

# OBSAH

<b>PODĚKOVÁNÍ</b>	<b>III</b>
<b>PROLOG</b>	<b>1</b>
<b>1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY INTERNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>3</b>
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
<b>2 KOMUNIKACE A VÝKON</b>	<b>49</b>
Zásadní vliv komunikace na výkonnost a prosperitu firmy	49
Základní prvky efektivní komunikace	63
Důsledky neefektivní komunikace	80
<b>3 NASTAVENÍ INTEGROVANÉ INTERNÍ KOMUNIKACE</b>	<b>87</b>
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

<b>4 KOMUNIKACE MANAŽERA</b>	<b>159</b>
Komunikační kompetence manažera	165
Odpovědnost za vlastní komunikaci	180
Úloha manažera v procesu řízení změny	185
<b>5 KOMUNIKAČNÍ KANÁLY, FORMY A PROSTŘEDKY</b>	<b>189</b>
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
<b>PŘÍPADOVÉ STUDIE</b>	<b>215</b>
Průzkum interní komunikace ve firmě Vivantis	215
Průzkum interní komunikace ve Svitavské nemocnici	237
<b>PŘÍLOHY</b>	<b>265</b>
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
<b>POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA A OSTATNÍ ZDROJE</b>	<b>313</b>
<b>SEZNAM ZKRATEK</b>	<b>317</b>