



INSTITUTIONEN FÖR PEDAGOGIK OCH SPECIALPEDAGOGIK

KOMPETENSUTVECKLING MER ÄN BARA KOMPETENS

“Det handlar mer om att cheferna favoriserar personal och befördrar sina favoriter.”

Ella Asselmeyer & Lovisa Svedberg

Examensarbete:	15 hp
Program och kurs:	Kandidatprogram i pedagogik, PEDG14
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt/2023
Handledare:	Michael Hansen
Kurs Examinator:	Ann-Sofie Holm
Uppsats Examinator:	Dimitrios Papadopoulos

Förord

Det har varit ett intressant och givande arbete för oss att skriva. Under ständigt samarbete med god kommunikation mellan varandra är vi nu glada och stolta att alla delar i uppsatsen är skrivna med gemensam styrka.

Vi vill tacka samtliga receptionister som deltagit i intervjuerna. Tack för att ni tog er tiden att delta och bidra till avgörande material i vår uppsats. Vi vill även tacka vår handledare Michael Hansen som har varit till stor hjälp under arbetets gång. Hjälpens vi har fått har öppnat nya tankar och idéer i skrivandet av en kvalitativ studie samt motiverat oss till delarnas olika moment.

Sammanfattning

Examensarbete:	15 hp
Program och kurs:	Kandidatprogram i pedagogik, PEDG14
Nivå:	Grundnivå
Termin/år:	Vt/2023
Handledare:	Michael Hansen
Kurs Examinator:	Ann-Sofie Holm
Uppsats Examinator:	Dimitrios Papadopoulos
Nyckelord:	Kompetens, Kompetensutveckling, Arbetstillfredsställelse, Personalomsättning, Lärande.

I följd av den höga personalomsättningen inom hotellbranschen finns det funderingar kring kompetensutvecklingens betydelse. Utifrån en pedagogisk nyfikenhet undersöker därmed individers upplevelser och processer kring lärande. Syftet med studien är att undersöka hur kompetensutveckling och karriärmöjligheter spelar in för att receptionister ska känna sig tillfredsställda. Vidare ämnar studien att undersöka om utvecklingsmöjligheter kan ha betydelse om de anställda inom hotellbranschen väljer att stanna. Den teoretiska utgångspunkten har inspirerats med hjälp av Herzbergs tvåfaktorsteori. Den nya modellen som skapades med inspiration från tvåfaktorsteorin innehåller fyra olika faktorer. Syftet med modellen som skapats är att identifiera olika aspekter som kan ha betydelse på de anställdas tillfredsställelse och trivsel på arbetsplatsen. Metoden som används för att ta reda på studiens syfte har en kvalitativ ansats. Semistrukturerade intervjuer hölls med sex receptionister, där alla var anställda som receptionister inom samma hotellkedja. Resultat av studien har analyserats och tematiserats utifrån det insamlade materialet. Övergripande framkommer det hur viktigt kompetens- och karriärmöjligheter är för de anställda inom hotellkedjan. Genom att delta i utbildningar beskriver de anställda en ökad motivation gentemot arbetet, samt att det bidrar till ett ökat självförtroende. Resultatet visar även hur det finns orättvisor när det kommer till kompetensutveckling, att bli favoriserad hos sin chef framförs som avgörande om de anställda får möjligheten att delta i utbildningar. Om fler skulle få möjligheten att utvecklas inom hotellkedjan hade fler kunnat tänka sig stanna kvar i branschen en längre tid. Implikationer för framtida forskning är att undersöka kompetensens betydelse för utveckling i en mer djupgående och omfattande studie.

Innehållsförteckning

FÖRORD	2
SAMMANFATTNING	3
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	4
1. INLEDNING	5
1.1 SYFTE	5
1.2 FRÅGESTÄLLNINGAR	6
2. LITTERATURÖVERSIKT	6
2.1 VAD ÄR ARBETSTILLFREDSSÄTTELSE?	6
2.2 VAD ÄR KOMPETENS?	7
2.3 VARFÖR ÄR KOMPETENSUTVECKLING VIKTIG?	8
2.4 UTBILDNINGSFORMER AV KOMPETENSUTVECKLING	9
2.5 ASPEKTER INOM KOMPETENSUTVECKLING	9
3. TEORETISK UTGÅNGSPUNKT	11
3.1 HERZBERGS TVÅFAKTORSTEORI	11
3.2 TEORETISK MODELL	11
<i>Figur 1: Teoretisk modell inspirerad av Herzbergs tvåfaktorsteori.</i>	12
4. METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	13
4.1 VAL AV METOD	13
4.2 INTERVJU SOM DATAINSAMLINGSTEKNIK	13
4.3 URVAL	14
4.4 UTFORMANDET AV INTERVJUGUIDE	14
4.5 GENOMFÖRANDET AV INTERVJUER	15
4.6 BEARBETNING AV DATA	16
4.7 VALIDITET OCH RELIABILITET	16
4.8 ETISKA ÖVERVÄGANDEN	17
4.9 ANALYSMETOD	18
5. RESULTAT OCH ANALYS	18
5.1 RECEPTIONISTERNAS SYN PÅ KOMPETENSUTVECKLING INOM HOTELLKEDJAN	18
5.2 ATT BLI SEDD OCH FÅ VARA DELAKTIG	20
5.3 BESVIKELSER OCH TANKAR OM ORÄTTVISOR	21
6. DISKUSSION OCH SLUTSATS	24
6.1 DISKUSSION	24
6.2 SLUTSATS	27
6.3 FÖRSLAG TILL VIDARE FORSKNING	28
7. REFERENSLISTA	29
8. BILAGOR	32
8.1 BILAGA 1 – FÖRSTA KONTAKT MED RECEPTIONISTER	32
8.2 BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE	33

1. Inledning

Hotellbranschen är en av de mest snabbväxande branscherna med en personalomsättning på omkring 35 procent, vilket är en av de högsta i Sverige (BFUF, 2019). Idag är valmöjligheterna att välja sin arbetsplats större och mer lättillgängliga än någonsin. Valmöjligheterna skapar en konkurrens i hur en bra arbetsplats ser ut. Därmed sker en ökad personalomsättning på många företag, då de helt enkelt inte når upp till konkurrensen som skapats. Den skenande personalomsättningen går till viss del att förklara genom bristen av utveckling- och karriärmöjligheter inom branschen men också genom den ökande konkurrensen mellan kollegor och företag inom samma bransch (BFUF, 2014). Det finns en otydlighet kring hur kompetensutveckling kan ske och för att personalen ska vilja stanna behöver utvecklingsmöjligheterna därmed synliggöras (BFUF, 2019).

Varför ett företag har hög personalomsättning kan variera och har varit ett aktuellt ämne under en längre tid (Hanson, 2004). Personalomsättning i sig behöver inte vara negativt även om man ofta ser det ur ett sådant perspektiv (Hana & Lucie, 2011). Däremot är arbetstillfredsställelse, personalomsättning och kompetensutveckling något som ofta studerats inom serviceyrken (Spector, 1985; Bright, 2008). Detta för att dessa begrepp ofta berör varandra. Möjligheterna till att utvecklas och klättra på sin arbetsplats kan göra skillnad i arbetstillfredsställelsen hos den anställda. Något som i sin tur ofta spelar in i personalomsättnings utfall (Bright, 2008). Den hastiga ökningen av personalomsättning kan tala för att kompetensutveckling och den anställdas tillfredsställelse inte tas hänsyn till. Det krävs därtill att cheferna ser till att det går att utvecklas samt att det finns utbildningar av olika slag som kan motivera de anställda.

Liknande studier har gjorts inom branschen, det som många av dem dock har gemensamt är att de fokuserar på varför personal väljer att lämna snarare än vad som faktiskt håller dem kvar. Det finns en brist på studier som beskriver de faktorer som gör att de anställda vill stanna inom hotellbranschen. Receptionister är ansikte utåt och är det första bemötandet när gästerna kommer till hotellet. Kraven som ställs på dem tillsammans med den höga personalomsättningen riskerar att skapa brister i servicekvalitén och bidra till att de anställda inte känner sig uppskattade. Genom en pedagogisk utgångspunkt kan studien därmed undersöka möjligheterna för lärandet inom hotellbranschen och vilken betydelse lärandet har för att receptionisterna ska vilja stanna kvar på arbetsplatsen.

1.1 Syfte

Syftet med vår studie är att undersöka hur kompetensutveckling och karriärmöjligheter spelar in för att receptionister ska känna sig tillfredsställda. Vidare ämnar studien att undersöka om utvecklingsmöjligheter kan ha betydelse om de anställda inom hotellbranschen väljer att stanna.

1.2 Frågeställningar

1. Hur beskriver receptionister möjligheten till att karriär- och kompetensutvecklas på sitt arbete?
2. Hur önskar de anställda att sina chefer förhåller sig till möjligheterna kring kompetensutveckling?
3. Hur upplever de anställda delaktighet och ansvarstagande kring sitt arbete och lärande?
4. Hur beskriver receptionisterna arbetsbelastningen kopplat till kompetens?

2. Litteraturöversikt

I litteraturöversikten sammanställs tidigare begreppsförklaring till arbetstillfredsställelse och kompetens. Här presenteras även utbildningsformer, aspekter och vikten av kompetensutveckling inom arbetslivet. Detta för att ge läsaren en inblick och förståelse i ämnet som studien intresserar sig för.

2.1 Vad är arbetstillfredsställelse?

Begreppet arbetstillfredsställelse har många tidigare forskare använt sig av för att fånga medarbetares inställningar och tankar kring sin arbetsplats. Det är ett välanvänt begrepp när det kommer till att titta på anställdas arbetsmiljö. En av de personer som har haft mest inflytelse på begreppets mening och som än idag används i stor utsträckning inom forskning kring arbetstrivsel, motivation och arbetspsykologi är Edwin Locke (Spector, 1985; Čulibrk, Delić, Mitrović, & Čulibrk, 2018; Houghton & Jinkerson, 2007). Utifrån Lockes (1969) definition är arbetstillfredsställelse något som skapas i ett sammanhang mellan en individ och en situation. Begreppet används till att beskriva hur en arbetsplats ser ut, där arbetstillfredsställelse och missnöje ställs emot varandra som två olika reaktioner på hur välfungerande en arbetsplats är. Arbetstillfredsställelse beskriver de glädjefyllda känslorna som skapas i relation till hur en person upplever och bedömer sitt arbete. Medan arbetsmissnöje snarare beskriver de obehagliga känslorna som skapas när arbetet inte når upp till de förväntningar eller värderingar som är önskvärda.

Tillfredsställelse skapas beroende på hur väl en anställd uppfattar arbetets olika aspekter såsom arbetsuppgifter, kollegor och arbetsmiljö. Individer värderar dessa faktorer olika högt, för en del är utvecklingsmöjligheter det som skapar tillfredsställelse medan för andra är det viktigaste att ha roligt tillsammans med sina kollegor. Individens egna förväntningar och värderingar på en arbetsplats är det som skapar det som vi senare försöker tillfredsställa (Locke, 1969).

Det som skiljer sig något åt i tidigare studier är vilka mätverktyg som används för att få syn på de faktorer som kan bidra till arbetstillfredsställelse eller missnöje. Olika motivationsteorier såsom Maslows (1998) behovstrappa eller Herzbergs (1993) tvåfaktorsteori används ofta för att mäta de faktorerna som kan ha en inverkan, men även andra analysverktyg såsom färdigskapade enkäter (Spector, 1985). Mycket av den tidigare

forskningen som gjort kring begreppet har varit kopplat till sjukvården och hur olika positioner upplever arbetstillfredsställelse. Anledningen till att många studier gjorts inom sjukvården motiveras främst av den höga personalomsättningen, samt att sjukhuspersonal ofta ställs inför utmanande och påfrestande arbetsuppgifter (Lee & Cummings, 2008; Platis, Reklitis & Zimeras, 2015). Det finns även en andel studier som gjort på besöksnäringen, dessa är främst gjorda genom enkätundersökningar och på större urvalsgrupper (Nadiri & Tanova, 2010; Heimerl, Haid, Benedikt & Scholl-Grissemann, 2020; Silva, 2006). Det som dessa studier gjorda inom besöksnäringen har gemensamt är att de förklarar arbetstillfredsställelse som en indirekt verkan på personalomsättning. Detta eftersom brist på tillfredsställelse kan göra att de anställda lämnar. Det framkom även att de som arbetat inom branschen en längre tid hade lägre tendens att lämna.

2.2 Vad är kompetens?

Kompetens betraktas som en kombination av aktuell kunskap, erfarenheter, färdigheter, beteenden och tyst kunskap. Dessa kombinationer har en koppling till den anställdas arbete och är aktuellt för den anställda att utföra sitt arbete. Kompetens kan även ses som resultatet av ett livslångt lärande på arbetsplatsen och att det alltid går att utveckla nya kompetenser, erfarenheter och färdigheter. Dessa kompetenser krävs för att vara kunnig, effektiv och professionell i sina arbetsuppgifter och det är därför kompetens värderas högt (Sharma, 2017). Tyst kunskap som är svårt att placera är desto lättare att förstå om anställda som arbetat länge lämnar arbetsplatsen. I studie på Burger Kings restauranger i USA lyftes den tysta kunskapen som ett problem när anställda som besitter den kompetensen slutar på arbetsplatsen. Tyst kunskap finns på många arbetsplatser men just i servicebranschen är den i stor omfattning vanlig. Det handlar om kunskap som inte riktigt går att lära ut, det är en kunskap som skapas över tid och genom erfarenhet. Det innebär att det finns en medveten om när vissa saker behöver göras och att arbetet ibland kan behöva göras på ett annat vis för att anpassas till gästens behov. Tyst kunskap är svår att lära ut och det kan göra att när nyanställda kommer in så måste tid och utrymme för lärandet av denna kunskap ges. Detta påverkar självfallet företagen när de blir av med kompetent personal som besitter den tysta kunskapen. Det innebär även problem för det kvarstående anställda och de nya. Rutiner flyter inte på som innan och de anställda kan känna en press över att de behöver leva upp till tidigare anställda som haft mer tyst kunskap än de själva har (Michele Kacmar, Andrews, Van Rooy, Chris Steilberg & Cerrone, 2006). Kompetens innebär även konkurrens, arbetsgivarna söker efter de personer som kan göra jobbet på främsta sätt och där kompetensen är avgörande för vem som är mest lämplig för jobbet. Andra faktorer spelar också in såsom personkemi, hur en person passar in i teamet samt i organisationen. Däremot är själva kompetensen också en faktor som bidrar till konkurrensen på arbetsmarknaden (Eilström & Kock, 2008).

2.3 Varför är kompetensutveckling viktigt?

Kompetensutvecklingen tycks ha en stor påverkan på den anställdas hälsa, motivation och utveckling. De anställda behöver känna att de klarar sitt jobb men även känna att de blir utmanade i sina arbetsuppgifter. Gör de anställda samma uppgifter dag in och dag ut så kan det leda till att den anställda söker sig vidare för att bli utmanad och känna en tillfredsställelse. Om den anställda då får möjligheten till kompetensutveckling kan det leda till utveckling både i arbetet och på ett personligt plan, vilket bidrar till en ökad motivation och tillfredsställelse (Eilström & Kock, 2008). Kompetensutveckling kan bidra till olika saker för den enskilda individen. Det kan leda till en befordran, en förflyttning internt inom organisationen, en ökad konkurrenskraft på arbetsmarknaden och nya erfarenheter. Kompetensutvecklingen utformas individuellt, i mindre grupper eller för hela organisationen. Det sker ofta genom utbildning som organisationen anordnar (Eilström & Kock, 2008).

Konkurrensen på arbetsmarknaden ökar och efterfrågan på hög kompetens blir allt större. Då gäller det att företagen ser till att de fortsätter att utbilda sin befintliga personal och inte endast se över kompetensen under rekryteringen. Det är viktigt att inte släppa sin personal utan att fortsätta arbeta tillsammans med dem och se till att de får kompetensen som behövs för att kunna utföra sitt arbete. Även om det inte ligger en befordran i kompetensutvecklingen kan de anställda fortfarande behöva det för att kunna utföra sitt arbete och utvecklas (Hanson, 2004). Kompetensutveckling kostar resurser men är trots det en investering för både arbetstagarna och arbetsgivarna, därför är kompetensutvecklingen så pass aktuell i dagens samhälle. Det bidrar med att höja organisationen och ge möjligheten till utveckling för de anställda. Det som krävs för att kunna utveckla organisationen är att de anställda har den kompetens som är nödvändig. Det innebär att arbetsgivarna måste se till att anställa kompetent personal men även fortsätta kompetensutveckla den befintliga personal som finns för att nå de utvecklingsmålen (Eilström & Kock, 2008). I samband med att konkurrensen ökar på arbetsmarknaden behöver de anställda kompetensutvecklas för sin egen skull och för att kunna vara konkurrerande i sin roll på arbetsmarknaden (Paulsson, Ivergård & Hunt, 2005).

Hotellbranschens svårigheter med personalomsättning och brist på kompetens har uppmärksammats av besöksnäringen. De visar hur gymnasieskolor som utbildar studenter inför arbetslivet inom hotellbranschen inte utbildar tillräckligt många studenter som branschen behöver. Det resulterar i att det inte kommer finnas tillräckligt med anställda som har rätt kompetens, vilket bidrar till personalbrist eller att branschen får ta in personal som inte har rätt kompetenser. Studien visar också att kompetensprioriteringarna inte stämmer överens med det som arbetstagarna förväntas kunna gentemot vilken utbildning dem faktiskt får. Kompetensutvecklingen bidrar till positiva faktorer som nämnts tidigare men trots det kan det även vara en stressfaktor. När organisationsutveckling sker tillsammans med att nya mål utvecklas och kunskapskrav ökar så innebär det att de anställda har ett ansvar och ett krav på sig att lära sig de nya kompetenserna som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. De anställda ska samtidigt utföra sitt dagliga arbete, vara delaktiga i organisationsutvecklingen och delta i kompetensutveckling. Detta är något som kan bidra till en ökad stress för de anställda och det är då viktigt att de anställda har rätt kompetens för att klara av arbetet. Dels

för att de bidrar till professionaliseringen av organisationen men också för att värna om de anställda och deras hälsa. Känner den anställda att den inte klarar av sitt arbete så bidrar det till stress både fysiskt och psykiskt (BFUF, 2014).

2.4 Utbildningsformer av kompetensutveckling

En variation av utbildningsformer krävs för att de anställda ska få ta del olika former av kompetensutveckling för att maximera sitt lärande. Det är vanligt att skilja på två typer av kompetensutveckling. Informellt lärande och formellt lärande är två utvecklingsformer av lärande som kan existera på en arbetsplats. Informellt lärande har tre olika typer av lärande. Implicit lärande, reaktivt lärande och deliberativt lärande. Alla dessa olika typer är liknande men samtidigt har de olika innebörder och för att få fram en utvecklingsform som fungerar är en kombination av alla mycket nödvändigt. Implicit handlar om omedveten kunskap där erfarenheter och färdigheter utvecklas utan att tänka på att det är ett stort lärande (Tynjälä, 2008). Tidigare nämnt handlar tyst kunskap om de anställdas outtalade kunskaper och erfarenheter som de erfarit av att de har arbetat under en längre tid. Genom tyst kunskap lär sig de anställda hur saker fungerar samt när och hur de behöver agera i olika situationer (Michele Kacmar m.fl., 2006). Implicit lärande handlar också om den tysta kunskapen som kommer genom erfarenheter som de anställda skapar (Tynjälä, 2008).

Reaktivt och deliberativt lärande innebär istället att det finns en medvetenhet bakom sitt lärande genom att diskutera med sina kollegor, observera handlingar och ha en målbild om vad man vill uppnå. Reaktivt lärande innebär att det finns tid, möjlighet och en avsikt att lära sig. Det finns möjligheter till att ställa frågor, testa olika arbetsuppgifter själv men även att få studera den som lär ut. Ett exempel på när reaktivt lärande sker är under introduktioner. Deliberativt lärande handlar också om en avsikt att lära ut eller lära sig. Däremot innebär det mer av en reflektion till hur det gått, vad personen behöver fokusera på och ha en dialog kring utförandet av arbetsuppgifter. Deliberativt lärande kan innefatta medarbetarsamtal, personalmöten men också aktiviteter där fokuset ligger på att utveckla nya kompetenser. Om det ska fungera som en utbildningsform krävs även det formella lärandet. Det sker ofta genom utbildningar och lärandeaktiviteter som organisationen anordnar. Utbildningens fokus är att ge de anställda nya kunskaper och erbjuda aktiviteter som bidrar till att de kan utföra sitt arbete (Tynjälä, 2008).

2.5 Aspekter inom kompetensutveckling

Det finns olika aspekter som kan underlätta processerna kring lärande och utveckling för de anställda. En viktig aspekt är de anställdas ledare, det finns många varierande ledarstilar som kan påverka de anställda på olika sätt. En transformativ ledarstil har visat sig ha en indirekt påverkan på de anställdas arbetsprestation (Buil, Martínez & Matute, 2019). Med en transformativ ledarstil menas det att ledaren involverar de anställda genom att se och lyssna på deras behov, kompetenser och förväntningar för att kunna motivera och utveckla dem på bästa sätt. Denna ledarstil leder ofta till en vinst för både organisationen och den anställde då det blir ett ökat engagemang hos de anställda vilket kan leda till bättre arbetsresultat och ökad

trivsel. En ledares sätt att styra en grupp påverkar ofta hur de anställda känner sig. Det ligger därmed stor vikt i ledarens förmåga att kommunicera med den anställda om allt som berör arbetet och den anställdas utveckling. Hotellbranschen liksom hela besöksnäringen gynnas av att ha managers eller chefer som använder ett transformativt ledarskap (Buil m.fl., 2019). Ledarskapsformen har därmed visat sig motivera och engagera de anställda att vilja utvecklas och göra ett bättre jobb, speciellt för de som har roller i frontlinjen.

En annan aspekt är möjligheterna och utrymmet som ges till delaktighet och ansvarstagande för de anställda. Möjligheten för den anställda att vara flexibel och ta eget ansvar främjar det ett gott arbete för alla i teamet (Hanson, 2004). Genom att ge den anställda ansvar och tillit inom olika arbetsuppgifter, skapar det ett ökat syfte för den anställda vilket i sin tur kan bidra till högre tillfredsställelse på sin arbetsplats. Känslan att få vara delaktig och ta mer eget ansvar gynnar utvecklingen och kan bidra till ökat självförtroendet när de anställda själva känner att de har kontroll över sitt arbete (Meilani & Rosmawati, 2019). När ett arbete erbjuder ett flexibelt arbete där ramarna inte är allt för starka och svår böjda, skapar det utrymme för att bli en del av organisationen. Det blir även lättare för den anställda att ta sig an högre krav om det finns mer utrymme för eget ansvar. Utan den höga egenkontrollen i samband med att det ställs höga krav finns det istället en risk att det skapar en för hög arbetsbelastning (Hanson, 2004).

Arbetsbelastningen är den sista aspekten, ett begrepp som används för att förklara de resurser som finns att tillgå i relation till vilka krav som ställs och förväntas uppnås. Inom många olika branscher pratas det om hög arbetsbelastning, och det är inget undantag när det gäller hotellbranschen. Brister kring kompetenser och utbildningar visar i en studie kunna påverka de anställdas arbetsbelastning och stress inom arbetet. Först och främst behöver det finnas en vilja hos de anställda att utvecklas och att deras förutsättningar tas hänsyn till. Därtill gäller det att företag har tillräckligt med resurser att tillgå för att de anställda ska kunna ta sig an och ta in olika utmaningar som kan uppkomma under lärandet. Tillräckligt med tid under inläring och övriga utbildningar skapar förutsättningar till ett lärande som gynnar den anställda (Paulsson m.fl., 2005).

När det kommer till hotellanställdas arbetsmiljö finns det situationer som kan utmana arbetsmiljön på ett negativt sätt, vilket kan skapa fysisk-och psykiskarbetsbelastning. Arbete i restaurangkök, hantering av pengar och ansvar för att själv öppna eller stänga är några faktorer som kan bidra till ökad stress och belastning för de anställda (Arbetsmiljöverket, 2015). För att se till att det inte blir för hög arbetsbelastning är det av stor vikt att arbetsmiljön tas hand om av arbetsgivaren. Exempel på bristande resurser kan vara brist på stöd från chef eller manager men det kan också handla om brist på personal, kompetens eller tekniska hjälpmedel (Arbetsmiljöverket, 2018). Även om detta är arbetsgivarens ansvar att se till så att detta fungerar, är det de oftast de anställda som drabbas hårdast om det inte finns en bra balans mellan resurser och arbetsbelastning.

Sammanfattningsvis kommer den tidigare forskningen hjälpa studien med en grundförståelse till begreppet arbetstillfredsställelse och hur begreppet kan sättas i relation till kompetens och kompetensutveckling. Den tidigare forskningen kommer även att agera som en utgångspunkt i vilka aspekter som kan beröra hur kompetens framställs och arbetas med på en arbetsplats.

Tillfredsställelse beskrivs därtill som en reaktion på hur väl en anställd känner att dessa aspekter och olika utbildningsformer samspelar på en arbetsplats. Till sist ger den tidigare forskningen möjligheten att öppna upp för nya förståelser och kopplingar till vad som kan influera den anställdas arbetstillfredsställelse.

3. Teoretisk utgångspunkt

I den teoretiska utgångspunkten presenteras vår pedagogiska ingång som kommer att ligga till grund för studien. Den teoretiska modellen som framtagits har inspirerats av fyra olika faktorer utifrån Herzbergs tvåfaktorsteori som kommer att agera som studiens analysverktyg.

3.1 Herzbergs tvåfaktorsteori

Syftet med studien är att undersöka hur kompetensutveckling och karriärmöjligheter spelar in för att receptionister ska känna sig tillfredsställda. För att lokalisera det har en modell framtagits som kommer att agera som studiens teoretiska verktyg. Modellen är framtagen med inspiration av Herzbergs tvåfaktorsteori.

Herzbergs tvåfaktorsteori är en tvådimensionell teori för att se anställdas attityd till sin arbetsplats och vad som orsakar tillfredsställelse och missnöje (Alshmemri, Shahwan-Akl & Maude, 2017). De två dimensionerna är motivationsfaktorerna som är de inre faktorerna och hygienfaktorerna som är de yttre faktorerna (Herzberg m.fl., 1993). Motivationsfaktorerna enligt Herzberg innebär ansvar, frihet, utveckling och prestation i arbetsuppgifterna för den anställda. Hygienfaktorerna handlar främst om företagets ledning och arbetsmiljö.

Tvåfaktorsteorin menar att om ledningen och arbetsförhållandena är dåliga så bidrar det till att personalen kommer känna missnöje. Även om hygienfaktorer förändras till de bättre kommer det inte alltid att leda till tillfredsställelse utan det kommer istället att leda till en trivsel eftersom känslan av tillfredsställelse kommer från motivationsfaktorerna (Sachau, 2007).

Herzbergs tvåfaktorsteori har dock fått en del kritik, delvis för att linjen mellan arbetssituation och arbetsinnehåll dragits ganska skarp. En annan typ av kritik mot Herzbergs tvåfaktorsteori, liksom andra behovsteorier fått är att de går in med en inställning att alla människor är lika (Abrahamsson & Andersen, 2005). Detta talar emot principen att det är individens egna värderingar och förväntningar som kan skapa tillfredsställelse (Locke, 1969).

3.2 Teoretisk modell

Herzbergs tvåfaktorsteori har använts som inspiration till framtagningen av studiens teoretiska modell. Inspirationen kommer från Herzbergs motivationsfaktorer; Advancement and growth och Responsibility. Samt Herzbergs hygienfaktorer; Supervision/Interpersonal relations och Physical working conditions. Detta för att sedan anpassa modellen till det pedagogiska kunskapsområde som studien ämnar sig för. Studiens teoretiska modell fokuserar däremot

inte på motivation- och hygienfaktorerna, utan endast på faktorer som berör lärande och utveckling. Detta eftersom linjen mellan arbetssituation och arbetsinnehåll fått kritik för att ha varit för skarp och för generell. Med denna kritik i bejakning har studiens teoretiska modell endast fyra faktorer utan uppdelning av motivation- och hygienfaktorer, eftersom alla individer är olika, kan det finnas skillnader i tolkningarna i vad som betraktas som motivation- och hygienfaktorer. Studiens fyra faktorer är; Karriärmöjligheter och kompetensutveckling, delaktighet och ansvarstagande, Ledarskap samt arbetsbelastning. Under faktorerna finns det förklaringar på vad varje faktor ämnar analysera. De förklaringarna är framtagna för att kunna betrakta vad som är viktigt att ta hänsyn till i analysarbetet. Skapandet till modellen och faktorerna är för att kunna analysera materialet från intervjuerna för att kunna se hur lärandet betraktas utifrån olika faktorer som betraktas som viktigt för anställdas tillfredsställelse i arbetet.

Därtill kommer Lockes (1969) definition av arbetstillfredsställelse att ligga som grund för förståelsen av dessa faktorer. Arbetstillfredsställelse kan uppnås genom de goda upplevelser en anställd får på sin arbetsplats samt när den anställdas egna förväntningar blir mötta. Den pedagogiska modellen är framtagen i syfte att inte dra lika skarp linje mellan arbetssituation och arbetsinnehåll som Hertzbergs tvåfaktorsteori. Modellen gör det därmed möjligt att få syn på individernas egna förväntningar och upplevelser kopplat till utvecklingsmöjligheter och arbetstillfredsställelse.

<p>Karriärmöjligheter och kompetensutveckling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lärande av nya kunskaper och färdigheter. • Möjligheter till befordran och nya arbetsuppgifter skapar motivation. 	<p>Ledarskap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Förmågan att påverka, engagera och motivera lärandet. • Se behov och skapa lärande för de anställda.
<p>Delaktighet och ansvarstagande</p> <ul style="list-style-type: none"> • Möjligheten till att ta eget ansvar och vara delaktig i frågor gällande utveckling och lärande. • Ökad prestation och självförtroende. 	<p>Arbetsbelastning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lärande bidrar till minskad arbetsbelastning. • Resurserna som finns att tillgå i relation till vilka krav som ställs.

Figur 1: Teoretisk modell inspirerad av Herzbergs tvåfaktorsteori.

4. Metod och tillvägagångssätt

I metodavsnittet diskuterar vi valet av metod, urval för studien samt studiens validitet och reliabilitet. Detta för att visa hur vi har gått tillväga under studiens gång. Till sist presenteras de etiska övervägandena och hur vi valt att behålla receptionisterna anonyma.

4.1 Val av metod

Vi valde att göra en kvalitativ ansats då vi efterfrågade en djupare förståelse utifrån receptionisters upplevelser och erfarenheter kring ämnet, vilket ledde oss till valet för studien. Detta kunde ge oss en mer ingående förståelse kring receptionisternas kännedom och uppfattningar (BFUF, 2019). Den kvalitativa ansatsen ger oss en typ av kunskap och förståelse medan en kvantitativ studie hade gett oss en annan form av kunskap. Valet gjordes också då en stor mängd tidigare studier om ämnet gjorts med kvantitativa ansatser. (Nadiri & Tanova, 2010; Heimerl m.fl., 2020; Silva, 2006). Med anledning av många tidigare kvantitativa studier gav det oss en ännu större nyfikenhet kring att genomföra en kvalitativ studie.

4.2 Intervju som datainsamlingsteknik

Studien har ett arbetstagarperspektiv på kompetensutveckling för att fånga de anställdas upplevelser på sin arbetsplats. Det snabbaste tillvägagångssättet är att tala med en person som finns inom företaget och är villig att dela med sig av sina erfarenheter, företagets rutiner och värderingar som visar både hur företaget verkar, men även hur de anställda tänker kring det (Schein, 2010). Då studiens syfte var att få ta del av receptionisternas upplevelser och erfarenheter så användes intervjuer som datainsamlingsteknik. Intervjuguiden var formad på det sätt att det fanns huvudfrågor som kunde följas med följdfrågor för att få ta del av mer information från receptionisten. Nämnbart är att det inte var ledande följdfrågor, vi ville få ut mycket information samtidigt som det var viktigt för oss att receptionisterna fick föra sin talan om deras upplevelser utan att bli påverkad av en ledande fråga. Intervjuerna skedde med hjälp av förskrivna av öppen karaktär som vi kunde ta som hjälp när intervjun utfördes. Däremot är det en kvalitativ studie vilket innebar att vi inte ville ha intervjun allt för strukturerad.

Fördelen med att använda intervju som datainsamlingsteknik är att det inte endast är svaren i sig som ger information, utan informationen om svaren kan även visa sig i längre pauser, tveksamheter i svaren och andra gester som kan vara information kring hur receptionisten ställer sig. Ytterligare en fördel med en semistruktur är att intervjuaren har möjlighet att lyssna på vad receptionisten säger och kan i samband med det ställa följdfrågor för möjlighet att få ut mer information.

Däremot gäller det att anteckna dessa iakttagelser av beteenden som receptionisten uppvisar, vissa kan höras i eventuella ljudinspelningar men gester, blickar och liknande är något som inte tas med. Det är därför viktigt att föra anteckningar för att det inte ska glömmas samt att det kan vara svårt att återspela i efterhand. Om receptionisten inte godkänner att ljudinspelas

är det ännu viktigare med anteckningar eftersom det är dem man har att gå tillbaka till efter intervjun. Det är dock viktigt att vara delaktig och lyssna på receptionisten, vilket kan bli en utmaning under antecknandet. Det underlättar att vara två intervjuare då en kan anteckna och en kan fokusera på receptionisten.

4.3 Urval

Valet av hotell gjordes då vi ville få en bild hur upplevelserna såg ut i en av Sveriges största hotellkedja. Stora hotellkedjor förmodas ha mer resurser att lägga på utbildning, men med stora företag kan det även dyka upp brister. Det blev därmed intressant för oss att se hur receptionister som jobbar för en av Sveriges största hotellkedjor upplever möjligheterna till kompetensutveckling.

När det kommer till valet av receptionister var vi intresserade av en grupp inom samma hotellkedja men olika hotell runt om i Sverige. Detta för att vi ville se hur samma grupp upplevt möjligheterna till utbildning och karriär. Receptionister som är de första gästerna möter och ansiktet utåt för hotellet, kändes som ett intressant val. Det är dem som får ta emot alla som besöker hotellet eller som har funderingar kring hotellet. I urvalet av receptionister var vi intresserade av personer som är i början av sin karriär och hur dem ser på kompetensutveckling och karriärmöjligheter. Vi använde oss av LinkedIn för att hitta receptionister inom hotellkedjan som var intresserade av att ställa upp på en intervju (Bilaga 1). Privatmeddelanden skickades till de personerna vi såg hade en pågående anställning som receptionist inom hotellkedjan. Vi skickade ut 44 stycken privatmeddelanden, varav 3 stycken svarade nej till att delta, 4 svarade ja men valde sedan att avböja och 6 stycken tackade ja till att delta i intervjuerna. LinkedIn blev verktyget då många som använder sig av den plattformen har ett intresse av att promota sig själva karriärmässigt, skapa ett nätverk och få ta del av olika karriärmöjligheter. I användandet av LinkedIn vände vi oss till receptionister mellan åldrarna 20 till 35. Tanken med det var att de personerna förhoppningsvis är i början av sitt arbetsliv och har en önskan om att göra karriär. Det visade sig under intervjuerna att receptionisterna arbetat på hotellkedjan mellan 1 – 4 år.

4.4 Utformandet av intervjuguide

Intervjuguiden innehöll tre stycken bakgrundsfrågor (Bilaga 2) för att få med information om receptionistens ålder och arbetslängd på arbetsplatsen. Detta för att få en inblick om det var en person som arbetat länge eller var ny. Den tredje bakgrundsfrågan var varför receptionisten sökt sig till branschen, detta för att få en förståelse om det var slumpmässigt eller om det hade någon annan betydelse. Bakgrundsfrågorna var utformade i syfte att få en grundläggande information om receptionisternas tid och val kring deras arbetssituation utan att de skulle lämna ut privat information som studien inte är ämnad att undersöka.

Utformandet av intervjuguiden gjordes med hjälp av vårt analysverktyg som skapades med inspiration från Hertzbergs tvåfaktorteori. Frågorna formulerades efter faktorerna: Karriärmöjligheter- och kompetensutveckling, delaktighet och ansvarstagande, ledarskap

samt arbetsbelastning. Formandet av intervjufrågorna gjordes med hjälp av faktorerna i syfte att få in rätt information för att göra en korrekt analys av det som studien är ämnad att undersöka. Intervjuguiden bestod av flertal öppna frågor för att få ut så mycket information av receptionisterna som möjligt. Dock hade vi några ja och nej frågor, men detta då vi ville ha konkret information kring just de frågorna, vilket vi sedan följde upp med följdfrågor där de fick utveckla sina svar. Det var viktigt för oss att receptionisterna kunde svara fritt och berätta om sina upplevelser vilket innebar att intervjuguiden inte bestod av en strukturerad guide. I utformandet av intervjuguiden hade vi också med oss att vi kunde ställa oförberedda följdfrågor som formas under intervjuens gång beroende på vad receptionisten svarar på de förberedda frågorna. Detta för att vi inte hade möjlighet att förutse svaren och då passade det oss att lyssna på vad receptionisten hade att säga för att sedan ställa frågor kring det. De oförberedda frågorna kunde ge oss mer information och samtidigt ge en bekräftelse gentemot receptionisterna.

4.5 Genomförandet av intervjuer

Intervjuerna genomfördes digitalt via tjänsten Teams med tillgång till videokamera. Vi hade en önskan om att genomföra fysiska intervjuer på receptionisternas arbetsplatser då artefakter som utspelas i en fysisk miljö kan vara av stor vikt. Artefakter kan innehålla strukturer, processer, värderingar samt beteenden som både kan ses och höras på arbetsplatsen (Schein, 2010). Dock var det inte möjligt för oss att genomföra fysiska intervjuer då våra receptionister befann sig i olika delar av Sverige, vilket resulterade i att det bästa sättet att genomföra intervjuerna var med digitala intervjuer. Intervjuerna startade med att vi presenterade oss, sedan berättade en av intervjuarna återigen kortfattat om syftet med intervjun samt om anonymitet och frivilligt deltagande. Efter den genomgången frågade intervjuaren om ljudinspelning var tillåtet, vilka alla receptionister godkände. Intervjuinspelningarna var till fördel för oss då dem fångade upp tveksamheter, funderingar samt informationen från svaren som vi sedan kunde gå tillbaka till efter intervjun. Detta är något som hade varit svårt att fånga upp med endast anteckningar. Det som ljudinspelningarna dock inte tar upp är gester och ansiktsuttryck, men då intervjuaren som inte ställde frågorna förde anteckningar kunde vi notera om en speciell gest gavs från receptionisten.

Bakgrundsfrågorna och intervjufrågorna ställdes från en av intervjuaren för att det skulle minska förvirring hos receptionisten och för att inte prata i mun på varandra. Däremot kunde båda intervjuarna ställa följdfrågor till receptionisten. De förskrivna intervjufrågorna följdes som ett tema att ställa till receptionisterna men vid vissa tillfällen avvek vi och ställde följdfrågor som uppkom under receptionistens svar som kunde ge oss mer information. Intervjuerna pågick mellan 25 – 45 minuter. Längden på intervjuerna spelade in beroende på receptionist. Väl efter frågorna hade ställts frågade vi om receptionisterna ville tillägga något samt berättade hur de kunde kontakta oss utifall de behövde det.

4.6 Bearbetning av data

Den kvalitativ ansatsen med intervjuer som datainsamling transkriberades från ljudinspelningar och anteckningar. Transkriberingen skedde tätt till intervjun, antingen samma dag eller dagen efter. Detta för att det skulle vara färskt i våra minnen och på så sätt skapa en så bra framställning av materialet som möjligt samt för att stärka grunden till vår analys (Dalen, 2015). Vi insåg även efter första transkriberingen arbetet och tiden som krävdes för att transkribera och få fram tolkningarna från receptionisterna.

Under transkriberingens gång så korrigerade vi till viss del. Verbala pauser och utfyllnadsord som receptionisterna använde togs bort då de inte ansågs vara av användning för tolkningen av analysen. Efter att transkriberingarna var klara gick vi tillsammans igenom texterna med materialet för att analysera vad som sades och hur tolkningarna såg ut. Vi diskuterade fram och tillbaka hur det skulle tolkas för att få en gemensam uppfattning. Vid oklarheter eller om vi var oense kunde vi gå tillbaka till ljudinspelningarna för att lyssna på materialet igen för att få en mer enad uppfattning om vad som menades. Detta kunde vara i form av att lyssna på hur receptionisten lät i sin röst, om det fanns spår av en positiv ton eller mer negativ och nedstämd ton. I samband med att vi utförde transkriberingarna och analysen av materialet hade vi även hjälp från anteckningarna som gjordes under intervjuernas gång. Detta för att gå tillbaka och se om olika gester hade gjorts eller om tveksamheter som uppkom skrivits ner, som ett ytterligare hjälpmedel till vår tolkning av receptionisternas svar.

4.7 Validitet och reliabilitet

Under utformandet av intervjuguiden gjordes en pilotstudie. Detta gjordes för att se hur intervjufrågorna fungerade i praktiken. Eftersom vi inte ville utföra pilotintervjun på någon av receptionisterna till studien, valde vi ut två personer som ingick i samma målgrupp men inte arbetade på den hotellkedjan som hade valts ut. Detta gav oss möjligheten till att upptäcka problematik i frågorna, hur personerna valde att svara samt hur vi ställde frågorna (Dalen, 2015). Pilotintervjuerna bidrog i sin tur positivt till studiens validitet då detta gav oss möjlighet att få syn på om vi ställde frågorna på ett korrekt sätt och frågade det som studien var ämnad att undersöka, eller om en omformulering behövdes.

Personerna som deltog i pilotintervjuerna var två stycken med samma yrkesroll som studiens urvalsgrupp av receptionister men som arbetade under en annan hotellkedja. Det innebar att personerna hade kunnat vara en av en del av studien och passade därför in att utföra pilotintervjuerna på. Anledningen till att det blev två pilotintervjuer var för att den första vi utförde visade sig innehålla frågor som inte var anpassade till det vi ville få information kring och omformuleringar i frågorna var nödvändigt. Det visade sig att vi hade ställt frågor som var allt för breda vilket resulterade i att vi fick för breda svar som sedan inte gick att applicera på det vi egentligen ville undersöka. Vi gjorde därför omformuleringarna i frågorna och smalnade av frågorna för att få ett mer tydligt svar från receptionisterna samt att frågorna skulle fånga upp det undersökningen skulle studera. Utifrån de nya formuleringarna gjordes därmed ytterligare en pilotintervju, där fick vi se hur de nya formuleringarna fungerade och

vilka svar personen gav oss. Vi ansåg det vara frågor och svar som vi kunde använda på de riktiga receptionisterna i studien.

Det kan finnas vissa utmaningar med en kvalitativ ansats för att få till en trovärdig studie. Vi behövde ett flertal receptionister vilket innebar en tidskrävande bearbetning av materialet vi fick in, samt svårigheterna med att hitta receptionister som var villiga att ställa upp. Fördelarna med en kvalitativ studie väger däremot upp svårigheterna eftersom det var viktigt för oss att få ta del av upplevelser och erfarenheter. Detta för att få ta del av den djupare förståelsen vi var ute efter och därför var det en passande metod för oss att ta. Eftersom det är en kvalitativ studie som utförts så är olika svar på en och samma fråga inte en låg reliabilitet som det hade varit om det var en kvantitativ studie. Den externa reliabiliteten är svår i vår studie eftersom vi intervjuat människor med olika upplevelser och skulle denna studie göras om kan vi inte garantera att svaren hade blivit detsamma. Hade studien däremot fått in sex andra receptionister som också hittats via LinkedIn är det sannolikt att även de hade uttryckt samma vikt av utbildning och karriär som studiens valda receptionister. Detta ses som sannolikt eftersom det är en plattform för personer som är intresserade av att göra karriär och att skapa nya kompetenser inom arbetet. Däremot blir det interna reliabiliteten högre då vi har varit överens i tolkningarna av receptionisternas svar och haft möjligheten att gå tillbaka till ljudinspelningarna från intervjuerna (Bryman, 2018). Detta stärks även av vår validitet i hur vi har mätt och förhållit oss till svaren då vi haft en tydlig struktur där vi utgått från vårt syfte, frågeställningar och teoretiska modell under studiens gång.

4.8 Etiska överväganden

Studien kan upplevas som ett känsligt ämne eftersom receptionisterna får intervjufrågor ställda om hur de upplever arbetsplatsen. Därav började vi fundera kring hur vi skulle kunna bevara receptionisternas anonymitet gentemot kollegor emellan och arbetsgivaren. Vi valde därför att kontakta receptionisterna via en nätverkstjänst, där vi inte behövde gå igenom arbetsgivaren. Eftersom receptionisterna blev kontaktade privat gav det ingen misstanke till kollegor eller arbetsgivare kring delaktigheten. Däremot kan receptionisterna alltid själva välja att nämna sitt deltagande till kollegor och arbetsgivaren, men vi anser dock inte att det är något vi kan styra över.

Det var viktigt för oss att receptionisterna kände sig trygga under intervjuens gång. Därför var vi tydliga vid första kontakten med receptionisterna att berätta vilka vi var, syftet med studien och varför de var av intresse för oss. I samband med intervjun presenterade vi syftet återigen, påminde om att de är anonyma samt frågade om godkännande av ljudinspelning. Vi framförde att ljudinspelningarna kommer raderas när studien färdigställts. Efter det klargjorde vi att deras deltagande är frivilligt och att de när som helst under intervjuens gång eller efteråt kan avbryta sitt deltagande. På så sätt såg vi till att informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet nämndes för receptionisterna (Vetenskapsrådet, 2017).

4.9 Analysmetod

Första analyssteget var att se över hur receptionisternas svar kunde kopplas till studiens syfte och frågeställningar. Med hjälp av transkriberingsmaterialet från intervjuerna kunde en tolkning av receptionisternas svar av intervjufrågorna göras. I det andra analyssteget kunde vi ta hjälp av den teoretiska modellen (figur 1) som används som analysverktyg. Detta för att kunna läsa av och hitta mönster från de fyra faktorerna i den teoretiska modellen. Under varje faktor finns det förklaringar på vad som betraktas som viktigt för den anställdas lärande. Förklaringarna är något som tagits till hjälp för att analysera svaren och kunna hitta olikheter samt likheter för att tematisera resultatet. Resultatet av studien redogjordes därav i tre olika teman som synliggjordes under analysen.

5. Resultat och analys

I resultat- och analysdelen kommer resultatet att presenteras utifrån tre olika teman. Receptionisters syn på kompetensutveckling inom hotellkedjan, Att bli sedd och få vara delaktig samt Besvikelser och tankar om orättvisor. Receptionisters syn på kompetensutveckling inom hotellkedjan tar upp receptionisternas upplevelser kring hotellkedjans utbildningsprogram. I Att bli sedd och få vara delaktig presenteras receptionisternas positiva och enkla inställning till karriär- och kompetensutveckling. I det sista temat Besvikelser och tankar om orättvisor beskrivs känslorna och upplevelserna kring de svårigheter som finns med att vidareutvecklas i hotellkedjan.

5.1 Receptionisternas syn på kompetensutveckling inom hotellkedjan

Utifrån faktorn; Karriär- och kompetensutveckling kunde vi genom vår teoretiska modell lokalisera hur receptionisterna berättar kring utvecklingschanser och olika utbildningar som hotellkedjan erbjuder samt vad det har för betydelse för receptionisterna. Här upptäcktes det vad utbildning på arbetsplatsen betyder för receptionisterna. Utifrån detta kunde vi skapa det första temat som kallas Receptionisternas syn på kompetensutveckling inom hotellkedjan.

Vidareutveckling och möjligheten till ett fortsatt lärande inom arbetet betyder väldigt mycket för receptionisterna. Det finns ingen tveksamhet när de beskriver att utveckling i sin roll och möjligheten till att ta sig an nya högre tjänster är en stor del för att de ska känna sig motiverade till sitt arbete och glada på arbetsplatsen. Den stora utbildningen beskrivs som ett utbildningsprogram på hotellkedjan som alla receptionister beskriver som en väg till stora chanser att få vidareutvecklas och möjligheter till att ta sig an en ny roll och utveckla nya kompetenser. För att få komma med i urvalet till Den stora utbildningen är det viktigt att visa att de vill utvecklas och delta utbildningen. Den stora utbildningen är enligt receptionisterna en önskvärd utbildning, då det beskrivs att från början i deras introduktion gör de vissa saker bara för att de blir tillsagda men förståelsen till varför de gör som de gör saknas.

“Det ger än en bredare syn och större förståelse om varför man gör vissa saker och hur saker fungerar. Annars gör man bara saker för att nån sagt till att man ska göra det men man förstår kanske inte själva innebörden.”

Förståelsen för arbetsuppgifterna är inte heller något som alltid växer fram desto längre de arbetar utan det är något som går att få förståelse kring genom en ordentlig introduktion där personen som lär upp har tid och kompetens till att förklara för den nyanställda receptionisten. Eller möjligheten till att få delta i Den stora utbildningen, där kan de anställda få mer kunskap om arbetsuppgifter och varför vissa saker fungerar på ett sätt. Det ger en tydligare bild på arbetsuppgifterna och hotellkedjan i helhet och därav kan receptionisterna få en bredare förståelse för sitt arbete. Kompetensutvecklingen som sker i Den stora utbildningen beskrivs bidra till hur väl de kan utföra sitt arbete då det ger en bredare förståelse kring arbetsuppgifterna. Denna förståelse anses även bidra till positiva attityder på arbetsplatsen då de har sett personer som trampar kvar i samma roll år efter år och att brist på utveckling påverkar attityden till gäster och kollegor på ett negativt sätt. Utbildningar leder även till ytterligare kompetenser som de sedan kan ha användning för i andra arbeten, om ett branschbyte eller byte av hotellkedja blir aktuellt.

“Jag vill kunna växa i ett företag och inte göra samma saker i flera år.”

“Jag anser att det är A och O för mig att kunna klättra inom mitt företag. Annars ser jag ingen större möjlighet eller vilja till att vilja vara kvar. Tror även att man gör ett sämre jobb om man inte har möjlighet till att klättra.”

Utbildning på hotellkedjan är vad receptionisterna prioriterar högt på deras arbetsplats. Gemenskapen och kollegor har också värderats högt för dem, men det är utbildningsmöjligheter och chans till nya karriärvägar som motiverar dem till arbetet. Utvecklingsmöjligheter uttrycks även motivera de anställda att stanna kvar inom hotellkedjan. Den stora utbildningen som av receptionisterna beskrivits som den största möjligheten till nya kompetenser och nästa steg i karriären är den utbildningen som ses som den viktigaste och den som alla vill bli uttagna till. Däremot finns det andra utbildningar att ta del av, det erbjuds nämligen webbutbildningar på arbetsplatserna.

“Då kan jag genom de här utbildningarna upprepa min kunskap inom detta och komma ihåg varje steg och kunna vara noggrann. Då kan jag gå igenom utbildningarna för att upprepa mig själv i uppgifterna.”

Webbutbildningarna är något cheferna erbjuder till receptionisterna att utföra för att repetera vissa scenarion. Det är främst en möjlighet för de anställda att kunna påminna sig själva om hur det fungerar i vissa scenarion och hur de ska gå tillväga i arbetsuppgifterna. Dessa utbildningar kan också erbjudas när nya rutiner eller system införs på arbetsplatsen och genom webbutbildningarna får de anställda information om hur dessa nya arbetssätt fungerar. Webbutbildningarna beskrivs av receptionisterna som en bra tillgång till att få möjlighet till repetition eftersom det finns många olika rutiner och system. Däremot är det inga utbildningar som ger nya kompetenser som de anställda känner att de kan använda för att komma vidare i sin karriär, såsom Den stora utbildningen beskrivs.

5.2 Att bli sedd och få vara delaktig

Faktorerna; Karriär- och kompetensutveckling, Delaktighet och ansvarstagande samt Ledarskap lokaliserade likheter i hur receptionisterna upplevde möjligheterna till utveckling och karriär i hotellkedjan. Det som upptäcktes var att alla hade liknande tankar kring de stora möjligheterna. Delaktigheten och ledarskapet kommer samman i hur receptionisterna känner sig sedda av sina chefer och vikten av det. Från dessa likheter så skapade vi andra temat som heter Att bli sedd och få vara delaktig.

Vid första anblick anger receptionisterna en positiv syn på möjligheterna till kompetensutveckling och karriärvägar inom hotellkedjan. Möjligheterna till att dels kunna kompetensutvecklas och växa inom sin karriär beskrivs som en enkel process då de menar att det är brist av kompetent personal inom hotellkedjan. Efter coronapandemin stängde många hotell och varslade sin personal, vilket ökade möjligheten att själva ta chansen till att utvecklas för att fylla de tomrum av kompetent personal som inte längre arbetar kvar. Nästan alla av receptionisterna beskriver att en stor anledning till att de arbetar inom branschen är att det framställs som en enkel bransch att växa inom och utöka sina kompetenser.

Kring frågor om hur de upplever arbetsuppgifter målar de flesta upp bilden att receptionistjobbet har en grund där det krävs att vissa specifika rutiner följs för att systemen ska fungera men att det finns en stor frihet i resterande arbetsuppgifter. Detta är något som beskrivs som positivt att få vara med kring beslut som de faktiskt får vara med att påverka. De trycker på att det är något som kan öka deras självförtroende om de får ta ansvar och vara delaktiga. Genom att få vara delaktig i samtal kring arbetets olika delar så kan det öka deras självförtroende och känsla av gemenskap.

“Jag tycker alltid att varenda gång nån tar upp; men vi vill också höra din åsikt. Så känner jag alltid då att man blir respekterad och håller ett värde till teamet och då bidrar det såklart till mitt självförtroende.”

Delaktighet och möjligheterna att få ta eget ansvar i arbetet är något som receptionisterna värderar högt tillsammans med kompetensutveckling. Dock är det få som upplevt och känt sig sedda men samtliga tror att det är något som kan bidra till ökat självförtroende och gemenskap. En önskan om att få vara med och delta beskrivs som en möjlighet till vidareutveckling, vilket de flesta uppger vara inspirerande, motiverande och utvecklande. Samtidigt som en del av dem förklarar hur de inte känner ett behov av att vara med i alla beslut poängteras det ändå vara viktigt för dem att få tycka till och bidra med positiv förnyelse kring beslut som har direkt påverkan på deras utveckling kring olika arbetsuppgifter. Det påpekas av flera hur deras arbete är det som till stor del utgör gästernas hotellupplevelser och att det därför även är viktigt att alla får vara delaktiga och får ta del av utbildning för att kunna sträva mot samma mål.

“Att få ta del av utbildning bygger ditt självförtroende, du vet vad du gör, du kan ge bättre service.”

“Säg att vi kanske byter en rutin då är det väldigt viktigt att få dom utbildningarna för att förstå den nya rutinen och komma ikapp med det för att kunna jobba som ett team.”

Delaktighet kring nya rutiner beskrivs skapa förbättrad service och ökat självförtroende. Däremot beskriver några av receptionisterna att det samtidigt kan vara svårt att hitta en balans i vad och hur mycket de anställda ska behöva lösa på egen hand. Det finns ingen utbildning i hur, när och vad för typ av ansvar de förväntas ta utöver de fasta rutiner med checklistor och system. Introduktioner verkar endast ges kring just de fasta rutinerna, vilket beskrivs av några receptionister kan bli svårt när de ska behöva lära sig på egen hand. Vissa av receptionisterna beskriver därför att de önskar mer delaktighet och påverkan kring lärandet av de övriga arbetsuppgifterna. Detta eftersom de gånger när de får tillgång till rätt information om hur saker är upplagda och vad som behövs göras bidrar det till att de känner att de kan utföra sitt arbete med ökad kvalitet och ge bättre service till gästerna. De flesta av dem menar att genom god kommunikation mellan kollegor samt välplanerad utbildning och inläring skapas det en enklare miljö att arbeta i. När de har tagit del av rätt utbildningar, fått vara delaktiga kring beslut och tagit ansvar över olika delar i arbetet kan det skapa bra förutsättningar till trivsel och tillfredsställelse på arbetet.

5.3 Besvikelser och tankar om orättvisor

Redan under intervjuerna med receptionisterna uttrycktes starka känslor av orättvisor och besvikelser. Dessa känslor från intervjuerna togs med till analysarbetet och med hjälp av faktorerna; Ledarskap och Arbetsbelastning upptäcktes mönster i hur de beskrev bristande ledarskap och bristande utbildning. Brister som i sin tur leder till utebliven kompetens, högre arbetsbelastning och minskad motivation till arbetet. Dessa mönster skapade den tredje och sista temat som heter Besvikelser och tankar om orättvisor.

Det framstår som viktigt för receptionisterna att det finnas möjligheter till att utvecklas inom hotellet och i sin roll som receptionist. Dock var det många som uttryckte besvikelser, tankar om orättvisor och känslorna om att de inte känner sig sedd av sin chef när det kommer till möjligheterna att kompetensutvecklas. Trots att receptionisterna visar och efterfrågar en möjlighet till vidareutveckling upplever många sig som osynliga för sina chefer. Något som blir en röd tråd i receptionisternas berättelser är ett urval som görs av cheferna, där de handplockar anställda som får ta del av Den stora utbildningen. På hotellkedjan kan alla anställda söka till Den stora utbildningen men när vi frågar hur den processen ser ut framkommer olika syner på hur det går till. Det nämns att cheferna väljer ut dem som de anser vara mest lämpliga och har visat att de vill kompetensutvecklas. Däremot skiljer sig deras upplevelser åt. Det framkommer bland flera av receptionisterna att cheferna egentligen väljer ut sina favoriter och att kriterierna för att en anställd ska bli vald inte handlar om kompetens eller viljan till att utvecklas. Istället handlar det om favorisering och i många fall har de anställda sett kollegor, med mer lämpliga kompetenser fått stå tillbaka. Detta för att chefen väljer ut sina favoriter som får möjligheten till att delta i Den stora utbildningen.

"Dock finns det inget som talar för att just de medarbetarna är redo att klättra utan det handlar om att tycker chefen om dig så får du möjligheten."

"Det handlar mer om att cheferna favoriserar personal och befördrar sina favoriter."

Detta upplevs självklart problematiskt av receptionisterna som uttryckt sina upplevelser på detta vis. I samma anda beskrivs det därför hur viktigt ledarskapet är och den stora påverkan deras ledare har på dem och deras arbete. Dels hur dem upplever ökad eller minskad motivation till sitt arbete beroende på hur ledaren är men även hur alla beskriver en bra ledare som en person som är rättvis, öppen och har tilltro för sina anställda. Alla receptionister vet om att det gäller att uttrycka sin önskan om att vidareutvecklas men det är chefen som bestämmer vilka som får den möjligheten. På så sätt framkommer det att när cheferna favoriserar minskar motivationen och skapar en känsla att de är osynliga.

"Tyvärr har jag aldrig blivit inbjuden eller vald att göra denna typ av utbildning, men mina andra kollegor de gör dessa saker."

Detta visar på att receptionisternas syn på att det är en bransch med mycket utvecklingsmöjligheter inte stämmer överens med vad de först trodde i sin rekryteringsprocess till rollen som receptionist. En svårighet med att komma vidare i sin roll karriärmässigt som de berättat om är att det i princip bara finns två ytterligare roller att ta sig upp till. De tjänsterna finns det inte gott om så det gäller att en sådan tjänst blir ledig för att någon från receptionen ska få möjligheten att söka till den rollen.

En bristande resurs som kan skapa för hög arbetsbelastning enligt receptionisterna är för lite personal. Detta beskrivs främst påverka de som arbetar mer utsatta tider såsom kvällar och nätter men även under introduktionspass för nyanställda. Något som kan sätta de anställda i utanförskap kring lärandet på arbetet och beskrivs kunna sätta dem i en sits där de inte kan bidra med den höga servicen de önskar att göra. Bristande kompetens, inläring eller missad information beskrivs därför vara aspekter som kan bidra till en högre arbetsbelastning än nödvändigt. Brist av kompetens kan leda till svårigheter att utföra olika arbetsuppgifter, de beskriver därför vikten av inläringen av arbetet, vare sig det är under introduktionens första dagar på arbetet eller upplärning av ett nytt system. Om de inte får all information eller kunskap om rutiner, nya policys eller övrig information om gästerna kan det minska servicekvaliteten.

"Men bara att ibland så kan det här med schema inte riktigt passa ihop med en upplärning. Speciellt när det kanske vid den tiden var ganska underbemannat så funkar det inte jättebra att stå fler i receptionen, så en kan ta hand om gästerna och en kan lära upp mig. Så då fick jag liksom kolla på hur den här personen hade gjort den här uppgiften och sen fråga efteråt lite varför. Men såklart så finns det jättemycket man inte hinner med att fråga och det kan vara en anledning till varför jag kanske inte fick hela greppet om utbildningen."

De önskar att de hade fått fler dagar av introduktion eftersom de upplevt det svårt att få en helhetssyn av introduktionen. Detta eftersom personen som lär upp fortfarande måste

fokusera på de gäster som finns. Det som händer då är att den nyanställda inte får den rätta bilden av hur arbetsuppgifterna fungerar. Ett önskemål från samtliga receptionister var att ha ytterligare en anställd i receptionen som kan ta hand om gäster för att den som ska utföra upplärningen kunna ge fokus till det. Dessa aspekter som receptionisterna tar upp beskrivs av många leda till onödiga svårigheter, konflikter eller ökad tidsåtgång i arbetet. Ger inte upplärningen de kunskaper som den borde skapa det svårigheter för den nyanställda framöver. I kommande tid kommer den nyanställda behöva arbeta ensam i receptionen för det är så de fungerar. Saknas då kunskapen som upplärningen skulle ge skapa det en osäkerhet hos den anställda.

De nämner däremot samtidigt en trygghet i att om de inte har förstått allt under antingen introduktionen finns det webbutbildningar som de kan titta igenom för att påminnas hur arbetsuppgifterna ska genomföras. Webbutbildningarna erbjuds från cheferna och är uppskattat av de allra flesta receptionister. Däremot framkommer det som otydligt om det är något som receptionisterna gör på sin fritid eller på arbetstid.

“Chefen kunde skicka; Om du har tid, den här dagen så kan du jättegärna komma in så har jag dom här utbildningarna redo för dig om du vill läsa på lite. Eller innan ett pass kan chefen också föreslå sådana utbildningar.”

“De finns de utbildningarna som man gör på webben, de man kan göra på sitt arbetspass”

Vissa av receptionisterna uttrycker att chefen brukar erbjuda att utföra webbutbildningarna på arbetspasset när det är lugna dagar eftersom de är korta och går att utföra snabbt. Däremot uttrycker andra att de får erbjudande av att utföra webbutbildningarna på lediga dagar, alternativt innan eller efter arbetspassen. Det ger bilden om att cheferna gör på olika sätt och erbjuder inte samma alternativ till för de anställda. Webbutbildningar är frivilliga och inget som krävs av cheferna, däremot om receptionisterna genomför webbutbildningarna kan det ge en bild av att man vill lära sig. Den bilden vill de samtliga receptionister ge till sina chefer, det blir då en orättvisa om några får möjligheten att utföra webbutbildningarna på arbetstid och andra får endast möjligheten på fritiden.

6. Diskussion och slutsats

Syftet med vår studie är att undersöka hur kompetensutveckling och karriärmöjligheter spelar in för att receptionister ska känna sig tillfredsställda. Vilket vi gjorde genom intervjuer där vi frågade relevanta frågor för att kunna besvara våra frågeställningar. Målet var sedan att undersöka om utvecklingsmöjligheter kan ha betydelse om de anställda inom hotellbranschen väljer att stanna, vi kommer därför att diskutera och besvara syftet samt frågeställningarna nedan. Slutligen presenteras implikationer till vidare forskning kring betydelsen och synen på kompetens i servicebranschen.

6.1 Diskussion

Utifrån studiens frågeställningar kunde dessa teman som presenterades i resultatet utgöras, där gick det att se hur kompetensutveckling och karriärmöjligheter kan upplevas inom olika aspekter. *Receptionisternas syn på kompetensutveckling inom hotellkedjan*, blev ett relevant tema att ta upp då det fångar receptionisternas övergripande bild av hur utbildning och utvecklingsmöjligheter tar sig i uttryck inom hotellkedjan. Temat presenterar till viss del en ytlig fasad av hur de upplevt och uppfattat möjligheterna men är relevant då många av dem delar denna ytliga upplevelse till en början. *Att bli sedd och få vara delaktig*, belyser hur receptionisterna förhåller sig positivt när de förmodar och erfar utvecklingens betydelse. De flesta av dem beskriver tro och förhoppning till hur möjligheter att få vara med i utbildningar och få utvecklas kan gynna både dem och företaget. *Besvikelser och tankar om orättvisor*, uppenbarades som ett tydligt tema hos många av receptionisterna. Några återgav konkreta exempel på hur de själva upplevt orättvisor och oklarheter kring utbildning medan andra mer lyfte fram hur de sett kollegor blivit bortprioriterade i sammanhang där utbildning och utveckling för de anställda varit aktuellt.

Ett av studiens resultat är att receptionisterna upplever goda möjligheter till karriär och utveckling inom hotellkedjan. Uppfattningarna om de goda möjligheterna kan förklaras utifrån en tidigare studie om att hotellbranschen. Svårigheterna med personalomsättningen och att de inte utbildar tillräckligt med studenter på de olika gymnasieprogrammen leder till brist av kompetent personal (BFUF, 2014). Denna brist på kompetent personal är något som till en början kan ses som en enkel väg in till ökade utveckling- och karriärmöjligheter för receptionisterna i studien. Den bristande kompetensen och personalen har däremot bidragit till svårigheter för deras eget lärande. Det finns ingen att riktigt lära sig av, vilket leder till otydligheter kring när och var de kan få utrymme till att kompetensutvecklas. De vet om att det finns webbutbildningar som de har tillgång till och som kan vara till bra hjälp för att repetera eller lära sig nya arbetsuppgifter. Var och när dessa förväntas göras är dock väldigt olika för beroende på vem de har som chef, så för en del blir kompetensutveckling en arbetsbelastning. När en del receptionister beskriver hur de kommer in på sin lediga dag för att få möjligheten att kompetensutvecklas finns funderingen om det inte är något som istället bidrar till högre arbetsbelastning snarare än som en motivation att vilja fortsätta utvecklas.

I princip alla receptionister har valt att arbeta inom hotellkedjan på grund av de stora möjligheterna som erbjuds till karriär- och kompetensutveckling. Genom att ta del av

vidareutveckling eller bara veta att den chansen finns inom räckhåll beskrivs som en motiverande faktor i arbete och något som gör att prestationerna ökar. Att kompetensutveckling bidrar till en ökad motivation är begripligt eftersom det visat sig att utmaningar i arbetet leder till en ökad tillfredsställelse hos den anställda (Locke, 1969; Eilström & Kock, 2008). Dock framkommer det i studiens resultat att dessa enkla möjligheter till karriär- och kompetensutveckling i realiteten inte alltid är inom den räckvidd som det tycktes vid första anblicken. Den stora utbildningen som bidrar till karriärvägar och kompetenser är inte så lätt att få ta del av. I och med de svårigheterna så blir det extra viktigt att se till den tidigare forskning om att det krävs rätt utbildningsformer av kompetensutveckling. En blandning av både informell och formellt lärande är nödvändigt (Tynjälä, 2008). Därmed stämmer detta överens med receptionisternas upplevelser att endast en introduktion där de observerar inte räcker till. I studiens resultat uttrycks just ett missnöje kring utbildningsmöjligheterna. I den tidigare forskningen kan vi ta del av hur Locke (1969) beskriver hur arbetstillfredsställelse ser ut. Tillfredsställelse beskrivs som en glädje till sitt arbete medan missnöje handlar om negativa känslor kring sitt arbete. Detta går att se i resultatet som visar på att tillfredsställelsen hos receptionisterna kunde varit högre eftersom de känner en besvikelse till svårigheterna med att få delta i Den stora utbildningen. Anledningen till att de anställda känner denna besvikelse kan delvis kopplas till det bristande ledarskapet som finns inom hotellkedjan, men också för att deras förväntningar inte blir bemötta. Något som Locke beskriver som viktigt för att de anställda ska kunna känna tillfredsställelse.

En rättvis och öppensinnad chef som ser potential hos sina anställda är så de flesta receptionister beskriver hur en chef bör vara för att de ska trivas och kunna utvecklas. Denna tro och önskan stämmer dock inte alltid överens med hur de faktiskt upplever det. Däremot uppskattar de sin chef när det gäller delaktigheten och ansvaret de får ta i sina arbetsuppgifter. De anser att när deras ledare har tilltro för dem och vad de kan åstadkomma så ökar deras självförtroende. De känner att någon ser och tror på dem, vilket även den tidigare forskningen har visat betydelse för, då ansvar leder till ökat självförtroende och skapar ett syfte för den anställda (Meilani & Rosmawati, 2019). Att känna sig sedd och hörd av sina chefer är ett genomsyrande tema för att dem ska känna att de vill fortsätta utvecklas och stanna inom hotellkedjan. Önskingar om hur de vill att sin chef bör förhålla sig går i linje med en tidigare studie som visar vikten av hur ett transformativt ledarskap kan påverka de anställda positivt genom att chefen lyssnar och ser behov, kompetenser och förväntningar (Buil m.fl., 2019).

Däremot är det för många bara en önskan, i intervjuerna framkommer orättvisor och skillnader i hur olika chefer behandlar och ser på sina anställda när det kommer till kompetensutvecklingsmöjligheter. Utifrån resultatets beskrivningar verkar det inte finnas ett gemensamt förhållningssätt till hur hotellkedjans chefer bör förhålla sig till kompetensutveckling. Det framkommer en otydlighet från receptionisterna kring vilka färdigheter eller tidigare kompetenser som krävs för att kunna kompetensutvecklas och nå nya karriärmöjligheter. Kriterierna för vissa av receptionisterna är tydliga då de beskriver det som att den som är mest lämpad och besitter de kompetenser som krävs för att få delta, men för andra är kriterierna otydliga. Kompetens beskrivs enligt Sharma (2017) som en kombination av kunskap, erfarenheter och beteenden och att dessa kombinationer krävs för

att vara kunnig. Denna syn på kompetens verkar många av receptionisterna dela, därför kan det bli svårt för dem att förstå varför en del som inte besitter dessa kompetenser blir utvalda till Den stora utbildningen. Deras upplevelser är att möjligheter till kompetensutveckling inte handlar om vem som är mest lämpad eller vem som besitter kompetenser, utan vem som är chefernas favoriter.

Kanske är det så att receptionisterna som har upplevt kriterierna tydliga, också är chefernas favoriter? Medan de som upplever mer otydligheter inte är favoriserade av cheferna. Många av receptionisterna ger nämligen avtryck att det är cheferna som handplockar de sökande och att det blir svårt att bli utvald om den anställda inte klassas som en av favoriterna. Det går därför att identifiera några gemensamma brister som finns hos några av receptionisternas chefer. Brister i kommunikationen och engagemanget hos chefen som kan göra att de anställdas motivation, arbetsprestation och trivsel kan försämrats (Buil m.fl., 2019). Detta blir synligt i resultatet där orättvisor, utanförskap och favorisering tas upp kopplat till lärande snarare än de egenskaperna och förhållningssätt de tidigare beskrivit som önskvärda hos sin chef.

Det finns en förståelse hos receptionisterna att de självklart inte kan vara delaktiga i allt, men när det kommer till kompetensutveckling trycker de på att alla bör få samma möjligheter att påverka sin utbildning. Dessa möjligheter anses viktiga eftersom alla receptionister ser på utbildning som viktigt. Det är inte endast receptionisternas syn på kompetensutveckling utan enligt Eilström och Kock (2008) har kompetensutveckling en stor påverkan på anställdas hälsa och motivation. Utför människor samma arbetsuppgifter dag in och ut, kan det leda till att personen söker sig till andra företag. Medan om utmaningar i arbetet blir till verklighet kan personen istället känna sig motiverad både i arbetet och på ett personligt plan. Det ger bilden av hur viktigt det är med kompetensutveckling och varför receptionisterna värdesätter utbildning. Dock när det gäller delaktighet och att ta ansvar för sitt lärande framkommer det inte som lika självklart i resultatet. Trots att receptionisterna är medvetna och försöker vara tydliga med att framföra intresset om viljan att kompetensutvecklas så är det svårt att styra över det själv. Det skulle kunna innebära dels som den tidigare forskningen säger om att kompetensutveckling kan ha en stressfaktor kopplat till sig. Då personalen ska utföra sina arbetsuppgifter, delta i olika händelser som sker i organisationen och samtidigt genomgå en kompetensutveckling (BFUF, 2014). Dessa stressfaktorer skulle då kunna skapas som en konsekvens av den höga personalbristen och att det på grund av bristande resurser därmed inte finns möjligheter att delta i kompetensutveckling. Det hade påverkat de anställda och hotellkedjan negativt och ökat risken av ytterligare avhopp av personal.

I resultatet är dock receptionisterna ivriga med att framföra viljan till att vidareutvecklas och ser endast det som stora möjligheter. Får de då inte får vara delaktiga i frågor rörande vidareutveckling blir det svårt att ta ansvar kring sitt lärande på arbetsplatsen, speciellt om de inte förstår varför. När fördelarna med delaktighet och ansvarstagande nämns i den tidigare forskningen beskrivs det hur det främjar de anställda och deras utveckling samt det främjar hela organisationen. Trots att det inte rör en befordran beskrivs det som gynnsamt om de anställda får ta eget ansvar, både för individen och organisationen (Hanson, 2004). I resultatet syns det hur det egna ansvaret inte alltid lönar sig, det gäller speciellt när det grundar sig i att

de anställda måste ta ansvar inom områden de själva inte har kompetens inom eller för att det är brist på personal. Det går där med att se hur kompetens har en stor påverkan på de anställdas arbetsbelastning. En del av receptionisterna kanske inte tänker på hur bristande kompetens, inläring eller missad information är något som i längden skapar en högre belastning för dem. Det uppkommer däremot flera gånger hur de behövt göra mer arbete för att de inte fått rätt information och inläring om hur vissa saker ska ske så de har behövt göra om dem eller lära sig på egen hand.

6.2 Slutsats

Hotellbranschen är en av de mest snabbväxande branscherna där ett stort ansvar läggs på receptionisterna som är ansiktet utåt för hotellet. De anställda bär ett stort ansvar för gästernas upplevelser och förväntas prestera inom alla arbetes uppgifter. Därtill lyfts vårt pedagogiska intresse att undersöka hur de anställda inom hotellkedjan upplever lärande och utbildning.

Studien återger hur de anställdas känsla av att inneha rätt kompetens och att hela tiden få utvecklas kan bidra till förhöjd arbetstillfredsställelse. Kompetensutveckling har en stor betydelse för de anställdas motivation och trivsel. Utan uppskattning och utvecklingsmöjligheter ställer sig receptionisterna frågande till vad de egentligen tillför till sin arbetsplats. Det finns en rädsla att hamna i samma rutin. Möjligheterna till att hela tiden få utvecklas beskrivs därför som positivt, det beskrivs även kunna vara en avgörande aspekt om de vill stanna inom branschen eller inte.

Den snabbväxande branschen kommer även med hög personalomsättning och brister gällande kompetens. Konsekvenserna av den bristande kompetensutvecklingen har visat sig skapa besvikelser hos de anställda. Under studiens gång framkom det intressanta upplevelser som intervjuerna lyckades fånga. Upplevelser som beskrev hur chefer inom hotellkedjan favoriserar inom personalstyrkan och handplockar anställda till Den stora utbildningen. Hur det inte finns några direkta kriterier för hur urvalet går till. Det blir tydligt för oss hur problematiskt och känsligt det är för de anställda som blir bortprioriterade när de inte ingår i chefens favoriter. Dels på grund av hur viktigt kompetensutveckling och karriärvägar är. Likaväl hur de anställda inte känner sig delaktiga och sedda av sina chefer när urvalet inte går efter kriterier utan efter favorisering.

Från studiens resultat framkom det hur viktig utbildning- och karriärmöjligheter är. Kompetensutveckling verkar inte endast handla om att den anställda vill ha en ny roll inom hotellkedjan, utan att använda det som en handelsvara i sina kommande arbetssökningar. Kompetens är värt mycket på arbetsmarknaden och som enskild individ kan det sticka ut i processen i sökandet till andra företag. Det kan hjälpa och användas inom konkurrensen som finns för olika roller på arbetsmarknaden. Kompetensutveckling ses inte endast som kompetens, utan det ligger ett högre värde i det och för många anses det vara en biljett till karriär.

Trots att vår studie är mindre anser vi att resultatet är något som skulle kunna ge en bild över hur receptionister ser och upplever utveckling- och karriärmöjligheter till viss del. Vi ser hur viktigt det är för anställda att kunna fortsätta utvecklas inom sitt yrke och hur det bidrar till motivation i de arbetsuppgifterna som finns. I och med hur receptionisterna beskrivit sina upplevelser kan detta vara ett bidrag till fler branscher som jobbar med kompetensutveckling. Bidraget vi ser är att många anställda förmodligen kan känna igen sig i hur receptionisterna beskriver sina upplevelser men även hur de ser på kompetensutveckling i sig. Därmed tror vi att alla branscher som arbetar med kompetensutveckling kan ta med sig något från studien. Omotiverade anställda, hög personalomsättning eller andra konsekvenser som kan skapas från hur kompetensutvecklingen tar form. Om kompetensutveckling är en viktig del för de anställda är det värt att se över hur processerna går till.

6.3 Förslag till vidare forskning

Intressant för framtida forskning är att göra en mer omfattande undersökning av kompetensens betydelse för vidareutveckling inom arbetslivet. Mer specifikt att se hur servicebranschen ser på kompetens och om det finns konkreta skillnader i betydelsen. Handlar kompetens och kompetensutveckling egentligen om att det är viktigt att besitta rätt kunskap eller är det endast något som behövs på papper för att uppnå nya karriärsmål? Vidare på samma spår, om kompetens endast är ett symboliskt värde. Där kompetens uteslutande passar in för de som kan se ett värde och bekräfta kompetensen. Ett förslag för framtida forskning är därmed att sätta kompetensens betydelse i ett större sammanhang. Har kompetens blivit ett allt för allmänt begrepp i dagens samhälle att betydelsen och användningen nu saknar syfte?

7. Referenslista

- Abrahamsson, B. & Andersen, J.A. (2005). *Organisation: att beskriva och förstå organisationer*. (4., utök. och [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
- Arbetsmiljöverket. (10 Juli 2015). *Arbetsmiljön i olika branscher*.
<https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbetstagarens-deltagande-i-arbetsmiljoarbetet/unga-i-arbetslivet/arbetsmiljon-i-olika-branscher/?hl=hotell>
- Arbetsmiljöverket. (2018). *Hantera arbetsbelastning med hjälp av systematiskt arbetsmiljöarbete* [Broschyr]. Arbetsmiljöverket.
<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/broschyror/hantera-arbetsbelastning-broschyr-adi701.pdf>
- BFUF. (2019). Karriär i besöksnäringen. Stockholm: *Besöksnäringen forsknings- och utvecklingsfond*.
- BFUF. (2014) Tillväxtvärk? *Kartläggning av kompetensbehovet inom hotell-och restaurangbranschen till år 2023*. Stockholm: Besöksnäringen forsknings- och utvecklingsfond.
- Bright, L. (2008). Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees?. *The American review of public administration*, 38(2), 149-166.
- Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Tredje upplagan). Stockholm: Liber.
- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2019). Transformational leadership and employee performance: The role of identification, engagement and proactive personality. *International journal of hospitality management*, 77, 64-75.
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in psychology*, 9, 132.
- Dalen, Monica, *Intervju som metod*, 2., utök. uppl., Gleerups utbildning, Malmö, 2015.
- Eilström, P. E., & Kock, H. (2008). Competence development in the workplace: concepts, strategies and effects. *Asia pacific education review*, 9(1), 5–20.
- Hanson, M. (2004). *Det flexibla arbetets villkor - om självförvaltandets kompetens*. [Doktorsavhandling, Stockholms universitet]. Arbetslivsinstitutet.
- Hana, U., & Lucie, L. (2011). Staff turnover as a possible threat to knowledge loss. *Journal of competitiveness*, 3(3), 84-98.

- Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factors influencing job satisfaction in hospitality industry. *SAGE open*, *10*(4), 2158244020982998.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1993). *The motivation to work*. Transaction Publishers.
- Houghton, J. D., & Jinkerson, D. L. (2007). Constructive thought strategies and job satisfaction: A preliminary examination. *Journal of Business and Psychology*, *22*, 45-53.
- Lee, H. O. W., & Cummings, G. G. (2008). Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: a systematic review. *Journal of nursing management*, *16*(7), 768-783.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, *4*(4), 309–336.
- Maslow, A. H. (1998). *Maslow on management*. John Wiley & Sons.
- Meilani, R. I., & Rosmawati, R. (2019, May). Prospective Workers' Self Responsibility and Confidence: A post-industrial work practice reflective study. In *1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018)* (pp. 180-183). Atlantis Press.
- Michele Kacmar, K., Andrews, M. C., Van Rooy, D. L., Chris Steilberg, R., & Cerrone, S. (2006). Sure everyone can be replaced... but at what cost? Turnover as a predictor of unit-level performance. *Academy of Management Journal*, *49*(1), 133–144.
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, *29*(1), 33-41.
- Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *PROCEDIA-Social and behavioral sciences*, *175*, 480-487.
- Paulsson, K., Ivergård, T., & Hunt, B. (2005). Learning at work: competence development or competence-stress. *Applied Ergonomics*, *36*(2), 135-144.
- Sachau, D. A. (2007). Resurrecting the motivation-hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. *Human resource development review*, *6*(4), 377–393.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership*. (4. ed.) San Francisco: Jossey-Bass.
- Sharma, P. (2017). Competence Development at the Workplace: a conceptual framework. *JK International Journal of Management and Social Science*, *1*(1), 39–44.
- Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International Journal of contemporary hospitality management*.

- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693–713.
- Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed [Elektronisk resurs]*. (Reviderad utgåva). Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Tynjälä, P. (2008). Perspectives into learning at the workplace. *Educational research review*, 3(2), 130-154.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1 – Första kontakt med receptionister

Hej xx, vi är två studenter på Göteborgs universitet som skriver vårt examensarbete där vi tittar på hur anställda receptionister ser på sina möjligheter till utveckling på sitt arbete. Vi undrar om du hade velat ställa upp på en intervju med oss? Du är givetvis anonym i dina svar.

Hälsningar

Ella och Lovisa

8.2 Bilaga 2 – Intervjuguide

Presentera oss

Vi pluggar pedagogik på Göteborgs universitet och vi håller just nu på att skriva vår kandidatuppsats.

Kortfattat om vår studie

Syftet med vår studie är som sagt att undersöka hur anställda inom hotellbranschen upplever utvecklingsmöjligheter kopplat till sitt arbete.

Vad händer med dina uppgifter

Du kommer att hållas anonymt i vårt arbete. Dina svar och eventuella ljudinspelningar kommer att behandlas av oss och vår handledare på Göteborgs universitet. Efter uppsatsen är färdig kommer all data och anteckningar från intervjun att raderas.

Etik

Ditt deltagande är frivilligt och du kan när som helst välja att avbryta deltagandet. Om du vill avbryta ditt deltagande behöver du inte uppge varför. Utan det är bara att kontakta oss i så fall.

Fråga om ljudinspelning och om det finns några övriga frågor

Bakgrundsfrågor:

1. Hur gammal är du?
2. Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats?
3. Varför har du valt att arbeta inom hotellbranschen?

Intervjufrågor:

1. Hur länge har du haft din nuvarande roll?

- Har du haft någon annan roll på hotellet?

2. Hur upplever du möjligheterna till att klättra inom hotellet?

- Hur upplever du möjligheterna att utvecklas på i din nuvarande roll?

3. Är det viktigt för dig att kunna klättra på din arbetsplats?

4. Har du fått delta i någon utbildning som har kunnat bidra till nya kunskaper? (*inte utbildningar som är lagkrav såsom HLR, brandutbildning, säkerhetsutbildning osv.*)

- Är det något som företaget har organiserat/initierat eller är det något du gjort på din egen fritid?

5. Vad tycker du utbildning inom arbetet bidrar till?

- Känner du att du har den utbildning som krävs för din roll?

6. Är möjligheten till att utvecklas viktig för dig på arbetsplatsen för att du ska vilja stanna kvar?

7. Upplever du att många väljer att lämna hotellbranschen på grund av brist till utveckling i sin roll eller på arbetsplatsen i det hela?

8. Vad har dina chefer/managers för påverkan på dig och ditt arbete?

9. Vad värderar du högt hos en ledare?

10. Får du möjligheten till att själv påverka dina arbetsuppgifter?

11. Är det viktigt för dig att få vara med i beslut rörande dina arbetsuppgifter?

12. Hur upplever du att ditt självförtroende påverkas av att du får vara involverad i beslut angående dina arbetsuppgifter?

13. Har du någonsin funderat på att byta bransch?