

Rola jakości usług finansowych w zarządzaniu bankiem komercyjnym

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

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