

عنوان مقاله:

ابعاد کیفیت در بخش دولتی

محل انتشار:

فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، دوره 12، شماره 2 (سال: 1377)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسنده:

مجتبی رجب بیگی

خلاصه مقاله:

مدیریت کیفیت فراگیر، رویکردی است که در چند دهه اخیر در بخش صنعت برای استفاده از مشارکت کارکنان در بهبود دایمی فرایندها که نهایتاً منجر به تولیدات مرغوب و مورد نیاز مشتریان می شود، مطرح شده است. از آنجا که ماهیت بخش خدمات، به ویژه خدمات دولتی، با بخش صنعت تفاوت‌های فراوانی دارد، در این مقاله ابتدا به بررسی امکان اجرای مدیریت کیفیت فراگیر در بخش دولتی پرداخته شده است. سپس ضمن تبیین مفهوم مدیریت کیفیت فراگیر، خلاصه ای از اصول مهم این رویکرد مدیریتی از دیدگاه پایه گذاران آن ارائه شده و نهایتاً به ویژگیها و ابعاد کیفیت در بخش دولتی و نحوه تطبیق آن در این بخش، پرداخته شده است. اطلاع رسانی، سرعت، صحت، زیبایی، رفتار مناسب، قانونمندی، سادگی و انعطاف پذیری، هشت بعدی است که به نظر نگارنده در بخش خدمات دولتی در مقابل ابعاد کیفیت در بخش صنعت- که نخستین بار پروفسور گاروین آن را بیان کرد می تواند مطرح شود.

کلمات کلیدی:

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1415371>

