

Interculturele concepten en praktijken in de Hospitality Business

Semiha Arslaner

Facility Management

28 juni 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.

Vanuit het lectoraal Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen is er een afstudeeronderzoek vrijgekomen naar 'Interculturele praktijken en concepten in de Hospitality Business'. De doelstelling van dit onderzoek luidt als volgt: *'Het doel in dit onderzoek is om kennis te verzamelen over de Turkse gastvrijheid in Turkije en Nederland binnen diverse horeca gelegenheden en hiermee informatie verzamelen over de meest geschikte wijze van het onderzoeken van gastvrijheid in een culturele context (Turkije). Om vervolgens met deze informatie een onderzoeksmethodiek te ontwikkelen binnen het lectoraat Ethiek en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarmee op de lange termijn vergelijkbare of vervolgonderzoeken door studenten gedaan kunnen worden.'*

Er is hierbij gekozen om de Turkse gastvrijheid in Turkse horecagelegenheden, zowel in Turkije als Nederland, te bekijken. Hiermee was het mogelijk om zowel een antwoord te geven op de Turkse gastvrijheid en de meest geschikte onderzoeksmethodiek. Vanuit de doelstelling zijn er twee hoofdvragen en zeven deelvragen opgesteld die doormiddel van literatuur- en veldonderzoek zijn beantwoord. De hoofdvragen luiden als volgt:

Hoofdvraag 1: Welke onderzoekswijze is het meest geschikt om de Turkse gastvrijheid te onderzoeken?

Hoofdvraag 2: In hoeverre kan Turkse gastvrijheid van invloed zijn op de gastbeleving in Turkse horecagelegenheden in Turkije en Nederland?

In het literatuuronderzoek heb ik onderzoek gedaan naar literatuurstukken die antwoord hebben gegeven op enkele deelvragen. Hierin zijn ook enkele begrippen gevonden die de term gastvrijheid binnen de horeca branche vertegenwoordigen, welke later zijn gebruikt in het veldonderzoek. In het literatuuronderzoek is tevens onderzoek gedaan naar de meest geschikte onderzoeksvorm, onderzoekswijze en meetinstrumenten. Vanuit deze kennis heb ik ervoor gekozen om het onderzoek vanuit een casestudy, met een kwalitatieve onderzoekswijze, verder uit te werken. Hierbij heb ik interviews en observaties als meetinstrumenten genomen en uitgewerkt. Deze methodologische beslissingen waren tevens onderdelen van hoofdvraag 1 en enkele deelvragen. De resultaten van de meetinstrumenten en het literatuuronderzoek hebben ertoe geleidt dat ook de overige deelvragen beantwoord konden worden.

Zo is duidelijk geworden dat Turkse gastvrijheid ook specifieke eigenschappen heeft, welke verwerkt zijn in het gastvrijheidsmodel. Vanuit hier is de conclusie getrokken dat de Turkse gastvrijheid zeer veel positieve kanten heeft, in onze 'Nederlandse ogen', maar dat de professionaliteit die we gewend zijn vaak mist. Deze professionaliteit zijn wij gewend vanuit het gastheerschap die in Nederlandse restaurants wordt getoond. Het fundament scholing is hierbij zeer belangrijk. Vanuit mijn eigen ervaringen, tijdens de observaties, heb ik dit ook heel goed gemerkt. Ik merkte dat ik het vreemd vond dat ik niet altijd persoonlijk werd benaderd door het personeel, geen menukaart kreeg, de aankleding anders was dan gewend en dat ik de toiletten er soms vies uit vond zien. Terwijl al deze punten vaak vrij normaal zijn voor de Turkse gasten in Turkije. Zij zijn dit gewend en verwachten het ook niet anders. Met al deze gegevens kon ik de conclusie trekken dat de Turkse gastvrijheid zeer zeker een invloed kan hebben op de beleving



van een gast. De mate van deze beïnvloeding hangt sterk af van de gast zelf. In hoeverre hij zich open heeft gesteld voor andere dingen en deze accepteert zoals ze zijn.

Met de meetinstrumenten, observaties en interviews, is het mogelijk geweest om goede antwoorden te geven op de hoofd- en deelvragen. Van de methodiek die hierbij gebruikt is kan hierdoor gezegd worden dat het goed opgezet was en hierdoor geef ik dit ook als advies voor toekomstige studenten. Echter zijn er wel punten die anders of beter zouden kunnen zoals het contact met respondenten en de planning.