

Hotel- og Restaurantskolens kvalitetssystematik.

1. Formålet med evaluering på Hotel- og Restaurantskolen er, at evalueringen:

- Skaber bedre resultater og større tilfredshed hos skolens elever og medarbejdere
- Bidrager til skolens systematiske kontinuerlige kvalitetssikring- og udvikling af uddannelserne og undervisningen
- Understøtter resultatvurderingen af skoledelen i uddannelserne
- Understøtter skolens kontinuerlige selvevaluering

2. Hvordan arbejder skolen med at konkretisere og prioritere kommende indsatser og mål?

Ved konkretisering og prioritering af målene, tages der udgangspunkt i den viden og de data, som skolen har fået gennem diverse både nationale og interne tilfredshedsundersøgelser. Det gælder både elever og medarbejdere samt aftagere i form af virksomheder og organisationer.

Hotel- og Restaurantskolen ønsker at prioritere en indsats, der hvor kvalitetsforbedring giver det største udbytte for brugerne. Dette sker via dialog med parterne, hvor det drøftes, hvilke indsatsområder, de anser for væsentlige på baggrund af evalueringsresultaterne.

Ud over dette inddrages krav og retningslinjer fra Undervisningsministeriet, og endelig sker der en prioritering ud fra de ressourcer, der er til rådighed.

Det er vigtigt for skolen, at elevtilfredshedsundersøgelserne ikke står alene. Resultaterne af undervisningen i form af karakterer m.v. er ligeledes vigtige parametre i vurderingen af kvaliteten af undervisningen.

Der er fokus på forandring i arbejdet:

- Hvad skal være bedre?
- Hvordan gør vi det bedre?

Der er ligeledes fokus på dialog om styrkesider og forbedringsområder, ligesom deling af viden er grundlag for det gode kvalitetsarbejde på Hotel- og Restaurantskolen.

På Hotel- og Restaurantskolen er det vigtigt, at udviklingen af skolens uddannelser og aktiviteter sker i overensstemmelse med skolens vision og mission. Derfor er der også årligt en strategisk diskussion af skolens resultater i skolens bestyrelse og ledelsesgruppe.

2.1 Organiseringen af skolens systematiske arbejde med kvalitet.

På Hotel- og Restaurantskolen har direktion og ledelse samt den kvalitetsansvarlige det overordnede ansvar for skolens arbejde med kvalitetsudviklingen. Dette arbejde foregår i et tæt samarbejde, således at den respektive afdelingsleder har de bedste forudsætninger for implementering på afdelingsniveau. Se evt. Skolens organisation på nedenstående link:

<http://about.hrs.dk/organisation/organisationsdiagram/>

Det er vigtigt for kvalitetsarbejdet på Hotel- og Restaurantskolen, at medarbejdere og elever er med til at tolke resultaterne af evalueringerne. Det er i det daglige møde mellem eleverne og

medarbejderne, at den gode kvalitet skabes og opleves, og som det fremgår af nedenstående, sker denne involvering på mange områder.

2.2 Hvordan arbejder skolen med at fortolke og reflektere over de indsamlede data?

Der udarbejdes årligt et kvalitetsregnskab og –årshjul med udgangspunkt i skolens seks strategiske mål. Desuden arbejdes der løbende med både nationale og interne evalueringer i de respektive afdelinger, hvor medarbejderne og ledelsen sammen udvælger fokuspunkter til udarbejdelse af handleplaner med konkrete indsatser til forbedring af tilfredsheden og kvaliteten. Kvalitetsregnskab samt handleplaner offentliggøres på skolens hjemmeside.

Der er udarbejdet procedurer for at kvalitetssikre dette arbejde. De indsamlede data danner udgangspunkt for skolens og afdelingernes handlingsplaner og indsatsområder. I handlingsplanerne kan man se, hvilke indsatsområder, der er valgt for det kommende år, hvilken leder, der er ansvarlig for handlingsplanens udførelse, samt hvilke terminer, der er opsat for handlingsplanen.

<http://about.hrs.dk/kvalitet/evaluering/>

Ved refleksionen over resultaterne er der en række forhold og spørgsmål, man skal forholde sig til:

- Er der særlige forhold, der har gjort sig gældende?
- Hvorfor er der sket en ændring? Eller ingen ændring?
- Er det et tilbagevendende problem eller et enkeltstående?
- Har processen været ok?
- Organisatorisk refleksion-
 - Hvad betyder dette for helheden?
 - Hvilke konsekvenser har det?
 - Flere synsvinkler?
- Lokal refleksion:
 - Er der noget, der skal gøres her og nu – isoleret?
 - Resultatet set ud fra et lokalt perspektiv?
- Hvad vil vi gøre ved forandringsbehovet?
- Hvordan vil vi prioritere?
- Hvem er det vigtigt for?
- Hvor vigtigt er det?
- Hvem gør hvad?
- Andet?

2.3 Hvem inddrages?

Med henblik på at kvalitetsudviklingen sker jvf. formålet, er det vigtigt for Hotel- og Restaurantskolen, at opstillingen af forbedringstiltag sker i dialog med interessenterne.

Drøftelsen af resultaterne af evalueringerne sker derfor i mange forskellige fora:

- Med eleverne i klasser eller hold
- I elevråd
- Med de lokale uddannelsesudvalg
- I skolens bestyrelse
- Med et udsnit af virksomhederne

Der sker også drøftelse af resultaterne og indsatsområderne i skolens interne fora:

- I lærerteams

- På afdelingsmøder
- På ledelsesmøder
- I direktionen

2.4 Benchmarking.

Hotel- og Restaurantskolen sammenligner skolens resultater med andre skoler. Eksempler på dette er:

- Sammenligning af tilgangen til skolens uddannelser i forhold til tilsvarende skoler
- Sammenligning af fastholdelsesarbejdet og gennemførelse i forhold til tilsvarende skoler
- Ved deltagelse i ”Erhvervsskolernes benchmarking”

Skolen sammenligner ligeledes resultaterne med egne tidligere resultater.

2.5 Hvilke elementer kan indgå i skolens udviklingsmål?

Udvikling af:

Udviklings- og markeds kontekst (Fremtid og kunden):

- Nye mål for skolens virksomhed
- Skolens kerneydelser
- Uddannelser og aktiviteter

Organisationskontekst (Intern udvikling)

- Pædagogisk tilrettelæggelse og praksis
- Indholdet i undervisningen
- Medarbejdere
- Ledelse
- Studiemiljø
- Udvikling af kvalitetsarbejdet
- Andet

3. Principper for – og metoder til indsamling af data.

De nationale undersøgelser på både elevtilfredsheden og virksomhedstilfredsheden iværksættes af undervisningsministeriet i samarbejde med et eksternt firma. Undervisningsevalueringen gennemføres jf. ”Procedure for elevers evaluering på erhvervsuddannelserne”.

Hotel- og Restaurantskolen har løbende kontakt til mange virksomheder i det daglige arbejde. Med henblik på at der evalueres sammen med et bredt udsnit af virksomheder, opfordres skolens konsulenter til at medbringe og udfylde et evalueringsskema ved kontakt med virksomhederne. De interne undersøgelser varetages af skolens kvalitetsmedarbejdere.

Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen varetages af skolens kvalitetsansvarlig.

3.1 Hvornår sker det?

Den nationale ETU og VTU sker hvert år i fjerde kvartal. Medarbejdertilfredshedsundersøgelsen sker i første kvartal i ulige år.

Alle evalueringer og handleplaner sker løbende igennem året og i henhold til udarbejdede procedurer.

Der gennemføres løbende undersøgelser ved start og afslutning af et undervisningsforløb, ligesom der foretages midtvejsevalueringer, hvor dette måtte være relevant.

4. Hvorledes formidles resultaterne af den gennemførte evaluering?

Resultaterne af evalueringerne og de tilhørende handlingsplaner kan ses på skolens hjemmeside, og drøftes løbende i de relevante fora på skolen.

<http://about.hrs.dk/kvalitet/evaluering/>

Det er imidlertid også en opgave at synliggøre målene i udviklingsprocesserne og holde fokus på, at målene nås. Evaluering af dette er centralt i kvalitetsarbejdet.