

Besluit **Accreditatierapport en -besluit met een positieve beoordeling van de accreditatieaanvraag voor de opleiding Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende**

onderwerp **1. Inleiding**

Accreditatierapport en -besluit (#5267) Bij brief van 22 juni 2011 heeft het instellingsbestuur van de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende te Brugge een accreditatieaanvraag ingediend bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) voor de opleiding Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor). Deze aanvraag is ontvangen op 22 juni 2011 en ontvankelijk verklaard op 25 juli 2011.

De accreditatieaanvraag steunt op het visitatierapport van een externe beoordeling uitgevoerd door een visitatiecommissie ingesteld door de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA).

De visitatiecommissie kende de volgende samenstelling:

Voorzitter:

- mw. M. Cruyssaert, personeelsdirecteur van het Marriott Hotel te Gent, tevens verantwoordelijk voor o.m. opleidingen voor de hotelmedewerkers.

Leden:

- dhr. I. D'haese, stafmedewerker onderwijsontwikkeling en -vernieuwing aan de Hogeschool Gent (onderwijsdeskundige);
- dhr. P. Serru, van 2004-2008 hoofd onderzoek bij het Kenniscentrum Toerisme en Horeca en sinds 2008 directeur daarvan; tevens lid van de begeleidingscommissie convenant horeca-onderwijs;
- dhr. W. Van Respaille, general manager van het Sir Plantin Hotel te Antwerpen met buitenlandervaring in verschillende hotelmanagementfuncties in de periode 1991-1996;
- mw. V. Arnahoutova, student-lid.

Secretaris:

- dhr. C. Peeters (medewerker VLHORA)

Projectbegeleider:

- mw. M. Beckers (medewerker VLHORA)

De visitatie heeft plaatsgevonden op 26, 27 en 28 april 2010. Het visitatierapport dateert van 14 juni 2011.

De NVAO komt tot de volgende vaststellingen:

- De externe beoordeling is opgesteld en onderbouwd overeenkomstig het toepasselijke Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs Vlaanderen van de NVAO en volgens de daarbij behorende beslisregels
- De visitatiecommissie heeft voor de externe beoordeling het door de VLHORA vastgestelde visitatieprotocol gevolgd
- De externe beoordeling verschaft inzicht in de samenstelling van de visitatiecommissie
- De Erkenningscommissie heeft bij besluit van 13 januari 2010 bevestigd dat de samenstelling van deze visitatiecommissie voldoet aan de criteria van onafhankelijkheid die gelden voor de opleidingen van ambtshalve geregistreerde instellingen
- De externe beoordeling bevat een onderzoek ten gronde naar de aanwezigheid van voldoende generieke kwaliteitswaarborgen.

De NVAO is in het licht van het vorenstaande tot de slotsom gekomen dat de externe beoordeling over de voorliggende opleiding regelmatig en gedegen tot stand is gekomen.

3. Inhoudelijke overwegingen

De NVAO steunt haar inhoudelijke besluitvorming in hoofdzaak op de onderstaande elementen uit het visitatierapport.

Doelstellingen

Uit de documenten blijkt volgens de commissie dat de opleiding gericht is op de vorming van professionele bachelors die direct na de studies inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt en dit op verschillende niveaus van functioneren, voornamelijk het operationeel management en het middenmanagement. De opleiding heeft naar het oordeel van de commissie duidelijke doelstellingen geformuleerd. Daarin zijn de decretaal verplichte (algemene, algemeen beroepsgerichte) eindtermen opgenomen en wordt met name accent gelegd op enkele nader omschreven beroepsspecifieke competenties. De laatstgenoemde hebben betrekking op management en superviseren, samenwerken en leiding geven, communiceren, en organisatie van catering- en thema-evenementen.

Het competentieprofiel is gebaseerd op een rapport van de bekende Britse *Hotel, Catering and Institutional Management Association* (nu *Institute of Hospitality*) en het zogenaamde HCIMA-model (*Corpus management of excellence*, 1998) voor de taken van managers in de hospitalitysector. Positief is dat het profiel eveneens werd afgetoetst aan het Nederlandse competentieprofiel Hoger Hotelonderwijs – *Beroepscompetenties voor de bacheloropleiding tot gastvrijheidmanager (2004)*. Het domeinspecifiek referentiekader van de opleiding komt grosso modo overeen met het door de commissie vooropgestelde domeinspecifieke referentiekader. De commissie merkt wel op dat de aandacht voor Revenue management ontbreekt en dat de domeinspecifieke eisen van de opleiding niet als zodanig bekend zijn bij een aantal betrokkenen zoals studenten en werkveld.

Programma

Op grond van gesprekken met docenten stelt de commissie vast dat de opleiding veel aandacht besteedt aan parate kennisontwikkeling en vaardigheden/attitudes die in de sector belangrijk zijn. Door buitenlandse stages, bedrijfsbezoeken en lezingen van buitenlandse gastsprekers worden de studenten bewust gemaakt van het belang van praktische talenkennis. De commissie kreeg talrijke voorbeelden van de manier waarop in algemene en ondersteu-

Pagina 3 van 9 nende opleidingsonderdelen de link naar praktijkvraagstukken uit de hotelsector wordt gelegd. Wat betreft de hotelspecifieke opleidingsonderdelen, wordt via de feedback van de stages expertise uit het werkveld in de cursussen verwerkt. Uit het gesprek met het werkveld bleek dat enkele experts cursusmateriaal hadden nagekeken. De updating van cursusmateriaal gebeurt vaak aan de hand van bijkomend lesmateriaal dat via de elektronische leeromgeving ter beschikking wordt gesteld. De professionele gerichtheid van het programma komt het sterkst tot uiting in de diverse vormen van stage. Voor de keuze van het onderwerp voor managementcases en afstudeeropdrachten biedt de opleiding de studenten een lijst aan die onder andere is samengesteld op basis van contacten met het werkveld.

De commissie apprecieert de inspanning die de opleiding heeft geleverd om te onderzoeken in welke opleidingsonderdelen de 40 te bereiken competenties aan bod komen. Dit resulteert in een concordantietabel waarin de competenties per opleidingsonderdeel zijn vermeld. Op grond van een analyse van de aandacht voor competenties per studiejaar heeft de commissie kunnen vaststellen dat de doelstellingen volledig zijn opgenomen in het programma. Zij meent wel dat de opvolging van ICT-ontwikkelingen in de hotelsector beter kunnen worden behandeld in het programma,

De commissie oordeelt dat het programma volledig en evenwichtig is uitgebouwd. Het is opgebouwd rondom een coherente gemeenschappelijke stam van semester 1 tot semester 5. Daarin komen zeven basiscomponenten aan bod: hotel en hospitality, management, communicatie, ICT, ethiek, projecten en stages. De commissie apprecieert dat door de aansluiting van de keuzevakken op het stevige basispakket de algemene context van de opleiding niet uit het oog wordt verloren. De opleiding waakt over de volgtijdelijkheid van de opleidingsonderdelen. Het programma wordt gekenmerkt door een geleidelijke overgang van algemenere inleidende basiskennis naar meer gespecialiseerde inhoud. De commissie meent dat door een aantal kleine verschuivingen de relevantie van de inhoud nog kan worden vergroot.

Uit een studeerbaarheidsenquête onder derdejaarsstudenten van februari 2009 bleek onder andere dat studenten moeite hebben om piekmomenten van werkdruk als gevolg van het samenkomen van opdrachten te verwerken. De commissie vraagt aandacht voor een goede spreiding van opdrachten, zeker wanneer de blokperiode nadert, en ondersteuning van studenten bij hun tijdsplanning. De beperkte beschikbaarheid van computerlokalen of van computers in het studielandschap met specifieke hotelsoftware is niet bevorderlijk voor de studeerbaarheid, evenals de grootte van sommige lesgroepen als gevolg van de recente stijging van de studentenaantallen. Anderzijds getuigden zowel studenten als oud-studenten van verschillende studiebevorderende factoren.

De opleiding hanteert de decretaal voorziene toelatingsvoorwaarden voor de bacheloropleiding. De commissie apprecieert de inspanningen die worden gedaan op het vlak van begeleiding bij een zeer gedifferentieerde studenteninstroom. Tijdens het gesprek met de studenten bleek dat zij deze erg apprecieerden. Tijdens de gesprekken met studenten kon de commissie vaststellen dat de procedures op het gebied van EVC (Elders Verworven Competentie) / EVK (Elders verworven Kwalificatie) gekend zijn en effectief op een positieve manier werken.

De opleiding bestaat uit 3 studiejaar van elk 60 studiepunten. In totaal wordt dus een opleidingsprogramma georganiseerd van 180 studiepunten en voldoet de opleiding hiermee aan de formele eisen m.b.t. de minimale studieomvang van een professionele bachelor.

Pagina 4 van 9 De commissie heeft op basis van de ter beschikking gestelde documentatie en de ingewonnen informatie vastgesteld dat de opleiding op een rationele manier een breed gamma aan werkvormen inzet, aangepast aan de doelstellingen van de verschillende opleidingsonderdelen. Naar haar mening is er nog verbeterruimte voor de gedrukte cursusmaterialen: structurering, vormgeving en lay-out zijn uniform maar in nogal wat gevallen niet compleet op het punt van referenties naar bronnenmateriaal. Inhoudelijk staat het cursusmateriaal op voldoende hoog niveau en biedt het actueel leermateriaal.

De commissie is de mening toegedaan dat de opleiding in de praktijk ernstige inspanningen levert om te meten of de beoogde competenties verworven zijn. Zij meent dat het uitschrijven van een specifiek toetsbeleid de onderlinge afstemming van verschillende toetsvormen kan verbeteren. Op die manier kan worden bewaakt dat alle competenties worden geëvalueerd en hebben de docenten een leidraad om competenties te meten. De validiteit en de objectiviteit van de toetsing wordt op verschillende manieren bewaakt onder andere door de aanwezigheid van externe juryleden bij projecten en bij voorstellingen van afstudeerwerken, managementcases en stages. De procedure voor de verdediging van de managementcase en afstudeerwerk is duidelijk omschreven en de studenten zijn tevreden over de transparantie van het examengebeuren.

Inzet van personeel

De commissie kon vaststellen dat de kerndocenten en de docenten van de keuzevakken een ruime beroepservaring in de hospitalitysector hebben opgedaan. Vijf van de negen kerndocenten zijn nog actief aan het werk in de sector. De andere docenten worden nauw bij de sector betrokken doordat zij worden ingeschakeld in de begeleiding van de stagestudenten of deelnemen aan studiereizen en beurzen. Andere manieren om de professionele gerichtheid te ondersteunen zijn: uitwisseling van good practices, inschakelen van gastdocenten, gastlezingen, bijscholingen etc. Het is volgens de commissie wenselijk een professionaliseringsbeleid uit te werken en prioriteiten te formuleren.

In totaal beschikt de opleiding over een personeelskader van 7.90 VTE voor zuivere onderwijsopdrachten. De docent/student-ratio bedraagt 1:20.4. De commissie meent dat dit een evenwichtige verhouding is.

De hogeschool beschikt over degelijke procedures met betrekking tot aanwerving en evaluatie van nieuwe medewerkers. Voor de onderwijskundige professionalisering doet de opleiding een sterk beroep op het vormingsaanbod van de associatie KU Leuven. De commissie stelde vast dat er op het vlak van professionalisering de laatste jaren enkele zinvolle initiatieven zijn genomen en noemt daarvan enige voorbeelden. Zij heeft wel de indruk dat de bereidheid om deel te nemen aan onderwijskundige professionaliseringsactiviteiten bij de doorsnee docent nog kan worden aangewakkerd.

Voorzieningen

De commissie kreeg een rondleiding in de nieuwe campus en kreeg daarbij een goede indruk van de verschillende voorzieningen. Zij was erg onder de indruk van het open leerlandschap waarin de centrale bibliotheek is gehuisvest. De collectie boeken en tijdschriften van de opleiding is ruim en up to date. Door overbezetting komt het voor dat studenten hotelmanagement de voor hen geïnstalleerde software niet kunnen gebruiken. De commissie stelde een redelijke tevredenheid vast met betrekking tot zowel de netwerkinfrastructuur als de technische en didactische ondersteuning bij het gebruik van nieuwe media.

Pagina 5 van 9 De commissie was onder de indruk van de grote waaier aan studiebegeleidingsactiviteiten en dit zowel bij de instroom als de voortgang van de studies. Deze activiteiten nemen verschillende vormen aan en daarvan worden enkele voorbeelden genoemd. De commissie stelde vast dat de studiebegeleiding sterk gestructureerd is met een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden. De studenten verklaarden dat de docenten erg toegankelijk waren en beschikbaar voor bijkomende uitleg voor en na de lessen, en voor feedback na de examens.

Interne kwaliteitszorg

Het departement en de opleiding focussen het kwaliteitszorgbeleid vooral op de onderwijsprocessen. Er bestaat een duidelijke structuur met onderscheiden verantwoordelijkheden. De commissie erkent de waarde van de pragmatische aanpak van de opleiding, maar dringt toch aan op een meer formele en systematische benadering van het kwaliteitszorggebeuren en de daaraan verbonden evaluaties. Zij bleef ook wat op haar honger zitten met betrekking tot een duidelijke weergave van de resultaten van de bevestigingen. De opleiding heeft een beperkt aantal streefdoelen geformuleerd, doch het is de commissie niet duidelijk hoe die kaders in een globaal kwaliteitsbeleid van de opleiding.

De commissie heeft de indruk dat verbeteracties eerder fragmentair gebeuren. Zo werd het de commissie niet duidelijk in welk verbeteringsbeleidsplan enkele gesprekken met studenten inzake kwaliteitszorg kaders en hoe er aan de besluiten van de vergadering met de studenten gevolg wordt gegeven. De opleiding is actief aan de slag gegaan met het vorige visitatierapport door zelf aanbevelingen uit te schrijven. De meeste ervan werden opgevolgd.

De opleiding beschikt over een brede waaier aan informatie- en communicatiekanalen zowel naar eigen personeel, studenten, het werkveld en het grote publiek. Daardoor wordt openheid gecreëerd naar alle betrokkenen en naar potentiële studenten. De veelheid aan communicatiekanalen noopt de opleiding ertoe te blijven waken over de juiste inzet ervan in relatie tot de beoogde doelgroep. De commissie adviseert om de formele betrokkenheid van verschillende stakeholders bij de (kwaliteit van de) opleiding te verhogen.

Resultaten

De commissie ervoer studenten en afgestudeerden als ambassadeurs van hun opleiding. De tewerkstelling van de afgestudeerden van de laatste drie jaren toont de directe inzetbaarheid in het werkveld aan. Bijna niemand van hen is werkzoekend. Over het algemeen zijn de quoteringen op de managementcases en afstudeerwerken een goede weergave van het bereikte professionele bachelorniveau: de werken hebben een duidelijke structuur, zijn leesbaar en zijn niet te uitgebreid waardoor studenten zich beperken tot het onderwerp. Niettemin kon de commissie ook een aantal managementcases inzien die bestaan uit een opsomming van feiten en onvoldoende sterk zijn in het maken van analyses en het trekken van conclusies. In het algemeen kan worden gezegd dat de afstudeeropdrachten methodologisch beter moeten worden uitgewerkt. Uit het zelfevaluatiebericht, de ter beschikking gestelde documentatie en de informatie die ingewonnen werd tijdens het visitatiebezoek concludeert de commissie dat de opleiding beantwoordt aan het profiel en het niveau van een professionele bacheloropleiding.

De opleiding heeft geen streefcijfers opgesteld maar vergelijkt haar slaagcijfers wel met die van andere opleidingen binnen het departement. De commissie nam kennis van de rendementscijfers van de laatste vier academiejaren. 48 % van de gediplomeerden halen hun

Pagina 6 van 9 diploma na 3 academiejaren, 15 % na vier academiejaren, 1 % na 2 academiejaren (via EVC-vrijstellingen). Die cijfers zijn zeer vergelijkbaar met andere relevante opleidingen binnen het departement en de hogeschool. Het valt de commissie op dat de cijfers vrij stabiel blijven en dat, ondanks het informatiebeleid, de differentiatie naar instroom en de goede studiebegeleiding meer dan 50 % niet slaagt in het eerste programmajaar. Ook na de selectie van het eerste jaar blijft remediëring in het tweede en derde jaar noodzakelijk.

Conclusie

De NVAO is in het licht van het vorenstaande tot de slotsom gekomen dat het eindoordeel van de commissie deugdelijk is gemotiveerd. De NVAO kan zich dan ook aansluiten bij de bevindingen en overwegingen voor alle facetten en onderwerpen, zoals verwoord in het visitatierapport. De eindconclusie uit het visitatierapport wordt gevolgd.

Pagina 7 van 9 **4. Oordelen visitatiecommissie**

De tabel geeft per onderwerp en per facet het oordeel van de visitatiecommissie weer.

ONDERWERP	ORDEEL	FACET	ORDEEL
1 Doelstellingen opleiding	voldoende	1.1 niveau en oriëntatie	goed
		1.2 domeinspecifiek referentiekader	goed
2 Programma	voldoende	2.1 eisen prof. gerichtheid	goed
		2.2 relatie doelstellingen - programma	goed
		2.3 samenhang programma	goed
		2.4 studielast	voldoende
		2.5 toelatingsvoorwaarden	goed
		2.6 studieomvang	ok
		2.7 afstemming vormgeving - inhoud	goed
		2.8 beoordeling en toetsing	goed
3 Inzet van personeel	voldoende	3.1 eisen prof. gerichtheid	voldoende
		3.2 kwantiteit	voldoende
		3.3 kwaliteit	goed
4 Voorzieningen	voldoende	4.1 materiële voorzieningen	goed
		4.2 studiebegeleiding	excellent
5 Interne kwaliteitszorg	voldoende	5.1 evaluatie resultaten	voldoende
		5.2 maatregelen tot verbetering	voldoende
		5.3 betrokkenheid	goed
6 Resultaten	voldoende	6.1 gerealiseerd niveau	goed
		6.2 onderwijsrendement	voldoende

Eindoordeel NVAO: positief

De onderstaande tabel geeft per onderwerp het globaal oordeel van de NVAO weer.

ONDERWERP	OORDEEL
1 Doelstellingen	voldoende
2 Programma	voldoende
3 Inzet personeel	voldoende
4 Voorzieningen	voldoende
5 Interne kwaliteitszorg	voldoende
6 Resultaten	voldoende

Eindoordeel NVAO: positief

6. Besluit¹

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende

De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit :

Met toepassing van het decreet van 4 april 2003 betreffende de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen, wordt het accreditatierapport en –besluit met positief eindoordeel voor de opleiding Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor) van de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende goedgekeurd en wordt de opleiding geaccrediteerd. Het betreft een opleiding zonder afstudeerrichtingen die te Brugge wordt georganiseerd.

De in het eerste lid bedoelde accreditatie geldt vanaf de aanvang van het academiejaar 2012-2013 tot en met het einde van het academiejaar 2019-2020.

Den Haag, 15 december 2011

Voor de NVAO,

Lucien Bollaert
(bestuurder)

¹ Het ontwerp van accreditatierapport en –besluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. Bij e-mail van 14 november 2011 heeft de instelling van de gelegenheid gebruik gemaakt om te reageren. Dit heeft geleid tot een tekstuele aanpassing.

Pagina 9 van 9 **Bijlage 1 – Gegevens opleiding**

– naam instelling	Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende
– adres instelling	Xaverianenstraat 10, 8200 Brugge
– aard instelling	ambtshalve geregistreerd
– graad, kwalificatie	Bachelor in het hotelmanagement
– specificatie	geen
– niveau en oriëntatie	professioneel gerichte bachelor
– studieomvang	180 studiepunten
– vestiging opleiding	Brugge
– onderwijstaal	Nederlands
– studiegebieden	Handelwetenschappen en bedrijfskunde