

Rola jakości usług finansowych w zarządzaniu bankiem komercyjnym

Jeśli potrzebują Państwo więcej informacji o tej pracy, to proszę pisać - [kontakt](#)

105 stron, 44 pozycje w bibliografii

WSTĘP 4

ROZDZIAŁ I TEORETYCZNE ASPEKTY JAKOŚCI USŁUG BANKOWYCH 7

1.1. ISTOTA I CHARAKTERYSTYKA JAKOŚCI W ŚWIETLE LITERATURY PRZEDMIOTU 7

1.2. JAKOŚĆ JAKO CZYNNIK KONKURENCYJNOŚCI W USŁUGACH BANKOWYCH 13

1.3. NAKŁADY I KORZYŚCI SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ 18

1.4. CELE SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ 24

1.4.1. Etapy budowy systemu zarządzania jakością w banku. 24

1.4.2. Cele systemu zarządzania jakością i możliwe działania 27

1.4.3. Charakterystyka modelu norm serii ISO 9000 31

1.4.4. Cele projektu i wskazówki do sukcesu w zakresie optymalizacji procesów jakości 36

1.4.5. Szkolenie pracowników i praca z systemem zarządzania jakością 38

1.4.6. Stan planowany i wymagania systemu zarządzania jakością 40

1.5. ZARZĄDZANIE BANKIEM PRZEZ JAKOŚĆ ZGODNIE Z KONCEPCJĄ TQM 44

ROZDZIAŁ II CZYNNIKI DETERMINUJĄCE JAKOŚĆ USŁUG BANKOWYCH 47

2.1. CZYNNIKI O CHARAKTERZE WEWNĘTRZNYM 47

| | |
|---|----|
| 2.1.1. Personel banku | 47 |
| 2.1.2. Techniki i technologie | 50 |
| 2.1.3. Organizacja banku | 58 |
| 2.2. CZYNNIKI O CHARAKTERZE ZEWNĘTRZNYM | 60 |
| 2.2.1. Klient | 60 |
| 2.2.2. Warunki konkurencji | 63 |

ROZDZIAŁ III SPOSOBY DOSKONALENIA JAKOŚCI USŁUG W BANKU HANDLOWYM S.A. 68

| | |
|--|----|
| 3.1. GENEZA PROGRAMU ROZWOJU ORGANIZACJI „PRO” | 68 |
| 3.2. CEL PROGRAMU „PRO” I JEGO GŁÓWNE ZAŁOŻENIA | 69 |
| 3.3. OPIS PROGRAMU PRO NA PODSTAWIE KOŁA JAKOŚCI | 71 |
| 3.4. METODY POSZUKIWAŃ ROZWIĄZAŃ W ZAKRESIE JAKOŚCI USŁUG W BANKU HANDLOWYM W WARSZAWIE S.A. | 74 |
| 3.4.1. Metoda „Burzy Mózgów” | 75 |
| 3.4.2. Diagram Ishikawy | 77 |
| 3.4.3. Analiza Pareto | 80 |
| 3.4.4. Metoda Six Sigma jako filozofia zarządzania biznesem w banku | 83 |

ROZDZIAŁ IV ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ W BANKU HANDLOWYM S.A. W WARSZAWIE W ŚWIETLE WYNIKÓW ANKIETOWYCH. 87

| | |
|--|----|
| 4.1. ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE I CELE BADAŃ | 87 |
| 4.2. CHARAKTERYSTYKA BADANYCH PRZEDSIĘBIORSTW. | 90 |
| 4.3. CHARAKTER WSPÓŁPRACY BADANYCH FIRM Z BANKIEM | 92 |
| 4.4. JAKOŚĆ OFERTY BANKOWEJ SKIEROWANEJ DO MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW W ŚWIETLE WYNIKÓW BADAŃ | 95 |

| | |
|---------------|-----|
| ZAKOŃCZENIE | 98 |
| LITERATURA | 100 |
| SPIS TABEL | 103 |
| SPIS RYSUNKÓW | 104 |
| SPIS WYKRESÓW | 105 |

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis