

Oponentský posudek na doktorskou disertační práci PhDr. Marka Merhauta, MBA

„Etika v hotelových řetězcích jako součást kultury cestovního ruchu“

Předložená práce v rozsahu 196 stran je členěna vedle úvodu a závěru do čtyř kapitol. Autor vychází z četného počtu české i cizojazyčné literatury, kterou dělí na použitou literaturu (105 titulů), literaturu – podklady pro empirické šetření (36 titulů), odborné přednášky k hotelové problematice (2), časopisy a ostatní odborná periodika (47), internetové stránky hotelů (1). Uvádí též svoji publikační činnost jako podklady pro disertační práci (20). Práce obsahuje přílohy.

Téma cestovního ruchu je v práci propojeno s etikou a sociokulturním pohledem do vnitropodnikových vztahů zaměstnanců hotelového provozu. Autor musel projít etapou studia pojetí a chápání kultury v cestovním ruchu a zaujmout postoj ke konceptualizaci z hlediska funkcí, úvah o zřízení a aplikování tématu v oblasti hotelových řetězců stejně jako z hlediska posuzování vztahu k zahraničním sociálním institucím. Nezůstává ve svém zkoumání na úrovni národní, ale přesouvá svůj zájem na podání komplexního pohledu na kulturní zvyky jiných národností, v chování zahraničních vedoucích pracovníků vůči českým zaměstnancům z kulturologického hlediska. Smyslem empirického šetření, které je součástí disertace, bylo poukázat na etiku cestovního ruchu zahraničních, ale i lokálních hotelových řetězců akreditovaných v České republice. Při zpracování tématu je zřejmý vliv zahraniční literatury (Hall) i domácích autorů (Holešinská, Palátková, Smolíková, Raabová aj.), stejně jako odborných materiálů významných institucí. Vyhýbala bych se využívání Wikipedie a Google. U obhajoby prosím o vyjádření se k použití titulu Parsons T.: Social System, New York 1952.

Marek Merhaut uspořádal výsledky svého studia v logice řazení kapitol předložené disertace. Spis má kapitoly: současný stav studované problematiky, problematika etiky se zaměřením na hotelové řetězce, etický kodex ve firemní kultuře, empirické šetření – uplatňování etiky v hotelových řetězcích jako součásti kultury cestovního ruchu. Verifikace hypotéz je na ss. 167 – 177, a to ve slovním i v grafickém vyjádření. Na s. 172, graf. č. 3: Osobní dojem tazatele z dotazníkového šetření, dotazovaných respondentů – prosím u obhajoby vysvětlit důvod položení této otázky a význam vyhodnocení pro zkoumání daného tématu.

Vlastní výsledky průzkumu jsou na ss. 175-177, dle mého názoru dosti skromné. Proto navrhuji se k nim vyjádřit v rámci obhajoby práce.

Vycházejí ze svého cíle „identifikovat roli etiky a etikety v prostředí nadnárodních hotelových řetězců, určit jejich kulturní funkci a potvrdit roli etiky v hotelových řetězcích jako součásti cestovního ruchu a posoudit do jaké míry je etický kodex písemným dokumentem a do jaké míry je na druhé straně živým nástrojem a prostředkem, se kterým se ve firmě pracuje a který může ovlivňovat kulturní vzorce chování“ autor stanoví čtyři hypotézy:

hotely vlastníci nadnárodní společnosti včetně svých poboček po celém světě, postupují při dodržování etického kodexu stejným způsobem;

český i zahraniční management hotelových společností využívá pro svoji práci jednotný styl vedení;

hotelové společnosti, postupují při dodržování etického kodexu rozdílným způsobem;

mezi stylem vedení zahraničního a českého managementu v hotelových společnostech existují odlišné rozdíly.

Merhaut se zamýšlí nad otázkami podnikatelské etiky a práva. Uvádí, že „dodržování zákonů zabezpečuje autorita státu, dodržování pravidel podnikání si vynucuje konkurence, veřejnost atd. Zákon nestanovuje, co je etické. Zákony představují právní rámec, v němž se podnikatelské aktivity uskutečňují.“ Proto jedním z cílů práce je i posoudit, do jaké míry je etický kodex písemným dokumentem a do jaké míry je na druhé straně „živým“ prostředkem, se kterým se ve firmě pracuje a který může ovlivňovat kulturní vzorce chování. Navíc autor chtěl zjistit, do jaké míry je etický kodex firmy dodržován ve vztahu zahraničních majitelů k českým zaměstnancům.

Empirický průzkum, který Marek Merhaut realizoval, byl proveden dotazníkovým šetřením v roce 2011 (12 hotelů hotelových řetězců v Praze) a metodou řízeného rozhovoru. Smyslem průzkumu bylo popsat základní orientaci ve způsobu uplatňování zásad etiky v činnosti hotelových řetězců, ověřit a zjistit, zda a jak jsou prvky etiky zpracovány ve firemních dokumentech, jak jsou kontrolovány, zda probíhá na toto téma školení a jak je hodnoceno dodržování etiky a etikety. Dalším cílem bylo zjistit, jaké jsou vnitropodnikové vztahy v jednotlivých hotelových zařízeních, s důrazem na personální vztahy mezi zahraničním vedením a českými zaměstnanci. Otázky byly pokládány zaměstnancům hotelových řetězců,

zejména vedoucím pracovníkům v multikulturním prostředí nadnárodních hotelových společností. Při analýze autor věnoval pozornost českým zaměstnancům těchto společností. Při svém zkoumání se setkával s překážkami a bariérami, které v práci popisuje.

Dospívá k různým zjištěním, a to i nedostatků: „které v řadě případů nelze označit jako zanedbatelné. Jde zejména o oblast diskriminace zaměstnanců (zjevné znevýhodňování: z důvodu rasové příslušnosti, náboženského vyznání, kulturního zaměření, sexuální orientace apod.), vztahy ke konkurenci, hodnocení zaměstnanců (výběr nových zaměstnanců, upřednostňování, odměňování, povyšování a další).“

Závěrem Marek Merhaut konstatuje, že se potvrdil „předpoklad, že pevně stanovené etické kodexy na jedné straně ulehčují následnou kontrolu dodržování etických norem na pracovištích; na straně druhé jde však o příliš obecně formulovaná pravidla, která ve snaze nikoho nediskriminovat nebo nezvýhodňovat, mohou vést k alibistickému pasivnímu jednání v rámci obecně stanovených pravidel. Praktické řešení etických vztahů v multikulturním prostředí hotelových společností tak nabývá formalizované podstaty na úkor snah o nalezení nových originálních řešení.“ Zároveň si je vědom, že „každá kultura má pro komunikaci nastaven systém vlastních pravidel. Tato pravidla se mohou více či méně lišit v závislosti na kultuře či v rámci jedné kultury v závislosti na specifické komunitě. Znalost stejného jazyka, v hotelovém prostředí převážně jazyka anglického, ještě nezaručuje vzájemné porozumění si dvou osob z různých prostředí.“

Výsledky bádání Marka Merhauta korespondují s názorem citované autory Jaklové, že interkulturní komunikace je obor, který studuje souvislosti mezi jazykem a kulturou, způsob verbálního chování/jednání příslušníků různých kultur, a tedy i způsob vnímání a chápání světa u různých etnických skupin. (s. 35).

Autor navrhuje opatření, která, jak uvádí, mohou být pozitivním vodítkem pro evoluční vývoj cestovního ruchu v České republice. Píše, že „navržená koncepce je tedy zaměřena na zvýšení konkurenceschopnosti celého odvětví cestovního ruchu podporou využití potenciálu, který v České republice existuje a bude se dále rozvíjet. V rámci strategických cílů bude podporován marketing, rozvoj služeb cestovního ruchu, rozvoj infrastruktury pro cestovní ruch, tj. rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb i navazující infrastruktury, včetně doprovodných programů pro organizaci volného času turistů.“

Prosím u obhajoby o vyjádření se ke vztahu analýzy i výzkumu autora a výsledků disertační práce se zmiňovanou koncepcí.

Pokud jde o navrhované výzkumy týkající se nejen návštěvníků, ale i subjektů podnikajících v cestovním ruchu, existují výzkumné studie a jsou zaměřeny na sociokulturní aspekty nebo na etické kodexy? Jaké české výzkumné instituce tyto studie provádějí?

Předložená práce je zpracovaná na základě relevantní literatury, seznam literatury i citace jsou odpovídající. Na základě výše uvedených skutečností konstatuji, že autor má tvůrčí schopnosti k vědecké práci a splňuje požadavky kladené na disertační práci.

Práci doporučuji k obhajobě před příslušnou komisí.

doc. Ing. Marie Dohnalová, CSc.
Katedra studií občanské společnosti
Fakulta humanitních studií
Univerzita Karlova v Praze

Praha, 26. 8. 2012