

## Besluit

### Definitief besluit strekkende tot het verlenen van accreditatie aan de opleiding hbo-Bachelor Hoger Hotelonderwijs van de Hogeschool Zuyd

#### Gegevens

<b>datum</b>	Naam instelling	: Hogeschool Zuyd
18 juli 2012	Naam opleiding	: hbo-Bachelor Hoger Hotelonderwijs (240 ECTS)
<b>onderwerp</b>	Datum aanvraag	: 13 december 2011
Definitief besluit	Variant opleiding	: voltijd
accreditatie hbo-Bachelor	Tracks/specialisaties	: Hotelmanagement, Entrepreneurship, Foodservice en Horizons in hospitality.
Hoger Hotelonderwijs van de	Locatie opleiding	: Maastricht
Hogeschool Zuyd	Datum goedkeuren	
(000068)	panel	: 24 mei 2011
<b>uw kenmerk</b>	Datum locatiebezoeken	: 22 en 23 juni 2011
U1100681	Datum visitatierapport	: oktober 2011
<b>ons kenmerk</b>		
NVAO/20122338/ML		

#### bijlagen

#### Beoordelingskader:

- 3 Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de NVAO (Stcrt. 2010, nr 21523).

#### Bevindingen

De NVAO stelt vast dat in het visitatierapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden het panel de kwaliteit van de opleiding voldoende heeft bevonden.

#### Advies van het visitatiepanel

Samenvatting bevindingen en overwegingen panel

Het eindoordeel over de voltijd bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs van Hogeschool Zuyd is voldoende.

#### De beoogde eindkwalificaties

De Hogere Hotelschool Maastricht leidt op tot startbekwaam manager en/of ondernemer in de (internationale) hospitality industrie. De opleiding heeft de landelijke competenties vertaald naar beroepsrollen die een beginnende gastvrijheidsprofessional moet beheersen. Voor de talen hanteert de opleiding B1 tot B2 als eindniveau (Common European Framework of Reference). Vanaf het derde studiejaar kiest de student één van de vier specialisaties: Hotelmanagement (de traditionele brand), Entrepreneurship, Foodservice en Horizons in hospitality. De opleiding kent een Nederlands en Engelstalig programma.

#### Inlichtingen

Jan Willem Meijer  
+31 (0)70 312 23 00  
jw.meijer@nvaio.net

Parkstraat 28 | 2514 JK | Postbus 85498 | 2508 CD Den Haag  
P.O. Box 85498 | 2508 CD The Hague | The Netherlands  
T + 31 (0)70 312 2300 | F + 31 (0)70 312 2301  
info@nvaio.net | www.nvaio.net

De beroepsrollen staan centraal in het programma. Belangrijke thema's die behandeld worden, zijn: bedrijfsprocessen, verander- en strategisch management en personeel en organisatie. In jaar twee is er een verplichte buitenlandstage. Jaar vier bestaat uit het afstuderen (een onderzoeksoopdracht en een managementstage).

De relatie tussen eindkwalificaties en modules is helder en de samenhang in het programma is, door de leerlijnen, meer dan duidelijk voor studenten. De opleiding zet verschillende werkvormen in.

De opleiding heeft een sterke verbinding met de beroepspraktijk. In alle jaren doen studenten ervaring op in de beroepspraktijk door stages, projecten, real-life casuïstiek en gastcolleges. Het eigen Teaching Hotel Château Bethlehem speelt hier een belangrijke rol in. Verder heeft het talenonderwijs een belangrijke rol binnen de opleiding. Studenten leren drie moderne vreemde talen. Met de leerlijn Intercultural Awareness beoogt de opleiding studenten bewust te maken van de interculturele werkomgeving waar zij in terecht komen. De verplichte internationale stage sluit hierop aan. Het contact tussen Nederlandse en buitenlandse studenten op de campus kan versterkt worden.

De opleiding heeft praktijkgericht onderzoek op helder wijze in het nieuwe programma verwerkt en is bezig een samenwerking met het lectoraat te versterken.

Studenten doorlopen een selectieprocedure om toegelaten te kunnen worden tot de opleiding. De resultaten van de selectieprocedure vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van de competenties van de student en worden opgenomen in het startportfolio. Het panel vindt dit een sterk punt van de opleiding. Studenten zijn positief over de mate waarin de vooropleiding aansluit op de opleiding. Het panel is onder de indruk van de studentgerichtheid van de opleiding. Studenten studeren gemiddeld veertig uur per week. In het eerste jaar moet de student alle studiepunten halen om de studie te mogen voortzetten.

#### *Personeel*

De opleiding beschikt over een adequaat personeelsbeleid, waarin onder andere is opgenomen dat medewerkers elk jaar een functionerings- en beoordelingsgesprek hebben. De opleiding wordt verzorgd door 51 docenten waarvan er 33 een academische achtergrond hebben. Docenten zijn veelvuldig betrokken bij de beroepspraktijk door begeleiding bij stage en afstuderen en volgen van congressen en seminars. Het docententeam heeft een gemotiveerde en enthousiaste indruk achtergelaten op het panel. Docenten tonen grote inzet en loyaliteit naar de opleiding en zijn goed bereikbaar. De docent-student ratio is 1:17 en daarmee positief.

De opleiding kent een open cultuur, docenten geven elkaar onderling voortdurend feedback.

#### *Voorzieningen*

De Hotelschool is gevestigd in Maastricht en beschikt over een onderwijsgebouw, een office building voor medewerkers, een Teaching Hotel, een service gebouw (voor stages, roosters, cijfers, copyshop) en een campus waar studenten in het eerste jaar verplicht wonen. Studenten zijn positief over de faciliteiten van de opleiding. Het aantal stilltewerkplekken mag worden uitgebreid. Het panel is onder de indruk van het nieuwe Teaching Hotel.

Studiebegeleiding is een integraal onderdeel van het programma en start bij de selectie van studenten. Daar waar nodig ontvangen studenten extra begeleiding in de vorm van efficiëntiecurssussen of begeleiding door een ouderejaarsstudent. In de eerste twee studiejaar heeft de student regelmatig contact met zijn studiebegeleider. Tijdens de buitenlandstage komt de stagebegeleider langs.

Pagina 3 van 6 Studenten houden hun ontwikkeling bij in een portfolio. De informatievoorziening voor studenten is goed geregeld, zo blijkt uit de gesprekken.

#### *Kwaliteitszorg*

Het panel constateert dat de opleiding voldoende kritisch naar zichzelf kijkt. Er is een duidelijk kwaliteitsbewustzijn. De opleiding evalueert haar onderwijs systematisch, waarbij op vastgestelde momenten evaluaties worden afgenomen. De opleiding evalueert met studenten, medewerkers, het afnemend beroepenveld en afgestudeerden. Een aandachtspunt is de terugkoppeling van resultaten naar de belanghebbenden. De opleiding heeft ten opzichte van de vorige visitatie gewerkt aan verbeterpunten waaronder bijvoorbeeld de deskundigheidsbevordering van de medewerkers op het gebied van ICT en Engels en de samenhang van het programma.

#### *Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties*

De opleiding heeft een duidelijk toetsstelsel met verschillende toetsvormen. Het panel heeft toetsen en opdrachten bestudeerd en stelt vast dat deze aansluiten op de lesstof en van voldoende niveau zijn. Studenten ontvangen feedback van docenten op de gemaakte toetsen. Studenten beoordelen binnen projectgroepen ook elkaar, waardoor meeliften wordt voorkomen. Het panel vindt de eindwerkstukken van hbo-niveau en juist beoordeeld. Bij de beoordeling van de onderzoeksopdracht en de managementstage betreft de opleiding het oordeel van extern deskundigen. De opdrachten zijn van voldoende niveau en uitermate relevant en nuttig voor het bedrijfsleven. Bij de groepsopdrachten kan de individuele beoordeling beter verantwoord worden. Het panel stelt daarnaast vast dat de onderzoekskwaliteiten vergroot kunnen worden. Zij verwacht dat dit met de uitvoering van de leerlijn onderzoek en advies in het nieuwe programma tot betere resultaten in het eindwerkstuk leidt. De examen- en toetscommissie borgen dat studenten de beoogde eindkwalificaties (kunnen) behalen. Uit het gesprek met werkveldvertegenwoordigers blijkt dat studenten van de opleiding hoog gewaardeerd worden. Studenten kunnen snel aan de slag en zijn bereid een stapje extra te zetten. Het werkveld is positief over de proactieve houding van de opleiding bij het contact zoeken en onderhouden met het werkveld.

Het panel heeft een positief eindoordeel (voldoende) voor de hotelopleiding in Maastricht, waarbij de onderdelen inhoud en vormgeving van het programma, de instroom, de materiële voorzieningen en de begeleiding het oordeel goed ontvangen.

Pagina 4 van 6 **Besluit**

Op grond van het voorgaande besluit de NVAO accreditatie te verlenen aan de opleiding hbo-Bachelor Hoger Hotelonderwijs (240 ECTS; variant: voltijd; locatie: Maastricht) van de Hogeschool Zuyd te Heerlen. De opleiding kent de volgende specialisaties: Hotelmanagement, Entrepreneurship, Foodservice en Horizons in hospitality. De NVAO beoordeelt de kwaliteit van de opleiding als voldoende.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, tweede lid, van de WHW heeft de NVAO het college van bestuur van de Hogeschool Zuyd te Heerlen in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 19 juni 2012 naar voren te brengen. Van deze gelegenheid is geen gebruik gemaakt.

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2013 en is van kracht tot en met 31 december 2018.

Den Haag, 18 juli 2012

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie

R.P. Zevenbergen  
(bestuurder)

Tegen dit besluit kan op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht door een belanghebbende bezwaar worden gemaakt bij de NVAO. De termijn voor het indienen van bezwaar bedraagt zes weken.

Onderwerp	Standaarden	Beoordeling door het panel <i>voltijd</i>
<b>1. Beoogde eindkwalificaties</b>	1. De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	V
<b>2. Programma</b>	2. De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.	V
	3. De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	G
	4. De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.	G
	5. Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.	G
	6. Het programma is studeerbaar.	V
	7. De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.	V
	<b>3. Personeel</b>	8. De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.
9. Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.		V
10. De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.		V
<b>4. Voorzieningen</b>	11. De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.	G
	12. De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.	G
<b>5. Kwaliteitszorg</b>	13. De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.	V
	14. De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.	V
	15. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.	V
<b>6. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties</b>	16. De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.	V
<b>Eindoordeel</b>		<b>Voldoende</b>

De standaarden krijgen het oordeel onvoldoende (O), voldoende (V), goed (G) of excellent (E). Het eindoordeel over de opleiding als geheel wordt op dezelfde schaal gegeven.

Docent-student ratio	1 : 17
Kwalificatie docenten	2% PhD 63% wo-ma 35% hbo-ba
Studielast	Uit het gesprek met studenten blijkt dat zij gemiddeld 40 uur per week aan de studie besteden. Het verschil tussen de gemeten studielast (27,5 uur) en de ervaren studielast (40 uur) is volgens studenten te wijten aan de uren die zij buiten de modules besteden aan projecten of werken in het hotel.
Contacturen	In eerste en tweede jaar 15- 20 uur per week. In het derde jaar varieert het tussen 17 en 4 uur. Vierde jaar: 4 uur per week, in tweede helft half uur stagebegeleiding per week
Rendement	Uitval tussen 25 en 40%. Diplomarendement na 5 jaar 60 a 70%. Hoofdfaserendement ongeveer 95%.

### **Bijlage 3: panelsamenstelling**

- De heer drs. R.J.F.M. Hermans (voorzitter, domeindeskundige), heeft onderwijservaring zowel als docent, onderzoeker en als opleidingsdirecteur van de opleiding Hotel Management van de NHTV;
- De heer drs. H.H. Stoffberg (domeindeskundige), is sinds 1989 in meerdere senior management functies werkzaam geweest bij Unilever Foodservice NL en Unilever Foodsolutions Europe en wereldwijd;
- De heer C.T.H. Kramer, BBA (domeindeskundige), ruim 25 jaar internationaal werkzaam geweest in het hotelwezen in Europa, Midden Oosten en Centraal Azië;
- De heer R.S.J. de Jong (studentlid), volgt dezelfde opleiding bij Stenden University te Leeuwarden.

Mevrouw ing. I.J.M. de Jong en mevrouw L.A. Redder MSc, auditoren van NQA, traden op als secretaris van het panel.