

BEOORDELINGSRAPPORT

Beoordeling van voorwaarden

**Associate degree program
Tourism Management**

full-time

HZ University of Applied Science

BEOORDELINGSRAPPORT

Beoordeling van voorwaarden

Associate degree program Tourism Management

full-time

HZ University of Applied Sciences

Croho 80009

Hobéon Certificering & Accreditatie

Datum

10 juni 2022

Auditpanel

Dhr. N. Rijnders MSc

Mw. dr. K. Wiegerink

Mw. C. van den Berg-Brantjes Msc

Mw. S. van Es Bsc

Secretaris

V. Bartelds mba

Inhoudsopgave

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	INLEIDING	2
3.	BEOORDELING VOORWAARDEN STANDAARD 3 EN 4	4
4.	OVERKOEPELENDE BEOORDELING VOORWAARDEN	6
BIJLAGE I	Programma online visitatie 19 mei 2022	7
BIJLAGE II	Lijst geraadpleegde documenten	8
BIJLAGE III	Overzicht auditpanel	9

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	HZ University of Applied Sciences
status instelling	Bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Positief geldig tot 29 mei 2025
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Tourism Management
registratienummer croho	80009
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Associate degree
graad en titel	Associate degree
aantal studiepunten	120 EC
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	19 mei 2022

2. INLEIDING

Dit rapport schetst de uitkomst van de beoordeling van de voorwaarden die de NVAO heeft opgelegd aan de AD-opleiding Tourism Management van HZ UAS in 2020. Deze voorwaarden betreffen standaard 3 Toetsing en standard 4 Gerealiseerde leerresultaten waarvan het auditpanel in 2020 concludeerde dat deze ten dele voldeden aan de vereisten van het beoordelingskader.

De NVAO heeft op 31 augustus 2020 de opleiding geaccrediteerd onder voorwaarden waarbij de opleiding op basis van een herstelplan (12 mei 2020) binnen twee jaar moet laten zien dat aan de voorwaarden is voldaan, dat wil zeggen voor 31 augustus 2022 (dossiernummer 9539).

Het auditpanel dat deze voorwaarden beoordeelt is van identieke samenstelling als het beoordelend panel van 2020, behoudens de vervanging van lid I. Delies door lector K. Wiegerink.

In dit rapport beschrijft het auditpanel het verbeterplan van de opleiding, de bevindingen en conclusies van de herbeoordeling van de voorwaarden op de standaarden 3 en 4.

Voorwaarden

De voorwaarden die het auditpanel formuleerde zijn te herleiden uit de beoordeling van de standaarden 3 en 4 van de AD-opleiding TM.

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.

De conclusie van het panel dat het eindwerk van de associate degree niet voldeed, c.q. twijfelachtig was heeft voor de opleiding aanleiding gegeven tot een aantal verbeteracties. De opleiding heeft er terecht voor gekozen de aanmerkingen van het oorspronkelijke panel niet separaat te behandelen maar integraal te versterken.

De omvang van het afstudeerprogramma is vergroot van 13,75 EC naar 27,5 EC.

De integrale afstudeeropdracht bevat elementen betreffend de financiële aspecten, HR verbetering en goede communicatieve vaardigheden.

De toetsdeskundigheid van de beoordelaars wordt versterkt, interne en externe kalibratie geïntensiveerd en de beoordelingsformulieren worden beter toegelicht om de navolgbaarheid van de oordelen te verbeteren, zowel voor de student als voor externen.

Vanzelfsprekend is de toets- en examencommissie nauw betrokken bij deze herstelopdracht.

Beoordeling verbeterplan

Het auditpanel en de NVAO hebben geoordeeld dat het verbeterplan van de opleiding zicht gaf op het voldoen aan de voorwaarden binnen een termijn van twee jaar.

3. BEOORDELING VOORWAARDEN STANDAARD 3 EN 4

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 en beoordeling

De opmerkingen van het auditpanel betreffen met name de afstudeerfase van de opleiding en de gezamenlijke normvinding van het afstudeerniveau van de AD-student TM.

De opleiding heeft de kritische noten van het panel ter harte genomen en de afstudeerfase opnieuw ingericht (zie standaard 4, Gerealiseerde leerresultaten).

Wat betreft het toetssysteem heeft de opleiding de beoordelingsformulieren en -protocollen aangescherpt in samenspraak met de toetscommissie. Het afstudeerniveau van de Associate Degree was zeker ten tijde van de vorige visitatie ook nationaal nog aan het uitkristalliseren. De aanscherping van de opdrachtbeschrijving, beoordelingscriteria en verplichte toelichting op de uiteindelijke vierogen beoordeling helpen de opleiding en de beoordelaars bij het vinden van een gezamenlijke norm.

De beoordelingsformulieren die het panel bestudeerde geven blijk van een evidente verdiepingsslag in de beoordeling. Met het beperkte aantal afstudeerders is het voor de beoordelaars mogelijk zeer uitgebreide toelichting voor studenten beschikbaar te stellen. Deze vorm van feedback is uitermate nuttig voor de student en voor externe beoordelaars. Het auditpanel is met de opleiding van mening dat het belangrijk is om de balans tussen het geven van feedback en het voorschrijven aan de student scherp in de gaten te houden. Domeinbreed is HZ UAS hierop aan het inspelen door middel van professionalisering via Feedback Literacy-activiteiten.

De zowel gedetailleerde als holistische feedback laat zien dat de opleiding steeds beter grip heeft gekregen op het gewenste afstudeerniveau, het specifieke karakter van een AD-opleiding en de uitbreiding van de integrale afstudeeropdracht naar een semester maakt dat student, begeleider en praktijkpartner een substantieel traject ingaan waarin er ook plaats is voor individuele leerervaring van de student, een belangrijk element van leerproces ondersteunend toetsen.

Het auditpanel beschouwt de veranderingen in het afstudeerbeoordelingsproces als uitermate positief. Wel vraagt het auditpanel zich af of een dergelijke intensieve manier van feedback langdurig houdbaar is als de aantallen van afstudeerders toenemen, maar deze organisatorische uitdaging valt buiten de scope van deze herbeoordeling.

De opleiding ervaart steun van de onafhankelijke toetscommissie. De kalibratiepraktijk is gestart, met peersessies, interne overleggen en externe kalibratie met NHL Stenden en Breda UAS. Het auditpanel moedigt de opleiding aan deze kalibraties nog verder te intensiveren.

Concluderend stelt het auditpanel vast dat de opleiding zeker **voldoet** aan de gestelde voorwaarden op standaard 3. De ondernomen verbeteracties hebben er niet alleen toe geleid dat de kwaliteit op toetsing substantieel is toegenomen, maar ook dat domein en opleiding scherper zicht hebben ontwikkeld op het afstudeerniveau van Associate Degree-studenten. De eigenstandigheid van de AD-opleiding is enorm toegenomen en gezien het enthousiasme van studenten en werkveld schetst dit een rooskleurig toekomstbeeld.

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.

De opleiding heeft in vergelijking tot het voorgaand curriculum de eerstejaars-stage vervangen door een uitbreiding (bijna verdubbeling) van het afstudeertraject met een heldere praktijkcomponent. De student onderzoekt een praktijkprobleem en ontwerpt via Design Thinking een oplossing voor het probleem. Hierin zijn in ieder geval de onderwerpen financiële consequenties, HR-aspecten en communicatieve vaardigheden herkenbaar. Het uitgebreide aantal credits maakt het mogelijk voor de student om in samenspraak met praktijkpartner en begeleiding te komen tot een werkbare en zinvolle opdracht waarmee zowel het AD-niveau kan worden aangetoond als een bijdrage aan de oplossing voor een praktijkprobleem wordt geleverd.

Het auditpanel bestudeerde (alle) vijf afstudeerdossiers die tussen de 2020 en de herbeoordeling zijn vervaardigd. De auditoren zijn zeer te spreken over het niveau dat zichtbaar is in de afstudeerdossiers en achten dit zeker aan de maat voor het AD-niveau. Het panel spreekt van een "wereld van verschil".

Dit wordt zeker ook ingegeven door het geïntensiveerde afstudeertraject naar 27 ECTS zodat een substantieel verbetertraject bij de praktijkpartner kan worden uitgevoerd met aandacht voor de financiële, HR- en communicatieve aspecten van de opdracht.

De beoordeling vanuit de opleiding was zeer goed navolgbaar en vertoonde minimale afwijkingen met de indrukken van de auditoren.

Alumni en werkveld zijn nadrukkelijk tevreden over het niveau van de opleiding en onderstrepen de behoefte die er in het werkveld aan deze studenten bestaat. Ook de opleiding beschrijft dat er bijna baangarantie voor afstudeerders kan worden toegezegd. Het auditpanel ziet die behoefte ook en gunt de opleiding een groeiende instroom. Ook voor de doorontwikkeling van de ingezette koers zou massavergroting een positieve stimulans zijn. De samenwerking met de bacheloropleiding TM maakt dat uitvoeringswijzigingen niet eenvoudig zijn, maar als de interesse het toelaat zou in de ogen van het auditpanel een Nederlandstalig curriculum ook zeker interessant kunnen zijn, zeker gezien de behoefte in de regio van de HZ UAS.

Concluderend is het auditpanel enthousiast over de waargenomen verbeteringen en het niveau van de AD-afstudeerwerken. De opleiding en de instelling hebben de aanmerkingen van het panel voortvarend en intrinsiek gemotiveerd opgepakt en met succes: de gerealiseerde leerresultaten **voldoen** volgens het auditpanel zeker aan de vereisten van de standaard.

4. OVERKOEPELENDE BEOORDELING VOORWAARDEN

Het auditpanel, dat grotendeels samenviel met het oorspronkelijk panel, beoordeelt de voorwaarden betreffend standaarden 3 en 4 van het beoordelingskader als **“voldaan”**. Het panel ziet met enthousiasme hoe de opleiding de handschoen heeft opgepakt en een sterke eigenstandige opleiding op AD-niveau heeft doorontwikkeld. Studenten, alumni, werkveld en het auditpanel gunnen de opleiding groei om de ontwikkelingen te bestendigen.

Het auditpanel moedigt de opleiding aan de kalibratie-praktijk nog verder te intensiveren.

Het auditpanel adviseert de NVAO de gestelde voorwaarden als voldaan te beschouwen en accreditatie te handhaven.

Dit beoordelingsrapport is vastgesteld na consultatie van de auditoren op 10 juni 2022.

BIJLAGE I Programma online visitatie 19 mei 2022

- 09.00 – 09.30 uur Vooroverleg panel (besloten)**
- 09.10 – 09.50 uur Sessie 1 – Gesprek directie en management**
– *via MSTeams*
- Domein directeur Business, Vitality and Hospitality
 - opleidingscoördinator
- 10.05 – 10.35 uur Sessie 2 – Gesprek kernteam**
– *via MSTeams*
- kerndocenten
 - Examencommissie
 - Toetscommissie
 - Student
 - Lecturer
 - Graduation coordinator
- 10.50 – 11.30 uur Sessie 3 – Gesprek studenten en werkveld**
* *student*
* *student*
* *stageverlener*
- 12.15 – 12.30 uur Terugkoppeling door panel**
– *via MSTeams*

Werkwijze

Het betreft hier een beoordeling na herstel. De algemene focus van deze beoordeling ligt op de voortgang na de vorige audit, meer specifiek op het gerealiseerd eindniveau (standaard 4) ofwel standaard 3 'Toetsing.

Bij de beoordeling van de betreffende opleiding is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs". Hierin staat per standaard vermeld waarop een auditpanel zich moet richten en de criteria aan de hand waarvan het panel zijn oordeel per standaard moet bepalen.

Op basis van de door opleiding geleverde documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de opleiding. De onderwijsinstelling heeft met name die aspecten toegelicht in haar Kritische Reflectie die voor een herstelbeoordeling van toepassing zijn.

De visitatie was gericht op een verificatie van de bevindingen uit de documentenanalyse en het verkrijgen van aanvullende informatie over de opleiding. Dit geschiedde door gesprekken met vertegenwoordigers van de opleiding, 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 het bekijken van additionele documentatie.

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

BIJLAGE II Lijst geraadpleegde documenten

- Kritische reflectie opleiding.
- Elektronische informatiesystemen UR en Learn
- Herstelplan.
- Notulen examencommissie, kalibreersessies en werkveldcommissie
Het panel bestudeerde alle 5 eindwerken uit de herstelperiode.

BIJLAGE III Overzicht auditpanel

Naam visitatiegroep:	Niet van toepassing
----------------------	---------------------

Samenstelling en expertise van de panelleden.

Korte functiebeschrijvingen (cv's) van de panelleden die deelnamen aan het auditpanel van de in dit beoordelingsrapport beschreven opleiding.

Naam	Rol	Korte functiebeschrijvingen
Dhr. N. Rijnders MSc.	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. dr. K.W. Wiegerink	Lid	Lector City Hospitality Hotelschool The Hague
Mw. C. van den Berg Msc	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 Bsc	Studentlid	Mevrouw Van Es is alumna van de Engelstalige opleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland.

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

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. Op 10 juni 2022 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van voorwaarden van de AD onder het nummer PA-1147.

De door alle panelleden ondertekende onafhankelijkheids- en geheimhoudingsverklaringen zijn in het bezit van Hobéon. In deze verklaring verklaren de panelleden gedurende tenminste 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.

Hobéon 

Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag
+31 (0)70 30 66 800
info@hobeon.nl
www.hobeon.nl