

ONDERWIJSVISITATIE

hotelbeheer

Een onderzoek naar de kwaliteit van de één-cyclus-opleiding
hotelbeheer aan de Vlaamse hogescholen

V L H O R A

V l a a m s e H o g e s c h o l e n r a a d

voorjaar 2003

voorwoord

De visitatiecommissie van de opleiding hotelbeheer brengt met dit rapport verslag uit over haar bevindingen, conclusies en aanbevelingen die resulteren uit het onderzoek dat zij in het voorjaar 2003 heeft verricht naar de kwaliteit van de één-cyclus-opleiding hotelbeheer in Vlaanderen.

De visitatie en dit rapport passen in de werkzaamheden van de hogescholen en van de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA) met betrekking tot de kwaliteitszorg van het hogescholenonderwijs, zoals bepaald in artikel 58bis van het hogescholendecreet van 1994.

Met dit rapport wordt de bredere samenleving geïnformeerd over de wijze waarop de hogeschool en meer bepaald de betrokken opleiding omgaat met de kwaliteit van haar onderwijs. Toch is het rapport in de eerste plaats bedoeld voor de hogeschool die de opleiding aanbiedt. Op basis van de bevindingen van het rapport kan de hogeschool nu en in de nabije toekomst actie nemen om de kwaliteit van het onderwijs in de opleiding te handhaven en verder te verbeteren.

De lezer moet er zich echter terdege bewust van zijn dat het rapport slechts een momentopname biedt van het onderwijs in de opleiding en dat de rapportering van de visitatiecommissie slechts één fase is in het proces van kwaliteitszorg.

De VLHORA dankt allen die meegewerkt hebben aan het welslagen van dit proces van zelfevaluatie en visitatie.

De visitatie was niet mogelijk geweest zonder de inzet van al wie binnen de hogeschool betrokken was bij de voorbereiding en de uitvoering ervan.

Tevens is de VLHORA bijzondere dank verschuldigd aan de voorzitter en de leden van de visitatiecommissie voor de betrokkenheid en deskundige inzet waarmee zij hun opdracht hebben uitgevoerd.

Luc Van de Velde
secretaris-generaal

Roland Vermeesch
voorzitter

inhoudsopgave

voorwoord	2
de visitatie hotelbeheer	4
1 inleiding.....	4
2 de visitatiecommissie	4
2.1 samenstelling	4
2.2 taakomschrijving	5
2.3 werkwijze	5
2.3.1 voorbereiding	5
2.3.2 bezoek aan de instelling.....	5
2.3.3 rapportering.....	6
bevindingen en aanbevelingen	7
1 de visitatie hotelbeheer in Vlaanderen	7
1.1 bespreking van de thema's	7
1.1.1 concretisering kwaliteitszorg in de opleiding	7
1.1.2 personeel	8
1.1.3 materiële en financiële randvoorwaarden	8
1.1.4 onderwijsdoelstellingen.....	9
1.1.5 opleidingsprogramma: opbouw en inhoud	9
1.1.6 afstudeerwerk en/of werkveldervaring.....	9
1.1.7 internationale dimensie	10
1.1.8 leersituatie: onderwijsvormen en leermiddelen	10
1.1.9 toetsing en evaluatie	10
1.1.10 studie- en studentenbegeleiding/studenteninstroom	10
1.1.11 studeerbaarheid en studierendement.....	11
1.1.12 afgestudeerden	11
1.1.13 maatschappelijke dienstverlening en onderzoek.....	11
2 terugmeldingsrapporten	12
2.1 Erasmushogeschool Brussel.....	12
2.1.1 bespreking van de thema's	12
2.2 Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende	19
2.2.1 bespreking van de thema's	19
2.3 Plantijnhogeschool van de Provincie Antwerpen	26
2.3.1 bespreking van de thema's	26
bijlagen	33
curriculum vitae van de visitatieleden	33
thema's van het zelfevaluatierapport	34
bezoekschema.....	40

de visitatie hotelbeheer

1 inleiding

In dit rapport brengt de visitatiecommissie verslag uit van haar bevindingen over de onderwijskwaliteit van de opleiding hotelbeheer, die zij in het voorjaar 2003 in opdracht van de Vlaamse Hogescholenraad (VLHORA) heeft onderzocht.

De opleiding is een één-cyclus-opleiding die aangeboden wordt door de Erasmushogeschool Brussel, Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende, Plantijnhogeschool van de Provincie Antwerpen.

Dit initiatief past in de werkzaamheden van de hogescholen en van de VLHORA met betrekking tot de kwaliteitszorg van het hogescholenonderwijs, zoals bepaald in artikel 58bis van het hogescholendecreet van 1994.

2 de visitatiecommissie

2.1 samenstelling

De visitatiecommissie werd samengesteld door de Raad van Beheer van de VLHORA in zijn vergadering van 10 juni 2002.

De commissie is als volgt samengesteld:

- Emile Lannoy, directeur Mercure Grand Hotel Royal Crow, voorzitter
- Kathy De Bruyne, HR manager Westmont Hospitality, secretaris
- André Govaert, kwaliteitscoördinator Katholieke Hogeschool Sint-Lieven
- Luc Jacquemotte, aankoopdirecteur, Aviapartner catering
- Christiane Vanvinckenroye, beleidsverantwoordelijke, Hoge Hotelschool Maastricht

Voor een kort curriculum vitae van de commissieleden, zie bijlage 1.

2.2 taakomschrijving

De visitatiecommissie heeft als taak op basis van het door de hogeschool opgestelde zelfevaluatierapport en door middel van ter plaatse te voeren gesprekken, na te gaan in hoeverre de kwaliteit van de onderwijsprocessen van de opleiding, geconcretiseerd in 15 thema's, beheerst wordt en aanbevelingen te formuleren om te komen tot kwaliteitsverbetering binnen de betrokken opleiding.

Voor de thema's van de zelfevaluatie, zie bijlage 2.

2.3 werkwijze

2.3.1 voorbereiding

De visitatiecommissie werd geïnstalleerd op 10 maart 2003. Tijdens deze vergadering werd de handleiding van het visitatieproces toegelicht.

In de installatievergadering heeft de commissie de bezoekdagen vastgelegd, het bezoekschema opgesteld en de wijze van voorbereiding van het bezoek besproken.

De commissie analyseerde het zelfevaluatierapport en de bijlagen om zich een beeld te vormen van de opleiding en van de kwaliteitszorg in de opleiding.

Individuele bevindingen, commentaar en punten van verdere bevraging werden besproken op de voorbereidende vergadering van 25 maart 2003.

2.3.2 bezoek aan de instelling

Tijdens het bezoek heeft de commissie gesprekken gevoerd met alle geledingen die betrokken zijn bij het onderwijs in de opleiding hotelbeheer. De gesprekken zijn een goede aanvulling geweest op het zelfevaluatierapport en werden door de commissie als open ervaren.

Tijdens het bezoek werd in de mogelijkheid tot bijkomende gesprekken voorzien. Deze mogelijkheid kon worden gebruikt zowel op verzoek van personen uit de bezochte instelling als op verzoek van de visitatiecommissie.

Verder heeft de commissie kennis genomen van bijkomende informatie, zoals verslagen, cursussen, voorbeelden van examenvragen, van afstudeerwerken en van stagewerken.

Tevens werd een bezoek gebracht aan de gebouwen en de infrastructuur.

Het bezoek werd afgesloten met een mondelinge rapportering aan de beleidsverantwoordelijken, waarin de commissie haar eerste bevindingen van de visitatie weergaf.

Voor het bezoekschema, zie bijlage 3.

2.3.3 rapportering

Als laatste stap in het visitatieproces legt de commissie haar bevindingen en aanbevelingen vast in een terugmeldingsrapport per bezochte instelling en in een globaal openbaar rapport voor de opleiding in Vlaanderen. Aangezien het een unieke opleiding betreft, heeft de commissie één rapport opgemaakt, dat geldt als terugmeldingsrapport en als openbaar rapport.

Dit rapport werd door de voltallige commissie becommentarieerd en op punt gesteld in februari 2004.

De opleiding heeft de gelegenheid gekregen om op dit rapport te reageren. Voor zover de commissie zich kon terugvinden in de opmerkingen van de hogeschool, werden ze verwerkt in het rapport. De commissie heeft de opleiding op de hoogte gebracht van haar beslissing terzake.

bevindingen en aanbevelingen

1 de visitatie hotelbeheer in Vlaanderen

woord vooraf

De opleiding hotelbeheer wordt in 3 hogescholen in Vlaanderen aangeboden. Deze hogescholen zijn goed gespreid over Vlaanderen: in West-Vlaanderen, Antwerpen en Brussel. De hogescholen maken respectievelijk deel uit van het vrije net, het provinciale net en het gemeenschapsonderwijs. Het gaat over vrij jonge opleidingen met een relatief stabiel studentenaantal en een beperkte in- en doorstroom van leerlingen vanuit het secundair hotelonderwijs.

De commissieleden ontvingen van alle hogescholen een vlot leesbaar rapport met een mooie lay-out.

De inhoud van de rapporten was nochtans vrij verschillend: één rapport was vooral beschrijvend, een tweede was volledig toekomstgericht en een derde was een reële zelfevaluatie.

De structuur van de rapporten was duidelijk verschillend en de bijlagen waren in sommige gevallen overvloedig en deden weinig ter zake.

De bezoeken hadden plaats in periodes die qua timing niet altijd ideaal waren; het onderwijs was ook op dat moment sterk aan veranderingen onderhevig.

De commissie was tevreden over de openheid en eerlijkheid van de meeste gesprekspartners.

De bezoeken waren over het algemeen goed voorbereid en georganiseerd door de hogeschool. De commissie wenst de scholen hiervoor te bedanken.

1.1 bespreking van de thema's

1.1.1 *concretisering kwaliteitszorg in de opleiding*

Alle opleidingen zijn begonnen met een kwaliteitssysteem waarin gebruik wordt gemaakt van een zelfevaluatie-instrument en meetinstrumenten ter bepaling van de studententevredenheid, studielastmetingen, en dies meer.

Bij twee van de drie opleidingen ontbreekt een formele opleidingsadviesraad.

Er is een werking betreffende concrete actieplannen en prestatie-indicatoren.

De traditie van de systematische kwaliteitsverbetering moet in alle hogescholen nog verder groeien.

1.1.2 personeel

Het niveau van de personeelsleden is algemeen hoog, zowel qua diploma als didactische en vaktechnische kennis en kunde. De personeelsleden zijn gedreven krachten, met een hoge inzet, motivatie en betrokkenheid.

De budgetten en de beschikbare tijd voor navorming zijn in alle scholen vrij beperkt. Er bestaat noch voor het administratief technisch personeel, noch voor het onderwijzend personeel een strategisch bijscholingsbeleid waarbij doelstellingen worden vastgelegd en resultaten worden gemeten. Bovendien is de kennisoverdracht tussen lectoren die een bijscholing volgden ofwel onbestaand, ofwel vrij toevallig.

Er is op één enkele uitzondering na een gemis aan ken- en stuurgetallen over het personeelsbestand. Er wordt op dit ogenblik vrij intuïtief omgegaan met bepaalde veronderstellingen over bijvoorbeeld absentisme en bijscholingen.

In alle opleidingen bestaat een evaluatieprocedure, maar die wordt in de praktijk alleen formeel toegepast. Er is dan ook nood aan een meer effectieve en objectieve evaluatie met meerdere evaluatoren en met een bijdrage van de studenten. De opleidingscoördinator kan hier aan didactische begeleiding doen en een uitgebreidere rol op zich nemen.

De lectoren, en in het bijzonder de praktijklectoren, hebben een zeer nauwe voeling met wat in het werkveld actueel is. Zij onderhouden uitgebreide contacten met het werkveld via onder andere de stagebezoeken en seminars.

1.1.3 materiële en financiële randvoorwaarden

De materiële voorzieningen zijn zeer divers in de drie opleidingen. Eén campus was, ondanks de leeftijd van de gebouwen, zeer goed onderhouden en studentvriendelijk. Een tweede campus voldeed niet aan de hedendaagse eisen voor hoger onderwijs. Een derde had een uiterst moderne infrastructuur met aantrekkelijke voorzieningen voor studenten en docenten. Voor de twee oudere campussen is in nieuwe of andere locaties voorzien waar rekening moet worden gehouden met het inplannen van hoteltechnische lokalen en persoonlijke ruimtes voor de docenten.

De ICT-, mediatheek- en bibliotheekvoorzieningen waren in alle opleidingen zeer uitgebreid aanwezig.

De afwezigheid van specifieke hoteltechnische infrastructuur viel op. De aanwezigheid hiervan is nochtans belangrijk om bij te dragen aan de uitstraling van de opleidingen hotelbeheer in Vlaanderen. Graag verwijst de commissie hiervoor naar gekende buitenlandse voorbeelden.

1.1.4 onderwijsdoelstellingen

De VLOR biedt geen beroeps- of opleidingsprofiel aan, en iedere opleiding is met de profielen op eigen wijze omgegaan. Twee opleidingen hebben gekozen voor een éénduidig geëxpliciteerd beeld, afgelijnd vanuit het werkveld. Eén opleiding werkt met een impliciet profiel, waardoor de wijze waarop dit is afgelijnd minder duidelijk is. Hier verwijst de commissie naar het ontbreken van officiële onderwijsadviesraden.

De opleidingsdoelstellingen zijn overal afgestemd op het hoger onderwijs.

1.1.5 opleidingsprogramma: opbouw en inhoud

Alle opleidingen bevinden zich in een fase van onderwijsvernieuwing. Twee opleidingen zijn gestart met competentiegerichte onderwijsvernieuwing en bevonden zich op het moment van de visitatie in een modulair systeem in respectievelijk het eerste en tweede opleidingsjaar. De derde opleiding heeft eenzelfde onderwijsvernieuwing gepland.

In alle opleidingen zijn er drie stromen van opleidingsonderdelen met een accent op economische competenties, talencompetenties en praktijkcompetenties. De onderlinge verhouding waarin deze competenties voorkomen, is verschillend per opleiding.

De relatie tussen studiepunten en studielast is nergens voldoende onderzocht en transparant.

In de verschillende opleidingen wordt op één of andere manier aandacht besteed aan de heterogene instroom van studenten.

Geen enkele opleiding biedt in de opbouw van het opleidingsprogramma flexibele leerwegen aan. Dit is vermoedelijk het gevolg van een te lage instroom, die echter kan worden opgevangen door gebruik te maken van de synergie met verschillende aanverwante opleidingen binnen dezelfde hogeschool.

1.1.6 afstudeerwerk en/of werkveldervaring

De commissie pleit ervoor dat de werkveldervaring van de studenten gedurende de drie studie jaren wordt uitgebouwd. De kennismaking met het werkveld moet reeds uitgebreid gebeuren in het eerste jaar.

De hotelopleidingen moeten afspraken maken over een eenduidige stagevergoeding die in overeenstemming is met de vergoeding die studenten uit buitenlandse hotelscholen krijgen. (De Belgische wetgeving laat dit toe in de mate dat studenten hun reële onkosten vergoed krijgen).

De stageplaatsen dienen zich niet te beperken tot de internationale hotelketens. Er is een noodzaak aan voldoende stagemogelijkheden in de volledige gastvrijheidssector.

De jobbeurs moet studenten de kans geven om een gemotiveerde keuze van stageplaats te maken via het leggen van eerste contacten met hotels. Het valt te betreuren dat deze doelstelling in sommige gevallen niet gerespecteerd wordt aangezien studenten reeds op voorhand een stageplaats toegewezen kregen.

1.1.7 internationale dimensie

De drie opleidingen vinden internationalisering belangrijk en formuleren hierover fundamentele doelstellingen en actieplannen. De mate waarin dit werd geconcretiseerd in de opleiding, is echter onvoldoende in relatie tot het internationale karakter van de sector waartoe de studenten worden opgeleid. Deze concrete invulling zou kunnen bestaan uit het internationaliseringsaspect in het curriculum, docentenuitwisseling, netwerking met andere scholen, enzovoort.

1.1.8 leersituatie: onderwijsvormen en leermiddelen

De opleidingen maken gebruik van verscheidene innovatieve werkvormen en leermiddelen, maar de mate waarin ze geïmplementeerd zijn in de opleiding is duidelijk verschillend.

Alle opleidingen maken gebruik van hoorcollege, werkcollege, projectweek en talenpracticum. De onderwijsvernieuwing besteedt aandacht aan het stimuleren van het zelfstandig werken van de studenten.

De opleidingen hebben als online leerplatform gekozen voor een Blackboard-omgeving. Het concrete gebruik van dit leerplatform verschilt sterk per opleiding.

De structurering en concretisering van competentiegericht onderwijs heeft een aanvang genomen in de drie opleidingen.

1.1.9 toetsing en evaluatie

De commissie vraagt toenemende aandacht voor nieuwe evaluatievormen in lijn met de voorgenomen ontwikkelingen op het vlak van onderwijsvernieuwing. Daarnaast wordt aanbevolen het aandeel van de schriftelijke en mondelinge examens te verminderen ten voordele van bijvoorbeeld een meer permanente evaluatie.

1.1.10 studie- en studentenbegeleiding/studenteninstroom

De lectoren zijn in alle opleidingen zeer toegankelijk voor de studenten en studenten verklaren dat ze te allen tijde bij hen terecht kunnen, ook buiten de officieel georganiseerde overlegmomenten.

In twee van de drie opleidingen krijgen de studie- en studentenbegeleiding de nodige aandacht, maar de organisatie ervan en de concrete invulling is evenwel verschillend. In dezelfde opleidingen wordt ruime aandacht besteed aan het monitoraat of het 'leren leren'. In één opleiding is er ronduit onvoldoende begeleiding.

Er is in alle opleidingen een efficiënte opvang door de ombudsdienst en een goede eerstelijnsopvang voor probleemstudenten.

1.1.11 studeerbaarheid en studierendement

Aandachtspunten zijn het lage slaagpercentage en het aantal afhakers tijdens en na het eerste studiejaar. Een efficiëntere opvolging van deze gegevens en het uitwerken van een instroom- en afhakersbeleid, samen met de bestrijding van het absentisme, zou hier verbetering in kunnen brengen.

Er is nood aan studielastmetingen om te komen tot een evenwichtige en redelijke studielastverdeling over de drie opleidingsjaren.

1.1.12 afgestudeerden

Er is een algemene tevredenheid en fierheid bij alle afgestudeerden van de drie hotelscholen.

Helaas is een alumniwerking zo goed als onbestaande, met bovendien te weinig engagement vanuit de scholen zelf.

De sector is tevreden over de brede inzetbaarheid van de studenten qua kennis en attitude. Hij wijst er wel op dat het niveau van de afgestudeerden in de toekomst niet aan kwaliteit mag inboeten.

Ten slotte is er vraag naar de uitbouw van een posthogeschoolvorming.

1.1.13 maatschappelijke dienstverlening en onderzoek

Er zijn weinig initiatieven gerealiseerd in het kader van maatschappelijke dienstverlening en onderzoek. Ten aanzien van deze onderwerpen adviseert de commissie om meer doelstellingen te formuleren met aangepaste actieplannen.

2 terugmeldingsrapporten

2.1 Erasmushogeschool Brussel

inleiding

De commissieleden waarderen de vlotte leesbaarheid en de mooie lay-out van het rapport. Er wordt een reeks van sterke punten en aandachtspunten vermeld en de structuur biedt een goede houvast.

De commissie betreurt dat het rapport niet tijdig werd bezorgd en geen echte zelfevaluatie van de opleiding over de periode tot de referentiedatum 1 juni 2002 weergeeft. Het rapport is te sterk geschreven op departementsniveau, bevat te weinig concrete informatie en de bijlagen zijn onvolledig en ongestructureerd.

In het rapport is ook een gebrek aan SMART-doelstellingen en -actieplannen. Ook het gebruik van de PDCA - cirkel (Deming-spiraal) wordt te weinig teruggevonden.

Het bezoek had vlotter kunnen verlopen indien de commissieleden een lijst hadden gekregen met de namen en functies van de gesprekspartners. De gesprekspartners waren onvoldoende gebriefd en de vertegenwoordiging vanuit het werkveld en van de afgestudeerden was te klein.

2.1.1 bespreking van de thema's

2.1.1.1 *beschrijving van het beleid en de kwaliteitszorg van de opleiding*

De beleidslijnen van de hogeschool zijn uitgeschreven. Er wordt een nieuwe onderwijsvisie geïntroduceerd. In het departement is er een duidelijke visie op onderwijsinnovatie. De opleiding werkt aan onderwijsinnovatie die op het nieuwe decreet vooruitloopt. Ter ondersteuning van het opleidingsprogramma werd een beroepsprofiel uitgewerkt. De hogeschool maakt gebruik van het EFQM-model, en de intentie om een kwaliteitszorgsysteem uit te bouwen is aanwezig.

Er is een te geringe gedelegeerde verantwoordelijkheid op opleidingsniveau. De kwaliteitsindicatoren worden te weinig gemeten, zeker op opleidingsniveau, en de commissie pleit ervoor de verantwoordelijkheden voor de kwaliteitscoördinator op opleidingsniveau uit te breiden.

Sommige beleidsdoelen op lange termijn lijken onrealistisch. De commissie stelt voor om werk te maken van het uitschrijven en het realiseren van actieplannen om een gestructureerd kwaliteitszorgsysteem in de opleiding in te voeren. De uitbouw van dit kwaliteitszorgsysteem moet ook een effectieve zelfevaluatie van de opleiding mogelijk maken.

De commissie beveelt ook de uitwerking van een goede transparante communicatie op alle niveaus aan.

2.1.1.2 concretisering kwaliteitszorg in de opleiding

De concretisering van de kwaliteitszorg moet voor deze opleiding een belangrijk aandachtspunt worden. De impliciete kwaliteitsgedrevenheid van de medewerkers is duidelijk aangetoond onder andere bij het uitwerken van de modulehandboeken en in de groeiende betrokkenheid van het docententeam in onderwijsinnovatie.

Bij deze onderwijsinnovatie zou er een grotere terugkoppeling met het werkveld kunnen worden gerealiseerd door het oprichten van een formele onderwijsadviesraad.

Naast de klassieke elementen en het kwaliteitszorgsysteem moet ook gewerkt worden aan de kwaliteitszorg inzake de stageplaatsen, de seminars, de instroom, ...

2.1.1.3 personeel

Het niveau van de personeelsleden is over het algemeen hoog, zowel qua diploma als didactische en vaktechnische kennis en kunde. De personeelsleden zijn doorgaans gedreven krachten, met een hoge inzet, motivatie en betrokkenheid. De commissie adviseert evenwel om een duidelijke functiebeschrijving op te stellen voor de opleidingscoördinator.

De commissie apprecieert het bestaan van gestandaardiseerde en goedgekeurde opdrachtformulieren en evaluatiefiches. Nochtans is er nood aan een effectieve en objectieve evaluatie met meerdere evaluatoren en met een bijdrage van de studenten. De opleidingscoördinator kan hier aan didactische begeleiding doen en een uitgebreidere rol op zich nemen.

De commissie stelt ook vast dat de lectoren, en in het bijzonder de praktijklectoren, een zeer nauwe voeling hebben met wat in het werkveld actueel is. Zij onderhouden, vooral via de stagebezoeken en de seminars, uitgebreide contacten met het werkveld.

De taakverdeling en de structuur van ATP moet opnieuw worden bekeken. De huidige situatie heeft een nadelige invloed op de algemene werking en de motivatie.

Noch voor het administratief technisch personeel, noch voor het onderwijzend personeel bestaat een strategisch bijscholingsbeleid waarbij doelstellingen worden vastgelegd en resultaten worden gemeten. Bovendien is de kennisoverdracht tussen lectoren die een bijscholing volgden ofwel onbestaand ofwel vrij toevallig. Die kan op een formelere manier gebeuren.

Er is een gemis aan ken- en stuurgetallen over het personeelsbestand. Er wordt op dit ogenblik vrij intuïtief omgegaan met bepaalde veronderstellingen over bijvoorbeeld absentisme en bijscholingen.

De ontevredenheid over werkdruk laat vermoeden dat een efficiëntere toewijzing nodig is van de beschikbare personeelstijd en –middelen.

2.1.1.4 *materiële en financiële randvoorwaarden*

De ICT-voorzieningen (zowel hardware als software) zijn zeer goed uitgebouwd. Zowel de studenten als de docenten kunnen hier de vruchten van plukken en de lessen aldus afstemmen op het gebruik van deze voorzieningen. Om up-to-date te blijven met de nieuwste trends is het een must om blijvend te investeren in hardware en software. Bovendien is het onderhoud van de hardware en software een aandachtspunt.

Er is in voldoende gespecialiseerde lokalen voorzien voor de studenten en de docenten (Carrousel, Cybercafé, ...) Er is echter geen taallab of technische lokalen. Hier zouden de studenten veel praktische kennis kunnen opdoen die hun toekomstige loopbaan ten goede kan komen.

Zowel de studenten als de docenten kunnen terugvallen op een goed aangevulde mediatheek en voldoende didactisch materiaal. Door een gebrek aan personeel kan het VUBIS-programma jammer genoeg niet verder worden bijgewerkt, wat een aandachtspunt is voor de toekomst.

De keuze van meubilair dat nieuwe onderwijsvormen ondersteunt, is een zeer goed en doordacht initiatief geweest.

De link met de VUB is eveneens een sterk punt.

In de toekomst moet wel voldoende aandacht besteed worden aan de gebouwen die verouderd zijn en de installaties die defecten vertonen. Bij veranderingen of aanpassingen van de infrastructuur is het bovendien aan te raden om rekening te houden met de mening van het personeel.

2.1.1.5 *onderwijsdoelstellingen*

Ondanks het ontbreken van een goedgekeurd officieel beroepsprofiel van de VLOR heeft de opleiding een duidelijk beeld van de sector waartoe studenten opgeleid worden. Zij steunt hierbij op relevante bronnen.

De opleiding heeft een duidelijk geëxpliciteerde onderwijsvisie die uitmondt in een onderwijsvernieuwingsconcept dat vooruitloopt op het nieuwe decreet. De opleiding heeft het vernieuwingsconcept duidelijk en concreet uitgewerkt en succesvol geïmplementeerd tot en met het tweede opleidingsjaar op het moment van het visitatiebezoek. Ook in de concrete uitwerking en implementatie blijkt dat er rekening werd gehouden met de eisen van het beroepenveld en van het hoger onderwijs.

De commissie adviseert om bij de verdere implementatie van de vernieuwing meer aandacht te besteden aan de kwaliteitsmonitoring van de uitkomsten van de doorgevoerde wijzigingen. Ook acht de commissie het raadzaam de studenten meer in dit proces te betrekken.

2.1.1.6 *opleidingsprogramma: opbouw en inhoud*

Het vernieuwde opleidingsprogramma vertoont een logische en coherente opbouw waarbij een opleidingsjaar is onderverdeeld in vier modules. De modules zijn opgebouwd rond een thema waarbij het beroepsprofiel als uitgangspunt functioneert. De talen vormen een soort onderstroom bij de verschillende modules. Deze gekozen indeling biedt betere mogelijkheden voor studenten op het vlak van studiespreiding en concentratie ten aanzien van de verschillende onderwijsactiviteiten.

De mogelijkheid om Duits of Spaans te kiezen als vierde taal wordt zeker door studenten als positief ervaren.

De heterogene instroom wordt opgevangen door die heterogeniteit in de samenstelling van de onderwijswerkgroepen terug te laten komen. De verscheidenheid binnen de werkgroepen zal uiteindelijk de individuele student en het eindresultaat ten goede komen. Toch achten de commissieleden het raadzaam om meer en alternatieve oplossingen te zoeken om tegemoet te komen aan de problematiek van de heterogene instroom.

De commissie adviseert de nodige aandacht te besteden aan het absentisme van studenten. De kans is reëel dat dit absentisme de resultaten van de onderwijsvernieuwing negatief beïnvloedt.

De organisatieproblemen betreffende de mededeling en wijziging van roosters krijgen onvoldoende aandacht.

2.1.1.7 *afstudeerwerk/werkveldervaring*

De studenten hebben een enorme vrijheid in de keuze van hun stageplaats. De synergie tussen de toerisme- en hotelopleiding creëert bovendien een interessante waaier aan internationale stageplaatsen.

Een afdoend contact met het werkveld wordt gerealiseerd tijdens een korte stage van zeven weken in het tweede jaar en een veertien weken durende stage in het derde jaar.

De commissie vindt het raadzaam dat het concept van de eindwerken in het derde jaar wordt aangepast. Daarnaast is een meer objectieve beoordeling voor stages en eindwerken noodzakelijk.

2.1.1.8 *internationale dimensie*

De hogeschool heeft geopteerd voor een vast lokaal in de school waar de studenten zich voortdurend kunnen informeren over de stagefaciliteiten en de mogelijkheden in het buitenland. Aangezien de studenten de keuze hebben tussen Spaans en Duits, beschikken ze over de nodige bagage om zelfs in Spanje stage te lopen.

Stagiairs kunnen ook gebruik maken van studiebeurzen en aan uitwisselingsprojecten deelnemen.

Er wordt een belangrijk accent gelegd op de internationale mobiliteit van de docenten en de studenten.

De opleidingsmodules zelf hebben bovendien ook een grote internationale uitstraling.

2.1.1.9 *leersituatie: onderwijsvormen en leermiddelen*

Bij de samenstelling van het moduleprogramma wordt gebruik gemaakt van verschillende onderwijsvormen zoals hoorcolleges en werkcolleges. De vernieuwde werkvormen zijn begeleidde zelfstudie en zelfstudie. Zij maken een essentieel onderdeel uit van de onderwijsvernieuwing en de implementatie ervan is aangepast aan de leerinhouden. De mate van zelfstudie wordt opgebouwd gedurende de looptijd van de opleiding. In het eerste opleidingsjaar wordt gewerkt met probleemtaken, in het tweede opleidingsjaar worden de leerinhouden aan casussen gerelateerd en in het derde opleidingsjaar staat projectwerk centraal.

De inschakeling van ICT in het opleidingsprogramma beschouwt de commissie als positief. Er is gekozen voor Blackboard als elektronisch leerplatform en voor Question Mark Perception ten behoeve van elektronische toetsing. De implementatie van deze toepassing ondersteunt de zelfwerkzaamheid van de student en past in het vernieuwde onderwijsconcept.

Voor elke module is een vernieuwd moduleboek ontwikkeld dat voor de studenten als een leidraad functioneert. De moduleboeken beschrijven onder andere de doelstellingen, eindtermen, leerinhouden, werkvormen, toetsvormen en de studiebelasting.

De commissieleden zijn van oordeel dat een meer gestructureerde en continue evaluatie van de vernieuwde onderwijsvormen en de gehanteerde leermiddelen door alle betrokkenen uiteindelijk de kwaliteit ten goede zal komen.

De relatie tussen studiepunten en studiebelasting kan verbeteren door het uitvoeren van studielastmetingen.

De commissie adviseert om voldoende accuraat om te gaan met copyright van handboeken.

2.1.1.10 *toetsing en evaluatie*

Opvallend is dat er bij de toetsing en evaluatie niet alleen aandacht gegeven wordt aan kennis, maar steeds meer ook aan vaardigheden en attitudes. Vermeldenswaardig zijn ook in dit geval de duidelijke evaluatieformulieren voor presentaties en verslagen.

In de modulehandboeken kan uitvoeriger aandacht besteed worden aan de toetsing en de evaluatie van de verschillende opleidingsonderdelen. Ten slotte wezen de studenten erop dat evaluaties niet altijd tijdig worden aangekondigd en dat hieromtrent een gebrekkige communicatie heerst.

2.1.1.11 studie- en studentenbegeleiding

De lectoren zijn zeer toegankelijk voor de studenten, en de studenten verklaren dat ze te allen tijde bij hen terecht kunnen.

Er is een zeer goede invulling van de ombudsfunctie die het hele jaar beschikbaar is voor allerlei individuele problemen en vragen van studenten. Er is bovendien een goede opvolging van de opmerkingen en vragen die door de ombudspersoon worden ontvangen dankzij de bespreking met het departementshoofd, de ombudswerkgroepen en de terugkoppeling naar alle studenten.

De commissie betreurt dat het monitoraat enkel wordt georganiseerd voorafgaandelijk aan de examens, zodat het geen continu gegeven is en ontoereikend is voor de specifieke bijscholingsnoden van de studenten.

De afhaalcijfers van studenten worden te weinig geanalyseerd. Hier ligt een mogelijkheid voor de ombudsfunctie die nu reeds waar mogelijk het afscheid van de afhakkers verzorgt.

Er zijn geen lessen in studiemethodiek waardoor vooral de studenten afkomstig uit niet-ASO-richtingen in het eerste jaar moeite hebben met 'leren leren'.

Er is ook geen specifiek beleid of verantwoordelijke voor de studentenbegeleiding.

2.1.1.12 studeerbaarheid en studierendement

Niettegenstaande de hogere slaagcijfers in het eerste jaar blijven de slaagcijfers en het groot aantal afhakkers in het eerste jaar een belangrijk aandachtspunt.

De perceptie van een lage studielast kan de commissie niet bewijzen door een gemis aan studielastmetingen. De belasting van de studenten is volgens de studenten licht bij het begin van de modules en te zwaar aan het einde. Er zou dus een onevenwichtige taakverdeling zijn.

2.1.1.13 afgestudeerden

Uit de feedback van verschillende partijen kan de commissie besluiten dat er een algemene tevredenheid is over de opleiding en dat er na de opleiding een goede inzetbaarheid is in de sector.

Er is evenwel een gebrek aan een houvast voor de afgestudeerden. Er is geen alumnibeleid of –werking en er zijn geen mogelijkheden tot navorming. Dit wordt als een zeer zwak punt ervaren, want hierdoor gaat mede de feedback verloren van oud-studenten die in de sector werkzaam zijn.

Ten slotte vraagt de commissie de nodige aandacht voor de opvolging van de tewerkstelling in de verschillende horecasectoren.

2.1.1.14 *maatschappelijke dienstverlening*

Op dit ogenblik heeft de opleiding reeds een aantal dienstverleningen of diensten aan derden (DAD) gerealiseerd waar de studenten nauw bij betrokken waren.

Nochtans zouden er meer realistische doelstellingen geformuleerd moeten worden met aangepaste actieplannen.

2.2 Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende

inleiding

De commissieleden ontvingen tijdig een vlot leesbaar rapport met een mooie lay-out. Samen met de toegestuurde bijlagen werd een goed zelfbeeld van de opleiding Hotelbeheer gegeven.

Tevergeefs zochten de commissieleden naar een structuur in overeenstemming met de structuur zoals voorgesteld door de VLHORA of volgens het EFQM-model (of TRIS zoals in het rapport wordt aangekondigd). Het rapport bevatte ook geen echte zelfevaluatie, en een lijst met sterke en zwakte punten was ook niet aanwezig.

2.2.1 bespreking van de thema's

2.2.1.1 *beschrijving van het beleid en kwaliteitszorg van de opleiding*

Op hogeschoolniveau wordt hard gewerkt aan een kwaliteitsraamwerk met missie, visie, strategische doelstellingen... Ook het uitschrijven van een duidelijke onderwijsvisie wordt door de commissie gewaardeerd.

De hogeschool heeft ook concrete plannen om zijn Brugse departementen (of opleidingen) te groeperen op een nieuwe campus. De christelijke ethische visie van de hogeschool is hedendaags en duidelijk in de opleiding terug te vinden, en is afgestemd op de noden van het beroep.

De commissie heeft er nota van genomen dat de opleiding van plan is in de toekomst studielastmetingen te organiseren, en ook 'evaluaties' van de docenten door de studenten enerzijds en bevestigingen van oud-studenten anderzijds worden in de toekomst gepland.

De geringe gedelegeerde verantwoordelijkheid op opleidingsniveau (Hotelbeheer) maakt een visitatie op opleidingsniveau moeilijk. Er ontbreken concrete actieplannen voor het invoeren van een gestructureerd kwaliteitszorgsysteem op opleidingsniveau.

Er moet ook dringend werk worden gemaakt van een effectieve zelfevaluatie. De door de opleiding gebruikte quick scan beoordeelt niet alle aspecten van de opleiding met voldoende aandacht.

Om te voldoen aan de verwachtingen van een opleiding hoger onderwijs, vraagt de stimulatie van de maatschappelijke dienstverlening en het projectmatig onderzoek meer aandacht.

2.2.1.2 concretisering kwaliteitszorg in de opleiding

Zoals reeds beschreven in het vorig punt vraagt de realisatie van dit punt de nodige aandacht. Op hogeschoolniveau is reeds heel wat voorbereidend werk geleverd en de kwaliteitsgedrevenheid van de personeelsleden, zoals de commissie die in de opleiding heeft vastgesteld, vormt alvast een positieve katalysator. De kwaliteitsvolle beschrijving van de opleidingsonderdelen en de studiegids worden gewaardeerd.

Bij de uitbouw van de kwaliteitszorg in de opleiding beveelt de commissie de ondersteuning door een formele opleidingsadviesraad aan. Een belangrijk beginpunt moet het uitschrijven van een duidelijke visie van het opleidingsprofiel worden. Een plan om een aantal kwaliteitsindicatoren systematisch te gaan meten en op te volgen moet ook tot de eerste aandachtspunten behoren. Ook de uitbouw van een kwaliteitszorgsysteem rond de stageplaatsen is noodzakelijk.

2.2.1.3 personeel

Het niveau van de personeelsleden is over het algemeen hoog, zowel qua diploma als didactische en vaktechnische kennis en kunde. De personeelsleden zijn gedreven krachten, met een hoge inzet, motivatie en betrokkenheid. Deze betrokkenheid blijkt vooral uit de doorgaans vrijwillige deelname aan allerlei initiatieven en projecten. De cijfers rond anciënniteit, absentieïsme en verloop geven bovendien voldoende indicaties over de uitzonderlijk 'goede gezondheid' van het personeelsbestand.

De commissie apprecieert het bestaan van de complete evaluatieprocedure met de nodige documenten, die op dit ogenblik op een formele manier wordt toegepast. Er is echter nood aan een meer effectieve en objectieve evaluatie met meerdere evaluatoren en met een bijdrage van de studenten. De opleidingscoördinator kan hier aan didactische begeleiding doen en een uitgebreidere rol op zich nemen.

De lectoren, en in het bijzonder de praktijklectoren, hebben een zeer nauwe voeling met wat in het werkveld actueel is. Zij onderhouden uitgebreide contacten met het werkveld via onder andere de stagebezoeken, de seminaries en eventueel een bijberoep.

Zowel lectoren als opleidingscoördinator moeten er echter bereid toe zijn hun aanpak en manier van werken in vraag te stellen. Hun houding zowel naar zichzelf als ten aanzien van de opleiding mag kritischer zijn en moet minder gebonden zijn aan de gewoontes uit het verleden.

Tussen de lectoren onderling is er tevens een gemis aan formeel en vakoverschrijdend overleg dat concrete samenwerkingsacties oplevert.

Noch voor het administratief en technisch personeel, noch voor het onderwijzend personeel bestaat er een strategisch bijscholingsbeleid waarbij doelstellingen worden vastgelegd en resultaten worden gemeten.

2.2.1.4 *materiële en financiële randvoorwaarden*

De commissie beschouwde het taallab en de ICT-voorzieningen als zeer sterke punten. Ze dragen reëel bij tot een meerwaarde voor de opleiding. De studenten kunnen door de aanwezigheid van de nodige software (Fidelio, Blackboard, ...) de nodige informatie en kennis opdoen voor de start van hun loopbaan. Zoals bij alle nieuwe technologieën blijft het permanent updaten van de systemen een noodzaak.

De gebouwen zijn in zeer goede staat, en er zijn helemaal geen sporen van verwaarlozing door graffiti en vandalisme. Voor de negatieve punten die er nu op te merken zijn aan de gebouwen, zoals een tekort aan ruimte en aangepaste ruimten voor zowel studenten als lectoren, is in oplossingen voorzien in de plannen van de nieuwbouw. Dit zal de sfeer aangenamer en rustiger maken. Verder is de ombouw van de sportzaal en de kapel ook een goede zaak. Bij een uitbreiding van de gebouwen moet wel rekening worden gehouden met het verhogen van het aantal technische lokalen met aangepaste infrastructuur.

De voorzieningen van de bibliotheek zijn goed, en het beheer en de actieve inzet van het personeel dragen bij tot een goed geheel.

In het belang van het departement en de opleiding moet wel meer aandacht worden besteed aan de geldinstroom van derden via het stimuleren van activiteiten op het vlak van maatschappelijke dienstverlening. Daarnaast zou het ook beter zijn om meer autonomie te hebben op opleidingsniveau.

2.2.1.5 *onderwijsdoelstellingen*

De opleiding bewijst continu aandacht te hebben voor hedendaagse onderwijsontwikkelingen. Een eerste onderwijsvernieuwing, voornamelijk op niveau van opleidingsprogramma, werd doorgevoerd gedurende de periode 2001–2003. Een volgend onderwijsvernieuwingstraject is gepland voor 2002-2007. Dit laatste vernieuwingstraject besteedt de nodige aandacht aan de eisen van het nieuwe decreet op het hoger onderwijs.

De afstemming van de onderwijsdoelstellingen op het werkveld wordt voornamelijk gerealiseerd door overleg met de beroepsorganisatie, stagebedrijven en bevraging van afgestudeerden.

De doelstellingen van de opleiding zijn afgestemd op het hoger onderwijs.

Ondanks het ontbreken van een officieel goedgekeurd beroepsprofiel van de Vlaamse Onderwijsraad (VLOR), vindt de commissie dat er moet worden gewerkt aan een geformaliseerde onderwijsvisie, een éénduidig beeld van de sector waarvoor studenten worden opgeleid en een duidelijk geëxpliciteerd beroeps- en opleidingsprofiel. Het ontbreken hiervan kan leiden tot een onvoldoende onderbouwde en efficiënte onderwijsontwikkeling en -innovatie.

Een meer gestructureerde aanpak met betrekking tot de afstemming van de onderwijsdoelstellingen op het werkveld wordt door de commissie aanbevolen. Het formaliseren van de adviesraad is hiertoe een mogelijkheid.

2.2.1.6 *opleidingsprogramma: opbouw en inhoud*

Het huidige opleidingsprogramma is het resultaat van de doorgevoerde onderwijsvernieuwing 2001–2003. Het programma is vakgeoriënteerd opgebouwd. Drie groepen van vakken worden hierin onderscheiden: economische vakken, talenvakken en praktijkvakken. De voorgenomen onderwijsvernieuwing gaat uit van competenties. Vier competenties vormen de rode draad: people management, operations management, business management en management van personal skills.

Het opleidingsprogramma is inzake niveau en inhoud in overeenstemming met de vraag van de praktijk en heeft een voldoende actualiteitsgehalte.

Er wordt veel aandacht besteed aan de dualiteit van de instroom (studenten komende van secundaire hotelscholen en studenten zonder hotelschoolervaring). Er is regelmatig overleg met directies van secundaire hotelscholen en ook een regelmatige analyse van in- en uitstroomgegevens van studenten. Dit heeft geleid tot de invoering van een (facultatief) gedifferentieerd onderwijsaanbod in het eerste opleidingsjaar.

Het eerste opleidingsjaar is veeleer theoretisch en besteedt relatief weinig aandacht aan de praktijk. Het aandeel in studiepunten van sommige opleidingsonderdelen (Duits en wijnleer) is relatief groot, zeker in verhouding tot hun belang voor het werkveld. Dit is mogelijk te wijten aan het ontbreken van een éénduidig geëxpliciteerd beeld over de sector waartoe wordt opgeleid, waardoor er te weinig zicht is op de vertaalslag van beroepskwalificaties naar de onderwijsdoelstellingen en het opleidingsprogramma.

De relatie tussen studiepunten en studielast is onvoldoende helder. De commissie adviseert om dit in de toekomst te verduidelijken en te baseren op studielastmetingen.

De opleiding kan mogelijke synergieën benutten door samenwerking met andere opleidingen binnen de hogeschool die een sterke verwantschap hebben met de sector waarvoor de studenten worden opgeleid. Dit kan tevens de uitbouw van flexibele leerwegen mogelijk maken.

2.2.1.7 *afstudeerwerk/werkveldervaring*

De commissie apprecieert de manier waarop de werkveldervaring van de studenten gedurende de drie studiejaar wordt uitgebouwd. In het eerste jaar worden de studenten voortaan geïntroduceerd in het toekomstige werkveld door een hotelweek. In het tweede jaar lopen ze een operationele stage in het binnenland en in het derde jaar hebben studenten een ruime keuze uit stages in het buitenland.

De nieuwe formule van de management case is een grote verbetering voor het werkveld en de student. Een opmerking betreffende die management case bestaat erin dat de keuze van het onderwerp te vroeg gemaakt moet worden in vergelijking tot de sterk wijzigende omstandigheden binnen de hotels zelf.

Een ander aandachtspunt ligt in de keuze van de stages in het buitenland waarbij de student enkel een stad kan aanwijzen en waarbij er slechts een beperkt aantal internationale hotelketens geselecteerd zijn. Ook is de keuze maar beperkt tot het hotelwezen en kunnen de studenten niet kiezen uit de volledige gastvrijheidssector.

Gedurende de opleiding zou meer gebruik moeten worden gemaakt van de omliggende secundaire hotelscholen. De betrokkenheid van deze scholen zou de case studies aantrekkelijker kunnen maken.

2.2.1.8 *internationale dimensie*

De hogeschool biedt de studenten de mogelijkheid aan het 'Leonardo Da Vinci-project' en aan de 'internationalisation at home' deel te nemen.

De internationale stages worden sterk gepromoot, en de opleiding zoekt mogelijkheden tot het aangaan van internationale partnerships. Desondanks komt de internationale dimensie te weinig aan bod in de vakinhouden.

2.2.1.9 *leersituatie: onderwijsvormen en leermiddelen*

De opleiding maakt gebruik van de volgende werkvormen: hoorcollege, werkcollege, projectwerk en talenpracticum. De commissie ondersteunt het voornemen om bij de geplande onderwijsvernieuwing van 2002–2007 de in te zetten onderwijsvormen verder kritisch te bekijken, af te stemmen op de te bereiken competenties en daarbij innovatieve werkvormen te implementeren.

De gegradeerde inzet van werkvormen over de drie opleidingsjaren, die de zelfstandigheid van studenten stimuleert, beschouwen de commissieleden als een positief punt.

De commissie ondersteunt het voornemen om het elektronisch leerplatform Blackboard op uniforme wijze binnen de gehele opleiding te implementeren.

Het didactisch materiaal is goed uitgebouwd in duidelijke cursussen waarover studenten hun tevredenheid uiten.

Op het ogenblik van de visitatie was er weinig concrete aandacht voor innovatieve werkvormen.

In het algemeen en vooral in het eerste opleidingsjaar is het aantal hoorcolleges vrij hoog.

Een verhoging van het projectwerk in de vorm van integrale casuïstiek over de eerder genoemde vier competentiegebieden kan het multidisciplinaire karakter van het beroep sterker tot uiting laten komen in het curriculum. De voorgenomen onderwijsvernieuwing biedt hiertoe uitstekende kansen.

2.2.1.10 *toetsing en evaluatie*

De studenten krijgen precieze informatie, en er bestaat een gezond evenwicht tussen mondelinge en schriftelijke examens.

De huidige evaluatie is ook afgestemd op de doelstellingen van de opleidingsonderdelen. De evaluatiecriteria en –normen van de stages zijn goed beschreven. De studenten van het tweede jaar kunnen de stageverdediging van de derdejaars bijwonen, wat hen helpt bij hun voorbereiding.

Er is een te beperkte relatie tussen de opleidingsdoelen en de evaluaties. Meer cijfermateriaal rond slaagpercentages kan de opvolging van slaagpercentages verbeteren.

2.2.1.11 studie- en studentenbegeleiding/studenteninstream

Studie- en studentenbegeleiding krijgen de nodige aandacht, worden onder verschillende vormen aangeboden en zijn zeer goed georganiseerd. Zowel het algemene ‘leren leren’ als het vakspecifieke monitoraat en de differentiatie zijn goed uitgebouwd, zijn steeds beter gekend bij de studenten en kennen dan ook veel bijval.

De bijscholing die in Spermalie wordt aangeboden en wordt aangeraden voor studenten zonder hotelvooropleiding is zeer positief en bevorderend voor het welslagen van deze studenten tijdens hun driejarige opleiding.

De lectoren zijn zeer toegankelijk voor de studenten, en de studenten verklaren dat ze te allen tijde bij hen terecht kunnen, ook buiten de officieel georganiseerde overlegmomenten.

De dienst studiebegeleiding houdt alle mogelijke statistische informatie nauwgezet bij, waardoor de informatie ontzettend waardevol is voor het bijsturen van het beleid.

Dankzij de nieuwe invulling van de ombudsfunctie is er een aanspreekpunt voor studenten gedurende het hele schooljaar.

De commissie vraagt dat er aandacht zou zijn voor de extra kosten van de bijscholing in Spermalie voor studenten zonder vooropleiding hotel.

De afhaakcijfers van studenten worden te weinig geanalyseerd.

Er moet meer aandacht worden besteed aan de in-takegesprekken van nieuwe studenten.

2.2.1.12 studeerbaarheid en studierendement

Ondanks de betere slaagcijfers in het eerste jaar en het goed overleg met het secundair onderwijs blijft het slaagcijfer in het eerste jaar een aandachtspunt.

Er is nood aan studielastmetingen zodat de relatie tussen studiepunten en studiebelasting kan worden nagegaan.

Tijdens de stageperiode ervaren de studenten een 'te' zware belasting door het gelijklopen van deze stage met het uitwerken van de management case.

2.2.1.13 afgestudeerden

Het is de commissie zeker niet ontgaan dat er een grote tevredenheid is over de opleiding en dat er een zekere fierheid is over de school.

Uit reacties van de sector blijkt duidelijk dat de afgestudeerden attitudes vertonen die sterk gewaardeerd worden. Verder blijken de afgestudeerden breed inzetbaar te zijn door de vorming die ze gekregen hebben tijdens hun opleiding. Deze meningen worden nog eens versterkt door de studenten en docenten die ervan overtuigd zijn dat de opleiding resulteert in goed opgeleide en gemotiveerde werkrachten met de vereiste attitudes.

Wat wel ontbreekt bij het departement is een goed gestructureerde alumniwerking en -beleid. Daaruit volgt dat er geen houvast is voor studenten na de opleiding voor eventuele vragen en bijscholing over bepaalde thema's.

2.3 Plantijnhogeschool van de Provincie Antwerpen

inleiding

De commissieleden ontvingen tijdig een vlot leesbaar zelfevaluatie-rapport. De lay-out was verzorgd en het rapport vermeldt duidelijk sterke punten en aandachtspunten. De commissie wenst de opleiding te feliciteren met de open en eerlijke zelfevaluatie en met de correcte informatie naar het visitatieteam.

Het rapport vertoonde wel een gebrek aan terugkoppeling tussen het zelfevaluatie-rapport enerzijds en de gebruikte evaluatie-instrumenten en de bijlagen anderzijds. De bijlagen bevatten zeer veel informatie op hogeschool- en departementsniveau, en de informatie op afdelingsniveau was soms moeilijk herkenbaar in het geheel. In de beschrijving was de PDCA-cirkel (spiraal) niet altijd volledig.

Bij de visitatie was de commissie bijzonder tevreden over de open en eerlijke houding van de meeste gesprekspartners. Het respect voor de timing, de selectie van uitgebalanceerde gespreksteams en de uitzonderlijk goede briefing van de gesprekspartners over het opzet van de visitatie heeft de commissie ten zeerste gewaardeerd.

2.3.1 bespreking van de thema's

2.3.1.1 *beschrijving van het beleid en de kwaliteitszorg van de opleiding*

Vanuit het beleid wordt het kwaliteitszorgsysteem sterk uitgebouwd en in de hogeschool is het EFQM-model grondig geïntroduceerd. In de hogeschool is een eerlijke sterkte-zwakteanalyse uitgewerkt in samenwerking met externen. ECTS-fiches worden doelmatig gebruikt. De hogeschool heeft de intentie om het kwaliteitszorgsysteem inzake functioneringsgesprekken, docentenbevragingen en studielastmetingen verder uit te bouwen.

Zowel op hogeschoolniveau als afdelingsniveau wordt gewerkt met strategische doelstellingen, operationele doelstellingen en actieplannen. Een systematische planning en prioriteitsbepaling kan deze werking echter nog verbeteren.

De bevragingen kunnen doelmatiger gebruikt worden en de respons moet worden bewaakt.

Ook de kwaliteit van de ECTS-fiches kan nog verbeterd worden

De commissie beveelt een effectieve verdere uitwerking van studielastmetingen, alumni-beleid, docentenbevragingen en internationaliseringsbeleid aan.

Ze stelt ook voor om het cijfermateriaal inzake in- en uitstroom beter op te volgen en de functie-inhoud van de kwaliteitscoördinator op opleidingsniveau uit te schrijven.

2.3.1.2 concretisering kwaliteitszorg in de opleiding

Het ontbreken van een beroepsprofiel werd in de opleiding opgevangen met een studie over het beroepsprofiel, dat als basis voor het opleidingsprofiel en voor het opleidingsprogramma gebruikt wordt.

In de opleiding wordt gebruik gemaakt van het PROZA-instrument. Positief is ook dat de studenten hierbij betrokken worden.

Ten aanzien van de opleiding is er een goede doorstroming vanuit de centrale werkgroepen (onder andere kwaliteitszorg) door de aanwezigheid van ankerpersonen uit de opleiding.

Naast verdere sensibilisering inzake kwaliteitszorg zal het uitwerken van prioriteiten, concrete actieplannen en prestatie-indicatoren het resultaat en de impact van de kwaliteitszorg voor medewerkers beter zichtbaar maken.

2.3.1.3 personeel

De samenwerking tussen het departementshoofd en de lectoren en het ATP verloopt in een sfeer van onderling respect en vertrouwen. Volgens de signalen die de commissie opvangt, verloopt de taakverdeling, teamwerking en -sfeer binnen het ATP optimaal.

De evaluatieprocedure is volledig uitgewerkt, inclusief taakomschrijvingen en functieprofielen, en ligt klaar voor gebruik. Er is evenwel nood aan een effectieve en objectieve evaluatie met meerdere evaluatoren en met een bijdrage van de studenten. Er is ook nood aan een duidelijke taakomschrijving van de opleidingscoördinator.

Er vindt informeel overleg plaats tussen het departementshoofd, de opleidingscoördinator en de lectoren. De commissie suggereert echter om opnieuw een meer gestructureerd en gericht overleg in te voeren zoals dat blijkbaar in het verleden meer het geval was via de lectorenvergadering, vooral in het kader van de onderwijsvernieuwing.

Positief is de mogelijkheid tot individuele bijscholing van lectoren binnen een bepaald budget. Noch voor het administratief en technisch personeel, noch voor het onderwijzend personeel is er echter een strategisch bijscholingsbeleid waarbij doelstellingen worden vastgelegd en resultaten worden gemeten. Bovendien is de kennisoverdracht tussen lectoren die een bijscholing volgden ofwel onbestaand, ofwel vrij toevallig. Die kan op een formelere manier gebeuren.

Vooraf de praktijklectoren hebben een nauwe voeling met wat in het werkveld actueel is. Zij onderhouden uitgebreide contacten met het werkveld vooral via de projectweek, de stagebezoeken en de seminars. De lectoren tonen daarenboven een grote bereidheid om nieuwe werkvormen en geïntegreerde leervormen toe te passen.

De commissie waardeert ten slotte het bestaan van formele regelgevingen en procedures die een geïntegreerd geheel vormen binnen het personeelsbeleid.

2.3.1.4 *materiële en financiële randvoorwaarden*

De commissie wenst te wijzen op de geleverde inspanningen tot het bekomen van een goed opgebouwd budget voor de periode van 2002-2006. Een goed budget garandeert voor een groot stuk de toekomst.

Het didactisch materiaal is overvloedig aanwezig en leent zich tot het optimaliseren van de studierichting en het starten van een succesvolle loopbaan. De procedures worden wel niet altijd even goed opgevolgd.

Voor de studenten zijn voldoende ICT-voorzieningen getroffen. Zowel wat hardware als software betreft, kunnen de studenten werken met de nieuwste technologieën.

Veel moeite werd gedaan voor het creëren van een studentvriendelijke en goed onderhouden infrastructuur. Ondanks deze mooie en goed onderhouden gebouwen wil de commissie toch waarschuwen voor het dreigend plaatsgebrek ten gevolge van het snel stijgende studentenaantal tijdens de voorbije jaren. De commissie stelt zich ook vragen over de beschikbaarheid van een taallab en de afwezigheid van hoteltechnische lokalen die de efficiëntie van de hotelopleiding nochtans ten goede zouden komen.

De commissie formuleert eveneens de vraag naar meer financiële ruimte op opleidingsniveau voor het uitbouwen van een ideale hotelopleiding met een zekere eigenheid.

2.3.1.5 *onderwijsdoelstellingen*

Ondanks het ontbreken van een formeel beroepsprofiel heeft de opleiding een duidelijk beeld van de sector waarvoor studenten worden opgeleid. Daarnaast bezit de opleiding een duidelijk uitgewerkte 'Missie en Strategische doelstellingen Hotelbeheer', die is gebaseerd op de missie en de strategische doelstellingen van de hogeschool en past in de recente ontwikkelingen in het Europese onderwijslandschap.

De onderwijsdoelstellingen gaan uit van competentieren en zijn afgestemd op het werkveld. De afstemming wordt gerealiseerd door de curriculumherziening te baseren op een ruime bevraging van het werkveld. Hierbij werd specifiek gevraagd naar de vereiste actuele competenties bij afgestudeerden hotelbeheer.

Het initiatief voor de curriculumherziening vloeide voort uit de toepassing van kwaliteitszorg in de opleiding.

De commissie acht de conclusies van het werkveldonderzoek echter onvoldoende gefundeerd als meest doorslaggevende informatiebron bij het maken van essentiële keuzes voor de invulling van de onderwijsdoelstellingen. In het licht van deze vaststelling achten de commissieleden het raadzaam voldoende aandacht te besteden aan het belang dat uiteindelijk gegeven zal worden aan de economische competenties in de onderwijsdoelstellingen van het curriculum.

De commissie adviseert een formele adviesraad in te stellen met als doel een continue en gestructureerde reflectie te bekomen over de strategische doelstellingen en het beleid binnen de opleiding.

2.3.1.6 opleidingsprogramma: opbouw en inhoud

De opleiding werkt een vernieuwd curriculum uit waarbij uitgegaan wordt van basiscompetenties. Het vernieuwd curriculum is modulair opgebouwd. De te verwachten voordelen situeren zich op het vlak van integratie, vakoverschrijdend onderwijsaanbod en mogelijkheden met betrekking tot flexibele leerwegen. De vernieuwing is momenteel onvoldoende geïmplementeerd (op het moment van het visitatiebezoek wordt enkel het eerste opleidingsjaar conform de vernieuwing uitgevoerd) om uitspraken te doen over de mate waarin de mogelijke voordelen gerealiseerd zijn.

Het opleidingsprogramma is vrij breed en heeft een hoog actualiteitsgehalte mede door het curriculum te baseren op informatie vanuit de beroepspraktijk.

De opleiding heeft aandacht voor de heterogene studenteninstroom. Aan de studenten worden, indien ze te weinig basiskennis hebben, extra lessen en ondersteuning aangeboden.

De commissieleden achten het raadzaam meer aandacht te besteden aan een evenwichtige en juiste verdeling van de studiepunten. Vooral in het tweede en derde opleidingsjaar waar de curriculumherziening nog niet uitgevoerd is, zijn hiertoe nog mogelijkheden.

Ten aanzien van het aanbieden van keuzemogelijkheden in het vernieuwde curriculum acht de commissie het wenselijk de mogelijkheden van samenwerking met andere opleidingen binnen de hogeschool te onderzoeken.

2.3.1.7 afstudeerwerk/werkveldervaring

Reeds in het eerste jaar komen de studenten in aanraking met het werkveld door een projectweek.

In het tweede jaar kunnen de studenten gebruik maken van de jobbeurs om hun stageplaats te bepalen. Deze beurs laat hen toe een eerste direct contact te leggen met het werkveld. De studenten zijn vrij in hun keuze en de stageplaatsen zijn zeer gedifferentieerd. Ze kiezen uit een brede waaier aan hotels en ook de familiale hotels worden niet vergeten. Daarnaast worden er bezoeken georganiseerd aan ziekenhuizen, bungalowparken en andere hospitality-bedrijven, die ervoor zorgen dat de hospitality-sector goed gekend is en aanspreekbaar voor stageplaatsen.

Gedurende de stage worden de studenten nauwkeurig opgevolgd en beoordeeld.

De commissie betreurt dat ondanks een reorganisatie van de modules, er geen mogelijkheid is tot een stage in het tweede jaar. Ze is eveneens van mening dat er een regeling moet worden getroffen zodat de studenten kosteloos stage kunnen lopen in het buitenland.

In het derde jaar kan worden onderzocht hoe het eindwerk op een individuele basis te koppelen is aan het hotel of de stageplaats.

2.3.1.8 *internationale dimensie*

Van een eerste internationale dimensie kunnen de studenten in het eerste jaar al proeven tijdens de projectweek.

De hogeschool heeft een netwerk uitgebouwd met enkele hogescholen in het buitenland (bijvoorbeeld Frankrijk en Ierland).

De Centrale Dienst Internationalisering is zeer gedreven. De studenten hotelbeheer kunnen (mogen) bij buitenlandse stages echter geen gebruik maken van de financieringsmogelijkheden via een Leonardo Da Vinci-project.

De commissie constateert verder volgende beperkingen van de internationale dimensie : de spijtige afschaffing van de seminars of internationale bedrijfsvoorstellen in het tweede jaar, de vakinhouden die weinig internationaal getint zijn, het ontbreken van de keuze tussen Duits en Spaans als derde vreemde taal en de eenzijdigheid in de keuze van de buitenlandse stages (de studenten kiezen uitsluitend uit de buurlanden, vooral Londen of Parijs).

Ten slotte beveelt de commissie een verbetering van de docentenmobiliteit aan en financiële ondersteuning hiervan.

2.3.1.9 *leersituatie: onderwijsvormen en leermiddelen*

Binnen de onderwijsvisie en de strategische planning is er een aanzet tot het invoeren van innovatieve werkvormen.

Het didactisch materiaal is goed uitgebouwd.

Binnen de Plantijnhogeschool werd als teleleerplatform gekozen voor een Blackboard-omgeving. Hier wordt vanaf april 2002 door de opleiding hotelbeheer in toenemende mate gebruik van gemaakt.

De opleiding beschikt over een zeer moderne didactische infrastructuur en leslokalen die afgestemd zijn op de behoeften van hedendaags onderwijs.

Het aandeel van hoorcolleges binnen de gehanteerde werkvormen is, in relatie tot de geformuleerde visie inzake competentiegericht onderwijs, volgens de commissieleden nog te hoog. Bijgevolg adviseert ze om meer aandacht te besteden aan innovatieve werkvormen in het kader van de structurering en concretisering van competentiegericht onderwijs.

De commissie raadt aan meer aandacht te besteden aan de relatie tussen studiebelasting en studiepunten.

2.3.1.10 *toetsing en evaluatie*

Het gehanteerde systeem van toetsing en evaluatie wordt ook door de studenten positief geëvalueerd.

De commissie waardeert de toenemende aandacht voor nieuwe evaluatievormen voor kennis, vaardigheden en attitudes. Toch is ook hier ruimte voor verbetering. Minder schriftelijke examens in het eerste jaar, meer aandacht voor vaardigheden en attitudes en meer aandacht voor organisatorische aspecten zijn belangrijke aandachtspunten.

Een betere beschrijving van de evaluatievormen zal de kwaliteit van de ECTS-fiches verbeteren.

Het geven van puntenbonussen bij aanwezigheid in lesactiviteiten komt vreemd over voor het hoger onderwijs, zelfs indien dit slechts een geringe impact heeft op het geheel van de toetsing en evaluatie.

2.3.1.11 *studie- en studentenbegeleiding*

In het eerste jaar is er een beperkte differentiatie die tegemoetkomt aan het gemis aan hoteltechnische vaardigheden of talenkennis bij bepaalde groepen van studenten. Daarnaast is er een training inzake studeerstrategieën en studievaardigheden. Die biedt niet-ASO-studenten de kans om te 'leren leren' en verhoogt zodoende hun slaagkansen.

Het bezoek aan een aantal Antwerpse hotels voor potentiële studenten is uniek en geeft een meerwaarde aan het beeld dat studenten zich kunnen vormen over de opleiding en hun toekomstige carrière.

De lectoren zijn zeer toegankelijk voor de studenten, en de studenten verklaren dat ze een zeer persoonlijk contact met hen onderhouden. Er is ook een efficiënte opvang door de ombudsdienst en een goede eerstelijnsopvang voor probleemstudenten.

De commissie constateert echter dat er een opportuniteit ligt in het terug opbouwen van het monitaat. Daarnaast beveelt ze aan om te remediëren aan de lage participatiegraad aan studiebegeleidingsmaatregelen.

2.3.1.12 *studeerbaarheid en studierendement*

Het zeer laag slaagpercentage in het eerste jaar is voor deze opleiding een belangrijk aandachtspunt. Er worden inzake studeerbaarheid reeds belangrijke inspanningen geleverd. Vermeldenswaardig zijn het uittesten van studielastmetingen, de registratie van afhakers, de aandacht voor studiemethodiek, de 'beperkte' differentiatie, ... Ook het invoeren van de modulaire structuur zal vermoedelijk de studeerbaarheid bevorderen.

De commissie heeft volgende suggesties: een efficiëntere opvolging van de slaagpercentages, het uitwerken van een instroom- en afhakersbeleid, bestrijding van het absentisme en het verder introduceren van studiebevorderende maatregelen.

Ook het verder invoeren van de studielastmetingen en een consequent opvolgen van de resultaten ervan, is een prioriteit.

2.3.1.13 ***afgestudeerden***

Een goede aanwijzing voor het niveau van de opleiding is volgens de commissie zeker en vast de algemene tevredenheid van de oud-studenten.

Uit feedback van de sector zelf blijkt dat die tevreden is over de opleiding, op voorwaarde dat het huidig niveau van de afgestudeerden gehandhaafd blijft in de toekomst.

De ontwikkeling van een alumni beleid ervaart de commissie als een zeer sterk punt. Ook de ontwikkeling van de website wordt als sterk punt aanzien en is een goede informatiebron.

Een sterk punt voor het blijven evalueren en uitbouwen van de opleiding zijn de bestaande informele contacten tussen lectoren en oud-studenten.

Aan het einde van de opleiding wordt ook veel tijd en energie gestoken in een degelijke sollicitatietraining, wat de afgestudeerden een voorsprong geeft tegenover andere kandidaat- werknemers bij het zoeken naar een baan.

2.3.1.14 ***maatschappelijke dienstverlening***

De opleiding realiseert reeds gedurende veertien jaar een hoogwaardige studiedag voor de sector en de afgestudeerden.

Voorlopig zijn er echter nog niet meer initiatieven gerealiseerd in het kader van de maatschappelijke dienstverlening.

Er moet ook nog een ruimer aanbod aan posthogeschoolvorming ontwikkeld worden.

2.3.1.15 ***onderzoek***

Al geruime tijd werken de lectoren van de opleiding mee aan onderzoeken die een concrete meerwaarde betekenen voor het plaatselijke toerisme en de hotelsector. De bedrijfscontacten in het kader van deze onderzoeksprojecten betekenen een meerwaarde voor de opleiding. Er worden momenteel echter vrijwel geen middelen vrijgemaakt om verder onderzoek te stimuleren en te realiseren.

bijlage 1

curriculum vitae van de visitatieleden

Kathy De Bruyne (1968) is licentiaat talen met een getuigschrift pedagogische bekwaamheid. Zij behaalde een Master in Human Resources aan de Vlerick Management School. Zij werkt als HR manager bij Global Hotel, een hotelgroep die sinds kort in handen is van het Amerikaanse bedrijf Westmont Hospitality.

André Govaert (1949) is doctor in de wetenschappen. Hij is werkzaam bij de Katholieke Hogeschool Sint-Lieven als kwaliteitscoördinator. Hij is vertrouwd met het visitatieproces. Binnen zijn hogeschool zijn er reeds een zevental opleidingen gevisiteerd. Hij is tevens co-auteur van PROZA, een kwaliteitsmodel gebaseerd op EFQM dat in een groot aantal Vlaamse hogescholen gebruikt wordt.

Luc Jacqmotte (1953) werkte een aantal jaar als lesgever in de CERIA-IPIAT hotelscholen. Sinds 10 jaar is hij aankoopdirecteur bij Aviapartner catering, die o.m. de catering verzorgt van diverse luchtvaartmaatschappijen. Hij is vertrouwd met kwaliteitszorg via de diverse kwaliteitsaudits die de luchtvaartmaatschappijen laten uitvoeren.

Emile Lannoy (1951) studeerde aan de hotelschool in Lausanne. Na zijn studies werkte hij bij diverse Belgische en buitenlandse hotelketens. Momenteel is hij directeur van het MERCURE GRAND HOTEL ROYAL CROWN in Brussel.

Christiane Vanvinckenroye (1959) is handelsingenieur en licentiaat toegepaste economische wetenschappen optie fiscaliteit. Zij is verbonden aan de Hoge Hotelschool Maastricht, faculteit van de Hogeschool Zuyd, waar ze de laatste vijf jaren beleidsondersteunende taken heeft uitgevoerd, voornamelijk op het vlak van kwaliteitszorg. Momenteel werkt ze aan beleidsondersteunende opdrachten, voornamelijk op het vlak van onderwijsvernieuwing. Zij was gedurende 2 jaar hoofd van het departement PARNAS (IRIS hogeschool, gefusioneerd met Ehsal). Zij heeft in Hogeschool Zuyd verschillende visitaties meegemaakt.

0 beschrijving van beleid en kwaliteitszorg van de opleiding

- voorstelling van de opleiding;
- beschrijving van het beleid, algemene strategie en/of doelstellingen inzake onderwijs, internationalisering, maatschappelijke dienstverlening, onderzoek, ...
- beschrijving van het kwaliteitsbeleid en van het systeem van interne kwaliteitszorg.

1 thema concretisering kwaliteitszorg in de opleiding

- concrete uitwerking kwaliteitszorg in de opleiding (enquêtes, consensusvergaderingen, evaluatie, relaties met werkveld, ...);
- meetresultaten van de opleiding vanuit het interne kwaliteitsinstrument;
- verbeterdoelen en acties vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding;
- opvolging van de verbeterdoelen en acties vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding;
- kwaliteitscoördinator in de opleiding (verantwoordelijkheid, draagvlak, functioneren); thema kwaliteitszorg in het opleidingsteam.

bijlage: overzicht scores, formulieren, (opvolgings)verslagen vanuit de kwaliteitszorg in de opleiding

2 thema personeel

- human Resources Management (o.a. aanstelling en/of aanwerving, allocatie, bevordering, functionering en evaluatie);
- betrokkenheid van personeel (commitment en empowerment);
- werking van het opleidingsteam (coördinatie, teamverantwoordelijkheid, draagkracht,);
- professionalisering van het personeel buiten de technische deskundigheid (ook o.a. navorming);
- technische deskundigheid van het onderwijzend personeel (vakinhoudelijk, onderwijskundig en didactisch) (ook hoe gaan wij daarmee om?, navorming, ...);
- onderzoekdeskundigheid en/of deskundigheid in de beoefening en de ontwikkeling van de kunsten (indien van toepassing);
- technische, administratieve en organisatorische deskundigheid (ATP, ondersteunende diensten) (ook o.a. navorming).

bijlage: omvang, cijfermateriaal, samenstelling personeel (diploma, categorie, functieomschrijvingen, opdrachten), overzicht navorming personeel

3 thema materiële en financiële randvoorwaarden

- onderwijsruimten (incl. laboratoria, practica- en werkgroep ruimten, ateliers,);
- mediatheek;
- computerfaciliteiten;
- beschikbare werkmiddelen;
- studenten- en docentenfaciliteiten.

bijlage: cijfermateriaal

4 thema onderwijsdoelstellingen

- onderwijsvisie van de opleiding;
- afstemming van de onderwijsdoelstellingen van de opleiding op het hoger onderwijs;
- afstemming van de onderwijsdoelstellingen van de opleiding op het werkveld.

bijlage: beroeps- en/of opleidingsprofiel, onderwijsvisie en/of onderwijsdoelstellingen

5 thema opleidingsprogramma: opbouw en inhoud

- concretisering van de onderwijsdoelstellingen in het opleidingsprogramma;
- de aandacht in het opleidingsprogramma voor de vaardigheden die het maatschappelijk en beroepsmatig functioneren ondersteunen;
- actualiteitsgehalte van het opleidingsprogramma;
- sequentiële opbouw en coherentie van het opleidingsprogramma;
- aandacht voor de karakteristieken van de studenteninstroom;
- aanbod en structuur van flexibele leerwegen in het opleidingsprogramma;
- het niveau en de inhoud van de opleidingsonderdelen.

bijlage: opleidingsprogramma en studiegids van de opleiding

6 thema afstudeerwerk en/of werkveldervaring

- opvatting(concept), inhoud en niveau;
- begeleiding (o.a. duidelijkheid regelingen en voorzieningen);
- beoordeling (gehanteerde criteria en wijze van beoordeling);
- relatief gewicht in de opleiding.

bijlage: stagecontract, stagebeoordelingfiche, lijst van stageplaatsen, gebruikte handleiding en/of afspraken bij begeleiding en beoordeling van afstudeerwerken

7 thema internationale dimensie

- integratie van de doelstellingen van het internationaliseringbeleid in de opleiding;
- de internationale dimensie in de opleiding;
- participatiegraad van de studenten aan internationale programma's;
- internationale contacten van het personeel met terugkoppeling naar het onderwijs;
- samenwerking met buitenlandse instellingen.

bijlage: cijfergegevens internationalisering (studenten, personeel, take-up rate, begroting, uitgaven,)
internationalisering

8 thema leersituatie

8.1 onderwijsvormen

- de verschillende onderwijsvormen (hoorcollege, werkgroepen, projectwerk, practica, zelfstudie,)
(concept, geschiktheid in relatie tot doelstellingen, didactisch niveau);
- innovatieve onderwijsvormen;
- proportie contacturen-zelfstudie-andere onderwijsactiviteiten.

8.2 leermiddelen

- de verschillende onderwijsmiddelen (syllabi, handleidingen, cursussen, didactische hulpmiddelen, ...)
(in relatie tot doelstellingen en kwaliteit);
- inschakeling van innovatieve leermiddelen in de opleiding (o.a. ICT).

bijlage: proportie contacturen-zelfstudie-andere onderwijsactiviteiten, onderwijsreglement en/of -regeling en/of -procedure wijziging onderwijsvormen en leermiddelen

9 thema toetsing en evaluatie

- de verschillende evaluatievormen (concept, in relatie tot de doelstellingen van de opleidingsonderdelen en de opleiding als geheel, gerichtheid van de evaluatie op het toetsen van kennis, inzicht, vaardigheden en attitudes, moeilijkheidsgraad);
- criteria en wijze van beoordeling door de evaluatoren;
- criteria en wijze van beoordeling van de examencommissie;
- organisatie van toetsen en examens;
- transparantie van de evaluatie.

bijlage: examenreglement en/of regeling

10 thema studie- en studentenbegeleiding

10.1 studenteninstroom

- instroomprofiel (ook zijdelings);
- instroombegeleiding;
- voorlichting aan abituriënten/aspirant-studenten;
- activiteiten ten aanzien van de aansluiting secundair - hoger onderwijs.

10.2 studiebegeleiding en studentenbegeleiding

- studiebegeleiding tijdens het eerste jaar;
- studiebegeleiding/advies tijdens het vervolg van de opleiding;
- communicatie van de onderwijsdoelstellingen, onderwijs- en examenreglement/ regeling;
- psychosociale begeleiding;
- studentenparticipatie;
- ombudsfunctie.

bijlage: cijfergegevens instroomprofiel en instroombegeleiding, folders en cijfergegevens studie- en studentenbegeleiding, decretaal rapport studiebegeleiding eerstejaars

11 thema studeerbaarheid en studierendement

- studierendement en studiebelemmerende of studiebevorderende factoren en maatregelen (per studiejaar/startmodules en voor de hele opleiding);
- studietijd (verdeling over en binnen de opleiding, wijze en opvolging studietijdmeting, overeenstemming begrote en reële studietijd).

bijlage: slaagcijfers alle studie jaren/modules en gemiddelde studieduur, cijfergegevens begrote en reële studietijd

12 thema afgestudeerden

- voorbereiding van de afgestudeerde op de instap in het werkveld (uitstroombegeleiding inbegrepen);
- contacten tussen de opleiding en de afgestudeerden (o.a. alumniwerking);
- waardering voor de afgestudeerden door het werkveld;
- tevredenheid van de afgestudeerden over de opleiding.

bijlage: materiaal uitstroombegeleiding en alumniwerking, rapport tevredenheidmeting bij afgestudeerden

13 thema maatschappelijke dienstverlening

- maatschappelijke dienstverlening verweven met de opleiding (concept, beleidsdoelstellingen, bijdrage tot beleidsdoelstellingen, verwevenheid met onderwijs, kwaliteitszorg maatschappelijke dienstverlening);
- organisatie, middelen en ondersteuning van de opleidingsgebonden maatschappelijke dienstverlening.

bijlage: visie en/of beleidsdoelstellingen maatschappelijke dienstverlening, overzicht maatschappelijke dienstverlening, begroting projecten maatschappelijke dienstverlening, resultaten uit kwaliteitszorg

14 thema onderzoek

- onderzoek verweven met de opleiding (concept, beleidsdoelstellingen, bijdrage tot beleidsdoelstellingen, verwevenheid met onderwijs o.a. via actieve deelname studenten, kwaliteitszorg onderzoeksprojecten);

- organisatie, middelen en ondersteuning opleidingsgebonden onderzoek.

bijlage: overzicht onderzoeksprojecten, begroting onderzoek (personeel/taakbelasting, uitrusting, werking), tussentijdse en/of eindverslagen, gebruikerscommissies, resultaten uit kwaliteitszorg)

15 thema beoefening en ontwikkeling van de kunsten (indien van toepassing)

- de beoefening en ontwikkeling van de kunsten in de opleiding (beleidsdoelstellingen, bijdrage tot de realisatie van de doelstellingen, verwevenheid met onderwijs, kwaliteitszorg beoefening en ontwikkeling kunsten);
- organisatie, middelen en ondersteuning van de beoefening en ontwikkeling van de kunsten.

bijlage: overzicht beoefening en ontwikkeling kunsten in de opleiding, resultaten uit kwaliteitszorg

dag 1

09.00 – 09.45	intern overleg
09.45 – 10.30	algemeen directeur, departementshoofd, centrale KZ verantwoordelijke, verantwoordelijke administratief-technisch personeel diensten, verantwoordelijke ombudsdienst
10.45 – 11.30	opleidingscoördinator, KZ coördinator opleiding, preventie adviseur
11.30 – 12.30	rondleiding (klassen en labo's in werking)
12.30 – 13.30	werklunch
13.30 – 14.15	5 tot 10 studenten uit het 1ste en 2de jaar, M/V, verschillende instroom, inclusief studentenvertegenwoordiging
14.15 – 15.00	5 tot 10 studenten uit het 3de jaar, M/V, verschillende afstudeerrichtingen, inclusief studentenvertegenwoordiging
15.00 – 15.45	vertegenwoordiging van het ATP personeel
15.45 – 17.00	inzage werkdocumenten, intern werkoverleg
17.00 – 18.00	min. 3 externe begeleiders van stage- en/of eindwerken, bij voorkeur personen die ook afgestudeerden in dienst hebben, resrepresentatief voor de verschillende afstudeerrichtingen en afgestudeerden (minimum 3 uit de 3 laatste afstudeerjaren, uit verschillende beroepsvelden en verschillende afstudeerrichtingen)
18.00	hapje en drankje met de afgestudeerden en het beroepenveld

dag 2

08.00	ontbijt met werkoverleg
09.00 – 10.00	docenten theorievakken, minimum een representatieve vertegenwoordiging van de verschillende vakonderdelen (inclusief verantwoordelijken internationalisering, stagebegeleiding, studentenbegeleiding)
10.00 – 11.00	docenten praktijkvakken, minimum een representatieve vertegenwoordiging van de verschillende vakonderdelen (inclusief verantwoordelijken onderzoek en maatschappelijke dienstverlening)
11.00 – 11.45	intern overleg
11.45 – 12.15	departementshoofd en opleidingscoördinator
12.15 – 13.30	werklunch
13.30 – 14.15	vrij spreekuur (zowel voor de beheerders en het personeel van de HS als voor de commissie die eventueel personen opnieuw op gesprek vraagt)
14.15 – 16.15	intern werkoverleg en inzage documenten
16.15 – 16.30	mondelinge rapportering aan de beleidsverantwoordelijken

bezoekdata

Erasmushogeschool Brussel	22 en 23 april 2003
Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende	31 maart en 01 april 2003
Plantijnhogeschool van de Provincie Antwerpen	19 en 20 mei 2003