

Oponentský posudek na bakalářskou práci Kláry Volencové „Vnímání stereotypů a předsudků připisovaných hostům zaměstnanci hotelu s mezinárodní klientelou“

Bakalářská práce kolegyně Volencové se věnuje zajímavému a relevantnímu tématu z oblasti sociální psychologie. S užitím metod kvalitativního psychologického výzkumu studuje výpovědi participantů, zaměstnanců hotelu s mezinárodní klientelou, k jejich vnímání předsudků a stereotypů vůči hostům hotelu.

Práce je velice dobře zpracovaná z hlediska formálních aspektů a struktury akademického textu, má také velmi dobrou myšlenkovou stavbu. Slabinou práce je dle mého názoru trochu vágní a možná trochu nejednotné vymezení cílů práce- str. 8 dole (a také 66 nahoře).

Ocenila jsem kvalitní zpracování teoretické, rešeršní části, je nejen výborně strukturovaná, ale i obsahově bohatá. Autorka těží z domácí i zahraniční literatury k tématu a poskytuje pevné a funkční základy pro vlastní výzkumnou část.

Empirická část textu má přehledné a dobře vystavěné metodologické oddíly. Analytické oddíly jsou bohaté a pečlivě uspořádané, čtivé a syté. Autorka postupně konstruuje vcelku atraktivní studii pohledu zaměstnanců hotelu na jejich hosty, porozumění vzájemného vztahu hostů a zaměstnanců hotelu- to vše pochopitelně optikou předsudečného nebo stereotypního vnímání. K empirické části mám nicméně několik kritických poznámek, které by se mohly stát podkladem pro obhajobu.

Analytický materiál předložený v rámci empirické části je velmi bohatý, ale tím pádem také značně náročný pro uchopení jako celek. Autorka dosti šetří informacemi nebo vhodnými prvky v textu, které by umožňovaly čtenáři uchopit myšlenkovou konstrukci analytické části, zejména produktů analytické práce. Např. na str. 33 uvádí, že pro provedení rozhovoru byl připraven scénář specifikující kruhy otázek- tyto okruhy nejsou ale nikde uvedené. Čtenář se pouze dozví, že otázky v rámci rozhovoru byly pokládány v “logickém sledu” (tamtéž). Není tedy jasné, do jaké míry pracovala autorka v rámci rozhovorů s výsledky teoretické části, kde pro návod k rozhovoru bere inspiraci, jak s takovou inspirací pracuje.... Trochu zmatené jsou také kategorie v rámci analytického zpracování. S ohledem na absenci předlohy návodu k rozhovoru není jasné, zda jsou výsledné kategorie prezentované na str. 37 – 65 odrazem tohoto návodu, nebo zda spíše reflektují reálný obsah výpovědí participantů. Zpracování výpovědí participantů je popsáno na str. 36, dle mého názoru ale ne dostatečně přesně na to, aby bylo zřejmé, jak tyto kategorie v rámci analytických postupů vznikaly, resp. do jaké míry jsou odrazem návodu k rozhovoru nebo obsahu výpovědí participantů. Samotné číslování kapitol s popisem sestavených kategorií není dobře provedené- zřejmě chybně se objevuje na str. 42 číslování 2.1.

V závěru práce bych očekávala přesnější a přehlednější shrnutí ve vztahu k cílům práce- tj. identifikace předsudků a stereotypů připisovaných hostům zaměstnanci hotelu. Postrádám přílohy k práci s prezentací přepisů rozhovorů s participanty.

Celkově hodnotím práci Kláry Volencové jako spíše velmi dobrou, ovšem propracovanou, obsahově bohatou, postavenou na pečlivé práci se zdroji a zřetelně velice dobře provedené výzkumné práci v terénu. Rezervy má předložená práce v oblasti prezentace postupů pro zpracování výzkumného materiálu i v oblasti popisu výsledků výzkumu. Pro obhajobu navrhuji hodnocení na pomezí velmi dobře až výborně.

PhDr. Gabriela Seidlová Málková, Ph.D.

14.8.2017