



<b>Przedmiot:</b> Zarządzanie jakością usług finansowych				
<b>Forma zajęć:</b> wykład	<b>Semestr:</b> 9	<b>Rok:</b> 5	<b>Wymiar godzin:</b> 15	<b>Punkty ECTS:</b>
<b>Forma zaliczenia:</b> zaliczenie na ocenę	<b>Typ przedmiotu:</b> do wyboru		<b>Język nauczania:</b> polski	
<b>Kierunek:</b> Finanse i Bankowość		<b>Tryb:</b> stacjonarne		<b>Rodzaj:</b> magisterskie
<b>Specjalność:</b> Finanse i rachunkowość spółek, Globalne rynki finansowe, Pośrednictwo i doradztwo finansowe, Inwestycje i nieruchomości				
<b>Katedra:</b> Zarządzania Marketingowego				
<b>Stopień naukowy wykładowcy:</b> dr		<b>Imię i nazwisko wykładowcy:</b> Dorota Bednarska-Olejniczak		

**Wymagania wstępne (przedmioty wprowadzające):**

Podstawy marketingu, bankowość

**Program przedmiotu:**

1. Usługa finansowa - struktura i cechy oferty usługowej instytucji finansowych; elementy niematerialne i fizyczne dowody usług.
2. Znaczenie jakości w zarządzaniu ofertą usługową instytucji finansowych: pojęcie jakości usług, geneza problemu, współczesne ujęcia.
3. Systemy zarządzania jakością usług finansowych.
4. Metody procesu doskonalenia jakości usług finansowych.
5. Koszty zarządzania jakością.
6. Metody oceny jakości usług finansowych: SERVQUAL, SEVPERF, Mystery Shopping, analiza Importance-Performance, Focus Group Interview, pogłębiony wywiad indywidualny, Metoda zdarzeń krytycznych, metoda analizy skarg.
7. Badanie satysfakcji klientów - znaczenie pomiaru i warunki adaptacji na rynku usług finansowych, procedura pomiaru satysfakcji klientów.

**Metody dydaktyczne:**

wykład, metoda podawcza

**Cele przedmiotu:**

Zapoznanie studentów z podstawowymi zagadnieniami dotyczącymi zarządzania jakością usług finansowych. Celem wykładu jest nauczenie umiejętności oceny zmiennych i zróżnicowanych potrzeb i oczekiwań klientów banków i towarzystw ubezpieczeniowych oraz reagowania na nie poprzez kreowanie odpowiedniej jakości usług finansowych. Wykład ma umożliwić także zdobycie praktycznej umiejętności posługiwania się metodami oceny

**Warunki zaliczenia:**

Test

**Literatura podstawowa (do 4 pozycji):**

1. J. Garczarczyk (red.), Model jakości usług finansowych w Polsce, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2004
2. K. Opolski (red.), Monitorowanie jakości w banku, CeDeWu, Warszawa 2004
3. J. Kudła, K. Opolski, Jakość a wzrost efektywności oddziałów bankowych, CeDeWu, Warszawa 2006
4. T. Ansell , Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych, Związek Banków Polskich, Warszawa 1997 i dalsze

**Literatura uzupełniająca (do 4 pozycji):**

1. R. Karaszewski, Zarządzanie jakością, koncepcje, metody i narzędzia stosowane przez liderów światowego biznesu, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2005
2. Dahlggaard J.J., Kristensen K., Kanji G. K., Podstawy zarządzania jakością, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000
3. N. Hill , J. Alexander, Pomiar satysfakcji i lojalności klientów, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003