

## إطار مفاهيمي لعلاقة رأس المال البشري في انتقاء وتصنيف الأخطار التأمينية

### A conceptual framework for the relationship of human capital in the selection and classification of insurable risks

أ.م.د. علاء عبدالكريم هادي البلداوي  
المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

الباحث عمر عبدالكريم عبد  
شركة التأمين الوطنية

#### المستخلص

تعتمد شركات التأمين بشكل أساسي على رأس المال البشري الذي يضم المعرفة والمهارات والخبرات فضلاً عن القدرات في انتقاء وتصنيف الأخطار القابلة للتأمين لكون ان اغلبها ذات متغيرات كثيرة، الأمر الذي دعا الباحث إلى المساهمة في وضع (إطار مفاهيمي لعلاقة رأس المال البشري في انتقاء وتصنيف الأخطار التأمينية)، ويهدف هذا البحث إلى إبراز العلاقة بين متغيراته، والتأكيد على أهمية رأس المال البشري في شركات التأمين والاستثمار فيه، إذ أن المنظمات التي تسعى إلى البقاء والنمو عليها الاهتمام في رأس المال البشري من خلال الاستثمار فيه، الأمر الذي يتيح لها تحقيق ما تصبو إليه. وتوصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات ومنها، لا تعهد شركات التأمين بعملية الاكتتاب إلى أشخاص من خارج الشركة وإنما تتولى القيام بها من قبل موظفيها وتقتصرها على أولئك الأفراد المتخصصين ذوي الخبرة العالية. كما خرج الباحث بجملة من التوصيات ومنها، التأكيد على أهمية القيام بعملية الإكتتاب من قبل المكتتبين ذوي الخبرة العالية في كل نوع من أنواع التأمين.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال البشري، انتقاء وتصنيف الخطر، الخطر التأميني.

#### Abstract

Insurance companies rely mainly on human capital, which consists of knowledge, skills, and experiences as well as abilities in selection and classification of insurable risks, because most of them have many variables, which prompted the researcher to contribute to put (a conceptual framework for the relationship of human capital in selection and classification of insurable risks), with the aim of highlight the relationship between its variables, and emphasizing the importance of human capital in insurance companies and investing in it, and organizations that seek to survive and grow must take an interest in human capital by investing in it, which allows them to achieve what want. The researcher reached a set of conclusions, including, the insurance companies do not entrust the underwriting process to people from outside the company, but rather undertake it by their employees and limit it to those highly experienced. The researcher also came out with a set of recommendations, including, stressing the importance of carrying out the underwriting process by highly experienced underwriters in every type of insurance.

**Key words:** human capital, risk selection and classification, insurable risk.

#### 1- المقدمة

يُعد رأس المال البشري العامل الحاسم في تحقيق النجاح لمنظمات الاعمال على الرغم من التطور الكبير في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها وينطبق ذلك إلى حد كبير على شركات التأمين، هذا وإن انتقاء وتصنيف الخطر التأميني يتطلب الرجوع إلى دليل الإكتتاب الذي يتضمن نوع التأمين الذي يُكتتب فيه، المناطق التي تشملها التغطية، أشكال وأساليب التسعير التي سوف تُستخدم، الأعمال المقبولة، والمرفوضة، والمختلف فيها، ومبالغ التأمين المكتتب فيها، والعمل الذي يتطلب موافقة المكتتب الأعلى. ومن خلال البحث المتعمق في البحوث السابقة التي تناولت متغيرات البحث وجد إنها تقتصر إلى التركيز والتفصيل في دراسة هذا الجانب وهو إبراز علاقة رأس المال البشري في انتقاء وتصنيف الأخطار التأمينية.

## 2- منهجية البحث

1-2 مشكلة البحث **Research Problem**:

تتمثل مشكلة البحث في الآتي:

1. ضعف التركيز على علاقة رأس المال البشري في اختيار وتصنيف الأخطار التأمينية.
2. إلى أي حد تعتمد شركات التأمين على رأس المال البشري في اختيار وتصنيف الأخطار التأمينية؟
3. ما مدى أهمية رأس المال البشري في شركات التأمين؟

2-2 أهمية البحث **Research Importance** :

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يساهم في وضع إطار مفاهيمي لمتغيراته ومن كون إن رأس المال البشري له أهمية بالغة في اختيار وتصنيف الأخطار التأمينية إذ لم يتم تسليط الضوء عليه بشكل كاف.

2 - 3 أهداف البحث **Research Aims**:

وتتمثل في الآتي:

1. إبراز علاقة رأس المال البشري في اختيار وتصنيف الأخطار التأمينية.
2. الوقوف على مدى اعتماد شركات التأمين على رأس المال البشري في اختيار وتصنيف الأخطار.
3. التأكيد على أهمية رأس المال البشري في شركات التأمين فضلاً عن الاستثمار فيه.

2- 4 فرضيات البحث **Research hypotheses**:

1. توجد هناك علاقة لرأس المال البشري (المكتتبين) في اختيار وتصنيف الأخطار القابلة للتأمين.
2. تعتمد شركات التأمين على رأس المال البشري عند الإكتتاب في الأخطار ذات المتغيرات الكثيرة.
- 3- الإطار المفاهيمي

## 3-1 مفهوم وتعريف رأس المال البشري:

يعد رأس المال البشري عنصر مهم في الأصول غير الملموسة للشركة، إذ تشمل الأصول غير الملموسة الأخرى حقوق النشر والعلاقات مع العملاء والعلامات التجارية، ولكن بشكل خاص الدراية والمهارات والخبرات لدى الموظفين، تعتبر ضرورية لنجاح الأعمال (Baron & Armstrong, 2007: 5). وفيما يأتي جملة من التعريفات لمفهوم رأس المال البشري:

## جدول رقم (1): تعريفات رأس المال البشري.

ت	المصدر	التعريف
1.	(Fernandez & others, 2004: 3)	مجموع المعارف التي تمتلكها المنظمة وتكمن في عقول العاملين فيها.
2.	(العلي، 2012: 343)	مجموع الخبرات والمعارف والمهارات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويستثمرونها في العمل.
3.	(Armstrong, 2014: 27)	الأشخاص العاملين في المنظمة بشكل فردي أو جماعي ومساهمة جهودهم التي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.
4.	(Munjuri & others, 2015: 5)	مجموعة المعارف التراكمية، والقدرات، والمهارات التي أمتلكها الأفراد خلال الخبرات، والتعليم النظامي، وغير النظامي.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة فيه.

**3-2 سمات وخصائص رأس المال البشري:**

يتميز رأس المال البشري بمجموعة من السمات والخصائص التي يمكن توضيحها في النقاط الآتية:

1. يعبر عن رأس مال حقيقي وغير ملموس.
2. صعوبة قياسه بدقة (المفرجي وصالح، 2003: 70).
3. لا يمكن فصل رأس المال البشري عن مالكه.
4. عند وفاة الإنسان، يتلاشى رأس المال البشري (باستثناء الاختراعات المسجلة بأسماء أشخاص معينين واستخدامها من بعدهم) (الرشدان، 2005: 83).
5. يتطور رأس المال البشري بالاستعمال والخبرة في مجال العمل، أو عن طريق التعليم.
6. إن رأس المال البشري يتعرض إلى التقادم ويحتاج للتجديد.
7. يتكون رأس المال البشري من جزأين جزء فطري، وجزء مكتسب (دهان، 2010: 24).
8. يتميز الأفراد الذين يمثلون رأس المال البشري بتوافر خبرات ومهارات متعددة ومتنوعة تمكن من زيادة الابتكارات والإبداعات في وقت قياسي.
9. رأس المال البشري يعتبر طاقة ذهنية وقدرة عقلية ومصدر للمعلومات إذا ما تم توظيف قدراته بشكل إيجابي.
10. يعد رأس المال البشري مورد إستراتيجي وسلاح تنافسي (العمامي، 2014: 179).

**3-3 العلاقة الموضوعية بين رأس المال البشري ورأس المال الفكري:**

أعطى لرأس المال الفكري تعاريف عدة، تتفق في كونه يتمثل في كل الموارد غير النقدية والمادية، كما أنه يختلف عن الموارد غير الملموسة، حيث أن هناك موارد غير ملموسة تنتمي إلى الأصول النقدية والمادية ولا تنتمي إلى رأس المال الفكري (كقوة الميزانية، أساس الاستحقاق، التصنيفات الانتمانية، تقلب التدفقات النقدية، موقع المنظمة) (Roos & others, 2005: 36). ولكي نحدد مفهوم رأس المال الفكري بدقة يمكن القول أنه كل شيء عدا الأصول والموجودات المادية الملموسة والتي تظهر في ميزانية المنظمة، أي الموجودات الفكرية، التي تتكون هذه من نوعين، بشري: ويمثل مصدر الابتكار والمعرفة والتجديد، وهيكلية ويمثل الجزء المساند لرأس المال البشري كنظام المعلومات وقنوات السوق (Edvinsson, 1997: 369).

ويقسم رأس المال الفكري إلى رأس المال البشري، ورأس المال التنظيمي والعملاء (حمودة، 2015: 413). ويتوافق ذلك أيضا مع ما أشار إليه (ياسين، 2007: 223) من أن مفهوم رأس المال الفكري يتكون من ثلاث فئات من الموارد غير الملموسة، وهي:

1. الموارد الإنسانية: التي تمثل رأس المال البشري.
2. الموارد التنظيمية: والتي تضم المعرفة الصريحة، والنظم، وأساليب وإجراءات العمل.
3. الموارد العلائقية: التي تتصل بعلاقات المنظمة مع الزبائن والموردين وأصحاب المصلحة، وهو ما يطلق عليه رأس المال الاجتماعي.

وتجدر الإشارة أن أول مدير لرأس المال الفكري في العالم كان (Leif Edvinsson) في شركة التأمين السويدية سكانديا عام (1991) وأول تقرير داخلي لرأس المال الفكري صدر عام (1993) وأول تقرير خارجي لرأس المال الفكري صدر للجمهور في هذه الشركة أيضاً عام (1995) (نجم، 2010: 116). هذا ويمثل رأس المال البشري المحور الذي تتمركز حوله باقي رؤوس أموال منظومة رأس المال الفكري (الهيكلية، الاجتماعية) والاساس في توليدها (العنزي وصالح، 2008: 260). بالتالي فإن رأس المال البشري هو العنصر الأساسي في مكونات رأس المال الفكري، ويتميز عن غيره من المكونات بأنه من المكونات التي تستفيد به الشركة دون أن تمتلكه، فضلاً عن أنه القيمة المتراكمة للشركة، وكونه يعتبر المصدر الوحيد للإبداع والابتكار داخل الشركة إذا ما تم الاهتمام به بشكل مناسب، ويعد الوسيلة الأكثر أهمية لتطوير رأس المال الفكري ككل ببعديه رأس المال الهيكلية ورأس مال العلاقات، ومن خلاله يمكن نقل ومشاركة واستخدام المعرفة في الشركات (العمامي، 2014: 193).

**3-4 أبعاد رأس المال البشري The dimensions of human capital:**

يُعد رأس المال البشري من العوامل المهمة التي يمكن من خلالها تحقيق سياسة الاكتتاب نظراً لما يمتلكه من مجموعة من الأبعاد (العناصر) المختلفة، التي جعلت المؤسسات تعمل على الاستثمار فيها لغرض تنميتها، وقد بين كل من (Fitz-enz, 2000:179)؛ (أبو الجدائل، 2012: 176) إنه يتكون من (المعرفة، المهارات، الخبرات، القدرات)، وكما يأتي:

**1. المعرفة Knowledge:**

كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة والوصول إلى تحقيق الاهداف (الكبيسي، 2005: 12). أيضاً هي الحصيلة الناجمة عن استخدام البيانات والمعلومات ونقل التجربة التي يتم الحصول عليها من خلال التعلم والممارسة المليية، وهي التي تمكن الفرد الذي يمتلكها من التجاوب مع المستجدات التي تواجهه، وتجعله أكثر قدرة في الوصول إلى حلول أفضل للمشاكل التي تقع ضمن مجال المعرفة التي يمتلكها (الظاهر، 2009: 10).

**ويرى الباحث،** إنَّ المعرفة مزيج من المعلومات الضمنية والظاهرة وثقافة أولئك الأفراد العاملين في الشركة (المكتسبين) التي تساعدهم في أداء العمل المناط بهم بإتقان، فضلاً عن إنها تُمكنهم إذا ما تم تحديثها باستمرار من التجاوب مع مستجدات العمل. وأن استحضار المعرفة إلى جانب المعلومات الواردة في استمارة طلب التأمين على سبيل المثال وليس الحصر، تُسهم في التعرف على حدة الخطر المطلوب التأمين منه، إي أن لها تأثير في تقييم وانتقاء وتصنيف الخطر وفي تحقيق العدالة بين حملة الوثائق.

**2. المهارات Skills:**

تمثل السرعة والدقة والبراعة في أداء نشاط معين، وقد يميل البعض لتخصيصها للأعمال المهنية البحتة والحرف، إلا أنها تشمل أيضاً المهارات الحسابية واللغوية وإقامة العلاقات الاجتماعية وإلى غير ذلك (Snell & Bohlander, 2013: 96). وتوجد عدة أنواع للمهارات ينبغي توافرها في العاملين، وهي: مهارة التنسيق، ومهارة الدعم، ومهارة التنفيذ، ومهارة التقييم، ومهارة الإنهاء، ومهارة التجديد (الطراونة والصالح، 2004: 160-161). إن المهارة يمكن تعلمها، وتعلم المهارات يعتمد على المنطق العلمي الصحيح والتدريب الفني الجاد، بالإضافة إلى ضرورة الممارسة للمهارة التي يتم تعلمها، فالممارسة العلمية والعملية تعتبران ركناً رئيسياً من أركان فن اكتساب المهارات (Decenzo & Robbins, 2010: 137).

**ويرى الباحث،** بأنَّ المهارة تُمثل إنجاز مهمة أو نشاط معين بسهولة، وبشكل صحيح، وسريع، مع دقة متناهية، بالتالي فأنها تسهم في توفير الوقت والجهد عند تنفيذ العمل المطلوب انجازه.

**3. الخبرات Experiences:**

هي المعرفة بالأمور الباطنة ويقوم مفهوم الخبرة على الجوانب العلمية والفنية المكتسبة التي يجب توافرها لدى العاملين في الشركة إذ تمنحهم قدرات إضافية على القيام بالمهام الموكلة إليهم والتي تؤهلهم لأداء الدور الحيوي المطلوب منهم وتسمح بممارسة العمل بكفاءة وفعالية، ويكتسب العاملون الخبرة من خلال القيام بعمل معين أو المشاركة في حدث معين (الظاهر، 2009: 11). أن امتلاك العاملين في الشركة للخبرات العملية المتنوعة يؤدي إلى تحقيق مؤكد لنجاح الشركة وأن عكس ذلك يؤدي إلى التراجع وخروجها من سوق الأعمال (Dessler, 2014: 51). وتكتسب الخبرة كما يرى (جرادات، 2008: 72) عن طريق ممارسة العمل في داخل الشركة أو خارجها وكما يأتي:

أ. **الخبرة الداخلية:** يكتسبها الفرد نتيجة قيامه بالعمل في الشركة، وتعتبر الخبرة الداخلية من المكونات الأساسية لرأس المال البشري؛ بحيث يصبح لديه معرفة كبيرة في كيفية القيام بالعمل.

ب. **الخبرة الخارجية:** يكتسبها الفرد من خارج المنظمة، نتيجة عمله في منظمة أخرى تمارس نفس النشاط.

**مما تقدم،** تشير الخبرة الى ما اكتسبه الفرد من الوظيفة الحالية أو الوظائف التي مارسها سابقاً في نفس المجال كممارسة وظيفة الاكتتاب بالأخطار في شركات التأمين. وبالتالي يمكن قياس الخبرة عن طريق مجموع سنوات العمل في داخل الشركة وخارجها.

**4. القدرات Abilities:**

تعني الامكانية من التحليل وابتكار فكرة أو معرفة جديدة وغيرها، والتي تسهم بجزء كبير في إن يكون الفرد ناجحاً والشركة كذلك في حال أمتلك أفرادها القدرات الابتكارية، والإبداعية، والتحليلية ومن منظور الأعمال فأنها تعتبر مقياس لقدرة الكيان (منظمة، فرد، نظام) على تحقيق الأهداف، وخاصة فيما يتعلق بالمهمة العامة للكيان (Vincent, 2008: 2).

يشار إليها أيضاً بأنها طاقة واستعداد عام يتكون عند الفرد نتيجة عوامل داخلية وأخرى خارجية تمكن من اكتساب تلك المقدر، وتعتبر القدرات ذات أهمية كبيرة للفرد بحيث تمكنه من أداء أدواره في الحياة على الصعيد المهني إذ يستطيع من خلالها القيام بتنفيذ المهم المطلوبة منه والمنوطة بعمله، كما تعطي فرصة كبيرة للارتقاء والتطوير المهني (محمد، 2015: 33).

**3-5 الاستثمار في رأس المال البشري Investment of human capital:**

لقد جذب الاستثمار في رأس المال البشري في السنوات الأخيرة اهتمام صانعي القرار والمديرين لما له من أهمية في عصر المنافسة العالمية (Robinson & Zhang, 2005: 474). ان الاستثمار في رأس المال البشري يمثل الأنفاق الموجه لزيادة المهارات والمعارف والقدرات لدى الموارد البشرية وبالتالي زيادة الدخل الذي يمكن الحصول عليه في فترات مقبلة (Valerie, 2013: 7). كما يعني مجموع المفاهيم والمعارف والمعلومات من جهة، والمهارات والخبرات وعناصر الأداء من جهة ثانية، والاتجاهات والسلوكيات والقيم من جهة ثالثة التي يحصل عليها الفرد عن طريق نظم التعليم النظامية وغير النظامية، التي تساهم في تحسين إنتاجيته وتزيد بالتالي من المنافع والفوائد الناجمة عن عمله (واصف، 2003: 4).

أن مفهوم الاستثمار في رأس المال البشري يشتمل على العناصر الآتية (عبد الصمد، 2016: 21):

1. يتم الاستثمار في العنصر البشري من خلال الإنفاق على مجالات استثمارية متعددة، أهمها التدريب والتعليم وتطوير الكفاءات والصحة.
2. الإنفاق الاستثماري المتعلق برأس المال البشري يخصص لتنمية القدرات والمهارات الإنتاجية للأفراد، وباللغة الاقتصادية يؤدي إلى تراكم رأس المال البشري.
3. يتحدد هذا الإنفاق على وفق هدف زيادة الدخل الحقيقي حالياً ومستقبلاً، وتحقيق الأداء المتميز وتعزيز الوضع التنافسي ورفع الإنتاجية معاً.
4. يتطلب هذا النوع من الاستثمار وقتاً أطول نسبياً عن وقت الاستثمار المادي بسبب اختلاف خصائص رأس المال البشري عن المادي.
5. إن الاستثمار في رأس المال البشري يقوم به إما الفرد ذاته (تكوين أساسي، خبرات، تكوين خارج المهنة)، أو تقوم به المنظمة.
6. يترتب عن الإنفاق الاستثماري في العنصر البشري آثار متعددة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة أو المجتمع ككل.

**3-6 خصائص الاخطار القابلة للتأمين The characteristics of insurable risks**

يجب توافر بعض الخصائص لغرض التأمين على الأخطار وكالاتي (مامندي، 2013: 62):

1. يجب توافر اعداد كبيرة من الوحدات المتجانسة التي قد تتعرض إلى الخسائر.
2. الخسائر تكون من الحوادث العرضية غير المرغوبة ومقصودة من المالك.
3. الخسائر المتوقعة تكون قابلة للقياس والتقدير المسبق.
4. الخسائر لا تكون كوارث كبيرة وليست في قدرة شركات التأمين من تحملها.
5. يجب ان يكون قسط التأمين مقدر بشكل اقتصادي ويغطي جميع التكاليف.
6. ان يتحقق الخطر في المستقبل.
7. ان يكون الخطر المؤمن منه قانونياً.
8. عدم معرفة مكان وزمان تحقق الخطر.

## 3-7: عملية الإكتتاب في الأخطار:

يشار إلى الإكتتاب بأنه عملية اختيار وتصنيف طلبات التأمين واتخاذ قرار بشأن قبول أو رفض الخطر وذلك بهدف الوصول إلى محفظة أعمال مربحة ومتوازنة لا تؤدي إلى حدوث خسائر في ناتج الاكتتاب التأميني (Rejda, 1994: 564) فالإكتتاب بمعنى آخر، هو وظيفة رئيسة لأي شركة تأمين، وهي العملية التي يقرر من خلالها المكتتب في شركة التأمين قبول أو عدم قبول عرض التأمين ويحدد الشروط اللازمة والسعر والقسط. فإن جوهر دور المكتتب في شركة التأمين هو تحديد درجة الخطر لطالبي التأمين، وتحديد أسعار وثائق التأمين المناسبة التي تغطي ذلك الخطر. فقد تخسر شركة التأمين أعمالاً لصالح منافسيها إذا كان تقييم المكتتب للأخطار متشددة حيث يصبح القسط مبالغ فيه وبالتالي يهرب طالبو التأمين إلى الشركات المنافسة، وكذلك قد تضطر لدفع مطالبات غير مستحقة تأمينياً إذا كانت أعمال الإكتتاب غير مهنية ولن تكون الأقساط المحصلة كافية لسداد التعويض (المعهد المالي، 2016: 149).

أما الخطر الذي تكتتب فيه شركة التأمين فيعرف بأنه احتمال وقوع حدث غير مؤكد، مسبب للخسارة الاقتصادية. يجب أن يشمل التعريف الكافي لما يشكل خطراً من منظور التأمين المكونات الأربعة: عدم اليقين، وقياس عدم اليقين، والخسارة، والتقدير المالي للخسارة (Thoyts, 2010: 4).

وأما المكتتب (Underwriter) هو موظف يقوم بتنفيذ سياسة الإكتتاب الموضوعة من قبل شركة التأمين. يقوم المكتتب باتخاذ القرارات بقبول طلبات التأمين التي تتسجم مع سياسة الشركة ورفض الطلبات الأخرى التي لا تتسجم مع سياسة إكتتاب الشركة (مامندي، 2013: 149).

ويمكن توضيح اختيار أو انتقاء وتصنيف الأخطار التأمينية كما يأتي:

## 1. اختيار طلبات التأمين التي تتسجم مع معايير الإكتتاب في الشركة (انتقاء الخطر):

يجب إن يقوم المكتتب باختيار طلبات التأمين من الأخطار التي تكون الخسائر الفعلية فيها لا تتجاوز الخسائر المتوقعة. والهدف من معايير الإكتتاب هو التخفيض من الاختيار العكسي (Adverse selection) الذي إذا لم يتم التحكم فيه من خلال الإكتتاب فإن ذلك سوف ينتج عنه ارتفاع عن مستويات الخسائر المتوقعة (Purvis, 2010: 210). كما وإن هنالك أهداف من انتقاء الخطر تتمثل في الآتي (Gulati, 2007: 53):

أ. تحديد ما إذا كان ينبغي قبول طلب التأمين أم لا.

ب. تحديد الزيادة في قسط التأمين إذ يعتمد القسط على حدة الخطر فكلما زادت حدة الخطر كلما زاد قسط التأمين.

ج. تحديد الأخطار التي سيتم قبولها بالسعر التعريفي وما هي الأخطار التي يجب عدم قبولها على الإطلاق.

د. انتقاء الخطر ضروري لتجنب الانتقاء العكسي أو يسمى بالانتقاء المضاد.

إن طرق انتقاء الأخطار تختلف باختلاف نوع التأمين الذي تتعامل فيه الشركة بالنسبة للمكان والمسؤولين الذين لهم الحق في عملية الانتقاء هذه. ففي تأمين الحياة يتم قبول الأخطار في المركز الرئيسي للشركة، في حين انه في أنواع التأمين العام يمكن أن تتم عملية الانتقاء في الفروع أو الوكالات التي تكون مزودة عادة بالشروط والقواعد والأسعار التي تتم على أساسها عملية القبول والموضوعة بمعرفة المركز الرئيسي لشركة التأمين (احمد، 2010: 62).

**ويرى الباحث**، إن لا يتم قبول الأخطار التي يكون فيها احتمال الخسارة أكبر من خبرة الخسارة المفترضة في التكوين السعري فعندما يكون احتمال الخسارة عالٍ لا يمكن إن يحقق الخطر المطلوب التأمين منه معيار الكلفة المقبولة للأخطار القابلة للتأمين فمثلاً لا يتم قبول التأمين على شخص مريض سرطان ويروم التأمين الصحي وإذا ما استطاع أن يخفي المرض على شركة التأمين فيعتبر انتقاء مضاد.

## 2. التصنيف السليم للأخطار المقبولة:

ويعني إن يتم تصنيف الأخطار إلى فئات تبعاً لدرجة الخطر وعمل موازنة صحيحة داخل كل فئة، حتى يكون سعر الفئة كافياً لدفع كل المطالبات والمصروفات لهذه الفئة، وهنا تبرز أهمية قانون الأعداد الكبيرة (مسلم، 2015: 100). فمثلاً خطر الحريق يوزع على مجموعة أصناف حسب الصفات والطبيعة والحجم ثم توزع الأموال المشمولة بخطر الحريق على هذه الأصناف فكما كان هذا التصنيف دقيقاً أمكن رصد احتياطي مالي مناسب لكل نوع وصنف من الأخطار كذلك تصنيف الخطر المعين إلى المجموعة التي ينتمي لها من شأنه إن يساعد في عملية التسعير وتحديد الطاقة الاستيعابية والاحتياطية لدى الشركة (عبود واخرون، 2019: 41).

ويرى الباحث، أن يتم تصنيف الأخطار بشكل سليم ففي التأمين من خطر الحريق مثلاً يجب إن يتم التمييز بين الصيدليات التي تباع الادوية والصيدليات التي تباع الادوية ومواد التجميل فضلاً عن تمييز الصيدليات عن مذاخر الادوية وتصنيفها في سعر الفئة الخاصة بها.

## 3-8: أهمية الإكتتاب الصحيح في الأخطار:

يواجه نظام التأمين مشكلتان خطيرتان وهما الانتقاء العكسي (Adverse selection) والمؤثر المعنوي (Moral Hazard) ومن ثم فإنه خلال مرحلة الاكتتاب يجب أن يتحكم المكتتب فيهما. يشار إلى الانتقاء العكسي المعروف أيضاً في الأدبيات الاكتوارية بالانتقاء المضاد (Anti-selection) إلى ميل الأفراد الأكثر احتمالاً لتقديم مطالبة تعويض للحصول على التأمين والاستفادة منه بأسعار قياسية لا تتلائم وحدة الخطر (Lieberthal, 2016: 75). إذ يحصل الانتقاء من جانب المؤمن لهم إذا استطاعوا من اخفاء بعض الحقائق عن شركة التأمين وعلى سبيل المثال، يمكن إن ينجح الأشخاص من ذوي المشاكل الصحية في الحصول على تغطية للتأمين على الحياة بالأسعار القياسية إذا ما تمكنوا من اخفاء مشاكلهم التي تتعلق في حالتهم الصحية (Mishra, 2005: 21). ومن أشكال الانتقاء العكسي أيضاً إن يُسارع المؤمن لهم إلى اضافة خطر الفيضان إلى غطاء وثيقة تأمين (دور السكن) مثلاً حين يرتفع احتمال تعرضهم لهذا الخطر، وهنا يجب على المكتتب رفض اضافته، لكون انه لا يمكن اعتبار الخسارة التي ستجرب عن الفيضان أحداثاً غير متوقعة (Marsalek & others, 2012: 201).

هذا من ناحية، وأما من الناحية الأخرى، فإنه يجب على المكتتب أيضاً إن يحاول التحكم في المؤثر المعنوي (Moral Hazard) الذي يُعد من مسببات الخطر التي تكون في صورة عوامل مساعدة تؤدي إلى زيادة درجة الخطورة أو إلى زيادة في حجم الخسارة المترتبة على تحقق الخطر نتيجة فعل إرادي متعمد، والمقصود منه إحداث الضرر أو زيادة حجمه، مثل حالات الغش والاحتيال للحصول على أكبر تعويض ممكن من شركة التأمين (أبو بكر والسيفو، 2009: 35). عليه فإن العوامل التي تزيد من حدة الخطر في نوعها المعنوي تتعلق وتتوقف على طبيعة وصفات المؤمن له الخلقية وكذلك في صفات مستخدميه وعماله الخلقية والأطراف الثالثة (الغير) فهي إذاً العوامل الشخصية في زيادة حدة الخطر، وهناك درجات للعوامل المعنوية هذه وهي أكثر واعظم صعوبة في التقدير من العوامل المادية حيث تمس سلوك الانسان الشخصي سواء كان شخصا واحداً أو مجموعة اشخاص، وسلوك الإنسان لا يصعب تقديره فحسب بل واكتشافه أيضاً لا بل ان اكتشافه يفوق التقدير صعوبة (السيفي، 2006: 305).

وكقاعدة عامة إذا ما علم المكتتب بالعامل المعنوي من ناحية طالب التأمين على وجه الخصوص خلال مرحلة الاكتتاب يجب إن يتم رفض طلب الحصول على التأمين إذ أن قبول الطلب وزيادة قسط التأمين يمكن إن يزيد هذا الأمر من دوافع المؤمن له إلى التعمد في تدبير حادثة للحصول على تعويض من الشركة (Hoyweghen, 2007: 129). ومع ذلك فإن مسببات الخطر الإرادية موجودة في كل أنواع التأمين، إذ يصعب التحكم فيها. وفي الغالب ما يبرر الأفراد غير الأمانة تصرفاتهم على أساس أن شركة التأمين لديها أموال وفيرة. إن هذا الرأي يكون خطأً، لأن شركة التأمين يمكن أن تسدد المطالبات من خلال تحصيل الأقساط فقط من المؤمن لهم الآخرين. وبسبب مسببات الخطر الإرادية، فإن أقساط التأمين تكون أعلى بالنسبة لكل فرد.

لذلك تحاول شركات التأمين التحكم في مسببات الخطر الإرادية من خلال الاكتتاب وعن طريق شروط وثيقة التأمين المختلفة، مثل التحويلات (deductibles)، الاستثناءات، فترات الانتظار، والملاحق (ريجدا، 2006: 28). هذا وتعتبر عملية الاكتتاب صحيحة إذا تم تقييم كل خطر وتصنيفه بشكل دقيق، وتم الموافقة على الخطر بسعر قسط مناسب، أو تم رفض الخطر برمته. ولا شك في أن الإكتتاب الصحيح يُساعد شركات التأمين على الاحتفاظ بموقعها التنافسي وتعزيز وضعها المالي (أورسينا وستون، 2008: 184).

### 3-9: رأس المال البشري مقابل الحاسوب في شركات التأمين: مكتبي فروع التأمين وبرامج الحاسوب نموذجاً

يعتمد النشاط التأميني على رأس المال البشري، إذ يُعد التكنولوجيا الأساسية في هذا النشاط، ويتمثل في طاقم الموارد البشرية العاملين في مجالات الإكتتاب بالأخطار التأمينية والتعويض وإعادة التأمين وغيرها من الوظائف التي ترتبط بالتأمين (كمال، 2011: 116). ويتضح هذا الأمر أكثر في جانب عملية الإكتتاب إذا ما تم وضع رأس المال البشري مقابل برامج الحاسوب في شركات التأمين فإنه يمكن اخضاع الاكتتاب في بعض الوثائق النمطية لبرامج الحاسوب، والحاسوب سريع في إصدار الوثائق وغير متحيز في تقديراته وقراراته، ولكن العديد من المكتبيين يرفض الحاسوب وسيلة للاكتتاب، مؤكداً على جانب الاجتهاد الشخصي للمكتتب، ويعتقد هؤلاء أن برامج الحاسوب اعجز من ان تحيط بكل المتغيرات التي تحكم عملية الاكتتاب والقرار الاكتتابي.

وأما نحن فنعتقد إن هذه الاعتبارات صحيحة بقدر ما تتعلق بالاكتتاب في الأخطار ذات المتغيرات الكثيرة، وينطوي القرار الاكتتابي فيها على مسؤوليات عالية تتحمل عبئها شركة التأمين، أما بالنسبة للوثائق النمطية ذات المتغيرات المحددة فيمكن توظيف الحاسوب للاكتتاب فيها وبكفاءة عالية (الوردي، 2016: 129).

### 3-10: التقسيمات المختلفة لصناعة التأمين:

فيما يأتي أهم التقسيمات المختلفة للتأمين:

#### 1. التقسيم من حيث طبيعة الغرض من التأمين: ويقسم إلى قسمين هما (زيدان، 2013: 169):

أ. التأمين الخاص أو الاختياري أو التجاري: كما يُطلق عليه، ويشمل جميع أنواع التأمين والتي يكون بموجبها للشخص مطلق الحرية في الإقدام على إجراء التأمين من عدمه، فهو تأمين اختياري لشركة التأمين والشخص على حدٍ سواء ولا توجد فيه أية صورة من صور الإلزام، وعموماً فإن من يقوم فيه هي شركات أو هيئات التأمين، وإن التأمين هنا من وجهة نظر شركة التأمين يعتبر تجارياً لكون يهدف أساساً إلى تحقيق ربح.

ب. التأمين الإلزامي: إذ ليس لإرادة الشخص دخل فيه، وليس برغبته قبوله أو رفضه ومن قبيل هذا النوع التأمين الإلزامي من حوادث السيارات وغالباً ما تقوم الدولة بدور المؤمن.

#### 2. التقسيم من حيث الشيء موضوع التأمين: يقسم إلى ثلاثة أنواع (عبود واخرون، 2013: 83):

أ. التأمين على الأشخاص: ويشمل التأمين على الحياة بأنواعه المختلفة والتأمين من الحوادث الشخصية والتأمين الصحي.

ب. التأمين على الاموال: وفيه يكون الخطر المؤمن منه يتعلق بأموال المؤمن له (ممتلكاته) مثل التأمين البحري، والتأمين من الحريق، التأمين من السرقة.

ج. التأمين من المسؤولية: وفي هذا النوع يكون الخطر المؤمن منه أخطار المسؤولية التي تترتب على المؤمن له قبل الغير، مثل تأمين المسؤولية المهنية للأطباء.

## 3. التقسيم العملي للتأمين:

يمكن تقسيم التأمين بشكل عام على وفق أغراض العمل في شركات التأمين كما يأتي:

أ. التأمين على الحياة:

بموجب هذا النوع من التأمين يتعهد المؤمن بأن يدفع إلى المؤمن له أو المستفيد مبلغ التأمين وذلك عند وفاة المؤمن عليه أو بقاءه على قيد الحياة لمدة معينة، أو يدفع له ايراداً مرتباً لمدة محددة أو لمدى الحياة، وذلك حسب ما ينص عليه في وثيقة التأمين مقابل اقساط تأمين محددة يدفعها المؤمن له إلى المؤمن، ويقسم التأمين على الحياة إلى ثلاثة أنواع رئيسية كما يأتي (Reavis, 2013: 4):

- التأمين حال الوفاة: ويقسم إلى التأمين المؤقت ومدى الحياة، وهنا يتم دفع مبلغ التأمين عند وفاة المؤمن عليه ويكون دفع القسط طوال مدة سريان وثيقة التأمين على فترات منتظمة، وإن بعض شركات التأمين تحدد مسألة تسديد الاقساط بفترة معينة وبعدها يتوقف التسديد مع استمرار سريان التأمين لغاية الوفاة وذلك في حالة التأمين لمدى الحياة.
- التأمين حال الحياة: وأهم أنواعه عقد الوقفة البحتة وعقود دفعات الحياة أو المرتبات، وهنا يتم دفع مبلغ التأمين في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة إلى نهاية مدة التأمين، وغالباً ما يكون المستفيد من هذا النوع المؤمن له وهو المؤمن عليه نفسه.
- التأمين المختلط Endowment insurance: يشمل نوعين من أنواع التأمين على الحياة وهما التأمين المؤقت حال الوفاة والتأمين حال الحياة، ويكون مبلغ التأمين مستحق الدفع عند وفاة المؤمن عليه أو في حالة بقاءه فترة زمنية محددة.

ب. التأمين العام General insurance:

يشمل جميع أنواع التأمين عدا الحياة ويتعهد المؤمن بموجب وثائقه بدفع تعويض للمؤمن له عن الخسارة الفعلية فقط أما إذا لم تحدث الخسارة، فلا يلزم إجراء الدفع ويتكون التأمين العام من الأنواع التالية (Saha, 2009: 136):

- التأمين من الحريق Fire insurance: بموجب وثائق هذا النوع من التأمين يتم تعويض الخسارة المادية بسبب الحريق.
- التأمين البحري Marine insurance: ويسمى في العادة تأمين النقل لكون يغطي البضائع المنقولة من معظم الأخطار البحتة المرتبطة في النقل.
- تأمين ضمان الامانة Fidelity guarantee insurance: هو تأمين خاص للأعمال التجارية بشكل رئيسي الأعمال المالية من الخسائر التي تتسبب فيها التصرفات غير الامينة أو الاحتمالية من قبل الموظفين.
- التأمين الهندسي Engineering insurance: إن هذا النوع من التأمين يغطي المشاريع الهندسية الصناعية والمدنية ومن أنواعه تأمين الأعمال الانشائية، التأمين الصناعي، تأمين الاجهزة الالكترونية، تأمين المسؤولية بغطاء مستقل.
- التأمين الزراعي Agricultural insurance: وينقسم إلى فرعين التأمين على الانتاج النباتي، والتأمين على الثروة الحيوانية.
- التأمين من السرقة Burglary insurance: بموجب هذا النوع من التأمين يتم تعويض الخسائر المادية التي تلحق بممتلكات المؤمن له سواء كان فرداً أو منظمة وذلك بسبب السرقة أو السطو (عريقات وعقل، 2010: 53).
- التأمين التكميلي على السيارات: أن التامين التكميلي على السيارات هو تأمين منزوعاً منه غطاء التأمين الإلزامي، ينصب على جسم السيارة نفسها وبموجبه يتعهد المؤمن بتعويض المؤمن له عن الخسائر الناتجة عن الحريق والسرقة والارتطام ويمكن توسعة الغطاء ليشمل المسؤولية ازاء الشخص الثالث في حالة التزام المؤمن له بشروط وثيقة التامين (الطائي واخرون، 2016: 140).
- تأمين الطيران Aviation insurance: إن تغطية التأمين الرئيسية لهذا الفرع تشمل الأضرار التي تلحق في بدن الطائرة، المسؤولية ازاء الشخص الثالث عن الوفاة أو الاصابة الجسدية والأضرار التي تلحق بالممتلكات (OECD, 2005: 74).

**3-11: علاقة رأس المال البشري (مكتبي فروع التأمين) في انتقاء وتصنيف الأخطار التأمينية:**

تعد صناعة التأمين من الصناعات كثيفة الاستخدام للبيانات التي تحصل عليها من مصادر متنوعة وعبر أجهزة مختلفة، ويعمل المكتبتين تحت ضغط لجمع ودمج البيانات المتاحة، واستخدامها لتقييم الأخطار بدقة، وتشخيص تجربة العميل، وإصدار وثيقة التأمين خلال أقل من يوم (ifegypt.org).

لذلك ان من اولى مواصفات المكتتب، أن يكون ضليعاً بالوثائق والاعطية التأمينية التي يتعامل معها. يفهم بدقة شروط الوثيقة والغطاء، واستثناءاته ويدرك السياسة الإكتتابية للشركة في التأمين المعني، لكي يفرز الأخطار القابلة للتأمين، عن تلك غير القابلة للتأمين. فضلاً عن احاطته بالتعرفة ومفرداتها، وتطبيقاتها على الحالات المنفردة. اصف الى هذا وذاك يجب على المكتتب أن يعرف الطاقة الاستيعابية للمحفظة، في ضوء تسهيلات اعادة التأمين(الوردي، 2016: 128). وكيفية تنفيذ خطط انتقاء الخطر التي هي جزء من السياسة الإكتتابية لشركة التي تقوم الإدارة العليا باعتمادها ويجب على إدارة الاكتتاب الالتزام بها وهذه الخطط يجب أن يتم مراجعتها بصفة دورية في ضوء النتائج المحققة وتحركات السوق وبصفة عامة وبمجرد تحديد هذه الخطط الفنية فإنه يجب أن يترك القرار الفني للمسؤولين التنفيذيين على أن تتم محاسبتهم في نهاية كل مدة زمنية محددة في ضوء ما حققوه من نتائج وبالتالي فإن إدارة الشركة يجب أن تنتظر إلى المحصلة النهائية لنتائج الأعمال ولا تتوقف كثيراً أمام كل خطر على حده (ابو بكر، 2011: 266).

وإن شركة التأمين لا تعهد بعملية الاكتتاب إلى أشخاص من خارج الشركة وإنما تتولى القيام بها من قبل موظفيها. في الوقت الذي يمكن أن تعتمد فيه شركة التأمين على مكاتب متخصصة في مجالات التسعير والاستثمار والتسويق وتسوية المطالبات، فإنها دائماً ما تحتفظ بعمليات الاكتتاب داخل الشركة وتقتصرها على أولئك الأفراد المتخصصين ذوي الخبرة العالية. ومما لاشك فيه أن نتائج أعمال شركة التأمين وقدرتها على الاستمرار في مزاوله أعمالها بنجاح يتوقف إلى حد كبير على كفاءة وخبرة القائمين بعملية الاكتتاب لدى الشركة، حيث أن أي خطأ في قبول أو تصنيف الأخطار المعروضة على شركة التأمين يترتب عليه تحصيل أقساط أقل من اللازم لتغطية كافة النفقات المتعلقة بالتأمين مما يؤدي إلى خسائر لشركة التأمين وهذه يتوقف مداها على مدى الخطأ في عمليات الاكتتاب (ابوبكر، مصدر سابق: 85).

كما إن نشاط التأمين من الأنشطة ذات المخاطر العالية ويحتاج إلى خبرات فنية ومهنية محترفة لإدارته، والوزن النسبي للخبرات الفنية كعامل من عوامل نجاح نشاط التأمين يفوق أهمية رأس المال (المعهد المالي، 2016: 257).

**4- الاستنتاجات والتوصيات:****4-1 الاستنتاجات:**

1. بناءً على ما تم التوصل إليه من خلال ما تم استعراضه فقد تم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات الآتية:
  1. يعد رأس المال البشري طاقة ذهنية ومصدر للمعلومات إذا ما تم توظيف قدراته بشكل إيجابي.
  2. إن رأس المال البشري يمثل العنصر الأساسي في مكونات رأس المال الفكري ومن خلاله يمكن نقل ومشاركة واستخدام المعرفة في الشركات.
  3. إن من بين الشركات التي تستخدم رأس المال البشري هي شركات التأمين إذ يعتمد النشاط التأميني عليه، ويمثل التكنولوجيا الأساسية في هذا النشاط.
  4. لا تعهد شركات التأمين بعملية الاكتتاب إلى أشخاص من خارج الشركة وإنما تتولى القيام بها من قبل موظفيها وتقتصرها على أولئك الأفراد المتخصصين ذوي الخبرة العالية.
  5. يواجه نظام التأمين مشكلتان خطيرتان هما الانتقاء العكسي والمؤثر المعنوي ويجب التحكم فيهما خلال عملية الإكتتاب.

## 4-2 التوصيات:

- بناءً على ما تم التوصل إليه من استنتاجات فقد تم الخروج بمجموعة من التوصيات الآتية:
1. ينبغي على شركات التأمين الاستفادة من رأس المال البشري في اختيار وتصنيف الأخطار التأمينية في ضوء سياستها الإكتتابية.
  2. من الأهمية بمكان ان تقوم شركات التأمين بنقل المعرفة المتعلقة بالإكتتاب في الأخطار التأمينية بشكل مستمر إلى جميع المكتتبين.
  3. يتطلب من شركات التأمين ان توظف في مجال انتقاء وتصنيف الأخطار افراد متخصصين في التأمين وكذلك من الاختصاصات الأخرى التي تتعلق بالأخطار التي تكتتب بها الشركة المعنية.
  4. التأكيد على أهمية القيام بعملية الإكتتاب من قبل المكتتبين ذوي الخبرة العالية في كل نوع من أنواع التأمين.
  5. يتطلب عند اختيار الأخطار ان يتم التأكد من الانتقاء العكسي فضلاً عن المؤثرات المعنوية لدى طالب التأمين.

## 5- المصادر

## 5-1 الكتب العربية:

1. ابو الجدائل، حاتم بن صلاح (2012). رأس المال البشري (ط1). الجيزة: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
2. ابو بكر، عيد أحمد (2011). إدارة أخطار شركات التأمين (أخطار الاككتاب، أخطار الاستثمار). عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
3. أبو بكر، عيد أحمد و السيفو، وليد أسماعيل (2009). إدارة الخطر والتأمين. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
4. أحمد، ممدوح حمزة (2010). أسس الإكتتاب في التأمين. القاهرة: بدون دار نشر.
5. أورسينا، ميريم و ستون، جين (2008). عمليات شركات التأمين (ط2). تعريب مركز رويل للتدريب القانوني والدراسات، رويل.
6. حمودة، مقبولة (2015). الاستشارات الإدارية: دليل المهنة (ط4). جنيف: مكتب العمل الدولي.
7. الرشدان، عبدالله (2005). في اقتصاديات التعليم. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
8. ريجداه، جورج (2006). مبادئ إدارة الخطر والتأمين، تعريب البلقيني، محمد و مهدي، ابراهيم. الرياض: دار المريخ للنشر.
9. زيدان، سلمان (2013). إدارة الخطر والتأمين. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع
10. السيفي، بديع أحمد (2006). الوسيط في التأمين وإعادة التأمين علماً وقانوناً وعملاً. بغداد: شركة الديوان للطباعة.
11. الطائي، يوسف حجيم و الموسوي، سنان كاظم و البديري، حسين جميل و العبادي، هاشم فوزي (2016). إدارة التأمين والمخاطر. عمان: دار اليازوري.
12. الظاهر، نعيم إبراهيم (2009). إدارة المعرفة. عمان: جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع.
13. عبود، سالم محمد و المحمدي، سعد علي و البلداوي، علاء عبدالكريم (2013). تسويق الخدمات التأمينية مدخل استراتيجي. بغداد: دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية والعلوم الأخرى.
14. عبود، سالم محمد و علوان، طلال ناظم و البلداوي، علاء عبدالكريم (2019). اقتصاديات التأمين. بغداد: دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية والعلوم الأخرى.
15. عريقات، حربي محمد و عقل، سعيد جمعة (2010). التأمين وإدارة الخطر (ط2). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
16. العلي، عبدالستار (2012). مدخل إلى إدارة المعرفة (ط3). عمان: دار الميسرة.
17. العنزي، سعد علي حمود و صالح، احمد علي (2008). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
18. الكبيسي، صلاح الدين (2005). إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
19. كمال، مصباح (2011). أوراق في تاريخ التأمين في العراق نظرات انتقائية. بغداد: مطابع جريدة الصباح.
20. مامندي، غازي (2013). إدارة الخطر والتأمين. أربيل: مطبعة الحاج هاشم.
21. مسلم، عبدالله حسن (2015). إدارة التأمين والمخاطر (ط1). عمان: دار المعتر للنشر والتوزيع.
22. المعهد المالي (2016). مدخل إلى أساسيات التأمين. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
23. المفرجي، عادل حرحوش و صالح، أحمد علي (2003). رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
24. نجم، نجم عبود (2010). إدارة اللامموسسات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
25. واصف، المصري منذر (2003). اقتصاديات التعليم والتدريب المهني (ط1). بنغازي: دار الكتب الوطنية.
26. الوردي، سليم علي (2016). إدارة الخطر والتأمين. مكتبة التأمين العراقية- منشورات مصباح كمال.
27. ياسين، سعد غالب (2007). إدارة المعرفة: المفاهيم والنظم والتقنيات. عمان: دار المناهج للنشر.

## 2-5 الرسائل والاطاريح:

1. جرادات، ناصر محمد سعود (2008). أثر رأس المال البشري والاجتماعي على اداء الشركات العالمية الفلسطينية، اطروحة دكتوراه. جامعة عمان العربية، الاردن.
2. دهان، محمد (2010). الاستثمار التعليمي في رأس المال البشري مقارنة نظرية ودراسة تقييمية لحالة الجزائر، اطروحة دكتوراه. جامعة قنوري، قسنطينة، الجزائر.
3. عبد الصمد، سميرة (2016). دور الاستثمار في رأس المال البشري وتطوير الكفاءات في تحقيق الاداء المتميز بالمنظمات، اطروحة دكتوراه. جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
4. محمد، طلال محمد (2015). دور رأس المال البشري في تجنيد الاموال في المؤسسات الأهلية العاملة في قطاع غزة- دراسة حالة المنظمات الاهلية في محافظة الوسطى، رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية بغزة، فلسطين.

## 3-5 المجالات والبحوث والدوريات:

1. الطراونة، تحسين أحمد و الصالحي، نضال أمين (2004). مدى توفر المهارات الإبداعية لدى العاملين في البنوك الأردنية في مدينة إربد : دراسة استطلاعية. جرش للبحوث و الدراسات، المجلد (9)، العدد (1)، ص ص: 155-184.
2. العمامي، غالية عبد السلام (2014). رأس المال البشري في منظمات الاعمال (مدخل نظري). المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (3)، ص ص: 175-197.

## 4-5 الكتب الاجنبية:

1. Armstrong, M. (2014). **Human Resource Management Practice**. UK: Ashford Color press Ltd.
2. Baron, A. & Armstrong, M. (2007). **Human Capital Management: Achieving Added Value Through People**. London and Philadelphia: Kogan Page Publishers.
3. Decenzo, D., & Robbins, S. (2010). **Fundamentals of Human Resource Management**. Frederick, USA: Wiley.
4. Dessler, G. (2014). **Fundamental of Human Resource Management** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Pearson Education.
5. Fernandez, I., Gonzalea, A. & Sabherwal, R. (2004). **Knowledge Management: Challenges & Technologies**. Upper Saddle River New Jersey: Pearson Education.
6. Fitz-enz, J. (2000). **The ROI of Human Capital: Measuring The Economic Value of Employee Performance**. New York: American Management Association.
7. Gulati, N. (2007). **Principles Of Insurance Management**. New Delhi: Excel Books India.
8. Hoyweghen, I. (2007). **Risks in the Making: Travels in Life Insurance and Genetics**. Amsterdam, Netherlands: Amsterdam University Press.
9. Lieberthal, R. (2016). **What Is Health Insurance (Good) For?: An Examination of Who Gets It, Who Pays for It, and How to Improve It**. Switzerland: Springer.
10. Marsalek, J., Watt, W., Zeman, E., & Sieker, F. (2012). **Flood Issues in Contemporary Water Management**. Malenovice: Springer Science & Business Media.
11. Mishra, K. (2005). **Insurance Demystified- Reading Beyond The Lexicon**. Hyderabad: ICFAI Books.
12. OECD (2005). **Policy Issues in Insurance Catastrophic Risks and Insurance**. Paris, France: OECD Publishing.
13. Purvis, K. (2010). **English insurance texts: Words for the week**. Germany: VVW KARLSRUHE.
14. Reavis, M. (2013). **Essentials of Life Insurance: A Self-Study Manual**. Chicago: Book Bullet.
15. Rejda G. E. (1994). **Principles of risk management and insurance** (7<sup>th</sup> ed.). New York: Addison - Wesley Longman.
16. Roos, G., Pike, S., & Fernstrom, L. (2005). **Management Intellectual Capital in Practice**. New York, USA :Elsevier.
17. Saha, T. (2009). **Business organization and management**. New Delhi: Tata McGraw-Hill Education.
18. Snell, S., & Bohlander, G. (2013). **Managing Human Resources**. South Western, USA: Cengage Learning.

19. Thoitys, R. (2010). **Insurance Theory and Practice**. London: Routledge.
20. Valerie, F. (2013). **Measuring The Uk's Human Capital Stock**. London UK: Office For National Statistics.

#### 5-5 المجالات والبحوث والدوريات الاجنبية:

1. Edvinsson, L. (1997). **Developing Intellectual Capital At Skandia**. Long Range Planning , Elsevier Science Ltd , Vol. 30, No.3. pp. 366 - 373.
2. Munjuri, G., K'Obonyo, P., & Ogutu, M. (2015). **Human Capital and Performance of Commercial Banks and Insurance Firms in Kenya**. DBA Africa Management Review international conference, 5(2) pp. 101- 117.
3. Robinson, A. M. & Zhang, H. (2005). **Employee Share Ownership: Safeguarding Investments in Human Capital**. British Journal of Industrial Relations, Vol. 43, No. 3, pp. 469-488.
4. Vincent, L. (2008). **Differentiating Competence, Capability and Capacity**. Innovating Perspectives, Vol. (16), No. (3), 1-2.

#### 6-5 المواقع الالكترونية:

1. الاتحاد المصري للتأمين (2019). **مستقبل الاكتتاب في صناعة التأمين العالمية**. متاح على [www.ifegypt.org](http://www.ifegypt.org). تاريخ الدخول 2020/3/7.