

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Fakulta humanitních studií

Posudek Bakalářské práce

Autorka: Klára Volencová

Název práce: Vnímání stereotypů a předsudků připisovaných hostům zaměstnanci hotelu s mezinárodní klientelou

Rok: 2017

Vedoucí práce: PhDr. Iva Poláčková Šolcová, Ph.D.

Autorka se ve své práci zabývá tématem předsudků a stereotypů vůči cizincům v prostředí hotelového personálu. Teoretickou část práce (kapitoly 1 až 5) autorka věnuje terminologickému ukotvení, věnuje se teoriím předsudků a stereotypů, syntetizuje různé přístupy a koncepty těchto postojových fenoménů. Autorka šikovně konfrontuje jednotlivé současné i legendární autory, syntéza je originální, zajímavá, živá i poutavá – rozhodně zasluhuje pozornost čtenáře. Vedle definičních rámců a jejich překryvů či neladů, autorka přibližuje problematiku vzniku, funkce, druhů, charakteristiky, stylu a okolností, za nichž zaměstnanci hotelu připisují jednotlivé stereotypy a předsudky hostům ze zahraničí. Část práce je věnovaná diferenciaci kultur, kde je akcentována především konceptualizace Hofstedeho. Poslední část teoretické části je věnována stereotypům a předsudkům v turismu – autorka sleduje spíše nahodile (nesystémově) výzkumy věnované kulturním odlišnostem v požadavcích na služby, stěžování si ad., v národních charakteristikách z hlediska pojetí času, peněz, stravovacích a dalších zvyklostí. Tato analýza není nějak hluboká, spíše naznačuje, je namátková a místy trochu nejasná z hlediska důvodů, proč je autorka uvádí.

Empirická část práce má za cíl zjistit, jak zaměstnanci hotelu vnímají stereotypy a předsudky, které se pojí se zahraničními klienty v konfrontaci s vlastní zkušeností. Autorka má za cíl zachytit stereotypy a předsudky a jejich atributy. Popis metody je srozumitelný, technika popsána, ačkoliv některé věty působí úsměvně (např. Pokud se komunikační partneři k některému z těchto témat nevyjadřovali, nepřerušovala jsem je, str. 33) a chybí mi v přílohách scénář rozhovoru. Výsledky jsou poměrně zajímavé, do značné míry je light motivem práce „boj o moc“ v hotelu Slunce, což je z pozice hotelové služby vlastně roztomilé. Čtenář se hravě zařadí do jedné ze skupin nadřazených/ familiérních/ old school hostů a intuitivně škatulkuje personál, který rozhovory poskytoval. Myslím, že se Kláře velmi podařilo maskovat jednotlivé národy, se kterými jsou předsudky spojeny, což nebyl jednoduchý úkol, ale paradoxně vnesl do práce řadu detektivních zápletek, a kdo si nepřečte první část, bude mu chybět řada klíčů k luštění, kdo je ten a onen. Práce je vlastně docela vtipná a mohla by sloužit jako podklad scénáře jednoho ze seriálů české produkce. Diskuse je přílehlavá, oceňuji souhrn práce v angličtině. Naopak autorka technicky nezvládla reference, které jsou zbytečně dělené do různých typů zdrojů a rovněž formátování práce (velikosti písma, nadpisy) a i pravopis místně pokulhává.

Celkově mám ale potřebu pochválit Kláru, protože od prvotního zběsilého vyjednávání o zběsilém tématu její práce, autorka udělala jednoznačně největší skok ve svém uvažování o projektu, práci na něm, šetření i interpretaci zjištění ze všech mých svěřenců. Práci hodnotím jako výbornou a rozhodně ji doporučuji k obhajobě.

V Praze 24.8.2017

Iva Poláčková Šolcová