

OBSAH

1	Úvod	9
2	Vymezení současných poznatků k problematice interní komunikace v kontextu jejího vývoje a chápání	11
2.1	Interní komunikace jako samostatná disciplína, její obsah a cíle	11
2.2	Evoluce interní komunikace	14
2.3	Teoretické vymezení komunikace	20
2.4	Interní komunikace z různých perspektiv	22
2.5	Interní komunikace jako součást komunikace firmy – marketingový přístup	23
2.5.1	<i>Interní public relations</i>	<i>29</i>
2.5.2	<i>Zaměstnanec – důležitý informační zdroj</i>	<i>32</i>
2.6	Data, informace a znalosti – informační a znalostní přístup v interní komunikaci	33
2.7	Angažovanost a výkon firmy: personální přístup ke komunikaci	35
2.8	Manažerská komunikace: manažerský přístup k interní komunikaci	43
2.8.1	<i>Manažerské komunikační kompetence</i>	<i>45</i>
2.8.2	<i>Úloha manažerské komunikace v procesu řízení změny</i>	<i>55</i>
2.9	Komunikační standardy	57
2.9.1	<i>Standardy pro integraci nového zaměstnance do organizace</i>	<i>61</i>
2.9.2	<i>Standardy pro řízení a hodnocení pracovníků</i>	<i>63</i>
2.9.3	<i>Standardy pro interní školení a workshopy</i>	<i>67</i>
3	Zvyšování efektivity interní komunikace	71
3.1	Audity interní komunikace	72
3.1.1	<i>Společné a rozdílné koncepty auditů</i>	<i>74</i>
3.1.2	<i>Nástroje vhodné pro audit interní komunikace</i>	<i>76</i>
4	Systémové nastavení interní komunikace	83
4.1	Systém interní komunikace a jeho základní prvky	85
4.2	Normativní model výstavby systému interní komunikace	88
5	Studie verifikace návrhu normativního modelu interní komunikace	95
5.1	Design a metodologie	95
5.2	Skupinové interview se členy Institutu interní komunikace	96
5.2.1	<i>Průzkumný vzorek skupinového interview a expertních rozhovorů</i>	<i>96</i>
5.2.2	<i>Skupinové interview</i>	<i>97</i>
5.2.3	<i>Výsledky skupinového interview a expertních rozhovorů</i>	<i>98</i>
5.3	Kvantitativní ověření – dotazníkové šetření	100
5.3.1	<i>Průzkumný vzorek a sběr dat</i>	<i>101</i>
5.3.2	<i>Hodnocení těžiště interní komunikace ve vybraných oblastech managementu</i>	<i>104</i>
5.4	Kvantitativní hodnocení prvků modelu interní komunikace	106
5.4.1	<i>Hodnocení předpokladů interní komunikace a jejího významu v teoretické rovině</i>	<i>108</i>
5.4.2	<i>Exploratorní analýza předpokladů interní komunikace a jejího významu</i>	<i>111</i>
5.4.3	<i>Hodnocení prvků interní komunikace a její efektivity</i>	<i>118</i>
5.4.4	<i>Exploratorní analýza prvků interní komunikace a její efektivity</i>	<i>121</i>
5.5	Porovnání významu jednotlivých předpokladů s efektivitou prvků interní komunikace a porovnání významu interní komunikace s její efektivitou	130
5.5.1	<i>Srovnání výsledků z exploratorní analýzy předpokladů/prvků</i>	<i>133</i>
6	Závěr	136
7	Literární a další zdroje	140
	Příloha A Dotazník	148
	Příloha B Obrázky exploratorní analýzy	156
	Příloha C	156