



BEOORDELINGSAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding/
hbo-bacheloropleiding
Tourism Management
voltijd**

HZ University of Applied Sciences

**De kracht van
kennis.**

BEOORDELINGSRAPPORT

Beperkte opleidingsbeoordeling

**Associate degree-opleiding/
hbo-bacheloropleiding
Tourism Management
voltijd**

HZ University of Applied Sciences

CROHO nr. 35524 (bachelor) en 80009 (AD)

Hobéon Certificering

Datum

20 maart 2020

Auditpanel

Dhr. N. Rijnders

Mw. I. Delies

Mw. C. van den Berg

Mw. S. van Es

Secretaris

Dhr. V. Bartelds

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	3
3.	INLEIDING	7
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	9
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	21
6.	AANBEVELINGEN	23
BIJLAGE I	Scoretabel	25
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	27
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	31
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	33

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	HZ University of Applied Sciences
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief geldig tot mei 2025
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Tourism Management
registratienummer croho	80009 (AD), 35524 (Bachelor)
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree – Bachelor
graad en titel	
aantal studiepunten	120 (AD), 240 (Bachelor)
afstudeerrichtingen	A. Developing hotels, resorts & parks B. Guiding gastronomy, advancing restaurants C. Stimulating visits by branding destinations, tour & events D. Promoting wellbeing & healthy lifestyle
locatie	Vlissingen
varianten	Voltijd, Engelstalige variant
onderwijstaal	Engels
datum audit / opleidingsbeoordeling	11 februari 2020

2. SAMENVATTING

Tourism Management is een hbo-opleiding, zowel op bachelor als op associate degree niveau. Het 'Landelijk Opleidingsprofiel Tourism Management' is opgesteld door het Landelijk overleg Tourism Management (LOTM) in 2018. De tourism professional wordt in het profiel gekenschetst als *“een professional die als medewerker van een organisatie of als ondernemer bijdraagt aan het mogelijk maken en faciliteren van toerisme. Dat vraagt om specifieke kennis en vaardigheden, en een open en proactieve houding. De tourism professional is nieuwsgierig, breed georiënteerd, vernieuwend en kan leiding geven; de wensen van de consument of opdrachtgever staan centraal, waarbij gastvrijheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan”*. Ad afgestudeerden fungeren op tactisch niveau, waarbij zij bijvoorbeeld leiding geven aan een (klein) team van een afdeling binnen een grotere organisatie. Zij zijn bezig met het faciliteren en sturen van operationele krachten, en denken na over vernieuwingen en verbeteringen binnen deze afdeling of rond hetgeen zij naar de markt brengen. Bachelor studenten denken groter, pakken zelf meer op en zien mogelijkheden door afdelingen met elkaar te verbinden of suggereren koerswijzigingen voor een gehele organisatie. Hoewel zij misschien na de studie op eenzelfde niveau kunnen beginnen, zal de bachelor student over het algemeen grotere carrièresprongen maken indien ambities en mogelijkheden dit toelaten. De profielen Developing hotels, resorts & parks, Guiding gastronomy, advancing restaurants, Stimulating visits by branding destinations, tour & events en Promoting wellbeing & healthy lifestyle heeft het auditpanel beoordeeld als inhoudelijke specialisaties in het perspectief van het landelijk opleidingsprofiel.

Standaard 1. Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten zijn afgeleid vanuit het eerder genoemde landelijk opleidingsprofiel en zijn qua niveau verbonden aan NLQF niveau 5 (AD) en 6 (bachelor). De beoogde leerresultaten concentreren zich rond vier kerntaken van de toerisme professional: Initiëren en creëren, Realiseren en implementeren, Vermarkten, Organiseren en managen. Deze kerntaken zijn verbonden met aandachtsgebieden technologische ontwikkelingen, maatschappelijke verantwoordelijkheid en (interculturele) communicatie. Deze aandachtsgebieden kennen als uitgangspunt gastvrijheid, een brede (internationale) oriëntatie en persoonlijk leiderschap.

De opleiding hanteert, analoog aan het landelijk opleidingsprofiel een set van vier hoofdcompetenties en een vijftal generieke competenties. De hoofdcompetenties zijn onderverdeeld in 23 subcompetenties. Onderzoek, internationale oriëntatie en duurzaamheid (waarop de opleiding zich profileert) zijn helder vertegenwoordigd in de competenties.

Het auditpanel vindt de beoogde leerresultaten op een heldere manier verbonden met het landelijk opleidingsprofiel. Zij reflecteren, zowel voor de associate degree-opleiding als voor de bachelor, het vereiste niveau, de Dublin Descriptoren en de generieke hbo-kwalificaties. Het panel begrijpt de behoefte van de opleiding om de vitaliteits-profilering te behouden en onderschrijft de gekozen route daarvoor mits er een duidelijke link wordt gelegd met inkomend en/of uitgaand toerisme. De opleiding heeft goed zicht op de regionale inbedding en de beoogde leerresultaten zijn passend voor de oriëntatie van de ad- en bacheloropleiding. De auditoren vinden wel dat de afstemming met het afnemend werkveld verder gestructureerd en geconcretiseerd kan worden en dat de verhouding tussen inkomend en uitgaand toerisme sterker kan terugkomen in de formulering van de beoogde leerresultaten. De gekozen profilering op het gebied van duurzaamheid is herkenbaar in de beoogde leerresultaten.

Afwegend de extern gevalideerde beoogde leeruitkomsten van de opleiding met daarin de internationale oriëntatie en onderzoek, met de aantekening dat de werkveldconsultatie nog verder gestructureerd kan worden, vindt het auditpanel dat de opleiding **voldoet** aan de eisen van deze standaard.

Standaard 2. Onderwijsleeromgeving

De visie van de opleiding op het leerproces kenmerkt zich door projectonderwijs in samenwerking met het werkveld en het relevante lectoraat Healthy Region en het kenniscentrum Kusttoerisme. De studenten kunnen na het eerste jaar een specialisatie kiezen, maar ook het brede profiel blijven volgen. De opleiding streeft een hechte verbinding tussen coach en student na om de persoons- en gedragscompetenties van de (zelf-)kritische beroepsbeoefenaar te ondersteunen.

De eerder beschreven kerntaken en aandachtsgebieden komen helder terug in de curricula van bachelor en associate degree.

Het auditpanel weegt op deze standaard als positief de kleinschalige onderwijsleeromgeving waardoor de band tussen docenten en studenten hecht is, het adequate curriculum van zowel de bachelor als de Associate Degree waarin de elementen onderzoek en internationalisering op een goede manier modulair zijn vormgegeven. Verbetermogelijkheden ziet het panel op het gebied van gestructureerde langetermijn docentprofessionalisering en de communicatie naar studenten. Op basis van deze afweging beoordeelt het auditpanel deze standaard als **“voldoet”** aan de eisen.

Standaard 3. Toetsing

Op grond van de zichtbare verbeterlagen die er in de bachelortoetsing zijn gemaakt en die ook blijken uit de gesprekken, gecombineerd met de heldere en gedetailleerde auditrapportages die laten zien dat de borging van het toetsniveau aanzienlijk verscherpt is, komt het auditpanel tot de conclusie dat de bacheloropleiding aan de eisen van deze standaard “voldoet”.

Gezien de tekortkomingen die het auditpanel op dit moment constateert in de toetsing van met name het eindwerk van de associate degree-opleiding en de nog niet zichtbare verbetering in de toetsing eindwerk, gecombineerd met de groei in toetsdeskundigheid en de aanscherping vanuit de examen- en toetscommissie beoordeelt het panel deze standaard voor de associate degree-opleiding als “voldoet ten dele”.

Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten

Het auditpanel is positief over de wijze waarop de alumni de opleiding waarderen. Het werkveld is behoorlijk te spreken over de opleiding en met name erg tevreden met de inzet en meerwaarde van het lectoraat Healthy Region. Het eindwerk van de bachelor is in de ogen van de auditoren van voldoende niveau over de volle breedte en waar er vraagtekens ontstonden gaven de toevoegingen van de opleidingsbeoordelaars voldoende onderbouwing om deze weg te nemen.

De eindwerken van twee associate degree-afstudeerders waren in de ogen van de auditoren evident onder de maat en bij twee andere werken kon gerede twijfel niet worden weggenomen bij gebrek aan toelichting door de beoordelaars van de opleiding. Tegelijkertijd trof het panel ook sterk werk aan, zowel in de bachelor als in de ad. Voor de auditoren is het helder dat het gros van de afgestudeerden uitstekend in staat is de beroepsloopbaan op niveau te beginnen. De meerwaarde van een Engelstalige opleiding is voor de bacheloropleiding aangetoond volgens het panel. Om deze meerwaarde (internationale context, international classroom) optimaal te benutten geeft het panel het advies alle werken en presentaties dan ook in het Engels te laten verzorgen door de studenten.

De meerwaarde van een Engelstalige Associate Degree-opleiding is minder evident volgens het panel. Zowel het afnemend werkveld als de (aspirant-)studenten zien dat deze keuze op basis van pragmatische en bedrijfsvoerings-overwegingen is gemaakt, maar zouden een Nederlandstalige AD-opleiding prefereren. De instelling oriënteert zich op aanverwante AD-opleidingen in het Nederlands en het panel begrijpt deze denkrichting.

Op grond van deze afwegingen komt het auditpanel tot de conclusie dat de bacheloropleiding aan de eisen van de standaard **voldoet**.

De associate degree **voldoet ten dele** aan de eisen van de standaard in de ogen van het panel.

Algemene conclusie:

Het panel waardeert de kleinschalige leeromgeving van de opleiding Tourism Management, de betrokkenheid van de docenten en het vertrouwen dat studenten en docenten in elkaar tonen. Hierbij plaatst het panel de kanttekening dat een dergelijke kleine leergemeenschap bewust ruimte moet bieden voor afwijkende meningen en zelfreflectie. Ook heeft het panel vertrouwen in de aanscherping van de toetskwaliteit die instellingsbreed is opgezet en waarvan de eerste resultaten zichtbaar zijn in de opleiding.

Op grond van beoordelingen **"voldoet"** op alle standaarden voor de bacheloropleiding luidt het eindoordeel **"positief"** voor deze opleiding en adviseert het panel de NVAO de accreditatie te verlengen.

Op grond van beoordeling **"voldoet"** op standaarden 1 en 2 en **"voldoet ten dele"** op standaarden 3 en 4 voor de Associate Degree-opleiding, gecombineerd met het vertrouwen dat het panel stelt in de ingezette operatie om de toetskwaliteit te versterken, komt het panel tot het eindoordeel **"positief onder voorwaarden"** en adviseert het auditteam de NVAO de accreditatie te verlengen.

Het auditpanel beveelt de opleiding dringend aan de ingezette operatie om de toetskwaliteit in de bachelor en AD-opleiding door te zetten en parallel daaraan de toetsdeskundigheid van examinatoren verder te versterken.

Het panel adviseert de associate degree-opleiding zich te bezinnen over de positionering en de profilering. De meerwaarde van een Engelstalige AD-opleiding is voor het panel niet evident geworden, mede in aanmerking genomen dat zowel het werkveld als de potentiële studenten de meerwaarde als beperkt beoordelen.

Tegelijkertijd is voor de bacheloropleiding de Engelstaligheid wel van meerwaarde, mits deze ook consequent wordt doorgevoerd. Het is aan studenten om, indien gewenst, de opdrachtgever van een Nederlandse vertaling c.q. samenvatting te voorzien.

De auditoren adviseren de opleiding zich te herbezinnen op de vier specialisaties van de bacheloropleidingen. Het panel begrijpt de gedachtegang op het gebied van expertisebehoud vitaliteit als onderscheidend profiel, maar als specialisaties zo weinig worden gekozen is de meerwaarde wel erg beperkt.

Het auditpanel adviseert de opleiding om de interactie met het werkveld sterker te structureren en te concretiseren, om de praktijk stelselmatig input en feedback te laten inbrengen bij de opleiding, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Op deze manier kan de opleiding de gewenste duurzame relatie wederzijds versterken, ook waar het innovatieontwikkelingen in werkveld en opleiding betreft in de strategische verbinding met de regio. Met Zeeland als living lab, het lectoraat Healthy Region en de nauwe band met het kenniscentrum Kusttoerisme heeft de opleiding bijzondere mogelijkheden in huis om zicht te onderscheiden -zowel nationaal als internationaal- als de opleiding voor inkomend toerisme.

Inhoudelijk adviseert het panel de opleiding om een heldere focus aan te brengen tussen inkomend en uitgaand toerisme.

Tenslotte beveelt het panel de opleiding aan blijvende aandacht te schenken aan de informatievoorziening naar studenten, met een dergelijke kleine leergemeenschap zou dit aspect niet tot opmerkingen van studenten mogen leiden.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 20 maart 2020.

3. INLEIDING

Tourism Management is een hbo-opleiding, zowel op bachelor als op associate degree niveau. Het 'Landelijk Opleidingsprofiel 2018 Tourism Management' is opgesteld door het Landelijk overleg Tourism Management (LOTM). De tourism professional wordt in het profiel gekenschetst als *"een professional die als medewerker van een organisatie of als ondernemer bijdraagt aan het mogelijk maken en faciliteren van toerisme. Dat vraagt om specifieke kennis en vaardigheden, en een open en proactieve houding. De tourism professional is nieuwsgierig, breed georiënteerd, vernieuwend en kan leiding geven; de wensen van de consument of opdrachtgever staan centraal, waarbij gastvrijheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan"*.

De visitatie heeft plaatsgevonden in een cluster van TM-opleidingen, waarbij de auditpanels dakpansgewijs zijn samengesteld.

De opleidingen van de HZ zijn organisatorisch geclusterd in drie domeinen. Deze domeinen richten zich zowel op functionele, regionale expertise die afgestemd is op de regionale behoefte als op nationaal en internationaal relevante en kansrijke programma's. De opleiding Tourism Management valt samen met de opleidingen Bedrijfskunde, Commerciële Economie, Communicatie, Finance & Control, Human Resource Management, Sportkunde, International Business onder het Domein Business, Vitality & Hospitality.

De opleiding is in 2017 van naam gewijzigd (voorheen Vitaliteitsmanagement en Toerisme).

Dit besluit is in het landelijk opleidingsoverleg genomen met name vanwege de internationale herkenbaarheid en loopt parallel aan de introductie van een nieuw opleidingsprofiel met daarin ook een nieuwe set leeruitkomsten.

De opleiding heeft ervoor gekozen het 'oude' programma te laten uitfaseren (einddatum 31-08-2023) en vanaf het eerste studiejaar te starten met een nieuw curriculum. Dit betekent dat op het moment van de visitatie de eerste twee studiejaar van het Tourism Management programma (bachelor) draaien terwijl het derde en vierde jaar nog het vitaliteitsmanagement en toerisme programma draait.

Deze curriculumvernieuwing heeft het auditpanel beoordeeld als momentopname ten tijde van de visitatie. Dat wil zeggen dat de AD-opleiding geheel (inclusief gerealiseerde eindresultaten) is beoordeeld als nieuw curriculum, de bacheloropleiding is voor de eerste twee leerjaren als nieuw beoordeeld, de laatste twee leerjaren als uitfaserend curriculum.

De profielen Developing Hotels, Resorts & Parks, Guiding Gastronomy, Advancing Restaurants, Stimulating Visits by Branding destinations, tour & events en Promoting Wellbeing & Healthy lifestyle heeft het auditpanel beoordeeld als inhoudelijke specialisaties in het perspectief van het landelijk opleidingsprofiel.

In de voorgaande beoordeling is de opleiding door het panel geadviseerd de profilering ten opzichte van andere TM-opleidingen op het gebied van Vitality en Health nadrukkelijk te behouden en eventueel nog te versterken. De opleiding tracht deze profilering naar vermogen te behouden, hoewel het vigerend landelijk opleidingsprofiel hier maar beperkte ruimte voor biedt. De opleiding preludeert met de specialisatie Promoting Wellbeing & Healthy lifestyle op een waarschijnlijke verruiming van het beroepsperspectief voor TM-opleidingen.

Bijzonderheid in het auditproces is dat waar het eindwerk van de associate degree-opleiding betreft alle tien nieuwe stijl-eindwerken zijn bestudeerd door het panel. Dat betekent dat er geen ruimere steekproef mogelijk is.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

4.1. Beoogde leerresultaten

Standaard 1: De beoogde leerresultaten passen bij het niveau en de oriëntatie van de opleiding en zijn afgestemd op de verwachtingen van het beroepenveld en het vakgebied en op internationale eisen.

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten beschrijven aantoonbaar het niveau (associate degree, bachelor of master) zoals gedefinieerd in het Nederlands kwalificatieraamwerk en de oriëntatie (hbo of wo) van de opleiding. Ze sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die vanuit het regionale, het nationale en het internationale perspectief door het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding. Voor zover van toepassing zijn de beoogde leerresultaten tevens in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving.

Bevindingen

De Tourism Management leidt studenten op tot professionals in toerisme gerelateerde functies, zowel inkomend als uitgaand toerisme en wellness. In het landelijk opleidingsprofiel staat de toerisme professional omschreven als: *“een professional die als medewerker van een organisatie of als ondernemer bijdraagt aan het mogelijk maken en faciliteren van toerisme. Dat vraagt om specifieke kennis en vaardigheden, en een open en proactieve houding. De tourism professional is nieuwsgierig, breed georiënteerd, vernieuwend en kan leidinggeven; de wensen van de consument of opdrachtgever staan centraal, waarbij gastvrijheid en servicegerichtheid hoog in het vaandel staan”*.

De beoogde leerresultaten zijn afgeleid vanuit het eerdergenoemde landelijk opleidingsprofiel dat in nauwe afstemming met het werkveld is opgesteld in 2018 en niet langer op de bachelor of business administration is geënt, maar op hoger economisch onderwijs. Naast de consultatie in landelijk verband, waaraan de HZ University of Applied Sciences een bescheiden bijdrage heeft geleverd, stemt de opleiding de beoogde leerresultaten af met de talrijke stageverleners in de beroepspraktijk. Vanwege het beperkt aantal studenten is deze afstemming voor de AD-opleiding minder frequent.

De beoogde leerresultaten zijn qua niveau verbonden aan NLQF-niveau 5 (AD) en 6 (bachelor). De beoogde leerresultaten concentreren zich rond vier kerntaken van de toerisme professional: Initiëren en creëren, Realiseren en implementeren, Vermarkten, Organiseren en managen. Deze kerntaken zijn verbonden met aandachtsgebieden technologische ontwikkelingen, maatschappelijke verantwoordelijkheid en (interculturele) communicatie. Deze aandachtsgebieden kennen als uitgangspunt gastvrijheid, een brede (internationale) oriëntatie en persoonlijk leiderschap.

De opleiding hanteert, analoog aan het landelijk opleidingsprofiel een set van vier hoofdcompetenties en een vijftal generieke competenties. De hoofdcompetenties zijn onderverdeeld in 23 subcompetenties. Onderzoek, internationale oriëntatie en duurzaamheid (waarop de opleiding zich profileert) zijn helder vertegenwoordigd in de competenties.

De profilering rondom Vitaliteit die de opleiding kende en waar het voorgaande auditpanel erg enthousiast over was, past met moeite in het vernieuwde landelijk opleidingsprofiel. Door deze niche wel als specialisatie/profileringsruimte te handhaven bewaart de opleiding haar expertise, reputatie en enthousiasme op dit gebied. De opleiding verwacht dat in de naaste toekomst het domein van Tourism Management verbreed wordt naar *Leisure*, zodat deze profilering dan weer ten volle kan worden benut.

De opleiding houdt de beoogde leerresultaten actueel in samenhang met medeopleiders TM in het landelijk overleg, stageverlenende instellingen en het regionale bedrijfsleven.

Weging en Oordeel

Het auditpanel vindt de beoogde leerresultaten op een heldere manier verbonden met het landelijk opleidingsprofiel. Zij reflecteren, zowel voor de associate degree-opleiding als voor de bachelor het vereiste niveau, de Dublin Descriptoren en de generieke hbo-kwalificaties. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de leerresultaten met betrekking tot het accent Health op plaatsen nog te los is verbonden in relatie tot Tourism Management. Het panel begrijpt de behoefte van de opleiding om de vitaliteits-profilering te behouden en onderschrijft de gekozen route daarvoor mits er een duidelijke link wordt gelegd met inkomend en/of uitgaand toerisme. De opleiding heeft zicht op de regionale inbedding en de beoogde leerresultaten zijn passend voor de oriëntatie van de ad- en bacheloropleiding. De auditoren vinden wel dat de afstemming met het afnemend werkveld met name voor de AD-opleiding verder gestructureerd en geconcretiseerd kan worden en dat de opleiding de verhouding tussen inkomend en uitgaand toerisme sterker inhoudelijk kan invullen in de formulering van de beoogde leerresultaten. De gekozen profilering op het gebied van duurzaamheid is herkenbaar in de beoogde leerresultaten, waarbij de focus op het inkomend toerisme prevaleert boven het uitgaand toerisme.

Afwegend de extern gevalideerde beoogde leeruitkomsten van de opleiding met daarin de internationale oriëntatie en onderzoek, met de aantekening dat de werkveldconsultatie nog verder gestructureerd kan worden, vindt het auditpanel dat de opleiding **voldoet** aan de eisen van deze standaard.

4.2. Onderwijsleeromgeving

Standaard 2: Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Toelichting NVAO: De beoogde leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Hierbij wordt rekening gehouden met de diversiteit van de toegelaten studenten. De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen en geven begeleiding. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten op actieve wijze deelnemen aan de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centered*).

Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Voorzieningen worden niet beoordeeld, tenzij deze specifiek voor de betreffende opleiding zijn getroffen.

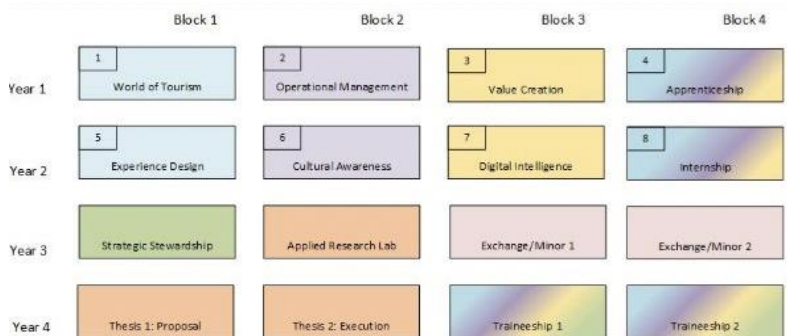
Bevindingen

Programma

De visie van de opleiding op het leerproces kenmerkt zich door projectonderwijs in samenwerking met het werkveld en het relevante lectoraat Healthy Region en het kenniscentrum Kusttoerisme. De studenten kunnen na het eerste jaar een specialisatie kiezen, maar ook het brede profiel blijven volgen. De opleiding streeft een hechte verbinding tussen coach en student na om de persoons- en gedragscompetenties van de (zelf-)kritische beroepsbeoefenaar te ondersteunen.

De eerder beschreven kerntaken en aandachtsgebieden komen helder terug in de curricula van bachelor en associate degree.

Schematisch ziet het bachelorcurriculum er als volgt uit:



Tourism Management 4 Years Bachelor Degree (240 credits)
 Innovative, international oriented program for future tourism professionals, emphasizing hospitality and organisational engineering. 16 modules of 15 European Credits, of which 8 integrate English language training. Learning other languages or develop your personality differently is included in the program. Modules in years 3 and 4 give a general indication but are flexible in choice and order, depending on student's choices in the study career path as designed in close collaboration with the study coach.

Four optional specializations are offered to allow deeper development in:

- Developing Hotels, Resorts & Parks
- Guiding Gastronomy, Advancing Restaurants
- Stimulating Visits by Branding Destinations, Tours & Events
- Promoting Wellbeing & Healthy Lifestyle



Het AD-curriculum is sterk verwant aan de opzet van de bachelor:

Study programme Tourism Management Year 1 and 2 |

	Q1			Q2			Q3			Q4		
	Nr	Module/Course	Ecs	Nr	Module/Course	EC	Nr	Module/Course	EC	Nr	Module/Course	EC
Year 1	37001	World of Tourism	13,75	37002	Operational Management	13,75	37003	Value Creation	13,75	37004	Apprenticeship	8,75
	38111	English 1	1,25	38112	English 2	1,25	38113	English 3	1,25	38124	English 4	1,25
Year 2	37005	Experience Design	13,75	37006	Cultural Awareness	13,75	37007	Digital Intelligence	13,75	37051	AD Graduation	13,75
	38201	English 5	1,25	38202	English 6	1,25	38203	English 7	1,25	37027	HZ Personality TM y1	5
										37508	English 8	1,25

De opleiding heeft gezorgd voor een dekkende verbinding tussen de beoogde leerresultaten en de daaruit voortgekomen leeruitkomsten. Inhoudelijk zijn de modules van adequaat niveau, waarbij de set geformuleerde leeruitkomsten de beoogde leerresultaten vanuit het landelijk opleidingsprofiel reflecteert, inclusief niveauaanduiding.

De opleiding heeft het curriculum niet strikt concentrisch vormgegeven met lange leerlijnen. De logische route is wel om voort te bouwen op de kennis van eerdere modules, maar vanwege een modulaire opzet is dit niet strikt noodzakelijk.

De visie van de opleiding op onderzoek is sterk praktijkgericht en de opleiding probeert optimaal gebruik te maken van de nabije expertise in het kenniscentrum Kusttoerisme en het lectoraat Healthy Region. Studenten worden in het curriculum gestimuleerd tot een onderzoekende houding en vanaf het begin op gestructureerde onderbouwing. Ze maken in de eerste twee studiejaar ook kennis met zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden. Onderzoek is in samenwerking met de onderzoekscentra goed vormgegeven en verankerd in het curriculum. Het kenniscentrum Kusttoerisme is logischerwijs sterk betrokken bij de opleiding, voor het lectoraat Healthy Region is het verband minder voor de hand liggend in het huidige landelijk opleidingsprofiel. Enkele docenten van de opleiding zijn tevens als onderzoeker actief in één van de onderzoekscentra. In de derdejaars module 'Applied Research' is er een expliciete koppeling met de centra in de vorm van thema's, opdrachtgevers en begeleiders. Hierin werken studenten aan een kennisvraag vanuit het werkveld of het lectoraat. Studenten worden in deze module gecoacht om in groepsverband een onderzoek voor te bereiden, uit te voeren en te rapporteren. In jaren één en twee proeven zij al van verschillende onderzoeksmethodieken en doen zij onderzoek ter bevordering van hun projecten. Conceptuele en methodische vaardigheden worden op deze manier dan ook niet als losstaand en 'droog' aangeboden, maar zijn ingebed als middel om tot betere beroepsproducten te komen. De studenten waarderen het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden als een sterk punt van de opleiding.

De opleiding geeft internationalisering vorm, in lijn met het instellingsbeleid, met de doelstelling een internationaal relevante, onderbouwde bijdrage aan de oplossing van praktijkproblemen te leveren evenals een besef van globalisering en het ontwikkelen van interculturele vaardigheden.

Internationalisering is herkenbaar door de instructietaal, de inkomende en uitgaande mobiliteit van studenten en internationalisation at home in de regionale context. Het docententeam is goed in staat het onderwijs in het Engels te verzorgen, studenten zijn hier ook tevreden over.

Tegelijkertijd worstelt de opleiding met name op AD-niveau enigszins met de Engelse instructietaal. Potentiele AD-studenten vanuit het mbo worden afgeschrikt en de opleiding overweegt meer ruimte voor Nederlands in het curriculum te creëren voor AD-studenten. Ook wordt een Nederlandstalige AD-deeltijd verkend.

De beroepsvaardigheden heeft de opleiding in het nieuwe curriculum verzaamd door het projectonderwijs meer in kenmerkende *real life* beroepscontexten te laten plaatsvinden. Gezien

de iets lagere waardering van de studenten op het vlak van praktijkgerichtheid en contact met de beroepspraktijk is dit een navolgbare keuze.

De afstudeerrichtingen of specialisaties kennen een omgekeerde bewijslast: het is aan de student om door middel van een portfolio inclusief een stage en afstudeerwerk op dit thema te laten zien dat de vermelding van de afstudeerrichting onderbouwd kan worden. Het overgrote deel van de studenten maakt (nog) geen gebruik van de afstudeerrichtingen en studeert in de algemene stroom af. De naaste toekomst moet uitwijzen of en welke afstudeerrichtingen gaan groeien.

Docententeam

De docenten van de opleiding hebben, gezamenlijk met het management, een behoorlijke transitie doorgemaakt na de heroriëntatie op het nieuwe curriculum. Van een klein team met veel buitenspelers is men overgegaan naar een iets groter kernteam van tien docenten. De studenten geven hoog op van hun docenten, de opleiding kent korte lijnen en bijna familiale verhoudingen.

Het docententeam is voldoende gekwalificeerd (80% heeft een masteropleiding), internationaal georiënteerd en sterk betrokken bij de opleiding en haar studenten. De benodigde expertisegebieden zijn in het docententeam goed vertegenwoordigd, verschillende docenten hebben hands-on internationale en interculturele ervaring en specifieke onderzoekservaring is geborgd. De taalvaardigheid Engels van het corps is goed toereikend volgens studenten en werkveld.

Docentprofessionalisering is zeker beschikbaar voor de docenten van Tourism Management: 70% van de docenten volgt de training Basis Kwalificatie Examinering, een docent volgt de senior kwalificatie en een docent is assessor voor BKE en SKE-trajecten. De instelling zorgt via de scholingscatalogus voor professionaliseringscursussen op relevante gebieden zoals onderzoeksvaardigheden, Engelse taalvaardigheid en studiekeuzegesprekken.

De werkdruk wordt door het team als realistisch gekenmerkt, het auditpanel trof een hecht docententeam dat in gezamenlijkheid de pittige belasting het hoofd biedt.

De studenten geven aan dat de docenten goed bereikbaar zijn en adequaat op hulpvragen reageren. De opleidingscommissie is ingesteld en gevuld, maar beperkt haar rol in de kleine leergemeenschap, hoorde het panel gedurende de gesprekken.

Voorzieningen

De opleiding is goed geoutilleerd om het onderwijs te verzorgen en studenten hebben adequaat toegang tot bronnen en literatuur. Het docententeam heeft een gezamenlijke werkruimte op dezelfde gang als de lectoraten van Kusttoerisme en Healthy Region.

De elektronische leeromgeving van de HZ functioneert naar behoren. Studenten zijn tevreden over de studiebegeleiding en de toegankelijkheid en responsiviteit van de opleiding ten aanzien van feedback. Op een aantal gebieden is de communicatie nog niet optimaal, met name in de communicatie rondom planning, roosterwijzigingen en resultaten zien de studenten nog ruimte voor verbetering.

Weging en oordeel

Het panel is onder de indruk van de onderwijsleeromgeving die de opleiding creëert, voor en samen met haar studenten. De gevoelde kleinschaligheid geeft zeer belangrijke voordelen en maakt het voor studenten mogelijk om de beoogde leerresultaten te realiseren in een aansprekend en samenhangend curriculum met voldoende balans tussen de theorie- en praktijkcomponent in het programma. De transitie naar een nieuw vormgegeven curriculum maakt dat in de ogen van de auditoren de verbinding met het afnemend werkveld is versterkt.

De rol van onderzoek en internationalisering zijn herkenbaar in het curriculum van zowel AD als Bachelor, terwijl ook duidelijk is dat deze aspecten voor de bachelor van aanzienlijk groter belang zijn. De inhoudelijke modules van jaar drie en vier (Strategic Stewardship en Applied

Research Lab) zijn voor de bacheloropleiding ook duidelijk van strategischer niveau, behorend bij het bachelorniveau. Het auditpanel ziet de visie op onderzoek en internationalisering als passend bij dit opleidingsprofiel.

De pragmatische keuze om het AD-programma net als de bachelor in het Engels te verzorgen begrijpt het auditpanel. Voor de huidige AD-studenten is de meerwaarde van Engels beperkt, terwijl het potentiële doorstromers vanuit het mbo tegenhoudt. Ook het werkveld van de opleiding geeft aan geen duidelijke meerwaarde te zien in een Engelstalige AD-opleiding en gaf tijdens de visitatie aan een nadrukkelijke voorkeur te hebben voor Nederlandstalige stagiaires. Het panel begrijpt heel goed dat de opleiding overweegt een eventuele deeltijdopleiding op AD-niveau in het Nederlands te verzorgen.

De *international classroom* en de interculturele beroepscontext overtuigt het panel van de noodzaak om de bacheloropleiding in het Engels te verzorgen. Het auditpanel adviseert de opleiding wel om dan alle onderdelen in het Engels uit te voeren. Als opdrachtgevers een Nederlandstalige versie van een onderzoek of beroepsproduct vereisen, kan de student die verzorgen. Maar een deel van de studentpopulatie in de moedertaal te laten presenteren terwijl internationale studenten op de tweede taal zijn aangewezen creëert ongelijkheid.

Waar het de afstudeerrichtingen (Developing Hotels, Resorts & Parks, Guiding Gastronomy, Advancing Restaurants, Stimulating visits by Branding destinations, tour & events en Promoting Wellbeing & Healthy lifestyle) betreft is het panel niet overtuigd dat de huidige constructie een duurzaam houdbare is. Als er in de praktijk (nog) weinig gebruik van de specialisaties wordt gemaakt en de bewijslast bij de student ligt (onder intensieve begeleiding), is de meerwaarde van vier afstudeerspecialisaties volgens het panel beperkt. Het panel waardeert de inspanning van de opleiding om contextuele profilering van studenten mogelijk te maken en begrijpt dat een gedeelte van de meerwaarde ligt in het behouden van expertise en betrokkenheid bij het veld van *healthy lifestyle* als onderscheidend accent.

Het bevlogen en gekwalificeerde docententeam heeft een ontwikkeling doorgemaakt, van een klein kernteam met veel buitenspelers naar een iets groter hart van de docentenpopulatie. In de gesprekken bleek een hecht team aan tafel te zitten, studenten zijn tevreden over de docenten en hun bereikbaarheid.

De docentprofessionalisering kan in de ogen van het auditteam nog geïntensiveerd. De investering in toetsbekwaamheid die gaande is, ondersteunt het panel. In de ogen van het panel kan de opleiding baat hebben om de banden van het docententeam met het werkveld nog te verdiepen, met mogelijk een aantal hybride docenten als gevolg.

Studenten en auditoren zijn tevreden over de specifieke faciliteiten die de opleiding ter beschikking heeft, zowel fysiek als in begeleidende zin. De fysieke nabijheid van de lectoraten en het docententeam is van meerwaarde voor de interactie van praktijkgericht onderzoek. Studenten hebben geen moeite om hun stem te laten doordringen, of het nu in of buiten de opleidingscommissie is. De opleiding reageert snel. Tegelijk ziet de commissie dat de informatieverstrekking rondom zaken als planning en roostering nog voor verbetering vatbaar is.

Tijdens het gesprek met opleidingscommissieleden kwam voornamelijk naar voren dat zij geschillen binnen klassen adresseren, zoals roostering en andere ontevredenheid die leeft onder studenten. De opleidingscommissie zou meer betrokken kunnen worden bij inhoudelijke zaken, bijvoorbeeld m.b.t. de inhoud van het studieprogramma (onderwerpen/projecten die van belang zijn voor de toekomst van de organisatie, instemmingsrecht op onderdelen van de OER, inhoud van de te behalen kwalificaties, organisatie van examens, evalueren van het onderwijs, afstudeerrichtingen, inrichting van stage, studielast, regels rond toelating, regels BSA, etc.), strategie en beleid in samenwerking met interne en externe deskundigen (e.g. (in)formeel overleg met opleidingsmanager). De opleidingscommissie kan volgens het panel de communicatie naar de leergemeenschap nog versterken.

Het auditpanel waardeert op deze standaard als positief de kleinschalige onderwijsleeromgeving waardoor de band tussen docenten en studenten hecht is en het adequate curriculum van zowel de bachelor als de Associate Degree waarin de elementen onderzoek en internationalisering op een goede manier modulair zijn vormgegeven. Verbetermogelijkheden ziet het panel op het gebied van gestructureerde langetermijn docentprofessionalisering en de communicatie naar studenten. Op basis van deze afweging beoordeelt het auditpanel deze standaard als **"voldoet"** aan de eisen.

4.3. Toetsing

Standaard 3: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De eisen zijn helder voor de studenten. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

Bevindingen

In de eerste drie semesters lopen de curricula van de bacheloropleiding en de associate degree gelijk en is dientengevolge ook het toetsstelsel hetzelfde. De toetsen die het auditpanel heeft ingezien voldoen in deze fase aan de leerdoelen en niveauomschrijvingen die zijn verbonden aan de beoogde leerresultaten. De opleiding hanteert een breed palet aan toetsvormen, schriftelijke tentamens en opdrachten voor de kennisbasis en toepassing. Practica en presentaties voor attitude- en vaardigheidstoetsing. De portfolio's en projecten zorgen ervoor dat ook de integratie kan worden beoordeeld.

Studenten geven in de gesprekken en in het studentenhoofdstuk van de zelfevaluatie aan dat zij goed begrijpen waarop ze worden beoordeeld en langs welke meetlat ze worden gelegd. Met heldere toetsplannen en -matrijzen is inzichtelijk dat alle beoogde leerresultaten worden getoetst en met welke weging.

Studenten zijn behoorlijk tevreden over de formatieve feedback die ze ontvangen (3,4 op een vijfpuntschaal) en waarmee docenten hun leerproces ondersteunen.

De opleiding besteedt nadrukkelijk aandacht aan de validiteit, betrouwbaarheid, aanvaardbaarheid en haalbaarheid van de toetsing en doorloopt de toetscyclus naar behoren.

Het afstudeerprogramma van de bachelor wijkt af van dat van de Associate Degree. Het bachelorprogramma sluit op dit moment nog af op de manier van de uitfaserende Vitality and Tourism Management (tot studiejaar 21/22). Studenten integreren beroepsproducten, werkzaamheden en een thesis (volgend op praktijkgericht onderzoek) in een afstudeerplek gedurende het laatste jaar van de opleiding.

In de Associate Degree-opleiding is het afstuderen in het laatste semester eveneens gekoppeld aan een meewerkstage. De student doet tijdens deze meewerkstage drie projectopdrachten, schrijft een projectverslag en presenteert dit. De concentratie van het afstuderen in een kwartaal, naast werkplaatsleren en reguliere modules maakt dat de zwaarte in EC beperkt is (13,75).

Op centraal niveau heeft de HZ een verandering doorgevoerd in de borging van toetsing, waarbij de toetscommissie is gecentraliseerd, in plaats van opleidingsgebonden of geclusterde toetscommissies. Deze verandering laat ten tijde van de visitatie de eerste resultaten zien. De structuurverandering heeft ervoor gezorgd waar er voorheen 24 leden van de deelttoetscommissie waren met in totaal 1,15 fte aan bekostiging, er nu 6 leden zijn met gezamenlijk 2,45 fte. De specialistische toetsdeskundigheid is dus nu geconcentreerd bij enkelen die door middel van auditrapportages, die het panel heeft bestudeerd, dringende verbeteringsuggesties doen.

Auditplannen en -verslagen (2017-2018) van de toenmalige deelttoetscommissie laten ook zien dat de deelttoetscommissie weliswaar gestructureerd werkte, maar op dat moment uit één persoon bestond, met twee vacatures. Ook in het jaarverslag van de examencommissie (2018) leest het panel dat de commissie constateert dat de toetskwaliteit risico's oplevert, onder andere vanwege de beperkte bemensing.

In de nieuwe situatie neemt de centrale toetscommissie steekproeven, met name uit het vernieuwde curriculum en uit de eindwerken. De screening van de bachelor-afstudeerbeoordeling (2019) laat zien dat de toetscommissie streng en beargumenteerd oordeelt dat de validiteit en betrouwbaarheid van het afstudeerprotocol te wensen overlaat.

De opleiding heeft hierop adequaat geacteerd, onder andere door de interbeoordelaars-betrouwbaarheid te versterken en de beschrijvingen van het afstudeerniveau van competenties te expliciteren.

De opleiding heeft in het nabije verleden veel gevaren op de langjarige expertise van coördinatoren, bijvoorbeeld bij het afstuderen. In de gesprekken met het management en de examen/toetscommissie heeft het panel gehoord dat hierbij de compassie met de student nogal eens heeft geprevaleerd boven de strikte handhaving van beoordelingscriteria. De opleiding is samen met de toetscommissie voortvarend bezig de toetsing waar nodig aan te scherpen. De prioriteit van deze operatie is, begrijpelijk, gelegd bij de veel grotere bacheloropleiding en de gedeelde modules van bachelor en AD.

Weging en oordeel

Op grond van de toetsen van gedeelde AD/Bachelormodules en de auditrapportages die de toetscommissie heeft vervaardigd is het auditpanel van mening dat de opleiding de borging van de toetskwaliteit adequaat heeft aangescherpt.

Het feit dat het grootste deel van de docenten ook op dit moment deelneemt aan een BKE-traject geeft het panel vertrouwen in de toetsbekwaamheid van het docentencorps. Met name in de bacheloropleiding zijn hiervan de resultaten al zichtbaar, zeker ook in de toetsing van het eindniveau. De toetsing van de veel kleinere AD-opleiding is nog zeker voor verbetering vatbaar. De vormgeving (en uitvoering, zie standaard 4) laat in de ogen van het auditpanel zien dat de opleiding nog worstelt met het specifiek afstuderen van de associate degree-studenten. Zowel in de beschrijving van de projectopdrachten, waarmee de student dient aan te tonen dat een aantal competenties op niveau 5 is behaald, als in de beoordelingsformulieren van het AD-afstuderen is, in de ogen van de auditoren, te veel ruimte zichtbaar. Het geeft zowel de student als de beoordelaars te weinig richting om een transparante beoordeling te faciliteren. Gevolg van een dergelijke benadering, gecombineerd met een hechte band tussen examinatoren en studenten, is dat het gevaar bestaat dat compassie met studenten en het werk dat zij verrichtten gaat doorspelen in een positievere beoordeling dan puur op basis van het werk gerechtvaardigd zou zijn. Bovendien maken beoordelaars niet standaard gebruik van de ruimte in het formulier om de student te voorzien van holistische, dan wel gedetailleerde feedback of feedforward. Dit maakt het voor anderen moeilijk navolgbaar om te zien hoe de beoordelaars tot hun eindoordeel zijn gekomen.

Op grond van de zichtbare verbeterlagen die er in de bachelortoetsing zijn gemaakt, gecombineerd met de heldere en gedetailleerde auditrapportages die laten zien dat de borging van het toetsniveau aanzienlijk verscherpt is, komt het auditpanel tot de conclusie dat de bacheloropleiding aan de eisen van deze standaard "voldoet"

Gezien de tekortkomingen die het auditpanel op dit moment constateert in de toetsing van met name het eindwerk van de Associate Degree opleiding, gecombineerd met de groei in toetsdeskundigheid en de aanscherping vanuit de examen- en toetscommissie beoordeelt het panel deze standaard voor de associate degree-opleiding als "voldoet ten dele".

4.4. Gerealiseerde leerresultaten

Standaard 4: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Toelichting NVAO: Het realiseren van de beoogde leerresultaten blijkt uit de uitkomsten van toetsen, de eindwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren.

Bevindingen

Het auditpanel selecteerde uit de laatste twee studie jaren vijftien eindwerken van de bachelor en tien eindwerken van de associate degree-opleiding.

Voor wat betreft de bacheloreindwerken komt het auditpanel tot de conclusie dat alle werken aan de maat zijn. In sommige gevallen was de becijfering van de opleiding afwijkend van het oordeel van de auditoren, maar nergens was het werk evident onder de maat. De auditoren werden geholpen door de uitgebreide commentaren die de beoordelaars bij de rubrics toegevoegd hadden. Op deze manier is het beter navolgbaar waarom op onderdelen de beoordeling afweek.

Van de associate degree-opleiding waren de eindwerken in de ogen van het auditpanel niet in alle gevallen van het vereiste niveau. Twee eindwerken beoordeelde het panel als onder de maat, twee andere eindwerken leidden de auditoren tot gerede twijfel of dit als een voldoende kon worden gekwalificeerd. Met name in de beroepsopdrachten zag het panel te lichte werkstukken, waarmee het behalen van de aangeduide competenties niet kon worden onderbouwd. De veelheid (een opdracht met investeringsplan, een HRM-vraagstuk en een marketing/communicatieonderzoek) van de opdrachten gecombineerd met de tijd die ervoor beschikbaar is (13,75 EC) brengt sommige studenten tot oppervlakkig werk. Hiervan is de meerwaarde voor de opdrachtgever erg beperkt. Het auditteam zag, als voorbeeld, een investeringsplan voor een terras dat de opdrachtgever ten tijde van het onderzoek al had gebouwd en de investering had terugverdiend. De beoordeling van de AD-eindwerken was moeilijk navolgbaar voor het panel. De indicatoren op het formulier zijn ruim geformuleerd en er wordt gescoord op een driepuntsschaal, zonder toelichting per criterium. Als beoordelaars zoals vaak aangetroffen geen gebruik maken van de ruimte voor holistische waardering, is het voor externen niet navolgbaar waarom dit werk tot een cijfer heeft geleid.

De auditoren zien dat de beoogde leerresultaten voldoende worden afgedekt door de gerealiseerde leerresultaten. De bacheloreindwerken reflecteren de visie op internationalisering en zijn onderzoeksmatig van voldoende niveau.

Het auditpanel begrijpt dat het werkveld in sommige gevallen aandringt op Nederlandstalig eindwerk voor de bruikbaarheid in de beroepspraktijk en trof in de selectie ook Nederlandstalig werk aan.

Uit de documentatie en de gesprekken met vertegenwoordigers van het werkveld en alumni blijkt tevredenheid over het niveau waarop afgestudeerden van zowel de AD-opleiding als de bachelor functioneren in de praktijk. De professionals uit het veld waarderen de opleiding om de gevoelde nabijheid en de regionale focus en de alumni voelden zich goed voorbereid op de start van hun carrière door de opleiding. Door alumni is tijdens de gesprekken aangegeven dat voor sommige vakken meer diepte wenselijk was geweest.

Weging en oordeel

Het auditpanel is positief over de wijze waarop alumni de opleiding waarderen. Het werkveld is tevreden over de opleiding en enthousiast over de meerwaarde van het lectoraat. Het eindwerk van de bachelor is in de ogen van de auditoren van voldoende niveau over de volle breedte en waar er vraagtekens ontstonden gaven de toevoegingen van de opleidingsbeoordelaars voldoende onderbouwing om deze weg te nemen.

De eindwerken van twee associate degree-afstudeerders waren in de ogen van de auditoren evident onder de maat en bij twee andere werken kon gerede twijfel niet worden weggenomen bij gebrek aan toelichting door de beoordelaars van de opleiding. Tegelijkertijd trof het panel ook sterk werk aan, zowel in de bachelor als in de ad. Voor de auditoren is het helder dat het gros van de afgestudeerden uitstekend in staat is de beroepsloopbaan op niveau te beginnen. De meerwaarde van een Engelstalige opleiding is voor de bacheloropleiding voldoende aangetoond volgens het panel. Om deze meerwaarde (internationale context, international classroom) optimaal te benutten geeft het panel het advies alle werken en presentaties dan ook in het Engels te laten verzorgen door de studenten.

De meerwaarde van een Engelstalige Associate Degree-opleiding is minder evident volgens het panel. Zowel het afnemend werkveld als de (aspirant-)studenten zien dat deze keuze op basis van pragmatische en bedrijfsvoerings-overwegingen is gemaakt. De instelling oriënteert zich op aanverwante AD-opleidingen in het Nederlands en het panel begrijpt deze denkrichting.

Op grond van deze afwegingen komt het auditpanel tot de conclusie dat de bacheloropleiding aan de eisen van de standaard **voldoet**.

De associate degree **voldoet ten dele** aan de eisen van de standaard in de ogen van het panel.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel waardeert de kleinschalige leeromgeving van de opleiding Tourism Management en de betrokkenheid van de docenten. Ook heeft het panel vertrouwen in de aanscherping van de toetskwaliteit die er instellingsbreed is opgezet en waarvan de eerste resultaten zichtbaar zijn in met name de bacheloropleiding.

Op grond van beoordelingen **“voldoet”** op alle standaarden voor de bacheloropleiding luidt het eindoordeel **“positief”** voor deze opleiding en adviseert het panel de NVAO de accreditatie te verlengen.

Op grond van beoordeling **“voldoet”** op standaarden 1 en 2 en **“voldoet ten dele”** op standaarden 3 en 4 voor de Associate Degree-opleiding, gecombineerd met het vertrouwen dat het panel stelt in de ingezette operatie om de toetskwaliteit te versterken, komt het panel tot het eindoordeel **“positief onder voorwaarden”** en adviseert het auditteam de NVAO de accreditatie te verlengen.

Het auditpanel verwacht dat met een verbeterplan de geconstateerde tekortkomingen van de AD-opleiding binnen een periode van twee jaar opgelost kunnen zijn.

6. AANBEVELINGEN

Het auditpanel beveelt de opleiding dringend aan de ingezette operatie om de toetskwaliteit in de bachelor en AD-opleiding door te zetten en parallel daaraan de toetsdeskundigheid van examinatoren verder te versterken.

Het panel adviseert de associate degree-opleiding zich te bezinnen over de positionering en de profilering. De meerwaarde van een Engelstalige AD-opleiding is voor het panel niet evident geworden.

Tegelijkertijd is voor de bacheloropleiding de Engelstaligheid wel van meerwaarde, mits deze ook consequent wordt doorgevoerd. Het is aan studenten om, indien gewenst, de opdrachtgever van een Nederlandse vertaling c.q. samenvatting te voorzien.

De auditoren adviseren de opleiding zich te herbezinnen op de vier specialisaties van de bacheloropleidingen. Het panel begrijpt de gedachtengang op het gebied van expertisebehoud vitaliteit, maar als specialisaties zo weinig worden gekozen is de meerwaarde wel erg beperkt.

Het auditpanel adviseert de opleiding om de interactie met het werkveld sterker te structureren, om de praktijk stelselmatig input en feedback te laten inbrengen bij de opleiding.

Inhoudelijk adviseert het panel de opleiding om een heldere focus aan te brengen tussen inkomend en uitgaand toerisme. Met Zeeland als living lab, het lectoraat Healthy Region en de nauwe band met het Kenniscentrum Kusttoerisme, heeft de opleiding bijzondere mogelijkheden in huis om zich te onderscheiden -zowel nationaal als internationaal- als dé opleiding voor inkomend toerisme.

Tenslotte beveelt het panel de opleiding aan blijvende aandacht te schenken aan de informatievoorziening naar studenten, met een dergelijke kleine leergemeenschap zou dit aspect niet tot opmerkingen van studenten mogen leiden.

BIJLAGE I**Scoretabel**

Scoretabel paneloordelen Hz University of Applied Sciences hbo-bachelor Tourism Management voltijd	
Standaard	Oordeel
Standaard 1. De beoogde leerresultaten	voldoet
Standaard 2. Onderwijsleeromgeving	voldoet
Standaard 3. Toetsing	voldoet
Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten	voldoet
Algemeen eindoordeel	Positief

Scoretabel paneloordelen Hz University of Applied Sciences associate degree Tourism Management voltijd	
Standaard	Oordeel
Standaard 1. De beoogde leerresultaten	voldoet
Standaard 2. Onderwijsleeromgeving	voldoet
Standaard 3. Toetsing	voldoet ten dele
Standaard 4. Gerealiseerde leerresultaten	voldoet ten dele
Algemeen eindoordeel	Positief onder voorwaarden

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

**Auditprogramma Beperkte Opleidingsbeoordeling¹ t.b.v. hbo-associate degree/
bacheloropleiding Tourism Management – Hz University of Applied Sciences –
11 februari 2020**

Tijdstip	Onderwerp	Deelnemers
08:30 – 08:45 uur	Inloop/ welkom	Allen
08:45 – 9:00 uur	Presentatie	
09:00 – 09:30 uur	'Tour de TM'	Studenten en docenten introduceren het studiemateriaal aan het panel. Het panel krijgt tevens uitleg over de digitale leeromgeving van HZ (HZ-Learn) en de wijze waarop het panel toegang krijgt tot de beschikbare informatie.
09:30 – 10:15 uur	Bestuderen materiaal / Paneloverleg	Panel
10:15 – 11:00 uur	Gesprek studenten	1 ^{ste} jaars studenten 2 ^{de} jaars studenten 3 ^{de} jaars studenten 4 ^{de} jaars studenten
11:00 – 12:15 uur	Afstuderen, begeleiders werkveld & alumni (standaard 4)	2 à 3 afstudeerbegeleiders 2 à 3 alumni 2 à 3 begeleiders werkveld
12:15 – 13:00 uur	Lunch	Panel
13:15 – 14:00 uur	Borging en medezeggenschap (standaard 3)	voorzitter deexamencommissie lid deexamencommissie recent lid toetscommissie; procesondersteuner studentlid opleidingscommissie studentlid opleidingscommissie
14:00 – 14:15 uur	Intern overleg panel	Panel
14:15 – 15:00 uur	Gesprek met docenten	6x docent
15:00 – 15:15 uur	Intern overleg panel	Panel
15:15 – 15:45 uur	Onderzoek = onderwijs	kenniscentrum Kusttoerisme lector Healthy Region 3 x docentonderzoeker
15:45 – 16:00 uur	Pauze	
16:00 – 16:45 uur	Gesprek met het management (en eventuele pending issues)	Domeindirecteur Business, Vitality & Hospitality coördinerend docent kerndocent ondersteuner PO&O
16:45 – 17:30 uur	Paneloverleg/ besluitvorming	Panel
17:30 uur	Voorlopige terugkoppeling door panel	Allen

¹ In verband met de privacywetgeving zijn in het programma uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van het auditpanel bekend.

Werkwijze

Bij de beoordeling van de betreffende opleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland' van september 2018. Daarin staan de standaarden vermeld waarop het auditpanel zich bij de beperkte opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan het auditpanel zijn oordeel over de opleiding moet bepalen.

De secretaris lichtte het auditpanel voorafgaand aan de visitatie uitgebreid voor over het beoordelingskader en de -procedure en over de van hen verwachte attitude voor, tijdens en na de visitatie. Tevens zorgde de secretaris voor een kalibratie van het auditpanel door de interpretatie van de standaarden, de oordelen en de beslisregels door te nemen. Tijdens het audittraject bewaakte de secretaris de correcte procesgang, zag erop toe dat het oordeel van het auditpanel conform het kader tot stand kwam en ondersteunde het proces van de oordeelsvorming.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de betreffende opleiding. Voorafgaand aan het locatiebezoek vond een voorbereidend intern paneloverleg plaats waarin het auditpanel het informatiedossier en de onderliggende documenten besprak. Bovendien zijn de bevindingen van het auditpanel over de eindwerken tijdens het vooroverleg onderling gedeeld.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de inhoud van het programma. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, studenten en het werkveld, die waren te kenschetsen als 'gesprekken tussen vakgenoten'.

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en - daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

Na overleg met de betreffende opleiding heeft het auditpanel met in achtneming van de daartoe strekkende regels van de NVAO en op basis van zijn documentanalyse en de daaruit voortvloeiende specifieke aandachtspunten de keuze van de gesprekspartners vastgesteld.

Het auditpanel bood studenten, docenten en andere betrokkenen bij de opleiding die niet waren opgenomen in het programma van het locatiebezoek, de gelegenheid om zaken onder de aandacht te brengen die zij van belang achten voor de beoordeling. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding de mogelijkheid daartoe tijdig en op correcte wijze bij hen onder de aandacht heeft gebracht en hen heeft geïnformeerd over hoe zij contact konden opnemen met de secretaris van het auditpanel

Afstemming deelpanels binnen het cluster

De visitatie binnen dit cluster is uitgevoerd door de visitatiebureaus Hobéon, NQA en AeQui, waarbij elk bureau twee hogescholen heeft beoordeeld. Gedurende het traject hebben de voorzitters van de betrokken kernpanels met elkaar afgestemd over de opzet en de focuspunten van de audits.

Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels.

Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de auditpanels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

Het oordeel van het auditpanel vastgelegd in een conceptrapport werd aan de opleiding voorgelegd voor een toets op eventuele feitelijke onjuistheden.

Beslisregels

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval positief onder voorwaarden indien Standaard 1 voldoet en maximaal twee standaarden een 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het auditpanel het opleggen van voorwaarden adviseert.

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Zelfevaluatie-rapport opleiding
- Domeinspecifiek referentiekader en de leerresultaten van de opleiding
- Schematisch programma-overzicht.
- Inhoudsbeschrijving (op hoofdlijnen) van de programma-onderdelen, met vermelding van
 - leerresultaten, leerdoelen, werkvormen, wijze van toetsen, literatuur (verplicht / aanbevolen), betrokken docenten en studiepunten.
- Onderwijs- en examenregeling – OER.
- Overzicht van het ingezette personeel
 - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van alle recente eindwerken
- Jaarverslag examencommissie en verslagen opleidingscommissie
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Auditrapportages HZ-toetscommissie
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het panel heeft van vijftien bachelorstudenten en tien AD-studenten de eindwerken bestudeerd.

Om redenen van privacy zijn de namen van afgestudeerden en hun studentnummers van wie het panel de eindwerken heeft bekeken niet opgenomen in deze rapportage. Namen van de afgestudeerde studenten, hun studentnummer evenals de titels van de eindwerken zijn bekend bij de secretaris van het auditpanel.

BIJLAGE IV Panelsamenstelling

Op 15 juli 2019 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Tourism Management (bachelor en AD) van Hz University of Applied Sciences onder het nummer 008082. Deze opleiding behoort tot onderstaande visitatiegroep.

Naam visitatiegroep:	HBO Toerisme
----------------------	--------------

In onderstaande tabel volgen korte functiebeschrijvingen van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam	Rol	Korte functiebeschrijvingen
Dhr. N. Rijnders	Voorzitter	De heer Rijnders is manager bij het Expertisecentrum Sustainable Business van Avans Hogeschool en als zodanig verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en de strategie van de eenheid.
Mw. I. Delies	Lid	Mevrouw Delies is Lector Duurzame innovatie in de regionale kenniseconomie bij zowel NHLStenden Hogeschool en ROC Alfa-college.
Mw. C. van den Berg	Lid	Mevrouw Van den Berg is zelfstandig consultant in de reis- en luchtvaartsector, op gebied van automatisering, e-commerce, reiscontent en verandermanagement. Daarnaast is zij gastdocent en spreker.
Mw. S. van Es	Studentlid	Mevrouw Van Es is derdejaars student van de Engelstalige opleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland en lid van de Opleidingscommissie.

Dhr. V. Bartelds	Secretaris	De heer Bartelds is NVAO-getraind secretaris.
------------------	------------	---

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende ten minste vijf jaar voorafgaand aan de audit geen zakelijke noch persoonlijke binding te hebben gehad met de betrokken instelling - anders dan die in het kader van de werkzaamheden als lid van het auditpanel van het evaluatiebureau -, die een onafhankelijke oordeelvorming ten positieve of ten negatieve zou kunnen beïnvloeden.

20 maart 2020



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl