

748089
748319
748653

Outsourcing – En kortsiktig strategi for renhold på hotell?

BCR3102
Bachelor i Hotelledelse
Høyskolen Kristiania



Kilde: Egen figur

Innleveringsdato: 18.05.2017

«Denne bacheloroppgaven er gjennomført som en del av utdannelsen ved Høyskolen Kristiania. Høyskolen Kristiania er ikke ansvarlig for oppgavens metoder, resultater, konklusjoner eller anbefalinger»

Forord

Denne Bacheloroppgaven handler om å avdekke hvordan tilknytningsformer påvirker arbeidets organisering og arbeidsmiljø innen renhold på hoteller, og er med på å avslutte tre lærerike, intensive og utviklende år på Høyskolen Kristiania i Oslo.

I valg av problemstillingen har vi hatt i baktanken om å undersøke et fenomen som er både relevant for vårt studieløp, men som også er viktig for fremtidige ledere i hotellbransjen å sette seg inn i.

Vi vil takke alle våre respondenter som har brukt sin tid på å være med i undersøkelsen. Vi vil også takke vår veileder Elin Ørjasæter som har vært en fantastisk mentor gjennom denne prosessen. Hun har bistått med utrolig god veiledning men også vist en stor begeistring for vår oppgave som motiverte oss gjennom denne perioden. Et stort takk går også til Ebba Wergeland som har gitt oss en bedre forståelse rundt det komplekse temaet som vi har valgt å ta for oss.

Vi synes det har vært en utrolig spennende periode som vi skal ta med oss videre i arbeidslivet.

Oslo, Høyskolen Kristiania

Dato: 18.05.2017

748089

748319

748653

Sammendrag

Problemstillingen vi har valgt i denne undersøkelsen er “Hvordan påvirker tilknytningsform arbeidets organisering og arbeidsmiljø innen renhold i hotell?”

Formålet med denne oppgaven er å avdekke organisatoriske forskjeller mellom interne og eksterne ansatte på renholdsavdelinger i hotellsektoren. Vi har valgt denne problemstillingen da det er av interesse for oss i henhold til vårt studieløp, samtidig som at dette ofte er et omtalt tema i media og arbeidslivet.

Det ble gjennomført en kvantitativ undersøkelse som gikk i bredden av utvalget ved hjelp av et tverrsnittlig forskningsdesign. Dette utførte vi ved å bruke spørreskjemaer som skulle besvares av respondentene, og deretter analyserte våre funn gjennom bivariante krystabeller.

Funnene våre viste seg å være et fint grunnlag for våre fire forskningsspørsmål som vi valgte for å besvare vår problemstilling. For å besvare disse forskningsspørsmålene valgte vi å ha et hovedfokus på tilknytningsformer og kommunikasjon i vår teori. I drøftingen ser vi på negative og positive påvirkningsfaktorer på arbeidets organisering og arbeidsmiljø.

Da vårt utvalg ikke er stort nok til at det egner seg til å generalisere til populasjonen, mener vi at våre funn likevel er en indikasjon på at tilknytningsformene bedriften velger å bruke blant renholdsansatte, har en påvirkning på organisering og arbeidsmiljø på arbeidsplassen.

Innholdsfortegnelse

FORORD	2
SAMMENDRAG	3
1.0 INNLEDNING	6
1.1 PROBLEMSTILLING	6
1.1.1 Bakgrunn for valg av problemstilling.....	6
1.2 FORUTSETNINGER OG AVGRENSNINGER.....	8
1.3 BEGREPSAVKLARING	8
1.4 FORMÅL	9
1.5 FORSKNINGSSPØRSMÅL	9
2.0 RENHOLDSYRKET	10
2.1 ISS FACILITY SERVICES AS	10
2.2 RENGJØRING PÅ HOTELL.....	11
2.3 PLANTEGNINGER AV HOTELL.....	12
3.0 TEORI	14
3.1 BAKGRUNN FOR VALGT TEORI	14
3.2 ARBEIDSMILJØ.....	14
3.3 TILKNYTNINGSFORMER	14
3.4 TILKNYTNINGSFORMER I HENHOLD TIL LOV OG REGELVERK	15
3.5 BEDRIFTERS ORGANISERING AV MENNESKELIGE RESSURSER.....	16
3.6 OUTSOURCING.....	18
3.6.1 Hvorfor bør organisasjonen outsource avdelinger/stillinger?	18
3.6.2 Hvorfor bør organisasjonen ikke outsource avdelinger/stillinger?.....	18
3.7 LEDERSKAP/LEDERENS ROLLE I EN ORGANISASJON	19
3.8 KOMMUNIKASJON	19
3.8.1 Kommunikasjon innen renholdsavdeling	20
3.8.2 Kommunikasjonsbarrierer	21
3.8.3 Kulturfiltermodellen	23
3.9 FRAGMENTERTE ARBEIDSPLASSER	24
4.0 METODE	26
4.1 VALG AV METODE	26
4.2 FORSKNINGSDSIGN	26

4.3 DATAINNSAMLINGSTEKNIKKEN.....	27
4.4 UTVALG	27
4.5 INNSAMLINGSMETODE.....	27
4.6 ANONYMITET	27
4.7 FEILKILDER OG UTFORDRINGER.....	28
5.0 RESULTAT OG DRØFTING	30
5.1 BRUK AV METODISKE VERKTØY	30
5.2 OM RESPONDENTENE.....	30
5.3 KOMMUNIKASJON	31
5.4 ARBEIDSMILJØ OG TRYGGHET	33
5.5 BELASTNING OG STRESS	35
6.0 AVSLUTNING.....	37
6.1 KONKLUSJON.....	37
7.0 KRITIKK AV EGEN OPPGAVE.....	39
8.0 FORSLAG TIL VIDERE FORSKNING	40
9.0 LITTERATURLISTE	41

Vedlegg 1: Frekvensanalyse for spørreundersøkelser

Vedlegg 11: Spørreskjema Norsk

Vedlegg 111: Spørreskjema Engelsk

Antall ord: 10047

1.0 Innledning

1.1 Problemstilling

Vi har valgt å undersøke ulike tilknytningsformer med hovedfokus på outsourcing. Dette for å se om outsourcing påvirker organiseringen av renhold og arbeidsmiljø i hotellsektoren. På grunnlag av dette har problemstillingen blitt som følger:

“Hvordan påvirker tilknytningsform arbeidets organisering og arbeidsmiljø innen renhold i hotell?”

1.1.1 Bakgrunn for valg av problemstilling

Vi er tre studenter som studerer hotelledelse, og jobber for tre av de største hotellaktørene i Skandinavia. Vi har selv sett hvor tunge arbeidsforhold renholderne i hotellbransjen har, og hvilket tidspress de ofte ligger under for å gjennomføre deres gitte arbeidsoppgaver. Med et allerede stort arbeidspress som de opplever, lover eksterne leverandører renholdstjenester med enda bedre effektivitet enn internt opererte renholdsavdelinger. Derfor har vi valgt å fordype oss i om ulike tilknytningsformer blant renholdsansatte i hotellsektoren kan påvirke arbeidets organisering og miljø.

I hotellverdenen er det en kontinuerlig kamp om gjestene, og i følge Trygstad m.fl. (2011) har det vært en stor økning i forventningene til produktivitet i hotellbransjen siden 1990-tallet (sitert i Jordhus-Lier, David, Aadne Aasland, Anders Underthun og Guri Tyldum 2011, 359). Med dette økende presset, samtidig som at renholdsbransjen er den yrkeskategorien med høyest andel rapporter om helseskader (Jordhus, Aasland, Underthun og Tyldum 2011, 359), ville vi også se om dette har resultert i høyere sykefravær blant renholdere. For å se nærmere på dette har vi vært i kontakt med Ebba Wergeland, forsker, tidligere overlege i Arbeidstilsynet. Hun har forklart sykefraværet ved å se på legemeldte sykefravær fra året 2009-2016 som viser at sykefraværet synker fra 8% i 2009 til 4,9% i 2016 (NAV). “I en e-post fra 14. februar 2017 forklarer Ebba Wergeland at dette kan skyldes at bruk av midlertidige ansatte og eksterne, gir lavere fravær i bedriften, for utrygge arbeidstakere har lite fravær fordi det kan koste dem jobben eller neste oppdrag”.

Mange i denne bransjen har midlertidige ansettelser eller er ekstrahjelp/ringevikar (Jordhus Aasland Underthun Tyldum 2011 s.362). De må tilpasses arbeidstider etter arbeidsgivers ønsker. Det har vært et omtalt tema i media om hvordan ansatte som yter tjenester for eksterne bedrifter ofte har dårligere arbeidsforhold og større tidspress på jobben. Om renholdsbransjen oppsummerer medlemsbladet Arbeidsmanden det slikt:

Presset i renholdsbransjen er så stort at renholdsplanen ikke kan etterleves.

Konsekvensene er enten at renholderen må ta renholdsplanen lettvint for å bli ferdig, eller at renholderen jobber gratis for å opprettholde avtalt renholds nivå. (Sitert i Elstad, Lotta 2014, 83)

Da dette utsagnet ikke er fra fagfelleverdert forskning, men et politisk utsagn fra journalisten Lotta Elstads bok "*En såkalt drittjobb*", gir det likevel en indikasjon på hvordan hotellrenholdernes arbeidsforhold er.

I en artikkel skrevet av Ebba Wergeland, har hun omtalt hvorfor kvinner har høyere sykefravær enn menn. Artikkelen påpeker at kvinners sykefravær er høyere enn menns, og at forskjellene har vært økende. Relevant for vår oppgave skriver Ebba her om "kvinnfolkarbeid og mannfolkarbeid". Forfatteren skriver at kvinner uten høy utdanning har få valg i arbeidsmarkedet, og derfor havner de ofte i jobber som egentlig er for slitsomme. Yrker innenfor pleie og omsorgssektoren, butikkansatte, stuepiker, kjøkkenhjelper og renholdere. "De tunge kvinneyrkene skiller seg fra tunge mannsyrker ved at "karrieren" sjelden gir lettere arbeid med årene" (Wergeland, Ebba. 2012). Kvinner melder oftere enn menn at de er fysisk utmattet etter arbeid, og antallet kvinner som er fysisk utmattet øker med alderen, mens dette ikke skjer blant mennene.

1.2 Forutsetninger og avgrensninger

Avgrensningen for denne oppgaven vil være basert på det norske markedet. Vi skal hovedsakelig undersøke forskjellen blant ulike tilknytningsformer på hoteller i Oslo, med tanke på at vi har størst tilgang til hoteller i nærområdet. Oppgaven er avgrenset til tilknytningsformer og arbeidets organisering, samt arbeidsmiljø innen hotell, og skal i mindre grad omhandle andre tilknytningsformer enn interne og eksterne ansattforhold. Dette for å holde fokus på tematikken rundt de som utfører eksterne tjenester, også kalt for outsourcing.

I vår kvantitative undersøkelse skal vi ta for oss flere hoteller i Oslo som bruker interne og eksterne ansatte til daglig drift av renholdsavdelingen, og se om det finnes organisatoriske forskjeller mellom disse. På grunn av tidsperspektivet settes det begrensninger på hvor bredt vi kan gå med våre undersøkelser, og skal dermed rette fokuset på å besvare forskningsspørsmålene vi har satt oss.

ISS Integrated Services Solutions (videre kalt ISS) er den dominerende aktøren når det kommer til levering av renholdstjenester (outsourcing) i hotellbransjen i Norge. Vi vil derfor hovedsakelig bruke dem som eksempel i vår undersøkelse.

1.3 Begrepsavklaring

I denne oppgaven vil vi bruke sentrale begreper knyttet til vår problemstilling, og vi har dermed valgt å definere disse som følger:

- Housekeeping - Et begrep som omfatter renholdsavdelingen på et hotell.
- Housekeeper - Ofte brukt som navn på de som rengjør på hotell, også kjent som stuepiker på norsk.
- Housekeeping manager - Også kalt husøkonom. Dette er lederen i hotellets renholdsavdeling, som har ansvaret for personalet, kostnader knyttet til renholdet, og renhold av alle de fysiske områdene på hotellet.
- Outsourcing - En praksis som brukes av ulike bedrifter for å redusere kostnadene ved å overføre deler av arbeid til eksterne leverandører, i stedet for å beholde det internt (Investopedia, egen oversettelse). Det vil si å gi fra seg ansvaret for systemer eller tjenester som ikke krever høy spesifikk bedriftskompetanse.
- Internt og eksternt ansatt - Vil videre bli brukt i oppgaven om de som er ansatt hos selve hotellet (internt), eller de som blir outsourcet til hotellet (eksternt).

- Anmeldelser- Gjesters tilbakemeldinger på internett.
- SPSS- Et analyseverktøy som samler inn all data for å deretter lage analyser og undersøke fenomenet.

Underveis i denne oppgaven kommer begrepene Innleie og Utleie til å dukke opp i et direkte sitat i teorikapitlet. Dette er ikke arbeidsrettslig korrekt, derfor skal vi kun anvende oss av begreper internt og ekstern ansatt.

1.4 Formål

Formålet med oppgaven er å undersøke og eventuelt avdekke forskjeller i arbeidets organisering og miljø blant internt og eksternt renholdsansatte på hotell. Dette basert på hvilken tilknytningsform bedriften benytter seg av, med hovedfokus på hotellers renholdsavdelinger.

1.5 Forskningsspørsmål

Vi har valgt å holde fokus på fire forskningsspørsmål som vi finner relevante for å kunne avdekke det vi vil undersøke i denne oppgaven.

- Opplever de som er outsourcet en større eller mindre grad av arbeidsbelastning og stress enn internt ansatte?
- Fører outsourcing til dårligere eller bedre arbeidsforhold?
- Resulterer outsourcing i dårligere eller bedre kommunikasjon?
- Fører outsourcing til bedre eller dårligere arbeidsmiljø?

2.0 Renholdsyrket

2.1 ISS Facility Services AS

Ut fra våre avgrensninger valgte vi å bruke ISS som eksempel på en ekstern renholdstjeneste. ISS er en tjenesteleverandør som stadig vokser både i Norge og i de 49 andre landene de opererer i (ISS). Med driftsinntekter på kr. 4,6 millioner for året 2015 i Norge, og en omsetning på verdensbasis på rundt kr. 80 milliarder, er de den største aktøren i renholdsbransjen i Norge (Proff). De formidler at bedrifter kan øke fokus på sine kjerneområder og dermed er det fordelaktig for bedrifter å outsource funksjoner som ikke er bedriftens kjernevirksomhet (ISS).

ISS er spesielt relevant for vår oppgave, da de er størst på outsourcing av renholdsarbeidet i Norge. Når man velger å outsource renholdsavdelingen på et hotell, har ISS lansert et konsept som heter Hotel Services som de har drevet helt siden året 2008. Siden det har de vokst og etterspørselen for outsourcing av housekeeping tjenesten har økt (ISS). ISS leverer renholdet til hoteller, kontorer, kantiner og store og små bedrifter, og har ligget på topp blant de største leverandørene av renholdstjenester som leverer til kommunal sektor de siste årene (Aarset 2015). ISS spiller i stor grad på sin internasjonale kunnskap og erfaring på sine nettsider, og ikke minst hvordan bedrifter kan øke produktiviteten og effektiviteten ved bruk av deres tjenester. De har høy kunnskap og stort manøvreringspotensial med sine 9200 hel- og deltidsansatte rundt omkring i Norge (ISS).

Konsernsjefen Hans John Øiestad i ISS mener at effektivitetsbesparelsen med ISS som ekstern leverandør av tjenester kan være enorm. 20-30% kan spares bare ved å bruke ISS.

Om dette sier Øiestad:

Kommunene har mer enn nok med å rekruttere folk til sine egne kjerneområder. Det private vil være langt mer effektive i leveransene av renholdstjenester nettopp fordi renhold er vår kjernevirksomhet. (Aarset 2015)

Et eksempel fra offentlig sektor er Tromsø kommune som i 2015 har gitt fra seg 25% av renholdstjenesten etter at byrådet vedtok å konkurranseutsette deler av virksomheten (Gilstad

2015). Etter å ha fått tre tilbud om å outsource sine tjenester, ble kun tilbudet fra ISS vurdert. Byrådsleder Øyvind Hilmarsen tilføyer:

Det ble avgjort i vinter at vi skulle konkurranseutsette disse tjenestene. Vi sparer 6,7 millioner kroner på å konkurranseutsette bare 25 prosent av det kommunale renholdet, og det ville vært uansvarlig å ikke gjøre slike besparelser når kommunen har økonomiske utfordringer. (Gilstad 2015)

Det er vanskelig å ignorere noen som lager så attraktive løsninger og lover lavere priser for høyere effektivitet. Når det er uansvarlig å ikke la ISS ta over og effektivisere, skapes det uro hos de som driver renhold internt i andre bedrifter. Dette sitatet gjør at vi stiller oss kritisk til bedriftens metoder, og gir et grunnlag for videre drøfting i denne undersøkelsen. Hvis det er mulig å spare så mye som 20-30 % på renholdstjenester, hvorfor gjør ikke alle det? Med samme arbeidsplasser, samme utstyr og relativt lik arbeidskapasitet, hva er det da som gjør at de klarer å øke effektiviteten såpass mye på vaskingen, samtidig som kostnadene blir lavere? Hva er hemmeligheten bak ISS sin organisering av arbeid? Vi skal nå se på hvordan rengjøring på et hotell gjennomføres, og deretter skal vi redegjøre for valgt teori.

2.2 Rengjøring på hotell

For å få en bedre forståelse av renholdsarbeidet, er det viktig å avdekke ulike faktorer som kan påvirke det. Renholdere har travle hverdager med mye fysisk arbeid. Utenom rommene som skal vaskes, må de støvsuge korridorer, kaste søppel, samle inn skittent sengetøy og håndklær, samt gjøre ekstraoppgaver etter gjesters behov.

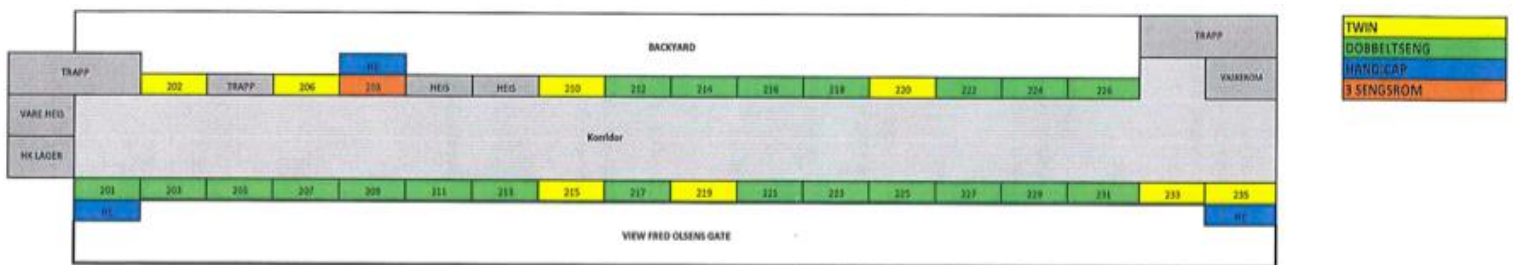
Tidsbegrensninger på å vaske et rom avhenger fra hotell til hotell. Vanligvis er det housekeeping manager som setter antall minutter per rom etter å ha vasket det selv og beregnet hvor mye tid som trengs. Deretter settes det i system som fordeler rom til de ansatte, kontinuerlig. Vanlig vasketid per rom er rundt 20 minutter. Dette kan variere ut fra romkategorier og størrelser på rom. Det er i tillegg ulike vaskerutiner på vanlig utsjekksrom og borom. Borom er de rommene hvor det bor folk på fra før av.

Det er viktig å påpeke at vanlig utsjekkstid for hotellgjester er klokken 12:00, hvor innsjekk er klokken 15:00. Dette gjør det vanskelig for renholdsavdelingen ettersom at det er den enkelte gjest som til en viss grad avgjør når housekeeping kan begynne å vaske rommene, og

når rommene må være ferdigvasket. Jobben blir mer intensiv for housekeepere om alle gjester sjekker ut klokken 12:00, da de får mindre tid til å vaske rom som skal sjekkes inn klokken 15:00.

2.3 Plantegninger av hotell

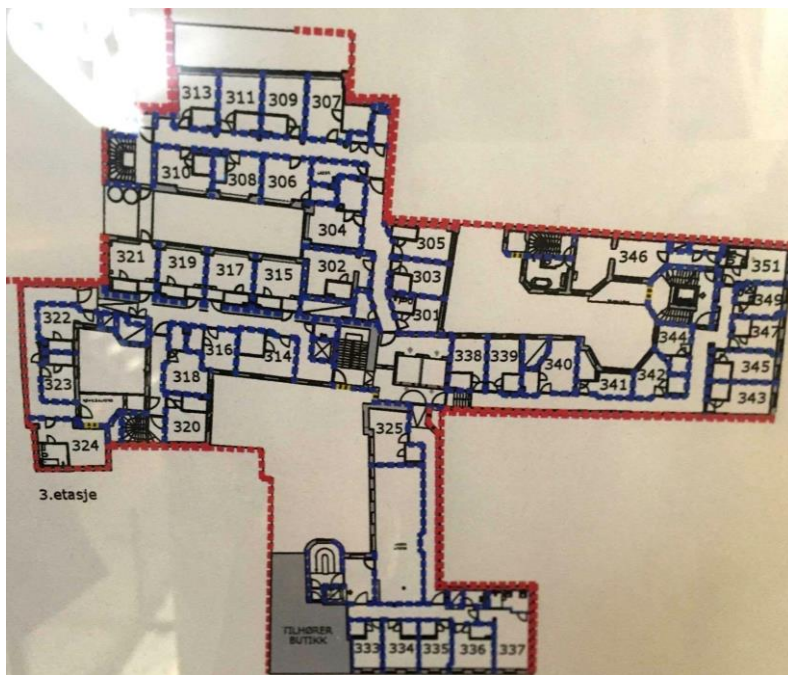
Vi har fått godkjenning til å vise plantegninger til tre forskjellige hotellbygninger som skal gi et utgangspunkt på hvor ulike disse kan være.



Plantegning 1. På bildet ovenfor ser vi en plantegning av et godt utformet hotellbygg fra et renholdsperspektiv. Rommene er plassert på begge sider med en lang korridor i midten. Det er lagerrom i begge ender av korridoren. På denne etasjen finnes det 34 rom.



Plantegning 2. Her er rommene plassert rundt hele bygget, og er en nokså vanlig hotellbygning. På denne etasjen finner vi 29 rom. Det er tre lagerrom fordelt i etasjen, ved siden av rom 1, 12 og 30.



Plantegning 3. Dette er et godt eksempel på et vanskelig hotell for housekeeping. Her er det fire bygg som har blitt gjort om til et hotell. På denne etasjen finner vi 41 rom. Lageret her ligger ved rom 325.

3.0 Teori

3.1 Bakgrunn for valgt teori

I henhold til vår undersøkelse har vi valgt relevante forskningsartikler og fagbøker for vårt valgte tema, som skal støtte opp for videre begrunnelser av forskningsspørsmål.

3.2 Arbeidsmiljø

Da våre forskningsspørsmål er direkte relatert til arbeidsmiljø, vil vi ta for oss en definisjon av begrepet “arbeidsmiljø” som vi kan knytte opp mot vår undersøkelse og resultater. Man kan skille mellom to typer arbeidsmiljø; Psykososialt arbeidsmiljø, og organisatorisk arbeidsmiljø. Marianne Svensli forklarer de to på følgende måte:

Det psykososiale arbeidsmiljøet omfatter faktorer som påvirker det sosiale og mellommenneskelige miljøet på arbeidsplassen, som for eksempel: opplevelse av trivsel, samhold, lederskap, kommunikasjon, stress, isolasjon, konflikter, mobbing og trakassering, vold og trusler om vold.

Organisatorisk arbeidsmiljø omfatter trekk ved organiseringen av arbeidet, som blant annet: hvordan arbeidet er tilrettelagt og organisert, grad medvirkning, grad av frihet i jobben, ensformig eller variert arbeid og arbeidstid. (Svensli, Marianne 2013)

3.3 Tilknytningsformer

Begrepet tilknytningsformer omfatter det at en organisasjons utføring av arbeid ikke nødvendigvis trenger å bli utført av de ansatte i organisasjonen. Dette har blitt et resultat av et utviklende arbeidsliv, der arbeidssammenhenger og arbeidsprosesser krysser organisatoriske grenser, som derav vil medføre flere arbeidsgivere (Nesheim, Torstein 2014, 305). Ut fra dette kan vi forstå det som at en organisasjon kan dra nytte av å outsource avdelinger som ikke er kjernekompetansen til bedriften. På denne måten kan organisasjonen fokusere sin kjernekompetanse og frata seg ansvaret for oppgaver med mindre verdi av bedriftsspesifikk kompetanse. Det finnes ulike typer av tilknytningsformer, avhengig av hvilken form organisasjonen eller bedriften har valgt å bruke. Ifølge Nesheim kan organisasjoner og bedrifter velge mellom fem ulike tilknytningsformer, hvor samtlige er beskrevet i norsk lovverk. Disse fem formene for tilknytning er et direkte sitat av Nesheim og er følgende:

- a) Fast ansettelse i et topartsforhold. Virksomheten knytter arbeidstakeren til seg i et vanlig arbeidstakersforhold som gjelder til det blir sagt opp.
- b) Midlertidig ansettelse i et topartsforhold. Man knytter arbeidstakeren til seg på en tidsbegrenset ansettelseskontrakt.
- c) Innleie av arbeidstakeren fra en annen virksomhet. Dette er et trepartsforhold, hvor arbeidstaker er ansatt hos tredjepart, men stilles til disposisjon for virksomheten. Virksomheten organiserer og leder arbeidet. Innleie omfatter dermed en kontrakt mellom bedrifter (utleier og innleier) og en arbeidskontrakt (mellom arbeidstaker og utleier). Arbeidstaker kan være fast eller midlertidig ansatt i utleiebedriften. Denne tilknytningsformen er grunnlaget for vikarbyråene (eller bemanningsbedriftene), hvor utleie av arbeidskraft er kjernevirksomheten.
- d) Kontrakt med uavhengig oppdragstaker. Dette er en kontrakt mellom virksomheter og ikke en ansettelseskontrakt.
- e) Tjenester fra tredjepart (enterprise). Tredjepart er arbeidsgiver og er også ansvarlig for arbeidsledelse og kvaliteten på leveransen. Det er ansvaret for arbeidsledelse og kvalitet som skiller enterprise fra innleie. I noen tilfeller blir arbeidet utført helt eller delvis i kundebedriftens lokaler. (Nesheim 2014, 288)

Av disse fem punktene, vil punkt A og C være de tilknytningsformene vi holder fokus på i denne oppgaven. Videre kalt internt (A) og eksternt (C) ansatte. Det kan derimot finnes andre type former for ekstern arbeidskraft som ikke blir registrert. Dette fordi de ligger i grenselinjen mellom konsulenttjenester, ekstern arbeidskraft og enterprise. Samtidig som virksomheter kan benytte seg av enterprise eller konsulentoppdrag, kan de være klassifisert som bemanningsselskaper. Dette kan illustreres ved at konsulentselskaper eller andre tjenestetilbydere påtar seg oppdrag der de selv sitter med ansvar for fullføring og resultat av et arbeid, samt ha arbeidskraft til rådighet for en kundebedrift som har ansvar for gjennomføring av arbeidet (Nergaard, Kristine 2016, 47-48).

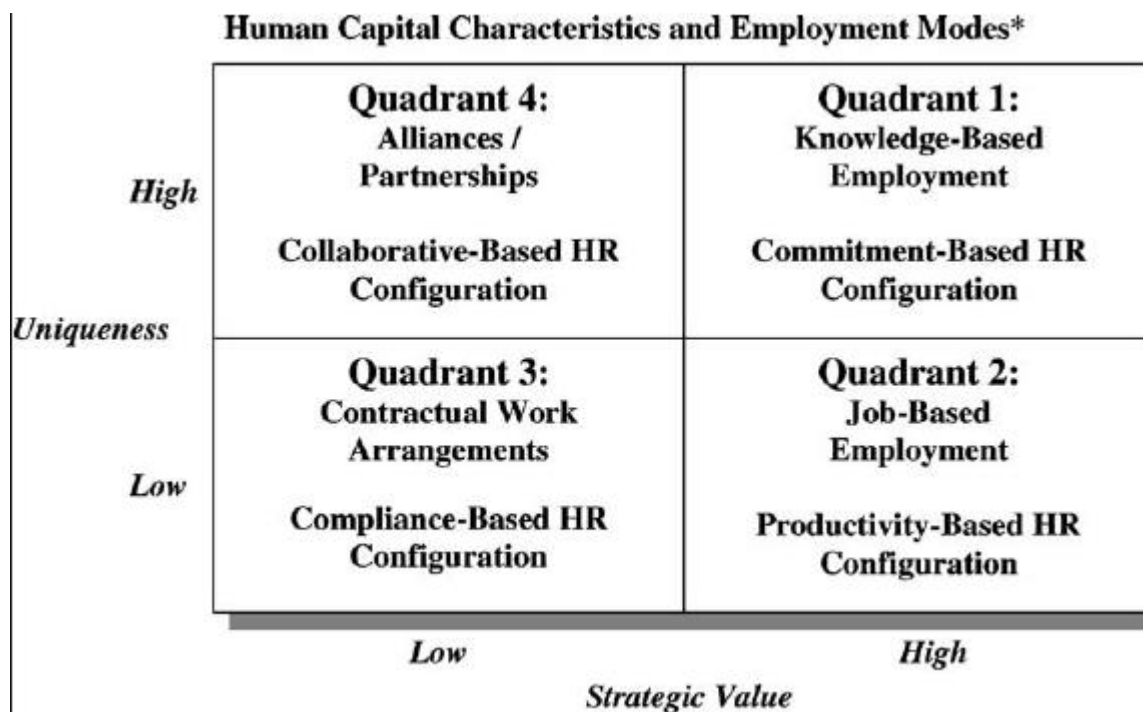
3.4 Tilknytningsformer i henhold til lov og regelverk

Går vi ut fra Nesheims fem punkter, forstår vi at tilknytningsformer kan bestå av flere ledd med ulike betingelser og avtaler, samt at selve ansettelseskontrakten skiller seg i stor grad mellom de ulike formene. Samtidig kan vi anta at reglene kan bli regulert, avhengig av

hvordan organisasjoner/bedrifter forflytter og former seg i tid. Ut fra en rapport fra Fafo, skrevet av Kristine Neergard, kan midlertidig ansettelse og bruk av tilknytningsformer kun benyttes i de situasjoner der tjenestemannsloven og arbeidsmiljøloven åpner for det, da fast ansettelse er regelen i norsk arbeidsliv. Det er altså arbeidsmiljøloven som regulerer ekstern arbeidskraft og gir bestemmelser over hvordan bemanningsselskapene skal operere (Nergaard 2016, 7). Det er lov- og regelverket gjennom arbeidsmiljøloven som ønsker reduksjon av drift av alternative tilknytningsformer for arbeid, samt beskytte fast ansettelse i et topartsforhold (Nesheim 2014, 290). Derimot følger likebehandlingsprinsippet, som sier at alle skal ha de samme arbeidsvilkårene, uavhengig om man er outsourcet fra en eksternt tjenesteleverandør eller ansatt i bedriften som benytter seg av tjenesten (Nesheim 2014, 290).

3.5 Bedrifters organisering av menneskelige ressurser

I tabellen som er utviklet av Lepak og Snell nedenfor er det forklart en firefeltstabell som viser til ulike strategier for organisering av menneskelige ressurser. I boken “Strategisk HRM 1” tar Nesheim (2014, 293-294) for seg denne tabellen, og viser til bedrifters organisering av menneskelige ressurser. Der finner vi to sentrale kjennetegn som trekkes frem; det verdiskapende potensialet kompetansen har (Uniqueness) og i hvilken grad denne er bedriftsspesifikk (Strategic Value). Den viser til ulike måter for en organisasjon å tilknytte seg ansatte på. Relevant for vår undersøkelse forklarer modellen hvilke tjenester og aktiviteter som kan organiseres internt, og hvilke som kan leveres eksternt av tjenesteleverandører (Nesheim 2014, 293-294).



Figur (Lepak og Snell 2002, 520).

Rute 1 tar hovedsakelig for seg kjernekompetansen til bedriften. Det er den gruppe mennesker som besitter høy kunnskap og ferdigheter som er vanskelig å erstatte, og vil være viktig å utvikle internt i bedriften. I denne gruppen sitter organisasjonens viktigste ansatte, som er nødvendige for bedriftens strategiske avgjørelser.

I rute 2 finner vi de som kan tilføre mye verdi til bedriften, men selve kravet til bedriftskompetanse kan erstattes. Ferdighetene de besitter er lett overførbare, men verdien av deres menneskelige ressurser er høy, og man vil derfor helst ansette dem selv internt i bedriften.

I rute 3 finner vi gruppen mennesker som verken besitter høy bedriftsspesifikk kompetanse eller høy verdi av menneskelige ressurser. Denne ansattgruppen er den som oftest blir outsourcet i en bedrift. Det er i denne gruppen bedrifter ofte benytter seg av tjenesteleverandører.

I rute 4 finner vi de som besitter høy bedriftsspesifikk kompetanse, men som ikke er nødvendige for bedriften å ansette internt, eller inkludere i den daglige driften av selskapet. Her oppstår det ofte et partnerskap med en annen bedrift som man utlyser en type arbeid til. Et typisk eksempel på dette kan være et regnskapsbyrå som tar seg av diverse økonomisk arbeid for en bedrift.

Mest relevant for vår oppgave blir gruppen i rute 3. Her finner vi renholdere med lav bedriftsspesifikk kompetanse og lav verdi av menneskelige ressurser. Denne gruppen utfører arbeid som er lett erstattelig, og mange hoteller benytter seg derfor av tjenesteleverandører som anvender seg av eksternt ansatte.

3.6 Outsourcing

Her vil vi påpeke noen punkter som vi har drøftet for å vise noen av de positive og negative sidene ved outsourcing av renholdet på et hotell. Disse punktene er erfaringsbasert generelle vurderinger av våre tre års hotellstudier.

3.6.1 Hvorfor bør organisasjonen outsource avdelinger/stillinger?

Ved bruk av eksterne ansatte får man mindre ansvar på hotellet, og mindre risiko knyttet til personal og personalkostnader. For eksempel om det er periode med lavsesong kan man enkelt redusere omfanget av personer fra eksterne tjenestevirksomheter i stedet for å måtte nedbemanne internt ansatte. I tillegg til at hotellet ikke trenger å utbetale sykepenger, trenger de heller ikke å bruke penger på vedlikehold av utstyr og personalkostnader, da det er tjenesteleverandøren som er ansvarlig for dette. De eksterne tjenesteleverandørene lover også at det er billigere og mer effektivt å bruke dem. Dette resulterer i at hotellet kan fokusere mer på selve driften.

3.6.2 Hvorfor bør organisasjonen ikke outsource avdelinger/stillinger?

Outsourcing kan medføre dårligere gjennomført arbeid, da de fleste outsourcing-tilbyderne lover at de kan gjøre en mer effektiv jobb, til en billigere penge. Dette er som regel for godt til å være sant. Slike løfter kan medføre at tjenesteleverandører setter færre personer til å gjøre samme jobb, men gir de mye mer arbeid som må utføres på samme tid som før. Dette fører ofte til at de ansatte ikke gjør jobben like grundig slik at de kan bli ferdig med alt arbeidet som kreves av dem. Samtidig som det kan gå ut over deres arbeidstilfredshet og føre til høyt arbeidspress. Kortsiktig tenkt er det kanskje lønnsomt for bedriften å outsource ettersom de får økt effektivitet til lavere kostnader, men langsiktig kan dette bli dyrt for hotellet. Renholdere fra eksterne tjenesteleverandører vasker kanskje 10-20% mer, men dette kan resultere i at arbeidet ofte ikke blir gjort grundig nok. Derfor vil gjester som bruker hotellet, ikke være like tilfredse med oppholdet sitt om de opplever dårlig utført renhold. I dette tilfellet vil gjestene gi dårligere gjeste-tilbakemeldinger og anmeldelser av hotellet,

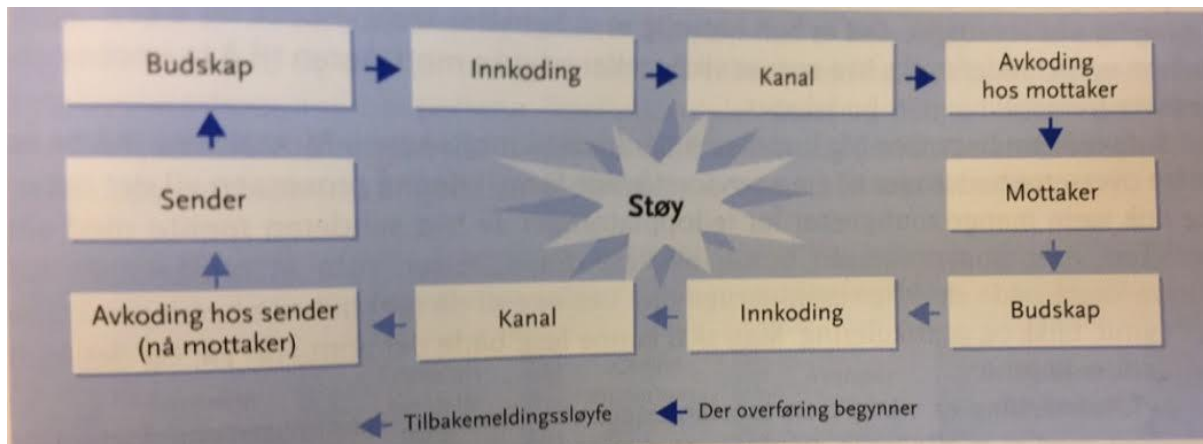
samtidig som de ikke vil være fristet til å komme tilbake til denne bedriften neste gang de trenger overnatting. Dette kan vise seg å være mye mer kostbart i det lange løpet.

3.7 Lederskap/lederens rolle i en organisasjon

For å bedre kunne forstå arbeidsforholdene og de aktuelle ansatte i renholdsbransjen, er det også viktig å se nærmere på ledelsen, og hvorvidt ledelsen kan påvirke de forskjellige arbeidsfaktorene. Ordet ledelse er et ord med mange forskjellige definisjoner. Jon Aarum Andersen definerer en leder som “en person som utøver dominerende (størst) innflytelse i en mellommenneskelig eller gruppesituasjon, over andre individer og retter deres atferd mot oppnåelsen av mål” (Andersen 2011, 17). Mye likt dette forklarer også Busch, Vanebo og Dehlin (2010, 40) at selv om lederen er ansatt av sine eiere og burde ivareta deres interesser, bør den også ha de andre interessenes tillit, og ivareta medarbeidernes behov for utvikling, læring og et godt arbeidsmiljø. I denne sammenheng er det både husøkonomer som har en høyere stilling med atferd rettet mot oppnåelse av mål, men også øvrige ledere som utøver dominerende innflytelse.

3.8 Kommunikasjon

For å sikre leveransen av informasjon eller budskap innenfor en organisasjon eller bedrift, er kommunikasjon et viktig verktøy. Det å besitte kommunikativ kompetanse som omhandler forståelse for videreformidling av informasjon på riktig måte, vil være en primær forutsetning for å oppnå et effektivt lederskap. Dette uavhengig av hvilket ledelsesnivå eller organisasjonsform det handler om (Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann 2009, 289). Samtidig kan god kommunikasjon være med på å skape motivasjon og bidra til et bedre arbeidsmiljø ved å kunne gi uttrykk for følelser, og å gi tilbakemeldinger som kan redusere usikkerhet og mistillit (Kaufmann og Kaufmann 2009, 298). I hotellsektoren foregår kommunikasjon gjennom flere kanaler, ofte til flere ansatte samtidig, døgnet rundt. Derfor vil måten å formidle informasjon eller budskap på, være avgjørende for hvordan mottakeren tolker meldingen. Dette kan også påvirkes av hvilken kanal man velger å videreformidle det gjennom. Kommunikasjonsmodellen forklarer dette, ved å ta for seg de grunnleggende komponentene i en kommunikasjonsprosess:



Figur 12.2 kommunikasjonsprosessens komponenter (Kaufmann & Kaufmann 2009, 291).

Modellen viser til en avsender som innkoder sitt budskap i tegn/melding, som sendes til mottakeren som deretter avkoder tegnet/meldingen og mottar et budskap. Tilbakemelding gis av mottakeren som igjen skal tolkes av avsenderen. Derimot kan det oppstå støy, som for eksempel distraherende faktorer eller bråk under leveransen, til eller fra avsender og mottaker som gjør at budskapet kan feiltolkes. Det vil også være viktig hvordan avsenderen som skal formidle et budskap formulerer seg, for å sikre at mottakeren som skal avkode budskapet ikke får feiloppfatninger om hva avsenderen mener. Avkodingsprosessen handler ikke bare om å kunne tolke skriftlige og muntlige ord, men også det som står mellom linjene. Derfor er gestikulering og ansiktsuttrykk også avgjørende punkter i avkodingen (Kaufmann og Kaufmann 2014, 290-292). Kommunikasjonsprosessen er et tydelig eksempel på at kommunikasjonen lett kan svikte, grunnet ytre faktorer eller feilformulering og derfor ikke bli oppfattet på riktig måte, som kan lede til misforståelse og i verste fall, konflikt. Samtidig vil kommunikasjonsprosessen være med på å forsterke samarbeidet og det sosiale samspillet mellom forskjellige avdelinger og grupper i en organisasjon (Kaufmann og Kaufmann 2014, 298).

3.8.1 Kommunikasjon innen renholdsavdeling

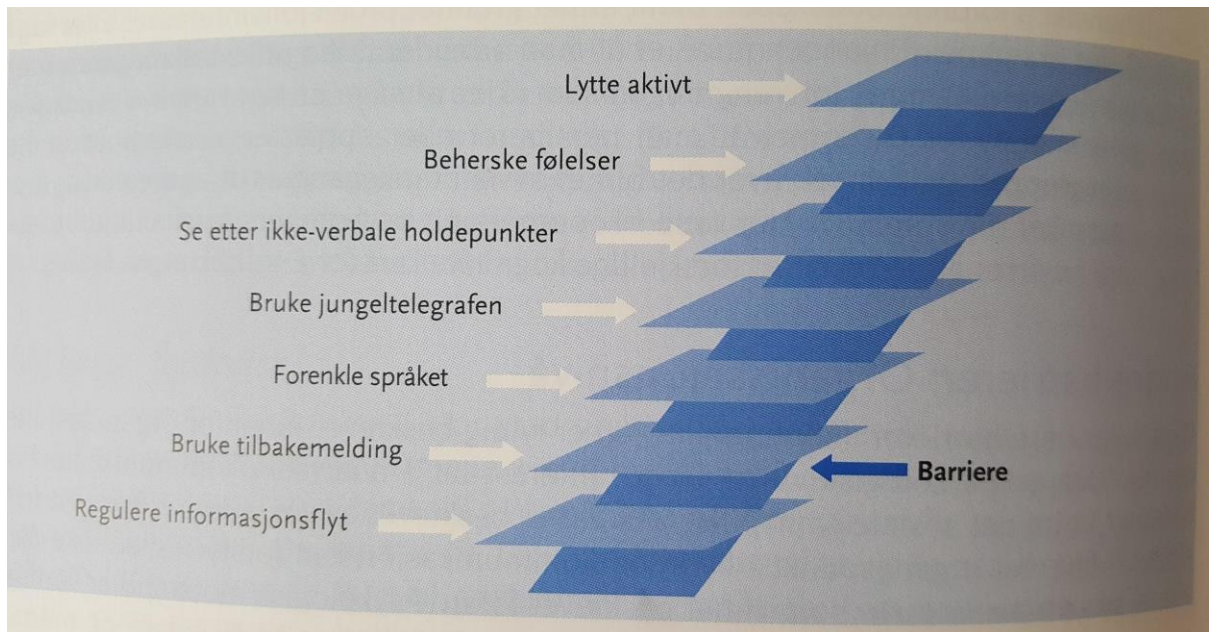
For renholdsansatte på hotell er kommunikasjon et viktig verktøy under deres arbeidsdag, da de vil motta informasjon fra flere avdelinger kontinuerlig. De vil motta meldinger både på telefon, ansikt til ansikt og via data, som omhandler alt fra rom som må rengjøres, gjester som trenger nye håndklær og lyspærer som har gått. Andre kommunikasjonsfaktorer kan være viktig informasjon, som for eksempel kontraktsforhold, regler og avtaler.

Renholdsansatte vil altså motta informasjon både verbalt og ikke-verbalt, samtidig som de

utfører en eller flere arbeidsoppgaver. Her er det viktig at kommunikasjonsprosessen går tydelig igjennom og det vil være ledernes rolle å formidle til alle ansatte om hvordan og hvor kommunikasjonen skal gjennomføres. Derimot kan dette være en utfordring da tidspresset på renholdsansatte er stort. Selv om informasjonen blir formidlet tydelig fra avsender til mottaker (f.eks. resepsjonist til housekeeping), kan informasjonen lett glemmes eller bli satt på vent. Konsekvenser av dette kan resultere i negative tilbakemeldinger som igjen kan bidra til økt stress og et synkende motivasjonsnivå. En annen utfordring kan være at ledelsen ikke har kommunisert godt nok fra starten av. Det er som oftest lederne som besitter informasjonen som skal videreformidles og har et såkalt eierskap til budskapet. Ifølge Bente Erlien kan faktorer som mangel på tid, frykt for konflikt og reaksjon, undervurdering av medarbeidernes informasjonsbehov, ingen egen belønning ved å informere, samt det å miste makt, være noen av grunnene til at ledere ikke kommuniserer åpent. Derimot kan tidspress på lederne også være en grunn til at kommunikasjonen svikter (Erlien 2012, 178-179).

3.8.2 Kommunikasjonsbarrierer

Språk er også en faktor som kan bidra til misforståelser i kommunikasjonen. Da et flertall av housekeepere i Norge har et annet morsmål enn norsk (Jordhus, Aasland, Underthun og Tyldum 2011, 359) kan det medføre til kommunikasjonssvikt om arbeidsplassen de blir ansatt hos, ikke er forberedt, eller tar hensyn til dette. Det vil være en stor utfordring å gå gjennom avtaler, kontrakter eller betingelser hvis man ikke forstår språket og ikke kan få det forklart eller oversatt. I slike situasjoner er det avgjørende å ha en strategisk kommunikasjonsrolle innenfor bedriften. Ifølge Erlien (2012, 169), er det den som bærer kommunikasjonsansvaret, for eksempel informasjonssjefen som har ansvar for intern og eksternt kommunikasjon og som må hjelpe organisasjonen og medarbeidere til forståelse av prioriteringer og endringsprosesser. Det finnes hjelpemidler for å hindre kommunikasjonsbarrierer, som bør tas i bruk av organisasjoner og som i dette tilfellet, hoteller. Figuren nedenfor, viser til forskjellige råd man kan bruke for å redusere kommunikasjonssvikt og bedre kommunikasjonsprosessen på. Vi har hentet følgende råd fra boken "Psykologi i organisasjon og ledelse" skrevet av Kaufmann og Kaufmann, og lagt til egne eksempler og tanker knyttet til hotellsektoren og renholdsavdelinger:



Figur 12.8 (Kaufmann og Kaufmann 2014, 310).

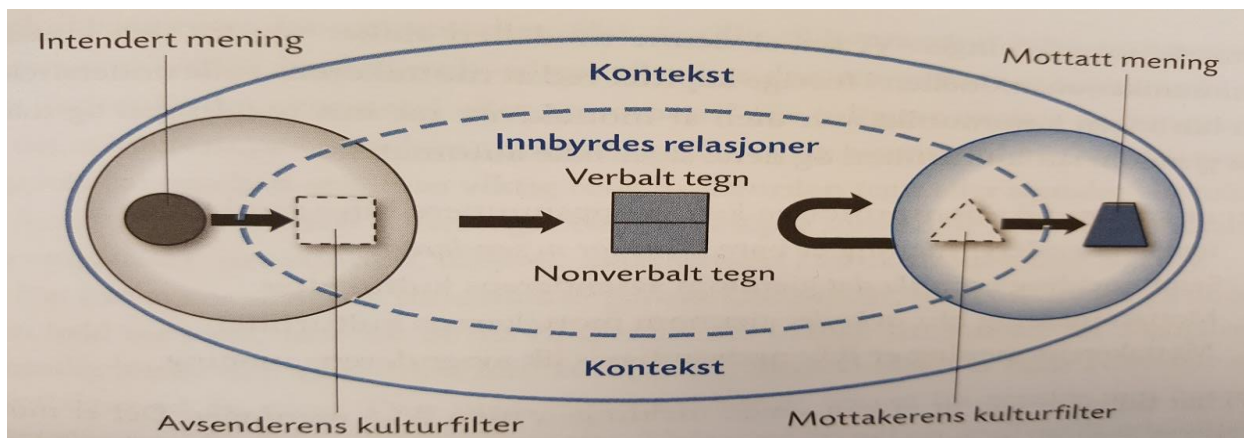
1. **Regulere informasjonsflyt:** I en organisasjon kan informasjon sverme ukontrollert, som kan føre til over-og underkommunikasjon. Får å unngå dette, må organisasjonen bearbeide tiltak som kan regulere informasjonsflyten. Et eksempel på et slikt tiltak kan være å gi en medarbeider eller en gruppe i organisasjonen i oppgave å koordinere informasjonen etter hva som er viktig å relevant, og sende dette ut i organisasjonen via e-post eller andre nyhetskanaler. På hoteller kan det være bra å ha en felles portal for alle avdelinger, for viktig informasjon og andre opplysninger.
2. **Bruke tilbakemelding:** Viktig at gode tilbakemeldingsrutiner blir innført i organisasjonen, som sosialt samspill og medarbeidersamtaler. Selv om det er tjenesteleverandørene som fører medarbeidersamtaler med sine ansatte, vil det være viktig for disse ansatte å føle seg inkludert ved bruk av tilbakemeldinger og sosialt samvær, på de hotellene de er outsourcet til.
3. **Forenkle språket:** Som nevnt tidligere, er det mange innen renholdsyrket som har et annet morsmål enn norsk og derfor vil det å bruke forståelige oversettelser og et klart språk viktig for å forhindre kommunikasjonssvikt. Her kan man for eksempel ta i bruk av enkle symboler og bilder.

- 4. Bruke jungeltelegraf:** Å benytte seg av jungeltelegraf, som med andre ord betyr spredning av informasjon fra person til person, også kalt “word of mouth” på engelsk, kan hjelpe å bryte ned barrierer i informasjonsflyten da det kan gi en “mykere” informasjon. Et eksempel på dette i hotellsektoren er at det er bedre at resepsjonisten ringer housekeeperen å gir beskjed eller tilbakemelding vedrørende et rom, enn at housekeeperen får dette tilsendt på e-post.
- 5. Se etter ikke-verbale holdepunkter:** Å bearbeide innsikt i hvordan det ikke-verbale grunnlaget i kommunikasjonsprosessen virker, anbefales. Dette fordi som nevnt tidligere, er gestikulering og ansiktsuttrykk viktige elementer for å kunne avkode et budskap eller melding.
- 6. Beherske følelser:** Positiv emosjonell tilstand kan gjøre mennesker mer mottakelige for svake argumenter. Å komme inn som eksternt ansatt på en ny arbeidsplass kan være skremmende og derfor vil det å beherske følelser være primært viktig for ledelsen og andre faste ansatte, for å kunne gi trygghet til de outsourcete.
- 7. Lytte aktivt:** Det å vise at man forstår det intenderte budskapet vil være med å forbedre kommunikasjonen. Mangel på språkkunnskaper kan være en faktor til at det bygges kommunikasjonsbarrierer og det vil derfor være viktig at både internt og eksternt ansatte får opplæring og informasjon på et språk de forstår. Også at ledelsen lytter på hva de har å si, og vice versa (Kaufmann og Kaufmann 2014, 310-311).

3.8.3 Kulturfiltermodellen

Kommunikasjon tematiserer også språk og kultur. Alle mennesker er ulike, med ulike kulturelle referanserammer, også kalt kulturfilter. Våre kulturfilter har blitt farget av mennesker vi møtt gjennom livet men også bakgrunn, som oppvekst og erfaring. Det er av disse kulturfiltrene vi skaper vår egen syn på verden. Derimot kan ytre påvirkninger som for eksempel møte med nye mennesker, kulturer og språk endre vår syn og skape nye verdier, normer og væremåter (Dahl, Øyvind 2013, 90-91).

Øyvind Dahls kulturfiltermodell forklarer hvordan kulturfiltrene kan anpasses, men også endres i kommunikasjon med andre men og hvordan andre faktorer kan influere kommunikasjon, som makt, relasjoner og kontekst.



Figur 4.1 (Dahl 2013, 91).

Som man ser på modellen over, er firkanten på venstre side avsenderens kulturfilter og trekanten på høyere side er mottakerens kulturfilter. De stiplede linjene rundt filtrene, illustrerer at firkantfilteret kan lære seg trekantsfilterets kulturelle koder og språk, og dermed anpasse seg denne. Sirkelen som viser til intendert mening, omhandler det avsenderen ønsker å formidle, som er affektert av avsenderens egne kulturfilter. For at den intenderte meldingen skal kunne tolkes gjennom mottakerens kulturfilter, viser den buede pilen til at det vil være viktig at mottakeren anstrenger seg for å ta imot den sendte meldingen. Dette fordi det ikke vil oppstå kommunikasjon hvis mottakeren ikke henter inn meldingen og tolker den ut fra dens egne kulturfilter (Dahl 2013, 91-92).

3.9 Fragmenterte arbeidsplasser

I en artikkel skrevet av David Jordhus-Lier, Aadne Aasland, Anders Underthun og Guri Tyldum kalt "Fragmenter arbeidsplasser". Denne artikkelen er en spørreundersøkelse blant hotellarbeidere i Oslo og Akershus, og ser spesifikt på arbeidstilfredsheten blant ansatte på hotell. Under halvparten av renholderne på hoteller i dette området melder at de er fornøyd med jobben, samtidig som mellom 71 og 91 prosent er fornøyde blant de andre avdelingene på samme arbeidsplass. Ansattes opplevelse av hotellarbeidet sammenhenger med hvilken arbeidsoppgave de har. Undersøkelsen fikk kartlagt 867 hotellarbeidere, hvor 67% av disse var kvinner, og under halvparten av de er født i Norge. 38% av arbeiderene kommer fra land utenfor EU. Renholdsbransjen består i stor grad av kvinner (82%) og arbeidere med ikke norsk bakgrunn (94%). Denne yrkeskategorien er den som har høyest andel rapporter om helseskader (54%). Undersøkelsen viser at i renhold på hoteller i Oslo og Akershus er under 50% heltidsansatte, samt at de har et svært høyt antall som enten er usikre eller har

uspesifisert arbeidstid i kontrakten. Renhold topper også listen blant hotellansatte når det gjelder redsel for å miste jobben (60%), og viser til at renholderne er sterkt preget av at jobben er stressende og fysisk belastende, og opplever forskjellsbehandling. Forfatterne konkluderer med at “Det ikke er arbeidet i seg selv som skaper lite tilfredse arbeidere, men måten arbeidet på hotellarbeidsplassen organiseres på, og hvordan det tilrettelegges for samhold, trygghet og medbestemmelse” (Jordhus, Aasland, Underthun og Tyldum 2011, 371).

4.0 Metode

Ved valg av forskningsstrategier er det to typer å velge mellom. Kvalitativ metode som går mer i dybden og kvantitativ som går i bredden (Ringdal, Kristen 2014, 24). På grunn av vår problemstilling vil kvantitativ metode gi oss et bedre resultat som kan generaliseres til populasjonen som er da renholdere i hotell sektoren.

4.1 Valg av metode

Vi velger å bruke kvantitativ metode fordi vi på denne måten kan distansere oss fra undersøkelsesobjektene for å unngå påvirkning i størst mulig grad. Samtidig som vi får gå i bredden med vår undersøkelse ved at objektene gir oss sammenlignbar og strukturert informasjon i et omfattende utvalg (Ringdal 2014, 105). Vi vil undersøke et bredt spekter av renholdsansatte i hotellnæringen, derfor passer den metoden best for de resultatene vi ønsker å oppnå. Det vi vil undersøke i spørreskjemaer er det økte fokuset på effektivitet og presset på de ansatte i renholdsavdelingen. Vi skal undersøke to separate ansattgrupper; interne og eksterne ansatte. De har ulike tilknytningsformer til bedriften og dermed ulike organiseringer av arbeidet. Derfor er det ideelt for oss å få like mange respondenter fra begge disse gruppene. Utfordringen med dette blir å finne ut hvilke hoteller som benytter seg av de ulike tilknytningsformene, samt få et representativt utvalg fra de ulike gruppene.

Da vår studie er empirisk, som betyr at vi skal studere virkeligheten for å kunne komme til en eller flere konklusjoner, trenger vi å anvende oss av datainnsamling. Dette betyr at vi først må bestemme oss hvorfra data skal hentes, for å deretter analysere svarene, for å til sist kunne komme med en konklusjon. Vi vil anvende oss av både litteraturstudie og datainnsamling i vår undersøkelse. Vi kommer til å bruke aktuelle forskningsartikler og databaser for temaet vi har valgt, og datainnsamlingen vil foregå gjennom spørreskjema og SPSS.

4.2 Forskningsdesign

Et forskningsdesign er omtalt som en forskers plan eller skisse for en undersøkelse (Ringdal 2014, 105). For vår undersøkelse har vi valgt å benytte et tverrsnittlig forskningsdesign. Dette er et vanlig forskningsdesign å ta i bruk i kvantitative forskningsstrategier, og er basert på spørreundersøkelser. Spørreundersøkelser er en måte å nå et større representativt utvalg, som man kan få en standardisert utspørring av. Spørreundersøkelsene er et tiltak som kan gi mulighet for statistisk generalisering av resultatene til populasjonen utvalget tar grunnlag i (Ringdal 2014, 107).

4.3 Datainnsamlingsteknikken

Vår datainnsamlingsteknikk har blitt gjort som en selvutfyllende skjema med lukkede og åpne spørsmål. Vi velger denne teknikken for å samle inn så mange svar som mulig. Denne type teknikk kan være mindre utsatt for at respondentene vrir på svarene ved følsomme spørsmål. Hadde det vært et personlig intervju (ansikt til ansikt) kan respondentene føle seg ukomfortable og snakke rundt svaret istedenfor å besvare hva vi spør om (Ringdal 2014, 200).

4.4 Utvalg

I og med at vi skal undersøke personer som arbeider i renholdsavdelinger på ulike hoteller, anvender vi oss av et stratifisert utvalg. Denne type utvalg går under begrepet sannsynlighetsutvelging innen statistikk og inndeles i såkalte stratum, som betyr kategorier. De valgte kategoriene deles inn etter hvilke verdier de har på stratifiseringsvariabelen og ut fra denne metoden trekkes det enheter fra hver kategori til utvalget (Ringdal 2012, 210). Våre stratum/kategorier er de som er ansatt internt i bedriften og de som er eksternt ansatte (outsourcete). Selve utvalget for oss, er de som har deltatt i vår spørreundersøkelse og dermed besvart spørreskjemaene vi har lagd. Totalt delte vi ut 217 spørreskjemaer men vi fikk kun inn 59 tilbake. Det er altså disse 59 som er vårt utvalg. Dette ser vi som et urepresentativt utvalg og vil da ikke generalisere til populasjonen. Populasjonen vi hentet vårt utvalg fra og som vi ville generalisere til, er da renholdsarbeidere i hotellbransjen i Oslo.

4.5 Innsamlingsmetode

Kvantitative innsamlingsmetoder kan være mange. På grunn av våre svar med ja/nei alternativer blir det ikke hensiktsmessig å lage regresjonsanalyse som måler påvirkning av avhengige og uavhengige variabler. For å få oversiktlige resultater valgte vi å bruke bivariate krysstabellanalyser.

4.6 Anonymitet

Respondentene våre forblir anonyme. Ingen svar fra undersøkelser kan spores tilbake til de enkelte individene. Informasjonen som er samlet inn skal kun brukes til det formål dataene er samlet inn for, og kan ikke brukes i andre sammenhenger.

4.7 Feilkilder og utfordringer

Utvalget for vår undersøkelse er en utfordrende gruppe mennesker å få tilgang til, men også å få ærlige svar fra. I motsetning til mange andre kvantitative undersøkelser hvor man kan sende spørreskjemaene over internett til respondenter, krevde denne undersøkelsen at vi oppsøkte respondentene på deres arbeidsplass, med papirkopi av spørreskjemaene for å få svar. Dette fordi at vi var nødt til å få respondenter i renholdsavdelinger, og det er ikke mulig å få epost-adresser eller telefonnummer til folk som jobber på hotell. Om vi hadde hatt mulighet å gjennomføre alle spørreundersøkelser via internett, for eksempel gjennom mail, facebook og andre sosiale medier, tror vi at svarene kunne sett annerledes ut. Dette grunnet at ut ifra de 59 spørreskjemaer vi hentet inn, ble tre av dem gjennomført via et lukket forum på internett. Disse ga oss inntrykket av at svarene var “ærligere” og skilte seg fra de resterende svarene som foregikk på hotellene. Vi tror dette skyldes at man føler seg mere sikker og trygg til å levere ærlige svar når man ikke er på jobb, uten andre mennesker til stede. Samtidig som man nødvendigvis ikke har samme tidspress når man svarer på et lukket forum på egen fritid, i forhold til å gjøre det under arbeidstid.

I følge Jordhus m.fl. (2011, 356) er de som arbeider på hotell en vanskelig gruppe å få tilgang til. Dette er på grunn av utbredt atypiske ansettelsesforhold som ekstrahjelpere, sesongbaserte stillinger, outsourcing og vikarbyråer, som gjør det vanskelig å få fullstendige ansattlister fra arbeidsgiver, slik som gjerne er vanlig med bedriftsundersøkelser i andre bransjer. Forfatterne forklarer videre at på grunn av disse ansettelsesforholdene kan listene la seg oppdrive, og vil systematisk underrepresentere dem med de mest problematiske arbeidsforholdene.

Da vi startet på denne undersøkelsen, så vi for oss å kunne være til stede i rommet da respondentene fylte ut skjemaene. Slik kunne vi være mer sikre på at de fylte dem ut, uten påvirkning fra kolleger eller sjefer på arbeidsplassen, men også trygge dem på at dette er en undersøkelse som er uavhengig av arbeidsplassen og utført av studenter. Denne ideen om utførelse var derimot ikke mulig å gjennomføre i praksis, ettersom renholdere på hotell har et travelt tidsskjema å følge, og ikke vet når de har tid til å sette seg ned å svare. Vi bestemte oss derfor for å levere alle undersøkelsene til husøkonomer på renholdsavdelingene, og ble enige om å hente de 1-2 uker etterpå ettersom de fleste skulle ha rukket å svare på dem innen den tid. På denne måten mistet vi kontrollen over respondentene og vår intensjon om at ikke ledere skal være til stede under utfyllelse av undersøkelsen. Det er da vanskelig å si hvor

ærlige svar vi har fått ettersom at utfyllingen av undersøkelsene kanskje er på sin egen arbeidsplass hvor ledere er til stede. Vi vet heller ikke hvor lang tid samtlige respondenter brukte på å svare på spørsmålene. Dette kan ha hatt en negativ betydning for vår undersøkelse hvis respondentene var nødt å skynde seg for å besvare spørsmålene.

De fleste av hotellene ønsket å få mest mulig undersøkelser på engelsk, ettersom mange av deres renholdere ikke kan norsk. Av de 217 undersøkelsene som ble levert ut til ulike renholdsavdelinger på hoteller i Oslo, var det kun 59 av dem som var utfylte da vi hentet svarene 1-2 uker etter leveringstid. 36 av respondentene var internt ansatte, og 23 av dem var eksternt ansatte fra ISS, som renholdere på hotell. På et hotell hvor renholdsavdelingen var outsourcet til ISS, gikk vi for å hente forhåndsavtalte undersøkelser fra en mellomleder, men da vi kom dit hadde utfyllingen av disse undersøkelsene blitt avbrutt av en med høyere stilling i ISS. Vi opplevde også at flere hotell med outsourcet renholdsavdeling ikke var villige til å besvare våre undersøkelser da vi oppsøkte dem. Det var også flere hotell i undersøkelsen som lovte svar på undersøkelsene på en gitt dato, men oppgitte senere at de ikke hadde nok tid til å utføre dem. Vi tar derfor forbehold om at antall svar fra vårt utvalg ikke vil være nok til å generalisere populasjonen vi har tatt for oss. Vi vil nå presentere og analysere svarene fra disse 59 respondentene grafisk og ved hjelp av bivariat krystabellanalyse, fordelt på internt ansatte og eksternt ansatte.

5.0 Resultat og drøfting

5.1 Bruk av metodiske verktøy

Ettersom våre spørreundersøkelser består av et fåtall uavhengige variabler, har vi i denne undersøkelsen valgt å benytte oss av krysstabellanalyse fremfor regresjonsanalyse.

Hovedformålet med krysstabellanalyse er å finne sammenhengen mellom en avhengig variabel (Y) og en eller flere uavhengige variabler (X) (Ringdal 2014, 324). I denne undersøkelsen har vi bestemt oss for å benytte en bivariat krysstabell for å bedre kunne tolke vår innsamlede data. Dette er for å se nærmere på hvor stor grad variablene korrelerer med hverandre.

Vedlagt i vår bacheloroppgave er det en frekvenstabell (vedlegg 1) som viser en oversikt over tilbakemeldinger på de ulike spørsmålene i vår spørreundersøkelse. Ut fra denne tabellen skal vi presentere resultatene ved hjelp av grafer fra hjelpeverktøyet Google Skjema, og krysstabeller fra SPSS.

5.2 Om respondentene

Ut fra innhentede svar på vår spørreundersøkelse kan vi se at dette yrket er et kvinnedominerende yrke, med hele 77,8% kvinner blant de internt ansatte, og 95,7% blant de eksternt ansatte. Dette støtter opp under Ebba Wergelands artikkel som vi tok for oss i vår bakgrunn for problemstilling. Forfatteren forklarer her at kvinner uten høy utdanning, ofte havner i jobber som egentlig er for slitsomme, hvor renhold er en av de nevnte yrkeskategoriene (Wergeland, 2012). Jordhus m.fl. (2011, 371) fant også i sin undersøkelse en større grad av kvinner enn menn i renhold på hotell, med hele 82% kvinner. Selv om Ebba Wergeland (2012) peker det høye antallet kvinner mot mangel på høyere utdanning, viser vår spørreundersøkelse til at 72% av de internt ansatte renholderne og 65% av de eksterne at de faktisk har en form for høyere utdanning. Da vår utvalgsstørrelse ikke er stor nok til å generalisere, tyder våre funn likevel til at det er andre faktorer enn mangel på høyere utdanning som spiller inn på det høye antallet kvinner i housekeeping. En faktor som spiller inn, kan være at få av de som jobber i housekeeping er norske eller besitter gode nok norskkunnskaper til å anvende seg av en gjennomført høyere utdanning i Norge.

På respondentenes alder kan vi se at ca. 90% av dem har en alder på over 30 år. Den største aldersgruppen hos de internt ansatte er 30-39 år (47,2%), og den største aldersgruppen hos de eksternt ansatte er aldersgruppen 40-49 år (47%). Krysstabellen nedenfor viser at totalt sett er det aldersgruppen 30-39 år som står for mesteparten av deltidsansatte (44,4%) og ringevikarer (48%). Dette betyr at det er en stor andel av de ansatte i housekeeping som ikke har faste arbeidsvilkår, som gjør det uforutsigbart å vite hvor mye de vil jobbe og hvor mye de vil få i lønn på en månedlig basis. Dette samsvarer med epostkorrespondansen fra Ebba Wergeland hvor hun forklarte at det reduserte sykefraværet blant ansatte i renhold på hotell kan skyldes ansettelsesforhold som innebærer deltid og ekstrahjelp, hvor de ansatte ikke vet når neste oppdrag kommer.

			hvor gammel er du?					Total
			19-29	30-39	40-49	50-59	60-69	
hva slags ansettelse har du?	fulltid 100%	Count	0	8	11	5	1	25
		% within hva slags ansettelse har du?	0.0%	32.0%	44.0%	20.0%	4.0%	100.0%
	deltid	Count	1	4	3	0	1	9
		% within hva slags ansettelse har du?	11.1%	44.4%	33.3%	0.0%	11.1%	100.0%
	esktrahjelp/ringevikar	Count	5	12	7	1	0	25
		% within hva slags ansettelse har du?	20.0%	48.0%	28.0%	4.0%	0.0%	100.0%

Figur 1. som viser krysstabellanalyse mellom alder og form av ansettelse.

Utvalget i undersøkelsen vår består av respondenter med hele 18 forskjellige morsmål, der ingen av disse var norsk. Morsmålene med høyest frekvens i undersøkelsen er polsk og filippinsk (tagalog), som begge stod for 22% hver av respondentene. Jordhus m.fl. (2011, 371) poengterte også i sin forskning, som tidligere nevnt i teorikapittelet, at 94% av deres utvalg blant housekeepere var arbeidere med ikke-norsk bakgrunn.

5.3 Kommunikasjon

Da vi spurte respondentene om deres norskkunnskaper, svarte kun 13% av de internt ansatte, og 20% av de eksternt ansatte at de besitter gode norskkunnskaper. Dette kan også være en grunn til at mange av dem jobber som housekeeper, da det er et yrke hvor man tilbringer store deler av dagen alene på å vaske hotellets områder og fasiliteter, og krever ikke nødvendigvis

at norskkunnskapene må være tilstede for å utføre arbeidet. Undersøkelsen viste så videre at ¼ av renholderne på hotellene uavhengig av om de var internt eller eksternt ansatte, ikke hadde fått opplæring på et språk de forstår da de startet å jobbe på nåværende arbeidsplass.

Ut fra vårt funn om at ¼ av samtlige internt og eksternt ansatte av renholderne på hotellene ikke hadde fått opplæring på et språk de forstår, tror vi kan skyldes glipp i kommunikasjonen fra ledernes side som fører til kommunikasjonsbarrierer. Lederne er de som sitter på hovedansvaret for at all kommunikasjon skal videreformidles på en måte alle forstår og kan ta del av (Erlie 2012, 169). Det viser også at kommunikasjonssvikten har blitt ignorert fra start og fortsatt videre uten å tatt hensyn til. Her kunne de benyttet seg av hjelpemidler mot kommunikasjonsbarrierer som vi nevnt i teorikapittelet om kommunikasjon. Et virkemiddel ledere i renhold kunne ha benyttet seg av i en ansettelsesprosess kan være aktiv lytting (Kaufmann og Kaufmann 2014, 310-311). Ved bruk av aktiv lytting vil den eventuelle leder og nyansatte bytte på å lytte og stille spørsmål til den andre parten. På denne måten vil lederen bedre kunne kontrollere at den ansatte har forstått opplæringen den har gjennomgått, samtidig som den ansatte får rettet opp i eventuelle misforståelser. Et annet virkemiddel som er aktuelt for dette temaet er å forenkle språket (Kaufmann og Kaufmann 2014, 310-311). Hvis ledelsen for renhold benytter seg av enkle symboler og bilder slik at det blir enklere å forstås av alle, uansett morsmål, vil det kunne hindre kommunikasjonsbarrierer. Et eksempel på hvor ledelsen kan benytte seg av dette, er i opplæringsfasen av nyansatte, der de kan kombinere verbal opplæring sammen med bilder/symboler for å tydeliggjøre hva som menes. Også det å sette bilder/symboler på kjemikalier og utstyr kan være en måte å forenkle rutiner på, og dermed forenkle kommunikasjonen slik at den ikke kan feiltolkes.

Videre vil vi trekke inn kommunikasjonsprosessen som en ytterligere faktor til hvorfor det oppstår kommunikasjonsbarrierer knyttet til opplæring. For selv om vi tror at ledelsen ikke kommuniserte godt nok fra start, med kombinasjon av mangel på språkferdigheter hos nyansatte, kan også støy være en årsak til hvorfor opplæringen ikke har blitt forstått. Støy kan innebære ulike forstyrrende elementer i kommunikasjonen, som gjør at det som skal formidles, blir forstyrret (Kaufmann og Kaufmann 2014, 290-292). Vi vil også dra inn aspekter som mangel på tid eller undervurdering av medarbeideres informasjonsbehov som en grunn til hvorfor mange av respondentene ikke fikk opplæring på et språk de forstår (Erlie 2012, 178-179).

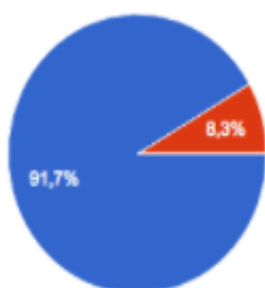
Med tanke på at det er 18 ulike morsmål blant respondentene, betyr dette at det også finnes 18 ulike kulturfilter som må tas i betraktning gjeldene kommunikasjonsvikt. Derfor blir kulturfiltermodellen aktuell for å forklare påvirkningsfaktorer i kommunikasjon. Dette grunnet at på et hotell, med flere avdelinger og mennesker fra ulike land og med ulike kulturer, vil det være utfordrende å skape en informasjonsforståelse som er lik for alle.

5.4 Arbeidsmiljø og trygghet

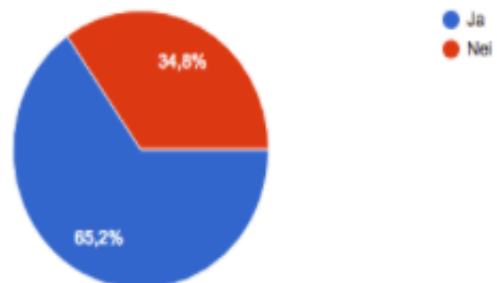
I rapporten *"Fragmenterte arbeidsplasser"* skriver Jordhus m.fl. (2011, 363) at 60% av de renholdsansatte i deres utvalg var redde for å miste jobben sin. På grunnlag av denne informasjonen valgte vi selv å undersøke ulike trygghetsfaktorer blant respondentene i vårt eget utvalg.

Et av spørsmålene var hvorvidt respondentene er trygge på å kontakte sin nærmeste leder om det skulle oppstå eventuelle problemer på arbeidsplassen. I undersøkelsen ser vi tydelige forskjeller mellom de som er tilknyttet internt i bedriften og, de som er tilknyttet eksterne tjenesteleverandører. 35% av de eksternt ansatte melder om at de ikke er trygge på å kontakte sin nærmeste leder om eventuelle problemer, hvor til sammenligning det bare er 8% av de internt ansatte som sier det samme.

Internt ansatte:



Eksternt ansatte:



Figur 2. er du trygg på å si i fra til din nærmeste leder?

Tilbakemeldingene våre på om respondenten er redd for å miste jobben er nokså like blant de internt og de eksternt ansatte. Her melder ca. 59% av de internt ansatte, og 55% av de eksternt ansatte at de er redde for å miste jobben sin. Dette samsvarer med forskningen til Jordhus m.fl. om at dette er et yrke med høy jobbusikkerhet. Tabellen nedenfor viser den

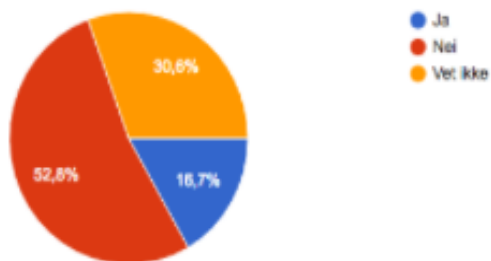
totale frekvensen blant alle respondentene. Denne viser at 32 av respondentene er redde for å miste jobben, 24 er ikke redde for å miste jobben, og at 3 respondenter ikke har svart.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	32	54.2	57.1	57.1
	nei	24	40.7	42.9	100.0
	Total	56	94.9	100.0	
Missing	ikke svart	3	5.1		
Total		59	100.0		

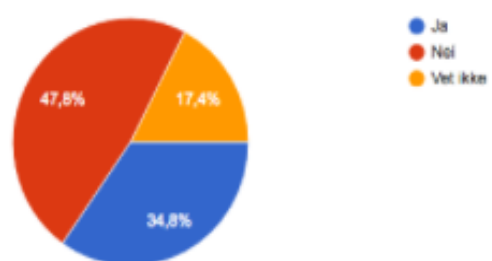
Figur 3. Redsel for å miste jobben.

Vi så for oss at det å jobbe i housekeeping kan være ensomt og fysisk belastende ettersom housekeepere tilbringer store deler av arbeidsdagen alene når de vasker rom. Derfor stilte vi spørsmål i undersøkelsen om respondentene kunne tenkt seg å jobbe 2 personer sammen i stedet for å gjøre alt alene. Svarene her var varierte, men antallet som kunne tenkt seg å jobbe sammen to og to var høyere blant de som var eksternt ansatte i renholdsavdelingene. I figurene nedenfor ser vi at ca. 17% av de interne kunne tenkt seg å jobbe sammen med en annen person, mens blant de eksternt ansatte er denne på ca. 35%. Dette kan knyttes opp mot nevnt teori om outsourcing, hvor outsourcing-virksomheter lover større effektivitet til lavere kostnader enn å operere renholdsavdelingen selv. Våre funn kan være en hentydning til at de eksternt ansatte kunne tenkt seg å jobbe sammen to og to grunnet at de opplever større arbeidsmengde og press.

Internt ansatte:



Eksternt ansatte:



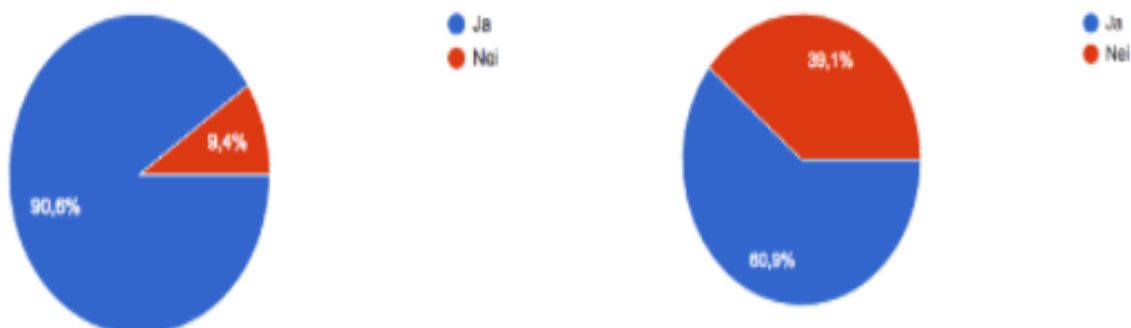
Figur 4. Kunne du tenkt deg å jobbe 2 personer per rom i stedet for 1?

Videre stilte vi spørsmål om respondentene ville anbefalt sin egen jobb til noen andre.

Funnene vi gjorde her, var at 9,4% av de internt ansatte og 39% av de eksternt ansatte ikke vil anbefale jobben til noen andre.

Internt ansatte:

Eksternt ansatte:



Figur 5. Ville du anbefalt denne jobben til noen andre?

5.5 Belastning og stress

Blant våre forskningsspørsmål i denne oppgaven, omhandler et av dem temaet belastning og stress, som er: Opplever de som er outsourcet, en større eller mindre grad av arbeidsbelastning og stress enn internt ansatte? Det var derfor aktuelt for oss å stille spørsmål knyttet til dette forskningsspørsmålet for vårt utvalg.

På spørsmålet om respondentene fikk nok tid til å utføre daglige arbeidsoppgaver, var det dobbelt så mange eksternt ansatte som svarte nei (22%), mens blant de internt ansatte var det bare 11 %.

			Har antall rom økt siden du startet å jobbe på det hotellet?		Total	
			ja	nei		
Føler du deg ofte stresset på jobb?	ja	Count % within Føler du deg ofte stresset på jobb?	20 83.3%	4 16.7%	24 100.0%	
	nei	Count % within Føler du deg ofte stresset på jobb?	12 36.4%	21 63.6%	33 100.0%	
	99.00	Count % within Føler du deg ofte stresset på jobb?	1 50.0%	1 50.0%	2 100.0%	
Total			Count % within Føler du deg ofte stresset på jobb?	33 55.9%	26 44.1%	59 100.0%

Figur 6. som viser krysstabellanalyse mellom stress og økning av arbeidsmengde.

På denne krysstabellanalysen, kan vi se at 83,3 % av de respondenter som ofte føler seg stresset på jobb, mener at antall rom å rengjøre har økt siden de startet å jobbe på hotellet. Det viser altså til høy samvariasjon mellom disse to variablene. Her meldte 70% av de eksternt ansatte om økt arbeidsmengde siden de startet i nåværende jobb, mens 47% av de internt ansatte krysset av for det samme. Både de internt og eksternt ansatte svarte ca. det samme da vi spurte om de ofte føler seg stresset på jobb. Her svarte 43% av de interne og 41% av de eksterne ja. Her var også svarene nokså like da vi spurte om respondenten føler de har nok tid til å utføre daglige arbeidsoppgaver, hvor 64% av de internt ansatte og 65% av de eksternt ansatte svarte at de hadde nok tid. Dette viser til at opplevd stress er relativt høy blant denne yrkesgruppen på tross av tilknytningsform de ansatte er underlagt.

6.0 Avslutning

6.1 Konklusjon

I denne undersøkelsen ville vi forsøke å avdekke eventuelle forskjeller i organisering av arbeidet, og ulikheter på opplevd arbeidsmiljø blant ansatte i renhold på hotell. Etter å ha gjennomgått vår datainnsamling fant vi ulikheter på enkelte områder mellom de to valgte tilknytningsformene internt og eksternt ansatte, men også overraskende mange likheter mellom dem. Vi vil nå konkludere vår oppgave med å besvare tidligere stilte forskningsspørsmål.

Da begge respondentgruppene meldte i like stor grad om stress på arbeidet, meldte derimot flere av de eksternt ansatte om en økt arbeidsmengde og større sykefravær blant sine medarbeidere. Dette kan tyde på større arbeidsbelastning blant de som er outsourcede. Ingen av våre data tyder på at outsourcing fører til verken bedre eller dårligere arbeidsforhold, da både eksternt og internt ansatte i ca. like stor grad svarte at de hadde tilstrekkelig med nødvendig hjelpemidler for å utføre arbeidet, samt sikkerhetsmessig opplæring og bruk av diverse kjemikalier på jobb. Ut fra våre data kan vi heller ikke si at outsourcing fører til bedre eller dårligere kommunikasjon, ettersom respondentene oppga like verdier på våre kommunikasjonsspørsmål. Da det gjelder arbeidsmiljø, tyder våre funn på at outsourcing kan føre til et dårligere arbeidsmiljø. Med en allerede høy redsel for å miste jobben blant både eksternt og internt ansatte, meldte derimot flere av de som var ansatt gjennom eksterne tjenesteleverandører om større utrygghet på sine ledere og en mindre vilje til å anbefale jobben sin videre. Dette gir antydning til et dårligere psykososialt arbeidsmiljø blant de eksternt ansatte, ettersom de opplever en lavere grad av trivsel og godt lederskap på sin arbeidsplass. Selv om vår utvalgsstørrelse ikke er stor nok til å generalisere til populasjonen, vil vi si at undersøkelsen gir en indikasjon på at ulike tilknytningsformer vil ha en påvirkning på arbeidets organisering og arbeidsmiljø.

Housekeeping kan bli sett på som en mindre viktig del av hotell som er preget av rutinearbeid og lite kontakt med gjestene, men den er også avgjørende for et godt omdømme av hotellet. Selv om housekeeping er viktig for bedriften, blir de likevel sett på som den jobben med lite verdiskapende potensial hvor man trenger lite bedriftsspesifikk kompetanse, og er dermed lett erstattelig. Outsourcing kan bli sett på som et bra verktøy å benytte seg av for bedrifter som

ønsker å fokusere på sine kjerneområder. Da renhold er en avdeling som trengs for daglig drift av hotell, mener vi den burde tas mer hensyn til. Godt gjennomført renholdsarbeid er en faktor som kan være fundamental for vellykket hoteldrift. Derfor mener vi ikke burde bli outsourcet til eksterne bedrifter. Personer som er direkte knyttet mot bedriften, får være med å skape en organisasjonskultur med andre medarbeidere og kan dermed føle seg mer trygge, og skape bedre tillit. Dette kan føre til bedre arbeidsmiljø på plassen man jobber på. Et godt arbeidsmiljø spores tilbake til tilfredsheten av ansatte som igjen fremhever bedriftens verdier og kultur som gjestene får en smak av. Dette burde tas i betraktning før man velger å outsource en hel eller deler av en avdeling i en bedrift.

7.0 Kritikk av egen oppgave

Vår kritikk baserer seg på våre empiriske funn som hadde et utgangspunkt i vårt valg av teori. Vi må være kritiske til funnene da de ikke var gjennomført på vår ønskede måte. Derfor er det forskerens ansvar å være objektiv mot funnene og ikke ha en subjektiv holdning til undersøkelsen.

På grunn av at vi ikke var til stede da undersøkelsene ble besvart, vet vi ikke hvor stor påvirkning respondentene hadde av sine ledere og hvor mye tid som ble gitt til besvarelse. Dette fordi vi som nevnt tidligere så for oss å være til stede da undersøkelsene ble besvart. I tillegg til at utvalget vårt var vanskelig å få tak i, ble undersøkelsesprosessen stoppet av en med høyere stilling i ISS. Dette resulterte i for få svar for å kunne generalisere til populasjonen. Et lite antall utfylte spørreskjemaer begrenset oss ved bruk av analyseverktøy som var en annen stor utfordring for vår oppgave, og som gjorde at denne oppgaven ikke ble så omfattende som vi hadde tenkt den skulle bli.

Vår innsamlingsmetode som krevde papirkopier kan også være en av grunnene til hvorfor det var mange som ikke besvarte undersøkelsen. Men på grunn av den spesifikke ansattgruppen var det ikke andre muligheter, som å gjøre det over internett.

Selve spørreskjemaet som vi brukte i undersøkelsen kunne også blitt gjort bedre med henhold til svaralternativene. Da vi kun hadde JA og NEI som svaralternativ i vårt spørreskjema, begrenset dette oss til bivariate krysstabellanalyser. Hadde vi hatt mer beskrivende svaralternativer kunne vi ha anvendt oss av mer forklarende analyser, som for eksempel regresjonsanalyser.

8.0 Forslag til videre forskning

Vi synes at denne undersøkelsen har vært interessant og lærerik, og vil sterkt anbefale å forske videre på dette området. På grunn av at våre funn ikke var så omfattende, ønsker vi at andre som finner interessen i samme område kan undersøke andre perspektiver som kan være med på å underbygge troverdigheten. Dette gir grunnlag for videre forskning av fenomenet tilknytningsformer med stort fokus på outsourcing.

En anbefaling vi har for videre forskning er å avgrense oppgaven til ekstern ansatte og bruke en kombinasjon av både kvalitativ og kvantitativ metode. På denne måten kan man virkelig gå i dybden på akkurat dette området.

Til sist anbefaler vi å se på ovennevnte kritikk av egen oppgave, da det omfatter aspekter som kan forbedre studie av tilnærmet tema.

9.0 Litteraturliste

Vedlegg 1- Frekvenstaaanalyse

Vedlegg 2- Spørreskjema

Elstad, Lotta. 2014. *En såkalt drittjobb*. 1. opplag. Forlaget Manifest AS, Oslo.

Jordhus-Lier, David, Aadne Aasland, Anders Underthun og Guri Tyldum. 2011. Fragmenterte arbeidsplasser? En spørreundersøkelse blant hotellarbeidere i Oslo og Akershus. *Søkelys på arbeidslivet*. NR 4. Universitetsforlaget.

Lepak, David.P. Scott A. Snell. 2002. *Examining the Human Resource Architecture: The relationships Among Human Capital, Employment, and Human Resource Configurations*. Journal of Management. Elsevier Science Inc.

Mikkelsen, Aslaug og Thomas Laudal. 2014. Strategisk HRM 1. *Ledelse, organisasjon, strategi og regulering*. 1. utgave, 1. opplag. Cappelen Damm AS.

Wergeland, Ebba. 2012. *Hvorfor kvinner har høyere sykefravær enn menn?*. Publisert i *Arbeidervern* nr 6, 2012

http://www.ebbawergeland.no/artikler/kvinnens_sykefravar_2012.html

Lesedato: 26.01.2017

Ringdal, Kristen. 2014. *Enhet og Mangfold*. 3. utgave. 2. opplag. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Kaufmann, Geir og Astrid Kaufmann. 2009. *Psykologi i Organisasjon og Ledelse*. 4. utgave. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Busch, Tor, Jan Ole Vanebo og Erlend Dehlin. 2010. *Organisasjon og Organisering*. 6. utgave. Universitetsforlaget.

Andersen, Jon Aarum. 2011. *Ledelsesteorier*. Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Dahl, Øyvind. 2013. *Møter mellom mennesker: Innføring i interkulturell kommunikasjon*. 2. utgave. Gyldendal Norsk Forlag AS 2013.

Erlien, Bente. 2006. *Intern Kommunikasjon: Planlegging og tilrettelegging*. 4. utgave. Universitetsforlaget.

Nettsider:

Aarset, Henning. 2015. ”Mener kommunene kan spare over en halv milliard på renhold”. Kommunal-rapport, 06. August.

<http://kommunal-rapport.no/2015/08/kan-spare-over-halv-milliard-renhold>

Lesedato: 27.03.2017

Gilstad, Marte. 2015. ”ISS tar over renhold i kommunen”. Itromso, 01.oktober.

<http://www.itromso.no/nyheter/2015/10/01/ISS-tar-over-renholdet-i-kommunen-11634241.ece>

lesedato: 21.02.2017

Investopedia

Outsourcing

<http://www.investopedia.com/terms/o/outsourcing.asp>

Lesedato: 12.02.2017

ISS

Renhold

<https://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss-renhold#panel-6>

Lesedato: 21.02.2017

Hotel Services

<https://www.no.issworld.com/forretningsomraader/iss-renhold/Hotellservices>

Lesedato: 15.02.2017

NAV

”Sykefraværstatistikk”

<https://www.nav.no/no/NAV+og+samfunn/Statistikk/Sykefravar+-+statistikk/Sykefravar>

Lesedato: 12.02.2017

Neergard, Kristine. 2016. ”Tilknytningsformer i norsk arbeidsliv”. Fafo, juli.

<http://www.faf.no/images/pub/2016/20569.pdf>

Lesedato: 25.03.2017

Proff

ISS Norge

<http://www.proff.no/selskap/iss-norge/stamsund/fasadebehandling-og-rengjoring/Z0I4LC7U/>

lesedato: 21.02.2017

Svensli, Marianne. 2013 ”Psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø”.

Arbeidslivet, 22.januar.

<http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmiljo-og-HMS/Psykososialt-og-organisatorisk-arbeidsmiljo/>

Lesedato: 20.03.2017

Frequency Table

velg kjønn

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid mann	9	15.3	15.3	15.3
kvinne	50	84.7	84.7	100.0
Total	59	100.0	100.0	

hva er mormålet ditt?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid polsk	9	15.3	22.0	22.0
litauensk	1	1.7	2.4	24.4
tagalog	8	13.6	19.5	43.9
hungarian	1	1.7	2.4	46.3
kroatisk	1	1.7	2.4	48.8
portugisisk	1	1.7	2.4	51.2
slovensk	1	1.7	2.4	53.7
thai	5	8.5	12.2	65.9
ilocano	1	1.7	2.4	68.3
fillipinsk	1	1.7	2.4	70.7
amharie	1	1.7	2.4	73.2
zulu	1	1.7	2.4	75.6
ateso	1	1.7	2.4	78.0
kinesisk	1	1.7	2.4	80.5
spansk	2	3.4	4.9	85.4
albansk	1	1.7	2.4	87.8
rumensk	2	3.4	4.9	92.7
khmer	1	1.7	2.4	95.1
nepali	2	3.4	4.9	100.0
Total	41	69.5	100.0	
Missing ikke svart	18	30.5		
Total	59	100.0		

hvor lenge har du jobbet på din nåværende arbeidsplass?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 mnd	3	5.1	5.6	5.6
	5-10 mnd	4	6.8	7.4	13.0
	1-2 år	18	30.5	33.3	46.3
	2-4 år	11	18.6	20.4	66.7
	mer enn 5 år	6	10.2	11.1	77.8
	10+	9	15.3	16.7	94.4
	20+	3	5.1	5.6	100.0
	Total	54	91.5	100.0	
Missing	ikke svart	5	8.5		
Total		59	100.0		

hvem jobber du for?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	hotellet jeg jobber på	36	61.0	61.0	61.0
	outsourcingselskap	23	39.0	39.0	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

hvor gammel er du?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-29	6	10.2	10.2	10.2
	30-39	24	40.7	40.7	50.8
	40-49	21	35.6	35.6	86.4
	50-59	6	10.2	10.2	96.6
	60-69	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

hva slags ansettelse har du?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	fulltid 100%	25	42.4	42.4	42.4
	deltid	9	15.3	15.3	57.6
	esktrahjelp/ringevikar	25	42.4	42.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Føler du at du får nok tid til å utføre dine arbeidsoppgaver?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	38	64.4	64.4	64.4
nei	9	15.3	15.3	79.7
sjeldent	3	5.1	5.1	84.7
ofte	9	15.3	15.3	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Har antall rom økt siden du startet å jobbe på det hotellet?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	33	55.9	55.9	55.9
nei	26	44.1	44.1	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Har du nok utstyr til å utføre dine arbeidsoppgaver effektivt?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	52	88.1	88.1	88.1
nei	7	11.9	11.9	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Føler du deg ofte stresset på jobb?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	24	40.7	40.7	40.7
nei	33	55.9	55.9	96.6
99.00	2	3.4	3.4	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Har du fått opplæring i bruk av kjemikalier

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	49	83.1	83.1	83.1
nei	10	16.9	16.9	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Føler du deg trygg på å fortelle problemer til din nærmeste leder?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	48	81.4	81.4	81.4
nei	11	18.6	18.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Når du begynte å jobbe her, fikk du opplæring på språket du forstod?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	44	74.6	74.6	74.6
nei	15	25.4	25.4	100.0
Total	59	100.0	100.0	

Er du redd for å miste jobben?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	32	54.2	57.1	57.1
nei	24	40.7	42.9	100.0
Total	56	94.9	100.0	
Missing ikke svart	3	5.1		
Total	59	100.0		

Opplever du stor fravær av dine medarbeidere på sykdom

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	12	20.3	21.8	21.8
nei	36	61.0	65.5	87.3
3.00	7	11.9	12.7	100.0
Total	55	93.2	100.0	
Missing ikke svart	4	6.8		
Total	59	100.0		

Hadde det vært bedre å jobbet 2 personer på hvert rom

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	15	25.4	25.4	25.4
	nei	29	49.2	49.2	74.6
	vet ikke	15	25.4	25.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

Hadde du anbefalt denne jobben videre?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	43	72.9	78.2	78.2
	nei	12	20.3	21.8	100.0
	Total	55	93.2	100.0	
Missing	ikke svart	4	6.8		
Total		59	100.0		

Har du høyere utdanning?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	41	69.5	69.5	69.5
	nei	18	30.5	30.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

har du erfaring fra andre bransjer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	53	89.8	89.8	89.8
	nei	6	10.2	10.2	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

hvor god er norsken din?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ikke bra	13	22.0	25.5	25.5
	bra	8	13.6	15.7	41.2
	okei	30	50.8	58.8	100.0
	Total	51	86.4	100.0	
Missing	ikke svart	8	13.6		
Total		59	100.0		

Vedlegg 11: Spørreundersøkelse på Norsk

Arbeidstilfredshet blant renholdere på hotell - Bachelorundersøkelse

Undersøkelsen er anonym. Ingen privatinformasjon blir synliggjort for ledere eller arbeidsgivere. Vi ber dermed alle om å svare så ærlig. Dette vil hjelpe oss å undersøke arbeidstilfredsheten blant hotellrenholdere.

Det vil bli trukket en tilfeldig vinner av en gratis spa-dag på The Well i slutten av mai.

1. Velg kjønn:

Markér bare én oval.

- Mann
 Kvinne

2. Hva er morsmålet ditt?

3. Hvor gammel er du?

Markér bare én oval.

- 19-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60-69

4. Hvilken form for ansettelse har du?

Markér bare én oval.

- Fast ansatt 100%
 Deltid
 Ekstrahjelp/Ringehjelp

5. Hvor lenge har du jobbet på nåværende arbeidsplass?

6. Hvem er din arbeidsgiver? (Hvem betaler lønnen din?)

Markér bare én oval.

- Hotellet jeg jobber på (eksempel: Scandic, Nordic Choice, Thon)
 Et outsourcing-selskap (eksempel: ISS)

7. Føler du at du får nok tid til å utføre daglige arbeidsoppgaver?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei
 Sjeldent
 Ofte

8. Har arbeidsmengden din økt siden du begynte å jobbe på nåværende arbeidsplass? (Må du for eksempel vaske flere rom nå enn før?)

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

9. Er det tilstrekkelig med virkemidler for å utføre jobben din effektivt? (For eksempel, er det nok støvsugere i alle etasjer?)

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

10. Føler du deg ofte stresset på arbeidsplassen?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

11. Har du fått sikkerhetsmessig opplæring, om for eksempel om diverse kjemikalier du bruker på å rengjøre med?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

12. Føler du deg trygg til å si ifra om eventuelle problemer til din nærmeste leder?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

13. Har du høyere utdanning?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

14. Har du tidligere erfaring fra andre bransjer?

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

15. **Hvor gode er norskkunnskapene dine?**

Markér bare én oval.

- Bra
 Dårlig
 Sånn passe

16. **Fikk du opplæring på et språk du forstår når du begynte i denne jobben?**

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

17. **Er du redd for å miste jobben?**

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

18. **Opplever du høyt sykefravær blant dine medarbeidere?**

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei
 Sånn passe

19. **Ville det vært bedre å jobbe 2 personer sammen på hvert rom?**

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei
 Vet ikke

20. **Ville du anbefalt denne jobben til andre?**

Markér bare én oval.

- Ja
 Nei

21. **Hva gjør arbeidsdagen din bra?**

22. Hva gjør arbeidsdagen din dårlig?

Drevet av



Work satisfaction among housekeepers - A Bachelor survey

This is a anonymous survey. None of your answers will be presented for your employers or anyone else at your work place. We therefore kindly ask you to be as honest as possible when answering these following questions.

There will be selected an random winner of a free spa-day at The Well in the end of may.

1. Are you:

Markér bare én oval.

- Male
 Female

2. What is your mother tongue?

3. How old are you?

Markér bare én oval.

- 19-29
 30-39
 40-49
 50-59
 60-69

4. What type of employment do you have?

Markér bare én oval.

- Full-time
 Part-time
 Casual/extra help

5. How many years have you worked at your current place of work?

6. Who do you work for? (Who pays your salary?)

Markér bare én oval.

- The hotel I work at (example: Scandic, Nordic Choice, Thon)
 An outsourcing company (example: ISS)

7. **Do you feel like you have enough time during work to finish your work assignments?**

Markér bare én oval.

- Yes
 No
 Rarely
 Often

8. **Has your load increased since you started working here? (example: Do you have to clean more rooms now than before?)**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

9. **Do you have enough available tools to perform your job efficiently? (example: do you have enough vacuum cleaners on each floor?)**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

10. **Do you often feel stressed at your work place?**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

11. **Have you had the proper training in safe use of chemicals that is used in your work space?**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

12. **Do you feel safe to tell your nearest leader about eventual problems in your work place?**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

13. **Do you have a degree in form of a higher education? (example: university or college)**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

14. **Do you have any experience from other lines of work?**

Markér bare én oval.

- Yes
 No

15. **How good is your Norwegian?**

Markér bare én oval.

- Not good
- Good
- It's OK

16. **When you started this job, did you get your training in a language you understood?**

Markér bare én oval.

- Yes
- No

17. **Are you afraid to loose your job?**

Markér bare én oval.

- Yes
- No

18. **Do you experience a high amount of absence due to sickness among your coworkers?**

Markér bare én oval.

- Yes
- No

19. **Would it be better if you were 2 persons cleaning each room together in stead of doing it alone?**

Markér bare én oval.

- Yes
- No
- Don't know

20. **Would you recommend this job to others?**

Markér bare én oval.

- Yes
- No

21. **What makes a good day at work?**

22. What makes a bad day at work?

Drevet av
 Google Forms