
بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

" ...رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي ۖ إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ" سورة الأحقاف الاية 15

الشكر لله سبحانه وتعالى الذي أنعم علينا بإتمام هذا البحث المتواضع

كما نتقدم بالشكر الى الأستاذ المحترم " فارس طارق" الذي لم يدخر أي جهد في مساعدتنا لإتمام إنجاز هذا البحث

كما نتقدم بالشكر الى جميع موظفي الشركة الجزائرية للتأمين وإعـــــــــادة التأمين "LA CAAR" الوكالة 310-تبسة-

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين

أهدي هذا العمل الى:

من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات الى أغلى انسان في هذا الوجود

"أمي الحبيبة"

الى من تعلمت منه معنى التسامح والتضحية والصبر

"ابي الكريم"

الى من كانت خير سند لي في هذه الدنيا

"زوجتي الغالية"

الى كل الأصحاب والزملاء والأحباب ،الى كل الأهل والأقارب

ابراهيم بوعكاز

تم بإذن الله عملنا فالحـمد لله

عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه ومداد كلماته

لكل عمل إذا ما تم نقصان فلا يغرن بطيب العيش انسان

من أين أبدأ والمحامد كلها لله الفرد الصمد احترت في اختيار التعابير فاختصرت ولم احدد

أهدي هذا العمل

إلى من علمني النجاح والصبر، وافتقده في مواجهة أصعب الأمر ، من احمل اسمه بكل فخر، ورحل عني منذ الصغر

من لم تمهله الدنيا لأرتوي من حنانه؛ إلى روح أبي الطاهرة....طيب الله ثراه

إلى سبب وجودي في الحياة، الغالية التي لم تبخل يوما جهدا في تربيتي وتوجيهي

إلى أمي العزيزة.....أطال الله في عمرها

إلى من وهبوني الحياة والأمل والتفاؤل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة

يفرحون لفرحي، ويحزنون لحزني، يشدون عضدي، وفيهم أرفع رأسي

إخوتي، أخواتي

إلى أرواح غالية، بقيت ذكراها ببعض الأماكن تهمس لنا بهدوء قائلة: قد كانوا هنا يوما ورحلوا....طيب الله ثراها

رب أخ لك لم تلده أمك

إلى كل من يلوح في سمائي كنجم براق، لا يخفت بريقه لحظة واحدة، أترقب إضاءته وأسعد بلمعانه في سمائي

وكأنما هو لي؛ فـــؤاد، أو أقل ما يمكن أن يقال عليه؛ عزيـــز

إلى الأخوات التي تحلين بالإخاء، وتميزن بالوفاء والعطاء

من سعدت برفقتهم في دروب الحياه؛ صـديـقاتي

إلى أساتذتي.. زملائي..

إلى من كان عونا لي في هذا البحث، وزرع التفاؤل في دربي

إلى كل من يفكر بإيجابية، تفاؤل وأمل

من يؤمن أن النجاح يحققه فقط الذين يواصلون المحاولة بنضرة إيجابية للأشياء

وأنه ليس هناك مصعد للنجاح، بل هناك سلم علينا صعوده

إلى كل من لا يريد أن يكون انسانا عاديا، يعمل يأكل ويصلي ثم ينام،

من يريد أن يضع بصمته على جبين هذا الكون

ويكون نجما ساطعا في سمائه، يريد ان يكون مختلفا..... مختلفا وفقط.

حيـــاة

الخـــــطة:

المقدمة العامة

الفصل الأول: عموميات في التأمين والعقود التأمينية

المبحث الأول: مدخل للتأمين وشركات التأمين

المطلب الأول: نشأة التأمين وإعادة التأمين

المطلب الثاني: مفهوم التأمين وإعادة التأمين

المطلب الثالث: شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها

المبحث الثاني: نظريات التأمين، تصنيفاته و آثاره

المطلب الأول: نظريات التأمين

المطلب الثاني: تصنيفات التأمين

المطلب الثالث: آثار التامين

المبحث الثالث: العقود التأمينية

المطلب الأول: ماهية عقد التأمين

المطلب الثاني: اجراءات أطراف عقد التأمين، أطرافه والتزاماتهم

المطلب الثالث: أركان عقد التأمين

الفصل الثاني: نماذج وأساليب تقييم وقياس جودة الخدمة

المبحث الأول: عموميات حول الخدمة والجودة

المطلب الأول: ماهية الخدمة

المطلب الثاني: مفاهيم للجودة والتطور التاريخي لها.

المطلب الثالث: الأهمية، الأهداف والعوامل المؤثرة في الجودة

المبحث الثاني: تقييم وقياس جودة الخدمة

المطلب الأول: جودة الخدمة

المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمة وتقنيات مراقبتها

المطلب الثالث: أساليب تقييم وقياس جودة الخدمة

المبحث الثالث: نماذج تقييم وقياس جودة الخدمة.

المطلب الأول: نموذج سيرفكوال لقياس جودة الخدمة

المطلب الثاني: نموذج سيربارف لقياس جودة الخدمة

المطلب الثالث: نماذج أخرى لقياس جودة الخدمة

الفصل الثالث: تقييم جودة الخدمات في شركة CAAR وكالة 310 تبسة

المبحث الأول:تقديم الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR

المطلب الأول: التعريف بالشركة **CAAR** الأم

المطلب الثاني:التعريف بوكالة **310 CAAR** تبسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة

المطلب الثاني: أداة الدراسة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

المطلب الأول: الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

الخاتمة العامة

فهرس المحتويات:

التشكرات	_
الاهداءات	_
الخطة	_
فهرس المحتويات	I
فهرس الأشكال	V
فهرس الجداول	VI
المقدمة العامة	أ-د
الفصل الأول: عموميات في التأمين والعقود التأمينية	
مقدمة الفصل الأول	18
المبحث الأول:مدخل للتأمين وشركات التأمين	19
المطلب الأول: نشأة التأمين وإعادة التأمين	19
أولا: عوامل ظهور التأمين	19
ثانيا: المراحل التاريخية لنشأة التأمين	19
المطلب الثاني: مفهوم التأمين وإعادة التأمين	22
أولا: مفهوم التأمين	22
ثانيا: مفهوم إعادة التأمين	25
المطلب الثالث: شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها	26
أولا : شركات التأمين	26
ثانيا: العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين	27
المبحث الثاني: نظريات التأمين، تصنيفاته و آثاره	29
المطلب الأول: نظريات التأمين	29
أولا: النظريات الاقتصادية للتأمين	29
ثانيا: النظريات القانونية للتأمين	30
ثالثا: النظريات الفنية للتأمين	30
المطلب الثاني: تصنيفات التأمين	32
أولا: معيار التصنيف وفقا لموضوع التأمين	32
ثانيا: معيار التصنيف وفقا للشكل القانوني	33
ثالثا: معيار التصنيف وفقا لتحديد الخسارة و التعويض	34
المطلب الثالث:آثار التأمين	35
أولا: إيجابيات التأمين (فوائده)	35

ثانيا: سلبيات التامين	37
المبحث الثالث: العقود التأمينية	38
المطلب الأول: ماهية عقد التأمين	38
أولا: تعريف عقد التأمين	38
ثانيا: المباديء والخصائص القانونية لعقد التأمين	39
المطلب الثاني: إجراءات عقد التأمين، أطرافه والتزاماتهم	41
أولا: إجراءات عقد التأمين	41
ثانيا: أطراف عقد التأمين والتزماتهم	42
المطلب الثالث: أركان عقد التأمين	44
أولا: الخـطر	44
ثانيا: القسط التأميني	45
ثالثا: أداء مبلغ التأمين	46
خلاصة الفصل الأول	48
الفصل الثاني:نماذج وأساليب تقييم وقياس جودة الخدمة	
مقدمة الفصل الثاني	50
المبحث الأول: عموميات حول الخدمة والجودة	51
المطلب الأول: ماهية الخدمة	51
أولا: مفهوم الخدمة	51
ثانيا: خصائص الخدمة	52
المطلب الثاني: مفاهيم للجودة والتطور التاريخي لها.	54
أولا: مفهوم الجودة	54
ثانيا:التطور التاريخي لمفاهيم الجودة	56
المطلب الثالث: الأهمية، الأهداف والعوامل المؤثرة في الجودة	58
أولا: أهمـــية الـجودة	58
ثانيا: أهـداف الجـودة	59
ثالثا: العوامل المؤثرة في الجودة	60
المبحث الثاني: تقييم وقياس جودة الخدمة	61
المطلب الأول: جودة الخدمة	61
أولا: مفهوم جودة الخدمة	61
ثانيا: محددات جودة الخدمة	63
المطلب الثاني: خطوات تحقيق جودة الخدمة وتقنيات مراقبتها	64
أولا: خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة	64
ثانيا: مراقبة جودة الخدمة	66
المطلب الثالث: أساليب تقييم وقياس جودة الخدمة	68

أولا: تقييم وقياس جودة الخدمة من منظور الزبائن	68
ثانيا: تقييم وقياس الجودة المهنية	69
ثالثا: تقييم وقياس الجودة من المنظور الشامل	70
المبحث الثالث: نماذج تقييم وقياس جودة الخدمة.	71
المطلب الأول: نموذج سيرفكوال لقياس جودة الخدمة	71
أولا: ماهية نموذج سيرفكوال	71
ثانيا: التحفظات الموجهة لنموذج سيرفكوال	74
المطلب الثاني: نموذج سيربارف لقياس جودة الخدمة	76
أولا: ماهية نموذج سيرفبارف	76
ثانيا: انتقادات نموذج سيرفبارف	78
المطلب الثالث: نماذج أخرى لقياس جودة الخدمة	79
أولا: نموذج الجودة الوظيفية و الجودة الفنية	79
ثانيا: نموذج المستويات	80
الفصل الثالث: تقييم جودة الخدمات في شركة CAAR وكالة 310 تبسة	
مقدمة الفصل الثالث	84
المبحث الأول:تقديم الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين CAAR	85
المطلب الأول: التعريف بالشركةCAAR	85
أولا: التعريف بالشركة الأم CAAR	85
ثانيا: تطور نشاط الشركة CAAR	86
ثالثا: أهداف الشركة CAAR وهيكلها التنظيمي	88
المطلب الثاني:التعريف بوكالة CAAR 310 تبسة	90
أولا: بطاقة تعريف الوكالة 310 تبسة	90
ثانيا:الهيكل التنظيمي للوكالة 310 تبسة	90
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	92
المطلب الأول: عينة وأدوات الدراسة	92
أولا: مجتمع وعينة الدراسة	92
ثانيا: طرق جمع البيانات	92
المطلب الثاني: أداة الدراسة	93
أولا: محتويات الاستمارة	93
ثانيا: مقياس الاستمارة	94
ثالثا: صدق الأداة وثباتها	94
المطلب الثالث : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	95
أولا : التكرارات والنسب المئوية	95
ثالثا : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	95

المبحث الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	96
المطلب الاول: الوصف الاحصائي لمجتمع الدراسة	96
أولا : متغير الجنس	96
ثانيا: متغير الفئة العمرية	97
ثالثا : متغير المؤهل العلمي	98
رابعا: متغير المهنة	99
خامسا: متغير مدة التأمين	100
سادسا : متغير مدة التعامل مع الشركة	101
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة	102
أولا: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق فيما يخص أبعاد الجودة	102
ثانيا: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بالمحاور المستقلة الجزئية	103
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	105
أولا: اختبار الفرضيات الفرعية	105
ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية	112
خاتمة الفصل الثالث	113
الخاتمة العامة	115
قائمة المصادر والمراجع	119
الملاحق	124
الملخص	—

فهرس الأشكال:

الرقـــم	العنـــــوان	الصفحة
01_**01**	دور التأمين في التنمية الاقتصادية	**36**
02_**01**	التزامات أطراف عقد التأمين	**43**
01_**02**	تطور مفاهيم إدارة الجودة	**57**
02_**02**	أهداف الجودة	**59**
03_**02**	مربع الجودة	**62**
04_**02**	نموذج لتقييم جودة الخدمة	**70**
05_**02**	نموذج سيرفكوال لجودة الخدمة	**73**
06_**02**	نموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية	**79**
07_**02**	نموذج المستويات لقياس جودة الخدمة	**80**
01_**03**	تطور رقم أعمال الشركة **CAAR** خلال الفترة (**2016_2011**)	**87**
02_**03**	تطور الشبكة التجارية لشركة **CAAR** خلال الفترة (**20016_2006**)	**88**
03_**03**	الهيكل التنظيمي العام للشركة **CAAR**	**89**
04_**03**	الهيكل التنظيمي لشركة **CAAR** وكالة **310** ولاية تبسة	**90**
05_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس	**98**
06_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير العمر	**99**
07_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	**100**
08_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المهنة	**101**
09_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير مدة التامين	**102**
10_**03**	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير مدة التعامل مع الشركة	**103**

فهرس الجداول:

الرقـــــم	العنـــــــــوان	الصفحة
01_02	بنود وأبعاد جودة الخدمة في نموذج سيرفكوال	74
01_03	تطور رقم أعمال الشركة **CAAR** في الفترة (**2016_2011**)	86
02_03	عينة الدراسة	92
03_03	مقاييس الاستبيان	94
04_03	اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان	95
05_03	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	97
06_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الجنس	98
07_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير الفئة العمرية	99
08_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	100
09_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير المهنة	101
10_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير مدة التأمين	102
11_03	توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقا لمتغير مدة التعامل مع الشركة	103
12_03	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل رأس المال الاجتماعي	104
13_03	ترتيب استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المحاور المستقلة الجزئية	106
14_03	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	107
15_03	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	108
16_03	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	109
17_03	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	110
18_03	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	108
19_03	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	112

يلعب قطاع التأمين دورا بارزا في الحياة الاقتصادية والاجتماعية لجميع الدول سواءا المتقدمة أو النامية، فالتأمين كنظام يصمم لخدمة المجتمع من خلال حماية الممتلكات والأفراد من الاخطار التي تهددهم بالإضافة الى المساهمة في تمويل خطط التنمية الاقتصادية وحماية الاقتصاد القومي من الهزات العنيفة التي قد يتعرض لها وذلك عن طريق إعادة التأمين بمختلف أساليبه.

كما تعتبر شركات التأمين احدى منظمات الأعمال المتخصصة في تقديم الخدمة التأمينية بمختلف أنواعها حيث تقوم بتقديم خدمات اجتماعية للأفراد وتأمينهم من الأخطار التي قد يتعرضون لها وذلك من خلال تقليص الخسارة المحتمل تحققها، كما أنها تعتمد على تجميع الأموال ليعاد استثمارها في شكل أوراق مالية مدرجة في بورصة وكذلك تقديم القروض وذلك بهدف الربح وتحقيق الرخاء الاقتصادي.

ونظرا للدور الكبير الذي تؤديه شركات التأمين ضمن فعاليات النشاط الاقتصادي ومع عملية الاصلاحات التي عرفتها وبتحولها الى مؤسسات اقتصادية تتمتع بالاستقلالية وكذا الغاء وبصفة نهائية احتكار الدولة لعمليات التأمين، وفتح المجال للمستثمرين الخواص وتمكينهم من إنشاء شركات على شكل شركة ذات أسهم أو شركة ذات شكل تعاضدي لممارسة عمليات التأمين؛ مما أدى الى تزايد أعدادها والذي صاحبه تنامي حدة المنافسة بينها، خاصة في ظل نمطية الخدمات المقدمة وتماثلها إضافة الى تقارب الأسعار ما استلزم اتجاه هذه المؤسسات الى الاهتمام بتقديم خدمات تأمينية ذات جودة عالية كأحد المداخل الرئيسية للاحتفاظ بالزبون وتطوير قدرتها التنافسية.

وقد أولى العديد من الباحثين العناية اللازمة من أجل قياس مستويات جودة الخدمات باستخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية نظرا للتأثير المباشر لمستوى الجودة على ربحية المؤسسة ومركزها التنافسي وحصتها السوقية ما جعلها في متناول مختلف الشركات لتقييم جودة خدماتها.

الاشكالية:

ماهي إمكانية تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة من طرف شركات التأمين الجزائرية ؟ وما هي سبل تقييمها في الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR – وكالة تبسة–؟

الأسئلة الفرعية:

01- إلى أي مدى تعتمد شركة LA CAAR- وكالة تبسة-على مؤشر الملموسية في تحقيق جودة خدماتها ؟

02- ما درجة اعتماد شركة LA CAAR- وكالة تبسة على مؤشر الاعتمادية في تحقيق جودة خدماتها ؟

03-هل تعتمد شركة LA CAAR- وكالة تبسة على مؤشر الاستجابة في تحقيق جودة خدماتها ؟

04- ما مدى اعتماد شركة LA CAAR- وكالة تبسة على مؤشر التعاطف في تحقيق جودة خدماتها ؟

05-ما مدى اعتماد شركة LA CAAR- وكالة تبسة على مؤشر الضمان في تحقيق جودة خدماتها ؟

الفرضية الرئيسية:

يمكن تقييم مستوى جودة الخدمة من خلال الأبعاد الخمسة للجودة كما تلتزم الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة LA CAAR – وكالة تبسة- بتطبيق هذه الأبعاد.

الفرضيات الفرعية:

01- تعتمد الشركة على مؤشر الملموسية في تحقيق جودة خدماتها؛

02- تعتمد الشركة على مؤشر الاعتمادية في تحقيق جودة خدماتها؛

03- تعتمد الشركة على مؤشر الاستجابة في تحقيق جودة خدماتها؛

04- تعتمد الشركة على مؤشر التعاطف في تحقيق جودة خدماتها؛

05- تعتمد الشركة على مؤشر الضمان في تحقيق جودة خدماتها.

دوافع اختيار الموضوع:

تتمثل أهم دوافع اختيار الموضوع فيما يلي:

01- رغبة الطالبين في اختيار الموضوع؛

02- لفت الانتباه لجودة الخدمة التأمينية في كسب رضا الزبون؛

03- معرفة أهم أبعاد جودة الخدمات وعلاقتها بالزبون؛

04- نقص الوعي بأهمية جودة الخدمات التأمينية ؛

05-تقييم جودة الخدمة التأمينية وسبل تطويرها.

الهدف من البحث:

تهدف هاته الدراسة إلى:

1- التعرف على موضوع التأمين بمختلف جوانبه؛

2- تحديد مفهوم جودة الخدمة التأمينية وأهميتها؛

3- التعرف على مؤشرات تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين؛

4- التعرف على الأبعاد الواجب توفرها في الخدمة المقدمة حتى تكون ذات جودة عالية؛

5- تطبيق نموذج الأداء الفعلي أو نموذج الاتجاه (SERVPERF) لتقييم جودة الخدمة المقدمة في مجال التأمين.

6- دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين LA CAAR – وكالة تبسة-.

منهج البحث

للإجابة على الاشكالية وإثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال إظهار مختلف الجوانب المتعلقة بالخدمة التأمينية وتقييمها، بعد ذلك تم التوجه الى ميدان الدراسة وجمع البيانات وتبويبها وتفسيرها، بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج منتهجين في ذلك منهج الاستقصاء، مع الاستعانة بمجموعة من الأدوات الإحصائية المتوفرة في الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الدراسات السابقة

من أهم الدراسات التي مسها مسحنا المكتبي والإلكتروني التي لها علاقة بموضوع دراستنا مايلي:

1- عمروش نجوى دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العميل (دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات LA CAAT، ماجستير، جامعة قسنطينة، 2011-2012) توصلت الدراسة إلى:

- يعتبر عملاء الشركة بأن جودة الخدمة المقدمة متوسطة في أغلب مظاهرها وهذا ما يعكسه الانطباع المحايد حول مستوى خدمة التأمين.

- يرجع انخفاض جودة خدمة التأمين بالشركة محل الدراسة الى طول فترة الرد على الشكاوي.

2- بن عمروش فائزة واقع تسويق الخدمات في شركات التأمين (دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، ماجستير، جامعة بومرداس، 2007-2008) توصلت الدراسة الى أن لتسويق خدمات ذات جودة أهمية بالغة في كل المؤسسات مهما كان نوع نشاطها فهو نافذتها الى البيئة الخارجية والتنافسية.

هيكل البحث

تم تقسيم هذا البحث الى ثلاثة فصول تناولنا في الأول عموميات في التأمين، شركات التأمين والعقود التأمينية وتم تقسيمه بدوره الى ثلاثة مباحث تضمنت مدخل للتأمين وشركات التأمين، نظريات التأمين تصنيفاته وأثاره، اضافة إلى العقود التأمينية. كما تناولنا في الفصل الثاني عموميات حول الخدمة والجودة وتم بدوره تقسيمه إلى ثلاثة مباحث تضمنت عموميات حول الخدمة والجودة ،تقييم جودة الخدمة، نماذج وأساليب تقييم جودة الخدمة، وقد خصص الفصل الثالث للدراسة الميدانية حيث تم اختيار الشركة الجزائرية للتأمين واعادة التأمين LA CAAR –وكالة تبسة 310- لتقييم جودة خدماتها وتم تقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث تضمنت عرض عام لمؤسسة التأمين واعادة التأمين LA CAAR، الاطار المنهجي للدراسة، عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

مشاكل وعوائق البحث

وفي النهاية لابد من الإشارة إلى المشاكل التي تم مواجهتها في إنجاز هذه المذكرة والمتمثلة في قلة المراجع المتعلقة بجودة الخدمة في شركات التأمين، إضافة إلى صعوبة توزيع واسترجاع الاستبيانات.

الفصل الأول: عموميات في التأمين والعقود التأمينية

مقـدمة:

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

ويتمثل نشاط التأمين في قيام شركات التأمين بإبرام مختلف عقود التأمين مع المؤمن لهم من أجل تغطية الأخطار التي يواجهونها، ويتم ذلك بإصدار وثائق التأمين التي تتضمن قيمة القسط أو الاشتراك الذي يدفعه المؤمن لهم مقابل التغطية التي يتحصلون عليها، في حين تلتزم شركات التأمين بتعويض المؤمن لهم في حالة تحقق الأخطار المؤمن عليها، أو بدفع إيرادات لهم وذلك خلال فترة زمنية محددة.

يعتبر قطاع التأمين من أهم القطاعات التي تقوم عليها اقتصاديات الدول المتقدمة لما له من أهمية بالغة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولما يمثل إنتاجه من نسبة معتبرة في الناتج الداخلي الخام لهذه الدول.

ونتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث، الأول؛ تطرقنا فيه لمقدمة في التأمين وشركات التأمين، الثاني كان توضيحا لمختلف نظريات التأمين ، تصنيفاته وآثاره. أما المبحث الثالث فقد خصص للعقود التأمينية بصفة عامة مع التركيز على التزامات أطرافها.

المبحث الأول:مدخل للتأمين وشركات التأمين

تمهـــيد:

إذا كان التأمين صورة من صور التكافل فلنا أن نتصور ظهور تطبيقاته الأولية منذ فجر الحضارة الإنسانية، ولقد توفرت هناك مجموعة من العوامل أدت إلى ظهوره بصور تحاكي صوره المعاصرة؛ بدءا من أبسط أشكال التأمين إلى إعادة التأمين.

المطلب الأول: نشأة التأمين وإعادة التأمين

أولا: عوامل ظهور التأمين:

هناك ثلاث عوامل مساعدة على ظهور التأمين:1

- العامل الأول: يتمثل في محاربة الكنيسة للقروض الربوية على نحو دفع إلى التفكير في صيغ جديدة لتحقيق الأمان، لا توقع من يمارسها من الساعين للأمان والموفرين له في دائرة الخطر.
- العامل الثاني: ظهور المشروعات الكبيرة المتخصصة في تقديم الأمان كأثر من آثار ازدهار الرأسمالية التجارية مما أضفى على تقديم الأمان الصبغة الجماعية.
- العامل الثالث: ظهور علم الإحصاء و تقدير الاحتمالات بما أتاحه هذا العلم من قياس احتمالات الأخطار واتخاذ هذا القياس أساسا لحساب الأقساط فقد ساعد هذا العلم من التخلص نهائيا من بقايا فكرة المقامرة أو الرهان و ظهور نظام التأمين بمعناه الدقيق المعاصر.

ثانيا: المراحل التاريخية لنشأة التأمين:

1- تاريخ نشأة التأمين:

إن موضوع التأمين قديم و يدعي بعض الكتاب انه قد عرف بصيغته المعاصرة منذ أيام الإغريق، إذ كان المحاربون عندئذ يجتمعون للمساهمة بأقساط في صندوق يقوم بتعويض أسرة الجندي القتيل. و قيل أن الفينيقيون عرفوا التأمين البحري بصيغة مشابهة لما سبق وقد عاشوا نحو ألفي سنة قبل الميلاد ومن الثابت أن التأمين بالصورة التي

[1]. مصطفى محمد الجمال، أصول التأمين دراسة مقارنة للتشريع والفقه والقضاء في ضوء الأسس الفنية للتامين، ط 1، منشورات الحلبي الحقوقية، 1999، ص 10.

نعرفها اليوم كان معروفا في أوربا و قد كان في مدينة **فلاندرز** الايطالية شركة متخصصة في التأمين في أوائل القرن الرابع عشر ميلادي.[1]

وتعود أول وثيقة تأمين (**POLICE**) بحري إلى نحو سنة **1348** ميلادية، و يقال أن أول تامين ضد الحريق ظهر في إيطاليا بعد سنة **1666** ميلادية.[2]

ولم تظهر شركة تامين على الحياة في **إنكلترا** إلا في سنة **1699**، كما ظهرت أول شركة تامين في **الولايات المتحدة الأمريكية** في سنة **1752** والتي أسسها **بنيامين فراكلين** والذي صار بعدئذ رئيسا للولايات المتحدة.[3]

ظهر التامين على الحياة في **انجلترا** غير أن هذا التأمين ظل لفترة طويلة منظورا له كعمل مناف للأخلاق ولذلك حرم في فرنسا بأمر لويس الرابع سنة **1981** و وجد معارضة من كبار فقهاء القانون الفرنسي القديم.[4]

في القرن التاسع عشر ظهر التأمين على المسؤولية على أثر استعمال الآلات وتقدم المواصلات وما أدت إليه من ازدياد المخاطر وكثرة دعاوى المسؤولية عن الإصابات التي تحدث للغير.على هذا النحو عرف التأمين على المسؤولية عن حوادث التي تقع للعمال في الصناعة وعن حوادث العربات وعن حوادث السيارات وتامين المسؤولية المقاول والمهندس المعماري و غيرها من صور تأمين المسؤولية.[5]

أما التامين الاجتماعي تعود جذوره التاريخية إلى بروز الثورة الصناعية التي تطلبت إيجاد أساليب جديدة لتوفير الأمن الاقتصادي للفرد، كأسلوب الاعتماد على الخطأ أساسا للتعويض النقدي أو العيني.

و لقد ظهرت المفاهيم الأولية للحماية الاجتماعية في القرن التاسع عشر في أوروبا الغربية ويرجع ذلك للأسباب التالية [6]:

- توسع الثورة الصناعية.
- غياب نظام الحماية الاجتماعية وما كان العامل معرضا له من مخاطر.
- ظهور الأحزاب والنقابات العمالية.

ولقد استعملت عبارة الضمان الاجتماعي لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية وكان ذلك سنة **1935** في إطار قانون الضمان الاجتماعي.

---

[1]. عز الدين فلاح.، التامين مبادئه وأنواعه ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص6.
[2]. شيخ كريمة، إشكالية تطوير ثقافة التأمين لدى المستهلك ببعض ولايات الغرب الجزائري، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010- 2009، ص4.
[3]. عز الدين فلاح، المرجع السابق، ص6-7.
[4]. مصطفى محمد الجمال، مرجع سابق، ص11.
[5]. المرجع السابق، ص 12.
[6]. شيخ كريمة، مرجع السابق، ص5.

2- نشأة التأمين بالبلاد الإسلامية:[1]

وجد التأمين في الإسلام منذ أوائل القرن الثاني في العصر الإسلامي وذلك باتفاق متبادل من قبل المسلمين العرب عند توسيع تجارتهم إلى آسيا أي المساهمة برصد مبلغ قصد تغطية حوادث مؤسفة أو سرقات على امتداد الرحلات البحرية المتعددة .انتهى القضاة المسلمون إلى أن التأمين في الإسلام يجب أن يكون قائما على مبادئ التبادل والتعاون وأن يكون شاملا لعناصر المسؤولية المشتركة والتأمين المتعاون والمصلحة المشتركة والتضامن.

3- تاريخ نشأة إعادة التامين: [2]

من المعروف أن إعادة التامين أكثر حداثة من التامين المباشر ذاته إذ أن المؤمنين لم يكونوا في الماضي يقبلون مسئوليات تزيد عن مقدار ما يمكن أن يتحملوه من خسائر متوقعة و قد ظهرت أول إشارة لإعادة التامين بشكله الحالي في أوربا عام **1370** عندما ظهرت وثيقة التامين البحري لرحلة طويلة (من جنوةإلى ميناء **sluys**) وأعيد تامين الجزء الأكثر خطورة من الرحلة من المحيط الأطلسي بينما احتفظ المؤمن الأصلي لحسابه بذلك الجزء الأكثر أمانا من الرحلة و الذي تم في البحر المتوسط.

في عام **1746** صدر قانون في انجلترا نص فيه على أن إعادة التامين يكون مسموحا بها في حالات الإفلاس أو الإعسار أو وفاة المؤمن ويرجع ذلك إلى الاعتقاد السائد في ذلك الحين أن إعادة التامين هي عقود تفتقد إلى مبدأ المصلحة التأمينية والتي هي من بين المبادئ الأساسية في التأمين .استمر تحريم إعادة التامين البحري في انجلترا ما يزيد عن مائة عام أي حتى **1864** .

أما في أوربا فلم يكن هناك تحريم لعمليات إعادة التامين البحري كما في انجلترا، ففي فرنسا كانت تتم مزاولة إعادة التامين في النصف الثاني من القرن السابع عشر.

[1]. شيخ كريمة، مرجع سابق،ص6.5

[2]. محمود يدوي ، التامين دراسة تطبيقية ، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009، ص162 .

المطلب الثاني: مفهوم التأمين وإعادة التأمين

أولا: مفهوم التأمين :

1- تعريف التأمين:

لا يمكننا إعطاء تعريف للتأمين يشمل مختلف جوانبه القانونية، الاقتصادية والفنية وفي آن واحد؛ لذا وجب التطرق لاجتهادات الكتاب والمتخصصين المتعددة للوصول إلى تعريف التأمين ، وقوفا على كل جانب من جوانبه على حدا.

أ- من الناحية القانونية:

يعرف التأمين حسب نص المادة **619** من القانون المدني الجزائري على أنه:

"عقد يلتزم بمقتضاه المؤمن أن يؤدي للمؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط لصالحه مبلغا من المال أو أي إيراد مرتب أو أي عوض مالي آخر، في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين في العقد، و ذلك مقابل قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن للمؤمن له".[1]

من خلال نص المادة فقد ركز المشرع الجزائري على العلاقة القانونية القائمة بين أطراف عقد التأمين، و المتمثل في المؤمن و هو شركة التأمين و المؤمن له و هو المتعاقد أو المكتتب، و المستفيد أو الطرف الثالث في الاتفاق الذي يشترط التأمين لصالحه، إلى جانب إبراز عناصر التأمين والمتمثلة في : الخطر، القسط و مبلغ التأمين.

ب- من الناحية الإقتصادية:

يرى **Fredman**: "أن الفرد عندما يشتري تأمينا ضد الحريق على منزل يمتلكه يفضل تحمل خسارة مالية صغيرة مؤكدة (قسط التأمين) بدلا من أن يبقى متحملا خليطا من احتمال صغير لخسارة مالية كبيرة (قيمة المنزل بأكمه) واحتمال كبير بأن لا يخسر شيء، ذلك بمعنى أنه يفضل حالة التأكد عن حالة عدم التأكد".[2]

يعرف **أسامة عزمي** التأمين على أنه: "وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسارة كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة (الخسارة الكبيرة تتمثل في تحقق الخطر المؤمن ضده و بالتالي هلاك الشيء المؤمن عليه، أما الخسارة الصغيرة فتتمثل في القسط التأميني الذي هو اقل من مبلغ التأمين غالبا)" [3]

كما يعرفه **مختار الهانس** أيضا على أنه: " وسيلة اقتصادية يمكن عن طريقها استبدال خسائر كبيرة محتملة بأخرى صغيرة مؤكدة والتي تتمثل في قسط التأمين".[4]

---

[1]. عبدالحميد السيد محمد تقي الحكيم، عقد التأمين حقيقته ومشروعيته دراسة مقارنة، بمنشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان،2003، ص119.
[2]. سلامة عبد الله ومحمد طلبة عويضة، مباديء التأمين ورياضياته، المطبعة العربية الحديثة، العباسية، 1975، ص25.
[3]. أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، إدارة الخطر والتأمين، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص89.
[4]. مختار الهانس وإبراهيم عبد النبي حمودة، مقدمة في مباديء التأمين بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999 ، ص 42.

من خلال هاته التعاريف يتضح لنا أن التأمين هو: وسيلة اقتصادية لاجتناب خسائر مالية كبيرة محتملة (مبالغ التأمين) مقابل تحمل خسائر مالية صغيرة مؤكدة (الأقساط)، وهذا من شأنه تدعيم المركز المالي للأفراد والمؤسسات. لأنه في غياب التأمين يلجأ الأفراد والمؤسسات إلى تكوين احتياطيات كبيرة لمواجهة الخسائر المحتملة، لكن من خلال التأمين يتم استغلال هذه الاحتياطيات في أوجه الاستثمار المختلفة بدلا من الاحتفاظ بها، بالإضافة إلى ضمان تعويض الخسائر المحتملة.

ت- من الناحية الفنية:

يرى **Yvonne Lambert Faivre** أن: "التأمين هو العملية التي بمقتضاها ينظم المؤمن عددا كبيرا من المؤمن لهم المعرضين لأخطار معينة وذلك بالتعاون بينهم، ويقوم بتعويض الذين تحقق لديهم الخطر عن طريق الأقساط المجمعة." [1]

يعرف **ابراهيم عبد ربه** التأمين على أنه: "تقنية تقوم على تجميع أعداد كافية من حالات الخطر المتشابهة لتقليل درجة عدم التأكد، و ذلك بالتعامل مع مجموعة من الحالات بدلا من التعامل مع حالات منفردة." [2]

وحسب **سليمان بن ابراهيم بن ثنيان** فالتأمين هو: " عملية فنية تزاولها هيئات منظمة مهمتها جمع أكبر عدد ممكن من الأخطار المتشابهة وتحمل تبعتها عن طريق المقاصة بينها وفقا لقوانين الإحصاء، ومن مقتضى ذلك حصول المؤمن لهم حالة تحقق الخطر المؤمن عليه على عوض مالي يدفعه المؤمن، في مقابل وفاء الأول بالأقساط المتفق عليها في وثيقة التأمين." [3]

كما يرى **سلامة عبد الله** أن التأمين هو: "عمل من أعمال التنظيم والإدارة، وذلك لأنه يقوم بتجميع أعداد كافية من الحالات المتشابهة للتقليل من درجة عدم التأكد إلى حد مرغوب فيه." [4]

من خلال ما سبق يمكننا تعريف التأمين على أنه: " تقنية أو نظام يهدف إلى حماية الأفراد أو المنشآت من الخسائر المادية المحتملة الناشئة عن تحقق الأخطار المؤمن منها، و ذلك عن طريق نقل عبئ مثل هذه الأخطار إلى المؤمن الذي يتعهد بتعويض المؤمن له عن كل أو جزء من الخسارة المالية التي يتكبدها و ذلك مقابل أقساط محددة محسوبة وفقا لمبادئ رياضية و احصائية معروفة".

---

[1] . Yvonne Lambert Faivre, Droit des assurances, Dalloz, Paris, 2001, p38.

[2]. ابراهيم عبد ربه، التأمين ورياضياته بين الجوانب النظرية والتطبيقية، دار الإشعاع، الإسكندرية، 1998 ، ص63 .

[3]. سليمان بن إبراهيم بن ثنيان، التأمين وأحكامه، دار ابن حزم، بيروت، 2003 ، ص38 .

[4]. سلامة عبد الله، الخطر والتأمين :الأصول العلمية والعملية، مكتبة النهضة العربية، القاهرة، 1980 ،ص 91.

2- الأسس الفنية للتأمين:

من خلال التعاريف التي تطرقنا لها للتأمين من الناحية الفنية؛ يمكننا استخراج الأسس الفنية التي يقوم عليها التأمين على النحو التالي: [1]

أ- **التعاون بين المؤمن لهم:** حيث لا نكون أمام عملية التأمين إذا قام المؤمن بتأمين مؤمن له واحد فقط وإنما نكون بصدد رهان، حيث أن المؤمن يحصل على القسط من المؤمن له ويتعهد في مقابل ذلك بدفع مبلغ التأمين حال تحقق الخطر أو الحادث المتفق عليه، هذا الخطر أو الحادث قد يتحقق وقد لا يتحقق، وبالتالي درجة عدم التأكد في هذه الحالة هي كبيرة .في حين إذا قام المؤمن بجمع عدد كبير من المؤمن لهم، فإن الخطر أو الحادث المتفق عليه قد يتحقق لبعضهم وقد لا يتحقق للبعض الآخر، وبالتالي درجة عدم التأكد في هذه الحالة تنخفض وتزيد في الانخفاض كلما زاد عدد المؤمن لهم. ونجد أن المؤمن بإمكانه في هذه الحالة إيجاد تعاون بين المؤمن لهم في تغطية الأخطار من الرصيد المشترك المكون من مجموع الأقساط التي دفعوها، ومن هنا نجد أن التأمين هو قائم على أساس فكرة التعاون.

ب- **المقاصة بين الأخطار:** هي أن يعمل المؤمن على تطبيق أساس التعاون عمليا، حيث يقوم بإجراء المقاصة بين الأخطار التي تحققت والتي لم تتحقق، ليوزع بذلك آثار تحقق الأخطار على جميع المؤمن لهم من خلال الأقساط المجمعة المشتركة بينهم، ونجد أنه كلما كان عدد المؤمن لهم كبيرا كلما كان العبء الذي يتحمله المؤمن لهم أقل، إلا أ ن كثرة المؤمن لهم والأخطار المغطاة غير كاف لنجاح عملية المقاصة، بل ينبغي أن تكون تلك الأخطار المغطاة على قدر من التشابه والتجانس في نقاط عديدة من بينها النوع والموضوع وحجم الأخطار ومدة التأمين. كما تشترط عملية المقاصة أن تكون الأخطار على درجة من الاستقلال، وأن لا تكون ممركزة في مكان و زمان معينين، كما قد يلزم المؤمن بعض الزامات الوقاية على المؤمن لهم للتقليل من حجم تحقق الأخطار.

ت- **قوانين الإحصاء:** على المؤمن أن يقوم بتقدير الأخطار الملزم بتغطيتها بدرجة كبيرة من الصحة حتى يحدد الأقساط التي يفرضها على المؤمن لهم، باعتبار أنه يقوم بتسديد المبالغ المطلوبة من تلك الأقساط، ومن أجل ذلك يستعين بالمعطيات السابقة المجمعة إحصائيا، حيث تعالج هذه الأخيرة حسب قواعد معينة تضمن التزامات المؤمن، وبما أنّه يعتمد على هذه الإحصائيات لحساب الاحتمالات، فإن هذه الأخيرة تكون أكثر قربا للصحة أي من نسبة الأخطار أو الأحداث المحققة فعلا كلما كان عدد المؤمن لهم أكبر، وهذا ما يسمى بقانون الأعداد الكبيرة، لهذا يقال أن قانون الأعداد الكبيرة يسمح بالتقليل من حالة عدم التأكد.

[1]. هدى بن محمد، تحليل ملاءة ومردودية شركات التأمين، دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CATT، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2004- 2005،،ص 11. 12.

ثانيا: مفهوم إعادة التأمين

1- تعريف إعادة التأمين:

حسب المادة **04** من الأمر **07/95** تعرف إعادة التأمين على أنها: " اتفاق يتنازل بمقتضاه المؤمن أو المتنازل لمؤمن آخر هو معيد التأمين أو المتنازل له بكل أو جزء من الأخطار التي تحملها ".[1]

نخلص من هذا التعريف أن إعادة التأمين هي تأمين المؤمن، حيث يقوم المؤمن المباشر الذي تحمل خطر المؤمن له بالتنازل عن كل الخطر أو جزء منه، أي يتنازل عن كل القسط المحصل أو جزء منه، وذلك في مقابل عمولة يتحصل عليها من معيد التأمين، حيث أن المؤمن له ليست له أية علاقة بمعيد التأمين، فالمؤمن المباشر هو المسؤول على أداء كل مبلغ التأمين للمؤمن له حالة تحقق الخطر، ثم تتم تسوية الجزء الخاص به من قبل معيد التأمين.

ويعرفها **عيد أحمد أبو بكر** و**غالب عوض الرفاعي** بأنها: "وسيلة تساعد شركات التأمين على أن تتفادى الخسائر المالية الضخمة التي يمكن أن تترتب على تحقق الخطر"[2]

وتعتبر عملية إعادة التأمين أهم وسائل إدارة الأخطار التي تتعر ض لها شركات التأمين وذلك عن طريق توزيع الخطر على عدة هيئات تأمين في مناطق مختلفة .

2- إعادة التأمين من الدرجة الثانية: [3]

قد يقوم معيد التأمين بعملية إعادة تأمين لدى معيد تأمين آخر لنفس أسباب تأمين المؤمن المباشر لديه، وتسمى هذه العملية بإعادة التأمين من الدرجة الثانية أو الإسناد.

كما قد يشترك عدة معيدي تأمين لإجراء عملية إعادة التأمين، وتسمى هذه العملية بإعادة التأمين المشترك.

---

[1]. المادة 04 من الأمر 07/95 المؤرخ في: 25 جانفي 1995 المتعلق بالتأمينات

[2]. عيد احمد أبو بكر، غالب عوض الرفاعي، حتمية التعاون العربي في مجال إعادة التامين في ضوء اثر أزمة المالية العالمية في شركات التامين العربية، مداخلة ألقيت بالمؤتمر العلمي العاشر بعنوان: اقتصاديات العربية و تطورات ما بعد الأزمة الاقتصادية العالمية، الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية من 19 الى 20 ديسمبر 2009 ، بيروت، لبنان،ص3.

[3]. هدى بن محمد، مرجع سابق، ص25.

المطلب الثالث: شركات التأمين والعوامل المؤثرة على نشاطها

أولا : شركات التأمين

1- تعريف شركات التامين:

حسب **منير ابراهيم هندي** شركة التأمين هي: " مؤسسة مالية تحصل على الأموال من المؤمن لهم ، لتعيد استثمارها في مقابل عائد يشاركون فيه وذلك إما بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ".[1]

2- وظائف شركات التأمين: شركات التأمين كباقي المؤسسات الاقتصادية لها وظائف متكاملة لتحقيق أهداف العامة للشركة لكن تختلف بشكل واضح عن الوظائف المتعارف عنها في مجال الإدارة كالآتي: [2]

أ- **وظيفة التسعير:** تهتم هذه الوظيفة بمعرفة القسط الواجب استيفاءه من المؤمن له نظير خطر معين ينوي التامين ضده و بالتالي فان وظيفة التسعير تضع سعر معين لكل نوع من أنواع التأمينات المختلفة يتناسب مع درجة احتمال تحقق الخطر كما ويتناسب مع مبلغ التامين كما ويتناسب مع الظروف المحيطة بالشيء أو الخطر المؤمن ضده كما انه يتناسب وبصورة عكسية مع معدل الفائدة الفني.

ب- **وظيفة الإنتاج:** يقصد بالإنتاج في مجال التامين المبيعات و النشاطات التسويقية التي تقوم بها شركات التامين، وعملية البيع التي تقوم بها شركة التامين هي الخدمة التأمينية و كثيرا ما يطلق على الوكلاء و المندوبين اسم المنتجين وفي شركات التامين المتخصصة في تامين الحياة يطلق على الدائرة المختصة بالانتاج اسم دائرة المبيعات.

ت- **وظيفة الاكتتاب:** تهتم هذه الوظيفة باختيار وتبويب طالبي التأمين بموجب السياسة التي تحددها شركة التأمين بما يحقق أهدافها و غاياتها، ويهدف الاكتتاب إلي تجميع محفظة فرعية من وثائق التأمين المختلفة و بذلك تقوم الشركة من خلال هذه الوظيفة بقبول طلبات إصدار الوثائق و المتوقع أن ينتج عنها أرباح و ترفض الطلبات المتوقع أن ينتج عنها خسائر أو لا تكون مجدية، وتقوم الإدارة العليا بالشركة بوضع سياسة واضحة للاكتتاب تتماشى مع غايات الشركة و قد تكون هذه السياسة الحصول على مجموعة كبيرة من وثائق التأمين المختلفة و التي تعطي ربحا منخفضا، أو الحصول على عدد قليل من وثائق التأمين و التي تعطي ربحا مرتفعا. وعادة ما تقوم الشركات بإصدار دليل تبين فيه أنواع التأمينات التي تقبلها و الأخطار التي تقبلها و المناطق الجغرافية التي تعمل بها او الأخطار الخاصة التي يجب اخذ الموافقة عليها مسبقا وغير ذلك.

ث- **وظيفة تسوية المطالبات:** هي تلك الوظيفة المتعلقة بدفع مبلغ التأمين أو دفع التعويضات المستحقة للمؤمن عليه أو له عند تحقق الخطر المؤمن ضده، و في شركات التأمين هناك جهة أو دائرة متخصصة بدراسة

---

[1]. منير ابراهيم هندي، إدارة المنشآت المالية وأسواق المال، منشاة المعارف جلال حزمي وشركائه، الاسكندرية، 2006، ص365.

[2]. أسامه عزمي سلام، مرجع سابق، ص157. 164.

المطالبات المقدمة ، وتحديد مدى التعويض المستحق من خلال تسوية الخسائر و الشخص المسؤول عن تسوية الخسائر هو" مسوي الخسائر "وهناك ثلاث أسس متبعة في تسوية المطالبات هي:

- التحقق من صحة المطالبة المقدمة.
- الإنصاف والسرعة في تسديد المطالبات.
- تقديم المساعدة للمؤمن لهم.

هـ- وظيفة إعادة التأمين: يقصد بها نقل جزء من الخطر إلى جهة أخرى أقدر على تحمل هذا الخطر ، وغالبا ما تكون هذه الجهة هي شركات إعادة التامين. و عقد إعادة التامين هو عقد يشبه عقد التامين إلا أن الأطراف تكون مختلفة ، فأطرافه (شركة التامين) و(شركة إعادة التامين).

و– وظيفة الاستثمار: كون أقساط التامين يتم جمعها في بداية العملية التأمينية فانه سيتوافر لدى شركة التامين مبالغ ضخمة يمكن استثمارها وحسب مبدأ الملائمة أو المواءمة في الاستثمار فان شركات التامين التي تمارس التامين على الحياة تقوم باستثمار أموالها في أدوات استثمارية طويلة الأجل و ذلك كون الالتزامات المتوقعة تكون طويلة الأجل.

ثانيا: العوامل المؤثرة على نشاط شركات التأمين

هناك عدة عوامل تؤثر على نشاط شركات التأمين، منها الايجابية؛ والتي تعد شروطا اقتصادية إذا توفرت كانت سببا لتطوير التأمين، وأخرى سلبية؛ وهي المعيقة لقطاع التأمين.

1- الشروط الاقتصادية المطورة لشركات التأمين: [1]

أ– المواد المؤمنة :ينمو قطاع التأمين في البلدان الغنية التي تجبر على تأمين ممتلكاتها كالتراث الأكثر أهمية ، الاستثمارات الأكثر نموا والمداخيل المتوسطة الأكثر ارتفاعا للاحتفاظ كذلك المستوى المعيشي يؤدي إلى اختلاف المواد التأمينية من بلد إلى آخر.

ب– القدرة الشرائية للمستهلك.

ت– نقص أو زيادة كثافة الطرق البديلة لتغطية المخاطر لدى التأمين.

ث– تطور البنية التحتية.

ج– زيادة أو نقص ثبات استقرار النقدي.

ح– دورات تسعير لبعض المخاطر.

[1] . **YEATMAN Jérome, Manuel international de l'assurance, 2 ème edition, à la demande école national d'assurances, institut du conservatoire national des arts et métiers , Economica , Paris , 2005 , p25.**

2- العوامل المعيقة لقطاع التامين: [1]

هناك عوامل عديدة تؤثر على قطاع التأمين منها:

- انخفاض حجم الأقساط.
- انخفاض عائد الاستثمار.
- زيادة المطالبات الناتجة عن الأخطار المعنوية.
- تراجع أسعار أسهم شركات التأمين في البورصة بسبب تزعزع ثقة المستثمرين بالأسهم المتداولة بشكل عام.
- ارتفاع أسعار إعادة التأمين نتيجة تناقص الطاقة الإكتتابية المتوافرة في أسواق إعادة التأمين بسبب تراجع قيمة أصول شركات الإعادة العالمية ونتيجة لتردد شركات الإعادة في تغطية أخطار إعادة التأمين في محاولة لتحسين نتائجها وجعلها مربحه.

ويمكن تصنيفها إلى عوامل داخلية و عوامل خارجية عن المستهلك موضحة كالآتي:

أ- عوامل خارجية عن المستهلك متمثلة في:

- صورة العلامة التجارية لشركات التامين.
- سياسة تخفيض الرسوم.
- إجراءات التعويض.

ب- عوامل داخلية بالنسبة للمستهلك المتمثلة في:

- العادات وتدني الثقافة.
- انخفاض القدرة الشرائية.

[1]. شيخ كريمة، مرجع سابق، ص 38.37.

المبحث الثاني: نظريات التأمين، تصنيفاته و آثاره

تمهـــيد:

لقد اختلف العلماء في بيان تحديد أسس التأمين، فمنهم من يركز على الأساس الاقتصادي و الأخر على الأساس القانوني، ومنهم من يرى أنه أساس فني ومنهم من جمع الأسس الثلاث كما تعددت معايير تصنيفه لأنواع مختلفة. وعلى اختلاف أنواعه ؛ فإن للتأمين جوانب تحسب له وأخرى تؤخذ عليه.

المطلب الأول: نظريات التأمين

أولا: النظريات الاقتصادية للتأمين:1

اختلف الفقهاء حول معيار تحديد هذا الأساس فمنهم من يرجعها إلى فكرة الحاجة و البعض الآخر يرجعها إلى فكرة الضمان.

1- **نظرية التأمين و الحاجة:** يركز أصحاب هذه الفكرة على أن التأمين هو ناتج عن الحاجة للحماية و الأمن، و ذلك أنّ أي خطر يحتمل الوقوع في المستقبل يدفع الإنسان إلى حماية نفسه و ممتلكاته من هذا الخطر .فهذه النظرية تمتاز بكونها تفسر كافة أنواع التأمين من الأضرار حيث توجد الحاجة للحماية من خطر معين ,كما أنها تفسر غالبية أنواع التأمين.

- **نقد النظرية (1):** يؤخذ عليها أنها غير مانعة و غير جامعة.

غير مانعة؛ لأنها لا تمنع دخول أنظمة أخرى في نطاقها غير التأمين، و غير جامعة ؛ لأنها لا تحيط بكل أنواع التأمين حيث توجد بعض أنواع التأمين لا ينطبق عليها معيار الحاجة الذي بنيت عليه هذه النظرية.

2- **نظرية التأمين و الضمان:** يعتمد أصحاب هذه النظرية على أنّ الخطر يسبب للإنسان حالة عدم ضمان اقتصادية تتمثل في تحديد المركز المالي و الاقتصادي و التأمين هو الذي يحقق من الناحية المادية ضمان لهذا المركز الاقتصادي المهدد.

- **نقد النظرية (2):** يؤخذ على هذه النظرية أنها لا تتصدى لبيان أساس التأمين، ذلك أن معيار الضمان الذي تقوم عليه هذه النظرية ليس إلا نتيجة من النتائج التي تترتب على التأمين بعد إبرامه، و

1. شيخ كريمة ، مرجع سابق، ص6.

من ثم لا تصلح أساسا له. زيادة عن ذلك فإن الضمان لا يقتصر على التأمين فقط حيث تحقق أنظمة أخرى للأفراد هذه الخاصية دون أن يطلق عليها صفة التأمين.

ثانيا: النظريات القانونية للتأمين: [1]

يرى أنصار هذا المذهب أن أي أساس للتأمين قانوني محظ، لكن اختلفوا في كيفية تحديد المعيار أو العنصر الذي يعتمد عليه فالبعض يرى أن الخطر هو المعيار القانوني المحدد للتأمين الذي ينتج عنه الضرر الذي يسببه الخطر، بينما يرى طرف آخر بأن التعويض أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له هو المعيار القانوني للتأمين.

1- **نظرية التأمين و الضرر:** يرى هذا الاتجاه أن التأمين لابد أن يستهدف إصلاح ضرر محتمل، إذ أن التأمين هو نظام الحماية من أخطار محتملة الوقوع في المستقبل، وهو لا يحقق هذه الحماية إلا إذا كان الهدف منه إصلاح الضرر الذي يسببه الخطر و يصيب ذمة الإنسان المالية، و على ذلك فإن الضرر هو أساس التأمين.

- **نقد النظرية (1):** نلاحظ بأن هذا المعيار لا يصلح أساسا لكافة أنواع التأمين على الرغم من أن أنصار هذه النظرية يؤكدون على وجود عنصر الضرر فيها.

2- **نظرية التأمين و التعويض:** يرى أنصار النظرية أن أساس التأمين ليس الضرر في حد ذاته، و إنما الهدف من التأمين هو التعويض، أي مبلغ التأمين الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له عند وقوع الخطر، لأن هذا التعويض يوجد في كافة أنواع التأمين عكس الخطر الذي ينعدم في بعض أنواع التأمين.

- **نقد النظرية (2):** يؤخذ على هذه النظرية بأنها لا تتفق مع الطبيعة الحقيقية لعملية التأمين و هي حماية الإنسان من الخطر و الأسس الفنية التي تقوم عليها.

ثالثا: النظريات الفنية للتأمين: [2]

يرى الفقهاء الذين نادوا بهذا المذهب تأسيس التأمين وفق أسس فنية وذلك بإحداث عملية تعاون يقوم المؤمن بتنظيمها بتجميع المخاطر التي يتعرض لها و تحديد القسط وفق قوانين الإحصاء، غير أنهم انقسموا إلى فريق ينادي بحلول التعاون المنظم على أساس سبيل التبادل المبني على الصدفة البحتة و فريق ينادي بنظرية التأمين كمشروع منظم فنيا.

1- **نظرية حلول التعاون على سبيل التبادل محل الصدفة البحتة:** تعتمد هذه النظرية في حقيقة الأمر على عملية التعاون بين المؤمن لهم الذين يواجهون مخاطر متشابهة فالمؤمن لهم هم الذين يضمنون

[1]. شيخ كريمة، مرجع سابق، ص7.
[2].المرجع السابق، ص8.

تغطية مخاطرهم بأنفسهم و يقتصر دور المؤمن على الإدارة، التنظيم والتعاون بين الأعضاء وفقا لأسس فنية تحدد منذ قبل كتحديد القسط الذي يدفعه كل عضو مع درجة احتمال وقوع الخطر.

- **نقد النظرية (1)**: لقد اعتمدت هذه النظرية على الأساس الفني مهملة الأساس القانوني الذي هو مكمل للجانب الفني للتأمين، و هذا ما يولد نقص فيما مدى فعالية هذه العملية، إذا اهتمت بعملية التعاون المنظم الذي يقوم بجلب المنفعة للمؤمن و لم تهتم بمركز المؤمن له و حقوقه و التزاماته و بالتالي هناك فجوة في هذه النظرية، يستوجب على المشرع استدراكها و ذلك من خلال الجمع بين كل من المعيار القانوني و المعيار الفني للتأمين.

2- **نظرية التأمين كمشروع منظم فنيا**: يعتقد أصحاب هذه النظرية أن عقد التأمين يتطلب مشروع منظم لأنه ليس كباقي العقود لأنه ينطوي على عملية فنية تهدف إلى تجميع المخاطر و تحديد القسط الذي يدفعه المؤمن و لذلك فإن عقد التأمين لابد أن يبرم عن طريق هذا المشروع المنظم فنيا. هذا التنظيم هو الذي يعتبر الأساس الفني للتأمين، و قد أنجبت هذه النظرية عنصرا جديدا وهو المعيار الفني لعقد التأمين غير أنه غير كافي، لأن المعيار الذي تأخذ به هذه النظرية لا يقتصر على التأمين حيث يوجد العديد من عمليات المضاربة تدار بواسطة مشروعات منتظمة فنيا، دون أن يطلق عليها وصف التأمين.

إن النظريات السابقة تنظر إلى جانب واحد من جوانب التأمين ؛ إما الجانب الاقتصادي، الجانب القانوني أو الفني، لكن في حقيقة الأمر لا يمكن الاستغناء عن أي من هذه المعايير الثلاث أو الفصل بينها في عقد التأمين. إذاً فالتأمين هو التعاون بين المؤمن لهم القائم على أسس فنية الذي ينظمه المؤمن و يلتزم فيه بتغطية الخطر مقابل التزام المؤمن لهم بدفع الأقساط، من هذا نستنتج بأن عقد التأمين ينطوي على أسس قانونية واقتصادية و فنية تجعله مميز عن باقي العقود الأخرى.

❖ **النظرية الحديثة**:

فيها جمع بين أراء و نظريات التأمين والتي تتضمن الجمع بين الجوانب العلمية والفنية و القانونية والاقتصادية.

المطلب الثاني: تصنيفات التأمين

اختلفت وجهات النظر في تصنيف التأمين والمعايير المعتمدة في ذلك، وكان أهمها:

أولا: معيار التصنيف وفقا لموضوع التأمين[1]

ميز هذا المعيار بين التأمين على الأشخاص والتأمين على الأضرار؛ هذا الأخير يتفرع إلى التأمين على الممتلكات و التأمين على المسؤولية المدنية

1 . التأمين على الأشخاص:

تشمل التغطية التأمينية فيه مجموعة الأخطار التي تهدد الفرد في وجوده أو صحته أو سلامة جسمه أو قدرته على القيام بعمله. فموضوع التأمين هنا هو العميل نفسه وليس ممتلكاته أو مسؤوليته اتجاه غيره. ويتناول مجموعة من الأخطار مثل: أخطار الموت، العجز، المرض، الحوادث الجسمية. ويهدف هذا النوع من التأمين إلى دفع مبلغ من المال إذا تحقق الخطر المؤمن منه، بغض النظر عن الضرر الذي قد ينشأ عنه، أي ليس له الصفة التعويضية. ويتفرع إلى:

أ- **التأمين على الحياة**: يشتري العميل التغطية التأمينية لفترة معينة من الزمن، يستفيد بعد انقضائها من مبلغ التأمين إذا بقي حيا، أما إذا توفي فهذا المبلغ يؤدى إلى طرف ثالث هو المستفيد، ويكون مبلغ التأمين إما في شكل إيراد مرتب مدى الحياة، أو رأس مال يؤدى دفعة واحدة. له صور متعددة؛ التأمين لحالة البقاء، التأمين لحالة الوفاة، التأمين المختلط (وفاة ـ حياة).

ب- **التأمين من الحوادث الشخصية**: تغطية خطر إصابة جسم الفرد المؤمن له بحوادث معينة.إضافة إلى أن هذا النوع يشمل تأمين المرض وتغطيته مصاريف العلاج.

ت- **أنواع أخرى**: تأمين الزواج، تأمين الأولاد؛ أين يكون للتأمين معنى الادخار.

2 . التأمين على الأضرار:

يهدف هذا النوع من التأمين إلى تعويض المؤمن له عن ما لحق به من أضرار عند تحقق الخطر المؤمن عليه، ولهذا فإن أساس أداء مبلغ التأمين هو التعويض. .وينقسم هذا النوع إلى قسمين:

1. عيد أحمد أبو بكر،وليد اسماعيل السيفو، إدارة الخطر والتأمين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ـالأردن، 2009، ص109. 110.

أ- **التأمين على الممتلكات:** تختص التغطية التأمينية بمجموعة الأخطار التي تهدد ممتلكات العميل (شخص طبيعي أو معنوي) سواء في مكانها الثابت أو عند نقلها من مكان إلى آخر، ويسمى مبلغ التأمين فيه "تعويضا" ويحدد على أساس الضرر، أو الخسارة التي تلحق بممتلكات العميل وذلك نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه. له عدة صور: تأمين الحريق، تامين السرقة، تأمين المزروعات وغيرها.

ب- التأمين على المسؤولية المدنية:

تتعلق التغطية التأمينية في هذه الحالة بمسؤولية العميل تجاه الغير عما قد يسببه لهم نتيجة قيامه بعمل معين أو تصرف خاطيء يؤدي إلى إصابتهم بأضرار في أشخاصهم أو ممتلكاتهم.

ثانيا: معيار التصنيف وفقا للشكل القانوني [1]

طبقا لهذا المعيار؛ ينقسم التأمين إلى تأمين تعاوني أي تبادلي، تأمين تجاري وتأمين اجتماعي.

1. التأمين التعاوني أو التبادلي:

يقوم بهذا النوع من التأمين مجموعة من الأشخاص تجمع بينهم مصلحة مشتركة بمحض إرادتهم للتأمين على خطر أو مجموعة من الأخطار التي تواجههم في إطار جمعية تعاونية، حيث يقوم كل شخص منهم بدور المؤمن والمؤمن له في نفس الوقت. لا يهدف هذا النوع من التأمين إلى تحقيق الربح لذا يعمل على تخفيض قيمة الاشتراك إلى أقل قدر ممكن، حيث يتم أداء مبلغ التأمين من مجموع الاشتراكات المجمعة من كل عضو، ويعتبر هذا الاشتراك قابلا للتغير بالزيادة أو بالنقصان تبعا لعدد الأخطار المحققة وجسامتها خلال مدة التعاقد.

2. التأمين التجاري:

عادة ما تأخذ شركات التأمين في هذا النوع من التأمين شكل شركات مساهمة، حيث يلتزم المؤمن بدفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن عليه مقابل دفع المؤمن له لأقساط ثابتة تحدد عند إبرام العقد تبعا للدراسات الإحصائية والفنية .يتميز هذا النوع من التأمين بانفصال المؤمن عن المؤمن له، ويسمى هذا التأمين بالتأمين التجاري لأنه يسعى لتحقيق الربح، لذا نجد أن قيمة قسط التأمين في هذا النوع هي أكبر من قيمة الاشتراك في الأنواع الأخرى من التأمين، ومن جهة أخرى لأن المؤمن في هذا النوع من التأمين يعتبر مالكا للأقساط المجمعة لديه، فإذا ما كانت قيمة أداء مبلغ التأمين أقل من مجموع الأقساط فإن المؤمن يحتفظ بالجزء المتبقي دون أن يوزعه على المؤمن لهم.

[1].هدى بن محمد، مرجع سابق، ص84.

أما في حالة ما إذا كانت قيمة أداء مبلغ التأمين تفوق مجموع الأقساط فإن المؤمن يتحمل هذه القيمة لوحده دون إلقاء العبء على المؤمن لهم.

3. التأمين الاجتماعي:

هذا النوع من التأمين هو إجباري على الطبقة العاملة، وهو يغطي جملة من الأخطار التي تحول دون مباشرة هذه الطبقة لعملها كإصابات العمل والمرض والبطالة والعجز والشيخوخة والوفاة، وعادة ما تشرف عليه الدولة) الضمان الاجتماعي (حيث تحدد المبالغ التي تقتطع من استحقاقات العمال، وتتحمل هي وصاحب العمل الجزء المتبقي لتغطية هذه الأخطار.

ثالثا: معيار التصنيف وفقا لتحديد الخسارة و التعويض

طبقا لهذا المعيار يقسم التأمين إلى نوعين أساسيين: [1]

1. **التأمينات النقدية:** تشمل كافة التأمينات التي يصعب تحديد الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق الخطر المؤمن منه، ذلك لوجود عنصر معنوي فيها، لهذا يتفق مقدما على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق هذا الخطر، وتعتبر تأمينات الحياة واحدة من هذه التأمينات.
2. **تأمينات الخسائر:** وتشمل كافة التأمينات التي يسهل فيها تحديد الخسارة الفعلية الناتجة عند تحقق المؤمن منه، وينطبق على تأمين الممتلكات بمختلف أنواعها؛ أين يتناسب التعويض مع الخسارة الفعلية حيث أن أقصى مبلغ للتأمين هو المحدد في وثيقة التأمين.

[1].عبد أحمد أبو بكر وليد اسماعيل السيفو، مرجع سابق ،ص109.

المطلب الثالث:آثار التأمين

للتأمين آثار إيجابية و أخرى سلبية :

أولا: إيجابيات التأمين (فوائده)

يقدم التأمين خدمات أساسية تتمثل في تعويض المؤمن له الخسائر المادية التي قد تلحق به نتيجة الخطر المؤمن منه، إلى جانب تقديم خدمات نفسية كتخفيض درجة القلق و عدم التأكد الناتجين عن عدم القدرة على توقع الخسائر المستقبلية للأحداث المفردة و من بين الفوائد نذكر ما يلي:

1. فوائد التامين النفسية:[1]

تكمن الأهمية في الأمان و الطمأنينة التي يشعر بها المؤمن له من الأخطار و الارتياح على مستقبله و أولاده و هذا ما يجعله يتحلى بروح المبادرة دون خوف من الحوادث، البطالة و غيرها.

2. فوائد التامين الاقتصادية:

يعمل التأمين على التنمية الاقتصادية من خلال ما يلي: [2]

- **زيادة الإنتاج:** أي أن وجود التامين يساعد الأفراد على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التامين الذي يوفر لهم حماية وامن.
- **حفظ الثروة المستغلة:** يتم ذلك من خلال قيام شركات التأمين بتعويض المؤمن له إذا تضرر مصنعه مثلا أو مشروع.
- **مكافحة التضخم:** عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط من جمهور الناس هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس و بالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية و إنتاجية.
- **تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات:** إن ما تحصل عليه هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية و نتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات و يساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية.
- **التأمين وسيلة لتكوين رؤوس الأموال:**[3] عند حلول الأجل أو تحقق الخطر المؤمن منه يلتزم المؤمن بان يدع للمؤمن له مبلغ التأمين، و يؤدي هذا المبلغ من مجموع الأقساط التي قام المؤمن لهم بدفعها، ومن

---

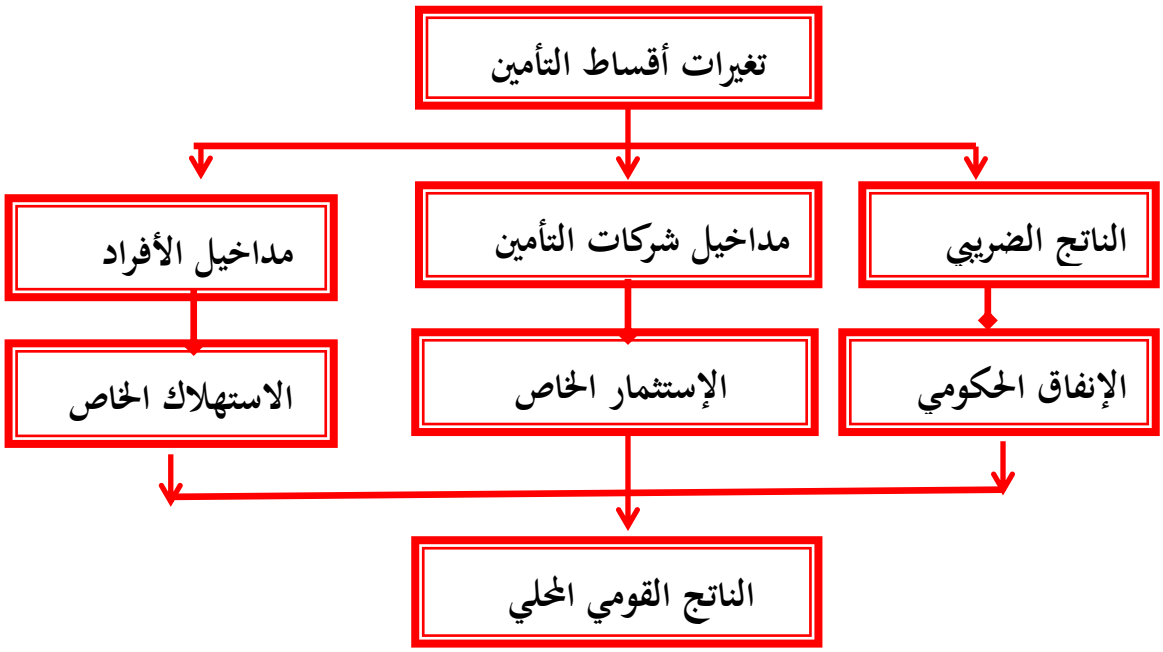
[1]. شيخ كريمة، مرجع سابق،ص 30.

[2]. أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، مرجع سابق، ص91. 93.

[3]. محمد حسن قاسم، محاضرات في عقد التأمين، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1999، ص38.

هاته الناحية يعتبر التأمين نوعا من الادخار الإجباري؛ حيث يلتزم فيه المؤمن له بأن يقتطع جزءا صغيرا و بصفة دورية من دخله يؤدى للمؤمن مقابل الحصول على مبلغ التأمين عند استحقاقه. وعلى المستوى الاقتصاد القومي تلعب رؤوس الأموال التي تتكون لدى شركات التأمين دورا هاما في تنمية و ازدهاره و ذلك باستثمارها في المشروعات التي تعود بالنفع على أفراد المجتمع كما يمكن إعطاء هذه الأموال للدولة أو للأشخاص العامة في شكل قروض تساعدها على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية. وعليه فالتامين حماية، ادخار واستثمار. وفيما يلي شكل يوضح دور التأمين في التنمية الاقتصادية:

الشكل (01 _ 01): دور التأمين في التنمية الاقتصادية



Source : Etude d'union Africaine **«** les sources alternatives de financement de l'union africaine **:** impact des propositions sur les économies des états membres **»** département des affaires économiques, (septembre 2008**),** p36.

3. فوائد التأمين الاجتماعية:

للتأمين فوائد اجتماعية عديدة نذكر منها ما يلي: [1]

- **الضمان الاجتماعي**: لا شك في انه إذا تحقق الخطر فان المصانع سوف تغلق و سوف يعاني العمال من البطالة و يعاني أصحاب الأعمال من توقف الإنتاج و إذا ما حدث وفاة أو عجز لرب الأسرة فان هذه الأسرة سوف تعاني من فقد دخل لرب الأسرة. فإن التأمين يساهم في حل هذه المشاكل ولا شك

[1]. نبيل مختار، موسوعة التأمين، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2005،ص24.

أن كل أنواع التامين ضمان وحماية للجمهور لا أن نطاق الضمان و الحماية أوسع واكبر في التأمينات الاجتماعية و التأمينات الإجبارية من نطاق الضمان و الحماية في التأمينات الخاصة أو التجارية.

- **يقلص التأمين من الفقر**: التأمين يمثل آلية فعالة للتقليص من قابلية تعرض الفقراء إلى مؤثرات المرض، السرقة، العجز، وأخطار أخرى وكذلك الحفاظ على الاستعمال الايجابي للمدخرات المالية والقروض.
- يحقق الاستقرار الاجتماعي للفرد و الأسرة و تنمية الشعور بالمسؤولية.

ثانيا: سلبيات التأمين[1]

على الرغم من الجوانب الايجابية في عملية التأمين و دوره العظيم في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للبلاد إلا أنه قد يؤخذ عليه ما يلي:

- قد يقوم المؤمن عليه بدفع عدد معين من الأقساط دون تحقق الخطر المؤمن فيه و بالتالي تكون الأقساط دفعت دون مقابل. ومثال ذلك تأمين السفرة الواحدة و تأمين الطريق في النقل البري.
- قد تغالي بعض الشركات في تحديد قسط مرتفع لا يتناسب و درجة الخطر المفروض تغطيته مما يمثل عبء كبير على ميزانية رب الأسرة أو المنشأة هذا قد يؤدي بالنسبة للمنشأة إلى زيادة التكاليف الإنتاجية و بالتالي رفع أسعار المنتجات و التي يتحمل فرق سعرها المستهلك النهائي.
- في إعادة التأمين إذا ما أعطيت شركات التأمين الحرية في نقل المخصصات اللازم احتجازها إلى خارج الدولة (خصوصا إذا كانت نامية) يفوت هذا التأمين على الدولة فرصة استثمار هذه المخصصات داخليا و المساعدة في عملية النهوض الاقتصادي للبلاد.
- يعتمد العديد من المؤمن لهم على ما يحصل عليه من تعويضات نتيجة وقوع الخطر المؤمن منه و تحقق الخسارة المالية وهو في ذلك يحمل جانب الاحتياط و الطرق المساعدة في تقليل وقوع الخطر المؤمن منه فصاحب السيارة المؤمن عليها تأمينا شاملا لا يعطي أهمية كبيرة في الاعتناء بسيارة نظرا لاطمئنانه للحصول على ما يقع لها من خسائر كذلك صاحب المحل التجاري لا يعبا بأدوات مكافحة الحرائق طالما خطر الحريق مغطى عنده.
- لا يلقى التأمين قبولا واسعا من الناحية الدينية و الاتجاه نحو التأمين التبادلي حيث أن عقد التأمين من وجهة نظر الشريعة الإسلامية يقوم على استغلال شركة التأمين للمؤمن له و لا تشركه في المكاسب الكبيرة التي تحققها.

[1]. زيد منير عبوي، إدارة التأمين والمخاطر، ط1، دار الكنوز والمعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص56.

المبحث الثالث: العقود التأمينية

تمهيد: يعتبر عقد التأمين الإطار الخارجي للعملية التأمينية وهو نوع من أنواع العقود التي تبرم بين طرفين (المؤمن والمؤمن له) ، يتميز عن غيره من العقود بخضوعه لمجموعة من المبادئ والأسس القانونية التي تحكمه، وكذا جملة من الخصائص القانونية، ويسمى أيضا بوثيقة التأمين.

المطلب الأول: ماهية عقد التأمين

أولا: تعريف عقد التأمين

يعرف **Girrar** عقد التأمين على أنه: "..عقد اجمالي من عقود الضرر ملزم للجانبين، يضمن لشخص معين مهدد بوقوع خطر معين المقابل الكامل للخطر الفعلي الذي يسببه هذا الخطر له. " [1]

وحسب **Planiol** التأمين: "عقد بمقتضاه يتحصل المؤمن له على تعهد من المؤمن بأن يقدم له مبلغا من المال في حال وقوع خطر معين مقابل دفع قسط أو اشتراك مسبق." [2]

أما **محمود جودت ناصر** فهو يرى: "أن وثيقة التأمين ما هي إلا عقد بين طرفين؛ طرف أول(المؤمن) وطرف ثاني(المؤمن له) حيث يتعهد الطرف الأول بتعويض الطرف الثاني عن ما يلحق به من الضرر أو تلف للأملاك المؤمن عليها، لقاء دفع الطرف الثاني قسطا ينفق عليه ويجب أن لا يتعارض التامين مع القانون و إلا يصبح عقد التامين باطلا" [3]

إن عقد التأمين ما هو إلا عقد يحرر كتابيا، وينبغي أن يحتوي إجباريا على مجموعة من البيانات: (المؤمن، المؤمن له، الشيء أو الشخص المؤمن، طبيعة الخطر المؤمن عليه، تاريخ العقد، تاريخ بداية الضمان ومدة العقد، مبلغ القسط أو الاشتراك ومبلغ التأمين) يدعى هذا المحرر الكتابي بوثيقة التأمين، حيث يشتمل على الشروط العامة التي تتمثل في مجموعة من المواد القانونية المشتركة لعقود التأمين من نفس النوع، كما يرفق بالشروط الخاصة التي تكيفه حسب كل مكتتب ، والتي تتضمن أساسا مختلف التزامات كل طرف اتجاه الآخر.

---

[1]. إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون التجاري، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، سنة 1989، ص46.
[2]. جديدي معراج، مدخل لدراسة قانون التأمين الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ، الجزائر، 2004، ص10.
[3]. محمود جودت ناصر، إدارة أعمال التأمين، بين النظرية والتطبيق،ط1، دار مجدلاوي للنشر، الأردن،1998، ص115.

ثانيا: المباديء والخصائص القانونية لعقد التأمين

1. المباديء القانونية لعقد التأمين:

يخضع عقد التأمين لمجموعة من المبادئ والتي هي بمثابة أسس قيام العمل التأميني، ومن غيرها يفقد التأمين الصفة القائم عليها والهدف الذي جعل من أجله كفكرة ونظام، وتتمثل أساسا في: [1]

أ- **مبدأ منتهى حسن النية:** إن حسن النية صفة لازمة في كل العقود، وهو التزام تختلف شدته باختلاف طبيعة العقود. وعقد التأمين من العقود التي تتطلب بصفة خاصة تشديد هذا الالتزام، ويعبر عن هذا الالتزام باصطلاح التأمين بمبدأ حسن النية. وفيه يلتزم كل من المتعاقدين بالإدلاء بجميع البيانات التي تخص عقد التأمين، فعلى المؤمن له التصريح بكل ما لديه من معلومات وشروحات تخص الشيء المؤمن عليه، أما المؤمن يجب ان يبين بوضوح تام كل من: شروط العقد، التغطيات ، الاستثناءات. وبالتالي يعتبر هذا المبدأ جوهر العملية التأمينية، والاخلال به يؤدي إلى بطلان العقد.

ب- **مبدأ المصلحة التأمينية:** يشترط في هذا المبدأ ان تتوفر المصلحة التأمينية للمؤمن له في الشيء أو الشخص المراد التأمين عليه، وذلك لاستبعاد عنصر المغامرة من عملية التأمين، ولتطبيق هذا المبدأ لابد من وجود شيء مادي قابل للتضرر، قد يكون هذا الأخير محلا للتأمين كما يجب ان يكون له علاقة بهذا المحل، ويعترف به ، حيث ينتفع ببقائه ويتضرر بهلاكه.

ت- **مبدأ السبب القريب (المباشر):** يقصد به انه من اللازم توفر علاقة سببية ما بين الخسارة التي حلت بالمؤمن له وبالخطر المؤمن ضده دون تدخل أي مؤثر خارجي، حتى يحق للمؤمن له مبلغ التامين.

إن المبادئ السابقة الذكر (منتهى حسن النية، المصلحة التأمينية والسبب القريب) هي مبادئ تحكم كافة عقود التأمين دون استثناء. أما المبادئ الآتية (التعويض، الحلول) فتخضع لها عقود التأمين للممتلكات وعقود تأمين المسؤولية فقط، وهي كالتالي:

ث- **مبدأ التعويض:** يقضي هذا المبدأ بان يوفي المؤمن إزاء المؤمن له في حالة وقوع الخطر المؤمن منه، ويتمثل ذلك الوفاء في دفع مبلغ التعويض والذي يساوي قيمة الخسارة الفعلية التي لحقت بالمؤمن له. ويطبق هذا المبدأ في كافة أنواع عقود التأمين بخلاف عقود تأمين الأشخاص.

[1]. مرقاش سميرة، أهمية المزيج التسويقي الخدمي الموسع في تحسين الخدمات التأمينية، دراسة حالة الشركة الوطنية للتامين saa، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2006- 2007، ص 69. 70. 71.

ج- **مبدأ الحلول:** يضاف هذا المبدأ في عقود التأمين التي لها الصفة التعويضية على عكس تأمينات الأشخاص، وفيه يحق للمؤمن (شركة التامين) أن يحل مكان المؤمن له . بعد دفع مبلغ التعويض . بالرجوع على المتسبب في الضرر. أي أن المؤمن له يمكنه الحصول على التعويض من المؤمن فقط استنادا إلى عقد التامين، ووفقا لمبدأ الحلول فللمؤمن الحق في أن يحل محل المؤمن له بالرجوع إلى محدث الضرر ومطالبته بمبلغ التعويض.

2- الخصائص القانونية لعقد التأمين:

لعقد التأمين مجموعة من الخصائص التي تمييزه عن غيره من العقود نذكرها فيما يلي:[1]

- عقد من عقود **التراضي:** باعتبار ان الايجاب والقبول ضروريان فيه فينعقد بمجرد توافق الايجاب والقبول، ولكنه لا يثبت عادة إلا بوثيقة يوقع عليها المؤمن.
- عقد **ملزم** للجانبين: حيث أنه ينشئ الالتزامات متقابلة في ذمة كل طرف من طرفيه قبل الآخر. وتنشأ هذه الالتزامات من اللحظة التاي يتم فيها إبرام العقد بركنيه الايجاب والقبول.
- عقد **احتمالي:** خسارة أو ربح طرفي العقد غير معروفه وقت العقد.
- عقد **زمـني** (أي مستمر): حيث لا يتم الوفاء بهذ الالتزام إلا في حالة تحقق الخطر.
- عقد **إذعـان:** حيث يتولى أحد طرفي العقد وضع الشروط التي يريدها ويضعها على الطرف الآخر فإن قبلها دون مناقشة أو تعديل أو إبرام العقد، وإلا فلا داعي له.
- عقد **معاوضة:** من حيث أن كل واحد من طرفيه يأخذ مقابلا لما يعطى.
- عقد **مسـمى:** والعقود المسماة هي التي تخضع للأحكام العامة من حيث انعقادها وآثارها.

[1]. أقاسم نوال، دور نشاط التأمين في التنمية الاقتصادية، دراسة حالة الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الخروبة، الجزائر، 2000. 2001، ص 38. 39.

المطلب الثاني: إجراءات عقد التأمين، أطرافه والتزاماتهم

أولا: إجراءات عقد التأمين

تتم العملية التأمينية في إطارها الخارجي والمتمثل أساسا في عقد التأمين وفقا للعديد من الاجراءات، نذكرها في الترتيب التالي:[1]

1. تقديم طلب من قبل الراغب في التامين إلى المؤمن(شركة التامين) ويكون ذلك بملء استمارة طلب التامين و هي عبارة عن نموذج معد من قبل شركة التامين.
2. إصدار إشعار التغطية المؤقت وهو عبارة عن مذكرة تغطية مؤقتة تحررها شركة التامين لإبلاغ طالب التامين بموافقتها على التغطية ، لكن هذا الإشعار لا يلزم شركة التامين بالتزامها ما لم يصدر عقد التامين.
3. إصدار وثيقة التامين بعد إيجاب الطرفين أي بعد موافقة طالب التامين على شروط شركة التامين و قبول الشركة بتغطية الخطر، تقوم الشركة بتحرير وثيقة التامين و توقيعها و من ثم تسليمها للمؤمن له الذي هو بدوره يؤيد تسلمه إياها القسط الأول.
4. المطالبة بالتعويض و الإخطار بوقوع الخطر و هو عبارة أولا على إعلام الشركة بحدوث الحادث حيث إذا تأخر المؤمن عن إعلام الشركة لحدوث الضرر خلال مدة المحددة بالعقد يسقط حقه في التعويض بسبب عدم التزامه بشروط العقد من جهة. ومن جهة أخرى إضاعة الفرصة على شركة التامين في الرجوع إلى مسبب الضرر.
5. وبعدها تتم المخالصة أي مقارنة المعلومات الواردة من المؤمن مع معلومات الكشوف و الخبرة، للخروج بنتيجة ما إذا كان الحادث مشمولا بالتأمين أم لا.

[1] محمود جودت ناصر، مرجع سابق، ص61.

ثانيا: أطراف عقد التأمين والتزاماتهم

1- أطراف عقد التأمين:

يعتبر التأمين اتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول المؤمن أن يؤدي للطرف الثاني المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغا من المال يسمى مبلغ التأمين في حال وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد له و ذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.

وعليه، و حتى يتم إبرام عقد التامين لابد من توفر عدة أطراف مذكورة فيما يلي:[1]

أ- **المؤمن:** هو طرف العقد الذي يلتزم بتعويض المؤمن له في حالة تحقق الأخطار أو الحوادث المنصوص عليها في العقد، قد يأخذ هذا المؤمن شكل شركة تأمين تجارية أو تعاونية أو اجتماعية.

ب- **المؤمن له:** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يقوم العقد على أساس شخصه أو ممتلكاته، بمعنى أنه هو الذي يكون معرضا للخطر المغطى من خلال شخصه أو ممتلكاته.

ت- **المكتتب:** و طرف العقد الذي توقع وثيقة التأمين باسمه، وهو الذي يلتزم بدفع القسط (وعادة ما نجد أن المكتتب هو نفسه المؤمن له).

ث- **المستفيد:** هو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يستفيد من مبلغ التأمين حال تحقق الخطر أو الحادث المنصوص عليه في العقد، ونجد أن المستفيد قد يكون شخصا معلوما مذكورا في العقد كما هو الحال في التأمين في حالة الوفاة، وقد يكون غير معلوم كحالة التأمين على المسؤولية.

2- التزامات أهم أطراف عقد التامين:

عقد التامين هو من العقود الملزمة للجانبين ينشئ التزامات على كاهل الطرفين المؤمن له من جهة، والمؤمن من جهة أخرى، حيث تمثل التزامات الطرف الأول حقوق الطرف الثاني و حقوق الطرف الأول هي التزامات الثاني ، و هذه الالتزامات موضحة فيما يلي:[2]

[1] .هدى بن محمد، مرجع سابق، ص11.

[2] .YEATMAN Jérome, ***Manuel international de l'assurance***, op-cit, p 81.

أ- التزامات المؤمن له:

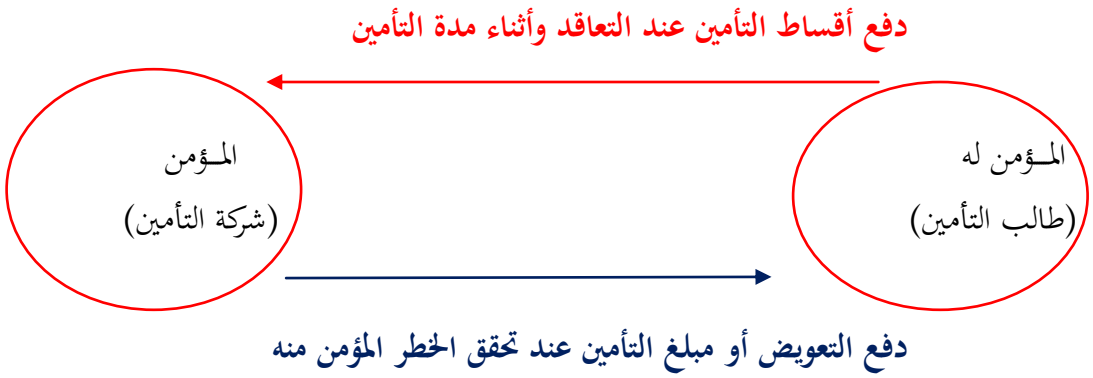
- التصريح بخصائص الأخطار المراد التأمين ضدها لتحديد قيمة الأقساط التأمينية.
- التزام بتسديد أقساط التامين حسب عقد التأمين الموقع.
- تبليغ الشركة في حالة وقوع الخطر في الآجال المحددة حسب المقاييس.

ب- إلتزامات المؤمن:

- وضع العقد حسب متطلبات الزبون.
- الاستعداد بدفع التعويضات في حالة حدوث خطر فهي تعد الالتزام الرئيسي للمؤمن.
- إعادة التامين من اجل تجنب وجود المؤمن له بدون ضمان.
- إرسال أراء الاقتراحات كالتذكير بإعادة الاكتتاب عند انقضاء مدة العقد لتفادي وقوع المؤمن له بدون ضمانات.

وفيما يلي شكل يوضح التزمات أهم أطراف عقد التأمين:

الشكل رقم (01_02): التزمات أطراف عقد التأمين.



المصدر: عيد أحمد أبو بكر، وليد اسماعيل السيفو، مرجع سابق، ص93.

المطلب الثالث: أركان عقد التأمين

في حالة وقوع الحادث أو تحقق **الخطر** المؤمن منه؛ فإن على المؤمن (شركة التأمين) **أداء مبلغ التأمين** المبين بالعقد للمؤمن له، هذا الأخير ملزم بدفعات مالية أو **أقساط** يؤديها للمؤمن طيلة فترة التأمين.

واعتمادا على ما سبق؛ ينبغي أن يتضمن أي عقد للتأمين على العناصر التالية: الخطر، القسط التأميني وكذا أداء مبلغ التأمين.

أولا: الخـطر

1- مفـهوم الخـطر: يمثل الخطر ظاهرة عامة ترتبط ارتباطا وثيقا بحياة الإنسان اليومية و ما يقوم به من مختلف الأنشطة، و ينبع الخطر أساسا من حالة التوقع أو التخوف من تحقق ظاهرة معينة و التي قد يترتب عنها نتائج ضارة مختلفة.

أ- تعريـف الخـطر:

يعرف **Wilhiams** و**Heins** الخطر على أنه : "عـــدم التأكـــد الممكن قياسه".[1]

وحسب **مُحَمَّد حسن قاسم** فالخطر هو: " حادث محتمل الوقوع لا يتوقف تحققه على محض إرادة أحد المتعاقدين وعلى الخصوص إرادة المؤمن له".[2]

وعليه يكون الخطر :أمرا غير مرغوب فيه يخشى الإنسان وقوعه، ويطلق عليه المفهوم العام للخطر، أما في المفهوم التأمنيني فإن مايخشاه الانسان هو الآثار المالية لهذا الأمر.

ب- شروط الخـطر:

من خلال التعاريف السابقة للخطر نستخلص له الشروط التالية:[3]

- **الاحتمالية:** يجب أن يكون الخطر المؤمن عليه محتملا، وحتى يتحقق ذلك يجب أن يكـون:
  - الخطر مستقبلي: فلا يمكن إبرام عقد تأمين على خطر قد تحقق في الماضي.
  - الخطر عشوائي: أي غير مؤكد الحدوث فلا يجوز أن يكون مؤكدا ولا مستحيلا.
- **الفجائية:** يجب أن يكون الخطر غير متعلق بمحض إرادة أحد طرفي العقد وخاصة من المؤمن له، بأن لا يسعى لتحقيق الخطر حتى يحصل على مبلغ التأمين.
- **مرخص التأمين عليه من طرف الجهات الوصية:** يجب أن يكون هذا الخطر غير محضور التأمين عليه من طرف السلطات الوصية، لكونه غير مقنن بعد أو كونه يتنافى وقيم المجتمع.

---

[1]. عيد أحمد أبو بكر، وليد اسماعيل السيفو، مرجع سابق، ص26.
[2]. محمد حسن قاسم، مرجع سابق، ص128.
[3]. هدى بن محمد، مرجع سابق،ص 15.

❖ **قابل للتأمين من طرف المؤمن:** هناك حالات حتى إذا كان الخطر غير محضور من طرف السلطات الوصية يبقى غير مطبق من طرف المؤمن لأسباب عديدة منها التخصص، نقص الخبرة التقنية ومحدودية القدرة على الاكتتاب.

2- أنواع الخـــطر:

أ- الخطر الثابت والخطر المتغير: [1]

يتمثل أساس هذا التقسيم في درجة احتمال تحقق الخطر خلال مدة التأمين، فإذا كان احتمال الخطر ثابتا خلال مدة التأمين نكون بصدد الخطر الثابت، أما إذا كان احتمال الخطر متغيرا خلال مدة التأمين نكون بصدد الخطر المتغير.

ب-الخطر المعين والخطر غير المعين: [2]

يعتمد أساس هذا التقسيم على محل التأمين، فإذا كان محل التأمين معينا عند إبرام العقد كان الخطر معينا، ومثال على ذلك التأمين على منزل ضد الحريق، أما إذا كان محل التأمين غير محدد عند إبرام العقد ولكنه يتحدد عند تحقق الخطر كان الخطر غير معين، ومثال ذلك تأمين المسؤولية على حوادث السيارات.

ثانيا: القسط التأميني

1- تعريف قسط التأمين:

توجد عدة تعاريف لقسط التأمين و يمكن عرض بعضها فيما يلي:[3]

- **التعريف الأول:** "المقابل المالي الذي يدفعه المؤمن له لتغطية الخطر المؤمن منه".
- **التعريف الثاني:** "المقابل المالي الذي يلتزم المستأمن بدفعه للمؤمن نظير تحمله الخطر و التزامه بالتعويض".
- **التعريف الثالث:** "هو المبلغ الذي يلتزم بسداده المؤمن له كما هو وارد بالعقد مقابل تعهد شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين عند تحقق الخطر المؤمن ضده".

من خلال التعاريف السابقة يمكننا القول أن القسط هو: المبلغ الذي يدفعه المؤمن له (المستأمن) للمؤمن (شركة التأمين) مقابل تحمل هذا الأخير تبعة الخطر المؤمن منه. وقد يدفع هذا القسط وفقا لدفعات دورية (شهرية، ربع سنوية، نصف سنوية أو سنوية) وقد يدفع مرة واحدة عند التعاقد.

هناك علاقة وثيقة بين قسط التأمين و الخطر ، حيث يحسب قسط التأمين ماليا على أساس الخطر .فكلما كان الخطر كبيرا كان قسط التأمين مرتفعا و العكس.

---

[1]. محمد حسين منصور، مبادىء عقد التأمين، الدار الجامعية، الإسكندرية،1999، ص63.
[2]. جديدي معراج، مرجع سابق ، ص44.
[3]. مداني نسرين، تقييم جودة الخدمة في شركات التأمين، دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي بونعامه، خميس مليانه، 2016. 2017، ص8.

2-عناصر قسط التأمين:[1]

أ- القسط البحت (الفعلي):

يسمى هذا القسط بقسط الخطر وقسط التوازن أيضا، من الناحية الفنية هو القسط الضروري لإجراء المقاصة بين الأخطار وذلك بالتعاون بين المؤمن لهم، أي أنه هو المبلغ الكافي لتغطية الأضرار والتكاليف الناتجة عن تحقق الخطر دون أن يكون في ذلك ربح أو خسارة. ويتعين لحسابه إجراء دراسات إحصائية بحيث يتحقق مبدأ تناسب القسط مع الخطر، وينظر إلى ذلك إلى أمرين هما درجة احتمال الخطر ومدى جسامته عند تحققه

ب- القسط الصافي:

يسمى القسط الصافي بالقسط التجاري أو القسط الصادر أيضا، وهو القسط الذي يظهر بالوثائق التجارية لشركة التأمين وتعريفاتها حيث يحسب بإضافة القسط البحت إلى مجموعة من العلاوات تتمثل فيما يأتي:

- تكاليف إبرام العقد كتكلفة وثيقة التأمين.
- تكاليف التحصيل: تتمثل عادة في العمولات التي تدفع لوسطاء التأمين.
- تكاليف التسيير: تتمثل في مجموع مصاريف الشركة من أجور العمال، أتعاب الخبراء والخدمات المختلفة.
- نسبة الأرباح التي ترغب الشركة في تحقيقها.

ج- القسط الإجمالي:

هو القسط المدفوع فعلا من طرف مكتتب عقد التأمين، ويحسب بإضافة القسط الصافي إلى:

- الضرائب: تكاليف غير مباشرة يتحملها المكتتب كالرسم على القيمة المضافة (TVA).
- تكاليف الطابع الجبائي والحقوق الجبائية وبعض الاشتراكات الإجبارية.

ثالثا: أداء مبلغ التأمين

1-تعريفه:

يتمثل أداء مبلغ التأمين في تنفيذ المؤمن لالتزامه بتغطية الخطر عند تحققه ، وهذا الالتزام يقابل التزام المؤمن له بدفع القسط، وعادة ما يكون هذا الالتزام بدفع مبلغ نقدي للمؤمن له أو للمكتتب أو للمستفيد.[2]

وعليه إذا تحقق الخطر المؤمن منه يصبح للعميل أو المستفيد الحق في مبلغ التأمين الذي تلتزم الشركة بأدائه له .و نميز بين حالتين:[3]

أ- في التأمين على الأشخاص يسمى مبلغ التأمين (رأسمال) أو (ريع)، حيث يتم الإتفاق مقدما في العقد حول المبلغ، و يدفع بمجرد تحقق الخطر المؤمن منه أو وصول أجل إستحقاقه.

---

[1]. راجع في ذلك: هدى بن محمد، مرجع سابق، ص18.17.16 .
[2]. جديدي معراج، مرجع سابق، ص50.
[3]. مداني نسرين، مرجع سابق، ص8. 9.

ب- في التأمين على الأضرار بنوعيه (تأمينال ممتلكات و تأمين المسؤولية)، يسمى مبلغ التأمين (تعويضا) و يقاس بحجم الضرر.

2- أنواعـه:

أ- أداء تعويـضي:[1]

هو خاص بتأمينات الأضرار ويسمى أيضا أداء مبلغ التأمين في هذه الحالة بالتعويضات، وهي المبالغ المحددة بعد تحقق الخطر بالنظر إلى مبلغ التأمين المتفق عليه بين المؤمن والمؤمن له وحجم الضرر المحقق، حيث أن تأمينات الأضرار تهدف إلى إعادة وضع المؤمن له في الحالة التي كان عليها قبل تحقق الخطر، وبالتالي بأي حال من الأحوال لا يجب أن يزيد مبلغ التعويض عن قيمة الأضرار الفعلية وأن لا يتعدى هذا المبلغ حدود مبلغ التأمين المبين في العقد .ويهدف مبدأ التعويض هذا إلى الحيلولة دون استعمال التأمين كوسيلة للإثراء، وبالتالي لا يجوز للمؤمن له أو المستفيد أن يجمع بين أكثر من تعويض عن ذات الخطر.

ب- أداء جـــزافي:[2]

هو خاص بتأمينات الأشخاص حيث يتحدد أداء مبلغ التأمين حسب الاتفاق المبرم بين المؤمن والمؤمن له عند إبرام العقد أي قبل تحقق الحادث المؤمن عليه، وعند تحقق الحادث يلتزم المؤمن بأداء مبلغ التأمين دون زيادة أو نقصان، ويؤدى هذا المبلغ سواء دفعة واحدة أو في شكل مبالغ دورية قد تكون لمدى الحياة .

---

[1]. ابراهيم عبد النبي حمودة، الرياضيات والتأمين، مطبعة ومكتبة الإشعاع، الإسكندرية،2002، ص301.
[2]. هدى بن محمد، مرجع سابق، ص19.

خـــلاصـــــة:

إن التأمين هو تقنية فنية تزاولها شركات التأمين، حيث تعمل على جمع أعداد كافية من حالات الخطر المتشابهة، وتحمل تبعتها عن طريق المقاصة بينها وفقا لقوانين احصائية. ويشمل عدة تصنيفات حسب المعايير المعتمدة في ذلك ولعل أشهرها وأكثرها اعتمادا؛ معيار موضوع التأمين حيث ينقسم التأمين وفقا لهذا المعيار إلى التأمين على الأشخاص(التامين على الحياة، على الحوادث الشخصية وغيرها) والتامين على الأضرار (التامين على الممتلكات وعلى المسؤولية المدنية).

ويعتبر عقد التأمين الاطار الخارجي للعملية التأمينية وهو نوع من أنواع العقود التي تبرم بين طرفين (المؤمن والمؤمن له) ، ويخضع لمجموعة من المبادئ والتي هي بمثابة أسس قيام العمل التأميني، وكذا جملة من الخصائص القانونية التي تميزه عن غيره من العقود، ويسمى أيضا بوثيقة التأمين. وحتى يتم إبرام عقد التامين لابد من توفر طرفين أساسيين؛ المؤمن والمؤمن له، لكل منهما التزاماته ناحية الآخر حيث تمثل التزمات كل واحد منهما حقوقا للآخر.

ومن أجل تحقيق شركات التأمين للنجاح وضمان الاستقرار وجب عليها تقديم خدماتها للمؤمنين أو طالبي التأمين بجودة، هذه الأخيرة تتمثل أساسا في مقارنة ما يتوقعه المؤمن مع الآداء الفعلي للخدمة. وهناك عدة مؤشرات تسمح بتقييم جودة الخدمة والتي سنتعرض لها بشيء من التفصيل في الفصل الثاني.

مقدمة:

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى جدال كبير من خلال العديد من البحوث والدراسات المتخصصة في هذا الصدد، وذلك بغرض البحث عن النموذج المناسب للقياس من خلال الأبعاد والعناصر المعبرة عن جودة الخدمة. ويركز الباحثون على الإعتقاد القائل بأن جودة الخدمة قابلة للقياس بالرغم من غياب البعد المادي لها، هذا الأخير يجعل من قياسها صعبا بالمقارنة بالسلع المادية. فبالرغم من التطور الهائل الذي حدث على المقاييس المستخدمة في مجال جودة السلع؛ إلا أنه لاتزال عملية قياس الجودة في قطاع الخدمات أمرا في غاية الصعوبة، مرده إلى تعدد وجهات النظر والتي يمكن إجمالها في؛ التفاوت الإدراكي للزبائن واختلاف طريقتهم في الحكم على جودة الخدمات من جهة، واختلاف مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون او الإدارة من جهة أخرى وبالتالي صعوبة التوصل إلى مفهوم موحد لقياس جودة الخدمات.

تتوقف جودة الخدمة على درجة مشاركة الزبون وقدرته على توفير المعلومات الدقيقة التي تساعد مقدمي الخدمة على تحديد احتياجات كل زبون ومحاولة الوفاء بها ، ولكن عدم وعي بعض الزبائن قد يحول دون ذلك. ان عملية الحكم على جودة الخدمات يتم وفق الأسلوب الذي تؤدى به وليس وفق معايير تتعلق بالخدمات ومكوناتها.

وقد تمت فيها المجال عدت دراسات ، فقد انتهى أصحابها ،إلى انه لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات وتعميمها على جميع المنظمات الخدمية ، بل أن هناك حاجة هامة إلى ضرورة أن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمية بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة في ضوء الظروف المحيطة ، على أن تتضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف الزبون ومقدم الخدمة والمنظمة الخدمية في الوقت نفسه ، إلا أن ذلك لا يمنع من وجود معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المنظمات الخدمية المتشابهة أو المتماثلة.

المبحث الأول: عموميات حول الخدمة والجودة

تمهيد:

إن منظمات الأعمال في مجال تقديم الخدمات تواجه منافسة متزايدة، لذلك فإنها تسعى إلى الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة لكي تحقق الجدارة المطلوبة وتحقيق الرضا والإشباع للزبائن من خلال إدراكها لجودة الخدمة المقدمة لهم. وبما أن الخدمة عبارة عن نشاط أو مجموعة من الأنشطة غير الملموسة تنتج وتقدم من خلال التفاعل بين مقدم الخدمة ومتلقيها؛ فإن جودة الخدمة تقع في قلب عمليات تقديم الخدمات وتنفيذها.

المطلب الأول: ماهية الخدمة

أولا: مفهوم الخدمة

اختلفت وجهات نظر الباحثين حول إيجاد تعريف دقيق للخدمة بسبب وجود خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي مع السلع المادية ،بينما تمثل خدمات أخرى أجزاء مكملة لعملية تسويق السلع المباعة ،وهناك أنواع أخرى من الخدمات تقدم مباشرة دون اشتراط ارتباطها بسلعة ما .

من أهم التعاريف التي جاءت بها أدبيات تسويق الخدمات؛ تعريف **الجمعية الأمريكية للتسويق** للخدمة بأنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة". [1] إلا ان هذا التعريف لايميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة.

وهناك بعض التعريفات التي ركزت على تحديد خصائص الخدمة التي تميزها عن السلع المادية كالفنائية، اللاملموسية، اللانمطية وتلازم عمليتي الانتاج والاستهلاك. من هذا المنطلق؛ عرف **kotler** الخدمة على أنها: "أي نشاط أو انجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وأن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط أولا يرتبط بمنتج مادي".[2]

كما عرفت على أنها: " منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى اشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقق له منفعة".[3] ومن خلال هذين التعريفين؛ يصعب علينا ان نبني فهما حقيقيا لطبيعة الخدمة أو خصائصها، فلا يمكن القول عن خدمات المطاعم مثلان أنها غير ملموسة، أو لا تتضمن نقلا للملكية، كما ان خدمات البرمجيات ليست بالضرورة فورية الاستهلاك.

---

[1]. بشير العلاق، حميد عبد النبي الطائي، تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2007 ، ص 32.

[2] P. kotler, K. keller, D. Manceau, B. Dubois, marketing management, 2édition, édition spécial, publié par pearson éducation , paris, 2006, p462.

[3]. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص35.

وهناك تعريف لـ **Stanton** حيث يقول أن الخدمة هي: "النشاطات غير المحسوسة والتي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى. أي أن إنتاج خدمة معينة أو تقديمها لا يتطلب استخدام سلعة مادية". [1]

أما الباحث **Gronoos** فعرفها كما يلي " : هي أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن يحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل". [2]

وقد ميزت **Shostack** بين الخدمة الجوهر والعناصر المحيطة بها حيث تقول أن هدا التمييز هو أساس يمكن اعتماده لتعريف الخدمة . فالجوهر في عرض الخدمة هو عبارة عن " المخرجات الضرورية لمؤسسة الخدمة والتي تستهدف تقديم منافع غير محسوسة يتطلع إليها المستفيدون."

وتكمن أهمية تعريف شوستاك للخدمة أنها تقارنها مع السلعة المادية. فادا كانت الجوانب غير المحسوسة هي الغالية أو السائدة في العرض، فان ذلك يعني أنها خدمة أكثر مما هي سلعة، والعكس صحيح.[3]

استنادا لما سبق، يمكننا تعريف الخدمة على انها: " أنشطة أو منافع غير ملموسة تهدف إلى إشباع متطلبات وحاجات لدى العميل أو المستفيد منها دون أن يترتب عن ذلك انتقال الملكية، وقد تكون مرتبطة أو غير مرتبطة، بمنتج مادي ملموس".

كما نستنتج مايلي:

- تكون الخدمة في الغالب غير ملموسة أو غير محسوسة.
- قد ترتبط الخدمة بمتج ملموس أو مادي أو قد لا ترتبط بذلك.
- لا يمكن تملك الخدمة أو مقدمها ، وإنما يمكن الاستفادة من عرضها.
- الخدمة تدرك بالحواس من خلال المنفعة التي تقدمها للمستفيد.
- تتألف الخدمة من جوهر تدعمه خدمات تكميلية.

ثانيا: خصائص الخدمة

تنفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين المختصين من أهمها :

1- اللاملموسية:[4]

إن أبرز ما يميز الخدمة عن السلعة، أن الخدمة غير ملموسة بمعنى ليس لها وجود مادي أبعد من أنها تنتج أو تحضر ثم تستهلك، أو يتم الانتفاع منها عند الحاجة إليها، ومن الناحية العملية فان عملية الإنتاج والاستهلاك تحدثان في آن

[1]. حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دا اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص196.
[2]. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، 2005، ص18.
[3]. حميد الطائي وآخرون، مرجع سابق، ص191.
[4].بشير العلاق، مرجع سابق، ص36.

واحد، ويترتب على ذلك خاصية فرعية أخرى وهي صعوبة معاينة تجربة الخدمة قبل شرائها، بمعنى آخر أن المستفيد من الخدمة لن يكون قادر على اصدار قرارات وأحكام مستندة على تقييم محسوس، من خلال حواس البصر، الشم والتذوق قبل شرائه للخدمة كما يفعل لو أنه اشترى سلعة مادية، ولهذا نقول أن قرار شراء السلعة يكون أسهل بكثير من قرار شراء الخدمة.

2- التلازمية:[1]

وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فهي تتميز بعدم الانفصال عن مقدميها سواء كانوا أشخاص أو آلات، وينتج عن هذا الترابط في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل الخدمات الطبية، خدمات الحلاقة والتجميل...الخ .إلا أن هناك خدمات لا تتطلب بالضرورة حضور المستفيد شخصيا لمصنع الخدمة، مثل تلك الموجهة لممتلكات المستفيد، كتصليح السيارة.

3- عدم التجانس أو عدم التماثل:[2]

نعني بهذه الخاصية الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير الحالات، على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الأفراد بشكل كبيرو واضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مقدم الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام. وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة الخدمة مثلما يفعل منتج السلع.

4- الهلاكية والفناء (غياب المخزون):

تتميز الخدمة بفقدانها بعد الإنتاج، ما لم يتم استخدامها، إذ يتعذر تخزينها، بسبب عدم ملموسيتها ويترتب على عدم إمكان التخزين ، اعتبارات تسويقية مهمة، فالخدمة التي لا تباع في مدة زمنية معينة تعد خسارة وفرصة ضائعة لا تعوض، وعليه فان المقعد الخالي في الطائرة مثلا :يعتبر خسارة طالما لا يمكن خزنه، وبيعه لاحقا.

5- عدم الحصول على ملكية الخدمة:[3]

إن عدم انتقال الملكية تمثل صفة واضحة تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي، وذلك لأن المستهلك له فقط الحق باستعمال خدمة معينة دون أن يمتلكها مثال :غرفة فندق أو مقعد في طائرة فالدفع يكون بهدف الاستعمال أو الاستئجار للشيء، بينما في حالة شراء السلعة، فالمستهلك له حق التصرف بها.

[1]. هاني حامد الضمور، مرجع سابق،ص24.
[2]. بشير العلاق، مرجع سابق، ص 37 39.
[3]. هاني حامد الضمور، نفس المرجع أعلاه، ص27.

المطلب الثاني: مفاهيم للجودة والتطور التاريخي لها.

أولا: مفهوم الجودة:

يختلف مفهوم الجودة من سياق إلى آخر؛ على اعتبار أنها مفهوم عالمي ذو دلالات مختلفة وفقا لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين، ويستخدم مصطلح الجودة للدلالة على منتوج جيد أو خدمة جيدة، ويراها البعض متحققة في المنتجات المرتفعة الأسعار، ولكن من الخطأ أن نعتقد أن المنتوجات أو الخدمات ذات الجودة العالية هي فقط الأكثر كلفة، وإنما هي تلك المنتجات أو الخدمات التي تتناسب وحاجات وتوقعات العملاء من حيث الأداء المرتفع والتكلفة المنخفضة وتوفر المنتوج أو الخدمة بالكمية المطلوبة والوقت المناسب.

ويرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية **Qualitas** التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة و الإتقان.[1]

1- تعريف الجودة:

لايوجد اجماع بين المختصين حول تعريف واضح ومحدد للجودة، ولقد تعدد ت استعمالات مصطلح" الجودة " ومدلولاتها في الحياة اليومية، فقد تستعمل للإشارة إلى ما هو ممتاز وفي هذا السياق اعتبرها قاموس **Oxford**: "درجة التميز أو الأفضلية" [2]

وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين **Afnor** على أنها : " قدرة مجموعة من الخصائص والمميزات الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء"[3]

و يقصد بالجودة: "مجموعة الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق الرغبات"[4]

إضافة إلى ماسبق فقدت اختلفت **تعاريف الجودة** وفقا لأشهر روادها كالآتي:[5]

- **جونسون (Jonson)**: "القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له".
- **جوران (Juran)**: "الملاءمة للاستخدام".
- **كروسبي (Crosby)**: " المطابقة للاحتياجات".

---

[1]. مأمون الدراركة، طارق شبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص15.

[2]. واله عائشة ،أهمية جودة الخدمة الصحية في تحقيق رضا الزبون، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2010 .2011. ص48.

[3]. Daniel Duret, Mourice Pillet, Qualité en production :de ISO9000a SIX sigma,2eme E'dition d'organisation , Paris,2002,p21.

[4].علي السلمي، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو9000، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1995، ص18.

[5]. مزيان عبد القادر، أثر محددات جودة الخدمة على رضا الزبون، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بلقايد، 2011. 2012، ص3.2.

- **اشيكاوا (Ishikawa)**: "تطوير تصميم المنتج بطريقة اقتصادية و أكثر فائدة و ترضي الزبون دائما".
- **فيجينبوم (Feigenbaum)**: "الخواص المميزة الشاملة المركبة للمنتج عند التسويق و التصميم و التصنيع و الصيانة ، و التي سيفي بها عند وضعه قيد الاستعمال حسب توقعات المستهلك."

استنادا للتعاريف السابقة، نلاحظ عدم الاتفاق على مفهوم للجودة ويكمن الاختلاف فيما إذا كانت مفهوما موضوعيا؛ يوجد في المنتج ذاته بغض النظر عن كيفية إدراكه من طرف الزبون، أو أنه مفهوم شخصي؛ يتحدد من خلال إدراك الفرد لأهمية إشباع المنتج لحاجاته. إلا ان الجميع اتفق على ان الهدف الذي تصبو إليه الجودة بالنهاية هو إرضاء المستفيد وإسعاده.

2- تعاريف للجودة حسب مداخيل روادها:

بغية الوصول إلى مفهوم مشترك للجودة ، فقد حددها **Garvin** سنة **1999** بخمسة مداخل ويمكن تناولها كالآتي:[1]

- **مدخل التفوق أو المتسامي**: ويقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملائمة المنتوج للاستخدام، أي قدرة أداء المنتوج للاستخدام وفقا للمواصفات التي تحقق رضا المستهلك من خلال تقديم أداء أفضل وأدق صفات تشبع رغبات المستهلك، وهذا المدخل يتفق مع تعريف **Feigenbaum** للجودة .
- **مدخل يعتمد على المنتج** : بموجب هذا المدخل ينظر للجودة على أنها الدقة والقدرة في قياس المفردات، أو الخصائص المطلوبة في المنتوج ، والتي هي قادرة على تحقيق رغبات المستهلك، هذا المفهوم يتطابق مع مفهوم مبادئ وفلسفة إدارة الجودة الشاملة والتي تؤكد على دقة مطابقة المواصفات الموضوعة
- **مدخل يعتمد على المستخدم**: ويقصد بالجودة وفق هذا المدخل بأنها ملاءمة المنتج للاستخدام ، وهذا المدخل يتفق مع ما ذهب إليه الباحث **Juran**.
- **مدخل يعتمد على التصنيع** : تعني الجودة وفق هذا المدخل صنع منتجات خالية من النسب المعيبة، من خلال مطابقتها لمواصفات التصميم المطلوبة وهذا يتفق مع مفاهيم الجودة في اليابان: اعمل الشي من أول مرة، وكذلك مع المفهوم التلف الصفري الذي نادى به **Crosby** .
- **مدخل يعتمد على القيمة** : يهدف هذا المدخل إلى تحقيق الجودة من خلال تحديد عناصر السعر، أي مدى إدراك المستهلك لقيمة المنتوج الذي يرغب في الحصول عليه من خلال مقارنة خصائص المنتج ، ومدى ملاءمتها لحاجته مع سعر شراء، ومتى تحقق ذلك للزبون فإن المنتوج يصبح بنظره ذا قيمة عالية، فالجودة يعبر عنها بدرجة التمايز بالسعر المقبول ويحقق السيطرة على متغيراتها بالكلفة المقبولة.

وأخيرا يمكننا صياغة التعريف التالي: "الجودة هي تلبية متطلبات ورغبات الزبون من خلال توافر المواصفات المطلوبة للمنتج".

[1]. قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة الشاملة،، ط 1 اصدار ثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009 ، ص21. 22.

ثانيا:التطور التاريخي لمفاهيم الجودة

يمكن تقسيم مراحل تطور مفهوم الجودة كالتالي:[1]

1. مرحلة ضبط الجودة:

إمتدت هذه المرحلة ما بين (**1900 – 1920**) و تميزت بأن مسؤولية تحديد الجودة تقع على مشرفين متخصصين بضبط الجودة و متابعة قياسها و التحقق منها على المنتجات التي تقوم الشركات بصناعتها.

2. مرحلة الضبط الإحصائي للجودة:

امتدت هذه المرحلة خلال الفترة (**1920- 1940**) واتسمت باستخدام وظيفة التفتيش ومقارنة النتائج بالمتطلبات المحددة لتحديد درجة التطابق بين المنتوج والمواصفات المطلوبة للجودة.

3. **مرحلة ظهور منظمات متخصصة في الجودة:**

وكانت هذه المرحلة خلال (**1940- 1960**) وامتازت بعدة تغيرات في بيئة الصناعات وخاصة بعد فترة الكساد الاقتصادي الرأسمالي (**1929 – 1933**) ، مما أدى إلى ظهور منظمات صناعية متخصصة بضبط الجودة مثل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة **ASQC** التي أدت إلى تحديد مستوى مقبول للجودة عند إنتاج و بيع المنتجات ، كذلك ظهور حلقات الجودة في اليابان عام **1956** و ما حدث عليها من تطورات بعد ذلك التاريخ على مفهوم حلقات الجودة.

4. مرحلة تحسين الجودة:

امتدت هذه المرحلة ما بين (**1960- 1980**)، وقد تميزت بتطور مفهوم حلقات الجودة في اليابان إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة ، إلى جانب مفاهيم أخرى كتوكيد الجودة والذي يعتبر نظام متكامل يتضمن عدد من السياسات والإجراءات اللازمة لتحقيق الجودة في المؤسسات الصناعية.

5. **مرحلة إدارة الجودة:** امتدت هذه المرحلة ما بين (**1980- 2000**) وتميزت هذه المرحلة بعدد من مفاهيم الجودة التي تمخضت عنها المرحلة السابقة كمفاهيم العولمة، الإيزو، وظهور برامج الحاسوب في تصميم المنتوج وإنتاجه وظهور فكرة الإنتاج المتكامل وأنظمة الإنتاج المرن وغيرها.

6. مرحلة القرن 21:

هي المرحلة المستقبلية التي تشير إليها الأبحاث العلمية في هذا الميدان بأنها ستكون مرحلة الاهتمام بالعميل من خلال تقديم وإنتاج ما يرغب فيه ، من حيث سهولة وسرعة الحصول عليه عند الطلب .

---

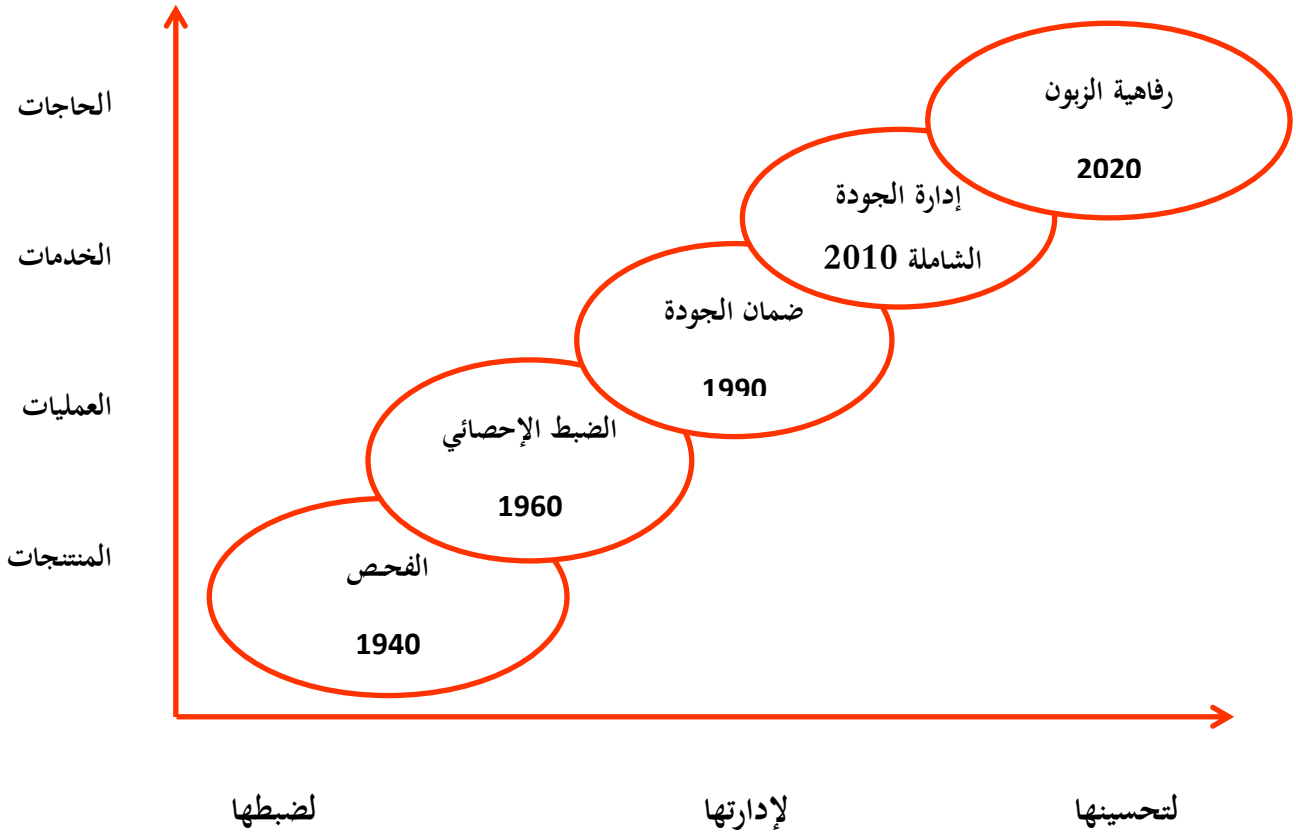
[1] . راجع في ذلك:

- فريد عبد الفتاح زين الدين ، تخطيط و مراقبة الإنتاج : مدخل إدارة الجودة الشاملة ، دار الكتب ، 1999 ، ص480.
- قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سابق، ص 25.24.23.
- عمر وصفي عقيلي ، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، ط1، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن، 2001، ص24 .

إذ يتوقع أن يشهد العقد القادم تطورات كبيرة في أساليب ضبط الجودة ، ولكي تحقق المنظمة مستوى الجودة المطلوب عليها أن تبدأ بالزبون وليس بالسلعة الملموسة أو العملية التصنيعية، سيعتمد التركيز على الزبون في جميع عمليات ضبط الجودة بدءا من التخطيط للأنشطة والفعاليات اللازمة لضبط الجودة وإدارتها وصولا إلى المخرجات النهائية، أي بعبارة أخرى سوف يكون الاتجاه بالتحول نحو تحقيق القيمة الشاملة للزبون ، والذي يتطلب مكافأة العاملين ماديا ومعنويا لتحقيق تلك القيمة وتحقيق رضا الزبون.

و الشكل الموالي يوضح تطور مفاهيم إدارة الجودة وصولا إلى العصر الحديث: [1]

الشكل رقم (02_01): تطور مفاهيم إدارة الجودة



المصدر: علي السلمي،إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو 9000، دار الغريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ، 1995 ص 11.

[1]. علي السلمي، مرجع سابق، ص11.

المطلب الثالث: الأهمية، الأهداف والعوامل المؤثرة في الجودة:

أولا: أهمـــية الـجـودة

للجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات أو المستهلكين، إذ تعتبر الجودة أحد العوامل التي تحدد حجم الطلب على منتجات المؤسسة وتكون الأهمية كما يلي:[1]

1. **بالنسبة للمؤسسة:**

تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى جودة منتجاتها، ويتضح ذلك من خلال العلاقات التي تربط المؤسسة مع الموردين وخبرة العاملين ومهارتهم ، ومحاولة تقديم منتجات تلبي رغبات وحاجات عملاء المؤسسة، فإذا كانت منتجاتها ذات جودة منخفضة فيمكن تحسينها لكي تحقق الشهرة والسمعة الواسعة والتي تمكنها من التنافس مع المؤسسات المماثلة في نفس النشاط.

2. **المسؤولية القانونية للجودة:**

تزايد وباستمرار عدد المحاكم التي تتولى النظر في قضايا مؤسسات تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة في إنتاجها أو توزيعها لذا فإن كل مؤسسة إنتاجية أوخدمية تكون مسؤولة قانونا عن كل ضرر يصيب العميل من جراء استخدامه لهذه المنتجات.

3. **المنافسة العالمية:**

إن التغيرات السياسية والاقتصادية ستؤثر في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات إلى درجة كبيرة في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة ، تكتسب الجودة أهمية متميزة إذ تسعى كل من المؤسسة والمجتمع إلى تحقيقها أهداف التمكن من تحقيق المنافسة العالمية وتحسين الاقتصاد بشكل عام و التوغل في الأسواق العالمية، فكلما انخفض مستوى الجودة في منتجات المؤسسة أدى ذلك إلى إلحاق الضرر بأرباحها

4. **حماية المستهلك:**

تطبق الجودة في أنشطة المؤسسة ووضع مواصفات قياسية محددة تساهم في حماية المستهلك من الغش التجاري وتعزيز الثقة في منتجات المؤسسة عندما يكون مستوى الجودة منخفضا يؤدي ذلك إلى إحجام المستهلك عن شراء منتجات المؤسسة، وعدم رضا المستهلك هو فشل المنتوج الذي يقوم بشرائه من القيام بالوظيفة التي يتوقعها المستهلك.

[1]. مزيان عبد القادر، مرجع سابق، ص8.

5. **التكاليف وحصة السوق:** تنفيذ الجودة المطلوبة لجميع عمليات ومراحل الإنتاج من شأنه أن يتيح الفرص لاكتشاف الأخطاء وتلافيها لتجنب تحمل تكلفة إضافية إلى الاستفادة القصوى من زمن المكائن والآلات عن طريق تقليل الزمن العاطل عن الإنتاج، وبالتالي الكلفة وزيادة ربح الشركة.

ثانيا: أهـداف الجـودة

بشكل عام هناك نوعان من أهداف الجودة هما:1

1. **أهداف تخدم ضبط الجودة:** وهي التي تتعلق بالمعايير التي ترغب المؤسسة في المحافظة عليها ، وتصاغ على مستوى المؤسسة ككل وذلك باستخدام معايير تتعلق بصفات مميزة مثل الأمان وإرضاء الزبائن.
2. **أهداف تحسين الجودة:**وهي غالبا ما تنحصر في الحد من الأخطاء وتطوير منتجات ترضي حاجات الزبائن بفعالية أكبر. ومن هنا يمكن تصنيف أهداف الجودة بنوعيها إلى خمس فئات هي:

أ- أهداف الأداء الخارجي للمؤسسة ويتضمن الأسواق البيئة والمجتمع.

ب- أهدف أداء المنتج وتناول حاجات الزبائن والمنافسة.

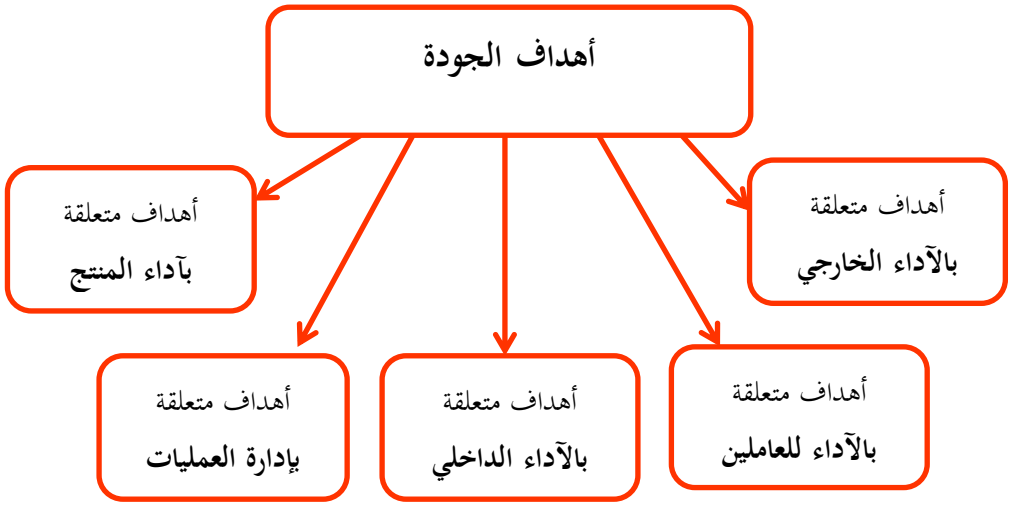
ج- أهداف العمليات وتناول مقدرة العمليات وفاعليتها وقابليتها للضبط.

د- أهداف الأداء الداخلي وتناول مقدرة المؤسسة وفاعليتها ومدى استجابتها للتغيرات ومحيط العمل.

هـ- أهداف الأداء للعاملين وتناول المهارات والقدرات والتحفيز وتطوير العاملين.

والشكل التالي يوضح أهداف الجودة:[2]

الشكل (02_02): أهـداف الجـودة



المصدر: محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهاد الايزو، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ، 2006، ص27.

[1]. سميحة بلحسن ، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات ماستر تخصص علوم تجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2011 .2012 ، ص 06.05.

[2].محمد الصيرفي، الجودة الشاملة طريقك للحصول على شهادة الإيزو، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006، ص27

ثالثا: العوامل المؤثرة في الجودة

تشمل ستة عوامل أساسية[1]:

1. **الأسواق:**

بديهي إذا لم يكن هناك أسواق فإنه لن تكون هناك منتجات ، ولن يكون هناك اهتمام بالجودة وأساليبها ، وهناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق , ولكي يمكن لمنتج ما أن يحتل مكانا مناسبا في الأسواق فلابد من أن يكون ذا جودة عالية تحقق له الاستقرار اللازم.

2. **العامل:**

لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة هذا التقدم ولتحقيق الإتقاذ والجودة في الأداء.

3. **رأس المال:**

قد أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين ، وفي نفس الوقت فإن الحصول على المعدات الحديثة للارتفاع بمستوى الجودة يتطلب الكثير من استثمار رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية.

4. **الإدارة:**

لا يخفى علينا بالطبع الحاجة إلى وجود نظام إداري واع لخلق ومتابعة نظام فعال لضبط الجودة وخاصة أن مسؤوليات الجودة قد توزعت على المجموعات المختلفة وأصبحت للإدارة مسؤولة مسؤولية تامة عن متابعة هذه المجموعات ومراقبة الجودة.

5. **المواد الأولية:**

نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية ،فإنه قد أمكن الوصول إلى كثير من المواد الصناعية التي تفي بالاحتياجات المطلوبة ، كما انه أصبح من الممكن من الآن اختيار جودة المواد الأولية باستخدام الكثير من المواد الحديثة ولم تصبح العملية مجرد فحص بالعين المجردة كما كان متبعا في الماضي.

6. **الآلات والوسائل الفنية الحديثة :**

لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الكثير من الماكنات الخاصة التي تفي بالاحتياجات المطلوبة ، وقد ساعدت هذه الماكنات الآلات على الوصول إلى دقة عالية وبالتالي إلى جودة مرتفعة إلى حد كبير.

[1]. مزيان عبد القادر، مرجع سابق، ص 09. 10.