

Examensarbete, Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Hospitality
Management

Motivation och välmående inom hospitalitybranschen

- Vad motiverar personalen?

Mikaela Eklund-Sallmén



2023:37

Datum för godkännande: 03.11.2023
Handledare: Therese Sjöblom

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Hospitality Management
Författare:	Mikaela Eklund-Sallmén
Arbetets namn:	Motivation och välmående inom hospitalitybranschen - Vad motiverar personalen?
Handledare:	Therese Sjöblom

Abstrakt
<p>Detta arbete handlar om motivationsfaktorer bakom medarbetarna inom restaurangbranschen.</p> <p>Teorierna kommer att handla om Herzbergs och Maslows motivationsteorier, belöningsystem, organisationskultur och covid-pandemins inverkan på branschen.</p> <p>Metoden består av en kvalitativ undersökning i form av en enkät. Enkäten skickades ut till samtliga studerande vid Högskolan på Åland samt delades via sociala medier.</p> <p>Resultatet på undersökningen visade att lönen och medarbetarna är viktigast för medarbetaren i motivationens syfte.</p>

Nyckelord (sökord)
Maslow, Herzberg, Belöningsystem, Organisationskultur, COVID

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
2023:37	1458-1531	Svenska	34 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
31.08.2023	29.09.2023	03.11.2023

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Hospitality Management
Author:	Mikaela Eklund-Sallmén
Title:	Motivation and well-being within the Hospitality industry - What motivates the co-workers?
Academic Supervisor:	Therese Sjöblom

Abstract

In my thesis I will deal with the motivational factors behind the restaurant co-workers.

The theories will be about Maslow's and Herzberg's motivational theories, organization culture, reward system and the COVID pandemic's impact on the restaurant business.

The method consists of a qualitative investigation in the form of a questionnaire. The questionnaire was sent to all students at Åland University of Applied Science and through social media.

The result of the survey showed that the salary and the co-workers are the most important factors of motivation.

Keywords

Maslow, Herzberg, Reward system, Organizational culture, COVID

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
2023:37	1458-1531	Swedish	34 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
31.08.2023	29.09.2023	03.11.2023

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte	5
1.3 Frågeställningar	5
1.4 Avgränsningar	6
1.5 Metoder	6
1.6 Teoretisk referensram	6
2. TEORIER	7
2.1 Maslows behovspyramid	7
Behovspyramiden som motivationsteori	7
Ur ledarens synvinkel	9
2.2 Herzbergs 2 faktor teori	9
Hygienfaktorer	10
Motivationsfaktorer	10
2.3 Belöningssystem	12
Ekonomiska belöningar	13
Psykosociala belöningar	13
Monetära belöningar	13
Icke-monetära belöningar	14
Vilka faktorer berörs av belöningssystem	14
2.4: Organisationskultur	15
Scheins teori	15
Organisationskultur	16
2.5 Restaurangbranschen idag	17
2.6 COVID pandemin	17
Under och efter pandemin	18
3. METOD	19
4. RESULTAT	20
4.1 Ålder	20
4.2 Kön	21
4.3 Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull?	21
4.4 Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull?	22
4.5 Upplever du att du kan utvecklas på jobbet?	23
4.6 Vad motiverar dig på jobbet?	23
4.7 Vilka förmåner/belöningssystem finns för personalen på er arbetsplats?	24
4.8 Efter Covid, hur upplever du förändring i företaget?	25
4.9 Hur länge jobbade/har du jobbat i restaurangbranschen?	26

4.10 Om du inte jobbar kvar i restaurangbranschen, vilken var orsaken?	27
5. ANALYS	28
6. SLUTSATS	29
6.1 Validitet	30
6.2 Reliabilitet	30
6.3 Förslag till vidare forskning	30
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	31
BILAGOR	33
Examensarbete frågor	33

1. INLEDNING

I detta arbete har jag valt att skriva, forska och göra en undersökning om personalens välmående och motivation inom hospitalitybranschen. Hospitalitybranschen är väldigt tuff med en hård jargong under arbetsdagen och kan medföra mycket stress periodvis. Branschen är känd för ett hårt arbetsklimat och medför mycket press på individen samt gruppen. Branschen medför även oregelbundna arbetstider samt kan vara både fysiskt och psykiskt tung.

1.1 Bakgrund

Jag har valt att skriva om detta ämne eftersom jag har ett stort intresse för människors välmående och motivation. Av egen erfarenhet vet jag att branschen är en väldigt tuff bransch och med en speciellt hård jargong i branschen. Den kan även förekomma med tidspress, oregelbundna arbetstider och vara tung både fysiskt och psykiskt. Restaurangbranschen har även påverkats hårt nyligen då covidpandemin fortgick och ändringar samt nya arbetssätt uppstått.

I mitt arbete kommer jag att göra en undersökning bland personalen hur jargongen påverkar dem och ledarens inverkan på det hela. Finns det några belöningssystem som kan underlätta för personalen att trivas?

1.2 Syfte

Mitt syfte med arbetet är att ta reda på vilka friskfaktorer som finns och hur de kan underlätta arbetsklimatet och personalens välmående.

1.3 Frågeställningar

Frågeställningarna jag valt att jobba med i mitt arbete är: Kan man drabbas sämre psykiskt och fysiskt i denna bransch? Kan ett bra arbetsklimat göra skillnad för medarbetarna? Vilka

belöningsystem finns? Vilka faktorer påverkar medarbetarna? På vilket sätt har COVID påverkat restaurangbranschen?

1.4 Avgränsningar

Eftersom denna bransch är väldigt bred har jag valt att inte ta upp inkvarteringsverksamheten utan enbart fokusera på restaurangbranschen. Jag har valt att fråga både åländska och fastländska restaurangarbetare i min enkät.

1.5 Metoder

Den teoretiska referensramen jag kommer använda i mitt arbete är en kvalitativ studie där jag skickar ut frågeenkäter till utvalda respondenter i restaurangbranschen.

1.6 Teoretisk referensram

Min teoretiska referensram bygger på motivationsteorier av Abraham Maslow och Frederick Herzberg. Jag har även använt mig av teorier om organisationskultur, belöningsystem och hur restaurangbranschen ser ut idag.

Teorierna av Maslow och Herzberg har jag valt då jag upplever att de beskriver bra medarbetarnas motivation bakom handlingar och i detta fall av arbetet och arbetsuppgifterna. När mitt arbete rör medarbetarna tar jag upp organisationskulturen och belöningsystemet och hur den kan påverka personalen.

2. TEORIER

I kapitlet kommer jag att skriva om olika kända motivationsteorier som finns och kan beskriva arbetsresurser som personalen behöver för att må bra.

Teorierna jag valt att ta modell av och fokusera på är Abraham Maslows behovspyramid, Herzbergs tvåfaktorteori, organisationskultur och belöningssystem. Jag kommer även att skriva lite om hur restaurangbranschen har påverkats av covid och inflationen och hur den ser ut idag.

2.1 Maslows behovspyramid

Abraham Maslow var en amerikansk psykolog och en av grundarna till den humanistiska psykologin. Han levde och var verksam mellan 1908-1970. En av de saker som han är mest känd för är sin behovstrappa eller behovspyramid (Egidius, u.å.).

Hos individer är motivation en av grunderna som driver oss framåt, får oss att agera och stärker vår inre vilja att göra saker och ting (Jacobsen, 2021, s. 216).

Behovspyramiden som motivationsteori

Maslows behovspyramid (se Figur 1) kan användas som motivationsteori som delar in våra vanligaste grundbehov vi behöver för att självförverkliga oss som individer. På botten av pyramiden finns de mest grundläggande behoven som är mat, sömn och sex, och dessa kan beskrivas som medfödda behov. På nästa trappsteg hittar vi trygghetsbehov eller säkerhetsbehov som handlar om att vara i skydd mot yttre våld och kriminella handlingar. Trygghetsbehovet stimuleras även att vistas i en trygg miljö med tak över huvudet samt känna sig säkert och tryggt. Följande steg är kontaktbehov och närheten av varandra, kompisar och familjen. Behovet kallas även sociala behov. Näst högst upp är status och uppskattning

från varandra och gäller även behov av egen prestationsförmåga och att andra ger oss uppmärksamhet. Högst upp i trappan eller pyramiden som den också kan kallas finns behovet att självförverkliga sig själv eller “att bli allt det som är möjligt att bli” (Lindkvist, 2014, s. 175) som Lindkvist skriver om i sin bok (Lindkvist, 2014).



Figur 1: Maslows behovstrappa (Projektledning, u.å.).

Det som är sambandet mellan Maslows behovstrappa och motiverade organisationer är: för de grundläggande behoven eller de fysiologiska är lönen. För trygghetsbehovet är arbetsvillkor på arbetsplatsen, en säker arbetsplats och en fast anställning. För de sociala behoven berörs arbetsteamet och samhörigheten. För självkänslan eller behovet att synas är feedback på insatser, status och prestige en viktig aspekt. Slutligen så är behovet av självförverkligande att få mera utmanande uppgifter, kreativa möjligheter, personlig utveckling och möjligtvis en befordran (Jacobsen, 2021).

Ur ledarens synvinkel

Ur ledarens perspektiv och inom HRM kan teorin användas att lönen kan räknas med som ett fysiologiskt behov. Detta då lönen behövs för att uppfylla dessa behov. Gällande säkerhetsbehovet eller behovet av trygghet som det även kallas så kan det motiveras genom trygghet på arbetsplatsen av att tryggheten är lika med anställning på arbetsplatsen. Detta behov kan även sammankoppla att den psykiska och fysiska arbetsmiljön skall fungera. Det sociala behovet kan tillämpas genom arbetsgemenskap mellan personalen och att de har en trevlig mötesplats sinsemellan, och känslan av tillhörighet till en grupp. Behovet av självförverkligande kan uppfyllas genom utvecklingssamtal med ledaren där personalens mål, och den enskilde personens behov diskuteras. Om ledaren lyckas med det så kan resultatet bli en mer tillfredsställd och motiverad personal (Lindmark, 2011, s. 32–34).

Inom management och organisation kan behovsmodellen användas till att öka medarbetarnas arbetsmotivation genom att först tillfredsställa deras lägre behov (Blomberg, 2019, s. 101–102).

2.2 Herzbergs tvåfaktorteori

Frederick Herzberg var en amerikansk psykolog och levde mellan 1923-2000. Herzberg upptäckte genom en studie att arbetsinsatsen hos de anställda utgörs av två indikatorer som är motivatorer och hygienfaktorer och kallas Herzbergs tvåfaktorteori (Egidius, u.å.).

Herzbergs tvåfaktorteori har stora likheter med Maslows behovsteori men skillnaden är att i Herzbergs teori så utgår man ifrån att hitta lösningar på hur man får sina anställda bäst motiverade på arbetsplatsen (Blomberg, 2019, s. 102).

Herzberg delar in människans behov i 2 olika grupper. Det är hygienfaktorer och motivatorer som figur 2 avbildar på sid 12. Hygienfaktorerna handlar till likhet med Maslow om hans 2

första trappsteg och motivatorerna om hans 3 följande steg i behovstrappan (Blomberg, 2019, s. 102).

Tvåfaktorsteorin handlar om att människorna först strävar efter att uppfylla de lägre behoven och sedan när de är uppfyllda så strävar man efter de 3 följande behoven. Hygienfaktorerna handlar främst om att undanröja missnöje hos arbetstagaren och är medarbetarna missnöjda kommer det att synas utåt på diverse sätt. När det steget är uppfyllt gäller nästa steg att uppfylla behoven i motivatorerna. Om dessa inte är uppfyllda kommer medarbetarna förvisso att vara nöjda men de klarar inte av att prestera genom att kunna ge det lilla extra i arbetet de gör (Granberg, 2018).

Hygienfaktorer

Bland hygienfaktorerna finns lön, ledning, arbetsförhållanden, medmänskliga relationer, företagspolicy och administration. Bland motivationsfaktorerna finns prestation, erkännande, själva arbetet, ansvar och avancemang (Lindkvist, 2014, s. 178).

Herzberg utvecklade sin teori och viktiga bidrag till motivationsteorier om att det finns ett samband mellan inre tillfredsställelse, hur man presterar på arbetet och incitament. Herzberg genomförde själv en undersökning på egen hand där han genomförde en analys av olika intervjupersoners koppling mellan positiva och negativa känslor. De positiva känslorna var knutna till ansvar, erkännande, prestationer, befordran och innehållet i arbetet och de negativa var kopplade till de mer allmänna förhållandena inom företaget såsom allmänna arbetsuppgifter, policyn inom företaget osv (Lindkvist, 2014, s. 177).

Motivationsfaktorer

Exempel på motivationsfaktorer beskrivs i boken *Hospitality and restaurant management* (2013). Exempel på dessa är:

- Behandla de anställda och varandra med respekt. Ge varandra möjlighet att växa och fråga dem om deras synpunkter.
- Kommunera väl med de anställda och beröm dem för ett gott utfört jobb.
- Visa omdöme genom att lära känna varandra och bidra till ett bra teamwork.
- Motivera som chef de anställda och fråga dem om vilka belöningar de skulle föredra.
- Efterfråga feedback och våga diskutera med varandra trots olika åsikter (National Restaurant Association, 2012, s. 96).

Lindmark (2011) berättar i sin bok om organisationsteori att flera hygienfaktorer även kan ha en effekt som är mera motiverad. Till exempel så kan lönen inte enbart tolkas som en hygienfaktor utan även som en motivationsfaktor. Han beskriver även Herzbergs människosyn som en aning nedlåtande och att individen inom organisationen anses passa en viss typ av modell och vara passiv. Han förklarar även i boken betydelsen av modernisering och att anpassa individen till teknologi, struktur och uppgifter till medarbetarens egna behov och krav. Detta i sökande av nya mål inom organisationen. Han beskriver även ur synvinkeln kognitiva resurser som består av medarbetarnas kunskaper, varseblivning, problemlösningsförmåga och motivation resurser som är mod, tillit, engagemang osv (Lindkvist, 2014, s. 178–179).



Figur 2: Herzbergs motivationsteori (Kristen, u.å.).

2.3 Belöningssystem

Belöningar är något som alltid funnits och fått en stor betydelse inom organisationerna och deras arbete för medarbetarna. Belöningssystemen inom företagen har olika syften men de främsta är att attrahera potentiell personal att jobba för organisationen och även att stanna kvar. Att även motivera medarbetarna att genomföra sina uppgifter och att motivera dem att utveckla sina färdigheter är syftet med belöningssystemet (Forsslund, 2013, s. 201).

Belöningar är något som påverkar medarbetarna positivt och uppmuntrande och driver dem att fortsätta utvecklas. Medarbetarna presterar bättre. Ett bra belöningssystem visar även resultatet av att medarbetarna blir mer positiva, motiverade och produktiva. Om ett företag inte har ett fungerande belöningssystem visar sig dock motsatsen av ett bra arbete.

Belöningssystem kan öka gentemot vice versa, minska attraktionen för ett företag. Ett bra belöningssystem bidrar till att medarbetarna vill stanna medan ett dåligt belöningssystem har svårare att rekrytera ny personal, säger upp sig snabbare eller kan få dåligt rykte (Lindmark, 2011, s. 153).

Vad en belöning är och består av är inte självklart då det anses vara olika för var och en och bestäms av den som får belöningen och organisationen som ger den. En funktion som belöningarna anses ha beskriver Mullins som "ett sätt att tillfredsställa den anställdes behov och förväntningar på anställningen" (Lindmark, 2011, s. 157).

Mullins presenterar en modell enligt Lindmark (2011) för tre olika sorters belöningar som är inre tillfredsställelse, sociala relationer och ekonomiska belöningar. De ekonomiska belöningarna består till exempel av löner och förmåner. Inre tillfredsställelse består av uppgifter som är meningsfulla att göra. Sociala relationer består av behovet av att få tillhöra en grupp, laganda och att kunna skapa sammanhållning (Lindmark, 2011, s. 157).

Enligt Lars Häsänen (2010) kan belöningarna delas in i yttre och inre belöningar. De yttre består av ersättningar för prestationer och högre lön, och de inre består av inre motivation som får oss att växa som person. Enligt Häsänen kan det bra räcka till med att få en yttre

belöning för att motiveras på sitt arbete. Han menar dock att det krävs en balans mellan både inre och yttre belöningar för att hitta rätt motivation. Den inre motivationen kommer automatiskt då personalen känner att arbetsuppgiften är avklarad (Elander, 2010).

Ekonomiska belöningar

Ekonomiska belöningar som en arbetstagare får ta del av är icke-monetära belöningar som även kallas förmåner. Förmåner den anställda kan få ta del av består av bland annat semester, mobiltelefon på arbetet, tjänstebil, gratis sjukvård och julklappar (Lindmark, 2011, s. 159).

Psykosociala belöningar

Psykosociala belöningar delas in i psykologiska och sociologiska belöningar. De psykologiska belöningarna är belöningar som en individ framställer på egen hand såsom en bra självinsikt och ett gott självförtroende. Med ett gott självförtroende menas att man vågar sig mera på utmaningar i arbetet och därefter utvecklas och en god självinsikt berör att själv förstå sig själv och hur man påverkas och fungerar. Exempelvis är det att man bemöter stressiga situationer. Belöningsystem som kan driva upp självförtroendet och självinsikten är feedback, beröm, och återkoppling på medarbetarens arbete. De sociologiska belöningarna består av att medarbetaren får tillhöra en grupp och känna sig delaktig och bli sedd. Det är en stor tillfredsställelse att tillsammans göra något bra och lyckas (Lindmark, 2011, s. 161–162).

Monetära belöningar

De monetära belöningarna är indelade i tre stycken grupper som är anställningsförmåner, grundlön och lönetillägg. Till anställningsförmånerna så kan organisationen erbjuda friskvård, rabatterad sjukvård, tjänstebil etcetera (Forslund, 2013, s. 201). Enklare sagt består monetära belöningar av pengar och lön (Lindmark, 2011, s. 157).

Icke-monetära belöningar

De icke-monetära belöningarna består tvärtemot de monetära belöningarna av till exempel möjligheterna till prestation (McClellands teori) och möjligheten till självförverkligande möjligheten (Maslows teori) (Forsslund, 2013, s. 202).

Enklare sagt kallas de för förmåner. Förmånerna kan även bestå av tjänstebil, mobiltelefon, gratis sjukvård, semester och julklappar (Lindmark, 2011, s. 159).

Vilka faktorer berörs av belöningssystem

De två huvudgrupperna som berörs mest av belöningssystemet är arbetstagaren och arbetsgivaren. Arbetsgivaren vill genom belöningssystem skapa ett mer kostnadseffektivt system medan arbetstagaren strävar efter att få ett mer rättvisare system. Detta gentemot bra belöningar. Två andra grupper som påverkas är staten och kommunen, som kan kräva skatter på belöningssystemen, till exempel användning av tjänstebil (Lindmark, 2011, s. 165)

Förändringar i belöningssystemet kan styras av många moment. Momenten kan var att lagarna förändras, den moderna utvecklingen av ny teknik som förändrar ens arbete, den nya generationen ställer nya krav på olika belöningar och nya trender och nya attityder hos människor där kraven kan specificeras av till exempel miljöbilar, städhjälp och belöningar som gynnar hälsan (Lindmark, 2011, s. 166).

2.4 Organisationskultur

Begreppet organisationskultur har sitt ursprung från USA och definitionen har varit olika beroende på från vilken synvinkel man har sett det från och om man ser det från ett psykologiskt, fysiologiskt eller ekonomiskt förhållningssätt. En vanlig beskrivning är Scheins uttalande som Lindmark (2011) skriver om i sin bok om Human resource management:

“Ett mönster av grundläggande antaganden som en bestämd grupp har tänkt ut, kommit underfund med eller utvecklat medan den lärde sig handskas med sina problem i fråga om extern anpassning och intern integration” (Lindmark, 2011, s. 266).

Scheins teori

En mycket vanlig teori när man pratar om organisations- och arbetskultur är Scheins tre olika nivåer om kultur. Schein anser att en organisationskultur aldrig går att beskriva såsom det är oavsett vilka metoder eller hur mycket information som används. Istället menar Schein att det krävs både tolkning och kommunikation, men även att interagera med gruppens medlemmar (Blomberg, 2019, s. 209–210).

Scheins modell för organisationskultur beskriver olika inställningar som ett arbetsteam tillsammans kan utveckla för att med yttre adaptationer lösa problem som kan förekomma i teamet. Arbetsteamet kan ta för givet vardagliga sysslor som ständigt upprepas så att de tar vissa mönster för givet (Lindmark, 2011, s. 269).

Enligt Scheins teori om organisationskultur, som kan ses på sid 17 och består av tre olika moment. De är artefakter, uttalade värderingar och grundläggande antaganden. Artefakterna beskrivs som uttryck som de egna sinnen uppfattar. Exempel är kläder, inredning, konst och kultur och iakttagbara beteenden. Uttalade värderingar beskriver Schein som oskrivna regler för hur vi beter oss och vad andra kan tänkas förvänta sig. Grundläggande antagandena jämförs med saker vi tar för givet. De beskrivs även som

“uppfattningar eller meningar om något som genom gemensam tolkning i sociala grupper framstår som sanningar, som inte kan diskuteras och därför är svåra att ifrågasätta och förändra” (Jacobsen, 2021, s. 119).



Figur 3: Edgar Sheins 3 nivåer av organisationskultur (Yiang, 2018).

Organisationskultur

Hofstede (Lindmark 2011) beskriver i sin teori om kulturens tre nivåer i form av löken. Värderingar som finns längst in utgörs av mål, strategier, filosofi och policyn i en organisation. Ritualer som är nästa lager klassas inte som det viktigaste då det rör sig om en organisations måluppfyllelse. Ritualer handlar även om den sociala sammanhållningen i en arbetsgrupp, till exempel olika slags möten. Med hjälte-förebilder beskrivs det inom organisationen som olika personer som haft en avgörande eller betydande roll för arbetsgruppen, till exempel en ledare för en grupp. Det sista och yttersta lagret av löken är symboler. Med symboler klassas fenomen som är lätta att påverka och förändra till exempel kultur, språk, jargong och klädstilen i ett företag (Lindmark, 2011, s. 272–275)

För att ha en bra organisationskultur och att den ska fungera bra krävs det att den är lagom stark. För medlemmarna krävs det att de kan acceptera nya idéer, får feedback och får

utvärdering för deras prestationer regelbundet. Det krävs även att de har en god kunskap om företagets mål och begriper sin egen roll i verksamheten (Lindmark, 2011, s. 282–283).

Olsson (2001) beskriver i sin bok om ledarskap från olika områden medarbetarna behöver till sitt helhetsintryck. De är bland andra utmaningar, planering, belöning, kompetensutveckling, coaching och kommunikation. Gällande utmaningarna vill medarbetarna att det är tydligt på vad utmaningar skall leda till, gällande planeringen att checklistor finns och planeringsprocesser är skrivna tydligt. Gällande belöning är att det finns dokumenterat på vilket sätt dessa belöningar ges och att den effekt belöning antas ge så följs upp (S. Olsson, 2001, s. 140–144)

Enligt Olssons bok om ledarskapet ur medarbetarnas perspektiv beskriver Olsson flera exempel på hur arbetsplatsen eller organisationen kan bli meningslös. Exemplena är oklara ansvarsroller i arbetet, information uteblir om viktiga händelser, precis samma problem i eventuella problem inom organisationen kvarstår, dåliga beslut fattas och destruktiva relationer på jobbet mellan både chefer och medarbetare (S. Olsson, 2001, s. 28).

2.5 Restaurangbranschen idag

Idag efter pandemin har restaurangbranschen både fått utstå prövningar och nya kunskaper. Bland de nya kunskaperna har branschen fått tänka mer kreativt och nya lösningar har uppkommit. Många snabbmatsrestauranger använder sig idag av beställningar via appar och mer självbetjäning har uppstått. Under pandemin dök även idén upp med att kunna erbjuda sina kunder måltider i form av take away (Weiq, 2022).

Covidpandemin

När COVID uppkom år 2020 blev främst restaurang- men även turismbranschen i Finland lidande. Dock idag efter pandemin och när företagen kommit på fötter igen har vissa moment inom restaurangbranschen blivit lidande. Efter COVID har även nya hot dykt upp. De nya

hotena som vidkom efter pandemin är de stigande elpriserna som påverkar speciellt restaurangbranschen negativt. I och med att råvaror är en viktig resurstillgång i restaurangbranschen är även de förhöjda livsmedelspriserna ett hot mot branschen (Östling, 2022).

Under och efter pandemin

Många företag klarar av dagens nya trender till följd av pandemin, med bland annat distansarbete men dock i restaurangbranschen blir det svårare. En annan följd av pandemin är personalbristen. Efter årtal av nedskärningar och restriktioner väljer personer att antingen byta sig bort från restaurangbranschen helt och hållet eller de nya studerandena som väljer att inte börja studera ämnet (Östling, 2022).

Efter pandemin sökte sig många bort från restaurangbranschen. En av orsakerna enligt en artikel från Svenska Yle (Östling, 2022) är ovissheten inom branschen och att det är säkrare att hitta jobb någon annanstans. Både ordinarie och säsongspersonal är tidvis kämpiga att hitta i dagens läge. En möjlighet enligt artikeln är att ta in personal från utlandet om svårigheter finns. Hittas inga lämpliga kandidater väljer både krögare och personal att själva fylla luckan för arbete och själva arbeta mer. Detta leder till mera arbete trots att arbetsdagen redan är tung med även obekväma tider. En del personer går att finna men då saknar dessa vissa tillstånd som behövs i branschen exempelvis serveringspass eller alkopass. Ytterligare en svårighet genom att finna bra personal är att det inte går att locka dem till branschen på grund av lönen. Detta tack vare den hårda inflationen som pågår just nu där även priser på råvaror har höjts (Blomqvist, 2023).

3. METOD

Metoden jag använde mig av för att samla in data i min undersökning är att jag gjorde en kvalitativ undersökning i form av en enkät. Enkäten skickade jag ut som e-postutskick till Högskolans samtliga studeranden samt publicerade min frågeenkät till potentiella respondenter via sociala medier. Sociala medier jag använde mig främst av var Facebook eftersom åldersgruppen har ett bredare åldersspann.

Frågorna till respondenterna under bilaga 1 med enkätfrågorna utformade jag enligt modell som skulle gå i samklang med teorierna i teoridelen. Frågorna handlade om respondenternas motivation och vad som får de motiverade bakom att arbeta inom restaurangbranschen.

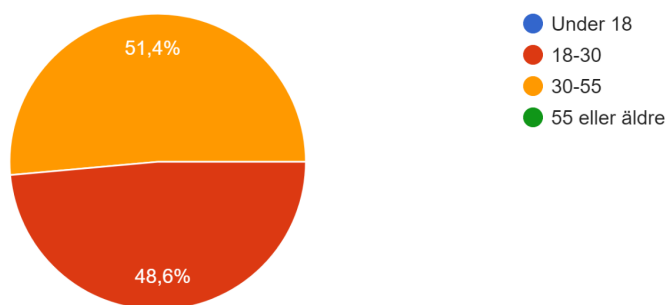
Jag skickade ut svarsenkäten till samtliga studeranden på Högskolan på Åland. Jag publicerade även enkäten på sociala medier, främst genom Facebook då jag vet att flera av mina vänner har eller har jobbat i branschen. Jag valde Facebook även för att få ett bredare åldersspann till min undersökning. Slutligen för att försöka få mer svar passade jag på att fråga personer jag känner inom branschen direkt om de kommit ihåg att svara på min enkät. Jag lät enkäten vara öppen så länge som möjligt för att få in flera svar från respondenterna.

4. RESULTAT

Enkäten skickades ut den 27 juni klockan 21.08 och stängdes för svar den 27 augusti klockan 20.45. Enkäten gav sammanlagt 35 svar från respondenterna.

4.1 Ålder

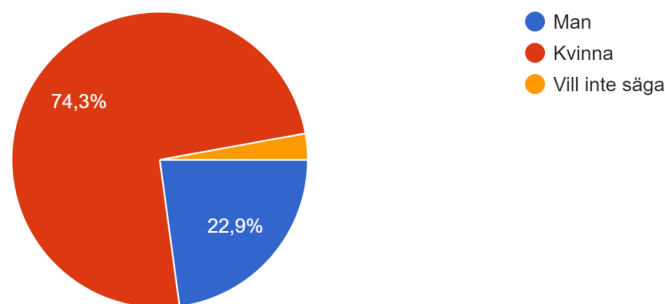
Ålder
35 svar



Av de 35 respondenterna delade sig åldrarna rätt så lika. Sammanlagt var 48,6 % i åldrarna 18-30 år och 51,4 % var i åldrarna 30-55.

4.2 Kön

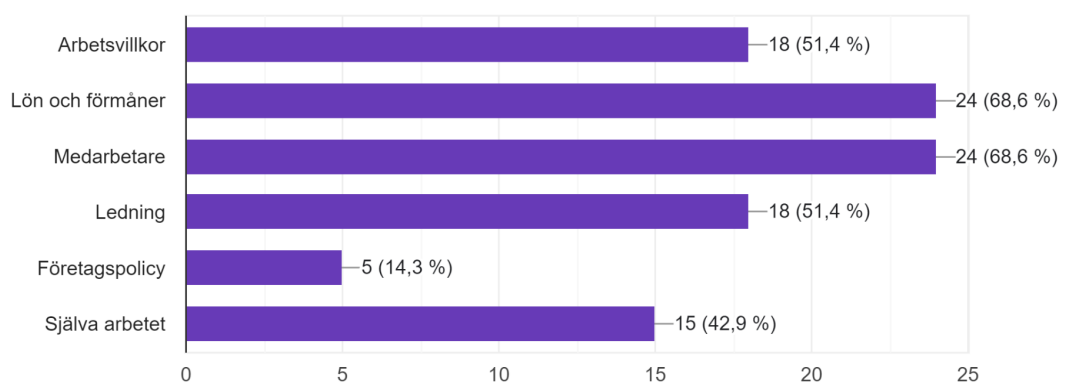
Kön
35 svar



74,3 % av respondenterna var kvinnor, 22,9 % män och 2,9 % ville inte erkänna könet.

4.3 Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull?

Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull? (Hygienfaktorer)
35 svar



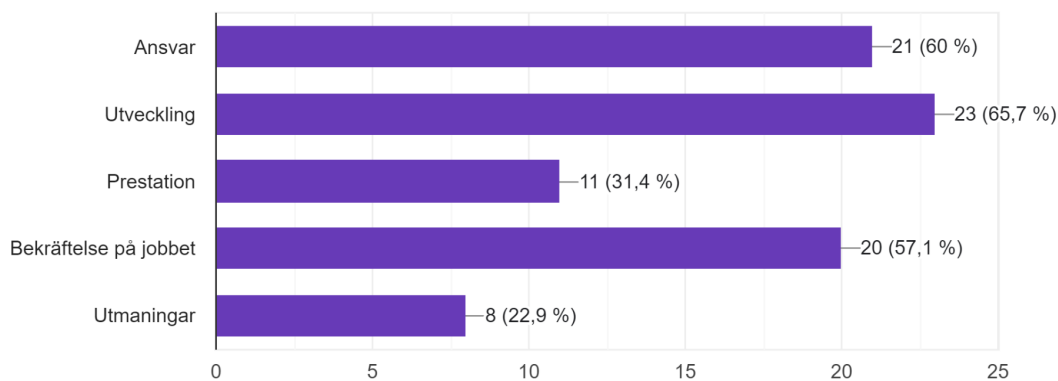
Majoriteten i undersökningen ansåg att det viktigaste i arbetet för motivationens skull gällande hygienfaktorerna var lönen och förmånerna, samt medarbetarna på arbetet.

Arbetsvillkor och själva ledningen tyckte även respondenterna var viktiga fast dock inte lika viktiga.

4.4 Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull?

Vad är viktigt i arbetet för dig för motivationens skull? (Motivationsfaktorer)

35 svar

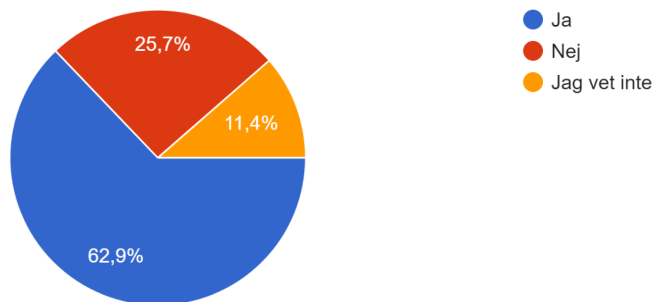


För motivationens skull bland motivationsfaktorerna var det viktigaste på jobbet att utvecklas där hela 65,7 % svarade det. Tätt följde ansvaret man får tilldelat på jobbet där 60 % av respondenterna svarade det. Näst därefter kände respondenterna att det är viktigt med bekräftelse på arbetsplatsen med 57,1 %.

4.5 Upplever du att du kan utvecklas på jobbet?

Upplever du att du kan utvecklas på jobbet?

35 svar

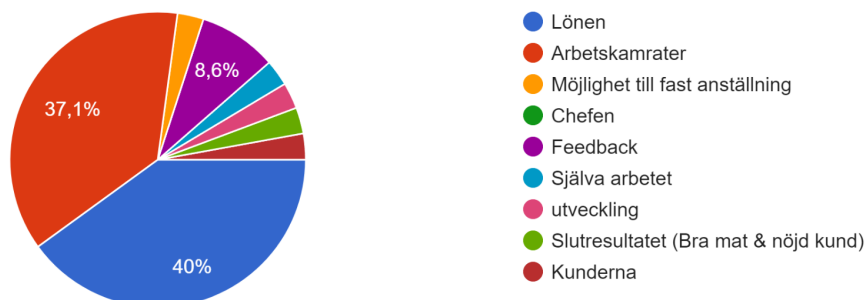


62,9 % av respondenterna svarade att de känner att de kan utvecklas på jobbet. 25,7 % tyckte dessvärre att de inte kunde det. 11,4 % var osäker på frågan eller om de kunde utvecklas på jobbet.

4.6 Vad motiverar dig på jobbet?

Vad motiverar dig mest på jobbet?

35 svar

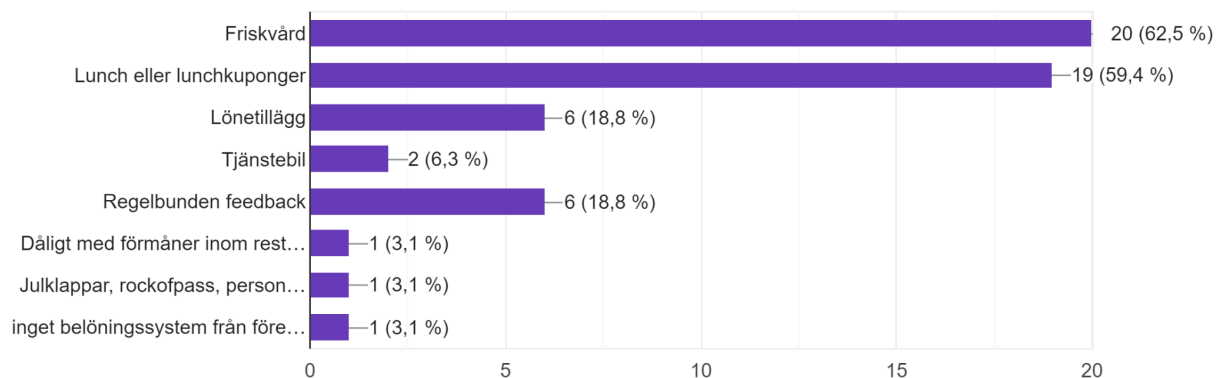


Totalt 40 % av respondenterna ansåg att lönen är det som motiverar mest på arbetet medan arbetskamraterna motiverar även rätt mycket där 37,1 % har svarat det.

4.7 Vilka förmåner/belöningssystem finns för personalen på er arbetsplats?

Vilka förmåner/belöningssystem finns för personalen på er arbetsplats?

32 svar

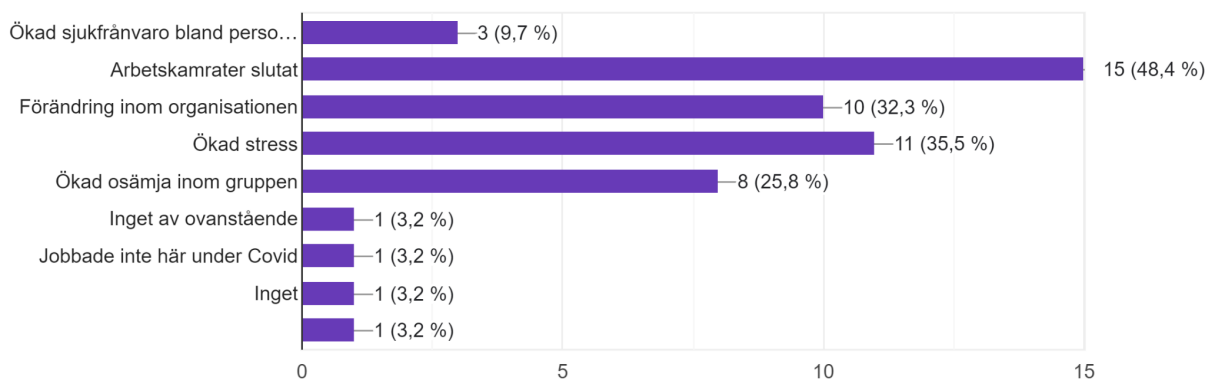


Av alla respondenter har 62,5 % uppgett att de har tillgång till friskvård på arbetet, 59,4 % har uppgett att de har lunch eller lunchkuponger, 18,8 % har uppgett lönetillägg, 18,8 % har uppgett att de får regelbunden feedback, 6,3 % har tillgång till tjänstebil och 6,2 % har uppgett att de varken har förmåner eller får dåligt av dem.

4.8 Efter Covid, hur upplever du förändring i företaget?

Efter COVID, hur upplever du förändring i företaget?

31 svar

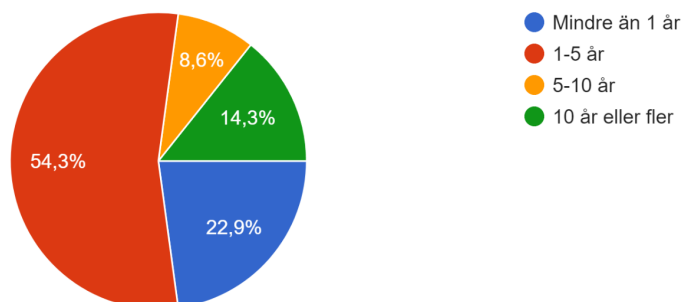


Efter covid-19-pandemin upplever 48,4 % av respondenterna att medarbetare har slutat, 35,5 % upplever ökad stress, 32,3 % upplever en förändring inom organisationen, 25,8 % upplever att det ökat en sorts osämja inom gruppen, 9,7 % upplevde en ökad sjukfrånvaro bland personalen och 9,6 % märkte ingen förändring eller började jobba efter pandemin.

4.9 Hur länge jobbade/har du jobbat i restaurangbranschen?

Hur länge jobbade/ har du jobbat i restaurangbranschen?

35 svar

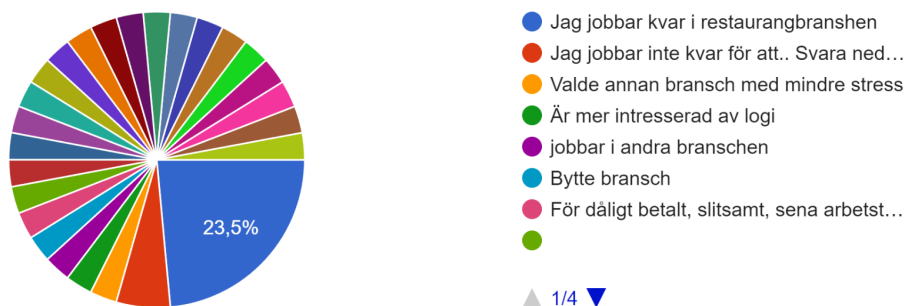


Av respondenterna har 54,3 % jobbat mellan 1-5 år inom restaurangbranschen, 22,9 % har jobbat mindre än 1 år, 14,3 % har jobbat 10 år eller längre och 8,6 % har jobbat mellan 5-10 år.

4.10 Om du inte jobbar kvar i restaurangbranschen, vilken var orsaken?

Om du inte jobbar kvar i restaurangbranschen, vilken var orsaken?

34 svar



23,5 % har uppgett att de ännu jobbar kvar inom restaurangbranschen. Bland de 76,5 % som inte jobbar kvar inom branschen och har lämnat så har respondenterna uppgett att:

- Branschen är för slitsam
- Psykiskt tung
- Dålig lön och osäkra arbetsavtal
- Dåliga arbetsvillkor
- Sexuella trakasserier
- Jobbar endast tillfälligt
- Branschen lämpade sig inte

5. ANALYS

Resultaten gav svar på att lönen som finns i teorin om Maslows behovspyramid som är ett grundläggande behov är viktigast för medarbetarna av hygienfaktorerna. Även medarbetarna på arbetet är viktigt för respondenterna och går i samklang med behovet av samhörighet och är ett socialt behov. Behovet att få feedback och utvecklas gynnas av behovet för självkänslan och slutligen behovet för självförverkligande.

Svaren jag fick från respondenterna var både kända sedan tidigare men jag fick även nya tankar. Att kvinnor är mera aktiva som respondenter har ofta framkommit sedan tidigare. Att åldersspannen mellan 18-30 och 30-55 jämställde sig rätt lika kom dock som en överraskning men med en positiv klang. Att många upplever restaurangbranschen som extremt stressig och dessutom med dålig lön kom inte som en chock men ändå som en ledsam nyhet.

Fördelen med att jag använde mig av en enkät som undersökningsmetod var att det snabbt kom in svar. Att respondenterna var anonyma gav en fördel respektive för dem. Av etiska skäl valde jag därför en enkät där respondenterna fick vara anonyma och även för att ingen onödig information insamlades.

Nackdelen med att jag använde mig av en enkät var att jag inte kunde styra över den totala mängd svar jag förväntades få. I jämförelse med direkta intervjuer där svaren antogs komma snabbare så fick jag tolka enkätsvaren på ett eget sätt då det var dags att analysera.

Med hjälp av enkäten kunde jag även granska svarsalternativen i förväg, så att det inte dök upp tomma rutor i kalkylen. I och med att jag skickade enkäten på sommaren kunde jag inte heller styra över vilka respondenterna var och få svar direkt och ett större antal svar. Svaren jag fick var totalt 35 stycken.

6. SLUTSATS

Med min frågeenkät var min huvudsakliga uppgift att få reda på och undersöka restaurangpersonalens motivation och tankar bakom orsaken till varför en del stannar och varför en del lämnat restaurangbranschen.

Som slutsats kom det fram i undersökningen som sammanlänkar teoridelen att viktigt för motivationen på arbetet är samhörighet som är ett socialt behov, trygghet på jobbet, lönen som är ett grundläggande behov, men även uppskattning på arbetet genom uppmuntran och feedback.

Mitt syfte var att ta reda på vilka friskfaktorer som finns på arbetsplatsen och det fick jag generellt svar på i min undersökning. Bland belöningsystemen som finns på jobbet fick jag svar på att det finns tillgång till tjänstebil, lönetillägg, friskvård, lunchkuponger men också att det inte fanns bristfälliga belöningsystem på respondenternas arbetsplatser.

I symbios med frågeställningarna fick jag svar på vilka friskfaktorer som respondenterna har på arbetet, vilka faktorer som påverkar medarbetarna och hur organisationen ser ut efter covidpandemin. Jag valde dock att inte fokusera så mycket på personalens hälsofrågor på grund av etiska skäl som eventuellt kunde medfölja. Förmånen som de flesta respondenter hade på jobbet var friskvård, och det viktigaste under arbetsdagen var medarbetare, lön och förmåner och att utvecklas på jobbet.

Gällande metodvalet så var jag dock mer nöjd än missnöjd. De positiva faktorerna var att det gick snabbt att skicka ut dem, tydligheten i frågorna men detta kunde även vara en nackdel om respondenterna missuppfattade frågorna. Anonymitet bland respondenterna och att svaren sammanställdes enkelt i olika diagram är också en fördel.

De negativa aspekterna med min undersökning var själva tidpunkten. Jag upplevde även en viss stress hos respondenterna då flera jag frågade om de kommit ihåg att svara på min enkät,

gav som svar att de helt enkelt inte hunnit. Jag var osäker över personers brist på intresse av att svara på diverse enkäter och om de helt enkelt tycker de är smått besvärliga.

Mitt syfte var att ta reda på vilka friskfaktorer som finns på respondenternas jobb och jag fick svar på att det finns en hel del. Till exempel finns det friskvård, lunchkuponger, lönetillägg, regelbunden feedback, tjänstebil men även att det tyvärr finns ont om dem på arbetsplatsen.

6.1 Validitet

Validitet definieras som att undersöka “korrekta saker”. För att få fram det gäller det med konsten att ställa rätt frågor. Hög validitet innebär att svaren vid en enkät ger svar på vad den handlar om (Hedin, 2013).

I detta fall ges det en medelhög validitet då de flesta frågor ger svar på god validitet medan andra frågor kan ge något mer luddiga svar.

6.2 Reliabilitet

Reliabilitet definieras vid forskning eller analys att undersökningar med samma metoder ger samma resultat vid varje undersökning, även om den görs senare vid ett senare tillfälle (H. Olsson, 2021, s. 123–124).

Reliabiliteten i min undersökning förväntas vara medelhög. Jag förmodar att svaren kommer att vara något detsamma men med små justeringar vid ett senare tillfälle.

6.3 Förslag till vidare forskning

Eftersom restaurangbranschen har ändrats så pass radikalt efter covidpandemin föreslår jag för vidare forskning att fortsätta forska om personalen har hittat tillbaka igen. Även grundliga kontroller av vad som kan tänkas locka tillbaka personalen och att få dem att vilja stanna är

nödvändiga. Även ur andra personers synvinkel med andra anställningsförhållanden såsom med enbart chefer, säsongsarbetare, barpersonal, etcetera är ett förslag på vidare forskning.

Gällande teorin är det också intressant och bra att jämföra andra motivationsteorier.

KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

- Blomberg, J. (2019). *Management - Organisations- och ledarskapsanalys*. Studentlitteratur.
- Blomqvist, P. (2023, maj 22). *Personalbrist*. Svenska Yle. <https://svenska.yle.fi/a/7-10034828>
- Egidius, H. (u.å.). *Psykologiguiden*. Psykologiguiden. Hämtad 2023, från
<https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=Abraham%20Maslow>
- Elander, C. (2010, november 26). *Sunt arbetsliv*. Sunt arbetsliv.
<https://www.suntarbetsliv.se/artiklar/ledarskap/beloningar-kan-minska-motivationen/>
- Forslund, M. (2013). *Organisering och ledning* (2:a uppl.). Liber.
- Granberg, O. (2018). *Den lärande organisationen 2.0* (1:a uppl.). Studentlitteratur.
- Hedin, B. (2013). *Vetenskaplighet*. KTH Royal Institute of Technology .
<https://www.kth.se/social/upload/522f02dcf27654673256d8cb/Vetenskaplighet-20130910.pdf>
- Jacobsen, D. I. (2021). *Hur moderna organisationer fungerar* (5:e uppl.). Studentlitteratur.
- Kristen, V. (u.å.). *Herzbergs motivationsteori*. Hämtad 31 oktober 2023, från
<https://projektledning.se/herzbergs-motivationsteori-tvafaktorsteori/>
- Lindkvist, L. (2014). *Organisationsteori* (6:e uppl.). Liber.
- Lindmark, A. (2011). *Human Resource Management Organisationens hjärta* (2:a uppl.).
Studentlitteratur.
- National Restaurant Association. (2012). *Hospitality and restaurant management* (2:a uppl.). Pearson.
- Olsson, H. (2021). *Forskningsprocessen* (4:e uppl.). Liber.
- Olsson, S. (2001). *Ledarskapet ur medarbetarnas perspektiv*. Brain Books AB.
- Östling, B. (2022, december 13). *Elpriskris, räntor, krig, corona och strejkhöt stör restaurangbranschen*. Svenska Yle. <https://svenska.yle.fi/a/7-10024417>
- Projektledning. (u.å.). *Maslows behovstrappa*. Hämtad 14 november 2022, från
<https://projektledning.se/maslows-behovstrappa/>
- Weiq. (2022). *Vänd förlust till lönsamhet på din restaurang*. Vänd förlust till lönsamhet på din

restaurang. <https://weiq.tech/restaurangernas-comeback-2022/>

Yiang, J. (2018). *Edgar Sheins 3 nivåer*. Wordpress.

<https://culcjiangy41.files.wordpress.com/2018/03/leading.jpg>

BILAGOR

Examensarbete frågor

1. Ålder
2. Kön

Herzberg 2-faktorteori (flerval)

3. Vad är viktigt inom arbetet för dig för motivationens skull?

-Arbetsvillkor, lön och förmåner, medarbetare, ledning, företagspolicy, själva arbetet
-Utveckling, ansvar, prestation, bekräftelse på jobbet, utmaningar

Maslows pyramid

4. Upplever du att du kan utvecklas och självförverkliga dig på jobbet?

1-5 skala

Ja

Nej

Jag vet inte

5. Vad motiverar dig på jobbet?(flerval)

-Lönen

-Möjlighet till fast anställning

-chefer

-arbetskamrater

-Feedback

-Annat, vad?

Belöningsystem

6. Vilka belöningsystem/förmåner finns på er arbetsplats?

- Friskvård
- Lunch eller lunchkuponger
- Tjänstebil
- Lönertillägg
- Regelbunden feedback
- Annat, vad?

Efter COVID

7. Efter covid, på vilket sätt upplever du förändring i företaget?(Flerval)

- Ökad sjukfrånvaro bland personalen
- Arbetskamrater slutat
- Förändring inom organisationen
- Ökad stress
- Osämja inom gruppen
- Annat vad?

8. Hur har personalbristen påverkat dig på jobbet?

Svar: