الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة
دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ميلة

اعداد الطلبة		المشرف
1	عزيزة بلغربية	د. هشام حريز
2	سامية بودريعة	

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
زينب موسى	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
هشام حريز	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
ياسمينة إبراهيم سالم	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

شكـر وعرفــان

الحمد لله الذي وهب لنا نعمة العقل والعلم الحمد لله الذي وفق وسهل لنا التقدم للأمام

الحمد لله وصلاة على محمد أعظم النعم

قال صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور المشرف "هشام حريز" والأستاذ "زيد جابر"

على كل ما قدموه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في اطراء موضوع دراستنا

في جوانبه المختلفة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة.

كما نتقدم بشكر خاص إلى مدير وموظفي الشركة الجزائرية للتأمينات –ميلة- على

حسن الاستقبال والتوجيه الذين كانوا لنا سند عون في إنجاز هذه الدراسة.

كلهم شكرا

إهداء

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن أوفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى.

إلى من أفضلها على نفسي فلقد ضحت من أجلي ولم تنقص جهدا في سبيل إسعادي على الدوام.

(أمي الحبيبة) أدامك الله تاجا فوق رأسي

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل طريق نسلكه أهدي هذا التخرج لمن زرع في حب العلم، وحصد العقبات عن طريقي، فأصبح عنانا لنجاحي وتاجا يزين رأسي، إلى من لم يبخل عليا رغم قساوة الحياة، إلى من رفعت رأسي بفخر به.

(جدي العزيز أطال الله في عمرك)

إلى جدتي صاحبة القلب النقي الأبيض حفظك الله وأسعدك طول العمر، أطال الله بعمرك وسلمك من كل شيء.

إلى كل أخوالي وخالاتي دمتم شيئا جميلا في حياتي (عبد الوهاب، مراد، الربيع، بلال، نصيرة، نوال).

إلى الأحبة وكل الأصدقاء¬ (عزيزة، رشيدة، عبلة، افتخار، شيرين، ليليا، سارة، كريمة).

أخيرا

انتهت الحكاية

رفعت قبعتي

مودعة السنين التي مضت

سامية

إهداء

"يرفع الله الذين ءامنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات"

نحن لها وإن أبت أتينا بها،

الحمد لله و انتهى دربي، ولا ختم جهد، الحمد لله على البلوغ ثم الحمد لله على التمام، اللهم كما أنعمت فزد وكما زدت فبارك وكما باركت فتمم وكما أتممت فثبت، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله تتحقق الأمنيات... يسر البدايات وأكما النهايات وبلغنا الغايات...بفضل الله وكرمه وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة سنين وأمتن لمن كان له الفضل في مسيرتي،

ويسرني أن أقدم نجاحي كهمسة حب وعنوان وفاء،

إليكم أبي الغالي وأمي الحبيبة كل الحب، دعمتموني والآن بفضل الله ثم بفضلكم أقف اليوم على منصة التخرج، والداي حفظكم الله من كل مكروه وأطال الله في عمركما،

إلى من أرى التفاؤل بأعينهم والسعادة في ضحكتهم إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إليكم إخواني وأختاي (نبيلة، ناصري، ياسين، صورية، أيمن، إدريس) وكل أولادهم،

إلى صديقة روحي ورفيقة دربي (سامية)،

إلى من أجمل ذكرياتي كانت معهم إليكم أصدقائي (سارة، كريمة، ليليا، افتخار، شيرين، آية، عبلة)،

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي، وعذرا من سقط منا سهوا لكن له في القلب مكان،

فلكم جميعا مني كل الشكر والامتنان،

وفقكم الله جميعا لما يحب ويرضى وكساكم لباس الصحة والتقوى

.

عزيـزة

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة، تمثلت الإشكالية في معرفة دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة، حيث تناولت الدراسة الشركة الجزائرية للتأمينات_ caat ميلة_، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق هذه الدراسة قمنا بإعداد استبيان وتوزيعه على موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ميلة، حيث بلغ عدد أفراد العينة (30) فرد، وتوصلت هذه الدراسة للعديد من النتائج من بينها:

- سياسة توزيع الأرباح تعبر عن الوضعية المالية للشركة.
- التطوير المؤسسي هدفه الرئيسي تطوير وتحسين خدمات الشركة.

الكلمات المفتاحية: سياسة توزيع الارباح، خدمات، التطوير المؤسسي.

Abstract

The aim of the study is knowing the role of the profit distribution policy in the development of the institution's services, as the study has dealt with the Algerian Company for Insurance CAAT Mila through the use of the descriptive analytical method. To achieve this study, we have prepared a questionnaire and distributed it to the employees of the Algerian Insurance Company. The number of informants was 30 individuals, and this study reached several results, including:

- The dividend policy reflects the financial position of the company.

- main objective of the institutional development is to develop and improve the company's services.

Keywords: The dividend policy, services, institutional development.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
بسملة	I
شكر وعرفان	II
إهداء	III
إهداء	IV
ملخص الدراسة	V
فهرس المحتويات	VII
فهرس الجداول	X
فهرس الأشكال	XI
قائمة المختصرات	
مقدمة	أ-ج
الإطار النظري لدور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة	
تمهيد	2
المبحث الأول: ماهية التطوير المؤسسي	3
المطلب الأول: مفهوم التطوير المؤسسي	3
المطلب الثاني: أهمية وأساليب التطوير المؤسسي	5
المطلب الثالث: مراحل ونظريات التطوير المؤسسي	8
المبحث الثاني: عموميات حول خدمات المؤسسة	11
المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية	11
المطلب الثاني: مفهوم الخدمات	11
المطلب الثالث: خصائص وتصنيفات خدمة المؤسسة	12
المبحث الثالث: دور العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة	16

المطلب الأول: مفهوم وخصائص سياسة توزيع الأرباح	16
المطلب الثاني: أنواع ومحددات ونظريات سياسة توزيع الأرباح	18
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح	22
خلاصة الفصل:	25
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات caat –ميلة–	
تمهيد	25
المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT–ميلة–	26
المطلب الأول: تعريف الشركة الجزائرية للتأمينات caat	26
المطلب الثاني: عرض عام لوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ولاية ميلة	31
المبحث الثاني: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات caat ميلة	35
المطلب الأول: اختيار مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع المعلومات	35
المطلب الثاني: أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات	37
المطلب الثالث: التوزيع حسب المعلومات العامة	41
المبحث الثالث: التحليل الاحصائي	46
المطلب الأول: تحليل فقرات المتغير المستقل لسياسة توزيع الأرباح	47
المطلب الثاني: تحليل فقرات البعد المتغير التابع لتطوير خدمات المؤسسة	55
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات	56
خلاصة الفصل	61
خاتمة	62
قائمة المصادر والمراجع	65
الملاحق	68

فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

رقم الشكل	عنوان	الصفحة
01	البيانات العامة للشركة الجزائرية للتأمينات خلال سنتي 2018-2019	28
02	سلم ليكارت	37
03	نموذج متغيرات الدراسة	38
04	نتائج معامل الثبات والصدق	39
05	اتجاه قيم المتوسط الحسابي	40
06	توزيعات العينة حسب الجنس	41
07	توزيع أفراد العينة حسب العمر	43
08	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	43
09	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	44
10	تحليل فقرات البعد الأول للقيود القانونية	46
11	تحليل فقرات البعد الثاني للقيود التعاقدية	48
12	تحليل فقرات البعد الثالث للقيود الداخلية	49
13	تحليل فقرات البعد الرابع لاعتبارات المالكين	51
14	تحليل فقرات البعد الخامس للاعتبارات السوقية	52
15	تحليل فقرات البعد السادس لتطوير خدمات المؤسسة	54
16	يوضح معامل الارتباط بين تأثير القيود القانونية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة	56
17	يوضح معامل الارتباط بين تأثير القيود التعاقدية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة	56
18	يوضح معامل الارتباط بين تأثير القيود الداخلية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة	57
19	يوضح معامل الارتباط بين تأثير اعتبارات المالكين على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة	58
20	يوضح معامل الارتباط بين تأثير اعتبارات السوقية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة	59

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات caat	31
02	الهيكل التنظيمي للوكالة الجزائرية للتأمينات caat –ميلة–	32
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	42
04	توزيع أفراد العينة حسب العمر	42
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	44
06	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	45

قائمة المختصرات:

الصفحة	ص
الطبعة	ط

مقدمة

تمهيد:

إن الشركة هدفها الرئيسي هو المحافظة على تواجدها واستمراريتها في عالم الأعمال، أصبح لابد عليها مراعاة ودراسة العديد من المتغيرات الاستراتيجية المتواجدة ضمن محيطها الداخلي والخارجي، حيث تعتبر الأرباح أحد أهم مكونات الناتج القومي، فهي بذلك متغيرة أساسية في الاقتصاد الوطني وهذا ما يوحي بأن لها تأثير قوي على باقي المتغيرات الأخرى في الاقتصاد.

تعتبر الشركة مركز لتحديد قراراتها المالية، ومن أهم هذه القرارات تلك المتعلقة بسياسة توزيع الأرباح، التي لها أثر كبير على الشركة، لأن الشركة تختار بين توزيع الأرباح على المساهمين أو احتجاز تلك الأرباح ودعم التمويل الذاتي من أجل الحصول على العديد من المزايا، كتدعيم عمليات نمو الشركة وتقليل الاستدانة .

يعتبر قطاع الخدمات من أهم الأنشطة الاقتصادية في عصرنا الحالي، باتت تشهد نموا سريعا خلا القرن العشرين، حيث أنه يعد قوة اقتصادية في الدولة وأصبحت بحاجة إلى تطوير هذه الخدمات لتحقيق أهداف الشركة بكفاءة أكبر وكسب السمعة الجيدة التي باتت معيارا هاما لتطوير الخدمات، كما أن هذا التطور يساهم في خلق فرص عمل وبالتالي انخفاض مستوى البطالة.

لقد بدأ اهتمام الدارسين ينصب اتجاه التطوير المؤسسي منذ بداية نشوء المجتمعات الانسانية الاولى، ومواجهتها للعديد من المشكلات الإدارية والتنظيمية المختلفة، لأن التطوير المؤسسي عبارة عن خطة استراتيجية ممنهجة تهدف إلى زيادة كفاءة الشركة، ورفع إنتاجية العمل وضمان تطوير المنتجات والخدمات والتطوير الذاتي للموظفين، بما يضمن تحقيق أهداف استراتيجية للشركة.

ثانيا: إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق يمكن معالجة الموضوع ضمن الإشكالية التالية :

ما هو دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

إن صياغة الفرضيات الآتية منبعها عدة أسئلة أثارت مشكلة البحث وتمثلت في الفرضية الرئيسية:

هناك دور لسياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة.

وكإجابة أولية عن التساؤلات المطروحة نعتمد الفرضيات التالية:

- ما تأثير للقيود القانونية على تطوير خدمات المؤسسة.
- ما تأثير للقيود التعاقدية على تطوير خدمات المؤسسة .
- ما تأثير للقيود الداخلية على تطوير خدمات المؤسسة.

- ما تأثير للاعتبارات المالكين على تطوير خدمات المؤسسة.
- ما تأثير للاعتبارات السوقية على تطوير خدمات المؤسسة.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث في كون سياسة توزيع الأرباح تحقق التوازن بين الأرباح وتعزيز قدرة الشركة، وتنمية أعمالها من أجل كسب ثقة زبائنها، واستمرار الشركة على المدى البعيد، حيث يلعب التطوير المؤسسي دورا فعالا في تحسين خدمات المؤسسة وبناء كفاءة العاملين لديها، كما أن التطوير المؤسسي الفعال يهتم بالعاملين نحو تحقيق أهدافهم وتحسين نتائجهم، بالإضافة إلى تقبل التغييرات الاستراتيجية والهيكلية من أجل تطوير الشركة بشكل عام.

خامسا: أهداف الدراسة

- إبراز دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة؛
- إبراز أهمية سياسة توزيع الأرباح داخل الشركة؛
- محاولة لفت نظر الباحثين للتخصص أكثر في هدا الموضوع؛
- التعرف على مفهوم التطوير المؤسسي وتأثيره على خدمات الشركة.

سادسا: مبررات الدراسة

- معرفة سياسة توزيع الأرباح التي تتبعها المؤسسة؛
- انتشار استعمال مصطلح التطوير المؤسسي وتأثيره على خدمات المؤسسة؛
- الميول الشخصي لهدا الموضوع؛
- قلة البحوث والدراسات التي اهتمت بالتطوير المؤسسي؛
- اعتبار أن موضوع سياسة توزيع الأرباح من المواضيع التي لايزال البحث فيها قائما.

سابعا: حدود الدراسة

- من أجل معالجة إشكالية البحث، اقتصرت حدود البحث فيما يلي:
- الجانب المكاني: اقتصرت الدراسة على عينة من الشركة الجزائرية للتأمينات – caat ميلة– ؛

الجانب الزمني: فترة من جانفي إلى أفريل2023 بوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات – caat ميلة–؛

- ثم الاعتماد على ما تم جمعه من البيانات من خلال أداة الدراسة الأساسية (الاستبيان).

ثامنا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

اعتمدنا في بحثنا على منهجين هما:

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي أستعمل الوصف في الجزء النظري من البحث، وذلك بتقديم تعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم وباقي الإطار النظري للبحث؛ أما التحليل استعمل لتحليل المضمون عن طريق تصنيف البيانات وتبويبها؛
- المنهج الإحصائي الوصفي بأدواته التحليلية للفصل الثاني؛

الأدوات المستخدمة في هدا البحث تتمثل في :

- الاتصال بالشركة الجزائرية للتأمينات ميلة؛
- المصادر من الكتب ورسائل الدكتوراه والماجيستير بما أتاحته لنا من أفكار ومعلومات؛
- المجلات، المواقع الإلكترونية، المقالات وما تضمنته من دراسات حول سياسة توزيع الأرباح والتطوير المؤسسي؛
- الاستبيان أستخدم كأداة رئيسية في بحثنا، يجعل الدراسة أكثر موضوعية وفائدة.

تاسعا: الدراسات السابقة

1. محمد زرقون، أثر الاكتتاب العام على سياسة توزيع الأرباح في المؤسسات المسعرة في البورصة، دراسة تحليلية مقارنة لمؤسسة تسيير فندق الأوراسي، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010: تهدف الدراسة إلى معرفة إثر الاكتتاب العام على سياسات توزيع الأرباح الاقتصادية المسعرة في البورصة، ذلك أن توزيع الأرباح يعتبر أحد القرارات المالية في المؤسسة ويأتي بعد قراري التمويل الاستثمار، وعليه فإن هدف هذا المقال هو إبراز السياسات المنتهجة لتوزيع الأرباح في ضوء أهداف المؤسسات وبما يساهم في تعظيم ثروة المساهمين، وكذا التعرف على العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح وكذلك العلاقة بين سياسة توزيع الأرباح وبين الدعوة للادخار (العرض العمومي).
2. فتوح فريد، فنيزة عبد الفتاح، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدماتية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وتسويق، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018: يعد الاتصال التنظيمي عنصر مهم وفعال في المؤسسة الخدماتية، لما له من تأثير إيجابي على السعر الحسن لوظائفها ونوعية الخدمة المقدمة إلى زبائنها، فالإدارة الناجحة بحاجة ماسة للاتصالات بين مختلف مصالحها من أجل تسهيل مهام جميع الفاعلين فيها وتحقيق أدا يتماشى مع الأهداف والغايات المسطرة، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدماتية من خلال تسليط الضوء على واقع الاتصال التنظيمي في

مؤسسات اتصالات الجزائر جيجل، وكذا كيفية مساهمته في تسيير شؤونها والمعيقات التي تحول دون فعاليتها، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستعملت الاستمارة كأداة أساسية للحصول على المعلومات من أفراد مجتمع البحث

وفي الأخير توصلت نتائج الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاتصال التنظيمي ركيزة أساسية داخل الهرم التنظيمي للمؤسسة.
- يساهم الاتصال التنظيمي في التسيير الفعال لشؤون المؤسسة الخدماتية.

وعليه فقد تحققت الفرضية العامة للدراسة بأن الاتصال التنظيمي يعمل على تحسين مردود عمل مصالح المؤسسة الخدماتية من خلال الوظائف المختلفة التي يقدمها.

3. بورورو بوعلام، أثر سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة تسيير فندق الأوراسي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021: هدف الدراسة التعرف على مدى تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، حيث تناولت الدراسة مؤسسة تسيير فندق الأوراسي من خلال الفترة الممتدة 2018/2009، وذلك بالاعتماد على نموذج الانحدار الخطي المتعدد من أجل اختيار فرضيات الدراسة.

وقد خلصت الدراسة في الجانب النظري إلى ظهور أكثر من اتجاه حول تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، فمنها من يرى أن هناك تأثير ومنها من يعارض ذلك، أما في الجانب التطبيقي فقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لسياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، من خلال التأثير الإيجابي لكل من نصيب السهم من الأرباح المحققة، ونصيب السهم من الأرباح الموزعة، ونصيب السهم من الأرباح المحتجزة.

عاشرا: الفرق بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة

من خلال تطرقنا لمجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوعنا، تبين لنا أن سياسة توزيع الأرباح لقت اهتمام واسع من طرف الباحثين، في حين أن موضوع تطوير خدمات المؤسسة لم يتم التطرق إليه من قبل، كما استهدفت هذه الدراسة الشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ميلة.

إحدى عشر: صعوبات الدراسة

- صعوبة توفر المادة المعرفية الخاصة بالتطوير المؤسسي؛
- عدم امتلاك القدرات المالية اللازمة؛
- انتماء عينة البحث لمجتمع غير علمي؛
- صعوبة الوصول إلى الأبحاث السابقة.

اثنا عشر: خطة الدراسة

قسمنا دراستنا في هذا البحث إلى فصلين وكل فصل يحتوي على ثلاث مباحث، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى: الإطار النظري لدور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة حيث تناولنا في المبحث الأول لمحة عامة عن التطوير المؤسسي، والمبحث الثاني ماهية خدمات المؤسسة، والمبحث الثالث دور العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة.

أما في الفصل الثاني: اهتم بالدراسة الميدانية للشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ولاية ميلة فقسمنا هذه الدراسة إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ميلة، المبحث الثاني فخصص للتعرف على مجتمع العينة والطريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، أما المبحث الثالث من أجل تحليل الاستبيان واختبار صحة الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار النظري لدور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة

تمهيد

تتمثل سياسة توزيع الأرباح في قرار المؤسسة في المفاضلة بين توزيع الأرباح على المساهمين أو احتجازها، بغرض إعادة استثمارها وتشير هذه السياسة إلى النسبة التي ينبغي توزيعها من صافي الربح، المحقق والنسب الموجهة للاحتجاز.

لا ينصب عمل المؤسسة على كيفية توزيع الأرباح فقط، بل يجب عليها البحث عن الإمكانيات والأساليب التي تهدف إلى تطوير خدماتها وتزويد الموظفين بالمهارات والخبرات اللازمة، حيث يعتبر التطوير من الضروريات الحتمية التي لابد منها لمواكبة هذه التغيرات، بما يمكن المؤسسات من البقاء والاستمرار في السوق والقدرة التنافسية.

سيكون هذا الفصل بمثابة بوابة لهذه الدراسة، إذ من خلاله يتحدد كل من مفهوم سياسة توزيع الأرباح والخدمات وتطوير المؤسسة حيث قسم الفصل إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتم التعريف بالتطوير المؤسسي وأهميته وأساليبه ومراحله ونظرياته، أما المبحث الثاني فخصص للتعريف بالمؤسسة الخدماتية وتعريف الخدمات وتصنيفاتها وخصائصها وأخيرا في المبحث الثالث دور العوامل المؤثرة في سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية التطوير المؤسسي

يعد التطوير المؤسسي واحدا من التطبيقات السلوكية في الإدارة، ويتضمن العديد من المفاهيم والنظريات والعمليات الموجهة لإجراء التحسينات في الهياكل التنظيمية والعمليات والاستراتيجيات التي تتبناها المؤسسات بهدف تعظيم الفاعلية التنظيمية التي يمكن الاستدلال عليها من خلال تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم التطوير المؤسسي:

أولا: نشأة التطوير المؤسسي:

لقد بدأ اهتمام الدارسين ينصب اتجاه التطوير المؤسسي مند بداية نشوء المجتمعات الإنسانية الأولى، ومواجهتها للعديد من المشكلات الإدارية والتنظيمية المختلفة، الأمر الذي أدى إلى ظهور محاولات عديدة تسعى لإيجاد حلول لهذه المشكلة بهدف زيادة الإنتاجية، فقد شهدت أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية في منتصف القرن التاسع عشر زيادة في حجم النمو الاقتصادي، الأمر الذي أدى إلى ظهور منظمات ومؤسسات الأعمال وهذه المحاولات استندت على ثلاث قواعد هم: التنظيم وتقييم العمل والاتصالات، والمعلومات، وقد سعت هذه المحاولات إلى بلورة مفهوم الفكر الإداري وتطويره في القرن العشرين، حيث أنصب التركيز في التطوير المؤسسي في البدايات على وجهة واحدة هي الإنتاجية، دون إعطاء أهمية لمفهوم البعد الإنساني، لأن المشروعات والمؤسسات تقوم على أفكار وقيم تأسيسية مع وجود قيادة فكرت وأسست وأنشأت وتكونت مع مرور الوقت والتعاقب، وشكل تنظيمي معين تم اعتماده ورسمه ليكون خادما للمهام المطلوب تحقيقها والمخطط لها، إضافة إلى أمور أخرى منبثقة[1].

ثانيا: مفهوم التطوير المؤسسي:

قبل التطرق إلى مفهوم التطوير المؤسسي نتطرق إلى مفهومي المؤسسة والتطوير

المؤسسة:

يعرفها هربرت سايمون "على أنها نظام متوازن يتلقى مساهمات في صورة رأسمال وجهد ويقدم بالمقابل عوائد لهذه المساهمات ومن بين العائدات والفوائد صنف عدد من الحوافز المادية وغير المادية بدء من الأجر إلى المركز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها"[2]

[1] - www.academia.com,consulté le 03/03/2023 à17.57

[2] – عدون ناصر دادي، اقتصاد المؤسسة للطلبة الجزائريين، دار المحمدية العامة، الجزائر، ط2، 2003، ص

التطوير:

هو العملية المستمرة التي يتلقاها الانسان من خلال المساندة والدعم الملازمين لنموه وقدراته بشكل متواصل ويتم ذلك من خلال عمليات التعلم التي تكون في كل الأحوال ضرورية من أجل نجاح الانسان في استثماره لموارده بصورة تتناسب مع الظروف الزمانية والمكانية.[1]

هناك عدة تعاريف للتطوير المؤسسي أو ما يعرف بالتطوير التنظيمي نذكر منها:

تعريف01:

هو التخطيط المستمر للمؤسسة من خلال التغيير في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية والهيكل التنظيمي، كما يشمل التغيير في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية والهيكل التنظيمي باستخدام تكنولوجيا متطورة لمواكبة التطور التكنولوجي وتحقيق هده التنظيم والمؤسسة ككل.[2]

تعريف02:

هو عملية الجمع بين المعرفة والممارسة داخل المؤسسة من أجل جعلها أكثر فاعلية بشكل ملحوظ تتجلى هذه الفعالية المعززة في زيادة الانتاجية وتوازن أفضل بين العمل والحياة، هو طريقة حاسمة وقائمة على الأدلة والمخططات لتنفيذ لتغيير في المؤسسة، على الرغم من اختلاف التقنيات الاستراتيجيات الدقيقة باختلاف الشركة، إلا أن جميع عمليات التطوير المؤسسي تتم على مستوى المؤسسة وتتم إدارتها من الأعلى، وهي مهمة لتعزيز الأداء المؤسسي من خلال تطوير وتحسين وتعزيز الاستراتيجيات والهياكل والعمليات.[3]

من هذه التعريفات نستنتج أن التطوير المؤسسي هو: " عبارة عن منهج أو أداة تهدف إلى تمكين الموظفين من تعزيز المؤسسات التي ينتمون إليها من خلال فعاليات التقييم الذاتي، والتحليل وإعداد ومتابعة خطط العمل لتنفيذ الأهداف والذي يؤدي إلى اعتماده إلى ثقافة التمييز التي تعكس مجموعة من أساليب التفكير والسلوك والتعامل لمعظم العاملين في المنظمة أو مؤسسة أعمال أو الشركة".

ثالثا: خصائص التطوير المؤسسي:

ومن أهم خصائص الهيمنة لعملية التطوير المؤسسي والموضحة لأبعادها:

1- **أنها ذات طابع علمي:** فالجهود المبذولة لأحداث التغيير علمية ومستقبلية، فهي تبنى على منطلقات نظرية وتعتمد على المعلومات الحية والدقيقة وتستخدم الأساليب الإحصائية والكمية والمناهج البحثية الرصينة.

---

[1]- محمد بن حمود العنزي، فاعلية الرقابة على أداء العاملين في المديرية العامة كرس الحدود، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، دراسة غير منشورة، في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2011، ص07.

[2]- يونسي مختار، زوزو رشيد، التطوير التنظيمي في المؤسسة، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد02، 2019، ص76

[3] -www.averroesadivsory.com ،conslté le 03/04/2023 à 18 :16

2- **تهتم بالماضي لطرح استراتيجيات المستقبل:** فكما تهتم بحاضر المنظمة وواقعها فإنها تدرس ماضيها لطرح الاستراتيجيات المستقبلية لتوفق بين الامكانيات والندوات وبين الطموحات والتوقعات.

3- **تقوم على القيم الإنسانية:** بالإضافة إلى اهتمامها بالمتغيرات الداخلية والعلاقات الرسمية تهتم كذلك بالعلاقات الخارجية والعلاقات غير الرسمية.

4- **برنامج طويل الأجل ومخطط:** حيث أن التغيرات تسعى إليها المؤسسة تعد جهدا متواصلا ودائما وليس مؤقتا، واهتماما بالكليات يفوق اهتمامها بالجزئيات.

5- **ذات طابع عملي:**

أ- الخبراء المؤسسين لا يكتفون بتقديم المرئيات والتوصيات فقط بل يتدخلون لمساعدة الإدارة والعاملين لفهم واقعهم وتمكينهم من تشخيص معوقات التطوير وتحديد مشاكله وصياغة معالجته.

ب-كما أنها تهتم بتعديل وترشيد السلوك المؤسسي الفعلي بدلا من مجرد طرح المعايير وذلك بعقد البرامج التدريبية للجماعات الديناميكية داخل المختبرات والورش المعدة خصيصا لهذا الغرض لاكتشاف نقاط القوة والضعف وإجراء التعديلات التي تجعلهم أكثر انسجاما مع المعرفة العلمية والسلوكية.

المطلب الثاني: أهمية وأساليب التطوير المؤسسي:

أولا: أهمية التطوير المؤسسي:

للتطوير المؤسسي أهمية كبيرة داخل المؤسسة تتجلى فيما يلي:[1]

1- **التحسين المستمر:** تلتزم الشركات التي تساهم في التطوير المؤسسي بتحسين عملياتها ومنتجاتها باستمرار، عملية التطوير المؤسسي تنتج دورة مستمرة من التحسين من خلال تخطيط العلوم وتنفيذها وتقييمها وتحسينها أو مراقبتها، هو طريقة استباقية لتجديد ترحب بالتغيير (داخليا وخارجيا) وتستفيد منه.

2- **تطوير الموظفين:** تتبع ضرورة توظيف الموظفين من التغيرات المستمرة في الأعمال التجارية والسوق، نتيجة لذلك يجب على الشركة تحسين قدرات الموظفين باستمرار من أجل تلبية متطلبات السوق المتغيرة، تحقيق ذلك من خلال برنامج التعلم والتدريب وتعزيز الكفاءة وتحسين إجراءات العمل.

3- **تحسين المنتج والخدمة:** إحدى الميزات الهامة للتطوير المؤسسي هي الابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات والمنتجات، يتم تحقيق الابتكار من خلال تطوير الموظفين، والذي يركز على الاعتراف بالإنجاز وزيادة الحافز والروح المعنوية، تعد عملية مشاركة الموظف مهمة جدا وقوية في هذا الإعداد، مما يؤدي إلى قدر كبير من الإبداع والابتكار، يتم تعزيز ابتكار المنتجات أيضا من خلال التطوير المؤسسي الذي يستخدم التحليل التنافسي وأبحاث السوق وتوقعات العملاء وتفضيلاتهم.

[1] _www.averroesadvisory.com, consulté le 03/03/2023 à 18 :07

4- **تحسين الاتصال:** زيادة التواصل والتغذية الراجحة والمشاركة داخل مكان العمل هي إحدى الفوائد الأساسية للتطوير المؤسسي، الغرض من زيادة التواصل هو ملائمة جميع الموظفين مع الأهداف والقيم المشتركة للشركة، يؤدي التواصل الصادق أيضا إلى فهم أفضل لحاجة المؤسسة للتغيير، وكذلك التواصل مفتوح على جميع مستويات الشركة ويتم تبادل الملاحظات على أساس منتظم من أجل التطوير.

5- **زيادة الربح:** التطوير المؤسسي له مجموعة من التأثيرات على المحصلة النهائية، حيث يتم تعزيز الكفاءة والأرباح نتيجة لزيادة الابتكار والإنتاجية، كما يساعد التطوير المؤسسي على تقليل معدل دوران الموظفين والتغيب عن العمل، مما يؤدي إلى خفض التكاليف، بالإضافة إلى ذلك عندما يوحد التطوير المؤسسي الأهداف ويركز على التطوير تتحسن جودة الخدمة أو المنتج ورضا الموظفين.

ثانيا: أساليب التطوير المؤسسي:

هناك العديد من الطرق والأساليب التي يمكن استخدامها في التطوير المؤسسي منها: [1]

1- **تدريب الحساسية:** لا يتدخل المدرب ولا يزود الأفراد بأي معلومات وفي هذه الفترة يحاول المتدربون اكتشاف ما الذي يجري حولهم ويمكن تحديد أهداف الحساسية فيما يلي:

- زيادة معرفة الفرد وسلوكه وبيئته الاجتماعية
- التعرف بنفسه على أنواع العمليات التي قد تسهل أو تمنع التعامل بين الجماعات المختلفة
- زيادة قدرة المشارك على التحليل المستمر لسلوكه الشخصي المتبادل بغرض التوصل إلى علاقات تبادلية أكثر فعالية
- زيادة قدرة الفرد على التدخل بنجاح في المواقف بين الجماعات أو في ظل جماعة واحدة، بصورة تزيد فعالية النواتج.

2- **بناء الفريق:** ينطلق هذا الأسلوب من تركيز الأسلوب التنظيمي على جماعات العمل بدلا من الفرد ويستهدف زيادة فعالية جماعات العمل عن طريق تحسين علاقات العمل، وتوضيح أدوار العاملين وتقوم هذه الطريقة على افتراضيين أساسين هما:

أ- الافتراض الأول: زيادة إنتاج الجماعة فإن على أفرادها أن يتعاونوا على تنسيق جهودهم في العمل نحو إنجاز المهام الموكلة إليهم.

ب-الافتراض الثاني: لزيادة إنتاج الجماعة لابد من اتساع الحاجات المادية والنفسية لأفرادها الاستراتيجية العامة لبناء الفريق تتلخص في قيام الفريق بمساعدة الجماعة على مواجهة القضايا

[1] _ عصام محمد حمدان مطر, التطوير التنظيمي وأثره على فعاليات القرارات الإدارية في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, كلية التجارة, قسم إدارة الأعمال, الجامعة الإسلامية, غزة, فلسطين, ص 19.

الأساسية التي تولد شعور بالإحباط لدى الأفراد والكشف عن هذه المشكلات والتصدي لها يزيد من احتمالات تحسين أداء الجماعة في المستقبل.

ت-الإثراء الوظيفي: يقصد به توفر الرغبة والتحضير لدى الفرد بالوظيفة المنوطة به وجعلها غنية بمسؤولياتها ومستوعبة لطاقته ومهاراته، بحيث لا يكون عمله سطحيا أو هامشيا أو مجرد نشاط يمكن لأي فرد القيام به.

ث-الدراسات الميدانية وبحوث العمل: تعد الدراسات الميدانية أحد أساليب الضرورية لإحداث التطوير التنظيمي من خلال دراسات المسح الاجتماعي الشامل بطريقة العينة أو دراسة الحالة، أو من خلال تحليل النظم.

3- **شبكة تطوير المؤسسي:** الشبكة الإدارية: لقد وضع هذا الأسلوب من قبل العالمين روبرت بيلك وزميله جين متون، ويقوم أسلوب الشبكة الإدارية على افتراض مكان أن يجمع المدراء بين هدفين رئيسيين هما: زيادة الإنتاجية من ناحية والاهتمام بالقيم الأساسية من ناحية أخرى ودون أن يكون بينهما تعارض، ويأخذ أسلوب الشبكة الإدارية شكل العرض التصوري لخمسة نماذج من السلوك الإداري مؤسسه على متغيرين هما: الاهتمام بالإنتاج أو العمل الاهتمام بالعاملين.

4- **الإدارة بالأهداف:** من أوائل الأساليب التي استخدمت في التطوير المؤسسي، وقد ظهرت كأسلوب من أساليب الإدارة في بداية النصف الثاني من القرن 20، وهي من أكثر أساليب التطوير المؤسسي قدرة على علاج المشكلات الإدارية التي تواجه التنظيم.

5- **التدريب المخبري:** يهدف هذا النمط من التدريب إلى زيادة فعالية جماعات التنظيم في علاج الكثير من المشكلات الإدارية ذات الطبيعة السلوكية.[1]

6- **إدارة الجودة الشاملة:** ظهرت لأول مرة في القطاع الخاص في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق العالم إدوارد دمنج، منظومة فكرية جديدة أو نموذجا جديدا أسهم في تغير تفكير ممارسة الإداريين في المؤسسات الصناعية ومؤسسات الأعمال الإنتاجية في القطاعيين الخاص والعام.

[1]_ عصام محمد حمدان مطر، مرجع سابق، ص21.

المطلب الثالث: مراحل ونظريات التطوير المؤسسي

أولا: مراحل التطوير المؤسسي:

هناك خمس مراحل يتم العمل، به شكل فعال عند التعاون والتواصل من مستشارين أخصائيين في مجال التطوير المؤسسي نذكر فيم يلي:[1]

1- **التعاقد والالتزام:** يشار إلى اللقاء والاتصال الأول بين الاستشاري والعميل الذي يقدمون فيه ويفحصون ويحددون المشكلة أو الفرصة أو الموقف على أنه دخول ناتج هذه المرحلة هو عقد ارتباط أو خطة مشروع تحدد التوقعات المتبادلة اتفاقيات نطاق المشروع الأولية (مثل الوقت والمال والموارد).

2- **التشخيص:** يتم تمثيل خطوة تقصي الحقائق بالتشخيص أنها عملية جمع بيانات تعاونية تشمل أصحاب المصلحة التنظيمية والمستشار الذي يجمع ويحال ويراجع المعلومات ذات الصلة فيما يتعلق بالمشكلة الحالية.

3- **التغذية الراجحة:** تشير هذه الدراسة إلى تفحص الملفات و الأدلة هو من أجل الفهم والوضوح والدقة بالإضافة إلى مراجعة وتقييم الاتفاقيات الأولية حول متطلبات النطاق والموارد الخاصة بمشروع التطوير، غالبا ما تنتج هذه المرحلة خطة عمل تحدد حلول التغيير التي سيتم إنتاجها وتطبيقها بالإضافة إلى مؤشرات النجاح المحددة بناء على تحليل المعلومات والبيانات.

4- **الحلول:** تشير هذه المرحلة إلى تصميم وتطوير وتنفيد حل أو مجموعة حلول تهدف إلى اصطلاح المشكلات أو سد الثغرات أو تحسين وزيادة الأداء والفعالية التنظيمية أو اغتنام الفرصة قد تشمل المخرجات استراتيجية الاتصال أو مصفوفة الأدوار والمسؤوليات، أو خطة التدريب، أو منهج التدريب، أو خطة التنفيذ، أو خطة إدارة المخاطر، أو خطة التقييم، أو خطة إدارة التغيير.

5- **التقييم:** وهي تشير إلى العملية المستمرة لجمع بيانات التقييم بشكل متكامل ودقيق والتعرف على ما إذا كان الجهد يحقق أهدافه المقصودة ويحقق مؤشرات النجاح المحددة، في معظم الحالات يكون الناتج عبارة عن تقرير تقييم مع توصيات للتطوير المستمر.

التطوير المؤسسي يساعد الشركات على تعزيز وتحسين إجراءاتها وعروضها على أساس التحسين المستمر كما يعمل التطوير المؤسسي على تحسين الكفاءة من خلال المساعدة في الاختبار الاستراتيجي لجميع العمليات التي تقوم بها المؤسسة.

[1] -www.averroesadivsory.com ،conslté le 03/2023 à 18 :07

ثانيا: نظريات التطوير المؤسسي:

1- **نظرية البحث العلمي:** وتعتمد هذه النظرية على أن أي مشكلة في التطوير المؤسسي يجب أن تخضع للبحث وتمر عملية البحث العلمي بالخطوات التالية:[1]

- تشخيص المشكلة؛
- فحص ومناقشة المعلومات؛
- جمع المعلومات؛
- اتخاد قرارات وتصرفات؛
- التغذية العكسية للمعلومات؛
- التنفيذ.

2- **نظرية التقنية الاجتماعية:** ظهرت في إنجلترا وتركز على التفاعل بين عناصر الإدارة والعمال والتكنولوجيا والبيئة الداخلية والخارجية وتركز هذه النظرية على:

- منح العاملين درجات أعلى من السلطة والمشاركة في اتخاد القرارات؛
- الاهتمام بتدريب العمال؛
- المشاركة في الإدارة.

3- **نظرية جودة حياة العمل:** وتركز على كيفية تصميم العمل بكل جوانبه من حيث التنظيم وتدفق إجراءات العمل، وساعات العمل، وخصائص العمل ذاته، حيث تضمن حياة داخل العمل ذات جودة عالية تحقق أداء ورضا عاليين.

4- **نظرية الجودة الشاملة:** وترى هذه النظرية أن للتطوير المؤسسي جهود شاملة مخططة تهدف إلى زيادة وإنتاجية المنظمة وكفاءتها وقدرتها على البقاء والاستمرار وتسعى إدارة الجودة الشاملة إلى الاسهام في تحقيق أهداف التطوير المؤسسي من خلال الولاء ورضا الموظفين ويعني ذلك زيادة الاستثمار والتطوير واستخدام أساليب عمل جديدة وتنمية قدرات الأفراد العاملين.

5- **نظرية الإدارة الاستراتيجية:** والتي ترى أن التزام المؤسسة بتحديد رسالتها ورؤيتها وأهدافها واستراتيجياتها وخططها هو السبيل إلى التطوير المؤسسي.

[1]- محمد بن عبد الله الفضيلة، التطوير التنظيمي وعلاقتها بإدارة الوقت، دراسة مسحية لوجهات نظر، الضباط القياديين بقوات الأمن الفاصلة بمدينة الرياض، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، دراسة غير منشورة، الرياض، السعودية، ص20-21

6- **نظرية المتعلمة:** ترى أن المؤسسة كائن حي يتعلم من أخطائه ومنه فهي قادرة على التعلم أي قادرة على التطوير المؤسسي.[1]

7- نظرية الثقافة التنظيمية:

وترى هذه النظرية أن التطوير التنظيمي يمر بالخطوات التالية:[2]

- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة في الوضع الحالي؛
- التعرف على الثقافة التنظيمية المرغوبة في الوضع المفضل؛
- التعرف على الفجوة بين الوضع المفضل والوضع الحالي؛
- بناء على الفجوة السابقة يتم تحديد أولوية التطوير؛
- وأخيرا تتم عملية التنفيذ والمتابعة.

التطوير المؤسسي يساعد الشركات على تعزيز وتحسين إجراءاتها وعروضها على أساس التحسين المستمر، كما يعمل التطوير المؤسسي على تحسين الكفاءة من خلال المساعدة في الاختبار الاستراتيجي لجمع العلميات التي تقوم بها الشركة لتطوير خدماتها ومراقبة الجودة المطلوبة لتحقيق معايير الشركة.

[1]- يونسي مختار، التطوير التنظيمي في المؤسسة، رسالة الدكتوراه، تندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص81.

[2]- محمد بن عبد الله الفضيلة، مرجع سبق ذكره، ص22.

المبحث الثاني: عموميات حول خدمات المؤسسة

يعتبر قطاع الخدمات من الأنشطة الاقتصادية المهمة في عصرنا الحالي والتي باتت تشهد نمو سريعا خلال القرن العشرين حيث أنه يعد قوة اقتصادية في الدولة، وأصبحت بحاجة إلى تطوير هذه الخدمات لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر وكسب السمعة الجيدة التي باتت معيارا هاما لجودة الخدمات، كما ان التطور يساهم في خلق فرص عمل جديدة وبالتالي انخفاض البطالة وتحسن المستوى المعيشي.

المطلب الأول: مفهوم المؤسسة الخدماتية

اختلف الباحثون في إعطاء تعريف واحد للمؤسسة الخدماتية فتعرف كالتالي:

تعريف01: وحدة اقتصادية تضم عددا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الإنتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وذلك بهدف إشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات.[1]

تعريف02: هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون كما يمكن اعتبارها هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع.[2]

من التعاريف السابقة نستنتج أن المؤسسة الخدماتية هي:

تنظيم إنتاجي خدماتي يعمل به عدد من العمال تحت سقف واحد أو تحت عدة سقوف ذات طبيعة خدماتية انتاجية أو هي عبارة عن مجموعة من الأفراد يشتركون في هدف واحد حيث تهدف المؤسسة الخدماتية إلى تحقيق مشروع لضمان الاشتراك في البرح بتقديم مختلف الخدمات.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمات:

سوف نقوم بتقديم عدة تعاريف للخدمات ونذكر منها:

عرفها skinner بأنها "منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للمستهلك كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية فيه على الأشخاص أو أشياء معنية، والخدمة لا يمكن حيازتها واستهلاكها ماديا"[3].

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات على أنها: " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض ارتباطها بسلعة معنية".[4]

---

[1]– شرطي حنان، بن عيادة حليمة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الانسانية، اتصال علوم الاعلام الاتصال، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019– ص92.

[2]– بلبخاري سامي، تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2017/2016، ص02.

[3]– علي فلاح الزغبي، إدارة التسويق، منظور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوني العلمية للنشر، ط1، 2009، ص397.

[4]_عبد الجبار منديل, اسس التسويق الحديث, الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع, 2002, ص28.

– كما يرى كل من كوتلر و أرمسترونج الخدمة على أنها: " نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الأطراف لطرف أخر لا يتكون ملموسة بالضرورة، ولا ينتج عنها ملكية أي شيء".[1]

– تعتبر نشاطات معرفة لكن غير محسوسة وتمثل الهدف الرئيسي لتعامل ما غرضه تحقيق رضا الزبائن.[2]

تعرف على أنها فعل ينشأ عن نشاط إنتاجي يؤدي إلى تغيير حالة المستفيد أو وضعه.[3]

حسب حسين عبيد فيعرف الخدمة على أنها: مخرج يتم إنجازها بتعاون مجموعة من عوامل الإنتاج، وقد تكون الخدمات مخرجات نهائية يستفيد منها المستهلك مباشرة، وقد تكون الخدمات ذاتها بحث له مدخلات في عملية الإنتاج أو عملية التوزيع، وأي كان الأمر فإن إنتاج الخدمة إنما هو بمثابة تحقيق منفعة ما، وهو ما يوازن التحليل القديم الذي اعتبر أن الإنتاج لا تقتصر فقط على إنشاء إعادة بل أيضا ينصرف إلى إضافة المنفعة.[4]

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمات تتمثل في:

الخدمات هي سلسلة من النشاطات أو الإجراءات أو العمليات التي توفرها جهة حكومية أو من ينوب عليها في تقديم الخدمة وتهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة.

المطلب الثالث: خصائص وتصنيفات خدمة المؤسسة:

أولا: خصائص خدمة المؤسسة:

تنفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة المادية بعدد من الخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين والمتخصصين وفيما يأتي هذه الخصائص:[5]

1– اللا ملموسة: تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل الإقدام على شرائها وهي بذلك تخالف المنتجات السلعية التي يمكن للمستهلك خواصها بشيء من التمعن بسبب خصائصها المادية، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، ومن أجل تجاوز هذه المشكلة يتوجه المستهلك إلى البحث عن العلاقة المميزة للخدمة والتي تعكس طبيعة وخصائص الخدمات، والتي ترتكز

[1]– فيليب كوتلر، جاري أرمسترونج، أساسيات التسويق ترجمة سرور علي ابراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2007، ص28.

[2]– عبد العزيز أبوتبعة، تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص28.

[3] حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة الجزائر03، 2012، ص3.

[4] حسين عبيد، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، أوراق اقتصادية، اللعدد20 مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، 2002، ص 4.

[5]– بن أحسن ناصر الدين، مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، شعبة التسويق، جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، 2009 ص 51.

على المكان والتقديم والكادر المدرب والترويج المستمر، وكذلك السعر كعامل منافسة وتشجيع وبمعنى أخر مدى اهتمام مؤسسات تقديم الخدمات للمستفيدين ومدى مصداقيتها وأخذها بعين الاعتبار لتوصيات المستفيدين السابقين الذي أبدو رضاهم لمستوى مهارة تقديم الخدمة، فالخدمات ليست عبارة عن أشياء بل هي سيرورات وعمليات.

2- **عدم انفصال الخدمة عن مقدمها:** تشير هذه الخاصية إلى التلازم بين عملية انتاج والاستفادة من الخدمة، هذا على عكس المنتجات الملموسة التي يتم انتاجها أولا ليتم بعد ذلك بيعها ثم استهلاكها، فغالبية الخدمات يتم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت، وتؤدي خاصية التلازم بصفة عامة إلى مشاركة الزبون في عملية انتاج الخدمة ضمن علاقة تفاعلية مع مقدمة الخدمة ومع زبائن أخرين.

3- **الخدمات غير متجانسة ومتنوعة:** فلما كانت الخدمة ترتبط ارتباطا وثيقا بشخص مقدم الخدمة، فإنها تتنوع تنوعا كبيرا اعتمادا على من يقدم الخدمة، وعلى حالة مقدم الخدمة وخاصة حالته الجسمانية والنفسية وقت تقديم الخدمة، ومما يزيد من درجة التعقد والتنوع في الخدمات، اضطرار مقدم الخدمة باستمرار لتغيير شكل الخدمة كلما حصل على بيانات جديدة من الزبون، حيث يقوم بترجيح مجموعة من الاحتمالات يصل منها إلى عدة استنتاجات يقوم بناء عليها باتخاذ القرار، بالإضافة إلى ذلك فإن كل حالة تتطلب معالجة مختلفة حتى تحظى كل خدمة برضا الزبون.

4- **عدم قابلية الخدمة للتخزين:** فالخدمة لا يمكن تخزينها، فإن ما ينجز منها سوف يضيع إذا لم يتم استخدامه، فمثلا المقاعد الشاغرة في الطائرة على رحلة معينة لا يمكن تخزينها للرحلة قادمة، ووقت الطبيب المفقود أو المستهلك عند عدم وجود مرضى لا يمكن توفيره أو تخزينه للاستفادة منه فيما بعد، وهكذا فالخدمات تستمد قيمتها من الوقت الذي تؤدي فيه فقط حيث أنه لا يمكن تخزينها لتستخدم في وقت لاحق.

ونتيجة لهذه الخاصية فإن المؤسسات الخدمية قد تحقق خسائر كبيرة نتيجة عدم الاستفادة الكاملة من إمكانياتها، ويبدو ذلك واضحا في عدم اكتمال مقاعد الطائرة، ويلاحظ أن هذه المشكلة لا تتواجد إذا كان الطلب على الخدمة ثابتا لأنه يكون من السهل حينئذ تقدير الطلب على الخدمة مقدما إلا أنه حين يتسم الطلب على الخدمة بقدر كبير من التقلب، فإن مؤسسات الخدمات تعاني كثيرا من ذلك كما هو الحال في مجال النقل والسياحة.

5- **تقلب الجودة:** تقلب وتغير جودة الخدمة المقدمة هي خاصية أخرى من خصائص الخدمات للارتباط ذلك بصعوبة تنميط الخدمة للعوامل السابقة المجتمعة.

يعتبر كل من lorelock و gummesson أن قطاع الخدمات قد عرف عدة تحولات في العشرين سنة الأخيرة ولعل من أبرز هذه التحولات اعتماد صناعة الخدمات على الأنترنت وعلى ضوء هذه التطورات وقد أثار الباحثان عدة نقاشات تتعلق بمدى متانة الطرح النظري المتعلق بخصائص الخدمات بالقول أن

خصائص الخدمات السابقة الذكر، يمكن أن تتواجد في عدة أصناف من الخدمات، كما أن البعض من هذه الخصائص قد لا تكون موجودة في أصناف أخرى من الخدمات فمثلا: استبدال العامل البشري بالتكنولوجيا (كالصراف الألي في البنك) كذلك التطبيق الصارم لإجراء مراقبة الجودة في العديد من الخدمات يساهم بشكل فعال في التقليل من حدة التبادل في الخدمات.

أ. **عدم تملك الخدمة:** إلى وقت قريب انحصرت خصائص بالسمات الأربع (اللا ملموسة عدم انفصال الخدمة عمن مقدمها، الخدمات غير متجانسة ومتنوعة، عدم قابلية الخدمة للتخزين ولكن الباحثين أضافوا هذه الخاصية التي تنطلق مبرراتها أساسا من كون الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق ملكيتها وعلى سبيل المثال أن تمتع الزبون بخدمات الضيافة الفندقية لا تجيز له الحق في امتلاك غرفة النوم ضمن الفندق.

ثانيا: تصنيفات خدمات المؤسسة:

ويمكن تصنيفها إلى ما يلي: [1]

1- **التصنيف المبسط:** وينقسم إلى أربعة عناصر وتتمثل في:

حسب نوع السوق أو حسب الزبون: شخصية صرفه مثل الخدمات الصحية والسياحية، أو خدمات منشآت وهي الخدمات التي تقوم لإشباع حاجات منشآت الأعمال كما هو الحال في الخدمات المحاسبية أو الخدمات الإدارية.

- حسب درجة كثافة قوة العمل: منها خدمات تعتمد على قوة العمل مثل خدمات التدريس؛
- حسب درجة الاتصال بالمستفيد: وتنقسم أولا إلى خدمات ذات اتصال شخصي عال مثل: اتصال شخصي منخفض مثل خدمات الصرف الآلي والخدمات البريدية ... إلخ؛
- حسب الخبرة: الخدمات غير المهنية مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق.

2- **التصنيف المعمق:** وينقسم إلى عدة أقسام:

- الخدمات القابلة للتسويق مقابل الخدمات غير القابلة للتسويق؛
- الخدمات المقدمة للمستفيد النهائي مقابل تلك المقدمة للمشتري الصناعي: المستفيد النهائي إلى الأشخاص الذين يستخدمون الخدمة لفائدتهم الخاصة، حيث لا يترتب نتيجة لخدمات المشتري الصناعي فهي خدمات تقدم إلى منشآت اعمال وتقوم المنشآت باستخدامها؛
- الخدمات الملموسة مقابل الخدمات غير الملموسة؛
- خدمات حسب مدى مشاركة المستفيد في عملية إنتاج الخدمة؛

[1] فنوح فريد، فنيرة عبد الفتاح، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاتصال، تخصص اتصال وتسويق، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018، ص78، 79.

- خدمات حسب مدى عدم التجانس أو التماثل.

إن المؤسسة الخدماتية غير ملموسة وغير قابلة للتخزين وغير متغيرة ولكن يجب على المؤسسة تطوير خدماتها من أجل تحقيق الهدف الرئيسي لها الذي يتمثل في الربح.

المبحث الثالث: دور العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة

تعتبر سياسة توزيع الأرباح من أهم السياسات الوظيفية المالية في تطوير خدمات المؤسسة، نظرا لعلاقتهما المباشرة مع المساهمين وانعكاساتها على سعر أسهم المؤسسة في السوق المالية، كما تعد من القضايا التي لازالت تخضع للكثير من الجدل في حقل الإدارة المالية واستثماراتها المالية، وتتعلق سياسة توزيع الأرباح بقرار تقسيم صافي دخل الشركة ما أرباح موزعة على المساهمين وأرباح محتجزة.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص سياسة توزيع الأرباح

سنتطرق في هذا المطلب إلى عنصرين في سياسة توزيع الأرباح

أولا: مفهوم سياسة توزيع الأرباح:

قبل إعطاء تعريف السياسة توزيع الأرباح نتطرق إلى المفاهيم التالية: السياسة، التوزيع، الأرباح.

1_ السياسة (في الاقتصاد): هي خطة حكومية حول كيفية إجراء العمليات الاقتصادية وفقا لمتطلبات الظروف الاقتصادية والعالمية الحالية، يحدد المعايير والعوامل التي يجب مراعاتها عند اتخاذ قرار بشأن الضرائب والإنفاق والميزانية وعرض النقود ومستويات أسعار الفائدة وتنقسم إلى السياسة المالية والسياسة الاقتصادية[1].

2_ التوزيع: تقول أدبيات المعهد القانوني للتسويق (CIM)، إن التوزيع هو عبارة عن نشاط ديناميكي من النشاطات والجهود التسويقية التي تختص بانتقال ملكيته للسلع والخدمات من مصادر إنتاجها إلى المستهلك أو المنتج.[2]

3_ الربح: هو صافي الدخل الذي تحققه الشركة خلال سنة محددة، ويتم الحصول عليه بعد خصم إجمالي التكاليف من إجمالي الإيرادات.[3]

هناك عدة تعاريف لسياسة توزيع الأرباح ندكر منها:

التعريف 01: " هي مضمون اتخاذ قرار بتوزيع الأرباح أو احتجازها لإعادة استثمارها في المؤسسة أو تتمثل السياسة المثلى للتوزيعات في تلك التي تعمل على الموازنة بين التوزيعات الحالية وأرباح مستقبلية التي ينتج عنها تعظيم سعر السهم[4].

---

[1] –www.avatrade.com,consulté le24/03/2023

[2] _محمود جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع بمنظور متكامل، دار اليازوني للنشر والتوزيع، 2019، ص89.

[3] -www.argaam.com ,consulté le 29/03/2023 à13:39

[4] – زرقون محمد، أثر اكتتاب العام على سياسة توزيع أرباح في المؤسسات اقتصادية المسعرة في البورصة، دراسة تحليلية لمؤسسة تسيير فندق وراسي، الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 08–2010، ص85

التعريف 02: هي جزء من الأرباح الذي قوم المسير بتوزيعها على حملة الأسهم بعد موافقة الجمعية العامة في شكل عيني أو نقدي، هذه الأرباح ناتجة عن نشاط الدورة الحالية أو السابقة لتلبية احتياجات الملاك أو إرسال إشارة للسوق عن وضعية معينة وتكون هذه التوزيعات من الموارد الداخلية أو الخارجية للمؤسسة[1].

التعريف 03: هي معدل التدفق النقدي (قد يكون نقدي) الذي يتلقاه المساهمون كمردود ملموس على استثماراتهم في أسهم المؤسسة التي يحملونها تتمثل هذه الأرباح بالنسبة للمستثمرين دخلا جاريا ينتظره ويتوقع العديد من المساهمين لينفقوها على استهلاكهم الجارية من سلع وخدمات، كما تؤثر سياسة توزيع أرباح على السعر السوقي للسهم[2].

التعريف 04: تلك السياسة التي تقوم بالموازنة بيت التوزيعات الحالية وبين التوزيعات المستقبلية لتعظيم قيمة السهم في السوق.[3]

التعريف 05: هي فلسفة لمجلس الإدارة متعلقة بالأسلوب الذي تنوي المؤسسة اتباعه لمكافأة مساهميها.[4]

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل لسياسة توزيع الأرباح، هي توزيع الأرباح أو الحصص على المساهمين يمكن توزيعها نقدا أو عينا أو أي شكل آخر ويتم جدولتها على فترات منتظمة (شهرية أو سنوية) ومع ذلك أيضا هناك توزيعات أرباح خاصة يتم دفعها على فترات غير منتظمة أو دفعة واحدة، عندما تكتسب الشركات أرباحها ويمكنها أن تقرر إعادة استثمار الأموال و الاحتفاظ بالنقد أو دفع توزيعات أرباح، يعتبر دفع أرباح الأسهم مكافئة إضافية للمستثمرين بالإضافة إلى مكاسب المحتملة في حالة زيادة أسعار الأسهم الأساسية .

ثانيا: خصائص سياسة توزيع أرباح:

تتصف سياسة توزيع الأرباح بمجموعة من الخصائص والتي تظهر في معظم المؤسسات ومنها:[5]

1- التوزيعات لها نفس ميل الأرباح: يتم صرف التوزيعات اعتمادا على الأرباح المحققة من قبل المؤسسة، لذا هناك العلاقة التي تربط هذين المتغيرين، وقد قام جون لينتر (jhonlintner)، بدراسة الطريقة التي تحدد من خلالها المؤسسة مبلغ التوزيعات التي يتم تحويله للمساهمين، إذ توصل إلى أن المؤسسة تحدد

[1] بن بوبترة محمد، سياسة توزيع أرباح في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر, تخصص التسيير المالي للمؤسسات، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022، ص02.

[2] – زرقون محمد، مرجع سبق ذكره، ص 85

[3] إيمان يونسي، تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، دراسة حالة مجمع صيدال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص محاسبة وإدارة مالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015، ص 46.

[4] جوزيف أنطوان وماري كلير وكابيور هوار، قاموس الأسواق المالية، أمال ليلى سربس، مطبعة الأوراق الزرقاء، الجزائر، 2010، ص 524.

[5] – عبد الكريم بوحادرة، أثر اختيار الهيكل المالي على قيمة المؤسسة: دور سياسة توزيعات الأرباح في تحديد قيمة السهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، إدارة مالية، جامعة منتوري- قسنطينة- الجزائر، ص119.

نسبة مستهدفة من التوزيعات بالاعتماد على مستوى الأرباح المحققة والتي قد تشهد تغيرات في قيمتها بفعل التغير في تطور مستوى الأرباح.

أما فاما و بابياك (fama et babiak) فقد لاحظ تأخر بين الأرباح والتوزيعات مع تقلص في التغيرات على مستوى التوزيعات مقارنة بالأرباح عبر عدة مراحل، وكان ذلك إثبات لما توصل إليه أن التغيرات على مستوى التوزيعات تكون محصلة للتطورات الحاصلة في الأرباح.

2- **التوزيعات مستقرة:** غالبا المؤسسات لا تحبب فكرة إجراء تعديلات على قيمة التوزيعات، ويعود هذا الخوف من تعديل قيمة التوزيعات إلى مجموعة من العوامل، منها تخوف المؤسسة من عدم قدرتها على تغطية توزيعات أعلى في الفترات المستقبلية والعمل على تجنب رد فعل السوق نتيجة الإعلان عن تخفيض التوزيعات.

3- **التوزيعات تتبع دورة حياة المؤسسة:** عموما تتبع سياسة التوزيعات موقع المؤسسة من دورة حياتها وما تفرضه من متطلبات استثمارية.

4- **تتميز التوزيعات بتطور أكثر سلاسة من الأرباح المحققة من قبل المؤسسة:** وهذا نظرا لعمل المؤسسات على الرفع من توزيعاتها أقل تغيرا من الأرباح المحققة من قبل المؤسسة كونها تتحكم في التوزيعات على عكس الأرباح.

5- **اختلاف سياسة توزيع الأرباح عبر الدول:** باعتبار أن التوزيعات تتبع في الغالب التغيير في الأرباح المحققة، فهي تختلف كذلك من دولة إلى أخرى ويجع السبب في ذلك إلى عدد من العوامل كالتغير في مستويات النمو بالنسبة للمؤسسات إضافة إلى التغيير في مستويات الضرائب المفروضة على التوزيعات والأرباح الرأسمالية عبر الدول.

المطلب الثاني: أنواع ومحددات ونظريات سياسة توزيع الأرباح

أولا: أنواع سياسة توزيع الأرباح:

توجد عدة أنواع لسياسة توزيع الأرباح نذكر منها:[1]

1- **سياسة توزيع الأرباح المستقرة:** تعتبر هذه السياسة هي الأسهل والأكثر استخداما، والهدف من هذه السياسة هو دفع أرباح ثابتة ومنتظرة كل عام، وهو ما يسعى إليه معظم المستثمرين سواء ارتفعت الأرباح أو انخفضت يحصل المستثمرون على أرباح، الهدف هو ملائمته سياسة توزيع أرباح مع النمو كطويل الأجل لشركة بدلا من تقلب الأرباح الفصلية، يمنح هذه النهج المساهم مزيدا من اليقين، فيما يتعلق بحجم وتوقيت توزيع أرباح.

[1] _ محمد بن بوبترة، مرجع سبق ذكره، ص07

2- **سياسة توزيع الأرباح الثابتة:** العيب الرئيسي لهذه السياسة هو أن المستثمرين قد لا يشهدون زيادة في الأرباح في سنوات الطفرة بموجب سياسة توزيع الأرباح الثابتة، لتدفع الشركة نسبة مئوية من أرباحها كأرباح بهذه الطريقة يختبر المستثمرون التقلب الكامل لأرباح الشركة.

إذا ارتفعت أرباح يحصل المستثمرون على أرباح أكبر وإذا انخفضت فقد لا يحصل المستثمرون على أرباح العيب الأساسي لهذا الأسلوب هو تقلب الأرباح من الصعب التخطيط ماليا عندما يكون دخل أرباح متقلب للغاية.

3- **سياسة توزيع الأرباح المتبقية:** هي سياسة متقلبة للغاية، مع سياسة المستثمرين يرون أنها سياسة توزيع الأرباح الوحيدة المقبولة، مع سياسة توزيع الأرباح المتبقية تقوم الشركة بدفع ما تبقى من الأرباح بعد أن دفعت الشركة للنفقات الرأسمالية وبرأس مال العامل، هذا المنهج متقلب لكن أكثر منطقية من حيث العمليات التجارية، لا يريد المستثمرون استثمار تبرر زيادة ديونها مع الحاجة إلى دفع أرباح الأسهم.

4- **سياسة توزيع الأرباح على شكل أسهم:** تكون توزيعات الأرباح على شكل أسهم بأن يتم تقديم عدد معين من الأسهم للمساهم بدلا من إعطاءه توزيعات نقدية ويتم التوزيع حسب ما يملكه كل مساهم من أسهم الشركة ويكون هذا الإجراء محدد بامتلاك المؤسسة أرباح محتجزة واحتياطات بشكل كبير من أجل استخدامها في استثمارات جديدة ومن الآثار الجوهرية لهذه السياسة هو انخفاض القيمة السوقية للسهم، لذلك تقوم الشركة بهذا الإجراء عندما ترتفع القيمة السوقية للسهم بشكل كبير ويخشى معها تناقص عدد المستثمرين الراغبين في شراء أسهمها ويتميز هذا الإجراء بعدم خضوعه للضرائب وبعدم إحداث أي تغيير في ثروة المساهم حيث يكون للمساهم نسبة أسهم أكبر من السابق.

5- **سياسة توزيع الأرباح المنخفضة:** تعتمد الشركات عند تطبيق هذه السياسة إلى دفع معدلات ثابتة من توزيعات الأرباح ولكن بنسب منخفضة عندما تكون الأرباح قليلة وعنه زيادة أرباح الشركة تقوم بنسبة التوزيعات.

6- **سياسة اشتقاق الأسهم:** تتم عملية اشتقاق الأسهم من خلال سهم ونصف جديد مقابل سهم قديم أو سهمين جديدين مقابل سهم قديم أو ثلاثة أسهم جديدة مقابل سهم قديم.

7- **سياسة عكس الاشتقاق:** تكون هذه الطريقة بعكس العملية السابقة أي بتخفيض عدد أسهم الشركة الأمر الذي يؤدي إلى رفع القيمة الأسمية للسهم ولا يحدث أي تغيير على مستوى الهيكل المالي للمؤسسة إلا عدد الأسهم.

ثانيا: محددات سياسة توزيع الأرباح:

من المهام الرئيسية التي تشغل مدراء الشركات باستمرار هي المقدار الواجب توزيعه على حملة الأسهم لتحقيق الرضا إلا أن مثل هذه الاستراتيجية تحتاج المزيد من التطوير في سياقها وعمقها التحليلي الموجود محددات تحكم التغيير في توزيع الأرباح والتي نوردها في ما يلي:

1- **سياسة توزيع الأرباح كقرار استثماري:** تشير سياسة توزيع الأرباح إلى كونها قرار استثماري إذا ما اعتمدت القرارات الخاصة بها على المصدر الأول، وهو النقدية الناتجة عن عمليات التشغيل، وفي هذه الحالة قد تمتد آثار هذه القرارات على فرض الاستثمار الناتجة عن عمليات التشغيل، وفي هذه الحالة قد تمتد آثار هذه القرارات على فرص الاستثمار المتاحة للمؤسسة، ومن تم فإن قرار التوزيع الخاص بالأرباح هذا قد يعكس مشكلة استثمارية يتم الموقف الخاص بها اتخاذ قرار ضروري لمجابهتها إن البحث عن الحلول لسياسة توزيع الأرباح كمشكلة استثمارية قد يفرض على المؤسسة أن تنتظر حتى تقرر اختيار الفرص الاستثمارية المتاحة، واستخدام ذلك الجزء المتبقي من النقدية الناتجة عن التشغيل في عملية توزيع الأرباح وذلك بعد استفاء كافة متطلبات استثمار في مؤسسة.[1]

2- **سياسة توزيع الأرباح كقرار تمويلي:** قد تلجأ المؤسسة في بعض الحالات إلى الاعتماد على مصدر خارجي في توزيعات الأرباح، وذلك لتجنب المشكلة الاستثمارية الناتجة عن استخدام النقدية المترتبة عن عمليات التشغيل الداخلية، وفي مثل هذا الموقف قد يعكس قرار توزيع الأرباح باستخدام الأموال الخارجية (القروض أو الأسهم الجديدة) مشكلة تمويلية خاصة إذا ما كان هذا سيؤثر على هيكل التحويل المناسب في المؤسسة، وهذا يعني بالدرجة الأولى أن الاتجاه نحو استخدام المصدر الخارجي لتمويل عملية توزيع الأرباح لا بد وأن يتم تخطيطه في ضوء محددات الهيكل المناسب للتمويل، أي بما بهدف تعظيم سعر السهم الواحد إلى أقصى حد ممكن، إن الارتباط بين سياسة توزيع الأرباح وقرارات استثمار والتمويل قد تبدو واضحة من خلال العلاقة التالية:

توزيعات أرباح = (النقدية الناتجة عن التشغيل + مصادر التمويل الخارجية) – الأموال المطلوبة للاستثمار (1-2).[2]

[1] بورورو بوعلام، أثر سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة تسيير فندق أوراسي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، مالية المؤسسة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021، ص42.

[2] عدمان فايزة، سياسة توزيع الأرباح وأثرها على القيمة السوقية لأسهم المؤسسات الاقتصادية المدرجة في البورصة، دراسة قياسية للأسهم المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة الممتدة بين 2013/2005 باستخدام نموذج بانل، مدكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علو التسيير، جامعة الجزائر03، 2017، ص 13.

ثالثا: نظريات سياسة توزيع الأرباح:

يوجد عدة نظريات لسياسة توزيع الأرباح وهي: [1]

1- **نظرية عدم ملائمة التوزيعات:** يرى كل من Modigliani et miller في سنة 1961 عدم وجود علاقة بين سياسة توزيع الأرباح وسعر السهم، حيث يتحدد سعر السهم حسب القدرة الايرادات للمؤسسة ومخاطر أعمال المؤسسة وليس حسب الطريقة التي يتم فيها توزيع الأرباح أو احتجازها، بمعنى آخر أن سياسة توزيع الأرباح غير ملائمة لتحديد سعر السهم وهي أمر لا يهم المستثمر ولا يؤثر على القيمة السوقية للسهم وهو عنصر محايد لذلك تدعى أحيانا نظرية الحياد.

إن عملية بيع وشراء الأسهم تحمل في العادة معها تكاليف تداول تنجم عن عمولات السماسرة لذلك لا نستطيع القول أن سياسة توزيع الأرباح محايدة ولو حدث ذلك وكان من الممكن للمستثمرين بيع وشراء الأسهم دون تحمل أي تكلفة فلن يكون لسياسة توزيع أرباح في الشركة أي دور في تحديد سهمها.

2- **نظرية التفضيل الضريبي:** حسب هذه النظرية فإن زيادة نسبة الأرباح المحتجزة وتخفيض نسبة توزيعات الأرباح تؤدي إلى تخفيض تكلفة رأس المال وبالتالي زيادة قيمة الشركة حيث تفترض هذه النظرية وأن توزيعات الأرباح سوف تخضع لضريبة تكون أكبر من الأرباح الرأسمالية وبالتالي فإن المستثمرون يفضلون احتجاز الأرباح لتحقيق أرباح رأسمالية ورفع القيمة السوقية للسهم.

وتم توجيه انتقادات لهذه النظريات تمثلت في وجود بعض المؤسسات التي لا تخضع لضرائب مثل: مؤسسات التنمية وهيئات الأوقاف وصناديق المعاشات.

3- **نظرية المتبقي من التوزيعات:** تقوم هذه النظرية على أن الشركة في البداية يجب أن تقوم بتمويل معظم الاستثمارات المربحة وذات الجدوى الاقتصادية ومن تم تقوم بتوزيع تبقى من الأرباح وعلى المستثمرين.

4- **نظرية العصفور في اليد:** يعتبر كل من gardon & jhonlited من المؤسسين لهذه النظرية وتعتبر عن وجود علاقة بين توزيعات الارباح وأداء الشركة حيث يرى المستثمرون أن الأرباح في المستقبل أكثر خطورة من الأرباح في الوقت الراهن لذلك يفضل هؤلاء المستثمرون الحصول على الأرباح في السنة الحالية بدلا من الأرباح في المستقبل الابتعاد عن الأخطار المحتملة.

حيث يرى المستثمرون أن زيادة نسبة التوزيعات النقدية تقلل من المخاطر المتعلقة بالتدفقات النقدية المستقبلية وبالتالي تؤدي إلى زيادة قيمة السهم نتيجة انخفاض تكلفة رأس المال.

5- **نظرية الاشارة:** يعتمد الأفراد والجهات وأصحاب المصالح في المؤسسة إلى معلومات مالية لاتخاذ قرارات اقتصادية ومالية سليمة، وبالتالي تفترض هذه النظرية عن وجود معلومات لدى المدراء الذين

[1]- وسيم سليمان مخلوف، أثر سياسة توزيع الارباح على ربحية الشركات، دراسة حالة المصارف في سوق عمان للأوراق المالية، مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجيستير في إدارة الأعمال، ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019، 15-17

يعملون في المؤسسة وعن ضرورة نقل هذه المعلومات بشكل صحيح إلى أصحاب المصلحة وبالتالي فإن القيمة السوقية للسهم سوف تتأثر وفق لهذه المعلومات إما بالزيادة أو النقصان، حيث أن المستثمرون الحالين والمتوقعين سوف يتفاعلون مع هذه الإشارات إما بالشراء أو البيع.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على سياسة توزيع الأرباح

تتأثر الشركات بمجموعة من العوامل التي تحدد سياسة توزيع الأرباح، وتشمل هذه العوامل من القيود القانونية والقيود التعاقدية، القيود الداخلية وأخرى سوقية، وعوامل تتعلق بمتطلبات النمو.

وفيما يلي شرح مختصر لهذه العوامل:[1]

1- **القيود القانونية:** بهدف حماية مجموعة من المقرضين الذين أقرضوا المنشأة ووفروا مصادر التمويل، تقوم المؤسسات التشريعية بوضع قيود على الشركة بحيث لا تفوق المبالغ المخصصة للتوزيع (على حملة الأسهم) مجموع أرباح السنة والأرباح المحتجزة، ولكن القانون يسمح بالمقابل أن تكون توزيعات الأرباح أكبر من أرباح السنة لوحدها.

أما إذا كانت على الشركة التزامات ومتطلبات مستحقة أو تتعرض لمشاكل مالية قد تقودها إلى الإفلاس، فإن الكثير من التشريعات القانونية في معظم الدول تمنع مثل هذه الأرباح من توزيع الأرباح، وبالمقابل تسعى بعض الشركات لحماية المالكين من ضريبة الدخل الواجبة الدفع في حالة توزيعها لأرباح نقدية، فإذا تبين للجهات القانونية والضريبية أن شركة معينة تماطل في دفع الأرباح للمالكين لهذا الغرض فإنها تكون عرضة للمساءلة القانونية والغرامة.

2- **القيود التعاقدية:** إن قدرة المنشآت على توزيع الأرباح تقيدها الشروط التعاقدية بين المنشأة والمنشآت المعرضة من خلال شروط العرض وعلى سبيل المثال تمنع بعض اتفاقيات التعاقدية المنشأة المقترضة من توزيع الأرباح النقدية، إلا بعد تحقيق مستوى أرباح معين، أو قد يتم تحديد مبالغ محددة يسمح بتحديدها أو قد تكون تلك الأرباح خاضعة لنسبة محددة وليس مبالغ من الأرباح، ومن الطبيعي أن يكون الهدف الأساسي من هذه القيود التعاقدية هو حماية المقرضين وعدم إضعاف فترة المنشأة على سداد التزاماتها المالية اتجاههم.

3- **القيود الداخلية:** إن المتطلبات المالية للشركة مرتبطة بشكل مباشر بمعدل النمو المتوقع وكذلك بحجم الموجودات المطلوب شراؤها في المستقبل، وعند اتخاذ قرارات الموازنة الرأسمالية يجب أن تحدد مدى قدرتها في الحصول على التمويل من المصادر الخارجية، كما أنه من الضروري أن تحدد الشركة كلفة وسرعة حصولها على مصادر التمويل الخارجي، فعلى سبيل المثال، فإن الشركات الكبيرة والتي وصلت إلى مرحلة النضج من دورة حياتها تستطيع أن تحصل مصادر تمويل خارجية بمبالغ أكبر وبشكل أسرع من أسواق رأس المال من الشركات الصغيرة أو الجديدة، كما أن الشركات التي تمر بمرحلة نمو سريعة

[1] – أسعد حميد العلي، إدارة المالية الاسس العلمية والتطبيقية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة1، 2010، ص 373.

ستكون بحاجة أكثر للاعتماد على مصادر تمويل داخلية ويقصد به الأرباح المحتجزة وهذا بدوره يؤثر على حجم المبالغ المخصصة للتوزيع على حملة الأسهم، ذلك أنه من المحتمل ن تكون تلك المبالغ قليلة، في حين أن الشركات الكبيرة والعريقة تستطيع توزيع مبالغ كبيرة من الأرباح بسبب قدرتها على تمويل عملياتها من مصادر خارجية وبشروط ميسرة.

4- **اعتبارات (مطالب) المالكين:** يجب أن تضع الشركة باعتبارها أن تصب سياسة توزيع الأرباح في صالح المالكين، فإذا كان غالبية المالكين وحملة الأسهم من أصحاب الدخول العالية حيث يخضعون لمعدلات ضريبية مرتفعة، فإنه من المحتمل أن تراعي سياسة توزيع الأرباح ذلك وتقلل من نسبة توزيع الأرباح بحيث يتم تأجيل المحاسبة الضريبية لحملة الأسهم لهذه الأرباح لحين بيعها، والعكس صحيح لو كان غالبية حملة الأسهم من أصحاب الدخول المتدنية، فإذا الشركة سوف تسعى لزيادة نسبة توزيع الأرباح.

ومن الاعتبارات الأخرى المتعلقة بالمالكين، هو مدى توفر الفرص الاستثمارية، فالشركة يجب ألا تحتفظ بالأرباح وتوظيفها في الاستثمارات إذا كان من المتوقع أن تحقق معدلات عائد أقل مما يمكن أن يحققه المالكون أنفسهم بجهودهم الذاتية وبنفس مستويات المخاطرة.

فعلى سبيل المثال، إذا بينت الدراسات أن المالكين لديهم فرصا استثمارية خارج المنشأة وذات معدلات عائد متوقعة جيدة، فإن الشركة عليها أن ترفع من نسبة توزيع الأرباح، أما إذا لم تكن أمام المالكين فرص استثمارية وبدائل عديدة لاستثمار الأرباح الموزعة فيكون من مصلحتهم أن تقرر الشركة عدم توزيع الأرباح أو توزيع نسبة بسيطة من تلك الأرباح.

ويعتبر التحكم بحجم حق الملكية أحد الاعتبارات المهمة التي تضعها الإدارة المالية، تصب عينها في إعداد سياسة توزيع الأرباح، فإذا رغبت المنشأة توزيع نسب كبيرة من الأرباح وكانت أمامها مشروعات وفرص استثمارية واعدة ستكون عليها البحث عن مصادر تمويل خارجية مثل إصدار أسهم عادية جديدة وهذا الأمر سيترتب عليه زيادة حجم الملكية من جهة وإضعاف قوة المالكين القدماء والذين كانوا يتمتعون بسلطات رقابية أكبر وكانت حصصهم أعلى بالأرباح المحققة.

5- **اعتبارات سوقية** : يضع المسؤولين في الإدارة المالية سياسة توزيع الأرباح بالشركة وفقا لطبيعة الاستجابة المتوقعة لحملة الأسهم، ذلك أن حملة الأسهم يتخذون قراراتهم عموما تختلف في شراء الأسهم بناء على معايير منبها طبيعة سياسة توزيع الأرباح في الشركة، والشركات عموما تختلف في نظرهم وفقا لسياسة توزيع الأرباح، وهناك شركات تقوم بتوزيع أرباح متقلبة، كما ينظر البعض إلى أن الشركة التي تعتمد سياسة توزيع أرباح ثابتة أول مخاطرة، ذلك أن التدفقات النقدية المستقبلية يمكن التنبؤ بها وبالتالي مخاطرة متدنية وهذا ينعكس على تخفيض معدل الخصم المستخدم في حساب القيمة الحالية وتقييم الأسهم وبالتالي زيادة قيمة السهم وارتفاع ثروة المساهمين.

ويركز المالكون وحملة أسهم عادية آخرون على المحتوى المعلوماتي لقرار وسياسة توزيع الأرباح ذلك أن قرار المنشأة بتوزيع أرباح المالكين يؤشر ويلمح إلى نجاح المنشأة في المستقبل حيث أن التوزيع المستمر للأرباح وبمبالغ مستقرة يعتبر مؤشرا إيجابي ويلمح إلى أن الشركة تتمتع بمركز مالي جيد، كما يفسر المالكون وحملة الأسهم قرار الشركة بعدم توزيع مؤشر سلبي، إن عدم توزيع أرباح شركة معينة أو عدم استقرار تلك التوزيعات يزيد من حالة عدم التأكد المتعلقة بتلك التوزيعات، وهذا الأمر ينعكس عادة بانخفاض قيمة الأسهم في السوق المالي بسبب ارتفاع معدل الخصم الذي تخصم به التدفقات النقدية عدم تقييم الأسهم.[1]

[1]– أسعد حميد العلي، مرجع سبق ذكره، ص 374.

خلاصة الفصل:

يتمثل قرار توزيع الأرباح التي تحققها الشركة أهمية كبيرة من وجهة نظر المساهمين والإدارة ككل، وبالتالي فهو هدف أساسي مشترك يلزم الإدارة ببدل مجهود من أجل تحقيقه، كما أن لهذه السياسة دورا أساسيا في استمرارية الشركة كما أن لها أثر كبير على تطوير خدمات المؤسسة.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات caat -ميلة-

تمهيد:

بعد تقديم الإطار النظري لدور سياسة توزيع الارباح في تطوير خدمات المؤسسة، ونظرا لأهمية التي يكتسبها الموضوع كان من المهم ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي، وسنحاول في هذا الفصل توضيح دور سياسة توزيع الارباح في تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ميلة، أما المبحث الثاني فكان بعنوان تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات caat ميلة، وأخيرا المبحث الثالث يتناول نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: التعريف بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT–ميلة–

سنتطرق في هذا المبحث إلى تقديم عام للشركة الجزائرية للتأمينات caat، وعرض عام لوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات caat فرع ولاية ميلة محل الدراسة.

المطلب الأول: تعريف الشركة الجزائرية للتأمينات caat

تأسست الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT تكريسا لمبدأ التخصص الذي كان منتهجا في فترة السبعينات والثمانينات، وسوف يتم تقديم الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT من خلال التعرف على نشأتها. تطورها، مهامها، مواردها البشرية وهيكلها التنظيمي.

أولا: نشأة وتطور الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

لقد ظهرت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT في ظل محيط يتميز باحتكار الدولة لنشاط التأمين وتخصص شركات التأمين، فقد تأسست في 30 أفريل 1985 بموجب المرسوم رقم: 82–85 وذلك بعد إعادة هيكلة الشركة الجزائرية وإعادة التأمين CAAR، هذه الأخيرة التي كانت متخصصة في تأمين الأخطار الصناعية والنقل، ونظرا لأهمية نسبة رقم أعمال تأمين النقل بالمقارنة مع رقم الاعمال الإجمالي لقطاع التأمين تم توليد هذه الشركة عن الشركة الجزائرية للتأمين CAAR، وقد كانت تدعى عدد إنشائها بالشركة الجزائرية لتأمينات النقل، لتتخصص بذلك في أخطار النقل سواء تعلق ذلك بالنقل البري، البحري أو الجوي.

ومع بداية الإصلاحات والانتقال إلى مرحلة التسيير الذاتي للمؤسسات العمومية في إطار السياسة الاقتصادية التي انتهجتها الجزائر للتوجه نحو اقتصاد السوق تحولت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT من شركة عمومية إلى شركة اقتصاية ذات أسهم (EPE/SPA) وذلك في أكتوبر 1989، ونتيجة لهذا التوجه نحو الاستقلال الذاتي في تسيير الشركة قررت الجمعية العامة للمساهمين في 24 ديسمبر 1989 إلغاء تخصصها في تأمينات النقل لتوسع بذلك من محفظتها التقنية لتشمل جملة من فروع التأمين الأخرى المتمثلة فيما يلي:[1]

– تأمين الاخطار الصناعية كالتأمين ضد الحريق؛

– تأمين الاخطار البسيطة كتأمين السيارات.

ونتيجة لهذا التحول في نشاط الشركة قام مسؤولوها بتعديل اسمها حيث أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للتأمينات بدلا من الشركة الجزائرية لتأمين النقل.

ومع إلغاء مبدأ تخصص شركات التأمين سواء بالنسبة للشركة الجزائرية للتأمينات caat أو باقي الشركات الفاعلة بدأت تظهر المنافسة بينها مع البقاء دائما في ظل احتكار الدولة لنشاط التأمين إلى أن جاء عام 1995 وبموجب الأمر 95/07 الذي ألغى مبدأ احتكار الدولة لنشاط التأمين وفتح السوق الوطني أمام

[1] - CAAT ASSURANCE ،découvrez lacaat ،2017 ،il a été vu le 16/04/202 ،3lien : https:// www.caat.dz

المتعاملين الخواص المحليين أو الأجانب، الأمر الذي أدى بالشركة الجزائرية للتأمينات CAAT إلى إعادة تنظيمها محاولة منها للتكيف والتأقلم لممارسة الأخطار الجديدة ومواجهة الوضع الجديد.

تعرض الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT حاليا مجموعة منتجاتها التأمينية من أجل تغطية الاخطار التي يمكن أن يتعرض لها زبائنها (أشخاص طبيعيون أو معنويون) سواء في ممتلكاتهم أو في حياتهم الاجتماعية أو المهنية وهي تسعى من أجل ذلك لخلق توافق بين المنتجات التي تعرضها والرغبات والتطلعات المحتملة لزبائنها، وقد ساهمت الشركة برأس مال يقدر بـ 6.000.000 دج في 1985 وانتقلت إلى 10.000.000 دج سنة 1992، إذ تصل حاليا إلى 22.000.000 دج.

تحتوي الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT على 08 وحدات متواجدة عبر التراب الوطني على النحو التالي:[1]

- ثلاث وحدات في الجزائر (الجزائر العاصمة، حيدرة، الحراش)
- وحدة في عنابة؛
- وحدة في قسنطينة؛
- وحدة في سطيف؛
- وحدة في وهران؛
- وحدة في غرداية.

ثانيا: مهام الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ومواردها البشرية

سيتم التطرق إلى أهم مهام الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وحوصلة لمواردها البشرية فيما يلي:

أ_ مهام الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

بصفة عامة تتمثل مهامها فيما يلي:

- التأمين من الأخطار وتعويض الزبائن في حالة وقوع الخطر؛
- تشغيل المدخرات اللازمة لتمويل التطور الاقتصادي الوطني؛
- المساهمة فيتطور النظام المالي بصفة خاصة والاقتصادي بصفة عامة؛
- تمويل المشاريع الائتمانية.

ولتحقيق هذه النشاطات يتطلب من المؤسسة الأخذ بالتوجيهات التالية:

- الكفاءة والفعالية في تسيير العقود؛
- إمكانية الرفع والتحكم في التوازن المالي؛

[1]– استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

– التحسين المستمر لنوعية الخدمات المقدمة للزبائن، خاصة استعمال التكنولوجيا الجديدة للمعلومات؛

– تحسين وتحديث وتسيير الموارد البشرية.

ب_ الموارد البشرية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

مع أول سنة لمباشرة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT كان عدد عمالها حوالي 300 عامل ليصل في نهاية 2019 إلى 1681 عامل مع تحسن ملحوظ في نسبة ومستوى التأطير.

إن الزيادة المعتبرة في كم ونوع عمال الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT سنويا راجعة لاستراتيجياتها المنتهية فيما يخص التوظيف والتكوين خاصة بعد إلغاء مبدأ التخصص، وممارسة الشركة لفروع تأمين جديدة هذا من جهة، ونظرا لتوسع شبكتها التجارية سواء المباشرة أو غير المباشرة من جهة أخرى، ونظرا لأهمية العنصر البشري في الشركة، كونت مديرية مركزية مكلفة بالموارد البشرية وتكوينها، حيث تسهر هذه المديرية على ما يلي:

– توظيف كفاءات مطابقة للمواصفات المهنية المحددة؛

– تكوين ورسكلة الموظفين لمسايرة تطور الأنشطة ونمو الشركة؛

– التكفل بالمتربصين والسهر على إمدادهم بالوثائق لإعداد بحوثهم.

ويمكن تقديم الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT من حيث نشاطاتها المختلفة والمتعددة ونسب تطورها خلال السنتين 2018–2019– بالأرقام والنسب من خلال الجدول الموالي:

الجدول 1: البيانات المالية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات خلال سنتي 2018–2019

الوحدة: ألاف دج

العناوين (المواضيع)	2018	2019	نسبة التطور
التسيير الفني			
الانتاج	24 125 610	24 589 110	2%
التعويضات	12 062 242	12 942 434	7 %
مخصصات المتطلبات المستحقة الدفع	13 879 173	15 019 113	8%
عقود إعادة التأمين	11 633 152	12 254 186	5%
لجان إعادة التأمين	1 890 226	2 039 522	7%
المطالبات المستحقة الدفع من قبل شركات إعادة التأمين	4 711 817	4 936 941	5%

التسيير المالي			
الاستثمارات المالية	31 543 349	34 032 094	8%
المنتجات المالية	1 287 932	1 584 286	24%
التنظيم الإداري			
تكاليف التسيير	4 686 818	5 266 872	12%
العمال	1 652	1 681	2%
القدرة المالية والملاءة			
رأس المال	20 000 000	20 000 000	0%
حقوق الملكية	24 593 095	25 842 167	5%
هامش الملاءة المالية	25 934 469	27 953 130	8%

من خلال تحليل الجدول رقم (02) الذي يمثل البيانات المالية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات خلال سنتي 2018 – 2019، مقومة بالدينار الجزائري، توصلنا إلى:

1. **الإنتاج:** تتمثل منتجات الشركة الجزائرية CAAT في (التأمين على المخاطر الصناعية، التأمين على أخطار البناء والكوارث الطبيعية، التأمين على السيارات، التأمين الزراعي، تأمين الائتمان)، حيث تميز النشاط الإنتاجي للسنة المالية 2019، على وجه الخصوص بزيادة في معدل دوران بنسبة 2% مقارنة بالسنة المالية 2018، وبالتالي فإن معدل النمو هذا تم تحقيقه في إطار بذل مجهودات أكثر تمثلت في تنويع جودة الخدمات في سوق يتميز بسياق اجتماعي اقتصادي معقد ومنافسة شاقة.
2. **التعويضات: مخصصات المطالبات المسحقة الدفع، عقود إعادة التأمين:** فيما يتعلق بإدارة التعويضات، حققت الشركة مستوى كبيرا من الإنجاز، حيث تتمثل هذه الأخيرة في تعويض المؤمن لهم الذين وقعوا في أخطار مؤمن ضدها من طرف الوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT والذي ترجم من خلال التطور الكبير له خلال سنة 2019 الذي قدرت نسبته 7% مقارنة بسنة 2018، وبالتالي التعويضات بلغت 12.9 مليار دينار بزيادة قدرها 880 مليون دينار، هذا المبلغ يعبر عن حجم المعلومات وجودة الفائدة.

فيما يتعلق بإعادة التأمين ولجان إعادة التأمين، تجدر الإشارة إلى أن السياسة التحوطية المنفذة سمحت للشركة بالحفاظ على مستوى جيد من رصيد حساباتها الفنية بزيادة قدرها 5% و 7% على التوالي مقارنة مع سنة 2018.

3. **المطالبات المستحقة الدفع من قبل شركات إعادة التأمين:** بلغت نسبة الزيادة 5% سنة 2019، حيث تتمثل هذه المستحقات فيما يجب تسديده من طرف وكالات التأمين الأخرى للوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT مقارنة بالسنة التي تسبقها بزيادة معتبرة.

4. **الاستثمارات المالية والمنتجات المالية :** الابتكارات المستمرة، والاتصالات المتنوعة والقرب من حاملي الوثائق تشكل بالنسبة للشركة المحاور الثلاثة التي يتم تشكيل مصفوفة العلاقة حولها إلى حد كبير، فالعميل يقوم بالتقدم إلى الوكالة على أساس توافر وتنوع وجودة الخدمات المقدمة، هذه الإجراءات تجعل من الممكن الحفاظ على ولاء المؤمن لدى شركة التأمين وكسب ثقة العملاء الجدد، بهذا المعنى، وهذا ما نراه في زيادة نسب الاستثمارات المالية ومنتجاتها بنسب 8% و 24% على التوالي وتأكد على تطوير هذه الاستثمارات والمنتجات إلى حد كبير.

5. **تكاليف التسيير والعمال:** نلاحظ زيادة في تكاليف التسيير حيث زادت بنسبة 12% سنة 2019 مقارنة بسنة 2018 وذلك راجع إلى القرارات والتدابير التي تتخذها الوكالة من أجل تطوير وتحفيز موظفيها.

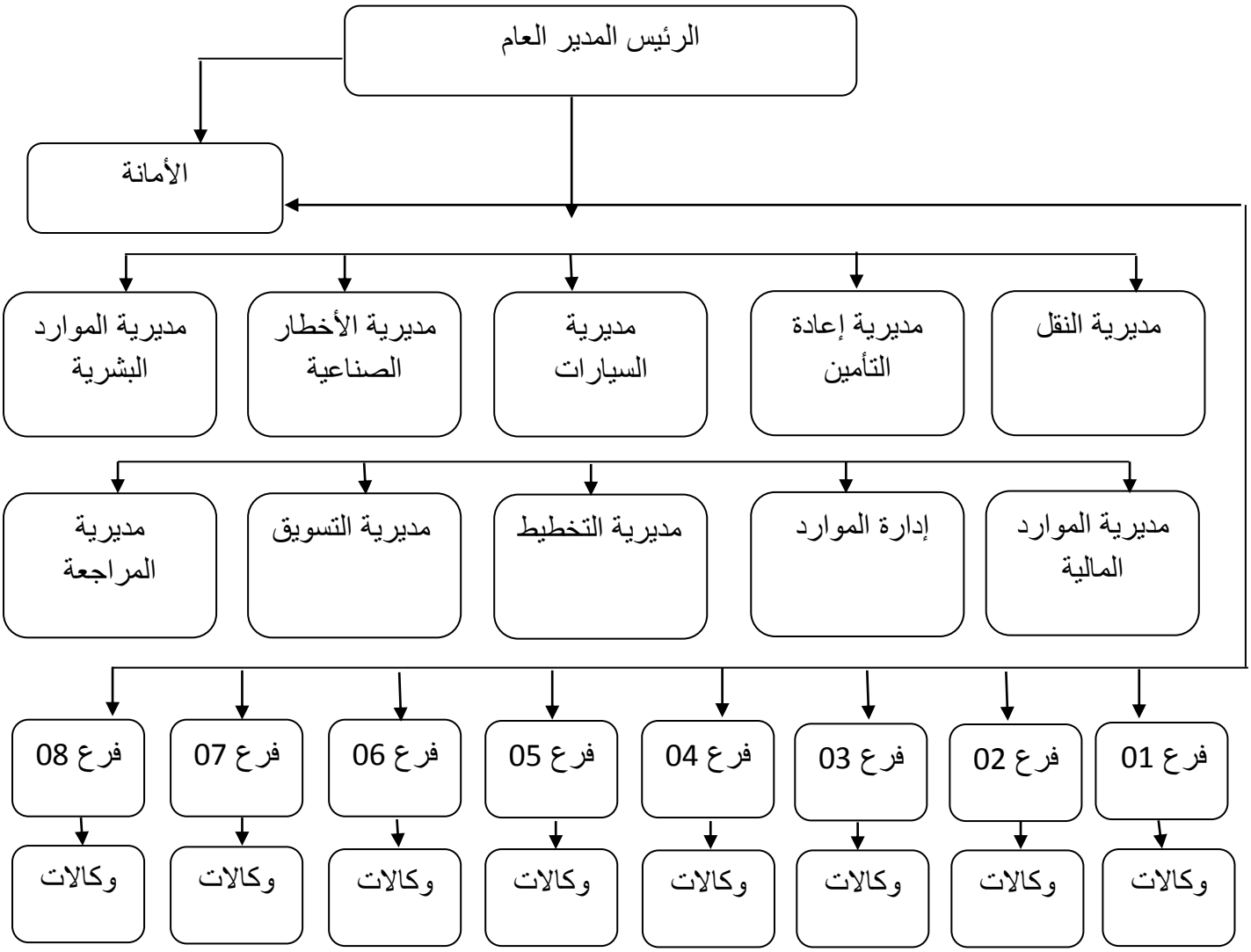
زادت القوى العاملة الإجمالية للشركة، في جميع الفئات، من موظفين حيث كانت سنة 2018 إلى 1681 موظفا سنة 2019، بزيادة قدرها 29 موظفا بنسبة 2%.

6. **رأس المال، حقوق الملكية وهامش الملاءمة:** لا تزال الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT تحتفظ بهامش ملاءة مريح إلى حد ما، حيث بلغ مجموع عناصر هامش الملاءمة المالية 27.9 مليار دينار، يغطي ثمانية (08) أضعاف الهامش الذي سيتم تشكيله على أساس الديون الفنية وستة (06) أضعاف يحدد الهامش على أساس الأقساط الصادرة والمقبولة بعد الإلغاء.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT:

قامت الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT بإعادة هيكلها التنظيمي فنجد أن الوظائف التقليدية للشركة قد استكملت بوظائف جديدة مثل: التسويق، المراجعة، التخطيط، الإعلام الآلي، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.

الشكل 1: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT



المصدر: استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT

المطلب الثاني: عرض عام لوكالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ولاية ميلة

في هذا الجزء سنحاول التركيز على وكالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ميلة التي هي محل الدراسة، حيث تطرقنا إلى تقديم الوكالة وهيكلها التنظيمي، والعلاقات المختلفة للوكالة.

أولا: التعريف بوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ولاية ميلة

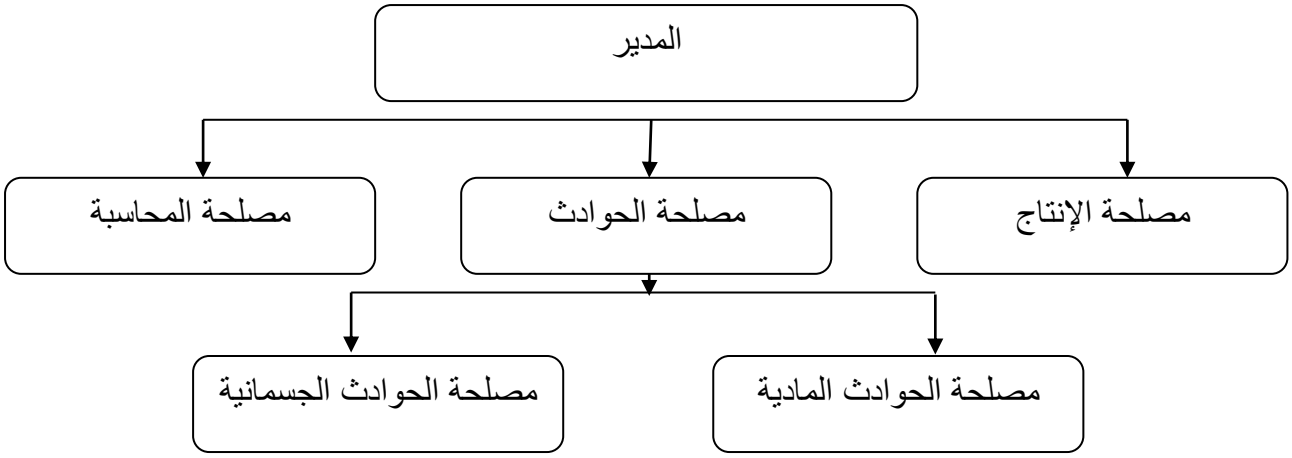
وهي عبارة عن مؤسسة اقتصادية دورها في التأمين المباشر مع الزبائن، وتعتبر هذه الوكالة وحدة من بين وكالات متفرعة من المديرية الجهوية بقسنطينة، تأسست في 22 فيفري 2004، ورمزها التجاري 314.[1]

[1]– استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT.

يقع مقر الوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ميلة في دائرة ميلة، ولاية ميلة في شارع نوار بن قارة، إذ تحتل موقعا هاما لما يجاورها من مؤسسات اقتصادية هامة عمومية وخاصة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ميلة

الشكل 2:الهيكل التنظيمي لوكالة الجزائرية للتأمينات CAAT فرع ميلة.



المصدر: استنادا إلى وثائق داخلية للشركة الجزائرية للتأمينات CAATوكالة ميلة.

1. **المدير:** هو المسؤول الرئيسي والمشرف على تسيير الوكالة داخليا وخارجيا، يتولى كل الشؤون الإدارية ويقوم باتخاذ القرارات، ويقوم بإصدار التعليمات والأوامر للعمال، يتلقى هذا الأخير أوامره من المدير الجهوي (قسنطينة)، وله مجموعة من المهام والمتمثلة في:[1]
   - مراقبة جميع أعمال المصالح؛
   - مراقبة الموظفين داخل الوكالة؛
   - المصادقة على جميع الأعمال؛
   - عرض الخدمات.
2. **مصلحة الإنتاج:** هي مصلحة تقنية تعتبر العمود الفقري للوكالة، تعد المصدر الرئيسي لدخول الأموال عن طريق عقود التأمين المختلفة ومن أهم ما يؤمن عليه: "تأمين السيارات، تأمين الأخطار الصناعية والتجارية، تأمين النقل، تأمين البنايات ... الخ".

[1]– مقابلة مع رئيسة مصلحة الأخطار المتعددة للشركة الجزائرية للتأمينات CAAT ميلة، الجزائر، في 2023/04/17.

3. **مصلحة التعويضات والمنازعات (الحوادث):** وتضم الحوادث المادية والجسمانية

أ- الحوادث المادية:

ويعني هذا القسم بالحوادث التي تحدث من جراء حوادث المرور، حوادث البناء وغيرها أو الحوادث المختلفة ومن أهمها:

- معاينة المعلومات المبلغ عنها، حول الحوادث والأخطار الواقعة فإذا كان الخطأ من طرف المؤمن لدى الوكالة تقوم بتعويض الطرف الأخر، وإذا كان العكس تقوم بتعويض المؤمن له ثم تتصل بالشركة المؤمنة للطرف المسؤول عن الحادث؛
- تحديد ملفات لتسجيل التصريحات المبلغ عنها؛
- تحديد نسبة التعويض عن طريق الخبير؛
- تعويض المؤمن له بالمبلغ المستحق المحدد من طرف الخبير.

ب. الحوادث الجسمانية:

ويهتم هذا القسم بالحوادث التي تخلف جرحى أو قتلى أو ضحايا أصيبوا بجروح مهما كان نوعها، أو أي حالات أخرى (جسمانية) وهنا يقوم هذا القسم بما يلي:

- دراسة ملف الحادث واستدعاء الضحايا أو أقربائهم؛
- القيام بتحديد نسبة العجز بكل أنواعه، وهذا طبعا بناء على تقرير الطبيب الشرعي وعلى أساسه تحدد قيمة التعويض.

4. **مصلحة المحاسبة والمالية:** من المهم أن تكون للمؤسسة مصلحة محاسبية لضبط حساباتها وضمان التوازن لها، وأي وكالة تأمين ككل وكالة هي بحاجة إلى محاسبة، حيث أن محاسبة التأمين هي محاسبة خاصة، لأن معظم الحسابات التي تضبطها هي عبارة عن عمليات مالية وليس لديها ميزانية ومن مهامها:

- إصدار الشبكات الخاصة بالتعويض؛
- ضبط العمليات اليومية؛
- تسديد وتسوية المستحقات التي عليها.

وبما أن الوكالة عبارة عن مؤسسة اقتصادية، فلا بد من وجود علاقات داخلية وأخرى خارجية للوكالة، وتتمثل هذه العلاقات فيما يلي:

- **العلاقة بين المحاسبة ومصلحة الإنتاج:** تتمثل العلاقة بين هاتين المصلحتين في تحويل العقود المبرمة بشتى أنواعها من الزبائن خلال اليوم (نسخة من العقود) من طرف مصلحة الإنتاج إلى مصلحة المحاسبة حيث تقوم هذه الأخيرة بتسجيلها وتقييدها بالدفاتر المحاسبية.

- **العلاقة بين المحاسبة ومصلحة الحوادث:** تتمثل العلاقة الأساسية بين هاتين المصلحتين في تحويل ملفات التعويض الواجب دفعها للمؤمنين لهم من طرف مصلحة الحوادث إلى مصلحة المحاسبة، وتتمثل هذه الملفات أمر بالتسديد حيث تقوم هذه الأخيرة بتحويل الملفات إلى قيود محاسبية في دفاتر المحاسبة، وفي حالة وجود أي خطأ يرجع الملف إلى مصلحة الحوادث للنظر فيه.

المبحث الثاني: تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بالشركة الجزائرية للتأمينات caat ميلة

من أجل الدراسة المنهجية قسمنا هذا المبحث إلى ثلاث مطالب، حيث تناولنا في المطلب الأول إلى اختيار مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع المعلومات، أما المطلب الثاني كان تحت عنوان أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات، وأخيرا المطلب الثالث خصص للتحليل الإحصائي.

المطلب الأول: اختيار مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع المعلومات

سوف نتطرق في هذا المطلب الى التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وايضا التعرف على نموذج وحدود الدراسة وجمع المعلومات.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

1- **مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من الشركة الجزائرية لتأمينات caat-ميلة-، وتنتمي للشركة الجزائرية للتأمينات caat ولقد تم اختيار هذه الشركة نظرا لأهميتها في حكم النمو الاقتصادي عبر حماية الشركات والخواص ضد المخاطر القابلة للتامين وذلك بتقديم خدمات ذات جودة عالية وبأحسن تسعير حيث تعتبر شركة اقتصادية عامة مرخص لها بتنفيذ جميع عمليات التأمين ضد الأخطار.

2- **عينة الدراسة:** قامتا الباحثتين بالاتصال بالشركة الجزائرية للتأمينات caat- ميلة-، المعنية وأبدى المركز بالاستجابة أي بنسبة98 من مجتمع الدراسة واستعدادها للتعاون وهي نسبة كافية لتعميم نتائج الدراسة بغية الكشف عن دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة وفقا لاستبيان تم تحضيره وتوزيعه على الشركة الجزائرية للتأمينات caat ميلة . وتم توجيه استمارة الاستبيان لموظفي الشركة حيث قمنا بتوزيع استبيان يدويا من قبل الباحثتين على عينة الدراسة التي تم اختيارها عشوائيا وتم استعادة الاستبيان بمعدل استجابة.

ثانيا: نموذج وحدود الدراسة وجمع المعلومات:

سوف نتناول في هذا الفرع نموذج الدراسة ثم محددات الدراسة وكيفية اختيار عينة الدراسة

1- نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين اثنين، متغير مستقل سياسة توزيع الأرباح، ومتغير تابع تطوير المؤسسة، والذي يساند الافتراض كون أن سياسة توزيع الأرباح لها علاقة في تطوير خدمات المؤسسة، وذلك بتطبيق على الشركة الجزائرية للتأمينات caat -ميلة-، يضمن معرفة حول سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة الذي يتطلب العلاقة الظاهرة في هذه الدراسة.

تنعكس في كون أن: دور

سياسة توزيع الأرباح ← تطوير خدمات المؤسسة

ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية: $y=f(x)$

حيث أن:

تطوير خدمات المؤسسة(y): متغير تابع.

سياسة توزيع الأرباح(x): متغير مستقل.

2- حدود الدراسة:

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات البشرية والمكانية والزمانية الآتية:

الحدود البشرية: اشتملت الدراسة على عدد من الإطارات في الشركة الجزائرية للتأمينات –caat– ميلة

الحدود المكانية: الشركة الجزائرية للتأمينات–caat– ميلة

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة ميدانيا من جانفي إلى أفريل2023

3- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: سياسة توزيع الأرباح وينقسم إلى أربع أبعاد:

- بعد القيود القانونية؛
- بعد القيود التعاقدية؛
- بعد القيود الداخلية؛
- بعد اعتبارات المالكين؛
- بعد اعتبارات سوقية.

المتغير التابع: تطوير خدمات المؤسسة.

الجدول 2: نموذج متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	المتغير التابع
القيود القانونية	تطوير خدمات المؤسسة
القيود التعاقدية	
القيود الداخلية	
اعتبارات المالكين	
اعتبارات سوقية	

المصدر: من إعداد الطالبتين

4- مصادر جمع المعلومات:

استخدمنا العديد من المصادر في بحثنا، بهدف تحقيق أهداف البحث، وهي موضحة كالتالي:

- **المصادر الثانوية:** تتمثل في:

الكتب والمراجع والمجلات والمقالات؛

الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

- **المصادر الأولية:**

تمثلت في تطوير استبيان لجمع المعلومات اللازمة عم مجتمع الدراسة ومعالجتها وتحليلها إحصائيا والحصول على نتائج

المطلب الثاني: أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات:

سوف نتناول في هذا المطلب أداة الاختبارات الخاصة بالدراسة وتحكيم وتحليل الاستبيان.

أولا: أداة الاختبارات الخاصة بالدراسة (الاستبيان)

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى أداة الدراسة ومقدمةالاستبيان ,ومضمونه , سلم ليكارت, وأيضا التعرف على الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة.

1- أداة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا التطبيقية هذه على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات والموضح في الملحق (01) وقد راعينا في هذا الاستبيان ما يلي:

2- مقدمة الاستبيان

بغرض إيصال فكرة وهدف الدراسة للمستقصي منه، قمنا بشرح لك فعرفناه بغرض الدراسة وعنوان المذكرة التي تدخل ضمنها، وبسرية المعلومات المعطاة، وأنها لغرض الدراسة فقط.

3- مضمون الاستبيان:

أصبح الاستبيان في شكله النهائي يحتوي على قسمين رئيسيين، إن كل ما سبق لنا بتصميم الاستبيان ضم35 عبارة موزعة على 06 أبعاد وهي على النحو التالي:

القسم الأول: ويتعلق بالخصائص الشخصية والعامة لأفراد عينة الدراسة من حيث السن، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات الديموغرافية.

القسم الثاني: هو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون الاستبيان من فقرة موزعة على بعدين رئيسيين وهو كالتالي:

المحور الأول: ينقسم إلى 05 أبعاد، الخاصة بالعوامل المؤثرة في سياسة توزيع الأرباح.

المحور الثاني: العبارات الخاصة بالمتغير التابع تطوير خدمات المؤسسة.

4- سلم ليكارت:[1]

هذا وقد تم تدريج العبارات على سلم ذو خمس درجات (سلم ليكارت)، وذلك كما هو مبين فيما يلي:

الجدول 3: سلم ليكارت

موافق بشدة	05
موافق	04
محايد	03
غير موافق	02
غير موافق بشدة	01

وقد تم الاعتماد في الاستبيان على السلم الترتيبي الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل عبارة وذلك باستخدام مقياس ليكارت "likertscale" المتدرج ذو النقاط الخمس، لقياس العبارات حيث يقابل كل عبارة تحمل الاختبارات التالية (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) والمتناسبة مع الأوزان

[1]- بكر الشديفات، أثر الإدارة الاستراتيجية على تطوير إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص 159.

التالية (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي، كما شمل الاستبيان على رسالة موجهة لأفراد العينة لتعريفهم بالدراسة وأهميتها.

5- الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة(الاستبيان)

- **معامل صدق:** وذلك لقياس صدق أداة البحث؛
- **معامل الثبات (الفاكرونباخ):** وذلك لقياس ثبات أداة البحث؛
- **معامل الارتباط بيرسون٢:** وذلك لاختبار وتحليل فرضيات الدراسة.
- **معامل صدق:** تعني صدق الأداة أنها تتضمن فقرات ذات صلة بمتغيرات الدراسة، وأنها تعمل على قياسها بدقة ووضوح، ولتأكد من ذلك فقد تم عرض الاستبيان على 3 أساتذة مختصين (أنظر الملحق (1).

وبالتعاون مع الأستاذ الدكتور المشرف فقد تم الأخذ بملاحظاته وتعليقاته وتعديل فقرات الاستبيان بما يتناسب مع قياس المتغيرات.

ثبات الأداة: للحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لابد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، ويعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة، ولقياس الثبات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ويقصد بثبات الأداة هو مدى الحصول على نفس النتائج، أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدامها الأداة نفسها، وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة الحث باستخدام معامل الثبات الفا كرونباخ، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.6 فأكثر، وتبين نتائج الجدول كما يلي:

الجدول 4: نتائج معامل الثبات والصدق

الأبعاد	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
سياسة توزيع الأرباح وتطوير خدمات المؤسسة	0.772	0.878

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (03) لقد تم حساب معامل صدق من خلال أخد الجدر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ، وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (03) إذ نجد معامل الصدق الكلي لأداء البحث بلغ(0.878)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف البحث، كما نلاحظ أن جميع معاملات الصدق لأبعاد البحث مناسبة لأهداف هذا البحث، وبهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

من خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.772)، وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، وبهذا نكون تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على دقة تامة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج.

ثانيا: تحكيم وتحليل الاستبيان

من خلال هذا الفرع سوف نتطرق إلى تحكيم الاستبيان وتحليله.

1- **تحكيم الاستبيان:** تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص في المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لجمع المعلومات، اد تم إجراء تعديلات المقترحة من طرفهم قبل توزيعها على عينة الدراسة، ليكون الاستبيان في صورته النهائية انظر الملحق رقم (01).

2- **تحليل الاستبيان:** لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل الاستبيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الاحصائية المناسبة باستخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، وفيما يلي مجموعة من الاساليب الاحصائية التي تم استخدامها:

- استخراج التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة في الاستبيان؛
- قياس المتوسطات الحسابية لكل عبارة في الاستبيان استنادا إلى إجابات واختيار أفراد العينة والمشار إليها بالاستبيان والمتوسط الحسابي للمتغير المستقل والمتغير التابع، يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي ثم يحدد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي كما في الجدول التالي:

الجدول 5: اتجاه قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	المستوى
من1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من1.80 إلى2.59	غير موافق
من2.60إلى 3.39	محايد
من3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

ويلاحظ أن طول الفترة المستخدمة هنا حوالي 0.40 وقد حسبت طول الفترة على أساس أن الأرقام الخمسة 1، 2، 3، 4، 5، قد حصرت فيما بينها مسافات.

- قياس الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطاتها الحسابية.

- حساب معاملات الارتباط بين جميع المحاور للدراسة، وجود علاقة بين المحاور، ومعرفة أي محوريين الأقوى ارتباطا وأيهما الاقل ارتباطا.
- يتم في هذا المبحث إجراء بعض (أو كل) الاختبارات الآتية حسب أهداف الدراسة: (يرمز لفرض العدم باللغة العربية بالرمز (ف0)، بينما يرمز له باللغة الانجليزية بالرمز (H0) . كالك يرمز للفرض البديل باللغة العربية (ف0)، بينما يرمز له باللغة الانجليزية بالرمز (H0).
- إجراء اختبار مربع كأي للاستقلالية بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة الوصفية (العوامل الديموغرافية).

وذلك بوضع فرض العدم (ف0): لا توجد علاقة بين المتغير الاول والثاني.

أمام الفرض البديل (ف1): توجد علاقة بين المتغيرين الاول والثاني.

ويعطي برنامج"spss" قيمة احتمال المعنوية.

فإذا كانت قيمة الاحتمال أقل من تساوي (0.05) نرفض فرض العدم (ف0) ونقبل الفرض البديل (ف1) أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين الاول والثاني.

- وإذا كانت قيمة الاحتمال أقل من أو تساوي (0.01) نرفض فرض العدم (ف0) ونقبل الفرض البديل (ف1)، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عالية بين المتغير الاول والثاني.
- والعكس إذا كانت قيمة الاحتمال أكبر من (0.05) لا نرفض فرض العدم (ف0) وإنما نرفض الفرض البديل (ف1)، أي لا توجد علاقة بين المتغير الاول والثاني.

المطلب الثالث: التوزيع حسب المعلومات العامة:

خلال هدا المطلب سوف نقوم بالتوزيع حسب المعلومات العامة وتتمثل في التوزيع حسب الجنس والعمر, التوزيع حسب المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة.

أولا: التوزيع حسب الجنس والعمر:

وفي هذا الفرع سوف نتطرق أولا إلى الجنس ثم العمر.

1- الجنس:

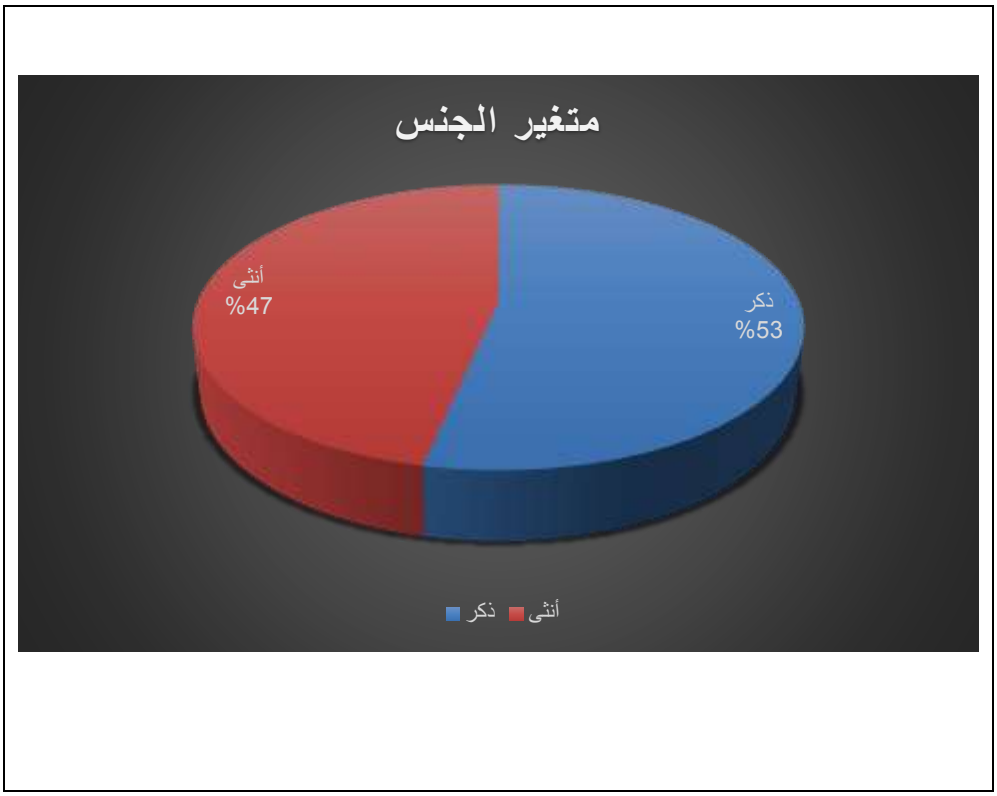
الجدول 6: توزيعات العينة حسب الجنس:

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	16	%53.3
أنثى	14	%46.7

المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل الاستبيان

الشكل3: يوضح أفراد العينة حسب الجنس

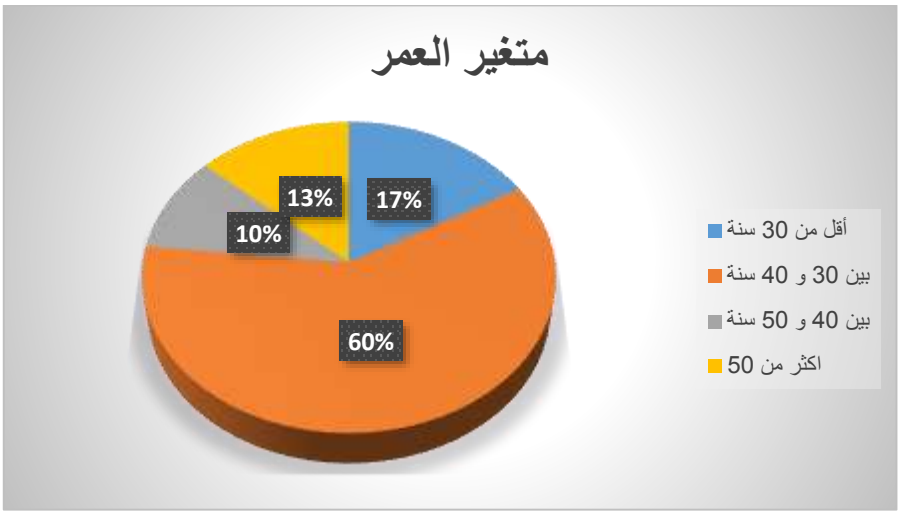


المصدر:من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ من الجدول رقم (05): أن عدد الذكور في العينة أكبر من عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور(16) تقدر نسبته بـ 53.3%، في حين بلغ عدد الإناث(14) تقدر نسبتهم بـ 46.7% من إجمالي العينة، حيث يمكن القول أن نسبة مشاركة المرأة الجزائرية في الشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة قليلة.

2- العمر:

الشكل 4: يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر



الجدول 7: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
أقل من 30سنة	**5**	**%16.7**
من 30 إلى 40	**18**	**%60**
من 41إلى 50	**3**	**%10**
أكثر من 50	**4**	**%13.3**
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

أشارت النتائج في الجدول رقم (06) أن عدد أفراد العينة التي تقل أعمارهم عن 30 سنة بلغ 5أفراد أي ما نسبته 16.7% في حين أفراد الذين تتراوح أعمارهم (31_40 سنة) بلغ 18 فردا أي بنسبة 60% أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (41_50 سنة) بلغ 3 أفراد أي بنسبة 10% في حين كان عدد الأفراد الذين تفوق أعمارهم 50 سنة 4 أفراد أي بنسبة 13.3%.

وتدل هذه النتائج على أن نسبة متوسطات أفراد عينة الدراسة تقع ضمن الفئة العمرية (31_40 سنة) وهي الفئة التي تمثل العدد الأكبر من موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة .

ثانيا: التوزيع حسب المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة:

أما خلال هذا الفرع سوف نقوم بالتوزيع حسب المستوى التعليمي ويأتي بعدها التوزيع حسب سنوات الخبرة.

1- المستوى التعليمي:

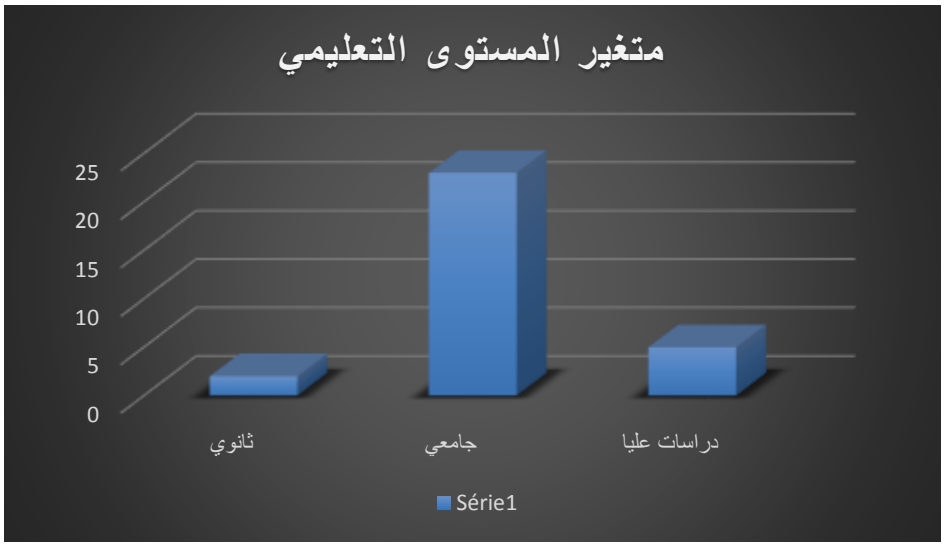
الجدول 8: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي	**2**	**%6.7**
جامعي	**23**	**%76.7**
دراسات عليا	**5**	**%16.7**
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن من لديهم دراسات عليا قد بلغت نسبتهم 16.7% أما النسبة الأكبر في مجال التعليم فهي للمستوى الجامعي والذين يمثلون نسبة 76.7% أما المستوى الثانوي فبلغت نسبته 6.7%.

الشكل رقم5: يوضح توزيع أفراد العينة على المستوى التعليمي:



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

2- سنوات الخبرة:

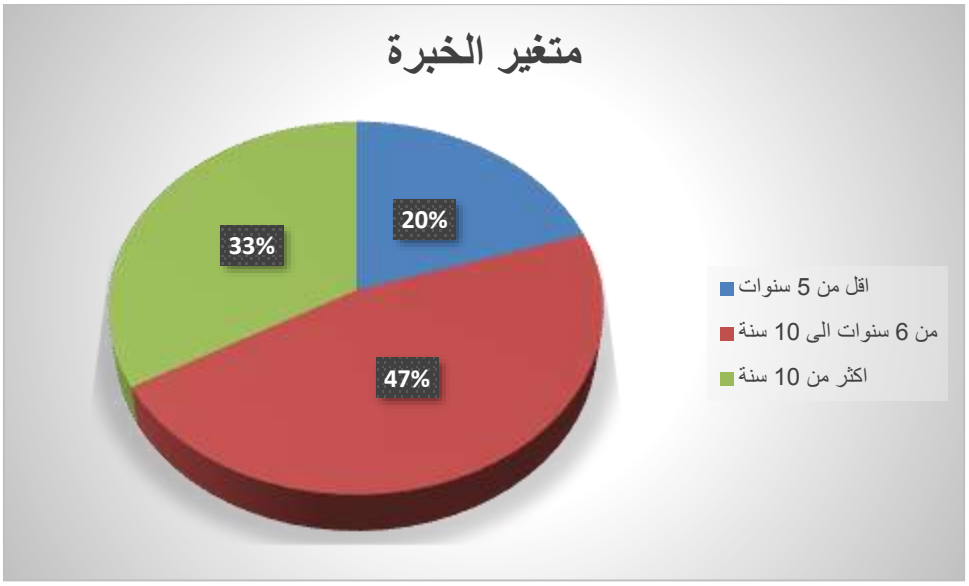
الجدول 9: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	**6**	**%20**
من6إلى 10 سنوات	**14**	**%46.7**
أكثر من 10 سنوات	**10**	**%33.3**
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن 6 أفراد تقل خبرتهم عن خمس سنوات اي بنسبة 20%، و14 فردا تتراوح خبرتهم بين (6_10 سنوات) بنسبة 46.7%، في حين بلغ عدد الأفراد الذين تزيد خبرتهم عن10 سنوات 10 أفراد بنسبة 33.3%، وهذا أمر إيجابي بالنسبة للشركة.

الشكل 7: يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان.

المبحث الثالث: التحليل الاحصائي

في هذا المبحث سوف نقوم بدراسة وتحليل احصائي للاستبيان المقدم لأفراد العينة، والمتمثل في دور سياسة توزيع الأرباح وتطوير خدمات المؤسسة لشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة، وذلك من خلال الأبعاد الأساسية للأسئلة:

- تحليل فقرات البعد الأول القيود القانونية؛
- تحليل فقرات البعد الثاني القيود التعاقدية؛
- تحليل فقرات البعد الثالث القيود الداخلية؛
- تحليل فقرات البعد الرابع اعتبارات المالكين؛
- تحليل فقرات البعد الخامس اعتبارات سوقية؛
- تحليل فقرات تطوير خدمات المؤسسة.

المطلب الأول: تحليل فقرات المتغير المستقل لسياسة توزيع الأرباح

خلال هذا المطلب سوف نقوم بتحليل فقرات المتغير المستقل لسياسة توزيع الأرباح والمتمثلة في القيود القانونية, التعاقدية, الداخلية, واعتبارات المالكين, والاعتبارات السوقية.

أولا: تحليل فقرات البعد الأول للقيود القانونية

الجدول 10: تحليل فقرات البعد الاول للقيود القانونية

رقم	البعد الاول القيود القانونية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	تقوم المؤسسات التشريعية بحماية الشركة	1	5	9	15	/	3.27	8.868	محايد
		3.3	16.7	30	50	/			
2	تخضع الشركة للمساءلة القانونية في حالة تماطلها في دفع الأرباح	2	4	4	13	7	3.63	1.198	موافق
		6.7	13.3	13.3	43.3	23.3			
3	تتعرض الشركة للإفلاس في حالة وجود مشاكل مالية	6	/	2	17	5	3.50	1.358	موافق
		20	/	6.7	56.7	16.7			
4	تقوم المؤسسات التشريعية بوضع قيود على الشركة	1	4	10	12	3	3.40	0.968	موافق
		3.3	13.3	33.3	40	10			
5	تقوم الشركة بحماية المالكين من ضريبة الدخل	3	2	19	5	1	2.97	0.890	محايد
		10	6.7	63.3	16.7	3.3			
	مجموع						4.346	0.442	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

من خلال الجدول السابق والذي يوضح تحليل فقرات البعد الأول للقيود القانونية، نحصل على جدول الاتجاهات للأبعاد الخمسة في صورة نهائية أما بالنسبة للبعد الأول يمكن عرضه كما يلي، وجود ثلاث

فقرات موافق، وفقرتين محايد، وفقرة موافق بشدة، ويزداد التوافق حول الفقرة (2)، ذات المتوسط الحسابي (3.63) وبانحراف معياري (1.198)، والتي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد العينة المبحوثة، أي أن الشركة تخضع للمساءلة القانونية في حالة تماطلها في دفع الأرباح، وتليها الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (3.5) وانحراف معياري (1.358) مما يدل على أن أفراد العينة تتفق حول الشركة تتعرض للإفلاس في حالة وجود مشاكل مالية، واحتلت الفقرة (4) المرتبة الثالثة بلغ متوسط حسابه (3.40) وانحراف معياري (0.968)، مما يدل على أن أفراد العينة تتفق حول قيام المؤسسات التشريعية بوضع قيود على الشركة، لتحتل الفقرة (01) المرتبة (4)، بمتوسط حسابي (3.27)، وانحراف معياري (0.868)، مما يدل أن أفراد عينة الدراسة صنفت ضمن الخيار المحايد، تقوم المؤسسات التشريعية بحماية الشركة، لتحتل الفقرة (5) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي(2.97)، وانحراف معياري (0.890)، مما يدل على أن أفراد العينة ضمن الخيار المحايد، تقوم الشركة بحماية المالكين من ضريبة الدخل.

وبالنظر إلى نتائج الجدول بشكل عام نجد أن أفراد العينة المبحوثة هي نتائج إيجابية، بمتوسط حسابي (4.34674) وانحراف معياري (0.44236)، وهذا يدل على موافقة أفراد العينة حول بعد القيود القانونية.

ثانيا: تحليل فقرات البعد الثاني القيود التعاقدية

الجدول 11: تحليل فقرات البعد الثاني للقيود التعاقدية

رقم	البعد الثاني القيود التعاقدية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	تسعى القيود القانونية إلى	/	2	8	16	4	3.73	0.785	موافق
	حماية المقترض	/	6.7	26.7	53.3	13.3			
2	لا تسمح الشركة المقترضة من توزيع الأرباح إلا بعد	2	4	6	10	8	3.60	1.221	موافق
	تحقيق مستوى معين	6.7	13.3	20	33.3	26.7			
3	يتم تحديد مبالغ معينة	/	1	5	15	9	4.07	0.785	موافق
	يسمح بتوزيعها	/	3.3	16.7	50	30			
4	تسعى القيود القانونية إلى	/	3	7	14	6	3.77	0.898	موافق
	عدمَ إضعاف قدرة الشركة	/	10	23.3	46.7	20			
5	تلزم الشركة بوضع عقد	/	2	3	12	13	4.20	0.887	موافق
	بين الشركة الزبون	/	6.7	10	40	43.3			بشدة
	مجموع						4.406	0.391	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

من خلال الجدول السابق للقيود التعاقدية، وبالاستعانة بجدول ليكارت، نلاحظ وجود (4) فقرات موافق، وفقرة موافق بشدة بين أفراد العينة ويزداد التوافق حول الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (4.20) ذات انحراف معياري (0.887) التي احتلت المرتبة الأولى من إجابات أفراد العينة المبحوثة، يعني أن الشركة تلتزم بوضع عقد بين الشركة والزبون، وتليها الفقرة (3) بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.785)مما يعني أن العينة المبحوثة تتفق على أنه يتم تحديد مبالغ معينة يسمح بتوزيعها التي احتلت المرتبة (2)، أما الفقرة (4) احتلت المرتبة (3) بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.898) حيث تم اتفاق أفراد العينة على أن القيود التعاقدية تسعى إلى عدم إضعاف قدرة الشركة، واحتلت الفقرة(1) المرتبة (4) بمتوسط الحسابي (3.73) وانحراف معياري (0.785) حيث تتجه إلى موافقة أفراد العينة حول سعي

القيود التعاقدية إلى حماية المقترض، أما الفقرة (2)، بلغ المتوسط الحسابي (3.60) وانحراف معياري(1.221)، احتلت المرتبة الأخيرة في بعد القيود القانونية، حيث تم الاتفاق حول لا تسمح الشركة المقترضة من توزيع الأرباح إلا بعد تحقيق مستوى معين.

ثالثا: تحليل فقرات القيود الداخلية

الجدول12: تحليل فقرات البعد الثالث للقيود الداخلية

رقم	البعد الثالث القيود الداخلية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	المتطلبات المالية للشركة مرتبطة مباشرة بمعدل النمو المتوقع	1	3	1	18	7	3.90	0.995	موافق
		3.3	10	3.3	60	23.3			
2	المتطلبات المالية للشركة مرتبطة بحجم الموجودات	1	5	4	12	8	3.70	1.149	موافق
		3.3	16.7	13.3	40	26.7			
3	تحدد الشركة مدى قدرتها في الحصول على مصادر تمويل خارجي	2	4	3	16	5	3.60	1.133	موافق
		6.7	13.3	10	53.3	16.7			
4	تحدد الشركة كلفة الحصول على مصادر التمويل الخارجي	1	5	3	14	7	3.70	1.119	موافق
		3.3	16.7	10	46.7	23.3			
5	تمر الشركة بمرحلة نمو سريعة تكون فيها بحاجة أكثر للاعتماد على الأرباح المحتجزة	2	5	5	15	3	3.40	1.102	موافق
		6.7	16.7	16.7	50	10			
	مجموع						4.326	0.434	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد علة الاستبيان

من خلال عرض النتائج المبينة في الجدول السابق حول بعد القيود الداخلية، تبين أن المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور تتراوح مابين (3.40 و3.90)، حيث جاءت النتائج مرتبة كالآتي: بلغ المتوسط الحسابي للفقرة (1) (3.90) وانحراف معياري (0.995)، حيث احتلت فيه هذه الفقرة المرتبة الأولى، يدل على أن الشركة مرتبطة بمعدل النمو المتوقع، ثم تليها الفقرة (2) والفقرة(4) يحتلان المرتبة الثانية، حيث المتوسط الحسابي للفقرة(2) بلغ (3.70)، وانحراف معياري (1.149)، يدل على المتطلبات المالية للشركة مرتبطة بحجم الموجودات، أما الفقرة (4) بلغ المتوسط الحسابي (3.70)، وانحراف معياري (1.119)، حيث يدل على أن الشركة تحدد كلفة الحصول على مصادر التمويل الخارجي، حصلت الفقرة (3) على موافقة أفراد العينة للشركة الجزائرية للتأمينات بميلة بوسط حسابي (3.60)، وانحراف معياري (1.133)، حيث احتلت المرتبة (3)، مما يدل على أن الشركة تحدد مدى قدرتها في الحصول على مصادر التمويل الخارجي، في حين احتلت الفقرة (5)المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3.40)، وانحراف معياري (1.102)، حيث تدل على موافقة أفراد العينة بالشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة على مرور الشركة بمرحلة تكون فيها بحاجة أكثر للاعتماد على الأرباح المحتجزة.

رابعا: تحليل فقرات المحور الرابع لاعتبارات المالكين

الجدول 13: تحليل فقرات المحور الرابع لاعتبارات المالكين

رقم	البعد الرابع اعتبارات المالكين	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	تقوم الشركة بتوظيف أموالها في الاستثمارات	2	/	4	11	13	4.10	1.094	موافق
		6.7	/	13.3	36.7	43.3			
2	تقوم الشركة بالاحتفاظ بأرباحها	7	9	4	6	4	2.70	1.393	محايد
		23.3	30	13.3	20	13.3			
3	التحكم بحجم حق الملكية أحد الاعتبارات المهمة التي تضعها الإدارة المالية	3	5	7	12	3	3.23	1.165	محايد
		10	16.7	23.3	40	10			
4	هناك علاقة طردية بين ضريبة الدخل ودخل مالك السهم	/	4	10	11	5	3.57	0.935	موافق
		/	13.3	33.3	36.7	16.7			
5	ترفع الشركة من نسبة توزيع الأرباح في حالة معدل عائد متوقع	1	2	6	13	8	3.83	1.020	موافق
		3.3	6.7	20	43.3	26.7			
	مجموع						4.313	0.586	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

بالنظر إلى الجدول رقم (11) المتعلق ببعد اعتبارات المالكين، حيث احتلت الفقرة (1) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10)، وانحراف معياري (1.094)، يدل على اتفاق أفراد العينة بالشركة الجزائرية للتأمينات ميلة على أن الشركة تقوم بتوظيف أموالها في الاستثمارات، تم تليها الفقرة (5)، حيث كانت درجة الموافقة عالية وذلك من خلال الحصول على متوسط حسابي (3.83)، وانحراف معياري (1.020)، التي احتلت المرتبة (2)، مما يدل على رفع الشركة من نسبة توزيع الأرباح في حالة معدل عائد متوقع، حصلت الفقرة (4) على موافقة من أفراد العينة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة بمتوسط حسابي قدره (3.57)، وانحراف معياري (0.935)، واحتلت فيه المرتبة (3)، مما يدل على وجود علاقة طردية بين معدل الضريبة

ودخل مالك السهم، أما الفقرة (3)، فبلغ متوسطها الحسابي (3.2)، وانحراف معياري (0.935)، والتي احتلت المرتبة (4) على مستوى بعد اعتبارات المالكين، مما يدل على أفراد عينة الدراسة جاءت محايدة في التحكم بحجم حق الملكية أحد الاعتبارات المهمة التي تضعها الإدارة المالية، أما الفقرة (2)، فبلغ المتوسط الحسابي (2.70)، وانحراف معياري (1.393)، والتي احتلت فيه المرتبة (5) والأخيرة، والتي جاء فيها أفراد عينة الدراسة بالشركة الجزائرية للتأمينات ميلة محايدة بكون الشركة تقوم بالاحتفاظ بأرباحها.

خامسا: اعتبارات سوقية

الجدول 14: تحليل فقرات البعد الخامس للاعتبارات السوقية

رقم	البعد الخامس اعتبارات سوقية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	التوزيع المستمر مؤشر إيجابي للوضع المالي للشركة	/	4	/	17	9	4.03	0.928	موافق
		/	13.3	/	56.7	30			
2	عدم توزيع الأرباح يعبر على أن الشركة تمر بظروف مالية صعبة	4	3	6	12	5	3.37	1.273	محايد
		13.3	10	20	40	16.7			
3	الشركة تعتمد على سياسة توزيع أرباح ثابتة أقل مخاطرة	3	5	9	10	3	3.17	1.147	محايد
		10	16.7	30	33.3	10			
4	حامل السهم هو المسؤول عن قرار شراء السهم	1	5	10	12	2	3.30	0.952	محايد
		3.3	16.7	33.3	40	6.7			
5	يمكن التنبؤ بالتدفقات المستقبلية	3	1	9	12	5	3.50	1.137	موافق
		10	3.3	30	40	16.7			
	مجموع						4.193	0.574	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

من خلال الجدول السابق لبعد اعتبارات سوقية يوضح لنا وجود (3) فقرات محايد، و(2) فقرات موافق، حيث يتراوح المتوسط الحسابي لفقرات هذا المحور بين (3.30 و4.03)، وهي مرتبة كالتالي: الفقرة (1) حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.03)، وبانحراف معياري (0.928). والتي احتلت فيه هذه الفقرة المرتبة (1)، يدل على موافقة أفراد العينة المبحوثة بالشركة الجزائرية للتأمينات بأن التوزيع المستمر مؤشر إيجابي للوضع المالي للشركة، ثم تليها الفقرة (5)، حيث كانت درجة الموافقة على ذلك عالية، بمتوسط حسابي (3.50)، وانحراف معياري (1.137)، مما يدل على إمكانية التنبؤ بالتدفقات المستقبلية، لتحتل المرتبة (2)، أما الفقرة (2)، بلغ المتوسط الحسابي (3.37)، وانحراف معياري (1.273)، مما يدل أن أفراد العينة صنفت ضمن الخيار المحايد، عدم توزيع الأرباح يعبر على أن الشركة تمر بظروف مالية صعبة، وتحتل بذلك المرتبة (3)، ثم الفقرة (4) التي تنص على أن حامل السهم هو المسؤول عن قرار شراء السهم، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.30) وانحراف معياري (0.952)، وصنفت ضمن الخيار محايد، لتحتل بذلك المرتبة (4)، ثم تليها الفقرة (3)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.17) وانحراف معياري (1.147)، مما يدل أن أفراد العينة صنفت ضمن الخيار المحايد، الشركة تعتمد على سياسة توزيع أرباح أقل مخاطرة، وبذلك تحتل المرتبة الأخيرة.

وبصفة عامة يمكن القول أن أفراد العينة حول بعد اعتبارات سوقية هناك نتائج إيجابية، بمتوسط حسابي (4.1933) وانحراف معياري (0.57412)، مما يدل على موافقة أفراد العينة على فقرات هذا البعد.

المطلب الثاني: تحليل فقرات البعد المتغير التابع لتطوير خدمات المؤسسة:

الجدول 2: تحليل فقرات البعد المتغير لتطوير خدمات المؤسسة

رقم	البعد السادس تطوير خدمات المؤسسة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		%	%	%	%	%			
1	التطوير المؤسسي يحسن من إنتاجية الموظف	1	1	2	15	11	4.13	0.937	موافق
		3.3	3.3	6.7	50	36.7			
2	يعتبر الزبون في الشركة المحور الرئيسي لحركتها	/	/	/	10	20	4.67	0.479	موافق بشدة
		/	/	/	33.3	66.7			
3	عمليات التطوير المؤسسي تتم على مستوى الشركة	1	2	4	14	9	3.93	1.015	موافق
		3.3	6.7	13.3	46.7	30			
4	تتبع الشركة استراتيجيات لتطوير خدمات المؤسسة	2	1	3	19	11	3.80	0.997	موافق
		6.7	3.3	10	53.3	36.7			
5	دراسة نقاط القوة والضعف للشركة	1	/	2	16	11	4.20	0.847	موافق بشدة
		3.3	/	6.7	53.3	36.7			
6	تطوير الموظفين لأنفسهم من خلال برامج التدريب والتطوير	/	1	1	12	16	4.43	0.728	موافق بشدة
		/	3.3	3.3	40	53.3			
7	العمل على تحسين خدمات لمؤسسة يؤدي إلى جدب أكبر عدد من الزبائن	/	/	/	12	18	4.60	0.498	موافق بشدة
		/	/	/	40	60			
8	التطوير المؤسسي ينمي روح الجماعة داخل الشركة	/	/	1	13	16	4.50	0.572	موافق بشدة
		/	/	3.3	43.3	53.3			
9	تطوير الخدمات يرفع حصة الشركة في السوق	/	1	2	12	15	4.37	0.567	موافق بشدة
		/	3.3	6.7	40	50			
10	تستخدم الشركة مواردها المتاحة بشكل رشيد	1	/	5	9	15	4.23	0.971	موافق بشدة
	مجموع						4.133	0.592	موافق

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الاستبيان

من خلال الاستعانة بنتائج الجدول رقم (14) يوضح لنا وجود(3) فقرات موافق، و(7) فقرات موافق بشدة، حيث تحتل الفقرة (2) المرتبة (1) والتي تنص على أن الزبون في الشركة يعتبر محورها الرئيسي وكان متوسطها الحسابي (4.67) بانحراف معياري (0.479)، ضمن الخيار موافق بشدة، أما الفقرة (7) التي تنص على العمل عل تحسين خدمات المؤسسات يؤدي إلى جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، واحتلت بذلك المرتبة(2)، وبلغ متوسطها الحسابي(4.60) وانحراف معياري(0.498)، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة واحتلت الفقرة(8) المرتبة (3)، التي تنص على أن التطوير المؤسسي ينمي روح الجماعة داخل الشركة، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة، بمتوسط حسابي (4.50) وانحراف معياري(0.572)، واحتلت الفقرة (6) التي تنص على تطوير الموظفين لأنفسهم من خلال برامج التدريب والتطوير المرتبة (4)، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة، كان متوسطها الحسابي (4.43) وانحراف معياري (0.728)، واحتلت الفقرة(9) المرتبة(5)، التي تنص على تطوير الخدمات يرفع حصة الشركة في السوق، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة، بلغ متوسطها الحسابي (4.37) وانحرافها المعياري(0.765)، أما الفقرة(10) التي تنص على أن تستخدم الشركة مواردها المتاحة بشكل رشيد، احتلت المرتبة (6)، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة، بمتوسط حسابي (4.1333) وانحراف معياري(0.59268)، أما الفقرة (5) التي تنص على دراسة نقاط القوة والضعف للشركة، احتلت المرتبة(7)، بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.847)، وكانت ضمن الخيار موافق بشدة، واحتلت الفقرة (1)التي تنص على أن التطوير المؤسسي يحسن من إنتاجية الموظف المرتبة (8)، ضمن الخيار موافق، بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.937)، أما الفقرة (3)التي تنص على أن عمليات التطوير المؤسسي تتم على مستوى الشركة، احتلت المرتبة (9)، ضمن الخيار موافق، بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.015)، وتليها الفقرة (4) التي تنص على أن تتبع الشركة استراتيجيات لتطوير خدمات المؤسسة، وتحتل بذلك المرتبة (10)، ضمن الخيار موافق، وكان متوسطها الحسابي (3.80) وانحراف معياري(0.997).

وبالنظر إلى نتائج الجدول يمكن القول أن متغير تطوير خدمات المؤسسة متوفر لدى الشركة الجزائرية للتأمينات، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.1333) بانحراف معياري (0.59268) مما يدل ذلك على تقارب اجابات عينة الدراسة حول فقرات الجدول وصنف ضمن الخيار موافق.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار صحة الفرضيات بين الابعاد الاربعة المستقلة، والبعد المتغير التابع لتطوير خدمات المؤسسة

الفرضية الرئيسية:

اولا: اختبار الفرضية الفرعية الاولى

تؤثر القيود القانونية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين القيود القانونية وتطوير خدمات المؤسسة
- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة حيث يظهر في الجدول التالي:

الجدول 16: يوضح معامل الارتباط بين تأثير القيود القانونية على تطوير خدمات المؤسسة

البعد الأول القيود القانونية	معامل الارتباط	الدلالة
تأثير القيود القانونية على تطوير خدمات المؤسسة	0.70	0.013

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

التفسير: من بين أهم العوامل الإحصائية الخاصة لقياس العلاقة بين القيود القانونية وتطوير خدمات المؤسسة، نجد مستوى الدلالة (0.013) هي أقل من (0.05)، نرفض الفرضية الأولى والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.013) بين القيود القانونية وتطوير خدمات المؤسسة، لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.013) بين القيود القانونية وتطوير خدمات المؤسسة.

قيمة ارتباط القيود القانونية وتطوير خدمات المؤسسة تراوحت (0.70) مما يدل على أنه توجد علاقة عكسية بين تأثير القيود القانونية، وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تؤثر القيود التعاقدية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين القيود التعاقدية وتطوير خدمات المؤسسة.
- تم استخدام معامل الارتباط، لاختبار العلاقة حيث يظهر في الجدول التالي:

الجدول 17: يوضح معامل الارتباط بين القيود التعاقدية وتطوير خدمات المؤسسة

البعد الثاني القيود التعاقدية	معامل الارتباط	الدلالة
تؤثر القيود التعاقدية على تطوير خدمات المؤسسة	0.502	0.005

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

التفسير: يتضح من نتائج الجدول رقم (16) أن قيمة مستوى دلالة (0.005) أقل من (0.01)، ومن خلال هذه النتائج نقوم برفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.005) بين القيود التعاقدية وتطوير خدمات المؤسسة، لتحل محلها الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.005) بين القيود التعاقدية وتطوير خدمات المؤسسة.

قيمة الارتباط بين القيود التعاقدية، وتطوير خدمات المؤسسة بلغت (0.502)، مما يدل على أنه توجد علاقة ذات علاقة طردية إيجابية بين القيود التعاقدية وتطوير خدمات المؤسسة، وهي علاقة قوية حسب معامل الارتباط مما يدل على أن القيود التعاقدية مؤثر قوي على تطوير خدمات المؤسسة.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تؤثر القيود الداخلية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة.
- تم استخدام معامل الارتباط، لاختبار العلاقة حيث يظهر في الجدول التالي:

الجدول 18: يوضح معامل الارتباط بين تأثير القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات

البعد الثالث القيود الداخلية	معامل الارتباط	الدلالة
تؤثر القيود الداخلية على تطوير خدمات المؤسسة	0.618	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

التفسير: يتضح من خلال نتائج الجدول (17) أن قيمة مستوى الدلالة (0.000) أقل (0.01)، وبهذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) بين القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى معنوية (0.00) بين القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

قيمة الارتباط بين القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات بلغ (0.618)، مما يدل على أنه توجد علاقة طردية إيجابية بين القيود الداخلية وتطوير خدمات المؤسسة، وهي علاقة طردية قوية حسب معامل الارتباط مما يدل على أن القيود الداخلية مؤثر قوي في تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تؤثر اعتبارات المالكين على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة.
- تم استخدام معامل الارتباط، لاختبار العلاقة حيث يظهر في الجدول التالي:

الجدول 3: يوضح معامل الارتباط بين تأثير اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات

البعد الرابع اعتبارات المالكين	معامل الارتباط	الدلالة
تؤثر اعتبارات المالكين على تطوير خدمات المؤسسة	0.598	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

التفسير: يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن قيمة مستوى الدلالة (0.000) أقل (0.01)، وبهذه النتائج نرفض الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) بين اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة، لتحل محلها الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عالية عند مستوى معنوية (0.00) بين اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

قيمة الارتباط بين اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات بلغ (0.598)، مما يدل على أنه توجد علاقة طردية إيجابية بين اعتبارات المالكين وتطوير خدمات المؤسسة، وهي علاقة طردية قوية حسب معامل الارتباط مما يدل على أن اعتبارات المالكين مؤثر قوي في تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تؤثر اعتبارات السوقية على تطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين اعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة.
- تم استخدام معامل الارتباط، لاختبار العلاقة حيث يظهر في الجدول التالي:

الجدول 20: يوضح معامل الارتباط بين تأثير الاعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات

البعد الرابع اعتبارات السوقية	معامل الارتباط	الدلالة
تؤثر الاعتبارات سوقية على تطوير خدمات المؤسسة	0.640	0.015

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على spss

التفسير: يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة مستوى الدلالة (0.015) أقل (0.05)، وبهذه النتائج لا نرفض الفرضية الفرعية الخامسة، والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الاعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة، حيث نقوم برفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند (0.015) بين الاعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات ميلة.

قيمة الارتباط بين الاعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة الجزائرية للتأمينات بلغ (0.640)، مما يدل على أنه توجد علاقة عكسية بين الاعتبارات السوقية وتطوير خدمات المؤسسة للشركة للتأمينات ميلة.

خلاصة الفصل

لقد حاولنا في هذا الفصل تقديم دراسة تحليلية لدور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة بالشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة، فوقع اختيار مجال دراستنا على عينة من الشركة الجزائرية للتأمينات فرع ميلة، حيث تم التركيز على مدى اهتمام الشركة الجزائرية للتأمينات ميلة بتطوير خدماتها والعمل على تحسين كفاءة موظفيها.

خاتمة

خاتمة

هدفنا من خلال تناول هذا البحث إلى معالجة موضوع دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة، باعتبار أن قرار توزيع الأرباح من أهم القرارات المالية للشركة، باختيار الشركة الجزائرية للتأمينات ميلة لإجراء الدراسة الميدانية، وذلك من الإجابة على إشكالية البحث الرئيسية المطروحة كالتالي: ما هو دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة؟

ومن خلال الدراسة وبتحليلنا لنتائجها، فقد توصلنا إلى النقاط التالية:

نتائج:

من خلال دراستنا لدور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة، توصلنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- من خلال نتائج الاستبيان يتضح لنا أن عمليات التطوير المؤسسي تتم على مستوى الشركة؛
- وضع الشركة لاستراتيجيات من أجل تطوير خدماتها، وبرامج لتدريب وتطوير الموظفين لأنفسهم؛
- كما كشفت نتائج الدراسة قيام الشركة بتحديد مدى قدرتها في الحصول على مصادر التمويل الخارجي؛
- التطوير المؤسسي ينمي روح الجماعة داخل المؤسسة؛
- العمل على تحسين خدمات الشركة يؤدي إلى جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن؛
- قيام الشركة بتوظيف أموالها في استثمارات جديدة بغية الحصول على الأرباح؛
- توضح نتائج الاستبيان بأن الشركة تعتمد أكثر على الأرباح المحتجزة خلال مرورها بمرحلة نمو سريعة؛
- توفر تكنولوجيا المعلومات التي تساعد في تطوير خدمات الشركة بشكل سريع؛
- التعاون بين موظفي الشركة مؤشر ايجابي يساعد في تطور خدمات المؤسسة؛
- قرار الشركة بشأن المفاضلة بين توزيع الأرباح على المساهمين وبين احتجاز تلك الأرباح يؤثر على قيمة الشركة؛
- سياسة توزيع الأرباح يعبر عن الوضعية المالية للشركة؛
- التعامل الجيد لموظفي الشركة مع زبائنها يكسبها السمعة الحسنة؛
- قوة الموارد البشرية واستثمار المؤسسة للعنصر البشري تمثل أهم ركائز الشركة؛
- يساعد التطوير المؤسسي في الحصول على مستوى عالي في الخدمات؛
- لا يتوقف جهد الادارة بتحقيق مستوى معين من التطوير، بل لابد من مواصلة الجهد للمحافظة عليه وتحسينه؛

- يساهم التوزيع الجيد للأرباح يلعب دور مهم، في توفير الإمكانيات اللازمة من أجل تطوير الخدمات داخل الشركة؛
- لا يتحقق التطوير بالتمني، ولكن بالتخطيط والعداد والجهد والرقابة من جميع أفراد الشركة؛
- توفر الخبرة الكافية للموظفين عامل أساسي في تطوير خدمات المؤسسة.

التوصيات:

بناء على ما تقدم يمكن الوصول إلى جملة من التوصيات المتمثلة فيما يلي:

- العمل على نشر الوعي وتشجيع اعتماد تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة؛
- حتى يكون التطوير المؤسسي عنصر فعال في المؤسسة عليها وضع فريق مخصص بالتطوير المؤسسي داخل الشركة؛
- اختيار التقنيات والآليات المناسبة وتوفير جميع الموارد اللازمة لتحقيق التطوير المؤسسي؛
- القيام بمبادرات التطوير المؤسسي التي تقوم بتحسين أداء الموظفين بالشركة؛
- خلق بيئة عمل داعمة لتشجيع التطوير المؤسسي على مستوى كل فرد وعلى المؤسسة ككل؛
- استيعاب المفهوم العام للتطوير المؤسسي؛
- كسب رضا الزبائن والأخذ بآرائهم أو ملاحظاتهم؛
- تقييم المؤسسة لإجراءات سياسة توزيع الأرباح وتخصيص الأموال الازمة لتحقيق أهدافها.

أفاق الدراسة:

في ختام هذه الدراسة يمكن القول أن هذه الدراسة كغيرها من الدراسات، لها بعض النقائص، إلا أننا نرجو أن تكون بمثابة محاولة لفتح المجال أمام بحوث ودراسات أخرى حول هذا الموضوع، وفي هذا الصدد نقترح بعض المواضيع التي تستحق المزيد من الدراسة نذكر منها:

- دراسة أثر سياسة توزيع الأرباح على التطوير المؤسسي؛
- دراسة أثر التطوير المؤسسي على هيكل المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1) أسعد حميد العلي، إدارة المالية والأسس العلمية التطبيقية، دار وائل النشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2010.
2) بكر الشديفات، أثر الإدارة الاستراتيجية على تطوير الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2020.
3) جوزيف أنطوان وماري كلير كابيور هوار، قاموس الأسواق المالية، ترجمة أمال ليلى سربيس، مطبعة الأوراق الزرقاء، الجزائر، 2010.
4) عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002.
5) عبد العزيز أبو تبعة، تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيقي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
6) عدون ناصر دادي، اقتصاد المؤسسة، للطلبة الجزائريين، دار المحمدية العامة، الطبعة02، الجزائر، 2003.
7) علي فلاح الزغبي، إدارة التسويق، منظور تطبيقي استراتيجي، دار اليازوني العلمية للنشر، الطبعة الاولى، 2009.
8) فيليب كوتلر، جاري أرمسترونج، أساسيات التسويق، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2007.
9) محمود جاسم الصميدعي، إدارة التوزيع بمنظور متكامل، دار اليازوني للنشر والتوزيع، 2019.

مذكرات:

1) إيمان يونسي تأثير سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة دراسة حالة مجمع صيدال مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص محاسبة وإدارة مالية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015.
2) بلبخاري سامي، تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2017/2016.

3) بن بوبترة محمد، سياسة توزيع الارباح في المؤسسات الغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص التسيير المالي للمؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022.

4) بن ناصر أحسن الدين، مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، شهية التسويق، جامعة العقيد الحاج خضر، باتنة،2009.

5) بورورو بوعلام، أثر سياسة توزيع الأرباح على قيمة المؤسسة، دراسة حالة فندق اوراسي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، مالية المؤسسة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2021.

6) شرطي حنان، بن عيادة حليمة، دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الانسانية، الاعلام الاتصال، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2019.

7) عبد الكريم بوحادرة، أثر اختيار الهيكل المالي على قيمة المؤسسة، دور سياسة توزيعات الارباح في تحديد قيمة السهم، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، إدارة مالية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

8) عدمان فايزة، سياسة توزيع الأرباح وأثرها على القيمة السوقية لأسهم المؤسسات الاقتصادية المدرجة في البورصة، دراسة قياسية للأسهم المدرجة في بورصة عمان خلال الفترة الممتدة بين 2013/2005 باستخدام نموذج بانل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علو التسيير، جامعة الجزائر03، 2017.

9) عصام محمد حمدان مطر، التطوير التنظيمي وأثره على الفعاليات القرارات الادارية في المؤسسات الاهلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.

10) فتوح فريد، فنيرة عبد الفتاح، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علوم الاتصال، تخصص اتصال وتسويق، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2018.

11) محمد بن حمود العنزي، فاعلية الرقابة على أداء العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، دراسة غير منشورة في العلوم الاقتصادية والاجتماعية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2011.

12) محمد بن عبد الله الفضيلة، التطوير التنظيمي بإدارة الوقت، دراسة مسحية لوجهات نظر الضباط القياديين بقوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، دراسة غير منشورة، الرياض، السعودية.

13) وسيم سليمان مخلوف، أثر سياسة توزيع الأرباح على ربحية الشركات، دراسة حالة المصارف في سوق عمان للأوراق المالية، مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، ماجيستير تأهيل وتخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2019.

14) يونسي مختار، التطوير التنظيمي في المؤسسة، رسالة الدكتوراه، قسم العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.

المجلات:

1) حسين عبيد، الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات، أوراق اقتصادية، اللعدد20 مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة القاهرة، 2002.

2) زرقون محمد، أثر الاكتتاب العام على سياسة توزيع الأرباح في المؤسسات اقتصادية المسعرة في البورصة، دراسة تحليلية مقارنة لمؤسسة تسيير فندق الأوراسي، الجزائر، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد08، 2010.

3) يونسي مختار، زوزور رشيد، التطوير التنظيمي في المؤسسة، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد02، 2019.

المواقع الإلكترونية:

1) www.academia.com, consulté le 03/03/2023

2) www.averroesdivsory.com, consulté le03/03/2023

3) www.hrdiscussion.com, consulté le 03/03/2023

4) www.caat.dz, consulté le 16/04/2023

الملاحق

ملحق رقم 01: الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير

سنة ثانية ماستر **تخصص: إدارة مالية**

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع:

"دور سياسة توزيع الأرباح في تطوير خدمات المؤسسة"

- دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات caat -ميلة-

نود منكم المشاركة في هذه الدراسة وهذا بالإجابة على هذا الاستبيان، كما نعلمكم أن هذه المعلومات تستعمل للغاية العلمية فقط

إعداد الطالبتين:
- عزيزة بلغربية
- سامية بودريعة

إشراف الأستاذ:
هشام حريز

الشركة الجزائرية للتأمينات AGENCE CAAT MILA Service PRODUCTION P2 Code 314

القسم الأول: المعلومات العامة

ضع العلامة (×) في الاجابة المناسبة

المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

- العمر:

أقل من 30 سنة ☐ بين 30 و 40 سنة ☐

بين 41 و 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐

المستوى التعليمي:

جامعي ☐ دراسات عليا ☐ ثانوي ☐

سنوات الخبرة:

أقل من 05 سنوات ☐ بين 05-10 سنوات ☐

أكثر من 10 سنوات ☐

القسم الثاني: فيما يلي مجموعة من العبارات لمحاور خاصة بمؤشرات عوامل مؤثرة على سياسة توزيع الأرباح وأخرى خاصة بتطوير خدمات المؤسسة يرجي منكم التكرم بإختيار الاجابة المناسبة بعد قراءة العبارات التالية :

البعد الأول : القيود القانونية :

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم المؤسسات التشريعية بحماية الشركات					
2	تخضع الشركة للمسائلة القانونية في حالة تماطلها في دفع الأرباح					
3	تتعرض الشركة للافلاس في حالة وجود مشاكل مالية					
4	تقوم المؤسسات التشريعية بوضع قيود على الشركة					
5	تقوم الشركة بحماية المالكين من ضريبة الدخل					

البعد الثاني: القيود التعاقدية

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تسعى القيود التعاقدية إلى حماية المقترض					
2	لا تسمح الشركة المقترضة من توزيع الأرباح إلا بعد تحقيق مستوى معين					
3	يتم تحديد مبالغ معينة يسمح بتوزيعها					
4	تسعى القيود التعاقدية إلى عدم اضعاف قدرة الشركة					
5	تلزم الشركة وضع عقد بين الشركة و الزبون					

البعد الثالث: القيود الداخلية:

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	المتطلبات المالية للشركة مرتبطة مباشرة بمعدل النمو المتوقع					
2	المتطلبات المالية للشركة مرتبطة بحجم الموجودات					
3	تحدد الشركة مدى قدرتها في الحصول على مصادر التمويل الخارجي					
4	تحدد الشركة كلفة الحصول على مصادر التمويل الخارجي					
5	تمر الشركة بمرحلة نمو سريعة تكون فيها بحاجة أكثر للاعتماد على الأرباح المحتجزة					

البعد الرابع: اعتبارات المالكين

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقوم الشركة بتوظيف أموالها في الاستثمارات					
2	تقوم الشركة بالاحتفاظ بأرباحها					
3	التحكم بحجم حق الملكية أحد الاعتبارات المهمة التي تضعها إدارة المالية					
4	هناك علاقة طردية بين معدل الضريبة ودخل مالك السهم					
5	ترفع الشركة من نسبة توزيع الأرباح في حالة معدل عائد مرتفع					

البعد الخامس: إعتبارات سوقية:

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التوزيع المستمر مؤشر ايجابي للوضع المالي للشركة					
2	عدم توزيع الأرباح يعبر على أن الشركة تمر بظروف مالية صعبة					
3	الشركة تعتمد على سياسة توزيع أرباح ثابتة أقل مخاطر					
4	حامل السهم هو المسؤول عن قرار شراء السهم					
5	يمكن التنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية					

البعد السادس: تطوير خدمات المؤسسة:

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	التطوير المؤسسي يحسن من انتاجية الموظف					
2	يعتبر الزبون في الشركة المحور الرئيسي لحركتها					
3	عمليات التطوير المؤسسي تتم على مستوى الشركة					
4	تتبع الشركة استراتيجيات التطوير خدمات المؤسسة					
5	دراسة نقاط القوة والضعف للشركة					
6	تطويرالموظفين لأنفسهم من خلال برامج التدريب والتطوير					
7	العمل على تحسين خدمات الشركة يؤدي إلى جذب أكبر عدد من الزبائن					
8	التطوير المؤسسي ينمي روح الجماعة داخل الشركة					
9	تطوير الخدمات يرفع حصة الشركة في السوق					
10	تستخدم الشركة الموارد المتاحة بشكل رشيد					

الملحق رقم 02: لجنة تحكيم الاستبيان

الإسم واللقب	المهنة
زيد جابر	أستاذ بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة–
سناء طباخي	أستاذ بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة–
حمزة الوافي	أستاذ بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف –ميلة–