في تعاملها مع شركات التأمين السورية حيث كان المتوسط 3.57 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيد جداً وليس ممتاز بأهميّة نسبيّة 71.54%.

رابعاً: أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية

4-1- التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح

الجدول (35) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البنود
توجد فروق	موافق	0.000	14.317	0.967	70.58%	3.5292	684	س97- تشجيع متخذ القرار على توسيع حجم استثماراته الحالية المحققة للأرباح
توجد فروق	موافق	0.000	18.609	0.879	72.51%	3.6257	684	س98- تشجيع متخذ القرار

								على دخول مجالات استثمارية جديدة محققة للأرباح
توجد فروق	موافق	0.000	15.957	0.858	70.47%	3.5234	684	س99- تشجيع متخذ القرار على دخول مجالات استثمارية جديدة طويلة الأجل محققة للأرباح
توجد فروق	موافق	0.000	14.904	0.939	70.70%	3.5351	684	س100- تخفيض حجم الأموال المجمدة
توجد فروق	موافق	0.000	18.058	0.923	72.75%	3.6374	684	س101- رفع معدل العائد على الاستثمار
توجد فروق	موافق	0.000	14.686	0.963	70.82%	3.5409	684	س102- إتباع سياسة البيع الآجل بما يساهم بزيادة المبيعات
توجد فروق	موافق	0.000	14.930	0.963	70.99%	3.5497	684	س103- زيادة إنتاجية العنصر البشري بما يساهم في خفض التكلفة
توجد فروق	موافق	0.000	15.895	0.943	71.46%	3.5731	684	س104- قدرة المنظمة على الاقتراض بفائدة منخفضة بما يساهم في خفض التكلفة
توجد فروق	موافق	0.000	12.924	1.000	69.88%	3.4942	684	س105- تعويض الخسائر الناجمة عن انقطاع الأرباح بسبب توقف العمل والإنتاج
توجد فروق	موافق	0.000	23.241	0.626	71.13%	3.5565	684	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأن منظمات الأعمال تتجح في التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح حيث كان المتوسط 3.55 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيد جداً وليس ممتاز بأهمية نسبية 71.13%.

4-2- التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها

الجدول (36) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدلالة P	مؤشر الاختبار (T)	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	العينة	البنود
توجد فروق	موافق	0.00	15.944	0.878	70.70%	3.5351	684	س106- استبدال الموجودات اللازمة لأداء العمل والأنشطة

توجد فروق	موافق	0.00	10.443	0.967	69.72%	3.4860	684	س107- استبدال الموجودات بسرعة
توجد فروق	موافق	0.00	8.665	0.997	68.61%	3.4304	684	س108- عدم استخدام الأموال المخصصة للأنشطة الاعتيادية في تمويل الخطر
توجد فروق	موافق	0.00	8.766	0.933	68.26%	3.4129	684	س109- عدم استخدام الأموال المخصصة للنمو والتوسع في تمويل الخطر
توجد فروق	موافق	0.00	8.311	0.966	68.14%	3.4070	684	س110- عدم استخدام الإيرادات الجارية في تمويل الخطر
توجد فروق	موافق	0.00	14.876	0.658	69.09%	3.4543	684	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأنّ منظمات الأعمال تتجح في التخفيف من الآثار السلبية على على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها حيث كان المتوسط 3.45 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيّد وليس ممتاز بأهميّة نسبيّة 69.09%.

4-3- التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

الجدول (37) المتوسطات الحسابية والأهمية النسبية ونتائج اختبار الوسط الحسابي

(التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها)

الفروق	درجة الموافقة	احتمال الدالة P	مؤشر الاختبار) (T	الانحراف المعياري	الأهميّة النسبيّة	المتوسّط الحسابي	العينة	البند
توجد فروق	موافق	0.000	19.020	0.881	72.81%	3.6404	684	س111 الوفاء بالتزامات تجاه

		الدائنين						
توجد فروق	موافق	0.000	19.352	0.905	73.39%	3.6696	684	س112- الوفاء بالالتزامات تجاه الموردين
توجد فروق	موافق	0.000	21.102	0.939	75.15%	3.7573	684	س113- الوفاء بالالتزامات تجاه الزبائن
توجد فروق	موافق	0.000	23.358	0.884	75.79%	3.7895	684	س114- الوفاء بالالتزامات تجاه العمال
توجد فروق	موافق	0.000	24.037	0.900	76.55%	3.8275	684	س115- الوفاء بالالتزامات القانونية
توجد فروق	موافق	0.000	27.073	0.712	74.74%	3.7368	684	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبيان

نجد بأنّ منظمات الأعمال تتجح في التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها حيث كان المتوسط 3.73 يقابله الوزن (4) موافق أي أنّ الوزن جيّد جداً وليس ممتاز بأهميّة نسبيّة 74.74%.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

سيتمّ استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتحقق من فرضيات الدراسة على الشكل الآتي:
الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة معنويّة بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين.

الجدول(38)معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة من وجهة نظر شركات التأمين

البنود	البيان	حجم الأعمال والأرباح	السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة	أهداف شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.434**	.193**	.527**	.483**	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.352**	.209**	.206**	.353**	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.313**	-.071	.454**	.292**	.367**
	Sig. (2-tailed)	.000	.193	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.024	-.048	.153**	.085	.075
	Sig. (2-tailed)	.655	.377	.005	.116	.167
	N	342	342	342	342	342
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.418**	.257**	.462**	.297**	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342
درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.487**	.153**	.588**	.465**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.616 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.428 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.367 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.075 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0.167$ أكبر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.548 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.548 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية.

الجدول (39) معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية من وجهة نظر منظمات الأعمال

البنود	البيان	حجم الأعمال والأرباح	السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة	أهداف شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.520**	.298**	.578**	.644**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	342	342	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية	Pearson	.410**	.123*	.459**	.502**	.482**

					Correlation	لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
.000	.000	.000	.023	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	342	N	
.469**	.357**	.373**	.271**	.440**	Pearson Correlation	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	342	N	
.342**	.317**	.308**	.117*	.319**	Pearson Correlation	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.031	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	342	N	
.631**	.536**	.547**	.437**	.392**	Pearson Correlation	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	342	N	
.705**	.632**	.613**	.357**	.560**	Pearson Correlation	مستوى فكر وأداء والاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	342	N	

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.664 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.482 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.469 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.342 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.631 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.705 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية وشركات التأمين.

الجدول (40) معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

البنود	البيان	حجم الأعمال والأرباح	السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة	أهداف شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.482**	.266**	.561**	.590**	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000

684	684	684	684	684	N	
.469**	.457**	.375**	.162**	.384**	Pearson Correlation	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
684	684	684	684	684	N	
.418**	.324**	.397**	.129**	.382**	Pearson Correlation	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.001	.000	Sig. (2-tailed)	
684	684	684	684	684	N	
.253**	.238**	.253**	.064	.193**	Pearson Correlation	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.094	.000	Sig. (2-tailed)	
684	684	684	684	684	N	
.603**	.459**	.518**	.376**	.400**	Pearson Correlation	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
684	684	684	684	684	N	
.684**	.581**	.605**	.293**	.525**	Pearson Correlation	مستوى فكر وأداء والاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
684	684	684	684	684	N	

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.647 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.469 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.418 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.253 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.603 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

- توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.684 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلق بدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال.
سيتم استخدام اختبار ANOVA على الشكل الآتي:

الجدول(41)نتائج اختبار ANOVA

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
بين المجموعات	4.023	8	0.503	2.475	0.012
داخل المجموعات	137.152	675	0.203		
الإجمالي	141.175	683			

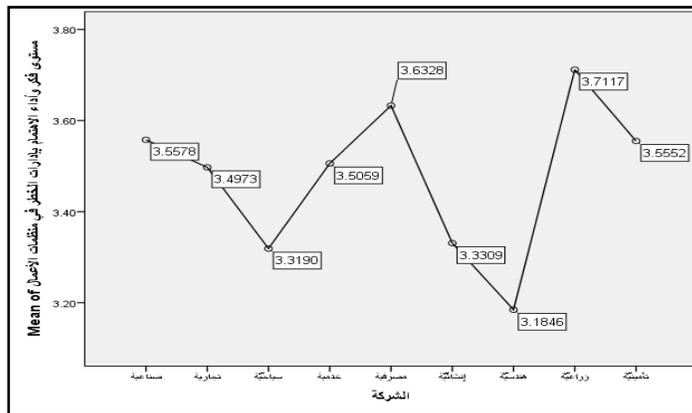
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلق بدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال حيث إن قيمة احتمال الدلالة P-Value=0.012 أصغر من 0.05 وعند تحديد مصادر هذه الفروق تم استخدام اختبار LSD على الشكل الآتي:

الجدول(42)نتائج اختبار LSD لتحديد الفروق

القرار	Sig.	Std. Error	Mean Difference (I-J)	(I) الشركة	
لا توجد فروق	0.970	0.072	-0.003	صناعية	تأمينية

لا توجد فروق	0.323	0.058	0.058	تجارية
توجد فروق	0.013	0.095	0.2361*	سياحية
لا توجد فروق	0.340	0.052	0.049	خدمية
لا توجد فروق	0.170	0.057	-0.078	مصرفية
لا توجد فروق	0.165	0.161	0.224	إنشائية
توجد فروق	0.011	0.145	0.370*	هندسية
لا توجد فروق	0.332	0.161	-0.157	زراعية

وقد تبين أنّ الشركات التأمينية تتفوق على الشركات الهندسية بمقدار فروق دالة إحصائية بلغت 0.370 كما نلاحظ من الجدول, في حين أنّ الشركات التأمينية تتفوق على شركات السياحة من حيث الاهتمام بإدارة الخطر بمقدار فروق دالة إحصائية بلغت 0.236, والشكل الآتي يوضح درجة الاهتمام بحسب الشركة:



الشكل (5) متوسط درجة الاهتمام بإدارات المخاطر من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية وشركات التأمين.

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان

وقد تم تطبيق اختبار Independent Samples Test على الاسئلة المتعلقة بهذه الفرضية لمعرفة الفروق بين اجابات العاملين في الشركات العاملة وشركات التأمين فظهرت النتائج كما يلي :

Independent Samples Test						
القرار	Sig. (2-tailed)	t	الانحراف المعياري	المتوسط	مجال العمل	البندود
لا توجد فروق	0.192	-1.306	1.11308	3.3567	منظمات الأعمال	س47- نشاط هام شأنه شأن التمويل والتسويق.....الخ
			.86109	3.4561	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.859	-0.178	.90854	3.5088	منظمات الأعمال	س48- مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة
			.80569	3.5205	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.125	-1.536	1.10006	3.4503	منظمات الأعمال	س49- تحقق منفعة أكبر من تكلفة أدائها
			.87980	3.5673	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.932	-0.085	1.00592	3.6140	منظمات الأعمال	س50- تحتاج إلى تحديد دقيق للجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
			.77457	3.6199	شركات التأمين	
توجد فروق	0.043	-2.023	.93301	3.5439	منظمات الأعمال	س51- تحتاج إلى تحديد دقيق لصلاحيات وسلطات الجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
			.80070	3.6784	شركات التأمين	

لا توجد فروق	0.101	-1.644	.97981	3.5789	منظمات الأعمال	س52- تحتاج إلى وحدة تنظيمية وظيفية متخصصة لأداء أنشطتها ضمن الهيكل التنظيمي
			.77563	3.6901	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.161	-1.402	.98883	3.5146	منظمات الأعمال	س53- حصر جميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمة
			.86145	3.6140	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.453	-0.752	1.03271	3.5731	منظمات الأعمال	س54- تحديد احتمال وقوع كل خطر من الأخطار المحتملة
			.78118	3.6257	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.079	1.757	1.05430	3.4152	منظمات الأعمال	س55- تحديد حجم الخسارة المحتملة لكل خطر من الأخطار
			1.20400	3.2632	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.346	-0.944	1.08761	3.4211	منظمات الأعمال	س56- تصنيف الأخطار وفقاً لمعايير محددة
			.84151	3.4912	شركات التأمين	
توجد فروق	0.047	-1.994	1.02370	3.4795	منظمات الأعمال	س57- تحديد توصيف دقيق لكل خطر من الأخطار المحتملة
			.80429	3.6199	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.094	-1.677	1.08505	3.5088	منظمات الأعمال	س58- وضع سياسات لإدارة الخطر
			.80973	3.6316	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.860	-0.176	.97077	3.4795	منظمات الأعمال	س59- التفريق بين سياسات التأثير وسياسات التمويل
			.75324	3.4912	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.775	-0.286	.88645	3.5673	منظمات الأعمال	س60- التفريق بين سياسات التأثير المادي وسياسات التأثير المالي
			.70823	3.5848	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.536	-0.620	.93975	3.5322	منظمات الأعمال	س61- التفريق بين سياسات التمويل الخارجي للخطر وسياسات التمويل الداخلي
			.78039	3.5731	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.062	-1.868	1.02320	3.5380	منظمات الأعمال	س62- التفريق بين السياسات والوسائل
			.75814	3.6667	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.418	-0.810	1.00193	3.5965	منظمات الأعمال	س63- تحديد جميع الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر
			.88202	3.6550	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.223	1.221	.97031	3.6140	منظمات الأعمال	س64- المقارنة بين الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر على أساس المنفعة والتكلفة
			.90820	3.5263	شركات التأمين	

توجد فروق	0.002	-3.095	.92737	3.5263	منظمات الأعمال	س65- تحديد الأخطار التي تناسبها وسيلة التأمين
			.84990	3.7368	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.592	-0.536	.93404	3.6082	منظمات الأعمال	س66- تحديد الأخطار التي يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
			.77057	3.6433	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.797	0.257	.94582	3.6140	منظمات الأعمال	س67- تحديد الأخطار التي لا يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
			.83599	3.5965	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.604	-0.519	1.04794	3.6433	منظمات الأعمال	س68- التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة
			.68203	3.6784	شركات التأمين	
توجد فروق	0.040	2.060	.92973	3.8187	منظمات الأعمال	س69- توسيع الاستثمارات الحالية
			.85043	3.6784	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.418	0.810	.99171	3.7544	منظمات الأعمال	س70- الدخول في استثمارات جديدة
			.89373	3.6959	شركات التأمين	
توجد فروق	0.047	-1.989	1.05167	3.4678	منظمات الأعمال	س71- الاقتراض من المصارف
			.86145	3.6140	شركات التأمين	
توجد فروق	0.009	-2.604	1.03698	3.5906	منظمات الأعمال	س72- زيادة إنتاجية العنصر البشري
			.89637	3.7836	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.056	-1.914	.91159	3.7544	منظمات الأعمال	س73- نمو وبقاء واستمرار المنظمة في تأدية أنشطتها
			.75977	3.8772	شركات التأمين	
توجد فروق	0.007	-2.683	.97634	3.6140	منظمات الأعمال	س74- استبدال الموجودات التي تعرضت لضرر كلي أو جزئي
			.84326	3.8012	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.692	-0.397	1.01796	3.5205	منظمات الأعمال	س75- التعويض عن الأرباح الناجمة عن التوقف المؤقت لأنشطة
			.90721	3.5497	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.084	-1.728	1.04716	3.7135	منظمات الأعمال	س76- زيادة ثقة العمال والزبائن والموردين والدائنين بالمنظمة
			.79373	3.8363	شركات التأمين	
توجد فروق	0.030	-2.180	1.03022	3.3977	منظمات الأعمال	س77- التوسع بعمليات البيع الآجل
			.93202	3.5614	شركات التأمين	

لا توجد فروق	0.118	-1.563	1.09537	3.4678	منظمات الأعمال	س78- توفر تغطية تأمينية لجميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمات السورية
			.95452	3.5906	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.146	1.457	.89327	3.6257	منظمات الأعمال	س79- تساعد على اختيار التغطية التأمينية المناسبة
			.78316	3.5322	شركات التأمين	
توجد فروق	0.002	3.144	1.06257	3.5380	منظمات الأعمال	س80- تؤمن تغطية تأمينية بأسعار مناسبة
			1.12576	3.2749	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.883	0.147	1.10622	3.3450	منظمات الأعمال	س81- الأبنية
			.96872	3.3333	شركات التأمين	
لا توجد فروق	1.000	0.000	1.08480	3.2339	منظمات الأعمال	س82- الأثاث
			1.10622	3.2339	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.394	0.854	1.04025	3.5380	منظمات الأعمال	س83- الآلات
			.92737	3.4737	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.622	-0.493	1.04025	3.4620	منظمات الأعمال	س84- الأموال
			.80595	3.4971	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.688	-0.401	1.03530	3.5029	منظمات الأعمال	س85- الأفراد
			.86161	3.5322	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.081	-1.745	1.03708	3.1813	منظمات الأعمال	س86- المعلومات
			.97760	3.3158	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.260	-1.126	.94354	3.2982	منظمات الأعمال	س87- المواد الأولية
			.95743	3.3801	شركات التأمين	
توجد فروق	0.045	-2.010	.94106	3.2164	منظمات الأعمال	س88- الزبائن
			.88401	3.3567	شركات التأمين	
توجد فروق	0.011	-2.555	1.07269	3.3041	منظمات الأعمال	س89- الأضرار التي تسببها المنظمة للآخرين
			.82745	3.4912	شركات التأمين	
توجد فروق	0.007	-2.692	1.01380	3.3567	منظمات الأعمال	س90- الأضرار التي يسببها الآخرون للمنظمة
			.85393	3.5497	شركات التأمين	

لا توجد فروق	0.653	-0.450	1.11677	3.3450	منظمات الأعمال	س91- أضرار توقف العمل والإنتاج
			.91354	3.3801	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.363	-0.910	1.19059	3.5789	منظمات الأعمال	س92- تقديم معلومات كاملة وشاملة
			.78456	3.6491	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.297	-1.043	1.08335	3.5614	منظمات الأعمال	س93- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة
			.80147	3.6374	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.801	-0.252	1.02340	3.5322	منظمات الأعمال	س94- تقديم معلومات غير متحيزة
			.78223	3.5497	شركات التأمين	
لا توجد فروق	.082	-1.742	1.13205	3.4620	منظمات الأعمال	س95- لا تحدث خسائر متعمدة
			.87036	3.5965	شركات التأمين	
لا توجد فروق	.883	0.147	1.12228	3.6082	منظمات الأعمال	س96- تقوم بكل ما من شأنه منع وقوع الخسائر والتخفيف من حجمها
			.95395	3.5965	شركات التأمين	

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين السورية

الجدول (43) معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين السورية

أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	البيان	البنود
-0.081	-.145**	-.026	-.002	Pearson Correlation	توفير المنتجات التأمينية
.133	.007	.629	.975	Sig. (2-tailed)	المناسبة للمنظمات السورية
342	342	342	342	N	

.301**	.211**	.140**	.303**	Pearson Correlation	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
.000	.000	.010	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.165**	.155**	.136*	.067	Pearson Correlation	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
.002	.004	.012	.219	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.461**	.326**	.236**	.441**	Pearson Correlation	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.366**	.240**	.207**	.351**	Pearson Correlation	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط -0.081 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0.133$ أكبر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95% .

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.301 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95% .

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.165 يرافقه احتمال دلالة $P-VALUE=0.002$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95% .

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث

بلغت قيمة معامل الارتباط 0.461 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.00 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.366 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.00 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال.

الجدول (44)معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	البيان	البند
.082	.094	.079	.015	Pearson Correlation	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
.131	.084	.146	.783	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.371**	.278**	.228**	.379**	Pearson Correlation	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.368**	.328**	.287**	.250**	Pearson	مراعاة الأسس العلمية

				Correlation	والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.363**	.338**	.227**	.289**	Pearson Correlation	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	
.438**	.385**	.301**	.347**	Pearson Correlation	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
342	342	342	342	N	

لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.82 يرافقه احتمال دلالة $P\text{-VALUE}=0.131$ أكبر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.371 يرافقه احتمال دلالة $P\text{-VALUE}=0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.368 يرافقه احتمال دلالة $P\text{-VALUE}=0.0$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.363 يرافقه احتمال دلالة $P\text{-VALUE}=0.00$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.438 يرافقه احتمال دلالة $P\text{-VALUE}=0.00$ أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية السابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

الجدول (45) معامل ارتباط بيرسون ودلالته بين مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	البيان	البنود
.032	.015	.050	.010	Pearson Correlation	توفير المنتجات التأمينية
.400	.705	.194	.789	Sig. (2-tailed)	المناسبة للمنظمات السورية
684	684	684	684	N	
.359**	.263**	.217**	.352**	Pearson Correlation	تقديم النصائح والمشورة والاستشارة الفنية
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	الملائمة للمنظمات السورية
684	684	684	684	N	
.316**	.280**	.255**	.188**	Pearson Correlation	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	

684	684	684	684	N	عند تحديد القسط
.400**	.338**	.240**	.344**	Pearson Correlation	الوفاء بالالتزامات بأقصى
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	سرعة وفقاً لشروط التعاقد
684	684	684	684	N	
.428**	.348**	.290**	.348**	Pearson Correlation	الخدمات التي تقدمها
.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	شركات التأمين السورية
684	684	684	684	N	

- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.032 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.4 أكبر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.359 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.316 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.0 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.400 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.00 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

-توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين ومنظمات الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.428 يرافقه احتمال دلالة P-VALUE=0.00 أصغر من 0.05 عند درجات حرية 341 واحتمال ثقة 95%.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلق بمستوى خدمات شركات التأمين السورية.

سيتم استخدام اختبار ANOVA على الشكل الآتي:

الجدول (46) نتائج اختبار ANOVA

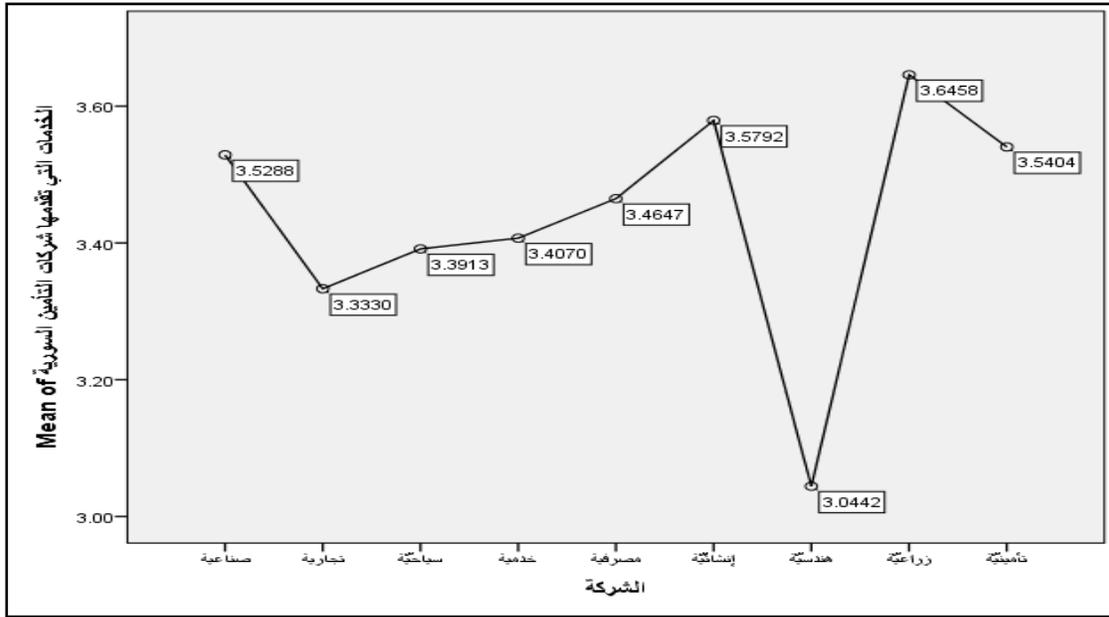
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
بين المجموعات	5.8349	8	0.7294	3.2445	0.0012
داخل المجموعات	151.7395	675	0.2248		
الإجمالي	157.5744	683			

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلق بمستوى خدمات شركات التأمين السورية حيث إن قيمة احتمال الدلالة $P\text{-Value}=0.0012$ أصغر من 0.05 وعند تحديد مصادر هذه الفروق تم استخدام اختبار LSD على الشكل الآتي:

الجدول (47) نتائج اختبار LSD لتحديد الفروق

القرار	Sig.	Std. Error	Mean Difference (I-J)	(I) الشركة
لا توجد فروق	0.879	0.076	0.012	صناعية
توجد فروق	0.001	0.061	.20739*	تجارية
لا توجد فروق	0.137	0.100	0.149	سياحية
توجد فروق	0.014	0.054	.13340*	خدمية
لا توجد فروق	0.204	0.059	0.076	مصرفية
لا توجد فروق	0.819	0.170	-0.039	إنشائية
توجد فروق	0.001	0.152	.49621*	هندسية
لا توجد فروق	0.534	0.170	-0.105	زراعية

وقد تبين أن الشركات التأمينية تتفوق على الشركات التجارية بمقدار فروق دالة إحصائية بلغت 0.20739 وعلى الشركات الخدمية بمقدار 0.1334 والهندسية بمقدار 0.49621 كما نلاحظ من الجدول، من حيث مستوى خدمات شركات التأمين السورية، والشكل الآتي يوضح درجة الاهتمام بحسب الشركة:



الشكل (6) متوسط مستوى خدمات الشركات التأمينية من وجهة نظر منظمات الأعمال السورية وشركات التأمين

المصدر: نتائج تحليل الاستبيان

وقد تم تطبيق اختبار Independent Samples Test على الاسئلة المتعلقة بهذه الفرضية لمعرفة الفروق بين اجابات العاملين في الشركات العاملة السورية وشركات التأمين فظهرت النتائج على النحو التالي :

Independent Samples Test						
البنود	مجال العمل	المتوسط	الانحراف المعياري	t	Sig. (2-tailed)	القرار
س1- الأبنية	منظمات الأعمال	3.4503	1.18724	-2.415	0.016	توجد فروق
	شركات التأمين	3.6491	.95330			
س2- الأثاث	منظمات الأعمال	3.1170	1.16564	-2.541	0.011	توجد فروق
	شركات التأمين	3.3392	1.12118			
س3- الآلات والمعدات	منظمات الأعمال	3.6023	1.04154	0.833	0.405	لا توجد فروق
	شركات التأمين	3.5380	.97627			
س4- الأموال	منظمات الأعمال	3.4327	1.25835	-1.703	0.089	لا توجد فروق
	شركات التأمين	3.5789	.96776			
س5 - الأفراد (إداريين وعاملين)	منظمات الأعمال	3.8012	1.06460	2.558	0.011	توجد فروق
	شركات التأمين	3.6082	.90209			
س6- المعلومات	منظمات الأعمال	3.0175	1.13320	0.277	0.782	لا توجد فروق
	شركات التأمين	2.9942	1.07489			

لا توجد فروق	0.112	-1.593	1.06292	3.1404	منظمات الأعمال	س7- المواد الأولية
			1.04902	3.2690	شركات التأمين	
توجد فروق	0.032	-2.150	1.14237	3.0936	منظمات الأعمال	س8- السلع الجاهزة
			1.06140	3.2749	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.740	0.333	1.24855	3.0351	منظمات الأعمال	س9- الخسائر الناتجة عن توقف الإنتاج
			1.04164	3.0058	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.380	-0.879	1.21779	2.9708	منظمات الأعمال	س10- الأخطاء المهنية
			1.03778	3.0468	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.532	-0.626	1.15131	3.0000	منظمات الأعمال	س11- الزبائن
			1.04594	3.0526	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.944	-0.070	1.14620	3.0000	منظمات الأعمال	س12- الدائنين
			1.03032	3.0058	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.178	1.350	1.08859	3.6257	منظمات الأعمال	س13- أخطار النقل
			.94630	3.5205	شركات التأمين	
توجد فروق	0.022	-2.296	1.13758	3.3450	منظمات الأعمال	س14- الأخطار التي تسببها للغير
			.98842	3.5322	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.709	-0.374	1.09104	3.3977	منظمات الأعمال	س15- الأخطار التي يسببها الغير لنا
			.94988	3.4269	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.086	-1.718	1.11231	3.6842	منظمات الأعمال	س16- شرح بنود وثيقة التأمين بشكل واضح وشامل ومفصل
			.82488	3.8129	شركات التأمين	
توجد فروق	0.000	-3.771	1.00715	3.6491	منظمات الأعمال	س17- تبيان حدود التغطية والتحمل
			.76009	3.9064	شركات التأمين	
توجد فروق	0.001	-3.298	1.07422	3.4971	منظمات الأعمال	س18- تبين للعملاء التصرفات التي تسقط حقهم في التعويض
			.86196	3.7427	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.387	-0.866	1.03181	3.6374	منظمات الأعمال	س19- مساعدة العملاء على اختيار التغطية المناسبة للأخطار
			.70268	3.6959	شركات التأمين	
توجد فروق	0.003	-3.011	1.16334	3.5029	منظمات الأعمال	س20- الحرص على عدم استغلال جهل العملاء لإدراج بنود حمالة أوجه
			.84297	3.7368	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.724	-0.354	.91117	3.7778	منظمات الأعمال	س21- مساعدة العملاء وإرشادهم إلى أفضل وسائل الوقاية والمنع التي تحول دون وقوع الخطر والتخفيف من حجم الخسارة في حال وقوعه
			.81496	3.8012	شركات التأمين	
توجد فروق	0.044	-2.017	1.07719	3.5731	منظمات الأعمال	س22- إجراء دراسات تعتمد على معلومات شاملة ودقيقة عند تحديدها للقسط الصافي
			.79782	3.7193	شركات التأمين	
توجد فروق	0.000	-4.052	1.12118	3.3392	منظمات الأعمال	س23- تخفيض حجم التكاليف الإدارية التي تضاف إلى القسط الصافي
			.77164	3.6374	شركات التأمين	
توجد فروق	0.014	-2.452	1.00217	3.1988	منظمات الأعمال	س24 - تخفيض حجم هامش الأمان

			.79511	3.3684	شركات التأمين	الذي يضاف إلى القسط الصافي
لا توجد فروق	0.940	0.076	1.08221	3.0877	منظمات الأعمال	س25- تخفيض حجم هامش الربح الذي يضاف إلى القسط الصافي
			.92807	3.0819	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.112	-1.589	1.13604	3.6257	منظمات الأعمال	س26- دفع قيمة التعويض وفقاً لشروط التعاقد
			.86708	3.7485	شركات التأمين	
لا توجد فروق	0.377	-0.884	1.26934	3.4854	منظمات الأعمال	س27- دفع التعويض بأقصى سرعة
			.95686	3.5614	شركات التأمين	
توجد فروق	0.041	-2.047	1.30341	3.3275	منظمات الأعمال	س28- الامتناع عن المبالغة في طلب الوثائق والثبوتيات بهدف المماطلة والتهرب من دفع التعويض أو تأخير دفعه على الأقل
			.90209	3.5029	شركات التأمين	

المبحث الثالث النماذج المقترحة

أولاً: النموذج الأول:

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة.

ثانياً: النموذج الثاني:

يدرس مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السوريّة وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة.

ثالثاً: نموذج المقارنة الأول:

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

رابعاً: نموذج المقارنة الثاني:

يدرس علاقة مستوى خدمات شركات التأمين السوريّة وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

خامساً: نموذج العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السوريّة باستخدام التحليل العاملي .

النموذج المقترح:

نلاحظ إمكانية بناء نموذجين فيما يتعلّق بالعلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في منظمات العمل السوريّة, وذلك باستخدام الانحدار المتعدّد:
المتغيرات الإجرائية:

الجدول (48) تعريف المتغيرات الإجرائية في البحث

طبيعة المتغير	الرمز	المتغيرات
مستقل	Xn6	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
	Xn7	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
	Xn8	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
	Xn9	الوفاء بالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
تابع	Yn1	حجم الأعمال والأرباح
	Yn2	السيولة
	Yn3	محافظة تأمينية متوازنة
	Yn4	تقديم منتجات تأمينية جديدة
مستقل	Xn1	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية
	Xn2	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
	Xn3	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
	Xn4	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
	Xn5	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
تابع	Yn5	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
	Yn6	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها
	Yn7	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها
مستقل	XXn2	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
تابع	YYn1	أهداف شركات التأمين السورية
مستقل	XXn1	مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال
تابع	YYn2	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية

أولاً: النموذج الأول:

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية.

1- تحليل الانحدار المتعدد على مستوى المتغيرات المستقلة الجزئية:

$$YY_{n1} = a_0 + b_1X_{n1} + b_2X_{n2} + b_3X_{n3} + b_4X_{n4} + b_5X_{n5}$$

سيتم استخدام أسلوب step wise لدراسة الانحدار وذلك بهدف تحديد أفضل المتغيرات التي تؤثر في أهداف شركات التأمين السورية على الشكل الآتي:

الجدول (49) مراحل إدخال المتغيرات بحسب أهميتها في النموذج

النموذج	المتغيرات المدخلة	الأسلوب
1	Xn1	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).
2	Xn5	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).
3	Xn3	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).
4	Xn2	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq .050, Probability-of-F-to-remove \geq .100).

نلاحظ أنه تمّ إدخال المتغيرات بحسب أهميتها في النموذج وفق أربع مراحل بالاعتماد على مستوى دلالة 0.05 واحتمال ثقة 0.95.

الجدول (50) ملخص النماذج المقترحة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	خطأ التقدير
1	.647 ^a	0.4192	0.4183	0.3817
2	.716 ^b	0.5123	0.5109	0.3500
3	.722 ^c	0.5214	0.5193	0.3470
4	.724 ^d	0.5245	0.5217	0.3461

نجد بأنّ معامل التحديد يتزايد كلّما اقتربنا من النموذج الأفضل وهو النموذج الرابع حيث بلغت قيمته 0.524 كما أنّ قيمة معامل التحديد المصحح قريبة من قيمة معامل التحديد كما نلاحظ، وقد تبين أيضاً أنّ خطأ التقدير وصل إلى أقلّ قيمة له عند النموذج الرابع حيث بلغ 0.346

الجدول (51) نتائج اختبار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
4	الانحدار	4	22.43	187.24	0.000 ^e
	البواقي	679	0.12		
	الاجمالي	683			

نجد بأنّ قيمة إحصائية F كبيرة بما يكفي لاعتبار أنّ النموذج الرابع المفروض ذو دلالة إحصائية يؤيد ذلك احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05

الجدول (52) قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح ودلالاتها

Sig.	t	المعاملات المعياريّة	المعاملات غير المعياريّة		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.00	9.703	-	0.103	1.001	(Constant)
0.00	10.301	0.385	0.035	0.359	Xn1
0.00	10.236	0.329	0.020	0.207	Xn5
0.00	3.449	0.103	0.019	0.067	Xn3
0.04	2.093	0.071	0.032	0.067	Xn2

نلاحظ ما يلي:

إنّ قيمة الثابت والبالغة 1.001 ذات دلالة إحصائيّة حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، وكذلك نجد بأنّ أكثر المتغيّرات تأثيراً في أهداف شركة التأمين هو أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسّساتي لمنظمات الأعمال السورية حيث أنّ هذا الأثر قدّر بـ 0.359 وهو ذو دلالة إحصائيّة حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، ويأتي متغيّر مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية في المرتبة الثانية من ناحية الأثر في الأهداف حيث إنّ الأثر يقدر بـ 0.207 وهو ذو دلالة إحصائيّة حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، وقد كان أثر إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر ولأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السوري في المرتبتين الأخيرتين من ناحية الأثر والبالغ 0.067

وقد كان النموذج المعبر عن علاقة المتغيّرات الجزئية لدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة على الشكل الآتي:

$$YY_{n1} = 1.001 + 0.359 \times X_{n1} + 0.207 \times X_{n5} + 0.067 \times X_{n3} + 0.067 \times X_{n2}$$

نلاحظ أنّه تمّ استبعاد متغيّر درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية لعدم دلالتة.

2- تحليل الانحدار البسيط على مستوى المتغير المستقل الرئيسي:

سيتمّ اعتماد الانحدار البسيط على الشكل الآتي:

الرمز	طبيعة المتغير	المتغير
YYn1 (تابع)		أهداف شركات التأمين السورية
XXn1 (مستقل)		مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

النموذج بالشكل العام هو:

$$YY_{n1} = a_0 + b_i XX_{n1}$$

الجدول (53) ملخص النموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري
1	.684 ^a	.468	.467	.36542

تبيّن أنّ النموذج المقترح مسؤول عن 46.8% من التغيرات التي تطرأ في أهداف شركات التأمين السورية وتبيّن أنّ قيمة معامل التحديد المصحح قريبة من قيمة معامل التحديد.

الجدول (54) نتائج اختبار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	الانحدار	1	79.997	599.096	.000 ^b
	البواقي	682	.134		
	الاجمالي	683	171.063		

نجد بأنّ قيمة إحصائية F كبيرة بما يكفي لاعتبار أنّ النموذج المفروض ذو دلالة إحصائية يؤيد ذلك احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05

الجدول (55) قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح ودلالاتها

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية		Sig.
	B	الخطأ المعياري	بيتا	t	
(Constant)	.8360	.1100	-	7.621	.0000
XXn1	.7530	.0310	.6840	24.476	.0000

نلاحظ ما يلي:

إنّ قيمة الثابت والبالغة 0.836 ذات دلالة إحصائية حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05, وكذلك قيمة الأثر الخاص بدرجة مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال في أهداف شركات التأمين السورية والذي قدر بـ0.753.

وقد كان النموذج المعبر عن علاقة متغير درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة على الشكل الآتي:

$$YY_{n1} = 0.836 + 0.753 \times XX_{n1}$$

ثانياً: النموذج الثاني:

يدرس مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السوريّة وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة.

طبيعة المتغير	الرمز	المتغير
مستقل	Xn6	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
	Xn7	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية للملائمة للمنظمات السورية
	Xn8	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
	Xn9	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
	XXn2	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
تابع	YYn2	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية

1- تحليل الانحدار المتعدد على مستوى المتغيرات المستقلة الجزئية:

$$YY_{n1} = a_0 + b_6X_{n6} + b_7X_{n7} + b_8X_{n8} + b_9X_{n9}$$

سيتم استخدام أسلوب step wise لدراسة الانحدار وذلك بهدف تحديد أفضل المتغيرات التي تؤثر في أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة على الشكل الآتي:

الجدول (56) مراحل إدخال المتغيرات بحسب أهميتها في النموذج

النموذج	المتغيرات المدخلة	الأسلوب
1	Xn9	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	Xn7	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	Xn8	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

نلاحظ أنّه تمّ إدخال المتغيرات بحسب أهميتها في النموذج وفق ثلاثة مراحل بالاعتماد على مستوى دلالة 0.05 واحتمال ثقة 0.95.

الجدول (57) ملخص النماذج المقترحة

خطأ التقدير	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
0.469	0.159	0.160	.400a	1
0.461	0.189	0.191	.438b	2
0.458	0.201	0.204	.452c	3

نجد بأن معامل التحديد يتزايد كلما اقتربنا من النموذج الأفضل وهو النموذج الثالث حيث بلغت قيمته 0.452 كما أن قيمة معامل التحديد المصحح قريبة من قيمة معامل التحديد كما نلاحظ، وقد تبين أيضاً أن خطأ التقدير وصل إلى أقل قيمة له عند النموذج الرابع حيث بلغ 0.458

الجدول (58) نتائج اختبار ANOVA

Sig.	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج
.000d	58.134	12.171	3	36.513	الانحدار
		0.209	680	142.363	البواقي
			683	178.875	الاجمالي

نجد بأن قيمة إحصائية F كبيرة بما يكفي لاعتبار أن النموذج الثالث المفروض ذو دلالة إحصائية يؤيد ذلك احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05

الجدول (59) قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح ودلالاتها

Sig.	t	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
.000	20.008		.110	2.208	(Constant)
.000	5.974	.251	.025	.151	Xn9
.000	4.230	.174	.031	.130	Xn7
.001	3.293	.130	.030	.098	Xn8

نلاحظ ما يلي:

إن قيمة الثابت والبالغة 2.208 ذات دلالة إحصائية حيث إن قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، وكذلك نجد بأن أكثر المتغيرات تأثيراً في أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال

هو الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد حيث أنّ هذا الأثر قدّر بـ0.151 وهو ذو دلالة إحصائية حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، ويأتي متغيّر تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية في المرتبة الثانية من ناحية الأثر في الأهداف حيث إنّ الأثر يقدر بـ0.130 وهو ذو دلالة إحصائية حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05، وقد كان أثر مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط في المرتبة الأخيرة من ناحية الأثر والبالغ 0.98 باحتمال دلالة 0.001 أصغر من 0.05 وهو دال إحصائياً. وقد كان النموذج المعبّر عن المتغيرات الجزئية لمستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية على الشكل الآتي:

$$YY_{n2} = 2.208 + 0.151X_{n9} + 0.130X_{n7} + 0.098X_{n8}$$

نلاحظ أنّه تمّ استبعاد متغير توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية لعدم دلالاته.

2- تحليل الانحدار البسيط على مستوى المتغير المستقل الرئيسي:

سيتمّ اعتماد الانحدار البسيط على الشكل الآتي:

الرمز	المتغير	طبيعة المتغير
XXn2(مستقل)	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	
YYn2(تابع)	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	

النموذج بالشكل العام هو:

$$YY_{n2} = a_0 + b_iXX_{n2}$$

الجدول (60) ملخص النموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري
1	0.428a	0.183	0.182	0.463

تبيّن أنّ النموذج المقترح مسؤول عن 18.3% من التغيرات التي تطرأ في أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية وتبيّن أنّ قيمة معامل التحديد المصحح قريبة من قيمة معامل التحديد.

الجدول (61) نتائج اختبار ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
1	32.703	1	32.703	152.581	.000b
	146.173	682	0.214		
	178.875	683			

نجد بأن قيمة إحصائية F كبيرة بما يكفي لاعتبار أنّ النموذج المفروض ذو دلالة إحصائية يؤيد ذلك احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05

الجدول (62) قيم المعاملات الخاصة بالنموذج المقترح ودلالاتها

Sig.	t	المعاملات غير المعيارية		النموذج	
		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.000	15.215		0.130	1.971	(Constant)
0.000	12.352	0.428	0.037	0.456	XXn2

نلاحظ ما يلي:

إنّ قيمة الثابت والبالغة 1.971 ذات دلالة إحصائية حيث إنّ قيمة احتمال الدلالة P-Value=Sig=0 أصغر من 0.05, وكذلك قيمة الأثر الخاص بمتغير مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية في أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة والذي قدر بـ0.456. وقد كان النموذج المعبر عن مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السوريّة وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة على الشكل الآتي

$$YY_{n2} = 1.971 + 0.456 \times XX_{n2}$$

ثالثاً: نموذج المقارنة الأول:

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

3-تحليل الانحدار المتعدد للمقارنة بين شركات التأمين ومنظمات الأعمال:

3-1-نموذج المقارنة الأول(على مستوى المتغيرات الجزئية)

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

الجدول (63) ملخص النماذج الخاصة بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

الشركة	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	خطأ التقدير
شركات التأمين	0.701	0.492	0.485	0.277
منظمات الأعمال	0.748	0.560	0.556	0.391

نلاحظ أنّ النموذج المعبر عن العلاقة بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية في منظمات الأعمال أفضل منه في شركات التأمين، الأمر الذي يدلّ على أنّ التأثير في منظمات الأعمال كان أكبر منه لدى شركات التأمين فيما يتعلق بدرجة الاهتمام بإدارات الخطر وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين.

الجدول (64) نتائج اختبار ANOVA الخاص بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig.
شركات التأمين	25.059	4	6.265	81.439	.000 ^f
	25.923	337	.077		
	50.982	341			
منظمات الأعمال	65.738	3	21.913	143.485	.000 ^e
	51.619	338	.153		
	117.357	341			

نجد بأنه توجد دلالة لكلّ من نموجي الانحدار المقترحين حيث أظهرت قيم احتمال الدلالة أنّها أصغر من 0.05 عند كلا النموذجين.

الجدول (65) قيم المعاملات الخاصة بالنماذج المقترحة

النموذج	Xn1	الدلالة	Xn2	الدلالة	Xn3	الدلالة	Xn4	الدلالة	Xn5	الدلالة
شركات التأمين	0.307	0	0.172	0	0.053	0.031	-	-	0.16	0
منظمات الأعمال	0.379	0	-	-	0.11	0	-	-	0.231	0

بالنسبة لشركات التأمين ومنظمات الأعمال فإنّ أفضل المتغيرات هو متغير أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية من ناحية الأثر في أهداف شركات التأمين السورية وكان الأثر عند منظمات الأعمال 0.379 أكبر منه عند شركات التأمين والبالغ 0.307

ويأتي مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية في المرتبة الثانية من ناحية الأثر في أهداف شركات التأمين وقد تبين أنّ الأثر كان أكبر في منظمات الأعمال وقد بلغ 0.231 في حين بلغ الأثر نفسه في شركات التأمين 0.160.

وجد كذلك بأنّ متغير إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر تمّ أخذه بعين الاعتبار في شركات التأمين بأثر 0.172 في حين تمّ استبعاده في نموذج منظمات الأعمال.

ونلاحظ أنّ متغير إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كان أكبر أثر في منظمات الأعمال بـ 0.111 منه في شركات التأمين بـ 0.053 وأخيراً نلاحظ أنّ متغير درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية تمّ استبعاده في كلا النموذجين بالتالي لا يتمّ أخذه بعين الاعتبار في كل من منظمات الأعمال وشركات التأمين.

3-2- نموذج المقارنة الثاني (على مستوى المتغير الإجمالي)

يدرس علاقة درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

الجدول (66) ملخص النماذج الخاصة بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

خطأ التقدير	معامل التصحيح	معامل التحديد	معامل الارتباط	الشركة
0.298	0.405	0.407	0.638	شركات التأمين
0.417	0.496	0.497	0.705	منظمات الأعمال

نلاحظ أنّ النموذج المعبر عن العلاقة بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السوريّة في منظمات الأعمال أفضل منه في شركات التأمين, الأمر الذي يدلّ على أنّ التأثير في منظمات الأعمال كان أكبر منه لدى شركات التأمين فيما يتعلّق بدرجة الاهتمام بإدارات الخطر وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين.

الجدول (67) نتائج اختبار ANOVA الخاص بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

Sig.	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
					الانحدار	البواقي
.000 ^e	233.287	20.746	1	20.746	الانحدار	شركات التأمين
		.089	340	30.236	البواقي	
			341	50.982	الاجمالي	
.000 ^e	336.167	58.346	1	58.346	الانحدار	منظمات الأعمال
		.174	340	59.011	البواقي	
			341	117.357	الاجمالي	

نجد بأنّه توجد دلالة لكلّ من نمودجي الانحدار المقترحين حيث أظهرت قيم احتمال الدلالة أنّها أصغر من 0.05 عند كلا النمودجين.

الجدول (68) قيم المعاملات الخاصّة

بالنماذج المقترحة

الدلالة	XXn1	النموذج
0	0.696	شركات التأمين
0	0.771	منظمات الأعمال

نجد بأنّ أثر درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السوريّة في أهداف شركات التأمين كان أكبر منه في منظمات الأعمال ويبلغ 0.771 مقابل 0.696 لدى شركات التأمين. ومنه نجد النماذج المعبّرة عن العلاقة بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر:

رابعاً: نموذج المقارنة الثاني:

يدرس علاقة مستوى خدمات شركات التأمين السوريّة وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

3-3- نموذج المقارنة الأوّل (على مستوى المتغيرات الجزئية)

يدرس علاقة مستوى خدمات شركات التأمين السوريّة وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السوريّة بحسب طبيعة العمل (منظمات, تأمين)

الجدول (69) ملخص النماذج الخاصة بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

الشركة	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح	خطأ التقدير
شركات التأمين	0.473	0.224	0.219	0.3546
منظمات الأعمال	0.445	0.198	0.191	0.5325

نلاحظ أنّ النموذج المعيّر عن علاقة مستوى خدمات شركات التأمين السوريّة وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السوريّة كان لدى شركات التأمين منه لدى منظمات الأعمال, الأمر الذي يدلّ على أنّ التأثير في منظمات الأعمال كان أقلّ منه لدى شركات التأمين فيما يتعلّق بأثر مستوى الخدمات في تحقيق أهداف إدارات المخاطر.

الجدول (70) نتائج اختبار ANOVA الخاص بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

Sig.	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
					الانحدار	البواقي
.000	920.48	6.152	2	12.304	شركات التأمين	الانحدار
		.126	339	42.631		البواقي
			341	54.935		الاجمالي
.000	835.27	7.895	3	23.686	منظمات الأعمال	الانحدار
		.284	338	95.873		البواقي
			341	119.559		الاجمالي

نجد بأنّه توجد دلالة لكلّ من نموذجي الانحدار المقترحين حيث أظهرت قيم احتمال الدلالة أنّها أصغر من 0.05 عند كلا النموذجين.

الجدول (71) قيم المعاملات الخاصة بالنماذج المقترحة

النموذج	Xn6	الدلالة	7Xn	الدلالة	8Xn	الدلالة	9Xn	الدلالة
شركات التأمين	-0.077	0.028	-	-	-	-	0.271	0
منظمات الأعمال	-	-	0.153	0.001	0.135	0.004	0.095	0.012

بالنسبة لشركات التأمين فقد تبين أنّ أفضل المتغيرات تأثيراً في تحقيق أهداف إدارات المخاطر كان متغير الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد وقد قدر الأثر بـ0.271 ويأتي متغير توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السوريّة في المرتبة الثانية من ناحية الأثر بـ0.077 وهذا الأثر سالب.

ونلاحظ أنه تم استبعاد كل من متغير تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية ومتغير مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط، من نموذج شركات التأمين كما نلاحظ.

وبالنسبة لمنظمات الأعمال فقد تبين أن أفضل المتغيرات تأثيراً في تحقيق أهداف إدارات المخاطر هو متغير تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية وقد قدر الأثر بـ0.153، في حين قدر الأثر بالنسبة للمتغير الثاني (مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط) من ناحية الأهمية لدى منظمات الأعمال بـ0.135، ويأتي متغير الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد في المرتبة الأخيرة من ناحية الأثر في تحقيق أهداف إدارات المخاطر بـ0.095. ونلاحظ أنه تم استبعاد متغير توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية من نموذج منظمات الأعمال.

3-4- نموذج المقارنة الثاني (على مستوى المتغير الإجمالي)

يدرس علاقة مستوى خدمات شركات التأمين السورية وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السورية بحسب طبيعة العمل (منظمات، تأمين)

الجدول (72) ملخص النماذج الخاصة بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

خطأ التقدير	معامل التحديد المصحح	معامل التحديد	معامل الارتباط	الشركة
0.533	0.189	0.192	0.438	شركات التأمين
0.374	0.132	0.134	0.366	منظمات الأعمال

نلاحظ أن النموذج المعبر عن العلاقة بين مستوى خدمات شركات التأمين السورية وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في منظمات الأعمال السورية أفضل في شركات التأمين منه في منظمات الأعمال الأمر الذي يدل على أن التأثير في منظمات الأعمال كان أصغر منه لدى شركات التأمين فيما يتعلق بمستوى الخدمات وأثره في تحقيق أهداف إدارات المخاطر.

الجدول (73) نتائج اختبار ANOVA الخاص بكل من شركات التأمين ومنظمات الأعمال

Sig.	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
.000	672.80	22.928	1	22.928	الانحدار	شركات التأمين
		.284	340	96.632	البواقي	
			341	119.559	الاجمالي	
.000	735.52	7.376	1	7.376	الانحدار	منظمات الأعمال
		.140	340	47.559	البواقي	
			341	54.935	الاجمالي	

نجد بأنه توجد دلالة لكلّ من نموذجي الانحدار المقترحين حيث أظهرت قيم احتمال الدلالة أنّها أصغر من 0.05 عند كلا النموذجين.

الجدول (74) قيم المعاملات الخاصّة

بالنماذج المقترحة

الدلالة	2XXn	النموذج
0	0.457	شركات التأمين
0	0.404	منظمات الأعمال

نجد بأنّ أثر مستوى الخدمات في تحقيق أهداف إدارات الخطر كان أكبر لدى شركات التأمين منه لدى منظمات الأعمال و يبلغ 0.457 مقابل 0.404 لدى منظمات الأعمال.

خامساً: تطبيق التحليل العاملي لمعرفة المتغيرات الاجرائية للعلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية :

التحليل العاملي هو مجموعة من الأساليب الإحصائية التي تهدف إلى تخفيض عدد المتغيرات أو البيانات المتعلقة بظاهرة معينة، ويبدأ التحليل العاملي ببناء مجموعة جديدة من المتغيرات المحددة على العلاقات في مصفوفة الارتباط، إذ يحوّل مجموعة المتغيرات إلى مجموعة جديدة مركّبة أو المكونات الأساسية التي لا ترتبط كل منها بالأخرى ارتباطاً عالياً، ويجري وضع توافق خطية للمتغيرات على أساس العوامل التي تنتج عن حساب التباين في مجموعة البيانات ككلّ، ويشكل التوفيق الأفضل للمكونات الأساسية الأولى العامل الأوّل، كما يحدّد التوفيق الأفضل للمكونات الأساسية الثانية لتغيّر التباين غير المحسوب في العامل الأوّل يحدّد العامل، ويمكن أن يكون هناك عامل ثالث ورابع، وهكذا تستمرّ العملية حتى تصبح التباينات جميعها محسوبة، إذ توقف العملية بعد استخراج عوامل قليلة. (جودة، محفوظ، التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام Spss، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص159)

هناك طرق عدة في التحليل العاملي، وقد اعتمد الباحث على طريقة المكونات الأساسية لأنها تتميز بالبساطة، وتعتمد أسلوباً رياضياً في الحساب (الحسين؛ اليوسف؛ صقر، 2012، العوامل المؤثرة في الاستثمار الأجنبي المباشر في الجمهورية العربية السورية، مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (34)، العدد (5)، ص 175-197).

سيتم تطبيق التحليل العاملي على محاور الاستبانة وذلك من خلال إدخال المتغيرات الخاصة التالية: وقد كانت المتغيرات وفقاً لترميزها كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (75) المتغيرات الإجرائية للعلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية

الترميز	البند
Xn1	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية
Xn2	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
Xn3	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
Xn4	درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
Xn5	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
Xn6	توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
Xn7	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
Xn8	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
Xn9	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
Yn1	حجم الأعمال والأرباح
Yn2	السيولة
Yn3	محفظة تأمينية متوازنة
Yn4	تقديم منتجات تأمينية جديدة
Yn5	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
Yn6	التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها
Yn7	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

وقد كانت النتائج على الشكل الآتي:

الجدول رقم (76) الإحصاءات الوصفية لمتغيرات العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين

إدارة الخطر في المنظمات السوريّة

Descriptive Statistics			
المتغير	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Xn6 توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	3.2957	.63495	684
Xn7 تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	3.7037	.68610	684
Xn8 مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	3.3757	.67635	684
Xn9 الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	3.5419	.85220	684
Yn1 حجم الأعمال والأرباح	3.5240	.68214	684
Yn2 السيولة	3.3275	.75928	684
Yn3 محفظة تأمينية متوازنة	3.6106	.65859	684
Yn4 تقديم منتجات تأمينية جديدة	3.5292	.67089	684
Xn1 أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي للمنظمات الأعمال السورية	3.5546	.53661	684
Xn2 إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	3.6675	.53078	684
Xn3 إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	3.5049	.77488	684
Xn4 درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	3.3785	.61042	684
Xn5 مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	3.5772	.79564	684
Yn5 التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	3.5565	.62626	684
Yn6 التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	3.3743	.65799	684
Yn7 التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	3.7368	.71182	684

يبين الجدول رقم (76) أنّ أعلى متوسط كان لصالح متغير التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها، فتقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية في المرتبة الثانية، فإدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر في المرتبة الثالثة، فالسيولة في المرتبة الرابعة، وهكذا حتى نصل إلى توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية في المرتبة الأخيرة.

كما يبيّن الجدول رقم (76) أنّ قيمة اختبار KMO تساوي 0.886, أي أكبر من الحد الأدنى الذي اشترطه Kaiser بـ 0.50 بالتالي يمكننا الحكم بكفاية حجم العينة:

جدول رقم (77) كفاية حجم العينة لمتغيرات العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين

وإدارة الخطر في المنظمات السورية

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.886
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4080.843
	Df	120
	Sig.	.000
Determinant = .002		

كما نلاحظ أنّ قيمة المحدد 0.002 أكبر من 0.0001, بالتالي يمكن القول بعد وجود مشكلة تعدّد خطّي, وبعد التأكد من كفاية حجم العينة يمكن الانتقال إلى مرحلة إيجاد التباين المفسّر الخاصّ بالمكوّنات المستخلصة على الشكل الآتي:

الجدول رقم (78) التباين الكلي المفسّر لمتغيرات العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في

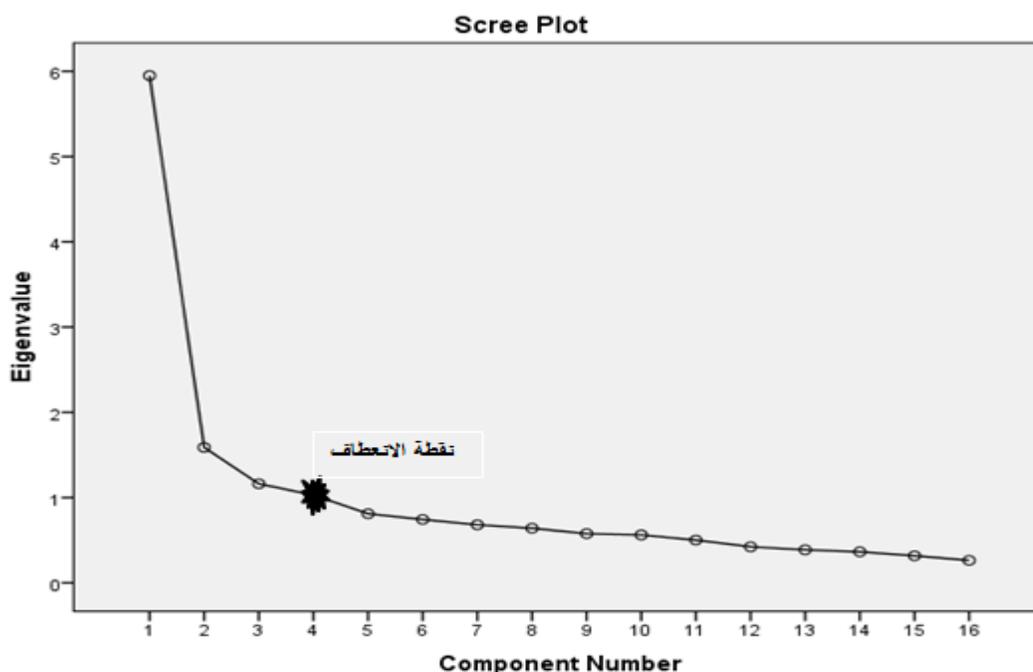
المنظمات السورية

Total Variance Explained

المكوّن Component	الجزر الكامن Initial Eigenvalues			التحميلات قبل التدوير Extraction Sums of Squared Loadings			التحميلات قبل التدوير Rotation Sums of Squared Loadings		
	الإجمالي Total	كنسبة من التباين % of Variance	التراكمي Cumulative %	الإجمالي Total	كنسبة من التباين % of Variance	التراكمي Cumulative %	الإجمالي Total	كنسبة من التباين % of Variance	التراكمي Cumulative %
1	5.949	37.184	37.184	5.949	37.184	37.184	4.005	25.033	25.033
2	1.588	9.928	47.112	1.588	9.928	47.112	2.598	16.238	41.271
3	1.162	7.262	54.375	1.162	7.262	54.375	1.576	9.849	51.120
4	1.029	6.433	60.808	1.029	6.433	60.808	1.550	9.688	60.808
5	.811	5.068	65.875						
6	.743	4.645	70.520						
7	.681	4.255	74.775						
8	.641	4.004	78.779						
9	.577	3.604	82.383						
10	.562	3.513	85.896						
11	.501	3.134	89.030						
12	.423	2.642	91.672						
13	.388	2.424	94.096						
14	.364	2.275	96.371						
15	.317	1.983	98.354						
16	.263	1.646	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

يبين الجدول رقم (82) الجذور الكامنة لمصفوفة الارتباطات (تباين المكونات)، ومجموعها يساوي رتبة المصفوفة، ويساوي 16 بقدر عدد المتغيرات إذ أنّ المكوّن الرئيس الأوّل له أكبر جذر كامن (أو تباين المكوّن)، ويساوي 5.949 ويفسر 37.184%، وإنّ المكوّن الثاني له جذر كامن 1.588 ويفسر 9.928%، والمكوّن الثالث له جذر كامن يساوي 1.162 ويفسر 7.262%، والمكوّن الرابع له جذر كامن 1.029 ويفسر 6.433%، فقد بلغ مجموع ما تفسره 60.808% من التباين الكلي، وبالتالي في نموذج العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السوريّة، ونلاحظ أنّه تمّ الاستغناء عن المكونات التي جذرها الكامن أقلّ من الواحد الصحيح، وتبين أيضاً أنّ المكوّن الأوّل قبل الحلّ الأمثل وبعده كان له الأثر الأكبر، فهو مسؤول عن 37.84% و 25.033% من التباينات الكلية في النموذج قبل التدوير وبعده. ونلاحظ أنّ توزيع التباينات بين المكونات أصبح أفضل بعد التدوير، فلم يعد ذلك الفرق الكبير بين تشاركيات المكونات، ويبدو ذلك واضحاً بالنسبة للمكونات جميعها، والشكل الآتي يبيّن نقطة الانعطاف، وهي النقطة التي يأخذ المنحنى اتجاهها آخر عندها:



الشكل رقم (7) العلاقة بين الجذور الكامنة ورقم المكوّن

يبين الشكل (8) أنّ هناك أربع مكونات تسهم بنسبة 60.808% من تفسير التباينات الكلية للمتغيرات، لأنّ قيمة جذورها الكامنة أكبر من (1)، وبذلك تكون نقطة القطع هي النقطة التي يأخذ عندها هذا المنحنى اتجاهها آخر، بدءاً من النقطة الخامسة (0.811) التي تلي آخر مكوّن، ثمّ يستمرّ بعدها المنحنى بهذا الشكل (الهبوط) إلى المكوّن السادس عشر عند القيمة 0.263

الجدول رقم (79) مصفوفة المكوّنات بعد التدوير

Rotated Component Matrix^a

المتغير	Component المكوّن			
	1 F ₁	2 F ₂	3 F ₃	4 F ₄
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسّساتي لمنظمات الأعمال السورية Xn1	.774			
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح Yn5	.770			
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر Xn2	.743			
تقديم منتجات تأمينية جديدة Yn4	.667			
محفظة تأمينية متوازنة Yn3	.621			
حجم الأعمال والأرباح Yn1	.591			
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية Xn5	.564			
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية Xn3				
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد Xn9	.727			
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط Xn8	.704			
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية Xn7	.682			
السيولة Yn2	.564			
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية Xn6			.886	
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية Xn4			.773	
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها Yn6				.787
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها Yn7				.605

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 8 iterations.

يوضّح الجدول رقم (83) ترتيب المتغيرات وفق الأهمية النسبية في تفسير التباين الكلي للمكوّنات الأربعة. بالنسبة للمكوّن الأوّل كان له الأثر الأكبر في نموذج العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية وقد رتبت هذه المتغيرات وفق الأهمية النسبية في تفسير التباين الكلي للمكوّن كما يأتي:

1- أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسّساتي لمنظمات الأعمال السورية: وكان التشبّع الخاص بها /0.774/ وهذا يعني بأنّها تسهم بـ77.4% من التباين الكلي المفسّر.

2-التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح: وكان التشبع الخاص بها /0.770/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ77.0% من التباين الكلي المفسر.

3-إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كأحدى وسائل إدارة الخطر: وكان التشبع الخاص بها /0.743/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ74.3% من التباين الكلي المفسر.

4-تقديم منتجات تأمينية جديدة: وكان التشبع الخاص بها /0.667/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ66.7% من التباين الكلي المفسر.

5-محافظة تأمينية متوازنة: وكان التشبع الخاص بها /0.621/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ62.1% من التباين الكلي المفسر.

6-حجم الأعمال والأرباح: وكان التشبع الخاص بها /0.591/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ59.1% من التباين الكلي المفسر.

7-مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية: وكان التشبع الخاص بها /0.564/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ56.4% من التباين الكلي المفسر.

أما بالنسبة للمكون الثاني فقد احتل المرتبة الثانية في نموذج العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية، وقد رتبت هذه المتغيرات وفق الأهمية النسبية في تفسير التباين الكلي للمكون كما يأتي:

1-الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد: وكان التشبع الخاص بها /0.727/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ72.7% من التباين الكلي المفسر.

2-مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط: وكان التشبع الخاص بها /0.704/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ70.4% من التباين الكلي المفسر.

3-تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية: وكان التشبع الخاص بها /0.682/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ68.2% من التباين الكلي المفسر.

4-السيولة: وكان التشبع الخاص بها /0.564/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ56.4% من التباين الكلي المفسر.

أما بالنسبة للمكون الثالث فقد احتل المرتبة الثالثة في نموذج العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية، وقد رتبت هذه المتغيرات وفق الأهمية النسبية في تفسير التباين الكلي للمكون كما يأتي:

1-توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية: وكان التشبع الخاص بها /0.886/ وهذا يعني بأنها تسهم بـ88.6% من التباين الكلي المفسر.

2-درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية: وكان التشبع الخاص بها /0.773/ وهذا يعني بأنها تسهم 77.3% من التباين الكلي المفسر.

أما بالنسبة للمكون الرابع فقد احتلّ المرتبة الرابعة في نموذج العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية، وقد رتبت هذه المتغيرات وفق الأهمية النسبية في تفسير التباين الكلي للمكون كما يأتي:

1-التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها: وكان التشبع الخاص بها /0.787/ وهذا يعني بأنها تسهم 78.7% من التباين الكلي المفسر.

2-التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها: وكان التشبع الخاص بها /0.787/ وهذا يعني بأنها تسهم 78.7% من التباين الكلي المفسر.

بناءً على ذلك:

تكون الدالة Y: دالة العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية؛ وهي تمثل مجموع المكونات كما يأتي:

$$Y = \text{FACT}_1 + \text{FACT}_2 + \text{FACT}_3 + \text{FACT}_4$$

$$\text{FACT}_1 = 0.774X_{n1} + 0.770Y_{n5} + 0.743X_{n2} + 0.667Y_{n4} + 0.621Y_{n3} + 0.591Y_{n1} + 0.564 X_{n5}$$

$$\text{FACT}_2 = 0.727X_{n9} + 0.704X_{n8} + 0.682X_{n7} + 0.564Y_{n2}$$

$$\text{FACT}_3 = 0.886X_{n6} + 0.773X_{n4}$$

$$\text{FACT}_4 = 0.787Y_{n6} + 0.605Y_{n7}$$

بالتالي فإنّ النموذج المعبر عن العلاقة التفاعلية لصناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية يأخذ الشكل الآتي:

$$Y = 0.774X_{n1} + 0.770Y_{n5} + 0.743X_{n2} + 0.667Y_{n4} + 0.621Y_{n3} + 0.591Y_{n1} + 0.564 X_{n5} + 0.727X_{n9} + 0.704X_{n8} + 0.682X_{n7} + 0.564Y_{n2} + 0.886X_{n6} + 0.773X_{n4} + 0.787Y_{n6} + 0.605Y_{n7}$$

إذ إنّ:

- :Xn1 أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية
- :Xn2 إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
- :Xn3 إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
- :Xn4 درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
- :Xn5 مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
- :Xn6 توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
- :Xn7 تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
- :Xn8 مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
- :Xn9 الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
- :Yn1 حجم الأعمال والأرباح
- :Yn2 السيولة
- :Yn3 محفظة تأمينية متوازنة
- :Yn4 تقديم منتجات تأمينية جديدة
- :Yn5 التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
- :Yn6 التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها
- :Yn7 التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

الفصل الختامي النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج
ثانياً: التوصيات

أولاً: النتائج :

أولاً : نتائج اختبار الفرضية الأولى :

1. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين.
2. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين.
3. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين .
4. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
5. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
6. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين

ثانياً : نتائج اختبار الفرضية الثانية :

1. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال
2. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

3. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال
4. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال
5. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال
6. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

ثالثاً : نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

1. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين
2. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين
3. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين
4. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين.
5. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين.

6. - توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال كمتغير مستقل وتحقيق أهداف شركات التأمين السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين .

رابعاً : نتائج اختبار الفرضية الرابعة :

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلّق بنظريتهما لدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال
2. وقد تبين أنّ الشركات التأمينية ترى وجود اهتمام بإدارة الخطر في المنظمات السورية بدرجة أكبر مما تراه الشركات الهندسية والشركات السياحية .

خامساً : نتائج اختبار الفرضية الخامسة :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
2. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
3. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
4. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين
5. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين

سادساً : نتائج اختبار الفرضية السادسة :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

2. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

3. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

4. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

5. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال

سابعاً : نتائج اختبار الفرضية السابعة :

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

2. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

3. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

4. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر منظمات الأعمال وشركات التأمين

5. -توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية كمتغير مستقل وتحقيق أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية كمتغير تابع من وجهة نظر شركات التأمين ومنظمات الأعمال

ثامناً : نتائج اختبار الفرضية الثامنة :

1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين منظمات الأعمال وشركات التأمين فيما يتعلق بنظرتيهما لمستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية
2. وقد تبين أنّ الشركات التأمينية تعطي تقييماً أفضل لمستوى خدماتها بدرجة أكبر مما تعطيه لها الشركات الخدمية والتجارية .

تاسعاً : نماذج العلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر في المنظمات السورية:

1.النموذج المعبر عن علاقة المتغيرات الجزئية لدرجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية على الشكل الآتي:

$$2 . YY_{n1} = 1.001 + 0.359 \times X_{n1} + 0.207 \times X_{n5} + 0.067 \times X_{n3} + 0.067 \times X_{n2}$$

النموذج المعبر عن علاقة متغير درجة الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية وأثره في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية على الشكل الآتي:

$$YY_{n1} = 0.836 + 0.753 \times XX_{n1}$$

3 . النموذج المعبر عن المتغيرات الجزئية لمستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية على الشكل الآتي:

$$YY_{n2} = 2.208 + 0.151X_{n9} + 0.130X_{n7} + 0.098X_{n8}$$

4 . النموذج المعبر عن مستوى الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية وأثره في تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية على الشكل الآتي

$$YY_{n2} = 1.971 + 0.456 \times XX_{n2}$$

5 . إن متغيرات إدارة الخطر في منظمات الأعمال السورية المؤثرة في تحقيق أهداف شركات التأمين السورية وتبعاً لدرجة تأثيرها هي:

أ - أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي للمنظمات السورية .

ب - مستوى الوضوح والشفافية وحسن النية في تعاملات منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية .

ت - إدراك إدارة الخطر في المنظمات لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر .

ث - إدراك إدارة الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية.

6 . إن متغيرات خدمات شركات التأمين السورية المؤثرة في تحقيق أهداف إدارات الخطر في المنظمات السورية وتبعاً لدرجة تأثيرها هي:

أ - الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد .

ب - تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة .

ت - مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط .

7. تبين ان نموذج العلاقة التفاعلية باستخدام التحليل العامل هو على النحو التالي:

$$Y = 0.774X_{n1} + 0.770Y_{n5} + 0.743X_{n2} + 0.667Y_{n4} + 0.621Y_{n3} + 0.591Y_{n1} + 0.564 X_{n5} + 0.727X_{n9} + 0.704X_{n8} + 0.682X_{n7} + 0.564Y_{n2} + 0.886X_{n6} + 0.773X_{n4} + 0.787Y_{n6} + 0.605Y_{n7}$$

8. ان المتغيرات المؤثرة في العلاقة التفاعلية وفق التحليل العامل هي :

- أ: أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية
- ب: إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كأحدى وسائل إدارة الخطر
- ت: درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية
- ث: مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية
- ج: توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية
- ح: تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية
- خ: مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
- د: الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد
- ذ: حجم الأعمال والأرباح
- ر: السيولة
- ز: محفظة تأمينية متوازنة
- س: تقديم منتجات تأمينية جديدة
- ش: التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
- ص: التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها
- ض: التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها

ثانياً: التوصيات :

من خلال النتائج السابقة التي تم التوصل إليها تمكن الباحث من إعداد وصياغة التوصيات التالية :

أولاً - التوصيات الخاصة بإدارات الخطر في منظمات الأعمال السورية :

يوصي الباحث منظمات الأعمال السورية بضرورة إعطاء وظيفة الخطر الأهمية التي تستحق وذلك من خلال مايلي :

- أ - تضمين البنية التنظيمية لمنظمات الأعمال وحدة تنظيمية مركزية على مستوى كل منظمة تكون مهمتها العمل على رسم وتنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بوظيفة الخطر .
- ب - العمل على رسم سياسات مناسبة توضح الخطوط العريضة التي يتم على أساسها المفاضلة بين طرق مواجهة الخطر سواء من حيث التمييز بين طرق التأثير وطرق التمويل، وبين طرق التمويل الداخلي وطرق التمويل الخارجي .
- ت - مسح البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة بهدف تحديد الأخطار المحتملة .
- ث - إعطاء طريقة معالجة الخطر بواسطة أسلوب التأمين الأهمية التي تستحق .
- ج - الإطلاع على التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية .
- ح - التعامل بأقصى درجات الشفافية والوضوح وحسن النية مع شركات التأمين السورية وذلك من خلال الالتزام بتقديم معلومات شاملة وواضحة وغير متحيزة في مرحلة إبرام العقد ، والقيام بكل متطلبات الوقاية وال منع ، وتجنب إحداث أية خسائر متعمدة ، وتجنب المطالبة بتعويضات غير واقعية مبالغ فيها .
- خ - ضرورة الاستفادة من النماذج الرياضية للعلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر لتحسين مستوى تحقيق أهداف إدارات الخطر في منظمات الأعمال .

ثانياً - التوصيات الخاصة بشركات التأمين السورية :

يوصي الباحث شركات التأمين السورية بضرورة توفير متطلبات التفاعل مع إدارات الخطر في المنظمات السورية وذلك من خلال مايلي :

- أ - ضرورة وفاء شركات التأمين السورية بالتزاماتها التعاقدية وعدم القيام بكل مامن شأنه الإيحاء بأنها تحاول المماطلة أو التهرب .
- ب - العمل على تسوية المطالبات بأقصى سرعة ممكنة .
- ت - مساعدة العملاء على اختيار التغطية التأمينية المناسبة والامتناع عن كل مامن شأنه الإيحاء بأنها تحاول بيع الوثائق التأمينية بأساليب تعتمد على الاحتيال .
- ث - شرح بنود الوثيقة للعملاء وخصوصاً فيما يتعلق بحدود التغطية والتحمل والحدود الزمنية والمكانية .
- ج - مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد الأقساط ودفع التعويضات ومراعاة مبدأ عدم جواز الإثراء من غير سبب مشروع .
- ح - ضرورة رفع مستوى الكادر العامل في شركات التأمين والعمل على تعيين الأخصائيين في مجال التأمين والابتعاد عن المعايير الشخصية والذاتية في اختيار هذا الكادر .

- خ - توفير التغطيات التأمينية المناسبة في القطاعات الزراعية والتجارية والخدمية
- د - بناء إستراتيجية تسويقية تساعد على نشر الوعي التأميني لدى المسؤولين عن إدارات الخطر في منظمات الأعمال ، سواءً من حيث الترويج والتوزيع سيم أن التأمين خدمة تباع ولا تشتري .
- ذ - ضرورة الاستفادة من النماذج الرياضية للعلاقة التفاعلية بين صناعة التأمين وإدارة الخطر لتحسين مستوى تحقيق أهداف شركات التأمين .

ثالثاً - الأبحاث المستقبلية :

يوصي الباحث بضرورة إجراء بحث ميداني لإمكانية التأمين على الأخطار التي تصيب قطاع الزراعات المحمية والأشجار المثمرة في المنطقة الساحلية بالاعتماد على شركات التامين الإسلامية القائمة على مبدأ التبرع والتعاون .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

أولاً : الكتب :

1. أبو السعود رمضان ، أصول التأمين، الطبعة الثانية ، دار المطبوعات الجامعية ، 200

2. أبو غدة ، عبد الستار ، وآخرون ، فتاوى التأمين الإسلامي ، شركة التأمين الإسلامية ، عمان ، الأردن ، 2005 ،
3. أحمد ، محمد لطفي ، نظرية التأمين - المشكلات العملية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007
4. اريجيدا ، جورج ، مبادئ إدارة الخطر والتأمين ، ترجمة البلقيني ، محمد ومهدي ، ابراهيم ، دار المريخ ، الرياض ، 2006 ،
5. بطشون : رياض ، التأمين وإدارة الخطر - عمان - معهد الدراسات المصرفية
6. بطشون : رياض ، التأمين وإدارة الخطر - عمان - معهد الدراسات المصرفية
7. التريكي ، تيسير ، ومصباح كمال ، مدخل إلى إدارة الخطر ، 2007،
8. التميمي : حسين - أساسيات إدارة الخطر - دبي - جامعة الإمارات -
9. حاتم : سامي عفيف ، التأمين الدولي ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة 1988
10. حربي ، محمد عريقات ، وسعيد جمعة عقل ، التأمين وإدارة الخطر - النظري والتطبيق ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن 2008
11. حمودة ، أحمد عبد النبي ، الأسس العلمية والعملية لتقييم الأداء في شركات التأمين ، جامعة الإسكندرية ، 1998،
12. الدرادكة ، مأمون ، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء ، دار الصفاء ، عمان ، 2006
13. الراوي ، خالد وهيب ، إدارة المخاطر المالية ، دار الميسرة ، عمان ، الاردن ، 2009
14. الرفاعي : عبد الهادي - أساسيات الرياضة للتجارين - جامعة تشرين - 2008
15. دعبول ، محمد زاهر ، ومحمد أيوب ، مبادئ تسويق الخدمات ، سلسلة الرضا للمعلومات ، دمشق ، سوريا ، 2003،
16. السجاعي ، محمود المحاسبة في شركات التأمين ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2006،
17. سرور : محمد شكري - التأمين ضد الأخطار التكنولوجية القاهرة - دار الفكر العربي 1987
18. سلام ، أسامة عزمي ، شقيري، إدارة الخطر والتأمين ، دار حامد للطباعة ، عمان الأردن ، 2007، 34 - د.عبد الرازق ، سعد السعيد ، ود. مصطفى عبد الغني ، اقتصاديات إعادة التأمين ، كلية التجارة جامعة القاهرة ،
19. شاكر : علي - التأمينات التجارية والاجتماعية
20. شاكر : علي أحمد - التأمينات التجارية والاجتماعية - جامعة القاهرة - 2000

21. صديقي ، محمد نجاه الله ، وآخرون ، التأمين في الاقتصاد الإسلامي ، جامعة الملك عبد العزيز ، مركز النشر العالمي ، 1987، ص6
22. طلبة، صلاح الدين ، الإسكندرية دار المعارف ، 1964 ،
23. عبد العزيز : أسامة مقدمة في الخطر والتأمين - الإسكندرية
24. عبد اللطيف حسن ، أحمد السيد ، التأمين ودوره الاقتصادي والاجتماعي ، مركز فقيه للأبحاث والتطوير ، 2007،
25. عبد الله : سلامي ، الخطر والتأمين ، دار النهضة العربية ، الجيزة - 1970
26. عبد الله ، التأمين ، التطورات التشريعية والعملية لصناعة التأمين السورية ، دمشق ، سورية 2008،
27. عبد الله ، أمين ، التأمين في سورية بين النظرية والتطبيق ، الجمعية التعاونية للطباعة ، دمشق ، سورية، 2000،
28. عبد ربه ، إبراهيم - مبادئ التأمين التجاري والاجتماعي - بيروت - دار النهضة 1987
29. عبد ربه ، إبراهيم ، مبادئ التأمين ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2005، ،
30. عبده ، السيد عبد المطلب ، مبادئ التأمين ، جامعة الأزهر ، كلية التجارة ، الطبعة السادسة ، 1996،
31. عز الدين ، فلاح ، التأمين مبادئه و أنواعه ، دار أسامة ، عمان ، الأردن ، 2008 ، ص49
32. العمري ، شريف ، محمد ، ومحمد عطا الله ، الأصول العلمية والعملية للخطر والتأمين ، جامعة الملك سعود ، 2012، ،
33. عيد ، أحمد أبو بكر ، ود. احمد السيفو ، إدارة الخطر والتأمين ، دار اليازودي ، عمان ، الأردن ، 2009،
34. محمود ، عبد اللطيف ، التأمين الاجتماعي في ضوء الشريعة الإسلامية ، بيروت دار النفائس ، 1994 ،
35. معوض ، حسين ، تنمية مهارات العاملين في شركات التأمين ، الكويت ، 1996،
36. ناصر : محمد جودت - إدارة أعمال التأمين - دار مجدلاوي -
37. ناصر ، محمد جودت ، وآخرون ، تسويق الخدمات ، دمشق ، منشورات جامعة دمشق ، 2005،
38. ناصر ، محمد جودت ، أساسيات التأمين بمفهومه النظري والتطبيقي ، دار التواصل العربي ، دمشق ، سورية ، 2007،
39. نيل كرو كفورد ، ترجمة ، تيسير التريكي ، مصباح كمال ، مدخل إلى إدارة الخطر ، 2008 ،

40. الهانسي ، مختار ، مبادئ التأمين بين الجوانب النظرية والأسس الرياضية ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 2000
41. هندي ، منير إبراهيم ، إدارة الأسواق والمنشآت المالية ، منشأة معارف ، الإسكندرية 2002،
42. هيكل ، عبد العزيز فهمي ، مبادئ التأمين ، بيروت الدار الجامعية ، 1987،ص36.

المجلات والدوريات:

43. إبراهيم عزة ، تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية ، الملتقى العربي للتسويق ، الدوحة ، قطر ، 2003
44. جعفر عبد القادر ، التأمين الإسلامي ، بين المستندات الشرعية والقيود القانونية ، المؤتمر الدولي للتأمين التكافلي ، جامعة فرحات عباس ، الجزائر ، 26/25 نيسان ، 2011،
45. الخويلدي ، عبد الستار ، وآخرون ، مشكلات التأمين التعاوني ، مؤتمر التأمين التعاوني ، عمان ، الأردن ، 13/11 نيسان ، 2010،
46. رمضان ، زياد ، دراسة عن واقع التأمين في الأردن ، عمان ، 1984، ص20
47. الزرقا ، محمد ، نظرة اقتصادية إسلامية ، مؤتمر التأمين التعاوني ، عمان ، الأردن ، 13/11 نيسان ، 2010،
48. زروقي ، دور قطاع التأمين في تنمية الاقتصاد الوطني ، الملتقى الدولي للصناعة التأمينية ، جامعة حسيبية ، 4/3 ك1 2012
49. سطحي ، سعاد ، التأمين الاجتماعي والتأمين على الحياة ، مجلة العلوم الإنسانية ، عدد ك1 ، جامعة منتوري ، الجزائر 2010
50. السويلم ، سامي ، وقفات في قضية التأمين ، مركز البحث والتطوير في شركة الراجحي المصرفية ، 2002،
51. شاشي ، عبد القادر ، مدخل إلى التأمين الإسلامي ، مؤتمر البنك الإسلامي ، جدة ، 26/25 نيسان ، 2011،
52. عبد الحميد الساعاتي ، عبد الرحيم ، هل التأمين الإسلامي المركب تأمين تعاوني أو تجاري ، مجاة جامعة الملك عبد العزيز ، 2009 ،
53. عبد العزيز ، عمر ، أخلاقيات صناعة التأمين في الوطن العربي ، بحث علمي ، جامعة الزيتونة ، عمان ، الأردن ، 2006،
54. عبد القادر ، بيريح ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقية ، العدد الثالث ،
55. علام ، سمير ، مناهج البحث في الجودة ودورها في زيادة إنتاجية شركات الإسكان والتشييد المصرية وتحسين قدرتها التأمينية ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، جامعة القاهرة ، 1997 ،
56. علي ، ناديا أمين ، استراتيجيات مستحدثة لتطوير المنتج بالتطبيق على وسائل التأمين ، الملتقى العربي الثاني ، الدوحة ، 8/6 ت1 ، 2006،

57. نادر ، هدى إبراهيم ، إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين العراقية ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد السابع - العدد 18 ، الفصل الأول ، 2012
58. نادر ، هدى إبراهيم ، إدارة الجودة الشاملة في شركات التأمين العراقية ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المجلد السابع - العدد 18 ، الفصل الأول ، 2012 ص 282
- ثانياً : الرسائل الجامعية :**
1. الأشقر ، فراس ، واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2010
 2. الأشقر ، فراس ، واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية ، أطروحة دكتورا ، جامعة دمشق ، 2010
 3. الأموي ، إيناس ، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التأمينية ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سورية ، 2009
 - الجريري ، صالح ، اثر التسويق الداخلي وجودة الخدمات في رضا الزبون ، رسالة دكتورا ، جامعة دمشق ، 2006
 4. خالد ، خطيب ، مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين القدرة التنافسية في قطاع التأمين الجزائري ، رسالة دكتورا ، جامعة وهران ، الجزائر ، 2011
 5. دريباتي ، يسيرة حسن ، دراسة رياضية للإحتياجات في شركة التأمين ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2001
 6. الرويس ، محمد ، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية لدولة قطر ، رسالة دكتورا ، جامعة عين شمس ، مصر ، 2002
 7. الشيخ ، راميا نزار ، دور الميزة التنافسية في تفعيل نشاطات التأمينات العامة ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، 2009
 8. شعث ، سامر شعبان ، دوافع الاندماج بين شركات التأمين العاملة في فلسطين ومحدداته ، رسالة ماجستير ، جامعة غزة ، 2012
 9. علي ، ناصر ، دراسة تحليلية لأثر التحديات التي تواجه شركات التأمين التكافلي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأمريكية المفتوحة ، القاهرة ، 2009
 10. علي ، ناصر عبد الحميد ، دراسة تحليلية لأثر التحديات التي تواجهها شركات التأمين التكافلي ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأمريكية في القاهرة ، 2009
 11. قزعاط ، اسيل ، تحليل العوامل المؤدية إلى ضعف نمو قطاع التأمين في فلسطين ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009

12. كرج ، محمد هاني ، التحليل الإحصائي لأموال التقاعد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة حلب ، 2005 ،
13. كريم ، بيشاري ، تسويق خدمات التأمين وأثره على الزبون ، رسالة ماجستير ، جامعة سعد دحلب بالبليدة ، الجزائر ، 2005،

- 1- See Magee John H ., General insurance , Richard Irwin , Inc . Chicago 1951
- 2- Manes A . " Insurable Hazards " Journal Of Business of the University of Chicago Vol . 14 no . 1 p 1 Mentioned in Magee op . cit
- 3 - Sadlers , co. V . Babcock , 2 ACK . 554 (1943) Mentioned in Patterson
- 4- Baker , G.R, and Gelmon S.B . Total Quality Management In Health Care . in Scheele . June .Quality Management in Nursing and Health Care . Albany . New York Delmar (1996)
- 5 -Gronroos , C. , " A service quality Model and Its Marketing Implications " European Journal of marketing , vol . 18 (1984)
- 6 - Pantzopolou , Elena , the concept of reserving and reserving methodologies in general insurance , Unpublished Master dissertation (London : city University , 2003).
- 7 - Grace , Herrington , Risk – based capital and solvency screening in property liability insurance : Hypotheses and empirical tests the Journal of Risk and Insurance , No .65(1998)
- 8 - Harrington ., Mann , Insurer capital structure decisions and the viability of insurance derivatives , the Journal of Risk and Insurance ,No . 62 (1995
- 9 - Taylor , G. C. Claims reserving in non – life insurance .(Amsterdam : North – Holland , 1986
- 10- Allan H. Willett , The Economic Theory of Risk and Insurance U . of Pennsylvania Press 1951 pp. 5-7 Mowbray and Blan Chard , Insurance 1961 p.8.
- 11 - Hill . Walter C . Mentioned in Michelbacher , " Casualty Insurance Principles " Mc Graw – Hill Book .Co 1942
- 12- Bennington, L. & J. Cummane (1998) Measuring Service Quality: A Hybrid Methodology, *Total Quality Management* 9 (6),
- 13- Cronin, J. J. & S. Taylor (1992) Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension, *Journal of Marketing* 56 (July), 55-68. *J. J. Appl. Sci., Vol.11, No. 1 (2008)* 139
- 14- Keiningham, T., T. Munn & D. Edtrin (2005) Does Customer atisfaction Lead to Profitability? The Mediation Role of Share-of-Wallet, *Managing Service Quality* 15 (2
- 15- Parasuraman, A., V. Berry & L. Lionard (1988) Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing* 64 (1), 12-40.
- 16- Piercy, N. & N. Morgan (1995) Customers Satisfaction Measurement and Management: A Processual Analysis, *Journal of Marketing Management* 11,

- 17- Proctor, S. & G. Wright (1998) Can Services Marketing Concepts be Applied to Health Care? *Journal of Nursing Management* 6,
- 18- Robinson, S. (1999) Marketing Service Quality, *Marketing Intelligence and Planning* 17 (1)

ملاحق الدراسة

الملحق الأول : استبانة الدراسة

الخيارات				الأسئلة
موافق بشدة	موافق	حيادي	غير موافق	لأوافق مطلقاً
				توفر شركات التأمين السورية تغطية تأمينية لجميع الأخطار في المنظمات السورية والمتعلقة ب :
				س1- الأبنية
				س2- الأثاث
				س3- الآلات والمعدات
				س4- الأموال
				س5 - الأفراد(إداريين وعاملين)
				س6- المعلومات
				س7- المواد الأولية
				س8- السلع الجاهزة
				س9- الخسائر الناتجة عن توقف الإنتاج
				س10- الأخطاء المهنية
				س11- الزبائن
				س12- الدائنين
				س13- أخطار النقل
				س14- الأخطار التي تسببها للغير
				س15- الأخطار التي يسببها الغير لنا

					- يقوم الموظفون في شركات التأمين السورية ب:
					س16- شرح بنود وثيقة التأمين بشكل واضح وشامل ومفصل
					س17- تبيان حدود التغطية والتحمل
					س18- تبيين للعملاء التصرفات التي تسقط حقهم في التعويض
					س19- مساعدة العملاء على اختيار التغطية المناسبة للأخطار
					س20- الحرص على عدم استغلال جهل العملاء لإدراج بنود حمالة أوجه
					س21- مساعدة العملاء وإرشادهم إلى أفضل وسائل الوقاية والمنع التي تحول دون وقوع الخطر والتخفيف من حجم الخسارة في حال وقوعه
					- تحرص شركات التأمين السورية عند تحديدها للقسط على :
					س22- إجراء دراسات تعتمد على معلومات شاملة ودقيقة عند تحديدها للقسط الصافي
					س23- تخفيض حجم التكاليف الإدارية التي تضاف إلى القسط الصافي
					س24 - تخفيض حجم هامش الأمان الذي يضاف إلى القسط الصافي
					س25- تخفيض حجم هامش الربح الذي يضاف إلى القسط الصافي
					- تقوم شركات التأمين السورية ب:
					س26- دفع قيمة التعويض وفقاً لشروط التعاقد
					س27- دفع التعويض بأقصى سرعة
					س28- الامتناع عن المبالغة في طلب الوثائق والوثبوتيات بهدف المماطلة والتهرب من دفع التعويض أو تأخير دفعه على الأقل
					- تحقق شركات التأمين السورية أحجام أعمال وأرباح جيدة نظراً ل:
					س29- ازدياد أهمية إدارة الخطر في المنظمات السوري وتطور أدائها
					س30- ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية

					التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر
					س31- - ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية التغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين السورية
					س32- - ارتفاع مستوى إقبال إدارة الخطر في المنظمات السورية على شراء التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
					س33- شفافية ونزاهة وحسن نية إدارة الخطر في المنظمات السورية في تعاملها مع شركات التأمين السورية
					- تحتفظ شركات التأمين السورية بسيولة مناسبة نظراً لأن :
					س34- المطالبات التي تتقدم بها المنظمات السورية لا تخرج عن الحدود المتوقعة والمخططة
					س35- الأقساط المجمعة من المنظمات السورية كافية لتغطية جميع المطالبات التي تتقدم بها تلك المنظمات
					س36- لاتقوم المنظمات السورية بإحداث خسائر متعمدة مما يجعل الخسائر تبقى ضمن التوزيع الطبيعي الاحتمالي المخطط له
					- تنوزع التغطيات التأمينية المكتتب عليها من قبل المنظمات السورية لدى شركات التأمين السورية :
					س37- على كامل المناطق الجغرافية السورية
					س38- على جميع القطاعات الاقتصادية السورية
					- تحرص شركات التأمين السورية على التعامل مع المنظمات السورية التي تقوم
					س39- بتوزيع استثماراتها جغرافياً ومالياً وزمنياً
					س40- اتخاذ كل إجراءات الوقاية والمنع
					س41- بالالتزام بالشفافية والنزاهة وحسن النية
					س42- بالالتزام بالشروط التي تضعها شركات الإعادة العالمية
					- تقوم شركات التأمين السورية بتقديم منتجات تأمينية جديدة ذات جدوى من الناحية التأمينية استجابة ل:

				س43- تنوع وتوسع الأنشطة الاقتصادية في المنظمات السورية
				س44- ازدياد الوعي التأميني لدى إدارة الخطر في المنظمات السورية
				س45- المعلومات الشاملة والدقيقة التي تحصل عليها من المنظمات السورية
				س46- الطلبات المقدمة لها من المنظمات السورية بشأن حاجتها لتغطيات تأمينية غير متوفرة حالياً في السوق السورية وتشتريها من شركات تأمين خارجية
				- تنتظر المنظمات السورية إلى إدارة الخطر باعتبارها :
				س47- نشاط هام شأنه شأن التمويل والتسويقالخ
				س48- مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة
				س49- تحقق منفعة أكبر من تكلفة أدائها
				س50- تحتاج إلى تحديد دقيق للجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
				س51- تحتاج إلى تحديد دقيق لصلاحيات وسلطات الجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها
				س52- تحتاج إلى وحدة تنظيمية وظيفية متخصصة لأداء أنشطتها ضمن الهيكل التنظيمي
				- تقوم إدارة الخطر في المنظمات السورية ب:
				س53- حصر جميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمة
				س54- تحديد احتمال وقوع كل خطر من الأخطار المحتملة
				س55- تحديد حجم الخسارة المحتملة لكل خطر من الأخطار
				س56- تصنيف الأخطار وفقاً لمعايير محددة
				س57- تحديد توصيف دقيق لكل خطر من الأخطار المحتملة
				س58- وضع سياسات لإدارة الخطر

					س59- التفريق بين سياسات التأثير وسياسات التمويل
					س60- التفريق بين سياسات التأثير المادي وسياسات التأثير المالي
					س61- التفريق بين سياسات التمويل الخارجي للخطر وسياسات التمويل الداخلي
					س62- التفريق بين السياسات والوسائل
					س63- تحديد جميع الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر
					س64- المقارنة بين الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر على أساس المنفعة والتكلفة
					س65- تحديد الأخطار التي تتاسبها وسيلة التأمين
					س66- تحديد الأخطار التي يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
					س67- تحديد الأخطار التي لا يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية
					- تدرك إدارة الخطر في المنظمات السورية أن التأمين يساعد على :
					س68- التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة
					س69- توسيع الاستثمارات الحالية
					س70- الدخول في استثمارات جديدة
					س71- الاقتراض من المصارف
					س72- زيادة إنتاجية العنصر البشري
					س73- نمو وبقاء واستمرار المنظمة في تأدية أنشطتها
					س74- استبدال الموجودات التي تعرضت لضرر كلي أو جزئي
					س75- التعويض عن الأرباح الناجمة عن التوقف المؤقت للأنشطة

				س76- زيادة ثقة العمال والزبائن والموردين والدائنين بالمنظمة
				س77- التوسع بعمليات البيع الآجل
				- تدرك إدارة الخطر في المنظمات السورية أن شركات التأمين السورية :
				س78- توفر تغطية تأمينية لجميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمات السورية
				س79- تساعد على اختيار التغطية التأمينية المناسبة
				س80- تؤمن تغطية تأمينية بأسعار مناسبة
				- تقبل إدارة الخطر في المنظمات السورية على شراء الوثائق التي توفرها شركات التأمين السورية والتي تتعلق ب :
				س81- الأبنية
				س82- الأثاث
				س83- الآلات
				س84- الأموال
				س85- الأفراد
				س86- المعلومات
				س87- المواد الأولية
				س88- الزبائن
				س89- الأضرار التي تسببها المنظمة للآخرين
				س90- الأضرار التي يسببها الآخرون للمنظمة
				س91- أضرار توقف العمل والإنتاج
				- تتعامل إدارة الخطر في المنظمات السورية مع شركات التأمين السورية بشفاافية ونزاهة وحسن نية من خلال :

					س92- تقديم معلومات كاملة وشاملة
					س93- تقديم معلومات صحيحة ودقيقة
					س94- تقديم معلومات غير متحيزة
					س95- لاتحدث خسائر متعمدة
					س96- تقوم بكل مامن شأنه منع وقوع الخسائر والتخفيف من حجمها
					- تستخدم إدارة الخطر في المنظمات السورية خدمات شركات التأمين السورية لما لها من أثر في :
					س97- تشجيع متخذ القرار على توسيع حجم استثماراته الحالية المحققة للأرباح
					س98- تشجيع متخذ القرار على دخول مجالات استثمارية جديدة محققة للأرباح
					س99- تشجيع متخذ القرار على دخول مجالات استثمارية جديدة طويلة الأجل محققة للأرباح
					س100- تخفيض حجم الأموال المجمدة
					س101- رفع معدل العائد على الاستثمار
					س102- إتباع سياسة البيع الآجل بما يساهم بزيادة المبيعات
					س103- زيادة إنتاجية العنصر البشري بما يساهم في خفض التكلفة
					س104- قدرة المنظمة على الاقتراض بفائدة منخفضة بما يساهم في خفض التكلفة
					س105- تعويض الخسائر الناجمة عن انقطاع الأرباح بسبب توقف العمل والإنتاج
					- تحصل إدارة الخطر في المنظمات السورية على التعويضات الكافية بما يكفل :
					س106- استبدال الموجودات اللازمة لأداء العمل والأنشطة
					س107- استبدال الموجودات بسرعة

					س108- عدم استخدام الأموال المخصصة للأنشطة الاعتيادية في تمويل الخطر
					س109- عدم استخدام الأموال المخصصة للنمو والتوسع في تمويل الخطر
					س110- عدم استخدام الإيرادات الجارية في تمويل الخطر
					س111 الوفاء بالالتزامات تجاه الدائنين
					س112- الوفاء بالالتزامات تجاه الموردين
					س113- الوفاء بالالتزامات تجاه الزبائن
					س114- الوفاء بالالتزامات تجاه العمال
					س115- الوفاء بالالتزامات القانونية

الملحق رقم (2)

الجدول التكرارية لإجابات أفراد العينة

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الأول بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-1 الأينية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	36	50	170	48	342
	شركات التأمين	10	38	62	184	48	342
Total		48	74	112	354	96	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-2 الأثاث					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	74	66	138	26	342
	شركات التأمين	26	58	72	146	40	342
Total		64	132	138	284	66	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-3 الآلات والمعدات					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	20	30	70	168	54	342
	شركات التأمين	12	44	74	172	40	342
Total		32	74	144	340	94	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة	س-4 الأموال	Total
-------------------	-------------	-------

		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	48	50	140	66	342
	شركات التأمين	10	44	70	174	44	342
Total		48	92	120	314	110	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس بحسب مجال العمل

		س - 15 لأفراد (إداريين وعاملين)					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	30	48	160	88	342
	شركات التأمين	4	44	76	176	42	342
Total		20	74	124	336	130	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس بحسب مجال العمل

		س - 6 المعلومات					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	72	108	94	30	342
	شركات التأمين	22	106	92	96	26	342
Total		60	178	200	190	56	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع بحسب مجال العمل

		س - 7 المواد الأولية					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	30	66	88	142	16	342
	شركات التأمين	12	86	74	138	32	342
Total		42	152	162	280	48	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة	س - 8 السلع الجاهزة	Total
-------------------	---------------------	-------

		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	72	74	136	22	342
	شركات التأمين	20	68	82	142	30	342
Total		58	140	156	278	52	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع بحسب مجال العمل

		س-9 الخسائر الناتجة عن توقف الإنتاج					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	54	60	86	104	38	342
	شركات التأمين	22	100	92	110	18	342
Total		76	160	178	214	56	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال العاشر بحسب مجال العمل

		س-10 الأخطاء المهنية					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	52	70	88	100	32	342
	شركات التأمين	18	102	88	114	20	342
Total		70	172	176	214	52	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي عشر بحسب مجال العمل

		س-11 الزبائن					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	36	92	76	112	26	342
	شركات التأمين	20	94	100	104	24	342
Total		56	186	176	216	50	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني عشر بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-12 الدائنين	Total
-------------------	--	---------------	-------

		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	36	86	92	98	30	342
	شركات التأمين	24	96	88	122	12	342
Total		60	182	180	220	42	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث عشر بحسب مجال العمل

		س-13 أخطار النقل					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	30	56	172	60	342
	شركات التأمين	4	56	82	158	42	342
Total		28	86	138	330	102	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع عشر بحسب مجال العمل

		س-14 الأخطار التي تسببها للغير					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	32	48	70	154	38	342
	شركات التأمين	6	58	74	156	48	342
Total		38	106	144	310	86	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس عشر بحسب مجال العمل

		س-15 الأخطار التي يسببها الغير لنا					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	46	74	158	38	342
	شركات التأمين	4	60	104	134	40	342
Total		30	106	178	292	78	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس عشر بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة	س-16 شرح بنود وثيقة التأمين بشكل واضح وشامل ومفصل	Total
-------------------	---	-------

		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	20	32	66	142	82	342
	شركات التأمين	0	18	100	152	72	342
Total		20	50	166	294	154	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع عشر بحسب مجال العمل

		س-17 تبيان حدود التغطية والتحمل					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	38	56	180	54	342
	شركات التأمين	2	12	68	194	66	342
Total		16	50	124	374	120	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن عشر بحسب مجال العمل

		س-18 تبيان للعملاء التصرفات التي تسقط حقهم في التعويض					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	28	32	62	182	38	342
	شركات التأمين	6	24	74	186	52	342
Total		34	56	136	368	90	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع عشر بحسب مجال العمل

		س-19 مساعدة العملاء على اختيار التغطية المناسبة للأخطار					Total
التكرارات المطلقة		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	30	68	168	58	342
	شركات التأمين	0	18	98	196	30	342
Total		18	48	166	364	88	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال العشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-20 الحرص على عدم استغلال جهل العملاء لإدراج بنود حمالة أوجه					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	38	88	118	72	342
	شركات التأمين	4	20	94	168	56	342
Total		30	58	182	286	128	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-21 مساعدة العملاء وإرشادهم إلى أفضل وسائل الوقاية والمنع التي تحول دون وقوع الخطر والتخفيف من حجم الخسارة في حال وقوعه					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	12	80	174	64	342
	شركات التأمين	6	10	88	180	58	342
Total		18	22	168	354	122	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-22 إجراء دراسات تعتمد على معلومات شاملة ودقيقة عند تحديدها للقسط الصافي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	64	50	156	62	342
	شركات التأمين	6	14	92	188	42	342
Total		16	78	142	344	104	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 23- تخفيض حجم التكاليف الإدارية التي تضاف إلى القسط الصافي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	60	78	136	44	342
	شركات التأمين	2	26	96	188	30	342
Total		26	86	174	324	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 24- تخفيض حجم هامش الأمان الذي يضاف إلى القسط الصافي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	64	118	116	26	342
	شركات التأمين	6	32	152	134	18	342
Total		24	96	270	250	44	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 25- تخفيض حجم هامش الربح الذي يضاف إلى القسط الصافي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	32	68	102	118	22	342
	شركات التأمين	20	66	130	118	8	342
Total		52	134	232	236	30	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 26- دفع قيمة التعويض وفقاً لشروط التعاقد					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	36	44	170	66	342
	شركات التأمين	10	14	80	186	52	342
Total		36	50	124	356	118	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة	س 27- دفع التعويض بأقصى سرعة	Total
-------------------	------------------------------	-------

		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	38	38	66	120	80	342
	شركات التأمين	12	32	96	156	46	342
Total		50	70	162	276	126	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-28 الامتناع عن المبالغة في طلب الوثائق والثبوتيات بهدف المماطلة والتهرب من دفع التعويض أو تأخير دفعه على الأقل					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	46	46	68	114	68	342
	شركات التأمين	8	38	104	158	34	342
Total		54	84	172	272	102	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والعشرون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-29 ازدياد أهمية إدارة الخطر في المنظمات السوري وتطور أدائها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	22	22	94	164	40	342
	شركات التأمين	4	36	98	186	18	342
Total		26	58	192	350	58	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س -30 ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	32	80	174	38	342
	شركات التأمين	4	32	104	174	28	342
Total		22	64	184	348	66	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س -31 ارتفاع مستوى إدراك إدارة الخطر في المنظمات السورية لأهمية التغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	26	102	170	32	342
	شركات التأمين	4	36	100	176	26	342
Total		16	62	202	346	58	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س - -32 ارتفاع مستوى إقبال إدارة الخطر في المنظمات السورية على شراء التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	22	16	120	152	32	342
	شركات التأمين	8	32	106	160	36	342
Total		30	48	226	312	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س -33 شفافية ونزاهة وحسن نية إدارة الخطر في المنظمات السورية في تعاملها مع شركات التأمين السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	22	28	98	140	54	342
	شركات التأمين	8	42	102	142	48	342
Total		30	70	200	282	102	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-34 المطالبات التي تتقدم بها المنظمات السورية لا تخرج عن الحدود المتوقعة والمخططة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	30	50	102	138	22	342
	شركات التأمين	6	42	106	162	26	342
Total		36	92	208	300	48	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-35 الأقساط المجمعة من المنظمات السورية كافية لتغطية جميع المطالبات التي تتقدم بها تلك المنظمات					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	36	56	80	150	20	342
	شركات التأمين	10	50	102	144	36	342
Total		46	106	182	294	56	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-36 لا تقوم المنظمات السورية بإحداث خسائر متعمدة مما يجعل الخسائر تبقى ضمن التوزيع الطبيعي الاحتمالي المخطط له					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	44	30	106	132	30	342
	شركات التأمين	12	40	98	162	30	342
Total		56	70	204	294	60	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-37 على كامل المناطق الجغرافية السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	42	88	142	44	342
	شركات التأمين	0	38	94	190	20	342
Total		26	80	182	332	64	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-38 على جميع القطاعات الاقتصادية السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	44	96	144	40	342
	شركات التأمين	6	26	100	186	24	342
Total		24	70	196	330	64	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والثلاثون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-39 بتوزيع استثماراتها جغرافياً ومالياً وزمنياً					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	36	66	154	62	342
	شركات التأمين	8	14	84	192	44	342
Total		32	50	150	346	106	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-40 اتخاذ كل إجراءات الوقاية والمنع					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	22	72	174	60	342
	شركات التأمين	2	18	100	176	46	342
Total		16	40	172	350	106	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-41 بالالتزام بالشفافية والنزاهة وحسن النية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	20	30	74	152	66	342
	شركات التأمين	6	16	94	152	74	342
Total		26	46	168	304	140	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-42 الالتزام بالشروط التي تضعها شركات الإعادة العالمية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	38	62	186	44	342
	شركات التأمين	8	16	120	158	40	342
Total		20	54	182	344	84	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-43 تنوع وتوسع الأنشطة الاقتصادية في المنظمات السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	32	74	178	42	342
	شركات التأمين	4	22	82	206	28	342
Total		20	54	156	384	70	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-44 ازدياد الوعي التأميني لدى إدارة الخطر في المنظمات السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	30	84	160	42	342
	شركات التأمين	10	10	102	200	20	342
Total		36	40	186	360	62	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-45 المعلومات الشاملة والدقيقة التي تحصل عليها من المنظمات السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	44	74	170	38	342
	شركات التأمين	4	12	122	176	28	342
Total		20	56	196	346	66	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-46الطلبات المقدمة لها من المنظمات السورية بشأن حاجتها لتغطيات تأمينية غير متوفرة حالياً في السوق السورية وتشتريها من شركات تأمين خارجية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	42	106	134	34	342
	شركات التأمين	2	34	134	150	22	342
Total		28	76	240	284	56	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-47نشاط هام شأنه شأن التمويل والتسويق..... الخ					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	36	30	86	156	34	342
	شركات التأمين	14	26	108	178	16	342
Total		50	56	194	334	50	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-48مساهمة في تحقيق أهداف المنظمة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	32	110	154	36	342
	شركات التأمين	4	28	124	158	28	342
Total		14	60	234	312	64	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والأربعون بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-49تحقق منفعة أكبر من تكلفة أدائها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	40	76	154	46	342
	شركات التأمين	4	28	130	130	50	342
Total		30	68	206	284	96	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 50-تحتاج إلى تحديد دقيق للجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	24	96	146	60	342
	شركات التأمين	4	16	120	168	34	342
Total		20	40	216	314	94	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 51-تحتاج إلى تحديد دقيق لصلاحيات وسلطات الجهة المسؤولة عن أداء أنشطتها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	26	100	164	38	342
	شركات التأمين	4	12	122	156	48	342
Total		18	38	222	320	86	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 52-تحتاج إلى وحدة تنظيمية وظيفية متخصصة لأداء أنشطتها ضمن الهيكل التنظيمي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	30	80	172	44	342
	شركات التأمين	4	10	118	166	44	342
Total		20	40	198	338	88	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-53 حصر جميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	34	80	174	36	342
	شركات التأمين	10	18	104	172	38	342
Total		28	52	184	346	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-54 تحديد احتمال وقوع كل خطر من الأخطار المحتملة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	20	28	82	160	52	342
	شركات التأمين	4	20	108	178	32	342
Total		24	48	190	338	84	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-55 تحديد حجم الخسارة المحتملة لكل خطر من الأخطار					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	48	60	182	28	342
	شركات التأمين	44	48	58	158	34	342
Total		68	96	118	340	62	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-56 تصنيف الأخطار وفقاً لمعايير محددة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	30	32	82	160	38	342
	شركات التأمين	8	24	132	148	30	342
Total		38	56	214	308	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-57 تحديد توصيف دقيق لكل خطر من الأخطار المحتملة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	22	30	92	158	40	342
	شركات التأمين	6	18	110	174	34	342
Total		28	48	202	332	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-58 وضع سياسات لإدارة الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	32	86	146	54	342
	شركات التأمين	4	16	126	152	44	342
Total		28	48	212	298	98	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والخمسين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-59 التفريق بين سياسات التأثير وسياسات التمويل					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	34	110	142	42	342
	شركات التأمين	2	26	138	154	22	342
Total		16	60	248	296	64	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-60 التفريق بين سياسات التأثير المادي وسياسات التأثير المالي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	16	120	154	40	342
	شركات التأمين	0	16	138	160	28	342
Total		12	32	258	314	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-61 التفريق بين سياسات التمويل الخارجي للخطر وسياسات التمويل الداخلي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	16	112	158	38	342
	شركات التأمين	2	22	130	154	34	342
Total		20	38	242	312	72	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-62 التفريق بين السياسات والوسائل					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	28	102	140	54	342
	شركات التأمين	4	14	108	182	34	342
Total		22	42	210	322	88	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-63 تحديد جميع الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	30	70	178	46	342
	شركات التأمين	6	26	98	162	50	342
Total		24	56	168	340	96	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-64 المقارنة بين الوسائل المتاحة لمجابهة الخطر على أساس المنفعة والتكلفة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	16	96	162	50	342
	شركات التأمين	10	36	92	172	32	342
Total		28	52	188	334	82	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-65 تحديد الأخطار التي تناسبها وسيلة التأمين					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	34	92	170	34	342
	شركات التأمين	6	18	90	174	54	342
Total		18	52	182	344	88	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-66 تحديد الأخطار التي يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	22	80	186	38	342
	شركات التأمين	2	20	112	172	36	342
Total		18	42	192	358	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-67 تحديد الأخطار التي لا يمكن تغطيتها من خلال شركات التأمين السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	20	76	190	38	342
	شركات التأمين	6	22	114	162	38	342
Total		24	42	190	352	76	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-68 التخفيف من الآثار السلبية للأحداث غير المرغوبة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	22	96	134	72	342
	شركات التأمين	2	8	116	188	28	342
Total		20	30	212	322	100	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والستين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-69توسيع الاستثمارات الحالية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	6	26	70	162	78	342
	شركات التأمين	4	22	106	158	52	342
Total		10	48	176	320	130	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-70الدخول في استثمارات جديدة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	32	64	162	74	342
	شركات التأمين	4	24	108	142	64	342
Total		14	56	172	304	138	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-71الاقتراض من المصارف					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	20	42	82	154	44	342
	شركات التأمين	4	34	92	172	40	342
Total		24	76	174	326	84	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-72زيادة إنتاجية العنصر البشري					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	36	78	154	58	342
	شركات التأمين	6	26	68	178	64	342
Total		22	62	146	332	122	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-73 نمو وبقاء واستمرار المنظمة في تأدية أنشطتها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	6	30	68	176	62	342
	شركات التأمين	2	8	86	180	66	342
Total		8	38	154	356	128	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-74 استبدال الموجودات التي تعرضت لضرر كلي أو جزئي					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	36	86	154	56	342
	شركات التأمين	8	12	78	186	58	342
Total		18	48	164	340	114	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-75 التعويض عن الأرباح الناجمة عن التوقف المؤقت للأنشطة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	32	94	150	48	342
	شركات التأمين	10	26	114	150	42	342
Total		28	58	208	300	90	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-76 زيادة ثقة العمال والزبائن والموردين والدائنين بالمنظمة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	20	82	144	78	342
	شركات التأمين	2	18	74	188	60	342
Total		20	38	156	332	138	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-77 التوسع بعمليات البيع الآجل					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	40	118	120	46	342
	شركات التأمين	6	34	118	130	54	342
Total		24	74	236	250	100	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-78 توفر تغطية تأمينية لجميع الأخطار التي تتعرض لها المنظمات السورية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	28	32	80	156	46	342
	شركات التأمين	12	34	80	172	44	342
Total		40	66	160	328	90	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والسبعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-79 تساعد على اختيار التغطية التأمينية المناسبة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	26	86	180	40	342
	شركات التأمين	8	16	126	170	22	342
Total		18	42	212	350	62	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-80 تؤمن تغطية تأمينية بأسعار مناسبة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	26	74	170	46	342
	شركات التأمين	36	46	76	156	28	342
Total		62	72	150	326	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-181 الأبنية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	44	106	118	48	342
	شركات التأمين	28	16	134	142	22	342
Total		54	60	240	260	70	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-182 الأثاث					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	52	120	104	40	342
	شركات التأمين	42	24	116	132	28	342
Total		68	76	236	236	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-183 الآلات					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	48	84	140	58	342
	شركات التأمين	20	16	116	162	28	342
Total		32	64	200	302	86	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-184 الأموال					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

مجال العمل	منظمات الأعمال	14	42	116	112	58	342
	شركات التأمين	6	28	120	166	22	342
Total		20	70	236	278	80	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-185 للأفراد					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	46	88	142	52	342
	شركات التأمين	10	22	118	160	32	342
Total		24	68	206	302	84	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-86 للمعلومات					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	54	132	100	32	342
	شركات التأمين	14	44	144	100	40	342
Total		38	98	276	200	72	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-87 للمواد الأولية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	58	110	140	22	342
	شركات التأمين	14	40	124	130	34	342

Total	26	98	234	270	56	684
-------	----	----	-----	-----	----	-----

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-88الزيائن					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	58	120	132	16	342
	شركات التأمين	4	50	140	116	32	342
Total		20	108	260	248	48	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والثمانين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-189لأضرار التي تسببها المنظمة للآخرين					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	48	98	136	34	342
	شركات التأمين	6	24	140	140	32	342
Total		32	72	238	276	66	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-190لأضرار التي يسببها الآخرون للمنظمة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	48	116	122	40	342
	شركات التأمين	2	30	134	130	46	342
Total		18	78	250	252	86	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الحادي والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-91 أضرار توقف العمل والإنتاج					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	28	40	110	114	50	342
	شركات التأمين	10	44	122	138	28	342
Total		38	84	232	252	78	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثاني والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-92 تقديم معلومات كاملة وشاملة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	30	30	74	128	80	342
	شركات التأمين	2	20	114	166	40	342
Total		32	50	188	294	120	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثالث والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-93 تقديم معلومات صحيحة ودقيقة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	38	86	134	66	342
	شركات التأمين	2	22	116	160	42	342
Total		20	60	202	294	108	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الرابع والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-94 تقديم معلومات غير متحيزة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

مجال العمل	منظمات الأعمال	14	36	104	130	58	342
	شركات التأمين	2	22	138	146	34	342
Total		16	58	242	276	92	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الخامس والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-95 لا تحدث خسائر متعمدة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	38	102	112	66	342
	شركات التأمين	4	32	106	156	44	342
Total		28	70	208	268	110	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السادس والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-96 تقوم بكل مامن شأنه منع وقوع الخسائر والتخفيف من حجمها					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	24	26	86	130	76	342
	شركات التأمين	14	18	114	142	54	342
Total		38	44	200	272	130	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال السابع والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-97 تشجيع متخذ القرار على توسيع حجم استثماراته الحالية المحققة للأرباح					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	30	26	76	170	40	342

	شركات التأمين	10	14	120	164	34	342
Total		40	40	196	334	74	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال الثامن والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-98 تشجيع متخذ القرار على دخول مجالات استثمارية جديدة محققة للأرباح					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	28	82	170	50	342
	شركات التأمين	6	20	106	178	32	342
Total		18	48	188	348	82	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال التاسع والتسعين بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-99 تشجيع متخذ القرار على دخول مجالات استثمارية جديدة طويلة الأجل محققة للأرباح					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	34	100	158	38	342
	شركات التأمين	2	20	146	142	32	342
Total		14	54	246	300	70	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-100 تخفيض حجم الأموال المجمدة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	12	38	102	124	66	342
	شركات التأمين	6	32	114	164	26	342
Total		18	70	216	288	92	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وواحد بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-101رفع معدل العائد على الاستثمار					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	24	72	162	68	342
	شركات التأمين	2	34	106	168	32	342
Total		18	58	178	330	100	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وإثنان بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-102إتباع سياسة البيع الآجل بما يساهم بزيادة المبيعات					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	46	98	140	44	342
	شركات التأمين	8	26	100	158	50	342
Total		22	72	198	298	94	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وثلاثة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-103زيادة إنتاجية العنصر البشري بما يساهم في خفض التكلفة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	36	96	132	62	342
	شركات التأمين	4	34	114	150	40	342
Total		20	70	210	282	102	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وأربعة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-104قدرة المنظمة على الاقتراض بفائدة منخفضة بما يساهم في خفض التكلفة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	

مجال العمل	منظمات الأعمال	22	26	106	140	48	342
	شركات التأمين	6	18	106	168	44	342
Total		28	44	212	308	92	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وخمسة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-105 تعويض الخسائر الناجمة عن انقطاع الأرباح بسبب توقف العمل والإنتاج					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	40	88	146	42	342
	شركات التأمين	8	28	106	156	44	342
Total		34	68	194	302	86	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وستة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-106 استبدال الموجودات اللازمة لأداء العمل والأنشطة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	32	102	162	30	342
	شركات التأمين	2	24	118	160	38	342
Total		18	56	220	322	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وسبعة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-107 استبدال الموجودات بسرعة					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	28	50	104	132	28	342
	شركات التأمين	0	36	128	138	40	342
Total		28	86	232	270	68	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وثمانية بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-108 عدم استخدام الأموال المخصصة للأنشطة الاعتيادية في تمويل الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	52	134	102	28	342
	شركات التأمين	14	28	108	156	36	342
Total		40	80	242	258	64	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وتسعة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-109 عدم استخدام الأموال المخصصة للنمو والتوسع في تمويل الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	26	48	142	108	18	342
	شركات التأمين	10	22	126	156	28	342
Total		36	70	268	264	46	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وعشرة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-110 عدم استخدام الإيرادات الجارية في تمويل الخطر					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	32	46	132	110	22	342
	شركات التأمين	10	22	132	148	30	342
Total		42	68	264	258	52	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وأحدى عشرة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س 111 الوفاء بالالتزامات تجاه الدائنين					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	16	40	80	162	44	342
	شركات التأمين	0	6	118	170	48	342
Total		16	46	198	332	92	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة واثنى عشرة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س -112 الوفاء بالالتزامات تجاه الموردين					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	18	28	78	158	60	342
	شركات التأمين	2	10	118	166	46	342
Total		20	38	196	324	106	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وثلاثة عشرة بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س -113 الوفاء بالالتزامات تجاه الزبائن					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	14	38	66	148	76	342
	شركات التأمين	0	12	104	156	70	342
Total		14	50	170	304	146	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وأربعة عشر بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-114 الوفاء بالالتزامات تجاه العمال					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	10	28	88	136	80	342
	شركات التأمين	2	8	86	188	58	342
Total		12	36	174	324	138	684

الجدول رقم () التكرارات المطلقة الخاصة بالسؤال المائة وخمسة عشر بحسب مجال العمل

التكرارات المطلقة		س-115 الوفاء بالالتزامات القانونية					Total
		لا أوافق مطلقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
مجال العمل	منظمات الأعمال	6	28	76	150	82	342
	شركات التأمين	4	10	96	154	78	342
Total		10	38	172	304	160	684

الملحق الثالث :

شركات التأمين السورية:

1 - الشركات العاملة في سوق التأمين السورية : بموجب أحكام المرسوم رقم /43/ لعام 2005 تم الترخيص لاثنتي عشرة شركة تأمين خاصة بلغ مجموع رأسمالها حوالي 15 مليار ليرة سورية عدا عن المؤسسة العامة السورية للتأمين، إضافة إلى ست شركات إدارة نفقات طبية، وقد ساهم في تأسيس شركات التأمين كبرى شركات التأمين العربية ورجال أعمال وشركات سورية.

والجدول التالي يوضح معلومات عن هذه الشركات:

الجدول رقم (1) شركات التأمين العاملة في السوق السورية

اسم الشركة	رأسمال الشركة (ل.س)	الشكل القانوني	تاريخ قرار الترخيص	تاريخ المزاولة
المؤسسة العامة السورية للتأمين	2,000,000,000	حكومية	2006/08/07	-
الشركة المتحدة للتأمين	850,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/02/06	2006/06/04
الشركة السورية العربية للتأمين	1,000,000,000	شركة مساهمة مغلقة مغلقة	2006/04/05	2006/06/21
الشركة السورية الدولية للتأمين أروب	1,000,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/02/06	2006/07/06
الشركة السورية الوطنية للتأمين	850,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/02/06	2006/08/06
شركة التأمين العربية- سورية	1,050,000,000	شركة مساهمة مغلقة مغلقة	2006/06/12	2006/10/10
الشركة السورية الكويتية للتأمين	850,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/02/06	2006/10/10
شركة الثقة السورية للتأمين	850,000,000	شركة مساهمة مغلقة مغلقة	2009/04/04	2006/10/19
شركة المشرق العربي للتأمين	850,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/04/05	2006/11/12
شركة أدونيس للتأمين - ادير	1,250,000,000	شركة مساهمة مغلقة مغلقة	2007/07/21	2008/02/07
شركة الاتحاد التعاوني للتأمين سولدارتي	1,000,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/06/25	2008/02/13
شركة العقيلة للتأمين التكافلي	2,000,000,000	شركة مساهمة مغلقة	2006/12/28	2008/03/27
الشركة الإسلامية السورية للتأمين	1,000,000,000	شركة مساهمة مغلقة مغلقة	2007/12/27	2008/10/08

كما يوجد في سورية شركة واحدة لإعادة التأمين هي شركة الاتحاد العربي لإعادة التأمين التي تأسست عام 1974 بالقرار الرئاسي رقم/2/ الصادر عن رؤساء جمهوريات الاتحاد (سوريا_ليبيا_مصر) وهي إحدى الشركات التي انبثقت عن اتحاد الجمهوريات العربية، تمارس الشركة دورها في خدمة صناعة التأمين، وإعادة التأمين بدءاً من سوقها المحلي مروراً بالأسواق العربية بشكل رئيسي.

2- التغطيات التأمينية التي تقدمها شركات التأمين السورية¹:

- توفر شركات التأمين السورية التغطيات التالية :

- 1-2- تأمين الحريق.
- 2-2- التأمين ضد خطر السرقة.
- 3-2- التأمين على الأموال المنقولة.
- 4-2- التأمين على البضائع المنقولة داخل أراضي سورية.
- 5-2- تأمين الزجاج.
- 6-2- تأمينات المنازل.
- 7-2- تأمين السيارات.
- 8-2- التأمين البحري ويشمل تأمين السفن والبضائع المنقولة.
- 9-2- تأمين الطائرات.
- 10-2- تأمينات الحوادث الشخصية.
- 11-2- التأمين الصحي.
- 12-2- التأمين ضد الحوادث الشخصية.
- 13-2- تأمين المسافرين.

¹ - الأشقر ، فراس ، واقع تسويق خدمات التأمين في الجمهورية العربية السورية ، أطروحة دكتورا ، جامعة دمشق ، 2010 ، ص58

3 نتائج أعمال شركات التأمين للأعوام (2008-2009-2010-2011-2012)

الجدول رقم (2) نتائج أعمال شركات التأمين للأعوام (2008-2009-2010-2011-2012)

	2012	2011	2010	2009	2008	أسماء الشركات
	9,073,367,201	9,778,329,069	8,967,839,099	6,708,117,910	5,452,391,834	المؤسسة العامة السورية للتأمين
	1,145,294,267	1,241,012,587	1,298,816,790	1,087,676,229	1,932,684,520	الشركة الوطنية للتأمين
	648,453,501	836,026,513	1,122,052,468	623,346,003	676,626,687	الشركة السورية الدولية للتأمين - أرواب
	753,294,664	970,157,059	1,106,122,190	1,058,746,123	983,004,302	الشركة المتحدة للتأمين
	540,027,374	749,384,168	954,686,132	841,168,565	896,821,041	الشركة السورية العربية للتأمين
	504,382,080	617,030,303	926,617,502	490,477,390	14,088,362	شركة العقيلة للتأمين
	587,974,202	751,001,397	847,305,962	627,795,467	457,964,052	شركة المشرق العربي للتأمين
	919,835,824	789,722,216	794,676,438	552,546,027	478,284,049	شركة التأمين العربية - سورية
	494,191,584	974,831,588	785,450,680	648,390,205	534,520,954	شركة الثقة السورية للتأمين
	463,428,977	590,136,102	571,603,945	564,229,590	863,985,258	الشركة السورية الكويتية للتأمين
	222,166,986	373,689,570	530,516,425	483,533,040	9,390,771	الشركة الإسلامية السورية للتأمين
	410,483,952	524,984,280	498,366,068	245,790,775	134,951,056	شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
	275,439,414	301,519,051	418,367,636	376,547,977	68,037,343	شركة أونديس للتأمين - أدير
	6,964,972,825	18,497,823,904	18,822,421,335	14,308,365,302	12,502,750,229	المجموع

4- نتائج أعمال فروع التأمين للأعوام (2008 - 2009 - 2010 - 2011 - 2012)
 الجدول رقم (3) نتائج أعمال فروع التأمين للأعوام (2008 - 2009 - 2010 - 2011 -
 2012)

تطور أقساط إجمالي سوق التأمين السوري وفق الفروع					
الفروع	مجموع أقساط عام 2008	مجموع أقساط عام 2009	مجموع أقساط عام 2010	مجموع أقساط عام 2011	مجموع أقساط عام 2012
حياة	151,453,145	180,528,185	265,340,015	276,112,158	411,410,286
نقل	1,264,901,115	1,279,641,074	1,161,217,886	1,421,092,639	979,880,222
السيارات الزامي	5,339,468,318	6,116,583,322	6,544,479,024	6,064,029,085	4,878,678,895
السيارات شامل	2,541,950,837	2,948,126,496	3,706,387,209	2,622,554,951	1,732,357,086
الصحي	395,437,903	674,082,055	3,536,764,788	4,447,873,770	5,544,394,852
الهندسي	578,709,518	471,636,141	583,130,757	363,303,057	119,286,463
الطيران	139,807,820	190,844,033	199,488,431	303,669,501	14,812,214
مسؤوليات	135,135,734	171,971,010	119,730,484	69,977,172	43,750,194
تأمين شخصي	24,268,070	46,810,857	57,711,510	61,693,837	44,339,099
الحوادث العامة	203,550,127	241,377,950	281,439,126	363,409,907	442,813,047
الحريق	1,678,130,816	1,935,992,153	2,296,921,784	2,439,585,017	198,011,978,6
تأمين السفر	49,936,825	50,772,028	69,592,407	62,126,602	46,497,901
المجموع	12,502,750,229	14,308,365,302	18,822,203,419	18,495,427,696	16,038,339,773

5 - أرباح شركات التأمين السورية

الجدول رقم (4) الأرباح الصافية التي حققتها شركات التأمين الخاصة (ليرة سورية) لعامي 2012-2011-2010			
2012	2011	2010	الشركة
101,262,957	117,497,700	148,398,159	الشركة الوطنية للتأمين
83,393,724	135,069,818	137,430,352	الشركة السورية الدولية للتأمين - آروب
104,860,270	152,365,503	150,616,804	الشركة المتحدة للتأمين
120,566,978	131,043,715	93,836,566	الشركة السورية العربية للتأمين
92,054,046	112,242,467	125,387,347	شركة المشرق العربي للتأمين
124,693,920	115,939,085	75,896,804	شركة التأمين العربية - سورية
99,644,075	128,394,196	28,979,626	شركة الثقة السورية للتأمين
118,527,890	96,918,209	14,817,998	الشركة السورية الكويتية للتأمين
6,588,251	33,921,196	10,224,570	شركة الاتحاد التعاوني للتأمين
107,223,445	102,045,114	66,852,087	شركة أدونيس للتأمين - أدير
37,322,104	-142,822,713	-140,825,151	شركة العقيلة للتأمين
84,151,727	87.586.621	110.880.509	الشركة الإسلامية السورية للتأمين
1,080,289,387	1,017,945,438	744,356,495	المجموع

الملحق الرابع :

صدق المحكمين

تم توزيع الاستبانة و الاستفادة من توجيه الاساتذة الافاضل التالية اسمائهم :

- 1 +الاستاذ الدكتور محمد جودت ناصر رئيس قسم الادارة في كلية الاقتصاد في جامعة دمشق
- 2 +الاستاذ الدكتور عبد الهادي الرفاعي في قسم الاحصاء في كلية الاقتصاد في جامعة تشرين.
- 3 +الدكتور بسام التزه استاذ مساعد في قسم الإدارة في كلية الاقتصاد في جامعة دمشق
- 4 +الدكتور تيسير زاهر استاذ مساعد في قسم الإدارة في كلية الاقتصاد في جامعة دمشق.
- 5 +الدكتور محمد نادر عثمان مدرس في قسم المحاسبة في كلية الاقتصاد في جامعة تشرين.

Abstract

Interactive relationship between the insurance industry and risk management organizations in the Syrian
(Proposed Model)

With economic developments witnessed by the Syrian economy in various fields and the expansion of investment and the emergence of large-scale projects, which accompanied with legislative developments in the insurance sector emerged as the importance of the relationship between the insurance industry and risk management organizations in Syria.

This study aimed to clarify the relationship between the insurance industry and risk management in both directions ie determine the contribution of insurance companies in achieving the goals of managing risk in the Syrian organizations, as well as also clarify the extent of the contribution of risk management in achieving the goals of insurance companies and building mathematical models illustrate variables affecting that relationship and both directions .

And using descriptive analytical method and sports and relying on the questionnaire as a tool for data collection concluded researcher to many of the most important results were:

1 The variables of risk management in business organizations Syrian influence in achieving the objectives of the Syrian insurance companies and depending on the degree of impact are:

(A) the importance of managing risk in thought and institutional performance of organizations in Syria.

(B) the level of clarity and transparency and good faith in dealings with business organizations, insurance companies Syrian.

C perception of risk management in organizations of the importance of insurance as a means of risk management.

D realization of the importance of risk management insurance coverages offered by insurance companies in Syria.

2 The variables Services insurance companies Syrian influence in achieving the objectives of the departments of the danger in the Syrian organizations and depending on the degree of impact are:

A maximum speed of fulfillment of obligations under the terms of the contract.

(B) to provide advice and technical advice appropriate.

C taking into account the scientific and technical foundations for the insurance industry when determining the premium.

The researcher presented a set of recommendations was the most important:

First - Recommendations for risk departments in the Syrian business organizations:

The researcher recommends the Syrian business organizations need to give the function of risk and the importance they deserve through the following:

Include the organizational structure of the business organizations and organizational unit centralized at the level of each organization whose mission would be to work on the design and implementation of policies and procedures relating to the function of the danger and work to draw appropriate policies

outlining which is on the basis of the comparison between the methods of the face of danger, both in terms of the distinction between the methods of influence and funding methods , and the methods of internal funding and methods of external funding and scan internal and external environment of the organization in order to identify potential hazards and to give way to address the threat by style insurance importance that deserve access to insurance coverage offered by insurance companies Syrian and dealing with the utmost transparency and clarity and goodwill with insurance companies Syrian and through commitment to provide comprehensive information, clear and non-biased in the stage conclusion of the contract, and do all the requirements of prevention, prevention, and avoid causing any losses deliberate, and to claim damages avoid unrealistic exaggerated.

Secondly - recommendations for insurance companies Syrian:

The researcher recommends the Syrian insurance companies need to provide the requirements of interaction with the departments of danger in the Syrian organizations through the following:

The need to fulfill the insurance companies Syrian contractual obligations and failure to do everything possible to suggest that they are trying to stall or evasion and work on the settlement of claims as quickly as possible and help customers choose the right coverage and refrain from anything that would suggest that they are trying to sell the documents insurance methods rely on fraud and explain the terms of the document to customers, especially with regard to the limits of coverage and endurance limits of temporal and spatial and taking into account the scientific basis and technical insurance industry when determining premiums and the payment of compensation and the observance of the principle of the inadmissibility of enrichment is a legitimate reason and the need to raise the level of staff working in the insurance companies and work on the recruitment of specialists in the field of insurance and stay away from standards personal and subjective in the selection of this staff and the provision of insurance coverages appropriate in the sectors of agricultural, commercial and service and build a marketing strategy helps to spread insurance awareness among officials from the departments of risk in business organizations, both in terms of promotion and distribution, particularly to the insurance service bought or sold.

قاعدة البيانات :

CORRELATIONS

/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 b1 b2 b3 b4 B C

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations**Notes**

	Output Created	09-MAR-2014 11:37:44
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 b1 b2 b3 b4 B C</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.09
	Elapsed Time	00:00:00.17

\BSICDATA.sav\مشروعات قيد التنفيذ\اعاماد ديب[DataSet1] D:\

مجال العمل = منظمات الأعمال

Correlations^a

	أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي	1	.710**	.478**
	Pearson Correlation		
	Sig. (2-tailed)	.000	.000

لمنظمات الأعمال السورية	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في	Pearson	.710**	1	.485**
المنظمات السورية لأهمية	Correlation			
التأمين كإحدى وسائل	Sig. (2-tailed)	.000		.000
إدارة الخطر	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر	Pearson	.478**	.485**	1
أهمية التغطيات التأمينية	Correlation			
التي توفرها شركات التأمين	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
السورية	N	342	342	342
درجة إقبال منظمات	Pearson	.467**	.429**	.280**
الأعمال السورية على	Correlation			
خدمات شركات التأمين	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
السورية	N	342	342	342
مستوى الوضوح والشفافية	Pearson	.552**	.455**	.351**
في تعامل منظمات	Correlation			
الأعمال مع شركات	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
التأمين السورية	N	342	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson	.520**	.410**	.440**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
السيولة	Pearson	.298**	.123*	.271**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000
	N	342	342	342
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson	.578**	.459**	.373**
	Correlation			

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.644**	.502**	.357**
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.664**	.482**	.469**
أهداف شركات التأمين السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.839**	.800**	.717**
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	حجم الأعمال والأرباح
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.467	.552**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في	Pearson Correlation	.429**	.455	.410**

المنظمات السورية لأهمية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
التأمين كإحدى وسائل إدارة				
الخطر	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر	Pearson	.280**	.351**	.440
لأهمية التغطيات التأمينية	Correlation			
التي توفرها شركات التأمين	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
السورية	N	342	342	342
درجة إقبال منظمات	Pearson	1**	.244**	.319**
الأعمال السورية على	Correlation			
خدمات شركات التأمين	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
السورية	N	342	342	342
مستوى الوضوح والشفافية	Pearson	.244**	1**	.392**
في تعامل منظمات	Correlation			
الأعمال مع شركات	Sig. (2-tailed)	.000		.000
التأمين السورية	N	342	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson	.319**	.392**	1**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342
السيولة	Pearson	.117**	.437*	.349**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000
	N	342	342	342
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson	.308**	.547**	.537**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.317**	.536**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.342**	.631**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.622**	.738**	.560**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.298	.578**	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.123**	.459	.502**
	Sig. (2-tailed)	.023	.000	.000
	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي	Pearson Correlation	.271**	.373**	.357
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

توفرها شركات التأمين السورية	N	342	342	342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.117**	.308**	.317**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.437**	.547**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
حجم الأعمال والأرباح	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.349**	.537**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
السيولة	N	342	342	342
	Pearson Correlation	1**	.198*	.374**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
محفظة تأمينية متوازنة	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.198**	1**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
تقديم منتجات تأمينية جديدة	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.374**	.593**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
أهداف شركات التأمين السورية	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.659**	.750**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000

	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.357**	.613**	.632**
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		أهداف شركات التأمين السورية	مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.664	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.482**	.800
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.469**	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.342**	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.631**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.799**	.560**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
	Pearson Correlation	.659**	.357*
السيولة	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
	Pearson Correlation	.750**	.613**
محفظة تأمينية متوازنة	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
	Pearson Correlation	.838**	.632**
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
	Pearson Correlation	1**	.705**
أهداف شركات التأمين السورية	Sig. (2-tailed)		.000
	N	342	342
	Pearson Correlation	.705**	1**
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	342	342

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 342	.436** .000 342	.341** .000 342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.436** .000 342	1 .000 342	.074 .171 342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.341** .000 342	.074 .171 342	1 .171 342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.033- .540 342	-.073- .176 342	.205** .000 342

مستوى الوضوح والشفافية	Pearson Correlation	.494**	.254**	.482**
في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.434**	.352**	.313**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
السيولة	Pearson Correlation	.193**	.209**	-.071-
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.193
	N	342	342	342
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.527**	.206**	.454**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.483**	.353**	.292**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.616**	.428**	.367**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.676**	.459**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	حجم الأعمال والأرباح
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.033- .540 342	.494** .000 342	.434** .000 342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.073-** .176 342	.254 .000 342	.352 .000 342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.205** .000 342	.482 .000 342	.313 .000 342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .120 342	.084 .120 342	.024** .655 342
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.084** .120 342	1** .000 342	.418** .000 342

حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.024**	.418**	1**
	Sig. (2-tailed)	.655	.000	
	N	342	342	342
السيولة	Pearson Correlation	-.048**	.257**	.265
	Sig. (2-tailed)	.377	.000	.000
	N	342	342	342
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.153**	.462**	.387**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000
	N	342	342	342
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.085**	.297**	.355**
	Sig. (2-tailed)	.116	.000	.000
	N	342	342	342
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.075**	.548**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.167	.000	.000
	N	342	342	342
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.394**	.780**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

	السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة

أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.193	.527**	.483**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.209**	.206	.353
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	-.071- **	.454	.292
	Sig. (2-tailed)	.193	.000	.000
	N	342	342	342
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	-.048-	.153	.085**
	Sig. (2-tailed)	.377	.005	.116
	N	342	342	342
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.257**	.462**	.297**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.265**	.387**	.355**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
السيولة	Pearson Correlation	1**	.034**	.051
	Sig. (2-tailed)		.529	.348
	N	342	342	342

محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.034**	1**	.314**
	Sig. (2-tailed)	.529		.000
	N	342	342	342
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.051**	.314**	1**
	Sig. (2-tailed)	.348	.000	
	N	342	342	342
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.545**	.643**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.153**	.588**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		أهداف شركات التأمين السورية	مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.616	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.428**	.459
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342

إدراك إدارات الخطر لأهمية	Pearson Correlation	.367**	.751
التغطيات التأمينية التي توفرها	Sig. (2-tailed)	.000	.000
شركات التأمين السورية	N	342	342
درجة إقبال منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.075	.394
السورية على خدمات شركات	Sig. (2-tailed)	.167	.000
التأمين السورية	N	342	342
مستوى الوضوح والشفافية في	Pearson Correlation	.548**	.780**
تعامل منظمات الأعمال مع	Sig. (2-tailed)	.000	.000
شركات التأمين السورية	N	342	342
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.791**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
السيولة	Pearson Correlation	.545**	.153**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005
	N	342	342
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.643**	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.627**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	342	342
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	1**	.638**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	342	342
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر	Pearson Correlation	.638**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	

في منظمات الأعمال	N	342	342
-------------------	---	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. مجال العمل = شركات التأمين

SPLIT FILE OFF.

CORRELATIONS

/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 b1 b2 b3 b4 B C

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 12:29:04
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
		CORRELATIONS
		/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 b1 b2 b3 b4 B C
	Syntax	/PRINT=TWOTAIL NOSIG
		/MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.08
	Elapsed Time	00:00:00.10

D:\[DataSet1]\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav

Correlations

		أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .615** 684	.615** 1 684	.419** .000 684
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.615** .000 684	1 .000 684	.322** .000 684
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.419** .000 684	.322** .000 684	1 .000 684
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.279** .000 684	.248** .000 684	.245** .000 684
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.532** .000	.388** .000	.397** .000

الأعمال مع شركات التأمين السورية	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.482**	.384**	.382**
حجم الأعمال والأرباح	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.266**	.162**	.129**
السيولة	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.561**	.375**	.397**
محفظة تأمينية متوازنة	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.590**	.457**	.324**
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.647**	.469**	.418**
أهداف شركات التأمين السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.784**	.691**	.720**
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684

Correlations

		درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	حجم الأعمال والأرباح
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.279 .000 684	.532** .000 684	.482** .000 684
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.248** .000 684	.388 .000 684	.384** .000 684
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.245** .000 684	.397** .000 684	.382 .000 684
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1** .000 684	.186** .000 684	.193** .000 684
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.186** .000 684	1** .000 684	.400** .000 684

حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.193**	.400**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	684	684	684
السيولة	Pearson Correlation	.064**	.376**	.312**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.000
	N	684	684	684
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.253**	.518**	.473**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.238**	.459**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.253**	.603**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.541**	.752**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684

Correlations

	السيولة	محفظة تأمينية متوازنة	تقديم منتجات تأمينية جديدة

أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.266	.561**	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.162**	.375	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.129**	.397**	.324
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000
	N	684	684	684
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.064**	.253**	.238**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.000
	N	684	684	684
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.376**	.518**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.312**	.473**	.497**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
السيولة	Pearson Correlation	.1**	.152**	.278**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	684	684	684

محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.152**	1**	.503**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	684	684	684
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.278**	.503**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	684	684	684
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.629**	.716**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.293**	.605**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684

Correlations

	أهداف شركات التأمين السورية	مستوى فكر وأداء إدارات الخطر في منظمات الأعمال	
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Pearson Correlation	.647	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Pearson Correlation	.469**	.691
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684

إدراك إدارات الخطر لأهمية	Pearson Correlation	.418**	.720**
التغطيات التأمينية التي توفرها	Sig. (2-tailed)	.000	.000
شركات التأمين السورية	N	684	684
درجة إقبال منظمات الأعمال	Pearson Correlation	.253**	.541**
السورية على خدمات شركات	Sig. (2-tailed)	.000	.000
التأمين السورية	N	684	684
مستوى الوضوح والشفافية في	Pearson Correlation	.603**	.752**
تعامل منظمات الأعمال مع	Sig. (2-tailed)	.000	.000
شركات التأمين السورية	N	684	684
حجم الأعمال والأرباح	Pearson Correlation	.781**	.525**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684
السيولة	Pearson Correlation	.629**	.293**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684
محفظة تأمينية متوازنة	Pearson Correlation	.716**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684
تقديم منتجات تأمينية جديدة	Pearson Correlation	.775**	.581**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000
	N	684	684
أهداف شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	1**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	684	684
مستوى فكر وأداء إدارات الخطر	Pearson Correlation	.684**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	

في منظمات الأعمال	N	684	684
-------------------	---	-----	-----

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

)2 1)؛75_؛80_مT-TEST GROUPS=

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 12:46:50
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
	Syntax	<pre> T-TEST)2 1)مجالGROUPS= /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 /CRITERIA=CI(.95). </pre>
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

\BSICDATA.sav [DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب

Group Statistics

مجال العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
منظمات الأعمال أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي	342	3.5258	.60446	.03269
شركات التأمين لمنظمات الأعمال السورية	342	3.5834	.45794	.02476
منظمات الأعمال إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية	342	3.6275	.61037	.03301
شركات التأمين التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	342	3.7076	.43417	.02348
منظمات الأعمال إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية	342	3.5439	.82948	.04485
شركات التأمين التي توفرها شركات التأمين السورية	342	3.4659	.71522	.03867
منظمات الأعمال درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على	342	3.3440	.67000	.03623
شركات التأمين خدمات شركات التأمين السورية	342	3.4131	.54316	.02937
منظمات الأعمال مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات	342	3.5485	.91423	.04944
شركات التأمين الأعمال مع شركات التأمين السورية	342	3.6058	.65610	.03548

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
		F	Sig.	t
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي	Equal variances assumed	23.482	.000	-1.406-
لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed			-1.406-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	31.049	.000	-1.978-
	Equal variances not assumed			-1.978-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	5.262	.022	1.317
	Equal variances not assumed			1.317
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	18.260	.000	-1.482-
	Equal variances not assumed			-1.482-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	37.137	.000	-.942-
	Equal variances not assumed			-.942-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	682	.160	-.05764-
	Equal variances not assumed	635.442	.160	-.05764-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	682	.048	-.08012-
	Equal variances not assumed	615.740	.048	-.08012-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.188	.07797
	Equal variances not assumed	667.549	.188	.07797
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.139	-.06911-
	Equal variances not assumed	654.017	.139	-.06911-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.347	-.05731-
	Equal variances not assumed	618.609	.347	-.05731-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
			Lower
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	.04101	-.13816-
	Equal variances not assumed	.04101	-.13817-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	.04050	-.15964-
	Equal variances not assumed	.04050	-.15966-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.05922	-.03831-
	Equal variances not assumed	.05922	-.03832-
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.04664	-.16069-
	Equal variances not assumed	.04664	-.16069-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.06085	-.17678-
	Equal variances not assumed	.06085	-.17681-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء	Equal variances assumed	.02287
المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed	.02288
إدراك إدارات الخطر في المنظمات	Equal variances assumed	-.00059-
السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances not assumed	-.00058-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات	Equal variances assumed	.19426
التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.19426
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	.02246
على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.02247
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل	Equal variances assumed	.06216
منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.06219

DATASET ACTIVATE DataSet1.

```
SAVE OUTFILE='D:\_75_
ل_78;81_ليل_75_ل_76_بي_75_ن_78_ام_88;85_و_93_75_78_في_83_
_75_ل_78_نفي_84_\;93_م_75_83_83_بي_76_';\BSICDATA.sav'
/COMPRESSED.
```

T-TEST GROUPS=ل_75_80_م)2 1)

```

/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5
/CRITERIA=CI(.95).

```

T-Test**Notes**

	Output Created	09-MAR-2014 12:47:40
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
	Syntax	<p>T-TEST GROUPS= مجال (1 2)</p> <p>/MISSING=ANALYSIS</p> <p>/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5</p> <p>/CRITERIA=CI(.95).</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav

Group Statistics

مجال العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسساتي	342	3.5258	.60446	.03269

لـمنظمات الأعمال السورية	شركات التأمين	342	3.5834	.45794	.02476
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	منظمات الأعمال	342	3.6275	.61037	.03301
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	شركات التأمين	342	3.7076	.43417	.02348
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	منظمات الأعمال	342	3.5439	.82948	.04485
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	شركات التأمين	342	3.4659	.71522	.03867
	منظمات الأعمال	342	3.3440	.67000	.03623
	شركات التأمين	342	3.4131	.54316	.02937
	منظمات الأعمال	342	3.5485	.91423	.04944
	شركات التأمين	342	3.6058	.65610	.03548

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	---	------------------------------

		F	Sig.	t
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي	Equal variances assumed	23.482	.000	-1.406-
لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed			-1.406-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية	Equal variances assumed	31.049	.000	-1.978-
التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances not assumed			-1.978-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية	Equal variances assumed	5.262	.022	1.317
التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			1.317
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على	Equal variances assumed	18.260	.000	-1.482-
خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			-1.482-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات	Equal variances assumed	37.137	.000	-.942-
الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			-.942-

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means		
Df	Sig. (2-	Mean

			tailed)	Difference
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	682	.160	-.05764-
	Equal variances not assumed	635.442	.160	-.05764-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	682	.048	-.08012-
	Equal variances not assumed	615.740	.048	-.08012-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.188	.07797
	Equal variances not assumed	667.549	.188	.07797
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.139	-.06911-
	Equal variances not assumed	654.017	.139	-.06911-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.347	-.05731-
	Equal variances not assumed	618.609	.347	-.05731-

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means

		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
			Lower
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	.04101	-.13816-
	Equal variances not assumed	.04101	-.13817-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	.04050	-.15964-
	Equal variances not assumed	.04050	-.15966-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.05922	-.03831-
	Equal variances not assumed	.05922	-.03832-
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.04664	-.16069-
	Equal variances not assumed	.04664	-.16069-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.06085	-.17678-
	Equal variances not assumed	.06085	-.17681-

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means
--	------------------------------------

		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء	Equal variances assumed	.02287
المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed	.02288
إدراك إدارات الخطر في المنظمات	Equal variances assumed	-.00059-
السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances not assumed	-.00058-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات	Equal variances assumed	.19426
التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.19426
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	.02246
على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.02247
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل	Equal variances assumed	.06216
منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.06219

)2 1)ل;75_;80_ T-TEST GROUPS=

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 C

/CRITERIA=CI(.95).

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 12:56:57
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
Missing Value Handling	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of- range data for any variable in the analysis.

		T-TEST
		GROUPS=مجال (1 2)
	Syntax	/MISSING=ANALYSIS
		/VARIABLES=c1 c2 c3 c4 c5 C
		/CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.03

\\BSICDATA.sav\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب [DataSet1] D:\

Group Statistics

مجال العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
منظمات الأعمال أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي	342	3.5258	.60446	.03269
شركات التأمين لمنظمات الأعمال السورية	342	3.5834	.45794	.02476
منظمات الأعمال إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية	342	3.6275	.61037	.03301

التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	شركات التأمين	342	3.7076	.43417	.02348
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	منظمات الأعمال	342	3.5439	.82948	.04485
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	شركات التأمين	342	3.4659	.71522	.03867
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	منظمات الأعمال	342	3.3440	.67000	.03623
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	شركات التأمين	342	3.4131	.54316	.02937
	منظمات الأعمال	342	3.5485	.91423	.04944
	شركات التأمين	342	3.6058	.65610	.03548
	منظمات الأعمال	342	3.5179	.53639	.02900
	شركات التأمين	342	3.5552	.35438	.01916

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means
--	---	------------------------------

		F	Sig.	t
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي	Equal variances assumed	23.482	.000	-1.406-
لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed			-1.406-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية	Equal variances assumed	31.049	.000	-1.978-
التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances not assumed			-1.978-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية	Equal variances assumed	5.262	.022	1.317
التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			1.317
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على	Equal variances assumed	18.260	.000	-1.482-
خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			-1.482-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات	Equal variances assumed	37.137	.000	-.942-
الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed			-.942-
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في	Equal variances assumed	47.969	.000	-1.071-
منظمات الأعمال	Equal variances not assumed			-1.071-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means		
		df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	682	.160	-.05764-
	Equal variances not assumed	635.442	.160	-.05764-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	682	.048	-.08012-
	Equal variances not assumed	615.740	.048	-.08012-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.188	.07797
	Equal variances not assumed	667.549	.188	.07797
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.139	-.06911-
	Equal variances not assumed	654.017	.139	-.06911-
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	682	.347	-.05731-
	Equal variances not assumed	618.609	.347	-.05731-
مستوى فكر وأداء الاهتمام	Equal variances assumed	682	.284	-.03724-

بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances not assumed	591.05 0	.284	-.03724-
------------------------------------	--------------------------------	-------------	------	----------

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
			Lower
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء المؤسسي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances assumed	.04101	-.13816-
	Equal variances not assumed	.04101	-.13817-
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	.04050	-.15964-
	Equal variances not assumed	.04050	-.15966-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.05922	-.03831-
	Equal variances not assumed	.05922	-.03832-
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.04664	-.16069-
	Equal variances not assumed	.04664	-.16069-
مستوى الوضوح والشفافية في	Equal variances assumed	.06085	-.17678-

تعامل منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.06085	-.17681-
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances assumed	.03476	-.10550-
	Equal variances not assumed	.03476	-.10552-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
أهمية إدارة الخطر في الفكر والأداء	Equal variances assumed	.02287
المؤسساتي لمنظمات الأعمال السورية	Equal variances not assumed	.02288
إدراك إدارات الخطر في المنظمات السورية لأهمية التأمين كإحدى وسائل إدارة الخطر	Equal variances assumed	-.00059-
	Equal variances not assumed	-.00058-
إدراك إدارات الخطر لأهمية التغطيات التأمينية التي توفرها شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.19426
	Equal variances not assumed	.19426
درجة إقبال منظمات الأعمال السورية على خدمات شركات التأمين السورية	Equal variances assumed	.02246
	Equal variances not assumed	.02247
مستوى الوضوح والشفافية في تعامل	Equal variances assumed	.06216

منظمات الأعمال مع شركات التأمين السورية	Equal variances not assumed	.06219
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات	Equal variances assumed	.03101
الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances not assumed	.03103

T-TEST GROUPS=75_؛80_؛1)2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=C

/CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Notes

Output Created	09-MAR-2014 12:57:31
Comments	
Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
Input	
Active Dataset	DataSet1
Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.
	Syntax	T-TEST GROUPS=جال(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=C /CRITERIA=CI(.95). Processor Time 00:00:00.02 Elapsed Time 00:00:00.05
Resources		

D:\[DataSet1]مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav

Group Statistics

مجال العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
منظمات الأعمال مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في	342	3.5179	.53639	.02900
شركات التأمين منظمات الأعمال	342	3.5552	.35438	.01916

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means
		F	Sig.	t
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances assumed	47.969	.000	-1.071-
	Equal variances not assumed			-1.071-

Independent Samples Test

t-test for Equality of Means		
df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference

مستوى فكر وأداء الاهتمام	Equal variances assumed	682	.284	-.03724-
بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances not assumed	591.05 0	.284	-.03724-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
			Lower
مستوى فكر وأداء الاهتمام	Equal variances assumed	.03476	-.10550-
بإدارات الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances not assumed	.03476	-.10552-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات	Equal variances assumed	.03101
الخطر في منظمات الأعمال	Equal variances not assumed	.03103

;77_ك;85_؛88_لONEWAY C BY _75;

/PLOT MEANS
/MISSING ANALYSIS
/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

Oneway

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 13:02:59
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.
	Syntax	ONEWAY C BY الشركة /PLOT MEANS /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:02.40
	Elapsed Time	00:00:03.94

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديبي\BSICDATA.sav

ANOVA

مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4.023	8	.503	2.475	.012
Within Groups	137.152	675	.203		

Total	141.175	683			
-------	---------	-----	--	--	--

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
صناعية	تجارية	.06052	.08626	.483	-.1088-	.2299
	سياحية*	.23886*	.11439	.037	.0143	.4635
	خدمية	.05200	.08180	.525	-.1086-	.2126
	مصرفية	-.07498-	.08499	.378	-.2419-	.0919
	إنشائية	.22698	.17325	.191	-.1132-	.5672
	هندسية*	.37321*	.15791	.018	.0631	.6833
	زراعية	-.15386-	.17325	.375	-.4940-	.1863
	تأمينية	.00268	.07219	.970	-.1391-	.1444

صناعية	-.06052-	.08626	.483	-.2299-	.1088	
سياحية	.17834	.10625	.094	-.0303-	.3870	
خدمية	-.00852-	.06997	.903	-.1459-	.1289	
مصرفية	-.13550-	.07367	.066	-.2801-	.0091	
تجارية	إنشائية	.16646	.16799	.322	-.1634-	.4963
هندسية	.31268*	.15212	.040	.0140	.6114	
زراعية	-.21438-	.16799	.202	-.5442-	.1155	
تأمينية	-.05784-	.05845	.323	-.1726-	.0569	
صناعية	-.23886-*	.11439	.037	-.4635-	-.0143-	
تجارية	-.17834-	.10625	.094	-.3870-	.0303	
خدمية	-.18687-	.10266	.069	-.3884-	.0147	
مصرفية	-.31384-*	.10522	.003	-.5204-	-.1072-	
سياحية	إنشائية	-.01188-	.18402	.949	-.3732-	.3494
هندسية	.13434	.16966	.429	-.1988-	.4675	
زراعية	-.39273-*	.18402	.033	-.7541-	-.0314-	
تأمينية	-.23618-*	.09519	.013	-.4231-	-.0493-	
صناعية	-.05200-	.08180	.525	-.2126-	.1086	
تجارية	.00852	.06997	.903	-.1289-	.1459	
خدمية	سياحية	.18687	.10266	.069	-.0147-	.3884
مصرفية	-.12698-	.06840	.064	-.2613-	.0073	
إنشائية	.17498	.16575	.291	-.1505-	.5004	

هندسية	.32121*	.14964	.032	.0274	.6150
زراعية	-.20586-	.16575	.215	-.5313-	.1196
تأمينية	-.04931-	.05165	.340	-.1507-	.0521
صناعية مصرفية	.07498	.08499	.378	-.0919-	.2419

Multiple Comparisons

Dependent Variable: مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
مصرفية	تجارية	.13550	.07367	.066	-.0091-	.2801
	سياحية	.31384*	.10522	.003	.1072	.5204
	خدمية	.12698	.06840	.064	-.0073-	.2613
	إنشائية	.30196	.16734	.072	-.0266-	.6305
	هندسية	.44819	.15141	.003	.1509	.7455
	زراعية	-.07888*	.16734	.638	-.4075-	.2497
	تأمينية	.07766	.05656	.170	-.0334-	.1887
	صناعية	-.22698-	.17325	.191	-.5672-	.1132
إنشائية	تجارية	-.16646-	.16799	.322	-.4963-	.1634
	سياحية	.01188	.18402	.949	-.3494-	.3732

	خدمية	-0.17498	.16575	.291	-0.5004	.1505
	مصرفية	-0.30196	.16734	.072	-0.6305	.0266
	هندسية	.14623	.21382	.494	-0.2736	.5660
	زراعية*	-0.38084	.22538	.092	-0.8234	.0617
	تأمينية	-0.22430	.16122	.165	-0.5409	.0923
	صناعية	-0.37321	.15791	.018	-0.6833	-0.0631
	تجارية*	-0.31268	.15212	.040	-0.6114	-0.0140
	سياحية	-0.13434	.16966	.429	-0.4675	.1988
	خدمية	-0.32121	.14964	.032	-0.6150	-0.0274
هندسية	مصرفية*	-0.44819	.15141	.003	-0.7455	-0.1509
	إنشائية	-0.14623	.21382	.494	-0.5660	.2736
	زراعية	-0.52707	.21382	.014	-0.9469	-0.1072
	تأمينية*	-0.37052	.14461	.011	-0.6545	-0.0866
	صناعية*	.15386	.17325	.375	-0.1863	.4940
	تجارية	.21438	.16799	.202	-0.1155	.5442
	سياحية	.39273	.18402	.033	.0314	.7541
	خدمية	.20586	.16575	.215	-0.1196	.5313
زراعية	مصرفية	.07888	.16734	.638	-0.2497	.4075
	إنشائية	.38084	.22538	.092	-0.0617	.8234
	هندسية*	.52707	.21382	.014	.1072	.9469
	تأمينية	.15655	.16122	.332	-0.1600	.4731

تأمينية	صناعية	-.00268-	.07219	.970	-.1444-	.1391
	تجارية	.05784	.05845	.323	-.0569-	.1726

Multiple Comparisons

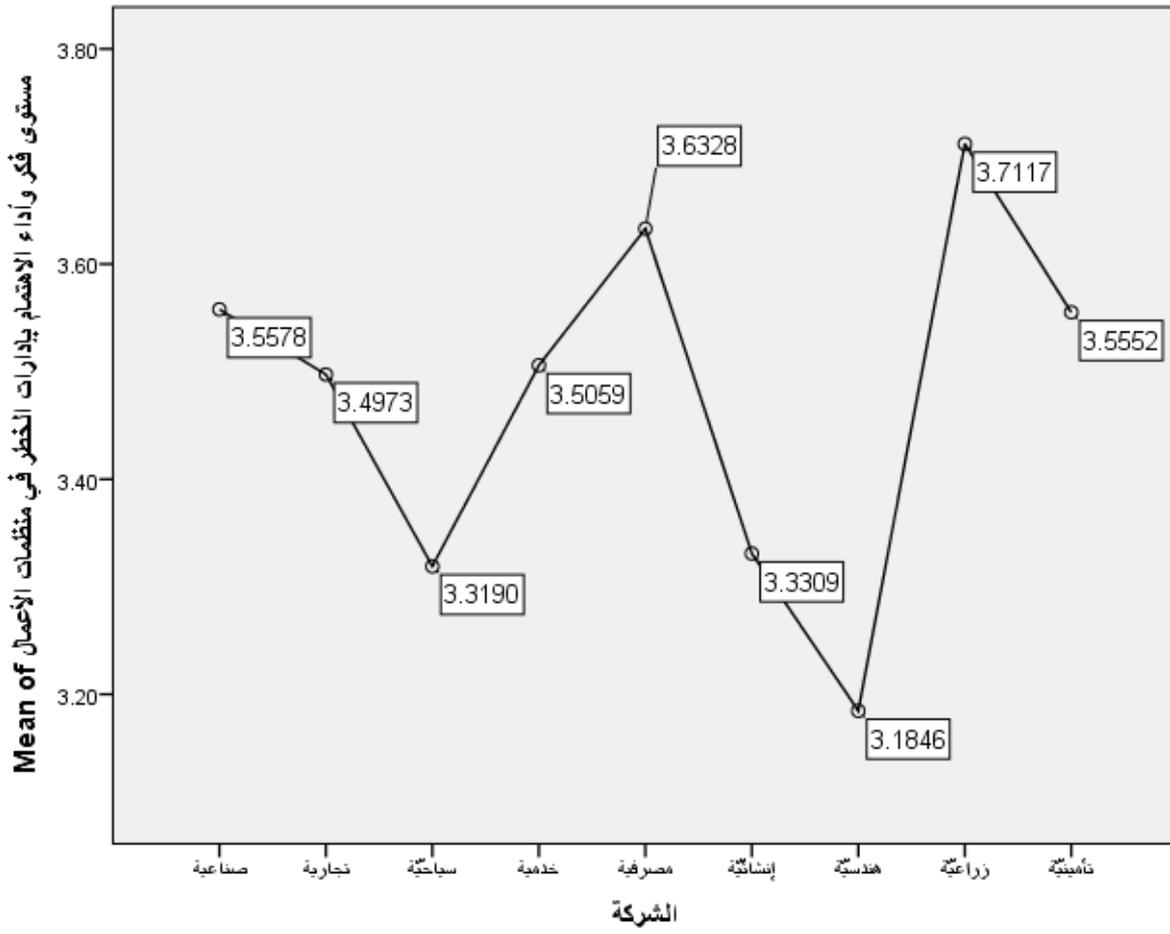
Dependent Variable: مستوى فكر وأداء الاهتمام بإدارات الخطر في منظمات الأعمال

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
تأمينية	سياحية	.23618	.09519	.013	.0493	.4231
	خدمية	.04931*	.05165	.340	-.0521-	.1507
	مصرفية	-.07766-	.05656	.170	-.1887-	.0334
	إنشائية	.22430	.16122	.165	-.0923-	.5409
	هندسية	.37052	.14461	.011	.0866	.6545
	زراعية	-.15655-*	.16122	.332	-.4731-	.1600

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Means Plots



```

.و;75_؛80_مSORT CASES BY
.و;75_؛80_مSPLIT FILE SEPARATE BY
CORRELATIONS
/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 A d1 d2 d3 D
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 13:26:35
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\عماد ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل

	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 A d1 d2 d3 D</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.18

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav

مجال العمل = منظمات الأعمال

Correlations^a

		توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 342	.027 .619 342	.032 .554 342
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.027 .619 342	1 342	.493** .000 342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.032 .554 342	.493** .000 342	1 342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.084 .122 342	.513** .000 342	.566** .000 342
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.370** .000	.745** .000	.771** .000

	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.015	.379**	.250**
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Sig. (2-tailed)	.783	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.079	.228**	.287**
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Sig. (2-tailed)	.146	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.094	.278**	.328**
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Sig. (2-tailed)	.084	.000	.000
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	.082	.371**	.368**
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.131	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
	Pearson Correlation	.084	.370
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.122	.000
	N	342	342

تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.513	.745	.379**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	.566	.771**	.250
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation	1	.832**	.289**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.832**	1**	.347**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Pearson Correlation	.289	.347**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Pearson Correlation	.227	.301**	.397**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Pearson Correlation	.338	.385**	.446**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

	Pearson Correlation	.363	.438**	.760**
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.079	.094	.082
	Sig. (2-tailed)	.146	.084	.131
	N	342	342	342
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.228	.278	.371**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	.287	.328**	.368
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation	.227	.338**	.363**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.301**	.385**	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Pearson Correlation	.397	.446**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Pearson Correlation	1	.455**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Pearson Correlation	.455	1**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Pearson Correlation	.778	.825**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

مجال العمل = منظمات الأعمال

مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 342	.065 .230 342	-.081- .133 342
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.065 .230 342	1 342	.238** .000 342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.081- .133 342	.238** .000 342	1 342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.052 .340 342	.520** .000 342	.198** .000 342
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.396** .000	.750** .000	.524** .000

	N	342	342	342
	Pearson Correlation	-.002-	.303**	.067
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Sig. (2-tailed)	.975	.000	.219
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	-.026-	.140**	.136*
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Sig. (2-tailed)	.629	.010	.012
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	-.145-**	.211**	.155**
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.004
	N	342	342	342
	Pearson Correlation	-.081-	.301**	.165**
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.133	.000	.002
	N	342	342	342

Correlations^a

	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح
	Pearson Correlation	.052	.396
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.340	.000
	N	342	342

تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.520	.750	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	.198	.524**	.067
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.219
	N	342	342	342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation	1	.770**	.441**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.770**	1**	.351**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Pearson Correlation	.441	.351**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Pearson Correlation	.236	.207**	.266*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Pearson Correlation	.326**	.240**	.328**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

	Pearson Correlation	.461	.366**	.732**
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

Correlations^a

		التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	-.026-	-.145-	-.081-
	Sig. (2-tailed)	.629	.007	.133
	N	342	342	342
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.140	.211	.301**
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.000
	N	342	342	342
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	.136	.155**	.165
	Sig. (2-tailed)	.012	.004	.002
	N	342	342	342
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation	.236	.326**	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342

الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.207**	.240**	.366**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Pearson Correlation	.266	.328**	.732
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Pearson Correlation	1	.277**	.698*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	342	342	342
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Pearson Correlation	.277**	1**	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	342	342	342
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Pearson Correlation	.698	.748**	1**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	342	342	342

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

a. مجال العمل = شركات التأمين

SPLIT FILE OFF.

CORRELATIONS

/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 A d1 d2 d3 D

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations**Notes**

	Output Created	09-MAR-2014 13:40:40
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
	Syntax	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=a1 a2 a3 a4 A d1 d2 d3 D</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRW ISE.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.06
	Elapsed Time	00:00:00.12

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav

Correlations

	توفير المنتجات	تقديم النصح	مراعاة الأسس
	التأمينية	والمشورة	العلمية والفنية
	المناسبة	والاستشارة	لصناعة
	للمنظمات	الفنية الملائمة	التأمين عند
	السورية	للمنظمات	تحديد القسط
		السورية	

توفير المنتجات التأمينية	Pearson Correlation	1	.045	-.002-
المناسبة للمنظمات السورية	Sig. (2-tailed)		.237	.960
	N	684	684	684
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.045	1	.416**
	Sig. (2-tailed)	.237		.000
	N	684	684	684
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	-.002-	.416**	1
	Sig. (2-tailed)	.960	.000	
	N	684	684	684
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation	.075*	.519**	.452**
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.000
	N	684	684	684
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation	.379**	.749**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Pearson Correlation	.010	.352**	.188**
	Sig. (2-tailed)	.789	.000	.000
	N	684	684	684
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أداؤها	Pearson Correlation	.050	.217**	.255**
	Sig. (2-tailed)	.194	.000	.000
	N	684	684	684

التخفيف من الآثار السلبية	Pearson Correlation	.015	.263**	.280**
على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Sig. (2-tailed)	.705	.000	.000
	N	684	684	684
أهداف إدارات المخاطر	Pearson Correlation	.032	.359**	.316**
في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.400	.000	.000
	N	684	684	684

Correlations

	الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.075	.379	.010
	Sig. (2-tailed)	.049	.000	.789
	N	684	684	684
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation	.519	.749	.352**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation	.452	.700**	.188
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684

	Pearson Correlation	1 [*]	.813 ^{**}	.344 ^{**}
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.813 ^{**}	1 ^{**}	.348 ^{**}
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.344	.348 ^{**}	1 ^{**}
التخفيف من الآثار السلبية على الأرباح	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.240	.290 ^{**}	.347 ^{**}
التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.338	.348 ^{**}	.404 ^{**}
التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
	Pearson Correlation	.400	.428 ^{**}	.744 ^{**}
أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684

Correlations

		التخفيف من الآثار السلبية على بقاء المنظمة ونموها واستمرارها في أدائها	التخفيف من الآثار السلبية على قدرة المنظمة على الوفاء بالتزاماتها	أهداف إدارات المخاطر في المنظمات السورية
توفير المنتجات التأمينية المناسبة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.050 .194 684	.015 .705 684	.032 .400 684
تقديم النصح والمشورة والاستشارة الفنية الملائمة للمنظمات السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.217 .000 684	.263 .000 684	.359** .000 684
مراعاة الأسس العلمية والفنية لصناعة التأمين عند تحديد القسط	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.255 .000 684	.280** .000 684	.316 .000 684
الوفاء بالالتزامات بأقصى سرعة وفقاً لشروط التعاقد	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.240* .000 684	.338** .000 684	.400** .000 684
الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.290** .000 684	.348** .000 684	.428** .000 684
التخفيف من الآثار السلبية	Pearson Correlation	.347	.404**	.744**

على الأرباح	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	684	684	684
التخفيف من الآثار السلبية	Pearson Correlation	1	.404**	.758**
على بقاء المنظمة ونموها	Sig. (2-tailed)		.000	.000
واستمرارها في أداؤها	N	684	684	684
التخفيف من الآثار السلبية	Pearson Correlation	.404	1**	.802**
على قدرة المنظمة على	Sig. (2-tailed)	.000		.000
الوفاء بالتزاماتها	N	684	684	684
أهداف إدارات المخاطر في	Pearson Correlation	.758	.802**	1**
المنظمات السورية	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	684	684	684

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

;77_ك;85_;88_ JONWAY A BY _75;

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

Oneway

Notes

	Output Created	09-MAR-2014 13:47:35
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\عماد ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each analysis are based on cases with no missing data for any variable in the analysis.

		ONEWAY A BY الشركة
	Syntax	/PLOT MEANS /MISSING ANALYSIS /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
Resources	Processor Time	00:00:00.45
	Elapsed Time	00:00:00.58

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav

ANOVA

الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5.835	8	.729	3.244	.001
Within Groups	151.740	675	.225		
Total	157.574	683			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
صناعية	تجارية	.19580*	.09073	.031	.0177	.3739
	سياحية	.13747	.12032	.254	-.0988-	.3737
	خدمية	.12182	.08604	.157	-.0471-	.2908
	مصرفية	.06404	.08939	.474	-.1115-	.2396
	إنشائية	-.05038-	.18223	.782	-.4082-	.3074
	هندسية	.48462*	.16610	.004	.1585	.8108
	زراعية	-.11705-	.18223	.521	-.4749-	.2408
	تأمينية	-.01159-	.07594	.879	-.1607-	.1375
	صناعية	-.19580*	.09073	.031	-.3739-	-.0177-
تجارية	سياحية	-.05833-	.11175	.602	-.2778-	.1611
	خدمية	-.07399-	.07359	.315	-.2185-	.0705
	مصرفية	-.13176-	.07749	.090	-.2839-	.0204

	إنشائية	-.24618-	.17670	.164	-.5931-	.1008
	هندسية	.28882	.16001	.072	-.0254-	.6030
	زراعية	-.31285-	.17670	.077	-.6598-	.0341
	تأمينية*	-.20739-	.06148	.001	-.3281-	-.0867-
	صناعية	-.13747-	.12032	.254	-.3737-	.0988
	تجارية	.05833	.11175	.602	-.1611-	.2778
	خدمية	-.01565-	.10798	.885	-.2277-	.1964
سياحية	مصرفية	-.07342-	.11067	.507	-.2907-	.1439
	إنشائية	-.18785-	.19356	.332	-.5679-	.1922
	هندسية	.34715	.17846	.052	-.0032-	.6975
	زراعية	-.25451-	.19356	.189	-.6346-	.1255
	تأمينية	-.14906-	.10012	.137	-.3456-	.0475
	صناعية	-.12182-	.08604	.157	-.2908-	.0471
	تجارية	.07399	.07359	.315	-.0705-	.2185
	سياحية	.01565	.10798	.885	-.1964-	.2277
	مصرفية	-.05777-	.07194	.422	-.1990-	.0835
	خدمية	إنشائية	-.17219-	.17434	.324	-.5145-
هندسية*		.36281*	.15740	.021	.0538	.6719
زراعية		-.23886-	.17434	.171	-.5812-	.1034
تأمينية*		-.13340-	.05432	.014	-.2401-	-.0267-

صناعية مصرفية	-.06404-	.08939	.474	-.2396-	.1115
---------------	----------	--------	------	---------	-------

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
مصرفية إنشائية	تجارية	.13176*	.07749	.090	-.0204-	.2839
	سياحية	.07342	.11067	.507	-.1439-	.2907
	خدمية	.05777	.07194	.422	-.0835-	.1990
	إنشائية	-.11442-	.17602	.516	-.4600-	.2312
	هندسية	.42058	.15925	.008	.1079	.7333
	زراعية	-.18109-*	.17602	.304	-.5267-	.1645
	تأمينية	-.07563-	.05949	.204	-.1924-	.0412
	صناعية	.05038	.18223	.782	-.3074-	.4082
	تجارية	.24618*	.17670	.164	-.1008-	.5931
	سياحية	.18785	.19356	.332	-.1922-	.5679
	خدمية	.17219	.17434	.324	-.1701-	.5145
	مصرفية	.11442	.17602	.516	-.2312-	.4600
هندسية	.53500	.22490	.018	.0934	.9766	

	زراعية	-.06667-	.23707	.779	-.5321-	.3988
	تأمينية	.03879	.16958	.819	-.2942-	.3718
	صناعية	-.48462*	.16610	.004	-.8108-	-.1585-
	تجارية	-.28882-	.16001	.072	-.6030-	.0254
	سياحية	-.34715-	.17846	.052	-.6975-	.0032
	خدمية	-.36281-	.15740	.021	-.6719-	-.0538-
هندسية	مصرفية	-.42058-	.15925	.008	-.7333-	-.1079-
	إنشائية	-.53500-	.22490	.018	-.9766-	-.0934-
	زراعية	-.60167-	.22490	.008	-1.0433-	-.1601-
	تأمينية	-.49621-	.15211	.001	-.7949-	-.1975-
	صناعية	.11705	.18223	.521	-.2408-	.4749
	تجارية	.31285	.17670	.077	-.0341-	.6598
	سياحية	.25451	.19356	.189	-.1255-	.6346
	خدمية	.23886	.17434	.171	-.1034-	.5812
زراعية	مصرفية	.18109	.17602	.304	-.1645-	.5267
	إنشائية	.06667	.23707	.779	-.3988-	.5321
	هندسية	.60167*	.22490	.008	.1601	1.0433
	تأمينية	.10546	.16958	.534	-.2275-	.4384
	صناعية	.01159*	.07594	.879	-.1375-	.1607
تأمينية	تجارية	.20739	.06148	.001	.0867	.3281

Multiple Comparisons

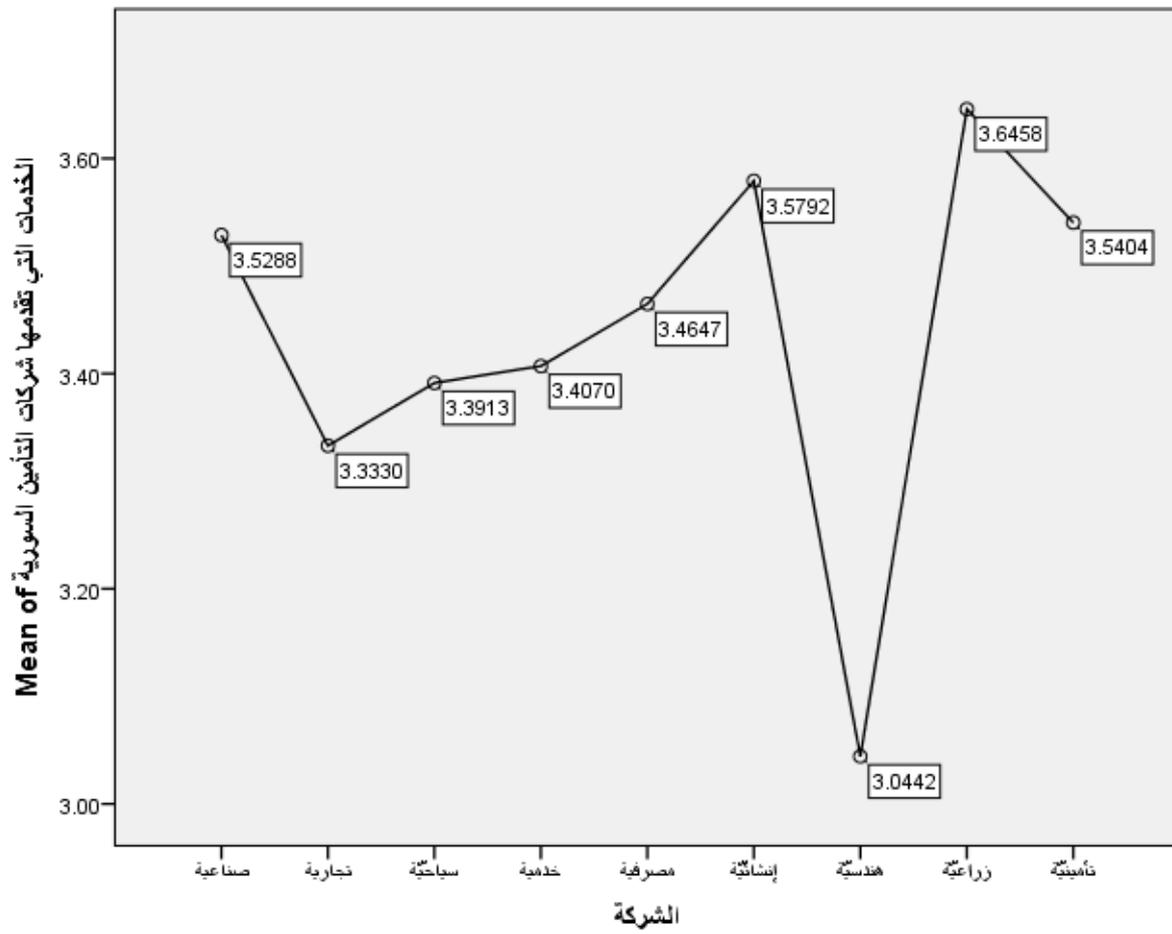
Dependent Variable: الخدمات التي تقدمها شركات التأمين السورية

LSD

(I) الشركة	(J) الشركة	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
تأمينية	سياحية	.14906*	.10012	.137	-.0475-	.3456
	خدمية	.13340	.05432	.014	.0267	.2401
	مصرفية	.07563	.05949	.204	-.0412-	.1924
	إنشائية	-.03879-	.16958	.819	-.3718-	.2942
	هندسية	.49621	.15211	.001	.1975	.7949
	زراعية	-.10546*	.16958	.534	-.4384-	.2275

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Means Plots



Regression**Notes**

	Output Created	10-MAR-2014 09:36:55
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES
		MEAN STDDEV
		CORR SIG N
		/MISSING
		LISTWISE
		/STATISTICS
		COEFF OUTS
		CI(95) BCOV R
		ANOVA COLLIN
		TOL CHANGE
		ZPP
	Syntax	/CRITERIA=PIN(.0
		5) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		VAR00018
		/METHOD=STEP
		WISE VAR00009
		VAR00010
		VAR00011
		VAR00012
		VAR00013
		/RESIDUALS
		DURBIN.
	Processor Time	00:00:00.09
	Elapsed Time	00:00:00.20
Resources	Memory Required	6020 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav]مشروعات قيد التنفيذ اعماد ديبي [DataSet1] D:\

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₁	3.4978	.50046	684
Xn1	3.5546	.53661	684
Xn2	3.6675	.53078	684
Xn3	3.5049	.77488	684
Xn4	3.3785	.61042	684
Xn5	3.5772	.79564	684

Correlations

		YYn1	Xn1	Xn2	Xn3	Xn4	Xn5
Pearson Correlation	YYn ₁	1.000	.647	.469	.418	.253	.603
	Xn1	.647	1.000	.615	.419	.279	.532
	Xn2	.469	.615	1.000	.322	.248	.388
	Xn3	.418	.419	.322	1.000	.245	.397
	Xn4	.253	.279	.248	.245	1.000	.186
	Xn5	.603	.532	.388	.397	.186	1.000

Sig. (1-tailed)	YYn	.	.000	.000	.000	.000	.000
	1	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Xn1	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Xn2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Xn3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Xn4	.000	.000	.000	.000	.	.000
N	YYn	684	684	684	684	684	684
	1	684	684	684	684	684	684
	Xn1	684	684	684	684	684	684
	Xn2	684	684	684	684	684	684
	Xn3	684	684	684	684	684	684
	Xn4	684	684	684	684	684	684
	Xn5	684	684	684	684	684	684

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Xn1	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

2	Xn5 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
3	Xn3 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
4	Xn2 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. Dependent Variable: YYn1

Model Summary^e

Mod	R	R	Adjusted R	Std. Error	Change Statistics
-----	---	---	------------	------------	-------------------

e1		Square	Square	of the Estimate	R Square Change	F Change
1	.647 ^a	.419	.418	.38168	.419	492.222
2	.716 ^b	.512	.511	.35001	.093	130.027
3	.722 ^c	.521	.519	.34698	.009	12.951
4	.724 ^d	.524	.522	.34612	.003	4.381

Model Summary^e

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^a	682	.000	1.891
2	1 ^b	681	.000	
3	1 ^c	680	.000	
4	1 ^d	679	.037	

a. Predictors: (Constant), Xn1

b. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

c. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3, Xn2

e. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71.708	1	71.708	492.222	.000 ^b
				2	

	Residual	99.355	682	.146		
	Total	171.063	683			
	Regression	87.637	2	43.819	357.686	.000 ^c
2	Residual	83.426	681	.123		
	Total	171.063	683			
	Regression	89.196	3	29.732	246.960	.000 ^d
3	Residual	81.867	680	.120		
	Total	171.063	683			
	Regression	89.721	4	22.430	187.236	.000 ^e
4	Residual	81.342	679	.120		
	Total	171.063	683			

a. Dependent Variable: YYn1

b. Predictors: (Constant), Xn1

c. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

e. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3, Xn2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.351	.098		13.813	.000
	Xn1	.604	.027	.647	22.186	.000
2	(Constant)	1.176	.091		12.924	.000
	Xn1	.425	.029	.456	14.415	.000
	Xn5	.227	.020	.360	11.403	.000
3	(Constant)	1.095	.093		11.764	.000
	Xn1	.396	.030	.424	13.050	.000
	Xn5	.210	.020	.334	10.391	.000
	Xn3	.070	.019	.108	3.599	.000
4	(Constant)	1.001	.103		9.703	.000
	Xn1	.359	.035	.385	10.301	.000
	Xn5	.207	.020	.329	10.236	.000
	Xn3	.067	.019	.103	3.449	.001
	Xn2	.067	.032	.071	2.093	.037

Coefficients^a

Model	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1	(Constant)	1.159	1.544			
	Xn1	.550	.657	.647	.647	.647

	(Constant)	.998	1.355				
2	Xn1	.367	.483	.647	.484	.386	.717
	Xn5	.188	.266	.603	.400	.305	.717
	(Constant)	.912	1.277				
3	Xn1	.336	.455	.647	.448	.346	.666
	Xn5	.171	.250	.603	.370	.276	.680
	Xn3	.032	.108	.418	.137	.095	.782
	(Constant)	.798	1.203				
4	Xn1	.291	.428	.647	.368	.273	.500
	Xn5	.167	.247	.603	.366	.271	.677
	Xn3	.029	.105	.418	.131	.091	.778
	Xn2	.004	.129	.469	.080	.055	.613

Coefficients^a

	Model	Collinearity Statistics	
			VIF
1	(Constant)		
	Xn1	1.000	
2	(Constant)		
	Xn1	1.395	
	Xn5	1.395	
3	(Constant)		
	Xn1	1.502	
	Xn5	1.470	

	Xn3	1.278
	(Constant)	
	Xn1	1.998
4	Xn5	1.478
	Xn3	1.285
	Xn2	1.630

a. Dependent Variable: YYn1

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn2	.114 ^b	3.091	.002	.118	.622	1.609
	Xn3	.178 ^b	5.677	.000	.213	.825	1.213
	Xn4	.078 ^b	2.593	.010	.099	.922	1.084
	Xn5	.360 ^b	11.403	.000	.400	.717	1.395
2	Xn2	.079 ^c	2.327	.020	.089	.617	1.622
	Xn3	.108 ^c	3.599	.000	.137	.782	1.278
	Xn4	.064 ^c	2.294	.022	.088	.920	1.087
3	Xn2	.071 ^d	2.093	.037	.080	.613	1.630
	Xn4	.051 ^d	1.822	.069	.070	.902	1.109
4	Xn4	.046 ^e	1.646	.100	.063	.895	1.117

Excluded Variables^a

Model		Collinearity Statistics	
		Minimum Tolerance	
1	Xn2	.622 ^b	
	Xn3	.825 ^b	
	Xn4	.922 ^b	
	Xn5	.717 ^b	
	Xn2	.520 ^c	
2	Xn3	.666 ^c	
	Xn4	.683 ^c	
3	Xn2	.500 ^d	
	Xn4	.645 ^d	
4	Xn4	.494 ^e	

a. Dependent Variable: YYn1

b. Predictors in the Model: (Constant), Xn1

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

e. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3, Xn2

Coefficient Correlations^a

Model		Xn1	Xn5	Xn3	Xn2
1	Correlations Xn1	1.000			

	Covariances	Xn1	.001			
	Correlations	Xn1	1.000	-.532-		
2		Xn5	-.532-	1.000		
	Covariances	Xn1	.001	.000		
		Xn5	.000	.000		
	Correlations	Xn1	1.000	-.439-	-.267-	
		Xn5	-.439-	1.000	-.226-	
		Xn3	-.267-	-.226-	1.000	
3		Xn1	.001	.000	.000	
	Covariances	Xn5	.000	.000	-8.864E-005	
		Xn3	.000	-8.864E-005	.000	
	Correlations	Xn1	1.000	-.343-	-.196-	-.498-
		Xn5	-.343-	1.000	-.220-	-.073-
		Xn3	-.196-	-.220-	1.000	-.072-
		Xn2	-.498-	-.073-	-.072-	1.000
4		Xn1	.001	.000	.000	-.001-
	Covariances	Xn5	.000	.000	-8.615E-005	-4.709E-005
		Xn3	.000	-8.615E-005	.000	-4.414E-005
		Xn2	-.001-	-4.709E-005	-4.414E-005	.001

a. Dependent Variable: YYn1

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Xn1	Xn5	Xn3
1	1	1.989	1.000	.01	.01		
	2	.011	13.333	.99	.99		
2	1	2.965	1.000	.00	.00	.00	
	2	.025	10.935	.29	.03	.85	
	3	.010	17.040	.71	.97	.15	
3	1	3.937	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.029	11.740	.00	.01	.42	.77
	3	.024	12.839	.37	.05	.45	.22
	4	.010	19.673	.63	.94	.13	.01
4	1	4.924	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.029	12.956	.03	.02	.03	.98
	3	.027	13.412	.09	.00	.87	.01
	4	.011	20.956	.86	.21	.06	.00
	5	.008	25.216	.02	.77	.05	.01

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Variance Proportions
		Xn2
1	1	
	2	
2	1	

	2
	3
	1
3	2
	3
	4
	1 .00
	2 .04
4	3 .04
	4 .20
	5 .72

a. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.7006	4.4361	3.4978	.36244	684
Residual	-1.63473	1.28726	.00000	.34510	684
Std. Predicted Value	-4.959	2.589	.000	1.000	684
Std. Residual	-4.723	3.719	.000	.997	684

a. Dependent Variable: YYn1


```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL
CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00018
/METHOD=ENTER VAR00019
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Notes

	Output Created	10-MAR-2014 11:12:24
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.0 5) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00018 /METHOD=ENTE R VAR00019 /RESIDUALS DURBIN.

	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.19
Resources	Memory Required	4476 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب [DataSet1] D:\

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
YYn 1	3.4978	.50046	684
XXn 1	3.5365	.45464	684

Correlations

	YYn1	XXn1
Pearson Correlation YYn 1	1.000	.684
XXn 1	.684	1.000

Sig. (1-tailed)	YYn 1	.	.000
	XXn 1	.000	.
	YYn 1	684	684
	N XXn 1	684	684

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: YYn1

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.684 ^a	.468	.467	.36542	.468	599.096

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	

1	1 ^a	682	.000	1.868
---	----------------	-----	------	-------

a. Predictors: (Constant), XXn1

b. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	79.997	1	79.997	599.096	.000 ^b
1 Residual	91.067	682	.134		
Total	171.063	683			

a. Dependent Variable: YYn1

b. Predictors: (Constant), XXn1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.836	.110		7.621	.000
1 XXn1	.753	.031	.684	24.476	.000

Coefficients^a

Model	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	.620	1.051				
XXn1	.692	.813	.684	.684	.684	1.000

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics
	VIF
1 (Constant)	
XXn1	1.000

a. Dependent Variable: YYn1

Coefficient Correlations^a

Model	XXn1
1 Correlations	1.000
1 Covariances	.001

a. Dependent Variable: YYn1

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn1
1	1	1.992	1.000	.00	.00
	2	.008	15.633	1.00	1.00

a. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.5884	4.4247	3.4978	.34224	684
Residual	-2.01868	1.39556	.00000	.36515	684
Std. Predicted Value	-5.579	2.708	.000	1.000	684
Std. Residual	-5.524	3.819	.000	.999	684

a. Dependent Variable: YYn1

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL
CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00020
/METHOD=STEPWISE VAR00001 VAR00002 VAR00003
VAR00004
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Notes

	Output Created	10-MAR-2014 11:37:10
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمار ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES
		MEAN STDDEV
		CORR SIG N
		/MISSING
		LISTWISE
		/STATISTICS
		COEFF OUTS
		CI(95) BCOV R
		ANOVA COLLIN
		TOL CHANGE
		ZPP
	Syntax	/CRITERIA=PIN(.0
		5) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		VAR00020
		/METHOD=STEP
		WISE VAR00001
		VAR00002
		VAR00003
		VAR00004
		/RESIDUALS
		DURBIN.
	Processor Time	00:00:00.11
	Elapsed Time	00:00:00.16
Resources	Memory Required	5604 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديبي [DataSet1] D:\

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₂	3.5559	.51176	684
Xn6	3.2957	.63495	684
Xn7	3.7037	.68610	684
Xn8	3.3757	.67635	684
Xn9	3.5419	.85220	684

Correlations

		YYn2	Xn6	Xn7	Xn8	Xn9
Pearson Correlation	YYn ₂	1.000	.032	.359	.316	.400
	Xn6	.032	1.000	.045	-.002-	.075
	Xn7	.359	.045	1.000	.416	.519
	Xn8	.316	-.002-	.416	1.000	.452
	Xn9	.400	.075	.519	.452	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn ₂	.	.200	.000	.000	.000
	Xn6	.200	.	.119	.480	.024
	Xn7	.000	.119	.	.000	.000

	Xn8	.000	.480	.000	.	.000
	Xn9	.000	.024	.000	.000	.
	YYn 2	684	684	684	684	684
	Xn6	684	684	684	684	684
N	Xn7	684	684	684	684	684
	Xn8	684	684	684	684	684
	Xn9	684	684	684	684	684

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Xn9	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
2	Xn7	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

3	Xn8 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
---	-------	--

a. Dependent Variable: YYn2

Model Summary^d

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.400 ^a	.160	.159	.46931	.160	130.139
2	.438 ^b	.191	.189	.46085	.031	26.269
3	.452 ^c	.204	.201	.45756	.013	10.843

Model Summary^d

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^a	682	.000	1.857
2	1 ^b	681	.000	
3	1 ^c	680	.001	

a. Predictors: (Constant), Xn9

b. Predictors: (Constant), Xn9, Xn7

c. Predictors: (Constant), Xn9, Xn7, Xn8

d. Dependent Variable: YYn2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	28.663	1	28.663	130.139	.000 ^b
1 Residual	150.212	682	.220		
1 Total	178.875	683			
2 Regression	34.242	2	17.121	80.615	.000 ^c
2 Residual	144.633	681	.212		
2 Total	178.875	683			
3 Regression	36.513	3	12.171	58.134	.000 ^d
3 Residual	142.363	680	.209		
3 Total	178.875	683			

a. Dependent Variable: YYn2

b. Predictors: (Constant), Xn9

c. Predictors: (Constant), Xn9, Xn7

d. Predictors: (Constant), Xn9, Xn7, Xn8

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.704	.077		35.231	.000
	Xn9	.240	.021	.400	11.408	.000
2	(Constant)	2.362	.101		23.441	.000
	Xn9	.176	.024	.293	7.266	.000
	Xn7	.154	.030	.207	5.125	.000
3	(Constant)	2.208	.110		20.008	.000
	Xn9	.151	.025	.251	5.974	.000
	Xn7	.130	.031	.174	4.230	.000
	Xn8	.098	.030	.130	3.293	.001

Coefficients^a

Model	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	
1	(Constant)	2.554	2.855				
	Xn9	.199	.282	.400	.400	.400	1.000

	(Constant)	2.164	2.560				
2	Xn9	.128	.223	.400	.268	.250	.730
	Xn7	.095	.213	.359	.193	.177	.730
	(Constant)	1.992	2.425				
3	Xn9	.101	.200	.400	.223	.204	.663
	Xn7	.070	.190	.359	.160	.145	.689
	Xn8	.040	.157	.316	.125	.113	.751

Coefficients^a

		Model	Collinearity Statistics	
			VIF	
1	(Constant)			
	Xn9		1.000	
2	(Constant)			
	Xn9		1.369	
	Xn7		1.369	
3	(Constant)			
	Xn9		1.508	
	Xn7		1.452	
	Xn8		1.332	

a. Dependent Variable: YYn2

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn6	.002 ^b	.059	.953	.002	.994	1.006
	Xn7	.207 ^b	5.125	.000	.193	.730	1.369
	Xn8	.170 ^b	4.373	.000	.165	.796	1.257
2	Xn6	.001 ^c	.023	.982	.001	.994	1.006
	Xn8	.130 ^c	3.293	.001	.125	.751	1.332
3	Xn6	.006 ^d	.166	.868	.006	.992	1.008

Excluded Variables^a

Model	Collinearity Statistics	
	Minimum Tolerance	
1	Xn6	.994 ^b
	Xn7	.730 ^b
	Xn8	.796 ^b
2	Xn6	.728 ^c
	Xn8	.663 ^c
3	Xn6	.660 ^d

a. Dependent Variable: YYn2

b. Predictors in the Model: (Constant), Xn9

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn9, Xn7

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn9, Xn7, Xn8

Coefficient Correlations^a

Model		Xn9	Xn7	Xn8
1	Correlations	Xn9	1.000	
	Covariances	Xn9	.000	
2	Correlations	Xn9	1.000	-.519-
		Xn7	-.519-	1.000
	Covariances	Xn9	.001	.000
		Xn7	.000	.001
3	Correlations	Xn9	1.000	-.408-
		Xn7	-.408-	1.000
		Xn8	-.303-	-.238-
	Covariances	Xn9	.001	.000
		Xn7	.000	.001
		Xn8	.000	.001

a. Dependent Variable: YYn2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Xn9	Xn7	Xn8

1	1	1.972	1.000	.01	.01		
	2	.028	8.437	.99	.99		
2	1	2.956	1.000	.00	.00	.00	
	2	.028	10.194	.37	.87	.03	
	3	.016	13.709	.63	.13	.96	
3	1	3.934	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.029	11.568	.19	.84	.00	.09
	3	.021	13.528	.13	.01	.28	.84
	4	.015	15.988	.68	.15	.72	.07

a. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5874	4.1040	3.5559	.23121	684
Residual	-1.89448	1.14179	.00000	.45655	684
Std. Predicted Value	-4.189-	2.371	.000	1.000	684
Std. Residual	-4.140-	2.495	.000	.998	684

a. Dependent Variable: YYn2

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL
CHANGE ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00020
/METHOD=ENTER VAR00017
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Notes

	Output Created	10-MAR-2014 11:50:32
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.0 5) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00020 /METHOD=ENTE R VAR00017 /RESIDUALS DURBIN.

	Processor Time	00:00:00.05
	Elapsed Time	00:00:00.15
Resources	Memory Required	4476 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav\مشروعات قيد التنفيذ\اعمال ديب [DataSet1] D:\

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
YYn 2	3.5559	.51176	684
XXn 2	3.4793	.48032	684

Correlations

		YYn2	XXn2
Pearson Correlation	YYn 2	1.000	.428
	XXn 2	.428	1.000

Sig. (1-tailed)	YYn 2	.	.000
	XXn 2	.000	.
	YYn 2	684	684
	N XXn 2	684	684

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: YYn2

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.428 ^a	.183	.182	.46296	.183	152.581

Model Summary^b

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	

1	1 ^a	682	.000	1.815
---	----------------	-----	------	-------

a. Predictors: (Constant), XXn2

b. Dependent Variable: YYn2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	32.703	1	32.703	152.581	.000 ^b
1 Residual	146.173	682	.214		
1 Total	178.875	683			

a. Dependent Variable: YYn2

b. Predictors: (Constant), XXn2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.971	.130		15.215	.000
1 XXn2	.456	.037	.428	12.352	.000

Coefficients^a

Model	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance
1 (Constant)	1.717	2.225				
XXn2	.383	.528	.428	.428	.428	1.000

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics
	VIF
1 (Constant)	
XXn2	1.000

a. Dependent Variable: YYn2

Coefficient Correlations^a

Model	XXn2
1 Correlations	1.000
Covariances	.001

a. Dependent Variable: YYn2

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn2
1	1	1.991	1.000	.00	.00
	2	.009	14.566	1.00	1.00

a. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.4264	4.1765	3.5559	.21882	684
Residual	-1.81241	1.21023	.00000	.46262	684
Std. Predicted Value	-5.162-	2.836	.000	1.000	684
Std. Residual	-3.915-	2.614	.000	.999	684

a. Dependent Variable: YYn2

GET

FILE='D:_75;
 ;86_ك;85_لم;75_ل;75_ف;78_ف;85_و;90_ي;78_ل;81_ليل;
 ;83_في;78_و;75_و;93_و;85_م;88_م;78_ن;75_ي;76_ل;75_
 ;\BSICDATA.sav'.76_ي;83_و;83_م;93_و;71_ل;84_في;78_ل;75_

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

.ل;75_م;80_م SORT CASES BY

.ل;75_م;80_م SPLIT FILE SEPARATE BY

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT VAR00018

/METHOD=STEPWISE VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013

/RESIDUALS DURBIN.

Regression

Notes

	Output Created	11-MAR-2014 09:58:55
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\عماد \BSICDATA.sav ديب
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES
		MEAN STDDEV
		CORR SIG N
		/MISSING
		LISTWISE
		/STATISTICS
		COEFF OUTS R
		ANOVA COLLIN
		TOL CHANGE
		ZPP
	Syntax	/CRITERIA=PIN(.0
		5) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		VAR00018
		/METHOD=STEP
		WISE VAR00009
		VAR00010
		VAR00011
		VAR00012
		VAR00013
		/RESIDUALS
		DURBIN.
	Processor Time	00:00:00.14
	Elapsed Time	00:00:00.21
Resources	Memory Required	6020 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav عماد ديب [DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذاً

مجال العمل = منظمات الأعمال

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₁	3.4347	.58665	342
Xn1	3.5258	.60446	342
Xn2	3.6275	.61037	342
Xn3	3.5439	.82948	342
Xn4	3.3440	.67000	342
Xn5	3.5485	.91423	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

Correlations^a

	YYn1	Xn1	Xn2	Xn3	Xn4	Xn5

	YYn 1	1.000	.664	.482	.469	.342	.631
	Xn1	.664	1.000	.710	.478	.467	.552
Pearson	Xn2	.482	.710	1.000	.485	.429	.455
Correlation	Xn3	.469	.478	.485	1.000	.280	.351
	Xn4	.342	.467	.429	.280	1.000	.244
	Xn5	.631	.552	.455	.351	.244	1.000
	YYn 1	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Xn1	.000	.	.000	.000	.000	.000
Sig. (1-tailed)	Xn2	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Xn3	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Xn4	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Xn5	.000	.000	.000	.000	.000	.
	YYn 1	342	342	342	342	342	342
	Xn1	342	342	342	342	342	342
N	Xn2	342	342	342	342	342	342
	Xn3	342	342	342	342	342	342
	Xn4	342	342	342	342	342	342
	Xn5	342	342	342	342	342	342

مجال العمل = منظمات الأعمال.

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Xn1 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
2	Xn5 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
3	Xn3 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn1

Model Summary^{a,e}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.664 ^b	.441	.440	.43914	.441	268.572
2	.736 ^c	.542	.539	.39837	.100	74.153
3	.748 ^d	.560	.556	.39079	.019	14.269

Model Summary^{a,e}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.924
2	1 ^c	339	.000	
3	1 ^d	338	.000	

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Predictors: (Constant), Xn1

c. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

e. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	51.792	1	51.792	268.572	.000 ^c
	Residual	65.566	340	.193		
	Total	117.357	341			
2	Regression	63.559	2	31.780	200.255	.000 ^d
	Residual	53.798	339	.159		
	Total	117.357	341			
3	Regression	65.738	3	21.913	143.485	.000 ^e
	Residual	51.619	338	.153		
	Total	117.357	341			

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors: (Constant), Xn1

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

e. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.162	.141		8.254	.000

	Xn1	.645	.039	.664	16.388	.000
	(Constant)	1.014	.129		7.873	.000
2	Xn1	.441	.043	.455	10.311	.000
	Xn5	.244	.028	.380	8.611	.000
	(Constant)	.886	.131		6.767	.000
3	Xn1	.379	.045	.391	8.418	.000
	Xn5	.231	.028	.360	8.265	.000
	Xn3	.110	.029	.156	3.777	.000

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	Xn1	.664	.664	.664	1.000
2	(Constant)				
	Xn1	.664	.489	.379	.695
	Xn5	.631	.424	.317	.695
3	(Constant)				
	Xn1	.664	.416	.304	.603
	Xn5	.631	.410	.298	.685
	Xn3	.469	.201	.136	.761

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn1

Excluded Variables^{a,b}

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn2	.021 ^c	.363	.716	.020	.496	2.014
	Xn3	.197 ^c	4.382	.000	.232	.772	1.296
	Xn4	.041 ^c	.898	.370	.049	.782	1.279
	Xn5	.380 ^c	8.611	.000	.424	.695	1.438
2	Xn2	-.028 ^d	-.525-	.600	-.029-	.491	2.038
	Xn3	.156 ^d	3.777	.000	.201	.761	1.314
	Xn4	.048 ^d	1.156	.248	.063	.782	1.280
3	Xn2	-.075 ^e	-1.427-	.155	-.077-	.466	2.147
	Xn4	.037 ^e	.895	.372	.049	.777	1.287

Excluded Variables^{a,b}

Model	Collinearity Statistics	
	Minimum Tolerance	
1	Xn2	.496 ^c
	Xn3	.772 ^c
	Xn4	.782 ^c
	Xn5	.695 ^c
2	Xn2	.430 ^d
	Xn3	.603 ^d

	Xn4	.578 ^d
	Xn2	.418 ^e
3	Xn4	.522 ^e

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn1

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5

e. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5, Xn3

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Xn1	Xn5	Xn3
1	1	1.986	1.000	.01	.01		
	2	.014	11.768	.99	.99		
2	1	2.955	1.000	.00	.00	.00	
	2	.033	9.516	.30	.02	.81	
	3	.013	15.224	.70	.98	.18	
3	1	3.923	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.038	10.182	.03	.00	.70	.35
	3	.026	12.199	.46	.03	.13	.60
	4	.012	17.808	.51	.96	.17	.05

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.6065	4.3819	3.4347	.43907	342
Residual	-1.56117	1.37588	.00000	.38907	342
Std. Predicted Value	-4.164	2.157	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.995	3.521	.000	.996	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

مجال العمل = شركات التأمين

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N

YYn 1	3.5609	.38666	342
Xn1	3.5834	.45794	342
Xn2	3.7076	.43417	342
Xn3	3.4659	.71522	342
Xn4	3.4131	.54316	342
Xn5	3.6058	.65610	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		YYn1	Xn1	Xn2	Xn3	Xn4	Xn5
Pearson Correlation	YYn 1	1.000	.616	.428	.367	.075	.548
	Xn1	.616	1.000	.436	.341	-.033-	.494
	Xn2	.428	.436	1.000	.074	-.073-	.254
	Xn3	.367	.341	.074	1.000	.205	.482
	Xn4	.075	-.033-	-.073-	.205	1.000	.084
	Xn5	.548	.494	.254	.482	.084	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn 1	.	.000	.000	.000	.083	.000
	Xn1	.000	.	.000	.000	.270	.000
	Xn2	.000	.000	.	.086	.088	.000
	Xn3	.000	.000	.086	.	.000	.000
	Xn4	.083	.270	.088	.000	.	.060

	Xn5	.000	.000	.000	.000	.060	.
	YYn 1	342	342	342	342	342	342
	Xn1	342	342	342	342	342	342
N	Xn2	342	342	342	342	342	342
	Xn3	342	342	342	342	342	342
	Xn4	342	342	342	342	342	342
	Xn5	342	342	342	342	342	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Xn1	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

2	Xn5 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
3	Xn2 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
4	Xn3 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

Model Summary^{a,f}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.616 ^b	.379	.377	.30510	.379	207.689
2	.676 ^c	.458	.454	.28560	.078	49.009
3	.696 ^d	.484	.480	.27886	.027	17.579
4	.701 ^e	.492	.485	.27735	.007	4.694

Model Summary^{a,f}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.994
2	1 ^c	339	.000	
3	1 ^d	338	.000	
4	1 ^e	337	.031	

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), Xn1

c. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2

e. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2, Xn3

f. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression 19.333	1	19.333	207.689	.000 ^c
	Residual 31.649	340	.093		
	Total 50.982	341			
2	Regression 23.330	2	11.665	143.013	.000 ^d
	Residual 27.652	339	.082		
	Total 50.982	341			
3	Regression 24.697	3	8.232	105.864	.000 ^e
	Residual 26.285	338	.078		
	Total 50.982	341			
4	Regression 25.059	4	6.265	81.439	.000 ^f
	Residual 25.923	337	.077		
	Total 50.982	341			

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors: (Constant), Xn1

d. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5

e. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2

f. Predictors: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2, Xn3

Coefficients^{a,b}

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.698	.130		13.026	.000
	Xn1	.520	.036	.616	14.411	.000
2	(Constant)	1.495	.125		11.919	.000
	Xn1	.386	.039	.457	9.929	.000
	Xn5	.190	.027	.322	7.001	.000
3	(Constant)	1.139	.149		7.652	.000
	Xn1	.322	.041	.382	7.897	.000
	Xn5	.184	.027	.313	6.956	.000
	Xn2	.162	.039	.182	4.193	.000
4	(Constant)	1.061	.152		6.964	.000
	Xn1	.307	.041	.364	7.463	.000
	Xn5	.160	.029	.272	5.597	.000
	Xn2	.172	.039	.193	4.438	.000
	Xn3	.053	.024	.098	2.166	.031

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF

1	(Constant)					
	Xn1	.616	.616	.616	1.000	1.000
2	(Constant)					
	Xn1	.616	.475	.397	.756	1.323
	Xn5	.548	.355	.280	.756	1.323
3	(Constant)					
	Xn1	.616	.395	.308	.653	1.532
	Xn5	.548	.354	.272	.754	1.326
	Xn2	.428	.222	.164	.808	1.238
4	(Constant)					
	Xn1	.616	.377	.290	.634	1.577
	Xn5	.548	.292	.217	.640	1.563
	Xn2	.428	.235	.172	.797	1.255
	Xn3	.367	.117	.084	.744	1.344

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

Excluded Variables^{a,b}

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn2	.197 ^c	4.252	.000	.225	.810	1.235
	Xn3	.178 ^c	3.993	.000	.212	.884	1.131

	Xn4	.096 ^c	2.247	.025	.121	.999	1.001
	Xn5	.322 ^c	7.001	.000	.355	.756	1.323
	Xn2	.182 ^d	4.193	.000	.222	.808	1.238
2	Xn3	.074 ^d	1.619	.106	.088	.754	1.326
	Xn4	.064 ^d	1.590	.113	.086	.986	1.015
3	Xn3	.098 ^e	2.166	.031	.117	.744	1.344
	Xn4	.076 ^e	1.938	.053	.105	.980	1.020
4	Xn4	.062 ^f	1.549	.122	.084	.943	1.061

Excluded Variables^{a,b}

	Model	Collinearity Statistics	
			Minimum Tolerance
1	Xn2	.810 ^c	
	Xn3	.884 ^c	
	Xn4	.999 ^c	
	Xn5	.756 ^c	
	Xn2	.653 ^d	
2	Xn3	.645 ^d	
	Xn4	.746 ^d	
3	Xn3	.634 ^e	
	Xn4	.651 ^e	
4	Xn4	.629 ^f	

a. مجال العمل = شركات التأمين.

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn1

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5

e. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2

f. Predictors in the Model: (Constant), Xn1, Xn5, Xn2, Xn3

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Xn1	Xn5	Xn2
1	1	1.992	1.000	.00	.00		
	2	.008	15.737	1.00	1.00		
2	1	2.975	1.000	.00	.00	.00	
	2	.017	13.224	.26	.05	.91	
	3	.008	19.725	.73	.95	.09	
3	1	3.965	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.020	13.992	.06	.00	.83	.10
	3	.008	22.522	.16	1.00	.16	.12
	4	.007	24.296	.78	.00	.01	.78
4	1	4.938	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.030	12.734	.03	.01	.03	.08
	3	.017	17.002	.04	.00	.85	.02
	4	.008	25.145	.17	.97	.12	.10
	5	.006	27.847	.76	.01	.00	.81

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Variance Proportions	
		Xn3	
1	1		
	2		
2	1		
	2		
	3		
3	1		
	2		
	3		
	4		
4	1	.00	
	2	.60	
	3	.33	
	4	.00	
	5	.07	

a. مجال العمل = شركات التأمين.

b. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.7849	4.4446	3.5609	.27108	342

Residual	-.97492	.61204	.00000	.27572	342
Std. Predicted Value	-2.863	3.260	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.515	2.207	.000	.994	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT VAR00018

/METHOD=STEPWISE VAR00019

/RESIDUALS DURBIN.

Regression

Notes

	Output Created	11-MAR-2014 11:11:26
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذ\عماد \BSICDATA.sav ديب
	Active Dataset	DataSet1
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES
		MEAN STDDEV
		CORR SIG N
		/MISSING
		LISTWISE
		/STATISTICS
		COEFF OUTS R
		ANOVA COLLIN
		TOL CHANGE
		ZPP
	Syntax	
		/CRITERIA=PIN(.0
		5) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		VAR00018
		/METHOD=STEP
		WISE VAR00019
		/RESIDUALS
		DURBIN.
	Processor Time	00:00:00.13
	Elapsed Time	00:00:00.19
Resources	Memory Required	4532 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav عماد ديب التنفيذاً [DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذاً

مجال العمل = منظمات الأعمال

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₁	3.4347	.58665	342
XXn ₁	3.5179	.53639	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

Correlations^a

		YYn1	XXn1
Pearson Correlation	YYn ₁	1.000	.705
	XXn ₁	.705	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn ₁	.	.000
	XXn ₁	.000	.

	YYn 1	342	342
N	XXn 1	342	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn1	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

Model Summary^{a,c}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change

1	.705 ^b	.497	.496	.41661	.497	336.167
---	-------------------	------	------	--------	------	---------

Model Summary^{a,c}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.918

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Predictors: (Constant), XXn1

c. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	58.346	1	58.346	336.167	.000 ^c
1 Residual	59.011	340	.174		
Total	117.357	341			

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors: (Constant), XXn1

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.722	.150		4.823	.000
XXn1	.771	.042	.705	18.335	.000

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
XXn1	.705	.705	.705	1.000	1.000

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn1
1	1	1.989	1.000	.01	.01
	2	.011	13.212	.99	.99

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4930	4.3156	3.4347	.41365	342
Residual	-1.98083	1.46716	.00000	.41600	342
Std. Predicted Value	-4.694	2.130	.000	1.000	342
Std. Residual	-4.755	3.522	.000	.999	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn1

مجال العمل = شركات التأمين

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N

YYn 1	3.5609	.38666	342
XXn 1	3.5552	.35438	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		YYn1	XXn1
Pearson Correlation	YYn 1	1.000	.638
	XXn 1	.638	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn 1	.	.000
	XXn 1	.000	.
N	YYn 1	342	342
	XXn 1	342	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn1	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

Model Summary^{a,c}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.638 ^b	.407	.405	.29821	.407	233.287

Model Summary^{a,c}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.888

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), XXn1

c. Dependent Variable: YYn1

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20.746	1	20.746	233.287	.000 ^c
Residual	30.236	340	.089		
Total	50.982	341			

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

c. Predictors: (Constant), XXn1

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.087	.163		6.674	.000
XXn1	.696	.046	.638	15.274	.000

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant) XXn1	.638	.638	.638	1.000	1.000

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn1
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	20.143	1.00	1.00

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.8793	4.4049	3.5609	.24666	342

Residual	-	-	-	-	-
	1.02767	.59791	.00000	.29777	342
Std. Predicted Value	-2.763-	3.422	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.446-	2.005	.000	.999	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn1

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00020
/METHOD=STEPWISE VAR00001 VAR00002 VAR00003
VAR00004
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Notes

	Output Created	11-MAR-2014 11:27:05
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذاً عماد BSICDATA.sav ديب
	Active Dataset	DataSet1

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

		REGRESSION
		/DESCRIPTIVES
		MEAN STDDEV
		CORR SIG N
		/MISSING
		LISTWISE
		/STATISTICS
		COEFF OUTS R
		ANOVA COLLIN
		TOL CHANGE
		ZPP
	Syntax	/CRITERIA=PIN(.0
		5) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT
		VAR00020
		/METHOD=STEP
		WISE VAR00001
		VAR00002
		VAR00003
		VAR00004
		/RESIDUALS
		DURBIN.
	Processor Time	00:00:00.09
	Elapsed Time	00:00:00.33
Resources	Memory Required	5604 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav عماد ديب التنفيذاً [DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذاً

مجال العمل = منظمات الأعمال

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₂	3.4759	.59213	342
Xn6	3.2686	.71221	342
Xn7	3.6248	.77831	342
Xn8	3.2997	.78691	342
Xn9	3.4795	.98477	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

Correlations^a

	YYn2	Xn6	Xn7	Xn8	Xn9
Pearson Correlation YYn ₂	1.000	.082	.371	.368	.363

	Xn6	.082	1.000	.027	.032	.084
	Xn7	.371	.027	1.000	.493	.513
	Xn8	.368	.032	.493	1.000	.566
	Xn9	.363	.084	.513	.566	1.000
	YYn ₂	.	.066	.000	.000	.000
Sig. (1-tailed)	Xn6	.066	.	.310	.277	.061
	Xn7	.000	.310	.	.000	.000
	Xn8	.000	.277	.000	.	.000
	Xn9	.000	.061	.000	.000	.
	YYn ₂	342	342	342	342	342
N	Xn6	342	342	342	342	342
	Xn7	342	342	342	342	342
	Xn8	342	342	342	342	342
	Xn9	342	342	342	342	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Xn7 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
2	Xn8 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
3	Xn9 .	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

Model Summary^{a,e}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.371 ^b	.138	.135	.55071	.138	54.216
2	.428 ^c	.183	.178	.53682	.045	18.829
3	.445 ^d	.198	.191	.53259	.015	6.407

Model Summary^{a,e}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.861
2	1 ^c	339	.000	
3	1 ^d	338	.012	

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Predictors: (Constant), Xn7

c. Predictors: (Constant), Xn7, Xn8

d. Predictors: (Constant), Xn7, Xn8, Xn9

e. Dependent Variable: YYn2

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.443	1	16.443	54.216	.000 ^c

	Residual	103.117	340	.303		
	Total	119.559	341			
	Regression	21.869	2	10.934	37.944	.000 ^d
2	Residual	97.691	339	.288		
	Total	119.559	341			
	Regression	23.686	3	7.895	27.835	.000 ^e
3	Residual	95.873	338	.284		
	Total	119.559	341			

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors: (Constant), Xn7

d. Predictors: (Constant), Xn7, Xn8

e. Predictors: (Constant), Xn7, Xn8, Xn9

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.453	.142		17.270	.000
	Xn7	.282	.038	.371	7.363	.000

	(Constant)	2.178	.152		14.306	.000
2	Xn7	.190	.043	.250	4.429	.000
	Xn8	.184	.042	.245	4.339	.000
	(Constant)	2.145	.152		14.143	.000
3	Xn7	.153	.045	.201	3.394	.001
	Xn8	.135	.046	.179	2.908	.004
	Xn9	.095	.038	.158	2.531	.012

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	Xn7	.371	.371	.371	1.000
2	(Constant)				
	Xn7	.371	.234	.217	.757
	Xn8	.368	.229	.213	.757
3	(Constant)				
	Xn7	.371	.182	.165	.676
	Xn8	.368	.156	.142	.623
	Xn9	.363	.136	.123	.607

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

Excluded Variables^{a,b}

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn6	.072 ^c	1.427	.155	.077	.999	1.001
	Xn8	.245 ^c	4.339	.000	.229	.757	1.322
	Xn9	.235 ^c	4.088	.000	.217	.736	1.358
2	Xn6	.067 ^d	1.370	.172	.074	.999	1.001
	Xn9	.158 ^d	2.531	.012	.136	.607	1.648
3	Xn6	.058 ^e	1.181	.238	.064	.992	1.008

Excluded Variables^{a,b}

Model	Collinearity Statistics	
	Minimum Tolerance	
1	Xn6	.999 ^c
	Xn8	.757 ^c
	Xn9	.736 ^c
2	Xn6	.756 ^d
	Xn9	.607 ^d
3	Xn6	.603 ^e

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn7

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn7, Xn8

e. Predictors in the Model: (Constant), Xn7, Xn8, Xn9

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Xn7	Xn8	Xn9
1	1	1.978	1.000	.01	.01		
	2	.022	9.434	.99	.99		
2	1	2.950	1.000	.00	.00	.00	
	2	.028	10.333	.42	.06	.92	
	3	.022	11.612	.57	.94	.07	
3	1	3.915	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.039	10.030	.33	.04	.00	.67
	3	.025	12.481	.04	.15	.98	.19
	4	.021	13.684	.62	.80	.02	.14

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.5279	4.0605	3.4759	.26355	342

Residual	-1.79711	1.18934	.00000	.53024	342
Std. Predicted Value	-3.597-	2.218	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.374-	2.233	.000	.996	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

مجال العمل = شركات التأمين

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
YYn ₂	3.6359	.40137	342
Xn6	3.3228	.54663	342
Xn7	3.7827	.56971	342
Xn8	3.4518	.53425	342
Xn9	3.6043	.69068	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		YYn2	Xn6	Xn7	Xn8	Xn9
Pearson Correlation	YYn ₂	1.000	-.081-	.301	.165	.461
	Xn6	-.081-	1.000	.065	-.081-	.052
	Xn7	.301	.065	1.000	.238	.520
	Xn8	.165	-.081-	.238	1.000	.198
	Xn9	.461	.052	.520	.198	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn ₂	.	.067	.000	.001	.000
	Xn6	.067	.	.115	.066	.170
	Xn7	.000	.115	.	.000	.000
	Xn8	.001	.066	.000	.	.000
	Xn9	.000	.170	.000	.000	.
N	YYn ₂	342	342	342	342	342
	Xn6	342	342	342	342	342
	Xn7	342	342	342	342	342
	Xn8	342	342	342	342	342
	Xn9	342	342	342	342	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Xn9 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).
2	Xn6 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Model Summary^{a,d}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.461 ^b	.213	.211	.35662	.213	91.952

2	.473 ^c	.224	.219	.35462	.011	4.848
---	-------------------	------	------	--------	------	-------

Model Summary^{a,d}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	2.095
2	1 ^c	339	.028	

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), Xn9

c. Predictors: (Constant), Xn9, Xn6

d. Dependent Variable: YYn2

ش

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	11.694	1	11.694	91.952	.000 ^c
	Residual	43.241	340	.127		
	Total	54.935	341			
2	Regression	12.304	2	6.152	48.920	.000 ^d
	Residual	42.631	339	.126		
	Total	54.935	341			

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors: (Constant), Xn9

d. Predictors: (Constant), Xn9, Xn6

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.670	.103		26.017	.000
	Xn9	.268	.028	.461	9.589	.000
2	(Constant)	2.915	.151		19.271	.000
	Xn9	.271	.028	.467	9.744	.000
	Xn6	-.077-	.035	-.105-	-2.202-	.028

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)				
	Xn9	.461	.461	.461	1.000
2	(Constant)				
	Xn9	.461	.468	.466	.997

Xn6	-.081-	-.119-	-.105-	.997	1.003
-----	--------	--------	--------	------	-------

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Excluded Variables^{a,b}

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
					Tolerance	VIF	
1	Xn6	-.105 ^c	-2.202-	.028	-.119-	.997	1.003
	Xn7	.083 ^c	1.478	.140	.080	.729	1.371
	Xn8	.076 ^c	1.550	.122	.084	.961	1.041
2	Xn7	.089 ^d	1.587	.113	.086	.728	1.374
	Xn8	.066 ^d	1.357	.176	.074	.952	1.050

Excluded Variables^{a,b}

Model	Collinearity Statistics	
	Minimum Tolerance	
1	Xn6	.997 ^c
	Xn7	.729 ^c
	Xn8	.961 ^c
2	Xn7	.728 ^d
	Xn8	.952 ^d

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors in the Model: (Constant), Xn9

d. Predictors in the Model: (Constant), Xn9, Xn6

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Xn9	Xn6
1	1	1.982	1.000	.01	.01	
	2	.018	10.547	.99	.99	
2	1	2.960	1.000	.00	.00	.00
	2	.030	9.999	.01	.68	.37
	3	.011	16.740	.99	.31	.63

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0784	4.0964	3.6359	.18995	342
Residual	-1.07690	.83127	.00000	.35358	342

Std. Predicted Value	-2.935-	2.424	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.037-	2.344	.000	.997	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE
ZPP
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT VAR00020
/METHOD=STEPWISE VAR00017
/RESIDUALS DURBIN.

```

Regression

Notes

	Output Created	11-MAR-2014 11:51:11
	Comments	
Input	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذاً عماد ديب\BSICDATA.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>
	Split File	مجال العمل
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
	Syntax	REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP /CRITERIA=PIN(.0 5) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT VAR00020 /METHOD=STEP WISE VAR00017 /RESIDUALS DURBIN.

	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.23
Resources	Memory Required	4532 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

\BSICDATA.sav عماد ديب [DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذاً

م_80; 75_ ن; 75_ ن; 93_ مل = 88_ ; 85_ ك; 75_ ; 78_ ; 75_ ن; 78_ ; 71_ مين

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
YYn 2	3.4759	.59213	342
XXn 2	3.4182	.56760	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Correlations^a

		YYn2	XXn2
Pearson Correlation	YYn ₂	1.000	.438
	XXn ₂	.438	1.000
Sig. (1-tailed)	YYn ₂	.	.000
	XXn ₂	.000	.
N	YYn ₂	342	342
	XXn ₂	342	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn2	.	Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Model Summary^{a,c}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.438 ^b	.192	.189	.53311	.192	80.672

Model Summary^{a,c}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.845

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), XXn2

c. Dependent Variable: YYn2

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22.928	1	22.928	80.672	.000 ^c
Residual	96.632	340	.284		

Total	119.559	341			
-------	---------	-----	--	--	--

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors: (Constant), XXn2

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.914	.176		10.863	.000
XXn2	.457	.051	.438	8.982	.000

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
XXn2	.438	.438	.438	1.000	1.000

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn2
1	1	1.987	1.000	.01	.01
	2	.013	12.144	.99	.99

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.3712	3.9453	3.4759	.25930	342
Residual	-1.76041	1.26206	.00000	.53233	342
Std. Predicted Value	-4.260-	1.811	.000	1.000	342
Std. Residual	-3.302-	2.367	.000	.999	342

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Dependent Variable: YYn2

a. مجال العمل = شركات التأمين

Variables Entered/Removed^{a,b}

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	XXn2 .		Stepwise (Criteria: Probability -of-F-to- enter <= .050, Probability -of-F-to- remove >= .100).

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

Model Summary^{a,c}

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.366 ^b	.134	.132	.37400	.134	52.735

Model Summary^{a,c}

Model	Change Statistics			Durbin-Watson
	df1	df2	Sig. F Change	
1	1 ^b	340	.000	1.826

a. مجال العمل = شركات التأمين

b. Predictors: (Constant), XXn2

c. Dependent Variable: YYn2

ANOVA^{a,b}

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7.376	1	7.376	52.735	.000 ^c
1 Residual	47.559	340	.140		
Total	54.935	341			

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

c. Predictors: (Constant), XXn2

Coefficients^{a,b}

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.205	.198		11.132	.000
XXn2	.404	.056	.366	7.262	.000

Coefficients^{a,b}

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)					
XXn2	.366	.366	.366	1.000	1.000

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn2

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	XXn2
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	19.537	1.00	1.00

a. مجال العمل = منظمات الأعمال.

b. Dependent Variable: YYn2

Residuals Statistics^{a,b}

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.2154	4.1618	3.6359	.14708	342
Residual	-.93813-	1.04707	.00000	.37345	342
Std. Predicted Value	-2.859-	3.576	.000	1.000	342
Std. Residual	-2.508-	2.800	.000	.999	342

a. مجال العمل = منظمات الأعمال

b. Dependent Variable: YYn2

GET

```

FILE='D:\_75;
      81_لي;78_لي;90_ي;75_و;85_ف;78_ف;75_لي;75_و;86_ك;85_لم FILE='D:\_75;
      83_في;78_و;75_و;93_و;85_م;88_م;78_ن;75_ي;76_لي;75_
      \BSICDATA.sav'.76_ي;83_و;83_م;93_و;71_لي;84_في;78_لي;75_
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
;77_ك;85_و;88_لي;75_لي;75_و;80_مFREQUENCIES VARIABLES=
      77_في;92_و;75_
/OORDER=ANALYSIS.

```

Frequencies

Notes

	Output Created	11-MAR-2014 12:18:49
	Comments	
	Data	D:\مشروعات قيد التنفيذاً عماد
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>

	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	684
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
	Syntax	FREQUENCIES مجال VARIABLES= الشركة الوظيفة /ORDER=ANALYSIS. IS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.04

\[DataSet1] D:\مشروعات قيد التنفيذ\عماد ديب\BSICDATA.sav

Statistics

	مجال العمل
Valid N	684
Missing	0

Frequency Table

مجال العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	منظمات الأعمال	342	50.0	50.0
	شركات التأمين	342	50.0	100.0
	Total	684	100.0	100.0

الشركة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	صناعة	44	6.4	6.4
	تجارية	72	10.5	17.0
	سياحية	24	3.5	20.5

خدمية	98	14.3	14.3	34.8
مصرية	78	11.4	11.4	46.2
فنية				
إنشائية	8	1.2	1.2	47.4
هندسية	10	1.5	1.5	48.8
زراعية	8	1.2	1.2	50.0
تأمينية	342	50.0	50.0	100.0
Total	684	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
مدير عام	66	9.6	9.6	9.6
مدير مالي	116	17.0	17.0	26.6
مدير تسويق	110	16.1	16.1	42.7
مدير قانوني	74	10.8	10.8	53.5
شيء آخر	318	46.5	46.5	100.0
Total	684	100.0	100.0	

