

Posudek na bakalářskou práci Sabiny Reifové

Profesní etiketa v obchodním styku

(Filozofická fakulta JU, České Budějovice 2010, 94 stran + 35 stran příloh)

Tématem předkládané bakalářské práce jsou rozdíly v pravidlech profesní etikety v českém a španělském obchodním prostředí. Téma, které si autorka pro svoji práci vybrala, považují za zajímavé a aktuální, a to mimo jiné i z důvodu stále se zvyšující obchodní výměny mezi oběma zeměmi a expanze některých španělských firem na český trh a naopak. Sabina Reifová danou problematiku rozebírá zejména v rovině teoretické: v úvodních kapitolách definuje termín etiketa, a to jak v rovině obecné, tak i profesní. V dalších částech práce se autorka detailně zabývá jednotlivými formami obchodního styku: osobním stykem, telefonováním a obchodní korespondencí. V závěru své práce se zamýšlí nad možným vlivem non-verbální komunikace pro obchodní jednání a poukazuje i na možné povahové rozdíly obou národností a na jejich vliv na průběh obchodních transakcí.

K práci mám tyto připomínky a podněty:

Hodnocení po stránce metodologické a práce s prameny:

Sabina Reifová se ve své práci opírala o řadu pramenů rozličné povahy: pracovala jak se zdroji tištěného charakteru (české i španělské monografie, skripta, populárně-naučné příručky), tak i s obrovským množstvím pramenů elektronických. Jejich seznam uvádí na str. 93-94, řada těchto zdrojů je však naprosto irelevantní pro akademickou kvalifikační práci.

Mohla by diplomandka blíže vysvětlit pramen, který cituje na str. 84 jako Ignacio? A na str. 91 pramen Gimpera T.?

Hodnocení po stránce obsahové:

Za přínosné pro celou práci považují diplomandčiny osobní konzultace s Olgou Macíkovou, jejíž postřehy a zkušenosti s praxí v českém a španělském obchodním prostředí, diplomandka ve své práci opakovaně cituje. Diplomandce se podařilo dokumentovat analyzovanou realitu na konkrétních zkušenostech z praxe, což je podle mého názoru v pracích tohoto typu žádoucí. Je však škoda, že již nebylo možno tyto postřehy konfrontovat s postřehy jinými, příp. s vlastními zkušenostmi. Tento přístup totiž možná diplomandku svedl k některým (podle mého názoru) příliš kategorickým a jednostranným závěrům (př.: v závěru na str. 89 jsou španělští podnikatelé jsou charakterizováni jako nezodpovědní a nezdvořilí manažeři s pasivním přístupem k pracovní morálce, oportunisticky založení lidé, pokrytečtí v interakci s podnikateli; čeští podnikatelé jsou naproti tomu charakterizováni jako pravý opak: svědomití, s maximálně efektivním nasazením, mající jen samé pozitivní vlastnosti jako vysoký intelekt, znalost oboru, rozvážný racionální úsudek, vztahová upřímnost, věrnost, loajalita, úcta, smysl pro empatii). K diskusi rovněž ponechávám tvrzení na str. 85, kde uvádí: „*Pokud se manažer hlásí do podniku ve španělském obchodním zázemí, adept je posuzován podle odlišných kritérií, kterými jsou zejména příslušnost k rodině na prvním místě před inteligenčním potenciálem a oborovými znalostmi. Není tedy divu, že pokud by měl španělský manažer být povýšen do vyšší funkce, i tehdy se nehlídá prioritně na jeho schopnosti, ale na jeho osobní loajalitu a přátelské projevy vůči zaměstnancům podniku.*“ Rovněž bych se chtěla zeptat, jak je míněno tvrzení na str. 32, kapitola 4.2.2. o profesionálně vedeném telefonickém hovoru, kde se uvádí, že „pracující ve Španělsku by neměli být vyrušováni telefonátem v době siesty, tj. od 14-17“. Platí opravdu tato praxe i ve velkých společnostech a firmách?

Diplomandka si vyhledala k práci obrovské množství informací, což je chvályhodné. Je trochu škoda, že se však místy autorka v záplavě materiálu „ztratila“ a uchýlila se ke zbytečně dlouhému rozepisování obecně pojatých detailů (typ a formáty používaných obálek, pravidla o tom, jak správně telefonovat, jaké jsou ne/výhody používání mobilních telefonů).

Hodnocení po stránce formální:

Práce psána česky, k její formální podobě mám tyto připomínky:

1) chybí resumé ve španělštině

2) rušivě působí prosakování řady hovorových výrazů, stejně jako některé diplomandčiny subjektivní komentáře a dojmy:

- str. 82: není na to holt zvyklý z domova a ani připraven být považován za něčího poskoka

- str. 81: než by se seděl z kůže pro výdělek peněz

- str. 85: ale ve Španělsku holt platí

- str. 55: podle osobní zkušenosti Češky paní Macíkové

- str. 49: při osobním rozhovoru s Macíkovou, doktorka sděluje, že
- str. 48: v rozporu s názorem ... jsou dámy Ludmila Mlýnková a Olga Macíková
- str. 29: jeho nabroušenost se tak ve sluchátku odrazí
- str. 30: tím si u ní udělá „okénko“
- str. 86: „parťák“
- str. 11: práci jsem pojala jako vrcholné ukončení mého studia na škole

3) gramatické chyby v češtině:

- str. 21, 24, 80: španělské království
- str. 30, 56, 58, 65, 86: chybná interpunkce
- str. 43: Aktuálně, podnikatelé píšící obchodní dopisy tíhnou ...

4) chyby ve španělštině a chybné překlady:

- str. 96: justificación
- str. 30: De que trata
- str. 47: dodatečnými poznatky v membrete
- str. 49: oslovení receptora
- str. 46: úvod zabírá horní část karty (místo dopisu)
- str. 96: exposición de los argumentos – vystavení argumentů
- str. 98: interrupción de los interlocutores – vyrušení komunikantů
calma de tensiones – tišení tlaků

Závěr:

Práce Sabiny Reifové i přes uvedené připomínky vyhovuje požadavkům na bakalářské práce kladeným. Práci doporučuji k obhajobě se známkou **dobře**.

V Českých Budějovicích, 22. ledna 2010

Mgr. Jana Pešková Ph.D.