



BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Tourism Management
voltijd

Hogeschool Inholland

De kracht van
kennis.

BEOORDELINGSRAPPORT

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

hbo-bacheloropleiding
Tourism Management
voltijd

Hogeschool Inholland

CROHO nr. 35524

Hobéon Certificering

Datum

12 maart 2020

Auditpanel

drs. D.J.N.M. Rijnders

prof.dr. V.R. van der Duim

dr. J.J. Delies

V. Hamelink

Secretaris

J.D. Schakenbos

INHOUDSOPGAVE

1.	BASISGEGEVENS	1
2.	SAMENVATTING	3
3.	INLEIDING	7
4.	OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN	9
5.	ALGEMEEN EINDOORDEEL	29
6.	AANBEVELINGEN	31
BIJLAGE I	Scoretabel	33
BIJLAGE II	Programma, werkwijze en beslisregels	35
BIJLAGE III	Lijst geraadpleegde documenten	37
BIJLAGE IV	Panelsamenstelling	39

1. BASISGEGEVENS

NAAM INSTELLING	Hogeschool Inholland
status instelling	Bekostigd hoger onderwijs
resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	n.v.t.
NAAM OPLEIDING (zoals in croho)	Tourism Management
registratienummer croho	35524
domein/sector croho	Economie
oriëntatie opleiding	Hbo
niveau opleiding	Bachelor
graad en titel	Bachelor of Arts (BA)
aantal studiepunten	240 EC
afstudeerrichtingen	n.v.t.
locaties	Diemen, Haarlem en Rotterdam
varianten	Voltijd Nederlandstalig (TMN) Voltijd Engelstalig (TME)
joint programme	n.v.t.
onderwijstaal	Nederlands en Engels
datum audit / opleidingsbeoordeling	3 december 2019

2. SAMENVATTING

Het voorliggende beoordelingsrapport is de resultante van een zogeheten 'Uitgebreide Opleidingsbeoordeling' van de hbo-bacheloropleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland (hierna: Inholland), die op 3 december 2019 is uitgevoerd door een auditpanel van onafhankelijke deskundigen (zie bijlage IV voor een toelichting).

De hbo-bacheloropleiding Tourism Management is een van de zeven opleidingen van het creatieve domein (Creative Business) van de hogeschool. De naam Tourism Management (TM) is per 1 september 2018 in de plaats gekomen van Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO). De nieuwe naamgeving komt voort uit een herziening van het onderwijsaanbod van het hoger economisch onderwijs (heo), waarbij een aantal opleidingen is samengevoegd en veel opleidingen, voor de internationale herkenbaarheid, hebben gekozen voor een Engelse naam. De opleiding Tourism Management kent een voltijd Nederlandstalige variant (TMN) en een voltijd Engelstalige variant (TME).

De beoordeling vond plaats in het kader van een clustervisitatie, waarbij hbo-opleidingen met een vergelijkbare onderwijsinhoud in één (sub)cluster in een bepaalde periode worden gevisiteerd door auditpanels bestaande uit zoveel mogelijk dezelfde deskundigen. Doel hiervan is de scherpere en de vergelijkbaarheid van de oordelen te bevorderen. Bovengenoemde opleiding van Inholland valt samen met diverse verwante opleidingen van andere onderwijsinstellingen in de visitatiegroep HBO Toerisme.

Onderwerp 1. Beoogde leerresultaten

Voldoet.

Het panel constateert dat de opleiding een heldere visie op het beroep heeft. De aansluiting met de 'Urban' positionering en de profilering kan nog sterker. De beoogde leerresultaten, waarin onderzoek expliciet is verwerkt, zijn voldoende specifiek, sluiten inhoudelijk aan op de eisen van het beroep en zijn gevalideerd door het werkveld. De opleiding beschikt over een actueel opleidingsprofiel dat ze evalueert en onderhoudt. Het panel raadt de opleiding aan haast te maken en inhoudelijke duidelijkheid te schetsen ten behoeve van de verdere invulling/uitwerking van het curriculum 2019.

Onderwerp 2. Programma

Standaard 2 (programma-oriëntatie)

Voldoet.

De inhoud van het programma anticipeert op ontwikkelingen in de beroepspraktijk. De opleiding gebruikt literatuur die de student informeert over onderwerpen en discussies die in de actuele beroepspraktijk spelen en kent een hoge betrokkenheid van en wisselwerking met het beroepenveld waardoor studenten werken aan/met continu geactualiseerde praktijkcases en bedrijven als opdrachtgevers. Internationalisering geeft de opleiding mooi vorm, vooral ook door de 'Urban' profilering hierbij te gebruiken. De onderzoekslijn kan sterker vorm gegeven worden. De aanpassingen die de opleiding in jaar 1 van het curriculum 2019 heeft gedaan zijn hiervoor een eerste positieve aanzet.

Standaard 3 (programma-inhoud)

Voldoet.

Het panel constateert dat de inhoud van het programma (curriculum 2014) dekkend is voor de beoogde leerresultaten. De opleiding dient het curriculum 2019 vooral verder te concretiseren, de kaders zijn passend. Het 2014 programma is samenhangend en kent een goede balans tussen theorie en praktijkonderdelen. Hierin is internationalisering uitgewerkt zoals de beoogde leerresultaten veronderstellen. De opleiding gebruikt de Advisory Board bij de ontwikkeling van

het nieuwe curriculum. Een verbeterpunt ziet het panel in de koppeling van de minoren met de nieuwe profilering. Dit zou meegenomen kunnen worden in de curriculumontwikkeling/concretisering.

Standaard 4 (programma-leeromgeving)

Voldoet.

Het programma is dusdanig vormgegeven dat de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen (helder didactisch concept, logische structuur en opbouw). De toegepaste didactiek en werkvormen sluiten aan op de onderwijsvisie van de hogeschool en domein én de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn beschreven. Ook participeren studenten actief in het onderwijs en worden ze uitgedaagd zelf vorm te geven aan hun leerproces. De inrichting van de leeromgeving en de docenten (leercoach) bevorderen dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces.

Standaard 5 (programma-instroom)

Voldoet.

De opleiding voldoet aan de wettelijke instroomeisen en heeft deze vastgelegd in haar Onderwijs- en Examenreglement. Ook houdt ze rekening met het diverse instroomniveau van de studenten. De studenten zijn positief over de ontvangst en begeleiding bij aanvang van hun studie. Wel adviseert het panel de opleiding het uitvalspercentage goed te blijven monitoren, ook gelet op de omschakeling van het oude naar het nieuwe curriculum.

Onderwerp 3. Personeel

Voldoet.

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het docentencorps blijkt een dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. Deze kwalificaties, en met name hun actuele vakkennis en praktijkgerichtheid blijken eveneens uit het docentengesprek tijdens de audit. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over hun didactische en coachende kwaliteiten. De docenten zijn voor een aanzienlijk deel mastergeschoold en professionaliseren zich stelselmatig. De opleiding faciliteert dit. Ook zijn de docenten geïmmiteerd aan het gehele programma en werken als team (locatie overstijgend) samen.

Onderwerp 4. Voorzieningen

Standaard 7 (voorzieningen)

Voldoet.

De huisvesting is zodanig ingericht dat deze het gekozen onderwijsconcept faciliteert. Studenten hebben er voldoende werkplekken en de fysieke studieomgeving wordt ervaren als prettig, stimulerend. Ook de faciliteiten zijn van een kwaliteit die bijdraagt aan een adequaat geoutilleerd studieklimaat.

Standaard 8 (begeleiding)

Voldoet.

Het panel constateert dat de studiebegeleiding in ieder fase van de studie is belegd. De aard van de begeleiding is (steeds meer) afgestemd op de student, het studieonderdeel en de studiefase. Deze positieve ontwikkeling zet zich voort in het curriculum 2019. De studenten zijn content over zowel de inzet van de studieloopbaanbegeleider als de informatievoorziening.

Onderwerp 5. Kwaliteitszorg

Voldoet.

De opleiding beschikt over een kwaliteitszorgcyclus die stelselmatig wordt doorlopen. Hierbij betreft ze alle relevante partijen, waaronder zeker ook de Opleidingscommissie. De uitkomsten uit de kwaliteitszorgcyclus worden benut voor een verbeteragenda, die consequent wordt uitgevoerd. De opleiding communiceert naar alle betrokkenen over de kwaliteit en verbeterlagen van de opleiding. Wel merkt het panel op dat het sturende vermogen van het managementteam met betrekking tot de kaderstelling en voortgangsmanagement van de curriculumvernieuwing en het daarmee creëren van draagvlak in de organisatie sterker kan/moet. Dit geldt ook voor het kritische vermogen van de opleiding en de zelfreflectie in de Zelfevaluatie.

Onderwerp 6. Toetsing

Voldoet.

Het toetsbeleid wordt door alle docenten consequent en op deskundige wijze ten uitvoer gebracht. De toetsvormen zijn gevarieerd waarbij de studenten weten hoe/wanneer en waarop ze getoetst worden. De borging van het systeem gebeurt consequent, proactief en op deskundige wijze door examencommissie/ toetscommissie en leidt tot passende interventies. Punt van aandacht behoeft de logistiek rondom het aanleveren van toetsdossiers bij de Toetscommissie.

Onderwerp 7. Gerealiseerde leerresultaten

Voldoet.

Het auditpanel vindt dat de studenten met de afstudeerproducten laten zien dat zij de beoogde leerresultaten hebben behaald. Het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van zowel de studenten als de alumni. De alumni vinden dat de opleiding hen adequaat heeft voorbereid op het werkveld. Ook geven ze aan graag meer 'terug te willen geven' aan de opleiding. Het panel vindt het een goede ontwikkeling dat de begeleider geen examinerer meer is.

Algemene conclusie:

Het panel concludeert dat de opleiding beschikt over een mooi, uitdagend curriculum 2019. Waar de concretisering voor de jaren 2, 3 en 4 echter nog wel moet plaatsvinden. Het panel raadt de opleiding aan dit snel te doen en hierbij zelfkritisch te zijn. Hier ligt een belangrijke taak voor het managementteam door het schetsen van kaders en sturing bij dit innovatieproces. Het 'oude' curriculum 2014 is van goed niveau, bewijzen de bekeken eindwerken. De rijke relatie met het werkveld, zowel voor het reguliere onderwijs als voor de diverse projecten, komt de opleiding ten goede. Het enthousiaste docententeam zorgt ervoor dat studenten zich op hun plek voelen en de beoogde leerresultaten behalen. De door het panel bijgewoonde showcase, waar studenten en docenten diverse projecten showde, was zowel inhoudelijk als organisatorisch, zowel concreet als qua gedachtengoed sterk en overtuigend.

Punten voor op de verbeteragenda hebben betrekking op het alumnibeleid, het reflectieve vermogen (wees zelfkritisch!) van de opleiding, het onderzoeksniveau van de eindwerken, de managementsturing bij overgang 2014 curriculum naar 2019 curriculum, de verdere uitwerking van de 'Urban'-profilering en de logistiek rondom het aanleveren van toetsdossiers bij de toetscommissie.

Op grond van de beslisregels van de NVAO komt het auditpanel voor de voltijdvariant van de opleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland tot 'voldoet' voor alle elf de standaarden.

Het auditpanel komt derhalve voor de opleiding als geheel tot het oordeel 'positief'. Het adviseert de NVAO tot het behoud van de accreditatie van de opleiding.

Na instemming van de panelleden is dit rapport vastgesteld door de voorzitter te Den Haag op 12 maart 2020.

3. INLEIDING

De bacheloropleiding Tourism Management is een van de zeven opleidingen van het creatieve domein (Creative Business) van de hogeschool. De naam Tourism Management (TM) is per 1 september 2018 in de plaats gekomen van Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO). De nieuwe naamgeving komt voort uit een herziening van het onderwijsaanbod van het hoger economisch onderwijs (heo), waarbij een aantal opleidingen is samengevoegd en veel opleidingen, voor de internationale herkenbaarheid, hebben gekozen voor een Engelse naam. De opleiding Tourism Management kent een voltijd Nederlandstalige variant (TMN) en een voltijd Engelstalige variant (TME).

Er zijn zeven hbo-bacheloropleidingen TM in Nederland. Naast Hogeschool Inholland verzorgen Hogeschool Zeeland, Saxion Hogeschool, NHL Stenden Hogeschool, Breda University of Applied Sciences, TIO en LOI de opleiding. Gezamenlijk overleggen zij regelmatig in het landelijk overleg Tourism Management (LOTM). Hierin bespreken ze onderwerpen zoals het landelijk profiel en het eindniveau van de opleiding.

Hogeschool Inholland verwelkomt elk jaar zo'n 400 à 500 eerstejaars studenten bij de opleiding Tourism Management. De opleiding leidt studenten op tot kansrijke en verantwoordelijke professionals in de toerismebranche, met een kritische kijk op de voor- en nadelen van toerisme op lokaal, regionaal, landelijk en internationaal niveau. TM Inholland is vooral gericht op de grootstedelijke omgeving en de betekenis daarvan voor het toerisme (*'Sustainable Tourism in an Urban Environment'*). De studenten hebben de keuze uit drie locaties om de opleiding te volgen: Diemen, Haarlem en Rotterdam. De locatie Diemen biedt ook de Engelstalige variant aan. De ligging in de Randstad maakt dat de opleiding bij uitstek gericht is op de grootstedelijke omgeving. De opleidingen op de drie locaties van TM leiden op tot dezelfde eindtermen, maar kennen elk hun eigen 'couleur locale'. Die komt vooral naar voren in het keuzeonderwijs per locatie en in de contacten met het omringende werkveld. Bedrijven en organisaties in de omgeving leveren input voor concrete opdrachten, casussen, stageplekken en afstudeeropdrachten.

TM wordt geleid door een manager Onderwijs & Onderzoek. Voor de dagelijkse gang van zaken binnen TM is per locatie een teamleider verantwoordelijk. Gezamenlijk vormen de manager en teamleiders het Managementteam (MT). Alle leden van het MT behartigen een opleidingsbreed onderwerp, waaronder toetsbeleid, kwaliteitszorg, externe oriëntatie, onderwijsontwikkeling, communicatie en personeelsbeleid.

In 2018-2019 is een nieuw opleidingsprofiel opgesteld. Deze bouwt voort op de veranderingen ten opzichte van de visitatie in 2012 en is in lijn met de visie van hogeschool en domein. In aansluiting daarop is een nieuw onderwijsprogramma ontworpen (curriculum 2019). In september 2019 is het eerste cohort studenten hiermee gestart. De komende periode ontwikkelt de opleiding het programma van de daarop volgende jaren dat fasegewijs wordt geïmplementeerd. Het 'oude' programma (curriculum 2014) wordt in diezelfde tijd gefaseerd afgebouwd.

In 2012 is de opleiding HTRO gevisiteerd. De belangrijkste aanbevelingen uit die visitatie hadden betrekking op: het niveau van de Engelse taal, het scholingsbeleid van docenten, alumni-beleid en de beoordeling van portfolio's.

Voor het onderscheid tussen de Nederlandstalige en de Engelstalige opleiding hanteert het panel de afkortingen TMN en TME. Voor de totale opleiding gebruikt we de afkorting TM.

4. OORDELEN OP HET NIVEAU VAN DE STANDAARDEN

4.1. Beoogde leerresultaten

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

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

Bevindingen

Het panel leest in de *Zelfevaluatie* dat de opleiding als doel heeft actief bij te dragen aan de realisatie van een breed, georiënteerd, duurzaam, innovatief en betekenisvol toerismewerkveld. Dit doet ze door studenten in een grootstedelijke context op te leiden tot zelfstandige, flexibele, oplossingsgerichte en ondernemende professionals. De studenten zijn nationaal en internationaal georiënteerd, met oog voor ethiek en duurzaamheid en kunnen anticiperen op (technologische) ontwikkelingen. Zij werken (samen) op hoog niveau, creëren en vermarkten (innovatieve) producten en diensten. Zij geven vorm aan beleid en managen processen in organisaties die opereren in het brede toerismewerkveld en/of op snijvlakken met aanpalende werkvelden.

De opleiding ambieert onderwijs aan te bieden dat inspireert en uitdagend is, meebeweegt met trends en ontwikkelingen in het beroepenveld en aansluit bij de belevingswereld van de student, waar student en docent zich kunnen ontwikkelen en excelleren, waarin ze intensief samenwerkt over de locaties heen en met het beroepenveld. Hiermee poogt ze de kwaliteit en profilering van de opleiding verder te verbeteren. Ook ambieert ze, samen met het domein, het onderwijs in grotere eenheden vorm te geven. Dit biedt studenten de mogelijkheid flexibele leerroutes te volgen en te werken in multidisciplinaire teams.

De missie van de opleiding luidt als volgt: *"Tourism Management inspireert studenten en daagt ze uit verantwoordelijke professionals te worden die in co-creatie realistische en duurzaam toeristische oplossingen ontwikkelen, in een grootstedelijke omgeving."*

Voor het huidige programma van jaar 2 t/m 4 was oorspronkelijk het opleidingsprofiel van 2012 leidend, gebaseerd op het landelijk opleidingsprofiel uit 2009. In 2014 is het landelijk profiel aangepast. De opleiding heeft toen haar eigen profiel niet aangepast maar wel de ontwikkelingen en vernieuwingen in het programma verwerkt in samenwerking met het werkveld. De opleiding spreekt daarom over het opleidingsprofiel 2012 en van curriculum 2014.

Het landelijk profiel 2009 kent tien competenties. In het opleidingsprofiel 2012 heeft de opleiding deze gecomprimeerd en teruggebracht tot vijf kerncompetenties. Deze zijn:

- Creëert en organiseert toeristische producten en/of diensten
- Vermarkt toeristische producten en/of diensten
- Geeft beleid vorm in de toeristische sector
- Stuurt managementprocessen aan in de toeristische sector
- Functioneert als hbo-professional in de toeristische sector

Deze kerncompetenties zijn in een competentiekaart per fase van de opleiding uitgewerkt in deelcompetenties, beroepshandelingen en beroepsproducten. Ook zijn per kerncompetentie de benodigde kennis, inzicht en vaardigheden (Body of Knowledge and Skills (BoKS)) vastgelegd. Het bachelorniveau borgt de opleiding door het heo-profiel: de studenten beschikken aan het eind van de studie over een gedegen theoretische basis, onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap, beroepsethiek en maatschappelijke oriëntatie. Voor het niveau sluit de opleiding aan bij de Dublin-descriptoren. De opleiding is ingedeeld in drie fases: beroepsgeschied (niveau 1, eind jaar 1), professionaliseringsbekwaam (niveau 2, eind jaar 2 en stage jaar 3) en startbekwaam (niveau 3, eind jaar 4).

In samenwerking met het beroepenveld en met advies van de Opleidingscommissie (OC) is in 2018-2019 een nieuw opleidingsprofiel ontwikkeld. In dit profiel ligt de nadruk op vijf accenten:

Urban tourism	Vraagstukken die samenhangen met (over)toerisme en de grote stad krijgen bijzondere aandacht. Ze spelen zich af op het snijvlak van nieuwe technologie, trends in de creatieve industrie en de grote thema's in wereldsteden: gezond, inclusief en duurzaam.
Duurzaamheid	Bijzondere aandacht voor toerisme in relatie tot mens en milieu.
Co-creatie	Tourism professionals creëren samen met klanten en andere stakeholders aantrekkelijke en duurzame vormen van toerisme.
Beleidsmatige vermogens	Analyseren en vertalen van toeristische beleidsvraagstukken rond complexe en diverse (stedelijke) vraagstukken in relatie tot inkomend toerisme, veiligheid, mobiliteit en logistiek.
Het functioneren als hbo-professional	De ontwikkeling van persoonlijke professionele vermogens die voor de beroepsbeoefening in het toerismewerkveld noodzakelijk zijn. Deze vermogens dragen eraan bij dat de tourism professional open staat voor ontwikkelingen, er onderdeel van kan zijn en dat hij vernieuwingen in gang kan zetten en kan regisseren.

Deze accenten komen gedurende de hele opleiding aan de orde. Studenten zijn zo, na het afronden van de opleiding, breed inzetbaar als 'T-shaped professional': het vermogen om samen te werken met professionals uit andere disciplines (horizontale deel van de T), met gerichte inbreng van expertise uit de eigen discipline (verticale deel van de T).

Het nieuwe profiel kent kerntaken, opgedeeld in leeruitkomsten, beheersingsindicatoren per niveau en toetscriteria. De leeruitkomsten zijn de onderdelen waaruit een kerntaak bestaat. De beheersindicatoren beschrijven wat de student op dat niveau doet bij de betreffende leeruitkomst. De beheersindicatoren worden geconcretiseerd in toetscriteria voor elke specifieke onderwijsseenheid van een periode. Hierin onderscheidt de opleiding ook weer drie niveaus: propedeuseniveau, niveau eind jaar 2 en het bachelorniveau. De kerntaken en deelkerntaken zijn:

Kerntaken opleidingsprofiel	Deelkerntaken opleidingsprofiel
A. Ontwikkelen en realiseren van duurzame toeristische belevingen	A1. Initieert en creëert duurzaam toeristische beroepsproducten
	A2. Vermarkt duurzame toeristische belevingen
	A3. Realiseert en implementeert duurzame toeristische beroepsproducten
	A4. Evalueert en verbetert duurzame toeristische beroepsproducten
B. Analyseren en vertalen van toeristische beleidsvraagstukken	B1. Analyseert bestaand toeristisch beleid en vertaalt deze naar oplossingen in de gegeven context
	B2. Draagt bij aan het oplossen van beleidsvraagstukken door het opstellen van toerisme-/recreatiebeleid en communiceert dit naar de stakeholders
C. Initiëren en managen van (veranderende) organisatieprocessen	C1. Onderhoudt en ontwikkelt (onderdelen van) de organisatie, maakt daarvoor operationele keuzes en neemt strategische beslissingen
	C2. Beoordeelt de financiële situatie van een onderneming en de financiële verslaglegging
D. Functioneren als HBO professional	D1. Regie hebben over persoonlijke ontwikkeling
	D2. Samenwerken
	D3. Communiceren
	D4. Onderzoek

Het panel constateert dat de kaders voor het curriculum 2019 na jaar 1 zijn geschetst. Het raadt de opleiding aan haast te maken met de verdere invulling/uitwerking van de jaren 2, 3 en 4 van het curriculum 2019.

Weging en Oordeel

Voldoet

Het panel constateert dat de opleiding een heldere visie op het beroep heeft. De aansluiting met de 'Urban' positionering en de profilering kan nog sterker. De beoogde leerresultaten, waarin onderzoek expliciet is verwerkt, zijn voldoende specifiek, sluiten inhoudelijk aan op de eisen van het beroep en zijn gevalideerd door het werkveld. De opleiding beschikt over een actueel opleidingsprofiel dat ze evalueert en onderhoudt. Het panel raadt de opleiding aan haast te maken en inhoudelijke duidelijkheid te schetsen ten behoeve van de verdere invulling/uitwerking van het curriculum 2019.

4.2. Programma

Standaard 2 (programma-oriëntatie): Het programma maakt het mogelijk om passende (professionele of academische) onderzoeks- en beroepsvaardigheden te realiseren.

Toelichting NVAO: Het programma sluit aan bij de actuele (internationale) ontwikkelingen, eisen en verwachtingen in het beroepenveld en in het vakgebied. Academische vaardigheden en/of onderzoeks- en/of beroepsgerichte competenties krijgen invulling op een wijze die past bij de oriëntatie en het niveau van de opleiding.

Bevindingen

Het panel constateert dat de studenten binnen de opleiding voldoende mogelijkheden krijgen om met de beroepspraktijk kennis te maken. Zo organiseert de opleiding onder andere congressen, beurzen of events, gastcolleges, excursies en reizen, bleek na het panelgesprek met de studenten. In jaar 1 werkt de student aan beroepsauthenticke opdrachten, met zowel fictieve en echte opdrachtgevers. In jaar 3 en 4 betreft het altijd externe, reële opdrachten uit het werkveld. Op de auditdag organiseerde de opleiding een showcase waar het panel een aantal projecten heeft kunnen bekijken. Hierbij sprak ze met deelnemende studenten, docentbegeleiders en opdrachtgevers over de diverse projecten. Het panel vindt dit een mooie werkwijze om de studenten gedurende de opleiding meerdere malen in aanraking te laten komen met het werkveld. Ook constateerde het panel dat de diverse opdrachtgevers lovend waren over zowel de inzet van de studenten alsmede de begeleiding vanuit de opleiding.

Binnen bovengenoemde onderdelen besteedt de opleiding veel aandacht aan de ontwikkeling van de persoonlijke professionele vermogens die voor de beroepsuitoefening in het toerismewerkveld noodzakelijk zijn: i) creativiteit en innoverend vermogen, ii) resultaatgerichtheid, iii) persoonlijk leiderschap en iv) vermogen tot samenwerken.

Vanaf jaar 1 krijgen studenten te maken met onderzoek en vergroten ze hun onderzoekend vermogen. Onderzoek is ondersteunend bij het ontwerpen of verbeteren van producten, diensten of handelingen. In de eerste twee jaar leren studenten de verschillende methoden en technieken van onderzoek en in de laatste twee jaar is (ontwerpgericht) onderzoek verankerd in stages, keuzeonderwijs en het afstuderen. De vraagstukken binnen het afstuderen richten zich nu nog op advies of ontwerp. In de toekomst richt de opleiding zich vooral op het ontwerpgericht onderzoek, mede op verzoek van het werkveld. Het panel vindt dit een passende ontwikkeling mede op basis van de beoordeelde eindwerken (zie standaard 11) waaruit bleek dat de methodologische aanpak voor verbetering vatbaar is.

Om de studenten het ontwerpgericht onderzoek te laten beheersen is in het curriculum 2019 onderzoek geïntegreerd in verschillende kerntaken als onderdeel van de kerntaak 'hbo-professional' en krijgt ontwerpgericht onderzoek een stevigere rol in jaar 1 en 2. Het panel raadt de opleiding aan om verbinding te zoeken met lectoren ten behoeve van het versterken van de onderzoekslijn. Dit ook om de toepassing van een theoretische achtergrond en adequate probleemstelling te verbeteren. Het panel leest in de *Zelfevaluatie* dat studenten de beschikking hebben over kennisclips en opdrachten waarbij ze praktisch aan de slag gaan in tegenstelling tot het 'oude' curriculum waar het vak 'onderzoek' nog apart werd gedoceerd. In het panelgesprek met de studenten vernam het auditpanel dat studenten dit een prettige ontwikkeling vinden. Vooral omdat ze de kennisclips altijd kunnen terugkijken.

Binnen de opleiding hebben de studenten intensief contact met andere culturen en opereren binnen het internationale toerismewerkveld. De opleiding biedt studenten veel ruimte om internationale ervaring op te doen voor korte en/of langere periode. De opleiding hanteert een 6-tal speerpunten voor haar internationaliseringbeleid: i) contact met het internationale werkveld, ii) internationale/interculturele competenties, iii) moderne vreemde talen, iv)

internationalisation at home, v) study abroad en vi) internationale/interculturele competenties docenten. Het panel constateert dat deze diverse speerpunten op meerdere plekken terug komen binnen de opleiding. Het panel vindt het vooral mooi dat de opleiding deze speerpunten tevens koppelt aan de 'urban' profilering.

In het curriculum 2019 heeft de internationale context een plek binnen de praktijkopdrachten, als opdrachtgever, doelgroep, samenwerkingspartner of bestemming. Hierbij gebruikt de opleiding veel Engelse literatuur, artikelen en casusteksten. In de *Zelfevaluatie* leest het panel dat de opleiding ernaar streeft om 25% buitenlandse literatuur te gebruiken in jaar 1 om dit vervolgens uit te breiden naar 100% in de jaren 3 en 4. Het panel vindt dit passend bij de oriëntatie van de opleiding.

De Advisory Board (werkveldcommissie) komt drie keer per jaar bijeen en adviseert op strategisch niveau het management bij de verdere ontwikkeling van de opleiding. In het panelgesprek met een afvaardiging van deze Board begreep het panel dat de opleiding actief aan de slag gaat met de adviezen van de Advisory Board. Het panel adviseert de intensieve verbinding met het werkveld (waaronder de Advisory Board) op zowel managementniveau als opleidingsniveau voort te zetten en eventueel uit te breiden.

Weging en Oordeel

Voldoet.

De inhoud van het programma anticipeert op ontwikkelingen in de beroepspraktijk. De opleiding gebruikt literatuur die de student informeert over onderwerpen en discussies die in de actuele beroepspraktijk spelen en kent een hoge betrokkenheid van en wisselwerking met het beroepenveld waardoor studenten werken aan/met continu geactualiseerde praktijkcases en bedrijven als opdrachtgevers. Internationalisering geeft de opleiding mooi vorm, vooral ook door de 'Urban' profilering hierbij te gebruiken. De onderzoekslijn kan sterker vorm gegeven worden. De aanpassingen die de opleiding in jaar 1 van het curriculum 2019 heeft gedaan zijn hiervoor een eerste positieve aanzet.

Standaard 3 (programma-inhoud): De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.

Toelichting NVAO: De leerresultaten zijn adequaat vertaald in leerdoelen van (onderdelen van) het programma.

Bevindingen

Het onderwijsprogramma is de eerste twee jaar opgebouwd uit vier periodes van gemiddeld 15 studiepunten. Binnen elke periode staat een thema (vb. Toeristische keuzes, Airline game en City Trip) op het gebied van toerisme centraal. Studenten werken hierbij in projectgroepen aan een authentieke beroepsopdracht (project). Flankerend onderwijs en trainingen ondersteunen het betreffende thema. In de eerste twee jaren begeleidt de opleiding studenten zowel individueel als groepsgewijs en zowel in hun leerproces als in hun persoonlijke ontwikkeling. Studietoerisme staat in het teken van de kennismaking met het werkveld. Jaar 2 focust meer op verdieping en toepassing. 'Persoonlijk en dichtbij' kenmerkt het onderwijsklimaat in deze eerste twee jaar leest het panel in de *Zelfevaluatie*. De op de auditdag gesproken studenten beamen deze kenmerken.

In 2018-2019 is een nieuw opleidingsprofiel opgesteld. Deze bouwt voort op de veranderingen ten opzichte van de visitatie in 2012 en is in lijn met de visie van hogeschool en domein. In aansluiting daarop is een nieuw onderwijsprogramma ontworpen (curriculum 2019). In september 2019 is het eerste cohort studenten hiermee gestart. De komende periode ontwikkelt de opleiding het programma van de daarop volgende jaren dat fasegewijs wordt geïmplementeerd. Het 'oude' programma (curriculum 2014) wordt in diezelfde tijd gefaseerd

afgebouwd. Het programma van de opleiding ziet er als volgt uit (jaar 1 is curriculum 2019, jaren 2/3/4 curriculum 2014):

Jaar	Inhoud
1	In het eerste jaar van de opleiding krijgen studenten een inleiding op toerisme en de markt en komt het ontwikkelen, organiseren en vermarkten van producten en diensten aan bod. Studenten maken vanaf het begin kennis met het werkveld. Zo krijgen ze in periode 1.1 gastcolleges en maken ze een studiereis en excursies.
2	In het tweede jaar staan de projecten in het teken van de thema's innovatie, bedrijfsvoering, onderzoek en leidinggeven. Het flankerend onderwijs in jaar 1 en 2 betreft onder meer ICT-kennis, (online) marketing, financiën, projectmanagement, ondernemerschap, cross-culturele communicatie, schriftelijke communicatie, Engels en onderzoekend vermogen. In de trainingen (BoKS) komen onder meer managementvaardigheden, 21st century skills en taalvaardigheid aan bod.
3	In het derde jaar lopen studenten een semester stage bij een bedrijf/organisatie uit het toerismewerkveld in Nederland of in het buitenland. In het andere semester kiest de student een van de zeven Nederlands- of Engelstalige minoren die de opleiding aanbiedt. In plaats van het keuzeonderwijs kunnen de studenten een Study Abroad volgen.
4	In het vierde jaar staan in het eerste semester zes andere minoren op het programma. Studenten kunnen zich op die manier specialiseren in een bepaalde richting. In het tweede semester werkt de student aan zijn afstudeeropdracht en presenteert hij het resultaat ter afsluiting van zijn studie via een posterpresentatie.

De inhoud van het programma bevat alle kerntaken/kerncompetenties met bijbehorende beroepshandelingen en beroepsproducten die nodig zijn om af te studeren als competente tourism manager. In het curriculum 2019 wordt in jaar 1 elke periode gefocust op één van de kerntaken A, B of C (zie standaard 1) in combinatie met een deeltaak van kerntaak D, in de daaropvolgende jaren op een combinatie van meerdere kerntaken. De complexiteit van de kerntaken/competenties, beroepshandelingen en beroepsproducten neemt in de loop van de verschillende fases van het curriculum toe. Het panel heeft op de auditdag de blauwdruk voor de jaren 2 t/m 4 bekeken. Ze constateert dat de kaders helder zijn maar dat de opleiding wel slagen moet maken in de concretisering binnen deze kaders. Het panel beveelt aan dit snel te doen om zo ook onduidelijkheid bij de studenten weg te nemen.

De verschillende minoren focussen zich op de onderwerpen waarmee TM Inholland zich profileert. Het accent ligt vooral op urban environment/urban tourism dan wel duurzaamheid. Iedere locatie heeft een eigen aanbod aan keuzeonderwijs dat openstaat voor studenten van de andere locaties. Tijdens het keuzeonderwijs krijgen de studenten relevante theorie en participeren zij in een onderzoeksproject. Zo ontwerpen ze bijvoorbeeld excursies of studiereizen die door henzelf worden uitgevoerd of ze plannen een congres/excursie/studiereis voor eerstejaars studenten. Aan het eind van het project organiseren ze een congres of presenteren producten aan de opdrachtgevers, via posterpresentaties of video/film. De verschillende minoren zijn:

Minoren jaar 3	Minoren jaar 4
Destination Management (EN)	Business Travel & Incentives (NL)
Green Adventure (EN)	Cultuurtoerisme (NL)
Metropolitan Hospitality Management (NL of EN)	Destinatie Marketing in Nederland (NL)
Tourist Experiences (EN)	Destination Development (EN)
Creative Growth Initiative (NL of EN)	Ondernemerschap (NL)
	Responsible Travel (EN)

Zowel het panel als de op de auditdag gesproken studenten vinden de hoeveelheid en diversiteit aan minoren mooi. De studenten vinden de combinatie van theorie en praktijk binnen een minor én de begeleiding daarbij fijn. Een verbeterpunt ziet het panel in de koppeling van de minor met de nieuwe profilering. Dit zou meegenomen kunnen worden in de curriculumontwikkeling/concretisering.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Het panel constateert dat de inhoud van het programma (curriculum 2014) dekkend is voor de beoogde leerresultaten. De opleiding dient het curriculum 2019 vooral verder te concretiseren, de kaders zijn passend. Het programma is samenhangend en kent een mooie balans tussen theorie en praktijkonderdelen. Hierin is internationalisering uitgewerkt zoals de beoogde leerresultaten veronderstellen. De opleiding gebruikt de Advisory Board bij de ontwikkeling van het nieuwe curriculum. Een verbeterpunt ziet het panel in de koppeling van de minoren met de nieuwe profilering. Dit zou meegenomen kunnen worden in de curriculumontwikkeling/concretisering.

Standaard 4 (programma-leeromgeving): De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde leerresultaten te bereiken.

Toelichting NVAO: De vormgeving van het programma draagt bij aan de realisatie van de beoogde leerresultaten. De onderwijsleeromgeving bevordert dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces (*student-centred*). De inrichting van de leeromgeving past bij de onderwijsvisie van de instelling. Indien het onderwijs in een andere taal dan het Nederlands wordt verzorgd, motiveert de opleiding deze keuze. Dit geldt ook indien de opleiding een anderstalige opleidingsnaam hanteert.

Bevindingen

De opleiding geeft haar leeromgeving vorm op basis van nieuwe didactische inzichten. De hogeschoolvisie *Durf te leren* en de domeinvisie *Naar een visie op leren en Creative Future* inspireert de opleiding hierbij. De vijf didactische uitgangspunten voor de opleiding zijn:

- Studenten leren door te doen. De opleiding gebruikt activerende werkvormen en zorgt voor aantrekkelijke opdrachten voor toeristische beroepsproducten of toerismebeleid.
- Blendend learning. Studenten bereiden zich voor met behulp van weblectures en/of Moodle. De les wordt gebruikt om de opgedane kennis te verwerken en betekenis te geven aan de stof.
- De leeromgeving is een praktijkgerichte, beroepsgerichte leeromgeving. Vragen van en thema's uit het werkveld vormen het aanknopingspunt voor het onderwijs. De opleiding vertaalt deze vragen in leeractiviteiten voor studenten.
- In het leerproces speelt (individuele) feedback op de leerprestaties en leervragen van studenten een belangrijke rol, zowel van de kant van docenten, van het werkveld en van studenten op elkaar.
- In de leeromgeving leren studenten zelfstandig te leren. Studenten worden vanaf de start van de opleiding als aankomend professionals benaderd: ze zijn eigenaar van het leerproces en zijn zich bewust van hun eigen leerstrategie. Er is in het curriculum een ontwikkeling naar toenemende zelfstandigheid en complexiteit.

De opleiding hanteert hierbij diverse werkvormen: werkcolleges, beroepsauthentieke opdrachten, bedrijfsbezoeken, excursies, kennisclips, peerfeedback, 'flipping the classroom', quizen, casuïstieken, onlinetools en Moodle. Studenten bouwen en beoordelen websites en de opleiding hanteert *spel* als werkvorm. In de diverse vaardigheidstrainingen worden de studenten actief aan het werk gezet. De opleiding streeft naar *alignment* tussen competenties/kerntaken, leerdoelen, onderwijsinhoud, werkvorm en toets. Door deze didactische uitgangspunten en werkvormen verschuift de rol van docent van kennisoverdrager naar leercoach waarbij de nadruk meer ligt op het geven van feedback en het stellen van vragen om studenten te activeren.

Het panel is van mening dat de opleiding dit goed vormgeeft. Ook de op de auditdag gesproken studenten zijn tevreden over de diverse werkvormen en de rol van de docent hierbij. Een van de studenten verteld dat het wel even zoeken was omdat docenten, in vergelijking met voorheen, niet altijd direct antwoord geven maar nu voorzien in sturende informatie om zo zelf het antwoord te kunnen zoeken.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Het programma is dusdanig vormgegeven dat de studenten de beoogde leerresultaten kunnen behalen (helder didactisch concept, logische structuur en opbouw). De toegepaste didactiek en werkvormen sluiten aan op de onderwijsvisie van de hogeschool en domein én de wijze waarop de beoogde leerresultaten zijn beschreven. Ook participeren studenten actief in het onderwijs en worden ze uitgedaagd zelf vorm te geven aan hun leerproces. De inrichting van de leeromgeving en de docenten (leercoach) bevorderen dat studenten een actieve rol nemen in de vormgeving van het eigen leerproces.

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 leerresultaten.

Bevindingen

De opleiding gaat in de voorlichting op locatie uitgebreid in op de studie en de verwachtingen van de studenten. Hiermee focust de opleiding zich vooral op de financiële en managementkanten van de opleiding. Studenten zijn verplicht een intensieve Studiekeuze Check (SKC) te volgen. Zij vullen een online vragenlijst in over motivatie, competenties en persoonlijke achtergrond, waardoor de opleiding inzicht krijgt in hun capaciteiten en mogelijke risico's om de studie te volbrengen. De opleiding betreft actieve studenten bij de voorlichting en introductieweek. In de *Zelfevaluatie* leest het panel dat TMN-studenten soms moeite hebben met de stap van mbo/havo naar hbo vanwege de hoeveelheid stof. Dit, naast een gebrek aan motivatie, kwam ook naar voren in het panelgesprek met de studenten. Het panel adviseert de opleiding dit, mede vanwege het uitvalspercentage goed te blijven monitoren.

Om te kunnen functioneren in het toeristische werkveld moet de TMN-student de Nederlandse en Engelse taal goed beheersen, de TME-student het Engels. De taallijn is uitgeschreven per niveau van de opleiding. In het eerste jaar krijgen TM-studenten schriftelijke communicatie en wervend schrijven; in het tweede jaar leren de studenten onder meer een managementsamenvatting en (onderdelen van) projectrapporten schrijven. De Nederlandse taal (TMN) en Engelse taal (TME) zijn gedurende de opleiding onderdeel van de beoordeling van schriftelijke toetsen. Via het digitale programma Hogeschooltaal (TMN) en het programma My English Lab (TME) kunnen studenten hun taalkennis bijspijkeren.

Bij aanvang van de studie geeft de opleiding extra aandacht aan de aansluiting van de internationale studenten op het onderwijs. Vierdejaars studenten organiseren een speciale introductiedag voor de TME-studenten waarbij ze uitleg geven over de onderwijssystematiek. Internationale studenten hebben, vanuit hun achtergrond, soms moeite met het geven van feedback en het reflecteren. Daarentegen, constateert de opleiding, zijn ze zeer gemotiveerd en bereid hard te werken. In het panelgesprek met de studenten vernam het panel van de TME-studenten dat zij zeer goed zijn ontvangen en begeleid binnen de opleiding. Ze spreken ook hun waardering uit voor het Engelse taalniveau van de docenten.

Weging en Oordeel**Voldoet.**

De opleiding voldoet aan de wettelijke instroomeisen en heeft deze vastgelegd in haar OER. Ook houdt ze rekening met het uiteenlopende instroomniveau van de studenten. De studenten zijn positief over de ontvangst en begeleiding bij aanvang van hun studie. Wel adviseert het panel de opleiding het uitvalspercentage goed te blijven monitoren, ook gelet op de omschakeling van het oude naar het nieuwe curriculum.

4.3. Personeel

Standaard 6: Het docententeam is gekwalificeerd voor de inhoudelijke en onderwijskundige realisatie van het programma en de omvang ervan is toereikend.

Toelichting NVAO: De docenten zijn zowel inhoudelijk als didactisch voldoende deskundig om de opleiding te verzorgen. Docenten beschikken over voldoende beheersing van de taal waarin zij doceren. Het personeelsbeleid draagt daar aan bij. Er is voldoende personeel beschikbaar om de opleiding te verzorgen en de studenten te begeleiden.

Bevindingen

Op basis van de voor het panel beschikbaar gestelde *curriculum vitae* concludeert het panel dat het docententeam van niveau is. Ze zijn inhoudelijk en didactische bekwaam, beschikken bijna allemaal over een mastergraad (85%) en zijn Basis Kwalificatie Examinering (BKE)-gekwalificeerd of ermee bezig. Veel docenten hebben relevante werkervaring in het toeristische werkveld en een aantal werkt naast het onderwijs nog in de praktijk. In totaal verzorgen 61 docenten het onderwijs. Van deze 61 docenten zijn 17 docenten native speaker of near-native speaker Engels. Zij zijn vooral betrokken bij het Engelstalige onderwijs. De docenten werken grotendeels in teams per locatie. Het panel constateert daarnaast dat de samenwerking over de locaties heen toeneemt en nog verder wordt geïntensiveerd. De docenten behoren tot een expertgroep per vakgebied (bijv. toerisme, marketing, PPO, Engels). De expertgroepen hebben onder andere contact over leerinhoud en toetsen.

Enkele docenten maken deel uit van kenniskringen of onderzoeksgroepen. Twee docenten participeren in het lectoraat Teaching, Learning & Technology, gericht op nieuwe vormen van lesgeven. Ook bekwamen een aantal docenten zich verder in didactiek en brengen deze kennis (teach the teachers) over aan collega's. Ook geven ze presentaties op (inter)nationale congressen, zoals SURF en de Association for Leisure and Tourism Education and Research (ATLAS). Het panel constateert dat de opleiding beschikt over een goed, enthousiast docententeam. Ook de op de auditdag gesproken studenten zijn vol lof over de docenten. Vooral de goede communicatie, praktijkgerichtheid, didactische - en Engelse taalvaardigheid roemen ze.

De teamleiders brengen via de Performance & Competence Management (PCM)-cyclus in kaart waar de professionaliseringsbehoeftes liggen per team en individuele medewerker. Per docent is 40 uur per jaar beschikbaar voor professionalisering. Hierin bezoeken docenten seminars, congressen en participeren sommige in landelijke netwerken zoals het LOTM, Kenniscentrum Immaterieel Erfgoed Nederland en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen NL. Daarnaast is een belangrijk onderdeel van de professionalisering de cursus *didactisch coachen*. Docenten worden daarin voorbereid op het werken in het vernieuwde onderwijs. Ook hebben enkele docenten de cursus *beeld coachen* en de cursus *scrummen* afgerond.

Vier keer per jaar vindt een TM-croho dag plaats waarbij gedurende de dag nieuwe ontwikkelingen worden uitgewisseld en relevante thema's als onderwijsvernieuwing en visie aan de orde komen. Voor het MT zijn er aparte trainingdagen. De teamleiders krijgen scholing voor onderwijskundig leiderschap en de (nieuwe) leden van de commissies (examen-, toets-, opleidings-, en curriculumcommissie) wonen hogeschool- en domeinbrede trainingen bij. Uit het panelgesprek met de docenten blijkt dat zij tevreden zijn over de mogelijkheden die zij hebben om zichzelf te professionaliseren. Ook onderhouden ze goed contact met de teamleiders en MT over allerlei zaken.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Uit een door de opleiding verstrekt overzicht van kwalificaties van het docentencorps blijkt een dekking van deskundigheden die nodig is om het programma te verzorgen. Deze kwalificaties, en met name hun actuele vakkennis en praktijkgerichtheid blijken eveneens uit het docentengesprek tijdens de audit. De studenten bevestigen dit en zijn tevreden over hun didactische en coachende kwaliteiten. De docenten zijn voor een aanzienlijk deel mastergeschoold en professionaliseren zich stelselmatig. De opleiding faciliteert dit. Ook zijn de docenten gecommitteerd aan het gehele programma en werken als team (locatie overstijgend) samen.

4.4. Voorzieningen

Standaard 7: De huisvesting en de materiële voorzieningen zijn toereikend voor de realisatie van het programma.

Toelichting NVAO: De huisvesting van de opleiding en de voorzieningen passen bij de beoogde leerresultaten en de onderwijsleeromgeving.

Bevindingen

De opleiding Tourism Management kent drie locaties. In zowel Diemen, Haarlem als in Rotterdam wordt het onderwijs verzorgd in goed geoutilleerde gebouwen met kleine en grotere onderwijsruimtes, studielandschappen en computerruimtes. Op alle locaties zijn de docentenkamers en onderwijsruimtes gecentreerd in een apart gedeelte van het gebouw. Alle lokalen zijn voorzien van beamers en/of smartboards. Ook zijn er Skype-ruimtes aanwezig.

De digitale voorzieningen van Inholland ondersteunen de onderwijsprocessen, zoals Insite, Gradework, Skype, Zoom, voorzieningen voor het opnemen en toegankelijk maken van weblectures, Moodle en Onstage. Medewerkers en studenten hebben toegang tot het Inholland-account en tot het wifi-netwerk Eduroam. Vanaf 2020 beschikken alle medewerkers over een laptop. De digitale bibliotheek heeft een uitgebreide collectie vakliteratuur en is overal en altijd bereikbaar.

In het studentenhoofdstuk in de *Zelfevaluatie* leest het panel dat Inholland relatief laat de roosters aanpast, dit is voor de studenten niet wenselijk. In het panelgesprek met de studenten vernam het auditpanel geen kritiek over de huisvesting en materiële voorzieningen van de opleiding.

Weging en Oordeel

Voldoet.

De huisvesting is zodanig ingericht dat deze het gekozen onderwijsconcept faciliteert. Studenten hebben er voldoende werkplekken en de fysieke studieomgeving wordt ervaren als prettig, stimulerend. Ook de faciliteiten zijn van een kwaliteit die bijdraagt aan een adequaat geoutilleerd studieklimaat.

Standaard 8: De studiebegeleiding en de informatievoorziening aan studenten bevorderen de studievoortgang en sluiten aan bij de behoefte van studenten.

Toelichting NVAO: Studenten ontvangen een passende begeleiding (ook in het geval van een functiebeperking). De informatievoorziening van de opleiding is adequaat.

Bevindingen

Gedurende de studie biedt de opleiding verschillende vormen van begeleiding. Zo kent de opleiding Studieloopbaanbegeleiding (SLB), stage- en afstudeerbegeleiding en begeleiding tijdens projecten, excursies en werkcolleges. Met de invoering van curriculum 2019 wijzigt SLB in een systeem dat beter aansluit bij de onderwijsvisie, de Persoonlijke en Professionele Ontwikkeling (PPO). Studenten met een functiebeperking krijgen zo nodig begeleiding van de studentendecaan en een studiebegeleider en als het nodig is kunnen onderdelen op maat worden gevolgd en getoetst. Om de voortgang in de studie te stimuleren bouwt de opleiding een aantal momenten in waarop studenten het voorgaande moeten hebben afgerond om door te kunnen gaan. Het eerste jaar kent een BSA van 50EC. Een passende norm naar de mening van het auditpanel.

De opleiding hanteert in het curriculum 2014 drie hoofdthema's binnen SLB:

i) studieontwikkeling, ii) professionele ontwikkeling en iii) persoonlijke ontwikkeling. De begeleiding vindt zowel individueel als in groepsgesprekken plaats. De SLB'er begeleidt de studenten in jaar 1, 2 en 4 bij het opstellen van hun portfolio. In jaar 1 en 2 neemt de SLB'er ook het portfolio-assessment af, in jaar 4 toetst een andere examinator dit portfolio. Voorafgaand aan het afstudeertraject in jaar 4 vindt een gesprek plaats tussen de SLB'er en de student waarin de competentieontwikkeling van de student en de studievoortgang worden besproken.

Binnen de PPO (curriculum 2019) worden studenten door de PPO-coaches gestimuleerd hun probleemoplossend vermogen en een flexibele houding te ontwikkelen. De nadruk ligt vooral op positief, oplossingsgericht, functioneel denken en handelen en het ontwikkelen van effectiviteit. De coach fungeert als voorbeeld en ondersteuner. Via e-learning, werkcolleges en individuele coaching krijgen studenten handvatten om zich te ontwikkelen tot hbo-professional. Het nieuwe online-programma Skillstown biedt de mogelijkheid verschillende cursussen te volgen, zoals het geven van feedback en (internationaal) samenwerken.

In het panelgesprek met de studenten vernam het panel dat studenten tevreden zijn over de SLB. Ook geven de studenten die het oude curriculum volgen aan dat de ontwikkeling naar de PPO een goede ontwikkeling is en past bij de verandering van het didactische concept. Vooral de continue bereikbaarheid van de SLB'er wordt gewaardeerd door de studenten.

De informatievoorziening organiseert de opleiding via intranet (Insite). Daar is informatie te vinden over het rooster, voorzieningen, stage, afstuderen, studentenstatuut, de OER en procedures met betrekking tot verzoeken aan de examencommissie of klachten. Ook bestaat er een Inholland-App waarmee studenten snel op de hoogte worden gesteld van roosterwijzigingen en studieresultaten. De studiehandleiding staat op Moodle en wordt opleidingsbreed opgesteld. Het centrale International Office biedt informatie en ondersteuning voor buitenlandstages en Study Abroad en ondersteunt buitenlandse studenten.

Het panel leest in de *Zelfevaluatie* dat het contact tussen studenten die in het buitenland studeren en de SLB'er, mede vanwege het tijdsverschil, niet altijd ideaal is maar vernam verder geen feedback op de informatievoorziening.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Het panel constateert dat de studiebegeleiding in ieder fase van de studie is belegd. De aard van de begeleiding is (steeds meer) afgestemd op de student, het studieonderdeel en de studiefase. Deze positieve ontwikkeling zet zich voort in het curriculum 2019. De studenten zijn content over zowel de inzet van de Studieloopbaanbegeleider als de informatievoorziening.

4.5. Kwaliteitszorg

Standaard 9: De opleiding kent een expliciete en breed gedragen kwaliteitszorg, bevordert de kwaliteitscultuur en is gericht op ontwikkeling.

Toelichting NVAO: De opleiding organiseert effectieve periodieke feedback die de realisatie van de beoogde leerresultaten ondersteunt. Bij bestaande opleidingen vinden geëigende verbeteringen plaats naar aanleiding van de uitkomsten van de vorige beoordeling. Hierbij worden passende evaluatie- en meetactiviteiten ingezet. De uitkomsten van deze evaluatie vormen aantoonbaar de basis voor ontwikkeling en verbetering. De opleiding legt intern verantwoording af over de bijdrage van de opleiding aan het realiseren van de strategische doelen van de instelling. Kwaliteitszorg verzekert realisatie van de beoogde leerresultaten. Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissies, medewerkers, studenten, alumni en het afnemende beroepenveld van de opleiding actief betrokken. De ontwerpprocessen en de erkenning en borging van de kwaliteit van de opleiding zijn in overeenstemming met de ESG. De opleiding publiceert accurate, betrouwbare en voor de doelgroepen goed toegankelijke informatie over de kwaliteit van de opleiding.

Bevindingen

De kwaliteitscultuur binnen de opleiding TM kenmerkt zich doordat alle betrokkenen gemotiveerd zijn om het onderwijs te verbeteren. De formele lijnen van kwaliteitsmanagement liggen verankerd in de Inholland-brede onderwijscyclus. Hierin wordt op basis van de Plan-Do-Act-Control-cyclus duidelijk gemaakt wat de bijdragen aan het integrale onderwijsproces zijn. De onderwijsbeoordelingen, de PCM-cyclus, jaarplannen en jaarverslagen van de diverse commissies en van de opleiding dragen als geheel bij aan de ontwikkeling, uitvoering, evaluatie en verbetering van het onderwijs.

Het panel constateert op basis van de diverse panelgesprekken dat het sturende vermogen van het managementteam met betrekking tot de kaderstelling en voortgangsmanagement van de curriculumvernieuwing en het daarmee creëren van draagvlak in de organisatie sterker kan/moet. Dit geldt ook voor het kritische vermogen van de opleiding en de zelfreflectie in de Zelfevaluatie.

Buiten bovengenoemde formele evaluaties kent de opleiding informelere lijnen. Hierin worden zaken direct besproken en opgelost. Zo verbeteren docenten hun eigen onderwijs op basis van de door henzelf georganiseerde evaluaties. In overleg met de expertgroep, periodecoördinator of coördinator van het keuzeonderwijs kan de docent een aanpassing doorvoeren (bijv. met betrekking tot de samenhang binnen een bepaalde periode of een betere aansluiting op trends). Zoals de opleiding ook al aangeeft in haar *Zelfevaluatie* raakt, door middel van deze werkwijze, soms het overzicht in de communicatie tussen management en docenten zoek. Het panel adviseert de opleiding om hier een eenduidige lijn in af te spreken om miscommunicatie te voorkomen.

In het *evaluatieplan* leest het panel dat de opleiding het onderwijs op drie niveaus evalueert:

- 1) In de klas. Door de docent met de studenten met behulp van het onderwijsleergesprek. Deze gesprekken vinden een aantal keren plaats tijdens een onderwijsperiode en de uitkomsten worden teruggekoppeld aan de teamleider.
- 2) Op de locatie. Door middel van klassenvertegenwoordigersoverleggen (KVO's) en de teamoverleggen. Ieder klas vaardigt een student af naar het KVO. De studenten vergaderen na elke periode, in aanwezigheid van de teamleider en periodecoördinator. Van het KVO wordt een verslag gemaakt dat via Moodle wordt verspreid binnen de locatie en Opleidingscommissie (OC). In jaar 3 en 4 zijn geen vaste klassen meer en wordt het onderwijs geëvalueerd door de coördinatoren. De resultaten hiervan worden teruggekoppeld naar de teamleiders en de MT-portefeuillehouder kwaliteit.

- 3) Op opleidingsniveau in de commissies en in het voorzittersoverleg. Per periode wordt door de MT-portefeuillehouder een croho-analyse gemaakt op basis van de evaluaties van het onderwijs. De croho-analyse wordt besproken in de OC en op het voorzittersoverleg. Hierin wordt ook afgestemd wie initiatief neemt bij verbeteringen.

Daarnaast spelen alle commissies een rol bij de kwaliteitszorg stelt het panel vast. De examen- en toetscommissie bij de borging van de toets- en examenkwaliteit, de OC onder andere bij de vaststelling van de OER en de afstudeercommissie met de organisatie, planning en verbetering van het afstuderen.

Het panel constateert dat de opleiding de PDCA-cyclus goed rondmaakt en hierbij gebruik maakt van de diverse gremia binnen en buiten de opleiding. Wel is het panel van mening dat de opleiding haar reflectieve vermogen mag aanscherpen. In het panelgesprek met de studenten kwam naar voren dat zij goed op de hoogte zijn van de veranderingen die worden doorgevoerd, zowel via Moodle, de KVO's als de OC.

Weging en Oordeel

Voldoet.

De opleiding beschikt over een kwaliteitszorgcyclus die stelselmatig wordt doorlopen. Hierbij betreft ze alle relevante partijen, waaronder zeker ook de Opleidingscommissie. De uitkomsten uit de kwaliteitszorgcyclus worden benut voor een verbeteragenda, die consequent wordt uitgevoerd. De opleiding communiceert naar alle betrokkenen over de kwaliteit en verbeterlagen van de opleiding. Wel merkt het panel op dat ze het sturende vermogen van het managementteam met betrekking tot de kaderstelling en voortgangsmanagement van de curriculumvernieuwing en het daarmee creëren van draagvlak in de organisatie sterker kan/moet. Dit geldt ook voor het kritische vermogen van de opleiding en de zelfreflectie in de Zelfevaluatie.

4.6. Toetsing

Standaard 10: De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Toelichting NVAO: De beoordeling is valide, betrouwbaar en voldoende onafhankelijk. De kwaliteit van de tentaminering en examinering wordt voldoende gewaarborgd en voldoet aan de wettelijke deugdelijkheidsvereisten. De examencommissie oefent haar wettelijke bevoegdheid uit. De toetsen ondersteunen het eigen leerproces van de student.

Bevindingen

Het panel leest in het *Toetsplan van TM* de uitgangspunten, het beleid en de werkwijze over toetsing. Dit toetsplan vormt voor examinatoren/toetsontwikkelaars een leidraad om toetsen te maken en beoordelen. Examinatoren beschikken daarnaast over een aparte handleiding waarin de beoordelingscriteria en -indicatoren (rubrics) inzichtelijk worden gemaakt. Studenten kunnen het toetsprogramma in de OER raadplegen. Dit bevat per onderdeel de toetsvorm, de fase in de opleiding, de te toetsen competenties, de voorwaarden tot deelname, de toetscriteria en de studielast. In de studiehandleiding staat aanvullende informatie over de opbouw van de toetsen en de beoordeling. Het panel bekeek op de auditdag een aantal handleidingen en stelt vast dat deze compleet en van goed niveau zijn.

De opleiding hanteert drie niveaus waarop ze toetst. In curriculum 2014 wordt op faseniveau 1 relatief meer kennis en begrip getoetst. Op faseniveau 2 en 3 wordt meer inzicht en eigen beargumenteerd oordeel in complexere beroepssituaties getoetst. In curriculum 2019 worden alle kerntaken in het derde en vierde jaar op het hoogste niveau getoetst. De opleiding hanteert hierbij een opgebouwde mix van toets- en beoordelingsvormen om de betrouwbaarheid te verhogen, aan te sluiten bij het werkveld en zo goed mogelijk de toetsvorm of manier van beoordelen te laten passen bij de leerresultaten. Naast beroepsopdrachten, schriftelijke toetsen, meerkeuzetoetsen en portfolio's gebruikt de opleiding casustoetsen, mondelinge (poster)presentaties, assessments en het toetsen van vaardigheden. Op basis van een steekproef van een aantal toetsen/toetsvormen concludeert het panel dat de toetsdossiers op orde zijn.

In curriculum 2019 streeft de opleiding naar zo veel mogelijk integrale toetsen in plaats van de combinatietoetsen. In de propedeuse kan kennis nog apart worden getoetst. Vanaf jaar 2 wordt kennis in samenhang met toepassing, analyse, evaluatie en creatie getoetst. Ook beoogt de opleiding de toetsing meer gespreid in de semesters te laten plaatsvinden en wil ze toetsen vaker formatief inzetten. Ook wil ze in dat kader meer gebruik maken van peerfeedback en self-assessment. Het panel vindt de voorgestelde veranderingen een goede ontwikkeling en passend bij de curriculumverandering.

De opleiding borgt de kwaliteit van toetsen en beoordelingen op verschillende manieren en niveaus: i) zo worden alle toetsen tegelijkertijd op de locaties afgenomen, ii) binnen een projectgroep ontvangen de studenten een groepsbeoordeling en wordt de reflectiebijdrage van de studenten individueel beoordeeld, iii) hanteert de opleiding richtlijnen zoals collegiale intervisie (vier-ogenprincipe), toetsmatrijzen, beoordelingsformulieren, rubrics, iv) examinatoren beschikken over een mastergraad en didactische bevoegdheid en doen mee aan kalibreersessies, v) de eindwerken worden beoordeeld door twee onafhankelijke examinatoren, vi) kent elke toets een docent die eindverantwoordelijk is voor alle locaties en vii) de opleiding gebruikt de plagiaatscan Ephorus. Het panel vindt dit een zeer degelijk systeem.

De kwaliteit van de toetsing wordt geborgd door de examencommissie en de toetscommissie. De EC voert haar wettelijke taken uit op basis van een jaarlijks opgesteld plan. De EC toetst marginaal de ingevulde beoordelingsformulieren en laat in overleg met de opleiding steekproefsgewijs het niveau en de beoordeling van de eindwerken toetsen. De TC beoordeelt de toetsen aan de hand van een checklist in een cyclus van vier jaar. De toetsverantwoordelijke docent levert de toets in bij de TC, inclusief toetsmatrijs en vier-ogen formulier. De TC koppelt

de bevindingen terug en ziet toe op het doorvoeren van verbeteringen. Op basis van rapportages van de TC aan de EC bespreekt de examencommissie eventuele signalen met het MT. De voorzitters van de EC en TC participeren in het voorzittersoverleg van de opleiding. Daarnaast overleggen de voorzitters van alle examencommissies en toetscommissies van het domein Creative Business (CRB) periodiek met de domeindirecteur. Agendapunten zijn onder andere de kwaliteit van de toetsen, het nieuwe toetsen en valideren, het afstuderen en fraude en plagiaat.

In het panelgesprek met de examen- en toetscommissie bleek dat de logistiek rondom het aanleveren van de toets bij de TC soms zorgt voor problemen. Het panel adviseert de opleiding dit goed te monitoren omdat zij de controle van de TC als zeer waardevol ziet. Ook constateert ze dat zowel de examen- als de toetscommissie stevig in positie is en de dingen doet die ze moet doen.

Afstudeerprogramma

In de afstudeerfase verwerft de student een opdracht uit de praktijk. Vervolgens doet hij praktijkgericht onderzoek en stelt een voor de praktijk relevant eindproduct op. Als de student een ontwerpgericht afstudeereindwerk schrijft, bestaat het afstudeereindwerk uit een verantwoordingsdocument, het ontwerp en het implementatieplan. Bij een adviesgericht afstudeereindwerk is het afstudeereindwerk een adviesrapport. Het afstuderen bestaat uit meerdere toetsbare eenheden die alle voldoende moeten zijn:

- De start van het afstuderen (go/no go).
- Het onderzoeksvoorstel (beoordeling door twee examinatoren).
- Het afstudeerrapport/scriptie (beoordeling door twee onafhankelijke examinatoren van twee locaties).
- De scriptieverdediging (in de vorm van een posterpresentatie) waar de student zijn onderzoek presenteert en laat zien in staat te zijn vragen over zijn onderzoek te beantwoorden en de onderzoekscompetenties op bachelorniveau te beheersen.
- Het afstudeerportfolio waarin de student reflecteert op de behaalde competenties.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Het toetsbeleid wordt door alle docenten consequent en op deskundige wijze ten uitvoer gebracht. De toetsvormen zijn gevarieerd waarbij de studenten weten hoe/wanneer en waarop ze getoetst worden. De borging van het systeem gebeurt consequent, proactief en op deskundige wijze door examencommissie/ toetscommissie en leidt tot passende interventies. Punt van aandacht behoeft de logistiek rondom het aanleveren van toetsdossiers bij de toetscommissie.

4.7. Gerealiseerde leerresultaten

Standaard 11: De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten worden gerealiseerd.

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

Bevindingen

Voorafgaand aan de auditdag bekeek het panel van vijftien studenten het afstudeerdossier. Het panel vond deze, op één na, alle van hbo-bachelorniveau. Het als onvoldoende beoordeelde eindwerk heeft het panel op de auditdag besproken met de twee examinatoren. Mede op basis van het beoordelingsformulier met veel negatieve feedback zijn de positieve punten onderbelicht gebleven. Hierdoor was het voor het panel moeilijk navolgbaar waarom er onder de streep wel een voldoende uit kwam. Dit eindwerk was nog 'oude stijl' beoordeeld. Vanaf juni 2018 heeft de begeleider geen beoordelende rol meer. De eindwerken worden beoordeeld door twee onafhankelijke examinatoren van twee locaties, om zo een onafhankelijke beoordeling te borgen. Dat is een goede stap naar de mening van het panel. Met het nieuwe ontwerpgericht onderzoek zal er zeker winst behaald kunnen worden in de methodologische aanpak binnen het eindwerk. De inhoud van de eindwerken sluit aan bij de profilering en positionering van de opleiding.

Mede op basis van het auditgesprek met het werkveld en alumni concludeert het panel dat zij tevreden zijn over de opleiding en het niveau van de studenten die zij aflevert. Stage- en afstudeerplaatsen komen terugkerend jaarlijks beschikbaar en afstudeerders krijgen regelmatig een baan aangeboden bij het bedrijf waar ze afstuderen. De alumni geven wel aan dat zij graag nog vaker betrokken willen worden in het reilen en zeilen van de opleiding.

Weging en Oordeel

Voldoet.

Het auditpanel vindt dat de studenten met de afstudeerproducten laten zien dat zij de beoogde leerresultaten hebben behaald. Het werkveld is te spreken over de kwaliteit en het functioneren van zowel de studenten als de alumni. De alumni vinden dat de opleiding hen adequaat heeft voorbereid op het werkveld. Ook geven ze aan graag meer 'terug te willen geven' aan de opleiding. Het panel vindt het een goede ontwikkeling dat de begeleider geen examinerator meer is.

5. ALGEMEEN EINDOORDEEL

Het panel concludeert dat de opleiding beschikt over een mooi, uitdagend curriculum 2019. Waar de concretisering voor de jaren 2, 3 en 4 echter nog wel moet plaatsvinden. Het panel raadt de opleiding aan dit snel te doen en hierbij zelfkritisch te zijn. Hier ligt een belangrijke taak voor het managementteam door het schetsen van kaders en sturing bij dit innovatieproces. Het 'oude' curriculum 2014 is van goed niveau bewijzen de bekeken eindwerken. De rijke relatie met het werkveld, zowel voor het reguliere onderwijs als voor de diverse projecten, komt de opleiding ten goede. Het enthousiaste docententeam zorgt ervoor dat studenten zich op hun plek voelen en de beoogde leerresultaten behalen. De door het panel bijgewoonde showcase, waar studenten en docenten diverse projecten showden, was zowel inhoudelijk als organisatorisch, zowel concreet als qua gedachtengoed sterk en overtuigend.

Punten voor op de verbeteragenda hebben betrekking op het alumni beleid, reflectieve vermogen (wees zelfkritisch!) van de opleiding, onderzoeksniveau van de eindwerken, managementsturing bij overgang 2014 curriculum naar 2019 curriculum, verdere uitwerking van de 'Urban' profilering en de logistiek rondom het aanleveren van toetsdossiers bij de Toetscommissie.

Op grond van de beslisregels van de NVAO komt het auditpanel voor de voltijdvariant van de opleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland tot 'voldoet' voor alle elf standaarden.

Het auditpanel komt derhalve voor de opleiding als geheel tot het oordeel 'positief'. Het adviseert de NVAO tot het behoud van de accreditatie van de opleiding.

6. AANBEVELINGEN

Naar aanleiding van de audit volgen hier een aantal beknopte aanbevelingen voor de opleiding Tourism Management:

- Concretiseer het curriculum 2019 door op korte termijn de inhoud van de jaren 2, 3 en 4 uit te werken.
- Verbeter het reflectieve vermogen (wees zelfkritisch!) van de opleiding door voldoende aandacht te hebben voor zaken die minder goed gaan bij de opleiding en hierover het gesprek met elkaar aan te gaan.
- Betrek de alumni meer bij het reilen en zeilen van de opleiding.
- Verbeter de logistiek rondom het aanleveren van toetsdossiers bij de Toetscommissie.
- Zet de ingezette lijn rondom methodologische versterking in de eindwerken door.
- Koppel de (vernieuwde) minoren aan de vernieuwde profilering.
- Om voldoende draagvlak bij alle betrokken docenten te creëren: informeer alle betrokkenen/uitvoerenden omtrent de veranderingen naar het nieuwe curriculum 2019.
- Versterk de relatie met de lectoren ten behoeve van het versterken van de onderzoekslijn. Dit ook om de toepassing van een theoretische achtergrond en adequate probleemstelling te verbeteren. Tevens zal dit naar de mening van het panel een positief effect hebben op de methodologische aspecten in het afstuderen.
- Zet de intensieve verbinding met het werkveld (waaronder de Advisory Board) op zowel managementniveau als opleidingsniveau voort en breid deze eventueel uit.

BIJLAGE I Scoretabel

Scoretabel paneloordelen Hogeschool Inholland hbo-bacheloropleiding Tourism Management voltijd	
Onderwerpen / Standaarden	Oordeel
Beoogde leerresultaten	
Standaard 1. Beoogde leerresultaten	Voldoet
Programma	
Standaard 2. Oriëntatie programma	Voldoet
Standaard 3. Inhoud programma	Voldoet
Standaard 4. Vormgeving programma	Voldoet
Standaard 5. Aansluiting programma	Voldoet
Personeel	
Standaard 6. Kwalificaties personeel	Voldoet
Voorzieningen	
Standaard 7. Huisvesting en materiele voorzieningen	Voldoet
Standaard 8. Studiebegeleiding en informatievoorziening	Voldoet
Kwaliteitszorg	
Standaard 9. Periodiek evalueren	Voldoet
Toetsing	
Standaard 10. Toetsing	Voldoet
Gerealiseerde leerresultaten	
Standaard 11. Leerresultaten	Voldoet
Algemeen eindoordeel	Positief

BIJLAGE II Programma, werkwijze en beslisregels

Auditprogramma Uitgebreide Opleidingsbeoordeling t.b.v. hbo-bacheloropleiding Tourism Management – Hogeschool Inholland

Programma auditdag 3 december 2019.

Tijd	Thema's
08.30 – 09.00	Inloop & ontvangst auditpanel
09.00 – 09.30	Presentatie opleiding
09.30 – 10.30	Materiaalbestudering en voorbereiding
10.30 – 11.30	Showcase (inclusief rondleiding)
11.30 – 11.45	Pauze / intern overleg auditpanel
11.45 – 12.30	Alumni en werkveldvertegenwoordigers
12.30 – 13.15	Lunch / intern overleg auditpanel
13.15 – 14.00	Studenten
14.00 – 14.15	Pauze / Intern overleg auditpanel
14.15 – 15.15	Docenten en examinatoren (waaronder afstudeerbegeleiders en -beoordelaars)
15.15 – 15.30	Pauze / Intern overleg auditpanel
15.30 - 16.00	Borging (Examencommissie (waaronder Toetscommissie) en Opleidingscommissie)
16.00 – 16.15	Pauze / Intern overleg auditpanel
16.15 – 17.00	Opleidingsmanagement
17.00 – 17.45	Beoordelingsoverleg auditpanel
17.45 – 18.00	Terugkoppeling bevindingen

N.B., we nemen geen namen van de gesprekspartners meer op in het programma, maar uitsluitend de functies en rollen.

Werkwijze

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

Op basis van de door opleiding verstrekte documentatie heeft het auditpanel zich een beeld kunnen vormen van de primaire en secundaire processen van de voltijd variant.

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

De verificatie door het auditpanel geschiedde door verscheidene malen hetzelfde onderwerp met verschillende geledingen te bespreken en aan de hand van additionele documentatie en -

daar waar het de huisvesting en de materiële voorzieningen betreft- ook door eigen waarneming.

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

Afstemming tussen alle deelpanels heeft allereerst plaatsgevonden door de instructie die de panelleden krijgen met betrekking tot het beoordelingskader. De tussen Hobéon en NQA gekalibreerde criteria voor de beoordeling maken onderdeel uit van deze instructie. Daaraan voorafgaand is de afstemming geborgd door overlap in de bezetting tussen alle deelpanels. Daarnaast is, rekening houdend met het feit dat elke opleidingsbeoordeling een individuele beoordeling betreft, vanuit de overlap in de bezetting, waar relevant voortschrijdend gereflecteerd op vorige bezoeken binnen deze visitatiegroep. Verder wordt de afstemming tussen de panels geborgd door de ondersteuning van zo veel mogelijk dezelfde secretaris vanuit zowel Hobéon als NQA en door de inzet van getrainde voorzitters.

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

Het auditteam ontving geen reacties.

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

Beslisregels

Volgens de NVAO-Beslisregels Accreditatie kan een standaard 'voldoet', 'voldoet ten dele' of 'voldoet niet' scoren. Hobéon heeft de beslisregels toegepast, zoals deze zijn opgesomd in het 'Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs Nederland, September 2018'.

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 kwaliteit is gewaarborgd op grond van de standaarden uit het betreffende beoordelingskader om te komen tot een positief eindoordeel over de opleiding. Het eindoordeel over de opleiding luidt: 'positief', 'positief onder voorwaarden' of 'negatief'.

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 kwaliteitsstandaarden.

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief** indien alle standaarden 'voldoet' scoren.

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **positief onder** indien standaard 1 voldoet en maximaal op vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel het opleggen van voorwaarden adviseert (zie aanvullende beslisregels voorwaarden).

Het eindoordeel over een opleiding is in elk geval **negatief** indien:

- een of meer standaarden 'voldoet niet' scoort/scoren;
- standaard 1 'voldoet ten dele' scoort;
- op een tot vijf standaarden 'voldoet ten dele' scoren, waarbij het panel niet adviseert om voorwaarden op te leggen;
- zes of meer standaarden 'voldoet ten dele' scoren.

BIJLAGE III Lijst geraadpleegde documenten

- Zelfevaluatie Bacheloropleiding Tourism Management, oktober 2019
- Inholland: Instellingsplan 2016-2022 Durf te leren!
- Inholland Onderwijskompas, 2017
- Midtermreview Durf te leren, instellingsplan 2016-2022
- Inholland Kwaliteitsafspraken 2019-2024, april 2019
- Domein CRB: visiedocument domein Creative Future, 2018
- Strategiemap domein Creative Business 2019-2022
- Domein CRB: Kwaliteitsafspraken 2020-2024, juni 2019
- Landelijke opleidingsprofiel TM 2018
- Inholland opleidingsprofiel HTRO 2012
- Inholland opleidingsprofiel TM 2019
- Competentiekaart TM 2014
- Kerntakenkaart TM 2019
- Beleidsplan internationalisering HTRO/TM 2016, update 2019
- Onderwijs- en Examenregeling TM 2019-2020 (NL en EN)
- Kader voor een visie op leren, domein CRB 2016
- Visiedocument Creative Future, 2018
- Open dag presentaties 2019
- SKC binnen Inholland
- Protocol Dyslexie, Inholland
- Studeren met een functiebeperking, Inholland
- Professionaliseringsplan Tourism Management 2019-2020
- (Concept) professionaliseringsplan domein CRB 2020
- Analyse MBO TM 2017
- Jaarplan 2019 Tourism Management
- NSE 2018
- HBO-monitor 2018
- Onderwijzevaluatieplan TM 2017-2018, update 2019
- Toetsplan TM 2019
- Handleiding docenten: Toelichting beoordelen afstuderen
- Proceshandleiding afstuderen 2018-2019 (NL en EN)⁵⁹ | Tourism Management –
- Handleiding Adviesgericht onderzoek, 2019
- Handleiding Ontwerpgericht onderzoek, 2019
- Beleid Examencommissie TM 2019-2020
- Jaarplan Examencommissie TM 2019-2020
- Jaarverslag Examencommissie TM 2018-2019
- Jaarplan Toetscommissie TM 2019-2020
- Jaarverslag Toetscommissie TM 2018-2019
- Overzicht van het ingezette personeel
 - naam, functie, omvang aanstelling, graad en deskundigheid
- Overzichtslijst van alle recente eindwerken
- Toetsopgaven + beoordelingscriteria en normering (antwoordmodellen) en een representatieve selectie van gemaakte toetsen (presentaties, stageverslagen, assessments, portfolio's e.d.) en beoordelingen.
- Representatieve selectie van handboeken en overig studiemateriaal.

Het auditpanel heeft van vijftien studenten de eindwerken/c.q. het volgende palet van eindwerken bestudeerd. Om redenen van privacy zijn de namen van de afgestudeerden, hun studentnummers evenals de titels van de eindwerken hier weggelaten maar uiteraard wel bekend bij de secretaris van het auditteam, en daar eventueel op te vragen.

BIJLAGE IV Panelsamenstelling

Op 17 juni 2019 heeft de NVAO goedkeuring gegeven aan de samenstelling van het auditpanel t.b.v. de beoordeling van de opleiding Tourism Management van Hogeschool Inholland onder het nummer 008082.

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

De secretaris van het auditpanel beschikt over nadere informatie over de samenstelling en expertise van de panelleden die in bovengenoemde visitatiegroep zijn ingezet.

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

Naam	Korte functiebeschrijvingen
Drs. D.J.N.M. (Nies) Rijnders	Nies Rijnders is manager bij het Expertisecentrum Sustainable Business van Avans Hogeschool en als zodanig verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding en de strategie van de eenheid.
Prof. dr. V.R. (René) van der Duim	René van der Duim is hoogleraar toerisme en duurzame ontwikkeling aan de Wageningen Universiteit.
dr. J.J. (Ineke) Delies	Ineke Delies is Lector Duurzame innovatie in de regionale kenniseconomie bij zowel NHL Stenden Hogeschool en ROC Alfa-college.
V. (Veronique) Hamelink	Veronique Hamelink is derdejaars student aan de bacheloropleiding Tourism Management van HZ University of Applied Sciences.

J.D. (Bob) Schakenbos	Bob Schakenbos is NVAO getraind secretaris.
-----------------------	---

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



Strategische dienstverlener voor kennisintensieve organisaties



Lange Voorhout 14
2514 ED Den Haag

T (070) 30 66 800

F (070) 30 66 870

E info@hobeon.nl

I www.hobeon.nl