Облікова картка дисертації

I. Загальні відомості

Державний обліковий номер: 0415U000055

Особливі позначки: відкрита

Дата реєстрації: 13-01-2015

Статус: Захищена

Реквізити наказу МОН / наказу закладу:

II. Відомості про здобувача

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Корчан Аліна Василівна
2. Korchan Alina Vasilivna

Кваліфікація:

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Вид дисертації: кандидат наук

Аспірантура/Докторантура: так

Шифр наукової спеціальності: 08.00.08

Назва наукової спеціальності: Гроші, фінанси і кредит

Галузь / галузі знань: Не застосовується

Освітньо-наукова програма зі спеціальності: Не застосовується

Дата захисту: 11-12-2014

Спеціальність за освітою: 8.050105

Місце роботи здобувача:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

III. Відомості про організацію, де відбувся захист

Шифр спеціалізованої вченої ради (разової спеціалізованої вченої ради): Д26.006.04

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

IV. Відомості про підприємство, установу, організацію, в якій було виконано дисертацію

Повне найменування юридичної особи: Державний вищий навчальний заклад "Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана"

Код за ЄДРПОУ: 02070884

Місцезнаходження: 03680, м.Київ, пр.Перемоги, 54/1

Форма власності:

Сфера управління: Міністерство освіти і науки України

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

V. Відомості про дисертацію

Мова дисертації:

Коди тематичних рубрик: 06.73.55

Тема дисертації:

1. Розвиток системи управління якістю банківських послуг

2. Development of quality management system of banking services

Реферат/анотація:

1. Дисертаційна робота присвячена вдосконаленню теоретичних, методичних та практичних засад формування і реалізації системи управління якістю банківських послуг. Дано визначення якості банківської послуги з наголосом на обов'язковості врахування чинника стандартизації послуг у трактуванні поняття їх якості. Розкрито поняття "система управління якістю банківських послуг" шляхом визначення її елементів та деталізації їх функцій та умов роботи на базі відповідного високотехнологічного програмного забезпечення. Рекомендовано чотирьохетапну методику побудови даної системи. Компонентами системи управління якістю банківських послуг автор визначає підсистему стандартизації банківських послуг, підсистему управління збутом банківських послуг, підсистему управління інноваціями в сфері банківських послуг та підсистему управління маркетингом. Вдосконалено процес оцінки якості банківських послуг представленням авторської методики оцінки якості. Доведено вплив задоволеності клієнтів якісними послугами на фінансовий результат банку. Удосконалено підходи до розвитку системи управління якістю

банківських послуг пропозицією поєднання сучасних інноваційних стратегій з управлінням якістю послуг. Запропоновано ввести в практику банківської діяльності України поняття "інноваційний менеджер". Доведено важливість використання можливостей розвитку збутової мережі банку для надання якісних банківських послуг.

2. The thesis is devoted to the improvement of theoretical, methodological and practical principles of the formation and implementation of the quality management system of banking services. Given the definition of quality banking services with an emphasis on the obligation to factor in the standardization of services in the interpretation of the concept of quality. Author reveals the concept of "quality management system of banking services" by defining its elements and detailing the functions and working conditions on the basis of the specialized high-tech software. It was recommended a four-phase methodology for constructing this system. Author defines components of the quality management system of banking services which are the subsystem standardization of banking services, sales management subsystem banking, management subsystem innovation in banking and management subsystem marketing. The approaches to the development of the quality management system of banking services are improved by a combination of modern innovation strategies of quality management services. Author Proposes to put into practice the concept of banking Ukraine "Innovation Manager". Importance of the use of the distribution network of the bank are proved for providing quality banking services.

Державний реєстраційний номер ДіР:

Пріоритетний напрям розвитку науки і техніки:

Стратегічний пріоритетний напрям інноваційної діяльності:

Підсумки дослідження:

Публікації:

Наукова (науково-технічна) продукція:

Соціально-економічна спрямованість:

Охоронні документи на ОПІВ:

Впровадження результатів дисертації:

Зв'язок з науковими темами:

VI. Відомості про наукового керівника/керівників (консультанта)

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Білошапка Вікторія Степанівна

2. Biloshapka Viktoriya Stepanivna

Кваліфікація: к.е.н., 08.00.08

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

VII. Відомості про офіційних опонентів та рецензентів

Офіційні опоненти

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Брітченко Ігор Геннадійович
2. Брітченко Ігор Геннадійович

Кваліфікація: д.е.н., 08.00.03

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Власне Прізвище Ім'я По-батькові:

1. Криклій Олена Анатоліївна
2. Криклій Олена Анатоліївна

Кваліфікація: к.е.н., 08.00.08

Ідентифікатор ORCID ID: Не застосовується

Додаткова інформація:

Повне найменування юридичної особи:

Код за ЄДРПОУ:

Місцезнаходження:

Форма власності:

Сфера управління:

Ідентифікатор ROR: Не застосовується

Рецензенти

VIII. Заключні відомості

Власне Прізвище Ім'я По-батькові голови ради	Федосов Віктор Михайлович
Власне Прізвище Ім'я По-батькові головуючого на засіданні	Федосов Віктор Михайлович
Відповідальний за підготовку облікових документів	
Реєстратор	
Керівник відділу УкрІНТЕІ, що є відповідальним за реєстрацію наукової діяльності	Юрченко Т.А.