

**B Hoger Toeristisch en Recreatief
Onderwijs
NHTV internationale hogeschool Breda**

*Verslag van de uitgebreide opleidingsbeoordeling
11 en 20 oktober 2011*

 *Dit document laat zich het beste dubbelzijdig afdrukken.*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
Colofon	7
Inleiding	8
Beoogde eindkwalificaties	10
Programma	12
Personeel	19
Voorzieningen	23
Kwaliteitszorg	26
Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	29
Distinctive quality feature: internationalisation	33
Bijlagen	41
Bijlage 1 Visitatiecommissie	42
Bijlage 2 Programma visitatie	46
Bijlage 3 Kwantitatieve gegevens	49
Bijlage 4 Eindkwalificaties	52
Bijlage 5 Programmaoverzicht	53
Bijlage 6 Bestudeerde documenten	56
Bijlage 7 Onafhankelijkheidsverklaringen	57

Samenvatting

Op 11 oktober en 20 oktober 2011 is de opleiding Bachelor Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (hierna: HTRO) geïnspecteerd door een commissie van AeQui. Het totaaloordeel van de commissie is voldoende.

De opleiding HTRO is een vierjarige Bachelorstudie (240 EC). De doelstelling van de opleiding is studenten op te leiden die niet alleen in het gehele (internationale) werkveld van toerisme en recreatie als professional kunnen functioneren maar ook over het potentieel beschikken om zich te blijven ontwikkelen en door te groeien naar hogere managementfuncties. Daarnaast stelt de opleiding zich ten doel om studenten voor te bereiden op een vervolgstudie op masterniveau in binnen- of buitenland.

De opleiding HTRO kenmerkt zich als een imponerende beroepsopleiding voor de toeristische en recreatieve sector die door zijn brede insteek beginnende beroepsbeoefenaren aflevert die ook in een veel uitgebreider veld van startende management functies ingezet kunnen worden. De opleiding onderscheidt zich in haar creatieve en met name internationale opzet en is er in geslaagd via uitdagende werkvormen en projecten studenten met zeer diverse achtergronden te boeien en te stimuleren om het beste uit zichzelf te halen en zich adequaat voor te bereiden op de beroepspraktijk.

Beoogde eindkwalificaties

De opleiding hanteert een concreet en actueel beroepsopleidingsprofiel dat in overleg met het werkveld tot stand is gekomen. De koppeling met de Dublin Descriptoren is nadrukkelijk gelegd in het beroepsopleidingsprofiel, waaruit blijkt dat de eindkwalificaties overeenstemmen met het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. De Academie voor Toerisme onderhoudt een uitgebreid en structureel netwerk met het werkveld. De informatie die hierdoor wordt voortgebracht, komt ten goede aan alle toeristische opleidingen van de Academie en dus ook aan HTRO. Hierdoor is men in staat continu te reflecteren op de actualiteit van de eindkwalificaties en de wijze waarop die vertaald dienen te worden in het programma. De opleiding geeft er blijk van ook dienovereenkomstig te handelen.

Programma

Het programma maakt een gedegen indruk. De banden met de praktijk zijn goed, wat zijn weerspiegeling heeft in het curriculum. Onderzoek komt in alle studiejaren aan bod, wat verweven is met het speerpunt academisering. De vormgeving van het programma is goed. Op vele manieren wordt vormgegeven aan NHTV-based learning. In de Nederlandse variant is dit vertaald naar het didactische concept van de leerlijnen en de Engelse variant werkt met de *International Classroom*.

Personeel

Het personeelsbeleid is goed en wordt navenant vorm gegeven. Conform het strategische speerpunt Academisering krijgen docenten ruimte om zichzelf te ontplooiën. De basis hiervan is gelegd in een stevig scholingsplan. Veel van de docenten zijn hoog opgeleid, vrijwel iedereen beschikt eveneens over een didactische kwalificatie.

Voorzieningen

De materiële voorzieningen zijn adequaat, maar de huisvesting voor buitenlandse studenten en de verspreiding van de werkplekken van de opleiding over meerdere gebouwen zijn aandachtspunten. De werkplekken van de docenten zijn allemaal op de tweede etage van het hoofdgebouw. De onderwijsruimten van studenten bevinden zich in andere gebouwen die weliswaar op loopafstand van elkaar liggen.

De mediatheek, die een omvangrijk, aantrekkelijk en actueel aanbod heeft, is indrukwekkend. De informatievoorziening is tijdig en adequaat. Studiebegeleiding leidt tot studievoortgang. De begeleiding van de buitenlandstage lijkt wat wisselend te zijn. Dit biedt ruimte voor verdere verbetering.

Kwaliteitszorg

Er is een robuust kwaliteitszorgsysteem. De opleiding meet structureel, gestructureerd en volledig. De

metingen leiden aantoonbaar tot het doorvoeren van verbetermaatregelen. De mate waarin alle stakeholders betrokken zijn bij evaluaties is goed, alle betrokkenen worden uitgenodigd voor en nemen deel aan evaluaties, die mondeling of schriftelijk kunnen worden uitgevoerd.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De Examencommissie en de Toetscommissie (aan wie de Examencommissie diens verantwoordelijkheden gedelegeerd heeft) functioneren zodanig dat dit kwalitatief adequate toetsen tot gevolg heeft. De wijze van toetsing varieert, afhankelijk van de inhoud van de competenties. Het eindniveau van de opleiding is van bachelorniveau. Studenten komen in passende functies terecht en de aansluiting met masterprogramma's is goed. Wel is het opgevallen dat het niveau van de scripties uiteenloopt, afhankelijk van de aard van de scriptie en het programma (Nederlands- of Engelstalig).

Aanbevelingen

Een concrete aanbeveling is dat het proces van beoordeling van de scripties nog verder gestructureerd dient te worden. Er wordt wel een beoordelingsformulier gehanteerd, maar tot voor kort was niet duidelijk hoe het eindcijfer tot stand is gekomen. Daartoe is in collegejaar 2011/2012 een pilot gestart met schriftelijk protocol zodat wel inzichtelijk wordt

Alle standaarden van het NVAO kader zijn positief beoordeeld (voldoende en goed) en op die grond geeft de visitatiecommissie een positief advies inzake accreditatie van de opleiding Bachelor HTRO.

Namens de voltallige visitatiecommissie,

Utrecht, 20 december 2011



Drs. R. de Luseten
Voorzitter



A.J.C van Noort MSc
Secretaris

hoe het eindcijfer is bepaald. De ervaringen met de pilot dienen nog bestendig te worden in het beleid.

Verder gaan de gedachten van de visitatiecommissie met name uit naar protocolisering in relatie tot het toetsbeleid, de werving van studenten met een brede internationale achtergrond (voor het Engelstalige programma) en de werving van meer buitenlandse docenten met naam en faam. Dergelijke aspecten zouden een bijdrage kunnen leveren aan de uitstraling van HTRO en de NHTV in het algemeen, waarmee de op dit moment gevoelde score van 6+ (afkomstig uit studentenevaluaties) opgehoogd zou kunnen worden naar minimaal een 7.

Bijzonder kenmerk: Internationalisering

The distinctive quality feature 'internationalisation' is **meeting the standard**. In a tourism programme internationalisation can never be unique, given the international orientation of the field. None the less, this programme is distinctive, not only in the Netherlands but global as well. Recognition of this fact is apparent by the TedQual-certificate. The distinctiveness also shows through the opportunities to do placements and thesis abroad (obligatory in the English taught programme), field work, exchange programmes, the international background of staff and guest lecturers, and the number of English courses.

Overzicht

De beoordelingen per standaard zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Standaard	Beoordeling
Beoogde eindkwalificaties 1. Beoogde eindkwalificaties	<i>Goed</i>
Programma 2. Oriëntatie van het programma 3. Inhoud van het programma 4. Vormgeving van het programma 5. Instroom 6. Studeerbaarheid 7. Omvang en duur	<i>Goed</i> <i>Voldoende</i> <i>Goed</i> <i>Voldoende</i> <i>Voldoende</i> <i>Voldoende</i>
Personeel 8. Doeltreffend personeelsbeleid 9. Het personeel is gekwalificeerd 10. De omvang van het personeel is toereikend	<i>Goed</i> <i>Goed</i> <i>Voldoende</i>
Voorzieningen 11. Materiële voorzieningen 12. Studiebegeleiding	<i>Voldoende</i> <i>Voldoende</i>
Kwaliteitszorg 13. Evaluatie resultaten 14. Maatregelen tot verbetering 15. Betrekken van opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	<i>Goed</i> <i>Voldoende</i> <i>Goed</i>
Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties 16.1 Toetsing 16.2 Gerealiseerde eindkwalificaties	<i>Voldoende</i> <i>Voldoende</i>
Totaal oordeel	Voldoende
Distinctive quality feature: internationalisation 1. Vision on internationalisation 2. Learning outcomes 3. Teaching and learning 4. Staff 5. Students	<i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i>
Accreditatieadvies	Positief

Colofon

Instelling en opleiding

NHTV internationale hogeschool Breda
Adres: Mgr. Hopmanstraat 1, 4817 JT Breda
Telefoon: (076) 533 22 26
Status instelling: bekostigd
Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg: niet aangevraagd

Opleiding: B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO)
Niveau: HBO Bachelor
Aantal studiepunten: 240 EC
Titel: Bachelor of Business Administration in Tourism Management
Uitstroomrichtingen: Uitgaand Toerisme (Nederlandstalig)
Management Toeristische Bestemmingen (Nederlandstalig)
International Tourism and Travel Industry (Engelstalig)
International Tourism Management and Consultancy (Engelstalig)

Bijzonder kenmerk: internationalisering
Locatie: Breda
Variant: Voltijd, duaal
Croho-nummer: 34410
Kwantitatieve gegevens van de opleiding zijn weergegeven in bijlage 3.

Voor kwaliteit verantwoordelijke bestuurder: de heer J. Uijterwijk MEd BEd, voorzitter College van Bestuur NHTV
Contactpersoon met betrekking tot kwaliteit van de opleiding: mevr. Drs. E. van den Broek
Contactgegevens: Email: Broek.e@nhtv.nl / Tel.: (076) 533 23 67

Visitatiecommissie

De visitatiecommissie bestond uit:
Drs. R. de Lusenet, voorzitter
M. van Diggele, werkveld- en domeindeskundige
Drs. J. Kamphorst, werkveld- en domeindeskundige
Prof. Dr. P. de Groote, werkveld- en domeindeskundige
A. Moonen BSc, studentlid
A. van Noort MSc, secretaris

De commissie is vooraf voorgelegd aan de NVAO; de NVAO heeft ingestemd met de samenstelling (#5412).

De visitatie is uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van:
AeQui VBI
Vlindersingel 220
3544 VM Utrecht
(030) 87 820 87
www.AeQui.nl

Inleiding

NHTV internationaal hoger onderwijs Breda (hierna NHTV) positioneert zich als zelfstandige hoger onderwijsinstelling en richt zich op de ontwikkeling van de beroepspraktijk en op wetenschapsbeoefening in de volgende verwante en specialistische domeinen, die elk zijn ondergebracht in een academie: Digital Entertainment, Hotel & Facility, Stedenbouw, Logistiek en Mobiliteit, Toerisme en Vrije tijd.

Het instituut

NHTV ziet het als haar opdracht om het onderwijs invulling te geven via drie speerpunten: internationalisering, academisering en excellentie. Voor elke opleiding afzonderlijk wordt bekeken tot op welke hoogte deze speerpunten realiseerbaar zijn.

- Internationalisering: studenten worden voorbereid op een loopbaan in internationale context. Daarbij is mede de ambitie om meer buitenlandse studenten en medewerkers aan te trekken.
- Academisering: NHTV biedt naast hoger beroepsonderwijs ook wetenschappelijk onderwijs aan, waarbij als uitgangspunt is genomen dat NHTV alleen investeert in wetenschappelijk onderwijs dat elders in Nederland (nog) niet wordt aangeboden.
- Excellentie: NHTV wil medewerkers en studenten inspireren en uitdagen hun talenten optimaal te ontwikkelen, hun kennis en kunde te integreren en deze als professional of als wetenschapper op excellente en duurzame wijze toe te passen in de samenleving.

NHTV ontwikkelt haar kennis en onderwijs vanuit drie inhoudelijke strategische thema's: Imagineering, Cross-cultural Understanding en Social Responsibility. Deze thema's liggen aan de basis van de 'kennisidentiteit' van NHTV. Ook voor deze thema's geldt dat ze niet voor elke opleiding even sterk van toepassing zijn.

De opleiding

De opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (hierna: HTRO) is een vierjarige Bachelorstudie (240 EC), die deel uitmaakt van de Academie voor Toerisme. De opleiding HTRO kent een Nederlandstalige, een Engelstalige en een duale variant. Naast een eigen Nederlandstalige prope-

deuse is er gezamenlijk met de opleiding Vrijtijdsmanagement de Engelstalige propedeuse First Year in Leisure & Tourism. Na de internationale propedeuse stromen studenten door naar één van de internationale afstudeerrichtingen van HTRO, te weten International Tourism Management & Consultancy (ITMC) en International Tourism & Travel Industry (ITTI), of de student kiest voor de opleiding International Leisure Management van de Academy for Leisure. Vanuit de internationale propedeuse kunnen studenten ook doorstromen naar de Nederlandstalige opleidingsvariant Management Toerisme (MT). Studenten van de Nederlandstalige propedeuse stromen door naar de Nederlandstalige of naar de Engelstalige voltijd opleiding.

De doelstelling van de opleiding is "om studenten op te leiden die niet alleen in het gehele (internationale) werkveld van toerisme en recreatie als professional kunnen functioneren, maar ook over het potentieel beschikken om zich te blijven ontwikkelen en door te groeien naar hogere managementfuncties. Daarnaast stelt de opleiding zich ten doel om studenten voor te bereiden op een vervolgstudie op masterniveau in binnen- of buitenland."

Studenten die de opleiding HTRO met succes afsluiten zijn startbekwame professionals voor managementfuncties in de (inter)nationale toeristisch-recreatieve:

- Reissector (zakelijk en toeristisch);
- Accommodatie- en verblijfssector;
- Attractie- en vermaaksector;
- Intermediaire en toeleverende sector.

Naast deze generieke kenmerken hebben de Nederlands- en Engelstalige opleiding elk een eigen profilering met een verschillende domein- en werkveldspecifieke invulling. De Nederlandstalige

uitstroomrichting MT (zowel voltijd als duaal) is een brede opleiding die voorbereidt op een managementfunctie in de toeristische sector.

Binnen de Engelstalige opleiding bereiden studenten zich voor op een functie in de toeristische wereld met bijzondere aandacht voor de dynamiek in het mondiale toerisme, mede door nieuwe opkomende markten en bestemmingen. Studenten richten zich op functies in de internationale reiswereld en relevante (non-)gouvernementele organisaties. De Engelstalige opleiding kent twee uitstroomrichtingen: International Tourism Management & Consultancy (hierna: ITMC) richt zich op het bestuderen en analyseren van internationale toeristische bestemmingsgebieden vanuit een contextuele benadering (toeristische productontwikkeling, planning, marketing en management. International Tourism and Travel Industry (hierna: ITTI) richt zich op het creëren en vermarkten van bijzondere belevenissen op een (bedrijfs)economisch verantwoorde en duurzame wijze. ITTI focust op de reiswereld met een mondiaal perspectief, met specifieke aandacht voor niet-westerse markten.

De visitatie

NHTV heeft aan AeQui VBI opdracht gegeven onderhavige visitatie uit te voeren. Hiertoe heeft

AeQui een onafhankelijke en ter zake kundige commissie samengesteld. Met vertegenwoordigers van de opleiding heeft een voorbereidend gesprek plaatsgevonden. In dat gesprek is het programma en de invulling van de gesprekken en gesprekspartners vastgesteld. De commissie heeft tijdens de visitatie dit programma doorlopen, zie bijlage 2.

De hogeschool heeft twee weken voorafgaand aan het visitatiebezoek een aankondiging verspreid voor het geplande open spreekuur. Een collega van een buitenlandse partneruniversiteit en een medewerker hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De onderwerpen die in dit gesprek aan de orde zijn geweest, zijn getoetst bij andere gesprekspartners en voor zover relevant integraal opgenomen in het rapport.

De visitatiecommissie heeft een keuze gemaakt uit afstudeerscripties die de laatste twee jaar door studenten zijn geproduceerd en heeft deze beoordeeld. De resultaten van die beoordeling zijn input geweest voor de gesprekken met de opleiding, zie het voorlaatste hoofdstuk van dit rapport.

De commissie heeft de beoordeling in onafhankelijkheid uitgevoerd; aan het einde van de visitatie is de opleiding in kennis gesteld van de bevindingen en conclusies van de commissie.

Deze rapportage is in concept toegestuurd aan de opleiding, de reacties van de opleiding zijn verwerkt tot deze definitieve rapportage.

Beoogde eindkwalificaties

De visitatiecommissie stelt vast dat er een concreet en actueel beroepsopleidingsprofiel is dat in overleg met het werkveld tot stand is gekomen. De koppeling met de Dublin Descriptoren is nadrukkelijk gelegd in het beroepsopleidingsprofiel, waaruit blijkt dat de eindkwalificaties overeenstemmen met het niveau van een beginnend beroepsbeoefenaar. De visitatiecommissie heeft grote waardering voor het uitgebreide en structurele netwerk dat met het werkveld wordt onderhouden door de Academie voor Toerisme. De informatie die hierdoor wordt voortgebracht, komt ten goede aan alle toeristische opleidingen van de Academie en dus ook aan HTRO. Hierdoor is men in staat continu te reflecteren op de actualiteit van de eindkwalificaties en de wijze waarop die vertaald dienen te worden in het programma. De opleiding geeft er blijk van ook dienovereenkomstig te handelen.

Beoogde eindkwalificaties

Standaard 1: De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. De Body of Knowledge and Skills is goed geconcretiseerd en geoperationaliseerd. Daardoor maakt het landelijk profiel een gedegen indruk. De afstemming met het beroepenveld heeft in relatie tot de ontwikkeling van het beroepsprofiel uitvoerig plaatsgevonden. De opleiding heeft in de loop der jaren inmiddels een groot netwerk om zich heen verzameld waar zowel ad hoc als structureel mee overlegd wordt over ontwikkelingen in het werkveld en de relatie met de eindkwalificaties.

Afstemming beroepenveld

Tot 2009 was er een landelijk beroepsprofiel Manager Toerisme & Recreatie. In 2007 is besloten twee separate profielen te ontwikkelen voor enerzijds Leisure Management en anderzijds Tourism Management. De opleidingen van Stenden, Saxion, InHolland en NHTV zijn gezamenlijk gekomen tot het nieuwe Beroepsprofiel Manager Toerisme & Recreatie, dat in 2009 door de HBO-raad is vastgesteld. Bij de opstelling ervan zijn de brancheverenigingen en de Strategische Adviesraden van de betrokken opleidingen geconsulteerd. Ook NHTV heeft een Strategische Advies Raad (hierna: SAR). Deze SAR is gekoppeld aan twee bacheloropleidingen: Leisure Management en Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO). In de SAR zitten uiteenlopende vertegenwoordigers van het werkveld die zowel op strategisch als tactisch niveau posities in de sector bekleden. De SAR komt

frequent (vier keer per jaar) bijeen en voert overleg met de directie van beide opleidingen over actuele ontwikkelingen in het werkveld van beide opleidingen, zoals de relatie met de praktijk, de verhouding tussen diverse faculteiten, aantallen studenten en de marketing van de opleidingen. Meer in het algemeen wordt gepraat over sterktes en zwaktes, de relatie met de praktijk en hoe de opleiding daarop kan inspelen én anticiperen. Op het moment dat het nodig is, met name als het specifieke onderwerpen betreft, zijn ook docenten aanwezig bij het overleg. Tijdens de laatste SAR-vergadering van het collegejaar is ook een lid van het College van Bestuur aanwezig. Afhankelijk van speciale onderwerpen worden tussentijds de SAR-leden ook nog individueel benaderd.

Concreet

Het nieuwe beroepsprofiel bestaat uit zes domeincompetenties van de Bachelor of Business Administration (BBA), twee generieke competenties en twee HTRO-specifieke competenties die toegevoegd zijn door het landelijk overleg HTRO-opleidingen. Door het toevoegen van deze twee HTRO-specifieke competenties willen de toeristische opleidingen zich onderscheiden van de andere opleidingen binnen het BBA-domein. Naast de competenties uit het BBA-domein gelden voor het hbo tien generieke competenties die elke student met een hbo-diploma moet beheersen.

Actueel

Om de nagestreefde eindkwalificaties (en inherent hieraan de vertaling naar het onderwijsprogramma)

zo actueel mogelijk te houden, vindt er continu afstemming plaats tussen de opleiding en het (internationale) werkveld. De afstemming vindt op meerdere niveaus plaats en in verschillende vormen. Zoals eerder vermeld is aan de opleiding een SAR verbonden en ook is er contact met alumni, stagebegeleiders, gastdocenten en geëngageerde bij de uitvoering van het onderwijs. Tevens zijn er lectoraten en werken docenten via projecten, samen met de branche, aan de ontwikkeling en toepassing van kennis. Tevens is er op strategisch niveau sprake van samenwerking met een groot aantal partijen, waaronder de Hospitality Sales & Marketing Association (HSMIA), KLM, Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR/Reiswerk), CenterParcs, TUI Nederland, D-reizen en nog vele andere gerenommeerde bedrijven. Ook is er een structurele samenwerking met een groep van ongeveer 150 nationale en internationale bedrijven voor de formulering van praktijkopdrachten. De opleiding gaat ook regelmatig in dialoog met het werkveld, zoals bijvoorbeeld in het onderzoek binnen het domein Touroperating, wat heeft geleid tot een rapport over de herprofilering van het touroperating-onderwijs binnen de Academie Toerisme. Het belang van de voortdurende afstemming is in de ogen van het HTRO-team tweeledig: enerzijds zijn vertegenwoordigers van de branche op deze manier aangesloten op voor hen relevante kennis. Anderzijds is het belang van de academie en de eigen medewerkers om onder andere tot een adequate vertaling van het beroepsprofiel naar het curriculum te kunnen komen.

Na het tot stand komen van het Beroepsopleidingsprofiel is het hoger economisch onderwijs gestart met een project om de kennisgebieden

achter de domeincompetenties expliciet te maken in een Body of Knowledge and Skills (BoKS). Elke BoKS is opgesteld door opleidingen zelf in overleg met het werkveld en fungeert op deze wijze als collectief referentiekader voor de betrokken hogescholen. Omdat kennis- en deskundigheidsgebieden voortdurend in ontwikkeling zijn, houdt een netwerk van docenten, lectoren en gezag-hebbende vertegenwoordigers uit het werkveld zich actief bezig met de actualiteit, de oriëntatie en de inhoud van het programma. Dit waarborgt voortdurende toetsing van eindkwalificaties aan de domeinspecifieke eisen.

Dublin descriptoren

Bij het formuleren van het landelijke beroepsprofiel is nadrukkelijk een koppeling gemaakt met de Dublin Descriptoren. Getoetst is op welke wijze deze algemene omschrijvingen van de professional op bachelorniveau verankerd zijn in de beschrijving van de competenties in het landelijke BBA-domein. Deze vergelijking is opgenomen in het landelijk profiel.

Uit de HBO-monitor 2010 blijkt dat HTRO-afgestudeerden van 2008-2009 het niveau van de opleiding en de aansluiting tussen opleiding en werkveld/huidige functie als positief beoordelen. De score is overeenkomstig het landelijk gemiddelde. De variabele 'voorbereiding op actuele beroepspraktijk' scoort een 6,4 en ligt daarmee een fractie hoger dan het landelijk gemiddelde (6,2). Ook de totaalscore voor de mate waarop alumni zijn voorbereid op de arbeidsmarkt ligt net iets hoger dan het landelijk gemiddelde (6,6 tegenover 6,4). In de Nationale Studentenenquête (hierna: NSE) van 2011 geven HTRO-studenten een score van 3,7 op een vijfpuntsschaal voor het niveau van de opleiding.

Programma

De visitatiecommissie vindt dat de opleiding HTRO een gedegen programma heeft. De banden met de praktijk zijn goed, wat zijn weerspiegeling heeft in het curriculum. Onderzoek komt in alle studiejaar aan bod, wat verweven is met het speerpunt academisering. De vormgeving van het programma is goed. Op vele manieren wordt vormgegeven aan contextueel leren: door middel van cases, field trips en in de Engelstalige variant ook nog door het didactisch concept van de *International Classroom*. Het personeelsbeleid is goed en wordt navenant vorm gegeven. Aandachtspunten zijn randvoorwaarden, zoals het aandeel praktijkervaring binnen het docententeam en voorzieningen, waaronder de huisvesting voor buitenlandse studenten in het bijzonder.

Oriëntatie

Standaard 2: De oriëntatie van het programma waarborgt de ontwikkeling van vaardigheden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek en/of de beroepspraktijk.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. Er is een goede integratie met de praktijk. De toenemende academisering is merkbaar in het programma, want in alle studiejaar wordt aandacht besteed aan onderzoek. Positief is dat studenten gekwalificeerd zijn om ook buiten de toeristische branche te werken. De lectoraten hebben een kleine maar duidelijke rol.

De relatie met de beroepspraktijk is in alle studiejaar zichtbaar en manifesteert zich op vele manieren. Uitgangspunt is dat vakinhoud en leerdoelen altijd worden gerelateerd aan de beroepspraktijk van het toekomstige werkveld. De cursussen zijn ofwel toeristisch georiënteerd (de inhoud en leerdoelen zijn ontleend aan de actuele beroepspraktijk van het werkveld), ofwel disciplinair georiënteerd (er wordt een verbinding gelegd tussen de disciplinaire inhoud en de beroepspraktijk van toerisme).

Opdrachten binnen projecten of cursussen zijn geformuleerd in samenspraak met het werkveld of zijn ontleend aan vraagstukken die zich daadwerkelijk afspelen in de beroepspraktijk. Hiervoor wordt het werkveld regelmatig geconsulteerd of als opdrachtgever ingezet. Daarnaast is er in alle jaren sprake van praktijkelementen in cursussen en projecten. Dit betekent dat gastcolleges, excursies, fieldtrips en bedrijfs- en beursbezoeken onderdeel zijn van cursussen en projecten.

Naast de hiervoor genoemde elementen wordt de praktijkcomponent van het programma ingevuld via de stage en het afstudeerproject. Tijdens de (internationale) praktijkstage in het derde jaar werken studenten aan een beroepsprobleem of onderzoeksvraag binnen de organisatie waarvoor zij een oplossing dienen aan te dragen. In de tweede helft van het vierde jaar kiest de student voor een afstudeerstage of –scriptie. Bij de afstudeerscriptie ligt de nadruk meer op onderzoeksmethode en analyse.

Actualiteit en beroepsgerichtheid van het studiemateriaal worden jaarlijks beoordeeld door de docenten. Waar nodig leidt dit tot bijstelling van de literatuur. De deskundigheid van de docent en het docententeam, wordt gezien als een cruciale factor in het programma. De (internationale) praktische ervaring van (freelance) docenten en medewerkers, hun wetenschappelijke achtergrond en bijbehorend netwerk worden voortdurend op peil gehouden. Docenten nemen deel aan projecten en onderzoek met en voor het werkveld, waardoor de kennis van dat werkveld en de bijdrage aan de ontwikkeling ervan toenemen.

Docenten kunnen 10% van hun aanstelling gebruiken om hun eigen professionalisering op peil te houden. Daarnaast worden er ook veel gastdocenten uitgenodigd. Bijna wekelijks is er een gastdocent die komt vertellen over een actuele praktijkcase. De *fieldtrips* zijn ook voor de docenten een bron van inspiratie en informatie met betrekking tot actuele ontwikkelingen.

Aanvullend geldt voor de duale opleiding dat studenten in dit traject per definitie in de beroepspraktijk werkzaam zijn. Binnen het curriculum ligt het accent op het opdoen van theoretische kennis via

vakliteratuur, het toepassen van werkmodellen en het opdoen van ervaring met beroepsopdrachten en praktijkproblemen die ont-leend zijn aan de beroepssituatie van de student. De opdrachten worden in overleg met de werkgever vastgesteld en komen qua zwaarte en inhoud overeen met de opdrachten die de voltijdstudenten maken. Dit geldt eveneens voor de gebruikte literatuur.

Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van gast-sprekers vanuit het bedrijf waar de studenten werken. De student brengt zo de eigen beroeps-praktijk mee in het onderwijsprogramma. Een deel van het curriculum vervult de student middels het verwerven van competenties op de werkplek. Dit met het doel de student kritisch te laten reflecteren op zijn werksituatie. Het afstuderen vindt altijd in het betreffende bedrijf plaats.

De docenten zijn over het algemeen verbonden aan de duale én de voltijd opleiding. Het HTRO-team ervaart dit als voordeel ten aanzien van de kennisontwikkeling via actuele vakliteratuur en onderzoek enerzijds en verbanden met de actuele beroepspraktijk anderzijds.

Uit de HBO-monitor 2010 blijkt dat HTRO-afgestudeerden van 2008-2009 positief zijn over de relatie van het programma met de beroepspraktijk en de mate waarin binnen het onderwijs gebruik wordt gemaakt van praktijkvoorbeelden. De aansluiting van het programma op actuele ontwikkelingen krijgt van alumni het rapportcijfer 7,2. De huidige studenten geven hiervoor in de Nationale Studentenenquête (NSE) van 2011 een 3,9 op een vijf-puntsschaal. Studenten zijn tevreden met de inhoudelijke kwaliteit van het studiemateriaal en de mate waarin ze in aanraking komen met de actuele beroepspraktijk. Minder tevreden zijn studenten over het beeld dat ze krijgen van wat ze moeten kunnen aan het eind van de opleiding. Dit is voor de opleiding aanleiding geweest om meer met concrete praktijkcasuïstiek en gastsprekers te werken, zodat voldoende duidelijkheid wordt geboden over de aard van het werkveld en de werkzaamheden daarbinnen. Dit heeft intussen ook geleid tot een verbetering in de evaluatiescores. Voor verdere verduidelijking van het beroepsbeeld en de eisen van het werkveld heeft men de intentie om alumni meer te betrekken bij voorlichtingen op belangrijke

keuzemomenten (afstudeerrichting, specialisaties, minoren en/of stage).

Uit gesprekken die de visitatiecommissie voerde met alle belanghebbenden blijkt dat de aansluiting met het beroepenveld goed is. Er is veel aandacht voor onderzoek, wat mooi is in het kader van de academisering (een van de speerpunten binnen het NHTV-beleid). Positief is dat studenten gekwalificeerd zijn om ook buiten de toeristische branche werk te vinden.

Binnen de Academie functioneren zes lectoraten. De visitatiecommissie heeft gesproken met twee lectoren, te weten de lector van Cross-cultural understanding en de lector van Aviation management/Business Travel Management. De lectoren gaven aan dat hun lectoraten een kleine maar duidelijke en positieve rol hebben binnen de Academie. Het doel van het lectoraat 'Cross-cultural understanding' is om methoden te ontwikkelen om niet-tastbare kennis boven tafel te krijgen opdat cross-culturele communicatie en begrip bevorderd kunnen worden. Inmiddels is men er binnen het lectoraat in geslaagd om acceptatie in de internationale academische wereld te bewerkstelligen, zoals blijkt uit peer reviewed publicaties en uitnodigingen voor presentaties op internationale conferenties.

In vergelijking met het lectoraat Cross cultural understanding heeft het lectoraat 'Aviation Management/Business Travel Management' meer het karakter van een werkveld lectoraat, waarbij onderzoekopdrachten voor 100% vanuit het bedrijfsleven afkomstig zijn. Momenteel wordt er bijvoorbeeld in opdracht van de ANVR een onderzoek verricht naar hoe de reissector eruit zal zien in 2025. Ook zijn er samenwerkingsverbanden met universiteiten in Finland, met de universiteit van Pretoria en met de Pennstate University in Pennsylvania, Verenigde Staten. Incidenteel zijn er projecten waarin de lectoren samenwerken en waarin ze elkaar kunnen aanvullen.

80% van de docenten wordt regelmatig bij de onderzoeksprogramma's betrokken. Resultaten brengen zij in in het onderwijs.

Inhoud

Standaard 3: De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De vertaling van de leerdoelen naar het programma is evenwichtig. De samenhang van de opleiding kent een adequate opbouw: via oriëntatie, toepassing en reflectie komt alles middels integratie in de stage en afstudeeropdrachten mooi samen in de ogen van de visitatiecommissie. De studenttevredenheidsscore blijft echter wat achter.

Externe (internationale) vakliteratuur wordt voornamelijk aangeboden door in syllabi artikelen uit internationale vaktijdschriften op te nemen. Dat daar op deze wijze volop gebruik van wordt gemaakt, blijkt uit de hoge kostenpost voor auteursrechten.

Bij de uitwerking van het landelijke beroepsprofiel tot onderwijsprogramma's heeft de opleiding gekozen voor differentiatie om zo recht te doen aan zowel de breedte van het toeristische werkveld als aan de verschillende achtergronden en voorkeuren van de studenten. De differentiatie wordt binnen de opleidingsvarianten en specialisaties aangebracht door de focus op een specifiek deel van het werkveld te richten en de problematiek die daar speelt tot onderwerp te maken.

Uit gesprekken die het visitatieteam voerde met studenten bleek dat de breedte van het programma voor hen een overweging is geweest om voor deze opleiding te kiezen. Studenten waarderen de keuzemogelijkheden die er zijn binnen de opleiding (Nederlands- of Engelstalig, welke specialisatie). Zij ervaren dat ze hierdoor de mogelijkheid hebben om de opleiding maximaal te laten aansluiten bij hun persoonlijke interesses. Studenten vinden dat ze bij het maken van die keuzes goed worden begeleid.

Voor het bewaken van de mate waarin het programma dekkend is voor de competenties heeft de opleiding de dekkingsmatrix competenties-curriculum opgesteld. De visitatiecommissie heeft hiervan kennisgenomen en vastgesteld dat alle competenties evenwichtig verspreid zijn over het curriculum.

De opbouw in het programma verloopt in een oplopend niveau van complexiteit en transfer

evenals wat betreft de verantwoordelijkheid die de student heeft voor zijn eigen leerpad. In de propedeuse en het tweede jaar legt de student een brede basis voor de competenties (focus op oriëntatie en toepassing). Deze studiejaren leiden tot het beginners- en gevorderde niveau (niveau 1 en 2). Het derde en vierde studiejaar (met praktijkstage, de specialisatiefase en het afstuderen) leiden tot het startbekwame niveau (niveau 3, focus op integratie). In deze laatste studiejaren kan de student kiezen voor een verdiepende minor binnen de Academie voor Toerisme of voor een meer verbredende minor bij een andere academie binnen NHTV. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor het volgen van de premaster Strategic Business Management & Marketing, die een drempelloze doorstroom naar WO-masterprogramma's in binnen- en buitenland biedt.

De inhoudelijke samenhang wordt bereikt door een clustering van het programma rond domeinen en thema's. Daarnaast zijn er in de diverse opleidingsvarianten verschillende accenten aangebracht. Binnen de Nederlandstalige variant MT is het programma geclusterd rondom de domeinen concept- en productontwikkeling, operationeel management en marketing.

Bij de Engelstalige variant ITMC is sprake van clustering rond de domeinen tourism planning and development, international marketing & management en cross-cultural studies. Het Engelstalige programma ITTI kent clusters rond tour operating & aviation management, business operations & management en tourism globalisation & tourists behaviour.

Per studiejaar is sprake van een gefaseerde opbouw, dat er voor de Nederlandstalige variant MT iets anders uitziet dan de Engelstalige varianten ITMC en ITTI. Bij MT staat het eerste jaar in het teken van kennismaking met de sector en het creëren en vermarkten van bijzondere belevenissen. Het tweede jaar heeft als centraal thema concepting, distributie en interactieve communicatie met de consument. In het derde en vierde jaar vindt verdieping en/of verbreding plaats door middel van de derdejaars specialisatie, de vierdejaars minor en het afstuderen.

De Engelstalige varianten besteden het eerste jaar aan een algemene introductie op het gebied van

toerisme en vrije tijd. Het tweede jaar staat verkenning en analyse daarvan centraal. Afhankelijk van de afstudeerrichting ligt de focus daarbij op toeristische bestemmingen (ITMC) of touroperating en aviation (ITTI). Het derde en vierde jaar focussen op synthese en toepassing en ook vindt dan het afstuderen plaats.

De duale opleiding zal vanaf 2011/2012 een andere opbouw kennen. Tot die tijd wordt de inhoudelijke samenhang vormgegeven door lesstof te clusteren in modules die deel uitmaken van een cursus. In het vernieuwde programma zal worden gewerkt met onderwijsseenheden in de vorm van leerarrangementen waarbinnen centrale thema's vanuit het werkveld theoretisch ingevuld worden. De koppeling aan een opdracht in de praktijk zal steeds onderdeel van de toetsing zijn.

Zowel voor de voltijd als de duale opleidingen geldt dat er een curriculumoverleg is, waarin de inhoud en samenhang van het programma wordt bewaakt. In focusgroepen wordt met de studenten gesproken over het programma, inclusief de samenhang. Dit gebeurt twee tot drie keer per jaar.

De studenten zijn meer dan gemiddeld tevreden over het programma van de opleiding. De inhoudelijke samenhang is door zowel de studenten als de alumni in 2009 en 2010 beoordeeld met een matige voldoende, alhoewel de score ten opzichte van de evaluatieresultaten uit 2006 wel gestegen is. Om de samenhang te vergroten is door middel van thematisering en clustering van studieonderdelen gezorgd voor inhoudelijke samenhang en een qua complexiteit opklimmend prestatieniveau. Daardoor herkennen de studenten de samenhang inmiddels steeds beter. Aanvullend zal de duiding van de samenhang in studiewijzers en voorlichtingsmateriaal verder worden verbeterd.

De visitatiecommissie had verwacht dat er meer specifieke internationale vakboeken zouden worden gebruikt dan feitelijk het geval is, aangezien HTRO een internationaal geïntendeerde opleiding is. De opleiding heeft ervoor gekozen theorie grotendeels te verwerken in syllabi. Gezien de hoge kostenpost voor auteursrechten wordt daar ook volop gebruik van gemaakt. Daarnaast biedt het gebruik van syllabi de opleiding een aantal voordelen, waaronder kostenbesparing voor de student, de mogelijkheid

om dynamisch op de actualiteit te kunnen insprijgen en de mogelijkheid met syllabi meer 'op maat' te kunnen aansluiten bij de leerdoelen van de cursus en het bijbehorende project. Niettemin blijven studenten ook verwezen worden naar academische *journals* over toerisme. Daarnaast blijken dergelijke boeken wel aanwezig te zijn in de mediatheek.

Vormgeving

Standaard 4: De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. Er is een grote diversiteit aan werkvormen, wat aansluit bij de verschillende toetsvormen. De kruisbestuiving tussen onderzoek en onderwijs is goed. Met de cases en de excursies wordt het contextueel leren uitstekend vormgegeven.

Binnen HTRO zijn de volgende didactische uitgangspunten geformuleerd, die richtinggevend zijn voor het onderwijsleerproces binnen de opleiding:

- Individuele ontwikkeling en competentiegroei staat centraal;
- Kennisontwikkeling vindt zoveel mogelijk plaats in een beroepsgerichte context, met authentieke (internationale) beroepsproblemen;
- Door toenemende zelfsturing neemt de student steeds meer verantwoordelijkheid voor de sturing van zijn ontwikkeling, wat voor de opleiding (geleidelijk) minder begeleiding betekent;
- Het leerproces wordt gefaciliteerd met een krachtige (internationale) leeromgeving, die voorziet in het aanbieden van verschillende leerbronnen, begeleiding en ondersteuning tijdens het leerproces, feedback op de voortgang, uitdagend onderwijsmateriaal, een elektronische leeromgeving en samenwerking met (internationale) medestudenten.

Binnen de verschillende opleidingsvarianten zijn deze didactische uitgangspunten verder uitgewerkt. Het didactische concept van de Nederlandstalige opleiding wordt vormgegeven binnen vijf leerlijnen (De Kleijn & De Bie). In de conceptuele leerlijn staat het verwerven van kennis centraal. In de integrale en de praktijkleerlijn staat het leren van beroepsvaardigheden centraal. In de vaardighedenleerlijn

worden vaardigheidstrainingen gegeven die ondersteunend zijn voor de projecten. Het leren van ervaringen in de studieloopbaan vindt plaats binnen de studieloopbaancoaching, waarbij de student door het schrijven van zelfreflecties en actieplannen gestimuleerd wordt tot zelfevaluatie en zelfsturing.

Bij de Engelstalige opleiding is de didactische aanpak afgestemd op de internationale instroom. Het concept van de 'international classroom' heeft hierin een prominente rol: "The international classroom of tourism studies is a symbolical space in which a rich, complex and local, international practice is to be explored, enunciating new and promising areas in tourism and research." De essentie van de international classroom is dat studenten met gevarieerde achtergronden wat betreft onder andere cultuur, werk- en levenservaring, uitgedaagd worden om zakelijke, sociaal-culturele of psychologische belangen te doorzien, er rekening mee te houden maar tegelijkertijd ook te abstraheren. De international classroom is dus bepaald niet alleen een klas met studenten met verschillende internationale achtergronden maar vooral een mogelijkheid om juist door de internationale verschillen in achtergrond en opleidingssysteem samen te werken en te leren. Het ontdekken van elkaars verschillen is onderdeel gemaakt van het leerproces in dit didactisch concept. Daardoor ontwikkelt de student begrip voor diversiteit en leert hij verschillende standpunten in te nemen in een complexe situatie.

In de duale opleiding gelden in principe dezelfde didactische uitgangspunten als in de Nederlandstalige voltijd opleiding en worden er daarnaast eigen accenten gelegd. In tegenstelling tot de voltijd opleiding is bij de duale opleiding namelijk gekozen voor een modulaire opzet van het studieprogramma. De beroepspraktijk vormt het uitgangspunt van het onderwijs. Het bedrijf en de werkplek worden getoetst op het bieden van een krachtige leeromgeving. Daarnaast worden 'real life cases' aangeboden. Het schoolse leren en het werkplekleren zijn hierop afgestemd. Ten opzichte van de voltijd opleiding is er bij de duale opleiding ook een andere invulling van de leerlijnen. De volgende leerlijnen worden onderscheiden: de kennis-toepassingsleerlijn, de vaardighedenleerlijn, de praktijkleerlijn en de coachingleerlijn. Het verschil zit

in de kennis-toepassingsleerlijn, die een combinatie is van de integrale en conceptuele leerlijn.

Studenten zijn redelijk tevreden over de gehanteerde onderwijs- en werkvormen en vinden dat ze voldoende gestimuleerd worden tot actief studeren. In de NSE geven studenten, afgezet tegen een vijfpuntsschaal, een 3,5 voor een stimulerende werkomgeving en een 3,6 voor de gehanteerde werkvormen. De opleiding HTRO van NHTV scoort daarmee landelijk het hoogst, mede vanwege de kleinere werkgroepen.

De opleiding heeft geconstateerd dat binnen de Engelstalige opleiding de international classroom weliswaar een krachtig onderwijsconcept is, maar dat de uitvoering ervan onder druk staat door de grote toestroom van Nederlandse studenten. Daardoor dreigt het relatieve aandeel internationale studenten te laag te worden. De visitatiecommissie deelt deze constatering. Het concept van de international classroom biedt grote toegevoegde waarde voor studenten die in een internationale context werkzaam zullen zijn. Het leereffect wordt groter naarmate de buitenlandse instroom groter is. Dat neigt nu naar een kritische ondergrens, niet alleen in absolute zin, maar ook relatief omdat het aandeel Duitse studenten groot is.

Over de vormgeving van het programma in zijn geheel is de visitatiecommissie erg positief. Naast de international classroom hebben studenten en alumni als aantrekkelijke punten van de opleiding benoemd dat het programma actueel is en dat er veel groepswork is. Daardoor leren studenten goed om samen te werken en daar plukken ze in de praktijk de vruchten van. Alumni erkennen dat: in hun werk ervaren ze groot voordeel van het vele groepswork in de opleiding. Positief is dat aandacht voor de individuele inbreng van de student ook goed is vormgegeven doordat alles individueel getoetst en beoordeeld wordt, ook als er sprake is van groepsopdrachten. De opleiding biedt veel mogelijkheden om gedachten uit te wisselen, mede door de kleine klassen. Het contact met de docenten is laagdrempelig en er zijn veel keuzemogelijkheden met betrekking tot de stageplaatsen.

In het programma worden uitdagende opdrachten gebruikt en wordt er een grote diversiteit aan

werkvormen gehanteerd, afgestemd op de aard van de competentie en de bijbehorende toetsvorm.

Er is sprake van een goede kruisbestuiving tussen onderzoek en onderwijs. Met de cases en de excursies wordt het contextueel leren uitstekend vormgegeven.

Instroom

Standaard 5: Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De studentenpopulatie is divers, niet alleen vanwege de vooropleiding van de studenten, maar ook vanwege de verschillen in achtergrond. De opleiding gaat adequaat met die diversiteit om. Geen van de instromende groepen lijkt een probleem te hebben. Waar nodig worden deficiëntiecurssussen aangeboden.

De Engelstalige en Nederlandse voltijd opleiding HTRO differentieert bij de instroom naar vooropleiding en herkomst van studenten. Voor Nederlandse studenten geldt dat ze toelaatbaar zijn met een mbo 4-diploma en met een havo- of vwo-diploma. In principe zijn havo- en vwo-studenten toelaatbaar met alle profielen, alhoewel bij het profiel Cultuur & Maatschappij aanvullend het vak economie of management & organisatie behaald moet zijn.

Voor de vwo- en verwante mbo-instroom is er een verkort driejarig traject. Gezien de gedifferentieerde instroom is er binnen de kwaliteitszorg sprake van separate rapportage van evaluaties en afzonderlijke studentenpanels voor de verkorte trajecten, zodat zowel kwalitatief als kwantitatief inzicht ontstaat in mogelijke aansluitproblemen bij verschillende groepen instromers.

NHTV voert een exitonderzoek uit bij propedeusestudenten die voortijdig stoppen met hun studie. De opleiding vergelijkt waar mogelijk de resultaten uit het exitonderzoek met de resultaten van het studenttevredenheidsonderzoek. De bevindingen worden betrokken bij de vaststelling van verbeteracties.

NHTV biedt onder de titel Webspijkeren online cursussen financieel management en wiskunde aan

voor aankomende eerstejaarsstudenten. De cursussen zijn ontwikkeld om een betere aansluiting van het niveau te bereiken bij de lesstof van het vak financieel management.

Vanuit de opleiding vindt regelmatig overleg plaats met verschillende ROC-instellingen, wat leidt tot het maken dan wel aanpassen van aansluitingsafspraken. Ook met diverse internationale partners zijn contractueel doorstroomafspraken gemaakt. Het International Office van NHTV zorgt, met inhoudelijke input van de opleidingen, voor de uitvoering en monitoring.

In de aanloop naar collegejaar 2011-2012 zijn in het kader van het Academiebrede project Studiesucces welkomstgesprekken gehouden met late aanmelders van havo en mbo, waarin duidelijk gemaakt wordt wat studenten van de opleiding kunnen verwachten en wat de opleiding van hen verwacht. Dit heeft ten doel studenten in staat te stellen alsnog een goed gemotiveerde keuze te maken voor een opleiding bij NHTV.

Van de studenten van de Nederlandstalige propedeuse geeft 76% aan dat de opleiding goed aansluit op de vooropleiding. Van de internationale studenten van het First Year in Leisure & Tourism beoordeelt 90% het niveau van het eerste semester als goed. Niettemin houdt de opleiding aandacht voor verbetering van de aansluiting, vanwege de uitvalcijfers in het propedeusejaar.

Studeerbaarheid

Standaard 6: Het programma is studeerbaar.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De studielast is evenwichtig over het programma verdeeld. Om de studeerbaarheid te vergroten, worden deficiëntiecurssussen georganiseerd en zijn er extra faciliteiten voor studenten met functiebeperkingen.

De studeerbaarheid van het programma wordt in de eerste plaats geborgd door de evenwichtige opbouw van het programma. De voltijd opleiding (in totaal 240 EC) is onderverdeeld in een propedeusefase van 60 EC en een hoofdfase van 180 EC. Elk studiejaar omvat 60 EC en is verdeeld in twee semesters van 30

EC, die bij de Nederlandstalige opleiding weer onderverdeeld zijn in twee blokken van elk 15 EC.

De duale opleiding (eveneens in totaal 240 EC) kent een propedeusefase van een half jaar en omvat 60 EC. Voor in totaal 36 EC hiervan kan vrijstelling worden verleend op basis van EVC (elders verworven competenties). De postpropedeuse duurt anderhalf jaar en omvat 180 EC, waarvan 77 EC op de werkplek worden verworven. Van de 180 EC is nog eens 40 EC gereserveerd voor de afstudeerfase die een half jaar duurt.

Naast de evenwichtige opbouw van het programma wordt de studeerbaarheid op drie andere manieren geborgd. In de tweede plaats door middel van studie-informatie en herkansingsregelingen. Cursussen, projecten en trainingen zijn gedetailleerd beschreven in studiehandleidingen met daarin leerdoelen, opdrachten en op te leveren producten, planning, tentameneisen en beoordelingscriteria. Per jaar zijn er twee tentamenkansen.

In de derde plaats wordt studeerbaarheid geborgd door middel van voorlichting en begeleiding. Studenten krijgen een coach toegewezen die onder andere aandacht besteedt aan studieadvies en -begeleiding met betrekking tot studieproblemen en studiekeuzes (taal, studierichting, minor, stage- en afstudeerplaats en scriptieonderwerp). Er is ook een decaan, wiens taak het is de student te informeren, begeleiden en adviseren. Mocht een student geconfronteerd worden met studieovermatigheid, dan krijgt hij extra begeleiding van de coach en/of de decaan. Voor studenten met een functiebeperking is specifieke begeleiding beschikbaar. Bij aanvang van de studie vindt er in dat geval een gesprek plaats tussen de student met de functiebeperking en de decaan en komen de noodzakelijke extra faciliteiten tot stand. Academiebreed worden voor studenten met specifieke (studie)problemen SIG-trainingen aangeboden (Studie Intensiverings Groepen) met onder andere trainingen studieaanpak en faalangstreductie. Binnen dit trainingsaanbod is ook aandacht voor studenten met een functiebeperking, zoals dyslexie.

In de vierde plaats wordt studeerbaarheid geborgd door het opleidingsbeleid in de vorm van ingebouwde drempels en het (negatief) bindend studieadvies. De student dient 80% van de propedeuse behaald te

hebben na het eerste studiejaar. Haalt een student minder dan 48 EC dan mag hij de studie na het eerste jaar niet vervolgen. Aan het einde van het tweede studiejaar dient de student zijn propedeutisch getuigschrift te hebben behaald. Een tweede drempel ligt bij aanvang van het afstudeertraject. Hiermee kan de student pas van start gaan als het tweede en derde studiejaar zijn afgesloten.

Alumni waarderen de studeerbaarheid van het programma in de HBO-monitor 2010 met een 7,5. In het Studenttevredenheidsonderzoek (STO) van 2009 kennen studenten hiervoor een 7,1 toe. Studenten met een functiebeperking geven in de NSE 2011 aan dat ze tevreden zijn over de begeleiding en voorzieningen binnen de opleiding.

De uitval in de propedeuse is de afgelopen drie jaar iets boven het landelijk gemiddelde geweest. Met name de groep havisten met een C&M-profiel kent een hoge uitval. Hebben de studenten eenmaal de propedeuse behaald, dan weet 90% het diploma te behalen.

Voor studenten doen zich op sommige momenten in het studiejaar ongewenste pieken in de studiebelasting voor. Studenten geven voor de verdeling van de studielast over het collegejaar dan ook slechts een 6,1. Hierop zijn aanpassingen in het studieprogramma voorgenomen en is er meer spreiding in de toetsmomenten aangebracht. Ook is besloten om studenten aan het begin van ieder semester een duidelijk overzicht te bieden van de toets- en inlevermomenten. Voor de haalbaarheid van de studie in het voorgeschreven tempo geven de studenten een 7,3.

Omvang en duur

Standaard 7: De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De voltijd opleiding is een vierjarige bachelor met een totale studiebelasting van 240 EC. De duale opleiding is een 2,5-jarige opleiding en omvat eveneens 240 EC. Daarmee voldoen de opleidingen aan de wettelijke vereisten. Studenten geven aan dat ze gemiddeld 35 tot 40 uur per week aan hun studie besteden. Ze vinden de opleiding "goed te doen".

Personeel

De visitatiecommissie stelt vast dat, conform het strategische speerpunt Academisering, docenten ruimte krijgen om zichzelf te ontplooiën. De basis hiervan is gelegd in een stevig scholingsplan, wat ook navenant wordt uitgevoerd. Veel van de docenten zijn hoog opgeleid en vrijwel alle docenten beschikken over een didactische kwalificatie. Veel docenten hebben een fulltime aanstelling en er is sprake van een toenemende academiseringsgraad onder het personeel. Niettemin heeft de opleiding veel aandacht voor het aandeel praktijkervaring.

Personeelsbeleid

Standaard 8: De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. Het NHTV-brede beleidsplan is goed doorwrocht opgezet. Aansluitend bij een van de strategische speerpunten, te weten Academisering, is er een mooi en goed scholingsplan. Dit plan omvat een omvangrijke actie om docenten masters te laten volgen en te laten promoveren en dit wordt navenant uitgevoerd. Docenten krijgen alle ruimte om zichzelf te ontplooiën en de visitatiecommissie acht dit zeer positief. Afgaand op het aantal docenten dat een Mastertitel heeft is de balans in het team nu goed, maar in de toekomst moeten alle docenten een mastertitel behalen. De visitatiecommissie vraagt ervoor te waken dat het belang van mensen met praktijkervaring niet te veel gerelativeerd wordt.

In het strategisch beleidsplan 2009-2011 onderscheidt NHTV drie focuspunten: academisering, internationalisering en excellentie. NHTV heeft haar personeelsbeleid geformuleerd conform dit strategisch beleidsplan. Het HRM-beleid is vervolgens vertaald naar de academie. De Academie voor toerisme heeft nadrukkelijk de ambitie om de voortrekkersrol binnen het toeristisch onderwijs zowel nationaal als internationaal te handhaven en verder uit te bouwen. In het kader van de strategie van NHTV, maar vooral ook in het kader van de strategie van de Academie voor toerisme, zijn de professionalisering van medewerkers en het aantrekken van personeel vanuit het internationale (academische) werkveld speerpunten. NHTV heeft hierin bijvoorbeeld centraal het aandeel van medewerkers met een masteropleiding op 100% gesteld, waaraan ook de Academie voor toerisme zal gaan voldoen. Daarbij heeft de Academie voor

toerisme, gelet op haar ambities, aanvullende streefdoelen geformuleerd voor het aantal docenten met een internationale achtergrond. De afgelopen twee jaar is 50% van de docerende vacatures opgevuld met internationaal personeel. De Academie voor toerisme heeft daarmee een bewuste keuze gemaakt voor een staf met een internationaal profiel met betrekking tot opleiding, werkervaring en/of herkomst.

Ook het benoemen en inrichten van expertisegebieden en het formuleren van onderzoeksopdrachten zijn activiteiten die de laatste jaren fors zijn uitgebouwd. Er functioneren zes lectoraten, die soms werkveldgeoriënteerd en soms meer academisch georiënteerd zijn, namelijk:

- Lectoraat Aviation Management and Business Travel Management;
- Lectoraat Cross Cultural Understanding;
- Lectoraat Destination Management, Development and Marketing;
- Lectoraat Productivity in Leisure and Hospitality;
- Lectoraat Sustainable Transport and Tourism;
- Lectoraat Visitor Studies.

Tevens is er een aantal docenten met een onderzoeksopdracht. In 2011 heeft het HRM-beleid een extra impuls gekregen om ervoor te zorgen dat kennisontwikkeling en het doen van onderzoek explicieter wordt verankerd. Het belang dat gehecht wordt aan het doen van praktijkgericht onderzoek blijkt onder andere uit de ontwikkeling van een framework met vier onderzoeksrollen voor docentfuncties. Dit framework zal in 2011/2012 via de HRM-cyclus geïmplementeerd worden. De aansturing van het onderzoek wordt in de komende jaren verder verankerd in de managementteams van de academies.

De uitkomsten van de periodieke medewerker-
tevredenheidsonderzoeken (MTO) worden actief
benut. Via de School for Creative Education wordt de
professionalisering voor medewerkers en docenten
ondersteund en soms in afstemming met externe
organisaties uitgevoerd. NHTV kent internationaal
recruitment support en er wordt gebruik gemaakt
van een personeels- en informatiesysteem. Binnen
NHTV zijn afspraken gemaakt over verzuim-
begeleiding, ziekte en vervanging. Structureel heeft
iedere academie 4% budget voor ziektevervanging.
Op academiëniveau is er eens per twee maanden
een overleg van het Sociaal Medisch Team. Het
management van NHTV neemt deel aan
gezamenlijke Management Developmentdagen
waardoor de strategische beleidsterreinen (inclusief
HRM bijzondere aandacht krijgen).

Binnen de Academie voor Toerisme is een gedegen
cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprek-
ken. Medewerkers- en docentevaluaties onder
studenten worden hierbij als input gebruikt.

Kwaliteit personeel

Standaard 9: Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**.
Het gemiddelde opleidingsniveau onder docenten is
bijzonder hoog en het aantal docenten met
didactische kwalificaties is groot. Het Engels van de
docenten is niet altijd even sterk maar hieraan wordt
aandacht besteed door middel van het aanbieden
van trainingen. Docenten zijn goed in staat de link
met de beroepspraktijk te creëren door het
onderhouden van een uitgebreid netwerk
waarbinnen zowel het nationale en het inter-
nationale goed vertegenwoordigd zijn.

Binnen de Academie voor toerisme heeft 75% (92
van de 123 primair onderwijzenden) een mastertitel
en is 9% (10 van de 123) gepromoveerd (PhD).
Twaalf medewerkers volgen momenteel een
masteropleiding en zes medewerkers doorlopen een
PhD-traject. De doelstelling voor het einde van de
strategieperiode (2012) is dat tenminste 80% van het
docerende personeel binnen de Academie voor
toerisme over een relevante masteropleiding
beschikt en tenminste 20% gepromoveerd is.

Het volgen van scholingsprojecten door mede-
werkers van de Academie voor toerisme wordt actief
gestimuleerd. Het gaat daarbij om zowel scholing
voor persoonlijke ontwikkeling als scholing die een
nauwe relatie heeft met de strategische posi-
tionering van NHTV in het algemeen en de Academie
voor toerisme in het bijzonder, zoals Engelse taal-
vaardigheid, wetenschappelijk schrijven, onder-
zoeksvaardigheden en internationalisering. Voor
nieuwe docenten wordt een didactische cursus
aangeboden die wordt afgesloten met een assess-
ment. Het behalen van het assessment binnen drie
jaar is een voorwaarde voor een vaste aanstelling.

Op Academiëniveau is ook een budget beschikbaar
voor uiteenlopende trainingen voor grotere delen
van het personeel die noodzakelijk zijn in het kader
van onderwijsvernieuwing, zoals trainingen op het
gebied van ICT, studieloopbaancoaching, kwaliteit
van toetsing, gebruik van sociale media en
researchvaardigheden. Daarnaast zijn er voor
individuele medewerkers mogelijkheden voor
deskundigheidsbevordering in het kader van het
Persoonlijk ontwikkelingsplan (POP), zoals seminars,
cursussen, workshops en conferenties op het terrein
van onderwijskundige expertise en/of expertise
gericht op het afnemende werkveld. De opleiding
maakt in functioneringsgesprekken afspraken over
scholing, gericht op de functie en de specifieke taken
van de medewerkers. In het verlengde hiervan kan
het een vereiste zijn dat de medewerker publiceert
en/of promotietrajecten doorloopt (dit laatste in het
geval van een hogeschool(hoofd)docent).

De opleiding bouwt via de onderzoeksagenda van de
Academie voor toerisme en de samenwer-
kingsverbanden met andere hogescholen en
universiteiten aan een infrastructuur waarbinnen
lectoren en docenten actief zijn. Zoals ook bij
standaard 8: Personeelsbeleid vermeld, wordt er een
framework van onderzoeksrollen gebouwd. Dat kan
betrekking hebben op een incidentele publicatie of
onderzoek, een min of meer volwaardige onder-
zoeksrol gedurende een bepaalde tijd met een
specifieke opdracht en/of op een combinatie met
een promotietraject. In collegejaar 2011/2012
wordt, onder andere op basis van de eigen
onderzoeksagenda in wording en de ambities van de
medewerkers, een indeling in onderwijs- en
onderzoeksrollen gemaakt. Het doel is om zoveel

mogelijk medewerkers een rol te geven die past bij hun huidige onderwijsrol en ambitie.

Naast deze onderzoekslijn is er ook aandacht voor de ontwikkeling, verdieping en verbreding van individuele vakdisciplines in het onderwijs. Op diverse onderdelen zijn teams van docenten bezig met het verder ontwikkelen van relevante inhoudelijke disciplines, waarvan de recente onderwijsvernieuwingen op het gebied van Marketing, Sociale media en Touroperating een voorbeeld zijn. Dit gebeurt in dialoog en interactie met het (internationale) werkveld en in combinatie met door de Academie voor toerisme georganiseerde masterclasses, onderzoeken, publicaties en projecten. De afgelopen jaren is al een groot aantal publicaties van medewerkers van de Academie voor toerisme verschenen in vakbladen voor de branche, in boekvorm of in een wetenschappelijk tijdschrift.

De docenten van de HTRO-opleiding hebben goede en structurele banden met het afnemende werkveld. Bij het aannamebeleid speelt de relatie met en ervaring in de branche een belangrijke rol. Het aantrekken van internationale en wetenschappelijke ervaring wordt in het kader van de ambities noodzakelijk geacht. Indien kandidaten niet over een onderwijsbevoegdheid beschikken, dan wordt didactische scholing aangeboden. Een deel van de medewerkers is afkomstig uit of nog werkzaam in de beroepspraktijk. Docenten blijven op de hoogte van actuele ontwikkelingen in de branche door het bijhouden van vakbladen, door beurs- en bedrijfsbezoeken, participatie in netwerken en deelname aan studiedagen, vakdagen en congressen. Om de relatie met de beroepspraktijk nog sterker aan te zetten, leveren gastdocenten (veelal voor korte tijd en/of in de vorm van een projectaanstelling) een bijdrage aan de inhoud van de opleiding. De opleiding maakt daarbij gebruik van een steeds verder uitdijend netwerk van internationale experts, waarvan de bijdrage regelmatig wordt geëvalueerd. Er wordt collegiaal samengewerkt met de Academy for Leisure (NHTV), de Universiteiten van Tilburg en Wageningen en een aantal internationale partners en collega-hogescholen, waaronder Stenden en de Hogeschool Zeeland.

Daarnaast maakt de opleiding al gedurende langere tijd gebruik van de expertise van gecommiteerden vanuit het (internationale) werkveld en vakgebied.

De gecommiteerden zorgen door hun rol bij de eindexamens mede voor de borging van de kwaliteit en de beroepsgerichtheid van de opleiding. Op deze manier krijgt het werkveld een beeld van de kwaliteit van de afstudeerders en houdt de opleiding voeling met het werkveld. Bij de keuze voor gecommiteerden wordt zorgvuldig gekeken naar onafhankelijkheid en deskundigheid. Gecommiteerden zijn afkomstig uit zowel het werkveld als de wetenschappelijke wereld, hebben daarin hun sporen verdiend en zijn professioneel en gezaghebbend.

Studenten en alumni zijn tevreden over de specifieke kennis van docenten en geven aan dat zij in colleges en/of bij het begeleiden van afstuderen door hen geïnspireerd worden. Studenten en afgestudeerden zijn over het algemeen tevreden over het functioneren van docenten, de inhoudelijke deskundigheid en de didactische vaardigheden. Door het gehanteerde aannamebeleid zijn de scores hiervoor over de laatste jaren toegenomen. De bereikbaarheid voor en de betrokkenheid bij studenten is een verbeterpunt, zo blijkt uit evaluatiegegevens. Daartoe zal meer aandacht worden besteed (o.a. in het studentenstatuut op Intranet) aan de NHTV-brede richtlijnen voor de bereikbaarheid van docenten. De opleiding wil de betrokkenheid van de medewerkers bij de resultaten van de individuele studenten vergroten, aangezien goede en regelmatige feedback essentieel is voor het verbeteren van leerprestaties. In dat kader zijn begin 2011 workshoprondes verzorgd voor medewerkers rond het thema toetsing en beoordeling. Aankomend jaar krijgt dit een vervolg.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat docenten niet exclusief verbonden zijn aan het Nederlands- of Engelstalige programma, maar daar waar er gemeenschappelijke modules zijn voor beide programma's worden ingezet. Het komt echter wel eens voor dat een docent niet in het Engelstalige programma wordt ingezet omdat zijn Engels niet adequaat is. Studenten hebben de ervaring dat NHTV-brede Engelstalige minors soms in het Nederlands worden gegeven zodra duidelijk wordt dat de studenten die deze minor hebben gekozen allemaal Nederlands spreken. Dit, terwijl er studenten zijn die deze minor juist hebben gekozen vanwege het Engelse taalgebruik en zo hun spreekvaardigheid willen verbeteren. Door middel

van extra trainingen wordt het Engels van docenten op niveau gebracht, de opleiding toont op dit punt dus voldoende verbeterkracht.

De docenten van de opleidingen onderhouden allemaal een breed netwerk, waarin zowel nationale als internationale contacten goed vertegenwoordigd zijn. De docenten zijn dus goed in staat een link met de beroepspraktijk te creëren.

Tot slot is de visitatiecommissie onder de indruk van de teamspirit die alle docenten toonden.

Omvang personeel

Standaard 10: De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De omvang van het docentencorps is in de ogen van de visitatiecommissie adequaat.

Het managementteam van de Academie voor toerisme bestaat uit de academiedirecteur die eindverantwoordelijke is en de portefeuilles HRM, financiën, huisvesting en interne communicatie beheert. Er zijn daarnaast drie leden van het managementteam die voor ongeveer de helft van hun tijd verantwoordelijk zijn voor hun opleiding en voor de andere helft een academiebrede portefeuille hebben (onderwijs, onderzoek/internationalisering of maatwerk/accountmanagement). Binnen de opleidingen functioneert een kernteam van jaar- en richtingscoördinatoren, dat mede verantwoordelijk is voor de beleidsvoering en de organisatie van het onderwijs.

De opleiding HTRO is, gelet op de omvang van het personeelsbestand, organisatorisch opgesplitst in twee units: Toerisme Management Studies (TMS) en International Tourism Management Studies (ITMS). Beide units staan onder leiding van een lid van het managementteam. In het formatieplan van de Academie voor toerisme zijn alle docerende en ondersteunende functies opgenomen, zonder uitsplitsing naar opleiding. De Academie voor toerisme heeft circa 134 fte, verdeeld over circa 175 personen. Academiebreed is rond de 80% van het personeel in vaste dienst. Voor de opleiding HTRO is 57 fte van de totale formatie gereserveerd. De

docent-studentratio binnen HTRO bedraagt 1:29 in 2010/2011 en 1:30 in 2011/2012. Dit betreft de taken die direct betrekking hebben op het geven van onderwijs. De unit ITMS omvat ongeveer 850 studenten en 35 medewerkers die zich voor het grootste deel van hun tijd inzetten voor de Engelstalige programma's. De unit TMS omvat ongeveer 800 studenten en 35 medewerkers die zich grotendeels richten op de Nederlandstalige programma's. Er is daarnaast sprake van een structurele docentenuitwisseling op basis van specifieke inhoudelijke expertise tussen de beide opleidingsvarianten van HTRO, de functiegerichte opleiding en de master opleidingen die eveneens deel uitmaken van de Academie voor toerisme.

Via de methodiek van het jaarwerkplan worden docenten ingezet voor lestaken, onderzoekstaken en/of teamtaken die per blok of semester kunnen variëren. Er is een vastgestelde normering voor vrijwel alle taken. Continuering van het onderwijsproces bij afwezigheid van docenten is gewaarborgd. Korte afwezigheid wordt opgevangen, hetzij collegiaal of via inhaalmogelijkheden binnen het programma. Voor langere afwezigheid is een fonds ingesteld waardoor de opleiding over de benodigde financiële middelen voor vervanging beschikt.

De visitatiecommissie heeft noch van docenten, noch van studenten klachten gehoord over de omvang van het docentencorps. Aan de opleiding zijn nogal wat mensen verbonden met een (bijna) fulltime aanstelling. In combinatie met het feit dat parttimers, die vaak het doceren combineerden met een eigen bedrijf, zijn verdwenen heeft ertoe geleid dat er nog maar weinig docenten zijn die ook werkzaam zijn in de beroepspraktijk. De visitatiecommissie vindt dit voor een beroepsopleiding wel van belang. De opleiding acht zelf de component praktijkervaring ook absoluut noodzakelijk. Het aantal kleinere contracten voor specialisten uit de beroepspraktijk met bijzondere en exclusieve expertise op hun vakgebied is de afgelopen jaren toegenomen. Daarnaast wordt er - waar dat mogelijk en zinvol is - gewerkt met gastdocenten.

Voorzieningen

De visitatiecommissie stelt vast dat de materiële voorzieningen voldoende zijn. Het aantal werkplekken voor studenten, de verspreiding van de opleiding over meerdere gebouwen en de huisvesting voor buitenlandse studenten zijn aandachtspunten. De commissie is onder de indruk van de mediatheek, die een omvangrijk, aantrekkelijk en actueel aanbod heeft. De informatievoorziening is tijdig en adequaat. Begeleiding is over het algemeen goed: als een student aangeeft dat hij extra begeleiding nodig heeft dan krijgt hij dat ook. De begeleiding van buitenlandstage lijkt wat wisselend van kwaliteit te zijn. Dit biedt ruimte voor verdere verbetering.

Materiële voorzieningen

Standaard 11: De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De mediatheek is goed: het aanbod is omvangrijk, aantrekkelijk en zeer actueel. Daar staat tegenover dat NHTV als gevolg van de groei ruimtegebrek ervaart, zolang de nieuwbouw nog niet beschikbaar is. De opleiding is verspreid over drie gebouwen en het aantal werkplekken is nog maar net voldoende. Het oplossen van het huisvestingsprobleem voor buitenlandse studenten zou speerpunt van de opleiding moeten zijn, vanwege het internationale karakter en de grote buitenlandse instroom.

De NHTV opleidingen zijn op vier locaties gevestigd in Breda. De hoofdvestiging bevindt zich aan de Mgr. Hopmansstraat, waar ook de opleiding HTRO is gevestigd. De vestiging aan de Hopmansstraat omvat in totaal vier verschillende gebouwen. De werkplekken van de docenten, decanen, onderwijskundigen, directie en het secretariaat bevinden zich in het hoofdgebouw (het N-gebouw). De collegereuimten zijn verspreid over de verschillende gebouwen van de hoofdlocatie en zijn op loopafstand van elkaar.

In het N-gebouw beschikken HTRO-studenten over een aantal NHTV-brede voorzieningen en diensten, zoals een mediatheek, een servicedesk, een dienst studentenzaken en een International Office. Studenten hebben in de mediatheek toegang tot een actuele collectie boeken, tijdschriften en databases. Dankzij een samenwerkingsverband (Picarta) hebben ze ook een breed aanbod van materialen van andere bibliotheken tot hun beschikking. Trainingen in informatievaardigheden worden aangeboden zowel aan het begin van de opleiding als in het derde jaar ter voorbereiding op het afstuderen.

De International Office is de schakel tussen NHTV en (buitenlandse en Nederlandse) studenten die voor een uitwisseling naar het buitenland gaan. Daarnaast onderhoudt dit bureau contacten met alle buitenlandse studenten die voor korte of langere tijd studeren bij NHTV. Ook is International Office betrokken bij het organiseren van uitwisselingen met buitenlandse instellingen. Ook tijdens de studie heeft het bureau vaak een intensieve relatie met de individuele buitenlandse student over tal van praktische zaken, zoals onder andere juiste verblijfspapieren, studiebeurzen en huisvesting.

Daarnaast is er voor de Academie voor Toerisme een praktijkbureau, dat studenten informeert over stage-mogelijkheden in binnen- en buitenland. Het bureau is verantwoordelijk voor de organisatie van de stage, de werving en selectie van stagebedrijven en de contacten met de stageverlenende bedrijven. De medewerkers zijn het eerste aanspreekpunt voor studenten voor het verkrijgen van een plaats voor de praktijkstage.

In het STO van 2009 geven studenten aan tevreden te zijn over de sfeer binnen de opleiding (7,4) en de sfeer tussen de studenten onderling (7,8). Zowel het aantal werkplekken voor groepsopdrachten als het aantal rustige werkplekken is een blijvend punt van aandacht. Daarom zijn in 2010 in de mediatheek meer rustige werkplekken met pc-opstelling gecreëerd. De vraag om meer werkplekken voor groepsopdrachten zal worden meegenomen in het huisvestingsplan. De mediatheek, de ICT-faciliteiten en de technische en materiële voorzieningen scoren voldoende.

In verband met de hogeschoolbrede groei van het aantal studenten wordt de huisvesting op termijn een knelpunt. Om die reden zijn er nieuwbouwplannen ontwikkeld. Verwacht wordt dat de nieuwe

huisvesting in 2015 gereed is en in gebruik kan worden genomen.

Op grond van gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd met diverse belanghebbenden is het beeld ontstaan dat de groei die NHTV doormaakt leidt tot ruimtegebrek. De opleiding maakt gebruik van drie verschillende gebouwen op één locatie. De commissie acht het bevorderlijk als dat terug gebracht kan worden naar één gebouw. Het aantal werkplekken is volgens studenten net voldoende. Studenten zijn daarentegen erg te spreken over de mediatheek. Deze biedt een omvangrijk en zeer up-to-date aanbod. Hiervan maken ze dan ook veelvuldig gebruik, terwijl er van de collectie boeken relatief weinig gebruik wordt gemaakt. De huisvesting voor buitenlandse studenten is daarentegen een issue. Ze komen moeilijk aan woonruimte. Voor een internationale opleiding, die grote waarde hecht aan een omvangrijke buitenlandse instroom, zou dit een speerpunt moeten zijn in de ogen van de visitatiecommissie.

Studiebegeleiding

Standaard 12: De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**. De studiebegeleiding is adequaat. Voor studenten met een functiebeperking is speciaal beleid ontwikkeld. De informatievoorziening is tijdig. Studenten zijn tevreden over het feit dat via één *portal* alle informatie toegankelijk is. De begeleiding wordt door studenten overwegend als goed ervaren. De begeleiding bij de buitenlandstage is in hun ogen te wisselend en zou verbeterd kunnen worden.

Belangrijk uitgangspunt voor de studiebegeleiding in de opleiding HTRO is het principe van afnemende sturing. Dat betekent dat de student in het begin van de opleiding veel ondersteuning krijgt bij zijn leerproces maar in de loop van de opleiding neemt deze ondersteuning af. De student wordt in toenemende mate verantwoordelijk voor zijn eigen leerloopbaan.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen eerstelijns en tweedelijns studiebegeleiding binnen de voltijdopleiding. De eerstelijns begeleiding houdt in de eerste twee studiejaar in dat de coach de student intensief begeleidt tijdens zijn individuele

leer- en ontwikkelingsproces. Hij doet dat onder andere door voor de student te fungeren als vraagbaak, door het geven van (studie)adviezen en door het signaleren van een studieachterstand. In geval van problemen van persoonlijke aard kan de coach de student doorverwijzen naar de decaan. In het derde en vierde studiejaar is de rol van de coach beperkt tot aanspreekpunt bij studieproblemen en achterstand. Voor studenten met studievertraging wordt aparte begeleiding aangeboden die erop gericht is om studenten te activeren en te motiveren om de studie af te ronden.

De tweedelijns studentenbegeleiding is in handen van het HTRO-decaanaat. Daarbinnen zijn twee decanen specifiek voor de internationale studenten aangesteld vanwege de interculturele communicatie en specifieke wet- en regelgeving. Decanen van de Engelstalige opleiding volgen interne scholing op het gebied van cross cultural studies.

De ondersteuning van het decanaat richt zich op studenten die vanwege omstandigheden studievertraging dreigen op te lopen en meer intensieve en specialistische begeleiding nodig hebben dan hun coach kan bieden. Studenten met psychische problemen worden indien nodig doorverwezen naar de GGZ of psycholoog. Tevens biedt het decanaat informatie, advies en begeleiding aan studenten ten aanzien van wet- en regelgeving. Ook coördineert het HTRO-decaanaat de hogeschoolbrede trainingen ter verhoging van de studie en/of persoonlijke vaardigheden van studenten (de Studie Intensiveringsgroepen, SIG).

De HTRO-decanen voeren regelmatig overleg met de collega-decanen binnen NHTV. Twee keer per jaar is er overleg met het CvB in het kader van signalering en advisering op het gebied van studentenbeleid en implementatie van nieuwe wet- en regelgeving.

NHTV gebruikt het studenteninformatiesysteem OSIRIS, waarin onder meer de cijfers van de studenten geregistreerd worden. De voor studenten relevante applicaties betreffen onder andere N@tschool en de digitale onderwijsleeromgeving. N@tschool biedt de student de mogelijkheid om op een gestructureerde manier over onder andere lesmaterialen, mededelingen, regelingen, resultaten en het portfolio te beschikken. De duidelijkheid waarmee informatie te vinden is, is lang punt van

aandacht geweest. Daarom is een studenten*portal* ontwikkeld, waarmee de studenten kunnen doorlinken naar bijvoorbeeld N@tschool en Osiris en alle relevante informatie voor hun studie kunnen vinden.

De informatievoorziening wordt door studenten als voldoende beoordeeld in het STO 2009. Studenten zijn steeds positiever over de loopbaancoaching. Dat geldt met name voor de Nederlandstalige opleiding.

Tijdens de gesprekken die het visitatieteam voerde met diverse belanghebbenden bleek dat informatievoorziening over het algemeen tijdig en adequaat is,

althoewel studenten het op prijs stellen als hun cijfers eerder beschikbaar komen.

De coaching van studenten is goed en leidt tot studievoortgang. Studenten die extra begeleiding nodig hebben en dat aangeven, kunnen die ook krijgen. Achterblijvers worden extra gemotiveerd. De begeleiding bij de buitenlandstage zou in de ogen van de studenten beter kunnen. Studenten ervaren dat de kwaliteit van de begeleiding wisselend is, afhankelijk van de docentbegeleider. De begeleiding bij de stages in Nederland wordt als zeer gestructureerd ervaren: er is frequent contact tussen de student en zijn begeleider. Daarnaast legt de begeleider bedrijfsbezoeken af.

Kwaliteitszorg

De visitatiecommissie is van mening dat er een stevig kwaliteitszorgsysteem is. De opleiding meet structureel, gestructureerd en volledig. De metingen leiden aantoonbaar tot het doorvoeren van verbetermaatregelen. De mate waarin alle belanghebbenden betrokken zijn bij evaluaties is goed, alle betrokkenen worden uitgenodigd voor en nemen deel aan evaluaties, die mondeling of schriftelijk kunnen worden uitgevoerd.

Evaluatie

Standaard 13: De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. De visitatiecommissie is van mening dat het kwaliteitszorgsysteem adequaat is en met zorgvuldigheid structureel en periodiek wordt uitgevoerd.

NHTV kent een centraal kwaliteitszorgsysteem. Het kwaliteitssysteem is geënt op de gedachte van de Deming-cirkel: Plan, Do, Check en Act. De doelstellingen van het instellingskwaliteitszorgsysteem zijn:

- Borgen van kwaliteit van de opleidingen;
- Inzichtelijk maken van kwaliteit en verbeterfunctie van onderwijs;
- Inzichtelijk maken van kwaliteitszorg en verbeterfunctie op instellingsniveau.

Op instellingsniveau ligt de verantwoordelijkheid voor kwaliteitszorg bij het College van Bestuur. Binnen de academies ligt die verantwoordelijkheid bij de academiedirecteur. De dienst Beleidsondersteuning Onderwijs & Onderzoek (O&O) voert de regiefunctie van kwaliteitszorg binnen de hogeschool, maar de opleidingen werken elk voor zich decentraal het systeem uit. Richtinggevend voor elke NHTV-opleiding is enerzijds de strategische notitie van het College van Bestuur waarin de strategische thema's voor NHTV zijn beschreven, en anderzijds de specifieke academie- en opleidingsdoelen.

Ook het kwaliteitszorgsysteem binnen HTRO is opgebouwd volgens de PDCA-cyclus. De opleiding past op verschillende niveaus, die direct met elkaar verbonden zijn, de cyclus toe. De niveaus zijn het opleidingsniveau, het teamniveau en het individuele niveau.

Op opleidingsniveau is er, naast input van bovenaf, ook sprake van input van onderop middels

rapportages van coördinatoren. Hierin geven zij aan welke plannen en activiteiten zij wenselijk achten voor het onderdeel waar zij verantwoordelijk voor zijn. Op basis van het activiteitenplan maakt de opleiding een begroting en een jaarwerkplan (Plan). Dit gebeurt in overleg met en met instemming van de Academieraad. Hierna volgt de uitvoering (Do), gevolgd door evaluaties (Check). Aan de hand hiervan is het mogelijk om vast te stellen in hoeverre zaken ook daadwerkelijk succesvol gerealiseerd zijn. Dit leidt tot verbeteracties en de formulering van nieuw beleid (Act).

Binnen de opleiding zijn diverse teams operationeel die elk een eigen PDCA-cyclus doorlopen. Zij maken elk jaar een plan voor de operationele taakstelling en expertise ontwikkeling. Periodiek vindt overleg met de opleidingsmanager of coördinator plaats over de voortgang. Aan het einde van de looptijd levert dit een verslag op van de realisatie. Evaluaties vormen input voor de check, wat leidt tot verbeteracties (act) en de formulering voor nieuw beleid (plan).

Op persoonlijk niveau leiden het functioneringsgesprek en het beoordelingsgesprek van de medewerkers en de opleidingsmanager tot afspraken die worden vastgelegd in een plan, waarvan de uitvoering en de voortgang gecheckt worden alvorens nieuwe acties worden opgesteld. Als input voor de check spelen docentevaluaties en/of 360° feedbackformulieren een belangrijke rol. De uitslagen hiervan gaan rechtstreeks naar de betrokken docenten en het management. Dit vormt input voor het functioneringsgesprek.

De opleiding hanteert verschillende evaluatie-instrumenten. Schriftelijke vragenlijsten worden na afloop van elke onderwijsperiode ingezet om de betreffende periode te evalueren. Daarbij komen onder andere doelstellingen, toetsing, beroepsgerichtheid, begeleiding en informatie aan de orde. In studentenpanels ('round tables') wordt met (internationale) studenten gesproken, met als uitgangspunt

punt de uitkomsten van de (kwantitatieve) vragenlijsten. De gesprekken hebben een open karakter waardoor studenten ook zelf met nieuwe ideeën kunnen komen ter verbetering van de studie en het studieklimaat. Ook externen vullen vragenlijsten in, zoals de HBO-monitor bij afgestudeerden. Tevens voert de opleiding structureel evaluatiegesprekken met de gecommitteerden over het gerealiseerde eindniveau bij examens.

De afhandeling van de evaluaties verloopt binnen de opleiding via een vastgelegde systematiek. Jaarlijks wordt voor elke opleidingsvariant een evaluatiekalender opgesteld, waarin de planning voor evaluaties van het lopende studiejaar is opgenomen. Per opleidingsvariant is een commissie kwaliteitszorg verantwoordelijk voor het opstellen van de evaluatiekalender, de afname en de rapportage van de evaluaties en de verspreiding van de rapportages. De commissie stuurt de resultaten naar het management en betrokkenen: de onderwijsteams/docenten die een studieonderdeel verzorgen, de coördinatoren van een studiefase en het opleidingsmanagement. Elk onderwijsteam bespreekt de evaluatieresultaten, combineert dit met de eigen evaluatie (feitelijk een eigen inschatting van de gerealiseerde kwaliteit) en past op basis daarvan het onderwijsprogramma aan. De teams rapporteren hierover aan het management in de vorm van kwaliteitszorgrapportages.

Naast de genoemde evaluaties wordt een volledige kwaliteitsaudit gehouden door de UN-WTO (World Tourism Organisation). Zij geven een certificaat uit onder de naam TedQual met de bedoeling wereldwijd de kwaliteit van hoger onderwijs op het gebied van toerisme te stimuleren en te waarborgen. Om het certificaat te verkrijgen, moet een opleiding voldoen aan een eisenpakket ter toetsing van de kwaliteit van de opleiding. Opleidings- en/of onderzoeksopdrachten van de UN-WTO worden alleen uitgevoerd door gecertificeerde instituten. NHTV is in het bezit van dit TedQual-certificaat en is daarmee een door de UN-WTO erkende kwalitatief goede bacheloropleiding toerisme. In 2004 kreeg de opleiding als eerste in Nederland dit certificaat voor een periode van drie jaar. In 2008 heeft een nieuwe audit plaatsgevonden op basis waarvan de UN-WTO het certificaat heeft verlengd tot 2012.

Verbetermaatregelen

Standaard 14: De uitkomsten van deze evaluatie vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende**.

De opleiding heeft in de ogen van de visitatiecommissie voldoende aangetoond dat evaluatieresultaten leiden tot genomen verbetermaatregelen. Of de implementatie van de verbetermaatregelen heeft geleid tot het gewenste resultaat wordt eveneens gemonitord.

In de ogen van de visitatiecommissie is de veranderingscyclus zelfs behoorlijk kort. Verbeteracties worden dus snel ingezet, wat impliciet ook iets zegt over het enthousiasme van de docenten. Binnen het HTRO onderwijs hebben de verbeteringen en vernieuwingen zich in feite beperkt tot de normale en meestal op de dynamiek van de toeristische actualiteit gebaseerde noodzakelijke verbeteringen op cursus- en programmaniveau en op bevindingen uit evaluaties onder studenten en docenten. Op het niveau van de Academie voor toerisme als geheel is de meest ingrijpende recente verandering de tot stand gebrachte samenwerking met Wageningen Universiteit voor de wetenschappelijke bachelor in de vorm van een joint degree.

Betrekken belanghebbenden

Standaard 15: Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed**. Alle belanghebbenden worden stelselmatig betrokken bij de evaluatie van het onderwijs, zowel mondeling als schriftelijk.

Structureel worden alle belanghebbenden betrokken bij de evaluatie van het onderwijs. Studenten vullen vragenlijsten in per opleidingsfase, maar ook zijn er vragenlijsten per studieonderdeel. De resultaten hiervan worden besproken in de studentenpanels. Studenten die bijna gaan afstuderen, worden middels een schriftelijke vragenlijst bevroegd over het totale curriculum.

Alumni die ongeveer twee jaar eerder zijn afgestudeerd vullen een vragenlijst in via de HBO-monitor. Dit onderzoek vindt jaarlijks plaats.

Gesprekken met gecommitteerden vinden na elke examenronde plaats en zijn weliswaar informatief, maar hebben een informeel karakter. Formeel vindt er ook iedere drie jaar een evaluatiemoment plaats. De gecommitteerden vullen hiervoor een vragenlijst in.

Voorheen deed NHTV eens per drie jaar een studenttevredenheidsonderzoek. Dit heeft inmiddels plaats gemaakt voor de Nationale Studentenenquête

die jaarlijks wordt afgenomen. Eens per twee jaar houdt NHTV een medewerkertevredenheidsonderzoek.

De opleiding stelt zelf vast aan de hand van evaluatieresultaten dat de terugkoppeling over verbeteracties naar de studenten meer aandacht zou mogen krijgen. Studenten zijn matig tevreden over de terugkoppeling van resultaten. Dit komt waarschijnlijk mede doordat veranderingen pas worden doorgevoerd in het volgende collegejaar. Daardoor ervaren de studenten zelf niet veel verandering.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De visitatiecommissie stelt vast dat het systeem van toetsing voldoende is. De Examencommissie en de Toetscommissie (aan wie de Examencommissie diens verantwoordelijkheden gemandateerd heeft) functioneren zodanig dat dit kwalitatief adequate toetsen tot gevolg heeft. De wijze van toetsing varieert, afhankelijk van de inhoud van de competenties. De visitatiecommissie heeft kunnen vaststellen dat het eindniveau van de opleiding van bachelorniveau is. Studenten komen in passende functies terecht en de aansluiting met masterprogramma's is goed. Wel is het de commissie opgevallen dat het niveau van de scripties uiteenloopt, afhankelijk van de aard van de scriptie en het programma (Nederlands- of Engelstalig). Het proces van beoordeling van de scripties dient nog verder gestructureerd te worden: er wordt wel een beoordelingsformulier gehanteerd, maar er zijn geen schriftelijke verslagen van beoordelingen door docenten aangetroffen waaruit blijkt hoe het eindcijfer tot stand is gekomen.

Toetsing

Standaard 16, deel 1: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

De commissie beoordeelt deze deelstandaard als **voldoende**. Het toetsbeleid is *an sich* adequaat. De wijze waarop het toetsproces verloopt en de rol van de Examencommissie en Toetscommissie hierin zijn in de ogen van de visitatiecommissie gestructureerd en adequaat. In het collegejaar 2011/2012 is het schriftelijk protocol als pilot ingevoerd. In de ogen van de visitatiecommissie is dit een noodzakelijke stap en dient dit spoedig en structureel onderdeel uit te maken van het toetsbeleid.

Valide en betrouwbaar

NHTV heeft een hogeschoolbreed toetskader, waarin de uitgangspunten geformuleerd zijn om de kwaliteit van de toetsing te bewaken. Ook met betrekking tot de afname van tentamens en herkansingen, de bekendmaking van cijfers en inzage van tentamens zijn hogeschoolbreed afspraken vastgelegd die terugkomen in de verschillende onderwijs- en examenregelingen. Binnen de Academie voor toerisme is er in het kader van de nieuwe wet- en regelgeving een gemeenschappelijke regeling examencommissie en een academiebreed OER opgesteld. Het toetsbeleid van de Academie voor toerisme is recent vastgesteld voor een periode van drie jaar, waarna herijking plaatsvindt. In dit beleidsstuk worden uitspraken gedaan over:

- De kwaliteitsborging van de toetspraktijk;
- De organisatie van de toetspraktijk;
- De uitvoering van de kwaliteitszorg toetsing;

- De kwaliteitsverbetering van toetsen en de procedures rond toetsen;
- Beoordeling en feedback.

Het nieuwe beleid voorziet in een academiebrede Toetscommissie. Voor elke opleiding wordt jaarlijks een toetsplan opgesteld. De studiehandleiding bevat een concrete beschrijving van alle curriculum- en studieonderdelen, de wijze van toetsing en beoordeling, de herkansingen, de organisatie van de feedback, de normering en het toetsen van elders verworven competenties. Ter ondersteuning van de toetspraktijk is er een Handleiding voor de toetspraktijk, die onder meer ingaat op de kwaliteitseisen en criteria voor toetsconstructie, toetsbeoordeling en -afname binnen de verschillende leerlijnen.

Om tot goede uitvoering van het toetsbeleid te komen, draagt de academie zorg voor de juiste randvoorwaarden, in de vorm van organisatie en inzet van personeel en middelen, een onafhankelijke examen- en toetscommissie, evaluatie van het toetsbeleid door betrokkenen en zorg voor bekwaamheid van beoordelaars in constructie, afname en beoordeling van toetsen.

De examencommissie draagt de verantwoordelijkheid voor de vaststelling of de student het gewenste eindniveau heeft. De kwaliteitsbewaking van het toetsen heeft de examencommissie gedelegeerd aan de toetscommissie, waarin voor iedere opleiding één lid als vertegenwoordiger zit. Deze afgevaardigde is tevens voorzitter van de toetswerkgroep die voor iedere opleiding wordt

ingesteld. De toetscommissie heeft daarnaast de opdracht de deskundigheid met betrekking tot toetsen te bevorderen. De opleidingscommissie ziet toe op de uitvoering van de toetspraktijk. De leden van de examencommissie worden op hun deskundigheid beoordeeld en benoemd door het CvB.

De kwaliteitszorg met betrekking tot de toetspraktijk vindt plaats onder directe verantwoordelijkheid van het management van de Academie voor toerisme. Deze rapporteert de resultaten aan het managementteam en de teams binnen de opleidingen. De kwaliteit van de toetspraktijk wordt bewaakt door middel van:

- Studentenevaluaties (met name de toetsvorm en de relatie tussen vorm en inhoud van de toets met het gegeven onderwijs);
- Het beoordelen van de toetsplannen;
- Het beoordelen van de afzonderlijke toetsen.

De kwantitatieve en kwalitatieve studentenevaluaties geven inzicht in de bevindingen van de studenten op het gebied van kwaliteit, niveau en aansluiting van de toetsing bij de studiestof. De commissie kwaliteitszorg van de opleiding verwerkt deze gegevens, vervult een signalerende functie en brengt eventuele problemen in het managementoverleg onder de aandacht. Dit kan aanleiding zijn voor acties richting de coördinatoren en docenten.

De academie biedt jaarlijks scholing op het gebied van toetsing en beoordeling aan in samenwerking met de School for Creative Education. Ook nemen docenten en medewerkers regelmatig deel aan externe trainingen, cursussen en congressen op het gebied van toetsing en beoordeling. Nieuwe medewerkers volgen via de School for Creative Education een cursus didactische vaardigheden.

Binnen de opleidingsvariant Management Toerisme bestaat een toetswerkgroep. Per domeinteam is een toetsverantwoordelijke aangesteld, die zorgt draagt voor de discussie en kwaliteitsverbetering van toetsing binnen het domeinteam. Jaarlijks zijn er drie of vier bijeenkomsten waar thema's rond toetsing centraal staan. Doordat de toetsverantwoordelijke de kennis en informatie uit de werkgroep doorspeelt naar het betreffende domein, staat toetsing bij elk team op de agenda.

Bij de selectie van het instrumentarium wordt een keuze gemaakt voor toetsen die het voor docenten en studenten mogelijk maken om zowel prestaties te beoordelen (summatieve toetsing) als ook de ontwikkeling van de student richting te geven (formatieve toetsing). Feedback op de resultaten is daarbij van belang. Om een adequate en gevarieerde toetsing te borgen is in de Dekkingsmatrix toets- en werkvormen voor de gehele opleiding HTRO een inventarisatie gemaakt van alle werk- en toetsvormen per studieonderdeel. Dit overzicht toont aan dat er in de werk- en toetsvormen sprake is van een methodenmix. Alle studieonderdelen worden individueel getoetst en beoordeeld, ook binnen groepsopdrachten. De toetsvormen staan per studieonderdeel beschreven in de studiehandleidingen. De periode en frequentie van tentamens en hertentamens zijn vastgelegd in de gemeenschappelijke onderwijs- en examenregeling (OER) van de Academie voor toerisme.

Aan het eind van het tweede jaar formuleren studenten hun doelstellingen voor de praktijkstage. Dit wordt gebruikt als input bij de selectie van de stageplaats en –opdracht. De beoordeling van de praktijkstage vindt plaats door de docentbegeleider aan de hand van beoordelingsformulieren van de stagebegeleider (tussentijdse en eindbeoordeling), het praktijkverslag, rapport van specifieke opdrachten en tussentijdse verslagen gericht op procesvoortgang en reflectie. Na afloop van de stage wordt dus ook de ontwikkeling van de student geëvalueerd.

In het tweede semester van het vierde jaar vindt het afstudeertraject plaats. Als afsluiting legt elke student een mondeling examen af, waarin de afstudeerscriptie of –stage verdedigd wordt voor een afstudeercommissie. Omdat dit de laatste toets is om te bepalen of de student aan de eindkwalificaties voldoet, is er in de afstudeercommissie naast de afstudeerbegeleider en een tweede beoordelaar uit de opleiding altijd een externe gecommitteerde uit het toeristisch werkveld of de academische wereld opgenomen. De beoordeling van de afstudeercommissie wordt uitgevoerd aan de hand van een lijst met vooraf opgestelde criteria. In het protocol worden de deeltijfers benoemd die leiden tot de eindbeoordeling. De eindbeoordeling wordt echter niet schriftelijk onderbouwd, tenzij de student is gezakt. De opleiding ziet zelf in dat

transparantie van een schriftelijke onderbouwing wenselijk is. Daartoe is met ingang van collegejaar 2011/2012 reeds een pilot gestart met het schriftelijke protocol.

Inzichtig voor studenten

In de OER, die voor studenten beschikbaar is, is informatie opgenomen met betrekking tot de afname van tentamens en herkansingen, zoals de toetsvorm, de te toetsen lesstof en welke competenties worden getoetst. Ook staat in de OER informatie aangaande de bekendmaking van cijfers en inzage van tentamens.

Uit evaluaties blijkt dat alumni ten opzichte van landelijke scores meer dan gemiddeld tevreden zijn over de wijze waarop getoetst wordt, over het niveau van de toetsing en over de selecterende functie van toetsing. Alumni zijn minder tevreden over de mate waarin toetsing de individuele prestatie meet. Dat is verklaarbaar doordat er in het recente verleden meer gebruik werd gemaakt van groepsbeoordelingen. Inmiddels wordt elk studieonderdeel individueel getoetst en beoordeeld, ook als er sprake is van groepsopdrachten. Zittende studenten geven aan dat de feedback van docenten aan studenten een aandachtspunt is, evenals het tijdig bekendmaken van toetsresultaten.

Conform het door de opleiding aangedragen punt, is de visitatiecommissie van mening dat ook de wijze waarop de eindbeoordeling van de afstudeerperiode tot stand komt, inzichtelijk dient te zijn voor de student. Hoewel het positief is dat er een beoordelingsformulier met vaste beoordelingscriteria wordt gebruikt, blijft het onduidelijk op welke manier het eindcijfer tot stand is gekomen. De visitatiecommissie vindt het terecht dat de opleiding haast maakt met het ontwikkelen van een protocol hierbij, zodat dit proces in de toekomst volledig helder is.

Gerealiseerde eindniveau

Standaard 16, deel 2: De opleiding toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd..

De commissie beoordeelt deze deelstandaard als **voldoende**. In de ogen van de visitatiecommissie wordt het bachelorniveau binnen de opleiding voldoende gerealiseerd. Studenten komen in

passende functies terecht en de aansluiting met masteropleidingen is goed. Opvallend is het uiteenlopende niveau in scripties, naar inhoud, (volledigheid van de) uitwerking van het probleem en de onderzoeksvragen, en het taalgebruik. De commissie ziet dat deze verschillen samenhangen met het programma dat is gevolgd (Nederlands- of Engelstalig).

In het STO wordt de tevredenheid van studenten over het niveau van de opleiding gemeten. Uit de resultaten blijkt dat de HTRO-studenten zowel tevreden zijn over de opleiding als geheel als over het niveau van de opleiding. De curriculumevaluatie onder afstudeerders na afsluiting van de afstudeerstage bevestigen dit beeld. Uit alumnionderzoek van de HBO-monitor 2010 blijkt dat alumni van 2008-2009 ten opzichte van het landelijk gemiddelde een positief oordeel hebben over het resultaat van de opleiding, onder andere over de opleiding als voorbereiding op de actuele beroepspraktijk. De alumni hebben in dit onderzoek van vrijwel alle taakgebieden aangegeven dat het niveau dat binnen de opleiding bereikt wordt hoger ligt dan het niveau dat vereist was dan het voor hun functie vereiste niveau.

Ook in een vervolgopleiding blijken de alumni het goed te doen. In de HBO-monitor 2010 geeft ongeveer 22% van de alumni aan dat ze na de opleiding HTRO gestart zijn met een vervolgopleiding. Hiervan is 17% afgestudeerd, 69% is nog bezig met de vervolgopleiding en 14% heeft de vervolgopleiding zonder diploma verlaten. Van de groep doorstudeerders is ongeveer 30% gestart met een WO-master.

Ongeveer 50% van de afgestudeerden komt terecht in de branche, zo'n 30% komt in een aanpalend werkveld terecht. Studenten werken over de hele wereld, waarbij steeds lastiger te duiden is of het standaard banen betreft. De variëteit in de banen is namelijk groot: van sales- tot consultancyfuncties en van organisatie- tot onderzoeksfuncties. In vergelijking met een aantal jaren geleden gaan er tegenwoordig meer mensen doorstuderen. Dat kan worden verklaard door een verslechtering van het huidige economische klimaat.

Het oordeel van experts uit de branche over de kwaliteit van afgestudeerden is positief. Externe

gecommitteerden bij de eindexamens geven aan dat de afstudeerscripties of –opdrachten gemiddeld een goed niveau hebben. Een substantieel deel vinden ze zelfs bijzonder goed. Ook opdrachtgevers voor de afstudeerstages geven in hun eindbeoordeling aan tevreden te zijn over het niveau van de afstudeerders. Een selectie van de afstudeerscripties of –verslagen die met een hoog cijfer zijn gewaardeerd, wordt voorgedragen voor nationale en internationale scriptieprijsen die door NHTV en het werkveld zijn ingesteld. Op deze manier worden studenten geprikkeld een kennisbijdrage te leveren aan voor het werkveld belangrijke vraagstukken.

Ondanks dat de opleiding HTRO erin slaagt tot een betere tevredenheid in het werkveld te komen dan collega-opleidingen is het de wens en de ambitie van de opleiding om de tevredenheid verder omhoog te krijgen. Deze ambitie raakt het gehele onderwijs, de processen daarbinnen, de studenten en de docenten.

De leden van de SAR hebben ervaring met afgestudeerden van NHTV: vrijwel alle leden hebben een of meerdere oud-studenten van NHTV in dienst (gehad). In de ogen van de SAR-leden is het denkniveau en het vermogen om snel te kunnen schakelen onderscheidend ten opzichte van afgestudeerden van andere instellingen. Ook managerial waren NHTV-studenten beter. Door hun zelfstandigheid, hun zelfkritische houding en hun positief-kritische houding ten opzichte van het bedrijf konden afgestudeerden van NHTV sneller hun weg vinden in de organisatie dan afgestudeerden van andere onderwijsinstellingen.

Binnen de opleiding wordt gesproken van twee type afstudeerwerken namelijk een afstudeeropdracht of een scriptie. Na bestudering van een aantal afstudeerwerken heeft de visitatiecommissie dat ook kunnen vaststellen. Aan de ene kant is er de afstudeeropdracht die voortkomt uit praktijk-gedreven onderzoek, waarbij een opdrachtgever de opdracht heeft verstrekt. Het resultaat hiervan is vaak een concreet beroepsproduct, zoals bijvoorbeeld een marketingplan.

Aan de andere kant is er de scriptie die voortkomt uit een meer theoretisch georiënteerd onderzoek en geen externe opdrachtgever heeft. De overeenkomst

is dat de studenten het onderzoek in beide gevallen zelfstandig uitvoeren.

De diversiteit in kwaliteit van de afstudeerwerken is groot. De meer theoretisch-/onderzoeksgerichte scripties zijn overwegend van hoger niveau dan de praktijkgeoriënteerde afstudeeropdrachten. Voor een deel geldt dat de probleemstelling eenvoudig is, dit verdient meer bijsturing. De link met de beroepspraktijk is voor alle beoordeelde scripties positief en relevant te noemen. Voor het Nederlandstalige programma geldt dat het Nederlandse taalgebruik in de scripties hier en daar vrij matig is. Inmiddels zijn de eerste stappen in de richting van verbetering gezet door al tijdens eerdere studiejaar studenten de gelegenheid te geven hun schriftelijk taalgebruik te verbeteren aan de hand van het digitale programma van NederCom.

Uit gesprekken die de visitatiecommissie voerde met alumni bleek dat zij in passende beroepen terecht komen. De aansluiting van de bacheloropleiding op vervolgstudies van masterniveau is prima.

Zoals ook de leden van de SAR hebben aangegeven in hun gesprek met de visitatiecommissie is de opleiding behoorlijk complex, want het programma is erg breed. Dat sluit aan op de branche, die in de afgelopen vijf tot tien jaar ook steeds complexer en internationaler is geworden. Ook de invloed van internet en sociale media is groot. Dat leidt ertoe dat studenten binnen hun opleiding een zo divers mogelijk programma aangeboden moeten krijgen, om een maximale aansluiting op de (arbeids)markt te behouden. De visitatiecommissie vindt dat de opleiding daar goed in slaagt. Niet voor niets vindt een aanzienlijk deel van de afgestudeerden (ongeveer 30%) een passende baan in andere sectoren dan de toeristische branche. De breedte van de opleiding ziet de visitatiecommissie dus als een positief punt, maar vindt wel dat er op dit moment sprake is van een kritische balans tussen verdieping en verbreding. De visitatiecommissie vindt dat de verdieping op het gebied van toerisme bewaakt dient te worden. Het ongewilde gevolg zou namelijk kunnen zijn dat de opleiding te breed wordt op het gebied van algemeen management en daardoor te weinig specifiek het vak toerisme blijft uitademen.

Distinctive quality feature: internationalisation

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies the distinctive quality feature 'internationalisation' as **meeting the standard**. According to the assessment committee internationalization can never be unique in a tourism programme, given the international orientation of the field. Nonetheless, this programme is distinctive, not only in the Netherlands but global as well. Recognition of this fact is apparent by the TedQual-certificate from the UNWTO (World Tourism Organization). The distinctiveness also shows through the opportunities to do placements abroad (obligatory in the English taught programme), field work, exchange programmes, the international background of staff and guest lecturers, and the number of English taught courses.

Aspects that can be improved are the fluency in English of non native lecturers, from the moment they start lecturing. In order to benefit from the concept of the International Classroom as much as possible, the balance of inward student mobility should improve. The number of foreign students is decreasing and within this group the number of German students is relatively large.

Housing of foreign students should have full focus as it seems difficult for them to find proper housing.

Vision on internationalisation (standard 1)

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies this standard as **Good**.

Criterion 1a: Shared vision

The programme has a policy on internationalisation. This policy is supported by stakeholders within and outside the programme.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

NHTV's overall objective for 2013 is to be an international institution in the first place, and a Dutch institution in the second place. This affects the heart of NHTV and as such, internationalisation is a central force in shaping organizational processes and activities. From this overarching objective, in 2010 the Board of Governors together with the Academy Directors have formulated a set of specific internationalisation objectives:

1. Deepening and intensifying the international forms of collaboration with the education sector as well as industry;
2. Increasing the quality of the educational offerings, facilities, study environment, and study intake.

In accordance with the current NHTV strategy and in keeping with its nature and reputation the HTRO programme has committed to remain at the forefront of internationalisation. To strengthen its

frontrunner position, internally as well as in tourism education domestically and internationally, the following objectives regarding Cooperation, Mobility and Educational Offering are pursued.

Based on regular analysis of partner institutions efforts are aimed at strengthening the existing links with partner institutions abroad. Traditionally many of these links were established with the primary purpose of student exchange. To extend and strengthen the cooperation, the objective is to increase the number of exchange opportunities for lecturers. To support this objective, staff exchange is embedded in the staff appraisal and development cycle.

Outbound mobility at HTRO has continued to grow. In order to satisfy demand for international credit and diploma mobility, expanding exchange possibilities with existing partners as well as creating places by establishing new partnerships is essential. In 2010 a set of core criteria has been identified to enable a comprehensive assessment of the added value of a partnership. In accordance with the NHTV objective to be an international centre of knowledge and expertise, the Academy of Tourism will seek cooperation with a select number of international strategic partners to initiate joint research activities.

Regarding the lecturers, the aim is to increase the number of lecturers involved as well as to intensify

the contribution to international knowledge exchange.

In addition to growth of inbound credit mobility (incoming exchange), HTRO aims to increase inbound diploma mobility. Special focus will be given to Germany, Eastern Europe, the UK, Brazil, Indonesia and Russia.

The growing number of inbound students of different nationalities brings with it the need to pay special attention to student care, counseling and support. To this end, policy development and collaboration between International Office, Student Counselors and the international student association Compass will be strengthened. Furthermore, students increasingly seek extracurricular international educational challenges. Therefore more international study programs of short duration will be developed.

The responsibility for internationalisation is structurally embedded at all organizational levels within NHTV.

Criterion 1b: Verifiable objectives

The policy on internationalisation includes verifiable objectives.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

These objectives have been detailed out into four main categories: Education, Knowledge Development, Research and Operational Management. Subsequently, in 2010 the Board of Governors and the management team of the Academy for Tourism have established performance indicators which were approved by the Academy for Tourism representative council. The performance indicators identified have been given concrete form in an action plan, complete with methods and procedures as to how the strategic objectives should be accomplished. The assessment panel received the performance indicators for the Academy for Tourism and found them to be quite specific.

Criterion 1c: Improvement-oriented evaluations

The policy on internationalisation is evaluated periodically and this evaluation forms the basis for improvement measures.

The assessment committee qualifies this criterion as **satisfactory**.

In 2008, a survey was held among international students about the international character of NHTV. This was done as part of the reassessment of the strategic goals regarding internationalisation and is reflected in the strategic plan 2009-2012. In November 2011, a framework for Action Plans will be set up to strengthen the incorporation of internationalisation in Academy policies.

In 2011, the strategic policy officers for internationalisation presented a progress report. An analysis was made to what extent the action plans were implemented. In November 2011 the international student survey will be repeated.

Furthermore, a number of internal and external benchmarks were used to monitor internationalisation. In the summer of 2011, NHTV has performed a benchmark based on the measurement tool made available by Nuffic. The instrument measures four different aspects of internationalisation at programme level. The results are categorized in five different phases of internationalisation. The results show that the English taught HTRO programmes at the Academy for Tourism are close to have reached the highest level of internationalisation in nearly all of the aspects. The results also indicate that additional focus on the aspects of outgoing lecturers and international research policy is required. These aspects are addressed within the Academy's internationalisation action plan.

Also, in January 2011, the external benchmark Image Monitor measured the image of Dutch Universities of Applied Sciences among the primary national target markets (3/4 mbo, 5/6 vwo, 4/5 havo). The results show that NHTV is perceived as: international, small scaled, leading, inspirational and innovative. Compared to fellow institutes, especially the feature internationalisation is very distinctive for the image of NHTV.

Learning outcomes (standard 2)

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies this standard as **good**.

Criterion 2a: Intended learning outcomes

The intended international and intercultural learning outcomes defined by the programme are a clear reflection of its vision on internationalisation.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

For HTRO in 2009 a nationwide professional competency profile was established. In terms of internationalisation the key learning outcome is to turn students into responsible professionals capable of operating within a global knowledge and work environment. Out of the total number of ten competencies within the HTRO profile seven are related to internationalisation.

Criterion 2b: Student assessment

The methods that are used for the assessment of students are suitable for measuring the achievement of the intended international and intercultural learning outcomes.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

The competencies are assessed regularly. Not only because complexity increases but also to provide the possibility to monitor the student's development. As a large part of the competencies has an international focus, the development of the students in relation to internationalisation is being assessed and monitored as well.

At the beginning of new projects the student evaluates him-/herself to define a baseline measurement. At the end of the projects they receive feedback from the lecturer so they learn what their strengths and weaknesses are. In case of written exams students have the possibility to see their assessed work afterwards.

Criterion 2c: Graduate achievement

The programme can demonstrate that the intended international and intercultural learning outcomes are achieved by its graduates.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

To assess the connection between qualification and output, the HBO Monitor 2010 asked HTRO alumni to score three aspects as an indication of how well they were prepared for the labour market: 1) the programme as a basis to start on the labour market; 2) the programme as a basis to further develop competencies; 3) preparation for the actual professional practice. Compared to other HTRO programmes, NHTV's HTRO programme scored the highest on all three aspects.

In 2010 220,000 students of 850 institutions from 24 European countries completed the European Graduate Barometer. This survey shows that for NHTV graduates the most important factor for choosing a university programme are its course content & structure and its international orientation. Considering internationalisation, 94% of NHTV respondents evaluated the performance as good. In contrast, only 65% of the respondents from the Netherlands and 56% of the European respondents evaluated their institute's performance as good. 84% of the NHTV respondents agree with the proposition: 'My university course provides me with the skills necessary for the labour market' (75% from respondents from the Netherlands agree and 55% of the European respondents). 35% of the NHTV respondents agree with the proposition: 'After graduating I will leave my country to find a professional position abroad'. 54% of the NHTV graduates would be willing to relocate worldwide if they received an attractive job offer. 15% would relocate within Europe.

Another indicator to determine if students possess the competencies required to operate in an international context, is the placement evaluation. In 2010 according to the majority of international placement companies the cultural affinity and language skills of HTRO students are good to excellent.

In 2010 two graduates of the ITMC programme each won a prestigious science award at the International Tourism Bourse (ITB) in Berlin.

Teaching and learning (standard 3)

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies this standard as **good**.

Criterion 3a: Curriculum

The content and structure of the curriculum enable the achievement of the intended international and intercultural learning outcomes.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

Looking at the Dutch taught 'Management Toerisme' (MT) programme the following can be observed. In the propaedeutic phase the emphasis is on creating awareness of external trends and developments and acquaintance with external analysis techniques. The second focal point (the development of language skills for mastery of foreign languages) provides the foundation for subsequent educational activities aimed at strengthening international competencies. Students develop intercultural communication and intercultural sensitivity skills as well. Students are introduced to the intricacies of international business and destination development. In the final phase an important addition is knowledge of international policy and law. Within the specialization 'Toeristische Bestemmingsontwikkeling, Branding & Communicatie' socio-cultural impact studies is included.

Within the English taught 'International Propaedeutic First Year in Leisure & Tourism' (IP) about 60% of the curriculum supports the development of international competencies. In addition to language skills, cultural awareness, intercultural communication and intercultural sensitivity are addressed. After the propaedeutic phase students continue with the English taught 'International Tourism Management & Consultancy' (ITMC) programme or the 'International Tourism & Travel Industry' (ITTI) programme. The curriculum of ITMC distinguishes itself with its strong focus on international destination management knowledge and developing cross-cultural understanding skills. The curriculum of

ITTI emphasizes the development of knowledge of international business, international law and international human resource management. Besides the content of the curricula, international competency development in the English taught programmes is strongly supported by the International Classroom concept, which is described in the next paragraph (Teaching methods).

Within both the ITMC and the ITTI programme there is a wide range of English taught minors such as Sustainable Business Development, Heritage & Tourism, Cross Cultural Management and Aviation Management.

Criterion 3b: Teaching methods

The teaching methods enable the achievement of the intended international and intercultural learning outcomes.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

The deeper dimension of internationalisation is NHTV-based learning: an educational gateway to an international and imaginative career. Therefore the programme uses the concept of the International Classroom. This is a didactical concept characteristic for HTRO and in particular the English taught programmes (IP, ITMC and ITTI). *"The International Classroom of tourism studies is a symbolical space in which a rich, complex and local, international practice to be explored, enunciates new and promising areas in tourism education and research."*

Within the international classroom explicating and engaging the different cultures present within this symbolical space facilitate the creation and exchange of knowledge. Students are encouraged to develop awareness of their tacit knowledge about life and the world in general. In tutorials, projects, company placements, thesis, field trips etc. students are challenged to jointly resolve a task or a problem. In this process students, lecturers and professionals in applying their knowledge from a diversity of perspectives and approaches contribute to the issue at hand. Through mutually reflexive process students gradually develop cultural awareness and sensitivity. A diverse portfolio of international culture deepens the experience.

According to the assessment committee this process of creating cross cultural understanding, combined with creating a professional attitude and enhancing skills towards solving problems, is a very strong attribute of the programme.

Criterion 3c: Learning environment

The learning environment is suitable for achieving the intended international and intercultural learning outcomes.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

Progressively, internationalisation at HTRO has evolved into a plurality of forms and approaches. Through courses students acquire knowledge of relevant international subjects. At home within lectures and during workshops students are exposed to the influences and effects of a globalizing environment. Through projects, excursions and placements, students experience what it means to operate in an international context. Study materials such as books, articles and case studies are drawn from a global pool of tourism resources. The learning environment also involves the contribution of foreign visiting professors and guest lecturers as well as the input from domestic lecturers with substantial international experience.

The key objective is to prepare students for a professional career in a global knowledge and work environment. Knowledge and skills are created and exchanged through meaningful interaction between students, educational staff and professionals from the tourism domain. The international classroom is at the heart of this exchange, which is encapsulated by an educational programme, which in turn is embedded in the Academy. The Academies are part of a wider NHTV community. NHTV operates within a global educational and professional environment. The global is intertwined with the local and therefore cross-cultural encounters and the process of internationalization equally take place at home. For example within the course Cross-cultural understanding, students are stimulated to encounter three consecutive generations of migrants in the Netherlands. Using storytelling and through comparative analysis they explore the contextual dimension of the tourist experience and travel career.

As part of internationalisation at home, efforts are made to make students feel that they belong to a community where all students are considered to be international. After all, they have chosen an international study domain at an international institution, where they will work on their intercultural competences and international experiences. For example within the English taught programmes the use of English is strictly observed.

Staff (standard 4)

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies this standard as **good**.

Criterion 4a: Staff composition

The composition of the staff (in quality and quantity) facilitates the achievement of the intended international and intercultural learning outcomes.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

When attracting new staff for internationally oriented positions, recruitment abroad is included. In case of equal suitability, preference is given to international candidates. NHTV employs 53 international employees. Contributing to the delivery of the HTRO programmes, the Academy for Tourism currently employs 15 international staff members – 28% of NHTV's total – embracing 12 nationalities.

In addition the Academy for Tourism uses its extensive international network to identify and attract international staff to create relationships with visiting professors that deliver core course components on a structural basis. An overview of the international employees, visiting professors and guest lecturers involved in the HTRO programmes was presented to the assessment committee. In the academic year 2010-2011 25 visiting professors and international tourism experts were involved in the programme.

Criterion 4b: International experience and competence

Staff members have sufficient international experience, intercultural competences and language skills.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

22 people are considered international HTRO employees. An international employee is born outside the Netherlands and has lived abroad a minimum of ten years before his/her 20th birthday; or has an experience of at least 5 years in an international context; or has worked and lived outside the Netherlands a minimum of 5 years.

English fluency is a prerequisite to be engaged in the English taught programmes and all lecturers within the English taught HTRO programmes have substantial international work experience. Regularly the lecturers are involved in international tourism consultancy projects. Furthermore, HTRO lecturers act as guest lecturers at international partner institutes. A number of HTRO lecturers are members of the academic tourism community. They are frequently invited to participate in international conferences. They also participate in international research projects, which have resulted in a variety of publications in academic journals and contributions to books.

Criterion 4c: Services provided to staff

The services provided to the staff (e.g. training, facilities, staff exchanges) are in line with the staff composition and facilitate international experiences, intercultural competences and language skills.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

The Academy for Tourism supports staff by providing various training programmes such as English language and cross-cultural skills. Those lecturers of the English taught programmes who did not fully meet the requirement of English fluency have been subject to Cambridge level 2 language training. Staff members who are not directly involved in the English taught programmes are given the possibility to receive additional tailor made language training by NHTV's School for Creative Education. In addition, lecturers in the International Propaedeutic year are

provided with an intercultural skills training, which is delivered by the Royal Tropical institute.

Attendance of International Trade Fairs, and participation in international congresses, seminars and workshops is facilitated financially and logistically. Information is provided bilingually as well as ICT services.

A survey among international employees has indicated that more attention must be paid to support provided to new international employees to get acquainted and acculturate with the NHTV. To new employees an introduction to the NHTV and Academy procedures will be provided, as well as a single contact person to assist in the orientation.

Students (standard 5)

Based on the interviews and examination of the underlying documentation, the assessment committee qualifies this standard as **good**.

Criterion 5a: Student group composition

The composition of the student group (diversity of national and cultural backgrounds) is in line with the programme's vision on internationalization.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

For a proper implementation of the International Classroom concept, a substantial and diverse international student population is essential. In the academic year 2010-2011 inbound diploma mobility at the HTRO programmes was 20% involving students from 61 countries. In comparison: total inbound diploma mobility at NHTV was 11% and at universities of applied sciences in the Netherlands it was 10%.

The mobility target agreed during the Bologna conference in Leuven set out that by 2020 at least 20% of graduating students must have been internationally mobile. Within the English taught HTRO programmes outbound credit mobility in 2010-2011 was 47%.

Criterion 5b: International experience

The international experience gained by students is adequate and in line with the programme's internationalisation vision.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

International experiences are gained firstly at home by means of the international classroom concept, and the input of visiting professors, international guest lecturers and internationally experienced staff, exchange programmes, international placements, field projects, excursions and the possibility to write a final dissertation (which is compulsory at ITMC and ITTI) or perform a company assignment abroad ensure students obtain adequate international experience.

Within the English taught programme an international fieldwork project is an integral part of the curriculum. In the second year, during three weeks, students perform a study at a destination in South America or South East Asia providing them with a powerful encounter at international tourism research.

In the third year 78% of the HTRO students partake in an international placement. For students of the English taught programme it is even obligatory to do the placement abroad. Placements frequently lead to a follow up in the fourth year and serve as input for the final dissertation leading students to return to their placement destination.

Students of the Dutch programme experience the internationalisation in a different way than the students in the English programme. Fact is that the international HTRO-programme of NHTV is a step ahead of HTRO-programmes of other institutes. A part of the programme is integrated in the time that students stay abroad. For instance in the second year of the English ITMC programme students go abroad for four weeks to do a field project. In 2012 Singapore and Bali are the destinations they will visit. The fact that the foreign professional field participates in these field projects is special in comparison to other HTRO programmes.

Internationalisation in the Dutch programme happens through foreign placements, doing the graduation project abroad or through exchange.

Increasingly international examples are used in the programme as well. About 30% of the students of the Dutch programme go abroad for their placement or graduation project. The other students stay in the Netherlands, but many of them go to companies which have an international orientation. Students told members of the assessment committee that they would appreciate an increasing amount of international theory in the programme. The need to pay more attention to foreign languages, especially English, depends on the international orientation of the students. People who eventually want to work in the Netherlands are satisfied with the way the programme is now. Students of the Dutch programme who found out during the course that they want to work abroad feel the need to improve their oral and written skills in English.

Criterion 5c: Services provided to students

The services provided to the students (e.g. information provision, counseling, guidance, accommodation, Diploma Supplement) are adequate and in line with the composition of the student group.

The assessment committee qualifies this criterion as **good**.

Within NHTV the HTRO programme has the highest overall satisfaction in terms of internationalisation, according to the results of the 'Nationale Studenten Enquête 2010'. Compared with other NHTV programmes, HTRO students are significantly more satisfied with the support provided by the programme to integrate into Dutch society. To encourage integration into Dutch society, HTRO applies various instruments. To ensure international students are well informed prior to arrival, they are provided with a wide range of information through for example the guide for international students, the acculturation Wiki and links to websites related to studying in the Netherlands.

To facilitate and strengthen inbound mobility NHTV organizes a preparatory course (half-year or one-year). This course is offered to prospects that require additional knowledge and language training for admission. Besides upgrading English language skills this course helps to acquire sufficient knowledge about the Dutch culture, ICT skills and specific domain knowledge, to enable smooth admission in and adaptation to the bachelor programme.

Prior to the start of the academic year International Office and the International Student Association 'Compass' organize an introduction especially for incoming students. During the HTRO specific introduction programmes at the start of the academic year, the first steps are taken to integrating Dutch and international students. Special courses (such as Dutch Culture and Society) are designed to stimulate further integration, as well as many social activities organized by Compass and the ITMC student committee.

In case of social or psychological problems, at HTRO foreign students can seek assistance and guidance with the international student counselors, who have specific expertise to address issues resulting from the international context or entailing cross-cultural dimensions.

Activities undertaken by International Office range from information provision, assessment of foreign qualifications, assistance with visa procedures, allocation of student grants, mediation for student housing, coordinating crisis management, etc.

An internal survey in 2009 showed that on average more than 85% of the international students are (very) satisfied with the International Office, the Library (Mediatheek), Service Desk and ICT helpdesk. The elements measured were: 1) efforts made to help international students; 2) communication in English; 3) accessibility; 4) level of international orientation.

Accommodation and catering received a lesser score than the services mentioned before. Accommodation services have since been strengthened. For example the number of rooms for which International Office acts as a mediator between student and the housing corporations has increased to a total of 222. With this supply, International Office is able to service approximately one third of the international students. Based on the proposed action plan 'StudentHousing@Breda' in 2014 student accommodation in Breda will have expanded with 1,000 units.

Considering catering, a number of improvements was implemented (broader and more exotic offer, hot meals, longer opening hours).

To qualify for a placement abroad students are required to perform desk research and report on the preferred destination. In addition, meetings are organized between future trainees and students who just completed their placement. Relevant documents (for instance Report on Placement Abroad) are published online. During the placement students submit an interim report to their NHTV supervisor every three weeks to report on their progress. A minimum of three times during the placement, the trainee, the company supervisor and the NHTV supervisor have contact by telephone to exchange experiences and to monitor progress. Upon completion the trainee is assessed by the company as well as by the NHTV supervisor. To ensure quality offering, the Placement Office evaluates the traineeship and the placement company with the student and the NHTV supervisor.

In preparation for an exchange programme, students have access to experience reports with information about the destination, the receiving institute, the programme and courses, educational methods etc. To qualify for an exchange or double degree programme students must meet the language requirements. Grade point average and motivation as expressed by means of an application letter are taken into account during the selection procedure.

At NHTV and the Academy for Tourism communication is bilingual. To this purpose NHTV employs its own in house interpreter. The Mediatheek has received a special recognition by the UN World Tourism Organization for its comprehensive international collection on Tourism and Leisure. The majority of the collection is in English.

Besides the language courses that are part of the regular HTRO curriculum, students can benefit from additional language training by means of the Tandem Language Learning programme. To enhance their language skills they work directly with a native speaker. In this way the student enhances his language skills and gains a deeper understanding of the culture of their future placement or exchange destination at the same time. The native speaker in turn has the chance to improve his/her level of Dutch and further integrate into Dutch society.

Bijlagen

Bijlage 1 Visitatiecommissie

I Overzicht panelleden en secretaris

Naam (inclusief titulatuur)	Rol (voorzitter / lid / student-lid / secretaris)	Domeindeskundige (ja / nee)
Prof. dr. P. De Grootte	lid	ja
M. van Diggele	lid	ja
Drs J.C. Kamphorst	lid	nee
Drs R. de Lusenet	voorzitter	nee
A. Moonen BSc	studentlid	nee

II Secretaris/Coördinator

A.J.C. van Noort MSc	Gecertificeerd oktober 2010	
----------------------	-----------------------------	--

III Korte functiebeschrijvingen panelleden

1	Professor De Grootte is als hoogleraar verbonden aan de Universiteit van Hasselt, onderzoeksgroep toerisme.
2	De heer Van Diggele was van 1973 – 2008 verbonden aan het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen, onder andere als directeur a.i. en als verantwoordelijke voor de internationale vestigingen.
3	De heer Kamphorst is aan de Hanzehogeschool verbonden als onderwijskundig adviseur en onderzoeker
4	De heer De Lusenet heeft vele jaren ervaring als directeur en bestuurder in hoger onderwijsorganisaties en tevens jarenlange ervaring als voorzitter van visitatiecommissies
5	Mevrouw Moonen heeft in juli 2011 haar BSc behaald in Sociale Geografie aan de Radboud Universiteit Nijmegen. Momenteel studeert ze aldaar voor haar master Economische Geografie.

IV Overzicht deskundigheden binnen panel¹

Deskundigheid	De deskundigheid blijkt uit:
a. deskundigheid ten aanzien van de ontwikkelingen in het vakgebied	Prof. De Grootte heeft vele publicaties op zijn naam staan op het gebied van toerisme, recreatie en hotelmanagement. De heer Van Diggele is vanuit zijn bestuurspositie bij NBTC en zijn huidige adviesrollen nauw betrokken bij ontwikkelingen in het veld.

¹ N.B. De secretaris is GEEN panellid

b. internationale deskundigheid	Prof. De Grootte is verbonden aan de Universiteit Hasselt en maakt deel uit van de Onderzoeksgroep Toerisme van de Katholieke Universiteit Leuven. De heer Van Diggele is in zijn loopbaan verantwoordelijk geweest voor de marketing van Nederland in binnen- en buitenland. Hij is onder andere eindverantwoordelijk geweest voor het totale buitenlandse netwerk/vestigingen van het NBTC. De heer De Lusenet vervult regelmatig internationale management- en adviesopdrachten, bijvoorbeeld in 2008 nog in Atjeh (Indonesië: wederopbouw toeristische infrastructuur)
c. werkvelddeskundigheid in het voor de opleiding relevante beroepenveld	De heer Van Diggele is van 1973 – 2008 werkzaam geweest bij het NBTC, van marketing coördinator via diverse buitenlandse posten tot algemeen directeur a.i.
d. ervaring met het geven en ontwikkelen van onderwijs op het desbetreffende opleidingsniveau en deskundigheid ten aanzien van de door de opleiding gehanteerde onderwijsvorm(en) ²	Prof. De Grootte heeft uitgebreide ervaring in het verzorgen van onderwijs, zowel op universitair niveau als op hogeschoolniveau (Economische Hogeschool Limburg en de Hoge Hotelschool Maastricht). Zijn boeken worden veelal als standaardwerk gehanteerd op hogescholen in zowel bachelor- als masteropleidingen. De heer Kamphorst is aan de Hanzehogeschool verbonden als onderwijskundig adviseur en onderzoeker. Vanuit die hoedanigheid is hij onder andere betrokken bij het opzetten van nieuwe bachelor opleidingen en het omvormen naar competentiegericht onderwijs van bestaande opleidingen.
e. visitatie- of auditdeskundigheid	De heer De Lusenet heeft vele visitatiecommissies voorgezeten.
f. studentgebonden deskundigheid	Mevrouw Moonen heeft in juli 2011 haar BSc behaald, en studeert nu master Economische Geografie aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

V Curricula Vitae

Michiel van Diggele

Van 1973 – 2008 werkzaam geweest bij het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen. In deze bijna 35 jaar is de organisatie veranderd van een promotie organisatie naar de destination marketing organisatie zoals deze thans functioneert. De website www.nbtc.nl geeft een uitvoerige inzicht in de huidige taken en verantwoordelijkheden van NBTC.

Sept 2006 – Sept 2007 : Algemeen Directeur a.i

- Na vertrek van de algemeen directeur heeft de Raad van Commissarissen mij gevraagd tijdelijk de taak van algemeen directeur op mij te nemen.

² Hieronder worden bijvoorbeeld verstaan afstandsonderwijs, werkplekgerelateerd onderwijs, flexibel onderwijs, competentiegericht onderwijs of onderwijs voor excellente studenten.

- Eindverantwoordelijk voor de totale organisatie in een voor het bedrijf roerige periode.
- Belangrijke rol gespeeld in de procedure van de aanstelling van een nieuwe algemeen directeur.

2000 – 2006 : Directeur Netwerk (Hoofdkantoor)

- Eindverantwoordelijk voor het totale buitenlandse netwerk (Operationeel / Personeel / Financieel / Marketing)
- Lid MT

1994 - 2000 : Area manager Intercontinentaal (Hoofdkantoor)

- Verantwoordelijk voor Vestigingen Noord - Amerika en Azië
- Lid MT

1991 – 1994 : Director North America (New York)

- Verantwoordelijk voor de kantoren New York / Chicago / Los Angeles en Toronto

1987 - 1991 : Directeur Zwitserland / Italië / Oostenrijk (Zürich)

- Verantwoordelijk voor genoemde buitenlandse vestigingen.

1982 - 1987 : Manager Marketing Services (Hoofdkantoor)

Management van een drietal subafdelingen

- Drukwerk productie
- Tentoonstellingen
- Centrale documentatie

1979 - 1982 : Directeur Canada (Toronto)

- Verantwoordelijk voor de vestigingen in Toronto en Vancouver

1978 - 1979 : Manager Trade Relations NA (New York)

- Onderhouden van contacten Amerikaanse travel trade

1973 – 1978 : Marketing Coördinator (Hoofdkantoor)

- Ondersteunen marketing activiteiten van de vestigingen UK en USA

Prof. dr. Patrick De Groot

Opleiding:

1975 – 1979 Licentiaat (drs) aardrijkskunde (geografie), KULeuven

1978 – 1979 Geaggregeerde aardrijkskunde (geografie), KULeuven

1979 – 1986 Doctor in de Wetenschappen (aardrijkskunde/geografie), KULeuven

Op 1 september 1987 werd hij assistent en later docent aan de Economische Hogeschool Limburg (EHL) op de Universitaire Campus te Diepenbeek; sedert 1 oktober 1991 aan de **Universiteit Hasselt** (vroeger het **Limburgs Universitair Centrum (LUC)**, waar hij nu als **hoogleraar** (sinds 1 januari 2001) actief is met **onderwijs** (toerisme, transport, Cross Culture België/Europa/globalisering), **onderzoek** (cultuur, demografie, geografie, toerisme en transport), **regionale dienstverlening** en **masterproefbegeleiding**.

In het Academiejear 2000-1 ook verbonden als gastdocent aan het **VLEKHO** Brussel (Master of Tourism Management) en van september 2001 tot en met september 2004 aan de interuniversitaire opleiding GAS Toerisme aan de **UAMS** te Antwerpen. Vanaf het Academiejear 2004-5 voor de Master-opleiding Toerisme Management aan de **KULeuven** (doceert de toerisme-vakken Beleid & Organisatie, Cultuur, Mobiliteit & Transport, Cases Privé-sector en Overheid). Voorts doceerde hij toerismevakken aan de Hogere Hotelschool Maastricht.

* Sinds juni 2005 twaalf keer gevraagd als lid/voorzitter en domeindeskundige van **Visitatiecommissies** voor Bachelor Hospitality & Vrijetijds Management, Event Management, Wellness Management, Toerisme & Recreatie Management en Transport Management in Nederland.

* Hij was **gastprofessor** aan verschillende buitenlandse hogescholen/universiteiten: Birmingham (1986), Melbourne (1999), Veszprém (2000), Bordeaux (2001-2005), Angers (2002-2005), Boedapest (2009) en La Rochelle (2009).

* Vanaf 2008 focus op onderzoek **Toerisme** in samenwerking met de **KULeuven (Research Groep Toerisme)**

Jan Kamphorst

Education:

1989-1990 Economical Sciences, University of Groningen
 1976-1981 Specialization in the field of education in developing countries
 1979-1980 Internship in Colombia, Latin America
 1980-1981 Post-graduate teacher training course, University of Groningen
 1976-1983 Educational Sciences Degree, University of Groningen

Specialization on education in developing countries: adult education in Colombia. Six months of fieldwork in the Department of Santander del Sur, Colombia. Study tours to Zambia (1982), Latin America (1987) and Mali (1996). Participation in several study groups on this subject.

Professional experience:

1981-1987: researcher at RION, Institute for Educational Research of Groningen University.
 1988-1989: Researcher at OCTO, Centre of Applied Educational Research, University of Twente. Participation in research projects in the field of vocational education.
 1990-1996: Coordinator of practice-oriented research at the Groningen Vocational State College.
 1996-present: Staff member at Hanzehogeschool Groningen. Innovation of education (competency-based curricula and transparency of organization). Development, implementation and maintenance of a monitoring system for the quality of education of the Hanzehogeschool. Successful accreditation of a new programme for Sport, Health and Management (with others).
 Projectleader of research on the transition from secondary general and vocational education to higher vocational education.

Rob de Lusenet

De heer De Lusenet studeerde Bedrijfskunde aan de Universiteit van Nijenrode en aan de TU Delft. Hij werkte twintig jaar voor de firma KPMG, in de rollen van organisatieadviseur, partner en bestuurslid. Sinds 2005 vervult hij met regelmaat directie- en bestuursposities bij hogescholen en universiteiten in Nederland. Momenteel is hij CvB-lid bij de IJsselgroep. Tevens heeft hij vele visitatiecommissies voorgezeten van zowel bachelor als masteropleidingen.

Alexandra Moonen heeft in juli 2011 haar BSc behaald in Sociale Geografie aan de Radboud Universiteit Nijmegen, met de scriptie 'Arbeidsmigratie Polen'. Momenteel studeert ze aan diezelfde universiteit voor haar master Economische Geografie. Alexandra is actief in de studievereniging Mundus, in 2009-2010 was zij voorzitter.

Bijlage 2 Programma visitatie

Dag 1: 11 oktober 2011

11.00-11.30 uur	Bestuur en Directie J. Uijterwijk, voorzitter College van Bestuur W. Meijer, directeur Academie voor Toerisme
11.30-13.00 uur	Managementteam van de opleiding W. Meijer, directeur Academie voor Toerisme C. Kops, lid management team/Nederlandstalig onderwijs TMS T. Tepe, lid management team/Engelstalig onderwijs ITMS F. van Houwelingen, onderwijskundige Academie voor Toerisme, coach, EVC-begeleider en assessor, voorzitter toetswerkgroep MT
13.00-14.00 uur	Visitatie commissie Lunch, intern beraad Inloopspreekuur Twee personen hebben gebruik gemaakt van het inloopspreekuur.
14.00-15.00 uur	Etalagemoment; Profilering van de opleiding TMS: N. van der Poel, docent HRM, kwaliteitsmanagement, management, organisatiekunde, betrokken bij lectoraat productiviteit. M. Bultink, docent productiviteit management, marketing, CRM, betrokken bij lectoraat productiviteit. ITMS: L. Roovers, docent tourism planning & development, destination strategies. V. Platenkamp, lector cross cultural understanding.
15.30-16.30 uur	Vertegenwoordiging uit het werkveld, strategische adviesraad of Werkveld advies raad H. den Dekker, Managing Director Groenendael Philips Management Training Centre S. Diender, Directeur Amsterdam Tourist Board W. van den Hoogen, Interim manager retail (oud-directeur D-reizen) G. Peeters, bestuurder Woningbouwcoöperatie Wonen Limburg, voormalig directeur van diverse toeristische organisaties J. de Ridder, Interim manager reisindustrie (voormalig directeur De Boer en Wendel Reisorganisatie)
16.30-17.00 uur	Visitatiecommissie Intern beraad
17.00-17.30uur	Opleidingsmanagement Terugkoppeling bevindingen van de visitatiedag

Dag 2: 20 oktober 2011

09.00-10.30 uur	<p>Docenten TMS (Nederlandstalige programma, incl. dual)</p> <p>H. Boers, docent concept-/productontwikkeling, consumentengedrag, duurzame ontwikkeling; coördinator propedeuse</p> <p>B. van Waes, docent management & organisatie, coördinator postpropedeuse</p> <p>C. Winters, docent Duits, coördinator verkorte trajecten, examencommissie</p> <p>B. de Keijzer, docent touroperating, inkoop- & productmanagement, business travel; coördinator touroperating & coördinator studiereizen</p> <p>L. Snoeckx, docent onderzoek, kwalitatief onderzoek, kwantitatief onderzoek, deskresearch, interviewtraining, SPSS training</p> <p>N. van der Poel, docent HRM, kwaliteitsmanagement, management, organisatiekunde, verbonden aan lectoraat productiviteit</p> <p>F. Neijenhof, docent bedrijfscommunicatie, concept-/productontwikkeling, team coördinator business communication.</p> <p>Docenten ITMS (Engelstalige programma)</p> <p>C. Grefkens, docent informatica, coördinator postpropedeuse ITTI</p> <p>H. de Vries, docent Duits, coördinator internationale propedeuse</p> <p>L. Roovers, docent tourism planning & development, destination strategies</p> <p>O. Mitas, docent onderzoeksmethoden en technieken</p> <p>S. Straatman, docent international tourism marketing, opleidingscoördinator WO bachelor tourism</p> <p>M. van der Donk, docent tourism planning & development</p> <p>H.J. Meijers, gastdocent international project management</p> <p>E. Groenendaal, docent international tourism management studies</p>
10.30-11.30 uur	<p>Studenten TMS</p> <p>A. te Molder, 1^e jaars</p> <p>P. Zonneveld, 2^e jaars</p> <p>J. Vaesen, 3^e jaars</p> <p>J. van Eeuwijk, 4^e jaars</p> <p>D.J. Jan Machin, 4^e jaars</p> <p>S. Koelman, 4^e jaars</p> <p>Studenten ITMS</p> <p>V. Schlechtriemen, 1^e jaars</p> <p>R. Reimus, 3^e jaars</p> <p>G. Franscesca Lori, 4^e jaars</p> <p>S. Fingal, 4^e jaars</p> <p>M. Hutchinson, 4^e jaars</p>
11.30-12.00 uur	Rondleiding faciliteiten
12.00-13.30 uur	Documentenonderzoek, lunch

13.30-14.00 uur	<p>Gesprek met de Lectoren V. Platenkamp, lector cross cultural understanding H. Mensink, lector aviation management & business travel management</p>
14.00-15.00 uur	<p>Alumni TMS L. van der Meer, Marketing Efteling K. Wouters, Gemeente Drimmelen A. Lamper, TUI Rijswijk E. van Ravenstein, BCD Travel M. van Spijk, Travel Inventive J. in den Eng, Senior manager gastenservice Efteling</p> <p>Alumni ITMS K. van de Mooren, Tilburg University, Human Resources Studies K. Smolka, Erasmus University Rotterdam, Student Entrepreneurship and New Business Venturing Ch. Koblun, Universiteit Utrecht, International Development Studies F. Keuzenkamp, Singapore Airlines LTD, Leisure Sales Representative Netherlands</p>
15.00-16.30 uur	<p>Visitatiecommissie Aanvullend onderzoek, intern beraad, formulering conclusies</p>
16.30-17.00 uur	<p>Opleidingsmanagement Terugkoppeling bevindingen</p>

Bijlage 3 Kwantitatieve gegevens

1. In-, door- en uitstroomgegevens van de laatste zes cohorten

HTRO voltijd	Cohort 2005		Cohort 2006		Cohort 2007		Cohort 2008		Cohort 2009		Cohort 2010	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Instroom	509		435		441		558		477		421	
Man	111	21,8	104	23,9	89	20,2	131	23,5	117	24,5	104	24,7
Vrouw	398	78,2	331	76,1	352	79,8	427	76,5	360	75,5	317	75,3
Prop. Rendement na 1 jr.	237	46,6	175	40,2	185	42,0	211	37,8	200	41,9		
Prop. Rendement na 2 jr.	383	75,2	298	68,5	277	62,8	352	63,1				
Vertrokken met negatief advies na 1e jaar			46	10,6	41	9,3	64	11,5	33	6,9		
Totale uitval na 1 jaar	105	20,6	109	25,1	121	27,4	161	28,9	123	25,8		
Totale uitval hele cohort opleiding (peildatum 31/8/2010)	135	26,5	121	27,8	128	29,0	175	31,4	123	25,8		
Aantal afgestudeerden na 3 jaar	76	14,9	86	19,8	100	22,7						
Aantal afgestudeerden na 4 jaar	247	48,5	205	47,1								
Aantal afgestudeerden na 5 jaar	308	60,5										
Aantal afgestudeerden na 6 jaar												
Totaal rendement cohort (peildatum)	308	60,5	205	48,5	100	22,7						
Nog student (peildatum 1/10/2010)	66	13,0	109	25,1	213	48,3	383	68,6	354	74,2	421	100

Duaal	Cohort 2005		Cohort 2006		Cohort 2007		Cohort 2008		Cohort 2009		Cohort 2010	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Instroom	11		13		18		34		16		0	
Man	0	0	5	38,5	1	5,6	10	29,4	2	12,5		
Vrouw	11	100	8	61,5	17	94,4	24	70,6	14	87,5		
Prop. Rendement na 1 jr.	8	72,7	8	61,5	0	0	23	67,6	0	0		
Prop. Rendement na 2 jr.	8	72,7	8	61,5	14	77,8	25	73,5	0	0		
Totale uitval na 1 jaar	3	27,3	3	23,1	3	16,7	7	20,6	3	18,8		
Totale uitval cohort hele opleiding (peildatum 31/8/2010)	4	36,4	3	23,1	6	33,3	7	20,6	3	18,8		
Aantal afgestudeerden na 3 jaar	5	45,5	5	38,5	7	38,9						
Aantal afgestudeerden na 4 jaar	5	45,5	5	38,5								
Aantal afgestudeerden na 5 jaar	5	45,5										
Totaal rendement co-hort (peildatum)	5	45,5	5	38,5	7	38,9						
Nog student (peildatum 1/10/2010)	2	18,2	3	23,1	5	27,8	27	79,4	13	81,3		

2. Gerealiseerde docent-student ratio

1:29 in studiejaar 2010/2011

1:30 in studiejaar 2011/2012

3. Gemiddeld aantal contacturen per fase van de studie

Propedeuse	Hoorcolleges	Werkcolleges en projectgroep bijeenkomsten	Individueel contact	Werkveld bezoek	Feedback	TOTAAL*
ITMS (IP)	90	220	10	64	20	404
TMS	110	245	10	55	20	440
Jaar 2						
ITMS	175	111	16	80	19	401
TMS	130	170	10	20	20	350
Jaar 3						
ITMS	98	34	3	0	9	144
TMS	21	83	2	84	8	198
Excl. stage						
Jaar 4						
Minor**	**	**	**	**	**	90
Afstuderen						10

* Contacturen exclusief toetsing

** Variatie in programmering en aard van de contacturen is afhankelijk van de gekozen minor

Bijlage 4 Eindkwalificaties

Afkomstig uit HTRO BeroepsOpleidingsProfiel Manager Toerisme & Recreatie (januari 2010)

1. Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens.
2. Analyseren van beleidsvraagstukken, vertalen van beleidsdoelstellingen en alternatieven en voorbereiden van besluitvorming.
3. Toepassen van Human Resource Management in het licht van de strategie van de organisatie.
4. Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- of organisatieprocessen.
5. Analyseren van de financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.
6. Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces.
7. Sociale en communicatieve competentie (intrapersoonlijk, organisatie): zelfstandig en ondernemend.
8. Zelfsturende competenties (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional).
9. Balanceren tussen People, Planet en Profit.
10. Initiëren, creëren en vermarkten van producten en diensten.

Bijlage 5 Programmaoverzicht

Programma overzicht Management toerisme		
Jaar	Semester 1	Semester 2
<p>Propedeuse / jaar 1</p> <p>Kennismaking met de sector en het creëren en vermarkten van bijzondere belevenissen</p>	<p>Vermarkten van accommodaties en attracties op een bepaalde bestemming</p>	<p>Creëren van toeristische beleavingsproducten voor een bepaalde bestemming</p>
<p>Jaar 2</p> <p>Concepting, distributie en interactieve communicatie met de consument</p>	<p>Creëren van sterke merken en het ontwikkelen van interactieve communicatie</p>	<p>Vermarkten en distribueren in de nieuwe sociale omgeving</p>
<p>Jaar 3</p>	<p>Stage</p>	<p>Specialisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • TOU touroperating • TBBC branding en communicatie van toeristische bestemmingen • AHA Productiviteit bij accommodatie-, hospitality en attractiebedrijven
<p>Jaar 4</p>	<p>Eerste 10 weken:</p> <p>Minor naar keuze (diverse thema's)</p>	<p>Volgende 30 weken:</p> <p>Afstudeerproject (naar keuze)</p>

Afb. 1: Programma van de afstudeerrichting Management Toerisme (Nederlandstalig)

Programme International propaedeutic year

Period	Content / project	Courses
Semester 1 Part 1 / September	Project Management	<ul style="list-style-type: none"> • Project Management • Introduction in Leisure
Semester 1 Part 2 / November	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing Planning • Marketing Cases • Introduction in Tourism
Semester 2 Part 1 / February	Imagineering	<ul style="list-style-type: none"> • Accounting • Imagineering
Semester 2 Part 2 / April	Financial Management	<ul style="list-style-type: none"> • Financial Management • Statistics

Programme International Tourism Management and Consultancy

Period	Highlights of the programma	Location
Semester 1	Tourism Development & Marketing <ul style="list-style-type: none"> • Tourism Management, Planning & Development • Tourism Market Perspective & Understanding the Consumer • Research Methods I&II: Quantitative & Qualitative Approaches • Tourism Impact Studies 	Breda
Semester 2	Destination Change & Local Perspectives <ul style="list-style-type: none"> • Tourism Network Dynamics • Cross-Cultural Studies • Tourism Market Analysis • Field Research & Destination Analysis Project • Project Development Study • Management Accounting 	Breda, Asia and Oceania
Semester 3	Tourism Business & Management <ul style="list-style-type: none"> • Project Development in Tourism • Marketing Management Game • Feasibility Study & Financial Accounting 	Breda
Semester 4	International placement	Worldwide
Semester 5	Specialisation semester <ul style="list-style-type: none"> • Cross-Cultural Research: in between the global and the local • Emerging Tourism Destinations and Change • International Tourism Developments Project • Management of Natural and Cultural Heritage Sites • Destination Management and Planning 	Breda
Semester 6	Thesis	Worldwide

Afb. 2: Programma van de afstudeerrichting International Tourism Management and Consultancy (Engelstalig)

Programme International propaedeutic year

Period	Content / project	Courses
Semester 1 Part 1 / September	Project Management	<ul style="list-style-type: none"> •Project Management •Introduction in Leisure
Semester 1 Part 2 / November	Marketing	<ul style="list-style-type: none"> •Marketing Planning •Marketing Cases •Introduction in Tourism
Semester 2 Part 1 / February	Imagineering	<ul style="list-style-type: none"> •Accounting •Imagineering
Semester 2 Part 2 / April	Financial Management	<ul style="list-style-type: none"> •Financial Management •Statistics

Programme International Tourism and Travel Industry

Jaar	Semester 1	Semester 2
Year 2 - Explore Tour operating, Aviation Management and Marketing	<ul style="list-style-type: none"> -tour operating process -concept and product development -commercial skills -qualitative & quantitative research -tourism marketing instruments -foreign languages (incl. English) 	<ul style="list-style-type: none"> -tour operating financials -aviation management -operational business management -tourism marketing strategies -management accounting -field research project -foreign languages (incl. English)
Year 3 - Apply: Product planning and Marketing communication	<ul style="list-style-type: none"> -Tourism product project -E-business -Tourism marketing communication -Financial accounting -Cross culture studies -Argumentative communication -Foreign languages 	<ul style="list-style-type: none"> -Placement project
Year 4 - Integration: Specialisation and graduation project	<ul style="list-style-type: none"> -major specialisations -minor options 	<ul style="list-style-type: none"> -Graduation project

Afb. 3: Programma van de afstudeerrichting International Tourism and Travel Industry (Engelstalig)

Bijlage 6 Bestudeerde documenten

- Kritische reflectie
- Samenstelling Strategische Adviesraad
- Overzicht werkveldcontacten HTRO
- Overzicht gastdocenten HTRO
- CV's medewerkers HTRO
- Overzicht publicaties medewerkers Academie Toerisme
- Overzicht (inter)nationale scriptieprijsen HTRO-studenten
- Eindwerkstukken van 17 studenten, steekproef uitgevoerd conform NVAO-eisen
- Notulen examencommissie 2009-2010, 2010-2011
- Thesis guidelines ITTI 2011—2012
- Work placement booklet ITTI 2011-2012
- Student manuals
- Toetsen en beoordelingen van diverse vakken
- Specialisation student handbook semester 5 ITMC 2011-2012
- Business planning student handbook semester 3 2011-2012
- Tourism and development student handbook semester 1 2011-2012
- Projectverslagen van diverse vakken
- Procesverslagen van diverse vakken
- Diverse studiegidsen
- Handleiding praktijkstage Management Toerisme 2011-2012
- Afstudeerhandleiding 2011-2012

Bijlage 7 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring

voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

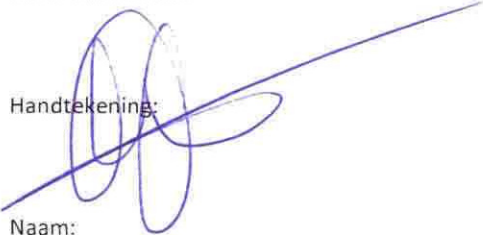
Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van NHTV Breda in de rol van secretaris. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

Handtekening:



Naam:

A. van Noort

Datum:

10 oktober 2011

Plaats:

Leiderdorp

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring

voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van NHTV Breda in de rol van student. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

Handtekening:

Naam:

Alexandra Moonen

Datum: 10 - 10 - 2011

Plaats:

Nijmegen

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring

voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van NHTV Breda in de rol van deskundige. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

Handtekening:



Naam:

Jan Kamphorst

Datum:

11 oktober 2011

Plaats:

Breda

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring

voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van NHTV Breda in de rol van voorzitter. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

21/9/2011

Beerschen

Handtekening:



Naam:

R de Kuseket

Datum:

21/9/2011

Plaats:

Beerschen

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding ^{HTRO van NHTV} ~~naam_opleiding~~, naam_instituut] in de rol van deskundige/~~secretaris~~. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

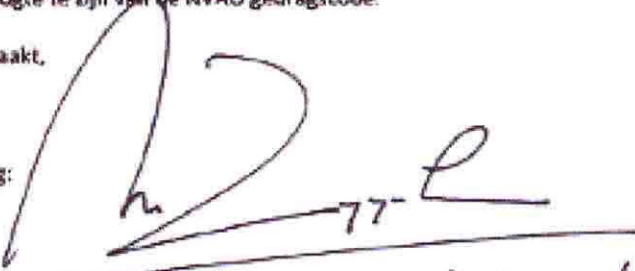
Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

Handtekening:

Naam:


Michiel A. van Diggelen

Datum:

7 juli 2011

Plaats:

Gron

Onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaring

voorafgaand aan het beoordelingsproces

Ondergetekende verklaart hierbij het volgende:

Ik ben verzocht op te treden als lid van de visitatiecommissie van de opleiding B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van NHTV Breda in de rol van deskundige. Ik ben bereid en in staat deze rol te vervullen op een wijze die overeenkomt met de NVAO Gedragscode voor Panelleden.

Tevens verklaar ik hierbij

- geen (familie)relaties of banden met de bovengenoemde instelling te onderhouden, als privépersoon, onderzoeker/docent, beroepsbeoefenaar of als adviseur, die een volstrekt onafhankelijke oordeelsvorming over de kwaliteit van de opleiding ten positieve of ten negatieve zouden kunnen beïnvloeden;
- zodanige relaties of banden met de instelling de afgelopen vijf jaar niet gehad te hebben;
- strikte geheimhouding te betrachten van al hetgeen in verband met de beoordeling aan hem/haar bekend is geworden en wordt, voor zover de opleiding, de instelling of de NVAO hier redelijkerwijs aanspraak op kunnen maken;
- op de hoogte te zijn van de NVAO gedragscode.

Aldus opgemaakt,

Harrelt, 3 oktober 2011

Handtekening:



Naam:

Patrick De Graaf

Datum:

3 oktober 2011

Plaats:

Harrelt (B)