

Ústav Romanistiky FF JU v Českých Budějovicích
Školitelský posudek na bakalářskou práci

Název práce: **Profesní etiketa v obchodním styku**
Autorka práce: **Sabina Reifová**
Vedoucí práce: **Mgr. Miroslava Aurová, Ph.D.**

Tématem předkládané bakalářské práce je profesní etiketa v obchodním styku, s bližším zaměřením na rozdíly mezi španělským a českým prostředím a na případné interference z nich vyplývající. Práce slibuje jako hlavní přínos postihnout rozdíly mentálních návyků podnikatelů za účelem jejich odstranění při obchodním styku. Téma si autorka zvolila zajímavé, aktuální a nabízející možnost zpracování různých aspektů různým způsobem. Ačkoliv Sabina Reifová pojala práci zejména z hlediska obecného a teoretického, předkládaná práce vykazuje několik aspektů, které hodnotím jako pozitivní:

1) Nelze neocenit důslednost, s jakou se diplomandka zhostila průpravy pro zpracování tohoto tématu, k čemuž ji sloužila četná literatura i osobní setkání se znalci oboru, PhDr. Olgou Macíkovou a Ladislavem Špačkem. Se svými zdroji pracuje autorka eticky; za tímto účelem je práce vybavena rozsáhlým poznámkovým aparátem.

2) Autorce se podařilo vyhnout se úskalí, které skýtá rozmanitost pramenů, a sice neschopnosti získané informace zpracovat a vyvodit z nich závěry. Naopak, Sabině Reifové se podařilo práci vhodně strukturovat do logických celků, které koncipovala poněkud netradičně, avšak vhodně. Místo klasického dělení na část teoretickou a praktickou s empirickým výzkumem diplomandka spojila v jednotlivých kapitolách informace obecné a informace ohledně česko-španělského "konfliktu". Vidíme tak přímo vedle obecných jevů i konkrétní projevy v kontrastivním pojetí.

3) Práce jako celek působí kompaktně, prozrazuje promyšlenou strukturu, doplňkové informace jsou předloženy v přílohách (str. 95-130). Autorka prokazuje schopnost vyhodnocovat získané informace a formulovat závěry.

Na druhou stranu se v práci objevují více či méně závažné nedostatky. Na začátku jsem předeslala, že diplomandka pojala práci zejména z hlediska obecného a teoretického. Mám tím na mysli to, že základní metodou je sice pečlivá a korektní kompilace, ovšem tato zůstává pouze v rovině teoretické, aniž by byla doložena empiricky. Domnívám se, že právě od absence vlastního výzkumu v dané oblasti a od nutnosti získat podklady v sekundárních zdrojích z této absence vyplývající se pak odvíjí některé negativní aspekty předkládané práce.

4) Na jedné straně je nutno kvitovat rozsah zdrojů, knižních i elektronických (str. 91-94), ze kterých diplomandka čerpala, ovšem je třeba se ptát, zda některé internetové odkazy jsou korektní pro kvalifikační práci. Nehledě na to, že je poněkud zbytečné citovat všeobecné znalosti a přejímat styl internetových příruček pro širokou veřejnost, viz alespoň tři příklady za všechny:

- str. 27: Telefon, který je rychlejší, pohodlnější a slouží jako základní spoj pro firemní sjednávání schůzek. "*Kromě jiného je telefon (not face to face, tedy bez osobního kontaktu) senzační už z toho důvodu, že umožňuje sdělovat skutečnosti, které se v osobním kontaktu obtížně sdělují*" – cit. z <http://www.ipodnikatel.cz> ...
- str. 70: Důležité je jak vizitka vypadá a působí neboť jak vzhledovým aspektem vizitky, tak informacemi v ní obsaženými manažer vykazuje druhé podnikatelské straně svůj přístup k práci a věcem s ní spojenými¹ - cit. ibid.
- str. 41: časopis Cosmopolitan (!)

¹ V uvedeném příkladu je ponechána původní chybná interpunkce.

- str. 53: [...] z hlediska estetičnosti dopisu by se mělo postdata do dopisu inkorporovat v co nejnižší možné míře, neboť ničí vzhled psaní – odkaz na <http://html.rincondelvago.com>, což je obdoba českých stránek "seminárky" (!).

5) Z hlediska **formátu** předkládaná práce vysoce přesahuje normu přijímanou pro bakalářský stupeň, čehož si je autorka sama vědoma: v závěru práce tuto skutečnost obhajuje tím, že téma komunikace "*se štěpí poměrně široce do několika poddruhů*" a že hlubší prozkoumání dílčích aspektů by mělo posílit "*výpovědní hodnotu*" práce (str. 90). Obávám se, že opak je pravdou. Korpus práce od úvodu do závěru čítá 82 normostran, přičemž u některých pasáží, či dokonce celých kapitol se můžeme oprávněně ptát po jejich opodstatnění. Toto se týká např. 4.2.1 (Sekretariát aneb spojovací element mezi podnikateli), 4.3. a 4.4., celé pasáže popisující formu obchodního dopisu či vizitky či neverbální formu komunikace. Jak souvisí s tématem následující informace?

- str. 41: *Stále ještě v nemocničním prostředí a letadlech nesmí být [mobil] v operativním provozu, neboť způsobuje problémy vysíláním negativních rušivých vln.*
- str. 41: *Prodejci v telemarketingových společnostech jsou školeni k tomu, aby byli v pobízení ke koupi neodbytní, podlézaví až dotěrní.*
- str. 44: *...doporučuje používat písmo velikosti 10, typu Times New Roman, Arial...*
- str. 59: *K zasílané elektronické zprávě se přikládá kliknutím na "Připojit soubor"*

6) S rozsáhlostí práce jde ruku v ruce **stránka rozsahově-obsahová**. Zmíněné nadměrné množství informací způsobuje, že čtenář ztrácí nit ve výkladu a nechápe, jak dopodrobna popisované vedlejší aspekty souvislí s cílem, který si autorka klade. Mnoho informací tak působí jako irelevantní pro téma práce (viz bod. 2), které by velice prospělo zhuštění na polovinu aktuálního rozsahu v duchu *méně je někdy více*.

7) Z hlediska **obsahového** sdělení práce mám několik připomínek. Ponechám stranou otázky relevance některých přejímaných informací a zaměřím se spíše na autorčiny formulace závěrů. Nemohu se zbavit dojmu, že obecně působí jako příliš kategorické. To by samo o sobě nebylo rysem negativním, pokud by byly závěry podloženy konkrétními daty získanými kupříkladu anketním řízením či pohovorem (tedy jak výzkumem kvantitativním, tak kvalitativním). V případě této práce tomu tak není, proto odkazují na následující – dle mého názoru diskutabilní – tvrzení, většinou z posledních kapitol (ponechávám je jako námět k diskuzi pro účely obhajoby):

- str. 78: *Při prvním setkání manažerů se Španěle řídí při rozhodování o budoucí spolupráci s obchodními partnery spíše povrchními počítky,...*
- str. 80: *[Španěle] se nenechají nikým a ničím ze své sestry vyrušit*
- str. 83: *poměrně matoucí je rovněž španělské zveličování problémů a sklon věci přehánět...; Typickým postojem Španělů je to, že ... jde rovnou se stížností ... a žaluje na problematického spolupracovníka nebo podnik*
- str. 85-86: úlisnost, vypočítavost Španělů ve vztazích?

Podobných – spíše přejatých - závěrů obsahuje práce více, což přisuzuji absenci zkušeností a byť sebemenšího vlastního průzkumu, na základě jehož analýzy by bylo snadné informace doložit či vyvrátit. Autorka se ostatně neptá po platnosti a věrohodnosti tvrzení svých zdrojů, což je asi tím nejzávažnějším nedostatkem této práce.

8) **Jazyková stránka**. Autorka se poměrně výstižně vyjadřuje, nicméně do textu prosakují hovorové výrazy a místy je vidět prosakování španělských předloh, zejména při vytváření zvláštních spojení či výrazů, které působí buď pedantsky nebo směšně. Velice častá je chybná interpunkce. Namátkou vybírám příklady:

- konsistentní používání slova *frekvenčně* místo *opakovaně*
- str. 41: *Rozhodně ale nekřičet ...*
- str. 42: *Volanému soukromníkovi je takové chování většinou proti srsti.*
- str. 42: *umožňuje preciznější intelektuálnější rozmyšlení*
- str. 42: v obchodní korespondenci se píše *stať* (!?)
- str. 49: *doktorka sděluje...*
- str. 65: *muži kladou důraz na to, aby jejich společenská obuv zářila čistotou a vysoce se leskla;* str. 66: *krásně vypulírovanou botu...*
- str. 77: *kolegové ze západní Evropy ve Španělsku, jimž při divoké diskuzi šlehají z očí šibalské blesky...*
- str. 81: *[český podnikatel] raději, než by se sedřel z kůže pro výdělek peněz...*
- str. 85: *Ale ve Španělsku holt platí, že...*

9) **Formální stránka** – některé odkazy zůstávají volně přilepené za textem, nejsou přesunuty do poznámkového aparátu (str. 36-39), někde zůstávají ve zkratkách (str. 36-37).

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem konstatuji, že tuto bakalářskou práci **doporučuji k obhajobě**. Navrhuji známku: **dobře**.

V Českých Budějovicích, 18. ledna 2010.


 Mgr. Miroslava Aurová, Ph.D.