



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن:

وراسة تطبيقية على شركات التأمين المصرية

Evaluating the Financial Performance Using Balanced Scorecard:

An Applied Study on Egyptian Insurance Companies

رسالة مقروءة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة / أميرة عبدالحميد محمد ابراهيم

تحت إشراف

الدكتور

محمود حامد عبد العال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

نادر البير فانوس

أستاذ الإدارة المالية

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١م



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

صفحة العنوان

تقييم الأداء المالى باستخدام بطاقة الأداء المتوازن:

وراسة تطبيقية على شركات التأمين المصرية

اسم الباحثة: أميرة عبد الحميد محمد ابراهيم

الدرجة العلمية: ماجستير فى إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ١٤٤٢هـ - ٢٠٢١م



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحثة: أميرة عبدالحميد محمد ابراهيم

عنوان الرسالة: تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء

المتوازن: دراسة تطبيقية على شركات التأمين المصرية

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

١- أ.د/ محمود عبد الهادي صبح (رئيساً)

أستاذ التمويل والإدارة المالية بكلية التجارة - جامعة عين شمس

٢- أ.د/ نادر البير فانوس (مشرفاً)

أستاذ الإدارة المالية

ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

٣- أ.د/ ياسر أحمد مدني (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال بالأكاديمية البحرية

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

...../...../ ٢٠٢١

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

...../...../ ٢٠٢١

...../...../ ٢٠٢١

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ صَلَّوْا
وَسُتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم
(سورة التوبة، الآية ١٠٥)

إِهْدَاء

إلى تلك الروح الغالية تحت الثرى، إلى من تعجز الكلمات عن إيفاء عرفانه،،
أسأل الله له الفردوس الأعلى

عمى عاصم

إلى من ضحى من أجلى ويساندنى على الدوام ،، إلى من رفعت رأسى عالياً
افتخاراً به،، إلى من تعجز الكلمات عن إيفاء عرفانه

أبى الغالى

إلى الحزن الخنون، القلب الطيب،، إلى من تحرسنى بدعواتها،، إلى من
أحمل ملامحها

أمى الغالية

إلى من وهبنى الله نعمة وجودهم فى حياتى،، إلى العضد الملتين

عاصم وعلى

إلى الشموع التى تنير لى الطريق،، إلى من يسعدهم نجاحى

أخواتى

إلى من وقف بجانبى طوال رحلتى البحثية،، إلى من أخذ بيدي حين قل
عزمتى،، إلى صديقى وابن عمى

أحمد

الباحثة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، على فضله ومنته، وعظيم عطائه وجزيل شكره، حمداً طيباً مباركاً فيه كما يحب ربنا ويرضى، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين. أحمده تعالى على نعمه العظيمة وعلى آلائه الجسيمة وما غمرنى به من فضل وتوفيق وما منحنى من صبر ومثابرة، إلى أن وفقنى لإتمام هذا الجهد المتواضع.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان **للأستاذ الدكتور/ نادر ألبير فانوس**، أستاذ الإدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة عين شمس لتفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة، والذي شملنى بعظيم فضله ورعايته وتوجيهه.

كما أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لكل من:

- **الأستاذ الدكتور/ محمود عبدالهادى صبح**، أستاذ التمويل الإدارة المالية- كلية التجارة- جامعة عين شمس.

- **الأستاذ الدكتور/ ياسر احمد مدنى**، أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية الإدارة والتكنولوجيا الأسبق بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى. لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

- **كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور/ محمود حامد**، مدرس إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة عين شمس، لتفضله بنصحى وتوجيهى.

- كما أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى من يسعدهم نجاحى والداى وأخواتى وجميع الأهل والأصدقاء وكل من ساهم فى إنجاز هذا العمل.

الباحثة

مستخلص الدراسة

اسم الباحثة: أميرة عبدالحمد محمد ابراهيم

عنوان الرسالة: تقييم الأداء المالي بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة تطبيقية على شركات التأمين المصرية.

استهدفت الدراسة التعرف على أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على شركات التأمين المصرية واختبار صحة أو خطأ الفروض وتقديم مجموعة من التوصيات تتعلق ببطاقة الأداء المتوازن وأداء شركات التأمين خلال الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠١٩، وتم الاقتصار على بعددين فقط من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن البعد المالي (الأداء المالي)، بعد العملاء (الأداء التسويقي)، وتم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال التقارير السنوية المنشورة للهيئة العامة للرقابة المالية المصريه محل الدراسة لمعرفة مدى قبول فروض الدراسة أو رفضها، وذلك من خلال إستخدام برنامج التحليل الإحصائي (EViews) الإصدار (١٠)، بإستخدام البيانات الجدولية (Panel data)، وسوف يتم تطبيق نموذج (GMM) Generalized Method of moments، ليكون لدينا N من المشاهدات المقطعية مقاسة في T من الفترات الزمنية، حيث تصبح عدد مشاهدات التحليل الإحصائي ٨٠ مشاهدة.

وتوصلت الدراسة إلى:

• **نتائج الفرض الأول الرئيسي** رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن علي نسب السيولة المالية لشركات التأمين المصرية".

حيث أظهرت نتائج نماذج الفروض الفرعية وجود تأثير للنصيب السوقي من الأصول على (نسبة السيولة السريعة ونسبة السيولة المعدلة)، وكانت العلاقة بين الأداء التسويقي ونسب السيولة المالية علاقة عكسية.

نتائج الفرض الثاني الرئيسي رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن علي نسب الربحية المالية لشركات التأمين المصرية.

حيث أظهرت نتائج نماذج الفروض الفرعية وجود تأثير للنصيب السوقي من الأصول على (معدل العائد علي الملكية)، وكانت العلاقة بين الأداء التسويقي ونسب الربحية المالية علاقة موجبة.

- **نتائج الفرض الثالث الرئيسى** رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن علي نسب النشاط المالية لشركات التأمين المصرية.
حيث أظهرت نتائج نماذج الفروض الفرعية وجود تأثير للنصيب السوقي من صافي الأقساط على (نسبة معدل دوران الأصول)، وكانت العلاقة بين الأداء التسويقي ونسب الربحية المالية علاقة موجبة.
- **نتائج الفرض الرابع الرئيسى** رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الاداء المتوازن علي نسب المديونية المالية لشركات التأمين المصرية.
حيث أظهرت نتائج نماذج الفروض الفرعية وجود تأثير للنصيب السوقي من الأصول والنصيب السوقي من صافي الأقساط على (نسبة الديون إلى الملكية)، وكانت العلاقة بين الأداء التسويقي ونسب الربحية المالية علاقة موجبة.

الكلمات المفتاحية:

بطاقة الأداء المتوازن، الأداء المالى، الأداء التسويقي، شركات التأمين المصرية، السيولة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
١	أولاً: مقدمة
٣	ثانياً: مشكلة الدراسة
٣	ثالثاً: أهداف الدراسة
٣	رابعاً: أهمية الدراسة
٤	خامساً: الدراسات السابقة
١٤	سادساً: المتغيرات والفروض
١٦	سابعاً: حدود الدراسة
١٦	ثامناً: منهج الدراسة
١٧	تاسعاً: خطة الدراسة
١٨	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: ماهية بطاقة قياس الأداء المتوازن	
١٩	أولاً: مقدمة
٢٠	ثانياً: نشأة بطاقة الأداء المتوازن
٢١	ثالثاً: مفهوم بطاقة الأداء المتوازن
٢٣	رابعاً: مميزات بطاقة الأداء المتوازن
٢٤	خامساً: أهمية بطاقة الأداء المتوازن
٢٦	سادساً: خطوات بناء بطاقة الأداء المتوازن
٢٨	سابعاً: أبعاد بطاقة الأداء المتوازن
٣٦	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	
٣٧	أولاً: مقدمة
٣٧	ثانياً: منهج الدراسة
٣٨	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة
٣٩	رابعاً: الاختبارات المستخدمة في الدراسة

الصفحة	الموضوع
٤٠	خامساً: قياس المتغيرات وتطوير الفرضيات
٤٢	سادساً: الإحصاء الوصفي والتشخيصي لمتغيرات الدراسة
٤٧	سابعاً: اختبار فروض الدراسة
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	
٥٦	أولاً: النتائج
٥٨	ثانياً: التوصيات
قائمة المراجع	
٥٩	أولاً: المراجع العربية
٦٣	ثانياً: المراجع الأجنبية
الملخصات	
—	ملخص الدراسة باللغة العربية
—	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
١٤	يوضح متغيرات الدراسة ورموزها وطريقة قياسها	١
١٤	المؤشرات المالية وطريقة قياسها	٢
	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	
٣٨	شركات التأمين المصرية محل الدراسة	٣
٤٠	متغيرات الدراسة وطرق قياسها	٤
٤٣	الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة	٥
٤٦	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	٦
٤٨	أثر لأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على مؤشرات السيولة المالية	٧
٥٠	أثر الأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على مؤشرات نسب الربحية المالية	٨
٥٢	أثر الأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على مؤشرات نسب النشاط المالية	٩
٥٤	أثر الأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على مؤشرات نسب المديونية المالية	١٠

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: مقدمة

يعتبر الأداء محوراً أساسياً لنجاح المؤسسات الاقتصادية إذ يمكن اعتباره أحد أكبر العوامل إسهاماً في تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة والمتمثل في تحقيق الاستراتيجية لذلك فقد حظي باهتمام الكثير من الباحثين والمختصين فتمحورت جهودهم على تحديد سبيلاً للأرتقاء بمستواه وهذا لمسيرة التطورات السريعة التي تشهدها بيئة أعمال المؤسسات وقد تم استخدام العديد من أدوات وأنظمة القياس والتقييم للأداء بهدف جمع المعلومات الصحيحة لدعم عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وقد اقتضت أغلب الأدوات التي تم استخدامها على تقييم الجانب المالي فقط بالاعتماد على مقاييس ومؤشرات مالية حيث أهملت الجوانب الأخرى غير المالية، وهو ما جعلها تتميز بالقصور في عملية القياس والتقييم وقد لاقت العديد من الانتقادات كونها تعكس الأداء الماضي ولا تقدم صورة عن الأداء المستقبلي إضافة إلى عدم قدرتها على ربط الأهداف الاستراتيجية طويلة المدى مع عمليات المؤسسة قصيرة المدى ولمعالجة القصور الناتج عن أنظمة التقييم التقليدية قدم كل من (Kaplan & Norton) نموذجاً جديداً لتقييم الأداء أطلق عليه بطاقة الأداء المتوازن وذلك لمواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة فبرزت أهمية Balanced Scorecard باعتبارها على أساس تكامل المؤشرات المالية التي تعكس عمليات المؤسسة والمؤشرات غير المالية التي تعكس أسباب هذه النتائج.

جاءت بطاقة الأداء المتوازن (BSC) كثمرة للدراسات وجهود علماء وباحثين في مجال الإدارة والأعمال، بالتزامن مع تطور الفكر الإداري الحديث ومفهوم الجودة وإعادة هندسة المنظمات وإدارة المعرفة وتقنية المعلومات.

بطاقة الأداء المتوازن هي أداة من أدوات التخطيط الاستراتيجي لمساعدة المنظمات على تقييم أنشطتها وأدائها وفق رؤيتها واستراتيجيتها.

يمكن القول أيضاً إن بطاقة الأداء المتوازن ليست فقط نظام قياس، وإنما نظام إداري يقوم بربط الأهداف والمقاييس والمستويات المستهدفة والمبادرات، والتي بمجملها