

## **Abstrakt**

Stěžejním tématem předkládané diplomové práce s názvem „Komunikační dovednosti manažera a jejich význam“ jsou vyjadřovací a komunikační dovednosti manažera (zejména schopnost prezentovat, vysvětlit svůj vlastní názor, efektivně naslouchat druhým, vnímat sdělení jako celek, vést porady atp.), znalost předpokladů úspěšné komunikace a význam jejich rozvoje. Komunikační a vyjadřovací schopnosti jsou zcela zásadním faktorem při úspěšném vedení lidí. Význam efektivní komunikace a také navazování vztahů v rámci spolupráce včetně dodržování firemní kultury jsou nedílnou součástí úspěšnosti a pozitivního vnímání společnosti nejen ze strany zaměstnanců, ale i externích partnerů. Práce se zaměřuje především na celkovou identifikaci a definici komunikačních dovedností manažera, a to především při práci s lidmi a při řešení interpersonálních problémů a konfliktů. Cílem práce bylo zhodnotit komunikační dovednosti manažerů vybrané firmy z oblasti maloobchodního prodeje z pohledu zaměstnanců firmy a navrhnout doporučení pro zefektivnění manažerské komunikace. Hlavní metodou sběru dat se stal anonymní nestandardizovaný dotazník vlastní konstrukce. Dotazníkem bylo na základě výpovědí zaměstnanců (respondentů) participujících na tomto kvantitativním výzkumu zjišťováno, jak oni sami subjektivně hodnotí význam neverbálních, ale i verbálních komunikačních schopností a dovedností ze strany nadřízených manažerů. Po zpracování skutečností zjištěných tímto dotazníkem mohla být následně formulována jednotlivá doporučení a podněty, jež jsou určeny zejména manažerům firem s cílem zefektivnit a celkově zlepšit jejich komunikační dovednosti a osvojit si správný přístup ke komunikování se zaměstnanci a kolegy ve firmě.

## **Klíčová slova**

komunikace, komunikační dovednosti, manažer, lidské zdroje, řízení a vedení lidí v organizaci