

GRADUAAT IN HET LOGIES-, RESTAURANT- & CATERINGMANAGEMENT

SAMENWERKINGSVERBAND HBO5 AP-HZS

TOETS NIEUWE GRADUAATSOPLEIDING • ADVIESRAPPORT

26 SEPTEMBER 2018





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	12
2.5	Eindoordeel.....	13
3	Beoordelingsproces	14
4	Overzicht oordelen	15
	Bijlage 1: Basisgegevens over de opleiding.....	16
	Bijlage 2: Domeinspecifieke leerresultaten (DLR).....	17
	Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie.....	19
	Bijlage 4: Overzicht van de bestudeerde documenten	20
	Bijlage 5: Lijst met afkortingen	21

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 commissie is positief over de kwaliteit van de graduaatsopleiding in het logies-, restaurant- & cateringmanagement van samenwerkingsverband HBO5 AP-HZS. Sterke punten zijn de centrale positie van de student; de duidelijke visie op de verschillende niveaus en de eigenheid van het HBO5-niveau; de samenwerking en de dialoog tussen de beide samenwerkingspartners; en de aandacht voor de ontwikkelingen in het vakgebied. De commissie is van mening dat de missie en doelstellingen van de graduaatsopleiding helder zijn geformuleerd en in overleg tot stand zijn gekomen. In de missie staat de student centraal. Wel adviseert de commissie de opleiding om verder te verduidelijken hoe de opleiding zich wil onderscheiden van andere gelijkaardige opleidingen in het domein.

Het curriculum bestaat uit twee modeltrajecten voor studenten met en zonder vooropleiding in een hotelschool. Daarnaast kunnen studenten met voldoende ervaring en/of opleiding ook individuele trajecten volgen. De studenten kiezen uit drie afstudeerrichtingen: Logies, Restaurant en Catering. Een groot deel van de opleiding vindt in de praktijk plaats, door middel van werkplekleren en stages. De opleiding beschikt over een gevarieerd team van lectoren; wel vindt de commissie dat de toegemeten tijd met 1,9 fte waarschijnlijk aan de krappe kant is. Verder constateert de commissie dat de flexibele invulling van de trajecten grotendeels nog gestalte moet krijgen; dat geldt ook voor de ontwikkeling van de digitale leermiddelen.

De commissie is van mening dat de toetsing goed is doordacht. Ook bij de toetsing staat de zorg om de student en zijn/haar ontwikkeling centraal. Een groot deel van de toetsing speelt zich af op de werkplek; daarbij is het wel een aandachtspunt dat de werkplek aan de eisen voldoet, vooral als het gaat om de eigen werkplek van de student.

De commissie is van mening dat de opleiding een goede basis heeft gelegd voor een degelijk kwaliteitssysteem met een duidelijke systematiek. De opleiding heeft de interne acties duidelijk en concreet omschreven, met de student als centrale stakeholder. Bij het thema studentparticipatie benadrukt de commissie de frequentie (liever per semester dan per jaar) en de betrokkenheid van de werkstudenten.

De commissie die de aanvraag van het samenwerkingsverband HBO5 AP-HZS 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:

- verder te verduidelijken hoe zij zich wil onderscheiden van andere gelijkaardige opleidingen in het domein;
- duurzaamheid een eigen plaats te geven in de opleidingsspecifieke leerresultaten;
- ook de werklast van het collectieve deel van de personeelsinzet (met name de trajectbegeleiding) goed in kaart te brengen;
- zich te bezinnen op de EVC- en EVK-trajecten en op de digitale ondersteuning;
- in een dialoog met het werkveld de eisen en procedures rondom de eigen werkplek te herijken;
- na te gaan wat men precies wil met het werkplekleren en wat dat voor gevolgen heeft voor de begeleiding en het didactisch model;
- meer aandacht te geven aan de persoonlijke ontwikkeling en weerbaarheid van de studenten;
- bij de studentparticipatie niet automatisch te kiezen voor een online oplossing.

Den Haag, 26 september 2018

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

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 opleiding Graduaat in het logies-, restaurant- en cateringmanagement (verder LoReCa) is een initiatief van Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen (verder AP) en het Centrum voor Volwassenenonderwijs Provincie Antwerpen die deel uitmaken van het samenwerkingsverband HBO5 AP-HZS. De opleiding heeft drie afstudeerrichtingen: Logies, Restaurant en Catering. De opleiding is gebaseerd op de HBO5-opleiding Hotel- en Cateringmanagement.

Het samenwerkingsverband noemt twee belangrijke redenen om tot deze opleiding te komen. Ten eerste de maatschappelijke en regionale relevantie van LoReCa, gecombineerd met de leemte in het hoger onderwijs op dit gebied. Ten tweede sluit de opleiding goed aan bij het bestaande opleidingsaanbod van AP, dat is ondergebracht in het departement Management en Communicatie.

Het informatiedossier omschrijft de missie van de graduaatsopleiding als volgt:

De praktijkgerichte graduaatsopleiding logies-, restaurant- en cateringmanagement leidt studenten op tot gespecialiseerde, gastvrije en commercieel ingestelde horecamedewerkers. De benadering op maat stimuleert hun persoonlijke groei en hun integratie in het hoger onderwijs. Door de nauwe samenwerking met het Antwerpse grootstedelijke werkveld krijgen zij bovendien maximaal de kans om zich voor te bereiden op een loopbaan in een uitdagende internationale omgeving.

De beoogde leerresultaten komen grotendeels overeen met de Domeinspecifieke leerresultaten (DLR, zie bijlage 2). Het genoemde samenwerkingsverband heeft een centrale rol gespeeld bij de totstandkoming van deze DLR. Wel legt de opleiding een aantal eigen accenten in de operationalisering van de DLR, die mede voortvloeien uit de afstemming met het werkveld. Dat resulteert in meer gewicht voor de correcte dagelijkse werking (DLR 01 en 09), interculturaliteit en meertaligheid (DLR 12), een gastvrije attitude en oog voor rendabiliteit (DLR 04), veiligheid en hygiëne (DLR 07), specialisatie (DLR 14 R) en organisatorische skills (DLR 02). De DLR zijn uitgebreid afgestemd met het werkveld in de Vlaanderen-brede taakgroep DLR.

Overwegingen:

De commissie is positief over de inbedding van de graduaatsopleiding in de hogeschool. De nieuwe opleiding krijgt een plaats in het departement Management en Communicatie; dat garandeert expertisedeling en faciliteert overleg. Daarmee is een goede basis voor de toekomst gelegd. Verder is de commissie van mening dat de missie en doelstellingen van de graduaatsopleiding helder zijn geformuleerd en tot stand zijn gekomen in overleg tussen de HBO5-lectoren en de hogeschoollectoren. In de missie staat de student centraal; bovendien is er voldoende aandacht voor de constante bewegingen binnen het werkveld. Wel adviseert de commissie de opleiding om op termijn nog meer te verduidelijken hoe de opleiding zich wil onderscheiden van andere gelijkaardige opleidingen in het domein. Het eigene van de opleiding kan dan sterker naar voren komen.

In het aanvraagdossier is veel aandacht voor het niveau van de nieuwe opleiding. Het verschil tussen de niveaus 4, 5 en 6 is duidelijk aangegeven. Een voorbeeld is de fiche die inzicht geeft in de internationale competenties, die op maat van niveau 5 zijn gesneden. De commissie waardeert de aandacht voor niveau 5 en de positieve invulling van dit niveau.

Uit het toelichtend gesprek is gebleken dat de samenwerking tussen hogeschool en CVO al in een vroeg stadium gestalte heeft gekregen in een taakgroep waarin de beide partijen vertegenwoordigd zijn. Daarbij zijn zowel de lectoren als de ondersteuning betrokken geweest. De beide samenwerkingspartners geven aan dat ze veel van elkaar kunnen leren: zo heeft het CVO meer ervaring met volwassenenonderwijs en afstandsonderwijs en met het werken met modules. Die ervaring moet worden gecombineerd met een modeltraject, dat erop gericht is ook de generatiestudenten te faciliteren.

De opleiding zoekt aansluiting bij het regionale werkveld. In het toelichtend gesprek is gebleken dat de eerste werkveld- en sectorvergadering inmiddels heeft plaatsgevonden, in het volgende jaar zijn nog enkele bijeenkomsten met de werkveldcommissie gepland. Vanuit de bachelor is er al een commissie met vertegenwoordigers vanuit de horeca. Het idee is ook de werkplek- en stagebezoeken te gebruiken om met de vertegenwoordigers van het werkveld in gesprek te gaan over de opleiding. De commissie kan zich vinden in deze ideeën, maar constateert wel dat ze nog in de praktijk gebracht moeten worden.

De commissie heeft vragen gesteld over de plaats van duurzaamheid en financiën binnen het programma van de opleiding. De vertegenwoordigers van de opleiding geven aan dat het thema financiën onder meer terugkomt in de rekenvaardigheden en in de modules die gericht zijn op kostprijsberekening en rendabiliteit. Voor duurzaamheid heeft de opleiding geen aparte leerlijn ontwikkeld, het thema is geïntegreerd in andere leerlijnen. Voor de opleiding maakt het onderdeel uit van een gastvrije attitude. Daarnaast komt het ook terug bij personeelsbeleid, bijvoorbeeld als het gaat om diversiteit.

De opleiding geeft aan dat er aandacht is voor duurzaamheid tijdens de bedrijfsbezoeken en in een aantal opdrachten. De studenten voeren bijvoorbeeld opdrachten uit waarin ze het gehele proces van inkoop tot afval doorlopen. De commissie kan zich daar in vinden, maar is van mening dat duurzaamheid een eigen plaats moet krijgen in de opleidings specifieke leerresultaten. De aandacht voor duurzaamheid mag geen individuele keuze zijn van een docent, het moet een gemeenschappelijk streven zijn. Het zou een optie kunnen zijn om duurzaamheid een eigen plaats te geven in opleidings specifiek leerresultaat #1 of #7. De commissie benadrukt dat aandacht voor duurzaamheid zich ook moet uitstrekken tot de samenwerkende bedrijven, dus de stages en het werkplekleren.

Oordeel: voldoende

2.2 Generieke kwaliteitswaarborg 2: onderwijsleeromgeving

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

Bevindingen:

Het curriculum bestaat uit twee modeltrajecten, voor studenten met en zonder vooropleiding in een hotelschool. In beide gevallen gaat het om vier semesters van 30 studiepunten. De verschillen tussen de beide trajecten zijn beperkt tot twee onderdelen in het eerste jaar. Studenten met vooropleiding mogen hun eerste stageplaats zelf kiezen, studenten zonder vooropleiding volgen deze in de keukens en restaurants van campus PIVA (CVO Provincie Antwerpen). Daarnaast krijgen de studenten met vooropleiding een introductie Frans/Engels in het eerste semester, terwijl de studenten zonder vooropleiding het opleidingsonderdeel 'Food- en Beverage-producten en -diensten' volgen.

Zoals gezegd kent de opleiding drie afstudeerrichtingen: Logies, Restaurant en Catering. De meeste (22) onderdelen zijn gemeenschappelijk, voor de drie afstudeerrichtingen volgen de studenten 4 of 5 opleidingsonderdelen van 3 tot 5 studiepunten. Het programma is opgebouwd uit vijf leerlijnen: 1) Communicatie, 2) Productie & dienstverlening, 3)

Commerciële vaardigheden, 4) Organisatie en 5) Werkplekleren. De kernwaarden gastvrijheid en duurzaamheid komen in alle leerlijnen terug.

Een belangrijk punt in de opleiding is de persoonlijkheidsontwikkeling. In het gesprek is gebleken dat er vooral aandacht voor dit aspect is in de reflectieopdrachten. Daarin worden de studenten uitgedaagd om na te denken over hun eigen beslissingen en de keuzes die ze daarin hebben gemaakt. De commissie is van mening dat de opleiding meer aandacht zou kunnen geven aan de persoonlijke ontwikkeling en weerbaarheid van de studenten omdat zij in het werkveld veelal in posities zullen terechtkomen waarin zij een intermediaire positie zullen innemen. De commissie adviseert de opleiding om na te gaan of dit aspect gestalte kan krijgen binnen een leerlijn.

Didactische aanpak

De didactische aanpak van de graduaatsopleiding LoReCa is gebaseerd op drie principes, namelijk praktijkgerichtheid, een toenemende complexiteit en zelfregulering. De praktische gerichtheid komt onder meer terug in het grote aandeel praktijkleren in de opleiding, de praktische invulling van vrijwel elk opleidingsonderdeel en de bijdragen van het werkveld. De opdrachten winnen aan complexiteit naarmate de opleiding vordert: dit draagt bij aan het zelfregulerend vermogen van de studenten. De commissie is van mening dat er sprake is van een degelijk en doordacht didactisch concept, waarin de actuele situatie richtinggevend is en waarin ook de iets meer visionaire ideeën van de hogeschool worden geïntegreerd.

Het werkplekleren maakt een groot deel van de opleiding uit: dit omvat 40 studiepunten. Daarnaast leggen de studenten vanaf het eerste semester bedrijfsbezoeken af en oefenen ze met werkveldcases. Daarnaast volgen de studenten twee stages: een korte (10 ECTS) in het eerste jaar en een lange (30 ECTS) in het tweede jaar. Naast het werkplekleren werkt de opleiding met andere werkvormen: hoor- en werkcolleges, practicum en oefeningen, en verschillende vormen van groepsleren.

Instroom

De opleiding richt zich op vier verschillende doelgroepen: generatiestudenten, heroriënteerders, werknemers uit de sector en werkzoekenden. Binnen de categorie generatiestudenten richt de opleiding zich vooral op studenten met een diploma van het Beroeps Secundair Onderwijs (BSO) of het Technisch Secundair Onderwijs (TSO). Voor deze studenten zorgt de opleiding voor een brug naar het bedrijfsleven. Werknemers uit de sector maken een groot deel uit van de huidige HBO5-opleiding; 50% van de studenten is hier werknemer. Voor werkzoekenden is het voordeel dat ze hun uitkering kunnen behouden als ze de nieuwe graduaatsopleiding volgen.

De toelatingsvoorwaarden zijn hetzelfde als de toelatingsvoorwaarden van de huidige HBO5-opleiding (conform de decretaal vastgelegde toelatingsvoorwaarden). Daarnaast vraagt de opleiding de instromende studenten om een toets Nederlands en een toets rekenvaardigheden af te leggen, op basis waarvan de opleiding een niet-bindend advies uitbrengt. De opleiding geeft aan dat het doel van de toetsen niet is een drempel op te werpen, maar om de studenten een spiegel voor te houden. De studenten moeten zich bewust zijn van hun niveau, maar de opleiding verbindt daar geen consequenties aan. Zij adviseren hen wel om eventuele tekorten bij te werken via bijvoorbeeld een avondcursus binnen het CVO, een bijspijkerkursus voor studenten die een te laag taalniveau hebben, et cetera.

Flexibiliteit

De opleiding biedt op verschillende manieren flexibiliteit aan werkende studenten. Allereerst is er een EVC/EVK-traject voor studenten met een relevante vooropleiding of werkervaring. Ten tweede is het onderwijs geconcentreerd op een aantal vaste dagen, waardoor werkstudenten gemakkelijker afspraken kunnen maken met hun werkgever. Ten derde kunnen studenten in overleg met de trajectbegeleider een individueel studietraject

samenstellen. Hiertoe stelt de opleiding alle theorielessen beschikbaar via de digitale leeromgeving Digitap. Dit maakt zelfstudie eenvoudig.

Personeel

De lectoren zijn afkomstig van de huidige HBO5-opleiding (Hotel- en cateringmanagement) en de bacheloropleiding Hotelmanagement bij AP. Deze lectoren worden aangevuld met gastlectoren (werkzaam in de sector) en gastsprekers. Chefs van het CVO verzorgen een aantal technische onderdelen die (gedeeltelijk) in PIVA plaatsvinden. Bij de start van de opleiding wordt uitgegaan van een inzet van 1,91 lectoren (voltijd) op basis van een instroom van 30 nieuwe studenten en 10 studenten vanuit het oude programma. Op termijn is een equivalent van 2,29 voltijdse lectoren voorzien.

Wat betreft professionalisering sluit het beleid voor de graduaatsopleiding aan bij dat van de bacheloropleidingen van AP. Dat werkt op basis van een puntensysteem: de lectoren moeten in drie jaar 30 punten verzamelen via bijscholingen e.d. Verder kunnen de docenten hun praktijkkennis bijwerken door hun contacten met het werkveld.

Begeleiding

De studiebegeleiding is gericht op drie domeinen: de studievoortgang, de verwerving van algemene competenties en de verwerving van opleidingsspecifieke competenties. De begeleiding van de studievoortgang is in handen van de studentbegeleiders. Daaronder valt onder meer studieadvies en studiekeuze, ontwikkeling van studievaardigheden, taalondersteuning en STUVO.

Studenten die menen in aanmerking te komen voor vrijstellingen op basis van EVK/EVC, kunnen terecht bij de trajectbegeleider. Met studenten die van het modeltraject willen afwijken, werkt de trajectbegeleider een individueel traject uit, dat wordt voorgelegd aan de toelatingscommissie. De trajectbegeleider volgt daarnaast de studenten die zakken voor onderdelen van het modeltraject.

Overwegingen:

Zoals aangeven onderscheidt de opleiding een A-traject voor instromers zonder (horeca)ervaring en een B-traject voor studenten met een hotelopleiding. De opleiding geeft aan dat de studenten van de beide trajecten verschillende vormen van ondersteuning nodig hebben. Zo hebben de studenten zonder vooropleiding hotel doorgaans een achterstand op het gebied van praktische horecavaardigheden en zijn sommige praktijkstudenten minder taalvaardig. Ook het werkplekleren verschilt, studenten die al veel weten over zaken als veiligheid en hygiëne kunnen in andere omgevingen werken dan studenten zonder specifieke voorkennis. Maar aan het einde moeten ze wel allemaal beschikken over dezelfde eindcompetenties. De commissie kan zich vinden in de ontwikkeling van twee modeltrajecten voor studenten met en zonder vooropleiding.

Het verschil tussen generatiestudenten en studenten met een horeca-achtergrond heeft ook gevolgen voor het afstuderen. Dat geldt met name voor de afstudeerrichting Catering, waarin een groot beroep wordt gedaan op eerder verworven vaardigheden. De opleiding geeft aan dat men studenten zonder passende vooropleiding adviseert een andere afstudeerrichting te kiezen, maar ze mogen die studenten niet weigeren. De commissie heeft begrip voor deze keuze.

De opleiding beschikt over een goede mix van lectoren voor deze opleiding. Daarbij worden ook CVO- leerkrachten ingezet, wat volgens de commissie een grote meerwaarde betekent voor het HBO5. Daarnaast is aandacht voor de professionalisering van docenten; die wordt op dezelfde manier georganiseerd als voor de docenten van de hogeschool. Verder is de commissie positief over het voornemen om in de toekomst alleen samen te werken met mentoren van horecazaken die een mentorschapscursus gevolgd hebben.

Voor het verzorgen van het onderwijs gaat de opleiding uit van een inzet van 1,9 fte, te verdelen over 10-12 lectoren. Met die tijd moeten de twee modeltrajecten én trajecten op maat verzorgd worden, waarbij hoge eisen aan de didactiek worden gesteld. Dan rijst de vraag of de personele inzet voldoende breed is gebudgetteerd. De vertegenwoordigers van de opleiding erkennen dat de inzet niet ruim is, maar geven aan dat deze vergelijkbaar is met de budgettering van de bachelor. De opleiding verwacht bovendien in het eerste jaar nog geen grote instroom. Daarnaast kan de opleiding ook gebruik maken van de hogeschooldiensten (studiebegeleiding, trajectbegeleiding); die inzet is niet opgenomen in de 1,9 fte. De commissie adviseert de opleiding om ook de werklast van dit collectieve deel goed in kaart te brengen, evenals de bijkomende belasting buiten de lesuren, bijvoorbeeld voor vergaderingen en bijscholing.

De commissie constateert dat het afstandsonderwijs en de ontwikkeling van individuele trajecten nog in de kinderschoenen staat. Het huidige dossier met de A- en B-trajecten is vrij sterk geschreven vanuit een hogeschoolperspectief en (dus) gericht op dagstudenten. Voor de werkstudenten wordt het heel belangrijk in hoeverre ze het werkplekleren kunnen integreren in hun eigen baan. Daarnaast is het voor deze groep ook aantrekkelijk als ze een deel van het onderwijs 's avonds kunnen volgen. De commissie constateert dat een meer modulaire aanpak nodig is om trajecten op maat uit te werken. Ze adviseert de opleiding om zich te bezinnen op de EVC- en EVK-trajecten en op de digitale ondersteuning die ze kan bieden. Daarvoor kan de opleiding meer gebruik maken van de expertise bij het CVO, die meer ervaring heeft met modulair en afstandsonderwijs.

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:

Bij het toetsstelsel van LoReCa staan volgens het informatiedossier validiteit, betrouwbaarheid en transparantie voorop. De competentiematrix wordt gebruikt om de volledigheid van het toetsprogramma te controleren. De toetsing is in lijn met het hierboven besproken didactisch model: de complexiteit van de toetsen neemt tijdens de opleiding toe, terwijl de voorspelbaarheid afneemt.

De toetsen worden opgesteld en afgenomen door de lectoren die verantwoordelijk zijn voor een opleidingsonderdeel. Per toetsitem worden antwoordsleutels opgenomen en bij elke vraag of vragencluster is een puntenverdeling aangegeven. De studenten krijgen per opleidingsonderdeel een ECTS-fiche, die ook digitaal raadpleegbaar is. Daarmee is de transparantie gegarandeerd.

Het eindniveau wordt getoetst in 13 opleidingsonderdelen: Werkplekleren A/B, Werkplekleren Logies/Restaurant/Catering, Taal- & communicatievaardigheid: Nederlands, Frans I/II en Engels I/II, Gastronomie, Productkennis wijnen & dranken en Basisprincipes F&B-beheer. Het grootste deel van de leerresultaten wordt getoetst op de werkplek, als onderdeel van het werkplekleren. Deze leerresultaten worden beoordeeld tijdens de tweede stage. De werkplekmentor is samen met de lector-stagebegeleider verantwoordelijk voor de beoordeling. Ze gebruiken daarbij een beoordelingsformulier met concrete gedragsindicatoren.

Aangezien een groot deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd bij bedrijven, vindt daar ook een aanzienlijk deel van de toetsing plaats. Daarom is de kwaliteit van de werkplek belangrijk. Voor een deel van de (werk)studenten zal het daarbij een logische keuze zijn om de eigen werkplek te benutten. Daarbij gaat de opleiding allereerst na of de werkplek voldoet

aan de voorwaarden. In sommige gevallen kan de werkplek voldoende zijn voor een deel van de opdrachten, maar niet voor alle; dan moet de student voor die opdrachten een andere werkplek vinden. De student bouwt een portfolio op, de beoordeling vindt plaats door de begeleider vanuit de opleiding.

Een andere belangrijke indicator van het gerealiseerd eindniveau is het diplomarendement. De opleiding monitort de uitstroom naar de arbeidsmarkt en de doorstroom naar vervolgotrajecten aan de hand van de studentgegevens van AP en enquêtes bij het werkveld en alumni. Deze monitoring zal zo nodig resulteren in bijstelling van het programma.

Overwegingen:

De commissie is van mening dat de toetsing van deze graduaatsopleiding goed is doordracht. Het overzicht van de toetsvormen is terug te vinden in de ECTS-fiches. Daarin wordt ook duidelijk in welke opleidingsonderdelen het integratieniveau en daarmee het eindniveau wordt behaald. Ook bij de toetsing staat de zorg om de student en zijn/haar ontwikkeling centraal, met een duidelijke groei van de (begeleide) zelfstandigheid van de student als rode draad.

De leerresultaten worden getoetst in verschillende opleidingsonderdelen, door verschillende docenten en met verschillende soorten toetsen. De opleiding heeft de intentie om een systeem op te zetten waarbij de lectoren een peerreview doen van elkaars toetsen met het oog op de validiteit en de betrouwbaarheid. Tijdens het toelichtend gesprek is gebleken dat dit voornemen ondertussen in het actieplan is opgenomen, maar niet meteen prioriteit heeft.

De commissie kan zich vinden in de opvattingen over de eigen werkplek als stageplaats, maar is wel van mening dat de criteria goed moeten worden gehandhaafd. De commissie is van mening dat de visie van de opleiding op de gang van zaken bij werkpleklers of een stage op de eigen werkplek nog niet is uitgekristalliseerd. De commissie adviseert de opleiding hierover het gesprek aan te gaan met het werkveld en op basis hiervan de eisen en procedures rondom de eigen werkplek als stageplek zo nodig bij te stellen.

Tijdens het gesprek heeft de commissie geconstateerd dat stage en werkpleklers bij de opleiding door elkaar heen lijken te lopen. De opleiding geeft volgende toelichting bij de mogelijks ontstane begripsverwarring: 'De hogeschool en de TNO werkgroep beschouwen werkpleklers als meer dan alleen maar stage. De gehanteerde definitie voor werkpleklers in het informatiedossier sluit aan bij de decretale bepalingen en de memorie van toelichting, waarbij werkpleklers in een reële setting zal gebeuren en met begeleiding. De invulling die door de opleiding aan stage wordt gegeven, strookt met de decretale definitie van werkpleklers. Met andere woorden bij de stage is begeleiding voorzien en stage is hier dus een werkvorm binnen (en bijgevolg onderdeel van) werkpleklers.' De commissie adviseert de opleiding om goed na te denken wat men precies wil bereiken met het werkpleklers en wat dat voor gevolgen heeft voor de begeleiding (in kwantiteit en in kwaliteit) en het didactisch model.

Bijzondere aandacht vergt de toetsing bij de individuele trajecten, waarbij het veelal zal gaan om leerwegaafhankelijke toetsing. Hiervoor is op hogeschoolniveau een EVC- en EVK-procedure ontwikkeld, die moet worden uitgewerkt per opleiding. Studenten kunnen bepaalde competenties aantonen in een portfolio. De commissie constateert dat de basis is gelegd en heeft vertrouwen in de verdere uitwerking.

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 borging en verbetering van de opleiding waar de relevante stakeholders bij betrokken worden.

Bevindingen:

De kwaliteitszorg van de graduaatsopleiding LoReCa is gebaseerd op het kwaliteitssysteem van AP. Dat berust op de volgende drie pijlers

- Het AP-kwaliteitswiel, dat is gebaseerd op de PDCA-cyclus;
- De kwaliteitsontwikkeling van de opleiding;
- De monitoring en evaluatie van de kwaliteit.

De hogeschool biedt hiermee een kader waarbinnen de verschillende opleidingen hun eigen beleid kunnen ontwikkelen.

De opleiding heeft in het informatiedossier bij elke generieke kwaliteitswaarborg (GKW) een aantal actiepunten geformuleerd. Deze actiepunten staan centraal bij de evaluatie van LoReCa in de komende jaren. In 2021-22 wordt GKW 3 beoordeeld, omdat het gerealiseerde eindniveau het sluitstuk van de opleiding is. Aansluitend worden in 2022-23 GKW 1 en 2 beoordeeld. Daarna zal de evaluatie plaatsvinden aan de hand van thema's, zoals werkplekleren en begeleiding op maat.

De opleiding wordt gemonitord aan de hand van een aantal kwantitatieve indicatoren. Daarbij gaat het onder meer om de in-, door- en uitstroom en de uitval van studenten. De opleiding splitst deze gegevens uit naar de verschillende doelgroepen.

Bij de kwaliteitszorg zijn de verschillende belanghebbenden betrokken: studenten, alumni, medewerkers en het werkveld. Studenten worden bevraagd per opleidingsonderdeel, na afloop van het programma, over de stage, bij uitval en over de begeleiding op maat. Alumni worden bevraagd één jaar na het afstuderen. Het werkveld wordt bevraagd bij de beoordeling van de stage, maar ook via de werkveldcommissie en het sectoroverleg. De inbreng van medewerkers komt vooral tijdens de vergaderingen op opleidingsniveau aan de orde.

Overwegingen:

De commissie is positief over het feit dat het kwaliteitssysteem is ingebed in het intern kwaliteitssysteem van de hogeschool. Dat legt een goede basis voor een degelijk intern kwaliteitssysteem van de graduaatsopleiding. Het systeem bevat een duidelijke systematiek, die al vanaf 2014-2015 door een werkgroep is voorbereid. De opleiding heeft de interne acties duidelijk en concreet omschreven, met de student als centrale stakeholder.

De commissie constateert dat elk hoofdstuk in het informatiedossier eindigt met een reeks acties; de vraag is wat de opleiding daar concreet mee gaat doen. De opleiding geeft aan dat deze acties zijn samengebracht in een actieplan met een looptijd van drie jaar. Voor elk actiepunt is een verantwoordelijke en een deadline aangegeven. De commissie waardeert dat de opleiding ter zitting de geactualiseerde versie van de actieplannen heeft voorgelegd.

De commissie constateert dat er veel aandacht is voor meting, opvolging en verbeteractie, maar wat minder voor de kwaliteitscultuur binnen de opleiding. Waar zit de driver om verder te gaan met de ontwikkeling van de opleiding? De opleiding geeft aan dat er binnen het departement Management & Communicatie een clusterverantwoordelijke voor HBO5 komt die tot taak heeft dit verder uit te bouwen. Daarnaast ziet ze extern een sterke driver in de horeca, waarmee de lectoren nauw zijn verbonden. De commissie kan zich hierin vinden.

Een belangrijk thema is de studentenparticipatie. In het aanvraagdossier is voorgesteld elk jaar de studenten te bevragen, maar de commissie is een voorstander van frequenter overleg

(bijvoorbeeld per semester). Daarnaast is het belangrijk om een groepsgevoel te bewerkstelligen, ook bij de werkstudenten. Vorig jaar is bij alle HBO5-studenten een bevraging gedaan rondom studentparticipatie. Op basis daarvan heeft de opleiding een groep studenten samengesteld die meedenkt over het organiseren van de inspraak. Een concreet voorstel is om meer online informatie in te winnen, een soort virtuele ideeënbus. De commissie benadrukt de noodzaak om ook de afstandsstudenten bij de opleiding en bij de evaluatie te betrekken. De commissie adviseert niet automatisch te kiezen voor een online oplossing; een focusgesprek zou een goede aanvulling kunnen zijn.

Oordeel: voldoende

2.5 Eindoordeel

De commissie is van oordeel dat de kwaliteit van de opleiding voldoende is. Sterke punten zijn de centrale positie van de student; de duidelijke visie op de verschillende niveaus en de eigenheid van het HBO5-niveau; de samenwerking en de dialoog tussen de beide partijen; en de aandacht voor de ontwikkelingen in het vakgebied. Aandachtpunten zijn onder meer de plaats van duurzaamheid binnen de opleiding, de flexibiliteit en de digitale ondersteuning van de studenten, de toetsing van het werkplekleren en de invulling van de participatie van studenten. De commissie heeft er, gezien de toelichtingen en de ter zitting voorgelegde actieplannen, vertrouwen in dat de opleiding deze punten op een goede manier zal oppakken.

3 Beoordelingsproces

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “Kader Toets Nieuwe HBO5-Opleiding (omvorming)”, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 15 januari 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 11 september 2018 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 11 september 2018 om 10.00 uur. De onderstaande gesprekspartners namen hieraan deel:

- **Luc Van Tricht**, Opleidingshoofd ProBa Hotelmanagement, trekker TNO werkgroep, AP Hogeschool;
- **Riad Hoxhaxhiku**, Coördinator HBO5 Hotel- en cateringmanagement, lid TNO werkgroep, CVO provincie Antwerpen;
- **Ludo Verstraete**, Lector HBO5 Hotel- en cateringmanagement, CVO provincie Antwerpen;
- **Robin Vanderelst**, Vertegenwoordiger werkveld, lid werkveldcommissie Horeca Vorming Vlaanderen;
- **Annelies De Bie**, Departementale stafmedewerker TNO, lid TNO werkgroep, AP Hogeschool;
- **Katrien Jacobs**, Adviseur kwaliteit graduaatsopleidingen, lid TNO werkgroep, AP Hogeschool;
- **Roxanne De Bot**, alumna HBO5 Hotel- en cateringmanagement, CVO provincie Antwerpen.

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

Tijdens een besloten nabespreking op 11 september 2018 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 26 september 2018.

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	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Lange Nieuwstraat 101 2000 Antwerpen +32 3 220 54 00 info@ap.be www.ap.be
Naam, functie, telefoon, e-mail contactpersoon	Pascale De Groote algemeen directeur +32 3 220 58 30 pascale.degroote@ap.be
Partner samenwerkingsverband	CVO Provincie Antwerpen
Adres, telefoon, e-mail, website instelling	Laageind 19 2940 Stabroek +32 3 220 58 58 info@cvoprovincieantwerpen.be www.cvoprovincieantwerpen.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
Opleidingsvariant(en): (vb. dagopleiding, avondopleiding)	Dagopleiding
Onderwijstaal	Nederlands
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen Campus Meistraat
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	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 bereidingen technieken.
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 werkmethode

Bijlage 3: Samenstelling visitatiecommissie

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

Mia Sas, master in de Lichamelijke Opvoeding, startte haar loopbaan in 1976 als docente aan het Instituut voor Lichamelijke Opvoeding en Kinesitherapie 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.

Guido Francque 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.

Jo Baeyens 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 de opleiding sociaal werk.

Jenka Vandenbroucke studeert aan de HBO5- opleiding Sociaal Cultureel Werk bij Hogeschool VIVES. Daarbij is zij voorzitter van de HBO5-studentenraad waardoor ze betrokken was bij het schrijven van het opiniestuk omtrent de graduaatopleiding. Daarnaast is zij als opvoeder en ervaringsdeskundige mede-oprichter van Samen Voor Een Toegankelijker Sociaal Leven (STSL)

De commissie werd bijgestaan door:

- **Dagmar Provijn**, 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 AP/HZS

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Domeinspecifieke leerresultaten
- Opleidingspecifieke leerresultaten
- Schematisch programmaoverzicht
- Inhoudsbeschrijving/ ECTS-fiches
- Verklaring op eer m.b.t. voorziene middelen en personeel
- Overzicht van de contacten met het werkveld
- Onderwijs- en examenregeling
- EVC/EVK-procedure
- Vervolgtraject naar een bacheloropleiding
- Rapport van de Commissie Hoger Onderwijs in het kader van het voorlopig kwaliteitstoezicht

Bijlage 5: Lijst met afkortingen

AP	Artesis Plantijn Hogeschool Antwerpen
CVO	Centrum voor Volwassenenonderwijs
DLR	Domeinspecifieke leerresultaten
ECTS	European Credit Transfer
EVC	Eerder verworven competenties
EVK	Eerder verworven kwalificaties
F&B	Food and Beverage
GON	Geïntegreerd Onderwijs
GKW	Generieke Kwaliteitswaarborg
LoReCa	(Graduaat in het) logies-, restaurant- & cateringmanagement
NVAO	Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
OER	Onderwijs- en Examenreglement
OLR	Opleidingsspecifieke leerresultaten
PIVA	Provinciaal Instituut voor Voedingsbedrijven Antwerpen
STUVO	Studentenvoorzieningen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VKS	Vlaamse Kwalificatiestructuur

