



Universitetet
i Stavanger

NORSK HOTELLHØGSKOLE

BACHELOROPPGAVE

STUDIUM:

Hotelledelse bachelor

OPPGAVEN ER SKREVET

INNEN FØLGENDE

FAGOMRÅDE:

Serviceledelse og arbeidsmiljø

TITTEL:

Hvordan kan nyutdannedes kompetanse bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på en arbeidsplass?

ENGELSK TITTEL:

How can new graduates' skills contribute to creating a better working environment in a workplace?

FORFATTERE:

Kandidatnummer:

7115

7151

Studentnummer:

259142

244951

Navn:

Emma Cecilia Johansen

Joanna Karolina Chwala

VEILEDER:

Olga Gjerald

Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på en arbeidsplass?



Universitetet
i Stavanger

Bacheloroppgave i Hotelledelse, 20 studiepoeng

Ved Norsk Hotellhøgskole

Mai 2023

Skrevet av

Emma Cecilia Johansen, kandidat 7115

Joanna Karolina Chwala, kandidat 7151

Antall ord

13773

Forord

Denne oppgaven er det siste vi gjør som studenter i studieretningen Hotelledelse ved Norsk Hotellhøgskole. Skolegangen har vart fra 2020-2023 hvor vi gjennom disse årene har lært mye nytt i et fagfelt som vi er svært interesserte i. Utfra vår kunnskap har vi kommet frem til et ønsket tema og problemstilling for bacheloroppgaven som vi begge var fornøyde med.

Vi ønsker å benytte denne anledningen til å takke vår veileder Olga Gjerald som har vist interesse for å jobbe med oss helt fra start som har gitt oss motivasjon under hele prosessen. Hun har også hjulpet oss med veiledning og råd, i tillegg til utfordringer som vi har møtt på underveis. Vi ønsker samtidig å takke alle våre informanter som har bidratt til å gi oss muligheten å løse problemstillingen vår!

Denne oppgaven har gitt oss enorm lærdom og vi er fornøyde med resultatet. Vi håper oppgaven vil være nyttig for næringslivet og for oss nyutdannede som fremtidige ledere.

God lesing!

STAVANGER, 15/05/23

Sammendrag

Denne bacheloroppgaven undersøker hvordan sisteårsstudenter ved Norsk Hotellhøgskole bruker og vil bruke sin opparbeidede kompetanse fra studiene ut i arbeidslivet, hvor vi tar for oss temaet arbeidsmiljø og knytter disse sammen. Vi ønsker å finne svar på hva studentene ser etter i en arbeidsplass når de skal søke jobber som nyutdannede, samt hva organisasjonen kan iverksette for å utnytte deres kompetanse positivt. Basert på dette har vi valgt å formulere problemstillingen til «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på en arbeidsplass?».

For å løse oppgaven har valgt å gå for kvalitativ metode med hjelp av eksplorativt design som lar oss gjennomføre individuelle dybdeintervjuer av informanter, hvor alle informantene er sisteårsstudenter. Det er utarbeidet en intervjuguide med åpne spørsmål som knyttes opp mot bestemt teori for å få oppnå best mulig resultat på besvarelsene. Teorien bestemt for oppgaven er valgt utfra hva som passer intervjuguiden og drøftedelen best, som er Maslows behovspyramide, selvbestemmelsesteori og Herzberg sin motivasjonsteori.

Etter drøftingen har vi kommet frem til et resultat som består av at våre informanter mener at nyutdannede har en gylden mulighet til å påvirke arbeidsmiljøet med deres kompetanse, da med nye ideer og perspektiver, ny teknologisk forståelse og generelt bred forståelse ovenfor mangfold og inkludering.

Innholdsfortegnelse

Forord	iii
Sammendrag	iv
1.0 Innledning	1
1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling	1
1.1.1 Undersøkelsesspørsmål	2
1.2 Oppgavens formål	2
1.3 Oppgavens begrensninger	3
1.4 Oppgavens struktur	3
2.0 Teori	4
2.1 Herzbergs motivasjonsteori og kritikk	4
2.2 Maslows behovsteori	4
2.2.1 Trinn 1 – Fysiologiske behov	4
2.2.2 Trinn 2 – Trygghetsbehov	5
2.2.3 Trinn 3 – Sosiale behov	5
2.2.4 Trinn 4 – Anerkjennelse	5
2.2.5 Trinn 5 – Selvrealisering	5
2.2.6 Kritikk av Maslows behovsteori	6
2.3 Selvbestemmelsesteori	6
2.4 Arbeidsmiljø	7
2.4.1 Definisjon av arbeidsmiljø	7
2.4.2 Psykososialt arbeidsmiljø	8
2.4.3 Fysisk arbeidsmiljø	8
2.4.4 Organisatorisk arbeidsmiljø	9
3.0 Metode	10
3.1 Planleggingsfasen	10
3.1.1 Bakgrunn for valg av metode	10
3.1.2 Bakgrunn for valg av undersøkelsesdesign	11
3.1.3 Intervjuforberedelser og rekruttering av informanter	12
3.1.4 Intervjuguide	13
3.1.5 Informasjonsskriv til intervjuet	14
3.2 Gjennomføringsfasen	14
3.2.1 Resultat av rekruttering	14
3.2.2 Evaluering av intervjuene	15
3.2.3 Notering av intervjuene	15
3.2.4 Sted av intervjuer	16
3.2.5 Metode og design	16
3.3 Drøftelse av datainnsamling	17
3.4 Validitet og reliabilitet av oppgaven	17
4.0 Resultat	19
4.1 Arbeidsmiljøet	19
4.2 Hvordan kompetansen påvirker arbeidsmiljøet	20
4.3 Videre beskrivelse av kompetanse	22
4.4 Sosial aspekt og selvstendighet	23
4.5 Tilhørighet i organisasjonen og autonomi	25

4.6 Organisasjonens rolle og støtte	27
4.7 Ledelse og rettferdighet	30
5.0 Diskusjon av problemstilling	32
5.1 Svar på problemstilling ved hjelp av undersøkelsespørsmål	32
5.2 Diskusjon av problemstilling	35
5.3 Kritikk av oppgaven	39
6.0 Konklusjon	41
6.1. Videre undersøkelse av problemstillingen	42
Referanseliste	43
Vedlegg.....	45
1.0 Vedlegg av intervjuguide for individuelle dybdeintervjuer	45
1.1 Vedlegg av informasjonsskriv til informanter.....	48

1.0 Innledning

I denne delen skal vi utdype mer om bakgrunn for valg av tema og problemstilling, undersøkelses spørsmål, samt formål, begrensinger og struktur av oppgaven.

1.1 Bakgrunn for valg av tema og problemstilling

Sammen med våre medstudenter er vi i siste innspurt av bachelorløpet i hotelledelse, hvor de fleste av oss skal nå ut i arbeidslivet med vår nye kompetanse. Vi ønsker å utnytte vår kompetanse på arbeidsplasser samtidig som vi utvikler oss, og i den forbindelse gjør vi oss tanker om hvilken bedrift man vil velge, - hvilke forventninger en har, - og hvilke kvaliteter man vil ha som leder. Disse spørsmålene var grunnmuren for vår videre prosess som ville besvare vår problemstilling: «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø». Denne problemstillingen ble valgt som første ledd i prosessen, og vi er i dag like interessert i omfanget omkring denne som da vi først startet.

Bakgrunnen for valg av problemstilling ble gjort ved at vi først presenterte ulike problemstillinger vi fant interessante til vår veileder som fikk delta i å velge, hvor begge parter ønsket å utforske den gjeldende problemstillingen vår: «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø». Videre har vi gjort ulike søk for å danne oss bredere forståelse for andres konklusjoner omkring dette temaet. Vi har basert forskningen vår på undersøkelser som er gjennomført ved «Universiti Utara Malaysia» hvor de undersøker den nødvendige kompetansen som kreves av nyutdannede i høyere utdanning for deres fremtidige ansettelser innen hotellindustrien basert på «Competency-Based Education» (Shariff & Abd Razak, 2022). Som et sluttresultat formidler dem at kompetanser er viktig for industrien, samt foreslår de at utdanningsforsørgerne og selve industrien

koordinerer i forberedelse slik at de nyutdannede innenfor hotellbransjen kan komme med sin kompetanse for å forbedre fremtidig ansettelsesdyktighet, og for å overleve konkurransemiljøet (Shariff & Abd Razak, 2022). Dette utspillet synes vi var meget interessant og ønsker å fremme dette i vår oppgave.

1.1.1 Undersøkelsespørsmål

I oppgaven benytter vi undersøkelsespørsmål som skal være behjelpelig med å motta bredere svar fra informantene på de temaene vi skulle undersøke – arbeidsmiljø og kompetanse, samt å gi oss flere knagger å bygge på i vår diskusjonsdel. Vi valgte ut tre spørsmål:

1. Hvordan kan nyutdannedes kompetanse bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på sin arbeidsplass?
2. Hvordan tror du nyutdannedes kreativitet kan bidra til å forbedre arbeidsmiljøet?
3. Hva anbefaler du bedriften å gjøre for å fremheve nyutdannedes kompetanse på arbeidsplassen?

1.2 Oppgavens formål

Hovedformålet med bacheloroppgaven er å få et innblikk i hva den enkelte på arbeidsplassen tar i betraktning når det er snakk om hva som er et «godt arbeidsmiljø» i hotell- og servicebransjen. Vi ønsker å trekke frem hva nyutdannede mener er et godt arbeidsmiljø, samt hvilke kvaliteter bedrifter trenger for å kunne anses som en attraktiv plass å være ansatt i. Vårt fokus er på hva nyutdannede kan bidra med for å skape bedre arbeidsmiljø med deres ferske kompetanse og dermed gjøre arbeidsplassen mer attraktiv og forbedret for den fremtidige ansettelsesdyktigheten. Denne oppgaven vil undersøke hvordan bedriften kan beholde og tiltrekke seg nyutdannede. Vi analyserer hva som påvirker nyutdannedes motivasjon og arbeidstilfredshet, i tillegg til hvordan de kan skape et positivt arbeidsmiljø. Dette gjør vi utfra

resultatene vi får av intervjuene hvor de formidler deres meninger angående godt arbeidsmiljø og bedriftens attraktivitet. Vi håper at resultatet av oppgaven vil gi oss svar på hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape et bedre arbeidsmiljø.

1.3 Oppgavens begrensninger

I oppgaven forholder vi oss til sisteårsstudenter ved Den Norske Hotellhøgskole som er i ferd med å bli nyutdannede, som dermed blir en viktig ressurs i vår forskning om deres kompetanse samt erfaringer og meninger om arbeidsmiljø.

1.4 Oppgavens struktur

Vi starter del 1 med å beskrivelse av valgt problemstilling og tema for oppgaven, undersøkelsesspørsmålene, i tillegg til formålet-, begrensninger-, og strukturen til oppgaven. Del 2 består av den teori som vi knytter opp mot resultatene våre senere i oppgaven, og videre på del 3 viser vi til vår metode del hvor vi presenterer planleggingsfasen, forberedelser og intervjuguide for våre dybdeintervjuer. Del 4-6 samkjøres ved å først analysere resultatene fra intervjuene, koble disse resultatene med den nevnte teorien, og deretter en endelig konklusjon.

2.0 Teori

Denne delen av oppgaven baserer seg på ulike og relevante teorier som skal være behjelpelig med å besvare vår problemstilling.

2.1 Herzbergs motivasjonsteori og kritikk

Frederick Herzberg utviklet en to-faktor-motivasjonsteori på 1950-tallet. Denne teorien omhandler faktorer som påvirker tilfredsheten og motivasjonen til arbeidstakere på en arbeidsplass. Ifølge Herzberg finnes det to hovedfaktorer som bidrar til motivasjon – hygiene faktorer og motivasjonsfaktorer. Hygienefaktorene dreier seg om arbeidsmiljøet og man snakker gjerne om faktorer som lønnsbetingelser og arbeidsforhold. Motivasjonsfaktorer er knyttet opp mot selve arbeidet hvor en snakker om selvrealisering, ansvarsområder, prestasjoner og anerkjennelser. Herzberg mente at hygiene faktorer er nødvendige for å unngå mistriivsel og negative følelser på arbeidsplassen, samtidig som han mente at motivasjonsfaktorer er med å skape de positive følelsene og motivasjon. Nøkkelen til å øke motivasjonen er å tilfredsstille hygiene faktorene og å forsterke motivasjonsfaktorene (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 138).

2.2 Maslows behovsteori

Maslow sin behovspyramide består av fem trinn. Trinn 1-3 kalles for underskuddsdekning som tilsvarer å tilfredsstille behov og dekke underskudd, og trinn 4-5 er det vi kaller for vekstmuligheter (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 114-115).

2.2.1 Trinn 1 – Fysiologiske behov

Pyramiden starter med å bygge seg på fysiologiske behov som også kalles for de grunnleggende behov. Maslow mente gjennom forskningen at vi som individer først trenger å

dekke våre grunnleggende behov før vi kan klatre videre til de neste trinnene i pyramiden.

Eksempel på et grunnleggende behov kan være vanskeligheter med å fokusere på sine arbeidsoppgaver på jobb før en har spist og vært på toalettet (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 115).

2.2.2 Trinn 2 – Trygghetsbehov

Videre kommer vi til de behovene som baserer seg på trygghet, hvor målet er å føle seg trygg i de omgivelsene som man har rundt seg. Her kan vi trekke inn eksempel om arbeidsmiljøet på arbeidsplassen, hvor både fysiologiske og psykiske faktorer må være sikret for at man skal kunne kjenne seg trygg på arbeidsplassen (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s.115).

2.2.3 Trinn 3 – Sosiale behov

Dette steget omhandler de sosiale behov som et individ har. Her handler alt om det mellommenneskelige aspektet av livet – hvordan man trenger tilhørighet og relasjoner for å klatre seg videre opp i pyramiden (Kaufmann & Kaufmann, 2015. s. 115).

2.2.4 Trinn 4 – Anerkjennelse

Ved å ha fullført de andre trinnene har man nå klatrer så langt i pyramiden at man nå får mulighet til å fokusere på status og selvaktelse, som er en viktig faktor for å kunne oppnå selvrealisering (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 115).

2.2.5 Trinn 5 – Selvrealisering

Siste trinn som kommer etter å ha tilfredsstilt trinn 1-4 hvor man nå få mulighet til å åpne selvrealisering og føle seg som en helhet. Selvrealisering er personlig for hvert individ hvor

man er i stadig utvikling og setter nye mål for seg selv (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 116).

2.2.6 Kritikk av Maslows behovsteori

Der har blitt gjort en del empirisk forskning på Maslow sin teori, hvor det ble konkludert at det finnes et skille mellom underskudds behov og vekstbehov slik som det ble fremstilt i teorien. Forskningen har i tillegg bevist at mennesker er mer fleksible enn hva Maslow har presentert. Påstanden om at fysiologiske behov må bli tilfredsstilt før man kan gå videre til neste trinn gir forskningen mindre anerkjennelse for, da forskningen tilsier at det er mulig å tilfredsstille behovene som er på de øvre trinnene uten å ha tilfredsstilt det laveste nivået i pyramiden (Kaufmann & Kaufmann, 2015, s. 116-117).

2.3 Selvbestemmelsesteori

Selvbestemmelsesteorien er en annen motivasjonsteori som fokuserer på indre motivasjon og autonomi som hjelper til å forsterke prestasjoner, vekst og trivsel. Teorien ble utviklet av Richard Ryan og Edward Deci som er forfattere av boken «Self-Determination and Intrinsic Motivation in Human Behavior». Ifølge dem blir motivasjon hos mennesker skapt blant tre ulike faktorer som er kompetanse, tilhørighet og autonomi. Kompetanse handler om å føle seg effektiv og dyktig i det man gjør, tilhørighet går ut på å føle seg som en del av et fellesskap og har tilknytning til andre, mens autonomi dreier seg om å ha kontroll over eget liv og handlinger man bestemmer seg for. Deres teori hevder at dersom disse faktorene blir tilfredsstilt, vil dette bidra til å styrke indre motivasjon som deretter vil føre til økende trivsel og prestasjoner. Derimot om behovene ikke blir oppfylt vil man risikere å øke angst og mistrivsel hos den enkelte individ (Gagné & Deci, 2005).

2.4 Arbeidsmiljø

Arbeidsplassen er et samlingspunkt for arbeidstakere og de som arbeidet utøves for, som leverandører og kunder eller gjester. Ved å sikre et godt arbeidsmiljø er det viktig at man har et fint samhold mellom partene, som igjen vil øke trivselen og engasjementet til arbeidstakere og motivere for profesjonell utøvelse ovenfor deres kunder. De fleste vil nok arbeide et sted hvor deres psykiske helse blir påvirket positivt av flere faktorer som trivsel, fellesskap, struktur, personlig økonomi og en følelse av tilhørighet. En ansatt som lider av depresjoner eller angst kan kanskje være mye fraværende fra arbeidsplassen som vil påvirke den psykiske helsen negativt, og arbeidsplassen vil derfor bli en viktig arena. Når arbeidsplassen har et åpent og sunt arbeidsmiljø vil ledelse og andre ansatte kunne bidra til å tilrettelegge arbeidsoppgavene til de som trenger det mest og dette vil være et viktig verktøy for å kunne redusere sykemeldinger og høyt fravær (*Arbeidsplassen er en viktig arena for sosial tilhørighet*, 2017).

2.4.1 Definisjon av arbeidsmiljø

Miljø beskrives som de omgivelser og ytre forhold som et menneske lever i og preges av, hvor en tenker på kultur, økonomi og forhold til medmennesker. Begrepet miljø går også inn i flere andre begreper som for eksempel arbeidsmiljø og læringsmiljø (Tjernshaugen, 2020). Vi holder videre fokus på begrepet arbeidsmiljø, som vi definerer som de fysiske-, organisatoriske og psykososiale forholdene på arbeidsplassen. Disse forholdene vil påvirke en arbeidstakers helse-, trivsel- og sikkerhet, hvor både mindre og større faktorer spiller rolle. Dette kan være belysning, avlastningsmatter, temperatur, arbeidsoppgaver, kommunikasjonsmønstre og ledelse. Tar vi hensyn til disse faktorene vil man få en god arbeidsmiljøpraksis som fremmer helse, trygghet, trivsel og produktivitet for arbeidstakerne (Innstrand et al., 2021).

2.4.2 Psykososialt arbeidsmiljø

Det dreier seg om den siden av arbeidsmiljøet som dekker mellommenneskelige forhold på arbeidsplassen hvor man tenker på sosiale, kulturelle og organisatoriske kontekster som arbeidsoppgavene utføres i, samt hvordan det påvirker arbeidstakernes helse, trivsel og produktivitet. Faktorene som påvirker dette er arbeidskrav- og belastning, lederstiler, sosial støtte, kommunikasjonsmønstre og organisasjonskulturelle forhold. Hvordan lederstiler praktiseres på arbeidsplassen kan påvirke i stor grad. En leder som er åpen, støttende og inkluderende kan skape et mer positivt arbeidsmiljø i forhold til hva en dominerende leder kan gjøre. Stor arbeidsbelastning kan medføre stress og frustrasjon for arbeidstakere dersom man blir tildelt for mange oppgaver i forhold til gjennomføringstid. Når det gjelder kommunikasjon vil dette være helt avgjørende for et godt arbeidsmiljø og hvorvidt det oppstår misforståelser og konflikter. Den sosiale støtten fra kolleger og ledelse kan redusere stress og samtidig forbedre det psykososiale arbeidsmiljøet, hvor mangel på støtte kan føre til mobbing eller trakassering istedenfor, som også ødelegger for trivsel. En organisasjonskultur som aktivt jobber for åpenhet, samarbeid og tillit vil gi et godt arbeidsmiljø i forhold til en organisasjonskultur som har mindre tillit og har høy konkurranse terskel (Johannessen, 2021b).

2.4.3 Fysisk arbeidsmiljø

I likhet med psykososialt arbeidsmiljø vil fysiske faktorer påvirke arbeidstakernes helse og trivsel. Som tidligere beskrevet er noen eksempler på slike faktorer støy og belysning, temperatur og luftkvalitet, fysiske arbeidsoppgaver og prestasjonskrav. Høyt støynivå over lengre tid kan medføre hodeverk, konsentrasjonsvansker og i verste tilfeller hørselsskader. For mye belysning kan også ende i hodeverk, men også tretthet og synsplager. Hvis arbeidstakerne ikke har en behagelig temperatur å arbeide i kan dette gi dårlig konsentrasjon,

samt luftveisplager og allergier ved lav luftkvalitet. Ved fysiske arbeidsoppgaver som tunge løft, gjentakende bevegelser eller andre oppgaver som krever mye belastning kan dette ende i skader som slitasje og overbelastning (Johannessen, 2021a).

2.4.4 Organisatorisk arbeidsmiljø

Dette området omfatter arbeidsplassens oppgaver, hvordan de er strukturert og hvordan de fordeles blant de ansatte. De faktorene som kan påvirke det organisatoriske forholdet er kommunikasjonsmønstre, arbeidsmiljøloven, arbeidstider- og arbeidsfri, sikkerhetsrutiner, ledelse, utviklingsmuligheter, arbeidsbelastning og arbeidskultur. Med dette kan man se at de organisatoriske forholdene koordineres en del med det psykososiale arbeidsmiljøet når det gjelder enkelte av faktorene nevnt, hvor organisatoriske faktorer kan være grunnlaget for psykososiale utfordringer (Johannessen & Nielsen, u.å.). Hvis arbeidsplassen følger arbeidsmiljøloven grundig vil dette hjelpe organisasjonen til å stille krav til arbeidsmiljøet, i tillegg til å sørge for at arbeidsgiver sikrer et godt-, helsefremmede og trygg arbeidsplass (*Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) - Lovdata, 2023*).

3.0 Metode

Her skal vi presentere de ulike fasene vi har gått gjennom underveis i oppgaven som planlegging-, gjennomføring- og til slutt validitet og reliabilitet av våre gjennomførte intervjuer.

3.1 Planleggingsfasen

Som vårt første trinn i planleggingsfasen var det å vite at vi ville utføre individuelle dybdeintervjuer, dermed startet vi med å forme vår intervjuguide som skulle hjelpe oss å stille de nødvendige spørsmålene til informantene for best mulig resultat. Etter avgrensningen til oppgaven hvor vi skulle forholde oss til sisteårsstudenter ved Norsk Hotellhøgskole, skrev vi et informasjonsbrev som vi sendte ut til informantene gjennom riktig kanal. Deretter mottok vi respons og vi fant tid og sted for å avholde intervjuene og samle inn data fra hver enkelt informant.

3.1.1 Bakgrunn for valg av metode

Når vi skriver bacheloroppgave har vi tilgang på to ulike datainnsamlingsmetoder som er enten kvalitative eller kvantitative metoder. Hvilken metode som man ender opp med vil være på grunnlag av hva man ønsker å undersøke, samt de forholdene omkring dette (Johansen & Sundbye, 2019). Begge metodene benyttes for å samle data, hvor forskjellen på disse er at kvantitativ metode analyser i form av tall og brukes for å utvikle oversikt over mer generelle forhold (Grønmo, 2023b), mens kvalitativ metode formes oftest av tekst og dreier seg om å få dybdekunnskap og bredere forståelse av spesifikke undersøkelser (Grønmo, 2023a). Vår problemstilling «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan skape bedre arbeidsmiljø på arbeidsplassen» passer dermed best til den kvalitative metoden da vi gjennomfører dybdeintervjuer, og denne metoden føler vi vil være mest behjelpelig til å komme frem til et

resultat på problemstillingen på grunnlag av de mer spesifikke undersøkelsene. Ved å velge kvantitativ metode for vår gjennomførelse av oppgaven vil vi nok ikke oppnå de spesifikke resultatene som vi ønsker oss.

Vi har valgt å gå for individuelle kvalitative intervjuundersøkelser, hvor meningen her er å la informantene utdype sine meninger best mulig samt komme med tilleggsinformasjon som kan gi oss flere punkter for å komme frem til et sluttresultat (Andersen, 2020). Vi ønsker å fremme den enkelte informantens holdninger og forståelse for kompetansen man opparbeider seg i studiene og hvordan man kan implementere dette med arbeidslivet – både i nåværende jobb, men også for de fremtidige arbeidsplassene.

3.1.2 Bakgrunn for valg av undersøkelsesdesign

For å løse oppgaven behøver vi å velge et relevant undersøkelsesdesign som viser til hele analyseprosessen vår. Når vi velger design er det ulike faktorer som legger vekt, som hvilke type data er nødvendige, hvordan dataen skal skaffes og hvordan man skal analysere disse. Vi velger blant tre typer: Eksplorativ, deskriptiv- og kausalt design (Gripsrud et al., 2020).

Basert på de tre ulike typene har vi i oppgaven valgt å jobbe ut fra eksplorativt design som betyr utforskende design, siden dette designet dreier seg om at man starter med lite kunnskap om et tema, og deretter gjør ulike undersøkelser for å bygge på kunnskapen, enten gjennom litteraturstudier eller å se om det allerede finnes innsamlet data gjort av andre. Andre faktorer som kjennetegner eksplorativt design, er at det er to hovedtyper av teknikker som kan brukes for å samle data: Fokusgrupper og individuelle dybdeintervjuer. Fokusgrupper er en bestemt målgruppe som skal holde en diskusjon om et spesifikt tema, mens individuelle dybdeintervjuer baseres på informantens personlige erfaringer og meninger, og har en

intervjuguide som følges. Dette designet skal i tillegg gi mer innsikt og forståelse for temaet, men har også en mer fleksibel stil og krever ikke mye struktur for prosessen. Når vi startet denne oppgaven hadde vi ikke mye kunnskap om temaet, kun personlige erfaringer. I tillegg visste vi at vi ville gjennomføre individuelle dybdeintervjuer, og dermed skjønte vi at et eksplorativt design passer vår oppgave best (Gripsrud et al., 2020).

3.1.3 Intervjuforberedelser og rekruttering av informanter

Vi startet forberedelsene med å gjøre oss vel innforstått med hvordan man kan gjennomføre intervjuene på en effektiv, profesjonell og komfortabel måte. Vi ønsket å gi våre informanter og oss selv en avslappet men profesjonell atmosfære, dermed ble det viktig å ha gode møtelokaler og riktig holdning. I forkant testet vi intervjuguiden på hverandre og sørget for at spørsmålene kunne hjelpe oss med resultatet.

Når tiden for rekruttering av informanter kom måtte vi forholde oss til avgrensingen som nevnt i kapittel 3.1 Planleggingsfasen, og det ble gjort en rask beslutning at det skulle bli våre medstudenter som går siste året ved Norsk Hotellhøgskole. Vår problemstilling baserer seg på nyutdannedes kompetanse, som vi tenker vil fungere bra da våre medstudenter vil være ferdig utdannede denne våren hvor vi antar at de fleste ønsker å fortsette i jobb – dermed vil denne målgruppen være spesielt relevant for problemstillingen vår. Informantene kan fortelle om deres erfaringer både gjennom studiene og på arbeidsplassen som vil hjelpe oss å danne nok knagger for vår forskning – hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på arbeidsplassen. Til sammen utførte vi åtte intervjuer hvor vi har forsøkt å plukke ut deltakere med ulike bakgrunner.

Som tidligere nevnt i 3.1.1 Bakgrunn for valg av metode måtte vi velge mellom kvalitativ eller kvantitativ forskning, hvor vi bestemte oss for å gå med kvalitativ metode. Dette er på bakgrunn av at vi ville gjennomføre dybdeintervjuer og denne metoden passer dermed best. Ved innsamling av persondata var man nødt å sende alle intervjuene inn til Norsk Senter for forskningsdata, men dette var ikke nødvendig for oss da persondata i vår forskning ikke var relevant for resultatet. Dette tok dessuten vår mulighet bort for å kunne gjøre lydopptak av intervjuene, dermed har alle intervjuene blitt notert på pc.

3.1.4 Intervjuguide

Etter valg av metode og design satte vi oss ned for å diskutere hvilke type spørsmål vi skulle stille og hvordan disse skal knyttes opp mot teori, i tillegg til hvor mange spørsmål vi ønsket totalt. Når vårt første utkast var laget bestemte vi oss for å kjøre testintervjuer hvor vårt mål var å sjekke at spørsmålene fungerte og om vi mottar relevante svar på problemstillingen vår. Vi gjennomførte to testintervjuer på Universitetet av medstudenter, hvor den ene snakket veldig mye og vi opplevde det som ubehagelig å avbryte informanten, noe som resulterte i at det første testintervjuet varte i en hel time. Den andre testrunden var i motsatt bane hvor informanten her snakket lite og vi måtte hjelpe ved å stille en del oppfølgingsspørsmål, og her varte intervjuet en halvtime. Etter vurderinger fra testintervjuene forsto vi at vi måtte omformulere noen spørsmål, i tillegg til å bytte ut «ja/nei» spørsmål til mer åpne spørsmål for at de skal kunne gi mer grundige besvarelser.

Vi oppdaget også at det oppsto forvirring blant begrepene «nyansatt» og «nyutdannet» hvor de tenkte at disse hadde lik betydning, og etter testintervjuene presiserte vi dette for resterende informanter for å unngå miskommunikasjon. Vi henviser til endelig intervjuguide i vedlegg. Denne starter med to fakta spørsmål og noen oppfølgingsspørsmål, etterfulgt med

introduksjonsspørsmål som omhandler arbeidsmiljø. Våre nøkkelspørsmål har hatt et par endringer etter våre testintervjuer, da vi oppdaget at å bruke problemstillingen såpass tidlig i intervjuet ga oss dårligere svar enn når vi flyttet spørsmålet mot slutten. Dette var nok på grunnlag av at informantene ikke var helt sikre på hva de skulle si, og ved intervjuets avslutning var allerede mye drøftet. Dette ga oss bedre resultater. Videre har vi tatt med selvbestemmelsesteorien som nevnt i teoridelen, hvor vi har knyttet denne med temaene: Kompetanse, autonomi og tilhørighet. Vi har dessuten inkludert temaer som rettferdighet og ledelse, samt avrunding med organisasjonens rolle og avslutningsspørsmål.

3.1.5 Informasjonsskriv til intervjuet

Før vi inntar hvert intervju har vi sendt ut et informasjonsskriv til våre informanter gjennom sosiale kanaler. Dette skrevet gir informantene informasjon om oppsettet til intervjuet, hvilket tema vi har og at alle intervjuer som gjennomføres holdes anonyme. Vi valgte informasjonsskriv for å skape interesse samt gi informantene en trygghetsfølelse og forberedelse til det som vil skje under intervjuet.

3.2 Gjennomføringsfasen

Her vil vi presentere hvordan intervjuene har gått, hva som har fungert bra og hva vi kan forbedre for videre forskning, samt hva som ikke har fungert. Vi vil drøfte hvordan metoden har fungert for oss, hvordan det gikk med rekruttering og hvordan det var å gjennomføre intervjuene med kun notering.

3.2.1 Resultat av rekruttering

I forkant av rekrutteringen hadde vi et mål om å intervju 6-10 personer. Vi sendte ut vårt informasjonsskriv gjennom sosiale medier til omtrent 15 personer til å begynne med, for å se

om folk var interesserte i å takke ja til å bidra til vår oppgave. Vi endte med åtte informanter som ønsket å være med i forskningen. Heretter gjaldt det å finne gode lokasjoner og tidspunkter som passet for alle partene. Alle intervjuer ble avholdt på grupperom på Universitetet i Stavanger. Til å begynne med var vi litt skeptiske med tanke på å skaffe nok informasjon ved tidsmangel og andre prioriteringer våre informanter har, men vi fikk til slutt nok deltakere og hadde nå mulighet til å fokusere på andre oppgaver.

3.2.2 Evaluering av intervjuene

Data som vi har samlet inn etter intervjuene har hjulpet oss å besvare problemstillingen, men vi bemerker oss at noen av svarene er gjentakende blant informantene. Etter våre åtte intervjuer kjenner vi at vi har oppnådd nok tråder for å sette sammen et resultat for problemstillingen, da vi fikk mer utfyllende svar etter testrundene enn hva vi forutså. Enkelte informanter besvarte med informasjon som skilte seg mer ut og ga gode bidrag til vårt resultat. Med dette kan vi formidle at innenfor den gitte tidsrammen vi skulle forholde oss til for å utføre denne type forskning, har vi brukt omkring åtte timer på kun intervjuene. Med disse åtte timene har vi fått mulighet til å kunne presentere vårt ønsket resultat da vi mottok nok og nødvendig data fra informantene.

3.2.3 Notering av intervjuene

Som beskrevet i 3.1.3 Intervjuforberedelser og rekruttering av informanter, bestemte vi oss for å ta notater istedenfor lydopptak. Under de to testrundene byttet vi om på hvem som stilte spørsmål og hvem som noterte, og vi konkluderte deretter hvem som følte seg mest komfortabel til hvilken rolle og denne metoden fungerte utmerket gjennom de siste intervjuene. Det ble en utfordring å få med seg alle svarene, hvor mindre pauser innimellom

ble nødvendig slik at referenten skulle få mulighet til å notere ferdig. Etter hvert enkelt intervju satt vi igjen for å diskutere besvarelsene som sørget for at vi fikk notert det vi husket.

3.2.4 Sted av intervjuer

Vi valgte å benytte grupperom på Universitetet i Stavanger da dette ble den beste løsningen for både oss og de som skulle intervjues. Vi har forsøkt å kjøre våre intervjuer etter forelesninger slik at informantene slipper å ta en ekstra runde til skolen om de ikke bor i nærheten. Ønsket var å booke de romslige grupperommene hvor det er mulighet til å åpne vinduer om dette behøves, samt at rommet er nok isolert for å holde fokus. Dette gikk ikke alle gangene siden disse rommene er ofte booket, og dermed ble noen av intervjuene utført på trangere grupperom. For en senere anledning håper vi å ha raskere oversikt over når intervjuene holdes for å booke de bedre grupperommene tidlig.

3.2.5 Metode og design

Som tidligere nevnt har vi kvalitativ metode for å bruke dybdeintervjuer, noe som har fungert vel for oss. Besvarelsene er varierende og har dekket temaene våre godt, hvor vi sitter igjen med en følelse av suksessfulle intervjuer. Besvarelsene har dreiet seg om erfaringer og meninger som vi behøvde. Vi kunne tenkt oss å ha fokusgrupper for å få en god diskusjon og enda mer innsikt i temaet. Ut av våre informanter var det kun én som hadde en lederrolle, noe som har påvirket besvarelsene. Ved en senere anledning ville vi jobbet for en større variasjon mellom informantene og deres bakgrunner, hvor det ideelle for oss hadde vært 50/50 av lederroller og «vanlige» medarbeidere. På den måten tenker vi at vi kunne fått en bedre sammenlikning og forståelse av hvordan temaet påvirker deres roller.

3.3 Drøftelse av datainnsamling

For å sikre oss best mulig oversikt og forståelse på riktig måte har vi utgjort en innholdsanalyse av våre funn fra forskningen. Før vi drøfter resultatene var vi nødt å sammenligne svarene fra informantene hvor vi finner tydelige likheter og ulikheter. Det ble tungvint å gå innpå hvert enkelt intervju for å hente svar, dermed utformet vi en helt enkelt tabell og laget et tankekart for å oppsummere de viktigste trekkene fra de ulike temaene. Dette gjorde det i tillegg enklere for oss å diskutere oss frem til hva som er viktig i det som ble besvart på intervjuene, samt hva som skulle være med å presentere svaret på problemstillingen. Ved å sette svarene opp på en systematisk måte fikk vi automatisk bedre innblikk over den viktigste informasjonen, i tillegg til de første intervjuene hvor vi hadde glemt enkelte detaljer. Vi opplevde likevel at vi måtte se tilbake på noen notater.

3.4 Validitet og reliabilitet av oppgaven

Disse begrepene bruker vi når vi skal analysere forskningen vi har foretatt oss etter valg av design, hvor validitet betyr «gyldighet» og reliabilitet betyr «pålitelighet». Validitet defineres som hvor godt man måler det man har til hensikt å måle, mens reliabilitet handler om i hvilken grad man kan stole på at resultatene er pålitelige (Gripsrud et al., 2020).

Når det kommer til validitet i forhold til vår oppgave så har vi valgt en problemstilling som vi finner interessant, og deretter funnet de type teorier som er relevante for oppgaven. For å få nok informasjon av informantene, inneholder intervjuguiden spørsmål innenfor ulike temaer som er basert på disse teoriene, men også hvor de kan komme med deres egne meninger og perspektiver. Endringene vi foretok etter testintervjuene har gjort slik at intervjuguiden er forbedret noe som i tillegg styrker vår validitet i oppgaven.

Vi kan snakke om hvorvidt resultatene fra intervjuene er pålitelige og det vil være flere faktorer som påvirker reliabiliteten. For vår del har vi holdt anonyme individuelle dybdeintervjuer hvor ingen persondata blir definert i denne oppgaven, i tillegg styrer vi unna å ta lydopptak av informantene. Det har vært viktig for oss at informantene ikke kan gjenkjennes av andre i vår forskning. Samtidig har vi valgt informanter fra ulike bakgrunner og arbeidsplasser som styrker reliabiliteten. Likevel kan reliabiliteten vår anses som svakere nettopp på grunnlag av vi ikke tok lydopptak siden vi kan ha misst noe informasjon fra de ulike informantene, og har ofte notert i hastverk. En annen faktor som kan ha bidratt til negativ effekt på vår reliabilitet er at sisteårsstudentene på Norsk Hotellhøgskole går i mindre klasser og de fleste kjenner til de fleste, hvor vi har havnet i en situasjon hvor vi har intervjuet folk vi kjenner til i ulike grader. Dette kan ha resultert i at informantene velger å holde tilbake informasjon enn hva de kanskje ville dersom vi ikke hadde kjent dem, men dette er vanskelig å forutsi.

4.0 Resultat

Denne delen inkluderer presentasjon av resultatet vi har oppnådd ved utførelsen av de åtte dybdeintervjuene som tok sted i februar og mars 2023. Her vil vi vise våre viktigste funn som blir grunnlaget vårt for å besvare problemstillingen.

4.1 Arbeidsmiljøet

Resultater fra intervjuene gir oss inntrykk av at de fleste av våre informanter setter begrepet «godt arbeidsmiljø» som en sterk indikator for hva som gjør en arbeidsplass til et attraktivt sted for nyutdannede. Vi startet intervjuene med introduksjonsspørsmål som «Hvilke egenskaper bør en bedrift ha for å anses som attraktiv å jobbe i?», samt «Hva legger du i begrepet godt arbeidsmiljø?». I intervjuene kommer det tydelig frem at ved å skape et godt og positivt arbeidsmiljø så er det nødvendig at ansatte og ledelse respekterer hverandre, kommuniserer på en måte som er profesjonell når det gjelder, gode arbeidsforhold og at man har det behagelig og trivelig på jobb. I tillegg til et godt arbeidsmiljø nevner alle åtte informanter andre faktorer de mener er viktige for at arbeidsplassen skal bli mer attraktiv – lønnsvilkår- og betingelser, utviklingsmuligheter i virksomheten, sosialt samspill og hvordan en blir anerkjent på arbeidsplassen sin. Hele 5/8 informanter ser på den økonomiske aspekten som viktig, gjerne mer viktig enn den sosiale aspekten. Dette ble begrunnet med at enkelte har mentaliteten «når jeg er på jobb så er jeg på jobb» og foretrekker og ikke bruke tid på den sosiale delen. De forteller også at de egentlig bare synes det er greit å tjene godt for å sikre seg økonomisk velvære.

For å avrunde intervjuene har vi valgt å stille informantene spørsmål for å gi oss et bredere svar på problemstillingen, som «Vil du påstå at nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape et bedre arbeidsmiljø? På hvilken måte?». Informantene 3 og 7 mener at de som er på

siste innspurt til å bli nyutdannet i dag har et mer oppfrisket syn på flere områder som er med å påvirke arbeidsmiljøet. De nevner blant annet at nyutdannede vil ha mer forståelse ovenfor kolleger og ledelse, samt ha en klar ide om hvilke trekk de ser etter ved en god lederstil, hvordan man kan bidra til å effektivisere teamet, og å komme med nyere og smartere løsninger for de arbeidsoppgaver de blir tildelt. Svaret om nye ideer til utførelse og løsninger kommer frem hos alle åtte informanter. Halvparten av informantene nevner i tillegg én annen faktor som ikke omhandler kompetanse – «Vår generasjon er mer åpne for mangfoldige inkluderinger enn hva tidligere generasjoner har vært, og nyutdannede vil være generelt i bedre stand til å slippe andre til som vil skape en mer gjensidig respektfull arbeidskultur».

4.2 Hvordan kompetansen påvirker arbeidsmiljøet

For å besvare problemstillingen har vi plettet begrepet kompetanse inn i ulike spørsmål gjennom nøkkelspørsmål og temaer som støtte, rettferdighet, ledelse, kompetanse og organisasjonens rolle. Dette er for å kunne oppnå flere knagger som vil hjelpe med å besvare hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på en arbeidsplass. Vi har mottatt flere relevante svar fra våre informanter til dette spørsmålet. En informant svarer at de har en unik mulighet til å forbedre arbeidsmiljøet i virksomheten. En gjenganger som dukker opp hos 8/8 informanter er at nyutdannede har nyere og annet synspunkt på arbeidsmetoder, ideer og løsninger, lederstiler, teknologi, arbeidskultur og kommunikasjonsmønstre. For 6/8 informanter er det viktig at de er i en arbeidskultur hvor det er rom for ansatte til å utvikle seg i større grad for å kunne forsterke sin kunnskap og erfaring. De nevner dessuten at de har behov for en positiv arbeidskultur for å kunne yte mest mulig støtte til sine medarbeidere og ha best mulig samarbeid mellom dem, men også de ulike partene som de jobber for som gjester og kunder, for å gi dem best mulig opplevelse.

Etter drøftingen av intervjuene ser vi at flere informanter har noen tanker angående hvordan kompetansen påvirker arbeidsmiljøet. I og med at de foreløpig kun er i innspurten av utdanningen føler de i enkelte tilfeller at det er deres erfaringer og personlighet som har hatt mer påvirkning på arbeidsmiljøet enn selve kompetansen, men at dette vil endre seg når bacheloroppgavene er levert. Av alle våre åtte informanter er det kun to som per dags dato er ansatt i hotellbransjen, mens resterende jobber i servicebransjen.

Videre kommer det frem ulike meninger om hvorvidt kompetansen kan bidra til å styrke arbeidsmiljøet på arbeidsplassen, men vi finner en rød tråd i de fleste svar. Det er tydelig at emnene «Kommunikasjon i serviceorganisasjoner», «HR-Ledelse», og «Serviceledelse» har bemerket seg hos informantene. Fem av informantene forteller at disse tre emnene har hatt størst innvirkning hos dem og sier «Vi har blitt lært gode teorier som vi tror blir både viktige og nyttige å ta med seg som nyutdannet». De svarer at de har lært mye om de ulike lederstilene og hva som fungerer bra i praksis, kommunikasjonsmodeller- og organisasjonskommunikasjon samt viktigheten omkring disse, inkluderende og annerledes organisasjonskultur, og hvordan komme med nye innvendinger for ulike løsninger. Dette med en inkluderende og annerledes organisasjonskultur var spesielt viktig for 2/8 informanter da de har en annen kulturell bakgrunn enn de resterende informantene. Gjennom disse to informantene har vi lært at det er viktig å ha et arbeidsmiljø der mangfold er inkludert og at ledelse og andre arbeidstakere har respekt og forståelse for andre arbeidstakere med ulike kulturelle bakgrunner. Dette vil bli et viktig punkt for de to informantene når de skal søke stillinger som nyutdannede.

Som et resultat av alle intervjuer ser vi at informantene mener at kompetanse er mer viktig enn erfaring, men en kombinasjon av disse vil vise arbeidsgiver at man har

gjennomføringsevne, i tillegg til å gi enhver enkelt person en helhetlig forståelse for både det teoretiske og praktiske på arbeidsplassen når de er nyutdannede. Alle informantene står ved at de føler vår generasjon har mer aksept når det gjelder mangfold og er generelt mer inkluderende enn tidligere generasjoner, og at vi vil derfor ha et godt grunnlag for lederstillinger.

4.3 Videre beskrivelse av kompetanse

Med intervjuene ønsket vi å grave litt dypere på begrepet kompetanse slik at våre informanter fikk en mer rundere forståelse av vårt tema for oppgaven. Vi stilte spørsmål angående deres kompetanse gjennom studiene og om disse har vært til hjelp i deres nåværende jobber, om de har hatt nye ansatte på opplæring – om kompetansen i den forstand har vært til hjelp for å gjennomføre den oppgaven, og hvor viktig kompetanse er samt deres tanker om hvor viktig kompetanse og erfaring er i den stillingen som de har nå.

Informantene mener de får benyttet deres kompetanse til en viss grad i de stillingene som de har nå, en informant svarer «Pensum jeg har lest i Serviceledelse og Kommunikasjon i serviceorganisasjoner har gitt meg et klart bilde på hvordan man skal opptre på arbeidsplassen». De 2/8 informanter som jobber i hotellbransjen kjenner mer på bruken av kompetansen enn resterende informanter, da det har vært flere emner som er direkte relevant til arbeidsoppgavene deres. En av de to informantene forteller «Hotellfagene har gitt meg mer inntrykk over hvordan hele hotellbransjen fungerer, i tillegg forstår jeg meningen bak de interne systemer og oppgavene vi gjør på hotellet». 7/8 informanter har erfaringer fra å ha nye ansatte på opplæring hvor en av de syv informantene svarer «Ja, for eksempel har Serviceledelse hjulpet siden du på en måte er i en leder posisjon når du har noen andre på opplæring, og faget har gitt god forståelse for hvordan man kan skape en trygg arbeidsplass

hvor de ikke føler at de blir sjefet på». En annen informant svarer også at det er helt nødvendig med god og riktig opplæring siden dette er grunnmuren for at ny ansatte skal trives og føle at de har tilhørighet på den nye arbeidsplassen. Informanten sier også «Man blir aldri ferdig opplært i en jobb og det vil alltid være muligheter for å utvikle seg, og for meg er jeg nødt til å ha utviklingsmuligheter hvis ikke ser jeg ikke en fremtid i jobben». Dette trekkes også frem i spørsmålene om hvor viktig kompetanse og erfaring er i deres nåværende stillinger. 5/8 informanter mener at disse er svært viktige – «Du skal ha et godt forhold til klienter og medarbeidere på tvers av ulike team og alle må ha god forståelse for å få det til å gå rundt» svarer en informant. De fleste informantene nevner at kompetansen og erfaringen bør gi mer rom for utvikling innad arbeidsplassen.

4.4 Sosial aspekt og selvstendighet

Videre på tematikkene sosial aspekt og selvstendighet ønsket vi å finne ut hvor viktig dette er for informantene og hva de tenker når det gjelder sosial tilknytning på en arbeidsplass. Alle informantene mener at den sosiale parten er veldig viktig for deres egen trivsel og motivasjon, samtidig som noen mener at dette kan være litt utfordrende i noen tilfeller. Én informant som jobber i en større virksomhet hvor det er mange ansatte, forteller at det er en større gruppe for deres avdeling, men er likevel tydelige grupperinger innenfor denne igjen, og føler derfor at man flyter litt i alle grupper og ikke føler tilhørigheten enda. Videre svarer 3/8 informanter at det er mulig å sosialisere seg når de har lunsj og ved andre sosiale aktiviteter på jobb, og gjennom møter. En annen informant mener arbeidsplassen kunne vært bedre på sosiale sammenkomster siden de har det kun to ganger i året, og at det er tydelige splittelser siden aldersforskjellen på de ansatte i avdelingen er stor. Det er totalt 6/8 informanter som mener at det generelt er mulig å snakke med andre kolleger når de er på jobb, men kommer an på hvor travelt det er enkelte dager.

En annen faktor for den sosiale aspekten er om det finnes gjensidig respekt på arbeidsplassen. Av alle intervjuene er det kun to informanter som ikke føler det er gjensidig respekt. Informant 3 svarer «Nei, ikke fra avdelingsledere og enkelte ansatte. Jeg mener at avdelingslederne er respektfulle, men det er visse ting de gjør som åpenbart går i deres favør og ikke i vårt som jeg synes er respektløst». Den andre informant som ikke føler respekten, forteller «Det er ikke 100%. Det er en historikk hvor det har vært klinsj mellom ledere og faste ansatte, og i dag er det mange nye ansatte samt ny leder så det er en del ting som ikke er helt greit for øyeblikket». Blant resterende som kjenner på gjensidig respekt forteller at dette er basert på at når de var nyansatt så ble de behandlet og respektert på lik linje som de som er eldre med mer kunnskap, samt føler noen at ledelsen jobber likt med de andre ansatte hvor det eneste som skiller er lønnen.

Vi stilte informantene spørsmål om hva de tenker er de største utfordringene ved å integrere nyutdannede inn i arbeidsmiljøet, hvor vi fikk ulike og gode svar. To informanter tenker at det kan være at folk har allerede dannet sine grupper, og om du er ny eller nyutdannet vil det være vanskelig å komme inn i gruppene og føle på kommunikasjonsutfordringer, samt at de som har jobbet mer har gjerne gamle vaner og deres trygghet. Den ene svarer også «Jeg tror at folk kan glemme hvordan det er å være ny selv». En informant mener dette kommer fra manglende erfaring og svarer «Selv om nyutdannede kan bringe med seg fersk kunnskap og ferdigheter, kan mangelen på praktisk erfaring være en utfordring», og fortsetter med at det kan ta tid for nyutdannede å lære og forstå arbeidsprosesser, rutiner og organisasjonskulturen på arbeidsplassen. Det var i tillegg et spørsmål om selvstendighet hvor vi lurte på om informantene kjenner på «Empowerment» i stillingen deres, og om dette kan påvirke dem i henhold til trivsel. Her svarer alle at de kjenner på dette, enten om det dreier seg om å få ta

valg i løpet av vaktene, ha hjemmekontor eller fleksibilitet i arbeidet, ha ansvar for å gi tilbakemeldinger eller andre ansvarsområder i bedriften. Tre informanter mener dette påvirker trivselen da de skulle gi tilbakemeldinger eller sette medarbeidere i oppgaver som kunne være litt upopulære.

4.5 Tilhørighet i organisasjonen og autonomi

Hvordan informantene føler tilhørighet på arbeidsplassen vil også ha påvirkning på arbeidsmiljøet – om de bryr seg mindre om omstendighetene dersom de føler på lite tilhørighet og motsatt. Vi stilte dem spørsmål om hvor stor grad av tilhørighet de føler det er i bedriften de er ansatt i, og om de synes tilhørighet er en viktig egenskap når det er snakk om arbeidsmiljø. Det blir tydelig for oss at alle informanter synes tilhørighet er en viktig egenskap, hvor en informant svarer «Man skal føle at man er med i det større bildet og hvis du ikke føler tilhørighet, hva gjør du egentlig der?». Likevel føler ikke alle informantene på like stor grad av tilhørighet, men «nok». Vi mottar ulike begrunnelser for dette som for eksempel så mener 1/8 at hvis man legger inn innsats så er det stor mulighet for det, men hvis man ikke gjør noe blir det vanskelig, at man må gi for å få. Én annen informant svarer «Jeg føler ikke mer tilhørighet her enn andre deltidsstillinger jeg har hatt, egentlig veldig overfladisk tilhørighet». Alle informanter mener at det er viktig at arbeidsplassen jobber aktivt for å skape et inkluderende arbeidsmiljø der alle ansatte føler seg verdsatt og inkludert.

Videre undersøker vi om informantene finner mening i de arbeidsoppgavene de blir gitt, hvor 8/8 informanter svarer «Ja». Siden alle våre informanter jobber i hotell- og servicebransjen så baseres mye av oppgavene av å håndtere kunder og gjester, og alle er enige om at stillingene deres og oppgavene er for å gi kundene og gjestene best mulig opplevelse. En informant som jobber i en litt ulik virksomhet enn de andre informantene svarer «Når jeg begynte i denne

jobben fikk jeg være med på interne møter med klienter for å få forståelse for oppgavene vi holder på med og det ble med engang mer spennende». Som en etterfølger til dette spørsmålet stilte vi et nytt spørsmål om informantene opplever at de gitte arbeidsoppgavene bidrar til utvikling av dem, og fra tidligere i intervjuene vet vi at de ser på utviklingsmuligheter som et viktig verktøy for dem. Det er kun 4/8 informanter som føler de oppnår utvikling gjennom arbeidsoppgavene i dag, «Bedriften min har stort fokus på at man skal utvikle seg, og tilbyr ofte kurs slik at du får muligheten til dette». Resterende informanter svarer med fellestrekk, at de følte mye utvikling frem til at det ikke var mere å jobbe seg mot.

Som en avslutning for dette temaet spør vi informantene om hvordan de tror nyutdannedes kreativitet kan bidra til bedre arbeidsmiljø, hvor vi også trekker inn autonomi gjennom å spørre informantene om de opplever at de har frihet til å utføre arbeidsoppgavene sine på en måte som passer dem best, eller om de må forholde seg til retningslinjene på arbeidsplassen. Når det gjelder nyutdannedes kreativitet får vi relevante og varierende svar. De fleste informantene mener at vi som blir nyutdannet i dag kan komme med fersk kompetanse som kan tilføre nye og smarte endringer eller løsninger i rutiner og programmer, og generelt være mere rustet til å gjøre andre valg eller gå andre retninger dersom man starter i en bedrift hvor det kan være en del «gammelt syn» på løsninger. De mener også at utdannelsen vil gi nyutdannede en stødigere grunnmur når de skal ut i arbeidslivet med tanke på bredere perspektiver, mer forståelse for digitalisering og hvordan dette er i stadig forandring, mer risikobevist, samt rett og slett mer villige til å teste nye retninger. 2/8 informanter svarer i tillegg spørsmålet med «kompetanse er mye lærdom og kreativitet handler mer om deg og dine interesser eller egenskaper, men man kan såklart bli inspirert av kompetansen» og «kreativiteten tror jeg til syvende og sist kommer med personligheten til hver enkelt». Tilbake på autonomi så er det klinkende klart at informantene synes dette er viktig for dem å ha på

arbeidsplassen for å kunne være mest mulig seg selv for det om man er på jobb. En informant svarer «det er dette som er så fint med at alle er forskjellige for vi lærer så mye av hverandre, og man har oftest ulike metoder på å gjennomføre enkelte oppgaver som kan gi deg den løsningen som passer deg best, noe som også vil gjøre teamet mer effektiv». 6/8 informanter synes de har frihet til å utføre oppgavene på den måten de trives best med, mens 2/8 føler dette til en viss grad. Disse to informantene forteller oss også at de ikke trives like godt og at de kommer til å søke nye jobber når de er nyutdannede.

4.6 Organisasjonens rolle og støtte

Som neste steg ønsker vi å grave dypere inn i hvordan organisasjonen kan tilpasse seg nyutdannedes kompetanse og hva bedriften kan iverksette for å fremme en inkluderende arbeidsplass for nyutdannede. Vi starter denne undersøkelsen med å spørre dem om de opplever at deres ledere i nåværende jobber har tilrettelagt for at kompetansen deres får utviklingsmuligheter, hvor 7/8 informanter svarer ja. Vi mottar svar som «Min sjef er opptatt av dette og fortalte meg om ulike trainee programmer jeg kunne søke etter utdanningen og lærer meg stadig nye administrative ting», samt forteller en informant at man har blitt tilbudt diverse stillinger som man måtte takke nei til, «men dette var egentlig en fin mulighet til å utvikle meg i bedriften». De fleste informanter nevner at de har obligatoriske kurs man må ta utover året, i tillegg til andre kurs som bedriften tilbyr. Den ene informanten som ikke kjenner på tilrettelegging, begrunner dette med at personen ikke ser hvordan man kan benytte kompetansen man har tilegnet seg i den nåværende jobben eller de ulike stillinger innad bedriften. Når vi stiller spørsmålet om tiltak for en inkluderende arbeidsplass for nyutdannede så legger vi raskt merke til at de mener at bedriftene bør prioritere å gjøre arbeidsplassen mest mulig attraktivt for nyutdannede, i tillegg til å arrangere sosiale sammenhenger. 3/8 informanter svarer «Skape en attraktiv arbeidsplass hvor nyutdannede kan komme med

lærdom, nye ideer og ha muligheten til å videreutvikle seg internt i bedriften». En annen informant mener også at man selv som nyutdannet må gjøre sine medarbeidere oppmerksomme på at man er nyutdannet, og derfra komme med nye ideer til hva man kan utvikle eller endre. I tillegg svarer én til informant litt mer utfyllende: «Bedriften kan ha velkomstprogram med opplæring i organisasjonskulturen og verdier, mentorordning, gi nyutdannede tilgang til nettverk for å kunne bygge relasjoner og lignende». 6/8 informanter mente at det å skape seg et nettverk tidlig vil ha stor påvirkning på hvordan trivselen deres vil fortsette.

Videre spør vi om hva informantene anbefaler at bedriften kan gjøre for å fremheve nyutdannedes kompetanse på sin arbeidsplass. Her svarer 2/8 informanter at bedriften kan forsøke å få de nyutdannede til å finne nye løsninger eller komme med innslag om utvikling, samt prioritere de med kompetansen i stedet for å kun ansette noen for å fylle «hullet». Én av de to informantene kan fortelle av erfaring: «dette har vist seg å være et dårlig valg i enkelte tilfeller hvor jeg jobber nå, rett og slett folk som egentlig ikke passer til jobben». Alle informantene mener at nyutdannede må slippe mer til for å kunne vise sin kompetanse, stille spørsmål og prøve nye ideer, «for ting trenger ikke alltid å være slik som det har vært tidligere» svarer en annen informant. Andre ting de ønsker at bedriftene skal iverksette for nyutdannede er at de får både mer og ulike typer ansvar tidlig for å gi dem helhetlig forståelse og utvikling, både for at medarbeidere skal få mer tillit til at de nyutdannede kan komme med andre forslag, og for at de nyutdannede skal føle at de har en pekefinger innad bedriften. En annen faktor som blir nevnt av informantene er at de setter pris på gode tilbakemeldinger regelmessig, spesielt under startfasen. En informant svarer «dette trenger såklart ikke å kun være positive tilbakemeldinger, men også konstruktiv kritikk. Det er veldig lett å fortsette dårlige vaner hvis ingen kommer med tilbakemeldinger».

Når vi beveger oss videre til temaet støtte så starter vi med å spørre om informantene føler de blir sett og hørt i bedriften, og hvordan de opplever dette – 6/8 informanter her svarer at de føler på dette. De resterende to informanter som ikke føler dette forteller at «jeg har nesten ingen medarbeidersamtaler og det legges ikke opp til at man vil ha tilbakemeldinger» samt «jeg har ikke sagt så mye, men de gangene jeg har vært syk og trenger fri så har jeg ikke fått det. Det var også en anledning hvor jeg sa i fra om en kollega som var overarbeidet og ga flere hint om at kollegaen trengte ro, og da tok ikke ledelsen hensyn til dette». De 6/8 informantene som derimot kjenner på dette gir oss svar som at de føler at de kan gå til ledelsen når som helst og utenom dette har de medarbeidersamtaler noen ganger i året, og en informant sier «ledelsen gjør seg tilgjengelige til oss på en lett måte gjennom møter og vi kan kontakte dem på telefon, men føler fremdeles det mangler litt hvor vi ser deres perspektiver som resulterer ofte i at det er vi selv som må ta kontakt». I likhet med denne informanten så svarer de andre informantene at de føler seg hørt og sett, likevel kommer alle med «men» som indikerer de forbedringspotensialene til arbeidsplassen. Da nevnes det blant annet at informantene føler de av og til må nesten mase seg til et svar/resultat, eller at de føler de blir sett og hørt i det de jobber ekstra godt eller tar en del initiativ.

Videre lurer vi på om de føler lederen deres er interessert i kompetansen som de har å tilby og fem av informantene mener dette. To av disse fem er de som jobber i hotellbransjen og siden de studerer hotelledelse så har deres ledere vært spesielt interessert i kompetansen deres, også fordi at de har hatt tidligere ansatte fra samme utdanning, og derfor vet ledelsen at de er kompetent nok og kan ha mer forståelse. 3/5 opplever at ledelsen spør om deres meninger angående saker og om de har lært noe liknende på Universitetet. En annen informant opplever også dette ved sin leder som også har samme utdanning. Når vi stiller informantene spørsmål

om hvilke metoder de har brukt for å bidra til å skape bedre sosialt arbeidsmiljø for seg selv og sine kollegaer, kan vi meddele at 8/8 informanter jobber for å danne et godt sosialt arbeidsmiljø. Informantene svarer mye likt her, blant annet svarer én «jeg er veldig imøtekommende og blid, liker å tulle rundt samtidig som jeg holder meg profesjonell. Er litt avhengig av å kunne ha det gøy for å komme meg gjennom arbeidsdagene». Ellers nevner de fleste at de er respektfulle og snill mot alle hvor en også svarer «jeg prøver å være så rettferdig som mulig», hilser på alle nye og forsøker å behandle alle likt, samt bidrar med å arrangere sammenkomster og arrangementer.

4.7 Ledelse og rettferdighet

De siste temaene vi gjennomgår med informantene i intervjuet er ledelse og rettferdighet, hvor vi ønsker å finne ut hvordan respekten, likestillingen og verdsettelse oppleves for dem på arbeidsplassen. Vi starter med å spørre dem om de føler at de blir rettferdig behandlet på sin arbeidsplass, og her får vi vite at 7/8 informanter føler seg rettferdig behandlet. Den ene informanten som ikke kjenner den samme behandlingen svarer «jeg pleide å bli det, men ikke så mye nå lengre. Grunnen er fordi at avdelingslederne gjør ting som går i deres favør som samtidig går mer utover oss ansatte». Blant de syv informantene som føler seg rettferdig behandlet svarer med «ja, jeg blir ikke mindre respektert selv om jeg har mindre kompetanse enn de andre» og «når jeg går til lederen min om noe så tar de dette videre og fikser det». Neste spørsmål vi stiller er om de opplever likestilling på arbeidsplassen og det er bare 4/8 som svarer ja på dette. Dette begrunnes med «kan oppleves til en viss grad, når det kommer til de ulike avdelingene har ikke alle like mye respekt ovenfor hverandre og hvor mye de gjør» samt «nei, opplever at andre blir mer verdsatt og bedre behandlet enn andre, noe som ikke kommer av innsats, men helt andre årsaker».

Videre vet vi at det er 3/8 som synes at kompetansen har gitt informantene visse fordeler i stillingen deres. Dette svarer de med «min leder har samme utdanning og har forståelse for hva studiet mitt dreier seg om og gir meg mer ansvar enn de andre lederne», og «det jeg har lært selv fra studiet om hvordan man skal opptre som ansatt både i kommunikasjon og kundebehandling». Ellers er det ingen som føler dette foreløpig, og igjen påpekes det at de føler det er på grunn av at de ikke jobber i hotellbransjen, eller at de søker på andre stillinger nå som de er på tur til å bli nyutdannede. Til slutt spør vi dem om de opplever at deres meninger blir mer verdsatt av lederen deres med tanke på kompetansen de har hvor det kun er 2/8 som kan svare ja, og at dette opplever de gjennom å få mer tillit og ansvar. Informantene som ikke opplever dette, svarer at de føler erfaringene deres er det som bidrar mest til dette og at selve kompetansen per nå ikke spiller like stor rolle som kan være siden de ikke jobber i hotellbransjen, samtidig mener 6/8 at dette vil forandre seg når utdanningen er ferdig og de bygger videre på sine karrierer.

5.0 Diskusjon av problemstilling

Etter å ha presentert våre funn i del fire er det på tide å starte vår diskusjon av funnene som skal knyttes opp mot vår problemstilling: «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på arbeidsplassen», noe som vil fordeles i ulike parter. Vi skal bruke teorien vi har redegjort tidligere og sette den opp mot funnene for å finne sammenhengen mellom disse, i tillegg skal vi besvare vår problemstilling med drøfting om hvordan våre funn kan videreføres.

5.1 Svar på problemstilling ved hjelp av undersøkelses spørsmål

Vi har fokusert på tre undersøkelses spørsmål i intervjuguiden vår – «*Hvordan kan nyutdannedes kompetanse bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på sin arbeidsplass?*», etterfulgt med «*Hvordan tror du nyutdannedes kreativitet kan bidra til bedre arbeidsmiljø?*», og til slutt «*Hva anbefaler du at bedriften kan gjøre for å fremheve nyutdannedes kompetanse på sin arbeidsplass?*». Gjennom data vi har samlet inn kan vi konkludere med følgende svar på våre undersøkelses spørsmål:

Første spørsmålet: «Hvordan kan nyutdannedes kompetanse bidra til å skape bedre arbeidsmiljø på sin arbeidsplass?»

Ifølge forskningen har våre åtte informanter konkludert at nyutdannede innad hotell-og servicebransjen vil ha en unik mulighet til å skape et forbedret arbeidsmiljø i bedriften deres. Dette er på grunnlag av at en nyutdannet har et nytt og oppdatert syn på flere aspekter i arbeidslivet i form av ideer og perspektiver. Man har også forståelse for modernisering av arbeidsmetoder og ledelsesstiler som vil være til hjelp for bedriften, samt bidra til å øke effektiviteten og trivselen. Noe annet som nyutdannede kan bidra med er å fremme en

arbeidskultur hvor fokuset er kontinuerlig læring. Dette kan da gi nyutdannede sjansen til å sørge for at kollegaene deres blir motiverte nok til å videreutvikle seg, samt skape den arbeidskulturen som baserer seg på læring og utvikling som videre resulterer i at bedriften har mulighet til å opprettholde en konkurransedyktig fordel. I tillegg vil nyutdannede kunne bidra med bredere teknologisk forståelse, og med deres kompetanse innen moderne teknologier vil dette også sørge for at deres arbeidsplass blir mer effektivisert.

En annen faktor vil være at nyutdannede kan fremme en positiv arbeidskultur som blir formet av positivitet, støtte og samarbeid. Det finnes også mer fokus på den helhetlige kundeopplevelsen som gir dem forståelse for det økende fokuset på dette temaet. Denne forståelsen kan føre til økt kundelojalitet og forbedring av bedriftens omdømme. Til slutt ser vi at nyutdannede også kan bidra i større grad når det gjelder inkludering og mangfold, hvor de kan introdusere ny innsikt innad kulturer og perspektiver som vil gi mer inkludering i bedriften. Disse faktorene kan ha en positiv effekt på både ledelsen og de ansatte på arbeidsplassen.

Andre spørsmål: «Hvordan tror du nyutdannedes kreativitet kan bidra til bedre arbeidsmiljø?»

Gjennom informantene som har deltatt i forskningen vår så har vi funnet ut at mange nyutdannede vil ofte ta med seg annen erfaring og bakgrunn enn de andre ansatte som kanskje har jobbet i bedriften over lengre tid. Følge av dette blir at nyutdannede kan ha et annet perspektiv på ting og er i stand til å tenke annerledes enn de andre ansatte som har jobbet lengre og har mer erfaring. Dette vil være en fordel for bedriften da man får muligheten til å utvikle seg ved innovasjon og den kreative fronten. Siden nyutdannede gjerne kommer med større skala av ideer og perspektiver kan dette gjøre det mer lettvent for dem når det kommer

til å utvikle- og tilpasse seg raskere for de endringene som forekommer i bedriften, da de gjerne har tilegnet seg mer forståelseevner.

Nyutdannede kan være mer åpne når det gjelder teknologi og tilnærminger som er på bakgrunn av at nyutdannede ikke havner like raskt i gamle vaner og rutiner som bedrifter ofte allerede har satt. De har i tillegg større grad av interesse for nye digitale verktøy og trender som oppstår og følger med på disse slik at de kan iverksettes på arbeidsplassen, noe som vil holde arbeidsplassen oppdatert og konkurransedyktig. En annen faktor er risiko da nyutdannede er gjerne mer villige til å ta sjanser enn deres mer erfarne kollegaer. Det å prøve ut nye løsninger og finne innovative veier vil være med å danne en arbeidsplass hvor det finnes stort engasjement for arbeidsoppgavene og dermed vil trivselen økes. Kreativiteten hos nyutdannede vil kunne utfordre og inspirere andre til å tenke på en ny måte som er et viktig verktøy for å gjøre bedriften suksessfull.

Siste spørsmål: «Hva anbefaler du at bedriften kan gjøre for å fremheve nyutdannedes kompetanse på sin arbeidsplass?»

Våre informanter konkluderte med at nyutdannede ofte havner i situasjoner hvor de ikke har like mye erfaring som deres kollegaer i bedriften, men at det vil være andre måter for hvordan nyutdannedes kompetanse kan bli fremhevet på arbeidsplassen. Én av disse er at nyutdannede ofte har en verdifull og unik kompetanse som bedriften kan utnytte positivt dersom de innfører tiltak som vi har samlet gjennom forskningen vår. Forskningen viste at for å kunne utnytte kompetansen deres må det dannes tillit slik at nyutdannede kan få andre ansvarsområder tidlig i karrieren deres, og dersom de trives med dette vil vi kunne se et

resultat av økende tillit blant medarbeiderne deres, samt nyutdannedes steg i selvrealisering som vi finner i Maslow sin behovspyramide.

Slik som forskningen har vist vil regelmessig tilbakemelding bli høyt verdsatt av nyutdannede for deres utvikling innad bedriften. 7/8 informanter påstår at hvis bedriften kan tilby utviklingsmuligheter og riktig opplæring som er tilpasset deres interesser og ferdigheter, gjerne i form av kurs, konferanser, inkluderinger på andre sett og liknende, vil dette gi nyutdannede gode muligheter til å bygge sitt eget nettverk. Dette mente 6/8 var en viktig egenskap da det vil ha stor påvirkning på deres trivsel. De fleste informanter påsto at de vil trives med ansvar og dersom de får muligheter til å lede prosjekter eller motta andre ansvarsområder, vil dette bidra til å øke deres motivasjon og anerkjennelse rundt deres kompetanse.

5.2 Diskusjon av problemstilling

Som tidligere nevnt i del 4.1 Arbeidsmiljø, viser det seg at informantene setter mye pris på begrepet «godt arbeidsmiljø». Dette er en av flere faktorer som gjelder når det kommer til om en bedrift anses som attraktiv å jobbe i eller ei. For det om informantene mener at et godt arbeidsmiljø er viktig, var det likevel ikke den viktigste faktoren. Det viser seg at andre faktorer som lønnsbetingelser, karrieremuligheter og anerkjennelse har større betydning for dem. Alle informantene har fortalt oss at de ikke kommer til å fortsette i deres nåværende arbeidsplasser da de ønsker å utnytte deres kompetanse og erfaringer i andre stillinger. Her kan vi trekke frem Maslows behovspyramide hvor de grunnleggende behovene ikke blir oppfylt, og derfor søker man andre jobber hvor man kan finne de faktorene som man lengter etter som for eksempel lønnsbetingelser eller anerkjennelse. Da vil de kunne klatre lengre opp

i pyramiden og på et tidspunkt vil de kunne oppleve selvrealisering, noe som 8/8 informanter ser etter i fremtiden.

Når vi ser på resultater fra intervjuene finner vi sammenhenger mellom våre teorier som har blitt beskrevet i del to. Eksempelvis viser det seg at det sosiale på arbeidsplassen er et viktig aspekt for de fleste informanter, men fremdeles ikke like viktig som lønn. Dette kan tyde på Herzbergs motivasjonsteori hvor man har hygiene faktorer som blir motivasjonsfaktorer. På den andre siden har vi motivasjonsfaktorer som blir nevnt under intervjuene da man ikke har like store muligheter til å videreutvikle seg i bedriften man er i per dags dato.

Videre viser forskningen at nyutdannede kommer med ny kompetanse og ferdigheter i bedriften deres, *hvis* de får sjansen til det. En av temaene vi går inn på i intervjuene er mangfold, hvor forskningen vår viser at informantene kan skape et inkluderende arbeidsmiljø ved at det skapes ulike perspektiver og at det er rom for ansatte med ulike erfaringer- og kulturelle bakgrunner. Nettopp dette vil være med på å aktivere deres kreativitet og bringe innovasjon i bedriften, samtidig som dette bidrar til økning av produktivitet og mangfold. Dette er på grunnlag av at nyutdannede har tilegnet seg mange og forskjellige perspektiver i emner som de har hatt gjennom studiene, men de som skiller seg mest ut er «HR-ledelse», «Serviceledelse» og «Kommunikasjon i serviceorganisasjoner». I tillegg til dette får vi opplyst i intervjuene at informantene har lært seg flere kommunikasjonsstiler og ledelsesstiler, noe som kan hjelpe dem i jobbene de har nå, men de føler ikke de alltid blir hørt av ledelsen. Vi har hatt informanter med andre kulturelle bakgrunner hvor vi finner ut at nyutdannede arbeidstakere som har erfaringer fra å arbeide i et internasjonalt arbeidsmiljø vil sette mer pris på ledelse som har mer åpne og ulike perspektiver. De nyutdannede påstår at de er i stand til å skape et mer positivt og inkluderende arbeidsmiljø da de har bakgrunn fra studiene om

hvordan man kan bli en god leder og hva man må gjøre for å danne et arbeidsmiljø hvor alle trives.

Et annet tema som gjentok seg blant våre informanter var teknologi, hvor de påstår at de vil ha bredere innsikt i innovative arbeidsmetoder, noe som kanskje ikke alltid vil være like akseptert blant de som har jobbet lengre i bedriften. Når det sies at nyutdannede kan ha bredere innsikt menes det at de har mer kunnskap når det for eksempel gjelder dataanalyser eller kunstig intelligens, noe som flere bedrifter kanskje ikke har reflektert over tidligere. De ferske ideene og synspunkter som våre informanter kommer med vil bidra til å akselerere innovasjonen i bedrifter og kreative løsninger i daglige oppgaver.

Når det dreier seg om emnet «Serviceledelse» har informantene opplyst om at de har lært mye av viktigheten til en god serviceopplevelse som de tar med seg videre på arbeidsplassene deres. Her har de lært seg hvordan den helhetlige kundeopplevelsen bør se ut fra start til slutt, samt hvordan man skal opptre mot utfordrende kunder. Denne kompetansen vil gjøre nyutdannede mer attraktive som arbeidstakere, for ved å ansette denne personen vil man få noen som forstår hvordan man kan påvirke arbeidsmiljøet positivt og håndtere gjestetilfredshet. Tidligere er det nevnt at informantene ønsker å yte god service utfra hva de har lært i studiene. Ellers kan nyutdannede være med på å iverksette tiltak som øker gjestetilfredsheten hvor en kan tanke på tilgjengelighet, personlig oppfølging av kunder, bedre kundeservice, og naturligvis gi økt motivasjon for å kunne levere gode resultater som også gir en følelse av stolthet over egne handlinger som deretter følger til selvrealisering.

Ved å se på hvordan nyutdannede kan bidra til å forbedre arbeidsmiljøet er det mulig å se tilknytninger til Maslows behovspyramide. Fokuset på trivsel i bedriften vil være med å dekke

de sosiale behovene til arbeidstakerne, men det vil også være viktig å prioritere arbeidstakernes følelse av sikkerhet for å dekke deres trygghetsbehov fra behovspyramiden. For å kunne nå trinn 3 i pyramiden som består av de sosiale behovene er det nødvendig at trinn 2, trygghetsbehov, er tilfredsstilt først. Ved forbedring av kommunikasjonsevner og åpenhet vil nyutdannede være med å styrke behovet for tilhørighet og sosial tilknytning i bedriften. En arbeidsplass hvor det finnes støtte og positivitet vil gi informantene en følelse av fellesskap og tilhørighet, og et godt arbeidsmiljø. Videre ser vi at fokus på utviklingsmuligheter og god opplæring av nyutdannede vil kunne oppfylle behovet for selvrealisering. Når bedriften gir sine ansatte rom for å vokse- og utvikle seg i organisasjonen vil dette gi de ansatte en følelse som preges av formål og mening, og vil dermed øke motivasjonen.

Resultatene fra intervjuene som er beskrevet i oppgaven viste at arbeidsmiljø er en viktig faktor for nyutdannede, men ikke den viktigste faktoren. Vi vet fra tidligere at lønnsbetingelser, karriereveier og anerkjennelse ble høyere verdsatt enn et godt arbeidsmiljø. Dette kan vi samkjøre med Herzberg sin tofaktorteori hvor lønn og karrieremuligheter er motivasjonsfaktorer, mens arbeidsmiljøet er en hygienefaktor. Informantene forteller at de ikke ønsker å fortsette i de bedriftene som de foreløpig er ansatt i, som er generelt på grunnlag av mangel på utviklingsmuligheter, godt arbeidsmiljø, ledelse som kan påvirke trivselen negativt, og tilfredshet - men ikke nødvendigvis motivasjon. Resultatene viste at nyutdannede kan bidra med sine ferdigheter og kunnskap til å stimulere kreativitet og innovasjon i bedriftene deres, som også setter eksempler på motivasjonsfaktorer som bidrar til økt tilfredshet. Det har blitt nevnt at informantene synes det er viktig for dem å ha gode serviceopplevelser og hvordan dette kan være med å påvirke kundeopplevelsen positivt, som indikerer at dette også kan være en motivasjonsfaktor.

Dersom vi videre forsøker å sette våre resultater opp mot selvbestemmelsesteorien vil vi da få opplyst behovet for autonomi, som kan knyttes til temaene teknologi og mangfold. Vår forskning viser oss at nyutdannede har ulike perspektiver og erfaringer som skaper mer kreativt og inkluderende arbeidsmiljø. Vi får også høre at nyutdannede har mer innsikt i innovative arbeidsmetoder og teknologier som kanskje ikke er like akseptert av alle som har jobbet lengre i en bedrift. Dette kan være med å bygge på følelsen av autonomi og selvbestemmelse i de arbeidsoppgaver som man utfører. Når vi ser på behovet for kompetanse kan vi samkjøre dette med temaene læring og videreutvikling, hvor informantene opplyser at de ønsker å hele tiden utvikle seg og få nye erfaringer. Dette kan være med å øke deres tilfredshet og kompetanse på arbeidsplassen. Til slutt tar vi for oss behovet for tilhørighet hvor vi knytter dette med temaet arbeidsmiljø, noe som informantene verdsetter og ønsker å ha i de fremtidige jobbene slik at de har relasjoner med kollegaene sine. Det å kunne ha positiv relasjoner med medarbeidere og ledelse kan være med å øke deres motivasjon og tilfredshet.

5.3 Kritikk av oppgaven

Under gjennomføringsfasen av intervjuene har vi blitt møtt på noen utfordringer. Den første var at vi møtte forskjellige typer mennesker hvor noen snakket mye, og andre hadde mindre på hjertet og ga generelt lite svar. Dette håndterte vi med å kjøre oppfølgingsspørsmål etter flere spørsmål som vi stilte. En annen utfordring var under våre testintervjuer hvor vi syntes det var ubehagelig å avbryte informanter som endte med at vårt første intervju tok en hel time. Mindre utfordringer var at noen informanter var usikre på hva de skulle svare i enkelte tilfeller og følte at de repeterte seg selv, som ga oss mindre konkrete svar og mye gjentakelser. På grunn av tidsmangel som er forårsaket av at begge jobber, tror vi at vi hadde

oppnådd et bedre resultat dersom vi hadde rom til å intervju flere folk med større variasjon i bakgrunner, som kunne resultert mer utfyllende svar på våre spørsmål. Helt i begynnelsen av bachelorskrivingen var vår hovedtanke å intervju andre nyutdannede, men dette måtte begrenses til at det kun var sisteårsstudenter ved Norsk Hotellhøgskole, hvor vi fikk en annen problematikk da de også skriver på sine egne bacheloroppgaver og var opptatte med disse. Vi tenker at vi ville hatt mer variasjon i våre svar dersom vi intervjuet nyutdannede fra andre skoler. En siste utfordring vi bemerket oss var at siden vi ikke hadde mulighet til å ta lydopptak så er det nok litt svar som er ekskludert i resultatet vårt, dette er på grunnlag av at man kun hadde tilgang til å ta notater og ikke husker hva vi har misset.

6.0 Konklusjon

Basert på forskningen vår vet vi at våre åtte informanter har konkludert med at nyutdannede innen hotell- og servicebransjen har en stor og unik mulighet til å bidra til forbedring av arbeidsmiljøet på arbeidsplassen deres. Det forskningen viser er at nyutdannede kommer med nye ideer og perspektiver hvor de har et oppdatert syn på arbeidslivet, noe som kan styrke deres trivsel og produktivitet ved fremtidige arbeidsplasser. Nyutdannede har også muligheten til å fremme en kultur som er basert på teknologisk forståelse og kontinuerlig læring, samt en positiv arbeidskultur som er med å øke kundelojaliteten som kan forbedre bedriftens omdømme. En annen viktig faktor som nyutdannede tar med seg er deres inkludering og mangfold for å skape en suksessfull arbeidsplass.

Informantene anbefaler at bedriftene jobber for å fremheve nyutdannedes kompetanse på arbeidsplassen som vil forbedre arbeidsmiljøet og sørge for at nyutdannede får mulighet til å være en del av prosjekter og utfordringer som oppstår i bedriften, slik at de kan vise deres ferdigheter og ideer. Det er ikke minst viktig at nyutdannede mottar tilstrekkelig veiledning og opplæring for å bli tryggere på hva de er kompetente til å utføre når det kommer til arbeidsoppgaver samt gjennomføre dem på en effektiv måte som matcher bedriftens standarder. Videre ble det nevnt at bedrifter også kan utvikles ved hjelp av mentorprogrammer som vil være behjelpelig for tilpasning av nyutdannede på arbeidsplassen og for å videreutvikle deres ferdigheter. Det kan i tillegg være smart å lage en åpen kommunikasjonskanal mellom ledere og nyutdannede slik at de har en mulighet til å dele sine ideer og perspektiver med dem, da vi vet fra funnene at kommunikasjonen ikke er god nok. Ved å vise til anerkjennelse for de nyutdannedes kompetanse kan bedriften ha mulighet til å skape bedre arbeidsmiljø som kan fremme innovasjon, kreativitet og suksess for begge parter.

6.1. Videre undersøking av problemstillingen

I problemstillingen «Hvordan nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape et bedre arbeidsmiljø på arbeidsplassen» har det blitt lagt en del vekt på begrepene «arbeidsmiljø» og «kompetanse». Som nevnt i del 5.3 kritikk av oppgaven har vi møtt på noen utfordringer underveis i prosessen som vi mener kan bli bedre undersøkt til neste gang. En mulig vei for videre forskning av problemstillingen er for eksempel å forske på hvordan nyutdannedes kompetanse kan påvirke bedriftens evne til å tilpasse seg endringer, og dermed være mer innovative. Her kan det være aktuelt å se nærmere på temaer som ledelsesstiler, bruk av teknologi, kultur og mangfold, og ikke minst hvordan nyutdannedes ferdigheter er med å påvirke disse temaene. Forskingen kan også fokuseres på hvordan de ulike arbeidsplassene kan implementere strategier for å utnytte nyutdannedes kompetanse best mulig for å forbedre produktiviteten. Et annet eksempel for videre forskning kan være å legge til rette og undersøke hvordan arbeidsplasser kan tilrettelegge for sine nyutdannede som kan forbedre arbeidsmiljøet på en mer målrettet måte. Da er det aktuelt å se på hvilke opplæringsprogrammer som kan være hjelpelige for nyutdannede for å utvikle deres kompetanse og ferdigheter, samt hvordan bedriften kan hjelpe med å støtte nyutdannede som fremstiller dem selv som potensiale for forbedring av arbeidsmiljøet. Forskingen kan også være med å undersøke hvilke faktorer som kan påvirke suksessen og hvordan arbeidsplasser kan være i stand til å evaluere disse faktorene, og forbedre dem over en gitt tidsramme.

Referanseliste

- Andersen, G. (2020, april 16). *Kvalitative intervjuundersøkelser—Verktøykassa – for elever—*
NDLA. ndla.no. <https://ndla.no/nb/subject:1:54b1727c-2d91-4512-901c-8434e13339b4/topic:2:432baee9-5671-47ce-870e-48b8fc3b7a42/topic:2:1db7bf3c-3a7b-44af-b632-e3c5ff2a999e/resource:201ce19e-7011-49a6-b415-91fd42d5dfe9>
- Arbeidsplassen er en viktig arena for sosial tilhørighet.* (2017, juli 11). Helsedirektoratet.
<https://www.helsedirektoratet.no/faglige-rad/selvskading-og-selvsmord-veiledende-materiell-for-kommunene-om-forebygging/forebygging-av-selvsmord-og-selvskading-bor-skje-pa-ulike-arenaer-samtidig/arbeidsplassen-er-en-viktig-arena-for-sosial-tilhorighet>
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331–362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Gripsrud, G., Olsson, U. H., & Silkoset, R. (2020, 2021). *Kap.3 Undersøkellesdesign -*
Kapittel 3: «Undersøkellesdesign» Undersøkelles design innebærer en - Studocu.
<https://www.studocu.com/no/document/handelshoyskolen-bi/metode-og-markedsinnsikt/kap3-undersokelsesdesign/9701214>
- Grønmo, S. (2023a). Kvalitativ metode. I *Store norske leksikon*.
https://snl.no/kvalitativ_metode
- Grønmo, S. (2023b). Kvantitativ metode. I *Store norske leksikon*.
https://snl.no/kvantitativ_metode
- Innstrand, S. T., Jakhelln, H., & Langård, S. (2021). Arbeidsmiljø. I *Store norske leksikon*.
<https://snl.no/arbeidsmilj%C3%B8>
- Johannessen, H. (2021a, februar 10). *Hva er fysisk arbeidsmiljø?* STAMI.
<https://stami.no/hva-er-arbeidsmiljo/hva-er-fysisk-arbeidsmiljo/>

- Johannessen, H. (2021b, mars 18). *Hva er psykososialt arbeidsmiljø?* STAMI.
<https://stami.no/hva-er-arbeidsmiljo/hva-er-psykososialt-arbeidsmiljo/>
- Johannessen, H., & Nielsen, M. B. (u.å.). *Hva er organisatorisk arbeidsmiljø?* STAMI.
Hentet 7. mars 2023, fra <https://stami.no/hva-er-arbeidsmiljo/hva-er-organisatorisk-arbeidsmiljo/>
- Johansen, C. M., & Sundbye, L. M. T. (2019, november 19). *Kvantitative og kvalitative metoder—Markedsføring og innovasjon (SR-SSR vg1)—NDLA*. ndla.no.
<https://ndla.no/nb/subject:1:f18ad41e-d9c3-4428-8cb6-5eb852e45082/topic:1:7df2950d-3af9-462e-b27f-cf3df147eaa3/topic:1:f189e9b6-222c-4d31-adc4-d7bc74149e03/resource:f2a118d4-d382-4476-ac4a-8906bba2f736>
- Kaufmann, A., & Kaufmann, G. (2015). *Psykologi i organisasjon og ledelse* (5.). Fagbokforlaget.
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (Arbeidsmiljøloven)*—Lovdata. (2023, april 1). Lovdata. <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Shariff, N. M., & Abd Razak, R. (2022). Exploring hospitality graduates' competencies in Malaysia for future employability using Delphi method: A study of Competency-Based Education. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 22(2), 144–162.
<https://doi.org/10.1080/15313220.2021.1950103>
- Tjernshaugen, A. (2020). Miljø. I *Store norske leksikon*. <https://snl.no/milj%C3%B8>

Vedlegg

1.0 Vedlegg av intervjuguide for individuelle dybdeintervjuer

Faktaspørsmål:

1. Har du jobbet i hotell- eller servicebransjen?
2. Hva slags bedrift jobber du i? (Liten, mellomstor, stor bedrift)
 - a. Hva slags stilling har du?
 - b. Hvor stor stilling har du?
 - c. Ønsker du å jobbe videre på denne plassen når du er ferdigutdannet?

Introduksjonsspørsmål:

1. Hvilke egenskaper bør en bedrift ha for å kunne anses som attraktiv å jobbe i?
2. Hva legger du i begrepet «godt arbeidsmiljø»?
3. Hvordan kan nyutdannede innad hotell- og servicebransjen bruke sine ferdigheter til å forbedre arbeidsmiljøet?
 - a. Har du noen eksempler?

Nøkkelspørsmål – Tema: Nyutdannedes kompetanse

1. Har du hatt mer enn én jobb i service- eller hotellbransjen?
2. Hvis ja, kan du sammenligne arbeidsmiljøet på de ulike arbeidsplassene du har jobbet?
3. Har du fått mulighet til å dele tankene og ideene dine i disse bedriftene/bedriften?
 - a. Hvorfor, hvorfor ikke?
4. Har dine ledere vært flinke med å kommunisere dine svakheter og styrker?
5. Hvordan mener du at din nåværende erfaring og kompetanse kan bidra til å styrke arbeidsmiljøet på din arbeidsplass?
6. Ønsker du at din kompetanse som nyutdannet skulle blitt mer verdsatt på arbeidsplassen?
 - a. Hvis ja, på hvilken måte?
7. Hvordan tror du nyutdannedes kreativitet kan bidra til et bedre arbeidsmiljø?

Sosial aspekt:

1. Hvor viktig er de sosiale aspektene på din arbeidsplass?
2. Er det mulig å ha sosial kontakt med dine medarbeidere mens du jobber?

3. Finnes det gjensidig respekt på din arbeidsplass?
4. Hva tror du er de største utfordringene ved å integrere nyutdannede inn i arbeidsmiljøet?

Støtte:

1. Opplever du at du blir sett og hørt i bedriften din?
 - a. På hvilken måte, hvis nei - hvorfor ikke?
2. Føler du at lederen din er interessert i kompetansen som du har å tilby?
3. På hvilken måte har du bidratt til å være med å skape et bedre sosialt arbeidsmiljø for deg og dine kolleger?
4. Vurder din innsats på nåværende jobb fra 1-10

Autonomi:

1. Opplever du at du har frihet til å utføre arbeidsoppgavene dine på en måte som passer deg best, eller må du forholde deg til retningslinjene som finnes på arbeidsplassen?

Rettferdighet:

1. Føler du at du blir rettferdig behandlet på din nåværende arbeidsplass?
 - a. Hvorfor, hvorfor ikke?
2. Opplever du at det er likestilling på arbeidsplassen din?
3. Opplever du at din kompetanse har gitt deg visse fordeler i din stilling?

Ledelse:

1. Opplever du at meningen din blir mer verdsatt av lederen din på grunnlag av kompetansen som du har?

Selvstendighet:

1. Får du en viss grad av «empowerment» i stillingen din?
 - a. Hvis ja, hvordan blir du påvirket av dette i henhold til trivsel?

Kompetanse:

1. Føler du at den kompetansen som du har tilegnet deg gjennom studiene dine er til hjelp i den stillingen som du har nå?
 - a. På hvilken måte?

2. Har du vært med på å gi opplæring til andre?
3. Føler du at kompetansen din har hjulpet deg med denne oppgaven?
 - a. Hvorfor, hvorfor ikke?
4. Hvor viktig tror du kompetanse og erfaring er i den rollen som du har nå?
5. Hvordan kan kompetansen din påvirke deg selv og dine kolleger?
6. Er det noen emner fra studiene som har gjort deg til en bedre kollega eller fremtidig leder?

Tilhørighet i organisasjonen:

1. Hvor stor grad av tilhørighet føler du at det finnes i bedriften din?
 - a. Synes du at tilhørighet er en viktig egenskap når det er snakk om arbeidsmiljø?
2. Finner du mening i de arbeidsoppgaver som du blir gitt?
3. Opplever du at arbeidsoppgavene dine bidrar til utvikling av deg selv?

Organisasjonens rolle:

1. Hva anbefaler du at bedriften gjør for å fremme nyutdannedes kompetanse på sin arbeidsplass?
2. Har noen av lederne dine i nåværende eller forrige jobb tilrettelagt for at kompetansen din skulle utvikles videre?
3. Hvordan kan bedriften bidra til å fremme en inkluderende arbeidsplass for nyutdannede?

Avslutning:

1. Vil du påstå at nyutdannedes kompetanse kan bidra til å skape et bedre arbeidsmiljø?
 - a. På hvilken måte? Hvis nei, hvorfor ikke?
2. Synes du at en kombinasjon av erfaring og kompetanse fra nyutdannede kan bidra til en mer kreativ og innovativ arbeidsplass?
3. Er det noe annet du ønsker å tilføye?

1.1 Vedlegg av informasjonsskriv til informanter

Velkommen!

Vi ønsker å invitere deg til å intervjues av oss i forbindelse med vår bacheloroppgave som er tilknyttet temaet «kompetanse og arbeidsmiljø». Vår oppgave dreier seg om å finne svar på hvordan nyutdannede kan bidra med sin kompetanse til å forbedre arbeidsmiljøet på en arbeidsplass. Derfor trenger vi akkurat deg for å kunne finne svar på problemstillingen! Vi setter stor pris på om du ønsker å delta i undersøkelsen vår.

Vi gjennomfører intervjuet enten på zoom eller fysisk, avhengig av hva som passer deg best. Det er frivillig å delta og intervjuet vil ikke ta mer enn en time. Vi tar notater underveis, og du som intervjues forblir anonym. Det er også viktig å understreke at du kan avslutte intervjuet når som helst, og vi som intervjuende har taushetsplikt.

Tusen takk for at du tok deg tid til å bli med å hjelpe oss med vår bacheloroppgave!

Beste hilsen
Joanna Chwala
Emma Johansen