

قائمة المراجع

أولاً : 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 انتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري" ، مكان النشر : المؤتمر الدولي العشرون "صناعة الخدمات في الوطن العربي" ، كلية التجارة ، جامعة المنصورة ، 2004 م.
- 3- بريستون جرالاى ، 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 استراتيجي" ، 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 ، "بحث التسويق ، أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض" ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2003/2002.
- 8- حميد الطائى ، وآخرون ، "الأسس العلمية للتسويق الحديث - مدخل شامل" ، ط 1 ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2006 م.
- 9- خالد ممدوح إبراهيم ، "ابرام العقد الإلكتروني" ، (الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2007).
- 10- رأفت رضوان ، "عالم التجارة الإلكترونية" ، (القاهرة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 1999).
- 11- رaimond مكليود ، تعریب سرور على إبراهيم سرور ، "نظم المعلومات الإدارية" ، دار المريخ ، 2001.
- 12- شوقى سيف النصر ، "المبادئ العلمية للخطر والتأمين" ، الطبعة الثانية، دار الثقافة العربية ، 1996.
- 13- صالح الرشيد ، "أساسيات تسويق الخدمات" ، قسم إدارة الأعمال - كلية العلوم الإدارية والخطيط، 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 ، معرض حسن حسنين ، "التأمين" ، دار الثقافة العربية ، 1993.

- 16- عبد السلام أبو قحف ، وآخرون ، "التسويق" ، (المكتب الجامعى للحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 2006).
- 17- عبدالله فرغلى على موسى ، "تكنولوجيا المعلومات ودورها فى التسويق التقليدى والإلكترونى" ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة - فرع الخرطوم ، 2007م .
- 18- عمرو أبو اليمين عبد الغنى ، "فرص وتحديات التسويق الإلكتروني في ظل الاتجاه نحو العولمة" ، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية ، القصيم ، السعودية ، 2005م .
- 19- فريد النجار وآخرون ، "التجارة الإلكترونية المتكاملة في 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 ، 2007م.
- 22- محمد بكرى عبد العليم ، محمد رمضان زهو ، "إدارة فعاليات التسويق - مدخل للتكييف 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 الغينى ، "تقييم سياسات تسويق الخدمة لمواجهة التغيرات الاقتصادية - بالتطبيق على شركات التأمين فى مصر" ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة - جامعة عين شمس ، 2000 م.
- 2- حاتم محمد محمد البنا ، "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 تبني 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 الإستيعابية 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 تعيق فعالية توظيف تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات - بالتطبيق على شركات التأمين " دراسة ميدانية " ، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2005 .
- 7 عماد عبد الجليل على إسماعيل ، " استخدام الأساليب الإحصائية في تخطيط مبيعات وثائق تأمين حريق المباني السكنية ومحوياتها بجمهورية مصر العربية " ، رسالة ماجستير ، التخصص تأمين ، بدون سنة نشر .
- 8 ليلى 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 الهاوى ، " تسويق وثائق التأمين التكميلي للسيارات في ج. م .ع. " ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة، 1983 .
- 10 محمد دبوزين ، " التأمين الجماعي - دراسة وتحليل لنظام التأمين الجماعي في الجزائر (حالة الشركة الوطنية للتأمين SAA) " ، رسالة ماجستير - فرع التحليل الاقتصادي ، 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، 2004 .
- 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 ، 2005 .

- 13- مطالى ليلى ، "تحليل السياسات التسويقية للتأمين ، دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين Saa" ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية - جامعة الجزائر ، السنة الجامعية : 2001-2002م ، منشورة في مجلة العلوم الإنسانية ، السنة الخامسة ، العدد 34 ، 2007م.
- 14- نادية أمين محمد على ، "تسويق الخدمات التأمينية في الوجه القبلي 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 في جمهورية مصر العربية" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة - جامعة قناة السويس، 2005 .
- (3) الدوريات :
- 1- أحمد عارفين ، "تنمية وتسويق الخدمات التأمينية في الأسواق العربية" ، مجلة التأمين العربي ، العدد الثالث والسبعون ، يونيو 2002 .
- 2- أحمد عبد العليم ، أحمد الغواص ، "قياس أثر وسائل الترويج على اثارة دوافع شراء وثائق التأمين على الحياة" ، مجلة العلوم التجارية ، كلية التجارة ببني سويف ، العدد السادس ، يوليو 1993 ، .
- 3- أحمد عبد العليم ، أحمد سالم الزيات ، "محددات كفاءة المنتج في سوق التأمين المصري" ، مجلة العلوم والإدارة ، العدد 5 ، يناير 1993 .
- 4- أحمد عبد الرحمن الشميري، عبد الموجود عبد الله أبوحمادة، "استخدام التسويق الإلكتروني من وجهة نظر المستهلك النهائي في جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، جامعة الإسكندرية ، العدد الثاني - المجلد الثالث والأربعين - سبتمبر 2006 م.
- 5- أشرف الطباخ ، "الاتجاه نحو التخصيصية وأثرها على سوق التأمين في مصر" ، مجلة مصر للتأمين، العدد 53 ، 54 مارس 1994 .
- 6- حسن محمد حافظ ، "استراتيجيات التأمين العربي في التعامل مع الجات - التسويق - المنافسة - الأسعار" ، مجلة مصر للتأمين ، العدد 57 ، مارس 1995 .
- 7- خيري سليم ، "تحديات العولمة وتنمية صناعة التأمين" ، مجلة الاقتصاد والأعمال " ، مارس 2002 .
- 8- خيري سليم ، "الإشراف والرقابة في ضوء المتغيرات التي جدت في سوق التأمين المصري" ، مجلة الحارس ، العدد 81-82 ، ديسمبر 1993 .
- 9- رشاد الساعد ، بشير العلاق ، "الأثر الإستراتيجي للإنترنت على إدارة المزيج التسويقي - دراسة وصفية وتعريفية" ، مجلة علمية - أفاق جديدة للدراسات التجارية ، كلية التجارة ، جامعة المنوفية ، السنة السادسة عشر ، العدد الأول والثاني ، يناير - إبريل 2004 م .

- 10- عائشة مصطفى المنياوي ، "الاتجاهات الحديثة للتسويق الإلكتروني" ، مجلة البحث الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، السنة العشرون ، العدد الرابع ، أكتوبر 2002م.
- 11- عادل أحمد إبراهيم أبو العيله - شركة مصر للتأمين ، "المبادئ القانونية الخاصة بعقد التأمين وعلاقتها بعملية التسويق" ، مجلة إدارة الأعمال ، العدد 93 ، يونيو 2001 م.
- 12- عبد الحليم عبد الله أحمد القاضى ، إتفاقيات تحرير التجارة الدولية وصناعة التأمين في الدول النامية" ، مجلة أفق جديدة ، جامعة المنوفية ، العدد الثالث ، 1993 .
- 13- عمرو أبو اليمن عبد الغنى ، "قياس اتجاهات العملاء نحو التسوق المباشر عبر الإنترنت" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، السنة الرابعة والأربعون، العدد الخامس والستون ، 2005 م.
- 14- محمد المهدى ، "الاستراتيجيات التسويقية للمنتجات التأمينية - دراسة تحليلية تطبيقية" ، مجلة علمية - أفق جديدة - كلية التجارة ، جامعة المنوفية، السنة التاسعة، العددان الأول والثانى ، 1997 م.
- 15- محمد صلاح الدين السمسطاوى ، "التأمين والمنافسة المرتبطة في ظل إتفاقية الجات" ، مجلة مصر للتأمين ، العدد 57 ، مارس 1995.
- (4) الندوات والمؤتمرات :
- 1- أسامة ربيع أمين سليمان ، "معوقات انتشار التجارة الإلكترونية في مجال تسويق وثائق التأمين في سوق التأمين المصري" ، مكان النشر : المؤتمر الدولي العشرون "صناعة الخدمات في الوطن العربي" ، كلية التجارة، جامعة المنصورة ، 2004 م.
- 2- خيري سليم ، "الإشراف والرقابة على التأمين في مصر في 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 في مصر ، يونيو 1995.
- 3- سمير أبو الفتوح صالح ، "الأعمال الإلكترونية كمنطلق لدعم وتحديث القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال العربية" ، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات ، ملحق المجلد الثاني ، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، 25-27 يوليو 2002 .
- 4- طارق طه أحمد ، "العوامل المؤثرة على تبني البنوك التجارية بمصر لإنترنت كفالة استراتيجية للتوزيع المصرفي" ، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات، المجلد الأول، جامعة الإسكندرية ، كلية التجارة ، 27-25 يوليو 2002 .

- 5- طلعت أسعد عبد الحميد ، " التحديات الست التي تواجه التسويق في العالم العربي " ، المؤتمر العلمي السنوي السابع عشر الدولي ، استراتيجيات التحديث والجودة للاقتصاديات العربية في إطار المنافسة العالمية ، جامعة المنصورة ، 2001.
- 6- عايدة رزق الله ، التسويق الدولي الإلكتروني ، المؤتمر السنوي الثاني " الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال " ، 7-6-أبريل 2000.
- 7- عبد العزيز السيد مصطفى ، " البعد الإستراتيجي للوفر في التكافلة نتيجة لاستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات من خلال شبكات الحاسوب " ، ندوة التخطيط الإستراتيجي وتكامل شبكات المعلومات والبيانات على مستوى قطاع التأمين ، مركز البحث والدراسات التجارية ، كلية التجارة - جامعة القاهرة.
- 8- عزة عبد السلام إبراهيم ، " تسويق التأمين في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية " ، جامعة الدول العربية - المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الملتقى العربي الثاني (التسويق في الوطن العربي - 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 العلمي السنوي الثاني ، " الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال " ، المجلس الأعلى للجامعات ، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال ، القاهرة ، 6-7 إبريل 2000 م.
- 10- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) : " استراتيجيات التجارة الإلكترونية من أجل التنمية : العناصر الأساسية لبيئة تمكينية من أجل التجارة الإلكترونية " ، 2002.
- 11- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) : تقرير إجتماع الخبراء المعنى : " ياستراتيجيات التجارة الإلكترونية من أجل التنمية " ، يوليو 2002.
- 12- مجدى محمد محمود طايل ، " توظيف التسويق الإلكتروني كأداة للتميز بمنظمات الأعمال " ورقة عمل مقدمة إلى ندوة " التجارة الإلكترونية " ، جامعة الملك خالد ، السعودية ، 2005 م.
- 13- محسن عاطف ، " تنظيم مفاهيم وآليات التسويق الإلكتروني في جمهورية مصر العربية " ، الجمعية العربية للإدارة ، المؤتمر العلمي السنوي الرابع ، القاهرة ، 25-26 أكتوبر 2000 م.
- 14- محمد توفيق المنصوري ، " هامش الملاعة المالية لشركات التأمين ، ندوة التعديلات الجديدة لقانون الإشراف والرقابة على التأمين في مصر ، شركة مصر للتأمين ، يونيو 1995.
- 15- محمد فريد الصحن، " التسويق الإلكتروني في مجال الأعمال : الفرص والتحديات والأفاق المستقبلية "، مؤتمر التجارة الإلكترونية : الأفاق والتحديات، ملحق المجلد الثاني، 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 في القطاع الخاص : الظاهرة والحلول" ، جامعة طيبة - المملكة العربية السعودية ، 2006م.

(5) النشرات والتقارير :

- 1- القانون رقم 131 لسنة 1948 الخاص بالإشراف والرقابة على التأمين في مصر.
- 2- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين عن عام 2005/2006م .
- 3- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين ، عن عام 2006/2007م .
- 4- تقرير الهيئة المصرية للرقابة على التأمين ، عن عام 2008/2009م .
- 5- حسن حافظ ، "إستراتيجيات التأمين العربي في التعامل مع الجات (المنافسة - التسويق - الأسعار)" ، الاتحاد العام العربي 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 البلقيني ، "تقدير الطلب الفعال لسوق التأمين المصري في مجال تأمينات الأشخاص والممتلكات" ، مشروع رقم P5-IRC-02 الإتحاد المصري للتأمين ، يناير 2005 .
- 9- معتصم سليمان ، فريد النجار ، "الدور الاقتصادي للتأمين العربي في إطار العمل الاقتصادي العربي المشترك" ، الاتحاد العام العربي للتأمين ، القاهرة ، يناير 1995 .

(6) المقابلات الشخصية :

مقابلات شخصية مع :

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

(7) مراجع أخرى :

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

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

(8) الواقع الإلكتروني :

- 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 النوى" . 2007/11/4 .

<http://www.almasry-alyoum.com/printfriendly>.

- 4- موقع بوليصتى للتأمين ، "مصطلحات تأمينية" .

- 5- موقع بوليصتى للتأمين ، " وسيط التأمين" .

- 6- مراد زريقات ، "نظرة مستقبلية لصناعة التأمين في السوق الأردني" السبت 2000/5/13 .

<http://www.murad-zuriekat.com/articles20.html>.

- 7- موقع بوليصتى للتأمين ، " تسويق التأمين" .

- 8- موقع (مجلة المدير المالى)،"بحث شامل حول تأثير التسويق الإلكتروني على المزيج التسويقي المصرفي". <http://Financial manager wordpress.com/>

- 9- هشام المهدى ، "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. Phelper 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", McGrow-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 Insurance" , 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: Focus 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 Integeration" , 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" , Middlesex 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" , Proftolio 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/.
- 7- <http://www.ulum.ml/c74.htm>