

ان الاسلوب الديمقراطي المتبع في عملية التطوير الإداري تتطلب ان يكون سلوك القائد الإداري ديمقراطي يؤمن بالتشارؤ مع العاملين دون تسلط فهو لا يصدر الاوامر إلا بعد مناقشتها مع ذوي الاختصاص (قاسم، ٢٠٠٠ ، ص٧).

ومن السمات الشخصية التي يتمتع بها القائد الديمقراطي هي:

- ١- يكون متعاوناً مع الآخرين في اداء العمل وتحمل المسؤولية شعور العاملين بالرضا.
- ٢- يؤكد على التخطيط المسبق للعمل وبمشاركة الآخرين.
- ٣- قوة الشخصية مع التواضع وعدم التكبر.
- ٤- فهمه الواعي لعمل المنظمة والاهتمام بها.
- ٥- احترام الوقت والمواعيد مع الآخرين.
- ٦- يتقبل النقد واعطاء الفرصة لكل العاملين بأبداء ارائهم ومعرفة مقترحاتهم لتطوير المؤسسة.

ووصفت إدارة الجودة بأنها مدخل إداري حديث يتسم بالخصائص التالية:

- التركيز على الجودة بما يرضي المستفيد.
- تعاون الموظفين ودمجهم في العمل لتحسين الجودة في الأداء.
- اعتماد الحقائق والبيانات والتحليل في الأداء.
- المتابعة والتحسين المستمرين.

عد عمليات تطوير الخدمات غاية و وسيلة.