فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء	
شكر و تقدير	
فهرس المحتويات	I – IV
فهرس الجداول	V – VI
فهرس الأشكال	VII
فهرس الملاحق	VIII
المقدمة العامة	أ – هـ
الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الخدمة التأمينية	
تمهيد	7
المبحث الأول: طبيعة الخدمة التأمينية	8
المطلب الأول: مفهوم الخدمة التأمينية	8
الفرع الأول: نشأة الخدمة التأمينية	8
الفرع الثاني: تعريف الخدمة التأمينية	9
الفرع الثالث: خصائص الخدمة التأمينية	12
الفرع الرابع: أهمية الخدمة التأمينية	13
المطلب الثاني: مبادئ الحدمة التأمينية	14
الفرع الأول: المبادئ القانونية لخدمة التأمين	14
الفرع الثاني: المبادئ الفنية لخدمة التأمين	15
المطلب الثالث: تصنيف الخدمات التأمينية	17
الفرع الأول: تصنيف التأمين حسب الإقليم	17
الفرع الثاني: تصنيف التأمين من حيث الشكل	17

الفرع الثالث: تصنيف التأمين على أساس عقد التأمين	18
الفرع الرابع: تصنيف التأمين على أساس إمكانية تحديد الخسائر والتعويض اللازم	18
الفرع الخامس: تصنيف التأمين على أساس موضوع التأمين	18
المبحث الثاني: جودة الخدمة التأمينية	20
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة التأمينية	20
الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة التأمينية	20
الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمة التأمينية	21
الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة التأمينية	22
الفرع الرابع: مؤشرات تقييم جودة الخدمة التأمينية	23
الفرع الخامس: مراحل تقييم جودة الخدمة التأمينية	24
المطلب الثاني: نماذج قياس جودة الخدمة التأمينية	30
الفرع الأول: نموذج الفجوة	30
الفرع الثاني: نموذج الأداء الفعلي	32
المطلب الثالث: علاقة رضا الزبائن وولائهم بجودة الخدمة التأمينية	33
الفرع الأول: علاقة رضا الزبائن بجودة الخدمة التأمينية	33
الفرع الثاني: علاقة ولاء الزبائن بجودة الخدمة التأمينية	34
خلاصة الفصل الأول	35
الفصل الثاني: العلاقة التفاعلية بين المزيج التسويقي الموسع وجودة الخدمة التأمينية	
تمهيد	37
المبحث الأول: علاقة المزيج التسويقي التقليدي بجودة الخدمة التأمينية	38
المطلب الأول: سياسة المنتج التأميني وتسعيره	38
الفرع الأول: سياسة المنتج التأميني	38
الفرع الثاني: سياسة تسعير الخدمة التأمينية	43
المطلب الثاني: سياسة توزيع الخدمة التأمينية	47
الفرع الأول: مفهوم توزيع الخدمة التأمينية	47
الفرع الثاني: قنوات توزيع الخدمة التأمينية	48

الفرع الثالث: سياسات توزيع الخدمة التأمينية	50
المطلب الثالث: سياسة الإتصال التسويقي للخدمة التأمينية	51
الفرع الأول: مفهوم الإتصال التسويقي للخدمة التأمينية	51
الفرع الثاني: وسائل الإتصال التسويقي المتاحة أمام شركات التأمين	53
الفرع الثالث: إستراتيجيات الإتصال التسويقي المتاحة لشركات التأمين	55
المبحث الثاني: علاقة المزيج التسويقي الإضافي بجودة الخدمة التأمينية	57
المطلب الأول: الأفراد المشاركون في تقديم الخدمة التأمينية	57
الفرع الأول: أهمية الأفراد في شركة التأمين	57
الفرع الثاني: تسيير الأفراد في شركة التأمين	58
المطلب الثاني: المكونات المادية للخدمة التأمينية	62
الفرع الأول: مفهوم المكونات المادية للخدمة التأمينية	62
الفرع الثاني: أشكال المكونات المادية للخدمة التأمينية	63
الفرع الثالث: دور المكونات المادية في تسويق الخدمة التأمينية	64
المطلب الثالث: محتوى العملية التي تقدم بها الخدمة التأمينية	65
الفرع الأول: مفهوم عملية تقديم الخدمة التأمينية	65
الفرع الثاني: إدارة عمليات تقديم الخدمة التأمينية	66
الفرع الثالث: أبعاد عملية تقديم الخدمة التأمينية	66
خلاصة الفصل الثاني	69
الفصل الثالث: دراسة حالة شركة أليانس للتأمينات الجزائرية –وكالة تبسة (12053)–	
تمهيد	71
المبحث الأول: تقديم مؤسسة التأمين محل الدراسة	72
المطلب الأول: التعريف بشركة أليانس للتأمينات الجزائرية – المؤسسة الأم –	72
الفرع الأول: نشأة شركة أليانس للتأمينات الجزائرية	72
الفرع الثاني: فروع شركة أليانس للتأمينات الجزائرية عبر الوطن	73
المطلب الثاني: التعريف بشركة أليانس للتأمينات الجزائرية –وكالة تبسة (12053)	74
الفرع الأول: نشأة شركة أليانس للتأمينات الجزائرية –وكالة تبسة (12053)	74

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لشركة أليانس –وكالة تبسة (12053)	75
المطلب الثالث: التعريف بالخدمات التأمينية للشركة ومزيجها التسويقي	76
الفرع الأول: منتجات وخدمات شركة أليانس وكالة تبسة (12053)	76
الفرع الثاني: المزيج التسويقي لشركة أليانس –وكالة تبسة (12053)	77
المبحث الثاني: دراسة إستقصائية لأهمية المزيج التسويقي الموسع في تحسين الخدمة التأمينية	79
المطلب الأول: منهجية الدراسة	79
الفرع الأول: مجتمع الدراسة	79
الفرع الثاني: عينة الدراسة	79
الفرع الثالث: أدوات الدراسة	80
الفرع الرابع: خصائصعينة الدراسة	82
المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية لإجابات افراد العينة	83
الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة	83
الفرع الثاني: تحليل بيانات محاور الدراسة	88
المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة	96
الفرع الأول: إختبار الفرضيات الفرعية	96
الفرع الثاني: إختبار الفرضية الرئيسية	99
خلاصة الفصل الثالث	101
الخاتمة العامة	103
قائمة المراجع	107
الملاحق	113