

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

onderwerp
Accreditatierapport en -besluit
(#5256)

1. Inleiding

Bij brief van 16 juni 2011 heeft het instellingsbestuur van de Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen te Antwerpen een accreditatieaanvraag ingediend bij de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) voor de opleiding Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor). Deze aanvraag is ontvangen op 16 juni 2011 en ontvankelijk verklaard op 25 juli 2011.

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

De visitatiecommissie kende de volgende samenstelling:

Voorzitter:

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

Leden:

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

Secretaris:

- dhr. C. Peeters (medewerker VLHORA)

Projectbegeleider:

- mw. M. Beckers (medewerker VLHORA)

De visitatie heeft plaatsgevonden op 19, 20 en 21 mei 2010. Het visitatierapport dateert van 14 juni 2011.

De NVAO komt tot de volgende vaststellingen:

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

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

3. Inhoudelijke overwegingen

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

Doelstellingen

De competenties die een beginnend beroepsbeoefenaar dient te bezitten om succesvol een managementfunctie binnen de hospitality-sector te kunnen uitvoeren, vormen de basis van het curriculum. De opleiding heeft de competenties opgelijst in acht algemene competenties, negen algemeen beroepsgerichte competenties en vijftien beroepsspecifieke competenties, uitgedrukt in observeerbare en meetbare gedragingen. De commissie heeft vastgesteld dat de algemene en algemeen beroepsgerichte competenties congruent zijn met artikel 58 van het structuurdecreet.

De commissie stelt vast dat het competentieprofiel beantwoordt aan het door haar vastgestelde domeinspecifiek referentiekader. Zij heeft zich daarbij gebaseerd op een competentieprofiel dat in 1999 werd geformuleerd door een aantal lectoren op het vakgebied. Zij hadden op basis van desk- en fieldresearch in kaart gebracht welke eisen aan een beginnend beroepsbeoefenaar op dit gebied mochten worden gesteld. De bevindingen werden gebundeld in een Rapport Curriculum Hotelbeheer en op basis hiervan werd het bestaande competentieprofiel uitgewerkt. Toch merkt de commissie op dat noch de studenten noch het werkveld via het competentieprofiel een globaal zicht hebben op de te bereiken eindkwalificaties. Het competentieprofiel is theoretisch in orde, maar is nog onvoldoende een werkinstrument binnen de opleiding. De opleiding geeft aan dat zij een aangepast competentieprofiel wil invoeren vanaf het academiejaar 2010-2011. In overleg met de andere Vlaamse opleidingen Hotelmanagement is dit gebaseerd op het HCIMA-model van de Britse *Hotel, Catering and Institutional Management Association* (nu *Institute of Hospitality*) en op het Nederlandse competentieprofiel Hoger Hotelonderwijs – Beroepscompetenties voor de bacheloropleiding tot gastvrijheidmanager (2004).

De commissie heeft vastgesteld dat de opleiding verschillende initiatieven neemt om het programma te doen aansluiten bij evoluties in het werkveld. Verschillende lectoren hebben actieve werkveldervaring of beschikken over een ruim netwerk van contacten in het werkveld, onder andere naar aanleiding van stagebezoeken en de bespreking van management-cases. Via de vakgroepen en de opleidingsraad worden ervaringen naar aanleiding van contacten met het werkveld of van vormingsactiviteiten uitgewisseld onder de lectoren. Studenten hebben de indruk dat het cursusmateriaal regelmatig wordt geactualiseerd aan de hand van bijscholingen en contacten met het werkveld. Het Educatief Multimediaal Informatiecentrum beschikt over een actuele collectie boeken en vaktijdschriften.

De commissie stelt vast dat alle beoogde algemene, algemeen beroepsgerichte en beroepsspecifieke competenties in het programma opgenomen zijn. Alle domeinspecifieke vereisten komen eveneens aan bod. De commissie waardeert de inspanningen van de opleiding om via een modulair opgesteld programma de beoogde competenties stelselmatig aan bod te laten komen.

De opleiding heeft gekozen voor een modulair opleidingsprogramma. Zo worden de leerinhouden geleidelijk opgebouwd. Door de thematische samenstelling van de modules wordt de coherentie en integratie tussen de opleidingsonderdelen bewerkstelligd. Studenten vermelden dat zij een duidelijke rode draad in de opleiding herkenden: de overgangen tussen de modules zijn duidelijk en komen de transparantie van het programma ten goede. Er worden regelmatig interne verwijzingen gemaakt tussen opleidingsonderdelen binnen een module en tussen de modules onderling.

De commissie meldt dat uit bevraging is gebleken dat bij het merendeel van de opleidingsonderdelen er een discrepantie bestaat tussen begrote en werkelijke studietijd. De opleiding is zich bewust van een aantal studiebelemmerende factoren. De commissie stelde vast dat de opleiding een aantal studiebevorderende maatregelen heeft genomen en noemt daarvan verschillende voorbeelden. Een goed uitgebouwde dienst Studie- en studentenbegeleiding biedt een aantal faciliteiten aan die een positief effect hebben op het studieklimaat. De opleiding neemt ten slotte deel aan allerlei projecten over studiebeïnvloedende factoren die studiebelemmerende factoren kunnen detecteren en wegwerken.

De opleiding hanteert de decretaal voorziene toelatingsvoorwaarden voor de bacheloropleiding. De opleiding houdt nauwkeurig instroomstatistieken bij. Daaruit blijkt een stabiele maar heterogene instroom. Voor de aanvang van het academiejaar kunnen studenten zomercursussen/instapcursussen volgen voor taalvakken en boekhouden. Bij het begin van de eerste module wordt een leerstijl- en motivatietest afgenomen. De commissie apprecieert de organisatie in de eerste module van drie verschillende leerwegen, aangepast aan de instroom. Een individueel traject kan worden aangevraagd in het kader van een EVK-procedure (Elders Verworven Kwalificatie) of een EVC-procedure (Elders Verworven Competentie).

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

De opleiding heeft het didactisch concept duidelijk omschreven aan de hand van vijf rode draden en de commissie stelt vast dat dit concept congruent is met de doelstellingen van de

Pagina 4 van 9 opleiding en de missie en visie van de hogeschool. Wel is de commissie van mening dat bij het gebruik van de didactische werkvormen de afstemming op de doelstellingen nog verder geëxpliciteerd kan worden. Volgens de commissie moet voldoende aandacht gaan naar een goede balans tussen groepswork en individueel work. Zij vraagt om blijvend aandacht te besteden aan de functionele inzet van ICT-toepassingen. De commissie had globaal genomen een positieve indruk van het aanwezige cursusmateriaal qua actualiteit, niveau en vormgeving.

De opleiding beschikt niet over een uitgeschreven toetsbeleid. Elke lector bepaalt welke evaluatievorm het best past bij de te evalueren leerdoelen en competenties. De commissie had niet de indruk dat dit de transparantie van het examengebeuren negatief beïnvloedde. Toch suggereert zij om voor de toekomst een toetsbeleid te ontwikkelen. De commissie stelt bij de examens een goede balans tussen kennis- en inzichtsvragen vast. Bij groepsopdrachten zijn er procedures voorzien om meeliften te voorkomen. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld inzake de objectiviteit en de validiteit, maar anderzijds ook geen maatregelen om die te garanderen.

Inzet van personeel

De commissieleden konden een lijst van personeelsleden inzien met verwijzing naar relevante domeinen waarop zij huidige beroepservaring en kennis inbrengen in de opleiding. Daaruit blijkt dat de ambitie van de opleiding op dit vlak wordt gerealiseerd. Volgens de vertegenwoordigers van het werkveld hebben de lectoren, zeker diegenen die hotelvakken doceren, voldoende ervaring met het werkveld. Via projectweken, bedrijfsbezoeken, managementprojecten en stages houden zowel onderwijzend personeel met hotelvakken als lectoren van algemene vakken contact met het werkveld. De opleiding beschikt niet over een formeel professionaliseringsbeleidsplan.

De commissie berekende de verhouding van VTE met zuivere onderwijsopdrachten (11,5) tegenover het aantal studenten en kwam een ratio van 28,8, wat gemiddeld tamelijk hoge studentengroepen tot gevolg heeft.

Het personeelsbeleid is erop gericht het onderwijzend personeel ruimte te bieden voor het uitvoeren van hun kernactiviteiten: onderwijs en onderzoek/maatschappelijke dienstverlening. De commissie heeft duidelijk gemerkt dat dit mogelijk is gemaakt door de aanwezigheid van hogeschoolbrede ondersteunende diensten die een professionele inbreng hebben op het vlak van onderwijsontwikkeling, kwaliteitszorg en studie- en studentenbegeleiding. De commissie kon van de studenten vernemen dat de lectoren gemakkelijk bereikbaar zijn, zowel op de campus zelf als elektronisch via e-mail. Zowel hogeschoolbreed als departementaal worden onderwijskundige professionaliseringsinitiatieven genomen.

Voorzieningen

De commissie bezocht tijdens haar visitatiebezoek verschillende voorzieningen van de opleiding. Zij besluit dat de ruime mix aan infrastructurele en materiële onderwijsvoorzieningen (inclusief de ICTvoorzieningen) voldoen aan de behoeften voor de verstrekking van hedendaags hoger onderwijs. Wel plaatst de commissie vraagtekens bij de efficiëntie van het gebruiken van drie ICT-systemen naast elkaar, zeker in het licht van een eenduidige informatiedoorstroming. Ook zou de opleiding de evoluties inzake hotelsoftware dienen op te volgen en indien nodig investeringen doen op dit vlak.

De commissie nam kennis van de verschillende complementaire initiatieven van studiebegeleiding zowel op hogeschoolvlak als op departementaal en opleidingsniveau. Zij appre-

Pagina 5 van 9 cieert daarin de professionele en onderzoeksgerichte aanpak. Zij stelt een getrapte strategie vast: snelle detectie van problemen op opleidingsniveau, opvang door de departementale studentenbegeleider, doorverwijzing naar hogeschoolbrede studentenbegeleiding of SOVO (sociale dienst voor studenten) en eventueel naar gespecialiseerde externe instanties. De commissie heeft kennisgemaakt met gemotiveerde begeleiders. Hun dienstverlening was bij de studenten goed bekend en zij toonden er zich erg tevreden over.

Interne kwaliteitszorg

De commissie stelde een structurele inbedding van de kwaliteitszorg vast in de hogeschool, het departement en de opleiding. Zij stelde vast dat er regelmatig bevragingen worden georganiseerd van studenten, alumni, werkveld en personeel met betrekking tot verschillende topics van het EFQM-model. Departement en opleiding hebben geen streefdoelen geformuleerd. De commissie kon wel enkele departementale actieplannen op verschillende gebieden inzien. Het departement ontwikkelde een aantal procesbeschrijvingen die regelmatig worden geëvalueerd. De commissie is van oordeel dat de tot hertoe opgebouwde systematiek een goede startbasis is voor een kwaliteitshandboek.

De commissie heeft vastgesteld dat met de ingewonnen gegevens van de bevragingen zinvolle verbeteractiviteiten worden opgezet. Zowel voor de verbeteracties op het niveau van de hogeschool als op het niveau van departement en opleiding wordt in principe de PDCA-cyclus toegepast. Het werd de commissie niet erg duidelijk hoe dit concreet in zijn werk gaat. Toch stelde zij vast dat tal van verbetertrajecten werden gerealiseerd met aantoonbare resultaten. Op opleidingsniveau zijn verschillende verbeteractiviteiten gepland. De commissie stelt vast dat de meeste aanbevelingen van het vorige visitatierapport geheel of gedeeltelijk zijn opgevolgd. Een aantal aanbevelingen werden onderzocht naar hun haalbaarheid maar blijven volgens de commissie geldig.

De commissie nam via een helder doorstroombiagram kennis van de vele raden en overleggroepen waar het kwaliteitszorgbeleid aan bod komt. Zij beschrijft in haar rapport hoe docenten, studenten, werkveld en afgestudeerden daarbij worden betrokken. Haar oordeel over het facet is voldoende maar zij doet een aantal aanbevelingen voor verbetering op dit punt. Een daarvan is de inrichting van een formeel overlegplatform met een representatieve vertegenwoordiging van het werkveld.

Resultaten

De commissie heeft onderzocht in welke mate de opleidingsdoelstellingen worden gehaald en de competenties zoals beschreven in het competentieprofiel en het domeinspecifiek referentiekader worden bereikt. Zij meent hierop over het algemeen positief te kunnen antwoorden en baseert zich daarbij o.m. op de resultaten van de bevragingen van alumni en stageplaatsen die zij ter plaatse kon inzien en op de gesprekken met verschillende stakeholders. Het werkveld oordeelde positief over de brede inzetbaarheid van de afgestudeerden, hun aanpassingsvermogen en hun taalvaardigheid. Afsluitende managementcases worden beoordeeld door een jury waarvan vertegenwoordigers van het werkveld deel uitmaken. Het zijn omvangrijke werken waarin alle facetten van het hotelmanagement aan bod komen. Toch is de commissie van oordeel dat de kwaliteit van die eindwerken hoger kan. Zij heeft haar twijfels over de praktische waarde ervan en de relatie met het werkveld. Zij gaat echter ook akkoord met de stelling van de opleiding dat de kwaliteit van de gegevens die worden aangeleverd door het werkveld, meer specifiek de hotelbedrijven, beter kan zijn.

Pagina 6 van 9 Studenten van de opleiding behalen gemiddeld voor 66 % credits voor de door hen opgenomen studiepunten. Die ligt iets lager dan het gemiddelde van 72 % over heel de hogeschool. De opleiding heeft geen streefcijfers in verband met het studierendement geformuleerd. Het aantal drop-outs is relatief laag ten opzichte van de andere bacheloropleidingen van de hogeschool en vertoont bovendien een dalende tendens. De slaagcijfers liggen voor de opeenvolgende academiejaren in het eerste jaar zelden boven de 40 %. Voor zover nog over een trajectjaar gesproken kan worden, lijken de slaagcijfers na het startjaar normaal te zijn.

Conclusie

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

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

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

Eindoordeel NVAO: positief

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

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

Eindoordeel NVAO: positief

6. Besluit¹

betreffende de accreditatie van de Bachelor in het hotelmanagement (professioneel gerichte bachelor) van de Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen


De NVAO,
Na beraadslaging,
Besluit :

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

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

Den Haag, 15 december 2011

Voor de NVAO,


Lucien Bollaert
(bestuurder)

¹ Het ontwerp van accreditatierapport en –besluit werd aan de instelling bezorgd voor eventuele opmerkingen en bezwaren. Van deze gelegenheid heeft de instelling geen gebruik gemaakt.

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

– naam instelling	Plantijn-Hogeschool van de provincie Antwerpen
– adres instelling	Lange Nieuwstraat 101, 2000 Antwerpen
– aard instelling	ambtshalve geregistreerd
– graad, kwalificatie	Bachelor in het hotelmanagement
– specificatie	geen
-- niveau en oriëntatie	professioneel gerichte bachelor
– studieomvang	180 studiepunten
– vestiging opleiding	Antwerpen
– onderwijstaal	Nederlands
– studiegebieden	Handelwetenschappen en bedrijfskunde