



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra práva

Bakalářská práce

Pracovní zátěž u animátorů cestovní kanceláře

Vypracovala: Miroslava Hamerská

Vedoucí práce: PhDr. Danuše Nichtburgerová

České Budějovice: 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Miroslava HAMERSKÁ**
Osobní číslo: **E11263**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Pracovní zátěž**
Zadávací katedra: **Katedra práva**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Autorka provede kvalitativně kvantitativní výzkum, jehož cílem bude stanovení míry pracovní zátěže v souvislosti s výkonem autorkou vybrané profese v konkrétní firmě.

Metodický postup:

Data do bakalářské práce budou získána pomocí obsahové analýzy informací, získaných na základě pozorování, vizuálních zdrojů, dotazování, studia dokumentace, řízených rozhovorů atd.

Výstupem práce bude upřesnění vstupní hypotézy, která se bude týkat míry zátěže v autorkou vybrané profesi konkrétní firmy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40-50 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy.* 10. vydání. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3

ŠTIKAR, Jiří. *Psychologie ve světě práce.* Vyd. 1. V Praze: Karolinum, 2003, 461 p. ISBN 80-246-0448-5

POTTER, Beverly A. *Jak se bránit pracovnímu vyčerpání: "pracovní vyhoření" - příčiny a východiska.* V Olomouci: Votobia, 1997, 259 s. ISBN 80-719-8211-3


RUSH, Myron D. *Syndrom vyhoření.* 1. vyd. Překlad Miroslava Čejková. Praha: Návrat domů, 2003, 129 s. Moudrost do kapsy, sv. 2. ISBN 80-725-5074-8

Národní soustava povolání www.nsp.cz

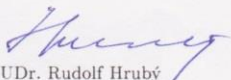
Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Danuše Nichtburgerová**
Katedra práva

Datum zadání bakalářské práce: **20. března 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2014**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (20)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 26. března 2013

Prohlášení studenta

Prohlašuji, že svoji bakalářskou/diplomovou práci jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem.

Dne.....

.....

Miroslava Hamerská

Poděkování

Ráda bych poděkovala paní PhDr. Danuši Nichtburgerové, vedoucí bakalářské práce, za vedení, cenné rady, odbornou pomoc a trpělivost při vypracování mé bakalářské práce.

1 ÚVOD	8
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE	10
2.1 Psychologie práce a organizace	10
2.1.1 <i>Člověk ve vztahu k práci a pracovišti</i>	10
2.1.1.1 <i>Pracovní činnost</i>	10
2.1.1.2 <i>Pracovní zátěž</i>	11
2.1.1.2.1 <i>Psychická zátěž</i>	12
2.1.1.2.2 <i>Fyzická zátěž</i>	13
2.1.1.3 <i>Pracovní spokojenost</i>	13
2.1.1.3.1 <i>Pracovní prostředí</i>	14
2.1.1.3.2 <i>Pracovní podmínky</i>	15
2.1.2 <i>Člověk ve vztahu k pracovní skupině</i>	16
2.1.2.1 <i>Vztahy na pracovišti</i>	17
2.2 Stres	19
2.2.1 <i>Vznik stresu</i>	20
2.2.1.1 <i>Stresory</i>	21
2.2.2 <i>Boj se stresem</i>	22
2.2.3 <i>Důsledky stresu</i>	23
2.3 Animátoři v cestovním ruchu	25
2.3.2 <i>Animace v cestovním ruchu</i>	27
2.3.3 <i>Animátor v cestovním ruchu</i>	28
2.3.4 <i>Zdroje zátěže u animátorů</i>	31
3 METODIKA PRÁCE	34
3.1 Cíl práce	34
3.2 Hypotézy	34
3.3 Metody a techniky sběru dat	35
3.4 Charakteristika vybrané cestovní kanceláře	36

4 VÝSLEDKY A DOPORUČENÍ	37
4.1 Výsledky dotazníkového šetření.....	37
4.2 Záznam z řízených rozhovorů.....	47
4.3 Ověření hypotéz.....	48
4.4 Vyhodnocení výsledků a doporučení.....	49
5 ZÁVĚR	51
I Summary	52
II Použitá literatura	53
III Seznamy	55
Seznam tabulek.....	55
Seznam grafů	55
Seznam příloh	55
IV Přílohy	

1 ÚVOD

Mnoho odborných publikací se zabývá vznikem a důsledky pracovní zátěže. Provedené výzkumy však bývají zaměřeny na odlišná povolání, zejména na učitele a animátory bývají opomíjeni. Pro výběr tématu Pracovní zátěž u animátorů cestovní kanceláře jsem se rozhodla, protože si myslím, že toto povolání je fyzicky i psychicky náročné a mělo by se mu věnovat více pozornosti.

Každoročně jezdím na dovolenou do hotelů, ve kterých působí i animátory. Jejich náplň práce spočívá v tom, že se snaží oživit volný čas pobývajících hostů. Animátor je v kontaktu s ubytovanými po celou dobu jejich rekreace od rána až do večera, kdy se musí neustále usmívat, být milý, komunikativní a mít velmi vysoké pracovní nasazení.

Toto povolání se od ostatních liší v tom, že je vykonáváno v cizím prostředí, kde může působit jazyková či kulturní bariéra. Animátor je odloučen od rodiny a přátel mezi neznámé lidi na delší časové období, které se pohybuje v rozmezí 3 – 12 měsíců. V rámci svého volna se musí připravovat na show. Součástí této práce je i velká zodpovědnost za hosty při soutěžích nebo za svěřené děti a mnohdy obtížná komunikace s lidmi. Tyto všechny faktory mohou vést k zátěži a stresu.

Cílem mé práce je zjistit, zda animátory vybrané cestovní kanceláře při výkonu práce pociťují zátěž nebo stres, co jim tento stav způsobuje a pomocí jakých metod se s nimi vyrovnávají.

Teoretická část práce bude zpracována na základě studia odborné literatury, ve které jsem zjišťovala, kdo a co o pracovní zátěži a stresu napsal a zda se někdo podrobněji zabýval tímto problémem v rámci povolání animátor cestovní kanceláře. V první části se zaměřím na psychologii práce a organizace, ve které popíši pracovní činnost, pracovní zátěž, pracovní spokojenost, vztahy na pracovišti. Druhá část bude zaměřena na stres a jeho vznik, důsledky a metody ke zvládnutí stresu. Poslední část objasní pojmy animace v cestovním ruchu, animátor a zdroje zátěže v tomto povolání.

V praktické části zjistím pomocí kvalitativně kvantitativního výzkumu, jaká je spokojenost animátorů vybrané cestovní kanceláře s podmínkami vytvořenými zaměstnavatelem, zda u nich převyšuje fyzická nebo psychická zátěž, co jim zátěž a stres způsobuje a jaké volí metody k jejich odstranění. Po ukončení výzkumu výsledky

porovnáám s předem stanovenými předpoklady a ze získaných informací vytvořím doporučení pro cestovní kancelář.

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 Psychologie práce a organizace

„Psychologie práce a organizace se soustřeďuje na praktické užití výzkumných výsledků v pracovní činnosti a vztah této činnosti k psychickým vlastnostem, stavům a procesům, které jednak umožňují činnost a na druhé straně jsou prací utvářeny a modifikovány.“ (Štikar, Hoskovec, Riegel, & Rymeš, 2003, p. 13)

Provazník, Bedrnová, Franková, Komárková, & Pauknerová (1997, p. 116-117) souhlasí s Burešem, že psychologie práce je specifickou disciplínou, která se zabývá zákonitostmi psychické regulace pracovní činnosti a způsoby jejich využití ve společnosti. Pojem **psychická regulace** znamená to, že pracovní činnost bývá ovlivňována našimi psychickými vlastnostmi, jako jsou schopnosti, poznatky, dovednosti, motivy, odolnost vůči stresu. Pak také psychickými stavy, do kterých zahrnujeme únavu, trému a psychickými procesy, kam patří vnímání, pozornost, paměť, myšlení apod.

2.1.1 Člověk ve vztahu k práci a pracovišti

Vztah člověka a práce je základním problémovým okruhem psychologie práce. Představuje rozbor pracovní činnosti a identifikaci psychologických charakteristik jednotlivých profesí, které mají být východiskem pro stanovení nároků a požadavků, kterým musí pracovník odpovídat, aby mohl podat efektivní výkon. Do tohoto okruhu je zahrnuta problematika práce nebo problematika člověka. (Provazník et al., 1997, p. 116,121)

2.1.1.1 Pracovní činnost

Pracovní činnost, je nejzávažnější ze všech aktivit, kterou člověk uskutečňuje. Představuje cílevědomé, systematické a záměrné působení na přírodu. Jejím prostřednictvím získává člověk prostředky, kterými zajišťuje své individuální i druhové existence. Tato činnost je vykonávána v určitém, zcela konkrétním pracovním zařízení. (Provazník et al., 1997, p. 121)

S pracovní činností souvisí také pojem **výkonnost**, který můžeme chápat i jako připravenost pracovníků plnit určité úkoly. U výkonnosti svalové, smyslové či duševní budou odlišné parametry, které se projeví zvláště při práci vykonávané ve styku s lidmi. S prací převážně svalovou souvisí pojmy osobní a pracovní rytmus a osobní a pracovní tempo. Pracovní tempo dále členíme na spontánní, které si pracovník do určité míry volí sám a vnučené, které určuje chod stroje. (Provazník et al., 1997, p. 132-135)

Kociánová (2010, p. 37) charakterizuje výkon člověka jako výsledek jeho činnosti. Ve vztahu člověka a práce má rozhodující význam míra souladu mezi nároky vykonávané práce a individuálními předpoklady pracovníka.

Provazník et al. (1997:135-136) považují za specifickou charakteristiku pracovní činnosti **monotonii**. Jedná se o pocit jednotvárnosti navozený opakujícími se, většinou jednoduchými pracovními úkoly a operacemi. Nejčastěji se s monotonií setkáváme při práci v pásové výrobě.

Monotónní práce může vést ke vzniku nepříjemných pocitů nudy, únavy, námahy a ke ztrátě zájmu o práci. Monotónní práce ovlivňuje každého pracovníka jiným způsobem. Zatímco určitý druh monotónní práce může být některými pracovníky snášen dobře, tak druhým může být taková práce nepříjemná. (Štikar et al., 2003, p. 54)

2.1.1.2 Pracovní zátěž

Pracovní zátěž je dána určitou kategorií celkové zátěže, která je spojena s pracovními podmínkami v širokém smyslu. Za pracovní zátěž lze pokládat výkon pracovní činnosti samotné v daných fyzikálně-biologických a společenských podmínkách, ať v činnosti převažují složky fyzické či psychické. Jedná se o obecnou kategorii, jejímž zvláštním případem je stres, který představuje vystupňovanou zátěž. V psychické oblasti je stres nerozlučně spojen s emoční zátěží. (Štikar et al., 2003, p. 273)

Paulík (2010, p. 41) považuje za důležité, aby obecný výklad zátěže a stresu vycházel ze všech nároků, které život klade na člověka, a aby úvahy o zátěžových podnětech i odpovědích zahrnovaly všechny komponenty chování a prožívání a respektovaly spojitost organismu a jeho vnější prostředí. V tomto pohledu je možno

stres chápat jako specifický případ obecněji pojaté zátěže. Představuje stav, kdy míra zátěže přesahuje únosnou mez.

Řešení zátěžové situace se skládá ze tří fází, kterými jsou:

- **Mobilizace psychických sil**, což znamená vytváření pohotovosti k činnosti na základě orientace v nových podmínkách.
- **Vlastní řešení zátěžové situace**, se obvykle uskutečňuje na základě dvou základních způsobů. Prvním je pasivní odolávání nepříznivých vlivů a druhý způsob se zaměřuje na aktivní vyrovnání se se situací.
- **Vyřešení zátěžové situace** nebo naopak **selhání**. (Provazník et al., 1997, p. 138)

2.1.1.2.1 Psychická zátěž

Psychickou zátěž lze na základě přijetí interakčního principu definovat jako „proces psychického zpracování a vyrovnání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí, přičemž prostředím se rozumí vše, co člověka obklopuje včetně společenských vazeb, událostí a požadavků na chování.“ Rozlišujeme tři formy psychické zátěže a to sensorickou, mentální a emoční zátěž. (Štikar et al., 2003, p. 74)

Provazník et al. (1997, p. 138) zařadili mezi nejčastější typy psychické zátěže:

- nepřiměřené úkoly a požadavky,
- problémové situace,
- překážky,
- konfliktní situace,
- stres,
- frustrace.

Štikar (2003, p. 274) shrnuje poznatky z mnohaletého studia **vztahů mezi psychickou pracovní zátěží** a zdravotními problémy do několika závěrů:

1. Pracovní zátěž je spojena s bezprostředními projevy v oblasti psychické, fyziologické a v chování. V psychické oblasti to jsou rozladěnost, únava a únavě podobné stavy, emoční a náladové stavy. Ve fyziologické oblasti je jedná o pocity tělesného diskomfortu, lokální potíže a bolesti (zrak, pohybová soustava, hlava). Zdravotní

relevance těchto bezprostředních projevů není tak nápadná jako u závažného stresu, ale dlouhodobá akumulace může vést k důsledkům v psychické i somatické sféře.

2. Při dlouhodobém působení mohou některé faktory pracovního prostředí vést k poškození funkcí centrálního nervového systému. Jedná se především o chemické látky s neurotoxickými účinky.
3. V dlouhodobé perspektivě je možné, že u některých pracovních profesí dojde k trvalejším poruchám v oblasti mentálního zdraví. Jedná se o příznaky chronické nespokojenosti, tzv. vyhasnutí, poruchy přizpůsobení a neurotické poruchy.
4. Rizikové faktory práce jako přetížení i podtížení, kombinace vysoké náročnosti práce s nízkou mírou vlastní kontroly nad svou prací, časový stres, špatné vztahy mezi lidmi jsou spojeny se stresem a jeho prostřednictvím se zdravotními důsledky.

2.1.1.2 Fyzická zátěž

Tělesná zátěž, kterou může být těžká fyzická práce, vyžaduje důkladnou koordinaci funkce orgánových systémů. (Kittnar et al., 2011, p. 713)

Za celkovou fyzickou zátěž se považuje zátěž při dynamické fyzické práci vykonávané velkými svalovými skupinami, při které je zatěžováno více než 50 % svalové hmoty. (Jakubka et al., 2012, p. 701)

Celková fyzická zátěž se posuzuje z hlediska energetické náročnosti práce pomocí hodnot energetického výdeje vyjádřených v netto hodnotách a pomocí hodnot srdeční frekvence. (Jakubka et al., 2012, p. 701)

2.1.1.3 Pracovní spokojenost

Kociánová (2010, p. 34) zahrnuje **pracovní spokojenost** do celkové životní spokojenosti. Pro různé jedince může být význam pracovní spokojenosti rozdílný.

Míra souladu mezi nároky práce a individuálními předpoklady pracovníků má rozhodující význam pro objektivní vztah člověka a práce. Každý člověk si zároveň ke své práci vytváří určitý subjektivní vztah, který vyjadřuje specifickým hodnocením

jejího obsahu a charakteru podmínek, za nichž práci vykonává. (Provazník et al., 1997, p. 140-141)

Vtípil (2005, p. 7) dodává, že vztah k práci bývá považován za obecný postoj jedince k práci jako takové, který vychází z celkových životních situací daného člověka. Pracovní spokojenost je většinou spojována s postoji k dílčím aspektům práce. Jak postoje, tak spokojenost můžeme považovat za důležité motivační činitele. Rozdíl mezi nimi se nachází ve zdůraznění emocionálního, citového aspektu spokojenosti. Jinak řečeno: pokud měříme míru pracovní spokojenosti s prací v organizaci, tak tím také měříme emocionální stránku vztahu jedince k organizaci.

2.1.1.3.1 Pracovní prostředí

„Pracovním prostředím se rozumí soubor činitelů, působících na činnost člověka v určitém prostoru anebo také soubor podmínek, za jakých se uskutečňuje pracovní proces.“ Tyto činitele mají být v souladu zejména s fyziologickými, hygienickými, psychologickými a estetickými požadavky pracovníků. Je třeba zajišťovat pro člověka nejvhodnější a nejpříjemnější pracovní podmínky, které by umožňovaly vysokou produktivitu lidské práce a současně pracovní pohodu. (Štikar et al., 2003, p. 47)

Úroveň pracovního prostředí je dána zejména:

- **Materiálními, technicko-technologickými podmínkami**, kterých si zejména všímá ergonomie. Patří sem úroveň prostoru, stojů, zařízení, nástrojů, mikroklíma, osvětlení, fyzická a psychická zátěž apod.
- **Sociálními podmínkami**, kam patří sociální klima, mezilidské vztahy, vztahy vedoucích k podřízeným apod.
- **Organizačními podmínkami**, kde jsou zařazeny organizace práce, systém informačních toků, systém závad a pravidel pracovní činnosti.
- **Subjektivními činiteli**, které jsou tvořeny úrovní znalostí a schopností pracovníka, kulturní úrovní pracovníka, hygienickými návyky apod. (Štikar et al., 2003, p. 48)

Při dlouhodobém působení některých negativních faktorů pracovního prostředí může vést k poškození centrálního nervového systému. (Štikar et al., 2003, p. 274)

2.1.1.3.2 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky tvoří mnoho faktorů např. organizační, ekonomické, hygienické, společenské, technicko-technologické. (Dvořáková et al. 2012, p. 167)

Zaměstnavatelé jsou povinni vytvářet zaměstnancům pracovní podmínky, které umožňují bezpečný výkon práce, a v souladu se zvláštními právními předpisy zajišťovat pro zaměstnance závodní preventivní péči. (Jakubka et al., 2012, p. 358)

Fišerová (2005, p. 11) do pracovních podmínek, které mají rozhodující vliv na zdraví, zařazuje prach, chemické látky, hluk, vibrace, neionizující záření a elektromagnetická pole, fyzickou zátěž, pracovní polohu, zátěž teplem, zátěž chladem, psychickou zátěž, zrakovou zátěž, práci s biologickými činiteli a práci ve zvýšeném tlaku vzduchu.

Štikar (2003) rozčleňuje **pracovní podmínky do čtyř skupin**, kterými jsou:

1. Vlivy biorytmu, únavy a monotonie. Žádný člověk nemůže stále jen pracovat a vydávat energii bez odpočinku. Při práci ve směně by se měli dodržovat odpočivné časy. Pokud jsou tyto přestávky příliš krátké, tak vzniká únava. Mezi jednotlivými směnami, zvláště po noční směně, by měl být odpočinek tak dlouhý, aby nezanechával spánkový dluh, který vede k ohrožení zdraví, duševní vyčerpanosti nebo také k ohrožení bezpečnosti výkonu v následující směně.

2. Únava se projevuje postupným ubýváním výkonnosti, která se vytváří po určité době opakování výkonu. Čím je delší pracovní doba, tím se výkon snižuje a vyskytuje se více chyb. V provozní praxi se rozeznává únava nutná (přirozená), jejíž následky druhého dne zmizí. Dále pak únava zbytečná, která vniká v důsledku špatné organizace práce. Posledním druhem je únava škodlivá, jejíž účinky do druhého dne nezaniknou. Tato únava se může u jedince hromadit, a pokud není u postiženého dlouho znatelná, tak se pak projeví naráz a za určitých podmínek může dlouho setrvávat.

3. Bezpečnost práce je závislá na dvou faktorech, kterými jsou výkonové možnosti člověka a požadavky práce, které zahrnují druh pracovní činnosti, pracovní situace, pracovní předpisy apod. Do výkonových možností člověka patří charakterové vlastnosti, připravenost, tělesné, smyslové a duševní předpoklady. (Štikar et al., 2003, p. 53-55)

4. Fyzikálně chemické podmínky se člení na obtěžující, rušivé a škodlivé fyzikální vlivy hluku a vibrací, osvětlení, teploty, prachu a chemických škodlivin. (Štikar et al., 2003, p. 48)

2.1.2 Člověk ve vztahu k pracovní skupině

Osobnost člověka se utváří na základě působení společenských a sociálních vlivů. Tyto vlivy jsou tvořeny přímým působením druhých lidí nebo působením produktů lidské společnosti. Veškerá činnost člověka, zvláště činnost pracovní se uskutečňuje ve vztazích a v interakci s druhými lidmi, ve společenských podmínkách. Na základě vědeckého poznání těchto skutečností se vyčlenila relativně samostatná dílčí skupina psychologie práce, kterou je tzv. sociální psychologie práce. (Provazník et al., 1997, p. 165)

Sociální psychologie práce bývá užívána pod různými názvy, jako jsou organizační psychologie, manažerská psychologie, management lidských zdrojů apod. Tato disciplína se orientuje jak na oblast horizontálních vztahů na pracovišti (vztahy mezi lidmi v pracovních skupinách), tak na oblast vztahů vertikálních (vedení lidí). (Provazník et al., 1997, p. 166)

Vtípil (2005, p. 1) dodává, že klasická sociální psychologie práce je zaměřena na zkoumání prožívání a chování jedince v rámci pracovní skupiny. Do jejího zájmu patří vliv technologie, odměňování, interpersonální vztahy, skupinové normy, komunikace, vedení apod.

V pracovním procesu bývají lidé nejčastěji sdružováni do sociálních skupin, kde zastávají určité sociální (pracovní) pozice a plní jim odpovídající role. Sociální skupinu tvoří určitý počet lidí, kteří se obvykle navzájem znají a dochází mezi nimi k vytváření vzájemných vztahů, postojů, cílů a hodnot. (Provazník et al. 1997, p. 166-167)

Pracovní skupina bývá většinou formálně ustanovena pro plnění určitých úkolů. Tyto úkoly musí někdo formulovat, stanovit jejich obsah a hranice, vazby na úkoly ostatní, časovou strukturu, ekonomickou stránku věci apod. (Štikar et al., 2003, p. 142)

Říčan (2005, p. 206) se zaměřil na **roli ve skupině, která** nám pomáhá pochopit, jaká je orientace a jednání lidí ve společnosti. Život jedince ve společnosti bývá organizován podle toho, která role mu byla přidělena. Každá role je souborem

očekávání, jimž má nositel vyhovět a souborem požadavků, jež je oprávněn klást na nositele jiných rolí.

Říčana (2005, p. 211) dále upozorňuje na to, že je skupinou vytvářen na jedince tlak k přizpůsobování se k převažujícím či dominantním názorům v jednání i v názorech, tento jev nazýváme konformita. Pokud jedinec jedná a mluví v souladu s ostatními, dostane se mu chvály a nejrůznějších výhod. V opačném případě dochází ke zhoršení jeho pozice ve skupině. Většina lidí tomuto tlaku podléhá a souhlasí s většinou, i když má jiný názor.

Sociální podmínky práce mají nesporný význam. Přesto se těmto podmínkám nevěnuje taková pozornost, jakou by ekonomický i sociální zřetel předpokládal. Nepříznivé sociální podmínky zvyšují vnímání nepříznivých vlivů, které ruší jejich pracovní pohodu. Naopak příznivé sociální podmínky zvyšují celkovou pracovní spokojenost a to se většinou odráží v pracovní výkonnosti. Souhrn sociálních podmínek tvoří sociální a interpersonální vztahy v podniku, sociální styk, sociální klima, sociální normy, tradice a hodnoty. (Provazník et al., 1997, p. 172-173)

2.1.2.1 Vztahy na pracovišti

Provazník et al. (1997, p. 173-174) vidí význam těchto vztahů především v tom, že právě v těchto vztazích dochází k uspokojování sociálních potřeb, jako je zejména potřeba sociálního kontaktu, potřeba poskytovat a přijímat pomoc, potřeba někoho ovládat, někomu se podřizovat, potřeba být přijímán, náležet k určité skupině apod. Z formálního hlediska můžeme sociální vztahy na pracovišti vidět i jako vztahy mezi vedoucími a vedenými pracovníky nebo mezi spolupracovníky.

Řada na sebe navazujících vzájemných mezilidských vztahů tvoří **sociální styk**, jehož význam spočívá v tom, že se v něm vytváří sociální (interpersonální) vztahy, které ovlivňují povahu sociálního styku. V rámci sociálního styku rozeznáváme tři vzájemně propojené stránky, kterými jsou:

- **Sociální percepce**, která představuje proces poznání lidí navzájem. Schopnost poznání druhého člověka má zásadní význam jednak z hlediska průběhu sociálního styku, tak i z hlediska utváření mezilidských vztahů.

- **Sociální interakce** představuje působení lidí na sebe navzájem. Základním mechanismem je interpersonální kontakt, který představuje vzájemný kontakt mezi lidmi.
- **Sociální komunikace** reprezentuje procesy vzájemného sdělování informací, významů, ale i nálad, citů. Neustálá výměna informací je důležitou součástí normálního fungování společenského útvaru. (Provazník et al., 1997, p. 176-179)

Vtípil (2005, p. 52) dodává, že komunikování je nástrojem pro umožnění sociálních interakcí v organizaci. Komunikační proces je dán existencí zdroje, kterým je komunikátor a určením, které je tvořeno komunikantem a sdělením. Cílem je podávat informace, zajišťovat dorozumění, ale také ovlivňovat postoje, motivaci, kooperaci.

Provazník et al. (1997, p. 181) popisují situace, ve kterých může dojít k **narušení sociálního styku**. K těmto případům patří např. rozdíly v sociálních pozicích členů skupiny, nejasná kritéria hodnocení, neoprávněná privilegia některých členů pracovní skupiny apod. Na základě toho může dojít k poklesu výkonnosti, ale také ke změně vztahů mezi pracovníky i jejich pracovní spokojenosti.

Sociální klima znamená charakter převládajících vzájemných vztahů mezi jednotlivými členy pracovní skupiny a podmiňuje jednání pracovníků. Důsledkem nepříznivého sociálního klimatu jsou interpersonální konflikty. K nejčastějším příčinám konfliktů v pracovních skupinách patří faktory technickoorganizačního charakteru, sociální povahy a faktory psychologické. Dlouhodobé, neřešené konflikty působí negativně na psychiku lidí a projevují se sníženou soudržností pracovní skupiny, snížením výkonnosti apod. (Provazník et al., 1997, p. 181-182)

Kociánová (2010, p. 182) hodnotí charakter činnosti skupiny jako základní faktor skupinového klimatu. Pro klima ve skupině může být podstatné, zda člověk vykonává individuální práci a má své pracovní cíle, či skupinovou práci, kdy v rámci svých úkolů spolupracuje s ostatními členy skupiny. Předpokládá se, že skupinové cíle podporují dobré vztahy a vytvářejí optimální klima, zatímco individuální činnost lidí ve skupině podporuje konkurenční vztahy.

Pro vztahy na pracovišti jsou důležité i **sociální normy**, které představují nepsaná pravidla chování a jednání, která jsou pracovní skupinou přijatá a většinou členů respektována. Tyto normy ovlivňují výkonnost, upravují způsob a formy

vzájemného kontaktu jednotlivých členů skupiny. V průběhu existence pracovní skupiny se vytváří **tradice**, které tvoří souhrn zvyklostí. (Provazník et al., 1997, p. 182-183)

2.2 Stres

Definování stresu je mezi lékaři různých oborů a těmi, kdo se stresem vědecky zabývají různé. Zakladatelem nauky o stresu je maďarsko-německo-kanadský fyziolog Hans Seley. (Schreiber, 2000, p. 16)

L. Bickerstaff (2008, p. 1) definuje stres podle Hanse Seleyho. „*Stres nastane, když požadavky nebo stresory způsobí na nás nebo na našem těle změny, které vedou ke vzniku stresové reakce. Stresová reakce zlepšuje schopnost člověka dobře fungovat i pod tlakem bez ohledu na to, čím je stresor spuštěn.*“

Slovo stres k nám proniklo z anglického „stress“, a to vzniklo z latinského slovesa „stringo, stringere, strinxi, strictum“, což podle latinského slovníku znamená „utahovati, stahovati“. V technickém slova smyslu, je slovo stres blízké svým významem slovu „presu“, což znamená „působit tlakem na daný předmět“. V přeneseném slova smyslu můžeme tomuto pojmu rozumět jako „být vystaven nejrůznějším tlakům“. (Křivohlavý, 1994, p. 7)

Na základě rostoucího životního tempa, narůstajícím požadavkům na výkon a zvyšujícímu se časovému a organizačnímu tlaku dochází k tomu, že v rozvinutých společnostech se stres stává stále více součástí běžného života. (Kebza, 2005, p. 107)

Podle Praškové & Praška (2007, p. 14) nelze říci, že by byl stres jen škodlivý. Určitá míra stresu je potřebná. Rozeznáváme však dvě formy stresu, a to eustres a distres. **Eustres** je přijatelný stres, který je spojen s překonáváním překážek, nachází se v situacích, které máme pod kontrolou. Opakem je **distres**, který je negativním stresem. Objevuje se tam, kde přestáváme věci zvládat, cítíme se přetíženi, ztrácíme jistotu a nadhled.

V odborném jazyce většina autorů rozlišuje zátěž od stresu, protože tyto dva pojmy vyjadřují odlišný obsah. Za zátěž je považováno působení takové úrovně požadavků kladených na organismus, kterých je schopen dostát a je požadována za

stimulující faktor, bez něhož by organismus stagnoval ve vývoji. Rozhodující je především rozložení účinků stresorů v čase a způsobu řešení stresogenní situace. Jednorázový, akutní a poměrně silný stres, který je vyřešen pozitivně s následujícím odpočinkem nepředstavuje pravděpodobně pro zdraví samostatně působící riziko. Naopak dlouhodobý chronický stres je takovým rizikem vždy. (Kebza, 2005, p. 108)

2.2.1 Vznik stresu

Stres může nastat, když jsou působící podněty extrémně silné, případně obtěžující podněty překračují únosnou mez. Tyto podněty mohou působit buď reálně a subjekt je jako nepříjemné zaznamená, nebo je jako obtěžující a nebezpečné hodnotí v rozporu se skutečností. Druhou variantou vzniku stresu jsou nároky dlouhodobě minimální či se jen velmi málo mění a neposkytují potřebnou kvalitu nebo kvantitu stimulace. Takové situace jsou pak člověkem prožívány jako nuda, monotonie, přesycení. (Paulík, 2010, p. 41-42)

Křivohlavý (1994, p. 22) souhlasí s Dr. Beechem, který se na základě svých studií domnívá, že **ke stresu dochází**, když soubor požadavků převyšuje kapacitu člověka, pokud člověk nestačí v daném čase udělat, co udělat má, nebo nestačí svými schopnostmi, kompetencí, chápavostí apod. Dalším důvodem může být nespokojenost lidí s tím, co se kolem nich děje (v práci, v rodině). Třetí důvod vidí v tom, že někteří lidé se obtížně vyrovnávají se změnami týkajícími se technologie, zaměstnání apod.

Na základě publikace vydané Světovou zdravotnickou organizací v Ženevě Křivohlavý (1994, 29-30) stanovil **přehled příznaků stresu**:

- **Fyziologické příznaky stresu** – do první kategorie, která pojednává o příznacích zdravého organismu, patří např. bušení srdce, bolest a sevření na hrudní kosti, nedostatek sexuální touhy, migréna, nepříjemné pocity v krku, úporné bolesti hlavy.
- **Emocionální, neboli citové příznaky stresu** zahrnují např. prudké a výrazně rychlé změny nálady, neschopnost projevit emocionální náklonnost, nadměrné pocity únavy.
- **Behaviorální příznaky stresu**, které se zabývají chováním a jednáním lidí ve stresu obsahují např. nerozhodnost a do značné míry i nerozumné nářky,

zhoršenou kvalitu práce, zvýšené množství vykouřených cigaret za den, zvýšené množství konzumace alkoholických nápojů, větší závislost na drogách.

Paulík (2010, p. 49) se ztotožňuje s ostatními autory při rozdělení **stresového děje** do pěti etap, kterými jsou:

1. Počáteční identifikace nároků nebo stresorů.
2. Hodnocení vnímaných požadavků, s ohledem na schopnost daného jedince stanovit vlastní důležité potřeby. Pokud hodnocení vede k závěru, že se tyto předpoklady neshodují, tak nastává stres.
3. Stresová odpověď, která má za úkol se vyrovnat se stresovou událostí.
4. Posouzení aktuálního stavu.
5. Závěrečné hodnocení.

2.2.1.1 Stresory

Pro pojem stresor nalezneme mnoho různých definic a členění. Faleide, Lian & Feleide (2010, p. 51) popisují pojem **stresor** jako „*různé druhy vlivů působících stresovou reakci organismu - od neočekávané a nekontrolovatelné bolesti až po poměrně hodně dlouhou dobu trvající psychický stres typu strach, utrpení, starosti a deprese.*“

Štikar (2003, p. 79-81) chápe **stresory** jako „*činitele, které při pracovní činnosti lidí představují požadavky a podmínky přispívající ke vzniku zátěže.*“ Tyto stresory můžeme rozčlenit do tří kategorií, kterými jsou:

1. **Proces práce**, tj. pracovní úkoly a jejich provádění. Tato kategorie je tvořena činiteli, jako jsou množství, čas a charakteristiky práce.
2. **Podmínky fyzikálního a biologického charakteru**, které ovlivňují činnost a výkon. Jedná se o faktory, které vyplývají z rizika pracovních úrazů, nemocí z povolání, fyzikálními vlivy atd.
3. **Sociálně psychologické podmínky**, které vyplývají z interakce a soužití lidí.

Paulík (2010, p. 42-43) rozlišuje **stresory reálné a potenciální**. Reálnými stresory jsou aktuálně působící a rušivé faktory v životě člověka a potenciální tvoří situační aspekty, které mohou vyvolat stres při dosažení určité intenzity. Stresory

pocházející z vnějšího prostředí jsou měřitelné objektivně, zážitková reakce a vynaložené adaptační úsilí je především subjektivní.

Křivohlavý (1997, p. 12) shodně se Selyem hovoří o **fyzikálních emocionálních stresorech**. Mezi fyzikální stresory patří jedy a skoro-jedy, jako jsou např. alkohol, nikotin, kofein a jiné drogy, bakterie, nehody. Do skupiny emocionálních stresorů se řadí např. zármutek, obavy, nenávist, nevyspaní.

R. Lazarus rozděluje stresory na **krátkodobě a dlouhodobě působící**. Mezi krátkodobě působící patří např. bolest, vyrušení z činnosti, neúspěch při řešení problému. Mezi dlouhodobě působící stresory zahrnuje např. svěřením vysoce odpovědných úkolů, nasazení vojáků v dlouhodobé akci. (Křivohlavý, 1997, p. 25-26)

B. Rule a A. Nesdale rozlišují **primární a sekundární stresory**. Primárními jsou vlivy, které působí přímo na organismus (hluk, teplota). Do druhé skupiny patří stresory, které vytváří překážky při řešení určitého úkolu (zákazy, narušení osobní zóny). (Křivohlavý, 1997, p. 26)

2.2.2 Boj se stresem

Zvládání stresu se ve výzkumu stresu stalo samostatnou kapitolou. Postupně došlo k rozlišování mezi postupy orientovanými spíše na **problém**, postupy orientovanými na prožitky, které souvisí se stresovou situací, zvláště pak na **zvládnutí emocí**. Někteří autoři rozlišují ještě třetí skupinu, kterou je **vyhýbavé zvládání**. (Kebza, 2005, p. 119)

Křivohlavý (1994, p. 52) se domnívá, že volba strategie při zvládání obtížných životních situací je chápána jako složitý myšlenkový proces. Při volbě strategie je důležité brát v úvahu myšlenkovou, emocionální a volní (projevuje se chováním toho, kdo se pro danou strategii rozhodl) oblast.

Kraska-Lüdecke (2007, p. 52-54) vidí závislost mezi druhem a způsobem reakce na stres a tím, jaká je naše povaha, dosavadní zkušenosti a to, co jsme dosud prožili. Abychom úspěšně zvládli stres, tak musíme víc poznat sami sebe. Základem je zjistit, které situace jsou pro nás z hlediska stresu nejnáročnější. Pro úspěšné zvládání stresu je

také nutné zvážit způsob jednání s druhými lidmi. Existuje mnoho způsobů, jak se stresem bojovat, každý si musí najít vlastní kombinaci metod, která mu bude vyhovovat.

Křivohlavý (1994, p. 114-123) sestavil **několik metod, jak zvládat stres**. Na ukázkou jsem vybrala tyto metody:

- **Metoda biologické zpětné vazby** – úkolem je vcítit se do činnosti různých orgánů svého těla. Řada nemocí, při jejichž vzniku působil stres, je biologickou zpětnou vazbou ovlivněná a do určité míry léčitelná. U této metody se provádí výcvik protistresové dechové reakce, tělesné cvičení a zvýšení míry sebeovládání a zvládání stresu, dechová cvičení, relaxační cvičení.
- **Metoda sebevidění (video-feed-back)** – tato metoda pracuje i s moderní technikou, kdy se nahráváme na videokameru a pak se vidíme, jak nás vidí druzí lidé.
- **Výcvik sebeprosazování (asertivity)** – tento výcvik nemá v psychologii dlouhé trvání. První cviky zaměřené na zvýšení asertivity se objevily v pracích Saltera, který pracoval s psychicky oslabenými lidmi. Učil je uvolněněji a přiměřeněji dávat najevo, co si myslí, co chtějí a co cítí.

Křivohlavý (1994, p. 55,56,58) doporučuje **neřešit stres** pomocí:

- **Alkoholu** – pokusy ukázaly, že alkohol v malých dávkách má stimulační účinek a člověku, který se vrací unavený z práce, může dodat falešný pocit povzbuzení. Bylo zjištěno, že alkohol nesnižuje tolik napětí, jako spíše zvyšuje pocit odvahy a domýšlivosti nad vlastní schopností. To může vytvářet dojem uvolnění napětí, tento pocit je však falešný.
- **Drog** – důvodem jejich užívání obvykle není snaha snížit stresové napětí nebo utlumit pocity obav, strachu, ohrožení, ale touha po vzrušujících zážitcích. Drogou se může stát i nadměrné pití černé kávy nebo užívání velkého množství léků. Tyto formy úniku se postupně stávají stresory, a tak zhoršují stresovou situaci.

2.2.3 Důsledky stresu

Negativní dopad stresu na náš zdravotní stav je jedním z důvodů, proč se o stres zajímáme. Tento vliv je dokázán stovkami studií. Hovoří se např. o stresových nemocech, o nemocech civilizačních nebo o psychosomatických onemocněních

(stísněnost, deprese, obavy a strach, úzkost aj.). Pokud se dostane organismus do stresu, tak to může, ale i nemusí vést k onemocnění. (Křivohlavý, 1994, p. 32,34,35)

Stres může mít vliv na zažívací trakt působením stresoru či stresorů, efektivity jejich zvládnutí, charakteristik osobnosti, fyzické a psychické odolnosti. Značný význam začíná být připisován i vlivu stresu na činnost imunitního systému. (Kebza, 2005, p. 125-127)

Schreiber (1992, p. 36-42) sestavil **přehled možných důsledků stresu**, které působí na náš organismus:

- Snížení imunity.
- Ischemická nemoc srdeční – patří k nejčastěji uváděným stresovým nemocem, protože ve zvýšené míře postihuje lidi vystavené silnému stresu.
- Vysoký krevní tlak (hypertenze) – během působení silného stresu dochází k přechodnému zvýšení krevního tlaku.
- Vředová nemoc žaludku a dvanáctníků.
- Stresová porucha menstruačního cyklu.
- Ostatní stresové nemoci – uvádí se záducha a astma, kdy dojde ke stažení svalů průdušek, projevující se sípáním a pískoty.
- Stres a stárnutí – opakovaný silný stres urychluje stárnutí.

Křivohlavý (1994, p. 36-37) doplňuje tento přehled o **další dvě choroby**, které může způsobit stres:

- rakovina,
- kardiovaskulární choroby.

Kebza (2005, p. 130-131) dodává, že jedním z důsledků stresu je **syndrom vyhoření**. Mnoho let se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového a především psychického vyčerpání, jehož změny jsou v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí. Ovlivňuje postoje, názory, výkonnost, profesní chování a jednání osob, u nichž došlo k zasvěcení proměnných, které ovlivňují vznik a rozvoj tohoto syndromu. Součástí této krize bývá i vyrovnání se s vlastními náladami a pocity, které obsahují prožitky osamocení, starostí, úzkosti, bezmoci, beznaděje a zoufalství, ale také absurdity a nudy.

Mezi důsledky stresu můžeme zahrnout i **frustraci**, o které se podle Paulíka (2010, p. 51) zpravidla hovoří v souvislosti, kdy chování reaguje na frustrující situaci. Frustrace jako psychický stav nastává, pokud dojde k znemožnění uspokojení aktualizované potřeby nebo k dosažení určitého cíle. Frustraci rozdělujeme na exogenní (vyvolaná vnější překážkou) nebo psychickou (autoritativní zákaz nějaké atraktivní aktivity). Poměrně častým typem frustrační reakce bývá agrese zaměřená na sebe nebo na druhé lidi

2.3 Animátoři v cestovním ruchu

Cestovní ruch bývá definován mnoha způsoby, ale žádný z nich není zcela vyčerpávající. Autoři zdůrazňují ve svých definicích různé stránky tohoto jevu mnohdy podle toho, z hlediska které disciplíny je cestovní ruch zkoumán a definován. (Ryglová, Burian, & Vajčnerová, 2011, p. 17)

Cestovní ruch podle UNWTO (1995) je „*činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší, než je stanoveno, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě*“. (Ryglová et al., 2011, p. 18)

Hesková, Beránek, Dvořák, Novacká & Oriška (2011, p. 7) popisují cestovní ruch jako významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každý rok představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené.

Cestovní ruch by měl být chápan jako průmysl, který poskytuje veškeré služby spojené s cestováním a turistikou, jež můžeme rozdělit do těchto sektorů:

- ubytovací služby (poskytovatelé ubytovacích služeb),
- atrakce (národní parky, zajímavosti),
- doprava (letecká, lodní, železniční, automobilová, autobusová),
- zprostředkovatelé (touroperátoři, cestovní kanceláře, cestovní agentury)
- organizace (národní turistické centrály, asociace). (Ryglová et al., 2011, p. 17)

Hesková et al. (2011, p. 97,99) definují **službu** jako „*ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užitkem, který přináší*.“ Od výrobku se

liší tím, že jde o nemateriální činnost. Služby jsou rozhodující součástí produktů cestovního ruchu. Představují heterogenní soubor užitečných efektů určených na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, to znamená, že je produkují kromě podniků cestovního ruchu i další subjekty soukromého a veřejného sektoru.

Hesková et al. (2011, p. 106) rozčleňují služby v cestovním ruchu na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Další členění je možno vidět v tabulce.

Tabulka 1 Struktura služeb v cestovním ruchu

SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU			
Služby cestovního ruchu		Ostatní služby	
Dodavatelské služby	Zprostředkovatelské služby	Specializované služby pro cestovní ruch	Služby místní infrastruktury v cílovém místě
Informační Dopravní Ubytovací Stravovací Sportovně-rekreační Kulturně-společenské Lázeňské Kongresové Venkovského cestovního ruchu Průvodcovské a asistenční Animační	Informační Cestovních kanceláří Cestovních agentur	Informační Pojišťovací Směnárenské Pasových orgánů Celních orgánů	Informační Obchodní Komunální Zdravotnické Policejní Záchrané Poštovní a telekomunikační

Zdroj: vlastní zpracování podle Heskové et al., 2011, p. 106

Cestovní kanceláře (v zahraničí se používá termín touroperátor) mají za hlavní úkol připravit a zajistit kombinaci služeb cestovního ruchu pro konečného zákazníka. Můžeme je podle charakteru a rozsahu poskytovaných služeb rozdělit na základní a specializované. Základní cestovní kanceláře poskytují obvykle služby v plném rozsahu. Specializované cestovní kanceláře se zaměřují pouze na specifický druh a rozsah služeb. Příjímací cestovní kancelář se nachází v navštěvované turistické destinaci, kde se pak může specializovat na přijímání hostů z jiných oblastí. Vysílací cestovní kancelář působí v místech bydliště účastníka cestovního ruchu, její hlavní činností je organizace zájezdů. (Ryglová et al., 2011, p. 60,62)

2.3.2 Animace v cestovním ruchu

Animace se začala šířit s rozvojem klubového cestovního ruchu. Kluby se specializují na určitý druh animace, jako jsou např. golf, tenis, potápění. Rozlišujeme animaci v klubech a animovanou péči o hosty. (Hesková et al. 2011, p. 120)

Orieška (2003, p. 5-7) se shoduje se Šalingem, který **animaci** popisuje jako „*aktivní využití volného času nebo organizování a vykonávání rozličných aktivit.*“ Jedná se o novodobé aktivity, které vycházejí z přirozené potřeby účastníků během odpočinku a rozptýlení ve volném čase. Animace klade důraz na komunikaci s hostem a jejím cílem je získání nových zážitků a kontaktů, pomáhá odstraňovat samotu, nejistotu a pasivitu lidí. Představuje tu část produktu cestovního ruchu, která má zajistit dovolenou bohatou na dojmy a zážitky. Animace také aktivizuje nevyužitou energii účastníků, objevuje rezervy během účasti na cestovním ruchu a napomáhá zvyšovat kvalitu života ve volném čase.

Harald Pechlander popisuje **animaci** jako formou péče o hosty nebo turisty, která podporuje jejich chování a určité turistické aktivity, je prováděna za účelem získání určité zkušenosti. Turistické a kulturní instituce stále interpretují animaci jako formu komunikativní, volné práce s cílem uvolnit turisty od jejich rodných domovů a časté pasivity a vedoucí k vytvoření snadnějšího a intenzivnějšího vnímání nových forem zkušeností a společného dobrodružství. (Jafari, 2000, p. 22)

Orieška (2003, p. 13-14) uvádí, že v současnosti animace už není privilegiem jen exkluzivních prázdninových klubů, ale stává se také součástí komplexního produktu významných středisek cestovního ruchu a hotelů. Animační programy jsou stále více nabízeny i menšími ubytovacími zařízeními, jako jsou penziony. Animaci proto můžeme charakterizovat jako službu, která je aktuální jak pro současný, tak hlavně pro budoucí rozvoj cestovního ruchu.

Úlohou animace je obohacení a oživení volného času během účasti na cestovním ruchu. Je součástí produktu dodavatelů služeb (hotely), organizátorů služeb (cestovní kanceláře) a součástí komplexního produktu středisek cestovního ruchu. (Orieška, 2003, p. 34)

Poskytování animačních služeb vyžaduje organizační, personální, materiální a technické zabezpečení tak, aby se stalo součástí nabídky dodavatelských podniků

cestovního ruchu, hlavně hotelů, cestovních kanceláří. Organizační zabezpečení obsahuje výběr vhodných animačních aktivit. Organizátor zabezpečuje nabídku těchto aktivit, které jsou zpracovány formou animačního programu. Při tvorbě programu je důležité dbát na dostatečnou atraktivitu. Za základ všech animačních aktivit je považována hra. Host by měl dostat program na celý pobyt už při ubytování, aby si mohl vybrat a správně se rozhodnout. Na oslovení zájemců se využívají např. plakáty a letáky, které jsou umístěny v ubytovacím zařízení, každodenní rozhovory animátorů s hosty. O programu animačních aktivit by měli být ochotni a schopni informovat všichni zaměstnanci hotelu. (Orieška, 2003, p. 37-42)

Šmídová (2013, p. 13) člení animační programy podle různých hledisek, například podle toho pro koho jsou určeny, v kterou denní dobu jsou vykonávány nebo podle oborů animace. Jednotlivé činnosti není možno přesně a jednoznačně klasifikovat, protože mnohé z nich se vzájemně překrývají, a proto mohou být zařazeny do více animačních oborů.

Hesková et al. (2011, p. 120) doplňují animační programy o možnosti účasti hostů na různorodých animačních aktivitách, které jsou členěny jako:

- pohybové a sportovní aktivity (individuální sporty, sportovní hry),
- společenské a zábavné aktivity (taneční večer, diskotéka, plavba na lodi s hudbou),
- tvořivé aktivity (kreslení, tkání, pletení),
- vzdělávací a poznávací aktivity (přednáška, koncert),
- dobrodružné aktivity (piknik, noční putování, táborový oheň),
- meditativní činnost (jóga, rozhovory).

2.3.3 Animátor v cestovním ruchu

K základním podmínkám zabezpečení animačních aktivit patří kvalitní personál. Při tvorbě aktivit v zařízeních cestovního ruchu tvoří součást personálu organizátor (manažer volného času), ve středisku cestovního ruchu pak obvykle manažer střediska. Přímou styku se zákazníky je animátor, jehož účinkování může ovlivnit úspěch či neúspěch animační aktivity. (Orieška, 2003, p. 42)

Šmídová (2013, p. 14) definuje pojem **animátor** na základě výkladového slovníku Ministerstva pro místní rozvoj jako „*osoba, která je odpovědná za plánování a organizování sociálních, kulturních, sportovních a dalších aktivit volného času, za stimulaci cestujících zúčastnit se jich a to v hotelu, v turistické destinaci, na výletní lodi apod. Zná jazyk, kterým mluví většina cestujících.*“

Seifertová, Houška, Voleman & Myslivcová (2013, p. 86) popisují tento pojem trochu odlišně: „*animátor je fyzická osoba odpovídající za plánování a dozor nad programy v rámci volného času a sportovními programy, která povzbuzuje cestující, aby se těchto programů účastnili, a mluví jazykem, jemuž rozumí většina cestujících.*“

Animátoři se specializují podle povolání, které vykonávají, např. na jednotlivé druhy sportů, hudbu, tanec, výtvarné umění, péči o děti apod. Práce animátora vyžaduje náležité odborné vzdělání. Kromě toho musí animátor disponovat vlastnostmi, schopnostmi, poznatky a zkušenostmi potřebnými pro vykonávání tohoto povolání. Úspěšný animátor je přátelský, srdečný, upřímný, trpělivý, pohotový, přesný, čestný, statečný, ochotný, spolehlivý, plný fantazie, sympatický, udržuje si zevnějšek, čistý, upravený, umí se vyjadřovat, je diskrétní, vyrovnaný a je abstinent. Jeho úkolem je zprostředkovat hostům uvolnění od každodenního stereotypu, komunikovat a vytvářet zábavu, aby se pro hosta dovolená stala zážitkem. (Orieška, 2003, p. 43-44)

Animátor cestovních kanceláří by měl mít tyto **odborné dovednosti**:

- umět komunikovat v cizím jazyce,
- organizační zajištění animačních programů,
- zohledňovat osoby se speciálními potřebami,
- motivovat klienty k zájmu o volnočasové aktivity,
- uplatňovat profesní jednání a komunikaci,
- zajistit bezpečnost klientům, poskytnutí první pomoci. (Národní soustava povolání, n. d.)

Šmídová (2013, p. 15) shodně s Černákem sestavila nejdůležitější profesní **vlastnosti animátora**, kterými jsou:

- pedagog a psycholog,
- plánovač, organizátor, metodik, technik,

- informátor, poradce, instruktor
- umělec, herec, tanečník, sportovec,
- společník, důvěrník,
- pečovatel, zdravotník,
- průvodce, tlumočník, znalec krajiny.

V **animačním týmu** se každý specializuje na jinou oblast. Tyto týmy se skládají až z 15 a více animátorů. Každý animátor by měl mít odborné a osobní předpoklady potřebné pro jeho funkci. Měl by projevovat zájem, rozpoznat problémy v animační činnosti a strategii v rámci animačního programu. Většinu času tráví animátoři společně, proto je důležitá i schopnost se začlenit do kolektivu. (Šmídová, 2013, p. 17)

Animační tým je běžně tvořen třemi skupinami animátorů, a to stálými, dočasnými a hostující animátory.

- **Stálí animátoři** – pracují v jednom hotelu nebo středisku cestovního ruchu minimálně jednu sezónu (4-12 měsíců). Spolupráci stálých animátorů usměrňuje šéf animátor.
- **Dočasní animátoři** – pracují v hotelu nebo středisku cestovního ruchu kratší období (4-10 týdnů), obvykle během prázdninových měsíců. Mají menší zkušenosti s vykonávající funkcí animátora a jsou považovány za začínající animátory.
- **Hostující animátoři** – jsou to krátkodobě působící zaměstnanci, obvykle hostující umělci (herci, zpěváci, tanečníci). Členy animačního týmu jsou jen krátké období (1-2 týdny). (Orieška, 2003, p. 45)

Šmídová (2013, p. 15-16) rozděluje animátory podle jejich **funkce**, za kterou jsou zodpovědní na:

- **Animátor Supervisor** – zajišťuje organizaci a koordinaci týmu ve více hotelech, řídí a koordinuje šéf animátory v jednotlivých hotelech v určitém regionu, přitom sám navíc vykonává práci hlavního šéf animátora na jednom z přidělených hotelů.
- **Šéf animátor** – jeho funkce je podobná pozici animátora supervizora s tím rozdílem, že jeho pozice je delegována pouze na jeden hotel.
- **Sportovní animátor** – odpovědný za sportovní aktivity. Musí vědět, kolik zvládne organismus člověka, při účasti na sportovních turnajích musí umět prohrát.

- **Animátor choreograf** - zodpovědný za večerní show, ovládá základy více tanců. Obvykle je tato osoba i fitness animátor, má za úkol denní gymnastické cvičení, aerobik, meditační cvičení apod.
- **Dětský animátor** – musí ovládat práci s dětmi, být zodpovědná a zajímavá osoba, která dokáže upoutat pozornost dětí. Organizuje program dětí v rámci Mini Klubu, na pláži nebo u bazénu. Kromě denní animace zajišťuje i večerní program pro děti (mini diskotéky).
- **All rounder animátor** – je schopný zastoupit jakéhokoliv animátora, zapojuje se do všech animačních oblastí. Musí být velice flexibilní.
- **Animátor DJ** – má na starost přísun hudby, ozvučení prostoru a organizování diskoték a představení.

Orieška (2003, p. 46) si je vědom toho, že každé zařízení cestovního ruchu, které má zájem o provozování animačních služeb, si stanovuje vlastní podmínky, které se týkají požadavků na animátora.

2.3.4 Zdroje zátěže u animátorů

Podle výzkumu Šmídové (2013, p. 46) animátoři považují za **negativa své práce** např.:

- odloučení od rodiny a přátel, izolaci od okolního světa,
- psychické i fyzické vypětí sil,
- nedostatek spánku,
- únavu,
- obtížnou práci s lidmi,
- stereotyp,
- velkou zodpovědnost,
- ztrátu soukromí.

Odloučení od rodiny a přátel, izolace od okolního světa – každé odloučení v nás vyvolává bolest, ať vědomě nebo nevědomě. Tato situace v nás vyvolává úzkost, při které ztrácíme obrovské množství energie a kontakt se svým středem. Úzkost může vyvolat zdravotní problémy především v oblasti hrudního koše. Další obtíže, které jsou

způsobeny úzkostí, se mohou vyskytnout v oblasti ramen. Důležité je si uvědomit, že strach je pouhá iluze. (Georiová, 2011, p. 21-22)

Špirudová, Tomanová, Kudlová & Halmo (2006, p. 109) definují přemístění, jako stresový syndrom: „*patofyziologické a nebo psychosociální poruchy v důsledku přesunu z jednoho prostředí do jiného.*“ Jedná se o změnu prostředí ve smyslu širokém sociokulturním. V tomto případě se jedná o adaptaci na novou kulturu, společnost, přijetí odlišnosti hostitelské země, vytváření si pozitivních citových vztahů atd.

Psychické i fyzické vypětí sil – odříkání a fyzická a psychická zátěž má za následek negativní stres. Problém nastává, pokud po fázi velkého vypětí nenásleduje fáze náležitého uvolnění a odreagování. Dlouhodobá nečinnost je stejně škodlivá jako dlouhodobé napětí. (Uhlig, 2008, p. 125)

Nedostatek spánku – podle výzkumů krátkodobý nedostatek spánku způsobuje poruchy krátkodobé paměti, flexibility myšlení, náhlé výkyvy nálady, poruchy koncentrace a narušení schopnosti tvořit, plánovat a být aktivní. Nedostatek dlouhodobého spánku přispívá k předčasnému stárnutí, únavě a chronickým poruchám paměti. Pro optimální fungování psychických procesů je třeba dostatek nočního spánku. (Havigetová, 2011, p. 52)

Únava – je běžným důsledkem pracovní zátěže. Její příznaky jsou různé a úroveň jejich intenzity je odlišná. Únava je kromě stavu organismu také proces, kdy se zvýrazňují pocity, což působí jako signalizace pro organismus, aby regeneroval svou energii. Únava souvisí s charakterem práce, její náročností, ale také s podmínkami, ve kterých se pracuje. Únava se stává škodlivou až tehdy, pokud je pracovník vystaven takovým podmínkám práce a nárokům, se kterými se nedovede vyrovnat. Rozlišuje se únava fyziologická a psychická. Typickými objektivními symptomy subjektivní únavy jsou poruchy percepce v podobě omezeného vidění a slyšení, v podobě optických a auditivních klamů a chybné interpretace vjemů. Dále to mohou být poruchy ve vlastnostech osobnosti, poruchy pozornosti, nesoustředění. (Mikuláščík, 2007, p. 273-274)

Obtížná práce s lidmi – důležitá je komunikace. Komunikační proces je dán existencí zdroje, určení a sdělení. Cílem je podávat informace a zajišťovat dorozumění.

Příznivá komunikační situace je jednou z podmínek optimálních vztahů. (Vtípil, 2005, p. 52)

Při práci s lidmi často dochází ke konfliktům. Subjektivně významným činitelem se konflikt stává teprve tehdy, pokud je skutečně závažný, trvá příliš dlouho, zahrnuje osobně důležitou oblast, nebo pokud ho člověk není schopen řešit. Konflikty patří mezi denní mrzutosti, které obvykle ruší celkový pocit pohody, ale nepředstavují závažnější zátěžové faktory. Za určitých okolností může dlouhodobý a nevládnutelný konflikt působit jako stresor. (Vágnerová, 2004, p. 49)

Stereotyp – negativní stereotypy mohou ovlivnit výkon. Práce se může vydařit jen tehdy, pokud lidé cítí, že tam patří, jsou přijímáni, oceňováni. Pokud negativní stereotypy oslabí tyto předpoklady, dojde k oslabení výkonu. (Goleman, 1998, p. 156)

3 METODIKA PRÁCE

Prvním úkolem bylo nastudování odborné literatury týkající se pracovní zátěže, stresu a animátorů v cestovním ruchu. Poté došlo k sepsání teoretické části, která se zaměřuje na pojmy psychologie práce, stres, animace a animátor. Na závěr jsou uvedeny zdroje zátěže v tomto povolání.

Podklady pro praktickou část práce byly získány na základě dotazníkového šetření a provedených řízených rozhovorů. Pro analýzu pracovní zátěže animátorů cestovního ruchu a jejich spokojenosti s podmínkami vytvořenými zaměstnavatelem bylo stanoveno pět hypotéz, které jsem se snažila potvrdit.

Podle získaných informací z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů bylo popsáno, jak animátoři zátěž vnímají a jakými způsoby se s ní vyrovnávají. Dále byla zjištěna spokojenost se zaměstnavatelem a navrhuta opatření ke zlepšení pracovního vztahu.

Práce byla do určité míry ovlivněna tím, že cestovní kancelář, v rámci které jsem šetření prováděla, mi neumožnila přístup do interní dokumentace z důvodu, že obsahuje důvěrné informace.

3.1 Cíl práce

Cílem mé práce bylo zjistit, zda animátoři vybrané cestovní kanceláře při výkonu práce pociťují zátěž nebo stres, co jim tento stav způsobuje a pomocí jakých metod se s nimi vyrovnávají. Dalším cílem bylo zjistit, zda jsou animátoři spokojeni s pracovními podmínkami vytvořenými zaměstnavatelem.

3.2 Hypotézy

Pro výzkum byly stanoveny tyto hypotézy:

H1 Alespoň 70 % animátorů bude spokojeno s pracovními podmínkami vytvořenými cestovní kanceláří.

H2 Psychická zátěž bude převyšovat fyzickou zátěž.

H3 Méně než 40 % dotázaných bude hodnotit svou práci za spíše stresující nebo stresující.

H4 Nejčastěji uváděnými stresory bude nedostatek spánku a únava.

H5 Nejméně polovina dotázaných bude pracovní zátěž kompenzovat relaxací.

3.3 Metody a techniky sběru dat

K získání potřebných informací a ověření stanovených hypotéz bylo použito anonymní dotazníkové šetření, které proběhlo v období leden - únor 2014. Dotazník se skládá celkem ze 12 otázek (viz Příloha 1), kde jsou použity otázky uzavřené, polouzavřené a identifikační. Dotazník obsahuje stručný úvod a dále vlastní výzkumné otázky.

Pilotní výzkum jsem provedla na skupině 6 respondentů, kterým jsem dotazník předložila nejdříve. Tímto krokem jsem chtěla ověřit, zda jsou všechny položené otázky srozumitelné. Jelikož nikdo ze zúčastněných neměl problém s vyplněním dotazníku, tak jsem dotazník předložila i ostatním respondentům. Dotazníky byly za pomoci vedení cestovní kanceláře zaslány animátorům v elektronické podobě.

V rámci kvalitativního průzkumu jsem provedla s několika animátory řízené rozhovory, které se uskutečnily během měsíce února 2014. Zaměřila jsem se zde především na vztah mezi nimi a cestovní kanceláří. Řízené rozhovory probíhaly formou předem připravených otázek (viz Příloha 2). Dále jsem požádala o nahlédnutí do dokumentace, kde bych zjistila více o jednotlivých zaměstnancích, ale bohužel mi to nebylo umožněno.

Výzkumný vzorek se skládá z animátorů jedné nejmenované cestovní kanceláře. Tato cestovní kancelář zaměstnává animátory, kteří působí převážně jako sportovní animátoři a animátoři v dětských klubech. V rámci dotazníkového šetření bylo celkem osloveno 45 animátorů., zpátky se vrátilo 36 vyplněných dotazníků. Návratnost tedy činí 80 %. Nižší návratnost byla nejspíše způsobena nepřímým kontaktem mezi dotazujícími se a dotazovanými.

3.4 Charakteristika vybrané cestovní kanceláře

Cestovní kancelář byla založena roku 1990. Největší zastoupení v nabídce tvoří především letecké pobytové zájezdy, pobytové zájezdy s autokarovou a vlastní dopravou a neposlední řadě také lyžařské zájezdy.

Cestovní kancelář poskytuje svým animátorům zdarma dopravu do a z destinace, ubytování a stravování v rámci hotelového komplexu. Zaměstnává především dětské a sportovní animátory, kteří působí např. v Turecku, Itálii a Řecku.

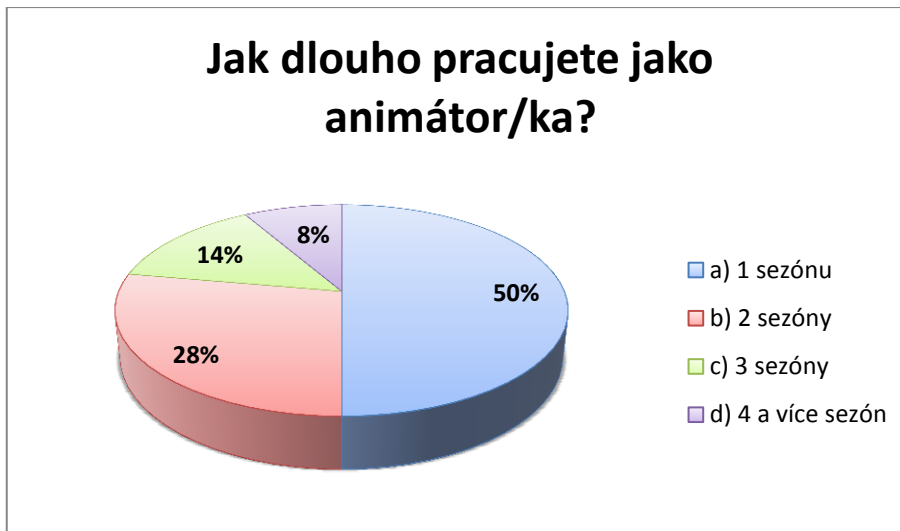
Obsazování pozice animátor probíhá nejčastěji tak, že zájemce pošle cestovní kancelář životopis. Pokud se jedná o vhodného kandidáta na tuto pozici, tak je pozván na pohovor, který probíhá v českém a anglickém jazyce. Následuje školení animátorů, kde se zájemce dozví potřebné věci pro výkon tohoto povolání.

4 VÝSLEDKY A DOPORUČENÍ

4.1 Výsledky dotazníkového šetření

Otázka č. 1

Graf 1



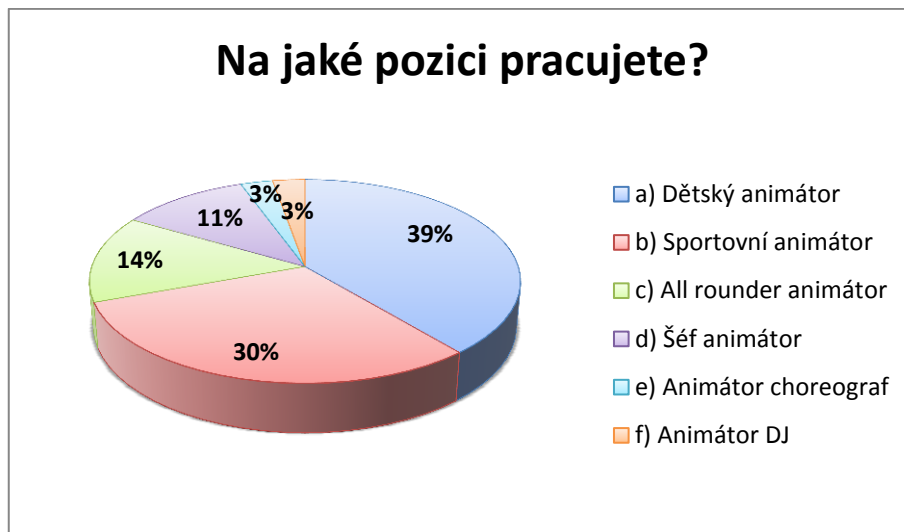
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že s přibývajícimi sezónami dochází k poklesu odpovědí. Pouze jednu sezónu vykonávalo činnost animátora 50 % dotázaných, tedy 18 respondentů. 10 oslovených respondentů, kteří tvoří 28 % souboru, pracovalo na této pozici dvě sezóny. 5 respondentů, což je 14 % dotázaných, působil jako animátor 3 sezóny. Pouze 8 % dotázaných, tedy 3 respondenti odpověděli, že pracují na této pozici čtyři a více sezón.

Domnívám se, že klesající tendenci s přibývajícimi sezónami do jisté míry ovlivňuje to, že 11 % dotázaných, patří do věkové skupiny 18 – 20 let, což znamená, že tuto činnost mohli vykonávat max. 3 sezóny. Hlavní důvod poklesu je podle mého názoru zapříčiněn tím, že jako animátoři pracují převážně mladí lidé v rámci letních brigád, kteří chtějí získat pouze zážitek nebo novou zkušenost.

Otázka č. 2

Graf 2

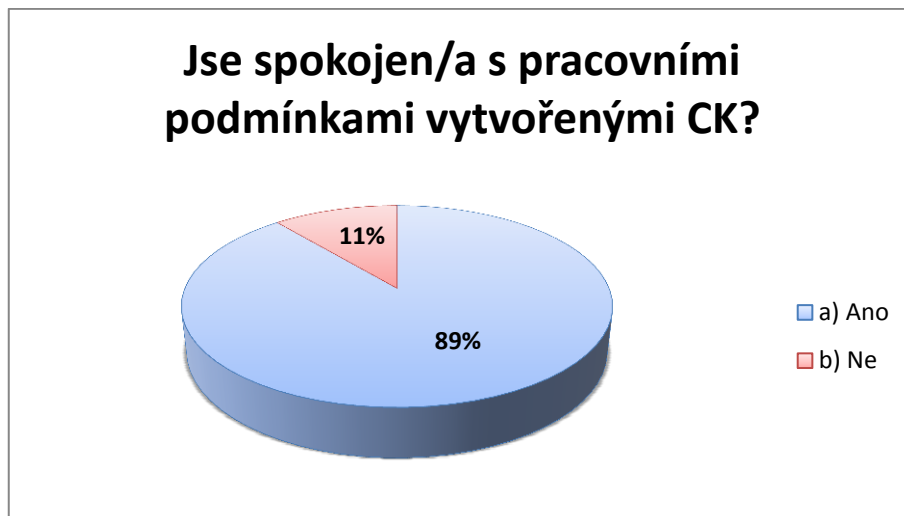


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu lze vyčíst, že největší zastoupení mají pozice dětský animátor se 14 odpověďmi (39 %) a pozice sportovní animátor s 11 odpověďmi (30 %). Se značným odstupem to jsou pak all rounder animátor, jako který pracuje 14 % dotázaných, tedy 5 respondentů a šéf animátor s 11 % odpovědí, které jsou tvořeny 4 respondenty. Pozice animátor choreograf a animátor DJ měly každá po jedné odpovědi. Toto rozložení je dáno tím, že cestovní kancelář zaměstnává animátory převážně na pozicích dětský a sportovní animátor.

Otázka č. 3

Graf 3



Zdroj: vlastní zpracování

S pracovními podmínkami je spokojeno 32 dotázaných (89 %). 4 respondenti (11 %) nejsou spokojeni. Důvodem nespokojenosti bylo u respondentů platové ohodnocení, ubytování a dále pak přístup cestovní kanceláře k animátorům. Na toto téma jsem se blíže zaměřila v rámci řízených rozhovorů.

Otázka č. 4

Graf 4



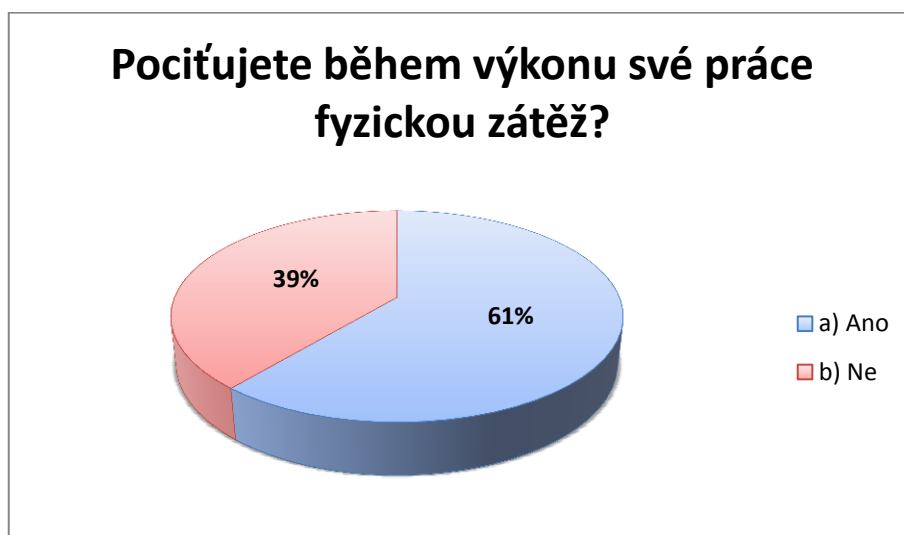
Zdroj: vlastní zpracování

S platovým ohodnocením v souvislosti s odvedenou prací není spokojeno 6 dotázaných (17 %) a 30 respondentů (83 %) uvedlo, že s platovými podmínkami je spokojeno.

Tento výsledek pro mě překvapující není, protože si myslím, že platové ohodnocení, které se podle pozice a zkušeností pohybuje okolo 500 – 650 EUR za měsíc, s tím, že cestovní kancelář zaplatí letenku a poskytne ubytování a stravování zdarma je přiměřené vzhledem k odvedené práci.

Otázka č. 5

Graf 5



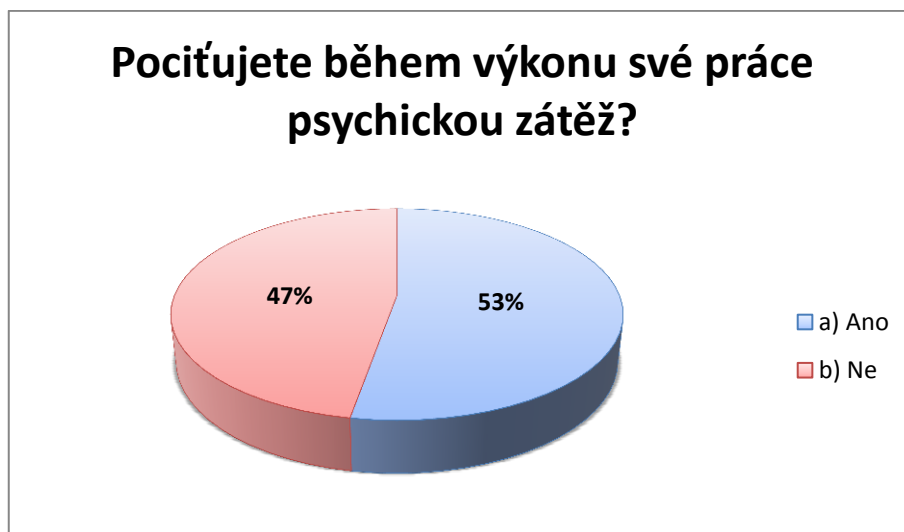
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že 61 % dotázaných, tedy 22 respondentů pocítuje při výkonu práce fyzickou zátěž. Jako zdroj zátěže byly nejčastěji uváděny bolest svalů, nohou, zad, ztráta hlasu, svalové únava a bolest hlavy z přehřátí. Zbýlých 14 dotázaných (39 %) uvedlo, že fyzickou zátěž nepocítují.

Skupina 22 respondentů, kteří vnímají fyzickou zátěž v rámci jednotlivých pracovních pozic, je tvořena 9 sportovními animátory (82 % z celkového počtu sportovních animátorů), 10 dětskými animátory (71 % z celkového počtu dětských animátorů), 2 all rounder animátory (40 % z celkového počtu all rounder animátorů), animátorem choreografem (100 % z celkového počtu animátorů choreografů).

Otázka č. 6

Graf 6



Zdroj: vlastní zpracování

Psychickou zátěž při výkonu práce pocítuje 19 dotázaných (53 %), nejčastěji si respondenti stěžovali na únavu, nedostatek spánku, na obtížnou práci s lidmi, hádky s kolegou, náročnost. Naopak zátěž nevnímá 17 respondentů (47 %). Tento výsledek je pro mě překvapivý, očekávala jsem více odpovědí „ano“.

Zde je 19 kladných odpovědí podle jednotlivých pracovních skupin tvořeno 7 sportovními animátory (64 % z celkového počtu sportovních animátorů), 8 dětskými animátory (57 % z celkového počtu dětských animátorů), 2 all rounder animátory (40 % z celkového počtu all rounder animátorů), DJ animátorem a animátorem choreografem, kteří tvoří ve své skupině 100 %.

Otázka č. 7

Graf 7



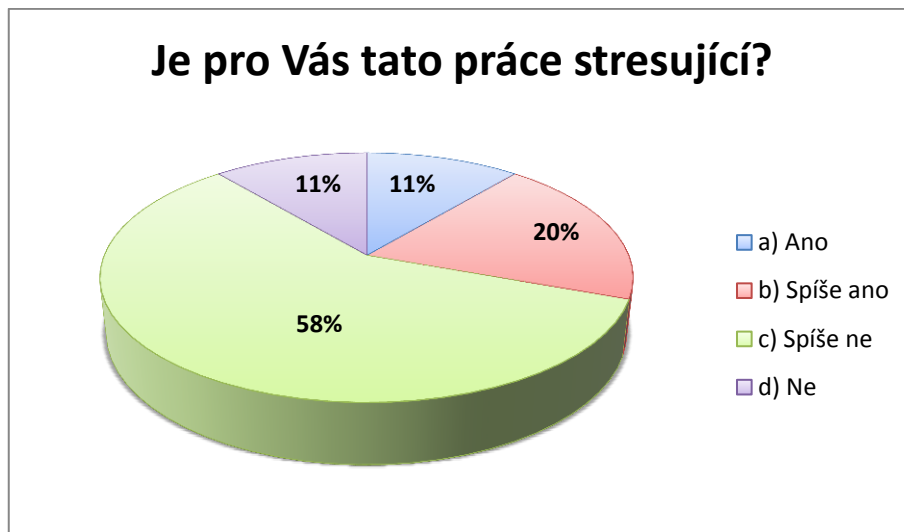
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu lze vidět, že u 13 dotázaných (36 %) převyšuje fyzická zátěž, psychická zátěž je vyšší u 10 respondentů (28 %), pro 7 dotázaných (19 %) jsou tyto zátěže vyrovnané a 6 respondentů (17 %) odpovědělo, že žádnou zátěž nepociťují.

Tento výsledek je pro mě velice překvapující, protože jedna z mých hypotéz byla, že psychická zátěž bude převyšovat fyzickou zátěž. Bohužel se tato hypotéza nepotvrdila. Domnívám se, že tento výsledek je ovlivněn vysokým zastoupením sportovních animátorů, ale i u nich bych předpokládala velkou psychickou zátěž z důvodů zodpovědnosti nad hosty při sportovních aktivitách, únavy a celkové vyčerpanosti.

Otázka č. 8

Graf 8



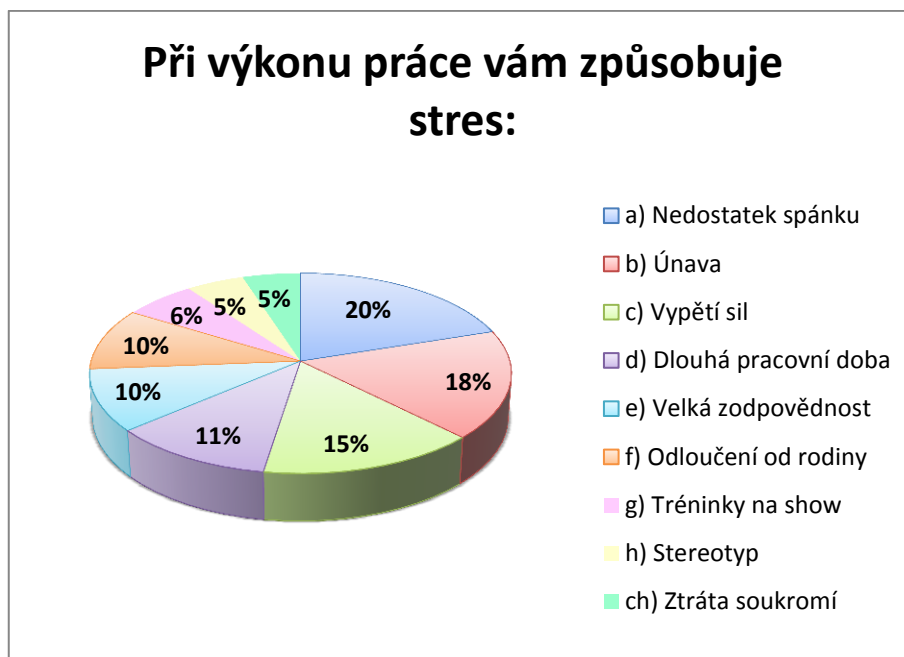
Zdroj: vlastní zpracování

Pouze 11 % respondentů, tedy 4 animátoři hodnotí svou práci jako stresující, dále pak 7 dotázaných (20 %) odpovědělo, že je pro ně tato práce spíše stresující. 21 respondentů (58 %) zvolilo odpověď spíše ne a 7 dotázaných (11 %) nevnímá svou práci jako stresující.

Tento výsledek jsem předpokládala. Myslím, že v tomto povolání je řada faktorů, které stres mohou způsobit, jako je např. zodpovědnost, únava, odloučení od rodiny a přátel, ale je tu také řada pozitivních faktorů, které ty negativní přebijí např. zábava, poznání nových lidí nebo moře.

Otázka č. 9

Graf 9



Zdroj: vlastní zpracování

U této otázky mohli respondenti zaškrtnout libovolný počet odpovědí, možnost byla i dopsat vlastní stresor do kolonky „jiné“, toho však žádný dotázaný nevyužil. Z výsledků můžeme vyčíst, že 16 odpovědí (20 %) bylo nedostatek spánku, se kterým souvisí únava. Tu respondenti zvolili 14x (18 %). V závěsu je dlouhá pracovní doba, která byla označena 12x (15 %). Toto vše souvisí s dlouhou pracovní dobou, která má 9 odpovědí (11 %). Stejný počet odpovědí, a to 8 (10 %) mají velká zodpovědnost a odloučení od rodiny. Tréninky na show označilo 5 respondentů (6 %). 5 odpovědí (5 %) měly stereotyp a ztráta soukromí.

Výsledek pro mě překvapením není, práce animátora je vyčerpávající, protože je celý den na nohou a snaží se zabavit hosty. Často po konci směny, která bývá do pozdních večerních hodin, následují tréninky na představení na další den. Proto nedostatek spánku, únava, vypětí sil a dlouhá pracovní doba, které získaly nejvíce odpovědí, určitě do popředí patří. Vzhledem k tomu, že nejvíce respondentů vykonává funkci dětského animátora (39 % z dotázaných), který má zodpovědnost za svěřené děti, mě překvapilo, že i zodpovědnost nezískala více odpovědí.

Otázka č. 10

Graf 10



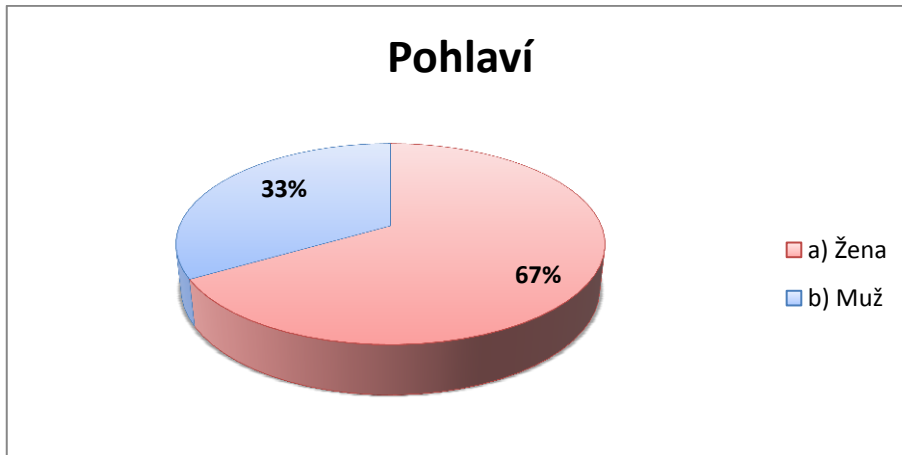
Zdroj: vlastní zpracování

Oslovení respondenti mohli u této otázky vybrat více odpovědí a využít kolonku „jiné“, v níž se objevila jedna odpověď (1 %), že volný čas prakticky není. Z grafu je patrné, že nejčastější odpovědí na tuto otázku byla relaxace a to 23x (26 %), dále pak shodně 16x (18 %) byly označeny spánek, slunce a moře. 12 odpovědí (13 %) získalo posezení s přáteli. Klid a nicnedělání získalo 8 odpovědí (9 %), sportovní aktivity a kontakt s rodinou získaly shodně po 5 odpovědích (5,5 %). Pouze 4x (4 %) se v odpovědi objevilo, že se dotázaný se zátěží vyrovnává pomocí alkoholu. Léky jako odpověď nikdo z dotázaných neuvedl.

Z celkového počtu 36 respondentů jich 23 (64 %) zvolilo variantu relaxace. Tuto odpověď jsem jako nejčastější očekávala, protože si myslím, že relaxace je poměrně široký pojem znamenající celkové fyzické a duševní uvolnění a každý jedinec si pod ním představí a následně využije trochu rozdílné metody k jeho dosažení. Mohou to být např. poslech hudby, čtení knih, relaxační techniky, ale i vlastní metody, které dotyčným pomohou k nabrání nových sil.

Otázka č. 11

Graf 11

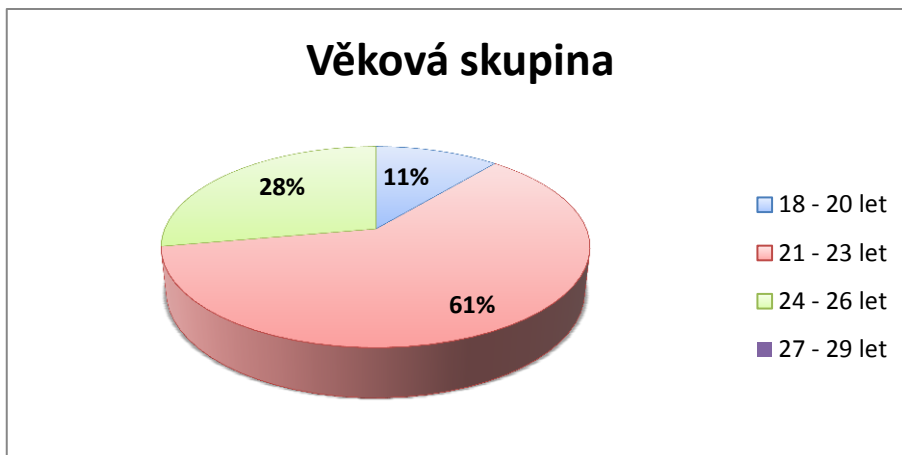


Zdroj: vlastní zpracování

Žen zde pracuje 67 % a mužů 33 %. Poměr mužů a žen 24 : 12 nepovažují za překvapivý.

Otázka č. 12

Graf 12



Zdroj: vlastní zpracování

Největší zastoupení má věková skupina 21 – 23 let, kam patří 22 respondentů (61 %), dále pak skupina 24 – 26 let, kterou tvoří 10 dotázaných (28 %), 4 respondenti (11 %) spadají do věkové kategorie 18 – 20 let a v rozmezí 27 – 29 let není žádný z dotázaných.

4.2 Záznam z řízených rozhovorů

V rámci řízených rozhovorů jsem oslovila pět animátorů, u kterých jsem na základě předem stanovených otázek zjišťovala jejich spokojenost s jednáním a pracovními podmínkami cestovní kanceláře, se kterou spolupracují. Identifikační údaje jednotlivých oslovených animátorů můžete vidět v následující tabulce.

Tabulka 2 Identifikační údaje

	Věk	Délka spolupráce s CK	Pozice	Místo výkonu práce
Řízený rozhovor č. 1	22	2 roky	Dětský animátor	Turecko, Manavgat
Řízený rozhovor č. 2	19	1 rok	Dětský animátor	Řecko, Rhodos
Řízený rozhovor č. 3	24	3 roky	Sportovní animátor	Turecko, Kemer
Řízený rozhovor č. 4	23	2 roky	Dětský animátor	Řecko, Kréta
Řízený rozhovor č. 5	22	1 rok	Sportovní animátor	Tunisko, Hammamet

Zdroj: vlastní zpracování

Všichni oslovení jsou spokojeni s jednáním cestovní kanceláře a způsobem jak vyřizuje záležitosti ohledně odjezdu do destinace a po návratu z destinace. Cestovní kancelář se podle nich snaží animátory o všem informovat a je velice vstřícná. Oslovení se shodli i ohledně toho, že jim cestovní kancelář poskytla dostatek informací k práci a všichni absolvovali školení animátorů.

Nikdo z oslovených naštěstí nemusel během pobytu řešit závažnější problém, tudíž nemohou posoudit, jak by se cestovní kancelář zachovala. Vyskytly se zde protichůdné názory na delegáty, kteří působí v hotelech spolu s animátory a animátorům by měli být v případě potřeby k dispozici. Zde byli tři animátoři velice spokojeni s jednáním delegátů, kdy delegát sám za nimi chodil a ptal se, zda je vše v pořádku a zda něco nepotřebují. Zbylí dva animátoři si stěžovali, že jim přidělený delegát byl nepříjemný a arogantní. Ti by cestovní kanceláři doporučili lepší výběr delegátů, kteří by uměli lépe jednat s ostatními pracovníky.

Stravování je podle všech animátorů na vynikající úrovni, protože mohli využívat služeb all inclusive, které nabízel hotelový komplex. Na ubytování si stěžovali dva animátoři, a to z důvodu přesunu na jiný, horší pokoj během pobytu. Ti by doporučili cestovní kanceláři lepší domluvu s hotelem ohledně ubytování pro své animátory. Jeden animátor si stěžoval na špatnou organizaci práce, která byla pouze pár dní na začátku pobytu, ale po upozornění došlo k nápravě.

Podle tří animátorů by cestovní kancelář nic neměla měnit na svém přístupu k animátorům, protože podle nich jsou podmínky pro práci vynikající.

4.3 Ověření hypotéz

H1 Alespoň 70 % animátorů bude spokojeno s pracovními podmínkami vytvořenými cestovní kanceláří.

K této hypotéze se vztahuje otázka č. 3. S pracovními podmínkami je spokojeno 89 % animátorů. Hypotéza č. 1 **byla potvrzena.**

Na otázku spokojenosti s pracovními podmínkami, jsem se podrobněji zaměřila v rámci řízeného rozhovoru, který jsem provedla s pěti animátory. Z kvalitativního průzkumu mi také vyplynulo, že animátoři jsou převážně spokojeni s tím, jaké podmínky jim cestovní kancelář poskytuje. Stížnosti byly pouze na ubytování a doporučení ohledně zavedení přísnějšího výběru zaměstnanců.

H2 Psychická zátěž bude převyšovat fyzickou zátěž.

K této hypotéze se vztahuje otázka č. 7. 13 animátorů pociťuje vyšší fyzickou zátěž než psychickou a 10 animátorů pociťuje vyšší psychickou zátěž než fyzickou. Poměr psychické a fyzické zátěže je 10 : 13. Hypotéza č. 2 **nebyla potvrzena.**

H3 Méně než 40 % dotázaných bude hodnotit svou práci za spíše stresující nebo stresující.

K této hypotéze se vztahuje otázka č. 8. 4 animátoři uvedli, že práci hodnotí jako „stresující“ a 7 animátorů uvedlo, že je pro ně tato práce „spíše stresující“. Svou práci hodnotí jako spíše stresující 31 % animátorů. Hypotéza č. 3 **byla potvrzena.**

H4 Nejčastěji uváděnými stresory bude nedostatek spánku a únava.

K této hypotéze se vztahuje otázka č. 9. Nejčastěji uváděným stresorem byl nedostatek spánku, který se ve výsledcích objevil 16x (20 %), druhým nejčastěji uváděným stresorem byla únava, která se vyskytla jako odpověď 14x (18 %). Hypotéza č. 4 **byla potvrzena.**

H5 Nejméně polovina dotázaných bude pracovní zátěž kompenzovat relaxací.

K této hypotéze se vztahuje otázka č. 10. Pracovní zátěž si kompenzuje relaxací 23 animátorů z celkového počtu 36 animátorů, což je 64 %. Hypotéza č. 5 **byla potvrzena.**

4.4 Vyhodnocení výsledků a doporučení

Praktická část práce byla zaměřena na provedení kvalitativně kvantitativního výzkumu, v jehož rámci jsem zjistila, zda animátoři konkrétní cestovní kanceláře při práci pocítují zátěž, co jim tento stav způsobuje a jak se s ním vyrovnávají. Dále jsem zjišťovala, zda jsou animátoři spokojeni s podmínkami vytvořenými zaměstnavatelem.

V kvantitativní části jsem použila metodu dotazníkového šetření, kde bylo osloveno 45 respondentů a vrátilo se mi 36 vyplněných dotazníků. Některé výsledky pro mě byly překvapující, ale většinu odpovědí jsem předpokládala správně.

V rámci šetření jsem zjistila, že v této cestovní kanceláři pracuje 50% animátorů pouze jednu sezónu a nejpočetnější skupinou jsou lidé ve věku 21 – 23 let. Tento výsledek je především dán tím, že tuto práci vykonávají mladí lidé, kteří chtějí získat nové zkušenosti, poznat nové prostředí a lidi a přivydělat si. 30 animátorům (87 %) působí tato práce v určitém smyslu zátěž. Překvapující zjištění pro mě bylo, že více respondentů pocítuje vyšší fyzickou zátěž, což může být do jisté míry ovlivněno poměrně vysokým zastoupením sportovních animátorů. Předpokládala jsem, že bude převyšovat zátěž psychická, z důvodů neznámého prostředí, zodpovědnosti, konfliktů apod. Můj předpoklad se nepotvrdil.

Nejčastěji uváděnými stresory byla únava, nedostatek spánku, vypětí sil a dlouhá pracovní doba. Animátoři musí pracovat od rána až do pozdních hodin, u toho vyvíjet určitou aktivitu, neustále se usmívat, v noci trénovat na další den a s tím tyto všechny stresory souvisí. Bohužel únava a nevyspání působí na psychiku člověka a tyto faktory mohou vyvolat stres, konflikty, agresi, popř. dělání chyb. Z tohoto důvodu si myslím, že by mělo být při výběru nových uchazečů věnováno více pozornosti, jak se člověk

s těmito stresory dokáže vyrovnat. U této otázky pro mě bylo překvapující, že zodpovědnost byla uváděna až jako pátý největší stresor.

Animátoři se nejčastěji se zátěží vyrovnávají relaxací, spánkem, pomocí moře a slunce. Předpoklad, že nejvíce dotázaných bude kompenzovat zátěž právě relaxací, se potvrdil. Jako pozitivum vidím to, že pouze čtyři respondenti uvedli, že jako metodu k odstranění zátěže volí alkohol.

Kvalitativní část obsahovala strukturovaný řízený rozhovor, kde bylo osloveno pět animátorů. Za jeho pomoci jsem chtěla zjistit, s čím jsou animátoři spokojeni a naopak, s čím nejsou spokojeni a co by změnili. Tato část navazovala na dotazníkové šetření, ve kterém jsem zjistila, že pouze 4 animátoři (11 %) nejsou spokojeni. Z výsledků kvalitativního řízení je patrné, že animátoři jsou spokojeni se svým zaměstnavatelem, který se jim snaží zajistit co nejlepší podmínky pro výkon práce. Animátoři mají zaplacenou zpáteční letenku, ubytování a stravování a k tomu dostávají finanční odměnu za provedenou práci. I přes tyto faktory si v dotazníkovém šetření 6 respondentů (17 %) stěžovalo na nedostatečnou finanční odměnu za odvedenou práci. Nikdo z oslovených v rámci řízených rozhovorů neupozornil na žádný závažný problém ze strany zaměstnavatele. Animátoři si stěžovali pouze na ubytování, které je jen do určité míry ovlivněno cestovní kanceláří a na nepříjemné delegáty.

Z výsledků lze vidět, že pouze 6 animátorů (17 %) nepocituje žádnou zátěž při výkonu této práce. Při studiu literatury a podkladů pro moji práci jsem zjistila, že mnoho agentur, které se zabývají výběrem a zprostředkováním práce pro animátory, zkoumá u jedinců jejich psychické a fyzické dovednosti, zda jsou vůbec pro tuto práci způsobilí. Cestovní kancelář, v rámci které jsem šetření prováděla, zkoumá při výběru vhodných kandidátů pouze dosažené vzdělání, zkušenosti a jak je jazykově vybaven. Pro některé jedince může být toto povolání psychicky velice náročné. Přece jen je práce vykonávána daleko od domova, animátor musí od rána mnohdy až do noci pracovat, připravovat show na další den, což způsobuje únavu a vyčerpání. Do toho zde působí faktory jako konfliktní hosté, velké teplo, zodpovědnost např. o svěřené děti. Někdo toto vypětí nemusí zvládnout, a proto si myslím, že je chyba, že cestovní kancelář kandidáty neprověřuje po psychické stránce. Proto bych této cestovní kanceláři doporučila zavést nějakou formu psychotestu, kterým by zjistila, jak na tom daný kandidát je po stránce psychické i fyzické a zda tuto práci bez problémů zvládne.

5 ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala tématem pracovní zátěže u animátorů konkrétní cestovní kanceláře. V dnešní době je pojem pracovní zátěž a stres díky uspěchanému stylu života často zmiňován. Velké pracovní nasazení může vést k přetížení organismu, které bývá označováno jako stres. Prvním krokem pro výběr tématu pracovní zátěž bylo rozhodnutí, u jakého povolání budu zkoumat tyto projevy. Jelikož studuji cestovní ruch, tak jsem se zaměřila na pozice v tomto odvětví a zaujal mě právě animátor cestovní kanceláře. Moji pozornost upoutal především proto, že u mnoha profesí bylo již popsáno, jakou obnáší pracovní zátěž, jaké stresory mohou vyvolat stres a v neposlední řadě, jak se těmto vlivům bránit. Ale u povolání animátor cestovní kanceláře jsem tento problém zpracovaný nenašla.

Před tím, než jsem začala psát teoretickou část práce, jsem prošla odbornou literaturu, abych se seznámila s problémem pracovní zátěže, stresu a podstatných náležitostí, které s tímto tématem souvisí. Tuto část jsem rozdělila na tři skupiny: psychologie práce a organizace, stres a animátor cestovního ruchu. Zde jsem se zabývala pojmy, jako jsou např. pracovní zátěž, pracovní podmínky, stresory, ale také animátor, animace a zdroje zátěže u animátorů, které jsem musela kvůli absenci literatury stanovit zčásti subjektivně.

Následovala praktická část, v jejímž rámci jsem provedla kvalitativně kvantitativní průzkum v konkrétní cestovní kanceláři, která se rozhodla, že nechce být jmenována. Zjistila jsem, že animátoři této cestovní kanceláře jsou ve velké míře spokojeni s podmínkami, které jim zaměstnavatel vytváří. I přes tuto spokojenost však na animátory působí značná pracovní zátěž, jak psychická, tak především fyzická. Tato zátěž se u nich projevuje únavou a vypětím sil.

Pracovní zátěž a s ní spojený stres v dnešní době představují velké zdravotní riziko, proto je třeba včas rozeznat, že jsme vystaveni stresu a umět se mu bránit. Práci jsem se snažila rozšířit poznatky o této problematice do odvětví, ve kterém vznik a metody k odstranění zátěže ještě nebyly rozebrány. Práce může pomoci začínajícím animátorům k tomu, aby věděli, co mají od této práce očekávat a jak se vyrovnat s možnými stresovými situacemi.

I Summary

This bachelor thesis is dedicated to the issues of occupational load concerning the animators in tourist industry. The aim is to find out whether animators from one selected tourist agency experience extreme workload or stress during their work and what does that cause to them. I also focused on their satisfaction with working conditions created by their employer. The thesis is composed of introduction, theoretical and practical part, evaluation and conclusion.

The introduction deals with the question why I have chosen this topic and which methods I have used. The conclusion analyses whether right methods for proper info ascertainment were chosen and also whether I met the pre-set operating procedure.

The theoretical part was made based on the study of reference literature. I have described the relationship between the individual and his workplace / work group in this part. I have also explained following terms: occupational load, stress and its origins/impacts/methods of treatment. The final part deals with animation in tourist industry and with the source of strain occurred by the animators.

Within the framework of the practical part I have carried out a survey and structured interview with animators from a particular tourist agency. Thanks to this I was able to find out to what extend are the animators satisfied with their working conditions, whether they suffer under too much strain and stress and what alternatively causes this stress. I also answered the question: „How do you deal with such circumstances?“

Based on the research evaluation, approval or disapproval of the pre-set hypothesis was made. The thesis brings at the end a recommendation for the tourist agency.

Key words: occupational load, stress, stressors, working conditions, animator

II Použitá literatura

- Bickerstaff, L. (2008). *Stress: Coping in a challenging world*. Sydney, N. S. W.: Read How You Want.
- Dvořáková, Z., Collins, D., Hüttlová, E., Kleibl, J., Němec, O., Soušková, M., & Svobodová, L. (2012). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: C. H. Beck.
- Faleide, O. A., Lian, B. L., & Faleide, K. E. (2010). *Vliv psychiky na zdraví: soudobá psychosomatika*. Praha: Grada.
- Fišerová, S. (2005). *Hygienické minimum: Ochrana zdraví při práci: Kategorizace prací*. Ostrava: Sdružení požárního a bezpečnostního inženýrství.
- Georgiová, U. (2011). *Ted' a tady: 45 meditačních cvičení pro léčení, uzemnění a seberealizaci*. Praha: Grada.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Havigerová, M. J. (2011). *Pět pohledů na nadání*. Praha: Grada.
- Hesková, M., Beránek, J., Dvořák, V., Novacká, E., & Oriška, J. (2011). *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy (2. vyd.)*. Praha: Fortuna.
- Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of tourism*. New York: Routledge.
- Jakubka, J., Trylč, L., Schmied, Z., Knebl, P., Tomandlová, L., Hloušková, P., & Hofmannová, E. (2012). *Zákoník práce, prováděcí nařízení vlády a další související předpisy s komentářem k 1. 1. 2012*. Olomouc: ANAG.
- Kebza, V. (2005). *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia.
- Kittnar, O., Jandová, K., Kuriščák, E., Langmeier, M., Marešová, D., Mlček, M., . . . Trojan, S. (2011). *Lékařská fyziologie*. Praha: Grada.
- Kociánová, R. (2010). *Personální činnosti a metody personální práce: východiska a vývoj*. Praha: Grada .
- Kraska-Lüdecke, K. (2007). *Nejlepší techniky proti stresu*. Praha: Grada.
- Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada.
- Mikuláščík, M. (2007). *Manažerská psychologie (2. vyd.)*. Praha: Grada.

- Orieška, J. (2003). *Animácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela.
- Paulík, K. (2010). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada.
- Praško, J., & Prašková, J. (2007). *Asertivitou proti stresu* (2. vyd.). Praha: Grada.
- Provazník, V., Bedrnová, E., Franková, E., Komárková, R., & Pauknerová, D. (1997). *Psychologie pro ekonomy*. Praha: Grada.
- Ryglová, K., Burian, M., & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada.
- Říčan, P. (2005). *Psychologie: Příručka pro studenty*. Praha: Portál.
- Seifertová, V., Houška, P., Voleman, S., & Myslivcová, K. J. (2013). *Průvodcovské činnosti*. Praha: Grada.
- Schreiber, V. (2000). *Lidský stres*. Praha: Academia.
- Šmídová, L. (2013). *Specifika práce animátora v cestovním ruchu* (Bakalářská práce). Načteno z <https://is.vspj.cz/bp/get-bp/student/28938/thema/3388>
- Špirudová, L., Tomanová, D., Kudlová, P., & Halmo, R. (2006). *Multikulturní ošetrovatelství 2*. Praha: Grada.
- Štikar, J., Hoskovec, J., Riegel, K., & Rymeš, M. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.
- Uhlig, B. (2008). *Time management: staňte se pánem svého času*. Praha: Grada.
- Vágnerová, M. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese* (3. vyd.). Praha: Portál.
- Vtípil, Z. (2005). *Sociální psychologie práce: Pracovní motivace*. (2. vyd.). Olomouc: ICV FF UP.

Internetové zdroje

- Animátor cestovní kanceláře. (n.d.). *Národní soustava povolání*. Retrieved December 28, 2013, from http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=102648&kod_sm1=18

III Seznamy

Seznam tabulek

Tabulka 1 Struktura služeb v cestovním ruchu.....	26
Tabulka 2 Identifikační údaje	47

Seznam grafů

Graf 1	37
Graf 2	38
Graf 3	39
Graf 4	39
Graf 5	40
Graf 6	41
Graf 7	42
Graf 8	43
Graf 9	44
Graf 10	45
Graf 11	46
Graf 12	46

Seznam příloh

Příloha 1 - Dotazník

Příloha 2 – Řízený rozhovor

IV Přílohy

Příloha 1 - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Miroslava Hamerská a jsem studentkou Ekonomické fakulty v rámci Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Pro účely mé bakalářské práce, Pracovní zátěž animátorů v cestovním ruchu, bych Vás chtěla poprosit o spolupráci a vyplnění krátkého dotazníku.

Předem Vám děkuji za ochotu.

1. Jak dlouho pracujete jako animátor?

- 1 sezónu 2 sezóny 3 sezóny 4 a více sezón

2. Na jaké pozici pracujete?

- Šéf animátor
 Sportovní animátor
 Dětský animátor
 Animátor choreograf
 All rounder animátor
 Animátor DJ

3. Jste spokojen(a) s pracovními podmínkami vytvořenými cestovní kanceláří?

- Ano Ne

- Pokud ne, tak s čím nejste spokojeni?

4. Jste spokojen/a s platovým ohodnocením v souvislosti s odvedenou prací?

- Ano Ne

5. Pociťujete během výkonu své práce fyzickou zátěž? (př. bolest hlavy, nohou, ztráta hlasu apod.)

- Ano Ne

- Pokud ano, tak uveďte jakou:

6. Pociťujete během výkonu své práce psychickou zátěž? (př. chyby, nedostatek spánku apod.)

Ano Ne

- Pokud ano, tak uveďte jakou: _____

7. Která ze složek pracovní zátěže u Vás převyšuje?

Žádnou zátěž nepociťuji
Fyzická zátěž
Psychická zátěž
Zátěže jsou vyrovnané

8. Je pro Vás tato práce stresující?

Ano
Spíše ano
Spíše ne
Ne

9. Při výkonu práce mi způsobuje stres: (lze zaškrtnout libovolný počet možností)

Velká zodpovědnost Nedostatek spánku Stereotyp
Odloučení od rodiny Únava Obtížná práce s lidmi
Tréninky na show Ztráta soukromí Jiné (uveďte): _____
Vypětí sil Dlouhá pracovní doba

10. Jakými způsoby se ve volném čase vyrovnáváš se zátěží:

Relaxace Posezení s přáteli Léky
Spánek Kontakt s rodinou Alkohol
Klid, nicnedělání Slunce, moře Jiné (uveďte): _____
Sportovní aktivity Kontakt s rodinou :

11- Pohlaví:

Žena Muž

12. Věk

18 – 20 let 21 – 23 let 24 – 26 let 27 – 29 let

Příloha 2 – Řízený rozhovor

1. Jak jste spokojen/a s jednáním CK a vyřizováním pracovních záležitostí před a po návratu? Co byste zlepšil/a?
2. Poskytla Vám CK proškolení a dostatek informací ohledně vykonávané práce?
3. Stalo se Vám, že jste se během pobytu v destinaci obrátili na CK s nějakým problémem a CK Vám nepomohla? Uveďte situaci a jednání CK.
4. Jste spokojen/a s ubytováním, stravováním a celkovými podmínkami vytvořenými CK v místě výkonu práce? Co byste zlepšil/a?
5. Máte nějaké doporučení pro CK, co by bylo vhodné zlepšit ve spolupráci s animátory?
6. V jaké zemi, oblasti jste práci vykonávala?
7. Jak dlouho s CK spolupracujete, v jaké destinaci pracujete?
8. Kolik je Vám let?