

قائمة المراجع

أولا : المراجع العربية :-
(1) الكتب :

- 1- أحمد سيد مصطفى ، " سلوك الناس في العمل : رؤية معاصرة " ، (الطبعة الثانية ، القاهرة : المؤلف نفسه ، 2001 م) .
- 2- أسامة ربيع أمين سليمان ، " معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثنائق التأمين في سوق التأمين المصري " ، مكان النشر : المؤتمر الدولي العشرون " صناعة الخدمات في الوطن العربي " ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، 2004 م .
- 3- بريستون جرالاي ، ترجمة خالد العامري ، " التسويق عبر الإنترنت " ، (دار الفاروق للنشر والتوزيع ، 2001) .
- 4- بشير عباس العلاق ، " التسويق عبر الإنترنت " ، ط 1 ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2002 م .
- 5- بشير عباس العلاق ، " الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق - مدخل تسويقي إستراتيجي " ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2004 م .
- 6- بشير عباس العلاق ، " تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال - مدخل تسويقي " ، (الرياض ، الوراق للنشر والتوزيع ، 2002 م) .
- 7- ثابت عبد الرحمن إدريس ، " بحوث التسويق ، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض " ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2003/2002 .
- 8- حميد الطائي ، وآخرون ، " الأسس العلمية للتسويق الحديث - مدخل شامل " ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 م .
- 9- خالد ممدوح إبراهيم ، " إيرام العقد الإلكتروني " ، (الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2007) .
- 10- رأفت رضوان ، " عالم التجارة الإلكترونية " ، (القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999) .
- 11- رايموند مكلويد ، تعريب سرور على إبراهيم سرور ، " تظم المعلومات الإدارية " ، دار المريخ ، 2001 .
- 12- شوقي سيف النصر ، " المبادئ العلمية للخطر والتأمين " ، الطبعة الثانية ، دار الثقافة العربية ، 1996م .
- 13- صالح الرشيد ، " أساسيات تسويق الخدمات " ، قسم إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية والتخطيط ، جامعة الملك فيصل ، شوال 1429هـ .
- 14- طلعت أسعد عبد الحميد ، " التسويق الفعال ، كيف تواجه تحديات القرن 21 ؟ " ، دار الكتب المصرية ، القاهرة ، 2002 .
- 15- عادل عبد الحميد عز ، معوض حسن حسنين ، " التأمين " ، دار الثقافة العربية ، 1993 .

- 16- عبد السلام أبو قحف ، وآخرون ، " التسويق " ، (المكتب الجامعى الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2006).
 - 17- عبدالله فرغلى على موسى ، " تكنولوجيا المعلومات ودورها فى التسويق التقليدى والإلكترونى " ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة - فرع الخرطوم ، 2007 م .
 - 18- عمرو أبو اليمين عبد الغنى ، " فرص وتحديات التسويق الإلكتروني فى ظل الاتجاه نحو العولمة " ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، القصيم ، السعودية ، 2005 م .
 - 19- فريد النجار وآخرون ، " التجارة الإلكترونية المتكاملة فى مجتمع المعرفة " ، (الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2006).
 - 20- فيليب كوتلر ، " كوتلر يتحدث عن التسويق " ، الطبعة الثالثة ، مكتبة جزيرة المملكة العربية السعودية ، 2004 .
 - 21- محمد الصيرفى ، " التسويق الإلكتروني " ، مكتبة كلية التجارة ، جامعة بنها ، 2007 م.
 - 22- محمد بكرى عبد العليم ، محمد رمضان زهو ، " إدارة فعاليات التسويق - مدخل للتكيف مع القرن الحادى والعشرين " ، (القاهرة : دار الكتب المصرية ، 2003 م) .
 - 23- محمد صلاح الدين صدقى ، منى محمد عمار ، مصطفى عبد الغنى أحمد ، " إدارة الأخطار وأمن المنشأة " ، 2006 م.
 - 24- محمد فريد الصحن ، إسماعيل محمد السيد ، " التسويق " ، جامعة الإسكندرية ، 2000 م.
 - 25- معالى فهمى حيدر ، " نظم المعلومات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية " الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002.
 - 26- نجم عبود نجم ، " الإدارة الإلكترونية - الإستراتيجية والوظائف والمشكلات " ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، السعودية ، 2005 م .
 - 27- نهلة أحمد قنديل ، " التجارة الإلكترونية ، المرشد للمدير العصرى رؤية تسويقية " ، (القاهرة ، بدون ناشر).
 - 28- هشام مخلوف وآخرون ، " التجارة الإلكترونية " ، (القاهرة ، دار الجامعة ، 2004).
- (2) الرسائل العلمية :
- 1- أمل محمود محمد الغنيمى ، " تقييم سياسات تسويق الخدمة لمواجهة التغيرات الإقتصادية - بالتطبيق على شركات التأمين فى مصر " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة - جامعة عين شمس ، 2000 م .
 - 2- حاتم محمد محمد البناء ، " دور الشبكات الإلكترونية فى تنمية الطلب وتوسيع الأسواق - دراسة تطبيقية على الخدمات المصرفية " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال ، جامعة المنوفية ، فبراير 2005 م .

- 3- حصة حسن سالم الخيال، " العوامل المؤثرة في تبنى المستهلكين للتسويق عبر شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)- دراسة ميدانية في دولة الإمارات العربية المتحدة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة - جامعة عين شمس ، 2002م .
- 4- خالد مصطفى قاسم رمضان ، " تقييم الطاقة الاستيعابية للاستثمار في قطاع الصناعات التحويلية في جمهورية مصر العربية في ضوء إستراتيجيات التصنيع " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة - جامعة المنوفية ، 2002م .
- 5- رانية محمد رياض المجنى ، " تقييم أساليب قياس فعالية الحملات الإعلانية - بالتطبيق على شركات التأمين في مصر " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة - جامعة عين شمس ، 2004م .
- 6- عبد العزيز يوسف محمود ، " المشكلات التنظيمية والسلوكية التي تعوق فعالية توظيف تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات - بالتطبيق على شركات التأمين "دراسة ميدانية " ، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2005م .
- 7- عماد عبد الجليل على إسماعيل ، " إستخدام الأساليب الإحصائية في تخطيط مبيعات وثائق تأمين حريق المباني السكنية ومحتوياتها بجمهورية مصر العربية " ، رسالة ماجستير ، التخصص تأمين ، بدون سنة نشر .
- 8- ليليان ناجي فهمي ، " قياس اتجاهات شباب الجامعات المصرية نحو التسويق من خلال شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الإدارة ، قسم إدارة الأعمال، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2011 .
- 9- مبروك عبد المولى محمود الهوارى ، " تسويق وثائق التأمين التكميلي للسيارات في ج.م.ع. " ، رسالة ماجستير ، كية التجارة ، جامعة القاهرة، 1983 .
- 10- محمد دبوزين ، " التأمين الجماعى - دراسة وتحليل لنظام التأمين الجماعى في الجزائر (حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA) " ، رسالة ماجستير - فرع التحليل الاقتصادى ، جامعة الجزائر - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير .
- 11- محمد نصر محمد سعيد ، " معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية بالبنوك التجارية في مصر " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة بنها، 2004م .
- 12- محمود فتحى شلقامى شعراوى ، " أثر التسويق الإلكتروني على القدرة التنافسية للصادرات المصرية - دراسة تطبيقية على قطاع البرمجيات " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال ، جامعة حلوان ، 2005م .

- 13- مطالى لىلى ، " تحليل السياسات التسويقية للتأمين ، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين Saa " ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الجزائر ، السنة الجامعية : 2001-2002م ، منشورة بمجلة العلوم الإنسانية ، السنة الخامسة ، العدد 34 ، 2007م.
- 14- نادية أمين محمد على ، " تسويق الخدمات التأمينية فى الوجهة القبلى بجمهورية مصر العربية - دراسة ميدانية " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، 1984 .
- 15- هشام محمد حسن جاد ، " التجارة الإلكترونية وأثرها على السياسات التسويقية - دراسة ميدانية بالتطبيق على شركات قطاع الأعمال الخاص فى جمهورية مصر العربية " ، رسالة ماجستير فى إدارة الأعمال ، كلية التجارة - جامعة قناة السويس ، 2005م .
- (3) الدوريات :
 - 1- أحمد عارفين ، " تنمية وتسويق الخدمات التأمينية فى الأسواق العربية " ، مجلة التأمين العربى ، العدد الثالث والسبعون ، يونيه 2002 .
 - 2- أحمد عبد العليم ، أحمد الغواص ، " قياس أثر وسائل الترويج على إثارة دوافع شراء وثائق التأمين على الحياة " ، مجلة العلوم التجارية ، كلية التجارة بنى سويف ، العدد السادس ، يوليو 1993 .
 - 3- أحمد عبد العليم ، أحمد سالم الزيات ، " محددات كفاءة المنتج فى سوق التأمين المصرى " ، مجلة العلوم والإدارة ، العدد 5 ، يناير 1993.
 - 4- أحمد عبدالرحمن الشميمرى، عبد الموجود عبد الله أبوحمادة، "استخدام التسويق الإلكتروني من وجهة نظر المستهلك النهائي فى جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، جامعة الإسكندرية ، العدد الثانى - المجلد الثالث والأربعين - سبتمبر 2006 م.
 - 5- أشرف الطباخ ، " الاتجاه نحو التخصصية وأثرها على سوق التأمين فى مصر " ، مجلة مصر للتأمين ، العدد 53 ، 54 مارس 1994.
 - 6- حسن محمد حافظ ، " إستراتيجيات التأمين العربى فى التعامل مع الحات - التسويق - المنافسة - الأسعار " ، مجلة مصر للتأمين ، العدد 57 ، مارس 1995.
 - 7- خيرى سليم ، " تحديات العولمة وتنمية صناعة التأمين " ، مجلة الاقتصاد والأعمال " ، مارس 2002.
 - 8- خيرى سليم ، "الإشراف والرقابة فى ضوء المتغيرات التى جدت فى سوق التأمين المصرى" ، مجلة الحارس ، العدد 81-82 ، ديسمبر 1993.
 - 9- رشاد الساعد ، بشير العلاق ، " الأثر الإستراتيجى للإنترنت على إدارة المزيج التسويقى - دراسة وصفية وتعريفية " ، مجلة علمية - أفاق جديدة للدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، السنة السادسة عشر ، العدد الأول والثانى ، يناير - إبريل 2004م .

- 10- عائشة مصطفى المنياوى ، "الاتجاهات الحديثة للتسويق الإلكتروني " ، مجلة البحوث الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، السنة العشرون ، العدد الرابع ، أكتوبر 2002م.
 - 11- عادل أحمد إبراهيم أبو العيلة - شركة مصر للتأمين ، "المبادئ القانونية الخاصة بعقد التأمين وعلاقتها بعملية التسويق " ، مجلة إدارة الأعمال ، العدد 93 ، يونيه 2001 م.
 - 12- عبد الحليم عبد الله أحمد القاضى ، اتفاقيات تحرير التجارة الدولية وصناعة التأمين فى الدول النامية ، مجلة أفاق جديدة ، جامعة المنوفية ، العدد الثالث ، 1993 .
 - 13- عمرو أبو اليمين عبد الغنى ، "قياس اتجاهات العملاء نحو التسوق المباشر عبر الإنترنت " ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، السنة الرابعة والأربعون ، العدد الخامس والستون ، 2005م .
 - 14- محمد المهدى ، " الإستراتيجيات التسويقية للمنتجات التأمينية - دراسة تحليلية تطبيقية " ، مجلة علمية - أفاق جديدة - كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، السنة التاسعة ، العددين الأول والثانى ، 1997م .
 - 15- محمد صلاح الدين السمسطاوى ، " التأمين والمنافسة المرتقبة فى ظل إتفاقية الجات " ، مجلة مصر للتأمين ، العدد 57 ، مارس 1995.
- (4) الندوات والمؤتمرات :
- 1- أسامة ربيع أمين سليمان ، " معوقات إنتشار التجارة الإلكترونية فى مجال تسويق وثائق التأمين فى سوق التأمين المصرى " ، مكان النشر : المؤتمر الدولى العشرون "صناعة الخدمات فى الوطن العربى" ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، 2004م .
 - 2- خيرى سليم ، "الإشراف والرقابة على التأمين فى مصر فى ظل التعديلات الصادرة بالقانون رقم 91 لسنة 1995 بشأن تعديل بعض أحكام القانون رقم 10 لسنة 1981" ، ندوة التعديلات الجديدة لقانون الإشراف والرقابة على التأمين فى مصر ، يونية 1995.
 - 3- سمير أبو الفتوح صالح ، " الأعمال الإلكترونية كمنطلق لدعم وتحديث القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال العربية " ، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات ، ملحق المجلد الثانى ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، 25-27 يوليو 2002 .
 - 4- طارق طه أحمد ، " العوامل المؤثرة على تبنى البنوك التجارية بمصر للإنترنت كقناة استراتيجية للتوزيع المصرى " ، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات ، المجلد الأول ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، 25-27 يوليو 2002 .

- 5- طلعت أسعد عبد الحميد ، " التحديات الست التي تواجه التسويق فى العالم العربى " ، المؤتمر العلمى السنوى السابع عشر الدولى ، استراتيجيات التحديث والجودة للاقتصاديات العربية فى إطار المنافسة العالمية ، جامعة المنصورة ، 2001.
- 6- عايدة رزق الله ، التسويق الدولى الإلكتروني " ، المؤتمر السنوى الثانى " الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأعمال " ، 6-7-أبريل 2000.
- 7- عبد العزيز السيد مصطفى ، " البعد الإستراتيجى للوفر فى التكلفة نتيجة لإستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات من خلال شبكات الحاسب "، ندوة التخطيط الإستراتيجى وتكامل شبكات المعلومات والبيانات على مستوى قطاع التأمين ، مركز البحوث والدراسات التجارية ، كلية التجارة - جامعة القاهرة.
- 8- عزة عبد السلام إبراهيم ، " تسويق التأمين فى ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية " ، جامعة الدول العربية - المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الملتقى العربى الثانى (التسويق فى الوطن العربى - الفرص والتحديات) ، الدوحة - دولة قطر ، 6-8 أكتوبر (تشرين أول) 2003 م .
- 9- عوض بدير الحداد ، " نحو إستراتيجية متكاملة للتخطيط لإنشاء نظام التسويق الإلكتروني " ، الجمعية العربية للإدارة ، المؤتمر العلمى السنوى الثانى ، "الاتجاهات الحديثة فى إدارة الأعمال" ، المجلس الأعلى للجامعات، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال ، القاهرة ، 6-7 إبريل 2000 م .
- 10- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) : " إستراتيجيات التجارة الإلكترونية من أجل التنمية : العناصر الأساسية لبنية تمكينية من أجل التجارة الإلكترونية " ، 2002.
- 11- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) : تقرير إجتماع الخبراء المعنى : " بإستراتيجيات التجارة الإلكترونية من أجل التنمية " ، يوليو 2002.
- 12- مجدى محمد محمود طایل ، " توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال " ورقة عمل مقدمة إلى ندوة "التجارة الإلكترونية" ، جامعة الملك خالد ، السعودية ، 2005م.
- 13- محسن عاطف ، " تنظيم مفاهيم وآليات التسويق الإلكتروني فى جمهورية مصر العربية " ، الجمعية العربية للإدارة ، المؤتمر العلمى السنوى الرابع ، القاهرة ، 25-26 أكتوبر 2000 م .
- 14- محمد توفيق المنصوري ، " هامش الملاعة المالية لشركات التأمين ، ندوة التعديلات الجديدة لقانون الإشراف والرقابة على التأمين فى مصر ، شركة مصر للتأمين ، يونيو 1995.
- 15- محمد فريد الصحن، " التسويق الإلكتروني فى مجال الأعمال : الفرص والتحديات والأفاق المستقبلية "، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات، ملحق المجلد الثانى، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، 25-27 يوليو 2002 .

16- مراد زريقات ، "صناعة التأمين : صناعة مالية واعدة وفرص وظيفية متعددة " ورقة عمل مقدمة ضمن أعمال ندوة بعنوان "تحديات التوطين فى القطاع الخاص : الظاهرة والحلول" ، جامعة طيبة - المملكة العربية السعودية ، 2006م.

(5) النشرات والتقارير :

- 1- القانون رقم 131 لسنة 1948 الخاص بالإشراف والرقابة على التأمين فى مصر.
 - 2- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين عن عام 2006/2005 .
 - 3- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين ، عن عام 2007/2006 .
 - 4- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين ، عن عام 2009/2008 .
 - 5- حسن حافظ ، " إستراتيجيات التأمين العربى فى التعامل مع الجات (المنافسة - التسويق - الأسعار) " ، الاتحاد العام العربى للتأمين ، القاهرة ، يناير 1995.
 - 6- شركة الشرق للتأمين ، " سجلات إدارة الإنتاج " ، عن الفترة من 1997-2007م.
 - 7- شركة مصر للتأمين ، " سجلات إدارة التسويق " ، عن الفترة من 1997-2007م.
 - 8- محمد توفيق إسماعيل البلقينى ، " تقدير الطلب الفعال لسوق التأمين المصرى فى مجال تأمينات الأشخاص والممتلكات " ، مشروع رقم P5-IRC-02 الاتحاد المصرى للتأمين ، يناير 2005 .
 - 9- معتصم سليمان ، فريد النجار ، " الدور الاقتصادى للتأمين العربى فى إطار العمل الاقتصادى العربى المشترك " ، الاتحاد العام العربى للتأمين ، القاهرة ، يناير 1995 .
- (6) المقابلات الشخصية :

مقابلات شخصية مع :

- السيد / محمود عبد الحميد حسن - الخبير الإكتوارى - " شركة مصر للتأمين " ، خلال شهر مارس 2007م.
- السيد / أحمد السيد محرم - الخبير الإكتوارى - " شركة التأمين الأهلية المصرية " ، خلال شهر مايو 2008م.
- مديرى التسويق ، ومسوقى الخدمات التأمينية بشركات التأمين (قطاع الأعمال العام) ، خلال عام 2009م.

(7) مراجع أخرى :

- 1- حوبه عبد القادر ، " محاضرات فى قانون التأمين " ، للسنة الرابعة ، المركز الجامعى بالوادى - معهد العلوم القانونية والإدارية ، السنة الجامعية 2010/2009 .
- 2- زيرونى مصطفى ، " محاضرة تسويق الخدمات " ، السنة الرابعة ، تخصص التسويق ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر 2003/2002 .
- 3- سلمان الشحف ، " التسويق الإلكتروني فى البلدان العربية " ، بحث ماجستير فى إدارة الأعمال الدولية ، السنة الثانية ، جامعة دمشق ، العام الدراسي 2007-2006 .

<http://news.maktoob.com/contribution/693267/>

(8) المواقع الإلكترونية :

- 1- موقع وزارة الاستثمار 2007 ، " التأمين " .
<http://www.investment.gov.eg/MOI-Portal/ar-EG/NBFS/insurance/>
- 2- موقع محيط - شبكة الأخبار العربية - moheet.com ، ندوة بعنوان " سوق التأمين المصري " الثلاثاء 10 ذو الحجة 1429 هـ - 9 ديسمبر 2008م .
<http://www.moheet.com/news print>
- 3- موقع (المصرى اليوم) ، ندوة بعنوان " شركات التأمين تؤكد قدرتها على توفير التغطية التأمينية للمشروع النووى " 2007/11/4 .
<http://www.almasry-alyoum.com/printerfriendly>
- 4- موقع بوليصتى للتأمين ، " مصطلحات تأمينية " .
<http://www.polesty.com/terms.htm>
- 5- موقع بوليصتى للتأمين ، " وسيط التأمين " .
<http://www.polesty.com/medator.htm>
- 6- مراد زريقات ، " نظرة مستقبلية لصناعة التأمين فى السوق الأردنى " السبت 2000/5/13 .
<http://www.murad-zuriekat.com/articles20.html>
- 7- موقع بوليصتى للتأمين ، " تسويق التأمين " .
<http://www.polesty.com/markting.htm>
- 8- موقع (مجلة المدير المالى) ، " بحث شامل حول تأثير التسويق الإلكتروني على المزيج التسويقي المصرى " .
<http://Financial manager wordpress.com/>
- 9- هشام المهدي ، " التجارة الإلكترونية " ، موقع على الإنترنت Hishamelmahdy@hotmail.com .

ثانيا : المراجع الأجنبية :-

(A) Books :

- 1- Arthur Meidan., " Insurance Marketing ", Graham Burn , U.K., (1984).
- 2- Bob Stonc. , " Successful Direct marketing Methods " , ntc Publishing group. U.S.A. , (1998) .
- 3- Charles Lamb., et al., " Essentials of marketing " , South-western college publishing , (2001).
- 4- Christopher H. Lovelock, " Services Marketing ", (Third Edition U.S.A. : prentice Hall, Inc, 1996).
- 5- D, Lindon, " Le Marketing " , 3 eme edition. Les ed . Nathan paris , (1998).
- 6- D. K. Hardin, " Marketing Research in Service Industries " , in Hand book of Modern Marketing , McGraw-Hill, (1984).
- 7- Dacko-Scott G., " Advaneed Dictionary of Marketing putting theory to Use " , 4 st ed. New York, Oxford University press , (2008).
- 8- David A. Aaker., et al., " Marketing research " , New York : John wiley & sons. (2001).
- 9- David L. Bickelhaupt " General Insurance " , Ninth edition , Richard D. Irwin . Inc., (1974).
- 10- J. Phelpher et Jorzanice , " Marketing " , Vuibert Gestion , (1998).
- 11- Kotler Philip and Kevin lane keller " Marketing Management " , 12 th ed. New jersey, Prentice-Hall , (2006).
- 12- Kotler Philip, " Marketing Management : Analysis planning and control " , 5 th ed prentice-Hall. New Jersey , (1985).
- 13- Kotler, P., and G. Armsttong, " Principles of Marketing ", 4 th edition , Prentice Hall, Englewoo Cliffs, NJ, (1989).
- 14- Kotler, Philip, " Marketing Essentials " , Prentice-Hall , Inc., N.J., (1984).
- 15- Kotler, Philip, " Marketing Management " , Prentice-Hall , New Delhi, India, (2006).
- 16- Kotler, Philip, " Marketing Management " , The Millennium Edition : Prentice-Hall , United states, (2000).
- 17- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, " Principles of Marketing " , Ninth Edition, Prentice Hall, Inc, (2001).
- 18- Mark Moore , " e- Insurance : Taking the Insurance Industry online " , prentice-Hall, (2001).

- 19- Neil Morgan., "Professional Services Marketing ", (Butterworth- Heinemann Ltd, 1991).
- 20- Palmer, A., "Principles of Services Marketing" , McGraw-Hill, (2001).
- 21- Paul smith., "Marketing Communications: An integrated Approach", London: Kogan page Limited. (1998).
- 22- Plant, R., "E-Commerce formulation of strategy", Prentice Hall. Inc, (2000).
- 23- Richard Watson , Etal., "Electronic Commerce", Forth worth , Dryden press, (2000).
- 24- Stanton , W. J. and Futrell C., "Fundamentals of Marketing", McGraw-Hill Book Co. N.Y. (1987).
- 25- Turban , Efraim & et al : " Electronic Commerce " : a Managerial Prospective", Prentice – Hall, (2002).
- 26- Valarie Zeithaml & Mary Jo Bitner., "Services marketing " , McGraw-Hill Co., Inc., (1996).
- 27- Valarie Zeithaml & Mary Jo Bitner., " Services marketing", McGraw-Hill / Irwin.Inc. (2003).
- 28- Y. chironze, " Le Marketing Strategique" , edition Marketing , (1994).
- 29- Zeithaml, V. and M. Bitner, "Services Marketing : Integration Customer Focus across the Firm", Third Edition, McGraw-Hill, Irwin, New York, (2003).

(B) Periodicals :

- 1- Arthur Meidan, " Marketing Strategies , Organisaion and Performance Control in Insuranee" , The Journal of Risk and Insurance. Vol ., XLIX , N.2 September (1982).
- 2- Ansari, Asimand carlfMela, "E-customization" , Journal of Marketing Research, No. 12, 2009
- 3- Becker-Julie, "A study of the internet and its impact on the direct sales industry" , MA. State- university- of - New –york -Empire-state-college (1408), volume 44-01 of dissertation Abstracts international, (2005).
- 4- Chirch, A. M. and Kauffman, R., " renter-mediation strategies in B-2-B e-commerce" , The International Journal of e-commerce, 17, summer, (2000).
- 5- Elizabeth S. Sevilla and Richard B. Free man, "Modern life insurance: Focuas on the process – not the product" Trusts and Estates, V 135 n5, Apr., (1996).

- 6- Garven, R. James & et al : "Electronic Commerce In The Insurance Industry : Business Perspective", working paper Series number 98-3, center of Risk Management and Insurance, Research (gsu), April (1998).
- 7- Garven, R. James : "The role of electronic commerce In Financial Services Integeation", north America actuarial journal.
- 8- Hong Jen lin, "Information technology and cost and profit efficiencies in commercial banks and insurance companies: Aglobal comparison", state – university – of – New York - at – Buffalo (0656) , in Dissertation Abstracts international . page 3903 , Degree Date : (2004).
- 9- Hyung – Joon - Lim, "The effects of operational and strategic Factors on marketing performance", Portland-State-university (0180), volume 66-07A of dissertation Abstracts international, page 2648, (2001).
- 10- Kotler P. and Levy . S., " Broadening the concept of Marketing " , Journal of Marketing January, (1969).
- 11- Mohamed Farid Zin El Din , " E-Business the case of Egypt " , Middelsex university collaboration with Regional information technology institute (RITI), Cairo, Egypt , August , (1999).
- 12- Pallab Paul , " Marketing on the internet" Journal of consumer Marketing , vol. 13, No. 4 , (1999).
- 13- Peter Rapport, " Choosing a Bench Benchmake" , Protfolio Research : Kuwait Investment Authority & J.P. Morgan & Co. Inc. March (1996).
- 14- Rakovska, Gergana, "E-commerce business Models for Insurance : Application To U.S. and European market", center of risk management and Insurance Research (gsu), July (2001).
- 15- Robert M. Baranoff, " Is direct the way to go ? Limra –S- Market facts" Jan / Feb , V17 n1 , (1998).
- 16- Schilit, W.K. , " The case against Quality " , Business Horizons, Nov-Dec. (1994).
- 17- Shostack, G. L, "Breaking Free From Product Marketing," Journal of Marketing. (1977).
- 18- Snoddy , R., " The making of Digital Deal Financial Times" , Vol. 12, March, (1996).
- 19- Steven Goldstein , " The Development And Marketing of Insurance Products And Services" , Creating A Global Marketplace : The Egyptian Insurance Sector in Transition, A conference , Sponsored by the U.S. Department of commerce, Egyptian Insurance Supervisory Authority and Insurance Federation of Egypt , Cairo, July 10-11, (2000).

(C) Other Sources and Internet :

- 1- American Marketing Association Approves New Marketing Definition ,
"Marketing News" , March 1 , (1985).
- 2- Henry M.Kim & Rajani Ramkaran., "Best practices in E-business process management".
<http://www.emeraldinsight.com/1463-7154.htm>. March.20.2000.
- 3- IVANS, "Online Buying Say yes to Banking & consumer Product, No To insurance", (1998) ,
<http://www.IVANS.com/ivans/helpinf/press/033>.
- 4- Rubenstein. D., "International E-Commerce Trends", Web-site Internet ,
(2002)
- 5- Tobias Engelsleben., "E-Commerce and the Marketing Mix" ,
<http://www.simon-kucken.com.march.18.2003>.
- 6- Wayne Honyer , "The Role of the internet in marketing", Texas univ. ,
(1999), available on [www.cci.Bus utexas/](http://www.cci.Bus.utexas/).
- 7- <http://www.ulum.ml/c74.htm>