

Rapport efter kvalitetsgranskning

Utbildning: Management inom hotell och besöksnäringen
Utbildningsanordnare: TEC (Travel Education Centre)
Studieort: Göteborg

Bakgrund

Myndigheten för yrkeshögskolan har genomfört en fördjupad kvalitetsgranskning av utbildningen Management inom hotell och besöksnäringen.

Kvalitetsgranskningens främsta syfte är att bidra till utveckling och hög kvalitet genom att hitta områden där utbildningsanordnaren kan förbättra utbildningen. Granskningen syftar också till att lyfta fram goda exempel som bidrar till utbildningens kvalitet.

De bedömningskriterier som vi utgår från när vi gör granskningen finns beskrivna i dokumentet "Kvalitetskriterier för yrkeshögskolan". Kvalitetskriterierna för yrkeshögskoleutbildningar utgår från de syften och mål som återfinns i regelverket, i förarbeten och i andra villkor som gäller för utbildningsformen. Kvalitetskriterierna beskriver "idealtillståndet" i de delar av utbildningsprocessen som styrs av regelverket. Utbildningsanordnaren har fått ta del av kvalitetskriterierna inför kvalitetsgranskningen.

I arbetet med kvalitetsgranskningen har vi använt följande underlag:

- dokument i Myndigheten för yrkeshögskolans diarium och andra databaser
- material som utbildningsanordnaren har sänt in
- svar från en enkät till de studerande
- svar från en enkät till LIA-handledare
- underlag från utredarnas intervjuer med olika parter i utbildningen.

Bedömning av utbildningens kvalitet

Här följer myndighetens bedömning av hur väl den uppfyller vart och ett av de tolv kvalitetskriterier som granskningen utgår från. I de fall myndigheten identifierat förbättringsområden eller goda exempel anges de för respektive kvalitetskriterium. För de förbättringsområden som vi bedömer är avgörande för att utbildningen ska uppfylla kvalitetskriteriet i hög grad använder vi begreppet **behöver**. För övriga förbättringsområden använder vi begreppet **bör**.

Ledningsgruppens sammansättning

Kriterium: Ledningsgruppens ledamöter har god kunskap om de kompetensbehov som finns inom yrkesområdet	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppens arbetsliv representerar bredden av den svenska hotell- och besöksnäringen med representanter från såväl olika hotellkedjor som nöjespark, evenemang, event och show. Ledamöterna har tillsammans god kunskap både om kompetensbehovet och de krav som ställs på yrkesrollen. Flera av företagen i ledningsgruppen har anställt medarbetare från utbildningen.

Arbetslivsanknytning

Kriterium: Ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppen säkerställer stark arbetslivsanknytning i utbildningens alla delar och bidrar i hög grad till utvecklingen av utbildningen. Som ett resultat av coronapandemin har en rad behov växt fram i arbetslivet som resulterat i förändringar av utbildningens mål och innehåll. Ledningsgruppens ledamöter håller gästföreläsningar samt tar emot studerande på studiebesök och LIA. Delar av ledningsgruppen har även deltagit på utbildningens LIA-mässa.

Ledningsgruppens arbete

Kriterium: Ledningsgruppen arbetar effektivt och tar ansvar för utbildningens utveckling	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppen är engagerad och har tydliga förutsättningar för sitt arbete. De diskuterar och analyserar kompetensbehovet inom yrkesområdet och får ta del av samtliga kursutvärderingar som underlag för att tillsammans med anordnaren utveckla utbildningen. Ledningsgruppen har diskuterat söktrycket då anordnaren hade problem att fylla klassen i omgång 2022, vilket resulterat i ledningsgruppsbeslut om augustistart för omgång 2023 med förhoppning att fylla klassen. Utbildningsledaren informerar ledningsgruppen löpande om studieresultat och eventuella studieuppehåll eller avbrott. Dock har detta underlag inte använts för vidare analyser eller åtgärder i syfte att öka genomströmningen. Examensgraden i de sex avslutade omgångarna ligger på 70 procent - med en nedåtgående trend.

Förbättringsområde

- För att säkerställa att utbildningen försörjer arbetslivet med den aktuella kompetensen bör ledningsgruppen kontinuerligt följa upp hur de studerande klarar av sina kurser och fullföljer utbildningen till examen. Detta för att, tillsammans med utbildningsanordnaren, fatta beslut om åtgärder för att öka genomströmningen, och följa upp om dessa får önskad effekt.

Ledningsgruppens roll i kvalitetsarbetet

Kriterium: Ledningsgruppen ser till att systematiskt kvalitetsarbete bedrivs	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Ledningsgruppen är väl insatt i utbildningens systematiska kvalitetsarbete och har möjlighet att påverka dess genomförande. De har till exempel infört extra frågor bland annat kring LIA. Det finns en tydlig roll- och ansvarsfördelning mellan ledningsgruppen och anordnaren och dokumentationen i ledningsgruppsprotokoll och Per Capsulamprotokoll är tydlig.

Organisation och resurser

Kriterium: Utbildningens organisation och resurser ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Det finns en väl fungerade organisation med bra stödfunktioner som ger utbildningsledaren goda förutsättningar att genomföra den dagliga ledningen. Den övergripande planeringen är tydlig och finns på lärportalen tillsammans med studiehandledning och schema.

Information och kommunikation är i huvudsak tydlig även om det vid ett par tillfällen har det skett förändringar som föranlett information till de studerande med kort varsel.

Undervisande personal har goda förutsättningar att genomföra sitt arbete och lokaler och utrustning är anpassade efter utbildningens innehåll och mål.

Pedagogisk planering och genomförande

Kriterium: Utbildningens pedagogik ger de studerande förutsättningar att nå utbildningens mål	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningens pedagogik ger de studerande goda förutsättningar att nå utbildningens mål. Upplägget innehåller projekt som återspeglar verkligheten och ger en bra balans mellan teoretiska och praktiska moment. De studerandes kunskaper byggs på över tid och de får snabbt en inblick i branschen genom orienteringskursen Besöksnäringen som industri. Av utbildningens 15 kurser är sex kurser endast två veckor långa, vilket flera av de intervjuade studerande upplever som stressigt.

Både anordnare, utbildare och ledningsgrupp understryker vikten av social interaktion under utbildningen, vilket krävs i yrkesrollen. Därför genomförs undervisningen på plats minst två dagar per vecka med föreläsning varvat med interaktion genom grupparbeten och praktiska moment. I vissa kurser kompletteras den platsbundna undervisningen med en dag digital undervisning via Teams. Innehållet är då anpassat för digital undervisning.

Utbildarna gör individuella anpassningar vid behov i samråd med utbildningsledaren och utbildningen har en variation av examinationsformer för att tillgodose olika inlärningsmetoder.

Undervisande personal

Kriterium: De personer som anlitas i utbildningen för undervisning eller handledning har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

De som undervisar i utbildningen har god kunskap om bransch och yrkesroll. Utbildningsledaren säkerställer ämnesmässig kompetens, introducerar ny undervisande personal samt ger stöd kring pedagogik och betygssättning. Den undervisande personalens förmåga att förmedla sina kunskaper fungerar över lag väl. Under hösten lyfte de studerande pedagogiska problem med en utbildare i en kurs med utbildningsledaren. Anordnaren satte in en extra föreläsning och följde upp kunskapskontrollen som visade att alla studerande nått målen. En del studerande är inte nöjda med åtgärden men ledningsgruppen är nöjd med anordnarens agerande och kursen kommer att ändras till nästa omgång.

Samverkan med LIA-platserna

Kriterium: Utbildningsanordnaren har god samverkan med LIA-arbetsplatserna	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningsanordnaren har god samverkan med arbetslivet och ett stort nätverk av LIA-arbetsplatser som studerande kan ta del av. Samtliga studerande i tidigare omgångar har haft en relevant LIA-plats. Studerande i omgången med start 2022 har sin första LIA-kurs i slutet av april.

Anordnaren har fungerande rutiner för samverkan och kommunikation med både LIA-platserna och de studerande före, under och efter LIA-kurserna.

LIA:s funktion i utbildningen

Kriterium: LIA är en väl fungerande del av utbildningen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
---	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningens två LIA-kurser är förlagda till slutet av termin två respektive slutet av termin tre. LIA 1 ger branschkunskap och LIA 2 ger ytterligare fördjupning mot verksamhetsledning. Den pågående studerandeomgången har vid granskningstillfället ännu inte påbörjat LIA 1. Utifrån beskrivna rutiner kring LIA och svaren på den enkät som LIA-handledare från förra årets LIA har besvarat bedömer vi att LIA är en väl integrerad del i utbildningen som kompletterar det skolförlagda lärandet.

LIA-handledning

Kriterium: De personer som anlitas som LIA-handledare har rätt kompetens	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Anordnaren säkerställer relevant LIA-plats inklusive handledarkompetens genom handledaravtalet som den studerande och handledaren fyller i. Handledaren får information och bedömningsunderlag från utbildningsledaren inför LIA-kursernas start. Förutom handledarens bedömning av den studerandes prestation utgör skriftlig rapport och muntlig redovisning delar av den sammanfattande betygsbedömningen. Utbildningsledaren följer upp LIA och handledningens kvalitet genom halvtidssamtal med handledare och studerande.

Kvalitetsarbete

Kriterium: Det finns ett väl fungerande system för kvalitetsarbete	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Utbildningsanordnaren har en väl utvecklad struktur för kvalitetsarbete. Arbetet utgår från en omfattande kvalitetshandbok som ger utbildningsledaren stöd genom processbeskrivningar. Kurserna utvärderas fyra gånger per år och varje utvärdering omfattar således flera olika kurser. Anordnaren har en målsättning på minst 70 procent svarsfrekvens, men når oftast inte upp till detta. Resultaten av utvärderingarna redovisas för ledningsgruppen men de studerande berättar att de inte får någon återkoppling kring resultatet. Det framgår däremot tydligt av ledningsgruppsprotokoll och intervjuer att uppgifter från utvärderingar ligger till grund för att åtgärda brister och för att utveckla utbildningen. Anordnarens kvalitetsarbete omfattar genomströmning, resultat och effekt men dessa diskuteras och analyseras inte systematiskt i ledningsgruppen.

Förbättringsområde

- För att säkerställa att ledningsgruppen och anordnaren har relevanta underlag för fortsatt utveckling av utbildningen, bör anordnaren säkerställa hög svarsfrekvens på utvärderingarna. Anordnaren bör även säkerställa att de studerande får ta del av resultat av varje utvärdering tillsammans med eventuella åtgärder så de studerande ser hur deras synpunkter analyseras och tas till vara.

Jämställdhets- och värdegrundsarbete

Kriterium: Utbildningsanordnaren har ett värdegrundsarbete som utgår från mångfald, likabehandling och jämställdhet mellan könen	Det finns brister	Behöver utvecklas	Uppfyller i hög grad
--	-------------------	-------------------	-----------------------------

Likabehandlingsplanen ingår tillsammans med organisationens uppförandekod (Code of Conduct) i anordnarens kvalitetsarbete. Samtliga som verkar i utbildningen tar del av dokumenten som även finns tillgängliga i lärplattformen. Anordnaren gör insatser utifrån värdegrunden för att rusta de studerande inför kommande yrkesroll genom flera av de kurser som ingår i utbildningen.

Studerandegruppen är interkulturell och speglar på ett bra sätt mångfalden i branschen. Könsfördelningen är dock ojämn med ett snitt på 75 procent kvinnor i de omgångar som startat. Några systematiska insatser för att få fler män att söka utbildningen har inte gjorts trots svårigheter att fylla utbildningsplatserna. Anordnaren synliggör dock både män och kvinnor i marknadsföringen, och har både män och kvinnor som utbildare och som arbetslivsrepresentanter i ledningsgruppen.

Förbättringsområde

- För att öka nyttjandegraden och bidra till att bryta könsbundna studie- och yrkesval, bör anordnaren tillsammans med ledningsgruppen undersöka olika sätt att öka antalet sökande av underrepresenterat kön som söker och fullföljer utbildningen.

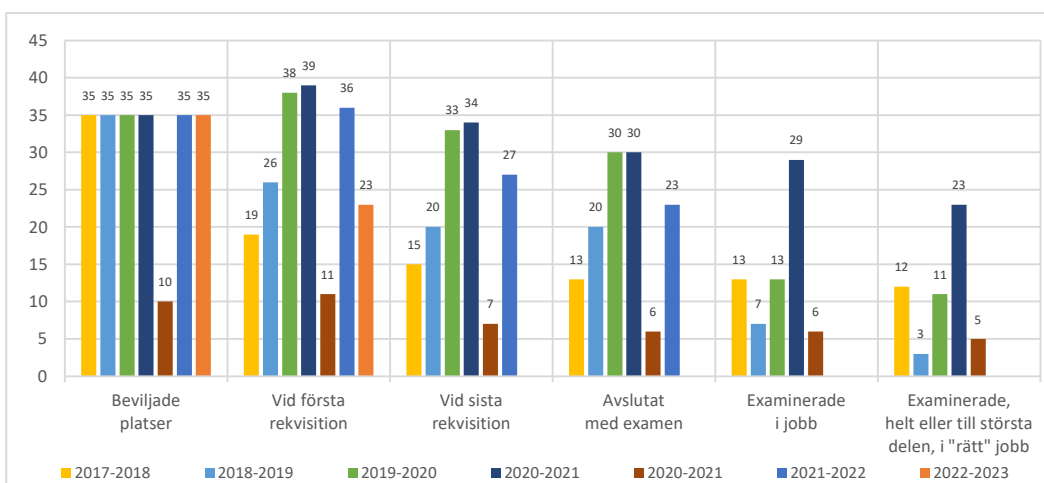
Om utbildningen och kvalitetsgranskningen

Fakta om utbildningen

Antal Yh-poäng	300
Studieform	Bunden
Studietakt	100%
Utbildningens tidigare utbildningsnummer	201601240
Utbildningen startade i augusti 2017.	
Samma utbildning bedrivs även i Stockholm och Malmö med separata ledningsgrupper.	

Utbildningens genomströmning och resultat

Diagrammet nedan visar utbildningens genomströmning och resultat, baserat på uppgifter som anordnaren skickat in till myndigheten.



Omgången som startade 2021 avslutades i december 2022 och därför har ännu inte någon sexmånadersuppföljning genomförts.

Kompletterande information om underlag i kvalitetsgranskningen

Utredarna har vid besök den 14 mars 2023 intervjuat:

Namn	Organisation	Kategori
Karin Åman	TEC Travel Education Centre AB	Utbildningsledare
Lotta Sand	TEC Travel Education Centre AB	Verksamhetschef/Anordnare
Helena Hammarbäck	Elevera Education Group	Kvalitetsansvarig
Erika Olsson	GotEvent	Arbetsliv
Mia Jonasson	Liseberg	Arbetsliv
Sophia Krall	Krall Entertainment	Arbetsliv
Thomas Piltorp	Quality hotel the Weaver	Arbetsliv
Anu Majkvist		Utbildare
Boo Billström		Utbildare
Jonas Arlmark		Utbildare
Vid granskningen intervjuade vi studerande som startade den granskade utbildningen i september 2023. 10 studerande deltog, däribland 3 studeranderepresentanter i ledningsgruppen.		
16 studerande (72%) som startade utbildningen 2022 har besvarat MYH:s enkät.		
I samband med granskningen har 10 LIA-handledare besvarat vår enkät.		