

ABSTRAKT

Tato diplomová práce se soustředí na analýzu vztahů mezi pracovními skupinami FO (*front-office*) a BO (*back-office*) v konkrétní firmě skrz paradigma sociální identity. Výzkum využívá kombinaci kvantitativních metod, konkrétně obrazovou škálu OSIO, a kvalitativních, konkrétně rozhovory a poznatky z pozorování. Předmětem zájmu je vzájemné vnímání skupin, rozdíly v identifikaci s jednotlivými skupinami (i s organizací jako celkem) a to, jak tyto faktory ovlivňují jejich interakce. Hlavním zjištěním je, že FO je vnímána jako prototypická skupina reprezentující celou firmu, zatímco BO je považována za okrajovou skupinu, která není plně integrována do firemní kultury a postrádá rovný přístup. Tento statusový rozdíl vede k nižší motivaci a angažovanosti členů BO a k prohlubování vzájemných stereotypů. Výsledky výzkumu přispívají k teoretickému porozumění meziskupinovým vztahům v konkrétní společnosti a nabízejí praktická doporučení pro zlepšení firemního prostředí.

KLÍČOVÁ SLOVA

sociální identita, sebekategorizace, meziskupinové vnímání, prostorové hodnocení