

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Nederland & Bonaire/Curaçao

Cultuur, gastvrijheid en ethiek.

Rachelle Bergsma

Hoger Hotel Onderwijs

1 Juli 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.

saxion.nl



De thesis waarin de culturele en gastvrijheidverschillen worden ontdekt, uitgelegd en verklaart tussen Nederland en Bonaire/Curaçao, is uitgevoerd in opdracht van het lectoraat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen & Ethiek van het kenniscentrum Business Development & Hospitality van Saxion Hogescholen.

De gastvrijheidindustrie is mondiaal georiënteerd en het toerisme wordt dan ook steeds geconfronteerd met verschillende, niet-westerse vormen van gastvrijheid, waaraan een andere dan westerse gastvrijheidsmoraal ten grondslag ligt (Lectoraat MVO & Ethiek, 2011). Dit was ook de aanleiding voor het lectoraat om zoveel mogelijk kennis te willen vergaren omtrent interculturele concepten en praktijken in de Hospitality Business. Deze wens van het lectoraat vormde vervolgens de aanleiding voor de thesis en het onderzoek dat hiervoor is uitgevoerd. Zo is door de thesis de wens van het lectoraat, om kennis te vergaren omtrent interculturele concepten en praktijken in de Hospitality Business, gerealiseerd op het gebied van de Antilliaanse cultuur (;Bonaire en Curaçao).

Als voorloper op het veldonderzoek is als eerste literatuuronderzoek verricht. De begrippen die bij het literatuuronderzoek centraal stonden, waren 'cultuur', 'gastvrijheid' en 'ethiek'. Bij het veldonderzoek is vervolgens dieper ingegaan op de onderwerpen 'cultuur' en 'gastvrijheid' en de verschillen hierin tussen Nederland en Bonaire/Curaçao. Het veldonderzoek is hoofdzakelijk verricht aan de hand van interviews met Nederlandse gastvrijheidondernemers die op Bonaire/Curaçao een restaurant/café/hotel hebben. Deze gastvrijheidondernemers hebben de Nederlandse nationaliteit, zijn hier opgegroeid en runnen momenteel een eigen gastvrijheidbedrijf op Bonaire/Curaçao. Hierdoor konden zij een goede vergelijking maken, op het gebied van cultuur en gastvrijheid, tussen de twee leefgebieden.

Uit het onderzoek is hoofdzakelijk naar voren gekomen dat de verschillen tussen de Nederlandse en de Antilliaanse cultuur (; Bonaire/Curaçao) vooral liggen op het gebied van gedrag & houding, mentaliteit, communicatie en normen & waarden. Een aantal interessante bevindingen die uit het onderzoek zijn gekomen, zijn:

- Antillianen werken vooral om inkomsten te verwerven, terwijl Nederlanders meer gericht zijn op carrière maken
- Antillianen hebben een heel andere denkwijze dan Nederlanders, waardoor er ook op een andere manier met hen dient te worden omgegaan
- Nederlanders communiceren heel direct, terwijl dit op Bonaire/Curaçao veelal met een omweg wordt gedaan
- Op Bonaire/Curaçao is het niet abnormaal om op je zestiende kinderen te krijgen en om als man meerdere vrouwen te hebben, in Nederland zie je dit niet zo snel
- Er bestaat een grote kloof tussen de lokale bevolking op Bonaire/Curaçao en de Nederlanders die daar wonen

Wat betreft de gastvrijheid vindt men in Nederland de etiquette ook erg belangrijk, terwijl dit op Bonaire/Curaçao veel minder naar voren komt. Op Bonaire/Curaçao is alles nog meer 'back to basics', mensen zijn minder (hoog) opgeleid en zien het werken in de gastvrijheidindustrie vaak als een 'laag' beroep.



Uiteraard is bovenstaande maar een greep uit de vele culturele en gastvrijheidsverschillen tussen Nederland en Bonaire/Curaçao. Om ze allemaal te weten te komen is het lezen van de thesis een goede start. Voor degene die hierna nog meer willen weten en de verschillen echt willen ervaren, raad ik aan om eens een bezoek te brengen aan Bonaire en/of Curaçao.

Na het voltooien van zowel het literatuur- als het veldonderzoek, heeft de onderzoeker met alle vergaarde kennis een advies uitgebracht aan het lectoraat MVO & Ethiek over hoe een volgend onderzoek, waarbij de Antilliaanse cultuur een grote rol speelt, het best kan worden aangepakt. Hierbij zijn de methodologische mogelijkheden bestudeerd en afgestemd op de Antilliaanse cultuur. Ook zijn er een aantal inhoudelijke aspecten aan het advies toegevoegd, zoals het omgaan met de respondenten en de geschikte houding van de onderzoeker.