



بررسی بهبود عملکرد کلپ های حمایت و غرامت
با ارائه پوشش های بیمه بدنه و ماشین الات بیمه باربری

مؤلف:

بهزاد روشنی



نہایت ہی محنت سے

بنیاده	: روشنی، بهزاد، ۱۳۴۸-
ی و نام پدیدآور	: بررسی بهبود عملکرد کلوپ‌های حمایت و غرامت با ارائه پوشش‌های بیمه بدنه و ماشین‌آلات و بیمه باربری/ مولف بهزاد روشنی.
نصات نشر	: تهران: سینجش و دانش، ۱۳۹۹.
نصات ظاهری	: ۸۱ ص.: جدول (رنگی)، نمودار (رنگی).
ت	: 6-622-051248-978
یت فهرست نویسی	: فیبا
فت	: کتابخانه.
وع	: بیمه دریایی -- ایران -- نمونه پژوهی
وع	: Marine insurance -- Iran -- Case studies
وع	: بیمه -- ایران -- نمونه پژوهی
وع	: Insurance -- Iran -- Case studies
ندی کنگره	: H۷۵
ندک دیویی	: ۳۶۸
ره کتابشناسی ملی	: ۱۶

عنوان:

بررسی بهبود عملکرد کلوپ های حمایت و غرامت
با ارائه پوشش های همه جانبه ماشین آلات و بیمه باربری

مؤلف: بهزاد روشنی

ناشر: سنجش و دانش

نوبت چاب: اول-۱۳۹۹

تیراڑ: ۵۰۰ نسخه

شماره: ۹۷۸-۶۲۲-۰۵-۱۲۴۸-۶

نشانی: میدان انقلاب. خیابان انقلاب. خیابان دانشگاه. پلاک ۱۲۶.
تلفن: ۰۲۱۶۱۲۶

«کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر محفوظ می باشد»»

سینجھ و داس

www.sanjesh.ir

sanjeshodanesh@iran.ir

قیمت: ۳۵۰۰۰ ریال

ISBN:978-622-05-1248-6



9

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	فصل اول.....
۱.....	مقدمه.....
۲.....	مقدمه.....
۵.....	جنبه نوآوری.....
۶.....	بیمه P&I.....
۷.....	بیمه بدنه و ماشین آلات کشتی (H&M).....
۷.....	بیمه باربری (CARU).....
۷.....	کیفیت خدمات.....
۷.....	رضایت بیمه گذار.....
۸.....	ساختار.....
۹.....	فصل دوم.....
۹.....	مبانی نظری و پیشینه.....
۱۰.....	مقدمه.....
۱۰.....	پیشینه.....
۱۱.....	مروری بر ادبیات موضوع.....
۱۲.....	سیر تحول بیمه.....
۱۴.....	آغاز حرفه بیمه گری.....
۱۴.....	لویدز لندن:.....
۱۶.....	تاریخچه بیمه در ایران.....
۱۷.....	ورود شرکت‌های خصوصی بیمه در ایران.....
۱۸.....	صنعت بیمه با انقلاب اسلامی.....
۱۸.....	بیمه P&I.....
۲۴.....	بیمه بدنه و ماشین آلات کشتی.....
۲۶.....	بیمه باربری.....
۲۷.....	کیفیت خدمات.....
۲۹.....	رضایت.....
۳۲.....	تعریف متغیرها.....
۳۲.....	کیفیت خدمات.....
۳۳.....	ابعاد کیفیت در حوزه خدمات:.....

۳۴	رضایتمندی مشتریان
۳۴	تعاریف عملیاتی
۳۴	ادبیات
۳۴	تعاریف خدمات
۳۵	ویژگی های خدمات
۳۶	آمیخته بازاریابی خدمات
۳۸	تعاریف کیفیت
۳۹	تعریف کیفیت خدمات
۴۱	اهمیت کیفیت خدمات
۴۳	رضایتمندی مشتریان
۴۳	مواجهه خدمتی با اوقات واقعیت
۴۵	مقیاس کیفیت خدمات
۴۵	فرق کیفیت خدمات با رضایت مشتری
۴۷	فصل سوم
۴۷	روش شناسی
۴۸	مقدمه
۴۸	تعیین روش
۴۹	نوع پژوهش از نظر هدف
۴۹	نوع پژوهش از نظر مسیر
۵۱	قلمرو
۵۱	جامعه آماری
۵۲	روش نمونه گیری
۵۳	روایی و پایایی
۵۴	روش گردآوری داده ها
۵۵	پرسشنامه کیفیت خدمات
۵۵	پرسشنامه رضایتمندی مشتری
۵۵	روش و ابزار تجزیه و تحلیل
۵۷	فصل چهارم
۵۷	یافته ها
۵۸	مقدمه
۵۸	آمار توصیفی

۵۹.....	تجزیه و تحلیل مشخصات دموگرافیکی پاسخ دهندگان
۵۹.....	بررسی متغیر جنسیت
۶۰.....	بررسی متغیر تحصیلات
۶۱.....	متغیر گروه های سنی
۶۲.....	بررسی متغیر سابقه بیمه
۶۳.....	آمار استنباطی
۶۳.....	بررسی فرض نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف
۶۴.....	بررسی رابطه همبستگی کل شاخص ها با متغیر ترکیب پوشش های بیمه ای
۶۴.....	تفسیر آزمون پیرسون
۶۵.....	نیکیونی برازش مدل نظامی: آزمون رگرسیون چندگانه به روش جبری:
۶۵.....	تغییرات شاخص ضایات و جراحت
۶۶.....	تغییرات شاخص کیفیت خدمات
۶۹.....	فهرست منابع: