

ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ USŁUG W INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH

RED. JÓZEF FRĄŚ

Rozdział 1. Usługi w gospodarce rynkowej

Józef Frąś, Magdalena Leszczyńska

- 1.1. Istota gospodarki rynkowej
- 1.2. Pojęcie i znaczenie usług w gospodarce rynkowej
- 1.3. Cechy i charakterystyka usług
- 1.4. Klasyfikacja i rodzaje usług

Rozdział 2. Jakość usług w instytucjach publicznych

Józef Frąś

- 2.1. Zarządzanie w usługach publicznych
- 2.2. Charakterystyka usług publicznych
- 2.3. Definiowanie jakości usług w instytucjach publicznych
- 2.4. Wdrażanie systemu wysokiej jakości usług
- 2.5. Model tworzenia systemu jakości usług

Rozdział 3. Systemy zarządzania jakością usług w instytucjach publicznych

Józef Frąś, Marcin Frąś

- 3.1. Implementacja systemów zarządzania jakością usług w instytucjach publicznych
- 3.2. System zarządzania jakością usług w administracji publicznej
BESTYALUE
- 3.3. Strategiczna Karta Wyników w sektorze publicznym
- 3.4. Europejska Nagroda Jakości - system doskonałości EFQM

Rozdział 4. Podstawowe instrumentarium zarządzania jakością usług w instytucjach publicznych

Anna Bielawa

- 4.1. Znaczenie metod zarządzania jakością usług publicznych
- 4.2. Podstawowe metody zarządzania jakością usług w instytucjach publicznych
- 4.3. Benchmarking
- 4.4. Just-in-time (JIT)
- 4.5. Reengineering
- 4.6. Outsourcing
- 4.7. Six sigma

Rozdział 5. Wybrane narzędzia stosowane w procesie doskonalenia jakości usług publicznych

Józef Frąś, Anna Bielawa

- 5.1. Znaczenie i rodzaje narzędzi stosowanych w usługach publicznych
- 5.2. Wykres przyczynowo-skutkowy Ishikawy
- 5.3. Diagram Pareta-Lorenza
- 5.4. Schemat blokowy
- 5.5. Histogram
- 5.6. Arkusz częstości zdarzeń
- 5.7. Diagram korelacji
- 5.8. Karta kontrolna

5.9. Nowe narzędzia zarządzania jakością

Rozdział 6. System zarządzania jakością usług w instytucjach publicznych

Józef Frąś

6.1. Zasady zarządzania jakością.

6.2. Charakterystyka norm rodziny ISO 9000

6.3. Podstawowe elementy systemu zarządzania jakością usług

6.4. Dokumentacja systemu zarządzania jakością usług

Rozdział 7. Certyfikacja systemu zarządzania jakością w usługach publicznych

Marian Gołębiowski

7.1. Istota certyfikacji

7.2. Etapy procesu certyfikacji

7.3. Przesłanki i korzyści wynikające z certyfikacji systemu

7.4. Jednostki certyfikujące

Rozdział 8. Nowoczesne koncepcje zarządzania w usługach publicznych

Józef Frąś, Krzysztof Czyrka

8.1. Nowe zarządzanie publiczne - New Public Management

8.2. Nowoczesna administracja publiczna - New Public Administration

8.3. Nowa koncepcja zarządzania a jakość usług publicznych

Rozdział 9. Jakość usług publicznych w Polsce

Olga Borowiecka

9.1. Najważniejsze trendy w zarządzaniu jakością usług publicznych

9.2. Administracja elektroniczna

9.3. Jakość usług publicznych w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych

9.4. Urząd miejski jako nowoczesna instytucja administracji publicznej

Rozdział 10. Ocena jakości usług publicznych w wybranych krajach Unii Europejskiej

Józef Frąś, Bartosz Dobrosielski

Rozdział 11. Zarządzanie kosztami jakości usług w instytucjach publicznych

Józef Frąś, Marek Siwkowski

11.1. Istota i znaczenie kosztów jakości w instytucji publicznej

11.2. Podział kosztów jakości

Rozdział 12. Ewolucja kompleksowego zarządzania jakością w sektorze publicznym

Józef Frąś, Piotr Weclawik-Nguyen

12.1. Społeczeństwo przywracania wartości ludzkich - erajakości

12.2. Historyczne korzenie filozofii TQM jako przyczyny niepowodzeń japońskich metod zarządzania w USA i w Europie

12.3. Doświadczenia innych krajów we wdrażaniu kompleksowego zarządzania jakością w usługach publicznych

Zakończenie

Literatura

Summary

Spis rysunków i tabel