

Nazwa przedmiotu:	ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG FINANSOWYCH			
Forma: Wykład	Godzin: 15 Semestr: IV Rok: II	Forma zaliczenie: zal. na ocenę	ECTS 2	
Wydział: ZIF	Kierunek: Finanse i Rachunkowość	Tryb: stacjonarny Rodzaj: II stopień		
Specjalność: Doradca finansowy				
Tytuł, stopień	Imię i nazwisko lub nazwa katedry	e-mail	telefon	Pok/bud
dr	Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska	ewa.losiewicz@ue.wroc.pl	71 3680353	411Z

1. Wymagania wstępne

Bankowość, ubezpieczenie, finanse - podstawy

2. Program przedmiotu

Pojęcie jakości. Systemy jakości w instytucjach finansowych. Podejście procesowe w zarządzaniu jakością. ISO 9000:2008. EFQM. Satysfakcja i lojalność klienta. Koszty związane z jakością usług finansowych. Narzędzia informatyczne wspomagające zarządzanie jakością.

3. Metodyka zajęć

Wykład audytoryjny z zastosowaniem technik audiowizualnych

4. Cel dydaktyczny przedmiotu

Wiadomości: poznanie podstawowych wiadomości, obowiązujących standardów i aktualnych trendów w zakresie zarządzania jakością usług finansowych.

Umiejętności: rozumienie problematyki związanej z zarządzaniem jakością usług finansowych.

Wykaz literatury podstawowej (do 4 pozycji)

1. Ansell T., Zarządzanie jakością w sektorze usług finansowych. Związek Banków Polskich, Warszawa 1997
2. Opolski K. (red.), Monitorowanie jakości w banku. CeDeWu, Warszawa 2004.
3. Nosowski A., Zarządzanie procesami w instytucjach finansowych. Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2010.

Wykaz literatury uzupełniającej (do 4 pozycji)

1. Kudła J., Opolski K. (red.) Jakość a wzrost efektywności oddziałów bankowych.. CeDeWu, Warszawa 2006.
2. Elastyczność w świadczeniu usług: sprzedaż, obsługa klienta. Silvester M., Ahmed M. Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2010.
3. Łańcucki J. (red.), Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM. Wyd. AE, Poznań 2006.