

Oponentský posudek na diplomovou práci Martiny Zigmundové „Ekohotely“

Práce je věnována ekologickému hotelnictví v České republice. Vzhledem k tomu, že jde o oblast, která se v ČR objevila nedávno a postupně se zde rozvíjí, že zároveň lze srovnávat situaci v ČR s delší tradicí ve světě, a že se téma týká významného hospodářského odvětví se silnou vazbou na kvalitu životního prostředí - cestovního ruchu, podařilo se autorce nalézt pro svou práci vcelku aktuální téma, které by mohlo být užitečné pro praxi. Výběr aktuálního tématu a deklarovaný osobní zájem autorky o obor považuji také za hlavní klady práce.

Práce je přehledně členěna do jednotlivých kapitol, uvnitř kapitol však působí poměrně chaoticky, často nejsou patrné souvislosti jednotlivých sdělení (např. na str.20-21 po zmínce o „ekologické stopě“ se najednou objeví vysvětlování pojmu „ekonomika“ a hned zase „ekosystémové služby“) a důvody zasazení té které informace do příslušné kapitoly (např. úvodní citace z Librové v kapitole 2b) „Tvrdá“ a „měkká“ turistika by logicky patřila do předchozí kapitoly jako obecné vymezení turismu). Autorka se také nepřiliž zdařile vyrovnává se základním pojmovým aparátem oboru. Problematické až chybné je už použití zcela základních pojmů – např. pojmu „ekologie“ - viz věty:

„Ekologie může být pozitivně komerční a přinést kromě zaměstnanosti i příjmy pro regiony.“ (str.22),

„Bohužel však právě v oblasti ekologie můžeme vidět často boj se systémem urputný až zoufalý.“ (str.8)

„Boj s časem je hlavní téma ekologie.“ (str.8)

a dále viz i svérázné vysvětlení vzniku „ekologie“ v prvním odstavci úvodu.

V části 2a) se autorka pokouší definovat některé základní pojmy související s cestovním ruchem. Využívá definice, které se týkají mezinárodního turismu, pro účely práce však nejsou příliš vhodné - turistou a jednodenním návštěvníkem se dle nich rozumí jen osoba cestující do jiné země, v tomto smyslu pak však autorka s pojmy v dalším textu pochopitelně nepracuje, protože některé hotely, které sledovala (a zejména ten, který zvolila pro případovou studii) se na zahraniční klientelu nezaměřují. Další rozpor v pojmosloví a zaměření práce přináší to, že autorka nejprve používá definice vztahující se k návštěvníkům a návštěvám, jejichž „hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštívené zemi“, zároveň se však ve své práci do značné míry zaměřuje na „business klientelu“, „business travel“, „rozhodování firem o cestování jejich zaměstnanců“.

Naopak základní termín „cestovní ruch“ a další pojmy, s nimiž dále pracuje, autorka nedefinuje. Autorka nepřiliž uspořádaně zmiňuje řadu pojmů, které ponechává bez vysvětlení a z textu je nejisté, do jaké míry se v nich sama orientuje – např. „ekologická stopa“ (viz str.20 „V posledních letech se mluví o potřebě zlepšení metody tzv. ekologické stopy.“), „eko-management a audit (tzv. EMAS)“ (viz str. 26), resp. „značení EMAS nebo ISO 14000“, které „mají jiná kritéria než značka EU the Flower“ (dále nevysvětleno, viz str.35) „ekoznačka Květina“ (vs. str.36), „sobeký altruismus“ (viz str.27), CSR – str.36

atd. Zarážející je, že nikde v práci se neobjevují informace o pro téma zásadním a relevantním českém značení „Ekologicky šetrná služba“ (pracuje se pouze s evropskou „ekoznačkou“ pro služby), u níž by autorka našla přece jen širší vzorek nositelů pro svůj průzkum, stejně jako o dobrovolném označování (např. označení „Green Key“ od FEE).

Autorka si ve výzkumné části položila poměrně velký počet výzkumných otázek (dle jednoho seznamu 6, dle druhého 9), které jsou vymezeny na dvou místech práce, přičemž jsou na každém místě formulovány poněkud odlišně a ne zcela ve vzájemném souladu. V úvodu např. autorka deklaruje výzkumnou otázku „Jaký by měl být ideální ekologický hotel?“, na str. 41 však obdobná otázka již formulována není - snad je nahrazena otázkou „Který hotel splňuje nejlépe podmínky pro případovou studii a proč?“. Stanovené otázky se jí s použitou metodologií podařilo v práci zodpovědět jen ve velmi omezené míře.

Metodologie je autorkou v práci popsána pro první část výzkumu („vytvoření profilů ekohotelů“) jako kombinace tří typů metod kvalitativního výzkumu: terénního šetření, analýzy dokumentů a rozhovorů. Ve vlastních výsledcích se však projevuje, že se zvolenými metodami pracovala jen částečně nebo je neuměla využít. Ačkoli pracovala s poměrně malým vzorkem zkoumaných subjektů (celkem 5 hotelů), nepodařilo se jí ve všech uplatnit alespoň jednu ze zvolených metod: Z výpovědi autorky vyplývá, že:

- jen část subjektů navštívila osobně – hovoří o bližší neupřesněné „větší části“
- že nekomunikovala se zaměstnanci všech subjektů

- ve výsledcích práce se u některých (Hotel Alta Plaza) nijak neprojevuje ani deklarovaná metoda „analýzy dokumentů“ (přitom právě tento případ, který podle autorky „nestojí o bližší komunikaci ohledně ekologie a jejich ekologických záměrů“ by bylo velmi zajímavé analyzovat)

Těžko pak bylo možno dosáhnout porovnatelných výsledků u průzkumu jednotlivých subjektů.

Navzdory tomu jsou „profily ekohotelů v ČR“ jako aktuální přehled českých držitelů evropské ekoznačky „ekologicky šetrná služba“ asi nejužitečnější částí práce.

Pro druhou část výzkumu označuje autorka použitou metodu jako případovou studii. Autorka nestanovila příliš jasná kritéria pro porovnání hotelů, aby zjistila „Který hotel splňuje nejlépe podmínky pro případovou studii a proč?“ resp. „Který hotel v Česku se ideálu nejvíce blíží a proč?“. Výběr případové studie tak proběhl nikoli na základě takových kritérií, ale spíše subjektivního dojmu, např.:

- v jednom případě (str.50) je (po uvedení řady informací o kvalitním fungování hotelu z hlediska minimalizace vlivu na životní prostředí) důvodem pro nezařazení jako případové studie vágní tvrzení „Přesto všechno, ani tento hotel jsem nevybrala jako vhodnou případovou studii, rovněž z důvodu, že se jedná o snahu odlišení se od konkurence a marketingový tah“ a rozporné tvrzení „komunikace s veřejností není bohužel na pořádku dne“ (přitom ovšem v předchozích příkladech autorka řadu prvků komunikace s veřejností u tohoto hotelu uvádí

- v dalším případě je důvodem nevybrání to, že „subjekt dává najevo svou cenovou politikou a nabídkou služeb, pro který segment trhu je určen. Také jejich propagace a PR

se pohybuje hlavně v médiích pro TOP manažery, podnikatele atp.“ což podle autorky bez bližšího zdůvodnění „nekoresponduje to s myšlenkami trvale udržitelného rozvoje.“ (str.51)

- svoji volbu případové studie pak shrnuje autorka takto: „Ostatní hotely sice splňují kritéria EU, ale jejich snahy jsou více komerčně zaměřené. Náš vybraný hotel je skutečně zaměřen na TUR.“ (str.52). V samotné případové studii pak ovšem právě to, že vybrané zařízení není dostatečně komerčně zaměřeno vnímá jako slabinu. Přestože lze s autorkou souhlasit, že vybraný příklad - Ekocentrum Hostětín – prokazuje nejautentičtější zájem o ekologicky šetrný provoz a snaha o získání certifikátu je u něj nejméně motivována komerčně, dochází tak zároveň k výběru velmi atypického subjektu jako případové studie „ekohotelu“. Je proto otázka, zda by zajímavější výsledky nepřineslo alespoň srovnání dvou případových studií – subjektů s odlišnými motivacemi a strategiemi jako východiskem (komerční zájem vs. zájem vyplývající z poslání zaměřeného na ochranu životního prostředí).

Část nazvaná případová studie je pak spíše než interpretací výsledků naplněna doslovnými záznamy rozhovorů, včetně nepříliš významných detailů, které by v plném rozsahu patřily do přílohy práce. Zde tak citace rozhovorů nefungují jako dokumentace a ilustrace jasně formulovaných výsledných autorčiných zjištění, ale představují hlavní obsah kapitoly, v němž je ovšem těžké autorčina zjištění identifikovat.

Autorka zmiňuje ekonomické problémy organizace provozující hotel a přináší některá doporučení k jeho budoucímu zaměření a akcím, na kterých „by hotel velice levně vydělal“ a k PR, propagaci a marketingu. Tyto návrhy by získaly na užitečnosti, pokud by se je autorce podařilo podložit rozbohem ekonomiky hotelu a navrhovaných aktivit. Za podrobnější rozbor by také stál zajímavý problém naznačený autorkou v závěru, který je zřejmě typický i pro jiné lokality – navzdory tomu, že vybraný subjekt – Ekocentrum Hostětín – je veden nikoli komerčními zájmy, ale autentickým zájmem o ochranu životního prostředí, resp. udržitelný rozvoj, zvyšuje rušnost místa a jeho vliv na životní prostředí a rozvoj místa je místními obyvateli pocítován rozporuplně.

Autorka pracuje s celku početnou českou i zahraniční literaturou. Poměrně výrazným problémem však je formální i věcná úroveň citací. Po formální stránce jsou odkazy na prameny v textu pojaty velmi nejednotně – zatímco na mnoha místech je jen jméno autorů bez datací, jinde jsou použity jiné formáty odkazů a to až po opakování plných citací ze seznamu literatury (viz např. „Použila jsem vysvětlení některých důležitých pojmů dle Palatkové a Zíchové“ vs. „Bastic, M.: IJHM, 2012,č.3, s.1012-1020“). Opakovaně citovaný „dokument Green Hotel Initiative“ (viz např. str.35) pak zcela chybí v pramenech, a stejně tak zůstává neidentifikovatelný zdroj týkající se názorů „ekologa Nettinga“ na str. 6. Ve více odstavcích teoretické části není zřejmé, kde končí citované názory a závěry jiných autorů a kde začíná vlastní komentář autorky (např. na začátku úvodu, kde se autorka zřejmě do značné míry opírá o názory Jitky Ortové, jasně však nevyznačuje pokud sahají citace z tohoto zdroje). Objevují se také v kontextu práce zcela samoučelné citace (viz např.: „Rok 2012 nebude patřit k „lehkým“ rokům ani na poli MICE. Jak již bylo uvedeno, bude i nadále pokračovat tlak organizátorů na snižování nákladů, přičemž zde bude jasná snaha

získat za své peníze co nejlepší hodnotu. V souladu se zhoršením globálních finančních podmínek, přetrvávající dluhovou krizí eurozóny a hrozbou návratu do recese USA, vzhlížejí prognózy k roku 2012 s nedůvěrou.“). Při práci se zahraniční literaturou jsou pak problematické četnější neobratné překlady – od jednotlivostí jako „Land-use plánování“ (str.21) až po rozsáhlejší texty, které jsou často opět na hranici srozumitelnosti (viz „Bohužel výsledky zkoumání zjistily, že tlak na regulace a úspory benefitů, zavedení ESCM je tlačena veřejností a limitována organizačními faktory a strategickou krátkozrakostí. V tomto výzkumu se potvrdilo, že pokud nejsou jasně dané cíle, záměry a management není přesvědčený o tom, co dělá. Není schopný předat informace či entusiasmus dál, proto možná nemá efekt tyto inovace zavádět ve všech případech.“). Místy také dochází k nevhodnému zobecňování na základě nepřesné práce s jediným pramenem – viz autorčina interpretace textu Šmajse: „Ekonomika je tedy brána, z pohledu ekologů, jako škodlivá a drancující přírodu a její ekosystémy.“

Práce obsahuje i některé věcné chyby, a to i v nejužším oboru, na který se autorka specializuje („CzechTourism je příspěvkovou organizace Ministerstva hospodářství.“!!!) a nepřesnosti („Po konferenci v Riu de Janeiro v roce 1992 byla sepsána Agenda 21. Místní agendy 21 (MA21) jsou do dnes živé a vycházejí z nich další strategie a plány pro rozvoj měst a obcí také do budoucna.“ - str.28)

Objevují se různá rozporná, nezdůvodněná, nepřesná, nedoložená či nesrozumitelná tvrzení, např.:

„Ekologické hotely jsou také v jistém smyslu řízeny Evropskou Unií,...“ (str.8)

„Podle statistik ČSÚ pracovalo v cestovním ruchu nejvíce lidí.“ (str.18)

„Je úkolem obcí pořádat vzdělávací semináře alespoň výuku anglického a německého jazyka či počítačových dovedností.“ (str.28)

„Uvedené podmínky pro splnění požadavků pro získání ekologické značky jsou už a A21 např. využívání vody, řešení odpadového hospodaření. Také nakládání s nebezpečnými odpady, používání vhodných postupů, osvětová činnost, potřeba šetřit s pitnou vodou atp.“ (str.35)

Rozpor mezi informací „Hotel je vytápěn plynovými kotli a splňuje tedy podmínku, pro získání eco labelu. V podmínkách je, že se nevyužívá elektrická energie či uhlí.“ (str.47) a tvrzením, že jedním z kritérií pro získání předemtné ekologické značky je „Energie z obnovitelných zdrojů 50 %“ (str.38)

Práce je také zatížena dost nízkou jazykovou úrovní. Objevuje se v ní celá řada jazykových nedostatků – gramatických i stylistických. Na úkor nejen jazykové úrovně, ale někdy i odborné správnosti, jsou v ní četné neobratné či nedostatečně srozumitelné formulace. Autorka má opakovaný problém např.:

- se záměnou předložek a předpon (namátkou z četných chyb: „na příklad“, „z pravidla“, „spolupráce mnoha oborů na jednou“, „více krát“...)

- s tvorbou vět a souvětí (na více místech jsou místo logických souvětí nelogické samostatné věty, např. str.22: „Pokud totiž tu přírodu a kulturu na ni závislou zničíme. Nebude již důvod pro existenci cestovního ruchu.“)

- s nesprávnými předložkami („příjmy s mezinárodního cestovního ruchu“)

- se shodou podmětu s přísudkem (namátkou „firmy by měli“)
- s chybnou prací s přímou řečí apod.

Kromě neznalosti se na tom nepochybně projevuje i nepozornost, malá pečlivost věnovaná formální stránce práce – ta je zatížena řadou překlepů, chybějícími nebo naopak zdvojenými slovy ve větě, chybnými tvary slov (např. chybnými pády) – od triviálních chyb jako „Český národní banka“ až po zásadní záměny slov (jako „hosté“ a „hostitelé“ na str.24), které pak mění věcný smysl práce nebo činí někdy i celé odstavce práce prakticky nesrozumitelnými –viz např.:

„Pojďme se však zabývat tou kladnou stránkou a dnešním trendem, který nás nejvíce zajímá a to, že tato negativní stránka turismu přinesla ruku v ruce také nově *ohleduplnost k životnímu prostředí*. Je to důsledek toho znečištění a negativních kulturních vlivů. Každý turista si přeje pobývat v čistém prostředí a poznávat místní tradice a kuchyni. Tj. tradice se zachovávají i v oblastech, kde by jinak možná již zanikly. Objevují se zaniklá řemesla, recepty, muzika a jiné.“ (str.14)

„Právě z metod MA 21 a její aplikací v NSZM těchto nástrojů a jejich metod je skalním bodem úspěchu hlavně informovanost, spolupráce a zapojení místních obyvatel.“ (str.28)
Závažnější jazykové prohřešky pak doplňují i různé drobnější stylistické neobratnosti (např. „Tímto závěrem úvodu bych ráda překročila k teoretické druhé části této diplomové práce.“)

Celkové hodnocení:

- Celkový přínos práce hodnotím jako spíše omezený vzhledem k tomu, že spíše než o výzkum jde o prostý popis stavu ekologického hotelnictví v ČR, navíc zatížený výše uvedenými věcnými i formálními nedostatky. Za přínos je tak možno považovat zejména souhrn informací o několika hotelech, které v ČR mají evropskou certifikaci „ekologicky šetrné služby“ a některé postřehy týkající se vybraného zařízení pro případovou studii (potřeba většího akcentu na jeho PR a marketing, problém toho, jaký je a jak je vnímán dopad na životní prostředí a rozvoj v místě).
- Doporučuji, aby bylo autorce umožněno obhajovat práci před komisí
- Navrhuji tyto otázky a témata pro diskusi před komisí:
 - 1) Proč autorka ve své práci nepracovala s českým značením „Ekologicky šetrná služba“, jaké hotely jsou jeho držiteli a v čem spatřuje hlavní rozdíly mezi evropským a českým značením ekologicky šetrných služeb
 - 2) Podrobněji rozebrat pojem „Ekologická stopa“, její souvislost s ekologickým hotelnictvím a možnosti uplatnění při posuzování ekologické šetrnosti hotelů
 - 3) Stručně shrnout ekonomiku provozu hotelu vybraného jako případová studie (např. porovnat jeho výnosy a náklady, zda je samotný hotel

ve ztrátě nebo zisku, případně posoudit financovatelnost jeho provozu bez grantů)

- Navrhuji v závislosti na průběhu obhajoby rozhodnout, zda je možno ohodnotit práci známkou „dobře“
- Navrhuji bodové hodnocení v rozmezí 4-7 bodů

V Horním Maršově 25. srpna 2012

RNDr. Jiří Kulich