

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Teze bakalářské práce

Význam komunikace pro práci manažera

Petra NOVOTNÁ

© 2016 ČZU v Praze

Souhrn

Bakalářská práce se zaměřuje na vymezení účelu komunikace prostřednictvím tzv. schématu komunikace, který popisuje základní princip přenosu informací. Dále práce charakterizuje samotný proces komunikace, jakým způsobem probíhá a co ji vše ovlivňuje. Jaké jsou funkce, formy a druhy komunikace. Důležitou součástí komunikace je rovněž oblast sdělování a naslouchání - chyby, ke kterým při sdělování a naslouchání dochází, zásady úspěšné komunikace, bariéry v komunikaci. Dále práce popisuje, jakým způsobem probíhá ústní a písemná komunikace v organizaci a jakým způsobem jsou moderní komunikační prostředky využívány v organizaci při práci manažerů – tzv. e-komunikace. Druhá část práce – praktická část, zkoumá otázku, jak se změnila role komunikace v organizaci pro práci manažera prostřednictvím kvalitativního výzkumu.

Klíčová slova: management, komunikace, e-komunikace, komunikační proces, komunikační přenos, verbální a neverbální komunikace, efektivnost komunikace, bariéry komunikace.

Úvod

Komunikace v organizaci má mnoho podob. V současné době již nejde pouze o tradiční komunikaci ve smyslu verbální a neverbální komunikace, ale neustále se do popředí dostává komunikace vizuální tzv. „e-komunikace“.

E-komunikace dostává stále více prostoru nejenom v soukromém sektoru, ale také ve státní správě. Postupně dochází k modernizaci a k zefektivňování jednotlivých činností tak, aby organizace, respektive stát, fungoval jednodušeji, a moderní komunikační prostředky jsou tím nástrojem, který nám každodenní komunikaci ulehčují především z hlediska úspory času a leckdy i peněz.

Cíl práce a metodika

Cílem bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem manažeři v organizaci komunikují a jaký vliv má komunikace na efektivitu jejich práce.

Samotný výzkum, se již zaměřuje na zjištění, jakým způsobem se změnila role komunikace a e-komunikace pro práci manažera v posledních 10 letech na Magistrátu hlavního města Prahy a na Úřadě městské části Prahy 4. Výzkum tvoří řízené rozhovory, které představují

formu kvalitativního výzkumu, zodpoví otázku, jak komunikují manažeři ve státní správě a samosprávě a jakou roli má v komunikaci tzv. e-komunikace.

Teoretická východiska

Úvodní část práce se věnuje vymezení pojmu a účelu komunikace prostřednictvím tzv. schématu komunikace. Dále se práce zaměřuje na samotný proces komunikace, jakým způsobem probíhá a co ji všechno ovlivňuje. Jaké jsou funkce, formy a druhy komunikace. Dále se práce věnuje oblasti sdělování a naslouchání - chybám, ke kterým při sdělování a naslouchání dochází, zásadám úspěšné komunikace, překážkám v komunikaci a možným doporučením, jak tyto překážky eliminovat nebo zvládnout. V další části práce popisují, jakým způsobem probíhá ústní a písemná komunikace v organizaci. V neposlední řadě se práce věnuje problematice tzv. e-komunikace.

Praktická část

Tato část se zaměřuje na problematiku komunikace ve státní správě, a to konkrétně v Magistrátu hlavního města Prahy a Úřadu městské části Praha 4 a jejím cílem bylo zjistit, jakým způsobem se změnila komunikace a e-komunikace v posledních deseti letech v práci manažera. Vzorek respondentů tvořili pracovníci na pozicích vedoucí odborů a vedoucí oddělení. Řízený rozhovor byl zaměřen na způsob komunikace v organizaci v posledních 10 letech v porovnání s komunikací v dnešní době. Dále odpovídá na otázku, jaké se objevily novinky v komunikaci za 10 let a jaké jsou výhody a nevýhody e-komunikace. Co se týká komunikace v organizaci před 10 lety, všichni respondenti komunikovali se svými nadřízenými i podřízenými v převážné většině ústní formou, preferovali tak osobní kontakt. Písemná komunikace byla využívána jen ve výjimečných případech. Komunikace probíhala na každodenní bázi.

Co se týká novinek v oblasti komunikace za posledních deset let, nejčastěji se u respondentů objevují odpovědi: internet, e-mail, služební telefon a elektronické systémy – aplikace (docházkový systém, rozpis směn, elektronický spis, elektronické vzdělávání, atd.).

Oblast komunikace se za posledních 10 let poměrně změnila. Komunikace písemná (elektronická) se na základě odpovědí respondentů postupně začíná přibližovat či dokonce vyrovnávat s komunikací ústní. Záleží na obsahu sdělení a také na věku respondenta –

vedoucího pracovníka. Starší ročníky stále upřednostňují komunikaci ústní i přesto, že dochází k rozmachu e-komunikace.

U výhod e-komunikace respondenti nejčastěji zmiňovali časovou úsporu, finanční (ekonomickou) úsporu, rychlost v přenosu informací, možnost komunikovat s více lidmi najednou a není zapotřebí mít papírovou formu sdělení (postačí elektronické uložení). Jako nevýhody e-komunikace se nejčastěji objevovala absence osobního kontaktu a nemožnost rychle reagovat na sdělení a argumentovat. Další uvedenou nevýhodou byl možný výpadek systému či elektřiny čímž potenciálně může dojít ke ztrátě uložených dat či informací.

Samotní manažeři, nové komunikační prostředky aktivně nevyhledávají a pracují jen s těmi, které jim určil zaměstnavatel nebo jim je nařizuje zákon. Je však důležité, že dochází k postupné elektronizaci veřejné správy a i uvnitř organizace dochází k většímu využívání elektronických komunikačních prostředků, což může vést k usnadnění práce, časové i peněžní úspoře a vyšší efektivitě práce.

Seznam vybraných použitých zdrojů

Knihy

BĚLOHLÁVEK, František. 1996. *Organizační chování*. Olomouc: Rubico s.r.o.. ISBN 80-85839-09-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda. ISBN 25-095-88.

PLAMÍNEK, Jiří. 2012. *Komunikace a prezentace*, Praha: Grada Publishing a.s.. ISBN 978-80-247-4484-1.

WEIHRICH, Heinz a Harold KOONTZ. 1993. *Management*. Praha: Victoria Publishing. ISBN 80-856-0545-7.

Internet

EGovernment. 2016. *Efektivní veřejná správa* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2016-02-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/egovernment.aspx>