

Oponentský posudek disertační práce pana PhDr. Marka Merhauta, MBA

Oponentka: **Doc. PhDr. Milada Šmejcová, CSc.**

Téma disertační práce:

„Etika v hotelových řetězcích jako součást kultury cestovního ruchu“

Charakteristika práce:

Předložená disertační práce zahrnuje kompaktní celek problematiky cestovního ruchu orientovaný na Českou republiku, přičemž autor vnímá cestovní ruch jako nedílnou součást kulturní antropologie.

Mezinárodní cestovní ruch dosáhl v uplynulých desetiletích nebývalé dynamiky, a jak konstatuje autor, jde o sféru, v níž jsou rozdíly mezi kulturami velmi zřetelné a na první pohled markantnější než u jiných sfér.

V důsledku řady okolností konkrétně popisovaných v práci se stále rozšiřuje okruh osob, navštěvujících jiné země, jak z hlediska zemí, tak podle vrstev obyvatelstva. Návštěvník ve styku s kulturou jiné země je především vystavený jejím vnějším rysům – etiketě, jazyku, jídelním nebo ubytovacím zvyklostem a také kulturnímu šoku. Má-li zájem, seznamuje se s tzv. „vysokou kulturou“ země (tj. architekturou, hudbou, různými artefakty i uměleckými festivaly). Tomuto cestovnímu ruchu věnuje autor zvláštní pozornost, což dokladuje i SWOT analýzou, na které prezentuje podmínky, možnosti, ale i problémy rozvoje této formy cestovního ruchu v České republice.

Podotýkám, že všechna uváděná fakta o cestovním ruchu v České republice jsou v práci dostatečně dokladována dokumenty vládní i regionální politiky cestovního ruchu.

V souvislosti s mezinárodním cestovním ruchem se projevují nebo spíše vystupují na povrch další specifika významné jeho součásti, kterou vytvářejí hotelové řetězce akreditované v České republice.

V práci autor zkoumá kulturu hotelových řetězců, v nadnárodních společnostech pak míru vnímání kulturních odlišností, využití znalostí těchto v marketingu, investicích, v personálním managementu, ve vedení multikulturních týmů i jejich vzájemnému soužití. Svou pozornost ale obrací především na uplatňování a dodržování etického kodexu v hotelovém prostředí.

Cíle disertační práce

Hlavním cílem této práce byla na základě autorova empirického šetření analýza vnitropodnikových vztahů v hotelových zařízeních, která měla prokázat způsoby a míru dodržování etických kodexů v zahraničních i lokálních hotelových řetězcích akreditovaných v České republice.

Tento cíl byl v zásadě splněn. Jeho naplnění upozornilo i na často se objevující ambivalentnost v uplatňování etického kodexu v multikulturním prostředí organizace především ve vztahu „expatriant“ – „lokální zaměstnanec“.

Autor při uplatňování své profesionální zkušenosti má však stále na paměti, že etika organizace se týká nejen vztahu uvnitř organizace, ale i mimo organizaci (klienti, dodavatelé, obyvatelé komunity, akcionáři apod.).

Aktuálnost a závažnost naplnění tohoto cíle by ještě více prohloubilo bližší osvětlení vztahu etiky organizace a organizační kultury.

Z hlediska geneze je samozřejmě prvotní etika, na jejichž základech vyrůstá konkrétní podoba organizační kultury. Je však důležité, aby etické jednání nebylo spojováno výlučně s jednotlivými pracovníky, ale aby normy, hodnoty a pravidla jednání organizace zahrnovaly etické principy a etická kritéria. A cesta k tomuto cíli vede přes etiku organizační kultury, což někdy umožňuje, jak zjišťuje ve svém výzkumu i autor, manipulaci s pracovníky, přičemž z hlediska etické stránky je manipulace v příkrém rozporu s hlavními zásadami etiky.

Stanovené hypotézy

V práci byly stanoveny tyto hypotézy:

Nulová hypotéza – H0 1

Hotely, jejichž vlastníkem je hotelová společnost, mající své pobočky po celém světě, postupují při dodržování etického kodexu stejným způsobem. Na základě autorova empirického výzkumu byla zamítnuta jako nepodložená.

Alternativní hypotéza – HA 1

Všechny oslovené hotelové společnosti postupují při dodržování etického kodexu jiným způsobem. Platnost této alternativní hypotézy byla průkazně potvrzena.

Nulová hypotéza – H0 2

Český i zahraniční management hotelových společností využívá pro svoji práci jednotný styl vedení. I tato hypotéza byla na základě empirického šetření autora zamítnuta.

Alternativní hypotéza – HA 2

Existence rozdílu mezi stylem vedení zahraničního a českého managementu hotelové společnosti. Tato hypotéza byla autorem prokázána jako pravdivá.

Metodologické přístupy ke zkoumání etiky v hotelových řetězcích

Autor si byl vědom, že ke zjištění způsobu uplatňování, dodržování popřípadě nedodržování etického kodexu, budou nutné oba typy výzkumu, kvantitativní a kvalitativní. Ve výzkumu je akcentována kvantitativní metoda ve formě empirického dotazníku, který ve své koncepci a struktuře dodržel požadavky kladené na adekvátní dotazník.

Kvalitativní výzkum byl získán rozhovory s vedoucími pracovníky z řad českých zaměstnanců. Při této metodě si ověřil autor osobně, že pro získání nezkrácených údajů je důležitý vztah mezi tazatelem a dotazovaným. Čím více se opírá o vzájemnou důvěru, přinese rozhovor hodnověrnější údaje. Kombinací obou typů výzkumu mohl autor lépe využít přednosti obou.

Právě tímto postupem bylo ukázáno na nový rozměr manažerské práce v mezinárodní společnosti, která se dostává do kontaktu s různými národními kulturami, přičemž mnohé specifické problémy řízení poukazují na složité zvládnání multikulturního kontextu zejména manažery – „expatrianty“.

Jak vyplývá z výsledků empirického šetření, etika jednání „expatrianta“ nebývá porušována vůči klientům, ale vůči „lokálním zaměstnancům“. Nicméně kultura manažerské práce je těmito vztahy spoluvytvářena a její úspěch nezávisí jen na jedné straně těchto integračních vztahů, což si mnohokrát vedení mateřské společnosti ne plně uvědomuje, jak prokazuje autor svým šetřením. Ustálené mínění vedení mateřské společnosti o větší loajalitě, lepší komunikaci s centrálou a důslednější kontrolou všech kroků pobočky od vyslaných manažerů není v mnoha případech v praxi potvrzeno. (Jako oponentka bych mohla přidat na podporu výsledků autorova šetření poměrně mladou historii pražského hotelu Prezident, který v době povodní řídil španělský management.)

Literatura

Literatura sloužící jako podklad pro vědecko-odborné zpracování tématu disertační práce je relevantní; v dostačujícím množství. Hodnotím pozitivně vyrovnanost teoretických děl oboru kulturologie s teoretickými zdroji zaměřenými na specifiku managementu služeb. Literární zdroje poukazují na uvědomění autora o vzájemné souvislosti, provázanosti a složitosti působení kultury v cestovním ruchu.

Také literatura uváděné v podkladech pro empirické šetření je funkční, podnětově obsažná. Uvedená publikační činnost autora prozrazuje orientaci jeho badatelského zájmu.

Celkové hodnocení práce

Práce splňuje požadavky kladené na vědeckou práci, a proto ji doporučuji k obhajobě.

Dílčí nedostatky jsou dány obsažností tématu. Empirické šetření by bylo ještě průkaznější při použití členění podnikové kultury podle diferencovaných přístupů mateřské společnosti k exekutivě lokálních poboček. (Jde o přístup: etnocentrický, polycentrický, regionálněcentrický a transnacionální.)

Jako oponentka bych chtěla pozitivně hodnotit výběr tématu z hlediska etiky jako takové.

Vždyť dnes řada myslitelů, odborných pracovníků, studentů i přemýšlející veřejnosti si klade otázku: Plní ještě dnes etika své poslání? Má étos ještě rozhodující význam ve společnosti? Není zasut přívalem jiných zájmů?

Etika existuje sice ve filozofii, ale neplyne již z jejích ontologických hloubek. V životní praxi je často nahrazována pojmy jinými, např. disciplinovaností, angažovaností, pracovní zdatností, humanismem, týmovostí, což je dáno tím, že už není rozhodující disciplinou zabývající se člověkem. Dnes jsou to další vědní disciplíny, se kterými musí být v aktivním vztahu, protože z nich čerpá svůj pomocný materiál, neboť jsou jejími pomocnými vědami, zároveň ona je pomocnou vědou i pro ně, poskytující jim axiologické principy.

Badatelský zájem autora by se měl v této oblasti dále rozvíjet, neboť téma je aktuální, globalizačními trendy stále se proměňující, stavějící před odborníky nové výzvy a problémy. Tímto směrem zaměřená další výzkumná činnost může napomáhat autorovi jako vysokoškolskému pedagogovi i profesionálovi oboru do jisté míry ovlivňovat i způsob implementace badatelských výsledků do vysokoškolské přípravy manažerů služeb.

Oponentské otázky

1. Obsahovaly zkoumané etické kodexy některou z podob diverzity?
2. Charakterizujte organizační kulturu jednoho šetřeného subjektu a její interakční propojení s etickým kodexem.

Doc. PhDr. Milada Šmejcová, CSc.

V Praze dne 25. 7. 2012

podpis