

Problemstilling: “*Hvordan har ledelsen på et utvalgt hotell opprettholdt ansattes motivasjon under koronapandemien, og hvordan har ansattes motivasjon påvirket servicekvaliteten på hotellet?*”

MÅL: Kunne besvare vår problemstilling.

INNLEDNING:

- Takke respondenten/informanten for at de stiller opp
- Fortelle hva formålet med intervjuet er.
- Fortelle hvordan dataene blir behandlet. Avklare tillatelse til å ta opp intervjuet.
- Avklare hvor lang tid respondenten kan regne med at intervjuet tar.

INTERVJUGUIDE (For lederne)

SPØRSMÅLENE:

- **Åpningsspørsmål**
 - Hva slags stilling har du i dette hotellet?
 - Hvor lenge har du jobbet her?
 - Hva er arbeidsoppgavene dine?
 - Jobber du sammen med andre avdelinger i hotellet?
- **Koronapandemien**
 - Hvordan opplevde dere utfordringer i perioden mars 2020 til nå? Kom med eksempel.
 - Kan du beskrive hvordan det var på hotellet mars 2020 mtp. nedstengingen?
 - Hvor lenge måtte dere holde stengt?
 - Hva gjorde dere i ledelsen og de andre som jobber på hotellet da det var stengt (f.eks. arbeidsoppgaver, arbeidstider)?
 - Hvordan rammet korona hotellet deres økonomisk? (trenger ikke tall, bare prosent eller ord for å beskrive endring)
- **Motivasjon**
 - Var det mye hjemmekontor i perioden mars 2020 til nå?
 - Hvor mange måtte dere permittere?
 - Endret ansattes produktivitet seg under pandemien?
 - Hvordan opplevde dere at pandemien påvirket motivasjonen til de ansatte?
 - Hva gjorde dere for å styrke motivasjonen til de ansatte?
 - Nå i etterkant: er det noe dere kunne gjort annerledes her?
- **Servicekvalitet**
 - Hvordan har servicekvaliteten vært mtp. prestasjonen hos de ansatte siden koronautbruddet?
 - Hvordan har responsen vært fra kunder etter gjenåpning?
- **Avslutningsspørsmål**
 - Hvordan tror du fremtiden ser ut for hotellet?
 - Tror du at dere er bedre rustet til å håndtere kriser i fremtiden med tanke på de utfordringene dere som bransje har vært gjennom i pandemien?
 - Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du tror er relevant når det gjelder det som har med motivasjon å gjøre?

INTERVJUGUIDE (For medarbeiderne)

- **Åpningsspørsmål**

- Hva slags stilling har du i dette hotellet?
- Hvor lenge har du jobbet her?
- Hva er ansvaret ditt?
- Hva er arbeidsoppgavene dine?
- Jobber du sammen med andre avdelinger i hotellet?

- **Motivasjon**

- Var det mye hjemmekontor i perioden mars 2020 til nå?
 - Hvor mye har du jobbet hjemmefra og på kontoret siden koronautbruddet?
- Hvordan føler du motivasjonen din var til å gå på jobb før mars 2020?
- Føler du motivasjonen har endret seg under pandemien?
- Hvordan har motivasjonen din vært siden mars 2020?
- Hvordan har du følt på endringene, og tilpasningene til de nye restriksjonene?
- Hva synes du var best og verst mtp. endringene under pandemien?
- Har produktiviteten din blitt påvirket av pandemien?
- Hvordan var opplevelsen din under pandemien? (sikkerhet mtp. jobb, motivasjon og tilfredshet/misnøye)
- Hvordan har ledelsen bidratt til å styrke motivasjon til dere ansatte? Kan du gi noen eksempler. Hvordan opplevde du effekten av deres tiltak?
- Føler du at du blir sett eller belønnet om du bruker mer innsats på jobb?
- Har du motivasjonen til å bruke mer innsats om noen andre i avdelingen din gjør det?
- Tror du noe kunne blitt gjort annerledes for å vedlikeholde eller øke motivasjon?

- **Servicekvalitet**

- Hva synes du om internkvaliteten på hotellet? (arbeidsrutiner, system, produktivitet, oppfølging fra ledelsen)
- Hvordan synes du at prestasjonen din har vært siden koronautbruddet? Noe du har merket som er annerledes?
- Hvordan har servicekvaliteten vært siden koronautbruddet? Hvordan har responsen vært fra kunder etter gjenåpning?

- **Avslutningsspørsmål**

- Hvordan tror du fremtiden ser ut på hotellet?
- Er det noen andre ting vi ikke har snakket om, som du tror er relevant når det gjelder det som har med motivasjon eller servicekvalitet å gjøre?

Engelsk versjon:

- **Åpningsspørsmål**

- What kind of position do you have at this hotel?
- How long have you worked there?
- What are your tasks?
- Do you work together with other departments at the hotel?

- **Motivasjon**

- Did you work from home a lot in the period between March 2020 until now?
- How was your motivation before March 2020?
- Has your motivation changed during the pandemic?
- How has your motivation been since March 2020?
- How have you felt about the changes and the adjustments due to the new restrictions?
- What did you think was the best and worst that came out of the pandemic?
- Was your productivity affected by the pandemic?
- What was your experience like during the pandemic? (job security, motivation, satisfaction, dissatisfaction)
- How has management/your boss contributed to increasing motivation for you and among other employees?
- Do you feel seen or rewarded if you put more effort at work?
- Do you have motivation to put more effort if someone else in your department does?
- Do you think there was something that could have been done better to maintain or increase your motivation?

- **Servicekvalitet**

- What do you think about the internal quality of the hotel? (systems, routines, productivity, follow-ups from management)
- How do you think your performance has been since the corona outbreak? Is there something you noticed that is different?
- How has the service quality been since the corona outbreak? How has the response been from customers after the reopening?

- **Avslutningsspørsmål**

- What do you think the future looks like for the Hotel?
- Are there any other things that we haven't spoken about that you think is relevant in terms of motivation or service quality?