

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem vnitrofiremní komunikace. Zvolené téma považuji za vysoce aktuální, zejména v dnešní přeinformované době, kdy je pro správný chod organizace a optimální pracovní výkon všech jejích zaměstnanců nutné nastavit správné podmínky pro funkční komunikaci pracovníků s jejich nadřízenými i mezi sebou navzájem. Řada současných autorů z oblasti managementu a personalistiky se tématu vnitrofiremní komunikace věnuje a upozorňuje ve svých publikacích na zásadní význam vnitrofiremní komunikace v každodenním životě organizace. Stěžejní kapitoly týkající se tématu je možné nalézt takřka v jakékoli literatuře zaměřené na řízení a rozvoj lidí ve firmách. Všichni autoři se shodují, že vnitrofiremní komunikace ovlivňuje vztahy mezi lidmi v organizaci i v jejím okolí, podílí se na image firmy a rovněž na výkonnosti a konkurenceschopnosti firmy. Nedostatečná komunikace (z jakýchkoli příčin) narušuje sociální atmosféru, vede k pocitům nejistoty zaměstnance a snižuje pracovní nasazení. I přes stálé zdůrazňování významu vnitrofiremní komunikace je v dnešní době možné se ve firmách a organizacích setkat s podceňováním závažnosti a složitosti sdělování a přijímání informací a v důsledku toho pak i se vznikajícími různě závažnými organizačními problémy.

Diplomová práce shrnuje základní odborné poznatky na téma obecné a vnitrofiremní komunikace, ve své praktické části odpovídá na otázku, na jaké úrovni je ve vybrané organizaci systém vnitřní komunikace, zda je plně funkční, eventuálně ve kterých jeho oblastech je možné organizaci doporučit provést změny tak, aby byl tento systém optimálně nastaven. Záměrem je poskytnout managementu organizace náměty pro další rozvoj a zlepšování. Pro obdobná sociální zařízení působící v regionu se tato analýza organizace může stát inspirací a návodem při budování vlastního systému vnitrofiremní komunikace. Využití diplomovou práci a závěry z ní pramenící budou moci případně všichni manažeři a vedoucí pracovníci sociálních a zdravotnických institucí jako příklad dobré praxe a obecný návod pro správné nastavení funkční interní komunikace.

Pro diplomovou práci jsem si vybral organizaci Sociální služby Lanškroun - Domov pro seniory, která působí v mém rodném městě jako jediné zařízení pečující o seniory v obci, a poskytuje jak ústavní, tak terénní služby starým a zdravotně postiženým občanům. K uvedené volbě mě vedl především fakt, že zmíněná organizace získala nedávno v rámci řádné inspekce kvality sociálních služeb plných 144 bodů ze 144 možných, na rozdíl od sedmi okolních domovů, které požadavky standardů kvality napoprvé nesplnily. Zajímalo mě, jak v takto výborně ohodnocené instituci, kterou je možné na základě uvedeného bodového zisku jistě považovat za příklad dobré praxe, funguje systém vnitrofiremní komunikace a jak je

konstruován. V organizaci Sociální služby Lanškroun jsem absolvoval i odbornou praxi v řízení v rámci studia na Univerzitě Karlově, a tato skutečnost rovněž ovlivnila moji volbu.

Diagnostický proces ukázal, že interní komunikace v organizaci je skutečně na velmi dobré a funkční úrovni. Uvedené tvrzení vyplývá jednak z analýzy poskytnuté vnitrofiremní dokumentace a internetových a intranetových stránek Domova pro seniory v Lanškrouně, ale také z rozhovoru s jeho ředitelem a z dotazníkového šetření mezi zaměstnanci, kteří vyjádřili převážně vysokou míru spokojenosti s komunikací ve firmě. Protože však žádná organizace není „stacionární“ a vždy se vyvíjí a protože je vždy nutné její silné stránky posilovat a naopak slabé stránky co nejvíce eliminovat, navrhuji v závěrečném hodnocení organizaci několik doporučení a námětů, které mohou vést k další optimalizaci vnitrofiremní komunikace a ještě vyšší spokojenosti zaměstnanců s jejím využitím.