



EuroCollege Hogeschool

Hbo-bachelor International Hotel & Hospitality Management

Uitgebreide programmabeoordeling

November 2018

Samenvatting

In september 2018 is de bestaande hbo-bacheloropleiding International Hotel & Hospitality Management van EuroCollege Hogeschool bezocht door een visitatiepanel. Het panel hanteerde het uitgebreide beoordelingskader van de Nederlands-Vlaamse Accreditatie Organisatie (NVAO). Het panel beoordeelt de kwaliteit van het voltijd bachelor programma als voldoende.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

Het panel beoordeelt standaard 1 als voldoende.

De beoogde leerresultaten van de opleiding International Hotel & Hospitality Management passen bij wat nationaal en internationaal van een hotelopleiding verwacht wordt. Binnen het geheel van de Nederlandse hotelmanagementopleidingen heeft EuroCollege in overleg met het werkveld gekozen voor een eigen profiel. Inhoudelijk kiest de opleiding voor een duidelijk accent op de hotellerie in het hogere segment en op het aanleren van de juiste attitude, mentaliteit en mindset. Daarnaast richt de opleiding zich op een specifieke groep studenten, die bewust kiezen voor de gestructureerde en verkorte opleiding aan EuroCollege. Het bachelorniveau is overtuigend aangetoond aan de hand van de Dublin descriptoren.

Standaard 2: Programma: oriëntatie

Het panel beoordeelt standaard 2 als voldoende.

Het programma biedt studenten in de werkoriëntatie, de zomerstage, het senior project en de eindstage de gelegenheid zich de vereiste beroepsvaardigheden eigen te maken. De onderzoekslijn is goed verankerd in het curriculum en wordt afgesloten met het praktijkgerichte onderzoek. Studenten blijken in staat hun eindstage en hun praktijkgerichte onderzoek parallel uit te voeren, ook als de onderzoeksvraag niet rechtstreeks uit de stage voortkomt. Dat laat zien dat de studenten geleerd hebben stevig aan te pakken en hard te werken, in overeenstemming met de beoogde mentaliteit en mindset.

Standaard 3: Programma: inhoud

Het panel beoordeelt standaard 3 als voldoende.

Het programma biedt de inhoud die van een hotelopleiding verwacht mag worden en sluit aan op de beoogde leerresultaten. Het curriculum is logisch opgebouwd aan de hand van clusters waarin vakken op een steeds hoger niveau aan de orde komen: (1) hotelmanagement, (2) marketing, management en communicatie, en (3) hotelpraktijk. Er zijn duidelijke leerdoelen geformuleerd per studieonderdeel. Gedurende de opleiding nemen de complexiteit en vereiste zelfstandigheid toe. Het programma biedt geen keuzeruimte in vakken. Wel kunnen de studenten accenten leggen door de keuze van hun stages en onderzoek.

Standaard 4: Programma: leeromgeving

Het panel beoordeelt standaard 4 als voldoende.

De bedrijfsmatige en gecomprimeerde opzet van het programma is consistent doorgevoerd en stelt de studenten in staat de beoogde leerresultaten in drie jaar te bereiken. De interpersoonlijke interactie in kleine klassen en de focus op essentiële zaken houden studenten letterlijk bij de les.

Standaard 5: Instroom

Het panel beoordeelt standaard 5 als voldoende.

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen en heeft aanvullende toelatingseisen geformuleerd die betrekking hebben op houding en gedrag. Studenten en hun ouders worden in het intakegesprek dat de directeur met elke aspirant-student heeft, geïnformeerd over de aanpak van EuroCollege en de grote inzet die verwacht wordt.

Standaard 6: Personeel

Het panel beoordeelt standaard 6 als voldoende.

Voor de kennisoverdracht in de lessen werkt de opleiding met parttime docenten die beroepshalve actief zijn (geweest) als ondernemer, manager of directeur in het bedrijfsleven. Zij zijn bij voorkeur academisch geschoold. Voor alle andere taken (studiebegeleiding, coördinatie en onderwijsondersteuning) zijn stafleden in vaste dienst. Steunlessen en studiezaalbegeleiding worden verzorgd door ouderejaars masterstudenten van de Erasmusuniversiteit. Naar het oordeel van het panel beschikt de opleiding hiermee over een adequate onderwijsstaf. In totaal zijn er 45 docenten en 11 begeleiders beschikbaar voor 87 studenten, wat tot een zeer gunstige staf-studentratio leidt.

Standaard 7: Voorzieningen

Het panel beoordeelt standaard 7 als voldoende.

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn sober, maar toereikend voor de realisatie van het programma.

Standaard 8: Begeleiding

Het panel beoordeelt standaard 8 als goed.

De studiebegeleiding is intensief en persoonlijk, met oog voor de individuele student en gericht op wat elke student nodig heeft om tot ontwikkeling te komen en de opleiding succesvol af te ronden. De lijnen zijn kort en studenten voelen zich vrij om extra ondersteuning te vragen, indien nodig. De vaste studiebegeleider, wekelijkse groepslessen (Group meetings) en individuele voortgangsgesprekken zijn belangrijke succesfactoren. De begeleiding van de studenten bij hun praktijkgerichte onderzoek is intensief. Voor de informatievoorziening maakt de opleiding gebruik van verschillende publicatiekanalen. Door goed gebruik te maken van de kleinschaligheid van de opleiding slaagt EuroCollege erin ook studenten die meer aandacht nodig hebben, het diploma te laten behalen.

Standaard 9: Kwaliteitszorg

Het panel beoordeelt standaard 9 als voldoende.

De kwaliteitszorg in EuroCollege is een combinatie van formele en informele evaluaties. In de kleinschalige context van de school werkt dit. Bij doorontwikkeling en uitbreiding van de opleiding acht het panel een meer methodische PDCA-cyclus noodzakelijk.

Standaard 10: Toetsing

Het panel beoordeelt standaard 10 als voldoende.

De opleiding beschikt sinds kort over een toetsbeleid waarmee de kwaliteit van toetsen geborgd kan worden. Toetsconstructie en vaststelling zijn van elkaar gescheiden en zowel bij toetsconstructie als bij

beoordeling wordt gewerkt op basis van het vierogenprincipe. Toetsmatrijzen bevorderen de validiteit, uitgewerkte beoordelingsformulieren en kalibreersessies dragen bij aan de betrouwbaarheid. De toetsvormen passen bij de leerdoelen per studieonderdeel. Er is een degelijk beleid om plagiaat tegen te gaan. De samenstelling en werkwijze van de examencommissie zijn goed. De commissie vervult haar toezienende rol naar behoren. Daarmee voldoen toetsbeleid en toetsing aan de eisen. Omdat de verbeteringen pas sinds een half jaar zijn ingezet, acht het panel het te vroeg om deze standaard als 'goed' te beoordelen. Het panel moedigt de opleiding aan de verbeteringen de komende tijd verder te verankeren in de procedures en systemen.

Standaard 11: Gerealiseerde leerresultaten

Het panel beoordeelt standaard 11 als voldoende.

Het gerealiseerde eindniveau wordt aangetoond aan de hand van de eindstage en het praktijkgerichte onderzoek. De stageverslagen en verslagen van het praktijkgerichte onderzoek laten zien dat studenten het beoogde hbo-bachelorniveau realiseren. Dat de beoogde leerresultaten gerealiseerd worden blijkt verder uit het feit dat afgestudeerden op de arbeidsmarkt snel werk vinden en dat het werkveld tevreden is over hun functioneren.

Inhoud

Samenvatting.....	2
Inleiding	6
Schets van de opleiding.....	7
Standaard 1 Beoogde leerresultaten.....	8
Standaard 2 Programma: oriëntatie.....	9
Standaard 3 Programma: inhoud	10
Standaard 4 Programma: leeromgeving	11
Standaard 5 Instroom.....	12
Standaard 6 Personeel	13
Standaard 7 Voorzieningen.....	14
Standaard 8 Begeleiding	15
Standaard 9 Kwaliteitszorg	16
Standaard 10 Toetsing.....	17
Standaard 11 Gerealiseerde leerresultaten.....	18
Eindoordeel over de opleiding	20
Aanbevelingen.....	22
Bijlagen.....	23
Bijlage 1 Bezoekprogramma	24
Bijlage 2 Bestudeerde documenten	25
Bijlage 3 Reactie EuroCollege.....	26

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bachelor voltijdopleiding International Hotel & Hospitality Management van EuroCollege Hogeschool, aangeboden in Rotterdam (sinds 2000), Amsterdam (sinds 2017) en Utrecht (sinds 2018). De oordelen van het panel gelden voor alle vestigingen. Het visitatiepanel dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld in overleg met de hogeschool. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs* van de NVAO (2016)

De visitatie heeft plaatsgevonden op 20 en 21 september 2018. Het visitatiepanel bestond uit:

- Drs. Liesbeth Schöningh MPA (voorzitter), freelance consultant;
- Sarah De Ridder MBA, opleidingshoofd bachelor Hotelmanagement Erasmushogeschool Brussel;
- Victor Neyndorff LLM, Marketing & Leadership Consultant;
- Nico Dingemans, Food and Beverage Manager Avila Beach Hotel Curaçao;
- Elzemieke van Kooten BBA (studentlid), afgestudeerd aan Saxion Hospitality Business School, Apeldoorn.

Mevrouw dr. M.J.H. van der Weiden, freelance auditor, trad op als secretaris van het panel.

De beoordeling is onderdeel van een clustervisitatie. Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden kregen met betrekking tot het beoordelingskader. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle panels. Hoewel elke audit betrekking heeft op een individuele opleiding, is daarnaast vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant, het voortschrijdende inzicht uit voorgaande bezoeken binnen deze visitatiegroep benut. Tot slot wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de inzet van twee vaste voorzitters en twee vaste secretarissen.

EuroCollege heeft ter voorbereiding een kritische reflectie aangeboden. Deze voldeed naar vorm en inhoud aan de eisen van het desbetreffende NVAO-beoordelingskader. Het visitatiepanel heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. Zie bijlage 1 en 2. Met alle (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie heeft het panel tot een weloverwogen oordeel kunnen komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Utrecht, 1 november 2018

Panelvoorzitter

Leadauditor

E.A.M. Schöningh

M.J.H. van der Weiden

Schets van de opleiding

De hbo-bacheloropleiding International Hotel & Hospitality Management van EuroCollege Hogeschool beoogt studenten op te leiden tot allround professionals die een carrière in de hotelbranche voor ogen hebben. De opleiding wordt aangeboden in Rotterdam (sinds 2000), Amsterdam (sinds 2017) en Utrecht (sinds 2018). EuroCollege profileert zich met een bedrijfsmatige aanpak. Daarbij past dat studenten ook in de zomermaanden aan de opleiding werken: de zomerstage aan het eind van het eerste studiejaar en de eindstage van zeven à negen maanden die aan het eind van het tweede studiejaar begint. Door deze comprimering van de studielast is het mogelijk de opleiding af te ronden in drie jaar.

De opleiding heeft per juli 2018 87 ingeschreven studenten en kan beschikken over 45 docenten en 11 begeleiders. Docenten komen uit de praktijk, hebben een overeenkomst van opdracht met EuroCollege en geven het theoretische onderwijs. Door hun achtergrond in de (hotel)praktijk kunnen zij in hun lessen de verbinding leggen tussen theorie en praktijk en recente ontwikkelingen inbrengen. Voor de begeleiding van studenten bij het studeren, de stages en het onderzoek heeft EuroCollege stafleden in vaste dienst. Klassen bestaan uit maximaal achttien studenten. Grotere groepen worden gesplitst.

EuroCollege is een kleine particuliere onderwijsinstelling, die hbo-bacheloropleidingen aanbiedt in Evenementenmanagement, Hotelmanagement en International Business & Entrepreneurship. De missie van EuroCollege is het ontwikkelen van een positieve en op actie gerichte stevige mindset en mentaliteit waarmee studenten hun carrière en hun persoonlijke leven doelgericht kunnen vormgeven. Daartoe heeft EuroCollege tien spelregels en zeventien succesregels geformuleerd, die zowel gelden voor studenten als voor directie, stafleden en docenten. De succesregels zijn gebaseerd op het gedachtegoed van Napoleon Hill.

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de beoogde leerresultaten. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De beoogde leerresultaten van de opleiding International Hotel & Hospitality Management passen bij wat nationaal en internationaal van een hotelopleiding verwacht wordt. Binnen het geheel van de Nederlandse hotelmanagementopleidingen heeft EuroCollege in overleg met het werkveld gekozen voor een eigen profiel. Inhoudelijk kiest de opleiding voor een duidelijk accent op de hotellerie in het hogere segment en op het aanleren van de juiste attitude, mentaliteit en mindset. Daarnaast richt de opleiding zich op een specifieke groep studenten, die bewust kiezen voor de gestructureerde en verkorte opleiding aan EuroCollege. Het bachelorniveau is overtuigend aangetoond aan de hand van de Dublin descriptoren.

Onderbouwing

Beroepsprofiel

Het doel van de hotelmanagementopleiding is studenten een goede uitgangspositie te geven voor een carrière in de hotelbranche. Ze worden opgeleid tot allrounders die hebben geleerd zelfstandig te werken, maar die zich ook thuis voelen in het team van een grote organisatie. De beoogde leerresultaten zijn geformuleerd in algemene beroepsleerdoelen, specifieke beroepsleerdoelen en persoonlijke leerdoelen. Bij algemene beroepsleerdoelen gaat het om de domeinen planning en organisatie, commercieel, leidinggeven & HRM, kwaliteitsdenken, communicatie en onderzoek en kritisch denken. In de vakspecifieke beroepsleerdoelen gaat het om domeinen die specifiek op de hotelbranche betrekking hebben, zoals bijvoorbeeld ondernemerschap/ondernemendheid, belevenis & gastvrijheid en revenue management. Bij de persoonlijke leerdoelen ligt het accent op het aanleren van de juiste mentaliteit (verantwoordelijkheid, stressbestendigheid, empathie, klantgerichtheid etcetera), een positieve op succes gerichte mindset en ondernemendheid. In overleg met het werkveld zijn de beoogde leerresultaten voor cohort 2018 enigszins aangepast en anders geordend, maar niet essentieel gewijzigd. In de zelfevaluatie staat overzichtelijk uitgewerkt hoe de beoogde leerresultaten zijn gekoppeld aan de Dublin descriptoren op bachelorniveau. Hiermee is naar het oordeel van het panel het vereiste niveau overtuigend aangetoond. Het panel adviseert een vergelijkbare zichtbare vertaalslag te maken van het geformuleerde beroepsprofiel naar de beoogde leerresultaten op programma- en cursusniveau.

Onderscheidend profiel

EuroCollege heeft zich aangesloten bij de Associatie van Nederlandse Hotelopleidingen en heeft kennisgenomen van het landelijk opgestelde Professional Educational Profile (PEP) 2017 van de Associatie. EuroCollege heeft er echter voor gekozen de beoogde leerresultaten te blijven baseren op de leergebieden die het eerder had opgesteld. In de zelfevaluatie benadrukt de opleiding dat ze studenten voorbereidt op de hotellerie, en niet zozeer op de bredere hospitality branche, en dat het accent ligt op internationale 4-5 sterren (keten)hotels. Overigens kunnen afgestudeerden met de aangeleerde mentaliteit, ondernemendheid en mindset ook terecht in andere organisaties waar gastvrijheid en hostmanship belangrijk zijn. Een tweede onderscheidend kenmerk van de opleiding is de doelgroep. De opleiding richt zich op een specifieke groep studenten die bewust kiezen voor en goed tot hun recht komen in de bedrijfsmatige en sterk gestructureerde aanpak van EuroCollege, met

zijn accent op mentaliteit en mindset. Het panel heeft tijdens het bezoek gezien dat de opleiding haar keuzes heeft gebaseerd op goed overleg met het werkveld en op ervaringsgegevens met de studentenpopulatie.

Internationalisering

Het panel heeft vastgesteld dat de internationale eisen in de beoogde leerresultaten verwerkt zijn, onder andere door de aandacht voor taalvaardigheid Engels en crosscultural management. Studenten zijn niet verplicht hun stage in het buitenland te doen, maar worden daartoe wel gestimuleerd.

Relatie met het werkveld

De opleiding beschikt over een werkveldcommissie van vijf leden. De commissie bestaat uit vertegenwoordigers uit de hotellerie en is in deze samenstelling sinds december 2017 actief. De commissie is intensief betrokken geweest bij de aanscherping van het profiel en de recente curriculumherziening. Het panel waardeert de actieve inzet van de werkveldcommissie. Met het oog op de snelle ontwikkelingen in het werkveld adviseert het panel te streven naar een grotere diversiteit in de commissie, door bijvoorbeeld ook een disruptor uit te nodigen er zitting in te nemen.

Standaard 2 Programma: oriëntatie

Het programma maakt het mogelijk om passende (professionele of academische) onderzoeks- en beroepsvaardigheden te realiseren.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de oriëntatie van het programma. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

Het programma biedt studenten in de werkoriëntatie, de zomerstage, het senior project en de eindstage de gelegenheid zich de vereiste beroepsvaardigheden eigen te maken. De onderzoekslijn is goed verankerd in het curriculum en wordt afgesloten met het praktijkgerichte onderzoek. Studenten blijken in staat hun eindstage en hun praktijkgerichte onderzoek parallel uit te voeren, ook als de onderzoeksvraag niet rechtstreeks uit de stage voortkomt. Dat laat zien dat de studenten geleerd hebben stevig aan te pakken en hard te werken, in overeenstemming met de beoogde mentaliteit en mindset. De succesregels waarop deze mentaliteit is gebaseerd, zijn echter bij docenten en studenten minder expliciet bekend dan het panel had verwacht.

Onderbouwing

Beroepsvaardigheden

Om de vereiste beroepsvaardigheden te ontwikkelen doen studenten in de loop van de opleiding uiteenlopende praktijkervaring op: de werkoriëntatie, de operationele zomerstage, het senior project en de eindstage op managementniveau. De praktijkonderdelen worden voorbereid in BPV-lessen (beroepspraktijkvoorbereiding) en kunnen beginnen na goedkeuring van het stageplan en het contract met de stagebiedende organisatie. In elke stage nemen de studenten een interview af met de hotelmanager, om inzicht te krijgen in de wijze van leidinggeven.

Ongeveer acht weken na de start van het eerste studiejaar volgen de studenten het onderdeel Werkoriëntatie. Gedurende zes weken lopen ze mee in een bedrijf en voeren ze operationele werkzaamheden uit. Zo doen ze hun eerste ervaring op in de hotelbranche en krijgen ze inzicht in wat ze nog moeten leren. In juni beginnen de studenten aan hun zomerstage. Deze is fulltime en duurt

minimaal drie maanden. Tijdens deze operationele stage werken de studenten in een vier- of vijfsterrenhotel, bij voorkeur in het buitenland. Gedurende het tweede jaar werken de studenten in groepsverband aan het senior project: een real life opdracht uit de beroepspraktijk. De eindstage begint aan het eind van het tweede studiejaar, uiterlijk 1 september, en duurt zeven tot negen maanden. In deze stage voeren de studenten werkzaamheden uit op managementniveau, bij voorkeur in een hotel in het buitenland.

In aanvulling op deze studieonderdelen komen studenten in aanraking met de beroepspraktijk, doordat de docenten rechtstreeks uit het bedrijfsleven komen en hun praktijkervaringen inbrengen, en door de hospitalityregels en etiquette waaraan studenten zich op school moeten houden. Elke donderdag is Pakkendag en wordt van studenten verwacht dat ze aan de kledingvoorschriften voldoen.

Onderzoeksvaardigheden

Vanaf het eerste studiejaar loopt een leerlijn onderzoek door het curriculum. Studenten leren probleemstellingen te formuleren, met aandacht voor de praktijkrelevantie, en daarbij een passende onderzoeksopzet en –methode te kiezen. Ze leren artikelen te vinden, samen te vatten en te betogen. Ze passen het geleerde toe in het senior project in het tweede studiejaar en sluiten de opleiding af met het praktijkgerichte onderzoek. In de meeste gevallen is het praktijkgerichte onderzoek gerelateerd aan de eindstage en heeft de student in overleg met de manager een performance- of klantprobleem geïdentificeerd dat nader onderzocht kan worden. In het onderzoek laat de student zien in staat te zijn een relevante probleemstelling op hbo-niveau te onderzoeken, conclusies te trekken en een consistente rapportage te schrijven.

Persoonlijke ontwikkeling

De onderdelen Essentials of success en Groepsdynamica zijn bedoeld om studenten de juiste mindset, mentaliteit en ondernemendheid te laten ontwikkelen. In Essentials of success gaat het om het aanleren van een op succes gerichte, ambitieuze en positieve mindset. De opleiding heeft zeventien succesregels geformuleerd, gebaseerd op het gedachtengoed van Napoleon Hill, waarmee studenten leren succes af te dwingen. De studenten met wie het panel tijdens het bezoek heeft gesproken, lieten deze positieve insteek zien. Het panel vindt het ook een sterk punt dat studenten in staat zijn hun eindstage te combineren met het werken aan hun praktijkgerichte onderzoek, ook als de onderzoeksvraag niet rechtstreeks voortkomt uit de stage. Ze hebben duidelijk geleerd hard te werken. Het viel het panel op dat de zeventien succesregels weliswaar op verschillende plaatsen in het gebouw zichtbaar gemaakt zijn, maar dat deze niet expliciet bekend lijken te zijn bij docenten en studenten. Gezien het belang dat er door de opleiding aan deze regels wordt gehecht, had het panel verwacht dat iedereen zich hier meer bewust van zou zijn.

Standaard 3 Programma: inhoud

De inhoud van het programma biedt de studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de inhoud van het programma. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

Het curriculum is logisch opgebouwd aan de hand van clusters waarin vakken op een steeds hoger niveau aan de orde komen: (1) hotelmanagement, (2) marketing, management en communicatie, en (3)

hotelpraktijk. Er zijn duidelijke leerdoelen geformuleerd per studieonderdeel. Gedurende de opleiding nemen de complexiteit en vereiste zelfstandigheid toe. Het programma biedt geen keuzeruimte in vakken. Wel kunnen de studenten accenten leggen door de keuze van hun stages en onderzoek.

Onderbouwing

Het programma biedt de inhoud die van een hotelopleiding verwacht mag worden en sluit aan op de beoogde leerresultaten. Het panel heeft geen overzicht aangetroffen waarin de beoogde leerresultaten gekoppeld zijn aan de leerdoelen van de verschillende vakken, maar het programmaoverzicht maakt duidelijk dat de inhoud compleet is. Per vak zijn concrete leerdoelen geformuleerd.

De vakken zijn ingedeeld in drie clusters: (1) hotelmanagement, (2) marketing, management en communicatie, en (3) hotelpraktijk. De leerlijn onderzoek is onderdeel van het cluster hotelpraktijk. Deze clusterindeling zorgt voor samenhang in het programma. De docenten geven het onderwijs aan de hand van gedetailleerd uitgewerkte lesplanners, die door het examenbureau worden opgesteld. Zo kan de opleiding garanderen dat het onderwijs aansluit op de toetsing en in de drie vestigingen geharmoniseerd is. Het panel vernam in het gesprek met de docenten dat onderling overleg vooral plaatsvindt tussen docenten die hetzelfde vak geven, op een andere vestiging of in een ander semester. Zij zijn niet betrokken bij de vakinhoud op cluster- of programmaniveau.

Het panel stelt vast dat het programma een inhoudelijke opbouw laat zien, doordat vakken binnen de clusters op een steeds hoger niveau worden aangeboden. De opleiding hecht veel waarde aan een theoretische kennisbasis. Dat komt tot uiting in de gebruikte literatuur die per vak behandeld wordt. Behalve de boeken en artikelen die studenten voor de diverse vakken moeten bestuderen, lezen ze aan het eind van de opleiding nog een verdiepingslijst van zes verplichte titels en drie zelf te kiezen boeken. Aan de hand van de verdiepingslijst laten de studenten zien dat ze verbanden kunnen leggen tussen verschillende soorten vakliteratuur en de kennis kunnen koppelen aan inzichten uit de praktijk. Naast de verplichte vakken kunnen studenten in het eerste semester extracurriculaire lessen volgen in Nederlands, rekenen en Engels, als extra ondersteuning. Aan het eind van de opleiding beheersen studenten het Engels op niveau C1.

Het programma is zeer compact en biedt geen keuzevakken. Door de keuze voor stageplaatsen, in binnen- of buitenland, deelname aan het senior project en het praktijkgerichte onderzoek kunnen de studenten zich voorbereiden op de carrière die ze voor ogen hebben. Ze worden tijdens de opleiding ook steeds uitgenodigd hun ambities te formuleren en daar doelgericht naar toe te werken.

Standaard 4 Programma: leeromgeving

De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de vormgeving van het programma. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De bedrijfsmatige en gecomprimeerde opzet van het programma is consistent doorgevoerd en stelt de studenten in staat de beoogde leerresultaten in drie jaar te bereiken. De interpersoonlijke interactie in kleine klassen en de focus op essentiële zaken houden studenten letterlijk bij de les.

Onderbouwing

Didactisch concept

De opleiding zet sterk in op (zelf)discipline. Om dat te ontwikkelen heeft de opleiding gekozen voor een intensief programma met stevige coaching. Studenten weten dat ze kiezen voor een programma dat uitgaat van 'no pain, no gain'. Het programma omvat 80 EC per jaar, wat mogelijk is door gebruik te maken van de zomermaanden als onderwijstijd. Het aantal vakantieweken komt overeen met wat in het bedrijfsleven gebruikelijk is. Er is een verplicht lesrooster van minimaal 24 lessen per week. De vrijdag is bestemd voor zelfstudie. Eerstejaarsstudenten studeren verplicht op school. Iedereen wordt geacht zich aan afspraken te houden. Dat geldt ook voor management en docenten. Het lesrooster ligt vast.

De klassen zijn klein en bestaan uit maximaal achttien studenten. Grotere klassen worden gesplitst. Er is een vaste studiebegeleider (zie ook standaard 8). Deze maximale interpersoonlijke interactie helpt studenten zich te concentreren op de studie. In de loop van het programma wordt van de studenten meer zelfstandigheid verwacht, maar de begeleiding blijft intensief.

Werkvormen

De didactische werkvormen zijn traditioneel: alle docenten werken aan de hand van de lesboeken en lichten de theorie toe aan de hand van hun eigen praktijkervaringen. Er wordt geen gebruik gemaakt van digitale hulpmiddelen en studenten mogen geen laptop, tablet of mobiele telefoon in de les bij zich hebben, tenzij dit in verband met een functiebeperking van een student noodzakelijk is. Werkstukken en presentaties worden zowel geprint als digitaal ingeleverd en studenten zoeken literatuur voor werkstukken online. Het panel waardeert de consistente wijze waarop EuroCollege de onderwijsvisie heeft vertaald in de vormgeving van het programma. Het stelt docenten (zie ook standaard 6) en studenten in staat zich op hun taak te focussen.

Standaard 5 Instroom

Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de instroom. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen en heeft aanvullende toelatingseisen geformuleerd die vooral betrekking hebben op houding en gedrag. Studenten en hun ouders worden vooraf geïnformeerd over de aanpak van EuroCollege en de grote inzet die verwacht wordt.

Onderbouwing

Studenten die willen worden toegelaten tot de opleiding International Hotel & Hospitality Management, moeten voldoen aan vier eisen: (1) in het bezit zijn van minimaal een havo of mbo-4-diploma; (2) weten wat ze willen; (3) zich conformeren aan de gedragsregels van EuroCollege; (4) beschikken over doorzettingsvermogen. Op open avonden en open dagen en in het voorlichtingsmateriaal wordt dit laatste benadrukt met de slogan 'no pain no gain'. Ouders blijken deze aanpak te waarderen, lichte het management toe tijdens het bezoek, maar voor studenten kan het enigszins afschrikwekkend werken. Daarom is recent gekozen voor een nieuwe slogan 'learning by doing'

Om toegelaten te worden voeren de aspirant-studenten een intakegesprek met de directeur. Dit gesprek wordt door aspirant-studenten gezien als een sollicitatiegesprek om na te gaan of de student bij de opleiding past. Ook de ouders worden actief in dit gesprek betrokken. Veel studenten komen uit een ondernemersgezin. Bij hen sluit de bedrijfsmatige aanpak van de opleiding aan op wat ze thuis gewend zijn.

Bij het begin van de opleiding kunnen studenten op vrijwillige basis deelnemen aan de introductieweek, die door ouderejaarsstudenten wordt georganiseerd. In de eerste week heeft elke student een kennismakingsgesprek met de studiebegeleider, die de studenten de gehele opleiding blijft volgen (zie verder standaard 8). Het panel stelt vast dat het programma aansluit bij de kwalificaties van de instromende studenten, doordat EuroCollege de studenten selecteert die bij het gekozen concept passen. De voorlichting is consistent met de inhoud en vormgeving van de opleiding.

Standaard 6 Personeel

Het docententeam is gekwalificeerd voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma en de omvang ervan is toereikend.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van het personeel. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

Voor de kennisoverdracht in de lessen werkt de opleiding met docenten die beroepshalve actief zijn in het bedrijfsleven en voor een halve dag tot maximaal twee dagen worden ingezet. Zij zijn bij voorkeur academisch geschoold en zijn succesvol actief (geweest) als ondernemer, manager of directeur. Voor alle andere taken (studiebegeleiding, coördinatie en onderwijsondersteuning) zijn stafleden in vaste dienst. Steunlessen en studiezaalbegeleiding worden verzorgd door ouderejaars masterstudenten van de Erasmusuniversiteit. Naar het oordeel van het panel beschikt de opleiding hiermee over een adequate onderwijsstaf. In totaal zijn er 45 docenten en 11 begeleiders beschikbaar voor 87 studenten, wat tot een zeer gunstige staf-studentratio leidt.

Onderbouwing

Kwaliteit van de staf

EuroCollege werkt met docenten die in de relevante beroepspraktijk werkzaam zijn (geweest) en die qua mentaliteit passen bij het onderwijsconcept van de school. Aan de hand van de lesplanners die door het examenbureau zijn opgesteld, behandelen zij de stof met de studenten, en lichten ze die toe aan de hand van hun eigen praktijkervaringen. Voor studenten brengt dit de stof tot leven, zo vernam het panel tijdens het bezoek. De opleiding zegt bij voorkeur academisch geschoolde docenten in het betreffende vakgebied te gebruiken, maar exacte gegevens over de invulling van deze ambitie heeft het panel niet aangetroffen.

Docenten werken voor de opleiding op basis van een overeenkomst van opdracht. Ze worden voor een halve dag tot maximaal twee dagen per week ingezet. In het sollicitatiegesprek staat het concept van de school centraal. Nieuwe docenten krijgen een inwerkgesprek en hebben een begeleider tot wie ze zich kunnen wenden. Tweemaal per jaar wordt een docentendag georganiseerd, waarop gesproken wordt over het lesgeven, het concept en de tentaminering. Van docenten wordt verwacht dat ze de stof enthousiasmerend kunnen overbrengen en dat ze een voorbeeldfunctie vervullen. Het panel heeft geen aanwijzingen gevonden voor een planmatige of gestructureerde aanpak om de didactische of

inhoudelijke kennis van de docenten continu op een hoger plan te brengen, bijvoorbeeld in de vorm van intervisie of een professionaliseringsbeleid. Bij eventuele signalen van studenten vinden lesbezoeken plaats en kunnen docenten tips krijgen om hun aanpak te verbeteren.

Voor de vakken Nederlands, rekenen en Engels rekruteert EuroCollege docenten uit andere hogescholen. Steunlessen worden in het algemeen gegeven door ouderejaarsstudenten van de Erasmusuniversiteit, die door hun leeftijd dicht bij de belevingswereld van de studenten staan. Ook de studiezaalbegeleiders van eerstejaarsstudenten zijn universitaire ouderejaarsstudenten.

Voor alle onderwijsondersteunende en begeleidende taken heeft de opleiding stafleden in vaste dienst. Degenen die inhoudelijk bij de opleiding betrokken zijn, zoals toetsconstructeurs, hebben bij voorkeur een academische kwalificatie. De stagecoördinator en de coördinator van de senior projecten zijn bij voorkeur hbo-geschoold. Exacte gegevens hierover heeft het panel niet gezien. Het praktijkgerichte onderzoek wordt begeleid door een team van drie academisch geschoolde begeleiders met veel ervaring in het doen van onderzoek. Voor de niveaubewaking van het praktijkgerichte onderzoek doet de opleiding een beroep op een externe adviseur die voor meerdere hogescholen actief is als scriptiebegeleider, corrector en auditor.

Het panel stelt vast dat door de gekozen aanpak de inhoudelijke en onderwijskundige rol en inbreng van docenten beperkt is. Voor de input op deze terreinen maakt de opleiding gebruik van respectievelijk de werkveldcommissie en het examenbureau. Voor de betrokkenen werkt dit naar tevredenheid. De docenten doen waar ze goed in zijn en de centraal opgestelde lesplanners en toetsen garanderen dat het onderwijs in de drie vestigingen geharmoniseerd is.

Omvang van de staf

EuroCollege Hogeschool heeft 25 vaste medewerkers en een flexibele formatie van ongeveer vijftig freelance parttime docenten. Bij uitval van een docent door ziekte kan onmiddellijk vervanging geregeld worden, mede doordat er inhoudelijke overlap bestaat met de andere bacheloropleidingen Event management en International Business & Entrepreneurship. De staf-studentratio is zeer gunstig: 45 docenten en 11 begeleiders voor 87 studenten.

Standaard 7 Voorzieningen

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de voorzieningen. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn sober, maar zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Onderbouwing

De vestigingen van EuroCollege liggen in grote steden. In de vestigingen zelf zijn les-, spreek- en kantoorruimtes beschikbaar. Tijdens het bezoek aan de vestiging in Rotterdam kon het panel vaststellen dat deze ruimtes voldoende zijn ingericht. De overige vestigingen heeft het panel niet gezien. Elke klas heeft een vast leslokaal. Doordat niet de studenten, maar de docenten zich tussen de

lessen verplaatsen, verloopt de overgang tussen lessen sneller en ordelijker. Elke vestiging heeft een kantine/lokaal en een zaal voor presentaties. Overige faciliteiten zijn op loopafstand: de school maakt gebruik van ruimtes elders voor diploma-uitreikingen en borrels. Er zijn winkels en eetgelegenheden in de buurt. Studenten wordt geadviseerd gebruik te maken van de universiteitsbibliotheken voor hun praktijkgerichte onderzoek.

Standaard 8 Begeleiding

De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de begeleiding. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **goed**.

Conclusie

De studiebegeleiding is intensief en persoonlijk, met oog voor de individuele student en gericht op wat elke student nodig heeft om tot ontwikkeling te komen en de opleiding succesvol af te ronden. De lijnen zijn kort en studenten voelen zich vrij om extra ondersteuning te vragen, indien nodig. De vaste studiebegeleider, wekelijkse groepslessen (Group meetings) en individuele voortgangsgesprekken zijn belangrijke succesfactoren. Voor de informatievoorziening maakt de opleiding gebruik van verschillende publicatiekanalen: post, studiegids, mededelingenborden, group meetings en mijlpaalbrief. Door goed gebruik te maken van de kleinschaligheid van de opleiding slaagt EuroCollege erin ook studenten die meer aandacht nodig hebben, het diploma te laten behalen.

Onderbouwing

Begeleiding

In de zelfevaluatie stelt EuroCollege dat studie- en studentenbegeleiding de kern van het onderwijs binnen EuroCollege is. Dat werd tijdens het visitatiebezoek volledig bevestigd. De opleiding houdt goed zicht op de ontwikkeling van de studenten. Eerstejaarsstudenten worden elke dag van de week op school verwacht, ouderejaars in ieder geval op maandag tot en met donderdag. Aan de opleiding is een vaste studiebegeleider toegewezen die de studenten dagelijks bij binnenkomst ziet en daardoor snel in het oog heeft als er iets aan de hand is. De studenten waarderen deze persoonlijke aandacht, zo bleek tijdens het bezoek.

Na de introductieweek en het individuele kennismakingsgesprek (zie standaard 5) vindt de studiebegeleiding plaats in de vorm van ingeroosterde wekelijkse Group meetings, deels gekoppeld aan de beroepspraktijkvoorbereiding. Studenten krijgen inzicht in hun persoonlijke eigenschappen, kwaliteiten en vaardigheden en formuleren hun persoonlijke leerdoelen en ambities. De lessen Essentials of success zijn in het programma opgenomen om studenten hierin verder te stimuleren. Studenten kunnen gebruik maken van de aangeboden steunlessen. Soms worden zij daartoe verplicht als de studiebegeleider daar aanleiding toe ziet. Studenten lieten het panel weten dat ze ook zelf om extra steunlessen kunnen vragen, bijvoorbeeld ter voorbereiding op een tentamen, en dat dit in het algemeen gehonoreerd wordt.

Om de studievoortgang te kunnen volgen heeft de studiebegeleider de beschikking over de studieresultaten per student, de informatie uit de Group meetings, individuele gesprekken en de lesverslagen die docenten na afloop van elke les inleveren. In deze lesverslagen signaleren docenten als een student moeite heeft met een onderdeel. Ook mondeling wisselen docenten, stagebegeleiders

en studiebegeleider informatie uit. In de periode januari-maart houdt de opleiding individuele voortgangsgesprekken met elke eerstejaarsstudent en zijn/haar ouders.

Ook tijdens stages onderhoudt de opleiding het contact met de studenten. De stagebegeleider neemt in de eerste stageweek telefonisch contact op met de student en in de tweede week met de praktijkbegeleider. Halverwege de stage bezoekt de stagebegeleider de student op de stageplek. Bij buitenlandse stages is dit niet altijd mogelijk en vindt een Skype-meeting plaats. In de tweede helft van de stageperiode is er nogmaals telefonisch contact en tot slot is er nog een laatste bezoek aan het eind van de stage.

In het algemeen zorgt de intensieve studiebegeleiding ervoor dat studenten op schema blijven. Met studenten die onverhoopt toch studievertraging oplopen, wordt een individueel plan van aanpak opgesteld om weer in het ritme te komen en de opleiding af te ronden. Directie en staf zijn zeer gedreven om alle studenten de kans te geven het diploma te behalen.

De studiebegeleider speelt een cruciale rol in de opleiding en het werd het panel tijdens het bezoek duidelijk dat studenten deze persoon als eerste aanspreekpunt zien, als ze ergens tegenaanlopen. De studiebegeleider heeft ook de rol van vertrouwenspersoon. Het panel adviseert deze rollen gescheiden te houden, voor het geval een student een probleem niet wil voorleggen aan de studiebegeleider.

Informatievoorziening

Studenten worden op verschillende manieren geïnformeerd over de verschillende aspecten van de studie. Alle praktische informatie over cursussen, reglementen en procedures is te vinden in de studiegids. Soms wordt aanvullende informatie per post verstuurd en daarnaast maakt de opleiding gebruik van mededelingenborden op school. Omdat studenten dagelijks op school zijn, werkt dit goed. De Group meetings spelen ook een belangrijke rol in de informatievoorziening. Eenmaal per twee maanden wordt een mijlpaalbrief verstuurd, waarin zaken gemeld worden die op de agenda staan en waarin de uitgangspunten van EuroCollege herhaald worden.

Standaard 9 Kwaliteitszorg

De opleiding kent een expliciete en breed gedragen kwaliteitszorg, bevordert de kwaliteitscultuur en is gericht op ontwikkeling.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de kwaliteitszorg. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De kwaliteitszorg in EuroCollege is een combinatie van formele en informele evaluaties. In de kleinschalige context van de school werkt dit. Bij doorontwikkeling en uitbreiding van de opleiding acht het panel een meer methodische PDCA-cyclus noodzakelijk..

Onderbouwing

Zowel formele als informeel instrumenten worden ingezet om de kwaliteit van het onderwijs en de ondersteunende processen te monitoren. Formele onderdelen zijn (1) de vragenlijsten die studenten krijgen voorgelegd (aan het eind van elk semester, na de stage en na het praktijkgerichte onderzoek), (2) tevredenheidsonderzoeken bij bedrijven en schoolverlaters, (3) deelname aan de landelijke NSE (Nationale Studenten Enquête) en (4) de rol van de werkveldcommissie over de actualiteit van het

onderwijsprogramma. Actuele informatie komt vooral uit de informele kanalen die de directie benut om een vinger aan de pols te houden: door signalen op te pikken tijdens de lesdagen, op open dagen, tijdens de borrels die regelmatig georganiseerd worden, en door gesprekken met studenten en hun ouders. Studenten lieten het panel weten dat de lijnen kort zijn en dat ze zowel zaken kunnen aankaarten bij de studiebegeleider als bij de directie. De directeur en de adjunct-directeur kwaliteitszorg formuleren eventuele verbeteracties naar aanleiding van de evaluatieresultaten. Aan de hand van een onderwijskalender worden de te ondernemen verbeteracties gevolgd. Op basis van de gesprekken concludeert het panel dat de nadruk bij de kwaliteitszorg ligt op de informele kanalen, wat in het licht van de kleinschaligheid van EuroCollege niet vreemd is. Bij verdere groei en uitbreiding in het aantal vestigingen is formalisering hiervan aan te bevelen.

Standaard 10 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de toetsing. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

De opleiding beschikt sinds kort over een toetsbeleid waarmee de kwaliteit van toetsen geborgd kan worden. Toetsconstructie en vaststelling zijn van elkaar gescheiden en zowel bij toetsconstructie als bij beoordeling wordt gewerkt op basis van het vierogenprincipe. Toetsmatrijzen bevorderen de validiteit, uitgewerkte beoordelingsformulieren en kalibreersessies dragen bij aan de betrouwbaarheid. De toetsvormen passen bij de leerdoelen per studieonderdeel. Er is een degelijk beleid om plagiaat tegen te gaan. De examencommissie vervult haar toezieende rol naar behoren. Daarmee voldoen toetsbeleid en toetsing aan de eisen. Omdat de verbeteringen pas sinds een half jaar zijn ingezet, acht het panel het te vroeg om deze standaard als 'goed' te beoordelen. Het panel moedigt de opleiding aan de verbeteringen de komende tijd verder te verankeren in de procedures en systemen.

Onderbouwing

Toetsbeleid

Toetsing binnen de opleiding vindt plaats op basis van een examenplan en het Handboek Examinering. Sinds ongeveer een half jaar is een deskundige aangesteld die op basis van een audit verbetermaatregelen heeft voorgesteld. Er zijn screeningsdocumenten gemaakt om de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van toetsing te garanderen en er is een scheiding aangebracht tussen toetsconstructie en –vaststelling. Docenten leveren vragen aan voor de op te stellen toetsen, waarna het examenbureau op basis van vooraf opgestelde toetsmatrijzen de toetsen opstelt en de beoordelingscriteria formuleert. Toetsen worden vastgesteld door de vaststellingscommissie, bestaande uit leden van de examencommissie en aangevuld met externe deskundigen. Er zijn trainings- en kalibratiesessies georganiseerd, ook tussen vestigingen, om de betrouwbaarheid van beoordeling te borgen. Cijfers voor de eindwerken van zomerstage, eindstage en praktijkgericht onderzoek worden vastgesteld in de examencommissie, op basis van eigen beoordeling en input van de betrokken stafmedewerkers (coördinatoren van de betreffende onderdelen). Het panel stelt vast dat zowel bij toetsconstructie als bij beoordeling het vierogenprincipe wordt toegepast.

Er is een strikt plagiaatbeleid. Alle schriftelijke werkstukken worden digitaal getoetst op mogelijke plagiaat. Studenten leren vanaf het begin hoe ze volgens de regels met bronnen moeten omgaan. Als

de scan op mogelijke plagiaat duidt, wordt de student uitgenodigd voor een gesprek. Als het inderdaad om plagiaat gaat, wordt het werkstuk afgekeurd en moet het opnieuw worden gemaakt. Daarnaast krijgt de student een vervangende opdracht als sanctie.

Toetsen

In de studiegids staat bij elk studieonderdeel vermeld wat de toetsvormen zijn. Naast de kennistoetsen (schriftelijke en mondelinge tentamens) zijn er schriftelijke opdrachten en mondelinge presentaties. Mentaliteit en sociale vaardigheden, zoals samenwerken, worden getoetst aan de hand van beoordelingsformulieren bij het vak Studie- en beroepsoriëntatie, de senior projecten en de stages. Ook voor het praktijkgerichte onderzoek is een gedetailleerd beoordelingsformulier beschikbaar. De beoordeling vindt plaats door de begeleider en een tweede beoordelaar, die onafhankelijk van elkaar tot een oordeel komen. In onderling overleg komen zij tot een eindcijfer, dat door de examencommissie moet worden vastgesteld. Daarbij weegt het oordeel van de begeleider zwaarder dan dat van de tweede beoordelaar, omdat de begeleider het proces en de ontwikkeling van de student kan laten meewegen. Als de marge tussen de twee beoordelaars meer is dan 0,5, wijst de examencommissie een derde (externe) beoordelaar aan. Het panel vindt het positief dat de beide beoordelaars op de beoordelingsformulieren uitgebreide feedback geven. Het panel is van oordeel dat de toetsing en beoordeling aan de eisen voldoen.

Examencommissie

De examencommissie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van toetsing en het niveau van het diploma. De examencommissie bestaat uit vaste interne en externe leden, vaste toehoorders zoals de manager examinering, en nodigt externe deskundigen uit in haar vergadering, wanneer de agenda daar aanleiding toe geeft. Het uitvoerende en voorbereidende werk voor toetsing wordt uitgevoerd door het examenbureau. De examencommissie is verantwoordelijk voor de vaststelling van toetsen en cijfers. Het panel is van oordeel dat ze deze verantwoordelijkheid goed uitvoert, gebaseerd op het boven beschreven toetsbeleid.

Standaard 11 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten worden gerealiseerd.

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel op het gebied van de gerealiseerde leerresultaten. De opleiding ontvangt voor deze standaard het oordeel **voldoende**.

Conclusie

Het gerealiseerde eindniveau wordt aangetoond aan de hand van de eindstage en het praktijkgerichte onderzoek. De stageverslagen en verslagen van het praktijkgerichte onderzoek laten zien dat studenten het beoogde hbo-bachelorniveau realiseren. Dat de beoogde leerresultaten gerealiseerd worden blijkt verder uit het feit dat afgestudeerden op de arbeidsmarkt snel werk vinden en dat het werkveld tevreden is over hun functioneren.

Onderbouwing

De opleiding beschouwt de eindstage en het praktijkgerichte onderzoek als afstudeerstukken. In de eindstage laten de studenten zien dat ze werkzaamheden op managementniveau kunnen uitvoeren en complexere problemen zelfstandig kunnen oplossen. Initiatief, verantwoordelijkheid en teamwork staan daarbij centraal. Ter voorbereiding dient de student een stageplan in dat moet worden goedgekeurd, en

een stagecontract dat door alle partijen ondertekend is. In goed overleg met het stagebedrijf mag de student één dag per week besteden aan het praktijkgerichte onderzoek. Het praktijkonderzoek is gerelateerd aan een probleem binnen de beroepspraktijk van het hotel, maar hoeft niet noodzakelijkerwijs aan het stagebedrijf gekoppeld te zijn. Nadat het onderzoeksvoorstel van de student is goedgekeurd, kan het onderzoek beginnen. Studenten laten daarin zien dat ze op bachelorniveau een relevante probleemstelling kunnen onderzoeken, met gebruikmaking van de in de opleiding opgedane kennis, maar ook van aanvullende literatuur en nieuwe bronnen die ze zelfstandig moeten zoeken. De studenten worden ondersteund door regelmatige bijeenkomsten met hun begeleider. Er is een Handleiding Praktijkgericht Onderzoek en er is een duidelijk format voor het op te leveren rapport.

Het panel heeft in de voorbereiding op het visitatiebezoek een steekproef van vijftien eindwerken uit de laatste twee afstudeercohorten opgevraagd en ingezien. Tijdens het bezoek kreeg het panel inzage in een selectie van eindstageverslagen. Daaruit concludeert het panel dat de opleiding de beoogde leerresultaten waarmaakt. Het panel was het in het algemeen eens met de gegeven cijfers voor het praktijkgerichte onderzoek. De oordelen weerspiegelen de verschillen tussen de werkstukken van de studenten.

Uit het gesprek met de alumni en de werkveldcommissie blijkt dat de afgestudeerden op de arbeidsmarkt goed functioneren. Het specifieke profiel van EuroCollege (mindset en mentaliteit, aanpakken en kunnen omgaan met stress) is herkenbaar en wordt door het werkveld gewaardeerd. Het panel stelt vast dat de beoogde leerresultaten in de praktijk worden gerealiseerd.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Assessment
<i>Standaard 1 Beoogde leerresultaten</i>	Voldoende
<i>Standaard 2 Programma: oriëntatie</i>	Voldoende
<i>Standaard 3 Programma: inhoud</i>	Voldoende
<i>Standaard 4 Programma: leeromgeving</i>	Voldoende
<i>Standaard 5 Instroom</i>	Voldoende
<i>Standaard 6 Personeel</i>	Voldoende
<i>Standaard 7 Voorzieningen</i>	Voldoende
<i>Standaard 8 Begeleiding</i>	Goed
<i>Standaard 9 Kwaliteitszorg</i>	Voldoende
<i>Standaard 10 Toetsing</i>	Voldoende
<i>Standaard 11 Gerealiseerde leerresultaten</i>	Voldoende

Overwegingen en conclusie

De beoogde leerresultaten van de opleiding International Hotel & Hospitality Management passen bij wat nationaal en internationaal van een hotelopleiding verwacht wordt. Het eigen profiel van de opleiding is vooral gericht op het aanleren van de juiste attitude, mentaliteit en mindset en op een specifieke groep studenten, die bewust kiezen voor de gestructureerde en verkorte opleiding aan EuroCollege.

De inhoud van het programma sluit aan op de beoogde leerresultaten. Door de praktijkonderdelen en de leerlijn onderzoek kunnen studenten zich de vereiste beroeps- en onderzoeksvaardigheden eigen maken. Het curriculum is logisch opgebouwd. De bedrijfsmatige en gecomprimeerde opzet van het programma houdt de studenten bij de les en stelt hen in staat de opleiding in drie jaar af te ronden. De

opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen en heeft aanvullende toelatingseisen geformuleerd die vooral betrekking hebben op houding en gedrag.

Voor de kennisoverdracht in de lessen werkt de opleiding met parttime docenten die beroepshalve actief zijn in het bedrijfsleven. Voor studiebegeleiding, coördinatie en onderwijsondersteuning zijn vaste stafleden in dienst. De staf-studentratio is gunstig. De studiebegeleiding is intensief en persoonlijk, met oog voor de individuele student en gericht op wat elke student nodig heeft om tot ontwikkeling te komen en de opleiding succesvol af te ronden.

De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend. De kwaliteitszorg is een combinatie van formele en informele evaluaties. In de kleinschalige context van de school werkt dit.

De opleiding beschikt sinds kort over een toetsbeleid waarmee de kwaliteit van toetsen geborgd kan worden. De examencommissie vervult haar toezienende rol naar behoren. De eindstageverslagen en verslagen van het praktijkgerichte onderzoek laten zien dat studenten het beoogde hbo-bachelorniveau realiseren. Dat de beoogde leerresultaten gerealiseerd worden blijkt verder uit het feit dat afgestudeerden op de arbeidsmarkt snel werk vinden en dat het werkveld tevreden is over hun functioneren.

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding International Hotel & Hospitality Management van EuroCollege Hogeschool als **voldoende**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Standaard 1

1. Het panel adviseert een zichtbare vertaalslag te maken van het beroepsprofiel naar de beoogde leerresultaten op programma- en cursusniveau.
2. Met het oog op de snelle ontwikkelingen in het werkveld adviseert het panel te streven naar een grotere diversiteit in de werkveldcommissie, door bijvoorbeeld ook een disruptor uit te nodigen.

Standaard 8

3. Het panel adviseert de rollen van studiebegeleider en vertrouwenspersoon gescheiden te houden, voor het geval een student een probleem niet wil voorleggen aan de studiebegeleider.

Standaard 9

4. Het panel adviseert bij doorontwikkeling en uitbreiding van de opleiding een meer methodische PDCA-cyclus te hanteren.

Standaard 10

5. Het panel moedigt de opleiding aan de verbeteringen in toetsing en toetsbeleid de komende tijd verder te verankeren in de procedures en systemen.

Bijlagen

Bijlage 1 Bezoekprogramma

EuroCollege Hogeschool, Westblaak 139, 3012 KJ Rotterdam

Donderdag 20 september 2018

13.30 – 14.45	Vooroverleg panel, introductie Anne Klaas Schilder	Panelleden
14.45 – 15.30	Gesprek met directie <i>Doel en programma visitatie</i>	Dhr. P.V.C.E. van de Walle Mw. J.G.C. van Gelder
15.30 – 16.15	Showcase <i>Profilering van de Hotelmanagement opleiding</i>	Dhr. P.V.C.E. van de Walle Marie-Louise van Groeningen (HM2017)
16.15 – 17.30	Vooroverleg panel, bestuderen materiaal ter inzage	Panelleden
18.00	Diner (besloten)	Panelleden

Vrijdag 21 september 2018

9.00 – 9.30	Vooroverleg panel	Panelleden
9.30 – 10.15	Gesprek met docenten <i>Doelen van de opleiding, programma, toetsing en kwaliteit docenten</i>	Dhr. R. Driessen Dhr. S. Terband Dhr. A. Loos Dhr. R. van Lare Mw. S. Cin
10.30 – 11.15	Examencommissie <i>Programma, toetsing, eindstage en PGO</i>	Dhr. A. Gonesh Mw. S. Hoek Mw. G. Guzman Mw. J.G.C. van Gelder Dhr. J.R. van 't Oever
11.30 – 12.15	Studenten opleiding Hotelmanagement <i>Programma, toetsing, kwaliteit docenten, afstudeerbegeleiding</i>	Bonnie Eijbert (HM2017) Marie-Louise van Groeningen (HM2017) Bo Jane Bruggeman (HM2016) Sanne Viergever (HM2016) Floris de Vos (HM2016)
12.15 – 13.15	Lunch (besloten)	Panelleden
13.15 – 14.00	Alumni opleiding Hotelmanagement <i>Aansluiting van opleiding op werkveld of vervolgopleiding</i>	Sterre van der Spree (HM2014) Laurens Wielinga (HM2014) Tim de Goederen (HM2013) Gwen Wijffels-Huijbregts (HM2010) Bas van den Dool (HM2010) Bart Hilgers (HM2005, telefonisch)
14.15 – 15.00	Werkveldcommissie Hotelmanagement <i>Aansluiting van de opleiding op werkveld, toetsing en afstuderen</i>	Dhr. R. de Lange Dhr. M. van de Vin Dhr. K. Kramer Dhr. H. van Driem
15.00 – 16.30	Beoordelingsoverleg panel	Panelleden
16.30 – 17.00	Terugkoppeling resultaten, afsluiting visitatie	Dhr. P.V.C.E. van de Walle Mw. J.G.C. van Gelder

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

- Leermiddelen per studiejaar
- Verdiepingslijst literatuur
- Voorbeelden studentproducten Werkoriëntatie
- Idem Zomerstage
- idem Senior projecten
- idem Eindstage
- idem Praktijkgestuurd onderzoek
- Notulen en vaststellingen examencommissie 2017
- Examenplan
- Examenjaarverslag
- Handboek examinering
- Auditrapport examinering
- Studiegidsen 2016, 2017 en 2018
- Resultaten evaluaties

Bijlage 3 Reactie EuroCollege

Geachte mevrouw,

Zoals u weet ben ik het niet eens met de oordelen die u heeft gegeven aan de verschillende standaarden. Wij zijn in 2007/8 en in 2013/14 gewogen door verschillende accreditatiecommissies. In 2007/2008 zelfs door twee, omdat de NVAO toen niet begreep hoe wij in 2 ½ jaar studenten konden opleiden tot bachelor. Destijds was 2 ½ jaar nog toegestaan.

Na deze auditbezoeken heeft Karl Dittrich, de toenmalige voorzitter van de NVAO, mij nog gecompimenteerd met wat EuroCollege neerzette. "U doet wat andere scholen slechts beloven", riep hij o.a. in zijn enthousiasme uit. Naar aanleiding van de accreditatie had hij EuroCollege met het voltallige NVAO-bestuur met een bezoek vereerd.

Het NVAO-kader telt in de kern drie vragen. De eerste luidt wat bied je als school, de tweede hoe doe je dat en de derde vraag wil antwoord op de vraag of de school het waarmaakt. In uw rapport antwoordt u lovend op alle drie vragen. Vervolgens zet u achter elke standaard een voldoende. Waarom de commissie, de zaken die wij al sinds jaar en dag erg goed doen, nu opeens zo mager beoordeelt is onduidelijk.

EuroCollege is een school die binnen een dikke 3 jaar zeker 80% van zijn studenten aflevert. In Nederland bestaat geen school die dat ons nadoet. Nergens. Zelfs niet in Vlaanderen. Onze studenten worden als zeer sterk gezien, u doet dat ook in uw rapport. Wij leveren wat wij beloven. Ook u bevestigt dat. U heeft ons concept als heel sterk getypeerd. Wij leveren studenten af met een bovengemiddelde mentaliteit. Ik geef toe, wij zijn anders.

Ik vind het jammer dat er weinig waardering is voor hetgeen wij op het stuk van mindset en mentaliteitsontwikkeling bij de studenten bereiken. Dat is ver boven gemiddeld. Op welke school in Nederland wordt aan mindset en mentaliteit systematisch gewerkt?

Het bedrijfsleven waardeert dit juist. Sterker nog, werkgevers selecteren werknemers op die twee kwaliteiten, die overigens steeds schaarser worden. Wanneer we een directeur HRM van n'importe welke hotelketen vragen "hoe wilt u dat wij onze studenten opleiden" zal hij zeggen: "lever ze af met de juiste attitude, wij doen de rest".

Er is eigenlijk geen vraag gesteld waarom EuroCollege opleidt zoals het opleidt. Er is niet gevraagd waarom studenten op EuroCollege hun boeken moeten lezen, waarom wij een verdiepingslijst in het 3e jaar kennen, waarom wij geen power point presentaties in de klas willen zien, waarom wij enkel parttime docenten, uit het bedrijfsleven voor de klas zetten, waarom wij naast docenten begeleiders inzetten, waarom wij de intellectuele ontwikkeling net zo belangrijk vinden als de praktische, waarom wij "no pain, no gain" belangrijk vinden en waarom wij het belangrijk vinden dat de studenten leren van succesvolle mensen.

Sinds januari 2018 hanteren wij de 17 regels van Napoleon Hill als leidraad in onze begeleiding van onze studenten. Deze vormen een aanvulling op de 10 disciplinerende regels die wij sinds 2003 hanteren. Niet het gedachtengoed, niet de vraag waarom is gesteld, niet hoe, doch de constatering dat de studenten de regels niet uit hun hoofd kennen... Waarom dit zo expliciet in het rapport vermeld moet worden, ontgaat mij. Een soort van ontmoediging en lekker Puh-momentje zonder functie.

Aanvankelijk had ik het voornemen om uitgebreid te reageren op de oordelen en bevindingen in het rapport. Ik heb het vermoeden dat dit geen zin heeft. Ik moet vaststellen dat de commissie de eerste is die ons niet echt heeft begrepen. Niet alleen heb ik dit geconstateerd, ook mijn studenten en docenten. Na iedere sessie hoorde ik steeds: "Ze begrijpen ons niet."

De accreditatieprocedure geeft een opleiding de ruimte om aan het te publiceren rapport eigen kanttekeningen toe te voegen. Ik wil dat bij dezen met bovenstaande tekst doen. Ik vertrouw erop dat u de tekst integraal opneemt in het rapport.

P.V.C.E. van de Walle, Algemeen directeur EuroCollege Hogeschool