第一图书网, tushu007.com

<<国外公共部门质量管理机制研究>>

图书基本信息

书名：<<国外公共部门质量管理机制研究>>

13位ISBN编号：9787501779963

10位ISBN编号：7501779961

出版时间：2007-10

出版时间：中国经济出版社

作者：王庆锋

页数：376

字数：330000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

自20世纪70年代末80年代初以来，世界范围内掀起了波澜壮阔的行政改革浪潮。
当代行政改革体现了公共管理方式的根本性的方向性调整，具有划时代的重要意义。
不论当代国外行政改革的内容多么广泛庞杂，实质上可以归结为回答两个基本问题：第一是政府应该管什么不应该管什么，第二是政府该管的事如何管。
虽然市场化和社会化是当代政府改革的一条主线或主要方向之一，但依然存在无法“放手”而属于政府份内职责的公共服务。
因此，通过内部管理体制改革以提高效率、质量和服务水平，是当代国外行政改革的一个重要方面。
发达国家公共部门内部管理改革的侧重点在管理层次，而质量管理则是公共管理新机制、新原则、新技术和新方法的重要组成部分。
更为重要的是，质量管理反映了当代公共部门改革的理念和价值选择：以公民为中心、关注顾客、服务意识、结果为本等新理念和价值，都可以在质量管理和对顾客满意的追求中得到体现。
　该书选择了国际上的热门领域而我国研究相对薄弱的公共部门质量管理为主题。
鉴于公共部门质量管理是由理念、过程或程序、机制、技术和配套措施等构成的一个复杂系统，该书侧重于公共部门质量管理机制的研究，旨在为我国公共部门推行质量管理提供一些指导和实用工具。
质量管理机制被界定为“为提高质量而实施的并可构成相对独立体系的管理程序、技术或方法的组合”。
　导言部分从当代国外行政改革的内容框架、相互关系和改革目标的动态发展过程等方面，论证了质量管理在改革中的重要地位。
在对国内外相关研究现状进行总结评价的基础上，阐明了本文研究的意义、内容侧重点和试图做出的贡献。
　第一章从理论上分析了公共部门质量困境产生的原因，在此基础上阐述各种质量管理机制的相互关系、适用范围和解决公共部门质量困境的作用机制，为随后各章作必要的铺垫。
第二章到第七章分别论述公共部门质量管理的机制，包括标杆机制、全面质量管理机制、业务流程重塑机制、ISO9000国际标准机制、使用者介入机制、市场机制。
鉴于研究对象的特性和突出实用性、操作性的指导思想，相关各章在对基本概念、作用机制、应用原则等进行系统描述的基础上，提供了相关机制在公共部门实际应用的案例并做了简要的分析。
　最后，本着学习人类文明共同成果中“智慧的内核”的原则，讨论国外公共部门质量管理对我国的启示：在分析我国公共部门推行质量管理的必要性和现实差距的基础上，探讨所需要的制度环境和实施条件。
其中最为重要的，就是构建公共部门领导人及其公务人员进行质量管理与改进的激励与约束机制。

作者简介

王庆锋，男。
1963年7月出生，河南省林州人。
先后获得河南师范大学理学学士学位、北京大学行政学硕士学位和行政学博士学位；2003年到中国人民公安大学警察管理系任教；现为公安管理系副教授，警察行政管理专业硕士生导师，并兼北京大学政府绩效管理研究中心研究员。

自19

书籍目录

序内容提要导论 一、质量管理在当代国外行政改革中的地位 二、国内外有关质量管理研究的简要评述 三、本书的研究框架和可能的贡献第一章　质量与公共部门质量管理　第一节　公共部门质量的相关概念　第二节　公共部门质量困境　第三节　公共部门质量管理机制第二章　公共部门质量管理的标杆机制　第一节　标杆机制发展概述　第二节　标杆机制的相关功能分析　第三节　在公共部门中实施标杆机制　第四节　案例研究：韩国癌症医院运用层级模型建立医疗保健服务质量标杆　第五节　结论与评价第三章　公共部门的全面质量管理机制　第一节　全面质量管理发展概述　第二节　全面质量管理目标及其核心概念　第三节　在公共部门中实施TQM　　第四节　案例研究：美国田纳西河流域管理局（TVA）实施TQM　第五节　结论与评价第四章　业务流程重塑质量管理机制　第一节　业务流程重塑概念及其特征　第二节　业务流程重塑实施的缘由　第三节　在公共部门中实施BPR　第四节　案例研究：新加坡住房发展委员会是如何实施BPR的？
　第五节　结论与评价第五章　IS09000质量管理机制　第一节　IS09000引入公共部门　第二节　公共部门实施IS09000标准机制的基本原则　第三节　IS09000特征与公共部门运作内在要求的亲合性　第四节　在公共部门中实施IS09000　　第五节　公共部门的产品认证　第六节　案例研究　　案例研究之一：美国船舶局实施IS09000　　案例研究之二：英国苏格兰地方政府实施IS09000　第七节　结论与评价第六章　使用者介入质量管理机制　第一节　使用者介人机制的概念与功能　第二节　在公共部门中实施使用者介入机制　第三节　案例研究：英国公共基金部门如何确定研究课题的优先次序　第四节　结论与评价第七章　公共部门质量管理的市场机制第八章　国外公共部门质量管理机制解析及其启示参考文献后记

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com