



جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد كمي

بعنوان:

أنماط القرار ودورها في تعظيم الأرباح في مؤسسات التأمين

دراسة حالة: المؤسسة الوطنية للتأمين SAA

المديرية الجهوية بورقلة

من إعداد الطلبة:

- بوزوايد عماد الدين

- بن عيسى محمد مخلوف

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:/...../2020

د/ (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ لعروسي العربي (أستاذ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقرا

د/ (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

الإهداء

يا من يرتعش قلبي لذكرك يا من أودعتني الله أهديك هذا البحث أبي رحمة
الله عليه

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى من هم أقرب إلى روعي أمي
وزوجتي وأبنائي

اسأل الله أن يحفظهم ويديم عليهم الصحة والعافية وأن يطيل في عمرهم
إلى إخواني وأخواتي وأولادهم حفظهم الله

إلى كل العائلة والأقارب

إلى كل من علمني حرفا طيلة حياتي الدراسية من التعليم الابتدائي إلى
الجامعي إلى أساتذتي الكرام

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث ولو بكلمة تشجيع

إلى كل دفعة اقتصاد كمي 2020/2019

بوزوايد عماد الدين

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لمن هما الفضل بعد الله في وجودي وربياني
وسهرنا على راحتني، لأبلغ مبلغني هذا، إلى الوالدين الكريمين:

الوالد ندعو الله أن يتغمده بواسع رحمته ويسكنه فسيح جناته

وإلى الوالدة ندعو الله أن يبارك في عمرها ويبقيها نبراسا وتاجا على رأسي

إلى زوجتي ورفيقة دربي، إلى أولادي (محمد الأمين، لينة فاطمة الزهراء)

إلى إخوتي وجميع أفراد عائلتي

إلى كافة الزملاء

إلى كل أصدقائي وأصحابي ورفقاء الدرب

إلى هؤلاء جميعا أهدي حصاد جهدي وثمرة عملي.

بن عيسى محمد مخلوف

التشكرات

الحمد لله رب العالمين الذي جاد علينا بنور العلم فأنعم علينا ووفقرنا في
إتمام هذا العمل وأنار لنا الدرب للعلم والطرفة

أقدم الشكر الجزيل للأستاذ المشرف لعروسي العربي لقبوله الإشراف على
هذه المذكرة وجزاه الله كل الخير على الجهد والنصائح والإسهامات القيمة.

لا يفوتنا أن نشكر المطور في المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين
بورقلة على ما قدمه لنا من مساعدة في إنجاز هذا العمل

كما نشكر كل من ساعدنا على إنجاز هذا البحث من بعيد أو من قريب

وفي الأخير أسأل الله النجاح والتوفيق لجميع الطلبة

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية بحوث العمليات و بشكل خاص أنماط اتخاذ القرارات و دورها في تعظيم أرباح مؤسسة التامين كالشركة الوطنية للتأمين بالمديرية الجهوية ورقلة، فقد حاولنا الإجابة على إشكالية " كيف تؤثر نظرية القرار على تعظيم أرباح شركات التأمين؟"، حيث قمنا باستخدام المنهجين الوصفي و الكمي التحليلي بهدف التصور الأمثل للمشكلة و إيجاد الحلول المناسبة لها. و قد توصلت الدراسة إلى أن لبحوث العمليات و نظريه أنماط اتخاذ القرار دور كبير في تعظيم أرباح شركات التأمين خاصة في حالة عدم التأكد ، من خلال الاختيار الأفضل للمشاريع المستقبلية التي تستقطبها شركة التأمين بورقلة .

الكلمات المرجعية: أساليب كمية، بحوث عمليات، تأمين، نظرية قرار، تعظيم أرباح.

Abstract :

This study aimed to highlight the importance of operations research, and in particular the patterns of decision-making and its role in maximizing the profits of the economic corporation, the National Insurance Company of the Regional Directorate of Ouargla. We tried to answer the problem of 'How does decision theory affect the maximization of the profits of insurance companies? ', As we used the descriptive and quantitative and analytical approaches in order to optimize the problem and find appropriate solutions.

And the study found that operations research and clarification of decision-making patterns have a great role in maximizing the profits of insurance companies, especially in case of uncertainty, through the better choice of future projects that the insurance company will attract..

Key words: quantitative methods, operations research, insurance, decision theory, profit maximization

الصفحة	البيان
I	الإهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
أ - هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأسس النظرية للتأمين ونظرية القرار	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار العام للتأمين ومؤسسة التأمين
3	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين
3	الفرع الأول: نشأة ومفهوم التأمين
4	الفرع الثاني: عناصر عقد التأمين وخصائصه
5	الفرع الثالث: مبادئ وأنواع التأمين
8	الفرع الرابع: أهمية التأمين
10	المطلب الثاني: الإطار العام لمؤسسات التأمين
10	الفرع الأول: تعريف مؤسسات التأمين
10	الفرع الثاني: تصنيفات مؤسسات التأمين
11	الفرع الثالث: وظائف شركات التأمين
11	المبحث الثاني: نظرية القرار
11	المطلب الأول: بحوث العمليات
11	الفرع الأول: نبذة تاريخية عن بحوث العمليات
12	الفرع الثاني: تعريف بحوث العمليات
13	الفرع الثالث: أهمية واستخدامات علم بحوث العمليات
14	الفرع الرابع: أسباب الحاجة إلى أساليب بحوث العمليات
14	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول اتخاذ القرار
14	الفرع الأول: تعريف و ماهية اتخاذ القرار وأهمته
16	الفرع الثاني: عملية و مراحل و انواع اتخاذ القرار
20	الفرع الثالث: نماذج و اساليب المنهج الكمي في اتخاذ القرارات

21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع
21	المطلب الأول: الدراسات السابقة
21	الفرع الأول: دراسات عربية
24	الفرع الثاني: دراسات أجنبية
26	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA
33	المطلب الأول: البطاقة الفنية للشركة الوطنية للتأمين SAA
33	الفرع الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA
34	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA
37	المطلب الثاني: أهداف ومنتجات الشركة الوطنية للتأمين SAA
37	الفرع الأول: أهداف الشركة الوطنية للتأمين SAA
37	الفرع الثاني: منتجات الشركة الوطنية للتأمين SAA
39	الفرع الثالث: عينة الدراسة
40	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج
41	المطلب الأول: اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد
45	المطلب الثاني: اتخاذ القرار في حالة المخاطرة
50	الخاتمة
54	المراجع
58	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	البيان	الصفحة
01-01	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	26
01-02	قائمة وكالات بورقلة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة لتوزيع منتجات التأمين.	39
02-02	العوائد المتوقعة من طرف مسؤول الإنتاج بالشركة الوطنية للتأمين	42

قائمة الأشكال

الصفحة	البيان	رقم الشكل
36	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين بورقلة	01-02

المقدمة

إن موضوع اتخاذ القرارات في مؤسسات التأمين يأخذ حيزا كبيرا وهاما، وذلك لارتباطه بمختلف العمليات الإدارية، حيث أن عملية اتخاذ القرارات نتج عنها مراحل تسيير الإداري والمتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، إضافة إلى ذلك، فإن نظرية القرار تهتم بإنشاء نموذج لاتخاذ القرارات في حالة المخاطرة وحالة عدم التأكد، وتقدم مجموعة من المبادئ والشروط الواجب مراعاتها في اختيار القرارات في ظل البدائل المتوفر فباستثناء التأمين أكثر المجالات تجسيدا لمفاهيم عدم التأكد والمخاطرة، فتحسين البصيرة والتقليل من مستوى عدم التأكد يشكلان جانبا بالغ الأهمية، حيث يعمل على تحسين عملية اتخاذ القرارات داخل الشركة. فاتخاذ القرار يلعب دورا هاما في ممارسة العمليات الإدارية، هذا إلى جانب كونه عملية إدارية هامة في حد ذاته، إذ أن نجاح أو فشل أي إداري ينسب إليه.

فعملية صنع القرار تفرض على المسير استخدام مجموعة من الأساليب المساعدة على اتخاذ القرارات، خاصة الطرق العلمية والمتمثلة في الأساليب الكمية أو بحوث العمليات. حيث قامت الكثير من المنشآت بإعداد موظفين في هذا المجال واهتمت الجامعات ومراكز البحث العلمي بإدخال أساليب الكمية في خططها الدراسية والتحفيزية. فأسلوب صياغة النماذج وبنائها رياضيا من أهم أساليب بحوث العمليات وأكثرها استخداما في مختلف القطاعات.

ولعل أبرز أسباب الاهتمام بالأساليب الكمية هو لدقتها وقلة احتمال الخطأ فيها، ولارتباطها بالمجال التطبيقي، حيث يتم اتخاذ القرار المناسب على ضوء الدراسة الكمية.

إشكالية الدراسة:

وعليه نطرح الإشكالية التالية:

كيف تؤثر نظرية اتخاذ القرار في تعظيم الأرباح في مؤسسات التأمين؟

وبالتالي نتفرع عنه أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية:

1. ما مدى تأثير أنماط القرار في تعظيم أرباح الشركات الاقتصادية؟
2. ما دور القرار في تعظيم أرباح مؤسسات التأمين؟
3. هل تعتمد الشركة الوطنية للتأمين على نظرية اتخاذ القرار لتعظيم أرباحها؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية يتم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: عملية اتخاذ القرار تؤثر بشكل مباشر في تعظيم أرباح مؤسسات التأمين.

الفرضية الثانية: القرار عامل أساسي لمؤسسة التأمين فمن بين أدواره تقليل تكاليف الإنتاج و تعظيم الأرباح.

الفرضية الثالثة: تعتمد الشركة الوطنية للتأمين عل نظرية اتخاذ القرار لتعظيم أرباحها .

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في تسليط الضوء على الخطوات ومعايير عملية اتخاذ القرار وكيفية تطبيق الطرق العلمية في اختيار القرار المناسب عن طريق استخدام بحوث العمليات وخاصة نظرية القرار، والتي تعتبر منهج وأسلوب علمي لتحليل المشكلات واتخاذ الأساليب الكمية المسائر القرارات منذ الحرب العالمية الثانية إلى يومنا هذا. بالإضافة إلى إثراء المكتبة بتناول قطاع التأمين وتطوره منذ قبل الميلاد إلى الوقت المعاصر.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- إبراز المفاهيم الأساسية للتأمين وتطوره التاريخي
- إبراز أهمية بحوث العمليات ونظرية القرار، كمنهج وأسلوب علمي لتحليل المشكلات واتخاذ القرار.
- توضيح طرق اتخاذ القرار المناسب لتعظيم الإنتاج وتخفيض التكاليف باستخدام الأساليب الكمية في حالة عدم التأكد وحالة المخاطرة.
- فتح المجال أمام الممارسين الاقتصاديين لاستخدام الأساليب الكمية لاتخاذ القرار في مشاريعهم الاستثمارية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: و تمثلت في دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتأمين المدرية الجهوية (SAA) ورقلة

- الحدود الزمنية: ستكون الدراسة خلال سنة 2020

أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدت أسباب أدت بنا إلى اختيار موضوع أنماط اتخاذ القرار لتعظيم الأرباح في المؤسسة الاقتصادية ومنها:

- رغبة شخصية لتناول موضوع متعلق ببحوث العمليات.

- أهمية عملية اتخاذ القرار المناسب في المؤسسة الاقتصادية.
- كاقصاديين موضوع تخصصنا في الدراسة الجامعية حاولنا إبراز أن الأساليب الكمية والرياضية مهم في عملية اتخاذ القرار لتعظيم الأرباح وتدنئه التكاليف.

منهج الدراسة:

استخدمنا في هذا البحث المنهجين الوصفي والكمي التحليلي، وهذا ما يتناسب مع الإشكالية المطروحة، كما قمنا بجمع بين الدراسة النظرية الأكاديمية والدراسة التطبيقية الميدانية، وهذا بهدف التصور الأمثل للمشكلة وتحليلها ووضع الحلول المناسبة لها من الناحية النظرية والتطبيقية.

هيكل الدراسة:

لقد قسمنا هذا البحث إلى فصلين، الفصل أول للدراسة النظرية الأكاديمية، والفصل الثاني فيمثل الجانب التطبيقي.

بحيث أن الفصل الأول يضم ثلاثة مباحث، المبحث الأول تطرق إلى الإطار العام حول التأمين ومؤسسة التأمين، حيث تناولنا فيه نشأة التأمين وتعريفه، بالإضافة إلى عناصر عقد التأمين وخصائصه، ثم انتقلنا إلى مبادئ وأنواع التأمين وأهميته، كما تطرقنا فيه إلى الإطار العام لمؤسسات التأمين حيث شرحنا تعريف مؤسسة التأمين، وتصنيفاتها ووظائفها.

أما المبحث الثاني فتناول نظرية القرار كمطلب أول، من خلال بحوث العمليات، حيث تطرقنا إلى نبذة تاريخية والتعريف، وأهمية علم بحوث العمليات.

كما أن المطلب الثاني تناول مفاهيم أساسية حول اتخاذ القرار، من حيث التعريف وأهمية اتخاذ القرار، وشرحنا ماهية اتخاذ القرار وعملية اتخاذ القرار، كما تطرقنا إلى مراحل اتخاذ القرار، وأنواعه، كما عرضنا نماذج اتخاذ القرار، وفي الأخير ذكرنا أساليب المنهج الكمي في اتخاذ القرارات.

أما المبحث الثالث من هذا الفصل، فتم سرد مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت نفس المجال، أما المبحث الثاني فقد تم إجراء مقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة.

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهناها أثناء قيامنا بهذه المذكرة نذكر ما يلي:

- إن التدابير المنتهجة للوقاية من انتشار فيروس كوفيد 19، والتي نتج عنها فرض حجر كلي وجزئي لكل النشاطات الاجتماعية في الجزائر، مما أدى إلى غلق المكتبات، وصعوبة التواصل بين الطلبة والأساتذة والمؤسسة

المعنية بالدراسة، من أجل جلب البيانات، بالإضافة إلى شح المراجع والكتب خاصة في هذا الموضوع. كل هذه الظروف صعبت علينا الدراسة النظرية والتطبيقية.

الفصل الأول:

الأسس النظرية للتأمين ونظرية القرار

تمهيد:

منذ القدم و المؤسسات الاقتصادية تتعرض إلى أخطار عديدة ينتج عنها خسائر مالية وعادة ما تكون ناتجة عن سوء قرارات إستراتيجية, وهنا ظهرت الحاجة إلى وسائل تساعد في مواجهة الظروف المستقبلية وأعباء الأخطار محتملة الوقوع, ويعتبر التأمين أهم وسائل المواجهة فهو يعمل على توفير التغطية الكاملة أو الجزئية للأفراد أو المنشآت, حيث تسعى كل مؤسسة إلى إيجاد أفضل السبل التي تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة وتندرج عملية اتخاذ القرار ضمن الأساليب الكمية التي تساعد صناع القرار في المجال الاقتصادي لاختيار أفضل بديل متاح في سبيل تعظيم الربح أو تقليل التكاليف والخسائر.

نعرض في هذا الفصل الأسس النظرية للتأمين ونظرية القرار، من خلال تقديم بعض المفاهيم العامة حول التأمين ونظرية اتخاذ القرار (الأساليب الكمية) وقد تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الإطار العام للتأمين ومؤسسة التأمين

المبحث الثاني: نظرية القرار

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع

المبحث الأول: الإطار العام للتأمين ومؤسسة التأمين

يتم التعرف في هذا المبحث على عموميات ومفاهيم حول التأمين ومؤسسة التأمين

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التأمين

يتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى نشأة التأمين، ومفهومه وخصائصه، وكذلك أنواعه ومبادئه، مع إبراز الدور الاقتصادي والاجتماعي للتأمين.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم التأمين:

سنقوم بعرض لمحة تاريخية عن نشأة التأمين مع ذكر عدة تعريف له فيما يلي:

أولاً- نشأة التأمين : نتيجة للسياسة التجارية المنتهجة قديماً والتي كانت مبنية على الفكر التعاوني من أجل التأمين، نجد أنه مر بعدة مراحل و أول فكرة هي القرض السفينة ويعتبر من أقدم صور التأمين البحري الذي عرفه البابليون منذ حوالي أربعة آلاف سنة قبل الميلاد، وعرفته الحضارات الأخرى ويعرف على أنه: ¹ " قرض يقدمه أصحاب الأموال إلى أصحاب السفن بقيمة السفينة وحمولتها، فإذا غرقت السفينة ضاع بقرقها القرض، وإذا وصلت سالمة إلى ميناء الوصول، قام أصحابها بسداد القرض والفوائد عليها باهظة ".
وفي بداية القرن 16 صدرت مجموعة من النصوص القانونية المتعلقة بالتأمين من طرف المشرع الفرنسي،² في كتاب يتضمن قواعد القانون البحري وهو كتاب خاص بالتأمين.

وتبعت فرنسا بقيت دول أوروبا الأخرى كإيطاليا وهولندا، اسبانيا وانجلترا حيث تعتبر وثيقة التأمين البحري الإيطالية الصادرة بتاريخ 1347/10/23 أقدم وثيقة تأمين بحري تحمل مواصفات عقد التأمين المنظم بالإضافة إلى أوامر برشلونة (1436-1484)م. وهي عبارة عن مجموعة تشريعات وضعها الاسبان والبرتغاليون لتنظيم شؤون التأمين البحري.³

واستمر عقد القرض البحري حتى العصور الوسطى، وقد ساعد على ازدهار التجارة والتبادل الدولي وتطور عقد التأمين البحري بصدور القانون البحري الانجليزي سنة 1601، حيث يعتبر من أهم المحطات التاريخية في التأمين البحري، وقد امتد أثره حتى أيامنا هذه بعد إدخال بعض التعديلات عليه.

وبعد التأمين البحري ظهر التأمين البري بعد حريق لندن في القرن السابع عشر عام 1666م، حيث التهم هذا الحريق حوالي 13000 منزل ونحو 100 كنيسة أي ما يقارب 85% من المدينة، وعقب هذا الحريق قامت

¹ صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، إدارة التأمين، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014، ص37

² عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة حيرد، الجزائر، الجزء الأول، 1998، ص21-23

³ صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، نفس المرجع، ص37

شركات التأمين البحري بضم إلى عملياتها العادية التأمين ضد أخطار الحريق، لينتشر في باقي شركات التأمين في فرنسا وألمانيا والولايات المتحدة.

نجد كذلك وثيقة التأمين على الحياة باسم المواطن الانجليزي WILLIAM GYBBAUS والتي صدرت عام 1583 وتعتبر أقدم وثيقة للتأمين على الحياة.

ومع دخول عصر الاتصال والتكنولوجيات الحديثة ظهرت عدة صور للتأمين ومنها (التأمين ضد تلف المزروعات، التأمين ضد الطائرات، التأمين ضد أخطار الكمبيوتر ... الخ)

ثانيا- تعريف التأمين: ورد في العديد من المراجع تعريفات للتأمين وفيما يلي نذكر منها:

التعريف الأول: يعرف التأمين من الناحية القانونية كما جاء في المادة 619 من القانون المدني الجزائري على أنه : * عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو المستفيد الذي اشترط لصالحه مبلغا من المال أو إيرادا أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبين بالعقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له *.¹

التعريف الثاني: يعرف التأمين على أنه اتفاق يلتزم بمقتضاه الطرف الأول المؤمن أن يؤدي إلى الطرف الثاني المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه، مبلغا من المال أو إيرادا مرتبا، أو أي عوض مالي آخر مبلغ التأمين. في حال وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك نظير قسم أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن.²

التعريف الثالث: التأمين بهذه المثابة هو نوع من التكافل المبكر يرتبه أصحاب المصلحة فيه، أو يرتب لهم تحقيقا لما ينشدونه من أمان يزعزعه احتمال تحقق الخطر. وهذا التكافل بعينه هو الذي يعطي للتأمين ذاتيته المميزة له عن غيره من المفاهيم التي تشبه به كالمقامرة أو المضاربة أو الرهان.³

ويمكن أن نستخلص تعريف خاص للتأمين حيث نعرفه على أنه عقد يتم بين طرفين الأول المؤمن والثاني المؤمن له، بحيث الأول يقوم باكتتاب العقد وتوفير أحسن حماية لمواجهة التوقعات المستقبلية. ويلتزم كذلك بدفع التعويضات اللازمة في حالة تحقق الخطر أما الطرف الثاني فيلتزم بإخطار الطرف الأول والتصريح بكل ما يحتاجه من معلومات صحيحة من أجل اكتتاب العقد ويلتزم أيضا بدفع قيمة العقد.

الفرع الثاني: عناصر عقد التأمين وخصائصه:

من خلال التعاريف السابقة الذكر للتأمين نستخلص منها عناصر عقد التأمين، مع ذكر خصائصه.

¹ عبد الرزاق بن خروف، مرجع سبق ذكره، ص12.

² صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، مرجع سبق ذكره، ص38.

³ عبد المطلب عبده، مبادئ التأمين، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 1981، ص43.

أولاً- عناصر عقد التأمين: عند تطرقنا لعدة تعريفات للتأمين نجد عدة أطراف لعقد التأمين:

- المؤمن: وهو الذي يتعهد بتغطية الخطر عند حدوثه مقابل ما يتلقاه من أقساط من المؤمن له.¹
- المؤمن له: وهو الطرف الذي يتعرض للخطر ويتقدم إلى شركة التأمين بغية اكتتاب العقد ويلتزم بتأدية القسط المتفق عليه.
- الخطر: وهو عبارة عن عارضة مستقبلية محتملة الوقوع ويمكن أن يكون تحقق الخطر جزئي أو كلي.
- القسط: وهو مبلغ مالي يلتزم بدفعه المؤمن له للمؤمن مقابل التزام هذا الأخير بتحمل عبئ الخطر ويمكن أن يكون قسط وحيد أي فوري أو دوري عن طريق دفعات.
- مبلغ التأمين أو التعويض: وهو المبلغ الذي يدفعه المؤمن للمؤمن له في حالة تحقق الخطر المعنى بالتأمين ويقدر المبلغ حسب الأضرار المقيمة من طرف الخبير.
- مدة سريان العقد: وهي فترة سريان العقد ويعتمد عليها في حساب القسط وأغلبية عقود التأمين تكون لسنة واحدة.

ثانياً- خصائص عقد التأمين: يتميز عقد التأمين بمجموعة من الخصائص نذكر منها:²

- عقد التأمين عقد رضائي: يعني أنه لا ينعقد إلا بموافقة إدارتي طرفي العقد بالتوافق الايجابي والقبول، ويستلزم الإثباتات الكتابية على وثيقة التأمين ويوقع من الجانبين.
- عقد التأمين عقد ملزم للجانبين: في هذا العقد يأخذ الطرفين صفة الدائن والمدين في نفس الوقت، فالمؤمن له، يلتزم بدفع الأقساط. أما المؤمن يلتزم بتعويض الخسارة، فالتزام الأول يكون محققاً، بينما التزام الثاني يكون معلقاً.
- عقد التأمين عقد معاوضة: نقصد به صفة التعويض التي يتميز به عقد التأمين فيدفع المؤمن له قسط مقابل قيام المؤمن بتعويضه عن الخطر في حالة وقوعه.
- عقد التأمين عقد إذعان: ويقصد به أنه في هذا العقد ينفرد أحد طرفيه بوضع الشروط وما على الطرف الآخر إلا القبول باستثناء التأمينات الإلزامية.
- عقد التأمين عقد قانوني: بمعنى أن عقود التأمين نظمها المشرع في نصوص وأحكام قانونية يعمل بها في حالة نزاع أو خلاف قائم.

الفرع الثالث: مبادئ وأنواع التأمين

نقوم بعرض مبادئ وأنواع التأمين فيما يلي:

أولاً- مبادئ التأمين:

¹ محمد حسن قاسم، محاضرات في عقد التأمين، الدار الجامعية، 1999، ص120.

² عبد الله حسن مسلم، إدارة التأمين والمخاطر، دار المعترف للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015، ص29.

- مبدأ التعويض: ويستلزم فيه أن يوفي المؤمن بالتزاماته بدفع للمؤمن له تعويضا للخسائر التي لحقت به في حالة وقوع الخطر "وينص هذا المبدأ على أن تكون قيمة التعويض المقدمة للمؤمن بقدر ما لحقه من خسائر عند تحقق الخطر المؤمن ضده هذا من أجل منع المؤمن له من المقامرة على وقوع الخطر افتعاله".¹
 - مبدأ المصلحة التأمينية: يشترط في هذا المبدأ أن تقوم المصلحة التأمينية للمؤمن له والمؤمن وذلك باستبعاد عنصر المغامرة من عملية التأمين فيكون العنصر المؤمن واضح قابل للتضرر وهذا ما يعكس الحفاظ على المصلحة المتبادلة في العقد.²
 - مبدأ حسن النية: ومعناه أن يقوم طرفي العقد بالتصريح بكافة البيانات والحقائق المرتبطة بموضوع التأمين، "فيكون التصريح من طرف المؤمن له لكل ما لديه معلومات والشروحات التي تخص عملية التأمين أما المؤمن يجب أن يبين وبوضوح شروط العقد واستثناءاته، وعليه فحسن النية المتبادلة بين الطرفين هو جوهر العملية التأمينية. وإخلال بهذا المبدأ يستلزم مباشرة بطلاق العقد".³
 - مبدأ المشاركة: وحسب هذا المبدأ يقوم المؤمن له بإبرام عقد التأمين أو عقود التأمين تخص موضوع تأمين واحد، ولنفس الفترة لدى عدة شركات تأمين، بحيث تشترك هذه الأخيرة بدفع التعويض المستحق كل على حسب نسبة مبلغ التأمين المتفق عليه إلى مجموع مبالغ التأمين كل ذلك بشرط ألا تزيد جملة المبالغ عن قيمة الضرر الذي لحق بالشيء محل التأمين.
 - مبدأ الحلول في الحقوق: ويقصد بمبدأ الحلول أن تحل شركة التأمين محل المؤمن له في الرجوع إلى الغير المتسبب في الخسارة التي لحقت به وتطالبه بالتعويض على أن تحتفظ لنفسها ما دفعته للمؤمن له فقط.
- ثانياً- أنواع التأمين:** نجد عدة تقسيمات للتأمين حسب أساس معين أو وجهة نظر معينة منها:
- 1 - **التقسيم من الناحية النظرية:**⁴ يهدف هذا التقسيم هنا إلى بعث التأمين من الناحيتين القانونية والفنية وهناك أكثر من معيار يتخذ لإجراء مثل هذا التقسيم من أهمها:
 - 1 1 - **عنصر التعاقد:** ويكون التأمين هنا اختياري أو إجباري.
- **التأمين الاختياري:** ويشمل التأمينات التي يتعاقد عليها الفرد أو المؤسسة بمحض إرادتهم ولحاجتهم لهذه التغطية التأمينية مثل تأمين الحوادث والحريق وتأمين السيارات الغير إجباري.

¹ عبد الإله نعمة جعفر، **النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين**، دار المناهج للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2007، ص317.

² عبد الله حسن مسلم، نفس المرجع، ص18.

³ نفس المرجع، ص18.

⁴ إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، **مبادئ التأمين**، الدار الجامعية، 2006، ص55-59.

• **التأمين الإجباري:** ويشمل التأمينات التي تلتزم الدولة بتوفيرها للأفراد أو المؤسسات التي تلتزم بالتعاقد عليها وذلك بهدف اجتماعي مثل: تأمين المسؤولية المدنية في تأمين السيارات ويكون عنصر الإيجاب من الدولة أساس التعاقد.

1 2 - الغرض من التأمين أو طبقا للطرق المختلفة لإجراء التأمين:

يمكن تقسيم التأمين إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي: التأمين التجاري أو الخاص، التأمين التعاوني، التأمين الاجتماعي. حيث نعرض على كل واحد منهم فيما يلي:

• **التأمين التجاري:** الغرض من التأمين هنا تحقيق الربح، حيث يتم حساب قسط التأمين الذي يغطي الخطر المؤمن منه بالإضافة إلى نسبة أخرى لتغطية الأعباء الإدارية.

• **التأمين التعاوني أو التبادلي:** الغرض منه تعاوني بحت، ويقوم بتوفير التغطية التأمينية بأقل تكلفة ممكنة.

• **التأمين الاجتماعي:** ويقوم التأمين هنا على أساس اجتماعي فهو لا يهدف إلى تحقيق ربح بل يحمي الطبقات الضعيفة في المجتمع من أخطار يتعرضون لها ولا قدرة لهم في حماية أنفسهم، وغالبا تقوم بتنفيذه هيئات حكومية.

1-3 - طريقة تحديد الخسارة وبالتالي التعويض:

• **تأمينات الخسائر:** وتشمل كافة التأمينات التي يسهل فيها تحديد الخسارة المادية والفعلية الناتجة عن تحقق الخطر المؤمن منه وينطبق هذا على تأمينات الممتلكات بأنواعها المختلفة، فالتعويض هنا يتناسب مع الخسارة الفعلية وبعده أقصى مبلغ التأمين المحدد في وثيقة التأمين.

• **التأمينات النقدية:** وتشمل كافة التأمينات التي يصعب تقدير الخسارة المادية الناتجة عنها عند تحقق مسببات الأخطار المؤمن منها، وذلك لوجود جانب معنوي نتيجة تحقق الخطر، ويتم الاتفاق على مبلغ التعويض المستحق عند تحقق الخطر ويتمثل ذلك في مبلغ التأمين.

1-4 - موضوع التأمين: وينقسم التأمين إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

• **تأمينات الأشخاص:** ويكون فيها الشخص نفسه هو موضوع التأمين ومن أهمها تأمين المرض والبطالة، الشيخوخة، الوفاة، تأمينات الحوادث الشخصية.

• **تأمينات الممتلكات:** ويكون موضوع التأمين ممتلكات الأشخاص مثلا التأمين على الحريق وتأمين السرقة والسطو... الخ.

• **تأمينات المسؤولية المدنية:** وموضوع التأمين هنا هي ثروة الشخص ككل وليس شخصه أو ممتلكاته مثلا تأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السفن والطائرات، المهن الحرة، أصحاب المخازن والعمارات.

2- التقسيم من الناحية العملية:¹ تقسم التأمينات عموما لأغراض العمل في شركات التأمين على النحو التالي:

¹ صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري، مرجع سبق ذكره، ص51-55.

2-1- **تأمينات الحياة:** يتعهد المؤمن مقابل أقساط محددة بأن يدفع للمستفيد أو للمؤمن له مبلغا من المال عند وفاة المؤمن له أو عند بقاءه حيا بعد مدة معينة، على حسب ما اتفق عليه طرفا عقد التأمين.

2-2- **التأمينات العامة:** وتنقسم إلى:

• **تأمينات الحوادث الشخصية:** وهو دفع تعويض للمستفيد في حالة وفاة المؤمن له بسبب حادث يقع له، أو دفع تعويض للمؤمن له في حالة عجزه كليا أو جزئيا نتيجة تعرضه لحادث.

• **تأمينات السيارات:** يغطي هذا التأمين المسؤولية المدنية لأصحاب السيارات اتجاه الغير (إلحاق الضرر للغير مثل إصابات جسمانية/إتلاف ممتلكات)، بالإضافة إلى ضمانات أخرى منها تعويض الحوادث (اصطدام/انقلاب عرضي/حريق/سرقة....) حسب اتفاق طرفا العقد.

• **التأمين ضد خطر الحريق:** يضمن هذا التأمين تعويض المؤمن له عن الأضرار التي تلحق بممتلكاته من جراء تحقق خطر الحريق بالإضافة إلى ضمانات تكميلية تغطيها وثيقة تأمين الحريق منها الفيضانات والزلازل، سقوط الطائرات، أعمال الشغب.... الخ.

• **التأمين ضد خطر السرقة:** يضمن هذا التأمين تعويض المؤمن له عن الخسائر الناجمة جراء عملية اقتحام مبانيه التي تحوي ممتلكاته المؤمنة.

• **تأمين الطيران:** يضمن هذا التأمين تعويض مالكي الطائرات عن الخسائر المالية التي تلحق بهم تضرر طائراتهم أو ملاكها بسبب خطر مؤمن ضده. أما نقل البضائع بواسطة الطائرات فتدخل ضمن تأمينات النقل (براً، بحراً، جواً).

• **تأمين البحري:** ويتم فيه تأمين أجسام السفن والتأمين على البضائع، تأمين أجرة الشحن، تأمين مسؤولية صاحب السفينة.

• **تأمين المسؤولية المدنية:** يتم فيه تعويض المؤمن له عن المبالغ الذي يلزمه القانون بدفعها للغير أجراء تسببه في إلحاق ضرر بالغير جسدياً أو مادياً.

وهذه الأنواع من التأمينات العامة لا تشكل حصراً لها حيث توجد أنواع عديدة من التأمينات نذكر باختصار تأمينات الأموال، تأمينات الزجاج، تأمينات الماشية... الخ.

الفرع الرابع: أهمية التأمين

تكمن أهمية التأمين وفق منظورين المنظور الاجتماعي والمنظور الاقتصادي حيث نقوم عرضهم فيما يلي:

أولاً- الأهمية الاجتماعية:

- 1 - التأمين يوفر للفرد تعويض مادي عن الأضرار التي تتعرض لها ممتلكاته؛¹
- 2 - تحقيق الاستقرار للفرد والأسرة، حيث أنه يجنب الفرد العوز والحاجة حيث يضمن له تعويض مادي في حالة خسائر تحدث له في دخله نتيجة مرضه أو بلوغه سن التقاعد أو تعرضه للبطالة؛
- 3 - تنمية الشعور بالمسؤولية والعمل على تقليل الحوادث حيث أن المؤمن له لا يستحق التعويض إذا ما ثبت أن له دخل في تحقق الخطر، وكذلك في بعض عقود التأمين يتم منح المؤمن له تخفيض في قيمة القسط إذا ما اتبع وسائل الوقاية والأمن.

ثانياً- الأهمية الاقتصادية:

- 1 -تشجيع القيام بالمشروعات الاقتصادية وتمويلها: نظرا لأن التأمين يقدم حماية ضد الخسائر التي تترتب عن تحقق الأخطار التي يواجهها الأفراد والمشروعات، هذا شجع الأفراد على القيام بمشاريعهم الاستثمارية، حيث لم يعد هناك تردد في إنشاءها بسبب الخوف من ضياع الأموال المستثمرة فيها نتيجة لتحقق الكثير من الأخطار مثل الحريق والسرقة.
- 2 -يساعد على زيادة الإنتاج:² يساعد التأمين الأفراد على دخول ميادين جديدة ما كانوا ليدخلوها لولا وجود التأمين الذي يوفر لهم التعطية.
- 3 -تسهيل واتساع عمليات الائتمان وزيادة الثقة التجارية: نجد أن البنوك لا توافق على إقراض المشروعات أو رجال الأعمال إلا بوجود تغطية تأمينية.
- 4 - مكافحة التضخم: عند قيام شركات التأمين بتحصيل الأقساط جمهور الناس هذا يعني امتصاص السيولة من أيدي الناس مما يؤدي إلى انخفاض في الأموال المتداولة بين أيدي الناس وبالتالي تخفيض ميولهم الاستهلاكية وتقوم شركات التأمين باستثمار هذه الأموال في مشاريع تنموية وإنتاجية.
- 5 - تحقيق التوازن في ميزان المدفوعات:³ إن ما تحصل عليها هيئات التأمين الوطنية من عملات أجنبية مقابل الخدمات التي تقوم بها في البلدان الأجنبية ونتيجة عمليات إعادة التأمين التي تمارسها يؤدي إلى زيادة الصادرات غير المنظورة مما يساعد على تحسين ميزان المدفوعات ويساهم في اتساع حجم التجارة الخارجية.

¹ عبد الله حسن مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² عبد الله حسن مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 24.

³ شيخ كريمة، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التأمين بالمغرب العربي- حالة سوق التأمين الجزائر، تونس والمغرب-، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، مجلة الابتكار والتسوق، العدد الأول، ص 282.

المطلب الثاني: الإطار العام لمؤسسات التأمين

من خلال هذا المطلب نعرف مؤسسات التأمين، وتصنيفاتها، ووظائفها.

الفرع الأول: تعريف مؤسسات التأمين:

إن شركة التأمين هي الطرف الأول في عقد التأمين ويطلق عليه المؤمن والذي يتعهد بدفع مبلغ أو قيمة التعويض عن الخسائر المادية المحققة للشخص الذي أصابه الضرر والذي يطلق عليه المؤمن له مقابل حصوله على قسط التأمين الوحيد أو مجموعة الأقساط، والتي تدفع في شكل منتظم والتي نقل في مجموعها نسبياً عن التأمين المقرر.¹

الفرع الثاني: تصنيفات مؤسسات التأمين:

نجد هناك تصنيفين لمؤسسات التأمين، تصنيف وفقاً للشكل القانوني وتصنيف وفقاً للأنشطة التأمينية التي تمارسها.

أولاً: التصنيف وفقاً للشكل القانوني²: حيث نجد كل من:

- 1 - شركات تأمين تجارية: تتخذ شركة التأمين التجارية شكل شركة تجارية ذات أسهم، وتخضع للأحكام العامة المنصوص عليها في القانون التجاري بالإضافة إلى الأحكام الخاصة بها والمنصوص عليها في الأمر المتعلق بالتأمينات، وتتكون من 7 شركاء على الأقل.
- 2 - شركات تأمين تعاونية: وهي شركة تؤسس بين الأشخاص المنخرطين المستأمنين في نفس الوقت (500 منخرط على الأقل)، تخضع لقانون خاص تتمتع بالشخصية المعنوية وهي شركة مدنية هدفها ليس تجاري، إنما تهدف إلى وضع نضام تعاضدي بين منخرطيها لحمايتهم أو تغطيتهم ضد الأخطار.

ثانياً: التصنيف وفقاً للأنشطة التأمينية:³

- 1 - شركات التأمين على الحياة: يتمثل النشاط التأميني لهذه الشركات في توفير المنتجات المتعلقة بوفاة أو حياة المؤمن له، أو التي تجمع بين الاثنين مع أي التأمين المختلط.

¹ معوش محمد الأمين، دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التأمين، جامعة فرحات عباس - سطيف 1، 2013-2014، ص3.

² نفس المرجع، ص5

³ نفس المرجع، ص6-7

- 2 - شركات التأمين الصحي: وتختص في إصدار وثائق التأمين التي بموجب العقد تلتزم بتعويض المؤمن له عن مصاريف العلاج والأدوية عند إصابته بمرض معين وكذلك قد نجد مؤسسات تمارس التأمين على الحياة إضافة للتأمين الصحي وتسمى مؤسسات التأمين على الأشخاص.
- 3 - شركات التأمين على الأضرار: تختص هذه المؤسسات في تأمين الممتلكات والمسؤولية المدنية تجاه الغير.
- 4 - مؤسسات التأمين الشامل: وهي مؤسسات تقوم باكتتاب جميع الأنواع العقود التي تصدرها المؤسسات الثلاثة السابقة.

الفرع الثالث: وظائف شركات التأمين

تقوم شركات التأمين بمجموعة من الوظائف حسب طبيعتها ومن بين هذه الوظائف نذكر منها:¹

- 1 - وظيفة الاستثمار: تقوم بهذه الوظيفة بغية زيادة رأسمالها.
- 2 - إدارة العمليات: وتقوم الشركة بتقدير دقيق لقيمة الأقساط لتتمكن من تغطية تكاليف الخطر عند وقوعه، كما تشمل هذه الوظيفة على خفض التكاليف، والإسراع في تحصيل الأقساط.
- 3 - إدارة النشاط التسويقي: وتعني استخدام أحدث الوسائل التقنية والتكنولوجية للتسويق في مجال التأمينات.
- 4 - تحديد الأقساط: يرتبط قسط التأمين ارتباطا وثيقا بتقدير الاحتمالات لوقوع الأخطار التي يغطيها التأمين.
- 5 - وظيفة المحاسبة: تتمثل في القيام بالأعمال المتعلقة بالنواحي المالية من إيرادات ومصروفات وذلك من خلال القيام بأعمال المحاسبة العامة.
- 6 - الوظيفة القانونية: تختص بالشؤون القانونية، وهي وظيفة مهمة لشركات التأمين تتمثل في وضع الصياغة القانونية وحل النزاعات والمشاكل المتعلقة بعقود التأمين.

المبحث الثاني: نظرية القرار

نتطرق في هذا المبحث إلى مدخل لبحوث العمليات ونظرية القرار والأساليب الكمية لاتخاذ القرار.

المطلب الأول: بحوث العمليات

الفرع الأول: نبذة تاريخية عن بحوث العمليات

إن علم بحوث العمليات تاريخ ليس بالقديم ، ويعتبر من العلوم التي ساهمت أثناء الحرب العالمية الثانية (1936) في انتصار القوات البرية والجوية والبريطانية وكانت الفكرة آنذاك أن تحسين استخدام الأسلحة والمهمات

¹ خالد خطيب، الأسس النظرية والتنظيمية للتأمين التقليدي بالجزائر، بحوث وأوراق عمل الندوة الدولية (شركات التأمين التقليدي ومؤسسات التأمين التكافلي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية)، جامعة سطيف 1، 25-26 أبريل 2011، ص211.

الموجودة يعطي نتائج أفضل في المدى القصير ، مما لوتم التركيز على استخدام الموارد المتاحة ¹ ويرجع الفضل الكبير للعالم G . Dent icing الذي اكتشف خوارزمية السمبالاكس ذات الإمكانات المتقدمة في حل مشاكل البرمجة الخطية ، هذا بالنسبة لاستخدام علم بحوث العمليات الحربية في بريطانيا أما في أمريكا فقد كان كل من ²: B. James رئيس لجنة بحوث الدفاع القومي و B.Rannivar رئيس لجنة الأسلحة والمعدات الجديدة وراء استخدام بحوث العمليات من خلال إجراء دراسات مماثلة للدراسات البريطانية وذلك بتكوين فريق خاص لمعالجة بعض المشاكل المعقدة ، كمشكلة نقل المعدات والمواد المختلفة وتوزيعها على مختلف الوحدات العسكرية المنتشرة في مناطق مختلفة من العالم . و في أكتوبر 1942 بعث الجنرال Spaatz القائد العام للقوات الجوية الثامنة برسالة إلى القادة العموميين للقوات الجوية يوصي فيها بوجود ضم مجموعات من العلماء لتحليل العمليات في وحداتهم ، ومن خلال ذلك شكل أول فريق لهذا الغرض في بريطانيا ثم تبعها السلاح البحري الأمريكي فشكل بدوره فريقين في مشروعين ضخمين : معمل المعدات البحرية ، الأسطول العاشر برئاسة كل من : M. Philip و J.ELLISA ، ونظرا للنجاح الذي تحقق في اليوم واصل القادة العسكريون اهتمامهم بهذا العلم من خلال وكالة بحوث العمليات والتي تحولت فيما بعد إلى مؤسسة بحوث العمليات ، هذا ما شجع على استخدام هذا العلم في العديد من الدول الأخرى وعلى رأسها كندا التي شكلت فريقا مهمته إنتاج المعدات العسكرية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة .

وبعد الحرب العالمية الثانية تشجع رجال الأعمال الذين كانوا يبحثون عن حلول لمشاكلهم على إدخال هذا العلم في إدارة المشاريع الاقتصادية، ففي بريطانيا قام فريق من المهتمين بتكوين نادي بحوث العمليات والذي اصطلح على تسمية فيها بعد جمعية بحوث العمليات للمملكة المتحدة والتي أشرفت على إصدار مجلة علمية ربع سنوية، ابتداء من سنة 1950 والتي تعتبر الأولى من نوعها، بينما في الوم أ تم تكوين جمعية بحوث العمليات الأمريكية ومعهد الإدارة العلمية في سنة 1950 وقد أصدرت بدورها مجلة بحوث العمليات سنة 1952. ³

وقد تطور استعمال هذا العلم تطور ملحوظا خاصة في ظل تزامنه مع التطور العلمي الكبير الذي تم إحرازه في مجال الحسابات الآلية.

الفرع الثاني: تعريف بحوث العمليات

تتعرض مادة بحوث العمليات للأساليب الكمية المستخدمة في اتخاذ القرارات حيث تم في السنوات الأخيرة تطوير العديد من الأساليب الكمية بهدف المساعدة في اتخاذ القرار . ويمكن تعريف مصطلح بحوث العمليات Operations Research .

¹ - شفيق العتوم " بحوث العمليات " الطبعة الأولى، دار المناهج، 2006، ص 14.

² - سليمان محمد مرجان، " بحوث العمليات"، دار الكتب الوطنية بن غازي، ليبيا، الطبعة الأولى، 2002، ص31

³ سليمان محمد مرجان، مرجع سبق ذكره، ص32

بأنه مصطلح يطلق على عملية صنع القرار المبني على المنهج العلمي مع الاعتماد بصفة رئيسية على أساليب التحليل الكمي في حل المشكلة الإدارية بهدف الوصول إلى البديل الأمثل Optimum في حدود الإمكانيات المتاحة وذلك بناء على بيانات تفصيلية ودراسة دقيقة للمخرجات وتقدير المخاطر لكل البدائل المتاحة، وبلغة أخرى هو علم التمثيل الرياضي لمشاكل عملية اتخاذ القرار وإيجاد طرق حل لهذه النماذج الرياضية.

أما التعريف الذي قدمته جمعية بحوث العمليات الأمريكية فهو "تهتم بحوث العمليات بالاختيار العلمي لأفضل تصميم وتشغيل لأنظمة الإنسان - الآلة - وفي ظروف تتطلب تخصيصاً للموارد المحدودة". من التعريف الأول يتضح أن علم بحوث العمليات تعتمد على استخدام النماذج الرياضية كقالب تصاغ فيه المشكلة الإدارية، إلا أن نجاح تكوين النموذج وتطبيقه يعتمد على قدرة متخذ القرار الخلاقة، حيث يتوقف نجاح عملية جمع البيانات للنموذج والتحقق من صحة تمثيله للواقع وتطبيقه على القدرة على إيجاد خطوط اتصال جيدة بين هؤلاء الذين لديهم المعلومات وبين من سيقوم بالتطبيق وفريق بحوث العمليات.¹

والجدير بالذكر أن نوع المنظمة ليس له أي علاقة بمجال التطبيق، حيث إن أساليب بحوث العمليات تطبق في مختلف المجالات، مثل إدارة التجارة، والصناعة، والمستشفيات، والقطاع العام... الخ. وتعتمد بحوث العمليات على استخدام المنهج العلمي وذلك بهدف إيجاد الحل الأمثل لمشكلة الدراسة. ومن أجل الوصول للهدف لابد من تحديد مقياس كفاية يضع في اعتباره أهداف المنظمة ككل. حيث يستخدم المقياس لمقارنة البدائل المتاحة. وتعتمد بحوث العمليات على استخدام الحاسب الآلي نتيجة تعقد النماذج الرياضية، وكثرة البيانات، وتعدد العمليات الحسابية المطلوبة أداؤها قبل الوصول إلى حل.

كما أدى تطور الحاسب إلى وجود شركات متخصصة في إعداد البرمجيات Software المتعلقة بأساليب بحوث العمليات.

الفرع الثالث: أهمية واستخدامات علم بحوث العمليات:

تتلخص أهمية بحوث العمليات فيما يلي:

- وسيلة مساعدة في اتخاذ القرارات الكمية باستخدام الطرق العلمية الحديثة.
- يعتبر علم بحوث العمليات من الوسائل العلمية المساعدة في اتخاذ القرارات بأسلوب أكثر دقة وبعيد عن العشوائية الناتجة عن التجربة والخطأ.
- تعتبر بحوث العمليات فن وعلم في آن واحد فهي تتعلق بالتخصيص الكفاء للموارد المتاحة وكذلك قابليتها الجديدة في عكس مفهوم الكفاءة والندرة في نماذج رياضية تطبيقية.

¹ هاني عرب، محاضرات في بحوث العمليات، ملتقى البحث العلمي، سنة 2008، ص5

- يسعى هذا العلم إلى البحث عن القواعد والأسس الجديدة للعمل الإداري، وذلك للوصول إلى أفضل المستويات من حيث الجودة الشاملة، ومقاييس المواصفات العالمية (الايزو).
- أنها تساعد على تناول مشاكل معقدة بالتحليل والحل والتي يصعب تناولها في صورتها العادية.
- أنها تساعد على توفير تكلفة حل المشاكل المختلفة وذلك بتخفيض الوقت اللازم للحل.
- أنها تساعد على تركيز الاهتمام على الخصائص الهامة للمشكلة دون الخوض في تفاصيل الخصائص التي لا تؤثر على القرار، ويساعد هذا في تحديد العناصر الملائمة للقرار واستخدامها للوصول إلى الأفضل.¹

الفرع الرابع: أسباب الحاجة إلى أساليب بحوث العمليات:

- هناك حاجة لأساليب بحوث العمليات حينما نلاحظ أي من العلامات الآتية على المنظمة، مما يجعل من المفيد الاستعانة بأخصائي بحوث العمليات، ولعل أهمها:
- 1 - وجود مشكلة معقدة جداً، حيث تتداخل عوامل عدة وتعجز النظم المتوفرة عن إيجاد حل مناسب.
 - 2 - حينما يتطلب القرار تبرير كميًا.
 - 3 - الحاجة إلى تقييم أو تقليل المخاطرة كما هو الحال عند البدء في مشروع جديد حيث لا توجد خبرة مسبقة عن كيفية اتخاذ قرار منطقي.
 - 4 - تكرار المشكلة، وعدم قدرة المنشأة على الاستفادة من البيانات لحل المشكلة.
 - 5 - لتحسين مستوى الأداء وتقليل المخاطرة وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.²

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول اتخاذ القرار

يشكل اتخاذ القرار عملية تكتشف كل ناحية من نواحي حياتنا إذ أنها تؤثر على المؤسسات والمشروعات بشكل فعال وعموماً يمكن القول إن عملية اتخاذ القرار هي أسلوب عملي يمكن من مواجهة المشاكل وإيجاد الحلول الفعالة.

الفرع الأول: تعريف و ماهية اتخاذ القرارات وأهمته

- 1- **تعريف اتخاذ القرار:** يوجد عدة تعاريف لاتخاذ القرار المتعددة التي وضعها علماء الإدارة نذكر منها:
 - يعرف على أنه: " عملية اختيار واعية لأحد البدائل من بين مجموعة من البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين أو معالجة مشكلة معينة".³

¹كمال خليفة أبو زيد، زينبات محمد محرم " دراسات في استخدام بحوث العمليات في المحاسبة، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2006، ص3.

²هاني عرب، مرجع سبق ذكره، ص 7

³حمد عبد الفتاح ياغي، اتخاذ القرارات التنظيمية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 16.

- و يعرّف أيضا " أنه تصرف معين تم اختياره لمواجهة موقف أو مشكلة معينة، والقرار الرشيد هو الذي يواجه كافة متطلبات في الموقف، وعموما يوجد القرار حينما تتواجد العناصر التالية: المشكلة، متخذ القرار، الهدف، البدائل قواعد الاختيار، الموقف المعين.¹

كما عرّف كذلك: "اختيار من بين عدة بدائل ليحدث أثر ويحقق نتيجة"²

2- ماهية اتخاذ القرار³: لكل فرد مفهومه الخاص بما تعنيه عملية اتخاذ القرارات فالبعض يعتبرها عملية مشاركة بين الأفراد لتوحيد الرأي أو أنها محاولة للوصول إلى هدف معين أو تبني موقف لا يثير معارضة الآخرين والبعض الآخر يعتبرها اختيار البديل المناسب من بين البدائل متعددة وما دامت هناك حالات تختلف الآراء في معالجتها وإيجاد الحلول لها فإن الأمر يستدعي اتخاذ قرار بشأن هذه الحالات.

وفي المجالات الاقتصادية تزداد هذه الحالات والمشاكل تعقيدا وتصبح القرارات أكثر صعوبة لما لها من أثر كبير على نشاط القطاعات الاقتصادية، وغالبا ما يقاس هذا الأثر بالقيم النقدية المعبرة عن درجة الربحية أو الخسارة المحققة. لذلك فالقرار هو جوهر العملية الإدارية في أي تنظيم سياسي أو اقتصادي أو ثقافي لأن هذا التنظيم يتطلب إصدار الأوامر من جهة وضرورة تنفيذها من جهة أخرى حتى يتم تنفيذ النشاط بإحكام وفعالية للوصول إلى الهدف الذي يسعى التنظيم تحقيقه.

فالقرار Decision هو عمل من أعمال الاختيار والتفضيل يتمكن بموجبه المدير التوصل إلى ما يجب

عمله في مواجهة موقف معين من مواقف العمل الذي يشرف عليه.

أما عملية اتخاذ القرار Decision Making فتشير إلى العملية التي تبني على الدراسة والتفكير الموضوعي للوصول إلى قرار معين، أي الاختيار والتفضيل للبدائل أو الإمكانيات المتاحة، حيث أن أساس اتخاذ القرار وجود البدائل التي تؤدي بدورها إلى إيجاد مشكلة تتمثل في الاختيار بين تلك البدائل.

ويعتبر القرار المتخذ سليما برأي بيتر دريكر Peter Druker إذا اتصف بالمرونة وقابلية التغير والحركة لتأمين إمكانية المقارنة والمفاضلة بين البدائل الممكنة، وقد يكون القرار رفضا لكل البدائل المطروحة للاختيار وعدم القيام بأي عمل محدد وعندما يدعى القرار المتخذ باللاقار.

واللاقار يعود لعدة أسباب منها عدم وضوح كل البدائل المتاحة للاختيار أو المفاضلة أو عدم رغبة المقرر في اختيار البدائل تفاديا للالتزام أو الارتباط بعمل يؤدي إلى الضرر بمصالحه أو بمصالح إدارته.

¹ مؤيد الفضل، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى ، دار الأزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص30.

² شكيل غلام وآخرون، أساسيات الإدارة الحديثة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، جدة، 2013، ص233

³ بلحاج فتيحة، الاسس النظرية و العلمية في اتخاذ القرار، المجلة الجزائرية للعلوم و السياسة الاقتصادية، العدد: 07-2016،

الفرع الثاني: عملية و مراحل و أنواع اتخاذ القرار:

1 -عملية اتخاذ القرار: إن عملية اتخاذ القرارات تتم لمعالجة مشكلات قائمة أو لمواجهة حالات أو مواقف معينة محتملة الوقوع أو لتحقيق أهداف مرسومة . وقد تكون المشكلات القائمة واضحة ومعروفة الأبعاد والجوانب أو قد تكون غامضة بالنسبة لعمقها وأبعادها والأسباب المكونة لها، أو قد تكون غير موجودة في الأساس لكن حذر الإدارة واستطلاعها للظروف المحيطة تجعلها تتنبأ بتوقع حدوثها .لذلك تقوم الإدارة في كل الحالات التي تستدعي اتخاذ القرارات بتجميع كل ما يلزمها من بيانات ومعلومات وتحليل ما يحيط بها من ظواهر وعوامل مختلفة لتساعد في الوصول إلى القرار الرشيد بعد تحديد البدائل وتقييمها من أجل أن يكون القرار مناسباً لتحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

وغالبا ما يعترض متخذ القرار مشكلة يتطلب منه تحديد موقف إزائها وقد تتضمن المشكلة أهدافا متناقضة إلى جانب العديد من البدائل المطروحة للاختيار، فالتوصل إلى أفضل البدائل يتطلب وجود أسس وضوابط لقياس العائد أو النتيجة المتوقعة من كل بديل ومقارنة تلك النتائج المتوقعة لانتقاء العائد الأمثل .فالمناخ الذي يتم فيه اتخاذ القرارات يجعل عنصر المخاطرة من المتغيرات الأساسية التي ينبغي على المدير بأن يأخذها في الاعتبار عند اتخاذ لقرار ما، ويعبر عن ذلك باتخاذ القرارات في ظروف المنافسة وعدم التأكد¹.

2 مراحل عملية اتخاذ القرارات²: يمكن إجمال مراحل عملية اتخاذ القرارات فيها يلي:

أ- تحديد المشكلة: عند تحديد المشكلة يجب التعمق في دراستها لمعرفة جوهر المشكلة الحقيقي وليس الأعراض الظاهرة التي توحى للإدارة على أنها المشكلة الرئيسية، حيث يتطلب ذلك الإجابة على عدة أسئلة مثل: ما هو نوع المشكلة؟ وما هي النواحي الهامة أو الجوهرية في هذه المشكلة؟ ويجب مراعاة تعريفها بدقة والاستعانة بأهل الخبرة من داخل التنظيم أو خارجه لتشخيص المشكلة على أسس علمية وموضوعية ومن ثم اختيار البديل الأفضل وبذلك تتجو القرارات الإستراتيجية من احتمالات الخطأ.

وقد يرى العاملون بأن المشكلة في الإدارة قد يكون سببها ضعف شخصية المدير، أو عدم إعطاء الحوافز للعاملين وغير ذلك .و من هنا كانت ظروف تحديد الموضوع المراد اتخاذ قرار بشأنه تحديدا دقيقا لا غموض فيه، حتى لا تأتي المراحل الأخرى هدرا للوقت والمال دون حل للمشكلة الأساسية .وقد يكون هناك عدة مشاكل في المؤسسة إلا أن المهم التوصل إلى المشكلة الأساسية التي أدت إلى توقف الانتاج مثلا أو انخفاض الأرباح والتي من شأنها التأثير على المؤسسة ككل وليس على فرد من أفرادها فقط

ب- تحديد الهدف: فالهدف الذي يرمي الوصول إليه متخذ القرار قد يكون لتحقيق هدف معين، أو لتحقيق عدة أهداف يسعى المدير للوصول إليها وقد تكون هذه الأهداف متناقضة .فمثلا تعديل برنامج الدعاية الترويجية لزيادة

¹ د بلحاج فتيحة، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسة الاقتصادية، العدد 7-2016، ص 271

² د. حسني طعمة، نظرية اتخاذ القرار ت أسلوب كمي تحليلي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان. الطبعة الأولى، 2010، ص 21

رقم المبيعات او تخفيض أسعار البيع لسلعة معينة رغبة في تحقيق هدف زيادة المبيعات وبالتالي فإن القرار ذاته قد يجعل تحقيق زيادة الأرباح أمرا صعبا . وهنا لا بد من المعرفة التامة بأنواع الأهداف العامة والخاصة التي يسترشد المديرين في مفاضلتهم بين الحلول البديلة لمشكلة قرارية محددة.

ج- بحث عن البدائل: يقصد به المرحلة التفتيش والتحري عن الحلول المختلفة لحل المشكلة التي تم تشخيصها بدقة وهذه المرحلة تعقب مرحلة تحديد المشكلة الهدف وهي تفترض اقتراح بدائل أو حلول مختلفة، وهذا ما يعتمد على قدرة الإدارة على التحليل والابتكار لإيجاد حلول جديدة بالاعتماد على التجارب والسجلات السابقة ومعلومات وخبرات الآخرين. وقد يقتضي الموقف الذي يواجهه المدير بأن لا يتخذ قرارا، فعدم اتخاذ قرار قد يكون بحد ذاته حلا مثاليا.

يجب أن يقوم الإداري بوضع أكبر عدد ممكن من الحلول البديلة حتى يضمن عدم وقوعه في الخطأ واختيار البديل المناسب، ولهذا السبب يجب أن يوفر في البديل الإسهام في تحقيق بعض النتائج التي يسعى إليها متخذ القرار جزئيا أو كليا أو أن يكون البديل في حدود الموارد المتاحة لمتخذ القرار معبرا عن هذا البديل بقيم نقدية أو عينية أو منفعة وذلك بحسب طبيعة المشكلة التي تقتضي اتخاذ قرار بصدها.

وكل بديل يجب أن يملئ مجموعة من الشروط والمتطلبات في حدود دنيا حتى يدخل في برنامج الحلول، وقبل تقييم البدائل على سبيل المثال: (الوقت، المال، البيئة، إمكانية التنفيذ، الانسجام مع المؤسسة ككل)، ثم ترتيب البدائل بعد ذلك بشكل متدرج ووفقا للأولويات.

د- تقييم البدائل واختيار أفضلها: تتمثل الصعوبة في أن مزايا وعيوب هذه البدائل لا تتضح بصورة واضحة وقت بحثها ولكنها لا تظهر فعلا إلا في المستقبل لأن هناك صعوبة في تقييم البدائل والنتائج المتوقعة من كل بديل نظرا لضيق الوقت المتاح. والخطورة تكمن بأن هناك معطيات جديدة داخلية أو خارجية قد تعترض سير متخذ القرار مما يؤدي إلى فشل البديل. يفترض بالتقييم أن يقوم وفقا لمعايير وأسس موضوعية من أجل تبيان مزايا وعيوب كل بديل من هذه البدائل. وفي حال المفاضلة يجب الأخذ بعين الاعتبار النواحي التالية:

- 1- إمكانية تنفيذ البديل ومدى توفر الإمكانيات المادية و البشرية الملائمة اللازمة لتنفيذه.
 - 2- التكاليف المالية لتنفيذه و الأرباح التي يتوقع تحقيقها و الخسائر التي يمكن أن تتولد عنه.
 - 3- الانعكاسات النفسية والاجتماعية لتنفيذه ومدى استجابة المرؤوسين للبديل وحسن توقيت تنفيذه.
 - 4- اختيار البديل الذي يؤدي إلى الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج المادية و البشرية المتاحة بأقل مجهود ممكن.
 - 5- اختيار البديل الذي يضمن تحقيقه السرعة المطلوبة عندما يكون الحل ملما و عاجلا.
- وهكذا لكل بديل محاسنه ومساوئه، وعلى المدير أن يرى كل منها بالنسبة لكل بديل ويختار الحل الأمثل.

هـ - تنفيذ القرار ومراقبته وتعميم نتائجه: يعتقد بعض متخذي القرار أن دورهم ينتهي بمجرد اختيار البديل الأفضل للحل، لكن هذا الاعتقاد خاطئ. ذلك لأن البديل الأفضل الذي يتم اختياره لحل المشكلة يتطلب التنفيذ عن طريق تعاون الآخرين ومتابعة ورقابة التنفيذ للتأكد من سلامة التطبيق وفاعلية القرار. وقد يتطلب الأمر معرفة وإمام من لهم علاقة بالتنفيذ، كما أن شعور العاملين بمشاركتهم في صنع القرار يساهم بشكل كبير في حسن تحويل البديل القرار إلى عمل فعال.

وهناك عدة طرق لتنفيذ القرار منها الخطي، الشفهي، إلا أنه يجب في جميع الحالات، تعميم القرار والتركيز عليه بواسطة الترغيب أو التهيب كما وأنه من الأفضل أنه يكون مرتبط بجدول زمني ومالي لتسهيل عمليات الرقابة واستمراريتها والتأكد من التنفيذ في كل المراحل ليسير وفقا للقرار.

وبما أن كثيرا من العوامل والمتغيرات التي تحيط بعملية اتخاذ القرار قد تتغير باستمرار لذلك فإن عملية متابعة ورقابة التنفيذ تدل على ضرورة إعادة النظر بالهدف المطلوب أو المشكلة القائمة وتبديلها على ضوء المتغيرات الجديدة.

تحديد أوزان المعايير اللازمة لاتخاذ القرارات.

1 - تحديد البائل المتوفرة واستبعاد الرديء منها.

2- اختيار وتقييم كل بديل: بواسطة تحديد المتغيرات التي يمكن قياسها بسهولة (إيرادات، تكاليف، زمن....)

3- اختيار البديل الأمثل من البدائل وإصدار القرار: يتم ذلك من خلال 3 منطلقات وهي: الخبرة، التجربة، البحث والتحليل. والمنطلق الأخير هو الأسلوب الأكثر استخداما وتأثيرا لتحديد المشكلة.

4- اتخاذ القرار وتنفيذه مع متابعته وتقييمه: حيث انه لا تنتهي مهمة متخذ القرار عند تنفيذه فحسب بل تتعدى إلى متابعة نتائج التنفيذ وذلك للتعرف على مبدأ نجاح البديل المختار أو الأمثل في علاج المشكلة أو تحقيق الهدف المرغوب.

3 -أنواع القرارات: هناك أنواع مختلفة من القرارات المتخذة من قبل المدراء أو من جهة متخذي القرار وهذه الأنواع:

أولاً: اخذ القرار من تحقيق الهدف أو نتائج المتوصل لها وهذه تتمثل:

1 - القرار الأمثل.

2 - القرار الأفضل.

3 - القرار الممكن.

ثانياً: هناك أنواع أخرى من القرارات والتي تعتمد على توفر عامل التأكد أو عدم التأكد ويمكن تحديدها بالأنواع التالية:

1. **اتخاذ القرار في حالة التأكد التام:** وهي أبسط نوع وأندرها بحيث يستطيع متخذ القرار تحديد نتائج كل بديل من البدائل المتوفرة بشكل مؤكد والسبب يعود لتوفر البيانات والمعلومات اللازمة حسب طبيعة المشكلة، ومن ثم فإن مهمة متخذ القرار في هذه الحالة هي اختيار البديل الذي يحقق أكبر عائد ممكن في ظل هذه الحالة المؤكد وقوعها.¹

2. **اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد (المخاطرة):** حيث يتصف القرار في هذه الحالة بأن متخذ القرار على معرفة تامة باحتمالات حدوث أي حالة من الحالات والتي تؤثر على بدائل القرار المختلفة وهناك معايير يمكن أن يستخدمها متخذ القرار على في هذا المجال منها معيار القيمة المالية المتوقعة، معيار خسارة الفرص الضائعة.²

3. **اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد التام :** في هذه الحالة تكون نسبة المخاطرة مرتفعة جدا وذلك لعدم وجود تجارب في الماضي لمتخذ القرار، في مثل هذه الحالة على متخذ القرار اتخاذ قراره اعتمادا على المعايير الآلية لتحديد البديل الأفضل واتخاذ قراره اعتمادا على المعايير التالية لتحديد البديل الأفضل واتخاذ القرار الملائم:

1- معيار الأقصى: حيث يقوم متخذ القرار باختيار البدائل التي تحقق أكبر عائد مادي أي اتخاذ البديل المتفائل.

2- معيار أقصى الأدنى: وفي هذه الحالة يتصف متخذ القرار نوع من التشاؤم ويقوم باختيار اقل الفوائد.

3- معيار أدنى الأقصى: وفي هذه الحالة يتصف متخذ القرار بالتفاؤل الحذر أي باختيار أفضل النتائج لكل بديل ثم يقوم باختيار اقل هذه النتائج.

4- معيار أدنى الأدنى: هنا يتصرف متخذ القرار بدرجة كبيرة من التشاؤم وهذه تكون في حالة كبيرة من عدم التأكد بالنسبة إلى متخذ القرار فيختار اقل عائد لكل بديل.

5- معيار الندم: اقترح هذا المعيار العالم savage معيار يركز على الدراسات النفسية، حيث يرى أن متخذ القرار بعد اتخاذه القرار والحصول على عائد معين قد يشعر بالندم لأنه يعلم في تلك الفترة بحالة الطبيعة التي حدثت وبالتالي فهو يتمنى لو كان قد اختار بديلا آخر غير الذي تم اختياره وقد توصل العالم savage إلى أن متخذ القرار لا بد أن يبذل جهده لتقليل ندمه.³

¹ سهيلة عبد الله سعيد، الجديد في الأساليب الكمية وبحوث العمليات، دار الحامد، عمان، 2007، ص- ص: 18- 19.

² سليمان محمد مرجان، بحوث العمليات، ط1، دار الكتب الوطنية، بنغازي، 2002، ص 41.

³ سهيلة عبد الله سعيد، مرجع سابق، ص 19-20.

الفرع الثالث: نماذج و أساليب المنهج الكمي في اتخاذ القرارات:

1 نماذج اتخاذ القرار: يتطلع أي مدير إلى أن تكون قراراته كاملة الرشد والعقلانية أي موضوعية ومنطقية بصورة كاملة ولكن هذا لا يتوفر في الغالب، فغالبا ما يقوم المدير باتخاذ قراراته في ضوء معلومات غير كافية. وهكذا تصنف نماذج اتخاذ قراراته إلى نموذجين رئيسيين هما:

أ - النموذج الرشيد : ويطلق عليه كذلك النموذج المثالي، ويركز على ماذا يجب فعله المدير يستند إلى النظرية الاقتصادية التي تنظر إلى المدير على انه كامل الرشد ويسعى إلى تحقيق أقصى الأرباح ويفترض أن المدير يملك الخصائص التالية:

- المعرفة الكاملة بكل البدائل الموجودة.

- لديه معرفة كاملة بنتائج كل بديل.

- لديه المقدرة اللازمة لتقييم نتائج كل بديل بموضوعية.

- لديه نسق أو منظومة مرتبة وثابتة من الأفضليات (القيم والمعايير).

ب- النموذج السلوكي: يرى العديد من الكتاب أن الافتراضات التي بني عليها النموذج الرشيد نادرا ما تتحقق وتتوافر جميعها وذلك لأن:

* متخذ القرار ليس لديه معلومات كاملة أو دقيقة.

* لا يحوز متخذ القرار معلومات عن كل البدائل المتاحة وليس لديه فهما كاملا عن طبيعة البدائل وما سوف يختاره منها.

* لدى متخذ القرار حدود رشيدة لاتخاذ القرار تعتمد على مجموعة من القيم والخبرات والعادات... الخ.

* سوف يختار متخذ القرار ذلك البديل الذي يحقق أعلى درجة رضا أو منفعة حيث يعتقد هيربرت سيمون أن: "الإداري يكتفي بالقرار المرضي، بدلا من السعي للوصول إلى الاختيار الأمثل".¹

ويضيف الكاتب لوتانز (Luthans) إلى النموذجين السابقين نموذج ثالث وهو: **النموذج الاستقرائي الاجتهادي** ويطلق عليه كذلك النموذج الحدسي، حيث يعتمد متخذ القرار على تقدير الفرد وحدسه وحكمه بالاستناد إلى التجربة العلمية وليس المعرفة العلمية، وعلى المحاولة أو الخطأ ولكن هذا المنهج بدوره يؤدي في توفر ظروف معينة إلى أخطاء ونتائج متحيزة بصورة منظمة.

¹ حركات سعيدة، الملتقى الوطني، الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية مداخلة بعنوان استخدام بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية، جامعة سكيكدة، الجزائر أيام 27 - 28 جانفي 2009، ص 10.

2 - أساليب المنهج الكمي في اتخاذ القرارات:¹ لقد ذهب البعض من المتخصصين بالعلوم الإدارية وبالتحديد بأساليب المنهج الكمي لإدارة الأعمال إلى التركيز على بحوث العمليات أكثر من بقية المسميات الأخرى، بعبارة أخرى ذهبوا إلى اعتبار أن المنهج الكمي لإدارة الأعمال قائم على قاعدة أساسية واحدة وهي بحوث العمليات وذلك للأسباب التالية:

* هو علم يعتمد الأمثلية في النتائج والحلول.

* معالجة المشاكل التي تتصف بمحدودية الموارد وتعدد البدائل.

* يدخل في معالجة مشاكل كثيرة في الواقع العملي لمنظمات الأعمال إضافة أنه ترفع أصلا من العلوم العسكرية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة للموضوع

نتطرق في هذا المبحث إلى نماذج من دراسات سابقة تناولت تقريبا نفس موضوع دراستنا ونقوم بمقارنتها مع دراستنا الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب نذكر مختلف الدراسات السابقة مع التعرف على دراستهم، وأهم النتائج التي استخلصوها:

الفرع الأول: دراسات عربية

1-دراسة بعنوان: استخدام الأساليب الكمية لاتخاذ القرار ودورها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف.²

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية استخدام الأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار، اين تم اعتماد ثلاث مجموعات من الأساليب الكمية (بحوث العمليات، الأساليب الإحصائية، والأساليب الوظيفية). وتم الاعتماد الاستبيان بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة، وتم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية SPSS وبعد تحليل النتائج تم الوصول إلى النتائج التالية:

- ان هناك دورا للأساليب الكمية لاتخاذ القرار في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة محل الدراسة.

¹ حركات سعيدة، الملتقى الوطني، مرجع سابق، ص 10

² بودرامة مصطفى، استخدام الأساليب الكمية لاتخاذ القرار ودورها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف -1، 2017-2018، ملخص الدراسة.

2- دراسة بعنوان: استخدام الأساليب الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأحجار الطبيعية Roca AL بسيدي بلعباس¹:

اهتمت هذه الدراسة على الدور الذي يلعبه اتخاذ القرار في ممارسة العمليات الإدارية، حيث أن صنع القرار يفرض على المسير استخدام مجموعة من الأساليب المساعدة على اتخاذ القرار فمنها الكيفية والطرق العلمية المتمثلة في بحوث العمليات، حيث حاولت هذه الدراسة إبراز دور أهمية البرمجة الخطية ومختلف تطبيقاتها، حيث وضحت الأفعال والبدائل الممكنة.

حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تتعدّد عملية اتخاذ القرار بسبب أن عدد البدائل المتاحة كبير وتكلفة الوقوع في الخطأ مكلفة جداً. حيث تطورت الأساليب المساعدة في اتخاذ القرار خاصة الكمية لتتماشى مع هذا الواقع الاقتصادي.
- يجب تحقيق التكامل بين الأساليب الكيفية والكمية المساعدة لاتخاذ القرار إضافة إلى للتقليل من الوقوع في القرارات الخاطئة.

3- دراسة بعنوان: "فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية ، دراسة كمية لشركة مغرب بايب أندستري بالمسيلة للفترة بين 2010 - 2016"²:

تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الأساليب الكمية تلعب دوراً فعالاً في عملية صنع القرارات إذا تعتبر وسيلة أساسية للممارسة جميع وظائف الإدارة للتوصل إلى أفضل حلول ممكنة ومن خلال الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- إن انتقال المؤسسة الاقتصادية والصناعية من الاقتصاد

إلى اقتصاد السوق الذي يتميز بالمنافسة لا يقتصر فقط على توفير العملة الصعبة ورؤوس الأموال والتجهيزات الجديدة بل على تقنيات الحديثة، وبالتالي فعلى المؤسسة الوطنية استخدام الأساليب الكمية في عملياتها الإنتاجية وتطويرها لتحسين كفاءتها الاقتصادية.

1 بلمقدم مصطفى، استخدام الأساليب الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأحجار الطبيعية Roca AL بسيدي بلعباس، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018، ملخص الدراسة.

² شتاه الداودي، فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة كمية لشركة مغرب بايب أندستري بالمسيلة للفترة بين 2010 - 2016، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد كمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017.

4- دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية¹:

تناولت هذه الدراسة أهم العناصر الرئيسية لنجاح أداء المؤسسة، وهذا ما أدى بها إلى البحث عن سبل لتحسين أدائها ومن بين هذه السبل نماذج بحوث العمليات والتي تساعد المؤسسات في اتخاذ القرار المناسب لمعالجة الكثير من المواقف والمشاكل من خلال نمذجتها للوصول لتحقيق الأمثلية، فهذه الدراسة تهدف إلى معرفة دور استخدام نماذج بحوث العمليات، في تحسين مختلف معايير أداء المؤسسة.

وعليه فإن هذه الدراسة أثبتت أنه من الممكن استخدام نموذج بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات، لهذا توصي بضرورة استحداث مصلحة خاصة ببحوث العمليات في المؤسسات الجزائرية.

5- دراسة بعنوان "دراسة فعالية تخطيط عمليات الإنتاج اعتمادا على أسلوب البرمجة الخطية"²:

تم التوصل إلى النتائج التالية:

- الهدف هو تعظيم الإنتاج في ظل القيود المفروضة بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وإنتاج المنتج بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة وبزمن مقبول للعميل.

- تعد البرمجة الخطية أحد الأدوات المساعدة في التسيير بالمؤسسات الإنتاجية حيث يستعان بها في العديد من المسائل الإنتاجية كتخصيص الموارد المتاحة وإظهار اختلافات العملية الإنتاجية، وتستخدم عادة في مسائل الترتيب والتخطيط والإنتاج، ومما لا شك فيه هو فعالية النموذج الخطي المقترح تتوقف على توفر عدة عوامل كتوفر البيانات الصحيحة وتجسيدها للواقع الاقتصادي، وتتضح أكثر قيمة للنموذج عند التطبيق، ويبقى مدى تكيف النموذج مع المتغيرات المستقبلية على الأساس الأقوى للحكم على صلاحيته.

¹ يحيوي مفيدة، دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018، ملخص الدراسة.

² أحمد عبادو، دراسة فعالية التخطيط عمليات الانتاج اعتمادا على أسلوب البرمجة الخطية (دراسة حالة وحدة مطاحن الواحات بتقرت التابعة لشركة رياض سطيف) ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2003.

6- دراسة بعنوان " دور التنبؤ بالمبيعات في صنع القرار في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الجزائرية (ملبنة ريو).¹ :

تبين من خلال هذا البحث كيفية استخدام نماذج للتنبؤ بالمبيعات كأداة استراتيجية لإدارة مختلف وظائف المؤسسة، حيث أنه في كل مرحلة من مراحل عملية التخطيط يجب على المسير أو المقرر اتخاذ أحسن القرارات من بين مجموعة واسعة من البدائل المتاحة وذلك من أجل التسيير وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. ومن أجل تحقيق ما سبق يجب التنبؤ بالمبيعات أو الطلب لإشباع الرغبات وحاجات الزبائن والذي يعتبر الهدف الرئيسي لأي مؤسسة، وبالتالي تم دراسة مختلف طرق التنبؤ بالمبيعات. كما تبين أهميتها في صنع القرارات على جميع المستويات (الاستراتيجي، الإداري والعملي).

الفرع الثاني: دراسات أجنبية:

1- دراسة بعنوان:

Dr. Zakwan KREIT (2007) : Contribution à l'étude des méthodes quantitatives d'aide à la décision appliquées aux indices du marché d'action²:

تكون هذه الدراسة من جزئين: الأول يكشف ويقارن مختلف طرق مساعدة في اتخاذ القرار الكمي المستخدمة في المواقف المختلفة. الثانية عبارة عن دراسات وتحليلات مؤشر البورصة، حيث يصعب استخدام الطرق التقليدية للتنبؤ باتجاه المؤشر البورصة، لهذا تم تطبيق طريقة Box-Jenkins 'ARIMA (المتوسط المتحرك الانحدار الذاتي) و ANN(الشبكات العصبية الاصطناعية) لعينة من مؤشرات سوق الأسهم، أو 3311 ملاحظة لسلسلة زمنية.

حيث أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن طريقة التنبؤ التقليدية ARIMA لا تسمح لا يتنبأ بمؤشر سوق الأوراق المالية CASE، في حين أن طريقة ANN قادرة على ذلك لمتابعة الاتجاه الحقيقي للمؤشر. تم تأكيد هذه النتائج من قبل كليهما معايير حساب النسبة المئوية للخطأ على المتوسط المطلق (MAPE) والخطأ في جذر متوسط التربيع (MSE). لذلك الشبكات العصبية للتنبؤ الأسبوعي نظراً لأن أسواق الأسهم المالية تتسم بالكفاءة، يمكن للمستثمر الفرد أن يربح باستخدام طريقة التنبؤ هذه لقراراتهم المالية الخاصة .

¹ بلقاسم مصطفى، بن عاتق عمر، حجاوي توفيق، دور التنبؤ بالمبيعات في صنع القرار في المؤسسة الجزائرية، مكتبة ملتقى جامعة دمشق الالكترونية، دمشق، 2018.

² Kreit Zakwan. Contribution à l'étude des méthodes quantitatives d'aide à la décision – appliquées aux indices du marché d'actions. Thèse pour le Doctorat ès Sciences de Gestion, Sciences de l'Homme et Société. Université Montesquieu - Bordeaux IV, Français, 2007.

2- دراسة بعنوان:

Danny I. Cho (2007) : Management Science Recherche opérationnelle¹:

هذه الدراسة، ذهبت إلى ان هناك فرصة محدودة جدا من أجل إنشاء نموذج تحليلي في تقدير قدرة الإنتاج يتكون من جهازين غير مرتبطين فيما بينهما، حيث تم تطبيق البرمجة الرياضية لتحويل الطبيعة الاحتمالية للمشكلة إلى حالة حتمية. ثم تم تطوير البرمجة الخطية المتعددة لحل مشكلة عدم الدقة أو المعلومات الغامضة المتعلقة بوقت الدورة الإنتاجية. بسبب الاختيار العشوائي للقرارات، هنا تصبح طريقة البرمجة الخطية غير عملية في تقدير سعة خطوط الإنتاج غير الموثوق بها.

وبالتالي، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف إمكانيات استخدام البرمجة الخطية المتعددة والصدفة المحدودة ومناهج البرمجة لتقييم محاسبة خط الإنتاج غير الموثوق به بسبب الاختيار العشوائي.

تقترح هذه الدراسة نموذجًا لعملية المساعدة في اتخاذ القرار. النموذج المقترح يدمج المراحل التالية: الوعي بالقرار، هيكل مشكلة القرار، حل القرار المشكلة والتوصية وتنفيذ التوصية. النموذج المقترح يصف ديناميكية كل مرحلة ويشترك فيما بينها.

3- دراسة بعنوان :

Mme. KAZI TANI Amal née HASSAINE (2008) : La Modélisation des préférences du décideur dans le modèle du Goal Programming² :

يعد نموذج البرمجة الرياضية Goal، أحد أكثر النماذج الأكثر شهرة والأكثر استخدامًا في البرمجة الرياضية ذات الأهداف المتعددة. في الممارسة العملية صنع القرار، هذا النموذج مع متغيراتها المختلفة، أثبتت أنه أداة مفيدة للغاية لدعم القرار في سياقات مختلفة، ومن الضروري أن يتم اختيار المتغير على أساس خصائصه الجوهرية والقدرة على عكس أفضلية صانع القرار.

حيث أظهرت النتائج التي تم الحصول عليها أن طريقة التنبؤ التقليدية ARIMA لا تسمح لا يتنبأ بمؤشر سوق الأوراق المالية CASE، في حين أن طريقة ANN قادرة على ذلك لمتابعة الاتجاه الحقيقي للمؤشر. تم تأكيد هذه النتائج من قبل كليهما معايير حساب النسبة المئوية للخطأ على المتوسط المطلق (MAPE) والخطأ في جذر متوسط التربيع (MSE). لذلك الشبكات العصبية للتنبؤ الأسبوعي نظرًا لأن أسواق الأسهم المالية تتسم بالكفاءة، يمكن للمستثمر الفرد أن يربح باستخدام طريقة التنبؤ هذه لقراراتهم المالية الخاصة.

¹ Danny I. Cho, **Management Science Recherche opérationnelle, Les actes du congrès annuel, de la section de la recherche opérationnelle**, de l'Association des sciences administratives du Canada, Ottawa, Ontario 2-5 Juin 2007.

² Mme. KAZI TANI Amal née HASSAINE, **La Modélisation des préférences du décideur dans le modèle du Goal Programming**, Thèse De Doctorat En Sciences De Gestion, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université Abou Bekr Belka#d de Tlemcen, 2008-2009.

4- دراسة بعنوان:

Faria Haque Pushpo (2018) : Evaluation Of Qualitative And Quantitative Techniques In Decision-Making¹ :

تقدم هذه الدراسة لمحة موجزة عن تقييم التقنيات النوعية والكمية في صنع القرار. كان الغرض من هذه الدراسة هو فحص حالة ومدى تطبيق الإداريين والمهندسين في بنغلاديش التقنيات النوعية والكمية في التخطيط والتوجيه والإبلاغ والرقابة على الأنشطة لتعزيزها، والقدرة على اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية. ومحاولة تحديد أنواع الأساليب الكمية المستخدمة ودرجات الإلمام بها.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- يمكن للمسؤولين تعزيز قدرات اتخاذ القرار من خلال معرفة المزيد عنها الأساليب الكمية، ومن خلال فهم أفضل لمساهماتها في صنع القرار.
- يجب على المسير أن يكون على دراية باتخاذ القرارات الكمية والإجراءات اللازمة وذلك بمقارنة وتقييم النوعية المصادر الكمية للمعلومات، ثم مرحلة الجمع بين البدائل لتحقيق أفضل القرارات الممكنة.

المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

نتطرق من خلال هذا المطلب إلى مقارنة بين الدراسات السابقة السالفة الذكر وبين دراستنا الحالية

جدول رقم 01-01: يوضح مقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

الرقم	عناوين الدراسات السابقة	السنة	دراسة حالة	المضمون
01	استخدام الأساليب الكمية لاتخاذ القرار ودورها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية	2018	بعض المؤسسات بولاية سطيف.	تهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية استخدام الأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار (بحوث العمليات، الأساليب الإحصائية، والأساليب الوظيفية)
02	استخدام الأساليب الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية	2018	المؤسسة الوطنية للأحجار الطبيعية	اهتمت هذه الدراسة على الدور الذي يلعبه اتخاذ القرار في ممارسة العمليات الإدارية، باستخدام مجموعة من الأساليب بحوث العمليات المساعدة على اتخاذ القرار

¹ Faria Haque Pushpo, **Evaluation Of Qualitative And Quantitative Techniques In Decision-Making**, A project submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Engineering (M.Sc.Eng.) in Department of Mechanical Engineering, Khulna University of Engineering & Technology, Khulna-9203, Bangladesh, December 2018 ,

03	فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية ،	2017	شركة مغرب بايب أندستري بالمسيلة	تم التوصل في هذه الدراسة إلى أن الأساليب الكمية تلعب دورا فعالا في عملية صنع القرارات إذا تعتبر وسيلة أساسية للممارسة جميع وظائف الإدارة للتوصل إلى أفضل حلول ممكنة
04	دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية،	2018	عينة من المؤسسات الجزائرية	تناولت هذه الدراسة أهم العناصر الرئيسية لنجاح أداء المؤسسة، ومن بين هذه السبل نماذج بحوث العمليات والتي تساعد المؤسسات في اتخاذ القرار المناسب لمعالجة الكثير من المواقف والمشاكل من خلال نمذجتها للوصول لتحقيق الأمثلية.
05	دراسة فعالية تخطيط عمليات الإنتاج اعتمادا على أسلوب البرمجة الخطية	2003	وحدة مطاحن الواحات بتقريت التابعة لشركة رياض سطيف	اهتمت هذه الدراسة بالبرمجة الخطية كأحد الأدوات المساعدة في التسيير بالمؤسسات الإنتاجية حيث يستعان بها في العديد من المسائل الإنتاجية.
06	دور التنبؤ بالمبيعات في صنع القرار في المؤسسة الجزائرية	2018		تبين من خلال هذا البحث كيفية استخدام نماذج للتنبؤ بالمبيعات كأداة استراتيجية لاتخاذ أحسن القرارات من بين مجموعة واسعة من البدائل المتاحة.
07	Contribution à l'étude des méthodes quantitatives d'aide à la décision appliquées aux indices du marché d'action	2007	سوق البورصة	تكون هذه الدراسة من جزئين: الأول يكشف ويقارن مختلف طرق مساعدة في اتخاذ القرار الكمي المستخدمة في المواقف المختلفة. الثانية عبارة عن دراسات وتحليلات مؤشر البورصة، حيث يصعب استخدام الطرق التقليدية للتنبؤ باتجاه المؤشر البورصة
08	Management Science Recherche opérationnelle	2007		تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف إمكانات استخدام البرمجة الخطية ومناهج البرمجة لتقييم محاسبة خط الإنتاج غير الموثوق به بسبب الاختيار العشوائي.

<p>في هذه الدراسة التي قدمت تصنيفاً للمتغيرات من نموذج GP اعتماداً على الوقت الذي يتم فيه اتخاذ القرار مع الأخذ في الاعتبار نوع المعلمة المستخدمة للنمذجة. حتى يتم تسهيل عملية المقارنة بين المتغيرات المختلفة، القيام بتغيير موضع السؤال الخاص باختيار البديل الأنسب بالنظر إلى سياق صنع القرار المحدد والمكان الذي نريد أن نمنحه لصانع القرار في عملية اتخاذ القرار.</p>		2008	La Modélisation des préférences du décideur dans le modèle du Goal Programming	09
<p>تقدم هذه الدراسة لمحة موجزة عن تقييم التقنيات النوعية والكمية في صنع القرار. كان الغرض من هذه الدراسة هو فحص حالة ومدى تطبيق الإداريين والمهندسين في بنغلاديش التقنيات النوعية والكمية في التخطيط والتوجيه والإبلاغ والرقابة على الأنشطة لتعزيزها، والقدرة على اتخاذ القرارات الإدارية والتشغيلية. ومحاولة تحديد أنواع الأساليب الكمية المستخدمة ودرجات الإلمام بها</p>	الإداريين والمهندسين في بنغلاديش	2018	Evaluation Of Qualitative And Quantitative Techniques In Decision-Making	10

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة الذكر

المضمون	دراسة حالة	فترة الدراسة	عنوان الدراسة الحالية
<p>تهتم الدراسة بالأساليب المساعدة على اتخاذ القرار لتعظيم أرباح المؤسسة من والمفاضلة بين البدائل المتاحة في حالة عدم التأكد والمخاطرة.</p>	<p>المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة</p>	2019	<p>أنماط القرار ودورها في تعظيم الأرباح في مؤسسات التأمين</p>

كما أضافت الدراسة قيمة لهذا البحث والمتمثلة في أحد التوجهات الاقتصادية والمتمثل في قطاع التأمين وضرورة توسعه وتطويره، في ظل توجه الحكومة إلى تطوير الاقتصاد من خلال البحث عن بدائل اقتصادية لقطاع المحروقات في ظل انخفاض أسعار النفط وتخفيض الواردات وارتفاع في الضرائب والرسوم وأقساط التأمين على المسؤولية المدنية.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى قطاع التأمين بصفة عامة، كما تعرضنا إلى ماهية مؤسسات التأمين تعريفًا وتصنيفًا، حيث توصلنا إلى أن قطاع التأمين من أهم القطاعات الاقتصادية من خلال الدور المهم والأساسي الذي يلعبه في حماية الأفراد والمنشآت الاقتصادية وتأمينهم من المخاطر التي قد يتعرضون لها، كما يعمل على تدعيم الثقة الائتمانية والتجارية لدى المتعالين الاقتصاديين.

إن هذه الأهمية التي اكتسبها قطاع التأمين يحتم على المسؤولين في هذا القطاع اتخاذ قرارات مثالية في مجال التسيير على أسس ومبادئ وأساليب علمية، حيث برزت الحاجة إلى وجود وتطوير نماذج وأساليب كمية في الإدارة والتسيير، حيث تطرقنا إلى بحوث العمليات ونظرية القرار واللذان تعتبران من أهم هذه الأساليب، ما يؤدي إلى رفع مستوى ونوعية القرارات التي تهدف إلى تعظيم أرباح المؤسسة وتدني تكاليفها، والتي تساعد على الاستمرارية في ظل المنافسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

في الشركة الوطنية للتأمين " SAA "

المديرية الجهوية ورقلة

تمهيد

تسعى الشركة الوطنية للتأمين إلى التأقلم مع انفتاح السوق والمنافسة الشديدة من الشركات العمومية والخواص، ومن أجل تحقيق ذلك فإن مسؤولي الشركة الوطنية للتأمين يبذلون مجهودات كبيرة، بغية مواجهة هذه المنافسة الكبيرة التي فرضها اقتصاد السوق وللحفاظ على مكانة الشركة في السوق كشركة وطنية ذات طابع اقتصادي رائدة في مجال التأمين، سواء بالانتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني، أو عن طريق تطوير وتنوع منتجاتها من أجل الحصول على أكبر حصة من السوق وتعظيم أرباحها.

حيث وضعت الشركة الوطنية للتأمين إستراتيجية لجلب زبائن جدد من خلال افتتاح وكالات جديدة في مناطق يرى المسؤولون بأنها مناطق خصبة وتحتوي على مصانع وحظيرة سيارات معتبرة تعتمد الشركة على أن تقرب وكالاتها من المواطن على مستوى التراب الوطني.

نقوم في هذا الفصل المعنون بالدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين "SAA" المديرية الجهوية ورقلة للتطرق إلى ما يلي:

المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA المديرية الجهوية ورقلة.

المبحث الثاني: تحليل البيانات المتحصل عليها من الشركة الوطنية للتأمين المديرية الجهوية ورقلة باستخدام أنماط القرار.

المبحث الأول: دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA

نتطرق في هذا المبحث إلى عموميات حول الشركة الوطنية للتأمين SAA

المطلب الأول: البطاقة الفنية للشركة الوطنية للتأمين SAA

من خلال هذا المطلب نستعرض كل من نشأة الشركة الوطنية للتأمين SAA وأهدافها، ومختلف المنتجات التأمينية التي تقدمها.

الفرع الأول: تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA

نقوم في هذا الفرع بالتعرف على كل من المديرية العامة للشركة الوطنية للتأمين والمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين بورقلة، ونستعرض أهم أهدافها.

أولاً- تقديم المديرية العامة للشركة الوطنية للتأمين SAA¹ :

أنشأت الشركة الوطنية للتأمين SAA في 12 ديسمبر 1963 كمؤسسة جزائرية مصرية بنسبة 61%، و39% من رؤوس الأموال على التوالي، وهذا نظرا للافتقار للإطارات ذات الكفاءة في مجال التأمينات عقب الاستقلال مباشرة.

بدأت المؤسسة نشاطها ابتداء من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين وعمال جزائريين إلا انه بعد ذلك وتحديدا في 1966/05/27 تم تأميم الحصة المصرية من خلال قمة الهرم، وبذلك احتكار الدولة لقطاع التأمين.

في جانفي سنة 1976 وفي نطاق سياسة أنشطة التأمين قامت الشركة الوطنية للتأمين بالتحول إلى السوق المحلية للأخطار البسيطة كتأمين السيارات، التأمين على الحياة، الأخطار البسيطة للخوادم كالتجار والحرفيين.

فيفري سنة 1989 تحصلت الشركة الوطنية للتأمين SAA على استقلاليتها المالية وتحولت من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم SPA برأسمال يقدر ب 80 مليون دينار جزائري ليرتفع في سنة 1992 إلى 500 مليون دينار جزائري، ليصل في سنة 1998 إلى 2.5 مليار دينار جزائري ليبلغ سنة 2003 ما قيمته 3.8 مليار دينار جزائري، في حين يبلغ رأسمالها الحالي 30 مليار دينار جزائري، ومقرها الحالي حي الأعمال باب الزوار الجزائر المبني رقم 234.

¹ بالاعتماد على المعطيات المقدمة من المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

في سنة 1995 وبأثر قرار وزاري من خلال التعليم 07/95 حول التأمينات التي منحت الوسطاء الخاص الحرية لمزاولة نشاط التأمين، بالإضافة إلى إجراءات تنظيمية المتعلقة بالسلع والنقل والمسؤولية المدنية وأيضا التأمين المتعلق بقطاع البناء وبالتالي رفع احتكار الدولة لنشاط التأمين.

الشركة الوطنية للتأمين، شركة تحت وصاية وزارة المالية وهي تشمل ثلاثة فروع:

مؤسسة خبرة، مؤسسة النظافة، مؤسسة الطباعة.

وتحتل الشركة الوطنية للتأمين حسب آخر إحصائيات لسنة 2017 المرتبة الثانية في المغرب العربي، والمرتبة الثالثة في الوطن العربي، والمرتبة السادسة إفريقيا، حيث تقدر مبيعاتها بـ 27.4 مليار دينار جزائري. وتضم 4140 عاملا، ويقدر زبائنها بـ 2 مليون.

ثانيا- تقديم المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA:

مقرها الكائن بساحة أول ماي بورقلة والتي ترجع نشأتها إلى الثمانينات حيث كانت عبارة عن وحدة ولائية عدد عمالها 121 عامل في سنة 2017، وهي تابعة للشركة الأم الكائن مقرها في الجزائر العاصمة حيث تقوم بمتابعة سير عمل الوكالات التجارية التابعة لها، حيث تضم 25 وكالة موزعة مباشرة عبر 5 ولايات وهي: ورقلة، غرداية، اليزي، تمنراست، الوادي ووكالة واحدة تابعة جغرافيا للأغواط ووكالة حاسي الرمل.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA¹

يعد الهيكل التنظيمي للمؤسسة عامل مهم في التعريف بمختلف وظائف المؤسسة، حيث نجد أن المدير الجهوي يشرف على كل من مصلحة المفتشية ومصلحة المنازعات، بالإضافة إلى الدوائر الأخرى، حيث كل دائرة تضم مجموعة من المصالح، وتختلف من حيث العدد والوظائف من دائرة إلى أخرى فنجد على سبيل المثال دائرة الحريق والأخطار المتعددة والنقل تتكون من خمس مصالح وهي:

1 - مصلحة الحريق والكوارث الطبيعية.

2 - مصلحة الأخطار المتعددة والمسؤولية المدنية.

3 - مصلحة الأخطار الصناعية

4 - مصلحة الأخطار الفلاحية.

5 - مصلحة أخطار النقل

أما دائرة تأمين السيارات فتتكون من وهي:

¹ بالاعتماد على المعطيات المقدمة من المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة.

1 - مصلحة الإنتاج

2 - مصلحة الحوادث المادية

3 - مصلحة الحوادث الجسمانية

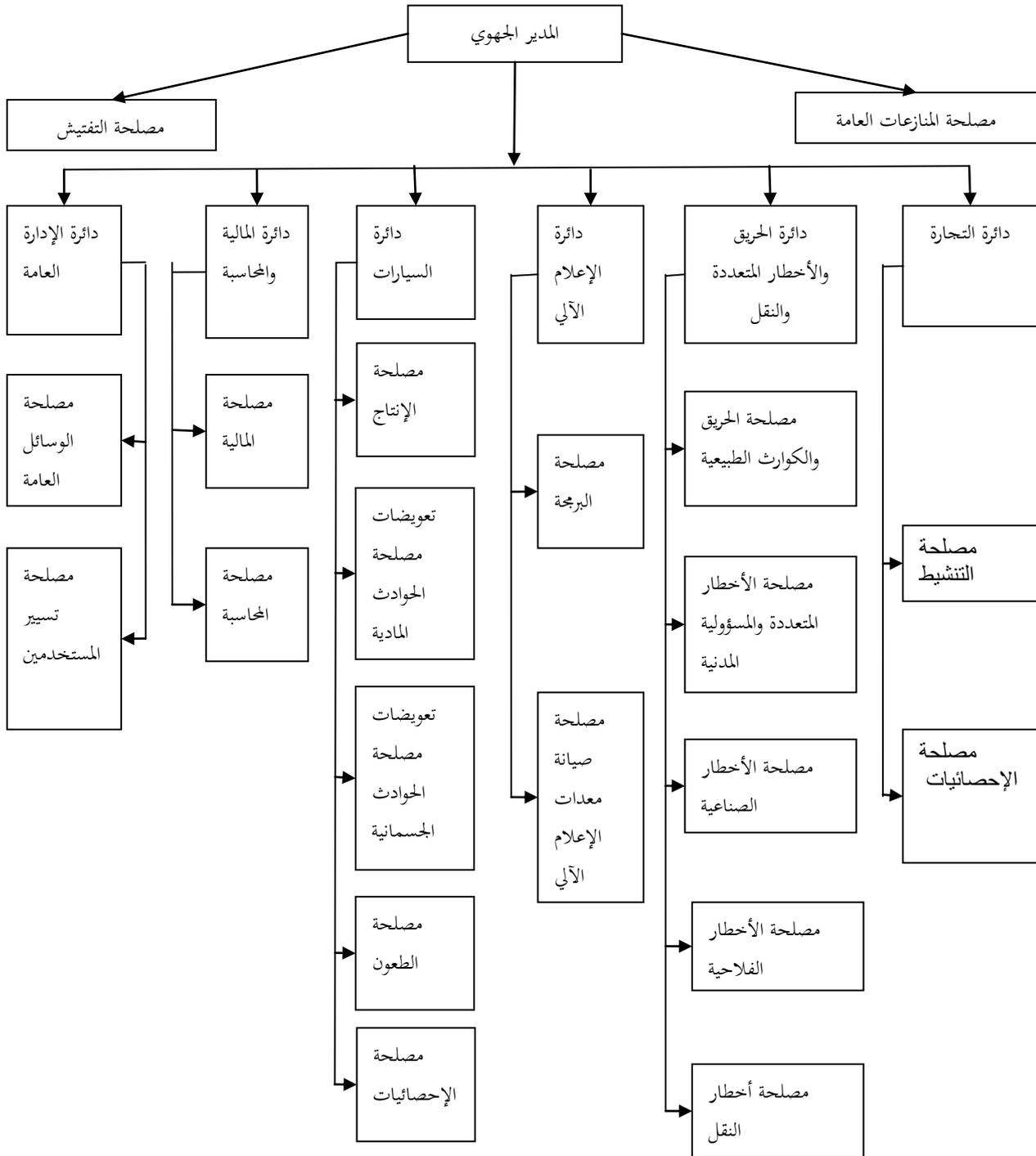
4 - مصلحة الطعون

5 - مصلحة الإحصاء

وتقوم هذه المصالح بعدة وظائف مهمة ومتعددة تتمثل أساسها فيما يلي:

- 1 - تقديم المساعدة للوكالات من حيث إعداد العقود وتقديم أحسن تسعيرات لجلب الزبائن.
- 2 - دراسة ملفات الحوادث التي تتعدى قدرة الوكالات.
- 3 - إرسال وضعية الإنتاج الشهرية للوكالات التابعة لها للمديرية العامة الكائن مقرها بالجزائر العاصمة.
- 4 - متابعة العقود التي تم تحريرها من طرف الوكالات التي لم تتعدى حدود اكتتابها.

شكل رقم 01-01: يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين بورقلة



المصدر: وثائق المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA

المطلب الثاني: أهداف ومنتجات الشركة الوطنية للتأمين SAA:

نعرض فيما يلي الأهداف التي تصبو إليها الشركة وكذا المنتجات المتوفرة في السوق.

الفرع الأول: أهداف الشركة الوطنية للتأمين SAA

- 1 - المحافظة على مكانتها كشركة رائدة في السوق.
- 2 - الرفع من رقم الأعمال وذلك من خلال البحث عن الفرص المتعلقة بالأخطار المختلفة.
- 3 - تحسين المستوى الوظيفي للعمال من خلال دورات تدريبية.
- 4 - التحسين من الصورة الذهنية للزبائن اتجاه المؤسسة وذلك من خلال التحسين المستمر لجودة استقبال الزبائن والتعويض في أقرب الآجال في حالة الضرر.
- 5 - طرح منتجات جديدة تلبي متطلبات الزبائن.
- 6 - المحافظة على توفير خدمة التأمين والتعويض على كافة التراب الوطني.

الفرع الثاني: منتجات الشركة الوطنية للتأمين SAA:

تقوم الشركة الوطنية للتأمين بعمليات تأمينية مختلفة ومتنوعة منذ صدور التعليمية 07/95 التي تنص على تحرير سوق التأمينات وإلغاء احتكار الدولة حيث نوجزها فيما يلي:¹

أولاً- تأمين الأضرار والممتلكات:

- تأمين جميع أخطار السيارات.
- تأمين أخطار الحريق، الانفجار ولواحقه.
- تأمين أضرار المياه.
- تأمين انكسار الزجاج.
- تأمين السرقة.
- تأمين متعدد لأخطار السكنات.
- تأمين أخطار المهن.
- تأمين أخطار المهن الصناعية والتجارية.

¹ بالاعتماد على المعطيات المقدمة من المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة.

ثانيا- تأمين الأخطار التقنية:

- تأمين انكسار الآلات.
- تأمين جميع أخطار معدات الإعلام الآلي والالكترونية.

ثالثا- تأمين البناء:

- تأمين جميع أخطار الورشات.
- تأمين جميع أخطار التركيب.
- تأمين آلات الورشة.

رابعا- تأمين الكوارث الطبيعية: الأحداث المغطاة:

- الزلزال
- الفيضانات والغرق
- العواصف والرياح القوية
- انجراف التربة

خامسا- تأمين الأخطار الفلاحية.

سادسا- تأمين أخطار النقل (تأمين النقل البري، تأمين النقل البحري، تأمين النقل الجوي): من أجل تغطية أضرار الحوادث لشركات النقل العام أو عبر السكك الحديدية أو الطرقات

سابعا- تأمين خسائر الاستغلال: تأمين الأخطار الناجمة عن كسر أو تلف الآلات بالإضافة إلى تحمل أعباء الخسائر المالية المتكبدة بعد توقف نشاط الآلات أو انقطاعه إثر وقوع حادث ما.

ثامنا- تأمين المسؤولية المدنية:

- تأمين مسؤولية مدنية عامة.
- تأمين مسؤولية مدنية للمنتجات.
- تأمين المسؤولية المدنية للبناء والتركيب.
- تأمين مسؤولية مدنية عشرية.
- تأمين المسؤولية المدنية للسيارات.
- تأمين المسؤولية المدنية للجماعات المحلية.
- تأمين المسؤولية المدنية للمهنيين مثلا المهندسين، الأطباء، المقاولين.... الخ.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

الفرع الثالث: عينة الدراسة:

لقد تم اختيار الشركة الوطنية للتأمين SAA كمجتمع الدراسة وقد اختيرت المديرية الجهوية بورقلة من بين 15 مديريةية في الجزائر، وهذا الاختيار تم بناء على قرب المسافة .

اذ تنقسم المديرية الى ستة دوائر و هي:

1 دائرة الادارة العامة

2 دائرة التسويق

3 دائرة تامين الاخطار المتعددة

4 دائرة تامين السيارات

5 دائرة الاعلام الالي

6 دائرة المحاسبة والمالية وتتكون على 24 وكالة على مستوى 7 ولايات مقسمة كما هو موضح في الجدول

الاتي:

جدول رقم 01-02: يوضح قائمة وكالات بورقلة للمديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة لتوزيع منتجات التأمين.

الوكالة	المكان	رمز الوكالة
وكالة ورقلة "أ"	ورقلة	3301
وكالة تقرت	ورقلة	3302
وكالة الحجيرة	ورقلة	3303
وكالة حاسي مسعود	ورقلة	3304
وكالة جامعة	الوادي	3305
وكالة اليزي	اليزي	3306
وكالة جانت	اليزي	3307
وكالة عين اميناس	اليزي	3308
وكالة تامنراست	تامنراست	3309
وكالة عين صالح	تامنراست	3310
وكالة المنيعه	غرداية	3311
وكالة متليلي	غرداية	3312
وكالة ورقلة "ب"	ورقلة	3314
وكالة ورقلة "ج"	ورقلة	3317

3104	الوادي	وكالة المغير
3107	الوادي	وكالة الوادي
3111	الوادي	وكالة الدبيلة
3112	الوادي	وكالة قمار
1907	غرداية	وكالة غرداية "أ"
1909	غرداية	وكالة بريان
1915	غرداية	وكالة القرارة
1916	غرداية	وكالة غرداية "ب"
1920	الاغواط	وكالة حاسي الرمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات من المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشة النتائج

نعالج في هذا المبحث البيانات التي تحصلنا عليها من المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين ورقلة حيث تعتمد المديرية الجهوية بورقلة على فتح فرع لها في إحدى المناطق التالية:

1 - منطقة سيدي خويلد: سيدي خويلد بلدية تابعة دائرة سيدي خويلد ولاية ورقلة تقع بين ورقلة وبين ناصر يقطنها حوالي 12000 نسمة¹.

2- منطقة الطيبات: هي إحدى بلديات ولاية ورقلة. تقع في الشمال الشرقي من الولاية على الحدود مع ولاية وادي سوف تبعد عن مقر الولاية ب 200 كلم وعن ولاية الوادي ب 60 كلم².

3- منطقة حي النصر (الخفجي): هو حي تابع لبلدية ورقلة، حديث النشأة ويعتبر المدينة الجديدة لمدينة ورقلة.

ولقد تم اختيار استخدام أنماط القرار باستثناء حالة التأكد والتي تشمل معرفتنا بحالة الطبيعة ويكون حدوثها متوقع بشكل أكيد. هذا يعني أن هنالك حالة طبيعة واحدة معروفة عند كل قرار وعليه فإننا لا بد من اتخاذ القرار الذي يحقق أكبر عائد ممكن، وكما نعلم بأن مجال التأمين ليس لديه عوائد مؤكدة راجع لوجود منافسة كبيرة من عدة مؤسسات في السوق، لهذا قررنا دراسة مكان وجود الوكالة المستقبلية بالحالات الآتية:

¹ <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

² <https://ar.wikipedia.org/wiki/>

1 حالة عدم التأكد

2 حالة المخاطرة

المطلب الأول: حالة عدم التأكد

تتم عملية اتخاذ القرارات هنا في حالة عدم توفر معلومات أكيدة عن حالات الطبيعة لذ سوف نتبع الخطوات الآتية:

أولاً: الخطوات الست لاتخاذ القرار:

1. تحديد المشكلة
2. تعداد البدائل الممكنة
3. تحديد النتائج الممكنة
4. تحديد العوائد الممكنة
5. اختيار أحد النماذج الرياضية لنظرية اتخاذ القرار
6. تطبيق النموذج واتخاذ القرار

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة

الشركة الوطنية للتأمين ممثلة في المديرية الجهوية بورقلة تعترم عل فتح وكالة جديدة، لزيادة وتعظيم أرباحها.

الخطوة الثانية: تحديد عداد البدائل.

- 1 - حي النصر بورقلة
- 2 - بلدية سيدي خويلد
- 3 - بلدية الطيبات

الخطوة الثالثة: تحديد النتائج الممكنة

لنفرض أن هناك ثلاثة بدائل وليس بديلين فقط:

- (1) طلب كبير على التأمين.
- (2) طلب متوسط على التأمين.
- (3) طلب ضئيل على التأمين.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

الخطوة الرابعة: تحديد العوائد:

الجدول التالي يبين العوائد بحسب رؤية المؤسسة للمناطق الثلاثة وبالخبرة المكتسبة لبعض الوكالات التي تتمركز بمناطق جغرافية مشابهة للمناطق الثلاث مثل وكالة المنيعه ووكالة حاسي الرمل:

جدول رقم 02-02: يبين العوائد المتوقعة من طرف مسؤول الإنتاج بالشركة الوطنية للتأمين بالـ 1000 دج

حالات الطبيعة			
طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	البدائل
700	550	350	وكالة سيدي خويلد
850	750	600	وكالة حي النصر (الخفجي)
600	500	400	وكالة الطبييات

المصدر: المديرية الجهوية للشركة الوطنية للتأمين SAA بورقلة.

هذه العوائد شرطية، بمعنى نحصل على 700 000,00 دج إذا اخترنا وكالة سيدي خويلد وإذا نشأ بعد ذلك طلب عالي على المنتج. أو نحصل على 400 000 دج إذا اخترنا وكالة الطبييات والى ذلك.

الخطوة الخامسة: اختيار نظرية القرار

قبل اختيار نظرية القرار يجب أن نحدد البيئة التي نتخذ أو سنتخذ ضمنها القرار ، و قد حددنا مسبقا بيئة عدم التأكد.

لدينا هنا أكثر من حالة متوقعة للطلب في السوق ولا يستطيع المدير تحديد احتمال لكل حالة بثقة معينة، وليس لدى المدير بيانات متوفرة بشكل أكيد على مدى نجاعة احدي الوكالات، ففي هذه الحالة تتوفر معايير لاتخاذ القرار منها:

1. التفاؤل أعظم الأعظم (MAXMAX)
2. التشاؤم أعظم الأصغر (MAXMIN)
3. معيار الواقعية لـ HURWICZ
4. معيار تساوي الاحتمالات لـ LAPLACE
5. معيار الندم لـ SAVAGE

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

1 - **التفاؤل (MAXMAX):** هنا سيكون المدير متفائلاً هذا يعني أنه يتوقع طلب على عقود التأمين فإذا سيختار وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) وسيحصل على 850 000 دج في أحسن الأحوال.

القيمة الأعلى للبدائل	حالات الطبيعة			البدائل
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
700	700	550	350	وكالة تأمين سيدي خويلد
850	850	750	600	وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)
600	600	500	400	وكالة تأمين الطبيات

لذلك وبالإعتماد على هذا المعيار فالبدل الأمثل هو **وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)** بأكبر عائد مقدر بـ 850 000 دج.

2 - **التشاؤم (MAXMIN) لـ WARD:** في هذا المعيار سيكون المدير متشائماً هذا يعني أنه يتوقع طلب ضعيف على عقود التأمين فإذا اختار وكالة تأمين سيدي خويلد سيكون العائد فقط 350 000 دج، وإذا اختار وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) سيكون العائد 600 000 دج، وهذا يعتبر بالنسبة لهذا المعيار أكبر ربح فتشاؤم المدير سيجعله يتخذ قرارا **وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)**، وهذا أقل ضرر ممكن.

القيمة الأدنى للخسارة	حالات الطبيعة			البدائل
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
700	700	550	350	وكالة تأمين سيدي خويلد
600	850	750	600	وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)
600	600	500	400	وكالة تأمين الطبيات

لذلك وبالإعتماد على هذا المعيار فالبدل الأمثل هو **وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)** بأكبر عائد مقدر بـ 600 000 دج.

3 - **معيار الواقعية لـ HURWICZ:** يعتمد هذا المعيار على مدى تفاؤل المدير ويطبق المعيار بإعطاء قيمة لمعامل الواقعية α تتراوح بين 0 و 1. ونحسب كما يلي:

$$\text{المعدل المثقل} = \alpha (\text{الأفضل في السطر}) + (1 - \alpha) (\text{الأسوأ في السطر})$$

إذا كانت قيمة $\alpha = 1$ نعود إلى حالة التفاؤل.

إذا كانت قيمة $\alpha = 0$ نعود إلى حالة التشاؤم.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

في حالة مؤسسة التأمين فإننا نعتبر بان المدير دائما متفائل لأنها مؤسسة وطنية و من بين اكبر المؤسسات الاقتصادية في الجزائر لذا فان تفاؤل المدير 80% و نحسب كما يلي:

$$\text{المعدل المثقل} = (0.80) (\text{الأفضل في السطر}) + (0.20) (\text{الأسوأ في السطر})$$

وعلى هذا الأساس نحسب كما هو مبين في الجدول التالي:

اكبر عائد	حالات الطبيعة			البدائل
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
630	700	550	350	وكالة تأمين سيدي خويلد
800	850	750	600	وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)
560	600	500	400	وكالة تأمين الطيبات

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين سيدي خويلد} = (0.80) (700) + (0.20) (350) = 630$$

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين حي النصر} = (0.80) (850) + (0.20) (600) = \mathbf{800}$$

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين الطيبات} = (0.80) (600) + (0.20) (400) = 560$$

لذلك سيكون البديل الأمثل هو وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) بأعلى عائد مقدر بـ 800 000 دج

4 - معيار تساوي الاحتمالات لـ LAPLACE: يعتمد هذا المعيار على تساوي احتمالات حالات السوق الممكنة:

$$\text{المعدل المثقل} = (0.50) (\text{الأفضل في السطر}) + (0.50) (\text{الأسوأ في السطر})$$

وعلى هذا الأساس نحسب كما هو مبين في الجدول التالي:

اكبر عائد	حالات الطبيعة			البدائل
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
525	700	550	350	وكالة تأمين سيدي خويلد
725	850	750	600	وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)
500	600	500	400	وكالة تأمين الطيبات

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقة

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين سيدي خويلد} = (0.50) (700) + (0.50) (350) = 525$$

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين حي النصر} = (0.50) (850) + (0.50) (600) = 725$$

$$- \text{المعدل المثقل وكالة تأمين الطبيات} = (0.50) (600) + (0.50) (400) = 500$$

لذلك سيكون البديل الأمثل هو وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) بأعلى عائد مقدر بـ 725 000 دج

5 - معيار الندم لـ **Savage**: وهو معيار المدير النادم، والندم هو الحد الأدنى للفرصة البديلة، ويمثل المقدار المالي الذي يمكن خسارته في حاله الاختيار الخاطئ للبديل الأمثل كما هو موضح في الجدول الموالي:

البدائل	حالات الطبيعة			الأقصى
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
وكالة تأمين سيدي خويلد	700-850	550-750	350-600	
وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)	850-850	750-750	600-600	
وكالة تأمين الطبيات	600-850	500-750	400-600	

البدائل	حالات الطبيعة			الأقصى
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
وكالة تأمين سيدي خويلد	150	200	250	250
وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)	0	0	0	0
وكالة تأمين الطبيات	250	250	200	250

لذلك سيكون البديل الأمثل هو وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) بأقل خسارة في حالة الاختيار الخاطئ مقدر بـ 00 دج. (لا توجد خسارة في هذا البديل)

المطلب الثاني: اتخاذ القرار في حالة المخاطرة

في حالة المخاطرة تكون احتمالات حالات السوق معروفة وهذا انطلاقا من جدول عدد العقود وكالة المنفعة رمز: 3311 للسنة 2019، الإنتاج يتكون من أربعة أنواع من العقود وهي تأمين السيارات، وتأمين المنازل، وتأمين المحلات، وأخيرا تأمين الأشخاص، والجدول الأتي يبين عدد العقود:

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

أنواع التأمين	عدد العقود	طلب ضعيف	طلب متوسط	طلب عالي
تأمين السيارات	2953	1038	2434	1915
تأمين المحلات	142	94	95	48
تأمين المنازل	357	242	236	115
تأمين الأشخاص	245	156	167	89
المجموع	3697	1530	2932	2167
احتمالات حالات الطبيعة		0.23	0.44	0.33

- تم اختيار وكالة المنبوعة لان طبيعتها تشبه طبيعة البدائل.
- الطلب الكبير: هي عدد العقود المبرمة خلال أول 3 أشهر من السنة وهي أكبر عدد من العقود.
- الطلب الصغير: هي عدد العقود المبرمة خلال آخر 9 أشهر من السنة.
- من هذا الجدول تم استخراج احتمالات حالات الطبيعة كما هي موضحة في الجدول أعلاه.

1 - معيار القيمة النقدية المتوقعة EMV-DI:

مجموع جداء (ضرب) القيم باحتمالات تحقق القيم لكل بديل، نستعمل الاحتمالات المستخرجة من الجدول السابق، وعلى هذا الأساس نحسب كما هو مبين في الجدول التالي:

اكبر عائد	حالات الطبيعة			البدائل
	طلب عالي	طلب متوسط	طلب ضعيف	
535.50	700	550	350	وكالة تأمين سيدي خويلد
748.50	850	750	600	وكالة تأمين حي النصر (الخفجي)
510	600	500	400	وكالة تأمين الطيبات
	0.33	0.44	0.23	الاحتمالات

- القيمة النقدية المتوقعة (وكالة تأمين سيدي خويلد) =

$$535.5 = (700) (0.33) + (550) (0.44) + (350) (0.23)$$

- القيمة النقدية المتوقعة (وكالة تأمين حي النصر-الخفجي) =

$$748.50 = (850) (0.33) + (750) (0.44) + (600) (0.23)$$

- القيمة النقدية المتوقعة (وكالة تأمين الطيبات) =

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية في الشركة الوطنية للتأمين " SAA " لمديرية الجهوية ورقلة

$$510 = (600) (0.33) + (500) (0.44) + (400) (0.23)$$

لذلك سيكون البديل الأمثل هو وكالة تأمين حي النصر (الخفجي) بأعلى عائد مقدر بـ 748.50 دج

2 - العائد المشروط بالمعلومات الكاملة EMV-DI: في هذا المعيار نقوم اختيار أكبر العوائد لكل حالة من حالات الطبيعة وضربها في الاحتمال المقابل: $748.50 = (850) (0.33) + (750) (0.44) + (600) (0.23)$

3 - القيمة النقدية المتوقعة للمعلومات الكاملة EMV/PI: القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة = القيمة المتوقعة بوجود المعلومات الكاملة - أفضل قيمة من القيم المتوقعة النقدية.
 $0 = 748.50 - 748.50 =$ القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة

في هذا المعيار وجب على دائرة التسويق على مستوى شركة التأمين بشراء معلومات مؤكدة عن حالة السوق، وهذا سينقل بيئة اتخاذ القرار من بيئة المخاطرة إلى حالة التأكد، فمن هذه النتائج المتحصل عليها من القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة (المعدومة)، من هنا نستنتج أن شركة التأمين ليس لها القدرة على شراء معلومات أكثر عن السوق، وبالتالي فإن دائرة التسويق لا يمكنها اتخاذ القرار في حالة المخاطرة، لأنها مؤسسة اقتصادية تجارية، وهذا انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها من المعايير المدروسة.

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل تطبيق معايير نظرية القرار من أجل اتخاذ القرار في حالة عدم التأكد وفي حالة المخاطرة على المؤسسة محل الدراسة، من خلال تحديد نموذج مثالي تواجه به المؤسسة مشكل اتخاذ القرارات في ظل تعدد أهدافها، وكثرة البدائل المتاحة، فقد تناولنا لمحة عن المؤسسة من خلال التعريف بها وبمختلف مصالحها وفروعها وأنشطتها، مع ابراز الأهمية الاقتصادية، وكخطوة ثانية قمنا بتطبيق معايير نظرية القرار باعتماد على عوائد التأمين المتوقعة والمحتملة للمؤسسة.

ومكنتنا الدراسة من التوصل لنتائج من أجل اتخاذ القرار الأمثل لتعظيم أرباح المؤسسة، والحفاظ على مكانتها وتوسعا في السوق وطنيا.

الخاتمة

الخاتمة:

في ظل تعقد الحياة الاقتصادية والتي سادها عدم اليقين واتساع دائرة المخاطر، وكذا صعوبة إدارة مؤسسات التأمين، أصبح لزاما على المسيرين انتهاج سياسة تسيير طبقا لمنهج علمي واضح، وبالاعتماد على الأساليب الكمية في عملية تحليل البدائل المتاحة، واتخاذ القرارات الرشيدة من أجل الوصول إلى الحلول المثلى لمختلف المشكلات.

ومن خلال الإشكالية المطروحة والمتمثلة في: كيف تؤثر نظرية القرار على تعظيم أرباح شركات التأمين ، وانطلاقا من الفرضيات المقترحة سالفة الذكر، بعد الدراسة النظرية والتطبيقية، اتضح جليا الدور الفعال والفوائد التي تجنيها مؤسسات التأمين من خلال تطبيق واستخدام أساليب بحوث العمليات وخاصة نظرية القرار، والتي نذكر منها:

فهي تساعد على تنظيم مفهوم عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بقدرة المؤسسة على قياس درجة التأكد واليقين ودرجة المخاطرة عند اتخاذ قرار معين، وبالتالي فهي وسيلة ناجعة للوصول على أفضل النتائج وأدقها.

فقد كانت نتائج الدراسة في حالة عدم التأكد، بالإجماع على أن إنشاء وكالة تأمين بحى النصر (الخفجي) هو القرار الأمثل، لأنه من المتوقع أن تقدم أفضل عائد، باعتبار أنها تملك أعلى طلب على التأمين، بالإضافة إلى تفاؤل المسؤولين بهذا الخيار، بالإضافة إلى ارتفاع قيمة احتمال الطلب العالي على التأمين في وكالة حى النصر (الخفجي)، كما أن هناك بتوقع انعدام الخسائر الناتجة عن هذا الاختيار.

وهذا راجع باعتبار منطقة حى النصر (الخفجي) هي المدينة الجديدة لمدينة ورقلة، كما يلاحظ التوسع المستمر لهذه المدينة والزيادة المستمرة في الكثافة السكانية، وهذا ما يؤدي إلى اتساع حضيرة السيارات في المنطقة، مما يزيد في الطلب على تأمين على السيارات، كما أن نقص الأمن في هذه المنطقة بسبب عدم تواجد نقاط مراقبة والأمن بالعدد الكافي يؤدي إلى زيادة طلب سكان هذه المنطقة إلى مختلف عقود التأمين لتأمين ممتلكاتهم.

أما في حالة المخاطرة: فقد وصلت الدراسة إلى تساوي قيمة كل من العائد المشروط بالمعلومات الكاملة ومعيار القيمة النقدية المتوقعة، وهذا يؤدي إلى انعدام معيار القيمة المتوقعة للمعلومات الكاملة، فهذا يعني أن مؤسسة التأمين لا يمكنها اتخاذ القرار في هذه الحالة، أي أن شركة التأمين ليس لها القدرة على شراء معلومات أكثر عن السوق، وبالتالي فإن دائرة التسويق لا يمكنها اتخاذ القرار في حالة المخاطرة، لأنها مؤسسة اقتصادية تجارية.

إن هذه النتائج جاءت مطابقة ومتوافقة مع نتائج الدراسات السابقة، حيث تم التوصل إلى أن الأساليب الكمية وخاصة بحوث العمليات لها تأثير هام على أنماط القرار في المؤسسات الاقتصادية، من خلال اتخاذ القرار أكثر دقة، وبنائج مضمونة لحد كبير من أجل تعظيم أرباحها والمحافظة على توسعها ومكانتها الاقتصادية.

نتائج الفرضيات:

تتمثل الفرضية الأولى كون اعتبار عملية اتخاذ القرار وظيفة أساسية في نشاطات مؤسسة التأمين، وهذه حقيقة لا يمكن إنكارها باعتبار هذه العملية تعتبر جوهر الممارسة الإدارية العصرية بمؤسسات التأمين، فلها تأثير مباشر على تعظيم أرباح مؤسسة التأمين.

أما الفرضية الثانية والمتمثلة كون إن القرار عامل أساسي لمؤسسة التأمين فمن بين أدواره تقليل تكاليف الإنتاج و تعظيم الأرباح ، حيث أن نظرية القرار من شأنها أن تساهم بدرجة كبيرة في عملية صنع القرارات، بأكثر دقة وعقلانية ومنطقية، للحصول على الحلول المثلى، وهو الأمر الذي تم إثباته من خلال تتبع مراحل اتخاذ القرار في كل الحالات محل الدراسة (حالة عدم التأكد وحالة المخاطرة) ابتداء من تحديد المشكلة وانتهاء بتطبيق أسلوب نظرية القرار باستخدام المعايير المناسبة للبحث عن البديل الأمثل.

وأخيرا الفرضية الثالثة التي ذهبت إلى أن الشركة الوطنية للتأمين تعتمد على نظرية اتخاذ القرار لتعظيم أرباحها ، أفضل من استخدام التجربة الشخصية لمتخذ القرار أو الطرق العشوائية الأخرى، حيث أن الدراسة الكمية وتطبيق معايير نظرية القرار لا تترك مجالاً للعشوائية التي تعتبر طرق غير علمية غير مضمونة النتائج، والتي تعتمد على أسلوب الخبرة والتخمين، مما يؤدي إلى نتائج غير دقيقة.

التوصيات:

بعد الدراسة النظرية والتطبيقية واختبار الفرضيات، يمكننا القول إن بحوث العمليات ونظرية القرار هي أسلوب كمي وتقني علمي لا يمكن الاستغناء عنه، كما لا يمكن تعويضه بأسلوب التجربة والحكمة والتخمين، حيث أن هذه الأساليب تعد أساليب مكملة لا غير. إن بحوث العمليات تعتبر تقنية فعالة لاتخاذ القرارات وحل المشاكل بكل أنواعها، وتفرض في جميع الحالات فكرة الحل الأمثل بصفة ضرورية، وهذا ما لا يشجع على الحوار بين المحلل و متخذ القرار، والذي من شأنه أن يكون مثمرا من أجل عملية اتخاذ القرار.

ومن خلال النتائج السابقة، ومن أجل اتخاذ قرار أكثر سدادا، نقدم الاقتراحات التالية:

- العمل على تنمية الوعي لأهمية ومزايا استخدام الأساليب الكمية للمساهمة في تحسين جودة صناعة القرارات.

- لا بد من التدرج في إدخال أساليب بحوث العمليات، وذلك يتطلب تكوين مسؤولي مؤسسات التأمين، وتسخير الموارد المالية من خلال عقد الندوات والمحاضرات واللقاءات المفتوحة بين الأكاديميين ومتخذي القرار في مؤسسات التأمين، لإدراك أهمية الأساليب الكمية وضرورة الاستغلال الأمثل لها.
- تفعيل دور الأساليب الكمية عامة وبحوث العمليات خاصة في توجيه المؤسسة نحو القرارات الإدارية الصحيحة.
- إنشاء مراكز أبحاث مختصة لتطوير بحوث العمليات بما يتوافق مع مؤسسات التأمين.
- الاستعانة في ذلك بتوظيف خريجو الجامعات والمعاهد المختصة.
- الاهتمام بالبعد التعليمي والتدريبي للمدراء والنواب ورؤساء المصالح بمؤسسات التأمين.

آفاق الدراسة:

إن هذا العمل المحدود، تناول بعض الجوانب المهمة من الموضوع وأغفل بعضها الآخر، ومن أجل فتح آفاق جديدة للبحث في هذا المجال الواسع نقترح المواضيع التالية:

- أساليب بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الاستثمارية في المؤسسات الاقتصادية.
- مدى استخدام الأساليب الكمية في المؤسسات الاقتصادية.
- استخدام بحوث العمليات في ترشيد القرارات الإستراتيجية في المؤسسة الاقتصادية.
- استخدام الأساليب الكمية في تقييم المشاريع الاستثمارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. قائمة المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. إبراهيم علي إبراهيم عبد ربه، مبادئ التأمين، الدار الجامعية، 2006
2. حسين طعمة ، نظرية اتخاذ القرارات أسلوب كمي تحليلي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان. الطبعة الأولى، 2010
3. سليمان محمد مرجان، بحوث العمليات، ط1، دار الكتب الوطنية، بنغازي، 2002
4. سهيلة عبد الله سعيد، الجديد في الأساليب الكمية وبحوث العمليات، دار الحامد، عمان، 2007
5. عبد الإله نعمة جعفر ، النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين، دار المناهج للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2007
6. صدقي عبد الهادي، محمود الزماميري ، إدارة التأمين، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، الطبعة الأولى، القاهرة، 2014
7. عبد الرزاق بن خروف، التأمينات الخاصة في التشريع الجزائري، مطبعة حيرد، الجزائر، الجزء الأول، 1998
8. عبد الله حسن مسلم، إدارة التأمين والمخاطر، دار المعزز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2015
9. عبد المطلب عبده، مبادئ التأمين، دار الكتاب الجامعي، القاهرة، 1981
10. كمال خليفة أبو زيد ، زينات محمد محرم " دراسات في استخدام بحوث العمليات في المحاسبة ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر، 2006
11. كيل غلام وآخرون، أساسيات الإدارة الحديثة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية، جدة، 2013
12. محمد حسن قاسم، محاضرات في عقد التأمين، الدار الجامعية، 1999
13. محمد عبد الفتاح ياغي، اتخاذ القرارات التنظيمية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010
14. مؤيد الفضل، المنهج الكمي في اتخاذ القرارات الإدارية المثلى، دار الأزوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010

ثانياً: الأطروحات والمذكرات

1. أحمد عبادو، دراسة فعالية التخطيط عمليات الانتاج اعتمادا على أسلوب البرمجة الخطية (دراسة حالة وحدة مطاحن اللوات بتقرت التابعة لشركة رياض سطيف)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص: إدارة أعمال، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2003.

2. **بلمقدم مصطفى**، استخدام الأساليب الكمية المساعدة على اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأحجار الطبيعية Roca AL بسيدي بلعباس، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2017-2018
3. **بودرامة مصطفى**، استخدام الأساليب الكمية لاتخاذ القرار ودورها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف -1-، 2017-2018،
4. **شتاح الذاودي**، فعالية استخدام الأساليب الكمية في اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة كمية لشركة مغرب بايب أندستري بالمسيلة للفترة بين 2010 - 2016، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد كمي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2017
5. **معوش محمد الأمين**، دور الرقابة على النشاط التقني في شركات التأمين على الأضرار لتعزيز ملاءتها المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات التأمين، جامعة فرحات عباس - سطيف -1-، 2013-2014
6. **يحياوي مفيدة**، دور استخدام أساليب بحوث العمليات في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية، دراسة حالة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص الأساليب الكمية في التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017-2018

ثالثا: الملتقيات:

1. **بلمقدم مصطفى**، **بن عاتق عمر**، **حجاوي توفيق**، دور التنبؤ بالمبيعات في صنع القرار في المؤسسة الجزائرية، مكتبة ملتقى جامعة دمشق الالكترونية، دمشق، 2018.
2. **حركات سعيدة** الملتقى الوطني، الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية مداخله بعنوان استخدام بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية، أيام 27 - 28 جانفي 2009
3. **خالد خطيب**، الأسس النظرية والتنظيمية للتأمين التقليدي بالجزء جامعة سكيكدة الجزائر، بحوث وأوراق عمل الندوة الدولية (شركات التأمين التقليدي ومؤسسات التأمين التكافلي بين الأسس النظرية والتجربة التطبيقية)، جامعة سطيف 1، 25-26 أبريل 2011
4. **هاني عرب**، محاضرات في بحوث العمليات، ملتقى البحث العلمي، سنة 2008

رابعا: مجلات علمية:

1. **بلحاج فتيحة**، المجلة الجزائرية للعولمة والسياسة الاقتصادية، العدد 7-2016
2. **شيخ كريمة**، ابتكار المنتجات التأمينية ودوره في ترقية شركات التأمين بالمغرب العربي - حالة سوق التأمين الجزائر، تونس والمغرب-، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، مجلة الابتكار والتسوق، العدد الأول.

.II قائمة المراجع باللغة الأجنبية

1. **Danny I. Cho**, Management Science Recherche opérationnelle, Les actes du congrès annuel, de la section de la recherche opérationnelle, de l'Association des sciences administratives du Canada, Ottawa, Ontario 2-5 Juin 2007
2. **Faria Haque Pushpo**, Evaluation Of Qualitative And Quantitative Techniques In Decision-Making, A project submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Engineering (M.Sc.Eng.) in Department of Mechanical Engineering, Khulna University of Engineering & Technology, Khulna-9203, Bangladesh,
3. **Kreit Zakwan**. Contribution à l'étude des méthodes quantitatives d'aide à la décision –appliquées aux indices du marché d'actions. Thèse pour le Doctorat ès Sciences de Gestion, Sciences de l'Homme et Société. Université Montesquieu - Bordeaux IV, Français, 2007
4. **Mme. KAZI TANI Amal née HASSAINE**, La Modélisation des préférences du décideur dans le modèle du Goal Programming, Thèse De Doctorat En Sciences De Gestion, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université Abou Bekr Belkaid de Tlemcen, 2008-2009

.III مواقع إلكترونية:

1. <https://ar.wikipedia.org/wiki/>.

الملاحق

عقد تأمين سيارة:

00033 Direction Régionale OUARGLA
 EL MENEA 03311 03889560 3 Renouvellement + Modif. 1100000003
 CENTRE DE CHANGEMENT AGRICOLE EL MENEA-47300-EL M
 03/07/2019 13:18
 02/07/2020 23:59
 03/07/2019 00:00

M^r BELLAKHAL ABDELKADER

Fonction Libérale
 EL MENIAA - 47300 - EL MENIAA BELLAKHAL ABDELKADER
 02/03/1967
 0699247370

2100 B
 16/07/2000 EL MENIAA

DAIHATSU 00088407
 Vehicules dont le poids total excède 3,5 T (01510.205.47
 Commerce C.Bis 01/01/2005
 Diesel 6
 13 3
 V118LDJH 1.500.000,00
 Sud 1.500.000,00

Responsabilité Civile 0,00 3.549,32
 Défense et Recours 0,00 1.000,00
 Pertes exploit. & jouis 0,00 1.800,00

6.349,32
 200,00
 1.244,37
 112,48
 40,00
 984,00
 Taxe Veh Roulant 0,00
 8.930,17

Huit Mille Neuf Cents Trente DA et 17 Centime(s)

BOUMENAD BRAHIM
 19/09/2020 11:09

3311:EL MENE
CENTRE DE CHANGEMENT AGRICOLE E

3311:EL MENE
CENTRE DE CHANGEMENT AGRICOLE EL
MENE

#####

Mr BELLAKHAL ABDELKADER

#####

Mr BELLAKHAL ABDELKADER

02/07/2020 23:59

03/07/2019 13:18

02/07/2020 23:59

03/07/2019 13:18

DAIHATSU

3311/1100000003/3

DAIHATSU

3311/1100000003/3

30

30

01510.205.47

01510.205.47

Police - Assurance Multirisques Entreprise

N° : 3311 - 1224200003

Conditions Particulières

- Le présent contrat est régi tant par l'ordonnance 95/07 du 25/01/1995 relative aux assurances que par l'ordonnance 75.58 du 28 septembre 1975 du code civil ainsi que par les conditions générales, conventions spéciales S.A.A, et conditions particulières qui suivent.
- Le souscripteur reconnaît avoir reçu un exemplaire des conditions générales et conventions spéciales.
- Il déclare, en outre, que les informations ci-dessous sont conformes, sincères et faites de bonne foi.

Police

Unité	33 Direction Régionale OUARGLA		
Agence	3311 EL MENEAA		
Adresse	CENTRE DE CHANGEMENT AGRICOLE EL MENEAA	47300 EL MENIAA	
Téléphone	029.81.64.90	Fax	029.81.64.90
Branche/Catégorie	12242 Assurance Multirisques Entreprise	Contrat Ferme	
Date d'effet	01/01/2019	Date d'échéance	31/12/2019

Assuré

Nom/Raison sociale	Siè C.M.P.E.I.M EL MENIAA		
Adresse	CENTRE VILLE EL MENIAA	47300 EL MENIAA	
Activité	Services	Profession :	Société
Observation			

Souscripteur

Nom/Raison sociale :	C.M.P.E.I.M EL MENIAA	Adresse	CENTRE VILLE EL MENIAA
----------------------	-----------------------	---------	------------------------

Site

1 ASSURANCE MULTIRISQUE ENTREPRISE

Adresse	: CENTRE VILLE EL MENIAA
Ville	: 47300 EL MENIAA

Caractéristiques

Qualité de l'Assuré	Propriétaire
Activité	SOLEDARITE NATIONAL
Proximité du risque de la protection civile	Proche
Type de Chauffage	Chauffage électrique
Existence de Moyens de Protection et de Prévention	Oui
Valeur Bâtiment Administratif / Social	7.000.000,00 DA
Taux Bâtiment Administratif / Social	0,300000000
Risque Locatif	5.000.000,00
taux Risque Locatif(en pour mille)	0,20000
Valeur du Mobilier / Agencement de bureau	900.000,00 DA
Taux Mobilier / Agencement de bureau(en pour mille)	0,300000000
Valeur Matériel/ Equipement	1.000.000,00 DA
Taux Matériel/ Equipement(en pour mille)	0,300000000
Valeur de la Marchandise	200.000,00 DA
Taux Marchandise(en pour mille)	0,300000000
Valeur Véhicules Exclusivement au repos	2.500.000,00 DA
Taux Véhicules Exclusivement au repos(en pour mille)	0,300000000

Garanties	Capital	Taux	Prime
Incendie/Explosion/Chute de la foudre	16.600.000,00		4.480,00
Extension : Dommages Electriques	600.000,00	8,00?	4.800,00
Taux de Franchise (%)	5,00		
Extension: Recours Voisins&Tiers	1.000.000,00	0,35?	350,00

Police - Assurance Multirisques Entreprise
N° : 3311 - 1224200003
Conditions Particulières

site					
1 ASSURANCE MULTIRISQUE ENTREPRISE					
Garanties	Capital	Taux	Prime		
Extension : Honoraires Experts	200.000,00	5,00?	1.000,00		
Dégâts des Eaux	100,00	2,00?	0,20		
Bris de Glaces	100,00		2,00		
Responsabilité Civile Générale	13.000.000,00	0,25?	17.250,00		
<i>Masse salariale annuelle</i>	6.900.000,00				
<i>Limite Dommages Coprofit</i>	10.000.000,00				
<i>Limite Dommages Matériels et Immobil</i>	3.000.000,00				
<i>Franchise Dommage Mat & Immobil consécutif (en %)</i>	10,00				
<i>Extension: RC Intoxication alimentaire</i>	1.000.000,00				
Vol de la Marchandise	1.750.000,00	3,00?	5.250,00		
Décompte de prime					
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Prime Totale
33.132,20	500,00	6.390,12	0,00	40,00	40.062,32

Fait à EL MENIAA, le 19/09/2020 ,par BOUMENAD BRAHI

Pour la SAA

Le Souscripteur

Police - Multirisque habitation (R.S)
Renouvellement avec Modif TIRD
N° : 3311 - 1221000850 / 1

Avenant			
Date avenant	20/05/2019		
Date d'effet	21/06/2019	Date d'échéance	20/06/2020
Police			
Unité	33 Direction Régionale OUARGLA		
Agence	3311 EL MENEAA		
Adresse	CENTRE DE CHANGEMENT AGRICOLE EL MENEAA		47300EL MENIAA
Téléphone	029.81.64.90	Fax	029.81.64.90
Branche/Catégorie	1221 Multirisque habitation (R.S)	Contrat Ferme	
Date d'effet	21/06/2019	Date d'échéance	20/06/2020
Assuré			
Nom/Raison sociale	Mr ZOUÏ ABDELHALIM		
Adresse	CITE HDAB BEN ARFA	47300	EL MENIAA
Activité	Libérale	Profession	Fonction Libérale
Observation			
Habitation			
1 MH			
Adresse	: CITE HDAB BEN ARFA EL MENIAA		
Ville	: 47300 EL MENIAA		
Caractéristiques			
Garanties	Capital	Taux	Prime
* Incendie explosions	1.250.000,00		280,00
Valeur Assurée	1.250.000,00		
Limite Frais de démolition (% de l'indemnité)	5,00		
Franchise sur Dommages Electriques	1.000,00		
Limite Honoraires Expert (% de l'indemnité)	5,00		
Limite Pertes Indirectes (% de l'indemnité)	5,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite responsabilité locative	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers c =	1.000.000,00		
Prime de base	400,00		
Valeur Estiment	1.000.000,00		
* Vol (Marchandises/Equipements)	250.000,00		175,00
Valeur Assurée	250.000,00		
Limite détérioration immobilière	50.000,00		
* Dégâts des Eaux			157,50
Limite Estiment (50% valeur bâtiment)	500.000,00		
Limite Contenu	250.000,00		
Limite privation de jouissance	500.000,00		
Limite Recours Voisins et tiers c =	100.000,00		
* Bris de Glaces	3.000,00		21,00
Valeur Assurée	3.000,00		
* Responsabilité Civile			35,00

Police - Multirisque habitation (R.S)
Renouvellement avec Modif TIRD
N° : 3311 - 1221000850 / 1

Habitation					
1 MH					
Garanties	Capital	Taux	Prime		
Franchies Domages Matériels	1.000,00				
Limite Domages Corporels par année d'assurance	1.000.000,00				
Limite Domages Matériels par année d'assurance	500.000,00				
" Dépannage à Domicile				600,00	
Limite Electricité par évènement .	30.000,00				
Limite plomberie extérieure (Maisons individuelles se	35.000,00				
Limite plomberie intérieure par évènement .	30.000,00				
Limite Vitrerie et serrurerie par évènement .	30.000,00				
<p>Il n'est rien changé aux autres clauses et conditions de la police à laquelle le présent avenant demeure annexé. Sont nulles toutes adjonctions ou modifications matérielles non revêtues du visa de la compagnie.</p>					
Décompte de prime					
Prime Nette	Access.	T.V.A	Autres Taxes	Timbres	Comptant
1.268,50	50,00	250,52	0,00	40,00	1.609,02

Fait à EL MENIAA, le 19/09/2020 par BOUMENAD BRAHIM
 Le Souscripteur

Pour la SAA