

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY

# SúčasnÉ problémy správania sa zÁkazníkov v oblasti fitness centier v meste Košice

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Autor práce: Bc. Róbert Karafa, Trenérstvo a management sportu  
Vedoucí práce: Mgr. Jiří Skoumal, Ph.D.

Olomouc 2019

## **Bibliografická identifikácia**

**Meno a priezvisko autora:** Bc. Róbert Karafa  
**Názov diplomovej práce:** Súčasný problémy správania sa zákazníkov v oblasti fitness centier v meste Košice  
**Pracovisko:** Katedra Rekreologie  
**Vedúci diplomovej práce:** Mgr. Jiří Skoumal, Ph.D.  
**Rok obhajoby diplomovej práce:** 2019

### **Abstrakt:**

Hlavnou témou práce je správanie sa zákazníkov fitness centier v meste Košice. Cieľom práce je analyzovať teoretické poznatky z tejto oblasti a následne ich aplikovať v empirickej časti, kde sa bude zisťovať aktuálny stav tejto problematiky. Práca je rozdelená na štyri hlavné kapitoly. Prvá kapitola je zameraná na definovanie pojmu fitness ako voľnočasovej aktivity. Rozoberané sú pojmy ako pohybová aktivita, motivácia k fitness, benefity pre telo, dôležitosť pohybu pre psychiku človeka a iné. V druhej kapitole je konkretizované, kto je zákazníkom fitness centra, čo je fitness centrum, aké sú rôzne typy neželaného správania zákazníkov, príčiny úrazov na cvičisku či definovanie pojmu doping. Tretia kapitola zahŕňa poznatky o tom, akými spôsobmi je regulované správanie zákazníkov. V štvrtej kapitole sú uvedené výsledky výskumu, metodika, ciele, úlohy práce, ale aj stručné situačné analýzy jednotlivých fitness centier, ktorých personál bol ochotný zúčastniť sa na výskume.

**Kľúčové slová:** zákazník, správanie sa, fitness centrum

Súhlasím s požičiavaním diplomovej práce v rámci služieb knižnice.

## **Bibliographical identification**

<b>Author's name and surname:</b>	Bc. Róbert Karafa
<b>Title of the thesis:</b>	Current problems of customer's behaviour in the area of fitness centres in Košice city
<b>Department:</b>	Department of Recreationology
<b>Supervisor:</b>	Mgr. Jiří Skoumal, Ph.D.
<b>The year of presentation:</b>	2019

### **Abstract:**

The main topic of this work is the behaviour of customers of fitness centers in Košice. The aim of this work is to analyze theoretical knowledges from this area and apply it in the empirical part, where the current state of this issue will be investigated. The work is divided into four main chapters. The first chapter focuses on the definition of fitness as a leisure activity. Terms such as physical activity, motivation to fitness, benefits for the body, the importance of movement for the human psyche and others are discussed. The second chapter specifies the customer of the fitness center, what is the fitness center, what are the different types of unwanted customer behavior, the causes of injuries in the gymnasium or the definition of doping. The third chapter includes acquaintances of how customer behaviour is regulated. The fourth chapter presents the results of the research, methodology, research sample, but also brief situational analyzes of individual fitness centers, whose staff was willing to participate in the research.

**Keywords:** customer, behaviour, fitness center

I agree that this paper may be borrowed within the library services.

Prehlasujem, že som diplomovú prácu spracoval samostatne, pod vedením Mgr. Jiřího Skoumala, Ph.D., uviedol všetky použité literárne a odborné zdroje a dodržiaval zásady vedeckej etiky.

V Olomouci dňa

.....

V prvom rade sa chcem poďakovať vedúcemu práce Mgr. Jiřímu Skoumalovi, PhD., za jeho cenné rady, odborné vedenie a čas, ktorý mi venoval. V neposlednom rade ďakujem zamestnancom fitness centier, ktorí sa ochotne podieľali na výskume tejto práce.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>1 FITNESS AKO VOLENOČASOVÁ POHYBOVÁ AKTIVITA.....</b>	<b>9</b>
1.1 Význam pohybu pre ontogenézu psychiky .....	9
1.2 Pohybová aktivita ako súčasť aktívneho životného štýlu .....	11
1.3 Fitness .....	12
1.3.1 Motivácia zákazníka k fitness .....	14
1.3.2 Pozitívny vplyv fitness na telo .....	15
1.3.3 Pozitívny vplyv fitness na psychiku .....	16
<b>2 SPRÁVANIE SA ZÁKAZNÍKA FITNESS CENTRA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Zákazník .....	21
2.2 Problémové správanie pri tréningu s trénerom .....	23
2.3 Neželané formy správania sa vo fitness centre .....	24
2.3.1 Doping a doping v amatérskom športe .....	25
2.3.2 Agresia vo fitness centre .....	26
2.3.3 Športové úrazy a poškodenia v športe .....	28
<b>3 REGULÁCIA SPRÁVANIA SA ZÁKAZNÍKOV.....</b>	<b>32</b>
3.1 Etika v športe .....	32
3.1.1 Kódex športovej etiky .....	33
3.1.1.1 Vymedzenie pojmu fair play podľa Kódexu športovej etiky .....	34
3.2 Športový manažment .....	36
3.2.1 Prevádzkový poriadok fitness centra .....	37
<b>4 EMPIRICKÁ ČASŤ .....</b>	<b>39</b>
4.1 Ciele výskumu .....	39
4.2 Úlohy výskumu .....	39
4.3 Metodika .....	39
4.4 Výber výskumnej vzorky .....	40
4.5 Interpretácia výsledkov .....	41
4.5.1 Situačná analýza fitness centier .....	41
4.5.2 Výsledky výskumu .....	47
4.6 Odporúčania pre prax .....	56
<b>5 DISKUSIA.....</b>	<b>58</b>
<b>6 ZÁVER.....</b>	<b>59</b>

<b>7</b>	<b>SÚHRN.....</b>	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>SUMMARY.....</b>	<b>61</b>
	<b>ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY .....</b>	<b>62</b>
	<b>ZOZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJOV .....</b>	<b>64</b>
	<b>ZOZNAM OBRÁZKOV .....</b>	<b>65</b>
	<b>ZOZNAM GRAFOV .....</b>	<b>66</b>
	<b>ZOZNAM TABULIEK .....</b>	<b>67</b>
	<b>PRÍLOHY .....</b>	<b>68</b>

# ÚVOD

Základom úspešného a dlhodobého prevádzkovania fitness centra je stála a spokojná klientela. Zákazníci majú vo väčších mestách pomerne veľa možností, kam môžu ísť cvičiť. Preto sa vedenie fitness centra, ako aj všetci zamestnanci majú snažiť poskytnúť čo najlepšie služby a zabezpečiť plynulý, bezproblémový chod centra.

Pre príjemne strávený čas v rekreačnom, či športovom zariadení je nevyhnutná spolupráca medzi zákazníkom a personálom fitness centra. Nielen personál má dbať na dodržiavanie pravidiel a povinností voči klientovi, rovnako to platí aj opačne. Zákazník má okrem práv vyplývajúcich z prevádzkového poriadku, aj určité povinnosti. Má sa riadiť nielen prevádzkovým poriadkom, ale aj etickými zásadami, či všeobecnými pravidlami slušného správania. Každé fitness centrum je špecifické a to veľkosťou, typológiou zákazníkov, i ponúkanými službami. Preto aj atmosféra a správanie ľudí v ňom sa môže líšiť. Existujú určité hranice, ktoré ak sa nedodržiavajú, môžu vzniknúť nepríjemné situácie, v hraničnom prípade poškodzujúce meno fitness centra. Z jedného pohľadu platí pravidlo “naš zákazník, náš pán”, z pohľadu druhého je fitness centrum plné nástrah pre zranenie sa, miestom príležitostí pre porušenie zákona, či iné neakceptovateľné správanie.

Táto práca bude zameraná na analyzovanie správania sa zákazníkov fitness centier vo vybraných prevádzkach v Košiciach. Skúmané bude nielen to, aký má efekt prevádzkový poriadok na reguláciu neželaného správania, ale aj ďalšie zaujímavé súvislosti.



# 1 FITNESS AKO VOLNOČASOVÁ POHYBOVÁ AKTIVITA

Táto práca je zameraná na oblasť fitness centier a na správanie zákazníkov navštevujúcich tieto zariadenia. Zákazníci chodia do fitness centier, samozrejme, kvôli pohybu, ktorý je čoraz menej zahrnutý do každodenných činností. Preto je vhodné si najprv vysvetliť, aký je pohyb dôležitý, aké máme z neho benefity a hlavne ako vplýva na kvalitu nášho života.

Pohyb je základný prejav života organizmu. Motorika sa prejavuje v rámci schopnosti vnímania, hodnotenia, užívania priestorových vzťahov. Telo ľudskej bytosti je hlavným prostriedkom sebauvnímania, sebaepochopenia a v neposlednom rade interakcie s okolím. Prostredníctvom pohybu vnímame zmeny, hodnotíme sa a vnímame, a to ovplyvňuje naše správanie a prežívanie. Na to, aký máme vzťah k pohybu, má veľký vplyv naše ranné detstvo. Od najmladšieho veku rodina ovplyvňuje záujmy dieťaťa, spôsob ich uspokojovania a hodnoty, ktoré si dieťa bude v budúcnosti vážiť (Slepička, 2009).

Hrčka (2013) uvádza, že pohyb je premiestnenie jednotlivých častí tela alebo celého tela v priestore. Jednoduché premiestnenie sa nazýva cvik, opakovaný pohyb je cvičenie.

Pohybová činnosť je základnou fyziologickou potrebou väčšiny živých organizmov a je taká dôležitá ako strava, spánok, či voda. Absencia pohybu zapríčiňuje problémy, ako sú rôzne ochorenia, či aktivácia urýchlenia procesu starnutia. To všetko sa môže ešte znásobiť nadmernými duševným a emocionálnym napätím, či nerovnováhou. V dôsledku duševného prepätia trpí nervový a srdcovo-cievny systém. Nápor na organizmus - duševné aj fyzické - sa omnoho ľahšie zvládajú, ak je človek v dobrej fyzickej kondícii. Dostatok pohybu významne napomáha intelektuálnej činnosti a tvorivosti (Hrčka, 1984).

## 1.1 Význam pohybu pre ontogézu psychiky

Fitness centrá v značnej miere navštevujú zákazníci až od približne pätnásteho - šestnásteho roka po starobu. Zhrnieme si v krátkosti význam pohybu pre človeka z hľadiska veku počas celého jeho života.

Slepička (2009) sa vyjadruje o vzťahu človeka k pohybu od jeho prenatálneho obdobia až po koniec života:

1. Prenatálne obdobie - vyznačuje sa prvými jednoduchými psychickými reakciami, plod sa učí elementárne veci, na čo reaguje najmä zmenou polohy. V posledných troch mesiacoch je vyvinutý pátrací reflex.

2. Novorodenecké obdobie - trvá cca 4 týždne a novorodenec reaguje na základe reflexov a vrodenných vzorcov správania (napríklad sací reflex, uchopovací, hľadací).
3. Prvý a druhý rok života - senzomotorická inteligencia je na praktickej úrovni. Dochádza k spracovávaniu vnemov vlastného tela a jeho pohybu a dieťa používa koordináciu činností bez zásahu predstáv, či myšlienok.
4. Predškolský vek - významné obdobie vývoja pohybových zručností, kedy zohrávajú dôležitú rolu samotní rodičia a blízki dieťaťa. Najobľúbenejšou formou pohybu sú rôzne hry s rovesníkmi. Dôležitá je pestrosť pohybových aktivít, forma pomoci pri učení sa nových pohybových zdatností a zbytočné nepredlžovanie takých aktivít, ktoré dieťa výrazne odmieta.
5. Mladší školský vek - organizmus je stálejší, než v predškolskom veku, čo umožňuje rozvoj funkcií. Výrazne sa zlepšuje ako jemná tak aj hrubá motorika. Pohyb je rýchlejší, svaly silnejšie a koordinácia pohybov je omnoho lepšia. Radosť z pohybu je silnejšia ako potreba dosiahnuť cieľ, preto dochádza k nadbytku pohybu.
6. Prepubescencia (9. - 11. rok života) - deti sú schopné zvládať základy športov a nervovo-svalová koordinácia dozrieva. V motorickom prejave ustupujú nadbytočné pohyby a spontánnosť a zvyšuje sa zámernosť a kvalita. Rozdiely v motorike nie sú medzi chlapcami a dievčatami stále výrazné.
7. Pubescencia (11. - 15. rok života) - motoriku ovplyvňujú výrazné psychologické zmeny, ktoré prebiehajú skôr u dievčat, než u chlapcov. V dôsledku hormonálnych zmien sa striedajú vitálne optimistické a vitálne depresívne fázy, kedy sa stupňuje aktivita a apatickosť. Ak sa dospievajúci venuje nejakému výkonnostnému športu, prežívanie zmien býva menej dynamické a prichádza neskôr. Športová činnosť je sama o sebe zážitkovo bohatá a sebapozorovanie jedinca nemá taký priestor, ako u jedincov, ktorí nie sú zaujatí nejakou aktivitou.
8. Adolescencia - druhá fáza dospievania (15. - 20. rok života, do ktorej už patria aj zákazníci fitness center) je obdobie, kedy vznikajú značné rozdiely vo výkonoch dievčat a chlapcov. Adolescenti sú fyzicky a psychicky pripravení posúvať svoje hranice možností. Sú schopní dlhodobo a vytrvalo pracovať na technickej dokonalosti pohybovej štruktúry. Kým doteraz išlo o zdokonaľovanie techniky samotného pohybu, teraz sa jedinec zameriava na svoj výkon a zlepšuje ho.
9. Mladá dospelosť - ide o vek začínajúci okolo 20. roka života a končí medzi 28. a 33. rokom života. Pohybová činnosť má prevažne výkonový charakter a do tohto obdobia sa posunul čas vhodný pre podanie vrcholového výkonu v mnohých športových disciplínach.

10. Stredná dospelosť - pohyb je vykonávaný za účelom relaxu, stabilizácie a udržiavania výkonnosti.

11. Staršia dospelosť - cca 45 - 60 rokov - podstatou je relaxačná a psychohygienická funkcia pohybu. Jedinci majú tendenciu udržiavať svoju výkonnosť na najvyššej možnej úrovni.

12. Staroba - znižuje sa výkonnosť a schopnosť adaptovať sa na záťaž. Motorické cvičenia sú zamerané na zmeny prichádzajúce s vekom, mali by pomôcť udržať kvalitu daných funkcií na čo najvyššej úrovni alebo aspoň spomaliť znižovanie kvality. Súčasne sú významne posilňované psychické funkcie.

## 1.2 Pohybová aktivita ako súčasť aktívneho životného štýlu

Šport a pohyb býva útočiskom jedinca od každodenných starostí, najmä ak je jeho práca viac náročná na psychiku než na telo. Fitness centrum je jednou z najlepších možností, ako sa odreagovať a zároveň si zlepšiť kondíciu, bez ohľadu na počasie, ročné obdobie či to, že je vonku tma (mnohé centrá sú otvorené od skorého rána do neskorých večerných hodín).

Pojem „životný štýl“ bol prvýkrát zadaný v Malom sociologickom slovníku v roku 1970 a za jeho autora sa považuje Karel Honzík (In Valjent, 2010).

Ako uvádza Ivanová (2006) životný štýl vyjadruje formu prejavu života jednotlivcov a skupín. Úzko súvisí s podmienkami práce, so spoločenským životom, s participáciou v oblasti vzdelania a kultúry a s využívaním voľného času.

Bunc (2008) sa vyjadruje o aktívnom životnom štýle ako o interakcii medzi jedincom a okolím. Táto interakcia má dve základné zložky - biologickú a sociálnu. V súvislosti s aktívnym životným štýlom zdôrazňuje dôležitosť zastúpenia pohybovej aktivity. Pohybová aktivita je dôležitá nielen z biologického hľadiska, ale nemenej prispieva i k správne rozvoju bio-psycho-sociálnych zložiek existencie.

Konkrétnejšie informácie o aktívnom životnom štýle, z inej perspektívy, sa dozvedáme od Valjenta (2010), ktorý opisuje aktívny životný štýl ako zdroj duševnej rovnováhy a pevného zdravia pri správnej kombinácii faktorov. Týmito faktormi je zdravá výživa, pitný režim, rizikové faktory (drogy, alkohol, fajčenie a iné), v neposlednej rade konzumácia médií (najmä prostredníctvom televízie, počítača, mobilu) a samozrejme pohybová aktivita.

Športovo-rekreačné aktivity majú významné postavenie medzi aktivitami voľného času. Zamestnanie a činnosti mimo zamestnania neposkytujú veľa príležitostí k pohybu. Je nutné si tieto príležitosti vytvárať. Voľnočasová športovo-rekreačná aktivita poskytuje širokú paletu možností pohybového využitia. Pohyb nám zabezpečuje upevnenie zdravia, zdravý vývin

organizmu a udržiavanie žiaducej práceschopnosti a dobrej nálady. Športovanie ani z ďaleka nepatrí na prvé priečky medzi voľnočasovými aktivitami. Aktivity mimo zamestnania alebo školy sa značne líšia medzi dospelými a mládežou. Zatiaľ čo dospelí preferujú domáce práce, mládež väčšinou nevykonáva takmer žiadne. Na rozdiel od dospelých sa ale omnoho viac zaujímajú o šport, čo je určite jednou z najlepších foriem trávenia voľného času (Hrčka, 1984).

Andrlová (2015) uvádza odporúčané množstvo fyzickej aktivity podľa American College of Sport medicine (ACSM) a American Heart Association (AHA) z roku 2007, ktoré tvrdia, že človek by mal v rámci aktívneho životného štýlu dodržiavať nasledujúce zastúpenie pohybovej aktivity:

1. pohybová aktivita strednej záťaže (aspoň 5x týždenne),
2. alebo pohybová aktivita intenzívnej záťaže (aspoň 3x týždenne po 20 minút),
3. alebo kombinácia oboch predchádzajúcich s možnosťou rozdelenia na 10-minútové alebo dlhšie úseky počas celého dňa,
4. cvičenie pre posilňovanie veľkých svalových skupín (aspoň 2x týždenne),
5. cvičenie flexibility (aspoň 2x týždenne po 10 minút).

Ideálna je pre človeka kombinácia rôznorodých športových aktivít, základom by malo byť aeróbne cvičenie doplnené o gymnastické cviky a cviky na posilnenie svalstva. Odporúča sa občas zahrnúť medzi pohybové aktivity aj koordinačné športy (napríklad futbal, volejbal či tenis) (Cooper, In Valjent, 2010).

Hoci pojem aktívny životný štýl v sebe zahŕňa slovo „aktívny“, jeho súčasťou je nevyhnutne dostatok spánku. O spánku sa vyjadruje Kukačka (2009), podľa ktorého je spánok jednou z najdôležitejších fyziologických potrieb človeka, rovnako ako príjem dostatku tekutín, či výživného jedla. Je absolútne nevyhnutný pre regeneráciu centrálného nervového systému. Častý deficit spánku môže vyústiť do vážnych psychických chorôb.

### **1.3 Fitness**

V predošlých podkapitolách sme sa zamerali na pohyb vo všeobecnom zmysle, na jeho vplyv pri našom vývine, socializácii, či odporúčané množstvo pohybovej aktivity. V nasledujúcej podkapitole si bližšie zdefinujeme fitness ako voľnočasovú pohybovú aktivitu.

Do všeobecných pojmov, ako je pohybová aktivita a šport spadá užší pojem - fitness, prevzatý z angličtiny a prekladá sa ako fyzická zdatnosť. U laikov sa väčšinou chápe v zmysle cvičenia v posilňovni a vytvárania príťažlivej postavy. Z odborného hľadiska je to súbor zdravotných kritérií, ako je napr. vytrvalosť srdcového a dychového výkonu, svalová sila,

flexibilita (pružnosť). Podstatná je tiež rýchlosť, obratnosť, psychická odolnosť, sústredenosť a znalosť správneho prevedenia. V neposlednom rade ide o schopnosť primerane sa vyrovnávať s bežnými i mimoriadnymi požiadavkami každodenného života. Ak je človek fyzicky zdatný, s týmito požiadavkami sa vyrovnáva bez pocitu nadmerného vyčerpania a s energiou, ktorú je schopný ďalej venovať voľnočasovým aktivitám (Hoeger a Hoegerová, In Sekot, 2015).

Podľa Streškovej (In Kasa, Švec et al., 2007) znamená pojem fitness viac ako len názov športovej disciplíny, ako si to mnohí vysvetľujú. Opisuje ju ako atraktívnu súťaž, vyvinutú z kulturistiky. V športovom výkone sa hodnotí svalová harmónia (na rozdiel od hypertrofie, ktorá sa hodnotí v kulturistike). Súťažiaci predvádza súťažnú zostavu s hudobným sprievodom. Najviac je hodnotená postava súťažiaceho, ale hodnotí sa aj flexibilita, sila či to, aký je súťažiaci obratný.

Křivohlavý (2009) rozumie pod pojmom fitness celú radu charakteristických znakov, či už telesných pohybov alebo pohyblivosti, napríklad ide o svalovú silu, výdrž svalovej námahy, ohybnosť. Uvádza pojmy organická zdatnosť a dynamická zdatnosť. Organická zdatnosť vyjadruje fyzické predpoklady, s ktorými sa človek narodí. Dynamická zdatnosť je to, čo vybudujeme počas života na základe nášho zdedeného aparátu.

Medzi hlavné výhody fitness patrí fakt, že je možné ho začať praktizovať nezávisle na veku, rodu, či zdravotných obmedzeniach, fitness sa dá praktizovať po dobu celého roka a tréningový plán sa dá na mieru zostaviť podľa stanoveného cieľa a zdravotného stavu cvičiaceho (Stackeová, 2008).

Pojem fitness sa často zamieňa s pojmom bodybuilding (z angl. doslova stavanie tela). Tieto pojmy ale rozhodne neznamenajú to isté. Podľa Slepíčku (2009) je body building súbor pohybových aktivít zameraných na silové cvičenia, ktorých cieľom je dosiahnuť v čo najkratšom čase čo najväčšiu zmenu na svalovom aparáte. Laicky povedané, ide o budovanie svalovej hmoty, zatiaľ čo fitness je komplex rôznorodých aspektov, vrátane flexibility, budovania pevného zdravia, či predchádzania psychických chorôb a mnohých ďalších.

V novodobom športe sa stále viac hovorí o úzkej spojitosti medzi fitness a wellness. Kým myšlienka fitness sa zameriava na kondíciu a predovšetkým biologické parametre, wellness sa sústreďuje okrem predošlého najmä na aktuálny psychický stav cvičiaceho, jeho dobrý pocit a celkovú osobnú pohodu (Hošek, In Slepíčka, 2009).

Hoeger a Hoegerová vysvetľujú pojem wellness ako intenzívny spôsob regenerácie tela, ktorý v preklade znamená stav, či pocit blahobytu tela. Znamená dlhodobé a zámerné úsilie smerujúce k pevnému zdraviu a vysokej fyzickej a psychickej kondícii. Toto úsilie zahŕňa

aspekty kvality života ako je dimenzia fyzická, emocionálna, mentálna, sociálna, enviromentálna, profesijná a duchovná (In Sekot, 2015).

Z uvedeného teda vyplýva, že fitness centrum je zariadenie, budova či komplex budov, kde sa všetky tieto aktivity vykonávajú a zákazníkom fitness centra je osoba, ktorá navštevuje takéto zariadenie.

### **1.3.1 Motivácia zákazníka k fitness**

Všeobecne sa motivácia chápe ako uspokojenie určitej potreby. Potreba je stav nerovnováhy organizmu, ktorý prestáva byť pohnútkou k jednaniu v tom okamihu, kedy sa uspokojí. Motivácia je proces, nie stav. Potreby môžu byť primárne a sekundárne. Primárne sú nevyhnutné pre zachovanie života a sú na jednej úrovni s fyziologickými potrebami. Sekundárne potreby získavame na základe nášho psychického stavu, vzťahu k ostatným ľuďom. Sú takmer totožné s psychogénnymi potrebami (Koudelka, 2010).

S motiváciou k fitness súvisí sebapoňatie, ktoré vyjadruje predstavu človeka o sebe samom a jeho predstavu o tom, čo si o ňom myslia ostatní. Niektorí ľudia sa veľmi zaväzujú sociálnemu okoliu a jeho reakciám, starostlivo sa sledujú, kontrolujú svoje správanie. Niektorí zákazníci fitness centier cvičia pre zdravie, iní sa zase snažia o vytvorenie ideálneho ja, čo úzko súvisí najmä so vzhľadom a atraktivitou. (Koudelka, 2010).

Pojem body image (z angl. obraz tela, teda vzhľad tela) znamená kultúrne podmienené predstavy o ľudskom tele. Najväčší vplyv na tieto predstavy majú kultúrna estetika, sociálna výpoveď (čím lepšie vyzeráme, tým ľahšie dosiahneme prestíž) a tiež sklon k zdravému životnému štýlu. Či už ide o hmotnosť, tvar tela, dĺžku nôh, farbu očí, či tetovanie, v jednotlivých kultúrach sa tieto predstavy líšia (Koudelka, 2010).

Křivohlavý (2009) spomína ďalšie dôvody, prečo človek chce cvičiť. Ide napríklad o potrebu byť telesne fit, potrebu zlepšovať si imunitu, odolávať chorobám, mať peknú postavu, znížiť nadváhu, byť pripravený na situácie, ktoré si vyžadujú dobrú kondíciu, aby tieto situácie zvládol ľahšie a iné.

Každý človek, ktorý sa venuje všeobecne pohybovej aktivite i konkrétne fitness, má na to jeden z dvoch hlavných dôvodov.

1. Prvou kategóriou motivácie k športu je šport ako voľnočasová aktivita. Športujúci si rozvíja alebo udržiava telesno-duševnú zdatnosť a kondíciu, upevňuje zdravotný stav, buduje prosociálne vzťahy a dochádza k jeho sebarealizácii.

2. Do druhej kategórie patria športovci s pracovnými záväzkami. Majú za úlohu dosiahnuť čo najvyšší výkon a ten predviesť na vnútrokomunitnej až medzinárodnej úrovni, a to podľa presne stanovených pravidiel (Kasa, Švec et al., 2007). Fitness centrá teda nenavštevujú len rekreační športovci, ale v nemalej miere vybavenie fitness centra slúži na tréning profesionálov.

Je vhodné si vysvetliť, čo formuje osobnosť človeka a súbežne aj jeho vzťah k športu. Najlepším spôsobom je výkladový základ psychológie životnej cesty. Na vývin človeka a jeho vzťahu k športu vplyvajú tri základné skupiny determinantov:

1. vrodené anatomicko-fyziologické predpoklady,
2. životné prostredie (predšportové, športové a mimošportové),
3. spoločensko-výchovné pôsobenie. t.j. sociálne učenie, ktoré môže byť buď nesystematické učenie napodobňovaním alebo systematická výchova a rozvoj výkonnosti prostredníctvom inštitúcií (Hošek, 2009).

### **1.3.2 Pozitívny vplyv fitness na telo**

Ako sme uviedli, fitness neznamena len, ľudovo povedané, zdvíhanie činiek v posilňovni. Posilňovanie svalov nastáva pri celom komplexe činností. Posilňovanie je svalová práca, pri ktorej telo zisťuje, že by sa mu táto práca lepšie vykonávala s väčšou silou. Posilňovanie automaticky pôsobí na zväčšenie zapojených svalov, keďže na zabezpečenie chýbajúcej sily telo buduje viac svalovej hmoty. Nejde len o zvyšovanie počtu svalových vlákien, ale svalové vlákna sa zároveň aj zosilnia (Prang, 2013).

Podľa Pranga (2013) existujú 3 rôzne spôsoby prispôsobenia svalu:

- viac svalovej sily bez nárastu svalovej hmoty získa telo napríklad klasickými vytrvalostnými športovými disciplínami ako je beh, plávanie, chôdza (to však len v prípade, ak sa tieto športy nevykonávajú veľmi intenzívnym tréningom),
- viac svalovej sily so zreteľným nárastom svaloviny získa telo napríklad klasickou kulturistikou alebo vzpieraním,
- väčšiu výdrž sily s primeraným nárastom svaloviny získa telo športovými disciplínami, ktoré vyžadujú súčasne silu aj výdrž, ide napríklad o veslovanie alebo plávanie s intenzívnym tréningom.

Jedinec, ktorý sa aspoň trikrát týždenne venuje posilňovaniu primeranému svojmu veku a telesnému stavu, získava touto aktivitou:

- predchádzanie nesprávneho držania tela a zamedzenie problémov s medzistavcovými

- platničkami, ak je tréning brušných a chrbtových svalov dostatočne intenzívny;
- posilnenie tvorby kostí a tým ochrana pred osteoporózou, nakoľko rednutie kostí postihuje ako ženy tak aj mužov;
  - obranu proti nadváhe a jej možným následkom, ako sú diabetes II. typu, mŕtvica, vysoký krvný tlak, hoci nie až takú obranu, akú prináša vytrvalostný tréning. Ako uvádza Hlavatá a Rajteková (In Kovács, Babinská, Ševčíková et al., 2008) obezita je jedným z najčastejších metabolických ochorení, týka sa všetkých vekových skupín a je celosvetovým epidemiologickým problémom;
  - pri zvyšovaní výkonu lepšie zvládanie koordinácie, predovšetkým vo vyššom veku (osoby s dobrou pohyblivosťou a pevnými svalmi málokedy spadnú a privodia si tým zranenie) (Prang, 2013).

Ďalšou výhodou je pre človeka veľmi dôležitá kondícia. Kondícia je stav dobrej pripravenosti na realizáciu racionálnej pohybovej činnosti a dosiahnutie športového výkonu. Je závislá na úrovni pohybových schopností, úrovne psychického stavu, stavu zdravia, ale i od telesnej a psychickej pohody (tie sú odrazom sociálneho prostredia) (Kuchen In Šimonek, Zrubák et al., 1996).

### **1.3.3 Pozitívny vplyv fitness na psychiku**

Každý rekreačný šport vykonávaný s radosťou a dobrovoľne prináša človeku nielen lepší fyzický stav, ale aj nemenej dôležitý psychický relax a s ním súvisiace pozitívne psychické procesy a stavy, ktoré si rozoberieme v tejto podkapitole.

Psychohygienu znamená podporu duševného zdravia a prevenciu duševných porúch a chorôb. Ide o súbor pravidiel, postupov a opatrení, ktoré sa majú dodržiavať v oblasti životosprávy, výchovy ale i v poradenstve. Cieľom je zároveň podporovať pozitívne adaptívne správanie pre posilňovanie zdravia a pre stupňovanie kvality života. Šport všeobecne má antistresové účinky, spôsobuje eufóriu a pomáha proti depresii. Už dlhé roky sa používa fráza “v zdravom tele zdravý duch”, ktorá vyjadruje zdravotné účinky kondície, nadobudnutej športom. K psychohygiene dochádza aj pasívnym sledovaním športu, kedy ide o zábavu, či ventiláciu emócií. Určite sa skôr odporúča venovať sa aktívnemu rekreačnému športu, ktorý prináša aktívny odpočinok. Ide najmä o ľudí, ktorí sú duševne unavení a pohyb im kompenzuje sedavé zamestnanie. Nemenej dôležitá je táto funkcia kompenzácie aj u detí, ktoré po hodinách sedenia v škole potrebujú pohyb, a to nielen z biologického, ale i sociálneho a psychologického hľadiska (Hošek, 2009).



S psychohygienou súvisí aj antistresový účinok športu na človeka. Podľa Hoška (2009) stres môže prispievať k vzniku civilizačných chorôb (napríklad cukrovka, kardiovaskulárne problémy, či vysoký krvný tlak). Psychologická antistresovosť spočíva v odpútaní pozornosti z existenčnej pracovnej roviny do neformálnej roviny zábavy. Práca hromadí v tele napätie a toto napätie sa fyzickou aktivitou znižuje. Pravidelne športujúci ľudia majú vyššiu frustračnú toleranciu, zvýšenú odolnosť voči záťaži, nadobúdajú zdravý nadhľad a vydržia viac nátlaku.

Ďalej je s ňou úzko prepojené aj prežívanie radosti pri športe. Ako uvádza Slepíčka (2009), prežívanie radosti je podmienkou športovania. Neradostný šport podľa neho spravidla nemá dlhé trvanie.

Zdrojmi radosti zo športovania môžu byť podľa Hoška (In Slepíčka, 2009):

1. organické (pohybové) zdroje - oxygenácia centrálného nervového systému, prekysličenie mozgu vďaka lepšiemu prekrveniu, vylučovanie norepinefrinu zlepšujúceho náladu, po dlhšom cvičení vylučovanie endorfinov, zahriatie organizmu (tzv. pyrogen efekt), vertigálny efekt niektorých pohybov.
2. psychologické zdroje - nárast sebadôvery a sebahodnotenia, hrdosť po dobrom výkone, zlepšenie pocitu kompetencie, zlepšenie nálad (sebakontrola, vedomie prospešnosti z hľadiska zdravia, tvorivosť športovej aktivity, estetika, úspech - dosiahnutie, zvládnutie výkonu).
3. sociálne zdroje - sociálna opora, uznanie, prestíž, pozitívna odozva okolia, boj, súperenie, porovnávanie, radostné emócie v skupine, rituály, športový humor, pošportové sociálne aktivity.
4. enviromentálne zdroje - týkajú sa najmä cvičenia v prostredí, kde je dostatok vzduchu, slnka, zelene, či vody, ale pre mnohých športovcov je zdrojom radosti aj prítomnosť mora, snehu, lesa, vetra, ľadu, piesku, vln (záleží od druhu športu).

Ako sa dozvedáme u Slepíčku (2009), v súvislosti s ontogéznou psychiky, šport významne prispieva k socializácii človeka, ktorá je bez ohľadu na vek, dôležitou súčasťou života. Šport okrem iného podporuje vývin človeka a posilnenie identity a následne aj spoločenskú integráciu. V športe nikdy nejde len o jeho účinky na telesnú schránku človeka, pretože akákoľvek pohybová aktivita sa týka celej osobnosti jedinca a jej sociálnej dimenzie. Proces socializácie v športe je všeobecne chápaný ako proces sociálneho učenia a proces, kedy jedinec rozvíja jemu vlastné sociálne relevantné schémy správania a prežívania prostredníctvom aktívnej interakcie s inými ľuďmi.

Veľmi významná je socializácia, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou návštevy fitness centra. Socializované správanie pramení z mikroklímy rodiny športovca, v našom prípade zákazníka fitness centra, ktorý sa už v detstve učí základné návyky súvisiace so športom:

- osvojenie kultúrnych návykov (hygiena, vhodné obliekanie, základy správania pri kontakte s inými osobami, užívanie predmetov nevyhnutných na každodenné bytie;
- osvojenie foriem komunikácie a ich vhodné používanie v rámci sociálnej interakcie;
- získavanie poznatkov o okolitom prostredí (prírodnom, či sociálnom);
- prijímanie so životom prichádzajúcich sociálnych rolí, ktoré súvisia so sociálnymi pozíciami;
- v neposlednom rade poznávanie základných sociálnych noriem, ktoré určujú, aké správanie je akceptovateľné a aké nie (Slepička, 2009).

O socializácii prostredníctvom športu sa vyjadruje aj Coakley (In Sekot, 2015), ktorý hovorí o športe ako o prostriedku, ktorým získavame:

- príležitosti rozvíjať svoje vlastné schopnosti aj mimo rámec športu,
- prístup k skúsenostiam mimo športoviska,
- formovanie nových vzťahov, nielen priamo v rámci športovania, ale aj mimo neho,
- znalosť využiť športovú skúsenosť aj v rámci mimošportových oblastí života,
- príležitosť jednať s jedincom ako s osobnosťou, nielen ako s jednostranne vyvinutým športovcom,
- šancu konať zodpovedne, kompetentne a uznávané aj mimo športovej oblasti.

Opačným prípadom môže byť situácia, kedy sa šport praktizuje intenzívne od detského veku. V takom prípade môže socializácii brániť a nemusí mať na sociálny vývin človeka dobrý vplyv (hodiny strávené v telocvični dookola s tými istými ľuďmi), napríklad v porovnaní s rekreačnými športovcami, ktorí svoje záujmy a pohybové aktivity striedajú. Platí pravidlo, že primeraná a zdravá športová aktivita v detstve môže byť len prínosom pre zdravý sociálny vývin človeka (Slepička, 2009).

## 2 SPRÁVANIE SA ZÁKAZNÍKA FITNESS CENTRA

Ako sme uviedli v predošlej kapitole, fitness je jednou z najatraktívnejších foriem voľnočasovej pohybovej aktivity. Nejde o finančne náročný šport, nezáleží pri jeho praktizovaní na počasí, veku, pohlaví, či hodine. Zákazník si zväčša môže vybrať z množstva fitness centier, ktoré si navzájom konkurujú a to ich núti poskytovať kvalitné služby.

Fitness centrum je podnikateľská jednotka, ktorá poskytuje športové služby. Tieto jednotky sa podľa Šímu (2009) delia do základných skupín:

1. služby pre potešenie - väčšinou je potrebná rezervácia termínu, organizácia má k dispozícii športové pomôcky pre zákazníka, vzťah medzi zamestnancom a zákazníkom môže byť až kamarátsky, tieto služby sú stvorené väčšinou pre zábavu zákazníka, konajú sa malé turnaje, či súťaže;
2. služby pre zdravie a kondíciu - klienti vedia, čo chcú a čo potrebujú, zásah managementu a pracovníkov je minimálny, klienti sú plne zodpovední za svoju aktivitu;
3. služby pre rozvoj schopností a zručností - športové školy, telovýchovné jednotky, športové kluby, ide o profesionálny tréning, kde sa klient naučí správne techniky a stratégie;
4. služby pre dosiahnutie vrcholových výkonov - zákazníka musí viesť odborník, cieľom je postupné dosahovanie vrcholových výkonov, veľmi dôležitá je zhoda stanovených cieľov oboch strán;
5. služby pre udržanie kvality života - individuálne alebo skupinové programy určené na zlepšenie fyzickej kondície;
6. liečebné služby - zlepšenie fyzického zdravia a kondície klientov, ide služby zamerané výrazne na liečbu, napríklad relaxácia, rehabilitácia, zníženie stresu, či hmotnosti.

Podľa Slovníka cudzích slov (1996) je fitness centrum zariadenie, ktoré slúži k udržiavaniu a budovaniu dobrej kondície a zdravia.

Zákazníci si vyberajú fitness centrum najmä na základe kritérií:

- cena,
- kvalita životného prostredia,
- budova a zariadenie,
- obsah cvičenia,
- kvalita inštruktorov (Wang a kol., 2008).

Fitness centrá delíme na malé, stredné a veľké. Pre lepší prehľad uvedieme rozdiely medzi nimi v tabuľke:

<b>Veľkosť fitness centra</b>	<b>Rozloha</b>	<b>Špecifické znaky</b>
<b>malé</b>	30 - 100 m <sup>2</sup>	priateľské prostredie, vzájomná pomoc cvičiacich, obmedzené služby a občerstvenie
<b>stredné</b>	100 - 350 m <sup>2</sup>	takmer perfektné vybavenie, viac strojov podobného typu, pestrejšie vybavenie služieb (napr. masáže, solárium)
<b>veľké</b>	350 m <sup>2</sup> a viac	široká ponuka služieb, najnovšie moderné stroje, veľký počet klientov, málo súkromia a "rodinnej" atmosféry

**Tabuľka 1** Delenie fitness centier podľa veľkosti

(Kolouch a Boháčková, 1994)

Prevádzkovanie fitness centra je v prvom rade kontrolované Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, ktoré upravuje a stanovuje zákonné podmienky. Podľa zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, môže byť fitness centrum prevádzkované na základe voľnej živnosti. Tá spadá do kategórie Športové, zábavné a rekreačné činnosti - Prevádzkovanie zariadení slúžiacich na regeneráciu a rekondíciu – Prevádzkovanie fitnesscentra. Ako v prípade živnosti aj v prípade, že ide o právnickú osobu, je nutné, aby bola vo fitness centre zamestnaná osoba s príslušným vzdelaním v odbore (napr. trénerský kurz, či odborné vysokoškolské vzdelanie zamerané na fitness). Nevyhnutná je registrácia na sociálnej a zdravotnej poisťovni, vytvorenie bankového účtu a registrácia na daňovom úrade, z čoho vyplýva povinnosť vedenia registračnej pokladne (e-kasa). Samozrejmosťou je vytvorenie plnohodnotnej prevádzky na prevádzkovanie, t.z. vybavenie prevádzky zariadením, ktoré zodpovedá bezpečnostným, hygienickým a ďalším podmienkam. Po zriadení prevádzky nasleduje schválenie prevádzky podľa hygienických noriem a schválenie prevádzkového poriadku, ktoré má na starosti Regionálny úrad verejného zdravotníctva a inšpektorát bezpečnosti práce. Pre plynulý chod prevádzky je väčšinou nevyhnutné prijatie ďalších zamestnancov (okrem samotného prevádzkovateľa fitness centra) a overenie ich spôsobilosti, zaregistrovanie zamestnancov na sociálnej a zdravotnej poisťovni, dohodnutie pracovných podmienok, času a mzdy, vykonanie školenia bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci (BOZP) (<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/-/SK/LP/2019/210>).

Kedysi bola BOZP sponímaná len ako prevencia pred úrazom, zameraná predovšetkým na bezpečnosť technických zariadení a pracovných postupov. Neskôr sa začal klásť dôraz na zdravé pracovné prostredie, ľudský faktor a ochranu zdravia pri práci. Svetová zdravotnícka organizácia (anglická skratka WHO) definuje zdravie nielen ako absenciu choroby, ale aj ako pocit fyzickej, psychickej a sociálnej pohody (<https://www.ip.gov.sk/bozp>).

Po schválení všetkými inštitúciami nastáva otvorenie prevádzky. Je vykonaná kontrola prevádzky a jej zamestnancov a stanovenie zodpovedného vedúceho. Dodržiavanie prevádzkových predpisov a aktívna komunikácia s inštitúciami sú základom pre úspešný a dlhodobý chod fitness centra (<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/-/SK/LP/2019/210>).

## 2.1 Zákazník

Wang a kol. (2008) analýzou správania spotrebiteľov vo fitness centrách dospeli k záveru, že väčšina zákazníkov patrí do vekových kategórií 18 – 35 rokov a 36 – 55 rokov. Tiež zistili, že zákazníci sú väčšinou vzdelaní a pribúdajú aj zákazníci, ktorí sú ešte študenti (napríklad vysokoškoláci). Medzi hlavné motívy pravidelného navštevovania fitness centra patrí samotný tréning a snaha ostať fit, ale podstatná je aj strata hmotnosti.

Voráček, Čáslavová a Šíma (2015) na základe skúmania zákazníkov (1004 osôb) navštevujúcich 48 pražských fitness centier vytvorili jednoduchú typológiu zákazníkov. Zákazníci sú v tejto typológii rozdelení medzi mužov a ženy. Autori sa zameriavali na základné charakteristiky - napríklad vek, finančné zabezpečenie, množstvo voľného času, ale aj časové rozpätie tréningu v posilňovni.

Spomenutí autori rozdelili **mužov - zákazníkov do 3 latentných tried:**

1. Latentná trieda “študenti” – ich finančný príjem je nízky, sú buď závislí na príjme rodičov alebo majú voľnočasové zamestnanie. Ide prevažne o študentov a mladých mužov vo veku 16-25 rokov, ktorí navštevujú posilňovňu po práci/škole. Zväčša sa v posilňovni zdržiavajú dlhší čas, lebo nemajú veľa iných povinností. Do posilňovne chodia často (cca 2x až 3x týždenne) a ide najmä o rekreačných športovcov, ktorí sa niekedy subjektívne cítia ako profesionáli. Dôvodom návštevy fitness centra je budovanie peknej postavy, zlepšenie fyzickej kondície, ale i súčasť tréningového procesu. Títo zákazníci počas tréningu cvičia najmä konkrétnu oblasť tela a tréningy majú zväčša podľa toho rozdelené na jednotlivé dni.

2. Latentná trieda - “žraloky” - 26 - 35 rokov. Ide o zákazníkov s vyšším finančným príjmom, sú odhodlaní uspieť, úspešní a silní. Väčšinou majú ukončenú strednú školu s maturitou alebo vysokú školu. Väčšinou sú slobodní, časť z nich môže byť ženatá. Majú pravidelnú prácu a tým pádom aj príjem – do fitness centra chodia zväčša pravidelne a často. V porovnaní so “študentmi” trávajú v posilňovni menej času, lebo majú viac povinností. Sú to aktívni rekreační športovci, ktorí sú dostatočne motivovaný pre budovanie svojho zdravia.
3. Latentná trieda - “zrelí” - z hľadiska veku ide o veľmi rôznorodú skupinu, zväčša ide o starších ľudí než v prvej skupine. Pravdepodobne majú dieťa alebo viacero detí, majú vysoký finančný príjem. Sú to predovšetkým aktívni rekreační športovci a trávajú vo fitness centre menej času ako predošlé dve skupiny. Trénujú nepravidelne (najmä kvôli práci), ale platia viac – napríklad za osobného trénera, doplnky výživy. Na rozdiel od predošlých dvoch skupín uprednostňujú aktivity na znižovanie hmotnosti a cvičenie na zlepšenie zdravotnej kondície. Preferujú kardio cvičenia, relaxačné a wellness služby.

#### **Typológia žien - zákazníčok podľa Voráčka, Čáslavovej a Šímu (2015):**

1. Latentná trieda - “manažérky” - vekové rozpätie 31 - 55 rokov. Ide o ženy finančne zabezpečené a úspešné. Zväčša majú ukončené stredoškolské alebo vysokoškolské vzdelanie. Vo fitness centre netrávia veľa času, maximálne 90 minút, väčšinou je to cca 60 minút, nakoľko pracujú a starajú sa o svoje deti. Sú aktívnymi rekreačnými športovkyňami, pretože si udržiavajú dobrú postavu. Kombinujú cvičenie na zníženie váhy a na spevnenie svalstva. Na rozdiel od mužov, značne preferujú skupinové cvičenia. Kým muži sa zameriavajú na danú oblasť tréningu (napríklad hrudník a biceps), ženy cvičia celé telo pri skupinovom cvičení, či tréningu s trénerom.
2. Latentná trieda - “lovkyne” - 21 až 35 rokov – nižší finančný príjem a mladší vek ako u predošlej skupiny. Vyznačujú sa rôznorodým vzdelaním – od stredoškolského s maturitou po vysokoškolské s magisterským, ale aj bakalárskym titulom. Ide o mladé ženy, občas už vydaté, ale väčšinou slobodné. V súvislosti s väčším množstvom voľného času než u prvej skupiny trávajú v posilňovni výrazne viac času. Silnou motiváciou je snaha vyzerat’ atraktívne. Cvičia cca 2x až 3x týždenne. Podobne ako u predošlej skupiny, aj im ide prevažne o stratu hmotnosti, spevnenie tela, navštevujú skupinové cvičenia. Na rozdiel od “manažérok” málokedy majú prostriedky a ochotu platiť za služby osobného trénera či za iné výdavky navyše.

3. Latentná trieda - "študentky" - ženy vo veku 25 rokov a menej. Zvyčajne majú veľmi nízky príjem (podobne ako u mužov - "študentov"). Ide zväčša o budúce vysokoškolské študentky alebo študentky bakalárskeho stupňa. Priemerná návšteva fitness centra môže trvať aj 90 minút a tréning je rekreačný. Chcú budovať svoje telo a preto im ide najmä o precvičovanie jednotlivých partií. Využívajú tiež kardio cvičenie a skupinové cvičenia. Vzhľadom na ich vek a štúdium nemajú peniaze na zaplatenie osobného trénera.

## 2.2 Problémové správanie pri tréningu s trénerom

V predošlých kapitolách sme si uviedli významné výhody športu pre človeka, pre jeho telo aj psychiku, čo by mohlo značiť, že správanie zákazníkov bude bezproblémové. Ale, ako v každej oblasti života, aj v rekreačnom športe sa môže vyskytnúť nežiaduce, či nevhodné správanie. V nasledujúcej podkapitole sa preto budeme venovať správaniu zákazníkov fitness centier, pričom sa zameriame na nežiaduce formy správania.

Športový tréning sa vyznačuje charakteristickými črtami a má charakter pedagogického procesu. Ide o nasledovné črty, ktorých absencia narúša priebeh tréningu a môže ho úplne prekaziť:

- aktivita a dobrovoľnosť zo strany trénovaného,
- orientácia na maximálny výkon a silná motivácia k výkonu,
- pravidelnosť a racionálnosť zaťažovania,
- dlhodobosť a etapizácia,
- systémovosť zaťaženia,
- špecializácia,
- individualizácia (Lehnert, Novosad a Neuls, 2001).

Zákazníci, zväčša „nováčikovia“, radi využívajú služby profesionálneho trénera. Nie všetci však cvičia príkladne a podľa jeho pokynov. Hoci majú motiváciu a odhodlanie, tréning nemusí prebiehať vždy bezproblémovo a zákazník môže prejavovať neželané formy správania.

Slepička (2009) uvádza tri najčastejšie sa vyskytujúce problémové typy športovcov, vo väčšine prípadov prameniace z osobnosti daného jedinca:

- a) ťažko trénovateľný športovec - je tvrdohlavý, vzpiera sa radám trénera, kritizuje, dostáva sa do kompetenčných sporov;

- b) egocentrický športovec - má autistické myslenie, sklon k primadonstvu, je žiarlivý, chce byť vždy dominantný a veľmi ťažko nesie prehru;
- c) úzkostný a labilný športovec - býva nervózny, jeho výkonnosť je kolísavá, často zlyháva vo vyhrotených situáciách.

### **2.3 Neželané formy správania sa vo fitness centre**

Či už je klient s trénerom alebo bez, môže mnohými spôsobmi, vedome alebo nevedome, znepríjemňovať tréning ostatných športujúcich. V tejto podkapitole si priblížime najčastejšie sa vyskytujúce formy problémového správania zákazníkov.

Jednou z neželaných foriem správania, ku ktorej stále dochádza aj na športoviskách, je rasizmus. Rasou nazývame súbor spoločných dedičných rysov (napríklad anatomických), ktorými sa vyznačuje určitá skupina ľudí. Kultúrny pojem etnikum je vhodnejší k označeniu rozdielových charakteristík. Rasizmus spočíva v presvedčení o nerovnosti ľudských rás, ktoré vzniká tým, že si ľudia zamieňajú rasu s národným etnikom alebo kultúrnym spoločenstvom. Rasizmus nevyjadruje objektívnu pravdu. Racionalizácia rasistického postoja je iba ospravedlnením agresivity, spojenej najčastejšie so strachom z druhých (Durozoi a Roussel, 1994).

Ako sme uviedli v časti práce o motivácii k fitness, aktivátorom k cvičeniu je sebapoňatie a s ním úzko súvisiace sebahodnotenie. Problém nastáva, ak dochádza k nesprávnemu sebahodnoteniu a sebapoňatiu cvičiaceho a motivácia cvičiaceho hraničí s patologickým správaním. Hovoríme o závislosti na cvičení, ktoré Slepíčka (2009) definuje ako nadmerné a stupňujúce sa cvičenie, neprerušené ani z dôvodu ochorenia, či úrazu. Takéto správanie samo o sebe môže byť príčinou úrazu na športovisku. Ostatné bežné činnosti každodenného života sú narušené a z cvičenia sa vytráca prirodzená radosť. O závislosti však môžeme hovoriť len vtedy, ak sa v čase necvičenia dostávajú abstinenčné príznaky. V tomto prípade nezvyknú byť biologického charakteru (ako napríklad u závislosti na drogách), ide skôr o psychické príznaky (úzkosť, nepokoj, pocit viny).

V prípade fitness a kulturistiky sa stretávame s poruchou tvarového vnímania tela (body dismorphic disorder), ktorá sa nazýva bigorexia. Podobne ako u mentálnej anorexii (najmä sa vyskytuje u dievčat), ide o nesprávne ponímanie vlastného vzhľadu. Jedinec sa považuje za príliš malého, slabého a nevyvinutého a chce to napraviť (Slepíčka, 2009).

Či už ide o rozdielnú rasu, váhu, vek, pohlavie alebo inú odlišnosť od väčšiny, jedinou cestou ku nerušenému a plnohodnotnému tréningu je tolerancia medzi cvičiacimi. Termín



tolerancia (z lat. tolerantia, čo znamená znášanlivosť) sa prvýkrát objavil v 16. storočí. V súčasnosti je chápaný ako duchovný postoj (individuálny alebo skupinový), ktorý dáva každému slobodu vyjadrovať názory a postoje, hoci môžu byť odlišné od názorov druhých (Durozoi a Roussel, 1994).

### **2.3.1 Doping a doping v amatérskom športe**

Termín doping sa najčastejšie vyskytuje v témach týkajúcich sa profesionálneho športu. Nakoľko profesionáli často súťažia na medzinárodnej úrovni, konkurencia v ich kategórii je obrovská. Niet sa čomu čudovať, že po rokoch driny a často aj neúspechoch, mnohí z nich začnú uvažovať o znásobení svojho výkonu a síl. V športovom svete je doping neakceptovateľný, no aj napriek tomu sa neustále hľadajú cesty, ako prejsť dopingovou kontrolou bez „prichytenia pri čine“. Z toho profitujú najmä spoločnosti, ktoré neustále vynachádzajú a vyrábajú látky nerozpoznateľné od tých povolených. Doping je neeticky ospravedľňovaný mnohými ľuďmi, ktorí presadzujú názor, že výkon športovca prinesie prestíž celej krajiny a tak vlastne koná v tzv. „národnom záujme“. Šport je politizovaný a tak má omnoho väčší vplyv, než si bežní občania myslia. Úspechy v športe sa nesprávne zamieňajú s úspechmi politickými (Slepička, 2009).

Výskumom autora Slepičku a kolektívu z roku 2001 sa ukázalo, že športovci sú viac naklonení myšlienke dopingu a viac ho akceptujú, než ho akceptuje nešportujúci ľud. Športovci sa tiež priznali, že viac než tretina z nich by doping užíla, ak by mali istotu, že nebudú odhalení pri kontrole. Viac než polovica by pristúpila na doping iba v istote, že nebudú po ňom nasledovať zdravotné následky. Každý ôsmy respondent uviedol, že by bol ochotný užiť dopingovú látku, hoci by to znamenalo neskoršie zdravotné komplikácie (Slepička, 2009).

Odvrátenou a často zamlčanou stránkou dopingu sú jeho dôsledky. Jedinec môže spozorovať vypadávanie vlasov, zmeny nálad, vyrážky, môže nastať poškodenie vnútorných orgánov a v najhorších prípadoch vznik rakoviny, či úmrtie (Slepička, 2009).

Doping je spôsob dobrovoľného sebapoškodzovania, a to aj napriek tomu, že je zákonom zakázaný a nešportový, navyše predstavuje špecifické nebezpečenstvo pre zdravie človeka. Môže spôsobiť napríklad zlyhanie pečene a impotenciu. Všeobecne je rozšírený názor, že doping sa týka takmer výhradne len profesionálnych športovcov. To nie je ani zďaleka pravda. V roku 2006 sa podľa odborných poradcov nemeckej vlády zistilo, že anaboliká alebo iné látky užívalo približne 200 000 športovcov amatérov, najmä pre zlepšenie výkonu a podporu svalového rastu. K týmto látkam patrí napríklad erythropoetin (EPO) - špeciálny rastový faktor

na podporu tvorby červených krviniek. V amatérskom športe neexistujú dopingové kontroly, takže používanie takýchto substancií je považované za bezpečné a je ľahko dosiahnuteľné (Prang, 2013).

Typickými masovými športmi, v ktorých sa vyskytuje doping, sú športy zamerané na formovanie postavy. Bodybuilding, ako sme spomenuli, je cvičenie za účelom nárastu svalového aparátu. Veľký vplyv má na to genetický potenciál jedinca. Ak vyžaduje veľmi veľa úsilia, sebakontroly a námahy, jedinec môže mať tendenciu schyľovať sa k dopingu a urýchliť proces rastu svalov. Na to, či sa rozhodneme pre doping, má veľký vplyv naše okolie - pracovníci fitness centra, tréneri, ostatní cvičiaci, priatelia, známi. Svoju úlohu môže zohrávať zvedavosť, potreba uznania a rešpektu, ale napríklad i potreba nového zážitku. Užívanie dopingu zväčša začína v skupine než osamote (Slepička, 2009).

S dopingom súvisí pojem gatekeeping, ktorý znamená proces výberu informácií. Tie sú povolené médiám na prezentovanie a v oblasti dopingu v amatérskom športe sa sústreďuje na potravinové doplnky. Tie niekedy obsahujú zakázané anaboliká. Ich prítomnosť napríklad v proteínovom nápoji sa na tele odzrkadlí až po čase, preto sa zdravotné komplikácie nezvyknú pripisovať tomuto produktu, ale príčina sa hľadá inde. Na stránke nemeckého olympijského centra [www.koelnerliste.com](http://www.koelnerliste.com) je uverejnený zoznam tzv. "čistých" doplnkov stravy pre športovcov (Prang, 2013).

### **2.3.2 Agresia vo fitness centre**

Štandardne sa podľa Slepičku (2009) agresia všeobecne opisuje ako aktivita smerujúca k vykonaniu niečoho nepríjemného niekomu druhému. To znamená, že agresívne správanie môže byť praktizované od verbálnych prejavov až po priame fyzické násilie. Agresia sa vyznačuje týmito tromi znakmi:

- a) pôsobenie škodlivých stimulov jedného organizmu voči druhému,
- b) škodlivé stimuly sú spôsobované so zámerom poškodiť obeť,
- c) agresor očakáva, že škodlivé stimuly budú mať svoj zamýšľaný efekt.

Z uvedeného vyplýva, že nie je možné konať agresívne, pokiaľ nie je naše správanie zámerné s cieľom ublížiť. Tento princíp je v športe veľmi dôležitý, nakoľko sa musí rozlišovať ublíženie zámerné a neúmyselné (Slepička, 2009).

Z iného pohľadu sa na tento pojem pozerá Ondrejko (2009), podľa ktorého pod pojmom agresia označujeme útočné správanie, ktoré zvyčajne nastupuje ako reakcia na

skutočné alebo len zdanlivé ohrozenie predovšetkým vlastnej moci, najčastejšie ide o prejav hnevu.

Agresia môže byť zamieňaná s pojmom násilie, avšak napríklad Strieženec (1996) rozumie pod pojmom násilie vynakladanie sily voči niekomu alebo niečomu, kto je prekážkou pri realizácii nejakého cieľa. Chápeme ho v dvoch rovinách: násilie sa odmieta, lebo odporuje právu alebo môže byť reakciou na predchádzajúce násilie, čiže sa prostredníctvom neho odstraňuje už existujúce násilie.

Agresívne správanie sa podľa Beňa (2003) aktivuje na základe jedného z troch rôznych typov spúšťacích mechanizmov (alebo kombinácie):

1. frustrácia - vynútenie si niečoho, dosiahnutie niečoho pomocou agresie;
2. naučená forma správania - učíme sa najmä od rodičov a najbližších, ktorí sú našimi vzormi a napodobňujeme ich;
3. vrodená forma správania - už malé dieťa sa vie hnevať, vrašť čelo, hoci sa to ešte nemalo od koho stihnúť naučiť.

Prejavy agresie môžu byť aktívne alebo pasívne a ich delenie sa opiera o prejavy agresie vo všeobecnom význame. Môže ísť o agresiu priamu a nepriamu, verbálnu a fyzickú (Slepička, 2009). Pre lepší prehľad jeho kategorizáciu uvádzame v tabuľke:

Typ agresie			Príklad
<b>fyzická</b>	aktívna	priama	udieranie, kopanie, napadnutie, podkopnutie
		nepriama	poverenie niekoho, aby niekomu za nás ublížil
	pasívna	priama	fyzické bránenie niekomu v dosiahnutí cieľa
		nepriama	odmietnuť splniť požiadavku
<b>verbálna</b>	aktívna	priama	slovné urážky, nadávky, zosmiešňovanie
		nepriama	ohováranie, očierňovanie
	pasívna	priama	odmietnuť hovoriť s niekým
		nepriama	nezastať sa niekoho

Tabuľka 2 Kategorizácia agresie

(Slepička, 2009)

U agresie v športe je nutné rozlišovať, či sa nejedná o šport, ktorý si určitú mieru agresie vyžaduje (napríklad u boxerov). V týchto športoch sú ale športovci chránení rôznymi pomôckami, aby sa predišlo zraneniu a športovci musia dodržiavať prísne pravidlá. V niektorých druhoch športov sa zase dávka agresie toleruje (najmä verbálna agresia napríklad

v hokeji), resp. sa netrestá. U zvyšných disciplín sa žiadna agresia neakceptuje, ani sa u nich nepredpokladá výskyt agresie, iba ak vo forme výčitiek voči porote a podobne (napríklad krasokorčuľovanie). Vyhrteným správaním je správanie, ktoré prekračuje hranice pravidiel športu, spoločenské a morálne normy a dokonca aj zákon danej krajiny, čo je, samozrejme, spoločensky neakceptovateľným extrémom (Slepička, 2009).

Ďalšími možnými formami agresie sú autoagresia (smerovaná voči sebe samému), heteroagresia (smerovaná voči druhej osobe), prenesená agresia (napadanie predmetov), odložená agresia (kedy sa agresia prenesie na neskoršiu dobu), hostilná agresia (v športe je zakázaná, lebo vzniká čisto na základe emócií, s cieľom ublížiť), inštrumentálna agresia (nie je prostriedkom na ublíženie súperovi, ale jej cieľom je výhra za každú cenu aj proti pravidlám, je súčasťou taktiky pre výhru, s čím úzko súvisí pojem „taktická agresia“).

### **2.3.3 Športové úrazy a poškodenia v športe**

Jednou z nežiaducich foriem správania je také správanie, kedy zákazník ohrozuje seba alebo iných svojim nevhodným konaním. Zväčša ide o neúmyselné zavinenie, kedy jedinec len preceňuje svoju silu, no aj napriek tomu môže byť takéto správanie problémom.

Autori Bruoth a Dohnány (1971) uvádzajú nasledovné príčiny úrazov a poškodení v športe všeobecne, mnohé z nich sa vyskytujú aj medzi zákazníkmi fitness centier:

#### **I. Vnútorne príčiny**

Medzi vnútorné príčiny športových úrazov zaraďujeme príčiny vyplývajúce z osobných faktorov športovca, to znamená z psychického a fyzického stavu a z príčiny zanedbania zásad prevencie.

Môže ísť o nasledovné faktory:

- a) Únava – napríklad najväčší počet úrazov sa zvykne vyskytovať ku koncu športového výkonu a vyšší výskyt úrazov je u športovcov, ktorí cestujú celú noc na miesto športovania a neodpočinú si.
- b) Trénovanosť – tréning slúži na sústavnú prípravu organizmu na očakávané fyzické zaťaženie a rýchlu koordináciu nervovo-svalovej činnosti.
- c) Pretrénovanosť – obyčajne ide skôr o chorobu alebo nesprávny tréning, môže nastať zmena jemných koordinačných mechanizmov v dôsledku nespočetného automatického opakovania nejakého úkonu.

- d) Neschopnosť automatizácie svalovej činnosti – podľa pavlovovského učenia sa vytvára v mozgu športovca dynamický stereotyp, určitá systémovosť, ktorá sa upevňuje a ustáľuje každým tréningom, ak sa tento proces niečím naruší, môže dôjsť k úrazu.
- e) Preceňovanie vlastných schopností – najmä mladí športovci zvyknú preceňovať svoje schopnosti a skúšajú, čo zvládnu, chcú sa predviesť, ale i u starších môže dochádzať k prílišnému sústredeniu napríklad na nasledujúci ťažší cvik a z nepozornosti sa môžu zraniť pri aktuálne vykonávanom cviku.
- f) Vek – napriek tomu, že počet starších športovcov je nižší ako počet mladých, je riziko zranenia u starších vyššie a zranenia sú častejšie, veková hranica starších športovcov však nie je definitívne určená, záleží od elasticity tkanív.
- g) Telesná konštrukcia – niektorí autori sa zhodujú v názore, že astenici sú náchylnejší na úrazy než ostatné typy telesnej konštrukcie, všeobecný názor však je, že neexistuje zvýšené riziko úrazu podľa telesnej konštrukcie.
- h) Vrodené a získané telesné chyby.
- i) Pohlavie – nesprávnym tvrdením je, že ženy sú náchylnejšie na úrazy, lebo majú menšiu silu, to by však platilo len ak by cvičili v rámci úplne rovnakého tréningu ako muži, napríklad s rovnakým závažím, ženy si ale väčšinou vyberajú športy a zostavujú tréningy vhodné pre ne samotné (skúsení športoví lekári dosvedčili, že ženy sú v športe opatrnejšie a obozretnejšie).
- j) Úrazy pri chorobách – najmä pri horúčkach, chrípke a podobné ochorenia, ktoré športovec zanedbá.
- k) Nevyrovnanosť telesných síl – riziko úrazu je u slabšieho jedinca väčšie, napríklad ak ide o bojové športy, preto sa pri takýchto športoch musia stanovovať váhové kategórie, takže vnútornou príčinou jeho úrazu je nedostatok sily, obratnosti, techniky, či šikovnosti.
- l) Zanedbávanie športových pravidiel.
- m) Zanedbávanie rozcvičky – nedostatočne prekrvené svalstvo, mala by byť prispôbená jednotlivkej kategórii a typu športu.
- n) Pôsobenie alkoholu – znižuje pozornosť, ostražitosť, chronické požívanie alkoholu znižuje elasticitu tkaniva a porušuje lymfatický obeh.

## II. Vonkajšie príčiny

Významnú úlohu zohráva terén (neprispôsobený danému športu, neudržiavaný), športové náradie (ide o pasívnu formu ublíženia – napríklad primalá žinenka, prudký náraz

lopty a pod.), nevhodné oblečenie (hygiena a s ňou súvisiace kožné infekcie, plesne a ekzémy), nevhodná obuv (pl'uzgiere na nohách - štandardizovaná obuv, ktorá "nesedí" športovcovi na nohe), pri hromadných športoch môže ísť o nedostatočné organizačné a bezpečnostné opatrenia (preplnené športovisko, nedodržiavanie odstupu) a svoju úlohu zohrávajú aj poveternostné podmienky (úpaly, omrzliny a podobne).

### **III. Psychické príčiny úrazov**

U športovcov sa objavujú traumy, najmä vrcholoví športovci prežívajú veľké psychické napätie pred zápasom alebo pretekom. Môže to viesť k narušeniu nervovo-svalovej koordinácie a tým zapríčiniť úraz. Ide o pocity ako strach, neistota, strata sebadôvery a podobne. Častejšie sa pozorujú psychické stresy u žien. Základné povahové vlastnosti, hlavne temperament, má rozhodujúcu úlohu pri vzniku úrazu. Flegmatici zvládajú omnoho jednoduchšie provokáciu, zatiaľ čo sangvinici môžu reagovať prudko.

### **IV. Doping**

Bruoth a Dohnány (1971) sa tiež vyjadrujú k dopingu. Podľa nich doping znamená podávanie cudzích látok organizmu, pričom môže ísť aj o fyziologické látky. Toto podávanie prekračuje normy a je aplikované rôznymi spôsobmi. Účelom dopingu je umelo si zvyšovať výkonnosť. Doping má za úlohu povzbudiť organizmus k čo najlepšiemu výkonu a tým neeticky priniesť športovcovi víťazstvo. Definície dopingu sa líšia. Protidopingové opatrenia slúžia okrem iného aj na zabezpečenie základného pravidla športu – postaviť sa na štart a športovať za rovnakých podmienok. Dopingu sa hlbšie venujeme aj vyššie v samostatnej podkapitole.

### **V. Druhá osoba ako úrazový činiteľ**

Medzi športovými úrazmi sa objavujú aj úrazy spôsobené druhou osobou/osobami. Možno ich rozčleniť do nasledovných skupín:

- výnimočne vznikajú, väčšinou nepriamo, úrazy spôsobené funkcionárom,
- úrazy spôsobené vinou spoluhráča,
- úrazy spôsobené protihráčom;
- úrazy spôsobené obecenstvom.

V tejto kapitole sme si vysvetlili niekoľko najrozšírenejších druhov problémového správania zákazníka z rôznych aspektov. Naš výskum je však zameraný aj na správanie zákazníkov z hľadiska dodržiavania noriem, a to napríklad dodržiavania Kódexu športovej etiky z roku 1992 a konkrétnych prevádzkových poriadkov jednotlivých vybraných fitness centier. Tie obsahujú zákonom stanovené body, ale i vlastné pravidlá daného fitness centra. Im

sa budeme venovať v nasledujúcej kapitole, ktorá je zameraná na reguláciu správania zákazníkov.

### 3 REGULÁCIA SPRÁVANIA SA ZÁKAZNÍKOV

Malo by byť samozrejmosťou každého športujúceho človeka, že aj pri výkone rekreačného športu sa má správať vhodne, rovnako ako na úrade, v práci či s priateľmi pri káve. Všeobecné pravidlá morálky, etiky či hygieny platia aj po vstupe do fitness centra. Pre dosiahnutie plynulého chodu prevádzky fitness centra je nutné stanoviť aj konkrétnejšie pravidlá, ktoré má zákazník dodržiavať, vzhľadom na špecifickosť zariadenia. Štandardne sa v každom fitness centre má nachádzať prevádzkový poriadok, ktorý si fitness centrum zostaví na základe zákonných, hygienických, bezpečnostných a iných predpisov. Okrem toho by malo byť u každej jednej športujúcej osoby samozrejmosťou osvojenie si základných zásad etického správania sa v športe.

#### 3.1 Etika v športe

Etika je neoddeliteľnou súčasťou športu, nech už sa jedná o akýkoľvek druh, typ, či kategóriu športu. Etické zásady by sa mali striktne dodržiavať a je jedno, či športujeme ako jednotlivец alebo ako celý tím. Športu a fitness sa venujú ľudia rôzneho veku, rasy, pohlavia, národnosti, inteligencie, či fyzickej zdatnosti a to môže niektorých jedincov primäť k porušeniu etických zásad.

Podľa Agafonovej (2006) sa etika dá v najširšom zmysle opísať ako návod na správanie sa ľudí v živote. Etika zodpovedá napríklad na otázky „Čo má človek robiť?“ či „Ako sa má správať a ako má konať?“. Vďaka etike sa ľahšie rozoznáva, čo je dobré a zlé, spravodlivé a nespravodlivé, či konáme dôstojne a čestne a veľa ďalších. Naše správanie je regulované ako verejnou mienkou, tak aj našim svedomím.

Podobné vysvetlenie pojmu etika sa dozvedáme z filozofického slovníka od Durozoia a Roussela (1994), podľa ktorých je etika filozofická disciplína, ktorej predmetom je hodnotenie toho, čo je dobré a čo zlé. Etika je všeobecne na teoretickej úrovni a líši sa od aplikovanej morálky.

V otázke etiky zohráva podstatnú úlohu to, či sa jedinec zaraďuje k egoizmu alebo naopak altruizmu. Z toho následne vyplýva, akú dôležitosť pripisuje princípom ako je humanizmus, rozumnosť, čestnosť, spravodlivosť, tolerancia a podobne. Agafonová (2006) v súvislosti s tým uvádza dva typy ľudí:



Egoistickí a egocentrickí ľudia kladú na prvé miesto svoje záujmy pred záujmami ostatných, respektíve úplne ignorujú záujmy iných. Egoizmus je všeobecne, ale najmä z hľadiska etiky, hodnotený negatívne.

Pri altruizme ide o opačné správanie - jedinec uprednostní záujem druhého a potlačí svoje vlastné záujmy, pričom ide o nezištnú obeť.

K opisu egoizmu a egocentrizmu, ktoré môžu byť zdrojom problémového správania, sa dostávame aj u Durozoia a Roussela (1994), ktorí o egocentrizme hovoria ako o sklone jedinca vzťahovať všetko na seba a k sebe. Takéto správanie je normálne u detí, u dospelých sa jedná o znak afektívnej nedospelosti. Egoizmus vysvetľujú ako vypočítavý postoj človeka, ktorý myslí len na seba a nedbá na záujmy druhých.

### **3.1.1 Kódex športovej etiky**

Okrem všeobecného etického kódexu, za ktorého otca sa považuje Immanuel Kant so svojim kategorickým imperatívom, existujú presne „na mieru“ spracované kódexy, určené pre rôzne pracovné, či vzdelávacie oblasti, pre záujmové skupiny ľudí a mnoho iných. Kódex športovej etiky bol schválený ako odporúčanie Výboru ministrov členských štátov Rady Európy z roku 1992. Kódex sa nesie v duchu hesla: Ten, kto hrá čestne, je vždy víťazom. (Fair play – the winning way.) Etický kódex športu, uverejnený na internetovej stránke Ministerstva školstva, mládeže a telovýchovy Českej republiky [www.msmt.cz](http://www.msmt.cz) (a takmer identická verzia je aj na stránke Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky [www.minedu.sk](http://www.minedu.sk)) sa vyjadruje najmä o princípe fair play, na ktorom stojí celá podstata „čistého“ a spravodlivého športu.

Hneď v úvode dokumentu sa spomínajú dve základné funkcie kódexu:

Zameriava sa na pravidlo fair play, ktoré je základom pre ktorúkoľvek športovú činnosť, ale aj politické odvetvie a správu v oblasti športu. Toto pravidlo sa má uplatňovať na všetkých úrovniach právomocí a záväzkov, súvisiacich so športovou činnosťou. Platí to ako pri rekreačnom, tak aj pri profesionálnom športe.

Poskytuje vymedzenie etiky pre to, aby sa dal obmedziť vplyv modernej spoločnosti, ktorá vytvára tlaky a ohrozuje nimi tradičné základy športu. Šport je od základov postavený na 3 bodoch: fair play, športový duch a dobrovoľnosť.

Cieľom kódexu je posilniť zmysel pre fair play u detí a dospelých. Kódex apeluje na dospelých a inštitúcie, ktoré majú v športovej činnosti priamy, či nepriamy vplyv na dospelých a deti. Zastáva tiež právo detí a dospelých mládeže športovať a mať

zo športu uspokojenie. Rovnako zahŕňa pojem zodpovednosti inštitúcií a dospelých za šírenie a podporu fair play a rešpektovania týchto práv.

### **3.1.1.1 Vymedzenie pojmu fair play podľa Kódexu športovej etiky**

Pojem fair play nie je len akýmsi synonymom pre rešpektovanie pravidiel, vyjadruje aj hodnoty ako priateľstvo, rešpekt, športový duch. Nereguluje len správanie, ale aj samotná myseľ má byť takto „nastavená“. Fair play nesúhlasí s podvádzaním v boji, lešťou vykonávanou aj napriek rešpektovaniu pravidiel, dopingom, násilím (fyzickým i verbálnym), neoprávnenými výhodami, nerovnosťou šancí, prílišnou komercializáciou a úplatkami.

Kódex považuje šport za spoločensko-kultúrnu činnosť, ktorá ak prebieha čestne, je prínosom vo viacerých oblastiach. Športujúci jedinec má možnosť sa lepšie spoznávať, prejaviť sa, zdokonaľovať, dosiahnuť progres a získať, ale aj ukázať svoje schopnosti. Vďaka športu dochádza k interakcii medzi ľuďmi, prináša radosť a zdravie. Je veľa príležitostí, kedy sa môže športovec začleniť do nejakého športového kolektívu, či dobrovoľníctva a tým si nájsť svoje miesto v spoločnosti. Okrem toho môže svojim prístupom pomôcť aj šíriť myšlienku citlivého prístupu k životnému prostrediu.

Kódex vychádza z myšlienky, že spoločnosť a jedinec môžu naplno využívať výhody športu len v tom prípade, že sa fair play bude nielen okrajovým pravidlom hry, ale bude ústredným bodom.

Zodpovednosť vzniká na úrovniach:

1. vlády na všetkých úrovniach – vrátane pracovníkov na úradoch či tých, ktorí sú zodpovední za vzdelávanie a výchovu v školách,
2. športové organizácie – najmä športové federácie, riadiace inštitúcie, telovýchovné združenia a podobne, do tejto kategórie spadajú aj spoločnosti vyrábajúce a predávajúce športové výrobky, či ich propagujú,
3. jednotlivci – od rodičov, vyučujúcich cez novinárov, lekárov až po špičkových športovcov, ktorí majú ísť príkladom.

Vlády majú na starosti stanovovať etické kritériá, podporovať tých, ktorí kritéria dodržiavajú a šíria ďalej, podporovať profesorov či učiteľov telovýchovy, aby presadzovali vo svojej práci princíp fair play, podporovať akcie a inštitúcie zastávajúce fair play, napomáhať výskumu športu a správania sa v športe.

Športové organizácie a organizácie spojené so športom majú poskytovať jasné smernice ohľadom správania, ktoré stanovia, čo je v súlade s etikou a čo nie. Majú dbať na to, aby všetky ich rozhodnutia i disciplíny boli prioritne riadené Kódexom športovej etiky a tiež prostredníctvom kampaní, či vzdelávacích materiálov vychovávať verejnosť k citlivému prístupu k fair play. Mali by presadzovať systém, v ktorom je nielen odmena, či cena za úspech súťažiacého a športovca hlavnou motiváciou, ale hlavne osobný prístup a prítomnosť fair play na športovisku. V neposlednom rade majú športové organizácie a organizácie súvisiace so športom podporovať tlač, aby oceňovali fair play správanie na športovisku.

Jednotlivci majú za úlohu ísť príkladom, neprijívať a netolerovať nečestné správanie a prijímať sankcie voči takému správaniu. Majú stavať potreby dieťaťa na prioritné miesto v akejkoľvek športovej činnosti. Pre dospelého jednotlivca má byť zdravie a bezpečnosť dieťaťa/mladého športovca tým, čo musí byť uprednostnené pred dosiahnutým výkonom, či povest' školy, klubu, trénera a podobne. Dopriať deťom také športové vyžitie, ktoré ich naučí športovať nielen v škole, ale žiť aktívne aj po celý život. Jednotlivci konajúci v športovom odvetví majú za úlohu nesprávať sa k deťom ako k malým dospelým, ale brať naopak ohľad na vývin dieťaťa a jeho možnosti v rámci daného vývinového obdobia, nemať očakávania, ktoré dieťa nemá šancu splniť, nevyvíjať tlak v rozpore s právami dieťaťa, zaujímať sa rovnako o nadaných aj menej nadaných jedincov, viesť deti aby vedeli prijímať zodpovednosť a sankcie za porušenie pravidiel a dávať rodičom relevantné informácie o rizikách i prednostiach spojených so športovým úspechom (<http://www.msmt.cz/sport/kodex-sportovni-etiky>).

Prusák (1984) dopĺňa, že jednou z najvýznamnejších podmienok športu, hry, či súťaže je princíp rovnakých podmienok pre všetkých. Právo tento postup označuje ako pravidlo najvyššieho stupňa. Hra alebo šport nemôžu existovať bez tohto pravidla, v takom prípade sa menia na vojenskú či brannú výchovu.

Etický kódex je len jednou z ciest ako regulovať správanie ľudí v športe. Je na samotnom zákazníkovi, či sa ním bude riadiť alebo nie. Nikto nežije v bubline bez interakcie s ostatnými, najmä pokiaľ navštevuje verejné miesta. Okrem etického kódexu športu sú dôležité interné predpisy daného fitness centra. To, aby mal každý návštevník k nim prístup a aby boli na viditeľnom mieste, má zabezpečiť manažment objektu. Kým sa dostaneme ku konkrétnym pravidlám správania sa zákazníkov, v krátkosti si vysvetlíme, čo znamená slovné spojenie športový manažment a s ním súvisiace pojmy.

## 3.2 Športový manažment

Ako sme spomenuli, dodržiavanie etických zásad v športe (takže aj v oblasti fitnes) sa netýka len jednotlivcov - zákazníkov, ale aj športových organizácií. Pokiaľ chceme, aby sa etické zásady uplatňovali, je potrebné ich podporovať aj zo strany športových organizácií. Manažment a zamestnanci by mali presadzovať fair play a etiku, mali by konať tak, aby nerozvíjali v zákazníkoch dojem, že porušovanie etiky je v poriadku a prijateľné. Najmä manažéri a vedenie by mali prirodzene akceptovať etickú racionalitu. Podstatnú úlohu však zohráva osobnosť vedúceho, či zamestnanca a rovnako postoj celej organizácie k etike. Neprípustné je, aby sa od zamestnancov vyžadovalo etické jednanie, ak ho vedúci zamestnanec sám porušuje (Agafonová, 2006).

Termín „športový manažment“ všeobecne vyjadruje spôsob uceleného riadenia telovýchovných a športových zväzov, spolkov, klubov, jednotiek, družstiev, pričom sú tieto subjekty aspoň sčasti podnikateľsky orientované. Športový manažment zahŕňa tiež priamo spôsob riadenia v podnikateľskom sektore výroby športového tovaru a prevádzkovania platených telovýchovných a športových služieb (do tejto kategórie patria aj fitness centrá). V zahraničí sa používa výraz sportmanagement. Management v tomto smere zahŕňa nielen všeobecne známe manažérske funkcie ako je plánovanie, organizovanie, vedenie a kontrola, ale ide aj o oblasť účtovníctva, marketingu, ekonómie, financie a práva (Čáslavová, 2009).

Manažér v športovej oblasti by mal disponovať aspoň základnými poznatkami v telesnej výchove a športe, mal by sa vyznať v zdrojoch týchto poznatkov a mal by ovládať aj metodologické postupy z rôznych oblastí (napríklad psychologicko-sociálne metódy, procesné prístupy, empirické prístupy) (Čáslavová, 2009).

Činnosť športového manažéra sa odohráva v troch možných sektoroch:

- spolkový sektor telesnej výchovy a športu,
- komunálny sektor,
- podnikateľský sektor – obchodná spoločnosť, či podnikanie fyzickej osoby, ktorá poskytuje platené telovýchovné a športové služby (patria tu aj spoločnosti ponúkajúce marketingové a reklamné služby, zamerané na športový sortiment, cestovné kancelárie a rekreačné komplexy) (Čáslavová, 2009).

### 3.2.1 Prevádzkový poriadok fitness centra

Fitness centrum ako telovýchovno-športové zariadenie nie je prevádzkovateľné bez vypracovaného prevádzkového poriadku. Ten je priamym nástrojom manažmentu fitness centra na regulovanie neželaného správania u zákazníkov a na navedenie zákazníka na žiaduce správanie. Obsahuje povinné náležitosti, ktoré určuje vyhláška Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky č. 525/2007 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na telovýchovno-športové zariadenia.

Prevádzkový poriadok zariadenia musí byť umiestnený na vhodnom a dobre viditeľnom mieste a musí obsahovať:

1. identifikačné údaje prevádzkovateľa zariadenia,
2. druh a spôsob poskytovania služieb, zakázané úkony pri poskytovaní služieb,
3. podmienky prevádzky a zásady ochrany zdravia návštevníkov a zamestnancov zariadenia,
4. pokyny, obmedzenia a zákazy týkajúce sa návštevníkov zariadenia, ktoré musia byť zverejnené,
5. na mieste zariadenia na prístupnom pre návštevníkov spôsob a frekvenciu upratovania zariadenia,
6. postup pri mechanickej očiste, prípadne dezinfekcii povrchových plôch miestností a zariadení predmetov,
7. spôsob a frekvenciu čistenia osvetľovacích telies a okien (<http://www.ruvzzh.sk/obecne/tlaciva.htm>).

Všeobecne takmer každý prevádzkový poriadok, ktorý sme si mali možnosť preštudovať, obsahoval nasledujúce povinnosti zákazníka, týkajúce sa ako bezpečnosti, tak aj hygienickosti:

- prezutie sa do čistej športovej obuvi - každý zákazník, ktorý chce využívať služby fitness centra, bol povinný sa po príchode na určenom mieste prezúť, pričom cvičenie naboso (v ponožkách) sa vo väčšine fitness centier zakazuje;
- zákaz vstupu osobám mladším ako 15 rokov počas bežnej prevádzky (niektoré fitness centrá organizujú rôzne rodinné cvičenia a podobne, v týchto výnimkách to neplatí)
- zákaz návštevy fitness centra a využívania jeho služieb pod vplyvom psychotropných, omamných, alkoholických a látok a drog;
- zákaz vstupu a využívania služieb fitness centra v znečistenom, zapáchajúcom odevu a obuvi;

- zákaz agresívneho a vulgárneho správania, pričom zákazníkovi nebude vrátená suma zaplatená za využívanie služieb;
- zákaz fajčenia;
- odloženie náradia a činiak späť na svoje miesto, ihneď po ukončení jeho používania;
- neodporúča sa nosiť do fitness centra väčšiu hotovosť, cennosti, drahé kovy, elektroniku, nakoľko fitness centrum neručí za prípadnú stratu alebo krádež cennej veci;
- ak zákazník prišiel do fitness centra pre získanie informácií a obhliadku zariadenia, je povinný osloviť personál, ktorý ho po fitness centre prevedie, pričom návštevník nemôže byť mladší ako 15 rokov.

Medzi ďalšie body, ktoré fitness centrá uvádzali v prevádzkových poriadkoch patrili najmä zákazy:

- nosenie sklenených nádob a predmetov na cvičisko,
- fotografovanie a filmovanie iných osôb bez ich súhlasu
- vytváranie nadmerného hluku,
- používanie drogérie mimo spŕch, toalety a šatní,
- zasahovanie do technického vybavenia zariadenia,
- vodenie zvierat do športového zariadenia,
- žiadanie zamestnancov o služby, ktoré odporujú prevádzkovému poriadku,
- dodržiavať otváracie hodiny fitness centra,
- riadiť sa pokynmi personálu,
- poruchu stroja, či iného zariadenia hlásiť okamžite personálu,
- zákaz prekročenia povolenej kapacity fitness centra
- vnášanie nožov a iných zbraní do fitness centra,
- odkladanie tašiek a ruksakov v priestoroch na cvičenie,
- zákaz predaja vlastného tovaru a výživových doplnkov v priestoroch fitness centra.

## 4 EMPIRICKÁ ČASŤ

Empirická časť práce sa opiera o fakty uvedené v teoretickej časti. Popísané sú základné úlohy a ciele práce, zadané aj výskumná vzorka. Poznatky z praxe sme získavali pomocou dotazníka a interview. Zistené výsledky sú interpretované v samostatnej podkapitole.

### 4.1 Ciele výskumu

Hlavným cieľom práce je analyzovať aktuálny stav správania sa zákazníkov v meste Košice, a to na základe poznatkov z praxe, získaných prostredníctvom pracovníkov fitness centier. Vedľajším cieľom práce je preskúmať výskyt rôznych druhov problémového správania sa zákazníkov z viacerých aspektov.

### 4.2 Úlohy výskumu

1. Zmapovať výskyt problémového správania klientov fitness centier v danej oblasti.
2. Preskúmať problémové správanie z pohľadu pohlavia.
3. Preskúmať správanie zákazníkov z hľadiska veľkosti a typu fitness centra.
4. Zistiť, v akej miere sa zákazníci riadia prevádzkovým poriadkom fitness centra.
5. Preskúmať výskyt a príčiny úrazov počas tréningov vo fitness centrách.

### 4.3 Metodika

V tejto diplomovej práci boli použité metódy získavania údajov:

- syntéza teoretických poznatkov,
- vlastný dotazník vytvorený pre účely tejto práce,
- metóda interview,
- mapovanie.

Zvolili sme si kauzálno-komparatívny výskum. Získavanie údajov prebiehalo pomocou interview s 3 pracovníkmi (2 tréneri a 1 majiteľ fitness centra) a dotazníka, ktorý vyplnili ostatní 43 recepční, tréneri a prevádzkari.

Interview prebiehalo pomocou štruktúrovaného rozhovoru sme získali informácie na základe otázok z dotazníka. Respondenti mali taktiež možnosť doplniť zaujímavosti, zdôrazniť

dôležitosť niektorých odpovedí či objasniť niektorú svoju odpoveď, ak to považovali za potrebné.

Dotazník bol respondentom doručený e-mailovou formou alebo osobne do rúk. Dotazník sa skladal z 3 častí. V prvej sme zisťovali základné údaje o fitness centre a na akej pozícii pracuje daný zamestnanec. V druhej časti sme sa pýtali na problémové správanie zákazníkov. Tretia časť dotazníka sa týkala úrazov a ich príčin. Pre spracovanie a vyhodnocovanie údajov bol použitý software MS Excel, výsledky sú interpretované v prehľadných grafoch a tabuľkách so stručným slovným popisom. Údaje boli získavané začiatkom roka 2019, v priebehu mesiacov február a marec.

#### **4.4 Výber výskumnej vzorky**

Výskumnou vzorkou sú zákazníci vybraných fitness centier v meste Košice. Zákazníci patria do vekovej kategórie 15-99 rokov. Prostredníctvom 46 zamestnancov sa nám podarilo získať komplexné a podrobné informácie z praxe. Zamestnanci, ktorí odpovedali na naše otázky, pracovali vo fitness centre minimálne pol roka. Na výskume sa zúčastnili len pracovníci, ktorí v danom fitness centre pracujú minimálne pol roka. U výskumnej vzorky sme rozlišovali iba pohlavie zákazníka, nakoľko odhad či nepresnosť iného údaju (vek, vzdelanie či zamestnanie), o ktorom zamestnanec nemá informácie, by mohol zasiahnuť do dôveryhodnosti a presnosti výskumu.

Zoznam fitness centier, ktoré nám poskytli poznatky z praxe:

- 3PLE Centrum,
- 7Days Gym,
- ASTORIA FIT&GYM,
- Baddy Fitness,
- DaWell Gym,
- Family Gym Cassovar,
- Fitness Centrum Čaña,
- Golem Club,
- GYMSTAR Fitness Centrum,
- InPulse FITNESS,
- Tenis Komplex.



## 4.5 Interpretácia výsledkov

Pomocou dotazníka a interview sme získali informácie ohľadom správania sa zákazníkov. Keďže sme sa pýtali iba zamestnancov, ktorí pracujú vo fitness centre minimálne pol roka, veríme, že sú výsledky dostatočne dôveryhodné. Pomocou stručnej situačnej analýzy každého fitness centra si najprv priblížime jeho postavenie na trhu a jeho základné charakteristiky. Následne zosumarizujeme výsledky získané dotazovaním.

### 4.5.1 Situačná analýza fitness centier

#### 3PLE Centrum

Toto rozlohou pomerne veľké fitness centrum ponúka wellness služby, thajské masáže či služby fitness centra. Nachádza sa v nákupnom centre na okraji mesta a je otvorené každý deň v týždni. V tesnej blízkosti nie je žiadne podobné konkurenčné fitness centrum. Parkovanie je zdarma priamo pred vstupom do fitness centra. Vzhľadom na situovanosť v populárnom nákupnom centre, je klientela veľmi rozmanitá, často ide o zahraničných návštevníkov, atmosféra vo fitness centre je neosobná. Recepčia je pomerne veľká a na výber je z množstva výživových doplnkov, nápojov a fitness tovaru. K dispozícii je TRX, box, náradie na crossfit, najnovšie fitness stroje a iné. Taktiež je možné zaplatiť si služby osobného trénera. Na otázky nám odpovedali 5 zamestnanci - manažér, recepčný a 3 tréneri.



Obrázok 1 Logo - 3PLE Centrum

#### 7Days Gym

Každý zákazník má nárok na iontový nápoj zdarma každý deň. Jednorazový vstup do fitness centra stojí 5 €. Okrem toho je k dispozícii hodina spinningu každý utorok a štvrtok, sebaobrana, či TRX cvičenie. Zákazníci si môžu prenajať aerobicovú telocvičňu alebo veľkú 200 m<sup>2</sup> telocvičňu. Fitness centrum ponúka karty pre zľavnený vstup, napríklad pre študentov, policajtov. Zákazníci majú možnosť, ako v jednom z mála centier, cvičiť v programe X-CROSS. Ide o program na rozvoj kondície, kombinujúci rôzne tréningové metódy a náradie. Využívajú sa tri základné tréningové rozpisy: jeden cvik, kombinácia dvoch cvikov alebo kombinácia troch cvikov. Samozrejmosťou je možnosť cvičiť pod dozorom osobného trénera.

Fitness je otvorené 7 dní v týždni. Parkovanie je k dispozícii, ale len niekoľko parkovacích miest. Je možné parkovať aj pri okolitých bytových domoch. V blízkosti je jedno konkurenčné fitness centrum, no pomerne odlišné, preto konkurencia nie je v tejto oblasti veľká. Atmosféra fitness centra je prevažne otvorená, priateľská, mnoho z cvičencov sa osobne pozná. Na otázky nám odpovedalo 5 zamestnancov - prevádzkar, recepčný a 3 tréneri. Opäť bola preukázaná nezhoda v ponímaní veľkosti fitness centra, jeden z trénerov považuje fitness centrum za malé.



Obrázok 2 Logo - 7Days Gym

### **ASTORIA FIT&GYM**

Fitness centrum vyniká najväčšou funkčnou zónou, ktorej kapacita je 12 cvičiacich ľudí. V centre sa vyskytuje, podobne ako u ostatných veľkých fitness centier, wellness zóna. K dispozícii sú dve sauny, masážne kreslá, lymfatický masážny stroj a oddychová miestnosť. V celom priestore je k dispozícii WiFi pripojenie na internet, veľkoplošné TV obrazovky, na ktorých sa dajú sledovať aktuálne športové prenosy. Zákazník môže využiť služby osobného trénera. Pozitívom je, že vo fitness centre je prevažnú časť dňa prirodzené denné svetlo, v lete je priestor primerane klimatizovaný. Zákazník má nárok na 1 iontový nápoj denne zdarma. Parkovanie je pomerne bezproblémové, záleží od toho, v ktorej časti dňa návštevník príde. Atmosféra je prevažne profesionálna, neosobná. Nakoľko ide, podobne ako u predošlých dvoch, o pomerne veľké fitness centrum, dostali sme odpovede od 5 zamestnancov - 2 recepční, majiteľ a 2 tréneri. Takmer všetci sa zhodli, že ide o stredne veľké fitness centrum.



Obrázok 3 Logo - ASTORIA FIT&GYM

### **Baddy Fitness**

Toto fitness centrum, nachádzajúce sa na jednom z najväčších sídlisk, vyniká oproti ostatným otváracou dobou. Zákazníci môžu cvičiť už o 5:30 ráno a večer sa fitness centrum zatvára až o 22:00. Vo fitness centre sú k dispozícii profesionálne kardio stroje a stroje na cvičenie. Okrem toho je na výber z množstva rôznych činiel a náradia na cvičenie. Na predaj je široká škála výživových doplnkov. Zákazníci si môžu dohodnúť tréning s osobným trénerom.

Parkovanie je bezproblémové, dostupnosť prostredníctvom MHD je veľmi dobrá (ako u väčšiny fitness centier v tomto zozname). Atmosféra vo fitness centre je uvoľnená, stroje sú dostatočne vzdialené od seba. Ochotní odpovedať na naše otázky boli 4 zamestnanci - 3 recepční a 1 tréner. Zhodli sa, že sa jedná o malé až stredne veľké fitness centrum.



Obrázok 4 Logo - Baddy Fitness

### **DaWell Gym**

Fitness centrum, ktoré ponúka cvičenie na moderných strojoch a možnosť cvičiť pod dozorom osobného trénera. Jednotlivé stroje sú dostatočne od seba vzdialené. Ide o veľké fitness centrum s klimatizovanými priestormi. Podobne, ako väčšina centier, je toto centrum otvorené každý deň v týždni. Jednorazový vstup stojí 3,80 €. Parkovanie je možné priamo pred fitness centrom, alebo pri okolitých bytových domoch. Opäť je tu dobrá dostupnosť aj pomocou MHD. Je tu prevažne stála klientela z okolitých bytových domov sídliska. Získali sme odpovede od 5 zamestancov, ktorými boli 2 recepční a 3 tréneri. Väčšina z nich považuje fitness centrum za rozlohou veľké, 1 uviedol, že ide o stredne veľké fitness centrum.



Obrázok 5 Logo - DaWell Gym

### **Family Gym Cassovar**

Family gym Cassovar je športový komplex, ktorý na rozdiel od väčšiny centier poskytuje služby aj pre deti. Veková hranica je teda celkovo od 1 do 99 rokov. Do samotnej fitness zóny však môžu vstupovať iba osoby nad 15 rokov. Centrum zastrešuje služby ako fitness, skupinové cvičenia, detské cvičenia, cvičenie v gymnastickej hale, parkour, prenájom multifunkčnej telocvične a wellness. Vstup do fitness centra stojí od 2,90 €. Fitness centrum je otvorené 7 dní v týždni. K dispozícii sú osobní tréneri a všetci inštruktori sú samozrejme certifikovaní vo svojom odbore. Pre peších, bicyklistov alebo zákazníkov využívajúcich MHD je dostupnosť veľmi priaznivá. Parkovanie (nakoľko je na tesnom okraji historického centra mesta) je zložitejšie. Na otázky nám odpovedal majiteľ fitness centra, recepčný a 2 tréneri.



Obrázok 6 Logo - Family Gym Cassovar

### **Fitness Centrum Čaña**

Dvojročná samostatná budova fitness centra so solárium, doplnkami výživy a odborným poradenstvom, nachádzajúca sa v športovom areáli Čaña (pred hokejovým štadiónom). Ide o fitness centrum s celkovou rozlohou 160 m<sup>2</sup>, rozdelené na 3 časti. V prvej časti je recepcia s kaviarňou, v druhej sú prevažne posilňovacie stroje, TRX laná, činky, fit lopty či žinienka. Na druhom poschodí sú sústredené všetky kardio stroje – napríklad dva bežiacie pásy, štyri bicykle, stepper, dva eliptické trenažéry. Jednorazové vstupné je 2,50 eur. Nakoľko je fitness centrum situované v okolitej obci a nie v centre mesta, atmosféra vo fitness centre je veľmi priateľská, otvorená a uvoľnená. V rámci okolitých obcí ide o najväčšie, najnovšie a najnavštevovanejšie fitness centrum. Pred dvomi rokmi sa síce presťahovalo do nových priestorov, no klientela navštevujúca toto zariadenie je veľmi stála. Centrum funguje spolu takmer 20 rokov. Pred budovou je cca 15 súkromných parkovacích miest, dostupnosť je aj prímestskou dopravou (zastávka priamo pred centrom). Odpovede sme získavali od majiteľa a trénera. Zhodujú sa, že ide o stredne veľké fitness centrum.



Obrázok 7 Logo - Fitness Centrum Čaña

### **Golem Club**

Fitness centrum je situované v centre mesta, v nákupnom centre, otvorené je 7 dní v týždni. Vyniká veľkou prevádzkovou plochou, na ktorej sa nachádza okrem šatní a recepcie viacero miestností či vonkajšia terasa. Centrum ponúka skupinové cvičenia ako napríklad TRX, pilates, basic joga, HIIT, indoor cykling či kruhový tréning. Zákazníci si môžu zahrať squash, využiť služby maséra a samozrejmosťou sú nové fitness stroje na posilňovanie svalstva a kardio zóna. Vo fitness centre je nonstop k dispozícii niekoľko osobných trénerov, s ktorými si zákazníci môžu dohodnúť tréningový plán alebo si len nechajú vysvetliť, ako sa správne používajú stroje. Parkovanie stojí od 0,30 € za hodinu priamo na podzemnom parkovisku centra alebo je možné parkovanie v okolí, kde sú však spolplatnené zóny parkovania. Konkurencia je v okolí väčšia, no vzhľadom na parkovanie, veľkosť centra a nové kvalitné zariadenie, je veľmi

preferované. Atmosféra v centre je neosobná, klientela viac-menej nestála, zákazníkmi je aj mnoho cudzincov (študenti z Grécka, arabských krajín, Talianska, ...). Podarilo sa nám získať odpovede od 6 zamestnancov - 4 tréneri a 2 recepční. Na prvý pohľad je jasné, aj zamestnanci sa zhodujú, že ide o rozlohou veľké fitness centrum.



Obrázok 8 Logo - Golem Club

### **GYMSTAR Fitness Centrum**

Moderné, klimatizované fitness centrum cca 120 cvičebnými miestami. Súčasťou prevádzky je aj vonkajšia posilňovacia zóna, workout zóna, kardio, fitness centrum, ženské fitness, relaxačno-terapeutická miestnosť, telocvičňa a iné. Jednorazový neobmedzený vstup stojí 4 eurá, ceny permanentiek sa pohybujú od 25 eur. Zariadenie ponúka a masážne služby a opaľovanie v soláriu. Fitness centrum sa nachádza na jednom zo sídlísk, dostupnosť MHD a parkovanie sú veľmi dobré. V centre je neosobná atmosféra. Na výskume sa zúčastnili 4 zamestnanci - 2 tréneri, prevádzkar a recepčný. Ide o rozlohou veľké fitness centrum.



Obrázok 9 Logo - GYMSTAR Fitness Centrum

### **InPulse FITNESS**

Súčasťou posilňovne je spindoor miestnosť s 24 stacionárnymi bicyklami a 56 stanovišť vybavených moderným posilňovacím zariadením. Fitness centrum sa zameriava najmä na tréningy pod kontrolou profesionálneho trénera, ktorý zostaví zákazníkovi individuálny výživový jedálniček a tréningový plán. Zaujímavým je patch fitness park, ktorý InPulse zaviedol ako prvý v Košiciach. Otvorený je od 6:00 do 20:00 denne v závislosti od ročného obdobia a ide o vonkajší priestor určený na cvičenie. 4 zamestnanci boli ochotní odpovedať na naše otázky - 2 recepční a 2 tréneri. Ide o rozlohou stredne veľké fitness centrum.



Obrázok 10 Logo - InPulse FITNESS

## **Tenis Komplex**

Komplex sa nachádza mimo centra Košíc, na jednom zo sídlisk. Ide o zariadenie zamerané prevažne na badminton, stolný tenis, squash a v sezóne najmä na tenis. K dispozícii je aj bowlingová dráha a malé fitness centrum. Toto fitness centrum je vzhľadom na priaznivé ceny, vybavenie a dobré meno, ktoré si vybudovalo počas takmer 20 ročného fungovania, veľmi obľúbené najmä u obyvateľov sídliska. Zriadenie centra pozostáva najmä z čínok a starších strojov, v osobitnej časti sú kardio stroje. Pri areáli sa nachádza detské ihrisko a altánok s krbom, čo vytvára domácku atmosféru komplexu. Odpovede sme získali od prevádzkara a od recepčného. Ide o malé fitness centrum, na čom sa zhodujú aj zamestnanci.

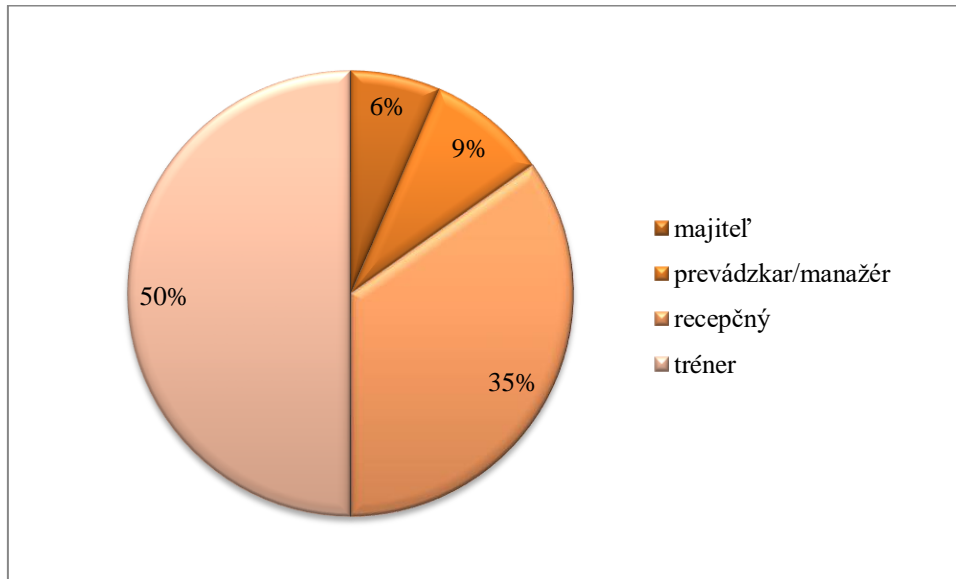


**Obrázok 11 Logo - Tenis Komplex**

## 4.5.2 Výsledky výskumu

V tejto podkapitole si zhrnieme odpovede respondentov a popíšeme poznatky, ktoré sa nám podarilo počas výskumu získať. Pre lepší prehľad uvádzame výsledky v tabuľkách a grafoch. Budeme sa venovať každej otázke dotazníka jednotlivo.

**Otázka:** Aká je Vaša pracovná pozícia vo fitness centre?



Graf 1 Rozdelenie zamestnancov

Na výskume sa zúčastnilo 46 pracovníkov - 3 majitelia fitness centra, 4 prevádzkari/manažéri, 16 recepční a 23 trénerov (polovica opýtaných).

**Otázka:** Aká je veľkosť fitness centra, v ktorom pracujete/vlastníte ho/prevádzkujete ho?

Názov fitness centra	Veľkosť fitness centra
3PLE Centrum	stredné
7Days Gym	veľké
ASTORIA FIT&GYM	veľké
Baddy Fitness	stredné
DaWell Gym	stredné
Family Gym Cassovar	stredné
Fitness Centrum Čaňa	stredné
Golem Club	veľké

<b>GYMSTAR Fitness Centrum</b>	veľké
<b>InPulse FITNESS</b>	stredné
<b>Tenis Komplex</b>	malé

**Tabuľka 3 Rozdelenie navštívených fitness centier podľa veľkosti**

Celkový počet zamestnancov stredných fitness centier, ktorí odpovedali na dotazník, bol 24. Zamestnancov veľkých fitness centier bolo 20. Zamestnanci patriaci do skupiny “malé” fitness centrum boli v počte 2.

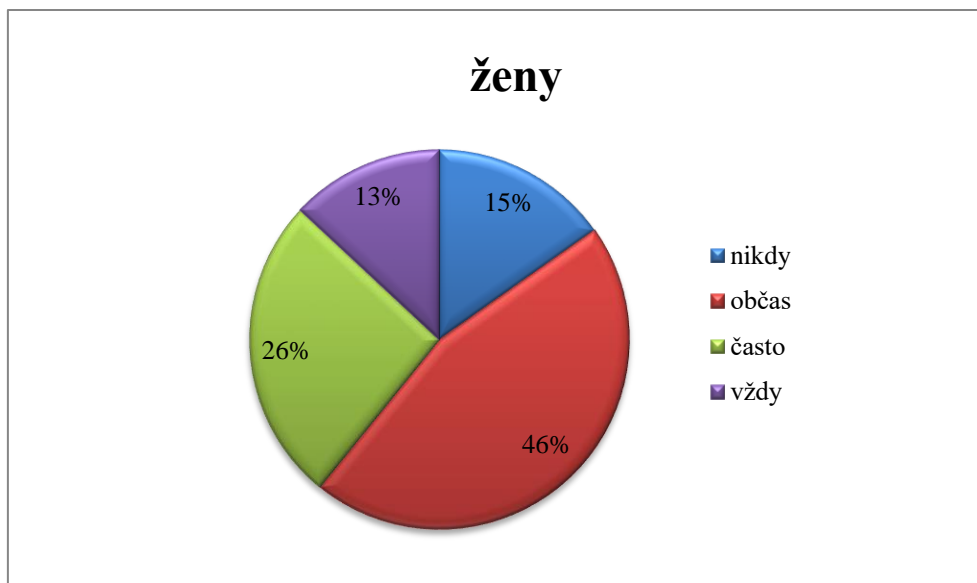
**Otázka:** Ako často si pred prvou návštevou fitness centra zákazníci čítajú prevádzkový poriadok?

Rod	Frekvencia výskytu			
	nikdy	občas	často	vždy
<b>ženy</b>	7	<b>21</b>	12	6
<b>muži</b>	15	<b>19</b>	6	6

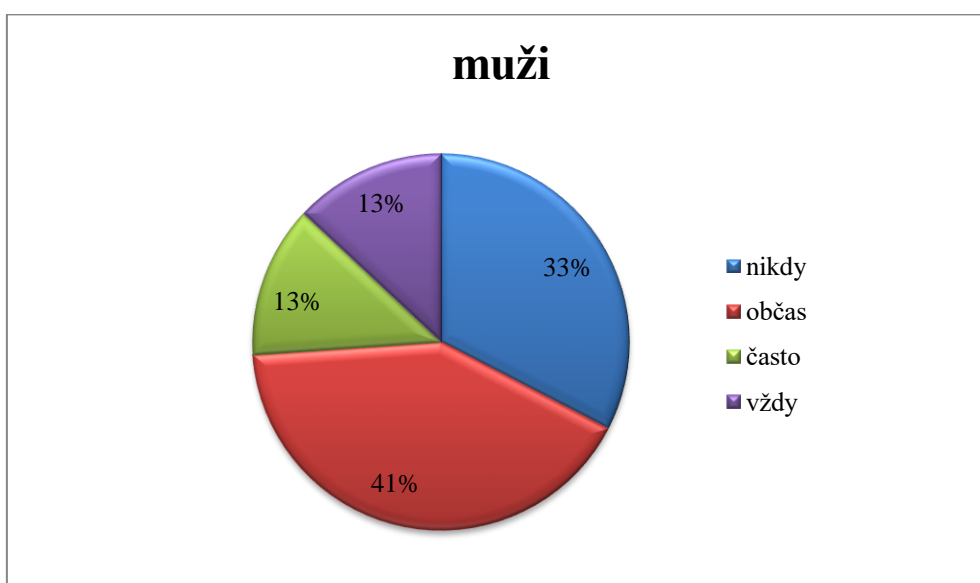
**Tabuľka 4 Prečítanie prevádzkového poriadku pred prvou návštevou**

Zaznamenali sme značné rozdiely v postoji k prevádzkovému poriadku. Ako vidíme zo 46 opýtaných necelá polovica - 21 osôb - uviedlo, že zákazníčky si iba občas prečítajú prevádzkový poriadok a 7 pracovníkov uviedlo, že nečítajú poriadok nikdy. Ohľadom mužov - zákazníkov je zistenie ešte nepriaznivejšie, keďže iba 19 uviedli, že zákazníci si občas prečítajú prevádzkový poriadok a 15 z nich to neurobia vôbec. Pozitívom je, že 6 pracovníkov sa vyjadrilo, že muži aj ženy si poctivo prečítajú prevádzkový poriadok vždy pred prvou návštevou fitness centra.





**Graf 2 Časť čítania prevádzkového poriadku u žien**



**Graf 3 Časť čítania prevádzkového poriadku u mužov**

Na prvý pohľad je vidieť, že muži z väčšej časti, oproti ženám, nečítajú prevádzkový poriadok. Odpoveď “nikdy” uviedlo 33 % opýtaných zamestnancov, pri rovnakej otázke u žien to bolo len 15 %. Ženy vedú v čítaní prevádzkového poriadku “občas” - 46 % respondentov odpovedalo, že si občas pred prvou návštevou fitness centra prečítajú prevádzkový poriadok. Zaujímavé je, že identický počet bodov získala možnosť “vždy” - 13 % respondentov odpovedalo, že si zákazníci - muži aj ženy - vždy prečítajú prevádzkový poriadok. V odpovedi “často” je výrazný rozdiel medzi pohlaviami - u mužov je to len 13 %, u žien až 26 %. Ženy sú v čítaní prevádzkového poriadku zodpovednejšie.

**Otázka:** Uved'te, ako často sa stretávate s nasledujúcimi situáciami.

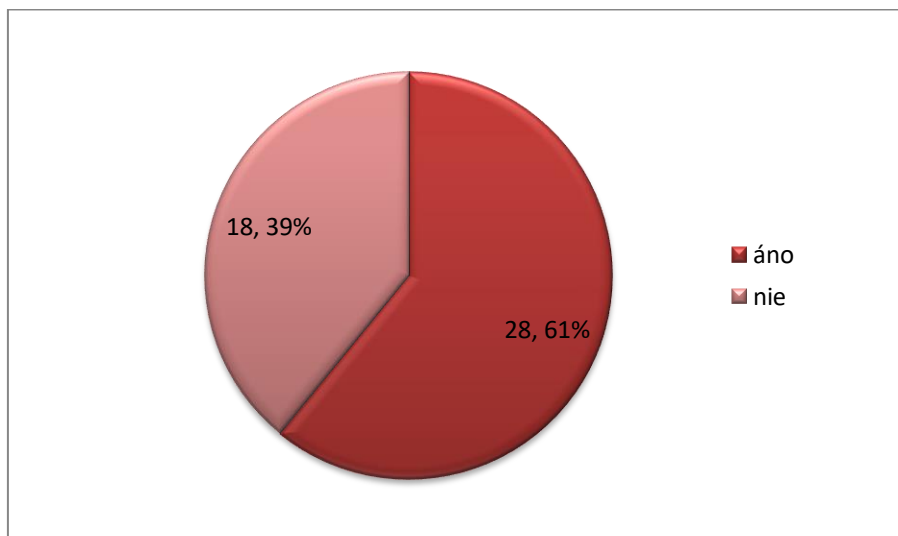
Druh správania	Rod	Frekvencia výskytu			
		nikdy	občas	často	vždy
znečisťoval fitness centrum (obuvou, nepoužitím uteráka na lavičke a pod.)	ženy	19	<b>27</b>	0	0
	muži	9	<b>27</b>	10	0
chcel cvičiť alebo cvičil v nepevnej, nešportovej obuvi (napríklad v letných šľapkách)	ženy	17	<b>29</b>	0	0
	muži	10	<b>25</b>	11	0
fajčil/chcel fajčiť cigarety v blízkosti cvičencov (aj mimo centra, napríklad pri otvorenom okne budovy)	ženy	<b>31</b>	15	0	0
	muži	<b>40</b>	6	0	0
produkoval neprimeraný zápach (kvôli viacnásobne prepotenému odevu, nedostatočnej hygiene a pod.)	ženy	<b>28</b>	18	0	0
	muži	2	<b>37</b>	7	0
cvičil v nečistom, nevhodnom, neprimeranom odevu	ženy	14	<b>32</b>	0	0
	muži	5	<b>36</b>	5	0
cvičil pod zjavným vplyvom omamných, psychotropných látok, drog či alkoholu	ženy	<b>41</b>	5	0	0
	muži	<b>36</b>	10	0	0
po docvičení s činkami alebo iným prenosným náradím neodniesol náradie späť na príslušné miesto	ženy	5	<b>32</b>	9	0
	muži	8	11	<b>24</b>	3
stratil alebo mu bol odcudzený veľký obnos peňazí, drahý kov, šperky či iné cennosti	ženy	20	1	<b>25</b>	0
	muži	<b>23</b>	<b>23</b>	0	0
chodil po fitness centre a obhliadal sa po zariadení bez sprievodu zodpovednej osoby/zamestnanca	ženy	<b>38</b>	8	0	0
	muži	<b>40</b>	6	0	0
chodil po fitness centre, či cvičil aj napriek tomu, že zjavne nemal 15 a viac rokov	ženy	<b>36</b>	10	0	0
	muži	<b>37</b>	9	0	0
správal sa nenávisťne, nevhodne, neprimerane voči niekomu, kto sa rasovo alebo kultúrne odlišoval	ženy	<b>42</b>	4	0	0
	muži	<b>32</b>	14	0	0
požíval, predával, kupoval dopingové látky v akejkol'vek forme alebo sa priznal k takému konaniu	ženy	<b>35</b>	10	1	0
	muži	<b>23</b>	17	6	0
udrel, kopol, podkopol, napadol, nabádal na fyzický útok, fyzicky obmedzoval pohyb inej osoby	ženy	<b>45</b>	1	0	0
	muži	<b>39</b>	7	0	0
slovne urážal, nadával, zosmiešňoval, ohováral, nezastal sa niekoho, koho urážajú iní	ženy	<b>32</b>	14	0	0
	muži	<b>26</b>	20	0	0

Tabuľka 5 Porušovanie prevádzkového poriadku

Pomocou tejto časti dotazníka, sme zistili pozitívny fakt, že pri kolónke “vždy” uviedli respondenti ako problémové správanie iba neodkladanie náradia a činiak späť na príslušné miesto. Z interview sme sa v súvislosti s touto otázkou dozvedeli, že neodkladanie činiak považujú zákazníci a zamestnanci za menej iritujúce, než nedodržiavanie hygieny. Činky odloží tréner alebo iný zákazník, ale zlá hygiena im prekáža viac. Zákazníci sa zvyknú sťažovať na pot na lavičkách, zablatenú obuv, prepotené oblečenie u iného cvičenca a podobne. Ďalej môžeme z tabuľky vyčítať, že vážnejšie situácie, ako udretie, urážanie, užívanie dopingu či razismus, neuviedol ani jeden respondent ako časté, či pravidelne sa opakujúce správanie.

Celkovo výrazne prevládajú odpovede “nikdy”, čo je pozitívnym zistením. Najviac vyskytujúca sa odpoveď bola pri otázke ohľadom fyzického napádania, udierania, ubližovania - 45 respondentov uviedlo, že sa nikdy s takýmto správaním u žien nestretli. Možnosť “často” bola najviackrát označená pri otázke ohľadom krádeže, odcudzení drahých kovov, cenností, peňazí - 25 respondentov sa s touto situáciou stretáva často. Na druhom mieste pri možnosti “často” skončila už spomenutá otázka ohľadom odkladania činiak a náradia po docvičení.

**Otázka:** Je súčasťou Vašej práce tréning zákazníkov?



**Graf 4** Trénujúci a netrénujúci zamestnanci

Pri tejto otázke bolo na výber z dvoch možností: áno a nie. Zo 46 opýtaných 28 (61 %) uviedlo, že trénuje zákazníkov a 18 (39 %) z nich netrénuje.

**Otázka:** Ak áno, ako často sa stretávate u cvičenca s tým, že:

Druh správania	Rod	Frekvencia výskytu			
		nikdy	občas	často	vždy
je pri tréningu tvrdohlavý, odmieta odborné rady, kritizuje tréning	ženy	<b>15</b>	12	1	0
	muži	12	<b>14</b>	2	0
ťažko prijíma nezvládanie tréningu, snaží sa byť dominantný, upozorňuje na chyby iných cvičencov	ženy	<b>20</b>	7	1	0
	muži	<b>21</b>	6	1	0
je nervózny, nestály, nesústredený, jeho výkonnosť je veľmi kolísavá a závisí od jeho nálady	ženy	11	<b>15</b>	2	0
	muži	12	<b>15</b>	1	0

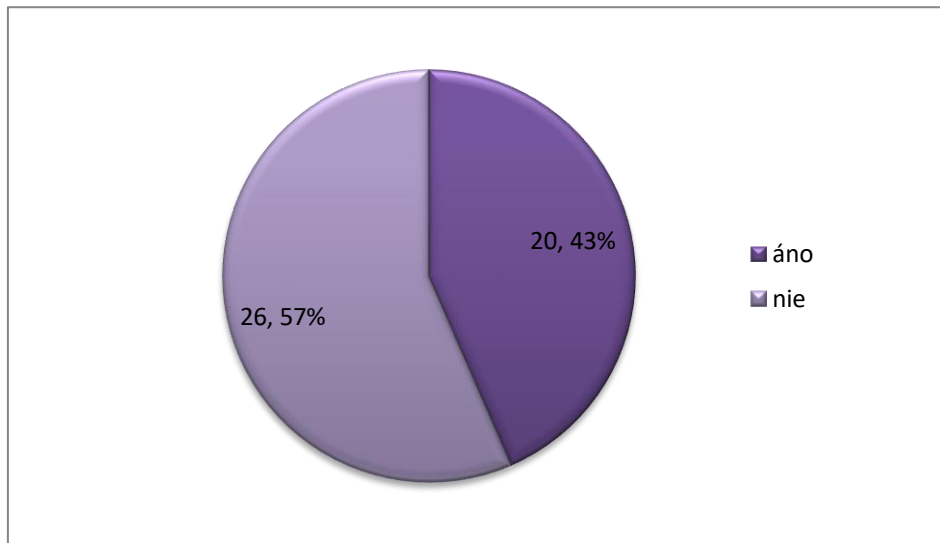
**Tabuľka 6** Správanie sa trénovaného zákazníka

V tabuľke môžeme vidieť, že trénovaní zákazníci len občas alebo takmer nikdy počas tréningu nie sú tvrdohlaví, kritizujúci, odmietajúci odborné rady. Iba 1 respondent uviedol, že sa s takýmto správaním stretáva u žien často a 2 uviedli, že je to často u mužov. Z interview sme zistili, že takéto správanie sa takmer pravidelne vyskytuje (ak sa vyskytne) len na začiatku tréningu. Tréneri vedia toto správanie korigovať a zákazníkovi vysvetlia pravidlá a podstatu tréningu.

Upozorňovanie na chyby iných, dominantnosť a nezvládanie tréningu spozorovali u žien prevažne nikdy, našli sa aj odpovede “občas” - u žien to bolo v počte 7 a u mužov 6.

Nervozita, nestálosť, nesústredenosť mala vyrovnanejšie skóre u možností “občas” a “nikdy”. Aj u mužov aj u žien sa občas tréneri stretnú s takýmto správaním, u oboch pohlaví tak uviedli 15 zamestnanci. Pri tejto otázke tréneri počas interview zdôraznili, že je to veľmi individuálne. Napríklad, zákazník príde nervózny a na začiatku tréningu je náladový, no po chvíli sa ustáli a upokojí. Stal sa im však aj opačný prípad, kedy bol klient na začiatku vyrovnaný, pokojný a ku koncu znervóznel (vyhladol, nestíhal kvôli tréningu iné stretnutie, bol príliš unavený a podobne).

**Otázka:** Boli ste svedkom toho, že sa inej osobe počas tréningu vo fitness centre stal úraz?

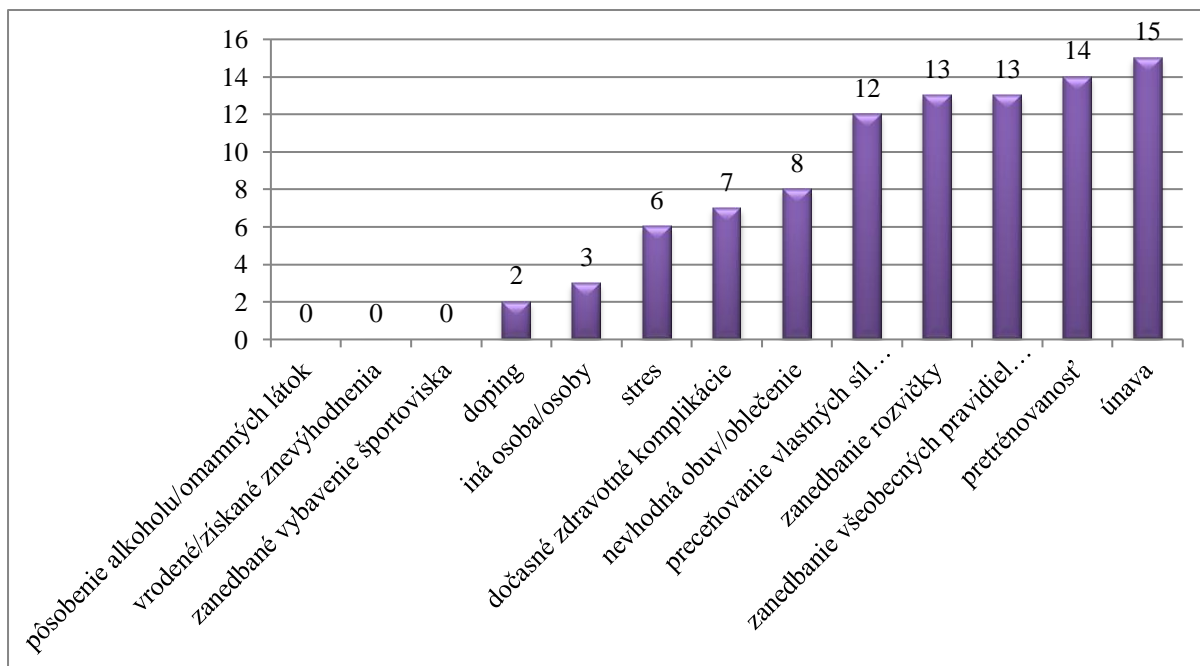


**Graf 5** Stretnutie sa s úrazom u zákazníka

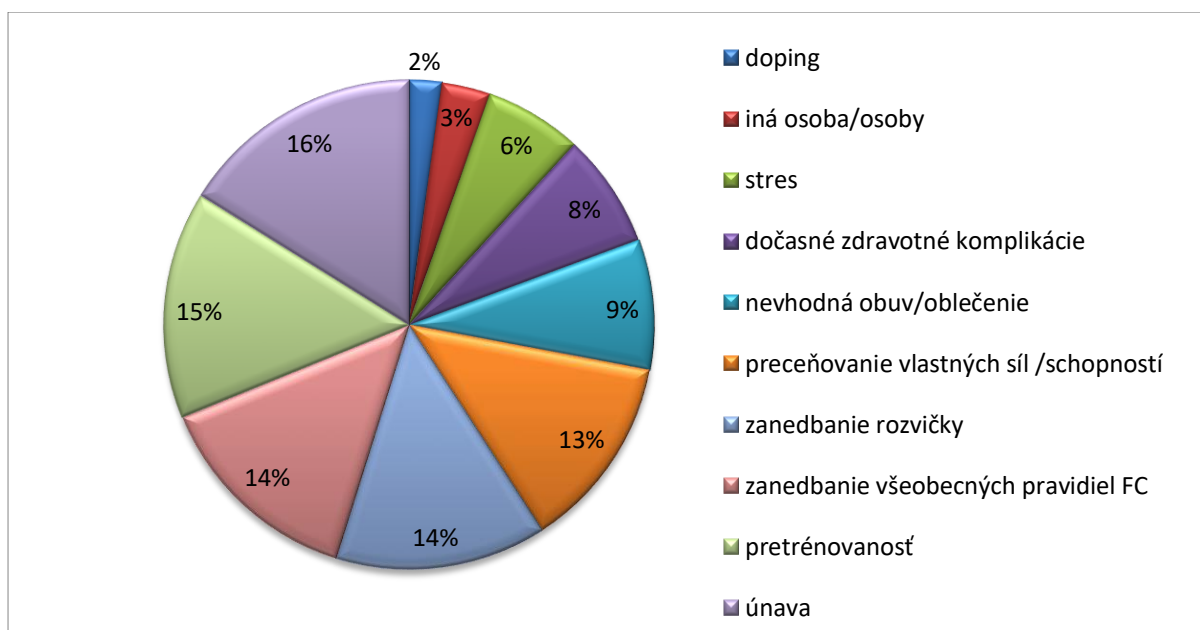
Z uvedeného grafu vyplýva, že viac ako polovica - 26 (57 %) zamestnancov fitness centier sa nikdy nestretlo s úrazom na cvičisku. 20 (43 %) zamestnancov potvrdilo, že boli svedkom úrazu.

**Otázka:** Ak áno, uveďte najčastejšie príčiny úrazu.

Odpovedajúci mali na výber z nasledujúcich príčin: únava, stres, pretrénovanosť, pôsobenie alkoholu alebo iných omamných látok, doping, zanedbanie rozcvičky, zanedbanie všeobecných pravidiel pri cvičení vo fitness centre, choroba, horúčka a iné dočasné zdravotné komplikácie, vrodené a získané telesné znevýhodnenia, preceňovanie vlastných síl a schopností, nevhodná obuv alebo oblečenie, zanedbané vybavenie športoviska (primárna žiniarka, poškodený stroj, mokrá podlaha, nedostatočný priestor okolo stroja a podobne), iná osoba/osoby (môže sa jednať o chcené aj nechcené úblíženie, nešťastnú náhodu a podobne).



**Graf 6 Príčiny úrazov pri tréningu**



**Graf 7 Percentuálny podiel príčin úrazov**

Kým niektoré príčiny neboli uvedené ani raz, iné boli uvedené aj viac ako 10-krát. Celkový počet zamestnancov, ktorí sa stretli s úrazom na cvičisku, bol 20 (43 % z opýtaných). Na uvedenom grafe môžeme vidieť, že najčastejšou príčinou úrazu je únava zákazníka. Ide o pochopiteľné zistenie, nakoľko veľa zákazníkov navštevuje fitness centrum po práci, často sú nevyspatí, majú nevhodnú stravu, ktorá im nedodáva energiu alebo sú zaťažení vážnejšími životnými problémami. Na druhom mieste sa umiestnila pretrénovanosť - 14 respondentov. Zákazníci zrejme preháňajú s cvičením, alebo nemajú dostatočne dlhý oddych medzi

tréningami. Ďalej napríklad, až 12 zamestnanci sa stretli s úrazom z dôvodu preceňovania vlastných síl. Pôsobenie alkoholu a iných omamných látok, vrodené a získané zdravotné znevýhodnenia a zanedbané vybavenie športoviska nespomenul ani jeden z opýtaných trénerov. Pozitívom je, že napríklad doping bol príčinou úrazu iba podľa dvoch respondentov. Zamestnanci, ktorí sa zúčastnili interview podotkli, že iná osoba alebo osoby spôsobia úraz v drvivej väčšine prípadov len nechtiac, omylom či nedostatočnou opatrnosťou. Zákazníci si takmer vždy spôsobia úraz sami, aj to veľmi ojedinele.

## 4.6 Odporúčania pre prax

Na základe uvedených výsledkov možno skonštatovať, že zákazníci sa v prevažnej väčšine správajú bezproblémovo, zrejme skôr nevedomky než úmyselne porušia niektoré z pravidiel fitness centra. Nakoľko sme zistili výskyt problémového správania – či už vo väčšej alebo menšej miere - navrhujeme niekoľko riešení, ktoré by mohli napomôcť k jeho eliminácii:

- *Kamerový bezpečnostný systém* – i keď sa môže jednať o zdanlivo finančne náročné riešenie, zväčša predstavuje iba jednorazový výdavok, prípadne niekoľko servisných úkonov. Kamerový systém málokedy využívajú malé a stredné fitness centrá. Pôsobí však na psychiku zákazníka podobne, akoby pri ňom cvičila ďalšia osoba. Preto je menej pravdepodobné, že by konal nevhodne, narúšal prevádzkový poriadok, či obťažoval iných cvičiacich. Pri vážnejších prípadoch (napr. poškodenie stroja, krádež, nedodržanie bezpečnostných predpisov, vzniknutie úrazu) je kamerový záznam veľmi nápomocný. Je však pravdou, že na kamerový systém si zákazník rýchlo zvykne a po čase ho môže ignorovať.

- *Detailnejší prevádzkový poriadok umiestnený na viditeľnom mieste* – u niektorých fitness centier sme sa stretli s prevádzkovým poriadkom, ktorý bol stručný a obsahoval iba základné body (napr. čistý odev a obuv, zákaz fajčenia, ...). V prípade problémového správania sa vedenie fitness centra nemôže odvolať na prevádzkový poriadok, ktorý obsahuje neúplné a nejasné pravidlá. Niektoré fitness centrá mali prevádzkový poriadok mimo dosahu očí, boli na ňom položené iné predmety, či bol k dispozícii až na vyžiadanie. Riešením by bolo, keby prevádzkový poriadok visel na nástenke, bol priamo na pulte baru/recepcie, či bol k dispozícii aj na webovej stránke fitness centra (mnohé fitness centrá dodnes neuverejňujú svoj prevádzkový poriadok on-line, hoci majú vytvorenú webovú stránku).

- *Strategické umiestnenie recepcie/baru* – niektoré fitness centrá majú recepciu situovanú v samostatnej miestnosti, dokonca aj na inom poschodí, bez výhľadu na cvičiacu plochu. Nakoľko jediná osoba, ktorá je zväčša počas celej otváraciej doby vo fitness centre, je recepčný/recepčná, táto osoba by mohla objektívne popísať prípadnú problémovú situáciu, či upozorniť cvičiaceho na porušovanie pravidiel. Podobne ako pri kamerovom systéme, prítomnosť pracovníka by mohla pomôcť eliminovať problémové správanie.

- *Častejší pohyb pracovníkov po fitness centre* – zabezpečiť pravidelný pohyb pracovníkov pomedzi cvičencov. To je v stredných a veľkých centrách na dennom poriadku, keďže väčšinou ponúkajú služby osobného trénera a ten môže kontrolovať dianie medzi cvičiacimi.



- *Písomný súhlas s obsahom prevádzkového poriadku* – pred prvou návštevou fitness centra by návštevník podpísal písomný súhlas s obsahom prevádzkového poriadku. Niektoré fitness centrá si vyžadujú pri každom vstupe meno a priezvisko cvičiaceho. Najmä u väčších fitness centier je nutné preukázanie sa klubovou kartou, bez ktorej vás do športových priestorov nepustia.

- *Cenník zvyhodňujúci pravidelných návštevníkov* – viaceré fitness centrá majú cenník zámerne nastavený pre vytvorenie stálej klientely, využívajúcej permanentky (jednorazový vstup napr. v cene 10 €, ale mesačná permanentka len za 35 €, klubová karta so zľavami, ...). Vďaka tomu predchádzajú neželanému správaniu “jednovstupových” klientov. Zákazník zaplatí viac peňazí naraz, takže zrejme predpokladá, že fitness centrum ešte viackrát navštívi, čo by v prípade porušovania pravidiel nebolo možné.

- *Zamedzenie benevolentnosti u “vyvolených” zákazníkov* – v niektorých, najmä malých a stredných, fitness centrách sme sa stretli s veľmi rodinnou atmosférou, otvorenou komunikáciou a priateľským správaním medzi personálom a cvičiacimi, aj medzi cvičiacimi navzájom. To je určite veľmi pozitívne, pokiaľ sú určené hranice takého správania. Problémom je, ak začnú platiť rôzne pravidlá pre rôzne osoby (napr. niektorá osoba je zvyknutá cvičiť v letných šľapkách a odmieta pevnú obuv, niektorá nepoužíva nikdy uterák, lebo sa vraj nepotí, niekto po sebe neodloží náradie, lebo o pol hodinu pôjde znova cvičiť na to miesto).

## 5 DISKUSIA

V práci sme zistili, že zákazníci výrazne neporušujú prevádzkový poriadok, či etické zásady športu. Prevádzkovému poriadku síce nevenujú dostatočnú pozornosť, no podľa výsledkov sa dá konštatovať, že zväčša omylom porušia nejaké pravidlo a po napomenutí sa správajú príkladne.

Nepriaznivým faktom je, že až 28 opýtaných uviedlo, že zákazníčky - ženy si nikdy alebo len občas prečítajú pred prvou návštevou prevádzkový poriadok. U mužov to bolo dokonca až 34 opýtaných, ktorí potvrdili, že muži si nečítajú nikdy alebo len občas prevádzkový poriadok. Ako sme uviedli v odporúčaníach pre prax, prečítanie prevádzkového poriadku podpísané zákazníkom by pomohlo predísť jeho neznalosti a porušovaniu. Zákazníci by sa mali polepšiť najmä v dôslednosti pri odkladaní závaží a náradia na cvičenie, keďže 3 opýtani odpovedali, že zákazníci si vždy neodložia po sebe náčinie. Výrazný zaznamenaný výskyt bol aj v prípade krádeží, strate, odcudzení cenností, ktoré na cvičisko nepatria a zákazníčky ženy by ich nemali nosiť ani do budovy posilňovne. U nich bol totiž najvyšší počet odpovedí, až 25 zamestnancov často stretáva s tým, že bolo nejakej zákazníčke odcudzené niečo cenné. Zákazníci by pre vlastné zdravie mali myslieť na pevnú obuv. Hoci v letných mesiacoch to nemusí byť príjemné, omnoho horšia je zlomená noha či vytknutý členok. 11 respondentov uviedlo, že muži si často nenosia do posilňovne vhodnú a pevnú obuv. Od 10 zamestnancov sme sa dozvedeli, že muži často zabúdajú na uterák, či nemajú hygienické návyky a znečisťujú prostredie fitness centra. Zo zamestnancov iba 2 uviedli, že sa stretávajú často u trénovaných mužov s tvrdohlavosťou a kritizovaním. Nervozitu a nestálosť u žien zažívajú pri tréningu často 2 zamestnanci. Napríklad doping u žien nikdy nezaznamenali viac zamestnanci stredných fitness centier než veľkých. Zistili sme aj, že zákazníčky - ženy - sú v čítaní prevádzkového poriadku zodpovednejšie než muži.

Ohľadom danej problematiky sme nemali možnosť nájsť a preštudovať si podobný výskum a následne ho porovnať s našim. Nakoľko tejto téme sa z dostupných zdrojov nevenoval zatiaľ žiaden, iba ak okrajovo.

## 6 ZÁVER

Na záver práce by sme radi zhrnuli, že vďaka dostupnej literatúre a aktuálnym internetovým zdrojom sme mali možnosť spracovať teoretickú časť práce z rôznych aspektov. Od širšieho, všeobecného pohľadu na fitness ako také, sme sa prepracovali k výskumu, špecifickejšie zameranému na formy správania sa zákazníkov.

Problémové správanie sme v praxi mali možnosť zmapovať pomocou vierohodných odpovedí priamo od zamestnancov a majiteľov fitness centier. Dospeli sme k zaujímavým faktom, ktoré sú použiteľné pre bežnú prax. Nakoľko si niektorí zákazníci neuvedomujú možné dôsledky svojho správania, je dobré podchytiť toto správanie správnymi, napríklad aj tými nami odporúčanými, metódami a prostriedkami. Verejné miesta, akými sú fitness centrá, môžu zákazníkov lákať k nevhodnému správaniu. Zariadenie fitness centra predsa nie je ich majetkom, ľudia vo fitness centre nie sú ich blízki, na ktorých by im záležalo, dokonca sú schopní zanedbať základné bezpečnostné pravidlá a ohroziť samých seba. Toto správanie, našťastie, je možné jednoducho korigovať a zredukovať na minimum. Zákazníci navštevujúci fitness centrum síce platia za ponúkané služby a sú nevyhnutní pre fungovanie centra, avšak stále ide o súkromnú prevádzku. Vedenie centra a jeho zamestnanci majú právo dohliadať na dodržiavanie práv a povinností uvedených v prevádzkovom poriadku. Je prirodzené, že v zariadení, kde sú drahé stroje a cvičia tam viacerí ľudia, ktorí sa môžu kedykoľvek zraniť, je zvýšená pozornosť a kontrola zo strany vedenia. Zákazníkom neostáva nič iné, iba sa pravidlám, ochraňujúcim aj ich samotných prispôbiť.

V našom výskume sme zistili, že správanie zákazníkov je viac-menej bezproblémové. Športovanie zákazníci nevnímajú iba ako akési „vybúrenie sa“ po práci, či uvoľnenie stresu. Stavajú sa k fitness ako k voľnočasovej aktivite zodpovedne a poctivo, čím v konečnom dôsledku spríjemňujú cvičenie nielen ostatným, ale aj sebe. Napokon, fitness napomáha k sebazdokonaľovaniu, psychickej pohode, dobrej nálade a vyrovnanosti.

## 7 SÚHRN

Cieľom práce bolo získať aktuálne teoretické poznatky k téme práce a zmapovať správanie sa zákazníkov vo fitness centrách v meste Košice. Podarilo sa nám získať viacero zaujímavých faktov. Na základe teoretických poznatkov sme zhotovili vlastný dotazník. Keďže sa jedná o pomerne nerozšírenú, málo rozoberanú tému, prostredníctvom praktických zistení sme mali možnosť navrhnúť niekoľko riešení. Tie by vedeniu fitness centier pomohli predísť neželanému správaniu zákazníkov bez toho, aby ich obťažovali, či im znepríjemňovali návštevu fitness centra.

## **8 SUMMARY**

The aim of this work was to obtain current theoretical knowledge about the topic and reasearch customers behavior in fitness centers in Košice. We succeed to achieve interesting facts. Based on the theoretical knowledge, we elaborated our own questionnaire. Since its going about quite unextended and little discussed topic, we had the opportunity through practical discovers to design several solutions for practice. Those would help the leadership of fitness centers to prevent unwanted customers behavior without harassing or distracting them from visiting the fitness center.

## ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- Agafonová, M. (2006). *Etika*. Košice: Technická univerzita v Košiciach
- Andrlová, G. (2015). *Analýza životního stylu vysokoškolských studentů – Time management*. Bakalárska práca. Brno: Vysoké učení technické v Brne.
- Beňo, P. (2003). *Můj šéf, můj nepřítel?*. Brno: Era.
- Bruoth, V. a Dohnány, L. (1971). *Úrazy a poškodenia pri športe a telesnej výchove*. Martin: Osveta.
- Bunc, V. (2008). *Aktivní životní styl mládeže jako determinant jejich zdatnosti a tělesného složení*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Čáslavová, E. (2009). *Marketing a management sportu*. Praha: Olympia.
- Durozoi, G. a Roussel, A. (1994). *Filozofický slovník*. Praha: Ewa Edition.
- Hrčka, J. (1984). *Rekreačný šport a súčasný spôsob života*. Veda: Bratislava.
- Hrčka, J. (2013). *Terminológia cvičebných polôh a pohybov v terapeutickej praxi*. Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave. Prešov: Vydavateľstvo Michala Vaška.
- Ivanová, K. (2006). *Životní styl jako sociální determinanta zdraví*. Rigorózná práca. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze.
- Koudelka, J. (2010). *Spotřební chování*. Vysoká škola ekonomická v Praze. Fakulta polnohospodářská. Praha: Oeconomica
- Kasa, J., Švec, Š. et al. (2007). *Terminologický slovník vied o športe*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Kovács, L. Babinská, K., Ševčíková E. et al. (2008). *Nové trendy vo výžive detí*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave.
- Křivohlavý, J. (2009). *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- Kukačka, V. (2009). *Zdravý životní styl*. České Budějovice: Jihočeská univerzita.
- Lehnert, M. Novosad, J. a Neuls, F. (2001). *Základy sportovního tréninku I*. Olomouc: Hanex.
- Ondrejko, P. (2009). *Sociálna patológia*. Bratislava: Vydavateľstvo SAV.
- Prang, M. (2013). *Sportujeme pro zdraví? 77 nepravdivých tvrzení kolem fitness*. Praha: Ikar.
- Prusák, J. (1984) *Šport a právo*. Bratislava: Šport.
- Sekot, A. (2015). *Pohybové aktivity pohledem sociologie*. Brno: Masarykova Univerzita.
- Slepička, P., Hošek V. a Hátlová B. (2009). *Psychologie sportu*. Univerzita Karlova v Praze, Praha: Karolinum.
- Kolektív autorov (1996). *Slovník cizích slov*. Praha: Encyklopedický dom.

- Kolouch, V., a Boháčková, L. (1994). *Cvičení ve fitcentrech - posilování*. Olomouc: Univerzita Palackého
- Stackeová, D. (2008). *Fitness programy - teorie a praxe*. 2. Vyd. Praha: Galén.
- Šíma, J. (2009) *Klasifikace tělovýchovných a sportovních služeb – aplikace pro sportovní management*. Konference Management a marketing sportu a cestovního ruchu v Ústí n. L. Západočeská univerzita v Plzni.
- Strieženec, Š. (1996). *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: AD.
- Valjent, Z. (2010). *Aktivní životní styl vysokoškoláků (studentů Fakulty elektrotechnické ČVUT v Praze)*. Praha: České vysoké učení technické, Elektrotechnická fakulta.
- Wang, B., Wu, C. & Quan, W. (2008). Changes in Consumers Behavior at Fitness Clubs among Chinese Urban Residents – Dalian as an Example. *Asian Social Science*.

## ZOZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJOV

<http://www.who.sk/medzinarodny-den/svetovy-den-pohybom-ku-zdraviu/>

<https://www.ip.gov.sk/bozp/>

<http://www.msmt.cz/sport/kodex-sportovni-etiky>

[https://www.researchgate.net/publication/295296768\\_Segmentation\\_in\\_sport\\_services\\_a\\_typology\\_of\\_fitness\\_customers](https://www.researchgate.net/publication/295296768_Segmentation_in_sport_services_a_typology_of_fitness_customers)

<http://www.ruvzzh.sk/obecne/tlaciva.htm>

<https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2007/525/>

<https://www.slov-lex.sk/legislativne-procesy/-/SK/LP/2019/210>



## **ZOZNAM OBRÁZKOV**

Obrázok 1 Logo - 3PLE Centrum .....	41
Obrázok 2 Logo - 7Days Gym .....	42
Obrázok 3 Logo - ASTORIA FIT&GYM .....	42
Obrázok 4 Logo - Baddy Fitness.....	43
Obrázok 5 Logo - DaWell Gym.....	43
Obrázok 6 Logo - Family Gym Cassovar .....	44
Obrázok 7 Logo - Fitness Centrum Čaña .....	44
Obrázok 8 Logo - Golem Club.....	45
Obrázok 9 Logo - GYMSTAR Fitness Centrum .....	45
Obrázok 10 Logo - InPulse FITNESS.....	45
Obrázok 11 Logo - Tenis Komplex.....	46

## ZOZNAM GRAFOV

Graf 1 Rozdelenie zamestnancov .....	47
Graf 2 Častot' čítania prevádzkového poriadku u žien.....	49
Graf 3 Častot' čítania prevádzkového poriadku u mužov .....	49
Graf 4 Trénujúci a netrénujúci zamestnanci .....	51
Graf 5 Stretnutie sa s úrazom u zákazníka.....	53
Graf 6 Príčiny úrazov pri tréningu .....	54
Graf 7 Percentuálny podiel príčin úrazov .....	54

## ZOZNAM TABULIEK

Tabuľka 1 Delenie fitness centier podľa veľkosti.....	20
Tabuľka 2 Kategorizácia agresie.....	27
Tabuľka 3 Rozdelenie navštívených fitness centier podľa veľkosti .....	48
Tabuľka 4 Prečítanie prevádzkového poriadku pred prvou návštevou .....	48
Tabuľka 5 Porušovanie prevádzkového poriadku .....	50
Tabuľka 6 Správanie sa trénovaného zákazníka .....	52

# **PRÍLOHY**

Príloha 1 - Dotazník

Vážený/á respondent/ka,

pre účely mojej diplomovej práce, ktorej témou je „Súčasný problémy správania sa zákazníkov v oblasti fitness centier v meste Košice“, realizujem výskumnú činnosť prostredníctvom dotazníka. Jeho cieľom je zistiť, aká je situácia týkajúca sa správania sa zákazníkov. Tento dotazník je dobrovoľný a anonymný, jeho vyplnením súhlasíte s účasťou vo výskume a získané údaje budú použité výhradne pre účely diplomovej práce. Prosím Vás, aby ste odpovedali pravdivo a vyplnili všetky položky dotazníka.

### **Inštrukcie:**

V prvej časti napíšte názov fitness centra a vyberte jednu z možností.

V druhej časti dotazníka označte krížikom v rámečku čo najpresnejšiu odpoveď.

V tretej časti zakrúžkujte príslušné odrážky. Môžete vybrať aj viacero možností.

### **I. Údaje o fitness centre**

**Názov fitness centra:** \_\_\_\_\_

**Aká je Vaša pracovná pozícia vo fitness centre?**

- tréner
- prevádzkar/manažér
- recepčný
- majiteľ

**Aká je veľkosť fitness centra, v ktorom pracujete/vlastníte ho/prevádzkujete ho?**

- 30 až 100 metrov štvorcových
- 100 až 350 metrov štvorcových
- 350 metrov štvorcových a viac

## II. Správanie vo fitness centre

Ako často si pred prvou návštevou fitness centra zákazníci čítajú prevádzkový poriadok?

Rod	Frekvencia výskytu			
	nikdy	občas	často	vždy
ženy				
muži				

Uved'te, ako často sa stretávate s nasledujúcimi situáciami.

Druh správania	Rod	Frekvencia výskytu			
		nikdy	občas	často	vždy
znečisťoval fitness centrum (obuvou, nepoužitím uteráka na lavičke a pod.)	ženy				
	muži				
chcel cvičiť alebo cvičil v nepevnej, nešportovej obuvi (napríklad v letných šľapkách)	ženy				
	muži				
fajčil alebo chcel fajčiť cigarety v blízkosti cvičencov (aj mimo centra, napríklad pri otvorenom okne budovy)	ženy				
	muži				
produkoval nepríjemný zápach (kvôli viacnásobne prepotenému odevu, nedostatočnej hygiene a pod.)	ženy				
	muži				
cvičil v nečistom, nevhodnom, nepríjemnom odevu	ženy				
	muži				
cvičil pod zjavným vplyvom omamných, psychotropných látok, drog či alkoholu	ženy				
	muži				
po docvičení s činkami alebo iným prenosným náradím neodniesol náradie späť na príslušné miesto	ženy				
	muži				
stratil alebo mu bol odcudzený veľký obnos peňazí, drahý kov, šperky či iné cennosti	ženy				
	muži				
chodil po fitness centre a obhliadal sa po zariadení bez sprievodu zodpovednej	ženy				
	muži				

osoby/zamestnanca (napríklad návštevník, potencionálny zákazník)					
chodil po fitness centre, či cvičil aj napriek tomu, že zjavne nemal 15 a viac rokov	ženy				
	muži				
správal sa nenávisťne, nevhodne, neprimerane voči inej osobe, ktorá sa rasovo alebo kultúrne odlišovala od ostatných	ženy				
	muži				
požíval, predával, kupoval dopingové látky v akejkol'vek forme alebo sa priznal k takému konaniu	ženy				
	muži				
udrel, kopol, podkopol, napadol, nabádal na fyzický útok, fyzicky obmedzoval pohyb inej osoby	ženy				
	muži				
slovne urážal, nadával, zosmiešňoval, ohováral, nezastal sa niekoho, koho urážajú iní	ženy				
	muži				

#### Je súčasťou Vašej práce tréning zákazníkov?

- áno
- nie

#### Ak áno, ako často sa stretávate u cvičenca s tým, že:

Druh správania	Rod	Frekvencia výskytu			
		nikdy	občas	často	vždy
je pri tréningu tvrdohlavý, odmieta odborné rady, kritizuje tréning	ženy				
	muži				
ťažko prijíma nezvládanie tréningu, snaží sa byť dominantný, upozorňuje na chyby iných cvičencov	ženy				
	muži				
je nervózny, nestály, nesústredený, jeho výkonnosť je veľmi kolísavá a závisí od jeho nálady	ženy				
	muži				

### **III. Úrazy počas tréningu**

**Boli ste svedkom toho, že sa inej osobe počas tréningu vo fitness centre stal úraz?**

- áno
- nie

**Ak áno, zakrúžkujte najčastejšie príčiny úrazu:**

- únava
- stres
- pretrénovanosť
- pôsobenie alkoholu alebo iných omamných látok
- doping
- zanedbanie rozcvičky
- zanedbanie všeobecných pravidiel pri cvičení vo fitness centre
- choroba, horúčka a iné dočasné zdravotné komplikácie
- vrodené a získané telesné znevýhodnenia
- preceňovanie vlastných síl a schopností
- nevhodná obuv alebo oblečenie
- zanedbané vybavenie športoviska (primalá žiniienka, poškodený stroj, mokrá podlaha, nedostatočný priestor okolo stroja a podobne)
- iná osoba/osoby (môže sa jednať o chcené aj nechcené úblíženie, nešťastnú náhodu a podobne)

**Ďakujem za vyplnenie dotazníka.**