

# Komunikační plán

---

## Co je Komunikační plán a k čemu slouží

Smyslem dokumentu je stanovit co (jaká informace), proč (z jakého důvodu), jak (kterými informačními kanály), kdy (jak často) a kým (kdo bude zodpovědný) bude o projektu komunikováno do vnějšího prostředí nebo v rámci projektu (s kým). Je klíčovým nástrojem, jenž projektovému týmu usnadňuje komunikaci se zainteresovanými stranami (viz Registr zainteresovaných stran) a činí komunikaci přehlednou a efektivní.

## Kdy se dokument zpracovává

**Během plánování projektu**, poté se může dle potřeby i radikálně měnit během realizace.

## Kdo se podílí na zpracování

Obvykle tým řízení projektu.

## Kdy se dokument používá

Především v průběhu realizační fáze řízení projektu.

## Postup zpracování dokumentu

Proces sestavení dobrého komunikačního plánu sestává z nalezení odpovědí na následující body:

### 1) Příjemce informace:

Každá zainteresovaná strana má své priority a očekávání, a rovněž je pro ní vhodný jiný způsob komunikace, jiný komunikační kanál.

### 2) Cíle komunikace:

Cíle budou zásadně záviset na příjemci informace a také na tom, v jaké fázi se projekt nachází. Zpočátku může být cílem projektového manažera komunikovat vizi a cíl projektu; později může jít o vysvětlování přínosů uživatelům a v kritických momentech bude záležet na správné komunikaci změn v projektu.

### 3) Klíčové sdělení:

Komunikace v projektu musí být konzistentní a jednoznačná. Je nezbytné, aby naplňovala očekávání jejich příjemců a odpovídala jim na otázku „...a co z toho budu mít já?“

### 4) Formát komunikace:

- a. **Médium:** Zvolte vhodný komunikační kanál: papír, facebook, email, osobní jednání...
- b. **Frekvence:** Zamyslete se nad tím, jak často chcete informace o projektu aktualizovat.

### 5) Měření úspěšnosti, zpětná vazba:

Zavedte si jednoduché nástroje, podle nichž posoudíte účinnost své komunikační strategie. Může jít o neformální zpětnou vazbu („Jaký máte pocit z téhle porady?“) i o sofistikované sledování dopadů jednotlivých sdělení. (Daná tisková zpráva má X citací v lokálním tisku a Y sdílení na internetu.)

### 6) „Správce“ komunikace

Podle toho, k jakým rozhodnutím jste dospěli výše, bude zapotřebí určit konkrétní osobu (osoby) zodpovědné za to, že se informace ke svým příjemcům dostanou.

**Nezapomeňte, že komunikační plán je živý dokument a může se měnit!**

## Ukázka vypracovaného formuláře

### Komunikační plán

#### Název projektu

**Rozvoj jazykové vybavenosti studentů**

#### Etapa projektu

Příprava zahraničních stáží

Příjemce informace	Cíle komunikace	Klíčové sdělení	Formát / Komunikační kanál	Zpětná vazba	Správce
Žáci - zákazníci projektu	Získat zájemce o zahraniční pobyt v Anglii a Německu (optimálně počet zájemců převyšuje počet volných míst 2:1)	Zážitek a přátelství: Navažte přátelství se studenty z partnerských škol. Soutěžte o nejlepší fotku, příhodu, atd. Vytvářejte sami program zahraničního pobytu - navrhujte to nejzajímavější, co se dá v Bristolu a Norimberku podniknout, hlasujte o nejzajímavější body programu.	Stránka projektu na facebooku: Vypsat soutěž, obeslat studenty s žádostí o sdílení. Min. 4x týdně zveřejňovat aktuality z Bristolu a Norimberka	Průměrně min. 10% příznivců projektu (Like) o něm aktivně šíří zprávy (Talkingaboutthis). Hodnocení proběhne na konci každého týdne.	Petr Novák, student 8.F;  odpovídá Mgr. Němec, manažer projektu
Členové projektového týmu	Zajistit průběžnou informovanost členů projektového týmu tak, aby mohli kvalifikovaně rozhodovat za své činnosti	Postup na projektu, změny, další důležité relevantní informace	Projektový newsletter emailem  Min. 1x týdně.	Nestane se, že někomu unikne podstatná změna.	Mgr. Němec, manažer projektu
Manažer projektu	Zajistit aktuální informace o stavu projektu	Stav řešené problematiky (výstupů), včetně predikce vývoje.	Report o stavu Min. 1x týdně  Schůzka projektového týmu Min. 2x za měsíc	Manažer projektu má přehled o celém projektu a nestane se, že neví o nějaké významné události.	Všichni členové projektového týmu – dle svěřených výstupů k řešení.