

A DIPLOMADOLGOZAT TARTALMI KIVONATA

Dolgozat címe: Minőségbiztosítási eszközök használata banki projektekben

A dolgozatot készítő hallgató: Török Anna Mária

Szak, képzési szint és tagozat: Vezetés és Szervezés Msc / levelező tagozat

Tanszék/Intézet: Agrármenedzsment és Vezetéstudományi Tanszék

Belső témavezető: Dús Miklós mestertanár

A mai gyors ütemű és összekapcsolt világban a bankok által nyújtott szolgáltatások minősége kulcsfontosságú szerepet játszik egy gazdaság általános egészségének és stabilitásának meghatározásában. A bankszektorban a minőség különböző szempontokat foglal magában, beleértve az ügyfélkiszolgálást, a kockázatkezelést, a szabályozói megfelelés és a technológiai infrastruktúrát.

Diplomadolgozatomban azt vizsgáltam, hogy a banki dolgozók, projektekben résztvevők mennyire ismerik a minőségbiztosítási eszközöket. Azok közül melyeket használják akár proaktívan, akár utólagos problémamegoldásra.

Van-e összefüggés az eszközök használata és a dolgozók ezirányú képzettsége között, illetve bármilyen módon ösztönzik-e a cégek a munkavállalókat a minél magasabb minőség leszállítására, az ügyfélelégedettség folyamatos fenntartására ezen minőségbiztosítási eszközök használatán keresztül is.

A fenti kérdésekre a szakirodalom feldolgozását követően kérdőíves felméréssel és mélyinterjúk kielemezésével kaptam meg a választ.