

GRADUAAT IN HET LOGIES-, RESTAURANT- & CATERINGMANAGEMENT

SAMENWERKINGSVERBAND HBO5 ERASMUS

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

25 MAART 2019





Inhoud

1	Samenvattend advies van de visitatiecommissie.....	4
2	Rapportage van de bevindingen en overwegingen	6
2.1	Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau	6
2.2	Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving	7
2.3	Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau	10
2.4	Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	11
2.5	Eindoordeel.....	12
3	Beoordelingsproces	13
4	Overzicht oordelen	14
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	15
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	16
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	18
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	20

1 Samenvattend advies van de visitatiecommissie

De NVAO heeft de domeinspecifieke leerresultaten van de nieuwe opleiding graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement gevalideerd op 25 juni 2018.

De tweejarige opleiding graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement van de Erasmushogeschool Brussel (EhB) en het CVO COOVI is een flexibele en praktische loreca-opleiding waarin gastvrijheid en de unieke beleving voor de klant/gast centraal staan. De visitatiecommissie (hierna: commissie) kan zich vinden in de visie op de opleiding: deze is helder en maakt duidelijk waar de student aan het einde van de opleiding moet staan. Ook kan de commissie zich vinden in het profiel, waarmee de opleiding aansluiting zoekt bij de specifieke Brusselse context. Wel is de commissie van mening dat de opleiding het graduaatsniveau duidelijker zou moeten omschrijven, mede omdat de docenten op verschillende niveaus gaan lesgeven.

De commissie heeft vertrouwen in het didactisch concept van de opleiding, dat geworteld is in de visie van de EhB. Ook de professionele rollen, die samenhangen met de leerlijnen, zijn helder en duidelijk. Een sterk punt is verder de aandacht voor professionele en persoonlijke ontwikkeling. De commissie is positief over de drie stages in de opleiding. Het werkplekleren krijgt terecht veel aandacht. Wel adviseert de commissie om de kwaliteit van een stageplaats of leerwerkplek te toetsen en om de criteria waaraan ze moeten voldoen, duidelijk vast te leggen.

De commissie constateert dat de blauwdruk voor de opleiding gereed is, maar dat er nog veel moet gebeuren aan de praktische invulling. De commissie ziet voldoende goede intenties, maar benadrukt wel dat september 2019 dichtbij is. De commissie adviseert de opleiding daarom snel werk te maken van een duidelijke planning om te zorgen dat de opleiding in september 2019 van start kan gaan.

Het toetsbeleid van de opleiding is gebaseerd op het toetsbeleid van EhB. De evaluatie is breed opgezet en de relevante stakeholders zijn erbij betrokken. De commissie is positief over de opzet van de geïntegreerde eindproef, maar wacht nog op de concrete invulling. De opleiding wil de ideeën over de eindproef op korte termijn gaan bespreken met de werkveldpartners. De commissie kan zich hierin vinden.

De opleiding baseert zich op het kwaliteitssysteem van de Erasmushogeschool, waarin veel aandacht aan de kwaliteitscultuur wordt gegeven. De concrete invulling van de kwaliteitszorg en de toepassing ervan op de graduaatsopleidingen moet nog plaatsvinden; hiervoor is in maart 2019 een kwaliteitswerkdag gepland. De commissie is van mening dat de opleiding meer moet doen aan de beschrijving van de processen, de borging en de documentatie en adviseert de opleiding hier de nodige aandacht aan te geven.

De commissie die de aanvraag van het samenwerkingsverband HBO5 Erasmus voor de opleiding graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement heeft beoordeeld, brengt een positief advies uit aan de NVAO. Zij baseert haar oordeel op het informatiedossier en het toelichtend gesprek.

De commissie beveelt de opleiding aan:

- het graduaatsniveau duidelijker te omschrijven ten opzichte van niveau 6, omdat docenten op meerdere niveaus gaan lesgeven;
- zorg te dragen voor een heldere en concrete planning en de criteria voor nadere invulling en verdere uitwerking van de nieuwe graduaatsopleiding bepalen;
- Werkplekleren (leerwerk en stage) verder uit te bouwen door te bepalen wat een goede leerwerkplek is en hoe de kwaliteit ervan getoetst wordt;

- de goede praktijken te borgen en beter invulling te geven aan de formele kwaliteitsborging.

Den Haag, 25 maart 2019

Namens de commissie ter beoordeling van de toets nieuwe opleiding voor de opleiding
graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement van het samenwerkingsverband
HBO5 Erasmus,

Mia Sas
(voorzitter)

Erik van der Spek
(secretaris)

2 Rapportage van de bevindingen en overwegingen

2.1 Generieke kwaliteitswaarborg 1: beoogd eindniveau

Het beoogd eindniveau weerspiegelt qua niveau, oriëntatie en inhoud de actuele eisen die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en/of het vakgebied worden gesteld aan de opleiding.

Bevindingen

De tweejarige graduaatsopleiding in het logies-, restaurant- & cateringmanagement van de Erasmushogeschool Brussel (EhB) en het CVO COOVI is volgens het aanvraagdossier een flexibele en praktische loreca-opleiding waarin gastvrijheid en de unieke beleving voor de klant/gast centraal staan. De opleiding richt zich vooral op generatiestudenten, werknemers in de loreca die willen doorgroeien en werkzoekenden. De opleiding wil deze doelgroep opleiden tot praktische professionals die in staat zijn een klein team aan te sturen op het niveau van het middenkader.

De opleiding heeft het beoogde eindniveau gebaseerd op de Domeinspecifieke Leerresultaten (DLR), die zijn opgenomen in bijlage 2. Deze DLR zijn afgestemd met het werkveld. Maar de samenwerkingspartners hebben de gelegenheid te baat genomen om zich enigszins te profileren ten opzichte van de DLR: de intentie is de opleiding af te stemmen op de specifieke instroom, de kenmerken van het (regionale) werkveld en de onderwijsvisie van de Erasmushogeschool Brussel (EhB).

Bij de ontwikkeling van de opleiding staat de volgende visie centraal:

*Aan EhB studeren Logies-, restaurant- & cateringmanagers af die een **groot hart hebben voor de sector** en die uitblinken in **gastvrijheid**. In een internationale en multiculturele context stellen ze zich **flexibel** op en kunnen ze inspelen op veranderende situaties. Door hun bijzondere **oog voor detail** bezorgen ze iedere klant een **unieke beleving**. Ze werken daarvoor **constructief** en **resultaatgericht** samen met collega's en externen en houden daarbij altijd een **duurzame bedrijfsvoering voor ogen**.*

Deze visie, in combinatie met de kenmerken van het regionale werkveld en de instromende studenten, heeft ertoe geleid dat de EhB in de Opleidingsspecifieke Leerresultaten (OLR) een aantal wijzigingen en accenten doorvoert ten opzichte van de DLR:

- De EhB heeft een apart leerresultaat opgenomen over levenslang leren;
- De EhB heeft de leerresultaten 5 en 6 uit de DLR samengevoegd. De gedachte hierachter is dat de verhuur en verkoop van producten en diensten nauw samenhangt met de promotie ervan.
- Vanuit de onderwijsvisie is een aantal leerresultaten opnieuw geformuleerd of uitgebreid. Zo is bijvoorbeeld aan leerresultaat 10 het aspect 'gastvrije houding' toegevoegd.

Omdat de DLR is afgestemd met het werkveld en omdat de OLR de DLR omvat, is de opleiding van mening dat ook de OLR aansluit bij de eisen van het werkveld. Bovendien heeft de opleiding de OLR laten valideren door vertegenwoordigers van het werkveld.

Overwegingen

De commissie vindt het positief dat de opleiding de onderwijsvisie van Erasmushogeschool Brussel heeft vertaald naar de context van de graduaatsopleiding. De visie op de opleiding is helder en maakt duidelijk waar de student aan het einde van de opleiding moet staan. De opleiding heeft het eigen profiel ontwikkeld aan de hand van deze visie, bedoeld om de opleiding te differentiëren en vanwege de Brusselse context.

Aansluitend is geprobeerd de OLR te verrijken met de eigen visie. De aanpassingen in de OLR zijn bedoeld om de link met het werkveld te versterken en aan de studenten een logisch en coherent geheel aan te bieden. Dit heeft bijvoorbeeld geleid tot de samenvoeging van leerresultaten #5 en #6. De opleiding geeft aan dat het voor de studenten nodig is om te weten waarom je bepaalde zaken in kaart brengt. Daarom heeft de opleiding de concurrentieanalyse met de marketingcommunicatie gecombineerd; dat komt terug in de marketingvakken. De commissie kan zich vinden in de aanpassingen en het eigen profiel van de opleiding.

De commissie is van mening dat er voldoende samenwerking is tussen de beide betrokken partijen bij de ontwikkeling van de opleiding. Het CVO is vooral bezig geweest met de ontwikkeling van de competenties en de inhoud, terwijl de onderwijskundige kant vooral vanuit de Erasmushogeschool Brussel is ingevuld. De leerlijnen en de opleidingsmatrix zijn in wisselwerking tot stand gekomen. De hogeschool werkt met een aantal vaste werkvormen; voor de graduaatsopleiding is dit repertoire uitgebreid met de werkvorm 'leerwerk'.

De commissie is van mening dat de samenwerkingspartners een opleiding aanbieden die voldoende aansluit bij het graduaatsniveau. Maar het valt de commissie wel op dat dit niveau in het aanvraagdossier niet duidelijk is omschreven en dat de opleiding te weinig ingaat op de relevante verschillen met niveau 4 en (vooral) niveau 6. Toch is zo'n omschrijving in de visie van de commissie van belang, mede omdat docenten op verschillende niveaus les gaan geven. Daarom adviseert de commissie de opleiding om zich nader te beraden op de genoemde verschillen en het graduaatsniveau duidelijker te omschrijven.

Een laatste punt is het internationale perspectief, dat belangrijk is in de Brusselse context. Elke opleiding binnen EhB is verplicht om het curriculum te vergelijken met opleidingen in het buitenland; voor de graduaatsopleiding moet deze vergelijking nog plaatsvinden. De commissie moedigt de opleiding aan om deze bron van inspiratie niet achterwege te laten. De commissie waardeert de aandacht voor Engels en Frans in de nieuwe opleiding. Daarnaast valt onder het internationale perspectief ook aandacht voor mensen met een andere culturele of etnische achtergrond; dat aspect komt aan de orde bij het vak interculturaliteit, maar ook bij etiquette. De commissie kan zich hierin vinden.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

De onderwijsleeromgeving maakt het voor studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Bevindingen

Het programma beslaat in principe twee jaar (120 ECTS) en is opgebouwd uit twee semesters per jaar. Vanaf het tweede jaar kiezen de studenten een van de drie afstudeerrichtingen: Logies, Restaurant of Catering. In het tweede jaar volgen de studenten van de verschillende afstudeerrichtingen overwegend verschillende vakken, alleen de vakken *Financieel beheer* en *Personeelsbeheer* zijn gemeenschappelijk.

In de gehele opleiding staat het idee centraal om de klant of gast een unieke beleving te bezorgen; daarvoor moet de afgestudeerde een gastvrije houding ontwikkelen. De opleiding streeft ernaar om dit aspect in alle leerlijnen terug te laten komen. De opleiding is opgebouwd rondom zes thematische leerlijnen:

1. Operationele vaardigheden
2. Managementvaardigheden
3. ICT, administratie en bedrijfsmanagement

4. Communicatie (vergaderen, marketing, e-mailen, presentaties geven)
5. Integratie (werkplekleren, projectwerk)
6. Professionele ontwikkeling (POP)

Deze thematische leerlijnen kunnen per twee worden gecombineerd tot vier professionele rollen:

1. Rol van commercieel talent (leerlijn 1 en 4)
2. Rol van horecakenner (leerlijn 1 en 3)
3. Rol van people manager (leerlijn 2 en 4)
4. Rol van ondernemer (leerlijn 2 en 3).

De didactische aanpak en opbouw van het programma is erop gericht om met name de generatiestudenten geleidelijk te laten wennen aan het hoger onderwijs. In het eerste jaar volgen de studenten relatief veel vakken (9 à 10) met een beperkte omvang (3 of 4 ECTS). Bovendien maken de studenten al vanaf het begin kennis met het werkveld, in het tweede semester gaan ze ook op stage. Naarmate de studenten vorderen, neemt het aandeel kennis en vaardigheden toe; zowel de vakken als de stages worden dan omvangrijker. De studenten leren dus geleidelijk grotere hoeveelheden informatie te verwerken.

Decretaal is vastgelegd dat minimaal een derde van de studieomvang (dus minimaal 40 ECTS) met werkplekleren wordt ingevuld. Werkplekleren wordt ingevuld met de (drie) stages (van 3, 5 en 9 ECTS), het leerwerk (leeractiviteiten in een beroepsspecifieke en realistische context), de bedrijfsbezoeken en het geïntegreerd project aan het einde van het tweede jaar. Bij elkaar gaat het om 41 ECTS.

De opleiding wil digitale tools en methodieken inzetten waar dat winst oplevert (leerwinst, winst in welbevinden en/of efficiencywinst). Vooral voor werkende studenten kan digitalisering een grote meerwaarde hebben; voor hen is het immers van groot belang om tijd- en plaatsonafhankelijk te kunnen studeren. De opleiding denkt aan 'flipping the classroom', afstandsonderwijs en digitale evaluaties om dit mogelijk te maken.

Beide samenwerkingspartners verzorgen op dit moment ook opleiding binnen het horec domein. De nieuwe graduaatsopleiding komt voort uit de HBO5-opleiding Hotel- en cateringmanagement van CVO COOVI. Bij de EhB wordt de bacheloropleiding Hotelmanagement verzorgd. De nieuwe graduaatsopleiding zal gebruik maken van de expertise die bij de beide samenwerkingspartners aanwezig is. Het grootste deel van de docenten vervult bovendien een (neven)functie in het werkveld en brengt praktijkervaring mee. Voor de onderwijs- en coördinatietaken gaat de opleiding uit van een personele inzet tussen 2,25 en 2,75 fte.

De studiebegeleiding sluit aan op het beleidsplan van de hogeschool en richt zich op het voorkomen, signaleren en oplossen van oplossen van studieproblemen. Binnen de studiebegeleiding worden zes pijlers onderscheiden:

- Trajectbegeleiding, gericht op de samenstelling van een optimaal studietraject;
- Vakinhoudelijke begeleiding, coaching door de vakdocenten;
- Begeleiding van studiemethode en vaardigheden;
- Studentenbegeleiding, bij vragen over bijvoorbeeld huisvesting en financiën;
- Ombudsdienst, bij geschillen over bijvoorbeeld het studiecontract;
- Taalbegeleiding, gericht op intra- en extracurriculaire begeleiding.

De trajectbegeleiding verdient bijzondere aandacht. De trajectbegeleider helpt de studenten bij het samenstellen van een optimaal studietraject. Op basis van Eerder Verworven Kwalificaties (EVK's) of Eerder Verworven Competenties (EVC's) kan een persoonlijk deeltraject (PDT) worden opgesteld.

Overwegingen

De commissie ziet een aantal sterke punten in de vormgeving van de graduaatsopleiding. Het didactisch concept van de opleiding is geworteld in dat van de Erasmushogeschool Brussel, dat geeft vertrouwen in de toekomstige ontwikkeling van de opleiding. Ook het model met de professionele rollen die samenhangen met de leerlijnen is helder en duidelijk. Een ander sterk punt is de aandacht voor professionele en persoonlijke ontwikkeling van de student, die als leerlijn in de gehele opleiding terugkomt. Verder is de commissie van mening dat de opleiding beschikt over gemotiveerde en deskundige medewerkers.

De commissie is positief over de drie stages in de opleiding. Het werkplekleren krijgt terecht veel aandacht, horeca is bij uitstek een praktijkvak dat in een realistische context geoefend moet worden. De opleiding maakt in dit verband onderscheid tussen het leerwerk, waarbij studenten allerlei vaardigheden en verrichtingen 'on the job' aangeleerd worden, en de stages, waarin de studenten meer taken in onderlinge samenhang moeten kunnen uitvoeren. De commissie adviseert de opleiding om de kwaliteit van een stageplaats of leerwerkplek grondig te toetsen en om de criteria waaraan beide moeten voldoen, duidelijk en in overleg vast te leggen.

Voor werkstudenten zijn flexibele trajecten ingericht, waarbij de opleiding gebruik heeft gemaakt van de beschikbare expertise binnen COOVI. Daarbij wordt het onderwijs geconcentreerd in twee dagen per maand. Voor deze groep wordt veel gebruik gemaakt van digitaal materiaal, blended learning en e-learning. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om instructiefilmpjes en digitaal oefenmateriaal. De opleiding streeft ernaar dit materiaal uitdagend te maken, integrale lesopnames worden zo veel mogelijk vermeden. De commissie kan zich hierin vinden.

Duurzaamheid is inmiddels bij alle horecabedrijven een structureel onderdeel van de bedrijfsvoering. De vertegenwoordigers van de opleiding geven aan dat duurzaamheid een integraal onderdeel vormt in een groot aantal opleidingsonderdelen; voorbeelden zijn aandacht voor lokale en seizoensgebonden producten, natuurlijke en biodynamische ingrediënten, een duurzaam personeelsbeleid en omgaan met afvalproducten. Het dossier gaat volgens de opleiding niet expliciet in op deze thema's omdat ze voor de betrokkenen zo vanzelfsprekend zijn. De commissie heeft begrip voor deze benadering, maar hecht er wel aan duurzaamheid te laten terugkomen in de beoordelingscriteria, ook die van het werkplekleren.

De commissie constateert dat op dit moment de blauwdruk voor de opleiding gereed is, maar dat er nog veel moet gebeuren op het vlak van de praktische invulling. Voorbeelden zijn de opleiding van mentoren, de omschrijving van de eisen aan de werkplek en de invulling van het POP. De samenwerkingspartners zijn bezig met een stramien voor alle HBO5-opleidingen om inzicht te krijgen in de te nemen stappen op het gebied van docenten, programma, instroom en afstemming curriculum. De commissie ziet voldoende goede intenties, maar benadrukt wel dat september 2019 dichtbij is. De commissie adviseert de opleiding daarom snel werk te maken van een duidelijke en concrete planning, met criteria voor de verdere uitwerking, die ervoor moet zorgen dat de nieuwe graduaatsopleiding in september 2019 op een goede manier van start kan gaan.

Oordeel: voldoende

2.3 Generieke kwaliteitswaarborg 3: te realiseren eindniveau

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van beoordeling, toetsing en examinering, waardoor zij nagaat of de beoogde leerresultaten worden bereikt.

Bevindingen

Voor de graduaatsopleidingen van Ehb is een generiek toetsbeleid ontwikkeld. Dit beleid is erop gericht om voor iedere opleiding evaluaties te ontwikkelen die valide, betrouwbaar, transparant, authentiek, generaliseerbaar, efficiënt en economisch zijn. De studenten worden zowel formatief als summatief getoetst. De summatieve toetsing bestaat uit criterium- en ontwikkelingsgerichte toetsing. Criteriumgerichte toetsing is bedoeld om na te gaan of de studenten de doelstellingen behaald hebben, ontwikkelingsgerichte toetsing richt zich op het beoordelen van de reflectievaardigheden van de studenten.

De opleiding maakt gebruik van product- en procesevaluatie. In vakken waarin een (leerwerk)opdracht is opgenomen, wordt een eindproduct beoordeeld: een rapport, verslag, presentatie of werkstuk. Voldoende variatie aan evaluatievormen zorgt ervoor dat verschillende soorten leerdoelen geëvalueerd kunnen worden. Daarnaast hanteert de opleiding ook voldoende vormen van permanente evaluatie.

De beoordeling is vooral in handen van de docenten, maar de studenten beoordelen ook elkaar (peer-assessment). De studenten beoordelen ook zichzelf, onder andere bij de stage; die wordt afgerond met een driehoeksgesprek tussen stagementor, stagebegeleider en student. Ook externen spelen een rol in de beoordeling, met name bij het werkplekleren.

De studenten sluiten de opleiding af met een geïntegreerde proef, waarin de verworven kennis en vaardigheden samenkomen. Deze proef krijgt de vorm van een evenement dat de studenten onder begeleiding organiseren. Het evenement moet voldoende omvattend zijn zodat de studenten taken op middelmanagementniveau kunnen uitvoeren; de studenten kunnen daarbij studenten van niveau 4 aansturen. Voor elke afstudeerrichting bevat de proef specifieke taken. De proef wordt onderverdeeld in een aantal fasen, van de conceptuele fase tot en met de uitvoering tijdens het evenement.

Overwegingen

Het geeft de commissie vertrouwen dat het toetsbeleid van de opleiding gebaseerd is op het toetsbeleid van Erasmushogeschool Brussel. De commissie is van mening dat de opleiding voldoende aandacht heeft voor kwalitatieve feedback en professionalisering van personeel. De evaluatie is breed opgezet, zowel in tijd (deels permanent) als in de thema's, waarbij aandacht is voor de theoretische en praktische invalshoeken.

De commissie is positief over de opzet van de geïntegreerde eindproef, maar is wel benieuwd hoe die concreet is ingevuld. De vertegenwoordigers van de opleiding hebben aangegeven dat de eindproef nog uitgewerkt moet worden, omdat die pas aan het einde van het tweede jaar wordt gehouden. Inmiddels zijn samenwerkingsakkoorden afgesloten met de bedrijven die de opleiding wil betrekken bij de eindproef. Het is de intentie om de ideeën over de eindproef op korte termijn te bespreken met de werkveldpartners. De commissie sluit zich hierbij aan.

Oordeel: voldoende

2.4 Generieke kwaliteitswaarborg 4: opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg

De opzet en de organisatie van de interne kwaliteitszorg is gericht op een systematische verbetering van de opleiding waar de relevante stakeholders bij betrokken worden.

Bevindingen

De graduaatsopleiding zal de eigen kwaliteitszorg vormgeven volgens het model van de EhB. Daarbij staat de kwaliteitscultuur centraal. De kwaliteit van de opleiding wordt bewaakt aan de hand van de PDCA-cyclus. Daarbij worden de stakeholders betrokken: studenten, docenten, alumni en werkveld krijgen zitting in verschillende formele en informele structuren om te zorgen voor dialoog en participatie binnen de opleiding.

Het verbeterbeleid is gebaseerd op de verbeterpunten van de Commissie Hoger Onderwijs. Elke opleiding stelt jaarlijks een jaaractieplan (JAP) op dat aangeeft welke acties ondernomen worden om de doelstellingen te bereiken. Het CVO CVOOVI heeft daarnaast in 2016 een zelfevaluatie uitgevoerd van haar HBO5-opleidingen. Op basis van de verbeterpunten uit het zelfevaluatierapport en het rapport van de Commissie Hoger Onderwijs heeft het samenwerkingsverband een tabel met verbeterpunten opgesteld.

De graduaatsopleidingen worden elke zes jaar geëvalueerd. Die evaluatie bestaat uit drie onderdelen: een EFQM/TRIS-oefening op opleidingsniveau, een externe visitatie en een midterm review. Daarnaast hanteert de opleiding een cyclus voor permanente kwaliteitsbewaking. Deze bestaat uit de volgende onderdelen:

- Dialoog met stakeholders (studenten, werkveld, alumni en medewerkers);
- Benchmarking met peers;
- Gebruik van data en trendgegevens voor monitoring en meting.

De opleiding geeft aan een 'gulden middenweg' te zoeken tussen het kwaliteitszorgsysteem van de EhB en dat van de CVO's. In het voorjaar van 2019 is hiervoor een 'kwaliteitswerkdag' gepland met alle graduaatsopleidingen en de dienst Kwaliteitszorg van EhB.

Overwegingen:

De opleiding vertrekt vanuit het kwaliteitszorgsysteem van de Erasmushogeschool, een goed gestructureerd model met veel aandacht voor kwaliteitscultuur. In het aanvraagrapport zijn verschillende acties opgenomen (zoals een jaaractieplan, een tabel met verbeterpunten naar aanleiding van het rapport van de Commissie Hoger Onderwijs, studenten-, personeel-, en alumnibevragingen), maar de commissie heeft hiervan nog geen concrete invulling voor deze opleiding gezien.

De commissie heeft wel met de vertegenwoordigers van de opleiding gesproken over de invulling van de kwaliteitszorg. Zij geven aan dat dit gaat plaatsvinden op de kwaliteitswerkdag, die in het voorjaar gepland is. Uitgangspunt daarbij vormt het stelsel dat binnen de EhB wordt gehanteerd, met zaken als de peer-to-peer-evaluaties en de resonantiecommissie. Op de kwaliteitswerkdag gaat het erom hoe deze instrumenten het beste kunnen worden toegepast op de graduaatsopleidingen. Mogelijk zullen er nog meer van dergelijke dagen volgen. De commissie is van mening dat spoed hierbij is gewenst, gezien de korte tijdslijnen.

In het algemeen is de commissie van mening dat de opleiding meer moet doen aan de beschrijving van de processen, de borging en de documentatie. De commissie heeft veel plannen gezien en gehoord, maar mist de laatste fase: de vastlegging die borging en opvolging mogelijk maakt. Daarom adviseert de commissie de opleiding om de goede praktijken te borgen en beter invulling te geven aan de formele kwaliteitsborging.

Oordeel: voldoende

2.5 Eindoordeel

De commissie is van mening dat de graduaat in het logies-, restaurant- en cateringmanagement gebaseerd is op een duidelijke visie en een duidelijk profiel, dat goed aansluit bij de Brusselse context. De opleiding werkt met een helder model op basis van vier professionele rollen, die samenhangen met de leerlijnen. De aandacht voor professionele en persoonlijke ontwikkeling is een sterk punt. Wel is de commissie van mening dat er nog veel moet gebeuren op het vlak van de praktische invulling; een heldere planning met criteria kan daaraan bijdragen. Verder is de commissie van mening dat de borging en documentatie een aandachtspunt is binnen de kwaliteitszorg van de opleiding.

De commissie beoordeelt elk van de generieke kwaliteitswaarborgen als voldoende en bijgevolg is ook het eindoordeel over de opleiding graduaat in het logies-, restaurant- en cateringmanagement voldoende.

3 Beoordelingsproces

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “Kader Toets Nieuwe HBO5-Opleiding (omvorming)”, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 28 april 2017.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan het vooroverleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens een vooroverleg op 29 januari 2019 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens het toelichtend gesprek voorbereid.

Het toelichtend gesprek vond plaats op een opleidingsonafhankelijke locatie te Brussel op 29 januari 2019 om 15.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **An Winnepenninckx**
- **Tom Minnen**
- **Sofie Wouters**
- **Bram Maes**
- **Noémie Mupatshi**
- **Anneleen Verckens**

Tijdens dit gesprek zijn de vraagpunten van de commissie aan de orde gesteld.

Tijdens een besloten nabespreking op 29 januari 2019 heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een oordeel op de vier generieke kwaliteitswaarborgen en een eindoordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van adviesrapport dat naar alle commissieleden werd verstuurd. De feedback van de commissieleden is verwerkt. Het door de voorzitter vastgestelde adviesrapport werd naar de NVAO gestuurd op 25 maart 2019.

4 Overzicht oordelen

De onderstaande tabel geeft per generieke kwaliteitswaarborg het oordeel van de commissie uit hoofdstuk 2 weer.

Generieke kwaliteitswaarborg	Oordeel
1. Beoogd eindniveau	Voldoende
2. Onderwijsleeromgeving	Voldoende
3. Te realiseren eindniveau	Voldoende
4. Opzet en organisatie van de interne kwaliteitszorg	Voldoende
Eindoordeel	Voldoende

Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding

Partner samenwerkingsverband	Erasmushogeschool Brussel
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Nijverheidskaai 170, 1070 Brussel +32 2 523 37 37 info@ehb.be www.erasmushogeschool.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Ann Brussee, Algemeen Directeur
Partner samenwerkingsverband	CVO COOVI
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	E. Grysonlaan 1, 1070 Brussel +32 2 526 51 00 info@cvocoovi.be www.cvocoovi.be
Status instelling	Ambtshalve geregistreerd
Naam opleiding (graad, kwalificatie)	Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement
Afstudeerrichtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Logies • Restaurant • Catering
Niveau en oriëntatie	Hoger beroepsonderwijs niveau 5 (HBO5)
(Bijkomende) titel	Gegradueerde in het logies-, restaurant- & Cateringmanagement
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
ISCED benaming van het studiegebied	Services
Onderwijstaal	Nederlands
De vestigingen waar de opleiding wordt aangeboden	<ul style="list-style-type: none"> • Brussel-Hoofdstad en Vilvoorde
Studieomvang (in studiepunten)	120
Nieuwe opleiding voor Vlaanderen	Ja, HBO5 omvorming
HBO5-opleiding(en) van waaruit wordt omgevormd tot de nieuwe opleiding	HBO5 hotel- en cateringmanagement
Aansluitingsmogelijkheden en mogelijke vervolgopleidingen	Professionele bachelor hotelmanagement

Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR)

1. De gegradueerde handelt vanuit een actuele kennis van de horecasector en neemt verantwoordelijkheid op voor de correcte dagelijkse werking van de eigen afdeling.
2. De gegradueerde organiseert horeca-activiteiten binnen de eigen afdeling en coördineert en evalueert de uitvoering ervan.
3. De gegradueerde stelt een evenwichtig, kwalitatief en commercieel rendabel aanbod samen binnen de eigen afdeling.
4. De gegradueerde informeert en adviseert de gast/klant, rekening houdend met diens individuele wensen en behoeften en gebruikmakend van de gepaste verkooptechnieken.
5. De gegradueerde brengt de verhuur/verkoop van producten en diensten binnen de eigen afdeling in kaart en stuurt deze bij in overleg met het management. De gegradueerde baseert zich hiervoor op ontwikkelingen in het eigen vakgebied, beperkte marktstudies, een inschatting van de vraag en de wensen van de beoogde gasten/klanten en de vooropgestelde doelstellingen.
6. De gegradueerde voert promotie voor de activiteiten van de eigen afdeling en zet hiervoor adequate informatie- en communicatiemiddelen in.
7. De gegradueerde handelt volgens de hygiëne-, onderhouds-, veiligheids- en overige geldende wetgeving en waakt over de naleving ervan binnen de eigen afdeling.
8. De gegradueerde controleert, registreert en beheert voorraad, bestellingen en leveringen van de eigen afdeling.
9. De gegradueerde voert de administratie en boekhouding van de eigen afdeling uit volgens de wettelijke normen en volgt deze op. De gegradueerde gebruikt daartoe passende software.
10. De gegradueerde draagt bij aan het beheer van personeelszaken en de coaching en vorming van werknemers en stagiairs binnen de eigen afdeling.
11. De gegradueerde werkt teamgericht in een interculturele en/of multidisciplinaire beroepsomgeving. De gegradueerde plant de operationele werkzaamheden van het team en stuurt bij.
12. De gegradueerde communiceert functioneel met gasten, klanten, leveranciers en collega's in een interculturele en meertalige context.

Specifiek voor de afstudeerrichting "Logies":

13. De gegradueerde coördineert het onthaal en de verhuur/verkoop van producten en diensten in afstemming met de verschillende afdelingen
14. De gegradueerde communiceert in meerdere talen bij de uitvoering van de dagelijkse taken.

Specifiek voor de afstudeerrichting "Restaurant":

13. De gegradueerde voert zaalversnijdingen en -bereidingen uit en past serveertechnieken toe volgens de regels van de etiquette. De gegradueerde superviseert het team bij deze werkzaamheden.
14. De gegradueerde degusteert, herkent en beoordeelt dranken. De gegradueerde bespreekt en verklaart de elementen die de stijl, de kwaliteit en de commerciële waarde beïnvloeden, gebruikmakend van het vakjargon in meerdere talen

Specifiek voor de afstudeerrichting "Catering":

13. De gegradueerde maakt dranken en gerechten klaar, gebruikmakend van de juiste bereidingstechnieken.
14. De gegradueerde levert of serveert bereidingen met aandacht voor dresseer- en presentatietechnieken.

15. De gegradueerde werkt technische fiches uit voor alle bereidingen in de diverse keukens De gegradueerde bestudeert hiervoor de optimale bereidingswijze en bepaalt de efficiënte werkmethodes.

Datum: validatie: 25 juni 2018

Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie

De beoordeling is gebeurd door een visitatiecommissie aangesteld door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Mia Sas (*voorzitter*) is master in de Lichamelijke Opvoeding en startte haar loopbaan in 1976 als docente aan het Instituut voor Lichamelijke Opvoeding en Kinesithérapie Parnas in Dilbeek. Vanaf 1987, het moment waarop ze algemeen directeur van Parnas werd, tot 2017, het moment waarop ze als algemeen directeur van Odisee met pensioen ging, heeft ze actief gewerkt aan de uitbouw van het opleidingsaanbod en gaf ze mee vorm aan vijf fusies van hogeronderwijsinstellingen. De samenwerking van Odisee met HBO5-opleidingen, aangeboden door zeven verschillende instellingen, kreeg onder haar impuls een eigen dynamiek.

Jo Baeyens (*commissielid*) is senior adviseur bij EURASHE en diploma expert bij NARIC Vlaanderen. Voorheen was zij actief als senior beleidsadviseur bij Arteveldehogeschool en daarvoor werkte ze bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) in Den Haag, waar ze de implementatie coördineerde van het accreditatieproces van EQF niveau 5-programma's in Vlaanderen. Ze was ook betrokken bij de accreditatie van bachelor- en masteropleidingen in beide landen. Zij heeft een ruime ervaring als lector van de opleiding sociaal werk en was later ook directeur van dit departement sociaal werk.

Guido Francque (*commissielid*) is ondernemer, consultant, docent, journalist, auteur en stichtend lid van tal van verenigingen binnen de horeca. Hij won tal van wedstrijden en haalde als wijnexpert heel wat prestigieuze titels binnen. Hij deed zijn zaak van de hand, maar bleef actief achter de schermen van Hertog Jan. Behalve in Hertog Jan maakte Guido Francque ook carrière in volgende restaurants en hotels: Hotel Memlinc Palace, Knokke; Hotel Kempinski Dukes' Palace, Brugge; Den Gouden Harynck, Brugge; Vasquez, Brugge; Duc de Bourgogne, Brugge; Manderley, Hertsberge. Hij gaf les bij hotelschool Ter Groene Poorte (Brugge), Syntra. Als journalist werkte hij voor Ambiance Magazine en Uit. Daarnaast gaf hij een 20-tal boeken uit voor diverse uitgevers.

Jenka Vandenbroucke (student-commissielid) studeert aan de HBO5-opleiding Sociaal Cultureel Werk bij Katholieke Hogeschool Vives Zuid. Daarbij is zij voorzitter van de HBO5-studentenraad waardoor ze betrokken was bij het schrijven van een opiniestuk omtrent de graduaatsopleiding. Daarnaast is zij als opvoeder en ervaringsdeskundige medeoprichter van Samen Voor Een Toegankelijker Sociaal Leven (STSL).

De commissie werd bijgestaan door:

- **Pieter Soete**, beleidsmedewerker Vlaanderen NVAO, procescoördinator.
- **Erik van der Spek**, directeur Hendriks Van der Spek, extern secretaris.

Alle commissieleden, de procescoördinator en de secretaris hebben een onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring ingevuld en ondertekend waarmee zij tevens instemmen met de NVAO gedragscode.

Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten

Informatiedossier opleiding

- Informatiedossier TNO HBO5 omvorming Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement – Samenwerkingsverband HBO5 EHB/CVO COOVI

Verplichte bijlagen bij het aanvraagdossier:

- 1. Domeinspecifieke leerresultaten
- 2. Opleidingsspecifieke leerresultaten
- 3. Schematisch programmaoverzicht
- 4. Inhoudsbeschrijving eerste 60 studiepunten
- 5. Verklaring op eer
- 6. Contacten met het werkveld
- 7. Onderwijs- en examenregeling
- 8. EVC/EVK-procedure
- 9. Aanvullingstrajecten naar een bachelordiploma
- 10. Rapport Commissie Hoger Onderwijs

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier:

- 1. Leerresultatenmatrix
- 2. Overzicht input van werkveldvertegenwoordigers
- 3. Overzicht overlegmomenten met vakgroep Hotel- en cateringmanagement en met professionele bachelor Hotelmanagement
- 4. Concept werktraject
- 5. Overzicht werkplekieren
- 6. Beschrijving beschikbaar personeel en functieprofielen voor ontbrekende expertise
- 7. Generiek toetsbeleid graduaatsopleidingen
- 8. Matrix koppeling GI uit het OLR aan werk- en evaluatievormen
- 9. Verbetertabel IKZ
- 10. Gedetailleerde budgettering
- 11. Intentieverklaringen werkveldvertegenwoordigers

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

BK	Beroepskwalificatie
CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DLR	Domeinspecifieke leerresultaten
ECTS	European Credit Transfer
EFQM	European Foundation for Quality Management
EhB	Erasmushogeschool Brussel
EVC	Eerder verworven competenties
EVK	Eerder verworven kwalificaties
F&B	Food and Beverage
GKW	Generieke Kwaliteitswaarborg
JAP	Jaaractieplan
LEMO	Leercompetentie en motivatiekenmerken-test
LoReCa	(Graduaat in het) logies-, restaurant- & cateringmanagement
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OER	Onderwijs- en Examenreglement
OLOD	Doelstelling van een opleidingsonderdeel
OLR	Opleidingsspecifieke leerresultaten
PDCA	Plan-Do-Check-Act-(cyclus)
PDT	Persoonlijk deeltraject
STIF	Studie-informatiefiche
STUVO	Studentenvoorzieningen
VKS	Vlaamse Kwalificatiestructuur
ZER	Zelfevaluatierapport

