

Katedra sociálních věd UPa
Sociální antropologie
Protokol o hodnocení diplomové práce
Posudek vedoucího

Práci předložil(a) student(ka): Bc. Andrea Soumarová

**Název práce: SOCIÁLNÍ JEDNÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A ORGANIZACE V PROSTŘEDÍ RESTAURACÍ
McDONALD'S**

Vedoucí práce: PhDr. Michal Tošner, Ph.D.

1. CÍL PRÁCE (*uved'te, do jaké míry byl naplněn*):

Předkládaná práce spadá do pole etnografie organizace. Cílem bylo zjistit, jaké strategie řetězec rychlého občerstvení McDonald's jakožto zaměstnavatel používá k socializaci, vzdělávání a disciplinaci svých zaměstnanců a „jak odměňuje a trestá, aby odváděli svou práci v souladu se strategiemi korporace“, přičemž se diplomatka soustředila též na to, „jakým způsobem se zaměstnanci s těmito strategiemi vypořádávají“ prostřednictvím vlastních taktik. Práce je teoreticky ukotvena v koncepcích sociálního jednání a sociální organizace. Díky kombinaci vypracovaného teoretického hlediska a specifické obeznámenosti a situovanosti výzkumnice ve zkoumaném prostředí vznikla práce, která postihuje mnoho etnografických detailů a postřehů a subtilní interpretaci sociálního jednání ve vybraných lokálních segmentech nadnárodního řetězce. Cíle práce se s úspěchem podařilo naplnit.

2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ (*náročnost, tvůrčí přístup, proporcionalita teoretické a vlastní práce, vhodnost příloh apod.*):

Práce je logicky strukturovaná a taktéž argumentačně a formulačně konzistentní. Po úvodním vymezení tématu a charakterizaci pozice výzkumníka následuje metodologická část, deskripce organizace McDonald's z hlediska historie a současnosti, včetně postžení základních organizačních principů. Poté specificky směřuje ke strategiím organizace jakožto celku a vzhledem k „lidským zdrojům“. Další část se již opírá o vlastní etnografii se zaměřením na sociální jednání a dialektiku strategií a taktik. Ve vyznačeném kontextu se pak zabývá vyjednáváním při absenci odborových organizací v této korporaci. Toto uspořádání vztahů pak doplňuje zběžnou analýzou diskursu o McDonald's jakožto zaměstnavateli. Poslední kapitola pak působí jako kazuistický apendix, jež nám dává prostřednictvím kazuistiky jednoho restauračního zařízení nahlédnout do procesů organizační změny, která se vůči zaměstnancům projevovala jako porušení smluvních vztahů, kterému se však nemohli úspěšně bránit. Ačkoliv záměru výzkumu snaha postihnout sociální jednání v organizaci specifického typu, jako je McDonalds, a samotná etnografická část je bezesporu zajímavá, práce postrádá zobecnitelnější závěry pro sociální jednání jako takové.

3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA (*jazykový projev, správnost citace a odkazů na literaturu, grafická úprava, přehlednost členění kapitol, kvalita tabulek, grafů a příloh apod.*):

Z formálního hlediska je práce přijatelná, byť má četné nedostatky. Vyznačuje se neduhy v podobě několika překlepů, ne zcela náležitého zvýraznění titulů kapitol, článků či knih kurzívou či uvozovkami, občasné nadbytečné odsazení řádku pod nadpisem, místy se vyskytují anglické uvozovky a obsahuje i několik pravopisných chyb, nevhodných předložek, chyby v interpunkci větného členění etc. Tato stránka představuje jistou slabinu předkládané práce. Jako celek je však napsána srozumitelným jazykem. Po grafické stránce je práce poněkud neučesaná a tok textu se drolí především v pasážích věnovaných výpovědím informátorů. Odkazy na literaturu jsem však shledal řádnými a taktéž seznam literatury se konzistentně řídí zvolenou normou.

4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE (celkový dojem z diplomové práce, silné a slabé stránky, originalita myšlenek apod.):

Oceňuji záměr výzkumu v oblasti etnografie organizace. Studentka představila teorie týkající se sociologie a etnografie organizace, pracující mj. s konceptem racionality M. Webera, teorií sociálního jednání T. Parsonse, psychologizujícími přístupy, přístupy kritické sociologie (Ritzer) a doplňuje je novějšími teoriemi sociálního jednání (každodenní praktiky M. de Certeau, Foucaultovu koncepci panoptikonu a disciplinace a koncepci *agency* (via Ortner 2006 a K. Frank). Škoda jen, že nevyužity jsou koncepce E. Goffmana a P. Bourdieu. Zmíněné teorie však našly málo uplatnění při samotném výzkumu a diplomantka sklouzla zpět k emickému pojetí jednání jako podmíněnému tzv. motivací, jak je běžné v manažerském diskursu. Reflexe „teorií motivace“ využívaných v diskursu managementu jsou spíše nedůsledné.

Některé z poznatků mají potenciál stát se i přínosem v tom, že vedení firmy by mohlo získat představu o slabých místech ve vlastní organizaci a také získat představu nejen o tom, jak zlepšit pravidla řízení ale, pokud by k tomu mělo vůli, jak zlepšit samotné pracovní podmínky zaměstnanců. Ze závěrů však vyplývá, že takováto vůle není prioritním zájmem této korporace. Tím je spíše snaha udržovat cenu práce na minimu.

Zároveň je formulována náležitá kritika procesů, jako je alarmující zvyšování objemu práce na jednoho pracovníka, při snižování odměna stagnací mezd. Absence odborů pak ústí v nemožnost hájení práv zaměstnanců, které diplomantkou přesvědčivě vyložena prostřednictvím marxistické kritiky.

Etická reflexe výzkumu je v textu sice přítomná, především při reflexi vlastní pozice v terénu, ale zkoumání nadnárodního řetězce s celkovým problematickým profilem co se týká např. dopadu kvality stravy na zdraví klientů stejně jako ekologické otázky dopadu na životní prostředí (především v produkci odpadu) by stálo za krátký komentář, i když toto nebylo tématem samotné práce.

Výsledný popis sociálního jednání překládá popis organizační struktury a nepříliš hutný popis sociálního jednání, kde se sice setkáváme s poměrně zřetelným vymezením strategií zaměstnavatele a o disciplinačních postupech, méně se však dozvídáme o taktikách resistance zaměstnanců, které jsou zde snad přítomny pouze v absenci odborových organizací. Nebyla již zodpovězena otázka, zda je to typ totální organizace. V závěru nejsou otázky položené v úvodu uspokojivě zodpovězeny. Z hlediska sociálního jednání pak v práci nakonec převládá nereflektovaný koncept motivace nad subtilnějším pojetím jednání jakožto *agency*. Zaměstnanci jakožto aktéři jsou vyobrazeni pouze jako oběti pracovních podmínek bez dalšího studia jejich taktik. Práci však jako celek doporučuji k obhajobě.

5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K BLIŽŠÍMU VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ (jedna až tři):

Žádám diplomantku, aby pohovořila o způsobech (taktikách – jsou-li přítomny), jakým zaměstnanci reagují na vývoj pracovních podmínek ve zkoumané organizaci.

6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA (výborně, velmi dobře, dobře, nedoporučuji k obhajobě):

Předkládanou práci Andrey Soumarové navrhuji komisi, vzhledem k výhradám, hodnotit známkou *velmi dobře*.

Datum: 19. 8. 2014

Podpis:

