

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

voltijd

Hogeschool Inholland

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding

Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs

voltijd

Hogeschool Inholland

CROHO nr. 34410

Hobéon Certificering BV

Datum

26 november 2012

Auditpanel

R.J.M. van der Hoorn, voorzitter

dr. V.C.J.M. Platenkamp

R. de Bruyn Msc

R. van den Hout

Secretaris

drs. B. Verstegen

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTEND OORDEEL	3
3.	INLEIDING	5
4.	OORDELEN OP NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	7
5.	ALGEMENE CONCLUSIE	39
6.	AANBEVELINGEN	41
BIJLAGE I	Scoretabel	43
BIJLAGE II	Opleidingsspecifieke eindkwalificaties	45
BIJLAGE III	Schematisch overzicht opleidingsprogramma	51
BIJLAGE IV	Programma, werkwijze en verantwoording keuze voor gesprekspartners	53
BIJLAGE V	Lijst geraadpleegde documenten	57
BIJLAGE VI	Overzicht auditpanel	59

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Inholland
status instelling (bekostigd of rechtspersoon voor hoger onderwijs)	bekostigd
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Nog niet beschikbaar
Datum audit	20 en 21 september 2012

NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs
registratienummer croho	34410
domein/sector croho	Bachelor of Business Administration
oriëntatie opleiding (hbo – wo)	hbo
niveau opleiding (associate degree – bachelor – master)	bachelor
aantal studiepunten (ec's)	240 EC
afstudeerrichtingen	nvt
locatie(s)	Amsterdam/Diemen, Haarlem en Rotterdam
variant(en)	Voltijd Nederlandstalig (HTRO) Voltijd Engelstalig (Tourism Management)
relevante lectoraten	-

gerealiseerde docent–student ratio				
▪ voltijd	1:37 (ongewogen)			
contacturen	prop	Hfdfase 1	Hfdfase2	Hfdfase3
▪ gemiddeld aantal per week	17	15	7,3	7,3

De opleiding heeft in de vorm van een Addendum bij dit rapport een overzicht van de basisgegevens geleverd, conform de daartoe door de NVAO uitgebracht richtlijnen in het document Basisgegevens opleidingsbeoordelingen – Indicatoren en definities, 11 september 2012.

2. SAMENVATTEND OORDEEL

Inleiding

Onderstaand oordeel betreft de opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO) van de Hogeschool Inholland. De opleiding biedt twee varianten aan: een Nederlandstalige en een Engelstalige variant. Beide varianten kennen een volledig vierjarig curriculum van 240 EC.

1. Beoogde eindkwalificaties

Het panel is tot de conclusie gekomen dat de opleiding haar eindkwalificaties baseert op de landelijke eindtermen waarbij tevens voldaan is aan (inter)nationale eisen. De opleiding heeft een eigen accent, te weten internationale context en duurzaamheid, aangebracht via overleg met het werkveld en heeft recent het profiel verder geactualiseerd en nieuwe speerpunten benoemd waarmee de opleiding voldoet aan de eisen. Het oordeel van het panel is voldoende.

2. Programma

Het programma waarborgt op een goed vormgegeven manier de ontwikkeling van beroeps- en onderzoeksvaardigheden. De vertaling van eindkwalificaties naar leerdoelen heeft de opleiding consequent en consistent gedaan. De samenhang in het curriculum vindt het panel goed. Het panel waardeert zowel de manier waarop de onderzoeksleerlijn vorm gegeven is als de wijze waarop de opleiding de ontwikkeling van vaardigheden via assessments en gesprekken met studenten continu op de agenda zet. Het panel meent dat op deze aspecten de opleiding als voorbeeld kan dienen.

De aandacht voor internationale context op theoretisch gebied vindt het panel aan de magere kant. De opleiding heeft een goed didactisch concept waarbij werkvormen en de opbouw van het curriculum goed aansluiten. Het panel vraagt zich af of deze werkvormen in alle gevallen voldoende inspirerend zijn. De opleiding steekt veel energie in de intake van studenten en besteedt extra aandacht aan het probleem van het vinden van werk en huisvesting voor buitenlandse studenten.

De opleiding is goed studeerbaar door enerzijds de snelle detectie van knelpunten en de aanpak daarvan en anderzijds door de invoering van de 'routekaart studiesucces'.

3. Personeel en voorzieningen

Het panel trof een enthousiast en deskundig docentencorps aan. Het centraal vastgestelde personeelsbeleid voert de opleiding grotendeels goed uit. De uitvoering van het scholingsbeleid kan actiever volgens het auditpanel.

De algehele kwaliteit van docenten is voldoende. Een uitzondering hierop is de beheersing van het Engels van sommige docenten die lesgeven aan de Engelstalige variant.

De omvang van het personeel is toereikend, ondanks de als hoog ervaren werkdruk.

De opleiding neemt maatregelen om de werkdruk te reduceren.

De faciliteiten zijn op peil. Docenten en studenten zijn gemiddeld gezien tevreden.

De opleiding heeft de laatste jaren met succes geïnvesteerd in studieloopbaanbegeleiding.

4. Kwaliteitszorg

Het panel trof een goed werkend kwaliteitszorgsysteem aan. Zowel uit de kritische reflectie als uit de gesprekken tijdens de audit kwam naar voren dat de opleiding veel evalueert en goed weet waar de verbeterpunten liggen. De doelen die de opleiding hanteert in het domeinplan 2012 – 2013 beschouwt het panel als weldoordacht en realistisch. De opleiding heeft de afgelopen jaren tal van verbetermaatregelen doorgevoerd waaraan interne of externe onderzoeken ten grondslag lagen. Het doorlopen van de PDCA cyclus kan soms sneller. Belangrijke stakeholders worden op een goede, structurele en actieve manier betrokken bij de interne kwaliteitszorg. Alumni vormen hierop een uitzondering.

5. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding beschikt over een adequate toetsing, goed van opzet en niveau.

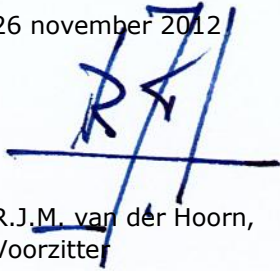
De examencommissie functioneert op een gedreven en professionele manier en bewaakt nauwgezet de gang van zaken binnen de opleiding.

De eindwerkstukken die het panel gezien heeft zijn van voldoende niveau en zijn gedegen beoordeeld.

Algemene conclusie: voldoende

Het auditpanel is op basis van bovenstaande van oordeel dat de kwaliteit van de hbo-bacheloropleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs van de Hogeschool Inholland voldoende is.

26 november 2012



R.J.M. van der Hoorn,
Voorzitter



B. Verstegen,
secretaris

3. INLEIDING

De opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs wil studenten opleiden tot ondernemende, passievolle professionals met een open mind voor mondiale trends. Deze professionals creëren op doeltreffende en innovatieve wijze nieuwe toeristische producten en diensten waarbij duurzaamheid en internationale context belangrijke factoren zijn.

Hogeschool Inholland biedt de opleiding aan op drie locaties: Amsterdam/Diemen, Haarlem en Rotterdam. De opleiding maakt deel uit van het domein Marketing, Toerisme en Vrijtijdsmanagement en is ondergebracht in het cluster Leisure. De locaties Amsterdam/Diemen en Haarlem bieden ook de Engelstalige variant Tourism Management aan. Aan deze variant nemen zowel Nederlandse als buitenlandse studenten deel.

De drie locaties werken nauw samen. Zo hebben ze één curriculumcommissie en één examencommissie. In beide commissies hebben teamleden uit de drie locaties zitting. Naast deze commissies zijn ook de volgende commissie gezamenlijk: de afstudeercommissie, de toetscommissie, de opleidingscommissie en de beroepenveldcommissie.

De opleiding onderscheidt drie niveaus: beroepsgeschikt (eind eerste jaar), professionaliseringsbekwaam (eind tweede jaar) en startbekwaam (eind vierde jaar). De opleiding kent een brede basis van twee jaar waarin alle beroepsrollen uit het werkveld aan bod komen. De laatste twee jaar verdiept en specialiseert de student zich via stage, afstuderen en verdiepende minoren. Speerpunten van de opleiding zijn de internationale context van het beroep en duurzaam toerisme.

Vanaf 2012 is de opleiding met een omvangrijke heroriëntatie gestart. Herformulering van de speerpunten en het opleidingsprofiel maken hier deel van uit.

De opleiding heeft een zestal speerpunten voor de komende jaren gedefinieerd die zijn ontleend aan de trends en ontwikkelingen in de markt.

1. Het verder ontwikkelen van een curriculum met een internationaal en cross-cultureel perspectief en het stimuleren van internationale (studie)loopbanen van studenten in zowel de Nederlands- als de Engelstalige opleiding;
2. Het waarborgen van een multidisciplinair perspectief en een transsectorale benadering binnen het curriculum;
3. Het werken binnen een multidisciplinair en multicultureel teamverband volgens een bedrijfsmatige aanpak zoals dat ook in de beroepspraktijk gebeurt;
4. Het stimuleren van een ondernemende houding en ondernemerschap binnen de opleiding met een focus op maatschappelijk verantwoord ondernemen;
5. Het verder integreren van E-tourism in het curriculum met multichanneling als uitgangspunt voor het communiceren over en het vermarkten van toeristische producten;
6. Het uitbouwen van de expertise op inhoudelijke onderwerpen zoals Destination Management, Urban Tourism, E-tourism, Business Travel & Incentives, Community Based Tourism, Ondernemerschap, Cultureel toerisme en Recreëren in Nederland.

Binnen de opleiding nemen examen- en toetscommissie een prominente plaats in. Beide commissies stellen zich (pro)actief op. De examencommissie volgt de gang van zaken binnen de opleiding nauwgezet en rapporteert opbouwend doch kritisch over haar bevindingen.

De opleiding heeft de laatste jaren veel geïnvesteerd in boordeling en begeleiding van studenten in de afstudeerfase.

Naar aanleiding van de vorige visitatie heeft de opleiding een aantal verbeteracties uitgezet. Voorbeelden hiervan zijn:

- het selecterend karakter van de propedeuse versterkt;
- geïnvesteerd in de professionalisering van studieloopbaanbegeleiders;
- de toetsing beter geborgd;
- eisen aan beheersing Engels geformuleerd voor docenten Engelstalige variant;
- een onderzoeksleerlijn ontwikkeld.

4. OORDELEN OP NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

Beoogde eindkwalificaties

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

Toelichting NVAO: De beoogde eindkwalificaties passen wat betreft niveau (bachelor-master) en oriëntatie (hbo-wo) binnen het Nederlands kwalificatieraamwerk. Zij sluiten bovendien aan bij de actuele eisen die in internationaal perspectief vanuit het beroepenveld en het vakgebied worden gesteld aan de inhoud van de opleiding.

Bevindingen

De eindkwalificaties

De opleiding baseert zich op het landelijk beroeps- en competentieprofiel voor de hbo-bacheloropleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (2009), waaraan zij zelf heeft bijgedragen. Daarnaast sluit het opleidingsprofiel aan bij de BBA Domeincompetenties, Domeinplan Onderwijs 2010 – 2012, Domeinplan kwaliteitsmanagement primair proces en Professioneel maatwerk.

De opleiding heeft in samenspraak met de beroepenveldcommissie haar eigen visie uitgewerkt en heeft gekozen voor twee accenten: enerzijds een duurzame benadering van de sector waarbij studenten geleerd wordt de gevolgen van handelen voor mens, natuur en winstgevendheid af te wegen en anderzijds extra aandacht voor de internationale context waarbinnen de toeristisch manager opereert. Tijdens de audit heeft het panel een werkversie van de het geactualiseerde opleidingsprofiel ontvangen ('opleidingsprofiel 2012 – 2015'). In deze werkversie legt de opleiding accenten op internationaal, cross-cultureel, multidisciplinair en ondernemend. De werkversie is nog niet geïmplementeerd.

De vijf kerncompetenties van de opleiding zijn (zie bijlage II):

- Creëert en organiseert toeristische producten en/of diensten;
- Vermarkt toeristische producten en/of diensten;
- Het vormgeven van beleid in de toeristische sector;
- Stuurt managementprocessen aan in de toeristische sector;
- Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector.

De competenties zijn verder uitgewerkt in deelcompetenties. Zo is de competentie "Creëert en organiseert toeristische producten en/of diensten" uitgewerkt in:

- Verzamelt gegevens uit de interne en externe omgeving en analyseert deze;
- Ontwikkelt toeristisch concept en product en/of dienst;
- Organiseert toeristisch product en/of dienst;
- Evalueert en verbetert het toeristisch product en/of dienst.

De deelcompetenties zijn voorzien van indicatoren. De deelcompetentie "Verzamelt gegevens uit de interne en externe omgeving en analyseert" is voorzien van de volgende indicatoren:

- Analyseert de aanleiding voor conceptontwikkeling;
- Inventariseert en analyseert de relevante ontwikkelingen en trends voor het te ontwikkelen product/de dienst;
- Inventariseert en analyseert capaciteiten en kernwaarden van de opdrachtgever/organisatie;
- Inventariseert en analyseert de (juridische, financiële en technische) kaders waarbinnen het product/de dienst gerealiseerd moet worden;
- Inventariseert en analyseert de vraag bij diverse afnemersgroepen;
- Inventariseert en analyseert de belangen van de stakeholders bij de ontwikkeling van een product en/of dienst;

- Inventariseert en analyseert het bestaande aanbod op de markt;
- Inventariseert en analyseert aan welke eisen het product en/of dienst moet voldoen;
- Formuleert welke doelstellingen behaald moeten worden.

Aansluiting (internationale)eisen

De opleiding heeft de competenties concreet uitgewerkt in drie niveaus met toenemende complexiteit in opdrachten, toepassen van kennis en vaardigheden en toenemende zelfstandigheid:

- Beroepsgeschikt (eind eerste jaar);
- Professionaliseringsbekwaam (eind tweede jaar);
- Startbekwaam (eind vierde jaar).

Om aan te tonen, dat de competenties aansluiten bij de actuele eisen die in het internationaal perspectief door het beroepenveld worden gesteld, heeft de opleiding in een duidelijk overzicht in het opleidingsprofiel getoond hoe de competenties in de verschillende fasen overeenkomen met de Europese standaarden voor het bachelorniveau (de Dublin Descriptoren). Daarnaast zijn de eindkwalificaties gerelateerd aan de algemene hbo-kwalificaties.

Een voorbeeld van de uitwerking voor de competentie 'Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector' is:

Competentie	Dublin Descriptor	Gedrag
Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector	Kennis en inzicht	Voert literatuuronderzoek uit, verzamelt primaire en secundaire gegevens en analyseert en verwerkt deze gegevens.
Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector	Toepassing kennis en inzicht	Hij heeft een praktische kennis van de werkwijze van teams, in het bijzonder van vergaderen, conflictsituaties en leiderschapstijlen.
Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector	Oordeelsvorming	Reflecteert en vormt een oordeel over het functioneren van het team en op zijn eigen functioneren (sterktes en zwaktes).
Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector	Communicatie	Schrijft en spreekt in correct Nederlands, Engels en een tweede moderne taal passend bij doel en doelgroep.
Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector	Leervaardigheden	Hij werkt planmatig aan de ontwikkeling van zijn bekwaamheid op basis van een goede analyse van zijn competenties via reflectie en het stellen van persoonlijke leerdoelen.

Actualiteit

Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de opleiding het opleidingsprofiel actueel houdt door de beroepspraktijk intensief te betrekken bij de ontwikkeling, de uitvoering en de toetsing van het onderwijs. De opleiding kent al jaren een Beroepenveldcommissie, waarmee zij onder andere overlegt over de (uitwerking van de) competenties, trends en ontwikkelingen in het werkveld, het kwaliteitsniveau, de minoren en de invulling van het programma. De opleiding heeft het opleidingsprofiel verder geactualiseerd en aangescherpt in 'opleidingsprofiel 2012 – 2015'. In gesprekken van het panel met leden van de Beroepenveldcommissie zeggen de leden regelmatig te vergaderen over genoemde zaken waarbij de opvattingen van de commissie door de opleiding gehoord en verwerkt worden.

Weging en Oordeel: voldoende

Het panel is tot de conclusie gekomen dat de opleiding haar eindkwalificaties baseert op de landelijke eindtermen waarbij tevens voldaan is aan (inter)nationale eisen. De opleiding heeft een eigen accent aangebracht via overleg met het werkveld en heeft recent het profiel geactualiseerd. Hiermee voldoet de opleiding aan de eisen voor deze standaard. Het oordeel van het panel is dan ook voldoende.

Het panel merkt nog op dat de zij de profilering (tot nu toe) van de opleiding op het gebied van internationale context en duurzaamheid twee, wellicht voor de hand liggende, maar weinig differentiërende profileringsthema's vindt.

Internationale context is immers een must voor deze branche. Een meerderheid van private en publieke toerismebedrijven hebben duurzaamheid ingebed in hun beleid(svisie). Of het ook in de beleidsvoering verankerd is, is een ander verhaal. Qua profilering voor de opleiding, liggen er wellicht meer opportuniteiten bij de verdiepende differentiatie-minors.

In de geactualiseerde werkversie die het panel heeft gezien liggen de accenten anders en wil de opleiding gebruik maken van verdiepende differentiatie-minors voor verdere profilering.

Programma

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

Toelichting NVAO: Het programma heeft aantoonbare verbanden met actuele ontwikkelingen in het beroepenveld en het vakgebied.

Bevindingen

Ontwikkelen beroepsvaardigheden

De beroepspraktijk vormt het uitgangspunt voor de inrichting van de opleiding. In het eerste en tweede jaar staat per periode een project centraal (zie ook standaard 3). Eerst werkt de student voor een fictieve opdrachtgever en naarmate de opleiding vordert komen er steeds meer opdrachten uit het werkveld. De studenten leveren in het kader van deze opdrachten beroepsproducten als een plan van aanpak, een marketing plan, een financieel plan, een trend-, vraag-, een doelgroepsanalyse die in het werkveld gebruikelijk zijn. Op deze wijze ontwikkelen studenten aantoonbaar beroepsvaardigheden. Door gebruik te maken van opdrachtgevers uit het beroepenveld zijn de aantoonbare verbanden en de actualiteit belegd.

De ontwikkeling van de professionele beroepshouding vindt vooral plaats bij de onderdelen Communicatieve Vaardigheden en Studieloopbaanbegeleiding. De laatste is gericht op de ontwikkeling van competenties als communicatie, samenwerken, conflicthantering, projectmanagement, analyseren, plannen, coördineren en leidinggeven.

De competentieontwikkeling wordt via assessments in het eerste, tweede en vierde jaar beoordeeld.

Ontwikkeling onderzoeksvaardigheden

Onderzoeksvaardigheden zijn verankerd in de kerncompetenties. De onderzoekslijn is verweven door het gehele curriculum en is ontwikkeld door docenten met ruime onderzoeksexpertise. De onderzoekslijn start in het eerste jaar met desk research (zoekopdracht waarin de student leert zoeken, verwijzen en beoordelen van informatie) waarna de student via een veldwerk opdracht leert observeren en analyseren.

In het tweede jaar doorlopen studenten de gehele onderzoekscyclus aan de hand van een praktijkgerichte opdracht. Hiertoe moeten studenten eerst een voorstel uitwerken, vragen maken, interview technieken verder uitwerken waarna een opdracht in het buitenland volgt. De theoretische en praktische onderzoeksaspecten worden in flankerend onderwijs belicht. Tijdens de stageperiode in het derde jaar voeren studenten een verdiepingsopdracht uit met een onderzoekselement waarin de gehele onderzoekscyclus nu individueel doorlopen wordt. In het vierde jaar kiezen studenten voor een van de 13 verdiepende differentiatie-minors van de opleiding waarin de onderzoekscomponent stevig verankerd is.

Studenten moeten als start van het afstuderen eerst een degelijk onderzoeksvoorstel inleveren als basis voor het verdere werk. In workshops en/of afstudeerkringen ontwikkelt de student verder onderzoeksvaardigheden als op de juiste wijze een onderzoek aanpakken, bronnen gebruiken, volgens de regels primaire en secundaire onderzoeksgegevens verzamelen en een onderbouwd onderzoeks- of adviesrapport te maken.

Het lectoraat Intellectual Capital is via intervisietrajecten voor afstudeerbegeleiders en weblectures die het afstuderen ondersteunen, betrokken bij het ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden. (zie ook standaard 16).

Het auditpanel is van oordeel dat de opleiding beroeps- en onderzoeksvaardigheden consequent ontwikkelt.

Contacten met het werkveld

De opleiding heeft naast de beroepenveldcommissie structurele contacten met het werkveld. Zo worden er gastcolleges gegeven en speelt het werkveld een rol bij de beoordelingen van opdrachten en projecten, ook in gevallen waarin het werkveld geen opdrachtgever is. Een voorbeeld hiervan is de betrokkenheid van de Kamer van Koophandel bij het beoordelen van ondernemersplannen en prestaties (blok 6, ondernemerschap).

Tevredenheid studenten en werkveld

In gesprekken zeggen de alumni dat de opleiding goed aansloot bij de beroepspraktijk. Ook werkveldvertegenwoordigers waren tijdens gesprekken met het panel van mening dat de opleiding goed bruikbare studenten aflevert. Een werkveldvertegenwoordiger stelde: "Ik hoef niet na te gaan of ze goed opgeleid zijn. Ik check of ze binnen het bedrijf passen".

Weging en Oordeel: goed

Het auditpanel concludeert dat het programma goede mogelijkheden biedt tot het ontwikkelen van beroepsvaardigheden. De opleiding leert studenten innovatief te opereren. Dat vereist een marktgerichte benadering waarin onderzoek naar trends en nieuwe producten centraal staan. Via de consequente ontwikkeling van beroeps- en onderzoeksvaardigheden leert de student op een duurzame manier producten in de markt te zetten. Het panel waardeert niet alleen de manier waarop de onderzoeksleerlijn vormgegeven is maar heeft ook veel waardering voor de wijze waarop de opleiding (onder andere via assessments) de ontwikkeling van vaardigheden continu op de agenda zet bij studenten. Het panel meent dat dit een voorbeeld kan zijn voor andere opleidingen en beoordeelt deze standaard met een goed.

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

Toelichting NVAO: De eindkwalificaties zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma. Studenten volgen en samenhangend studieprogramma.

Bevindingen**Koppeling competenties en het programma**

De opleiding heeft de vijf kerncompetenties op niveaus van deelcompetenties en indicatoren geformuleerd. Het programma is gebaseerd op de actuele competentiekaart aansluitend op actuele trends en ontwikkelingen.

Per programmaonderdeel staan de betreffende deelcompetenties in het "opleidingsspecifieke deel OER". De indicatoren zijn direct gekoppeld aan de toets-criteria.

Zo bestaat bijvoorbeeld de kerncompetentie "Creëert en organiseert toeristische producten en/of diensten" uit 4 deelcompetenties. Een van de deelcompetenties is "ontwikkelt een toeristisch concept, product of dienst". In het project in blok 2 van het eerste jaar, waarin het ontwikkelen van een beroepsauthentiek(e) product of dienst centraal staat, is een van de toets-criteria: "De student kan creatief denken bij de ontwikkeling van een innovatief concept".

Tijdens de audit heeft het panel geconstateerd dat de opleiding controleert of alle deelcompetenties in voldoende mate terugkomen in het programma. De vertaling van eindkwalificaties in leerdoelen vindt het panel goed.

Opzet en inhoud van het programma

De curricula van de Nederlandstalige opleiding en de Engelstalige variant zijn vrijwel gelijk. Daar waar noodzakelijk is het programma van de Engelstalige variant aangepast aan een meer internationale situatie. Zo heeft de opleiding bijvoorbeeld bij de Engelstalige variant gekeken naar internationale trends, ontwikkelingen en structureren in plaats van Nederlandse en kent de Nederlandstalige opleiding meer verdiepende differentiatie-minors (bijvoorbeeld "Destinatie Marketing in Nederland").

Het onderwijsprogramma bestaat uit vier leerjaren. Elk leerjaar bestaat uit vier perioden van tien weken. De eerste twee leerjaren geven een overzicht over alle rollen binnen het beroepenveld. De laatste twee leerjaren stellen de student in staat zich te specialiseren en te verdiepen.

De student wordt steeds zelfstandiger wat weerspiegeld wordt in de contacturen per week: gemiddeld 17 in de propedeuse, 15 in het tweede jaar en ruim 7 in het derde en vierde jaar. De perioden zijn thematisch opgebouwd. Zo is het thema van het eerste blok van het tweede jaar innoveren. Het project omvat een productinnovatie en de bijbehorende vakken zijn SLB, van concept naar product, creatieve vaardigheden, debatteren, verandermanagement, HRM, trends in toerisme, trends in praktijk, Engels en Spaans.

Vanaf het studiejaar 2012-2013 heeft de opleiding één curriculum met ruimte voor nuanceverschillen in met name het minoraanbod.

Het curriculum kent 10 inhoudelijke leerlijnen, die terugkomen waardoor verdieping en competentieontwikkeling plaatsvindt. Voorbeelden van leerlijnen zijn toerisme & recreatie, financieel management en de onderzoekslernlijn (zie standaard 2).

Naast de leerlijnen zijn in het curriculum componenten opgenomen die de student in staat stellen internationaal competent te worden. Voorbeelden:

- Vakken als Interculturele communicatie, International Business Cultures and Branding en Intercultureel management maken deel uit van het curriculum van het eerste en tweedejaar;
- De wetenschappelijke theorievorming, Engelstalige literatuur en casuïstiek staan in een internationale context;

- In het eerste jaar is er een meerdaagse studiereis met vakinhoudelijke, onderzoeks-, maatschappelijke en culturele componenten. Studenten HTRO Haarlem gaan naar Luxemburg, studenten uit Amsterdam/Diemen naar Berlijn en studenten uit Rotterdam gaan naar Istanbul.
- In het tweede jaar vindt een onderzoeksreis plaats naar het buitenland, waarbij het uitvoeren van onderzoek wordt gecombineerd met culturele componenten en product- en doelgroepkennis.
- In veel minors is een reis een verplicht onderdeel van het programma.
- In februari wordt jaarlijks een internationale week georganiseerd, waarin de opleiding gastcolleges laat verzorgen door docenten van buitenlandse partnerinstellingen.

Het panel vindt de samenhang van het curriculum goed. Wat de opbouw van het curriculum aangaat vindt het panel dat het onderwijs op het gebied van internationale context, gezien het accent van internationalisering, zwaarder kan en moet. Het gaat hier dan om het ontwikkelen van een onderscheidend, inhoudelijk en in de organisatie verankerd beleid dat duidelijk maakt dat internationale context meer is dan een opleiding met veel internationale activiteiten. Een tweede punt van aandacht vindt het panel de geringe betrokkenheid van de lector City marketing en Leisure management bij het curriculum. De opleiding gaf tijdens de audit aan dat er gesprekken gaande zijn om deze betrokkenheid structureel te vergroten. Het panel is van mening dat dit een goede stap is.

Minoren

In samenwerking met het beroepenveld heeft de opleiding verdiepende minoren ontwikkeld. In het derde studiejaar kiezen studenten een verbredende of verdiepende minor. In het vierde studiejaar kiezen studenten verplicht uit de volgende verdiepende minoren:

- Destination Management (Engelstalig);
- Global Perspectives on Tourism and Cultural Diversity (Engelstalig);
- Business Travel and Incentives;
- Community Based Tourism (Engelstalig);
- Adventure Tourism (Engelstalig);
- Business of Arts & Culture (Engelstalig);
- Landschappen;
- Cultuurtoerisme;
- Destinatie Marketing in Nederland;
- Focus on Tourist Destinations (Engelstalig);
- Services and Hospitality;
- City Marketing.

Met de opleiding vindt het panel dat er in het derde en vierde jaar veel minoren aangeboden worden. Het panel vindt het een goede zaak dat het aanbod van minoren locatie overstijgend is. Uit gesprekken met studenten bleek dat regelmatig studenten op andere locaties minoren volgen.

Evaluatie

Uit evaluatieresultaten komt naar voren dat studenten het programma als samenhangend ervaren (resultaat van de nationale studentenenquête 2011: 3,5 op vijfpuntsschaal). Dit beeld werd tijdens gesprekken van het panel met studenten bevestigd. Per blok onderzoekt de opleiding eveneens de samenhang tussen de onderdelen (gemiddeld 3,4 op vijfpuntsschaal). Werkveldvertegenwoordigers bevestigen in de gesprekken eveneens dat het programma veel praktijkcomponenten bevat waardoor studenten voldoende mogelijkheden hebben beroepsvaardigheden te ontwikkelen

De opleiding zelf vindt dat het ontwikkelde majoronderwijs in een enkel geval niet optimaal aansluit op de projecten en thema's. De curriculumcommissie neemt daarom in samenwerking met de docententeams het komende jaar het curriculum onder de loep om samenhang, opbouw en eventuele omissies en overlappings in het curriculum nader te bekijken. Daarnaast is de opleiding voornemens om per locatie twee afstudeerrichtingen te ontwikkelen. De opleiding onderzoekt of deze afstudeerrichtingen ook in het Engels aangeboden zullen worden ter versterking van het internationale karakter.

Weging en Oordeel: voldoende

Het auditpanel is van oordeel, dat de opleiding via het programma voldoende mogelijkheden aan de studenten biedt om de eindkwalificaties te bereiken. De koppeling tussen programmaonderdelen en leerdoelen heeft de opleiding via het opleidings specifieke deel OER goed uitgewerkt. Studenten en werkveld zijn tevreden. De opleiding zelf blijft kritisch en wil het programma nog verder optimaliseren. Het panel onderschrijft dit. Het panel is van mening dat, gezien de focus op de internationale context, de aandacht hiervoor in het curriculum te gering is. De argumenten wegend, komt het panel op een voldoende.

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

Toelichting NVAO: Het didactisch concept is in lijn met de beoogde eindkwalificaties en de werkvormen sluiten aan bij het didactisch concept.

Bevindingen

Didactisch concept

Het didactisch concept is zo opgebouwd dat de student tot startbewaam wordt opgeleid. Het bestaat uit vier hoofdonderdelen:

1. *Competentiegericht onderwijs*
De eindtermen en leerdoelen zijn competentiegericht geformuleerd. De student leert reflecteren op de eigen competentieontwikkeling en wordt voorbereid op een leven lang leren.
2. *Authentieke beroepsopdrachten*
De student werkt aan herkenbare, beroepsauthenticke opdrachten waardoor de student goed wordt voorbereid op de complexe beroepspraktijk.
3. *Body of knowledge, skills en lerend vermogen*
De student maakt zich voldoende kennis en vaardigheden eigen om goed te kunnen functioneren en krijgt handvatten aangereikt om na de opleiding nieuwe kennis te vergaren.
4. *Zelfsturend vermogen*
Tijdens de opleiding leert de student vanuit verschillende perspectieven naar praktijkproblemen te kijken, de juiste aanpak te kiezen en gemaakte keuzes te verantwoorden. De student reflecteert op het resultaat van zijn eigen handelen en vergroot daarmee het zelfsturend vermogen. Het zelfsturend vermogen neemt toe naarmate de opleiding vordert.

Het panel is van oordeel dat het didactisch concept adequaat is.

Opbouw curriculum en werkvormen

De eerste twee jaren in het onderwijs zijn verdeeld in acht blokken van tien weken. Elk blok kent een project met authentieke beroepsopdrachten, en flankerend onderwijs met concepten, theorieën, modellen en skills. Studenten werken in projectteams samen en krijgen vaardigheden voor het werken in projectteams als samenwerken of conflicthantering aangeboden.

In het derde en vierde jaar ligt het accent op het uitvoeren van opdrachten bij externe opdrachtgevers. In de differentiatie-minors wordt een half jaar lang vanuit de theoretische modellen aan een praktijkopdracht gewerkt. Om de projectopdrachten te kunnen uitvoeren wordt flankerend onderwijs aangeboden. Het flankerend onderwijs wordt individueel getoetst. Studenten werken in projectteams (ook) individueel aan de beroepsproducten.

Het afstuderen staat in het teken van het uitvoeren van een onderzoekopdracht in een praktijksituatie voor een opdrachtgever. In een aantal gevallen wordt de afstudeeropdracht uitgevoerd in het verlengde van de verdiepende differentiatie-minor die de student in de eerste helft van het vierde jaar heeft gevolgd.

Het huidige curriculum is vanuit verschillende onderwijskundige en didactische uitgangspunten in de loop der jaren tot stand gekomen en is een mix van traditioneel en competentiegericht leren. De beroepsauthenticke opdracht kan volgens de opleiding nog beter benut worden als middel om het leerproces van de student daadwerkelijk te sturen. De focus van de studenten ligt nu nog te veel op de in groepsverband op te leveren producten. Daarnaast reflecteren de studenten in het kader van de projectopdracht hoofdzakelijk over procesmatige aspecten, zoals planning, samenwerking, rol als teamplayer en nauwelijks over inhoudelijke zaken.

Buitenlandse studenten van de variant Tourism Management merkten op dat zij het onderwijssysteem van de opleiding deels prettig vonden (je kunt tenminste iets; bij ons thuis vertelt de docent een verhaal en heb je geen flauw idee hoe je iets moet aanpakken in praktijk) en deels kinderachtig ("Het lijkt soms wel een kleuterklas. Alles wordt voorgekauwd en je wordt aan de hand meegenomen"). Daarnaast merkten ze op dat ze erg moesten wennen aan de Nederlandse studiementaliteit van "een zesje is genoeg". Zij gaan voor de tien.

Het panel raadt de opleiding aan om te onderzoeken of de huidige uitwerking van de werkvormen (internationale) studenten voldoende inspireert.

Evaluatie

Uit onderwijsevaluaties blijkt dat studenten redelijk tevreden zijn over de afstemming tussen vorm en inhoud (Amsterdam en Rotterdam 3.4; Haarlem 3.1) en de mate waarin de opleiding stimulerend is (Amsterdam en Rotterdam 3.4; Haarlem 2.9). De resultaten van de nationale studenten enquêtes uit 2010, 2011 en 2012 laten tussen de locaties verschillen zien. Op de locatie Haarlem is sprake van een neerwaartse trend wat samenhangt met een managementprobleem dat ook in het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2011 naar voren komt. Dit probleem is in het schooljaar 2011 – 2012 opgelost.

Weging en Oordeel: voldoende

Het auditpanel is van oordeel, dat de opleiding een goed didactisch concept heeft. Werkvormen en de opbouw van het curriculum sluiten goed aan bij de didactische mix. Binnen het curriculum mag de internationale context meer aan bod komen. Of de verdere uitwerking van deze werkvormen studenten voldoende inspireert, is voor het panel een vraag.

Het panel heeft vertrouwen in de genomen maatregel om het managementprobleem op te lossen en vertrouwt erop dat de waarderingen van studenten en medewerkers van de locatie Haarlem weer op peil komen.

Het panel komt alle argumenten op een rij zettend tot een voldoende.

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

Toelichting NVAO: De gehanteerde toelatingseisen zijn realistisch met het oog op de beoogde eindkwalificaties.

Bevindingen

Eisen en intake

De opleiding hanteert voor studenten voor de Nederlandstalige opleiding de wettelijke toelatingseisen. Voor (buitenlandse) studenten die zich willen aanmelden voor de Engelstalige variant, zijn aanvullende eisen voor de beheersing van het Engels vastgesteld.

Voor 1 oktober vindt een intake met de studieloopbaanbegeleider plaats. Besproken zaken en actiepunten worden in het portfolio vastgelegd.

Het eerste blok staat in het teken van oriëntatie. Naast uitwisseling van praktische informatie en ervaringen in SLB (studieloopbaanbegeleiding) biedt dit blok een oriëntatie op de verschillende beroepen binnen het toeristisch werkveld.

Instroomtrajecten

Instromende studenten die in het bezit zijn van een vwo-diploma, kunnen in aanmerking komen voor een verkort en verzwaard traject door bij de examencommissie vrijstelling aan te vragen voor (maximaal) 48 van de 60 EC's van de propedeuse. Het betreft hier vooral vrijstellingen op het gebied van generieke vakken zoals management en marketing. De aanvraag kan pas gedaan worden na afname van een assessment. De uitslag van het assessment dient als advies voor zowel de aankomende student als de examencommissie. De vwo-studenten met verleende vrijstellingen kunnen alleen in het tweede jaar starten als zij een tweede moderne taal minimaal op CEF-niveau A1 beheersen en de toets financieel management gehaald hebben.

Instromende studenten met een diploma van een verwante mbo-opleiding kunnen na een assessment vrijstelling van maximaal 55 EC's van de propedeuse aanvragen. Het betreft hier vooral vrijstellingen op het gebied van toeristische vakken.

De aanvraag kan pas gedaan worden na afname van een assessment. Ook deze studenten moeten een tweede moderne taal op CEF-niveau A1 beheersen om toegelaten te worden in het tweede jaar.

Het panel heeft voorbeelden van de assessments gezien en geconstateerd dat deze gedegen waren.

Buitenlandse studenten moeten voldoen aan de eis dat zij naast het voltooien van een gelijkwaardige opleiding de Engelse taal op voldoende niveau beheersen. Naast deze eisen biedt de opleiding hulp bij het zoeken naar een kamer en het vinden van een baan. Vooral de studiekosten voor studenten uit niet EU landen liggen aanzienlijk hoger.

Daarnaast krijgen ze een stoomcursus Nederlands, inclusief gebruiken. Uit gesprekken met buitenlandse studenten bleek dat zij de inspanningen van de opleiding op het gebied van cultuur, huisvesting en werk waardeerden.

Evaluatie

Sinds de vorige visitatie heeft de opleiding maatregelen genomen om de selecterende functie van de propedeuse te verbeteren. De aandacht voor taalniveau is daarvan een belangrijk element.

Studenten zijn tevreden over de aansluiting van de inhoud bij het beeld dat ze hadden (3.3 gemiddeld) en over de aansluiting van de opleiding bij de vooropleiding (3.1 gemiddeld).

Tijdens gesprekken van het panel met studenten en docenten is het selecterend karakter van de propedeuse uitgebreid besproken.

Studenten waren van mening dat de propedeuse goed te doen was. Docenten stelden dat ook studieloopbaanbegeleiding een selecterend karakter heeft met de portfolio assessments. Studenten moeten zich via advertenties verdiepen in de vereiste competenties en hun eigen competentie-ontwikkeling. Het panel heeft voorbeelden gezien van studenten waarvan de portfolio afgewezen werd.

Weging en Oordeel: goed

De opleiding sluit goed aan bij de kwalificaties en behoeften van instromende studenten. De opleiding steekt veel energie in de intake van studenten en verleent vrijstellingen op grond van individuele assessments. Daarnaast besteedt de opleiding extra aandacht aan het probleem van het vinden van werk en huisvesting voor buitenlandse studenten. Reden voor het panel om al deze goed uitgevoerde maatregelen op het gebied van aansluiting met een goed te beoordelen.

Standaard 6: Het programma is studeerbaar.

Toelichting NVAO: Factoren die betrekking hebben op het programma en die de studievoortgang belemmeren, worden zoveel mogelijk weggenomen. Studenten met een functiebeperking krijgen bovendien op dit aspect extra studieloopbaanbegeleiding.

Bevindingen**Onderwijs- en toetsprogrammering**

De opleiding heeft de studielast evenwichtig gespreid. Aan het eind van elk blok vinden schriftelijke toetsen plaats. De herkansing is in het daaropvolgende blok. Om uitstelgedrag van studenten tegen te gaan hebben studenten per vak één herkansingsmogelijkheid per jaar. De resultaten van toetsen zijn (doorgaans) binnen 15 werkdagen bekend. Roosters en toetsplanningen worden tijdig kenbaar gemaakt.

Studenten hebben op maximaal vier dagen contactmomenten (lessen, besprekingen, etc). Vanaf 2011 zijn er bij de stage- en afstudeeropdrachten inlevertermijnen gesteld. De goedkeuring van afstudeeropdrachten is maximaal 12 maanden geldig.

De opleiding stelt dat de gemiddelde student behoefte heeft aan duidelijkheid en structuur. Gedurende de opleiding verschuift het accent van meer begeleiding in het eerste jaar naar meer zelfstandigheid in het vierde jaar. Zo zijn er in het eerste jaar gemiddeld 17 contacturen terwijl er in het derde en vierde jaar ruim 7 zijn.

Knelpunten en oplossingen

Het taalniveau van veel instromende studenten is onvoldoende. Zowel voor het opstellen van goede rapporten als voor het leren van een vreemde taal is een goed taalvaardigheidsniveau vereist. Daarom is in het curriculum een taalvaardigheidslijn opgenomen om probleemstudenten te herkennen en wordt via weblectures een efficiëntie programma aangeboden. Dit programma bevat naast taal ook rekenen en onderzoek. Voor zowel de Nederlandstalige als de Engelstalige variant is gedurende het eerste en tweede jaar een doorlopende leerlijn Engels in het curriculum opgenomen.

Voor alle eerstejaars is met de hulp van het lectoraat Grootstedelijk Onderwijs en Jeugdbeleid een routekaart studiesucces gemaakt. Dit houdt in dat risicostudenten worden gesignaleerd in het eerste semester, het borgen van het monitoren van de studievoortgang, het bieden van faciliteiten ter ondersteuning van de studievoortgang en het maken van afspraken met decanen of studieloopbaanbegeleiders. Het streven is studenten de kans te geven "in te burgeren" en de propedeuse te halen of tijdig door te verwijzen.

Studiehandleidingen zijn voor aanvang van de onderwijsperioden digitaal via Blackboard beschikbaar. In de studiehandleidingen vermeldt de opleiding waar de studielast concreet uit bestaat: weekplanning met te bestuderen literatuur, opdrachten, aantal colleges, etc. Daardoor weten de studenten precies wat er van hen verwacht wordt en hoeveel tijd daarmee gemoeid zal zijn. Alle vakken zijn beschreven in het opleidingsspecifiek deel Onderwijs- en Examenregeling. Naast inhoud en deelcompetenties staan onder andere toetscriteria, toetsvorm, studielast, werkvorm en voorwaarden tot deelname vermeld.

Studenten met een functiebeperking kunnen gebruik maken van aanpassingen en voorzieningen als extra tijd, aangepast tentamenmateriaal of individuele studieloopbaanbegeleiding. Studenten kunnen extra tijd en aangepaste tentamens bij de examencommissie aanvragen en ontvangen desgewenst begeleiding via het decanaat.

In gesprekken met het panel zeggen studenten dat de opleiding hun klachten serieus neemt. Indien zaken als studiewijzers of toetsen niet in orde zijn neemt de opleiding corrigerende maatregelen. Ook docenten die zich voor de lessen onvoldoende inzetten of voorbereiden worden aangesproken.

Propedeuserendement

Het propedeuse rendement na twee jaar van de afgelopen drie jaar is van de verschillende locaties als volgt:

Cohort	Propedeuse rendement na twee jaar (%)					Uitval na twee jaar (%)			
	Diemen	R'dam	Haarlem	Gemiddeld	Inholland gemiddeld	Diemen	R'dam	Haarlem	Gemiddeld
2007	62	48	57	56	60	45	44	29	39
2008	65	54	45	55	58	37	45	35	39
2009	64	55	48	56	53	34	33	30	32

Wat opvalt, is dat Diemen veel beter scoort dan de andere twee locaties. Daarnaast laat het rendement van Inholland een dalende trend zien terwijl het gemiddeld rendement van de drie locaties vrijwel gelijk blijft. De gemiddelde uitval na twee jaar daalt in 2009 behoorlijk (2007: 39 % tegen 2009: 32 %).

Evaluatie

Studenten zijn redelijk tevreden over de spreiding van de studielast (gemiddeld 3.3), over de haalbaarheid van deadlines (gemiddeld 3.4), over de mate waarin de opleiding te doen is voor de tijd die ervoor staat (gemiddeld 3.5) en over de mate waarin de hoofdfase haalbaar is in de tijd die ervoor staat (gemiddeld 3.5). Gesprekken met studenten bevestigden deze cijfers.

Weging en Oordeel: goed

Het panel heeft uit de gesprekken met studenten en uit de resultaten van enquêtes het beeld gekregen dat de opleiding goed studeerbaar is. Dit beeld wordt onderbouwd door de cijfers: hoewel de deadlines veel strenger gehanteerd worden is het gemiddeld propedeuse rendement niet gezakt terwijl de uitval minder wordt. Het panel concludeert dat de routekaart studiesucces werkt en dat de aanzienlijke inspanning die de opleiding doet in de vorm van de intake assessments loont. Daarnaast overlegt de opleiding structureel met studenten en worden knelpunten snel gedetecteerd en opgelost. Studenten met een functiebeperking krijgen extra faciliteiten. Het panel vindt dat de opleiding als voorbeeld kan dienen en komt tot het oordeel goed.

Standaard 7: De opleiding voldoet aan de wettelijke eis m.b.t. omvang en duur van het programma.

Toelichting NVAO: hbo bachelor: 240 ec's. / master: (in beginsel minimaal) 60 ec's

wo bachelor: (: in beginsel minimaal) 180 ec's / master: (in beginsel minimaal) 60 ec's

Bevindingen

De studielast van de opleiding bedraagt 240 credits. Deze studielast is verdeeld over vier jaren met 60 credits per jaar. De opleiding voldoet hiermee aan de wettelijke eis met betrekking tot omvang en duur van het programma.

Weging en Oordeel: voldoende

Het auditpanel is van oordeel dat de opleiding voldoet aan de wettelijke eisen en komt daarmee tot het oordeel voldoende.

Personeel

Standaard 8: de opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid

Toelichting NVAO: Het personeelsbeleid voorziet in de voor de realisatie van het programma benodigde kwalificaties, scholing, beoordeling en omvang van het personeel.

Bevindingen

Scholing en beoordeling

Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de opleiding een duidelijk, centraal vastgesteld personeelsbeleid bezit. Centraal staat daarin de competentieontwikkeling van medewerkers vanuit de gedachte 'de juiste persoon op de juiste plek'.

Het functieprofiel van docenten omvat acht resultaatgebieden zoals onderwijsontwikkeling en – uitvoering, studieloopbaanbegeleiding, assessment en stage-/afstudeerbegeleiding.

Karakteristiek voor het personeelsbeleid is het Performance & Competence Management (PCM). In het kader van de jaarlijkse PCM-cyclus wordt gestart met een gesprek over persoonlijke ontwikkeling, deskundigheidsbevordering en het maken van afspraken over scholing. In het tweede gesprek, het functionerings- en beoordelingsgesprek, komen reflectie op uitslagen van onderwijsbeoordelingen, binding met het werkveld, inzet volgend studiejaar en bijdrage aan de hogeschool doelen aan de orde.

Naar aanleiding van de onderwijs- en onderzoeksnotitie "Ruimte voor Presteren" is het personeelsbeleid bijgesteld door de afzonderlijke CROHO-licenties centraal te stellen. Dit houdt in dat de competenties van docenten gekoppeld worden aan de specifieke eisen die het CROHO kent.

De opleiding merkt op dat zij de criteria voor de toewijzing van sommige docentrollen zoals studieloopbaanbegeleider onvoldoende expliciet vindt waardoor soms een mismatch optreedt. De criteria voor de rollen van consultant (inhoudelijk expert) en afstudeerbegeleider zijn beter gedefinieerd. De opleiding scherpt de criteria verder aan.

De opleiding heeft geconstateerd dat medewerkers onvoldoende kennis van wet- en regelgeving in het onderwijs (WHW) hebben. Met het 'Scholingsplan WHW 2011 -2012, Inholland WHW-proof' hebben de opleidingsteams deelgenomen aan informatiebijeenkomsten en zijn de leden van de examencommissie geschoold.(zie ook standaard 9)

Het panel is van oordeel dat het systematisch ontwikkelen van onderzoeksvaardigheden van docenten nog verder ontwikkeld kan worden. De opleiding investeert wel degelijk – sommige docenten volgen master opleidingen, er is één promovendus – maar er is volgens het panel nog verdere groei mogelijk naar een coherent en gestructureerd opgezet beleid op het gebied van onderzoeksvaardigheden.

Kwalificaties

Bij de aanstelling van docenten staan opleidingsniveau en binding met de beroepspraktijk centraal. Docenten die lesgeven aan de Engelstalige variant moeten de Engelse taal minimaal op CEF-niveau C1 beheersen. Om een vaste aanstelling te krijgen is het behalen van een didactische aantekening vereist.

Uit bestudering van de CV's van docenten bleek dat meer dan de helft van de docenten (55%) afkomstig is uit het beroepenveld en 42 % recente beroepservaring heeft. De overgrote meerderheid (76%) is universitair geschoold en alle docenten hebben didactische scholing gevolgd. In de onderzoeksnotitie 'Ruimte voor presteren, Inholland 2012-2014' is vastgelegd dat in het studiejaar 2016-2017 minimaal 80% van de docenten een mastertitel heeft.

De opleiding is erin geslaagd de laatste jaren onderzoeksexperts uit het werkveld aan te trekken wat merkbare gevolgen heeft gehad voor het vormgeven van de onderzoeksleerlijn (zie standaard 2). Voor nieuwe medewerkers organiseert de opleiding een inwerk- en kennismakingsprogramma dat onder andere intervisie en tutortraining omvat. Daarnaast krijgt een nieuwe docent een buddy; een ervaren docent waarmee de nieuwe docent kan overleggen.

Uit gesprekken van het panel met docenten kwam naar voren dat nieuwe docenten positief zijn over het inwerkprogramma. Ook de scholingsmogelijkheden werden als voldoende gekwalificeerd. Hiermee onderschreven de docenten de cijfers uit het MTO (De waardering voor de ontwikkelingsmogelijkheden binnen de hogeschool: gemiddeld 5,4 op een 10 puntsschaal) niet.

Tijdens de gesprekken met docenten heeft het panel geconstateerd dat docenten stelden dat het initiatief op scholingsgebied vooral bij de docenten zelf ligt. Dit komt niet geheel overeen met de beschrijving die de opleiding van het personeelsbeleid geeft.

Het panel adviseert de opleiding het scholingsbeleid een actiever karakter te geven waardoor geformuleerd en ervaren beleid dichterbij elkaar komen. Tevens wordt daarmee het mogelijke risico te beperkt van docenten die niets vragen en dus onvoldoende scholing ontvangen. Ook bij plannen aangaande grote veranderingen van het curriculum kan de opleiding een scholingsparagraaf opnemen.

Weging en Oordeel: voldoende

De opleiding voert grote delen van het centraal vastgestelde personeelsbeleid goed uit en heeft goed zicht op de prestaties van het personeel. De uitvoering van het scholingsbeleid kan actiever waardoor het geformuleerde en het ervaren beleid dichterbij elkaar komen te liggen. Op het gebied van een coherent en gestructureerd opgezet beleid op het gebied van onderzoeksvaardigheden is volgens het panel nog verdere groei mogelijk. Alle argumenten afwegend komt het panel op een voldoende.

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

Toelichting NVAO: De feitelijke bij het personeel aanwezige expertise sluit aan bij de eisen gesteld aan een hbo opleiding.

Bevindingen**Uitvoering scholingsbeleid**

De opleiding onderschrijft het adagium 'vakmanschap is meesterschap'. Voor de uitvoering van het scholingsbeleid betekent dit dat de docent zowel vakman als meester moet zijn. De opleiding richt daarom de scholing zowel op vakinhoudelijk als didactisch gebied. De opleiding stelt de docenten in staat om het eigen vakgebied bij te houden, mee te doen aan intervisie en individuele coaching door externe begeleiders, relevante vakontwikkelingen te volgen en inzicht te krijgen in de internationale beroepscontext door studiedagen bij te wonen, congressen en symposia te volgen en via de Inholland Academy cursussen en trainingen bij te ontvangen. Daarnaast nemen sommige docenten deel aan onderzoek bij het lectoraat.

Het panel heeft geconstateerd dat scholingsafspraken en gevolgde scholing in de personeelsdossiers van docenten staan.

Voor het behalen van het Certificate of Proficiency in English (CPE), vereist voor het geven van Engelstalige lessen, volgen docenten de tweejarige cursus van de University of Cambridge. Voor de verdere ontwikkeling in didactische vaardigheden zijn er voor tijdelijk aangestelde medewerkers een aantal workshops didactiek en intervisie. Voor een vaste aanstelling volgen zij de didactische aantekening HBO van de Vrije Universiteit.

Bewaking van de kwaliteit

De opleiding voert jaarlijks een inventarisatie op het personele vlak uit. Hierin beschrijft de opleiding de in het team beschikbare kwalificaties. In overleg met de medewerkers stelt de opleiding, op grond hiervan, het scholingsplan op. De opleiding heeft geconstateerd dat de gezamenlijke expertise van het opleidingsteam de gehele Body of Knowledge van het werkveld toerisme afdekt.

Het panel is het met deze constatering eens maar blijft bij het standpunt dat het scholingsbeleid actiever uitgevoerd kan worden.

Per periode evalueert de opleiding per onderwijsonderdeel hoe de studenten de uitvoering van het onderwijs ervaren. De resultaten van deze evaluaties koppelt de opleiding terug aan docenten en bespreekt de opleiding met de docent tijdens de jaarlijkse functionerings- en beoordelingsgesprekken.

Het panel heeft geconstateerd dat resultaten van onderwijsbeoordelingen besproken worden met de betreffende docenten. Studenten en docenten zeiden in de gesprekken dat dit in voorkomende gevallen veelal leidt tot verbeteringen en in een enkel geval tot beëindiging van het dienstverband.

Evaluaties

Studenten zijn redelijk tevreden over de kwaliteit van docenten. Didactische kwaliteit(3.2), bereikbaarheid buiten de contacturen(3.1), betrokkenheid bij studenten (3.3), kwaliteit van de begeleiding(3.2), kwaliteit van de feedback (3.2) van docenten scoren voldoende. Inhoudelijke deskundigheid (3.4) en kennis over de beroepspraktijk (3.6) van docenten scoren ruim voldoende.

Wat het panel opviel tijdens de visitatie, was de goede en enthousiaste sfeer onder zowel de docenten als de studenten. In gesprek met het panel vonden studenten en docenten de toegankelijkheid van docenten voor studenten goed. De informele sfeer van docenten en studenten onder elkaar wordt gewaardeerd en ook de studieloopbaanbegeleiding wordt van beide kanten als een cruciale factor gezien voor een goede sfeer en ontwikkeling. Docenten kennen hun studenten en maken van het onderwijs op die manier een inspirerende bezigheid, ook volgens de studenten.

Tijdens gesprekken van het panel met buitenlandse studenten kwam naar voren dat studenten van met name de Engelstalige variant kritisch zijn over beheersing van het Engels van een deel van de docenten. Het betreft hier zowel de mondelinge als de schriftelijke beheersing van het Engels. Ook tijdens de vorige visitatie werd al kritiek geleverd op het niveau van het Engels.

Het panel raadt de opleiding aan uit te zoeken hoe groot het probleem van onvoldoende beheersing van de Engelse taal van de docenten is en het niveau van het Engels te monitoren en te bewaken door bijvoorbeeld op alle Engelstalige opdrachten en toetsen een taalcheck uit te voeren.

Weging en Oordeel: voldoende

Het auditpanel is van oordeel de algehele kwaliteit van docenten voldoende is. Uit gesprekken met docenten, studenten en alumni kwam duidelijk naar voren dat vakmanschap en betrokkenheid van docenten erkend en gewaardeerd wordt. Enquêtes onderschrijven dit beeld. Een uitzondering hierop is de beheersing van het Engels van docenten die lesgeven aan de Engelstalige variant.

Het panel heeft niet kunnen vaststellen hoe groot het probleem precies is maar dat er docenten met onvoldoende beheersing van het Engels lesgeven is duidelijk. Het panel vindt de complete waardering groot genoeg om tot een voldoende te komen. De opleiding dient echter maatregelen te nemen om het niveau van het Engels van docenten aan de Engelstalige variant te monitoren en te bewaken.

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

Bevindingen

Hoge werkdruk

De opleiding stelt dat het personeel conform de taaktoedelingsnormen toereikend is om het programma naar behoren uit te voeren. Er werken in totaal 55 docenten in de HTRO opleiding. De huidige gewogen student/docent ratio is 29,9; de ongewogen student/docentratio is 37,2. Gewogen studenten zijn alle bekostigde studenten van jaar 1 t/m 4. Ongewogen studenten zijn alle ingeschreven studenten (dus inclusief 5^e en hogerejaars studenten)

In het studiejaar 2015 – 2016 moet deze gewogen ratio 25,7 zijn. De opleidingsteams ervaren al enkele jaren een hoge werkdruk. De opleiding verklaart de hoge werkdruk door te stellen dat in het verleden, uit betrokkenheid, vaak te soepel omgegaan werd met deadlines voor inlevertermijnen van afstudeeropdrachten. Daarnaast stelt de opleiding dat het volume van de opleiding, het ontwikkelen van afstudeerrichtingen, regelmatig afstemmingsoverleg en de aangescherpte WHW-eisen eveneens bijgedragen hebben aan de beleving van een hoge werkdruk.

Bij de locatie Haarlem wordt de hoge werkdruk daarnaast toegeschreven aan een onduidelijk beleid betreffende taaktoewijzing van het opleidingsmanagement en het ontbreken van transparante communicatie hierover. In april 2012 is een nieuwe opleidingsmanager benoemd.

In gesprekken van het panel met docenten kwam duidelijk naar voren dat de negatieve publiciteit rond Inholland ook bijgedragen heeft tot een verhoogde werkdruk. Naast verminderde arbeidsvreugde werden vooral afstudeerbegeleiders en -beoordelaars onzeker of zij hun werk goed uitvoerden. Door de maatregelen die de opleiding op dit gebied genomen heeft (zie standaard 16) is deze onzekerheid afgenomen. Docenten van de locatie Haarlem bevestigden de analyse dat falend management een forse bijdrage geleverd heeft aan de werkdruk.

Daarnaast heeft de opleiding de volgende maatregelen voor afname van de werkdruk:

- Primaat leggen bij samenwerken tussen de HTRO-locaties onderling ten opzichte van samenwerking met andere opleidingen van dezelfde locatie.
- Verlaging van de student/docent ratio.
- Beter verdelen van docentrollen.
- Per locatie worden er twee afstudeerrichtingen ontwikkeld. Hierdoor worden er veel minder differentiatie-minors aangeboden wat de werkdruk aanzienlijk verlicht.
- De locatie overstijgende samenwerking heeft tot gevolg dat onderwijsontwikkeltaken beter verdeeld worden over de locaties.

Evaluatie

Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek Inholland 2011 blijkt dat medewerkers vinden dat zij weinig tijd hebben om het werk uit te voeren en een hoge werkdruk ervaren.

Het motiveren en coachen door de direct leidinggevende wordt als onvoldoende ervaren (gemiddeld 5,3 op een 10 puntsschaal).

Zaken in de werksfeer als collegialiteit (gemiddeld 8.4), samenwerking (gemiddeld 8.0), bereidheid van collega's om het werk op te vangen (gemiddeld 7.7), afwisseling in het werk (gemiddeld 8.0) en respect (gemiddeld 7.7) worden zeer positief beoordeeld.

In het gesprek van het panel met het management gaf dat aan dat de werkdruk nadrukkelijk op de agenda staat. Werkdruk was ook bij de vorige visitatie een item. Het management verwacht dat het meer gezamenlijk optrekken van de locaties naast vermindering van de werkdruk ook meer synergie oplevert. Docenten bevestigden tijdens het gesprek met het panel deze visie. De maatregelen die het management neemt worden door de docenten als voldoende betiteld. Het panel is het met deze kwalificatie eens.

Weging en Oordeel: voldoende

Het auditpanel is van oordeel dat de omvang van het personeel toereikend is, ondanks de als hoog ervaren werkdruk. De maatregelen die het management genomen heeft en neemt zijn in de ogen van het panel voldoende om de ervaren werkdruk te reduceren. Het oordeel van het panel voor deze standaard is voldoende.

Voorzieningen

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

Bevindingen

Huisvesting en andere voorzieningen

De opleiding wordt verzorgd op drie locaties: Amsterdam/Diemen, Haarlem en Rotterdam. Alle gebouwen zijn 51 weken per jaar voor studenten toegankelijk, ook 's avonds.

Op alle locaties heeft de opleiding een eigen, herkenbare plek in het gebouw. Studenten hebben speciale plekken om te studeren of in groepen aan projecten te werken. Op iedere locatie is een bibliotheek aanwezig met een digitale balie waar studenten desgewenst instructies ontvangen over het verzamelen en verwerken van informatie. De bibliotheek is eveneens bereikbaar via internet. Het aanschafbeleid richt zich op de vakliteratuur op hbo-niveau. Tevens biedt de bibliotheek een overzicht van relevante websites van organisaties. Het panel constateert dat de bibliotheek input geleverd heeft aan de ontwikkelaars van de onderzoeksleerlijn en studenten faciliteert op dit gebied.

Op alle locaties heeft de dienst facilitaire zaken een service desk ingericht voor zaken als het lenen van laptops, audio- en videoapparatuur of ondersteuning bij problemen met computers, randapparatuur of softwarepakketten.

Op de locatie Amsterdam/Diemen is in het kader van studiesucces een speciale voorziening: het Meeting Point Study Succes. Hier zijn onder andere de inloopsprekuren van de studeer- en taalcoach. De website Studiesucces met informatie over de faciliteiten, weblectures en nuttige links, is voor alle studenten toegankelijk.

Buitenlandse studenten worden door de opleiding geholpen met het zoeken naar huisvesting en werk. Ouderejaars, gefaciliteerd door de opleiding, spelen hierin een belangrijke rol.

Het panel heeft geconstateerd dat alle locaties een administratief systeem hebben en dat de elektronische studentdossiers van alle locaties op een locatie beschikbaar zijn. Het panel beoordeelde het administratieve systeem als overzichtelijk en goed.

Evaluatie

De kwaliteit van de voorzieningen wordt door studenten en docenten als redelijk beoordeeld. Studenten zijn tevreden over de onderwijsruimten (3,5), de bibliotheek (3,5), de informatiebalie (3,5). Het minst tevreden zijn ze over de ICT faciliteiten (3,1) en de digitale leeromgeving (3,1).

Docenten zijn vooral tevreden over de veiligheid op de werkplek (8,0 op tienpuntsschaal). De werkplek zelf scoort gemiddeld onvoldoende ((5,4 op tienpuntsschaal) waarbij vooral de score van de locatie Rotterdam laag is (3,5 op tienpuntsschaal).

Het panel raadt de opleiding aan te onderzoeken hoe de klachten van docenten locatie Rotterdam over de werkplek opgelost kunnen worden.

Studenten gaven in de gesprekken met het panel een wat positiever beeld van de faciliteiten dan de evaluatie resultaten.

Weging en Oordeel: voldoende

De faciliteiten zijn op peil. Docenten en studenten zijn, uitgezonderd de docenten van de locatie Rotterdam, tevreden. Het oordeel van het panel is voldoende.

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

Bevindingen

Studiebegeleiding

De opleiding biedt verschillende vormen van studiebegeleiding aan om de student zo goed mogelijk te bedienen. De verschillende vormen van studiebegeleiding corresponderen met de rollen die docenten vervullen bij de begeleiding van het leerproces. De opleiding kent 7 vormen van begeleiding.

Studieloopbaanbegeleiding.

Het doel van de opleiding is studenten te begeleiden naar zelfstandigheid en zelfsturing. Tijdens de propedeuse begeleidt de opleiding studenten volgens een gestructureerd programma. Studenten hebben in deze fase behoefte aan sturing en ondersteuning.

In de hoofdfase leert de student verbanden leggen tussen zijn competentieontwikkeling, de dingen die hij belangrijk vindt en zijn beroepsperspectief. Studieloopbaanbegeleiding is in de hoofdfase gericht op het maken van een onderbouwde keuze voor de differentiatie-minors, de stageplaats en de afstudeeropdracht.

Tutorbegeleiding

De tutor begeleidt de studenten bij het uitvoeren van groepsopdrachten en ondersteunt het leerproces van studenten tijdens projecten via wekelijkse gesprekken. Vaak wordt deze rol gecombineerd met studieloopbaanbegeleider.

Inhoudelijke begeleiding

Docenten ondersteunen via hun inhoudelijke deskundigheid studenten bij projecten en bij het verwerken van leerstof. Ook dragen zij hun kennis van het beroepenveld over.

Stagebegeleiding

Tijdens de stage begeleiden twee coaches de student: de bedrijfscoach en de stagebegeleider. De bedrijfscoach geeft de student regelmatig feedback op zijn functioneren in het bedrijf. De stagebegeleider controleert de competentieontwikkeling, begeleidt de verdiepingsopdracht en stuurt eventueel bij.

Afstudeerbegeleiding

De student start het afstuderen met het schrijven van een afstudeervoorstel. Hierin wordt hij begeleid en gecoacht door de afstudeerbegeleider. Na goedkeuring van het voorstel kan de student beginnen aan de afstudeeropdracht. Naast de afstudeerbegeleider ontvangt de student ook begeleiding van de bedrijfscoach.

Begeleiding langstudeerders

De opleiding monitort de groep langstudeerders actief. Een medewerker geeft de langstudeerders informatie over herkansingen, afstuderen en wie bepaalde vragen kan beantwoorden. Ook bespreekt deze medewerker cijferlijsten en de persoonlijke omstandigheden met de langstudeerder. Op basis hiervan stelt de student een realistische planning op.

Begeleiding decaan, vertrouwenspersoon en studentenpastor

Op alle locaties kunnen studenten gebruik maken van de studentendecaan, de vertrouwenspersoon of de studentenpastor voor begeleiding en ondersteuning. Naast deze begeleiding kan de student gebruik maken van weblectures (zie standaard 6).

Informatievoorziening

De twee belangrijkste media voor informatie zijn Insite (het intranet van Inholland) en Blackboard.

Op Insite zijn jaarroosters, studieroosters, planning van de toetsen en alle geregistreerde studieresultaten te vinden. Daarnaast staat het studentenstatuut op Insite. Hierin staat, naast de rechten en plichten van studenten, praktische informatie over de opleiding.

Op Blackboard staat periode specifieke informatie als studiehandleidingen en lesmateriaal. Deze informatie blijft gedurende de gehele studieduur beschikbaar voor de student.

Naast digitale informatie ontvangt de student ook schriftelijke en mondelinge informatie.

Evaluatie

De opleiding concludeert zelf dat de resultaten van de nationale studenten enquête 2010-2011 over begeleiding en informatie matig tot slecht zijn.

Kwaliteit stagebegeleiding vanuit de opleiding scoort onvoldoende (2,8) terwijl studiebegeleiding (3,0), kwaliteit begeleiding (3,1) en bereikbaarheid docenten buiten de contacturen (3,1) maar net voldoende scores. Het positiefst zijn studenten over de mogelijkheid tot begeleiding (3,2).

Evaluaties van stage- en afstudeerbegeleiding 2010 -2011 laten een veel positiever beeld zien (gemiddeld 4.1 op een vijfpuntsschaal) terwijl ook de studieloopbaanbegeleider positiever beoordeeld wordt (jaar 1: 3.7 op een vijfpuntsschaal; jaar 2: 3.1 op een vijfpuntsschaal).

De informatievoorziening scoort in de nationale studenten enquête ongeveer hetzelfde als de begeleiding. Informatie over regels en procedures scoort onvoldoende (2,9) terwijl informatie vanuit de opleiding (3,1), informatie over studievoorgang (3,1) en informatie over internationale studiemogelijkheden (3,1) net voldoende scores. Ook hier laten onderwijsevaluaties een positiever beeld zien.

De opleiding heeft de curriculumcommissie opdracht gegeven het programma studieloopbaanbegeleiding te herijken en zo tot een meer geïntegreerd geheel te komen.

Op de locatie Diemen komt de stagebegeleiding weer binnen de opleiding te liggen waardoor de informatievoorziening en begeleiding voorafgaand aan de stage verbetert.

In gesprekken met studenten tijdens de audit kwam duidelijk naar voren dat de informatie goed te vinden was als je de moeite nam deze te zoeken. Informatie over onderwijsevaluaties wordt niet alleen digitaal verspreid; ook de klassenvertegenwoordiger speelt hierin een actieve rol. Niet alle studenten zijn echter geïnteresseerd in deze processen.

Ook over de uitvoering van de verschillende rollen waren studenten tevreden. Wat studieloopbaanbegeleiding betreft bleek uit de gesprekken duidelijk dat de waardering toeneemt naarmate de student verder is. "De SLB-er heeft een grote rol gespeeld in verdieping van mijn beroepsbeeld" stelde een vierdejaars studente.

Ook alumni spraken hun waardering uit. Een alumna meldde dat "als ik in een moeilijke situatie zit vraag ik me af wat mijn studieloopbaanbegeleider zou adviseren en dan weet ik meestal meteen een goede oplossing".

Studenten waren van mening dat de studieloopbaanbegeleiding verbeterd was door meer aan de hand van concrete zaken te werken, zoals competentiebeoordeling naar aanleiding van personeelsadvertenties uit het HTRO-domein.

Weging en Oordeel: voldoende

De opleiding heeft de laatste jaren met succes geïnvesteerd in studieloopbaanbegeleiding (SLB). Dit komt zowel terug in de cijfers van evaluaties als in de gesprekken met studenten.

De beoordeling van studieloopbaanbegeleiding via de NSE leveren een negatiever beeld op dan de onderwijsevaluaties. Uit deze laatste valt af te lezen dat de investeringen van de opleiding in SLB zich vertalen in positieve beoordelingen. Opzet en uitvoering vindt het panel goed, maar het matige oordeel van studenten via de NSE maakt dat het panel hier een voldoende geeft.

De informatievoorziening is voldoende, maar studenten moeten wel de moeite nemen de informatie zelf op te zoeken. Niet elke student neemt deze moeite. Op dit onderdeel komt het panel tot het oordeel voldoende.

Het eindoordeel van deze standaard is een voldoende.

Kwaliteitszorg

Standaard 13: De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van meetbare doelen.

Toelichting NVAO: De opleiding bewaakt de kwaliteit van de beoogde eindkwalificaties, het programma, het personeel, de voorzieningen, de toetsing en de gerealiseerde eindkwalificaties via regelmatige evaluaties. De opleiding verzamelt tevens managementinformatie met betrekking tot rendementen en staf-student ratio.

Bevindingen

Evaluaties

Ruim 2 ½ jaar geleden is de opleiding gestart met het vragen: "doen we de juiste dingen en doen we die goed, slim en inspirerend?". Inholland heeft de keuze gemaakt om binnen elk cluster een onderwijskundige aan te stellen.

Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de opleiding regelmatig onder de verschillende betrokkenen de kwaliteit van de opleiding meet.

Daarbij maakt zij gebruik van de volgende instrumenten:

- Enquêtes en evaluaties onder studenten, medewerkers en werkveld;
- De interpretatie van managementinformatie;
- De beoordeling van onderwijsproducten;
- De uitvoering van de WHW-werklijst.

Enquêtes en evaluaties

Alle locaties hebben een kwaliteits- of evaluatie-jaarplan waarin het evaluatieproces van de onderwijsperiodes beschreven is. De opleiding heeft de volgende enquêtes en evaluaties:

- Onderwijsevaluaties na afsluiting van de periode;
- De nationale studenten enquête;
- Medewerkertevredenheidsonderzoek;
- HBO-monitor, input beroepveldcommissie en evaluaties via werkveldcontacten.

Enquêtes met gesloten vragen zijn meestal gebaseerd op een vijfpuntsschaal. De opleiding hanteert de streefnorm dat gemiddelde scores gelijk aan of boven de 3,5 goed zijn, scores tussen 3,0 en 3,5 eisen nader onderzoek en scores onder de 3,0 zijn onvoldoende en de verbetering heeft prioriteit.

Managementinformatie

De opleiding beschikt via de afdeling bedrijfsvoering van het domein MTV over actuele en correcte sturingsinformatie zoals kengetallen over de instroom, doorstroom en uitstroom van studenten. Op het "dashboard" van de manager staan cijfers van het MTO, het STO, instroom, doorstroom en uitstroom, de financiële stand van zaken, kwaliteit van het onderwijs (WHW-proef) en of de opleiding aantoonbaar aan de 16 standaarden voor accreditatie voldoet. Het panel was gecharmeerd van dit dashboard.

Beoordeling onderwijsproducten

De opleiding heeft de onderwijsproducten ter beoordeling voorgelegd aan de onderwijskundige van het cluster Leisure.

Daarnaast worden de uitgangspunten van de programma's van de verdiepende differentiatie-minors eens per twee jaar voorgelegd aan de beroepenveldcommissie.

In de periode september 2011 – februari 2012 zijn in samenwerking met het lectoraat Intellectual Capital 31 afstudeerscripties uit die periode bekeken en beoordeeld. Een belangrijke conclusie was dat de scripties op niveau zijn en dat er mogelijkheden zijn om tot een hoger niveau te komen. De lector Intellectual Capital scherpt met de afstudeerbegeleiders de

begeleiding aan. Ook zijn twee docenten in het kader van hun masteropleiding bezig verbetervoorstellen te maken voor intersubjectieve beoordeling. In 2011 – 2012 heeft een stage-audit plaatsgevonden.

Toetsing eindwerkstukken

De examencommissie neemt regelmatig steekproeven om het niveau van de beoordeling van de eindscripties te bewaken. Een derde, onafhankelijke beoordelaar, beoordeelt de scripties opnieuw. Bij de keuze van de scripties heeft de examencommissie veel aandacht voor werkstukken met beoordeling tussen de 5,5 en 6 en werkstukken beoordeeld door beginnende examinatoren.

Uitvoering WHW-werklijst

Naar aanleiding van de rapporten van de inspectie heeft de Hogeschool Inholland zich tot doel gesteld alle opleidingen WHW-proof te maken. Dit gebeurt via de WHW-werklijst waarover de domeindirecteur ieder kwartaal rapporteert aan het College van Bestuur.

Meetbare doelen

De opleiding heeft op veel verschillende terreinen streefcijfers gesteld. Zo zijn er streefcijfers voor enquêtes (gemiddeld hoger dan 3.5) en evaluaties. Nadat een evaluatie plaatsgevonden heeft, maakt de opleiding een analyse waarin het verschil tussen de gemeten waarde en de beoogde waarde wordt belicht.

De beoogde waarden staan in het domeinplan 2012 – 2013. Hierin zijn niet alleen waarden opgenomen voor enquêtes en evaluaties maar ook voor het percentage langstudeerders, contacturen, uitval-, doorstroom- en rendementscijfers, onderzoeksbeleid en bedrijfsvoering.

Evaluatie

De opleiding wil het kwaliteitssysteem nog verder verbeteren door de volgende maatregelen:

- Beter monitoren van de verbeteracties.
- Een kwaliteitsmedewerker koppelen aan de opleiding.
- Verdere stappen maken in het intersubjectief beoordelen van eindwerkstukken.
- De werkdruk verlagen.

Weging en Oordeel: goed

Het panel vindt dat de opleiding een goed werkend kwaliteitssysteem heeft. Zowel uit de kritische reflectie als uit de gesprekken tijdens de audit kwam naar voren dat de opleiding veel evalueert en goed weet waar de verbeterpunten liggen en deze verbeterpunten benoemt en oplost. De doelen die de opleiding hanteert in het domeinplan 2012 – 2013 beschouwt het panel als weldoordacht en realistisch. Ook de vervolgstappen die de opleiding wil maken waardeert het panel en zijn logisch in het kader van de analyses en het beleid. Het oordeel voor deze standaard is een goed.

Standaard 14: De uitkomsten van de evaluaties vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan de realisatie van de doelen.

Bevindingen

Na de evaluatie

De opleiding werkt aantoonbaar aan het verbeteren van de kwaliteit van de organisatie, opzet en inhoud van het onderwijs. Jaarlijks analyseren de opleidingsmanagers de uitkomsten uit de verschillende evaluaties, managementinformatie, interne en externe audits, consultatie van studenten en werkveld, kwaliteitsonderzoek en bespreken de resultaten met de betreffende medewerkers, opleidingsteams en studentenpanels. De analyses en vervolgacties worden eveneens besproken in een gestructureerd MTV-overleg. Het panel heeft agenda's en verslagen van dit overleg gezien en geconstateerd dat er analyses gemaakt worden, op grond hiervan verbeterbeleid geformuleerd wordt en de voortgang van verbeterprojecten gemonitord wordt.

Onderwijsevaluaties vinden plaats aan het eind van elk blok. De resultaten bespreekt de opleidingscommissie met een studentenpanel waarin de opleidingscommissie verder doorvraagt over de cijfers. De resultaten gaan naar de curriculumcommissie die hier een verbetervoorstel van maakt en dit voorlegt aan het management. Dit zorgt voor de uitvoering van het voorstel. Het panel ziet de meerwaarde van deze procesgang voor grote projecten in. Voor kleine voorstellen vindt het panel deze weg omslachtig.

Het panel adviseert de opleiding onderscheid te maken tussen grote en kleine verbetervoorstellen en de kleine direct via de curriculumcommissie te beleggen.

Enkele voorbeelden van verbetermaatregelen uit de afgelopen periode zijn:

- Vanaf cohort 2008 komen de studenten in alle fasen van hun opleiding in aanraking met praktijkgericht onderzoek, waarvan theoretische ondersteuning via literatuur een onderdeel is.
- Sinds studiejaar 2011 – 2012 zijn in alle verdiepingsopdrachten binnen de stage onderzoekselementen geïntegreerd.
- De stage- en afstudeerhandleidingen 2011-2012 zijn zakelijker en duidelijker.
- In opdracht van de examencommissie wordt iedere toets vooraf door minimaal twee vakdocenten beoordeeld op betrouwbaarheid, validiteit en transparantie. Hiervoor is een protocol beschikbaar.
- De nieuwe competentiekaart is concreter en sluit beter aan op actuele ontwikkelingen en trends.

Daarnaast passen de docenten – indien nodig - jaarlijks op basis van modulevaluaties de modulen aan. Daarmee blijven zij optimaal aansluiten bij de leerbehoeften van de studenten.

De studenten die het auditpanel sprak, meldden dat de opleiding hun mening serieus neemt. Ze konden verschillende voorbeelden noemen van onderdelen, die door studenten laag gewaardeerd werden en die het jaar daarop in belangrijke mate verbeterd waren.

Weging en Oordeel: voldoende

Het panel heeft geconstateerd dat de opleiding de afgelopen jaren tal van verbetermaatregelen doorgevoerd heeft. Hieraan lagen altijd interne of externe onderzoeken aan ten grondslag. De opleiding doorloopt de verbetercyclus op een gestructureerde, soms wat omslachtige, manier. Het oordeel van het panel voor deze standaard is een voldoende.

Standaard 15: Bij de interne kwaliteitszorg zijn de volgende partijen actief betrokken: opleidingscommissie, examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en afnemend beroepenveld.

Bevindingen

Betrokken partijen

Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de opleiding diverse geledingen van zowel binnen als buiten de opleidingen actief betreft bij de interne kwaliteitszorg.

- Opleidingscommissie – Deze commissie is samengesteld uit studenten en docenten. Zij bespreekt de uit de onderwijs-evaluaties voortvloeiende acties en beoordeelt jaarlijks de wijze van uitvoering van de onderwijs- en examenregeling.
- Examencommissie – Deze commissie vergadert wekelijks. Uit de verslagen en het gesprek tijdens de audit blijkt dat de examencommissie onder andere over zaken als intake, vrijstellingen, beoordelen van eerder verworven competenties, de OER en de kwaliteit van het toetsen en beoordelen op basis van de competentiekaarten hebben gesproken. De examencommissie schrijft een eigen jaarverslag. Het panel heeft het jaarverslag 2011 gezien en geconstateerd dat de examencommissie de gang van zaken in de opleiding scherp volgt en kritisch beoordeelt. De toetscommissie is onderdeel van de examencommissie.
- Medewerkers – Docenten ontvangen de uitslagen van alle onderwijs-evaluaties. Tijdens de IPOP en functioneringsgesprekken worden “eigen” evaluaties besproken. Analyses en verbeterplannen worden met de opleidingsteams besproken. Uit gesprekken met zowel docenten als het management bleek dat het management veel waarde hecht aan het oordeel van docenten.
- Studenten – Studenten (en docenten) zijn formeel via de Opleidingscommissie (OC) betrokken bij de kwaliteit van de opleiding. De studenten die in deze commissie zitten, informeren en raadplegen hun achterban regelmatig, zo bleek tijdens de audit. Hierin kan de OC nog een verbetering maken, door de verslagen van de vergaderingen ook op de portal te plaatsen. Daarnaast kunnen de studenten via de diverse evaluaties hun mening kenbaar maken over de kwaliteit van de opleiding. De uitslagen van de evaluaties zijn voor studenten via Blackboard beschikbaar. Tijdens de audit is gebleken dat studenten zich gehoord en gewaardeerd voelen door de opleiding.
- Alumni – Op alle locaties coördineren docenten de alumni-activiteiten. De opleiding houdt via de social media contact met alumni. Eén alumnus maakt deel uit van de beroepenveldcommissie. Tijdens de audit kwam duidelijk naar voren dat de opleiding geen structurele contacten met alumni onderhoudt. In 2011 – 2012 is een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid onder alumni over de aansluiting tussen de opleiding en het werkveld en hoe de opleiding de alumni kan interesseren in een lange termijnrelatie na het afstuderen. Het panel adviseert de opleiding om het alumni-beleid zo snel mogelijk in te richten conform de aanbevelingen van dit onderzoek.
- Afnemend beroepenveld – De werkgevers zijn bij de kwaliteit van de opleiding betrokken via de Beroepenveldcommissie die drie tot vier maal per jaar met de studieiders en een aantal docenten spreekt over de kwaliteit van de opleiding. In de afgelopen periode is o.a. gesproken over de verdiepende minors. Het panel heeft verslagen gezien en de vertegenwoordigers van de Beroepenveldcommissie toonden zich tevreden over hun invloed.

Weging en Oordeel: voldoende

Het panel vindt dat de opleiding op een goede en actieve manier de belangrijke stakeholders betreft bij de interne kwaliteitszorg. Het panel zou tot het oordeel goed komen als ook de alumni structureel en actief bij de opleiding betrokken waren. Het panel komt nu tot het oordeel voldoende.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

Standaard 16: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd.

Toelichting NVAO: Het gerealiseerde niveau blijkt uit de tussentijdse en afsluitende toetsen, de afstudeerwerken en de wijze waarop afgestudeerden in de praktijk of in een vervolgopleiding functioneren. De toetsen en de beoordeling zijn valide, betrouwbaar en voor studenten inzichtelijk.

Bevindingen

Toetsen en beoordelen

fase 1 en 2

Bij het toetsen en beoordelen maakt de opleiding gebruik van een mix van toetsen, die ontwikkelingsgericht en normgericht zijn:

- Projecttoets: bij deze toetsen wordt beoordeeld of de student in staat is om in samenwerking met anderen een beroepsproduct te maken en daarvan te leren. De toetsen richten zich zowel op het product als op het proces.
- Casustoets: met deze toetsen gaat de opleiding na of de student in staat is problemen uit de beroepspraktijk aan te pakken via modellen, procedures of regels.
- Kennis- en inzichttoets: hiermee wordt de onderliggende kennis en inzicht getoetst die een professional in huis moet hebben om zijn vak naar behoren uit te oefenen.
- Vaardighedentoets: deze toets toetst de vaardigheden van de student.
- Portfolioassessment: hiermee onderzoekt de opleiding of de student in staat is te reflecteren op de eigen competentieontwikkeling en gedrag en of de student in staat is leerdoelen op te stellen op basis van reflectie.

fase 3

In het derde en het vierde leerjaar komen de volgende toetsen aan bod:

- De toetsing stage: door middel van een portfolioassessment toont de student aan welke competenties hij gewerkt heeft en in welke mate de vooraf gestelde leerdoelen behaald zijn. Daarnaast reflecteert de student op het eigen handelen.
- De stageverdiepende opdracht heeft als doel aan te tonen dat de student door middel van praktijkgericht onderzoek een complex probleem in de beroepspraktijk kan oplossen.
- Het afstuderen. De afstudeerfase bestaat uit vier toetsbare eenheden (eindwerkstuk voorstel, rapport, verdediging en portfolio).
Om te starten met afstuderen moet de student een opdracht verwerven, voldoen aan het aantal vastgestelde credits en een studievoortgangsgesprek voeren met de begeleider. De afstudeercommissie bepaalt of de student voldoet. Is dat het geval dan schrijft de student een eindwerkstuk voorstel.
 - Eindwerkstuk voorstel. Hierin komen aanleiding en achtergrond, doelstelling, inhoudelijke verkenning, hoofdvraag en deelvragen, onderzoeksmethodiek, tijdsplanning en eventuele randvoorwaarden. Na een positieve beoordeling door twee docenten aan de hand van criteria start de student met de volgende fase.
 - Rapport. In deze fase wordt de student begeleid door de afstudeerbegeleider en de opdrachtgever. Twee docenten beoordelen het rapport individueel aan de hand van criteria. Hierna vindt intercollegiaal overleg plaats waarin de beoordeling vastgesteld wordt. De rol van de opdrachtgever is adviserend. Indien de beoordelaars het niet eens worden beslist een derde beoordelaar, rekening houdend met de vorige beoordelingen.
 - Verdediging. Na een voldoende beoordeling van het rapport mag de student het rapport verdedigen.
 - Portfolio. Als laatste stap verantwoordt de student zijn competentieontwikkeling gedurende de opleiding in een portfolio.

Bewaking toetsniveau, stage en afstuderen

Toetsniveau

De examencommissie bewaakt het niveau van het toetsen en examinering. In de OER zijn onder andere beoordeling van toetsen vastgelegd.

Om het niveau van toetsen te borgen heeft de examencommissie een toetscommissie ingesteld. De toetscommissie werkt volgens een vastgesteld jaarplan en rapporteert periodiek aan de examencommissie. Het panel heeft deze rapporten gezien. De commissie geeft de makers van de toetsen feedback en stelt vast of toetsen voldoen aan de vastgestelde eisen op het gebied van validiteit, betrouwbaarheid en transparantie.

De examencommissie bewaakt de gang van zaken in de opleiding. Het panel was onder de indruk van de gedrevenheid en professionaliteit van de examencommissie. Ook de rapportage van de examencommissie die het panel gezien heeft getuigt van deze gedrevenheid en professionaliteit. De examencommissie schroomt niet om de gang van zaken scherp en kritisch te beoordelen en geeft een goed overzicht van haar werkwijze. Het panel spreekt zijn vertrouwen uit over deze commissie en haar werkwijze.

Stage en afstuderen

In het studiejaar 2010-2011 heeft de opleiding een studiedag besteed aan de beoordeling van afstudeerscripties. Onder leiding van de lector Intellectual Capital zijn drie scripties opnieuw bekeken en beoordeeld waarbij de beoordeling uitgebreid nabesproken is. Als volgende stap heeft de opleiding in het studiejaar 2011-2012 35 scripties uitgebreid bekeken en doorgelicht door een expert van Inholland. Hij heeft feedback gegeven op het beoordelingsformulier en op de beoordelingen. Zijn conclusie was dat alle beoordeelde scripties van voldoende niveau waren. Het panel heeft het rapport van deze expert gelezen en geconstateerd dat de verbeteradviezen in het rapport opgevolgd zijn. Het panel heeft waardering voor de grote aandacht die de opleiding besteedt aan het intersubjectief en transparant maken van de manier waarop eindwerkstukken beoordeeld worden.

Eisen aan de stageplek

De opleiding stelt de eisen aan de stageplek. De opdrachtgever moet de intentie hebben om de student daadwerkelijk te coachen en om relevante informatie over te dragen. Daarnaast biedt de opdrachtgever een context aan waarbinnen een optimaal leerproces gegarandeerd kan worden. Dit betekent dat de opdrachtgever:

- een interne deskundige – op het gebied van toerisme - beschikbaar stelt als begeleider;
- een professionele context biedt.

De opleiding ontmoedigt het afstuderen bij een familiebedrijf (waarvan de student familie is), of bij een eigen bedrijf.

Afgestudeerden in de praktijk

De opleiding onderzoekt via verschillende kanalen hoe de afgestudeerden functioneren in de praktijk. De hbo-monitor geeft aan dat studenten vinden dat de opleiding een goede basis is om de competenties verder te ontwikkelen (gemiddeld 3.4 op vijfpuntsschaal). De aansluiting op de arbeidsmarkt en de voorbereiding op de actuele beroepspraktijk werd door de studenten als voldoende bestempeld.

Daarnaast heeft de opleiding een breed netwerk aan bedrijven, die regelmatig bevroegd worden over de wijze waarop afgestudeerden functioneren.

In gesprekken met alumni en het auditpanel kwam naar voren dat een aantal alumni de opleiding te breed vindt; zij willen eerder specialiseren. Zowel de werkveldvertegenwoordigers als het panel deelt deze mening niet. De snelle veranderingen in de branche eisen dat een student een brede opleiding krijgt waardoor flexibiliteit langere tijd mogelijk is. De specialisatie in het tweede deel van de opleiding is volgens zowel de werkveldvertegenwoordigers als het panel voldoende.

Werkveldvertegenwoordigers stelden in gesprek met het panel dat zij tevreden zijn over de wijze waarin afgestudeerden functioneren (zie standaard 2).

Oordeel auditpanel toetsen, projecten en assessments

Het panel heeft van alle jaren beoordeelde toetsen (inclusief uitwerking en normering), projecten en assessments bekeken. Het panel constateert dat de opleiding een goede mix van toetsen gebruikt en dat toetsvorm en te toetsen item goed bij elkaar passen. Het overzicht in het "opleidingsspecifieke deel OER" (zie standaard 3), waarin inhoud, leerdoelen, deelcompetenties, toets-criteria en toets-vorm beschreven staan vindt het panel verhelderend en overzichtelijk. Het panel kon zich mede daardoor een goed beeld van de toetsen, projecten en portfolio vormen.

Het panel is van oordeel dat de toetsen van goed niveau zijn, valide, transparant en betrouwbaar en dat de normering en beoordeling goed met elkaar overeen stemmen. Het panel was het in alle gevallen eens met de beoordeling en constateert dat de toetscommissie goed werk verricht.

De projectopdrachten die het panel gezien heeft, vond het panel interessant, authentiek en uitdagend. De gerealiseerde projecten waren van het niveau dat past bij de fase waarin studenten zich bevinden. Het panel is van mening dat studenten een individuele beoordeling moeten hebben voor groepsopdrachten; studenten ontwikkelen elk afzonderlijk hun competenties en dat zou beoordeeld moeten worden. De opleiding is het, getuige de opmerkingen in de kritische reflectie dat zij projecten individueel wil beoordelen, eens met deze mening. De opleidingsplannen om de beoordeling individueel te maken onderschrijft het panel. De assessments van instromende studenten die het panel gezien heeft geven een goed beeld van de verworven competenties en verschaffen zowel de examencommissie als de student een duidelijk advies. Het panel vindt deze assessments gedegen.

Oordeel auditpanel gerealiseerde niveau

Het panel heeft 31 scripties beoordeeld evenredig verdeeld over de drie verschillende locaties en de twee varianten. De scripties zijn door het panel gekozen uit de lijst van afstudeerscripties van de afgelopen twee jaar. In de keuze is een evenredige verdeling gemaakt over de categorieën net voldoende (5,5 – 6), voldoende (6 – 7), ruim voldoende (7 – 8) en goed/uitmuntend (8 of hoger).

Het toetsen van de afstudeerelementen wordt naar het oordeel van het panel voortvarend en deskundig aangepakt. Het panel onderbouwt dit oordeel met de volgende constatering:

- 1) Beoordeling van het onderzoeksvorstel.
Er zijn bij de locaties Diemen en Rotterdam kringen opgericht die studenten opvangen en stimuleren in hun eerste, zo ingewikkelde fase van het vinden van de juiste en afgebakende vraagstelling. Waar sommige van de beoordeelde scripties wel eens de neiging hebben van een wat te smalle vraagstelling uit te gaan, lijkt deze nieuwe procedure een adequaat antwoord. Studenten wordt geleerd elkaar te zien als 'critical friends' zodat ze leren elkaar op een kritische manier te ondersteunen in deze fase van probleemanalyse en 'literature review'. Dit lijkt duidelijke vruchten af te werpen. Het panel adviseert de opleiding om dit systeem zo snel mogelijk voor de locatie Haarlem in te voeren.
- 2) Beoordeling van de afstudeerscriptie.
Het niveau van de eindschrijft beoordeelt het panel als voldoende. De vraagstelling is helder en afgebakend, de structuur is duidelijk en de conclusies geven goed antwoord op de vraagstelling. Wanneer een 5.5 wordt gegeven is het ook een 5.5 en niet een onvoldoende. De opgestelde criteria voor de beoordeling vindt het panel helder en relevant, de scripties zijn deskundig beoordeeld en het is ook duidelijk dat studenten zeker wat geleerd hebben via hun scriptie. Het panel is het in alle onderzochte gevallen eens met de beoordeling. Het is duidelijk dat deze opleiding al een langere traditie van deskundigheid op dit terrein heeft opgebouwd.

3) Beoordeling van het portfolioassessment.

Via het portfolioassessment beoordeelt de opleiding of studenten in hun competenties het vereiste niveau van startbekwame professionals bereikt hebben. Nadat het panel veel aandacht heeft besteed aan het via gesprekken blootleggen van hoe dit assessment in de praktijk werkt, kwam ze tot een positieve conclusie. Het blijft een lastig onderdeel van de hele toetsingsprocedure, zeker gezien de hele lijn van studieloopbaanbegeleiding en assessment van de drie fases in de vereiste competentieontwikkeling. Enerzijds constateert het panel dat het beoordelingskader ruimte biedt voor mogelijke subjectiviteit in deze procedure. Het panel adviseert de opleiding de beoordeling van portfolio's strakker te regelen.

Anderzijds steekt de opleiding veel enthousiasme en energie in het stimuleren van individuele studenten vanaf het eerste jaar en werpt het portfolioassessment zeker vruchten af. Studenten worden goed gevolgd en ze krijgen in de verschillende fases constructieve kritiek op de manier waarop ze hun competenties ontwikkelen. Waar nodig worden studenten gecorrigeerd. Het principe van 'vier ogen' is ook bij deze beoordeling toegepast.

Weging en Oordeel: voldoende

Het panel is van mening dat de opleiding beschikt over een adequate toetsing. De opzet is helder beschreven in het opleidingsspecifieke deel van de OER en de uitwerking is consequent en transparant. De examencommissie functioneert op een gedreven en professionele manier en bewaakt nauwgezet de gang van zaken binnen de opleiding.

Ook de toetscommissie verricht goed werk getuige het niveau van de toetsen en beoordelingen. Het panel vindt dat de manier waarop beoordelingen van portfolio's plaatsvinden mogelijk ruimte laat voor subjectiviteit.

De eindwerkstukken die het panel gezien heeft zijn van voldoende niveau en zijn gedegen beoordeeld.

Het panel komt alle argumenten afwegend tot het oordeel voldoende voor deze standaard.

5. ALGEMENE CONCLUSIE

Het algemene beeld van de opleiding HTRO is dat het een goed verzorgde opleiding is in de volle breedte van alle standaarden. De opleiding scoort moeiteloos voldoende en op een aantal standaarden zelfs een goed.

Het auditpanel is van oordeel dat de doelstellingen van de opleiding HTRO op orde zijn. De eindkwalificaties zijn gebaseerd op het landelijke beroepsprofiel, de BBA domeincompetenties en kaderstellende Inholland documenten. De opleiding heeft de competenties uitgewerkt in deelcompetenties en indicatoren. Daarnaast heeft de opleiding met het benoemen van duurzaamheid en internationale context een eigen profilering binnen de competenties aangebracht. Vertegenwoordigers vanuit het werkveld zijn tevreden over de eindkwalificaties.

Het programma van de opleiding zorgt er goed voor dat de studenten de beoogde eindkwalificaties kunnen ontwikkelen. Deelcompetenties en indicatoren zijn goed verwerkt in zowel de programmaonderdelen als in de toetsen. In de projecten komen alle relevante beroepsrollen en actuele ontwikkelingen aan bod. Flankerend theoretisch en skillsonderwijs zorgen voor een goede ondersteuning van de projecten. De opleiding hanteert een intakeprocedure en besteedt extra aandacht aan de (buitenschoolse) begeleiding van buitenlandse studenten. De studenten, alumni en het werkveld zijn tevreden over het programma en de aansluiting op het beroepenveld.

De opleiding wordt verzorgd door een enthousiast en energiek docententeam. Docenten zijn deskundig op hun vakgebied, ervaren in het opleiden en goed op de hoogte van actuele ontwikkelingen in de beroepspraktijk. Het niveau van de beheersing van het Engels is in een aantal gevallen echter onvoldoende. Daar moet de opleiding alert op blijven. Op de stage/afstudeer plekken krijgen de studenten begeleiding van bevoegde en ervaren begeleiders en van een bedrijfsbegeleider. De studenten zijn tevreden over de kwaliteit van de docenten en de stagebegeleiders/mentoren. Docenten ervaren de werkdruk als hoog.

De huisvesting en de materiële voorzieningen van de opleiding op de drie locaties zijn toereikend om het programma te kunnen uitvoeren.

De opleiding sluit met het maatwerk dat zij biedt in de studieloopbaan- en stagebegeleiding aan bij de doelgroep van studenten. Het portfolioassessment draagt hiertoe zeker bij. De informatievoorziening is voldoende.

De opleiding toont aan dat zij goed zicht heeft op de (ervaren) kwaliteit en neemt daar waar nodig/gewenst doeltreffende verbetermaatregelen. Studenten, alumni, medewerkers, het afnemend werkveld, de Opleidingscommissie, de curriculumcommissie en de Examencommissie zijn nauw betrokken bij de kwaliteit van de opleidingen. De Examencommissie heeft op het panel een gedreven en professionele indruk achtergelaten.

De opleiding toetst op een valide en betrouwbare wijze of de student de vereiste competenties beheerst. De toetsen die het auditpanel zag zijn van voldoende niveau. De beoordeling van het portfolio moet de opleidingen strakker regelen om mogelijke subjectiviteit tegen te gaan.

De afgestudeerde studenten hebben het beoogde niveau van startende professionals gerealiseerd. De opleiding heeft veel energie in de beoordeling van eindwerkstukken gestoken. De beoordelingen die het panel gezien heeft getuigden van professionaliteit en deskundigheid. Het panel was het in alle gevallen eens met de beoordeling; een krappe voldoende was ook echt voldoende.

Het auditpanel is op basis van bovenstaande van oordeel dat de kwaliteit van de hbo-bachelor HTRO van Inholland 'voldoende' is.

6. AANBEVELINGEN

1. Het panel raadt de opleiding aan om te onderzoeken of de huidige uitwerking van de werkvormen (internationale) studenten voldoende inspireert.
2. Het panel adviseert de opleiding het scholingsbeleid een actiever karakter te geven waardoor geformuleerd en ervaren beleid dichter bijeen komen. Tevens wordt daarmee het mogelijke risico beperkt van docenten die niets vragen en dus onvoldoende scholing ontvangen. Ook bij plannen aangaande grote veranderingen van het curriculum kan de opleiding een scholingsparagraaf opnemen.
3. Het panel raadt de opleiding aan uit te zoeken hoe groot het probleem van onvoldoende beheersing van de Engelse taal is en het niveau van het Engels te monitoren en te bewaken door bijvoorbeeld op alle Engelstalige opdrachten en toetsen een taalcheck uit te voeren.
4. Het panel raadt de opleiding aan te onderzoeken hoe de klachten van docenten locatie Rotterdam over de werkplek opgelost kunnen worden.
5. Het panel adviseert de opleiding onderscheid te maken tussen grote en kleine verbetervoorstellen en de kleine direct via de curriculumcommissie te beleggen.
6. Het panel adviseert de opleiding om alumni-beleid zo snel mogelijk in te richten conform de aanbevelingen van het onderzoek dat de opleiding gehouden heeft.
7. Het panel adviseert de opleiding om het systeem van afstudeerkringen, waarin studenten elkaar kritisch helpen met het formuleren van de afstudeeropdracht, zo snel mogelijk voor de locatie Haarlem in te voeren.
8. Het panel adviseert de opleiding de beoordeling van portfolio's strakker te regelen.

BIJLAGE I Scoretabel

Scoretabel paneloordelen hbo-bachelor Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs Hogeschool Inholland voltijd	
Onderwerpen / Standaarden	Oordeel
Beoogde eindkwalificaties	
Standaard 1. De beoogde eindkwalificaties	v
Programma	
Standaard 2. Oriëntatie programma	g
Standaard 3. Inhoud programma	v
Standaard 4. Vormgeving programma	v
Standaard 5. Instroom programma	g
Standaard 6. Studeerbaarheid programma	g
Standaard 7. Omvang en duur programma	v
Personeel	
Standaard 8. Doeltreffendheid personeelsbeleid	v
Standaard 9. Kwalificaties personeelsbeleid	v
Standaard 10. Omvang personeelsbeleid	v
Voorzieningen	
Standaard 11. Huisvesting en materiele voorzieningen	v
Standaard 12. Studiebegeleiding en informatievoorziening	v
Kwaliteitszorg	
Standaard 13. Periodiek evalueren	g
Standaard 14. Evalueren en verbetermaatregelen	v
Standaard 15. Betrekken van partijen bij interne kwaliteitszorg	v
Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	
Standaard 16. Toetsen en eindkwalificaties	v
Samenvattend oordeel	v

BIJLAGE II Opleidingsspecifieke eindkwalificaties

KERNCOMPETENTIE A: CREËERT EN ORGANISEERT TOERISTISCHE PRODUCTEN EN/OF DIENSTEN

A1 verzamelt gegevens uit de interne en externe omgeving en analyseert deze

- analyseert de aanleiding voor conceptontwikkeling
- inventariseert en analyseert relevante ontwikkelingen en trends voor het te ontwikkelen product/de dienst
- inventariseert en analyseert capaciteiten en kernwaarden van de opdrachtgever/organisatie
- inventariseert en analyseert de (juridische, financiële en technische) kaders waar binnen het product/de dienst gerealiseerd moet worden
- inventariseert en analyseert de vraag bij diverse afnemersgroepen
- inventariseert en analyseert belangen van stakeholders bij ontwikkeling van een product en/of dienst
- inventariseert en analyseert het bestaande aanbod op de markt
- inventariseert en analyseert aan welke eisen het product/de dienst moet voldoen
- formuleert welk(e) doel(en) behaald dienen te worden

A2 ontwikkelt toeristisch concept en product en/of dienst

- zet creatieve technieken in om ideeën te genereren
- maakt een integraal ontwerp voor een toeristisch concept
- beargumenteert aansluiting toeristisch concept op de informatie uit de interne en externe omgeving
- formuleert voorstel(len) voor de uitwerking van het toeristisch concept naar een product in een productplan
- bewaakt de (juridische, financiële en technische) kaders tijdens de realisatie van het toeristisch product en/of de dienst
- analyseert de mogelijke impact van het toeristisch product en/of de dienst op People, Planet en Profit
- controleert of het productplan aan de gestelde eisen voldoet
- presenteert het productplan aan diverse stakeholders en weet hen te overtuigen van de wenselijkheid en haalbaarheid

A3 organiseert toeristisch product en/of dienst

- voert (delen van) het productieproces uit aan de hand van een stappenplan
- organiseert het toeristisch product op strategische wijze, rekening houdend met de eisen van ethisch en maatschappelijk verantwoord ondernemen

A4 evalueert en verbetert het toeristisch product en/of de dienst

- evalueert de opbrengsten van het toeristisch product en/of de dienst voor stakeholders
- evalueert de impact van het toeristisch product en/of de dienst op People, Planet en Profit
- evalueert in hoeverre de verwachtingen overeenkomen met de ervaring van diverse stakeholders
- evalueert de positie van het product en/of de dienst in de markt
- evalueert in hoeverre elk doel uit het productplan behaald is
- schrijft op basis van evaluaties een verbeterplan voor het toeristisch product en/of de dienst

KERNCOMPETENTIE B: VERMARKT TOERISTISCHE PRODUCTEN EN/OF DIENSTEN

B1 verzamelt gegevens over de markt en analyseert deze

- brengt het probleem/vraagstuk in kaart en geeft de context aan waarbij gebruik gemaakt wordt van relevante trends en ontwikkelingen op het gebied van marketing (communicatie) rekening houdend met beschikbare kennis
- inventariseert en analyseert (Corporate) doelen, capaciteiten en kernwaarden van een organisatie
- inventariseert en analyseert de (juridische, financiële en technische) kaders waar binnen gewerkt moet worden
- inventariseert en analyseert de concurrentie en eigen positie op de markt (aanbod)
- Inventariseert en analyseert de wensen en behoeften van de diverse afnemersgroepen
- inventariseert en analyseert belangen van stakeholders bij het vermarkten van een product en/of dienst

B2 ontwikkelt marketing (communicatie) beleid

- ontwikkelt visie op de markt op basis van onderzoeksgegevens en beschikbare kennis
- formuleert, op basis van marktanalyses, doelen en vertaalt deze naar strategische opties
- maakt een beargumenteerde keuze uit de strategische opties en legt dit voor aan belanghebbenden
- maakt een strategisch marketing (communicatie) plan passend binnen de (juridische, financiële en technische) kaders

B3 implementeert marketing (communicatie) activiteiten

- ontwikkelt een communicatieplan voor specifieke marketing (communicatie) activiteiten
- voert marketing (communicatie) activiteiten uit passend bij de doelgroep, het product/de dienst en passend binnen de (juridische, financiële en technische) kaders
- betreft stakeholders bij marketing (communicatie) activiteiten zet op innovatieve wijze de meest geschikte (nieuwe) media in

B4 evalueert en verbetert de marketing (communicatie) van toeristische producten en/of diensten

- evalueert in hoeverre de marketing (communicatie) doelen zijn behaald
- evalueert het marketing (communicatie) plan
- evalueert de aansluiting van de marketing (communicatie) activiteiten op de doelgroep
- evalueert de aansluiting van de marketing (communicatie) activiteiten op de (juridische, financiële en technische) kaders
- schrijft op basis van evaluaties een verbeterplan voor de marketing (communicatie) van toeristische producten en/of diensten

KERNCOMPETENTIE C: HET VORMGEVEN VAN BELEID IN DE TOERISTISCHE SECTOR

C1 analyseert toeristische beleidsvraagstukken

- analyseert de aanleiding voor beleidsontwikkeling
- inventariseert en analyseert laatste ontwikkelingen, trends en bestaande kennis op het gebied van (duurzaam) beleid op bestemmingen
- inventariseert en analyseert de vraag en/of belangen van diverse gebruikersgroepen van de bestemming
- inventariseert en analyseert de (juridische, financiële en technische) kaders waar binnen gewerkt moet worden
- inventariseert en analyseert het huidige toeristisch aanbod van de bestemming
- inventariseert en analyseert de sterktes en zwaktes, kansen en bedreigingen van de bestemming
- inventariseert en analyseert de stakeholders van belang voor de bestemming
- inventariseert en analyseert externe factoren van invloed op de bestemmingen

C2 ontwikkelt beleid binnen de toeristische sector

- ontwikkelt een visie en missie voor de bestemming op het gebied van toerisme
- formuleert, op basis van bestemmingsanalyses, beleidsdoelstellingen
- kiest een strategie en legt dit voor aan belanghebbenden
- maakt een strategisch (beleids)plan ten behoeve van de bestemming passend binnen de gegeven kaders
- overtuigt stakeholders van de inhoud van het strategisch (beleids)plan
- ontwikkelt visie met betrekking tot te voeren duurzaam toeristisch beleid

C3 implementeert beleid binnen de toeristische sector

- zet toeristisch beleid om in een plan van aanpak voor het uitvoeren van de duurzame activiteiten op de bestemming
- regisseert op strategische wijze het netwerk van stakeholders
- verbindt stakeholders en betreft hen bij de (nieuwe) duurzame beleidsactiviteiten
- ontwikkelt netwerken die relevant zijn voor de betreffende bestemming
- bewaakt de (juridische, financiële en technische) kaders tijdens de implementatie van het beleid op de bestemming

C4 evalueert en verbetert beleid binnen de toeristische sector

- evalueert in hoeverre de beleidsdoelstellingen zijn behaald
- evalueert het beleidsplan
- evalueert de impact van de uitvoering van het beleidsplan op People, Planet en Profit
- evalueert in hoeverre het beleidsplan is uitgevoerd binnen de (juridische, financiële en technische) kaders
- schrijft op basis van evaluaties een verbeterd beleidsplan

KERNCOMPETENTIE D: STUURT MANAGEMENTPROCESSEN AAN IN DE TOERISTISCHE SECTOR

D1 verzamelt gegevens relevant voor de (eigen) bedrijfsvoering en analyseert deze

- analyseert de behoefte aan managementinformatie op operationeel, tactisch en strategisch niveau
- analyseert financiële situatie/haalbaarheid van een (nieuwe) organisatie/afdeling
- analyseert beschikbare of benodigde bronnen (informatie, personeel) binnen een organisatie
- inventariseert en analyseert de (juridische, financiële en technische) kaders waar binnen gewerkt moet worden
- inventariseert en analyseert kansen en bedreigingen voor (het opzetten van een eigen) bedrijf/afdeling
- ontwikkelt een methode om tevredenheid bij medewerkers van een afdeling/organisatie/projectteam te meten, voert deze uit en analyseert de tevredenheid
- ontwikkelt een methode om tevredenheid bij klanten van een afdeling/organisatie/projectteam te meten, voert deze uit en analyseert de tevredenheid
- inventariseert de beschikbare managementinformatie systemen

D2 ontwikkelt managementprocessen voor (eigen) bedrijf

- maakt een strategisch (beleids)plan ten behoeve van bedrijfsvoering
- maakt een operationeel plan (van aanpak) ten behoeve van bedrijfsvoering
- stelt een financieel plan op ten behoeve van bedrijfsvoering
- bepaalt budget/begroting voor een (nieuwe) organisatie/afdeling
- ontwikkelt een personeelsplan met bijbehorende planning
- verwerkt relevante regelgeving (onder andere Arbo) in bedrijfsvoering
- ontwikkelt/creëert netwerken die relevant zijn voor betreffende organisatie of product of dienst
- verbindt, inspireert en motiveert stakeholders (om samen te werken) binnen een netwerk

- regisseert op strategische wijze het netwerk van stakeholders en andere belanghebbenden
- ontwikkelt visie op netwerken/relatie met stakeholders op basis van onderzoeksgegevens, (eigen) ervaringen en (trend)analyses
- betreft stakeholders bij het opzetten van een (eigen) bedrijf/afdeling
- schrijft een businessplan voor het opzetten van een (eigen) bedrijf/afdeling
- overtuigt stakeholders, waaronder de investeerders, van businessplan en financieel plan

D3 stuurt en houdt controle op de uitvoering van managementprocessen

- werft en selecteert personeel stuurt personeel aan, inspireert en motiveert het
- bewaakt de financiële middelen van een organisatie/afdeling
- onderhoudt contacten met stakeholders/netwerken
- bewaakt de informatie- en communicatiestromen binnen een organisatie/afdeling
- bewaakt planning
- controleert de operationele gang van zaken
- signaleert knelpunten in de bedrijfsvoering
- komt met gepaste oplossingen voor gesignaleerde knelpunten

D4 evalueert managementprocessen

- evalueert behaalde (financiële) bedrijfsresultaten
- evalueert de tevredenheid bij medewerkers van een afdeling/organisatie/projectteam
- evalueert in hoeverre de gestelde strategische en inhoudelijke doelen zijn behaald
- evalueert de bedrijfsvoering ten aanzien van efficiency, effectiviteit en productiviteit

KERNCOMPETENTIE E: FUNCTIONEERT ALS HBO-PROFESSIONAL IN DE TOERISTISCHE SECTOR

E1 heeft persoonlijk leiderschap

- reflecteert op eigen functioneren (sterktes en zwaktes)
- formuleert persoonlijke (leer)doelen en handelt daarnaar
- neemt verantwoordelijkheid voor zijn handelen en is zich bewust van de effecten van zijn handelen op anderen
- handelt op ethische / morele wijze
- kan zich flexibel opstellen, passend bij de situatie, en kan adequaat inspelen op veranderingen
- herkent problemen en zoekt naar passende oplossingen
- heeft een proactieve houding en neemt zelfstandig initiatief
- neemt op basis van informatie beslissingen en kan deze beargumenteren.
- analyseert benodigde kwaliteiten/competenties in het werkveld en verantwoordt in hoeverre die passen bij de eigen kwaliteiten en persoonlijkheid
- analyseert welke beroepen er zijn in het werkveld en verantwoordt in hoeverre die passen bij de eigen ambities, kwaliteiten en persoonlijkheid

E2 werkt in (multicultureel) teamverband

- reflecteert op functioneren van het team (sterktes en zwaktes)
- overlegt en vergadert op gestructureerde en effectieve wijze
- herkent en bespreekt conflictsituaties in een (project)team
- herkent en bespreekt leiderschapstijlen in een (project)team
- onderhandelt binnen een (project)team en/of netwerk
- communiceert binnen een (project)team en/of netwerk
- geeft (individuele) feedback aan de leden van een (project)team en/of netwerk
- beheerst de gangbare omgangsvormen in het werkveld en kan deze effectief inzetten

E3 communiceert mondeling en schriftelijk

- schrijft goed gestructureerde teksten in correct Nederlands, passend bij het doel en de doelgroep
- schrijft goed gestructureerde teksten in correct Engels, passend bij het doel en de doelgroep
- schrijft goed gestructureerde teksten correct in een tweede moderne vreemde taal, passend bij het doel
- spreekt in correct Nederlands, passend bij het doel en de doelgroep
- spreekt in correct Engels, passend bij het doel en de doelgroep
- spreekt correct in een tweede moderne vreemde taal, passend bij het doel
- leest en begrijpt teksten en filtert ze op de benodigde informatie
- onderbouwt mondeling en/of schriftelijk een persoonlijke mening met argumenten
- geeft presentaties, passend bij het doel en de doelgroep van de presentatie
- begrijpt betogen, discussies en redeneringen en filtert ze op de benodigde informatie
- neemt actief deel aan betogen en discussies en kan passende argumenten aandragen

E4 doet praktijkgericht onderzoek

- verwerft een passende, praktijkgerichte onderzoeksopdracht
- brengt het probleem / vraagstuk in kaart en geeft de context aan op basis van relevante trends en ontwikkelingen
- voert literatuuronderzoek uit en ontwikkelt op basis daarvan een conceptueel kader
- formuleert een reële doel- en vraagstelling, rekening houdend met de brede context en het conceptueel kader
- legt verantwoording af over de manier waarop de benodigde gegevens verzameld en verwerkt gaan worden (passend bij de vraagstelling)
- verzamelt primaire gegevens door gebruik te maken van kwantitatieve en/of kwalitatieve technieken
- verzamelt secundaire gegevens gevonden onder andere op internet, in digitale databases, in bibliotheken
- verwerkt en analyseert de verzamelde onderzoeksgegevens
- bepaalt de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek
- trekt conclusies op basis van het verzamelde materiaal en koppelt deze aan de literatuur uit het conceptueel kader
- genereert relevante en concrete aanbevelingen op basis van de conclusies van het onderzoek.

BIJLAGE III Schematisch overzicht opleidingsprogramma

Leerjaar	Onderwijsperiode 1	Onderwijsperiode 2	Onderwijsperiode 3	Onderwijsperiode 4
1				
thema	Kennismaken	Ontwikkelen	Organiseren	Realiseren
beroeps-product	Beroepenveld en externe omgeving	Product-ontwikkeling	Inkoop/touroperator game	Verkoop/salesplan
beroepstaak	Analyseren	Productontwikkeling	Inkopen	Verkopen
2				
thema	Innoveren	Ondernemen	Onderzoeken	Managen
beroeps-product	Productinnovatie	Businessplan	Onderzoeksrapport	Leidinggeven
beroepstaak	Conceptontwikkeling en productinnovatie	Maken van een businessplan voor de toeristische branche	Doen van toeristisch gerelateerd onderzoek	Aansturen van medewerkers en beleidsvorming
3	Stage (buitenland)	Stage (buitenland)	Differentiatieminor	Differentiatieminor
4	Differentiatieminor	Differentiatieminor	Afstuderen	Afstuderen

BIJLAGE IV Programma, werkwijze en verantwoording keuze voor gesprekspartners

Programma donderdag 20 september 2012

Tijd	Gesprekspartners	Onderwerpen
08.00 – 08.15		Inloop en ontvangst
08.15 – 08.45		Overleg auditpanel
08.45 – 09.00	Korte toelichting presentatie competentiekaart Carmencita Manurung Boekhoudt Christine Prast	
09.00 – 10.00	Management Eric Westhoek Peter Stam Carmencita Manurung Boekhoudt Heinrich Gerlach Mirjam Duivenvoorden	Positionering van de opleiding Eindcompetenties Samenwerking lectoraten Rendementen Streefcijfers Vorige visitatie Personeelsbeleid Hogeschoolbeleid
10.00 – 11.00	Studenten 1 Marjolein Raadgers (jaar 1, Diemen) Shariva Owusu Asare (jaar 1, Diemen) Annastashia Cotin (jaar 1, Diemen) Ton Stobbe (jaar 2, Diemen) Cherise de Vries (jaar 2, Haarlem) Danielle Moeke (jaar 2, Haarlem) Nynke de Vries (jaar 2, Rotterdam) Anouk Keijl (jaar 2, Rotterdam)	Aansluiting Begeleiding SLB Rol studenten bij evaluaties Projectopdrachten Kwaliteit docenten Verbetersuggesties Enquêtes Toetsen
11.00 – 11.15		Intern overleg
11.15 – 12.15	Studenten 2 Myrthe van Ingen (jaar 3, Diemen) Tom van Grieken (jaar 3, Haarlem) Lennard Borgo (jaar 3, Rotterdam) Danny van Bommel (jaar 4, Diemen) Kimberley Loze (jaar 4, Haarlem) Desirée Hoogendoorn (jaar 4, Rotterdam)	Stage en afstuderen Informatie SLB Kwaliteit docenten Enquêtes en verbeteringen Toetsen Lectoraten
12.15- 13.00	Docenten 1 (examen/toetscommissie) Peer Stoop Liesbeth van Galen Ferdinand Postma Estella Griffioen Karin Bras John de Prinse	Examens Toetsen/afstuderen Werkwijze en positionering Borging toets/afstudeerniveau Professionalisering beoordelaars Personeelsbeleid
13.00 – 13.45	Lunch	Intern overleg
13.45 – 14.30	Open spreekuur	Parallel lesbezoek
14.30 – 15.30	Kwaliteitscoördinator/medewerker Verantwoordelijk managementteam Peter Stam Frans Bijma John de Prinse	Kwaliteitsbeleid Kwaliteitszorgsysteem PDCA Toetsen en beoordelen Dashboard/streefcijfers Plannen toekomst
15.30 – 15.45		Intern overleg
15.45 – 16.45	Werkveldcommissie + werkveldvertegenwoordigers + alumni Leonie Smid (werkveld) Willem Versteeg (beroepenveldcie) Adri Doorneveld (beroepenveldcie) Ellen Bulthuis (beroepenveldcie) Stefan de Groot (werkveld) Femke Veen (alumnus HTRO) Boudewijn Bokdam (alumnus HTRO) Simon Siniora (alumnus TM)	Opleidingsprofiel Invloed werkveld Internationale context en duurzaamheid Alumni beleid Minoren Aansluiting beroepspraktijk Gerealiseerd eindniveau en aansluiting beroepspraktijk Curriculum Inholland
16.45 – 17.45		Intern overleg en vaststellen verdere documentatie

Programma vrijdag 21 september 2012

Tijd	Gesprekspartners	Onderwerpen
08.00 – 08.15		Inloop en ontvangst
08.15 – 09.15	<i>Rondleiding faciliteiten</i>	Parallel: bestuderen documentatie Bezichtiging faciliteiten
09.15 – 10.15	Karel Werdler Sonja Hoogendoorn Daan Andriessen	Relatie lectoraat/opleiding en lectoraat/onderzoeksleerlijn Beoordelen eindwerkstukken Positionering lectoren
10.15 – 10.30		Intern overleg
10.30 – 11.30	Docenten 2 (stage/afstudeerbegeleiders) Christine Prast Marieke van Meurs Karen van Wermeskerken Gijs de Graaff Miranda Kamp Iris Hes Corine de Jager	Beoordeling eindcompetenties Afstudeerverslagen + portfolio's SLB Personeelsbeleid Rol examen/toetscommissie Projectopdrachten Stage Werkdruk Scholing
11.30 – 12.30	Docenten 3 Christine Prast Miranda van Dam Arjen van Tol Madeleine Verhoeven André van der Laan Lieke Teeuwen Zac Woollfitt	Opbouw curriculum SLB Toetsen en beoordelen Aansluiting beroepspraktijk Personeelsbeleid/scholing Werkdruk Beoordeling portfolio Competentiekaart
12.30 – 13.15	Lunch	Intern overleg
13.15 – 14.00	Studenten 3 Engelstalige variant Amber de Prinse (Year 1, Haarlem) Olga Naidenova (Year 2, Haarlem) Roos op 't Veld (Year 3, Haarlem) Chris Rietveld (Year 4, Haarlem) Jordan Calvet (Year 1, Diemen) Ingris van der Zanden (Year 1, Diemen) Mihaela Duia (Year 2, Diemen) Martinus Rouss (Year 3, Diemen) Judith ten Veen (Year 4, Diemen) Daisy van Amerom (Afgestudeerd juni 2012, Diemen)	Aansluiting bij vooropleiding Informatievoorziening Toetsen Verschillen met onderwijs thuisland SLB Evaluaties en verbeteringen Kwaliteit docenten Opbouw programma Aansluiting beroepspraktijk
14.00 – 14.45	Docenten 4 Kirsten de Vos Manon Joosten Hetty Versnel	Onderzoeksleerlijn
14.45 – 15.15	Management Eric Westhoek Peter Stam Carmencita Manurung Boekhoudt Heinrich Gerlach Mirjam Duivenvoorden	Optioneel: Pending issues
15.15 – 16.00		Vorbereiding terugkoppeling
16.00 – 16.30		Terugkoppeling

Bij het kiezen van de gesprekspartners is uitgegaan van het door de NVAO vastgestelde "Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs" van november 2011. Daarin staan de standaarden vermeld waarop een Evaluatiebureau zich bij de uitgebreide opleidingsbeoordeling van een opleiding moet richten en de criteria aan de hand waarvan een Evaluatiebureau moet bepalen of de basiskwaliteit van die opleiding als voldoende kan worden beoordeeld.

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 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

Het auditpanel bestond uit drie externe onafhankelijke deskundigen, een student van een verwante opleiding, een voorzitter en werd ondersteund door een gecertificeerde secretaris vanuit Hobéon Certificering. De NVAO heeft haar goedkeuring gehecht aan dit auditpanel. (Zie bijlage VI)

Verantwoording van de keuze van gesprekspartners

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.

Een open spreekuur maakte deel uit van het programma. Het auditpanel heeft geconstateerd, dat de betreffende opleiding het open spreekuur tijdig en op correcte wijze onder de aandacht heeft gebracht van studenten en medewerkers.

Tijdens het locatiebezoek heeft het auditpanel at random een aantal lessen bezocht en met de daar aanwezige studenten gesproken.

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

Beslisregels

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een onderwerp 'onvoldoende', 'voldoende', 'goed' of 'excellent' scores. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskaders accreditatiestelsel hoger onderwijs, 22 november 2011'.

Deze zijn:

Wanneer er sprake is van verschillende varianten van een opleiding (bijvoorbeeld: voltijd, deeltijd en duaal), dan moet uit de beoordeling blijken dat voor elke variant de basiskwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding.

Indien een opleiding onder één CROHO-registratie wordt aangeboden op meerdere locaties, kan de opleiding alleen voor accreditatie in aanmerking komen als uit de beoordeling blijkt dat elke locatie voldoet aan de in het betreffende kader genoemde standaarden voor basiskwaliteit.

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

- Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval 'onvoldoende' indien standaard 1 of 16 als 'onvoldoende' beoordeeld wordt. Een onvoldoende bij standaard 1 kan niet leiden tot het toekennen van een herstelperiode door de NVAO.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'goed' zijn indien tenminste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als 'goed' worden beoordeeld.
- Het eindoordeel over een opleiding kan alleen 'excellent' zijn indien tenminste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als 'excellent' worden beoordeeld.

BIJLAGE V Lijst geraadpleegde documenten

Lijst geraadpleegde documenten, conform richtlijn van de NVAO

- Kritische Reflectie
- OER
- Opleidingsspecifiek deel OER B Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs 2012 - 2013
- Stage handleiding
- Aftudeer handleiding
- Opleidingsprofiel 2012 – 2015
- Enquêtes en evaluaties
- 31 afstudeerwerken inclusief beoordeling
- Jaarverslag Toetscommissie
- Beleidsnotitie toetscommissie
- Portfolio's inclusief beoordeling
- Jaarplan opleidingscommissie
- Jaarverslag opleidingscommissie
- Notulen en verslagen opleidingscommissie
- Beleidsnotitie opleidingscommissie
- WHW checklist
- Jaarverslag examencommissie
- Beleidsnotitie examencommissie
- Notulen en verslagen examencommissie
- Langstudeersderbeleid Inholland
- Domeinjaarplan 2012 - 2013
- Jaarplan Curriculumcommissie
- Notulen en verslagen Curriculumcommissie
- Beleidsnotitie Curriculumcommissie
- Toetsen (ook beoordeelde inclusief beoordeling en antwoordmodel)
- Projecten (ook beoordeelde inclusief beoordeling)
- Verslagen BVC
- Studentenstatuut HTRO
- Landelijk beroeps- en competentieprofiel HTRO
- Kaderstellende Inholland documenten
- Competentiematrix
- CV's opleidingsteams
- Lesrooster HTRO
- Overzicht werkveldcontacten
- Notitie bibliotheek
- Rapportage beoordeling afstudeerwerken
- 31 scripties uit de lijst van afstudeerscripties van de afgelopen twee jaar op studentnummer (11 locatie Diemen, 10 locatie Rotterdam en 10 Locatie Haarlem)

HTRO Diemen	HTRO Rotterdam	HTRO Haarlem
436426	436173	441797
446812	432339	466171
454232	476973	443484
433959	459048	420487
471913	464996	476651
448768	458526	464995
459946	444330	460914
445669	460456	440087
448555	462092	446149
464265	445961	446751
432893		

BIJLAGE VI Overzicht auditpanel

Samenstelling, korte functiebeschrijvingen (cv's) en onafhankelijkheidsverklaringen van voorzitter, leden en secretaris.

Samenstelling en expertise van het auditpanel laten zich als volgt weergeven:

Panelleden	Expertise audit kwaliteitszorg	Expertise onderwijs	Expertise werkveld	Expertise vakinhoud	Expertise internationaal	Expertise studentzaken
R.J.M. van der Hoorn	x	x				
Dr. V.C.J.M. Platenkamp		x	x	x	x	
Lic. oec. R. De Bruyn			x	x	x	
R. van den Hout		x				x

Korte functiebeschrijvingen panelleden

1	R.J.M. van der Hoorn MBA is een van de directeurs van Hobéon en heeft binnen het hoger onderwijs ruime ervaring met audits. Daarnaast houdt hij zich onder andere bezig met financieel economische vraagstukken voor hoger onderwijsinstellingen.
2	Dr. V.C.J.M. Platenkamp is lector <i>Cross-Cultural Understanding</i> bij NHTV. Hij heeft vele internationale projecten gedaan op het gebied van Toerisme en Recreatie.
3	Lic. oec. R. de Bruyn is licentiaat in de economische geografie en licentiaat toerismemanagement. Na een jaar leraar aardrijkskunde werd hij in 1991 wetenschappelijk medewerker aan het Geografisch Instituut van de Vrije Universiteit Brussel. Hij werkt sinds 1992 bij Toerisme Vlaanderen achtereenvolgens bij de diensten Planning & Onderzoek en Kennis- en Informatiemanagement. Momenteel heeft hij een staffunctie. Van 2010 tot 2011 is hij <i>executive director</i> geweest van de <i>European Travel Commission</i> (ETC).
4	R. van den Hout is student aan de NHTV. Zijn opleiding richt zich op de vrijetijds- en toeristische sector.

Secretaris/Coördinator

drs. B. Verstegen

Gecertificeerd d.d. november 2010

ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING
INDIENEN VOORAFGAAND AAN DE OPLEIDINGSBEOORDELING

ONDERGETEKENDE

NAAM: R.J.M. v.d. Hoorn

PRIVÉ ADRES:

H.P. v.d. Poellaan 45
2375 XD Rijpsterweg

IS ALS DESKUNDIGE / SECRETARIS GEVRAAGD VOOR HET BEOORDELEN VAN DE OPLEIDING:

HTRO

AANGEVRAAGD DOOR DE INSTELLING:

Hogeschool Inholland

VERKLAART HIERBIJ GEEN (FAMILIE)RELATIES OF BANDEN MET 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 ZOULDEN KUNNEN BEÏNVLOEDEN;

ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

INDIENEN VOORAFGAAND AAN DE OPLEIDINGSBEOORDELING

ONDERGETEKENDE

NAAM: Platenkamp

PRIVÉ ADRES: Doenradestraat 12
4834 GC Breda

IS ALS DESKUNDIGE / SECRETARIS GEVRAAGD VOOR HET BEOORDELEN VAN DE OPLEIDING: *

HTRO Inholland

AANGEVRAAGD DOOR DE INSTELLING:

Hobéon Den Haag

VERKLAART HIERBIJ GEEN (FAMILIE)RELATIES OF BANDEN MET BOVINGENOEMDE 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;



ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

INDIENEN VOORAFGAAND AAN DE OPLEIDINGSBEOORDELING

ONDERGETEKENDE

NAAM: Raf De Bruyn

PRIVÉ ADRES: Diedonken 14
2820 Bonheiden
België

IS ALS DESKUNDIGE / SECRETARIS GEVRAAGD VOOR HET BEOORDELEN VAN DE OPLEIDING:

Bachelor HTRO Inholland

AANGEVRAAGD DOOR DE INSTELLING:

Hobéon

VERKLAART HIERBIJ GEEN (FAMILIE)RELATIES OF BANDEN MET 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;



ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

INDIENEN VOORAFGAAND AAN DE OPLEIDINGSBEOORDELING

ONDERGETEKENDE

NAAM: RENKO VAN DEN HOOT

PRIVÉ ADRES:

LAGE KAAT 180 A
4817 GL BREDA

IS ALS DESKUNDIGE / SECRETARIS GEVRAAGD VOOR HET BEOORDELEN VAN DE OPLEIDING:

NATIONALE HOGESCHOOL TOERISME EN VRIJE TIJD
IGAD - MULTIMEDIA PRODUCTEN MAKEN VOOR
DE TOERISME EN VRIJE TIJD SECTORS-

AANGEVRAAGD DOOR DE INSTELLING:

NHTV BREDA

VERKLAART HIERBIJ GEEN (FAMILIE)RELATIES OF BANDEN MET 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;

ONAFHANKELIJKHEIDS- EN GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

INDIENEN VOORAFGAAND AAN DE OPLEIDINGSBEOORDELING

ONDERGETEKENDE

NAAM: Boudewijn Versteegen

PRIVÉ ADRES:

Staatsspoor 13, 6846GA Arnhem

IS ALS ~~DESKUNDIGE~~ / SECRETARIS GEVRAAGD VOOR HET BEOORDELEN VAN DE OPLEIDING:

HTRO

AANGEVRAAGD DOOR DE INSTELLING:

Inholland

VERKLAART HIERBIJ GEEN (FAMILIE)RELATIES OF BANDEN MET 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 ZOULDEN KUNNEN BEÏNVLOEDEN;

VERKLAART HIERBIJ ZODANIGE RELATIES OF BANDEN MET DE INSTELLING DE
AFGELOPEN VIJF JAAR NIET GEHAD TE HEBBEN;

VERKLAART 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.

VERKLAART HIERBIJ OP DE HOOGTE TE ZIJN VAN DE NVAO GEDRAGSCODE.

PLAATS: Arnhem

DATUM: 27 juli

HANDTEKENING:

