

## Oponentský posudek diplomové práce Ivety Hajdákové *The Social Making of The Illusion of Hospitality*

Diplomová práce se zaměřuje na zkoumání sociologických a antropologických aspektů odrážejících se v chování konzumentů a producentů služeb. Její součástí je etnografický výzkum realizovaný v jedné luxusní pražské restauraci. Klasická metoda zúčastněného pozorování autorce umožnila shromáždit data, o něž opřela svou analýzu sociálních vztahů v prostředí, v němž se vytvářejí specifická pravidla jednání, osvojují specifická očekávání plynoucí z přijímání poměrně striktně vymezených rolí a jehož součástí je i specifická psychologie (a emocionalita) jednání. Práce je rozvržena do dvou částí: v první z nich je představen pojmový a teoretický rámec vlastní analýzy, která se opírá zejména o koncept směny symbolických statků. Druhá část obsahuje konkrétní etnografický výzkum, jeho aktéry, prostředí i obecnější kontext a rámec vztahů.

Za největší přednost práce – z hlediska formálních požadavků – považuji schopnost autorky pojednat její předmět zájmu uceleně, vyváženě a přehledně. Práce má jasnou strukturu, dovedně propojuje analytické, popisné a interpretační části. Autorce se daří na poměrně úzce vymezeném prostoru jedné restaurace – navíc ne úplně typické z hlediska celkové struktury českého pohostinství – demonstrovat mnohé aspekty i problémy spojené s měnící se rolí i samotným chápáním smyslu práce, služeb, spotřeby, dominance, apod. v kontextu takzvané postindustriální společnosti vyznačující se dominancí terciálního sektoru. Pozitivně na mne působila i narativní schopnost autorky, která z jejího výzkumu na mnoha místech vytváří plastický a mnohorozměrný příběh o životě v současné společnosti s jejími morálními, hodnotovými či emocionálními rozpornostmi. I když jsem k práci přistupoval s jistým předsudkem, co vše lze vyzkoumat, nahlédnout či zobecnit z pozorování v jedné restauraci, schopnost autorky odhlížet od bezprostředního kontextu jednání na jedné straně – a její obezřetnost při zobecňování na straně druhé – umožnila najít rovinu výkladu a analýzy, v níž se vypořádala s mnoha možnými úskalími zvoleného přístupu. Práce obsahuje dobře strukturovaný závěr, což nebývá u diplomových prací samozřejmé.

Z hlediska formálních požadavků je text plně vyhovující, rozsah citované literatury je přiměřený, autorka ovládá citační aparát – odkazy využívá k rozvedení vlastní argumentace. Práce je napsána dobrou angličtinou.

Diplomová práce Ivety Hajdákové je velmi dobře odvedeným výzkumem. Zvláště část o kulturě a praxi „dávání spropitného“ doporučuji rozpracovat a publikovat v některém ze sociologických či antropologických časopisů.

Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit jako *výbornou*.

3. 9. 2009

Jan Balon

---