

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra psychologie**



**Bakalářská práce**

**Kvalita života při práci pro úředníky a servisní pracovníky**

**Andrukh Marharyta**



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Marharyta Andrukh

Ekonomika a management

Název práce

**Kvalita života při práci úředníků a servisních pracovníků**

Název anglicky

**Quality of life at work of accountings and service workers**

---

### Cíle práce

- popsat koncept kvality života a jeho projevy v práci v organizacích, jakož i identifikovat znaky hodnocení kvality života v práci;
- nalezení úrovně kvality života zaměstnanců na pracovišti konkrétních podniků a provedení výzkumu vlivu různých faktorů na jejich pracovní výkon;
- srovnání kvality života mezi skupinami pracovníků v různých oblastech
- navrhnout možnosti minimalizace negativních faktorů a tímto zlepšit práci v podniku, vztahy mezi kolegy a pracovní výsledky

### Metodika

V teoretické části jsou uvedeny základní poznatky o kvalitě života člověka, její projevech a faktorech. Práce je připravena na základě analýzy vědecké literatury, metod případových studií, rozhovorů se zaměstnanci organizací, strukturovaných rozhovorů, analýzy dokumentů a statistických údajů.

V praktické části práce je realizován empirický výzkum, který ukazuje úroveň kvality života u zaměstnanců konkrétního podniku a identifikuje faktory, které ji ovlivňují. V návaznosti na vytvoření dotazníku na základě existujících kvalitních údajů, návrh výzkumného vzorku, sběr dat a analýzu dat a interpretaci výsledků bude práce zakončena návrhem na minimalizaci či odstranění konkrétních negativních faktorů.

## Doporučený rozsah práce

30-40 str.

## Klíčová slova

Home-office, kvalita života, syndrom vyhoření, coronavirus, zaměstnanec, psychologie práce

---

## Doporučené zdroje informací

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

BEDRNOVÁ, E. – JAROŠOVÁ, E. – NOVÝ, I. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.

HEŘMANOVÁ, E. *Koncepty, teorie a měření kvality života*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2012. ISBN 978-80-7419-106-0.

ROTHMANN, I. – COOPER, C L. *Work and organizational psychology*. London: Routledge, 2015. ISBN 978-1848722200.

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. V Praze: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

---

## Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – PEF

## Vedoucí práce

PhDr. Kristýna Krejčová, Ph.D.

## Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 18. 10. 2022

**PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 27. 10. 2022

**doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 20. 11. 2022



### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Kvalita života při pro úředníky a servisní pracovníky" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 24.03.2022

=====

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Krejčové Kristýně, Ph.D. za odborné vedení, za pomoc a rady při zpracování této práce.

# **Kvalita života při pro úředníky a servisní pracovníky**

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce analyzuje koncept kvality života (Quality of Life) a kvality života v práci (Quality of Working Life). Účelem této práce je odhalit pojem kvalita života a jeho projevy v práci v organizacích a také identifikovat znaky hodnocení kvality života na pracovišti. V praktické části práce jsou výsledky studie kvality života úředníků a servisních pracovníků na pracovišti konkrétních podniků a proveden výzkum vlivu různých faktorů na jejich pracovní výkon. Na závěru jsou představení možnosti minimalizace negativních faktorů a tímto zlepšení práci v podniku, vztahy mezi kolegy a pracovní výsledky.

**Klíčová slova:** Home-office, kvalita života , syndrom vyhoření, coronavirus, zaměstnanec, psychologie práce

# **Quality of life at work of accountings and service workers**

## **Abstract**

This bachelor thesis analyses the concept of quality of life and quality of life at work. The purpose of this work is to reveal the concept of quality of life and its manifestations at work in organizations and also to identify the features of quality of life assessment in the workplace. In the practical part of the work are the results of a study of the quality of life of officials and service workers in the workplace of specific companies and research is conducted on the impact of various factors on their performance. Finally, the possibilities of minimizing negative factors and thus improving work in the company, relationships between colleagues and work results are presented.

**Keywords:** Home-office, quality of life, burnout syndrome, coronavirus, employee, work psychology.

## Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>Cíl práce a metodika .....</b>	<b>12</b>
2.1	Cíl práce.....	12
2.2	Metodologie výzkumného šetření .....	12
2.2.1	Cíle výzkumného šetření .....	12
2.2.2	Výzkumné otázky.....	12
2.2.3	Hypotézy práce .....	13
2.2.4	Vybraný typ výzkumného šetření .....	13
2.2.5	Metoda získávání dat.....	14
2.2.6	Harmonogram výzkumného šetření .....	15
2.2.7	Etické problémy výzkumného šetření .....	16
<b>3</b>	<b>Teoretická východiska.....</b>	<b>17</b>
3.1	Pojem kvality života.....	17
3.2	Kvalita života při práci – měřitelná a zvládnutelná.....	19
3.3	Výzkum vlivu rovnováhy mezi pracovního a osobního života na kvalitu života zaměstnanců.....	22
3.3.1	Možný konflikt mezi pracovním a rodinným životem .....	22
3.4	Home office a jeho vliv na kvalitu života.....	22
3.5	Syndrom vyhoření .....	25
3.5.1	Stres a jeho dopady na pracovní výkon .....	28
<b>4</b>	<b>Vlastní práce .....</b>	<b>29</b>
4.1	Výzkumný soubor .....	29
4.2	Popis a interpretace výsledků výzkumu.....	33
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse .....</b>	<b>55</b>
5.1	Zhodnocení výsledků a vyhodnocení hypotéz .....	55
<b>6</b>	<b>Závěr .....</b>	<b>62</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk .....</b>	<b>64</b>
8.1	Seznam tabulek .....	64
8.2	Seznam grafů .....	65

# 1 Úvod

Kvalita života je dnes jedním z témat velkého zájmu jak pro výzkumné pracovníky, tak i pro zástupce vládních úřadů i jiných organizací. Štěstí (angl. Happiness), pohoda, životní spokojenost (angl. Well-being), to vše v obecném smyslu odráží soubor aspektů kvality života (KŽ), což je jedním z hlavních cílů ostatních lidí.

Toho si všimli už antičtí Řekové. Filozof Aristoteles (384-332 př.n.l.) formuloval definici, kde štěstí je stálý a základní lidský cíl (Gomes et al., 2010). Filozof Platón považoval za nejvyšší hodnotu života logické myšlení, které předčí lidské, a především duchovní pocity. Aristoteles to však upřesnil, že člověk nemůže dosáhnout skutečného štěstí ani sám, ani pouze v rodině ale jen v obci svobodných. Nicméně výklady Platóna jsou více v souladu s moderními kritérii pro kvalitu života. Podle Aristotela vědomí štěstí nemusí záviset na ekonomických a sociálních podmínkách života (Ferrer, 2004). Tímto způsobem řečtí filozofové hledali smysl života, které by lidem pomohl dosáhnout vyšší úrovně existence. Začátek systémového měření a hodnocení kvality života probíhá v polovině minulého století. Ale každá koncepce kvality života (KŽ), byla založena na „životní spokojenosti“, „šťěstí“, „prosperity“ atd.

Cílem studie kvality života je porozumění osobní a sociální pohody. Termín kvalita života (dále jen KŽ) byl poprvé zmíněn v roce 1920 v knize A. C. Pigou analyzující ekonomiku a prosperitu společnosti (Pigou, 1920).

Na začátku minulého století hlavními ukazateli KŽ byly uváděny kritéria jako, materiální pohoda a peníze. Koncept smyslu života a jeho hodnoty se v průběhu času měnil, čímž se měnil i obsah konceptu KŽ a počet jeho složek se také zvýšil. Navíc od konce 20. století až dodnes došlo k významnému posunu ve studiu kvality života. Tak, tento posun umožnil odchod z ekonomického hodnocení kvality života jednotlivce, k hodnocení kvality života jednotlivce a společnosti v kontextu udržitelného (vyváženého) rozvoje a sociální odpovědnosti (Dooris, 1999, Ruževičius, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018).

Objevují se také zárodky zcela nových směrů při studiu měření a hodnocení KŽ, kvalita života ve městech a zemích a v kontextu kvality životního prostředí, emocionální aspekty kvality života, KŽ při práci v konkrétních organizacích (státní služba, armádní organizace, orgány činné v trestním řízení, univerzity, nemocnice atd.).

Jeden ze zajímavých prozkoumaným tématem je kvalita života v práci a dosažení rovnováhy mezi časem stráveným v práci a osobním životem. Účel této práce je odhalit koncept kvality života a rysy hodnocení kvality života v práci, a také zjistit dopad dosažení rovnováhy mezi pracovním a osobním životem na vnímání zaměstnanců organizování jejich kvality života.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je popsání konceptu kvality života a jeho projevy v práci v organizacích, jakož i identifikovat znaky hodnocení kvality života v práci; nalezení úrovní kvality života zaměstnanců na pracovišti konkrétních podniků a provedení výzkumu vlivu různých faktorů na jejich pracovní výkon; srovnání kvality života mezi skupinami pracovníků v různých oblastech a navrhnout možnosti minimalizace negativních faktorů a tímto zlepšit práci v podniku, vztahy mezi kolegy a pracovní výsledky.

### **2.2 Metodologie výzkumného šetření**

#### **2.2.1 Cíle výzkumného šetření**

Cílem tohoto výzkumného šetření bylo nalezení úrovně kvality života zaměstnanců na pracovišti konkrétních podniků a analyzování vlivů různých faktorů na jejich pracovní výkon.

Tento primární cíl byl naplněn pomocí cílů dílčích. Těmito dílčími cíli je:

- srovnání kvality života mezi skupinami pracovníků v různých oblastech.
- Návrh možnosti minimalizace negativních faktorů a tímto zlepšit práci v podniku, vztahy mezi kolegy a pracovní výsledky.

#### **2.2.2 Výzkumné otázky**

Na výše popsaný cíl práce navazují následující výzkumné otázky:

- VO1: Vyhovuje více pracovní prostředí úředníkům namísto servisních pracovníků?
- VO2: Jsou úředníci plně spokojeni s podporou vedení?
- VO3: Chápou úředníci svou práci za spíše náročnou a cítí po několika hodinách nervozitu?
- VO4: Jsou schopni se více soustředit pracovníci servisního oddělení namísto úředníků?
- VO5: Mají pracovníci na obou pozicích dostatek energie do běžného života?



### 2.2.3 Hypotézy práce

V rámci této bakalářské práce jsou stanoveny následující hypotézy, které jsou v závěru práce vyhodnoceny.

- Hypotéza č. 1:

*Nulová hypotéza:* Podíl úředníků a servisních pracovníků spokojených s pracovním prostředím se neliší.

*Alternativní hypotéza:* Podíl úředníků a servisních pracovníků spokojených s pracovním prostředím se liší.

- Hypotéza č. 2:

*Nulová hypotéza:* Výskyt spokojenosti s podporou vedení nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Výskyt spokojenosti s podporou vedení závisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 3:

*Nulová hypotéza:* Výskyt nervozity v práci nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Výskyt nervozity v práci závisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 4:

*Nulová hypotéza:* Schopnost soustředit se v práci nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Schopnost soustředit se v práci závisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 5:

*Nulová hypotéza:* Dostatek energie pro běžný život nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Dostatek energie pro běžný život závisí na typu pracovního místa.

### 2.2.4 Vybraný typ výzkumného šetření

Vzhledem k výše uvedenému cíli práce a výzkumným otázkám byl volen kvantitativní typ výzkumu. Jak uvádí Kozel (2011), tento výzkum se zabývá získáváním údajů o četnosti výskytu něčeho, co již proběhlo nebo se děje právě nyní. Smyslem kvantitativního výzkumu je získat měřitelné číselné údaje. Proto, aby zde byly naplněny podmínky shromažďování údajů a mohly být získány statisticky spolehlivé výsledky,

pracujeme s velkými soubory respondentů v procesu formálního dotazování. Jak uvádí Ferjenčík (2010) v rámci kvantitativního výzkumu je výzkumník postaven před mnoho rozměrný objekt zkoumání. V rámci něj si však uvědomuje nemožnost zaznamenat jej ve všech podobách. Z tohoto důvodu dochází k výběru některých z nich. Ty následně sleduje. Zjištění tak mohou být přesná, ale chybí jim mnohdy kontext.

Pomocí kvantitativního výzkumu tedy dojde k získání cenných informací od více respondentů z více firem. Tento typ výzkumu tak byl volen především kvůli vyššímu počtu respondentů, vyššímu množství potřebných informací, nižší náročnosti na čas a administrativu při získávání informací.

### **2.2.5 Metoda získávání dat**

V rámci kvantitativního výzkumu je možné využít různé metody. Nejužívanější a nejrozšířenější metodou je metoda dotazování. Jak opět uvádí Ferjenčík, jedná se ve své podstatě o určité standardizované interview, které může být předloženo v podobě písemné, ale může být i v podobě osobního pokládání otázek (Ferjenčík, 2010).

Dotazníkové šetření má různé výhody. Tyto výhody jsou především v podobě času a finanční úspory. Další výhodou dotazníkového šetření je snadné zpracování dat, jejich kvantifikace. To byly také důvody pro užití této výzkumné metody. Metoda tak byla zvolena i přes své nevýhody, mezi něž Ferjenčík řadí fakt, že je tato metoda méně flexibilní, než např. kladení otázek v rámci strukturovaného rozhovoru. Mezi další nevýhodu je možné zařadit nejednoznačnost v oblasti formulace otázek. Je zde také vyšší časová náročnost na přípravu, než je příprava interview. Samotný dotazník je přílohou této bakalářské práce. Dotazník byl konstruován tak, že nejprve byly stanoveny otázky na spokojenost či nespokojenost respondentů s pracovními faktory. Jedná se např. o faktory pracovního prostředí, platu, vedení firmy, náročnosti práce, spolupráce s ostatními. Jedná se o otázky 1 až 11. Následně byly definovány otázky, které se zaměřily na spokojenost s životem pracovníků. Jedná se tedy o otázky č. 11 až 14. Na závěr byly stanoveny identifikační otázky, které se zaměřily na věk, pohlaví a vzdělání respondentů. Poté byly zařazeny v dotazníku otázky ohledně pracovního zařazení a podniku, ve kterém pracují. Jedná se o otázky 15 až 19.

Pro otázky 1 až 14 byla definována následující hodnotící škála s bodovým hodnocením:

1 - ne souhlasí, vůbec nevystihuje,

2 - spíše ne, spíše nevystihuje, spíše nesouhlasí,

3 - ani tak, ani onak,

4 - spíše ano, spíše lze souhlasit,

5 - ano plně souhlasím.

Na základě součtu bodů bude provedeno u každé otázky průměrné hodnocení, a to zvlášť u úředníků a servisních pracovníků. Na závěr bude průměrné hodnocení sečteno a budou vyhodnoceny výsledky, dle této škály:

- 55-70 bodů – vysoká úroveň spokojenosti,
- 35-55 bodů – střední, dostatečná úroveň spokojenosti,
- 14-35 bodů – velmi nízká úroveň spokojenosti.

### **2.2.6 Harmonogram výzkumného šetření**

Harmonogram tohoto výzkumného šetření je uveden v následujícím diagramu. Z něj je patrné, že nejprve bylo nutné stanovit cíl výzkumu, výzkumné otázky. Poté byl vytvořen samotný dotazník. Ještě před jeho předáním konkrétním respondentům, byl učiněn předvýzkum. Předvýzkum byl volen proto, že si ověřuje postupy, které jsou použity při realizaci výzkumu. Na menším vzorku respondentů si tak ověřujeme výzkumné techniky, vhodnost jejich použití apod. Předvýzkum byl směřován dvěma pracovníkům. Protože nebyly zjištěny žádné větší problémy, jen byl pozměněn sled otázek, došlo poté k samotnému výzkumu ve zvolených společnostech. Průzkum byl uskutečněn v době od 15 října 2021 do 15 ledna 2022 prostřednictvím dotazníku, který byl respondentům zasílán emailem. Emailové adresy byly získány od známých, kteří zde pracují. Získaná data z výzkumného šetření bylo nutné následně vyhodnotit. Pro vyhodnocení těchto dat byl volen program Microsoft Excel. Využity zde byly základní statistické ukazatele. V první řadě se jedná o absolutní a relativní četnosti hodnot znaku v určitém statistickém souboru. Absolutní četnost je tedy počet pozorování ze statistického souboru. Představují tedy hodnotu znaku. Relativní četnost hodnoty znaku představuje podíl počtu jednotek s danou hodnotou znaku ke všem jednotkám statistického souboru. Relativní četnost představuje procentuální vyjádření. Dále byla využita popisná statistika. Zde byly užity: směrodatná odchylka, průměr, minimum a maximum.

Pro testování rozdílů četností sledovaných znaků a pro následné vyhodnocení hypotéz je zde využit  $\chi^2$  – test neboli Chí kvadrát test.

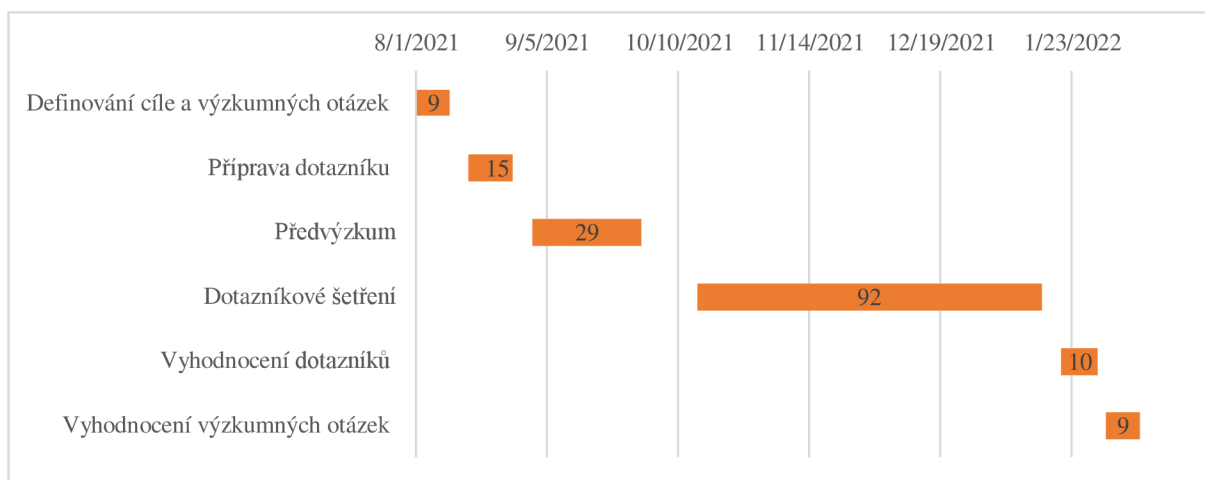
$\chi^2$  - test slouží ke srovnání očekávaných (teoretických) a empirických četností.

Vzorec pro výpočet chí kvadrátu je následující:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \frac{(n_{ei} - n_{oi})^2}{n_{oi}} \quad (1)$$

Kde  $m$  = počet kvalitativních tříd (kategorií) představujících varianty, kvalitativního znaku,  $n_{ei}$  = empirická četnost (data z výběrového souboru),  $n_{oi}$  = očekávaná četnost (teoretická, známá pro základní soubor).

**Graf 1: Ganttův diagram**



Zdroj: vlastní zpracování

### 2.2.7 Etické problémy výzkumného šetření

Při přípravě výzkumného šetření byla pozornost zaměřena i na etické problémy a zásady. Všichni oslovení jedinci byli seznámeni s účelem výzkumu, s jeho cílem. Osloveným jedincům bylo také sděleno, že se jedná o dobrovolný výzkum. Jedincům bylo také sděleno, že nebudou nikterak znevýhodněni v zaměstnání, pokud jej nevyplní. Dále jim bylo sděleno, jaké osobě data poskytují, a že výzkum je anonymní a nebude užít mimo tento text. Jiné etické problémy se s tímto dotazníkovým šetřením neváží.

## 3 Teoretická východiska

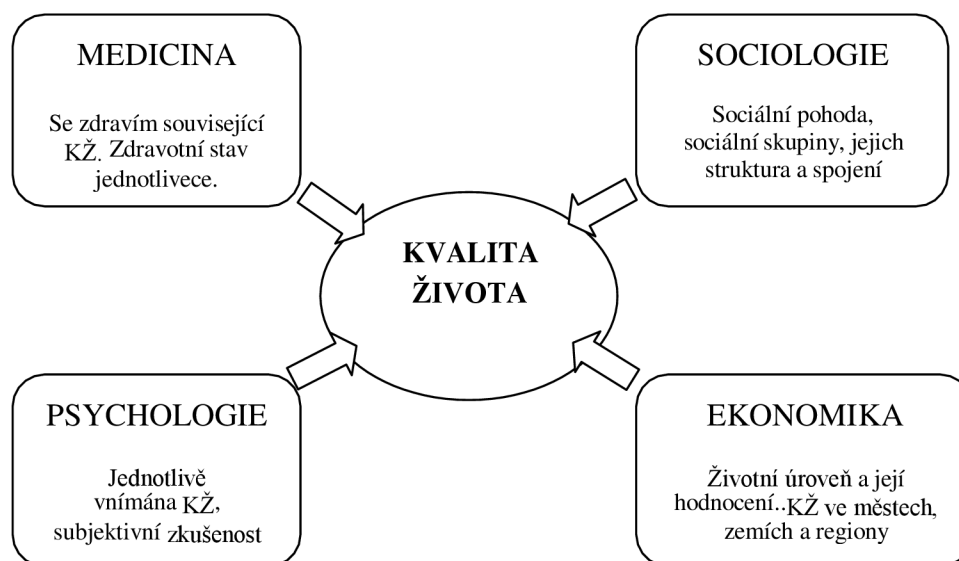
### 3.1 Pojem kvality života

Dnešní problémy s kvalitou života jsou široce diskutovány v různých oblastech vědy. Určit přesnou definici kvality života je nesmírně obtížný a zcela nesplnitelný úkol, jelikož problém KŽ je mnohostranný, a může být traktován ve vědných kruzích různě.

V sociologii kvalita života je chápána jako subjektivní chápání pohody, s přihlédnutím individuálních potřeb a porozumění. V ekonomii je to životní úroveň, v medicíně je to poměr zdraví a nemoci s faktory, ovlivňující zdravý životní styl. Faktor zdraví je však často prioritou při hodnocení kvality života. Podle definice Světové organizace zdravotní péče, kvalita života je individuální vnímání materiální, fyzické, psychologické a sociální pohody každého člověka a jeho hodnocení v kontextu systému kulturní hodnoty v kombinaci s cíli, očekáváními, standardy a zájmy jednotlivce. Gurková (2011) poukazuje na to, že kvalita života může být vnímána jako normativní kategorie anebo jako všeobecný výraz na označení specifických charakteristik. V prvním případě kvalita života vyjadřuje optimální úroveň nebo stupně, které se přibližují k očekáváním, potřebám nebo představám jednotlivců či skupin. Ve druhém případě jde o označení charakteristik, ale také vlastností a atributů, jimiž se daný objekt liší od jiných objektů, a to bez akcentování míry uspokojení určitých potřeb. Dvořáčková (2012) zachází s pojmem kvalita života poněkud jinak a zdůrazňuje tři hlavní oblasti s ní související. Jedná se o fyzické prožívání, psychickou pohodu a sociální postavení jedince, stejně jako jeho vztahy k druhým lidem. To znamená, že *„kvalita života jedince by měla být zkoumána v rámci holistického přístupu k osobnosti člověka a jeho třídímenzionálního bytí“* (Dvořáčková, 2012, s. 56). Jelikož velký počet faktorů ovlivňuje kvalitu života, je obtížné najít společnou definici KŽ.

Podle R. Veenhovena (2000), kvalita života nevyžaduje obecné definice, protože vědecké definice jsou ovlivněny používáním dokonce i rysu jazyka, který způsobuje zmatek, ponořit se do významu pojmů je proto mnohem důležitější.

**Schéma 1: Schémata kvality života**



Zdroj: vlastní zpracování

Mělo by být zřejmé, že všechny tyto aspekty a ukazatele mají složitou strukturu, a tudíž i komplexní systém hodnocení. Například, studie kvality života po dlouhou dobu úzce souvisela s osobním zdravím, ale nyní se všeobecně uznává, že takový pohled je příliš úzký. (Dooris, 1999; Diener, 1997; Ruževičius, 2013). Na začátku minulého století byly hlavními ukazateli KŽ materiální pohoda a peníze. Postupem času se koncept smyslu života a jeho hodnoty měnil obsah pojmu KŽ se změnil a zvýšil se počet jeho složek. Hlavní komponenty moderního konceptu KŽ jsou materiální prostředí, bezpečnost (fyzické, právní, sociální) konkrétní osoby a společnosti jako celku, kvalita životního prostředí.

Kvalita veřejného zdraví, kvalita vzdělání, možnosti sebevyjádření, morální a psychologické klima (ve společnosti, ve státě, v organizaci i v rodině). Navrhuje se definovat KŽ jako míru spokojenosti jednotlivce (nebo skupiny lidí) s úrovní indikátorů stávajícího života proti hodnotově orientovanému ideálnímu životnímu standardu. Jinými slovy, kvalita života znamená individuální chápání dobra každým člověkem (materiálním, fyzickým, sociálním, intelektuálním, psychologickým atd.). Stejně jako jeho hodnocení v kontextu sociokulturního vývoje společnosti a s přihlédnutím k osobním hodnotám, cílům, nadějím, preferencím, standardy a zájmy. Kvalita života je samozřejmě ovlivněna fyzickým, duševním a zdravotním stavem jedince a také úrovní jeho nezávislosti, sociální vazby na životní prostředí, přírodní prostředí a další faktory.

Výzkum vztahu mezi nerovnostmi a důvěrou ukázal, že lidé jsou spokojenější s kvalitou života, pokud si navzájem důvěřují a důvěřují svému stavu. Podle tohoto ukazatele jsou dominantní Skandinávské země: Dánsko, Norsko, Švédsko a Finsko. Tato data ukazují, že kvalita života je neoddelitelná ze sebevědomí člověka, z osobního sebeúctu, stejně jako intelektuální a požadované fyzické schopnosti k dosažení vlastních cílů.

Po celém světě se navíc široce diskutuje o emocionálních aspektech kvality života. Vědci identifikovali zajímavý vzorec: pokud důvěra v rodinu, kvalita osobního života člověka se zvyšuje. Toto však má malý vliv na vývoj celé ekonomiky jako takové, i když zjevně ovlivňuje podnikatelskou aktivitu a motivaci dosáhnout novou úroveň pohody pro vaši rodinu. V souladu s tím, pokud vláda chce urychlit ekonomický růst, je nutné prosazovat takovou politiku posilující důvěru v celou společnost (Valiukaitė, Ruževičius, 2017; Bratu, Cioca, 2018) a dále na všech úrovních: v rodině a ve společnosti, v politice a v médiích.

### **Proto se do kvality života zahrnuje i spokojenost**

fyzická, psychologická, sociální vztahy, jakož to i uspokojování hmotných potřeb. Všechny tyto parametry vytváří osobní pocit uspokojení nebo nespokojenosti se životem. Mělo by být zřejmé, že kritéria kvality života se mohou a měla by se měnit s ohledem na vývoj světového společenství. (Veenhoven, 2000; Akranavičiūtė, Ruževičius, 2007; Ruževičius, 2012, 2013; Valiukaitė, Ruževičius, 2017).

Kvalita života se týká hodnotových soudů, které jsou relevantní pro konkrétní časový okamžik v kontextu konkrétního stavu vývoje společnosti. Hodnocení kvality života se v průběhu času mění, zvláště toto znatelné v moderní době. Dnešní svět demonstruje jak zlepšení kvality života, tak „skluz“ v kvalitě života na nižší úroveň. Navíc je to vidět v reálném čase.

## **3.2 Kvalita života při práci – měřitelná a zvládnutelná**

V současných podmínkách by komplexní hodnocení kvality života mělo pokrývat všechny její komponenty, včetně kvality pracovního života (anglicky Quality of working life). Uvedený aspekt je z praktického hlediska nesmírně důležitý. Řízení kvality života při práci (KŽP) podporuje nejen zvýšení produktivity zaměstnanci a míry jejich spokojenosti, ale také zvyšuje loajalitu zaměstnanců k organizaci.

Zpravidla se kvalita života měří ze tří perspektiv. První perspektiva předpokládá objektivní měření jednotlivých ukazatelů v různých termínech možností, bariér a zdrojů okolí, mezi kterými jsou, například, zdraví, vzdělání, bezpečí, stabilita rodiny a jiné. Druhá perspektiva zahrnuje subjektivní odhad jedince ohledně toho, jak je celkově spokojen se svým životem. Třetí perspektiva vnímá kvalitu života jako subjektivní odhad spokojenosti v různých oblastech života. To je důvod, proč sem bývají zařazeny fyzický stav, fungování, prožívání, vztahy, prostředí a okolí, trávení volného času atd. (Gillernová, Kebza, Rymeš, 2011).

Kvalita pracovního života je ovšem postavena na řadě odlišnějších kritérií, mezi kterými obvykle jsou nadřizení, pracovní podmínky, plat a sociální výhody, ale také náplň samotné práce. Tato kritéria však nejsou vyčerpávající. Kocianová (2010, s. 34) zmiňuje, že *„v postojích člověka k práci se promítá i uspokojení jeho potřeb, takže v tomto smyslu se vymezení pracovní spokojenosti jako pracovních postojů jeví jako širší“*.

Bylo zjištěno, že na kvalitu pracovního života mají vliv následující skupiny indikátorů: kolektiv práce, mzdy, pracovní prostředí, řízení podniku, sociální záruky, sociální výhody. Pracovní kolektiv charakterizuje sociální skupinu, ve které se zaměstnanec nachází a jejíž příslušnost bude v lepším případě buď předmětem jeho hrdosti, nebo v horším zdrojem sociální nespokojenosti. Současně bude kvalita pracovního života charakterizována psychologickým klimatem v týmu, vztahy s administrativou, účast zaměstnanců na řízení a rozhodování, dodržování regulačních dokumentů (charta, pravidla, filozofie, předpisy), minimální stres v práci a pozitivní motivace zaměstnanců. Úkoly vedoucího týmu jsou neustálé sociologické studie názoru týmu s přihlédnutím k individuálním charakteristikám osobnosti zaměstnanců při plánování, udržování správné motivace pro práci a dobré psychologické klima.

Celkově je možné vymezit následující aspekty, které pozitivně přispívají posílení pracovní spokojenosti a vyšší kvalitě pracovního života. Jsou to průhledná organizační a personální politika, náplň práce a očekávání od vykonání různorodé práce, materiální a nemateriální odměňování, spolupráce s kolegy a mezilidské vztahy, bezpečnost vykonané práce, možnost kontrolování průběhu práce a její výsledků, přiměřené cíle práce, ocenění ze strany jednotlivých osob a skupiny, ale také bezpečnost vykonané práce. Některé z daných aspektů však hrají pro pracující jedince důležitější roli než jiné (Arnold, 2007).

Odměna za práci (mzda, plat) je nejdůležitější motivační pobídka k práci. Zahrnujeme dobrý plat (tarifní sazba), odměny za konečný výsledek, bonusy za čtvrtletí a



rok, bonusy za senioritu podle věku a takový čistě sociologický ukazatel jako pocit ekonomické pohody. Pracoviště je také důležitým kritériem pro hodnocení kvality pracovního života. Takové ukazatele, jako je územní blízkost domova, dobrá kancelář, design a nábytek, moderní kancelářské vybavení a dobré ergonomické a fyziologické pracovní podmínky, vedou k úsporám lidské energie a ke zvýšení produktivity práce. Člověk chce při práci cítit osobní bezpečí. Raději využívá oficiální dopravu (šetří čas i peníze), mít pro dopravu pohodlné nebo placené parkoviště. Kombinace těchto indikátorů určí pohodlí pracovních podmínek v konkrétním podniku a nepohodlí vás donutí hledat si důstojnější místo práce. Vedení podniku tvoří celou skupinu sociálních a psychologických ukazatelů, které ovlivňují kvalitu pracovního života. V práci člověk stráví nejméně jednu třetinu celkového času, který mu byl přidělen pracovním životem, a vztah s vedením je často kritický. Mezi ukazatele této skupiny řadíme důvěru v manažery ze strany zaměstnanců, dobré vztahy se šéfem, dodržování individuálních práv v práci, stabilní personální politiku v podniku, respekt k podřízeným a oddanost řízení a zaměstnanců podniku.

Lze tedy tvrdit, že kariérní ukazatele jsou nejdůležitější pro motivaci lidí se silnou potřebou podnikat, posouvat se po kariérním žebříčku a jsou méně důležité pro lidi orientované na rodinu a dobré vztahy s kolegy. Je důležité, aby se skutečná kariéra a touhy člověka shodovaly. Sociální záruky tvoří důležitou oblast pracovního života. Jedná se o poskytnutí plánované dovolené, výplaty nemocenské, výplaty zaručených dávek, životní pojištění zaměstnanců proti úrazu, různé náhrady za využití dopravy k pracovním účelům, zajištění bytu nebo ubytovny pro „přespolní“ zaměstnance. Sociální dávky jsou jakousi „mrkví“ pro produktivní práci a dosahování výsledků a také svědčí o kvalitě pracovního života. Jedná se o výplatu materiální pomoci na dovolenou, výdej značkového oblečení a obuvi, výplaty za zdravotní a fitness služby pro zaměstnance, bonusy za narozeniny, výročí a svátky z materiálu incentivní fond, poskytování zvýhodněných půjček na bydlení a dopravu. Kvalita pracovního života v současné fázi je tedy nejdůležitějším stimulem růstu produktivity práce ve vyspělých podnicích. Je to dáno stavem pracovního kolektivu, dobrým systémem odměňování, efektivním pracovištěm, přístupem vedení podniku k zaměstnancům, možností oficiální kariéry a poskytováním sociálních jistot a dalších benefitů zaměstnancům.

### **3.3 Výzkum vlivu rovnováhy mezi pracovního a osobního života na kvalitu života zaměstnanců**

#### **3.3.1 Možný konflikt mezi pracovním a rodinným životem**

Práce a rodina jsou dvě z nejdůležitějších oblastí, které ovlivňují kvalitu našeho života. Lidé se však často potýkají s obtížemi, když se je snaží uspořádat takovým způsobem, aby nebyla ovlivněna ani rodina, ani práce. Mnoho prací, novinářských i vědeckých, se věnuje nalezení rovnováhy mezi těmito oblastmi života. Obzvláště obtížné je sladit zájmy práce a rodiny pro lidi s více povinnostmi (výchova dětí, péče o seniory, zdravotně postižené atd.) Konflikt mezi prací a rodinou je nesoulad nebo nesoulad mezi několika současně vykonávanými rolemi osoby – zaměstnanec, živitele rodiny, otec, matka, manžel. Přitom je to často nutné žonglovat s pěti hlavními aspekty života – práce, rodina, zdraví, přátelé a spiritualita. Do označeného seznamu můžete také přidat odpočinek, zábavu, podporu komunikace s příbuznými, koníčky atd.

Rovnováha mezi pracovním a osobním životem, která je někdy označována jako work-life balance, „*vyjadřuje snahu zaměstnanců dosáhnout uspokojivé rovnováhy mezi aktivitami v práci a mimo ni (například zvládání rodičovských a dalších povinností nebo užívání si jiných povinností a zájmů)*“ (Armstrong, Taylor, 2015, s. 509). Díky této rovnováze jsou zaměstnanci schopni splnit pracovní nároky, které jsou na nich kladeny, tudíž uspokojit své potřeby a potřeby svých zaměstnavatelů. Kromě toho pro dosažení největší účinnosti v otázce sladění pracovního a osobního života, je třeba nahlížet na každý případ individuálně, tedy pracovat se žádostmi každého zaměstnance zvlášť. Celkově tomu ovšem přispívají i různé firemní politiky, které mohou snížit absenci, zvýšit morálku, ale také zmírnit stres vyplývající z toho, že zaměstnanec chce zvládnout mnoho osobních a pracovních povinností zároveň.

### **3.4 Home office a jeho vliv na kvalitu života**

Práce ONLINE se v současné době stává trendem během vypuknutí pandemie COVID-19. Epidemie způsobila masivní exodus bílých límečků z kancelářských prostor do jejich vlastních domácích prostor. Zatímco někteří mohou tento posun paradigmatu hromadného shromažďování směrem ke sjednocení se sebou samým a vzdání se každodenního dojíždění do práce považovat za úlevu, pro ostatní v pozastavení může být stresující, zejména tváří v tvář hromadnému propouštění.

I když jsou bezprostřední zdravotní přínosy práce z domova zřejmé, je také důležité vzít v úvahu dlouhodobý dopad práce z domova na duševní zdraví člověka.

Poruchy spánku, změny nálady a dysforie jsou některé z běžných problémů spojených s prací na dálku nebo takzvanou izolační prací, kterou identifikovali psychologové po celém světě. Mnoho pracovníků může čelit náhlé změně duševního zdraví, protože pokračující povinná práce z domova v globálním měřítku může omezit šíření koronaviru při zachování ekonomické aktivity.

Izolace a syndrom vyhoření přispívají k duševnímu zdraví.

Kromě toho, že mnoho odborníků očekává, že izolace lidí ve čtyřech zdech bez sociální interakce může vážně ovlivnit duševní zdraví člověka, jsou dva z hlavních problémů izolace a vyhoření.

Různé studie podporují skutečnost, že každodenní interakce posilují náš pocit pohody a sounáležitosti se skupinou nebo komunitou, a přestože práce z domova nemusí omezovat schopnost jednotlivce shromažďovat se a komunikovat s ostatními, současný stav a povinná práce z domova společně se sociální inhibice nebo izolace může být problémem duševního zdraví.

Z jiné strany před vypuknutím pandemie COVID-19 mnoho moderních firem a organizací používalo možnost práce z domova jako zaměstnanecký benefit, který by měl přispět sladění osobního a pracovního života lidí. Pro některé osoby práce z domova může zlepšit zdraví a pohodu při práci. Její zvláštní nevýhodou je však absence kontroly zaměstnanců, zejména z hlediska BOZP (Nenadál, 2018, s. 207).

Promluvme si podrobněji o výhodách práce na dálku:

- flexibilní, ale ne vždy bezplatný rozvrh (na rozdíl od freelancingu musí být vzdálená práce často v určitém čase v kontaktu, ale to nepřekáží v kombinaci práce s jinými aktivitami);
- úspora peněz a času na cestě do kanceláře a zpět (více osobního času);
- absence názorů a preferencí třetích stran, schopnost zařídit si pracoviště podle svého vkusu (nejpohodlnější pracovní prostředí);
- méně stresu a konfliktů;
- schopnost změnit místo práce (ulice, kavárna, dům, nemocnice – na tom nezáleží);
- možnost získat větší příjem;
- webináře, fóra a chaty pro komunikaci s týmem a profesní růst.

## **Nevýhody práce na dálku**

Při práci na dálku je uzavřena pracovní smlouva, existuje balíček sociálních služeb.

Jaké jsou tedy nevýhody? Jsou to:

- nedostatek oficiálních a neoficiálních informací, které si tým vyměňuje (vzdálený zaměstnanec je vyřazen z týmu, není vždy možné udržovat kontakt s týmem pomocí elektronických prostředků);
- omezený kariérní růst (růst na pozici ředitele společnosti pracující na dálku je téměř nemožné);
- osobní náklady na uspořádání pracoviště, vybavení, papír, platby za internet atd.;
- zanedbanost (schopnost pracovat v pyžamu a nedbat o svůj vzhled postupně činí některé pracovníky na dálku méně atraktivní);
- závislost na internetu nebo mobilní komunikaci, počítači nebo telefonu;
- ne všechny odvětví jsou vhodné pro práci na dálku;
- nepřítomnost kontrolního orgánu (někteří lidé potřebují manažerskou ruku, jsou to následovníci, ne vůdci).

Pokud člověk nemá rodinu, je nutné se setkat s přáteli nebo milovanou osobou. Sociální izolace je nebezpečná. Každý, i ten nejintrovertnější introvert, potřebuje komunikaci. Pokud jste v práci strávili celý den sami – zavolejte si nebo se večer setkejte s přítelem, projděte se a navažte nové známosti. Osamělost a izolace jsou další nevýhodou práce na dálku a v tomto ohledu nebezpečnou.

Samostatnou obtížností je plánování dne. Když jste neustále doma, pak musíte přemýšlet o tom, kolik času věnujete práci, kolik domácím pracím, kdy potřebujete vyzvednout syna ze školky atd. Nedoporučuje se míchat všechno, je to je lepší sestavit rozvrh, rutinu. Je důležité přizpůsobit se rodině, nebýt současně na dálku a odloučení od milované osoby.

Dalším psychologickým rysem je nepochopení rodiny a přátel nebo „jak by ses mohl unavit, když celý den sedíš doma“. Chvilí bude trvat, než se přátelé a rodina začnou hledět na celou věc jinak.

A poslední vlastností, je obtížnost psychologického rozpoznávání reality. Všichni lidé jsou odlišní, mají své zvláštnosti, výhody a nevýhody. Neexistuje žádný univerzální přístup. Ve vašem osobním životě, když jednomyslně hodnotíte živého člověka, kdy je jen

on a vy, je snazší dosáhnout porozumění. Při práci na dálku se musíte pohybovat dotykem, uspokojit se s virtuálními obrázky a ozvěnami skutečné osoby, která je někde daleko.

### 3.5 Syndrom vyhoření

Profesionální vyhoření je speciální případ profesionální deformace. Pojem „emoční vyhoření“ (burnout) poprvé zavedl do psychologické praxe americký psychiatr Freudenberg v roce 1974. Syndrom profesionálního vyhoření je spojen s dlouhodobým vystavením stresotvorným faktorům střední intenzity spojených s profesionální činností. V podstatě je vyhoření – dlouhý, chronický stres. Podle většiny vědců jsou k vyhoření nejvíce náchylní zaměstnanci, kteří z povahy své práce musí hodně a intenzivně komunikovat s lidmi. Nejprve se jedná o vedoucí, manažery a další zástupce „pomáhajících a komunikativních profesí“. Workoholici navíc vyhoří obzvlášť rychle – ti, kteří pracují s velkým nasazením a odpovědností, perfekcionisté, kteří se snaží změnit svět k lepšímu. Jak poznamenal Freudenberg, „opotřebovanými“ mohou být především laskaví, jemní a emocionálně zapojení idealisté; introverti, kteří prožívají své dojmy dlouho a hluboce; nadšenci, kteří pracují ve dne v noci na překlada svých myšlenek. Jsou tak uneseni, že nesledují své zdraví, zapomínají na svůj osobní život, všechno dávají na oltář svého zaměstnání / podnikání. Pracují na hranici svých schopností ve zběsilém rytmu a dávají do toho vše, čekají na uznání společnosti. A aniž by to čekali, dostanou vážnou ránu. Toto chování se v psychologii nazývá „chování typu A“. Vyhoření je charakterizováno vznikem pocitu lhostejnosti k práci, kolegům (i když vám dříve byli docela sympatičtí) a obecně ke všemu, co se děje. Člověk ztrácí sebevědomí, začíná si vyčítat nedostatek znalostí, zkušeností, kompetencí a profesionality. Syndrom vyhoření je proces postupné ztráty emoční, kognitivní a fyzické energie, který se projevuje příznaky emoční, duševní vyčerpanosti, fyzické únavy, osobní nevázanosti a snížené spokojenosti s pracovním výkonem. Profesionální vyhoření je tedy osobnostně rozvinutý mechanismus psychologické obrany v podobě úplného nebo částečného vyloučení emocí v reakci na vybrané traumatické vlivy. Jedná se o získaný stereotyp emočního, nejčastěji profesionálního, chování. „Burnout“ je částečně funkční stereotyp, protože vám umožňuje dávkovat a ekonomicky využívat energetické zdroje. Přitom jeho nefunkční důsledky mohou nastat, když „vyhoření“ negativně ovlivňuje výkon odborných činností a vztahy s partnery. Někdy je profesionální vyhoření (v zahraniční literatuře - „vyhoření“) označováno pojmem „profesionální vyhoření“, což nám umožňuje

uvažovat o tomto jevu v aspektu osobní deformace pod vlivem profesionálního stresu. V.V. Boyko považuje „vyhoření“ za mechanismus psychologické obrany vyvinutý. Hlavním důvodem rozvoje profesionálního vyhoření je rozpor mezi osobností a prací, mezi zvýšenými požadavky manažera na zaměstnance a jeho skutečnými schopnostmi. Často je to způsobeno rozporem mezi touhou pracovníků mít větší míru nezávislosti v práci, hledat způsoby a metody k dosažení výsledků, za které jsou odpovědní, a tvrdou, iracionální politikou správy při organizování práce činnost a ovládání. Výsledkem takové kontroly je vznik pocitů zbytečnosti jejich činností a nedostatku odpovědnosti. Nedostatek řádného odměňování za práci zaměstnanec pociťuje jako neuznání své práce, což může také vést k emoční apatii, snížení emočního zapojení do záležitostí týmu, vzniku pocitu nespravedlivého zacházení, a tedy k vyhoření.

Pracovní vyhoření je doprovázeno fyzickými příznaky. Protože se negativní emoce neustále hromadí, může to vést k vyčerpání emočních a energetických zdrojů těla. Vyčerpání se projevuje zvýšenou únavou, neustálou únavou, poruchami spánku (nespavostí), podrážděností, bolestmi hlavy, poruchou sluchu a zraku (což se na první pohled může zdát nepřiměřené). Faktory způsobující syndrom vyhoření jsou tradičně seskupeny do dvou velkých bloků: Externí (organizační) faktory – tyto faktory zahrnují charakteristiku profesionální činnosti a prostředí. Jsou to podmínky a obsah práce, různé sociální faktory a stimuly (materiální i nemateriální), rysy trhu práce, míra odpovědnosti a psychologické prostředí v týmu a také úroveň spravedlnosti. Interní (osobní) faktory jsou individuálními charakteristikami samotných profesionálů. Mezi tyto faktory patří především osobní úroveň psychologické stability (index odolnosti vůči stresu), úroveň emoční kompetence, individuální strategie překonávání krizových situací, „místo kontroly“ a zejména osobnostní charakteristiky typu „A“. Výskyt syndromu profesionálního vyhoření je významně ovlivněn třemi faktory – osobním, rolním a organizačním. Zvažme každý z faktorů trochu podrobněji. Osobní faktor. Profesionální vyhoření není ovlivněno senioritou, rodinným stavem a věkem. Psychologové se však domnívají, že syndrom vyhoření je častější u žen než u mužů. Ženy často bývají více emocionální ohledně neúspěchů v profesionální práci a problémů v komunikaci s kolegy. Profesionální vyhoření se obvykle vyskytuje u lidí, kteří jsou jemní, humánní a mají sklon k soucitu. Takoví lidé jsou idealisté, jsou orientovaní na lidi. Přitom se myšlenkou snadno rozzáří, nechají se unést a tento koníček může dosáhnout až fanatismu. Profesionální syndrom vyhoření je zároveň nebezpečný pro autoritářské, emočně chladné a rezervované lidi s nízkou úrovní empatie. Faktor role. Zaměstnanci kolektivů jsou mnohem

méně náchylní k syndromu profesionálního vyhoření, kdy jsou povinnosti a odpovědnosti zaměstnanců rovnoměrně rozloženy a konkurence chybí nebo je minimalizována. Organizační faktor. Syndrom profesionálního vyhoření přímo souvisí s intenzivní psychoemocionální aktivitou: potřeba intenzivní komunikace, posílena emocemi, intenzivní vnímání, zpracování a interpretace informací, rozhodování.

Profesionální vyhoření je také způsobeno nepříznivou atmosférou v týmu, nevhodnou organizací a plánováním aktivit, byrokracií, konflikty v týmu, nutností pracovat s psychologicky obtížným kontingentem (konfliktní klienti, vážně nemocní, obtížní teenageri atd.). Ve vědecké literatuře se tradičně rozlišují behaviorální, psychofyziologické a psychologické (emoční, kognitivní) příznaky a symptomy profesionálního vyhoření. Zvláště je zdůrazněno, že jejich soubor v každém jednotlivém případě se může lišit v závislosti na individuálních vlastnostech zaměstnance, charakteristikách jeho sociálně psychologického prostředí a pracovních podmínkách. Hlavní příznaky vyhoření jsou: Fyzické příznaky: únava, fyzická únava, vyčerpání, nedostatečný spánek, nespavost, potíže s dýcháním, nevolnost, závratě, třes (hypertenze), hypertenze, srdeční choroby, arytmie atd. Emoční příznaky: nedostatek emocí, pesimismus, cynismus a bezcitnost v pracovním i osobním životě, lhostejnost, únava, pocity bezmoci a beznaděje, podrážděnost, agresivita, úzkost, neschopnost soustředit se, ztráta ideálů a nadějí nebo profesních vyhlídek. Člověk se snaží být po práci sám, jakékoli maličkosti ho doslova rozzuří. Behaviorální příznaky: během pracovního dne existuje touha přerušit a odpočívat, zvyšuje se lhostejnost k jídlu a zneužívání alkoholu, tabáku, sedativ a antidepresiv. Intelektuální stav: pokles zájmu o inovace v práci, nárůst nudy, melancholie, apatie, formální výkon práce. Sociální příznaky: nedostatek energie pro sociální aktivity, snížený zájem o volný čas, omezené kontakty, snížené vztahy s ostatními lidmi, doma i v práci, pocit izolace, nedostatek podpory rodiny, dětí kolegů atd. Profesionální vyhoření zaměstnanců je tedy doprovázeno širokou škálou symptomů, které jsou diagnostikovány na interpersonální, osobní úrovni.

Práce na dálku vyžaduje zodpovědnost, odhodlání, nezávislost, iniciativu a sebeovládání. Ne vždy je možné požádat o radu nebo požádat o pomoc. V tomto ohledu je důležité nepřeceňovat své schopnosti a schopnosti, nebrat se do nemožné práce.

### 3.5.1 Stres a jeho dopady na pracovní výkon

Nejprve zjistíme, co je stres. Stres (angl. “stress”) - zátěž, stav zvýšeného napětí. V kontextu této práce lze stres definovat jako adaptivní reakci na vnější situaci, která vede k fyzickým, psychologickým a / nebo behaviorálním změnám zaměstnanců organizace.

Jak psal ve své knize J. Arnold Psychologie práce (rok 2007) “Když tlak překročí schopnost člověka zvládnout, vstoupí do arény stresu.”

Uvážíme účinky a dopady stresu na kvalitu života pracovníků.

Existují důkazy, že stres nemusí mít vždy škodlivý účinek na pracovníky a jejich výrobní činnosti. Ve skutečnosti příliš malý stres může dokonce vést ke snížení produktivity. Je třeba poznamenat, že mírný stres, jako je příchod nového šéfa nebo neočekávaný pohyb, může mít pozitivní dopad, protože nutí zaměstnance mobilizovat se k sebezpečenosti v novém prostředí. Lehký stres také zlepšuje krevní oběh, vede ke zvýšené aktivitě a v konečném důsledku k novým výrobním ziskům. Vysoká úroveň stresu však má vážný škodlivý účinek na fyziologické, psychologické a behaviorální aspekty lidského života. Psychologické problémy způsobené stresem zase vedou k neuspokojivému plnění povinností, nízkému sebevědomí, odporu vůči vedení, neschopnosti soustředit se a rozhodovat se a k pracovní nespokojenosti. Vysoká úroveň stresu má také ne vždy patrný, ale naprosto reálný dopad na produktivitu manažerů na klíčových pozicích v organizaci. Tyto důsledky stresu přinášejí organizaci přímé ztráty.

“Stres stojí industrializované ekonomiky kolem 10 procent HNP v důsledku absence nemoci, špatného zdravotního stavu a fluktuační pracovních sil.” J. Arnold Work Psychology (2007).

Práce je pro lidské zdraví tak důležitá, že mnoho lidí dává přednost práci v drsných podmínkách, než aby byli bez práce. Práce není jen zdrojem peněz, ale také podporuje základní psychologické funkce, jako je pocit času, socializace a osobní identita. Nezaměstnanost je spojena se snížením životní spokojenosti, sociálním stigmatem, ztrátou sebeúcty a sociálních vazeb, které negativně ovlivňuje duševní zdraví. Existuje řada studií, které ukazují, jak nezaměstnanost nutí lidi přijímat nové, obtížné role, čelit nejistotě a nepředvídatelnosti a překonávat pocety ztráty kontroly a problémů s identitou.

Nezaměstnanost navíc znamená zvýšené riziko drogové závislosti, alkoholismu, nezdravé stravy, fyzické neaktivity, poruch spánku. Je také spojena s duševními poruchami, jako jsou deprese a sebevražedné sklony.



## 4 Vlastní práce

Smyslem praktické části této práce bylo provést výzkumné šetření v konkrétních podnicích a zjistit tak úroveň kvality života zaměstnanců a identifikovat faktory, které ji ovlivňují. V návaznosti na vytvoření dotazníku na základě existujících kvalitních údajů, návrh výzkumného vzorku, sběr dat a analýzu dat a interpretaci výsledků bude práce zakončena návrhem na minimalizaci a odstranění konkrétních negativních faktorů.

### 4.1 Výzkumný soubor

Druhá kapitola shrnuje informace o výzkumném souboru, společně s krátkými charakteristikami vybraných organizací, ve kterých byl výzkum realizován.

Nejprve je nutné popsat základní soubor tohoto výzkumného šetření. Tím jsou všichni zaměstnanci pracující ve vybraných pěti firmách, a to na požadovaných pracovních místech (úředníci – THP a servisní pracovníci). Vybranými firmami jsou firmy: Mall.CZ, Generali Česká Pojišťovna, Fun City Arcade, KFC, Costa Coffee. Základní výběrový soubor tak představuje tento počet zaměstnanců:

- firma Mall.CZ – 100 zaměstnanců, pracujících na pozici úředníci,
- firma Generali Česká Pojišťovna – 2 500 zaměstnanců, pracujících na pozici úředníci,
- firma Costa Coffee - 200 zaměstnanců, pracujících na pozici servisní pracovník,
- firma KFC – 350 zaměstnanců, pracujících na pozici servisní pracovník,
- firma Fun City Arcade – 20 zaměstnanců, pracujících na pozici servisní pracovník.

Firma MALL.CZ je internetový obchod, který prodává nejrůznější zboží různých značek. Firma má v současné době ve své nabídce kolem 2 milionu produktů. Je to e-shop s nejvyšší nabídkou na trhu. V současné době nabízí kromě internetového nákupu, obrovské množství prodejních a výdejních míst.

Generali Česká Pojišťovna je pojišťovnou, která nabízí jak životní, tak i neživotní pojištění. Působí jak v České republice, tak i v zahraničí. Firma nabízí profesionální služby, inovace atd. V současné době firma spravuje kolem 7,5 milionů smluv v České republice.

Firma KFC je řetězec rychlého občerstvení, který vznikl v roce 1930. Nabízí svým zákazníkům různé kuřecí pokrmy. Firma má mnoho poboček jak v České republice, tak i v zahraničí.

Firma Costa Coffee je řetězec s prodejem kávy. Nabízí nejrůznější kávu z Kolumbie, Kostariky, Etiopie, Guatemaly, Ugandy a Vietnamu. Firma působí především v zahraničí, v posledních letech začala otevírat pobočky také v České republice.

Firma Fun City Arcade je největší zábavní park v České republice, který je umístěn v hlavním městě Praha.

Jak je patrné z následující tabulky, dotazník vyplnily 2 skupiny respondentů. 30 pracovníků pracuje na pozici úředník, jedná se o 50 % respondentů a 30 servisních pracovníků, jedná se o 50 % respondentů.

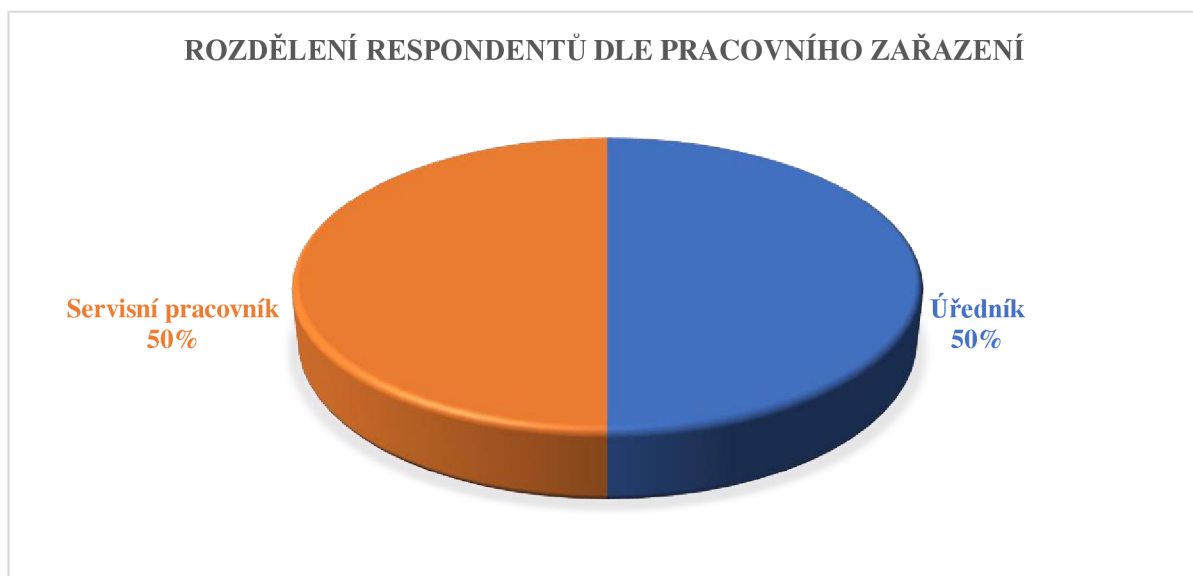
**Tabulka 1: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Úředník	30	50,00 %
Servisní pracovník	30	50,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Tyto informace jsou systematicky znázorněny v následujícím grafu.

**Graf 2: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice**



Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu respondentů bylo 39 mužů, to je 65 % mužů. Respondentů ženského pohlaví bylo 21, tj. 35 %, jak je patrné v následující tabulce a grafu.

**Tabulka 2: Rozdělení respondentů dle pohlaví**

<b>Odpovědi</b>	<b>Absolutní četnost</b>	<b>Relativní četnost</b>
Muži	39	65,00 %
Ženy	21	35,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

**Graf 3: Rozdělení respondentů dle pohlaví**



Zdroj: vlastní zpracování

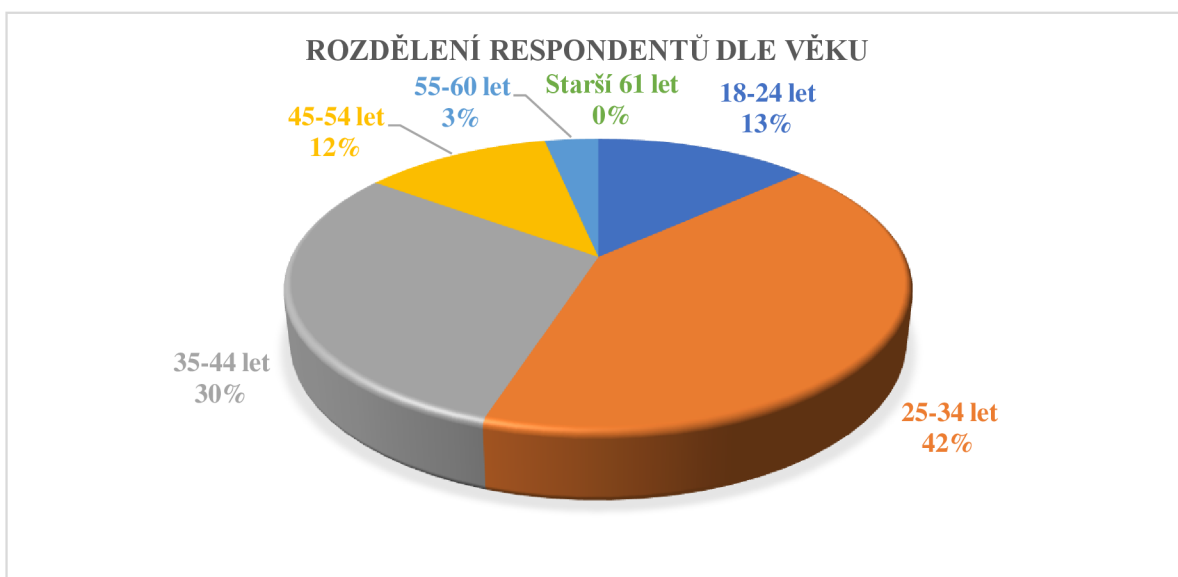
Co se pohlaví týče, pak nejvyšší procento respondentů bylo ve věkové skupině 25 až 34 let. Těchto pracovníků bylo 25, tj. 42 %. Následovala věková skupina 35 až 44 let. V této skupině věkové bylo 18 zaměstnanců, tj. 30 %. Do skupiny respondentů mladších nebo rovno 24 let se zařadilo 8 dotázaných pracovníků, tj. 13 %. Nejnižší zastoupení pracovníků bylo zaznamenáno ve věku nad 45 let. Konkrétně tedy ve věkové skupině 45 až 54 let bylo zastoupeno 7 dotázaných, tj. 12 % a ve věku 55 až 60 let byli dva zaměstnanci. Starší respondenti nad 61 let se dotazníkového šetření neúčastnili.

**Tabulka 3: Rozdělení respondentů dle věku**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
18-24 let	8	13,33 %
25-34 let	25	41,67 %
35-44 let	18	30,00 %
45-54 let	7	11,67 %
55-60 let	2	3,33 %
Starší 61 let	0	0,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Systematicky jsou tyto informace zaznamenány také v následujícím grafu.

**Graf 4: Rozdělení respondentů dle věku**

Zdroj: vlastní zpracování

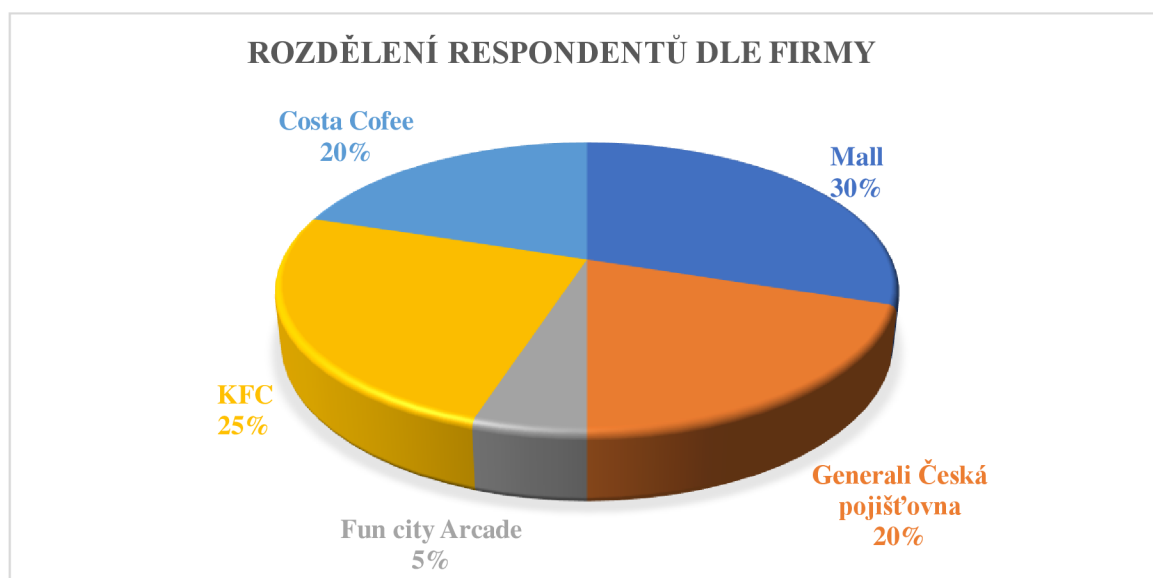
Poslední identifikační otázka se zaměřila na to, kde respondenti pracují. Následující tabulka popisuje, že 18 dotázaných pracovníků, tj. 30 % pracuje ve společnosti Mall.CZ. Ve firmě Generali Česká Pojišťovna pracuje 12 dotázaných, tj. 20 % respondentů. Tito všichni pracovníci pracují jako úředníci neboli THP pracovníci. Na pozici servisní pracovník poté byli 3 respondenti ze společnosti Fun City Arcade. Jedná se o 5 % pracovníků. Ve firmě KFC bylo zaměstnáno 15 dotázaných, tj. 25 % respondentů. V neposlední řadě pracuje ve firmě Kosta Coffee 12 dotázaných respondentů, tj. 20 %.

**Tabulka 4: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Mall	18	30,00 %
Generali Česká pojišťovna	12	20,00 %
Fun city Arcade	3	5,00 %
KFC	15	25,00 %
Costa Coffee	12	20,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Výše uvedené informace shrnuje také následující graf.

**Graf 5: Rozdělení respondentů dle firmy**

Zdroj: vlastní zpracování

## 4.2 Popis a interpretace výsledků výzkumu

V následující kapitole jsou uvedeny výsledky výzkumného šetření. V souladu s cíli a výzkumnými otázkami této bakalářské práce jsou zde představeny výsledky zaměřené na kvalitu života zaměstnanců na pracovišti konkrétních podniků a faktorů ovlivňujících jejich výkon.

1. Otázka: Pracovní prostředí vyhovuje potřebám mé práce?

**Tabulka 5: Interpretace výsledků otázky**

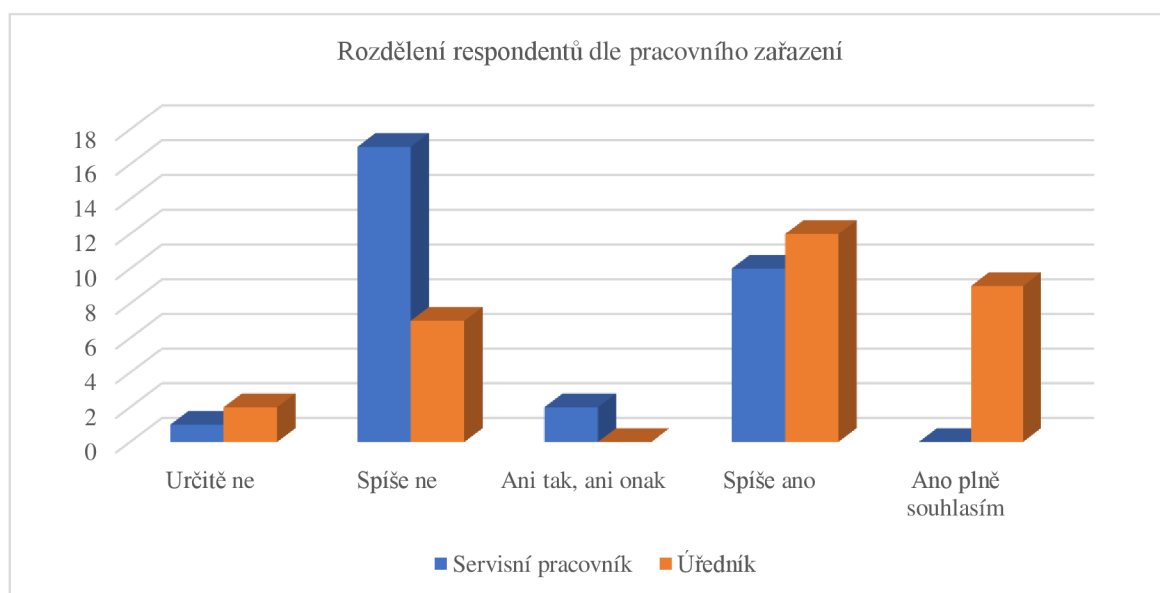
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	3	5,00 %

Spíše ne, spíše nevystihuje	24	40,00 %
Ani tak, ani onak	2	3,33 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	22	36,67 %
Ano plně souhlasím	9	15,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z uvedené tabulky je patrné, že pracovní prostředí vyhovuje 31 respondentům, tj. 52 %. Spíše vyhovuje pracovní prostředí 22 respondentům, tj. 37 % a plně vyhovuje 9 respondentům, tj. 15 %. Na druhou stranu nevyhovuje pracovní prostředí 27 respondentům. Zde konkrétně spíše nevyhovuje pracovní prostředí 24 dotázaným a 3 nevyhovuje vůbec.

**Graf 6: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Přitom je patrné z předchozího grafu, že pracovní prostředí vyhovuje více úředníkům než servisním pracovníkům. Vůbec nevyhovuje 70 % úředníků a 30 % servisním pracovníkům. 70 % servisních pracovníků je názoru, že jim spíše pracovní prostředí nevyhovuje, zbylá část respondentů pracuje na pozici úředník. Částečně vyhovuje a částečně nevyhovuje pracovní prostředí 2 pracovníkům servisu. Naopak pracovní prostředí vyhovuje částečně 54 % respondentům na pozici úředník a 46 % pracovníkům na pozici servisní pracovník. Všichni pracovníci, kteří uvedli, že jim vyhovuje pracovní prostředí plně, pracují jako úředníci.

**Tabulka 6: Interpretace výsledků popisné statistiky**

	Popisná statistika				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	2,7	1	4	6,54
Úředník	30	3,63	1	5	4,43

Zdroj: vlastní zpracování

Předchozí tabulka poté prezentuje, že průměrná spokojenost s pracovním prostředím je u servisních pracovníků 2,7 a u úředníků je 3,63. V distribuovaném dotazníku představoval bod 3, ke kterému se zjištěná hodnota u servisních pracovníků nejvíce blíží, vyjádření „ani tak ani onak“. U úředníků spíše směřuje průměrná odpověď k odpovědi „spíše ano“. Zde je tedy možné vyhodnotit výzkumnou otázku č. 1 a je možné kladně odpovědět na otázku, že pracovní prostředí více vyhovuje úředníkům namísto servisních pracovníků.

Na tuto výzkumnou otázku je možné odpovědět kladně. Pracovní prostředí vyhovuje více úředníkům, kde byla průměrná pracovním prostředím je u servisních pracovníků 2,7 a u úředníků je 3,63. V distribuovaném dotazníku představoval bod 3, ke kterému se zjištěná hodnota u servisních pracovníků nejvíce blíží, vyjádření „ani tak ani onak“. U úředníků spíše směřuje průměrná odpověď k odpovědi „spíše ano“.

2. Otázka: Můj plat odpovídá mé práci, jsem dobře platově ohodnocen/a?

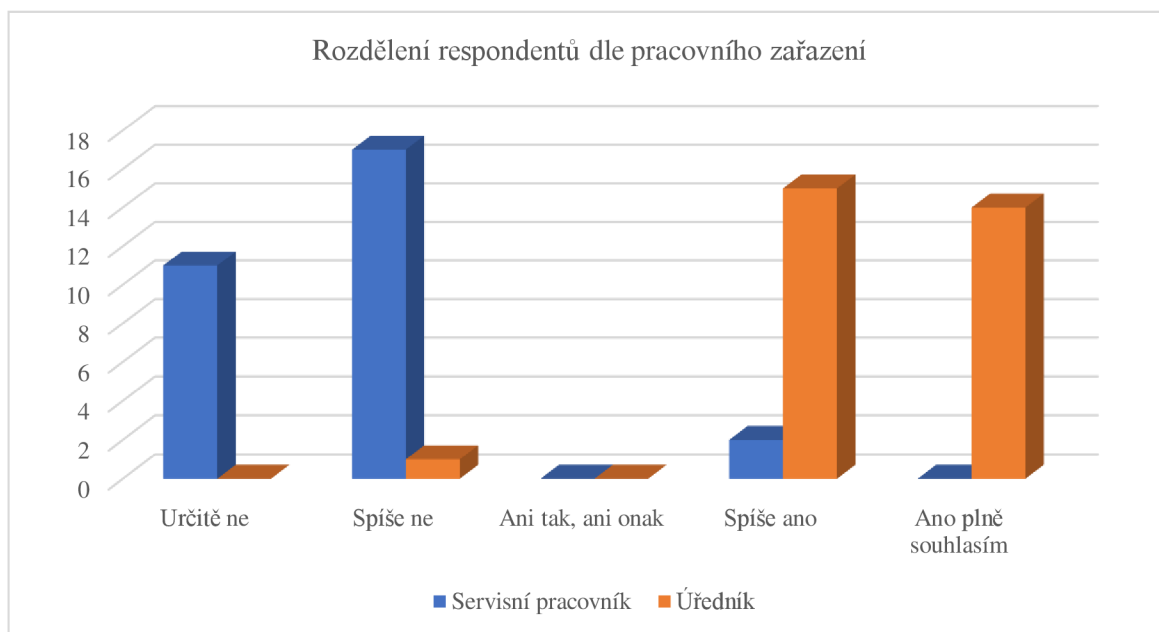
**Tabulka 7: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	11	18,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	18	30,00 %
Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	17	28,33 %
Ano plně souhlasím	14	23,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

V rámci druhé otázky byly zkoumány názory respondentů na platové ohodnocení. Z tabulky můžeme vyzorovat, že je s platem plně spokojeno 14 dotázaných respondentů, tj. 23 % respondentů. 17 dotázaných pracovníků je spíše spokojeno s platem, jedná se o 28 % respondentů. Spíše s platem je nespokojeno 18 dotázaných zaměstnanců, tj. 30 % a 11 dotázaných je s platem určitě nespokojeno a jsou názoru, že plat dané práci neodpovídá.

**Graf 7: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Všech 11 pracovníků, kteří uvedli, že nejsou určité spokojeni se svým platem, pracuje na pozici servisní pracovník. Spíše nespokojeno je s platem poté 94 % servisních pracovníků a jen 6 % úředníků. Ve větší míře jsou poté s platem spíše spokojeni úředníci. Z respondentů, kteří odpověděli, že jsou s platem spíše spokojeni, pracuje na pozici úředník 89 % úředníků. Všichni pracovníci, kteří odpověděli, že jsou plně spokojeni s platem, pracují na pozici úředník.

**Tabulka 8: Interpretace výsledků popisné statistiky**

	Popisná statistika				
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	1,77	1	4	6,84
Úředník	30	4,40	2	5	6,96

Zdroj: vlastní zpracování

O větší spokojenosti úředníků také hovoří předchozí tabulka, která uvádí, že průměrné hodnoty jsou u servisních pracovníků ve výši 1,8 a u úředníků jsou ve výši 4,4. Přitom servisní pracovníci uvedli nejnižší hodnotu 1 a nejvyšší hodnotu 4. Naopak úředníci uvedli nejvyšší hodnotu 5 a nejnižší hodnotu 2.

3. Otázka: Můžu hledat podporu pro svou práci u vedení?

**Tabulka 9: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	2	3,33 %

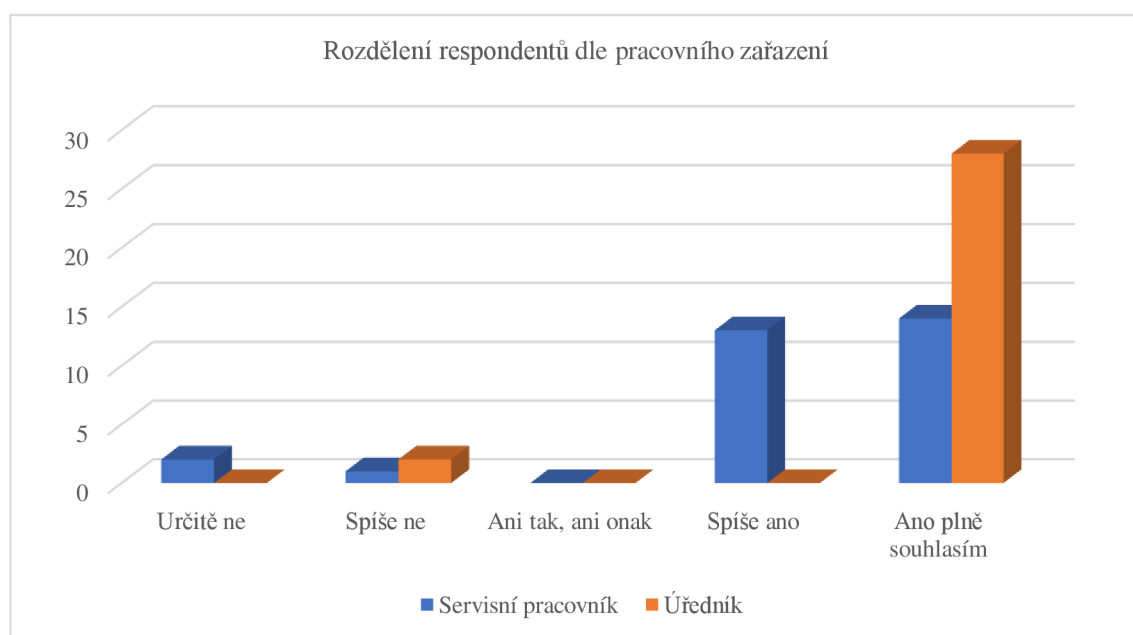


Spíše ne, spíše nevystihuje	3	5,00 %
Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	13	21,67 %
Ano plně souhlasím	42	70,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku, zda mohou pracovníci hledat podporu pro svou práci u vedení odpovědělo nejvíce respondentů kladně, a to 55 respondentů. Zde konkrétně s touto otázkou plně souhlasí 42 dotázaných, tj. 70 %. 13 dotázaných, tj. 22 % respondentů s otázkou spíše souhlasí. Jen 5 respondentů s otázkou nesouhlasí. Konkrétně tedy 2 dotázaní, tj. 3 % s otázkou určitě nesouhlasí a spíše nesouhlasí 3 respondenti, tj. 5 %.

**Graf 8: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

67 % pracovníků, kteří uvedli, že mohou plně hledat podporu pro svou práci u vedení, pracují na pozici úředníka. 33 % pracuje na pozici servisní pracovník. Naopak všichni pracovníci, kteří uvedli, že mohou spíše hledat podporu pro svou práci u vedení, pracují na pozici servisní pracovník. Spíše nemůže hledat podporu pro svou práci u vedení 67 % úředníků a 33 % servisních pracovníků. V neposlední řadě všichni servisní pracovníci, kteří uvedli, že určitě nemohou hledat podporu u vedení, pracují na pozici servisní pracovník.

**Tabulka 10: Interpretace výsledků popisné statistiky**

	Popisná statistika
--	--------------------

	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	4,2	1	5	6,164
Úředník	30	4,8	2	5	11,03

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrné hodnoty pracovníků servisu a úředníků jsou velmi podobné, a blíží se hodnotě 4, tedy hodnotě spíše spokojen. Mírně vyšší průměr je patrný však opět u úředníků, a to 4,8. U pracovníků servisního oddělení je průměr 4,2. Minimální hodnoty odpovědí jsou také vyšší u úředníků. Na tomto místě je možné vyhodnotit výzkumnou otázku. č. 2 a je možné uvést, že úředníci jsou ve většině případů plně spokojeni s podporou vedení.

#### 4. Otázka: Má práce je hodnocena i jinými hledisky než finančními?

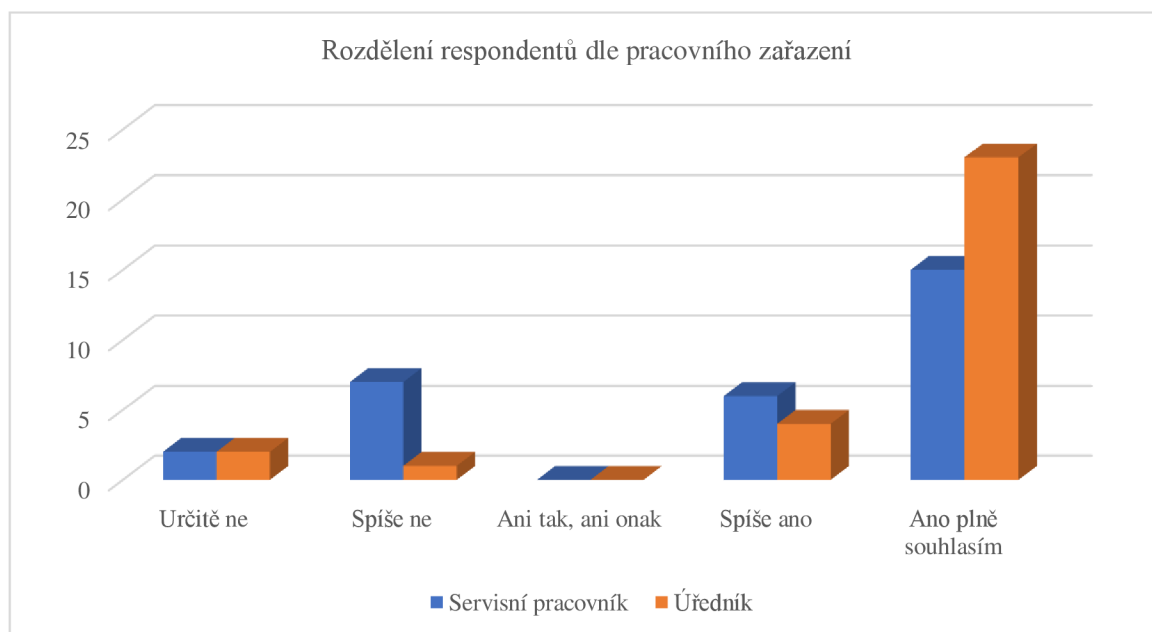
**Tabulka 11: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	4	6,67 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	8	13,33 %
Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	10	16,67 %
Ano plně souhlasím	38	63,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Větší část pracovníků je názoru, že je jejich práce hodnocena i jinými faktory než finančními, jedná se o 48 pracovníků. Konkrétně s touto informací plně souhlasí 38 zaměstnanců, tj. 63 % a 10 pracovníků, tj. 17 % s touto informací spíše souhlasí. Spíše není práce hodnocena i z jiných hledisek než finančních u 8 pracovníků, tj. 13 % a určitě není práce hodnocena z jiných hledisek dle 4 zaměstnanců, tj. 7 %.

**Graf 9: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Určitě není 50 % servisních pracovníků a 50 % úředníků hodnoceno dle jiných než finančních kritérií. Spíše není 88 % servisních pracovníků hodnoceno dle jiných kritérií než finančních. 60 % respondentů, kteří sdílí odpověď spíše spokojen, pracuje na pozici servisní pracovník. V neposlední řadě z celkového počtu pracovníků, kteří uvedli, že jsou určitě hodnoceni dle jiných kritérií než finančních, pracuje 60 % na pozici úředník, a 40 % na pozici servisních pracovník.

**Tabulka 12: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,83	1	5	5,18
Úředník	30	4,50	1	5	8,60

Zdroj: vlastní zpracování

Obdobně jako u minulé otázky, je i zde patrný vyšší průměr odpovědí u úředních pracovníků, než u servisních pracovníků. U servisních pracovníků se průměrná hodnota pohybuje kolem 4 u úředníků, kolem 5. Servisní pracovníci jsou tedy spíše spokojeni s tvrzením a úředníci jsou plně spokojeni s tvrzením.

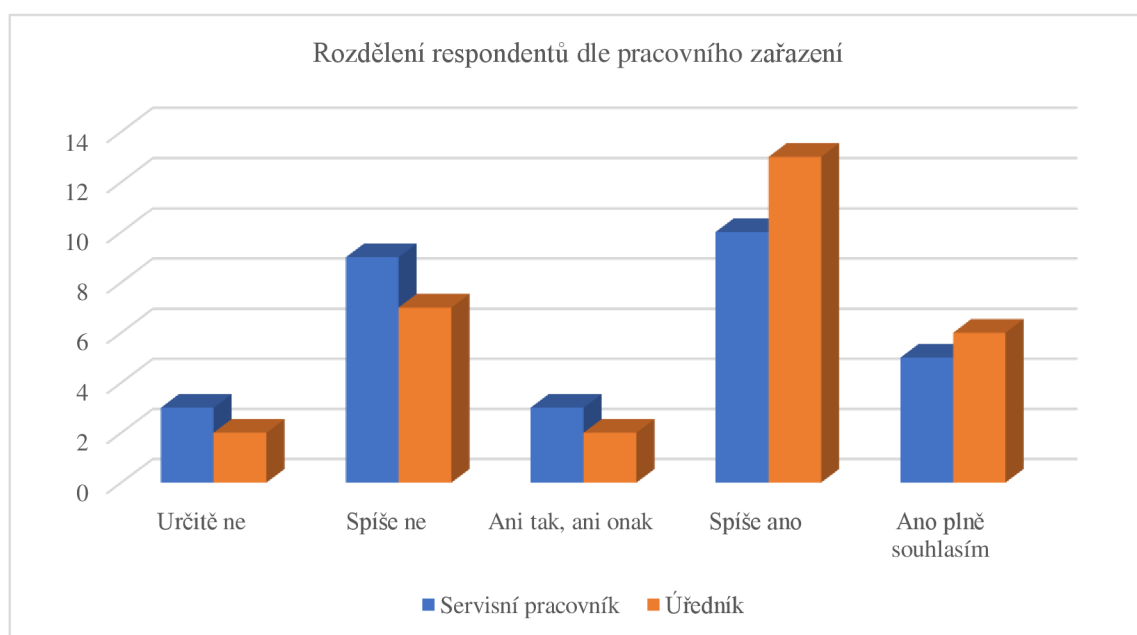
5. Otázka: Vedení umí ocenit dobrou práci?

**Tabulka 13: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	5	8,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	16	26,67 %
Ani tak, ani onak	5	8,33 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	23	38,33 %
Ano plně souhlasím	11	18,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Vedení dle dotázaných pracovníků umí hodnotit práci respondentů. Kladného názoru je 34 respondentů, tj. 57 % respondentů. Konkrétně tedy je spíše spokojeno s tvrzením 23 respondentů, tj. 38 % a určitě je s tvrzením spokojeno 11 dotázaných, tj. 18 %. Spíše je poté nespokojeno s hodnocením práce ze strany vedení 16 dotázaných, což je 27 % respondentů a určitě není s hodnocením práce ze strany vedení spokojeno 5 dotázaných zaměstnanců, tj. 8 %.

**Graf 10: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**

Zdroj: vlastní zpracování

Jak je z grafu patrné, odpovědi jsou různorodě zastoupeny u různých odpovědí, vzhledem k pracovní pozici. 60 % respondentů, kteří uvedli, že s hodnocením ze strany vedení nejsou rozhodně spokojeni, pracuje na pozici servisní pracovník. U odpovědi spíše nespokojen s tvrzením, byl vyšší podíl pracovníků, kteří pracují na pozici servisní pracovník,

a to 56 %. Obdobně u odpovědi ani tak ani onak, byly mírně více zastoupeny odpovědi ze strany servisních pracovníků, a to 60 %. U kladných odpovědí byly více zastoupeny odpovědi úředníků. Konkrétně je spíše spokojeno s hodnocením ze strany vedení 57 % úředníků a určitě je spokojeno 55 % úředníků.

**Tabulka 14: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,17	1	5	2,97
Úředník	30	3,47	1	5	4,05

Zdroj: vlastní zpracování

U obou typů pracovníků oscilují výsledné hodnoty odpovědí kolem známky 3, tedy nejsou odpovědi pracovníků ani kladné ani záporné. Minimální a maximální hodnoty jsou shodné u obou typů pracovníků.

6. Otázka: Rozhodnutí, která se týkají mé osoby nejsou učiněna beze mne, bez informování?

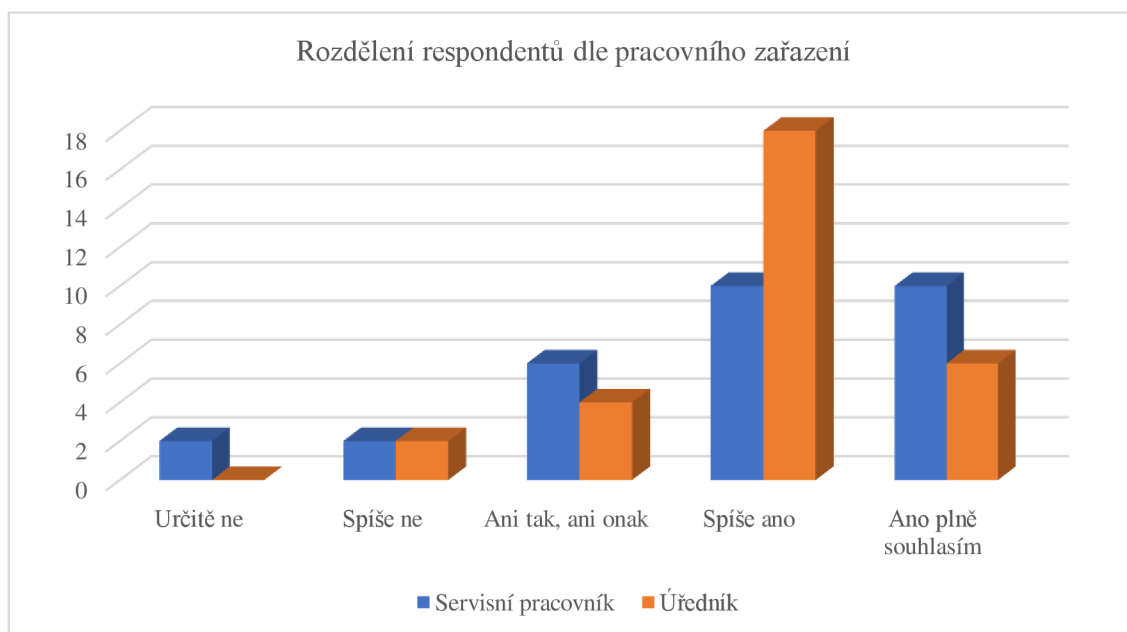
**Tabulka 15: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	2	3,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	4	6,67 %
Ani tak, ani onak	10	16,67 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	28	46,67 %
Ano plně souhlasím	16	26,67 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti mají většinou kladný názor na tvrzení, že rozhodnutí, která se týkají jejich osoby nejsou učiněna bez nich, bez informování. Takto odpovědělo 44 dotázaných, tj. 73 % respondentů. Přitom spíše s tímto tvrzením souhlasí 28 dotázaných, tj. 47 % a určitě s tvrzením souhlasí 16 dotázaných, tj. 27 %. 10 dotázaných respondentů, tj. 17 % respondentů odpovědělo, že ani tak, ani onak. Jen 6 respondentů sdílí názor, že rozhodnutí, která se týkají jejich osoby jsou učiněna bez dané osoby. Jedná se tak o 10 % respondentů.

**Graf 11: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

U téměř všech odpovědí, kromě odpovědi spíše ano, byly zastoupeny ve větší míře odpovědi ze strany servisních pracovníků. Konkrétně tedy všichni pracovníci, kteří uvedli odpověď určitě ne, pracují na pozici servisní pracovník. 60 % odpovědí ani ano ani ne je ze strany servisních pracovníků. Odpověď určitě ano poté vybralo 63 % respondentů, kteří pracují na pozici servisní pracovník. V rámci odpovědi spíše ano, bylo 65 % respondentů na pozici úředník.

**Tabulka 16: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,80	1	5	3,58
Úředník	30	3,93	2	5	6,33

Zdroj: vlastní zpracování

Z předešlé tabulky, která prezentuje výsledky popisné statistiky je patrné, že průměrné hodnoty jsou u obou typů pracovníků podobné a oscilují kolem známky 4.

7. Otázka: Mimo-úvazková činnost je dobře ohodnocena?

**Tabulka 17: Interpretace výsledků otázky**

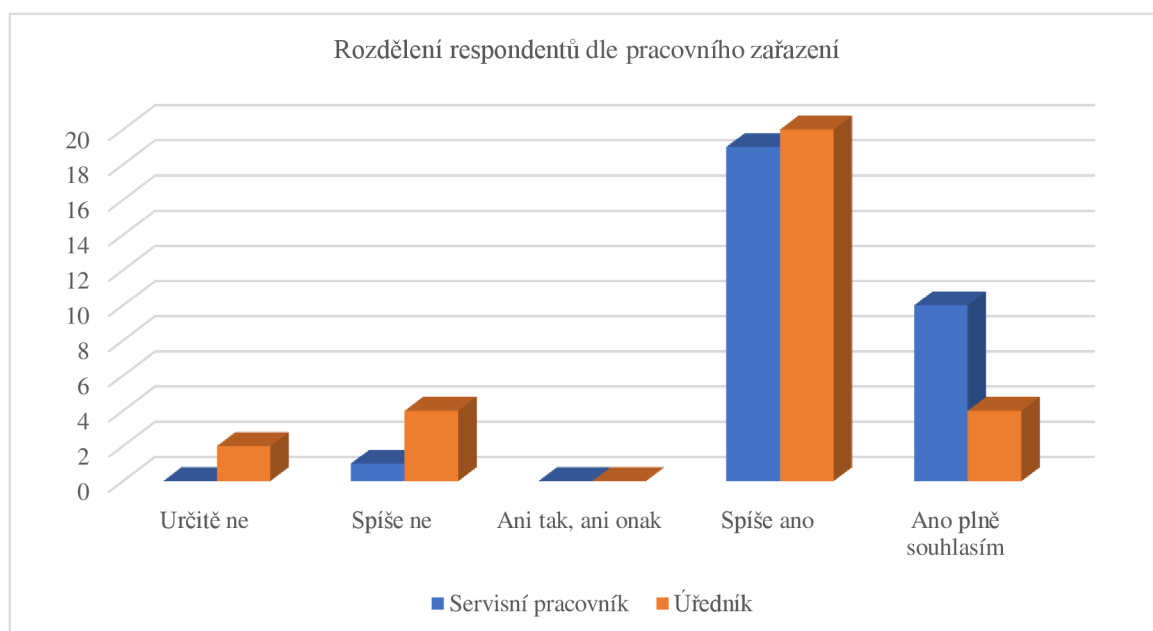
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	2	3,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	5	8,33 %

Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	39	65,00 %
Ano plně souhlasím	14	23,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Jak vypovídá tabulka, v rámci firmy, ve které pracovníci pracují, je mimo-úvazková činnost dobře hodnocena. Konkrétně je určitě dobře hodnocena dle 14 pracovníků, tj. 23 % pracovníků a spíše je dobře hodnocena dle 39 pracovníků, tj. 65 % pracovníků. Spíše není mimo-úvazková činnost dobře hodnocena dle 5 pracovníků, tj. 8 % a určitě není dobře hodnocena dle 2 pracovníků.

**Graf 12: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Negativního názoru jsou v této otázce spíše pracovníci na pozici úředník. Konkrétně 100 % respondentů, kteří odpověděli určitě ne, pracuje na pozici úředník a 80 % respondentů, kteří odpověděli spíše ne, pracuje na pozici úředník. Poté 51 % respondentů, kteří uvedli tvrzení spíše spokojen, pracuje na pozici úředník a poté 29 % úředníků je určitě spokojeno s tvrzením.

Tabulka 18: Interpretace výsledků popisné statistiky

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	4,27	2	5	7,51

Úředník	30	3,67	1	5	7,16
---------	----	------	---	---	------

Zdroj: vlastní zpracování

Z informací popisné statistiky je možné vyvodit, že průměrné hodnoty odpovědí kolísají kolem hodnoty 4. Servisní pracovníci však jako minimální odpověď volili známku 2, úředníci volili známku 1.

8. Otázka: Moje pracovní činnost není tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu?

**Tabulka 19: Interpretace výsledků otázky**

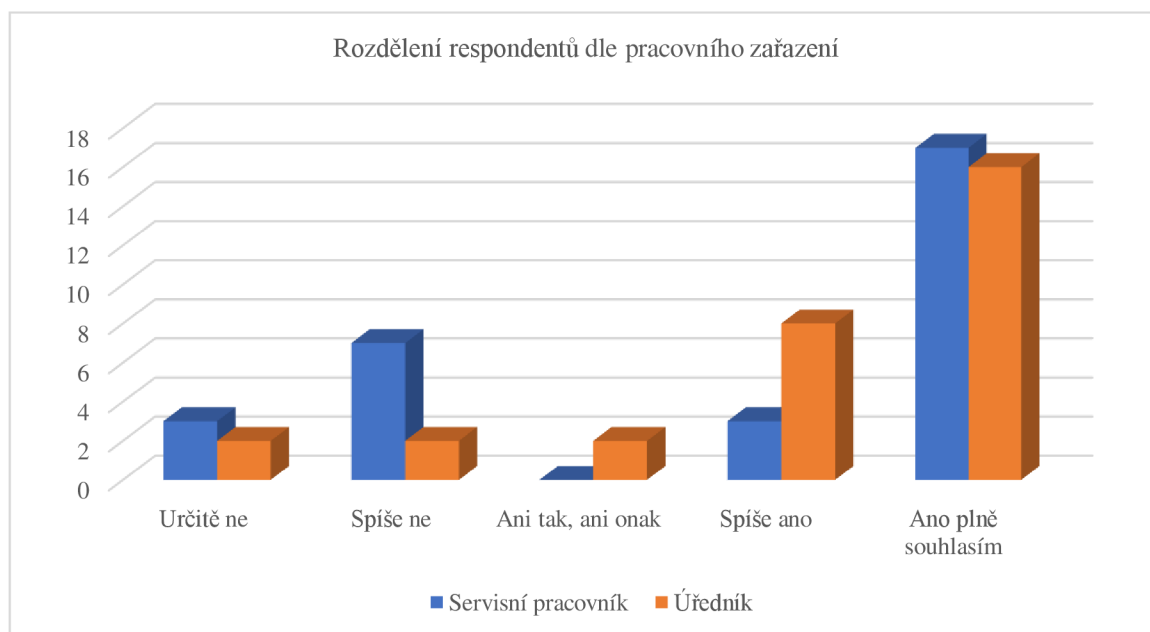
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	5	8,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	9	15,00 %
Ani tak, ani onak	2	3,33 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	11	18,33 %
Ano plně souhlasím	33	55,00 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Pracovní činnost není určitě tak náročná, že po několika hodinách člověk cítí nervozitu, jak odpovědělo 33 respondentů, tj. 55 % respondentů a není spíše tak náročná dle 11 dotázaných, tj. 18 %. 9 dotázaných, tj. 15 % dále uvedlo, že je činnost spíše náročná a cítí nervozitu a 5 dotázaných, tj. 8 % je názoru, že je určitě náročná jejich práce a cítí po několika hodinách nervozitu.



**Graf 13: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

60 % respondentů, kteří uvedli odpověď určitě ne, pracuje na pozici servisní pracovník a 78 % respondentů, kteří uvedli odpověď spíše ne, pracuje na pozici servisní pracovník. Ve větší míře byly u odpovědi spíše ano zastoupeni respondenti z řad úředníků, a to 78 % a u odpovědi určitě ano byli zastoupeni úředníci a servisní pracovníci relativně shodně.

**Tabulka 20: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,80	1	5	5,93
Úředník	30	4,13	1	5	5,51

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrné odpovědi korelují kolem hodnoty 4, tedy spíše ano. Vyšší průměr je zaznamenán u úředníků nežli u servisních pracovníků, jak je uvedeno v předešlé tabulce. Přitom směrodatné odchylky nabývají velmi podobných hodnot. Zde je možné vyhodnotit výzkumnou otázku č. 3. Na ni je možné odpovědět spíše negativně. Je možné uvést, že Úředníci svou práci spíše nevidí jako náročnou a necítí po několika hodinách nervozitu.

9. Otázka: Ve své pracovní činnosti mám prostor pro uplatnění aktivity, návrhů atd.?

**Tabulka 21: Interpretace výsledků otázky**

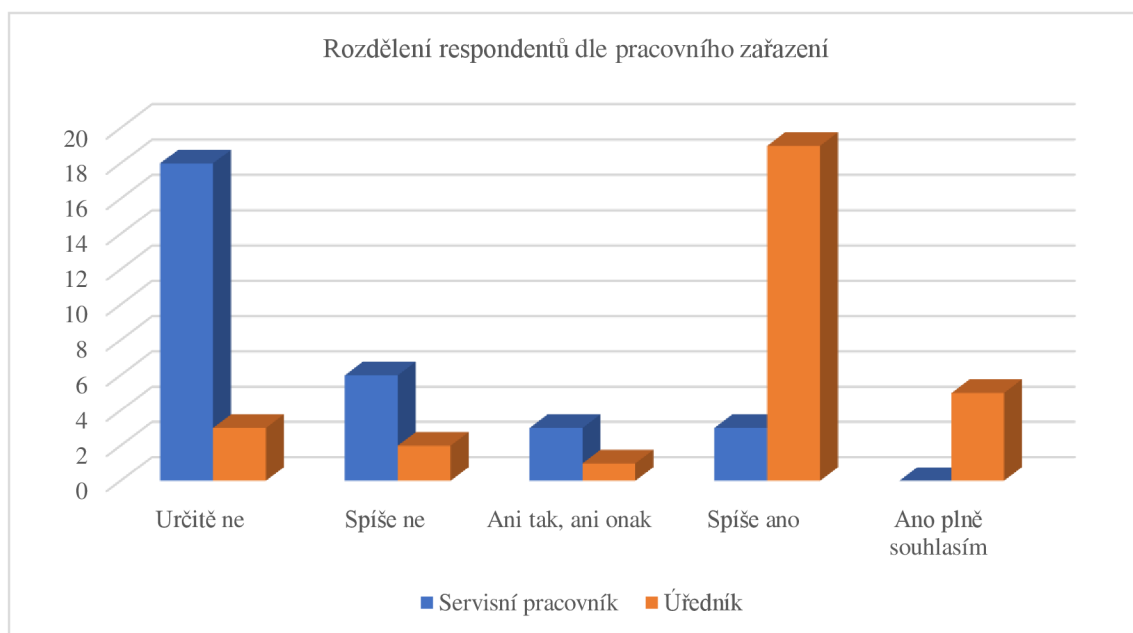
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
----------	-------------------	-------------------

Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	21	35,00 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	8	13,33 %
Ani tak, ani onak	4	6,67 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	22	36,67 %
Ano plně souhlasím	5	8,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Větší část respondentů sdílí názor, že ve své pracovní činnosti nemají prostor pro uplatnění aktivit, návrhů, jak uvedlo 29 respondentů. Jedná se o 48 % dotázaných. 27 respondentů má názor, že ve své pracovní činnosti mají prostor pro uplatnění aktivit a návrhů, jedná se o 45 % respondentů. Ostatní respondenti jsou názoru „ani tak ani onak“.

**Graf 14: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je jasně patrné vyšší zastoupení úředníků v kladných odpovědích než servisních pracovníků. Ze všech pracovníků, kteří uvedli, že nemají určité prostor pro uplatnění návrhů, je 86 % dotázaných z řad servisních pracovníků. Ze všech pracovníků, kteří uvedli, že nemají spíše prostor pro uplatnění návrhů, je 75 % dotázaných z řad servisních pracovníků. Naopak všichni, kteří odpověděli, že mají určité prostor pro uplatnění návrhů a aktivit, pracují jako úředníci. Z respondentů, kteří uvedli, že spíše mají prostor pro návrhy, je 86 % úředníků.

**Tabulka 22: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	1,7	1	4	6,293
Úředník	30	3,7	1	5	6,633

Zdroj: vlastní zpracování

Předchozí tabulka dokládá nižší průměr odpovědí u servisních pracovníků než úředníků. Průměrně tedy úředníci odpovídali spíše známkou 4, to je spíše spokojen. Naopak servisní pracovníci uváděli spíše známkou 2, to je spíše nespokojen.

10. Otázka: Budu pro změny jen ve spolupráci a se souhlasem ostatních?

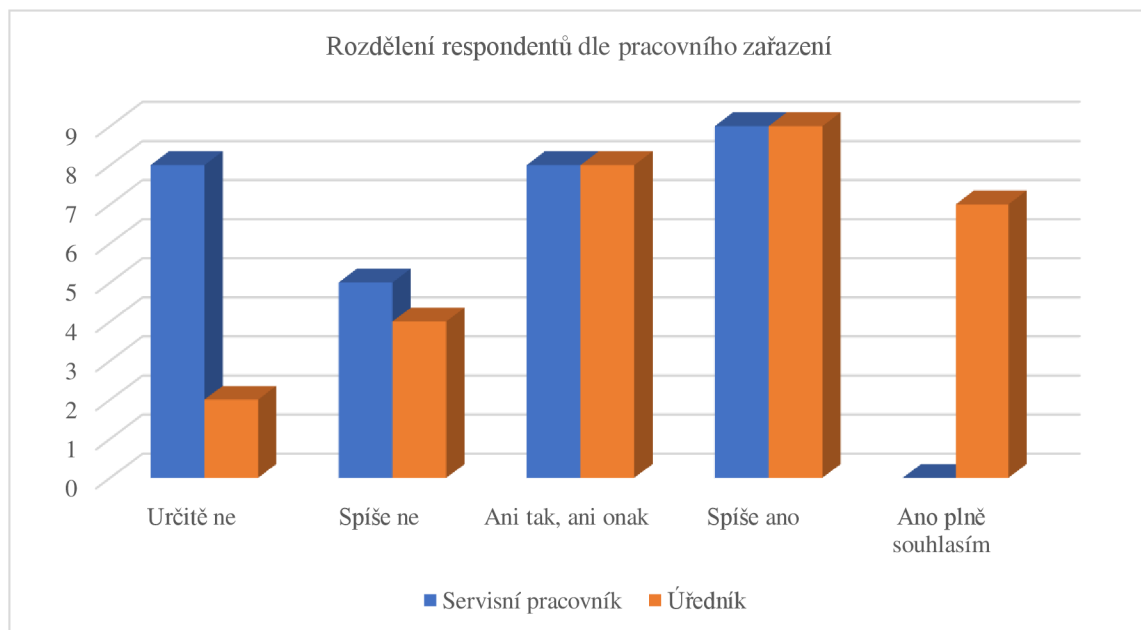
**Tabulka 23: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	10	16,67 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	9	15,00 %
Ani tak, ani onak	16	26,67 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	18	30,00 %
Ano plně souhlasím	7	11,67 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Nejvíce respondentů v rámci 10. otázky odpovědělo, že bude spíše pro změny jen ve spolupráci a se souhlasem ostatních. Jedná se o 30 % respondentů. 7 respondentů, tj. 12 % bude určitě pro změny ve spolupráci s ostatními. Poté je 16 respondentů, tj. 27 % názoru „ani tak ani onak“. 10 respondentů, tj. 17 % odpovědělo, že nesouhlasí s tvrzením a pro změny nebude jen ve spolupráci s ostatními, přičemž 9 dalších respondentů uvedlo, že spíše nebude pro změny jen ve spolupráci a s ostatními.

**Graf 15: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Mírně vyšší zastoupení odpovědí negativních je u servisních pracovníků. Ze všech odpovědí určitě ne, je 80 % odpovědí ze strany servisních pracovníků. Naopak u odpovědí určitě ano, jsou všechny odpovědi ze strany úředníků. U odpovědi ani ano, ani ne jsou odpovědi zastoupeny rovným dílem z řad servisních pracovníků a úředníků, obdobně jako u odpovědi spíše ano.

Tabulka 24: Interpretace výsledků popisné statistiky

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	2,60	1	4	3,29
Úředník	30	3,50	1	5	2,61

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrné hodnoty odpovědí jsou nižší u servisních pracovníků. Zde byly průměrné hodnoty odpovědí ve výši 2,6, u úředníků byly 3,5. Průměrně tedy servisní pracovníci odpovídali známkou 3, a to ani ano ani ne, úředníci odpovídali spíše známkou 4, to je spíše souhlasí.

11. Otázka: Jste spokojen/a se svým spánkem?

Tabulka 25: Interpretace výsledků otázky

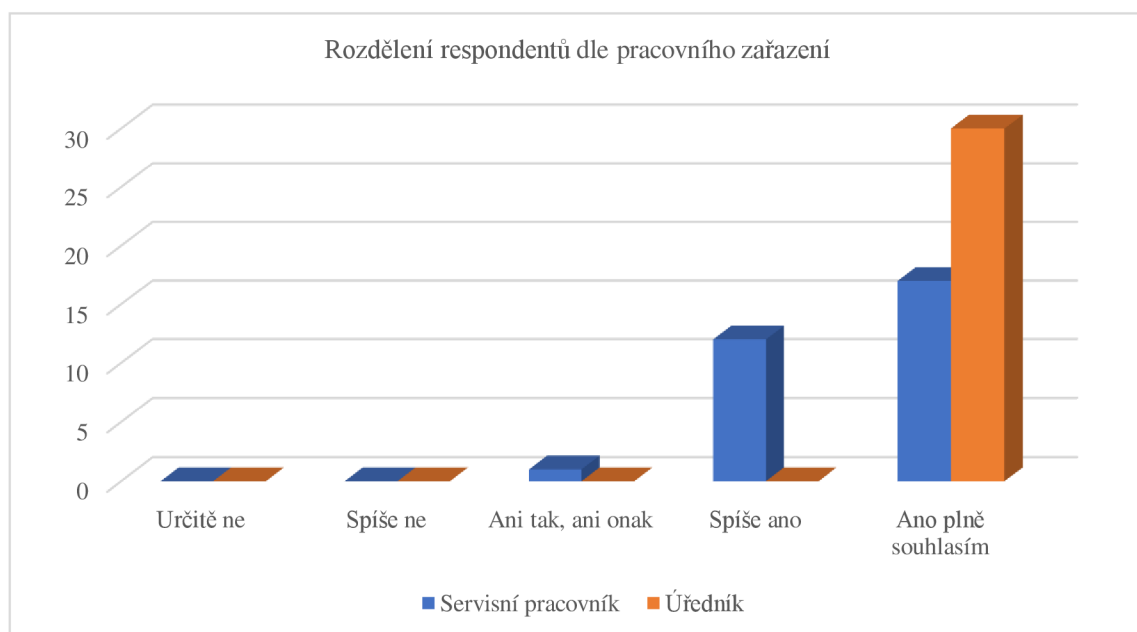
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	0	0,00 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	0	0,00 %

Ani tak, ani onak	1	1,67 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	12	20,00 %
Ano plně souhlasím	47	78,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Další otázka se zaměřila na spokojenost respondentů se svým spánkem. Se spánkem jsou všichni dotázaní spokojeni, jak je uvedeno v předešlé tabulce. V ní je patrné, že 47 respondentů, tj. 78 % uvedlo, že jsou plně spokojeni se svým spánkem a 12 dotázaných, tj. 20 % je se spánkem spíše spokojeno. Jeden respondent poté uvedl, že není ani spokojen ani nespokojen.

Graf 16: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Zajímavé zjištění je, že respondenti, co uvedli, že jsou se spánkem spíše spokojeni, pracují všichni na pozici servisní pracovník. Z pracovníků, kteří uvedli, že jsou plně spokojeni se spánkem, bylo 64 % respondentů na pozici úředník. Jeden respondent, který uvedl, že není ani spokojen ani nespokojen, pracuje na pozici servisní pracovník.

**Tabulka 26: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	4,53	3	5	7,127
Úředník	30	5,00	5	5	12,00

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrné hodnoty odpovědí v rámci této otázky se pohybovaly kolem hodnoty 5, a to jak u servisních pracovníků, tak i u úředníků. Pracovníci jsou tedy se spánkem většinou plně spokojeni. Úředníci jsou se spánkem spokojeni, protože jejich minimální odpověď i maximální je rovna 5.

12. Otázka: Máte dost energie pro běžný život?

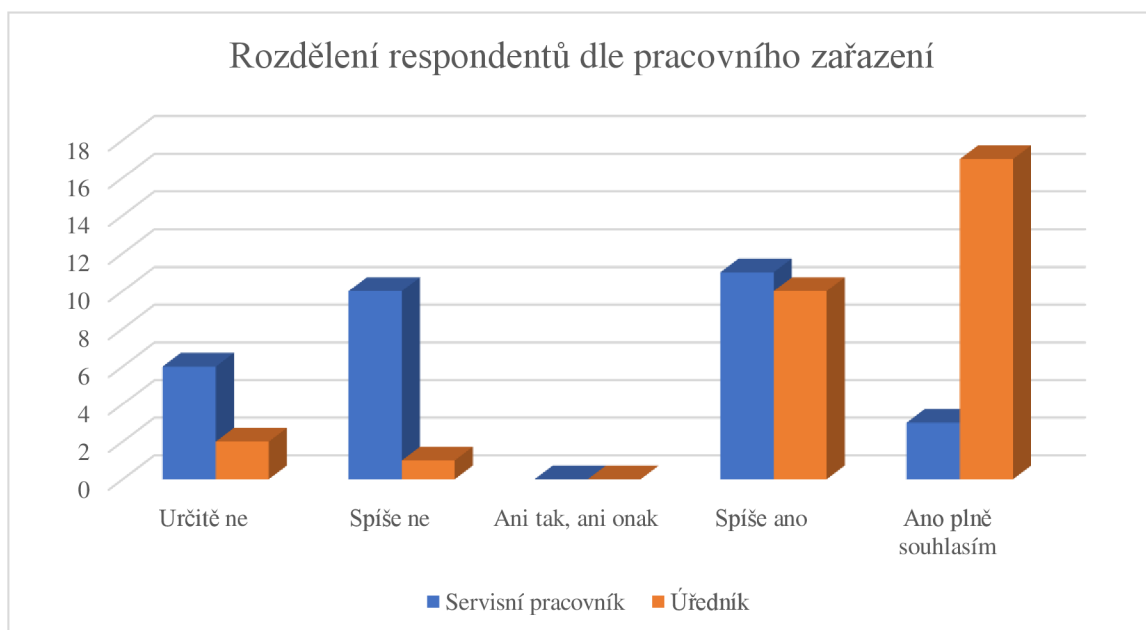
**Tabulka 27: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi:	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	8	13,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	11	18,33 %
Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	21	35,00 %
Ano plně souhlasím	20	33,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka na téma energie pro běžný život již nezískala tak kladné hodnocení, jako výše uvedený spánek. Zde tedy je s energií pro běžný život plně spokojeno 20 dotázaných, tj. 33 % respondentů. Spíše je spokojeno s energií pro běžný život 21 dotázaných, tj. 35 %. Spíše nemá energii pro běžný život 11 dotázaných, tj. 18 % a 8 respondentů uvedlo, že nemá vůbec energii pro běžný život. Jedná se o 13 % respondentů.

**Graf 17: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Energii pro běžný život přitom nemají spíše servisní pracovníci, tedy pracovníci pracující spíše manuálně. V rámci odpovědi určitě ne pracuje na pozici servisní pracovník 75 % respondentů a v rámci odpovědi spíše ne pracuje na pozici servisní pracovník 91 % respondentů. Z pracovníků, kteří uvedli odpověď plně souhlasí, pracuje na pozici úředník 85 % respondentů.

**Tabulka 28: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	2,83	1	5	4,15
Úředník	30	4,30	1	5	6,54

Zdroj: vlastní zpracování

Servisní pracovníci získali v rámci průměrného hodnocení nižší známku, a to 3. Úředníci získali průměrnou známku odpovědi 4. Na výzkumnou otázku č. 5 není možné odpovědět kladně. Pracovníci na obou pozicích nemají dostatek energie do běžného života. Jedná se o pracovníky servisní.

13. Otázka: Jak dobře jste schopni/a se soustředit?

**Tabulka 29: Interpretace výsledků otázky**

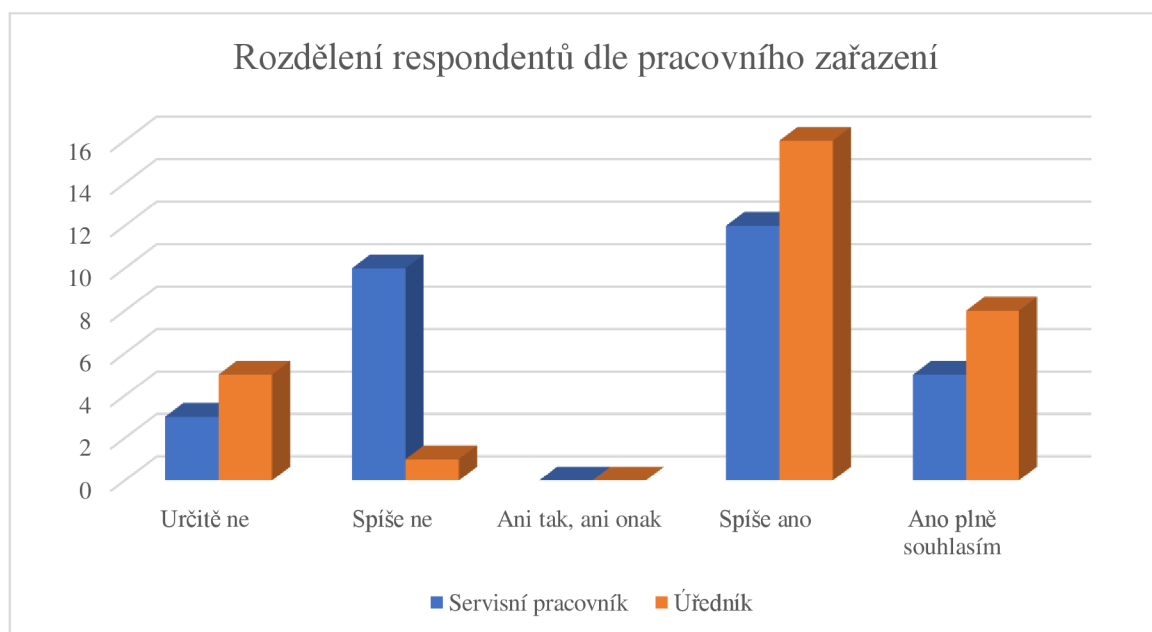
Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	8	13,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	11	18,33 %

Ani tak, ani onak	0	0,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	28	46,67 %
Ano plně souhlasím	13	21,67 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků této otázky vyplynulo, že jsou respondenti schopni se relativně dobře soustředit. Konkrétně je schopno se velmi dobře soustředit 13 dotázaných, tj. 22 %. 28 respondentů, tj. 47 % je spíše schopno se dobře soustředit. Naopak 11 respondentů, tj. 18 % je spíše neschopno se dobře soustředit a 8 respondentů, 13 % je určitě neschopno se dobře soustředit.

**Graf 18: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Větší část respondentů, která je schopna se soustředit, je z řad úředníků, jak vypovídá předchozí graf. Z respondentů, kteří uvedli odpověď spíše ano, je 57 % respondentů úředníků a z respondentů, kteří plně souhlasí je 62 % respondentů úředníků. Z množství respondentů, kteří uvedli spíše ne, je 91 % servisních pracovníků.



**Tabulka 30: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,20	1	5	4,43
Úředník	30	3,70	1	5	5,76

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrné odpovědi v rámci této otázky jsou relativně shodné vzhledem k typu pracovní pozice, jak uvádí předchozí tabulka. I přesto úředníci inklinují spíše k odpovědi 4 a servisní pracovníci spíše k odpovědi 3. Zde je možné vyhodnotit výzkumnou otázku č. 4. Je možné na ni odpovědět záporně. Tedy nejsou schopni se více soustředit pracovníci servisního oddělení namísto úředníků. Zde jsou odchylky odpovědi velmi nízké.

14. Otázka: Jste spokojen/a se svými osobními vztahy?

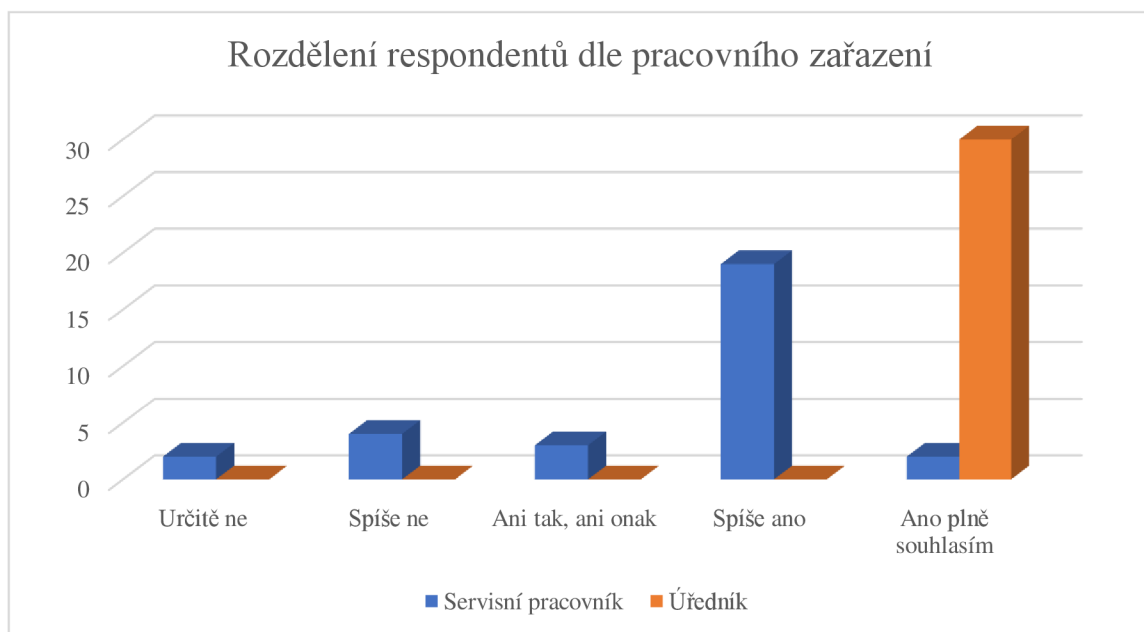
**Tabulka 31: Interpretace výsledků otázky**

Odpovědi	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne souhlasím, vůbec nevystihuje	2	3,33 %
Spíše ne, spíše nevystihuje	4	6,67 %
Ani tak, ani onak	3	5,00 %
Spíše ano, spíše lze souhlasit	19	31,67 %
Ano plně souhlasím	32	53,33 %
Celkem	60	100,00 %

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka se zaměřila na osobní vztahy respondentů. S nimi je spokojena větší část dotázaných. Konkrétně je se vztahy spokojeno celkem 51 respondentů, z nichž je určitě spokojeno 53 % respondentů a 32 % respondentů je spíše spokojeno. Dále uvedli 2 respondenti, že nejsou se svými vztahy vůbec spokojeni a spíše spokojeni jsou jen 4 dotázaní.

**Graf 19: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů**



Zdroj: vlastní zpracování

Jak vypovídá předchozí graf, všichni respondenti s negativními odpověďmi na tuto otázku, pracují na pozici servisní pracovník. Obdobně odpověděli respondenti i u odpovědi spíše ano. Z respondentů, kteří uvedli odpověď určitě spokojen, je 91 % respondentů z řad úředníků.

**Tabulka 32: Interpretace výsledků popisné statistiky**

Popisná statistika					
	N platných	Průměr	Minimum	Maximum	sm. Odch.
Servisní pracovník	30	3,5	1	5	6,542
Úředník	30	5	5	5	12

Zdroj: vlastní zpracování

Průměrná hodnota odpovědí je u úředníků 5 a u servisních pracovníků 4, jak vypovídá předchozí tabulka. Přitom minimální hodnoty odpovědí u úředníků činily 5.

## 5 Výsledky a diskuse

### 5.1 Zhodnocení výsledků a vyhodnocení hypotéz

V následující tabulce je provedeno konečné zhodnocení získaných výsledků.

Tabulka 33: Celkové zhodnocení výsledků otázek

Otázka číslo	Celkové hodnocení servisní pracovník	Celkové výsledky úředník	Průměrné hodnocení servisní pracovník	Průměrné hodnocení úředník
1	81	109	2,70	3,63
2	53	132	1,77	4,40
3	126	144	4,20	4,80
4	115	135	3,83	4,50
5	95	104	3,17	3,47
6	114	118	3,80	3,93
7	128	110	4,27	3,67
8	114	<b>124</b>	3,80	4,13
9	51	111	1,70	3,70
10	78	105	2,60	3,50
11	136	<b>150</b>	4,53	5,00
12	<b>96</b>	111	3,20	3,70
13	85	122	2,83	4,07
14	105	150	3,50	5,00
<b>Celkem</b>	<b>1377</b>	<b>1725</b>	<b>45,90</b>	<b>57,50</b>

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků uvedených v předešlé tabulce je patrné, že pracovníci na pozici úředník dosáhly vysoké úrovně spokojenosti. Dle předem definované škály, se řadí hodnota 57,5 do bodové škály 55–70. U těchto pracovníků firem Generali Česká pojišťovna a MALL.CZ je vysoká úroveň spokojenosti. U pracovníků, kteří pracují na pozici servisní pracovník bylo získáno průměrné celkové hodnocení ve výši 45,90, což se řadí do bodové škály 35-55 bodů. U těchto pracovníků firmy KFC, Costa Coffee a Fun park je střední neboli dostatečná úroveň spokojenosti.

Na závěr této kapitoly je vhodné dále vyhodnotit stanovené hypotézy.

- Hypotéza č. 1:

*Nulová hypotéza:* Podíl úředníků a servisních pracovníků spokojených s pracovním prostředím se neliší.

*Alternativní hypotéza:* Podíl úředníků a servisních pracovníků spokojených s pracovním prostředím se liší.

Pro ověření hypotézy 1 je využito výsledků z otázky č. 1 a první identifikační otázky v dotazníku. Pro výpočet  $\chi^2$  – testu je použita následující kontingenční tabulka. V této tabulce jsou shrnuty vzájemné vztahy získaných znaků statistických. Řádky v kontingenční tabulce představují možné hodnoty prvního znaku, sloupce popisují možné hodnoty znaku druhého.

**Tabulka 34: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 1**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím	Celkem
Úředník	2	7	0	12	9	30
Servisní pracovník	1	17	2	10	0	30
Celkem	3	24	2	22	9	60

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  – testu byla vypočtena z uvedeného vzorce v kapitule 1.1. Pro výpočet je tedy užitá nejen předchozí kontingenční tabulka, ale i následující tabulka očekávaných četností.

**Tabulka 35: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 1**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím
Úředník	1,5	12	1	11	4,5
Servisní pracovník	1,5	12	1	11	4,5

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  byla vypočtena na 0,034. Výsledek, tedy dosaženou hladinu statistické významnosti, porovnáme s hodnotou 0,05. Je-li dosažená hladina statistické významnosti menší než 0,05, nulovou hypotézu zamítáme, v opačném případě nulovou hypotézu zamítnout nemůžeme. V tomto případě zamítáme nulovou hypotézu a přijímáme alternativní hypotézu a je možné uvést, že podíl úředníků a servisních pracovníků spokojených s pracovním prostředím se liší.

- Hypotéza č. 2:

*Nulová hypotéza:* Výskyt spokojenosti s podporou vedení nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Výskyt spokojenosti s podporou vedení závisí na typu pracovního místa.

Pro výpočet  $\chi^2$  – testu je použita následující kontingenční tabulka.

**Tabulka 36: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 2**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím	Celkem
Úředník	0	2	0	0	28	30
Servisní pracovník	2	1	0	13	14	30
Celkem	2	3	0	13	42	60

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tabulce jsou patrné očekávané hodnoty.

**Tabulka 37: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 2**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím
Úředník	1	1,5	0	6,5	21
Servisní pracovník	1	1,5	0	6,5	21

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  byla vypočtena na 0,00020042. Výsledek, tedy dosaženou hladinu statistické významnosti, porovnáme s hodnotou 0,05. Dosažená hladina statistické významnosti je menší než 0,05, nulovou hypotézu zamítáme. Je možné uvést, že výskyt spokojenosti s podporou vedení závisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 3:

*Nulová hypotéza:* Výskyt nervozity v práci nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Výskyt nervozity v práci závisí na typu pracovního místa.

Pro výpočet  $\chi^2$  – testu je použita následující kontingenční tabulka.

**Tabulka 38: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 3**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím	Celkem
Úředník	2	2	2	8	16	30
Servisní pracovník	3	7	0	3	17	30
Celkem	5	9	2	11	33	60

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tabulce jsou patrné očekávané hodnoty.

**Tabulka 39: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 3**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím
Úředník	2,5	4,5	1	5,5	16,5
Servisní pracovník	2,5	4,5	1	5,5	16,5

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  byla vypočtena na 0,121. Výsledek, tedy dosaženou hladinu statistické významnosti, porovnáme s hodnotou 0,05. Dosažená hladina statistické významnosti je větší než 0,05, nulovou hypotézu přijímáme. Je možné uvést, že výskyt nervozity v práci nezávisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 4

*Nulová hypotéza:* Schopnost soustředit se v práci nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Schopnost soustředit se v práci nezávisí na typu pracovního místa.

Pro výpočet  $\chi^2$  – testu je použita následující kontingenční tabulka.

**Tabulka 40: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 4**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím	Celkem
Úředník	2	1	0	10	17	30

Servisní pracovník	6	10	1	11	3	30
Celkem	8	11	1	21	20	60

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tabulce jsou patrné očekávané hodnoty.

**Tabulka 41: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 4**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím
Úředník	4	5,5	14	6,5	4
Servisní pracovník	4	5,5	14	6,5	4

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  byla vypočtena na 0,027. Výsledek, tedy dosaženou hladinu statistické významnosti, porovnáme s hodnotou 0,05. Dosažená hladina statistické významnosti je menší než 0,05, nulovou hypotézu zamítáme. Je možné uvést, že schopnost soustředit se v práci nezávisí na typu pracovního místa.

- Hypotéza č. 5

*Nulová hypotéza:* Dostatek energie pro běžný život nezávisí na typu pracovního místa.

*Alternativní hypotéza:* Dostatek energie pro běžný život závisí na typu pracovního místa.

Pro výpočet  $\chi^2$  – testu je použita následující kontingenční tabulka.

**Tabulka 42: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 4**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím	Celkem
Úředník	5	1	0	16	8	30
Servisní pracovník	3	10	0	12	5	30
Celkem	8	11	0	28	13	60

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tabulce jsou patrné očekávané hodnoty.

**Tabulka 43: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 4**

Odpovědi	Ne souhlasí, vůbec nevystihuje	Spíše ne, spíše nevystihuje	Ani tak, ani onak	Spíše ano, spíše lze souhlasit	Ano plně souhlasím
Úředník	4	5,5	0,5	10,5	10
Servisní pracovník	4	5,5	0,5	10,5	10

Zdroj: vlastní zpracování

Hodnota  $\chi^2$  byla vypočtena na 0,0005. Výsledek, tedy dosaženou hladinu statistické významnosti, porovnáme s hodnotou 0,05. Dosažená hladina statistické významnosti je menší než 0,05, nulovou hypotézu zamítáme. Je možné uvést, že schopnost soustředit se v práci nezávisí na typu pracovního místa.

## 5.2 Diskuse a doporučení

Nyní je vhodné definovat doporučení. Doporučení by se mělo zaměřit především na pracovníky servisního oddělení. Doporučení se tedy týká pracovníků Costa Coffee, KFC a Fun City Arcade. Bylo zjištěno, že servisní pracovníci nejsou spokojeni s pracovním prostředím. Zde je možné firmám doporučit realizovat mezi zaměstnanci výzkum v podobě dotazníků, které budou anonymní. Cílem by bylo zjistit, jaké faktory na pracovním prostředí se těmto pracovníkům konkrétně nelíbí. Může se jednat především o pracovní dobu, o nemožnost si vhodně rozvrhnout směny. Problémem také může být to, že zaměstnanci pracují v ochranných rouškách, protože přichází do styku se zákazníky. Mohou proto pociťovat únavu, nedostatek vzduchu. Dalším problémem může být to, že na pracovišti chybí relaxační prostor, místo pro odpočinek, občerstvení. Je tedy otázkou, zda nezměnit celkové rozložení prostor pracovních. Vhodné je, především v současné době pandemie viru Covid 19, více větrat, zajistit ideální vlhkost vzduchu, změnit barvy pracovního prostředí na podporující a příjemné odstíny. Je vhodné také umělou výzdobu vyměnit za živou. Vhodné by dále bylo snížit denní pracovní dobu o půl hodiny a nabídnout pracovníkům denně ¼ hodiny odpočinku v relaxační či odpočinkové místnosti. Práce v respirátorech je totiž značně složitější a namáhavější. U úřednických profesí by bylo vhodné zkoumat, zda by nedošlo k růstu spokojenosti zaměstnanců, kdyby u nich došlo k zapojení home office. Vhodně nastavený home office totiž může být prospěšný nejen pro pracovníky, ale i pro samotnou firmu.



Dalším problémem jsou odměny pracovníků, které jsou dle respondentů nízké. Zde je vhodné např. udělat výzkum u konkurenčních firem. Pokud firma přímo nechce zvyšovat odměny, je vhodné zařadit více motivačních faktorů, především těch, u kterých může zaměstnavatel užít odpočty na daních (penzijní pojištění atd.). Systém odměn je také vhodné navázat na pravidelné hodnocení zaměstnanců ve vybraných firmách. Pravidelné hodnocení by mělo být realizováno jednou za půl roku. Dle výsledků by poté mohli získat zaměstnanci prémie. Samotné odměny je vhodné rozdělit na základní složku mzdy a motivační složku mzdy neboli pohyblivou složku. Pohyblivou složku je vhodné mírně navýšit, s cílem větší motivace zaměstnanců.

Dalším problémem je to, že si pracovníci servisní myslí, že nemají prostor pro své návrhy. Také řada pracovníků uvedla, že vedoucí pracovníci neumí ohodnotit práci svých podřízených. Zde by bylo vhodné vedení doporučit, aby více naslouchali svým podřízeným. Pro návrhy mohou být připraveny např. schránky na návrhy, vedení by se mělo případným návrhům více zaobírat, ne je ignorovat. Jen tak je možné dle mého názoru zlepšit spokojenost pracovníků i v jejich soukromém životě, což by mohlo mít vliv na zlepšení vztahů v běžném životě, na zlepšení životní energie, na spánek atd. Zde je proto vhodné zlepšit vzdělávání vedoucích pracovníků v oblasti soft skills, a to především komunikace a vhodnějšího vedení svých podřízených atd. Náklady na jedno vzdělávání jsou ve výši cca 2 500 Kč až 5 500 Kč.

## 6 Závěr

V rámci této bakalářské práce byla zkoumána kvalita života ve vybraných firmách. Kvalita života je v posledních letech důležitým a diskutovanou otázkou. Je to mnohostranný problém. Kvalita života může být vnímána jako normativní kategorie anebo jako všeobecný výraz na označení specifických charakteristik. V prvním případě kvalita života vyjadřuje optimální úroveň nebo stupně, které se přibližují k očekáváním, potřebám nebo představám jednotlivců či skupin. Ve druhém případě jde o označení charakteristik, ale také vlastností a atributů, jimiž se daný objekt liší od jiných objektů, a to bez akcentování míry uspokojení určitých potřeb.

Práce a rodina jsou dvě z nejdůležitějších oblastí, které ovlivňují kvalitu života lidí. Lidé se však často potýkají s obtížemi, když se je snaží uspořádat takovým způsobem, aby nebyla ovlivněna ani rodina, ani práce. Rovnováha mezi pracovním a osobním životem, která je někdy označována jako work-life balance, „vyjadřuje snahu zaměstnanců dosáhnout uspokojivé rovnováhy mezi aktivitami v práci a mimo ni (například zvládání rodičovských a dalších povinností nebo užívání si jiných povinností a zájmů)“.

V praktické části práce byla zkoumána spokojenost zaměstnanců u vybraných firem, kterými byly firmy Mall.CZ, Generali Česká Pojišťovna, Fun City Arcade, KFC, Costa Coffee. Výzkum byl realizován pomocí dotazníkového šetření, které obsahovalo kromě identifikačních otázek 14 otázek ohledně spokojenosti s pracovním prostředím. Z výsledků vyplynulo, že pracovníci na pozici úředník dosáhly vysoké úrovně spokojenosti. Dle předem definované škály, se řadí hodnota 57,5 do bodové škály 55–70. U těchto pracovníků firem Generali Česká pojišťovna a MALL.CZ je vysoká úroveň spokojenosti. U pracovníků, kteří pracují na pozici servisní pracovník bylo získáno průměrné celkové hodnocení ve výši 45,90, což se řadí do bodové škály 35-55 bodů. U těchto pracovníků firmy KFC, Costa Coffee a Fun park je střední neboli dostatečná úroveň spokojenosti. Na závěr byly stanoveny doporučení pro zlepšení současné situace.

## 7 Seznam použitých zdrojů

- ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR, 2015. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy : 13. vydání*. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5258-7.
- ARNOLD, John, 2007. *Psychologie práce: pro manažery a personalisty*. Brno: Computer Press. ISBN 80-251-1518-6.
- BEDRNOVÁ, E. -- JAROŠOVÁ, E. -- NOVÝ, I. *Manažerská psychologie a sociologie*. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.
- DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar, 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4138-3.
- FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál, 2010. ISBN 80-7367-15-9.
- GILLERNOVÁ, Ilona, Vladimír KEBZA a Milan RYMEŠ, 2011. *Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2798-1.
- GURKOVÁ, Elena, 2011. *Hodnocení kvality života: pro klinickou praxi a ošetrovatelský výzkum*. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3625-9.
- HEŘMANOVÁ, E. *Koncepty, teorie a měření kvality života*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2012. ISBN 978-80-7419-106-0.
- KOCIANOVÁ, Renata, 2010. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2497-3.
- KOZEL, R. a kol. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 80-247-3527-X.
- NENADÁL, Jaroslav, 2018. *Management kvality pro 21. století*. Praha: Management Press. ISBN 978-80-7261-561-2.
- ROTHMANN, I. -- COOPER, C L. *Work and organizational psychology*. London: Routledge, 2015. ISBN 978-1848722200.
- ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. V Praze: Karolinum, 2003. ISBN 80-246-0448-5.

## 8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

### 8.1 Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice .....	26
Tabulka 2: Rozdělení respondentů dle pohlaví.....	27
Tabulka 3: Rozdělení respondentů dle věku.....	28
Tabulka 4: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice.....	29
Tabulka 5: Interpretace výsledků otázky.....	29
Tabulka 6: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	31
Tabulka 7: Interpretace výsledků otázky.....	31
Tabulka 8: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	32
Tabulka 9: Interpretace výsledků otázky.....	32
Tabulka 10: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	33
Tabulka 11: Interpretace výsledků otázky.....	34
Tabulka 12: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	35
Tabulka 13: Interpretace výsledků otázky.....	36
Tabulka 14: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	37
Tabulka 15: Interpretace výsledků otázky.....	37
Tabulka 16: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	38
Tabulka 17: Interpretace výsledků otázky.....	38
Tabulka 18: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	39
Tabulka 19: Interpretace výsledků otázky.....	40
Tabulka 20: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	41
Tabulka 21: Interpretace výsledků otázky.....	41
Tabulka 22: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	43
Tabulka 23: Interpretace výsledků otázky.....	43
Tabulka 24: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	44
Tabulka 25: Interpretace výsledků otázky.....	44
Tabulka 26: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	46
Tabulka 27: Interpretace výsledků otázky.....	46
Tabulka 28: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	47
Tabulka 29: Interpretace výsledků otázky.....	47
Tabulka 30: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	49
Tabulka 31: Interpretace výsledků otázky.....	49
Tabulka 32: Interpretace výsledků popisné statistiky .....	50
Tabulka 33: Celkové zhodnocení výsledků otázek.....	51
Tabulka 34: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 1 .....	52
Tabulka 35: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 1 .....	52
Tabulka 36: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 2 .....	53
Tabulka 37: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 2.....	53
Tabulka 38: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 3 .....	54
Tabulka 39: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 3.....	54
Tabulka 40: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 4 .....	54
Tabulka 41: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 4.....	55
Tabulka 42: Kontingenční tabulka pro hypotézu č. 4 .....	55
Tabulka 43: Očekávané hodnoty pro hypotézu č. 4.....	56

## 8.2 Seznam grafů

Graf 1: Ganttův diagram .....	12
Graf 2: Rozdělení respondentů dle pracovní pozice.....	26
Graf 3: Rozdělení respondentů dle pohlaví .....	27
Graf 4: Rozdělení respondentů dle věku.....	28
Graf 5: Rozdělení respondentů dle firmy .....	29
Graf 6: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	30
Graf 7: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	31
Graf 8: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	33
Graf 9: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	35
Graf 10: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	36
Graf 11: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	38
Graf 12: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	39
Graf 13: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	41
Graf 14: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	42
Graf 15: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	44
Graf 16: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	45
Graf 17: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	47
Graf 18: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	48
Graf 19: Vyhodnocení výsledků dle pracovního zařazení respondentů .....	50

