

Haris Avdić, bachelor ekonomije - Završni magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Završni magistarski rad
Kandidat, zvanje	Haris Avdić, bachelor ekonomije
Naziv Teme	Uticaj elemenata tržišnog nastupa banaka u poslovanju sa stanovništvom na odluke korisnika usluga
Rezime/Abstract	<p>Cilj rada je utvrđivanje ključnih elemenata tržišnog nastupa banaka i njihov uticaj na odluke klijenata o korištenju bankarskih usluga u segmentu poslovanja banaka sa stanovništvom u Bosni i Hercegovini. Tržište bankarskih usluga u Bosni i Hercegovini, pored ostalog, karakteriše visok nivo konkurencije. To je jedan od razloga zašto je važno da banke vode računa o svom tržišnom nastupu. Naime, mnogi elementi ponude su približno izjednačeni među bankama, pa odluke korisnika bankarskih usluga često opredjeljuju nijanse u tržišnom nastupu banaka. Rezultati istraživanja pokazuju da niz elemenata opredjeljuju korisnike bankarskih usluga pri njihovom odlučivanju, a među njima, po važnosti za ispitanike se izdvajaju: odnos prema klijentima, cijena bankarskih usluga, primjena informacione tehnologije, povjerenje i sigurnost te brzina i jednostavnost uslužnog procesa. U istraživanju je potvrđena centralna istraživačka hipoteza da elementi tržišnog nastupa banaka u poslovanju sa stanovništvom opredjeljuju klijente pri odlučivanju o korištenju bankarskih usluga. Naime, najveći broj posmatranih elemenata tržišnog nastupa banaka imaju relativno visoke prosječne ocjene važnosti za odluke ispitanika o korištenju bankarskih usluga. Posmatrani elementi tržišnog nastupa banaka značajno opredjeljuju ukupno zadovoljstvo klijenata što posljedično determiniše njihove odluke. Ključne riječi: tržišni nastup banaka, poslovanje sa stanovništvom, korisnici finansijskih usluga.</p>
Datum	11.01.2018
Predsjednik	Dr sc. Mustafa Sinanagić, red. prof. za užu naučnu oblast „Marketing“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Mentor	Dr sc. Beriz Čivić, vanr. prof. za užu naučnu oblast „Marketing“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr sc. Ermina Smajlović, vanr. prof. za užu naučnu oblast „Marketing“, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli, 11.01.2018. godine u 13:00 sati
Završne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta radnim danom od 08 do 14 sati.