

Tytuł: **Zarządzanie jakością w usługach publicznych. Wydanie II zmienione i poprawione**
Autorzy: Krzysztof Opolski, Piotr Modzelewski
Wydawnictwo: CeDeWu.pl
Rok wydania: **2008**

Opis:

Brak jest jak dotychczas wyczerpującej wiedzy zarówno teoretycznej, jak i praktycznej oraz pełnej znajomości mechanizmów zarządzania jakością w instytucjach publicznych. Tę istotną lukę w polskim piśmiennictwie wypełnia –, wychodząc naprzeciw pilnemu zapotrzebowaniu –, książka autorstwa K. Opolskiego i P. Modzelewskiego pt. „Zarządzanie jakością u usługach publicznych”. Jest to pierwsze w Polsce opracowanie w całości poświęcone zarządzaniu jakością w usługach publicznych, ujmujące w sposób kompleksowy różne aspekty teoretyczne związane z jakością usług, jak i –, co jest wielką zaletą recenzowanej książki –, również praktyczne wskazania wdrożeniowe dla instytucji publicznych w Polsce. Autorzy przy prezentacji powyższych zagadnień oparli się na doświadczeniach wybranych krajów (Wielka Brytania, USA, Kanada, Japonia, a także Polska) w adaptacji różnych systemów i metod zarządzania jakością usług do potrzeb sektora publicznego. Jak się okazuje w wielu krajach dokonano już reform sektora publicznego stawiając –, przy nieskuteczności innych koncepcji –, na jakość usług. Recenzowana książka, będąca obszernym studium, składa się z pięciu rozdziałów uporządkowanych z logiczną zasadą od ogółu do szczegółu. Zasadnicza odmienność i niejednorodność sektora publicznego wymagała od Autorów zredefiniowania zarówno pojęcia klient, jak i jakość usług. Koniecznym było także określenie struktur organizacyjnych instytucji publicznych umożliwiających wdrażanie w nich systemów jakości.