



**Sveučilište / Univerzitet "VITEZ"**

**TRAVNIK**

***INTERNO KOMUNICIRANJE***

**06.01.2012**

**za stručne službe**

**Centar za unapređenje kvalitete**

**[jamila.jaganjac@unvi.edu.ba](mailto:jamila.jaganjac@unvi.edu.ba)**

# INTERNI I EKSTERNI KONTAKTI

## INTERNI KONTAKTI

- Zaposlenici Sveučilišta:
  1. Nastavno osoblje
  2. Osoblje stručnih službi
  3. Menadžment
  4. Vlasnici

## EKSTERNI KONTAKTI

- Klijenti
- Institucije
- Mediji

# INTERNA KOMUNIKACIJA

## NIVOI INTERNE KOMUNIKACIJE

- Makro nivo (usmjerenost na korporativne ciljeve)
- Mikro nivo (bolji protok operativnih informacija)

## • OBLICI KOMUNIKACIJE ZAPOSLENIKA

- Silazno
- Uzlazno
- Horizontalno

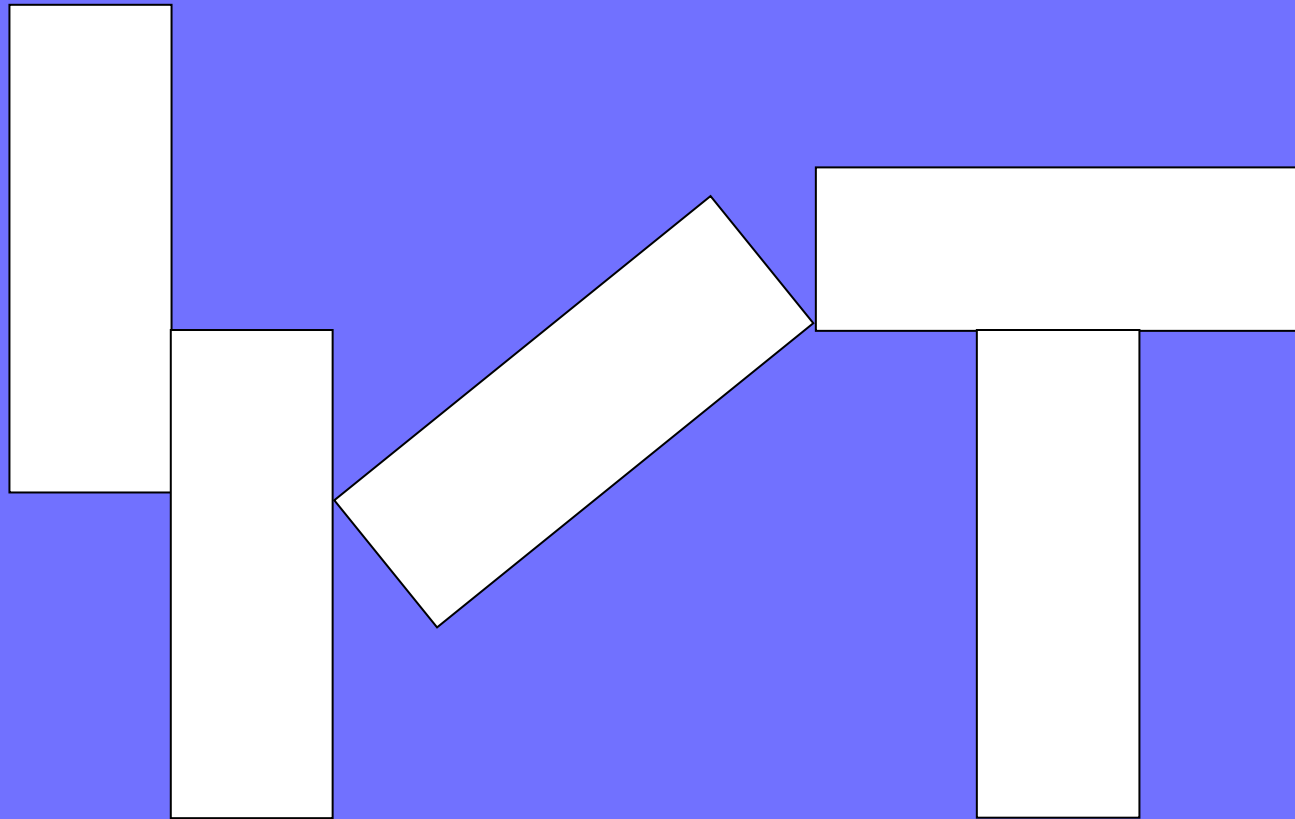
# INTERNA KOMUNIKACIJA

- EFEKTIVNOST
  1. Poboljšava tačnost
  2. Pojašnjava liniju odgovornosti
  3. Poboljšava kvalitet odluka
  4. Promovira razumijevanje ciljeva

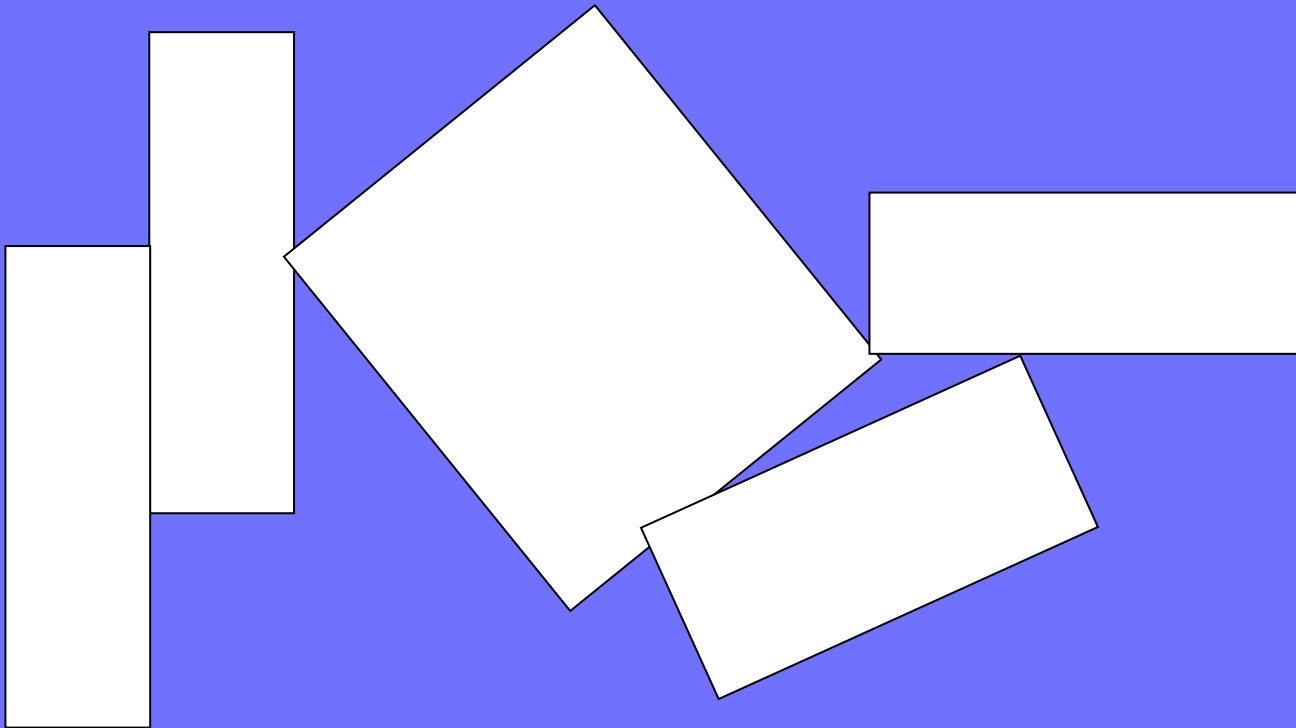
# INTERNA KOMUNIKACIJA

- KARAKTERISTIKE
  1. Dvosmjerna
  2. Jasna
  3. Uključuje
  4. Informira
  5. Gdje god je moguće, ona je direktna
  6. Konzistentna i redovna na svim nivoima

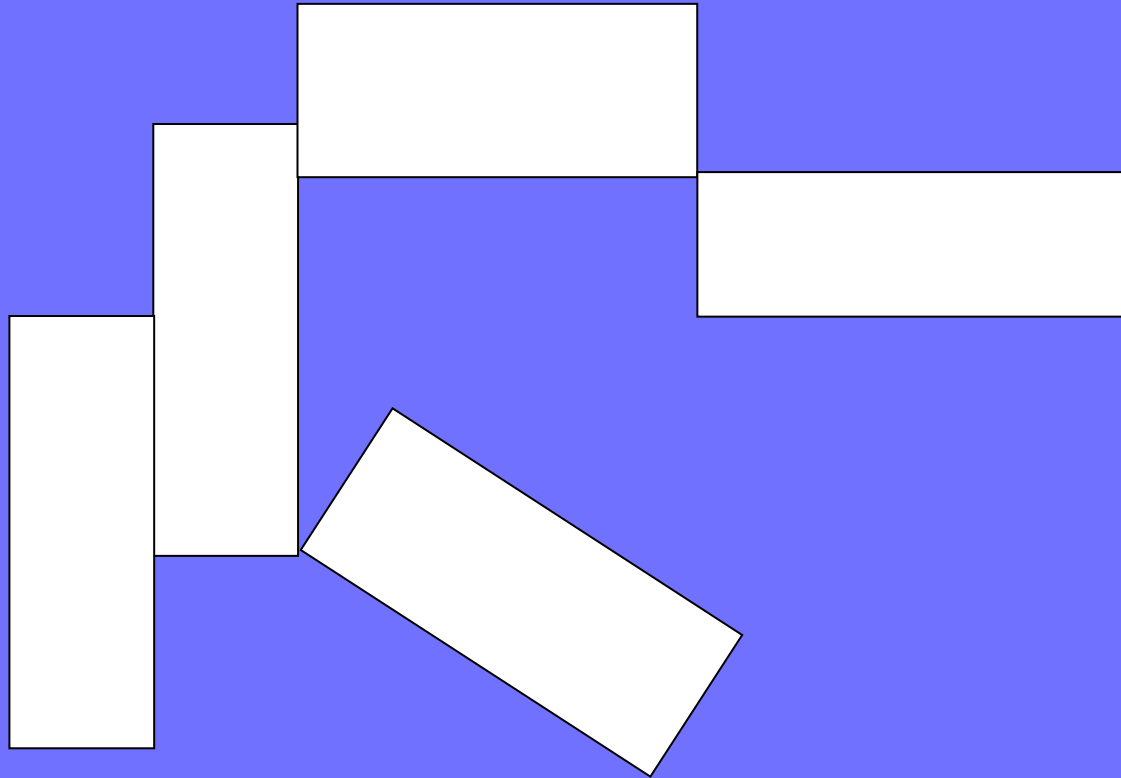
# JEDNOSMJERNO



# JEDNOSMJERNO



# DVOSMJERNO





# INTERNA KOMUNIKACIJA

- PREDUSLOV
  1. Efikasne vanjske komunikacije
  2. Efikasnog ostvarenja zadataka i ciljeva
- NAJČEŠĆI PROBLEMI KOMPANIJA
  1. Timski rad
  2. Komunikacijske vještine

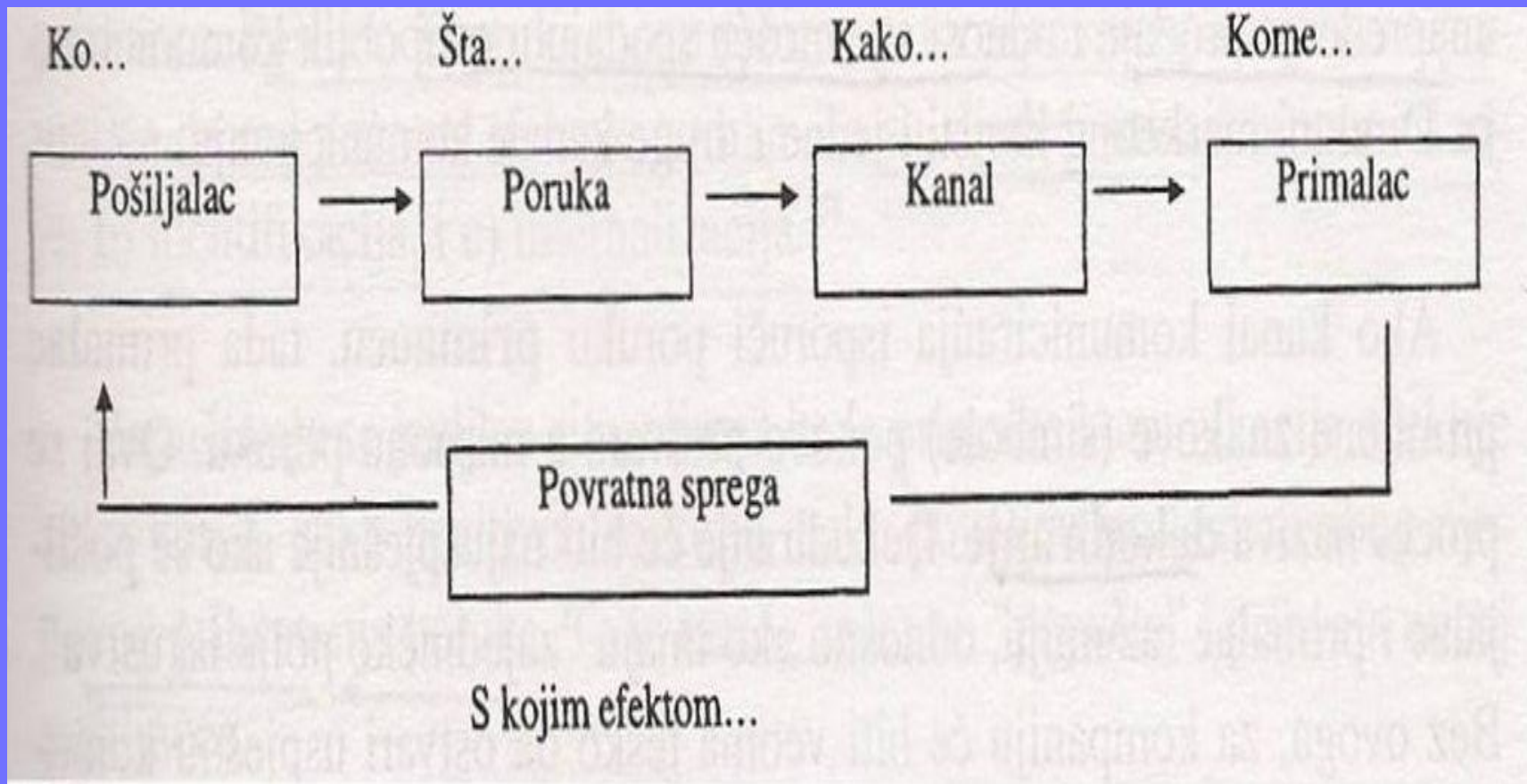
# INTERNA KOMUNIKACIJA

- OBLICI
- E-mail
- Obavještenja
- Izvještaji
- Priručnici
- Pravila, procedure
- Bilteni
- Direktna komunikacija
- Sastanci
- Obuke

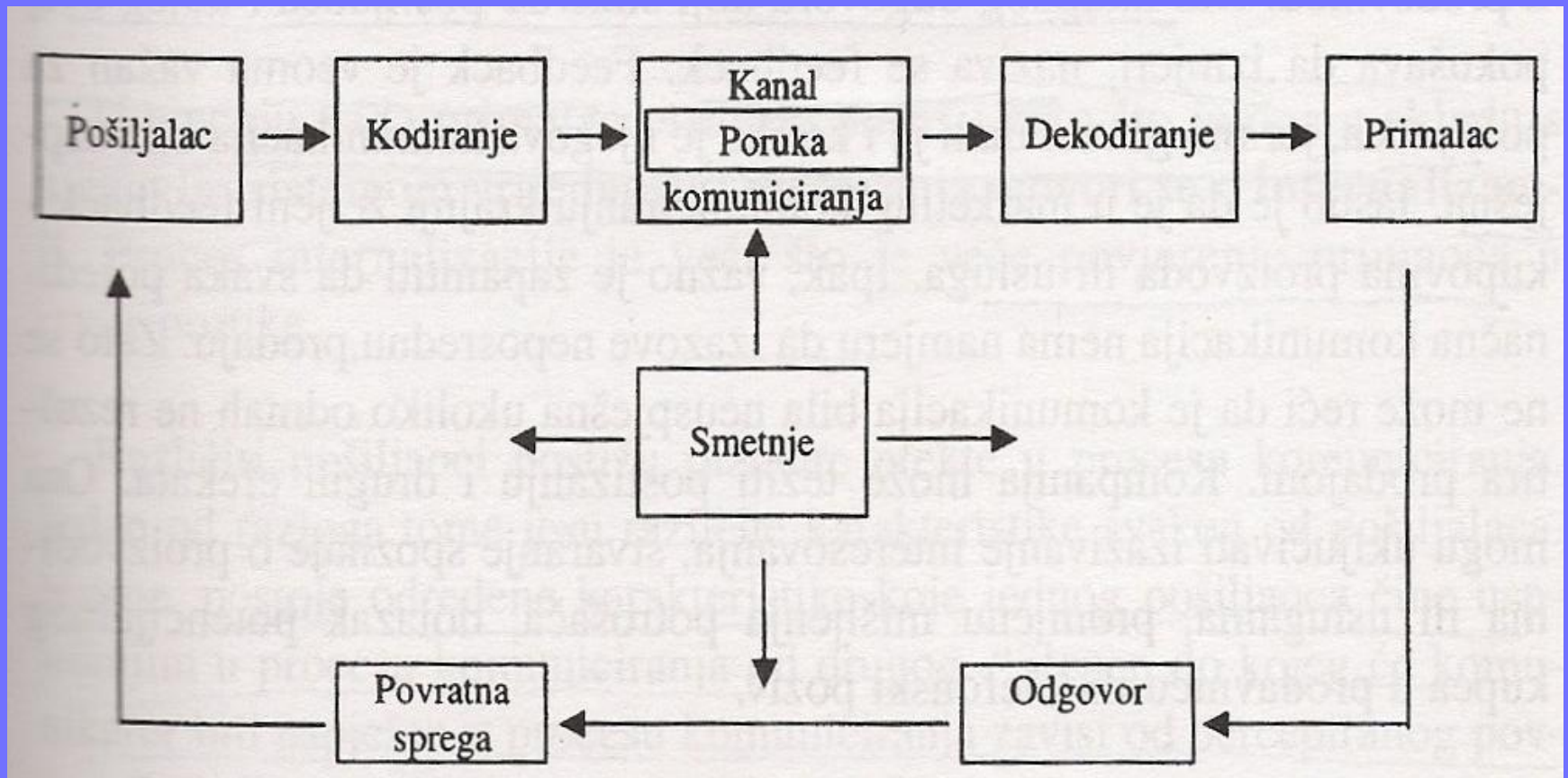
# INTERNA KOMUNIKACIJA

- USLOVI ZA KORISNOST INFORMACIJE
  1. Tačna
  2. Pravovremena
  3. Potpuna
  4. Važna
  5. Aktuelna

# INTERNA KOMUNIKACIJA



# INTERNA KOMUNIKACIJA



ŽIVOTNO ISKUSTVO, STIL, MOTIVI, STRUČNA SPREMA, TIP KOMUNIKATORA



FOTOS

**55%**



FOTOSERCH

**38%**



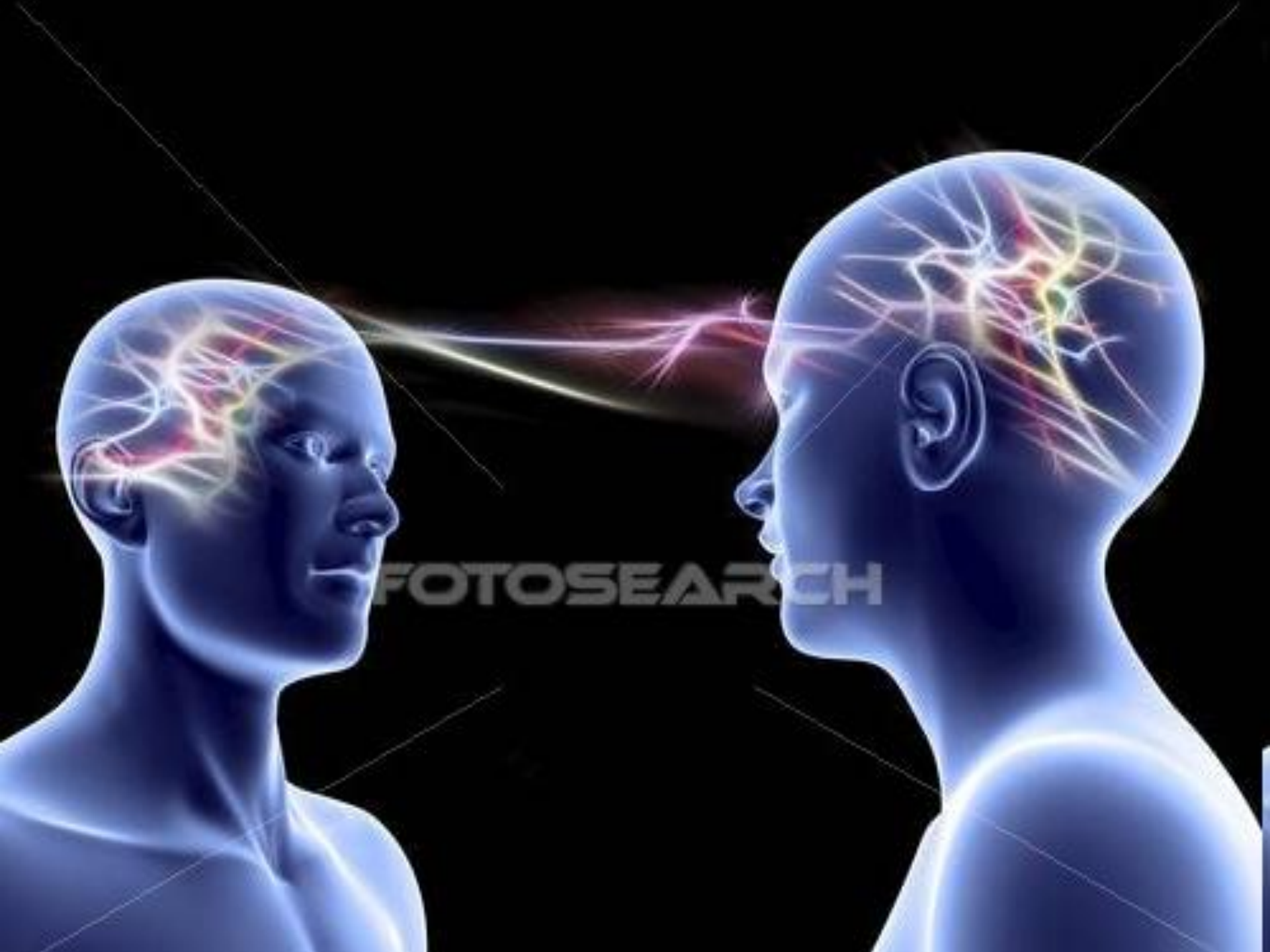
FOTOSEARCH

7%





FOTORESEARCH



FOTOSEARCH

stvaranje slika

prisjećanje slika

stvaranje zvukova

prisjećanje zvukova

pristup osjećajima

razgovor sa sobom



# INTERNA KOMUNIKACIJA

- VAŠI INTERNI KONTAKTI
  1. Kategorizirati po primaocu, pošiljaocu
  2. Kanali poruke
  3. Sadržaj i zadovoljenje uslova korisnosti informacije
  4. Povratna sprega
  5. Najčešće smetnje