

Rola jakości usług finansowych w zarządzaniu bankiem komercyjnym

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