

# Zarządzanie jakością usług na przykładzie usług bankowych

PRACA DYPLOMOWA INŻYNIERSKA POLITECHNIKA CZĘSTOCHOWSKA WYDZIAŁ ZARZĄDZANIA KIERUNEK: ZARZĄDZANIE I MARKETING SPECJALNOŚĆ: ZARZĄDZANIE PRODUKCJĄ I JAKOŚCIĄ

## I. WPROWADZENIE 3

## II. CHARAKTERYSTYKA ELEMENTÓW JAKOŚCIOWYCH Z UWZGLĘDNIENIEM WYMAGAŃ W ZAKRESIE USŁUG 5

2.1. Podstawowe pojęcia w zakresie jakości w sferze materialnej 5

2.2. Jakość w sferze niematerialnej (jakość usług) 13

2.3. Charakterystyka ogólna podziału usług 24

## III. RODZAJE I CHARAKTERYSTYKA USŁUG BANKOWYCH 26

3.1. Rodzaje usług bankowych w teorii i w praktyce 26

3.2. Charakterystyka najważniejszych usług bankowych na przykładzie wybranego oddziału Banku Śląskiego S.A. 35

3.3. Usługi bankowe widziane przez Polaków 53

## IV. ELEMENTY JAKOŚCI USŁUG KREDYTOWYCH 60

4.1. Polityka banku w zakresie jakości usług kredytowych 60

4.2. Zakres i nośność oferty produktów kredytowych 63

4.3. Kontakty pracowników kredytowych z klientami 66

4.4. Sprawność obsługi klientów oraz szacunkowa struktura czasu obsługi klienta w Oddziale X 70

4.5. Proces załatwiania wniosku kredytowego – najważniejszy element czasowy i jakościowy obsługi klienta 74

4.6. Mierzalna jakość portfela kredytowego (kredyty nieregularne tj. „złe kredyty” i odpowiadające im rezerwy celowe) 86

4.7. Ocena jakości pracy kredytowej wybranego oddziału X banku 93

V. ZAKOŃCZENIE 98

VI. LITERATURA 102

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