


GRADUAAT IN HET LOGIES-, RESTAURANT- & CATERINGMANAGEMENT

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL

OPLEIDINGSACCREDITATIE OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

26 APRIL 2024



MICHAEL LAARMAN (VOORZITTER) • DAAN VAN THIEL, NANCY GASPERAZZO, MEES
AKVELD (COMMISSIELEDEN) • TINE SWAENENPOEL (SECRETARIS) •
ILS AERTS (PROCESCOÖRDINATOR)



Inhoud

1	Abstract.....	4
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie	6
2.1	Inhoudelijke verkenning: de eerste indrukken van de commissie	6
2.1.1	De sterke punten van de opleiding	6
2.1.2	De onderzoeksvragen.....	6
2.2	Dialogoog met de instelling over de onderzoeksvragen van de commissie	7
2.2.1	Onderzoeksvraag 1: de eigenheid van VKS 5	7
2.2.2	Onderzoeksvraag 2: instroom en begeleiding studenten	9
2.2.3	Onderzoeksvraag 3: de ECTS-fiches	10
2.2.4	Onderzoeksvraag 4: visie op taal en begeleiding studenten bij taalvakken.....	11
2.2.5	Onderzoeksvraag 5: werkplekleren en praktijkervaring in de opleiding.....	12
2.2.6	Onderzoeksvraag 6: het toetsbeleid en de borging van het eindniveau.....	13
2.2.7	Onderzoeksvraag 7: de betrokkenheid van studenten en werkveld.....	15
3	Oordeel	17
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding.....	20
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR)	21
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie.....	22
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	23
	Bijlage 5: Verantwoording.....	25
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	26

1 Abstract

De beoordelingscommissie onderzocht de kwaliteit van het graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement (LoReCa) en oordeelde dat de kwaliteit van de opleiding niet verifieerbaar kan worden aangetoond. Het advies van de beoordelingscommissie aan de NVAO is dan ook positief met beperkte geldigheidsduur.

Deze graduaatsopleiding van 120 studiepunten werd ontwikkeld vanuit een samenwerking met het CVO COOVI en is een van de acht graduaatsopleidingen van het departement Mens & Maatschappij van de Erasmushogeschool Brussel.

De commissie baseerde dit oordeel op het dossier van de opleiding en op gesprekken met de opleiding.

Op basis van het dossier stelde de commissie een aantal sterke punten vast, o.a. de duidelijke missie, visie en profilering, de leerresultaten, het heldere curriculum, de praktijkervaring van de meeste docenten en de sterke nadruk op de begeleiding van studenten, zeker voor de talen.

Over een aantal punten ging de beoordelingscommissie met de opleiding in gesprek, zijnde de eigenheid van VKS 5 in de opleiding, instroom en begeleiding van studenten, de ECTS-fiches, de visie op taal en de begeleiding van studenten bij taalvakken, werkplekleren en praktijkervaring in de opleiding, het toetsbeleid en de borging van het eindniveau, de betrokkenheid van studenten en werkveld.

De commissie stelde evenwel enkele gebreken aan de kwaliteit vast, waardoor de commissieleden onvoldoende garanties zien om de kwaliteit van de opleiding verifieerbaar aan te tonen en legt daarom volgende voorwaarden op:

- Zorg ervoor dat de studentenparticipatie en de samenwerking met het werkveld geformaliseerd worden.
- Ontwikkel de nodige onderwijskundige processen:
 - Werk een duidelijk toetsplan uit waaruit duidelijk wordt wat wanneer getoetst wordt en dat objectief evalueren garandeert.
 - Zorg voor een duidelijke borging van het eindniveau met aantoonbare gedragsindicatoren voor de eindstage en het geïntegreerd project en zorg voor afstemming tussen beide. Zorg er specifiek bij het geïntegreerd project voor dat de evaluatie garandeert dat de individuele student aan de indicatoren voldoet.
 - Herbekijk de invulling en het aandeel van werkplekleren in de opleiding.

De commissieleden formuleerden daarnaast een aantal aanbevelingen voor de opleiding:

- Blijf inzetten op het verhogen van de instroom om de opleiding leefbaar te houden.
- Zorg ervoor dat de begeleiding van studenten, zoals bijvoorbeeld het toekennen van faciliteiten aan iedereen, even sterk en nabij blijft als de instroom groter wordt.
- Bekijk hoe je de missie en visie nog verder kan operationaliseren.
- Bekijk of en hoe een langere stage gerealiseerd kan worden.
- De invulling van POP zoals die in de ECTS-fiches staat, komt niet overeen met de ervaring van de studenten. Zorg ervoor dat dit opleidingsonderdeel effectief werkt aan wat in

fiche beschreven wordt, met name levenslang leren en zelfreflectie, en dat dit ook duidelijk en herkenbaar is voor de studenten.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

2.1 Inhoudelijke verkenning: de eerste indrukken van de commissie

De leden van de beoordelingscommissie lazen met aandacht het “Zelfevaluatierapport (ZER) Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement” van de Erasmushogeschool Brussel. Elk lid noteerde individueel de sterke punten van de opleiding en een aantal aandachtspunten en vragen. Deze eerste indrukken vormden het uitgangspunt voor een online voorbereidend overleg op donderdag 7 maart 2024. Dit gesprek werd live voortgezet op donderdag 14 maart 2024. De structuur van het ZER diende hierbij als leidraad.

2.1.1 De sterke punten van de opleiding

De commissieleden ervaren de **missie, visie en profilering** van de opleiding als duidelijk. Ze appreciëren de nadruk op praktijkkennis en ervaring en de grote aandacht voor internationalisering, zowel door de nadruk op het opdoen van talenkennis als door het aanbieden en aanmoedigen van internationale stages. De vier rollen die beschreven worden in visie en profilering vinden de commissieleden een goede basis.

Ook de **leerresultaten** worden door de commissieleden ervaren als duidelijk, met aandacht voor de eigenheid van de afstudeerrichtingen. In het bijzonder de focus op levenslang leren wordt gewaardeerd door de commissieleden.

Het **curriculum** is voor de commissieleden helder. In het didactisch concept waarderen zij de coachende aanpak en de aandacht voor de praktijk, die gezien wordt als een essentiële component van de opleiding. De keuze om te werken met vier rollen en de leerlijnen weerspiegelen dit. De commissieleden vinden ook dat rekening gehouden wordt met de instroom en de typisch Brusselse context, onder andere door bewust laagdrempelig te zijn.

Als het gaat over de **leeromgeving**, vinden de commissieleden het sterk dat de meeste docenten uit de praktijk komen of er veel voeling mee hebben. Het afsprakenkader rond Canvas, om ervoor te zorgen dat er gelijkvormigheid is tussen de cursussen, draagt volgens de commissieleden bij aan de laagdrempeligheid waar het graduaat LoReCa naar streeft. Ook de begeleiding van de studenten, zeker voor de talen, vindt de commissie positief.

2.1.2 De onderzoeksvragen

Na het doornemen van het dossier en de voorbereidende overlegmomenten formuleerden de commissieleden een aantal onderzoeksvragen. Dat zijn elementen uit het dossier die voor hen onvoldoende duidelijk waren en die zij in dialoog met de instelling wilden uitklaren.

2.1.2.1 Onderzoeksvraag 1: de eigenheid van VKS 5

De commissieleden zouden graag meer zicht krijgen op de eigenheid van het graduaat LoReCa. Waarin zit het verschil tussen niveau 5 en niveau 6? En hoe wordt dit verschil benadrukt naar alle stakeholders toe, in het bijzonder naar studenten en het werkveld?

2.1.2.2 Onderzoeksvraag 2: instroom en begeleiding studenten

De instroom in de opleiding is heel divers, niet alleen qua studieachtergrond, maar ook qua leeftijd, socio-economische en culturele achtergrond en het al dan niet hebben van ervaring in de horeca. De commissieleden willen graag weten hoe het team hierop inspeelt.

Daarnaast geeft de opleiding aan in te willen zetten op het verhogen van de instroom en de naamsbekendheid. De commissieleden vragen zich af hoever men daarmee staat en hoe het lukt de drie afstudeerrichtingen aan te bieden met de beperkte instroom.

2.1.2.3 *Onderzoeksvraag 3: de ECTS-fiches*

De commissieleden lezen in het ZER dat de ECTS-fiches nog niet op punt staan, maar dat het team dit op korte tijd wil verbeteren. Ze vragen zich af welke stappen intussen al gezet zijn. Zijn er al verbeteringen aangebracht? Zo ja, welke?

2.1.2.4 *Onderzoeksvraag 4: visie op taal en begeleiding studenten bij taalvakken*

De commissie waardeert het belang dat de opleiding hecht aan het beheersen van meerdere talen en de begeleiding die hiervoor geboden wordt. De commissieleden zijn nieuwsgierig naar de visie op taal en hoe de opleiding dit in de praktijk brengt.

2.1.2.5 *Onderzoeksvraag 5: werkplekleren en praktijkervaring in de opleiding*

De opleiding wil bewust heel praktijkgericht zijn. Er is ook veel ruimte voor de opleidingsonderdelen stage en eindstage. Wat is de invulling van de stage binnen deze opleidingsonderdelen? Hoe brengt men de praktijkervaring verder nog in de opleiding? Hoe wordt hiervoor samengewerkt met het werkveld?

2.1.2.6 *Onderzoeksvraag 6: het toetsbeleid en de borging van het eindniveau*

De commissieleden appreciëren het departementaal toetsbeleid. Uit het ZER is voor hen niet duidelijk hoe de opleiding dit vertaalt naar een eigen toetsplan. En hoe wil men het aantal schriftelijke evaluatievormen doen afnemen en ervoor zorgen dat ook in die evaluatievormen de praktijk een groter aandeel krijgt?

Het eindniveau wordt geborgd door de eindproef en eindstage. Hoe komt men tot een beoordeling van de eindstage? De commissieleden zouden verder graag meer te weten komen over de eindproef. Hoe gebeurt de beoordeling bij de eindproef, die een groepswerk is? Op welke manier is de opleiding met het voornemen aan de slag gegaan om in 2023-2024 het werkveld niet enkel in een adviserende rol te betrekken bij de eindproef, maar ook bij de evaluatie?

2.1.2.7 *Onderzoeksvraag 7: de betrokkenheid van studenten en werkveld*

De commissieleden waarderen het dat alle stakeholders, inclusief studenten en het werkveld, betrokken waren bij het tot stand komen van het ZER. Ze zijn nieuwsgierig op welke manier deze betrokkenheid verder wordt georganiseerd. Hoe hebben de studenten inspraak binnen de opleiding? Hoe capteert men input van het werkveld? Op welke manier gaat de opleiding aan de slag met de input van zowel studenten als werkveld?

2.2 **Dialog met de instelling over de onderzoeksvragen van de commissie**

2.2.1 **Onderzoeksvraag 1: de eigenheid van VKS 5**

Na het lezen van het ZER zouden de commissieleden graag meer zicht krijgen op de eigenheid van het graduaat LoReCa qua niveau (VKS 5). Specifiek vragen de commissieleden zich af op welke manier dit graduaat zich onderscheidt van de bachelor hotelmanagement (VKS 6) en hoe dit onderscheid duidelijk gemaakt wordt aan studenten en het werkveld.

De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat er heel bewust gekozen is voor een aparte graduaatsopleiding met eigen leerdoelen. Het graduaat en de bachelor zijn daardoor duidelijk

van elkaar onderscheiden, omdat de basis verschilt. Voor de afstudeerrichtingen heeft de opleiding zich gebaseerd op zes beroepskwalificaties van niveau 5. Die beroepskwalificaties gaan over het middenmanagement, of operationeel management. Een afgestudeerde van een graduaatsopleiding zal instaan voor het dagdagelijkse omgaan met mensen, het praktische. De bacheloropleiding bereidt voor op functies in het strategisch management en een afgestudeerde zal instaan voor het beleid en voor strategie op de lange termijn.

Vanuit het departementsniveau is er een ander toetsbeleid voor graduaatsopleidingen dan voor professionele bachelors. Dat toetsbeleid is vertaald naar de graduaatsopleiding. Ook de evaluatieformulieren van de opleidingsonderdelen stage en eindstage zijn duidelijk anders dan die van de bacheloropleiding, geven de opleidingsverantwoordelijken aan.

De graduaatsopleiding heeft daarnaast een eigen didactisch concept uitgewerkt, los van de professionele bachelor. Specifiek voor het graduaat is de nadruk die ligt op het concrete. Theoretische kennis wordt uitgeschreven, er zijn kennisclips en zelftoetsen. Dit combineert men met een coachende aanpak. De docenten hebben veel relevante ervaring in de sector, die ze inbrengen in de lessen, omdat graduaatsstudenten het gemakkelijkst levensechte situaties absorberen. De docenten geven als voorbeeld dat in een vak als Frans veel meer contextueel gewerkt wordt dan in een bachelor, waar ook aandacht gaat naar inzicht geven in de taal.

Dat het graduaat en de professionele bachelor twee echt aparte opleidingen zijn, staat samenwerking niet in de weg. Zo kunnen graduaatsstudenten in het tweede jaar een keuzevak uit de bachelor volgen.

Ook bij acties om de instroom te verhogen zien de opleidingsverantwoordelijken samenwerking met de professionele bachelor als een kans. Ze willen de cluster hospitality samen in de markt zetten. Die oefening loopt. Het bewaren van het onderscheid tussen beide opleidingen en dat ook duidelijk maken aan studenten, is daarbij een aandachtspunt.

De commissieleden polsen of het werkveld voldoende vertrouwd is met het onderscheid tussen een graduaat en een professionele bachelor. Zeker voor stages en werkplekleren is dat belangrijk. De opleidingsverantwoordelijken reageren dat dit inderdaad niet altijd even duidelijk is, omdat er soms gelijkaardige functies opgenomen worden. Zeker in het buitenland moet men daar alert op zijn. Dit vangt men op door een stagebundel met informatie voor de stagebegeleider. Verder gaat men steeds in gesprek met de stagecoördinator. Ook hier speelt de kracht van samenwerken. Op sommige werkplekken lopen studenten uit beide opleidingen stage. Door samen naar de stageplek te gaan, kan je het onderscheid duidelijker aanbrengen. De opleidingsverantwoordelijken merken nog op dat dit enkel speelt bij stages in een hotel. Zo zal er bv. nooit een student uit een bacheloropleiding stage doen bij een cateraar.

Uit de gesprekken met het werkveld blijkt dat men het verschil tussen een graduaat en een professionele bachelor kent en er ook meer mee vertrouwd geraakt door de contacten met de opleidingen. Ze ervaren een opleiding op niveau VKS 5 als een mogelijkheid om meer instroom te krijgen in de sector. Ze benadrukken dat ook voor een afgestudeerde uit de graduaatsopleiding er veel mogelijkheden zijn om een mooie carrière uit te bouwen. De sector is breed en veel werknemers groeien door naar andere functies binnen de sector.

De commissieleden kregen op basis van deze gesprekken een duidelijk beeld op de eigenheid van het graduaat LoReCa en hoe het onderscheid met de professionele bachelor gehandhaafd wordt.

2.2.2 Onderzoeksvraag 2: instroom en begeleiding studenten

De commissieleden vragen hoe de opleiding erin kan blijven slagen drie studierichtingen aan te bieden, gelet op de eerder beperkte instroom en hoe men die instroom wil verhogen. Verder zijn de commissieleden nieuwsgierig naar de manier waarop de opleiding inspeelt op de diversiteit van de instroom, welke begeleiding men voorziet.

De opleidingsverantwoordelijken antwoorden dat het verhogen van de instroom een aandachtspunt is. Dat is nodig om te zorgen voor continuïteit en om het docententeam te kunnen uitbreiden. Men kan het laagdrempelige in de verf zetten naar nieuwe studenten toe, of de stageplaatsen in de kijker zetten.

De opleidingsverantwoordelijken bevestigen dat het niet evident is drie afstudeerrichtingen te blijven aanbieden. De optie logies is heel populair, de opties catering en restaurant trekken minder studenten. De inschatting is dat dit op lange termijn wellicht niet houdbaar is. Daarom bekijkt men bv. of voor catering een microcredential misschien een betere piste is, gelet op de specifieke instroom die men vaststelt in die afstudeerrichting. Hiervoor is het belangrijk het werkveld te consulteren.

Er is ook wat uitstroom, maar de opleidingsverantwoordelijken merken op dat de cijfers goed zijn voor een graduaat. Toch blijft de vraag hoe het komt dat de uitval relatief groot is voor een erg specifieke opleiding. Men benoemt het spanningsveld tussen studeren en werken. In de mate van het mogelijke organiseert de opleiding exitgesprekken. Daaruit blijkt dat uitval vaak financieel gemotiveerd is. Men wil het werkveld daarom ook sensibiliseren. Het is belangrijk dat studenten de opleiding volledig doorlopen, ook al is de nood aan werknemers hoog. Het aanvoelen van de opleidingsverantwoordelijken is dat de studenten een realistisch beeld hebben van de sector. In elk geval wordt aan potentiële studenten heel eerlijk informatie gegeven en wil men een eventueel romantisch beeld doorbreken.

De instroom in de opleiding is heel divers, zowel qua vooropleiding als qua leeftijd, socio-economische en culturele achtergrond en het al dan niet hebben van ervaring in de horeca. Daarom zet men sterk in op begeleiding. De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat de nabijheid van de docenten een groot voordeel is. Er is nauw contact met de studenten, problemen worden snel gesignaleerd. De groepsgrootte laat dit toe, maar het is ook eigen aan de houding en de visie van de opleiding en de Erasmushogeschool.

De drempel naar de studiebegeleider is laag. Studenten kennen de studiebegeleider snel. Vaak is er een gesprek op de infodag en de studiebegeleider stelt zich voor bij het begin van de opleiding. De studieopvolging gebeurt van heel dichtbij.

De docenten leggen de nadruk op hun coachende attitude richting studenten. Waar nodig en mogelijk differentieert men en werkt men op maat. Zeker voor de keuze voor een stageplaats en de invulling van een (eind)stage is het nodig rekening te houden met de voorkennis en ervaring van een student.

De opleiding kiest er bewust voor in het eerste jaar een examen te organiseren in oktober of november. Zo heeft men snel een beeld van wie de student is en kan men corrigeren of bijsturen met het oog op de eerste examenperiode. De ervaring leert dat het vaak ook zinvol is de studenten op deze manier te laten voelen dat ze het kunnen.

Er is ook beslist om aan alle studenten faciliteiten te geven. Men stelde vast dat 1/3 van de instroom een statuut had en dus faciliteiten kon vragen. Dat deed vermoeden dat veel andere studenten eigenlijk ook in aanmerking zouden komen voor faciliteiten, of er minstens baat bij zouden hebben. Concreet wordt overal een lettertype gebruikt dat geschikt is voor lezers met dyslexie, leest men examenvragen voor, worden zaken aangestipt.

De opleiding heeft veel aandacht voor de financiële situatie van studenten. Daarom kiest men ervoor zo weinig mogelijk met handboeken te werken, maar alles digitaal ter beschikking te stellen. Ook voor uitstappen worden de kosten zoveel mogelijk beperkt. De bijkomende kosten zijn daardoor heel laag voor de opleiding LoReCa.

De opleiding wil studenten ook uitdagen. Studenten met een vooropleiding wil men dingen laten doen die ze nog niet gedaan hebben. Dat is volgens de opleidingsverantwoordelijken een manier om studenten te laten ontdekken waar ze het best tot hun recht komen. Om dezelfde reden biedt de opleiding stages in het buitenland aan, maar enkel via Erasmusbeurzen, opdat dit toegankelijk zou blijven. 65% van de studenten maakt daar gebruik van, ook al is dit voor graduaatsstudenten vaak een grote stap.

De commissieleden waarderen het enthousiasme en de betrokkenheid van de opleiding bij de studenten. De docenten doen veel inspanningen om studenten aan boord te houden en alle mogelijke kansen te geven. De commissieleden hopen dat dit ook mogelijk zal blijven bij de groei van de studentenaantallen.

2.2.3 Onderzoeksvraag 3: de ECTS-fiches

De commissieleden lezen in het ZER dat de opleiding nog mogelijkheden tot verbeteringen ziet in de ECTS-fiches. Dat kwam naar boven vanuit de eigen kwaliteitsborging van de Erasmushogeschool en de opleiding wilde daarmee aan de slag. De commissieleden vragen naar de stand van zaken.

De gesprekspartners lichten toe dat de onderwijsontwikkelaar dit met het team van de opleiding in handen genomen heeft. Samen met hen is bekeken wat nodig is in ECTS-fiches en waar verbeteringen nodig waren. De docenten hebben dan aan de fiches gewerkt. Vervolgens was er een terugkomsessie en indien een docent dat wenste ook individuele begeleiding.

Men stelde vooral vast dat de leerresultaten wel omgezet waren in gedragsindicatoren en van daaruit naar doelstellingen die bepalen wat studenten moeten kennen, kunnen en doen. De volgende stap is dan een rubric opstellen voor de beoordeling. Voor de opleidingsonderdelen stage en eindstage was die er al.

De docenten geven aan dat de begeleiding zeer helpend was en dat de onderwijsontwikkelaar veel tools aanreikte om te ondersteunen, zoals quick sheets. Nieuwe docenten krijgen ook opleiding. Het is voor de docenten niet altijd evident om bij veranderingen aan de vakinhoud of manier van werken dit ook altijd aan te passen in de ECTS-fiches, zodat die actueel blijven.

De commissieleden waarderen de inspanningen die het team al gedaan heeft om de ECTS-fiches verder op punt te stellen.

De studenten zijn op de hoogte van de ECTS-fiches. Die worden in de eerste les overlopen. Ze bekijken die zelf vooral om zicht te krijgen op de verwachtingen rond examens en de puntenverdeling.

Over het algemeen beantwoorden de ECTS-fiches in grote lijnen aan de realiteit, zo is het aanvoelen van de studenten. Enkel voor de invulling van het persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) blijkt dat ze moeilijk de link leggen tussen de doelstellingen van het opleidingsonderdeel zoals beschreven in de ECTS-fiche en hun beleving ervan.

Binnen het graduaat LoReCa is POP de plaats waar ingezet wordt op levenslang leren, dat een leerresultaat op zich is en ook voor de sector belangrijk. De gesprekspartners geven aan dat ook zelfreflectie een doelstelling van het opleidingsonderdeel is.

Uit de gesprekken met studenten blijkt dat het opleidingsonderdeel de doelstelling niet realiseert. Ze leggen de link niet met levenslang leren en vinden ook niet dat zelfreflectie hier een plaats krijgt. Ze zien weinig verschil met andere projecten, enkel dat de keuze van het onderwerp helemaal vrij is.

De commissieleden denken dat hier kansen liggen voor de opleiding, om ervoor te zorgen dat de concrete invulling van POP aansluit bij de beschrijving in de ECTS-fiche zodat het opleidingsonderdeel inderdaad levenslang leren stimuleert en aanzet tot zelfreflectie.

2.2.4 Onderzoeksvraag 4: visie op taal en begeleiding studenten bij taalvakken

De commissieleden zijn positief over de centrale plaats die talen krijgen in het graduaat LoReCa en de inspanningen die het team doet om te differentiëren. Ze krijgen graag nog meer inzicht in de visie van de opleiding op taal en in het bijzonder hoe men die visie in de praktijk brengt.

De gesprekspartners leggen uit dat er grote verschillen zijn in talige achtergrond tussen de studenten. Sommigen hebben Nederlands als moedertaal, anderen Frans, nog anderen geen van beide. Daarom is ervoor gekozen voor Frans en Engels de groep in twee te splitsen op basis van een intake-test. De inhoud en aanpak wordt aangepast aan de concrete groepen. De manier waarop gedifferentieerd wordt, verschilt van jaar tot jaar en men zet ook in op differentiatie binnen de groepen.

De studenten ervaren deze manier van werken als een meerwaarde, zo blijkt uit de gesprekken.

Oorspronkelijk werd Nederlands gegeven in het tweede jaar, maar men merkte dat niet alle studenten voldoende kennis hadden van het Nederlands voor de opleiding. Daarom is dat opleidingsonderdeel verplaatst naar het eerste jaar en is er een screening om het aanvangsniveau te bepalen.

De hogeschool heeft ook een taalbegeleider voor graduaatsstudenten en er is een elektronische leeromgeving met leerpaden. Door de screening weten de studenten welke leerpaden ze best doornemen om gedetecteerde tekorten in taalvaardigheden bij te werken. Op die manier is er bijkomende ondersteuning op maat van de individuele student.

De gesprekspartners merken op dat door de verschuiving van Nederlands naar het eerste jaar, in het tweede jaar minder aandacht gaat naar talen. Ze bekijken hoe dit aangepakt kan worden. In het tweede jaar kunnen studenten wel een keuzevak Spaans of Duits opnemen, uit het programma van de bachelor, maar weinig studenten maken van die mogelijkheid gebruik.

De werkveldpartners vinden talenkennis absoluut noodzakelijk in de sector.

De commissieleden vinden de manier waarop de opleiding met de talen omgaat en de individuele begeleiding op maat van de studenten een sterk punt van het graduaat LoReCa.

2.2.5 Onderzoeksvraag 5: werkplekleren en praktijkervaring in de opleiding

De graduaatsopleiding LoReCa wil praktijkgericht zijn, met een groot aandeel werkplekleren. De commissieleden willen graag weten hoe dit concreet uitgewerkt is en hoe het werkveld hierbij betrokken wordt.

In het ZER lezen de commissieleden dat 41 van de 120 studiepunten verworven worden in reële of realistische arbeidssituaties. Er wordt een overzicht gegeven van de verschillende manieren waarop de hogeschool werkplekleren invult. Onder externe activiteiten vallen bv. hotelbezoek en bedrijfsbezoek. Ook projectwerk is in de opleiding een vorm van werkplekleren: de studenten gaan aan de slag rond een realistische werkveldopdracht. Er zijn in totaal 21 studiepunten voorzien voor de opleidingsonderdelen stage (9 studiepunten - 6 weken in het eerste jaar) en eindstage (12 studiepunten - 9 weken in het tweede jaar).

De studenten geven aan dat ze heel veel belang hechten aan praktijkervaring. Ze zien dat die ingebracht wordt in de lessen vanuit de eigen praktijkervaring van de docenten en ervaren dat als een meerwaarde. De hotel- en bedrijfsbezoeken vinden ze fijn, die zorgen voor variatie. De toetsing bij die bezoeken verloopt theoretisch: er werd bv. gepolst naar kennis van de juiste namen van hotels. De commissieleden stellen in vraag of deze theoretische manier van toetsing past bij een opleidingsonderdeel dat als werkplekleren benoemd wordt.

Uit de gesprekken met de studenten blijkt verder nog dat ze vragende partij zijn voor meer (actieve en concrete) praktijkervaring dan het geval is in de hotel- en bedrijfsbezoeken en het projectwerk. Ze kijken daarom erg uit naar de opleidingsonderdelen stage en eindstage. Ze vinden het goed dat hier al in het eerste jaar ruimte voor voorzien is.

De werkveldpartners geven aan dat ze een stage van zes weken te kort vinden voor bepaalde functies in de sector. Die zes weken zouden dan volledig besteed moeten worden aan opleiden, waardoor er geen tijd meer is om effectief te kunnen groeien in die functies.

De studenten krijgen de mogelijkheid om hun stage te verlengen, maar de werkveldpartners denken dat studenten liever een betaalde vakantiejob aannemen dan op vrijwillige basis de stage te verlengen.

De commissieleden hebben bedenkingen bij de invulling en het aandeel van werkpleklers in deze opleiding. Sommige van de activiteiten die voor de hogeschool onder werkpleklers vallen, werden binnen deze opleiding zo vorm gegeven dat ze ook anders benoemd kunnen worden. De opleiding geeft in het ZER aan dat 41 studiepunten aan werkpleklers besteed worden. De commissieleden stellen in vraag of de hotel- en bedrijfsbezoeken zoals ze binnen deze opleiding uitgewerkt zijn, onder de noemer werkpleklers vallen, volgens de decretale definitie van werkpleklers als *“leeractiviteiten die gericht zijn op het verwerven van algemene of beroepsgerichte competenties, waarbij de arbeidssituatie de leeromgeving is”*. De commissieleden hebben daarom twijfels bij het gewicht binnen het totale aantal studiepunten voor werkpleklers dat gegeven wordt aan deze hotel- en bedrijfsbezoeken. Ze vinden dat de decretale bepaling dat elk graduaatsopleiding een relevant aandeel (een derde van de studieomvang) aan werkpleklers moet omvatten, onder druk staat in het graduaat LoReCa.

2.2.6 Onderzoeksvraag 6: het toetsbeleid en de borging van het eindniveau

Voor de commissieleden is op basis van het ZER niet duidelijk hoe het departementaal toetsbeleid doorvertaald wordt in het graduaat LoReCa. Hoe is de opleiding van plan ervoor te zorgen dat de evaluatievormen meer praktijkgericht worden? Hoe ziet de opleiding erop toe dat het beoogde eindniveau gehaald wordt? De commissieleden zouden graag meer zicht krijgen op de beoordeling van de eindstage en de eindproef en op de betrokkenheid van het werkveld bij de evaluatie.

De gesprekspartners geven aan dat ze inderdaad vaststelden dat er veel nadruk ligt op schriftelijke producten. De opleiding wil er werk van maken deze verhouding te bekijken. Het doel is om te gaan naar minstens 20% permanente evaluatie. Bij de talen gaat bijvoorbeeld naar aanleiding van feedback van de studenten al meer aandacht naar mondelinge taalvaardigheden. De docenten merken ook op dat voor een deel van de studenten mondelinge evaluaties drempelverlagend kunnen zijn. Daarnaast is in de sector verbaal sterk zijn ook belangrijk.

De docenten geven mee dat de informatie in de ECTS-fiches soms niet helemaal een correcte indruk geven. Als er sprake is van een werkstuk of portfolio, lijkt dat misschien schriftelijk, terwijl dat dan deels of zelfs volledig mondeling kan zijn. In elk geval worden schriftelijk en mondeling vaak gecombineerd. De commissieleden zouden hier graag een voorbeeld van krijgen. Men verwijst naar een oefening rond een cv voor Frans. Zo'n cv is schriftelijk, maar men gebruikt die ook als basis voor een oefening rond solliciteren. Dat valt allemaal onder portfolio, dat dus een mix is van mondelinge en schriftelijke evaluatievormen.

De studenten hebben het gevoel dat de examens voor hen duidelijker zijn dan de opdrachten. Voor de groepsopdracht is er een verdeling in groepsscores en een individuele score (op basis van een individueel gesprek en een presentatie) die het eindpunt bepaalt. Ze vinden hun weg in de gegeven informatie.

De commissieleden vinden dat het departementale toetsbeleid geen voldoende uitgewerkte doorvertaling kreeg naar een toetsplan binnen de opleiding, op basis van het evaluatiebeleid. De commissieleden krijgen moeilijk zicht op hoe de evaluaties effectief gebeuren en hoe de link gelegd wordt tussen de evaluaties en de leerresultaten.

Over de borging van het eindniveau bevestigen de gesprekspartners dat men dat doet op basis van de eindstages en het geïntegreerd project (de eindproef). Het geïntegreerd project komt voor de eindstage en kijkt vooral naar de vier rollen. De eindstage heeft meer gewicht dan het geïntegreerd project in de borging van het eindniveau.

Het geïntegreerd project is een groepsopdracht die men aan het begin van het tweede jaar concreetiseert. Het is de bedoeling om tot een idee, een innovatie binnen een bestaande zaak te komen en daarvoor een businessplan te maken, compleet met marketing, financieel plan, impact op het personeel, ...

De leden van de commissie vragen hoe de opleiding van een groepsopdracht komt tot de beoordeling van een individu en hoe men op individueel niveau de borging van het eindniveau bewaakt. De opleidingsverantwoordelijken reageren dat er een zelfevaluatie op groepsniveau is in combinatie met een individuele verdediging door elke student apart. Zo kan men nagaan of iedere student de inhoud van het geïntegreerd project voldoende beheerst. Er is ook een individueel gesprek met de docent om de groep te evalueren en na te gaan of iedereen voldoende bijgedragen heeft. Dit is ook vormgegeven in twee rubrics: een voor de inhoud op groepsniveau (het rapport zelf) en een voor de verdediging. Er is bewust gekozen voor een groepswerk omdat samenwerken in een team erg belangrijk is in de sector.

De projecten kennen allemaal een actieve inbreng van het werkveld. Werkveldpartners hebben een adviserende rol, zowel richting studenten bij het uitvoeren van de opdracht als richting docenten over het al dan niet realistisch zijn van het resultaat. Ook bij de jurering probeert men werkveldpartners te betrekken. Het eigenlijke evalueren gebeurt door de docenten, maar de opleiding staat ervoor open het werkveld hier meer bij te betrekken.

Volgens de gesprekspartners begrijpen de studenten het belang van dit project, maar ervaren ze het vooral als arbeidsintensief. Het is elk jaar een uitdaging qua timemanagement. Daarom zijn er meerdere feedbacksessies met de begeleidend docent om tijdens het traject bij te sturen en feedback te geven.

De studenten vinden het kader dat ze krijgen voor het geïntegreerd project onduidelijk. Ze hebben nood aan structuur en een duidelijke planning en ervaren dat ze daar nu zelf verantwoordelijk voor zijn, wat ze niet evident vinden. Ze missen tussenevaluaties en feedbackmomenten. Het feedbackmoment is niet verplicht. Het is voor hen ook onduidelijk waarop ze beoordeeld zullen worden.

De commissieleden bekeken twee voorbeelden van een geïntegreerd project, waarvan er een geslaagd was en een niet. De rubrics waarvan sprake, konden de commissieleden niet inzien. Daardoor kregen ze geen volledig zicht op de manier van evalueren.

In de eindstage komt heel veel aan bod. De evaluatie gebeurt op basis van een beoordeling door de stagementor, in combinatie met gesprekken tijdens de stageperiode tussen hogeschool, stageplaats en student. Er is een rubric voor, dat is een digitale tool waarin alle elementen bevraagd worden. De stageplaatsen vullen die tool in, kregen daar uitleg over en een informatiesessie. Omdat de ervaring is dat stageplaatsen vaak gul zijn met hun score, worden alle evaluaties bekeken door het docententeam. Zij bepalen uiteindelijk de quotering.

De gesprekspartners uit het werkveld geven aan dat ze de begeleiding en opvolging van de stages belangrijk vinden. Ze krijgen voor de beoordeling voldoende informatie van de opleiding, via allerlei formulieren. Ze merken op dat niet alle vragen altijd van toepassing zijn. De alumni treden deze vaststelling bij.

De commissieleden vragen naar de kalibratie van de punten voor de eindstage. Aangezien de gesprekspartners aangeven dat men de evaluatie door de stagementor bekijkt met het team en bijstuurt waar nodig, willen ze graag weten hoe men dat aanpakt. De docenten geven aan dat ze de studenten goed kennen, dat ze ter plaatse gaan en met iedereen spreken. Ze hebben het nodige inlevingsvermogen om de quotering te interpreteren. De finale quotering wordt tijdens een gezamenlijk gesprek gefinaliseerd. Het stageverslag van de student en de progressie die de student maakte, zijn een belangrijke bron.

De commissieleden krijgen onvoldoende zicht op de manier van evalueren bij het geïntegreerd project en de eindstage. De opgevraagde voorbeelden van het geïntegreerd project geven hier geen inzicht in. De commissieleden merken ook op dat de talen niet aan bod komen in het geïntegreerd project en dat dit een schriftelijk project is, weinig praktijkgericht. De rubrics die er zijn, zijn niet gekoppeld aan het geheel van de opleiding. Het aantal gedragsindicatoren voor de eindstage is hoog en daardoor stellen de commissieleden zich de vraag of die allemaal getoetst kunnen worden. De kalibratie van de quotering van de opleidingsonderdelen stage en eindstage riskeert subjectief te zijn en er zijn geen mechanismen om dat tegen te gaan. De commissieleden zien onvoldoende garanties dat het eindniveau geborgd wordt.

2.2.7 Onderzoeksvraag 7: de betrokkenheid van studenten en werkveld

De commissieleden vragen hoe studenten inspraak krijgen binnen de opleiding en hoe men het werkveld betreft.

De opleidingsverantwoordelijken zeggen dat er regelmatig opleidingscommissies zijn. Oorspronkelijk werkte men met afgevaardigden van de studenten in kleine groepen, maar intussen betreft men alle studenten. De docenten staan erg open voor feedback en brengen dat ook over bij de studenten. Daarnaast zijn er jaarlijks focusgesprekken met studenten en is er om de twee jaar een studentenbevraging. Als er een concrete aanleiding voor is, bv. Canvas of de taalvakken, worden bijkomende focusgesprekken georganiseerd. Door de laagdrempeligheid en de toegankelijkheid van het team, pikt men veel op van wat de studenten vinden of nodig hebben en speelt men daarop in. De betrokkenheid van studenten gebeurt dus in een mix van formeel en informeel contact en overleg volgens de opleidingsverantwoordelijken.

Uit de gesprekken met de studenten en alumni blijkt dat ze niet weten of er bv. een studentenraad is. De studenten appreciëren dat ze bv. mee de examenplanning mogen bekijken. Ze denken dat de richting te klein is voor een opleidingscommissie. Ze ervaren zeker de laagdrempeligheid van de docenten en zijn niet bang om vragen te stellen.

De commissieleden zien dat het team zeker open staat voor inbreng van studenten en dat de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van de docenten ervoor zorgen dat studenten inderdaad bij hen terecht kunnen. Daartegenover staat dat de commissieleden geen formele

studenteninspraak zien, waardoor er geen echte garanties zijn dat wat studenten inbrengen meegenomen wordt.

Over het werkveld geven de opleidingsverantwoordelijken aan dat het niet evident is de stakeholders te bereiken. Het ingeplande overleg is twee keer niet doorgegaan door omstandigheden. Om dat op te vangen, vraagt men feedback bij de stageplaatsen. Stagebegeleiders die op stagebezoek gaan, nemen ook een vragenlijst mee. De informatie die men zo verzamelt, vervangt de input van een werkveldcommissie.

De gesprekspartners uit het werkveld zijn ook niet van nabij betrokken bij de opleiding. Een van hen was wel betrokken bij de inkanteling van de opleiding in de hogeschool, een aantal jaren geleden. De contacten met de opleiding verlopen naar aanleiding van de stages.

De commissieleden stellen vast dat de inbreng van het werkveld niet structureel ingebed is in de opleiding. Ze denken dat het mogelijk is om vertrekkende van de contacten in de context van de stages, in combinatie met de eigen netwerken van de docenten, die heel vaak een achtergrond in de sector hebben, toch een werkveldcommissie uit te bouwen en die op een formele manier te betrekken bij de opleiding. Ze raden aan hierbij niet te focussen op logies. Ze zijn ervan overtuigd dat dit een meerwaarde zou zijn voor de opleiding.

3 Oordeel

De commissie benoemt een aantal **sterke punten** van de opleiding.

De commissie zag een team met een enorm engagement en passie en veel aandacht voor de instroom. De nabijheid bij de studenten is groot, net als de betrokkenheid. De docenten en verantwoordelijken stellen de student centraal. De commissieleden vinden dit mooi en het fundament van onderwijs.

De missie en visie van de opleiding spelen volgens de commissieleden goed in op de Brusselse grootstedelijke en diverse context, wat ook tot uiting komt in de nabije begeleiding van de studenten. De commissie apprecieert hoe de opleiding studenten in hun kracht wil zetten. Ze hoorde ook de waardering van de studenten hiervoor.

De opleiding slaagt erin ver te gaan qua internationalisering. Dit is opvallend en een goede keuze volgens de commissie. De commissieleden zijn ervan onder de indruk dat 65% van de studenten met een Erasmusprogramma naar het buitenland gaat voor de stage.

De commissie vindt de differentiatie binnen de vakken een sterk punt. De opleiding speelt zo goed in op de verschillen die er zijn in de instroom. In het bijzonder de nadruk op talen en de differentiatie in de taalvakken is positief. Kennis van vreemde talen is erg belangrijk voor wie in de sector aan de slag wil gaan.

De commissie waardeert de keuze van de opleiding om faciliteiten die bedoeld zijn voor studenten met een bijzonder statuut uit te breiden naar alle studenten.

Het is voor de commissie goed duidelijk waarom deze opleiding een graduaat (VKS 5) is. De commissie vindt het een goede keuze de niveaus 5 en 6 niet te koppelen maar duidelijk het onderscheid met de bachelor te behouden. Bovendien heeft de opleiding heel duidelijke argumenten om dat niet te doen, die stroken met de missie en visie van de opleiding.

De commissie stelt verder een aantal **gebreken aan de kwaliteit** vast. Die betreffen enerzijds de formalisering van studenten- en werkveldparticipatie en anderzijds enkele onderwijskundige processen.

1. *Formalisering van studenten- en werkveldparticipatie*

De commissie heeft niet gezien dat **studenten** participeren in een geleding zoals bv. een opleidingscommissie. De studentenparticipatie is niet geformaliseerd binnen de opleiding LoReCa, maar gebaseerd op nabijheid. Dit bleek uit de gesprekken met studenten. Als men kwaliteitsontwikkeling en groei wil realiseren, is het nodig de studentenparticipatie te formaliseren, opdat die onderdeel is en blijft van de kwaliteitsborging.

De samenwerking met het **werkveld** is niet geformaliseerd, zo blijkt uit de gesprekken. Het werkveld kan op een meer structurele manier betrokken worden bij het curriculum. Ook kan de opleiding de stagebegeleiders en andere werkveldpartner meer betrekken bij o.a. beoordelingen van de opleidingsonderdelen stage en eindstage of van de eindproef en in het samen kalibreren van het niveau van de verschillende onderdelen.

2. Onderwijskundige processen

De commissie stelt vast dat op volgende punten het onderwijskundig leiderschap en de nodige onderwijskundige processen nog onvoldoende ontwikkeld zijn in het graduaat LoReCa.

Ze missen een toetsplan dat ervoor zorgt dat er een overzicht is van wat wanneer getoetst wordt. Elementen van zo'n toetsplan zijn aanwezig, maar die worden nergens samengebracht, waardoor de borging van de indicatoren niet navolgbaar is en de opleiding niet in controle is. Nu wordt dit opgevangen door de nabijheid: de docenten kennen de studenten en nemen dat mee in de beoordeling. Dit creëert echter subjectiviteit en zorgt niet voor validiteit. De opleiding kan niet hard maken dat wat je meet bij elke student hetzelfde is. Zeker voor de eindstage is dit belangrijk. Dat de stageplaatsen verschillend zijn, maakt een betrouwbare evaluatie extra belangrijk.

De commissie is van oordeel dat de opleiding het eindniveau niet duidelijk kan borgen. Het is belangrijk dat de opleiding de gedragsindicatoren voor de eindstage en het geïntegreerd project kan aantonen. In het bijzonder de grote hoeveelheid gedragsindicatoren voor het opleidingsonderdeel eindstage is moeilijk en zet een kwaliteitsvolle evaluatie onder druk. Ook voor het geïntegreerd project, dat een groepswerk is waarbij de studenten samenwerken, is voor de commissieleden onvoldoende aangetoond dat de manier van evalueren garandeert dat de individuele studenten aan de indicatoren voldoen. Het gesprek met de stageplaats is daarin belangrijk en moet gestructureerd worden.

De commissie denkt dat het aandeel werkplekieren dat decretaal voorgeschreven is, niet gehaald wordt in de opleiding. Ze vindt dat de hotel- en bedrijfsbezoeken zoals die vorm kregen in de opleiding LoReCa onvoldoende gericht zijn op het verwerven van competenties gelinkt aan een werkplek, onder andere door de theoretische manier van evalueren. De commissie oordeelt daarom dat deze in te grote mate meegeteld worden bij het bepalen van het aandeel aan werkplekieren in de opleiding.

De commissie oordeelt bijgevolg dat de kwaliteit van de opleiding niet verifieerbaar kan worden aangetoond en vraagt dat het team met de vastgestelde voorwaarden aan de slag gaat. Het advies van de beoordelingscommissie is daarom positief met beperkte geldigheidsduur.

De commissie formuleert volgende voorwaarden:

- Zorg ervoor dat de studentenparticipatie en de samenwerking met het werkveld geformaliseerd worden.
- Ontwikkel de nodige onderwijskundige processen:
 - Werk een duidelijk toetsplan uit waaruit duidelijk wordt wat wanneer getoetst wordt en dat objectief evalueren garandeert.
 - Zorg voor een duidelijke borging van het eindniveau met aantoonbare gedragsindicatoren voor de eindstage en het geïntegreerd project en zorg voor afstemming tussen beide. Zorg er specifiek bij het geïntegreerd project voor dat de evaluatie garandeert dat de individuele student aan de indicatoren voldoet.
 - Herbekijk de invulling en het aandeel van werkplekieren in de opleiding.

De commissie formuleert daarnaast ook enkele **aanbevelingen**.

- Blijf inzetten op het verhogen van de instroom. Dat lijkt de commissie nodig om als opleiding leefbaar te blijven, zeker als men meerdere afstudeerrichtingen zou houden.
- Zorg ervoor dat de begeleiding van studenten, zoals bijvoorbeeld het toekennen van faciliteiten aan iedereen, even sterk en nabij blijft als de instroom groter wordt.
- Bekijk hoe je de missie en visie nog verder kan operationaliseren.
- Zowel studenten als het werkveld merken op dat ze een langere (eind)stage positief zouden vinden. Bekijk of en hoe dit gerealiseerd kan worden.
- De invulling van POP zoals die in de ECTS-fiches staat, komt niet overeen met de ervaring van de studenten. Zorg ervoor dat dit opleidingsonderdeel effectief werkt aan wat in fiche beschreven wordt, met name levenslang leren en zelfreflectie, en dat dit ook duidelijk en herkenbaar is voor de studenten.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Erasmushogeschool Brussel
Naam opleiding	Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS 5) - graduaatsopleiding
(Bijkomende) titel	/
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Logies (studieomvang: 38) • Restaurant (studieomvang: 38) • Catering (studieomvang: 38)
Opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	Niet van toepassing
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Brussel-Hoofdstad
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
Wanneer het om een graduaats- of bacheloropleiding gaat: de aansluitingsmogelijkheden en de mogelijke vervolgopleidingen; wanneer het om een masteropleiding gaat: de vereiste vooropleidingen en toelatingsvoorwaarden	Vervolgtraject professionele bachelor Hotelmanagement (90 STP)

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten (OLR)

LEERRESULTATEN VOOR DE GEMEENSCHAPPELIJKE STAM

1. Neemt verantwoordelijkheid op voor de correcte dagelijkse werking van de eigen afdeling.
2. Organiseert horeca-activiteiten binnen de eigen afdeling en coördineert en evalueert de uitvoering ervan.
3. Stelt evenwichtig, kwalitatief en commercieel rendabel aanbod samen binnen de eigen afdeling.
4. Informeert en adviseert de (potentiële) gast/klant, rekening houdend met diens individuele wensen en behoeften en gebruikmakend van de gepaste verkooptechnieken.
5. Brengt de verhuur en/of verkoop van producten en diensten binnen de eigen afdeling in kaart, analyseert en stuurt indien nodig bij in overleg met het management. Voert promotie voor de activiteiten van de eigen afdeling en zet hiervoor adequate informatie- en communicatiemiddelen in.
6. Handelt volgens de hygiëne-, onderhouds-, veiligheids- en overige geldende wetgeving en waakt over de naleving ervan binnen de eigen afdeling.
7. Beheert de voorraad, plaatst bestellingen en ontvangt, controleert en registreert leveringen voor de eigen afdeling.
8. Voert voor de eigen afdeling administratieve en boekhoudkundige taken uit volgens de wettelijke normen en volgt deze op. Gebruikt daarbij de passen de software.
9. Draagt bij aan het beheer van personeelszaken en de coaching en vorming van werknemers en stagiairs binnen de eigen afdeling.
10. Werkt teamgericht in een interculturele en/of multidisciplinaire beroepsomgeving. Plant de operationele werkzaamheden van het team en stuurt bij indien nodig.
11. Communiqueert functioneel met gasten, klanten, leveranciers en collega's in een interculturele en meertalige context. Stelt zich gastvrij op en komt zo goed mogelijk tegemoet aan de wensen en eisen van gasten en klanten.
12. Onderhoudt het eigen deskundigheidsniveau door de recente ontwikkelingen en trends en de wetgeving eigen aan de sector op te volgen.

LEERRESULTATEN SPECIFIEK VOOR DE AFSTUDEERRICHTING LOGIES

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

LEERRESULTATEN SPECIFIEK VOOR DE AFSTUDEERRICHTING RESTAURANT

13. Voert zaalversnijdingen en -bereidingen uit en past serveertechnieken toe volgens de regels van de etiquette. Superviseert het team bij deze werkzaamheden.
14. Degusteert, herkent en beoordeelt producten.
15. Werkt technische fiches uit voor de bereiding van warme en koude dranken.

LEERRESULTATEN SPECIFIEK VOOR DE AFSTUDEERRICHTING CATERING

13. Maakt dranken en gerechten klaar, gebruikmakend van de juiste bereidingstechnieken.
14. Levert of serveert bereidingen met aandacht voor dresseer- en presentatietechnieken.
15. Werkt technische fiches uit voor alle bereidingen in de diverse keukens.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Michael Laarman (*voorzitter*) Manager lerarenopleidingen, cluster Exact en Beroepsonderwijs, Hogeschool van Amsterdam.

Daan Van Thiel (*commissielid*) Opleidingshoofd LoReCa AP.

Nancy Gasperazzo (*commissielid*) Consultant.

Mees Akveld (*student-commissielid*) Student graduaat programmeren.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Ils Aerts** (*procescoördinator*) beleidsmedewerker NVAO.
- **Tine Swaenpoel** (*extern secretaris*) zaakvoerder Yelski.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

15/03/2024, Campus Bloemenhof	
Uur	Activiteit
8.45u – 9.00u	Ontvangst en intern overleg commissie
9.00u – 9.45u	Gesprek met opleidingsverantwoordelijken <u>Panelleden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Opleidingshoofd • Waarnemend Departementaal directeur • Kwaliteitscoördinator • Onderwijsontwikkelaar • Studie- en trajectbegeleider
9.45u- 10.00u	Intern overleg commissie/pauze
10.00u – 11.15u	Gesprek met lectoren/docenten <u>Panelleden:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Taaldocenten • Lector Management • Lector specialisatie Hotel • Lector specialisatie • Restaurant en Catering • Studie- en trajectbegeleider
11.15u – 11.45u	Intern overleg commissie/pauze
11.45u – 12.45u	Gesprek met werkveld en alumni <u>Panelleden:</u> Werkveldpartners: <ul style="list-style-type: none"> • Talent & Culture Manager, Pullman Brussels Centre Midi • HR Manager, PREM Hospitality • General Manager, Martin's Patershof Mechelen Alumni
12.45u – 13.30u	Lunch en intern overleg commissie
13.30u – 14.00u	<i>Rondleiding van opleidingsspecifieke infrastructuur EN Inkijken van leermiddelen/leeromgeving</i>
14.00u – 14.15u	Intern overleg commissie/pauze
14.15u- 15.15u	Gesprek studenten <u>Panelleden:</u> Studenten uit DT1 en DT2
15.15u- 16.15u	Intern overleg commissie/pauze

16.15u – 16.45u	Facultatief gesprek - gesprekspartners te bepalen door de commissie Vrij moment
16.45u – 17.00u	Intern overleg commissie / Voorbereiding afsluitende dialoog
17.00u – 17.30u	Afsluitende dialoog
EINDE 17u30	

Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het “*Beoordelingskader Opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie*” van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende bezwaar aan tegen een commissielid. Het bezwaar was ongegrond.

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

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft deze conclusie in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Documentatie beschikbaar gesteld bij de aanvraag

- Zelfevaluatie-rapport (ZER) Graduaat in het logies-, restaurant- & cateringmanagement
- Bijlage_Kengetallenrapport Graduaat LoReCa
- Bijlage_OLR Graduaat LoReCa
- Bijlage_Opvolging aanbevelingen TNO Graduaat LoReCa
- Linken in ZER naar opleidingsdocumenten:
 1. Opleidingsplan
 2. Kengetallenrapport
 3. Opvolging adviesrapport TNO
 4. Eigen regie
 5. Onderwijsdashboard
 6. Domeinspecifiek leerresultatenkader
 7. Opleidingsspecifiek leerresultatenkader
 8. Leerresultatenmatrix
 9. Leer materiaal op online leerplatform Canvas

Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog

- Geïntegreerd project: Graduaat Logies-, Restaurant- en Cateringmanagement
- Twee voorbeelden van een concrete eindproef (een geslaagd, een niet geslaagd)

Colofon

GRADUAAT IN HET LOGIES-, RESTAURANT- & CATERINGMANAGEMENT

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL • VL130860-24

Opleidingsaccreditatie op maat van de eigen regie •

Beoordelingsrapport

26 april 2024

Samenstelling: NVAO • Vlaanderen



Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie
Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders

Parkstraat 83 • 2514 JG Den Haag
P.O. Box 85498 • 2508 CD The Hague
The Netherlands

T +31 (0)70 312 23 00
E info@nvaio.net
www.nvaio.net