

# PMI inn i hotellutdanningen

Systemet PMI har vært tungt inne i norsk hotellbransje i flere år. Selskapet som står bak, d2o, har rundt 60 % av det norske markedet. Nå har også kostnads- og inntektsstyringssystemet fått innpass i høyskoleverket.

HRR – Peter Wiederstrøm, Wiederstrøm Hotel Consulting (Tekst & Tabell)



- Vår drøm og visjon er at PMI skal bli en standard, ikke bare på norske hoteller, men i hotellbransjen generelt, sier Young Ngoc Nguyen i d2o.



- Dette har vært et fint opplegg for studentene, som har fått omsatt sin teoretiske opplæring i en praktisk kontekst, forteller instituttleder Arild Røkenes.

Selskapet d2o - og ikke minst dets hovedeier og grunnlegger, *Young Ngoc Nguyen* - er i vinden som aldri før. Det er ikke bare den norske hotellbransjen som flokker seg rundt den tidligere båtflyktningen og hans systemer og konsulenttjenester. Også TV- og en rekke avisredaksjoner, innenlands og i utlandet, har vist interesse for gründeren.

Næringslivspriser og nominasjoner har haglet, og de økonomiske resultatene har vært strålende. En ny milepæl ble nådd i høst da Høgskolen i Finnmark kjørte i gang et undervisningsopplegg der studentene får innføring i og praktisk bruk av PMI-systemet. Med på laget er Rica Hotels, for øvrig den første norske storkunden til d2o.

Administrerende direktør Young Ngoc Nguyen forteller om bakgrunnen for høyskolesatsningen. - For det første er dette noe som bransjen har etterspurt, i og med at systemet er så utbredt. For en stor del av bransjen er dette blitt en standard, noe som ikke fantes tidligere. En annen årsak er at vi vil knytte oss opp mot det akademiske miljø og forskning. Det tredje er en drøm og visjon om at PMI skal bli en

standard, ikke bare på norske hoteller, men i hotellbransjen generelt.

De første reiselivsstudentene på Høgskolen i Finnmark er allerede sluset gjennom PMI-opplæringen, og det de har vært gjennom har vært en blanding av plenumsundervisning og selvstudium med praktisk anvendelse. I tillegg har nøkkelpersonell fra Rica Hotels holdt foredrag om hvordan systemet brukes i daglig drift. Det helt sentrale har vært at studentene skal få et solid innblikk i hvordan PMI brukes i "virkeligheten". Teori og praksis hånd i hånd, med andre ord. Opplegget er sydd sammen på denne måten:

Selskapet d2o har, i samarbeid med høyskolen, utarbeidet et businesscase basert på et utvalg av reelle og levende hoteller. Studentene har kunnet utøve tilegnet kunnskap og ferdigheter innen bruk av PMI, daglig Revenue Management og produktivitets- og varekostnadsstyring. Det er

konfigurert en løsning for fullservice hoteller (anonymisert) med levende kildedata. Studentene startet med en firedagers sammenhengende, intensiv undervisning. Deretter var de på foredrag der sentrale PMI-brukere fra hotellbransjen snakket om systemet i praktisk bruk.

Blant områdene som ble dekket i studiet var:

- Integrering av PMI i organisasjoner
- Utfordringer innen inntekts- og produktivitetsstyring i hotelldrift
- Innføring i praktisk Revenue Management
- Prognostisering av losji-, F&B- og annen omsetning
- Ressurs- og produktivitetsstyring for rom og F&B
- Matvarekostnads- og varelagerstyring/-kontroll

Etter at undervisning var gjennomført, fikk studentene muligheten til å anvende læringen i praksis, med support og coaching fra d2o i to uker. Dette ble gjort gjennom sekvensen "Hotellleder for 14 dager", der studentene drev et fiktivt hotell, med support og veiledning fra d2o-konsulenter. Etter 14 dager samlet opplæringskonsulentene studentene i to dager der det ble foretatt evaluering og oppsummering.

## Udelt positive erfaringer

Ved Høgskolen i Finnmark er man meget godt fornøyd med prosjektet som nylig ble avsluttet. - Hittil er erfaringene udelt positive. Det er kjempeflott å samarbeide med et firma som baserer seg på teoretisk og praktisk kunnskap og som har laget et system som tar i bruk denne kompetansen. Dette har vært et fint opplegg for studentene, som har fått omsatt sin teoretiske opplæring i en praktisk kontekst, forteller instituttleder for Reiseliv, hotelladministrasjon og media, *Arild Røkenes*. Han melder om studenter som har jobbet steinhardt og blitt mer og mer "fanget" av systemet og det spennende opplegget. I tillegg til kombinasjonen av praksis og teori, fremhever Røkenes den virtuelle lederpraksisen studentene får i perioden, der de leder et fiktivt hotell. - Her lærer de også om hvordan beslutninger tas, påpeker han. Den som ble kåret til beste student på dette kurset, *Trine Møller* (24) fra Tromsø, er full av lovord om systemet og kursopplegget. Hun følger reiselivsstudiet på høyskolen - og ikke hotellstudiet som PMI-opplegget mest naturlig hører inn under. Hun valgte dette kurset fordi det virket å være matnyttig. - Det var veldig artig å være med på dette. Jeg tror



Mange studenter på Høgskolen i Finnmark har jobbet steinhardt og blitt mer og mer "fanget" av systemet og det spennende opplegget.

man har et stort fortrinn i jobbsøkingen når man har kjennskap til et slikt system. PMI retter seg jo mot brukere i lederfunksjoner, så for meg kan dette bli viktig, forteller Møller, som ikke hadde særlig reiselivsbakgrunn før hun begynte på høyskolen. Parallelt med studiene har hun jobbet på flyplass og fjellstue, og hun satser på en karriere innen reiseliv. Til våren avslutter hun bachelor-studiet. - Jeg er veldig interessert i natur- og opplevelsesturisme. Norge er et flott land, og alt for få nordmenn reiser rundt i eget land, mener hun. Premien som Trine Møller fikk som beste kursdeltaker er en to- til tredagers studietur til et femstjernes hotell i Brussel. Med til historien skal det sies at *Therese Hætta* ble knepent slått i den kåringen.

## Utrolig viktig for den daglige drift

Rica Hotels har vært delaktig i studieopplegget som d2o og Høgskolen i Finnmark står bak. Regiondirektør for Finnmark, *Knut Sigurd Pettersen*, ser en stor nytteverdi i knytningen mot høyskoleverket. - Vi har lært oss å elske PMI som er utrolig viktig for vår daglige drift. Derfor tror vi det er svært viktig at de som skal inn i denne bransjen har innblikk i systemet. Opplegget på høyskolen har vært veldig bra. Gjennom dialog får høyskolen innspill til å utvikle studiet. Vi får tilgang til mer kompetent personell, også gjennom å tilby praksisplasser til studentene. På denne måten løfter vi oss sammen.

Instituttleder Arild Røkenes ser lyst på mulighetene til å videreføre høstens pilotprosjekt.

- Vi ønsker at dette skal bli et fast opplegg ved høyskolen, for dette er et pluss for vår hotellutdanning. Det blir noe dyrere enn normal undervisning, men vi bare skal få inn nok penger, fastslår han. Tanken er å skille ut et 10 studiepoengs opplegg innen revenue management og ressursstyring. Dette vil inngå i graden Bachelor i reiseliv, med fordypning hotell og i vertskapsledelse (totalt 180 studiepoeng).

Også fra Rica-hold har man ønske om å fortsette samarbeidet.

- Vi ønsker at det skal bli en fast del av studiet fremover, uttaler Knut Sigurd Pettersen.

Young Ngoc Nguyen i d2o svare slik på spørsmål om han ønsker å kjøre i gang nye studieopplegg i Finnmark: - Vårt ønske og ambisjon er at PMI skal bli en viktig del av utdanningene til hotell- og restaurantledere.

## Kort om Young, d2o og PMI

Gründeren	
Navn	Young Ngoc Nguyen
Alder	40
Født	Binh Dinh, Vietnam
Historie	Kom til Bergen som båtflyktning i 1975
Bosted	Heggedal
Familie	Gift, 2 barn
Jobb	Grunnlegger, hovedeier og adm.dir. i selskapet d2o

Selskapet	
Navn	d2o (står for <i>deadline to online</i> )
Stiftet	2000
Produkter og tjenester	Kostnads- og inntektsstyringssystemet PMI, bl.a.
Kunder	Hotellkjeder og hoteller
Markedsandel i Norge	Ca. 60 % (målt etter hotellenes antall gjesterom)
Omsetning	NOK 16 millioner
Resultat	NOK 6,1 millioner
Utmerkelser/priser/nominasjoner	5 ganger "Gasellebedrift" i DN Nominert til "Rosingsprisen" (IT-bransjen) i 3 klasser; Årets IT-leider, Kreativitetsprisen og Brukervennlighetsprisen. Dunn & Bradstreet-rating: trippel A seks år på rad HSMAI serviceprisen utdelt i år (kategori: Kundeopplæring)
Antall ansatte	12 (spredt rundt om i verden)
Aktuelt	Young Ngoc Nguyen flytter til USA for å satse på det amerikanske markedet.

Systemet	
Navn	PMI (står for <i>Performance Management Intelligence</i> )
Funksjon	Et komplett styringsverktøy for hotelldrift.
Brukere av systemet	Alle de store "nordiske hotellkjedene", i tillegg hoteller og kjeder i 8 andre land.
Aktuelt	I et undervisningsopplegg på Høgskolen i Finnmark får studentene lære og bruke PMI. Opplegget er i samarbeid med Rica Hotels.

## Kort om Høgskolen i Finnmark

- Hovedcampus, Alta (19.000 innbyggere)
- Ca. 1.800 studenter
- Først i Norge både med treårig reiselivsutdanning (fra 1990) og master (fra 1999)
- Skolen tilbyr:
  - Årsstudium reiseliv
  - Bachelor i reiseliv med fordypning i
    - Hotell og vertskapsledelse
    - Opplevelsesturisme
    - Årsstudium i Arktisk naturguiding på Svalbard
    - Master i reiseliv (samlingsbasert, heltid, deltid)
- Det mest produktive forskningsmiljøet i Skandinavia innen reiseliv.