

Obsah

Obsah	2
Úvod 4	
1. Základní charakteristika komunikace (Karel Chadt, Jana Pechová)	6
1.1 Východiska komunikace	6
1.2 Historie komunikace	11
1.3 Proces komunikace	14
1.4 Funkce komunikace	16
2. Druhy komunikace (Jana Pechová)	19
2.1 Oblasti lidské komunikace	19
2.2 Neverbální komunikace	21
2.3 Verbální komunikace	32
2.4 Paraverbální komunikace	41
2.5 Asertivní komunikace (Karel Chadt)	43
3. Podniková komunikace (Marek Merhaut).....	48
3.1 Komunikace podniku a její funkce.....	48
3.2 Cílové skupiny komunikace podniku	48
3.3 Externí komunikace podniku	49
3.4 Interní komunikace podniku.....	53
4. Komunikace v práci manažera (Karel Chadt)	55
4.1 Základní pravidla manažerské komunikace.....	55
4.2 Manažerský styl komunikace	57
4.3 Komunikační bariéry v manažerské komunikaci	59
4.4 Zásady efektivní komunikace manažera	61
4.5 Zdroje informací	63
5. Komunikace v týmu (Karel Chadt).....	66

5.1 Pracovní skupina.....	66
5.2 „Tetradický systém“	70
6. Komunikace v základních manažerských funkcích (Karel Chadt)	76
6.1 Delegování.....	76
6.2 Rozhodování.....	80
6.3 Konflikty.....	83
6.4 Hodnocení	85
6.5 Zpětná vazba (feedback) „dávat a brát“.....	89
6.6 Vedení lidí.....	93
6.7 Motivace.....	97
6.8 Vedení porad	108
6.9 Prezentace.....	117
7. Komunikace v mezinárodním prostředí (Marek Merhaut)	122
7.1 Komunikace v mezinárodním prostředí se zaměřením na hotelový a restaurační průmysl.....	122
7.2 Firemní kultura hotelového provozu v mezinárodním prostředí.....	124
7.3 Kulturní specifika vybraných regionů	127
Literatura	132