

Efnisyfirlit

1	INNGANGUR.....	1
1.1	TILURÐ OG MARKMIÐ VERKEFNISINS	1
1.2	UPPBYGGING SKÝRSLUNNAR	3
2	FJÓRÐUNGSSJÚKRAHÚSIÐ Á AKUREYRI.....	4
2.1	LÝSING Á STARFSEMI.....	4
2.2	HLUTVERK, MEGINMARKMIÐ, SKIPULAG OG STJÓRNUN	4
2.2.1	<i>Hlutverk</i>	4
2.2.2	<i>Markmið</i>	4
2.2.3	<i>Skipulag og stjórnun</i>	5
2.3	GREINING Á REKSTRARUMHVERFI FSA	5
2.3.1	<i>Ytra umhverfi</i>	6
2.3.2	<i>Innra umhverfi</i>	7
2.3.3	<i>Stutt samantekt á rekstrarumhverfi FSA</i>	9
3	ÞJÓNUSTA OG ÞJÓNUSTUFYRIRTÆKI.....	10
3.1	SKILGREINING ÞJÓNUSTU	10
3.2	EINKENNI ÞJÓNUSTU OG VANDAMÁL ÞEIM TENGD.....	10
3.2.1	<i>Óáþreifanleiki</i>	11
3.2.2	<i>Óvaranleiki</i>	11
3.2.3	<i>Órjúfanleiki</i>	11
3.2.4	<i>Breytileiki</i>	12
3.3	ÞJÓNUSTUÞRÍHYRNINGURINN	12
3.4	MIKILVÆGI STARFSMANNA Í AFHENDINGU ÞJÓNUSTU	14
3.5	FYRIRTÆKJAMENNING OG ÞJÓNUSTUMENNING	16
3.5.1	<i>Fyrirtækjamening</i>	16
3.5.2	<i>Þjónustumenning</i>	17
4	INNRI MARKAÐSSETNING.....	19
4.1	UPPHAF OG ÞRÓUN INNRI MARKAÐSSETNINGAR.....	19
4.1.1	<i>Upphafið</i>	19
4.1.2	<i>Þróun kenninga og höfundar þeirra</i>	19
4.2	HVAÐ ER INNRI MARKAÐSSETNING?	22
4.2.1	<i>Skilgreiningar</i>	23
4.3	HVAÐ FELST Í INNRI MARKAÐSSETNINGU?	24
4.3.1	<i>Aðgerðir og aðferðir innri markaðssetningar</i>	24
4.4	ÁVINNINGUR INNRI MARKAÐSSETNINGAR.....	28
4.4.1	<i>Minni starfsmannavelta</i>	28

4.4.2	<i>Fjárhagslegur ávinningur þess að halda í lykilstarfsmenn</i>	28
4.4.3	<i>Betri boðskipti</i>	29
4.4.4	<i>Starfsánægja</i>	30
4.4.5	<i>Tengsl milli ánægju starfsmanna og ánægju sjúklinga</i>	30
4.4.6	<i>Betri ímynd</i>	31
4.5	FORSENDUR ÁRANGURSRÍKRAR INNRI MARKAÐSSETNINGAR.....	31
5	STARFSMANNAKÖNNUN Á FSA	33
5.1	RANNSÓKNARAÐFERÐ	33
5.2	GAGNAÖFLUN OG ÚRVINNSLA	35
5.3	HELSTU NIÐURSTÖÐUR KÖNNUNARINNAR	39
5.3.1	<i>Stuðningur stjórnenda og gagnvirk innri boðmiðlun</i>	40
5.3.2	<i>Þjálfun og fræðsla</i>	43
5.3.3	<i>Innri boðmiðlun og flæði stuðningsupplýsinga</i>	45
5.3.4	<i>Starfsmannastjórnun</i>	49
5.3.5	<i>Samstarf milli deilda</i>	50
5.3.6	<i>Starfsánægja</i>	53
5.3.7	<i>Ytri markaðsmál</i>	57
6	MAT Á NIÐURSTÖÐUM OG TILLÖGUR TIL ÚRBÓTA	59
6.1.1	<i>Stuðningur stjórnenda og gagnvirk innri boðmiðlun</i>	59
6.1.2	<i>Þjálfun og fræðsla</i>	60
6.1.3	<i>Innri boðmiðlun og flæði stuðningsupplýsinga</i>	62
6.1.4	<i>Starfsmannastjórnun</i>	63
6.1.5	<i>Samstarf milli deilda</i>	64
6.1.6	<i>Starfsánægja</i>	65
6.1.7	<i>Ytri markaðsmál</i>	67
7	UMRÆÐA	68
8	NIÐURSTAÐA	69
9	HEIMILDASKRÁ	71
	VIÐAUKI 1. SPURNINGALISTI	A
	VIÐAUKI 2. KYNNING Á KÖNNUNinni	B
	VIÐAUKI 3. BRÉF TIL ÍTREKUNAR	C
	VIÐAUKI 4. DAGBÓK	D