

Ethiek in gastvrijheid, of gastvrijheid in Ethiek?

Een effectieve organisatie van onderzoeken naar ethische codes in de hospitality sector

Kim Meijer

Hoger Hotel Onderwijs

07 januari 2011

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2011 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

Sinds maart 2010 speelt het lectoraat Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen¹ de rol van verdiepende factor binnen het onderzoek aanbod van het Kenniscentrum Business Development & Hospitality. Nu kan ik u bijna horen denken: “past ethisch gerelateerd onderzoek wel binnen een praktijk-gerichte onderwijsinstelling? Het antwoord op deze legitieme vraag luidt na het verrichten van een van de eerste ethische onderzoeken vanuit het lectoraat Ethiek en MVO een volmondig ja!

Vaak wordt vergeten dat een persoon niet alleen is gericht op het maximaliseren van winst voor de organisatie waar hij of zij voor werkzaam is, maar als mens ook gericht is op het geven van zin en betekenis aan zijn of haar professionele leven (R. Jeurissen, persoonlijke communicatie, 2 november 2010). Zin en betekenis in de vorm van het opdoen van sociale contacten of persoonlijke groei mogelijk gemaakt door een ethische werkomgeving. De taak die de onderwijsinstelling zich gesteld ziet bij het voorbereiden van de student op de professie, behelst dus niet alleen het opleiden van een effectieve manager, maar daarnaast ook het opleiden van een ethische manager.

Wanneer de manager zich kan identificeren met het ethos, logos en pathos van de organisatie, dan ontstaat een win-win situatie. De eerste ‘win’ heeft daarbij betrekking op de mate waarin het individu zich betrokken voelt bij de organisatie an sich en de tweede ‘win’ heeft betrekking op de verbeterde prestatie die uit dit verhoogde besef van betrokkenheid voortkomt.

Voorafgaand aan het behalen van de win-win situatie gaat het bepalen van een positief beleidslandschap door het hoger management (M. Kaptein, persoonlijke communicatie, 13 oktober 2010). Dit heeft een evenredig positieve invloed op het gevoel van welbehagen door het management en medewerkers. Het faciliteren van dit welbehagen is vooral essentieel te noemen binnen de hospitality sector, waarbij het welbehagen van managers en medewerker positief afstraalt op de gast en daarmee de beleving van gastvrijheid verhoogt. Een gevoel van welbehagen kan worden versterkt door een ethische omgeving, ‘gereguleerd’ door een ethische code. Dit is een verzameling van binnen de organisatie doordachte ethisch geïnspireerde uitgangspunten, waarin gedragsregels worden geformuleerd voor werknemers en waarin de organisatie filosofie en de verantwoordelijkheid wordt omschreven ten opzichte van groepen van belanghebbenden (Luijk, 1993).

De interesse van Ruud Welten voor de ethische code was de aanleiding voor het verrichten van de eerste onderzoeken vanuit het lectoraat. Voortkomend uit een van de kernvragen van het lectoraat naar de zin of onzin van de ethische code, in combinatie met de positie van het lectoraat in de Hospitality Business School. Dit ‘beperkt’ de onderzoeksempirie tot de hospitality sector. Het opzetten van een nieuwe onderzoekslijn en een nieuw lectoraat is de uitdaging die Ruud Welten vanaf februari 2011 aangaat. De eerste onderzoeksresultaten zijn in grote mate bepalend voor de positionering van het lectoraat Ethiek en MVO in de markt. Ten behoeve van die positionering richt de focus binnen deze thesis zich ook op de methodologische vraag van de meest effectieve manier van het verrichten van onderzoek naar ethische codes in de hospitality sector. Kortgezegd

¹ Maatschappelijk Verantwoord ondernemen zal in het vervolg van deze thesis afgekort worden tot MVO.

een tweeledige focus, enerzijds methodologisch en anderzijds gericht op het concept 'de ethische code in de hospitality sector'.

Het Lectoraat Ethiek en MVO is niet de enige kaper op de kust met ethisch gerelateerd onderzoek in de 'aanbieding'. Er bestaan verschillende collega-instituten waarmee het lectoraat Ethiek en MVO rekenschap dient te houden. Deze instituten hebben een geëigende methodiek van het organiseren en verrichten van onderzoek. Gebaseerd op een langstreckende lead-time aan ervaring, een specifieke onderzoekomgeving, een specifieke onderzoek doelstelling en ten laatste een specifiek gebied van interesse, wat veelal bepalend is voor het kader waarbinnen het onderzoek wordt verricht. Ruud Welten is op zoek naar een manier waarop hij voorgenoemde methodieken eigen kan maken. Naast het besef van de organische groei waarmee het opzetten van een onderzoekslijn gezegend is, is het van belang de onderzoekslijnen waarmee het lectoraat zich vanaf februari zal vestigen op de markt op een zo effectief mogelijke wijze te organiseren. Effectiviteit heeft in dit tekstueel verband betrekking op de mate waarin het beoogde doel van het verrichten van onderzoek wordt behaald (van Dale, 2010). De uitdaging voor het lectoraat is om vast te stellen in hoeverre ethische codes momenteel worden geïmplementeerd in de hospitality sector, daarbij is het interessant om een kritische houding aan te nemen ten aanzien van de functionaliteit van de ethische code binnen de sector. Het kan immers zo zijn dat een ethische code, in strategische termen, niet per definitie de functie heeft van generaal om zodoende de vlag (representatief voor de beoogde bedrijfscultuur) te kunnen veroveren. Een ethische code kan evengoed lager in rang gepositioneerd staan naast een ethische selectie of het bieden van integriteits trainingen.

Om te kunnen vaststellen of een ethische code effect heeft op het beoogde gedrag binnen een organisatie én binnen de cultuur en tijdsgeest van de verschillende 'bloedgroepen' (T. Thijssen, persoonlijke communicatie, 2 november 2010) binnen de hospitality sector, is een effectieve methode van onderzoek benodigd. Praktijkgericht onderzoek vanuit een lectoraat verbonden aan een hogeschool, specifiek naar ethische codes binnen de hospitality sector is nog geen gebruikelijke gang van zaken. De aanleiding van het onderzoek voor deze thesis heeft geleid tot het formuleren van de beleidsvraag om daarmee een effectieve onderzoeksmethodologie te kunnen garanderen. Zodoende is onderstaande beleidsvraag geformuleerd. Deze beleidsvraag heeft een breed en methodologisch karakter:

"Hoe kan het lectoraat ethiek en maatschappelijk verantwoord ondernemen onderzoek naar ethische codes binnen de hospitality sector op effectieve wijze organiseren zodat studenten van de Hospitality Business School deze onderzoeken in de toekomst kunnen uitvoeren?"

De weg naar het antwoord op de beleidsvraag had een overeenkomend effectief karakter als de beoogde onderzoeksmethodologie. Ten eerste is gekozen voor een uitgebreide literatuurstudie, wat erg van belang is gebleken bij het veelal in wetenschappelijke context geplaatste begrip ethiek. Het literatuuronderzoek verschaftte kaders voor het veldonderzoek, dit had een kwalitatief karakter. Hiervoor is gekozen omdat zowel het onderzoeksonderwerp als de onderzoeksomgeving relatief nieuw zijn. Daarnaast is ook vanuit de wens om als onderzoeker mee te kunnen groeien met het onderzoek gekozen voor een kwalitatieve benadering met diepte- of "expert-interviews".

De mogelijkheid om als onderzoeker, kortdurend mee te kunnen gaan in de gedachteschool van elke respondent of expert heeft geresulteerd in een grote hoeveelheid aan kennis. Uit de interviews bleek als een van de meest kenmerkende resultaten zowel cohesie als pluriformiteit in de beleving van bedrijfsethiek, ethische codes en hun toepassing in de hospitality sector door verschillende experts. Een grondige analyse van de kennis opgedaan uit de literatuurstudie en het veldonderzoek heeft geleid tot bruikbare resultaten voor het lectoraat Ethiek en MVO op basis van een breed draagvlak, gecreëerd door het raadplegen van relevante literatuur aangevuld met de actuele kennis van ethische experts, hospitality experts en ervaren lectoren.

De bundeling van de kennis opgebracht uit het onderzoek resulteerde in een brede adviesverschaffing op het gebied van de opbouw van een lectoraat, de lectorale omgeving, de onderzoeksomgeving en ten laatste in de meest effectieve onderzoeksmethodologie. Deze onderzoeksmethodologie is op praktische wijze vertaald in een stappenplan, gereed voor implementatie. De adviesverschaffing stelt Ruud Welten in de mogelijkheid om zijn lectoraat en de initiële onderzoekslijn op gefundeerde wijze vorm te geven.

De thesis verschaft aan de lezer een verfrissende inkijk in situationele trends en ontwikkelingen van instrumentele (bedrijfs)ethiek. Ten laatste maar niet ten minste draagt de thesis "Ethiek in gastvrijheid" bij aan de vertaling van wetenschappelijke vraagstukken naar praktijkgerichte vraagstukken. Waardoor het onderwerp ethiek, voor de beroepsbeoefenaar en de professie, tot leven komt.

Bibliografie

van Dale. (2010). Opgeroepen op november 20, 2010, van online woordenboek: www.vandale.nl
Jeurissen, R.(2010, 2 november). Universitair hoofddocent, Directeur EIBE. (K. Meijer, Interviewer)
Kaptein, M. (2010, oktober 13). Director KPMG Integrity. (K. Meijer, Interviewer)
Luijk, H. v. (1993). *Om redelijk gewin: Oefeningen in bedrijfsethiek*. Amsterdam: Boom.
Thijssen, T. (2010, 2 november). Lector Experience in Hospitality & Leisure.(K. Meijer, Interviewer)