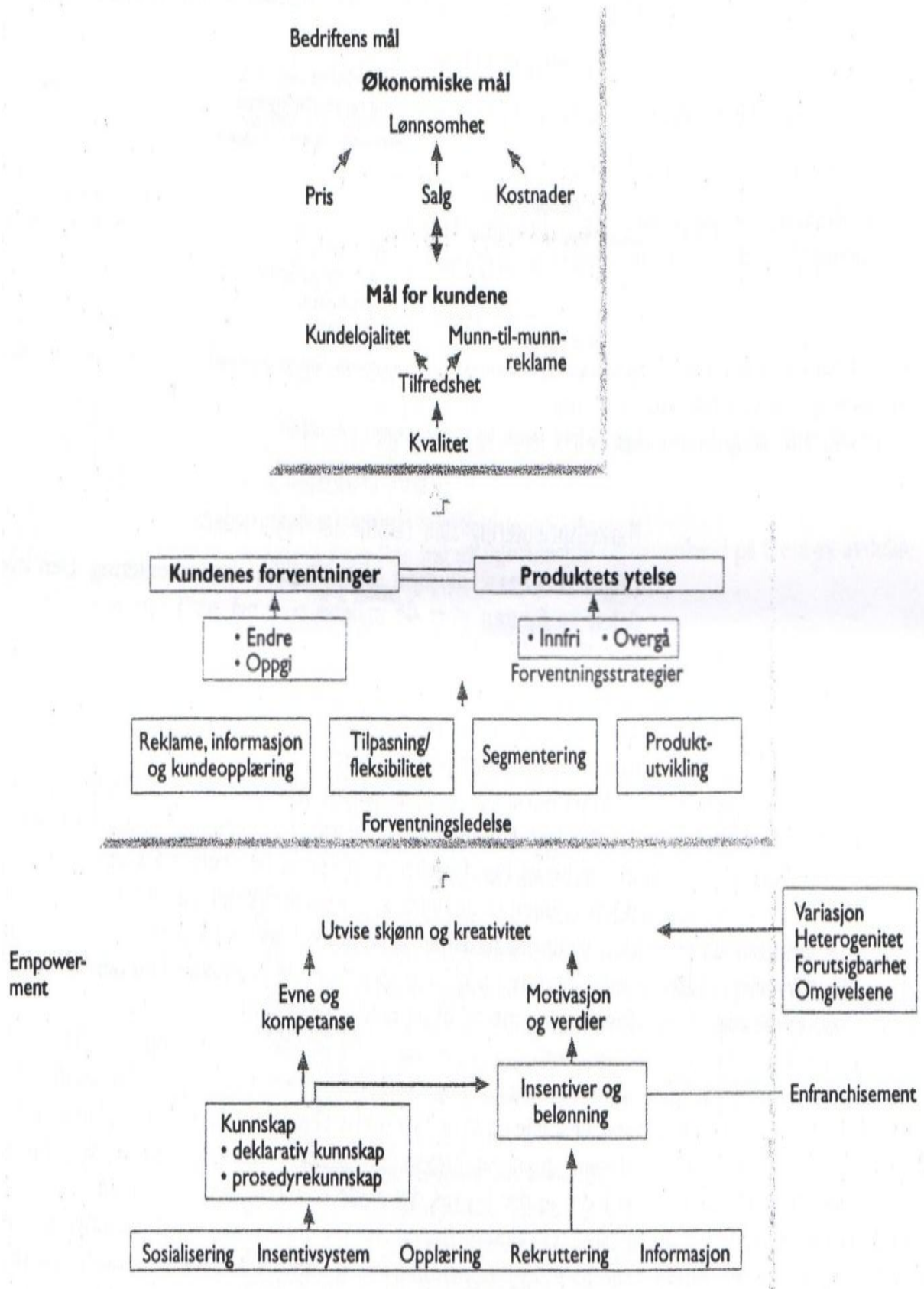


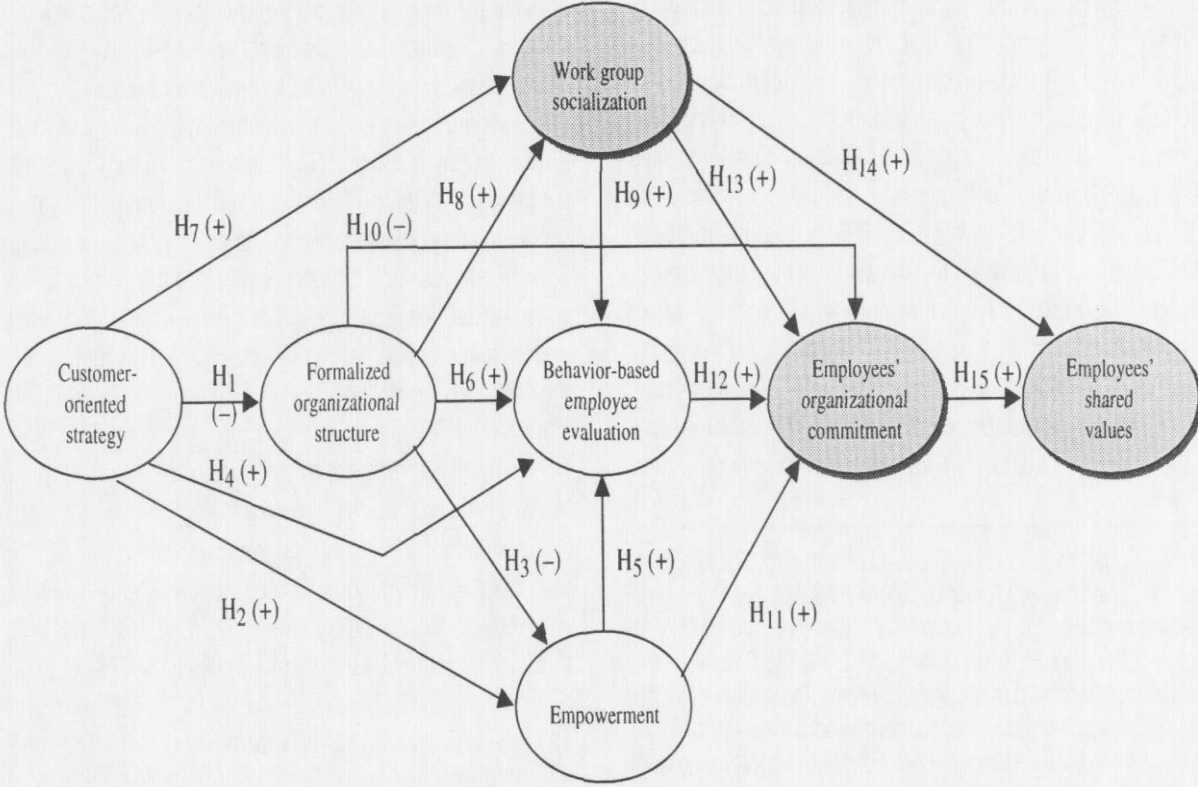
VEDLEGG

Vedlegg 1: Kulturledelse, forventningsledelse og forventningsstrategi



Vedlegg 2: Modell for kundeorientert strategi

FIGURE 1
Hypothesized Model of Customer-Oriented Strategy Dissemination



Notes: Employee-based constructs are shaded.

Vedlegg 3: Spørreskjema til ansatte ved Britannia Hotel

Spørreskjema til ansatte ved Britannia Hotel (stillingsandel 40 % eller mer)

Denne undersøkelsen er utarbeidet i forbindelse med avsluttende bacheloroppgave ved Handelshøyskolen BI Trondheim. Undersøkelsen har til hensikt å avdekke hvordan de ansatte motiveres til å levere den grad av service som forventes av et 5-stjerners hotell.

Svar så ærlig du kan på følgende spørsmål. Ta vare på kupongen som er stiftet til skjemaet, da vi vil premiere 3 heldige vinnere som takk for hjelpen. Det vil ta rundt 5-10 minutter å svare på undersøkelsen. VENNLIGST SVAR INNEN 5.MAI, leveres så til avdelingsleder.NB! Undersøkelsen inneholder spørsmål på begge sider av arkene.

1. Kjønn?

Mann

Kvinne

2. Hvilken avdeling tilhører du?

Administrasjon/salg og markedsføring

Resepsjon/booking

Kurs og konferanse

Teknisk avdeling

Kjøkken/servering/bar

Husøkonom/renhold

Spa

3. Stillingsandel i %?

40 – 60 %

61 – 80 %

81 – 100%

4. Hvor lenge har du vært ansatt ved Britannia Hotel?

0-3 år

4-7 år

8-11 år

12- 15 år

16→ år

33. Jeg føler meg trygg på at fysiske personskader ikke vil oppstå på min arbeidsplass

Helt uenig Uenig Litt uenig Litt enig Enig Helt enig

34. Jeg føler meg sikker på at jeg vil kunne ha denne jobben i fremtiden om ønskelig

Helt uenig Uenig Litt uenig Litt enig Enig Helt enig

35. Det arrangeres ofte sosiale aktiviteter for de ansatte i min avdeling

Helt uenig Uenig Litt uenig Litt enig Enig Helt enig

36. Det arrangeres ofte sosiale aktiviteter for de ansatte på tvers av avdelingene

Helt uenig Uenig Litt uenig Litt enig Enig Helt enig

37. Nedenfor følger goder og tilbud som Britannia per i dag tilbyr sitt personale.

Kryss av for viktigheten disse har for at du skal yte ditt beste i arbeidshverdagen:

37.1 Fester og sosiale arrangement (juletefest, personalfest, påskeavslutning, sommeravslutning/sommerfest, juleavslutning, sosiale sammenkomster avdelingsvis)

Svært uviktig Uviktig Ganske uviktig Ganske viktig Viktig Svært viktig

37.2 Fri bruk av bedriftens tilbud (adgang til spaavdelingen ved ledig kapasitet, gratis, kaffe, fredagsvafler, massasjestol, bedriftsidrettslag)

Svært uviktig Uviktig Ganske uviktig Ganske viktig Viktig Svært viktig

37.3 Rabatt på interne goder (25 % rabatt i hotellets restauranter, personalpris på spabehandling og kjøp av spaprodukter, gunstige priser på rens av tøy, rabatt på takeaway kaffe på Hjørnet, solarium til personalpris, leie sommerhus i Malaga)

Svært uviktig	Uviktig	Ganske uviktig	Ganske viktig	Viktig	Svært viktig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

37.4 Rabatt på eksterne goder (3T-avtale, bedriftshelsetjeneste, personalpriser De Historiske hoteller og restauranter, personalpriser ved Vikaneset Havhotell og Vårsøg Hotell)

Svært uviktig	Uviktig	Ganske uviktig	Ganske viktig	Viktig	Svært viktig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

37.5 Forsikringsavtaler (gruppelivsforsikring og kollektiv pensjonsforsikring)

Svært uviktig	Uviktig	Ganske uviktig	Ganske viktig	Viktig	Svært viktig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

37.6 Billettordninger (rabatterte og/eller ”førstemann til mølla”-prinsippet på bedriftens tilbud av kinobilletter, teaterbilletter, fotballbilletter)

Svært uviktig	Uviktig	Ganske uviktig	Ganske viktig	Viktig	Svært viktig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

38. Sosialisering med mine kollegaer i og utenom arbeidstiden er viktig for min arbeidsinnsats på arbeidsplassen

Helt uenig	Uenig	Litt uenig	Litt enig	Enig	Helt enig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

39. Jeg deltar på de ulike arrangementer Britannia inviterer til

Helt uenig	Uenig	Litt uenig	Litt enig	Enig	Helt enig
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Vedlegg 4: Frekvenstabell

1. Kjønn?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mann	27	39.1	39.1	39.1
	Kvinne	42	60.9	60.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

2. Hvilken avdeling tilhører du?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administrasjon/salg og markedsføring	8	11.6	11.6	11.6
	Resepsjon/booking	12	17.4	17.4	29.0
	Kurs og konferanse	4	5.8	5.8	34.8
	Teknisk avdeling	5	7.2	7.2	42.0
	Kjøkken/servering/bar	21	30.4	30.4	72.5
	Husøkonomi/renhold	14	20.3	20.3	92.8
	Spa	5	7.2	7.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

3. Stillingsandel i % ?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
40- 60%	16	23.2	23.2	23.2
61- 80%	3	4.3	4.3	27.5
81- 100%	50	72.5	72.5	100.0
Total	69	100.0	100.0	

4. Hvor lenge har du vært ansatt ved Britannia Hotel?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0-3 år	20	29.0	29.0	29.0
4-7 år	14	20.3	20.3	49.3
8-11 år	16	23.2	23.2	72.5
12-15 år	12	17.4	17.4	89.9
16 --> år	7	10.1	10.1	100.0
Total	69	100.0	100.0	

5. Hvilken av følgende visjoner tilhører Britannia Hotel?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Britannia Hotel skal være best på gjesteopplevelser!	18	26.1	26.1	26.1
Britannia Hotel skal være Nordens mest veldrevne hotell!	28	40.6	40.6	66.7
Britannia Hotel skal være et sted der bevisste mennesker kan hente ny energi og søke ny inspirasjon. Vi skaper verdier for de som møter oss, og vi gjør det i en bedre verden!	1	1.4	1.4	68.1
Britannia Hotel skal tilby de beste hotellopplevelsene!	22	31.9	31.9	100.0
Total	69	100.0	100.0	

6. Jeg føler jeg yter mer enn andre på min arbeidsplass

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	6	8.7	8.7	11.6
	Noe uenig	6	8.7	8.7	20.3
	Noe enig	28	40.6	40.6	60.9
	Enig	15	21.7	21.7	82.6
	Helt enig	12	17.4	17.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

7. Jeg oppsøker aktivt ny informasjon som angår forhold i bedriften

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Noe uenig	4	5.8	5.8	8.7
	Noe enig	24	34.8	34.8	43.5
	Enig	19	27.5	27.5	71.0
	Helt enig	20	29.0	29.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

8. Jeg forlater svært sjelden en misfornøyd gjest

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Noe uenig	3	4.3	4.3	7.2
	Noe enig	1	1.4	1.4	8.7
	Enig	19	27.5	27.5	36.2
	Helt enig	44	63.8	63.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

9. Mitt yrke er vel så viktig som andre yrker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Noe uenig	1	1.4	1.4	4.3
	Noe enig	5	7.2	7.2	11.6
	Enig	15	21.7	21.7	33.3
	Helt enig	46	66.7	66.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

10. Jeg leter stadig etter nye og bedre måter å gjøre jobben min på

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Noe enig	11	15.9	15.9	15.9
	Enig	25	36.2	36.2	52.2
	Helt enig	33	47.8	47.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

11. Jeg føler at mine prestasjoner har betydning for bedriftens suksess og fremgang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Noe uenig	2	2.9	2.9	5.8
	Noe enig	8	11.6	11.6	17.4
	Enig	24	34.8	34.8	52.2
	Helt enig	33	47.8	47.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

12. Jeg føler at jeg får anerkjennelse for arbeidet jeg utfører

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	8	11.6	11.6	11.6
	Uenig	12	17.4	17.4	29.0
	Noe uenig	10	14.5	14.5	43.5
	Noe enig	17	24.6	24.6	68.1
	Enig	15	21.7	21.7	89.9
	Helt enig	7	10.1	10.1	100.0
	Total		69	100.0	100.0

13. Jeg klarer ofte å løse uforutsette problemer på egen hånd når de oppstår

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Noe uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Noe enig	9	13.0	13.0	14.5
	Enig	27	39.1	39.1	53.6
	Helt enig	32	46.4	46.4	100.0
	Total		69	100.0	100.0

14. Jeg har mulighet til å ta egne beslutninger ovenfor mine arbeidsoppgaver

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	5	7.2	7.2	7.2
	Noe uenig	3	4.3	4.3	11.6
	Noe enig	11	15.9	15.9	27.5
	Enig	25	36.2	36.2	63.8
	Helt enig	25	36.2	36.2	100.0
	Total		69	100.0	100.0

15. Jeg er selv ansvarlig for at mine arbeidsoppgaver blir gjennomført uten kontinuerlig oppsyn

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Noe uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Noe enig	1	1.4	1.4	2.9
	Enig	26	37.7	37.7	40.6
	Helt enig	41	59.4	59.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

16. Å ha ansvar for mitt eget arbeid har betydning for min forpliktelse til organisasjon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Noe enig	6	8.7	8.7	8.7
	Enig	28	40.6	40.6	49.3
	Helt enig	35	50.7	50.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

17. Jeg trives med de arbeidsoppgavene som jobben min innebærer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	3	4.3	4.3	4.3
	Noe uenig	6	8.7	8.7	13.0
	Noe enig	12	17.4	17.4	30.4
	Enig	25	36.2	36.2	66.7
	Helt enig	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

18. Jeg synes mine arbeidsoppgaver er utfordrende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Uenig	6	8.7	8.7	10.1
	Noe uenig	6	8.7	8.7	18.8
	Noe enig	22	31.9	31.9	50.7
	Enig	11	15.9	15.9	66.7
	Helt enig	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

19. Jeg synes mine arbeidsoppgaver er stimulerende

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	3	4.3	4.3	4.3
	Uenig	4	5.8	5.8	10.1
	Noe uenig	4	5.8	5.8	15.9
	Noe enig	26	37.7	37.7	53.6
	Enig	22	31.9	31.9	85.5
	Helt enig	10	14.5	14.5	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

20. Jeg føler det er rom for personlig vekst i min arbeidssituasjon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	8	11.6	11.6	17.4
	Noe uenig	3	4.3	4.3	21.7
	Noe enig	14	20.3	20.3	42.0
	Enig	20	29.0	29.0	71.0
	Helt enig	20	29.0	29.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

21. Jeg har klare personlige mål jeg vil nå i jobben min

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Uenig	5	7.2	7.2	8.7
	Noe uenig	3	4.3	4.3	13.0
	Noe enig	15	21.7	21.7	34.8
	Enig	22	31.9	31.9	66.7
	Helt enig	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

22. Det er rom for forfremmelse på min arbeidsplass

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	3	4.3	4.3	4.3
	Uenig	8	11.6	11.6	15.9
	Noe uenig	9	13.0	13.0	29.0
	Noe enig	21	30.4	30.4	59.4
	Enig	12	17.4	17.4	76.8
	Helt enig	16	23.2	23.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

23. Jeg har et godt forhold til min nærmeste leder

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Uenig	2	2.9	2.9	4.3
	Noe uenig	2	2.9	2.9	7.2
	Noe enig	8	11.6	11.6	18.8
	Enig	16	23.2	23.2	42.0
	Helt enig	40	58.0	58.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

24. Jeg er fornøyd med bedriftens ledelse

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	8	11.6	11.6	11.6
	Uenig	3	4.3	4.3	15.9
	Noe uenig	11	15.9	15.9	31.9
	Noe enig	16	23.2	23.2	55.1
	Enig	17	24.6	24.6	79.7
	Helt enig	14	20.3	20.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

25. Jeg kommer godt overens med kollegaene i min avdeling

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Noe enig	4	5.8	5.8	5.8
	Enig	16	23.2	23.2	29.0
	Helt enig	49	71.0	71.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

26. Jeg kommer godt overens med mine kollegaer på tvers av avdelingene

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Noe uenig	2	2.9	2.9	4.3
	Noe enig	8	11.6	11.6	15.9
	Enig	26	37.7	37.7	53.6
	Helt enig	32	46.4	46.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

27. Jeg føler jeg er en del av et større fellesskap på Britannia Hotel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	3	4.3	4.3	7.2
	Noe uenig	4	5.8	5.8	13.0
	Noe enig	20	29.0	29.0	42.0
	Enig	16	23.2	23.2	65.2
	Helt enig	24	34.8	34.8	100.0
	Total		69	100.0	100.0

28. Jeg er fornøyd med de fysiske fasilitetene på arbeidsplassen min

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	9	13.0	13.0	15.9
	Noe uenig	9	13.0	13.0	29.0
	Noe enig	13	18.8	18.8	47.8
	Enig	22	31.9	31.9	79.7
	Helt enig	14	20.3	20.3	100.0
	Total		69	100.0	100.0

29. Jeg er fornøyd med kantine og pauserom med de tilbud dette inkluderer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	5	7.2	7.2	7.2
	Uenig	8	11.6	11.6	18.8
	Noe uenig	9	13.0	13.0	31.9
	Noe enig	22	31.9	31.9	63.8
	Enig	17	24.6	24.6	88.4
	Helt enig	8	11.6	11.6	100.0
	Total		69	100.0	100.0

30. Lønnen min (inkludert tillegg og bonus) er tilfredsstillende i forhold til hva jeg kan få i en lignende jobb andre steder

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	8	11.6	11.6	11.6
	Uenig	7	10.1	10.1	21.7
	Noe uenig	14	20.3	20.3	42.0
	Noe enig	17	24.6	24.6	66.7
	Enig	18	26.1	26.1	92.8
	Helt enig	5	7.2	7.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

31. Jeg er stolt av jobben jeg gjør

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	1	1.4	1.4	1.4
	Noe uenig	1	1.4	1.4	2.9
	Noe enig	11	15.9	15.9	18.8
	Enig	27	39.1	39.1	58.0
	Helt enig	29	42.0	42.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

32. Jeg føler det å avansere til en høyere stilling i bedriften vil gi meg høyere status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	3	4.3	4.3	4.3
	Uenig	7	10.1	10.1	14.5
	Noe uenig	8	11.6	11.6	26.1
	Noe enig	19	27.5	27.5	53.6
	Enig	23	33.3	33.3	87.0
	Helt enig	9	13.0	13.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

33. Jeg føler meg trygg på at fysiske personskader ikke vil oppstå på min arbeidsplass

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	8	11.6	11.6	17.4
	Noe uenig	8	11.6	11.6	29.0
	Noe enig	12	17.4	17.4	46.4
	Enig	23	33.3	33.3	79.7
	Helt enig	14	20.3	20.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

34. Jeg føler meg sikker på at jeg vil kunne ha denne jobben i fremtiden om ønskelig

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	3	4.3	4.3	7.2
	Noe uenig	10	14.5	14.5	21.7
	Noe enig	13	18.8	18.8	40.6
	Enig	25	36.2	36.2	76.8
	Helt enig	16	23.2	23.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

35. Det arrangeres ofte sosiale aktiviteter for de ansatte i min avdeling

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	13	18.8	18.8	18.8
	Uenig	12	17.4	17.4	36.2
	Noe uenig	7	10.1	10.1	46.4
	Noe enig	19	27.5	27.5	73.9
	Enig	15	21.7	21.7	95.7
	Helt enig	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

36. Det arrangeres ofte sosiale aktiviteter for de ansatte på tvers av avdelingene

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	10	14.5	14.5	14.5
	Uenig	17	24.6	24.6	39.1
	Noe uenig	13	18.8	18.8	58.0
	Noe enig	21	30.4	30.4	88.4
	Enig	5	7.2	7.2	95.7
	Helt enig	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.1 Viktigheten av fester og sosial arrangement for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Svært uviktig	4	5.8	5.8	5.8
	Uviktig	6	8.7	8.7	14.5
	Ganske uviktig	8	11.6	11.6	26.1
	Ganske viktig	15	21.7	21.7	47.8
	Viktig	18	26.1	26.1	73.9
	Svært viktig	18	26.1	26.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.2 Viktigheten av fri bruk av bedriftens tilbud for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Svært uviktig	2	2.9	2.9	2.9
	Uviktig	3	4.3	4.3	7.2
	Ganske uviktig	3	4.3	4.3	11.6
	Ganske viktig	16	23.2	23.2	34.8
	Viktig	22	31.9	31.9	66.7
	Svært viktig	23	33.3	33.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.3 Viktigheten av rabatt på interne goder for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Svært uviktig	3	4.3	4.3	4.3
	Uviktig	4	5.8	5.8	10.1
	Ganske uviktig	3	4.3	4.3	14.5
	Ganske viktig	10	14.5	14.5	29.0
	Viktig	20	29.0	29.0	58.0
	Svært viktig	29	42.0	42.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.4 Viktigheten av rabatt på eksterne goder for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Svært uviktig	2	2.9	2.9	2.9
	Uviktig	6	8.7	8.7	11.6
	Ganske uviktig	7	10.1	10.1	21.7
	Ganske viktig	18	26.1	26.1	47.8
	Viktig	20	29.0	29.0	76.8
	Svært viktig	16	23.2	23.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.5 Viktigheten av forsikringsavtaler for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uviktig	3	4.3	4.3	4.3
	Ganske uviktig	6	8.7	8.7	13.0
	Ganske viktig	15	21.7	21.7	34.8
	Viktig	16	23.2	23.2	58.0
	Svært viktig	29	42.0	42.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

37.6 Viktigheten av billettordning for min ytelse i arbeidshverdagen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Svært uviktig	4	5.8	5.8	5.8
	Uviktig	6	8.7	8.7	14.5
	Ganske uviktig	12	17.4	17.4	31.9
	Ganske viktig	19	27.5	27.5	59.4
	Viktig	17	24.6	24.6	84.1
	Svært viktig	11	15.9	15.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

38. Sosialisering med mine kollegaer i og utenom arbeidstiden er viktig for min arbeidsinnsats på arbeidsplassen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	5	7.2	7.2	7.2
	Uenig	6	8.7	8.7	15.9
	Noe uenig	5	7.2	7.2	23.2
	Noe enig	19	27.5	27.5	50.7
	Enig	20	29.0	29.0	79.7
	Helt enig	14	20.3	20.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

39. Jeg deltar på de ulike arrangementer som Britannia Hotel inviterer til

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	4	5.8	5.8	8.7
	Noe uenig	9	13.0	13.0	21.7
	Noe enig	16	23.2	23.2	44.9
	Enig	24	34.8	34.8	79.7
	Helt enig	14	20.3	20.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

40. Jeg benytter meg av de ulike personalgodene som Britannia Hotel tilbyr

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Noe uenig	2	2.9	2.9	5.8
	Noe enig	14	20.3	20.3	26.1
	Enig	31	44.9	44.9	71.0
	Helt enig	20	29.0	29.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

41. Sosialisering med mine kollegaer i og utenom arbeidstiden øker min forpliktelse til organisasjonen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	10	14.5	14.5	20.3
	Noe uenig	8	11.6	11.6	31.9
	Noe enig	32	46.4	46.4	78.3
	Enig	11	15.9	15.9	94.2
	Helt enig	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

42. Jeg blir ofte evaluert av min avdelingsleder

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	10	14.5	14.5	14.5
	Uenig	26	37.7	37.7	52.2
	Noe uenig	10	14.5	14.5	66.7
	Noe enig	15	21.7	21.7	88.4
	Enig	6	8.7	8.7	97.1
	Helt enig	2	2.9	2.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

43. Mine kollegaer gir meg konstruktive tilbakemeldinger på mine arbeidsrelaterte resultater

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	10	14.5	14.5	20.3
	Noe uenig	7	10.1	10.1	30.4
	Noe enig	20	29.0	29.0	59.4
	Enig	21	30.4	30.4	89.9
	Helt enig	7	10.1	10.1	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

44. Mine kollegaer gir meg konstruktive tilbakemeldinger på min håndtering av kundene

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	8	11.6	11.6	11.6
	Uenig	13	18.8	18.8	30.4
	Noe uenig	4	5.8	5.8	36.2
	Noe enig	21	30.4	30.4	66.7
	Enig	17	24.6	24.6	91.3
	Helt enig	6	8.7	8.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

45. Medarbeidere som ikke leverer en tilfredsstillende innsats i jobben blir hele tiden gjort oppmerksom på dette

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	6	8.7	8.7	8.7
	Uenig	16	23.2	23.2	31.9
	Noe uenig	11	15.9	15.9	47.8
	Noe enig	24	34.8	34.8	82.6
	Enig	8	11.6	11.6	94.2
	Helt enig	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

46. Det er høy grad av formalisering på min arbeidsplass

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	6	8.7	8.7	14.5
	Noe uenig	12	17.4	17.4	31.9
	Noe enig	33	47.8	47.8	79.7
	Enig	10	14.5	14.5	94.2
	Helt enig	4	5.8	5.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

47. Formalisering har innvirkning på min forpliktelse til organisasjonen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	4	5.8	5.8	5.8
	Uenig	5	7.2	7.2	13.0
	Noe uenig	16	23.2	23.2	36.2
	Noe enig	33	47.8	47.8	84.1
	Enig	8	11.6	11.6	95.7
	Helt enig	3	4.3	4.3	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

**48. Jeg får den nødvendige opplæringen for å kunne utføre mine arbeidsoppgaver
(kurs, etterutdanning også inkludert)**

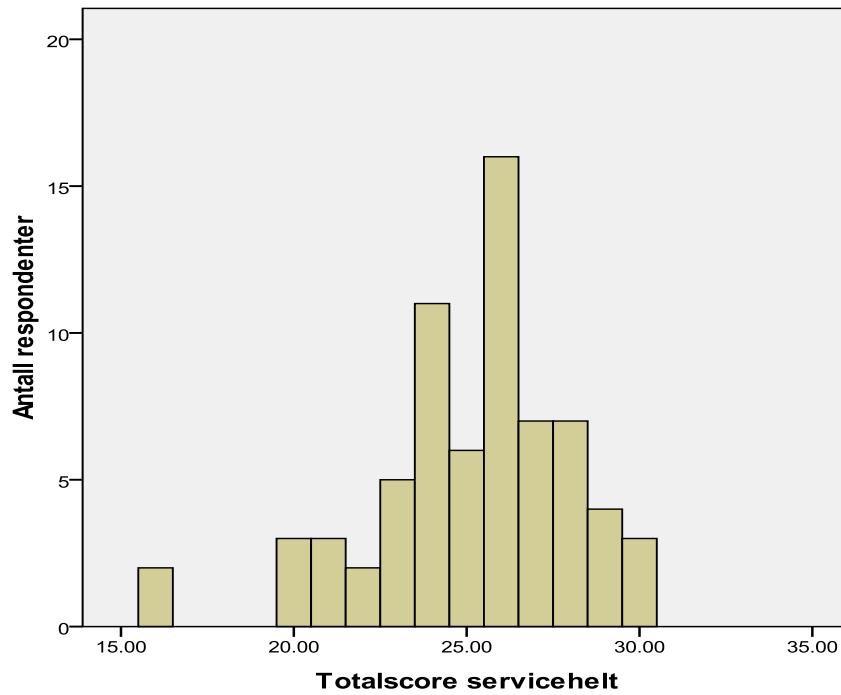
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	6	8.7	8.7	8.7
	Uenig	11	15.9	15.9	24.6
	Noe uenig	6	8.7	8.7	33.3
	Noe enig	15	21.7	21.7	55.1
	Enig	22	31.9	31.9	87.0
	Helt enig	9	13.0	13.0	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

**49. Jeg har god kompetanse til å håndtere teknisk- og annet relevant utstyr som benyttes
i løpet av min arbeidsdag**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Helt uenig	2	2.9	2.9	2.9
	Uenig	4	5.8	5.8	8.7
	Noe uenig	2	2.9	2.9	11.6
	Noe enig	7	10.1	10.1	21.7
	Enig	33	47.8	47.8	69.6
	Helt enig	21	30.4	30.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

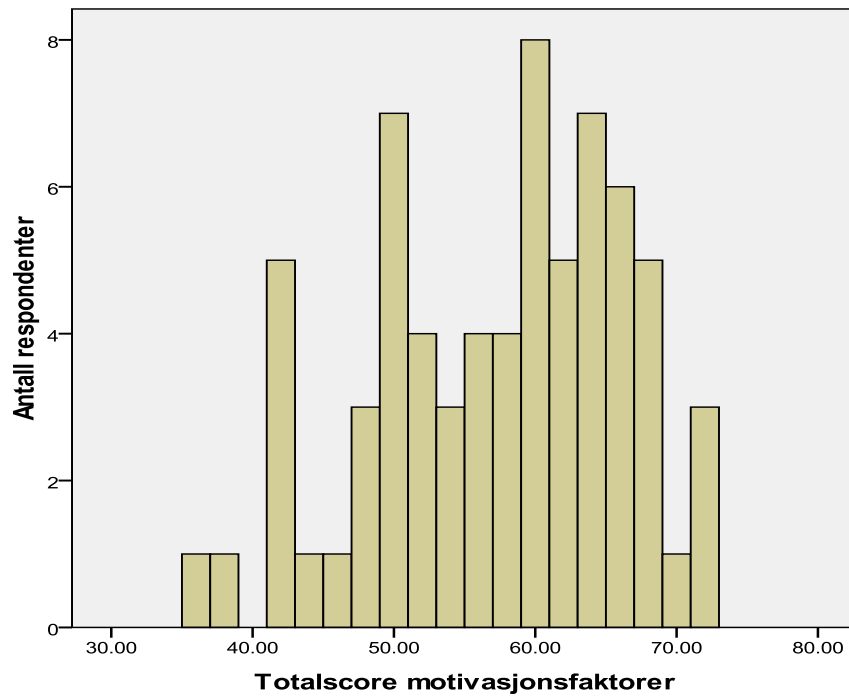
Vedlegg 5: Totalscore

- Totalscore servicehelt



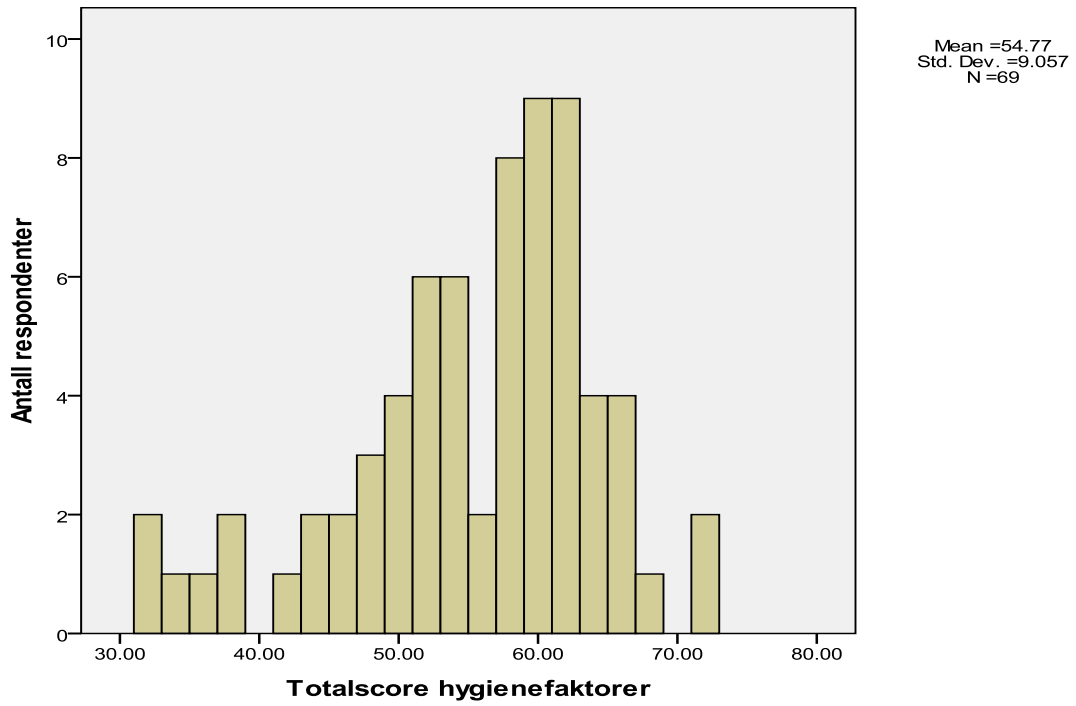
Mean =25.14
Std. Dev. =2.917
N =69

- Totalscore motivasjonsfaktorer

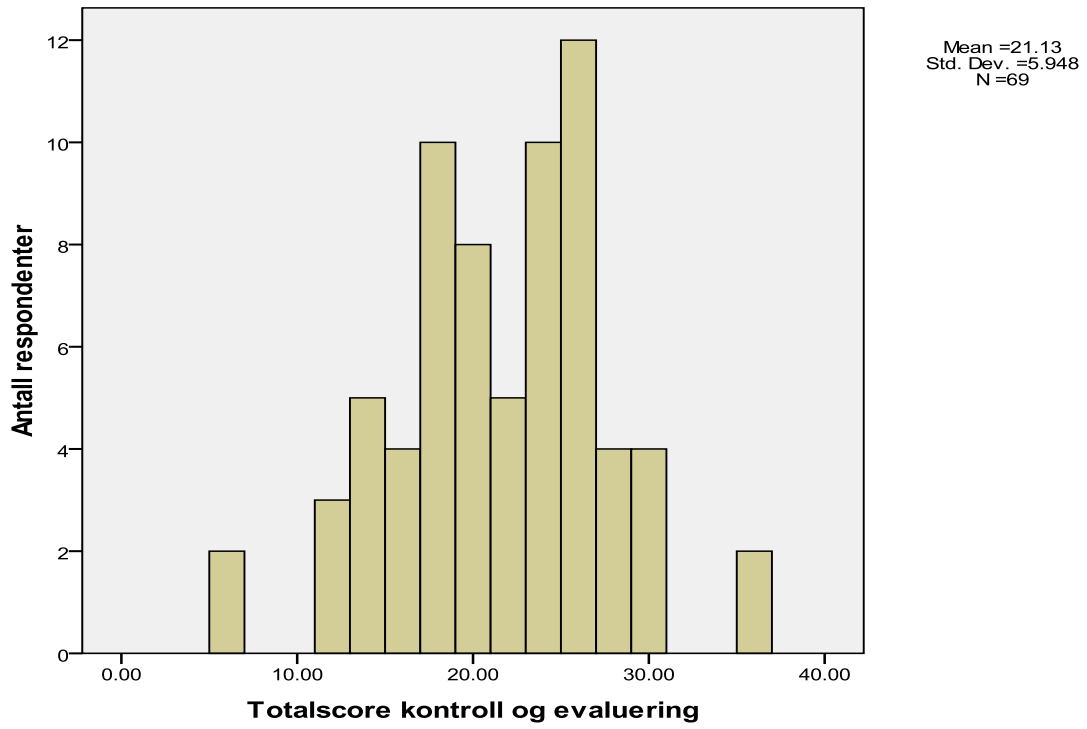


Mean =56.94
Std. Dev. =8.852
N =69

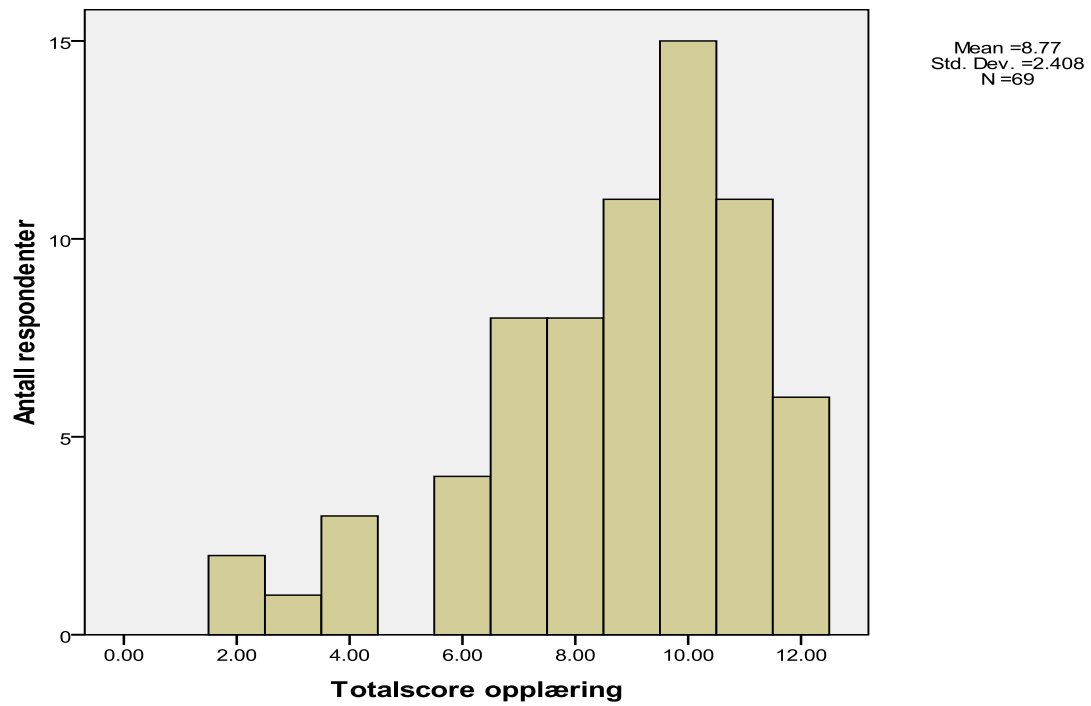
- Totalscore hygienefaktorer



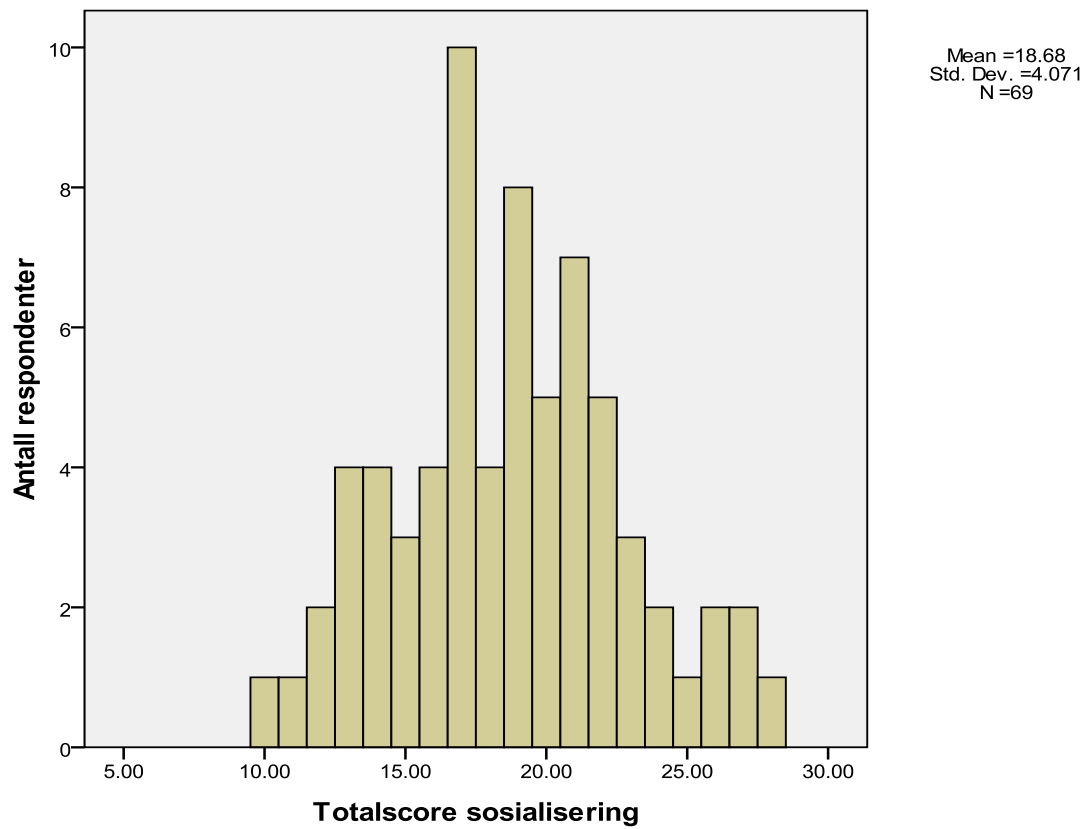
- Totalscore kontroll og evaluering



- Totalscore opplæring



- Totalscore sosialisering



Vedlegg 6: Pearsons korrelasjon

1. Correlations

		Jeg er stolt av jobben jeg gjør	Det er rom for fremmelse på min arbeidsplass
Jeg er stolt av jobben jeg gjør	Pearson Correlation	1	.308*
	Sig. (2-tailed)		.010
	N	69	69
Det er rom for fremmelse på min arbeidsplass	Pearson Correlation	.308*	1
	Sig. (2-tailed)	.010	
	N	69	69

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Correlations

		Jeg føler at jeg får anerkjennelse for arbeidet jeg utfører	Jeg har et godt forhold til min nærmeste leder
Jeg føler at jeg får anerkjennelse for arbeidet jeg utfører	Pearson Correlation	1	.560**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	69	69
Jeg har et godt forhold til min nærmeste leder	Pearson Correlation	.560**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	69	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Correlations

		Jeg føler at jeg får anerkjennelse for arbeidet jeg utfører	Jeg er fornøyd med bedriftens ledelse
Jeg føler at jeg får anerkjennelse for arbeidet jeg utfører	Pearson Correlation	1	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	69	69
Jeg er fornøyd med bedriftens ledelse	Pearson Correlation	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	69	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Correlations

		Jeg er fornøyd med bedriftens ledelse	Jeg har et godt forhold til min nærmeste leder
Jeg er fornøyd med bedriftens ledelse	Pearson Correlation	1	.585**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	69	69
Jeg har et godt forhold til min nærmeste leder	Pearson Correlation	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	69	69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Correlations

		Jeg kommer godt overens med mine kollegaer på tvers av avdelingene	Jeg føler jeg er en del av et større fellesskap på Britannia Hotel
Jeg kommer godt overens med mine kollegaer på tvers av avdelingene	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 69	.677** .000 69
Jeg føler jeg er en del av et større fellesskap på Britannia Hotel	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.677** .000 69	1 69

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).