

Příloha P II

Analýza dotazníkového šetření

Bc. Adam Pokorný



1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Výzkum ve společnosti formou dotazníkového šetření probíhalo online formou, kdy byl dotazník rozeslán na e-mail všem zaměstnancům společnosti, a to se souhlasem Restaurant Managera. Dotazníkové šetření probíhalo v časovém intervalu od 7.2.2024 do 18.2.2024.

1.1 Cíl výzkumu

Samotným cílem dotazníkového šetření byla identifikace výskytu psychosociálních aspektů práce a s tím spojených negativních jevů, jejímž následkem může být psychosociální riziko, kterým je například stres, syndrom vyhoření nebo deprese. Realizace tohoto rizika může mít tak fatální následek jak pro zaměstnance, tak pro firmu z hlediska fluktuace, dobrého jména společnosti, a podobně. Na základě toho, zda se ve společnosti vyskytují negativní jevy spojené s psychosociálními aspekty práce bude navržena příručka pro zaměstnance, jak se s těmito aspekty a jejich dopady vypořádat.

1.2 Respondenti

Výzkumu se zúčastnili zaměstnanci na všech pracovních pozicích. Současně ve společnosti působí **87 zaměstnanců**, z toho 5 zaměstnanců se nachází ve stavu „neaktivních“, což znamená, že jednou z možností dlouhodobé nepřítomnosti je mateřská dovolená nebo se nachází v dlouhodobé pracovní neschopnosti. Tito neaktivní zaměstnanci nepatřili mezi respondenty kvůli relevanci výsledků, jelikož pracovní prostředí se může velmi rychle měnit. V rámci výzkumu byl dotazník zodpovězen **74 zaměstnanci**. Nebylo dostáno odpovědi od jednoho zaměstnance ze skupiny pracovních pozic „Crew Trainer, Barista Master, Lídr péče o hosty“ a od 7 zaměstnanců v rámci pracovní pozice „Crew nebo Barista“. Návratnost dotazníku je tedy **85,05 %**.

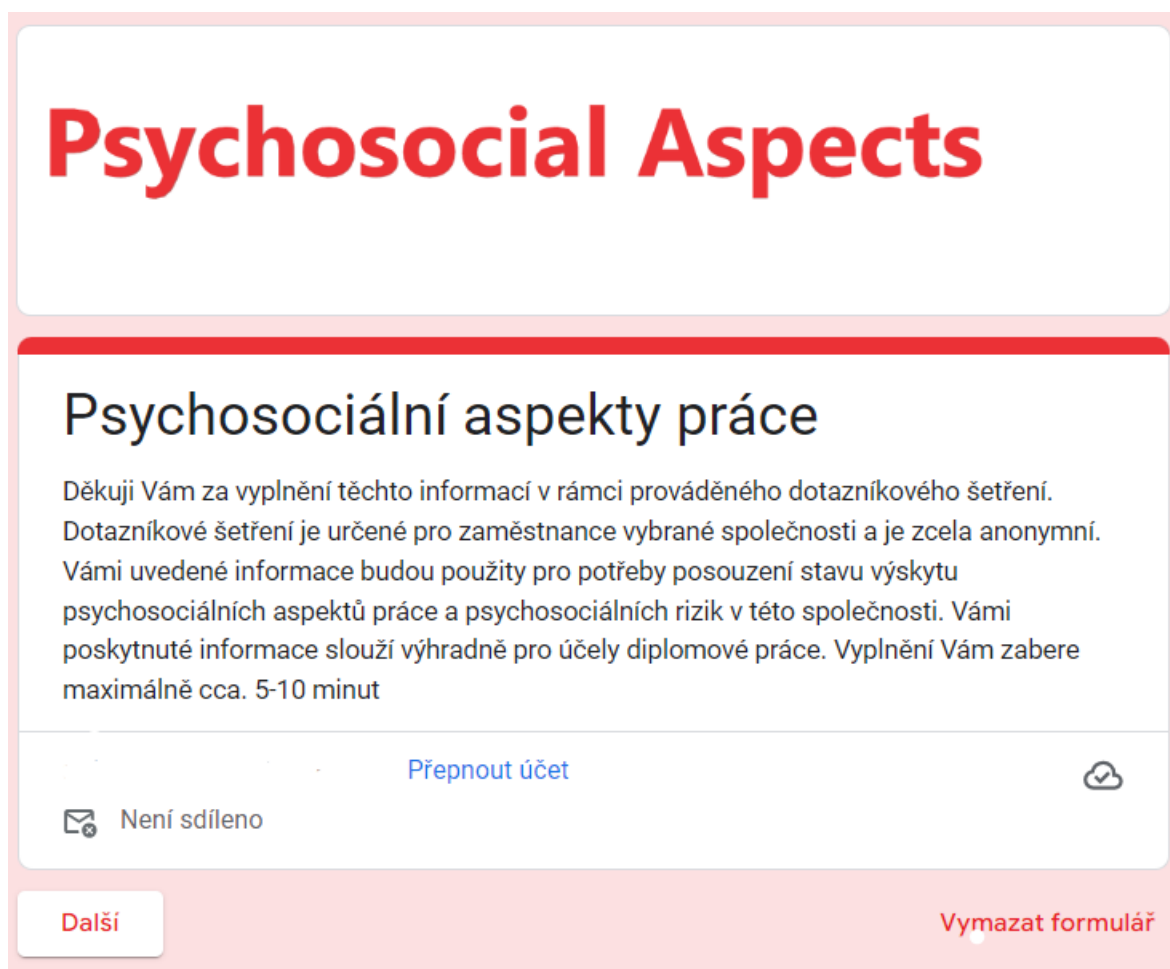
1.3 Zpracování dotazníku a použité typy otázek

Dotazník byl tvořen v online prostředí prostřednictvím služby „Google Forms“, která je dostupná zdarma uživateli po přihlášení do Google účtu. Samotný dotazník se člení do tří oblastí a to:

- Údaje o respondentovi (5 otázek)
- Psychosociální aspekty práce (14 otázek)
- Psychosociální rizika (3 otázky)

V rámci tohoto šetření bylo tedy položeno 22 výzkumných otázek, které nabývali vlastností jak otázek uzavřených, tak polouzavřených. Dále byly v rámci výzkumu uplatňované tři typy škál – alternativní, nominální a ordinální.

Vizuální podoba je individuálně přizpůsobena v nástrojích „Google Forms“, přičemž úvodní nápis „Psychosocial Aspects“ je vlastní tvorby, který je následně přes nabídku nástrojů vložen jako grafický podklad. Celý vzor dotazníku lze najít v příloze P1.




Psychosocial Aspects

Psychosociální aspekty práce

Děkuji Vám za vyplnění těchto informací v rámci prováděného dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření je určené pro zaměstnance vybrané společnosti a je zcela anonymní. Vámi uvedené informace budou použity pro potřeby posouzení stavu výskytu psychosociálních aspektů práce a psychosociálních rizik v této společnosti. Vámi poskytnuté informace slouží výhradně pro účely diplomové práce. Vyplnění Vám zabere maximálně cca. 5-10 minut

[Přepnout účet](#)

 Není sdíleno

[Další](#) [Vymazat formulář](#)

Obrázek 1 - Vizualizace dotazníku (zpracováno v Google Forms)

1.4 Výsledky dotazníkového šetření a jejich interpretace

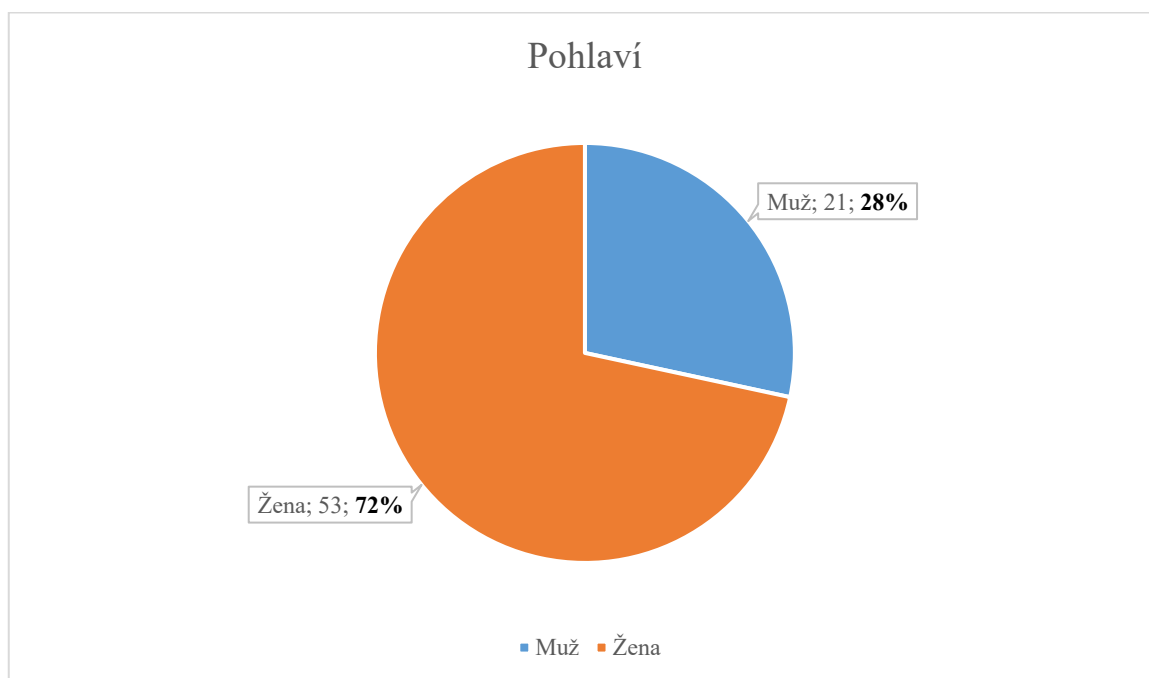
V této části bude provedena statistická analýza dat na základě získaných informací z dotazníkového šetření prostřednictvím kontingenčních tabulek a grafů, kde budou analyzovány jednotlivé otázky za použití základních statistické metody. Touto metodou je zvolen „Test dobré shody“ pro alternativní a nominální škálu otázek. Součástí testu dobré shody je hodnota p , která udává míru hladiny významnosti, dále χ^2 kvadrát,

prostřednictvím kterého je poté vypočítán Cramerův a Pearsonův kontingenční koeficient, na základě kterého je možné určit sílu závislosti daného parametru. V rámci aplikace testu dobré shody jsou součástí analýzy také kontingenční tabulky aktuální a očekávané četnosti. Výsledky budou interpretovány prostřednictvím výšečových a sloupcových grafů a tabulek.

Otázky směřované na údaje o respondentovi

V této úvodní části budou graficky interpretovány výsledky z dotazníkového šetření, které byly směřované na osobní charakteristiky respondenta. V druhé části bude poté zjišťována vzájemná souvislost právě mezi těmito faktory a psychosociálními aspekty práce prostřednictvím základní statistické metody „Testu dobré shody“.

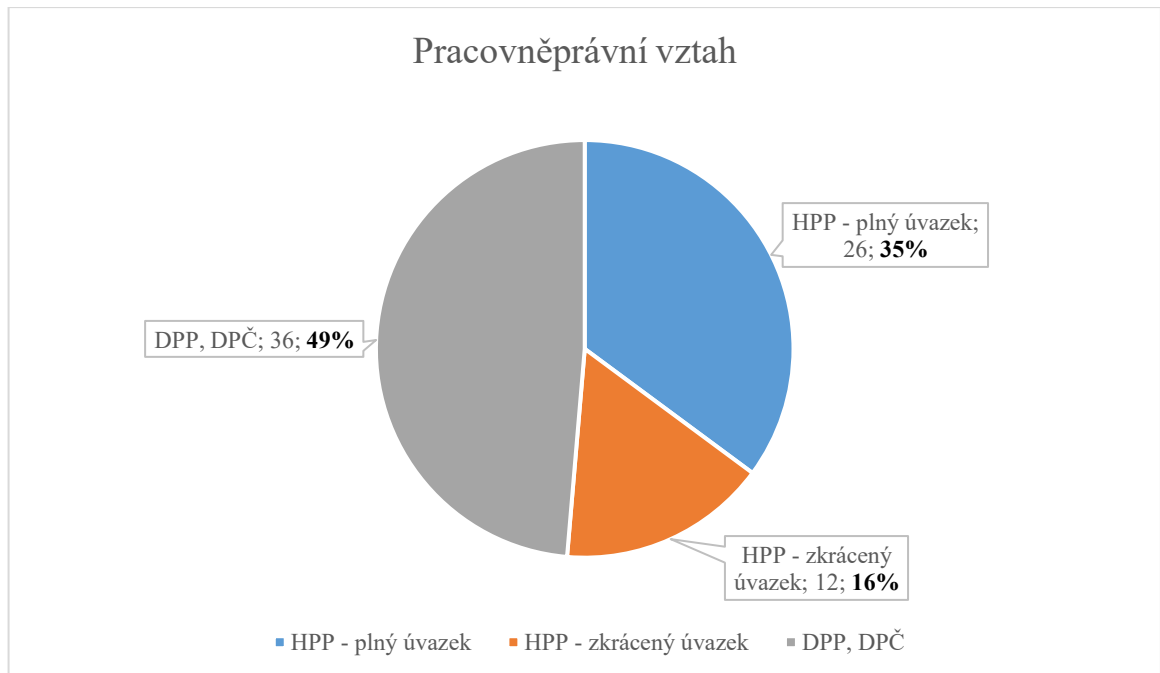
Otázka č.1: Uveďte pohlaví



Obrázek 2 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pohlaví (zdroj – data vlastní)

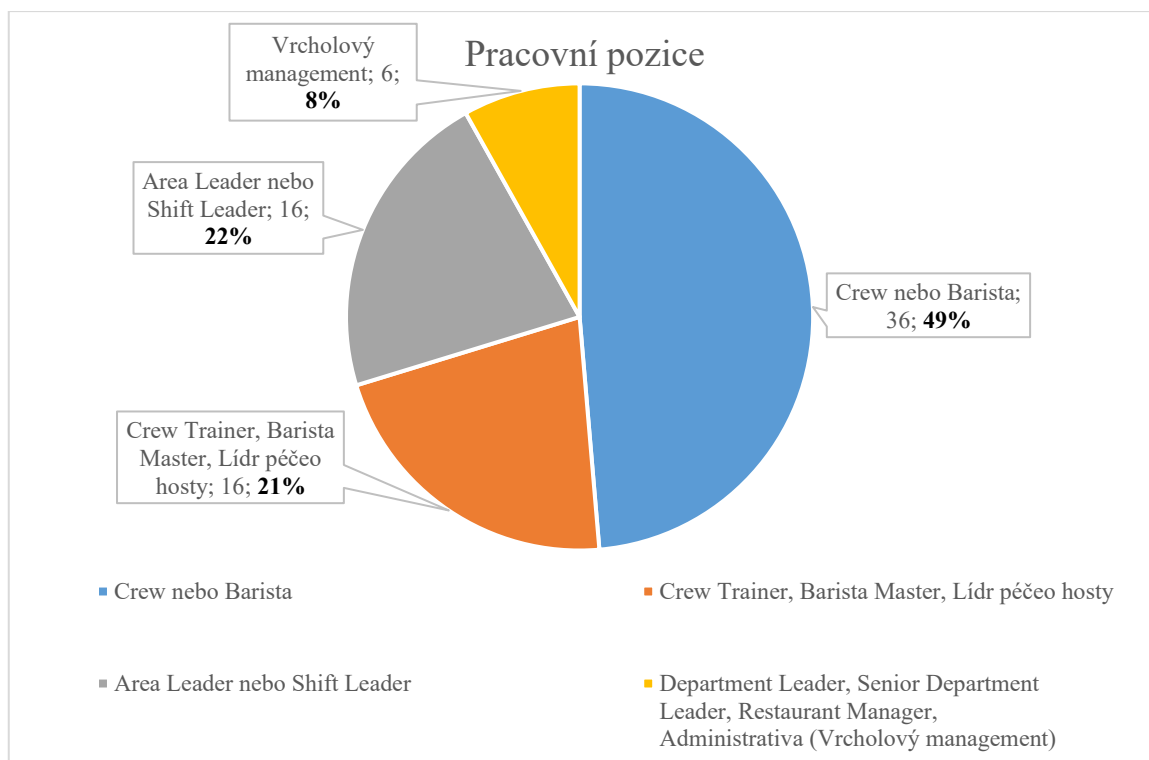
Z tohoto grafu je tedy zřejmé, že pro účely tohoto výzkumu bude pracováno s informacemi od více než 2/3 žen. Mužské pohlaví představuje méně než 1/3 všech respondentů.

Otázka č.2: Na základě kterého pracovněprávního vztahu ve společnosti pracujete?



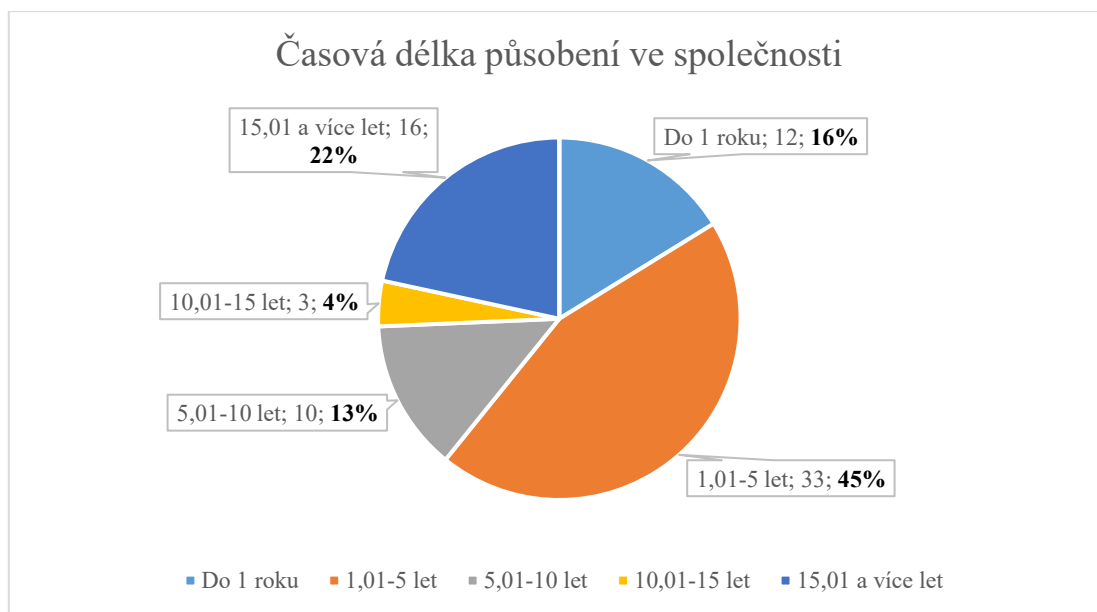
Obrázek 3 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovněprávního vztahu (zdroj-data vlastní)

Na základě tohoto výšečového grafu je možné pozorovat významný podíl pracovníků, kteří ve společnosti na základě DPP nebo DPČ. Bude tak pravděpodobně významný rozdíl ve vnímání psychosociálních aspektů práce, jelikož v pracovním procesu setrvávají významně kratší dobu během pracovního týdne než zaměstnanci vykonávající pracovní činnost na základě pracovního poměru.

Otázka č.3: Jaká je Vaše pracovní pozice?

Obrázek 4 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovní pozice (zdroj – data vlastní)

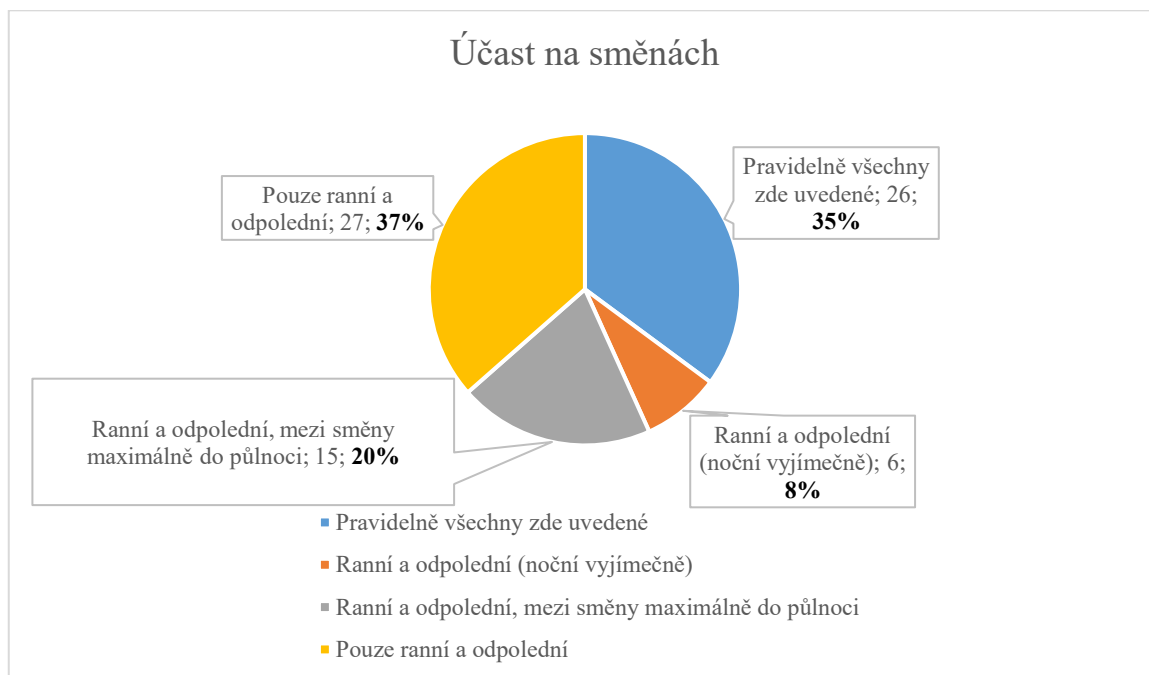
Výsledky tohoto grafu poukazují na vykonávání práce defacto $\frac{1}{2}$ řadových zaměstnanců, dále zaměstnanců s určitými kompetencemi řídit a rozvíjet zaměstnance je méně než $\frac{1}{3}$. To samé platí o manažerech. Zbýlých 8 % respondentů se řadí mezi zaměstnance vrcholového managementu společnosti. Jednotlivé pracovní pozice mohou mít zásadní vliv na rozhodování o své práci, možnost provádět vlastní kontrolu nad vykonávanou prací nebo se například může vyskytovat rozdílný pohled na práci v časovém tlaku.

Otázka č.4: Jak dlouho pracujete v této společnosti?

Obrázek 5 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se časové délky působení ve společnosti (zdroj – data vlastní)

Z těchto výsledků je zřejmé, že se na výzkumu významnou měrou podílí pracovníci, kteří ve společnosti pracují 1-5 let. Následující obsáhlou skupinou jsou pracovníci, kteří ve společnosti pracují 15 a více let. Tyto dva rozdílné aspekty se mohou významně lišit v rámci míry výskytu psychosociálního rizika jako je např. dlouhodobý stres, syndrom vyhoření.

Otázka č.5: V této společnosti je pracovní režim směnový (ranní, odpolední, noční nebo mezi směny). Jaké směny pracujete?



Obrázek 6 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovních směn, kterých se pracovníci a zaměstnanci účastní (zdroj – data vlastní)

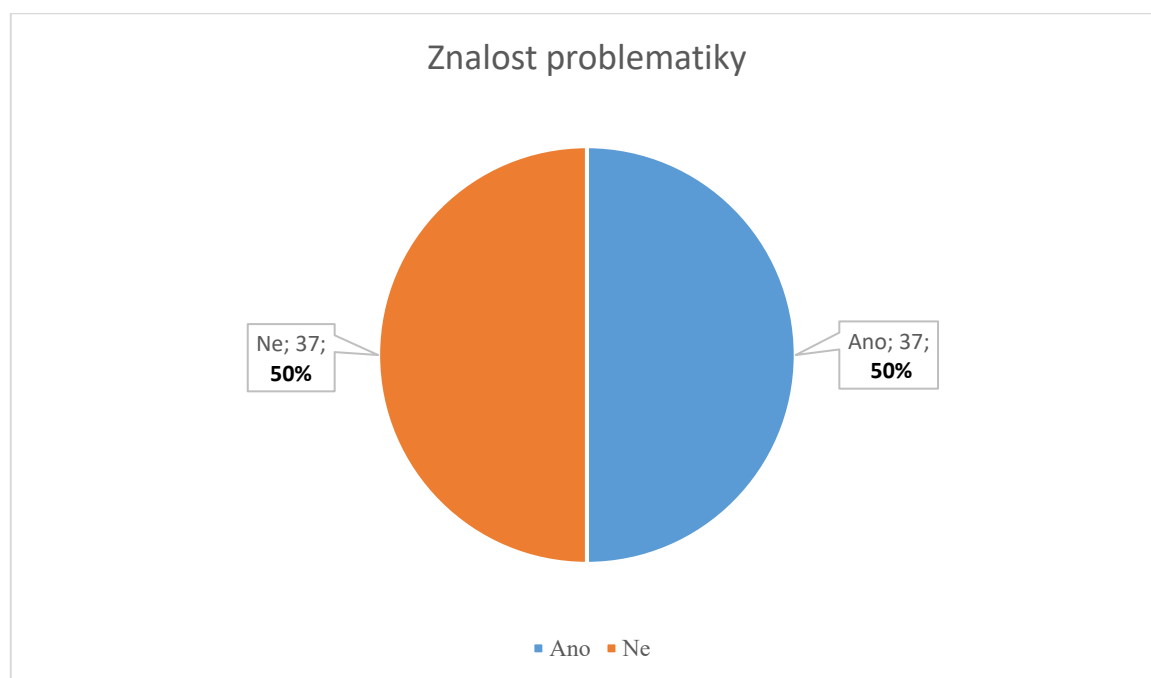
Pracovníci, kteří se pravidelně účastní všech směn, tzn. ranní, odpolední, noční, mezi směny představuje 35 % ze všech dotazovaných (26 pracovníků nebo zaměstnanců). Ti na sobě mohou významnou měrou pociťovat vliv tohoto vícesměnného provozu oproti zaměstnancům, kteří pracují jen v určitý čas. Tato situace se může negativním způsobem odrazit na narušení jejich určitého biorytmu organismu. Dalším negativním jevem může být například nekvalitní spánek. To může mít za následek zhoršení zdravotního stavu zaměstnance.

Otázky směřované na výskyt psychosociálních aspektů práce

V této části jsou respondentům pokládány otázky směřované na výskyt psychosociálních aspektů práce, které působí/nepůsobí na zaměstnance, případně jakým způsobem.

Otázka č.6: Setkali jste se někdy s pojmem: "Psychosociální aspekty práce" nebo také "Psychosociální rizikové faktory"?

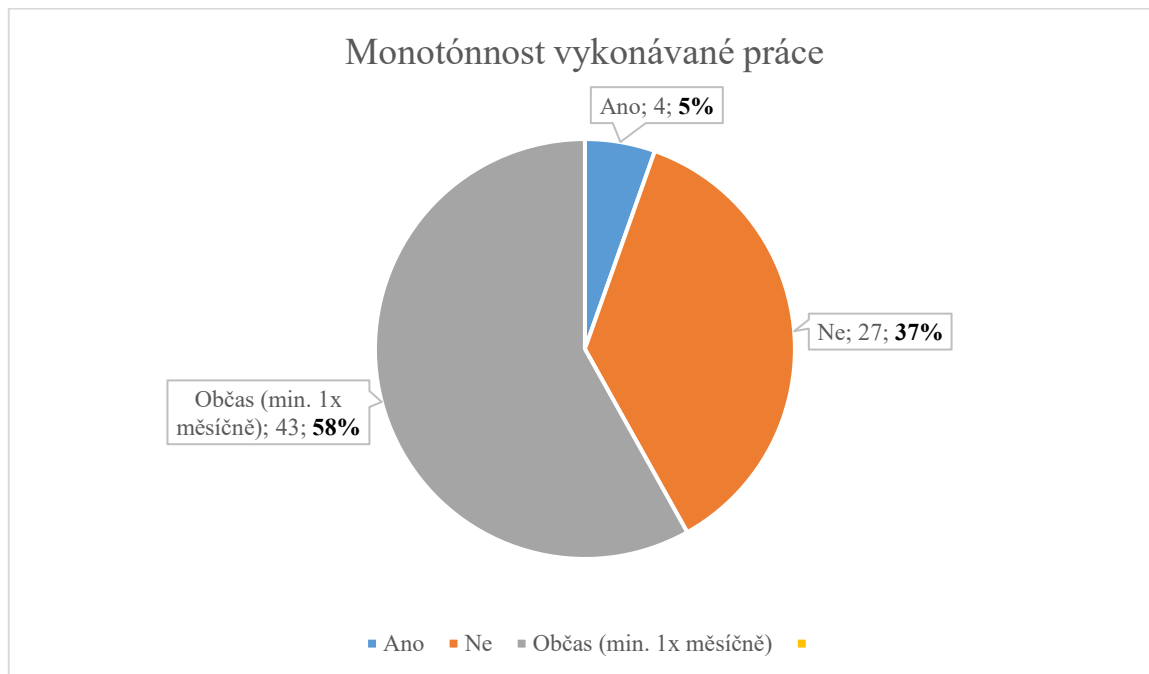
(Psychosociální aspekty práce jsou faktory, které ovlivňují duševní a fyzické zdraví zaměstnanců v průběhu jejich pracovního života. Tyto faktory mohou zahrnovat špatné uspořádání, organizaci a řízení práce, špatný sociální kontext práce, nadměrnou pracovní zátěž apod.)



*Obrázek 7 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se znalosti problematiky
(zdroj – data vlastní)*

Na základě výsledků této konkrétní otázky je možné pozorovat nějakou určitou znalost problematiky psychosociálních aspektů a rizik u poloviny všech respondentů.

Otázka č.7: Je pro Vás tento druh vykonávané práce v rámci Vaší pracovní pozice monotónní? (Stále se opakující stejný druh úkolu bez možnosti zásahu do prováděné činnosti)



Obrázek 8 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se monotónnosti vykonávané práce (zdroj – data vlastní)

Monotónní nebo rutinní práce může nabývat demotivačního charakteru a negativním způsobem tak působit na pracovníka. Dále jedním z dalších následků je snížení výkonnosti a také může být podnětem pro realizaci samotného psychosociálního rizika. Pro skupinu 36 % respondentů práce nenabývá monotónního charakteru. Pro zbylých 64 % je práce občas monotónní, pro 4 pracovníky je dokonce tento aspekt každodenní rutinou.

Tento aspekt může být spjat s druhem pracovní pozice kterou zastává. Druh vykonávané pracovní činnosti je na pracovní pozici „Crew“ a „Barista“ zcela jiný, než například u pracovní pozice „Are Leadera“ nebo „Shift Leader“.

Na základě této hypotézy je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými prostřednictvím testu dobré shody. Těmito dvěma proměnnými je vnímání monotónnosti v závislosti na podílení se na řízení společnosti (pracovní pozice).

Pro účely tohoto testu jsou jednotlivé pracovní pozice rozděleny do dvou následujících škál.

1. škála – Zaměstnanci **nepodílejší** se zásadním způsobem na řízení společnosti a jejich cílů: Crew, Barista, Barista Master, Crew Trainer, LPOH.

2. škála – Zaměstnanci, kteří se zásadním způsobem **podílejí** na řízení společnosti a jejich cílů: Area Leader, Shift Leader, Department Leader, Senior Department Leader, Administrativa, Restaurant Manager.

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí vnímání monotónnosti práce na faktoru podílení se na řízení společnosti a jejich cílů (tzn. pracovních pozicích)

Tabulka 1 - Aktuální četnost v rámci monotónnosti vykonávané práce v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Monotónnost	Zaměstnanci nepodílejší se zásadním způsobem na řízení společnosti	Zaměstnanci podílejší se zásadním způsobem na řízení společnosti	Celkem
Druh vykonávané práce působí monotónně – ANO nebo OBČAS	36	11	47
Druh vykonávané práce působí monotónně – NE	16	11	27
CELKEM	52	22	74

Tabulka 2 - Očekávaná četnost v rámci monotónnosti vykonávané práce v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Monotónnost	Zaměstnanci nepodílejší se zásadním způsobem na řízení společnosti	Zaměstnanci podílejší se zásadním způsobem na řízení společnosti	Celkem
Druh vykonávané práce působí monotónně – ANO nebo OBČAS	33,02702703	13,97297297	47
Druh vykonávané práce působí monotónně – NE	18,97297297	8,027027027	27
CELKEM	52	22	74

Tabulka 3 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Zaměstnanci nepodílející se na řízení společnosti a jejich cílů	Zaměstnanci podílející se na řízení společnosti a jejich cílů
PROMĚNNÁ 2	Monotónnost ano nebo občas	36	11
	Monotónnost ne	16	11
		$\chi^2 = 2,47$ $p = 0,1162511106$ $p > 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

Tabulka 4 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,179722699
Cramerův kontingenční koeficient	0,182697505

Na hladině 5 % nebyla prokázána závislost mezi monotónností vykonávané práce a faktorem podílení se na řízení společnosti (pracovních pozicích).

Je možné pozorovat, že aktuálně u zaměstnanců podílejících se na řízení společnosti vnímá monotónnost přesně polovina zaměstnanců.

Dále by vnímání tohoto aspektu mohlo ovlivnit rozdíl mezi ženami a muži.

- Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí vnímání monotónnosti práce na pohlaví

Tabulka 5 – Aktuální četnost monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Monotónnost	Žena	Muž	Celkem
Druh vykonávané práce působí monotónně – ANO nebo OBČAS	32	17	49
Druh vykonávané práce působí monotónně – NE	21	4	25
CELKEM	53	21	74

Tabulka 6 - Očekávaná četnost monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Monotónnost	Žena	Muž	Celkem
Druh vykonávané práce působí monotónně – ANO nebo OBČAS	35,09459459	13,90540541	49
Druh vykonávané práce působí monotónně – NE	17,90540541	7,094594595	25
CELKEM	53	21	74

Tabulka 7 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Ženy	Muži
PROMĚNNÁ 2	Monotónnost ano nebo občas	32	17
	Monotónnost ne	21	4
		$\chi^2 = 2,85$ $p = 0,0915879413$ $p > 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

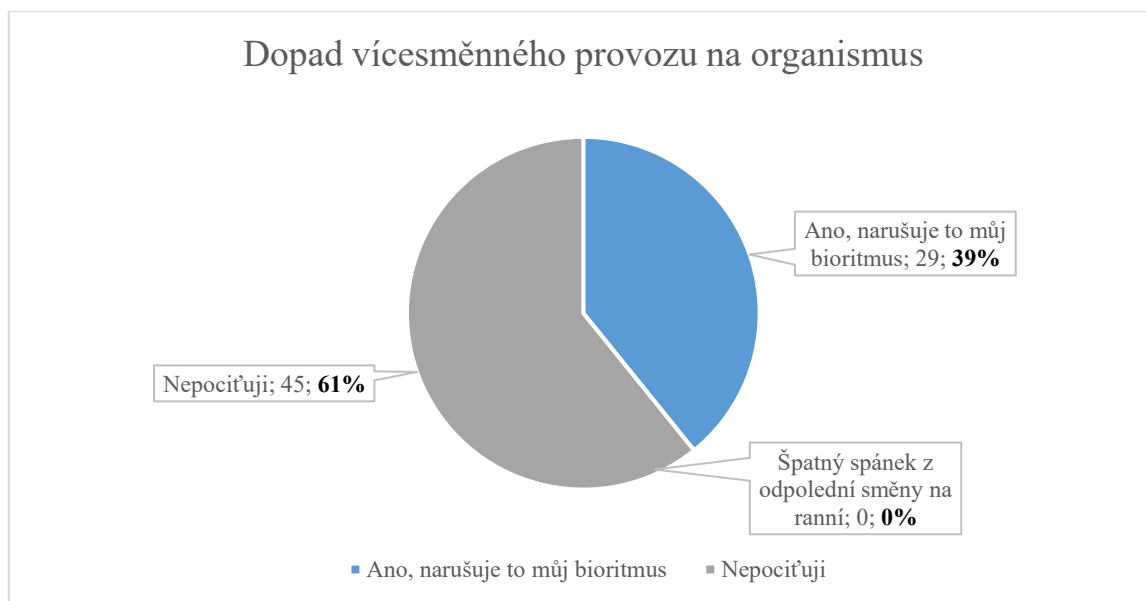
Tabulka 8 – Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,192575261
Cramerův kontingenční koeficient	0,196248601

Na hladině 5 % nebyla prokázána závislost mezi monotónností vykonávané práce a faktorem podílení se na řízení společnosti (pracovních pozicích).

V porovnání s proměnou podílení se na řízení společnosti lze konstatovat, že pohlaví je silněji závislým parametrem na základě kontingenčních koeficientů závislosti.

Otázka č.8: Pociťujete na sobě vliv vícesměnného provozu?



Obrázek 9 - Grafická interpretace výsledků na otázku dopadu vícesměnného provozu na organismus (zdroj – data vlastní)

Celkem 39 % respondentů pociťuje na sobě vliv vícesměnného provozu a uvědomuje si, že mu rozvržení směn narušuje jeho biorytmus organismu. To může mít za následek různé dopady, jako je omezení kontaktu s přáteli, rodinou, pocit ztráty energie na své volnočasové aktivity a podobně. Zbýlých 61 % ze všech dotazovaných vliv tohoto provozu nepociťuje.

Tento aspekt by se potenciálně mohl odvíjet od toho, v jaké hodiny zaměstnanci a pracovníci vykonávají své pracovní směny. Významný vliv by tak mohla mít účast na nočních směnách.

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí narušení biorytmu organismu zaměstnance na době vykonávané práce (tzn. práci vykonávanou v nočních hodinách a práci vykonávanou během dne)

Tabulka 9 - Aktuální četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus zaměstnance v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Dopad vícesměnného provozu na pracovníka nebo zaměstnance	Pravidelné absolvování nočních směn	Noční směny pouze výjimečně nebo vůbec	Celkem
Narušuje biorytmus pracovníka	13	16	29
Nenarušuje biorytmus pracovníka	13	32	45
CELKEM	26	48	74

Tabulka 10 - Očekávaná četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus zaměstnance v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Dopad vícesměnného provozu na pracovníka nebo zaměstnance	Pravidelné absolvování nočních směn	Noční směny pouze výjimečně nebo vůbec	Celkem
Narušuje biorytmus pracovníka	10,18918919	18,81081081	29
Nenarušuje biorytmus pracovníka	15,81081081	29,18918919	45
CELKEM	26	48	74

Tabulka 11 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Noční	Bez nočních
PROMĚNNÁ 2	Narušuje biorytmus	13	16
	Nenarušuje biorytmus	13	32
		$\chi^2 = 1,97$ $p = 0,1608972851$ $p > 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

Tabulka 12 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,161031949
Cramerův kontingenční koeficient	0,163161336

Na hladině 5 % nebyla prokázána závislost mezi monotónností vykonávané práce a faktorem pravidelné účasti na nočních směnách.

Dále je možné pozorovat, že přesně polovina zaměstnanců, kteří noční směny vykonávají pravidelně tento aspekt vnímají.

Dále by tento aspekt mohl být spjat s počtem odpracovaných hodin, tzn., že by se mohla potenciálně lišit odpověď u zaměstnanců na plný či částečný úvazek a pracovníků, kteří vykonávají práci na základě jedné z dohod.

- Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí narušení biorytmu organismu pracovníka na formě pracovněprávního vztahu (tzn. práce formou HPP a práce formou DPP nebo DPČ)

Tabulka 13 – Aktuální četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus pracovníka nebo zaměstnance v závislosti na pracovněprávním vztahu (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Dopad vícesměnného provozu na pracovníka nebo zaměstnance	Vykonávaná práce na základě hlavního pracovního poměru (plný, zkrácený úvazek)	Vykonávaná práce na základě DPP, DPČ	Celkem
Narušuje biorytmus	23	5	28
Nenarušuje biorytmus	15	31	46
CELKEM	38	36	74

Tabulka 14 - Očekávaná četnost v rámci dopadu vícesměnného provozu na organismus v závislosti na pracovněprávním vztahu (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Dopad vícesměnného provozu na pracovníka nebo zaměstnance	Vykonávaná práce na základě hlavního pracovního poměru (plný, zkrácený úvazek)	Vykonávaná práce na základě DPP, DPČ	Celkem
Narušuje biorytmus pracovníka	14,37837838	13,62162162	28
Nenarušuje biorytmus pracovníka	23,62162162	22,37837838	46
CELKEM	38	36	74

Tabulka 15- Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu vícesměnné provozu na organismu v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Práce na základě HPP (zkrácené, plné)	Práce na základě DPP, DPČ
PROMĚNNÁ 2	Narušení biorytmu organismu	23	5
	Nenarušuje biorytmus organismu	15	31
		$\chi^2 = 17,10$ $p = 0,0000355543$ $p < 0,0001$	
		statisticky významné	

Tabulka 16 - Pearsonův a Cramrův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

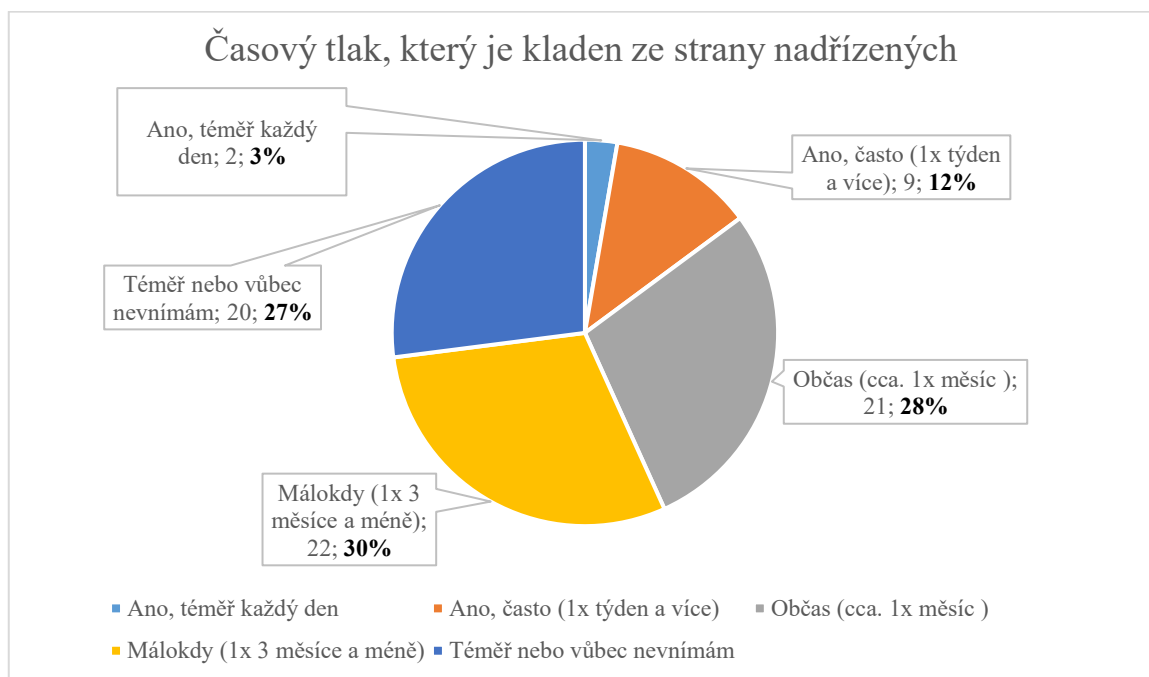
Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,433250295
Cramerův kontingenční koeficient	0,480708936

Na hladině významnosti 5 % byla prokázána závislost mezi narušení biorytmu pracovníka a formě pracovněprávního vztahu (množství opracovaných hodin).

V porovnání s parametrem doby vykonávané práce lze konstatovat, že forma pracovněprávního vztahu je značně silněji závislým parametrem na základě kontingenčních koeficientů.

Na základě zjištěných výsledků lze pozorovat, že aspekt narušení biorytmu organismu pracovníků se vyskytuje ve vysoké míře u pracovníků vykonávajících pracovní činnost na základě hlavního pracovního poměru oproti pracovníkům, vykonávajících práci na základě dohody. Zde je trend zcela opačný. Zaměstnanci odpracují více směn a více hodin než pracovníci vykonávající práci na základě dohody.

Otázka č.9: Vnímáte na sobě v pracovním procesu časový tlak, který na Vás může být kladen ze strany Vašich nadřízených zaměstnanců?



Obrázek 10 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků (zdroj – data vlastní)

Na základě této otázky zodpovězené respondenty lze pozorovat relativně poměrné rozložení jednotlivých odpovědí do tří kategorií, kde respondenti časový tlak kladený ze strany nadřízených vnímají občas (1 do měsíce), málokdy (1x za 3 měsíce a méně), nebo téměř či vůbec nevnímají.

Dále pracovníci nebo zaměstnanci tento tlak vnímají téměř každý den nebo často v poměru 15 %.

Tyto rozdílnosti mohou být důsledkem pracovní pozice, kterou zastávají.

Pro statistickou analýzu budou pracovní pozice rozděleny do dvou škál na základě toho, jestli se zásadním způsobem podílí na řízení společnosti a jejich cílů nebo nikoliv (stejně jako otázka č.7).

Dále bude aplikované hledisko, jak často vnímají pracovní tlak zaměstnanci a pracovníci ze strany nadřízených.

Rozdělení pracovních pozic do dvou škál z hlediska podílení se na řízení společnosti a jejich cílů:

1. škála – Zaměstnanci **nepodílející se** zásadním způsobem na řízení společnosti a jejich cílů: Crew, Barista, Barista Master, Crew Trainer, LPOH.
2. škála – Zaměstnanci **podílející se** zásadním způsobem na řízení společnosti a jejich cílů: Area Leader, Shift Leader, Department Leader, Senior Department Leader, Administrativa, Restaurant Manager.

Rozdělení vnímání časového tlaku ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců do dvou škál dle četnosti opakování:

1. škála – tlak vnímáný 1x měsíc až po tlak vnímáný každodenně,
 2. škála – tlak vnímáný cca. 1x 3 měsíce až po stav, kdy zaměstnanec tlak vůbec nebo téměř nevnímá.
1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí četnost opakování vnímaného časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků na podílení se na řízení společnosti (pracovních pozicích)

Tabulka 17 - Aktuální četnost vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů – pracovních pozicích (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Časový tlak ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců	Zaměstnanci nepodílející se zásadním způsobem na řízení společnost	Zaměstnanci podílející se zásadním způsobem na řízení společnosti	Celkem
1x 3 měsíce a méně	31	11	42
1x měsíc a více	21	11	32
CELKEM	52	22	74

Tabulka 18 - Očekávaná četnost četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů – pracovních pozicích (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Časový tlak ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců	Zaměstnanci nepodílející se zásadním způsobem na řízení společnost	Zaměstnanci podílející se zásadním způsobem na řízení společnosti	Celkem
1x 3 měsíce a méně	29,51351351	12,48648649	42
1x měsíc a více	22,48648649	9,513513514	32
CELKEM	52	22	74

Tabulka 19 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů. (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Pracovníci a zaměstnanci nepodílející se na řízení společnosti a její cílů	Pracovníci a zaměstnanci podílející se na řízení společnosti a její cílů
PROMĚNNÁ 2	1x 3 měsíce a méně	31	11
	1x měsíc a více	21	11
		$\chi^2 = 0,58$ $p = 0,4453886243$ $p > 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

Tabulka 20 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,088186642
Cramerův kontingenční koeficient	0,088531564

Na hladině 5 % nebyla prokázána závislost mezi monotónností vykonávané práce a faktorem podílení se na řízení společnosti a jejich cílů (pracovních pozicích), nejedná se o statisticky významný prvek.

Dále může mít zásadní vliv na vnímání časového tlaku ze strany nadřízených pracovníků nebo zaměstnanců množství odpracovaných hodin. Zaměstnanec vykonávající pracovní činnost na základě hlavního pracovního poměru odpracuje větší množství hodin oproti pracovníkovi pracujícího na základě dohody. Pracovníci na základě dohody nemusí vnímat tlak takovou měrou nebo mu být natolik vystaveny, případně mohou být schopni tento jev lépe vytěsnit. Pro účely analýzy jsou četnosti opakování vnímání časového tlaku rozděleny do dvou následujících škál.

1. škála – tlak vnímaný 1x týdně až po tlak vnímaný každodenně,
2. škála – tlak vnímaný cca. 1x měsíc až po stav, kdy zaměstnanec tlak vůbec nebo téměř nevnímá.

2. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí četnost opakování vnímaného časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců na formě pracovněprávního vztahu (tzn. práce formou HPP a práce formou DPP, DPČ)

Tabulka 21 - Aktuální četnost vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Časový tlak ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců	Vykonávaná práce na základě hlavního pracovního poměru (plný, zkrácený úvazek)	Vykonávaná práce na základě DPP, DPČ	Celkem
1x týdně a více	11	0	11
cca. 1x měsíc a méně	27	36	63
CELKEM	38	36	74

Tabulka 22 - Očekávaná četnost četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Časový tlak ze strany nadřízených pracovníků a zaměstnanců	Vykonávaná práce na základě HPP (plný, zkrácený úvazek)	Vykonávaná práce na základě DPP, DPČ	Celkem
1x týdně a více	5,648648649	5,351351351	11
cca. 1x měsíc a méně	32,35135135	30,64864865	63
CELKEM	38	36	74

Tabulka 23 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na formě pracovněprávního vztahu. (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Práce na základě HPP (plné a zkrácené úvazky)	Práce na základě DPP a DPČ
PROMĚNNÁ 2	1x týden a více	11	0
	cca. 1x měsíc a méně	27	36
	$\chi^2 = 12,24$ $p = 0,0004676075$ $p < 0,001$		
	statisticky významné		

Tabulka 24 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

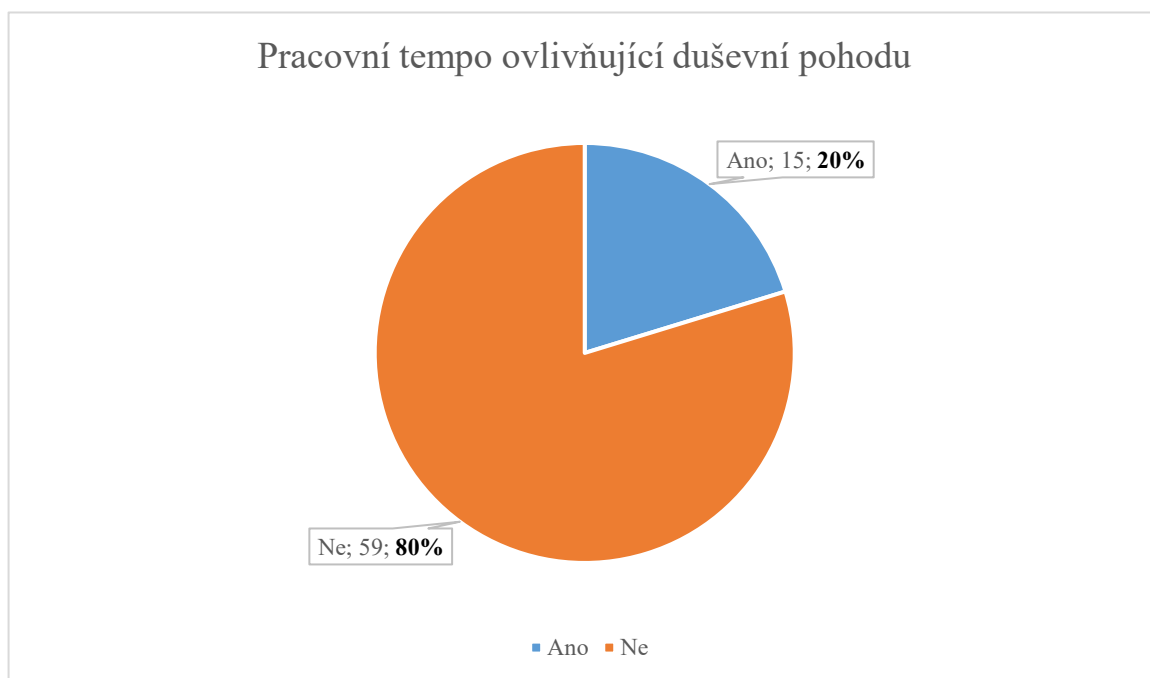
Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,376735317
Cramerův kontingenční koeficient	0,406700634

Na hladině významnosti 5 % byla prokázána závislost mezi dvěma proměnnými četnosti opakování vnímaného časového tlaku kladeného ze strany nadřízených a formě pracovněprávního vztahu (HPP a DPP, DPČ) v rámci definovaných škál. V porovnání s parametrem podílení se na řízení společnosti lze konstatovat, že forma pracovněprávního

vztahu je silněji závislým parametrem na základě kontingenčních koeficientů. Jedná se o statisticky významný prvek.

Je možné pozorovat, že při předem definované škále vnímání tlaku 1x týdně a více tento tlak nevnímá žádný z respondentů pracující na základě dohody, v rámci druhé škály (cca. 1x měsíc a méně) je výrazný nárůst a to 36 respondentů, tedy všichni pracující touto formou. Zaměstnanci, kteří vykonávají pracovní činnost častěji a ve vyšším množství (na základě pracovního poměru) spadá do této skupiny dokonce 11 respondentů, do 2. škály se řadí 27 pracovníků.

Otázka č.10: Jestliže se musíte přizpůsobit pracovnímu tempu vyplývajícího z aktuálního provozu, narušuje to Vaši duševní pohodu?



Obrázek 11 - Grafická interpretace výsledků na otázku pracovního tempa ovlivňující duševní pohodu (zdroj – data vlastní)

V této společnosti je provoz velmi rozmanitý. Zaměstnanci v době nárůstu zákazníku (například v polední špičce) se musí přizpůsobit pracovnímu tempu. Tento provoz poté vyžaduje vysoké pracovní nasazení a rychlost, což může mít za následek narušení duševní pohody. Toto narušení vnímá 20 % respondentů, tedy v průměru cca. každý 5. pracovník.

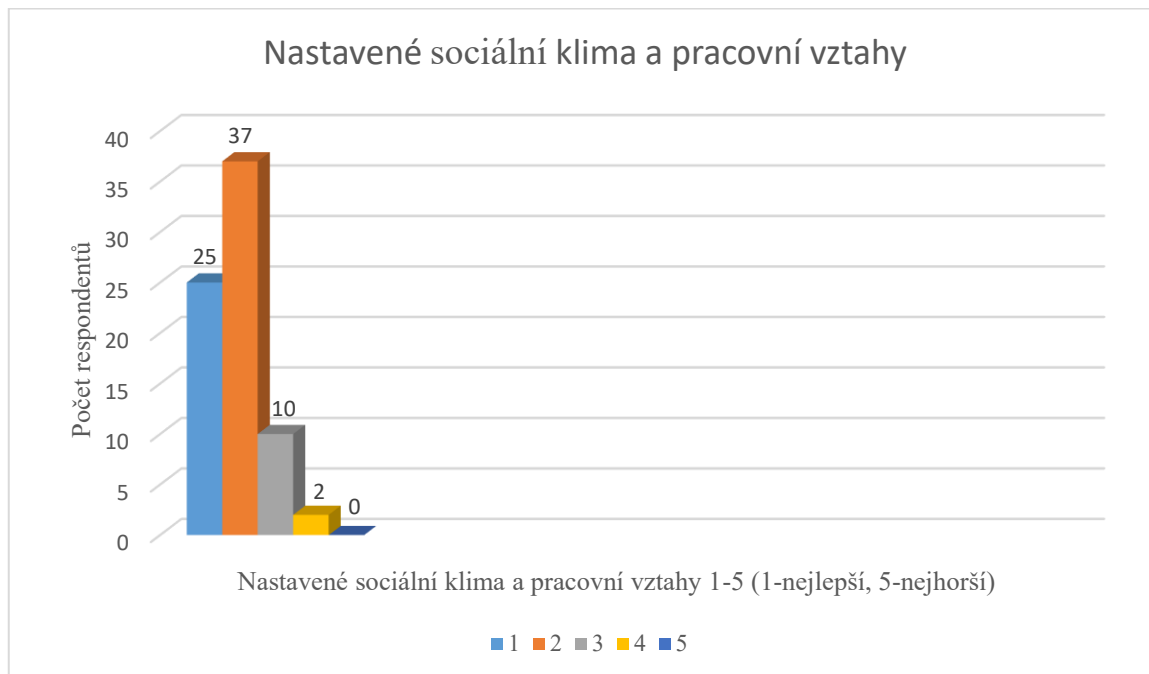
Otázka č.11: Stává se Vám během Vámi vykonávané pracovní činnosti, že se vystavujete ohrožení svého zdraví v rámci nedodržování bezpečnosti nebo špatně nastavených pracovních podmínek, případně jste toho byl/a svědkem?



Obrázek 12 - Grafická interpretace výsledků na otázku ohrožení zdraví pracovníků a zaměstnanců nebo jejich kolegů (zdroj – data vlastní)

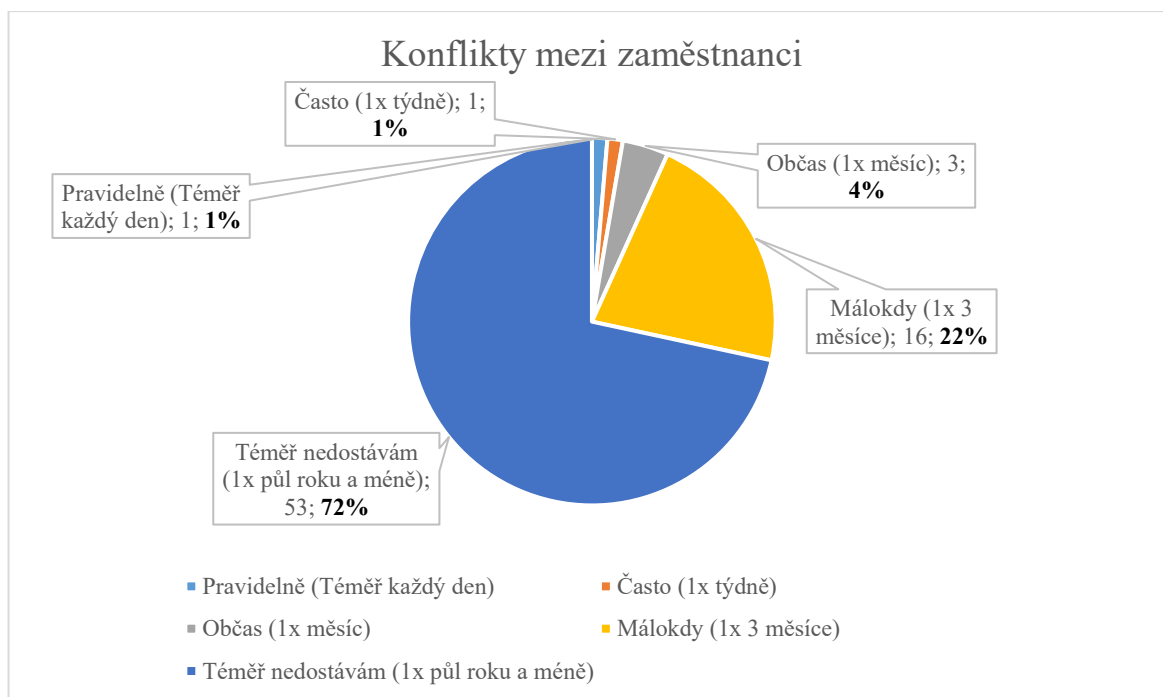
Ohrožení zdraví zaměstnance při pracovním procesu se již někdy vystavilo 15 % respondentů, případně byly toho svědkem u svého kolegy. To může být způsobeno různými faktory jako je například nedostatečná kontrola dodržování bezpečnosti ze strany managementu, a podobně.

Otázka č.12: Jak na Vás působí nastavené sociální klima a pracovní vztahy? (vztahy mezi zaměstnanci, jejich nálada, vzájemná spolupráce apod). Hodnoťte na škále od 1 do nejlepší, 5- nejhorší)



Obrázek 13 - Grafická interpretace výsledků na otázku nastaveného sociálního klima a pracovních vztahů (zdroj – data vlastní)

Většina respondentů ohodnotila vztahy hodnotou „1“ nebo „2“, což je velmi dobrý výsledek. Deset respondentů ohodnotilo vztahy „3“ a dva zaměstnanci hodnotou „4“. Obecně tyto výsledky můžeme považovat za velmi dobré.

Otázka č.13: Jak často se dostáváte do pracovního konfliktu se zaměstnanci?

Obrázek 14 - Grafická interpretace výsledků na otázku četnosti opakování konfliktního jednání mezi zaměstnanci (zdroj – data vlastní)

Konflikty mezi jednotlivými zaměstnanci se v obecném měřítku vyskytují ojediněle. Míra konfliktnosti se zvedá až v časovém intervalu 1x 3 měsíce. Dokonce 72 % zaměstnanců se účastní konfliktního jednání 1x za půl roku nebo se ho neúčastní vůbec. Častější konfliktní jednání může být aktivováno u zaměstnanců, kteří se podílí na rozvoji zaměstnanců, tzn., že pravidelně jednají se zaměstnanci, odstraňují odchylky od standardů a zaměstnance dále rozvíjí. Tato hypotéza je následně analyzována v rámci následující hypotetické otázky. Pro analýzu budou definovány dvě škály časově se opakujících intervalů konfliktního jednání.

1. Škála – 1x 3 měsíce a častěji
2. škála 1x půl roku nebo takřka vůbec

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí četnost konfliktního jednání (v definovaných škálách) na rozvoji a řízení zaměstnanců (tzn. pracovních pozic)

Tabulka 25 - Aktuální četnost četnosti opakování konfliktního jednání zaměstnanců v závislosti podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Pracovní konflikty na základě pracovních pozic	Řadový zaměstnanci nepodílejí se na řízení a rozvoji zaměstnanců (Crew a Barista)	Zaměstnanci podílející se na rozvoji a řízení zaměstnanců (všechny pracovní pozice kromě Crew a Barista)	Celkem
Konfliktní jednání min. 1x 3 měsíce a více	5	16	21
Téměř se do konfliktu nedostávají nebo 1x půl roku	31	22	53
CELKEM	36	38	74

Tabulka 26 - Očekávaná četnost četnosti opakování konfliktního jednání zaměstnanců v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Pracovní konflikty na základě pracovních pozic	Řadový zaměstnanci nepodílejí se na řízení a rozvoji zaměstnanců (Crew a Barista)	Zaměstnanci podílející se na rozvoji a řízení zaměstnanců (všechny pracovní pozice kromě Crew a Barista)	Celkem
Konfliktní jednání min. 1x 3 měsíce a více	10,21621622	10,78378378	21
Téměř se do konfliktu nedostávají nebo 1x půl roku	25,78378378	27,21621622	53
CELKEM	36	38	74

Tabulka 27 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců. (zdroj – vlastní)

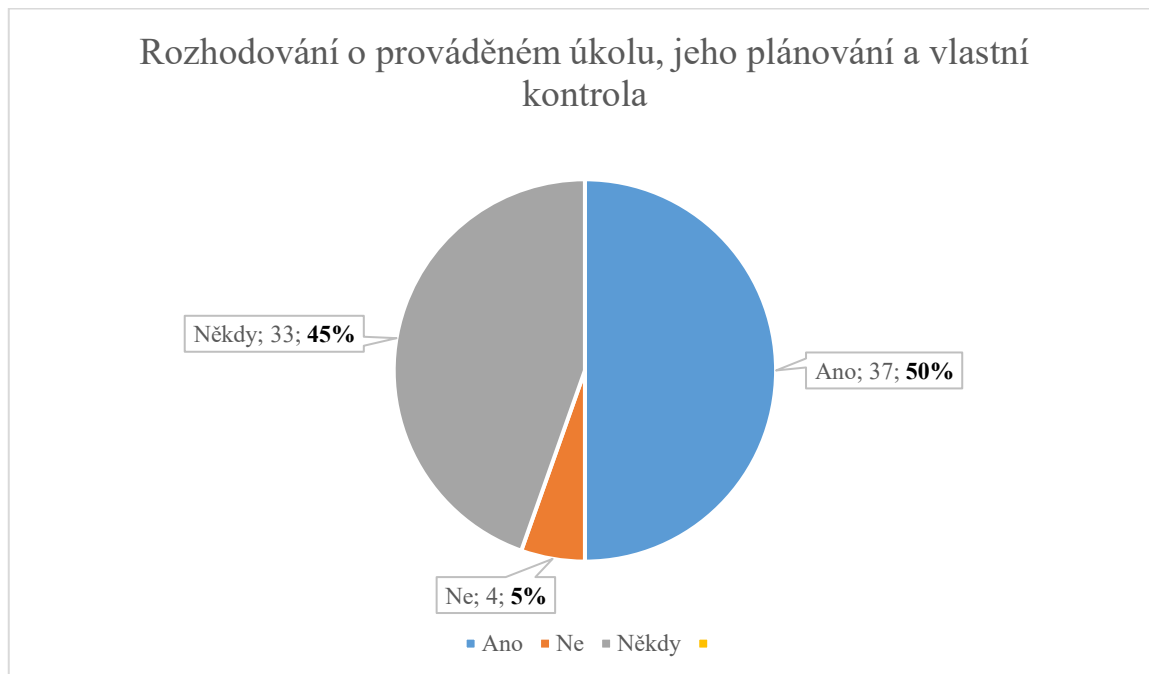
TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Řadový pracovníci a zaměstnanci	Pracovníci a zaměstnanci, jenž se podílí na řízení a rozvoji ostatních
PROMĚNNÁ 2	Konfliktní jednání min. 1x 3 měsíce	5	16
	Konfliktní jednání 1x půl roku nebo vůbec	31	22
		$\chi^2 = 7,24$ $p = 0,0071239735$ $p < 0,01$	
		statisticky významné	

Tabulka 28 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,298527487
Cramerův kontingenční koeficient	0,312790406

Na hladině významnosti 5 % byla prokázána závislost mezi dvěma proměnnými četnosti konfliktního jednání v definovaných škálách a podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců.

Otázka č.14: Máte možnost v rámci své pracovní pozice se sám/sama určitou měrou podílet na rozhodování o provádění Vašeho úkolu, případně se podílet na jeho plánování a máte možnost provádět svoji kontrolu nad Vámi vykonávanou prací ?



Obrázek 15 - Grafická interpretace výsledků na otázku rozhodování o prováděném úkolu, jeho plánování a vlastní kontrolou nad ním (zdroj – data vlastní)

Respondenti, kteří zvolili možnost, že se mají možnost podílet na plánování úkolu a mají možnost podílet se vlastní kontrole nad jejich provedenou prací (50 %) mohou být čistě hypoteticky zaměstnanci, kteří se podílejí na rozvoji zaměstnanců (Crew Trainer, Barista Master a vyšší pracovní pozice). Zaměstnanci, kteří zvolili možnost „Ne“ (5 %) nebo „Někdy“ (45 %) mohou být řadový zaměstnanci nebo pracovníci (Crew, Barista), kteří dostávají instrukce od svých nadřízených a dle nich vykonávají svoji práci. Tato hypotéza bude následně analyzována prostřednictvím testu dobré shody.

Rozdělení do dvou škál z hlediska pracovní pozice

1. škála – Crew, Barista,
2. škála – všichni ostatní zaměstnanci (Crew Trainer, Barista Master, Area Leader, Shift Leader, vrcholový management)

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí plánování, rozhodování o úkolu a vlastní kontrola nad provedeným úkolem na faktoru rozvoji a řízení zaměstnanců (tzn. pracovních pozic)

Tabulka 29 - Aktuální četnost plánování, rozhodování nad prováděným úkolem a vlastní kontrolou nad ním v závislosti na faktoru řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Plánování, rozhodování, kontrola nad provedeným úkolem	Řadový zaměstnanci nepodílejí se na rozvoji a řízení zaměstnanců (Crew, Barista)	Zaměstnanci podílející se na rozvoji a řízení zaměstnanců (všechny pracovní pozice kromě Crew, Barista)	Celkem
Ne nebo někdy	27	10	37
Ano	9	28	37
CELKEM	36	38	74

Tabulka 30 - Očekávaná četnost plánování, rozhodování nad prováděným úkolem a vlastní kontrolou nad ním v závislosti na faktoru řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Plánování, rozhodování, kontrola nad provedeným úkolem	Řadový zaměstnanci nepodílejí se na rozvoji a řízení zaměstnanců (Crew, Barista)	Zaměstnanci podílející se na rozvoji a řízení zaměstnanců (všechny pracovní pozice kromě Crew, Barista)	Celkem
Ne nebo někdy	18	19	37
Ano	18	19	37
CELKEM	36	38	74

Tabulka 31 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Crew, Barista	Vyšší pracovní pozice
PROMĚNNÁ 2	Nemůže se podílet na rozhodování o své práci, plánovat ji a provádět vlastní kontrolu	27	10
	Může se podílet na rozhodování o své práci, plánovat ji a provádět vlastní kontrolu	9	28
		$\chi^2 = 17,53$ $p = 0,0000283358$ $p < 0,0001$	
		statisticky významné	

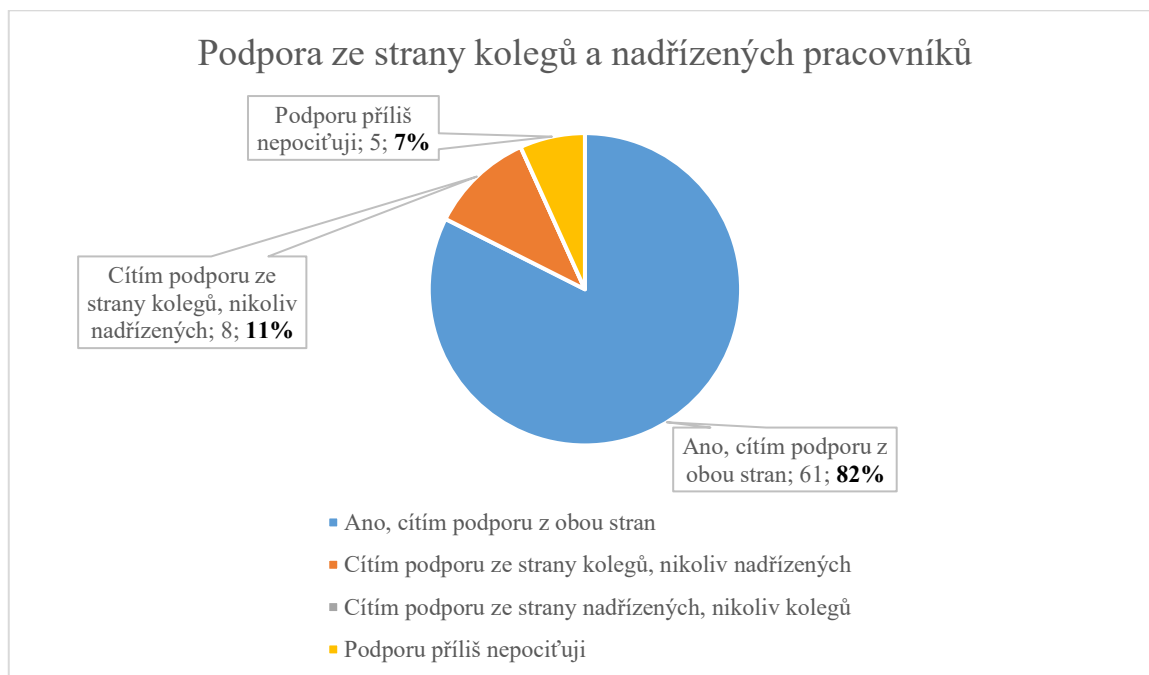
Tabulka 32 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,437632
Cramerův kontingenční koeficient	0,486715

Na hladině významnosti 5 % **byla prokázána závislost** mezi dvěma proměnnými – možností podílet se na rozhodování, plánování své práce a provádění vlastní kontroly nad provedeným úkolem a podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců. Jedná se o statisticky významný prvek.

Na základě výsledků lze pozorovat opačný trend u obou skupin spadajících do jednotlivých škál. Zatímco pracovníci nebo zaměstnanci zastávající vyšší pracovní pozice odpověděli v počtu 28 respondentů, že se mohou sami rozhodovat, plánovat a provádět vlastní kontrolu nad provedeným úkolem, pouze dalších 10 respondentů nikdy tuto možnost nevnímají nebo jen občas. U řadových zaměstnanců je tento trend zcela opačný.

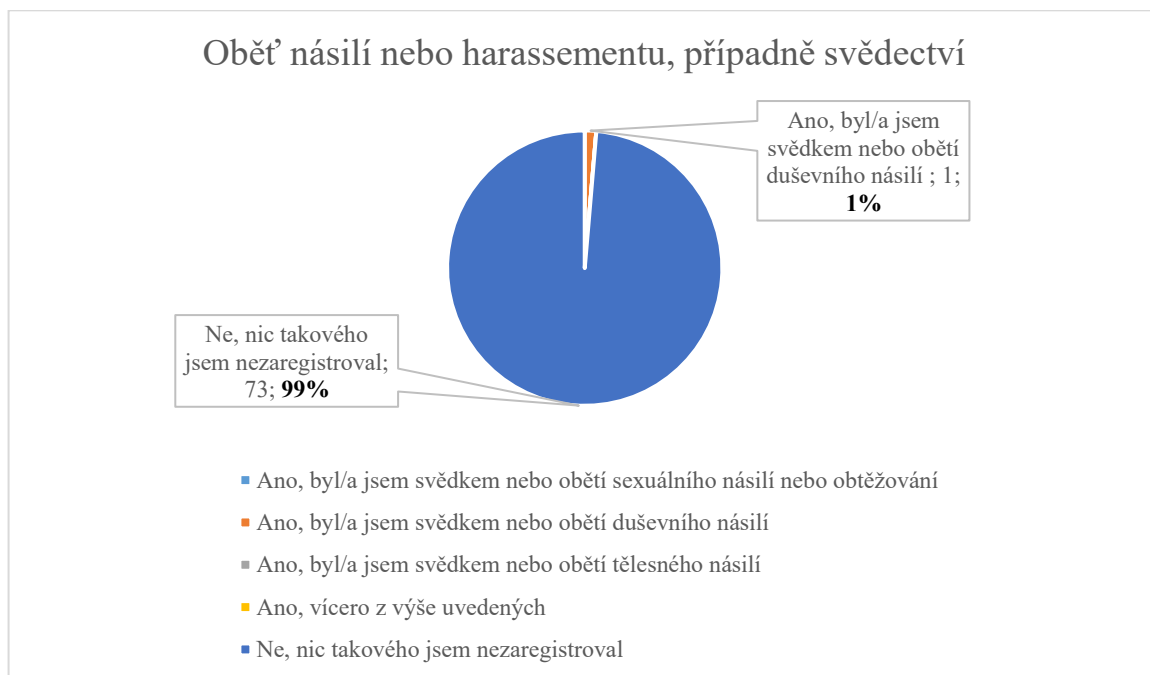
Otázka č.15: Vnímáte dostatek podpory ze strany kolegů a Vámi nadřízených zaměstnanců?



Obrázek 16 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci podpory ze strany kolegů a nadřízených pracovníků (zdroj – data vlastní)

Na základě výsledků z dotazníkového šetření na otázku ohledně dostatku podpory ze strany nadřízených a kolegů odpovědělo 82 % respondentů, že vnímá všestrannou podporu, což je velmi dobrá hodnota. Pouze 18 % (13 zaměstnanců) zvolilo, že cítí podporu jen z jedné ze stran (nadřízený nebo kolega). To může být způsobeno individuálními potřebami nebo jinými představami o dostávání se podpory jejich osobě.

Otázka č.16: Byl/a jste obětí nebo svědkem obtěžování, násilí nebo harasementu v rámci pracoviště (Tělesné, duševní nebo sexuální násilí)?



Obrázek 17 - Grafická interpretace výsledků na otázku násilí, harasementu, a to jak z hlediska oběti, tak i svědectví (zdroj – data vlastní)

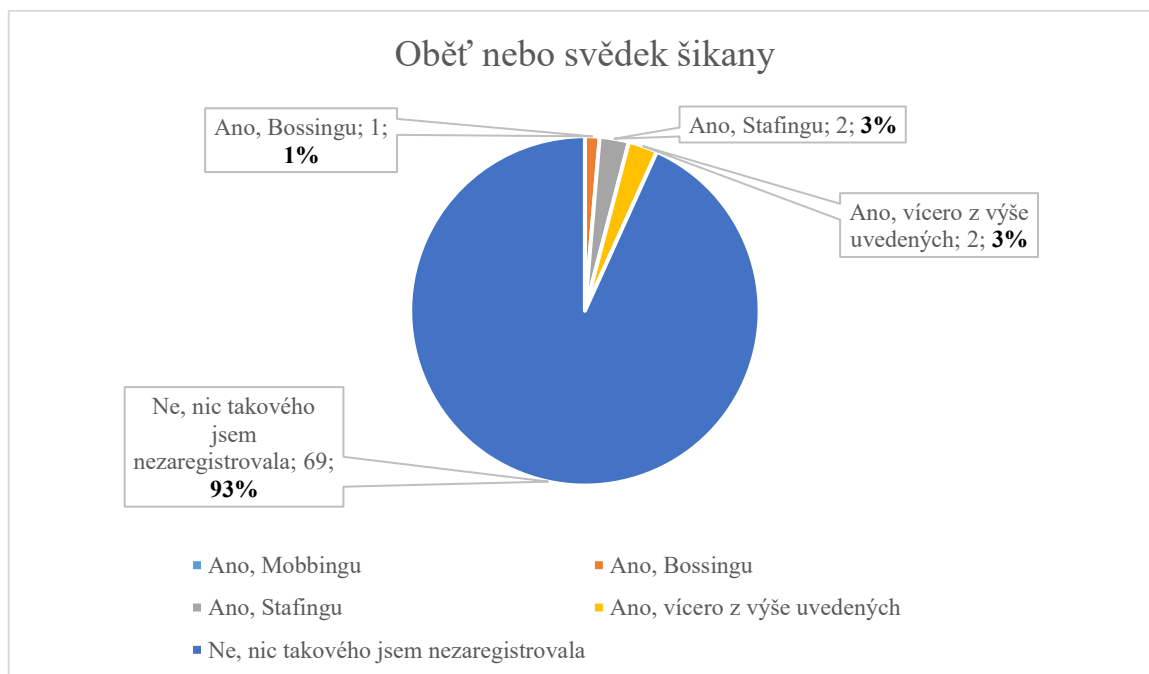
Na otázku, zda zaměstnanci byly obětí harasementu, duševního nebo tělesného násilí, případně ho byly svědky odpovědělo 99 % všech dotazovaných, že nic takového nezaregistrovali. V tomto směru tento výsledek vypovídá o velmi dobře nastaveném sociálním prostředí. Pouze jediný dotazovaný uvedl, že byl obětí nebo svědkem duševního násilí. To může být zapříčiněno individuálním pohledem na prožitou situaci, přičemž tato skutečnost není žádným způsobem zlehčována. Jedná se tedy o ojedinělý případ.

Otázka č.17: Byl/a jste obětí nebo svědkem některého ze zde uvedených případu šikany?

Mobbing (skupina lidí šikanuje jednotlivce)

Bossing (nadřízený šikanuje podřízeného)

Staffing (podřízený šikanuje nadřízeného)



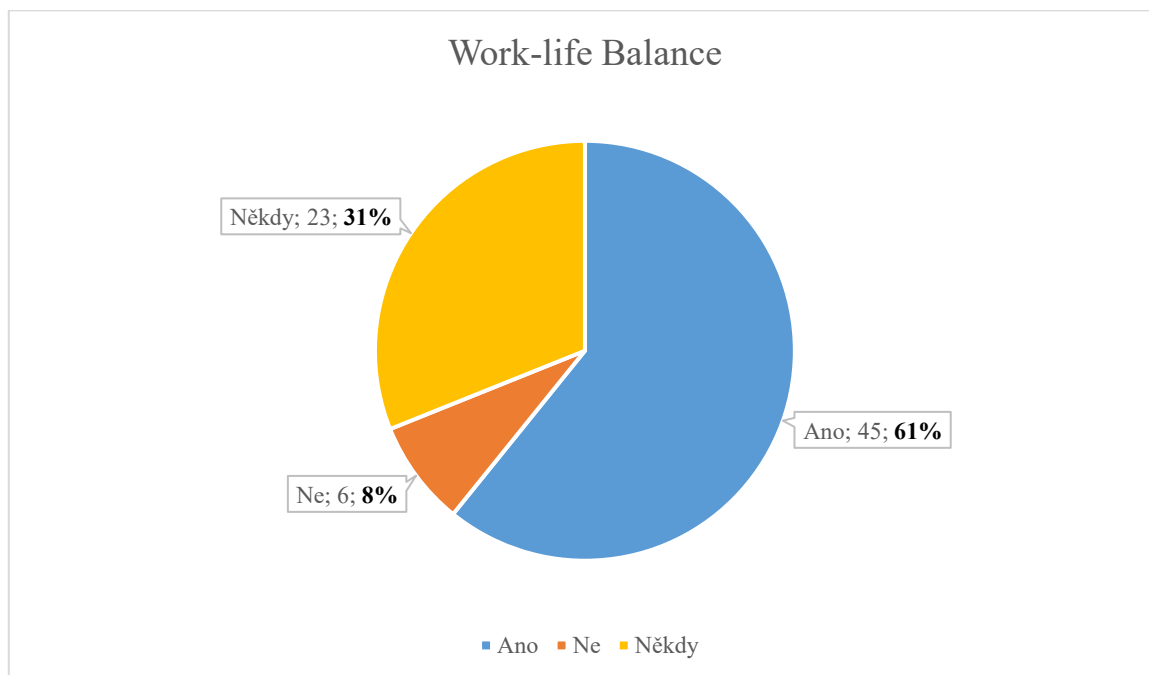
Obrázek 18 - Grafická interpretace výsledků na otázku prožití nebo svědectví šikany (zdroj – data vlastní)

Z výsledků odpovědí na tuto otázku vyplývá, že 93 % respondentů nezažilo nebo nebylo obětí žádného z uvedených forem šikany. Jestliže budou brány v úvahu všechny formy šikany, je možné konstatovat, že 5 % zaměstnanců nebo pracovníků bylo její obětí nebo svědkem. Aby byla zajištěna určitá transparentnost, o jakou pracovní pozici se jedná, dává určitý přehled následující tabulka. Z ní je možné vyčíst, že až na jediný případ se jednalo o zaměstnance z pozice Area nebo Shift Leader.

Tabulka 33 - Grafická interpretace výsledků na otázku oběti nebo svědectví šikany dle pracovní pozice. (zdroj – vlastní)

Svědék nebo oběť šikany (Mobbing, Bossing, Staffing)	
Pracovní pozice	Počet
Crew, Barista	1
Barista Master, Crew Trainer, LPOH	0
Area Leader, Shift Leader	4
Department Leader, Senior Department Leader, Administrativa, Restaurant Manager	0
Počet celkem	5

Otázka č.18: Umožňuje Vám vykonávaná práce v rámci Vaší pracovní pozice sladit osobní život s pracovním (Work-life Balance)?



Obrázek 19 - Grafická interpretace výsledků na otázku "Work-life Balance" (zdroj – data vlastní)

Na otázku, zda pracovníkům umožňuje vykonávání práce v této společnosti sladit osobní život s pracovním odpovídalo pozitivní reakcí 61 % všech dotazovaných respondentů. Naproti tomu 31 % respondentů je toho schopno jen někdy a 6 % respondentů vnímá sladění osobního života s pracovním jako překážku.

V úvahu je možné brát hypotézu, že zaměstnanci nebo pracovníci, kteří se zásadním způsobem podílí na řízení společnosti působí v pracovním prostředí více času nad rámec pracovní doby, aby splnili všechny své povinnosti, než odejdou z pracovního prostředí do svých domovů. Naproti tomu řadový pracovníci nebo zaměstnanci, podílející se pouze na rozvoji zaměstnanců tyto potřeby nemají. Taktéž tedy budou použité 2 škály z hlediska participace na řízení společnosti.

1. škála – Zaměstnanci **nepodílející se** zásadním způsobem na řízení společnosti (Crew, Barista, Barista Master, Crew Trainer, LPOH)
2. škála – Zaměstnanci **podílející se** zásadním způsobem na řízení společnosti (Area Leader, vrcholový management).

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda závisí sladění osobního a pracovního života a podílení se na řízení společnosti (tzn. pracovních pozic)

Tabulka 34 – Aktuální četnost v rámci sladění osobního a pracovního života v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti a její cílů. (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Schopnost sladění osobního života s pracovním	Zaměstnanci nepodílejí se na řízení společnosti	Zaměstnanci podílející se na řízení společnosti	Celkem
Ne nebo někdy	21	8	29
Ano	31	14	45
CELKEM	52	22	74

Tabulka 35 - Očekávaná četnost v rámci sladění osobního a pracovního života v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti z pozice zaměstnance (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Schopnost sladění osobního života s pracovním	Zaměstnanci nepodílejí se na řízení společnosti	Zaměstnanci podílející se na řízení společnosti	Celkem
Ne nebo někdy	20,37837838	8,621621622	29
Ano	31,62162162	13,37837838	45
CELKEM	52	22	74

Tabulka 36 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu sladění osobního a pracovního života v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)

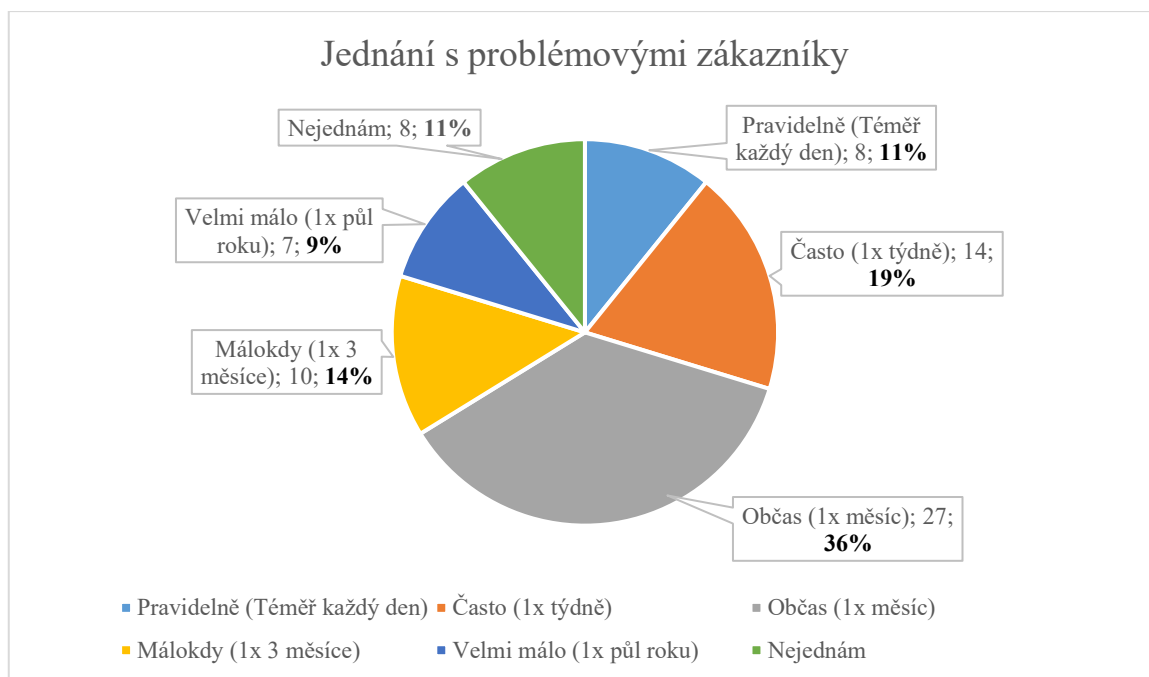
TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Crew, Barista	Vyšší pracovní pozice
PROMĚNNÁ 2	Schopnost dosáhnout Work-life Balance	21	8
	Nejsou schopni dosahovat Work-life Balance	31	14
		$\chi^2 = 0,10$ $p = 0,7460450946$ $p < 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

Tabulka 37 – Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislost (zdroj – vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,036735918
Cramerův kontingenční koeficient	0,036760731

Na hladině významnosti 5 % nebyla prokázána závislost mezi těmito dvěma proměnnými, tedy dosahování Work-life Balance a podílení se na řízení společnosti a její cílů. Nejedná se o statisticky významný prvek.

Z těchto výsledků nelze jednoznačně konstatovat, že by větší množství povinností u pracovníků nebo zaměstnanců na pracovních pozicích řídících společnost a její cíle zásadním způsobem ovlivňovaly možnost sladit osobní život s pracovním. Tento aspekt se spíše jeví jako individuální a pro každého jinak náročný.

Otázka č.19: Jednáte v rámci Vámi vykonávané práce s problémovými zákazníky?

*Obrázek 20 - Grafická interpretace výsledků na otázku jednání s problémovými zákazníky
(zdroj – data vlastní)*

Z hlediska četnosti opakování lze u tohoto aspektu pozorovat poměrné rozložení jednotlivých výsledků mezi všechny nabízené možnosti odpovědí. To může být způsobeno tím, že veškeré problémy nebo stížnosti, které vzniknou ve spojení se zákazníkem je v kompetenci vyřešit vždy ze strany Area Leadera, Shift Leadera nebo vrcholového managementu. Pokud tak není učiněno, mohou být takovému jednání vystaveni ostatní pracovníci a zaměstnanci, což není žádoucí z hlediska nastavených interních pravidel. Tato dedukce bude následně ověřena ve statistické analýze. Z hlediska kompetentnosti řešit stížností a problémy se zákazníky budou jednotlivé pracovní pozice rozděleny do dvou škál. Taktéž bude rozdělena do dvou škál četnost opakování v rámci jednání s problémovými zákazníky.

Rozdělení pracovních pozic do dvou škál:

1. škála – Primární kompetence řešit problémy se zákazníky a jejich stížnosti – Area Leader, Shift Leader, vrcholový management
2. škála – Řešit problémy se zákazníky nebo jejich stížnosti není v jejich primární kompetenci – Crew, Barista, Crew Trainer, Barista Master, LPOH

Rozdělení konfliktního jednání s problémovými zákazníky z hlediska pravidelnosti do dvou škál:

1. škála – Občas (1x měsíc) a více
2. škála – Málokdy (1x 3 měsíce) a méně

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda četnost opakování konfliktního jednání se zákazníky závisí na primární kompetenci řešit problémy a stížnosti se zákazníky (tzn. pracovních pozicích) v rámci definovaných škál.

Tabulka 38 - Aktuální četnost četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky. (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – Aktuální četnost			
Jednání s problémovými zákazníky	Zaměstnanci s primární kompetencí řešit stížnosti a problémy zákazníků	Zaměstnanci bez primární kompetence řešit stížnosti a problémy zákazníků	Celkem
Občas (1x měsíc) a více	18	31	49
Málo kdy (1x 3 měsíce) a méně	4	21	25
CELKEM	22	52	74

Tabulka 39 - Očekávaná četnost četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky. (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Jednání s problémovými zákazníky	Zaměstnanci s kompetentností řešit stížnosti a problémy zákazníků	Zaměstnanci bez primární kompetence řešit stížnosti a problémy zákazníků	Celkem
Občas (1x měsíc) a více	14,56756757	34,43243243	49
Málo kdy (1x 3 měsíce) a méně	7,432432432	17,56756757	25
CELKEM	22	52	74

Tabulka 40 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky (tzn. pracovních pozicích). (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Zam-ci s primárními kompetencemi řešit problémy se zákazníky	Zaměstnanci bez primárních kompetencí řešit problémy se zákazníky
PROMĚNNÁ 2	Občas (1x měsíc) a více	18	31
	Málokdy (1x 3 měsíce) a méně	4	21
		$\chi^2 = 3,41$ $p = 0,0649312037$ $p > 0,05$	
		statisticky nevýznamné	

Tabulka 41 - Pearsonův a Cramerův kontingenční test závislosti (zdroj – vlastní)

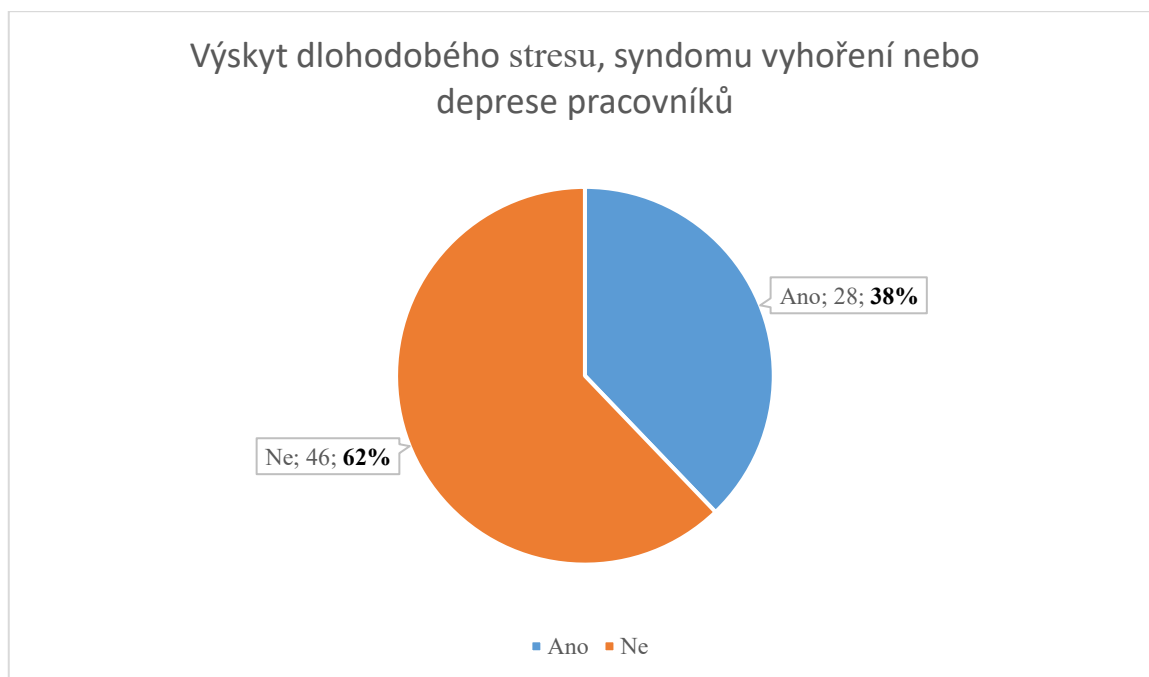
Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,209883673
Cramerův kontingenční koeficient	0,214665044

Na hladině významnosti 5 % nebyla prokázána závislost mezi četností opakování konfliktního jednání se zákazníky a primární kompetencí řešit stížnosti a problémy se zákazníky, tzn. pracovními pozicemi. Nejedná se o statisticky významný prvek, přičemž se hodnota významnosti p přibližuje pomyslné hladině 5 %. V případě, že by byl vzorek dat (množství respondentů) větší, mohla by se stát tato závislost statisticky významnou, ale i nikoliv.

Otázky směřované na psychosociální rizika

Poslední zkoumanou oblastí jsou psychosociální rizika, která jsou samotnými následky negativního působení jevů spojených psychosociálními aspekty práce.

Otázka č.20: Zažil/a jste už někdy dlouhodobý stres, syndrom vyhoření nebo deprese způsobené pracovním prostředím v této společnosti?



Obrázek 21 - Grafická interpretace výsledků na otázku výskytu dlouhodobého stresu, syndromu vyhoření nebo deprese pracovníků (zdroj – data vlastní)

Z výsledků dotazníkového šetření bylo zjištěno, že 38 % dotazovaných respondentů bylo obětí alespoň jednoho psychosociálního rizika, kterým může být dlouhodobý stres, syndrom vyhoření nebo deprese. Všechna tato rizika by mohla být spjata s dlouhodobým působením pracovníků a zaměstnanců ve společnosti, zejména pokud se jedná o syndrom vyhoření. Tato hypotéza bude následně ověřena. Pro účely statistické analýzy bude horizont působení ve společnosti rozdělen do dvou škál:

1. škála – 0 až 5 let
2. škála – 5,1 let a více

1. Je zjišťována závislost mezi dvěma proměnnými na hladině významnosti 5 % a to, zda vystavení se psychosociálnímu riziku závisí na časové délce působení ve společnosti v rámci definovaných škál.

Tabulka 42 - Aktuální četnost vystavení se psychosociálnímu riziku v závislosti na časové délce působení pracovníka nebo zaměstnance ve společnosti v rámci definovaných škálách.

(zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – AKTUÁLNÍ ČETNOST			
Vystavení se psychosociálnímu riziku	Zaměstnanci a pracovníci, působící ve společnosti 0-5 let	Zaměstnanci a pracovníci působící ve společnosti 5,01 let a více	Celkem
Ano	11	17	28
Ne	34	12	46
CELKEM	45	29	74

Tabulka 43 - Očekávaná četnost v rámci vystavení se psychosociálnímu riziku v závislosti na délce působení pracovníka nebo zaměstnance ve společnosti v rámci definovaných

škálách. (zdroj – vlastní)

Kontingenční tabulka – OČEKÁVANÁ ČETNOST			
Vystavení se psychosociálnímu riziku	Zaměstnanci, kteří působí ve společnosti 0-5 let	Zaměstnanci působící ve společnosti 5,01 let a více	Celkem
Ano	17,02702703	10,97297297	28
Ne	27,97297297	18,02702703	46
CELKEM	45	29	74

Tabulka 44 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu prožití psychosociálního riziko v závislosti na časové délce působení ve společnosti v definovaných škálách. (zdroj – vlastní)

TEST DOBRÉ SHODY		PROMĚNNÁ 1	
		Zaměstnanci působící ve společnosti 0-5 let	Zaměstnanci působící ve společnosti 5,01 a více let
PROMĚNNÁ 2	Byly vystaveni psychosociální riziko	11	17
	Nebyly vystaveni psychosociálnímu riziku	34	12
		$\chi^2 = 8,76$ $p = 0,0030834875$ $p < 0,01$	
		statisticky významné	

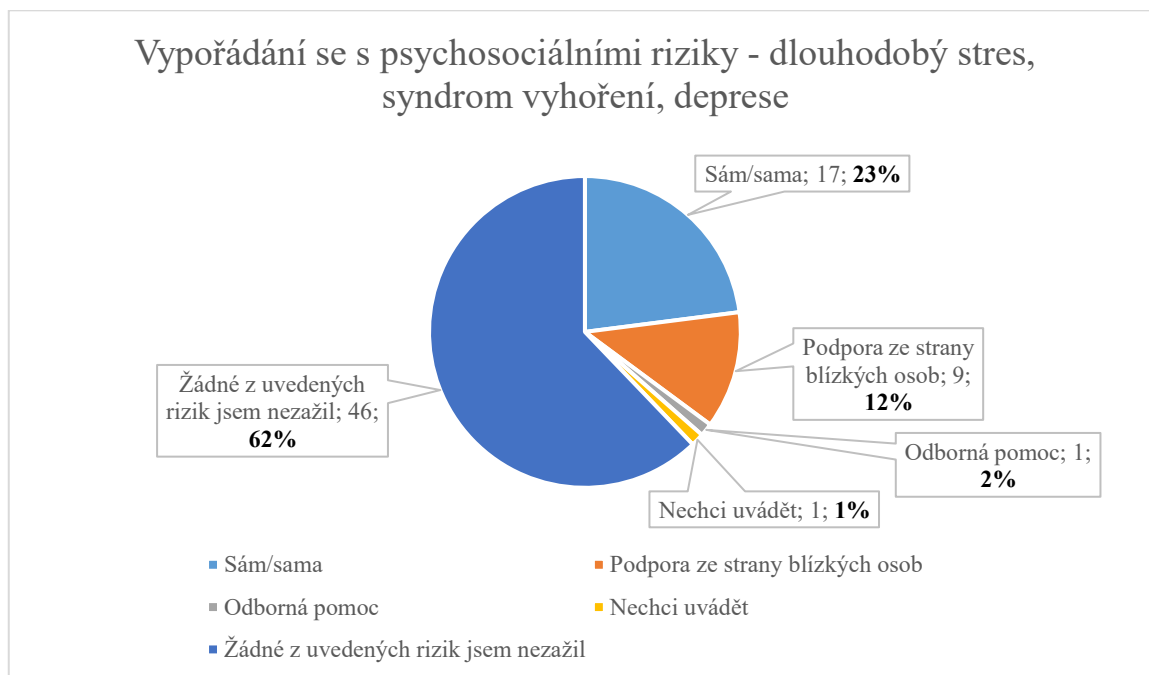
Tabulka 45 -Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)

Koeficienty síly závislosti	
Pearsonův kontingenční koeficient	0,325343259
Cramerův kontingenční koeficient	0,344061591

Na hladině významnosti 5 % **byla prokázána závislost** mezi prožitím psychosociálního rizika a časové délce působení zaměstnanců a pracovníků ve společnosti. Jedná se o statisticky významný prvek.

Je možné pozorovat, že zaměstnanci, kteří působí ve společnosti déle než 5 let jsou častěji vystaveni psychosociálním rizikům jako je syndrom vyhoření, deprese, dlouhodobý stres. Z výsledků vyplývá poměrně vysoký počet pracovníků nebo zaměstnanců, u kterých bylo toto psychosociálních riziko realizováno při časové délce působení ve společnosti 5,01 let a více. Je možné pozorovat, že je ohrožena i skupina pracovníků a zaměstnanců, kteří ve společnosti pracují kratší dobu, přičemž pátým odpracovaným rokem se toto riziko zvyšuje.

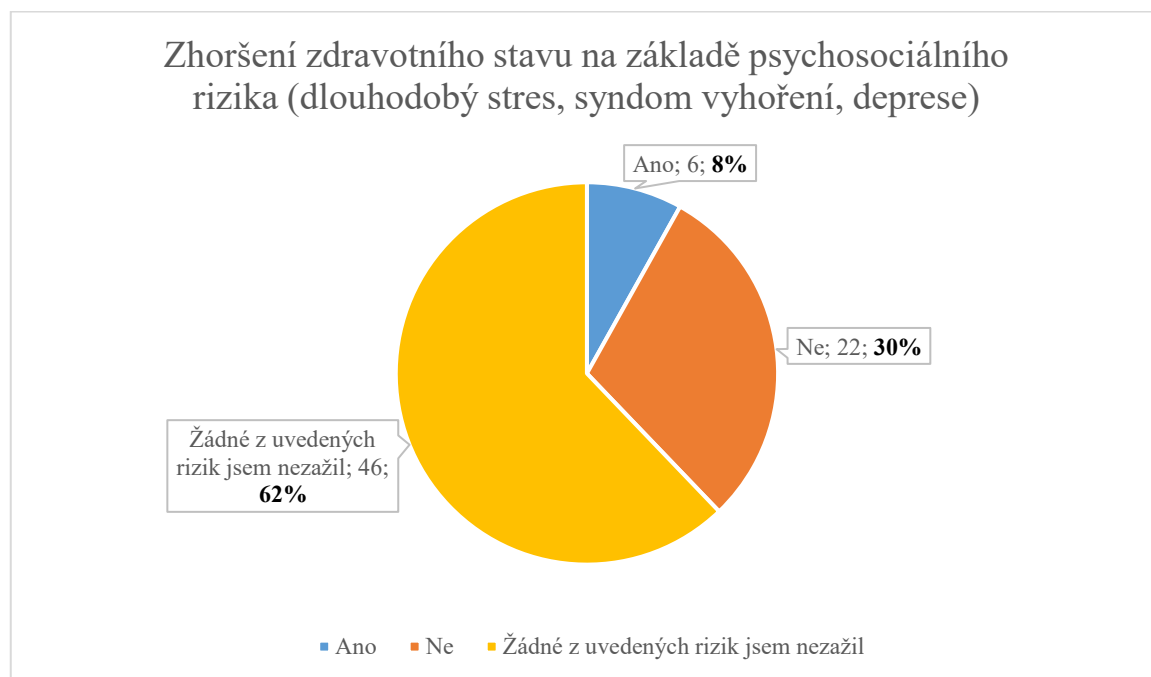
Otázka č.21: Pokud jste zažil/a v této společnosti v rámci pracovního prostředí dlouhodobý stres, syndrom vyhoření nebo deprese, jak jste se s těmito riziky vypořádal/a?



Obrázek 22 - Grafická interpretace výsledků na otázku vypořádání se s psychosociálními riziky (zdroj – data vlastní)

Z těchto výsledků je možné pozorovat samotný proces vypořádání se se samotným rizikem. Celkem 26 pracovníků si je schopno pomoci samo nebo je jim poskytnuta podpora ze strany blízkých osob. Jeden pracovník byl nucen vyhledat odbornou pomoc a 1 % respondentů, jenž prožili toto riziko odmítlo uvádět řešení pro jeho zvládnutí.

Otázka č.22: Jestliže jste již v rámci pracovního prostředí zažíval minimálně jedno z těchto psychosociálních rizik (Dlouhodobý stres, syndrom vyhoření, deprese), zhoršil se Váš zdravotní stav?



Obrázek 23 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci zhoršení zdravotního stavu na základě psychosociálního rizika (zdroj – data vlastní)

Na základě těchto výsledků je možné pozorovat vědomé zhoršení zdravotního stavu u šesti osob, kteří byli tomuto riziku vystaveni.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

DPČ – Dohoda o pracovní činnosti

DPP – Dohoda o provedení práce

HPP – Hlavní pracovní poměr

LPOH – Lídr péče o hosty

RM – Restaurant Manager

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 - Vizualizace dotazníku (zpracováno v Google Forms)</i>	<i>3</i>
<i>Obrázek 2 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pohlaví (zdroj – data vlastní)</i>	<i>4</i>
<i>Obrázek 3 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovněprávního vztahu (zdroj-data vlastní)</i>	<i>5</i>
<i>Obrázek 4 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovní pozice (zdroj – data vlastní)</i>	<i>6</i>
<i>Obrázek 5 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se časové délky působení ve společnosti (zdroj – data vlastní)</i>	<i>7</i>
<i>Obrázek 6 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se pracovních směn, kterých se pracovníci a zaměstnanci účastní (zdroj – data vlastní)</i>	<i>8</i>
<i>Obrázek 7 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se znalosti problematiky (zdroj – data vlastní)</i>	<i>9</i>
<i>Obrázek 8 - Grafická interpretace odpovědí na otázku týkající se monotónnost vykonávané práce (zdroj – data vlastní)</i>	<i>10</i>
<i>Obrázek 9 - Grafická interpretace výsledků na otázku dopadu vícesměnného provozu na organismus (zdroj – data vlastní)</i>	<i>14</i>
<i>Obrázek 10 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků (zdroj – data vlastní)</i>	<i>18</i>
<i>Obrázek 11 - Grafická interpretace výsledků na otázku pracovního tempa ovlivňující duševní pohodu (zdroj – data vlastní)</i>	<i>23</i>
<i>Obrázek 12 - Grafická interpretace výsledků na otázku ohrožení zdraví pracovníků a zaměstnanců nebo jejich kolegů (zdroj – data vlastní)</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 13 - Grafická interpretace výsledků na otázku nastaveného sociálního klima a pracovních vztahů (zdroj – data vlastní)</i>	<i>25</i>
<i>Obrázek 14 - Grafická interpretace výsledků na otázku četnosti opakování konfliktního jednání mezi zaměstnanci (zdroj – data vlastní)</i>	<i>26</i>
<i>Obrázek 15 - Grafická interpretace výsledků na otázku rozhodování o prováděném úkolu, jeho plánování a vlastní kontrolou nad ním (zdroj – data vlastní)</i>	<i>29</i>
<i>Obrázek 16 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci podpory ze strany kolegů a nadřízených pracovníků (zdroj – data vlastní)</i>	<i>32</i>
<i>Obrázek 17 - Grafická interpretace výsledků na otázku násilí, harasementu, a to jak z hlediska oběti, tak i svědectví (zdroj – data vlastní)</i>	<i>33</i>
<i>Obrázek 18 - Grafická interpretace výsledků na otázku prožití nebo svědectví šikany (zdroj – data vlastní)</i>	<i>34</i>
<i>Obrázek 19 - Grafická interpretace výsledků na otázku "Work-life Balance" (zdroj – data vlastní)</i>	<i>35</i>
<i>Obrázek 20 - Grafická interpretace výsledků na otázku jednání s problémovými zákazníky (zdroj – data vlastní)</i>	<i>38</i>

<i>Obrázek 21 - Grafická interpretace výsledků na otázku výskytu dlouhodobého stresu, syndromu vyhoření nebo deprese pracovníků (zdroj – data vlastní)</i>	<i>41</i>
<i>Obrázek 22 - Grafická interpretace výsledků na otázku vypořádání se s psychosociálními riziky (zdroj – data vlastní)</i>	<i>44</i>
<i>Obrázek 23 - Grafická interpretace výsledků na otázku v rámci zhoršení zdravotního stavu na základě psychosociálního rizika (zdroj – data vlastní)</i>	<i>45</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 - Aktuální četnost v rámci monotónnosti vykonávané práce v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)</i>	11
<i>Tabulka 2 - Očekávaná četnost v rámci monotónnosti vykonávané práce v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)</i>	11
<i>Tabulka 3 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti a její cílů (zdroj – vlastní)</i>	12
<i>Tabulka 4 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)</i>	12
<i>Tabulka 5 – Aktuální četnost monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)</i>	13
<i>Tabulka 6 - Očekávaná četnost monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)</i>	13
<i>Tabulka 7 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na pohlaví (zdroj – vlastní)</i>	13
<i>Tabulka 8 – Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)</i>	13
<i>Tabulka 9 - Aktuální četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus zaměstnance v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní).....</i>	15
<i>Tabulka 10 - Očekávaná četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus zaměstnance v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní).....</i>	15
<i>Tabulka 11 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu monotónnosti vykonávané práce v závislosti na nočních směnách (zdroj – vlastní)</i>	15
<i>Tabulka 12 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti.....</i>	16
<i>Tabulka 13 – Aktuální četnost dopadu vícesměnného provozu na organismus pracovníka nebo zaměstnance v závislosti na pracovněprávním vztahu (zdroj – vlastní)</i>	16
<i>Tabulka 14 - Očekávaná četnost v rámci dopadu vícesměnného provozu na organismus v závislosti na pracovněprávním vztahu (zdroj – vlastní)</i>	17
<i>Tabulka 15- Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu vícesměnného provozu na organismu v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)</i>	17
<i>Tabulka 16 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní)....</i>	17
<i>Tabulka 17 - Aktuální četnost vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů – pracovních pozicích (zdroj – vlastní).....</i>	19
<i>Tabulka 18 - Očekávaná četnost četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů – pracovních pozicích (zdroj – vlastní).....</i>	20
<i>Tabulka 19 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na podílení se na řízení společnosti a její cílů. (zdroj – vlastní)</i>	20
<i>Tabulka 20 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní) ..</i>	20

<i>Tabulka 21 - Aktuální četnost vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)</i>	<i>21</i>
<i>Tabulka 22 - Očekávaná četnost četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v definovaných škálách v závislosti na formě pracovněprávního vztahu (zdroj – vlastní)</i>	<i>22</i>
<i>Tabulka 23 – Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu četnosti opakování vnímání časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na formě pracovněprávního vztahu. (zdroj – vlastní)</i>	<i>22</i>
<i>Tabulka 24 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní) ..</i>	<i>22</i>
<i>Tabulka 25 - Aktuální četnost četnosti opakování konfliktního jednání zaměstnanců v závislosti podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)</i>	<i>27</i>
<i>Tabulka 26 - Očekávaná četnost četnosti opakování konfliktního jednání zaměstnanců v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)</i>	<i>27</i>
<i>Tabulka 27 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu vnímání četnosti opakování časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců. (zdroj – vlastní)</i>	<i>28</i>
<i>Tabulka 28 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj vlastní)</i>	<i>28</i>
<i>Tabulka 29 - Aktuální četnost plánování, rozhodování nad prováděným úkolem a vlastní kontrolou nad ním v závislosti na faktoru řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní) ..</i>	<i>30</i>
<i>Tabulka 30 - Očekávaná četnost plánování, rozhodování nad prováděným úkolem a vlastní kontrolou nad ním v závislosti na faktoru řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní) ..</i>	<i>30</i>
<i>Tabulka 31 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu časového tlaku kladeného ze strany nadřízených pracovníků v závislosti na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)</i>	<i>31</i>
<i>Tabulka 32 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj vlastní)</i>	<i>31</i>
<i>Tabulka 33 - Grafická interpretace výsledků na otázku oběti nebo svědectví šikany dle pracovní pozice. (zdroj – vlastní)</i>	<i>34</i>
<i>Tabulka 34 – Aktuální četnost v rámci sladění osobního a pracovního života v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti a její cílů. (zdroj – vlastní)</i>	<i>36</i>
<i>Tabulka 35 - Očekávaná četnost v rámci sladění osobního a pracovního života v závislosti na faktoru podílení se na řízení společnosti z pozice zaměstnance (zdroj – vlastní)</i>	<i>36</i>
<i>Tabulka 36 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu sladění osobního a pracovního života v závislosti na podílení se na řízení a rozvoji zaměstnanců (zdroj – vlastní)</i>	<i>37</i>
<i>Tabulka 37 – Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislost (zdroj – vlastní) ..</i>	<i>37</i>
<i>Tabulka 38 - Aktuální četnost četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky. (zdroj – vlastní)</i>	<i>39</i>
<i>Tabulka 39 - Očekávaná četnost četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky. (zdroj – vlastní)</i>	<i>39</i>

<i>Tabulka 40 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu dopadu četnosti opakování jednání s problémovými zákazníky v závislosti na primární kompetentnosti řešit stížnosti a problémy se zákazníky (tzn. pracovních pozicích). (zdroj – vlastní)</i>	<i>40</i>
<i>Tabulka 41 - Pearsonův a Cramerův kontingenční test závislosti (zdroj – vlastní)</i>	<i>40</i>
<i>Tabulka 42 - Aktuální četnost vystavení se psychosociálnímu riziku v závislosti na časové délce působení pracovníka nebo zaměstnance ve společnosti v rámci definovaných škálách. (zdroj – vlastní)</i>	<i>42</i>
<i>Tabulka 43 - Očekávaná četnost v rámci vystavení se psychosociálnímu riziku v závislosti na délce působení pracovníka nebo zaměstnance ve společnosti v rámci definovaných škálách. (zdroj – vlastní)</i>	<i>42</i>
<i>Tabulka 44 - Aplikace metody testu dobré shody na hypotézu prožití psychosociálního riziko v závislosti na časové délce působení ve společnosti v definovaných škálách. (zdroj – vlastní)</i>	<i>43</i>
<i>Tabulka 45 - Pearsonův a Cramerův kontingenční koeficient závislosti (zdroj – vlastní) ...</i>	<i>43</i>

