



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
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً 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 مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة / أميرة عبدالحميد محمد ابراهيم

نحو إشراف

الدكتور

الأستاذ الدكتور

محمود حامد عبد العال

نادر أبیر فانوس

درس إدارة الأعمال

أستاذ الـ إدارة المالية

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١م



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

صفحة العنوان

تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن:

وراسة تطبيقية على شركات التأمين المصرية

اسم الباحثة: أميرة عبد الحميد محمد ابراهيم

الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ١٤٤٢ هـ - ٢٠٢١ م



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحثة: أميرة عبدالحميد محمد ابراهيم
عنوان الرسالة: تقييم الأداء المالي بإستخدام بطاقة الأداء

المتوازن: وراثة تطبيقية على شركات التأمين المصرية

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(رئيساً)

١- أ.د/ محمود عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل والأولوية المالية بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(مشرفاً)

٢- أ.د/ نادر أبدير فانوس

أستاذ الأولوية المالية

ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(عضوً)

٣- أ.د/ ياسر أحمد مدنى

أستاذ إدارة الأعمال بالأكاديمية البحرينية

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

٢٠٢١ / /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢١ / /

٢٠٢١ / /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَرَّدُونَ إِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُبَيِّنُكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ﴾

صدق الله العظيم
(سورة التوبة، الآية 105)

إِهْلَكَاء

إِلَى تَلْكَ الرُّوْحَ الْعَالِيَّةِ تَحْتَ التَّرَى، إِلَى مَنْ تَعْجَزُ الْكَلْمَاتُ عَنْ إِيْفَاءِ عِرْفَانِهِ،،،
أَسَّالَ اللَّهَ لِهِ الْمَرْدُوسَ الْأَعْلَى

عُمَى عَاصِم

إِلَى مَنْ ضَحَى مِنْ أَجْلِي وَيُسَانِدُنِي عَلَى الدَّوَامِ،،، إِلَى مَنْ رَفَعَتْ رَأْسِي عَالِيًّا
أَفْتَخَارًا بِهِ،،، إِلَى مَنْ تَعْجَزُ الْكَلْمَاتُ عَنْ إِيْفَاءِ عِرْفَانِهِ

أَبُى الْغَالِي

إِلَى الْحَضْنِ الْخَنُونِ،، الْقَلْبُ الْطَّيِّبِ،،، إِلَى مَنْ تَحْرَسَنِي بِدُعَوَاتِهَا،،، إِلَى مَنْ
أَحْمَلَ مَلَامِحَهَا

أُمِي الْغَالِيَّة

إِلَى مَنْ وَهَبَنِي اللَّهُ نَعْمَةً وَجُودَهُمْ فِي حَيَاتِي،،، إِلَى الْعَضْدِ الْمُلْتَينِ

عَاصِمُ وَعَلِيٌّ

إِلَى الشَّمْوَعِ الَّتِي تَنِيرُ لِي الطَّرِيقَ،،، إِلَى مَنْ يَسْعَدُهُمْ نِجَاحِي

أَخْوَاتِي

إِلَى مَنْ وَقَفَ بِجَانِبِي طَوَالَ رَحْلَتِي الْبَحْثِيَّةِ،،، إِلَى مَنْ أَخْذَ بِيْدِي حِينَ قَلَ
عَزْمِيِّ،،، إِلَى صَدِيقِي وَابْنِ عَمِّي

أَحْمَدٌ

الْبَاحِثَةُ

شُكْر وَ فَقْرَرْ

الحمد لله رب العالمين، على فضله ومنتها، وعظيم عطائه وجزيل شكره، حمداً طيباً مباركاً فيه كما يحب ربنا ويرضى، والصلوة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين. أحمده تعالى على نعمه العظيمة وعلى آلاهه الجسيمة وما غمرني به من فضل وتوفيق وما منحني من صبر ومتابر، إلى أن وفقني لإتمام هذا الجهد المتواضع.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان **لأستاذ الدكتور نادر البير فانوس**، أستاذ الإدارة المالية ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس لتقضيه 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 الإدارية المالية - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

- الأستاذ الدكتور ياسر احمد مدنى، أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية الإدارية والتكنولوجيا الأسبق بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري.

لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الرسالة.

- كما أتقدم بالشكر إلى الدكتور محمود حامد، مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس، لتقضيه بنصحي وتجيئي.

- كما اتقدم بخالص الشكر والأمتنان إلى من يسعدهم نجاحى والداعى وأخواتى وجميع الأهل والأصدقاء وكل من ساهم فى إنجاز هذا العمل.

الباحثة

مستخلص الدراسة

اسم الباحثة: أميرة عبدالحميد 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 الاقتصر على بعدين فقط من أبعاد بطاقة الأداء المتوازن بعد 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 المقطعيه مقاسة في T من الفترات الزمنية، حيث تصبح عدد مشاهدات التحليل الإحصائي ٨٠ مشاهدة.

وتوصلت الدراسة إلى:

• **نتائج الفرض الأول الرئيسي** رفض فرض عدم قبول الفرض البديل القائل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على 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 ونسبة السيولة المالية علاقة عكسيه.

نتائج الفرض الثاني الرئيسي رفض فرض عدم قبول الفرض البديل القائل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على نسب الربحية المالية لشركات التأمين المصرية.

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

- **نتائج الفرض الثالث الرئيسي** رفض فرض عدم قبول الفرض البديل القائل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على 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 الرئيسي** رفض فرض عدم قبول الفرض البديل القائل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للأداء التسويقي لبطاقة الأداء المتوازن على 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 المالي، 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 والفرض
١٦	سابعاً: حدود الدراسة
١٦	ثامناً: منهج الدراسة
١٧	ناسعاً: 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: الأختبارات المستخدمة في الدراسة

الصفحة	الموضع
٤٠	خامساً: قياس المتغيرات وتطوير الفرضيات
٤٢	سادساً: الإحصاء الوصفي والتخيصي 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

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

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 والمخصصين فتحورت جهودهم على تحديد سبل للارتفاع 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 إتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وقد اقتصرت 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 الإستراتيجية 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 باعتمادها 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