

## Selvevaluering 2020

# SAMLET INDSATS FOR ØGET FASTHOLDELSE

### Fastholdelse som del af skolens strategi 2022

Hotel- og Restaurantskolen har i sin nye strategi som et overordnet hovedmål at øge elevtallet og antallet af udlærte. Det sker blandt andet gennem systematisk arbejde med øget tiltrækning af nye elever.

En væsentlig andel i at opnå øget elevtal ligger i at minimere frafaldet blandt de elever, der starter på en af skolens uddannelser. Øget fastholdelse handler om mange forhold: kvalitet i undervisningen, trivsel og miljø, god studievejledning, den rigtige praktikplads, støtte til elever med særlige udfordringer etc.

Skolen har med sin strategi 2022 iværksat en omfattende forandringsproces, der primært handler om at højne kvaliteten af vores undervisning.

### Fastholdelse gennem en skole, der gør en dyd ud af håndværket og mestring af fagene

Hotel- og Restaurantskolens kerneydelse er at berige og fagligt dygtiggøre alle vores elever. Derfor skal skolen være et sted med et højt fagligt niveau og god pædagogisk formidling.

På skolen skal teori og praksis bakke hinanden op. Vores elever får en solid platform af almen dannelse og håndværksmæssig kunnen på alle vores uddannelser. De gennemgår en personlig udvikling, hvor de får mod og attitude til at gå ud og udfolde sig i en branche med mange forskellige facetter. I kernen står dét at lære håndværket og at mestre faget i praksis.

Vi vægter derfor, at en del af vores undervisning tager afsæt i en simulering af virkeligheden. Det sker f.eks. gennem hotelværelser, elevbetjent reception, eget bryggeri, bageriudsalg, skinkehotel, svampefarm og meget andet, der understøtter læring i praksis.

Vi har et mål om at 80% af elevernes undervisning foregår i værksteder, der i høj grad vil være skolens køkkener. Her kobles vores praktiske og teoretiske læringsmål.

Vi er bevidste om at sikre plads til talenterne via egne hold, opdelinger og valgfag. Samtidig vil vi skabe de bedste muligheder for, at dem, der har særlige udfordringer, også finder vej til vores fag. Vi vil skabe undervisning, der har en naturlig progression fra grundlæggende færdigheder til mestring af håndværket i sin helhed. Vi vægter at kunne rumme alle slags elever, og vi er stolte, når alle elever finder deres vej og metier. Vi ved, at øvelse gør mester, men respekterer samtidig elevernes fantasi, fortolkning og ret til fejltagelser.

### Fastholdelse gennem et aktivt studiemiljø, der motiverer

En forudsætning for at øge fastholdelsen er også, at vi på Hotel- og Restaurantskolen skaber et aktivt og involverende studiemiljø, der bygger på fællesskaber og traditioner. Et studiefællesskab med tilbud til vores elever og kursister, drevet af både faglig nysgerrighed og lyst. Undervisningen suppleres med events og værksteder, f.eks. knivværksted, fermenteringsværksted, chocolatier samt workshops om bæredygtighed og økologi.

Øget fastholdelse handler også om, at eleverne oplever et socialt miljø, der gør skolen til deres egen, så de har lyst til at bruge rammerne i fællesskab. Det betyder bl.a., at skolen har den bedste fredagsbar, fællesspisninger, gallafester og konkurrencer.

Skolen understøtter elever, der har brug for hjælp. Det kan være til at få styr på f.eks. læsning, psykiske udfordringer eller forhold, der gør ondt i livet på andre måder. Skolen hjælper den enkelte elev med faglig afklaring, studievejledning og med at finde den rigtige praktikplads.

### Målrrettede indsætter for fastholdelse

I denne selvevaluering er fokus på de mere specifikke indsætter, der samlet kan bidrage til at øge fastholdelsen på skolen.

Vi har et samlet fokus på at øge fastholdelsen af vores elever på alle uddannelser. Det sker i et koordineret samarbejde mellem pædagogisk afdeling og elevcenteret. Det er hos den enkelte underviser og kontaktlærer, at den løbende observation af en mulig risiko for frafald sker. Ligesom det er herfra, der skal tages initiativ til samtale og andre daglige initiativer, der kan hindre frafaldet. Elevcenteret står for elevadministration, studievejledning, praktikplads, SPS mv. Det er også i elevcenteret, at der gennemføres understøttende tiltag, når en elev af forskellige årsager er i fare for at falde fra

I skolens strategiske handlingsplan frem mod 2022 fastslår vi følgende initiativer, der alle sigter på at arbejde for en øget fastholdelse:

- Vi vil opbygge en logbog for den enkelte elev, så alle der er omkring eleven kan hjælpe og supportere på baggrund af den viden og det forløb, der har været.
- Der arbejdes målrettet med, at eleverne får **én indgang i elevcenteret** og at man her følger særligt med i, hvad der sker med de frafaldstruede elever.
- Vi undersøger mulighederne for at køre nogle mere faste forløb hvor alle elever har en **"buddy"**, der bruges som fast elev-til-elev kontaktpunkt, der kan understøtte i situationer, hvor der skal træffes valg, opstår problemer, modstand etc.
- I første og andet grundforløb, hvor det giver mening, **dannes holdene** først efter en periode, hvor man lærer hinanden at kende.
- Andre erhvervsskoleerfaringer mht. **holddannelser** undersøges, herunder om det er bedst at lave differentierede klasser/hold.
- Vi laver et program for den **service og on-boarding** som sker fra den første kontakt mellem potentiel elev og os. Programmet definerer, hvordan vi byder imod gæster i receptionen, hvad vi siger i telefonen, hvad elevcenter m.fl. skriver når de får en henvendelse, hvordan vi byder velkommen på skolen (de fysiske rammer) og digitalt det være sig opsætning af et mailflow med information, video mm. inden de starter på skolen.
- Vi skal blive bedre til at **følge op på elever**, som ikke automatisk selv finder ud af, hvornår de skal videre på næste skoleforløb.
- Vi skal sætte et mailflow op, så vi automatisk får sendt mails med datoer for næste forløb ud og sender mails til de elever som ikke kommer
- Fast samtale om valgfag. Vi indfører en systematik, der sikrer, at der sker en dialog med den enkelte elev om deres valg af valgfag.
- Der arbejdes med at **matche mester og elev** mere målrettet og mestrene kategoriseres efter, hvilken type elever de kan og vil have.

### Frafaldsudfordringen i tal

Ser man på udviklingen i skolens frafald er det tydeligt, at skolen har og har haft en stor udfordring med et alt for stort frafald. I 2018 var det samlede frafald på 51,84%. De foreløbige tal for 2019 ser ud til at udviklingen fortsætter. Set tilbage til 2016 har skolen forbedret sit frafald, men der er stadig stort potentiale for forbedringer.

Det er først og fremmest utilfredsstillende for vores elever, at de falder fra, men det er også dårligt for vores branche, der mangler arbejdskraft. At øge fastholdelsen kræver yderligere udvikling og ændret praksis sammenlignet med det nuværende niveau

<b>Elever, der er optaget på grundforløb i løbet af de pågældende år</b>				
<b>Indikator / Årstal</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Frafald under grundforløbet	32,20%	31,59%	29,39%	29,50%
Frafald efter grundforløbet	24,70%	22,97%	22,45%	8,70%
Skolepraktik	8,30%	8,99%	7,24%	2,40%
Uddannelsesaftale	34,80%	36,45%	40,92%	31,70%
Status ukendt	0%	0,00%	0,00%	27,70%
<b>I alt</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Antal elever	833	801	677	711
Kilde: EASY-A/Uddata+; Uddata-udtræk Z8179 (27.02.2020)				

### Særligt fokus i 2020

Vi vil gennemføre en systematisk **vidensopsamling** af, hvornår det lykkes og ikke lykkes at fastholde vores elever.

Vi vil yderligere **analysere elevens "rejse"**, så vi får viden om, hvor frafald og problemer opstår, for at kunne forebygge dette. Denne viden bruges til at tilrettelægge en række samlede initiativer i 2020 og frem, der skal øge vores evne til at fastholde eleverne.

Særligt **3 indsatsområder er i fokus i 2020**, når det gælder skolens evne til at fastholde vores elever:

1. Forbedrede indikatorer og synliggørelse af frafald
2. Kompetenceløft af underviserne og forbedrede trivelsamtaler
3. Forbedret og intensiveret on-boarding.

## 1. Forbedrede indikatorer og synliggørelse af frafald

### Udfordring

Der sker frafald på alle uddannelser og på forskellige tidspunkter. Forebyggelsen af frafald sker generelt ved at øge opmærksomheden omkring den enkelte elevs trivsel og læring.

At gribe ind overfor et potentielt frafald handler i høj grad om så tidligt som muligt at få viden om, at et frafald kan være undervejs. I dag er det en udfordring at få data frem til underviseren, der indikerer en risiko for frafald for en given elev på så tidligt et tidspunkt, at vi kan nå at gribe eleven og sætte ind med forebyggelse og afhjælpning af de udløsende årsager.

Der er behov for et mere fyldestgørende og løbende flow af informationer til ledelser på alle niveauer, til elevcenterets forskellige enheder og til den enkelte underviser/kontaktlærer, der indeholder indikatorer på frafald. Den vidensopsamling vi gennemfører, må kortlægge, hvilke indikatorer, der er bedst egnede til at give "early warnings" på risiko for frafald, som vi løbende må måle på og monitorere.

### Opfølgning og handlingsplan

I 2020 iværksætter vi følgende:

- **Fælles monitorering af elevmåltal**

Der udvikles en forbedret ledelses- og medarbejderinformation i form af fælles monitorering af måltal for rekruttering til og fastholdelse på de enkelte uddannelser. Dette muliggør en fælles ledelsesmæssig opfølgning af, om skolen når målsætningerne og hvilke indsatser, der har størst effekt. De ansvarlige for de forskellige indsatser vil dermed løbende kunne følge deres tal og resultater. Det samlede måltal for antal årselever omsættes i måltal for antal svendebreve og afslutninger samt for forbedret fastholdelse.

Monitoreringen skal bidrage til, at alle på skolen arbejder mod det fælles mål, at øge antallet af elever, der gennemfører en uddannelse hos os.

- **Fælles monitorering af indikatorer på frafald**

Der udvikles en forbedret ledelses- og medarbejderinformation, der over for både ledelse, elevcenteret og lærere kan belyse forskellige risikofaktorer, vi erfaringsmæssigt ved, kan føre til frafald. Det drejer sig blandt andet om:

- **Fravær.** Løbende monitorering af fravær kan være en væsentlig indikator på, at der på et hold eller hos en enkelt elev er forhold, der, hvis de fortsætter, kan føre til frafald.
- **Prøver og karakterer.** Ikke-beståede prøver kan i nogle tilfælde indikere, at eleven i det videre forløb er i øget risiko for at være fraværende og falde fra. Det kan være afgørende efterfølgende at tage en samtale med eleven og sætte ind med særlige indsatser.
- **Elev-evalueringer.** Kritiske evalueringer fra elever på givne forløb kan i nogle tilfælde give en indikation på, at elever kan være truet af frafald. Årsagen må afdækkes – så der kan sættes ind med forbedrende handlinger.
- **Praktikpladsmatching.** Tilbage meldinger fra praktikpladssteder og fra elever, der tyder på et mismatch er yderligere en indikator for et muligt frafald, som er væsentligt at følge op på. Branchen har som udgangspunkt praktikpladser til alle elever, alligevel oplever vi at der i overgang fra skole til mester sker frafald. Derfor skal der arbejdes på både at få det rigtige match, men også at gøre eleverne klar til den virkelighed de møder ude i branchen.

Muligvis vil der være flere indikatorer, der kan afsløre risiko for frafald, som også kan involveres i den løbende monitorering. Det vil vores afdækning finde frem til. Hensigten med den løbende information er at skabe et vedvarende fokus på frafald i pædagogisk afdeling og elevcenteret – for at kunne gribe ind og forebygge. Over tid vil vi kunne kortlægge tidsmæssigt i hvilke faser af uddannelsen, der er størst risiko for frafald.

## 2. Kompetenceløft og forbedrede trivselssamtaler

### Udfordring

Foruden den pædagogisk indsats i den daglige undervisning er der ofte og i stigende grad behov for en målrettet social og trivselsmæssig indsats, der skaber forudsætningen for, at undervisningen kan gennemføres godt. I arbejdet med vores elever er underviserne udfordrede på at skabe refleksion, nærvær og retning for vores elever. Dette gælder både samtaler om trivsel, fraværssamtaler og i vores daglige undervisning. Der er behov for, at underviserens kompetencer til at håndtere de sociale og trivselsmæssige udfordringer løftes.

Målet for indsatsen er, at eleven har en oplevelse af blive set som person gennem tilpasset vejledning og undervisning. Det kræver, at vores pædagogiske personale har en ressourceorienteret tilgang til eleverne med professionel og bevidst brug af feedforward / feedback og coachende spørgeteknik.

### Opfølgning og handlingsplan

Vi sætter i 2020 ind på fire hovedområder i vores kompetence og tilgang til de sociale og trivselsmæssige udfordringer, der kan føre til fravær og frafald.

#### 1. Trivselssamtaler i stedet for advarselssamtaler

Lærerteamet samarbejder systematisk om den enkelte elev. Vi arbejder systematisk med at gennemføre trivselssamtaler med en anerkendende tilgang i stedet for de tidligere advarselssamtaler som følge af fravær. Med den nye procedure ønsker vi at bringe en ny retorik og kultur ind omkring samtalerne med eleverne. Vi synes, det er vigtigt, at samtalerne får karakter af et positivt, anerkendende og imødekomende indhold.

Proceduren bør fra en vejledningsfaglig tilgang have fokus på følgende:

- Formålet med samtalen er at yde omsorg for eleven
- Samtalen bliver en motivationsskabende samtale for at understøtte eleven bedst muligt i fht. fastholdelse og trivsel
- Det er kontaktlærerens ansvar at sikre at elever, der overskrider regler for fravær, indkaldes til samtaler
- Grundlaget for samtalen tager udgangspunkt i elevens fravær, læring, og manglende studieaktivitet

Alle medarbejdere bliver årligt introduceret til trivselssamtalerne af vores vejledere. Dette sker på teammøder i februar og marts måned 2020.

#### 2. Kompetenceløft hos underviserne

Hver lærer har viden og værktøjer til at undervise og samtale med eleven ud fra en anerkendende tilgang og et helhedsorienteret syn på eleven

Skolen vil frem til september-oktober køre et uddannelsesforløb, der har som mål at sikre et kompetenceløft i forhold til anerkendende, systemisk coachingteknik, som taler direkte ind i ”den

nye virkelighed". Sideløbende med denne proces nedsættes der en arbejdsgruppe, som repræsenteres bredt i forhold til skolens nye teamstruktur som er fastlagt i skolens strategi.

### 3. Procedure for informationsmøde & personlig samtale

Informations- og visitationssamtale skal udbredes til alle vores uddannelser.

Informationsmødet afholdes senest 4 - 6 uger før eleven starter. Samtalens opgave er at give eleven fyldestgørende indsigt i grundforløbet, merit, karrieremuligheder og sundhedsfremmende tilbud. Samtalerne afholdes klassevis og ydermere skal eleven til en personlig samtale med vejleder på denne dag.

### 4. Kontaktlærerrollen

Kontaktlæreren har en nøglerolle i helhedsvurderingen alene af den grund, at kontaktlæreren følger eleven og har det tætte kendskab til elevens skoleforløb.

Kontaktlæreren arbejde med eleven undervejs i skoleforløbet forbedres og målrettes, så kontaktlærerrollen fungerer som ressource i helhedsvurderingen. Typiske overordnede opgaver består i at:

- indsamle og systematisere evalueringer fra kolleger med berøring til holdet og eleverne
- indkalde til kontaktlærermøder om helhedsvurdering
- forberede, gennemføre og samle op på møder i relation til helhedsvurderingen
- efterbehandle møder

Delmålene for kontaktlærernes rolle i fastholdelse er følgende:

1. Kontaktlæreren skal medvirke til at øge elevens muligheder for gennemførelse og spiller derfor en helt central rolle gennem elevens uddannelse og studietid ved at være en person, som eleven har tillid til og som har indsigt i og kompetence til at støtte eleven i at opnå sine uddannelsesmæssige mål.
2. Kontaktlæreren skal aktivt bidrage til at minimere fravær og frafald – ved hjælp af stærke relationer til eleven, faglig viden samt tydelige forventninger og krav til eleven. Kontaktlæreren skal medvirke til at træne elevens evne til at analysere og reflektere over egen læringsproces, træffe de valg, der peger fremad og fastholde elevens muligheder for læring.

## 3. Forbedret og intensiveret on-boarding.

### Udfordring

I foråret 2019 oplevede vi, at flere ansøgere til grundforløb 1 ombestemte sig i forhold til deres studievalg eller helt valgte skolen fra i perioden fra ansøgningsfristen 1. marts til opstartsdatoen 5. august. Vi har en formodning om, at flere elever har valgt skolen fra, fordi vi har haft en meget lang behandlingstid kombineret med sparsom kommunikation.

### Tidsforløbet forår 2019:

- 1. marts: Ansøgningsfrist - optagelse.dk
- Medio maj: Der sendes bekræftelsesbrev, hvor vi kvitterer for modtagelse af ansøgning og fortæller om formalia, informationsaften mm
- 25. juni: Informationsaften
- Sidst i juni: Besked om endelig optagelse

Det har uden tvivl været problematisk, at der har været meget sparsom kontakt fra skolens side til de nye elever. Der er gået 2,5 måned, før vi har kontaktet eleverne første gang. Desuden har vores kommunikation været meget formel og med udgangspunkt i regler og optagelseskrav – vi mener ikke, at den har været i god øjenhøjde med målgruppen.

På baggrund af ovenstående problematik har vi nedsat en tværfaglig arbejdsgruppe bestående af medarbejdere fra administrationen, kommunikation og studievejledningen. Gruppen har fokus på ”on-boarding” til grundforløb 1. Med on-boarding menes, hvordan elevernes hjælpes godt om bord på skolen. De skal meget gerne have en oplevelse af, at de er ”elever på skolen”, allerede før de starter.

### Handlingsplan

Udgangspunkt: Eleven starter på skolen, så snart eleven har tilmeldt sig via optagelse.dk. Eleven skal opleve en god, tryk og imødekommende kommunikation, hvor der også lægges vægt på det sociale liv på skolen.

Vi laver et program for den **on-boarding**, som sker fra den første kontakt mellem elev og skolen. Programmet viser kommunikationsflowet før skolestart – og skal på sigt vise, hvordan vi byder eleverne velkommen den første dag og de første uger af deres skoletid.

En vigtig del af flowet er, at vi skal være i kontakt med eleverne ca. en gang om måneden.

Al kommunikation overvejes desuden nøje, og hvor der tidligere har været sendt meget formelle breve afsted, gør vi nu meget ud af at have en lettere og mere positiv ordlyd samt også at have billeder i vores breve.

Der laves en hjemmeside særligt til opstart, hvor der også er en FAQ. FAQ'en målrettes g1-eleverne, så her skal eleverne kunne finde svar på spørgsmål om fx optagelsesregler, uniform, ferie mm.

### Tidsforløb forår 2020

- **1. marts:** Ansøgningsfrist optagelse.dk
- **2. og 3. marts:** Der sendes nyt bekræftelsesbrev, hvori der også informeres kort om processen og linkes til hjemmeside med FAQ
- **Medio april:** Der sendes invitation til informationsaften
- **12. maj:** Der afholdes informationsaften
- **Umiddelbart efter 12. maj:** Der sendes brev med udgangspunkt i ”Se hvad der sker, når du starter”
- **Juni:** Info om indkaldelse til optagelsesprøver
- **Sidst i juni:** Endeligt optagelsesbrev sendes ud
- **Juli:** Der sendes mail med ”nu varer det ikke længe...”

2. marts

**E-boks: Bekræftelsesbrev**  
Begynd at glæde dig til fredagsbar, Restaurant osv.  
+ link til Instagram  
+ link til FAQ, men de spørgsmål der typisk bliver stillet

Medio April

**E-boks: Invitation til informationsaften**

Maj

**Afholdelse af informationsaften**

Juni

**E-boks: Indkaldelse til optagelsesprøver**

Ultimo juni

**E-boks: Optagelsesbrev**  
Indhold: Startdato, program til den første dag, og beskrivelse af hvad der skal ske de første uger

April/maj

**Sms  
Reminder på informationsaften**

Medio Maj

**E-mail: Se hvad der sker efter du starter - brev**

Forløb, ferier, studieture  
+ link til interview på video med gl. G1'er, som viser rundt og fortæller om sin opstart

Medio juli

**E-mail: Nu varer det ikke længe - brev**

+ Link til video med lærer der byder velkommen