

Examensarbete, Högskolan på Åland, Utbildningsprogrammet för Hospitality
Management

Introduktion till arbetet i restaurangbranschen

Robin Höglund



15:2019

Datum för godkännande: 15.05.2019
Handledare: Ulla Vuolteenaho-Janzon

EXAMENSARBETE

Högskolan på Åland

Utbildningsprogram:	Hospitality Management
Författare:	Robin Höglund
Arbetets namn:	Introduktion till arbetet i restaurangbranschen
Handledare:	Ulla Vuolteenaho-Janzon
Uppdragsgivare:	-

Abstrakt
<p>Detta examensarbete är en kvantitativ undersökning med syftet att lära mig hur introduktion till arbetet borde gå till inom restaurangbranschen. Bisyftet i undersökningen är att forska i hur introduktion i arbetet går till på restauranger på Åland.</p> <p>Frågeställningarna utgår ifrån: Får anställda bra introduktion till arbetet? Upplever anställda arbetsrelaterad stress på grund av dåligt genomförd introduktion till arbetet?</p> <p>Undersökningen baserar sig på anonyma kvantitativa enkäter som är gjorda i Google Forms. Personal från sex restauranger har deltagit i enkäten.</p> <p>Teorierna i arbetet tar upp introduktion till arbetet, lärande i arbetslivet, arbetsrelaterad stress, introduktionsstegen och chefens kompetens inom introduktion.</p> <p>Undersökningens resultat visar hur 22 restauranganställda på Åland upplevde sin introduktion till arbetet. Resultatet visar att det finns brister i introduktion på arbetsplatser och att många anser att introduktionen är en viktig del i arbetsprocessen som kan skötas bättre.</p>

Nyckelord (sökord)
introduktion, lärande, kompetens, introduktionsstege, restaurang, stress

Högskolans serienummer:	ISSN:	Språk:	Sidantal:
15:2019	1458-1531	Svenska	31 sidor

Inlämningsdatum:	Presentationsdatum:	Datum för godkännande:
14.05.2019	15.05.2019	15.05.2019

DEGREE THESIS

Åland University of Applied Sciences

Study program:	Hospitality Management
Author:	Robin Höglund
Title:	Introduction to the Work in the Restaurant Business
Academic Supervisor:	Ulla Vuolteenaho-Janzon
Technical Supervisor:	-

Abstract
<p>This is a quantitative study with the aim to examine how the introduction is handled in different restaurants on the Åland islands.</p> <p>The issues I will discuss are: Does the employees get a good introduction to the work? Does the employees experience work-related stress due to bad introduction to the work?</p> <p>The study is based on anonymous quantitative surveys that are made in Google Forms. Staff from six restaurants participated in the survey.</p> <p>The theoretical part of this study is based on introduction to the work, learning, work-related stress, the introduction ladder and the competence of the manager in introduction.</p> <p>The result of the survey shows how 22 restaurant employees in Åland Islands experienced their introduction to the work. The result of the study shows that there are shortcomings in introduction at workplaces and many share the opinion that introduction is a crucial part that could be handled better.</p>

Keywords
introduction, learning, qualification, introduction ladder, restaurant, stress

Serial number:	ISSN:	Language:	Number of pages:
15:2019	1458-1531	Swedish	31 pages

Handed in:	Date of presentation:	Approved on:
14.05.2019	15.05.2019	15.05.2019

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1 Bakgrund	5
1.2 Syfte	5
1.3 Problemområde och frågeställning	5
1.4 Teoretisk referensram	6
1.5 Avgränsningar	6
1.6 Arbetets disposition	6
1.7 Tidigare forskning	7
1.8 Definitioner	7
2. TEORI	8
2.1 Introduktion till arbetet	8
2.2 Lärande i arbetslivet	9
2.3 Arbetsrelaterad stress	11
2.4 Introduktionsstegen	14
2.5 Chefens kompetens inom introduktion	15
3. METOD	18
3.1 Validitet och reliabilitet	18
3.1.1 Reliabilitet	18
3.1.2 Validitet	19
3.2 Etik	19
4. ANALYS AV UNDERSÖKNINGENS RESULTAT	20
5. RESULTATDISKUSSION	26
6. SLUTSATS	28
6.1 Förslag till vidare forskning	29
KÄLLOR	30
BILAGOR	
Enkätfrågor	
Survey	

1. INLEDNING

Introduktion är en av de viktigaste arbetsprocesserna för medarbetare i en organisation. Jag valde att skriva om ämnet i mitt examensarbete för att jag har personligen upplevt både bra och ofullständiga introduktioner. Enligt min erfarenhet är det fler fall av bristfälliga introduktioner. Introduktionen är betydelsefull för individen och organisationen och denna process borde behandlas med omtanke och respekt. Detta är anledningen varför vill jag lära mig mer om detta område. Fallstudiens fokus ligger i att ta reda på hur nöjda eller missnöjda arbetstagare i restaurangbranschen på Åland är med sin introduktion till arbetet.

1.1 Bakgrund

Under min praktik i Tyskland sommaren 2017 upplevde jag att introduktionen till arbetet och handledning inte var tillräcklig. Har också under mina år i branschen som både kock och servitör upplevt brister i introduktion som har lett till arbetsrelaterad stress. Det här är något jag vill forska i och medverka till en förändring. Gäster kräver bra service och det ställer höga krav på personalen. Därför är det viktigt att nyanställda får en bra inlärningsprocess så att de jobbar enligt gästernas krav och restaurangens mål.

1.2 Syfte

Syftet med mitt arbete är att lära mig hur bra introduktion till arbetet borde gå till och att jag som framtida förman kan agera optimalt i denna process. Bisyftet är att forska i hur introduktion till arbete genomförs i restaurangbranschen på Åland.

1.3 Problemområde och frågeställning

Kompetensutveckling och personalutveckling är viktiga områden att utveckla och har under de senaste åren fått stor uppmärksamhet. (Lindmark & Önnevik, 2011) Frågeställningen jag kommer utgå från är:

Får anställda bra introduktion till arbetet? Upplever anställda arbetsrelaterad stress på grund av dåligt genomförd introduktion till arbetet?

1.4 Teoretisk referensram

Den teoretiska referensramen i en undersökning utgörs av begrepp och modeller som hjälper forskaren att förstå undersökningsproblemet och syftet bättre. Teorin visar även vilken data som behöver samlas in för att problemet skall gå att lösas. (Sörensen & Olsson, 2011)

Teorierna i detta arbete är introduktion till arbetet, lärande i arbetslivet, arbetsrelaterad stress, introduktionsstegen och chefens kompetens inom introduktion.

1.5 Avgränsningar

I min studie kommer jag inte att diskutera introduktion till arbetet i alla branscher. Arbetet kommer inte att beröra hela hospitalityindustrin utan avgränsas till att diskutera endast kök och restaurang. På dessa avdelningar finns det mycket extrapersonal och en relativt stor personalomsättning. Den kvantitativa undersökningen kommer begränsas till min studieort Åland.

1.6 Arbetets disposition

Det här arbetet består av fyra delar, en inledande del, en teoretisk del, en empirisk del och en slutdiskussion. I det inledande kapitlet av uppsatsen klargörs motiveringen och bakgrunden till ämnesvalet, syftet och problemdiskussionen samt den teoretiska referensramen och avgränsningar. I kapitel två behandlar jag den teori som jag använder som underlag för min undersökning. Begreppen introduktion till arbete, lärande i arbetslivet, arbetsrelaterad stress, introduktionsstegen och chefens kompetens inom introduktion diskuteras. I kapitel tre beskrivs min kvantitativa metod. Den sista delen är del fyra som består av en slutdiskussion och avslutning samt funderingar till fortsatt forskning om utbildningens betydelse för introduktionsarbete för både anställda och chefer.

1.7 Tidigare forskning

En kartläggning av introduktionsprocessen för nyanställda - En studie genomförd på två restauranger. Afram & Mathisson gjorde en undersökning i samarbete med två restauranger i Växjö. I studien kom de fram att båda restaurangerna hade stora brister i områdena introduktion, dokumentation och kommunikation.

(Afram & Mathisson, 2016)

Human Resource arbetets betydelse för lärande och kompetensutveckling inom två olika organisationer. Savasadia har kommit fram i sin undersökningen att lärande, kompetens och kompetensutveckling är ett viktigt fenomen som aktivt måste kartläggas och analyseras inom företag.

(Savasadia, 2007)

1.8 Definitioner

Introduktion: Införande och att göra allmänt bekant. (NE, 2019)

Stressor: Faktorer som orsakar stress hos människan. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 118)

Inlärningsstil: Är det sättet man föredrar att tänka, bearbeta information och förstå verkligheten. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 133)

Enkät: En opinionsundersökning. (Malmström, Györki & Sjögren, 2006, s. 134)

2. TEORI

2.1 Introduktion till arbetet

En noggrant planerad introduktion resulterar i att den anställde känner sig välkommen, lär sig rutiner snabbare och känner engagemang. En introduktion borde börja redan vid anställningsintervjun. Där har organisationen en möjlighet att sälja in och berätta om vad organisationen gör, hur det görs och varför de gör det. Om arbetsintervjun är lyckad kan den arbetssökande introduceras i verksamheten, det här innebär ett gott utgångsläge för organisationen om man anställer den här personen. (Lindmark & Önnevik, 2011, s. 113)

Lindmark & Önnevik konstaterar att medarbetare som får en genomtänkt introduktion får en bättre möjlighet att lättare och snabbare sätta sig in i verksamheten och bli mer produktiv. Om medarbetaren får en bra introduktion känner hen att ledningen bryr sig och vill att personen ska få en bra uppstart. Motsatsen till det här är att medarbetaren kastas in i en arbetssituation utan stöd eller riktlinjer. Samtidigt läggs höga krav på att uppgiften ska utföras bra. Risken här är att det kostar organisation mer än om man hade satsat på en god introduktion direkt. Det är viktigt att skapa en bra arbetsmiljö som gör att arbetstagaren känner sig trygg i sin anställning. Arbetsmiljön spelar en stor roll för att introduktionen ska lyckas. (Lindmark & Önnevik, 2011, s. 114-115)

Den nyanställda har flera behov vid introduktionen som att komma in i arbetsgruppen och att prova på arbetsuppgifter och samtidigt få klart vad som förväntas av en och vilka krav som ställs. Den nyanställda vill också stilla sin nyfikenhet och komma till nytta. (Lindmark & Önnevik, 2011, s.113)

En optimal inlärningsprocess kan delas in i sex steg:

1. Klargöra begreppsmässigt vad tekniken innebär.
2. Arbeta med exempel, gärna med användning av videor, bandspelare eller ordagrant nedtecknade muntliga samtal. Det är en bra idé att använda instruktionsvideor, med

olika exempel på bra och dålig behärskning av en viss teknik eller situation och sen ha en diskussion.

3. Praktiska övningar: Rollspel två och två med handledare och en grupp kollegor. Med fördel kan man använda situationer man själv har upplevt eller uppfattar som svåra, alternativt situationer från läroböcker eller instruktionsvideor.
4. Feedback: Diskussion om vad som blev bra och vad som blev dåligt, helst med ett öppet samtal om vad medarbetaren upplevde som svårt och vad hen behöver öva mera på.
5. Nya övningar: Man försöker igen förbättra sig på de punkter som man tyckte var svåra.
6. Arbeta med teknikerna i praktiken: När medarbetaren har tränat på situationerna i övningssammanhang borde den gå ut i arbetslivet och vidareutveckla sina tekniker med vägledning av erfarna kollegor och förmän.

(Eide & Eide 2008, s. 25)

Delar av den här inlärningsprocessen kan användas vid introduktion till arbetet i restaurangbranschen.

2.2 Lärande i arbetslivet

Behovet av att utbilda personal är stort och för att råda bot på detta utbildas ett stort antal medarbetare varje år. För att kunna genomföra detta krävs det förberedelse och kunskap om hur förmän utbildar på ett effektivt och optimalt sätt. Detta kräver initialt resurser från organisationen men på lång sikt lönar det sig mer med utbildning. Det är viktigt att utbildarna lär ut kunskap på ett bra vis och att deltagarna arbetar med sin inläring. Forskning om det individuella lärandeklimatet de senaste decenniernas slår fast vid att varje individ har ett eget sätt att lära sig på. Det här i kombination med faktorer som påverkar känslor, erfarenheter, social och kulturell påverkan, skapar i sin tur det individuella lärandeklimatet. (Lindmark & Önnevik, 2011, s. 217)

Inlärnigen fungerar som en utvecklingspsykologisk trappa där individen skall lära sig och befästa något nytt med hjälp av sina tidigare erfarenheter. De gamla erfarenheterna möter de nya intrycken och blir obalans. När denna obalans blir jämvikt ackommoderar individen, det betyder att ny kunskap har skapats. Då först kan individen använda den nya kunskapen på bästa vis. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 220)

Howard Gardner, professor vid Harvard Graduate School of Education i USA, refererar till hjärnforskningens upptäckter om att människans hjärna har ett individuellt uppbyggt system för hur den lär sig och att utvecklingen av lärandet sker längs olika avgränsade vägar. Alla hjärnor är olika och det finns stor flexibilitet i hjärnan och nervsystemet. När ett nytt datasystem ska läras följer hjärnan en speciell inlärningsplan i både hjärnan och nervsystemet. När man till exempel ska lära sig att servera använder individen sig av ett annat inlärningsprogram. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 221)

Lärande är en individuell process och borde förbli så för att nå bästa resultat. Individens personliga inläring främjas av att den dominanta intelligensen aktiveras, men den personliga inlärnigen förbättras när personen prövar andra inläringssätt. Gardner säger också att kulturen kan påverka lärandet, antingen positivt eller negativt. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 222)

Det finns flera studier som pekar på ett samband mellan lärande på arbetsplatsen och utvecklingen av individens intellektuella färdigheter. Lärande är en nyckelfaktor för att möjliggöra anpassning, omställning och innovationer. Lärande borde medföra successiva effektiviseringar som leder till både besparingar och produktförbättringar. Det skall också möjliggöra mera grundläggande förändringar kopplade till användning av ny teknik. (Olofsson, 2017)

Metoder som vanligtvis förekommer vid lärande är helhetsbaserat lärande (HBL), problembaserat lärande (PBL), traditionell undervisning, gruppriktad utbildning, projektarbete, uppsatser, PM, tester/prov och praktikfall/case. De senaste decennierna har metoden e-lärande (elektronisk läring) vuxit mycket. Det är webbaserade interaktiva distansutbildningar och föreläsningar där deltagarna ofta använder sig av bild, grafik, film, text och ljud i sin inlärningsprocess. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 235)

Lärandet har betydelse för såväl individens, organisationens som samhällets utveckling. Dessutom har lärande och utveckling blivit en vardag i många organisationer. (Backlund, 2001)

2.3 Arbetsrelaterad stress

I denna teori kommer jag ta upp arbetsrelaterad stress. Ingen vill uppleva negativ arbetsrelaterad stress. Det leder till hög sjukfrånvaro, kostar mycket pengar för företaget och minskar produktionen och välbefinnandet på arbetsplatsen. Med arbetsmiljöarbete kan organisationen arbeta förebyggande med och bedriva under arbetets gång. Stress är den främsta arbetsmiljöfaktorn som påverkar arbetsmiljön och arbetsutövande. Stress omfattar en mängd olika processer som syftar till att förbereda kroppen att snabbt anpassa sig till olika sorters påfrestningar. Påfrestningar kan bestå av både yttre händelser och inre processer. Yttre påfrestning är till exempel att möta en bil i hög fart. En inre process kan vara stressframkallande när individen ställs inför en svår och utmanande uppgift i jobbet eller skolan. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 116-117)

Stressorer är faktorer som orsakar stress hos människor, dessa kan vara både negativa och positiva. De kan vara fysiologiska, psykologiska eller sociala. Exempel här kan vara uppsägning, orealistisk tidsplanering, osäkerhet och förändringar. En stressor kan vara det mesta vi möter i vardagen. Det är individuellt hur stressad en person blir, det beror på hur personen hanterar obalans som uppstår mellan stressorerna och resurserna personen har för att hantera dem. (Lindmark & Örnevik, 2011, s. 118)

När människan utsätts för stress reagerar hen både känslomässigt, kroppsligt och mentalt. Vi är gjorda för att klara av stressituationer och efter en stressreaktion återgår organismen efterhand till sitt vanliga tillstånd. Kroppen kan till en viss grad anpassa sig till en stressad vardag men förr eller senare tröttnar den. Motståndskraften mot sjukdomar kan försvagas, trötthet, försämrad matsmältning och en lång rad stressrelaterade sjukdomar kan uppstå. Immunsystemet är det första som försämras vid långvarig stress. När det försvagas ökar risken för infektioner. Man drabbas då ofta av förkylningar och influensa.

Känslor påverkas ofta. Exempel på känslor som skapas av stress är vrede, sorg, rädsla, och lycka. Individen kan dessutom bli avtrubbad och tappa förmågan att känna av sinnesstämningar, det kan leda till försämrad arbetsförmåga och sjunkande livskvalitet.

De mentala processerna kan stress påverka varseblivning och tankeförmåga. Hjärnan kan få svårt att uppfatta allt som händer runt omkring en. Det kan svårt att lösa enkla problem och uppgifter och det är vanligt att glömma saker.

(Lindmark & Önnevik, 2011, s. 118-119)

Flera jobbrelaterade faktorer är bundna till stress som leder till sämre hälsa och sjukdomar. Det har också visat sig att vara för engagerad i sitt arbete är en riskfaktor för att arbetsrelaterad stress och sämre hälsa ska uppstå. Dessa arbetsstressorer påverkar människor negativt och resulterar i olika mentala och psykiska klagomål. (Holmgren, Sandheimer, Mårdby, Larsson, Bültmann, Hange & Hensing, 2016)

Arbetsmiljön består av både fysiska och psykiska faktorer som påverkar individen eller hela gruppen i en arbetssituation eller på arbetsplatsen. Grunden för en bra arbetsplatsmiljö är att de anställda inte ska drabbas av skador eller ohälsa av något slag på grund av sitt jobb. Om man har en god arbetsmiljö ökar både produktiviteten och kvaliteten. Bra arbetsmiljö är en nyckelfaktor för att HRM-arbetet ska fungera som det ska. (Lindmark & Önnevik, 2011, s. 115)

Många unga människor kan vara blyga eller känna sig osäkra och generade i nya situationer där de är tvungna att jobba tillsammans med kollegor som är mer erfarna. Erfarna människor kan under ett lärandeprogram känna sig hämmade och oförmögna att slappna av på samma vis som de vanligtvis gör i sin vanliga yrkesroll. I stressituationer reagerar alla på olika sätt och inte alltid på ett lämpligt sådant. Man ska inte underskatta faktumet att vissa människor uppfattar coaching- och mentorträffen som en stress i sig också. (Parsloe & Wray, 2002, s. 151)

2.4 Introduktionsstegen

Det finns en så kallad introduktionsstege som börjar redan vid anställningsintervjun. Där borde ledningen ta vara på tillfället och informera om deras verksamhet och det jobb den jobbsökande söker. Hen kan redan här visas runt i lokalerna och träffa kollegorna. Här ska ledningen ge den kommande arbetstagaren ett bra intryck att bygga vidare på tills den riktiga introduktionen börjar.

1. När arbetstagaren kommer till arbetsplatsen för första gången är det viktigt att man noga planerar mottagandet. Chefen kan börja med att redogöra för hur introduktionen kommer gå till.
2. I introduktionen bör det innehålla: Verksamhetens visioner, mål och strategier. Arbetsuppgifter, rättigheter och ansvar. Regler, förordningar och rutiner. Möjlighet att träffa ledningen, chefer och kollegor. Visning av lokaler. Om den nyanställde är ny på orten kan det vara bra att visa hen runt på stan. Introduktionen ska finnas skriftlig i en pärm och muntligt med hjälp av en medarbetare som kan vara en mentor.
3. Efter första introduktionen är klar fortsätter den med av att den nyanställda får följa med en kollega under en övergångsperiod, gärna med den ska ersättas om möjligt. De första arbetsuppgifterna borde vara relativt lätta att utföra.
4. När den nyanställda sedan börjar arbeta på egen hand bör det finnas någon i närheten som stöd för ifall det finns frågor eller hjälp behövs.
5. Till slut ska organisationen göra en kontinuerlig uppföljning av arbetet, främst för att minimera tiden innan full effektivitet kan uppnås. I början sker uppföljning varje dag, sen varje vecka och sen varje månad. Uppföljningen övergår sen till en lämplig intervall.
6. Allra sist kan det vara bra att följa upp själva introduktionen, både skriftligt och muntligt

(Lindmark & Önnevik, 2011)

2.5 Chefens kompetens inom introduktion

Många små företag i branschen ger inte ordentlig introduktion till sina nya arbetstagare av flera orsaker. Många ägare och chefer har ibland ingen formell träning själva och därför är ovetande om standarden som kan uppnås och fördelarna av en introduktion. Många arbetsgivare är konstant bekymrade över omgående problem och planerar inte framåt. Flera företag har inte tillräckligt med resurser för att ha råd med investeringen. Många tror att ansvaret ligger på andra, såsom kollegor att ge nyanställda en introduktion.

(Boella & Goss-Turner, 2005, s. 120-121)

Vid andra tillfällen kan träning vara nödvändig för att uppehålla arbetstagarens position i företaget. Det finns tydliga tecken och symptom som kan indikera att mer träning behövs, såsom att misslyckas att uppnå mål som försäljningsvinst på mat och sprit, omkastning och nettoförtjänst. Om företaget ofta har missnöjda kunder eller om servicen är långsam. När ny arbetskraft ofta byts ut är det låg moral. När oenigheter mellan avdelningar i restaurang och kök uppstår. Om många olyckor händer, saker går sönder och om det är mycket svinn är det nödvändigt med mera träning.

(Boella & Goss-Turner, 2005, s. 121)

Inläring kan ofta vara lösningen eller en del av lösningen på ett problem. Inläring borde medvetet hjälpa individer att förbättra deras kompetens att nå deras mål för förmågor och realistiska aspireringar så länge de skapar konflikter med organisationens mål.

Det finns tre komponenter som en individ behöver för att jobba effektivt: kunskap, färdighet och attityd. Alla dessa kan utvecklas och förbättras (sett från organisationens sida) genom effektiv träning. Dock behöver dessa olika sorters träning. (Boella & Goss-Turner, 2005, s. 122-123)

Kunskap kan förbättras med hjälp av föredrag, föreläsningar och filmer men dessa tekniker skulle visa sig nästan värdelösa att förläna med nästa komponent, färdighet, som till exempel att hantera en kniv. I detta fall är praktisk träning nödvändig. Tredje komponenten, en persons attityd, är svårast att tillföra och ändra på, även med muntligt grundlig träning. Det kräver djup förståelse för människobeteende för de som är ansvariga för inläring. Inläringstekniker här kan innehålla diskussioner, fallstudier och rollspel. Det är visat att det är bättre att välja personer med bra attityder istället för att träna upp det till personer med attitydproblem. För att planera ett effektivt inlärningsprogram måste man förstå följande principer. (Boella & Goss-Turner, 2005, s. 122-123)

Inläring kan bara vara successivt när det ses som att inläring är en frivillig process, att individen är ivrig att lära sig och därmed måste de vara motiverade; till exempel om servitörer som är lärlingar går miste om dricks för att gå en kurs, kan det hända att de är ovilliga att aktivt delta. Människor lär sig i olika takt, speciellt vuxna eftersom de ofta startar från olika nivåer av kunskap, färdigheter och av olika motiver och attityder. Inläring kan vara ett hinder som påverkas av känslor som nervositet, rädsla, underlägsenhet och brist på självsäkerhet. Instruktioner borde ges i korta frekvenser hellre än långa drag som till exempel om en lärling blir instruerad i hur man använder köksutrustning, tio lektioner som är 45 minuter vardera är bättre än en lektion som håller på i sju och en halv timme. Lärlingar måste spela en aktiv roll - de måste delta, till exempel föreläsare lägger lärlingen i en passiv roll, där diskussioner eller praktiskt arbete ger dem aktiva roller. Inläring måste använda lämpliga tekniker och av alla sinnen, inte bara av ett. (Boella & Goss-Turner, 2005, s. 122-123)

Lärlingar måste ha klara mål och framsteg borde kontrolleras kontinuerligt. Självsäkerhet måste byggas upp av beröm, inte brytas ner av tillrättavisning. Lärande måste vara givande. Så långt och länge som det går, borde inläring skräddarsys att passa individer. Teknikerna som används beror på en del olika faktorer som inkluderar om det är kunskap, färdighet eller attityd som ska förlänas eller om det är individer eller grupper som ska tränas. De två tillvägagångssätt är "på jobbet" och "av jobbet" inläring. (Boella & Goss-Turner, 2005, s. 122-123)

Kompetens omfattar mycket. Det är förmåga att göra något, vanligtvis med innebörden att man har god förmåga att hantera situationer och att lösa uppgifter och problem. Kompetens är också att kunna göra saker praktiskt och bedöma situationer där man måste fatta beslut om hur man ska hantera dem. Kunskap är kompetens att veta, hålla reda på, vara informerad och analysera. (Egidius, 2008, s. 61-62)

Det finns tre generella huvudtyper av mentorer:

Företagsmentor: Agerar som handledare, rådgivare och vägledare på flera olika stadier i en persons karriär. Från introduktionsåren och sen vidare till högre befattningar och ledningsfunktioner samt eventuellt under pensionen. **Kompetensmentor:** Är en förordnad av en professionell sammanslutning eller ett statligt organ och ska vägleda kandidater genom deras studieprogram. Det ska leda till att kandidaten får en yrkeskompetens.

Samhällsmentor: Agerar som vän, är en sakkunnig rådgivare eller vägledare åt individer i flera olika situationer där respektive kan vara missgynnad eller befinner sig i en svår situation.

(Parsloe & Wray, 2002, s. 101)

3. METOD

Kvantitativ metod innebär att man med hjälp av mätningar, kvantifiering, matematik och statistik kommer fram till resultat. Det är metoder som utmynnar i numeriska observationer. Hit hör till exempel experiment, test, prov, enkäter och frågeformulär.
(Backman, 2016, s. 35)

Till teorierna kommer jag använda mig av böcker, både i tryckt form och digitala källor. I min kvantitativa undersökning använder jag anonyma enkäter. I denna undersökning används en kvantitativ metod för att få svar på min frågeställning.

Jag kommer att lämna enkäter till ett antal restauranger på Åland. Målsättningen är att få 50 enkätsvar. Enkäten består av nio frågor och behandlar introduktion från olika perspektiv. Dessa svar kommer jag lägga in i ett formulär utan att veta vilket företag svaren kommer ifrån. Enkäten kommer vara helt anonym för samtliga svaranden och inga uppgifter kommer offentliggöras eller ses av dennes förman.

3.1 Validitet och reliabilitet

Olsson och Sörensen säger att det är lika viktigt att ha en hög reliabilitet som det är att ha en hög validitet. Validiteten och reliabiliteten hos ett mätinstrument kan variera beroende på vilka grupper av människor det forskas om. Validitet är ett mätinstruments förmåga att mäta det som ska mätas. Vanligtvis är det lättast att testa reliabiliteten, att forskaren koncentrerar sig på reliabilitetsaspekten och lämnar validiteten åt ödet.

(Olsson & Sörensen, 2011)

3.1.1 Reliabilitet

I min undersökning skulle reliabiliteten varit högre om jag skulle fått fler svar. Jag förväntade mig att få 50 svar men fick endast 22 svar.

Svarsprocenten anser jag var delvis låg. Resultaten från enkäterna är något varierande.

3.1.2 Validitet

Frågorna i enkäten var få och klara. Respondenterna som deltog i enkäten hade befattningen kock, servitör och bartender som alla har fått någon sorts introduktion så inga frågor var främmande för dem. Jag anser att validiteten i mitt arbete är ganska hög eftersom jag har haft möjlighet att jämföra teori och empiri och har fått svar på mina forskningsfrågor. Tidigare forskning har kommit till likadana resultat och om undersökningen skulle göras på andra restauranger anser jag att resultatet skulle bli motsvarande.

3.2 Etik

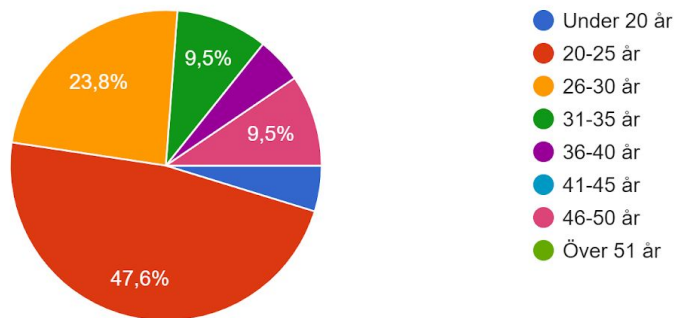
Den som intervjuas har rätt till egen värdighet och egen integritet. Den intervjuade måste ha klart för sig från början att tystnadsplikt gäller och att personen inte måste svara på alla frågor. (Trost, 2009)

I denna fallstudie kommer både företagen och respondenterna vara anonyma. Svaren går inte att kopplas till några respondenter och det går inte att veta på vilken restaurang respondenterna arbetar på. I den kvantitativa delen redovisas inte individuella svar utan gruppen som helhet. I min undersökning har jag i med det haft god forskningsetik.

4. ANALYS AV UNDERSÖKNINGENS RESULTAT

1. Hur gammal är du?

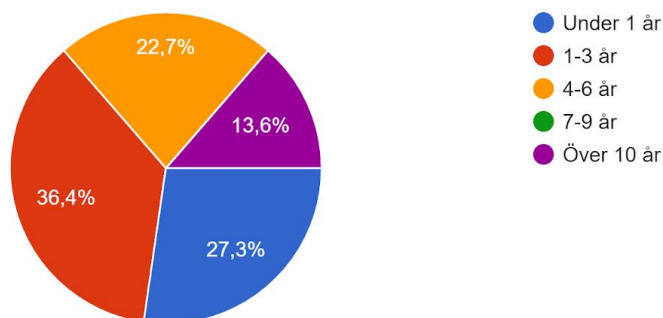
21 svar



I frågan om respondenternas ålder är det flest mellan 20-25 års ålder följt av flera i åldern 26-30 år. Resterande respondenter är utspridda med flera över 30 ända upp till 50 års ålder och en person under 20 år.

2. Hur länge har du jobbat på nuvarande ställe?

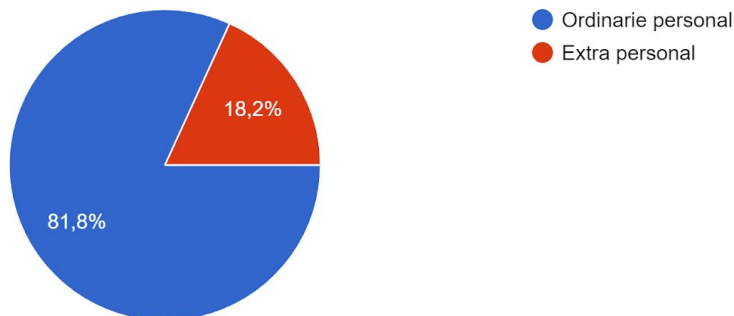
22 svar



De flesta svarade 1-3 år på hur länge de har jobbat på nuvarande ställe. Många svarade under 1 år, följt av 4-6 år och minst svarade över 10 år.

3. Är du ordinarie anställd eller extra personal? Hur ofta är du extra personal?

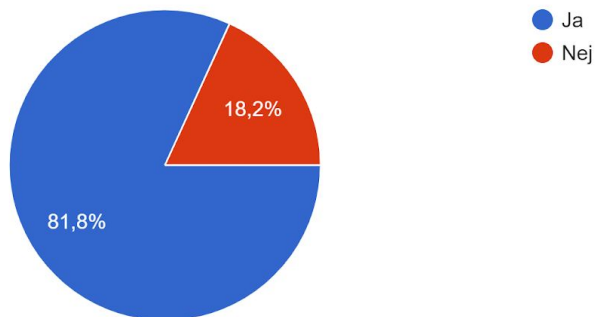
22 svar



På frågan om dem är ordinarie eller extra personal svarade hela 81,8% att dem är ordinarie medan resterande svarade extra personal.

4. Har du haft andra jobb inom branschen?

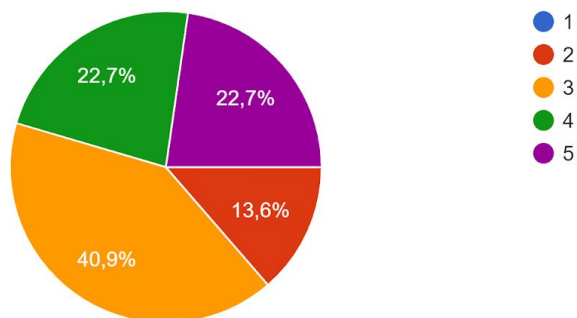
22 svar



På frågan om svarande hade haft andra jobb i branschen tidigare svarade de flesta ja, 81,8% och resterande nej.

5. Hur upplevde du att introduktionen till arbetet var? Skala 1-5. 1=Mycket dålig, 2=Relativt dålig, 3=Helt okej, 4=Relativt bra, 5=Mycket bra.

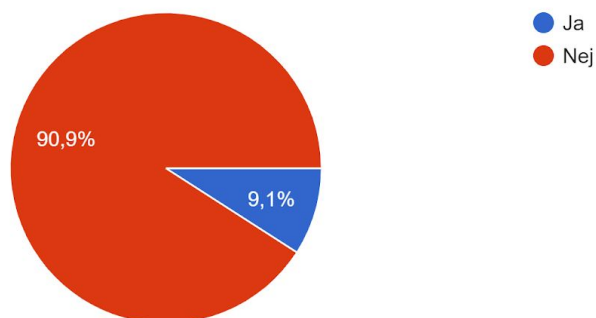
22 svar



I denna fråga var det mycket delade svar. De flesta tyckte att de har fått en introduktion värt en trea, helt okej, av möjliga fem, mycket bra. På andra plats är det lika många på fyra, relativt bra, och lika på fem, mycket bra. Några tyckte att introduktionen bara avspeglade en tvåa, relativt dålig och ingen svarade ett, mycket dålig.

6. Har du hört om introduktionsstegen?

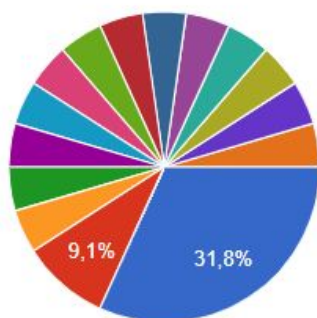
22 svar



90,9% hade aldrig hört om introduktionsstegen, endast två respondenter hade hört om den tidigare.

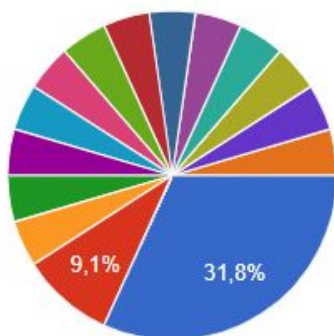
7. Upplever du arbetsrelaterad stress, om svaret är nej, gå vidare till fråga 8. Om svaret är ja - är det på grund av dålig introduktion eller annan orsak? I så fall vad?

22 svar



- Nej
- Ja, ibland.
- Ja, ofta personalbrist
- Ja, är ju en restaurang.
- Ja, mycket gäster.
- Ja, det är restaurangbranschen, vilk...
- Ja, för mycket att göra, obefintliga p...
- Ja, ibland ej ordentliga pauser unde...

▲ 1/2 ▼



- Ja, är det mycket folk så blir det stressigt.
- Ja, stressigt yrke.
- Ja.
- Ja, sällan.
- Ja, men inte på grund av dålig intro...
- Ja, om det är mycket att hinna med...
- Ja, förändringar inom denna bransc...

▲ 2/2 ▼

68,2% svarade att de ofta, ibland eller sällan känner arbetsrelaterad stress. Några säger att det är stressigt på grund av yrket, inte på grund av introduktionen. En respondent svarade att det är mycket bakgrundsjobb, en annan att det är för mycket att hinna med innan arbetsdagens slut. Två respondenter svarade att det är för få eller få korta pauser under arbetsdagen.

8. Vad upplever du är skillnaden på en dålig introduktion och en bra introduktion? Förklara kort.

- Visa ordentligt, vara närvarande.
- En bra är att man får rätt info.
- Man slipper slösa tid på frågor som kunnat undvikas med en inskolning.
- Bra = vet vad som förväntas av en.
- Bra förklaring av arbetstillvägagång och sysslor.
- Ja, en bra är väl att man går igenom saker så man känner sig trygg. Annars blir man osäker.
- Dålig = man blir osäker, vet ej vad som gäller. Bra= säker, bättre service, vet vad som gäller.
- Beror helt på vad man är för person och hur mycket erfarenhet man har sedan innan.
- Så man får så mycket information att man klarar jobbet bra utan frågor.
- När man inte hinner ge alla service, många väntar.
- När man inte hinner med, alla kommer samtidigt, folk får vänta.
- Bli visad = Bra. Bli tillsagd = Dåligt.
- Vem som faktiskt skall ge den och brist på avsatt tid, samt att folk "skall lära sig snabbt". Man får ofta inte den tid som krävs.
- Dålig är ingen introduktion. Bra är ingående genomgång.
- Dålig = Ingen handledning, dålig info. Bra = Rundtur, handledning, feedback.

Av 22 respondenter svarade 15 på frågan, relativt lika. En bra introduktion var enligt respondenternas åsikt att gå på en rundvandring i företaget så man hittar. Det var också viktigt för respondenter att få rätt och tydlig information så den nyanställde vet vad som förväntas av en.

Enligt respondenterna är det dåligt att inte få någon introduktion alls och inte heller få någon handledning. Det är svårt för dem att veta vad som förväntas av dem och de känner sig osäkra.

9. Upplever du att din förman har bra förståelse för introduktion?

Varför? Förklara kort.

- Ja.
- Jag har jobbat på arbetsplatsen längre än min förman.
- Nja. Allt kom allt eftersom saker hände inte särskilt proaktivt.
- Ja, tydlig info typ.
- Ja, nyanställda får alltid grundliga genomgångar av vårt arbetssätt.
- Ja. För man får ett helhetsintryck.
- Ja, utbildning, arbetserfarenheter.
- Ja - så alla utför arbete av hög kvalité.
- Svårt att säga. Min förman nu är ej den som introducerade mig när jag var ny.
- Någorlunda, man får information men ibland går den inte fram.
- Ja, vikten att känna sig trygg är viktig. Framförallt i början.
- Vet inte vad introduktionsstegen är, så kan inte svara på det.
- Nej. För att han har jobbat så länge i branschen, jag tror han dels har blivit "hemmablind" och dels är ny i chefsrollen, samt anser att vi kollegor skall outtalat hjälpa till med det han har glömt att säga som vi märker.
- Dom har väl men inte kommit igång med den.
- Jo, klara tydliga instruktioner.

Av 22 respondenter svarade 15 på frågan. 8 personer anser att deras förman har bra förståelse för introduktion av flera olika orsaker. Att förmannen ger tydlig information, att man får ett helhetsintryck. Att förmannen får en att känna sig trygg.

Två respondenter har jobbat längre än sin nuvarande förman och därför inte kunde svara.

En respondent tror att chefen är "hemmablind" och dels ny i chefsrollen och därför inte utför god introduktion.

5. RESULTATDISKUSSION

Representanter av personalen på sex olika restauranger på Åland har deltagit i enkäten och sammanlagt har jag fått 22 stycken svar. Majoriteten var 20-25 år och hade jobbat 1-3 år i branschen. Nästan alla respondenter var ordinarie personal. De flesta hade tidigare haft andra jobb inom branschen.

På frågan om hur anställda upplevde sin introduktion gav majoriteten betyget en trea, vilket betyder att de tyckte den var helt okej, av möjliga fem.

I teorin tar jag upp Lindmarks och Önneviks (2011) introduktionsstege som börjar redan vid anställningsintervjun. De flesta respondenterna kände inte till den. Endast två respondenter hade hört talas om den. Om förmän skulle följa denna introduktionsstege skulle resultatet på denna fråga troligtvis vara positivare. En tidigare forskning av Afram och Matiasson (2016) hänvisar till att använda samma teori.

I frågan om de anställda upplever arbetsrelaterad stress svarade 68,2% av respondenterna att de upplever arbetsrelaterad stress ofta och ibland. Några respondenter upplevde stress sällan. Restaurangbranschen är en stressig bransch och troligtvis vet den arbetssökande det när man väljer denna bransch. Oavsett vetskapen om branschens karaktär visar undersökningen att stor procent av respondenterna upplever mycket stress. Detta kan leda till hög sjukfrånvaro och kostar mycket för företaget samt att produktionen och välbefinnandet minskar. Enligt Lindmark & Önnevik (2011) är bra arbetsmiljö en nyckelfaktor för att HRM-arbetet ska fungera.

I enkäten frågade jag vad de tyckte är skillnaden på en dålig introduktion och en bra introduktion. I teoridelen kom det fram att en noggrant planerad introduktion är viktigt för att den nyanställda skall känna sig välkommen, sätta sig snabbt in i verksamheten och bli mer produktiv. Enligt Eide & Eide (2008) kan en optimal inlärningsprocess delas in i sex steg. Klargöra vad tekniken innebär, arbeta med exempel, ha praktiska övningar, få feedback, ha nya övningar och slutligen arbeta med teknikerna i praktiken. Det här en process som vore nyttig att tas i bruk på alla restauranger men som säkerligen inte många har.

Svaren bland respondenterna var rätt så lika. En bra introduktion tyckte de var att bli visad runt så man hittar bra. Viktigt var också att få rätt och tydlig information och att veta vad som förväntas av en. En dålig introduktion tyckte respondenterna var att introduktion uteblev och att den nyanställde inte fick någon handledning samt att den inte vet vad som förväntas av en. Här kunde man tagit hjälp av Lindmarks & Örneviks (2011) introduktionsstege.

Sista frågan i enkäten var om anställda upplever att deras respektive förmän har bra förståelse för introduktion. 8 respondenter av de 15 som svarade på denna fråga ansåg att deras förman har bra förståelse för introduktion för att förmännen ger klara och tydliga instruktioner. Det här betyder att resterande sju respondenterna som svarade på frågan anser att deras förman saknar kompetens i introduktion. I Boellas & Goss-Turners (2005) kommer det fram att det kan bero på att förmännen kanske inte själv har fått någon träning och därför är ovetande om fördelarna av en introduktion eller att ansvaret ligger på kollegorna.

6. SLUTSATS

Syftet med detta arbete var att lära mig hur bra introduktion till arbetet borde gå till. Bisyftet i undersökningen var att forska i hur introduktion i arbetet i restaurangbranschens ser ut på restauranger på Åland och ta lärdom av enkätens slutsats. I min forskning har jag kommit fram till att de flesta respondenter inte kände till introduktionsstegen. Om förmän skulle använda sig av introduktionsstegen skulle det underlätta för nyanställda att komma in i arbetet. Bara några gav full poäng på sin introduktion, vilket visar att de flesta anställda inte var nöjda med sin introduktion. Majoriteten anser att introduktion kunde skötas bättre från förmännens sida.

Jag ville ta reda på i min fallstudie om arbetstagarna får bra introduktion till arbetet och om anställda upplever arbetsrelaterad stress på grund av dåligt genomförd introduktion. Många respondenter i undersökningen upplevde arbetsrelaterad stress på grund av ofullständiga introduktioner. Jag har fått svar på min frågeställning. Resultatet på min undersökning visar att en del anställda får bra introduktion och en del får bristfällig introduktion.

Min reliabilitet var delvis låg, men min validitet var hög. Trovärdigheten på min undersökning anser jag är hög. Jag har undersökt det jag skulle undersöka och hållit mig till ämnet.

Jag ville lära mig hur en god introduktion borde gå till för att själv kunna agera som en framtida förman. Jag har fått en tydlig bild av hur en del av restaurangpersonal på Åland upplever sin introduktion till arbetet. Efter att forskat i ämnet anser jag att jag har teoretiska kunskaper för att agera som en kompetent förman inom introduktion i restaurangbranschen och jag har nått syftet med min undersökning. Min fallstudie visar att introduktionen är bristfällig på några restauranger på Åland.

6.1 Förslag till vidare forskning

Som förslag på vidare forskning kan utbildningens betydelse för introduktionsarbete för både anställda och chefer studeras. Ett forskningsområde kunde vara hur framgångsrika restauranger arbetar med introduktionsprocesser.

KÄLLOR

Böcker

Backman, J. (2016). Rapporter och uppsatser (3:3). Lund: Studentlitteratur AB.

Boella, M. & Goss-Turner, S. (2005). Human Resource Management in the Hospitality Industry. Oxford: Elsevier Ltd.

Lindmark, A. & Önnevik, T (2011). Human Resource Management - Organisationens hjärta (2:7). Lund: Studentlitteratur AB.

Sandoff, M (2011). Hotell och HRM - Tecken på förändring (1:1). Malmö: Liber AB.

Malmström, S., Györki, I. & Sjögren, P. (2006). Bonniers svenska ordbok (9). Stockholm: Albert Bonniers Förlag AB.

Hatch, M. J. (2002). Organisationsteori - Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv. Lund: Studentlitteratur.

Eide, T. & Eide, H. (2008). Kommunikation i praktiken - Relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg (1:2). Helsingborg: Gyllene Snittet AB.

Backlund, T., Hansson, H. & Thunborg, C. (2001). Lärdilemman i arbetslivet. Lund: Studentlitteratur.

Egidius, H. (2008). Bli en bättre coach och mentor. Falun: Scandbook AB.

Parsloe, E. & Wray, M. (2002). Coaching och mentorskap - Praktiska metoder för bättre lärande. Jönköping: Brain Books AB.

Olsson, H & Sörensen, S. (2011). Forskningsprocessen. Stockholm: Liber AB

Trost, J. (2009). Kvalitativa intervjuer (3.5). Sverige: Malmö AB

Internet

Afram, R. & Mathisson, S. (2016). En kartläggning av introduktionsprocessen för nyanställda - En studie genomförd på två restauranger. (Examensarbete, Linnéuniversitetet, Växjö).

Hämtad från <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:939659/FULLTEXT01.pdf> den 01.03.2019

Savasadia, K. (2007). Human Resource arbetets betydelse för lärande och kompetensutveckling inom två olika organisationer. (Magisteruppsats, Blekinge Tekniska Högskola, Blekinge). Hämtad från

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:830442/FULLTEXT01.pdf> den 01.03.2019

Introduktion. (2019, 17 april). I Nationalencyklopedin. Hämtad 17.04.2019, från

<https://www.ne.se/uppslagsverk/ordbok/svensk/introduktion>

Artiklar

Holmgren, K., Sandheimer, C., Mårdby, A. C., Larsson, M., Bültmann, U., Hange, D. & Hensing, G. (2016). Early identification in primary health care of people at risk for sick leave due to workrelated stress – study protocol of a randomized controlled trial (RCT). (16) Issue 1, p1-8. 8p. 2 Diagrams, 1 Chart. doi: 10.1186/s12889-016-3852-9

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=21&sid=0276c2c5-9256-4bcc-a387-ad741ae18750%40sdc-v-sessmgr05&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#db=afh&AN=119789132>

Rapporter

Olofsson, J. (2017). Informellt lärande i arbetslivet - betydelse, utmaningar och möjligheter.

<http://muep.mau.se/handle/2043/24016>

BILAGOR

Enkätfrågor

1. Hur gammal är du?
2. Hur länge har du jobbat på nuvarande ställe?
3. Är du ordinarie anställd eller extra personal? Hur ofta är du extra personal?
4. Har du haft andra jobb inom branschen?
5. Hur upplevde du att introduktionen till arbetet var? Skala 1-5.
1=Mycket dålig, 2=Relativt dålig, 3=Helt okej, 4=Relativt bra, 5=Mycket bra.
6. Har du hört om introduktionsstegen?
7. Upplever du arbetsrelaterad stress, om svaret är nej, gå vidare till fråga 9. Om svaret är ja - är det på grund av dålig introduktion eller annan orsak? I så fall vad?
8. Vad upplever du är skillnaden på en dålig introduktion och en bra introduktion?
Förklara kort.
9. Upplever du att din förman har bra förståelse för introduktion? Varför? Förklara kort.

Survey

Questions:

1. How old are you?
2. How long have you worked in your current workplace?
3. Are you a full-time employee or hired as extra staff? If so, how often are you hired as an extra?
4. Have you worked elsewhere in the restaurant business? Yes/No?
5. How good of an introduction did you receive when you started working? Scale 1-5.
1=Very bad, 2=Relatively bad, 3=Okay, 4=Relatively good, 5=Very good.
6. Have you heard about the introduction ladder? Yes/No?
7. Are you experiencing work-related stress? If your answer is no, proceed to question 8.
If your answer is yes, is it because of bad introduction or another reason. In that case what?
8. What is in your opinion the difference between a good and a bad introduction?
Answer briefly.
9. Do you think your manager has a good understanding of what an introduction is?
Answer briefly.