

رأس المال البشري ودوره في تحقيق سياسة الإكتتاب / بحث تطبيقي في شركة التأمين الوطنية

Human capital and its role in achieving the underwriting policy

Applied research in the National Insurance Company

omar.3more2@gmail.com

جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

عمر عبدالكريم عبد

alwan56al@yahoo.com

جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية

أ.م.د. علاء عبدالكريم هادي

المستخلص

إن شركات التأمين إحدى المنظمات التي تعتمد بشكل أساسي على رأس المال البشري للإكتتاب في الأخطار التأمينية لأن أغلبها ذات متغيرات كثيرة، لذا هدف البحث إلى بيان مستوى اهتمام الشركة المبحوثة في رأس المال البشري، وواقع سياسة الإكتتاب فيها، وعلاقات الارتباط والتأثير بينهما، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي إذ تم الاستعانة في الكتب والبحوث ومصادر أخرى ذات علاقة لغرض انجاز الجانب النظري، أما في الجانب العملي فقد تم إعداد استبانة والتي تمثل الاداة الرئيسة من اجل جمع البيانات ووزعت على عينة عشوائية بلغت ٦٤ فرداً من مدراء وموظفي الإكتتاب في فروع التأمين المتخصصة فضلاً عن القسم الفني في شركة التأمين الوطنية، ومن اجل تحليل البيانات والحصول على النتائج تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية بما يتناسب وطبيعية البيانات المجمعة، وذلك بواسطة برنامج (SPSS) لحساب المؤشرات الإحصائية، ومن أبرز النتائج التي توصل إليها البحث هي وجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية بين المتغيرين، كما قدم البحث جملة من التوصيات إلى الشركة المبحوثة في جانبي رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، سياسة الإكتتاب، عملية الإكتتاب، شركات التأمين.

Abstract

The insurance companies are one of the organizations that rely mainly on human capital to underwriting to insurable risks because most of risks have many variables, so the aim of the research is to show the level of interest of the researched company in human capital, the reality of the underwriting policy in it, and the relationships of correlation and effect between them, and the approach has been used Analytical descriptive, as books, research and other related sources were used for the purpose of completing the theoretical side, on the practical side, a questionnaire was prepared, which represents the main tool for collecting data and distributed to a random sample of 64 people from underwriting managers and employees in specialized insurance branches as well as The technical department at the National Insurance Company, and in order to analyze the data and obtain the results, a number of statistical methods were used in proportion to the nature of the collected data, by means of the (SPSS) program to calculate the statistical indicators, and one of the most prominent results reached by the research is the presence of significant correlation and effect between The two variables, The research also presented a set of recommendations to the company on both human capital and achieving the underwriting policy.

Key words: human capital, underwriting policy, underwriting process, insurance companies.

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 وتعد سياسة الإكتتاب في صناعة التأمين دليل العمل الذي يتم الاستناد عليه عند التعامل مع الأخطار التأمينية التي تُعرض على الشركة والتي تحدد 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. ولذلك إن القيام بأعمال الإكتتاب في الأخطار يعتمد بشكل أساسي على رأس المال البشري الذي يضم المعرفة، والمهارات، والخبرات، والقدرات والتي يجب إن تكون كافية ومناسبة وهذا مهم جداً للقيام بهذه العملية لتحقيق سياسة إكتتاب الشركة من خلال تقييم واختيار وتصنيف الأخطار بشكل سليم وتحقيق العدالة بين حملة الوثائق. ومن خلال البحث المتعمق في البحوث السابقة التي تناولت سياسة الإكتتاب وجد إنها تفتقر إلى التركيز والتفصيل في دراسة هذا الجانب وهو إبراز دور رأس المال البشري في تحقيق سياسة الإكتتاب، لذا فقد جاء هذا البحث لتحديد علاقات الارتباط والتأثير بين متغيراته، والوقوف على مدى اهتمام الشركة المبحوثة في رأس المال البشري وما هو واقع سياسة الاكتتاب فيها.

المبحث الاول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث Research problem: تُعد عملية الاكتتاب في مجال التأمين من أهم الوظائف بل هي سر نجاح الشركة أو فشلها، ويتم عن طريق دراسة وفحص الأخطار المطلوب التأمين منها، وإن أي خطأ في قبول أخطار كان من المفترض رفضها أو تقييم الخطر بدرجة أقل من الحقيقة سوف يؤدي إلى عدم كفاية الاقساط المحصلة عند تغطية التعويضات المدفوعة. إن شركات التأمين تعتمد بشكل أساسي على رأس المال البشري (المكتتبين) لأن اغلب الأخطار التأمينية ذات متغيرات كثيرة واتخاذ القرار الاكتتابي فيها يتطلب معرفة، مهارات، خبرات فضلاً عن القدرات والتي يجب إن تكون مناسبة وكافية من أجل اتخاذ قرار الإكتتاب الصحيح، عليه يُمكن صياغة مشكلة البحث من خلال طرح التساؤلات الآتية:

١. ما مستوى اهتمام الشركة المبحوثة برأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب؟
 ٢. ما علاقة الارتباط بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الاكتتاب في الشركة؟
 ٣. ما علاقة التأثير بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الاكتتاب في الشركة؟
- ثانياً: أهمية البحث Research importance:** وتتضح من خلال النقاط الآتية:

١. تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله إذ إن رأس المال البشري له أهمية ودور في تحقيق سياسة الاكتتاب.
٢. يُساعد الشركة في الوقوف على المشاكل التي تواجه عملية الاكتتاب، لتأثيرها على تحقيق السياسة الإكتتابية للشركة.
٣. يساهم في تحسين واقع رأس المال البشري وعملية الاكتتاب نحو الافضل عن طريق رسم الخطوات اللازمة لذلك.
٤. إن هذا البحث يركز على اثنان من المتغيرات المهمة في مستقبل الشركة التي تُعد أهم واكبر شركة تأمين في البلد كونها اقدم شركة عامة، وتعمل على حماية الاقتصاد الوطني.
٥. يمكن ان يساهم هذا البحث في اثراء المحتوى العلمي المتعلق بمتغيراته (رأس المال البشري، تحقيق سياسة الاكتتاب).

ثالثاً: أهداف البحث Research aims: يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:

١. بيان مستوى اهتمام الشركة برأس المال البشري وتحقيق سياسة الاكتتاب.
٢. تحديد علاقة الارتباط بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الاكتتاب في الشركة.
٣. تحديد علاقة تأثير رأس المال البشري في تحقيق سياسة الإكتتاب.
٤. تقديم بعض التوصيات في ضوء نتائج البحث بغية الاستفادة منها من قبل الشركة.

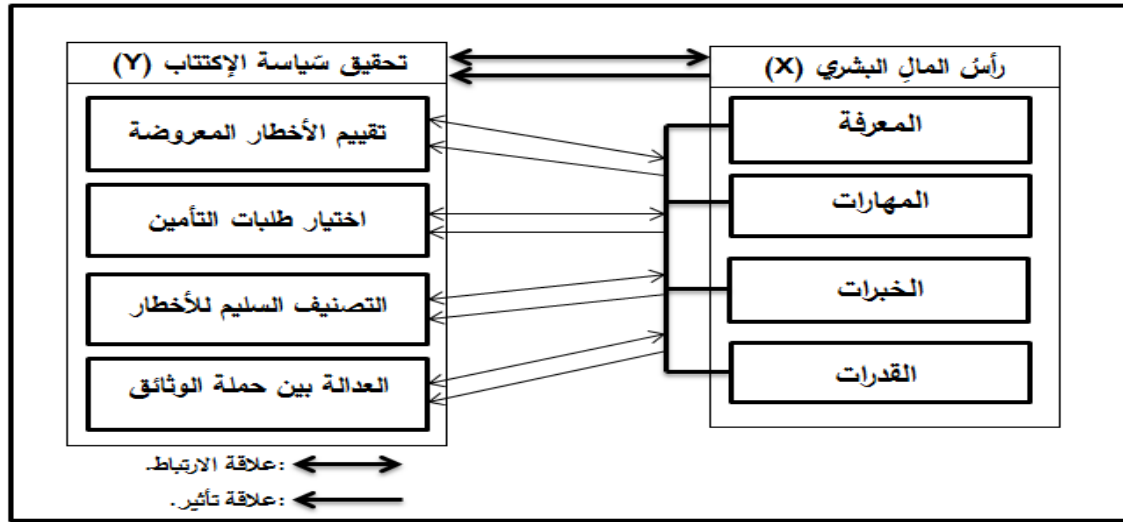
رابعاً: فرضيات البحث Research hypotheses:

يعتمد البحث على الفرضيتين الآتيتين:

١. الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الاكتتاب. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- أ. الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد رأس المال البشري وتقييم الاخطار المعروضة على الشركة.

- ب. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد رأس المال البشري واختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب.
- ج. الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد رأس المال البشري والتصنيف السليم للأخطار المقبولة.
- د. الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بين أبعاد رأس المال البشري والعدالة بين حملة الوثائق .
٢. الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لرأس المال البشري في تحقيق سياسة الاكتتاب. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
- أ. الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لأبعاد رأس المال البشري في تقييم الاخطار المعروضة على الشركة.
- ب. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لأبعاد رأس المال البشري في اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب.
- ج. الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لأبعاد رأس المال البشري في التصنيف السليم للأخطار المقبولة.
- د. الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لأبعاد رأس المال البشري في العدالة بين حملة الوثائق.

خامساً: المخطط الفرضي للبحث **Research chart**: استكمالاً لمعالجة مشكلة البحث، وتحقيق أهدافه تم بناء هذا المخطط ليعكس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، وكما في الشكل (١) الآتي:



الشكل رقم (١): المخطط الفرضي للبحث.

سادساً: مجتمع وعينة البحث **Community and sample of research**: يتكون مجتمع البحث من مدراء وموظفي الاكتتاب في فروع التأمين المتخصصة فضلاً عن القسم الفني في مركز شركة التأمين الوطنية، إذ بلغ مجتمع البحث حسب احصائيات الشركة (٨٠) فرداً، وبحسب نموذج (دي مورغان ، D.Morgan) العالمي فإن حجم عينة البحث بلغت (٦٦) فرداً، وقد تم توزيع استبانة على العينة وتم استردادها بالكامل وتبين بعد اجراء عملية التدقيق والفرز وجود (٢) استبانة غير صالحة للتحليل الاحصائي وبذلك فإن العدد النهائي (٦٤) استبانة تم اعتمادها، والجدول أدناه يوضح أبرز خصائص عينة البحث.

جدول (١): أبرز خصائص عينة البحث.

العدد والنسبة المئوية		الفئات	المعلومات التعريفية
النسبة	التكرار		
٦٠,٩%	٣٩	ذكر	النوع الاجتماعي
٣٩,١%	٢٥	أنثى	
١٠٠,٠%	٦٤	المجموع	
--	--	٢١- أقل من ٢٥ سنة	العمر
١,٦%	١	٢٥- أقل من ٣٠ سنة	
١٨,٨%	١٢	٣٠- أقل من ٣٥ سنة	
١٢,٥%	٨	٣٥- أقل من ٤٠ سنة	
١٢,٥%	٨	٤٠- أقل من ٤٥ سنة	
١٥,٦%	١٠	٤٥- أقل من ٥٠ سنة	
٣٩%	٢٥	٥٠ سنة فأكثر	
١٠٠,٠%	٦٤	المجموع	
٢١,٩%	١٤	اعدادية	التحصيل الدراسي
٤,٧%	٣	دبلوم	
٧١,٩%	٤٦	بكالوريوس	
--	--	دبلوم عالي	
١,٥%	١	ماجستير أو مايعادلها	
--	--	دكتوراه أو مايعادلها	
١٠٠,٠%	٦٤	المجموع	
--	--	أقل من ٥ سنوات	عدد سنوات الخدمة
٣١,٢%	٢٠	٥- أقل من ١٠ سنوات	
١٥,٦%	١٠	١٠- أقل من ١٥ سنة	
٦,٣%	٤	١٥- أقل من ٢٠ سنة	
٩,٤%	٦	٢٠- أقل من ٢٥ سنة	
٣٧,٥%	٢٤	٢٥ سنة - فأكثر	
١٠٠,٠%	٦٤	المجموع	
--	--	مدير قسم	الموقع الوظيفي
٩,٤%	٦	مدير فرع	
١٤%	٩	مدير قسم بالفرع	
٩,٤%	٦	مسؤول شعبية	
٦٧,٢%	٤٣	موظف في القسم أو الفرع	
١٠٠,٠%	٦٤	المجموع	

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

سابعاً: حدود البحث **Research limits**:

١. الحدود المكانية: شركة التأمين الوطنية - شركة عامة.
 ٢. الحدود الزمانية: تمتد من ٢٠١٩/٩/١٧ ولغاية ٢٠٢٠/٩/١٦ وتمثل مدة انجاز البحث.
 ٣. الحدود البشرية: وتتمثل في مدراء وموظفي الإكتتاب في فروع التأمين المتخصصة فضلاً عن القسم الفني.
- ثامناً: منهج البحث **Research method**: لقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأكثر ملائمة لدراسة متغيري البحث في وصف مشكلة البحث، وتحليل العلاقة بين متغيراته، وتقديم البيانات عنها مبيناً أسبابها وتحليلاتها ونتائجها، من أجل التوصل إلى استنتاجات وتقديم توصيات بشأنها.

تاسعاً: وسائل جمع البيانات والمعلومات **Methods of collecting data and information**: لغرض تغطية الجانبين

النظري والعملي والحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة فقد تم الاعتماد على ما يأتي:

١. الجانب النظري: الاعتماد على الكتب والرسائل والاطاريح والبحوث والدوريات (المحلية والعربية والأجنبية) ذات العلاقة في موضوع البحث الحالي ، فضلاً عن الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت).

٢. الجانب العملي: اعتمد الباحث في انجاز هذا الجانب على الاستبانة كأداة رئيسة وكما موضحة في الملحق (١)، إذ تم تصميمها بالاعتماد على الادبيات المتعلقة بالموضوع والبحوث السابقة والمقترحات المقدمة من السادة المحكمين الموضح اسماؤهم في الملحق (٢) وقد تضمنت الاستبانة على (٤٠) سؤال، إذ احتوى متغير رأس المال البشري على (٢٠) سؤال، وتضمن متغير تحقيق سياسة الإكتتاب على (٢٠) سؤال، وهي على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة، اتفق، محايد، لا اتفق، لا اتفق بشدة)، ويوزن قياس (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على التوالي.

عاشراً: اختبار ثبات الاستبانة: **Stability test for questionnaire**: جرى اختبار ثبات الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معامل ارتباط بيرسون فبلغ (٠,٧٥) وباستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (٠,٨٦) وهو معامل ثبات عالي، ثم استخدمت معادلة (ألفا) وقد بلغ معامل ثبات المقياس (٠,٨٩) ويعد المقياس متسقاً داخلياً.

احد عشر: الأساليب الإحصائية المستخدمة **Statistical methods used**:

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية وبما يتناسب مع طبيعة البيانات المجمعة، وقد تم استخدام برنامج (SPSS) لحساب المؤشرات الإحصائية وكما يأتي:

١. معامل الثبات (ألفا كرونباخ / Cronbach's alpha): تستخدم لاختبار ثبات فقرات الاستبانة.
٢. معادلة سبيرمان براون التصحيحية: ويتم عن طريقها قياس الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية.
٣. التوزيع التكراري (Frequency) والنسبة المئوية (Percentages): يتم استخدامه لغرض وصف البيانات الخاصة بعينة البحث لأغراض التحليل والمقارنة.
٤. المتوسط الحسابي المرجح: وهو تحديد مستوى اجابات عينة البحث لفقرات الاستبانة، إذ يبين مدى درجة الاستجابة او الإدراك.
٥. الانحراف المعياري (Standard Deviation): لغرض قياس مدى تشتت إجابات عينة البحث عن وسطها الحسابي، إذ كلما كانت قيمته صغيرة فإن ذلك يدل على وجود التجانس في إجابات العينة.
٦. الأهمية النسبية (Relative importance): وتستخدم لمعرفة أهمية المتغير إذ تعتمد على قيمة الوسط الحسابي والاعلى نسبة هو المتغير الأكثر أهمية.
٧. معامل الاختلاف (Coefficient of variation): عن طريقه نتعرف على مدى تجانس إجابات العينة حول الفقرات والاقبل معامل اختلاف هو الأكثر تجانساً.
٨. معامل إرتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستعمل لاختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث من حيث قوتها واتجاهها، وتم استخدام اختبار (t) لغرض اختبار قيمة معامل الارتباط.
٩. الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression): يستخدم لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة، وتم استخدام اختبار (F) لغرض اختبار معادلة الانحدار الخطي البسيط.

المبحث الثاني: دراسات سابقة

أولاً: بعض الدراسات السابقة العربية

١. دراسة (ياره، ٢٠١٨)

عنوان الدراسة	دور رأس المال البشري في تعظيم قيمة العائد على الموجودات - دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية الخاصة
مشكلة الدراسة	مدى علاقة رأس المال البشري في تعظيم ربحية المصارف متمثلاً في العائد على الموجودات.
هدف الدراسة	ايجاد طبيعة العلاقة بين رأس المال البشري والعائد على الموجودات.

أهم الاستنتاجات	• توجد علاقة ارتباط طردية بين نسب حملة الشهادات (الدكتوراه، الماجستير، الدبلوم العالي، البكالوريوس، الدبلوم) من إجمالي عدد منتسبي المصارف والعائد على الموجودات ، وهذا يعني أن بزيادة أعداد حملة تلك الشهادات تزداد بمقابلها ربحية المصارف متمثلاً بالعائد على الموجودات.
أهم التوصيات	• قيام ادارات المصارف بجذب اصحاب الشهادات العليا عن طريق التعيين او التعاقد وخاصة من المتخصصين في المجال المصرفي والمالي عن طريق تقديم افضل الخدمات المالية والمعنوية لهم، وذلك لأثرهم الكبير في زيادة ربحية المصارف.

٢. دراسة (أحمد، ٢٠١٥)

عنوان الدراسة	سياسة الاكتتاب وأثرها على شركات التأمين
مشكلة الدراسة	هل للاكتتاب أثر على الملاءة المالية لشركات التأمين؟
هدف الدراسة	• قياس اثر الاكتتاب على الملاءة المالية لشركات التأمين السودانية.
أهم الاستنتاجات	• بعض شركات التأمين السودانية تستخدم سياسات متساهلة في الاكتتاب، ويظهر ذلك في أنها تتحمل أخطار أكبر من طاقتها الاستيعابية.
أهم التوصيات	• يجب على شركات التأمين العاملة في سوق التأمين السوداني استخدام سياسة اكتبانية رشيدة حتى لا تتعرض مراكزها المالية للخطر بسبب التوسع في الاكتتاب.

ثانياً: دراسة اجنبية

(Calandro, Flynn, 2005)

عنوان الدراسة	Premium growth, underwriting return and segment analysis. نمو القسط، عائد الاكتتاب وتحليل القطاع.
مشكلة الدراسة	وتتمثل في تحقق خسائر الاكتتاب لدى شركات التأمين.
هدف الدراسة	تطوير أسلوب يمكن من خلاله تخفيض خسائر الاكتتاب وهو ما يسمى بالعائد على الاكتتاب.
أهم الاستنتاجات	ان شركات التأمين تركز على تحقيق قدر كبير من الأقساط ونمو من آخر دون التركيز على طبيعة ودرجة الخطورة المتعلقة بالأخطار التي يتم قبولها.
أهم التوصيات	استخدام العائد على الاكتتاب كوسيلة لتخفيض خسائر الاكتتاب وكذلك يمكن من خلاله قياس نمو بعض القطاعات في سوق التأمين.

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ ، إنها تناولت أحد المتغيرين الذين تناولهما البحث الحالي وهما رأس المال البشري وسياسة الإكتتاب وربطهما مع متغيرات اخرى، ولم يجد الباحث من خلال القيام بالاطلاع على المصادر المختلفة من كتب ودوريات وبحوث أو عن طريق الانترنت دراسة عملت على الربط بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب، لذا قد انفرد هذا البحث بدراسة المتغيرين معاً.

المبحث الثالث: الجانب النظري

أولاً: تعريف رأس المال البشري: عُرِف رأس المال البشري بتعاريف متعددة والجدول (٢) يعرض بعضاً منها:

جدول (٢): تعاريف رأس المال البشري.

ت	المصدر	التعريف
١.	Fitz-enz, 2000: 179	يمثل الخبرات والمعارف والمهارات والقدرات التي يمتلكها الأفراد ويستخدمونها في عمليات الإنتاج، والتي يمكن قياسها من خلال التدريب والتطوير ونظام الحوافز.
٢.	يوسف، ٢٠٠٥: ٤٠	مجموعة المعارف والمهارات والخبرات التطبيقية التي يمتلكها العاملون، وهو محرك الإبداع بالمنظمات العاملة في اقتصاد المعرفة.
٣.	ياسين، ٢٠٠٧: ٢٧٥	توليفة المعرفة والتعليم والجدارة والكفاءات الجوهرية للأفراد العاملين من أجل تحقيق الأهداف والبرامج والمهام الوظيفية المناطة بهم.
٤.	العلي، ٢٠١٢: ٣٤٣	مجموع الخبرات والمعارف والمهارات والحماس والإبداع والصفات التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويستثمرونها في العمل.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة فيه.

ويرى الباحث لأغراض هذا البحث إن رأس المال البشري يتمثل في ما يملكه الأفراد (المكتتبين) في الشركة من المعارف والمهارات والخبرات فضلاً عن القدرات والتي يستخدموها من أجل انجاز المهام الروتينية وغير الروتينية المناطة بهم.

ثانياً: أهمية رأس المال البشري في شركات التأمين: رأس المال البشري مهم لأي منظمة خاصة بالنسبة للمنظمات التي تتمحور أنشطتها حول التفاعلات البشرية الخاصة إلى جانب المنتجات والخدمات، تحتاج شركات التأمين إلى أشخاص لديهم مجموعة مناسبة من المعرفة والمهارات والقدرة لأغراض القيام بأعمال التأمين (Vijayakumar, 2009: 86). وتتضح أهمية رأس المال البشري من خلال ما يأتي:

١. أنه يعتبر من المصادر الحرجة والفريدة التي تؤثر في الأداء لان ما يمتلكه الأفراد العاملين من معرفة ومهارات وخبرات يؤثر بشكل مباشر على أداء الشركات.
٢. يساعد على توليد معارف جديدة، فكلما كان رأس المال البشري أكثر غنى، كلما ساهم ذلك بشكل فعال في توليد وانتشار معارف جديدة، لاستخدامها وتوظيفها في تطوير عمل الشركة (Rauch & others, 2005: 685).
٣. يُعد رأس المال البشري عاملاً مهماً في تعزيز القدرات الإنتاجية وتحسين التنافسية وتخفيض التكلفة.
٤. يُعد رأس المال البشري مفتاحاً لنجاح الشركة وسبباً لإخفاقها (ابو الجدائل، ٢٠١٢: ٢٤٣).
٥. يساعد في زيادة كفاءة استخدام الاصول ويحقق انتاجية أعلى وخدمة أفضل للزبائن (Fitz-enz, 2000: 7)

ثالثاً: 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 الابعاد (العناصر) المختلفة، التي جعلت المؤسسات تعمل على الاستثمار فيها لغرض تنميتها، وقد بين كل من (Fitz-enz, 2000:179)؛ (أبو الجدائل، ٢٠١٢: ١٧٦) أبعاد رأس المال البشري وهي كما يأتي:

١. المعرفة **Knowledge**: كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة والوصول إلى تحقيق الاهداف (الكبيسي، ٢٠٠٥: ١٢). أيضاً هي الحصيلة الناجمة عن استخدام البيانات والمعلومات ونقل التجربة التي يتم الحصول عليها من خلال التعلم والممارسة العملية، 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، ٢٠٠٩: ١٠). ويوجد هنالك نوعين رئيسيين من المعرفة:

أ. **المعرفة الظاهرة Explicit Knowledge:** تتمثل في المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم، وتشمل كلاً من البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها، وكذلك البيانات والمعلومات المخزنة التي تتعلق في السياسات والبرامج والإجراءات والموازنات، والمستندات الخاصة بالشركة، بالإضافة إلى أسس التشغيل والاتصال والتفويض ومعاييرها، ومختلف العمليات الوظيفية (حجازي، ٢٠٠٥: ٦٦).

ب. **المعرفة الضمنية Implicit Knowledge:** وتتعلق بما يكمن في نفس الفرد من معرفة فنية ومعرفة إدراكية ومعرفة سلوكية، والتي لا يسهل تقاسمها مع الآخرين أو نقلها إليهم بسهولة، ويمكن القول إنه يوجد أفراداً متميزين يمتلكون معرفة ضمنية في عقولهم، وتستطيع الشركة أن تزيد من فعاليتها وأن تحقق الأداء المتميز إذا ما استطاعت أن تضم أياً من هؤلاء الأفراد إلى طاقمها عندما تكون المعرفة الضمنية لهؤلاء الأفراد تتعلق بطبيعة أعمال الشركة (Wiig, 2003: 11).

٢. **المهارات Skills:** تمثل السرعة والدقة والبراعة في أداء نشاط معين، وقد يميل البعض لتخصيصها للأعمال المهنية البحثية 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، ٢٠٠٤: ١٦٠-١٦١). 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).

٣. **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، ٢٠٠٩: ١١). أن امتلاك العاملين في الشركة للخبرات العملية المتنوعة يؤدي إلى تحقيق مؤدك لنجاح الشركة وأن عكس ذلك يؤدي إلى التراجع وخروجها من سوق الأعمال (Dessler, 2014: 51). وتكتسب الخبرة كما يرى (جرادات، ٢٠٠٨: ٧٢) 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.

٤. **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 أمتك أفرادها القدرات الابتكارية، الإبداعية، 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 المقدرة، وتعتبر القدرات ذات أهمية كبيرة للفرد بحيث تمكنه من أداء أدواره في الحياة على الصعيد المهني إذ يستطيع من خلالها القيام بتنفيذ المهام المطلوبة منه والمنوطة بعمله، كما تعطي فرصة كبيرة للارتقاء والتطوير المهني (محمد، ٢٠١٥: ٣٣).

رابعاً: **تعريف سياسة الإكتتاب في الأخطار:**

إنّ سياسة الإكتتاب (Underwriting policy) لشركة التأمين هي أساس قرارات الإكتتاب في اختيار الأخطار. تُسمى سياسة الإكتتاب التي تنفذها شركة التأمين أيضاً فلسفة الإكتتاب الخاصة بها أو بمعنى آخر المبادئ الأساسية للاكتتاب التي تتبعها الشركة (Sethi & Bhatia, 2012: 313). وفي الجدول (٣) مجموعة من التعاريف لمفهوم سياسة الإكتتاب وكما يأتي:

جدول (٣): تعاريف سياسة الإكتتاب.

ت	المصدر	التعريف
١.	Kutty, 2008: 510	الفلسفة والإرشادات التي توضع من قبل شركة التأمين وهي ليست ثابتة إذ قد يتم تعديلها مع تغير تجربة المؤمن.
٢.	الكالوتي، ٢٠١٢: ٨	دليل العمل الذي تضعه الإدارة العليا بما يتماشى مع أهدافها والذي يحدد النطاق الفني وصلاحيات العمل لفروع التأمين التنفيذية بقصد الوصول إلى محفظة تأمينية متوازنة ومربحة.
٣.	Outreville, 2012: 225	تتمثل في دليل الإكتتاب الخاص بشركة التأمين وتحدد طبيعة وحجم أعمال الشركة والتي يتم تنفيذها من خلال موظفي الإكتتاب.
٤.	البلداوي وآخرون، ٢٠١٩: ٣٨	جملة الأسس والمعايير والقواعد التي تضعها الإدارة العامة للشركة أو إدارة الإكتتاب فيها بخصوص قبول الأخطار أو التأمين ضدها وتشمل نوع العمل التأميني أو فروع التأمين الذي يتم الإكتتاب فيه ومستوى الأسعار والأقساط وهوامش الربح أو النتائج المتوقعة.

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على المصادر المذكورة فيه.

بناءً على ما تقدم، يمكن تعريف سياسة الإكتتاب بأنها مجمل الأسس والضوابط الفنية والتي تشكل معايير الإكتتاب التي يستند إليها المكتتب عند الإكتتاب في الأخطار القابلة للتأمين والتي يجب ان يكون الهدف النهائي منها تحقيق ربح فني صافي. بينما 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 الإكتتاب التأميني (Rejda, 1994: 564). أما الخطر الذي نكتتب 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 الموضوعية من قبل شركة التأمين. يقوم المكتتب باتخاذ القرارات بقبول طلبات التأمين التي تتسجم مع سياسة الشركة ورفض الطلبات الأخرى التي لا تتسجم مع سياسة اكتتاب الشركة (مامندي، ٢٠١٣: ١٤٩).

خامساً: تحديد سياسة الإكتتاب في شركات التأمين: تؤثر سياسة الإكتتاب بشكل مباشر على فرص نجاح شركة التأمين. فإذا كانت سياسة الإكتتاب متشددة في قبول طلبات التأمين، فقد تذهب الأعمال إلى المنافسين ومن ثم ستتخفص مبيعات التأمين (Gitman & others, 2013: 288). إن المؤمن الذي ينتهج هذه السياسة في الإكتتاب يسمى المؤمن الانتقائي (Selective Insurer) وهو مفهوم نظري أكثر منه حقيقة عملية، إذ أن هذه السياسة تتقاطع في الكثير من الاحيان مع السياسة التسويقية لشركة التأمين والتي هي شأنها شأن اية منظمة اقتصادية لا يمكنها ان تغفل الاعتبارات التسويقية، وخاصة في ظل الظروف التنافسية. فضلاً عن انه لا بد من مراعاة متطلبات قانون الأعداد الكبيرة الذي يحكم نشاط التأمين. إن بمستطاع شركة التأمين إن تنتهج سياسة اكتتابية متوازنة من خلال تحقيق التوازن في الأعمال التي تقبلها عن طريق القيام بتحفيز الأخطار الجيدة، بمنح خصومات مجزية في أقساط التأمين. وتفرض شروطاً مشددة على الأخطار الرديئة، بما في ذلك أسعار أعلى، أو فرض خسارة مهددة وغيرها (الوردي، ٢٠١٦: ١٢٤). وبالمقابل، إذا كانت سياسة الإكتتاب متساهلة، فإن حجم نشاط الشركة سوف يزداد، غير إن قيمة التعويضات قد تفوق قيمة أقساط التأمين، وقد تتعرض شركة التأمين إلى الافلاس (Krishnaswamy, 2009: 131).

سادساً: أبعاد تحقيق سياسة الإكتتاب: ينبغي إن تتبع شركة التأمين خطوات معينة لغرض تحقيق سياسة الإكتتاب والوصول إلى محفظة أعمال مربحة من الأخطار القابلة للتأمين، وتتمثل في ما يأتي (ابو بكر، ٢٠١١: ٨٠):

١. **تقييم الأخطار المعروضة على الشركة:** إن الترويج للخدمة التأمينية والنجاح في كسب الزبائن وتقديمهم لطلبات التأمين، تمثل المرحلة التمهيديّة لبدء العملية التأمينية ضمن إطارها الفني. وإذا كانت الدورة التصنيعية تبدأ مع دخول المواد الأولية في الورشة الصناعية، فإن منتج التأمين يبدأ تصنيعه بدخول طلب التأمين ورشة الإكتتاب (الوردي، ٢٠١٦: ١٢٣).

ويقوم المكتتبين في قسم الإصدار بشركة التأمين بدراسة كافة البيانات والمعلومات الواردة بطلب التأمين ومصادر المعلومات الأخرى إذ أن القيام بعملية التقييم، تتم من خلال دراسة الأخطار المراد تغطيتها دراسة وافية، والإحاطة بظروفها إحاطة تامة، على ضوء البيانات التي يقدمها طالب التأمين، وعلى ضوء التحقيقات التي يجب أن يجريها المؤمن، بما له من خبرة في التعامل مع مثل هذه الأخطار. وإن يتعامل بحذر شديد مع الأخطار التي يرى المؤمن من دراسته لطبيعتها والظروف المحيطة بوعائها، أن الحوادث المرتبطة بها ذات احتمال عال أو أن الخسارة التي تتخلف عنها تكون جسيمة نوعاً ما، كخطر الزلازل والفيضانات والزواجر والأعاصير وغيرها من الأخطار الخاصة التي لا تتحدد آثار الحوادث المرتبطة بها بوحدة تأمينية معينة بل تكون على شكل كارثة عامة (Catastrophe Loss). وبنفس هذا الحذر يجب التعامل مع الأخطار التي لا تتصف بالانتشار الجغرافي وتتركز في أماكن متقاربة أو غير منفصلة عن بعضها البعض. كخطر الحريق بالنسبة للمحلات التجارية التي تتمركز في أسواق غير عصرية. مما قد يؤدي إلى ما يعرف بالخطر المتراكم أو المتجمع (Accumulated Risks) (شكري، ٢٠٠٧: ٧٥).

هذا ويجب على المكتتب عند تقييم الخطر المعني إن يأخذ بعين الاعتبار المؤثرات المادية والمعنوية وكما يأتي (البلداوي والعنبي، ٢٠٢٠: ٢١):

أ. **المؤثرات المادية Physical Hazards:** وهو الذي يرتبط بصورة مادية ارتباطاً مباشرة بالشيء المؤمن عليه والذي يسمى تأميناً (محل التأمين) ويكمن الخطر فيه، مثال على ذلك وجود محل تنظيف الملابس بالبخار في أسفل مبنى العمارة المؤمن عليها يؤدي إلى زيادة احتمال وقوع خطر الحريق في المبنى، أو استخدام حاويات قديمة متضررة في نقل البضائع في التأمين البحري على البضائع أو تعيين موظف صاحب سوابق بوظيفة أمين صندوق في تأمين خيانة الأمانة.

ب. **المؤثرات المعنوية Moral Hazards:** وهو العامل المتمثل بالصفات الأخلاقية المرتبطة بشخص المؤمن له وتابعيه والذي يؤثر على زيادة حجم الخسارة أو زيادة الاحتمال في وقوعها، مثال على ذلك سوء الإدارة والإهمال. ومن الأمثلة على سوء العلاقة بين العمال وصاحب العمل في مصنع في التأمين من الحريق أو سوء علاقة مالك السفينة والريان والبحارة العاملين على ظهر السفينة في التأمين البحري على هيكل السفينة أو نقل البضائع على سفينة معروف عن مالكيها وإدارتها أنهم يعانون من إفسار مالي في التأمين البحري على البضائع أو اتصاف مالك البضائع بالإهمال وعدم المبالاة وعدم المتابعة لبضائعه المشحونة في التأمين البحري على البضائع.

٢. **اختيار طلبات التأمين التي تنسجم مع معايير الإكتتاب في الشركة:** 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 أنه 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، ٢٠١٠: ٦٢).

٣. **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، ٢٠١٥: ١٠٠). فمثلاً خطر الحريق يوزع على مجموعة أصناف حسب الصفات والطبيعة والحجم ثم توزع الأموال المشمولة بخطر الحريق على هذه الأصناف فكلما 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 والاحتفاظية لدى الشركة (عبود واخرون، ٢٠١٩: ٤١).

٤. **العدالة بين حملة الوثائق:** يجب أن يكون قسط التأمين متساوي ودرجة احتمال حدوث الخطر متساوية أيضاً، لكيلا تدعم مجموعة من حملة وثائق التأمين مجموعة أخرى غير ملائمة لها. فعلى سبيل المثال إذا تقدم صاحب مصنع لتصنيع المواد الكيماوية وصاحب مصنع لتصنيع الطابوق للحصول على وثيقة تأمين من خطر الحريق بمبلغ تأمين متساوي فبالطبع هنا سيختلف قسط التأمين نظراً لاختلاف درجة وجسامة حدوث خطر الحريق في كل من المصنعين آنفاً (سلام وموسى، ٢٠٠٧: ١٥٩).

وعلى شركة التأمين عدم التمييز بين الزبائن على اساس العرق، اللون، الموطن الأصلي او الطبقة الاجتماعية. يمكن لشركة التأمين التمييز على اساس التصنيف الائتماني للزبون. وتستوفي شركة التأمين على الحياة اقساط تأمين منخفضة من الشباب بالمقارنة مع المتقدمين بالعمر حسب جداول الحياة، إذ أن احتمال وفاة شخص عمره ٨٠ سنة اعلى من احتمال وفاة شاب عمره ٢٥ سنة (مامندي، ٢٠١٣: ١٥٠).

المبحث الرابع: الجانب العملي

أولاً: عرض وتفسير النتائج لمتغيري البحث: لمعرفة اتجاهات اجابات العينة لكل فقرة ولكل بعد من الابعاد ولكل متغير، وكانت النتائج كما يلي:

١. رأس المال البشري: يعرض الجدول (٤) نتائج رأس المال البشري وأبعاده وكما يأتي:

جدول (٤) نتائج رأس المال البشري وأبعاده.

المتغير المستقل وابعاده	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية (%)	ترتيب الاهمية النسبية	اتجاه مستوى الاجابة	معامل الاختلاف (%)
المعرفة	٤,٠٤	٠,٤٦	٨٠,٨	١	مرتفع	١١,٣
المهارات	٣,٨٦	٠,٥٩	٧٧,٢	٤	مرتفع	١٥,٣
الخبرات	٤,٠٢	٠,٥٧	٨٠,٤	٢	مرتفع	١٤,٢
القدرات	٣,٨٨	٠,٦٥	٧٧,٦	٣	مرتفع	١٦,٨
رأس المال البشري	٣,٩٥	٠,٤٤	٧٩,٠		مرتفع	١١,١

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (٤) نلاحظ بان رأس المال البشري حصل على وسط حسابي (٣,٩٥) وهو متجه نحو مرتفع وباهمية نسبية (٧٩%) وبتباين معياري (٠,٤٤) وبمعامل اختلاف (١١,١%) وهذا يبين تجانس في اجابات العينة حول متغير رأس المال البشري ، اما ابعاد هذا المتغير فقد حصل بعد المعرفة على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٤,٠٤) وباعلى اهمية نسبية اذ بلغت (٨٠,٨%) وبتباين مرتفع وهذا يدل على ان المعرفة اهم بعد في متغير رأس المال البشري ويليها بعد الخبرات بوسط حسابي

(٤,٠٢) وباهمية نسبية (٨٠,٤%) ونحو مرتفع ، ويليه بعد القدرات بوسط حسابي (٣,٨٨) وباهمية نسبية (٧٧,٦%) ونحو مرتفع اما بعد المهارات فقد حلت بالمرتبة الرابعة بوسط (٣,٨٦) وباهمية نسبية (٧٧,٢%) ومتجه نحو مرتفع ايضاً، ومن خلال قيم معامل الاختلاف والتي تبين اي من الابعاد كان افراد العينة اكثر تجانساً في اجاباتهم حيث الاقل معامل اختلاف هو الاكثر تجانساً فنلاحظ بان المعرفة جاءت بالمرتبة الاولى من حيث التجانس وتليها الخبرات وتليها المهارات ومن ثم القدرات.

٢. تحقيق سياسة الاكتتاب: يعرض الجدول (٥) نتائج تحقيق سياسة الإكتتاب وأبعادها وكما يأتي:

جدول (٥) نتائج تحقيق سياسة الإكتتاب وأبعادها.

معامل الاختلاف (%)	اتجاه مستوى الاجابة	ترتيب الاهمية النسبية	الاهمية النسبية (%)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير التابع وابعاده
١٣,٣	مرتفع	٢	٧٩,٦	٠,٥٣	٣,٩٨	تقييم الأخطار المعروضة على الشركة
١٣,٩	مرتفع	١	٨٣,٢	٠,٥٨	٤,١٦	اختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب
١٢,٥	مرتفع	٣	٧٥,٤	٠,٤٧	٣,٧٧	التصنيف السليم للأخطار المقبولة
١٣,٨	مرتفع	٤	٧٣,٨	٠,٥١	٣,٦٩	العدالة بين حملة الوثائق
٩,٥	مرتفع		٧٨,٠	٠,٣٧	٣,٩٠	تحقيق سياسة الإكتتاب

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول (٥) نلاحظ بان تحقيق سياسة الإكتتاب حصل على وسط حسابي (٣,٩٠) وهو متجه نحو مرتفع وباهمية نسبية (٧٨,٠%) وبانحراف معياري (٠,٣٧) وبمعامل اختلاف (٩,٥%) وهذا يبين تجانس في اجابات العينة حول متغير تحقيق سياسة الإكتتاب ، اما ابعاد هذا المتغير فقد حصل بعد اختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب على اعلى وسط حسابي اذ بلغ (٤,١٦) وباعلى اهمية نسبية اذ بلغت (٨٣,٢%) وباتجاه مرتفع وهذا يدل على ان اختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب هو اهم بعد في متغير تحقيق سياسة الإكتتاب ويليه بعد تقييم الأخطار المعروضة على الشركة بوسط حسابي (٣,٩٨) وباهمية نسبية (٧٩,٦%) ونحو مرتفع ، ويليه بعد التصنيف السليم للأخطار المقبولة بوسط حسابي (٣,٧٧) وباهمية نسبية (٧٥,٤%) ونحو مرتفع اما بعد العدالة بين حملة الوثائق فقد حلت بالمرتبة الرابعة بوسط (٣,٦٩) وباهمية نسبية (٧٣,٨%) ومتجه نحو مرتفع، ومن خلال قيم معامل الاختلاف والتي تبين اي من الابعاد كان افراد العينة اكثر تجانساً في اجاباتهم حيث الاقل معامل اختلاف هو الاكثر تجانساً فنلاحظ بان التصنيف السليم للأخطار المقبولة جاءت بالمرتبة الاولى من حيث التجانس وتليها تقييم الأخطار المعروضة على الشركة وتليها العدالة بين حملة الوثائق ومن ثم اختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب.

ثانياً: اختبار فرضيات البحث: تركز هذه الفقرة على اختبار فرضيات البحث وكما يأتي:

١. اختبار فرضيات الارتباط: سنستخدم معامل ارتباط بيرسون مع الاختبار التائي (t test) لاختبار معامل الارتباط وكانت النتائج كما يلي:

اختبار الفرضية الرئيسية الاولى للبحث والتي مفادها:

فرضية العدم: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب)

الفرضية البديلة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب)

جدول (٦) معامل الارتباط واختبار t لمعامل الارتباط بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب

الدالة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط
توجد علاقة	١,٩٩	٦٢	٨,٩٣	٠,٧٥

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (٦) بلغت قيمة t المحسوبة (٨,٩٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢) والبالغة (١,٩٩) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري وتحقيق سياسة الإكتتاب، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٥) وهي قيمة موجبة وهذا يعني ان العلاقة طردية. وقد انبثقت من هذه الفرضية الفرعية التالية:

١- اختبار الفرضية الفرعية الاولى :

فرضية العدم: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري وتقييم الاخطار المعروضة على الشركة)

الفرضية البديلة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري وتقييم الاخطار المعروضة على الشركة)

جدول (٧) معامل الارتباط واختبار t لمعامل الارتباط بين رأس المال البشري بأبعاده وتقييم الأخطار المعروضة على الشركة.

الدالة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط	
توجد علاقة	١,٩٩	٦٢	٣,١٤	٠,٣٧	المعرفة
توجد علاقة			٤,١٩	٠,٤٧	المهارات
توجد علاقة			٥,١٩	٠,٥٥	الخبرات
توجد علاقة			٤,٩٢	٠,٥٣	القدرات
توجد علاقة			٦,٣٩	٠,٦٣	رأس المال البشري

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (٧) بلغت قيم t المحسوبة لجميع الابعاد اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢) والبالغة (١,٩٩) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري بأبعاده مع تقييم الاخطار المعروضة على الشركة، كما نلاحظ بان قيم معامل الارتباط كانت جميعها موجبة وهذا يعني ان جميع العلاقات طردية.

٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري واختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب)

الفرضية البديلة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري واختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب)

جدول (٨) معامل الارتباط واختبار t لمعامل الارتباط بين رأس المال البشري بأبعاده واختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب.

الدالة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط	
توجد علاقة	١,٩٩	٦٢	٣,١٤	٠,٣٧	المعرفة
توجد علاقة			٣,٠٤	٠,٣٦	المهارات
توجد علاقة			٢,٣٩	٠,٢٩	الخبرات
توجد علاقة			٣,٢٣	٠,٣٨	القدرات
توجد علاقة			٤,٠٨	٠,٤٦	رأس المال البشري

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (٨) بلغت قيم t المحسوبة لجميع الأبعاد أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢) وبالبالغة (١,٩٩) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري بأبعاده مع اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب ، كما نلاحظ بان قيم معامل الارتباط كانت جميعها موجبة وهذا يعني ان جميع العلاقات طردية.

٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري والتصنيف السليم للأخطار المقبولة)

الفرضية البديلة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري والتصنيف السليم للأخطار المقبولة)

جدول (٩) معامل الارتباط واختبار t لمعامل الارتباط بين رأس المال البشري بأبعاده والتصنيف السليم للأخطار المقبولة.

الدالة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط	
توجد علاقة	١,٩٩	٦٢	٣,٤٤	٠,٤٠	المعرفة
توجد علاقة			٣,١٤	٠,٣٧	المهارات
توجد علاقة			٣,٠٤	٠,٣٦	الخبرات
توجد علاقة			٢,٤٨	٠,٢٧	القدرات
توجد علاقة			٣,٩٧	٠,٤٥	رأس المال البشري

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (٩) بلغت قيم t المحسوبة لجميع الأبعاد أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢) وبالبالغة (١,٩٩) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس المال البشري بأبعاده مع التصنيف السليم للأخطار المقبولة ، كما نلاحظ بان قيم معامل الارتباط كانت جميعها موجبة وهذا يعني ان جميع العلاقات طردية.

٤- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري والعدالة بين حملة الوثائق)

الفرضية البديلة: (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) بين أبعاد رأس المال البشري والعدالة بين حملة الوثائق)

جدول (١٠) معامل الارتباط واختبار t لمعامل الارتباط بين رأس المال البشري بأبعاده والعدالة بين حملة الوثائق.

الدالة	قيمة t الجدولية	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	قيمة معامل الارتباط	
توجد علاقة	١,٩٩	٦٢	٣,٤٤	٠,٤٠	المعرفة
توجد علاقة			٤,١٩	٠,٤٧	المهارات
توجد علاقة			٣,١٤	٠,٣٧	الخبرات
توجد علاقة			٤,٦٧	٠,٥١	القدرات
توجد علاقة			٥,٤٦	٠,٥٧	رأس المال البشري

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول (١٠) بلغت قيم t المحسوبة لجميع الأبعاد أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢) وبالبالغة (١,٩٩) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين رأس

المال البشري بأبعاده مع العدالة بين حملة الوثائق ، كما نلاحظ بان قيم معامل الارتباط كانت جميعها موجبة وهذا يعني ان جميع العلاقات طردية.

ثانياً: اختبار فرضيات الانحدار: تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير متغيرات الدراسة المستقلة على المتغير المعتمد وكانت النتائج كما يلي:

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

فرضية العدم: (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لرأس المال البشري في تحقيق سياسة الاكتتاب).
الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لرأس المال البشري في تحقيق سياسة الاكتتاب).

جدول (١١) نتائج الانحدار الخطي البسيط لتأثير رأس المال البشري في تحقيق سياسة الاكتتاب

الدالة	قيمة F الجدولية	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة معامل التحديد %	قيمة معامل بيتا	قيمة الثابت
وجود تأثير	٣,٩٦	٦٢,١	٧٩,٠٣	٠,٥٦	٠,٦٤	١,٣٧

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (١١) بلغت قيمة F المحسوبة (٧٩,٠٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) وبالبالغة (٣,٩٦) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي هناك تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري في تحقيق سياسة الاكتتاب، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي (علاقة طردية)، وبلغت قيمة معامل التحديد (٠,٥٦) وهذا يعني بان (٥٦%) من التغيرات الحاصلة في تحقيق سياسة الاكتتاب يمكن تفسيره من خلال رأس المال البشري، وقد بلغت قيمة معامل بيتا (٠,٦٤) وهي قيمة موجبة وهذا يعني عند تغيير وحدة واحدة في رأس المال البشري سوف يكون هناك زيادة بمقدار (٦٤%) في تحقيق سياسة الاكتتاب.

وانبثقت من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

١- اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

فرضية العدم: (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في تقييم الاخطار المعروضة على الشركة).

الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في تقييم الاخطار المعروضة على الشركة).

جدول (١٢) نتائج الانحدار الخطي البسيط في تأثير رأس المال البشري بأبعاده في تقييم الاخطار المعروضة على الشركة

الدالة	قيمة F المحسوبة	قيمة معامل التحديد %	قيمة معامل بيتا	قيمة الثابت	المتغير المعتمد	المتغير المستقل
وجود تأثير	٤١,٧٨	٠,٤٠	٠,٧٨	٠,٩٠	تقييم الاخطار المعروضة على الشركة	رأس المال البشري
وجود تأثير	١٠,٠٤	٠,١٤	٠,٤٤	٢,٢٢		المعرفة
وجود تأثير	١٧,٤٨	٠,٢٢	٠,٤٢	٢,٣٥		المهارات
وجود تأثير	٢٧,٤٧	٠,٣١	٠,٥٢	١,٨٨		الخبرات
وجود تأثير	٢٣,٦٤	٠,٢٨	٠,٤٤	٢,٢٩		القدرات

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) = ٣,٩٦

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (١٢) بلغت قيم F المحسوبة لرأس المال البشري وابعاده اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) وبالبالغة (٣,٩٦) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي هناك تأثير ذات دلالة

معنوية لرأس المال البشري وأبعاده في تقييم الاخطار المعروضة على الشركة ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة لرأس المال البشري ولجميع ابعاده هذا يعني بان التأثير ايجابي (علاقة طردية).

٢- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب).

الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب).

جدول (١٣) نتائج الانحدار الخطي البسيط في تأثير رأس المال البشري بأبعاده في اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	قيمة F المحسوبة	الدلالة
رأس المال البشري	اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب	١,٧٣	٠,٦٢	٠,٢١	١٦,٧٠	وجود تأثير
المعرفة		٢,٢٣	٠,٤٨	٠,١٤	١٠,٢٨	وجود تأثير
المهارات		٢,٧٧	٠,٣٦	٠,١٣	٩,٦٠	وجود تأثير
الخبرات		٢,٩٦	٠,٣٠	٠,٠٩	٥,٧٣	وجود تأثير
القدرات		٢,٨٣	٠,٣٤	٠,١٥	١٠,٥٢	وجود تأثير

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١)=٣,٩٦

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (١٣) بلغت قيم F المحسوبة لرأس المال البشري وابعاده اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) والبالغة (٣,٩٦) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي هناك تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري وأبعاده في اختيار طلبات التأمين وفق معايير الاكتتاب ، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي (علاقة طردية).

٣- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في التصنيف السليم للأخطار المقبولة).

الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في التصنيف السليم للأخطار المقبولة).

جدول (١٤) نتائج الانحدار الخطي البسيط في تأثير رأس المال البشري بأبعاده في التصنيف السليم للأخطار المقبولة

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	قيمة F المحسوبة	الدلالة
رأس المال البشري	التصنيف السليم للأخطار المقبولة	١,٨٣	٠,٤٩	٠,٢١	١٦,٠٢	وجود تأثير
المعرفة		٢,١٠	٠,٤١	٠,١٦	١٢,١٠	وجود تأثير
المهارات		٢,٦٤	٠,٢٩	٠,١٤	٩,٨٣	وجود تأثير
الخبرات		٢,٥٤	٠,٣٠	٠,١٤	٩,٧٨	وجود تأثير
القدرات		٣,٠١	٠,٢٠	٠,٠٧	٤,٨٣	وجود تأثير

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١)=٣,٩٦

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (١٤) بلغت قيم F المحسوبة لرأس المال البشري وابعاده اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) والبالغة (٣,٩٦) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي هناك تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري وأبعاده في التصنيف السليم للأخطار المقبولة، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي (علاقة طردية).

٤- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: (لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في العدالة بين حملة الوثائق).

الفرضية البديلة: (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (٥%) لأبعاد رأس المال البشري في العدالة بين حملة الوثائق).

جدول (١٥) نتائج الانحدار الخطي البسيط في تأثير رأس المال البشري بأبعاده في العدالة بين حملة الوثائق

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	قيمة الثابت	قيمة معامل بيتا	قيمة معامل التحديد %	قيمة F المحسوبة	الدلالة
رأس المال البشري	العدالة بين حملة الوثائق	١,٠٢	٠,٦٨	٠,٣٣	٣٠,٣٨	وجود تأثير
المعرفة		١,٩١	٠,٤٤	٠,١٦	١١,٤٧	وجود تأثير
المهارات		٢,١٣	٠,٤١	٠,٢٢	١٧,٤١	وجود تأثير
الخبرات		٢,٣٥	٠,٣٣	٠,١٤	٩,٨٥	وجود تأثير
القدرات		٢,١٢	٠,٤٠	٠,٢٦	٢١,٦٠	وجود تأثير

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) = ٣,٩٦

الجدول من عمل الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (١٥) بلغت قيم F المحسوبة لرأس المال البشري وابعاده اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ودرجة حرية (٦٢,١) والبالغة (٣,٩٦) وهذا يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة اي هناك تأثير ذات دلالة معنوية لرأس المال البشري وأبعاده في العدالة بين حملة الوثائق، وبما ان اشارة معامل بيتا موجبة هذا يعني بان التأثير ايجابي (علاقة طردية)

المبحث الخامس: الاستنتاجات و التوصيات:

اولاً: الاستنتاجات:

- بناءً على ما تم التوصل إليه من خلال الجانب النظري والعملي فقد تم الخروج بمجموعة من الاستنتاجات وكما يأتي:
- لا تستطيع أية شركة تأمين الوصول إلى تحقيق أهدافها دون رأس المال البشري حتى مع التطور التكنولوجي لكون إن أغلب الأخطار التأمينية ذات متغيرات كثيرة، وبالتالي فإنه يُعد أهم سلاح في هيكل الشركة.
- إنَّ لرأس المال البشري دور هام في رسم وتحقيق سياسة الإكتتاب بالأخطار، فضلاً عن كونه احد الدعائم الرئيسية لاستمرار الشركة في مزاوله نشاطها التأميني بل ومهم لنجاح أعمالها وحاسم للغاية في أداؤها.
- تنتهج الشركة سياسة إكتتاب متوازنة في تعاملها مع الأخطار التأمينية إذ تقوم بفرض شروط مشددة على الخطر الرديء وتعمل على تحفيز الإخطار الجيدة.
- إنَّ نسبة حملة الدراسات العليا في عينة البحث كانت ضعيفة جداً إذ بلغت (١,٥%) للماجستير ولم تحقق الدكتوراه أي نسبة تذكر.
- ثبت من خلال التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط وتأثير بين المتغير التفسيري رأس المال البشري بأبعاده (المعرفة، المهارات، الخبرات، القدرات)، والمتغير المعتمد تحقيق سياسة الإكتتاب بأبعاده (تقييم الأخطار المعروضة على الشركة، اختيار طلبات التأمين وفق معايير الإكتتاب، التصنيف السليم للأخطار المقبولة، العدالة بين حملة الوثائق).

ثانياً: التوصيات:

استكمالاً إلى ما تقتضيه الضرورة البحثية وبناءً على ما تم التوصل إليه من استنتاجات فإن للباحث مجموعة من التوصيات يمكن الإفادة منها وكما يأتي:

١. السعي نحو زيادة الاستثمار في رأس المال البشري عن طريق التعليم والتدريب لما له من أثر إيجابي في تحقيق سياسة إكتتاب الشركة.
٢. استمرار الشركة بالعمل في سياستها الإكتتابية إذ أن سياسة الإكتتاب المتوازنة تتوافق مع الأسس الفنية للتأمين.
٣. تعزيز فروع التأمين المختلفة برأس المال البشري من حملة الشهادات العليا دكتوراه وماجستير أو ما يعادلها في تخصص التأمين.
٤. تحديث دليل الإكتتاب ولكل فرع من فروع التأمين من خلال إعادة الطبع والإضافة لكي يتماشى مع التطورات المستمرة كونه يضم التعليمات والأسس التي يسترشد فيها المكتب في إنجاز أعمال الإكتتاب بالأخطار.
٥. إشراك أغلب مكنتبي فروع التأمين في دورات تدريبية وتطويرية في مجال الإكتتاب خارج البلد وعلى الخصوص في الدول المتقدمة ليتعرفوا على آخر المستجدات.

المصادر العربية والاجنبية:

أولاً: الكتب العربية:

١. ابو الجدائل، حاتم بن صلاح (٢٠١٢). رأس المال البشري (ط١). مركز الخيرات المهنية للإدارة، الجيزة.
٢. أحمد، ممدوح حمزة (٢٠١٠). أسس الإكتتاب في التأمين. بدون دار نشر، القاهرة.
٣. البلداوي، علاء عبدالكريم و العنكي، شهاب احمد جاسم (٢٠٢٠). أصول التأمين الأساسية وتطبيقاته العملية. مؤسسة تائر العصامي للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد.
٤. حجازي، هيثم (٢٠٠٥). ادارة المعرفة مدخل تطبيق. الأهلية للنشر والتوزيع، عمان.
٥. سلام، اسامة عزمي و موسى، شقيري نوري (٢٠٠٧). إدارة الخطر والتأمين. دار الحامد، عمان.
٦. شكري، بهاء بهيج (٢٠٠٧). التأمين في التطبيق والقانون والقضاء. دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
٧. الظاهر، نعيم ابراهيم (٢٠٠٩). إدارة المعرفة. جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، عمان.
٨. عبود، سالم محمد و علوان، طلال ناظم و البلداوي، علاء عبدالكريم (٢٠١٩). اقتصاديات التأمين. دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية والعلوم الاخرى، بغداد.
٩. العلي، عبدالستار (٢٠١٢). مدخل إلى إدارة المعرفة (ط٣). دار الميسرة، عمان.
١٠. الكبيسي، صلاح الدين (٢٠٠٥). إدارة المعرفة. المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة.
١١. مامندي، غازي (٢٠١٣). إدارة الخطر والتأمين. مطبعة الحاج هاشم، أربيل.
١٢. مسلم، عبدالله حسن (٢٠١٥). إدارة التأمين والمخاطر (ط١). دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان.
١٣. الورد، سليم علي (٢٠١٦). إدارة الخطر والتأمين. مكتبة التأمين العراقية- منشورات مصباح كمال.
١٤. ياسين، سعد غالب (٢٠٠٧). إدارة المعرفة: المفاهيم والنظم والتقنيات. دار المناهج للنشر، عمان.

ثانياً: الرسائل والاطاريح:

١. جرادات، ناصر محمد سعود (٢٠٠٨). أثر رأس المال البشري والاجتماعي على اداء الشركات العائلية الفلسطينية، اطروحة دكتوراه. جامعة عمان العربية، الاردن.
٢. محمد، طلال محمد (٢٠١٥). 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.
٣. يوسف، بسام عبدالرحمن (٢٠٠٥). اثر تقنية المعلومات ورأس المال الفكري في تحقيق الاداء المتميز: دراسة استطلاعية في عينة من كليات جامعة الموصل، اطروحة دكتوراه. جامعة الموصل، العراق.

ثالثاً: المجالات والبحوث والدوريات:

١. ابو بكر، عيد أحمد (٢٠١١). إدارة أخطار شركات التأمين (أخطار الاكتتاب، أخطار الاستثمار). عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
٢. أحمد، عبدالله محمد (٢٠١٥). سياسة الإكتتاب وأثرها على شركات التأمين. مجلة كلية التجارة العلمية جامعة النيلين، المجد (١)، العدد (١)، ص ٣٠٤ - ٢٧٥.

٣. الطراونة، تحسين أحمد و الصالحي، نضال أمين (٢٠٠٤). مدى توفر المهارات الإبداعية لدى العاملين في البنوك الأردنية في مدينة إربد : دراسة استطلاعية. جرش للبحوث و الدراسات، المجلد (٩)، العدد (١)، ص ص: ١٥٥-١٨٤.
٤. الكالوتي، يعقوب مصطفى (٢٠١٢). إدارة أنشطة الإكتتاب في التأمينات العامة. مجلة مرآة التأمين، الإتحاد الفلسطيني لشركات التأمين ، العدد (١٢)، ص ص: ٧-١٥.
٥. ياره، سمير عبد الصاحب (٢٠١٨). دور رأس المال البشري في تعظيم قيمة العائد على الموجودات: دراسة تحليلية في عينة من المصارف العراقية الخاصة. مجلة الادارة والاقتصاد الجامعة المستنصرية، المجلد (٤)، العدد (١١٧)، ص ص: ١٢٦-١٣٨.

رابعاً: الكتب الاجنبية:

- Decenzo, D., & Robbins, S. (2010). Fundamentals of Human Resource Management. Frederick, USA: Wiley.
 - Dessler, G. (2014). Fundamental of Human Resource Management (3rd ed.). New York: Pearson Education.
 - Fitz-enz, J. (2000). The ROI of Human Capital: Measuring The Economic Value of Employee Performance. New York: American Management Association.
 - Gitman, L., & Joehnk, M., & Billingsley, R. (2013). Personal Financial Planning (13th ed.). South Western: Cengage Learning.
 - Gulati, N. (2007). Principles Of Insurance Management. New Delhi: Excel Books India.
 - Krishnaswamy, G. (2009). Principles & Practice Of Life Insurance. New Delhi: Anurag Jain for Excel Books.
 - Kutty, K. (2008). Managing Life Insurance. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
 - Outreville, J. (2012). Theory and Practice of Insurance. New York: Springer Science+Business Media, LLC.
 - Purvis, K. (2010). English insurance texts: Words for the week. Germany: VVW KARLSRUHE.
 - Rejda G. E. (1994). Principles of risk management and insurance (7th ed.). New York: Addison - Wesley Longman.
 - Sethi, J., & Bhatia, N. (2012). ELEMENTS OF BANKING AND INSURANCE. New Delhi, India: PHI Learning Private Limited.
 - Snell, S., & Bohlander, G. (2013). Managing Human Resources. South Western, USA: Cengage Learning.
 - Thoyts, R. (2010). Insurance Theory and Practice. London: Routledge.
 - Vijayakumar, A. (2009). Indian Insurance Sector in 21st Century: An Outlook. New Delhi: Kalpaz publications.
 - Wiig, K. (2003). Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking. Arlington, TX, USA: Schema Press.
- خامساً: المجلات والبحوث والدوريات الاجنبية:
- Calandro, J. & Flynn, R. (2005). Premium growth, underwriting return and segment analysis. Measuring Business Excellence, Vol. 9 No. 4, pp. 27-36.
 - Rauch, A., Frese, M. & Utsch, A. (2005). Effects of Human Capital and Long-Term Human Resources Development and Utilization on Employment Growth of Small-Scale Businesses: A causal Analysis, Journal of Baylor University. Entrepreneurship Theory and Practice, Vol. 29, No. 6, 681-698.
 - Vincent, L. (2008). Differentiating Competence, Capability and Capacity. Innovating Perspectives, Vol. (16), No. (3), 1-2.