



CAMPUS  
HELSINGBORG

Institutionen för service management  
och tjänstvetenskap

## Examensarbete för kandidatexamen

# Ett stopp på vägen

En studie om individers upplevelser av arbetsituationen i  
hotell-och restaurangbranschen

Lisa Mjösberg

&

Julia Nilsson

Antal ord: 14 980

Gruppnummer: 60

Handledare:  
Eerika Saaristo

Examensarbete  
VT 2019

## Förord

Vi vill börja med att ge oss själva ett stort tack för den tid och det slit som vi båda har lagt ner på vårt examensarbete. Att ta oss igenom examensarbetet hade inte gått utan vår handledare Eerika Saaristo. Tack för all den vägledning du gett oss och tack för att du alltid funnits där när vi behövt råd och stöd. Vidare vill vi tacka våra nära och kära som stöttat oss i perioder då det varit extra kämpigt och det är tack vare er som vi kommit på banan igen. Avslutningsvis vill vi rikta ett extra tack till de personer som har ställt upp på intervjuer och tagit sig tiden att dela med sig av sina upplevelser och erfarenheter. Utan er hade vårt examensarbete aldrig blivit av.

**Helsingborg, den 28 maj 2019**

Lisa Mjösberg & Julia Nilsson

## Sammanfattning

Syftet med den här studien är att undersöka hur individer uppfattar arbetsförhållandena inom hotell-och restaurangbranschen kopplat till flexibilitet och arbetsrelaterade relationer och vilken påverkan dessa innebär för individers uppfattning av arbetet.

Med hjälp av teorier och forskning angående servicearbete, flexibilitet och arbetsgruppen, analyseras insamlad empiri från respondenter vilka är aktiva i hotell-och restaurangbranschen. Studien har en kvalitativ forskningsdesign då ambitionen är att förstå och förklara hur arbetet i branschen upplevs.

Denna studie har kommit fram till att upplevelser av arbetet i hotell-och restaurangbranschen till stor del är motsägelsefulla och så även den påverkan flexibilitet och arbetsrelaterade relationer får på helhetssynen på arbetet i branschen. Det finns en tillfällig syn på arbetet i branschen på grund av de krav servicearbetets utformning och flexibilitet ställer på individen vilket gör att arbetet i branschen inte anses fungera i längden.

**Nyckelord:** Servicearbete, arbetsförhållanden, flexibilitet, hotell- och restaurangbranschen, arbetsgruppen, relationer i arbetslivet.

# Innehåll

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Inledning</b> .....  | <b>6</b>  |
| 1.1 Problembakgrund och problematisering .....                    | 6         |
| 1.2 Syfte & frågeställningar .....                                | 8         |
| <b>2 Metod</b> .....  | <b>9</b>  |
| 2.2 Val av respondenter .....                                     | 9         |
| 2.3 Intervjuerna .....  | 11        |
| 2.4 Analysmetod och tillvägagångssätt .....                       | 12        |
| 2.5 Studiens tillförlitlighet och etiska ställningstaganden ..... | 14        |
| 2.6 Förförståelse .....   | 15        |
| <b>3 Teoretisk referensram</b> .....                              | <b>17</b> |
| 3.1 Servicearbete .....   | 17        |
| 3.2 Flexibiliteten som arbetet kräver .....                       | 18        |
| 3.3 Arbetsgruppens roll i arbetet .....                           | 19        |
| <b>4. Analys</b> .....  | <b>21</b> |
| 4.1 Det flexibla servicearbetet .....                             | 23        |
| 4.1.1 <i>Den flexibla anställningen</i> .....                     | 23        |
| 4.1.2 <i>Att arbeta under flexibla arbetstider</i> .....          | 25        |
| 4.1.3 <i>Det flexibla servicearbetet och dess baksida</i> .....   | 27        |
| 4.2 Det sociala servicearbetet .....                              | 31        |
| 4.2.1 <i>Den motsägelsefulla relationen</i> .....                 | 31        |
| 4.2.2 <i>Den bristande relationen</i> .....                       | 33        |
| 4.2.3 <i>Den stödjande relationen</i> .....                       | 35        |
| 4.3 Det tillfälliga arbetet: att se det onda i det goda .....     | 38        |
| <b>5 Avslutande kapitel</b> .....                                 | <b>41</b> |
| 5.1 Diskussion .....  | 41        |
| 5.2 Slutsatser .....  | 43        |
| <b>Referenslista</b> .....  | <b>45</b> |
| <b>Bilagor</b> .....  | <b>48</b> |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1 Informationsbrev ..... | 48 |
| 2 Intervjuguide .....    | 49 |

# 1 Inledning

Hotell-och restaurangbranschen karaktäriseras av många olika arbeten och branschen har under de senaste decennierna genomgått en kraftig utveckling och etablerat sig världen över (Tomoda; 1983, Huertas-Valdivia, Llorens-Monter & Ruiz-Moreno; 2018 & Davidson, McPhail & Barry; 2011). Branschens omfattning är enorm och med den kraftiga uppgången har branschen blivit en av världens största arbetsgivare (Davidson et al., 2011). Forskare argumenterar för att branschen är stor, diversifierad samt fortsätter bevittna kontinuerlig förändring och tillväxt på många områden (Walmsley, Partington, Armstrong & Goodwin, 2019). Etableringen av hotell-och restaurangbranschen har lett till att antalet turister ökat vilket innebär att det har skapats arbetsmöjligheter för en stor del av befolkningen som inte annars hade funnits (Tomoda, 1983, s.239).

Trots att hotell-och restaurangbranschen har skapat arbetsmöjligheter för miljoner människor är det förhållandevis lite som nämns om huruvida arbetsförhållandena faktiskt ser ut inom branschen (Tomoda, 1983, s.240). Det råder en ständig oro kopplat till anställningsförhållanden och att branschen är allmänt känd som en låglönesektor med dåliga villkor. Därför är det intressant att undersöka hur de individer som är aktiva i branschen upplever sitt arbete och arbetsförhållanden. Cavagnaro (2018) menar att trots den karaktärisering som hotell-och restaurangbranschen har, att branschen är en av de största arbetsgivarna i världen, så anses branschen vara en av de sämsta när det kommer till social hållbarhet.

På senare tid har flera avslöjanden angående arbetsförhållandena inom branschen avslöjats, exempelvis Arbetsmiljöverket (2013) som i sin rapport beskriver att arbetet i hotell-och restaurangbranschen karaktäriseras av stress, hög arbetsbelastning och fysiska påfrestningar. Detta har gjort att åsikter har väckts angående arbetsförhållanden i branschen. Visita är en branschorganisation som representerar över 7000 arbetsplatser i den svenska besöksnäringen, på sin hemsida påstår de att "Sverige ligger jämförelsevis långt fram när det gäller respekten för mänskliga rättigheter samt att lagstifta och sluta avtal om bra och rättvisa arbetsförhållanden" ([www.visita.se](http://www.visita.se)). Det finns flera perspektiv vilka förespråkar olika uppfattningar om hur arbetet och arbetsförhållandena inom hotell-och restaurangverksamheter ser ut, men det som egentligen spelar någon roll och som är avgörande för hur branschen upplevs är hur de aktiva medarbetarna uppfattar arbetet och vilka faktorer som påverkar hur arbetet upplevs.

## 1.1 Problembakgrund och problematisering

Enligt Walmsley et al. (2019) finns det en pågående oro angående anställningsförhållandena i hotell-och restaurangbranschen då branschen är känd som en låglönesektor med dåliga arbetsvillkor. Hotell-och restaurangbranschen beskrivs av Walmsley et al. (2019, s.253) som stor, mångfaldig och att den ständigt genomgår förändringar som måste anpassa sig till nya

innovationer och fenomen, exempelvis ökande andel budgethotell och internationella hotellkedjor samtidigt som andra faktorer minskar och fasas ut. Dessa osäkra förhållanden har gjort att aktiva aktörer i branschen vänt sig till och blivit beroende av människor som är villiga att arbeta trots sämre villkor och lägre lön.

Arbetsvillkoren i hotell-och restaurangbranschen har beskrivits i många studier som otillräckliga (Tomoda 1983; Walmsley et al., 2019; Partington 2016). Branschen kantas av olikheter inom flera typer av jobb och de villkor som finns, krav på skicklighet och utbildning samt vilken typ av människor som drar sig till arbetet i branschen (Nickson, 2013, s.4). Hotell-och restaurangbranschens dåliga förhållanden är välkända och består bland annat av långa och dåliga arbetstider, bristande karriärutveckling, låga löner, känslomässigt arbete och arbetets fysiskt krävande karaktär (Mkono, 2010, s.857). Branschen karaktäriseras enligt Baum (2008) av ”low skills” vilket är en summerande beskrivning av arbetet i branschen vilken beskriver dess låga kvalifikationer, låga löner, beroende av säsongarbetare och hög personalomsättning. Dessa faktorer kan vara en bidragande orsak till de dåliga villkor och arbetsförhållanden som karaktäriserar branschen.

Då branschen är en globalt viktig och utbredd arbetsgivare (Walmsley et al., 2019; Cavagnaro 2018; Nickson 2013; Davidson et al., 2011), är studier inom området viktiga för att både se hur den sociala hållbarheten ser ut i branschen samt globalt på en stor del av arbetsmarknaden. Tidigare studier beskriver branschen som obalanserad då de flesta uttrycker att anställda och chefer inom branschen aldrig njuter eller tycker om sitt arbete samt att de ständigt försöker fly från ”slavarbetet” (Mkono, 2010; Partington, 2016). Trots det dåliga rykte och de dåliga egenskaper som beskrivs inom branschen så argumenterar Partington (2016, s.213) för att det finns en del studier vilka gjorts i försök att försvara hotell-och restaurangbranschen och dess rykte.

Walmsley et al (2019, s.254) förklarar att det finns individer som vill arbeta inom branschen då arbetet ses som prestigefyllt och det anses av många vara statushöjande att inom sitt arbete interagera med andra människor. Även Mkono (2010, s.860–861) framhäver detta i sin studie och förklarar att majoriteten av anställda och chefer tycker om sin karriär. En anledning till detta är att de får interagera med människor från olika länder, kulturer och livsstilar. Vidare menar Partington (2016, s.213) att anställda inom branschen beskriver att förmånerna med arbetet är att det är utmanande och stimulerande, glamouröst och prestigefyllt samt att branschen är av global karaktär. Något som ofta förbises av forskare är att en betydande del av anställda inom branschen själva har valt att arbeta inom den och där vissa väljer att ägna hela sitt arbetsliv åt dessa typer av jobb. Det finns enligt dessa forskare alltså starka argument mot den dåliga bilden av branschen och menar att det generellt finns en hög arbetsnöjdhet och höga ambitionsnivåer i branschen.

Trots att branschen är stor och ständigt växer finns det en brist på studier som undersöker hur individens uppfattning av arbetsförhållandena ser ut inom hotell-och restaurangbranschen (Walmsley et al., 2019, s.254). I forskningen ovan syns att det finns två skilda synsätt på branschen där en positiv och en negativ inställning till hur det är att arbeta i branschen kan

utläsas. Därför vill vi med vår studie undersöka hur individer som är aktiva i branschen upplever sitt arbete och vilka faktorer de upplever påverkar deras dagliga arbete. Mulinari (2009) undersöker i en kvalitativ studie hur individer upplever servicearbetet, detta görs utifrån olika aspekter. Då studien gjordes för ungefär 10 år sedan blir det i nuläget relevant att göra en liknande studie om individers upplevelse av servicearbetet med fokus på arbetsförhållanden i hotell-och restaurangbranschen.

Flertalet av de studier som finns rörande arbetsförhållandena i branschen har en kvantitativ ansats (Huertas-Valdivia, Llorens-Monter & Ruiz-Moreno; 2018, & Cvijanovic, Gajic, Vujko & Lekovic; 2018). Dessa kvantitativa studier undersöker hur aktörer kan effektivisera sina verksamheter genom att skapa engagemang hos sina medarbetare (Huertas-Valdivia, Llorens-Monter & Ruiz-Moreno,2018) samt vilken inverkan medarbetare som är nöjda med sina arbetsförhållanden har på servicekvaliteten (Cvijanovic, Gajic, Vujko & Lekovic, 2018). Med tanke på att båda dessa studier har gjorts med ett kvantitativt förhållningssätt och främst inte ur arbetarnas perspektiv handlar resultaten om hur företag genom att ha nöjda och engagerade medarbetare skapar en effektivare verksamhet och inte hur medarbetarna faktiskt tolkar och upplever arbetet i branschen. Detta är en av anledningarna till varför vi har valt en kvalitativ studiedesign då vi är intresserade av att undersöka och förstå hur arbetet upplevs i branschen samt varför det upplevs på detta sätt. Många av de studier vi stött på har gjorts i andra länder än i Sverige, vilket vi menar är ett argument till varför denna studie behövs.

## 1.2 Syfte & frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka individers uppfattningar av arbetsförhållandena inom hotell-och restaurangbranschen samt skapa en förståelse för hur flexibilitet och arbetsrelaterade relationer påverkar individers dagliga arbete och uppfattningar av detta.

Utifrån vårt syfte har vi tagit fram två frågeställningar som vi vill kolla närmare på:

- Hur upplever individen arbetet inom hotell-och restaurangbranschen?
- Hur påverkar flexibilitet och arbetsplatsrelaterade relationer individers uppfattning av arbetet inom hotell-och restaurangbranschen?



## 2 Metod

Metoden vi har valt att använda oss av är kvalitativa semistrukturerade intervjuer, vilket är en intervjuform som är relativt obunden, det vill säga att det är förutbestämda teman som formar och strukturerar samtalet (Alvehus, 2013, s.83). Det som ligger till grund för vårt val av semistrukturerade intervjuer är att metoden ger oss som intervjuare utrymme att, utöver våra förutbestämda teman och frågor, kunna ställa följdfrågor i syfte att bidra med en detaljerad och innehållsrik bild av respondentens upplevelser och erfarenheter. Intervju som metod är relevant för studien i relation till vårt syfte och våra frågeställningar då vi vill studera respondenternas sociala värld, där det i vårt fall handlar om att undersöka individers uppfattningar av arbetsförhållandena inom hotell-och restaurangbranschen samt skapa förståelse för vilka fenomen som påverkar deras dagliga arbete.

Det insamlade materialet består av respondenternas uttalanden och uppfattningar, där individen själv får beskriva sin egen upplevelse av arbetet. Valet av intervju som metod är avgörande för studien då avsikten med undersökningen är att kartlägga hur individer själva upplever arbetet i branschen. Att välja intervjuer som metod ger oss kunskap om hur en person känner och tänker, samt vilka erfarenheter och tankar personen har angående ett visst fenomen (Alvehus, 2013, s.83). Alvehus (2013, s.81) förklarar att det genom detta skapas en förståelse och inblick i personens sociala värld. Intervjuer är ett nödvändigt verktyg vilket ger en tydligare och mer mångsidig inblick i respondentens livsvärld (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.28–29). En persons livsvärld innebär att erfarenheter, nätverk och handlingar kan förklara personens beteende och upplevelser och med hjälp av intervjuer kan livsvärlden göras mer detaljerad och tydlig vilket i sin tur gör det lättare för andra att förstå den (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.28–29).

Intervjuprocessen blir vid semistrukturerade intervjuer flexibel då intervjuaren har möjlighet att komplettera sina frågor med relevanta följdfrågor då det centrala i samtalet är huruvida respondenten tolkar och uppfattar frågorna och dess innehåll (Bryman, 2018, s.563). Det är även fördelaktigt för respondenten då personen har möjlighet att på ett självständigt sätt utforma sina svar (Bryman, 2018, s.563). Detta är viktigt då det hjälper oss att försäkra oss om att det är respondenternas egna upplevelser som framkommer under intervjun. Då vi är intresserade av att skapa en förståelse för olika fenomen och bakomliggande faktorer samt en förklaring till varför, så var intervjuer ett givet tillvägagångssätt för oss.

### 2.2 Val av respondenter

Vi har utgått från ett strategiskt urval då vi tagit ställning till vilka respondenter vi vill ska ingå i studien. Strategiskt urval innebär att respondenterna i studien ska ha vissa specifika erfarenheter, alltså att urvalet formas utifrån studiens syfte och frågeställningar (Alvehus, 2013, s.67). Kriterierna för urvalet bestod av personer med olika anställningsformer inom hotell respektive restaurangbranschen, dels för att undersöka hur deras uppfattningar om hur

arbetsförhållandena ser ut men även ifall det finns likheter och skillnader beroende på vilken anställning en person har. Denna urvalstyp har gjort det möjligt för oss att samla in relevant material vilken är kopplad till syftet med studien. Vi gjorde ett urval som gav oss stor variation och bredd kopplat till de arbetsroller respondenterna har och har haft. Att vi gjorde urvalet utifrån dessa kriterier innebär att vi inte tog hänsyn till vilket kön respondenterna vi kom i kontakt med har och konsekvensen av detta blev att vi enbart har kvinnliga respondenter.

Vi insåg tidigt att det effektivaste tillvägagångssättet var att använda oss av de kontakter som vi själva har inom branschen. Till en början gick det bra och vi fick tag i sex personer, tre inom hotell och tre inom restaurang. Därefter stötte vi på en del utmaningar. För att nå ut till fler möjliga respondenter mailade vi till ett flertal hotell och restauranger, vilket gav oss blandad respons. Många tackade för visat intresse men valde att tacka nej utan given anledning, en del svarade inte alls och en restaurangägare svarade att han gärna hade ställt upp men eftersom vår studie inte riktar sig till ägare så var inte det inte relevant för oss. I ett tidigt skede togs beslutet att inte intervjua personer med en hög chefsposition. Detta för att studiens syfte och innehåll kan anses vara problematiskt kopplat till dessa roller eftersom det kan innebära legala konsekvenser samt att verksamheten uppfattas negativt. Studien behandlar respondenternas uppfattningar av bland annat deras arbetsförhållanden, relationer till kollegor och chefer samt arbetsplatser. Detta kan anses vara ett känsligt ämne och att intervjua personer med en hög chefsposition kanske hade inneburit att vi fått fel bild eller uppfattning då chefer antagligen i större grad undviker att säga negativa saker eller att vara helt sanningsenliga om sin arbetsplats på grund av de konsekvenser ett sådant uttalande kan få. I och med de bristande svaren valde vi att, utifrån vårt strategiska urval, övergå till att fokusera på snöbollsurval. Det innebär att forskaren använder sig av de respondenter han eller hon fått kontakt med för att få kontakt med ytterligare respondenter till studien (Alvehus, 2013, s.68). Detta gjorde att vi kom i kontakt med fyra personer, varav två inom hotell och två inom restaurang, vilket resulterar i att vår empiri består av tio respondenter, fem inom restaurang och fem inom hotell.

Nedan visas två modeller vilka beskriver våra respondenter. Vi har valt att inte ge respondenterna några fiktiva namn utan personerna inom hotell heter H1-H5 och redovisas i tabell 1. Personerna inom restaurang heter R1-R5 och redovisas i tabell 2. Detta gjorde vi för att säkerhetsställa att anonymiseringen av respondenterna och deras arbetsplats ytterligare stärks.

| Tabell 1<br>RESPONDENTER:<br>hotellbranschen<br>(H: 1–5) | Ålder | Erfarenhet i<br>branschen | Anställningsform  | Anställningsroll                                     |
|--|-------|---------------------------|---|--|
| H1   | 25 år | 2 år                      | Extra, Timanställd  | Frukostvärdinna                                      |
| H2   | 25 år | 8 månader                 | Extra, Timanställd  | Receptionist   |
| H3   | 28 år | 5 år                      | Heltids nattjänst<br>(Klassificerad som<br>visstidsanställning) | Receptionist,<br>frukostvärdinna och<br>nattpersonal |
| H4   | 21 år | 3 månader                 | Extra, timanställd  | Receptionist   |
| H5   | 20 år | 5 år                      | Deltidsanställd på<br>75 – 80 %                                 | Receptionist   |

| Tabell 2<br>RESPONDENTER:<br>restaurangbranschen<br>(R: 1–5) | Ålder | Erfarenhet i<br>branschen | Anställningsform  | Anställningsroll  |
|--|-------|---------------------------|---|---|
| R1   | 21 år | 2,5 år                    | Heltid,<br>timanställning   | Restaurangmedarbetare   |
| R2   | 24 år | 4 år                      | <u>Arbetsplats 1:</u><br>deltid, timanställd på<br>60–75 %<br><u>Arbetsplats 2:</u><br>Heltidstjänst,<br>timanställning | <u>Arbetsplats 1:</u><br>Servitris & bartender<br><u>Arbetsplats 2:</u><br>Köksansvarig |
| R3   | 25 år | 10 år                     | Heltid  | Varierade arbetsroller  |
| R4   | 22 år | 7 år                      | Heltid  | Baransvarig   |
| R5   | 26 år | 3 år                      | Extra, Timanställd  | Servitris   |

### 2.3 Intervjuerna

De intervjuer som genomförts är studiens empiriska material. Inför genomförandet av intervjuerna skickade vi ut ett informationsbrev till alla respondenter (*se bilaga 1*) där vi gav information om intervjun, att deltagandet är frivilligt, att allt material kommer anonymiseras samt att intervjun spelas in och raderas efter användning. Detta gjorde vi för att respondenterna skulle känna sig säkra samt för att agera i enlighet med de etiska principerna.

Inför intervjutillfällena utarbetade vi en intervjuguide (*se bilaga 2*) vilken innehåller ett flertal centrala teman. Dessa teman är utformade för att ge oss en så bred bild av arbetet i branschen som möjligt samt i relation till vårt syfte. Vi har valt att utforma intervjuguidens frågor och teman relativt öppet i syfte att passa den semistrukturerade intervjuformen som vi tidigare nämnt. Intervju kan på ett flertal sätt antas som ett effektivt redskap för intervjupersonen då respondenter ges möjlighet att förklara sina egna känslor och upplevelser genom interaktion med forskaren (Alvehus, 2013, s.80). I början av varje intervjutillfälle berättade vi ytterligare en gång om studiens syfte, om anonymiteten och inspelning av intervjun och även detta gjorde vi i förhållande till de etiska principerna.

Vi hade båda haft i åtanke innan intervjuernas genomförande att respondenterna kunde uppleva några av frågorna som känsliga eller inte vilja prata om dessa så mycket. Detta är någonting som vi sedan under intervjuerna inte alls har reagerat på, vilket kan ha att göra med att vi varit tydliga med att allt som sägs under intervjun kommer vara anonymt. Anonymiseringen var något som en del av respondenterna frågade om under intervjuns gång då de ville försäkra sig om att intervjun, namn och platser var helt anonyma. Detta kan ha påverkat respondenternas svar då de inte känt sig hindrade eller pressade på något sätt. Två av våra respondenter uttryckte att det var tur att materialet anonymiseras och att det gjorde att de kände att de kunde berätta mer då de pratade om känsliga ämnen. Detta visar att anonymisering av personer och intervjumaterialet gjorde att respondenterna kände att de kunde vara mer ärliga vilket ökar tillförlitligheten i respondenternas givna svar. Vi har försökt formulera och ställa frågorna på ett sätt så att respondenten själv får utrymme att berätta om sina egna upplevelser och tankar. Att visa uppmuntran och intresse kan resultera i att respondenten pratar vidare och går in djupare i en viss situation och att lyssna aktivt och våga vara tyst när respondenten slutat berätta kan ha god effekt på materialet och på personens sätt att prata (Alvehus, 2013, s.84). Vi kände till detta sedan innan och det var något som vi använde oss av under våra intervjuer vilket fick en positiv inverkan på respondenterna då de fortsatte prata och utvecklade sina svar ytterligare.

Vi diskuterade relativt tidigt hur vi skulle gå tillväga för att genomföra intervjuerna på bästa sätt, både för respondenternas skull men även för oss själva. Det mest logiska och som enligt oss skulle orsaka minst förvirring var att vi höll i fem intervjuer var. Den av oss som inte höll i intervjun kunde därmed anteckna under tiden intervjun pågick för att sedan sticka in med följdfrågor. Det är lätt att glömma bort viktiga iakttagelser som uppstår under intervjutillfället och därmed blir det värdefullt att anteckna och skriva ner så mycket som möjligt av det som händer så att dessa detaljer inte glöms bort (Dalen, 2007, s.71).

## 2.4 Analysmetod och tillvägagångssätt

Efter avslutad intervju transkriberades det insamlade materialet, transkriberingen fördelades jämt oss emellan på grund av mängden material samt att processen var så pass tidskrävande. En förutsättning för att lära känna sitt material är att forskaren själv transkriberar (Dalen, 2007, s.69). Alla transkriberingar påbörjades efter varje genomförd intervju och den totala

transkriberingstiden blev cirka två veckor efter att vi hade den första intervjun. Under hela intervju-och transkriberingsprocessen förde vi en ständig diskussion om respektive intervju som genomförts. Något som vi båda upplevde som positivt med att transkribera intervjuerna så tätt inpå intervjutillfället var att det gav oss möjlighet att bekanta oss med materialet och vi kunde därmed på ett enklare sätt analysera och hitta viktiga aspekter i de olika intervjuerna. I transkriberingarna skrev vi ner allt som sades med enstaka undantag som exempelvis ”eh” och ”ehm” vilka ansågs överflödiga. Vi noterade när det uppstod skratt eller en längre tystnad. När vi transkriberat alla intervjuer tog vi del av varandras sammanställda material då vi strävade efter att båda skulle vara delaktiga i hela processen för att kunna bidra med individuella tankar kring hela materialet. Tankar och funderingar som uppstod under processen skrevs ner och lade grunden för den analys som sedan genomfördes. Med andra ord så stärkte transkriberingsprocessen och den ständiga diskussion oss emellan vår analysprocess av materialet. En del av de citat vi tillämpat i analysen har översatts till svenska, detta för att stärka anonymiteten till respondenterna samt för att öka tydligheten i citatet och dess kontext.

Analysmetoden sortera, reducera och argumentera är enligt Rennstam & Wästerfors (2015, s.12) ett sätt att visa huruvida vi som forskare har gått tillväga med vår empiri samt vilka teorier som tagits fram utifrån det insamlade materialet. Anledningen till valet av denna analysmetod grundar sig i att vår metodologiska ansats, semistrukturerade intervjuer samt relevansen i relation till studiens syfte. Rennstam & Wästerfors (2015, s.30) förklarar att en del av analysen av materialet börjar redan under intervjuerna men utgår från att det främsta analysarbetet sker efter genomförandet av dem. Ett kvalitativt material kommer aldrig färdigsorterat utan kommer ofta ”huller om buller” (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.67). Redan under transkriberingen märkte vi likheter i respondenternas svar. Intervjuerna har lästs flera gånger med anledning att göra en manuell kodning av materialet. Detta gjorde vi med hjälp av färgmarkeringar och kommentarer för att utläsa och markera tänkbara teman. Vi har gjort en tematisk sortering av materialet vilket innebär att det delas upp efter innehåll där återkommande fenomen utgör ett huvudtema. Teman vilka mynnar ut i varandra är det som utgör en given materialmängd (Rennstam & Wästerfors, 2015, s.69). Alla intervjuer lästes på varsitt håll där vi tog ut teman separat för att sedan jämföra dem och de teman som valts ut stämde väl överens med varandra, bortsett från små avvikelser.

Rennstam & Wästerfors (2015, s.103) påpekar vikten av att reducera materialet, då forskaren kommer underfund med vikten av att inte kunna representera allt men ändå vill identifiera delar av materialet på ett rättvisande och tydligt sätt. Valet att göra en kategorisk reduktion innebär uteslutande av vissa av de teman vilka framtoqs under sorteringsprocessen (Rennstam och Wästerfors, 2015, s.104). I materialet uppstod teman som inte var representativt för alla respondenter, exempelvis “att gå in i en roll på arbetsplatsen” och “maktdimensionen i förhållande till genus”. Då majoriteten av respondenterna inte uttryckte dessa upplevelser så innebar det att dessa reducerade materialet. Denna reduktion diskuterades och våra huvudsakliga teman tog form.

När teman tagits fram skapade vi en analysmodell om de mest förekommande teman: Flexibilitet, Relationer och Tillfälligt arbete. Detta gjordes för att på ett smidigt sätt kunna

jämföra respondenternas svar och avgöra relevansen. Med tanke på materialets omfattning hjälpte vår analysmodell oss genom hela analysprocessen då det gjorde att vi fick en tydligare och bättre överblick av respondenternas svar. Rennstam och Wästerfors (2015, s.67) beskriver att människor sällan anpassar sig till de frågor och upplägg forskaren tänkt sig utan samtalet kan gå fram och tillbaka över olika teman kontinuerligt under intervjun. Så var fallet vid majoriteten av våra intervjuer och på så vis så blev den mall vi utformade avgörande för att kunna genomföra analysen och ge en rättvis bild av respondenternas upplevelser.

Efter sortering och reducering av materialet handlar det om hur materialet används för att argumentera (Rennstam och Wästerfors, 2015, s.137). Genom att beskriva respondenternas uppfattning och förhålla det till den forskning som finns inom området vill vi i vår analys beskriva respondenternas uppfattningar av arbetet i branschen och de fenomen som påverkar det. Med hjälp av respondenternas upplevelser förstärker eller motsätter vi den forskning som redan finns inom respektive område. Vi är även kritiska till de svar respondenterna givit utifrån de motsättningar de själva uttrycker i sina svar och den tidigare forskning som finns. Rennstam och Wästerfors (2015, s.142) förklarar att det inte räcker under argumentationsprocessen att beskriva och tolka materialet och med hjälp av teoretisering och tidigare forskning utvecklas och skärps materialet på ett tydligt sätt.

## 2.5 Studiens tillförlitlighet och etiska ställningstaganden

Bryman (2018, s.484–485) beskriver hur det vid kvalitativa undersökningar är svårt att uppnå hundra procentig reliabilitet och validitet. Validitet handlar om huruvida det genom sitt metodologiska tillvägagångssätt studerat det som skulle studeras och inte något annat (Gummesson, 2000, s.91). Vi har utgått från att det inte finns en enda verklighet utan en individs sociala värld kan ha flera tolkningar. Med den utgångspunkten blir det centralt att visa på studiens trovärdighet. Via intervjuer med respondenter som arbetar i branschen får vi ta del av deras erfarenheter, uppfattningar och åsikter om branschens arbetsförhållanden vilket skapar en trovärdighet angående hur det ser ut i praktiken. Vid bedömning av en kvalitativ studie finns det två kriterier att ta hänsyn till, tillförlitlighet och äkthet (Bryman, 2018, s.467).

För att öka en studies trovärdighet kan forskaren skicka det transkriberade materialet till respondenterna vilket ger dem möjlighet att bekräfta sina svar samt att forskaren har tolkat deras uppfattningar på ett korrekt sätt (Bryman, 2018, s.467). Detta kallas för respondentvalidering och att göra detta kan hjälpa forskaren att säkerhetsställa att tolkningar som gjorts stämmer överens med respondenternas svar, vilket i sin tur ökar studiens trovärdighet (Bryman, 2018, s.467). Alvehus (2013, s.126) förklarar att detta kan vara fördelaktigt för studiens empiri då respondenten får möjligheten att lägga till saker som glömts säga under intervjutillfället. Däremot kan detta vara problematiskt för studiens äkthet och tillförlitlighet om de nya svaren är förskönade av respondenterna och resulterar i att forskaren blir förvirrad då det kan förändra tidigare tolkningar (ibid). Vi har gjort valet att inte återkoppla transkriberingarna till våra respondenter, dels för att ingen har begärt det men främst för att ämnet kan anses vara känsligt då studien behandlar deras egna uppfattningar och

berättelser om kollegor, chefer och arbetsplats. För att öka trovärdigheten i vår studie hade vi kunnat komplettera med en annan insamlingsmetod, alternativt observationer, men då vi undersöker individers uppfattningar ansåg vi att detta inte var nödvändigt eftersom vi bedömde att vi hade tillräckligt med empiri för att kunna genomföra och få en trovärdig studie.

Det finns några etiska grundprinciper som är viktiga att beakta vid genomförande av vetenskapliga studier och dessa är informationskravet, samtyckeskravet, nyttjandekravet och konfidentialitetskravet (Bryman, 2018, s.170–171). Genom att skicka ut ett informationsbrev (*se bilaga 1*) via mail till respondenterna som deltagit i studien har vi tagit del av informationskravet då vi informerat om studiens syfte samt att det är frivilligt att delta. I enlighet med samtyckeskravet har vi både i informationsbrevet och innan intervjuerna varit tydliga med att studien sker frivilligt och att respondenterna kan avsluta deltagandet när de vill samt att de inte behöver besvara en fråga om de inte vill. I relation till nyttjandekravet förklarade vi för respondenterna att materialet och resultatet av studien inte kommer användas i annat syfte än till vår studie och att obehöriga personer inte kommer ha tillgång till materialet. Allt material har anonymiserats i relation till konfidentialitetskravet.

Då syftet med studien och frågorna kring detta kan uppfattas som ett känsligt ämne har vi valt att inte gå ut med respondenternas riktiga namn och har därmed bytt ut dessa till påhittade namn. Vi har även valt att inte gå ut med vilken arbetsplats personerna arbetar på och anledningen till detta är att vi inte riskerar att avslöja arbetsplatserna samt att vi bevarar respondenternas anonymitet.

## 2.6 Förförståelse

Att vi båda varit aktiva inom hotell-och restaurangbranschen samt läst en kurs angående arbetsrätt gör att vi har en förförståelse direkt kopplad till den forskning som genomförts. Förförståelse kan innebära både för-och nackdelar för studien då det är något som påverkar vårt sätt att se på verkligheten (Thurén, 2008, s.58). Att vi redan i ett tidigt stadie hade vissa insikter i hur arbetet inom både hotell och restaurang såg ut hjälpte oss vid utformningen av intervjuguiden då vi visste ungefär vilka frågor vi behövde ställa för att få respondenten att berätta om sin uppfattning angående arbetsförhållandena i branschen. Gummesson (2000, s.58) beskriver att inom forskningen så innebär förförståelse fördelen att inte behöva lägga åtskillig tid på insamling av grundläggande information. Då det finns en förståelse för hur branschen är uppbyggd och hur delar av arbetet går till blev kartläggning av problemområdet mindre tidskrävande. Att ha erfarenheter kopplat till det fenomen som undersöks har en central roll för den förståelse och de insikter som skapas av studien (Gummesson, 2000, s.60). Då arbetet görs ur ett hermeneutiskt perspektiv beskriver Thurén (2008, s.103) att forskaren använder sig utav en källa till kunskap utöver logik och empiri. Detta kan innebära en viss osäkerhet vid försök till att förstå människor och hur deras handlingar påverkas av forskarens förförståelse, värderingar och den kontext studien sker i (ibid). Vi har under hela processen

försökt att förhålla oss så neutralt till materialet som möjligt då vårt mål är att respondenternas röster ska bli hörda genom vår tolkning.



### 3 Teoretisk referensram

Servicearbete, flexibilitet och arbetsrelaterade relationer är alla faktorer som påverkar hur arbetet upplevs av individer i praktiken. Servicearbetets krav blir tydliga i de förhållanden anställda arbetar under och den flexibilitet vilken blivit en självklarhet inom hotell-och restaurangbranschen. Upplevelsen av servicearbetet har en stark koppling till den arbetsgrupp individen är verksam i och graden av samhörighet samt socialt stöd kan ha en positiv eller negativ inverkan på detta. Nedan följer en redovisning av teorier vilka är relevanta för studiens genomförande. De teorier som vår teoretiska referensram innehåller har alla en koppling till varandra där vi utifrån respondenternas egna beskrivningar får en förståelse för hur de kan sammansättas och skapa en helhetsuppfattning av hur arbetet i hotell-och restaurangbranschen upplevs.

#### 3.1 Servicearbete

Servicearbete definieras av Korczynski & Macdonald (2009, s.3) som arbete med människor och innebär arbete med direktkontakt till en individ som mottager den service som levereras. Sandoff (2011, s.64) beskriver vikten av att lyfta fram personalen som branschens viktigaste resurs och att deras bemötande måste stå sig i konkurrensen oavsett val av strategi. Interaktionen mellan företagets anställda och kunder begränsar företagets lednings möjlighet att styra och kontrollera arbetet. Problematiken med detta förklarar Sandoff (2011, s.18) beror på att kunden, som är svårare att kontrollera, är en del av servicemötet, att servicemötet sker i själva driften vilket är långt ifrån ledningens arbete både ur ett fysiskt men även emotionellt perspektiv samt att det inte finns en tydlig gräns mellan produkten, hur den produceras och den anställda. Kusluvan, Kusluvan, Ilhan & Buyruk (2010, s.172) beskriver att service är en ogripbar produkt som skapas och konsumeras samtidigt under interaktioner mellan gäster och anställda. Den går alltså inte att lagra, de anställda blir en del av den skapade servicen, representerar organisationen och dess image då servicen görs gripbar genom den anställdes personlighet, utseende och beteende. Korczynski & Macdonald (2009, s.4) förklarar att detta gör att servicearbete karaktäriseras av att det är svårt att skilja på service interaktionen och produkten som säljs.

Relationen mellan arbetare och kunder/gäster innebär en ny dimension av mänskliga relationer i arbetslivet. Denna dimension påverkar väsentliga delar av en organisation som exempelvis arbetsdelning, arbetsprocessen och hur anställda subjektivt upplever arbetet. Anställda påstås av Korczynski, (2009, s.73) ha en motsägelsefull relation till kunden. Kunden kan både vara en källa till att de anställda känner sig missnöjda på arbetet, exempelvis då de känner sig förnedrade av kunden. Men interaktion med kunden kan också vara en av de största anledningarna till att personalen känner att arbetet är glädjande och tillfredsställande. Den motsägelsefulla relationen med kunden behöver inte heller vara antingen eller, utan i vissa fall kan relationen av medarbetaren upplevas som positiv och negativ på samma gång (Korczynski, 2009, s.76). Branschen är personlighets intensiv och en

långt driven kundorientering kan innebära dåliga konsekvenser när det används som en ursäkt för att kontinuerligt höja både kvaliteten och de anställdas prestationer (Sandoff, 2011, s.22).

Arbetsvillkor är kopplat till konkreta tillvägagångssätt och legala krav som upprättas genom politiska processer (Flanagan, 2006, s.7). Arbetslivet regleras av en utbredd lagstiftning men främst utav kollektivavtal, vilket är överenskommelser mellan arbetsgivarorganisationer och arbetstagarorganisationer (Alvehus & Jensen, 2015, s.118). Kollektivavtal skiljer sig från bransch till bransch och har stor inverkan på hur arbetet inom en svensk organisation ser ut. De berör exempelvis lönenivåer och arbetsvillkor som arbetstider (ibid). Tomoda (1983, s.240) beskriver att villkoren i branschen kan sammanfattas som icke tillfredsställande och inom vissa delar bedrövliga. Kraven på deltidsanställda innebär att de får arbeta mycket för en låg lön utan tillgång till några förmåner och att de som aktivt arbetar i branschen inte trivs med varken sitt arbete eller sin lön.

Arbetsförhållanden hänvisar i motsats till arbetsvillkor de faktiska förutsättningar arbetstagare möter i sitt arbete (Flanagan, 2006, s.7). Dessa förutsättningar består exempelvis av löner, arbetstid, andra kännetecknande faktorer och de rättigheter som arbetarna själva upplever (ibid). Partington (2016, s.212) påstår att den låga lönen inom hotell och restaurangbranschen är förankrad av den typ av anställda som lockas till denna bransch, till exempel unga arbetstagare, kvinnor och invandrare. "Low skills" är ytterligare en anledning till den låga lönen vilket enligt Baum (2008, s.74) innebär att arbetet inom branschen karaktäriseras av låg kompetens, låga löner, hög omsättning av personal samt är beroende av säsongspersonal.

Utbudet av arbeten inom branschen, där det är allt från grupper som kvinnor, unga arbetstagare, tillfälligt anställda, studenter och deltidsanställda, vilka alla har en relativt liten förhandlingsstyrka resulterar i att lönen ytterligare dras ner. Arbetstider för en anställd inom hotell- och restaurangbranschen karaktäriserar North (2006) i sin studie där han förklarar att arbetet sker när andra människor är lediga eftersom det är då branschen är som mest eftertraktad. Den negativa syn på de obekväma timmarna som branschen innebär, kommer från de personer som eftersträvar ett jobb med traditionella arbetstider och som inte kan se fördelarna med att exempelvis slippa åka till jobbet under rusningstid eller ha ledig tid under dagen (Partington, 2016, s.213).

Servicearbetet ställer inte bara krav på de anställda kopplat till interaktionen med gästen och icke tillfredsställande arbetsförhållanden, utan även till den flexibilitet som arbetslivet idag generellt efterfrågar. Kraven på flexibilitet har inom hotell- och restaurangbranschen blivit allt högre då arbetet är fördelat på dygnets timmar då andra människor är lediga.

### 3.2 Flexibiliteten som arbetet kräver

Standing (2011, s.6) beskriver att det under 80-talet hävdades av förespråkare för nyliberalism att det fanns ett behov för länder att eftersträva flexibilitet på arbetsmarknaden. Att inte göra

det skulle innebära ökade personalkostnader och i längden att företag skulle flytta sin produktion och investera sitt kapital i länder där dessa kostnader var lägre. Inom begreppet flexibilitet finns det flera dimensioner, de består av löneflexibilitet vilket berör anpassningar av lönen i förhållande till förändrad efterfrågan, främst kopplat till en minskning av lönen. Anställningsflexibilitet handlar om att företag på ett enkelt och billigt sätt ska kunna ändra anställningens förutsättningar vilket främst har en negativ inverkan på anställningens säkerhet och nivå av skydd. Arbetsflexibilitet handlar om att företaget utan motsättningar och kostnader ska kunna flytta runt anställda inom företaget. Färdighetsflexibilitet handlar om att de anställda ska kunna anpassa sina färdigheter till olika uppgifter. En utvecklingstendens kopplad till flexibilitet är individualisering, vilket Sandoff (2011, s.82–84) beskriver handlar om att hitta det speciella och unika samt att våga satsa på det. Detta handlar både om utformning och utbud såväl som synen på gäster och personal. Olika gäster efterfrågar olika service och vad en specifik gäst efterfrågar förändras ständigt där utmaningen blir att från företagets sida möta och anpassa sitt utbud till vad gästen efterfrågar för tillfället. För att uppnå detta är det svårt att utgå från ett standardiserat utbud och då företag vill skapa unika relationer till gästen som bygger på lojalitet, de blir på så vis hållbara över tid. Detta får även konsekvenser för de anställda.

Alvehus & Jensen (2015, s.127) beskriver att flexibiliteten som uppstår både kan vara möjliggörande för de individer som är anställda i branschen då det innebär att de har större möjlighet att bestämma över sin tid, sin karriärväg och att arbetets roll i livet blir mindre avgörande. Men det innebär även motsatsen, att tryggheten som traditionella anställningar innebär bortfaller, då företag vid förändrad efterfrågan lättare kan avsluta visstidsanställningar än att genomföra en regelrätt uppsägning av en tillsvidareanställd person. En visstidsanställd person kan heller aldrig vara säker på en stabil inkomst. Det innebär även konsekvenser som att företagens benägenhet att satsa på sin personal med exempelvis utbildning då de när som helst kan försvinna (ibid). I en arbetsgivarundersökning visades att arbetsgivare inom branschen enbart värderar färdigheter som förmågan att följa instruktioner, viljan att lära och förmågan att vara flexibel (Partington, 2016, s.211). Walmsley et al. (2019) argumenterar för att detta nödvändigtvis inte är något negativt utan kan istället betraktas som en dragfaktor eller drivkraft för arbetstagare som är intresserade av denna bransch och detta arbetssätt.

Att känna en osäkerhet med sin anställning, arbetstider och variationen som servicearbetet innebär kan påverka en individs syn på sin arbetsgrupp. Denna osäkerhet kan bidra till att individer känner sig ensamma i sin arbetsgrupp eller tvärtom, att personen förlitar sig till arbetsgruppen för att möta denna oro. Arbetsrelaterade relationer får därmed en avgörande inverkan för hur individer upplever sitt arbete och arbetsmiljö.

### 3.3 Arbetsgruppens roll i arbetet

Arbetsgruppen har fått en allt mer avgörande roll i dagens arbetsliv då sammanhållna arbetsgrupper är ett sätt att möta de ökade kraven på flexibilitet och effektiv problemlösning

som kantar dagens servicearbete (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005). Den närmaste arbetsgruppen förklaras av Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.31–34) vara den främsta faktorn som påverkar hur en individ upplever den psykosociala arbetsmiljön inom en organisation. Samspelet mellan individen och arbetsmiljön skapar tillsammans definitionen av psykosocial arbetsmiljö (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, 25). Anställda kollegor är varandras arbetsmiljö, det klimat som uppstår i en arbetsgrupp är resultatet av vad som görs och hur det görs. Relationer, konflikter och kommunikation påverkar kontinuerligt den atmosfär som finns, vilken befinner sig i ständig förändring. Det är avgörande för både individers arbetslivskvalitet och för lång- och kortsiktig effektivitet i verksamheten hur arbetsgruppen fungerar (ibid). Det är viktigt i en arbetsgrupp att den enskilde individen samt arbetsgruppen känner att det alltid finns någon att vända sig till då de flesta arbeten består av någon typ av påfrestning (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, s.175). Studier har visat att socialt stöd, från chefer och kollegor, har positiva effekter i arbetslivet då det minskar belastningar och krav (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, 23). Korczynski (2009, s.84–85) påstår att anställda som arbetar inom servicearbeten skapar “communities of coping”, som består av djupa band av socialt stöd bland medarbetarna. Detta visar att den kollektiva faktorn är viktig för att klara av de krav som servicearbetet ställer på de anställda. Dessa “communities of coping” har påvisats uppstå inom flera olika typer av arbetsgrupper och branscher där alla utövar servicearbete.

Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.71) beskriver fenomenet om den splittrade gruppen och att på vissa arbetsplatser är denna splittring oundviklig. Arbetsplatser där ensamarbete utgör en stor del och där kollegor inte är beroende av varandra i en högre grad är typiska faktorer för bristande samhörighet och bristande socialt stöd. I en arbetsgrupp med stark sammanhållning kan det även existera ensamarbete i den befintliga gruppen där relationen till resterande grupp är av mer yttlig karaktär. Upplevelser av den psykosociala arbetsmiljön är aldrig konstant då människor upplever saker olika (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, 32). Något som upplevs som kaotiskt och stressande kan av en annan person vara tillfredsställande. Samma sak gäller vid bedömning om vad som är mycket att göra, en person kan uppleva det som stressigt och kan för någon annan upplevas som lugnt. Fenomenet om ensamarbete i relation till arbete i grupp kan även det upplevas olika av människor, vissa människor föredrar att arbeta själva medan andra trivs bättre tillsammans med andra människor (ibid).

Den teoretiska referensramen, servicearbete, flexibilitet och arbetsrelaterade relationer, kommer vidare användas för att analysera respondenternas upplevelse av arbetet i hotell-och restaurangbranschen. Med hjälp av dessa teorier kommer respondenternas svar och beskrivningar förankras och utvecklas.

## 4. Analys

I detta kapitel kommer studiens två frågeställningar att analyseras utifrån de teorier och tidigare forskning som vi har belyst. Vi börjar denna analys med att visa respondenternas upplevelser av arbetet i branschen. Därefter är analysen uppdelad i tre huvudteman som berör flexibilitet, arbetsrelaterade relationer och tillfälligt arbete.

Det finns många generella uppfattningar om hur arbetet inom hotell-och restaurangbranschen ser ut. Respondenterna beskriver att branschen och deras arbete handlar om att ta hand om gäster, att det är högt tempo och väldigt stressigt, men den gemensamma nämnaren är att branschen genomsyras av sociala aspekter och servicearbete. Fokus inom branschen ligger på att ge bästa möjliga service och arbetet anses av vissa lärorikt då de får hantera väldigt mycket olika typer av människor och situationer. Trots att arbetet av de flesta beskrivs av konstant stress upplever respondenterna att det är en rolig bransch att arbeta i. En av respondenterna (H2) inom hotell beskriver sitt arbete som intensivt, roligt och krävande. Detta sammanfattar svaren som samlats in från resterande respondenter då majoriteten av personerna beskriver att den sociala aspekten är något som påverkar arbetet och det gäller att vara utåtriktad, hjälpsam och att alltid vara där för gästerna samt prestera den service som förväntas.

Arbetstider är något som respondenterna förklarar har ett spann som löper över dygnets alla timmar och att det kan variera från dag till dag eller från vecka till vecka. Majoriteten beskrev detta som en fördel då de själva kan välja hur mycket samt när de kan jobba. R1 förklarar att det handlar om att hitta en balansgång mellan att älska sitt arbete och hata det, detta på grund av den ständiga stressen och de krav som arbetet innebär.

Det är ett ganska slitsamt jobb skulle jag säga, mycket tungt bärande, otacksamma arbetstider och ganska egentligen otacksamma arbetsförhållanden. (R5)

Arbetet beskrivs även som underbetalt, påfrestande och att du som anställd får ta mycket skit.

...det är mer påfrestande och man jobbar dubbelt så mycket för mindre betalt och sämre arbetsvillkor, så att på så sätt är det ju negativt. Men jag tror att folk upplever det både positivt och negativt beroende på vad man vill få ut av det och hur bekväma vi är, eeh, hur mycket man vill med sitt arbete... (H2)

Det finns vissa skillnader mellan att arbeta inom hotell eller restaurang. När respondenterna i respektive arbetsgrupp beskriver sitt arbete ser vi tydliga skillnader strukturellt i arbetsdelningen. De som arbetar inom restaurang beskriver generellt att "alla gör allt" och att arbetet inte delas upp på samma sätt som de respondenterna inom hotell beskriver. De beskriver istället sin roll och sina arbetsuppgifter mer konkret och vet lite mer vad som kommer att hända under arbetsdagen. Det finns ytterligare skillnader i beskrivningen av hur introduktionen ser ut inom branschen. Partington (2016, s.211) förklarar att hotell-och restaurangbranschen är berömd för sitt rykte som en dålig tränare när det kommer till utbildning och introduktion. De respondenter som arbetar inom hotell beskriver att de fick en upplärning mellan två dagar och en månad. De som arbetar inom restaurang beskrev allihopa att de inte fått någon introduktion alls, istället hänvisade dem till begrepp som "learning by

doing” och att de fått lära sig efterhand. Ansvar verkar inom båda grupperna vara fördelat långt ner i hierarkin och majoriteten av respondenterna beskriver att de ofta hålls ansvariga för det som händer under deras arbetstid. Receptionisterna (H2, H3, H4, H5) är själva ansvariga eftersom de ofta arbetar ensamma, frukostvärdinnan (H1) för att det inte finns någon med mer ansvar på plats på helgerna då hon oftast arbetar, restaurangpersonalen beskriver att de har ett mer gemensamt ansvar där vissa har lite mer ansvar än andra. Att ha mer ansvar reflekteras inte heller i lönen:

Sen kan jag tycka ibland att jag har lite för mycket ansvar för att jag skulle kunna tjäna lite mer [...] alla uppgifter jag har säger till mig att de har gjort mig ansvarig men de kommer aldrig säga det till mig högt för att då hade jag kunnat kräva lite mer betalt. (R1)

Generellt beskriver respondenterna att de nästan alltid är stressade men att den starka gemenskapen mellan kollegor gör jobbet lättare och roligare. De poängterar att det finns en stark gemenskap och trots det höga tempot handlar det mer om vart de arbetar och vilka de arbetar med.

...och så är det jätteroligt om man har bra kollegor. (R2)

Man känner gemenskap [...] jag tror det blir slitsamt efter ett tag. (R3)

Den sociala aspekten är väldigt avgörande för arbetet i hotell och restaurang även kopplat till gästen. Att möta människor (gäster) och förhöja värdet på deras vistelse är något som beskrivs som positivt men att det även gör arbetet tufft då gästernas krav innebär stor påfrestning. Respondent H5 beskriver det såhär:

...service är ju faktiskt väldigt roligt så länge det, det går som gästerna planerat men gör det inte det så är det lite tuffare...(H5)

I sina beskrivningar av branschen syns kopplingar till flera fenomen som påverkar huruvida arbetet inom hotell-och restaurangbranschen uppfattas där respondenterna dagligen möter ett arbete vilket kantas av både positiva och negativa aspekter. Denna introducerande analys ger en överblick av den uppfattning respondenterna har om arbetet i branschen. När denna analys gjordes var det tydligt att tre saker respondenterna hela tiden återkom till var arbetets flexibilitet och tillfällighet samt relationer internt i verksamheten och externt med gästen.

## 4.1 Det flexibla servicearbetet

I nästkommande analys kommer fokus ligga på att undersöka hur respondenterna förhåller sig till flexibilitet samt hur detta påverkar upplevelsen av deras arbete.

### 4.1.1 Den flexibla anställningen

Anställnings flexibilitet handlar om anställningens förutsättningar och företagets möjlighet att förändra dessa med enkla medel (Standing, 2011, s.6). Respondenterna har flera olika typer av anställningar där en stor del arbetar extra med en timanställning (H1, H2, H4, R5), R1 och R2 arbetar heltid under säsong men har timanställning, H3 har en heltids-nattjänst men denna klassificeras som en visstidsanställning, H5 har en deltidstjänst på 75–80 % anställning och R3 och R4 heltidsanställda. Anställningsnivån är generellt låg bland respondenterna och de har låg säkerhet i anställningen. De uppfattningar som finns kopplat till anställningens flexibilitet varierar exempelvis beroende på anställningsform och individens inställning till att vara flexibel. De timanställda respondenterna beskriver att anställningens flexibilitet innebär flera fördelar då de exempelvis kan jobba hur mycket de vill och har inflytande över sina arbetstider. Alvehus & Jensen (2015, s.127) beskriver att flexibiliteten som uppstår kan vara möjliggörande för de individer som är anställda i branschen då det innebär en större möjlighet att bestämma över sin tid, karriärväg och att arbetets roll i livet blir mindre avgörande. Då majoriteten av de timanställda (H2, H3, H4 och R5) arbetar vid sidan av studier innebär det att anställningens flexibilitet är avgörande för att de ska få ihop arbete och studier. H4 beskriver:

...att man kan vara väldigt flexibel och hoppa in på kort varsel men man kan också liksom, eh planera utifrån, asså i och med att jag pluggar så får man ju anpassa sig efter det [...] att tjäna extrapengar men också en erfarenhet, att få komma ut i arbetslivet och inte bara plugga utan man får göra annat också (H4).

Respondent R4 använder flexibiliteten som finns i branschen för att tjäna pengar och skaffa erfarenheter inför framtiden. Anställningens flexibiliteten i branschen erbjuder studenter möjligheten att tjäna pengar och skaffa erfarenhet vid sidan av sina studier, detta är i enlighet med Partington (2016, s.212) som förklarar att det uppstår en “win-win” situation för båda parter. Branschens flexibilitet innebär enligt respondenternas beskrivningar en del fördelar, men att arbeta extra med en timanställning innebär för många en nivå av stress. Stress över att inte få de timmar som behövs och stress över att om de inte ställer upp riskerar de att bli av med jobbet. Detta berör R5 och H1 ett flertal gånger och exemplifieras väldigt bra i dessa citat:

...samtidigt är det lite stressigt för jag vet aldrig hur och när jag jobbar och jag vet ju aldrig hur mycket jag tjänar. Asså jag jobbar ju för att jag måste ha in pengarna så det är ju såklart det som är det jobbiga. (R5)

Nej, nej eftersom du aldrig vet om [din] chef gillar dig eller hur du jobbar [...] De kan avskeda dig när som helst eftersom du inte är heltidsanställd. (H1)

Att känna sig osäker med sina anställningsvillkor är något som påverkar hur respondenterna upplever branschen, speciellt R5 som under sin intervju uttryckte att hon var tvungen att jobba för att få det att gå runt ekonomiskt, vilket gör stressen allt mer påtaglig. Standing (2011, s.20) påstår att närvaron kantas av en ständig osäkerhet. Vetskapen om att ett misstag eller otur kan innebära att en person blir av med jobbet, att leva med en konstant rädsla att förlora sitt jobb leder till frustration. Alvehus och Jensen (2015, s.127) menar att tryggheten som traditionella anställningar innebär bortfaller, då företag vid förändrad efterfrågan lättare kan avsluta en visstidsanställning än att genomföra en regelrätt uppsägning av en tillsvidareanställd person.

De extraanställda respondenter som inte känner sig lika beroende av sin inkomst beskriver att de känner sig relativt säkra just nu, då deras anställning i deras ögon är tillfällig och de vet att det nästan alltid finns tillgängligt arbete på arbetsplatsen. Detta motsäger den forskning som är negativt inställd till flexibiliteten och arbetsförhållandena i branschen (Mkono, 2010; Tomoda, 1983; Walmsley et al., 2019 & Baum, 2008), och bekräftar det Partington (2016) beskriver att personer själva söker sig till branschen och dess flexibilitet. Detta innebär konsekvenser för de personerna som livnär sig helt på arbetet i branschen. Två av respondenterna R1 och R2, är timanställda men arbetar heltid/deltid. R5 vittnar om att det finns personer på hennes arbetsplats med timanställning vilka hon kallar "ordinarie" och förklarar att de är personer som arbetar "heltid" men har en timanställning. Dessa personers huvudsakliga försörjning kommer alltså från en timanställning och den uppfattning R1 har strider mot osäkerheten inom denna anställningsform.

På det jobbet jag har nu så känner jag mig väldigt trygg, för att jag vet att jag jobbar heltid kan man säga fast det är timanställningsform, jag vet att timmarna aldrig kommer [...] ta slut. Så där jag är nu känner jag mig väldigt trygg med timanställning. (R1)

Osäkerheten kopplat till att få arbeta tillräckligt avtar då hon vet att det finns oändligt med arbete, i alla fall under högsäsong. Båda respondenterna (R1, R2) arbetar på säsongsbaserade restauranger. Partington (2016, s.212) beskriver att hotell- och restaurangbranschen är beroende av säsongspersonal och extrarbetare då behovet av personal fluktuerar. Timanställda används alltså för att kunna möta en ständigt skiftande efterfrågan. R1 beskriver att detta får konsekvenser för hennes arbetsituation:

[säsongarbete] är kul, just det här att det går i vågor med hur mycket man har att göra, att det är sån kontrast mellan låg och högsäsong, [...] men sen att gå utan jobb i tre månader är inte lika kul. (R1)

Citatet indikerar att vetskapen om att hon kommer vara utan jobb i tre månader skapar en nivå av stress vilket leder till att hon arbetar mer under högsäsong för att kompensera. R1 beskriver själv att hon känner sig trygg i anställningen, men att det är jobbigt att tvingas vara ledig en längre tid under lågsäsong, samtidigt som det är svårt att söka ett annat jobb för en så temporär period. Även R2 beskriver att det är jobbigt att inte ha garanterade timmar som timanställd utan hur många timmar som tilldelas beror på villighet att arbeta och antal tillgängliga pass. Men samtidigt beskriver hon:



...man får lära sig hur det är och jobba under högsäsong och verkligen köra slut sig och sen så kan man vara ledig efter det...(R2)

Det finns olika uppfattningar om säsongarbete och R1 beskriver att hon hellre hade haft en heltidsanställning då det hade begränsat antalet timmar hon får arbeta under en månad och inneburit att hon arbetat mer jämnt fördelat antal timmar över året.

Vidare har resterande respondenter (H3, H5, R3 & R4) antingen en heltids eller deltidsanställning. Deras inställning till trygghet skiljer sig i förhållande till de extraanställda då de alla beskriver att dem känner sig trygga i sin anställningsform. Denna trygghet baseras på att de känner en säkerhet i att dem kommer tilldelas de timmar som avtalats och deras anställning gör att de inte kan bli sparkade hur som helst. R4, som tidigare varit timanställd säsongarbetare, förklarar att säkerheten innebär uppoffring av vissa saker, exempelvis att vara långledig och kunna resa. Säkerheten en fast anställning innebär även enligt våra respondenter att de känner ett större ansvar mot sitt arbete.

...när man är heltidsanställd har du ett större ansvar mot ditt jobb. (R4).

Avslutningsvis, majoriteten av respondenterna efterfrågar en flexibel anställning som dem kan anpassa med studier, för dem är en timanställning den ideala lösningen trots att denna typ av extrajobb innebär en viss nivå av stress. Flexibiliteten innebär en större osäkerhet för de som försörjer sig på arbetet men inte har en anställning som reflekterar detta. De respondenter vars anställning är mindre flexibel påpekar istället att den trygghet de känner i sin anställning även innebär ett ansvar mot arbetsplatsen. De uppfattningar respondenterna har angående arbetets flexibilitet beror alltså helt på vilken typ av anställning de har och hur beroende de är av denna.

#### *4.1.2 Att arbeta under flexibla arbetstider*

En person som jobbar inom hotell-och restaurangbranschen arbetar enligt respondenterna till största del helger, tidiga morgnar, sena kvällar och högtider. Det går inte att komma ifrån dessa tider och som tidigare nämnt varierar arbetstiderna och kan ha ett spann över dygnets alla timmar. Arbetstiderna varierar för varje individ, antingen jobbar dem dag för dag, vecka för vecka och vissa har ett stående schema, men till största del har dem alla ett relativt varierande schema. Arbetet inom hotell-och restaurangbranschen kategoriseras av att det sker när andra människor är lediga och att branschen erbjuder sina tjänster när de är som mest eftertraktade av andra människor (North, 2006, s.16). Mulinari (2007, s.212) förklarar att servicearbete främst handlar om att anpassa sig till andra människors tider och behov, något hon kallar för "just-in-time" produktion, alltså att personen eller personerna som ger service är med och är en del av hela produkten som levereras. Att kunna anpassa sig till olika situationer och olika människor är två av de faktorer som respondenterna menar kännetecknar arbetet inom branschen. Arbetstider som sträcker sig bortom de normala eller traditionella

timmarna har hotell-och restaurangbranschen fått handskas med länge och har kommit att bli standardiserade och normala arbetstider för personer inom branschen (North, 2006, s.21).

Respondenterna upplever sina arbetstider och att arbeta utanför de traditionella arbetstiderna på olika sätt. Majoriteten förklarar att det är en fördel för dem just nu medan andra beskriver det mer som en nackdel. Nedan följer två citat vilka representerar svaren från åtta av respondenterna och deras generella uppfattningar gällande arbetstiderna i relation till andra branscher:

Att det är mycket jobb på helger, på stora helger, på lov [...] För det är då vi har som mest att göra. [...] Jag söker inte efter att vara ledig på helger så mycket som alla andra kanske gör...(R2)

För mig funkar det ju bra i och med att jag har så nära till jobbet [...] men asså det är obekväma arbetstider men jag tycker att det är relativt bra. [...] Asså hade jag jobbat heltid hade jag sett det som en nackdel för man inte har tid för någonting annat. (H2)

För det första blir det tydligt att respondenterna upplever att arbeta utanför traditionella arbetstider som en fördel då kombinationen med jobb och studier samt att variationen och flexibiliteten uppskattas. För det andra, att deras livssituation blir avgörande för huruvida de upplever sina arbetstider. Att arbeta under traditionella arbetstider är inget som någon av dem eftersträvar i nuläget då de antingen studerar, har annat jobb eller trivs med sin livsposition, vilket kan upplevas som en tillfällig fördel. Men som H2 beskriver ovan blir hennes livssituation avgörande för hur hon uppfattar arbetstiderna, vore det inte för att hon studerade skulle hennes uppfattning vara av mer negativ karaktär.

...om jag bara hade känt folk som jobbade de här tiderna då hade man ju tyckt att det var [...] lugnt, [...] men nej, framför allt inte alla þns familj, alla vänner. (R4)

Nu är det snart påsk, vi har röda dagar, det kan man bortse ifrån, för att alla andra, som min sambo har ett dagtidsjobb. Han jobbar måndag till fredag, superhärligt! [...] Jag jobbar röda dagar för hotellet stänger inte, folk vill checka in på julafton och påskafton och det behövs personal och det värsta för mig är att jobba skift för man får ingen rutin... (H5).

Citaten indikerar att det finns olika uppfattningar om branschens arbetstider i relation till traditionella arbetstider. Hur en person vill leva och hur livssituationen ser ut påverkar vilka arbetstider som eftersträvas. R4 och H5 antyder att de inte vill jobba utanför traditionella arbetstider eftersom de inte vill jobba om sin familj och vänner. Sandoff (2011, s.43) påpekar obekväma arbetstider kan göra att servicearbetet är svårt att kombinera med familjeliv och vänner. Denna problematik har existerat länge och det finns inte någon effektiv lösning då hotell-och restaurangverksamheter är tvungna att ha öppettider utöver de traditionella arbetstiderna eftersom det är då andra är lediga. Branschen är beroende av människor eftersom det enligt Sandoff (2011, s.43) handlar om att servicearbete inte kan ersätta människor med teknik. Även Partington (2016, s.209) diskuterar att hotell-och restaurangbranschen är arbetsintensiv och trots de teknologiska framsteg som har gjorts så finns det ingen möjlighet att ersätta arbetskraft med teknik då branschen är beroende av service i alla dess former. Respondenternas upplevelser innebär att ens livssituation har en grundläggande påverkan på hur arbetstiderna upplevs och många av dem menar att deras

arbetstider funkar just nu men att det kan se annorlunda ut om ett par år om deras livssituation förändras. Hotell-och restaurangbranschens arbetsintensitet är något som våra respondenter uttryckt inte är för alla utan att det krävs en viss personlighet och tolerans för att överleva i branschen. Med denna beskrivning går vi över till nästa tema där servicearbetets flexibilitet och dess olika sidor kommer att redovisas.

#### *4.1.3 Det flexibla servicearbetet och dess baksida*

Vad du än gör är det någon som tittar på dig och någon som bedömer dig, någon som är beroende av att din service ska vara bra. [...] Att du kan påverka så många människor under en dag så du alltid har press på [dig] (R4).

Upplevelsen av servicearbetet och vilken personlighet som passar för branschen är något som våra respondenter haft varierande beskrivningar och svar på. I citatet ovan ser vi indikationer på att R4 upplever att servicearbetets utformning innebär att det skapas en press på hur arbetet utförs då den upplevda servicen är beroende av det hon bidrar med. Detta indikerar att servicens immaterialitet i kombination med att service skapas i interaktionen mellan gästen och den anställde innebär en press på den anställde, vilket är i enlighet med tidigare forskning (Kusluvan, Kusluvan, Ilhan & Buyruk; 2010, Macdonald & Korczynski;2009). Mulinari (2007, s.212) förklarar att inom hotell-och restaurangverksamheter finns ett fokus på "just in time" produktion av produkten som erbjuds, alltså service, där de anställda alltid är en del av produkten. Partington (2016, s.208) diskuterar att branschen ofta beskrivs som rastlös med högt tempo vilket kräver flexibla medarbetare där dem ska kunna anpassa sig till nya utmaningar för att möta de ständigt växande kundbehoven. Standardisering av den produkt som ett hotell erbjuder innebär enligt Sandoff (2011, s.82) att relationen mellan gästen och hotellet skulle bli mer opersonlig. Trenden rör sig mer mot att arbetet individualiseras istället för standardiseras, främst för att kunna ha en personlig relation till gästen och på så vis erbjuda en unik upplevelse (ibid). Förväntningarna från gästerna är ofta höga och varierande vilket våra respondenter påpekat ett flertal gånger.

Gästerna har ju väldigt höga krav, dem vill att när de kommer till receptionen säger vi, då ska allting vara supersmidigt, det ska gå fort, inga frågetecken det bara, dom vill bara in till rummet, då är det, dom har inte tid, tid har dom oftast men... (H5)

Att arbetet är varierande instämmer majoriteten av respondenterna med och alla talar på olika sätt om att de ser varierande kundmöten och situationer som utvecklande, därmed blir variationen i arbetet utvecklande. Detta tyder på att det ställs krav på individer att vara flexibla både med vad deras arbetsroll är och vilka arbetsuppgifter som utförs, vilket av Standing (2011, s.6) beskriver handlar om arbets-och färdighets flexibilitet. Variationen är något respondenterna eftertraktar och värdesätter i sitt arbetsliv, likaså angående förutsägbarheten i deras arbete:

Än så länge så tycker jag det är kul, dock så är det väldigt mycket att lära sig [...] det är ganska varierande man gör ganska mycket olika grejer. Man står ju inte bara i receptionen utan man gör ganska mycket annat också... (H4)

För att det inte blir enformigt. Jag gillar variation och att det är kul att jobba. (R2)

Respondenterna beskriver hur variationen gör arbetet roligt, två av respondenterna (R1 och R2) beskriver dock att arbetet ibland är enformigt vilket är negativt samt att de eftersträvar variation. Servicearbetets utformning kräver i många situationer att medarbetarna är flexibla både gällande själva arbetet och färdigheter. Detta beskrivs av Sandoff (2011, s.84) skapa fördelar då arbetet upplevs som roligare och mer oförutsägbart. Denna oförutsägbarhet adderat med det ansvar som tilldelats de anställda leder till att många stimuleras av att prestera bättre. Att anställda tilldelas mer ansvar är en strategi som blir allt vanligare och Sandoff (2011, s.33) argumenterar för att detta kan ge olika resultat. Fördelen är att anställda får möjligheten att själva styra servicemötet samt att en känsla av ansvar väcks hos medarbetarna.

Sen gillar jag att ta mycket ansvar, mycket eget ansvar. Det får man göra där, man får fatta egna beslut. Om en gäst är missnöjd med sitt rum så ska du vara lösningsorienterad och tänka att; jaha vad ska jag göra då, kan jag flytta eller upgradera den och sådär, man får fatta såna beslut själv, det är jättekul. (H3)

Citatet från respondenten ovan visar att variation och att gå utanför sin arbetsroll är förväntat av de anställda. H3 exemplifierar hur variation och ansvar kan vara stimulerande och göra att arbetet upplevs som roligare. Ett flertal respondenter diskuterar hur ansvar tilldelats men att detta inte reflekteras i lönen, vilket är något som frustrerar dem, denna beskrivning kopplar an till begreppet löneflexibilitet (Standing, 2011, s.6). Alvehus & Jensen (2015, s.44) förklarar att lön i relation till arbetsutövande och ansvar kan ha effekter som prestationsökning hos medarbetare. Alltså kan å ena sidan ett ökat ansvar stimulera medarbetarna men å andra sidan förväntar sig medarbetarna tillslut kompensation för det ansvar de tar i form av lön. Sandoff (2011, s.33) förklarar att känslan av ansvar egentligen är ett sätt för ledningen att styra och kontrollera sina medarbetare i den riktning de vill utan att dem får någonting för det, mer än känslan.

Variationen och oförutsägbarheten är därmed något som inte enbart är positivt. H4 som inte har arbetat i branschen så länge och fortfarande lär sig arbetet menar att:

...det är som sagt väldigt varierande och inte samma grej så det blir inte tråkigt men på ett sätt så kan det vara ganska jobbigt för, idag kan jag fortfarande inte allt och då kan det bli såhär, man ställs mot väggen och man är rädd för att göra fel. Om jag tar en bokning för ett mindre pris än vad jag får göra, vad händer då liksom? (H4)

Variationen har för henne i den inledande fasen skapat en otrygghet och rädsla då hon inte vet exakt hur hon ska bemöta situationer som uppstår. Denna aspekt berör Sandoff (2011, s.84) som menar att oförutsägbarheten inom ett arbete är för vissa personer negativt och kan innebära att personen känner en osäkerhet och rädsla om den inte vet hur arbetsdagen kommer att se ut. Respondent H4 beskriver en rädsla för att både göra fel inom det handlingsutrymme hon givits för att göra gästen nöjd och att en situation som hon inte stött på tidigare ska

uppstå. Här ser vi alltså att det ansvar och variation som arbetet innebär kan skapa osäkerhet hos den anställde.

Servicearbetet i hotell-och restaurangverksamheter använder sig av de anställda för att skapa personliga relationer och i interaktionen med gästen blir den anställde en del av produkten som erbjuds. För att uppnå detta kräver servicearbetet en individualisering av arbetslivet vilket ställer krav på dem som arbetar i branschen (Sandoff, 2011, s.82–83). Kopplat till detta beskriver flera av respondenterna att vilken typ av personlighet en person har är avgörande för hur väl denne lyckas i branschen.

...just det att alltid vara trevlig, att: glöm inte att le [...] det är klart att det tar på en. Jag har tur än så länge, klarar av det väldigt bra men alla gör inte det. (R1)

Där är det nog olika asså, hur man är som person, [...] jag har lite kontrollbehov jag har extrem prestationsångest, jag vill göra rätt, jag vill göra bra ifrån mig. (R5)

Som tidigare nämnt, beskrev en stor del av respondenterna att de uppskattar variationen i arbetsuppgifterna och för vissa var det till och med motiverande att få extra ansvar. Citaten ovan indikerar att respondent R1 och R5 menar att det finns en speciell typ av person som inte bara eftersöks av arbetsgivare i branschen utan krävs för att klara av de krav och den press som arbetet i branschen innebär. Detta kan kopplas till det Sandoff (2011, 84) diskuterar, att lösningen är att rekrytera personer som gillar utmaningar vilket indikerar på att det inom branschen finns en uppfattning om att personlighet kan vara en avgörande faktor för hur en individ uppfattar arbetet. Att det finns vissa kopplingar mellan personlighet och utförandet av servicearbetet beskriver Mróz & Kaleta (2016, s.777), de menar att vissa karaktärsdrag kan påverka emotionellt arbete, engagemang till arbetsplatsen och arbetstillfredsställelse. Att personlighet är av vikt exemplifieras i detta citat från R4 vid diskussion om rekrytering:

...handlar det ju om vad är det för människa, funkar det här? [...] vad har du för utstrålning? Matchar den företagets ideal eller inte? Är man osäker och aldrig har varit i branschen förut så är det ofta så att man får en chans men då handlar det ju mer att personligheten måste matcha ... (R4)

För vissa personer blir arbete i branschen för mycket vilket H5 indikerar i detta citat.

Jag kommer inte att vara kvar sådär super länge till [...] för mig passar det inte [...] jag vill inte vara kvar för att jag vill få någon form av kvalitet på min vardag [...] men vissa älskar det, så det finns ju dom som tycker om det. (H5)

H5 representerar den andra delen av spektrumet och beskriver genomgående under intervjun hur arbete i branschen inte är något som passar henne av olika anledningar, arbetstiderna men främst den konstanta kundkontakten beskrivs som väldigt krävande. Som citatet ovan indikerar, menar hon att arbetet inte passar henne som person men att det finns andra typer av människor som tycker om det. Respondenterna menar att personlighet kan vara avgörande för

arbetet i branschen då det avgör hur situationer som uppstår hanteras samt hur bra personen är på att distansera sig från sådant som upplevs som jobbigt.

Upplevelsen av flexibilitet kopplat till anställningen, arbetstider och utförandet av arbetet är inte det enda som påverkar hur arbetet uppfattas. Det finns sociala aspekter som även påverkar hur arbetet upplevs, exempelvis relationen till gäster, kollegor och chefer kan ha en avgörande roll på synen av servicearbetet vilket kommer att utforskas i analysens nästkommande del.

## 4.2 Det sociala servicearbetet

Hotell-och restaurangbranschen är välkänt för det höga tempo och intensiva servicearbete det innebär. De arbetsrelaterade relationerna som arbetet medför har visat sig ha en avgörande inverkan på hur arbetet upplevs och utövas. Vidare kommer respondenternas olika relationer att redovisas och analyseras och detta för att förstå vilken påverkan dessa relationer har på upplevelsen av arbetet i branschen.

### 4.2.1 Den motsägelsefulla relationen

En generell uppfattning av relationen till gäster från respondenterna är att det är mycket återkommande gäster, för det mesta trevliga och att det är från gästerna som dem får bekräftelse och beröm. Alla respondenter har beskrivit att det bästa med deras arbete är att ständigt möta människor samt att det är en stor variation på människor och kundmötena. R3 upplever sitt arbete så här:

...det sociala, med alla gäster, det tycker jag [...] är det absolut roligaste. (R3)

Att möta gäster är en stor uppskattning som upplevs av alla respondenter och de flesta påpekar att det är något speciellt med just stamgästerna. H3 beskriver sin relation:

...man känner igen varandra och man får en helt annan, asså en helt annan relation till dem, man kan skämta med dem på en lite mer intim nivå i och med att man känner dom, eller vad man ska säga. (H3)

Servicearbete där det handlar om att uppfylla gästernas behov och önskemål kan vara svårt att uppnå hela tiden och genom att erhålla bekräftelse av gäster menar Kusluvan, Kusluvan, Ilhan & Buyruk (2010, s.172) är ett argument för att anställda och hur de behandlas är en avgörande faktor för servicekvaliteten, kundnöjdheten och lojaliteten. Vidare förklarar dem att det är kvaliteten på servicearbetet som genererar konkurrensfördelar och huruvida organisationen framställs av andra. Alla respondenter beskriver att något av det bästa med arbetet är att hela tiden få möta människor och gäster. Detta argumenterar Partington (2016, s.213) för då det är en av flera faktorer som attraherar människor till att arbeta inom branschen där kundkontakten, vilken utgör en stor del av arbetet, är det attraktiva och tillfredsställande med arbetet. Även Sandoff (2016, s.34) argumenterar för att det finns en generell uppfattning där människor finner glädje till servicearbete där grundstenen är att det finns en fascination för människor och sociala interaktioner.

Trots att majoriteten av respondenterna uttryckt en positiv inställning angående deras relation till gäster så finns det ändå en antydning till att det inte alltid är en dans på rosor, och det är främst respondenterna inom hotell som uttrycker denna känsla.

...jag gjorde i början, jag tyckte det var superkul och just det här med att träffa människor för att jag älskar det och kundkontakten eller gästkontakten som det heter, men det är en för tuff bransch tycker jag. Vissa älskar det men man blir så nedbruten av att jobba med gäster som hela tiden klankar ner och det är ju personangrepp ofta... (H5)

Att konstant vara i centrum och hantera gäster beskrivs även av vissa som psykiskt påfrestande i förhållande till sitt eget välmående.

...man måste sätta på sig den här masken oavsett om man mår skit eller inte och det kan vara väldigt psykiskt påfrestande [...] men om gäster är motstridiga eller otrevliga [...] har man en dålig dag och man ska då anstränga sig, sitt yttersta, och så kommer någon och är otrevlig och man bara, nu måste jag svälja det här och andas och ändå vara trevlig... (H2)

Respondent H3 gav ett liknande svar där hon förklarade att hon inte hade några problem med att vara trevlig trots att hon själv inte mådde bra, utan menade att det ingår i jobbet och gästerna ska alltid komma först. Även R2 pratade om detta där det arbetas väldigt snabbt och allting ska gå fort i den här branschen, för annars blir gästerna otåliga, vilket innebär att gästen alltid prioriteras och den anställde måste sätta sig själv åt sidan. Att arbeta inom hotell och restaurangbranschen kan alltså upplevas vara psykiskt påfrestande och Kusluvan, Kusluvan, Ilhan & Buyruk (2010, s.176) förklarar att branschen är beroende av människor som kan se bra ut och som kan prata för sig i olika interaktioner i syfte att organisationen framställs på ett bra sätt. Forskarna förklarar att servicearbetet i branschen, vilket kategoriseras som känslomässigt arbete, kan få negativa konsekvenser och kan i längden leda till utbrändhet (ibid). Som respondenterna beskriver förstår de vikten av att inte tappa humöret framför gästerna då de ständigt måste hålla humöret uppe, leverera god service och alltid prioritera gästerna framför sig själva.

Respondenternas uppfattning om vilken bekräftelse de får på sitt arbete är generellt att de får mer bekräftelse av gästerna och i stort sett ingen bekräftelse alls från cheferna. Kusluvan, Kusluvan, Ilhan & Buyruk (2010, s.198) skriver i sin studie att anställda inom hotell-och restaurangbranschen ofta klagat på att de är undervärderade, att de inte respekteras eller belönas i nivå med deras ansträngningar från deras chefer. Många uppskattar den bekräftelse de får från sina gäster och R1 beskriver det såhär:

...för det betyder lite mer när det kommer, asså när något sådant kommer från en total främling som man inte har träffat innan, [...] som aldrig tjänar på att säga att maten är god liksom. Så från gäster får man höra det väldigt ofta. (R1)

Trots den mängd bekräftelse som ges av gäster menar R1 att gästerna ofta ser till att arbetet går långsammare, där hon menar att hennes kollegor är beroende av henne eftersom det är hon som ropar ut beställningar. Att alltid vara synlig för gäster ger dem möjlighet att alltid komma fram vilket kan tolkas som en nackdel för arbetsprestationen.

Helt ärligt så tror jag inte att vi får så bra komplimanger. Jag tror att det oftast är dåliga. Om vi har fått dåliga recensioner så får vi det berättat för oss och vad vi måste förbättra. Men nej, jag skulle säga nästan aldrig... (H1)

Det vi kan utläsa från respondenternas svar angående bekräftelse i arbetet är att den främsta bekräftelsen får de från sina gäster och att den relationen är värdefull men att det samtidigt kan medföra negativa aspekter. Inom servicearbetet är relationen till gästen full av motsägelser vilket Korczynski (2009, s.73–76) förklarar. I denna del av analysen har den



motsägelsefulla relationen analyserats. Respondenterna upplever både att gästerna är en källa till positiv och negativ inverkan på deras upplevelser av branschen. Gästen är den som de får mest bekräftelse av samtidigt som gästen också är den som innebär störst påverkan och mental påfrestning. Den mentala påfrestningen kan med hjälp av stöd från chefer minska men uppfattningen om relationen till sin chef har visat sig ha olika sidor vilket vi nu kommer lyfta fram och belysa.

#### 4.2.2 Den bristande relationen

Jag är fruktansvärt lyckligt lottad att jag är jättenära vän med alla mina tre chefer, jag har bara haft typ en dålig chef i mitt liv så jag har nog haft väldigt tur. Så den är jättebra. Jag kan prata med dem om allt och jag känner att de lyssnar på mig. (R2)

...den går lite i perioder, så länge jag inte kräver någonting så är den väldigt bra men så fort jag behöver någonting eller nått går sönder och jag behöver att det fixas då är det väldigt ofta att det inte svaras på sms och man blir klickad ofta när man ringer, men så fort dem kan tjäna nåt på mig eller så fort jag kan göra något för dem så är det liksom hej gud vad kul att träffas, så att den går i perioder! (R1)

Citaten ovan visar två skilda uppfattningar om hur respondenternas relation till sin eller sina chefer ser ut. De flesta av våra respondenter har nämnt att de har en relativt bra relation till sina chefer, i den utsträckning att de känner att dem alltid finns där ifall det skulle vara något allvarligt eller något de vill prata om. Sju av respondenterna beskriver sin relation med chefen som bra, varav tre av dessa (H5, R2, R4) beskriver relationen som en kompisrelation. Att ha en kompisrelation till sina chefer kan enligt R2 vara både fördelaktigt men även problematiskt och detta är något som H5 också antyder:

Att känna att man, alltså, vara nära vän med någon är ju alltid jätteroligt men man behöver på en arbetsplats som styr och ställer, ser till att allting blir perfekt eller liksom vågar säga till om någonting inte är bra och inte [är] lite såhär konfliktradd. Man kan inte riktigt vara det om man ska vara chef så det kanske är det som är nackdelen... (H5)

R2 förklarade i hennes intervju att konsekvenserna av en kompisrelation blir att hennes chefer ofta tar hennes parti i vissa situationer, trots att hon vet att det inte alltid är rätt. Detta i sin tur kan ha en påverkan på arbetsgruppen då favorisering uppstår vilket leder till att hennes chefer agerar olika beroende på vem det gäller. H5 förklarar att en kompisrelation med chefen kan få negativa konsekvenser i form av bristande ledarskap då chefen kanske inte vågar ta diskussioner eller ta hand om problem på ett korrekt sätt. Chefens roll i en arbetsgrupp diskuteras av Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.99), en chef har en viktig roll i arbetsgruppen då det är den personen som samordnar de mänskliga och materiella resurserna. På frågan om hur respondenterna upplever sin relation till sin chef fick vi långa och detaljerade svar från i princip alla. Att chefens betydelse har stor påverkan på en arbetsgrupp visar sig i hur mycket tid personen lägger på att prata om honom eller henne, både fördelar och nackdelar som chefen besitter (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, s.99-100). Som H5 och R2 beskriver upplever dem denna relation både som något positivt och negativt då det kan påverka deras och arbetsgruppens arbete. En chef kan ha olika ledarstilar och karaktärer vilket är något som framhävs av Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.107). De diskuterar

hur "låt-gå-ledaren" är en ledarstil som innebär att chefer inte sätter gränser och ger inga direktiv och att den här ledarstilen har lätt att skifta karaktär från en undvikande till en mer auktoritär stil. Att en chef varierar i sin roll kan påverka en arbetsgrupp eftersom det, som R2 beskriver, kan uppstå favoriseringar vilka återspeglas till resterande personer i arbetsgruppen.

Majoriteten av respondenterna förklarar att de känner sig trygga med sin eller sina chefer. Tre av respondenterna (R1, H2, H4) upplever en bristande relation till sin chef och R1 beskriver sin relation såhär:

Asså det är väldigt stor skillnad på de viktiga personerna och de som inte anses vara lika viktiga...och det är inte liksom bara lönemässigt utan det är också om vilka som får reda på saker, vem chefen hör av sig till [...] man är väldigt utbytbar och just på vår restaurang får man reda på att man är väldigt utbytbar... (R1)

H2 upplever att hon saknar en känsla av inkluderande och gemenskap från och mellan cheferna då hon har en känsla av att behöva tippa lite på tå för att dem ska bli nöjda. Den största anledningen till känslan av bristande samhörighet till chefer och kollegor menar hon beror på att hon för det mesta arbetar ensam.

...den är ganska bra, som chef och anställd. Men jag tycker att det är viktigt för chefer att faktiskt såhär, att när man är ny, att man är väldigt öppen och välkomnande [...] att man blir en del i gänget även fast man bara jobbar extra och det känner jag inte riktigt att man får där. [...] Man kan inte förvänta sig alltför mycket om man jobbar på ett sånt här hotell, dels för det första så ser dem inte allt man gör för man jobbar ensam... (H2)

Att inte komma in i gruppen och känna tillit till cheferna upplever H4 som svårt och hon är den enda av respondenterna som sagt att om hon inte skulle vända sig till cheferna utan skulle istället vända sig till någon av kollegorna med heltidsanställning då hon känner mer tillit och säkerhet till dem.

...jag känner inte dem så skulle jag inte säga och jag har ju inte pratat med dem heller. [...] Dom har väl sitt att göra där nere på deras kontor men ändå så tycker jag att man ska ha mer kontakt med sina anställda på något sätt för jag känner att jag verkligen har noll koll på vad dem gör. [...] Hade inte vänt mig till dom om det skulle vara något. (H4)

En bransch som karaktäriseras av servicearbete medför påfrestningar då respondenterna alltid är i centrum och har förväntningar på sig att alltid leverera. Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.175) belyser vikten av att ha någon att vända sig till och framförallt i situationer som ger personer en viss typ av belastning. Utifrån respondenternas beskrivningar kan vi tolka att deras relation till sin chef är varierande där vissa av dem upplever relationen som lättsam och bekväm medan andra upplever den som utmanande och ansträngande. Vilken typ av relation respondenterna har till sin chef har stort inflytande på hur arbetet i branschen upplevs. Respondenterna inom restaurang upplevs generellt ha en mer positiv och starkare relation till sina chefer. Däremot upplever respondenterna inom hotell att relationen inte är lika stark och beskriver att det beror på att de arbetar mycket själva vilket resulterar i att det är svårt att bilda en stark relation till cheferna. Upplevelser kring hur respondenternas relation till sina kollegor ser ut har visat sig ha skilda uppfattningar mellan hotell och restaurang respondenterna.

Fortsättningsvis kommer vi visa de olika uppfattningar som finns i relationen till kollegor samt hur dessa upplevelser och relationer i sin tur påverkar synen på arbetet i branschen.

#### *4.2.3 Den stödjande relationen*

Individer kan ha olika upplevelser av vad som är “lagom” stressigt och “lagom” arbetsbelastning och samma sak gäller när det pratas om att arbeta i grupp eller ensam (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, s.32). En del människor uppskattar och trivs bättre när de får arbeta ensamma och andra när de får arbeta i nära relation till andra (ibid). De flesta respondenter påpekar att arbetsmiljön är jobbig att befinna sig i eftersom det alltid är högt tempo och kan uppstå påfrestande situationer, men ett återkommande svar är att kollegor och gemenskapen är det som lyfter det som uppfattas som negativt. Den generella uppfattningen respondenterna som arbetar inom restaurang har är att sammanhållningen mellan kollegor är bra och är en viktig del för att servicearbetet ska fungera. När vi frågade respondenterna hur relationen till kollegor ser ut fick vi även där ett återkommande svar, sammanhållningen i personalen och att arbeta med olika människor. R2 förklarar sin syn på relationen till kollegor så här:

Jag som människa generellt vill bara att det ska funka med alla, för att det måste göra det. Sen kan man vara kollegor och man behöver inte vara nånting utanför jobbet men det måste funka på arbetsplatsen särskilt i restaurangyrket där man måste utstråla någonting bra till en gäst. (R2)

Som respondent R2 beskriver, och även de andra respondenterna uttryckt sig, så vill de att arbetsgruppen ska fungera då det utgör en viktig grundsten för restaurangyrket där alla i arbetsgruppen bör känna ett ansvar att bidra till en god arbetsmiljö. En arbetsplats psykosociala arbetsmiljö karaktäriseras av Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.31) som att personer i arbetsgruppen är varandras arbetsmiljö och att det är en av de viktigaste aspekterna för en organisation. En bra arbetsmiljö uppstår då alla bidrar och anstränger sig för att uppnå ett bra samarbete inom gruppen (ibid). Den övergripande uppfattningen om relationen till kollegor från respondenterna i restaurang är att det finns en stark sammanhållning, vilket resulterar i uppfattningen av att de ingår i starka arbetsgrupper. Att de är beroende av varandra i relation till serviceutövandet kan vara en av anledningarna till att deras arbetsgrupper upplevs som starka. Som citatet visar, måste gruppdynamiken fungera då de alltid arbetar tillsammans och alltid måste ta hänsyn till varandra för att servicearbetet ska fungera.

Till skillnad från respondenternas upplevelse i restaurang så förklarar respondenterna i hotell att deras arbete till största del innebär att de arbetar själva. De beskriver att det är problematiskt att upprätthålla en vi-känsla då det är svårt att komma in i gruppen när de alltid arbetar ensamma. Majoriteten av dem förklarar att det endast är på förmiddagar eller vid överlämningen och vid passbyte som kontakt med andra kollegor främst sker. Respondent H4 beskriver relationen till sina kollegor såhär:

...asså jag träffar ju inte så många kollegor egentligen [...] så känner jag inte dom så jättebra och då är det lite svårt och komma in, asså jag tycker det är svårt att komma in i gruppen när man inte träffar alla liksom... (H4)

Att inte känna tillhörighet till sin arbetsgrupp och att känna ensamhet är något som kan kopplas till Lennéer-Axelsson & Thylefors (2005, s.72) då dem pratar om att en anledning till att splittring i arbetsgruppen sker kan bero på fördelningen av arbetstider och uppgifter. Att ständigt ha varierande tider och anställningar kan vara en avgörande faktor som påverkar att sammanhållningen i en grupp försämras eller inte finns alls (ibid). Olika anställningar som exempelvis deltid och extra anställningar, vilka är förekommande i hotell-och restaurangbranschen, kan vara en anledning till att det inte finns tid att skapa relationer vilka är nödvändiga för att åstadkomma en teamkänsla. Att arbeta ensam har respektive respondent påpekat och förklarat som något negativt, samtidigt beskriver H2 och H3 att ensamarbete kan vara positivt eftersom de då inte har någon annan att förhålla sig till och att det till och med kan vara skönt att vara ensam.

Jag har inga kollegor på jobbet och kan inte säga så mycket egentligen. Ibland är det tråkigt men ibland kan det också vara väldigt skönt att inte behöva liksom se sig över axeln varje gång man checkar in en gäst eller sådära [...] man blir mer fri och jag tror man blir starkare i sin roll då, för att jag är den enda som kan göra det. (H2)

...för även om jag är en social och utåtriktad person och tycker om att jobba i receptionen på förmiddagar och eftermiddagar där jag får vara social och skämta med gäster och hela den biten så tycker jag att det är skönt att jobba natt också eftersom jag får vara själv och oftast är det lugnt på nätterna, det är inte så mycket gäster. Jag kan lägga upp mitt arbete hur jag vill för jag har ingen att anpassa mig till. (H3)

Ensamarbete påverkar respondenterna i hotell på olika sätt och att ständigt behöva förlita sig på sig själv och att inte ha någon att ta hjälp av är något som flera av dem beskriver som stressande och påfrestande. Samtidigt, som citaten ovan visar, finns uppfattningen att även om det kan vara tråkigt och påfrestande att arbeta ensam så kan det ändå vara skönt då det inte finns någon som har synpunkter samt att individer blir starkare i sin arbetsroll. Att ha socialt stöd från sina kollegor har visat sig ha en stor betydelse för hur personer hanterar olika påfrestningar i livet (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, s.23). Korczynski (2009, s.85) förklarar att då servicearbetet utförs individuellt så är "communities of coping" ännu viktigare då de hjälper individerna att hantera de krav som arbetet innebär kollektivt. I en arbetsgrupp blir det därmed viktigt att den enskilde individen och arbetsgruppen känner att det finns någon att vända sig till för att avlasta den påfrestning arbetslivet kan ge (Lennéer-Axelsson & Thylefors, 2005, s.175).

Lojalitet i förhållande till huruvida respondenterna ser på sitt arbete återspeglas i de beskrivningar som givits. Respondenterna i restaurang förmedlar att dem i sitt arbete är beroende av sina kollegor då hela arbetsgruppen är avgörande för arbetsutövandets kvalitet.

...det är inte riktigt någon på vårt jobb som vågar sjukanmäla sig, [...] oftast finns det ingen annan som vi kan ta in [...] så då är det att man är en man kort, vilket är anledningen till att många inte vågar sjukanmäla sig. För att man vet att man sätter andra i en jobbig sits och att dem får dra ett tyngre lass. (R1)

...oftast så är det lite sådär att man vill inte, för man tycker ju om sina kollegor och man vill inte sätta dem i skiten så att man dyker upp ändå. [...] Jag vet inte varför, kanske för att man vill inte sätta andra i skiten så det är nog därför man ändå jobbar. (H5).

Utifrån dessa citat kan vi se att det finns en lojalitet till sina kollegor trots att relationen inte är den bästa så känner dem ändå en känsla av inre tvång att gå till jobbet trots att de inte mår bra. Interaktioner inom arbetsgruppen ser olika ut i hotell-och restaurangbranschen, där respondenterna inom restaurang arbetar tillsammans majoriteten av arbetstiden och i hotell arbetar de till största del själva. Trots det så finns det en lojalitet till sina kollegor, även inom hotell. Lojaliteten uppstår av olika anledningar, vilket citaten ovan indikerar, i restaurang handlar det om vetskapen om hur beroende kollegorna är av varandra under service utövningen, då alla står för sin del av helheten. Dyker en person inte upp innebär det, som R1 påpekar, att de andra sätts i en jobbig sits då de får dra ett tyngre lass. Inom hotell beskriver respondenterna istället att de vet om att det är svårt att hitta en ersättare och eftersom de arbetar ensamma blir det den personen som arbetar passet innan som blir lidande.

Lojalitet uppstår alltså i arbetsgruppen både inom restaurang och hotell trots att arbetet och interaktionen med kollegor ser ut på olika sätt. Sandoff (2011, s.44) diskuterar att flexibilitet och lojalitet är två aspekter som blivit väsentliga för att överleva på marknaden och att detta förutsätter en fungerande relation mellan chefer och kollegor. Socialt stöd från sin arbetsgrupp har visat sig ha positiva effekter i relation till de krav och belastningar som arbetet innebär (Lennér-Axelsson & Thylefors, 2005, s.23). Som vi kan utläsa från respondenterna har arbetsgruppen stor inverkan på hur arbetet upplevs då den kan få både positiva och negativa följder. I relation till tidigare tema, flexibilitet, beskriver Alvehus & Jensen (2015, s.125) att det kan uppstå svårigheter med att känna lojalitet till en arbetsgrupp då den ständigt förändras på grund av varierande personal och den flexibilitet arbetet kräver. Flexibiliteten i branschen och arbetsrelaterade relationerna kan ha en avgörande påverkan på arbetsgruppen och dynamiken då omsättningen på personal gör det svårt att uppnå en teamkänsla. Detta kan i sin tur påverka individernas upplevelse av arbetet och kan även vara en anledning till att många väljer att lämna branschen.

### 4.3 Det tillfälliga arbetet: att se det onda i det goda

Asså det var bara för att jag behövde ett jobb [...] det vara bara en slump. (R2)

Jag tänkte att det skulle bli ett bra jobb eftersom jag kan prata engelska och jag kan lära [mig] svenska också [...] det är bara extra pengar. (H1)

För många av respondenterna var arbetet i branschen inte ett planerat val utan det var det arbete som fanns tillgängligt. Tre respondenter är i detta fall undantag, H5 och R3 har familj vilka är aktiva inom branschen och det var en av de största anledningarna till att de började arbeta inom den. H2 beskriver att hon alltid har velat arbeta inom hotell med anledning av den härliga miljön som hotell har. Att majoriteten av respondenterna började i branschen av en ren tillfällighet kan visa på de låga inträdesbarriärer och att det är lätt att få jobb i branschen. Sandoff (2011, s.44) beskriver däremot att arbetets status har ökat markant under senare år. Kraven har ökat och riktlinjer för vad som förväntas av anställda har blivit tydliga. Vidare så beskrivs att "här kan alla få jobb"-karaktären ha suddats ut. Denna uppfattning delas inte av respondenterna i denna studie. Alla har vid något tillfälle förklarat att hotell-och restaurangbranschen är en bransch där det inte krävs mycket erfarenhet eller utbildning samt att det är en lätt bransch att få jobb i. Partington (2016, s.216) som förklarar att branschen kategoriseras av "low-skills" och låga barriärer där det inte krävs någon vidare kompetens för att ta sig in i branschen stärker detta argument. Vidare menar Partington (ibid) att detta kan vara en anledning till branschens höga personalomsättning samt varför den upplevs som tillfällig. Även Standing (2011, s.19–20) framhäver att de sämst ställda på arbetsmarknaden, alltså deltidsarbetare och personer med otrygga anställningsförhållanden, ofta tänker kortsiktigt på sitt jobb vilket kan resultera i en oförmåga att se sitt arbete på lång sikt. Detta är ett tankesätt som grundar sig i den låga sannolikheten för personliga framsteg eller en växande karriär som branschen förmedlar (ibid).

Vid diskussion om framtidsutsikter inom branschen svarade majoriteten av respondenterna att det inte är en bransch som de planerar att jobba kvar i. Det beskrivs vara ett bra jobb att ha vid sidan av studier eller under tiden tills de vet vad de vill göra med sitt liv. Respondent H4 förklarar sin framtid inom branschen så här:

Asså jag jobbar ju främst här nu för att ha ett extrajobb sen så vet jag inte om jag skulle vilja jobba med det sen, kanske bara någon gång som ett extrajobb eller när jag har slutat plugga eller så. Jag tror inte att det är ett jobb som jag vill jobba med sen. (H4)

Att inte se någon livskvalitet i sitt arbete är ett fenomen som flera av våra respondenter upplever med branschen. R4 beskriver att hon inte vill vara kvar i branschen då hon insett att det tar mer än det ger samt att hon längtar efter ett vardagsliv. H5 beskriver att stressen och frånvaron av rutiner som branschen ger henne inte lockar samt att detta inte är ett långsiktigt arbete, vilket hon förklarar såhär:

...när du jobbar kväll och slutar halv elva och börjar 07 dagen efter, det blir ganska tufft för att man ska hinna hem och man ska varva ner och sova innan man ska tillbaka [...] Du har ju inga lunchraster, du har ingen fikarast som många andra yrken har. Man slänger i sig maten och det är väldigt hektiskt och därför anser jag också att det inte är ett yrke som man ska fortsätta med livet ut för det är ingen kvalitet att arbeta så, kroppen tar ju stryk av att inte få ta det lugnt... (H5)

Att arbeta långa och osociala timmar som respondenterna dagligen handskas med förklarar Partington (2016, s.210) att det bidrar till en osund balans mellan arbete och privatliv och att dessa faktorer kan antas leda till den höga personalomsättningen samt ökning av den låga nivån av personal som väljer att stanna kvar i branschen. Den osunda balansen mellan arbete och privatliv kan kopplas till det som respondenterna beskrev under rubrikerna 4.1.2 och 4.1.3, där dem förklarade att personlighet och livssituation påverkar helheten av hur servicearbetet upplevs och utförs. R1, R3 och R4 beskriver att arbetet innebär att gränserna mellan privat och arbetslivet helt suddas ut vilket gör det svårt att avgöra när dem arbetar och när dem är lediga. Sandoff (2011, s.45) diskuterar att hotellarbete upplevs ofta som ensamt och otryggt och möjligheten till att klättra minskar vilket kan försvåra att behålla kompetent personal. En organisation där det inte finns karriärmöjligheter kan därmed leda till att anställda väljer att lämna hotellet eller till och med lämnar branschen (ibid).

Ännu en indikation till att arbetet i branschen ses som tillfälligt är att endast tre respondenter (H3, R1, R2) av tio är med i facket. Av dessa tre var det endast en (H3) som gjort ett aktivt val att vara med, hon beskriver att hennes medlemskap i facket inte har någon tydlig anledning då hon inte är en facklig människa men att det kan vara bra om det skulle vara något och menar samtidigt att "det är bara surt att betala för skiten". Det finns en generellt negativ inställning till att vara fackligt involverad, då respondenterna anser att det inte hjälper. Alvehus & Jensen (2015, s.118) diskuterar vikten som kollektivavtal och fackliga organisationer har i arbetslivet. Tomoda (1983, s.240) diskuterar att de dåliga arbetsförhållandena kan vara ett resultat av det extremt låga antalet fackmedlemmar bland hotell- och restaurangarbetare, vilket i sin tur resulterar i att det blir svårare för dem få uppmärksamhet av allmänheten och göra sina röster hörda.

En generell uppfattning från alla respondenter är att lönen till viss del kan kännas okej med tanke på deras ålder och bristande erfarenhet och utbildning. Hälften av respondenterna jämför sin lön med handelsavtalen där ob-tillägg kommer på tal. På grund av de arbetstider de har känner majoriteten att det borde vara högre ob-tillägg. Som citatet nedan visar så beskriver R2 att lönerna inte håller måttet för de arbetsuppgifter och slit hon är med om men ändå förklarar hon att branschen är känslig mot ökade löner då utbudet på restauranger kommer minska i samband med detta.

Den är ju ganska pissig om man jämför med till exempel handelsavtalet [...] det slit och det man utför och allting man får utstå så tycker jag att det är ganska lågt, eller väldigt lågt [...] men sen kan jag ju också tänka att hade lönerna varit högre hade det varit högre priser, då hade det inte funnits mycket restauranger att gå till [...] och i det avseendet kan jag ju också förstå lite varför man sätter lönerna på ett visst sätt... (R2)

Branschen och dess låga löner är en stor drivfaktor som attraherar ung arbetskraft då de är villiga att arbeta för sämre lön (Partington, 2016, s.210). De låga lönerna är alltså ett av

kraven för att branschen ska acceptera arbetskraft med låg kompetens men det innebär även konsekvenser för långsiktigheten i branschen utifrån respondenternas perspektiv då de inte långsiktigt kan tänka sig att arbeta med den lönen de har idag. Cvijanovic, Gajic, Vujko & Lekovic (2018, s.183) visar med sin studie att medarbetares inställning till arbetsvillkor och servicekvaliteten är viktig i relation till att ha nöjda medarbetare och menar att anställda generellt var nöjda med sina arbetsförhållande med undantag för med lönerna (ibid). Det finns alltså ett generellt missnöje med lönerna i branschen vilket även respondenterna i denna studie förstärker. Detta missnöje får enligt respondenterna konsekvenser som att arbetet blir tillfälligt och ofta ses som ett stopp på vägen till det "riktiga" jobbet.

Alla dessa aspekter gör att arbetet i hotell-och restaurangbranschen utifrån respondenternas beskrivningar kan ses som en tillfällig bransch och är i de flesta fall är något som görs i kombination med studier eller andra jobb. Tillfälligheten är något respondenterna hela tiden återkommer till, vilket blir synligt även i tidigare kapitel av analysen, då de exempelvis försvarar hur flexibla de tvingas vara i sin anställning, angående arbetstider och de krav som servicearbete innebär. Tillfälligheten används alltså av respondenterna för att försvara och berättiga arbetet i branschen trots de arbetsförhållanden som beskrivs.



## 5 Avslutande kapitel

I det avslutande kapitlet kommer vi att föra en diskussion utifrån respondenternas upplevelser med hänsyn till teori och tidigare forskning i förhållande till studiens syfte och frågeställningar.

### 5.1 Diskussion

Generellt beskriver respondenterna att det finns många faktorer som påverkar upplevelsen av arbetet i branschen. Branschen karaktäriseras som stressig, varierande och rolig, med fokus på sociala relationer vilka skapas med gäster och medarbetare. Det finns en varierande uppfattning om arbetet där vissa tycker att det är roligt och andra tycker att servicearbetets utformning gör arbetet i branschen tillfälligt. Flexibilitet och relationer på arbetsplatsen är aspekter som kan ha avgörande påverkan på upplevelsen av arbetet i branschen.

Det finns skilda uppfattningar om den flexibilitet arbetet innebär, en del av respondenterna vill ha en flexibel anställning då arbetet ses som en möjlighet att skaffa erfarenhet vid sidan av sina studier och beskriver flexibiliteten som positiv då de kan välja när de vill arbeta. Men denna flexibilitet innebär även faktorer som skapar stress och osäkerhet, vilket blir mer påtagligt för de individer som livnar sig på en anställning med hög flexibilitet och låg säkerhet. Trots att ingen av de berörda respondenterna beskriver att de blir stressade av sin låga anställningssäkerhet går det genom vidare analys att utläsa konsekvenser i form av osäkerhet. En säker anställning i branschen väger inte, enligt de berörda respondenterna, upp för de krav och de arbetstider servicearbetet innebär. Upplevelser angående arbetstiderna i branschen varierar, vissa ser dem inte som något problem medan de för andra är en avgörande faktor till varför de inte vill fortsätta arbeta i branschen. Den varierande upplevelse av arbetstiderna beskrivs bero på var i livet respondenterna befinner sig. Även de positivt inställda respondenterna beskriver att det fungerar för nu men inte i längden. Livssituationen blir därmed avgörande för hur respondenterna upplever arbetstiderna i branschen.

Servicearbetet innebär att individer arbetar under oförutsägbara omständigheter vilket skapar variation i arbetet. Denna variation är något de flesta respondenter efterfrågar och ser som något positivt, men oförutsägbarheten kan för andra skapa en rädsla för att göra fel. Personlighet framställs ha en avgörande roll för hur ett varierande arbete uppfattas och i längden synen på ett flexibelt arbete. Generellt när det gäller flexibilitet krävs en kritisk anblick då respondenterna uttrycker att flexibiliteten är något som de eftersträvar, samtidigt visar deras svar att det även är denna som skapar oro och stress. Relationen till flexibilitet är därmed motsägelsefull då anställningens säkerhet, arbetstiderna och flexibla färdigheter innebär både positiva och negativa konsekvenser för upplevelsen av arbetet.

Relationer har en avgörande roll i upplevelsen av och individers syn på servicearbetet. Relation till gästen är motsägelsefull då respondenterna beskriver att gästen är den som förhöjer arbetsupplevelsen men kan även vara den som förstör den. Gästen är den som ger

mest bekräftelse men att konstant arbeta i kontakt med gästen och att hela tiden behöva ge en del av sig själv i interaktionen blir tillslut alltför psykiskt påfrestande, speciellt när gäster är otrevliga och motstridiga. Relationen till chefen uttrycks av respondenterna vara god, men flera menar att denna relation ofta kan liknas vid en kompisrelation. Detta påverkar hela arbetsgruppen då andra ser negativt på den som i vissa fall favoriseras av chefen och kan leda till att han eller hon får svårigheter att utföra sina uppgifter på ett effektivt, rättvist och professionellt sätt. Ur ett kritiskt perspektiv finns det en acceptans hos respondenterna för hur relationen till chefer ser ut trots att den i många fall brister. Det finns en antydning att relationen till chefer såväl som tillgång till viktig information kan variera beroende på vilken typ av anställning som erhålls och att det generellt krävs arbete med att inkludera alla.

Inom servicearbete erbjuder arbetsgruppen ett sätt att hantera den stress och press som arbetet innebär. Det blir tydligt att det finns två uppfattningar som skiljer sig hos respondenterna och hur de upplever sin relation till kollegorna. Inom restaurang beskrivs generellt en starkare arbetsgrupp som uppstår på grund av att de är beroende av varandra då de tillsammans levererar en serviceupplevelse. Detta skiljer sig från hotell där serviceutövandet sker i ensamhet, då respondenterna inte arbetar tillsammans in samma utsträckning blir arbetsgruppen inte lika stark. Trots detta finns det en lojalitet till varandra, vilken framställs av respondenterna inom både hotell och restaurang trots att arbetsgrupperna ser olika ut. Lojaliteten uppstår då respondenterna vet att deras kollegor hamnar i en jobbig situation om de inte dyker upp på arbetet.

Som tidigare diskuterats ses arbetet i branschen som tillfälligt av majoriteten av respondenterna. Många började i branschen av ren tillfällighet vilket påverkar synen på arbetet i branschen. Inställningen att "här kan alla få jobb" kopplat till att arbetet beskrivs som enkelt reflekteras i respondenternas karriär och framtidsplaner inom branschen. En indikation på att arbetet uppfattas som tillfälligt är att endast tre respondenter är medlemmar i facket, de flesta beskriver att det inte är lönt då arbetet bara är ett stopp på vägen och inte den slutgiltiga destinationen. I relation till detta finns en generell uppfattning att de obekväma arbetstiderna i branschen borde innebära mer kompensation men på grund av bristande utbildning och erfarenhet kan inte högre krav angående detta ställas. Missnöjet kopplat till lön blir ytterligare en aspekt vilken gör att arbetet inte ses som tillfälligt. Uppfattningen att det inte finns möjligheter att utvecklas och klättra inom branschen samt att servicearbetet innebär fysiska och psykiska påfrestringar som inte är hållbara i längden, innebär att arbetet ses som tillfälligt. Flera av respondenterna beskriver att det inte kan ha någon livskvalitet eller vardag eftersom de arbetar obekväma arbetstider och att servicearbetet kräver en flexibilitet, både gällande anställning och inom arbetet. Detta beskrivs som att det inte går ihop med människor i deras närhet, då det skapas en osund balans mellan arbete och privatliv vilket respondenterna menar inte fungerar i längden. Arbetet i hotell-och restaurangbranschen anses därmed som tillfälligt samt att arbetet är något som inte är inkluderat i respondenternas framtidsplaner eftersom det upplevs mer som ett stopp på vägen till det riktiga jobbet.

## 5.2 Slutsatser

Syftet med studien är att undersöka individers uppfattningar av arbetsförhållandena inom hotell-och restaurangbranschen samt skapa en förståelse för hur flexibilitet och arbetsrelaterade relationer påverkar individers dagliga arbete och uppfattningar av detta. Respondenternas upplevelser av arbetsförhållandena i branschen stämmer till viss del överens med tidigare forskning vilken beskriver dessa som otillräckliga och osäkra, men även till viss del med den forskning som beskriver att arbetet i branschen ses som prestigefyllt och att individer finner glädje i arbetet. Upplevelser av arbetet i hotell-och restaurangbranschen kantas av motsägelser. Det finns ett motsägelsefullt förhållningssätt till den flexibilitet som arbetet innebär och trots de förhållandevis dåliga arbetsförhållanden och villkor som finns beskriver de anställda att de känner en viss prestige i delar av sitt arbete och har generellt en positiv inställning till det. Till vilken grad flexibilitet påverkar individers uppfattningar av branschen beror på flera anledningar och faktorer. Vad man vill få ut av sitt arbete, personlighet och livssituation är tre sådana faktorer vilka blir avgörande för hur en individ förhåller sig till att vara flexibel i arbetslivet.

De relationer som uppstår på arbetsplatsen är också avgörande för hur individer upplever sitt arbete i hotell-och restaurangbranschen. Att uppleva negativa relationer kopplat till servicearbetet kan resultera i att individen inte trivs vilket i sin tur kan påverka synen på hela branschen. Men att uppleva positiva relationer kan istället förhöja servicearbetet och innebära att arbetsrelaterade relationer stärks. Gemenskap och involvering har visat sig vara fördelaktigt för att uppleva arbetet som värdefullt. Arbetet upplevs av många som tillfälligt med få möjligheter till karriär, vilket är en bidragande faktor till inställningen att även deras anställning upplevs som tillfällig. Majoriteten av respondenterna beskriver att de trivs med arbetsförhållandena för nu, men att dessa i längden innebär en för stor påfrestning vilket resulterar att arbetet ses som tillfälligt. Den tillfällighet som individerna upplever angående sitt arbete i branschen kan ifrågasättas. Att majoriteten har arbetat mer än två år i branschen gör tillfälligheten motsägelsefull. Detta skapar ett paradoxalt förhållande då uppfattningen om tillfällighet innebär ett lågt engagemang för bättre arbetsförhållanden trots att många av respondenterna spenderar mer än två år som aktiva i branschen.

Ytterligare forskning krävs generellt inom branschen då det är en ständigt växande global arbetsgivare. Utifrån våra slutsatser skulle det vara intressant att ytterligare belysa och förstå mer ingående varför branschen anses vara tillfällig samt vad det innebär för branschen på sikt. En bransch som är fundamentalt uppbyggd på att vara tillfällig, vad innebär det för de individer som stannar kvar och arbetar under dessa villkor länge? Kraven på flexibilitet har ökat i stor utsträckning generellt på arbetsmarknaden idag. Den påfrestning eller tillfredsställelse som arbetet, i relation till gäst eller kund, innebär är även något som berör många aktiva i arbetslivet och den avgörande roll kollegor och arbetsgruppen har för trivsel på arbetsplatsen är också överförbar på stora delar av arbetsmarknaden.

Sammanfattningsvis belyser vår studie att faktorerna som påverkar uppfattningen av arbetet i hotell-och restaurangbranschen är många och att de upplevelser som beskrivs ofta är

motsägelsefulla. Det finns en generell uppskattning till arbetet trots medvetenheten om de påfrestningar som arbetet innebär. De arbetsrelaterade relationerna innebär olika inverkan på upplevelsen av arbetet då de bidrar till både det som upplevs som det bästa och det sämsta med servicearbetet. Den flexibilitet som arbetet kräver upplevs generellt inte som negativ där flera aspekter av flexibilitet blir möjliggörande men bidrar även till, i kombination med de negativa aspekterna, att arbetet i branschen ses som tillfälligt.

## Referenslista

Alvehus, J. (2013). *Skriva uppsats med kvalitativ metod: en handbok*. (1. uppl.) Stockholm: Liber.

Alvehus, J. & Jensen, T. (2015). *Organisation*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Arbetsmiljöverket. Stress, tunga lyft och hot och våld - arbetsmiljöverket synar arbetsmiljön i hotell - och restaurangbranschen. Södra Sverige. Från: [www.arbetsmiljoverket.se](http://www.arbetsmiljoverket.se)

Baum, T. (2008). The Social Construction of Skills: A Hospitality Sector Perspective. *European Journal of Vocational Training*, 44(2), 74-88.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (Upplaga 3). Stockholm: Liber.

Cavagnaro, E. (2018). *Sustainable Value Creation in Hospitality: guests on Earth*. Wolvercote, Oxford, UK: Goodfellow.

Cvijanovic, D., Gajic, T., Vujko, A., & Lekovic, M. (2018). Satisfaction of hotel workers as a component of business quality improvement - A report from rural areas in Serbia. *Agriculture & Forestry*, 64(4), 183-194. doi: 10.17707/AgricultForest.64.4.20.

Dalen, M. (2007). *Intervju som metod*. (1. uppl.) Malmö: Gleerups utbildning.

Davidson, M.C.G., McPhail, R., & Barry, S. (2011). Hospitality HRM: past, present and the future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4), 498-516.

Flanagan, R.J. (2006). *Globalization and Labour Conditions*. New York: Oxford University Press. Kap. 1 & 8.

Gummesson, E. (2000). *Qualitative methods in management research*. (2. ed.) Thousand Oaks, California: Sage

Huertas-Valdivia, I., Llorens-Montes, F.J., & Ruiz-Moreno, A. (2018). Achieving engagement among hospitality employees: a serial mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 217-241. doi: 10.1108/IJCHM-09-2016-0538.

Kusluvan, S., Kusluvan, Z., Ilhan, I. & Buyruk, L. (2010). The Human Dimension. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(2), 171-214. Publisher: Database: Complementary Index.

Korczynski, M. (2009). Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work: The Customer-Oriented Bureaucracy. In Korczynski, M. & McDonald, C.L (Eds.), *Service Work: Critical Perspectives* (s. 73-91). New York: Routledge.

Korczynski, M. & Macdonald, C.L. (2009). Critical Perspectives on Service Work: An Introduction. In Korczynski, M. & McDonald, C.L (Eds.), *Service Work: Critical Perspectives* (s. 1-10). New York: Routledge.

Lennér-Axelsson, B. & Thylefors, I. (2005). *Arbetsgruppens psykologi*. (4., [omarb.] utg.) Stockholm: Natur och kultur.

Mkono, M. (2010). In defence of hospitality careers: perspectives of Zimbabwean hotel managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 858-870.

Mróz, J. & Kaleta, K. (2010). Relationships between personality, emotional labor, work engagement and job satisfaction in service professions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* 2016, 29(5), 767–782.

Mulinari P. (2006). *Maktens fantasier och servicearbetets praktik: arbetsvillkor inom hotell- och restaurangbranschen i Malmö*. (Doktorsavhandling, Linköpings Universitet, Linköping). Hämtad från <http://liu.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A17137&dsid=-5737> 29/4 2019

Nickson, D. (2013). *Human Resource Management for the hospitality and tourism industries*. (2nd ed.) London: Routledge

North, D. (2006). *The 'forgotten workforce': a study into the effects of working part-time unsocial hours upon secondary wage earners within hospitality and retail*. University of Southampton.

Partington, S.N. (2016), "Hospitality employment: the good, the bad and the Ugly", in Lashley, C. (Ed.), *The Routledge Handbook of Hospitality Studies*, Routledge/Taylor & Francis Group, Oxford, pp. 207-219.

Prassl, J. (2018). *Human as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy*. Oxford: Oxford University.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Sandoff, M. (2011). *Hotell och HRM: tecken på förändring*. (1. uppl.) Malmö: Liber

Standing, G. (2011). *The precariat: the new dangerous class*. London: Bloomsbury Academic.

Thurén, T. (2007). *Vetenskapsteori för nybörjare*. (2., [omarb.] uppl.) Stockholm: Liber.

Tomoda, S. (1983). Working conditions in the hotel, restaurant and catering sector: A case study of Japan. *International Labour Review*, 122(2), 239-252.

Walmsley, A., Partington, S., Armstrong, R., & Goodwin, H. (2019). Reaction to the national living wage in hospitality. *Employee Relations*, 41(1), 253-268. doi: 10.1108/ER-02-2018-0044.

Wright, C., Wailes, N., Bamber, G., & Lansbury, R. (2017). Beyond National Systems Towards a 'Gig Economy'? A Research Agenda for International and Comparative Employment Relations. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 29(4), 247-257. doi: 10.1007/s10672-017-9308-2.

# Bilagor

## 1 Informationsbrev

### **Ämne:** Informationsbrev

Tack för att du vill ställa upp och delta i vårt examensarbete!

Vårt arbete kommer att handla om social hållbarhet i hotell- och restaurangbranschen kopplat till anställdas uppfattningar om arbetsförhållandena i branschen. Intervjun kommer ta mellan ungefär 45–75 minuter och intervjun kommer att spelas in, transkriberas och materialet kommer att anonymiseras innan det används. Deltagandet är frivilligt och du kan när som helst avbryta intervjun. Intervjumaterialet kommer endast att användas till vårt examensarbete och kommer förvaras så att inga obehöriga har tillgång till det. Det färdiga examensarbetet kommer att publiceras på Lunds universitets hemsida.

Vi ser fram emot att träffa dig!

Vänliga hälsningar,

Lisa & Julia



## 2 Intervjuguide

### Introduktion + anonymitet

- Syftet med studien är att undersöka individers uppfattningar av arbetsförhållandena inom hotell och restaurangbranschen
- Det är valfritt att svara på frågorna, materialet kommer att anonymiseras och raderas efter användning. Du som deltar kommer vara helt anonym och din arbetsplats kommer också vara anonym.
- Känner du att du förstår och har fått tillräckligt med information?
- Har du några frågor innan vi börjar med intervjun?

### Inledning

- Kan du berätta lite om vem du är?
  - Ålder, vad har du arbetat med tidigare? Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat inom hotell eller restaurangbranschen?
- Vad fick dig att börja arbeta inom hotell/restaurang?
- Hur upplever du att det är att arbeta inom hotell/restaurangbranschen?
  - Varför tycker du att det är så?
- Vad tycker du kännetecknar arbetet inom hotell och restaurang?
  - Varför tycker du så?
- Vilken uppfattning tror du generellt finns om människor som arbetar i branschen?

### Nuvarande anställning

- Vad är din nuvarande anställningsform? (*heltid, deltid, extra, timmar osv*)
- Vilken roll/position har du?
- Kan du beskriva vad det innebär?
- Vilka fördelar anser du att det finns med din anställningsform?
- Vilka nackdelar anser du att det finns med din anställningsform?
- Vilken typ av introduktion eller utbildning fick du när du började på din arbetsplats?
  - Vem fick du upplärning av?
  - Kändes det som att du fick en tydlig introduktion?
- Trivs du med din arbetsroll?
  - Varför?/ Varför inte?
- Vilka är dina arbetstider?
  - Trivs du med dessa?
- Varierar dina arbetstider? (*vecka för vecka, säsong, månadsvis*)
- Kan du beskriva en typisk arbetsdag? (*från början till slut*)
- Hur upplever du dina arbetstider i jämförelse till andra yrken?
- Hur upplever du att det är att arbeta utanför "traditionella" arbetstider? (*Vara tillgänglig för kunder och anställda genom telefon, sms, mail etc.*)
- Ser du det som en fördel eller en nackdel för dig?
  - Varför?
- Trivs du med arbetsmiljön som råder på din arbetsplats?
  - Om ja: varför? Kan du beskriva?

- Om nej: varför? Kan du beskriva?
- Hur ser organisationskulturen ut på din arbetsplats?
  - Hur ser det ut mellan avdelningarna?
  - Finns det avdelningschefer?
- Vilka anställningsformer finns på din arbetsplats?
  - Är det någon som är heltidsanställd, deltid, extra osv?
  - Vilken anställningsform är den vanligaste?
- Vilka olika roller eller positioner finns det?
  - Vem gör vad?
- Anser du att ditt jobb är fysiskt ansträngande på något sätt?
  - Hur då? Kan du förklara?
  - Kan du ge något/några exempel på arbetsuppgifter?
- Anser du att ditt arbete påverkar dig psykiskt?
  - Hur? Kan du beskriva?
- Hur ser könsfördelningen ut bland dina kollegor?
  - Varför tror du att det ser ut så?
- Hur ser åldersfördelningen ut?
  - Varför tror du att det är så?
- Förekommer det mycket sjukanmälningar eller att personer inte dyker upp på jobbet?
- Hur påverkar det dig respektive dina kollegor? (*beroende av personer för att det ska gå runt*)

### Jaget och jobbet

- Vilka fördelar ser du med att arbeta inom denna bransch?
  - Varför?
- Vilka utmaningar ser du med att arbeta inom denna bransch?
  - Varför?
- Kan du berätta om en specifik situation som du upplevde som svår?
- Kan du beskriva hur du hanterade den?
- Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?
  - Kan du nämna tre saker och förklara varför just dessa är de bästa?
- Vilken typ av bekräftelse får du på ditt arbete? (*bekräftelse: beröm, förmåner, osv*)
  - Kan du ge några exempel?
- Hur ser din relation ut till din eller dina chefer?
  - Varför tror du att det är så?
- Skulle du säga att du känner dig trygg med din eller dina chefer? (*alltså att du kan prata med han eller henne om det skulle vara något?*)
- Kan du ge exempel på en situation där du pratat med din chef om någonting?
  - Hur upplevde du det?
- Hur ser din relation ut till dina kollegor?
  - Varför tror du att det är så?
- Hur upplever du att stämningen är mellan avdelningarna på ditt jobb?
  - Varför upplever du att det är så?
- Hur påverkar ditt arbete ditt privatliv?

- Vad tror du själv att det kan bero på? Kan du ge exempel?
- På vilket sätt?
- Hur ser du på din framtid inom hotell/restaurangbranschen?
- Skulle du kunna tänka dig att arbeta inom den resten av livet?
  - Varför/varför inte?

#### Nuvarande arbete i förhållande till tidigare

- Känner du dig trygg i din anställningsform?
  - Varför/ varför inte?
- Vilka anställningsformer har du haft tidigare? (*dag, natt, extra, fast osv*)
- Vilka olika roller eller positioner har du haft förut?
- Kan du jämföra dina tidigare anställningar med den du har nu. Vilka likheter och skillnader finns?
  - Kan du ge något/några exempel på likheter och skillnader?
- Vilken typ av anställning har passat dig bäst?
  - Varför? Kan du utveckla?

#### Lagar och rättigheter

- Hur ser du på den lön du tjänar i förhållande till de arbetsuppgifter du utför?
  - Kan du utveckla?
- Är du insatt i generella anställningslagar?
- Är du insatt i Lagen om anställningsskydd (LAS)?
- Vet du vilket kollektivavtal som gäller för din anställning?
- Är du med i facket?
  - Varför är du med i facket?
- Har du någon gång reflekterat över att du som anställd bör ha eller har velat ha mer inflytande på ditt arbete? (*arbetsuppgifter, arbetstider osv*)
  - Kan du ge exempel på vad du skulle vilja ha inflytande över? ‘
- Om du skulle få förändra någonting angående din anställningsform, arbetstider, arbetsuppgifter, vad skulle det i så fall vara?
- Hur tror du dina kollegor ser på att ha mer inflytande över arbetsuppgifter, arbetstider etc?

#### Avslutning

- Finns det någonting som du vill tillägga eller berätta innan vi avslutar intervjun?
- Då vill vi tacka för att du ville ställa upp och delta i vårt examensarbete.

