

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Ivana Jana Potočnik

**Vpliv fizičnih dejavnikov in medosebnih interakcij na zaposlene v storitvenemu
marketingu**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2014

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Ivana Jana Potočnik

Mentorica: izr. prof. dr. Urška Golob Podnar

**Vpliv fizičnih dejavnikov in medosebnih interakcij na zaposlene v storitvenemu
marketingu**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2014

*"Zahvala poraja ljubezen.
Je razumevanje, da nas ima nekdo rad,
da nam iz obilja svojega duha podarja nekaj,
kar potrebujemo, da smo počaščeni, ker nas jasno zaznava."
(Kingma 2014)*

*Hvala mojim najdražjim, mami Živki, fantu Blažu
in očetu Miroslavu, ki me spremlja iz nebes.
... za vso podporo, potrpežljivost in ljubezen.*

*Zahvaljujem se mentorici
izr. prof. dr. Urški Golob Podnar
... za predano znanje, strokovne nasvete
in pomoč pri izdelavi diplomske naloge.*

Vpliv fizičnih dejavnikov in medosebnih interakcij na zaposlene v storitvenemu marketingu.

Zaradi nasičenosti trga z mnogimi storitvami, postaja diferenciacija le-teh zelo pomembno polje preučevanja. V storitvenem marketingu imajo ljudje kot izvajalci procesa ključno vlogo. Raziskovanje in izboljševanje slednjih, pripomore h kakovostnejši izvedbi storitve in zadovoljstvu porabnikov. Diplomsko delo se osredotoča na vplive fizičnih dejavnikov konceptualnega modela servicescape in medosebnih interakcij na zaposlene v delovnem okolju recepcije v hotelu s petimi zvezdicami na slovenski obali. Pri tem skušam ugotoviti kako in kateri dejavniki preučevanega modela vplivajo na receptorje ter kakšni so njihovi interni in eksterni odnosi. Empirično raziskovanje teoretičnih ugotovitev temelji na kvalitativnem etnografskem pristopu, pri čemer prepletam tri kvalitativne metode; opazovanje s pasivno udeležbo, polstrukturirani intervjuji in zemljevid delovnega prostora. Empirični rezultati pokažejo, da zaposleni zaznavajo pogoje ambienta, pri čemer so moteči dejavniki; temperatura, vonj, hrup, pokvarljiva tehnologija, ne možnost uporabe barskih stolov, prenizek pult, pomanjkljiva signalizacija in preobremenjenost. Dejavniki, ki pozitivno vplivajo na preučevane so: glasba, svetloba, vonj dekorativnega cvetja, primerna tehnologija, velik in funkcionalen prostor. Pozitivne interne interakcije slonijo na korektni medsebojni pomoči in urejenem delovnem prostoru, medtem ko je pri eksternih interakcijah pomemben prijeten odnos porabnikov. Glede na preučevano lahko izpostavimo nekaj smernic, ki pripomorejo k boljšim delovnim pogojem zaposlenih in posledično k višanju kakovosti opravljene storitve.

Ključne besede: fizični dejavniki modela servicescape, medsebojne interakcije, storitve, vpliv, zaposleni.

The influence of physical factors and interpersonal interactions to employees in service marketers

Due to the saturation of the market with many services, differentiations of these become very important field of study. People as process operators in the services marketing play a key role. Research and improvement of the latter, contributes to better quality of execution services and consumer satisfaction. The thesis focuses on the effects of physical surroundings of the conceptual model servicescape and interpersonal interactions to employees in their workplace, reception in a five star hotel on the Slovenian coast. In regard to this, my main purpose is to determine how and what factors of studied model can impact on employees and define their internal and external relations. Empirical verification of the theoretical findings is grounded on qualitative ethnographic approach, where using three qualitative methods; observation of passive participation, semi-structured interviews and a map of the workspace. The results of the letter indicate that employees perceive ambient conditions, with disturbing factors; temperature, odor, noise, perishable technology, no possibility of using bar chairs, small desk, defective signaling and congestion. Factors that have a positive affect are: music, light, smell of decorative flowers, appropriate technology, large and functional space. Positive internal interactions are based on correct mutual assistance and orderly work area, while in the external interactions is important the welcoming attitude of consumers. Nonetheless, it is possible to underline some of the guidelines that contribute to better working conditions for employees and, consequently, to raise the quality of services rendered.

Keywords: physical surroundings of the servicescape model, mutual interactions, services, impact, employees.

KAZALO

1	UVOD	7
2	MARKETING V HOTELIRSTVU	8
3	SERVICESCAPE: RAZUMEVANJE IN POMEN	10
3.1	TEMELJNI DEJAVNIKI.....	13
3.1.1	Pogoji ambienta.....	14
3.1.2	Delovanje prostora.....	16
3.1.3	Znaki, simboli in artefakti okolice.....	17
3.2	MEDOSEBNE INTERAKCIJE.....	17
3.3	SEKUNDARNI DEJAVNIKI.....	19
4	ZAPOSLENI	19
5	PRILAGOJENI KONCEPTUALNI MODEL SERVICESCAPE IN RAZISKOVALNA VPRAŠANJA	21
5.1	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	22
6	METODOLOGIJA	23
6.1	OPAZOVANJE S PASIVNO UDELEŽBO NA DELOVNEM MESTU.....	24
6.2	POLSTRUKTURIRAN INTERVJUJI Z ZAPOSLENIMI.....	24
6.3	ZEMLJEVID DELOVNEGA PROSTORA.....	25
6.4	VZOREC.....	25
7	PREDSTAVITEV REZULTATOV Z DISKUSIJO	26
7.1	USTREZNOST DELOVNEGA OKOLJA IN IZPOSTAVLJENI MOTEČI DEJAVNIKI.....	26
7.2	POGOJI AMBIENTA.....	28
7.3	DELOVANJE PROSTORA.....	31
7.3.1	Zemljevid delovnega prostora.....	32
7.4	ZNAKI, SIMBOLI IN ARTEFAKTI OKOLICE.....	34
7.5	MEDOSEBNI ODNOSI.....	35
7.6	SEKUNDARNI DEJAVNIKI.....	39
7.7	PREGLED ODGOVOROV NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA.....	39
7.8	OMEJITVE IN MOŽNOSTI ZA NADALJNJE RAZISKOVANJE.....	45
8	SKLEP	45
9	LITERATURA	48
	PRILOGE	52
	PRILOGA A: Kronološki pregled opazovanja s pasivno udeležbo na delovnem mestu.	52

PRILOGA A.1: Povzetek opazovanja s pasivno udeležbo po dnevih.....	73
PRILOGA B: Polstrukturirani intervju	87
PRILOGA C: Transkript intervjujev	88
PRILOGA C.1: Povzetek opisov osebnih lastnosti intervjuvancev	108

KAZALO SHEM IN TABEL

Shema 2.1: Tipologija storitvenih organizacij glede na formo in uporabo servicescape.....	9
Shema 3.1: Model servicescape po Bitner.	13
Shema 5.1: Prilagojeni konceptualni model servicescape.	22
Shema 7.1: Poblžan prikaz prostorske ureditve delovnega prostora (recepција in pisarna)....	33
Tabela 7.1: Odgovori na raziskovalna vprašanja.	40
Tabela 7.2: Odgovori na raziskovalna vprašanja.	42
Tabela 7.3: Odgovori na raziskovalna vprašanja.	43
Tabela 7.4: Odgovori na raziskovalna vprašanja.	44

1 UVOD

Storitveni marketing je zelo kompleksen pojem, saj pojasnjuje in opredeljuje načine komuniciranja neotipljivih in nekonsistentnih "produktov", zato je posledično marketinški splet kompleksnejši. Zelo pomembno vlogo pri storitvenem marketingu odigrajo ljudje, ki storitev izvajajo.

Ravno zaradi pomembne vloge, ki jo imajo izvajalci storitve, je treba vedeti, da so izvajalci samo ljudje, ki ne morejo procesa popolnoma standardizirati. Spoznanje, da na celotno izvajanje in sprejemanje storitve s strani ponudnikov in porabnikov vplivajo različni dejavniki fizične okolice, lahko bistveno pripomore k izboljšanju storitvenega marketinga. Počutje zaposlenih in izvedba delovnih obveznosti sta tesno povezani in soodvisni. Danes smo priča vse pogostejšemu ožjenju sredstev za zaposlene in zmanjševanju kadra. Managerji sproti pozabljajo, da bo le dovolj kakovostno izvedena storitev, ki jo bo porabnik opredelil kot njemu prijetno, bistvena za njegovo zvestobo. Raziskave vedenja opredeljujejo, da fizične nastavitve okolice vplivajo na zadovoljstvo, produktivnost in motivacijo zaposlenih, katerih vplive običajno v marketingu ignoriramo (Bitner 1992, 57–58).

Storitvena podjetja bi morala bolj skrbeti za svoje zaposlene, saj ti uresničujejo porabnikova pričakovanja in interese organizacije (Nguyen 2006, 229).

V diplomski nalogi se želim osredotočiti na razumevanje konceptualnega modela servicescape in njegovo implikacijo na zaposlene. Ker gre pri izvajanju storitev za direkten in istočasen kontakt zaposlenih, potrošnikov in njihove okolice, je primerno v model umestiti tudi vplive medosebnih odnosov med zaposlenimi in porabniki ter osebne značilnosti posameznikov. Vplive fizičnih in ostalih dejavnikov okolice želim v teoretičnem delu preučiti in skozi empirično raziskovanje ugotoviti njihovo pomembnost. Skozi nalogo želim predvsem odgovoriti na temeljno raziskovalno vprašanje: *Kako dejavniki servicescape sooblikujejo kakovostno delovno okolje za zaposlene v hotelskem sektorju?* Na osnovi teoretičnih izhodišč in raziskovalnih vprašanj bom lahko teorijo preverjala skozi prakso.

Diplomska naloga je sestavljena iz teoretičnega in empiričnega dela. Prvotno so v teoretičnem delu predstavljene osnove hotelskega marketinga. Skozi razumevanje delovanja tipologije servicescape so podrobneje predstavljeni tudi fizični dejavniki in ostali sekundarni vplivi na zaposlene v hotelskem podjetju. Empirija je sestavljena iz analize in interpretacije različnih kvalitativnih raziskav.

2 MARKETING V HOTELIRSTVU

Storitveni marketing je zelo kompleksen pojem, saj pojasnjuje in opredeljuje načine komuniciranja neotipljivih in nekonsistentnih "produktov".

Pri storitvenem marketingu se je posledično nadgradil tudi marketinški splet štirih P-jev, kjer sta Boom in Bitner dodala še: procesiranje, fizične dokaze in najpomembnejše faktorje storitvenega marketinškega spleta, to so "ljudje, kamor sodijo tako uporabniki kot ponudniki storitev" (Jančič 1991, 60).

V storitvenem marketingu je bistveno izvajanje storitve (Berry in Parasuraman v Jančič 1999, 61). Pri čemer moramo biti še posebej pozorni pri opredelitvi njene kakovosti. Grönroos opredeljuje dve ključni komponenti kakovosti storitve: tehnična kakovost, kjer se sprašujemo, kaj je storitev. Raziskujemo vsebino in pomen storitve. Druga dimenzija je funkcionalna kakovost, kjer se sprašujemo o funkcionalnosti in načinu izvedbe (Nguyen 2006, 229). Način izvedbe kakovostne storitve, ki je po svoji naravi neoprijemljiva, je zelo zahteven proces, vendar pa se lahko s pomočjo ocenitve in postavitve zunanjih dejavnikov, ki vplivajo na izvedbo storitve, približamo k optimalni izvedbi. Kakovost storitve lahko opredelimo skozi pet ključnih dejavnikov: bistvo storitve oziroma njen produkt, človeški element v posredovanju storitve, sistematizacija storitve, oprijemljivost storitve ali servicescape in družbena odgovornost (Sureshchandar in drugi 2002, 365). Iz česar lahko sklepamo, da imajo zaposleni in servicescape velik vpliv na opredelitev kakovosti storitve s strani porabnikov.

V turizmu in hotelirskem managementu si porabniki pri ustvarjanju določene percepcije pomagajo z oprijemljivimi lastnostmi storitve, kot sta zaposleni in servicescape (Nguyen 2006 231). Zatorej je ključ do kakovostne izvedbe storitve v temeljni opredelitvi fizičnih dejavnikov vpliva servicescape na zaposlene (Spilemann in drugi 2012, 361).

Managerji neprestano načrtujejo, oblikujejo in kontrolirajo fizično, opredmeteno okolje, kjer se izvajajo storitve. Vendar malo pozornosti posvetijo njegovemu vplivu na zaposlene in njihovo delo. V hotelskih storitvah so akterji še posebej izpostavljeni vplivom fizične okolice, ki ne le gradi ugled in podobo hotela, temveč vpliva na psihološko stanje sodelujočih. Managerji običajno dajejo večjo pozornost oblikovanju osnovnega trženjskega spleta: oglaševanju, promociji, odnosom z javnostmi idr. kot fizičnim dejavnikom vpliva, ki determinirajo kakovost. V hotelskih storitvah fizični dejavniki močno vplivajo na vedenje

deležnikov, na zaposlene in uporabnike storitev, njihovo percepcijo imidža hotela in zadovoljstvo z izvajano storitvijo (Bitner 1992, 57).

"V hotelskem lobiju je servicescape primarni in prvotni vir informacij in pogosto tudi gradnik celotne evalvacije organizacije" (Lin 2004, 176). Če želimo, da so tisti, ki nam prinašajo dobiček, zadovoljni, se moramo osredotočiti na dimenzije, ki določajo eksistenco hotelskih storitev, to pa sta servicescape in njegov vpliv na izvajalce storitev. Dejavnike servicescape je skoraj nemogoče prekriti, saj so tesno povezani s človekom in njegovim družbenim vedenjem. Človeški kontakti v storitvah so direktni in vedno v okolju organizacijske klime, kjer delujejo fizični dejavniki vpliva servicescape, zato je v hotelskih storitvah njihova omemba in raziskava zelo pomembna.

Spodnja slika (glej shemo 2.1) nam na ilustrativen in enostaven način prikazuje kompleksnost storitev v hotelih. Pri hotelskih storitvah gre za medosebne storitve, ki vključujejo sožitje zaposlenih in potrošnikov, pri čemer so izdelanidejavniki fizičnega okolja zelo kompleksni, izpopolnjeni in medsebojno povezani. Ena je vertikalna komponenta – vplivi mnogih faktorjev, druga pa horizontalna komponenta – medosebne storitve.

Shema 2.1: Tipologija storitvenih organizacij glede na formo in uporabo servicescape.

Vrste storitvenih organizacij, glede na izvajalce	Fizična kompleksnost servicescape-a	
	Osebne storitve	Neosebne storitve
Samopostrežna storitev (samo potrošniki/stranke)	Igrišče za golf, vodni park	Pošta, kino
<u>Interpersonalne storitve</u> <u>(sožitje zaposlenih in</u> <u>potrošnikov/strank)</u>	<u>Hoteli</u> , restavracije, zdravstveni dom, bolnišnica, banka, letalska družba, šola	Čistilnica, frizerski salon, stojnica s hitro hrano
Oddaljena storitev (samo zaposleni)	Telefonska storitev, zavarovalnica, strokovne/profesionalne storitve	Telefonska sporočila

Vir: Bitner (1992, 59).

Izdelane storitve, kot so hoteli, vsebujejo zelo kompleksno okolico in veliko različnih dejavnikov, ki vplivajo na percepcijo hotela, zato je njihova izgradnja zelo kompleksna naloga (Bitner 1992).

3 SERVICESCAPE: RAZUMEVANJE IN POMEN

Servicescape lahko opredelimo kot "teorijo, ki vsebuje ključne dejavnike vpliva na kakovost storitve, ki jih v klasični storitveni tipologiji ne najdemo. Gre za zgrajeno okolje, ustvarjeno s človekovo pomočjo, ki vpliva tako na zaposlene kot na potrošnike" (Bitner 1992, 58).

Servicescape podaja fizične motivatorje, ki omogočajo in določajo kakovost izvedene storitve. V storitvenem marketingu igra pomembno vlogo, zato bi ga morali upoštevati kot eno izmed marketinških orodij (Kotler v Skandrani 2010, 52). Raziskovalci so odkrili, da je individualno vedenje rezultat vplivainterakcij s fizičnim okoljem (Schiffman 2001). Iz česar lahko sklepamo, da ima delovno okolje pomembno vlogo pri uspešnem izvajanju storitve in posledično večjim zadovoljstvom potrošnikov.

Servicescape in njegovo okolje je lahko opredeljeno kot neverbalna komunikacija. Ruesch in Kees ga poimenujeta "objektivni jezik", ki z dekorativnimi postavitvami, pisarniškim pohištvom in celotno privlačnostjo okolice prepriča zaposlenega, ali je podjetje uspešno ali ne, ekskluzivno ali ne ter ali je zaupanja vredno (Bitner 1992). Različne variacije in namigi fizične okolice lahko vplivajo na prepričanje in mnenje zaposlenega. Na primer, sama velikost in izbor pohištva v pisarni lahko pomaga sooblikovati prepričanje zaposlenega o njegovi funkciji in pomembnosti do drugih (Bitner 1992). Iz preučevanega lahko sklepamo, da zaposleni glede na podano fizično okolico delovnega mesta sklepa, kako ga podjetje oziroma delodajalec ocenjuje in ceni.

Ustvarjanje pozitivne sfere v hotelskih prostorih je pomembno, ker lahko dojemanje fizičnih dejavnikov servicescape na asociativni ravni ustvari pozitivno (ali negativno) znanje o organizaciji in napeljuje k prav takšnim prepričanjem, pripisom, ki asociirajo ne le na organizacijo, temveč tudi na njene pripadnike in produkte. Takšno dojemanje vpliva tudi na mnemotehnično kategorizacijo organizacije in ustvarja diferenciacijo (Bitner 1992, 63). V Obermiller in Bitner študiji lahko zasledimo, da so tisti intervjuvanci, ki so videli maloprodajno trgovino in njene produkte v čustveno bolj prijetnem okolju, opredelili produkte kot bolj pozitivne od tistih, ki so bili prisotni v manj prijetnem okolju trgovine (Bitner 1992, 63). Kar pomeni, da estetika hotelske okolice zelo pomembno vpliva na dojemanje organizacije. Pomembno je, da si hotel ustvari svoje specifične fizične dejavnike, da uri spomin nanje in tako ustvarja kakovostno diferenciacijo, saj nam občutenje servicescape narekuje imidž podjetja in samopodobo zaposlenih, saj so ti del podjetja.

Splošno znana resnica je, da fizična okolica vpliva na človeško vedenje. Servicescape predpostavlja, da fizična okolica zelo vpliva na vedenje porabnikov in zaposlenih, in sicer pozitivno ali negativno. Pri pozitivnem gre za pristop, kjer si zaposleni gradijo željo po tem, da ostanejo dlje časa v službi, poleg tega še spodbuja željo po raziskovanju, zvestobi, občutku pripadnosti, izvršbi načrtov itd. Pri negativnem odzivu so želje ravno obratne (Bitner 1992). Raziskave odkrivajo, da so ljudje v neprijetni fizični okolici slabšedovzetni za tujce (Bitner 1992, 64). Iz česar lahko sklepamo, da je zaposlenim v hotelskih storitvah mnogo težje sprejeti goste v neugodni fizični okolici, kar nas znova napeljuje k predvidevanju o manj kakovostno opravljenemu delu.

Tudi Forgas meni, da fizična okolica razprostira bazične predloge družbenih norm, dogovorov in pričakovanj, ki definirajo naravo socialnih interakcij (Bitner 1992). Potemtakem lahko določeno vedenje predvidevamo oziroma tudi kontroliramo, saj so določeni vedenjski vzorci odvisni od konteksta okolice. Upravljanje s servicescape omogoča lažje upravljanje z vedenjem zaposlenih, z njihovo produktivnostjo in boljšo sposobnost inovacij ter sodelovanje in strinjanje s sodelavci v skupini (Bitner 1992, 62). Servicescape lahko prilagajamo na različne načine, med drugim tudi tako, da s koordinacijo različnih dejavnikov vplivamo na zvestobo porabnikov (Ezeh in Llyod 2008), iz česar lahko sklepamo, da z ugodnimi ambientnimi pogoji lahko vplivamo tudi na zvestobo in lojalnost zaposlenih.

Učinki dimenzij servicescape kot so prepričanja o podjetju, njegova kategorizacija in simbolična podoba, lahko vplivajo na kognitivno zaznavo. Med drugim vplivajo tudi na čustveno komponento, ki določa počutje in odnos do storitve ter psihološko komponento, ki določa mero ugodja. Vse to pa vpliva na vedenje zaposlenega in neposredno tudi na izvedbo storitve ter počutje potrošnika. Oba akterja se lahko odločita ali se bodo storitvi v prihodnje izogibali ali ji bodo ostali zvesti (Bitner 1992).

Bitner odzive v svoji strukturi servicescape oblikuje kot:

- Kognitivni odzivi: verovanja, kategoriziranje in simbolna pojasnjevanja,
- čustveni odzivi: počutje in odnos,
- fiziološki odzivi: bolečina, ugodje, gibanje, fizičen fit izgled (Bitner 1992, 40).

Vedenje je odvisno od notranjih odzivov obeh deležnikov. Pozitivni ali negativni odzivi vodijo do pozitivnega vedenja – *odobravanja* ali negativnega vedenja – *odmika*. Pri zaposlenih pozitivni servicescape omogoča potrditev zaposlenega, občutek pripadnosti, raziskovanje, željo po stalni službi in zvestobo. Med drugim tudi užitek ob opravljanju dela

(Mehrabian in Russell 1974). Medtem ko negativni, ob neprimerenemu servicescape, ustvarja ravno obratne rezultate (Bitner 1992, 61).

Skandriani in drugi podajajo štiri bolj natančne vedenjske odzive deležnikov:

- želja po zadržanju dalj časa ali odhodu,
- želja po nadaljnjem raziskovanju in sodelovanju ali po ignoriranju,
- želja po komuniciranju ali izogibanju le-tega,
- zadovoljstvo ali razočaranje z opravljeno storitvijo (Skandrani in drugi 2010, 54).

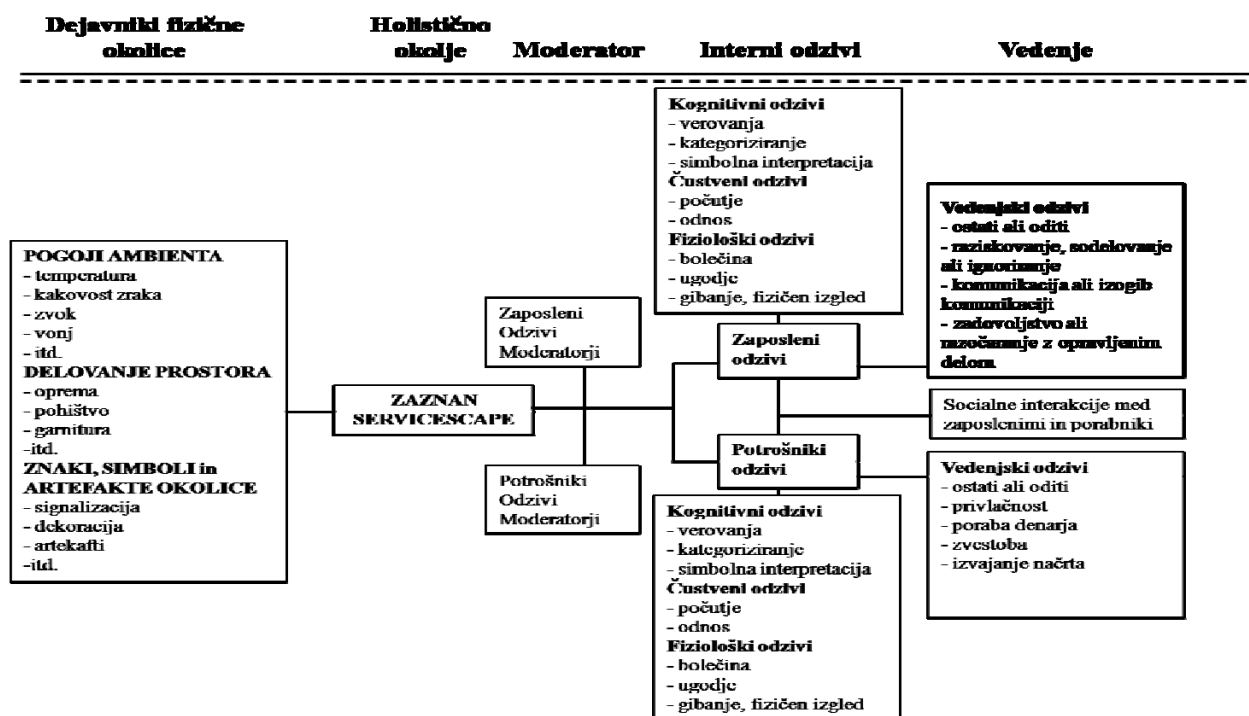
Pri zaposlenih lahko naštetje odzive tolmačimo, enačimo z:

- željo po zadržanju dalj časa ali odhodu z delovnega mesta,
- željo po nadaljnjem raziskovanju in sodelovanju pri delu ali po ignoriranju delovnih nalog,
- željo po komuniciranju z deležniki (sodelavci in gosti hotela) ali izogibnju le-tega,
- zadovoljstvom ali razočaranjem z opravljenim delom.

Slednji vedenjski odzivi so bolj natančno opredeljeni in tako pripomorejo, da nadrejeni lažje prepoznajo različne vrzeli. Pri upravljanju z zaposlenimi je pomembno, da stres pretvorimo v zadovoljstvo, saj je stres povezan s kognitivnim in emocionalnim procesiranjem in zato vpliva na končno vedenje (Berry in drugi 2008, 211–222).

Spodnja slika (glej shemo 3.1) nam prikazuje, kako različne percepcije servicescape vodijo k določenim emocijam, prepričanjem in fiziološkim občutjem vseh akterjev, ki v končni fazi posredno vplivajo na vedenje (Bitner 1992, 59).

Schema 3.1: Model servicescape po Bitner.



Vir: Bitner (1992, 60).

3.1 TEMELJNI DEJAVNIKI

Dejavniki vpliva fizičnega okolja ali servicescape so razvrščeni v tri dimenzije, prva dimenzija so *pogoji ambienta*, ki opredeljuje temperaturo, kakovost zraka, hrup, glasbo, vonjave, tudi čistočo (Spielmann in drugi 2012, 362) in ostale dejavnike okoljske atmosfere, ki vplivajo na pet človeških čutil. Ti dejavniki so lahko pogosto tudi neopazni ali nezaznavni, kot na primer, razni plini, kemikalije ali infrazvoki (Bitner 1992, 66). Veliko študij je dokazalo, da lahko dejavniki, kot so; svetloba, temperatura, hrup, glasba, barva vplivajo na izvršitev dela in zadovoljstvo z njim (Bitner 1992, 66).

Druga pomembna dimenzija je *delovanje prostora*. Opredeljuje postavitev fizičnih predmetov v prostoru, kjer igra glavno vlogo oprema prostora. Med drugim je pomembna tudi postavitev opreme in prostorska urejenost pohištva in strojev tako, da je delovni prostor zaposlenega optimalen. Opredeljeno urejenost prostora lahko poimenujemo tudi kot prostorska funkcionalnost (Bitner 1992, 66), saj optimalna postavitev pohištva in strojev omogoča zaposlenim, da hitreje, lažje in bolje izpolnijo določene cilje. Pomemben dejavnik, ki ga lahko opredelimo k tej skupini je tudi časovni pritisk, saj bolj funkcionalno urejeno delovno okolje skrajša časovno izvajanje storitve (Nguyen 2006, 240). Ta skupina dejavnikov je zelo pomembna, saj omogoča zaposlenim, da lahko popolnoma izvršijo svoje naloge, tudi kadar so

te naloge kompleksne in so zaposleni pod časovnim pritiskom. Torej dostopnost določenih pripomočkov mora biti urejena, na primer, da receptorju tiskalnik ni predaleč, da bi za njegov doseg moral izgubljati še več časa ali se premakniti z delovnega prostora.

Tretja dimenzija pa opredeljuje *znake, simbole in artefakte okolice*, kot so razne signalizacije (vedenjska in varnostna opozorila) in dekoracije, ki vplivajo na podobo in diferenciacijo hotela. Manj direktni simboli, kot so fotografije, uporabljeni materiali, preproge, umetnine (Lin 2004, 165) in ostala dekoracija oblikuje simbolno podobo hotela in narekuje, kakšen vtis bo storitev pustila na zaposlenega in potrošnika. Signalizacija je namenjena direktnemu namenu, npr. vhod, izhod v sili, ali pa komunicirajo pravila obnašanja, na primer prostor, kjer ni dovoljeno glasno komuniciranje, nekadilski prostor itd. (Bitner 1992). Signalizacija tako odigra pomembno vlogo pri komuniciranju normin zmanjšuje slabe vplive gneče ter posledičen stres (Bitner 1992, 66).

Omenjeni razdeljeni dejavniki delujejo celostno, zato Lin postavlja temelj Gestalt psihologije servicescape, kar pomeni, da je potrebno fizične dejavnike vpliva obravnavati holistično, saj so dejavniki med seboj povezani in delujejo kot enota. Posameznik skupino stimulov fizičnih dejavnikov servicescape kognitivno organizira v skupine in jih preoblikuje v formo ene kolektivne celote (Lin in Namasivayam 2008, 49–50).

Tudi Nasar opredeljuje kompleksnost fizičnega okolja, kjer se je pomembno osredotočiti na to, da je okolje vizualno bogato, da je primerno število dekoracij in za ključne informacije pomembne signalizacije. Koherentnost vseh fizičnih dimenzij in kompenzacija barve, teksture, velikosti in oblike okolice povišuje prebujanje na čustveni ravni. Pretirana signalizacija in odvečno okrasje pa lahko deluje nadležno in niža raven ugodja (Bitner 1992, 64).

3.1.1 Pogoji ambienta

Pogoji ambienta so opredeljeni kot prva skupina dejavnikov fizičnega vpliva servicescape. Preglasen hrup lahko povzroča fizično neugodje, kakovost zraka lahko povzroča težje dihanje in slep pogled lahko zmanjša možnost vidnega polja ter povzroči psihološko bolečino. Temperatura v prostoru lahko povzroča mrzlico ali potenje (Bitner 1992, 64). V raziskavah Sundstrom & Sundstrom je bilo ugotovljeno, da je najbolj ugodna temperatura za prisotne v zaprtem prostoru tista, ki se giblje med 19,5°C do 22,7°C (Lucas 2003). Omenjeni dejavniki

vplivajo na pet temeljnih človeških čutil, vendar so v stroki natančneje raziskani trije: slušna, vizualna in vohalna dimenzija.

Slušne dimenzije

Prijetna glasba in ritmični tempo ustvarja občutek prebujanja. Nekateri zaposleni postanejo bolj motivirani in aktivni. Glasba je pomembna dimenzija počutja, saj postanejo zaposleni bolj aktivni, motivirani in lažje se spoprijemajo s pritožbami strank itd. Prepočasen ritem in prenežna glasba upočasnjuje tempo dela in ustvarja zaspalo atmosfero med zaposlenimi. Kljub temu pa nekateri zaposleni preferirajo počasnejšo glasbo, ker jih hiter ritem vznemirja. Zato mora biti izbor glasbe primeren glede na nalogo zaposlenega in okolico (Skandrani in drugi 2010, 56–57). V primeru prehrupne okolice zaradi gneče, hitra glasba ni primerna, saj ustvarja še večji občutek hrupa, gneče in vznemirja deležnike. Hrupna glasba lahko povzroči stres (Lin 2004, 170).

Že pri izboru glasbe moramo paziti na različne karakteristike glasbe, kot so: tip glasbe, njen tempo, stil, trajanje in kontekst v katerem časovnem in prostorskem je odigrana ter osebnosti zaposlenih (Skandrani in drugi 2010, 57). Med drugim je pomembno tudi, da se glasba prilagaja glede na starost zaposlenih (Ford in drugi 2011, 91).

Raziskave so pokazale, da glasbo lahko uporabimo kot učinkovito sredstvo za minimiziranje negativnih posledic (Lin 2004, 169). Glasba tudi blagodejno vpliva na pozitiven medosebni odnos med zaposlenimi. Pri analiziranju poslušanja klasične glasbe v prostoru so raziskovalci ugotovili, da je bil dobiček organizacije višji, saj je klasična glasba stimulirala nakup dražjih produktov (Lin 2004). Glede na rezultat učinka klasične glasbe, lahko trdimo, da klasična glasba vpliva tudi na zaposlene in njihovo vedenje dvigne na višji, bolj uglajen nivo, saj imajo zaposleni v storitvah tako občutek, da se ukvarjajo z bolj premožnimi in uglajenimi gosti.

Managerji morajo tako uskladiti glasbo glede na prostor, kar pomeni, da v večini hotelskih prostorov ne bo hrupne glasbe, temveč se bo na primer v restavraciji in na recepciji poslušala klasična glasba, saj bi se takozaposleni vedli bolj uglajeno.

Vizualne dimenzije

Vizualne dimenzije Lin opredeli kot vizualne namige, kot so barva in svetloba (Lin 2004, 167). Raziskano je, da barva vpliva na stimule počutja in emocij. Posebno pri prvem vtisu, ko ne uspe priti do kognitivne predelave, so emocije že predelale barvo prostora in postavile ustrezno počutje, odnos. Tople in svetle barve povzročajo dražljaje pozitivnega vedenja,

medtem ko hladne in temne ravno nasprotno. Raziskali so na primer, da so otroci v rožnatem prostoru veliko bolj odporni, krepki, pozitivnega razpoloženja, kot tisti v prostoru modre barve (Lin 2004, 168).

Razsvetljava direktno vpliva na individualno percepcijo in definicijo kakovosti prostora. Psihologija okolja narekuje pozitiven odnos med intenziteto svetlobe in produktivnostjo naloge pri zaposlenih (Lin 2004, 168-169). Raziskano je, da zaposleni pri opravljanju svojih delovnih nalog gradijo bolj pozitiven odnos do dela in se manj dolgočasijo, če so v prostoru vgrajena okna, kot tisti, ki nimajo možnosti pogleda skozi okno. Svetloba določa pomembnost komunikacije med deležniki, sporoča zono ugodja in ustvarja harmonijo prostora (Lin 2004, 169).

Vohalne dimenzije

Nekatere restavracije upravljajo z vonjavami tako, da uporabljajo specifične dišave, ki asociirajo na določeno restavracijo, urijo spomin in spodbudijo zanimanje zanje (Ford in drugi 2011, 105). Hirsh je skozi raziskavo v casino igralnici v Las Vegasu ugotovil, da ima vonj v igralnici pomembno vlogo, saj naj bi določeni vonji spodbujali višjo potrošnjo (Lin 2004). Pri tem lahko podamo parabole in trdimo, da vonj vpliva tudi na zaposlene, in sicer na njihovo učinkovitost in naravnost k delu, saj vonji lahko vplivajo na počutje (Lin 2004, 170) in posledično tudi na vedenje zaposlenih. Splošno znano je, da se v prostorih z neprijetnimi vonjavami ne želimo zadrževati, medtem ko v prostorih s prijetnim vonjem svoje bivanje podaljšamo.

Med vohalno dimenzijo lahko opredelimo tudi stopnjo čistoče prostora, ki je zelo pomembna pri ocenitvi storitvenega procesa, saj jo udeleženci povezujejo s končno evalvacijo kakovosti opravljene storitve (Ford in drugi 2011, 95). Raziskave dokazujejo, da ima čistoča, ki jo opredeljujemo tudi med dejavnike servicescape velik vpliv na odzive porabnikov. Prvič je dokazano, da čistoča pozitivno vpliva na dražljaje porabnikov, nečistoča pa negativno. Drugič, obstaja pozitiven odnos med čistočo in občutjem ugodja, zaupanja ter prestiža (Vilnai-Yavetz in Gilboa 2010). Ugotovljeno lahko impliciramo tudi na zaposlene.

3.1.2 Delovanje prostora

Delovanje prostora je opredeljeno kot druga skupina dejavnikov fizičnega vpliva servicescape, opredeljujemo jih kot vizualne otipljive dejavnike, kot so: prostor in njegova

funkcionalnost, artefakti, rastline, garnitura in dizajn. Prostor in njegova funkcionalnost se ustvarja tudi skozi: forme, črte, teksturo in razmerja (Lin 2004, 167-168).

S postavitvijo garniture in pohištva lahko omejimo prostor, ustvarjamo vidne ali nevidne ločnice med prostori, kar tudi daje prostoru splošno funkcionalnost. Poleg tega primerna postavitev garnitur in pohištva pripomore k občutku zaupanja, udobnosti in domačnosti, saj se bo zaposleni počutil bolj prijetno in varno, z večjo mero nadzora in privatnosti (Lin 2004).

3.1.3 Znaki, simboli in artefakti okolice

Pogoji ambienta so opredeljeni kot tretja skupina dejavnikov fizičnega vpliva servicescape, opredeljujemo jih kot vizualne otipljive dejavnike, ki usmerjajo in dodajajo prostoru simbolno vrednost.

Položaj mize, prisotnost diplom in pohval na zidovih, snažnost in red postavljenih predmetov lahko vpliva na to, kako eksterni deležniki vidijo zaposlene, njihovo funkcijo in zavzetost k delu (Bitner 1992).

3.2 MEDOSEBNE INTERAKCIJE

Socialne interakcije so zelo pomembne za preučevanje celostne slike fizičnih dejavnikov vpliva na čustvene in posledično tudi vedenjske odzive (Lin in Mattila 2010, 820). Bennett in Bennet trdita, da na vse družbene interakcije vpliva celoten kontekstualni spekter fizičnega okolja (Bitner 1992, 61). Potemtakem lahko sklepamo, da je za celostno sliko vplivov na zaposlene vključitev medosebnih odnosov v konceptualni model neizbežna.

Servicescape z naravnimi in socialnimi dejavniki vpliva tako na porabnike kot izvajalce storitve, pri čemer socialne dejavnike opredeljuje kot medsebojni vpliv zaposlenih in porabnikov ter gneče (Rosenbaum in Massiah 2011, 472).

Socialno okolje naj bi imelo podobne učinke kot fizično okolje (Skandrani in drugi 2010, 60). Zato je ustvarjanje pozitivne socialne klimed med zaposlenimi in njihovimi podrejenimi ter pravilno upravljanje z medosebnimi odnosi pomembno (Skandrani in drugi 2010, 57).

Kakovosten servicescape vodi k večjemu zadovoljstvu zaposlenih in k grajenju prijateljskih vezi. Dobri medosebni odnosi med zaposlenimi so nujni, saj usklajenost med sodelavci vpliva pozitivno na emocionalno stanje, vedenje in opravljeno delo (Skandrani in drugi 2010, 60). Medtem ko slabša kvaliteta odnosov vpliva negativno in niža kakovost opravljenega dela.

Problemi med dvema kolegom v skupini lahko razdvojijo skupino (Skandrani in drugi 2010, 60). Do konfliktov v socialnih interakcijah lahko pride, kadar so med sodelavci prevelike razlike v stopnji izobrazbe. Zelo pomembno je, da se sodelavci med seboj spoštujejo (Skandrani in drugi 2010, 60). Pri izbiri vodje oddelka moramo biti pazljivi, saj dobri odnosi med zaposlenimi in nadrejenimi spodbujajo učinkovitost delovne skupine (Skandrani in drugi 2010, 60) ter se gradijo prijateljske vezi, sodelavci si pomagajo med seboj in prihaja do večje participacije, itd. (Skandrani in drugi 2010, 59).

Po raziskavah sodeč lahko trdimo, da upravljanje s servicescape in internim marketingom ustvarja kakovostnejšo izvedbo storitev.

Eksterne odnose lahko navezujemo tudi na gnečo deležnikov v prostoru, ki lahko povzroči stres ali pa stimulacijo. Gneča vpliva negativno na zaposlene, saj lahko izgubijo nadzor nad delom. Vedenje porabnikov v gneči vpliva na vedenje drugih prisotnih porabnikov (Tombs in McColl-Kennedy 2010). V primeru množičnega nakupa (npr. v nakupovalnem centru) gneča vpliva pozitivno. Negativen vpliv na porabnike je v primeru, kadar porabniki želijo privaten nakup, takrat jih gneča moti (Tombs in McColl-Kennedy 2003). Če je gneča primerno velika, ustvarja stimulacijski efekt. Ta učinkuje tako, da so zaposleni bolj motivirani, dinamični in bolj ambiciozni. Preveč gneče ustvarja negativen učinek, saj privede do stresa in izgube nadzora nad delom (Skandrani in drugi 2010, 58). Ključna ugotovitev je, da stres delavcev slabi kakovost opravljenega dela (Nguyen 2006). Posledično se zaposleni počutijo manj opolnomočeni, svojih nalog nimajo več toliko pod nadzorom, kar pripelje do nezadovoljstva nad delom in možnih konfliktov med sodelavci. Gneča lahko povzroči tudi naslednje učinke: povišuje krvni pritisk, kardio ritem in dihanje kože (Skandrani in drugi 2010, 59). Zato je primerno, da pri delitvi nalog pazimo, koliko zaposlenih bo v določenem časovnem obdobju prisotnih (Skandrani in drugi 2010, 59). Poleg tega primeren servicescape lahko minimizira stres, ki ga lahko izvajanje dela povzroči (Nguyen 2006, 238). Med drugim stres zmanjšuje tudi opolnomočenje oziroma možen nadzor nad delom, podpora, odnosi med zaposlenimi, identificirana vloga v službi, spremembe v opravljanju dela in kultura posameznika (Cousins in drugi 2004, 95). Menim, da je pri hotelskih storitvah primerno paziti na sezono in možne množične zasedenosti hotelov. Kadar bo v določenem prostoru primerno število zaposlenih, da lahko brez stresa rešujejo svoje naloge in opravljajo delo, bo kakovost storitve višja in s tem se bo premo sorazmerno gibalo tudi zadovoljstvo obeh deležnikov.

3.3 SEKUNDARNI DEJAVNIKI

Vedenjski odzivi so odvisni od mnogih faktorjev, na primer; izkušnje zaposlenih, njihov odnos do dela in ostale osebnostne spremenljivke (Skandrani in drugi 2010, 59). Če želimo servicescape obravnavati holistično, je optimalno obravnavati tako fizične dejavnike okolice in interna socialna razmerja kot lastnosti vsakega zaposlenega. Analiza osebnostnih lastnosti vsakega posameznika kot samostojne osebe se dotika globljega preučevanja splošne psihologije vsakdanjega življenja človeka, zato bomo tokrat podali le nekaj pomembnejših iztočnic oziroma zgolj opozorili na njihov obstoj.

Poleg osebnostnih lastnosti posameznika je pomembno tudi trenutno razpoloženje (Bitner 1992, 65). Ljudje smo različni, zato tudi v podzavesti drugače sprejmemo okolico, vendar pa kljub temu lahko s servicescape postavimo določene normative, ki nam pomagajo predvideti vedenje.

Kulturne vzorce in vrednote različnih deležnikov lahko tudi interpretiramo kot dejavnike, ki vplivajo na občutenje servicescape. Kot primer lahko postavimo že samo interpretacijo barv, za nekatere lahko določena barva pomeni veselje, za druge pa žalost (Ford in drugi 2011, 105). Poleg omenjenih dejavnikov Ford izpostavlja še pričakovanja deležnikov in demografske spremenljivke (Ford in drugi 2011, 97), ki lahko vplivajo pri interpretaciji servicescape.

4 ZAPOSLENI

Delo zaposlenih v storitvenem sektorju bi lahko opisali kot ključno za podjetje, saj akcije zaposlenih v storitvah zelo vplivajo na porabnikovo percepcijo in pričakovanja o storitvi (Nguyen 2006, 228–229). Zaposleni so v organizaciji pomemben člen, saj s svojo pojavo vplivajo na končno vedenje tako potrošnikov kot sodelavcev. "Če ima zdravnik vzvišen odnos, taksist telesi vonj, natararjeva zunanost pa je neurejena, bo potrošnikova zaznava bistveno drugačna" (Berry in Parasuraman v Jančič 1999, 61).

Naloga zaposlenih v storitvah je reprezentativna. Zaposleni v storitvenem sektorju bodo zadovoljni, kadar bodo izpolnjene tri glavne komponente, ki oblikujejo uspešnega zaposlenega v storitvah, te so; izgled, sposobnost in vedenje (Nguyen 2006, 229). Izgled je definiran kot urejena kombinacija med oblačili in frizuro. Medtem ko je sposobnost rezultat izobraževanj, izkušenj in zmožnosti komuniciranja. Vedenje pa je rezultanta osebnih lastnosti, socialnih interakcij in vplivov fizičnega okolja – servicescape (Nguyen 2006, 229). V

restavraciji lepo oblečeni natakarji bodo drugače interpretirani s strani gostov kot tisti, ki nimajo urejenega videza (Ford in drugi 2011, 103).

Zaposleni v storitvah imajo dve ključni vlogi, in sicer služiti strankam in zbirati informacije. Poleg tega predstavljajo organizacijo in vplivajo na reakcije potrošnikov. Ugajati morajo potrošnikovim pričakovanjem in ščititi organizacijski interes (Nguyen 2006, 229). Storitveni delavci imajo glavno vlogo pri ustvarjanju pozitivne podobe podjetja, saj omogočajo prvi kontakt s potrošniki in so tako soodvisni od stopnje zadovoljstva gostov. Z uspešno uporabo internega marketinga in servicescape lahko vplivamo na zadovoljstvo zaposlenih, njihovo motivacijo in ponos. Zadovoljstvo z delom in ponos sta rezultata tudi pozitivnega vedenja sodelavcev in delovanja v urejenem okolju (Nguyen 2006, 229).

Zavedati se moramo, da je celotno dožemanje storitev odvisno od postavljenih ciljev organizacije in aktivnosti vsake individualne osebe. Kot primer lahko navedemo, da potnik vstopi v letalo, kjer postane zmeden, saj ni primerne signalizacije, poleg tega pa je zaradi množice ljudi, slabe akustike in visokih temperatur emocionalno šibak in posledično ni sposoben odločati o primernih rešitvah (Bitner 1992, 61). Podobno emocionalno stisko lahko raziskujemo tudi pri zaposlenih, saj enako občutijo okolico in so enako psihično nesposobni opravljati delo ter aktivno reševati vsakdanje probleme. Našteto pripelje do tega, da se zaposleni ne počutijo več dovolj močni.

Hui in Bateson (1991) odkrivata, da večje opolnomočenje zaposlenih povečuje tudi njihovo zadovoljstvo z delom. Dimenzije, kot so opredeljena signalizacija, dobra ventilacija zraka in ustrezen prostor lahko povečujejo percepcijo zaposlenih, da so bolj opolnomočeni in imajo večji nadzor (Bitner 1992). Na zaposlene vpliva mnogo dejavnikov, tako servicescape kot medosebne interakcije in osebnostne značilnosti, pri tem pa moramo biti pozorni tudi na ostale neoprijemljive dejavnike, kot so; plača, promocije, koristi in odnos z nadrejenimi (Bitner 1992, 58).

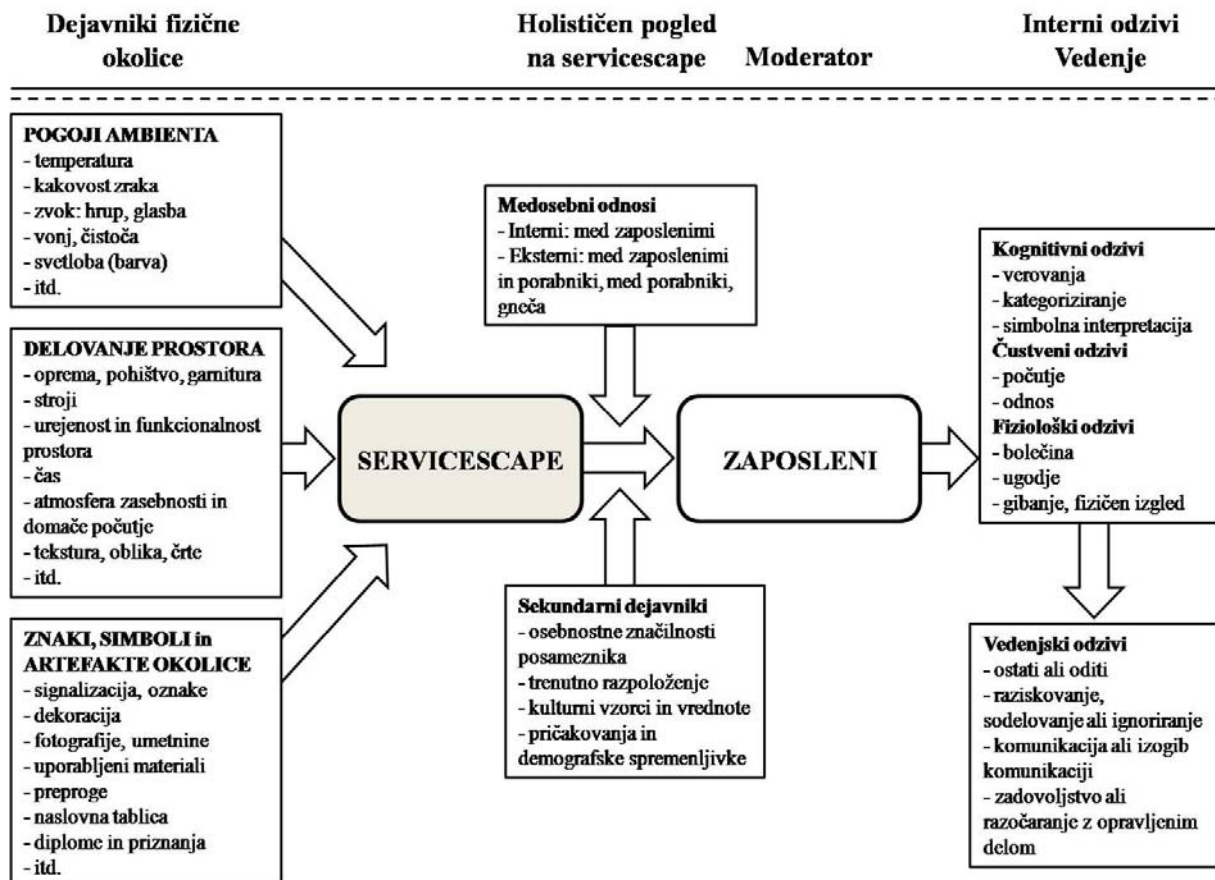
Nekatere storitvene organizacije upoštevajo omenjeno teorijo in tako uspešno, kakovostno upravljajo s storitvami. Ponekod imajo takšne organizacije zaposlenega: "vodjo okoljskega prostora" ali "objektnega načrtovalca", ki skrbi za kakovostno usklajenost vseh dimenzij. Vendar pa kljub obstoječi teoriji, je mnogo storitvenih podjetjih, ki fizičnih dejavnikov vpliva ne upoštevajo (Bitner 1992, 67).

5 PRILAGOJENI KONCEPTUALNI MODEL SERVICESCAPE IN RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Na podlagi preučevanih teoretskih izhodišč lahko dopolnimo Bitnerjev model servicescape. Prilagojeni konceptualni model servicescape (glej shemo 5.1) nam na bolj holističen način razvrsti vse preučevane dejavnike vpliva na zaposlene. V prvi fazi so opredeljeni dejavniki fizične okolice servicescape, ki so grupirani v tri sklope. Prvi sklop so pogoji ambienta, kjer opredelimo temperaturo, kakovost zraka, zvok, vonj in svetlobo. Drugi sklop, delovanje prostora, opredeljuje opremo, stroje, teksturo, formo in sfero domačnosti ter privatnosti. Delovanje prostora se v grobem interpretira kot prostorska funkcionalnost in urejenost, ki omogoča optimalno izkoriščen čas opravljene delovne naloge. Tretja skupina so znaki, simboli in artefakti okolice, kjer uvrščamo signalizacijo in ostale umetniške dekoracije. Poleg opredeljenih dejavnikov v drugi fazi na zaposlene vplivajo tudi medosebni odnosi, ki jih delimo na interne odnose med zaposlenimi in eksterne odnose porabnikov, pri čemer upoštevamo tudi učinke gneče. Za celosten pogled moramo upoštevati še sekundarne dejavnike, ki jih v grobem opredelimo kot osebne značilnosti posameznika, trenutno razpoloženje, kulturne vzorce, vrednote, pričakovanja in demografske spremenljivke.

Zaposleni se glede na dejavnike lahko odzovejo na tri načine, kognitivno, emocionalno ali fiziološko. Ti odzivi posledično narekujejo vedenje zaposlenega, pri čemer se glede na pozitivne ali negativne odzive odloči, ali bo ostal zaposlen v organizaciji, ali bo sodeloval ali ignoriral sistem, ali bo komuniciral in v končni fazi, ali bo zadovoljen z opravljenim delom.

Shema 5.1: Prilagojeni konceptualni model servicescape.



5.1 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Skozi preučevanje teorije modela servicescape želimo predvsem razumeti vplivanje fizičnih in ostalih sekundarno opredeljenih dejavnikov na zaposlene v hotelu. Omenjene dejavnike lahko razvrstimo v tri dimenzije.

Prvo skupino opredeljenih dejavnikov umeščamo pod pogoje ambienta. Ti dejavniki atmosfere okolja vplivajo na pet človeških čutil: vid, tip, voh, sluh in okus, ki jih običajno ljudje opredeljujemo kot samoumevne. Zanima me, ali zaposleni v hotelu ambient sploh zaznajo.

RV1: *Ali zaposleni v hotelu zaznavajo pogoje ambienta?*

Druga skupina dimenzij servicescape se ukvarja s postavitvijo otipljivih predmetov v delovnem okolju in kako ta prostorska ureditev delovnega okolja omogoča čim večjo funkcionalnost zaposlenih.

RV2: Kako opremljenost in funkcionalnost prostora pripomore h kakovostnejši izvedbi storitev?

Naslednje raziskovalno podvprašanje se dotika tretje opredeljene dimenzije servicescape, signalizacije in dekoracije, ki ne le vpliva na podobo hotela, temveč tudi pomaga hotelskim gostom k lažjemu razumevanju prostorske ureditve. Opredeljeni sklop znakov, simbolov in artefaktov okolicelahko olajša potek dela zaposlenih v hotelu.

RV3: Kako znaki, simboli in artefakti okolice pripomorejo h kakovostnejšemu opravljanju dela?

V sklopu četrtega raziskovalnega vprašanja ugotavljam, da na kakovost opravljenega dela zaposlenih v hotelu lahko vplivajo tudi drugi dejavniki, ki so vpeljani v model med procesom vpliva servicescape na zaposlene. Te opredelimo kot socialne interakcije in ostale sekundarno opredeljene dejavnike. Zaradi opredelitve sekundarnih dejavnikov bolj na psihološki ravni, ocenjujem, da bi za zanesljivejše raziskovanje potrebovali dodatne raziskave, ki se dotikajo raziskovanja v polju psihologije, kot primer BFQ vprašalnik. Zato me bodo v sklopu preučevanega zanimali le medosebni odnosi.

RV4: Kakšne socialne interakcije zaposlenih vplivajo na kakovost opravljene storitve?

Raziskovalna podvprašanja, ki se specifično dotikajo vsake dimenzije prilagojenega konceptualnega modela servicescape, mi bodo pripomogla k razumevanju celostnega pogleda na preučevano tematiko in mi pomagala odgovoriti na temeljno raziskovalno vprašanje.

6 METODOLOGIJA

Empirični del diplomske naloge sloni na kvalitativnem etnografskem pristopu, saj bom lahko skozi uporabo različnih metod pridobila bolj poglobljene, natančne in dovolj relevantne podatke za razumevanje tematike. Ta pristop običajno uporabimo, kadar želimo bolj podrobno raziskovati vedenja in odnose družbenih skupin v nekem delovanju, kjer so prisotne tudi nenadzorovane spremenljivke (zato laboratorijski eksperimenti niso zanesljivi) (Murchison 2010, 4).

Izbrana metodologija je dovolj zanesljiva zaradi njenega obsega raziskovanja, saj bom uporabila več kvalitativnih raziskav, katerih rezultate bom med seboj primerjala.

Raziskovanje bo zaobjelo sistematično kombinacijo raziskovalnih metod:

- Opazovanje s pasivno udeležbo na delovnem mestu
- Polstrukturirani intervjuji z zaposlenimi
- Zemljevid delovnega prostora

6.1 OPAZOVANJE S PASIVNO UDELEŽBO NA DELOVNEM MESTU

Etnografa pri zbiranju informacij lahko opredelimo kot merilni instrument, ki zbira podatke skozi zaznavanje svojih petih čutil, pri tem lahko opazuje vedenje ljudi, posluša komunikacijo med opazovanimi ljudmi, je pozoren na vonjave in drugo (Murchison 2010).

Opazovanje je potekalo s pasivno udeležbo, ker je za zastavljeno raziskavo pasivna udeležba bolj zanesljiva, saj lahko bolj pozorno in natančno opazujemo možne vplive dejavnikov servicescape na zaposlene kot v primeru, če bi bili soudeleženi. Na liste papirja sem lastnoročno zapisovala zaznane podatke, ker je list papirja manj viden in slišen kot na primer, osebni računalnik. Zapis je potekal kronološko, za vsako uro posebej sem zapisovala dejavnost receptorjev in zaznane dejavnike fizične okolice (glej Prilogo A).

Prostorska določitev: Raziskovanje je potekalo na glavni recepciji hotela s petimi zvezdicami na slovenski obali. Opazovala sem z nekoliko oddaljene točke in ne v direktnem kontaktu z njimi, saj bi tako opazovani lahko lažje nadzorovali zapiske. Točka opazovanja je bila vseeno dovolj blizu, da sem lahko imela dovolj velik pogled na dogajanje (glej shemo 7.1).

Časovni obseg: Etnografsko raziskovanje je potekalo v izbranem zaporednem obdobju šestih dni v mesecu avgustu (od 1. do 6. avgusta 2014), saj je takrat obiskanost hotelov zelo velika in sem tako lahko pridobila veliko podatkov. Časovni obseg opazovanja je bil 42 ur, kar pomeni sedem ur dnevno. Prva dva dni sem opazovala v jutranji izmeni, od 8. do 14. ure, naslednjo dvojico dni sem v nočni izmeni, od 22. do 4. ure zjutraj ter zadnja dva dneva v popoldanski, od 15. do 22. ure.

6.2 POLSTRUKTURIRAN INTERVJUJI Z ZAPOSLENIMI

Pogovor z intervjuvanci je bil polstrukturiran. Zajemal je sklope vprašanj o vseh preučevanih dimenzijah, saj sem le tako lahko dobila vse potrebne podatke, ki jih želim preučiti (glej prilogo B). Intervjuje sem izvedla po opazovanju, saj ocenjujem, da v primeru, če bi bili intervjuji izvedeni prej, bi lahko zaposleni sklepali o obsegu in vsebini opazovanja.

Prostorska določitev: Intervjuvala sem sedem opazovanih receptorjev v pisarni recepcije hotela s petimi zvezdicami na slovenski obali, pri čemer sem z dovoljenjem vsakega intervjuvanca pogovor zvočno posnela z digitalnim fotoaparatom.

Časovni obseg: Zaradi različne razpoložljivosti intervjuvancev, sem pogovore opravila v obdobju od 11. do 14. avgusta. Intervjuji so povprečno trajali 30 minut (glej Prilogo C).

6.3 ZEMLJEVID DELOVNEGA PROSTORA

Snovanje zemljevida je zelo koristna metoda, če pri raziskovanju opazujemo jasne prostorske dimenzije, še posebno če je žarišče raziskave opazovanje telesne orientacije in fizične interakcije. Fotografije pa omogočajo neposreden nadzor raziskovalnega procesa (Murchison 2010).

Zemljevid delovnega prostora je sistematično zarisan, in sicer po treh korakih, prvotno sem narisala tloris delovnega prostora, v drugem koraku sem dodala dekorativne in funkcionalne pripomočke, v tretjem koraku sem zaradi natančnejše skiciranega tlorisa, delovni prostor dokumentirala tudi skozi fotografijo.

Prostorska določitev: Recepcija in pisarna receptorjevhotela s petimi zvezdicami na slovenski obali.

Časovni obseg: Podatki so bili zapisani in fotografirani 14. 8. 2014.

6.4 VZOREC

Preučevana populacija so zaposleni v eni enoti izbranega hotela. Vzorec obsega šest receptorjev hotela, in sicer štiri receptorke, en pomočnik vodje in en nočni receptor. V vzorec nisem vključila še treh preostalih receptorjev, to je receptor, ki opravlja delo prek študentske napotnice, saj je premalo časa del ekipe in vodje recepcije ter njenega drugega pomočnika, zaradi obilice dela. Izbor receptorjev kot zaposlenih v hotelu je relevanten zaradi dveh razlogov, prvič, receptorji lahko s svojim delom povezujejo vse enote zaposlenih in zato imajo veliko delovno odgovornost. Drugič, oblikujejo prvi in najpogostejši kontakt s porabniki, zato je primernost njihovega delovnega okolja toliko bolj pomembna.

7 PREDSTAVITEV REZULTATOV Z DISKUSIJO

Namen kvalitativnega empiričnega raziskovanja je ugotoviti, kateri dejavniki vplivajo na receptorje v hotelu in kako ti dejavniki vplivajo nanje in na izvedbo delovne naloge. Rezultate vseh treh empiričnih raziskav sem združila v eno predstavitev z diskusijo. Izsledki kvalitativnega opazovanja s pasivno udeležbo in pol strukturiranih intervjujev se ponekod ujemajo, dopolnjujejo, ponekod pa izključujejo.

7.1 USTREZNOST DELOVNEGA OKOLJA IN IZPOSTAVLJENI MOTEČI DEJAVNIKI

Ugotovila sem, da vsi receptorji popolnoma poznajo svoje delovne obveznosti in naloge. Čez dan receptorji ocenjujejo, da je veliko dinamičnega dela, saj se ukvarjajo z rezervacijami, prihodi in odhodi gostov ter njihovimi željami in potrebami tako v osebnem kontaktu kot po telefonu.

"Skratka pestro (smeh). Ja pa telefoni non stop" (C 2014, glej Prilogo C).

Eden izmed intervjuvancev je opisal delo receptorjev kot temeljno v hotelu, ki tako zaposlene kot goste usmerja in jim pomaga. Zatorej lahko receptorje opredelimo kot tiste zaposlene, ki morajo za svoje delo prevzeti veliko odgovornosti in organizacije.

"Recepcija je kot komunikacijsko telo, ki pač posreduje želje, zahteve, pohvale ne vem in pritožbe gostov naprej na določen hotelski oddelek" (F 2014, glej Prilogo C).

Za lažjo organizacijo dela receptorji uporabljajo aplikacijo "twitter", kjer si zapisujejo različne naloge, napotke ali nedovršene obveznosti, ki se preložijo na drugo izmeno.

Udeleženci so prvotno izpostavili, da je delovno okolje zelo ustrezno in se lepo počutijo v njem, ker je vizualno lep, velik in svetel prostor s pogledom na morje, kar na zaposlene deluje pomirjujoče. V nadaljnji razpravi pa ugotavljam, da so občutja odvisna od dveh različnih dejavnikov. Prvič, od dane situacije, konteksta dela, ker je delo lahko enkrat stresno, drugič pa veselo in sproščeno. Poleg tega izpostavljajo, da so občutja v delovnem okolju odvisna tudi od internih odnosov med receptorji. Pomembno jim je, da se na delovno mesto ne odpravijo z odporom in se v delovni skupini počutijo sprejeto, saj ocenjujejo, da je delovno vzdušje med receptorji ključnega pomena, da se v službo odpravijo z veseljem, ker njihova organizacija dela pogojuje soodvisnost, kar je v skladu s teorijo, saj pozitivno vedenje sodelavcev in delovanje v urejenem okolju pogojuje zadovoljstvo z delom in ponos (Nguyen 2006, 229).

"Ja dosti vpliva na delo, ker če veš da, joj zdej spet bom mogu delat z onim, al pa, joj me to moti na delovnem mestu. Greš z onim odporom delat. Ko pa veš, o zdaj pa super je, grem zopet delat, ko je ekipa v redu, je pa tud boljše delat..." (C 2014, glej Prilogo C).

Udeleženci ocenjujejo, da je delovni ambient izredno pomemben, saj se v ustreznem delovnem okolju počutijo bolje in je posledično tudi njihovo delo opravljeno kakovostnejše ter so hotelski gosti bolj zadovoljni. Ustreznost delovnega okolja povezujejo tudi z urejenostjo delovnega prostora. Urejen in pospravljen delovni prostor naj bi pogojeval ustrezno delovno okolje v katerem se zaposleni počutijo dovolj opolnomočeni za kakovostno delo.

"Urejen, jaz ko pridem ga uredim... kako boš delala če maš kaos" (B 2014, glej Prilogo C).

Udeleženci so identificirali dva temeljna dejavnika, ki jih v delovnem prostoru motita in se posledično zaradi njiju ne počutijo prijetno, sproščeno. Iz povedanega lahko povzamem, da je prvi dejavnik, prikrito opazovanje, drugi pa neprimerno vedenje gostov. Receptorji so za moteč dejavnik izpostavili, da jih moti, kadar jih nekdo opazuje in ocenjuje prek video nadzora ali s strani skritih gostov, ki ocenjujejo kakovost izvedene storitve.

"Nekaj let nazaj so v naš delovni prostor namestili varnostno kamero, katera je bila na začetku zelo neprijetna..." (F 2014, glej Prilogo C).

"To ni dobra klima zame, zame je dobra klima, sproščena, da si zaupaš in da ti zaupajo, da veš da delaš v redu in...to je pretirano, ker jaz zdaj vsakič ko dvignem slušalko (smeh) ne veš koga maš" (D 2014, glej Prilogo C).

Kar se tiče neprimerne vedenja gostov, jih najbolj moti kadar se le-ti derejo nanje in jim z neprimernim odnosom želijo naložiti popolno krivdo. Takšen odnos gostov receptorje tudi prizadane in negativno vpliva na počutje. Receptorje moti kadar gost ni zadovoljen, se neprimerno obnaša, saj receptorjem ustvari še več dela.

"... lahk, da je kaki gost imel kako pritožbo ki se ni mene tikala, je bila neka zadeva in potem sem jaz prva tam in me je pač ono kot da sem jaz vse kriva, pa nisem bila in te to tko prizadane, ti pokvari dan. Ki bi lahko to tud normalno povedal, pač ne bi rabil nadreti. Ja to je blo tko grave, ja pač nit ti lih vseeno. Lahk bi povedal normalno ne (smeh)" (C 2014, glej Prilogo C).

Empirični izsledki dokazujejo, da je ustreznost delovne okolice zelo pomembna, saj se v prijetnem okolju zaposleni počutijo opolnomočeni in bolj motivirani. Ustrezen delovni ambient so opredelili kot tistega, ki je urejen, saj takrat lahko lažje opravljajo svoje delovne obveznosti. Neurejenost delovnega okolja lahko pripelje tudi do medosebnih konfliktov med receptorji. Občutja v delovnem okolju so odvisna od trenutne situacije, ali jeta sproščena ali stresna ter od medosebnih odnosov s sodelavci, med katerimi je pomembno, da se počutijo sprejeto. Ugotovitve so skladne tudi s teorijo, saj dobri odnosi med zaposlenimi in nadrejenimi spodbujajo učinkovitost delovne skupine, gradijo se prijateljske vezi, sodelavci si pomagajo med seboj in bolje sodelujejo (Skandrani in drugi 2010, 59).

7.2 POGOJI AMBIENTA

Temperatura

V empiričnem opazovanju sem temperaturo ocenila kot zelo nizko, medtem ko je receptorjem zaradi uniform in dinamike dela v času turistične sezone vroče. Pozimi pa ravno nasprotno, pričajoč iz polstrukturiranih intervjujev, je temperatura zaradi prepaha ali slabšega ogrevanja prenizka. Hotel ima regulirano enotno temperaturo na 21°C, za katero skrbi posebna skupina zaposlenih energetikov. V pisarni imajo še dodatno klimo, vendar receptorskega pulta ne dosega. Intervjuji so potekali ravno v obdobju menjave uniform, pri čemer so izpostavili, da so novejšje uniforme debelejšje in jim je v njih nekoliko bolj vroče. Glede na raziskave Sundstrom & Sundstromje priporočljiva prostorska temperatura med 19,5°C do 22,7°C (Lucas 2003), iz česar lahko sklepamo, da hotel skrbi za primerno temperaturo okolja. Kljub temu lahko zaključim, da je temperatura neustrezen dejavnik, saj za zaposlene ni optimalna.

"V poletnih mesecih mi je zelo vroče. Moja uniforma je sestavljena iz dolgih hlač, srajce, telovnika, suknjiča intesno zavezane kravate okoli vratu, zaradi katere se počutim zelo neprijetno v vročih mesecih (smeh), kljub temu da seveda imamo klimatizirani prostor"(F 2014, glej Prilogo C).

Vohalna dimenzija

Glede na intervjuje, lahko tudi vonj opredelimo kot nekoliko moteč dejavnik, saj imajo zaposleni in gostje probleme z vonjavami, kar receptorjem zaradi reorganizacije sob predstavlja dodatno delo. Ocenjujejo, da je za problem neprijetnega vonjakriva "narava", saj zaradi zgradbe hotelain njegove pozicije, ob prenizkem tlaku iz stranišč uhaja neprijeten vonj. Dejavniki jih v veliki meri ne moti, saj so se nanj navadili oziroma čistilstvo poskrbi zanj tako,

da problematične prostore, kot je na primer stranišče, zelo odišavljajo. Drugi izpostavljeneprijeten vonj je tisti, ki ga občutijo kadar so v kontaktu z alkoholiziranimi gosti ali tistimi, ki za svojo osebno higieno skrbijo nekoliko slabše.

"Ja, ko se spreminja tlak, vreme, zna udariti kanalizacija ven, in te to omejuje pri opravljanju dela, ne samo imam več pritožb in imam več dela z menjavami sob" (B 2014, glej Prilogo C).

Tako kot sem iz opazovanja zaključila, je delovni prostor urejen in čist, za kar skrbijo čistilke. Preostali delovni pult pa pospravljajo sami, pri čemer sem v pogovorih odkrila, da prihaja do različnih konfliktov, saj jih neurejena delovna okolica, ki jo včasih pustijo receptorji drugi izmeni, omejuje pri delu. V analizi dejavnikov servicescape na primeru Las Vegas Hotel Casina so ugotovili, da je za udeležence zelo pomembna čistoča in dekoracija, ki ustvarja vedno svež, nov in zanimiv izgled prostora (Lucas 2003), kar lahko potrdim tudi z empiričnimi izsledki preučevanega hotela, kjer je zaposlenim prav tako pomembna urejenost okolja in dekoracija naravnih cvetic, ki prostoru prinese svežino.

Slušna dimenzija

Pri analizi zvoka se interpretativni podatki iz polstrukturiranih intervjujev in opazovanja ujemajo. Zaključimo lahko, da je prehrupen zvok zelo moteč dejavnik, ki pri opravljanju dela dekoncentrira receptorje ali jim otežuje delo tako, da morajo glasneje govoriti ali celo ne slišijo gosta, ko govori, zato morajo prositi za večkratno ponovitev. Najbolj moteč zvok je tisti, ki prihaja iz računalnikov, kadar ga gostje uporabljajo za poslušanje glasbe ali igrajo video igrice. Ponekod jih moti tudi, če glasbeniki več ur vadijo v sosednjih prostorih. Eden izmed zelo motečih zvokov je tudi preglasen klepet gostov, običajno italijanskih. Ostali zvoki, ki sem jih pri opazovanju zaznala, kot je ropot pribora iz sosednjega bara, drsanje čevljev, zvok kovčkov in petk, zvok sesalca ali televizije, jim ne predstavlja problema, saj niso tako hrupni. Izsledke iz teorije, kjer ugotavljamo, da v primeru prehrupne okolice zaradi gneče hitra glasba ni primerna, saj ustvarja še večji občutek hrupa in vznemirja deležnike (Lin 2004), lahko povežemo tudi z empiričnimi ugotovitvami, saj so udeleženci v času gostovanja raznih kongresnih dogodkov neprestano v hrupu in se takrat počutijo, kot da morajo neprestano hiteti. Ker iz opazovanja s pasivno udeležbo ugotavljam, da je bila glasba slabo slišna, je to v skladu s teorijo, saj hrupna glasba v hrupnem okolju lahko povzroči še več stresa (Lin 2004), zato ocenjujem, da je glasnost glasbe primerna.

V opazovanju s pasivno udeležbo sem enkrat zasledila, da je receptorica prepevala melodijo glasbe, pri čemer se je sodelavka vključila in dodala, da je tudi njej predvajana glasbavšč. Ugotovitev je skladna s teorijo, ki opredeljuje da glasba vpliva na pozitiven medosebni odnos med zaposlenimi (Lin 2004). Glasba, ki jo lahko receptorji sami regulirajo, nanje vpliva pozitivno, kar se sklada tudi s teoretičnimi postavkami, da ima glasba blagodejen vpliv na medosebni odnos med zaposlenimi, zaposleni postanejo bolj motivirani in aktivni (Lin 2004). Noben udeleženec pa ni poudaril, da glasba tako vpliva nanje, da se lažje spoprimejo s strankami.

Vizualna dimenzija

Glede na podatke iz kvalitativnih raziskav lahko sklepamo, da je svetloba dejavnik, ki jim zelo ugaja, saj je delovni prostor zelo osvetljen. Poleg tega imajo tudi možnost dostopa do nekaj dnevne svetlobe. Empirične ugotovitve se skladajo s teorijo. Tako lahko pritrdimo, da razsvetljava direktno vpliva na individualno percepcijo, definicijo kakovosti prostora. Psihologija okolja narekuje pozitiven odnos med intenziteto svetlobe in produktivnostjo naloge pri zaposlenih (Lin 2004, 168-169), pri čemer receptorji svoj delovni prostor opredeljujejo kot zelo prijeten. Pri opazovanju sem opazila, da je recepcija edini najbolj osvetljen prostor, kar je pravilno, saj je svetloba tista, ki določa pomembnost komunikacije med deležniki, sporoča zono ugodja in ustvarja harmonijo prostora (Lin 2004, 169).

Pri identificiranju barve so bili vsi enotni, saj so opredelili rdečo barvo kot najpogostejšo, do katere so pozitivno naravnani. Za dobro počutje jim je pomembnejša svetloba v delovnem prostoru kot barve okolice. Z rdečo uniformo so bili receptorji bolj opazni in gostom bolj živahni na pogled. Rdečo barvo ocenjujejo kot toplo barvo, ki jim ugaja. Empirične ugotovitve se dopolnjujejo s teorijo, kjer sem ugotovila, da svetle in tople barve v prostoru spodbujajo k pozitivnemu vedenju in občutju, medtem ko hladne in temne ravno nasprotno (Lin 2004, 168). Pri tem lahko ocenim, da sprememba uniform iz rdeče barve v sivo ni primerna poteza, saj receptorji tako delujejo bolj hladni, kar je izpostavil tudi en receptor, da jih tudi gostje označujejo kot bolj turobne in nevidne.

"Ammm, ja tko ja ni moja najbolj ljubša barva, ampak ja je izstopala. Zdej nam gosti pravijo da smo v tej sivi bolj tko nevidni, bolj turobni ne, tko da s tega vidika je bilo boljše da je bila rdeča. Neka vpadljiva barva" (C 2014, glej Prilogo C).

7.3 DELOVANJE PROSTORA

Funkcionalnost in prostornost delovnega prostora

Ocenjujem, da se udeleženci glede na povedano počutijo dovolj opolnomočeni in imajo možnost upravljanja z vso potrebno, primerno tehnologijo. Prostor je dovolj funkcionalen in zaradi velikosti omogoča nemoteno gibanje. Z delovnim prostorom so zaposleni tako prostorsko kot tehnološko zelo zadovoljni, v njem se počutijo prijetno in pomirjeno. Problem nastane le takrat, ko se jim pokvari tehnologija. Kadar zmanjka barvno polnilo za tiskalnik, traja kar nekaj časa do nabave. V omenjenih problemih je receptorjem delo oteženo, pri čemer se počutijo neprijetno, saj morajo biti iznajdljivi, da lahko na primeren način nadomestijo pokvarjeno. V primeru pokvarjenega tiskalnika morajo pisati na roke ali pa predstavljajo tiskalnike. Opazila sem, da se je v času empiričnega opazovanja pokvaril čitalec kartic, zato je moral nočni portir po čitalnik v drugi hotel in je nočni receptor pripravil vse kartice.

"Ja včasih bi lahko bila kak stvar bila bolj moderna ker se lahko kak stvar rada pokvari sred dela, pa je mal neprijetno... vsake toliko se kaj pokvari (zakašlja, smeh), ampak ja tko. Je pa dovolj prostora je velika recepcija, to mi je všeč" (C 2014, glej Prilogo C).

Ugotovitve se skladajo s teorijo, pri čemer lahko pritrdimo, da primerna postavitve garnitur in pohištva pripomore k občutku zaupanja, udobnosti in domačnosti, saj se bo zaposleni počutil bolj prijetno in varno, z večjo mero nadzora in privatnosti (Lin 2004). Med drugim tudi raziskave s strani Sundstrom in Sundstrom prikazujejo upad zadovoljstva z delom zaradi izgube privatnosti s pisarnami, ki so preveč odprte (Inamizu 2013, 114). Receptorji menijo, da jim je omogočeno dovolj privatnosti, saj postavitve pohištva in dekorativnega cvetja nekoliko omejuje pogled z recepcije v pisarno.

Med opazovanjem sem zasledila, da blagajna, postavljena na drugem pultu (glej shemo 7.1) receptorje zaradi stalnega sprehajanja ovira pri delu. V intervjuju receptorji ocenjujejo, da jim sprehajanje do blagajniškega pulta ustreza, sicer pa ne vedo, ali to ustreza gostom. Zato lahko zaključimo, da odmaknjena blagajna zaposlenim funkcionalno ni moteč dejavnik.

"Oddaljenost blagajne od mesta, kjer se zaračunavajo storitve gostom pa nam vzamejo nekaj trenutkov za sprehod, ampak to za noge ni slabo, ker dosti stojimo. Edino ne vemo, če gosta moti (smeh)" (F 2014, glej Prilogo C).

K temu je ena receptorka dodala tudi, da bi bilo za zdravje bolj primerno, če bi bil pult nekoliko višji, saj jim konstantno stoječa poza in sklonjena glava povzroča bolečino v vratu in hrbtnem predelu.

"Edin kar mogoče ampak to bi ammm moral celo recepcijo spremenit, ki gledamo tko dol skoz (v računalnike) in pola mammo skoz tko zategnjeno, in včasih ko prideš domov maš vrat in celo hrbtenico v bolečinah, že stojiš sedem ur, pol pa moram še sedem ur v takem položaju dol bit. Ki mogli bi imeti tko 90 stopinj. To je tist, kar nam je mogoč mal neprijetn" (A 2014, glej Prilogo C).

Dodaten dejavnik, ki ga prek opazovanju nisem zaznala, je preobremenjenost zaradi osem urnega stoječega položaja, pri čemer so receptorji izrazili željo po vrnitvi barskih stolov. V času nedela ali kadar opravljajo obveznosti okoli računalnika bi jim sedenje olajšal bolečine vratu in hrbtenice, ki so posledica stoječega položaja v neprimerni obutvi. Receptorji ocenjujejo, da je stoječi položaj zdravju škodljiv in zelo vpliva na počutje, posledično tudi na celotno kakovost izvedenega dela. Ugotovitev se sklada z analizo dejavnikov servicescape na primeru Las Vegas Hotel Casina, kjer so ugotovili, da je za udeležence zelo pomembna prisotnost in udobnost stola (Lucas 2003).

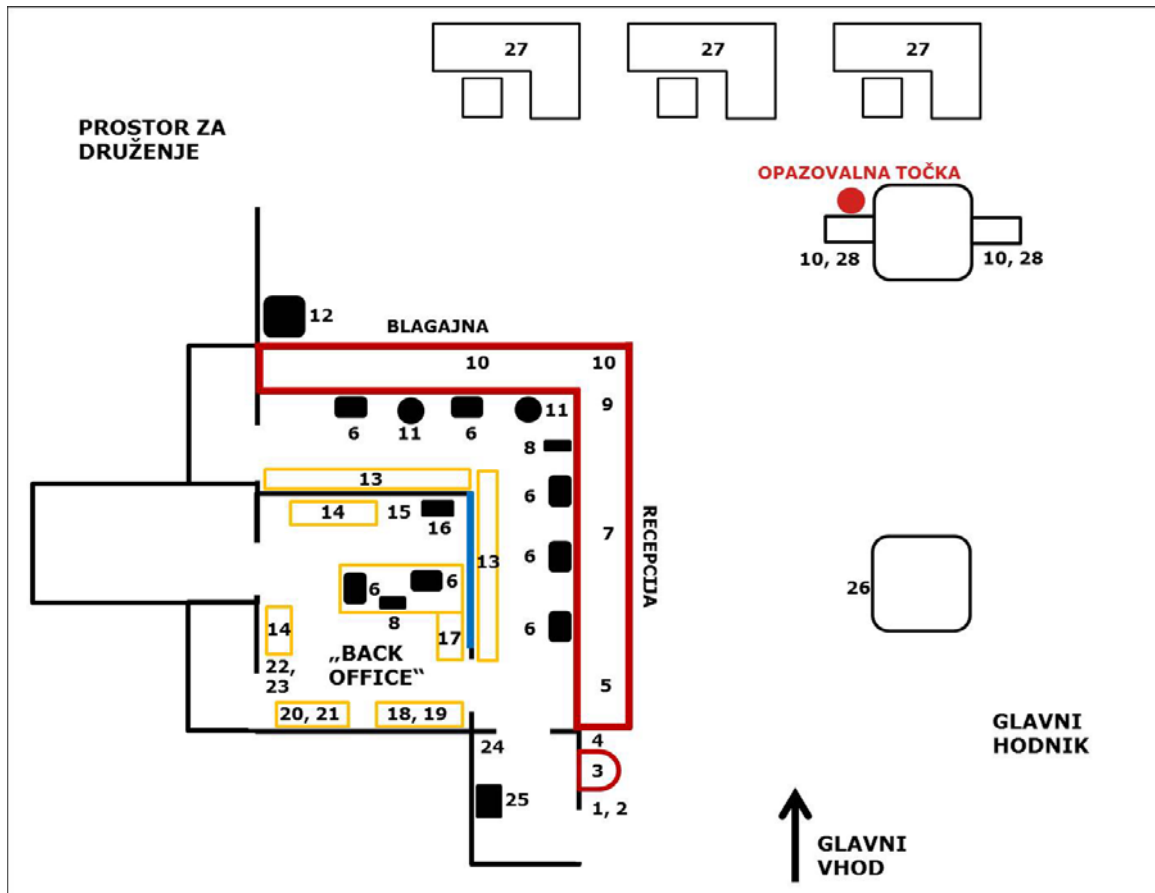
"Ja, ja, ker smo ljudje in osem ur stat je res težko, samo to ne razume tisti, ki ne stoji! Tisti, ki sedi je drugo, če pa ti osem ur stojiš. Dobro jaz bom rekla tako, jaz tudi enostavno ko gost pride sem navajena da stojim, ampak v tistem trenutku ko ni dela, da se človek malček. Tudi ne vem, ko si v tisti akciji, v tistem muvingu je mogoče stat v redu, ti še celo bolj odgovarja, ker moraš biti hitro okreten in tako. Če pa recimo delaš kako stvar, recimo zjutraj ko ni nobenega pa bi bilo pametno da bi se usedu" (D 2014, glej Prilogo C).

7.3.1 Zemljevid delovnega prostora

Seznam dekorativnih in funkcionalnih pripomočkov: 1. priznanje hotela, 2. pošta, 3. mesto za portirja, 4. knjiga pripomb in pohval, 5. cenik, ocene hotela s strani obiskovalcev (booking ocena) in prospekti, 6. namizni računalnik, 7. zvonček in prospekti, 8. centralni telefon, 9. akcijske ponudbe storitev, 10. dekorativno cvetje, 11. blagajna, 12. bankomat, 13. predalnik, na katerem je dekorativno cvetje, 14. omara, 15. omarica za elektriko, 16. predvajalnik glasbe, 17. miza za odlaganje, 18. nabiralnik za pohvale in lepe želje, 19. poličnik za odlaganje, 20. poličnik za prospekte, 21. klima, 22. priznanje za zaposlene, 23. fotografije iz druženj

zaposlenih izven delovnega časa, 24. prostor za ključe, 25. tiskalnik, 26. polica za prospekte, 27. fotelj z mizico, na kateri je dekorativno cvetje in 28. internet točka.

Shema 7.1: Pobljšan prikaz prostorske ureditve delovnega prostora (recepcija in pisarna).



Glede na tloris delovnega prostora, označenih dekorativnih in funkcionalnih pripomočkov v povezavi z ostalimi empiričnimi izsledki in teorijo lahko potrdimo, da imajo receptorji primeren delovni prostor, saj je ta dovolj velik in zaradi številčnosti računalnikov (glej pod št. 6 v shemi 7.1) in telefonov (glej pod št. 8 v shemi 7.1) primerno funkcionalen. Zaradi zastekljene pisarne (glej modro označbo v shemi 7.1) lahko zaposleni lažje vidijo prihajajočega gosta in dobijo tudi nekaj dodatne svetlobe iz recepcije. Kot lahko zasledimo iz tlorisa, se blagajna nahaja na drugem pultu (glej pod št. 11 v shemi 7.1), vendar sprehajanje receptorjem iz recepcijskega pulta do blagajne ugaja, zato tega ne moremo opredeliti kot moteči dejavnik. Zaposleni imajo tudi nekaj dekorativnega cvetja (glej pod št. 10 in št. 13 v shemi 7.1), ki jim zaradi naravnih vonjav prija in omogoča dovolj veliko mero pisarniške zasebnosti. Poleg tega imajo veliko odlagalnih površin (glej pod št. 14, št. 17 in št. 19 v shemi 7.1). Za spodbujanje in ohranjanje prijetnih medsebojnih odnosov med zaposlenimi včasih uporabljajo nabiralnik za pohvale in lepe želje (glej pod št. 18 v shemi 7.1), pri čemer je

udeleženec pri polstrukturiranem intervjuju izjavil, da bi lahko zaposleni dobili več pohval s strani nadrejenih, saj jih le-te motivirajo. Priznanje hotela (glej pod št. 1 v shemi 7.1) se nahaja pri vhodu v pisarno. Priznanje za zaposlene (glej pod št. 22 v shemi 7.1) je izobešeno v pisarni. Glede na to, da intervjuvanci ne znajo natančno naštetih priznanj, so očitno izobešena na premalo vidnih mestih. Pozicija booking ocene (glej pod št. 5 v shemi 7.1) je postavljena na bolj vidnem mestu, na pultu recepcije. Glede na teorijo, ki pravi, da položaj mize, prisotnost diplom, pohval na zidovih in red postavljenih predmetov lahko vpliva na to, kako eksterni deležniki vidijo zaposlene, njihovo funkcijo in zavzetost k delu (Bitner 1992), lahko zaključimo, da ima recepcija izpostavljenih premalo pohval in priznanj, med drugim je ena izmed redkih pohval (glej pod št. 22 v shemi 7.1) izobešena v pisarni, kjer jo noben gost ne vidi, kar lahko na porabnikovo oceno zaposlenih vpliva negativno.

7.4 ZNAKI, SIMBOLI IN ARTEFAKTI OKOLICE

Skozi empirične izsledke sem opredelila signalizacijo kot moteč dejavnik, saj se gostje včasih postavijo v čakalno vrsto recepcije le z namenom, da vprašajo, kje se nahaja kakšen prostor. To intervjuvance pretirano ne obremenjuje, saj je njihova naloga med drugim tudi usmerjati goste. Vendar menijo, da bi bilo primerneje, če bi določene prostore bolj označili, ker gostje kljub razlagi prostorske ureditve ob prihodu v hotelvedno znova prihajajo na recepcijo po napotke. Ugotovitve so skladne s teoretičnimi izhodišči, ki opredeljujejo, da ima signalizacija pomembno vlogo pri komuniciranju normin zmanjšuje vplive gneče ter posledičen stres (Bitner 1992, 66).

"WC to pa skoz sprašujejo k nimamo označeno... ki se naredi gužva in ne veš za kaj gost čaka. Če maš enga pred sabo ne morš ta družga vprašat "a sam stranišče iščete", kr pejte (smeh). Ne pol pa pride do tebe, pa reče da stranišče išče, tko da je džabe čakal deset minut" (A 2014, glej Prilogo C).

Dekoracija in diplome:

Receptorji dekorativno cvetje v delovnem prostoru opredeljujejo kot pozitivno, predvsem zaradi vonja, ki ga oddajajo in občutka, da je okolica bolj naravna. Ostale dekoracije niso posebno ovrednotili. Izpostavljenosti diplom in priznanj receptorji ne posvečajo pretirane pozornosti, saj jih nekateri v pogovoru niso omenili, nekateri pa ne vedo naštetih vseh priznanj, ocen in ostalih odličij. Ne omembo le-teh lahko interpretiramo kot posledico, da priznanja niso postavljena na dovolj vidnih mestih.

"Ja edino, kar imamo, je od bookinga ocena, pa neka priznanja, sam to ne bom zdaj trdila, kje, k ne vem kje je obešn, sam vem da smo dobili neka priznanja" (A 2014, glej Prilogo C).

7.5 MEDOSEBNI ODNOSI

Interni odnosi

Za pozitiven vpliv internih odnosov mora med sodelavci biti sproščena in korektna klima, medsebojno sodelovanje, pomoč in urejeni delovni prostor. V nadaljnji razpravi ugotavljam, da svoje delovno okolje opredeljujejo kot dovolj domače in privatno. Delovno vzdušje med receptorji je ključnega pomena, da se v službo odpravijo z veseljem in so med delom sproščeni ter posledično opravijo delo kakovostnejše, kar se sklada tudi s tem, da so dobri medosebni odnosi med zaposlenimi nujni, saj usklajenost med sodelavci vpliva pozitivno na emocionalno stanje, vedenje in opravljeno delo (Skandrani in drugi 2010, 60).

Svoje interne odnose opredeljujejo načeloma kot neproblematične, v večini se med seboj lepo razumejo. Za interakcije izven delovnega okolja skrbi občasno podjetje, ki organizira skupinske izlete ali športna srečanja, vendar so ta premalo obiskana, saj nekateri v tem času delajo ali pa ne preferirajo športnega druženja. Za druženje izven delovnega časa pa v večji meri skrbijo tudi sami receptorji, vendar se nekateri teh organiziranih srečanj ne udeležujejo. Ena receptorka izpostavlja, da je druženje izven delovnega časa odločitev vsakega posameznika, saj si nekateri zaradi družinskih obveznosti ne morejo vzeti časa. Poleg tega izpostavlja, da ni prav, da so tisti, ki se izven delovnega okolja ne družijo, drugače obravnavani.

"... ampak da razumejo, da pač ne moreš, ne. Ne pa da si zdaj zaradi tega ti kej drugačen, drugače obravnavan, ker pač nisi šel ven" (D 2014, glej Prilogo C).

Odnosi na delovnem mestu so v veliki meri prijetni, vendar pa vseeno prihaja do različnih konfliktnih trenj zaradi dveh ključnih razlogov. Prvič, zaradi opravljanja delovnih nalog po starem načinu dela, ki pri novi upravi ni več dovoljen. Drugič, zaradi predaje neurejenega delovnega prostoradrugei izmeni. Pospravljeno okolje ocenjujejo udeleženci, da je ključnega pomena, saj morajo zaradi dinamike dela imeti urejen delovni prostor, kar lahko potrdimo tudi s teorijo, saj je zadovoljstvo z delom rezultat tudi pozitivnega vedenja sodelavcev in delovanja v urejenem okolju (Nguyen 2006, 229).

"Ja pridejo kdaj konflikti recimo zaradi ne pospravljenega prostora recimo (smeh)" (C 2014, glej Prilogo C).

Konflikte glede nepospravljenega delovnega prostora in neprimerne opravljanja delovnih nalog receptorji rešujejo sami med seboj, tako da si osebno povejo ali pa povejo nadrejenim. Vendar nekateri kritiko sprejmejo preveč osebno in se užalijo, drugi za konfliktne odnose nalagajo krivico starostni razliki med zaposlenimi.

"Pač s tisto osebo priznam težje delam, zaradi tega, ker smo si glede let že tko različne, že to je tist dejavnik, da smo si deset let razlike, pa zto tko drugač gledamo, pol eni imajo pač svoj način dela, ki je na primer veljal pri stari upravi, ne, zdaj pa je že pol leta nova uprava, nov način dela. Kakšne osebe bi kr tko po ta starem načinu, sam ne morš. Smo premaknil, je treba iti korak naprej, k spremembam dela, k načinom, ne pa skoz po ta starem delat, no in to mene na primer moti. Morš pol za uno osebo skoz popravljat napake ali ne narejeno delo delat, pa to ne" (A 2014, glej Prilogo C).

Skozi teorijo ugotovimo, da pri problematičnih socialnih interakcijah lahko pride, kadar so med sodelavci prevelike razlike v stopnji izobrazbe (Nguyen 2006, 229). Pri empiričnih raziskavah receptorjev ta problem ni bil izpostavljen, temveč je bila izpostavljena starostna razlika.

Vsi udeleženci ocenjujejo, da mora receptor kot zaposleni biti kolektivnega duha in sposobna sodelovati v skupinskem delu. Zaposleni se zavedajo, da se naravno selekcionirajo skupine prijateljev, vendar je za prijeten služben odnos odločilno, da so vsi med seboj enakovredni in negujejo korektno komunikacijo.

"... je tako tukaj, da pač moramo kolko tolko sodelovat med samim delom, je kar timske narave tu na recepciji ... pri tiskem delu sploh je dobro, da se pač sodeluje, smo vsi skupaj, sej človeško je potem, da se vse to potem grupira in da se dobijo določene naveze, se bolj razumeš z enim kot z drugim. Samo dokler je potem korektno, ni nujno, da se imamo vsi radi, samo da je en korekten odnos" (D 2014, glej Prilogo C).

Poleg tega je spoštljivost med sodelavci je tudi nujna (Skandrani in drugi 2010, 60), kar se sklada tudi z željami receptorjev, saj menijo, da je spoštovanje med sodelavci ključno.

Odnose z nadrejenimi, tudi pomočniki vodje recepcije, pa opredeljujejo v veliki meri kot korektne. V komunikaciji z njimi so nekoliko zadržani, ker se bojijo, kako bodo nadrejeni povedano sprejeli.

"Ja tud menedžerji so tko, da zmer vprašajo, a rabiš odmor, se greš usest, rabiš kaj za pit, za jest, si iskat, to je zmer" (A 2014, glej Prilogo C).

"... včasih bolj, včasih manj, pač odvisno tudi od trenutka. Neposredno nadrejenim pač poveš, no, do ene meje, vsega ravno ne, odvisno" (D 2014, glej Prilogo C).

K temu je receptorka dodala, da bi zaposlenim ugajalo, če bi dobili kakšne stimulacije, saj bi tako receptorje bolj motiviralo h kakovostnejšemu opravljanju dela. Stimulacije bi bile primerne tudi v obliki pohval, saj ocenjuje, da dobijo preveč kritik s strani nadrejenih.

"Da imaš tudi kakšne stimulacije, to mi je zelo všeč, da te neki motivira. Tudi s strani nadrejenih, da bi bili deležni več pohval, več odobravanja, ne pa samo slabe stvari. Torej to bi nas malo bolj motiviralo, ne" (D 2014, glej Prilogo C).

Eksterni odnosi

Glede na empirične raziskave, lahko zaključimo, da je vpliv eksternih odnosov na počutje zaposlenih zelo močan. Neprimernen odnos zaposlene demotivira in jim poslabša počutje. Pozitiven pa ravno obratno. Negativen odnos gostov je eden najpomembnejših dejavnikov, ki vpliva na izvedbo dela. Včasih se zaradi negativnega odnosa, kadar se gostje na receptorje derejo in vedejo nespoštljivo, le-ti počutijo neprijetno, to je še najpogosteje takrat, ko jih gostje okrivijo za napake, ki niso bile storjene z njihove strani.

"Zaposleni na recepciji si pravimo, da smo tako imenovani strelovod (smeh). Gostje so včasih slabe volje (zaradi vremena, stresa itd.), ki jo sproščajo na nas" (F 2014, glej Prilogo C).

Gostje so nezadovoljni zaradi sob ali kadar morajo predolgo čakati v vrsti recepcije, kar za hotel pet zvezdic ni primerno. Receptorje gneča čakajočih gostov pretirano ne moti, vendar pa zaradi preobilice dela velikokrat pride do napak, še posebej ko je v izmeni en sam receptor. To bi lahko rešili tako, da bi se v izmenipridružil dodaten receptor, saj so ti v sezoni preobremenjeni. To sem ugotovila tudi skozi opazovanje, saj receptorji v gneči gostovne pozdravljajo in se jim ne smejejo, zato zaključujem, da je kakovost dela v preobremenjeni okolici slabša. S čimer se strinjajo tudi ostali avtorji, ki menijo, da preveč gneče ustvarja

negativen učinek, saj povzroča stres in izgubo nadzora nad delom (Skandrani in drugi 2010, 58).

"... odvisno glede na delo, glede na goste, kolk je dela recimo glede na sezono, recimo zdaj ko smo sredi sezone, ko dela en sam, imamo dost dela, smo obremenjeni, preobremenjeni... ki ostaneš sam, menedžer ima svoj del za delat tle zad in ti ne more priti pomagat in res hitr zaplavaš, pol pride logično do napak, ki jih ne narediš namenoma" (A 2014, glej Prilogo C).

Ena receptorka je omenila, da jih zavedanje, da je morda v omenjeni gneči ljudi še skriti gost, ki ocenjuje delo v neprimernih pogojih dela, ustvarja še več stresa. Receptorji ocenjujejo, da je protokol dela, ki ga morajo opraviti z vsakim gostom velikokrat neprimeren, saj v preobilici dela se ne morejo toliko časa posvetiti gostu. Preobremenjenost in stres na delovnem mestu pa ustvarja nesproščeno ozračje, zaradi katerega se receptorji ne počutijo prijetno in je posledično tudi kakovost opravljenega dela temu primerna. Zato je primerno, da pri delitvi nalog pazimo, koliko zaposlenih bo v določenem časovnem obdobju prisotnih, saj se bodo tako zaposleni počutili bolj opolnomočeni in imeli večji nadzor nad delom (Skandrani in drugi 2010, 59). Poleg tega so ljudje v neprijetni fizični okolici slabše dovzetnosti za tujce (Bitner 1992, 64), kar znova potrjuje, da preobremenjenost in stres nižata raven kakovosti.

Na zaposlene prijeten odnos gostov vpliva pozitivno. Še posebej kadar so gosti komunikativni, uporabljajo prijetne tone, se smejiijo ali jim v zahvalo podarijo darilo. V tem primeru se receptorji počutijo bolj sproščeni in motivirani ter lažje opravljajo svoje delovne naloge.

"Gostje vplivajo pozitivno, najbolj včasih, ker gostje niso neumni, gostje vidijo ne, gostje začutijo kolko se ti za njih potruidiš, te imajo radi, te kličejo, te nazivajo z imenom, ti podarijo darilo in to je meni največji plus, ti gosti. Ker oni ti dajo največ feedbacka, ker potem ti sam vidiš, kolko si pri njih dober in kolko nisi, ne. Ammm, tako da gostje zame delujejo motivacijsko" (D 2014, glej Prilogo C).

Z lepim odnosom gostje lahko receptorju polepšajo dan. Skozi teorijo sem ugotovila, da stimulacijski efekt ustvarja primerno velika gneča, saj naj bi bili takrat zaposleni bolj motivirani, dinamični in bolj ambiciozni (Skandrani in drugi 2010), kar je v nasprotju z ugotovitvami iz empirije, saj na receptorje deluje gneča stimulatивно ne zaradi primernege števila, temveč zaradi primernege pozitivnege odnosa.

7.6 SEKUNDARNI DEJAVNIKI

Pri osebnostnih značilnostih intervjuvancev je izstopalo nekaj ključnihlastnosti:družabnost, komunikativnost,natančnost in pridnost (glej Prilogo C.1). Pri čemer lahko zaključimo, da so glede na temeljne karakteristike vsi intervjuvanci relativno optimalno primerni za poklic receptorja, saj je za vedenjski odziv zaposlenih pomemben njegov odnos do dela in ostale osebnostne spremenljivke (Skandrani in drugi 2010).

7.7 PREGLED ODGOVOROV NA RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

Udeleženci ocenjujejo, da je delovni ambient izredno pomemben, saj se v ustreznem delovnem okolju počutijo bolje, posledično je njihovo delo kakovostnejše opravljeno, kar pripomore k obojestranskemu zadovoljstvu.

RV1: Ali zaposleni v hotelu zaznavajo pogoje ambienta?

Glede na preučevano lahko zaključimo, da zaposleni v hotelu zaznavajo pogoje ambienta. Moteči dejavnik je bila temperatura. Poleti je receptorjem zaradi obsega dela in uniform kljub klimatiziranemu prostoru vroče, medtem ko jim je pozimi zaradi prepaha ali slabšega ogrevanjahladno. Drugi nekoliko moteči zaznani dejavnik so neprijetne vonjave zaradi občasnega prenizkega tlaka. Vonj receptorjem ne predstavlja tolikšnega problema kot to, da zaradi njega prihaja do dodatnega dela (na primer, receptorji imajo delo z reorganizacijami sob). Poleg tega identificirajo še neprijeten vonj gostov, ki ga občutijo, kadar gostje pridejo do recepcije alkoholizirani ali z neprimerno osebno higieno.Tretji moteč dejavnik je prehrupna okolica, ki jim otežuje opravljanje delovnih obveznosti tako, da se težje koncentrirajo na delo ali pa morajo glasneje govoriti. Najbolj moteči zvoki so: zvok računalnika ob poslušanju glasbe ali igranju igric s strani gostov, zvok večurne vaje glasbenikov v sosednjih prostorih inpreglasen klepet gostov. Poslušanje glasbe s primerno jakostjo je dejavnik, ki vpliva na receptorje pozitivno. Poleg glasbe pozitivno vplivajo tudi vizualne dimenzije, ker je delovni prostor zelo osvetljen in večinoma v toplih barvah.

Tabela 7.1: Odgovori na raziskovalna vprašanja.

Zaznani ambient	Vpliv	Možna začetna rešitev
Temperatura	Moteči dejavnik: neprimerna temperatura; poleti občasno vroče, pozimi občasno mrzlo.	Poleti bi bile primernejše tanjše uniforme. Pozimi bi začeli ogrevati nekoliko dni pred prihodom zaposlenih (po zimskem zaprtju hotela) in portir bi pazil na zapiranje vrat.
Vonj	Moteči dejavnik: vonjave zaradi tlaka in vonjave s strani gostov. Dejavnik, ki pozitivno vpliva: vonj dekorativnega cvetja.	Gospodinjstvo bi še bolj pazilo za čistočo in odišavljanje prostorov. Ker dejavnik v veliki meri moti tudi porabnike, bi lahko v nadaljevanju poskusili z gradbenimi rekonstrukcijami hotela. Vonjave s strani gostov se neposredno ne moremo rešiti. Za prijetnejši vonj, bi pazili na redno uporabo in menjavo dekorativnega cvetja, ki hotelu doprinese svežino.
Zvok	Moteči dejavniki so: zvok računalnika ob poslušanju glasbe ali igranju igrice s strani gostov, zvok večurne vaje glasbenikov v sosednjih prostorih in preglasen klepet gostov. Dejavnik, ki pozitivno vpliva: glasba.	Moteče dejavnike bi lahko omilili na naslednje načine. Na računalniško mizico bi lahko podali pravilnik o uporabi računalnika, kjer bi pisalo, da je uporaba namenjena le za osnovne potrebe. Lažja rešitev je izklop zvoka računalnika. Glasbene vaje bi lahko izvajali v drugih prostorih. Preglasni

		<p>klepet gostov neposredno ne moremo rešiti.</p> <p>Glasba pozitivno vpliva, zato bi lahko hotel poskrbel za večji izbor glasbe, še posebno klasične, ki blagodejno vpliva na počutje in potrošnjo.</p>
Svetloba	Dejavniki, ki pozitivno vplivajo: primerna osvetljava, možnost dnevne svetlobe in topla rdeča barva.	Dejavnike ne bi spreminjali.

RV2: Kako opremljenost in funkcionalnost prostora pripomore h kakovostnejši izvedbi storitev?

Glede na empirične izsledke lahko povzamemo, da se receptorji počutijo dovolj opolnomočeni in imajo velik nadzor nad delom, saj imajo ob sebi vso primerno tehnologijo. Prostor je dovolj velik in funkcionalno urejen, iz česar lahko sklepamo, da je optimalno prilagojen za nemoteno gibanje. Kljub temu, da je blagajna recepcije postavljena na drugem pultu in se do nje morajo sprehoditi, receptorjem omenjeno gibanje ugaja. Delo receptorja je oteženo, kadar se tehnologija, ki je primarno nujna za opravljanje dela (npr. tiskalnik ali čitalnik kartic), pokvari. Ob tem sepočutijo neprijetno, posledično je tudi slabša kakovost opravljene storitve. Glede na celotno raziskavo ocenjujem, da bi zaradi večje funkcionalnosti in počutja zaposlenih bila primerna uvedba vsaj enega barskega stola, saj so receptorji preobremenjeni zaradi osem urnega stoječega položajev neprimerni obutvi. Poleg tega bi za zdravje bilo tudi bolj primerno, če bi pult bil nekoliko višji, saj jim konstantna stoječa pozicija in sklonjena glava povzroča bolečino v vratu in hrbtnem predelu.

Tabela 7.2: Odgovori na raziskovalna vprašanja.

Zaznano delovanje okolja	Vplivi	Možna začetna rešitev
Prostor	Dejavnik, ki pozitivno vpliva: Dovolj velik in funkcionalno opremljen prostor.	Dejavnike ne bi spreminjali.
Tehnologija	Moteči dejavnik: pokvarljiva tehnologija.	Moteči dejavnik bi lahko omilili tako, da bi v primeru pokvarjene tehnologije, omogočili servisiranje v najkrajšem možnem času.
Oprema in ostalo	Moteči dejavniki: barski stoli, višji pult, primerna obutev.	V recepciji bi lahko ob strani postavili en barski stol, da bi se zaposleni v času ne dela odpočili. Možna rekonstrukcija pulta. Podjetje bi lahko financiralo tudi obutev za zaposlene.

RV3: Kako znaki, simboli in artefakti okolice pripomorejo h kakovostnejšemu opravljanju dela?

Skozi empirično raziskavo sem ugotovila, da vonj naravnega dekorativnega cvetja receptorjem ugaja. Izpostavljenost diplom in priznanj, ki naj bi na zaposlene in njihovo samopodobo vplivale pozitivno, lahko opredelimo kot nepomembno, saj receptorji priznanjem ne posvečajo pretirane pozornosti. Pomanjkljiva signalizacija v preučevanem hotelu nekoliko povečuje obseg dela, ker mnogi porabniki sprašujejo receptorje po usmeritvah. Omenjena pomanjkljivost receptorjev direktno ne moti, vendar pa lahko ustvari gnečo ob recepcijskem pultu in pripomore k obremenjenosti zaposlenih. Za kakovostnejšo storitev bi bilo primerneje, če bi določene signalizacijske znake v hotelu postavili na bolj vidna mesta, še posebno znak za stranišče, bar in dvigalo.

Tabela 7.3: Odgovori na raziskovalna vprašanja.

Zaznani znaki, simboli in artefakti okolice	Vplivi	Možna začetna rešitev
Signalizacija	Moteči dejavnik: pomanjkljiva signalizacija	Postavitev signalizacijskih znakov na bolj vidna mesta, še posebno za toaleta, bar in dvigalo.
Dekorativno cvetje	Dejavnik, ki pozitivno vpliva: vonj dekorativnega cvetja in občutek narave.	Ohranitev in primerno menjavanje dekorativnega cvetja.
Diplome, priznanja	Ni vpliva.	Postavitev diplom in priznanj na bolj vidna mesta.

RV4: Kakšne socialne interakcije zaposlenih vplivajo na kakovost opravljene storitve?

Za pozitiven vpliv internih odnosov mora med sodelavci biti sproščena in korektna klima, medsebojno sodelovanje, pomoč in urejeni delovni prostor. Medosebni odnosi med sodelavci igrajo pomembno vlogo, da se lahko zaposleni v službo odpravijo sproščeni in veseli ter delo opravijo bolj kakovostno. Za uspešne socialne interakcije med zaposlenimi mora biti receptor sposoben kolektivnega sodelovanja. Do različnih konfliktov med sodelavci, ki vplivajo naneprijetno počutje, pride zaradi neupoštevanja delovnih nalog ali predanega neurejenega delovnega prostora drugi izmeni, kar za prihajajočega zaposlenega pomeni dodatno obremenitev in posledično manj kakovostno opravljeno delo. Takšne razlike v načinu dela receptorji pripisujejo tudi morebitni starostni razliki. Na ugodno počutje zaposlenih in njihovo zadovoljstvo med delom bi pozitivno vplivale stimulacije v obliki pohval nadrejenih, medtem ko bi kritike imele ravno nasproten učinek.

Negativni odnos gostov (kričanje, uporaba neprimernih tonov) je eden najpomembnejših dejavnikov, ki vpliva na izvedbo dela in demotivira zaposlene. Poleg tega zavedanje, da je med porabniki tudi skriti gost, ki bo morda ocenjeval izvedbo, ustvarja še bolj stresno in neprimerno delovno okolje. Receptorji ocenjujejo, da je protokol delovnih nalog, ki ga morajo opraviti z vsakim gostom velikokrat neprimeren, ker se v gneči ne morejo toliko posvetiti

porabnikom, ker so preobremenjeni, saj v eni izmeni dela premalo receptorjev za hotel s petimi zvezdicami. Prijeten odnos gostov vpliva pozitivno na zaposlene, saj se takrat počutijo bolj sproščeni in motivirani. Delo opravljajo lažje in bolj kakovostno, saj storitvi dajo še pomembno človeško noto. Glede na Hightowerjevo teorijo, ki pravi, da na zaposlene vpliva gneča, medtem ko na porabnike vpliva izgled, vedenje in dostopnost zaposlenih (Hightower 2003, 88) lahko dodamo, da na zaposlene poleg gneče vpliva tudi vedenje porabnikov.

Tabela 7.4: Odgovori na raziskovalna vprašanja.

Medsebojne interakcije	Vpliv	Možna začetna rešitev
Intereni odnosi	<p>Moteči dejavnik: nekorektni odnosi, predaja neurejenega delovnega prostora, neupoštevanje delovnih nalog in prevelika starostna razlika med zaposlenimi.</p> <p>Dejavniki, ki pozitivno vplivajo: sproščen in vesel odnos, medsebojno delovanje in pohvale nadrejenih.</p>	<p>Moteče dejavnike bi lahko omilili z organizacijo več neformalnih druženj in možnost varstva otrok v tem času. Postavitev natančnejših pravil za opravljanje delovnih nalog in predaje izmene.</p> <p>Ohranjanje pozitivnega odnosa skozi sistem nadgrajevanja in uporabe nabiralnika za pohvale in lepe želje (glej pod št.18 v shemi 7.1).</p>
Eksterni odnosi	<p>Moteči dejavniki: neprimerno vedenje porabnikov.</p> <p>Dejavniki, ki pozitivno vplivajo: prijeten odnos porabnikov.</p>	<p>Moteči dejavnik bi lahko omilili tako, da bi zmanjšali preobremenjenost zaposlenih in v izmeno dodali še vsaj enega zaposlenega. Posledično se na recepciji ne bi tako pogostokrat naredila</p>

		gneča in porabniki bi zaradi hitrejše postrežbe bili bolj zadovoljni.
--	--	---

7.8 OMEJITVE IN MOŽNOSTI ZA NADALJNJE RAZISKOVANJE

Vsaka naloga je uspešno opravljena, kadar znamo iz pridobljenih podatkov oblikovati zaključne sklepe. Raziskovalni proces ima nekaj omejitev. Ocenjujem, da je opazovanje s pasivno udeležbo lahko premalo objektivno, saj opazuje le en sam opazovalec in včasih lahko spregleda določene podatke, ki bi jih lahko v skupinskem opazovanju medsebojno primerjali in tako prišli do bolj natančnih rezultatov in interpretacije. Naloga je bila tudi časovno omejena, saj je bilo opazovanje s pasivno udeležbo le enkrat ponovljeno, pri čemer lahko sklepamo, da bi z večkratno ponovitvijo lahko pripomogli k večji zanesljivosti.

Diplomska naloga ima potencial nadaljnjega in bolj podrobnega raziskovanja. Analizirane dejavnike servicescape bi lahko povezovali z natančnejšimi psihološkimi raziskavami, iz česar bi lahko povezovali odzive receptorjev z njihovimi psihološkimi lastnostmi. V nadaljnje raziskave bi lahko vključili tudi SOR model (*ang. Stimulus-Organism-Response*), ki preučuje povezavo vpliva servicescape na emocije in zadovoljstvo (Lin in Mattila 2010, 821–822) in tako dobili bolj kvantitativne podatke, ki bi pripomogli k večji veljavnosti naloge. Empirične raziskave so identificirale nekaj ključnih motečih dejavnikov, ki jih lahko v prihodnje odpravimo in izboljšamo počutje zaposlenih ter kakovost opravljene storitve, pri čemer zadovoljimo tako zaposlene kot goste.

8 SKLEP

Spoznanje, da fizični dejavniki vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih in njihovo delo, je ključen korak k celovitejšemu marketinškemu razmišljanju. Fizična okolica je kompleksen pojem, ki jo lahko s pravilnim oblikovanjem lažje nadzorujemo in prilagajamo glede na potrebe zaposlenih in porabnikov v storitvenem procesu. Slednje ugotovitve nam bodo pripomogle k razumevanju, kako dejavniki servicescape in medosebni odnosi sooblikujejo kakovostno delovno okolje za zaposlene v hotelskem sektorju.

Konceptualni model servicescape nam lahko pripomore k bolj strukturiranemu in analitičnemu pristopu razumevanja vplivov fizičnih dejavnikov delovnega okolja. Pogoji

ambienta vplivajo na pet človeških čutil, pri čemer so do sedaj veliko bolj raziskane slušne, vohalne in vizualne dimenzije. Tudi pri empiričnih raziskavah sem ugotovila, da so omenjene dimenzije najbolj vplivale na zaposlene. Negativen vpliv je imela neprimerna temperatura, hrupno okolje in neprijeten vonj, ki so zaposlenim le oteževale način ali obseg dela. Medtem ko so dejavniki; prijetna glasba, primerna osvetljava in barve prostora, tisti, ki vplivajo pozitivno. Druga opredeljena skupina po servicescape je delovanje prostora, kjer v večji meri ocenjujemo prostorsko urejenost, opremo, tehnologijo in funkcionalnost prostora. Empirični izsledki se ujemajo s teoretičnimi predpostavkami, saj je urejenost prostora ključna determinanta kakovostnega delovnega okolja. S postavitvijo primerne opreme in težje pokvarljive tehnologije lahko bistveno vplivamo na časovno hitrejšo in zaposlenim prijetnejšo delo. Tretja skupina dejavnikov, ki je opredeljena pod znaki, simboli in artefakti okolice, je zelo kompleksna skupina, kjer v hotelskem sektorju najbolj pomembno vlogo igrajo signalizacijski in dekorativni pripomočki. V empirični raziskavi sem ugotovila, da ima preučevani hotel prešibko signalizacijo, saj gostje pogostokrat povprašajo na recepciji za napotke, kar zaposlenim ustvarja dodatno gnečo, stres in preobremenjenost. Dekorativno cvetje s prijetnim vonjem blagodejno vpliva na zaposlene, medtem ko izpostavljena priznanja nimajo konkretnega učinka, čeprav v teoriji beremo, da lahko doprinesejo k pozitivni podobi hotela in zaposlenih.

Zaradi kompleksnosti storitve in dejavnikov vpliva je zaradi večje relevantnosti primerno preučiti tudi medosebne odnose zaposlenih in s porabniki. Interni medosebni odnosi so za prijetno delovno klimo zelo pomembni, saj omogočajo lažje spoprijemanje z delovnimi obveznostmi. Sodelovanje med zaposlenimi ustvarja sproščeno in kakovostno vzdušje, medtem ko nesoglasja zaradi neprimerno opravljenega dela in predaje neurejenega delovnega prostora negativno vplivajo na preživljanje službenega časa in posledično dela s porabniki, kar nam tudi teorija potrjuje, da slabši interni odnosi pogojujejo slabše opravljeno delo. Na drugi strani pa so eksterni odnosi, ki na receptorje vplivajo še močneje, saj gostje s pozitivnim odnosom zaposlenim polepšajo dan in jih motivirajo, medtem ko z negativnim ustvarijo še več stresa in nelagodja, kar posledično vpliva tudi na počutje zaposlenega in opravljeno storitev.

Zaposleni so vendarle ljudje s svojimi unikatnimi osebnostnimi značilnostmi, ki jih pri preučevanju holističnega pogleda na servicescape ne smemo zanemariti. V prvi vrsti skušamo ugotoviti, ali se osebne karakteristike zaposlenih ujemajo s profilom zaposlenega. Prek

empiričnih raziskav lahko zaključimo, da so vsi receptorji v dovolj sprejemljivi meri komunikativni, družabni in natančni, kar je za delo na recepciji zelo pomembno.

Primerna delovna okolica je za zaposlene ključna, saj bodo le zadovoljni zaposleni tisti, ki bodo svoje delo opravljali z veseljem in dovolj kakovostno. Ponekod imajo organizacije zaposlenega objektnega načrtovalca, ki skrbi za primernost in skladnost preučevanih dejavnikov. Upam, da bomo v čim večjem obsegu spoznali pomembnost razumevanja modela servicescape in ga umestili v marketinški koncept ter ga v prihodnje začeli bolj celostno uveljavljati.

9 LITERATURA

1. A. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 12. avgust.
2. B. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 12. avgust.
3. Berry, Leonard L., Shun Yin Lam in Janet Turner Parish. 2008. The Effect of the Servicescape on Service Workers. *Journal of Service Research* 10: 220–238.
4. Bitner, Mary Jo. 1992. Servicescapes: The impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing* 56: 57–71.
5. C. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 12. avgust.
6. Cousins, Rosanna, Colin J. Mackay, Peter J. Kelly, Steve Lee in Ron H. Mccaig. 2004. Management Standards and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work & Stress* 18 (2): 91–112.
7. D. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 12. avgust.
8. E. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 15. avgust.
9. Ezeh, Chris in Harris C. Llyod. 2008. Servicescape and loyalty intentions: an empirical investigation. *European Journal of Marketing* 42 (3/4): 390–422.
10. F. 2014. Intervju z avtorico, Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali, 14. avgust.
11. Ford, Robert, Michael Sturman in Cherrill Heaton. 2011. *Managing Quality Service in Hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience*. Delmar: Cengage Learning.
12. Gummesson, E. 1991. Marketing-orientation revisited: the crucial role of the part-time marketers. *European Journal of Marketing* 25 (2): 60–75.
13. Hammersley, Martyn in Paul Atkinson. 2007. *Ethnography: Principles in practice*. Taylor & Francis e-Library, Third edition.

14. Hightower, Roscoe. 2003. Framework for managing the servicescape: a sustainable competitive advantage. *Marketing Management Journal* 13 (2): 84–95.
15. Hvastja, L. in L. Zanuttini, 1991. Recognition of nonexplicitly presented odors. *Perceptual and Motor Skills* 72 (1): 883–892.
16. Inamizu, Nobuyuki. 2013. Positive Effect of Nonterritorial Office On Privacy: Allen's Experiment Secret. *Annals of Business Administrative Science* 12: 111–121.
17. Jančič, Zlatko. 1999. *Celostni marketing*. Ljubljana FDV: Planprint.
18. Kingma, Daphne Rose. 2014. *Misel o hvaležnosti*. Dostopno prek: http://www.mavrica.net/misli-o-hvaleznosti_clanek_1091.html (30. avgust 2014)
19. Kotler, Phillip. 1973. Atmospherics as a marketing tool. *Journal of Retailing* (49): 48–64.
20. Lin, Y. Ingrid. 2004. Evaluating a servicescape: the effect of cognition and emotion. *Hospitality Management* (23): 163–178.
21. --- in Anna S. Mattila. 2010. Restaurant Servicescape, Service Encounter and Perceived Congruency on Customer's Emotions and Satisfaction. *Journal of Hospitality Marketing and Management* (19): 819–841.
22. --- in Karthik Namasivayam. 2008. *Handbook of Hospitality operations and IT. The servicescape*. Elsevier.
23. Lucas, Anthony F. 2003. The Determinants and Effects of Slot Servicescape Satisfaction in a Las Vegas Hotel Casino. *UNLV Gaming Research & Review Journal* 7 (1): 1–19.
24. Mehrabian, Albert and James A. Russell. 1974. *An Approach to Environmental Psychology*. Cambridge, MA: MIT Press. Dostopno prek: www.worldcat.org (27. julij 2014).

25. Morin, Sylvie. Dub Laurette in Chebat Jean-Charles. 2007. The role of pleasant music in servicescapes: A test of the dual model of environmental perception. *Journal of Retailing* 83 (1): 115–130.
26. Moeran, Brian. 2006. *Ethnography at work*. British Library Cataloguing-in-Publication Data.
27. Murchison, Julian M. 2010. *Ethnography essentials: designing, conducting, and presenting your research*. United States of America: John Wiley & Sons Inc.
21. Nasar, Jack L. 1987. Effect of Sign Complexity and Coherence on the Perceived Quality of Retail Scenes. *Journal of the American Planning Association* 53 (4): 499–509.
22. Nguyen, Nha. 2006. The collective impact of service workers and servicescape on the corporate image formation. *Hospitality Management* (25): 227–244.
23. Rosenbaum, S. Mark in Carolyn Massiah. 2011. An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management* 22 (4): 471–490.
24. Schiffman, Harvey Richard. 2001. *Sensation and Perception*. Wiley: New York.
25. Skandrani, Hamida, Norchene B. D. Mouelhi in Frank Malek. 2010. Effect of store atmospherics on employees' reactions. *International Journal of Retail & Distribution Management* 39 (1): 51–67.
26. Spielmann, Nathalie, Michael Laroche in Adilson Borges. 2012. How service seasons the experience: Measuring hospitality servicescapes. *International Journal of Hospitality Management* (31): 360–368.
27. Sureshchandar, G.S., Chandrasekharan R.N. in Rajendranin Anantharaman. 2002. The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. *Journal of services marketing* 16 (4): 363–379.

28. Tombs, Alastair G. in Janet R. McColl-Kennedy. 2010. Social and spatial influence of customers on other customers in the social-servicescape. *Australasian Marketing Journal* (18): 120–131.
29. Thombs A. in J.R. McColl-Kennedy 2003. Social-servicescape conceptual model. *Marketing theory* 3 (4): 447–475.
30. Vilnai-Yavetz, Iris in Gilboa Shaked. 2010. The Effect of Servicescape Cleanliness on Customer Reactions. *Services Marketing Quarterly* 31 (2): 213–234.

PRILOGE

PRILOGA A: Kronološki pregled opazovanja s pasivno udeležbo na delovnem mestu

1. DAN

Datum opazovanja: Petek, 01. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Jutranja izmena, 07:00-14:00

07:00-08:00

Število gostov: 15

- Receptorka je nekaj časa sama, v kontaktu je s portirjem, deluje prijeten, sproščen odnos, ona mu odda naročila, kličeta se po imenu, se tikata.
- Vodja gospodinjstva je čistilki na grob način (z mahanjem rok in povzdignjenim glasom) nekaj razlagala.
- Pride receptorka in sodeluje z drugo receptorko.
- Delo ne deluje stresno, gostje prihajajo posamično in zaposleni imajo čas za občasen klepet z vsakim od njih. Največ dva gosta sta hkrati na recepciji, zato je delo učinkovito, vsaka receptorka sprejme po enega gosta.
- Dva portirja lepo komunicirata, si razlagata, uglajeno smejita.
- Blagajna z denarjem je na drugem pultu in receptorka se mora vsakokrat do nje sprehoditi.
- Čistoča: zelo čisto, čistilka čisti po tleh, briše mizice, popravlja stole in blazinice na foteljih.
- Odnosi: receptor in oba vratarja se šalijo, smejijo.
- Receptorka se pogovarja po telefonu (deluje prijetno). Za enkrat ni videti nobenega stresnega odziva, vedenja. Vzdušje je sproščeno.

08:00-09:00

Število gostov: 33

- Gost je uporabil bankomat, bankomat je na vidnem mestu, ob blagajni. Gost se je napotil direktno k njemu.
- Receptorji tekoče govorijo več jezikov.
- Čistilke odnašajo smeti, pod se blešči,
- POS in ostale pisarniške pripomočke (npr. spenjač) imajo receptorji tik ob računalniku, saj jih pogosto uporabljajo, so na dosegu rok.
- Receptorki se lepo dopolnjujeta, si pomagata med seboj, npr. ena je dvignila telefon, ker je druga imela goste, potem sta k receptorki prišli novi gostji, ker se je pa ta prva javila na telefon. Kot lahko zasledim, zelo dobro poznata potek dela in sta učinkoviti.
- Zaposleni se med seboj lepo pozdravljajo in tudi goste lepo odzdravljajo.
- Videti je, da se receptorki med seboj lepo razumeta; kramljata, se smejita, si podajata žig (medsebojna pomoč), tudi vratarji jima pomagajo (npr. usmerjajo goste).
- Portirja popravljata prospekte, popravljata opozorila na deski.
- Bankomat uporabljajo tudi zaposleni.
- Še vedno ni stresno, ena na ena (gost na receptorko).
- Glasba je skoraj neslišna, bolj seslišijo naprave.
- Vodja gospodinjstva pazi, da so tla čista, že dvakrat je pobrala smeti s tal.
- Veselo vzdušje, gost se je s širokim nasmehom rokoval z receptorko. Ta dobi napitnino, druga pa darilo od italijanske gostje, ista gostja podari darilo tudi pomočniku vodje. Vzdušje je prijetno, kramljajo, se smejijo.

- Komunikacija med gosti in ostalimi receptorji poteka gladko.
- Vedno je en receptor prisoten in opazuje recepcijo, tudi če ni gostov.
- Zvok: sesalec (čistilka posesava pod slabih 10 minut).
- Na recepciji se je naredila manjša gneča, saj sta dva gosta čakala, ampak sta receptorki hitro opravili delo.
- Receptorka se je zopet prijetno rokovala z gostom.
- Kadar ni gostov, receptorka je na vratih med pisarno in recepcijo in nadzoruje situacijo.

09:00-10:00

Število gostov: 23

- Zaposleni je prišel do receptorke in kramljata (lepi odnosi tudi z daljnimi sodelavci).
- En gost čaka, ker je ena receptorka na telefonu, druga pa ima gosta, ampak je ta čakalna doba zopet kratka.
- Opažam, da se receptorke ne smejejo dosti, hitrost in učinkovitost opravljanja dela pa narekujejo na dobro opolnomočenost in usposobljenost, ne potrebujejo dodatne pomoči, tekoče govorita tuje jezike, goste pri pogovoru pozdravita, na koncu pa odzdravita in se včasih zahvalita.
- Temperatura: še vedno mi je mrzlo, čeprav imam jopico in dolge hlače.
- Portir in receptorka se pozdravita in predstavita (očitno se še ne poznata), se rokujeta.
- Gostje si ogledujejo prospekte.
- Receptorka in zaposleni si veselo ogledujejo prejeto darilo.
- Receptorka narekuje navodila za portirja, se tikata, potem poda navodila tudi po telefonu, osebo tika.
- Receptorki in portirji na kratko pokramljajo, se tikajo med seboj.
- Prišli kar trije gostje hkrati.
- Receptorka se zopet lepo rokuje z gostjo, deluje sproščeno, z nasmehom, lahko pokramljata.
- Med tem časom, ko je receptorka šla k blagajni, je gostja, ki jo je čakala - pregledala prospekte, ki so na levi strani pulta recepcije, potem je pogledala še na steno prospektov.
- Čistilka čisti pomična vrata (zelo čisto okolje) je oprala vsa vrata (vse strani) zelo natančno.
- Gostja je nekaj hotela od receptorke, in ta ja morala opraviti klic, gostja je bila neučakana, nastale so majhne komplikacije.
- Mali fantek ki je prišel na internet coner, je bil v zleknjeni drži in se božal po rokah (oblečen je bil v kratko majico in hlače) celotna situacija je nakazovala na to, da je očitno dečku mrzlo.

10:00-11:00

Število gostov: 37

- Receptorka je morala denar položiti v blagajno.
- Zelo funkcionalno za recepcijo: steklena pisarna, tako da če niso na pultu lahko lažje vidijo, če pride gost.
- Gostje gledajo prospekt, tudi drugi gostje, ena gostja je šla direktno na bankomat.
- Receptorka je vedela napotiti gostje na biljard v Evropo (kongresni center).
- Hrup s prostora za internet (kjer fanta poslušata glasbo) jih očitno ne moti, saj ni vidne nobene reakcije.
- Receptorka in zaposleni si med seboj pomagata.
- Receptorka zelo lepo razlaga in pomaga gostom.
- odnos: receptorji med seboj kramljajo in se smejijo.
- Receptorka daje napotke za pot.

- Glasba: še zmeraj internet glasba in stroj in klepet in glasba, ki je zelo po tiho, komaj slišna.
- Receptorka daje navodila portirju
- Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev!
- Ena receptorka je zopet na točki opazovanja med vrati od pisarne in recepcijo.
- Kar me je zmotilo, je to, da receptorji zelo pogosto ne pozdravijo mimoidoče goste, čeprav gredo običajno tudi mimo pulta.
- Receptorka znova podaja navodila za pot.
- Zaposleni se med seboj šalijo, smejiijo, videti se, da se razumejo.
- Gost vidi bankomat, gre do njega.
- Receptorji se med seboj pogovarjajo - lepo interno vzdušje.
- Receptorka pomaga zaposlenim (očitno so iz plaže zaposleni) značko z imenom.
- Ko sprejemajo goste, je videti, da receptorji skušajo v čim krajšem času efektivno izpolniti zahtevano nalogo.
- Zvok: kovčkov na vleko in petke.
- Receptorka je šla na blagajno, potem tudi druga, tako se morajo sprehajati iz enega pulta k drugemu.
- Receptorji tudi v tujem jeziku pomirjeno in razumevajoče, s pomirjenim tonom znajo odgovoriti gostom, izpolniti svojo nalogo.
- Čistoča: čistilka sesa preprogo pri vhodnih vratih.
- Pomočnik vodje recepcije nekaj razlaga receptorki.
- Opažam, da ti dve receptorki ne kramljata pogosto. Opazovana receptorka z drugimi receptorji ne komunicira dosti oziroma drugi med seboj bolj.
- Zvok: sesalca in video igrice (iz interneta conerja fanta) in govorjenje in gosti.
- Nastala je gneča: 4 čakajoči gostje.
- Receptorka je šla do obeh blagajn.
- Ena receptorka ima kar dva gosta hkrati: (stresno) trije gostje še čakajo.
- Čistoča: čistilka čisti tudi zgornja stekla od vrat.
- Receptorka spet gre do blagajne, potem še druga receptorka, konstantno se morata sprehajati.

11:00-12:00

Število gostov: 23

- Zvok: glasba komaj slišna in zvok posode iz bližnjega bara in hoja in govor.
- Nastala je zopet majhna gneča: trije gosti čakajo.
- Pomočnik vodje recepcije ni pozdravil lepo gosta, je samo z glavo skomignil (preobremenjenost).
- Znova gneča, saj se štirje receptorji ukvarjajo vsak s svojim gostom, dva še čakata.
- Pomočnik vodje recepcije je nasmejan.
- Temperatura: še vedno mi je mrzlo.
- Receptorki in ostali zaposleni med prostim časom prijetno kramljajo.
- Zvok: hrup italijanskih gostov, na glas se pogovarjajo, vozički iz restavracije
- Ugotavljam, da je prostor – avla – zelo odmevna.
- Receptorki se sprehajata do blagajne, kjer odlagata tudi drugo dokumentacijo.
- Receptorka je predala telefonski klic pomočniku vodje recepcije.
- Receptorka nekaj sprašuje portirja, se tikata. Vsi zaposleni se med seboj tikajo.
- Receptorka je pozdravila dva mimoidoča.
- Portirja se nekaj šalita, tudi z pomočnikom vodje recepcije: sproščeno interno vzdušje: nadrejeni se znajo pošaliti s svojimi podrejenimi ampak na nivoju, vseeno ohranjajo hierarhijo.

- Zvok: mirno; stroj in glasba vendar malo bolj na glas kot prej.
- Receptorki si med seboj pomagata, sodelujeta z gostom, se dopolnjujeta.
- Temperatura: še vedno mrzlo.
- Receptorka je nekaj natisnila.
- Pride zaposlena in na kratko pokramlja z receptorko.
- Gostje prebirajo prospekte, ki se nahajajo na stebri.
- Opažam, da se receptorki lepo zahvaljujeta in postrežeta goste.
- Zopet gre receptorka na drugi konec pulta k blagajni.
- Dve receptorki se med seboj lepo razumeta, kramljata kadar ni strank.
- Temperatura: še vedno grozno mrzlo.
- Gost uporablja bankomat.

12:00-13:00

Število gostov: 16

- Interna opazka: Ko je receptorka, ki je končala svoje izmeno zaključila delo in odšla, so jo vsi lepo pozdravili in pomahali z roko.
- Receptorka in portir se pogovarjata. Opažam, da imajo zaposleni s pomočnikom vodje recepcije sproščen odnos, saj se tikajo in sproščeno odgovarjajo na vprašanja, ne zasledim, da bi podrejeni bili nesproščeni, v strahu, ampak tudi niso ne spoštljivi, ocenjujem da je ta odnos oblikovan po pravi meri.
- Receptorka pospravlja pult in poleg računalnika ureja prostor.
- Receptorka sproščeno kramlja z gosti.
- Gost gleda prospekt na pultu dokler čaka na informacije od receptorke.
- Receptorki si med seboj pomagata, si razlagata nekaj okoli tipk na računalniku.
- Receptorki in pomočnik vodje recepcije se pogovarjajo in vsake toliko zasmejijo. (Sproščeno vzdušje)
- Receptorka opravlja klice po telefonu.
- Receptorka v tujem jeziku razlaga.
- Zvok: stroj in glasba.
- Gostje gledajo prospekte.
- Receptorka z nasmehom odzdravi goste in se jim zahvali.
- Receptorka in natakhar kramljata.
- Zaposleni s plaže in receptorka kramljata, zaposlen prišel zamenjati denar, si pomagata.
- Portirja kramljata.
- Vodja zunanjih površin popravlja fotelje in vzglavnike ter papirčka s tal.
- Temperatura: še vedno je mrzlo.

13:00-14:00

Število gostov: 15

- Receptorka razlaga pot, saj je gostja vprašala kje je WC.
- Spet pride še ena gostja in sprašuje za pot ter en gost čaka, potem vpraša kje so sobe, ker ji ni našel.
- Receptorki si pomagata, si podajata spenjač in štampljko.
- Zvok: glasba malo, komunikacija gostov, odmeva.
- Gostje so se rokovali z receptorji: lep odnos opažam, vsi nasmejani.
- Italijanski gostje lepo pozdravijo, ki naredijo veliko gnečo in hrup, z njimi upravljata kar obe receptorki in pomočnik vodje recepcije (kar stresno deluje).
- Pripeljali so dekoracijo v avlo: na vsako mizo postavijo rože: orentugalum.
- Znova je nekaj gneče, pomočnik vodje recepcije je nasmejan, sproščen, se rokuje z gosti, umirjen deluje. Kljub tokratni gneči, je vzdušje nasmevano med zaposlenimi in gosti.

- Gostje gredo do bankomata.

2. DAN

Datum opazovanja: Sobota, 02. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Jutranja izmena, 07:00-14:00

07:00-08:00

Število gostov: 17

- Receptorki sta sproščeni, se smejejo z gosti.
- Pomočnik vodje recepcije podaja navodila receptorkama, deluje mirno, kompromisen odnos.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorki se smejejo in debatirajo.
- Pomočnik vodje recepcije podaja receptorki navodila.
- Receptorka mora na drugi pult na nekem stroju pritiska tipke.
- Receptorka rešuje neko napako v sistemu, pomaga gostom.
- Vsi so nasmejani, prijetno kramljajo.
- Receptorki se pogovarjata z zaposlenimi v pisarni, stojita na vratih, tako da lahko lažje nadzorujeta, če bi kakšen gost prišel do pulta.

08:00-09:00

Število gostov: 28

- Pride en zaposleni (po oblačilu sodeč je vodja nečesa) in na bolj strog način komunicira z receptorko, ni več vidnega sproščenega odnosa. Pride pomočnik vodje recepcije in začne komunicirati z njim, pomočnik vodje recepcije skuša na miren način urediti situacijo (tudi govorica telesa narekuje na ugotovljeno).
- Telefoni zvonijo pogosto.
- Čistilka pospravlja stole.
- Vsi štirje receptorji med seboj komunicirajo.
- Receptorka se je morala znova sprehoditi do blagajne.
- Portirja in animatorka pospravljajo prospekte.
- (Odsotna od 08:35 do 08:44)
- Receptorki se pogovarjata in urejata nekaj okoli računalnika.
- Receptorka podaja navodila portirju.
- Receptorki sprejemata goste, lepo jim razlagata ampak nimata nobenega nasmeška.
- Gost pride veselo in nasmejeno do receptorke, ta ga veselo odzdravi. Gost plača prek POS-a, ki ga ima receptorka pri roki, kot tudi spenjač in šampiljko, sledi nasmejan pozdrav.
- Receptorka gre do blagajne, kjer položi nek papir.
- Čistoča, vse je čisto, edino ta vrtljiva vhodna vrata imajo nekaj vidnih odtisov, pult je urejen, dodali so le še več dekorativnega cvetja, ker ga včeraj niso dali ravno na vsako mizo. Na pultu od recepcije in blagajne je tudi dekorativno cvetje.
- Pride gostja, ki pozdravi receptorki, ti ji pozdrav vrneta, vendar brez nasmeška. Ko ji receptorka poda odgovor sledi komaj viden pozdrav.
- Zvok: glasba je malo bolj na glas kot včeraj, ampak še vedno je nemoteča. Stil glasbe je danes spremenjen: nežen ameriški vokalni rock. Temperatura: mrzlo, je bolj sveže, sicer sem pa bolj oblečena kot včeraj. Vonj: svež, čisto.
- Pride zaposlen in nekaj vpraša receptorki, oni dve prijazno odgovorita.
- Čistilka počisti okrogla vrata, ogledala, okna, vendar le površinsko, ne tako temeljito kot včeraj, ampak še vedno okolica daje znak čistoče.

- Pride gost, ki ga sprejme receptorka, poda mu vsa navodila, ampak v pomoč pride še pomočnik vodje recepcije (očitno ni dovolj opolnomočena), opazam, da se lepo dopolnjujeta.
- Receptorka že dobi takoj novega gosta, ki ga pozdravi z nasmeškom in mu zelo aktivno pomaga.
- Pridejo novi gostje, sedaj so vsi trije receptorji zasedeni, je majhna gneča.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka si pomagata okoli, gosta, mu skupaj razlagata in si podata spenjač.
- Gost od pomočnika vodje recepcije rabi neki polnilec, zato stopita na drugi pult, da mu ga da in da lahko gost plača storitev.
- Pomočnik vodje recepcije vpraša nekaj receptorko in se dogovarjata, pogovor poteka zelo mirno in sproščeno.
- Obe receptorki morata na drugo stran k blagajni po denar.

09:00-10:00

Število gostov: 37

- Gostje so prišle k receptorki, ta jih je morala ne kratko zapustiti, da je lahko segla k blagajni. Ostale pripomočke, spenjač in pisalo je imela pri roki.
- Čistilka briše tla.
- Glasba je še vedno enako glasna (rock stil), sliši se drsenje obutev (zaradi čistoče).
- Zaposleni in pomočnik vodje recepcije se dogovarjata, slednji mora čisto na drugi konec pulta, da vzame čitalnik kartic, imajo nekaj težav s karticami.
- Receptorki kramljata in smejeta.
- Pride zaposleni, ju pozdravi, na kratko z nasmehom pokramljajo.
- Receptorki in pomočnik vodje recepcije se pogovarjajo in zasmejijo.
- Naredila se je majhna gneča, štirje gostje čakajo, receptorki jim hitro postrežejo.
- Zaposlena ta čas čaka na receptorko, s katero nadaljujeta pogovor, ko ni več gostov ob pultu.
- Znova pride en gost, ampak mu receptorka hitro pomaga in mu pokaže pot.
- Čistilka še vedno čisti tla (zelo temeljito).
- Receptorka in zaposlena še vedno kramljata.
- Receptorka mora čisto na drugi konec drugega pulta, da nekaj položi v predal.
- Zaposleni nekaj razlaga receptorki o kartici, očitno so neke težave.
- Receptorka poda gostu navodila za pot do SPA centra.
- Ena receptorka je na telefonu, ko zazvoni še drugi telefon, se ta druga receptorka preneha pogovarjati z zaposleno in se javi. Opazam, da tudi vsi telefoni niso vedno pri rokah receptorjev.
- Receptorki in portir lepo kramljajo in se smejejo.
- Gost stopi do bankomata in potem k pultu.
- Receptorka zelo veselo in nasmejana odzdravi gosta, s katerim prijetno pokramljata.
- Receptorka mora zopet k blagajni na drugo stran in še po telefon.
- Gost gre direktno na bankomat.
- Zopet nastane majhna gneča: trije gostje na dve receptorki, en gost se kar vmešava vmes.
- Dva gosta spet gresta direktno na bankomat.
- Receptorka ima neke probleme s tehnologijo, aparatom za kartice, pride zaposleni, da pomaga.
- Receptorka je morala znova k blagajni.
- Zvok; kar hrupno, saj je na zofah kar precej gostov, ki se pogovarjajo.
- Receptorka se mora javiti na telefon, ki je na druge pultu.
- En gost sprašuje receptorko o Iphonu, receptorka mu zna pomagati.

- Pride zaposlen k pultu, z receptorkama se zasmejijo.
- Ena receptorka gre na drugi konec pulta k telefonu, druga pa mora položiti denar v blagajno.
- Receptorka pomaga gostu in mu poda navodila za pot.
- Direktorica in receptorji se sproščeno in umirjeno pogovarjajo (službena debata), direktorica opozori mimoidočega zaposlenega, ki nosi neko desko naj pazi, da se ne spotakne.
- Receptorka mora znova na blagajno na drugi konec drugega pulta.
- Receptorke se nekaj pogovarjajo, dogovarjajo.
- Pride gost, ki se lepo rokuje z receptorko. Ostali receptorki in pomočnik vodje recepcije so nekoliko nervozni, saj je nekaj narobe s karticami.
- Pomočnik vodje recepcije narekuje navodila receptorki, kako naj ravna z avtomatom za kartice, kaže ji kako naj vstavlja noter kartice.

10:00-11:00

Število gostov: 39

- Gost sprašuje receptorko o nekem prostoru.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka se dogovarjajo še vedno okoli kartice, pomočnik vodje recepcije kliče naokoli.
- Vodja zunanjih površin se sprehaja po avli in nadzoruje čistočo, popravlja vzglavnike na zofi.
- Receptorka se zopet mora sprehoditi do blagajne.
- Gost si ogleduje prospekte.
- Temperatura: hladno.
- Zvok: še vedno mirna rock glasba, glasnost ista-primerna-nemoteča.
- Naredila se je majhna gneča, ampak je prišel PR pomagat reševati težave.
- Pomočnik vodje recepcije postreže še več gostov, receptorka mora govoriti po telefonu in se ukvarjati z gosti.
- Opažam, da tudi pomočnik vodje recepcije ne pozdravi vedno goste z nasmeškom.
- Pomočnik vodje recepcije mora na drugi pult do telefona.
- Pomočnik vodje recepcije vneto razlaga in opisuje receptorki ter portirju dogodek, ki se mu je pravkar zgodil z gostjo, glede na neverbalno komunikacijo lahko trdim, da je šlo za nekaj stresnega.
- Opažam, da gostje vstopajo tudi na vrata, ki so le za portirje, na njih izstopajo le če jim portir iznaša kovčke.
- Gostja sprašuje pomočnik vodje recepcije kje se nahaja nek prostor, saj ji ta nakazuje z rokami pot.
- Receptorka in pomočnik vodje recepcije se dogovarjata o nekem problemu, ne delujeta sproščeno več.
- Pomočnik vodje recepcije dobi gosta, je moral poklicati na telefon za neko pomoč, medtem z nasmeškom pozdravi drugega gosta, ki je moral čakati na vrsto, saj je receptorka bila zasedena na telefonu.
- Ena gostja je pravkar pristopila k meni (verjetno je mislila da sem zaposlena), saj me je vprašala kje lahko gre na stranišče. (Gostje jemljejo čas zaposlenim in se počutijo izgubljene, v tem primeru je bila še gneča na recepciji, kar pet gostov, in ta je očitno prišla do mene, da ne bi čakala dolgo).
- Zadnji gostje od teh petih čakajočih so se z nasmeškom pogovarjali s pomočnikom vodje recepcije, lep odnos.
- Znova se je naredila gneča a delata očitno samo pomočnik vodje recepcije in ena receptorka.

- Gosti se morajo zaradi blagajne premikati na drugi pult.
- Pomočnik vodje recepcije upravlja kar z dvema strankama hkrati.
- Gost, ki je poleg mene šel na računalnik, je spustil neko glasbo zelo naglas, kar je presenetilo tudi receptorje, saj sta pogledala k računalniku, receptorka je še mene pogledala s presenetljivo mimiko.
- Prišla je še ena receptorka in prevzela še ene goste, drugi čakajo.
- Poleg gneče, še zvonijo telefoni.
- Čistilka sesa preproge pred vhodom in v avli.
- Poleg glasbe, sesalec, stroj, komunikacija gostov na zofi in računalnik (deluje kar hrupno).
- Čistilka sesa še stopnice za v restavracijo (včeraj recimo niso).
- Dva gosta gresta na bankomat.
- Zaposlena, pomočnik vodje recepcije in receptorka se pogovarjajo o službenih težavah, kljub težavam, pogovor poteka zelo umirjeno in gladko, brez konfliktov ali povišanega tona.
- Vsake toliko se sliši zvok čevljev - kako drsijo po tleh.
- Portir in obe receptorki nasmejjano kramljajo.
- Mimoidoči gostje so pozdravili receptorki, oni dve sta nasmešek in pozdrav vrnili. (velikokrat se zgodi da ne pozdravijo mimoidoče, če pa ti pozdravijo, oni nujno nazaj in isto je tudi v komunikaciji, čeprav bi po mojem morali vedno pozdraviti in odzdraviti z nasmeškom).

11:00-12:00

Število gostov: 32

- Čistilka še malo pobriše prah in ogledala.
- Opažam, da je moral en gost iz pulta blagajne (želi nekaj plačati), se premakniti na pult od recepcije, saj ga tam ni nihče opazil in so ga drugi goste prehiteli.
- (Odstotna od 11:05 do 11:08).
- Čistilka briše ogledala okoli recepcije in malo še pult.
- Receptorka je morala čisto na drugo stran po neke papirje.
- Glasba ista rock, vendar zaradi hrupa okolice (klepet gostov) se le ta manj sliši, kot da je ni.
- Svetloba: recepcija je najbolj osvetljena, saj vse luči delujejo. Danes je bolj svetlo (več luči) kot včeraj, en predel, ki je najbolj oddaljen od recepcije ni osvetljen. Opažam da s svetlobo tako podzavestno nakazujejo tudi kateri del avle je najpomembnejši – recepcija.
- Receptorki se nekaj dogovarjata okoli dela.
- Receptorka z nasmehom postreže gosta, vse uredi zelo hitro, spenjač ima pri roki.
- Majhen klepet portirjev in obeh receptork.
- Pride pomočnik vodje recepcije in z receptorkama se na hitro debatira, vsi se nasmehnejo.
- Gost gre na bankomat.
- Receptorka kljub prijetnemu pozdravu gosta, se mu ni nasmehnila.
- Naredila se je majhna gneča, saj je ena receptorka morala po neke papirje v pisarno, zato je bila dostopna le ta druga receptorka.
- Čistilka pospravlja vzglavnike na zofah in briše prah s stebrov.
- Ena receptorka se je nasmehnila mimoidočemu in ga pozdravila nazaj.
- Receptorka je morala na drugi pult k blagajni.
- Opažam, da receptorki debatirata o gostih, ena je naredila obrazno mimiko, kot da je pravkar imela zahtevnega gosta (izpovedovanje), druga receptorka jo je podprla.
- Eni gostje so prišli na recepcijo in vprašali kje je bar, saj ga ne najdejo.
- Receptorki gresta v pisarno, kjer se pogovarjata s pomočnik vodje recepcije. Pride gost in ga sprejmejo z nasmeškom, medsebojno se izpopolnjujejo v komunikaciji z gostom.

- Receptorki in pomočnik vodje recepcije zopet z nasmeškom kramljajo.
- Pride še en gost, ki sprašuje kje lahko zajtrkuje in tudi on ne najde bara. Receptorki mu nakažeta pot.
- Ena receptorka ni vedela nekaj informacij, ko se je pogovarjala po telefonu, zato je telefonski klic predala ta drugi receptorki
- Prijetno kramljanje portirjev in receptork.
- Znova ista receptorka preda telefonski klic drugi receptorki.
- Pomočnik vodje recepcije se pogovarja z gosti (eno družino), opažam, da imajo lep odnos, se smejejo, gostje mu dajo darilo.
- Nastalo je zatišje, receptorki sta na računalnikih.
- Obe sprejmeta goste z nasmeškom, ampak ne vedno.
- Gost gre na bankomat.
- Receptorki kramljata, prav tako tudi portirja.
- Receptorka je morala k blagajni, hkrati pa so že prišli novi gostje.

12:00-13:00

Število gostov: 24

- Deluje zelo prijetno vzdušje, saj je vsi smejiijo, tako pomočnik vodje recepcije, kot ostali receptorki in gostje.
- Direktorica pokramlja z enimi gosti, se vsi smejiijo.
- Glasba spet nežen stari rock in zvok gostov na zofi- poslušajo prek mobitela (neke napotke).
- Direktorica poda navodila receptorki, opažam, da je vse normalno, nobene vidnosti po strahu in nesproščenosti.
- Gostje gledajo prospekte na stebri in še na pultu.
- Receptorka napoti portirja, da odnese pismo, pozvoni z zvončkom (ampak zato ker je precej gostov in da se ne dere prek njih), ko poda navodila mu reče še "prosim" (iz česar lahko sklepamo po spoštljivem odnosu)
- Gost vpraša portirja kje se nahaja stranišče. Kar je pa zanimivo, da je ravno prihajal iz tiste smeri, kjer se nahaja stranišče.
- Gostje gledajo prospekte na pultu.
- Sliši se zvok drsajočih se čevljev
- Gosta gresta na bankomat.
- Receptorki se pogovarjata o delu, potem pa lepo prosita portirja za neko uslugo.
- Pride nekakšen vodja, se pogovarja z receptorkama, se zasmejiijo, zaprosi za rezanje papirja, potem gre na bankomat, da lahko zamenja denar v blagajni, saj ga receptorki nimata.
- Receptorka sliši glasbo in zapoje refren, druga receptorka se odzove tako, da potrди, da je tudi njej ta glasba všeč.
- Pride zaposleni s plaže do pulta, kjer z receptorko pokramljata in se nasmejita okoli drobiža, ki ga jim je prinesel.
- Receptorki kramljata in štejeta denar.
- Poleg glasbe in stroje, še ena družina na zofah kramlja ter se smejejo nečemu na tabličnem računalniku.
- Receptorki kramljata, zazvoni telefon, ena se javi, druga postreže zaposleno; ji zamenja denar. Se smejiita.
- Po kratkem zatišju nastane gneča: petih gostov, ampak receptorki efektivno in na hitro rešita vse probleme.
- Receptorka pozvoni za portirja, kljub temu, da gost čaka, portir se prikaže šele čez nekaj časa.

- Gost sprašuje po nekem prostoru- zopet so morali receptorji pokazati pot.
- Receptorka nasmejano postreže goste.
- Dva gosta gledata prospekte.
- Prišel je novi portir, ena receptorka ga je kar objela.
- Tudi drugi gostje gledajo prospekte.
- Poleg vsega zgoraj, še otrok teče po avli in kriči.
- Zrak: čisto, sveže vedno.
- Prišel je zopet isti zaposleni vodja, se pošalil z portirjem in s pomočnikom vodje recepcije želel neko uslugo.
- Pomočnik vodje recepcije je na lep način, umirjen podajal navodila portirju.
- Gostje gledajo prospekte.
- Gost sprašuje receptorko po nekem prostoru.

13:00-14:00

Število gostov: 21

- En zaposleni pride do receptorke nekaj sprašuje, se smejita, lepo vzdušje.
- Kramljata receptorka in portir.
- Zaposleni vodja želi neke informacije od receptorke.
- Še en gost prosi informacije kje se nahaja en prostor.
- Portir in receptorka kramljata, on pospravlja prospekte na pultu.
- Pride gost in se z receptorkama smeje.
- Pride še en gost in išče prostor, znova morata receptorki podati navodila za pot.
- Gost gre na bankomat.
- Pride zaposleni in potrebuje drobiž, receptorka se mora sprehoditi do blagajne.
- Receptorka in portir kramljata.
- Ena gostja gleda prospekte na pultu.
- Pride gostja, želi listek za parking, receptorka ji lepo nasmejano da listek in pozvoni portirju, da gostjo pospremi.
- Nastane majhna gneča treh čakajočih gostov, od tega en čaka le, da vpraša kje se nahaja stranišče.
- Med gnečo zvoni telefon, pride pomočnik vodje recepcije in se javi.
- Gost gre na bankomat.
- Receptorki in pomočnik vodje recepcije kramljajo, se smejijo.

3. DAN

Datum opazovanja: Nedelja, 03. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Nočna izmena, 22:00-04:00

22:00-23:00

Število gostov: 6

- Vzdušje je zelo sproščeno, receptor vsake toliko se sprehodi do blagajne, ureja pult, s portirjem komunicirata, se smejita.
- Temperatura: mrzlo.
- Zvok: komuniciranje gostov, saj so vse štiri zofe zasedene, ampak niso tako glasne, zvoki klepeta se slišijo tudi iz bližnjega bara.
- Čistoča: urejeno vse, le mene je na mizi dočakala vilica.
- Vonj: svež ni vonjav.
- Svetloba: vse luči svetijo, je zelo svetlo, potem je receptor zmanjšal svetlobo (jakost luči).

- Receptor pripravlja neke papirje na drugem pultu.
- Gost si ogleduje prospekte.
- Zvok: poleg vsega še malo stroja in prihaja glasba (v živo – vokalna in piano) od bližnjega bara, zato receptor ni vključil glasbo z radia.
- Portir in receptor kramljata, med tem receptor pospravlja pult, opravlja delo.
- Pridejo gosti, receptor jih z nasmehom pozdravi.
- Receptor gre v pisarno, pult je prazen, vsake toliko nadzoruje pult, se sprehaja od pisarne k pultu, opravi telefonski klic.
- Zvok: na zofi samo še eni gostje kramljajo, vse se počasi umirja, slišen je še zvok glasbe iz bara ter ropot posode.
- Receptor in portir kramljata, receptor umirjeno poda navodila portirju.
- Zvok: receptor je vključil malo glasbe (nežen angleški vokalni rock), na bolj potih.
- Mimoidoči gost in receptor se pozdravita z namsehom.
- Receptor opravlja telefonske klice in tipka po računalniku.
- Receptor odpira predale, ki so pod računalnikom in nekaj še brska spodaj.
- Zvok: glasbe več ni, sliši se od bara in od televizije.
- Portir in receptor skladno rešujeta probleme dveh gostov.
- Mimoidoči gost in receptor se lepo pozdravita.
- Receptor je znova pustil glasbo.
- Zaposleni z nasmehom pozdravi receptorja.
- Receptor se sprehodi na drugi konec pulta, da pospravi nekaj v predal.
- Receptor in portir kramljata.

23:00-00:00

Število gostov: 3

- Receptor in portir nekaj kramljata, se pogovarjata o težavah in skupaj sodelujeta pri kodiranju kartic, se pogovarjata, smejita.
- Receptor in portir se pogovarjata, komentirata nekaj goste, se smejita, lepo, sproščeno vzdušje.
- Receptor je v pisarni, vsake toliko pogleda na pult, če je kdo prišel.
- Receptor je prišel nazaj na pult, nekaj ureja na računalniku.
- Receptor je odšel nazaj v pisarno, vsake toliko gre na vrata pogledat, če je kakšen gost prišel. Klepeta s portirjem, se smehljata.
- Temperatura: več zračenja občutim, bolj mrzlo.
- Zvok: le glasba iz bara in risanka iz televizije. Glasbo je receptor izključil.
- Receptor vsake toliko dobi telefonski klic.
- Glasba iz bara zaključi ob 23:51, nastane zatišje, mirno je.
- Receptor in mimoidoči se z nasmehom pozdravita. (Opažam, da je nočni receptor z vsemi gosti nasmejan, mogoče zato, ker ima manj dela in gneče, je manj stresno).

00:00-01:00

Število gostov: 6

- Receptor in mimoidoči gost se z nasmehom pozdravita.
- Zaposleni in receptor se pogovarjata in pomagata.
- Receptor je v večini v pisarni, kjer z portirjem prideta vsake toliko na pult preveriti situacijo in pokramljata.
- Ena gostja ima probleme, receptor edino ob njej ni nasmejan, ji pomaga.
- Receptor preostanek časa je v pisarni, vsake toliko gre preveriti na pult situacijo, ali je vse v redu in se javlja na telefonske klice. S portirjem kramljata in se smejita. Sproščeno vzdušje.

01:00-02:00

Število gostov: 1

- Receptor je v pisarni, ko pride gost, ga postreže.
- Javlja se na telefonske klice.
- Vsake toliko nekaj tipka na računalnik.
- V večini je v pisarni na računalniku.
- Okolica je pomirjena, ni hrupa, glasba le tiho igra, vsake toliko preneha.

02:00-03:00

Število gostov: 2

- Receptor je v pisarni, vsake toliko pride pogledat na pult, malo ga pospravi.
- Receptor se javi na telefonski klic, nekaj pokramlja s portirjem.
- Z nasmehom postreže gosta.
- Receptor je spet šel v pisarno in vsake toliko gre na vrata preveriti situacijo v avli in na pultu.

03:00-04:00

Število gostov: 2

- Receptor je v svoji pisarni na računalniku, ko pride gost, gre k pultu in mu pomaga, svetuje.
- Javi se na telefonski klic.
- S portirjem kramljata.
- Receptor je v večini zopet v pisarni in vsake toliko z vrat nadzoruje situacijo v avli.

4. DAN

Datum opazovanja: Ponedeljek, 04. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Nočna izmena, 22:00-04:00

22:00-23:00

Število gostov: 4

- Zvok: glasba iz bara, stroj, ropot pribora.
- Čistoča: čisto, celo se sliši zvok drsečih čevljev.
- Receptor lepo pozdravi gosta, s katerim se tudi rokuje.
- Receptor se sprehaja do drugega pulta, pospravlja neke listke, račune, ureja pult.
- Pride gost s katerim receptor pokramlja. Gost začne udarjati po zvončku, ker se mu to očitno zdi zabavno, z receptorjem se smejeta.
- Portir in receptor kramljata, med tem receptor opravlja nekaj na računalniku.
- Receptor in mimoidoči gost se pozdravita in nasmejita.
- Ko gre še ne gost mimo pulta, receptor pogleda, da bi pozdravil ampak gost gre le mimo.
- Receptor se javi na telefonski klic.
- Receptor pospravlja po pultu in ureja nekaj okoli računalnika.

23:00-00:00

Število gostov: 7

- Zvok: glasba iz bara (takšna bolj plesna, s harmoniko) in stroj ter klepet gostov.
- Receptor in portir sodelujeta med seboj, si pomagata okoli nalog, komunicirata zelo pomirjeno, z nasmehom.

- Receptor in portir sodelujeta pri kodiranju kartic, ker aparaturna za karice ne dela, zato mora nočni receptor pripraviti vse kartice za jutrišnje prihode.
- Svetloba: vse luči, zelo svetlo.
- Portir in receptor si zopet pomagata, se pogovarjata, sodelujeta.
- Zvok; Hrup pogovora mimoidočih gostov.
- Mimoidoči gost zaželi lahko noč receptorju, da mu zaželi nazaj z nasmehom.
- Zvok: receptor pusti inštrumentalno glasbo.
- Zaposleni pride do pulta, kjer pusti ključke.
- Receptor pozdravi gosta, ki je vstopil v hotel.
- Receptor in gost se lepo rokujeta in nasmejita.
- Receptor je zopet ugasnil glasbo, saj je začela igrati glasba v živo v bližnjem baru.
- Gostja gleda prospekte.
- Receptor pozdravi gosta, ki sta vstopila v hotel.
- Receptor se vsake toliko mora sprehoditi do blagajne.
- Pride zaposlena do pulta, se pogovarja s portirjem in receptorjem, se smehljajo.
- Receptor in portir se pogovarjata, medtem receptor nekaj tipka po računalniku, si med seboj pomagata.
- Vsake toliko zazvoni telefon, receptor se oglasi. Poleg tega zna zazvonit tudi spodnji zvonec, da receptor odpre spodnja vrata (s plaže).
- Receptor pozdravi mimoidočega gosta (nočni pozdravlja bolj kot čez dan receptorji-mogoče ker je manjša gneča, in so prisotni le on in gost in zato pozdravi).

00:00-01:00

Število gostov: 6

- Receptor in portir se pogovarjata in sodelujeta v delu receptorja, na računalniku.
- Hrup mimoidočih.
- Receptor komunicira z gosti, rešuje probleme.
- Hrup mimoidočih.
- Receptor in portir komunicirata, receptor je na računalniku, nekaj počne.
- Nasmejano odzdravi gosta.
- Gostja se je neki pritoževala za klimo.
- Je moral nekam pospremiti gosta.
- Skupaj rešujeta probleme z gosti, klima itd.

01:00-02:00

Število gostov: 4

- Klic prevzel.
- Prihaja vsake toliko ven, z njim prihaja tudi portir, se smejeta, kramljata.
- Se sprehaja po recepciji in pospravlja pult.
- Nekaj počne na računalniku, vsake toliko pride iz pisarne portir in se pogovarjata.
- Veliko časa je v pisarni.
- Zvoni telefon, se javi.
- Vse je mirno, receptor spusti malo glasbe, komaj slišna.

02:00-03:00

Število gostov: 2

- Vsake toliko pride preveriti situacijo v avli.
- Odpre spodnja vrata.
- Veliko časa je na računalniku.
- Vse goste sprejme z nasmehom.

- Veliko se pogovarja s portirjem.

03:00-04:00

Število gostov: 4

- Se javi na telefon.
- Nekaj počne na računalniku in se pogovarja s portirjem.
- Goste sprejme z nasmehom, z enim se rokuje.
- Se pogovarja s portirjem in ureja neke papirje.
- Je v pisarni in vsake toliko pogleda če je kdo v avli.

5. DAN

Datum opazovanja: Torek, 05. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Popoldanska izmena, 15:00-22:00

15:00-16:00

Število gostov: 29

- Pri recepciji je nekaj čakajočih gostov in telefoni zvonijo.
- Pomočnik vodje recepcije nasmevano komunicira z gosti.
- Deluje zelo stresno, saj je več gostov, ki čakajo kot je dejansko receptorjev.
- Temperatura: mrzlo.
- Zrak: svež.
- Svetloba: najmočnejše in vse luči so nad recepcijo, ostale so le malo prižgane.
- Receptorji se med seboj smejejo, komunicirajo.
- Prihajajo vedno novi gosti.
- Zvok: gneča ljudi, ki klepeta (še posebno italijanska skupina) in stroj.
- Receptor je pozvonil na zvonček, da bi priklical portirja.
- Komuniciranje med gosti in receptorji poteka gladko.
- Pride zaposlen, malo kramljajo, z nasmehom.
- Pomočnik vodje recepcije mora na drugo stran pulta nekaj odložiti.
- Receptorki redno sprejemata klice.

16:00-17:00

Število gostov: 32

- Ostala je le ena receptorka pri pultu, brska po računalniku.
- Pride še druga receptorka, skupaj sodelujeta in opravljata delo.
- Čistilka pobira smeti.
- Glasba: zvok: zopet nežen angleški vokalni rock.
- Pride zaposlena, malo se pogovarja z receptorko, potem še s portirjem, pokramljata o situaciji v hotelu.
- Čistilka pospravlja vzglavnike na zofah.
- Zvok: poleg glasbe in stroja, se sliši tudi drsenje čevljev, zaradi čistoče.
- Opažam, da je čistilka tudi v pisarni receptorjev, nekaj sprašuje receptorko.
- Ena receptorka je ostala sama, se ukvarja z računalnikom.
- Zvoni telefon, pride pomočnik vodje recepcije, da se javi, ker je ena receptorka zaposlena z gostom.
- Pomočnik vodje recepcije pospravlja prospekte.
- Ena receptorka predstavlja svojim gostom vse pomembne izlete skozi zapiske prospektov, telefon znova zazvoni, po dolgem zvonjenju je javi druga receptorka, ki telefonski klic

opravi, medtem dobi še enega gosta in se na drugi telefonski klic javi druga receptorka, ugotavljam, da imajo kar veliko gnečo.

- Receptorka se pogovarja s pomočnikom vodje recepcije, potem pride gost in zaustavi pogovor.
- Receptorki med seboj komunicirata, se dogovarjata.
- Zazvoni telefon, javi se pomočnik vodje recepcije.
- Receptorka in mimoidoči gost se z nasmehom pozdravita.
- Mimoidoči zaposleni me vpraša če sem zaposlena v hotelu, zanimalo ga je kaj počnem.
- Telefoni pogosto zvonijo.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka imata lep odnos, se smejeta, ko si nekja razlagata.
- Debatirajo se nekaj časa pridruži še portir, se smehlja z njima.
- Na recepciji se ustavi tudi zaposleni, vsi skupaj komunicirajo, glede na neverbalno komunikacijo lahko potrdim, da je atmosfera zelo sproščena, vsi med seboj se smejiijo, tikajo.

17:00-18:00

Število gostov: 15

- Receptorki in pomočnik vodje recepcije se dogovarjajo okoli dela in uporabljajo računalnik.
- Telefoni pogosto zvonijo.
- Pogovoru z receptorkami in pomočnika vodje recepcije se pridruži tudi portir, saj imajo neke težave s karticami.
- Pomočnik vodje recepcije gre nekam proč od recepcije in pozdravi nasmejano mimoidočega gosta.
- Mimoidoči gost pozdravi receptorki, ki mu pozdrav vrneta (opazka; gosti prvi pozdravijo, receptorji bi morali prej).
- Pomočnik vodje recepcije, receptorki in portir kramljajo z nasmehom.
- Do mene pristopi pomočnik vodje recepcije, malo pokramljava, se mi izpove, da sem danes zamudila "ta najboljše", italijanske goste, ki igrajo prav posebno igro kart. Pomočnik vodje recepcije jih opiše kot zelo zahtevne in agresivne, impulzivne. Vendar je rekel, da moraš ohraniti mirne živce, si ne smeš vzeti k srcu, moraš iti naprej, ker takšen dogodek ti lahko poruši cel dan, da ti gre le še navzdol, ali pa greš naprej in si ne vzameš vsega k srcu.
- Receptorka, pomočnik vodje recepcije in portir kramljajo, se smejejo.
- Zvok: hrup otrok in drsenje čevljev od čistoče in glasba in stroj.
- Receptorki in pomočnik vodje recepcije se pogovarjajo, sodelujejo, videti je da se lepo razumejo.
- Čistilka pobira smeti.
- Zaposlena pride pokramljati.
- Delajo na računalniku nekaj časa.
- Zvok: Glasba je malo bolj na glas.
- Vsi receptorji so na polno zaposleni.
- Kličejo še po telefonu, ker rabijo nekaj urediti.
- Receptorka postreže gosta zelo nasmejano, se mu na koncu zahvali.
- Druga receptorka sprejme klic, saj ena soba nima zvoka na televiziji, in potem je morala klicati na okoli, da uredi napako.
- Čistilke lepo pozdravijo receptorje.
- Telefoni na recepciji zvonijo zelo pogosto.
- Pomočnik vodje recepcije se lepo pogovarja, z nasmehom, z gostjo.
- Zvok: še ropot krožnikov in glasen klepet italijanskih gostov.

- Receptorka na dolgo razlaga o izletih in dogodkih enim gostom in kliče na okoli.
- Eni gostje čakajo in ni nobenega, da bi jih postregel. Čez nekaj minut pride receptorka in jih postreže.
- Komunikacija med receptorkama in pomočnik vodje recepcije.

18:00-19:00

Število gostov: 15

- Zvok: ker je tišina, se glasba malo bolj sliši.
- Ena receptorka je na pultu, opravlja delo na računalniku.
- Pride zaposlena po drobiž, receptorka se mora sprehoditi do blagajne in zamenjati denar.
- Pomočnik vodje recepcije pride na recepcijo, opravlja delo na računalniku in me pogleda tre pove, da je pozabil, da sem jaz še vedno tukaj. Portir mi prinese energijsko pijačo.
- Zaposleni pokramljajo, se nasmejijo in delajo naprej na računalniku.
- Telefoni na recepciji zvonijo.
- En par pride do mene in me vpraša, (ker je mislil da sem zaposlena), kako lahko pride do plaže in kje ja kakšen bar.
- Glasba: tudi takšna malo bolj komercialna, živahna.
- Receptorka podaja napotke za pot.
- Gost gre na bankomat.
- Zaposlena pride zamenjati denar, receptorka se zopet mora sprehoditi.
- (Odsotna od 18:50 do 18:53)
- Glasba: mirna, sproščujoča.
- Pridejo gostje do recepcije, pomočnik vodje recepcije se lepo rokuje z njimi, pokramljajo.

19:00-20:00

Število gostov: 18

- Obe receptorki sta zelo zaposleni, ena se ukvarja z gosti, druga je na telefonu, med seboj si v gneči pomagata, sodelujeta.
- Zaposleni pride pokramljati na hitro.
- Ena receptorka govori drugi o neki zadevi, ampak ta druga ni preveč odzivna.
- Gostja in receptorka se smejita in lepo pogovarjata.
- Pride zopet zaposlena in nekaj želi od receptork.
- Receptorki se pogovarjajo s portirjem, mu razlagajo neko nalogo, lepo, mirno.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka se dogovarjajo okoli dela.
- Pride zaposlena z bara, gostja kar njo nekaj vpraša, ampak zaposlena ne zna italijansko dobro in ji želi odgovoriti po angleško, vendar gostja ne razume, zato prosi receptorko za pomoč, ta ji pomaga. Na koncu se vse tri zasmejijo, ocenjujem, da je pogovor potekal gladko, lep odnos, gostja je zaposlena z bara skoraj objela, njej pa je bilo nerodno in se je opravičila, ker ni znala odgovoriti na dolgo po italijansko.
- Gost gre na bankomat.
- Zvok: glasba je bolj umirjena.
- Svetloba: močnejša; prižgali so tudi luči na vhodu.
- Receptorka daje navodila portirju.
- Na recepciji je zelo dinamično, gostje in neprestano zvonijo telefoni.
- Receptorka kliče šefa po imenu, lep pristen odnos.
- Receptorki ne pozdravljata mimoidočih, ena receptorka, ko je sprejela gosta, ga je samo gledala, ne da bi pozdravila ali se nasmehnila gostu.
- Pride gost z majhno punčko, receptorki in gost se smejejo, pogovarjajo, lep odnos.
- (Odstotna 19:34 do 19:39)
- Pride zaposlena do recepcije in predaja neke papirje.

- Italijanski gosti so spraševali o kozmetični trgovini, ki je bila zaprta. (opažam, da v vsem mojem opazovanju je bila trgovina zaprta)
- Pomočnik vodje recepcije govori po telefonu, gost hoče prav k njemu, pomočnik vodje recepcije se mu opraviči, ko opravi klic se mu posveti, pomaga mu okoli tehnologije.
- Portir pospravlja prospekte s stebra.
- Gostje sprašujejo kje lahko najdejo nek prostor.
- Receptorki se pogovarjata z animatorko, lahkoten pogovor, smeh.
- Pomočnik vodje recepcije nasmejjano komunicira z gosti.
- Receptorka mi je ponudila sadje.
- Svetloba: vse sveti.
- Zvok: malo manj glasbe-instrumentalni, stroj, klepet, čistoča (drsanje od čevljev).
- Vsi trije receptorji se trudijo okoli enega gosta.

20:00-21:00

Število gostov: 15

- Ena receptorka in portir se pogovarjata, se malo nasmejjeta, medtem ko se druga receptorka ni vključila.
- Čistoča: zvok; drsečih čevljev.
- Ena receptorka je odšla, pozdravila se je z vsemi, s portirjem je "dala petko" z rokami.
- Telefoni zvonijo zelo pogosto.
- Portirja kramljata in se smejjeta.
- Receptorka mimoidočih gostov spet ne pozdravi.
- Mimoidoči gostje me pozdravijo, saj mislijo da sem zaposlena (predlog: enega receptorja zunaj dostopen za "vse ljudi").
- Zazvonil je telefon, receptorka se je javila in prosila za pomoč pomočnika vodje recepcije.
- Receptorka in pomočnik vodje recepcije se pogovarjajo in debatirajo.
- Nastal je nekakšen problem pri portirjih, pomaga jim pomočnik vodje recepcije.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka se nekaj zasmejjata.
- Receptorka se sprehodi do blagajne, tam nekaj tipka.
- Receptorka se sprehaja konstantno do blagajne.
- Gost razlaga receptorki (tisti, ki so mu prej pomagali s tehnologijo) kaj se je zmotil, ni napolnil baterije.
- Pomočnik vodje recepcije goste pozdravi vedno z nasmehom.
- Receptorka se sprehaja do blagajne.
- Zvok: komunikacija gostov, jok dojenčka.
- Gostja je prišla k pultu blagajne, čakala receptorko, da se ji posveti, vendar jo ta ni videla, zato je gostja zaman čakala na pultu blagajne, saj se je morala premestiti na pult recepcije in je tako morala dodatno čakati na vrsto, kljub temu, da je želela le plačati. (ker je blagajna pod kotom in potem receptorji ne vidijo vedno gostjo, ki čaka za pultom blagajne).
- Receptorka je šla k blagajni štet denar.
- Telefoni zvonijo zelo pogosto.
- Gostje gledajo prospekte na stebri in na pultu.
- Čistilka nosi smeti.
- Gost gre na bankomat.

21:00-22:00

Število gostov: 30

- Receptorka je sama za pultom, zelo stresno, saj telefoni pogosto zvonijo, gostje pa čakajo, da bodo postreženi (več zaposlenih bi moglo biti v izmeni, vsaj dve in vodja).

- Veliko gostov čaka, kar deset, je zelo stresno.
- Pride turistična vodička, ki nadere pomočnika vodje recepcije, vendar ta sprejme zelo mirno, se opraviči, čeprav ni direktno kriv za nastale probleme.
- Telefoni zvonijo, veliko gostov čaka za prijavo. (ocenjujem da je premalo zaposlenih)
- Receptorka in pomočnik vodje recepcije so konstantno za pultom in rešujejo probleme, strežejo goste.
- Telefoni zvonijo, na dva se nista uspela niti javiti.

6. DAN

Datum opazovanja: Sreda, 06. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Popoldanska izmena, 15:00-22:00

15:00-16:00

Število gostov: 14

- Receptorji med seboj kramljajo, delujejo sproščeno, nasmejano.
- Zazvoni telefon.
- Portir sprašuje nekaj receptorko.
- Pridejo gostje, receptorka jih lepo pozdravi.
- Naredila se je manjša gneča, ampak so receptorji hitro odzivni.
- Telefoni pogosto zvonijo.
- Receptorji nekaj komentirajo in vneto debatirajo.
- Receptorka je na računalniku.
- Vsake toliko se sprehodi do predalov na drugi strani.
- (Odsotna od 15:37 do 15:44)
- Portir pokramlja z zaposleno, v pogovor priskoči še receptorka.
- Mimoidoče goste receptorka lepo pozdravi.

16:00-17:00

Število gostov: 20

- Pomočnik vodje recepcije in vodja recepcije se pogovarjata z gostom, receptorka je sama na recepciji.
- Zvok: nežen vokalni angleški rock, stroj, ropot pripora iz sosednjega bara.
- Temperatura: velika temperaturna razlika, zelo mrzlo.
- Svetloba: recepcija vse luči, luči so še prižgane v notranjosti, pri dvigalu, drugod pa dnevna svetloba.
- Zrak vedno svež.
- Čistoča: na podu zaznam nekaj madežev.
- Prišle so promotorke Red Bulla, energijsko pijačo so dale tudi receptorjem, ki so jo bili veseli.
- Pomočnik vodje recepcije se ukvarja s telefonskimi klici, receptorka pa z gosti.
- Gostje gledajo prospekte (Očitno je pozicija dobra, to je dobro, da receptorji ne potrebujejo vsake malenkosti okoli izletov razlagati, da is gostje po želji ogledujejo kako želijo izpopolniti dan).
- Receptorka pospravlja prospekte na pultu.
- Pomočnik vodje recepcij pomaga portirjem, ko je gneča ali kadar gredo na malico (kar dodatno bremeni receptorje, ko imajo že tako dosti dela).

- Glede na komunikacijo med nadrejenimi, pomočnik vodje recepcije in ostalimi receptorji in portirji ocenjujem, da je interna klima prijetna, sproščena, pomočnik vodje recepcije, imajo spoštljiv odnos in obratno.
- Zvok: kričeči italijanski gostje.
- Vodja se je pogovarjala z gosti, prijetno, z nasmehom.
- K vodji recepcije prideta dve gostji, ta jih napoti k receptorki.
- Pomočnik vodje recepcij in vodja recepcije nekaj pokramljata.
- Portir je prinesel nek paket.
- Gost gre do bankomata.
- Zaposleni je šel direktno k blagajni in pomočnik vodje recepcije se je moral sprehoditi do blagajne.
- Pomočnik vodje recepcije prijetno komunicira z gosti.
- Zaposleni se je nasmejal in pokramljal z receptorko, z vodjo recepcije pa ne.
- Receptorka gre do drugega pulta, kjer ureja račune in jih pospravlja v predale, potem dobi še klic na telefon.
- Opazila sem, da so velikokrat vodje zadaj v pisarni in ko dela samo ena receptorka je to zelo stresno in naporno, saj velikokrat zvonijo telefoni in se naredi manjša gneča.
- Receptorka je morala dati (po telefonu) napotke kje se nahaja recepcija.
- Vodja recepcije se je morala sprehoditi čisto do konca drugega pulta.
- Vodja recepcije in pomočnik prijetno kramljata, ampak se ne smejata (tako kot se ostali med seboj).
- Vodja recepcije se je lepo nasmejala gostu, zahvalila in ga pozdravila.
- Glasba: še vedno rock in stroj.
- Vodja recepcije lepo pozdravlja mimoidoče goste in se ukvarja z računalnikom.
- Vsi štirje, vodja, pomočnik, receptorka in portir se pogovorijo na kratko, vendar se le vodja nasmeje.
- Pomočnik vodje recepcije pomaga portirju pri reševanju mobitela, ker nekaj ne dela.
- Glasba: sedaj je bolj komercialna, živahna.
- Vodja se z nasmehom pogovori z gostjo.
- Vodja recepcije lepo pokramlja z receptorko.
- Do mene stopi mimoidoči pomočnik vodje recepcije in pravi, kadar ni portirja, morajo receptorji voziti še prtljago na okoli (dodatna obremenitev, a v izmeni je samo en receptor).
- Pomočnik vodje recepcije pomaga portirju, ker ima ta težave z gospo.
- Zaposlena z bara je prišla po drobiž k vodji recepcije.
- Pridejo gostje s psi, vodja recepcije jih navdušeno boža in se pogovarja z gosti.

17:00-18:00

Število gostov: 15

- Gostja gre do pulta od blagajne in sprašuje receptorko, če bankomat deluje in lahko tudi izda mobilni kartico, vendar zaradi oddaljenosti in dela, receptorka ne sliši.
- Električar je prišel takoj popraviti pregorelo lučko v recepciji.
- Vodja recepcije lepo pozdravi mimoidočega.
- Pogovor me vodjo recepcije in pomočnikom poteka umirjeno, sproščeno in gladko.
- Zaposlena iz bara spet potrebuje drobiž, receptorka se sprehodi do blagajne.
- Portir se postavi nazaj na svoje mesto, kjer se vodja in pomočnik pogovarjata, zanimivo, da se portir ne vključi v debato, čeprav so se do zdaj vedno vključevali.
- Receptorka ima konstantno delo z gosti, na računalniku in telefonom.
- (Odsotna 17:22 do 17:26)
- Receptorka še vedno ima dosti dela na računalniku in z javljanjem telefona.

- Receptorka in pomočnik vodje recepcije se nečemu nasmejita.
- Gost gleda prospekte.
- Zdaj je na mestu portirja vodja recepcije in nadzoruje delo.
- Vodja in pomočnik pokramljata.
- Mimoidoča čistilka popravi vzglavnike na zofi.
- Vodja recepcije poskuša s prospekti razložiti program za zvečer.
- Pomočnik vodje recepcije je na mestu portirja, hkrati pa pomaga eni gostji reševati težavo z mobitelom.
- Zaposlena in vodja recepcije prijetno kramljata in se zasmejita.
- Vodja in pomočnik debatirata, zvonjenje telefona prekine pogovor.
- Pomočnik vodje recepcije pospravi prospekte.
- Pomočnik vodje recepcije gre pomagati enemu gostu parkirati avto. (zatorej opravlja tudi delo portirja)
- Vodja recepcije ima delo na računalniku.
- Pomočnik vodje recepcije se dosti ukvarja z gostom.
- Receptorka in pomočnik vodje lepo kramljajo o včerajšnjem dogodku, ga poročajo vodji recepcije.
- Receptorka mi je ponudila čaj in povedala, da je sedaj kar temno, prižgala in ojačila je luči.
- Zaposlena v baru spet rabi drobiž, receptorka s sprehodi do blagajne.
- Portir je prosil za pomoč receptorko okoli gostje.
- Portir pospravlja prospekte.

18:00-19:00

Število gostov: 18

- Kramljanje receptorjev.
- Telefon zvoni zelo pogosto.
- Receptorka pozdravi gostjo, se ji ne nasmeji.
- Portir pride od mene, pokramljava.
- Mimoidoči pozdravi receptorko in ona odzdravi nazaj.
- Kramljanje receptorke in pomočnik vodje recepcije.
- Pomočnik vodje recepcije pokaže gostu pot.
- Pult je po dolgem času prazen.
- Receptorka lepo odzdravi goste in se zahvali.
- Pride zaposleni po neko informacijo.
- (Odsotna 18:33 do 18:37)
- Vodja recepcije nasmevano pokramlja z gostjo.
- Receptorka in gost se nasmejita, vodja recepcije pa pomaga rešiti en problem z drugim gostom.
- Gosti gledajo prospekte.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka debatirata o pravkar odhajajočih gostih.
- Pomočnik vodje recepcije nasmevano pozdravi mimoidoče goste (tudi receptorji v večini pozdravijo tudi mimoidoče goste, kadar so manj obremenjeni, vse deluje bolj sproščeno).
- Gostje gledajo prospekte, ki so na stebru, potem pa še tiste na pultu.
- Gostje gledajo trgovino s kozmetiko, ki zopet ni odprta in v času mojega opazovanja niti ni bila.
- Gosti gledajo prospekte.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka nekaj urejata po predalih pod računalnikom in na računalniku.
- Gost gre na bankomat.

- Čistilka uredi zofe.

19:00-20:00

Število gostov: 15

- Zvok: Glasba in stroj.
- Zaposlena in receptorka kramljata o turistih.
- Receptorka se ukvarja z gosti, ko zveni telefon, pride pomočnik vodje recepcije in se javi, pomaga receptorki.
- Pride gost do recepcije in potrebuje usmeritev, pomočnik vodje recepcije, ki se ravnokar pogovarja s portirjem, prekine pogovor, da lahko napoti gosta.
- Receptorka pomaga gostom okoli telefona.
- Receptorka si nekaj zapisuje in se javlja na telefone, ki zvonijo zelo pogosto.
- Zopet ima receptorka telefon in pridejo gostje, majhna gneča, saj zvonijo telefoni, dva gosta že čakata, vodji ni, zato pomaga portir.
- Pomočnik vodje recepcije je na računalniku in brska po predalih.
- Receptorka se vse dlje pogovarja po telefonih.
- Pride gost do receptorke in jo sprašuje, če je kdo v baru, ker oni čakajo in ni nobenega.
- Zvoni še en telefon, pomočnik vodje recepcije ji priskoči na pomoč.
- Zvok: stroj, glasba, klepet gostov, zvok ropota pribora iz bližnjega bara.
- Svetloba: vhod avle ni osvetljen, le recepcija, ni dosti luči prižganih, zato deluje malo bolj zaspana, temna atmosfera.
- Receptorka mora na drugi konec pulta po papirologijo.
- Mimoidoča gostja pozdravi prva receptorko, ta odzdravi nazaj. OPAŽAM, da receptorji ne pozdravljajo pogosto mimoidoče goste.
- Gost gleda prospekte.
- Gostja čaka na pultu, ker ima receptorka dolg telefonski pogovor, tudi pomočnik vodje recepcije je na telefonu, zato gostja vsake toliko pogleda proti meni, kot da preverja, če sem jaz zaposlena. Ko zaključita se ji oba posvetita, gostja se na koncu nasmehe in zahvali.
- Svetloba: Receptorka poveča svetlobo, saj prižge še luči nad vhodom.
- Gosti gledajo prospekte.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka se pogovarjata o delu in se zasmejita.
- Gost spet čaka, ker je receptorka na telefonu. Pomočnik vodje recepcije pa rešuje probleme v sobah. Gost se je napotil k portirju, ki je težavo rešil. Kasneje pride nova gostja, ki čaka in potem kar odide.
- Zvok: poleg glasbe, še klepet gostov.

20:00-21:00

Število gostov: 20

- Pomočnik vodje recepcije pride mimo in se mi izpove, da is včasih gosti želijo skoraj nemogoče.
- Portir in receptorka se dogovarjata o delu.
- Zopet serija telefonov zvonijo.
- Znova pogovor o delu med receptorko in portirjem.
- Pomočnik vodje recepcije se ukvarja z gostjo, poleg se mora pogovarjati po telefonu, pa še denar mora menjavati v blagajno, torej se sprehajati po recepciji. Deluje zelo stresno.
- Pomočnik vodje recepcije in gostja se nasmejita, lepo dogovorita.
- Nastala je manjša gneča štirih čakajočih gostov.

- Pomočnik vodje recepcije in receptorka sta na polno zasedena. Do mene pristopi gostja, ki me vpraša ali sem zaposlena, na kar odgovorim, da nisem ampak lahko vseeno pomagam. Gostji sem našla na telefonu wifi povezavo.
- Pomočnik vodje recepcije se je obrisal po čelu, lahko zaradi preobilice dela in posledičnega potu ter stresa, skrbi.
- Portir sprašuje pomočnika vodje recepcije za napotke dela.
- Glede na to, da se pomočnik vodje recepcije in receptorka sploh več ne smejeta gostom, predvidevam, da sta preutrujena.
- Receptorka uporablja POS, funkcionalno.
- Portir sprašuje receptorko za navodila.
- Malo je zatišja, sta na računalnikih in urejata papirje.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka si med seboj pomagata, kličeta po telefonu.
- Kratki odgovori pomočnika vodje recepcije na vprašanja ene gospe nakazujejo, da je utrujen in malo pod stresom.
- Mimoidoča čistilka odnaša smeti in lepo pozdravi.
- Pride zaposleni in debatirajo o delu, pogovor ni najbolj sproščen.
- Kramljajo vsi trije: pomočnik vodje recepcije, receptorka in portir, se zasmejijo.
- (Odsotna od 20:43 do 20:47)
- Gost gleda prospekte.
- Svetloba: najmanj do sedaj, cela vrsta pred recepcijo ni prižgana.
- Receptorka ureja papirje, odpira predale, ožigosa, uporablja računalno, spenjač, se sprehaja do blagajne.
- Pomočnik vodje recepcije se pogovarja s portirjem, pride električar in popravlja stroj za kartice.

21:00-22:00

Število gostov: 15

- Gostje lepo, z nasmehom pozdravijo receptorko in ona jim vrne pozdrav.
- Gost si ogleduje zaprto trgovino s kozmetiko.
- Gost uporabi bankomat.
- Portir in električar se smejeta.
- Pomočnik vodje recepcije išče nekaj po predalih, ureja papirje.
- Receptorka ureja in spenja papirje na drugi strani pulta.
- Mimoidoča čistilka lepo pozdravi, ocenjujem, da imajo med seboj zaposleni v večini in spoštljiv odnos.
- Receptorka je šla k blagajni, šteje denar.
- Pomočnik vodje recepcije je na računalniku, nekaj tipka.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka nekaj komunicirata, se dogovarjata.
- Znova je zvonil telefon, dvakrat.
- Receptorka pozdravi mimoidoče.
- Receptorki ni tiskalnik deloval, ampak le zato, ker je nekaj pomočnik vodje recepcije že tiskal.
- Zopet zvonijo telefoni.
- Pomočnik vodje recepcije in receptorka pokramljata.

PRILOGA A.1: Povzetek opazovanja s pasivno udeležbo po dnevih

1. DAN

Datum opazovanja: Petek, 01. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Jutranja izmena, 07:00-14:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura	<ul style="list-style-type: none"> - Mrzlo, nizka temperatura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fantek ki je prišel na "internet corner", je bil v zleknjeni drži in se božal po rokah (oblečen je bil v kratko majico in hlače) celotna situacija je nakazovala na to, da je očitno dečku mrzlo.
Zvok	<ul style="list-style-type: none"> - Glasba je včasih skoraj neslišna; stil: nežen inštrumentalni zvok. Bolj se slišijo stroji. - Sesalec (čistilka enih slabih 10 minut sesa). - Hrup s prostora za internet (kjer fanta poslušata glasbo in igrata video igrice). - Kovčkov na vleko in petke. - Glasno kramljanje drugih gostov v avli recepcije. - Zvok posode iz bližnjega bara. - Hrup italijanskih gostov, na glas se pogovarjajo, vozički iz restavracije. - Avla je zelo odmevna. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev.
Vonj (tudi čistoča)	<ul style="list-style-type: none"> - Ni neprijetnih vonjav. - Receptorka pospravlja pult in poleg računalnika ureja prostor. - Zelo čisto, čistilka čisti po tleh, briše mizice, popravlja sedeže, in blazinice na zofah. - Velikokrat gredo po avli in čistijo. - Pod se blešči. - Čistilka čisti tudi zgornja stekla od vhodnih vrat. 	/
Svetloba	<ul style="list-style-type: none"> - Najbolj osvetljena je recepcija. - Veliko dnevne svetlobe. 	
Funkcionalnost in prostorska urejenost	<ul style="list-style-type: none"> - Blagajna z denarjem je na drugem pultu in receptorka se mora sprehodit vsakič do nje, konstantno se morajo sprehajati. - Bankomat je zelo lepo viden in postavljen ob blagajni. Gost je šel direktno k njemu. Tudi zaposleni ga uporabljajo. - Portirja popravljata prospekte, popravljajo opozorila na deski. 	/

	<ul style="list-style-type: none"> - Kadar ni gostov, receptorka je na vratih med pisarno in recepcijo in nadzoruje situacijo. - Gostje si velikokrat ogledujejo prospekte. - ko je receptorka rjava šla k blagajni, je gostja, ki jo je čakala, pregledala prospekte, ki so na levi strani pulta recepcije, potem je pogledala še na steno prospektov. - Zelo funkcionalno za recepcijo: steklena pisarna, tako da če niso na pultu lahko lažje vidijo, če pride gost. 	
Signalizacija	<ul style="list-style-type: none"> - Receptorka je vedela napotiti gostje na biljard v kongresni center. - Receptorka večkrat daje napotke za pot. - Spet pride še ena gostja in sprašuje za pot ter en gost čaka, potem vpraša kje so sobe, ker ji ni našel. 	/
Uporaba tehnologije	<ul style="list-style-type: none"> - POS in ostale pisarniške pripomočke (npr. spenjač) imajo receptorji tik ob računalniku, saj jih pogosto uporabljajo, so na dosegu rok. 	/

Le prvi dan so izjemoma dodali dekorativne rože, na vsako mizo in na receptorski pult so postavili rože: (*lat. orentugalum*). Druge dneve je ostala dekoracija enaka.

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Prvi dan opazovanja ocenjujem, da so odnosi med receptorji korektni in prijetni, saj opažam veliko medsebojne pomoči in prijetno, nasmejano komunikacijo. Med seboj si pomagajo tako, da si prevzemajo klice in sodelujejo v pogovoru z gosti. Interna klima je prijetna, saj receptorji med seboj nasmejano pokramljajo in se včasih tudi pošalijo, pri odhodu enega receptorja in dohodu drugega si lepo pomahajo v pozdrav. Le ena receptorka se nekoliko manj smeje. Tudi z ostalimi zaposlenimi v hotelu imajo receptorji prijetne odnose, saj z njimi nasmejano pokramljajo medtem, ko jim pomagajo na primer zamenjati denar ali urediti značko z imenom.

"Videti je, da se receptorki med seboj lepo razumeta; kramljata, se smejita, si podajata štempiljko, si razlagata tipke na računalniku, tudi portirji jima pomagajo tako, da usmerjajo goste." (*Zapis iz 1. dne opazovanja med 8 in 9. uro, glej prilogo A*)

Poleg tega opažam, da imajo zaposleni s pomočnikom vodje recepcije sproščen odnos, saj se tikajo in nasmejano, sproščeno odgovarjajo na vprašanja. Ocenjujem, da je ta hierarhičen odnos med pomočnikom vodje in receptorjem korekten.

"Portirja se nekaj šalita, tudi s pomočnikom vodje recepcije" (*Zapis iz 1. dne opazovanja med 11 in 12. uro, glej prilogo A*)

Eksterni odnosi

Eksterni odnosi z gosti so bili prvi dan opazovanja v večji meri prijetni, saj so se mnogi gosti z receptorji rokovali, smejali, komunicirali in podarili darilo.

"Veselo vzdušje, gost se je s širokim nasmehom rokoval z receptorko. Ta dobi napitnino, druga pa darilo od italijanske gostje, ista gostja podari darilo tudi pomočniku vodje recepcije. Vzdušje je prijetno, kramljajo, se smejijo." (*Zapis iz 1. dne opazovanja med 8 in 9.uro, glej prilogo A*)

Zaslediti je bilo nekaj gneče ter manjše probleme z nezadovoljnimi gosti. Receptorji se med izvajanjem naloge ne smejijo dosti, sicer pa nalogo opravijo učinkovito in hitro. Nalogo opravijo učinkovito tudi v tujem jeziku, takrat tudi komunicirajo pomirjeno in razumevajoče. Zaradi obilice nalog (zapisano je veliko število obiskov na recepcijo, več v prilogi A), velikokrat prihajajočega gosta ne pozdravijo. Opažam, da tudi mimoidočega gosta velikokrat ne pozdravijo.

"Kar me je zmotilo, je to, da receptorji zelo pogosto ne pozdravijo mimoidoče goste, čeprav gredo običajno tudi mimo pulta." (*Zapis iz 1. dne opazovanja med 10. in 11. uro, glej prilogo A*)

"Pomočnik vodje recepcije ni pozdravil lepo gosta, je samo z glavo skomignil." (*Zapis iz 1. dne opazovanja med 11. in 12. uro, glej prilogo A*)

2. DAN

Datum opazovanja: Sobota, 02. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Jutranja izmena, 07:00-14:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura:	- Mrzlo, nizka temperatura.	/
Zvok	<ul style="list-style-type: none">- Glasba je malo bolj na glas kot včeraj, ampak še vedno je nemoteča. Stil glasbe je danes spremenjen: nežen ameriški vokalni rock.- Hrupno, saj je na zofah kar precej gostov, ki se pogovarjajo.- Gost, ki je poleg mene šel na računalnik, je spustil glasbo zelo naglas, kar je presenetilo tudi receptorja, saj sta pogledala k računalniku, receptorka je še mene pogledala s presenetljivo mimiko.- Poleg glasbe, še zvok sesalca, stroja, komunikacija gostov na zofi in glasba z računalnika (deluje kar hrupno).- Zvok gostov na zofi - poslušajo preko mobitela (neke napotke).- Receptorka sliši glasbo in zapoje refren, druga receptorka se odzove tako, da potrdi, da je tudi njej ta glasba všeč.	- Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev.

	<ul style="list-style-type: none"> - še ena družina na zofah kramlja ter se smejejo nečemu na tabličnem računalniku. - Otrok teče po avli in kriči. 	
Vonj (tudi čistoča)	<ul style="list-style-type: none"> - Ni neprijetnih vonjav - Čistilka pospravlja stole in pobriše tla. - Vse je čisto, edino ta vrtljiva vhodna vrata imajo nekaj vidnih odtisov, pult je urejen, dodali so le še več dekorativnega cvetja, ker ga včeraj niso dali ravno na vsako mizo. Na pultu od recepcije in blagajne je tudi dekorativno cvetje. - Čistilka počisti okrogla vrata, ogledala, okna, vendar le površinsko, ne tako temeljito kot včeraj, ampak še vedno okolica daje znak čistoče. - Vodja zunanjih površin se sprehaja po avli in nadzoruje čistočo, popravlja vzglavnike na zofi. - Čistilka še malo pobriše prah in ogledala ter receptorski pult. 	
Svetloba	<ul style="list-style-type: none"> - Recepcija je najbolj osvetljena, saj vse luči delujejo. Danes je bolj svetlo (več luči) kot včeraj, en predel, ki je najbolj oddaljen od recepcije ni osvetljen. Opažam da s svetlobo tako podzavestno nakazujejo tudi kateri del avle je najpomembnejši – recepcija. 	
Funkcionalnost in prostorska urejenost	<ul style="list-style-type: none"> - Receptorki se pogovarjata z zaposlenimi v pisarni, stojita na vratih, tako da lahko lažje nadzorujeta, če bi kakšen gost prišel do pulta. - Receptorji se morajo zelo pogosto sprehoditi do blagajne. - Portirja in animatorka pospravljajo prospekte. - Gost plača prek POS-a, ki ga ima receptorka pri roki, kot tudi spenjač in šampiljko, sledi nasmejan pozdrav. - Gostje so prišle k receptorki, ta jih je morala ne kratko zapustiti, da je lahko segla k blagajni. Ostale pripomočke, spenjač in pisalo je imela pri roki. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Zaposleni in pomočnik vodje recepcije se dogovarjata, slednji mora čisto na drugi konec pulta, da vzame čitalec kartic, imajo nekaj težav s karticami. - Receptorka mora čisto na drugi konec drugega pulta, da nekaj položi v predal. - Opažam, da tudi vsi telefoni niso vedno pri rokah receptorjev. - Gost si ogleduje prospekte. - Pomočnik vodje recepcije mora na drugi pult do telefona. - Naredila se je majhna gneča, saj je ena receptorka morala po neke papirje v pisarno, zato je bila dostopna le ta druga receptorka. 	
Signalizacija	<ul style="list-style-type: none"> - Receptorka poda gostu navodila za pot do SPA centra - Gostje sprašujejo kje se nahaja bar. - Dajanje napotkov za različne prostore. - Ena gostja je pravkar pristopila k meni (verjetno je mislila, da sem zaposlena), saj me je vprašala kje lahko gre na stranišče. (Gostje jemljejo čas zaposlenim in se počutijo izgubljene, v tem primeru je bila še gneča na recepciji, kar pet gostov, in ta je očitno prišla do mene, da ne bi čakala dolgo.) - Gost vpraša portirja kje se nahaja stranišče. Kar je pa zanimivo, da je ravno prihajal iz tiste smeri, kjer se nahaja stranišče. - Nastane majhna gneča treh čakajočih gostov, od tega en čaka le, da vpraša kje se nahaja stranišče. 	
Uporaba tehnologije	<ul style="list-style-type: none"> - Receptorka mora na drugi pult na nekem stroju pritiska tipke. - Telefoni zvonijo pogosto. - Gostje pogosto stopijo do bankomata. - En gost sprašuje receptorko o Iphonu, receptorka mu zna pomagati. - Receptorki in pomočnik vodje recepcije so nekoliko nervozni, saj je nekaj narobe s karticami. 	

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Drugi dan opazovanja ocenjujem, da so odnosi med receptorji še vedno korektni in prijetni, saj je prisotne veliko medsebojne pomoči in prijetno, nasmejeno komunikacijo. Med seboj so si pomagali tako, da si prevzemajo klice, sodelujejo v pogovoru z gosti, rešujejo probleme s čitalnikom kartic, si podajajo pisarniške pripomočke in si pomagajo okoli računalnika. Interna klima je bolj prijetna, ko je manj gostov, saj receptorji med seboj nasmejeno pokramljajo in se včasih tudi pošalijo, ko je prišel en portir v službo, ga je receptorka kar objela.

Danes je bilo veliko dela, telefoni so pogosto zvonili, v času ko je bila le ena receptorka in en pomočnik vodje recepcije v izmeni so morali streči tudi dvema gostoma hkrati in se še javiti na telefonske klice.

"Receptorka in pomočnik vodje recepcije se dogovarjata o nekem problemu, ne delujeta sproščeno več." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 10. in 11. uro, glej prilogo A*)

"Pomočnik vodje recepcije postreže še več gostov, receptorka mora govoriti po telefonu in se ukvarjati z gosti." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 9. in 10. uro, glej prilogo A*)

Tudi z ostalimi zaposlenimi v hotelu imajo receptorji prijetne odnose, saj medtem, ko jim pomagajo na primer zamenjati denar ali skušajo popraviti čitalec kartic, z njimi nasmejeno pokramljajo, tudi se izpovejo o službenih težavah. En zaposlen je pomagal receptorkama tako, da je na bankomatu dvignil gotovino in jim zamenjal denar, receptorka pa mu je zarezala papir. Edino negativno komunikacijo sem opazila s strani vodje nekega hotelskega oddelka, ko je prišel na recepcijo in je na strog način komuniciral s pomočnikom vodje, ta je vseeno ohranil mirno komunikacijo.

"Opažam, da receptorki debatirata o gostih, ena je naredila obrazno mimiko, kot da je pravkar imela zahtevnega gosta (izpovedovanje), druga receptorka jo je podprla." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 11. in 12. uro, glej prilogo A*)

"Zaposlena, pomočnik vodje recepcije in receptorka se pogovarjajo o službenih težavah, kljub težavam, pogovor poteka zelo umirjeno in gladko, brez konfliktov ali povišanega tona." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 10. in 11. uro, glej prilogo A*)

Z direktorico hotela imajo tudi sporočen odnos, saj v komunikaciji ne zaznam nobenih neprijetnih gibov ali mimike.

"Direktorica in receptorji se sproščeno in umirjeno pogovarjajo (službena debata), direktorica opozori mimoidočega zaposlenega, ki nosi neko desko naj pazi, da se ne spotakne." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 9. in 10. uro, glej prilogo A*)

Poleg tega opažam, da imajo zaposleni s pomočnikom vodje recepcije sproščen odnos, saj se tikajo in nasmejeno, sproščeno odgovarjajo na vprašanja. Pomočnik vodje recepcije je kljub obilici dela s podrejeno uporabljal umirjen ton, skupaj sta si pomagala in dopolnjevala.

"Pride gost, ki ga sprejme receptorka, poda mu vsa navodila, ampak v pomoč pride še pomočnik vodje recepcije (očino ni dovolj opolnomočena), opažam, da se lepo dopolnjujeta." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 8. in 9. uro, glej prilogo A*)

Eksterni odnosi

Eksterni odnosi z gosti so bili drugi dan opazovanja tudi prijetni. Nakatrei gostje so bili izredno prijazni, nasmejani in so poklepetali z receptorji. Pomočnik vodje recepcije je dobil darilo od enega gosta.

"Pomočnik vodje recepcije se pogovarja z gosti (eno družino), opažam, da imajo lep odnos, se smejejo, gostje mu dajo darilo." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 11. in 12. uro, glej prilogo A*)

Opazam bolj sproščen odnos zjutraj, ko je bilo na recepciji več zaposlenih, predvidevam, da zato, ker so bili manj obremenjeni z delom. Receptorji še vedno opravljajo svoje delo učinkovito, ampak na njihovih obrazih ni več prisoten nasmešek. Danes so se receptorji zelo malo smejali gostom in jih velikokrat tudi niso pozdravili.

"Pride gostja, ki pozdravi receptorki, ti ji pozdrav vrneta, vendar brez nasmeška. Ko ji receptorka poda odgovor sledi komaj viden pozdrav." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 8. in 9. uro, glej prilogo A*)

Dogodilo se je, da je gost zaman čakal na pultu blagajne, saj ga tam noben receptor zaradi obilice dela ni opazil (več o številu gostov v prilogi A).

"Opazam, da je moral en gost iz pulta blagajne (želi nekaj plačati), se premakniti na pult od recepcije, saj ga tam ni nihče opazil in so ga drugi goste prehiteli." (*Zapis iz 2. dne opazovanja med 11. in 12. uro, glej prilogo A*)

3. DAN

Datum opazovanja: Nedelja, 03. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Nočna izmena, 22:00-04:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura	- Mrzlo, nizka temperatura.	/
Zvok	<ul style="list-style-type: none"> - Komuniciranje gostov, saj so vse štiri zofe zasedene, ampak niso tako glasne, zvoki klepeta se slišijo tudi iz bližnjega bara. - Poleg vsega zgoraj naštetega, se sliši še malo zvok stroja in zvok glasba (v živo – vokalna in piano) od bližnjega bara, zato receptor ni vključil glasbo z radia. - Vse se počasi umirja, slišen je še zvok glasbe iz bara ter ropot posode. - Receptor je vključil malo glasbe (nežen angleški vokalni rock), komaj slišno. - Glasbe več ni, sliši se od bara in od televizije. - Glasba iz bara zaključí 23:51, nastane zatišje, mirno je. - Glasba (iz radia) le tiho igra, vsake toliko preneha. 	/
Vonj (tudi čistoča)	<ul style="list-style-type: none"> - Ni neprijetnih vonjav. - Receptor pospravlja pult in prostor 	

	ob računalniku. - Urejeno vse, le mene je na računalniški mizi dočkala vilica.	
Svetloba	- Vse luči svetijo, je zelo svetlo. - Čez čas je zmanjšana jakost.	
Funkcionalnost in prostorska urejenost	- Receptor se vsake toliko sprehodi do blagajne in ureja pult. - Receptor pripravlja neke papirje na drugem pultu. - Gost si ogleduje prospekte. - Receptor odpira predale, ki so pod računalnikom in nekaj še brska spodaj.	- Zelo sproščeno sprehajanje, ni nobenega stresa.
Signalizacija	/	
Uporaba tehnologije	- Receptor zmanjšal svetlobo (jakost luči). - Se javlja na telefonske klice in tipka po računalniku.	

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Tretji dan opazovanja, tokrat v nočni izmeni, internih odnosov med receptorji nisem mogla ovrednotiti, zato ker na recepciji v tej izmeni dela le en receptor in en portir. Odnos med njima je prav tako korekten in prijeten, informacije si predajata sproščeno, umirjeno. Med seboj si pomagata s čitalcem kartic pripravljata kartice za goste.

"Portir in receptor kramljata, med tem receptor pospravlja pult, opravlja delo." (*Zapis iz 3. dne opazovanja med 22. in 23. uro, glej prilogo A*)

"Receptor in portir nekaj kramljata, se pogovarjata o težavah in skupaj sodelujeta pri kodiranju kartic, se pogovarjata, smejeta." (*Zapis iz 3. dne opazovanja med 23. in 24. uro, glej prilogo A*)

Tudi z ostalimi zaposlenimi v hotelu ima nočni receptor korektne odnose, saj medtem, ko mu predajo ključke ali razno dokumentacijo, na hitro pokramljajo.

Eksterni odnosi

Opažam, da je nočni receptor dejansko pozdravi vsakega mimoidočega z nasmehom in tudi vsakega gosta sprejme z nasmehom. Predvidevam, da je to posledica mirnega in sproščenega delovnega okolja. Receptor ima čas, da vsakega gosta prijeto, kakovostno postreže.

"Receptor in mimoidoči gost se z nasmehom pozdravita." (*Zapis iz 3. dne opazovanja med 24. in 1. uro, glej prilogo A*)

4. DAN

Datum opazovanja: Ponedeljek, 04. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Nočna izmena, 22:00-04:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura	- Mrzlo, nizka temperatura.	/

Zvok	<ul style="list-style-type: none"> - Glasba iz bara (takšna bolj plesna, s harmoniko) in stroj ter klepet gostov. - Ropot pribora. - Hrup pogovora mimoidočih gostov. - Receptor pusti inštrumentalno glasbo. - Receptor je zopet ugasnil glasbo, saj je znova začela igrati glasba v živo v bližnjem baru. - Vse je mirno, receptor spusti malo glasbe, komaj slišna. 	- Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev.
Vonj (tudi čistoča)	- Ni neprijetnih vonjav.	
Svetloba	- Vse luči, zelo svetlo.	
Funkcionalnost in prostorska urejenost	<ul style="list-style-type: none"> - Receptor se sprehaja do drugega pulta, pospravlja neke listke, račune, ureja pult. - Receptor pospravlja po pultu in ureja nekaj okoli računalnika. - Gostja gleda prospekte. 	- Zelo sproščeno sprehajanje, ni nobenega stresa.
Signalizacija	/	
Uporaba tehnologije	<ul style="list-style-type: none"> - Receptor opravlja nekaj na računalniku. - Receptor se javlja na telefonski klic. - Receptor pusti inštrumentalno glasbo prek predvajalnika v pisarni 	

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Tudi tretji dan opazovanja, v nočni izmeni, internih odnosov med receptorji nisem mogla ovrednotiti, ker na recepciji v tej izmeni dela le en receptor in en portir. Odnos med njima je ostal enak prejšnjemu dnevu, saj sem danes znova opazovala ista uslužbenca. Receptor in portir imata prijateljski odnos, se pogovarjata in smejeta. Ob delu, receptor se občasno s portirjem tudi pogovarja. Portir mu znova pomaga pri kodiranju, saj čitalec kartic še vedno ni pripravljen.

"Portir in receptor kramljata, med tem receptor opravlja nekaj na računalniku." (*Zapis iz 4. dne opazovanja med 22. in 23. uro*)

"Receptor in portir sodelujeta pri kodiranju kartic, ker aparatura za kartice ne dela, zato mora nočni receptor pripraviti vse kartice za jutrišnje prihode." (*Zapis iz 4. dne opazovanja med 23. in 24. uro, glej prilogo A*)

Videti je, da se ostali zaposleni, ki večinoma receptorju prinesejo ključe, razumejo, saj z receptorjem tudi pokramljajo, se zasmejjjo.

"Pride zaposlena do pulta, se pogovarja s portirjem in receptorjem, se smehljajo." (*Zapis iz 4. dne opazovanja med 23. in 24. uro, glej prilogo A*)

Eksterni odnosi

Znova nočni receptor pozdravlja vsakega mimoidočega z nasmehom in tudi vsakega gosta sprejme z nasmehom. Enkrat opazim, da je receptor želel pozdraviti gosta, ampak je le-ta obrne glavo, zato ga receptor ne pozdravi, saj z njim ni mogel vzpostaviti očesnega stika, kot

to počne z drugimi. Celotna izmena poteka zelo mirno. Le ena gostja pride na recepcijo in se pritoži, da ji klima v sobi ne deluje. Kljub njenemu ostremu tonu, receptor ostane miren in razumevajoče razloži situacijo.

"Pride gost s katerim receptor pokramlja. Gost začne udarjati po zvončku, ker se mu to očitno zdi zabavno, z receptorjem se smejita." (*Zapis iz 4. dne opazovanja med 22. in 23. uro, glej prilogo A*)

"Mimoidoči gost zaželi lahko noč receptorju, da mu zaželi nazaj z nasmehom." (*Zapis iz 4. dne opazovanja med 23. in 24. uro, glej prilogo A*)

5. DAN

Datum opazovanja: Torek, 05. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Popoldanska izmena, 15:00-22:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura	- Mrzlo, nizka temperatura.	/
Zvok	- Gneča ljudi, ki klepeta (še posebno italijanska skupina) in stroj. - Glasba: nežen angleški vokalni rock. - Glasba je malo bolj na glas. - Ropot krožnikov in glasen klepet italijanskih gostov. - Glasba: mirna, sproščujoča. - Klepet gostov in jok dojenčka.	- Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev.
Vonj (tudi čistoča)	- Ni neprijetnih vonjav. - Čistilka pospravlja vzglavnike na zofah. - Čistilka je tudi v pisarni receptorjev. - Čistilka pobira smeti.	/
Svetloba	- Najmočnejše in vse luči so nad recepcijo, ostale so le malo prižgane. - Svetloba je močnejša; prižgali so tudi luči na vhodu. - Svetijo vse luči.	
Funkcionalnost in prostorska urejenost	- Pomočnik vodje recepcije pospravlja prospekte. - Receptorka se pogosto sprehaja do blagajne. - Gost gre na bankomat. - Portir pospravlja prospekte s stebra. - Gostja je prišla k pultu blagajne, čakala receptorko, da se ji posveti, vendar jo ta ni videla, zato je gostja zaman čakala na pultu blagajne, saj se je morala premestiti na pult recepcije in je tako morala dodatno	/

	čakati na vrsto, kljub temu, da je želela le plačati. (ker je blagajna pod kotom in potem receptorji ne vidijo vedno gostjo, ki čaka za pultom blagajne).	
Signalizacija	<ul style="list-style-type: none"> - En par pride do mene in me vpraša, (ker je mislil da sem zaposlena), kako lahko pride do plaže in kje ja kakšen bar. - Receptorka pogosto podaja napotke za pot. 	/
Uporaba tehnologije	<ul style="list-style-type: none"> - Receptorki redno sprejemata klice. - Ostala je le ena receptorka pri pultu, brska po računalniku. - Telefoni pogosto zvonijo in uporabljajo računalnik. - Pomočnik vodje recepcije pomaga gostu okoli mobitela. 	/

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Peti dan opazovanja, so bili interni odnosi med receptorji tudi zelo korektni. Zaposleni so med seboj sodelovali in si pomagali, tako pri telefonih, kot pri uporabi tehnologije. Ob odhodu ene receptorke, je ta dala portirju "petko" z rokami in nasmejana pozdravila ostale receptorje, kadar je bilo zatišje, se je receptorka nasmejana pogovarjala s portirjem, medtem ko se druga ni vključila v pogovor.

"Zazvonil je telefon, receptorka se je javila in prosila za pomoč pomočnika vodje recepcije." (Zapis iz 5. dne opazovanja med 20. in 21. uro, glej prilogo A)

"Ena receptorka govori drugi o neki zadevi, ampak ta druga ni preveč odzivna." (Zapis iz 5. dne opazovanja med 19. in 20. uro, glej prilogo A)

Interni odnosi z ostalimi zaposlenimi v hotelu so prijetni, receptorji pogostokrat pomagajo drugim zaposlenim, na primer velikokrat zamenjajo denar ali podajo potrebno informacijo. Opazila sem, da je gostja nekaj vprašala zaposleno s sosednjega bara, ki je ravno bila na recepciji, vendar ji slednja ni znala odgovoriti v italijanskem jeziku, zato je na pomoč priskočila receptorka. Receptorji in portirji si med seboj veliko pomagajo, na primer pri kodiranju kartic. Velikokrat receptorji podajo portirjem kakšno nalogo, celotna komunikacija poteka v prijetnem tonu, nikoli ni noben receptor privzdignil glas nanje. Nekajkrat pa so portirje priklicali z zvončkom, to pa predvidevam, da zaradi tega, ker ni vljudno v gneči gostov kričat portirjevo ime. Tudi s čistilkami imajo lep odnos, jih spoštljivo vedno pozdravijo.

"Pride zaposlena z bara, gostja kar njo nekaj vpraša, ampak zaposlena ne zna italijansko dobro in ji želi odgovoriti po angleško, vendar gostja ne razume, zato prosi receptorko za pomoč, ta ji pomaga. Na koncu se vse tri zasmehijo, ocenjujem, da je pogovor potekal gladko, lep odnos, gostja je zaposlena z bara skoraj objela, njej pa je bilo nerodno in se je opravičila, ker ni znala odgovoriti na dolgo po italijansko." (Zapis iz 5. dne opazovanja med 19. in 20. uro, glej prilogo A)

"Na recepciji se ustavi tudi zaposleni, vsi skupaj komunicirajo, glede na neverbalno komunikacijo lahko potrdim, da je atmosfera zelo sproščena, vsi med seboj se smejijo, tikajo." (Zapis iz 5. dne opazovanja med 16. in 17. uro, glej prilogo A)

Eksterni odnosi

Odnosi receptorjev in gostov so po opazovanju sodeč bili pozitivni, saj kadar receptorji nimajo pretirane gneče ali veliko službenih obveznosti, se z nasmehom posvetijo gostu.

"Pride gost z majhno punčko, receptorki in gost se smejejo, pogovarjajo, lep odnos." (*Zapis iz 5. dne opazovanja med 19. in 20. uro, glej prilogo A*)

Opazila sem, da današnji pomočnik vodje recepcije goste pozdravi vedno z nasmehom, ne glede na stresno situacijo. Medtem ko receptorke pogostokrat mimoidočih gostov ne pozdravijo ali pa počakajo da gostje prvi pozdravijo.

"Receptorki ne pozdravljata mimoidočih, ena receptorka, ko je sprejela gosta, ga je samo gledala, ne da bi pozdravila ali se nasmehnila gostu." (*Zapis iz 5. dne opazovanja med 19. in 20. uro, glej prilogo A*)

V opazovani izmeni sem opazila kar nekaj stresnih, neprijetnih situacij receptorjev z gosti. V zadnji uri je prišla turistična vodička, ki je nadrla pomočnika vodje recepcije, vendar jo je sprejel zelo mirno, se ji je opravičil, čeprav ni bil direktno kriv za nastale probleme. Tudi v današnji izmeni so bili receptorji preobremenjeni, saj so telefoni pogosto zvonili, gostje so bili neučakani, bilo je nekaj pritožb, na primer ena soba ni imela zvoka na televiziji. Receptorka in pomočnik vodje recepcije so bili zelo zasedeni, preobremenjeni.

6. DAN

Datum opazovanja: Sreda, 06. 08. 2014

Kraj opazovanja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas opazovanja: Popoldanska izmena, 15:00-22:00

Shema dejavnikov servicescape:

Dejavniki servicescape	Splošen opis in reakcije na okolje:	Dodatne opazke
Temperatura	<ul style="list-style-type: none">- Velika temperaturna razlika, zelo mrzlo.	<ul style="list-style-type: none">- Pomočnik vodje recepcije se je obrisal po čelu, lahko zaradi preobilice dela in posledičnega potu ter stresa, skrbi.
Zvok	<ul style="list-style-type: none">- Nežen vokalni angleški rock, stroj, ropot pripora iz sosednjega bara.- Kričeči italijanski gostje.- Glasba: sedaj je bolj komercialna, živahna.- Klepet gostov, zvok ropota pribora iz bližnjega bara.	<ul style="list-style-type: none">- Tla so tako čista, da se sliši drsanje od čevljev.
Vonj (tudi čistoča)	<ul style="list-style-type: none">- Ni neprijetnih vonjav.- Na podu zaznam nekaj madežev.- Čistilka popravi vzglavnike na zofi.- Čistilka odnaša smeti.	/
Svetloba	<ul style="list-style-type: none">- Recepcija vse luči, luči so še prižgane v notranjosti, pri dvigalu, drugod pa dnevna svetloba.- Vhod avle ni osvetljen, le recepcija, ni dosti luči prižganih, zato deluje malo bolj zaspana, temna atmosfera.	

<p>Funkcionalnost in prostorska urejenost</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gostje gledajo prospekte. - Receptorka pospravlja prospekte na pultu. - Gost gre do bankomata. - Receptorka gre do drugega pulta, kjer ureja račune in jih pospravlja v predale, potem dobi še klic na telefon. - Električar je prišel takoj popraviti pregorelo lučko v recepciji. - Vodja recepcije poskuša s prospekti razložiti program za zvečer. - Portir pospravlja prospekte. - Pomočnik vodje recepcije in receptorka nekaj urejata po predalih pod računalnikom in na računalniku. - Receptorja urejata papirje. - Receptorka ureja papirje, odpira predale, ožigosa, uporablja računalno, spenjač, se sprehaja do blagajne. - Pomočnik vodje recepcije išče nekaj po predalih, ureja papirje. - Receptorka ureja in spenja papirje na drugi strani pulta. - Receptorji se sprehodijo nekajkrat do blagajne. 	<p>/</p>
<p>Signalizacija</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le nekajkrat so receptorji rabili dati napotke, usmeritve. 	<p>/</p>
<p>Uporaba tehnologije</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Računalnik in telefoni pogosto zvonijo - Pomočnik vodje recepcije pomaga portirju pri reševanju mobitela, ker nekaj ne dela. - Receptorka pomaga gostom okoli telefona. - Receptorka uporablja POS. - pride električar in popravlja stroj za kartice. - Receptorki ni tiskalnik deloval, ampak le zato, ker je nekaj pomočnik vodje recepcije že tiskal. 	<p>/</p>

Povzetki zapiskov socialnih interakcij:

Interni odnosi

Šesti dan opazovanja, ugotavljam, da so interni odnosi med receptorji ostali še vedno zelo korektni, saj ohranjajo spoštljiv in prijeten odnos. Zaposleni med seboj si ne le pomagajo temveč tudi pokramljajo o težavah z gosti kot tudi o zabavnih zadevah, katere jim privabijo nasmeh na obraz. Receptorji sodelujejo in pomagajo tudi ostalim zaposlenim, med drugim opravljajo tudi delo portirja, ko je le-ta odsoten.

"Receptorka se ukvarja z gosti, ko zvoní telefon, pride pomočnik vodje recepcije in se javi, pomaga receptorki." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 19. in 20. uro, glej prilogo A)*

K temu lahko dodam, da njihovi medsebojni odnosi niso najbolj sproščeni in nasmejani, kadar so preutrujeni in imajo veliko dela.

"Pride zaposleni in debatirajo o delu, pogovor ni najbolj sproščen." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 20. in 21. uro, glej prilogo A)*

Šesti dan opazovanja, sem imela priložnost opazovati zaposlene in vodjo recepcije, pri čemer sem ugotovila, da odnos med podrejenimi in nadrejenimi lahko označimo kot sproščenega, ampak z določeno mero zadržanosti, saj se receptorji niso tako pogosto smejali, sicer pa komunikacija med njimi poteka gladko in korektno.

"Portir se postavi nazaj na svoje mesto, kjer se vodja in pomočnik pogovarjata, zanimivo, da se portir ne vključi v debato, čeprav so se do zdaj vedno vključevali." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 17. in 18. uro, glej prilogo A)*

"Vsi štirje, vodja, pomočnik, receptorka in portir se pogovorijo na kratko, vendar se le vodja nasmeje." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 16. in 17. uro, glej prilogo A)*

Eksterni odnosi

Znova lahko potrdim, da je odnos receptorjev in gostov, kadar so receptorji manj obremenjeni, z njihove strani bolj sproščen in nasmejan. Na začetku opazovanja in proti koncu dneva, so imeli receptorji manj dela, zato so mimoidoče goste lahko pozdravljali bolj ažurno in jih sprejeli s pozdravom in nasmehom.

"Pridejo gostje s psi, vodja recepcije jih navdušeno boža in se pogovarja z gosti." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 16. in 17. uro, glej prilogo A)*

"Pomočnik vodje recepcije nasmejano pozdravi mimoidoče goste (tudi receptorji v večini pozdravijo tudi mimoidoče goste, kadar so manj obremenjeni, vse deluje bolj sproščeno)" *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 18. in 19. uro, glej prilogo A)*

Kasneje ko sta bila pomočnik vodje recepcije in receptorka sama v obilici dela, so kratki odgovori gostom in njuna ne nasmejana obraza razkrivala trenutno utrujenost in preobremenjenost. Ena gostja se je odločila, da ne bo več čakala v vrsti in se je napotila kar k meni na pomoč, kar znova nakazuje, da bi bilo za hotel pet zvezdic primerneje, da je v eni izmeni zaposlenih več receptorjev.

"Pomočnik vodje recepcije in receptorka sta na polno zasedena. Do mene pristopi gostja, ki me vpraša ali sem zaposlena, na kar odgovorim, da nisem ampak lahko vseeno pomagam. Gostji sem našla na telefonu wifi povezavo." *(Zapis iz 6. dne opazovanja med 20. in 21. uro, glej prilogo A)*

PRILOGA B: Polstrukturirani intervju

Se mi lahko na kratko opišete? Naštejte ključne osebnostne značilnosti?

Dopolnilni stavki: Moja najboljša lastnost je _____. Moja najslabša lastnost je _____. V družbi sem _____. V službi me najbolj moti _____. V službi mi je najbolj všeč _____. V službi me je najbolj strah _____.

Mi lahko čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

Koliko se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient, (tudi okolje, zaposleni) ustreza?

Ali vas je kdaj kaj v vašem delovnem prostoru, ambientu zmotilo?

Kako vam ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami? Imate možnost prezračevanja? Uporabljate kakšne posebne tipične vonjave? Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora? Kdo skrbi zanjo?

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje prehrupno? Vas kdaj zmoti kakšen hrup, klepet gostov ali glasba?

Kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna?

Ocenjujete vaš delovni prostor kot funkcionalen, ga ocenjujete kot primernege zase? Mi lahko poveste katere ključne barve se nahajajo v vašem delovnem prostoru (kako se počutite obkroženi v takšni kombinaciji barv)?

Ali imate dovolj prostora za opravljanje dela? Ali imate usposobljeno vso tehnologijo za opravljanje dela? Mi lahko naštejete katero najpogosteje uporabljate?

Vas je kdaj postavitve pohištva, opreme, strojev omejevala pri delu (*tudi časovno*)?

Vam pri delu signalizacija koristi ali jo ne potrebujete? Kaj pa dekoracija, npr. zdaj ko so postavljene te rože, vas motijo?

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača (imate omogočeno privatnost)? Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako? Mi lahko opišete kako vi vidite, ocenjujete interno atmosfero med sodelavci?

Kako bi opisali svoje goste, njihov odnos? Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge? Bi lahko svoje delo opisali kot stresno? Ali doživljate kdaj kakšne stresne situacije?

Vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti?

Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

PRILOGA C: Transkript intervjujev

RECEPTOR A

Datum intervjuja: Torek, 12. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob 13:00

No, pozdravljena, preučujem dejavnike fizične okolice na zaposlene v hotelu, kot sem vam že prej razložila. Za pogovor, ki bo sicer anonimen, vam bom vzela pol urce časa.

No za začetek se mi lahko na kratko opišete? Na primer naštejete nekaj ključnih osebnostnih značilnosti?

A: Ja ja pač, tako glasna, hitro odzivna, ammm ne maram če se ne dela po pravilih, ne upošteva kar je dogovorjeno, če se ne upošteva standradov, sem ful natančna.

No, sedaj mi lahko prosim dopolnite stavke. Torej moja najboljša lastnost je B: hitra odzivnost.

Tvoja najslabša lastnost je ?

A: Ammm, da hiter se razburim, če en ne dela pač kakor smo dogovorjeni, pač ful vn padem. Ja, v smislu ne teži mi tukaj po svoje, zto ker si tu že tolko let, na to varjanto.

V družbi sem?

A: Ammm rada (smeh), družabna komunikativna glasna zgovorna

V službi me najbolj moti?

A: To da se delavce obravnava različno

V službi mi je najbolj všeč?

A: Da se z več kot tri četrt sodelavci razumemo, daje res mogoče kakšen tko ki se ne najbolj.

In v službi me je najbolj strah?

A: Ammm nč, nč, to pa res nima, ne prav nimam strahu (smeh). Nč prav niti ene več, če bi me pol leta nazaj spraševala bi ti jih kr naštela, zdaj pa nč.

Aha mi lahko zdaj prosim čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

A: pridem v službo, se preoblečem, si predamo izmeno, začnem delat, potem pa odvisno glede na delo, glede na goste, kolk je dela recimo glede na sezono, recimo zdaj ko smo sredi sezone, ko dela en sam, imamo dost dela, smo obremenjeni, preobremenjeni. Ammm in potem morš narest vse delovne naloge ki jih imaš in pol na koncu še moraš predati izmeno. Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč, mislim, kakšen se ti zdi vaš delovni prostor?

A: Delovni prostor je lepa ammm ampak moremo mi skrbet da je urejen, da imamo čiste delovne površine.

Kaj sami čistite?

A: Sami ja ampak ne dajemo pa vsi iste pažnje na to. No jst morm priznat jst imam ful pospravljeno, medtem ko kdaj pridem prevzet izmeno, morm priznat živčno ga fašem, ker ne morem delat v razmetanem okolju, jat morem imeti lepo res pospravljeno, vsak papir na svojemu mestu, da lahk delam normano. Če jst mam tak (pokaže z roko na kup stvari) ne morm, ker niti ne vem kje je kaj, kaj je še veljavno, kaj moram še narest in ne morm sploh funkcionirat v razmetanem okolju.

Kako pa se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

A: Super, ja. No, odvisno s kom delam (smeh). Ja no, ampak drugač, tri četrt ful dobr. No tko super.

Torej če je pospravljeno dejansko je v redu?

A: Ja, pa če je, smo ta prav tim skupaj, ja.

Vam je pomembno to, da ti delovni ambient ustreza?

A: Ja, ja bol ko delovni ambient, mi bol sodelovci. K pol pa tud rajši sama delam, ko da mam enga s kerim pač ne ne.

Aha aha, v redu, te je pa kdaj v delovnem prostoru, ambientu, s sodelavci kaj zmotilo tako recimo?

A: Pač na splošno nimam problemov s sodelavci ker se na splošno res vsi dobro razumemo, pač imam z eno mal manj al kako naj rečem no, ammm kako naj rečem.

Ja sej jaz sem tudi med opazovanjem tako malček opazila.

A: ja sej zihr ste. Dvakrat ni za rečt. Pač s tisto osebo priznam težje delam, zaradi tega ker al ker smo si glede let že tko različne, že to je tist dejavnik da smo si deset let razlike, pa zto tko drugač gledamo, pol eni imajo pač svoj način dela, ki je na primer veljal pri stari upravi, ne, zdaj pa je že pol leta nova uprava, nov način dela. Kakšne osebe bi kr tko po ta starem načinu, sam ne morš. Smo premaknil, je treba iti korak naprej, k spremembam dela, k načinom, ne pa skoz po ta starem delat, no in to mene na primer moti. Morš pol za uno osebo skoz popravljat napake ali ne narejeno delo delat, pa to ne. Na primer, da delo ki se tiče dopoldanske izmene, dela potem še popoldanska. To me mot.

Ste mogoče to kdaj povedali naprimer vašim nadrejenim, vodjam?

A: Ja sem in vodjam, in njej direkt, pa ne zaleže.

Kaj pa tako kar na primer direktorici?

A: Ne, njej, ne ker recimo z njo nisem v takem stiku. Sem zaenkrat premalo tle, tako da se nisem imela priložnosti še tako navezat, jaz pač ovem svojim nadrejenim in če oni tko podajo naprej. Ne zdi se mi fer, da bi jaz šla preko mojih nadrejenih kar k direktorici. To mi ni lepo, da bi kar mimo njih to naredila, naj potem oni naprej povejo. Drugo je če jaz rabim tisti moment rešiti neko zadevo, pa nimam naderejenih pol definitivno je direktorica tuki, da se nanjo obrnem.

Aha no zdaj bom malček bolj direktna vprašanja zastavila. Kako vam recimo ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

A: Dobesedno?

Ja, dobesedno.

A: Aha, ja zdej, v teh uniformah novih, ful so vroče. Nove so in so res preveč, pr ta starih uniformah so bile take ta prave. Te nove, sej potipajte material, je tak res. Ja praska, in vroče je. Sicer lepe, boljše kot prej ampak so vroče. Tko da je zdej prevroče, ampak za pozimi bodo po mojem ful dobre.

Ste rekli to mogoče vodji?

A: Ja ni blo še priložnosti, mi to dans prvi dan testiramo. Tko da po mojem jutro ko mam sestanek a ne, recepcije, material ne diha, tko da jutro bomo na sestanku to dodelal zih.

Aha super, zanima me ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami in če imate možnost prezračevanja?

A: Ja imamo možnost prezračevanja, ja itak. Gost ko se ga napijejo, pa pridejo sm na recepcijo al pa k se ne umivajo, z gosti imamo večinoma probleme. Pa dobro pa takrat ko se pritisk meja, to je narava, tega ne moremo spreminjati, k se vrže tist tlak, pa pol smrdi po sobah, recepciji, vecejih in tako, ma to je narava, pa že zastarel sistem.

Uporabljate kakšne posebne vonjave, ki jih uporabljate tko?

A: A tle na recepciji, da bi jih mel?

Ja, ja.

A: Ne nč, enkrat je tle gost po nesreč cigaret prižgal, pa je prišla ena nadzornica in je pošpricala. Drugač nimamo tko nič posebnega.

Ammm tko kot ste rekli, v bistvu sami urejate in pazite na čistočo, vam kako čistilke pomagajo?

A: Ja ja, čistilke pridejo pa posesajo tle potleh. Pa prah nam pobrišejo, kar se tiče naše čistoče pa tko kot sem prej povedala da mora biti vse na svojem mestu, da so ne vem ključni pospravljeni, da ne ležijo kje drugje, za to moremo sami poskrbeti, seveda.

Je mogoče vaše delovno okolje kdaj prehrupno?

A: Ja dosti krat.

Vas to moti?

A: Ja, sam na to ne morš vplivat, me včasih mot ker ne slišiš telefona, ne slišiš gosta, aa ne morš mislit ko maš kakšn pomemben mail za poslat, ne morš se zbrat, samo tko delamo, ne mormo glede tega kaj. Ne, ne morm, da bi se zaprla v pisarno. Ne morš, mam v avli recepcijo, tko da pač se morš s tem sprijaznit.

Aha, recimo kakšen hrup je to?

A: Ammm recimo, na primer glasba ko pridejo igrat klavir, pa recimo zdaj smo imeli glasbeno skupino, ki so tle vadl ne vem tri ure, pa so bli ful na glas, pa odprt piano so mel. Pa ne morš pol rečt, ja a lahk nehate igrat. To moraš pač potrpet in čau.

Kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna, se ti zdi da imaste dobro razsvetljava?

A: Ja to se mi pa zdi dobr ja, ne vem kaj bi lahk drugač naredil, ja recimo mogoč to da bi bila dnevna svetloba, sam to pa ne mormo, ki mam tko notr recepcijo. Pač že to da mam tolk halogenk je dobr.

Aha, okej. Je vaš delovni prostor dovolj funkcionalen, prostoren, primeren?

A: Ja, ja. Edin kar mogoče ampak to bi ammm moral celo recepcijo spremenit, ki gledamo tko dol skoz (v računalnike) in pola mam skoz tko zategnjeno, in včasih ko prideš domov maš vrat in celo hrbtenico v bolečinah, že stojiš sedem ur, pol pa moram še sedem ur v takem položaju dol bit. Ki mogli bi imeti tko 90 stopinj. To je tist, kar nam je mogoč mal neprijetn, pa tud s tem ne mormo nč narest.

Kaj pa mogoče kake stolice če bi imeli?

A: Ja, so nam umaknil vse z recepcije, tko da ne smemo imet. Je sodelavka, ki je lansk let rodila, v nosečnosti probala dobit ta stoječi stol, pa so jo zavrnil. Tko da to pa morate vodstvo naprej vprašat zakaj jih nimamo.

Ma vam je bolj ugajalo, ko ste imeli stole?

A: Ja jaz ne vem, jaz sem prišla v ta sistem že tko, ma drugač bi nam pa včasih pa res pasalo met stole, k tud glede na to, da nam hotel ne plača obutve, si mormo sami plačevat glede na plačo si ne morš privoščit čevljev za sto eurov, ki bi ble dobri in zaradi tega si pol v takih čevljih (pokaže na svoje balerinke)

Kaj pa recimo to sprehajanje? Sem videla, da se do blagajne morate sprehoditi, pa potem prenašate denar?

A: Ja to pa mi po eni stran prav paše, da se mal razmigaš, ki če bi mela pol še dnar tkoj zdraven pol se pa res ne premakneš.

Aha, no mi lahko na hitro poveste katero barvo se spomenš, da je v vašem delovnem prostoru?

A: Rdeča.

Kako se počutite obkroženi v rdeči barvi?

A: Ma mi je kar všeč, mi je všeč. Sam da ni oranžna (smeh).

Ali imate dovolj prostora za opravljanje dela? In če imate usposobljeno vso tehnologijo za tekoče opravljanje dela?

A: Ammm ja edin problem je k mogoče nam zmanjka barva za tiskalnik, pa potraje en mesec, da dobimo barvo za tiskalnik.

Kaj potem delate ta čas?

A: Ammm menjamo tiskalnike, pišemo na roke in tko. Pa zdaj za viken, lih ko ste nas opazoval, nam je crknu. Sam smo se znašl, pol pa v ponedeljk je bil že popravljen. Drugač pa ja, imamo vse. Pač to je to, no sej so povedal, da to je en že zlo star tiskalnik, ampak je dobr tiskalnik, k bolj kartonast papir printa, zarad tega ne morm o lih menjat in je sam en dobavnik ki to menja, no zarad tega je to tko.

Kaj pa recimo, katero vso tehnologijo uporabljate?

A: Računalnik, pol mamu pos terminale, telefone, ammm, tole za kartice delat.

Pa se počutite dovolj opolnomočeni za to upravljati?

A: Ja včasih bi bil še dobr da bi imeli ključe, lih v tem primeru, ko crkne naprava. Drugač pa ja, mamu čez glavo. Mislim, da ne bi rabl več.

Vas je kdaj postavitev pohištva, opreme, strojev omejevala pri delu tako, tudi časovno?

A: Ne, ne. Ja no ko ne dela, drugač pa ne

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača ali imate omogočeno neko mero privatnosti?

A: Ja ja, zlo mamu tko, ja ja. Zlo, to mamu.

Si lahko vzamete odmor, ko ga potrebujete?

A: Ja tud menedžerji so tko, da zmer vprašajo a rabiš odmor, se greš usest, rabiš kaj za pit, za jest si iskat, to je zmer.

Kako pa je recimo s signalizacija, vam koristi ali jo ne potrebujete? To je na primer znak exit. Se vam zdi da bi jih potrebovali več, na primer, gostje pridejo in vprašajo kje je wc?

A: Ja, ja to pa ja. wc to pa skoz sprašujejo k nimamo označeno.

Pa bi vam olajšalo delo, če bi imeli označeno?

A: Ja. To za toalete sigurn, ki se naredi gužva in ne veš za kaj gost čaka. Če maš enga pred sabo ne morš ta družga vprašat "a sam stranišče iščete", kr pejte (smeh). Ne pol pa pride do tebe, pa reče da stranišče išče, tko da je džabe čakal deset minut.

Ja to sem enkrat opazila, da je čakal gost in pol je samo vprašal kje je wc.

A: Ja, to to.

Vas Kaj pa dekoracija, npr. zdaj ko so postavljene te rože, omejevala pri delu?

A: Ne ne tko je lušn boljš, da je mal sproščen. Pa še naravne so.

Imaste kake diplome tko, naslovne tablice, kako priznanje kje od hotela?

A: Ja edino kar imamo je od bookinga ocena, pa neka priznanja, sam to ne bom zdaj trdila kje, k ne vem kje je obešn, sam vem da smo dobili neka priznanja.

Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja?

A: Vem, da je bil včasih veliko več tega, da so se dobival. Zde jpa, jaz sem šele eno leto tle, tko da smo se tud dobil tko ne. Smo šli mal pojest, pa tko vn, pa še kr smo šli, pa v Postonjsko jamo. Ja, se dobivamo, se družimo, se se.

Kako bi opisali svoje goste, njihov odnos? Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge?

A: Konstantno vplivajo na naše delo (smeh). Ja, zdaj tako je, tej woking gostje še ne vejo kaj pričakovat v hotelu in njim je vse okej, edin z njimi se mal glede cen pogajaš. Pol tej gostje ki so že mal bolj stalni, tako že deset let, imajo že svoje priorietete, svojo sobo, svojo ceno, imajo vse, to če cena ne štima, to je takoj, pejd pogledat prejšnje račune, moja cena je toliko, jaz ne bom plačal več. Pol maš goste ki pridejo štirkokrat v hotel, pa se ima že za stalnega gosta, kakor istovreden tistemu, ki je že desetkrat bil tle in isto zahteva, da ima isto ceno in isto sobo in tko. Tko da ja, vsak gost ima svoje, mamo pa kr težave zarad sob, je, to nam kar dela in minuse in težave in dodaten čas nam vzame, ki potem pride do skrajšanega bivanja, do selitev, te sobe so kr.

Bi lahko svoje delo opisali kot tudi stresno?

A: Ja, vačsih res, pa zdaj k je visoka sezona, pa ki je na izmeno en sam, takrat je dost stresa, ki ostaneš sam, menedžer ima svoj del za delat tle zad in ti ne more priti pomagat in res hitr zaplavaš, pol pride logično do napak in jih ne narediš namenoma.

Vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti?

A: Moti me do te mere, ker ne moreš do konca dokončat delo, kr vsak gos hoče tisto minuto da se mu posvetiš, a maš še od prejšnjega gosta mogoče kaj za rešit, al ga zasvitat, račune spremenit al bilokaj in ne uspeš rešiti, ki se moraš že drugmu posvetit. In to se ti nalaga nalaga in pri desetem ti bo neki ušlo, sam takrat, sicer pa me načeloma gužva ne moti.

Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

A: Da je bil super intervju (smeh). To je pa to, men je drugač vse supr naslošno.

Hvala še enkrat.

RECEPTOR B

Datum intervjuja: Torek, 12. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob14:00

Kako bi se opisal? Katere so vaše osebnostne značilnosti?

B: Kaj se hecaš, dalje...

Ne, pa sigurno imate kakšno?

B: Da sem len (smeh)

Je morda še kakšna pozitivna? (smeh)

B: Ja da ne zaspim na delu (smeh), zato kr delam nočno.

Moja najboljša lastnost je...ne vem, ajde sem skrben, jaz se ne poglobljam v moje lastnosti
Moja najslabša lastnost je... hmmm to je lahko najboljša in najslabša, da sem preveč odkrit.

V družbi sem... Ramčo (smeh), na delovnem mestu sem Amir.

V službi me najbolj moti... nič me ne moti. No tečni gosti.

Mi je najbolj všeč... pffff (smeh) kaj jaz vem, da ni nobenih šefov.

Me je najbolj strah... ničesar, pajkov zajebavam se (smeh) nič.

Mi lahko opišete vaš delovni dan?

B: Pridem v službo, se parkiram, stopim skozi vhodna vrata, tam pozdravim, bell boy-e in receptorje. Potem vstopim mimo recepcije v back office pozdravim tuki Moda...

Moda?

B: Ja manager on duty. Ammm potem grem na deveto nadstropje, tam se štancam, se grem v garderobo preoblečt, po stopnicah grem nazaj gor, tu si zavežem še kravato in vzamem rekelc, grem na recepcijo, kjer mi receptor preda izmeno in zdaj šele začnem delat (smeh), preštejem denar, da vidim pač če je točno, pregledam knjigo portirjev in ključe avtomobilov, ki so pred hotelom, pregledam strategijo dneva, čistočo in urejenost recepcije, pregledam hotelski twitter.

Aha, kaj je to?

B: Notri pač pišemo dogajanje čez dan in navodila čez dan, kot sem jaz zdaj to, ta problem s to gospo in klimo. Pregledam bujenje v centrex-u

Aha kaj pa je to? (smeh)

B: To je centralni sistem za sprejemanje klicev plus notri lahko vnašamo bujenje za vse sobe, no pol pregledam še listo prihodov, manjkajoče prihode in posebnosti. Hmmm in pol, itak sproti pospravim račune, pol prekontroliram ccb in vip parking, okej, pol pač itak to ki se ukvarjaš z gosti, pritožbami in vsemi zadevami, počasi vsi zaključijo in mi prinašajo ključe od barov in kuhinje itd. No, ko vidim pač glede na število gostov, ugasnem luči v lobiju, preddverju. Potem pregledam prijavnice gostov, če so pravilno prijavljeni, in potem pregledam prihod listo, pošljem podatke na policijo, pač podatke vseh gostov, pol portirja pošljem da zamenja animacijo po hotelu, ga pošljem na kratek obhod hotela. Ob ene treh zjutraj pregledam če so dvorane zaklenjene in pregledam pač pred hotelom, okrog štirih in pol zjutraj pošljem dnevno statistiko na TIC. Okej, ob petih pridejo čistilke, tako da prižgem vse luči, da vidijo pucat (smeh). Napišem poročilo za moda in no-show, to so tisti prihodi ki niso prišli. In potem še pošljem po mailu nočno poročilo direktorci hotela, njej napišem kdaj za konec zabav, če so kaki room service, pritožbe in te zadeve ponoči. In še stanje zasedenih sob in oseb za tekočo no, se pravi ne vem, 78% to je 187 sob in 399 oseb, to ji pošljem da ve kakšna je zasedenost, na koncu preštejem blagajniški minimum, ki se vedno mora ujemati in pet do šestih pride smena, ki prevzame položaj, jaz grem domov. To je normalen dan. Npr. zdaj ko se mi je pokvaril dekoder, smo morali iti do Metropol, ga je moral bell boy iskat pa smo naredili 192 ključkov (smeh).

Pa vas je to zmotilo?

B: Ma ne kaj ma veze.

Kakšen je vaš delovni prostor?

B: Urejen, jaz ko pridem ga uredim. Pa se ti to zdi pomembno-ja itak, kako boš delala če maš kaos.

Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

B: Mmm... ja lahko bi bila sedeča recepcija.

Aha, zakaj, kako?

B: Zato da lahko sediš, ker če ne moraš osem ur stat. To pa res ni zdravo.

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

B: Super.

Koliko se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient ustreza?

B: Ma sej sem v ambientu ki mi usterza, mah tko tko jaz sem prilagodljiv.

Ali vas je kdaj kaj v vašem delovnem prostoru, ambientu zmotilo?

B: (vzdih) ja vsake toliko kaka muha, zadnjič je bila ena kobilica neka posebna, ki dela tzzzzt tzzzzt, ki smo jo na koncu ujeli v kozarec. Sej smo jo potem spustili, smo pozabili katera je bila, neka ful specialna (smeh). Ne, ne, to je bila šala. Kar me moti je, ko se gostje začnejo bunit, dret nate, kot da si ti vsega kriv.

Kako vam ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

B: Če je na 21 stopinj kot je zdaj, mi je čisto klu, mi ni mrzlo kot tebi (smeh), kdaj pa ti recimo ni. Če ne, si oblečem rekelc.

Kdo pa je usposobljen za regulacijo temperature?

B: (Smeh) tip ki ne zna, imamo prav zaposlene za to, energetike pa to, torej vi nič ne štimate?

B: Nič, to je enoten sistem.

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami?

B: Ja, ko se spreminja tlak, vreme, zna udariti kanalizacija ven, in te to omejuje pri opravljanju dela, ne samo imam več pritožb in imam več dela z menjavami sob.

Pa imate možnost prezračevanja?

B: Pa ja, imamo klimo v celem hotelu, v končni fazi odpreš okna, vrata.

Uporabljate kakšne posebne tipične vonjave?

B: Rože, naravne. Jaz nisem za te stvari.

Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora? Kdo skrbi zanjo?

B: Ja sem zadovoljen, sami receptorji in čistilke, one nam pridejo posesat... ja tako je posesat in pobrisat prah.

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje prehrupno?

B: Ma ne. Sem indiferenten do tega.

Lahko z glasbo sami upravljate ali imate kakšna določena pravila?

B: Ja, drugače imamo neke klasične in zdaj imamo lahko celo nekaj vokal (kako lahko, kaj prej niste morgli), sazas omejuje, moraš mu plačat.

Kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna? Kakšna je svetloba, je dovolj svetlo?

B: Super! Vse luči sem ti pokazal, lahko reguliram iz recepcije vse, cel ta del lobija in piano bar in vse restavracije.

Mi lahko poveste katere vse barve se nahajajo v vašem delovnem prostoru?

B: Rjava, ker je vse v lesu, zelena, ki so rože, krem strop, rjav in siv marmor in stebri so stekleni. Ja in en kos plavega tepisona je (smeh). Vrhunsko je! Aja pa rdeče reklce imamo... (smeh)

Se vam zdi pomembno, da vam je delovni prostor všeč, funkcionalen? Zakaj?

B: Ma niti ne, se bom že prilagodil, sej se vsakemu delovnemu prostoru prilagodiš. Ja ma ta mi je všeč, tko da ni blo dosti nekega prilagajanja, ne vem.

Ali imate dovolj prostora za opravljanje dela, imate usposobljeno vso tehnologijo za opravljanje dela?

B: Ja, trenutno ne delajo dekoderji kartic,

Vam to predstavlja težavo?

B: Ma niti ne.

Mi lahko naštejete katero vse uporabljate in za kaj?

B: Računalnik, dekoder kartic oziroma kodirnik kartic, ok, pos terminale, kalkulatorje.

Vas je kdaj postavitev pohištva, opreme, strojev omejevala pri delu, ne vem, tudi časovno?

B: Ne. Nič tako, ne.

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača?

B: Ja, ja, ja... imam dosti privatnosti.

Vam pri delu signalizacija koristi ali jo ne potrebujete?

B: Tako ti bom rekel... Na začetku ti koristi, kasneje pa itak že veš kje je kaj.

Vas pri opravljanju dela dekoracije, preproge in ostali uporabljeni materiali omejujejo ali olajšajo potek dela?

B: Ne, ne jaz sem itak nočni in je to malo drugače.

Kaj pa imate kje kakšne diplome, naslovne tablice?

B: Ja, tam pri recepciji, ammm od bookinga oceno, ki je 8,6 in potem imamo, priznanje za naj hotel leta 2010 ma ne vem pol imaš une nalepke za trip advisor. Itd.....

Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako?

B: Ja, nekateri ja, drugi spet ne.

Kako se vam zdi interno okolje?

B: Ja kul. Se razumem z vsemi, ja.

Kako bi opisali svoje goste, njihov odnos?

B: Večina jih je v redu, tu pa tam je kak tečen, ampak to me ne moti.

Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge?

B: Ne, ne.

Bi lahko svoje delo opisali kot stresno? Ali doživljate kdaj kakšne stresne situacije, lahko jih prosim opišete?

B: Ne, ne, nič, ponoči v večini vsi spijo (smeh).

Vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti? Mi lahko več poveste o tem?

B: Mam, samo me ne moti. Recimo, da pride avtobus ob enih zjutraj, 54 oseb naenkrat. Recimo ko so zabave. Recimo ko so od sofa in golden drum, so ful tečni. Ma tej umetniki preveč pijejo in se ne znajo kontrolirat, na primer- in pride na recepcijo, se dela gadnega in se hoče ob 3h zjutraj kopat v bazen, in se čudi da v hotelu 5 zvezdic ni odprt, ampak ni nikjer, pfff.

Se vam je kdaj pripetilo, da so vas dejavniki fizične okolice pri delu zmotili ali morda pripomogli h kakovostnejšemu opravljenem delu?

B: Ne, vedno opravi svoje delo.

Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

B: Ne, ne, hvala.

Najlepša hvala tudi vam za vaš čas.

RECEPTOR C

Datum intervjuja: Torek, 12. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob15:00

Pozdravljeni, torej kot sem vam že povedala, pri diplomski nalogi raziskujem kako različni fizične in ostali dejavniki vplivajo na zaposlene in posledično tudi na samo kakovost izvedenega dela. Intervju bo bil anonimen, vzela pa vam bom nekje pol urice časa, da se malo pogovoriva.

Se mi lahko na kratko opišete? Naštejte nekaj temeljnih, glavnih osebnostnih značilnosti?

C: kaj to na sploh ali glede dela?

Na sploh, kakšna si ti kot oseba:

C: Ammm ja, ima rada red, natančnost, rada točnost da vse štima tako kot je, nimam rada šlamparije, ker to če si šlampast je dvojnega dela, imam rada da je red in vse štima, sej vsak vidi če je dosti napak, red in disciplina.

No sedaj prosim, da mi dopolnite stavke.

Moja najboljša lastnost je pridnost.

Moja najslabša lastnost je da hočem imeti vse pod nadzorom.

V družbi sem komunikativna.

V službi me najbolj moti ammm če določene osebe ne popravljajo dela tako kot mora biti

Aha, torej se tudi s tem srečujete na delu?

C: Pa, ja.

V službi mi je najbolj všeč delati v ekipi, ker se res razumemo dobro in je prijetno prit v službo.

V službi me je najbolj strah ammm kakih ne pridnih gostov

Si imela že izkušnje s takšnimi gosti?

C: Ja se vedno najdejo kaki gostje ki hote ali ne hote uporabijo napačne tone in so nesramni in pač ni lih prijetno. No ja, pa dosti pol ko pride pol ne ve š al boš še zdraven kaj dobil poleg tega kar ti govori

Mi lahko čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

C: Ja ko prideš v službo je štancanje, garderoba, preoblečt, prideš na delovno mesto se preda izmena, potem pa začnem zdaj če si zjutraj imaš v večini ček aute (ang. check out), zdaj pa če prideš v popoldansko, potem večinoma čel outov ni več, oziroma le če kdo podaljša dopoldansko, imaš pa večinoma prihode ne, tooo, pa vsem spremljaš maile, pa potem mamo pač eno aplikacijo twitter, kjer je napisano pač kdo mora kaj naredit, tudi to moraš spremljat, da če se ne nardei v dopoldanski smeni, mora potem to narediti popoldanska. No to, potem itak sprejeme imaš, pridejo gostje za dodatne informacije, usluge, skratka pestro (smeh). Ja pa telefoni non stop (smeh) tako da ja.

Kako bi opisala svoj delovni prostor oziroma vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

C: Ja mi je ful všeč, ker je ogromna recepcija in imamo ful prostora ne, ki manjša bi bla bolj tko klastrofobična (smeh). MI je všeč da je tko prostorno da imaš tko pogled na vse

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

C: Ja super, tko ja, ker se razumem z vsemi, ni nekih konfliktov. Je pa res, da ima vsak kaki dan bolj slab, pa je potem bolje da pač pač ni tko komunikativen vsak dan, pa ga potem pustimo na mkiru, ma to ima vsak kdaj kakšen tko moment.

Ja sej smo samo ljudje.

C: Ja točno tako (smeh).

Kako se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient, (tudi okolje, zaposleni) ustreza?

C: Ja dosti vpliva na delo, ker če veš da joj zdej spet bom mogu delat z onim, al pa jo me to moti na delovnem mestu, greš z onim odporom delat, ko pa veš o zdaj pa super je grem zopet delat, ko je ekipa v redu, je pa tud boljše delat, tko da ja vpliva vse. Pač od sodelavcev, do samega dela, če ti je všeč. Sigurno maš odpor do dela, če ti ni všeč. Je pomembno glede na to kak sprejmeš delo.

Ali vas je kdaj kaj v vašem delovnem prostoru, ambientu zmotilo? Se vam je tko kaj pripetilo, vam je ostalo v spominu?

C: Ja sej pravim lahk da je kaki gost imel kako pritožbo ki se ni mene tikala, je bila neka zadeva in potem sem jaz prva prva tam in me je pač ono kot da sme jaz vse kriva, pa nisem bila in te to tko prizadane, ti pokvari dan. Ki bi lahko to tud normalno povedal, pač ne bi se rabu, ne bi rabil nadreti. Ja to je blo tko grave, ja pač nit ti lih vseeno. Lahk bi povedal normalno ne (smeh).

Zdaj malo bolj direktna vprašanja kako je s temperaturo v delovnem okolju, vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

C: Je ja (smeh) dosti prevroče kdaj. Pa tudi ko kdaj ne dela klima je tko (smeh). Medtem ko pozimi včasih zna zebst ker so tu vrata in potem gostje hodijo noter in potem zna zebst, ker so steklena vrata in ko hodijo noter ja se občuti.

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami?

C: Ja ker pač pridejo vonjave iz spodaj, tlak in to.

Aha pa imaste potem možnost kakega prezračevanja?

Uporabljate kakšne posebne tipične vonjave?

C: Ne tukaj nimamo nič za špricat ampak itak so vhodna vrata tudki blizu in odpremo vse Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora, s pospravljenostjo? In kdo skrbi zanjo?

C: Ja v bistvu je tko kar se tiče tla in tko bolj vidnih površin nam čistilke popucajo. Kar se pa tiče računalnikov pa sami urejamo, ne vem dizenficiramo slušalke in to, to opravljamo sami. Tko da ja skkrbimo dokaj za čsitočo, pač eni manj eni več (smeh).

Pa vas to moti, da recimo zamenjate izmeno, pa ni pospravljenost?

C: Ja kr pol ne veš kje je kaj.

Pa si to tudi med seboj poveste, ali pa kaki vodji?

C: Ja sej si tud medseboj povemo.

Aha, pa to tko nekonfliktno sprejmete, sprejmete normalno ali so kakšni konflikti kdaj, mogoče?

C: Ja včasih zna biti kdo kdaj mal užaljen, ne, (smeh)

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje kdaj prehrupno? Recimo ko prihajajo gostje, pa glasba?

C: Ja ja recimo, italijani (smeh) pa recimo ko je kdo na računalniku tam, pa glasbo nabija.

Aha, ja zadnjič sem opazila, lih je nekdo pustil neko glasbo, in ste prav pogledali proti računalniku. Vas je to zmotilo?

Ja ker recimo da imam gosta na sprejemu in potem mu moram govoriti in se me niti ne sliši in je potem mal nerodno. Ki v bistvu tej računalniki so namenjeni gostom da pač gredo na, pač pogledajo pošto, niso tej, da gledajo filme ali pa igrice, pa to ne. Sej če je kdaj prav ono preko, tud pošljemo al vodjo al portiorja, da jih gre umirit tko da ja. To je za te nujne zadeve, ne pa za igrice, filme in tko. Pa tud ostale lahko moti, ki nekateri si tam želijo mir,

Aha, kako pa recimo svetloba, vam je dovolj svetlo, v redu, bi rabili še bolj svetlo okolje?

C: Ne je v redu maksimalno je kolk je lahka. Pač včasih blešči, da ne vidiš tipke, pa se moreš mal prestavit.

Vas to obremenjuje, krade čas pri delu?

C: Ne pač tisto momentno, da se postaviš v drugo pozo.

Vam je vaš delovni prostor dovolj funkcionalen, ga ocenjujete kot primernega zase?

C: Ja včasih bi lahko bila kak stvar bila bolj moderna ker se lahk kak stvar rada pokvari sred dela, pa je mal neprijetno. Pa načeloma je, pa bi mogoče bilo dobro včasih imeti kak stol zdraven, ker cel čas stojimo in je naporno. Mogoče lih tko mičken da si noge spočiješ.

Aha torej mislite da bi bilo dobro če bi spet uvedli stole?

C: Ja, ker itak tudi Kempinski ki je tud pet zvezdic hotel tam sprejmajo tko sede goste. Tko da ne vem zakaj to ne bi smelo biti pri nas.

Pa veste mogoče zakaj točno so ukinli stole?

C: To pa ne vem, jaz sem dobro leto tko da ne vem kaj je bilo vmes.

Aha, mi lahko poveste katero ključne barvo, barve obdajajo vaš delovni prostor, kako se počutite obkroženi v takšni kombinaciji barv? Katero se najbolj spomnite?

C: Rdeča je bila zdaj, (smeh), uniforma ja, in ker je tako vpadljiva. Ja na sploh hotel zaznamuje rdeča barva. Vse je rdeče, kartončki so rdeči, čeprav zdaj po novem bodo pač vsi hoteli imeli enotno isto barvo, ampak ja zdej je tko da je bila rdeča barva.

Pa vam je všeč ta rdeča barva?

C: Ammm, ja tko ja ni moja najbolj ljubša barva, ampak ja je izstopala. Zdej nam gosti pravijo da smo v tej sili bolj tko nevidni, bolj turobni ne, tko da s tega vidika je bilo boljše da je bila rdeča. Neka vpadljiva barva.

Bi mogoče kako drugo barvo imeli, tako bolj pomirjujočo?

C: Meni so bolj všeč tko kaka vjola barva, pa mi je všeč zelena, ampak to itak zbirajo drugi (smeh)

Ali imate občutek, da imate dovolj prostora za opravljanje dela? Ali imate usposobljeno vso tehnologijo?

C: Ja, vsake toliko se kaj pokvari (zakašlja, smeh), ampak ja tko. Je dovolj prostora je velika recepcija, to mi je všeč.

Aha pa mi lahko naštejete katero, katere najpogosteje uporabljate?

C: Ja, printer, internet, računalnik, telefon, te standardne zadevščine, pa sken. Ti so te ta glavne.

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača (imate omogočeno privatnost)?

C: Ja ja je, ja odvisno pač kako se razumeš z ostalimi.

Aha, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako?

C: Ja z določenimi več, z drugimi manj.

Aha, pa je to v organizaciji s strani podjetja ali sami organizirate?

C: Ja, ammm več bolj sami, ja enkrat je bilo letos organiziran športni dan s strani podjetja, sam jih ni bilo, mislim, se niso mogli vsi udeležiti, ne kr pač določeni delajo, določeni se ne ukvarjajo s športom. Bolj je pol to v lastni organizaciji, da se dobimo, pa potem damo predlog, pa se dobimo po službi.

Aha super, kako ocenjujete interno atmosfero med sodelavci? Se razumete?

C: Ne mi je v redu, ma ja pridejo kdaj konflikti recimo zaradi ne pospravljenega prostora recimo (smeh). Ampak to je mejna stvar, spada zdraven, se gre naprej. Načeloma pa se razumemo. No, vsaj jaz nimam tko nekih problemov.

Aha zdaj pa me zanima še ta signalizacija, ki jo imate po hotelu. Vam pri delu signalizacija koristi ali jo ne potrebujete? Se vam zdi da primakuje, ali je odlična, pridejo kdaj gostje kaj vprašat...

C: Ja (smeh) Kje je toaleta!

Aha pa se vam zdi, da če bi imeli označeno toaleta, bi vam bilo lažje, bi si prišparalo na času, na delu?

C: Ammm ja bi blo. Ja sej drugače imamo označeno, je pa tudi tak pri gostih da ne pogledajo dobro. In gredo kr takoj na recepcijo. Drugače, ja če bi bila še kaka oznaka.

Kako bi opisali svoje goste, njihov odnos? Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge?

C: Ja, zdej ko sem omenila onega gosta, ki je glas povzdignu te ja zmede. Pokvari dan, nehote no, sej si ne smeš to k srcu vzeti no, ampak ono ti ni fajn. Te spravi momentno mal iz tira.

Aha pa je to tako stresno delo ali ne? Ali doživljate kdaj kakšne stresne situacije?

C: Del ja sej delo z ljudmi je tak al tak stresno, sej imaš svašta, od prijetnih in manj prijetnih, ampak to vse spada zdraven, ko delaš v turizmu moraš biti vsega navajen (smeh).

Pa vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti? Ste kdaj preobremenjeni?

C: Ja ja dosti krat je tko da mi rečemo po domače, da zaplavamo, žal nas včasih ni dovolj in zaradi tega ja.

Aha v redu, to bi bil to. Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

C: Ammm ne, sej mislim da sem bila kar izčrpna (smeh)

Ja. super, najlepša hvala za vaš čas, želim vam prijeten preostanek dneva.

C: Hvala enako.

RECEPTOR D

Datum intervjuja: Torek, 12. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob15:00

Pozdravljeni, torej kot že veste, opravljam empirijo diplomske naloge tipologije servicescape, kjer preučujem različne fizične in druge dejavnike, ki lahko vplivajo na zaposlene in posledično kakovost opravljene storitve. Intervju bo anonimen, vzela vam bom pol urce časa, da se malček pogovoriva.

D: V redu.

Se mi lahko na kratko opišete? Naštejte mi nekaj ključnih osebnostnih značilnosti?

D: Aha, torej da se opišem kakšna sem na delovnem mestu!?

Ma tako na splošno, kakšna ste vi kot oseba?

D: Aaa, kot oseba, v redu, mislim da sem zelo empatična (smeh), da se hitro uživim v sočloveka in zato tudi delam z ljudmi in mislim, da jih na nek način moram razumet, da sem, da me odlikuje tudi prijaznost, zdaj govorim bolj v delovnem okolju kakšna sem. Ammm, kaj bi še povedala? Kakšen karakter sem na splošno, ne?

Ja, tako, ja.

D: Ja, takšna sem tudi v službi, mislim, da sem zelo natančna, ne, predana, lojalna, da se predam pač temu, čemu se tisti trenutek ukvarjam. Ne vem kaj bi še povedala...tankočutna, prijazna, super punca (smeh).

No, sedaj mi prosim zaključite stavke.

Moja najboljša lastnost je zdaj spet v okviru službe, predanost.

Moja najslabša lastnost je...ammm, občutljivost (smeh).

V družbi sem...ammm, ne vem kaj rečt, odvisno tudi od družbe same. Če je družba meni blizu sem odprta, če ne sem malo bolj tako, malo bolj umirjena, opazujem...odvisno od družbe ne, seveda, kako mi je ta družba blizu.

V službi me najbolj moti...joj, po pravici povedano me marsikaj moti (smeh). Najbolj me moti, če ni dobrih odnosov v prvi vrsti. Dobri odnosi pomenijo veliko, tudi, če ljudje nimajo enakovreden odnos, če te kdo ponižuje, če kdo s tabo ne govori na istem levelu, to me zelo moti. Ammm, ja, moti me, ko ni pravic v službi, ko je izpostavljena krivičnost, ko recimo eno delovno okolje mora biti za delavca tudi pravično okolje, ne da se komu dela krivica in tako, ne.

V službi mi je najbolj všeč, ker je pesto, dinamično delo, delo z ljudmi, da ni dolgočasno, to mi je všeč in da včasih imaš tudi kakšne stimulacije, to mi je zelo všeč (smeh), da te neki motivira. Tudi s strani nadrejenih, da bi bili deležni več pohval, več odobravanja, ne pa samo slabe stvari. Torej to bi nas malo bolj motiviralo, ne.

V službi me je najbolj strah...ma jaaa je, jaz sem zelo taka, ki se sekiram tudi po nepotrebnem. Ne vem, kaj jaz vem, da ne izpolnjujem pričakovanja, ne vem.

D: Ammm, ja. Joj to maš prav taka vprašanja, ki ti dajo mislit.

Ne, ne, to je samo tako začetek. Mi lahko prosim čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

D: Ja tako recimo tako, danes sem prišla, prvo pregledam, če blagajna štima, če je z denarjem vse v redu, potem malo razkužim telefone, potem pa se lotim priprave dneva, priprava dneva to pomeni, da moram pregledat vse prihode pregledat kaj potrebujejo, posebnosti določenih prihodov, pomožna ležišča, če je treba odpreti vmesna vrata, če imamo VIP goste, potem moram poslat poročila, vip listo moram poslat določenim vodstvenim delavcem, oziroma tudi ostalim., potem moram gospodinjstvu posredovat njihovo poročilo, se pravi, to je bilo tisto, ko sem rekla pomožna ležišča in vse ostalo, potem, če je kakšen rojstni dan moram naročit tudi pač penino, če ima zajtrk, če ima večerjo tudi tortico pri večerji, vse te stvari recepcija mora temeljito pregledat, če je skupina moramo pripraviti kartončke za skupino, se pravi, en cel kup priprav je od šestih do osmih, da se sploh lahko začne delat, to bi bilo to in potem, ko vse to pripravim, potem sem pripravljena na odhode in prihode, na karkoli ne, ker ko jaz vse to pregledam imam nekako v glavi že, nekako dan ja, kaj se bo dogajalo, imam pač že neko shemo kaj in kako.

Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

D: Vizualno ocenjujem zelo dobro, dobra ocena, če je do pet, dam pet. Dejansko je lep, lep, kot prostor.

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

D: Ja, ja, ja, seveda je lepo in se tudi dobro počutim. Če vse druge okoliščine štimajo..

Recimo, katere okoliščine?

D: Ammm, to kar sem že prej rekla, če so odnosi dobri, če so korektni, če ne vem, kako bi rekla, prvo kot prvo morajo obstajati pogoji, da se človek počuti v enem okolju sprejeto, varno, da imaš dobre odnose, da se ne počutiš zdaaj, kdo me bo pa zdaj iz katerega konca, mislim ne, da so korektni odnosi, to meni veliko pomeni, ne maram nekorektnih odnosov, tega ne maram, res, tako, to mi je na prvem mestu, potem vse drugo, dobro okolje je tudi pomembno, lepše je delat v enem takem lepem okolju, kot pa v enem skladišču (smeh).

Koliko se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient, (tudi okolje, zaposleni) ustreza?

Ali vas je kdaj kaj v vašem delovnem prostoru, kot prostoru fizično kot v ambientu kaj zmotilo? Imate kakšno zgodbico?

D: Da bi me kaj zmotilo v samem okolju tukaj?

Aha, aha.

D: Zdaj tukaj zgoraj niti ne, ampak mogoče tej naši personalni vhodi in tako, je vse drugo kot tukaj, sigurno imamo tukaj tako, urejeno okolje in vse ostalo, tako da tukaj me je redkokdaj kaj zmotilo, bolj kar je s strani gostov, potem slišim, če vem, da določene sobe niso v redu, da so...to malo zmoti, ker kar moti gosta moti potem posledično tudi tebe, ker imaš s tem težave. Recimo imamo eno sobo, ki vem da je polna iztrebkov, ampak ne moreš nič naredit, ker so golobi in tako, take stvari bolj. Ampak kot samo okolje je tukaj fantastično, lepa lokacija, lep ambient, nimam kaj reči, kar se tiče tega.

So rekli, da so sobe sicer malo manjše..

D: Sobe so sicer res malo manjše, ampak nas rešuje lokacija. Imamo izjemno lokacijo s čudovitim pogledom na morje, brez cest vmes in to je naš velik plus in to nam odtehta tudi sobe, ne, in pa seveda tudi naša prijaznost (smeh).

Če preidem na malo bolj konkretna vprašanja. Kako vam ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

D: Načeloma ustreza, je v redu, je klimatizirano delovno mesto. Pozimi imamo problem, da smo na prepihu in to meni zna biti malo moteče, ker ko se recimo odprejo tu vrata (pokaže s prstom) in še kje drugje vrata, smo mi vmes in je potem prepih, to je pri recepciji slaba stran, sicer pa ne. Malo vroče je, ko si v tistemu, da veliko delaš, ampak to ni zaradi temperature same, mislim, da, če ustreza gostu, da je dobro.

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami?

D: Ja no, to je sicer stvar lokacije piranskega območja. Se pač zgodi, da kadar je nizek pritisk, da udari ven kanalizacija. To potem rešujemo s pomočjo gospodinjstva, da oni imajo ta ustrezna čistila, vlijejo v odtok, da se to malo ublaži, drugače pa nimaš kaj. Če si ti nekje notri, tega ne čutiš, to čutiš zjutraj, ko prideš, ne, če je ta problem nizkega pritiska tko včasih, sicer pa ne tolko, z dišavami in tako naprej se to rešuje.

Uporabljate kakšne posebne tipične vonjave?

D: Ne, ne vem, zdaj jaz vem, da mi kot hotel uporabljamo tisti "glejd". Na stranišču se vklopi tam avtomatično in ja zelo diši. Meni zlo diši zadnje časeočitno so neke solucije na ta problem, tako tudi gospodinjstvo reagira in včasih se čez noč ta problemček pojavi, in to bolj v sobah, in pravim tisti trenutek ko prideš je bolj imapakt, ne pako si ti neki časa not.

V bistvu s tem prepihom tko imate tudi neko možnost naravnega prezračevnja?

D: Ja, ja. Zdaj pozimi pač je tk recepcija je na odprtem in nimaš kaj

Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora? Kdo skrbi zanjo? Urejenosttjo

Zdej tko bom rekla, recepcija je dosti krat prepuščena nam samim. Zdej, jaz dostikrat vzamem malo alkohol in pač te površine malo tko očistim, sicer pa naše gospodinjstvo, naše gospe ki sesajo počistijo, posesajo, počistijo vse na okoli in vse ostalo, sama recepcija, pa je bolj v naši domeni.

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje prehrupno? Recimo vas kdaj zmoti kakšen hrup, klepet gostov ali glasba?

D: Ma z glasbo ne, so pa določeni ammm mislim, glasba k večjemu človeku prija. So pa določeni dogodki, ki smo jih tu imeli, ker mi imamo take večje kongrese, dogodke kot so golden drum, inte konferenca take velike dogodke in potem so vsi ti restavraljci tukaj cel dan in je to prehrupno. In potem cel dan to poslušat, dejansko je včasih malo prehrupno ne ni pa da zaradi tega neki, ta stvar traja par dni.

Pa vas to pri delu zmoti kdaj?

D: Ma zdej ne ne, sej se pač skoncentriraš in ko se skoncentriraš, ampak tak občutek imaš ko je vse hrupno, ko je cel hall hrupen imaš tak občutek kot da se ti non stop nekam mudi. Tak občutek, zdej ni to konstantno, to je res ob tistih velikih dogodkih, ko je res tukaj cela gruča. No, sigurno se bolj skoncentriraš v pisarni, ma ni problem, se moraš privadit.

Zdaj pa me zanima recimo svetloba, vam je v redu svetlo imate dovolj možnosti osvetljave? kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna?

D: Ja imamo dovolj s tem da jaz preferiram naravno svetlobo, zdej jaz če se le da pogasim tudi z vidika šparanja pogasim čim več luči, jaz imam rada dnevno, sončno svetlobo, tudi ne maram gledat v neonsko svetlobo ne. Če pa seveda je slabo vreme potem prilagodimo, sej si tudi sami reguliramo, tudi mormo ocenit ne, glede na goste kako jim ustreza in tako. Kakšni kongresi hočejo da se vidi, da so oni prišli, da se vse blešči in da je čim več luči in tako. Tako da prilagajamo seveda nam in gostom, to ni problem.

Aha, super. Kaj pa ocenjujete vaš delovni prostor kot funkcionalen, ga ocenjujete kot dovolj primerne zase, imate vso primerno tehnologijo?

D: Ja, ja imamo vso primerno tehnologijo, ammm, tako imamo veliko recepcijo, s tem da tko pred leti smo imeli kako bi rekla, sam prostor kot recepcija je super, recepcija je dovolj velika, imamo dovolj prostora in tko ne. Včasih moremo biti bolj šparovni pri materialih, bolj kot drugo, ne vem nam zmanjka recimo kemični, ker pač šparamo in tako, ampak zdaj ni da bi bilo kaj narobe. Funkcionalno recepcija je super. Mi je všeč, mi je všeč tudi da je na "el". Enkrat smo imeli tako, d aker je bil tak obseg dela, da smo imeli tuki ček in in tam ček out in je bla res taka gužva, da si bil celo jutro tam na ček outih, eden je bil recimo tam na ček inih in pa kontra. Ker drugače so recepcije zlo majhne in to mi je všeč ta velikost, pa ta gibljivost, da se lahko pač premikaš.

Aha kaj pa recimo to, da se morate dejansko sprehajat do blagajne, to vam je v redu?

D: Ma mene ne moti, to da greš tam, jaz sem na to navajena od samega začetka, tudi to da recimo ko greš štet denar, da nisi tam v pričo gostov, da se tako malo daš na stran. Meni odgovarja, d a ni tko spredaj, me ne moti, da se moram sprehodit, to me ne moti.

Mi lahko poveste tako na hitro eno, dve barvi, tko iz vašega delovnega prostora?

D: Iz delovnega prostora ja; rdeča in rumena.

So vam v redu, kako se počutite obkroženi z njimi?

D: Ja zaradi kavčev in tudi ta marmor je v rdeči barvi. Ja ma so mi všeč, so tople barve. Ja, zakaj pa ne. Ammm jih ne bi spreminjala, hall je v redu, bolj so sobe tiste, ki so problem. Hall je v redu, ke rhall ni bil niti tako dolgo nazakj bi rekla renoviran ne, dva tisoč štiri, kadj so ga razširili. Ja daje takšen občutek veličastnosti, tudi gostom ko pridejo je tako velik, in še s pogledom na morje, dobro potem upam, da jim niso sobe mal, ki sobe so malo manjše.

Vas je kdaj postavitev pohištva, opreme, strojev, stolice omejevala pri delu, pa tudi časovno?

D: Mmm ma ne ne zato ker nimamo, ma smo imeli nekoč tko barski stolček, da smo se lahko vsedli, da smo se lahko naslonili včasih, ker cel čas stojimo ne. Ma me niso motili.

Aha, pa bi recimo te barske stolčke vrnili recimo?

D: Ja, ja, ker smo ljudje in osem ur stat je res težko, samo to ne razume tisti, ki ne stoji! Tisti, ki sedi je drugo, če pa ti osem ur stojiš. Dobro jaz bom rekla tako, jaz tudi enostavno ko gost pride sem navajena da stojim, ampak v tistem trenutku ko ni dela, da se človek malček. Tudi ne vem, ko si v tisti akciji, v tistem muvingu je mogoče stat v redu, ti še celo bolj odgovarja,

ker moraš biti hitro okreten in tako. Če pa recimo delaš kako stvar, recimo zjutraj ko ni nobenega pa bi bilo pametno da bi se usedu.

Vam pri delu signalizacija koristi ali jo ne potrebujete, mislite da bi bila potrebna še kakšna, vas gostje sprašujejo?

D: Ma nismo obremenjeni, imamo izredno enostaven hotel, vse sobe gledajo na morje, sej jim pokažeš kje je vhod, izhod, kje so dvigala. Nimam težave s tem, mislim, da je vse dovolj označeno, me ne moti. Tudi preveč signalizacije, potem rata že preveč kičasto. Ma ne vem, za hotel pet zvezdic tudi ni nekega problema, kar se tiče tega ne bi kaj tko dosti spreminjala.

Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako? In kako vi vidite, ocenjujete to vašo interno atmosfero med sodelavci, kako jo vi vidite?

D: Ma jaz bi rekla tako, da je to stvar posameznikove odločitve, ker je pač tako eni imajo željo po druženju in to ni nič narobe. Druženje je pač ena čisto normalna stvar in jaz to odobravam, se je lepo družiti, sej je lepo kdaj iti skupaj kaj pojedst. Zdaj pa je tako, če imaš ti otroka, al pa družino in tako, pač ne moreš, sploh če imaš majhnega otroka in nimaš varstva, pol pa sploh ne moreš. Ja pa tako, tudi prav, da te potem tudi drugi zaradi tega razloga, da te ne tko, ampak da razumejo, da pač ne moreš, ne. Ne pa da si zdaj zaradi tega ti kej drugačen, drugače obravnavan, ker pač nisi šel ven. Ni pa nič narobe, če se družiš izven delovnega časa ne vidim nič slabega v temu, samo pač kdo lahko, lahko, kdo pač ne more, ne more. Pač to sta dve plati medalje jaz pravim Niti ni prav da kdo kdorkomu omejuje, niti ni prav da kdor koga pač ne, kakor nanese.

Aha kako pa recimo ocenjujete med delom vaš odnos?

D: Me delom, naš odnos, ma kaj bom rekla, zdaj ne vem kolko sem lahko iskrena (smeh), ja z nekaterimi boljše, z nekaterimi slabše po pravici povedano, kot so povsod. Samo ni vedno samo krivda od enega ne, ki lahko ti naletiš na en zid in nekdo te pač skoz namerno, pač ne gre v pozitivno smer, ampak gre s preveč kritikami, preveč hoče zvrnit, jaz ne vem, da so to taki ne sigurni ljudje, da sebe povzdignejo, da morejo metat krivdo na drugega, da morejo skozi neki obsojat. Sej jaz pravim, da je prav, da si povemo ne, kaj je narobe na štiri oči in tako ne. Če pa pride potem preveč do nekega iskanja en drugemu, kaj si ti narobe naredu, nee, to ni, v bistvu tu smo, da sodelujemo, da mogoče kdo za drugim kaj popravi, kar je tudi treba, ker je obseg dela pač takšen kar velik, ne. Če ti nekdo pove na lep način se mi zdi dosti boljše, kot pa neka pretirana kritika, pretirano obsojanje to. Kot sem rekla, to delajo taki nesigurni ljudje, da sebe povzdignejo. Mislim, tako, z nekaterimi pa dobro, tako si kolegialen, si pomagaš, si greš nasproti. Itak moramo, je tako tukaj, da pač moramo kolko tolko sodelovat med samim delom, je kar timske narave tu na recepciji.

Aha, pa vam je delo stresno recimo, kakšen odnos imajo gostje do vas?

D: Ammm...

So kdaj vplivali gostje na izvedbo vašega dela, naloge, st bili pod stresom?

D: Zdej, tako, jaz bom tako rekla, gostje vplivajo pozitivno, najbolj včasih, ker gostje niso neumni, gostje vidijo ne, gostje začutijo kolko se ti za njih potrudiš, te imajo radi, te kličejo, te nazivajo z imenom, ti podarijo darilo in to je meni največji plus, ti gosti. Ker oni ti dajo največ feedbacka, ker potem ti sam vidiš kolko si pri njih dober in kolko nisi, ne. Ammm, tako da gostje zame delujejo motivacijsko. Je pa ratalo zadnje čase, kar ni dobro, pretirano nekih skritih gostov, preveč nekega opazovanja, ki ne veš s strani koga in ne vem kaj in potem si skoz pod nekim pritiskom, ki ne veš s kom imaš opravka. Ki taki gostje te potem ocenjujejo, ne. Jaz pa mislim, da to ni v redu, dobro, s tega razloga, ker človek ve, da je opazovan, da lahko potem to pripelje do določenih zadev. Jaz pač vem da delam z vsakim gostom v redu, ne in da sem vsakega obravnavala vedno isto. Samo potem ko ti dajo določen poudarek na take stvari, se potem tudi malo oziraš kdo je, kaj je. In ni tako sproščeno, kot bi lahko bilo. Človek pa ti bo največ dal takrat, ko je sproščen. Ne, ko ve... zdaj si ti zamisli, da boš delala v nekem okolju, ki te bo skoz nekdo al z enga vogala al z družga opazoval, meni to

ni všeč. To ni dobra klima zame, zame je dobra klima sproščena, da si zaupaš in da ti zaupajo, da veš da delaš v redu in...to je pretirano, ker jaz zdaj vsakič ko dvignem slušalko (smeh) ne veš koga maš.

Aha, imate tudi po telefonu lahko skritega gost?

D: Jaaaa! Mamo prek telefona, mamo tudi tako osebno pridejo. Zdaj smo imeli primer ko je gost prišu ne in je rezerviral vse pri eni puncu, recimo rezervacijo pri eni, ček in pri drugi, ček out pri tretji in potem te ocenjujejo in potem imaš sestanek in ti prav povejo, ti si naredil to in to in to narobe.

Kaj pa recimo, poveste to kdaj nadrejenim, recimo kaj vas to moti tako, imate to komunikacijo z nadrejenimi?

D: Bolj oni nam povejo kaj je narobe (smeh)...

Torej ne smete preveč feedbacka imeti?

D:Ma ne, jaz povem ammm, jaz povem... jaz povem, samo mogoče to ni vedno tko dobro sprejeto, recimo če po kaj po pravici vse poveš, ma dobro za enkrat je ok. Ker jaz... če si ne povemo, kaj potem ne... včasih bolj, včasih manj, pač odvisno tudi od trenutka. Neposredno nadrejenim pač poveš, no, do ene meje, vsega ravno ne, odvisno.

Aha, bi želeli še mogoče kaj dodati, pripomniti?

D: Ammm, neee. Ma ne vedno se da stvari izboljšat, odvisno seveda od vsakega posameznika, ni odvisno od enga al od dveh odvisno je od več ljudi kako sodelujejo, pri timskem delu sploh ej dobro da se pač sodelujejo vsi skupaj, sej človeško je potem, da se vse to potem grupira in da se dobijo določene naveze, se bolj razumeš z enim kot z drugim mogoče tudi. Samo dokler je potem korektno, ni nujno, da se imamo vsi radi, samo da je en korekten odnos.

Ja, spoštljiv.

D: Ja tako, spoštljiv, to, to je bistveno. Da je pač spoštovanje, to pa res.

Tako, najlepša hvala za ves trud in čas, želim vam lep preostanek popoldneva.

D: Hvala enako.

RECEPTOR E

Datum intervjuja: Petek, 15. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob09:00

Pozdravljeni, torej kot sem vam že povedala, pri diplomski nalogi raziskujem različne fizične in druge dejavnike, ki lahko vplivajo na zaposlene in posledično tudi kakovost na izvedenega dela. Intervju bo anonimen, vzela pa vam bom pol urce časa, da se malo pogovoriva.

E: Ja, okej (smeh).

Se mi lahko na kratko opišete? Naštejte mi nekaj ključnih osebnostnih lastnosti?

E: Ja, jaz sem kot oseba pozitivna, živahna, odprta, družabna, včasih mogoče na momente ammm imam takšen bolj črni smisel za humor, ki ga kdaj kdo ne razume, ne. Včasih na momente preveč otročja, drugače pa resna in zanesljiva.

Mi lahko prosim samo dopolnite stavke.

Moja najboljša lastnost je aha, vedno pridem prej, nikoli ne zamujam, tudi v službo, vedno pridem petnajst minut prej, kako se temu reče ammm točnost, pretočnost (smeh)

Moja najslabša lastnost je občutljivost

V družbi sem odprta, pozitivna, vesela.

V službi me najbolj moti odnosi včasih med zaposlenimi, sej ni tega pogosto, ampak ko je, me moti.

V službi mi je najbolj všeč lih ta odnos z gosti, komunikacija z gosti.

V službi me je najbolj strah ma nič posebnega, ne vem kaj bi rekla. Nič.

Mi lahko čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

E: Aha, sicer sem zdaj bila na porodniški, zdaj delam po štiri ure, ma bom opisala kot prej, ki sem delala osem let polen delovni čas. Prideš v službo si predaš izmeno z receptorjem, potem pogledaš goste, ki so na prihodu ali odhodu, zdaj odvisno ali delaš dopoldne ali popoldne. Če si zjutraj pogledaš bolj odhode današnje, ki morajo do enajstih it. Medtem ko pol popoldan pa imaš bolj odhode, koga imaš za sprejet in vse, ja nič to je to. Na koncu se zaključi blagajna ne, če si popoldanski receptor. Ammm odvisno ne, tle je ful različno, pozimi so seminarji in je čisto drugačen potek dela, poleti pa je drugače, so bolj turistični gostje, zato je odvisno. Meni sicer je bolj všeč poleti delat, ker je bolj zanimivo. Se skozi nekaj dogaja, različni gostje. Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

E: Ja! To nima prav nič pripomb.

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

E: Ammm, ma v redu, zdaj me ni bilo eno leto, tako da mi ej mal čudno, ma zaenkrat mi je v redu.

Koliko se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient, (tudi okolica, zaposleni) ustreza?

E: Ja seveda, to je najbolj pomembna stvar, to timsko delo in zaupanje med sodelavci. To je glavna stvar. Brez tega je težko delat

Kako vam ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj premrzlo ali prevroče?

E: Ja s tem da pozimi ko je ful hladno, zna biti ful hladno, zato imamo spodaj jakno, puli in to. Sploh zna zebst, ko odpremo hotel, ko se ponovno odpre hotel zna zebrst. Se sponim eno zimo, cel teden, ko smo odprli hotel, ko ni še gretja je ful zeblo, smo imeli spodaj najlonke, hlače, tri majice. No tega ni lih pogosto drugače je v redu.

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami? Kake probleme, da vas je to motilo?

E: Ne, edino, za to je tukaj znano, ko je ta recimo slab nizek pritisk, potem zna recimo s stranišča, včasih se voha, ma to je ful redko. Drugače je v redu.

Imate možnost prezračevanja?

E: Ja to potem gospodinje uredijo, jih mi pokličemo

Uporabljate kakšne posebne tipične vonjave?

E: Ne, to gospodinje, sicer pa imamo tudi tukaj blizu izhod, pa pome pač odpremo vrata in prezračimo.

Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora, urejenostjo?

E: Ja seveda sem, po moje je urejeno, čisto, sicer pa to tudi mora potem vsak zase poskrbet, pospraviti. Ampak za enkrat ja.

Kdo skrbi za to recimo?

E: Ja, zdaj pulte in to skrbijo, čistijo čistilke, tudi sesajo zjutraj Zdaj mi pa moremo imeti urejene pulte, tako da ni preveč papirjev na kupu, da je urejeno, da se lahko znajdemo. To je pomembno.

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje prehrupno? Vas kdaj zmoti kakšen hrup, klepet gostov ali glasba?

E: Ma ne, ne. No edino zvečer ko so italijani recimo, zdaj poleti ko so tukaj v avli, italijani so kar glasni gostje, pa ko zaključujemo blagajno, zna biti kar moteče. Ampak zame je to samo tako poleti.

Kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna? Imate dovolj osvetljeno?

E: Ja, to si lahko tudi sami malo uravnavamo, imam dovolj osvetljeno. Tukaj imamo tudi možnost, da vklopimo za cel lobi luči.

Ocenjujete vaš delovni prostor kot funkcionalen, ga ocenjujete kot primernega zase? Ali imate dovolj prostora za opravljanje dela, vso primerno tehnologijo?

E: Ja, imamo dovolj, no sej sicer ta barvni printer imamo v drugi pisarni, ampak ni toliko tega, da bi nas toliko motilo, pa ja tudi faks imamo tam. Pravim, za naše potrebe je v redu, kar je treba imamo dovolj.

Katera barva, če na hitro pomislite, se vam vtisne najbolj v spomin z delovnega prostora?

E: Rdeča, ker sem nosila deset let rdečo uniformo (smeh), zdaj prvič po ne vem osmih letih, d imamo to novo sivo uniformo. Ja sem začela pri dvajsetih letih delat (smeh).

Aha, pa vam recimo ta siva ustreza, ali preferirate rdečo?

E: Ma ja, mogoče sem se rdeče že malo naveličala, ker sem jo nosila toliko let, tako a mi ustreza malo spremembe, pa tiste uniforme so bile že malo izdelane. Sej mogoče je malo taka monotona barva, pravijo nekateri, ampak pače mal spremembe.

Vas je kdaj postavitev pohoštva, opreme, strojev omejevala pri delu?

E: Ne nikoli, ker je vse vedno isto postavljeno od kar sem tle (smeh). S tem, da včasih smo imeli stolček, kar je bilo super! Ampak so nam ga vzeli, tko da zdaj je tako kot je.

Aha, pa ste mogoče kdaj komu rekli, da bi želeli stole nazaj?

E: Ja, lani ko sem bila noseča, ki sem res rabila, samo... (mimika odkimanja)... ni prišlo do tega. Ker jaz lani sem potem delala skrajšani delovni čas, ko sem bila noseča, ker tudi ni zdravo, sej ne moreš. Tako, da ja, včasih bi prišel prav.

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača (imate omogočeno privatnost)?

E: Domača, hmmm, zdaj ne vem. Lahko povem tako, ker zdaj sem bila na porodniški, pa sem malo izven. Zdaj če tako na splošno opišem. Ko sem prišla delat pred leti je bilo tako, tako zelo domače. Mogoče skoraj preveč. Zdaj pa je vse bolj tako, kako naj rečem, profesionalno. Recimo to je razlika imamo neke standarde, tako da je ni lih tako domače, kako bi rekla, zadje je bolj tako strogo, ne spet tako, ampak v mejah normale kot mora biti za hotel pet zvezdic. Včasih je bilo bolj tako razpasano rečemo mi (smeh).

Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako?

E: Zdaj imam sicer dve novi sodelavki, ki sta prišli lani in jih ne poznam tko dobro. Tako da niti ne dosti. Zdaj recimo, smo pa vedno hodli kam tko pred leti za martinovanje, za... in tko, smo se dosti družili. S tem, da se je dosti sodelavcev tudi zamenjalo, zdaj za enkrat ni sem komaj prišla po tem letu, tako da ne vem.

Pa se vam zdi pomembno, da se tko družite med seboj?

E: Ja paše včasih seveda, ni napačno, je v redu.

Pa ste ohranili stike, recimo z onimi, ki so prej delali.

E: Z nekaterimi ja, imam še stik ja.

Mi lahko opišete kako vi vidite, ocenjujete recimo to vašo interno atmosfero med sodelavci?

E: Ja sej pravim trenutno, jaz sem zdaj tle dva tedna, kot opažam jeee... do mene, meni je vse v redu, iskreno, so v redu, tudi jaz sem pač. Nobenih posebnosti ne vidim, sicer pa delam skrajšano in sem komaj prišla.

Zdaj pa bi še vprašala, recimo ta signalizacija, ki je po hoetlu, vam koristi, milite da vam primanjkuje? Kako jo ocenjujete?

E: Ja, ker je malček hotel tako zgrajen, da je malček težje kaj najt. Sicer v liftu piše vse lepo, ne. Ampak gost ko pride sem, ne vidi takoj kje je lift recimo, ne vidi kje je bar, vedno vprašajo nas tle na recepciji, ki smo tudi njihov prvi stik.

Kako pa je recimo z wc-jem, sprašujejo?

E: Jah, sprašujejo, morem povedat, da je vse tle naokoli, ker zdaj imamo na novo to trgovino zdraven zgrajeno. Lani je ni blo še. To je na novo. Lani sem recimo pokazala samo tle naravnost, zdej pa morem tko, kr malček se morem znajt, tle okoli trgovine, pri baru. Lahko bi blo kaj napisano recimo, po mojem mnenju.

Kaj pa ta trgovina, sploh ne obratuje ali kaj?

E: To kakor jaz vem je par mesecev obratovalo, pa ni šlo. So parfumi in te stvari malo dražje, pa niso lih kupovali. Ne vem, me ni bilo tle, tako da ne vem kaj se je točno dogajalo.

Zdaj pa me zanima še ta odnos gostov? Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge?

E: Zdaj odvisno od gosta do gosta (smeh). Če je gost prijazen, mi polepša celo dan, recimo če se tako kaj nasmejemo, pozitivno vpliva. Ko pa kakšen gost, ki se tudi taki nadejo, ko ima kakšne pritožbe, pa tudi kdaj kričijo name, mislim na nase, na receptorje, to glih ni prijetno. Ampak dobro jaz potem se izogibam nadaljnjega stika s tem gostom, pokličem šefa in potem on to reši. Tud so oni plačani za to, to je njihovo delo.

Bi lahko svoje delo opisali kot stresno? Ali doživljate kdaj kakšne stresne situacije? Vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti?

E: Ja včasih skoraj že, sej ni vedno te gneče, ampak ko je, vidiš potem ko celo kolono ljudi ki čaka, in pol eni se že kar tko vidiš kako pihajo, ne moreš spregledat, malček te naredi živčnega, ja. M dobro sej se trudimo tu, da... na eno uho not, na drugo vn.

Se mogoče počutite preobremenjeni kdaj?

E: Ma na momente ja kdaj.

Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

E: Ne, ne, to je to (smeh), sej pravim, me zdaj ni blo eno leto in se spet uvajam, ne vem še vse zdej kako je vse. Ampak sej kot sem rekla, vedno bolj je nekako vse, pač smo na nekih standardih. Včasih tle ni blo tako.

Kako mislite te standarde?

E: Ammm, ja tako, te standarde dela, pa ne smemo imeti več stola, moremo stat. Pa ne smemo imeti tam na recepciji telefonov, kar je pravilno. Včasih je bilo že skoraj preveč dovoljeno za hotel pet zvezdic, je bolj primerno, kako naj rečem (smeh), ker ni kot v hotelih nižje kategorije, kjer je receptor lahko oblečen skoraj po domače ali pa ima telefon in tako. J elepše videt. Sej okej, da ni stolov, ampak recimo so momenti, ko recimo res ni nič za delat, ko ni gostov, ko dela en receptor osem ur, ne more stat celih osem ur, to je edino moteče.

Kaj pa če bi dobili kakšen pomožen stolček?

E: Ja, ja tako kot smo imeli včasih. Enega barskega, tako visok, da se ga sploh ne vidi. Sej poleti ne pride v poštev, ker je gužva, ampak tako pozimi recimo, ko ni dela, pa se osem ur kr vleče, še osebno, če se nimaš kam usest.

Okej, najlepša hvala za odgovore, lep dan.

E: Hvala tudi vam.

RECEPTOR F

Datum intervjuja: Četrtek, 14. 08. 2014

Kraj intervjuja: Hotel s petimi zvezdicami na slovenski obali

Čas intervjuja: Ob16:00

Pozdravljeni, kot že veste, opravljam empirijo diplomske naloge tako, da opazujem dejavnike fizične okolice na vas, torej receptorje. Prosim vas za takšen sproščen pogovor o možnih vplivih.

F: V redu (smeh).

Se mi lahko na kratko opišete?

Jah, torej, sem prijazen, družaben, komunikativen, rad sem vesel človek (smeh).

Torej sedaj prosim, da mi dopolnite stavke, ki vas opisujejo.

Moja najboljša lastnost je... da sem prijazen.

Moja najslabša lastnost je... da sem zamerljiv.

V družbi sem... veseljak (smeh).

V službi me najbolj moti... ammm krivica.

V službi mi je najbolj všeč... delo z različnimi ljudmi.

V službi me je najbolj strah... nepredvidenih sprememb v vodstvu družbe.

Mi lahko čisto na kratko opišete vaš delovni dan?

Sha torej, Prihod v službo, registracija, v garderobi oblečem svojo uniformo in grem na delovno mesto, novim dogodivščinam nasproti (smeh). Odvisno od urnika: dopoldne imamo odhode gostov, medtem ko imamo popoldne prihode gostov. Med samim bivanjem gosta mu nudimo različne informacije in pomoč. Recepcija je kot komunikacijsko telo, ki pač posreduje želje, zahteve, pohvale ne vem in pritožbe gostov naprej na določen hotelski oddelek. Zaposleni na recepciji si pravimo, da smo tako imenovani strelovod (smeh). Gostje so včasih slabe volje (zaradi vremena, stresa itd.) katero sproščajo na nas (smeh).

Vizualno gledano, vam je vaš delovni prostor všeč?

F: Ja. Delovni prostor je zelo svetel s prečudovitim pogledom na morje, kar deluje zelo pomirjujoče.

Kako se počutite v svojem delovnem prostoru, okolju?

F: Ja odvisno od dane situacije. Včasih sproščeno, včasih živčno, stresno, ali pa včasih veselo. Koliko se vam zdi pomembno, da vam vaš delovni ambient, tudi recimo okolje, pa zaposleni, da vam ustreza?

F: Delovni ambient je izjemno pomemben. Če je delovni prostor ustrezen je potem tudi posledično moje delo veliko, veliko bolj kvalitetno, kar seveda občutijo tudi gostje. Seveda pa svoje delo opravljam vedno zelo na tako profesionalen način, ne glede na stres, vreme, počutje itd. pač moraš bit profesionalen.

Ali vas je kdaj kaj v vašem delovnem prostoru, ambientu zmotilo?

F: Ammm ja ja, nekaj let nazaj so v naš delovni prostor namestili varnostno kamero, katera je bila na začetku zelo neprijetna. Občutek, da te nekdo neprestano gleda, je minil že v nekaj tednih. Sedaj se sploh ne spomnim več na kamero (smeh).

Kako vam ustreza temperatura delovnega okolja? Vam je kdaj mogoče premrzlo ali prevroče?

F: V poletnih mesecih mi je zelo vroče. Moja uniforma je sestavljena iz dolgih hlač, srajce, telovnika, suknjiča in tesno zavezane kravate okoli vratu, zaradi katere se počutim zelo neprijetno v vročih mesecih (smeh), kljub temu da seveda imamo klimatizirani prostor. Imamo tudi zelo pestro dinamiko dela. Velikokrat je potrebno, da stopim tudi iz hotela na vročino. Glede mraza pa, ne zebe me, niti pozimi.

Ali ste imeli na delovnem mestu kdaj probleme z neprijetnimi vonjavami? Imate možnost prezračevanja?

F: Na delovnem mestu načeloma nismo imeli neprijetnih vonjav, no edino ta tlak ko se menja. Prezračujemo lahko s tem, da odpremo vhodna vrata. Prav tako imamo urejeno prezračevanje s klimati. Prijetne vonjave so po navadi od cvetlic, te ki krasijo naš delovni prostor, hotel, dekorativne.

Ste zadovoljni s čistočo vašega delovnega prostora? Kdo pa skrbi zanjo?

F: Čistoča je na zelo visokem nivoju, zanjo pa skrbijo naše pridne čistilke. Čistijo vsakodnevno, tudi na naš klic, če recimo opazimo kaj tako umazanega.

Ali imate občutek, da je vaše delovno okolje prehrupno? Vas kdaj zmoti kakšen hrup, klepet gostov ali glasba?

F: Ja, ja. Seveda. Odvisno od situacije in gostov. Včasih imamo glasne otroke, ki zelo glasno jočejo. Gostje se pogosto zadržujejo tudi na računalnikih, ki jih imamo v predverju za goste, potem pa na njih poslušajo glasbo ali pa igrajo igrice z nadležnimi zvoki, in to zna biti nadležo.

Kakšna svetloba bi po vašem mnenju bila za vas in vaše sodelavce najbolj primerna?

F: Ma, naravna, ki pa jo, na srečo, čez dan ne primanjkuje. Je v redu.

Ocenjujete vaš delovni prostor kot funkcionalen, ga ocenjujete kot dovolj primerne zase, imate dovolj prostora?

F: Ja, ja, imamo vse potrebno tuki. Pač računalnik, telefon, kodirnik za kartice. Tudi prostora imamo več kot dovolj. Tehnologija nam včasih khmmm khmmm popestri delovni dan, ko kaj odpove (smeh).

Mi lahko poveste katere ključne barve se nahajajo v vašem delovnem prostoru, kako pa se počutite obkroženi v takšni kombinaciji barv?

F: Obkrožajo nas različni odtenki rdečega marmorja, lesne barve, zlate dekoracije, rdeče uniforme. Ma te kombinacije ne vplivajo na moje počutje, vsaj ne tako, da bi se zavedal, ker itak delaš in ne gledaš toliko na okoli. Mislim, da je bolj pomembno, da imamo svetlo okolje, svetlobo, barve pa pač so itak take kot so.

Vas je kdaj postavitev pohištva, opreme, strojev omejevala pri delu?

F: Omejevala ne, oddaljenost blagajne od mesta, kjer se zaračunavajo storitve gostom pa nam vzamejo nekaj trenutkov za sprehod, ampak to za noge ni slabo, ker dosti stojimo. Edino ne vemo če gosta moti (smeh).

Vam pri delu signalizacija koristi ali jo ne potrebujete?

F: Ja, koristi, vendar še vedno večina gostov raje vpraša za usmeritev na recepciji, pa ne vem zakaj.

Kaj pa dekoracija, npr. zdaj ko so postavljene te rože, vas motijo, so vam všečne?

F: Rože me ne motijo, razen če imajo preveč intenziven vonj, ki rado povzroča glavobol.

Ali vam je delovna atmosfera dovolj domača? Zanima me, ali se zaposleni receptorji med seboj družite tudi izven delovnega okolja, kako?

F: Delovna atmosfera se mi zdi dovolj domača. Imam svojo pisarno v kateri lahko mirno opravljam svoje delo. S sodelavci se včasih dogovorimo za tak kakšen team building, na primer kaki športni dnevi, prav tako za druženje izven službe.

Kako bi opisali svoje goste, njihov odnos? Ali so kdaj vplivali na vašo izvedbo delovne naloge?

F: Hmm... Zelo različno, odvisno od karakterja. Imamo zelo obzirne in prijazne, prav tako tudi take neučakane in nervozne goste. Ne dovolim pa utak, da bi razpoloženje gosta vplivalo na izvedbo mojega dela. Jahh, naše delo je pa lahko tudi zelo naporno. Stresne situacije so itak vsak dan, delamo pač z ljudmi, ki so nepredvidljivi in tega se moramo pač zavedat.

Vas kdaj pretirana gneča na delovnem mestu moti?

F: Seveda. Gostje, kateri čakajo v gneči znajo biti zelo nestrpni. Nekateri celo kričijo na nas, čeprav res svoje delo opravljamo, kar se da hitro, res se trudimo, samo gostje tega ne razumejo.

Bi želeli še kaj dodati, pripomniti?

F: Ma ne, ne. Zahvaljujem se za vprašanja... Bilo mi je v veselje (smeh).

Ooo, hvala enako (smeh).

PRILOGA C.1: Povzetek opisov osebnih lastnosti intervjuvancev

Receptor A:

Kratek opis	Glasna, hitro odzivna, ne maram če se ne dela po pravilih, ne upošteva kar je dogovorjeno, če se ne upošteva standardov, sem ful natančna.
Moja najboljša lastnost je...	družabnost.
Moja najslabša lastnost je...	hiter se razburim, če en ne dela kakor smo dogovorjeni, pač ful vn padem. V smislu ne teži mi tukaj po svoje, ker si tu že toliko let, na to varianto.
V družbi sem...	družabna, komunikativna, glasna, zgovorna.

V službi me najbolj moti...	da se delavce obravnava različno.
V službi mi je najbolj všeč...	da se z več kot tri četrt sodelavci razumemo, da je res mogoče kakšen tako, ki se ne najbolj.
V službi me je najbolj strah...	Nimam strahu. Niti ene več, če bi me pol leta nazaj spraševala bi ti jih kar naštela, zdaj pa nič.

Receptor B:

Kratek opis	Da sem len in ne zaspim na delu, to je pomembno zato, ker delam nočno.
Moja najboljša lastnost je...	skrbnost.
Moja najslabša lastnost je...	to je lahko najboljša in najslabša, da sem preveč odkrit.
V družbi sem...	Ramčo, na delovnem mestu sem Amir.
V službi me najbolj moti...	Tečni gosti.
V službi mi je najbolj všeč...	Da ni nobenih šefov.
V službi me je najbolj strah...	Nič.

Receptor C:

Kratek opis	Ima rada red, natančnost, točnost, da vse štima tako kot je. Nimam rada šlamparije, ker če si šlampast je dvojno delo, imam rada da je red in da vse štima. Red in disciplina.
Moja najboljša lastnost je...	pridnost.
Moja najslabša lastnost je...	Hočem imeti vse pod nadzorom.
V družbi sem...	komunikativna.
V službi me najbolj moti...	če določene osebe ne popravljajo dela tako kot mora biti.
V službi mi je najbolj všeč...	delati v ekipi, ker se res razumemo dobro in je prijetno prit v službo.
V službi me je najbolj strah...	ne pridnih gostov.

Receptor D:

Kratek opis	Zelo empatična, se hitro vživim v sočloveka in zato tudi delam z ljudmi in mislim, da jih na nek način moram razumet. Odlikuje me tudi prijaznost, zdaj govorim bolj v delovnem okolju kakšna sem. Takšna sem tudi v službi, mislim, da sem zelo natančna, ne, predana, lojalna, da se predam pač temu, čemur se tisti trenutek ukvarjam. Tankočutna, prijazna, super punca. Včasih pa se sekiram tudi po nepotrebnem.
-------------	--

Moja najboljša lastnost je...	predanost.
Moja najslabša lastnost je...	občutljivost.
V družbi sem...	Odvisno tudi od družbe same. Če je družba meni blizu, sem odprta, če ne, sem malo bolj umirjena, opazujem. Odvisno od družbe, kako mi je ta družba blizu.
V službi me najbolj moti...	Po pravici povedano me marsikaj moti. Najbolj me moti, če ni dobrih odnosov v prvi vrsti. Dobri odnosi pomenijo veliko. Če ljudje nimajo enakovreden odnos, če te kdo ponižuje, če kdo s tabo ne govori na istem nivoju, me zelo moti. Moti me, ko ni pravic v službi, ko je izpostavljena krivičnost. Eno delovno okolje mora biti za delavca tudi pravično okolje, ne da se komu dela krivica.
V službi mi je najbolj všeč...	pesto, dinamično delo, delo z ljudmi, da ni dolgočasno. Da imaš tudi kakšne stimulacije, to mi je zelo všeč, da te neki motivira. Tudi s strani nadrejenih, da bi bili deležni več pohval, več odobravanja, ne pa samo slabe stvari. Torej to bi nas malo bolj motiviralo, ne.
V službi me je najbolj strah...	da ne izpolnujem pričakovanja.

Receptor E:

Kratek opis	Pozitivna, živahna, odprta, družabna, s črnim smislom za humor, ki ga kdaj kdo ne razume. Včasih preveč otročja, resna in zanesljiva.
Moja najboljša lastnost je...	da vedno pridem prej, nikoli ne zamujam, tudi v službo, vedno pridem petnajst minut prej.
Moja najslabša lastnost je...	občutljivost.
V družbi sem...	odprta, pozitivna, vesela.
V službi me najbolj moti...	odnosi, včasih med zaposlenimi.
V službi mi je najbolj všeč...	odnos z gosti, komunikacija z gosti.
V službi me je najbolj strah...	Nič.

Receptor F:

Kratek opis	Sem prijazen, družaben, komunikativen, rad sem vesel človek (smeh).
Moja najboljša lastnost je...	da sem prijazen.
Moja najslabša lastnost je...	da sem zamerljiv.
V družbi sem...	veseljak.
V službi me najbolj moti...	krivica.
V službi mi je najbolj všeč...	delo z različnimi ljudmi.
V službi me je najbolj strah...	nepredvidenih sprememb v vodstvu družbe.