

## Posudek na bakalářskou práci

Název: Předsudky a stereotypy v kontextu interkulturní komunikace v pohostinství

Autorka: Kateřina Blahová

Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, Praha 2016, 62 s.

Předkládaná bakalářská práce Kateřiny Blahové se zabývá relevantním tématem. Věnuje se otázce předsudků a stereotypů v interkulturní komunikaci v pohostinství. Studie je založena na empirickém výzkumu v jedné globalizované franchise – v restauraci Hooters. Klade si otázku jak právě stereotypy a předsudky vstupují do komunikace mezi obsluhou a hostem v restauraci. Dominantně se přitom zaměřuje na český personál, resp. české servírky, které jsou v pravidelné komunikaci s hosty.

Teoretický rámec, v němž se autorka pohybuje, se odvíjí od pojmu globalizace a turismu, které redefinují vztahy mezi aktéry, mění či redefínují hranice mezi lidmi. Globalizovaný svět má svoje instituce, které právě tyto vztahy ustanovují. Takovou je právě i restaurace Hooters. Vědění, které přichází ze společnosti utvářené na nacionálním principu je pak konfrontováno s globálním étosem. Ustanovuje se glocalita. Pohostinství (instituce) v glocalizovaném světě je pak popisováno jako specifický sociální prostor, v jehož rámci probíhá specifická komunikace na pozadí různých představ a konceptů.

Takto ve svých východiscích uvažovala Kateřina Blahová, když si zvolila výzkum postojů a jednání servírek v „globální“ restauraci. Metodologicky se opřela o zúčastněné a nezúčastněné pozorování a o rozhovory se servírkami. V komparaci dat dvojí povahy pak dospěla k relevantním závěrům.

V první řadě se ukázalo, že mladé ženy jsou ovlivněny svojí socializací v rámci převažujícího nacionálního konceptu, který klasifikaci světa zakládá na etnických kategoriích. V jejich klasifikaci se ukazují nejen sdílené obsahy stereotypů, ale také „známost“ jednotlivých skupin. V řadě ohledů pak své původní stereotypy přenášejí do uvažování o hostech, kontext restaurace však aktivuje stereotypy další, které jsou ústřední při očekávání servírek ve vztahu role obsluha – host. Nacionalistický přístup se u mnohých projevuje také národní hrdostí, když informátorky zdůrazňují, jak jsou polichoceny, když Čechy a ČR cizinci oceňují. Zároveň se ukázalo, že koncept restaurace brání předsudečnému jednání. To následně kultivuje i přístup servírek k cizincům, příslušníkům jiných států či regionů. Servírky chápou restauraci jako liminální prostor, kde mohou se setkávat a být blízko s druhými, a tuto blízkost zažívat. To ovlivňuje částečně jejich přístup i v jiných situacích, byť ne tak významně. Zásadní poznatek se týká, že nejkritičtější jsou servírky vůči českým hostům. Důvodem, o kterém autorka uvažuje, je, že čeští hosté překračují v komunikaci očekávanou roli servírka – host. Východisko z tohoto tlaku je pak vznik stereotypu českého hulváta. Zároveň je zajímavé, že na rozdíl od zahraničních výzkumů v turistických resortech v zemích třetího světa se české servírky nevyrovnávají s ekonomickou a symbolickou dominancí turistů paušálním vznikem dehonestujících stereotypů a z nich vyplývajícího jednání. Naopak „útok“ na úctu informátorek přichází ze strany Čechů.

Předkládaná práce je dobře strukturovaná, pracuje s poměrně širokou literaturou. Vede s ní dialog. Samotné nálezy pokládám za velmi důležité a inspirativní, interpretace dat adekvátní.

Práci pokládám za zdařilou a hodnotím ji jako výbornou.

V Praze 6. 6. 2016

Dana Bittnerová