

9 Heimildaskrá

Munnlegar heimildir

Baldur Dýrfjörð, starfsmannastjóri FSA (2002). *Starfsmannamál á FSA*, viðtal tekið á Fjórðungssjúkrahúsinu á Akureyri 26. mars.

Kjartan Ólafsson, sérfræðingur á RHA. (2002) *Gerð spurningalista og kostir þess að gera rannsókn á þýði fremur en úrtaki*, viðtal tekið í Háskólanum á Akureyri 13. og 25. febrúar.

Ritaðar heimildir

Bækur

Berry, L. (1995). *On Great Service: a framework for action*. New York: The Free Press.

Bickman, L., Rog, D., (Ritsj.) (1998). *Handbook of Applied Social Research Methods*. USA: Sage Publications, Inc. (bls. 399-427, Mail Surveys eftir Mangione, T. W.).

Daft, R. L., (2001). *Organizations Theory and Design* (7. útgáfa). Cincinnati: South-Western Collage Publishing.

Drummond, H. (1993). *Gæðastjórnun. Leið til betri árangurs*. Reykjavík: Framtíðarsýn.

Fill, C. (1999). *Marketing Communications, contexts, contents and strategies*. Harlow: Prentice Hall.

Grönroos, Christian (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, MA: Lexington Books.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Kotler, P. og Andreasen, A. R., (1987). *Strategic Marketing for Nonprofit Organizations*. (3. útgáfa). New Jersey: Prentice – Hall, Inc.

Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey – Bass Inc.

Torrington, D., Hall, L. og Taylor, S. (2002). *Human Resource Management* (5. útgáfa). Harlow: Prentice Hall.

Varey, R. J.(1995). *A model of internal marketing for building and sustaining a competitive service advantage*. London: Journal of Marketing Management (11 bindi).

Varey, R.J., Lewis, B.R., Ritstj.(2000). *Internal Marketing – Directions for management*. London: Routhledge. (bls. 208, Internal Marketing A relationships and value creation view eftir Dunne, P.A., og Barnes, J.G.).

Zeithaml, V., og Bitner, M.J. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. USA: McGraw-Hill Higher Education.

Dagblöð

Hildur Einarsdóttir (2002, 3. febrúar). Heilbrigðisstéttirnar þurfa að læra að vinna saman. Viðtal við Maj-Len Sunden. *Morgunblaðið*.

Skýrslur

Ársskýrsla FSA, (2001). *Fjórðungssjúkrahúsið á Akureyri Ársskýrsla 2000*. Akureyri: Fjórðungssjúkrahúsið á Akureyri.

Fjármálaráðuneytið (1999). *Starfsumhverfi ríkisstarfsmanna við aldhvörf: Rannsóknarniðurstöður*. Steindórsprent Gutenberg.

Fjórðungssjúkrahúsið á Akureyri (1993/1999). *Stjórnunarhandbók FSA*. Akureyri: Prentuð á FSA.

Inga Jóna Jónsdóttir (2000). *Ný viðmið í starfsmannastjórnun – Mannauðsstjórnun – Tilviksrannsókn á Lansspítala – Rsp. M.S. ritgerð í viðskiptafræði*. Háskóli Íslands Viðskipta- og hagfræðideild. Reykjavík.

Vinnuveitendasamband Íslands og Sammennt (1996). *Könnun á umfangi símenntunar í íslenskum fyrirtækjum 1995*. Reykjavík.

Rafrænar heimildir

Atkins, P.M., Marshall, B.S. og Javalgi, R.G. (1996). *Happy employees lead to loyal patients*. Journal of Health Care Marketing.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000011367924&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=1&Sid=1&RQT=309> (26. febrúar 2002).

Ballantyne, D. (2000). *Reframing Internal Marketing for Relationship Marketing*. Buenos Aires: AMA International Educators Conference.

<http://www.utdt.edu/congresos/empresarial/papers-ama/bal.PDF> (15. mars 2002).

Brooks, R.F., Lings, I.N., og Botschen, M.A. (1999). *Internal Marketing and Customer Driven Wavefronts*. London: The Service Industries Journal.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000050033219&Fmt=4&Deli=1&Idx=7&Sid=1&RQT=309> (20. janúar 2002).

Byers, J. F. (2001). *A nursing leadership imperative*. Pitman: Nursing Economics.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000074078035&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=22&Sid=4&RQT=309> (20. janúar 2002)

Czaplewski, A.J., Ferguson, J.M. og Milliman, J.F. (2001). *Southwest Airlines: How internal marketing pilots success*. Chicago: Marketing Management.

<http://proquest.umi.com.pqdweb?Did=00000008449932&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=1&Sid=1&RQT=309> (14. janúar 2002).

Gombeski, W.R., Day, J.R., Fay, G.W., Lowery og Carson, M. (1992). *Physician Peer Review Surveys: A Management Tool for Improving Quality of Patient Care*. Journal of Health Care Marketing.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=00000000581840&Fmt=2&Deli=1&Mtd=1&Idx=9&Sid=2&RQT=309> (27. janúar 2002).

Hildur Friðriksdóttir (1999, 21. febrúar). Sumir eru bara ofvirkir, Svafa Grönfeldt er ein. Viðtal við Svöfu Grönfeldt. *Morgunblaðið*.

<http://www.safn.mbl.is> (23. 03. 2002).

Morgunblaðið, viðskiptafréttir. (19. mars 2002). Mannauður í öndvegi.

Morgunblaðið.

<http://safn.mbl.is/> (15. apríl 2002).

Pettit, J.D., Gores, J.R. og Vaught, B.C. (1997). *An examination of organizational communication as a moderator of the relationship between job performance and job satisfaction.* The Journal of Business Communication.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000011054786&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=1&Sid=3&RQT=309> (17. febrúar 2002).

Peltier, J.W., Boyt, T. og Westfall, J.E. (1997). *Building relationships with physicians.* Marketing Health Services.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=000000023354112&Fmt=4&Deli=1&Mtd=1&Idx=15&Sid=4&RQT=309> (13. febrúar 2002).

Alþingi Íslands, lagasafn, lög nr: **97/1990.**

<http://www.althingi.is/lagas/nuna/1990097.html> (15.01.2002).