
Peníze v luxusní restauraci nikdy nevidíte

Peníze v luxusní restauraci nikdy nevidíte

24. 7. 2012; autor: Helena Stinglová; rubrika: Věda na UK

Na jedné straně svět movitých lidí, kteří si dopřávají kvalitu a přepych, na druhé straně lidé, kteří jim tyto služby poskytují. Právě prostředí luxusního pohostinství se ve svém výzkumu věnuje studentka doktorského cyklu antropologie na Fakultě humanitních studií UK Mgr. Iveta Hajdáková.

Studentka si vybrala několik exkluzivních restaurací, kam chodí pomáhat a kde zároveň provádí svůj výzkum. „Vedu rozhovory s hosty, s číšníky i s kuchaři. I když rozhovory nejsou tím úplně nejzásadnějším. Důležité je, že tam s číšníky i s ostatními několik měsíců pobývám a sleduji je. Zajímá mě, jak vzájemně komunikují a jak celá restaurace funguje. Sleduji, jak prostřednictvím interakcí vzniká to, co je pro zákazníky luxusním produktem nebo zážitkem,“ vysvětluje Iveta.



K tématu svého výzkumu se Iveta Hajdáková dostala v době svých studentských brigád, když pracovala jako hosteska na různých akcích. Zaujal ji postoj personálu k prostředí, ve kterém pracuje. „Bylo zajímavé sledovat, jak se číšníci pohybují v prostředí bohatých a jakoby výjimečných lidí. Zajímalo mě, jak se vyrovnávají s touto nerovností. Oni jsou při práci vlastně neviditelní, hosté je nevnímají, zároveň se ale pohybují v prostředí, které není běžným lidem přístupné,“ upozorňuje Iveta.

Právě tato zkušenost přiměla Ivetu Hajdákovou, aby se světu luxusu věnovala i jako antropoložka. „Luxusní pohostinství je založeno na podivné směně mezi těmi, kteří produkují služby, a mezi těmi, kteří služby konzumují. Z pohledu číšníků je zásadní to, že ačkoliv práci dělají pro zisk, ekonomičnost služeb je stále popíraná. Číšníci většinou říkají, že to nedělají kvůli spropitnému, že je pro ně důležité poskytovat kvalitní službu a že jsou rádi v kontaktu s lidmi a rádi jim zprostředkovávají nějaký výjimečný zážitek. Zajímá mě napětí mezi pohostinstvím jako ekonomickým odvětvím a pohostinností jako jednou z nejdůležitějších tradičních hodnot.“

Iveta Hajdáková také zdůrazňuje, že peníze v exkluzivních pohostinských zařízeních nikdy nevidíte. Platba za služby probíhá vždy velmi diskrétně, a také proto tento jev Iveta začala nazývat „diskrétní ekonomie“.

Doktorandka se zároveň věnuje i dějinám pohostinství, což je podle ní v České republice velmi opomíjené a dosud nezpracované téma. „Téma luxusu jsem do své práce zahrnula proto, že je to velmi zajímavé prostředí. Na luxusním pohostinstvím je všechno trochu vyhraněnější, zejména hledání správné míry mezi spontánní štedrostí a racionálním kalkulem, autentičností a profesionalitou, zájmem a odstupem. V českém prostředí tvoří oblast pohostinství prostor pro vyjednávání vlastní identity a zároveň prostor pro ustavičné srovnávání se se světem.“ říká.

Její výzkum by měl být hotov na konci příštího roku a o tom, jak luxusní pohostinství hýbe společností, si pak budou moci zájemci přečíst v její disertační práci.