AUTOR:	Mgr. Hana Strádalová	ZNAČKA:	VY_32_INOVACE_12_0SZ_19
OBOR STUDIA:	Gastronomie Služby cestovního ruchu Management v gastronomii	ROČNÍK:	1., 2., 3.
PŘEDMĚT:	Společenskovědní základ Komunikace ve službách Společenskovědní seminář	VYTVOŘENO:	duben 2014
TEMATICKÝ OKRUH:	Vybrané otázky z teoretické a aplikované psychologie		
NÁZEV:	**Pracovní výkon, zátěž a regenerace**		
ANOTACE, METODICKÝ POKYN:	Výukový materiál je vytvořen pro žáky 1. a 2. ročníku oboru Služby cestovního ruchu a Gastronomie pro předmět Komunikace ve službách, lze jej také využít v Základech společenských věd v 1. ročníku pro již uvedené obory a ve Společenskovědním semináři oboru Management v gastronomii. Soubor obsahuje výkladový materiál k tématu **Pracovní výkon, zátěž a regenerace**, který je zpřístupněn žákům formou e-learningu. Žák získá přehled o podmínkách, které určují pracovní výkon a o zátěžových pracovních i mimopracovních momentech, které náš pracovní výkon snižují. Žák se pod svým uživatelským jménem a heslem přihlásí do výukového prostředí http:/moodle.ssss.cz. Pod názvem příslušného předmětu a tematického okruhu vyhledá nabídku kurzů. Zadaný kurz obsahuje výkladový materiál, jež má žák prostudovat. Obsah a jednoduché zpracování náročného tématu odpovídá možnostem a předpokladům žáků. Kurz obsahuje také krátký kontrolní test, který prověří, zda žák výukový materiál prostudoval. Kurz (výukový materiál a kontrolní test) nenahrazuje v plné míře prezenční výuku a zjišťování vědomostí a znalostí. Spuštění testu řídí vyučující. Ten nastaví pravidla, za kterých je možné test absolvovat (prostředí, čas, četnost opakování, hodnocení).		
ODKAZY A CITACE:	BEDRNOVÁ, Eva; PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie prodeje pro střední odborná učiliště*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-195-4. BENDL, Stanislav. *Maturita ze společenských věd*. Olomouc: Nakladatelství Ivan Skřivan ml., 1997, ISBN 80-902261-1-6. HELUS, Zdeněk. *Psychologie pro SŠ*. Praha: FORTUNA, 1995, ISBN 80-7168-245-4. ČÁP, Jan; MAREŠ, Jiří. *Psychologie pro učitele*. Praha: PORTÁL, 2001, ISBN 978-80-7478-463-X.		

Pracovní výkon, zátěž, regenerace

Při posuzování pracovního výkonu si uvědomujeme:

- co člověk dělá,
- jak a proč to dělá,
- za jakých podmínek to dělá.

Faktory, které určují náš pracovní výkon:

- odměna za práci, ohodnocení,
- objektivita při hodnocení,
- seberealizace, vztah k práci, společenský status profese,
- předpokládaná úspěšnost, další postup,
- namáhavost práce,
- organizace, styl vedení,
- regenerace, mimopracovní zázemí,
- pracovní prostředí:
    a) materiálně - technické zabezpečení pracoviště,
    b) sociální klima (mezilidské vztahy),
    c) fyzikální podmínky (nekontrastní osvětlení, barevná úprava, hluk, mikroklima-teplota, vlhkost, proudění),

Prostředí restaurace nemá vliv jen na zaměstnance, ale i na chování zákazníka.
Vyjmenované faktory nejsou seřazeny podle důležitosti a navzájem se ovlivňují.

Zdroje zátěže:

- nadměrné prodlužování pracovní doby,
- nedostatek času, neúměrné pracovní tempo,
- rozhodování při nedostatku informací,
- proměnlivé požadavky, přerušování práce,
- současné vykonávání vícero činností (multitasking),
- dlouhotrvající jednostranné držení těla, nedostatek pohybu,
- nekvalitní pracovní prostředí,
- špatná organizace práce,
- přílišná odpovědnost,
- nevyváženost mezi odpovědností a pravomocí,
- sociální konflikty (pracovníci na střední pozici jsou na tom nejhůř),
- činnost, pro niž nemá jedinec předpoklady,
- neúměrně vysoká motivace, přílišné obavy před neúspěchem.

Pracovní výkon nemusí být pro jednotlivé pracovníky stejně namáhavý. Závisí to na momentálním fyzickém a psychickém stavu a předpokladech. Práce, kterou vykonáváme se zájmem, vyčerpává méně než ta, ke které máme negativní vztah.

Mimopracovní zátěžové momenty:

- neurovnaný osobní život, partnerské a rodinné problémy,
- nesprávná životospráva, špatný zdravotní stav,
- nedostatek cílových hodnot.

Zátěž se projevuje:

1) *zhoršením psychické kondice:* snadná unavitelnost, předrážděnost, apatie, výkyvy nálad, zhoršená paměť, špatná koncentrace pozornosti, poruchy spánku, úzkosti, fóbie, deprese, neurózy;
2) *zhoršením fyzické kondice*: bolesti hlavy, migrény, poruchy metabolismu, oběhové problémy, kožní vyrážky, ekzémy, impotence, zvýšená nemocnost, poruchy imunitního systému (snížená odolnost proti infekcím);
3) *narušením sociálních vztahů*: agrese, vztahovačnost, konflikty;
4) poklesem výkonnosti, zvýšeným výskytem úrazů a nehod.

Situace se výrazně zhorší, přidá-li jedinec další zátěžové momenty: kouření, zneužití alkoholu, drog, psychofarmak nebo nadměrné pití kávy.

Na základě dlouhotrvající zátěže, napětí a stresu může vzniknout ***psychosomatické onemocnění.*** Psychosomatické potíže jsou funkční poruchou, kdy se psychické problémy (třeba i nenápadné či zdánlivě zcela skryté) projeví navenek jako tělesné nemoci. Někdy také upozorňují na neřešené problémy v oblasti vztahů, ať už k jiným nebo k sobě. Jinak řečeno to znamená, že duševní neklid a napětí mozku se intenzivně promítá do tělesných orgánů (srdce, plíce, ledviny, játra), které s naší „duší“ zdánlivě nemají žádnou souvislost. Mezi psychosomatické problémy patří kromě výše zmiňovaných obtíží:

- únavový syndrom;
- bolesti zad;
- bušení u srdce, pocity nepravidelnosti srdečního rytmu;
- závrať, nemožnost promluvit, pocit sevřeného hrdla;
- poruchy příjmu potravy - přejídání se, obezita, mentální anorexie.

Odpočinek, regenerace

Pro pracovníky v gastronomickém provozu je charakteristická únava dolních končetin, doporučuje se masáž nohou ve vodorovné poloze.

Důležité faktory pro regeneraci:

- dodržování zásad správné životosprávy (režim dne, spánek, výživa, pohybové aktivity);
- rodinné zázemí;
- seberealizace.

Doporučuje se spánek v klidné, tmavé a dobře větrané místnosti, lehčí večeře 2-3 hodiny před spánkem.
Krátkodobý odpočinek v nerušeném prostoru (bez hudby a televize), uvolnit oděv, poloha na zádech, ruce podél těla, neregulovat myšlení, 2x3 napnout svaly a dýchat nosem. Relaxaci zakončíme rozcvičení, omytím studenou vodou. Každý jedinec má jistě vlastní techniky relaxace.
Jako sportovní aktivita je doporučována především turistika a plavání.

Úloha 1
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Když hovoříme o mikroklimatu na pracovišti, máme na mysli:

Vyberte jednu z nabízených možností:
- a. podnebí
- b. způsob organizace práce
- c. vlhkost a teplotu vzduchu ✓
- d. mezilidské vztahy

Úloha 2
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Přílišná odpovědnost a nevyváženost mezi odpovědností a pravomocí je zdrojem zátěže.

Vyberte jednu z nabízených možností:
- Pravda ✓
- Nepravda

Úloha 3
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Pracovní výkon je pro všechny pracovníky stejně namáhavý.

Vyberte jednu z nabízených možností:
- Pravda
- Nepravda ✓

Úloha 4
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Mezi faktory, které určují náš pracovní výkon, patří:

Vyberte jednu nebo více možností:
- [x] a. organizace a styl vedení ✓
- [x] b. materiálně technické zabezpečení pracoviště ✓
- [x] c. regenerace organismu ✓
- [x] d. společenský status profese ✓
- [x] e. odměna za práci ✓

Úloha 5
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Současné vykonávání vícero činností označujeme pojmem:

Vyberte jednu z nabízených možností:
- a. multiservis
- b. multifunkčnost
- c. multitasking ✓
- d. multiplikace

Úloha 6
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Zhoršená paměť a špatná koncentrace pozornosti je projevem:

Vyberte jednu z nabízených možností:
- a. zhoršení psychické kondice ✓
- b. zhoršení sociálních vztahů na pracovišti
- c. zhoršení fyzické kondice

Úloha 7
Správně
Bodů 1 / 1
Úloha s vlaječkou
Upravit úlohu

Za psychosomatické onemocnění označujeme potíže, které vznikly na základě dlouhotrvající psychické zátěže a navenek se projevují jako tělesné nemoci, např. bolesti zad.

S uvedeným tvrzením:

Vyberte jednu z nabízených možností:
- a. nesouhlasím, je to hloupost
- b. souhlasím ✓
- c. nesouhlasím, bolesti zad vznikají pouze fyzickou zátěží nebo jednostranným držením těla