

Obsah

	Strana
1 VYMEDZENIE ZÁKLADNÝCH POJMOV	7
1.1 Definícia pojmu komunikácia	7
1.2 Charakteristika komunikácie	8
1.2.1 Funkcie komunikácie	8
1.2.2 Komunikácia ako proces	11
1.2.3 Druhy komunikácie	14
1.3 Vybrané komunikačné teórie	17
1.3.1 Transakčná analýza	17
1.3.2 Rogersova teória komunikácie	23
1.3.3 Teórie neurolingvistického plánovania	25
1.3.4 Obranné mechanizmy	27
Literatúra	32
2 KOMUNIKÁCIA V PROSTREDÍ PODNIKU	34
2.1 Komunikačné prostredie podniku	34
2.2 Interná a externá komunikácia v podniku	36
2.2.1 Interná komunikácia v podniku	36
2.2.1.1 Prostriedky vnútropodnikovej komunikácie	37
2.2.1.2 Formy vnútropodnikovej komunikácie	38
2.2.1.3 Význam jednotlivých foriem internej komunikácie podniku v práci manažéra	39
2.2.1.4 Význam počúvania a čítania v práci manažéra	40
2.2.1.5 Problémy a výzvy internej komunikácie v podniku	43
2.2.2 Externá komunikácia	45
2.3 Prekážky v komunikácii	46
2.4 Význam komunikácie v práci manažéra	49
2.5 Riadenie a manažérsky štýl	51
2.6 Leadership	53
2.7 Koučovanie	53
2.7.1 Definícia koučingu	53
2.7.2 Metódy koučovania	54
2.8 Kompetencie manažéra	54
Literatúra	59
3 VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	60
3.1 Verbálna komunikácia	60
3.2 Dialóg	63
3.3 Rozhovor	64
3.3.1 Požiadavky na vedenie rozhovoru	65
3.4 Vyjednávanie	69
3.5 Monológ	72
Literatúra	78
4 NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA	80
4.1 Pojem neverbálnej komunikácie	80
4.2 Klasifikácia neverbálnej komunikácie	82
4.2.1 Symboly	82

4.2.2	Ilustrátory	82
4.2.3	Regulátory	83
4.2.4	Adaptéry	83
4.2.5	Komunikácia a neurolingvistické programovanie (NLP)	83
4.3	Zložky neverbálnej komunikácie	85
4.3.1	Mimika	85
4.3.2	Gestika	88
4.3.3	Posturika	91
4.3.4	Kinezika	93
4.3.5	Očný kontakt	94
4.3.6	Proxemika	96
4.3.7	Územie	98
4.3.8	Haptika	98
4.3.9	Chronemika	101
4.3.10	Paralingvistika	102
4.3.11	Oblečenie a štýl odievania	104
	Literatúra	105
5	BIZNIS ETIKETA PRE MANAŽÉROV	107
5.1	Slušnosť, zdvorilosť, etiketa	107
5.2	Sebaovládanie	110
5.3	Pozdrav	119
5.4	Predstavovanie a oslovovanie	121
5.5	V reštaurácii	126
5.6	Stolovanie	127
5.7	Organizácia spoločenských podujatí	129
5.8	Diplomatický protokol	133
5.9	Etiketa v interkultúrnom svete	136
	Literatúra	139
6	INTERKULTÚRNA KOMUNIKÁCIA	141
6.1	Definícia kultúry	141
6.2	Kultúrna pluralita súčasného sveta	145
6.3	Význam interkultúrnej komunikácie	147
6.4	Ako sa správať v kultúrne odlišnom prostredí: jednanie so zahraničnými hosťami	148
6.4.1	Charakteristika vybraných krajín z hľadiska interkultúrnej komunikácie	149
6.5	Neverbálna komunikácia v interkultúrnom svete	152
6.5.1	Podávanie rúk: haptika – dotyky, pozdravy a komunikačná vzdialenosť	153
6.5.2	Gestika – štandardné pohyby a mimika – výrazy tvár	156
6.5.3	Fúkание nosa	157
6.5.4	Význam farieb, čísel a symbolov	157
6.5.5	Vzťah k času – dochvilnosť	159
	Literatúra	160
7	PROBLÉMOVÁ KOMUNIKÁCIA	162
7.1	Kritika	162

7.2	Konflikty	164
7.2.1	Konflikty a ich riešenie	166
7.2.2	Delenie konfliktov	168
7.3	Diskriminácia, rasizmus a xenofóbia	170
7.3.1	Diskriminácia	171
7.3.2	Rasizmus	172
7.3.3	Xenofóbia	173
	Literatúra	175
8	DISKUZE A PRACOVNÍ PORADY	177
8.1	Skupinová diskuze	177
8.1.1	Zásady vedení diskuzí	178
8.1.2	Specifické typy diskuze	178
8.1.3	Přijímací pohovory	179
8.2	Pracovní porady	180
8.2.1	Zásady úspěšných porad	181
8.2.2	Zápis z porady	182
8.2.3	Řízení porad	182
8.2.4	Facilitace	184
8.2.5	Kreativní techniky využitelné při diskuzích a poradách	185
8.3	Skupinová komunikace	186
8.4	Týmová práce	187
8.5	Role v týmu	188
	Literatúra	190
9	OBCHODNÍ JEDNÁNÍ	191
9.1	Postavení obchodního zástupce ve firmě	191
9.1.1	Požadované kvality prodejce	192
9.2	Příprava na jednání	193
9.3	Obchodní jednání	194
9.3.1	V místě schůzky	194
9.3.2	Průběh jednání	195
9.3.3	Ukončení jednání	196
9.3.4	Po skončení schůzky	197
9.4	Správné otázky a odpovědi	197
9.4.1	Jak se ptát a odpovídat	197
9.4.2	Zvládání námitek	199
9.4.3	Jak získat věrného zákazníka	200
	Literatúra	204
10	EMPATIA A ASERTIVITA MANAŽÉRA - DÔLEŽITÁ SÚČASŤ SPRÁVANIA A KVALITNEJ KOMUNIKÁCIE	205
10.1	Emocionálna inteligencia v práci manažéra	205
10.2	Kompetencie vzťahujúce sa k vlastnej osobe	206
10.2.1	Sebauvedomenie	206
10.2.2	Sebaovládanie	207
10.3	Kompetencie v oblasti medziľudských vzťahov	207
10.3.1	Empatia	207
10.3.2	Asertivita	208
	Literatúra	215