

Posudek na bakalářskou práci Michaely Šrámkové: Spropitné v restauracích: Individuální a institucionální strategie. Univerzita Pardubice 2020.

Autorka předkládá práci věnující se faktorům ovlivňujícím výši spropitného v českých pohostinstvích jak z pohledu zákazníka, tak ze strany podniku, který aktivně ovlivňuje zkušenost zákazníka se službou. První část práce přináší přehled historie etnografie restaurací, antropologie jídla a zkoumání spropitného s využitím řady relevantních zahraničních publikací (seznam literatury je obsáhlý). Ačkoliv není překlad anglického textu vždy elegantní, autorka má dostatečný přehled o tématech, která se týkají její tematické oblasti. Autorka shrnuje popisným způsobem i různé praktiky dávání spropitného v zahraničí.

Autorka má velkou zkušenost s terénem, protože v restauraci na pozici servírky pracuje již tři roky. Má dostatek kontaktů v profesi i se stálými zákazníky a měla možnost porovnat praxi v několika restauračních zařízeních prostřednictvím velkého počtu rozhovorů se zákazníky, servírkami a číšníky, provozními a majiteli restaurací. Přibližuje čtenáři komunikaci různých aktérů v rámci restaurace i způsoby dělení spropitného. Jako nejdůležitější faktor ovlivňující výši spropitného je identifikováno vystupování obsluhy, dalším faktorem je i vzhled obsluhy. V úvodu kapitoly 6 se uvádí, že autorka bude zkoumat i sociální nerovnosti pozic a moci při rozdělování spropitného v rámci podniku – tato podkapitola se však objevuje již na konci kapitoly páté. Kapitola 7. je nazvána Faktory ovlivňující spropitné – jelikož se však faktory vzhledu a vystupování zabírala práce už v 6. kapitole, bylo by vhodnější tuto kapitolu nazvat Další faktory... V této kapitole autorka porovnává postřehy z literatury ohledně rychlosti obsluhy, snadnosti obslužení a rady atd. s vlastním výzkumem. Závěr práce je věnován celkovému prostředí restaurace, které výrazně neovlivňuje výši spropitného, ale samotný výběr restaurace je pro informanty důležitý. Pro mě překvapivě informanti preferují „starší styl“ restaurací s těžkými stoly a dřevěným obložením. Pohled hostů vhodně vyvažují i rozhovory s obsluhou, která se kvůli získání spropitného snaží o zachování „profesionální masky“ (autorka ji popisuje s pomocí Goffmanova konceptu) i přes únavu, negativní emoce, či náročnou komunikaci s hosty. Zde by se interpretace dala rozvinout ještě skrze koncept „emoční práce“.

Citační úzus práce je v pořádku. Práce není vždy jazykově obratná a plynulá, objevují se překlepy a chyby ve skloňování či gramatice (např. s. 33 nemývají místo nemívají), často chybí čárky u vložených vět vedlejších. Z hlediska pozice vedoucí práce však musím říci, že autorka věnovala psaní práci velké úsilí a mnohokrát ji výrazně přepracovávala. Do práce se postupně podařilo zapojit více reflexe vlastní zkušenosti i sociálněvědní literatury, což textu prospělo. Výsledný text považuji za vhodný k obhajobě a navrhuji jej hodnotit velmi dobře, tedy C (při četbě některých kapitol jsem váhala i nad B).

V Praze dne 12. 6. 2020.

Hana Synková