

قائمة محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوعات
2	- الآية القرآنية.
3	- الإهادء.
4	- الشكر والتقدير.
5	- قائمة محتويات الدراسة.
9	- قائمة الجداول.
10	- قائمة الأشكال.
11	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
17-12	المقدمة . 1/1
19-17	الدراسة الإستطلاعية. 2/1
20-19	مشكلة الدراسة. 3/1
20	أهداف الدراسة . 4/1
21	أهمية الدراسة. 5/1
22	حدود الدراسة. 6/1
22	فروض الدراسة. 7/1
23	متغيرات الدراسة. 8/1
24-23	أسلوب الدراسة ومجال التطبيق. 9/1
27-25	مصطلحات الدراسة. 10/1
51-28	الدراسات السابقة . 11/1
37-29	الدراسات السابقة عن تقييم السياسات التسويقية للتأمين . 1/11/1
50-37	الدراسات السابقة عن الإنترن트 والتسويق الإلكتروني . 2/11/1
52	الفصل الثاني : الإطار النظري للخدمات التأمينية
53	1/ طبيعة تسويق الخدمات التأمينية
54-53	1/1/2 مقدمة.
67-55	2/1/2 الإطار العام للتأمين.
72-68	3/1/2 مفهوم الخدمات التأمينية.
77-72	4/1/2 أهمية تسويق الخدمات التأمينية.
80-77	5/1/2 خصائص الخدمات التأمينية.

تابع قائمة محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوعات
81	2/2 تطوير أساليب تسويق التأمين
81	1/2/2 مقدمة.
87-82	2/2/2 المشكلات التي تواجه تسويق التأمين.
105-87	3/2/2 إجراءات لتطوير السياسات التسويقية للتأمين.
111-105	4/2/2 العناصر المميزة للمزيج التسويقي الخدمي.
112	- خلاصة الفصل الثاني
113	الفصل الثالث : الإنترن特 وعناصر المزيج التسويقى للتأمين
114	1/3 التسويق الإلكتروني عبر شبكة الإنترن特
116-114	1/1/3 مقدمة.
119-116	2/1/3 مفهوم وأهمية التسويق الإلكتروني (التسويق بالإنترن特).
122-120	3/1/3 فرص التسويق الإلكتروني.
124-122	4/1/3 تحديات التسويق الإلكتروني.
126-124	5/1/3 عناصر المزيج التسويقى الإلكتروني.
130-126	6/1/3 الفرق بين التسويق الإلكتروني والتسويق التقليدي.
130	2/3 أثر استخدام الإنترن特 على عناصر المزيج التسويقى للتأمين
132-130	1/2/3 مقدمة.
135-132	2/2/3 أثر الإنترن特 على تصميم الخدمة التأمينية.
138-135	3/2/3 أثر الإنترن特 على تسعير الخدمة التأمينية.
142-138	4/2/3 أثر الإنترن特 على ترويج الخدمة التأمينية.
144-142	5/2/3 أثر الإنترن特 على توزيع الخدمة التأمينية.
146-145	6/2/3 أثر الإنترن特 على المشاركون في إنتاج وتسويق الخدمة التأمينية.
146	7/2/3 أثر الإنترن特 على عملية إنتاج وتسويق الخدمة التأمينية.
147	8/2/3 أثر الإنترن特 على التسهيلات المادية المصاحبة لإنتاج وتسويق
	الخدمة التأمينية.
147	3/3 مزايا إنتشار التسويق الإلكتروني عبر الإنترن特 في صناعة التأمين
147	1/3/3 مقدمة.
149-148	2/3/3 بالنسبة لشركات التأمين.
150-149	3/3/3 بالنسبة لعملاء التأمين.
150	4/3/3 بالنسبة للمجتمع ككل.

تابع قائمة محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوعات
150	<u>4/3 معوقات إنتشار التسويق الإلكتروني عبر الإنترت في صناعة التأمين</u>
151-150	1/4/3 مقدمة.
153-151	2/4/3 المعوقات العامة.
155-153	3/4/3 المعوقات الخاصة.
156	- خلاصة الفصل الثالث
157	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
158	مقدمة .
158	<u>1/4 منهج البحث</u>
160-158	1/1/4 مجتمع وعينة البحث
161-160	2/1/4 تصميم قائمة الاستقصاء
162	3/1/4 الأساليب الإحصائية
162	<u>2/4 اختبار الثبات</u>
164-162	1/2/4 اختبارات الثبات لمقاييس الإنترت
168-164	2/2/4 اختبارات الثبات لمقاييس المزيج التسويقي
168	<u>3/4 آراء مفردات العينة بشأن بعض الجوانب المرتبطة بالعمل ويستخدام الإنترت</u>
169	1/3/4 آراء مفردات العينة بشأن حصولهم على دورات تدريبية في مجال التخصص
170-169	2/3/4 آراء مفردات العينة بشأن حصولهم على دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإنترنت
172-170	3/3/4 آراء مفردات العينة بشأن وجود مشكلات في استخدام الإنترت لخطيط المزيج التسويقي للخدمة التأمينية
173-172	<u>4/4 الإحصائيات الوصفية</u>
174-173	<u>5/4 تحليل الارتباط</u>

تابع قائمة محتويات الدراسة

رقم الصفحة	الموضوعات
174	6 تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في عناصر المزيج التسويقي
175-174	1/6/4 تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في الخدمات التأمينية
177-175	2/6/4 تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في التسعير
178-177	3/6/4 تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في الترويج
179-178	4/6/4 تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في التوزيع
180-179	7/4 نتائج الدراسة.
185-181	8/4 توصيات الدراسة.
185	9/4 الدراسات المستقبلية.
186	- خلاصة الفصل الرابع
187	- <u>قائمة المراجع</u> :
194-187	أولاً : المراجع العربية.
198-195	ثانياً : المراجع الأجنبية.
199	- <u>ملاحق الدراسة</u> :
201-200	* ملحق رقم (1) الهيكل التنظيمى لقطاع التأمين فى مصر.
202	* ملحق رقم (2) موافقة الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء.
210-203	* ملحق رقم (3) قائمة الاستقصاء.
251-211	* ملحق رقم (4) التحليل الإحصائى.
255-252	ملخص الدراسة باللغة العربية
1-5	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13 27-25	المنشآت التي تزاول التأمين وإعادة التأمين. المصطلحات المستخدمة في الدراسة.	1/1 2/1
59 62-61 67-64 68 80-79	مجموعة الأخطار القابلة للتأمين. مجموعة المبادئ الأساسية للتأمين. تقسيمات التأمين المختلفة. أبرز تعريف الخدمة. الخصائص التسويقية لخدمة التأمين.	1/2 2/2 3/2 4/2 5/2
119 122-120 124-122 129	تأثير التسويق بالإنترنت في تحسين العلاقات التسويقية. فرص التسويق الإلكتروني. تحديات التسويق الإلكتروني. التسويق الإلكتروني والتسويق التقليدي.	1/3 2/3 3/3 4/3
159 160 164-163 166-165 169 170 170 172 173 174 176 177 178 180 185-181	أعداد العاملين في شركتي التأمين التابعة للقطاع العام لعامي 2008/2009. توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية. نتائج اختبارات الثبات لمقاييس الإنترت. نتائج اختبارات الثبات لمقاييس المزيج التسويقي. آراء وردود مفردات العينة بشأن حصولهم على دورات تدريبية في مجال التخصص. آراء وردود مفردات العينة بشأن حصولهم على دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والإنترنت. آراء مفردات العينة بشأن وجود مشكلات في استخدام الإنترت لخطيط المزيج التسويقي للخدمة التأمينية. إحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة. مصفوفة الارتباط. نتائج تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في تصميم الخدمات التأمينية. نتائج تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في التسعير. نتائج تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في الترويج. نتائج تحليل الانحدار لتأثير استخدام الإنترت في التوزيع. إختبارات فروض الدراسة توصيات الدراسة.	1/4 2/4 3/4 4/4 5/4 6/4 7/4 8/4 9/4 10/4 11/4 12/4 13/4 14/4 15/4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	متغيرات فرض الدراسة.	1/1
55	الإطار العام للتأمين.	1/2
60	المبادئ الأساسية للتأمين.	2/2
64	تقسيمات التأمين المختلفة.	3/2
70	عناصر تسويق الخدمات.	4/2
73	علاقة وظيفة التسويق بالوظائف الأخرى للتأمين.	5/2
88	المفهوم البيعى والمفهوم التسويقى.	6/2
89	إجراءات تسويق التأمين طبقاً للمفهوم التسويقى.	7/2
92	المكونات الكلية للخدمة التأمينية.	8/2
101	أهداف التوزيع.	9/2
102	القنوات التوزيعية لخدمات التأمين.	10/2
106	العناصر المميزة للمزيج التسويقى الخدمى.	11/2
125	التحول من التسويق التقليدى إلى التسويق الإلكترونى.	1/3
142	قنوات التوزيع فى مجال التأمين.	2/3
143	تسلسل توزيع الخدمة.	3/3