

أثر رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي

دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطية - ولايات الشرق نموذجا -

The impact of human capital on the operational efficiency of Takaful insurance

An applied study of the General Mediterranean Insurance Company

- the eastern states as a model -

عمري سامي*، جامعة العربي التبسي، الجزائر، omrisami@univ-tebessa.dz

تاريخ النشر: 2022/12/31

تاريخ القبول: 2022/12/30

تاريخ الاستلام: 2022/10/10

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى مكونات رأس المال البشري وأثرها على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي. ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحث باختيار أفراد الدراسة من عملاء التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطية لولايات الشرق الجزائري، وكان عددهم 220 عميلا، وزعت عليهم استمارة وتم التحقق من صدقها وثباتها، وتم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك علاقة ارتباط وتأثير إحصائية موجبة ومرتفعة بين مكونات رأس المال البشري وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي في الشركة محل الدراسة؛ وبناء على نتائج البحث تم اقتراح مجموعة من التوصيات الهادفة إلى زيادة مساهمة رأس البشري في تعزيز الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي بالشركة محل الدراسة، أهمها تبني برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين في مجال التأمين التكافلي ومتضمنة الضوابط الشرعية لهذا النوع من التأمينات، بما يساهم في توفير درجة عالية من المصداقية والثقة لدى الزبائن.

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، المعرفة، المهرة، القدرة، التأمين التكافلي.

ترميز JEL : G22 ، G52 ، O15.

Abstract:

The study aimed to identify the components of human capital and its impact on the efficiency of operating takaful insurance. In order to achieve this, the researcher chose the study members from the Takaful Insurance agents of the General Mediterranean Insurance Company for the states of East Algerian, and they numbered 220 customers, distributed to them a form and joined their sincerity and stability, and the data was entered into the computer and processed using the SPSS statistical program, and the study reached to Many of the results are the most important: There is a relationship of association and positive and high statistical impact between the components of human capital and the efficiency of operating takaful insurance in the company under study; Based on the results of the research, a set of recommendations aimed at increasing the contribution of Al - Bishri's head of enhancing the operational efficiency of the takaful insurance in the company under study, the most important of which is the adoption of training programs to develop the skills of workers in the field of takaful insurance and includes the legal controls for this type of insurance, in a way that contributes to providing a high degree Of credibility and confidence in customers. **Keywords:** human capital, knowledge, skill, Ability, Takaful insurance.

JEL Classification Codes: G22 , G52 , O15.

1. مقدمة:

يعد نظام التأمين من الأنظمة التي شهدت تطوراً كبيراً في الحياة المعاصرة، حيث يعتبر من بين أهم الأسس التي تسمح بتحقيق الأمن والاستقرار سواء للفرد أو المشروعات، كما يساهم في دعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وعليه فإن نظام التأمين يعتبر نوعاً من الأنشطة الاقتصادية الخدمية الحديثة.

إلى جانب التأمين التجاري هناك ما يعرف بالتأمين التكافلي الذي تتفق خصائصه وأهدافه مع ضوابط الشريعة الإسلامية، ويتم من خلاله تقديم منتجات تكافلية في شكل عقود ووثائق تأمينية تحظى بقبول المؤمن له الذي يرغب في التأمين وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.

ورغم النجاح المتواصل لصناعة التأمين التكافلي واتساع تطبيقاتها في العالم، إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات، أهمها نقص اليد العاملة ذات الكفاءة بما انعكس سلباً على أداء شركات التأمين التكافلي. حيث تعتبر الموارد البشرية عنصراً أساسياً لنجاح مؤسسات التأمين التكافلي. فتحقيق أهدافها التنموية، مرهون بمدى توافر رأس المال البشري الملائم والمؤهل للعمل وفق الضوابط الشرعية المتعلقة بالتأمين التكافلي.

إذ تعتمد النشاطات الخدمية لمؤسسات التأمين التكافلي على المبادئ والضوابط الشرعية لفقه المعاملات؛ الأمر الذي يتطلب ضرورة توافر المعرفة بهذه الضوابط وفهمها من قبل مواردها البشرية. فهذه المؤسسات تمثل نظاماً تأمينياً جديداً له خصوصيته، ومن ثمّ تتطلب مواصفات خاصة من حيث المهارات والقدرات التي يلزم أن تتوفر في الموارد البشرية العاملة بها.

في الجزائر حازت الشركة العامة للتأمينات المتوسطة، على اعتماد من وزارة المالية لتأسيس "نافذة التكافل العام" وعلى شهادة المطابقة الشرعية لأربعين عقد تكافل عام، الصادرة بتاريخ 27 ديسمبر 2021، من طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية لدى المجلس الإسلامي الأعلى. وبهذا الاعتماد، أصبحت الشركة العامة للتأمينات المتوسطة أول شركة تأمين للأضرار في السوق التي تحصل على هاتين الشهادتين القانونيتين لممارسة التأمين التكافلي. وتسعى الشركة إلى تنويع عروضها في التأمين التكافلي للأضرار التي تلحق بالمتلكات والمسؤولية المدنية للأفراد والشركات والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، بهدف تلبية توقعاتهم واحتياجاتهم المحتملة للتغطية التأمينية، بناءً على التعاون والمساعدة المتبادلة في حالات وقوع مخاطر والامتثال لمبادئ الشريعة الإسلامية، إلى جانب المساهمة في تنمية الطلب الطوعي على التأمين وحماية أصول الوكلاء الاقتصاديين من المخاطر، والمساهمة في تعزيز نسبة التأمين في الاقتصاد الوطني.

من منطلق ما سبق تبرز معالم إشكالية بحثنا كالآتي:

هل لرأس المال البشري دور في تحسين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة؟

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة، يمكن طرح التساؤلات الموالية:

- هل توجد علاقة بين المعرفة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق؟

- هل توجد علاقة بين المهارة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق؟

- هل توجد علاقة بين القدرة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم وضع الفرضية الرئيسية الآتية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين رأس المال البشري وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

وتشتق منها الفرضيات الفرعية الموالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد المعرفة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد المهارة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد القدرة وبين كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى $(\alpha=0.05)$.

وتأتي أهمية هذا البحث محاولة لتسليط الضوء على تأثير رأس المال البشري على الكفاءة التشغيلية للتأمين التكافلي، كونه أحد عوامل نجاح شركات التأمين التكافلي، وما يزيد من أهمية الدراسة هو نقص الموارد البشرية المؤهلة علمياً وعملياً وشرعياً للعمل في مجال التأمين التكافلي، وهو ما قد ينعكس سلباً على انتشار هذا النوع من الخدمات التأمينية.

فيما يتعلق بمنهج البحث، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في تأطير الجانب النظري، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة لدراسة وتحليل علاقة الارتباط واتجاهات التأثير بين متغيرات البحث.

تم تقسيم هذا البحث إلى محورين أساسيين: اشتمل المحور الأول الإطار النظري وتضمن رأس المال البشري وإطار مفاهيمي حول التأمين التكافلي والعلاقة بينها، فيما تم تخصيص المحور الثاني الإطار التطبيقي للدراسة تم من خلاله تسليط الضوء على واقع العلاقة بين رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي على مستوى شركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً-، وتم عرض نتائج البحث واختبار الفرضيات، وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي spss .

2. ماهية رأس المال البشري

1.2 مفهوم رأس المال البشري

تعددت المفاهيم المرتبطة برأس المال البشري تبع لرؤية الباحثين، والأهداف البحثية المتنوعة. وفيما يلي سنتطرق لبعض التعاريف المقدمة لرأس المال البشري:

- **التعريف الأول** "رأس المال البشري هو مجموعة من المعارف والمهارات والتعليم والمؤهلات والابتكار والتعليم والتدريب والقدرات التي تتفاعل التي تتفاعل لتنفيذ أهداف الإدارة وأداء المهام بكفاءة". (Aleknavičiūtė & al, 2016, p. 114)

- **التعريف الثاني** " هو مجموعة الميزات والتجربة والمعرفة والابداع والابتكار والطاقة التي يستثمرها الأفراد في أعمالهم". (Pasban & Nojehdeh, 2016, p. 249)

- **التعريف الثالث** " يقصد برأس المال البشري مجموعة المهارات والكفاءات والقدرات والخبرات التي تخلق وتزيد من قيمة المنظمة". (Kucharčíková & al, 2015, p. 50)

- **التعريف الرابع** " هو مجموعة الخصائص المرتبطة بشخصية الفرد مثل مستوى المعرفة والقدرات الذهنية والتي لها أثر على أداء المنظمة". (Felício & al, 2014, p. 360)

وكمحصلة مما سبق ذكره من تعاريف، يمكن تعريف رأس المال البشري بأنه: مجموع الخبرات والمعارف والمهارات التي يمتلكها الموظفون بالمؤسسة، ويستثمرونها في أداء العمل، ويتميز هذا العنصر بكونه عنصراً صعباً من حيث القياس من الجانب المحاسبي.

2.2 أهمية رأس المال البشري

تتجلى أهمية رأس المال البشري من خلال دوره الفاعل في حياة المنظمات، كونه أحد أهم العناصر في العملية الإنتاجية، ويساعد على الابتكار والإبداع وتحقيق الميزة التنافسية لها خاصة في ظل التقدم التكنولوجي، الذي يقلص من الوظائف التي تحتاج إلى معرفة وتتمثل بمزيج الخبرة والإدراك والمهارة والقيم والمعلومات. وتتبلور أهمية رأس المال البشري من خلال الآتي: (AL-Ma'ani & Jaradat, 2010, pp. 63-65)

- يعتبر أحد المصادر المهمة والفريدة والتي تؤثر على الأداء.
- يساعد على خلق المعرفة الجديدة.
- يعد هو المورد الذي يصعب على الآخرين تقليده.
- يساعد على تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة.
- يساعد على زيادة كفاءة الأصول، وتحقيق إنتاجية أعلى وأفضل خدمة للزبائن.
- له تأثير على الشركاء، والمالكيين للأفكار الجديدة، وتوليد المال اللازم لبدء مشاريع جديدة.

3.2 مكونات رأس المال البشري

تتمثل أهم مكونات رأس المال البشري فيما يلي:

1.3.2. المعرفة

المعرفة هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ قرارات صائبة. (الكبيسي، 2002، صفحة 48) كما توصف المعرفة بأنها قوة وثروة في آن واحد Fortune & Power، (عجلان، 2008، صفحة 15) قوة بوصفها أكثر أهمية من مورد رأس المال وقوة العمل، وأنها الأداة الفاعلة في إيجاد أو تكوين القيمة المضافة وأنها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقض الغلة، أنها لا تعاني من مشكلة الندرة باعتبارها المورد الوحيد الفريد الذي يبني بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام، بل بالعكس يمكن استخدامها في توليد وتطوير أفكار جديدة بكلفة أقل أو بدون تكلفة إضافية.

وتكمن أهمية معرفة رأس المال البشري في خلق الإبداع والتميز التنافسي، (Perez & Pablos, 2003, p. 82) إذ تمس الحاجة للبحث عن الكيفية التي يمكن للتركيبات المختلفة من المعرفة أن تقود إلى الإبداع والتنافسية، وأفصحا عن أن المنظمات تبذل وتتنافس في مناطق معقدة وديناميكية في ظل الاقتصاد الجديد ولذلك أن قيمة وتميز قاعدة معرفة المنظمة من المحتمل أن تتغير أيضا، وعندها يمكن أن تتعقد مهمة إدارة قاعدة معرفتها.

2.3.2. القدرة

يقصد بالقدرة مقدرة الأفراد على التعامل مع الحالات الطارئة والظروف المتغيرة التي تستدعي الإبداع والابتكار، وبالتالي الحصول على مخرجات معرفية وفكرية عالية المستوى. (العنزي، 2014، صفحة 206) وهكذا، فإنه من يقع تحت لواء رأس المال البشري هم الأفراد الذين تدربوا وتكونت لديهم الخبرة المتراكمة ليصبحوا الصفوة المختارة والنخبة الممتازة في المنظمة.

3.3.2. المهارة

المهارة هي القدرة على القيام بالأعمال بسهولة وبدقة، مع القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة. وتتمثل أهم أنواع المهارة التي ينبغي توافرها لدى العاملين في: مهارة التنفيذ، مهارة الدعم، مهارة التجديد، مهارة التقييم، مهارة التركيز، ومهارة الإنهاء. مع التأكيد على وجود روابط قوية بين هذه المهارات وصعوبة فصلها عن بعضها البعض.

إنَّ المهارات المكتسبة من قبل الموظفين تمكنهم من تحسين عملية الإنتاج في منظمات الأعمال من حيث جودة وكمية الإنتاج، والذي بدوره يزيد من أرباحها. (Kiptot & Franzel, 2014, p. 231)

4.2. خصائص رأس المال البشري

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

يتسم رأس البشري بالعديد من الخصائص، أهمها: (Filip Nistor, 2014, p. 11)

1.4.2. قابلية التوسيع والاثراء

فالمعارف الأصلية يمكن تنميتها واثرائها وتطويرها باستمرار من خلال توطيد العلاقة بين المعرفة الخارجية، المعلومات، المهارات، الخبرات والعوامل الأخرى القائمة على المعرفة كذلك.

2.4.2. التوليد الذاتي

إن خصائص رأس المال البشري المرتكزة على المعرفة يمكن أن تكون العنصر الأساسي في حل "مشكلة الندرة" والمتمثلة في قلة الموارد الاقتصادية من خلال توسعة واثراء وكذا تنمية التوليد الذاتي لرأس المال البشري.

3.4.2. القدرة على الانتقال والمشاركة

إن المالك او الحامل الأصلي للمعرفة يمكنه توزيع معارفه على الآخرين، مع إمكانية احتفاظه على ملكية حصرية لهذه المعرفة في حالات معينة، والناج عن هذا التوزيع والتقسام بين حاملي المعارف المختلفين ومتلقيها يساعد على تحيينها الدائم وكذا يزيد من حجم رأس المال البشري في حد ذاته. (Bong, 2009, pp. 4-5)

4.4.2. مستوى عالي من التخصص

من أجل إنجاز المهام الموكلة إليهم في إطار مهنة ما، ينبغي ان يحوز الأفراد على المعرفة والمهارات اللازمة والتي تكتسب من خلال التعليم والتدريب المتخصص.

5.4.2. المرونة

تحمل بعض الأعمال في مجالات معينة تجعل من الضروري على الأفراد أن يتحلوا بالمرونة اللازمة للإيفاء بمتطلباتها، والقدرة على التأقلم مع المتغيرات المتعلقة بها ومهامها المتنوعة، إضافة إلى التعامل مع مدراء او مرؤوسين ذوي خلفيات وثقافات مختلفة.

3. التأمين التكافلي وعلاقته برأس المال البشري

1.3. مفهوم التأمين التكافلي

فيما يلي بعض التعريفات التي أوردها بعض الباحثون للتأمين التكافلي:

- **التعريف الأول** " التأمين التكافلي هو عقد تأمين جماعي يلتزم بموجبه كل مشترك بدفع مبلغ معين من المال على سبيل التبرع لترميم أضرار المخاطر المؤمنة عند وقوعها على أساس التكافل والتعاون بينهم، على أن تدار فيه العمليات التأمينية من قبل شركة متخصصة بالتأمين بصفة وكيل بأجر معلوم". (ملحم، 11-13 أفريل 2010، صفحة 8)

- **التعريف الثاني** " التأمين التكافلي هو اشتراك مجموعة من الناس بمبالغ بغير قصد الربح على جهة التبرع لتعويض من يصيبهم الضرر منهم، وإذا عجزت الأقساط دفع الأعضاء أقساطا إضافية لتغطية العجز، وإن زادت فلأعضاء حق استرداد الزيادة ". (الخليفي، 22 - 24 فيفري 2009، صفحة 8)

- **التعريف الثالث** " التأمين التكافلي هو عقد تعاوني بين طرفين، الأول هو شركة التأمين والثاني هو العميل - المؤمن له فيما بعد-، يوافق بموجبه العميل على الانضمام إلى صندوق التأمين التعاوني الذي تديره الشركة وعلى دفع مبلغ مالي مشترك أو تبرع في هذا الصندوق بغرض جبر الضرر الذي قد يقع عليه أو على أي من المشاركين عند تحقق أي من الأخطار المذكورة في العقد". (بدار، 17-21 جويلية 2005، صفحة 110)

مما سبق يمكن تعريف التأمين التكافلي بأنه نظام تعاوني تكافلي شرعي يتم بموجبه تعويض الأضرار التي قد تلحق بأي من المساهمين فيه عند تحقق الخطر، مقابل مبالغ يدفعها المساهمين فيه - بقصد التبرع- توضع في صندوق أو محفظة خاصة يتم تأسيسها لهذه الغاية، وتدار هذه الأموال من قبل هيئة تأمينية مقابل أجر معلوم بصيغة الوكالة.

2.3. خصائص التأمين التكافلي

يتميز التأمين التكافلي كغيره من أنواع التأمين الأخرى بجملة من الخصائص نذكر منها:

(علي، 2014، الصفحات 98-99)

- نظام تعاوني للحماية والأمن، وهذا لأصل كلمة أمن في اللغة بمعنى طمأنينة النفس من الخوف، ونظاما لتكافل المجموعة فيه لدرء نفس الخطر.

- تبرع خالٍ من الغرر ولا يكون بمعاوضة، كون التبرع في اللغة بمعنى بذل المتبرع مالا أو منفعة لغيره المتبرع له في الحال أو المال بلا عوض بقصد البر والمعروف غالبا، ويلزم في التبرع النية الواضحة وقت القيام بالتصرف من غير التعليق عليه (أي دون أن ينتظر مقابل)، وإن وقع وصار من حال جملة المتبرع لهم جاز له ذلك بمقتضى القاعدة الفقهية " يغتفر في التبرعات ما لا يغتفر في المعاوضات".

- وجود شركة متخصصة تتولى إدارة موجودات هيئة المشتركين وفق ضوابط الشريعة الإسلامية، يطلق عليها هيئة المساهمين.

- كل عضو في هيئة المشتركين تجتمع فيه صفتا المؤمن والمؤمن له.

- استثمار حلال خالي من الربا والشبهات لموجودات هيئة المشتركين وهيئة المساهمين.

- ما تبقى من تبرعات وعوائد استثمارات هيئة المشتركين خلال العام التأميني يوزع على أعضائها ويسمى الفائض التأميني.

3.3. مبادئ عمل شركات التأمين التكافلي

تمارس شركات التأمين التكافلي أعمالها وفقا للمبادئ التالية:

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

1.3.3. الالتزام بأحكام الشريعة الإسلامية في جميع معاملاتها

ويتم ذلك من خلال: (الصباغ، 10-11 مارس 2008، صفحة 2)

- ممارسة العمليات التأمينية على أساس التأمين التكافلي المقر شرعاً كبدل للتأمين التجاري.
- الالتزام بالفتاوى الصادرة عن هيئات الرقابة الشرعية الخاصة بأعمال التأمين وإدارة الأموال.
- الالتزام بالمعايير الصادرة عن هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية.
- تقديم التحكيم الشرعي على الاحتكام إلى القضاء والقانون المدني في حل المنازعات.

2.3.3. التبرع وتحقيق مبدأ التعاون بين المشتركين

لابد حتى تكون عقود التأمين قائمة (من حيث المبدأ) على التبرع، بأن ينص في العقد على أن المشترك يتبرع بالقسط وعوائده لحساب التأمين أو صندوقه، وذلك لأن عقود المعاوضات المحضة تؤثر فيها الجهالة الفاحشة والغرر، بينما لا يؤثران في التبرعات. (داغي، 2009، صفحة 320)

3.3.3. ضرورة وجود حسابين منفصلين

بمعنى فصل حساب كل هيئة المساهمين وهيئة المشتركين، ويتحدد بناء على هذا الفصل ما يتحمله كل منها على ضوء مكونات كل حساب. (النمشي، 11-12 أبريل 2010، صفحة 3)

4.3.3. توزيع الفائض والأرباح المحققة من الاستثمارات

لا شك أن أموال حملة الوثائق تستثمر في أوجه الاستثمار الجائزة شرعاً، وقد تتحقق أرباح، وأن العلاقة في ذلك تقوم على أساس المضاربة الشرعية التي تحدد فيها نسبة كل من المضارب ورب المال، وأما أرباح المساهمين فهي لهم فقط، وأما الفائض الذي بقي بعد المصاريف ودفع مبالغ التأمين فهو يعود إلى حملة الوثائق. (بوديسة، 2020-2021، صفحة 7)

4.3. علاقة رأس المال البشري بكفاءة تشغيل التأمين التكافلي

تشهد مؤسسات التأمين التكافلي في واقعنا الحالي بعض القصور في الموارد البشرية المؤهلة علمياً وشرعياً لتسيير قواعد الصناعة التأمينية الإسلامية، فنلاحظ افتقاد المقومات الشرعية لدى العاملين بالمؤسسات المالية الإسلامية، (البلتاجي، 27-28 أبريل 2010، صفحة 55) ونقص الكفاءات المتخصصة التي من شأنها تكوين العاملين بمؤسسات التأمين التكافلي. لذلك فإن عدم إعطاء أهمية للتدريب على آليات التأمين التكافلي يؤثر سلباً على أداء مؤسسات التأمين التكافلي، وعلى قدرتها التنافسية.

يعتبر رأس البشري عنصراً حيوياً وحاسماً في تحقيق جودة الخدمة المستدامة لمؤسسات التأمين التكافلي. فمن أجل الحفاظ على نفس المستوى من جودة الخدمة وتحسينها وضمان رضا العملاء فإن ذلك يتطلب توفر عاملين أكفاء وذوي مهارة عالية، وهو ما يتطلب الاهتمام أكثر برأس المال البشري خصوصاً التدريب وتنمية المسارات المهنية للعاملين، وفي هذا الإطار فإن امتلاك العاملين للمعرفة والخبرة والقدرات المطلوبة لأداء

الوظائف من شأنه تعزيز جودة الخدمة في جميع العمليات التنظيمية حتى تكون عملية تقديم الخدمة في المستوى المطلوب.

إن تطوير رأس المال البشري أصبح ضرورة ملحة، الهدف من ورائها تنمية المهارات وزيادة المعارف لدى العاملين في مؤسسات التأمين الإسلامي، حتى يصبح لديهم القدرة على العمل المصرفي ثم بقواعد ومبادئ الاقتصاد الإسلامي. وتصبح لديهم القدرة على التعامل والتعرف على الضوابط الشرعية للعمل التأميني الإسلامي، فالموظف في المؤسسات التي تتبنى التأمين التكافلي عليه أن يكون ملماً بالجوانب الشرعية والعملية لأحدث المنتجات الإسلامية في التأمينات وتوضيحها للمتعاملين وتلبية احتياجاتهم التأمينية وفق الضوابط الإسلامية.

يعد الاستثمار في رأس المال البشري ذو قيمة كبيرة لمؤسسات التأمين التكافلي، لما سيحققه لها من نتائج على مستوى ارتفاع قدرات وامكانيات العاملين، والحصول على مجموعة من الأفكار الجديدة والخلاقة التي ترتقي بمستوى أدائها إلى التميز، من خلال مناخ الاستثمار العام وبرامج التعليم والتدريب والنتائج التي يوفرها للمجتمع، لتكوين رأسمال بشري ذو جودة فائقة، والإفادة القصوى منه.

وتكمن أهمية تأهيل الموارد البشرية العاملة بشركات التأمين التكافلي فيما يلي: (بلتاجي، 19-20 نوفمبر 2005، صفحة 8)

- اختلاف طبيعة العمل بشركات التأمين التكافلي عن العمل بشركات التأمين التجارية فالموارد البشرية بشركات التأمين التجارية غير مؤهلين للعمل مباشرة بشركات التأمين التكافلية.
- ضرورة الالتزام بالضوابط الشرعية في نشاط شركات التأمين التكافلي، الأمر الذي ينتج عنه ضرورة إلمام الموارد البشرية بالأحكام والقواعد الشرعية للعمل التأميني التكافلي وبفقه المعاملات المالية وهو ما يفتقده كثير من الموارد البشرية بشركات التأمين التجارية.
- عدم قناعة بعض الموارد البشرية بشركات التأمين التجارية بنشاط شركات التأمين التكافلية، مما يتطلب أهمية تدريبهم وتأهيلهم شرعياً وفنياً على العمليات التأمينية التكافلية قبل ممارستهم لتلك الأعمال، خاصة في حالة تحول شركة تأمين تجارية إلى شركة تأمين تكافلية.
- يسمح تأهيل الموارد البشرية في شركات التأمين التكافلي بزيادة قدراتها التنافسية، من خلال تحسين مهارات ومعارف عناصرها البشرية، الأمر الذي ينعكس في سرعة تنفيذ المهام.
- يساهم تأهيل الموارد البشرية في رفع الروح المعنوية للعناصر البشرية، وهذا من خلال شعورهم بتقدير أهميتهم من طرف إدارة الشركة، مما يدفعهم إلى العمل بكامل قدراتهم وهذا ما يسمى بالرضا الوظيفي.

4. الإطار التطبيقي للدراسة

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

بعد التطرق للإطار النظري للدراسة، سيتم تسليط الضوء على شبكات التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق كنموذج دراسة، عن طريق اختيار عينة من العملاء لمعرفة درجة تقييمهم لمدى اهتمام شركة العامة للتأمينات المتوسطة بمختلف جوانب رأس المال البشري المساهمة في تحقيق كفاءة تشغيل التأمين التكافلي، عن طريق جمع البيانات الإحصائية الخاصة بالمؤسسة وتبويبها واستخلاص النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك لإثراء الجزء النظري أكثر ومعرفة مدى توافقه مع الواقع العملي.

1.4. منهجية الدراسة الميدانية

1.1.4. أدوات جمع المعلومات: تم الاعتماد على الاستمارة في الجانب التطبيقي، تكونت الأداة من مجموعة من محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال.

الجدول 01: محاور الدراسة وعدد فقرات كل محور

الرقم	المحور	عدد الفقرات
01	المعرفة	4
02	المهارة	4
03	القدرة	4
04	كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	6
المجموع		18

المصدر: من إعداد الباحث.

كما تم استخدام مقياس ليكرت **likert** الخماسي في جميع أسئلة الاستمارة.

2.1.4. صدق وثبات الأداة

1.2.1.4. صدق الأداة: تم التحقق من صدق الاستمارة من خلال عرض الاستمارة على المحكمين حيث تم عرض الاستمارة على مجموعة من المحكمين المختصين ولهم خبرة طويلة في مجال الموارد البشرية وجودة الخدمة وطلب منهم إبداء الرأي حول فقرات الاستمارة.

2.2.1.4. ثبات الاستمارة: من أجل استخدام معامل ثبات للأداة تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لتحديد الاتساق الداخلي لفقرات الاستمارة، وكانت النتائج كالتالي: المعرفة 0.891، المهارة 0.871، القدرة 0.877، جودة الخدمة 0.899. وتشير القيم الواردة في الجدول أعلاه أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات مناسبة وتفي بأغراض هذه الدراسة.

3.1.4. مجتمع الدراسة وعينتها: يتمثل مجتمع الدراسة من عملاء شبكات التأمين التكافلي لشركة العامة

للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق، حيث تم توزيع استمارات الاستبيان وبصفة عشوائية وكان عددها 220

استمارة وزعت بشكل شخصي، وبعد عملية جمع الاستبيانات تم اعتماد 150 استمارة، وذلك بعد استبعاد 30 استمارة غير مكتملة الإجابات 40 استمارة لم يتم استرجاعها.

4.1.4. أساليب التحليل الإحصائي: لغرض تحليل نتائج الدراسة التي جمعت من خلال الاستمارة، فقد استعملت الأساليب الإحصائية الآتية: التكرار والنسب: لمعرفة إجابات أفراد العينة وتحليلها، الوسط الحسابي: لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة، معامل الارتباط بيرسون، ألفا كرونباخ Cronbach Alfa : حيث استخدم للتحقق من صدق مقاييس الدراسة وثباتها.

2.4. عرض النتائج واختبار الفروض

1.2.4. وصف خصائص عينات الدراسة:

الجدول 02: خصائص عينة الدراسة

النسبة %	العدد	المتغير	
33.33	50	أنثى	الجنس
66.67	100	ذكر	
100	150	المجموع	
40	60	30 - 20	السن
40	60	40 - 30	
20	30	40 فما فوق	
100	150	المجموع	
33.33	50	ثانوي	المستوى التعليمي
66.66	100	جامعي	
100	150	المجموع	
20	30	موظف	الوظيفية
26.66	45	اعمال حرة	
23.33	35	طالب	
30	40	متقاعد	
100	150	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- أن أغلبية أفراد العينة هم من الذكور والبالغ عددهم 100 بنسبة 66.67%.

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

- أن أغلبية أفراد العينة تراوحت أعمارهم بين 20 و 40 سنة بنسبة 80 %.
- أن مستوى أغلبية أفراد العينة جامعي بنسبة 66.66 %.
- أن أغلبية أفراد العينة يشتغلون في الأعمال الحرة 30 %.

2.2.4. تحليل نتائج الدراسة:

1.2.2.4. تحليل فقرات المحور الأول (رأس المال البشري)

الجدول 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير المستقل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم	أبعاد رأس المال البشري
1.39	4.2	لدى العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة معرفة بالضوابط الشرعية المتعلقة بالتأمين التكافلي.	1	المعرفة
1.34	4.0	لدى العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة اقتناع تام بفكر المؤسسات المالية الإسلامية.	2	
1.30	4.1	يمتلك العاملون المعرفة الحديثة باستمرار عن الخدمات ذات الصلة بالتأمين التكافلي.	3	
1.36	4.3	تسعى شركة العامة للتأمينات المتوسطة لتوفير الموارد البشرية المدربة الواعية من منظور الشريعة الإسلامية.	4	
1.35	4.1	جميع فقرات المعرفة		
0.99	4.2	يتسم العاملون بشركة العامة للتأمينات المتوسطة بالكفاءة المتخصصة في المنتجات التأمين التكافلي.	5	
0.92	3.9	تولي شركة العامة للتأمينات المتوسطة أهمية بالغة للتدريب في مجال التأمين التكافلي بهدف تطوير وتأهيل مواردها البشرية في هذا المجال.	6	
0.95	3.7	يخضع العاملون بشركة العامة للتأمينات المتوسطة لبرامج تدريبية عن مفاهيم العمل التأميني الإسلامي تتضمن الضوابط الشرعية للعمل المصرفي.	7	
1.04	4.0	يتدرب العاملون بشركة العامة للتأمينات المتوسطة على أحدث الأنظمة المالية والمصرفية التي تتوافق مع أحكام الشريعة، وتنمي قدراتهم علي الابتكار والتطوير.	8	
0.98	3.95	جميع فقرات المهارة		المهارة

0.9	4.2	لدى العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة القدرة على إقناع المتعاملين بالفرق بين منتجات التأمين الإسلامية والتقليدية وإيضاح الرؤية الشرعية للخدمات.	9
0.81	4.1	يتمتع العاملون بشركة العامة للتأمينات المتوسطة بقدرتهم على فهم حاجات الزبائن.	10
0.80	4.0	لدى العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة القدرة على الرد على أسئلة المتعاملين المختلفة ذات الصلة بالتأمين التكافلي.	11
0.73	3.9	تعمل شركة العامة للتأمينات المتوسطة على إكساب العاملين المهارات التسويقية الحديثة والقدرة على بيع المنتجات ومهارات الاتصال الفعال في مجال التأمين التكافلي.	12
0.835	4.05	جميع فقرات القدرة	القدرة
0.892	4.08	إجمالي درجة محور رأس المال البشري	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة ما يلي:

- فيما يتعلق ببعد المعرفة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الرابعة إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.3. أي بانحراف معياري قدره 1.36، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفوقون على أن شركة العامة للتأمينات المتوسطة تسعى لتوفير الموارد البشرية المدربة الواعية من منظور الشريعة الإسلامية.
- فيما يتعلق ببعد المهارة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.99، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفوقون على أن العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة يتسمون بالكفاءة المتخصصة في المنتجات التأمين التكافلي.
- فيما يتعلق ببعد القدرة نجد أن أعلى متوسط حسابي كان من نصيب الفقرة الأولى إذ بلغ الوسط الحسابي لها 4.2 أي بانحراف معياري قدره 0.90، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة متفوقون على أن العاملين بشركة العامة للتأمينات المتوسطة لديهم القدرة على إقناع المتعاملين بالفرق بين منتجات التأمين الإسلامية والتقليدية وإيضاح الرؤية الشرعية للخدمات.

2.2.2.4. تحليل فقرات المحور الثاني (كفاءة تشغيل التأمين التكافلي)

الجدول 04: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المتغير التابع

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
-------	--------	-----------------	-------------------

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نمونجا -

0.80	4.1	تسعى شركة العامة للتأمينات المتوسطة بشكل مستمر إلى تطوير وابتكار منتجات تأمينية تكافلية تلبي حاجات ورغبات الزبائن.	13
0.83	4.1	تسعى شركة العامة للتأمينات المتوسطة إلى تلبية احتياجات المتعاملين المتزايدة من المنتجات المصرفية الإسلامية من جهة، ومن جهة أخرى مواجهة المنافسة مع مؤسسات التأمين التقليدية.	14
0.82	4.3	تهتم شركة العامة للتأمينات المتوسطة بالتدريب المستمر للإطارات المتخصصة بالتأمين التكافلي من أجل تعريفهم وتزويدهم بكل المستجدات في مجال التأمين التكافلي.	15
0.86	4.2	تسعى شركة العامة للتأمينات المتوسطة إلى أن تكون جودة خدمات التأمين التكافلي التي تقدمها متميزة عن خدمات التأمين التقليدية التي تقدمها باقي المؤسسات.	16
0.86	4	تتمتع شركة العامة للتأمينات المتوسطة بالمقدرة على منح تغطية فيما يتعلق بخدمات التأمين التكافلي لأخطار كثيرة ومتنوعة.	17
0.90	4.2	لدى شركة العامة للتأمينات المتوسطة أنظمة رقابة شرعية فعالة.	18
0.84	4.1	إجمالي درجة محور كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن استجابات أفراد عينة الدراسة إلى الموافقة وبنسبة مرتفعة على العبارة الثالثة، وهو ما يدل على أن العينة ترى بأن إدارة الشركة تهتم بالتدريب المستمر للإطارات المتخصصة بالتأمين التكافلي من أجل تعريفهم وتزويدهم بكل المستجدات في مجال التأمين التكافلي.

3.4. اختبار الفرضيات

1.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

بين المعرفة كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين المعرفة كفاءة تشغيل التأمين التكافلي.

الجدول 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

β معامل الانحدار المعياري	t الجدولية	t المحسوبة	R ² معامل التحديد	R الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
*0.817	4.08	5.561	0.746	0.864	كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	المعرفة

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 07 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين المعرفة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي يُقدر بـ 0.864 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.746$. وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للمعرفة على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

2.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

بين المهارة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين المهارة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي.

الجدول 06: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

β معامل الانحدار	t الجدولية	t المحسوبة	R ² معامل	R الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
------------------------------	---------------	---------------	-------------------------	---------------	-------------------	--------------------

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

المعياري			التحديد			
*0.838	4.08	8.624	0.702	0.838	كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	المهارة

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 08 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين المهارة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي يُقدر بـ 0.838 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.702$. وتجدر الإشارة إلى أنَّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للمهارة على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

3.3.4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$)

بين الاستجابة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معاملات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة لتحديد العلاقة بين القدرة وكفاءة التأمين التكافلي.

الجدول 07: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

β	F	F	R ²	R	المتغير التابع	المتغير المستقل
معامل الانحدار المعياري	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط		
*0.915	4.08	7.684	0.837	0.915	كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	القدرة

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج تحليل SPSS.

تشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 09 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين القدرة وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق يُقدر بـ 0.915 ، وقد بلغ معامل التحديد $R^2: 0.837$. وتجدر الإشارة إلى أن معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية للقدرة على وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

4.3.4. اختبار الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة. الجدول التالي يوضح معلمات نموذج الانحدار البسيط المستخدمة في تحديد العلاقة بين رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي.

الجدول 08: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

β	t	t	R^2	R	المتغير المتابع	المتغير المستقل
معامل الانحدار المعياري	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط		
*0.864	4.08	8.624	0.742	0.861	كفاءة تشغيل التأمين التكافلي	أبعاد رأس المال البشري

ذات

*

دلالة إحصائية عند مستوى معنوية: $p < 0.05$.

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss.

تُشير نتائج التحليل الإحصائي الموضحة في الجدول رقم 06 إلى وجود ارتباط ثنائي قوي بين رأس المال البشري وكفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق يُقدر بـ 0.861 ، وقد بلغ معامل التحديد R^2 : 0.742. وتجدر الإشارة إلى أنّ معامل الانحدار β موجب ومعنوي إحصائياً ($p < 0.05$). وعليه؛ نخلص إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة تأثير موجبة ومعنوية لرأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة العامة للتأمينات المتوسطة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة.

5. الخاتمة:

بناءً على ما تم عرضه من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- يوجد تأثير إيجابي لأبعاد رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي لشركة التأمين محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أنه متى ما كان هناك تعزيز واهتمام بأبعاد رأس المال البشري انعكس ذلك إيجاباً على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي.
- وجود تقارب في الأهمية النسبية لأبعاد رأس المال البشري، مع أفضلية نسبية لبعده القدرة وهذا يشير إلى أن العاملين بالشركة محل الدراسة لديهم القدرة على فهم حاجات العملاء والتعامل مع أسئلتهم ذات الصلة بالتأمين التكافلي، بالإضافة إلى قدرتهم على إقناع المتعاملين بالفرق بين منتجات التأمين الإسلامية والتقليدية وإيضاح الرؤية الشرعية للخدمات والتسويق لها، مما ينعكس إيجاباً على رضا الزبون.

- احتل بعد المهارة المرتبة الأخيرة بالنسبة لاتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد رأس المال البشري، نتيجة إلى أن شركة التأمين محل الدراسة تبدي اهتمام ولكن ليس بالقدر المطلوب بتدريب مواردها البشرية وتطوير مهاراتها في مجال التأمين التكافلي.
 - بالنسبة لمحور التأمين التكافلي اتضح أن الشركة محل الدراسة تهتم بالتدريب المستمر للإطارات المتخصصة بالتأمين التكافلي من أجل تعريفهم وتزويدهم بكل المستجدات في مجال التأمين التكافلي.
 - ومن خلال الاستنتاجات التي سبق ذكرها، توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية:
 - الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في شبكات التأمين التكافلي عن طريق تدريبهم وتعريفهم بالقواعد والضوابط الشرعية ذات الصلة بالتأمين التكافلي.
 - تزويد العاملين بكل المستجدات والمعلومات العلمية في مجال كشف المغالطات التي قد تقع أثناء أداء العملية التأمين التكافلي.
 - لغرض تحقيق فعالية التأهيل المتكامل للعاملين لا بد من ضرورة تحقيق مبدأ الاستمرارية، الشمولية، التكامل ومبدأ ديناميكية التأهيل مع الأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين التكلفة والعائد.
 - ضرورة العمل على رفع مستوى الوعي التأميني التكافلي لدى العاملين بأهمية التأمين التكافلي.
 - تنمية مهارات وكفاءات الموارد البشرية في الشركة محل الدراسة ضمن برنامج تدريبي متراكم.
 - التركيز على وضع برامج تدريبية بما يتوافق مع الاحتياجات الفعلية للعاملين.
 - التحديث المستمر لمعارف العاملين في مجال التأمين التكافلي، بما يساهم في انجاز وظائفهم بجودة عالية.
 - استقطاب الأفراد ذوي الخبرات العلمية والعملية في مجال التأمين التكافلي للاستفادة من خبراتهم المكتسبة.
 - العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة لدى العاملين.
 - تبني برامج تدريبية لتطوير مهارات العاملين في التعامل مع الزبائن، وتطوير قدراتهم على إقناع المتعاملين بتميز خدمات منتجات التأمين الإسلامية عن خدمات التأمين التقليدية.
6. المراجع:

1.6. المراجع باللغة العربية

- البلتاجي محمد ، (27-28 أبريل 2010)، تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المالية الإسلامية، مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الثاني، طرابلس، ليبيا.
- البلتاجي محمد ، (19-20 نوفمبر 2005)، دور المعاهد المصرفية في تأهيل العاملين في المؤسسات المالية الإسلامية، المؤتمر الخامس للهيئات الشرعية للمؤسسات المالية الإسلامية، المنامة، مملكة البحرين.
- حسن، حسين عجلان، (2008)، إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان.

أثر رأس المال البشري على كفاءة تشغيل التأمين التكافلي
دراسة تطبيقية لشركة العامة للتأمينات المتوسطة - ولايات الشرق نموذجاً -

- ملحم، أحمد سالم، (11-13 أبريل 2010). التأمين التجاري والتأمين التعاوني، مؤتمر التأمين التعاوني، الجامعة الأردنية، عمان.
- ناصر عبد الحميد علي، (2014)، التأمين التكافلي التطبيق العملي للاقتصاد الإسلامي التحديات والمواجهة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
- سمية بوديسة، (2020-2021)، دور إدارة مخاطر الاكتتاب في دعم تنافسية شركات التأمين التكافلي، رسالة دكتوراه غير منشورة، تخصص: مالية، بنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- سعد علي العنزي، (2014)، إبداعات الأعمال: قراءات في التميز الإداري والتفوق التنظيمي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان.
- عجيل جاسم النمشي، (11-12 أبريل 2010)، الالتزام بالتبرع وتوزيع الربح وتحمل الخسارة في التأمين التعاوني، مؤتمر التأمين التعاوني: أبعاده وآفاقه وموقف الشريعة الإسلامية منه، عمان.
- علي محي الدين القره داغي، (2009)، التأمين الإسلامي دراسة فقهية تأصيلية مقارنة بالتأمين التجاري مع التطبيقات العملية، دار البشائر، بيروت.
- صالح بدار، (17-21 جويلية 2005)، التأمين والتأمين التكافلي، مؤتمر التأمين كمحور فعال للتنمية الاقتصادية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- الصباغ، أحمد محمد، (10-11 مارس 2008)، أسس وصيغ التأمين الإسلامي، المؤتمر الثالث للمصارف والمؤسسات المالية الإسلامية، جامعة دمشق، دمشق.
- صلاح الدين الكبيسي، (2002). إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي: دراسة استطلاعية مقارنة لعنية من شركات القطاع الصناعي المختلط، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
- رياض منصور الخلفي، (22 - 24 فيفري 2009)، تقييم تطبيقات وتجارب التأمين التكافلي الإسلامي، مؤتمر التأمين التعاوني، جامعة الملك فيصل، الرياض.

2.6. المراجع باللغة الأجنبية

- Aleknavičiūtė, R., & al, (2016), The Role of Human Capital for National Innovation Capability in Eu Countries, *Economics and Culture*, 13(1), p. 114.
- AL-Ma'ani, A., & Jaradat, N, (2010), Impact Of Human Capital on The Organization Performance, *Interdisciplinary Journal of contemporany Research in Business*, 2(4), pp. 63-65.

- Bong, K. D. (2009), Human Capital And Its Measurement, *The 3er OECD World Forum On Statistics Knowledge and Policy*, Busan.
- Felício, J. A., & al, (2014), Human capital, social capital and organizational performance, *Management Decision*, 52(2), p. 360.
- Filip Nistor, C. P, (2014), Distinctive Characteristics of Human Capital in Shipping, *Naval Academy Scientific Bulletin*, 17(1), p. 11.
- Kiptot , E., & Franzel, S, (2014), Voluntarism as an investment in human, *Agriculture and Human Values*, 31(2), p. 231.
- Kucharčíková, A., & al, (2015), Human capital management–aspect of the human capital efficiency in university education. *Procedia-social and behavioral sciences*.
- Pasban , M., & Nojehdeh, S, (2016), A Review of the Role of Human capital in the organization, *procedia-social and behavioral sciences*.
- Perez , R., & Pablos, P, (2003), Knowledge Management and Organizational Competitiveness: A Framework for Human capital Analysis. *Journal of Knowledge management*, 7(3), p. 82.