

Kvalitetssystemet ved UiS
Norsk hotellhøgskole

Årsrapport for
arbeidet med
kvalitet
2011/2012
med
tiltaksplaner
for
2012/2013

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	3
2. NØKKELTALL FOR NHS 2006-2012	4
3. OVERSIKT STUDIEPROGRAM OG INNHOLD	5
3.1. Bachelor i hotelledelse	
3.2. Bachelor i reiselivsledelse	
3.3. Samarbeid internasjonalt	
3.4. 2-årig master i internasjonal hotell- og reiselivsledelse	
3.5. framtidig planer – nye studier	
3.5.1. Master i Serviceledelse	
3.5.2. Restuarantledelse 1-årig studium	
3.5.3. Etter- og videreutdanning	
3.6 Søkerstatistikk	
4. WEB EVALUERING	9
4.1. Evalueringene	
5. UNDERVISNING, VEILEDNING OR ARBEIDSFORMER	10
5.1. Uke 2	
5.2. Mentorprogrammet ved NHS	
5.3. Studieplansarbeid	
6. INFRASTRUKTUR, ADMINISTRASJON OG DET TOTALE LÆRINGSMILJØ	12
6.1. Faglig utvikling og eksterne samarbeidspartnere	
6.2. Læringsmiljø of studentmiljø	
6.2.1. NHSU og Studentstyre	
6.2.2. NHS Jobbsenter	
6.2.3. Serviceforum	
6.2.4. Studeiavslutning, prøving og resultat	
7. MÅL OG PLANLAGTE TILTAK I NESTE PERIODE	13
7.1. Strategiarbeidet ved NHS	
7.2. Norsk hotellhøgskole 100	
7.3. Kokebokmuseum	
7.4. Bemanningsplan	
7.5. Stipendiatstillingert	
8. KONKLUSJON	15
8.1. styrke – trusler/svakheter – utfordringer - muligheter	
8.2. program- og emneutvikling	
8.3. Økonomisk utvikling	
8.4. Sosialt samvær	

1. INNLEDNING

Arbeidet med studiekvalitet ved NHS 2011/2012 følger føringer gitt av SV- fakultetet og Arbeidsgruppe for videreutvikling av kvalitetssystemet (AGKS) ved UiS. AGKS ble nedsatt våren 2010 av rektor og universitetsdirektør. AGKS framhever at: *"de primære adressatene for rapporter og analyser av virksomhet som frambringes er enhetene selv, siden det er i hovedsak er enheten selv som skal benytte den informasjonen som samles inn og iverksette de mål og tiltak som formuleres."*

NHS legger til grunn at kvalitetssikring av studiene er en kontinuerlig prosess. Instituttet legger også til grunn at oppfatningen av kvalitet formuleres i samspillet mellom faglærere og studenter. Det anses derfor å være viktig at instituttene har hensiktsmessige arenaer og nødvendige verktøy for å fange dette opp. Arbeidet med sikring av at forelesnings-personalet har de nødvendige kvalifikasjoner faglig og pedagogisk samt vedlikehold og utvikling av de ulike studieplanene, i form av seminarer, arbeidsgrupper, personalmøter og instituttstyrer, fremstår som det sentrale området for å sikre kvaliteten i studiene.

Norsk hotellhøgskole er en profesjonsutdanning med lange aner og Hotell- og reiselivsnæringen er en av verdens hurtigst voksende næringer, og ett av hovedområdene som Norge skal livnære seg av den dagen oljen tar slutt. For å betjene denne næringen, er det viktig med kompetanse på mange områder. Det dreier seg om vertskapsledelse, opplevelsesproduksjon og reisemålsutvikling, i tillegg til tradisjonell kunnskap innenfor service, markedsføring, økonomi og ledelse. Næringen har i framtiden behov for mange engasjerte, dyktige og kreative medarbeidere. I følge Statistisk sentralbyrå står *'reiselivsnæringen for 3,3* prosent av bruttonasjonalprodukt (BNP), og vel 6,3* prosent av den totale sysselsettingen i 2009'* og brukte *'totalt 106* milliarder kroner i Norge i 2009'*. Videre i *'2010 var det 14 384 reiselivsbedrifter i Norge. Disse omsatte for 93 milliarder kroner'*. Reiseundersøkelsen for 1. kvartal 2012, som ble friggitt av Statisk Sentralbyrå 12. juni i år viser en økning på hele 8 prosent fra fjoråret og i tillegg var det vekst for restaurantene fra 2009 til 2010.

Norsk hotellhøgskole (NHS) ble etablert i 1912, og er verdens nest eldste utdanningsinstitusjon innenfor hotell og reiseliv med et spesialrettet bachelor- og masterprogram innenfor hotell- og reiselivsledelse. Siden opprettelsen har NHS utdannet hotelledere og ledere innen reiseliv og servicesektoren og fra 2004 som del av UiS. Norsk hotellhøgskole legger til rette for at studentene skal få allsidig kunnskap innenfor hotell- eller reiselivsledelse. Det kan være vertskap, hoteldrift, opplevelse- og reisemålsutvikling. I tillegg kommer service, markedsføring, juss, økonomi og ledelse.

Forskningsmiljøet ved Norsk hotellhøgskole er det største i Norden innenfor hotelledelse og reiselivsledelse, noe som sikrer høy kvalitet i studieløpene. Utdanningen er lagt opp i nært samarbeid med hotell- og reiselivsbransjen. Aktuelle masterstudier etter fullført bachelor i reiselivsledelse eller hotelledelse er Internasjonal hotell- og reiselivsledelse og Norsk hotellhøgskole er dessuten den eneste skolen i Norge som har fått godkjent kompetanse i fag som lar studentene slippe en tilleggsprøve for etablererprøven, som ellers er pålagt for alle serveringssteder i Norge.

Norsk hotellhøgskole har i dag utviklet et av Europas største utdannings- og forskningsmiljø innen fagområdet, og vi tenker framover. Det er inngått et spennende samarbeid med Internasjonalt anerkjente organisasjoner som Jumeira Group, Dubai, Disney World, USA og Breakers hotell. Disse gir studentene mulighet for praksisplass før og etter studiene i noen av verdens beste servicebedrifter. Den 19. oktober i år kommer Disney til NHS for å rekruttere og gjennomføre intervjuer. NHS har hos Disney en egen «Norgespaviljong» hvor studentene har praksisplass i løpet av studiet og etter å ha tatt en bachelor-grad, åpner det seg en ny mulighet i Disney-konsernet. Da kan studentene kunne søke om å bli "management trainee" på ett av Disneys mange ferieanlegg i USA.

Vi samarbeider også med Leading hotels of the world og Leading Hotelschools. Ikke minst samarbeider vi med NHO Reiseliv, hotelleiere og drivere regionalt og nasjonalt, vi samarbeider med reiselivsaktører både lokalt, regionalt og nasjonalt.

2. NØKKELTALL FOR NHS 2006-12

1. Kunnskaps- og studiekultur							
<i>Forskerutdanning og kompetanseutvikling</i>	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Publikasjonspoeng ¹		16,2	7,8	21,6	0	0	0
Antall publikasjoner ¹		20	13	30	0	0	0
Aktive Ph.D.-studenter tatt opp ved SV-fak.		14	12	13	11	9	
Aktive Ph.D.-studenter tatt opp v/NHS		12	10	10			
Nye Ph.D studenter		2	0	2			
Antall uteksaminerte Ph.D-kandidater	1	0	1	1	1	1	
Internasjonalisering - Utenlandske studenter i Norge (høst/vår)	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Hotelledelse – bachelorstudium ¹	11	10	8				
Reiselivsledelse – bachelorstudium ¹	23	18	18				
Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium ¹	39	29	20				
Utvekslingsstudenter/studenten på kvoteprog ¹		36	41	37			
2. Studienes innhold, læringsmål og kvalifikasjoner							
Antall høyere og laveregradsstudier		1/2					
3. Undervisning, veiledning og arbeidsforme							
Antall høyere og laveregradsstudier							
Studieplasser	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Antall studieplasser på instituttet ²	170	170					
Hotelledelse – bachelorstudium	60	60					
Reiselivsledelse – bachelorstudium	80	80					
Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium	30	30					
-herav videreutdanninger heltid	0	0					
-herav videreutdanninger deltid	0	0					
Søking og opptaksgrenser	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Antall primærsøkere per studieplasse		2,2*					
Karaktersnitt for førsteprioritetssøkere		36,9					
4. Vurderingsformer, vitnemål og resultatoppnåelse							
Gjennomføring og studiepoengproduksjon	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Studiepoengproduksjon Hotelledelse – bachelorstudium ¹		144,9	136,1	142,2	150	204,5	179,8
Studiepoengproduksjon Reiselivsledelse – bachelorstudium ¹		175,3	172,6	160,2	158,6	184,8	160,4
Studiepoengproduksjon Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium ¹		53,8	44,7	25,2	7		
Studiepoeng per student ¹		43,8	44,1	20,5			
Gjennomføring iht utdanningsplan (%) ¹		79	81,2	82			
Antall registrerte studenter på NHS (vår) ¹	485	443	424				
Antall studenter m. fullførte studieprogram (totalt) ¹		74	104	18			
-herav Hotelledelse – bachelorstudium ¹		22	38	8			
-herav hotelledelse – bachelorstudium ¹		37	54	9			
-herav Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium ¹		15	12	1			
Karakternivå og stryk	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Strykprosent i ordinære emner ¹		9,2	9,3	9,5			
Karakterfordeling (%):							
A		17,1	15,5				

¹ Kilde: DBH

² Kilde: UiS ved SV Fakultetet

*internasjonalt opptak til M-INHRLE ikke medregnet

B		24,2	24,8				
C		29,4	29,2				
D		14,2	13,6				
E		6,8	7,6				
F		8,3	9,3				
Klagesaker og sensur *	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Antall forsinket sensur (høst/vår)		14/13	9/6				
5. Infrastruktur, administrasjon og det totale læringsmiljøet							
De ansattes arbeidsmiljø	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Antall ansatte ved NHS (hele stillinger)		26,4	26,7	25,9			
Studenter per årsverk i UFF-stillinger		21,5	19,1	19,6			

Det er lite avvik i nøkkeltallene ovenfor fra år til år. Der det er størst forskjell er publikasjonspoeng som har hatt en positiv utvikling fra 2010 til 2011 og økt fra 7,8 til 16,2 og antall publikasjoner fra 13 til 20. Antall utenlandske studenter i Internasjonal hotell- og reiselivsledelse – masterstudium har økt fra 29 til 39, men det er mye som tyder på at NHS mister norske studenter, så her har NHS en utfordring i årene framover. Økning i antall registrerte studenter ved NHS men utfordringen ligger i å motivere studenter til å fullføre påbegynt studium. Strykprosenten holder seg på noenlunde samme nivå mens det er flere i 2011 som har fått A og færre som har endt nederst på skalaen med E og F.

Antall klager og utfall:

Høsten 2010: 43 klager. Uendret 17, Til gunst 14, Til ugunst 1, Avvist 0, Ikke registrert 11

Våren 2011: 56 klager. Uendret 27, Til gunst 7, Til ugunst 5, Avvist 0, Ikke registrert 17

Høsten 2011: 39 klager. Uendret 26, Til gunst 9, Til ugunst 3, Avvist 0, Ikke registrert 1.

Våren 2012: 30 klager. Uendret 17, Til gunst 5, Til ugunst 8, Avvist 0, Ikke registrert 0

Antall klager og utfall

Kilde: FS-rapport 579.002

Antall klager på formelle feil:

Ingen klager på formelle feil ved eksamensavviklingen ved NHS i kalenderåret 2011.

Kilde: Årsrapport for klagenemnda 2011 (samme som i 2010)

Det er en positiv utvikling mht antall klage på karakter fra høsten 210 til våren 2012. Forskjellen mellom antall klager til gunst og ugunst har minsket men fremdeles ender de fleste klagesakene med samme karakter som ved ordinær sensur.

3. OVERSIKT OVER STUDIEPROGRAM OG INNHOLD

Norsk hotellhøgskole er Norges største utdanningsinstitusjon innenfor hotell- og reiselivsstudier og har ca 40 % av totalt antall studenter innenfor området. Utdanningene er skreddersydd for fremtidige lederjobber innenfor servicerelaterte næringer, både på bachelor og masternivå.

Norsk hotellhøgskole ved UiS holder til i Ellen og Axel Lunds hus. Instituttet tilbød i 2011/12 følgende studier innen hotell og reiseliv:

- Bachelor i Hotelledelse
- Bachelor i Reiselivsledelse
- Master i Internasjonal hotell- og reiselivsledelse (2 år-engelskspråklig)

3.1 Bachelor i hotelledelse

Bachelorstudiet i hotelledelse gir studenten en unik mulighet til å spesialisere seg til lederstillinger i en internasjonal bransje.

Gjennom bachelorstudiet i hotelledelse blir studentene kjent med teorier, redskaper og metodikk for å utføre effektiv ledelse og styring av servicebedrifter innen overnatting og servering.

3.2 Bachelor i reiselivsledelse

Reiselivsledelse gir kunnskaper og ferdigheter studentene trenger for å lede det økonomiske, organisatoriske og markedsføringsmessige arbeidet i reiselivsbransjen.

Reiselivsbransjen omfatter alt fra små private reisebyråer, lokale og globale turismeoperatører til offentlig bedrifter som tilbyr tjenester knyttet til reiseliv.

Det gis en bred oversikt innen sentrale reiselivsemner, slik at kandidatene skal ha et godt grunnlag for ulike jobber innen reiseliv, både i Norge og i utlandet.

3.3 Samarbeid internasjonalt

Norsk hotellhøgskole kan tilby en faglig sterk utdanning i hotell- og reiseliv med gode utvekslingsavtaler over hele verden. Ved å ta deler av utdanningen utenlands, lærer studentene andre kulturer og tankemåter å kjenne. Det er noe bransjen setter stor pris på.

- Utveksling med **Erasmus** (en del av EU sitt Program for livslang læring (LLP). 31 land er med, 2,200 europeiske utdannings-institusjoner, om lag ni av ti, er med i dette samarbeidet).
- Utveksling med **Nordplus** (Nordplus er basert på nettverksbygging mellom nordiske universiteter/høgskoler og dets rammeprogram gir økonomisk støtte til mange ulike typer utdannings-samarbeid innenfor livslang læring til åtte nordiske og baltiske deltakerland).
- Utveksling med **Nordlysnettverket** (Nordlys er det største nettverket i Nordplus, som gir stipend til de studentene som ikke har et nettverk innenfor sitt eget fagområde, eller som ønsker å studere et emne som de ikke kan gjøre i sitt eget universitet).
- Samarbeid med **Globalstudies** (Globalstudies gir deg muligheten til å studere reiselivsledelse, med spesiell fokus på økoturisme (ansvarlig turisme), i Kambodsja).

NHS ser det som viktig å markedsføre bachelorprogrammene. Samarbeidet med Disney World, som tidligere nevnt, er viktig rekrutteringsarena. Samarbeidet her følges opp tett samt NHS i tillegg vurderer andre lignende avtaler i nærmiljøet.

Oppfølging av internasjonalt anerkjente organisasjoner som Jumeira Group, Dubai, USA og Breakers hotell som gir studentene mulighet for praksisplass før og etter studiene i noen av verdens beste servicebedrifter bør fortsette. Samarbeidet med NHO Reiseliv, Leading hotels of the world og Leading Hotel schools of the world bør stå i fokus samt med hotelleiere og drivere regionalt og nasjonalt. Utvikling av samarbeid med reiselivsaktører både lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt er nødvendig.

3.4 2-årig Master i internasjonal hotell- og reiselivsledelse

Norsk hotellhøgskole har siden 1992 tilbudt et masterprogram i Internasjonal hotell- og reiselivsledelse, og er den eneste utdanningsinstitusjonen i Norge som tilbyr masterstudiet på engelsk.

Målet med studieprogrammet er å gi kandidatene kompetanse innen teori og forskning i hotell, restaurant- og reiselivssektoren. NHS legger stor vekt på individuell tilpasning av studieprogrammet for å stimulere til selvstendig arbeid gjennom utenlandsopphold, prosjektbasert undervisning og arbeid med masteroppgaven. Programmet er designet for å kvalifisere til lederstillinger i hotell, reiseliv og servicebransjen.

Gjennom studietiden gis det mulighet for utveksling med en av våre internasjonale samarbeidspartnere fra et halvt til ett år.

NHS har de siste 15-20 årene drevet en betydelig etter- og videreutdanning. Samfunnet har behov for oppdatert kunnskap og livslang læring er og vil i fremtiden bli helt sentralt for å kunne opprettholde konkurransekraft.

Det ble i år kjøpt in kapper og hatter til mastergradavslutningen i juni 2012 og som studentene leide for dagen. Studentene laget i år, siden det var så mange avgangsstudenter, posterpresentasjoner av oppgavene og foruten familie og venner ble sponsorer fra næringen invitert til å delta på avslutningen. Klassebilde ble tatt av profesjonell fotograf og henger blant de andre i 2 et. i Ellen og Axel Lunds Hus.

3.5 Framtidig planer – nye studier

3.5.1 Master i Serviceledelse (kilde: Dag Osmundsen)

Norsk hotellhøgskole har søkt om utredningstillatelse av *Master i Serviceledelse* (90 studiepoeng) med oppstart i studieåret 2014/15. Undervisningen vil bli konsentrert og gis intensivt på samlinger hver på 3 fulle undervisningsdager i semesteret. Et av siktemålene er å la nyere overordnede servicefaglige modeller komme til uttrykk i struktur, utforming og overordnet tankegang for programmet. Et annet siktemål er faglig tilpasning til primært NHS sine bachelor- og masterprogrammer samt i tråd med de strategiske målsettinger som gjelder for NHS. Master i Serviceledelse ble i sin tid utviklet i 2003-2004 og er blitt drevet som et etter- og videreutdanningstilbud siden 2005 frem til nå. Tyngdepunktet for opptatte studenter ligger i aldersgruppen området 30 – 50 år, men de siste 2-3 år har man sett at antydning til en nedgang i kvalifiserte søkere til studiet. Mulig årsak kan være manglende markedsføring og at programmet kun har vært plassert på UiS's nettsider. En ad hoc annonsekampanje i januar 2012, økte antall søkere i løpet av en måned fra 8 til 14 som kan tyde på søknad til studiet responderer godt på målrettet markedsaktivitet.

3.5.2 Restaurantledelse 1-årig studium

Norsk hotellhøgskole, med Helge Jørgensen i spissen, er i ferd med å utarbeide oppstart på Restaurantledelse studiet. Margrete Vistnes er midlertidig ansatt på en 5 måneders kontrakt for å utvikle faget i samarbeid med Helge Jørgensen.

NHS får ikke flere studieplasser, men må ta av nåværende som betyr at fjerner vi 7 plasser fra et 3-årig løp i hotell ledelse har vi 20 studieplasser til dette studiet

3.5.3 Etter- og videreutdanning

NHS tilbyr etter og videreutdanning i samarbeid med UiS Pluss, som det har vært et langt og godt samarbeid med i forhold til Master i serviceledelse og andre enkeltstående lederkurs. I fremtiden ønsker NHS og UiS Pluss å pense seg inn på en nisje som avspeiler identiteten til NHS i større grad enn det den har gjort tidligere. Det vil også bli større fokus på hotell og reiselivsfag.

"UiS PLUSS er Universitetet i Stavanger sin enhet for etter- og videreutdanning. UiS Pluss tilbyr ulike kurs med og uten studiepoeng innen mange fagområder. Det er også mulig å få spesialtilpassede kurs for din virksomhet"

NHO Reiseliv i samarbeid med Norsk hotellhøgskole gjennomførte i perioden 2004 til 2011 lederkurs for mellomledere som arbeider innen overnatting, servering og opplevelsesbedrifter. Serien besto av Kompetent 1, grunnkurset, og Kompetent 2, Analyse og planlegging. Kursene var fordelt på 5 moduler à 2 dager. Disse kursene er nå avviklet og nåværende prosjekt via UiS Pluss er:

72095 Master – Identitet
 72107 Master – Filosofi
 72108 Personalledelse
 72085 Masteroppgaven
 79059 Styrekompetanse
 63096 Kambodsjaprojektet
 63097 Personalarbeid

Foruten disse prosjektene har Norsk hotellhøyskole søkt om tillatelse til å utrede et bachelorprogram innen naturbasert reiseliv, med fokus på det operative, naturbaserte reiselivet. Studiet skal gi studentene grunnlag for både å etablere og drive naturbaserte, bærekraftige virksomheter, og aktivt veilede gjester i natur-kulturlandskapet på ulike måter

Det er uttrykt behov for et slikt studie fra flere hold, bl.a. reiselivsbransjen, NCE Tourism, Innovasjon Norge foruten stat, fylker og kommuner. Relevante bransjer i utarbeidelsen av studiet er humanistiske fagmiljøer, naturfaglige yrker, reiselivsbransjen og kulturfaglige aktører.

For NHS er det viktig å poengtere at studiet må var 100 % finansiert med eksterne midler og får vi dette gjennom vil NHS få et utvidet reiselivsprogram.

UiS har muligheten til å ta en lederposisjon innen naturbasert reiseliv ved å opprette et helhetlig bachelorprogram fordi utdanningsinstitusjoner tilbyr i dag ikke et *helhetlig* studium innen naturbasert reiseliv, dvs. et studium som kombinerer fagområdene natur, kultur, aktiviteter, reiselivskunnskap og entreprenørskap.

3.6 Søkerstatistikk

Søkerstatistikk for skoleåret 2012 – 2013, opptaksplasser 2012, viser antall søkere per studie, hvor mange som ble tilbudt plass og svarte ja, samt hvor mange som møtte opp.

Søkerstatistikk 2012-2013 Alle studier (via UiS)

Oppdatert 03.09.2012

STUDIEPROGRAM:	Opptaks-	Søknader	Søknader	Tilbud	Jasvar	Venteliste	Registrert
	plasser	totalt	1.prio				
	2012						
SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET							
*Bachelor i hotelledelse	60	630	123	72	65	0	58
Bachelor i reiselivsledelse	80	1139	155	277	116	0	97
Masterstudium i endringsledelse	40	490	202	87	60		56
*Master in International Hotel and Tourism Leadership	15	113	43	28	17		12
Master in International Hotel and Tourism Leadership int.opptak	15	414		25	20		18
Sum:	210	2786	523	489	278	0	241

Grunnstudier via samordna opptak	
Internasjonalt opptak	
Master og videreutdanninger på Det samfunnsvitenskapelige fakultet	

Søkerstatistikk 2012- 2013 Grunnstudier via SO (samordnet opptak)

Oppdatert 03.09.2012

STUDIEPROGRAM:	Opptaks-	Søknader	Søknader	Tilbud	Jasvar	Venteliste	Registrert
----------------	----------	----------	----------	--------	--------	------------	------------

	plasser	totalt	1.prio				
	2012						
SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET							
*Bachelor i hotelledelse	60	630	123	72	65	0	58
Bachelor i reiselivsledelse	80	1139	155	277	116	0	97
Sum:	140	1769	278	349	181	0	155

*Studier som er eller har vært på restetorget i årets opptak.

NB!! Rubrikken Møtt er erstattet med Registrert.

Registrerte studenter er antall studenter som har både godkjent utdanningsplan og betalt semesteravgift. Fristen for registreringen er 1/9.

Søkerstatistikk 2012-2013 Lokalt opptak (direkte til NHS)

Oppdatert 03.09.2012

STUDIEPROGRAM:	Opptaks-	Søknader	Søknader	Tilbud	Jasvar	Venteliste	Registrert
	plasser	totalt	1.prio				
	2012						
SAMFUNNSVITENSKAPELIGE FAKULTET							
*Master in International Hotel and Tourism Leadership	15	113	43	28	17		12
Master in International Hotel and Tourism Leadership int.opptak	15	414		25	20		18
Sum:	30	527	43	53	37	0	30

Internasjonalt opptak	
Master og videreutdanninger på Det samfunnsvitenskapelige fakultet	

Som i 2011 skulle det vært ønskelig med større søkergrunnlag på bachelorprogrammene. Master viser en positiv tendens men vi mister fremdeles taket om de norske studentene og det er en trend som går mot at de blir overskygget av internasjonale studenter som søker seg til studiet.

4. WEB-EVALUERINGER VÅR 2012- NORSK HOTELLHØGSKOLE (kilde: Janne Haugland)

På bakgrunn av at kvalitetsutvalget 31. januar 2012 vedtok at instituttene selv velger hvordan de vil evaluere gav instituttleder tilbakemelding om at NHS ønsket å evaluere samtlige emner som har gått vårsemesteret 2012 via systemet Corporater.

NHS benyttet samme skjema som tidligere år, og det ble sendt ut engelske skjema på alle masterfagene. Utsendelse av undersøkelsen 18. mai med purring etter 4 dager. Svarfrist ble satt til 5. juni på samtlige emner.

4.1 Evalueringene

Ved NHS har kvalitetsutvalget evaluert 10 bacheloremner og 3 masterprogramemner. Svarprosenten samlet på bacheloremnene var på 34, 91 %. Av 991 utsendte eposter har 346 besvart disse. 3 masterfagsemner ble evaluert med en samlet svarprosent på 53,39 %. Av 118 utsendte eposter har 63 svart. På Bachelor emnene varierer svarprosenten fra 28,15 på emnet BHO- *juss for hotell og restaurant* til en svarprosent på 46,99 på BRL 130- *reiselivstrender*. På masteremnene varierer svarprosenten mellom 58,54 % i emnet MHR 220; *Turisme, teori og fenomen* og 50 % på emnet MHR 210; *Event and meeting management*. Samlet svarprosent for alle masteremnene er 53,39 %. Av 118 utsendte eposter er 63 besvarte.

Når det gjelder de åpne kvalitative spørsmålene har bacheloremnene fått en samlet fritekstsvar på 346. På masteroppgaveemnene har en fått 63 fritekstsvar til sammen.

Gjennomgående for disse tilbakemeldingene, både for bachelor og master emnene er at man enten er sterkt kritisk eller sterkt positivt til emnet når det gjelder;

- Foreleser
- Informasjon
- Organisering av faget, for mange foreleser, dårlig kommunikasjon, for mye PowerPoint
- Samsvar mellom forelesning, pensum, gruppeoppgaver

Det syntes som web-evalueringene har sin funksjon, den sier noe om hvordan studentene opplever det å være student, selvsagt med utgangspunkt i styrte spørsmål. Studentevalueringen kan være en hensiktsmessig måte å få tilbakemelding på studiekvalitet i undervisningen på, men en må likevel være observant når en tolker datagrunnlaget ut fra både gyldighet og pålitelighetsaspektet.

5. UNDERVISNING, VEILEDNING OG ARBEIDSFORMER

5.1 Uke 2

NHS har de siste par årene organisert seminaruke for bachelorskriving i uke 2, i år fra 9. januar til 13. januar. Flere av de faglige veilederne stilte opp og hadde både foredrag og innledende veiledning til skrivingen.

- 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 Trude Furunes

Foredragene ble 'podcastet' og det ble opprettet diskusjonsforum på it`s learning. Reiselivs-studentene brukte dette aktivt.

5.2 Mentorprogrammet ved NHS *(kilde: Peter Schwarz)*

Norsk hotellhøgskole har de to siste årene vært med i et pilotprosjekt for et mentorprogram hvor studenter har fått en egen karrierementor i arbeidslivet. Målsetningen til programmet er å bidra til nærere kontakt mellom Norsk hotellhøgskole, studenter og arbeidsliv. Programmet er en arena for møte og dialog mellom disse aktørene og muliggjør erfaringsutveksling, læring og personlig utvikling for den enkelte.

Initiativet til oppstarten kom fra UiS Alumni ved Peter Schwarz, i Strategi- og kommunikasjonsavdelingen. Ideen var basert på gode erfaringer med lignende programmer ved Københavns universitet og Handelshøyskolen BI. Schwarz kontaktet Norsk hotellhøgskole i februar 2010 og kom i dialog med studiekoordinator Ingebjørg Solvig. Det ble dermed utarbeidet en prosjektbeskrivelse basert på innspill fra studenter og instituttleder Truls Engstrøm. Denne ble presentert på et frokostmøte for hotell- og reiselivsbransjen, hvor det kom umiddelbar respons. Basert på de positive tilbakemeldingene ble et prosjektforslag forelagt Strategi- og kommunikasjonsdirektøren som innvilget kr 30.000 til et

pilotprosjekt. Ingebjørg Solvig søkte også Læringsmiljøutvalget og fikk innvilget en søknad på kr 35.000 derfra.

Programmet har fått svært gode tilbakemeldinger både fra studentene og mentorene. Studentene melder tilbake at de gjennom mentorprogrammet har fått en ny forståelse av arbeidslivet, og at dette har bidratt til personlig utvikling. På bakgrunn av dette er instituttstyre ved Norsk hotellhøgskole er positiv til en videreføring av Mentorprogrammet og innvilget sommeren 2012 en budsjetttramme på kr 75.000 til formålet for 2012/2013.

Gjennomføring

ADEPT	MENTOR
Søknadsprosess og matching	Rekruttering og matching
Introduksjonskurs for adepter	Introduksjonskurs for mentorer
Månedlige A-M møter	
Oppfølging av adepter	Oppfølging av mentorer
Fagsamlinger	
Avslutningsmiddag med diplomutdeling	

5.3 Studieplansarbeid

Det ble våren 2012 opprette to grupper som skulle jobbe med studieplansarbeid. En reiselivsgrupp bestående av Åsa, Olga, Guro, Tone, Terje, Øystein og Helge og markedsføringsgruppen bestående av Øystein, Kai Victor, Dag, Tone og Olga. I et personalmøte før sommeren presenterte begge gruppene hva de har jobbet med.

Den gjennomgående diskusjonen dreide seg rundt markedsføring og salg og hvordan styrke disse fagene etter ønske fra bransjen og studentene. Behovet får mer undervisning innen salg har blitt tatt opp av bransjen spesielt og får støtte fra fagfolkene. Det var for så vidt enighet om at dersom jus ble mer synlig innen fagene, så kunne jus som eget fag gå ut og bli erstattet av salg, slik at en fikk et 20 studiepoeng med markedsføring og salg undervist i 4 og 6 semester. Det er nå nødvendig med fag, emnebeskrivelse samt underviser.

Det var hellers forslag om at *BHO140 Introduksjon til hotelledelse* (nå 2. semester) bytter plass med *BHO130 Serviceledelse* (nå 1. semester) og at det innen reiselivsledelse *BRL130 Reiselivstrender* (nå 2. semester) bytter plass med *BHO130 Serviceledelse og serviceorganisering* (nå 1. semester). Forslag om at *BHO130* endrer navn til: *Markeds-trender i reiselivsnæringen*. Gruppen ønsker iverksetting av disse endringene f.o.m. høsten 2012. Det ble også i diskusjonen vektlagt problemene studentene har med matematikken og hvordan best løse dette.

6. INFRASTRUKTUR, ADMINISTRASJON OG DET TOTALE LÆRINGSMILJØ

6.1 Faglig utvikling og eksterne samarbeidspartnere

Norsk hotellhøgskole har i foregående studieår opplevd stor interesse fra eksterne parter om å inngå faglig samarbeid. Dette har bl.a. resultert i videre samarbeid med NHO Reiseliv. NHO Reiseliv Utviklingsfond bevilget våren 2012 kr. 800.000 til NHS for at NHS i 2012-2013 skal engasjere «verdens beste» forelesere, professorer og- eller næringslivstopper fra de mest kjente og beste hotell restaurant og reiselivsmiljøer i verden. Det er planlagt en forelesningsserie som er åpent for alle som ønsker å delta, og ikke kun for NHS sine studenter og ansatte. Den første i rekken av European Hospitality Forum gikk av stabelen fredag 7. september og besto av 3 ledende eksperter som hver fikk 30 min til å formidle sitt budskap. Deretter var det paneldebatt ledet av masterstudenten ved NHS og hvor alle oppmøtte kunne delta.

Hurtigruten har uttrykt ønske om nærmere samarbeid med NHS og det er foreløpig inngått avtale om et opplærings samarbeid gjennom UiS Pluss, men NHS regner med at dette samarbeidet blir utvidet kommende år.

Det er videre inngått avtaler med sponsorer, spesielt i forbindelse med instituttets profilering av 100 års jubileet.

Hovedsponsormøter ble avholdt høsten 2011 og våren 2012 og de ble bl.a. invitert til å delta på semesterstart og masteravslutning. Det er ønskelig å fortsette samarbeidet etter feiringen av 100 års jubileet, men da i form av en referansegruppe for instituttet.

6.2 Læringsmiljø og studentmiljø

6.2.1 NHSU og Studentstyre

Studentene ved NHS er stort sett aktive og positive studenter. Høsten 2010 startet de en ny studentorganisasjon med utgangspunkt i Markedsføringsutvalget. Norsk hotellhøgskoles Union (NHSU) skal bidra til bedre lærings- og studentmiljø. NHSU jobber med identitetsskaping, branding, nett verking og samhold på Norsk hotellhøgskole. De har som sitt mål å fronte Norsk hotellhøgskole. Tidligere gikk NHSU under navnet MFU. Gjennom NHSU har studentene arrangert turer, sosiale kvelder og dialogmøter.

I tillegg ble et studentstyre opprettet våren 2012 som er et frivillig studentstyre som består av tillitsvalgte ved NHS. Studentstyret er en del av StOr, ved Universitet i Stavanger og ble opprettet som et øvrig organ for studenter med tanke på faglig innhold og klagesaker. Deres oppgave er å ta imot klagesaker fra studenter ved NHS og jobbe med disse for å finne en løsning. Øvrige studenter kan komme til NHSU dersom de føler at pensum bør oppdateres, om de ikke har fått svar på eksamen innen tidsfristen eller andre spørsmål. Studentstyret er til for å fremme studentenes stemme innenfor det faglige ved Norsk hotellhøgskole. Både NHSU og Studentstyret har egne facebook- og websider på like linje med Norsk hotellhøgskole.

Linjeforeninger oppleves av studentene som positivt og de bidrar bedring av studentmiljø. Svært mange studenter er med som frivillige under arrangementer, noe som gjør at studentmiljøet blir bra.

6.2.2 NHS Jobbsenter

I tillegg har studentene opprettet NHS Jobbsenter som er en frivillig studentorganisasjon som arbeider med å skape kontakt mellom våre studenter og hotell- og reiselivsbransjen samt formidle ledige stillinger til studentene. Studentene arrangerer årlig karrieredag for hotell- og reiselivsbransjen som i år fant sted 14. mars, dagen før Serviceforum.

6.2.3 Serviceforum

Serviceforum er en årlig fagkonferanse for Horecabransjen. Årets konferanse fant sted 15. mars 2012, og ble avsluttet med en bankett på Radisson Blu Atlantic Hotell samme kveld. Hovedtemaet var *Suksess- Skape og Beholde*. Studentenes mål var å arrangere en spennende og innholdsrik dag hvor, foruten aktuelle temaer, fremmet faglig utvikling som bidrog både til inspirasjon og debatt. Arbeidet med Serviceforum for 2013 er allerede i gang og utviklingen kan følges på facebook. Styret i Serviceforum møter 1 gang i uken.

6.2.4 Studieavslutning, prøving og resultat

Instituttet jobber med å redusere frafallet og sikre at flere studenter gjennomfører studiene. Dette vil være et viktig fokus i årene fremover, og indikatorer på dette området er gitt gjennom Database for høyere utdanning (DBH) og disse vil være viktige for å følge utviklingen. Et nødvendig arbeid med hensyn til økning av gjennomføringsprosenten, er en tettere og systematisk administrativ oppfølging av de studentene som ligger etter i studieprogresjonen. Instituttet har våren 2010 gjennomført et vellykket prøveprosjekt i samarbeid med ESS (enhet for studentservice) med oppfølging av studenter med en rest på mer enn 30 studiepoeng. Prosjektet videreføres, og utvides til å gjelde alle instituttene ved SV- fakultetet.

7. MÅL OG PLANLAGTE TILTAK – VEIEN VIDERE

7.1 Strategiarbeidet ved NHS (kilde: Dag Osmundsen)

Strategiarbeidet har pågått siden høsten 2011 og for fullt siden mai i år med en gruppe bestående av Truls, Olga Gjerald, Torvald Øgaard og Dag Osmundsen. Noen av hovedpunktene i dette arbeidet så langt, ble lagt frem for det første personalmøtet i høst. Arbeidet er en videreføring av hovedlinjene som ble introdusert på personalmøtet i april og som tok utgangspunkt i en nedbrytning av NHS sin visjon:

Norsk hotellhøgskole skal være internasjonal forskings- og utdanningsledende institusjon innen service og ledelse med spesielt fokus på hotell, vertskap og reiseliv.

Strategien har tre hovedpunkter:

1. Tilpasning
2. Strukturendring
3. Driftseffektivitet

Strategiarbeidet har en progresjon fra strukturendring, til tilpasning til driftseffektivitet.

Det konsentreres i første omgang rundt strukturendring. Den overordnede målsettingen er en gradvis dreining mot disiplinorientering med en nedtoning av fenomenorientering. Dette gjøres ved å fastholde og tydeliggjøre forankringen i ledelsesfunksjonen. Ledelse er den overordnede rammen for orienteringen.

Den disiplin som tradisjonelt har hatt størst forankring i NHS sine programmer og emner, er psykologi. Dette fastholdes, styrkes og tydeliggjøres i strategien, likeså en forankring av emner i psykologisk teorigrunnlag.

Sammenfattet ble det påpekt at disiplinorientering vil innebære et sterkere fokus på metode og metodikk, og fremheving av operasjonelle ferdigheter. Det ble videre påpekt at dette gjøres med tydelig henvisning til NHS sin visjon og den fenomenbeskrivelse som er implisitt er gitt der.

Det ble påpekt at det allerede er i gang et arbeid innen flere av reiselivsemnene som er i tråd med disse strukturendringene.

Arbeidet med strategi fortsetter og gruppen vil fremover i sterkere grad fokusere på implementering av endringene.

7.2 Norsk hotellhøgskole 100 år

I 2012 feirer NHS 100-års jubileum. Dette ville ikke vært mulig uten en god balanse mellom kortsiktig og langsiktig planlegging. Norsk hotellhøgskole har allerede ved flere anledninger markert jubileet, bl.a. ved jubileumskick-off i Ellen og Aksel Lunds hus den 10. januar ved semesterstart hvor sponsorene fra næringen var invitert til å delta samt andre og kommende opplegg som skissert nedenfor;

14. mars	Karrieredagen – Studentenes arrangement. Rekruttering og foredrag
15. mars	21. Serviceforum – Møte mellom Institusjon og Bransje – Faglig konferanse. Arr. Studentene
15 mai	Avslutning Bachelor studenter
13.-15. juni	Global Event Congress: Internasjonal forskningskonferanse. Sola Strand Hotell
15 juni	Avslutning for mastergrad studentene med presentasjoner
7. september	European Hospitality Forum (Guro Aare og Kai Victor Hansen)
26. september	Universell utforming (Helge Jørgensen og Fylkeskommunen)
17. oktober	Åpning av kokebokmuseum (Helge Jørgensen og Øyvind Sirevåg) – Eyvind Hellstrøm og Ingrid Espelid Hovig (utnevnt som gudmor for museet) er blant de som skal delta
16 - 17. oktober	NCE – Norwegian Centre of Expertice – Fjord – Norge. Konferanse (Truls Engstrøm)
18. oktober	Formell jubileumslunsj med spesielt inviterte gjester
18. oktober	Jubileumsfest med underholdning. Inviterte og påmeldte gjester
13. desember	Juleavslutning av jubileumsåret – og semester avslutning.

Det lanseres både en jubileumsbok samt en fagbok i løpet av høsten i forbindelse med dette jubileet.

Norsk hotellhøgskole kommer til å opprettholde det gode samarbeidet med næringen etter jubileumsåret samt invitere til deltakelse på større happenings'.

7.3 Kokebokmuseum

17. oktober er det offisiell åpning av kokebokmuséet i underetasjen i Ellen og Axel Lunds Hus. En komite bestående av faglige representere fra NHS samt fra universitetsbiblioteket har jobbet utrettelig de siste 4-5 årene for at dette skal bli en realitet. Ingrid Espelid Hovig har blitt utnevnt til gudmor for kokebokmuseet og har takket ja til denne rollen. Eyvind Hellstrøm har sagt seg villig til å foreta selve åpningen (han er en gammel elev ved skolen.) Tidspunktet er valgt fordi Norsk hotellhøgskole feirer sitt 100-årsjubileum dagen etter, den 18. oktober, og kokebokmuséet har sterke bånd til Hotellhøgskolen, både geografisk og ved at flere i styret er ansatt ved skolen.

7.4 Bemanningsplan 2012-13

Norsk hotellhøgskole lyste i sommer ut to stillinger på bakgrunn av at NHS har en stor prosentandel av ansatte som er over 60 år samt at enkelte ansatte er ute i permisjon.

Den ene stillingen som ble lyst ut har tittelen *Professor i strategiske samarbeidsrelasjoner innenfor vertskaps og reiselivsnæringen* hvor arbeidsoppgavene vil være undervisning, forskning, veiledning, eksamensarbeid samt administrative oppgaver relatert til det aktuelle fagområdet.

Den andre stillingen har blitt gitt tittelen *Professor i interorganisatoriske samarbeidsrelasjoner* og arbeidsoppgavene vil være undervisning, forskning, veiledning, eksamensarbeid samt administrative oppgaver relatert til det aktuelle fagområdet.

De som blir ansatt i disse stillingene vil ha spesielt undervisningsansvar innenfor for eksempel strategisk samarbeid, markedsføring og salg.

7.5 Stipendiat stillinger

NHS har fått tildelt 3 stipendiatstillinger og vil i løpet av høsten lyse ut disse. Instituttleder har foreslått en «kohort», å lyse ut alle tre stillinger samtidig slik at stipendiatene for nytten og gleden av hverandre. Videre er det ønskelig å lyse ut en PhD stilling spesielt innen reiselivsprogrammet. En gruppe har blitt nedsatt med Torvald Øgaard i spissen som skal komme med forslag til utlysningstekst.

8. KONKLUSJON

Norsk hotellhøgskole har i årene som kommer flere utfordringer. Noen av disse er skissert nedenfor.

8.1 Styrke – trusler/svakheter – utfordringer - muligheter

Styrke:

- Mange nyansatte/Phd som generer ny forskning
- Publiseringspoeng
- Relativ god økonomi
- Styrket reiselivs-fag
- Fortsettelse med å etablere strategisk samarbeid med andre institusjoner nasjonalt og internasjonalt
- Utvikling av samarbeidet med hotell- og reiselivsnæringen og aktivt samarbeid med foreninger (NHO, Innovasjon Norge med mer)

Trusler / svakheter:

- Det at vi ikke får bevilgninger er en trussel
- Elevmassen – kan styrkes spesielt noske mastergradstudenter
- Studenter som ikke ferdigstiller studiene
- Mister gode potensielle PHD-er
- Ikke nok faglige stillinger
- Ansatte som pensjonerer seg (publisering)
- Slitt med (u)kulturen
- Evne til å tenke nytt

Utfordringer:

- Sikre at NHS får råderetten over Ellen og Axel Lunds hus og reetablere skolefølelsen i Ellen og Axel Lunds hus
- Videreføre og utvide administrativ oppfølging av studenter som sliter med å fullføre studiene
- Organisere undervisningen slik at det blir tilstrekkelig tid til forskning
- Målrettet arbeid for en mer rettferdig og konsekvent fordeling av grunnressursene på UiS, samt styrking av instituttets økonomi gjennom økt gjennomstrømming, økt forskningsproduksjon og økt tilgang på eksterne midler. Stimuleringsiltak for å øke tilgangen på eksterne midler
- Ivareta og styrke NHS sitt internasjonale nettverk
- Større grad av sammenheng mellom opptakstall/antall studenter og tallet på faglige og administrative ansatte/ressurser.
- Rekruttering – stor prosentandel som går av med pensjon de neste 3 – 5 årene
- Kontinuerlig diskusjon om innholdet i programområdene i forhold til behov i undervisning og internasjonale forskningstrender, hvis behov kan også nye forskningsprogram vurderes.

Muligheter:

- Samarbeide aktivt med media – bygge videre på interessen for NHS etter 100 års jubileet
- Styrke den faglige staben

- Arbeide aktivt for å få flere til å publisere akademisk ved å legge til rette for kronikker og delta på kurs i skriving av artikler og kronikker
- Tilrettelegge for forskning gjennom økt ressurstilførsel, arbeidsplanlegging, forskningsgrupper og programområder for forskning.

8.2 Program- og emneutvikling

Inneværende år har NHS prioritert fakultetets hovedmål om å implementere læringsutbytte, og å se læringsutbytte opp mot arbeidsformer og vurderingsordninger. Arbeidet med studieplanene fortsetter i 2012 – 2013 (med et spesielt fokus på masteren).

8.3 Økonomisk utvikling

Norsk hotellhøgskole har tidligere gått med underskudd. Prognosene for 2011 og 2012 ser foreløpig positive ut, og instituttet håper at dette skal kunne bidra til en positiv utvikling når det gjelder nyansettelser. Målet er å fortsette å styrke økonomien til NHS på kort og lang sikt

Fordeling av NOK 1,5 mill til interne undervisningsprosjekter. Torvald har satt i gang et prosjekt som går på læringsmål, refleksjon og fordypning

8.4 Sosialt samvær

Norsk hotellhøgskole har siden høsten 2011 jobbet aktivt for å forbedre miljøet på instituttet.

Det ble blant annet avholdt seminar i februar med tema arbeidsmiljøet på NHS. Der ble det opprette en gruppe bestående av Åsa Grahn, Guri Aarre og Ingunn B. Raissis som skulle fremme forslag til sosialt samvær. Våren 2012 har de ansatte deltatt på blant annet følgende utfordringer: Skritt konkurranse. Teaterbesøk, spaserturer og sommeravslutning i juni hvor vinnerlaget fra skritteller konkurransen vil bli kåret.

Arbeidet med å styrke samholdet blant de ansatte fortsetter i 2012-13 og skritteller konkurransen er allerede godt i gang. Nytt vinnerlag vil bli kåret under julebordet 13. desember. Det er ellers ikke planlagt så mange sosiale aktiviteter utover de aktiviteter som følger feiringen av 100 års jubileet i høst semesteret.

Til våren 2013 er planen at hele instituttet skal reise på seminar i uke 5 på seminar. En gruppe er nedsatt til å utforme et opplegg i samarbeid med et reisebyrå.

Ingunn B Raissis
kontorsjef

Truls Engstrøm
Instituttleder