Направления совершенствования управления качеством банковских услуг

План

ВВЕДЕНИЕ

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

1.1 Сущность и специфика системы управления качеством банковских услуг

1.2 Основы системы управления качеством банковских услуг

1.3 Методы управления качеством банковских услуг

2 АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ДБ АО «»

2.1 Общая характеристика деятельности банка и специфика оказываемых им услуг

2.2 Оценка качества банковских услуг в ДБ АО «»

2.3 Факторы, влияющие на управление качеством банковских услуг

3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ДБ АО «»

3.1 Оценка зарубежного опыта повышения качества банковского обслуживания и возможности его применения в современных казахстанских условиях

3.2 Рекомендации по развитию существующих и внедрению новых банковских услуг

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Мишин В.М. Управление качеством. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юнити-Дана, 2005. - 463 с.

2. Копанева, И. Н. Как измерить удовлетворенность потребителя / И. Н. Копанева // Методы менеджмента качества. 2003. № 6. С. 21-26.

3. Новаторов Э. Как измерить качество банковских услуг / Э. Новаторов // Банковские услуги. - 2001. - №11. - С. 8-12.

4. Хаксевер К. и др. Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик ; пер. с англ. ; под ред. В.В. Кулибановой. - 2-е изд. - СПб. : Пи¬тер, 2002. - 752 с.

5. Описание моделей: // BTL-magazine. 2005. №5. Режим доступа: http://www.btl-mag.ru

6. Котлер, Ф. Основы маркетинга: Пер. с англ / Ф. Котлер. М. ЮНИТИ. 2001.

7. Янбекова, А. В. Оценка качества банковских услуг с применением модели SERVQUAL. / Янбекова. А. В. // Вестник ТИСБИ. 2004. №4. Режим доступа: http://www.tisbi.ru/science/vestnik/2004/issue4/Economica18

8. Степанов С. А. Всеобщий менеджмент качества. –- СПб.: Издательство СПбГЭТУ ««ЛЭТИ»», 2001. –- С. 180-200.

9. Инвестиционный меморандум ДБ АО ««Сбербанк»» за 2011 год

10. Финансовая отчетность ДБ АО ««Сбербанк»» за 200119-20132гг.

11. Данные сайта ДБ АО ««Сбербанк»»// www.sberbank.kz

12. Виноградова Е.П. Деятельность банков и функционирование рынка банковских услуг в условиях глобализации// Вестник Московского университета. –- №2. –- 2012. –- С.68-78

13. Банковский менеджмент : учебник / под ред. О. И. Лаврушина. –- 2-е. изд., перераб. и доп. –- М. : КНОРУС, 2009. –- 560 с.

14. Вострухина Т.Ю. Факторы и условия, влияющие на развитие банковских услуг в регионах// ««Российское предпринимательство»». - №9. –- 2011. –- С. 130-135

15. Царахова Д.Б. Факторы, механизмы и методы управления развитием банковских услуг// Управление экономическими системами. - №3. –- 2013. –- С.56-59

16. Зарубежный опыт розничных банковских услуг в посткризисный период// Режим доступа http://www.bankweeks.ru/welans-3-1.html

17. Сербин В. Банки в эру электронного обслуживания// Банки Казахстана. - Алматы, 2013. -№ 7-8. - С. 74-75

18. Утеулин Е. Основные операции банков// Банки Казахстана. - Алматы, 2010. -№ 3. - С. 60-61

19. Муравьева А.В. Банковские инновации: факторный и структурный анализ информационных технологий// Банковские услуги. - №9. –- 2004. –- С. 2-37

20. Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика. Автореферат диссертации на соискание ученой степени к.э.н. –- Москва, 2005

21. Рогов В., Дятлов А. Автоматизированный филиал банка // Банки и технологии. - 2009. - № 3. - С.56-59

22. Черненко В.А., Резник И.А. Электронные банковские услуги: зарубежный опыт и отечественная практика. СПб.: ««Инфо-Да»», 2007. –- 161с.

23. Юкович Н. Глобализация мировой экономики и развитие электронной торговли // Сборник Глобализация мирового хозяйства и проблемы российской экономики. Изд. Фин. Академии, М., –-- 2009. –-- 174 с. –-- С.43.

24. Ковалев М., Новик С., Рихтер К. Перспективы развития интернетбанкинга// Банки Казахстана. - №4. –- 2012. –- С.15-16.

25. Электронные банковские услуги // Режим доступа: http://www.finnews.ru/cur\_an.php?idnws=225.

26. Минина Т.Н. Электронные банковские услуги // Банковские услуги. -2002. - № 7. -С.13-18.

27. Лутошкина Н.К. Развитие форм и методов ценовой и неценовой конкуренции на рынке банковских услуг. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Санкт-Петербург, 2012. –- 23с.

28. Охлопков А.В. Инновации в сфере предоставления банковских услуг. Автореферат диссертации на соискание ученой степени к.э.н. Москва, 2011. –- 23 с.

29. Банковское дело: учеб. / под общ. ред. Г.С. Сейткасимов - Астана : КазУЭФиМТ, 2007. - 639 с.

30. Грачева М. Электронные банковские услуги: особенности управления рисками// Деловая неделя. - №8. –- 2011. - с.41.