

Lesopbouw (voorbeeld)

Les 1: Starten met het theoretische luik over het stakeholdersmodel (eventueel kan je een korte theoretische uitleg ook geven na of tijdens de praktijktoepassingen in les 2)

<u>Les 2</u>	
Hermeneutisch knooppunt	-Arbeidsproces versus arbeidsproduct -Arbeid als bron van rijkdom of van armoede -Arbeid als lust of last -Gastvrijheid zonder sterren -Arbeid op zondag of zondagsrust
Terreindoelen	<u>B2-1</u> : 'In arbeidssituaties (in het bedrijfsleven, de zakenwereld en het beroepsveld) de ethische problematiek opsporen en omschrijven'
Concrete doelen	-Het ethische probleem verwoorden waarmee C. Chaplin en de arbeiders van Ford worden geconfronteerd -Voorbeelden geven van ethische problemen waarmee je zelf of waarmee anderen vanuit hun job geconfronteerd worden. -Belang van zondagsrust kunnen verwoorden a.d.h.v. de opgegeven lesimpulsen en vergelijken met hun eigen job.
Lesimpuls 13	Actualiteit: Fragmenten uit tekst 'De lopende band slaat op hol' ¹

Keuze uit 2 teksten:

Algemeen: actualiteit artikel over Ford Genk: De lopende band slaat op hol (1)

Of specifiek voor 7^e jaar voeding-hotel: tekst over de prijzen van de wijnen.(2)

Keuze uit 2 films:

Erin Brokovitch

De film Erin Brokovitch kan volledig toegepast worden op het ethisch model dat wij hanteren, nl. het stakeholdersmodel. Voor de verwerking hiervan verwijs ik graag naar de handleiding bij Respons T – Link 7 p. 203-207.

Of 'Modern Times' van Charlie Chaplin (in mijn voorbeeld werd die gekoppeld aan de tekst rond Ford Genk)

1. De lopende band slaat op hol**Inleiding**

Bij Ford Genk draait de lopende band voortaan een seconde sneller. Peanuts?

¹ MULDER J.-P., *De lopende band slaat op hol*, Het Laatste Nieuws, Weekend, p. 7 dd. 8/7/2007

Toch niet. Aan het einde van de dag levert dat dertig extra wagens op. Voor de arbeiders die een tandje bij moeten steken, wordt de druk stilaan onhoudbaar.

Hierna bespreken we de reacties van enkele stakeholders.

De werkgever

Aan het einde van de dag levert dat dertig extra wagens op. Wij baseren ons op de 'Scientific Managementtheorie' van Taylor.²

(Ter info: Frederick Taylor werkte mee aan het automatiseringsproces van de Ford-T, de eerste auto die werd geproduceerd dankzij de lopende band en het succesnummer van Henry Ford³) Wat was zijn werkwijze die we vandaag nog toepassen?

Met zijn stopwatch en notitieblokje in de aanslag sloeg Frederick Taylor het werk van de fabrieksarbeiders gade en noteerde van seconde tot seconde de minste van hun bewegingen. Achteraf hakte hij het werk in mootjes en elimineerde alle handelingen die hij als overbodig beschouwde.

Ter info: erg gelukkig werd Taylor blijkbaar niet van het succes dat hij scoorde met zijn werk. Hij stierf in 1915, 59 jaar oud geworden, wereldberoemd maar zo depressief als een otter. Hetzelfde wordt wel eens over zijn methodes gezegd, namelijk dat ze mensen ongelukkig maken. De lopende band zou de arbeider van zijn werk vervreemden. In plaats van een product waar hij trots op kan zijn, ziet hij altijd maar een klein en frustrerend deeltje van het productieproces. Jobsatisfactie en persoonlijke ontplooiing zijn ver te zoeken; het draait allemaal om winst. De moderne productiemethodes, meer bepaald de meedogenloosheid van de lopende band, werd door Charlie Chaplin al 1936 schitterend op de korrel genomen in de film 'Modern Times' (zie les 1). Daarin wordt een fabrieksarbeider letterlijk zot van de eentonigheid van zijn werk.

Vakbondsman G.C.

'Aan de lopende band draait alles rond percentages. Er wordt heel precies uitgerekend (zie hierboven) hoeveel tijd een welbepaalde job – een stuur inzetten bijvoorbeeld – kost.

In functie van de tijd die je door de snelheid van de band effectief krijgt om die job uit te voeren, wordt daar een percentage 'werklast' op geplakt. De werklastpercentages die de bazen hanteren, gaan uit van de perfecte mix. Maar die bestaan alleen in theorie....'

² BENSCHOP A., *Taylor en het Scientific Management* via <http://www2.fmg.uva.nl/sociosite/labor/Taylor/Taylor.html>

³ WILLAERT M., *Cursus organisatiekunde, 2006-2007*, download aanvragen via myriam.willaert@fulladsl.be

‘Ik zie wel dat mensen niks meer durven zeggen. Te veel werk hebben, is vanzelfsprekend geworden. Wat tien jaar geleden niemand pikte, is nu regel. Iedereen heeft angst om bij de volgende herstructurering uit de boot te vallen. Vroeger was het menselijker. Niet dat we er fluitend bij stonden, het werk werd gedaan. Maar je had nog een vorm van sociale band op je lijn. Nu heb je zelfs de tijd niet meer om een slok van je fles Spa te nemen of je wagen is door. Het is in de hele automobielsector zo, hoor. Ze concurreren zich te pletter tegen hun eigen modellen. De directie goochelt met cijfers: zoveel koppen, zoveel auto’s. Doen ze in Duitsland beter? Dan wij nog beter. Anders vallen we bij de toekenning van het nieuwe model naast de prijzen. Zo wordt de druk gezet. Als vakbond is het kiezen tussen de pest en de cholera.’

‘We ‘bollen’ dus opnieuw een seconde sneller. De eerste dagen zullen teambegeleiders en personeel van andere ‘areas’ inspringen. Nadien niet meer. Binnen een paar weken zullen we de echte gevolgen zien. Je voelt de stress bij de mensen. Ze zitten vaker thuis ziek. Vroeger was de griep ziekteprobleem nummer één, nu stress. Het is ook niet menselijk meer’.

Arbeider R.A. (49)

R.A. (49) werkte bijna 26 jaar aan de lopende band bij Ford Genk. Hij zag de werkomstandigheden steeds zwaarder worden. Vandaag doet hij las- en montagewerk.

‘Vroeger loste men dat eenvoudigweg op door de band even stil te leggen tot het probleem opgelost was. Dat is al lang gedaan. De ploegbaas inspringen? In heel mijn carrière heb ik dat één keer meegemaakt, meer dan twintig jaar geleden. De rol van de ploegbaas is het werk verdelen en foeteren op het personeel. En dit! En dat! Niet prettig, hoor. De verhoudingen zijn zeer koel. ‘Dag baas. Waar moet ik vandaag staan, baas?’ Dat is het. Daarom word je doorgaans ploegbaas van mensen die je totaal niet kent, nooit van je oudere collega’s. Zijn er problemen, dan roep je zijn hulpje, de teamleider. Die moet het oplossen. Door het werk wat anders te verdelen, eventueel zelf even in te springen. Maar dat gebeurt ook zelden.’

‘Ik weet het. Er zal wel eens gelachen worden met die seconde sneller werken. Maar mensen die zo’n fabriek nog nooit van binnen gezien hebben, weten niet waar ze over praten. Als ik mijn ex-collega’s vandaag hoor...die gaan er echt aan kapot. Geestelijk en fysiek.

Fysiek volhouden, is het moeilijkst. Ik ken niemand zonder rugpijn. Het is alsof de stress zich daar vastzet.’

‘De druk wordt nu nog wat opgevoerd. Niemand durft nog iets te zeggen, uit schrik om zijn job te verliezen. Ze willen er ook niet meer over praten. Ik weet niet waar dat moet eindigen. Ik ben blij dat ik er een punt achter heb kunnen zetten. Ik doe nu las-en montagewerk. Het loon is wat minder, maar dat pak ik erbij. Mijn levenskwaliteit is er enorm op vooruitgegaan.

Schrijf maar op dat ik een heel tevreden man ben. Ik ben blij dat die episode van mijn leven achter mij ligt.'

Dokter Michel Vanduffel

'Als je leest dat de arbeiders overwegen te staken omdat er van hun taaktijd van 41 seconden één seconde wordt afgeknepen, dan klinkt dat redelijk onnozel. Maar als heel veel mensen tegen de grens van hun kunnen aanzitten, dan betekent die seconde wel het verschil tussen nog net kunnen volgen en niet meer kunnen volgen.

Ik kan er de bandwerkers zo op het zicht uithalen. De zombies, noem ik ze. Die mensen zijn – sorry dat ik dat zo zeg – ronduit zot gedraaid. Arbeidsrotatie is mooi, maar als de tijd die je bij elk van die taken krijgt te kort is, dan zit je wel continu met stress. En er zijn onderzoeken genoeg die het verband aantonen tussen stress en hart- en vaatziekten. Voeg daarbij de talrijke spier- en gewrichtsklachten. Vaak wordt de oorzaak van de klachten onmiddellijk duidelijk als ik mijn patiënten vraag eens te tonen wat zij op het werk moeten doen.'

Opdrachten:

2. Onderwijsleergesprek: Het ethische probleem verwoorden waarmee C. Chaplin en de arbeiders van Ford worden geconfronteerd. Probeer zo concreet en realistisch mogelijk te zijn.
3. Klassengesprek: voorbeelden geven van ethische problemen waarmee je zelf of waarmee anderen vanuit hun job geconfronteerd worden. Deze voorbeelden worden genoteerd en bijgehouden voor les 3.
4. Evaluatiegesprek
 - A. Zoals de mensen bij Ford aangeven, is de stress heel hoog in hun job. Ook als keukenpersoneel, zaalpersoneel, keukenchef, heb je veel te maken met stress. Tot rust komen is essentieel om stress te hanteren. Kunnen de leerlingen het belang van zondagsrust verwoorden?
 - B. Hoe gaan de leerlingen met de stress om die ze ervaren tijdens hun weekendwerk of op stage?



5. Groepswerk (3-4 leerlingen per groep) Het schema van het stakeholdersmodel toepassen op het probleem waarmee C. Chaplin en de arbeiders van Ford worden geconfronteerd. Met welke stakeholders houden we rekening? Nadruk wordt gelegd op het begrip 'stakeholders'. De meeste leerlingen staan er immers vaak niet bij stil hoeveel mensen er betrokken zijn bij een ethisch probleem. Het onderscheid tussen directe en indirecte stakeholders is in dit model van groot belang omdat de beslissing hierop gebaseerd is.

Wat is onze conclusie? Welke criteria gaan we hanteren om te bepalen of iets wel of niet ethisch verantwoord is?

Belangrijk is een kritische analyse van de gegevens en het feit dat moet rekening gehouden worden met alle aspecten en alle normen zodat er weinig keuzemogelijkheden openblijven.

6. We noteren een aantal ethische problemen waar de leerlingen mee worden geconfronteerd tijdens hun stages of weekendwerk in de horeca.

Tijdens een groepswerk gaan de leerlingen zelf een ethisch probleem benaderen (naar keuze) vanuit hun werkervaring. Het schema van het stakeholdersmodel gaan ze toepassen op dit ethische probleem. Belangrijk is de conclusie die ze maken na het opmaken van het stakeholdersmodel. Deze conclusie leggen ze uit tijdens een korte presentatie aan hun medestudenten. Het uitwisselen van ervaringen, visies, conclusies, ... is essentieel om te komen tot een inzicht in de visie van het stakeholdersmodel.

7. Uitbreidingsopdracht of evaluatieopdracht a.d.h.v. de opgegeven lesimpulsen:

1. Ga na welke andere stakeholders er nog betrokken zijn bij dit proces (denk bijvoorbeeld aan de families van de arbeiders, de aandeelhouders, ...)
2. Formuleer de betrokkenheid van de in opdracht 1 gevonden stakeholders. Wat zijn hun belangen? Welke criteria stellen zij?

2. Casestudie: de waanzinnige prijzen van restaurantwijnen

Meer dan de helft van de Belgische restaurants hanteert veel te hoge prijzen voor de wijnen die ze serveren. Zo'n 52 procent rekent meer dan het driedubbele aan van de inkoopprijs. Vooral bij huiswijnen swingen de prijzen de pan uit met pieken tot acht keer de inkoopprijs. Dat blijkt uit de resultaten van een peiling bij 821 Belgische restaurants.⁴

⁴ BLOEYKENS A. *De waanzinnige prijzen van restaurantwijnen*, De Standaard: 24/06/2005

Wijnkenner

Het onderzoek naar de prijzen voor wijn in Belgische restaurants is van de hand van wijnkenner- en journalist Alain Bloeykens.

Hij bestudeerde de wijnkaarten van 821 Belgische restaurants van vier verschillende categorieën: klassiek Franse, internationale keuken, brasseries/bistrotts/eetcafés en wijnbars. De onderzochte zaken liggen voor zestig procent in Vlaanderen, dertig procent in Wallonië en tien procent in Brussel. Bloeykens hield voorts rekening met 3 prijscategorieën: onder de 25 euro, tussen de 25 en 50 euro, boven de 50 euro.

Waanzinnig duur

Als aanvaardbare winstmarge hanteerde Bloeykens dat een restauranthouder de inkoopprijs mag verdrievoudigen, onder meer omdat ook de belastingdiensten die norm hanteren. De wijnkenner stelde vast dat de consument in 52 procent van de restaurants meer dan die aanvaardbare prijs betaalt. De absolute uitschieter was een zaak waar een bepaalde wijn zestien keer duurder was.

Goedkope duurst

Opvallend is dat niet noodzakelijk de sterrenrestaurants de grootste winstmarges hanteren. Bij de duurste restaurants gaat "slechts" de helft van de onderzochte zaken boven de coëfficiënt 'maal drie'. De middencategorie valt binnen het gemiddelde terwijl verrassend genoeg meer dan zes op de tien goedkopere restaurants te veel winst nemen.

Type restaurant

Er zijn wel grote verschillen al naargelang van het type restaurant. Zo hanteert meer dan zes op de tien brasseries, bistrotts of eetcafés een marge met factor 'maal drie tot vier'. Maar er is ook goed nieuws. Zo rekent één restaurant op de vijf slechts met een factor 'maal twee'. Die restaurants situeren zich hoofdzakelijk in de categorie wijnbars en brasseries.

Huiswijn

Uit het onderzoek blijkt dat vooral bij huiswijn, waarvan de consument vaak niet eens weet wat hij krijgt, restaurants al eens uit de bocht durven gaan. De prijs van huiswijn ligt namelijk gemiddeld 4,5 keer hoger dan de inkoopprijs. Iets wat vooral van toepassing is bij goedkopere restaurants. Daar hanteert 65 procent van de restaurants vlotjes de factor 'maal 4,5' met pieken tot 'maal 8'.

Niet verrassend

"Er zijn zaken die een minder goede wijn uit een warenhuis durven aanbieden tegen acht keer de inkoopprijs", aldus Bloeykens, die niet echt verrast is door de resultaten van het onderzoek.

"Het hangt er vanaf hoe je het bekijkt, want de helft van de restauranthouders hanteert dus wel aanvaardbare prijzen. Ik had het eerlijk gezegd erger verwacht. Uit onze peiling blijkt ook dat er de afgelopen drie jaar een positieve evolutie merkbaar is."

Opdrachten

1. Omschrijf de situatie of het probleem zo volledig en juist mogelijk. Deze inventarisatie van informatie helpt je het probleem nauwkeuriger begrijpen.
2. Stel een stakeholdermodel op waarin je alle betrokkenen vermeldt. Zo kan je de gegeven situatie beter analyseren en de belangen en behoeften van elke partij begrijpen. Voorbeelden? Als restauranthouder streef je natuurlijk naar winst dit is overigens ook je volkomen recht als ondernemer maar wie is er met deze problematiek allemaal begaan. Wat verwachten de klanten van een huiswijn? Onderzoek ook eens objectief de winstmarges: je gaat wel akkoord om een wijnfles te vermenigvuldigen met een factor 4 maar zou jij ook je jeansbroek nog kunnen betalen met die marges?
3. Stel ethische criteria op, grenzen van fatsoen die je niet wil overschrijden. Die moet je onderling afwegen. Volgende vragen moet je ook in je achterhoofd houden: 'Kan het om voor één glas champagne (waarvan we er 6 halen uit één fles) 9 euro aan te rekenen?' Idem om 6 euro te vragen voor één pastis of ricard (waarvan we er minstens 12 uit een fles halen)?
4. Vel nu een ethisch oordeel door die criteria op deze situatie toe te passen.

Uitbreiding:

1. Deze materie breidt zich natuurlijk uit naar de lonen die wij willen betalen voor stageairs, voor compensaties van overwerk, voor zwartwerk, enz
2. Het sociale statuut van stageairs, keukenpersoneel en keukenchefs.

Les 3	
Hermeneutisch knooppunt	-Arbeidsproces versus arbeidsproduct -Arbeid als bron van rijkdom of van armoede -Arbeid als lust of last -Gastvrijheid zonder sterren -Arbeid en loonverschillen -Bij de natuur te gast?
Terreindoelen	<u>B2-1:</u> 'In arbeidssituaties (in het bedrijfsleven, de zakenwereld en het beroepsveld) de ethische problematiek opsporen en omschrijven'
Concrete doelen	-Met eigen woorden verwoorden wat een dilemma is -Leerlingen kunnen zich inleven in de dilemma's die zich stellen in de horeca. -Toepassen van het stakeholdersmodel op een dilemma -Formuleren van mogelijke oplossingen voor het dilemma's.
Lesimpulsen 3	Dilemma's

1. Een dilemma is eigenlijk niets anders dan een situatie waarbij u voor een moeilijke keuze staat. Hebben we het over een ethisch dilemma dan bedoelen we dat we voor een keuze staan waarbij normen en waarden in het geding zijn.
2. Groepsworkgroupjes van 3 – 4 studenten. Groep kiest zelf een dilemma uit de lijst hierna en bespreekt volgens het stakeholdersmodel wat het probleem juist is en wie de betrokken partijen zijn. Iedere groep neemt een verschillend dilemma.
3. Rollenspel: iedere student kiest een bepaalde partij en leeft zich in zijn rol in om die partij te verdedigen in de kwestie.
4. Na het debat/rollenspel volgt een groepsbespreking en de algemene synthese en conclusie wordt aan de klas voorgesteld.

5. Lijst met dilemma's (voor andere mogelijkheden zie bijlagen bij mijn paper)

1. Een ondernemer heeft een vacature voor een fulltime baan. Het lukt hem maar niet om de vacature te vervullen. Eindelijk meldt zich een sollicitant die aangeeft dat hij wél parttime wil werken, mits het voor de resterende werktijd 'zwart' kan. Wat moet de ondernemer doen?
2. Een groep zakenmensen zitten in hun vaste restaurant en bedienen zich van grof taalgebruik en plaatsen seksueel getinte opmerkingen richting personeel of andere gasten. Treedt de ondernemer op, ook al zijn het voor het restaurant qua omzet belangrijke gasten?
3. Een kok krijgt van zijn baas de opdracht om oud vet weg te gooien in een sloot, terwijl deze weet dat dit vanuit milieuwetgeving niet mag. Wat moet de kok doen?
4. Een taxibedrijf in een grote stad belooft u een provisie van één euro voor elke keer dat u hen belt voor een taxi. Een escortservice biedt u zelfs een 'vergoeding' van tien euro als u hen belt voor gasten, die daar bij u naar informeren. Wat doet u?
5. Een aantal verstandelijk gehandicapte mensen en hun begeleiders nemen plaats aan enkele tafeltjes in uw restaurant. De groep is luidruchtig en slobbert de drankjes naar binnen. Sommige gehandicapten kijken uitgebreid rond en staren andere gasten langdurig aan. Enkele vaste gasten beklagen zich bij u omdat ze zich hierbij niet prettig voelen: "Waarom laat u dit soort mensen toe? We zoeken anders wel een ander bedrijf..." Wat doet u?
6. Stel, uw restaurant heeft twee oudere medewerkers in de bediening die niet meer zo snel ter been zijn. Uw restaurantmanager stelt voor dat zij daarom geen terras meer hoeven te lopen en dat ze een zaalgedeelte krijgen dat dicht bij de keuken ligt. Wat vindt u daarvan?

7. In uw bedrijf werken al jaren collega's met een verschillende religieuze achtergrond in volle harmonie samen. Na de ramp in het World Trade Centre in New York, zijn er echter regelmatig spanningen tussen uw collega's die moslim zijn en de anders - gelovigen. Hoe gaat u hiermee om?

Deze lessen kunnen gevolgd worden door één van de in mijn paper opgenomen andere lesimpulsen nl. cartoons, muziek, een vragenlijst rond wetgeving, een ict-oefening,...

Ik wens jullie veel succes met de lessen ! Voor alle verdere vragen of hulp bij het aanpassen van mijn voorbeelden mag u mij altijd contacteren via

Myriam.Willaert@fulladsl.be

