

Kateřina Blahová:
Předsudky a stereotypy v kontextu interkulturní komunikace v pohostinství

Práce Kateřiny Blahové má akademické náležitosti kladené na bakalářskou práci. Teoretická část je podložena dostatečným počtem relevantních titulů, v empirické části se autorka věnuje metodologickým otázkám, aby pak představila sesbíraná data. Práce je dobře strukturovaná, bez vážných formálních nedostatků.

Handicapem práce je, že se autorce nepodařilo přesně určit výzkumný problém a držet se ho. Práce působí dojmem, že si autorka nejdříve vybrala terén (restauraci Hooters – která je svým způsobem zajímavá), a teprve pak hledala výzkumné téma. Jakkoliv v teoretické části autorka zmiňuje globalizaci a glokalizaci, chybí mi v empirické části přesvědčivější zdůvodnění, proč pro téma „předsudky a stereotypy v kontextu interkulturní komunikace“ zvolila právě franchisovou pobočku nadnárodní společnosti, resp. zda by nebylo vhodnější zvolit nějakou tradiční českou hospodu. Případně se při zdůvodnění pokusit o komparaci pražské pobočky Hooters s ostatními.

Nedostatečná provázanost teoretické části s výzkumnými otázkami se pak naplno projevuje při vlastní interpretaci dat. Pomineme-li, proč by mělo být pro téma zajímavé, zda pět servírek má či nemá předsudky, místo o interkulturní komunikace se čtenář dočítá o problémech, jaké servírky mají s hosty: opilost, obtěžování, nepříjemní hosté a jak je řeší (s úsměvem, protože to patří ke stylu restaurace). Řeč dat tak vypovídá zejména o tom, že jakkoliv se servírky snaží chovat ke všem stejně (protože to je zaměstnavatelem požadováno), kategorizují si skupiny lidí především podle očekávané výše zpropitného. Skutečnost, že přitom používají stereotypy, se myslím samo sebou.

Autorka kombinuje pozorování a polostrukturované rozhovory, nezdá se však, že by jí to při interpretaci posunulo někam výrazně dále. Buď autorka přizná, že dobře neslyšela nebo v zásadě potvrzuje, to co říkají informátorky.

Komunikace je vždy vztah. V práci však vystupuje jen hlas servírek. Stěžují si například, že hosté mají „zmatené pojmy“, tedy že sice znají koncept podniku, ale překračují vymezená pravidla. Ze strany autorky mi chybí reflexe toho, jací hostů do této restaurace chodí, jaká očekávání mají a jací cizinci to jsou. Není právě očekávání klientely výrazným zdrojem popisovaných předsudků? V tomto ohledu se však autorka o porozumění předsudkům v interkulturní komunikaci nepokusila.

Navrhuji hodnocení **velmi dobře**.

V Řevnicích dne 6. června 2016

Mgr. Ondřej Skripnik Ph.D.