

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل التمهيدي : الإطار العام للبحث والدراسات السابقة	
مقدمة البحث	1
مشكلة البحث	2
أهمية البحث	2
أهداف البحث	3
فروض البحث	3
نموذج البحث	4
حدود البحث	4
منهج البحث	5
هيكل البحث	5
الدراسات السابقة	5
الفرق بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	12
الفصل الأول : مفهوم وخصائص وأنواع وأهمية الخدمات التأمينية	13
المبحث الأول: مفهوم وخصائص الخدمات التأمينية	14
المبحث الثاني: أنواع الخدمات التأمينية	18
المبحث الثالث: الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للخدمات التأمينية	28
الفصل الثاني : المزيج التسويقي للخدمات التأمينية	33
المبحث الأول: مفهوم المزيج التسويقي للخدمات التأمينية وتطوره	34
المبحث الثاني: ترويج الخدمات التأمينية	41
المبحث الثالث: تسعير الخدمات التأمينية	49
المبحث الرابع: اتصال وتوزيع الخدمات التأمينية	59
الفصل الثالث: جودة الخدمة التأمينية	65
المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمات التأمينية	66
المبحث الثاني: معايير جودة الخدمات التأمينية	71
المبحث الثالث: أثر جودة الخدمات التأمينية على رضا العملاء	77
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	85
المبحث الأول: خلفية عن سوق التأمين السعودي	86
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	92
الخاتمة : النتائج والتوصيات	104
الملاحق	106
المراجع	vii

