

GRADUAAT IN DE TRAVEL SUPPORT

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

14 NOVEMBER 2022



ERIC HALSBERGHE (VOORZITTER) • LUCETTE ROOVERS, JULIE GODTS, DAVID VAN DEN
BRANDE (COMMISSIELEDEN) • TINE SWAENPOEL (SECRETARIS) • DAGMAR PROVIJN
(PROCESCOÖRDINATOR)

Inhoud

1	Abstract	5
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	7
2.2	Dialogoog met de instelling over de onderzoeksvragen van de commissie	9
2.2.1	Onderzoeksvraag 1: het onderscheid tussen deze graduaatsopleiding en de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement	9
2.2.2	Onderzoeksvraag 2: curriculum en inhoud	9
2.2.3	Onderzoeksvraag 3: werkplekleren	10
2.2.4	Onderzoeksvraag 4: werkstuk en eindniveau	11
2.2.5	Onderzoeksvraag 5: professionalisering en internationalisering.....	12
2.2.6	Onderzoeksvraag 6: Flexibiliteit.....	12
3	Oordeel	14
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding	16
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten.....	17
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie	18
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	19
	Bijlage 5: Verantwoording	20
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	21

1 Abstract

De beoordelingscommissie onderzocht de potentiële kwaliteit van het graduaat in de travel support aan de Erasmushogeschool Brussel en beoordeelde die als voldoende. Het advies van de beoordelingscommissie aan de NVAO is dan ook positief.

Deze graduaatsopleiding van 120 studiepunten is gebaseerd op de beroepskwalificatie van reisagent, die op vraag van de sector uitgewerkt werd. De opleiding vult ook een hiaat in de leerladder voor het domein toerisme en situeert zich tussen de opleidingen toerisme in het secundair onderwijs en de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement.

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 heel wat sterke punten vast. Ze vindt onder meer de algemene nadruk op de Brusselse context positief, zowel in de profilering van de opleiding als in de leerresultaten. De studenten staan centraal, door de specifieke aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling en de nadruk op zelfsturing en coaching en door de goede begeleiding en ondersteuning. Het curriculum is afgetoetst bij diverse stakeholders en werkpleklers neemt een centrale plaats in. Het toetsbeleid is goed uitgewerkt. Studenten kunnen na de opleiding direct starten in het werkveld.

Over een aantal punten ging de beoordelingscommissie met de opleiding in gesprek, o.a. het onderscheid tussen dit graduaat en de professionele bachelor, de verhouding tussen leisure (vrijtijdsreizen) en business (zakenreizen), de keuzemogelijkheden, de uitwerking van werkpleklers, het werkstuk en het eindniveau, professionalisering en internationalisering, flexibiliteit. De gesprekken hierover waren verhelderend voor de commissieleden.

De commissieleden formuleerden een aantal aandachtspunten voor de nieuwe opleiding.

- Ze vragen blijvende aandacht voor meertalige communicatie.
- Ze benadrukken het belang van kleine groepen voor persoonlijke ontwikkeling van de studenten en coaching.
- Het onderscheid tussen de professionele bachelor en het graduaat blijft een aandachtspunt voor de verdere concretisering van de graduaatsopleiding.
- De flexibiliteit is beperkt, maar gezien het maatschappelijk belang raadt de beoordelingscommissie aan om een flexibel aanbod voor niet-generatiestudenten niet al te lang uit te stellen.
- Studenten moeten inzien wat het nut is van zelfsturing en zelfreflectie.
- De commissieleden bevelen aan goed de focus te houden op de leisure reisagent.
- Internationale benchmarking kan nuttig zijn.

Daarnaast deden de commissieleden ook twee aanbevelingen:

- Het is een sterke aanbeveling van de beoordelingscommissie dat het team aan de slag gaat om de graduaatsopleiding nog concreter uit te werken.
- Volgens de beoordelingscommissie zijn kleine groepen heel belangrijk voor de coaching van de persoonlijke ontwikkeling van de studenten. Ze beveelt aan om hiervoor te zorgen.

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 informatiedossier “Toets Nieuwe Opleiding graduaatsopleiding travel support” van de Erasmushogeschool Brussel. Elk lid noteerde individueel de sterke punten van de opleiding en enkele aandachtspunten en vragen. Deze eerste indrukken vormden het uitgangspunt voor een online voorbereidend overleg op maandag 3 oktober 2022. Dit gesprek werd live verdergezet op maandag 10 oktober 2022. De structuur van het dossier diende hierbij als leidraad.

2.1.1 De sterke punten van de opleiding

2.1.1.1 *Missie, visie en profilering*

De commissieleden vinden het sterk dat in de missie, visie en profilering, die aansluit bij missie, visie en didactisch concept van de hogeschool, sterk ingezet wordt op de Brusselse context. De graduaatsopleiding voorziet in een behoefte op de (Brusselse) arbeidsmarkt, die er ook is bij de toekomstige (Brusselse) student.

Een macrodoelmatigheidsdossier geeft inzicht in de te verwachten instroom en ligt aan de basis van de profilering van het programma. Dat de visie van werkveldpartners en andere stakeholders aan de hand van focusgroepen en aftoetsingsgesprekken gecapteerd werd, biedt volgens de commissieleden meerwaarde.

De commissieleden appreciëren de specifieke aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van de student (door het opleidingsonderdeel Coaching en Zelfmanagement) waarin ook feedback geven en vragen aan bod komen.

2.1.1.2 *Leerresultaten*

Ook in de leerresultaten vindt de beoordelingscommissie de afstemming op de noden van de Brusselse context sterk.

Die leerresultaten zijn afgetoetst met de sector en geven een goed en duidelijk beeld van het beoogde eindniveau.

De beoordelingscommissie apprecieert dat de vertaling van de doelstellingen van de opleidingsonderdelen in gedragsindicatoren en learning outcomes voorgelegd werd aan diverse stakeholders.

2.1.1.3 *Curriculum*

De commissieleden waarderen het didactisch concept met drie kerndoelen en drie stijkenmerken.

Dat het curriculum ontwikkeld werd door een werkgroep die verschillende expertises samenbracht en dat het curriculum grondig afgetoetst werd bij diverse stakeholders draagt volgens de beoordelingscommissie zeker bij tot de kwaliteit van dat curriculum. Ook de aanpak voor de verdere opvolging van het curriculum vindt de beoordelingscommissie goed.

De commissieleden vinden de centrale plaats die werkplekleren inneemt en de bijzondere aandacht voor de Brusselse context daarbij positief.

De beoordelingscommissie uit waardering voor de belangrijke plaats die de persoonlijke ontwikkeling van de student krijgt in het curriculum. Dit ligt in lijn met de visie op de opleiding (zie 2.1.1.1).

Ook de aandacht die naar taal en meertalige communicatie gaat is positief en komt tegemoet aan de reële noden in het werkveld.

2.1.1.4 Brede leeromgeving

De beoordelingscommissie waardeert ten eerste de resolute keuze om alle beginnende docenten de eerste drie jaar van de aanstelling een verplicht didactisch traject te laten volgen. Ook na de eerste drie jaar blijft de aandacht voor scholing en ontwikkeling van het team.

De rol van de departementale onderwijsondersteuner heeft een positief effect op de kwaliteit van de opleiding en het aangeboden onderwijs.

De commissieleden stellen vast dat de studenten goed ondersteund worden: de diverse tools zijn samengebracht op het leerplatform Canvas. Er is aandacht voor de studiebelasting, de studieonderdelen worden niet tegelijk aangeboden en zijn afgestemd op de graduaatsstudent. Voor leerwerk en stage werd een heldere studentenhandleiding opgesteld, die de studenten ook effectief gebruiken, en studenten kunnen steeds terecht bij een trajectbegeleider. Er zijn oriënterende tests, o.a. voor Nederlands, Frans en Engels. De studenten kunnen zelf remediëren via specifieke modules. Voor academisch Nederlands worden ze bijkomend begeleid.

De opleiding beschikt volgens de commissieleden over voldoende voorzieningen op beide locaties.

2.1.1.5 Toetsbeleid

De commissieleden vinden dat er een goed uitgewerkt toetsbeleid is, gericht op graduaatsopleidingen, met aandacht voor validiteit en betrouwbaarheid. De studenten worden geacht zelf sturing te geven aan het leerproces. Dit wordt ook ondersteund door formele feedbackmomenten na iedere examenperiode. De eindtoetsing is concreet uitgewerkt op basis van gedragsindicatoren op eindniveau.

De beoordelingscommissie kreeg een goed inzicht in de kwaliteitszorg en de bewaking van het eindniveau en ook op de verschillende kanalen via dewelke de kwaliteitszorgcoördinator de nodige gegevens kan verzamelen.

2.1.1.6 Uitstroom en doorstroom

De commissieleden hebben de indruk dat, ook door het werkplekleren, de studenten voldoende ervaring en kennis op kunnen doen tijdens de opleiding om direct actief in het werkveld te starten.

De doorstroommogelijkheden naar professionele bachelors en in het bijzonder ook het verkorte traject voor de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement weten de commissieleden te waarderen.

De periodieke bevragingen van werkveld en alumni vormen een waardevolle bron van informatie.

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.

Onderzoeksvraag 1: het onderscheid tussen deze graduaatsopleiding en de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement

De commissieleden zijn overtuigd van het nut van de graduaatsopleiding. Het is hen evenwel niet altijd duidelijk waarin die zich inhoudelijk, qua aanpak en qua mogelijkheden in tewerkstelling onderscheidt van de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement.

Onderzoeksvraag 2: curriculum en inhoud

De commissieleden waarderen het concept van de opleiding en de manier waarop de stakeholders en zeker ook het werkveld betrokken werden bij het voorbereiden ervan. Bij een aantal elementen heeft de beoordelingscommissie vragen:

- Waarop ligt de focus binnen de graduaatsopleiding, bij leisure of bij business?
- Vanwaar de aandacht voor de luchthaven?
- Hoe bereidt de opleiding de studenten voor op de veelheid aan softwarepakketten en ICT-tools die in het werkveld in omloop zijn?
- Hoe worden coaching en zelfsturing gerealiseerd in de opleiding?
- Hoe is de opleiding aangepast aan de Brusselse context en hoe speelt men in op diversiteit?

Onderzoeksvraag 3: werkpleklers

De commissieleden appreciëren het aandeel werkpleklers in de opleiding. Ze zijn nieuwsgierig naar het verschil tussen leerwerk, werkpleklers en stage. Ze willen ook graag weten hoe de studenten voorbereid worden op het werkpleklers. Wat zijn de doelstellingen ervan, hoe krijgt het leerproces vorm en hoe wordt dat opgevolgd? En hoe bekijken de docenten de begeleiding op de werkplek.

Ook het mentorschap is hierbij relevant. Hoe wordt met de mentoren afgestemd, zodat de juiste competenties op de werkplek aan bod komen? Hoe worden de mentoren begeleid en wat wordt er van hen verwacht?

Onderzoeksvraag 4: werkstuk en eindniveau

De commissieleden stellen zich de vraag wat het werkstuk betekent voor de eindtoetsing van de studenten. Sluit dit aan bij wat men kan verwachten van een graduaatsstudent?

In de sector is talenkennis heel belangrijk. De commissieleden willen daarom graag meer inzicht in de aanpak rond meertalige communicatie en het beoogde eindniveau voor die talen.

Onderzoeksvraag 5: professionalisering en internationalisering

De commissieleden prijzen het verplichte professionaliseringstraject voor startende docenten. Ze willen graag meer weten over de coachende rol die de docenten opnemen en hoe ze daarop voorbereid worden. Hoe wordt dit vertaald in de opleiding, aangezien zelfsturing en persoonlijke ontwikkeling van de studenten veel nadruk krijgen.

De commissieleden stellen zich verder de vraag in welke mate er contacten met het buitenland zijn.

Onderzoeksvraag 6: Flexibiliteit

De opleiding benoemt zelf drie doelgroepen voor de opleiding: generatiestudenten, heroriënteerders en zijinstromers. De commissieleden vragen zich af of het programma voldoende flexibel is voor niet-generatiestudenten, waaronder bv. werkstudenten. Welke ervaringen zijn er met flexibele leerwegen vanuit de andere graduaatsopleidingen en kunnen die de basis vormen voor een breder beleid rond flexibiliteit? Hoe denkt men heroriënteerders naar dit graduaat te leiden?

2.2 Dialoog met de instelling over de onderzoeksvragen van de commissie

2.2.1 Onderzoeksvraag 1: het onderscheid tussen deze graduaatsopleiding en de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement

De commissieleden polsen naar het onderscheid tussen het graduaat in de travel support en de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement, zowel inhoudelijk als qua aanpak en qua mogelijkheden in tewerkstelling.

De gesprekspartners verduidelijken dat in een andere oefening de domeinspecifieke leerdoelen van de professionele bachelor in kwestie herbekeken werden, samen met alle bacheloropleidingen uit het domein. Daaruit bleek het nut van een verwante graduaatsopleiding. Tegelijk kwam ook vanuit het werkveld de vraag naar een beroepskwalificatie voor reisagent, die ingeschaald werd op niveau 5 van de Vlaamse kwalificatiestructuur. Het samenkomen van beide signalen gaf aanleiding tot de oefening rond de graduaatsopleiding, die de leerladder vervolledigt. De gesprekspartners merken op dat door de hervorming van het secundair onderwijs de opleiding toerisme vanaf 2025 een ietwat andere invulling krijgt. Doordat daar (nog) meer aandacht komt op onthaal en binnenlands toerisme en minder op verkoop en administratieve opvolging van (uitgaande) reizen, ontstaat er een hiaat in de leerladder. Dat hiaat zal worden opgevuld door de graduaatsopleiding.

De gesprekspartners willen actief naar de scholen trekken om het graduaat in de travel support voor te stellen en het onderscheid tussen het graduaat en de professionele bachelor te duiden.

Over de mogelijkheden rond tewerkstelling geven de partners aan dat veel vacatures voor reisagenten niet duurzaam ingevuld geraken. Vaak stromen pas afgestudeerde bachelors in in de sector als reisagent, maar zij groeien meestal door en stromen dus snel weer uit. Dit heeft zowel te maken met de loonschalen als de jobinhoud. De kennis die verwacht wordt van een reisagent is heel domeinspecifiek, terwijl een bachelor meer uitgedaagd wil worden, graag kritisch denkt en analyseert. De beroepskwalificatie Reisagent is dan ook ingeschaald op niveau 5 van de Vlaamse kwalificatiestructuur. Het werkveld werd daarom actief betrokken bij de opmaak van het curriculum. Zij gaven bijvoorbeeld feedback op de gedragsindicatoren en leerresultaten.

De gesprekspartners geven aan dat er binnen de hogeschool al heel wat ervaring is met graduaatsopleidingen. In tegenstelling tot de professionele bachelor is het de bedoeling te werken in kleinere groepen met docenten die ook praktijkervaring hebben. Er is veel ruimte voor activerende werkvormen en contactonderwijs. In de studiebegeleiding is ook expertise vanuit de vroegere centra voor volwassenenonderwijs.

De beoordelingscommissie stelt op basis van deze antwoorden vast dat er een duidelijke eigen identiteit is van het graduaat, met een eigen bestaansrecht en eigen werkveldpartners.

2.2.2 Onderzoeksvraag 2: curriculum en inhouden

De commissieleden hebben enkele vragen bij het curriculum en de inhouden van de opleiding.

Reiskantoren kunnen zich specialiseren in leisure (vrijtijdsreizen) of business (zakenreizen) of beide. De commissieleden vragen waar de focus van de graduaatsopleiding ligt. De gesprekspartners antwoorden dat die vooral ligt op leisure, omwille van het grotere aantal kantoren. Brussel biedt heel veel mogelijkheden om in te spelen op de meetingmarkt, maar dat is bewust niet gedaan, omdat die sector snel evolueert en tijdens de coronapandemie gebleken is dat die sector kwetsbaar is. Het is zeker mogelijk om business aan bod te laten komen tijdens de stage en er kan een keuzevak rond gevolgd worden. In de professionele bachelor wordt meer aandacht besteed aan de meetingmarkt. De gesprekspartners geven aan dat een aantal keuzevakken bepaald zijn met het oog op doorgroeien naar de professionele bachelor. Een ander voorbeeld is het vak verzekeringen.

De commissieleden vragen of dat ook de redenering is achter het aanbieden van een keuzevak rond luchthaven. De gesprekspartners lichten toe dat uit gesprekken met alumni van de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement bleek dat ook op de luchthaven nood is aan de competenties uit de beroepskwalificatie reisagent. Omwille van de nabijheid van de luchthaven, die typisch is voor de Brusselse context waarmee de opleiding zich profileert, krijgen studenten via een keuzevak de mogelijkheid zich hierin te verdiepen. En dat keuzevak kan ook het doorgroeien naar de professionele bachelor vergemakkelijken.

De commissieleden hebben begrip voor deze keuzes en vinden het zinvol dat in de graduaatsopleiding in zekere mate de link gelegd wordt naar de professionele bachelor.

De commissieleden vragen nog wat de visie is vanuit de opleiding op ICT en software. De gesprekspartners lichten toe dat een opleidingsonderdeel hierop ingaat. De studenten leren dan met allerlei systemen te werken. Het is noodzakelijk daarbij steeds vanuit een bepaald systeem te werken. In leerwerk komt dit ook aan bod, waardoor de student met verschillende systemen in aanraking komt. De logica binnen die systemen is vaak vergelijkbaar. Voor sectorspecifieke software is er een goede samenwerking met de sector, zodat studenten voldoende kunnen oefenen, zonder dat de kostprijs te hoog wordt.

De commissieleden merken op dat er veel aandacht gaat naar coaching en zelfsturing. Ze vragen hoe dat vorm krijgt in de opleiding, ook buiten het opleidingsonderdeel Coaching en Zelfmanagement dat hier specifiek aan gewijd is.

De gesprekspartners antwoorden dat zelfmanagement gaat over inzicht bekomen in wie je bent en wat je wilt, en dat omzetten in persoonlijke doelen. Coaching gaat over het beste in de andere naar boven halen. Doorheen de opleiding zijn er oefeningen om elkaar feedback te leren geven. Ook tijdens de stage komt zelfmanagement aan bod. De uiteindelijk bedoeling is dat de studenten zelfsturend vermogen ontwikkelen en zelf de verantwoordelijkheid dragen om de opleiding te volgen. Op verschillende momenten zijn er besprekingen over de vorderingen van de studenten, ook na de examens. De gesprekspartners verduidelijken dat er goede ervaringen mee zijn in andere opleidingen. De methodieken zijn aangepast aan de instroom in het graduaat.

De commissieleden vinden dat diversiteit en inclusie weinig aan bod komen in het dossier, terwijl dat in Brussel zeker relevant is. De gesprekspartners antwoorden dat bij productkennis veel aandacht gaat naar andere culturen. Het daarmee omgaan komt ook aan bod in het opleidingsonderdeel zelfmanagement en coaching en in geïntegreerde meertalige communicatie, waar meertaligheid een troef is. Ze beamen dat de instroom in Brussel de facto heel divers is en dat het eigen is aan de Erasmushogeschool daar vlot op in te spelen. De tweejarige en heel praktische opleiding speelt daarop in, is drempelverlagend voor de Brusselse jongeren.

2.2.3 Onderzoeksvraag 3: werkplekleren

De commissieleden appreciëren het aandeel werkplekleren in de opleiding. Ze zijn nieuwsgierig naar het verschil tussen leerwerk, werkplekleren en stage. De gesprekspartners verduidelijken dat leerwerk en stage allebei onder werkplekleren vallen. Stage is een continue activiteit van studenten die op een werkplek meedraaien. Leerwerk gaat uit van een concrete en specifieke opdracht en is discontinu. In leerwerk I, leerwerk II en leerwerk III gaat de student telkens 1 dag per week naar de werkplek, respectievelijk voor 5 weken, 6 weken en ten slotte 7 weken. Leerwerk I is pure observatie en het doel is de studenten al vroeg in hun opleiding naar de werkvloer te brengen om zo hun goesting aan te wakkeren en warm te houden. In leerwerk II onderzoeken de studenten de offline en online communicatie op een werkplek. In leerwerk III duiken ze in de systemen die een werkplek gebruikt voor de administratieve ondersteuning. Op vraag van het werkveld loopt de student ook stage op de werkplek van leerwerk III. Ze hebben de manier van werken daar al leren kennen, wat maakt dat ze de stage sneller kunnen verdiepen.

Door deze verduidelijking is het onderscheid tussen de verschillende vormen duidelijk voor de commissieleden.

De commissieleden vragen wat meer uitleg over het mentorschap. Hoe wordt met de mentoren afgestemd over de competenties die tijdens de stage aan bod komen? Hoe worden de mentoren begeleid, en zijn de verwachtingen duidelijk?

De gesprekspartners lichten toe dat de mentoren bij aanvang van het academiejaar uitgenodigd worden voor een infosessie om hen te informeren over de opleiding, het onderscheid tussen leerwerk en stage en wat de opleiding van de mentoren verwacht. Het doel van het werkplekleren en de evaluatiecriteria worden geduid. Ook het verschil tussen de professionele bachelor en het graduaat komt aan bod. De mentoren kunnen deelnemen aan een workshop rond coachen en de aanpak die de opleiding in de andere opleidingsonderdelen hanteert. Er zijn contacten met de Vereniging Vlaamse Reisbureaus, die bereid is te ondersteunen en bijvoorbeeld hun leden aan te moedigen effectief deel te nemen aan de infosessie en de workshop.

Verder heeft de opleiding een werkplekcoördinator die een aantal uren kan besteden aan de contacten. Ook de werkplekbegeleiders voeren in de loop van leerwerk en stage gesprekken met mentoren en studenten om op te volgen hoe alles loopt.

De commissieleden vinden het belangrijk dat stage en leerwerk goed begeleid en opgevolgd worden.

2.2.4 Onderzoeksvraag 4: werkstuk en eindniveau

De commissieleden bevragen de gesprekspartners over de aspecten van het werkstuk en hoe die zich verhouden tot het rapport dat hoort bij het werkplekleren. En sluiten de verwachtingen rond bv. het werkstuk aan bij een graduaatsopleiding?

De gesprekspartners verduidelijken dat in Leerwerk II en Stage II alle learning outcomes en gedragsindicatoren samenkomen. Voor het aftoetsen worden verschillende methodes gevolgd: een rapport, een evaluatie tijdens een driehoeksgesprek tussen stagementor, stagebegeleider en student. De stagebegeleider bepaalt uiteindelijk het resultaat. Er is ook een afsluitende presentatie waarin aandacht gaat naar coaching en zelfmanagement en geïntegreerde en meertalige communicatie. Al die elementen worden tijdens de opleiding voorbereid, ook presentaties geven. De gesprekspartners leggen uit dat het werkstuk heel praktijkgericht en beschrijvend is en direct nuttig moet zijn voor de stageplaats. Het is niet de bedoeling aanbevelingen te formuleren, wat men in de professionele bachelor wel verwacht.

De commissieleden geven aan dat deze uitleg verhelderend is en hen voldoende inzicht geeft in de verhoudingen tussen het werkstuk en het rapport dat hoort bij het werkplekleren.

De commissieleden vragen naar de aanpak rond meertalige communicatie en het beoogde eindniveau. Hoe zorgt men ervoor dat de talen geen struikelblok vormen voor de studenten, dat de studenten er effectief vooruitgang in boeken?

De gesprekspartners leggen uit dat meertaligheid extreem belangrijk is in de sector en in Brussel zo mogelijk nog meer. Bij aanvang van de opleiding wordt het taalniveau van elke student in kaart gebracht. Met die vastgestelde niveaus wordt rekening gehouden tijdens de vaardigheidstrainingen. Bij een rollenspel zal bijvoorbeeld een student met moedertaalniveau in een bepaalde taal de rol van klant krijgen, en een student met een iets lager niveau de rol van medewerker. Dat weerspiegelt de realiteit in de sector en geeft tegelijk studenten de kans om de moedertaal te gebruiken in de les, wat goed is voor het zelfvertrouwen. Het is ook een manier om positief om te gaan met diversiteit.

Voor meertalige communicatie is bewust geen eindniveau bepaald en wordt geïntegreerd gewerkt. Zo kan men vanuit de praktijk vertrekken en ervaren de studenten dat meertaligheid een groot voordeel is. Wie van een taal bij aanvang echt te weinig kennis heeft, kan zich zelf bijwerken. De gesprekspartners geven aan dat die studenten vaak in een andere taal wel voldoende sterk zijn, zodat ze ruimte hebben om op die zwakke taal extra in te zetten.

De commissieleden merken op dat in het werkveld ook schriftelijke vaardigheden belangrijk zijn. De gesprekspartners geven aan dat hier ook aandacht aan besteed wordt: e-mails schrijven, verslag nemen van een vergadering, aan de slag kunnen met materiaal in de verschillende talen, basisgrammatica en sectorgerelateerde woordenschat.

De commissieleden begrijpen dat de opleiding vooral oordeelt over de vooruitgang bij de studenten. Zo voelen ze dat een taal eigenlijk levenslang leren is.

2.2.5 Onderzoeksvraag 5: professionalisering en internationalisering

De commissieleden prijzen het verplichte professionaliseringstraject voor startende docenten. Ze willen graag meer weten over de coachende rol die de docenten opnemen en hoe ze daarop voorbereid worden. Hoe wordt dit vertaald in de opleiding, aangezien zelfsturing en persoonlijke ontwikkeling van de studenten veel nadruk krijgen.

De gesprekspartners geven aan dat de ondersteuning van docenten in de coachende aanpak een algemene doelstelling was in het strategisch plan van de hogeschool. Dit is met externe partners vormgegeven. Er zijn verschillende workshops en men volgt op of de docenten hier voldoende aan deelnemen. Concreet is er een basisworkshop, een verdiepende workshop en een workshop voor leidinggevendenden. Voor docenten is het belangrijk dat ze studenten leren feedback geven, ook aan medestudenten.

De begeleidingscommissie merkt op dat de groepsgrootte hiervoor bepalend is. De gesprekspartners reageren dat het aan de docent is om ervoor te zorgen dat studenten een docent vlot durven aanspreken, zowel over vakinhouden als over persoonlijke dingen.

De gesprekspartners verduidelijken dat de twee onderwijsondersteuners van het departement de docenten en de opleidingen ondersteunen. Er is ook een project rond taalontwikkelen lesgeven, waarbij per opleiding iemand de docenten bijstaat in het werken aan toegankelijk Nederlands.

De commissieleden vinden dit algemeen een goede aanpak en moedigen de opleiding aan erop toe te zien dat de docenten er gebruik van maken.

De commissieleden vragen of er contacten zijn met het buitenland. De gesprekspartners antwoorden dat daarmee aan de slag gegaan wordt. Bij het uittekenen van het programma is ook gekeken naar buitenlandse opleidingen.

Daarnaast geven de gesprekspartners aan dat ze op zoek gaan naar partnerschappen en manieren om samen te werken. Momenteel zijn er geen buitenlandse stages. Er wordt wel ingezet op Internationalisering@Home, wat in de Brusselse context niet zo moeilijk is.

Voor het werkveld is buitenlandervaring belangrijk, maar dit kan ook buiten de schoolse context.

De commissieleden denken dat het zinvol is te blijven kijken naar vergelijkbare opleidingen in het buitenland.

2.2.6 Onderzoeksvraag 6: Flexibiliteit

De beoordelingscommissie merkt op dat de opleiding zich niet enkel richt tot generatiestudenten en vraagt zich af of het programma voldoende flexibel is voor zijinstromers, die bijvoorbeeld leren en werken willen combineren.

De gesprekspartners reageren dat de opleiding bij aanvang inderdaad enkel voorzien is op dagstudenten. Op termijn wil men bekijken of er een voldoende interesse zou zijn voor een apart traject voor werkstudenten. Een avondaanbod kan een antwoord zijn op de vele openstaande vacatures. Het is wel mogelijk vrijstellingen aan te vragen via EVK of EVC. Of studenten kunnen het leerwerk spreiden of zelfs op de eigen werkplek doen als die dat toelaat.

Op termijn kan ook een microcredential interessant zijn, in samenwerking met het werkveld. Momenteel is men daarmee al aan de slag binnen de professionele bachelor, maar voor de graduaatsopleidingen is dat nog te vroeg.

De gesprekspartners merken op dat er ook enig realisme nodig is over wat men kan bereiken met beperkte VTE. In elk geval wil men bij een positief advies voor de opleiding die pas vanaf 2024 effectief aanbieden. Zo is het doenbaar voor de ploeg alles nog verder voor te bereiden.

De commissieleden vragen hoe de opleiding heroriënteerders wil toeleiden naar het graduaat in de travel support. De gesprekspartners antwoorden dat in de professionele bachelor veel studenten instromen vanuit het BSO. Voor deze groep is een niveau 6 van de Vlaamse kwalificatiestructuur vaak moeilijk om snel te behalen. Zij haken dan onderweg af en voor hen is deze nieuwe graduaatsopleiding heel zinvol. Het graduaat vult in die zin een hiaat.

De studiebegeleiders uit de professionele bachelors wijzen studenten die dreigen af te haken actief op de mogelijkheden van de graduaatsopleidingen. Studenten zijn vaak blij met de keuze voor een graduaatsopleiding. Ze ervaren die als veel praktischer en minder theoretisch.

De commissieleden waarderen de inspanningen die de opleiding doet om de studenten aan boord te houden en toe te leiden naar de opleiding die voor de individuele student de meest passende is.

3 Oordeel

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

De commissieleden zien de profilering rond de Brusselse context als heel positief en geloven in de kansen die mensen zo krijgen richting arbeidsmarkt, met oog voor meertaligheid en aandacht voor het werkveld.

De commissieleden hadden aanvankelijk wat moeite met de invulling van werkplekieren in het dossier. De gesprekken maakten dit helderder en overtuigden de commissie van de manier waarop werkplekieren geïntegreerd is in de visie op de opleiding. Ook het onderscheid tussen stage en leerwerk vinden de commissieleden zinvol.

De commissieleden waarderen de aandacht voor persoonlijke ontwikkeling en hoe die centraal staat. Algemeen is er veel aandacht voor de studenten.

De coachende aanpak die men beoogt is een sterk punt en uit de gesprekken bleek dat de studenten goed weten bij wie ze terecht kunnen en dat ze ervaren dat er effectief naar hen geluisterd wordt. Dit soort informele kwaliteitszorg is heel sterk.

De commissie vindt dat de stakeholders goed betrokken zijn bij het proces. De keuze voor de vertegenwoordigers van het werkveld in het panel was doordacht en gevarieerd.

De opleiding doet veel rond diversiteit en inclusie, maar is daar volgens de commissie heel bescheiden over. Algemeen mag men daar veel meer mee uitpakken.

De beoordelingscommissie bewondert de keuze voor een verplicht didactisch traject en aandacht voor coaching. Dit is iets om te blijven doen en zeker niet los te laten.

Het taalbeleid is voor de beoordelingscommissie goed uitgewerkt in het dossier.

Daarnaast formuleert de beoordelingscommissie enkele **suggesties en aandachtspunten**.

De commissieleden vragen blijvende aandacht voor geïntegreerde meertalige communicatie. Het is belangrijk dat studenten durven te spreken in een andere taal. Dat vraagt een veilige context om talen te oefenen, waarin ze niet het gevoel hebben dat fouten maken afgestraft wordt. Ook tijdens het werkplekieren geldt dat. Anders riskeren ze daarop af te haken. De schrik voor talen bij studenten blijft reëel, in het bijzonder voor het Frans. De commissieleden geven ook aan dat de ECTS-fiches anders klinken dan wat men meekreeg uit de gesprekken. Het is niet de bedoeling dat die fiches de studenten afschrikken.

Voor de coaching van de persoonlijke ontwikkeling van de studenten is blijvende professionalisering van de docenten belangrijk. Daarnaast mag dit niet enkel in het aparte opleidingsonderdeel coaching en zelfmanagement aan bod komen, maar in alle andere opleidingsonderdelen en in het werkplekieren. De commissieleden vertrouwen erop dat de ondersteunende dienst onderwijsontwikkeling hier een stevige rol in kan spelen.

De commissieleden geven aan dat tijdens de gesprekken duidelijk geworden is hoe men het onderscheid tussen de professionele bachelor en het graduaat ziet. Toch blijft dit een bezorgdheid omdat er in de gesprekken veel verwezen wordt naar de professionele bachelor.

De flexibiliteit vindt de beoordelingscommissie nog redelijk beperkt. De opleiding is niet gericht op werkstudenten. De gesprekspartners gaven aan dat dit later aangepakt zal worden. De commissieleden raden aan dit niet al te lang uit te stellen. Ze wijzen op het maatschappelijk belang van flexibele trajecten, zeker voor werkstudenten, ook omwille van de concrete noden in het werkveld.

Tijdens de gesprekken kwam de keuze om leerwerk III en stage op dezelfde werkplek te laten doorgaan aan bod. Hiertegenover staat het belang om meerdere werkplekken te ervaren. De commissieleden raden aan de verschillende perspectieven daarbij niet uit het oog te verliezen, zowel dat van de opleiding als dat van de student en dat van het werkveld.

De commissieleden vinden de zelfontwikkeling van de studenten, waarbij die het leerproces in eigen handen moeten nemen, niet evident. Tegelijk is het enorm belangrijk in het kader van levenslang leren en de snelle evoluties in de sector. Ze suggereren dat de opleiding zich inspant om de studenten het nut van zelfsturing en zelfreflectie te doen inzien. Ook de integratie op de werkplek is nodig.

De beoordelingscommissie vraagt dat de opleiding goed blijft focussen op de leisure reisagent. Doorheen de gesprekken kreeg de commissie soms de indruk dat die focus niet stevig genoeg is, terwijl dat voor de graduaatsopleiding echt nodig is. Ze hebben er vertrouwen in dat de medewerkers van de ondersteunende dienst onderwijsontwikkeling hierover zullen waken. De commissieleden ervaren het als een mogelijke valkuil dat vanuit het werkveld en IT veel uitbreidingen mogelijk zijn. Hetzelfde geldt voor de keuzevakken. De beoordelingscommissie stond daar aanvankelijk sceptisch tegenover, maar de gesprekspartners hebben duidelijk gemaakt dat deze verkennend zijn en eventueel kunnen dienen als een opstap naar de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement. Toch mag de focus niet uit het oog verloren worden.

De commissieleden raden aan om in de toekomst te durven kijken naar internationale benchmarking. Vergelijken is volgens hen altijd goed.

Tot slot doet de beoordelingscommissie enkele **aanbevelingen**.

Algemeen heeft de beoordelingscommissie het gevoel dat de heel concrete invulling van het graduaat in de travel support nog moet gebeuren. Ze bevelen aan om een team te vormen dat alles heel concreet kan uitkristalliseren. Daarin is ook een rol weggelegd voor de onderwijsondersteuning en het werkveld. De commissieleden suggereren om de focus scherp te zetten, in dialoog tussen de bachelor en de graduaatsopleiding, vanuit het gevormde team, zodat iedereen input kan geven.

Volgens de commissieleden zijn kleine groepen heel belangrijk voor persoonlijke ontwikkeling van de studenten en coaching. Ze bevelen aan daarvoor te zorgen.

De commissie gelooft dat er **voldoende potentiële kwaliteit** is voor het graduaat in de travel support en dat de aanbevelingen en suggesties van de commissieleden opgenomen kunnen worden door het team dat de opleiding verder vorm zal geven.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Erasmushogeschool Brussel
Naam opleiding	Graduaat in de travel support
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS 5) - graduaatsopleiding
(Bijkomende) titel	Geen
(Delen van) studiegebied(en)	Handelswetenschappen en bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	Geen
Opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	Geen
De vestiging(en) waar de opleiding wordt aangeboden	Brussel-Hoofdstad
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
ISCED benaming studiegebied	1015 Travel, tourism and leisure
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	Voor een gegradueerde in de travel support is er aansluiting mogelijk naar de professionele bachelor toerisme- en recreatiemanagement.

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

PRODUCTKENNIS

1. Heeft een gedegen algemene productkennis en beschikt over de vaardigheden om deze te blijven uitbreiden en actualiseren.

KLANTENONTHAAL

2. Zorgt voor een aantrekkelijk en klantvriendelijk onthaal tijdens de volledige customer journey, afgestemd op de grootstedelijke doelgroep. Zowel online als offline peilt hij naar de vragen en wensen van klanten.

REISVOORSTEL

3. Doet een reisvoorstel op maat op basis van het bestaande aanbod, en stemt de onderdelen op elkaar af.

SALES

4. Informeert en adviseert de klant en maakt gebruik van de nodige commerciële vaardigheden om de geschikte reis- en aanvullende diensten te verkopen.

ADMINISTRatieve OPVOLGING

5. Bereidt reisdossiers voor en zorgt voor de correcte administratieve en financiële opvolging ervan.

IT-TOOLS

6. Gebruikt reservatiesoftware en andere relevante IT-tools ter ondersteuning van de werkzaamheden.

COMMUNICATIE

7. Communiqueert professioneel met aandacht voor culturele verschillen in meerdere talen met klanten, collega's en andere stakeholders. Hij zet bij frequent voorkomende, werkgerelateerde situaties basiskennis van meerdere vreemde talen in.

INTERNE SAMENWERKING

8. Ondersteunt de leidinggevende operationeel bij de planning en werkzaamheden van het team en werkt constructief samen met teamleden.

EXTERNE SAMENWERKING

9. Werkt constructief samen met externe stakeholders, met aandacht voor het uitbouwen van een professioneel netwerk.

KWALITATIEF WERKEN

10. Werkt resultaatgericht en levert kwalitatief werk af, in functie van een optimale klanten-tevredenheid, ook in onvoorziene omstandigheden. Hij gaat positief om met feedback en zoekt actief naar manieren om te blijven groeien als professional.

DEONTOLOGIE

11. Past de wetgeving en deontologische codes van de toeristische sector toe en gedraagt zich naar de bedrijfswaarden.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

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

Eric Halsberghe (*voorzitter*) Voormalig algemeen directeur van de Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen.

Lucette Roovers (*commissielid*) Associate Dean Internationalisation, Breda University of Applied Sciences, the Netherlands.

Julie Godts (*commissielid*) Agency co-Owner bij Uniglobe Universal Travel, Hoeilaart, Belgium.

David Van Den Brande (*student-commissielid*) Alumnus graduaat in het logies-, restaurant- en cateringmanagement AP hogeschool, student bachelor hotelmanagement AP hogeschool

De commissie werd bijgestaan door:

- **Dagmar Provijn** (procescoördinator) beleidsmedewerker NVAO.
- **Tine Swaenepoel** (extern secretaris) zaakvoerder Yelski.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

Bezoekschema TNO graduaat in de travel support

11/10/2022	
Campus Bloemenhof EhB (Zespenningenstraat 70, Brussel)	
Timing	Activiteit
8u30 – 9u	Ontvangst met koffie
9u – 10u	Gesprek 1: opleidingsverantwoordelijken, onderwijs- en kwaliteitszorgbeleid Panelleden: <ul style="list-style-type: none"> - toekomstig opleidingshoofd graduaat travel support - directeur departement mens & maatschappij - opleidingshoofd bachelor toerisme- en recreatiemanagement - adviseur onderwijsontwikkeling EhB
10u – 10u30	Intern overleg
10u30 – 11u15	Gesprek 2: studenten Panelleden: <ul style="list-style-type: none"> - graduaatsstudent accounting administration EhB - graduaatsstudent accounting administration EhB - graduaatsstudent logies-, restaurant- en cateringmanagement EhB - bachelorstudent toerisme- en recreatiemanagement EhB
11u15 – 11u45	Intern overleg
11u45 – 13u	Gesprek 3: docenten Panelleden: <ul style="list-style-type: none"> - docent met focus commercieel rekenen en IT-tools - docent met focus travel support, reisorganisatie en productkennis - docent met focus talen - toekomstig opleidingshoofd graduaat travel support
13u – 14u	Lunch + intern overleg
14u – 15u	Gesprek 4: werkveld Panelleden: <ul style="list-style-type: none"> - Vlaamse Vereniging Reisagenten - United Airlines - Omnia Travel Leuven
15u – 16u	Intern overleg
16u – 16u30	Vrij inloopmoment (indien nodig – indien niet, verder intern overleg)
16u30 – 17u00	Intern overleg of wederzijdse reflecties over het locatiebezoek
17u00 – 17u30	Wederzijdse reflecties over het locatiebezoek (indien vrij inloopmoment)
17u00 of 17u30	Einde bezoek

Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader Toets Nieuwe Opleiding 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; de opleiding (instelling) werd hierbij betrokken. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

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 potentiële kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft dit eindoordeel 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

Informatiedossier opleiding

- Toets Nieuwe Opleiding graduaatsopleiding travel support – Erasmushogeschool Brussel

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Verplichte bijlage 1: Domeinspecifieke leerresultaten
- Verplichte bijlage 2: Overeenkomstige opleidingen Vlaams hoger onderwijs
- Verplichte bijlage 3: Schematisch overzicht curriculum
- Verplichte bijlage 4: ECTS-fiches eerste deeltraject
- Verplichte bijlage 5: Beschrijving personeel
- Verplichte bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld

Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Van DLR naar OLR
- Academiejaarkalender 2023-2024
- Leerresultatenmatrix
- Generiek toetsbeleid graduaatsopleidingen EhB
- Theoretische werk- en evaluatievormenmatrix
- Overzicht evaluatiemomenten per OLOD
- Aanvullingstraject naar bachelor toerisme- en recreatiemanagement EhB

Documenten beschikbaar gesteld voorafgaand aan de dialoog

- Visietekst werkpleklers
- Didactisch concept EhB
- Macrodoelmatigheidsdossier
- Verslagen van de focusgroepen met werkveld, studenten en collega's

