

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Bakalářská práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Lucie Poděbradská

© 2020 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Lucie Poděbradská

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Název anglicky

Stress and its impact on a performance at work

Cíle práce

Cílem bakalářské práce bude vyhodnotit míru stresu v zaměstnání a její vliv na pracovní výkonnost. V teoretické části bude podrobně rozebrána problematika stresu. V empirické části bakalářské práce bude proveden výzkum, který bude zaměřen na zhodnocení stresové zátěže ve vybrané profesi.

Metodika

Bakalářská práce bude rozdělena do dvou částí – teoretické a empirické. Teoretická část bude vycházet z kompilace textů z odborné literatury. V empirické části bude využito dotazníkového šetření. Získané výsledky výzkumu budou vyhodnoceny statistickou metodou a náležitě okomentovány. Provedená slovní interpretace dat bude doplněna o vhodné grafy nebo tabulky.

Doporučený rozsah práce

40 – 60 str.

Klíčová slova

stres, stresor, adaptace, výkonnost, práce, pracovní prostředí

Doporučené zdroje informací

BARTŮŇKOVÁ, S. Stres a jeho mechanismy. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

FONTANA, D. Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

JOHN, F., PETERS-KÜHLINGER, G.: Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1517-1.

PLAMÍNEK, J. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.

ŠTIKAR, J. a kol. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

V Praze dne 17. 03. 2020

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Mgr. Ing. Pavel Michálek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 31. 1. 2019

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 5. 2. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

|

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne _____

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala především Mgr. Ing. Pavlu Michálkovi, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi poskytoval po celou dobu vedení této práce.

Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání

Abstrakt

Cílem bakalářské práce s názvem Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání bylo zanalyzovat, jestli je stres ve vybraném podniku rozšířeným jevem a jaký vliv může mít stres na výkonnost pracovníků. Byly také zjišťovány stresové faktory v podniku a následné vypracování návrhů opatření k jejich zmírnění či celkové eliminaci.

Teoretická část definuje základní pojmy týkající se stresu, jeho druhy či důsledky jeho působení na zdraví člověka. Dále se teoretická část zabývá převážně pracovním stresem, vytvářením vhodných pracovních podmínek a zvládnutím pracovního stresu. Popsán je také pracovní výkon a vliv stresu na pracovní výkonnost zaměstnanců.

V empirické části bylo provedeno kvantitativní šetření ve formě dotazníků ve vybrané cateringové společnosti. Na základě šetření byly interpretovány výsledky, které byly doplněny souvisejícími grafy pro lepší názornost, bylo provedeno statistické vyhodnocení vybraných otázek a byly zodpovězeny výzkumné otázky. Posléze byla navržena doporučení k eliminaci stresových faktorů.

Klíčová slova: stres, stresor, adaptace, práce, pracovní prostředí

Stress and its impact on a performance at work

Abstract

The point of this bachelor thesis with the name of Stress and It's impact on performance at work was to analyze, If stress at chosen company is a big issue and how could stress impact employees performance. There were detected stress factors at said company and also suggested corrections leading up to their ease or complete elimination.

The theory part defines basic stress phrases, Its kinds or impacts on people's health. The theory part also mainly talks about stress at work, creating appropriate work environment and handling work stress. Also there is work performance and stress impact on employees work performance described.

There was quantitative investigating in a form of questionnaires at chosen catering company in empirical part. The results were interpreted to graphs which were based on the questionnaires results for better understanding. There were reaserch questions and statistic detection of said questions done. Suggestions to eliminate the stress factors were proposed afterwards.

Keywords: stress, stressor, adaptation, work, working environment

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Cíl práce a metodika	12
3 Teoretická východiska	14
3.1 Charakteristika stresu	14
3.1.1 Definice stresu	14
3.1.2 Druhy stresu	14
3.2 Stresory	15
3.2.1 Důsledky působení stresu na zdraví člověka	17
3.2.1.1 Fyziologické důsledky nadměrného stresu.....	17
3.2.1.2 Psychologické důsledky nadměrného stresu	18
3.3 Zvládání stresu	19
3.4 Stres v pracovním prostředí	20
3.4.1 Stresory na pracovišti.....	20
3.4.2 Vytváření vhodných pracovních podmínek	22
3.4.2.1 Organizace pracovní doby	23
3.5 Zvládání pracovního stresu	23
3.6 Pracovní výkon.....	24
3.6.1 Vliv stresu na výkonnost zaměstnance	25
3.6.2 Motivace	28
4 Vlastní práce	30
4.1 Výzkumné metody	30
4.1.1 Výzkumné otázky	30
4.1.2 Stanovení hypotéz.....	30
4.2 Charakteristika výzkumného místa	31
4.3 Metodický postup.....	31
4.3.1 Zpracování dat	31
5 Výsledky výzkumu	32
5.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření	32
5.2 Statistické vyhodnocení vybraných otázek	40
6 Shrnutí empirické části.....	44
7 Doporučení.....	46
8 Závěr.....	48
Seznam použitých zdrojů	50

9 Přílohy 53

Seznam obrázků

Obrázek 1: Stresory	16
Obrázek 2: Všeobecný adaptační syndrom.....	17
Obrázek 3: Důsledky stresového zatížení	18
Obrázek 4: Vliv stresu na výkon.....	26
Obrázek 5: Pracovní křivka středně těžké fyzické práce za den a v průběhu týdne.....	27
Obrázek 6: Závislost pracovního výkonu na objektivních a subjektivních podmínkách	28

Seznam tabulek

Tabulka 1: Strategie zvládnání stresu	19
Tabulka 2: Klasifikace stresorů	21
Tabulka 3: Nástroje redukce stresu.....	24

Seznam grafů

Graf 1: Pohlaví respondentů	32
Graf 2 Věk respondentů.....	33
Graf 3: Spokojenost zaměstnanců.....	33
Graf 4: Četnost osobních problémů	34
Graf 5: Četnost pracovního stresu	35
Graf 6: Největší zdroj stresu	36
Graf 7: Příznaky stresu	37
Graf 8 Snižování pracovní výkonnosti v důsledku stresu.....	38
Graf 9: Motivace a výkon	39

1 Úvod

Nynější problematika stresu v životě lidí hraje velkou roli. V dnešní uspěchané době a stále větších požadavků, které jsou na člověka kladeny, překračuje míra stresu hranice snesitelnosti. Dá se říci, že je to celospolečenský problém a nevyhne se mu žádná ze zemí světa. Každý člověk, alespoň jednou denně uslyší od někoho větu „jsem ve stresu“. Důvodem mohou být vlivy běžných faktorů, které způsobují stres. Mezi ně mohou patřit například problémy v rodině, stres ze školy, obavy o zdravotní stav či problémy v zaměstnání, což je podle mého názoru nejčastější důvod.

Stres, který souvisí s prací, už jistě potkal každého. Lidé tráví velkou část svého času v zaměstnání, a proto je pochopitelné, že chtějí být v psychické pohodě a být v zaměstnání spokojení. Spokojenost na pracovištích je ale v dnešní době viděna jen zřídka. Lidé chodí do práce s nechutenstvím a příčin může být mnoho. Může to být například kvůli špatnému vztahu s kolegy, nátlaku nadřízeného nebo kvůli pracovní přetíženosti. Kvůli stresu mohou pak nastat velké problémy, s kterými se lidé musí v zaměstnání potýkat.

Proto by měl být jedním z cílů organizace, odstraňovat konkrétní stresory z pracoviště a zajistit tak spokojenost zaměstnanců, na které by převážně mělo nadřízeným záležet.

Bakalářská práce se převážně zabývá stresovými faktory ve vybrané cateringové společnosti a cílem je dle zjištěných výsledků stanovit závěry a návrhy ke zmírnění či eliminaci zjištěných stresových faktorů.

2 Cíl práce a metodika

Cílem teoretické práce bylo vypracovat teoretický nástin poznatků z odborné literatury. Důraz byl převážně kladen na pracovní stres a jeho vlivu na pracovní výkonnost zaměstnanců.

Cílem empirické práce bylo zjistit, jestli je stres na pracovišti rozšířeným jevem, jaké stresové faktory se objevují na pracovišti a působení jejich vlivu na pracovní výkonnost. V empirické části byly vyhodnoceny hlavní důvody stresu ve vybraném podniku, stanovení závěrů ze zjištěných výsledků a následné navrnutí opatření, jak tento stres zmírnit nebo eliminovat.

Bakalářská práce je tvořena ze dvou částí. První část se skládá z teoretického přehledu problematiky stresu a druhá část aplikuje teoretická zjištění do praktické roviny, Teoretickou část tvoří přehled poznatků o problematice stresu. První část se týká charakteristiky stresu, definuje základní pojmy, a druhy stresu. Druhá část této práce se zaměřuje na stresory a jejich důsledky působení na zdraví člověka. Třetí část se zabývá převážně pracovním stresem, odkud zdroje stresu pocházejí a jakým způsobem se dá tento pracovní stres zvládnout. Poslední část popisuje pracovní výkon a jaký na něj může mít stres vliv, zmíněna je také motivace, která s pracovním výkonem souvisí.

V rámci empirické části práce byly uplatněny poznatky získané v teoretické části a byl proveden výzkum pomocí dotazníkového šetření. Výzkum byl výhradně zaměřen na zjištění stresových faktorů ve vybraném podniku a jejich vlivu na pracovní výkonnost, Ze získaných dat byly zpracovány výsledky, které byly doplněny grafy pro lepší názornost. Na základě zjištěných výsledků bylo provedeno statistické zjišťování, které bylo zaměřeno na souvislost mezi pohlavím a vybranými otázky a dále byly zodpovězeny stanovené výzkumné otázky.

Na základě zjištěných výsledků byl sestaven návrh na doporučení a opatření, které by odstranily či alespoň zmírnily působení zjištěných stresorů na zaměstnance a napomohly tak ke zlepšení jejich pracovní výkonnosti i ke zlepšení výkonnosti podniku.

Výzkum byl rozdělen do 3 etap: přípravná etapa, realizační etapa a vyhodnocovací etapa. Nejdříve byla v přípravné etapě prostudována literatura, která souvisela s problematikou stresu, byl určen cíl výzkumu a technika sběru dat.

Realizační etapa byla spojena se sběrem dat, který byl uskutečněn pro dosažení cíle pomocí dotazníkového šetření. Dotazníkového šetření se účastnili vybraní zaměstnanci cateringové společnosti XY. Společnost si nepřála být v této práci zmiňována. Dotazník (viz příloha 1) se skládal z 11 otázek. První část je složena z identifikačních otázek, kde byl zjišťován věk a pohlaví zaměstnanců. Druhá část se zaměřovala na spokojenost zaměstnanců, četnost pracovního stresu a výskyt stresových faktorů a jejich vliv. V poslední vyhodnocovací fázi výzkumu byla zjištěná data zpracována a vyhodnocena. Data byla interpretována pomocí grafů pro lepší názornost výsledků. Na základě výsledků dotazníkového šetření byly zodpovězeny výzkumné otázky, které převážně souvisely se stresovými faktory v podniku a dále byly statisticky vyhodnoceny některé otázky. V poslední části práce byly shrnuty výsledky z empirické části a byl zpracován závěr a doporučení k eliminaci zjištěných stresových faktorů ve společnosti.

3 Teoretická východiska

3.1 Charakteristika stresu

3.1.1 Definice stresu

Termín stres, se k nám podle Plamínka (2013) dostal zřejmě z anglického jazyka. Definuje stres jako stav napětí, kterým organismus člověka reaguje na podněty, kterým se říká stresory.

Helus (2011) popisuje stres jako zátěž, která může nabírat takové síly, že se jedinec může dostat do nebezpečí a zátěž přestane zvládat. Tato nebezpečí mohou způsobit mnoho psychických a fyzických problémů, které mohou ohrozit zdraví člověka a v nejhorším i jeho život.

Do terminologie slovo stres přinesl vědec Hans Selye a popisuje ho jako stav, ve kterém živý systém mobilizuje nápravné mechanismy. Tuto mobilizaci popsal jako přípravu na dvě zásadní reakce na ohrožující podnět – „boj“ nebo „útěk“ (Černý a Grofová, 2015).

Účelem této stresové reakce je ochránit sebe samého. Stres může být pro člověka dobrý a může mu i zachránit život, poté co se v případné nouzi v těle automaticky spustí poplašné systémy. Mohou se projevit během pár vteřin např. pnutím svalů, bušením srdce nebo také změnou dechu. To pomáhá člověku rychle se rozhodnout či konat (Černý a Grofová, 2015).

Bartůňková (2010) se zabývala souvislostí mezi stresem a pohlavím. U žen byla vypořizována větší míra empatie a lepší snášenlivost k určitým typům stresu. Ženy jsou v určitém smyslu odolnější vůči stresu než muži, ale podle výzkumů reagují intenzivněji na stres než muži.

3.1.2 Druhy stresu

Plamínek (2013) rozděluje druhy stresu na eustres a distres. Eustres popisuje jako přívětivou stranu stresu. Čím větší má člověk míru eustresu, tím se posiluje a zároveň zvyšuje jeho odolnost vůči případnému nájezdu distresu. Lidé, kteří dokážou nalézt radost v běžných situacích, nebo zvládání těžkých životních situacích, označuje jako stabilní osobnosti, jelikož mají velkou odolnost vůči stresu. Na druhé straně existuje distres, který je také potřebný. Distres způsobuje napětí, které jedinci například umožní rychle reagovat na nebezpečí.

Praško a Prašková (2007) uvádí, že je určitá míra stresu pro člověka potřebná, jelikož by díky ní neměl dostatek podnětů k překonávání překážek. Eustres bývá spojen například s překonáváním překážek, s příjemným očekáváním atd. Z toho vyplývá, že eustres je všude tam, kde má jedinec situaci pod dobrou kontrolou. Distres přijde v tu chvíli, kdy jedinec přestává určitou situaci zvládat, cítí se přetížený či ztrácí jistotu.

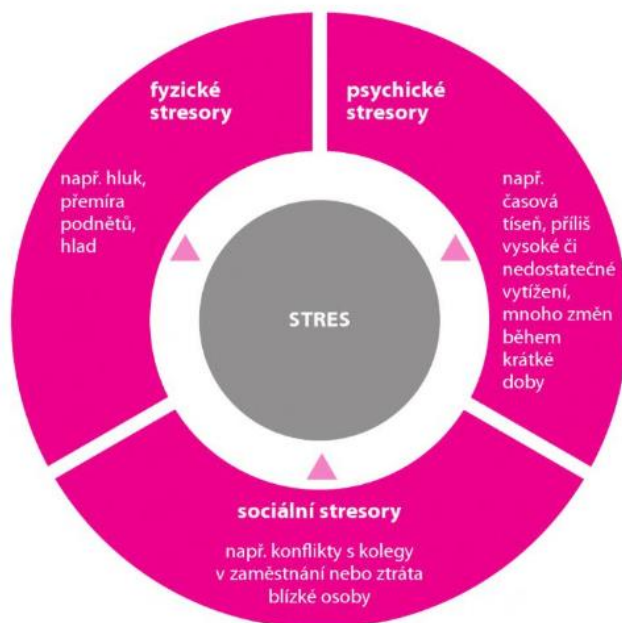
3.2 Stresory

Podle Hájkové (2011), může být příčinou stresu téměř cokoliv, co v určitém okamžiku neodpovídá očekávání jedince nebo něco, co člověka ruší či obtěžuje.

Zacharová (2017) charakterizuje stresory jako nežádoucí vlivy, které mohou vést k tísnivé osobní situaci a které mohou mít negativní vliv na člověka. Stresory se rozdělují následovně:

- stresory vnitřní:
 - psychické (dlouho přetrvávající bolest, únava);
 - tělesné (úzkost, strach);
- stresory vnější:
 - fyzikální (dlouho trvající chlad, hluk či teplo);
 - sociální (úmrtí v rodině, rozvod).

Obrázek 1: Stresory



Zdroj: Christian Stock, 2010

Stock (2010) uvádí, že tyto stresory, které mohou vyvolat u člověka stres, záleží převážně na:

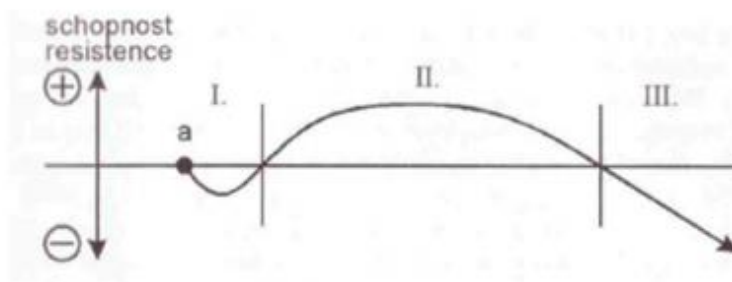
- posouzení situace člověka;
- schopnostech zdat určitou situaci;
- délce a intenzita faktorů, které na člověka působí.

Dle Vokurky (2012) organismus člověka reaguje na stres takzvanou stresovou reakcí, označovanou také jako všeobecný adaptační syndrom.

Podle experimentu H. Selyeho, se rozeznávají tři následující fáze reakcí:

- poplachová reakce (I.): dochází k mobilizování organismu člověka, aby byl schopen se vyrovnat s aktivací nervového systému či hrozbou;
- stadium rezistence (II.): v této fázi se organismus snaží vyrovnat s určitou hrozbou, buď útokem nebo útekem,
- stadium vyčerpání (III.): nastává v tom případě, když už organismus není schopen bojovat ani utéci, a vyčerpává své fyziologické zdroje ve snaze se vypořádat s určitou hrozbou (Machová, 2016).

Obrázek 2: Všeobecný adaptační syndrom



Zdroj: Křivohlavý, 1994

a = podnět typu působení stresoru

I. První fáze – působení stresoru

II. Druhá fáze – zvýšená rezistence (obranyschopnost organismu)

III. Třetí fáze – vyčerpání rezerv, obraných možností a sil (Křivohlavý, 1994).

3.2.1 Důsledky působení stresu na zdraví člověka

Podle Mandincové (2011) může dlouhodobě působící a nezvladatelný chronický stres způsobit člověku škodlivé účinky, které se prosadí v oslabené části organismu v důsledku tělesné i duševní zranitelnosti. Stres může mít negativní vliv na změnu zdravotního stavu buď přímo ovlivňováním endokrinního, imunitního nebo nervového systému, nebo také nepřímo ovlivňováním chování člověka, například životního stylu.

3.2.1.1 Fyziologické důsledky nadměrného stresu

Podle Machové (2016) bylo dosud nejvíce pozornosti věnováno tomu, jak vliv stresu působí na řadu různých onemocnění. Když se jedinec pokouší přizpůsobit trvalé přítomnosti stresoru, tak ho mohou natolik vyčerpat, že se stane méně odolným vůči nemoci. Chronický stres může způsobit tělesné poruchy, do kterých patří například vysoký krevní tlak, srdeční chorobu nebo žaludeční vředy. Může se také stát, že jedinci poškodí imunitní systém a sníží se tím odolnost organismu vůči virům a bakteriím.

Černý a Grofová (2015) popisují reakce na krátkodobý stres, které mohou mít nepříznivý vliv na:

- nervový systém: zvyšuje se tep srdce, zvedá se krevní tlak, mění se trávicí procesy;
- pohybový systém: projevují se bodavé pocity v končetinách nebo jejich třes, nadměrné svalové napětí v krční oblasti nebo bolesti hlavy;

- dýchací systém: při stresu se jedinci zesiluje a zrychluje dech, někdy může dojít až k prohloubenému dýchání, které vede k překysličení a u citlivějších lidí se projeví panickými příznaky;
- kardio-vaskulární systém: reakce na akutní stres zvyšuje srdeční tep a způsobuje silnější stahy srdečního svalstva. Jedinec to může vnímat jako pocit svírání na prsou, které může vyústit až k bolesti.

Obrázek 3: Důsledky stresového zatížení

Fyzikální symptomy stresu	Behaviorální symptomy stresu	Zdravotní obtíže stresového původu
Ztráta apetitu	Stálá podrážděnost lidmi	Vysoký krevní tlak
Osoba se dožaduje jídla, když je pod psychickým tlakem	Pocit, že jsem špatný	Infarkt
Časté poruchy trávení nebo pálení žáhy	Stálý nebo opakující se strach z nemoci	Migréna
Zácpa nebo průjem	Pocit neúspěchu	Senná rýma a alergie
Nespavost	Pocit učinit rozhodnutí	Svědění
Stálá únava	Pocit ošklivosti	Peptické vředy
Pocity k pláči	Ztráta zájmu o ostatní lidi	Zácpa
Nervózní záškuby	Ztráta smyslu pro humor	Zánět tlustého střeva
Bolesti hlavy	Potíže s koncentrací	Menstruální obtíže
Křeče a křeče svalů	Pocit lajdáckosti	Cukrovka
Nucení na zvracení	Strach z budoucnosti	Potíže s kůží
Neschopnost sedět bez nervozity	Neschopnost ukázat pravé cítění	Tuberkulóza
Pocity k pláči	Pocit neschopnosti	Deprese

Zdroj: Arnold (2007)

3.2.1.2 Psychologické důsledky nadměrného stresu

Psychosomatické poruchy jsou podle Machové (2016) tělesné poruchy, u kterých hrají hlavní roli emoce. V souvislosti s těmito poruchami se mluví tzv. o psychické zranitelnosti. V souvislosti se stresem, je to odlišná náklonnost některých lidí k nemocem, v důsledku stresových situací. Ke vzniku nemoci je třeba vzájemné působení dvou faktorů. Prvním faktorem je vrozená náklonnost k určité nemoci a druhým je vystavení jedince určitému stresoru.

Kebza (1997) charakterizuje poruchy duševního zdraví jako stavy dlouho trvající smutku, které nemají konkrétní příčinu. Pokud s tímto stavem souvisí i nepřátelství vůči sobě, může se jednat o příznak deprese, která je provázána například poruchami spánku, úzkostí a pocity méněcennosti.

Atkinsonová (2003) uvádí, že stres může také souviset s oslabením kognitivních funkcí. Dochází k obtížím se soustředěním jedince a snižování výkonu, hlavně při vykonávání složitých úkolů.

Friedel a Peters-Kuhlinger (2006) dělí psychologické dopady stresu na:

- kognitivní dopady: nižší schopnost udržet pozornost, vyšší míra podrážděnosti, zhoršení paměti;
- emoční dopady: zvyšuje se duševní i tělesné napětí, vyskytuje se pocit deprese;
- obecné dopady: vytrácí se nadšení a zájmy, klesá energie, vznikají poruchy spánku.

3.3 Zvládání stresu

Vyskytne-li se u jedince určitá nemoc, tak ji nestačí jen správně diagnostikovat, ale je také třeba ji léčit. To samé platí i se stresem.

Pokud se někdo ocitne ve stresu a chce s ním bojovat, hovoří se o opravdovém zvládání stresu. Při zvládání stresu se jedná o dva druhy činností:

- odstraňování toho, co jedince zatěžuje;
- posilování vlastních sil pro boj se stresem, tj. přidat něco, co pomůže jedinci stres odstranit nebo minimalizovat jeho působení (Křivohlavý, 2010).

Vymětal (2009) popsal tyto strategie na zvládání stresu:

Tabulka 1: Strategie zvládání stresu

KRÁTKODOBÉ	DLOUHODOBÉ
Práce s dechem	Správná životospráva
Voda	Plánování
Pohyb	Kontrola
Vnitřní monolog	Analýza problémů
Záměrný odklon pozornosti	Pěstování zájmů a zálib
Čas	Rozšiřování schopností a dovedností

Zdroj: Vymětal, 2009

Kraska-Lüdecke (2007) uvádí některé metody, které přispívají k lepšímu zvládání stresu. Mezi tyto metody řadí zdravou výživu, pravidelný sport, relaxaci a odpočinek, dechová cvičení, přestávky od práce či hudbu.

3.4 Stres v pracovním prostředí

Dle Armstronga (1999) existují čtyři hlavní důvody, proč by podniky měly brát větší ohled na stres na pracovišti. Prvním důvodem je společenská odpovědnost zajišťovat dobrou kvalitu života v práci. Druhý důvod je ten, že nadměrný stres může vyvolat různá onemocnění a třetí důvod je ten, že nadměrný stres může snižovat efektivnost zaměstnance, a tím ohrozit výkon celé organizace. Řešení, jak může organizace ovládat stres, jsou například rozvoj kariéry, procesy řízení výkonu nebo konzultace a vzdělávání manažerů.

Působí-li stres častěji, snižuje se výkonnost pracovníka, a to především proto, že zvyšuje únavu a výskyt chyb. Stává se i podhoubím sporů na pracovišti, které narušují spolupráci (Urban, 2016).

3.4.1 Stresory na pracovišti

Šupšáková (2017) tvrdí, že stres na pracovišti je jeden z nejvýznamnějších stresů, které nastávají v životě člověka. Podle autorky patří například tyto jevy mezi nejzávažnější příčiny:

- způsob komunikování mezi nadřízeným a zaměstnancem;
- politika a pravidla ve firmě;
- nespolehliví kolegové;
- nadměrné množství práce;
- neuspokojivé hodnocení;
- příliš dlouhá pracovní doba;
- nepříjemní zákazníci.

Matoušek (2003) dělí stresory, které se vyskytují na pracovišti na:

- stresory, které vznikají v důsledku provedené práce: mezi ně se řadí jednotvárné či monotónní činnosti;
- stresory, které jsou způsobené podmínkami pracovní prostředí: patří mezi ně například rizikové stroje, riziko přenosu nemoci;
- stresové faktory, které jsou vyvolané sociálním prostředím a způsobují vznik konfliktů na pracovišti, nedostatečnou komunikaci a příliš vysokou rivalitu.

Mezi typické stresory, které se nacházejí v organizacích jsou podle Dědiny a Vodcházela (2007) neadekvátní pracovní prostředí, špatný styl managementu, špatné vztahy na pracovišti či rozpory mezi zájmy jednotlivce a organizace.

Štikar a kol. (2003) sestavil klasifikaci stresorů, které nejčastěji bývají důvodem, proč se lidé ocitnou ve stresovém pracovním prostředí:

Tabulka 2: Klasifikace stresorů

SKUPINA	ZDROJ
Svalová zátěž	1. Stereotypnost pohybů
	2. Nutnost vysoké koordinace pohybů
	3. Velká přesnost pohybů
	4. Vysoká hmotnost břemen
	5. Nerovnoměrné rozložení pohybů
	6. Trvalé stání či trvalý sed
	7. Extrémní poloha
	8. Prostorová omezení
Senzorická zátěž	1. Velký počet přímých zrakových informací
	2. Trvalé sledování jednoho místa
	3. Snížená viditelnost
Mentální zátěž	1. Jednotvárná práce
	2. Vysoká náročnost přípravy
	3. Vysoká náročnost identifikace odchylek
	4. Vysoká náročnost řešení mimořádných situací
Hluk a vibrace	1. Nadměrná hlučnost
	2. Impulsivní charakter
	3. Tónový charakter
	4. Nadměrné hodnoty vibrací
Osvětlení	1. Nedostatečná intenzita
	2. Nerovnoměrnost oslnění
	3. Nevhodná barva světla
Klimatické podmínky	1. Trvale extrémní teplota
	2. Časté střídání teplot
	3. Asymetrické světelné pole
	4. Nepřiměřené proudění
	5. Nepřiměřená relativní vlhkost
Chemické látky	1. Obtěžující plyn, páry, kouř
	2. Zdraví škodlivé plyny, páry, aerosoly
	3. Přímý přenos látek škodlivých zdraví

Pracovní úrazy	1. Mechanické příčiny
	2. Elektrický proud
	3. Exploze
	4. Nevyhovující osobní ochranné pomůcky

Zdroj: Štikar, 2003

Friedel a Peters-Kuhlinger (2006) se zabývají tím, jak úspěšně zvládat tlak v práci. Podle nich, se mezi přímé spouštěče tlaku řadí nedostatek času a přetěžování, nadmíra úkolů a nedostatek know-how pro splnění určitých úkolů.

Pauknerová a kol. (2012) uvádí například tyto stresové faktory:

- změna prostředí (změna spolupracovníků, přemístění);
- nepravidelná či dlouhá pracovní doby;
- neobjasněné vztahy s nadřízeným a podřízeným;
- zklamání pracovníka z nepovýšení.

3.4.2 Vytváření vhodných pracovních podmínek

Koubek (2007) tvrdí, že se dá obecně pracovní prostředí označit jako komplex všech materiálních podmínek pracovní činnosti. Mezi ně patří například stroje, zařízení, osobní ochranné prostředky, ostatní vybavení pracovišť, materiál. Tyto podmínky souvisejí s dalšími podmínkami jako jsou technologie, organizace práce, společenské podmínky práce. Spolu pak vytvářejí faktory fyzikální, biologické či sociálně psychologické, které ovlivňují pracovníka v průběhu práce.

Úroveň pracovního prostředí přispívá k pohodě pracovníků a tím i k jejich výkonnosti. Špatné pracovní prostředí zvyšuje zátěž pracovníka, který poté musí vynakládat své úsilí na překonání vlivů, které mu ztěžují práci.

Kocianová (2010) rozděluje pracovní podmínky v užším pojetí například takto:

- organizace pracovní doby;
- ochrana a bezpečnost zdraví při práci;
- povinná péče o zaměstnance;
- pracovní prostředí (fyzikální a prostorové podmínky práce).

Koubek (2007) uvádí, že v souvislosti s pracovním prostředím je tedy potřeba zabývat se:

- prostorovým řešením pracoviště, kam se řadí zejména vhodná pracovní doba, vhodně zvolená výška pracovní plochy přizpůsobená postavě zaměstnance, vhodné pohybové prostory nebo snadný přístup na pracoviště;

- sociálně-psychologickými podmínkami práce, kam lze zařadit například kontakt se spolupracovníky, míru spolupráce jednotlivých pracovníků a kvalitní interní vztahy;
- fyzikálními podmínkami práce, kam patří osvětlení, teplota nebo vlhkost na pracovišti.

3.4.2.1 Organizace pracovní doby

Vhodně zvolený režim práce a odpočinku přispívá ke zvládnutí následků stresu, únavy a dalších typů zvětšené zátěže. Podstatou režimu je přesně daný průběh pracovního dne, kde je nutné vymezit časové rozvržení práce a odpočinku pro optimalizaci výkonnosti pracovníků. Během výkonu práce je nutné zahrnout adekvátní množství přestávek. Při zařazení přestávek do pracovního dne by se mělo brát ohled na:

- obtížnost určité práce;
- pravděpodobný pokles výkonnosti.

Při fyzicky náročné práci, se musí zařazovat více přestávek než při středně nebo lehké práci. Více kratších přestávek se také musí začleňovat u monotónní či jednotvárné práci (Pauknerová, 2012).

3.5 Zvládání pracovního stresu

Dle Urbana (2013) manažeři, kteří znají důsledky stresu, se snaží určitý stres řídit. Buď se snaží o to, aby omezili stres, kterému zaměstnanci čelí nebo usilují spíše o zlepšení schopností zaměstnanců se s určitým stresem vypořádat.

Bartůňková (2010) uvádí specifická pravidla pro předcházení stresu na pracovišti. Patří sem například správné rozvržení času, odmítání riskantních úkolů, přesouvání pravomocí (pomocí předávání úkolů podřízeným) či ovládnutí emocí v roli nadřízeného i v podřízeného.

Šupšáková (2017) doporučuje tyto principy k omezení stresu na pracovišti, které by měl zaměstnavatel vykonávat:

- zařadit větší rozhodovací kompetence zaměstnanců: upravení si pracovního prostředí a režimu podle svého;
- podporovat manažery k tomu, aby se stali oporou pro svoje zaměstnance;
- odstranění pracovních překážek: odpovídající fyzické podmínky či odstranění rutinních úkolů;

- umožnit zdroje pro snížení stresu: tréninky, firemní benefity, poradce či kouč.

Mezi způsoby, které podniky mohou použít k regulování stresu řadí Váchal a Vochozka (2013) vytváření vhodných pracovních míst a vymezení rolí, stanovení dosažitelných cílů, konzultace pracovníků s podnikovým lékařem nebo personalistou, vzdělávání manažerů v tom, jak snižovat stres na pracovišti

Urban (2013) tvrdí, že existuje několik cest, jak zvýšit výkonnost v organizaci omezením pracovního stresu, kterému zaměstnanci čelí. Nejčastějšími opatřeními, jak toho dosáhnout jsou zlepšení fyzického a sociálního pracovního prostředí, objasnění rolí na pracovišti, úprava firemní kultury v organizaci a zdravotní, tréninkové či relaxační programy.

Tabulka 3: Nástroje redukce stresu

OBLAST	METODA
Poskytnutí relaxačních programů	Tréninky a cvičení k redukci stresu a řízení času, zdravotní kontroly, poradenství, nabídka pracovních možností
Změna firemní kultury	Tvorba a dodržování společných hodnot, poskytování informací a zpětné vazby, výkonové odměňování, účast zaměstnanců na rozhodování, spravedlivé a přímé jednání se zaměstnanci, uvolněnější atmosféra, sociální podpora

Zdroj: Urban, 2013

3.6 Pracovní výkon

Tureckiová (2004) definuje pracovní výkon jako výsledek sjednocení a vzájemného vztahu:

- snahy založené na motivaci;
- způsobilostí, které jsou potřebné k zdařilému vykonávání práce;
- organizačních a pracovních podmínek, které vytváří firma zaměstnancům pro jejich pracovní výkon.

Wagnerová (2008) charakterizuje pracovní výkon jako výsledek pracovní činnosti člověka, který je dosažený v určitém čase a za daných podmínek.

Výkonnost je podle Pauknerové a kol. (2012, 164) charakterizována jako: „*schopnost jedince vykonávat určitou pohybovou, intelektuální či kombinovanou činnosti (učení, sport, práce), hodnocenou jejím množstvím (rychlost v čase), přesností (množství chyb) a mírou únavy*“.

Pauknerová (2012) tvrdí, že výkonnost je ovlivněna jak činiteli vnitřního charakteru, tak i vnějšího charakteru.

- ekonomickými, technickými a organizačními podmínky (úprava pracoviště, pracovní nábytek, bezpečnost práce či dodržení hygieny, mzdové ohodnocení pracovníků, pracovní doba);
- společenskými podmínky (způsob vedení pracovníků jednotlivými nadřízenými, pozice zaměstnance v profesi, hodnota sociálních vztahů, komunikace mezi spolupracovníky);
- osobními determinanty: individuální předpoklady zaměstnance (duševní a tělesné předpoklady, kvalifikace, motivace a zdravotní stav zaměstnance);
- situačními podmínkami (změny ve firmě, rekvalifikace, osobní události, úrazy na pracovišti);

Armstrong (2011) popsala hlavní vlivy, které působí na výkon:

- správná úroveň motivace a podpory;
- manažer pracovníka, který musí poskytovat nepřetržitou podporu a působit jako stimulátor či kouč pracovníka;
- pracovní kolektiv pracovníka, jejíž členové mohou mít pozitivní, ale i negativní vliv například na chování či výkon pracovníka.

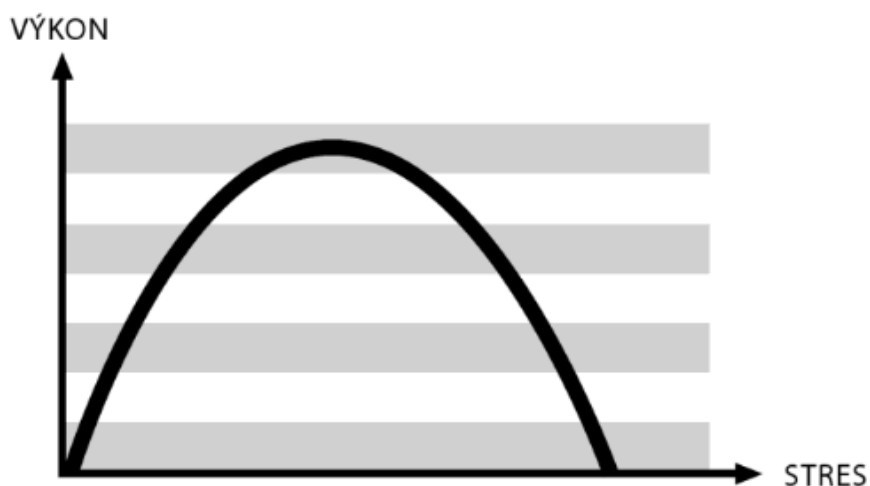
3.6.1 Vliv stresu na výkonnost zaměstnance

Jak uvádí Urban (2003), nadměrný stres pracovní výkonnost většinou snižuje. Pokud se pracovník ocitne ve stresu, tak se zejména orientuje na určitý stresový faktor a tím klesá jeho koncentrace a pracovní energie na určité pracovní úkoly. Pokud stres u pracovníka přetrvává dlouhodobě, může také výkon pracovníků snižovat, pracovníci jsou unavení či nesoustředění a nemohou podat odpovídající výkon.

Dle Schranera (2011) má stres jak negativní (bušení srdce, poruchy soustředění), tak i pozitivní vliv. Pozitivní účinky může mít stres v tom, že zvýší výkonnost jedince a vzbudí jedincovo touhu se poprat o výsledek a zvítězit. Dále tvrdí, že s přibývajícím dávkou stresu se také může zvyšovat výkonnost jedince. Do optimálního stavu se jedinec

dostane jen přírůstkem míry stresu. Tento stav je ale potřeba udržet a brát ohled na to, aby nebyl překročen.

Obrázek 4: Vliv stresu na výkon



Zdroj: Schraner, 2011

Z grafu je názorně vidět, že při dosažení optima může následující přírůstek stresu znamenat prudký úbytek výkonnosti. Levá část znázorňuje nízký stupeň stresové zátěže, která však vede k malé pracovní výkonnosti zaměstnance. Nízká výkonnost pracovníka má negativní dopad na prospěch podnikového obratu, ale i na pracovníky, jelikož cítí, že je práce dostatečně nenaplnjuje. Pravá část v grafu také ukazuje nízkou pracovní výkonnost, ale důvodem je nepřiměřená míra stresové zátěže. Ta má zásadní dopad na zdraví a výkonnost pracovníků, a tím se současně snižuje i ekonomická výnosnost podniku.

Dle Kocianové (2010) je řízení pracovního výkonu souhrnný přístup, který ovlivňuje pracovní výkon lidí, pracovní chování a rozvoj pracovních schopností.

Armstrong (2011) uvádí, že k růstu výkonu pracovníka dospívá pomocí vymezení toho, jak by měl vypadat dobrý výkon, a to pomocí uzavírání dohod o určitých cílech pracovního výkonu, pomocí rozeznávání oblastí, ve kterých je potřeba zlepšit pracovní výkon a pomocí rozhodování o nutných krocích k dosažení zlepšení výkonu. To se uskutečňuje pomocí plánů na zlepšování pracovního výkonu, plánu osobního rozvoje jedince a koučování.

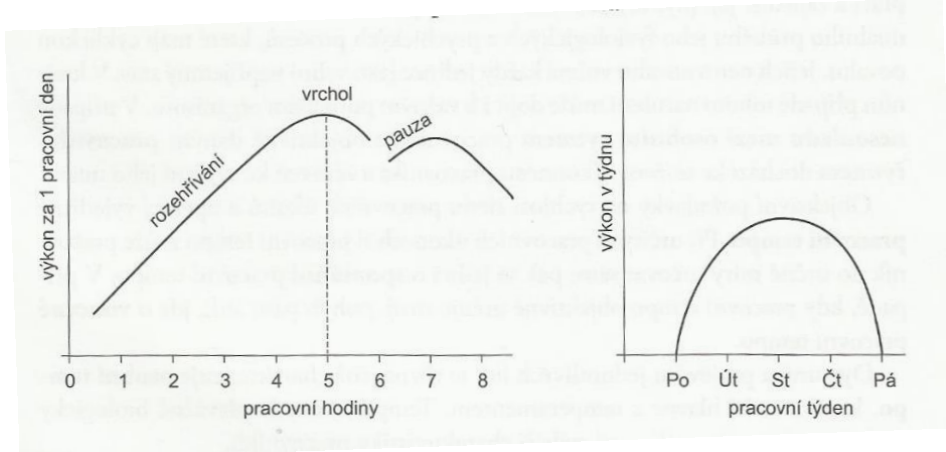
Charakterizuje následující postupy, k čemu by mělo řízení pracovního výkonu přispět:

- komunikovat v organizaci o společném cíli tak, aby to přispělo k podpoře a vybudování vhodných způsobů stylů řízení a řízení lidí;
- umožňovat kolektivu určité prostředí k rozvíjení pracovníků;
- zabezpečování klimatu a systémů, které podporují komunikaci a odměňování o tom, jak pracovníci mohou dosahovat lepší výkon.

Podle Pauknerové (2012) se výkonnost pracovníků může během dne měnit. Rozměr výkonu se může lišit podle určitého typu práce. Ty se můžou lišit na práce:

- svalové;
- převážně smyslové;
- převážně duševní;
- vykonávané hlavně ve styku s lidmi.

Obrázek 5: Pracovní křivka středně těžké fyzické práce za den a v průběhu týdne



Zdroj: Pauknerová, 2012

Pracovní neboli výkonové křivky znázorňují časový průběh změn při výkonu pracovníka. Křivka také může ukazovat, jak velká je schopnost výkonu pracovníka. Je zapotřebí rozlišovat schopnost jednorázové činnosti a schopnost dlouhotrvajícího výkonu (Pauknerová, 2012).

Firma prostřednictvím svých manažerů může působit nejen na objektivní pracovní a organizační podmínky, které významně ovlivňuje výkonnost zaměstnanců, ale také na subjektivní podmínky výkonu. Subjektivní podmínky jsou prvotně dány úrovní a typem motivace a schopností pracovníků (Tureckiová, 2004).

Obrázek 6: Závislost pracovního výkonu na objektivních a subjektivních podmínkách



Zdroj: Tureckiová, 2004

Oboustranná šipka v dolním úseku grafu vyznačuje, že snížená míra motivace neboli ochoty pracovníka podávat lepší výkon, může být krátkodobě vyrovnávána lepšími schopnostmi a naopak, nižší stupeň profesní způsobilosti může být po nějakou dobu vyrovnána vyšší motivací k výkonu. Úkolem manažerů je pak vést své zaměstnance k tomu, aby byli ochotni a schopni splňovat určité úkoly a aby odváděli kvalitní výkon (Tureckiová, 2004).

3.6.2 Motivace

Tureckiová (2004) charakterizuje pracovní motivaci jako projevení přístupu člověka k práci a jeho ochoty pracovat.

Pauknerová (2012, str. 171) definuje motivaci jako „soubor vnitřních hnacích sil člověka, které ho určitým směrem zaměřují, aktivují a vzniklou aktivitu udržují. Navenek se tyto síly projevují v podobě motivovaného jednání (motivované činnosti).“

Urban (2008) tvrdí, že je v první řadě nutné zjistit, který motivační faktor působí na zaměstnance nejsilněji a poté tento faktor použít při jejich motivaci.

rozděluje základní zdroje pracovní motivace, které jsou založeny:

- na zajímavosti práce, na možnosti uplatnění vlastních schopností a dosažení daného výsledku (vnitřní motivace);
- na dosažení finanční odměny (vnější motivace);
- na osobní pověsti;
- na společenském poslání práce.

Jednou z nejnámějších teorií pracovní motivace je Maslowovo pojetí hierarchie potřeb.

Když se hierarchie převede do oblasti pracovní motivace vypadá takto:

- mzda (pokrývají fyziologické potřeby);
- pracovní jistota, důchodové a sociální zabezpečení;
- přijetí pracovního kolektivu;
- tituly, povýšení zaměstnance;
- seberealizace jedince, jeho osobní růst a rozvoj (Wagnerová, 2008).

Dle Forsytha (2009) v případě spokojenosti a dobré motivace, budou zaměstnanci vydávat lepší výkony. Motivace také zvyšuje produktivitu a efektivitu a přispívá ke splnění vyžadovaných výsledků. Naopak nedostatek motivace zabere managementu mnohem více času s kontrolou, argumentací a konflikty, které musí poté management řešit – a to odtrhne zaměstnance jejich pozornost od daných úkolů.

Pokud zaměstnanci nejsou dost motivováni, jejich výsledky mohou zapříčinit následující:

- snížení kvality práce;
- snížení rychlosti práce;
- snížení míry kreativity;
- snížení dochvilnosti a přesnosti.

4 Vlastní práce

Cílem empirické části je zkoumání a vyhodnocení stresové zátěže ve vybraném podniku a vlivu stresu na pracovní výkonnost. Empirická část se skládá z kvantitativního šetření mezi vybranými zaměstnanci podniku a následného statistického vyhodnocení stanovených hypotéz. Na základě zjištěných skutečností byla navržena doporučení na zlepšení situace v podniku.

4.1 Výzkumné metody

K naplnění cílů práce byl použit kvantitativní způsob výzkumu, který byl realizován pomocí dotazníků. Bylo vyplněno celkem 100 dotazníků od respondentů, kteří jsou zaměstnanci firmy. Dotazník byl sestaven autorkou a vzor je součástí přílohy bakalářské práce. Byl použit on-line dotazník, který byl vytvořen pomocí survio.com. Cílem dotazníku bylo vyhodnocení stresové zátěže podniku, následné zjištění odpovědí na stanovené výzkumné otázky a statistické vyhodnocení vybraných otázek.

4.1.1 Výzkumné otázky

K dosažení cílů byly stanoveny výzkumné otázky na základě zkušeností autorky, která v podniku pracuje. Otázky se převážně týkaly stresových faktorů a jejich vlivu. Byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

1. Projevují se zákazníci jako hlavní stresový faktor?
2. Projevují se u zaměstnanců v důsledku stresu zdravotní obtíže?
3. Stres snižuje výkonnost zaměstnanců.

4.1.2 Stanovení hypotéz

Aby se určila souvislost mezi zjištěnými výsledky a pohlavím, byly pro vybrané otázky stanoveny nulové hypotézy, které byly následně statisticky vyhodnoceny pomocí chí kvadrát testu. Data byla zpracována v Microsoft Excel 2010. Byly stanoveny tyto hypotézy:

1. Snižování pracovní výkonnosti v důsledku stresu nesouvisí s pohlavím.
2. Četnost pracovního stresu nesouvisí s pohlavím.
3. Spokojenost nesouvisí s pohlavím.

4.2 Charakteristika výzkumného místa

Průzkum byl prováděn se zaměstnanci cateringové společnosti XY, která si nepřála být v této bakalářské práci uváděna. Tato cateringová společnost byla založena v roce 2005 a je jedna z nejvýznamnějších společností v oblasti cateringu sídlící v Praze, jejíž hlavním předmětem podnikání je poskytování služeb v oblasti gastronomie. Tato společnost zajišťuje společenské události jako jsou svatby, soukromé události, firemní večírky či konference v různých prostorách v Praze. Respondenty byli převážně mladí číšníci. Náplní číšníků je například práce za barem, debaras či poskytování občerstvení. Vybranými respondenty pro dotazníkové šetření byli zejména ti, kteří ve společnosti působí již delší dobu, včetně brigádníků, kteří jsou několikrát týdně v kontaktu se zákazníky.

4.3 Metodický postup

4.3.1 Zpracování dat

Po sběru dat pomocí dotazníkové šetření následovalo jejich zpracování. Nejdříve byla dílčí data zpracována a vyhodnocena. Ke každé otázce byl vytvořen graf k lepší názornosti výsledků a k tomu byl přiřazen příslušný komentář.

V druhé polovině vlastní práce byly statisticky vyhodnoceny vybrané otázky pomocí chí kvadrát testu a byly zodpovězeny výzkumné otázky.

5 Výsledky výzkumu

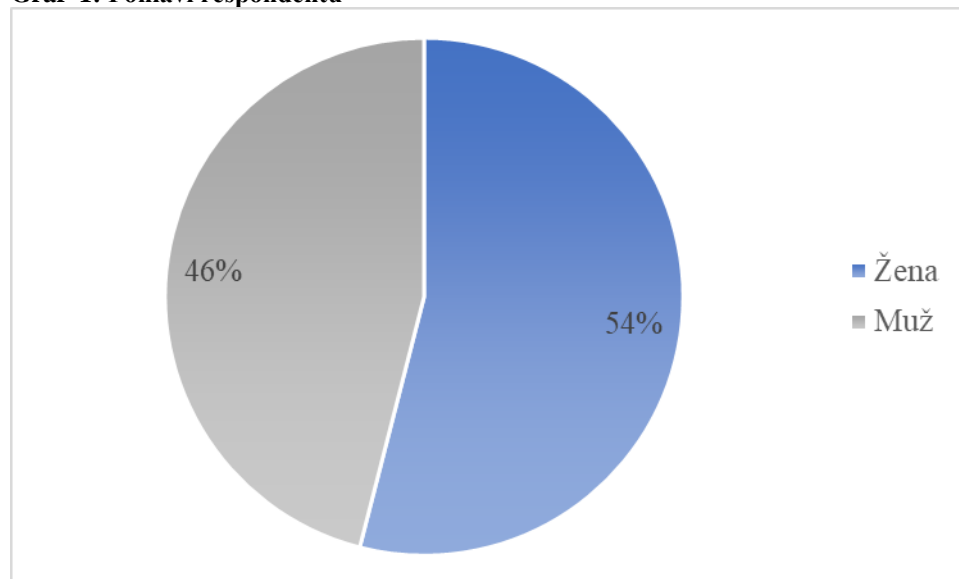
Pro sběr dat ke zjištění cílů této práce byl použit dotazník, který je součástí přílohy 1. Dotazníkového šetření se nezúčastnili všichni zaměstnanci vybrané společnosti, ale byli převážně osloveni ti, kteří v podniku působí již delší dobu, včetně brigádníků, kteří jsou několikrát v týdnu v kontaktu se zákazníky a podnik k nim přistupuje jako ke stálým zaměstnancům.

Bylo zpracováno celkem 100 dotazníků. Otázky v dotazníky byly vytvořeny na základě prostudované literatury tak, aby byly zjištěny nejdůležitější skutečnosti, které směřovali ke zjištění výskytu stresové zátěže v cateringové společnosti a mohli být tak zodpovězeny výzkumné otázky.

5.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Otázka č. 1: Pohlaví respondentů

Graf 1: Pohlaví respondentů

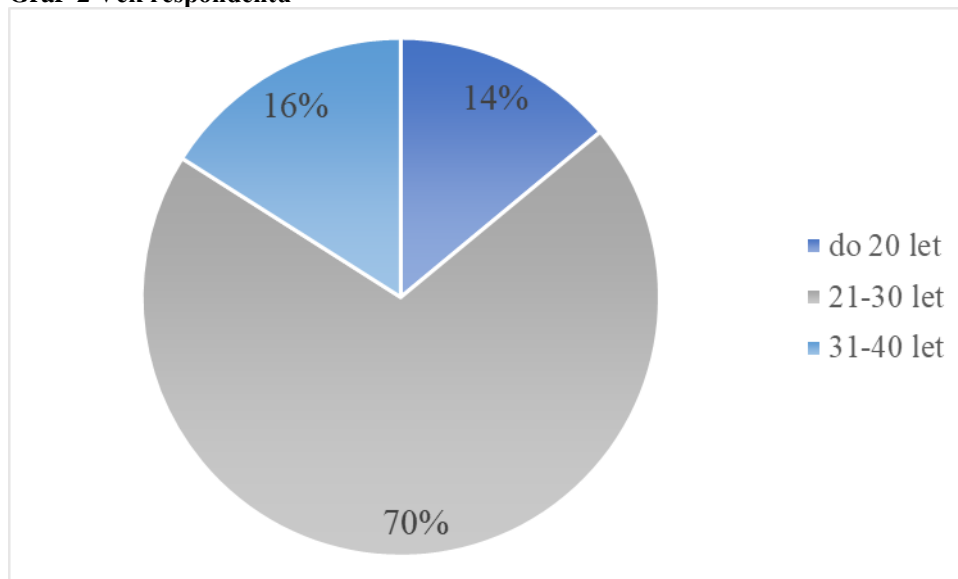


Zdroj: vlastní šetření

První otázka byla zaměřena na pohlaví respondentů. Z grafu vyplývá, že z vybraného vzorku respondentů je podnik nejvíce zastoupen ženami (54 %) a muži zastupují 46 %.

Otázka č. 2: Kolik je Vám let?

Graf 2 Věk respondentů

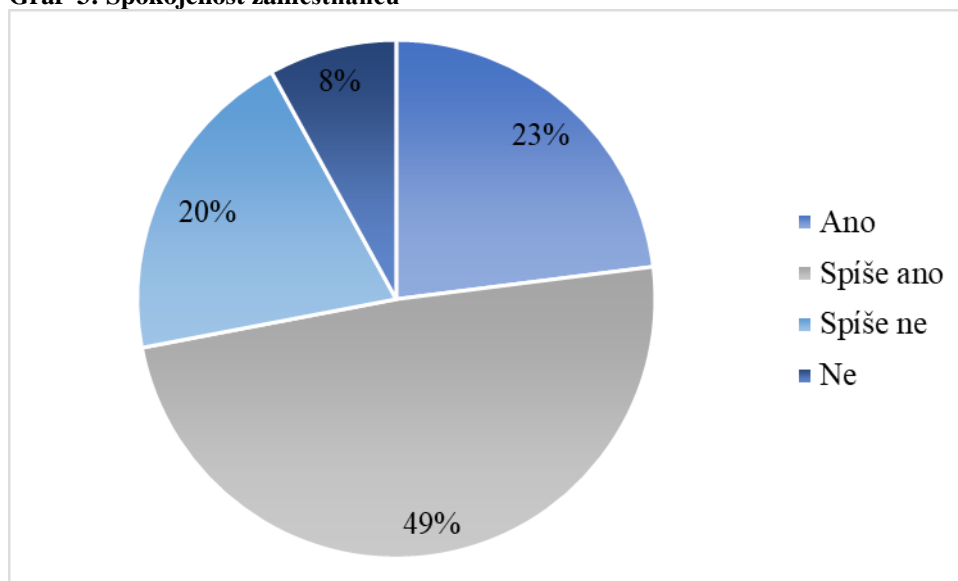


Zdroj: vlastní šetření

Druhá otázka zjišťovala věk respondentů. Podle grafu 2 lze říci, že nejvíce respondentů patří do věkové kategorie 21-30 let, což je 70 % ze všech dotázaných respondentů. Dále 16 % respondentů zastupuje věkovou kategorii 31-40 let a 14 % respondentů se řadí do věkové kategorie do 20 let. Lze říci, že z oslovených respondentů v podniku pracují zejména mladší zaměstnanci.

Otázka č. 3: Jste v zaměstnání spokojení?

Graf 3: Spokojenost zaměstnanců



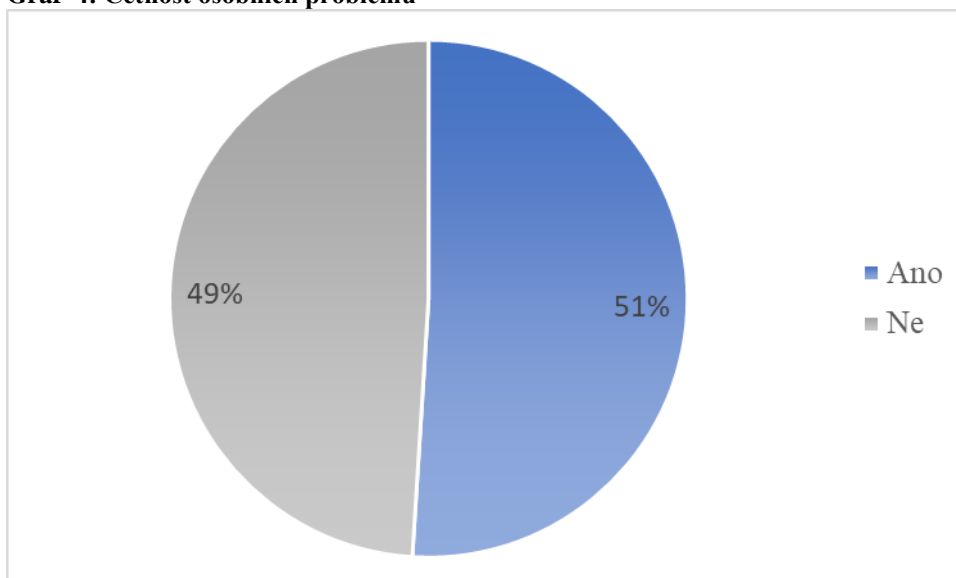
Zdroj: vlastní šetření

Z dotázaných respondentů 49 % uvedlo, že jsou spíše spokojení v zaměstnání a 23 % respondentů uvedlo, že ve svém zaměstnání spokojeni jsou. 20 % respondentů uvedlo, že spíše nejsou v zaměstnání spokojeni. Pouze 8 % z dotázaných respondentů je nespokojeno.

Lze říci, že je zde výrazné procento zaměstnanců 72 %, kteří jsou v zaměstnání spokojení či spíše spokojeni. Spokojenost zaměstnanců může zvyšovat jejich výkonnost.

Otázka č. 4: Potýkáte se v současnosti i s osobními problémy?

Graf 4: Četnost osobních problémů



Zdroj: vlastní šetření

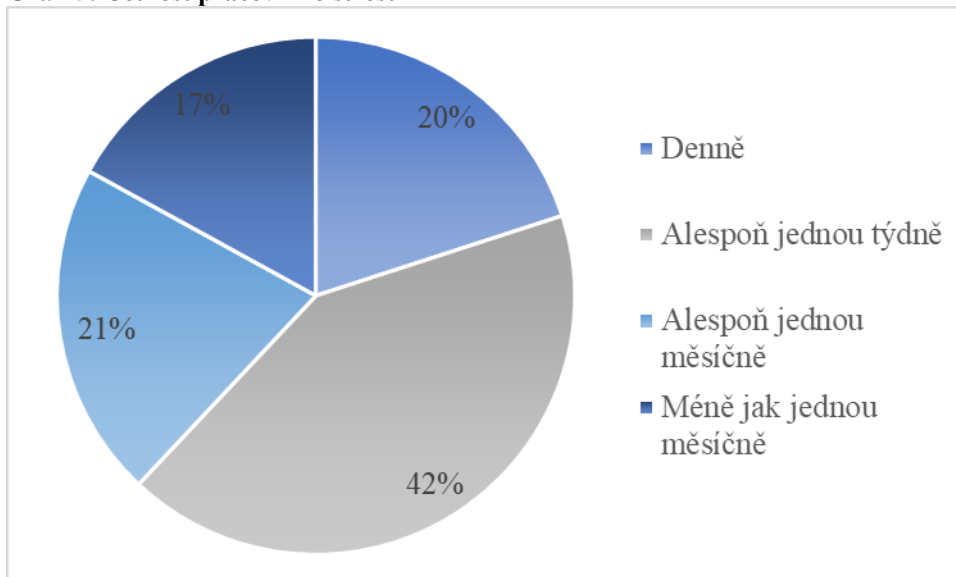
Více než polovina oslovených respondentů (51 %) uvedla, že se potýkají s osobními problémy. Osobní problémy jsou jedny z nejdůležitějších stresorů, s kterými se mohou lidé potýkat. Osobní problémy se mohou negativně promítat do pracovní sféry.

Otázka č. 5: Pokud jste na otázku č. 4. odpověděl(a) ano, s jakými osobními problémy se potýkáte?

V návaznosti na otázku č. 4 bylo zjišťováno, jakými konkrétními problémy se respondenti potýkají. V odpovědích se nejvíce vyskytovali změny ve finanční situaci, onemocnění, rozchod s partnerem či rodinné problémy.

Otázka č. 6: Jak často pociťujete pracovní stres?

Graf 5: Četnost pracovního stresu



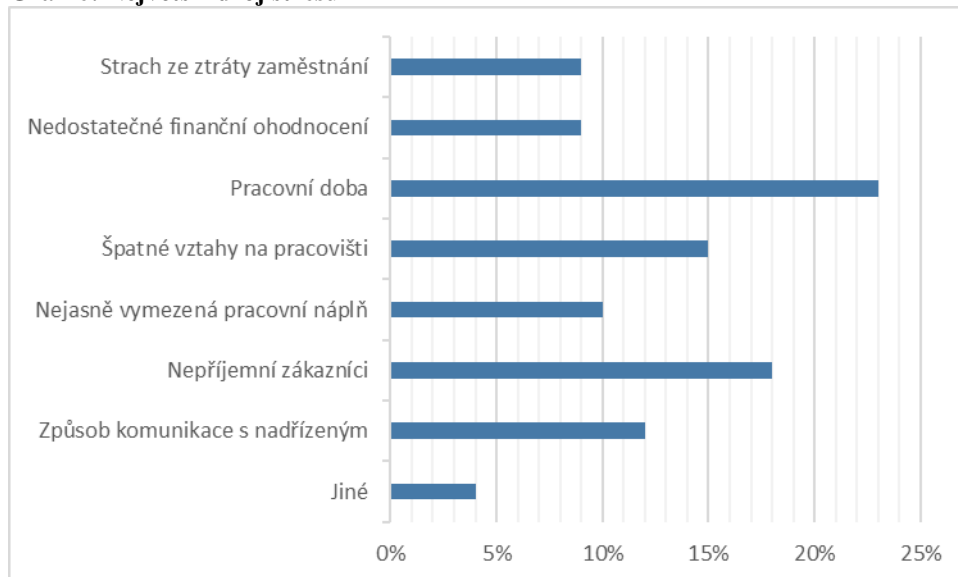
Zdroj: vlastní šetření

Celých 42 % dotázaných respondentů odpovědělo, že pracovní stres pociťují alespoň jednou týdně. Alespoň jednou měsíčně pociťují pracovní stres 21 % respondentů, a 20 % respondentů pociťují tento stres denně. Pouze 17 % dotazovaných, zažívá pracovní stres méně jak jednou měsíčně.

Výskyt dennodenního pracovního stresu uvedlo jen 20 % dotázaných respondentů. Pokud by zaměstnanec čelil nadměrné stresové zátěži denně, je vysoké riziko, že se pracovní stres nahromadí a může také vyústit až ve zdravotní potíže či dokonce do syndromu vyhoření.

Otázka č. 7: Co pro Vás představuje největší zdroj stresu na pracovišti?

Graf 6: Největší zdroj stresu

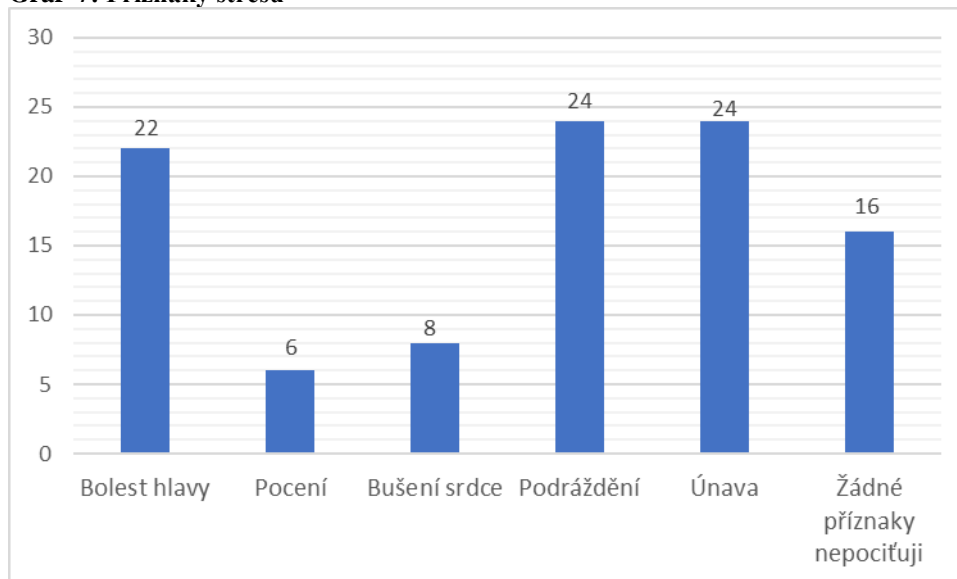


Zdroj: vlastní šetření

Otázka č. 7 zjišťovala, co zaměstnanci považují za největší zdroj pracovního stresu. Z výsledků je zřejmé, že nejvíce z oslovených respondentů uvádělo pracovní dobu 23 %. Pro 18 % respondentů představují největší zdroj stresu nepříjemní zákazníci. Dále 15 % respondentů uvedlo za zdroj stresu špatné vztahy na pracovišti, 12 % považuje za největší zdroj stresu způsob komunikace s nadřízeným, 10 % respondentů nejasně vymezenou pracovní náplň či strach ze ztráty zaměstnání. Nedostatečné finanční ohodnocení uvedlo 9 % respondentů. Jako jiné zdroje stresu (4 %) respondenti uváděli například monotónnost či nadměrné množství práce.

Otázka č. 8: Který příznak v důsledku pracovního stresu pocítujete nejvíce?

Graf 7: Příznaky stresu



Zdroj: vlastní šetření

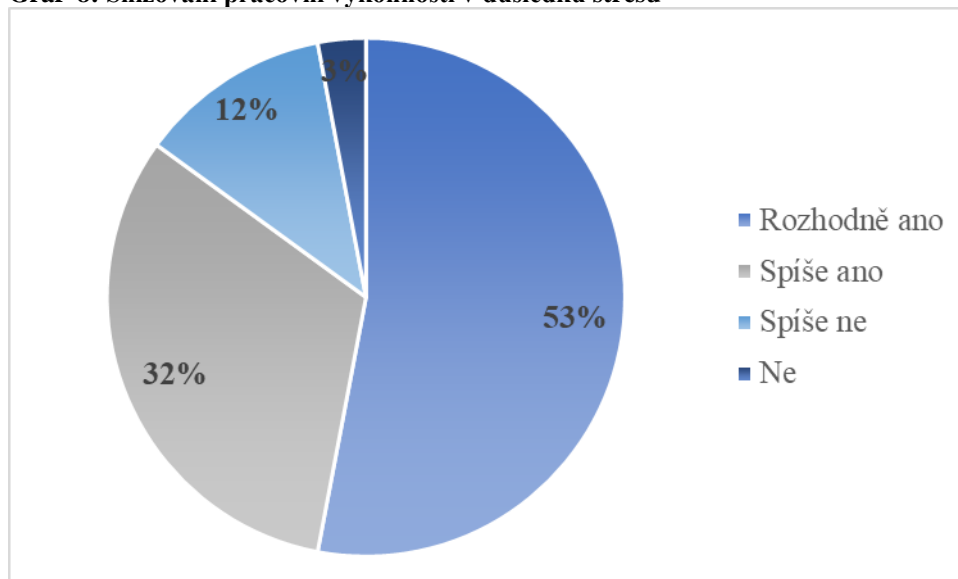
Z grafu vyplývá, že celkem 24 % oslovených respondentů pocítuje únavu a 24 % respondentů na sobě pozoruje podráždění. Jako další příznaky byly uvedeny bolest hlavy (22 %), bušení srdce (8 %) či pocení (6 %). Z toho 16 % respondentů žádné příznaky stresu nepocítují.

Z toho vyplývá, že celých 84 % oslovených respondentů vnímá nějaké příznaky v důsledku stresu. Z těchto příznaků mohou postupem času vzniknout další zdravotní problémy jak fyzické, tak i psychické. Mohou to být například kardiovaskulární či neurologické onemocnění.

Je důležité, aby zaměstnanci, kteří mají problémy s těmito příznaky věděli, že existuje mnoho cvičení, jak tomuto stresu čelit nebo se ho zbavovat.

Otázka č. 9: Souhlasíte s tímto tvrzením? Stres výrazně snižuje můj pracovní výkon.

Graf 8: Snižování pracovní výkonnosti v důsledku stresu



Zdroj: vlastní šetření

Z grafu vyplývá, že více než polovina dotázaných respondentů 53 % souhlasí, že stres významně snižuje jejich výkon. S tímto tvrzením také souhlasí 32 % respondentů, kteří uvedli spíše ano. 32 % respondentů spíše nesouhlasí s tímto tvrzením a pouze 3 % respondentů si nemyslí, že by stres výrazně snižoval jejich výkon v zaměstnání.

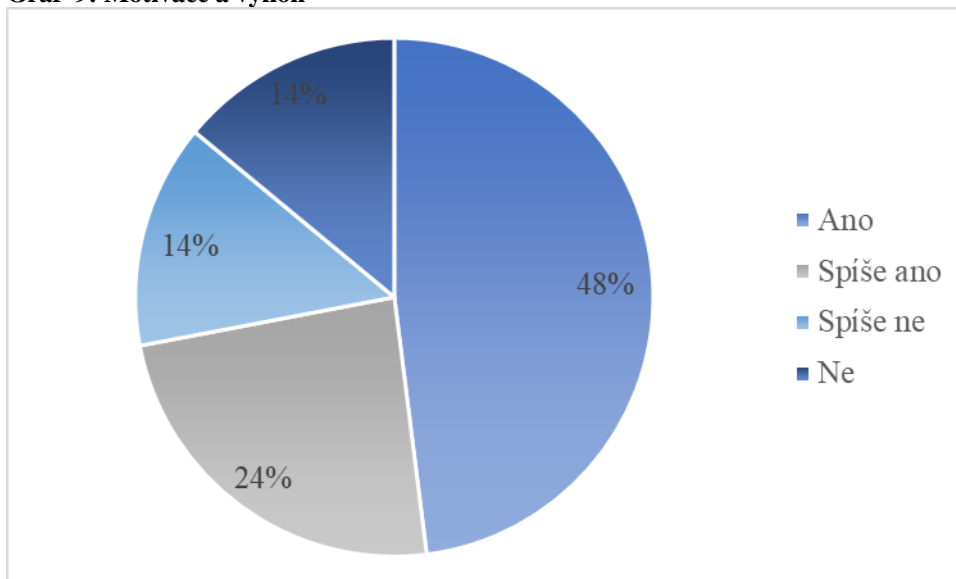
Stres může mít velký vliv na výkonnost pracovníků. Pokud stres přetrvává dlouhodobě, může výkon pracovníků snižovat, pracovníci jsou také unavení či nesoustředění a nemohou podat odpovídající výkon.

Otázka č. 10: Pokuste se navrhnout řešení, které by snížilo stres na pracovišti.

V otázce č. 12 měli respondenti možnost vyjádřit se k tomu, co by podle nich pomohlo snížit stres na pracovišti. Respondenti nejvíce uváděli teambuilding, lepší komunikaci s nadřízeným, spolehlivější kolegy, školení na zvládání stresu, lepší pracovní podmínky, více přestávek či kratší pracovní dobu.

Otázka č. 11: Myslíte si, že motivace od nadřízeného přispívá k vašim lepším výkonům?

Graf 9: Motivace a výkon



Zdroj: vlastní šetření

Z grafu vyplývá, že 48 % dotázaných respondentů si myslí, že je jejich nadřízený dostatečně motivuje. S tímto tvrzením také souhlasí 24 % respondentů, kteří uvedli spíše ano. Pouze 14 % respondentů spíše nesouhlasí s tímto tvrzením a 14 % respondentů si nemyslí, že by je nadřízený dostatečně motivoval.

Z toho vyplývá, že 72 % respondentů má pocit, že je nadřízený motivuje k lepším výkonům. Motivace ze strany nadřízeného je důležitá, jelikož díky ní, budou zaměstnanci vydávat lepší výkony. Motivace také může zvyšovat efektivitu a produktivitu a přispívá ke splnění požadovaných výsledků.

5.2 Statistické vyhodnocení vybraných otázek

Z výsledků dotazníkového šetření byly vyhodnoceny vybrané otázky, které se týkaly četnosti stresu, snižování výkonnosti v důsledku stresu a spokojenosti zaměstnanců. Otázky byly vyhodnoceny pomocí chí kvadrát testu, kde se testovala nezávislost znaků v kontingenční tabulce. Vychází se zde z rozdílu skutečných a teoretických četností. Teoretické četnosti se vyjádří jako součin okrajových marginálních četností dělený celkovým počtem souboru. Vypočtená hodnota testového kritéria se porovnává s kritickou hodnotou $\chi^2_{\alpha} (k-1) (m-1)$. Je-li vypočtená hodnota testového kritéria větší než kritická hodnota, tak se na hladině významnosti 0,05 nulová hypotéza o nezávislosti zamítá. (Kába a Svatošová, 2012)

Výchozí otázka pro zhodnocení vybraných otázek byla identifikační ohledně pohlaví respondentů, tedy jestli má pohlaví vliv na níže uvedené otázky.

Hypotéza 1

Nulová hypotéza H_0 : Snižování pracovní výkonnosti v důsledku stresu nesouvisí s pohlavím.

- Relativní četnost odpovědí na otázku: „*Myslíte si, že stres snižuje vaši pracovní výkonnost*“ se neliší mezi pohlavími.

Skutečné četnosti:

	Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
Muž	21	18	6	1
Žena	32	14	6	2

Aby se mohl použít chí kvadrát test pro testování hypotéz, v kontingenční tabulce může být nejvíce 20 % teoretických četností menší než 5, proto bylo potřeba spojit poslední dva sloupce.

Skutečné četnosti:

	Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Celkem
Muž	21	18	7	46
Žena	32	14	8	54
Celkem	53	32	15	100

Očekávané četnosti:

	Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne
Muž	24,38	14,72	6,90
Žena	28,62	17,28	8,10

Výpočet testového kritéria:

	Rozhodně ano	Spíše ano	Spíše ne	Celkem
Muž	0,469	0,731	0,001	1,201
Žena	0,31	0,622	0,001	0,933
Celkem	0,779	1,353	0,002	2,134

Testové kritérium: $x^2 = 2,134$

Kritická hodnota: $x^2_{0,05(2)} = 5,991$

Hodnota testového kritéria je menší než hodnota kritická, proto se nulová hypotéza o nezávislosti s 95 % pravděpodobností nemůže zamítnout.

Lze tedy předpokládat, že snižování pracovní výkonnosti v důsledku stresu nesouvisí s pohlavím.

Hypotéza 2:

Nulová hypotéza H_0 : Četnost pracovního stresu nesouvisí s pohlavím.

- Relativní četnost odpovědí na otázku: „*Jak často pocítujete pracovní stres*“ se neliší mezi pohlavími.

Skutečné četnosti:

	Denně	Alespoň jednou týdně	Alespoň jednou měsíčně	Méně jak jednou měsíčně	Celkem
Muž	10	20	12	5	47
Žena	9	23	10	11	53
Celkem	19	43	22	16	100

Očekávané četnosti:

	Denně	Alespoň jednou týdně	Alespoň jednou měsíčně	Méně jak jednou měsíčně
Muž	8,93	20,21	10,34	7,52
Žena	10,07	22,79	11,66	8,48

Výpočet testového kritéria:

	Denně	Alespoň jednou týdně	Alespoň jednou měsíčně	Méně jak jednou měsíčně	Celkem
Muž	0,128	0,002	0,266	0,844	1,24
Žena	0,114	0,002	0,236	0,749	1,101
Celkem	0,242	0,004	0,502	1,593	2,341

Testové kritérium: $\chi^2 = 2,341$

Kritická hodnota: $\chi^2_{0,05}(3) = 7,815$

Jelikož je hodnota testového kritéria menší než hodnota kritická, nulová hypotéza se s 95 % pravděpodobností nemůže zamítnout ve prospěch alternativní.

Mezi odpověďmi tedy není statisticky významný rozdíl. Lze předpokládat, že četnost pracovního stresu nesouvisí s pohlavím.

Hypotéza 3

Nulová hypotéza H_0 : Spokojenost nesouvisí s pohlavím.

- Relativní četnost odpovědí na otázku: „*Spokojenost zaměstnanců*“ nesouvisí s pohlavím.

Skutečné četnosti:

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Celkem
Muž	14	22	6	4	46
Žena	9	27	13	5	54
Celkem	23	49	19	9	100

Očekávané četnosti:

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
Muž	10,58	22,54	8,74	4,14
Žena	12,42	26,46	10,26	4,86

Výpočet testového kritéria:

	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne	Celkem
Muž	1,106	0,013	0,859	0,005	1,983
Žena	0,942	0,011	0,732	0,004	1,689
Celkem	2,048	0,024	1,591	0,009	3,672

Hodnota testového kritéria $x^2 = 3,672$

Kritická hodnota $x^2_{0,05(3)} = 7,815$

Jelikož je hodnota testového kritéria menší než hodnota kritická, nulová hypotéza se s 95 % pravděpodobností nemůže zamítnout. Mezi odpověďmi tedy není statisticky významný rozdíl. Lze předpokládat, že spokojenost zaměstnanců nesouvisí s pohlavím.

6 Shrnutí empirické části

Z výsledků výzkumu se ukázalo, že na snižování výkonnosti v důsledku stresu má vliv mnoho stresových faktorů. Na otázku, jestli stres snižuje jejich výkonnost v zaměstnání, respondenti převážně odpovídali, že ano. V empirickém výzkumu bylo zjištěno, že se na pracovišti objevují faktory, které způsobují nárůst stresové zátěže a které mohou mít také vliv na zdravotní obtíže zaměstnanců. V této části se autorka pokusí shrnout výsledky, k nimž přišla.

V oblasti pracovního stresu, která měla zjišťovat největší zdroj stresu, si zaměstnanci nejvíce stěžovali na pracovní dobu, špatné vztahy na pracovišti či na nepříjemné zákazníky. Zmiňovali také nejasně vymezenou pracovní náplň, nedostatečné finanční ohodnocení či strach ze ztráty zaměstnání. Pracovní doba či špatné vztahy na pracovišti se mohou zařadit do špatných pracovních podmínek v zaměstnání.

Více než polovina dotázaných také uvedla, že se potýkají s osobními problémy. Ty také mohou stresovou zátěž zaměstnanců ovlivnit.

Díky získání potřebných informací bylo možné zodpovědět výzkumné otázky. První výzkumná otázka se týkala toho, jestli zákazníci představují pro zaměstnance největší stresový faktor, jelikož v této cateringové společnosti jsou s nimi zaměstnanci v denním kontaktu. Tato výzkumná otázka byla zjišťována v otázce 7, která zkoumala, jaký faktor představuje pro zaměstnance největší zdroj stresu. Na základě poznatků z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že zákazníci představují pro zaměstnance stresovou zátěž, avšak není to nejvýznamnější faktor, který zaměstnance stresuje.

Na základě výsledku dotazníkového šetření se potvrdil předpoklad, že se u zaměstnanců projevují některé zdravotní příznaky v důsledku pracovního stresu. Mezi ně patřila například bolest hlavy, únava či podráždění. Pouze 16 % respondentů uvedlo, že žádné příznaky nepocítuje.

Poslední výzkumná otázka se věnovala tomu, jestli stres snižuje výkonnost zaměstnanců. Více než polovina respondentů souhlasila nebo spíše souhlasila, že stres výrazně snižuje jejich pracovní výkon. Tento předpoklad se tedy potvrdil.

Mezi velké pozitivum autorka řadí spokojenost v zaměstnání. Přestože se v zaměstnání vyskytují některé stresové faktory, více než polovina dotázaných uvedla, že jsou v zaměstnání spokojení, což je velice důležité, jelikož spokojenost souvisí s jejich lepším výkonem.

Jak se zdá, pracovníci jsou spokojení s náplní pracovní činnosti, ale vyskytují se zde určité stresové faktory, které je potřeba eliminovat. Za tímto účelem, se autorka v závěru práce pokusila navrhnout opatření, která by měla přispět ke zlepšení situace podniku.

7 Doporučení

V empirickém výzkumu bylo cílem zjistit, jestli zaměstnanci pociťují stresovou zátěž a jaké faktory u nich vyvolávají stres. V této části práce, se autorka pokusila navrhnout či doporučit opatření, která by mohla tyto stresové faktory omezit či eliminovat a pomoci tak zaměstnancům ke zvýšení jejich výkonnosti. Dle výzkumu, nejzávažnější stresové faktory ve firmě zastupují pracovní podmínky, do nichž se řadí pracovní doba či špatné vztahy na pracovišti. Dalšími stresovými faktory byli nepříjemní zákazníci, nedostatečné finanční ohodnocení, strach ze ztráty zaměstnání, nejasně vymezená pracovní náplň a způsob komunikace s nadřízeným.

- Pracovní doba

Z výsledků dotazníkové šetření uvedlo 23 % dotázaných respondentů, že je pro ně stresující pracovní doba. Pokusit se tento stresový faktor eliminovat či snížit je obtížné, jelikož pracovní doba v tomto zaměstnání je nepravidelná a nelze ji pevně stanovit, jelikož záleží na množství akcí v měsíci, a délku akce nelze zcela jasně určit.

Podle vlastních zkušeností autorky je toto zaměstnání náročné, jelikož pořádaná akce může trvat i více než 12 hodin, bylo by proto potřeba vhodně vymežit časové rozvržení práce a odpočinku. Zaměstnanci jsou poté méně unavení, tudíž vydávají lepší výkon.

- Špatné vztahy na pracovišti

Z výsledků dotazníkového šetření také vyplynulo, že 15 % dotázaných respondentů považuje za stresující faktor špatné vztahy na pracovišti. Podle názoru autorky, by se tento stresový faktor mohl zmírnit pomocí pořádání společných akcí mimo pracovní prostředí, které by přispívaly k vylepšení vztahů a komunikaci na pracovišti.

V otázce 10 měli respondenti možnost vyjádřit se k tomu, jaké řešení by doporučovali k eliminování pracovního stresu na pracovišti. Nejvíce se vyskytovaly v souvislosti s tímto opatřením následující odpovědi: teambuilding, lepší komunikace s nadřízeným, spolehlivější kolegové a školení na zvládnání stresu.

- Nepříjemní zákazníci

Podle výsledků dotazníkového šetření uvedlo celkem 18 % dotázaných respondentů, že je stresují nepříjemní zákazníci. S tímto problémem se mohou potýkat mnozí ze zaměstnanců, kteří jsou v denním kontaktu se zákazníky. V tomto zaměstnání se objevuje neustálý tlak ze strany vedoucího, který výrazně apeluje na zaměstnance,

aby byli na zákazníky zdvořilí a vždy jim vyšli vstříc. V některých případech to ale není vždy reálné, a to podle názoru autorky může být pro zaměstnance stresové.

Ke zmírnění tohoto stresového faktoru by autorka doporučila příslušné školení zaměstnanců, jak se chovat nebo postupovat při kontaktu se zákazníky, jelikož spokojení zákazníci jsou v tomto podniku na prvním místě.

- Způsob komunikace s nadřízeným a nejasně vymezené úkoly

Dalším zdrojem stresu podle respondentů, je způsob komunikace s nadřízeným, kterou uvedlo 12 % respondentů, s čímž se může pojít problém nejasně vymezené úkoly, které uvedlo 10 % respondentů. Autorka v souvislosti s tímto stresovým faktorem doporučuje uskutečňovat různé programy a školení, které jsou zaměřeny na rozvoj manažerských dovedností, vedení lidí, či na řešení konfliktů, které se v podniku vyskytují.

K jasnějšímu vymezení úkolů autorka doporučuje efektivněji rozdělit a organizovat práci mezi zaměstnance či jasnější rozdělení pozic.

Pokud se v podniku vyžaduje od zaměstnanců vyšší výkonnost, pomohla by tento problém vyřešit řádná motivace ze strany vedoucího.

Pokud je motivace nedostatečná, může se stát, že se sníží kvalita práce, rychlost práce či dochvilnost. S tímto tvrzením souvisela i otázka 11, která zjišťovala, jestli zaměstnanci souhlasí s tvrzením, že motivace od nadřízeného přispívá k jejich lepším výkonům. Více než polovina dotázaných respondentů si myslí že ano či spíše ano.

V důsledku stresu může téměř každý zaměstnanec pociťovat některé zdravotní příznaky. Proto je od autorky doporučeno cvičení na zvládnání stresu, více relaxovat či si osvojovat základní pravidla psychohygieny. Tato cvičení mohou také pomoci k tomu, aby se zvyšoval výkon zaměstnanců, ocitnou-li se ve stresu.

Na závěr autorka konstatuje, že pracovní stres může mít negativní vliv na kvalitu odvedené práce. Na základě výkonů zaměstnanců si zákazníci vytvářejí povědomí o nabízených službách dané společnosti. Kvalita odvedené práce může ovlivnit zákaznicko rozhodnutí o příští volbě cateringové společnosti.

8 Závěr

Teoretická část bakalářské práce směřovala k teoretickému shrnutí poznatků, které byly zaměřeny na stres. Důraz byl převážně kladen na pracovní stres, stresory, zvládání pracovního stresu a vlivu stresu na pracovní výkon zaměstnanců.

Cílem empirické části bylo zjistit, jestli je stres rozšířeným jevem ve zkoumaném podniku, a souvislost mezi vyskytující se stresem a výkonností zaměstnanců. Dále byly zjišťovány stresové faktory u zaměstnanců a stanoveny závěry dle výsledků z dotazníkového šetření. Dalším cílem bylo vypracovat návrhy a doporučení k eliminaci či zmírnění zjištěných stresových faktorů. Výzkum byl realizován pomocí dotazníkového šetření, kterého se účastnili vybraní zaměstnanci podniku.

Dále byly stanoveny výzkumné otázky na základě zkušeností autorky, která v podniku pracuje. Otázky se převážně týkaly stresových faktorů a jejich vlivu.

1. Projevují se zákazníci jako hlavní stresový faktor?
 1. Projevují se u zaměstnanců v důsledku stresu zdravotní obtíže?
 2. Stres snižuje výkonnost zaměstnanců.

Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že pracovní stres pociťuje 62 % oslovených zaměstnanců denně či alespoň jednou týdně. 38 % zaměstnanců pociťuje pracovní stres alespoň jednou měsíčně nebo méně jak jednou měsíčně.

Nejvýznamnějšími stresovými faktory se projeví pracovní podmínky, do nichž patří pracovní doba či špatné vztahy na pracovišti. Dalšími stresovými faktory byli nepříjemní zákazníci, způsob komunikace s nadřízeným či nejasně vymezená pracovní náplň.

Dále bylo zjištěno, že více než polovina dotázaných respondentů si myslí, že stres výrazně snižuje jejich pracovní výkonnost.

V závěru práce byla navržena opatření ke snížení či eliminování stresových faktorů. Byla navržena tato řešení:

- Aplikování vhodných režimů práce a odpočinku;
- Řádné proškolení zaměstnanců o postupu, jak správně jednat při kontaktu se zákazníky;
- Pořádání společných akcí mimo pracovní prostředí k vylepšení vztahů a komunikace;
- Školení vedoucích pracovníků na rozvoj vedení lidí či na řešení konfliktů;
- Efektivně rozdělovat a organizovat práci mezi zaměstnance;

- Dostatečná motivace ze strany vedoucího;
- Cvičení na zvládnání stresu.

Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace

ARMSTRONG, Michael. *Personální management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 8071696145.

ARMSTRONG, Michael. *Řízení pracovního výkonu v podnikové praxi: cesta k efektivitě a výkonnosti*. Fragment, 2011. ISBN 978-80-253-1198-1.

ARMSTRONG, Michael. *Řízení pracovního výkonu v podnikové praxi: cesta k efektivitě a výkonnosti*. Praha: Fragment, 2011. ISBN 978-80-253-1198-1.

ARNOLD, John. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1518-3.

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2.vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8640-3.

BARTŮŇKOVÁ, Staša. *Stres a jeho mechanismy*. Praha: Karolinum, 2010. ISBN 978-80-246-1874-6.

ČERNÝ, Vojtěch a Kateřina GROFOVÁ. *Relaxační techniky pro tělo, dech a mysl*. Brno: Albatros Media a.s, 2015. ISBN 978-80-266-0835-6.

FONTANA, David. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.

FORSYTH, Patrick. *Jak motivovat svůj tým*. Praha: Grada, 2009. ISBN 9788024721286.

HÁJKOVÁ, Eva. *Rétorika pro pedagogy*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-1990-0.

HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3037-0.

KÁBA, Bohumil a Libuše SVATOŠOVÁ. *Statistické nástroje ekonomického výzkumu*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2012. ISBN 978-80-7380-359-9.

KEBZA, Vladimír. *Zvládání stresu*. Praha: Státní zdravotní ústav, 1997. ISBN 80-7071-042-X.

KOČIANOVÁ, Renata. *Personální činnosti a činnosti personální práce*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. 4. vydání. Praha: Management Press, 2007. ISBN 8072611683.

KRASKA-LÜDECKE, Kerstin. *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1833-0.

- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak zvládat stres*. Praha: Grada - Avicenum, 1994. ISBN 80-7169-121-6.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Sestra a stres: příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3149-0.
- MACHOVÁ, Jitka, Dagmar KUBÁTOVÁ a kol. *Výchova ke zdraví*. 2. aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5351-5.
- MANDINCOVÁ, Petra. *Psychosociální aspekty péče o nemocného: onemocnění štítné žlázy*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3811-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Pracovní stres a zdraví*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2003. 18 s. ISBN 80-903604-1-6.
- PAUKNEROVÁ, Daniela a kol. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.
- PETERS-KÜHLINGER, Gabriele a John FRIEDEL. *Jak úspěšně zvládnout tlak a stres v práci*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1517-1.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Sebezpoznání, sebeřízení a stres: Praktický atlas sebezvládnání*. 3. doplněné vydání. Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4751-4.
- STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠTIKAR, Jiří, Karel RIEGEL, Milan RYMEŠ a Jiří HOSKOVEC. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.
- ŠUPŠÁKOVÁ, Petra. *Řízení rizik při poskytování zdravotních služeb*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0062-0.
- TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. ISBN 8024704056.
- URBAN, Jan. *Jak zvládnout 10 nejobtížnějších situací manažera*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2465-2.
- URBAN, Jan. *Přestaňte se v práci stresovat: 44 doporučení pro ty, kteří nechtějí práci obětovat své zdraví*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5820-6.
- URBAN, Jan. *Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2013. ISBN 978-80-7357-925-8.

URBAN, Jan. *Řízení lidí v organizaci: personální rozměr managementu*. 2. rozšířené vydání. Wolters Kluwer, 2013. ISBN 978-80-7357-925-8.

VÁCHAL, Jan a Marek VOCHOZKA. *Podnikové řízení*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4642-5.

VYMĚTAL, Štěpán. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

Elektronické zdroje

DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy* [online]. Praha: Grada, 2007 [cit. 2020-02-22]. ISBN 978-80-247-6996-7. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu* [online]. 2. přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2007 [cit. 2020-02-22]. ISBN 978-80-247-6917-2. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

SCHRANNER, Matthias. *Umění vyjednat a přesvědčit v obtížných situacích: strategie a taktiky pro složité případy* [online]. Praha: Grada, 2011 [cit. 2020-02-22]. ISBN 978-80-247-3609-9. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

VOKURKA, Martin a kol. *Patofyziologie pro nelékařské směry* [online]. Praha: Karolinum, 2012 [cit. 2020-02-20]. ISBN 978-80-246-2032-9. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

WAGNEROVÁ, Irena. *Hodnocení a řízení výkonnosti* [online]. Praha: Grada, 2008 [cit. 2020-02-22]. ISBN 978-80-247-2361-7. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

ZACHAROVÁ, Eva. *Zdravotnická psychologie: Teorie a praktická cvičení* [online]. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017 [cit. 2020-02-21]. ISBN 978-80-271-0155-9. Dostupné z: <https://books.google.cz/>

Přílohy

Příloha č. 1 - Vzor dotazníku

Vliv stresu na pracovní výkonnost zaměstnanců

Dobrý den,

jmenuji se Lucie Poděbradská a jsem studentkou Ekonomické fakulty České zemědělské univerzity v Praze. Chtěla bych Vás tímto požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který se vztahuje k mé bakalářské práci s názvem Stres a jeho vliv na výkonnost v zaměstnání. Tento dotazník je anonymní a údaje z něj budou použity jen pro mou bakalářskou práci.

Děkuji Vám za čas strávený při vyplňování tohoto dotazníku.

1. Pohlaví

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Žena
- Muž

2. Věk

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- do 20 let
- 21-30 let
- 31-40 let

3. Jste v zaměstnání spokojení?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

4. Potýkáte se v současnosti i s osobními problémy?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano
- Ne

5. Pokud jste na otázku č. 4. odpověděl(a) ano, s jakými osobními problémy se potýkáte?

6. Jak často pociťujete pracovní stres?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Denně
- Alespoň jednou týdně
- Alespoň jednou měsíčně
- Méně jak jednou měsíčně

7. Co pro vás představuje největší zdroj stresu na pracovišti?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Způsob komunikace s nadřízeným
- Nepříjemní zákazníci
- Nejasně vymezená pracovní náplň
- Špatné vztahy na pracovišti
- Pracovní doba
- Nedostatečné finanční ohodnocení
- Strach ze ztráty zaměstnání.
- Jiná...

8. Který příznak v důsledku pracovního stresu pocítujete nejvíce?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Bolest hlavy
- Pocení
- Bušení srdce
- Podráždění
- Únava
- Žádné příznaky nepocítuji
- Jiná...

9. Souhlasíte s tímto tvrzením? *Stres výrazně snižuje můj pracovní výkon.*

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne

10. Pokuste se navrhnout řešení, které by snížilo stres na pracovišti.

11. Myslíte si, že motivace od nadřízeného přispívá k vašim lepším výkonům?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano
- Spíše ano
- Spíše
- Ne