

# Damir Selimović, dipl. oec. - Magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Magistarski rad
Kandidat, zvanje	Damir Selimović, dipl. oec.
Naziv Teme	Mogućnost primjene potpunog upravljanja kvalitetom u unapređenju kvaliteta usluga u bankarskom sektoru Bosne i Hercegovine
Rezime/Abstract	Upravljanje kvalitetom ključnih dimenzija bankarskih usluga je postao snažno sredstvo u borbi za povećanje zadovoljstva i očuvanje lojalnosti korisnika usluga. Osnovne dimenzije kvaliteta bankarske usluge su krediti za stanovništvo i debitne kartice, pouzdanost, poslovnost i odgovornost, sigurnost i ljubaznost predstavlja okvir unutar kojeg je moguće upravljati zadovoljstvom korisnika bankarskih usluga. Formulisan je pristup unapređenja kvaliteta usluga razvijanjem strategije za zadovoljavanje korisnika bankarskih usluga sa čijim bi ispunjenjem banke osigurale dugotrajnu lojalnost korisnika. Serqual model se koristio za istraživanje zadovoljstva korisnika pojedinim dimenzijama i karakteristikama bankarske usluge koja se mjeri poređenjem njihovih predhodnih očekivanja na percepciju kvaliteta bankarskih usluga koji omogućava dijagnosticanje i određivanje korisnicima prioriternih područja. Istraženi su stavovi menadžmenta i zaposlenih u bankama o kvalitetu bankarske usluge, odnosno njihovog iskustva o stepenu zadovoljstva korisnika bankarskih usluga. Izvršena je sistematična analiza pokazatelja efikasnosti u bankama sa i bez implementiranog sistema ISO 9001:2008. Nakon provedenog primarnog istraživanja potvrđeno je da implementacijom norme ISO 9001:2008 moguće je unaprijediti kvalitet usluga u bankarskom sektoru Bosne i Hercegovine. Ključne riječi: upravljanje kvalitetom, serqual model, bankarske usluge
Datum	07.03.2013
Predsjednik	Dr. sc. Safet Kozarević, vanredni profesor Uža naučna oblast: Teorija odlučivanja (Kvantitativna ekonomija) Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Mentor	Dr. sc. Senad Fazlović, vanredni profesor Uža naučna oblast: Teorija odlučivanja (Kvantitativna ekonomija) Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr. sc. Jasmina Okičić, docent Uža naučna oblast: Kvantitativna ekonomija Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	07.03.2013. godine u 10,00 sati u amfiteatru Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Tuzli
Zavrsne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Magistarski rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta svakim radnim danom od 08,00-16,00 sati.