



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



Střední škola obchodu,
služeb a podnikání
a Vyšší odborná škola

Kněžskodvorská 33/A, 370 04 České Budějovice

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Jméno autora: Ing. Juraszková Marcela

Datum vytvoření: 22. 11. 2012

Ročník: II.

Vzdělávací oblast: Ekonomika a právo

Vzdělávací obor: Podnikání

Tematický okruh: Marketing a management

Téma: Komunikační proces

Číslo DUMu: VY_32_INOVACE_19_MM_01

Metodický list/anotace: Výklad s řízenou diskusí tak, aby žák posoudil výhody a nevýhody různých typů komunikačních médií a komunikačních kanálů pro přenos rozdílných druhů informací. Diskuse o tom, jak je kvalita komunikace ovlivněná osobností účastníků komunikačního procesu.

Téma lze vyučovat i v jiných oborech.

Druhy komunikace

1. **Ústní** (běžná konverzace, jednání, porada, veřejný projev, telefonní hovor, konference)
2. **Písemná, tištěná** (zápisy z jednání, pozvánky, oběžníky, směrnice, příkazy vedoucího aj.)
3. **Elektronická** (e-maily, telekonference)
4. **Vizuální** (výrazy, gesta, grafy, tabulky, modely, fotografie, videozáznamy)

Ústní komunikace

Výhody

- Přímý komunikační prostředek
- Fyzická blízkost, vidění, slyšení
- Průběžná výměna názorů
- Možná interaktivní reakce
- Vhodná k přesvědčování

Nevýhody

- Obtížnější prosazení názoru v přítomnosti protistrany
- Při větším počtu lidí hůře kontrolovatelná
- Nedostatek času k promyšlení a kvalitnímu rozhodnutí
- Nezanechává písemný záznam o proneseném

Písemná komunikace

Výhody

- Názorné zaznamenání složitějších myšlenek
- Záznam přenositelný kamkoliv
- Zřetelná evidence o přijetí i odeslání

Nevýhody

- Časově náročnější
- Neumožňuje průběžnou zpětnou vazbu
- Znemožněny dodatečné opravy po odeslání
- Chybí interaktivnost

Elektronická komunikace

Výhody

- Rychlý přenos dat bez ohledu na vzdálenost
- Přenos velkého objemu dat s minimem nároků na kapacitu
- Přesnost
- Průběžná zpětná vazba

Nevýhody

- Možnost zahlcení při přenosu velkých objemů dat – příjemce nestačí data zpracovávat
- Chybí fyzický kontrakt stran

Vizuální komunikace

Výhody

- Přiblíží, objasní, zjednoduší psané nebo mluvené slovo
- Poskytuje vizuální záznam
- Ilustruje výklad
- Zprostředkovává autentičnost

Nevýhody

- Obtížnější interpretace bez doprovodného slova
- Časově a finančně nákladnější
- Předpokládá znalost dalších dovedností v porozumění a interpretaci

Úkoly

1. Nastylizujte zápis z porady Vaší fiktivní firmy.
2. Napište zprávu z absolvované pracovní cesty.
3. Jednotlivě si připravte přednášku na zvolené téma na 5 minut. Hodnocení Vaší prezentace budou písemně individuálně zaznamenávat všichni posluchači podle předem připravených kritérií. Po uskutečnění poslední prezentace proveďte analýzu dílčích hodnocení a závěr.

Prameny

BARTOŠEK, J., *Kultura manažerské komunikace*. 3. nezměněné vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky, 2003. ISBN 80-7318-113-4.

BĚLOHLÁVEK, F., KOŠŤAN, P., ŠULEŘ, O., *Management*. 1. vyd. Brno : Computer Press, 2006. ISBN 80-251-0396-X.

BĚLOHLÁVEK, F., *Management*. Rubico, 2001. ISBN 80-85839-45-8.

DEVITO, J., A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. ISBN 80-7169-988-8.

FIEDLER, J., HORÁKOVÁ, J., *Komunikace v řízení*. 2. rozšířené vyd. Praha : Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2005. ISBN 80-213-1295-5.

VEBER, J., *Základy managementu pro střední školy*. FORTUNA, 2003. ISBN 80-7168-654-9.