

Genderový audit v organizácii Marina Gastro AG Lachen

Organizačné údaje

Organizácia: Marina Gastro AG, Hafenstrasse 4, 8853 Lachen, Schweiz (Švajčiarsko)

Kontakt: 0041 55 451 73 73

Termín konania: 15. 10. - 07. 11. 2008

Počet dní celkom: 15

Moja pozícia v organizácii: Šéfkva servisu zodpovedného za chod raňajok, bankety

Koordinátorka v organizácii: Bettina Römer, zástupkyňa riaditeľa

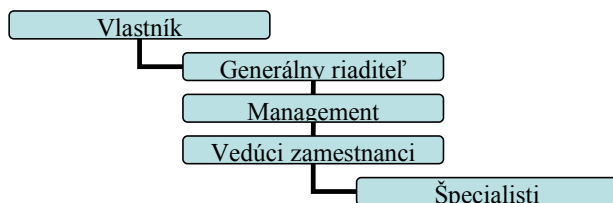
Miesto konania: Genderový audit som spracovávala v prostredí mimo Českú republiku, presnejšie v oblasti Zurišského jazera, v Lachen-e. Aj keď z historického hľadiska sa od seba tieto dve krajiny líšia, pohľad na genderový mainstreaming majú v súčasnosti podobný.

Legislatívne zakotvenie Gender mainstreaming vo Švajčiarsku

Podľa firmy EQuality, zameriavajúcej sa na genderovú problematiku vo Švajčiarsku, znamená slovné spojenie gender mainstreaming presadzovanie rovných príležitostí medzi mužmi a ženami. Tak ako v Českej republike aj vo Švajčiarsku bol koncept Gender mainstreamingu prijatý na základe štvrtej svetovej konferencii o ženách v Pekingu v roku 1995, nasledovaný dohovormi z 86. stretnutia UNO v rovnakom roku. Z dohovorov, ktoré nasledovali, je najdôležitejší dokument „Gender Mainstreaming“ z roku 1999¹.

Organizácia

Ako napovedá samotný názov, organizácia, v ktorej som vykonala svoju prax (a genderový audit) sa nešpecializuje priamo na genderovú problematiku, ale na hoteliárske, event-ové a gastronomické služby. Komplex Marina Gastro AG sa skladá zo 4-hviezdičkového design-érskeho hotela Al Porto, gurmánskej reštaurácie Ristorante, denného baru Lago Lounge, talianskej reštaurácie Osteria a ázijskej reštaurácie Ox. vo Švajčiarsku. Štruktúra organizácie je nasledovná:



¹ Podľa stránky: http://www.gendermainstreaming.com/frame_GM.htm

Komentár [J1]: upozorňuji na nutnosť zachovať úroveň odborného textu, ktorý pracuje z literatúrou a cituje na vhodných miestach teoretické zdroje, rovnako ako výsledky štúdií a výzkum na podobná témata publikované v časopisoch.

Kým vlastník Andy Rihs prostredníctvom súkromnej firmy AR Gastronomica AG zabezpečuje financovanie organizácie, generálny riaditeľ vystupuje ako najvyšší kontrolný orgán, od ktorého závisí rozhodovanie, plánovanie a rozdeľovanie financií v rámci celého komplexu. Nasleduje management, ktorý sa stará o organizačné záležitosti spoločnosti a ktorý tiež vystupuje ako prostredník medzi generálnym riaditeľom a vedúcimi zamestnancami (kvôli lepšej čitateľnosti textu budem ďalej uvádzať len genderové maskulinum „zamestnanci“, „vedúci“, atď). Zaujímavosťou je, že niektorí zamestnanci patriaci do managementu sú zároveň i vedúcimi určitých oddelení²³. Títo majú potom na starosti kvalitatívnu zložku poskytovaných služieb a kontrolu svojich podriadených. I keď sa špecialisti nachádzajú na najnižšom stupni v hierarchii organizácie, ich pracovné zaradenie často presahuje popis ich pracovnej činnosti a ich kompetencie sa častokrát dajú zrovnávať s kompetenciou vedúcich pracovníkov.

V Marina Gastro AG je možné rozpoznať tri typy špecialistov:

1. Špecialisti zameraní na kontakt so zákazníkmi – obsluhovací personál.
2. Špecialisti zameraní na vnútroorganizačné služby – personál starajúci sa o zásobovanie, čistotu a chod organizácie.
3. Špecialisti so smiešanou pracovnou činnosťou – recepcná (administratíva, kontakt so zákazníkmi; organizátori banketov, seminárov).

Spoločnosť je napojená na gastronómickú sieť a tiež na najlepších 50 podnikov rovnakého zamerania. Poskytované služby z pohľadu finančnej dostupnosti: Hotel Al Porto a gurmánska reštaurácia Ristorante patrí do nadštandardnej cenovej kategórie, a tak i ceny poskytovaných služieb sú drahšie ako priemerné ceny gastronómických zariadení vo Švajčiarsku. Zákazníci majú tak možnosť pri rovnako vysokom štandarde služieb a rôznorodého jedálneho a nápojového lístka zažiť excelentnú kvalitu za priemerné ceny vo švajčiarskej gastronómii.

Témy

Organizácia sa zameriava na hoteliérsku, event-ovú a gastronómickú oblasť, a preto spojitosť s genderovou tematikou sa zdá byť na prvý pohľad vzdialená. Z tohto dôvodu sa pokúsim podať prehľadnejší popis genderovej organizovanosti v nasledujúcom odstavci najprv vo

² Ako príklad by som uviedla pracovné zameranie Bruna Hurtera, ktorý na jednej strane exekutívny (výkonný) riaditeľ, na druhej strane je šéfkuchár (vedúci) v gurmánskej reštaurácii Ristorante a v neposlednej rade sa stará o dopĺňovanie potravinových a nápojových zásob.

vzťahu organizácie ku klientom, potom organizácie k zamestnancom a nakoniec zamestnancov medzi sebou. Tento prehľad doplním o projekty organizácie.

Genderové konštrukty, diskriminácia a rovné príležitosti

Organizácia verzus klienti

- Očakávaná klientela: široká internacionálna klientela bez ohľadu na pohlavie, orientáciu, rasu, náboženstvo, sociálny status atď.
- Skutočná klientela: rovnaká ako očakávaná; presnejšie – klientela bez obmedzenia veku, orientácie (heterosexuálne i homosexuálne ženy a muži), náboženského vyznania (katolíci, protestanti, moslimovia atď.), sociálneho statusu a iných diferenčných znakov.
- Prístup k zákazníkom: bez viditeľných diskriminácií.
- Prístup zákazníkov z zamestnancom: bez viditeľných diskriminácií.

Organizácia verzus zamestnanci

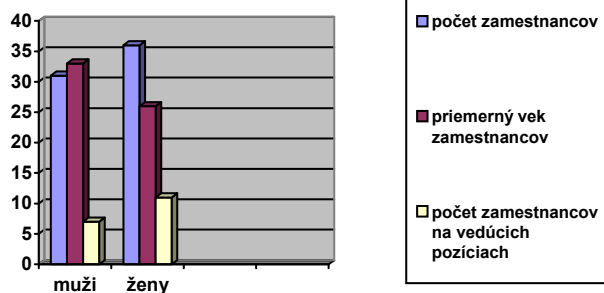
- Organizácia zabezpečuje zamestnanecké stravovanie. Nakoľko je národnostné zloženie, náboženská orientácia a kultúrna príslušnosť zamestnancov rôznorodá, zloženie jedál sa prispôsobuje tak potrebám a tradíciám afrických občanov, ako aj občanov európskych či ázijských krajín. Vďaka samoobslužnému bufetovému riešeniu obedov a večerí si nájdu svoje i vegetariáni. Diskriminovaní sú zato zamestnanci trpiaci alergiami na určité typy potravín, diabetici či vegani.
- Diferenciácia pracovnej pozície zamestnancov sa uskutočňuje za prvé na základe rozdielného pracovného odevu v rámci podobných oddelení (napr. v rámci reštauračných zariadení v organizácii) ako i v rámci hierarchie organizácie (čistiaci verzus obsluhujúci personál verzus personál na recepcii atď.), za druhé na základe statusového (významového – pozn. autorky) zaradenia zamestnanca do pracovnej pozície podľa kvalifikácie, jazykovej kompetencie či skúseností a za tretie zaradenia zamestnanca do pracovnej pozície podľa pohlavia.

Príklad na rozdielne pracovné oblečenie: Každé oddelenie má svoje vlastné oblečenie s farebným i strihovým odlišením. Pokiaľ tým obsluhujúceho personálu gurmánskej reštaurácie Ristorante má k dispozícii šedé košeľe s rovnako farebnou zásterou, obsluhujúci personál reštaurácie Osteria disponuje rovnako strihovým oblečením vo farbe zelenej. Recepčné však už majú čierne kostýmy s bielymi košeľami a vedúci personál má povolené svoje vlastné, civilné oblečenie.

Príklad na statusové zaradenie do pracovnej pozície: Na riadiacich manažérskych pozíciách sa nachádzajú bez výnimky občania švajčiarskej národnosti³. Len čo sa týka kuchynského personálu, sú na riadiacich pozíciách ľudia rôznych národností. V talianskej reštaurácii Osteria je šéfkuchár Talian, v ázijskej Číňan. Zdá sa, že diskriminácia žien týkajúca sa zaradzovania žien na riadiace pozície je pozorovateľná len v rámci kuchynského personálu, kde jednohlasne „vládnú“ muži. Na ostatných (manažérskych alebo vedúcich) pozíciách by sa dalo hovoriť skôr o diskriminácii mužského pohlavia (viď graf na tejto strane).

Vzťahy medzi zamestnancami navzájom

Keď v organizácii pracovalo počas vykonávania genderového auditu 67 zamestnancov (z toho 36 žien a 31 mužov, pričom priemerný vek mužov bol 33 rokov a u žien 26)



rôznymi národnosťami (švajčiarska, nemecká, talianska, holandská, iracká, iránska, macedónska, egyptská, namíbijská, francúzska, slovenská, portugalská, španielska a rakúska, čínska, taiwanská), nepodarilo sa mi

zistiť žiadne diskriminačné chovanie medzi zamestnancami navzájom. Uvedomujem si však, že zistenie skrytých konfliktov medzi zamestnancami (či už s genderovým pozadím alebo bez neho) je vo veľkých organizáciách veľmi komplikované. Relevantný je však aj fakt, že som sama neprišla do kontaktu so všetkými zamestnancami. Diskriminácia, šikana či sexistické správanie sú svojou povahou chýlostivé témy a o to náročnejšie je ich skúmanie. Preto záver o neutrálnosti správania medzi zamestnancami vyhlasujem s určitou opatrnosťou.

Projekty organizácie sa dajú rozdeliť do troch skupín

1. S priamo genderovým aspektom: v období vykonávania praxe (október 2008) žiadne.
2. S nepriamo genderovým aspektom: dňa 18. 10. sa uskutočnil každoročný výlet zamestnancov. Za lokalitu výletu bol vybraný areál zoologickej záhrady, kde sa prvé dve hodiny konali teambuildingové aktivity, po ktorých nasledovala prehliadka samotného

³ Čo by sa dalo klasifikovať ako diskriminácia na základe národnostnej príslušnosti

Komentár [J2]: Ještě nemusí být diskriminace, pokud jsou švýcaři většinou obyvatel a prokázali při výběrovém řízení – které je zdokumentováno – vzdělanostní a profesní kvality, který žádný zástupce menšiny nedisponuje.

Komentár [J3]: Jsou ženy v pomocných pozicích, nebo nejsou vůbec? Bylo to nějak vysvětlováno? Můžete k tomu citovat nějakou literaturu?

Komentár [J4]: Grafy se musí číslavat a nějak nazvat a pod něj je potřeba uvést zdroj: autorka / nebo literura.

Zoo. Po vyhodnotení teambuildingových aktivít sme sa odobrali do neďalekej reštaurácie, kde sa podávali rozmanité pokrmy formou bufetových stolov. Túto výnimočnú akciu však nespomínam kvôli popisu jedla či značke červeného vína. Z hľadiska genderovej analýzy je dôležitá nasledovná akcia: homosexuálne orientovaný kolega S.W., 39-ročný Nemecký zamestnaný ako čašník v gurmánskej reštaurácii Ristorante, sa pred plánovaným odchodom z tejto organizácie rozlúčil s kolegami a nadriadenými nezvyčajným spôsobom. Predviedol sado-masochistickú šou v kompletnom prevedení. Latexový miniatúrny odev zakrývajúci práve najintímnejšie pohlavné orgány, nezabudnúť na bičik a putá ako potrebný doplnok, tvorili výbavu jeho výstroja. Pieseň na rozlúčku spieval v doprovode powerpointovej prezentácie s fotkami a ďakovnými sloganmi. Na konci svojho prejavu pripútal vedúcu personálneho oddelenia o svoju ruku a nechal sa zbičovať mladým kuchárom D.M. Jeho prejav vyznel kultivovane a suverénne, všetci kolegovia a nadriadení prejavovali nadšenie neutíchajúcim potleskom a hlasitým povzbudzovaním.

3. Iné:

- vlastné produkty (víno, ocot, olivový olej, kuchárska kniha pre gurmánov od Bruna Hurtera s názvom *Quatro staggioni*),

- trojmesačník pojednávajúci o činnostiach organizácie a určený hlavne pre širokú verejnosť s rôznymi tematickými okruhmi a problematikou (Vianoce, prezentácia programu na Silvester, príspevky zamestnancov, rozoberanie sťažností klientov, novinky organizácie, otázky na generálneho riaditeľa, atď.)

Komentár [J5]: Jaký je jazyk kuchačky? Gender neutrálny, alebo oslovuje niejak ženy či muže?

Reflexia priebehu praxe

V priebehu praxe som pozorovaním a pološtrukturovanými rozhovormi zisťovala a analyzovala genderové vzťahy, genderové konštrukty, diskriminačné tendencie, šikanu, prístup k ľuďom odlišujúcim sa od normy hlásajúcej heterosexuálnu orientáciu v prostredí bielych spoluobčanov bez zjavných úchyliet, anomálií, zvykov či postihnutí⁴. Pri tomto skúmaní som využila vedomosti z genderových štúdií (vysvetlenie pojmov Gender, Gender mainstreaming, možnosť pomenovať genderové konštrukty a iné diskriminačné aktivity) aj sociológie (znalosť konštrukcie pološtrukturovaných rozhovorov, etika výskumu, status). Postrádala som naopak vedomosti zo psychológie (rozpoznanie zámerne klamlivých výpovedí od pravdivých), odbornú a laickú slovnú zásobu v nemčine týkajúcu sa genderovej problematiky a väčšiu informovanosť zo strany spolupracovníkov, ale aj nadriadených v skúmanej oblasti. Hlavne tento posledný fakt skomplikoval výzkum zoči-voči osobám

⁴ Či už to sú telesne alebo mentálne postihnutí členovia spoločnosti alebo homosexuálne orientovaní jedinci.

konfrontovaným s jednotlivými časťami výzkumu. Do budúceho vyučovania sociológie a genderových štúdií by bolo podľa môjho názoru prínosné zaradiť cudzojazyčné odborné výrazy z viacerých jazykov, nielen angličtiny. Praktické výcviky pološtruktovaných rozhovorov by mohli taktiež pomôcť študentom pri lepšom zorientovaní sa v praxi, aspoň čo sa týka väčšej suverenity pri konštrukcii otázok a prejave budúceho výzkumníka.

V priebehu praxe som sa naučila suverénnejšie prezentovať stanoviská zamerané na tému Gender v súčasnosti, stala som sa suverénnejšou v kontakte s respondentami a citlivo vnímať stanoviská a názory ostatných ľudí. Moja citlivosť na prijímanie a porozumenie medziľudských vzťahov alebo oponujúcich názorov sa do určitej miery zlepšila.

Práca v tejto organizácii ma zatiaľ naplňuje. Každodenný styk so zahraničnými hosťami a praktizovanie cudzích jazykov je skvelý základ pre budúce zamestnanie medzinárodnej sociologičky či genderovej špecialistky. Diskriminačné praktiky odhalené týmto genderovým auditom sa mi zdajú celkom prijateľné a v budúcnosti prekonateľné. Veľkou výhodou práce v tejto organizácii je prístup nadriadených k podriadeným. Presnejšie ide o vzájomne tykanie si a praktiky „small talk“ v každodenných interakciách. Pracovná atmosféra je príjemná a tímová práca existuje skrz hierarchiu od generálneho riaditeľa po umývača riadu. Zjednodušene povedané, v stresových a vyťažujúcich momentoch sa do hocijakej pracovnej činnosti zapájajú i kolegovia z iných oddelení naprieč hierarchiou. Táto solidarita však existuje len zhora-dolu, čiže vyššie postavený zamestnanec pomáha tým nižšie postaveným, napr. už spomínaný generálny riaditeľ pomáha občas pri roznášaní nápojov v letnej sezóne. Páči sa mi možnosť spolurozhodovať pri realizácii projektov, dobrý sociálny systém voči zamestnancom, narodeninové a vianočné dary. Tie sú pre všetkých zamestnancov rovnaké a doteraz bez zamerania na gender (kuchárska kniha, poukaz na nákup potravín atď.).

Silné stránky organizácie sú:

- kvalita a rôznorodosť služieb,
- ekologické ničenie odpadu, separácia prázdnych fliaš, recyklácia kartónu atď.
- renovované, príjemné prostredie ponúkajúce oddych priamo s výhľadom na jazero,
- vynikajúca kuchyňa s tradičnými, talianskymi a ázijskými jedlami,
- výborne fungujúca tímová práca,
- dobrý management.

Slabé stránky organizácie sú:

- zlá komunikácia medzi jednotlivými oddeleniami v rámci hierarchie organizačného zloženia, čo napomáha k pomalšiemu presadzovaniu nových ideí, neporozumeniu medzi zamestnancami,
- menej projektov v zimnej sezóne, čo sa prejavuje k nižšej návštevnosti jednotlivých zložiek. Ako príklad by som použila prípad zlej obsadenosti hotela počas vianočných sviatkov.

Problémy organizácie:

- finančná kríza ovplyvnila návštevnosť gurmánskej reštaurácie Ristorante.

Vývoj do budúcnosti:

- priaznivý, nové projekty, väčšia zamestnanosť.

Celkové zhodnotenie

Organizácia Marina Gastro AG pôsobí veľmi dobrým dojmom. Prijemná pracovná atmosféra sa odráža na spokojnosti zákazníkov, čo sa opäť odzrkadluje na spokojnosti zamestnancov, ale aj vedúcich pracovníkov, managementu, generálneho riaditeľa a vlastníka. Mój názor však môže byť skreslený tým, že v organizácii pracujem od septembra 2007 a s aktivitami, projektami a pozitívnym prístupom zo strany nadriadených a kolegov som sa stotožnila a súhlasím s nimi. Možno som ovplyvnená mojimi predošlými očakávaniami, ale aj faktom, že ako študentka robím prácu v servise dočasne, a preto situáciu zľahčujem, nedeceňujem alebo vidím inými očami. Každopádne je prosperita tejto firmy závislá na kvalite odvedenej práce zamestnancov, a tá je vo Švajčiarskom merítku hodnotená nadštandardne.

Komentár [J6]: Chybí zde hodnocení z genderové perspektivy. Klady a zápory organizace.