

OBSAH

PODĚKOVÁNÍ	III
PROLOG	1
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY INTERNÍ KOMUNIKACE	3
Komunikace v základní teorii managementu	7
Pojetí komunikace v různých kontextech a přístupech	19
Komunikace jako proces	23
Komunikace firmy	25
Význam public relations	32
Data, informace a znalosti ve firemní komunikaci	41
Komunikační strategie	44
2 KOMUNIKACE A VÝKON	49
Zásadní vliv komunikace na výkonnost a prosperitu firmy	49
Základní prvky efektivní komunikace	63
Důsledky neefektivní komunikace	80
3 NASTAVENÍ INTEGROVANÉ INTERNÍ KOMUNIKACE	87
Analýza stávající úrovně interní komunikace	92
Závěry průzkumu	115
Zvýšení efektivity interní komunikace	118
Vyhodnocení projektu zvýšení efektivity interní komunikace	119
Zavedení komunikačních standardů	125

4 KOMUNIKACE MANAŽERA	159
Komunikační kompetence manažera	165
Odpovědnost za vlastní komunikaci	180
Úloha manažera v procesu řízení změny	185
5 KOMUNIKAČNÍ KANÁLY, FORMY A PROSTŘEDKY	189
Formy komunikace	190
Komunikace prostřednictvím médií	197
Další prostředky a formy interní komunikace	204
Intranet, informační a komunikační portál firmy	205
Investice do interní komunikace	210
PŘÍPADOVÉ STUDIE	215
Průzkum interní komunikace ve firmě Vivantis	215
Průzkum interní komunikace ve Svitavské nemocnici	237
PŘÍLOHY	265
Plán výkonu a rozvoje	265
Dotazník z průzkumu ve firmě Vivantis	267
Dotazník z průzkumu ve Svitavské nemocnici	279
Názory manažerů z praxe na interní komunikaci	305
POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA A OSTATNÍ ZDROJE	313
SEZNAM ZKRATEK	317