

## Тренировочное задание - ситуационная задача

### **Исходные данные:**

Небольшая районная больница оказывает медицинские услуги стоматологического профиля в провинциальном городе. Несмотря на высокий профессиональный уровень персонала и хорошее оснащение, администрация сталкивается с рядом внутренних проблем, затрудняющих развитие и снижение качества обслуживания пациентов:

- 1. Высокий уровень текучести кадров:** младшие сотрудники увольняются вскоре после трудоустройства, предпочитая переезд в крупные города или уход в частные стоматологические клиники.
- 2. Низкая мотивация персонала:** оклады остаются ниже рыночных, отсутствуют стимулы для карьерного роста и повышения квалификации.
- 3. Недостаток координированности работы подразделений:** информация между отделами передается медленно, порой теряется или искажается.
- 4. Недовольство пациентов:** жалобы поступают на долгие очереди, невозможность записаться к стоматологу и неудобство навигации по зданию.
- 5. Отсутствие развитой системы управления качеством:** нет четких механизмов контроля качества обслуживания и переработки жалоб.

### **Задание:**

- 1. Определите ключевые внутренние проблемы и причины их возникновения.*
- 2. Предложите практическую стратегию улучшения внутренней среды, повышения качества обслуживания и привлечения квалифицированных кадров.*