Peer review Professionele Bachelor Hotelmanagement

Datum bezoek
16 september 2020 (bezoek ingekort i.k.v. Covid 19 crisis)

Commissieleden
Laure Ven (4e bachelor Musical, Koninklijk Conservatorium Brussel, Erasmushogeschool Brussel, student

Marco ten Hoor (Academie Directeur bij Stenden Hotel Management School, Friesland), lid

Véronique Van Hulle (General manager IBIS Gent Centrum Kathedraal), lid

Yoneko Nurtantio (Project Manager External Quality Assurance (AEQUES), voorzitter

Secretaris
Aina Callaert (diensthoofd kwaliteitszorg, Erasmushogeschool Brussel)

Beoordeling

De peer review commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding **Professionele Bachelor Hotelmanagement** Als **VOLDOENDE.**

De commissie mocht een gemotiveerd team spreken dat goed aan elkaar hangt en zich iedere dag opnieuw inspant voor hun studenten. De opleiding is zich bewust dat er kwaliteit geleverd moet worden en zet zich daar ook voor in. Zo zijn er de laatste jaren initiatieven opgestart en veranderingen zijn doorgevoerd om de opleiding te versterken. Studenten krijgen een brede basis mee die een goede voorbereiding blijkt te zijn op vervolgopleidingen. De studenten en alumni zijn tevreden over de opleiding en goed voorbereid op de arbeidsmarkt.

De opleiding profileert zich als *praktijkgericht*, *studentgericht*, *internationaal* en *Brussel*. De missie en visie van de opleiding zijn vertaald in actuele opleidingsspecifieke leerresultaten. Het curriculum is logisch en goed opgebouwd. Zeven leerlijnen geven structuur en dragen bij aan de verwezenlijking van de leerresultaten.

De commissie kan het speerpunt *internationaal* terugvinden in de aandacht voor taal en internationale mobiliteit. Dit is terug te vinden in de taalvakken enerzijds, maar ook de gerichte manier waarop de nodige taalvaardigheden bij studenten versterkt worden op basis van een intaketest en extra ondersteuning. De opleiding zit nu ook reeds aan het maximum aantal opleidingsonderdelen die in een andere taal dan het Nederlands gegeven mogen geven (18%). Internationale mobiliteit is sterk uitgebouwd is, zowel voor studenten als lectoren.

De stage is goed uitgebouwd en volgt de opbouw van het curriculum van operationeel naar management. De commissie is erg onder de indruk van het take-over project waarmee de opleiding meer moet uitpakken en als *best practice* naar voor kan worden geschoven.

Het speerpunt *studentgericht* komt dan weer tot uiting in de persoonlijke aanpak en begeleiding. Individuele begeleiding van studenten is zowel informeel vervat in de opendeurpolitiek van de opleiding en benaderbaarheid van alle lectoren als formeel in de coaching uren. Bovendien kunnen studenten ook beroep doen op de uitstekende studie- en trajectbegeleiding van studeo (studentbegeleidingsdienst).

De toetsing gebeurt op een doordachte, transparante manier met aandacht voor betrouwbaarheid en validiteit. De vorderingen van studenten worden bijgehouden in een studenvolgsysteem. De toetscommissie waakt over de kwaliteit van de examens.

Naast deze kwaliteiten onderscheidt de commissie een aantal aandachtspunten.

Studenten worden heel algemeen opgeleid. De commissie mist specialisatie en diepgang, zowel in het curriculum als bij de (aanwerving van) lectoren. Netwerken kunnen dan ook gerichter uitgebreid worden en specialisatie/expertise in het team biedt ook de mogelijkheid om studenten gerichter te begeleiden.

Internationalisering is een speerpunt van de opleiding. De focus ligt hierbij sterk op mobiliteit. Voor de commissie is internationalisering@home en het verwerven van interculturele competenties nog niet intentioneel genoeg uitgewerkt. Ook worden de mogelijkheden van Brussel nog te weinig benut.

De commissie is van mening dat de opleiding meer ambitie mag tonen wat betreft de eindfase van de opleiding: de eindwerken en afstemming van de stageplaatsen met de beoogde leerresultaten.

De creativiteit en het ondernemerschap dat de opleiding aanbrengt bij studenten, kon de commissie minder terug vinden in het opleidingsteam dat een eerder afwachtende en voorzichtige houding vertoonde. De commissie merkt een spanningsveld tussen hoe het team overkomt en de innovatieve initiatieven zoals het take-over project die wel gerealiseerd zijn en vermoedt dat het volle creatieve potentieel van het team niet ten volle tot uiting komt.

Achtergrond

Doel peer review

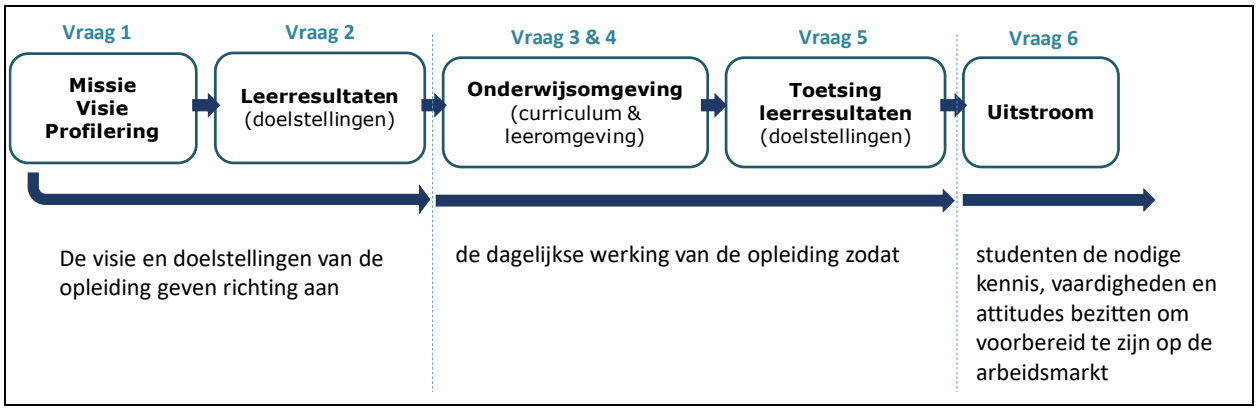
De peer review bestaat uit een bezoek van een onafhankelijke commissie van externe experten aan een opleiding. Via een gesprek met de opleiding gaat de commissie de kwaliteit van de opleiding na. Indien noodzakelijk kan de peer review commissie een signaal geven aan het bestuur dat de kwaliteit van de opleiding niet aan de maat is en een herstelplan moet opgemaakt worden.

Inhoud rapport

Dit rapport is opgebouwd volgens de fasen in het onderwijsproces zoals het aan EhB is vormgegeven. Via zes brede vragen wordt de kwaliteit per fase nagegaan. Deze brede vragen zijn een specifieke vertaling van de kwaliteitskenmerken uit de Codex Hoger Onderwijs[1] en de European Standards and Guidelines[2] die focus hebben op onderwijs

[1] Codex Hoger Onderwijs, Hoofdstuk 9/1, Afdeling 1, Art. II. 170/1
[2] European Standards and Guideline for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG 2015)

Figuur 1: Onderwijsproces EhB en brede vragen peer review



Dit rapport is een weerslag van sterktes, verbeterpunten en aandachtspunten per brede vraag.

- **Sterktes** verwijzen naar goede praktijken en/of best practices in de opleiding
- **Verbeterpunten** zijn aandachtspunten die prioritair bijgestuurd moeten worden om de nodige kwaliteit in de opleiding te bekomen of te verzekeren
- **Aanbevelingen** zijn suggesties of ideeën van de commissie om sterktes verder uit te werken of adviezen om bepaalde aspecten in de opleiding te versterken.

Er is geen doorlopende tekst. De sterktes, verbeterpunten en aandachtspunten worden weergegeven als opsommingen die elk voor zich spreken. De opleiding kan met de verbeterpunten en aanbevelingen meteen aan de slag en krijgt tegelijkertijd bevestiging van de goede praktijken.

Beoordeling

De commissie geeft een eindoordeel over het geheel van de zes brede vragen en voor de gehele opleiding. Indien van toepassing, geeft het panel per afstudeerrichting of variant van de opleiding een eindbeoordeling.

De beoordeling van de peer review gaat ervan uit dat kwaliteit van de opleiding voldoet. Het tegendeel moet omstandig onderbouwd worden.

Met een **voldoende** beoordeling bevestigt de commissie dat de kwaliteit in de opleiding voldoet aan de gestelde maatschappelijke en internationale verwachtingen. De kwaliteit kan d.m.v. de toelichting bij de brede vragen worden aangetoond.

Met een **onvoldoende** beoordeling geeft de peer review commissie een signaal aan het hogeschoolbestuur dat dringende actie noodzakelijk is om de basiskwaliteit op één of meerdere vragen te garanderen.

Onderbouwing d.m.v. de zes brede vragen

1. **Beschikt de opleiding over een heldere, actuele en gedragen missie, visie en profilering?**

STERKTES

De opleiding heeft een **actuele, gedragen missie en visie** opgesteld. Deze zijn beschreven in de missie- en visietekst die via het opleidingsplan op SharePoint ontsloten wordt aan het docententeam. De missie en visie sluiten aan bij het Strategisch Plan van Erasmushogeschool Brussel en zijn afgestemd op de noden van het Hospitalitysector. Zowel het werkveld, de studenten als de lectoren werden betrokken bij de opmaak en actualisering ervan.

De opleiding profileert zich als een managementsopleiding die studenten opleidt tot leidinggevenden. Met **vier pijlers** (Unique Selling Points) profileren en onderscheiden ze zich van andere opleidingen Hotelmanagement in Vlaanderen: praktijkgericht, studentgericht, internationaal en Brussel. De studenten onderschrijven deze kenmerken en appreciëren vb. de aandacht voor vreemde talen en dat ze reeds in hun tweede jaar op stage kunnen (zie ook punt 3: curriculum). De commissie is van mening dat de opleiding een goede keuze maakt met deze USP.

De ligging van de campus in het, multiculturele en diverse **Brussel** waar de grote internationale hotelketens aanwezig zijn, wordt door de stakeholders en de opleiding gezien als groot voordeel.

De **instroom** van studenten kan fluctueren onder invloed van TV-programma's en omgevingsfactoren zoals de aanslagen in Brussel. De huidige Covid-19 crisis heeft dit academiejaar niet geleid tot minder inschrijvingen, maar wel tot andere soorten van inschrijving (veel persoonlijke deeltrajecten).

Naast de speerpunten, ziet de opleiding zichzelf als een **kansenverhogende opleiding** met een goede doorstroom van zowel ASO als TSO studenten. Dit wordt bevestigd door de studenten.

VERBETERPUNTEN

Ga bewuster na of je doet wat je zegt en bereikt wat je wil bereiken met je visie. Gebruik een **actieplan** om in kaart te brengen hoe je de visie wil realiseren, de vorderingen op te volgen en na te gaan of de ondernomen acties effectief bijdragen aan de missie en visie van de opleiding (vb. of de verschillende opleidingsonderdelen wel genoeg de mogelijkheden van Brussel benutten). Hanteer hierbij een cyclische systematiek.

Formuleer een visie rond **internationalisering** die verder gaat dan mobiliteit: hoe zal elke student via de opleiding Hotelmanagement internationale en interculturele competenties verwerven? Werk hiervoor een strategie uit en zorg ervoor dat deze gekend is bij zowel lectoren, studenten als werkveldpartners. Laat de visie het startpunt zijn om internationalisering daarna verder uit te werken in de opleiding.

Maak meer gebruik van **Brussel** als internationaal speelveld. Werk een strategie uit om de link met het Brusselse werkveld nog meer te versterken. Bedenk hoe je de Brusselse context kan benutten in je strategie rond internationalisering.

AANBEVELINGEN

Laat de missie en visie van de opleiding geen formaliteit zijn, maar **doorstromen** in heel het DNA van de opleiding. Gebruik de opleidingsvisie meer als startpunt en rode draad om keuzes te maken in onderwijsaanpak en curriculumopbouw. Toets nieuwe activiteiten en projecten ook steeds af met de visie. Stem de visie ook periodiek af met het werkveld om na te gaan of ze nog steeds actueel is.

Door de wijzigingen in het proces omwille van Corona, waren er weinig vertegenwoordigers van het **werkveld** aanwezig in de gesprekken. De nauwe samenwerkingen met het werkveld die in de opleidingsvisie terugkomt, heeft de commissie moeilijk kunnen nagaan in de gesprekken. De commissie heeft ook niet kunnen peilen naar de reputatie van de opleiding in het werkveld. Daarom wil de commissie de opleiding aansporen om zelf actie te ondernemen en het werkveld regelmatig te bevragen en meer te betrekken.

Denk na hoe je de instroom van **Brusselse** studenten kan verhogen. Richt hierbij de aandacht niet enkel op de klassieke hotelscholen. Werp tegelijkertijd je blik qua rekrutering ook internationaal.

Wees **trots** op de opleiding en de vele goede elementen. Werk een marketingstrategie uit om de opleiding en haar USP beter in de markt te zetten. Wees minder bescheiden en verkoop jezelf. Pik op waarom studenten aan EhB komen studeren en draag dit meer uit. Overweeg om ambassadeurs en/of getuigenissen van studenten in te zetten. Overweeg om dit in te vullen als praktijkopdracht voor studenten.

2. Beschikt de opleiding over een set van adequate opleidingsspecifieke leerresultaten en indicatoren?

STERKTES

Het domeinspecifiek leerresultatenkader is goed vertaald naar een **opleidingsspecifiek leerresultatenkader**. De opleidingsspecifieke leerresultaten weerspiegelen de visie van de opleiding en voldoen aan het vooropgestelde niveau 6 van de Vlaamse kwalificatiestructuur.

De leerresultaten zijn opgesteld in **heldere, begrijpbare taal** en op een overzichtelijke manier gestructureerd en weergegeven. Onderliggend aan elk leerresultaat zijn gedragsindicatoren opgesteld.

De ECTS **fiches** geven duidelijk weer wat de beoogde leerresultaten en gedragsindicatoren van een specifiek opleidingsonderdeel zijn.

De opleiding hanteert een **leerresultatenmatrix** om de graduele verwerving van de leerresultaten bij de studenten over de verschillende opleidingsonderdelen heen te bewaken.

AANBEVELINGEN

Hou blijvend aandacht voor de afstemming van de leerresultaten met het **werkveld**.

Uit de gesprekken is niet duidelijk gebleken in hoeverre de leerresultaten gekend zijn bij studenten. Geef daarom (blijvend) aandacht aan de **gedragenheid** van de leerresultaten bij studenten. Laat ze vb. gebruiken als leidraad voor examens, opdrachten en/of reflectieoefeningen.

3. Stellen de inhoud en de structuur van het curriculum de studenten in staat om de beoogde leerresultaten te behalen?

STERKTES

Het curriculum van de opleiding is **logisch opgebouwd** van een operationele focus in het eerste jaar tot management in het derde jaar, hetgeen het carrièreverloop in de sector reflecteert. De structuur en opbouw volgens zeven leerlijnen werd mooi gevisualiseerd in de kritische reflectie en dragen bij tot de verwezenlijking van de beoogde leerresultaten bij studenten. Er is zowel aandacht voor de professionele als persoonlijke ontwikkeling van studenten.

Het curriculum is goed afgestemd voor **zij-instromers**. Zij krijgen de mogelijkheid tot vrijstellingen (vb. studenten met een vooropleiding Hotel).

De commissie apprecieert de aandacht voor **taal** in de opleiding en de differentiatie naar niveau via de taaltest, language support en eventueel vervroegd taalexamen voor sterkere studenten. Ook de samenwerking met het CVO Brussel en het Huis van het Nederlands zijn sterke punten. De commissie onderschrijft de ambitie van de opleiding om de taal nog opleidingsspecifieker in te vullen en verder te differentiëren door meer vaktaal aan bod te laten komen, naast puur taalonderwijs.

De opleiding zit nu reeds aan het maximum aantal opleidingsonderdelen die in een andere taal dan het Nederlands gegeven mogen geven (18%).

De opleiding doet moeite om studenten die meer aankunnen **extra uitdagingen** te geven. Dit kan vb. in de projecten, de take-over, HOTS (business game dat staat voor *Hotel, Operations, Tactics en Strategy*), uitdagender oefeningen, een vierde taal of verlengde stages.

De stages nemen een belangrijke plaats in in de opleiding en is zijn uitgebouwd met een operationele stage in het tweede jaar en een managementstage in het derde jaar. Studenten worden aangemoedigd om hun stage in het buitenland te doen en velen maken gebruik van deze gelegenheid. Studenten appreciëren dat ze reeds vanaf het tweede jaar op stage kunnen en de vele mogelijkheden tot internationale stages.

Na elke stage vult de student een evaluatieformulier in. Zo houdt de opleiding overzicht op de kwaliteit van de stageplaatsen.

Een ander sterk punt in het curriculum zijn de **Hospitality days** die jaarlijks georganiseerd worden: hotels en ketens komen zich voorstellen, de studenten krijgen zo de mogelijkheid om contacten te leggen i.v.m. de stages.

De commissie feliciteert de opleiding met het **take-over** project dat ze als grote verwezenlijking en meerwaarde zien. Zowel studenten als het werkveld zijn heel enthousiast over het project dat een unicum is in de hotelwereld. Alle studenten Hotelmanagement van alle jaren nemen deel aan het project. De take-over weerspiegelt de beoogde groei van operationele taken naar managementfunctie. De eerstejaarsstudenten vervullen operationele functies, de tweedejaars supervisor- en de derdejaars managementfuncties waarvoor ze eerst moeten solliciteren. Studenten krijgen dus de gelegenheid om van alle departementen te proeven.

De opleiding zet heel sterk in op **internationale mobiliteit**. Studenten kunnen vb. stage doen in hotels over heel de wereld, hetgeen ook een onderdompeling in de plaatselijke taal betekent.

Via haar overlegstructuur betrekt de opleiding haar **belangrijkste stakeholders**. Studenten geven aan een stem te hebben via de studentvertegenwoordiger in de Opleidingscommissie en voelen zich gehoord. Elke Opleidingscommissie worden er 12 studentvertegenwoordigers (4 per deeltraject) uitgenodigd. Zij verzekeren een doorstroom van input van studenten naar het opleidingsbeleid en vice-versa. Via bevragingen en focusgesprekken houdt de opleiding vinger aan de pols bij alle studenten.

Studenten en alumni geven aan dat er de laatste jaren veranderingen ten goede zijn gekomen in de opleiding zoals de taal intaketesten, werking met language support en vrijstellingen voor studenten met hoger niveau in bepaalde taal en het take-over project.

Lectoren vinden in de opleidingsvergadering een forum om ideeën te lanceren. Ze geven aan dat ze gehoord worden door het opleidingshoofd en inbreng kunnen doen in beleid. Het werkveld wordt dan weer formeel betrokken in de jaarlijks georganiseerde Resonantiecommissie.

VERBETERPUNTEN

Uit de gesprekken blijkt dat **internationalisering**(@home) door docenten, studenten en alumni veelal wordt ingevuld als internationale mobiliteit en informele interculturaliteit (de aanwezigheid van internationale studenten en de ligging in Brussel). De commissie is echter van mening dat je er niet van uit kan gaan dat studenten internationale competenties verwerven omdat er een buitenlandse student in de klas zit, of omdat de campus in Brussel ligt. Het intentionele ontbreekt momenteel om echt van volwaardige internationalisering te kunnen spreken. Het opleidingsonderdeel Intercultural Skills, de internationale gastdocenten tijdens de International week, de walking diner zijn al mooie initiatieven, maar laat internationalisering, diversiteit, interculturaliteit… nog meer indalen in alle facetten van het curriculum.

Formuleer een sterkere visie op internationalisering die verder gaat dan mobiliteit en stages in het buitenland, maak een bewustere vertaalslag van internationalisering en laat het indalen in alle facetten en opleidingsonderdelen van de opleiding. Het interculturele is immers heel belangrijk binnen de hospitality.

Maak meer gebruik van de mogelijkheden van Brussel in het kader van Internationalisering@home.

Wat **kwaliteitszorg** betreft, merkt de commissie bij het opleidingsteam veel Plan en Do. De Check en Act van de PDCA ontbreekt vaak, of de cirkel wordt nog te weinig op een bewuste manier gesloten. In het algemeen heeft de commissie de indruk dat de reflectie ontbreekt over welke doelen de opleiding wil bereiken en de link met waarom zaken op een bepaalde manier worden aangepakt. De commissie merkt ook een voorzichtige, afwachtende houding bij het team. Volgende voorbeelden uit de gesprekken kunnen worden aangehaald in dit verband:

De inbreng van studenten in de Opleidingscommissie is heel operationeel (vb. bespreking van de examenroosters). Het team kon ook geen specifiek voorbeeld geven van ideeën die studenten hebben aangeleverd.

Op de vraag naar welke verbeteringen het team nog wou doorvoeren, kwam het antwoord dat ze het rapport van de peer review zullen afwachten en daarmee aan de slag gaan.

Op de vraag waarom elke docent eindwerkbegeleider en/of stagebegeleider is, kwam het antwoord dat dit is om contact te houden met het werkveld.

De intenties zijn wel allemaal goed, de motivatie is aanwezig, het docententeam is betrokken en bewust dat er kwaliteit geleverd moet worden. De opleiding zit goed in elkaar, het is een kwestie van de puntjes op de i te zetten. Benader kwaliteitszorg daarom minder instrumenteel, betrek studenten als volwaardige partners in de opleiding en laat ze écht meedenken, hanteer de Covid-19 crisis als hefboom om creatief en out-of-the box na te denken, poneer vb. eens de stelling bij het team 'wat als we geen stagebezoeken meer zouden doen?'.

Trek de consequenties van **language support** verder door in het curriculum en leg de link met het beoogde eindniveau van de eindwerken en een afgestudeerde die op managementniveau moet kunnen functioneren.

Overweeg om de 4e taal voor studenten met zwakker Nederlands verplicht Nederlands te maken, aangezien de opleiding lijdt het niveau van het Nederlands van de studenten.

Krik het niveau van het Frans op. Besteed hierbij aandacht aan de praktische toepassingen van de taal, taalbeheersing, communicatie en durven spreken naast de domeinspecifieke vocabulaire. Er mag meer aandacht gaan naar communiceren in andere talen in verschillende hotelsituaties. Probeer hier creatieve oplossingen voor te vinden binnen de limieten van wat mogelijk is. Brussel is hiervoor de ideale biotoop.

De studenten Hotelmanagement zijn heel algemeen opgeleid. Overweeg om op één of andere manier meer **diepgang en/of expertise** in het curriculum in te bouwen. Vb. via expertiseteams, keuzemodules, afstudeerrichtingen…

AANBEVELINGEN

Kom meer naar buiten met het excellente **take-over** project. Gebruik het als Marcom instrument.

Studenten krijgen nu reeds de mogelijkheid om hun **stage** te verlengen (26 weken). Toch is het de moeite waard om te onderzoeken of structureel langere stages mogelijk zijn.

Op zich is het een mooie visie om studenten zelf hun stageplaats te laten kiezen. Overweeg om hier als opleiding toch meer sturend in op te treden in functie van de te versterken (taal)vaardigheid van de student: vb. een student die zwakker is in Frans de stage in een Franse omgeving te laten doen.

Studenten geven aan dat het combineren van een case met de stage zwaar is. Denk na hoe de cases beter kunnen worden afgestemd op de stages. Ook het combineren van het eindwerk met de stage wordt als zwaar ervaren. Overweeg om de opdracht van het eindwerk los te koppelen van de stage en te spreiden over het hele academiejaar.

Stel criteria op waaraan stageplaatsen moeten voldoen voor wat betreft hospitality en de onderliggende processen zodat studenten op hun stage steeds de beoogde competenties leren.

Wordt lid van **internationale hotelschool netwerken** zoals Eurhodip om je internationaal beter te positioneren en contacten uit te breiden.

Versterk de genomen start in het **design thinking** voor de eindwerken. Gebruik die creatieve insteek ook voor de aanpak van curriculum herzieningen.

De commissie vraagt zich af of 7 studiepunten voor **HOTS** (Hotel Business Management Training Simulation: simulatietraining dat gebruikt wordt voor hotel business management training en analyse) gerechtvaardigd zijn. Organiseer een benchmark bij andere (internationale) instellingen over de verdeling van studiepunten en meer bepaald hoeveel studiepunten er aan HOTS toegewezen worden.

Daag studenten meer uit in de **inhoud van hun eindwerk**. Ga bewuster om met onderwerp en onderzoekvraag en laat studenten hierbij specifiekere keuzes maken: 'welk onderwerp en welke stage zijn relevant voor mijn ontwikkeling en de expertises die ik nog moet verwerven?'. Besteed meer aandacht aan het bepalen van de onderzoeksvraag.

4. Stelt de leeromgeving (studiemateriaal, infrastructuur, docenten, begeleiding) de studenten in staat om de beoogde leerresultaten te behalen?

STERKTES

Studenten geven aan dat de lectoren en het opleidingshoofd heel benaderbaar zijn. Er heerst een **opendeurpolitiek** in de opleiding. De drempel tussen het opleidingsteam en de studenten is laag. Studenten geven aan dat de lectoren hen persoonlijk kennen. Ze hebben niet het gevoel een nummer te zijn en worden op een heel persoonlijke manier begeleid.

De commissie is onder de indruk van de manier waarop de **begeleiding** van studenten is uitgebouwd. Deze volgt de evolutie van operationele focus naar management die ook ingebed zit in het curriculum. De studenten doorlopen een parcours van meer begeleid naar individueel. Voor het take-over project moeten studenten vb. solliciteren bij de lectoren. Afhankelijk van de beschikbare plaatsen en de competenties van de studenten worden beslissingen genomen over de op te nemen functie in de take-over (er is vb. maar 1 managementplaats). In HOTS wordt er geen les gegeven, enkel coaching. De bedoeling is dat de studenten de oefeningen zelfstandig uitvoeren.

Het is duidelijk dat de opleiding sterk inzet op persoonlijke, individuele begeleiding van studenten. Dit wordt zowel door de lectoren, studenten als alumni aangegeven en komt specifiek tot uiting in HOTS, de take-over, het eindwerk en de cases. Alle studenten worden ook bezocht op hun (internationale) stageplaats.

In de Student Informatie Fiches van de opleidingsonderdelen wordt aangegeven hoe het vak wordt aangepakt en welke begeleiding mogelijk is.

Verder kunnen studenten zich beroepen op een goed uitgebouwde studentenbegeleiding en trajectbegeleiding en gestructureerde aanpak van **Studeo**. Het begeleidingsaanbod wordt

in het begin van het academiejaar toegelicht. Studenten kunnen deelnemen aan de vaardigheidstraining Start to study, time management en (examen)planning. Voor psychologische begeleiding werkt Studeo samen met een multidisciplinair team van psychologen. Studenten kunnen daar gratis terecht na aanvraag. Er is ook tussenkomst mogelijk van STUVO. Het aanbod van Studeo is goed gekend bij zowel studenten als lectoren.

De opleiding **differentieert** tussen studenten die meer ondersteuning nodig hebben en gaat hier op een adequate manier op in. Volgens studenten wordt de hulp steeds aangeboden indien nodig. Het is wel de verantwoordelijkheid van de student zelf om in te gaan op de aangeboden ondersteuning.

De opleiding is heel streng naar **attitude**, houding en stiptheid. Alle dagen dat studenten naar de campus komen, horen ze zich zowel tot gastsprekers als lectoren op een professionele manier te gedragen, zoals iemand uit de Hospitality sector. De studenten worden systematisch aangesproken op vb. te laat komen en het tijdig indienen van papers.

De opleiding onderkent het belang van **feedback** en is enkele jaren geleden begonnen dit uit te werken in alle opleidingsonderdelen.

Doorheen de drie deeltrajecten is er aandacht voor het gradueel verwerven van de nodige **onderzoeksvaardigheden**. In het eerste jaar komt dit vooral terug in het vak Professionele Communicatie, voor verschillende cases schrijven de studenten papers en in het derde deeltraject voeren de studenten zelf onderzoek o.b.v. design thinking proces. Bijdragen van studenten worden ook gebruikt in het onderzoek van de structureel onderzoeker die verbonden is aan de opleiding. Onderzoeksresultaten worden in de lessen geïmplementeerd door gastcolleges.

De opleiding bestaat uit een gemotiveerd, enthousiast, samenhangend en betrokken **lectorenteam** is. Nieuwe lectoren krijgen een meter of peter toegewezen waar ze in eerste instantie bij terecht kunnen.

Het personeelsbestand is groot genoeg om de opleiding te dragen. De lectoren geven aan dat de werkdruk in evenwicht wordt gehouden door de verrekening van alle taken in de opdracht en de opbouw van het jaar waarbij veel lessen in het eerste semester vallen en de stages in het tweede semester. De lectoren geven aan dat het verrijkend is om voeling te houden met stage en eindwerken.

De lectoren geven aan dat er voldoende mogelijkheden zijn tot **professionalisering**. Elk jaar is er de kans tot het volgen van interne vormingen. Lectoren kunnen eveneens een aanvraag indienen voor externe vorming. Deze worden over het algemeen toegestaan.

De focus op **internationale mobiliteit** is ook terug te vinden bij de lectoren. Jaarlijks bekijkt de opleiding welke opportuniteiten zich voordoen om een partnerschool te bezoeken. Samenwerkingen met een school in Barcelona en Finland zijn zo tot stand gekomen.

In de studentenbevraging evalueren de studenten de **kwaliteit van het lesmateriaal**. Indien daar opmerkingen uitkomen, wordt er gecontroleerd of er zich effectief een probleem stelt.

VERBETERPUNTEN

De opleiding beschikt over de nodige **faciliteiten**, maar veel lokalen zijn kaal. Dit nodigt niet uit tot creativiteit. Maak de lokalen aantrekkelijker voor de studenten, zeker de specifieke lokalen van Hotelmanagment (taplokaal). Maak in je infrastructuur de toekomstige werkomgeving en -thema's meer zichtbaar waar de studenten mee in aanraking zullen komen (zoals vb. HR, Revenu…)

Trek de aanbeveling tot **diepgang/expertise** in het curriculum door naar het personeelsbeleid en de strategie wat betreft het aangaan van (internationale) partnerschappen en het uitbreiden van je netwerk. Pak dit op een gerichte manier aan. Trek vb. docenten aan met specifieke expertise of laat de huidige docenten zich meer specialiseren. Zorg dus voor meer specialisatie in het team. Dit geeft de mogelijkheid om coaching, stages en eindwerken rond specifieke thema's door de respectievelijke specialist van het team te laten begeleiden.

Besteed in de rekrutering aandacht aan het diversifiëren van het **lectorenteam**. Richt je blik hierbij verder verder dan je eigen netwerk en alumni en trek ook meer lectoren aan met ervaring in de Hospitality Industry.

Neem **verschillende verbeterpunten** en aanbevelingen op in één project. De commissie raadt vb. aan om samenwerkingen op te starten met een hotel(school) in het Franstalig taalgebied of Brussel om het verbeterpunt van de Franse taalvaardigheid (vb. Ecole Hôtelière Provinciale de Namur) samen te nemen met het uitbreiden van je netwerk en meer toegang tot professionele faciliteiten.

AANBEVELINGEN

Stimuleer de **creativiteit en ondernemerschap** die jullie met het design thinking willen bereiken ook bij de lectoren. Out-of-the box brainstorm oefeningen in de opleidingsvergaderingen of als teambuilding zijn een mooie start.

De commissie is van mening dat het opleidingshoofd een **lage taakbelasting** heeft om alle verantwoordelijkheden en bijhorende taken te vervullen. Kaart dit aan bij het management.

Hoewel lovenswaardig dat àlle lectoren aan **stagebegeleiding en eindwerkbegeleiding** doen en dus ook de (internationale) stagebezoeken bezoeken, is de commissie van mening dat dit niet de meest (kosten)efficiënte aanpak is. De commissie is eveneens van mening dat er andere manieren bestaan om de lectoren voeling te laten houden met het werkveld. Denk creatief na over andere invullingen. Overweeg hier bij om de stagebegeleiding te laten opnemen door lectoren van praktijkvakken en de eindwerkbegeleiding door lectoren van theoretische vakken.

Persoonlijke begeleiding en coaching neemt een belangrijke plaats in de opleiding. Besteed daarom genoeg aandacht aan specifieke vorming en **professionalisering rond coaching**.

Overweeg om met je studenten deel te nemen aan **internationale HOTS wedstrijden**. Hierbij doen studenten internationale ervaringen op, het verbreedt ook hun kennis en netwerk.

Laat studenten **getuigen** over de uitstekende studiebegeleiding en stimuleer contacten tussen studenten van verschillende jaren (naast de take-over). Studenten van hogere jaren kunnen vb. ingeschakeld worden in de begeleiding van eerstejaars. Hiermee creëer je meer

management vaardigheden volgens het train de trainer principe. De ervaring kunnen ze dan toepassen tijdens hun stage.

De lectoren dromen van een **eigen hotel**. De commissie is van mening dat Brussel opportuniteiten biedt om de gerelateerde wensen te vervullen, zonder effectief over een eigen hotel te beschikken. Veel hotels staan momenteel quasi leeg door de Covid-19 crisis. Maak van de gelegenheid gebruik om de mogelijkheden te exploreren.

5. Garandeert het geheel van evaluaties binnen de opleiding dat studenten de beoogde leerresultaten hebben behaald?

STERKTES

De opleiding gaat op een **bewuste manier** om met toetsing en evaluatie. De docenten communiceren transparant aan de studenten wat van hen wordt verwacht m.b.t. toetsing. De ECTS fiches geven duidelijk de toets modaliteiten van elk opleidingsonderdeel aan.

In de cases zitten lectoren verschillende keren met de studenten samen om de vorderingen te bespreken. Studenten zijn op de hoogte van de stand van zaken en score op bepaalde punten. Zowel de professionele ontwikkeling (vb. schrijven van business plan) als persoonlijke ontwikkeling (vb. initiatief nemen tijdens vergaderingen, voorbereiding) worden opgevolgd via intervisiegesprekken.

In HOTS wordt via peer assessment en een balanced scorecard de punten gecorrigeerd naarmate een medestudent zich meer of minder heeft ingezet. Door de nauwe begeleiding hebben de docenten ook een goed oog hierop.

Voor de projecten en stage wordt de vordering en beoordeling van de studenten besproken tussen de verschillende betrokken lectoren.

Jaarlijks wordt er een **toetscommissie** georganiseerd waar lectoren hun examens voorleggen aan elkaar. Via toetsmatrijzen bewaakt het team de validiteit van de examens.

Via een **studentvolgsysteem** houden de lectoren overzicht op de feedback aan studenten en de observaties van lectoren.

De beoordeling van de **stages** gebeurt op correcte en doordachte wijze. De beoordeling komt tot stand door zowel de stagementor van het hotel als de stagebegeleider van de opleiding. Tijdens de stage houden de studenten een portfolio bij waarin ze reflecteren over hun verworven competenties en professionele toekomst. Het portfolio wordt enkel door de stagebegeleider beoordeeld.

De beoordelingen van de **eindwerken** is correct en transparant. De commissieleden zouden scores gegeven hebben in lijn met de scores van de opleiding.

VERBETERPUNTEN

Hoewel de scores op de **eindwerken** correct waren gegeven, is de commissie van mening dat er een tekort aan onafhankelijke beoordeling.

Zorg voor meer onafhankelijkheid in de beoordeling door het vier-ogen principe: leg een deel van de evaluatie bij iemand die niet betrokken is in de begeleiding van de student. Overweeg om hiervoor mensen uit het werkveld in te schakelen.

Zorg voor een volwaardige feedback op alle eindwerken. De feedback op de eindwerken die de commissie heeft ingekeken was summier en kan meer in de diepte gebeuren. Goede eindwerken krijgen evenveel feedback als minder goede terwijl deze studenten juist baat kunnen hebben bij meer input om het volgende keer beter te kunnen doen.

Overweeg om structureel een afsluitend gesprek in te lassen na het eindwerk.

AANBEVELINGEN

De studieloopbaan en persoonlijke begeleiding mogen sterker **gedocumenteerd** worden (vb. via een studentenportfolio. Overweeg ook om de informatie in het studentvolgsysteem open te stellen naar studenten.

De opleiding heeft eerste stappen gezet in de toetsing van attitudes d.m.v. een **attituderapport**. De commissie onderschrijft dit initiatief en moedigt de opleiding aan om dit verder uit te werken: stel een visie op rond de General Manager attitude die je wil bereiken en stem het attituderapport en het gebruik ervan hier op af.

Benut optimaal de mogelijkheden van **HOTS** om maximaal van elkaar te leren. Organiseer op het einde van de HOTS oefening een terugkoppelingsmoment waarbij alle studentengroepen hun aanpak en resultaat presenteren aan de brede groep om kennisdeling te stimuleren. Zo kunnen studenten veel leren uit de aanpak van de andere groepen en kunnen tips & tricks verdeeld worden.

Betrek het werkveld bij de business pitch presentaties van HOTS.

6. Beantwoorden de uitstromende studenten aan de maatschappelijke verwachtingen op professioneel vlak?

STERKTES

De alumni die de commissie gesproken heeft zijn tevreden over de gevolgde opleiding. De tevredenheid blijkt ook uit de laatste alumnibevraging.

Via verschillende initiatieven tracht de opleiding de band met haar **alumni** te onderhouden. Alumni worden uitgenodigd op de resonantiecommissie, er is een Facebookgroep, via LinkedIn en hotelloTOP onderhouden alumni en de opleiding hun netwerk en alumni worden uitgenodigd om workshops te geven aan studenten.

Studenten zijn over het algemeen klaar om de **arbeidsmarkt** te betreden. De vertegenwoordiger van het werkveld die de commissie kon spreken apprecieert de loyaliteit en betrokkenheid van de studenten Hotelmanagement aan EhB. Stagebegeleiders krijgen positieve feedback over de stagiaires en veel studenten krijgen een job aangeboden op hun stageplaats. Uit de laatste alumnibevraging was 65% van de respondenten aangesteld in een managementfunctie.

Ook de doorstroom naar **vervolgopleidingen** zit goed. Hotelmanagement blijkt een goede voorbereiding te zijn voor economische (academische) opleidingen of een master Hotelmanagement. 1 op 3 respondenten op de laatste alumnibevraging studeert met succes verder.

VERBETERPUNTEN

Het algemene niveau van de **eindwerken** is aan de lage kant. De vertegenwoordigers van het werkveld die de commissie gesproken heeft, waren ook van mening dat de opleiding meer ambitie aan de dag mag leggen op dit vlak. Het loont de moeite om met het werkveld te overleggen over de kwaliteit van de eindwerken.

Zowel naar taal, analyse en creativiteit kunnen de eindwerken beter. Wees ambitieuzer toe naar de studenten, leg de lat zowel naar inhoud als naar vorm hoog. Zorg dat de ideeën in de eindwerken via design thinking tot een niveau komen dat het niveau van een gewone brainstorm overstijgt.

Er ligt een groeikans op vlak van de voorbereiding op het eindwerk vanaf deeltraject 1 en de begeleiding hierin.

Ontwikkel een duidelijk, gestructureerd proces om de kwaliteitscontrole op de eindwerken blindelings te kunnen uitvoeren. Hou hierbij een terugkoppeling naar het werkveld en bevraag of het product van het eindwerk een meerwaarde is voor hen.

In het gesprek was niet veel mogelijkheid tot interactie met het **werkveld**. De commissie kon zich hierdoor geen goed beeld vormen van de ervaring van het werkveld met de studenten van de opleiding. De opleiding zou er goed aan doen om, onder begeleiding van de dienst kwaliteitszorg, een intervisie te organiseren met het werkveld waarin gepeild wordt naar de reputatie van de opleiding in het werkveld, het niveau van de studenten en wat relevante inhoud voor de eindwerken is. De opdrachten voor het eindwerk zouden ook meer op strategisch management niveau mogen, minder op operationeel niveau.

AANBEVELINGEN

Overweeg om de eindwerken in het een **andere taal** dan het Nederlands te laten opmaken (gezien de focus op taal en internationalisering in de opleiding).

Werk een structureel **alumnibeleid** uit en zet de alumni meer in als ambassadeur van de opleiding.