

Kvalitetssystemet ved UiS
Norsk hotellhøgskole

Årsrapport for arbeidet med kvalitet 2014 med tiltaksplaner for 2015

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	2
2. NØKKELTALL FOR NHS	3
3. KUNNSKAPS- OG STUDIEKULTUR	4
4. STUDIENES INNHOLD, LÆRINGSMÅL OG KVALIFIKASJONER	5
5. UNDERVISNING, VEILEDNING OG ARBEIDSFORMER	6
6. VURDERINGSFORMER, VITNEMÅL OG RESULTATSOPPNÅELSE	7
7. INFRASTRUKTUR, ADMINISTRASJON OG LÆRINGSMILJØ	8

1. INNLEDNING

Kvalitetsrapporten skrives etter mal gitt fra SV-fakultetet gjennom kvalitetsutvalget. Rapporten belyser arbeidet innen studiekvalitet i henhold til følgende punkter:

- Kunnskap og studiekultur
- Studienes innhold, læringsmål og kvalifikasjoner
- Undervisning, veiledning og arbeidsformer
- Vurderingsformer, vitnemål og resultatoppgjør
- Infrastruktur, administrasjon og læringsmiljø

Tiltak for studieåret 2015 vil fremgå under hvert punkt. Disse er i samsvar med strategidokumentet (for 2014-2017) som ble vedtatt høsten 2013.

Rapportens kapittel 2 er en tabell med nøkkeltall som viser utviklingen til NHS. Tallene er hentet fra Database for høyere utdanning (DBH), Felles studentsystem (FS) og andre styringsdokumenter fra UiS.

Når det gjelder punktene om prioriteringer og tiltak vil flere av disse være likelydene som i forrige periode, dette fordi de er knyttet opp mot langsiktige mål.

2. NØKKELTALL FOR NHS

1. Kunnskaps- og studiekultur						
<i>Forskerutdanning og kompetanseutvikling</i>	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Publikasjonspoeng ¹		12,1	29,2	16,2	7,8	21,6
Antall publikasjoner ¹		22	44	20	13	30
Aktive Ph.D.-studenter tatt opp v/NHS	17	14	11	12	10	10
Nye Ph.D studenter		3		2	0	2
Antall uteksaminerte Ph.D-kandidater			1	0	1	1
Internasjonalisering - Utenlandske studenter i Norge (høst/vår)	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Innreisende utvekslingsstudenter ²	12	18	16	17		
Utreisende utvekslingsstudenter ²	17	24	24	17	20	
Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium ¹	31 (12 int)	39 (20 int)	39	29	20	
Utsvekslingsstudenter totalt ¹		40	43	36	41	37
2. Studienes innhold, læringsmål og kvalifikasjoner						
Antall høyere og laveregradsstudier	1/3	1/3		1/2		
3. Undervisning, veiledning og arbeidsformer						
Antall høyere og lavere gradsstudier						
Studieplasser	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Antall studie plasser på instituttet ²	183	183	170	170		
Hotelledelse – bachelorstudium	53	53	60	60		
Reiselivsledelse – bachelorstudium	80	80	80	80		
Restaurantledelse - årsstudium	20	20				
Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium	30	30	30	30		
-herav videreutdanninger heltid	0	0	0	0		
-herav videreutdanninger deltid	0	0	0	0		
Søking og opptaksgrenser	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Antall primærsøkere per studie plass-restaurant	2,3	1,95				
Antall primærsøkere per studie plass-reiseliv	1,84	1,85	1,9	1,8		
Antall primærsøkere per studie plass-hotell	1,8	1,6	2,1	2		
Antall primærsøkere per studie plass-master	6,1	16,7	15,2	13,1		
4. Vurderingsformer, vitnemål og resultatoppnåelse						
Gjennomføring og studiepoengproduksjon	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Studiepoengproduksjon Hotelledelse – bachelorstudium ¹		110,6	136,4	144,9	136,1	142,2
Studiepoengproduksjon Reiselivsledelse – bachelorstudium ¹		171,3	184,2	175,3	172,6	160,2
Studiepoengproduksjon Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium ¹		49,2	57,2	58,3	44,7	25,2
Studiepoeng per student ¹		41,6	46,3	43,8	44,1	20,5
Gjennomføring iht utdanningsplan (%) ¹		77,2	80	79	81,2	82
Antall registrerte studenter på NHS ¹	469	490	485	443	424	
Antall studenter m. fullførte studieprogram (totalt) ¹		89	103	74	104	18
-herav Hotelledelse – bachelorstudium ¹	28	30	23	22	38	8
-herav reiselivsledelse – bachelorstudium ¹	40	42	49	37	54	9
-herav Internasjonal hotell- og reiselivsledelse - masterstudium ¹	20	23	31	15	12	1
Karakternivå og stryk	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Strykprosent i ordinære emner ¹	11,2	12,4	7,9	9,2	9,3	9,5

Karakterfordeling (%): se pkt.6						
A		11,3	16	17,1	15,5	
B		22,4	25,9	24,2	24,8	
C		28,2	31,4	29,4	29,2	
D		18	13,3	14,2	13,6	
E		7,7	6,5	6,8	7,6	
F		12,4	6,9	8,3	9,3	
Klagesaker og sensur	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Antall forsinket sensur (høst/vår)	22/21	13/22	16/13	14/13	9/6	
5. Infrastruktur, administrasjon og det totale læringsmiljøet						
Faglig ansatte	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Antall ansatte ved NHS (hele stillinger)	23,6	23,1	22,9	26,4	26,7	25,9
Studenter per årsverk i UFF-stillinger	20,9	22,4	22,5	21,5	19,1	19,6

¹ Kilde: DBH

² Kilde: Felles studentsystem UiS (FS)UiS

3. KUNNSKAPS- OG STUDIEKULTUR

Faglig kompetanse

Norsk hotellhøgskole har en jevn økning i ansatte med førstekompetanse, det er i dag 17 ansatte med f.kompetanse. NHS har 14 Phd.kandiater internt og eksternt finansiert som er tatt opp på dr.grads program, tre stipendiater ble tilsatt høsten 2013. De tre stipendiatene vil arbeide i en kohort innenfor området «Samproduksjon».

Hvis vi skal klare å beholde en sterk posisjon innenfor høyere utdanning i Europa i fremtiden, må vi ha et bevisst forhold til forskning og forskningsformidling, og vi arbeider aktivt med å oppfylle forventningsmålene som ble satt i forrige periode. Dette vil medføre at forskningsaktive ansatte prioriteres i forhold til tildeling av forskningstid, og mangel på forskningsproduksjon medfører større undervisningsbelastning.

Prioriteringer og tiltak:

- Organisere undervisningen slik at det blir tilstrekkelig tid til forskning
- Arbeide aktivt mot å oppnå definerte resultatkrav for forskning og publisering
- Samarbeide med andre institutter og sentre ved UiS
- Utvikle tettere samarbeid med hotell- og reiselivsnæringen
- Etablere et internasjonalt forskernettverk på doktorgradsnivå
- Kontinuerlig diskusjon om innholdet i programområdene i forhold til behov i undervisning og internasjonale forskningstrender, hvis behov kan også nye forskningsprogram vurderes.
- Stimuleringstiltak for å øke tilgangen på eksterne midler.
- Synliggjøring av behovet for å være representert på nasjonale og internasjonale forskningskonferanser, slik at denne aktiviteten kan opprettholdes og styrkes.
- Legge til rette for at senior forskerne veileder junior forskerne slik at man kommer i gang med forskningspublisering

Internasjonalisering

Norsk hotellhøgskole har i flere år hatt et stort antall studenter på utveksling. I de senere år har det dessverre vært en vridning til at mange studenter reiser utenfor Europa og for mange etter NHS sitt synspunkt reiser til samme studiested. NHS er opptatt av og ønsker at våre studenter skal få sitt utenlandsopphold til de universiteter som NHS anbefaler og samarbeider med. Det er også et sterkt ønske at det kommer like mange studenter på innveksling som de som reiser på utveksling. Høsten 2013 reiste 24 studenter ut og 18 kom inn, i 2014 er forholdstallet 12 inn og 17 ut. Vi håper nå med

de grep Internasjonalt kontor gjør, at ubalansen mellom inn og utreisende utvekslingsstudenter vil reduseres slik at det ikke medfører tap av inntekter pga studiepoengfinansiering. Masterstudiet i Internasjonal hotel- og reiselivsledelse undervises i sin helhet på engelsk og har ca. 50 % internasjonale studenter.

NHS har i tillegg til utveksling et samarbeid med Disney World hvor vi rekrutterer studenter fra dem etter endt praksis. NHS samarbeider også med Hotel Schools of Distinction.

Prioriteringer og tiltak:

- NHS skal ivareta og styrke sitt internasjonale nettverk
- NHS skal i samarbeid med Internasjonalt kontor jobbe for å få bedre balanse mellom innreisende og utreisende studenter.

Næringslivskontakt

Norsk hotellhøgskole har utstrakt kontakt med bransjen. Det nye Næringslivsutvalget hadde sitt første møte 27. oktober 2014.

Næringsutvalget som skal møtes en til to ganger i året skal særlig gi råd til ledelsen ved instituttet i spørsmål om:

- Strategiske trekk, trender og utvikling innenfor de neste 3-7 år som innspill til profil på studietilbud, spesialiseringer innen fagtilbudet, og områder for etter- og videreutdanning.
- Tiltak for å opprettholde og videreutvikle samarbeid med bransjen, herunder ønsket kompetanseoppbygging i næringen.
- Aktuelle forsknings- og utviklingsbehov i bransjen.
- Bidra til utvikling av sterke nettverk nasjonalt og internasjonalt.

Prioriteringer og tiltak:

- NHS skal ivareta og styrke den gode kontakten med næringslivet.
- NHS skal aktivere og utvikle næringslivsutvalget til et aktivt fora.
- Opprette møteplass mellom HR direktører i kjedene og NHS for strategisk samarbeid.

4. STUDIENES INNHOLD, LÆRINGSMÅL OG KVALIFIKASJONER

Studieprogram

Instituttet tilbød i 2014 følgende studier innen hotell-, reiseliv- og restaurantledelse:

- Årsstudium i restaurantledelse
- Bachelor i hotelledelse
- Bachelor i reiselivsledelse
- Master i Internasjonal hotel- og reiselivsledelse

Årsstudiet i restaurantledelse var nytt av året i 2013. Måltallet for studiet er 20 studenter. Studiet undervises som blokk undervisning. Dette passer for unge i jobb og kan dermed gi økt studenttilgang på studiet. Studiet har vært sterkt etterspurt i bransjen.

Det er dessverre en nedgang i antall primærøkere per studie plass. Dette sammen med gjennomstrømning er det satt økt fokus på. Det er satt av ekstra midler til rekrutteringstiltak samt markedsføring av studiene på NHS.

I tillegg til dette er NHS i dialog om et samarbeid om et desentralisert utdanningstilbud i Honningsvåg sammen med Nordkapp maritime fagskole og videregående skole.

Norsk hotellhøgskole har tradisjonelt sett hatt en ledende nasjonal posisjon innenfor sitt virkeområde. Over flere år har NHS blitt mindre og mindre tilstede utenfor Fjord Norge regionen. Samtidig er vår kompetanse av nasjonal verdi på flere områder. Etterspørsel av vår kompetanse fra flere regioner inkludert Finnmark, Oslo og Oppland gjør at NHS ønsker å vurdere et desentralisert studietilbud i tett samarbeid med regionene.

Det er også kommet forespørsel fra Oslo regionen om et tilsvarende opplegg.

NHS fikk tillatelse fra departementet høsten 2014 om oppstart av Hotelledelse Y-veien med oppstart høsten 2015. Dette er en prøveordning over tre år.

Etter- og videreutdanning

NHS tilbyr etter- og videreutdanning i samarbeid med UiS-EVU, som det har vært et langt samarbeid med i forhold til kurs innenfor service og ledelse og andre enkeltstående kurs. I fremtiden ønsker NHS å pense seg inn på en nisje som avspeiler identiteten til NHS i større grad enn det den har gjort tidligere. UiS-EVU har imidlertid problemer med å fylle opp plassene til betalingsmasteren i Serviceledelse. Studiet er søkt om og gitt utredningsdillatelse til å bli overflyttet som ordinært tilbud ved instituttet. Dette er nå under arbeid, utredningen forventes ferdig innen mars 2015.

Det er også under planlegging et mulig samarbeid med Buildbright University i Siem Reap, Kambodsja om å tilby undervining i 30 sp innen bærekraftig reiseliv.

Prioriteringer og tiltak:

- fylle måltallene for alle studieprogrammer
- redusere frafall av studenter i studiet
- arbeide aktivt for å stimulere studentenes progresjon i studiet
- få mer kunnskap om studentenes prioriteringer og videre karriere
- Utrede overflytting av Master i Serviceledelse til ordinært studieprogram ved instituttet

5. UNDERVISNING, VEILEDNING OG ARBEIDSFORMER

WEB evaluering

NHS gjennomførte web-evalueringer via fakultetet av alle emnene høsten 2014.

Evalueringverktøyet som er benyttet er i likhet med i fjor, Corporater Surveyer. Det ble gjennomført evaluering av alle emnene til litt forskjellige tidspunkt fordi instituttet kjører blokk undervisning. Emnene skulle evalueres straks undervisning i emnet var ferdig.

Det ble for høsten evaluert 23 emner. Samlet svarprosent for undervisningsemnene er 15,7 % som er en markant nedgang fra i fjor, da svarprosentene var 22%. Denne svarprosenten er altfor lav og instituttet vil derfor se på andre muligheter for evaluering til neste år.

Det ordinære evalueringsskjemaet har to åpne kvalitative spørsmål hvor ordlyden er følgende:

- Hva har fungert bra i dette emnet?
- Har du forslag til forbedring i dette emnet?

Som tidligere år er det mye konkret tilbakemelding i disse åpne kvalitative spørsmålene som er tilgjengelig i den enkelte undersøkelsen. Web-evalueringene blir oversendt fra fakultetet til instituttleder i papirutgave, for å opprettholde kravet om anonymitet og personvern.

Veiledning

NHS forsetter med organisert seminaruke for bachelorskriving i uke 3, 12-16. januar 2015. På programmet står følgende foredrag:

- Samfunnsvitenskapelig tilnærming: Fra tema til problemstilling v/ Olga Gjerald
- Kvalitativ metode v/ Åse Helene Bakkevig Dagsland
- Systemteoretisk perspektiv v/ Dag Osmundsen
- Bibliotekkurs v/ Else Sauge Torpe
- Kvantitativ metode v/ Reidar Mykletun
- Oppgaveskrivingskurs v/ Øyvind Sirevaag
- 'Word outliner' – tips til oppgaveskriving (Fokus på oppgavestruktur og kjennetegn ved gode oppgaver) v/ Åsa Grahn
- Referering og sitering: Bruk av APA6 v/ Trude Furunes
- Veien videre v/ Olga Gjerald og Åsa Grahn

Foredragene blir 'podcastet' og det er også opprettet diskusjonsforum på It's Learning. Studentene får også tid til diskusjon med aktuelle veiledere i denne seminaruken.

Masterprogrammet har også seminarer for masteroppgave skriving. Koordinator og også veiledere er aktivt inne i høstsemesteret med høyt fokus på oppgaveskriving. På grunn av veiledningskapasiteten er det ca. tre studenter per veileder. Masterprogrammet har 38 studenter som skal skrive oppgave våren 2014.

NHS fortsetter også med Mentorprogrammet for å bidra til nærmere kontakt mellom Norsk hotellhøgskole, studenter og næringsliv. Programmet har så gode tilbakemeldinger at instituttet velger å fortsette ordningen. Kostnadene for programmet er ca. 75 000 per år.

Arbeidsformer

NHS har forskjellige arbeidsformer etter hva som er mest hensiktsmessig i hvert enkelt emne. Noen har kollokvier mens andre emner har fremføringer og også ekskursjoner. Det er en god miks og tilbakemeldingene på dette er at det fungerer godt.

Prioriteringer og tiltak:

- fremme og sikre kvalitet i undervisningen
- sikre høy kvalitet i bachelor- og masteroppgaver og doktorgradsavhandlinger
- øke studentengasjementet

6. VURDERINGSFORMER, VITNEMÅL OG RESULTATSOPPNÅELSE

Karakterfordeling

Tallene fra DBH på karakterfordeling er ikke klar for 2014. Karakterfordelingen på foregående år viser at karakterene er litt nedadgående:

	2013	2012	2011	2010	2009
Karakterfordeling, A	11,3	16	17,1	15,5	14,1
Karakterfordeling, B	22,4	25,9	24,2	24,8	29,2
Karakterfordeling, C	28,2	31,4	29,4	29,2	28

Karakterfordeling, D	18	13,3	14,2	13,6	13
Karakterfordeling, E	7,7	6,5	6,8	7,6	6,5
Karakterfordeling, F	12,4	6,9	8,3	9,3	9,5

Klagesaker

Som tabellen viser er det en betydelig oppgang i antall klagesaker i 2013. Over halvparten av klagen er i et enkelt emne. Tallene for 2014 er ikke klare.

	2013	2012	2011	2010	2009
Klage på karakter	91	52	107	81	58
Klage på karakter til gunst for student	32	8	22	18	15
Klage på karakter til ugunst for student	5	13	13	3	11

Vitnemål

Tabellen viser at det er en nedgang over uteksaminerte studenter. Masterstudiet har som det eneste programmet en høyere grad av gjennomføring enn de andre programmene. Det vi ser er at ca. 1/3 av masterstudentene bruker tre år på utdanningen. Noe av grunnen er at internasjonale studenter jobber ved siden av for å klare den økonomiske situasjonen ved å bo i Norge.

	2013	2012	2011	2010
Fullførte studieprogram	95	103	74	104

Vurderingsformer

NHS har god variasjon av vurderingsformer for studentene. Strategigruppen ved NHS ser på dette i sammenheng med type emner og progresjon i studiene. Arbeidsgruppen og instituttet for øvrig vil jobbe videre med dette i løpet av våren.

Når det gjelder kvalitetssikring av faglig nivå, kvalitet på masteroppgaven og sensurprosessen har instituttet valgt i en periode å bruke en ekstern kommisjon til sensur og gjennomgang av samtlige masteroppgaver. Kommisjonen vurderte det faglige nivået på masteroppgavene i forhold til ledende nasjonale- og internasjonale institusjoner. Den eksterne kommisjonen sikret videre konsistent og realistisk karaktergivning og rapporterer til kvalitetssystemet. Rapporten den eksterne kommisjonen utarbeidet ble lagt til grunn for studieprogram- og emneutvikling. Det er bestemt at instituttet vil bruke kommisjon hvert tredje år fremover.

Prioriteringer og tiltak:

- Jobbe videre for å sikre varierte vurderingsformer
- Jobbe videre med å kvalitetssikre karaktersetting i alle studiene, jf. Masterstudiet.

7. INFRASTRUKTUR, ADMINISTRASJON OG LÆRINGSMILJØ

Instituttet skal arbeide aktivt for å sikre de fysiske arealene som behøves for å skape et optimalt læringsmiljø for studentene ved instituttet. I tillegg skal Norsk hotellhøgskole arbeide aktivt for å kvalitetssikre læringsutbyttet i studieperioden med fokusering på at studentene skal lære å lære under sin tid ved instituttet.

Formidling:

Gjennom økt formidling i form av kronikker, TV-intervjuer og allmenne foredrag, kan NHS oppnå en bedre synlighet. Noen av fagstaben skriver kronikker i Stavanger Aftenblad og Aftenposten, men dette kan med fordel økes. Målet er å bli mer synlige, og i større grad å bli invitert til uttalelser i media. Kompetanse profilen som ble lagt for noen år siden er under oppdatering, denne vil også være med på å formidle vår kompetanse til samfunnet.

Prioriteringer og tiltak:

- Profilere Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism
- Få flere av de faglige involvert i driften av journalen
- Arbeide aktivt for å få flere til å publisere akademisk
- Legge til rette for kronikker
- Legge til rette for deltakelse på skriveseminarene i regi av fakultetet
- Aktivt samarbeid med media
- Aktivt samarbeid med foreninger (NHO, NCE Tourism, NCE Cuinology, Innovasjon Norge)

Læringsmiljø

Norsk hotellhøgskole er avhengig av et godt faglig og sosialt samspill mellom studentene, studentorganisasjonen, de ansatte og næringen for å kunne skape et godt læringsmiljø som sikrer god undervisning og kvalitet i studieprogrammene.

Det arbeidet som er gjort ved å etablere Opplevelses senter for måltids opplevelse har optimalisert de nåværende arealenes bruk i forhold til å skape et lærende miljø innenfor NHS kjerne område.

Norsk hotellhøgskole får nå tilbake store deler av arealene i EAL hus, instituttet vil da prioritere å bruke disse fasilitetene for å tilrettelegge for best mulig læringsmiljø for studenter.

Instituttet ser positivt på at slike arealer frigjøres nå når HHUIS flytter over i nytt SV-Bygg.

Prioriteringer og tiltak:

- Etablering av pedagogisk forum
- Kollegaveiledning
- Felles planlegging av studieprogrammets innhold ned på emnenivå
- Etablere praksisemne i studieprogrammene
- Økt bruk av studentassistenter
- Støtte til studentorganisasjonene
- Videreføring av det akademiske skrivingseminaret evt. via obligatoriske innleveringer
- Gjennomgang av evalueringssystemene og innføring av fast emneevaluering og oppfølging med tiltak ut fra de tilbakemeldinger som gis
- Administrative ressurser og styrking av studentoppfølging
- Organisere faggrupper som har ansvar for knipper av emner
- Arbeide aktivt med å etablere faggrupper for kvalitetssikring og styrking av forskningsbasert undervisning.

Tone Olsen
Kontorsjef

Truls Engstrøm
Instituttleder