

Obsah

Předmluva	13
Úvod	13
Komu je řada manažerských publikací určena	13
Charakter publikace	14
Struktura a charakter studia	14
1. Potřeba informací.....	15
1.1 Úvod	16
1.2 Co slovo informace znamená?.....	16
1.2.1 Kdo používá informace?.....	16
1.3 Proč je třeba řídit informace?	17
1.4 Typy informací	18
1.4.1 Načasování a četnost informací	18
1.4.2 Formální a neformální informace.....	19
1.4.3 Informační zdroje.....	20
1.4.4 Přenos informací	20
1.4.5 Kvantitativní a kvalitativní informace	20
1.5 Typické vlastnosti „dobré“ informace.....	21
1.6 Shrnutí.....	22
2. Informace pro rozhodování.....	25
2.1 Úvod	26
2.1.1 Rozhodovací úrovně.....	26
2.2 Informační potřeby na různých řídicích úrovních.....	27
2.3 Informační požadavky na operační úrovni	27
2.3.1 Interní informace.....	28
2.3.2 Úzké a jasně specifikované informace.....	28
2.3.3 Podrobné informace	28
2.3.4 Informace o minulosti	29
2.3.5 Včasnost informací	29
2.3.6 Četnost užití informací.....	29
2.3.7 Přesnost informace	29

2.4	Rozhodování pomocí disponibilních informací	29
2.4.1	Typ problému	29
2.4.2	Metoda řešení	30
2.5	Shrnutí	32
3.	Shromažďování dat	35
3.1	Úvod	36
3.2	Data a informace	36
3.2.1	Alokace disponibilních dat	38
3.2.2	Informace jako zdroj dat	39
3.3	Metody shromažďování dat	39
3.3.1	Rozhovor	40
3.3.2	Porovnání	40
3.3.3	Dotazníky	40
3.4	Spolehlivost shromážděných dat	42
3.4.1	Zaznamenávání dat	42
3.4.2	Přijatelné chyby	42
3.4.3	Velikost vzorku	43
3.5	Ochrana dat	43
3.5.1	Datový subjekt	43
3.5.2	Uživatelé dat	43
3.5.3	Výjimky	44
3.5.4	Principy ochrany a zpracování dat	44
3.6	Shrnutí	45
4.	Tvorba informací pomocí sběru a zpracování dat	47
4.1	Úvod	48
4.2	Manuální systémy zaznamenávání a uchovávání dat	48
4.2.1	Finanční data	49
4.2.2	Ostatní data	49
4.3	Elektronické systémy pro zpracování dat	50
4.3.1	Druhy počítačů	50
4.3.2	Základní prvky počítačového systému	50
4.4	Soubory	51
4.4.1	Hlavní soubory	51
4.4.2	Aktualizační soubory	51
4.4.3	Referenční soubory	52
4.4.4	Programové soubory	52
4.5	Hardware – vstupní zařízení	52
4.5.1	Klávesnice	52
4.5.2	Obrazovkový terminál	52
4.5.3	Snímače čárkového kódu	53
4.5.4	Snímače znaků	53
4.5.5	Snímače značek	53
4.5.6	Snímače dokumentů	54
4.5.7	Magnetické karty	54
4.5.8	Zařízení pro rozpoznávání hlasu	54
4.5.9	Počítač jako vstupní zařízení	54

4.6	Hardware – výstupní zařízení	54
4.6.1	Tištěný výstup	55
4.6.2	Obrazovka	55
4.6.3	Mikrofilm a mikrofiš	55
4.6.4	Kreslicí zařízení	55
4.6.5	Hlasový výstup	55
4.6.6	Diskety a CD disky	55
4.7	Hardware – uchovávání dat	56
4.8	Obecný účel softwaru	56
4.8.1	Textový procesor	56
4.8.2	Kalkulační tabulka (<i>spreadsheet</i>)	57
4.8.3	Databáze	58
4.8.4	Grafický editor	59
4.8.5	Stolní typografie (<i>desk publishing</i>)	59
4.9	Aplikační software	59
4.10	Metody vstupu, zpracování a výstupu	60
4.10.1	Metody vstupu	60
4.10.2	Metody zpracování dat	61
4.10.3	Metody výstupu	61
4.11	Shrnutí	62
5.	Použití informačních systémů	65
5.1	Úvod	66
5.2	Typy informačních systémů	66
5.2.1	Transakční systémy	66
5.2.2	Zpravodajské systémy	67
5.2.3	Systémy pro podporu rozhodování	67
5.2.4	Řídicí informační systémy	67
5.2.5	Expertní systémy	67
5.2.6	Projektové systémy	68
5.3	Komunikační systémy	68
5.3.1	Terminály	68
5.3.2	Elektronická výměna dat (<i>electronic data interchange – EDI</i>)	69
5.3.3	Sítě	69
5.3.4	Poštovní systémy	70
5.3.5	Telekonferenční systémy	70
5.3.6	Zaměstnání na dálku	70
5.4	Působení technologie na uživatele	71
5.4.1	Zavádění změn	71
5.4.2	Rozhraní mezi člověkem a počítačem (<i>human-computer interface – HCS</i>)	72
5.4.3	Individuální zpracování dat	72
5.5	Výhody počítačových technologií v organizacích	73
5.6	Bezpečnost počítačových systémů	73
5.6.1	Náhodné zanedbání bezpečnosti	73
5.6.2	Úmyslné opomenutí bezpečnosti	74

5.6.3	Jak bojovat proti zanedbávání bezpečnosti	75
5.7	Shrnutí	76
6.	Úvod do komunikace	79
6.1	Úvod	80
6.2	Význam komunikace	80
6.3	Typy komunikace	81
6.3.1	Ústní komunikace	81
6.3.2	Písemná komunikace	81
6.3.3	Vizuální komunikace	82
6.4	Model komunikace	82
6.4.1	Vznik sdělení	84
6.4.2	Zakódování sdělení	84
6.4.3	Volba komunikačního média	84
6.4.4	Příjemce	85
6.4.5	Dekódování sdělení příjemcem	85
6.4.6	Příjemce poskytuje zpětnou vazbu	86
6.5	Komunikační bariéry	86
6.6	Odbourávání bariér	87
6.7	Shrnutí	88
7.	Ústní komunikace	91
7.1	Úvod	92
7.2	Efektivní naslouchání	92
7.2.1	Proč jsme špatnými naslouchači?	92
7.2.2	Jak se stát dobrým naslouchačem	93
7.3	Jak mluvit	93
7.4	Kladení otázek	94
7.5	Řeč těla	95
7.5.1	Výraz tváře	95
7.5.2	Postoj	95
7.5.3	Gesta a pohyby	95
7.5.4	Oči	96
7.6	Rozhovory	96
7.6.1	Pět etap rozhovoru	96
7.6.2	Dobrý rozhovor	97
7.7	Porady	98
7.7.1	Druhy porad	99
7.7.2	Postupy formálních porad	99
7.7.3	Plánování porad	100
7.7.4	Vedení porad	100
7.7.5	Po poradě	101
7.8	Komunikace pomocí telefonu	102
7.9	Prezentace	102
7.9.1	Jasný cíl	103
7.9.2	Obsah	103
7.9.3	Struktura	103
7.9.4	Vizuální podpora	104

7.9.5	Poznámky.....	104
7.9.6	Doprovodné materiály	104
7.9.7	Nácvik.....	104
7.9.8	Zpětná vazba.....	104
7.10	Shrnutí.....	104
8.	Písemná komunikace.....	107
8.1	Úvod.....	108
8.2	Kdy je vhodné písemně komunikovat	108
8.3	Výhody písemné komunikace	109
8.4	Jasná a jednoduchá komunikace.....	110
8.4.1	Zřetelnost	110
8.4.2	Úplnost	110
8.4.3	Stručnost	110
8.4.4	Správnost	111
8.4.5	Zdvořilost.....	111
8.5	Dopisy	111
8.6	Memorandum	113
8.7	Zprávy	114
8.7.1	Jak začít	114
8.7.2	Struktura zprávy	114
8.7.3	Závěrečná kontrola a implementace	116
8.8	Shrnutí.....	116
9.	Komunikace v organizacích a pracovní týmy	119
9.1	Úvod.....	120
9.2	Komunikační systémy.....	120
9.2.1	Sestupná komunikace	121
9.2.2	Vzestupná komunikace	121
9.2.3	Příčná (laterální) komunikace.....	121
9.3	Komunikační kanály	122
9.3.1	Formální komunikace	122
9.3.2	Neformální komunikace.....	123
9.4	Schémata zaměstnanecké komunikace.....	123
9.5	Týmové porady.....	124
9.5.1	Účel týmových porad.....	124
9.5.2	Struktura týmových porad	124
9.5.3	Příprava týmové porady	125
9.5.4	Pořádání týmové porady	126
9.6	Dávání příkazů a instrukcí	126
9.6.1	Komunikační instrukce	126
9.6.2	Dávání příkazů	128
9.7	Poskytování zpětné vazby.....	129
9.7.1	Pozitivní a negativní zpětná vazba.....	129
9.7.2	Zpětná vazba a kritika.....	129
9.7.3	Jak poskytovat zpětnou vazbu	129
9.8	Shrnutí.....	131

10. Analýza a interpretace informací.....	133
10.1. Úvod	134
10.2 Procenta	134
10.2.1 Zaokrouhlování a přesnost.....	135
10.2.2 Použití procent pro výpočet čísel	136
10.3 Tabulky	136
10.4 Seskupování informací	137
10.5 Průměry	138
10.5.1 Aritmetický průměr	138
10.5.2 Medián.....	139
10.5.3 Modus.....	139
10.6 Indexy	139
10.6.1 Volba výchozího roku	141
10.6.2 Změny výchozího roku	141
10.7 Sloupcové diagramy.....	142
10.8 Koláčové diagramy.....	143
10.9 Úsečkové diagramy.....	144
10.10 Identifikace vývojových trendů	145
10.10.1 Analýzy časových řad	146
10.10.2 Regrese a korelace	148
10.11 Shrnutí	149
11. Projektové práce a projektová zpráva	151
11.1 Úvod	152
11.2 Co je smyslem realizace projektu?	152
11.3 Volba projektu	152
11.4 Plánování projektových prací	154
11.5 Shromažďování informací.....	157
11.6 Analýza informací, závěry a doporučení	157
11.7 Psaní zprávy.....	158
11.7.1 Tuhé desky	158
11.7.2 Titulní strana.....	159
11.7.3 Poděkování.....	159
11.7.4 Obsah.....	160
11.7.5 Úvod	160
11.7.6 Současná situace	160
11.7.7 Shromáždění informací.....	160
11.7.8 Analýza shromážděných informací	161
11.7.9 Dílčí závěry	161
11.7.10 Doporučení	161
11.7.11 Přílohy	162
11.7.12 Bibliografie.....	162
11.8 Závěrečná kontrola.....	162
11.9 Shrnutí	162