

Interní komunikace v IT firmě



Autor práce: Šárka Morávková

Vedoucí práce: PhDr. Švihlíková Svatava

Akademický rok: 2017/2018

ČVUT – Masarykův ústav vyšších studií

Abstrakt

Interní komunikace je součástí všech firemních procesů a může mít významný vliv na konkurenceschopnost firmy. Tato práce proto zkoumá funkčnost interní komunikace v IT firmě. Detailněji se práce zabývá zhodnocením kvality přenosu informací, komunikačních kompetencí vedoucích zaměstnanců a přímé i nepřímé komunikace. Pro dosažení těchto cílů byly zvoleny výzkumné metody: dotazník, rozhovor a pozorování. Výsledkem těchto zjištění jsou jisté možnosti zlepšení v oblasti definování vize, mise a strategie, úpravy internetových stránek vybrané IT firmy, komunikace na poradách a četnosti zpětné vazby. Mým návrhem na zlepšení kvality interní komunikace je provést celopodnikový audit interní komunikace.

Abstract

Internal communication is part of all corporate processes and may have significant effect on firm's competitiveness. This bachelors work takes a look into a communication inside an IT firm. In particular this work aims to evaluate quality of information transfer, communication competence of leading employees and direct and even indirect communication. In order to reach these goals following methods were chosen: questionnaire, observation and interview. Outcome of these observations is discovery of some possibilities of improvement in field of vision definition, mission and strategy, improvement of web page of chosen firm, communication during meetings and frequency of feedback. My recommendation on how to improve internal communication is to execute enterprise wide internal audit.

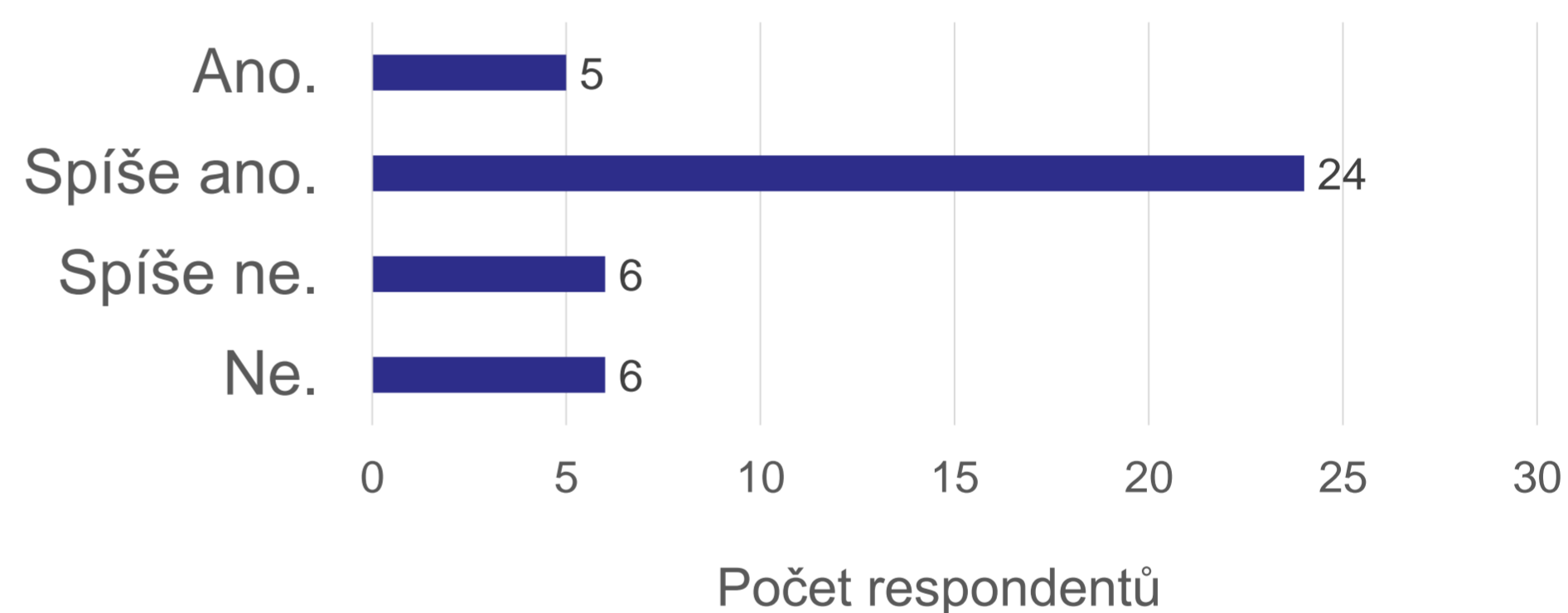
Metody

Pro sběr primárních dat je použit nestrukturovaný rozhovor a nestrukturované pozorování. Tyto metody jsou použity na začátku výzkumu a slouží k získání maxima informací a celkovému přehledu o fungování vybrané IT firmy. Pro další výzkum jsou použity strukturovaný rozhovor a dotazník. Cílem strukturovaného rozhovoru je zjistit základní informace o fungování komunikace, jaké dokumenty se k interní komunikaci vážou a jaké názory má vybraný respondent na tato témata. Dále je vypracován dotazník, jehož cílem je zjištění názorů na kvalitu informací, komunikační kompetence vedoucích zaměstnanců a přímou a nepřímou komunikaci.

Zhodnocení výzkumu

Bylo zjištěno, že zaměstnanci vybrané IT firmy využívají jako prostředky ke komunikaci osobní schůzky, telefonování, e-maily, porady, firemní intranet, nástěnky, firemní časopis atd. K těmto prostředkům by někteří chtěli přidat ještě teambuildingové akce a interní komunikátor. Některé prostředky komunikace by mohly být na vyšší úrovni jako: firemní intranet, porady a zpětná vazba. Naopak plány vybrané IT firmy, směrnice a s nimi spojené systémy kvality jsou velice dobře nastaveny. Byla zjištěna absence definování vize, mise a strategie vybrané IT firmy, od kterých se má odvíjet nastavení interní komunikace. Přesto je komunikace zaměstnanců otevřená a přátelská.

Otázka č. 5: Domníváte se že porady, schůze a mítinky efektivně nakládají s Vaším časem a že nedochází ke zbytečným průtahům?



Návrh doporučení

Návrhem doporučení je celopodnikový audit, který by zmapoval kompletní úroveň interní komunikace a na základě výsledku by bylo možné zvýšit úroveň interní komunikace.

Pokud by vybraná IT firma nechtěla provádět rozsáhlý audit, bylo doporučeno, aby definovala vize, mise a strategie a s nimi pojící se další pojmy tak, aby se na základě těchto definic mohla začít budovat integrovaná interní komunikace.

Literatura

1. Hloušková, I. *Vnitrofiremní komunikace*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-550-5.
2. Holá, J. *Jak zlepšit interní komunikaci*. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-2636-3.
3. Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
4. Plamínek, J. *Synergický management*. Praha: Argo, 2000. ISBN 80-7203-258-5.