

## Besluit **Besluit strekkende tot het verlengen van de geldigheidsduur van het accreditatiebesluit van 20 maart 2007 als bedoeld in artikel 5a.12a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek van de opleiding hbo-bachelor Hoger Hotelonderwijs van Saxion Hogeschool tot en met 31 december 2014 (herstelperiode)**

|                                | <b>datum</b>     | <b>Gegevens</b>        |                                     |
|--------------------------------|------------------|------------------------|-------------------------------------|
|                                | 4 juli 2013      | Naam instelling        | : Saxion Hogeschool                 |
|                                | <b>onderwerp</b> | Naam opleiding         | : hbo-bachelor                      |
| Besluit verlengen accreditatie |                  |                        | Hoger Hotelonderwijs (240 ECTS)     |
| hbo-bachelor                   |                  | Datum aanvraag         | : 25 april 2013                     |
| Hoger Hotelonderwijs van       |                  | Variant opleiding      | : voltijd, deeltijd, duaal          |
| Saxion Hogeschool              |                  | Locatie opleiding      | : Apeldoorn                         |
| (001289)                       |                  | Datum goedkeuren panel | : 16 oktober 2012                   |
| <b>uw kenmerk</b>              |                  | Datum locatiebezoek    | : 9 maart 2012 en 10 september 2012 |
| --                             |                  | Datum visitatierapport | : 26 november 2012                  |

**ons kenmerk**  
NVAO/20132212/SL

### **Aanvullende informatie**

**bijlagen**  
3 De NVAO heeft bij brief van 22 januari 2013 de instelling om een gesprek met het panel verzocht over de haalbaarheid en realiseerbaarheid van het te realiseren herstel op standaard 3. Het gesprek met het panel heeft op 8 februari 2013 plaatsgevonden. De NVAO heeft uit het gesprek voldoende beeld gekregen over de argumenten van het panel, zowel wat betreft de gegeven oordelen als het advies aan NVAO om een herstelperiode in te stellen, alsmede de haalbaarheid van herstel binnen de daarvoor geldende termijn. Een en ander stelt de NVAO in staat om een besluit omtrent instellen van een herstelperiode te nemen. De NVAO heeft de aanvullende informatie betrokken in haar besluitvorming.

De opleiding heeft bij brief van 25 april 2013 een herstelplan ingediend. Het oordeel van het panel over dit herstelplan was bij de aanvraag ingesloten.

### **Beoordelingskaders**

Artikel 5a.12 van de WHW;  
Accreditatiebesluit WHW;  
Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling van de NVAO (Stcrt. 2010, nr 21523).

### **Inlichtingen**

Lisette Meijer  
+31 (0)70 312 23 13  
l.meijer@nva

Parkstraat 28 | 2514 JK | Postbus 85498 | 2508 CD Den Haag  
P.O. Box 85498 | 2508 CD The Hague | The Netherlands  
T + 31 (0)70 312 2300 | F + 31 (0)70 312 2301  
info@nva

Samenvatting bevindingen en overwegingen panel.

### **1. Beoogde eindkwalificaties:**

Het panel is positief over de visie en de doelstellingen van de opleiding. Deze werden tijdens de audit met verve verwoord door het management en gedeeld door andere gesprekspartners. De doelstellingen van het programma zijn duidelijk geconcretiseerd en van hbo-niveau, ze zijn landelijk afgestemd en gevalideerd door het werkveld. Bovendien bevatten ze een eigen accentuering van de opleiding op het gebied van managementcompetenties. Zowel onderzoek als internationalisering zijn in de opleidingsdoelstellingen verdisconteerd. In haar documentatie heeft de opleiding een ambitieniveau neergelegd dat het panel zeer aanspreekt: geen middelmatigheid maar een nadrukkelijk streven naar excellentie. Naar het oordeel van het panel zou de opleiding dit streven echter wat ambitieuzer mogen vertalen in de te behalen streefwaarden door 'excellent' gelijk te stellen aan een acht of een negen, in plaats van de beoogde 7+.

In zijn oordeel komt het panel voor deze standaard tot het oordeel 'Goed'.

### **2. Onderwijsleeromgeving:**

Het panel is positief over de goed verantwoorde, concentrische opbouw van het curriculum, waarmee alle eindkwalificaties van de opleiding inhoudelijk worden afgedekt. De zogenaamde horizontale en verticale samenhang in het programma toont gedegen, de gekozen werk- en toetsvormen zijn passend voor de leerdoelen en de inhoud van de onderscheiden modules. Het concept van het opleidingsprogramma, waarbij de meer theoretische component aan de hand van relevante literatuur binnen de school wordt verzorgd en het praktijkleren daadwerkelijk van meet af aan in de beroepspraktijk zelf gebeurt, wordt door alle gesprekspartners omarmd.

De recent versterkte onderzoekslijn is stevig in het programma verankerd en in verschillende modules is er oog voor internationale ontwikkelingen, hoewel de algehele oriëntatie en uitstraling van de opleiding nog een regionale kleur heeft.

Het panel vraagt zich af of met een beperkte brancheoriëntatie in de propedeutische fase de selecterende werking die van deze studiefase dient uit te gaan, voldoende tot zijn recht komt. Een wat steviger contact met het werkveld in de eerste fase van de studie verdient naar het oordeel van het panel aanbeveling, ook omdat de praktijkcomponent niet binnen de school zelf wordt uitgevoerd. Ook studenten geven dit aan.

Omdat de praktijkcomponenten geheel buiten de schoolmuren plaatsvinden, stelt dit eisen aan de borging van het verloop en de beoordeling van deze belangrijke studieonderdelen. Hoewel de documentatie rondom de praktijkonderdelen een helder inzicht geeft in de opzet en borging ervan, heeft het panel tijdens de audit niet ook feitelijk kunnen vaststellen dat de begeleiding en beoordeling in de praktijk volledig sluitend gebeurt. Het panel vindt dit een punt van aandacht.

Het panel stelt, gegeven de positionering van HHO Saxion als Hospitality Business School, vraagtekens bij het als optie aanbieden van een managementstage. Een verplichte managementstage vindt het meer voor de hand liggen.

Pagina 3 van 9 Het panel stelt, gegeven de positionering van HHO Saxion als Hospitality Business School, vraagtekens bij het als optie aanbieden van een managementstage. Een verplichte managementstage vindt het meer voor de hand liggen.

Ook de studielast die studenten indiceerden (25 tot 35 uur per week) is voor algemene hbo-begrippen weliswaar niet ongebruikelijk, maar acht de commissie voor een opleiding met het beoogde ambitieniveau aan de lage kant.

Het panel vindt het personeel gedreven en goed geëquipeerd voor de uitvoering van alle programmacomponenten. De docenten zijn ook in voldoende mate gericht op de ontwikkeling van de eigen vakkennis en competenties.

Het panel vindt het personeel gedreven en goed geëquipeerd voor de uitvoering van alle programmacomponenten. De docenten zijn ook in voldoende mate gericht op de ontwikkeling van de eigen vakkennis en competenties.

De studieloopbaanbegeleiding functioneert, studenten zijn er tevreden over. Opvallend tijdens de audit was de sterke rol die het kenniscentrum speelt: de lectoren zijn nauw betrokken bij de opleiding, etaleren een duidelijke 'drive' om de opleiding te verbeteren en geven mede vorm aan de onderzoekslijn; zij spelen een belangrijke rol bij de thesisbegeleiding, waarbij aangetekend dient te worden dat begeleiding door leden van het kenniscentrum van 50% van de eindwerkstukken op dit moment een unicum binnen het hbo is. De lectoren met wie het panel sprak, hebben nadrukkelijke opvattingen over verbetermogelijkheden in het afstudeertraject; met name de 'thematische' inzet van afstudeerbegeleiders, zodat zij qua vakinhoudelijke deskundigheid zoveel mogelijk aansluiten op het onderwerp van een thesis, spreekt het panel aan.

Het opleidingsteam, dat kwantitatief voldoet, heeft een zware periode achter de rug, waarin tegelijkertijd zowel onderwijs verzorgd als ontwikkeld moest worden. Het management heeft hier oog voor en inmiddels maatregelen genomen om de werkdruk te verminderen. De docenten verwachten dat deze maatregelen effect hebben en beoordelen de eerste resultaten positief.

Afgezet tegen het streven van de opleiding naar excellentie, steekt het niveau van de voorzieningen naar het oordeel van het panel hierbij schril af. Dit betreft dan met name de beperkte vakbibliotheekfaciliteiten op de locatie in Apeldoorn (ook al kan men daarbij gebruikmaken van de zeer goed geoutilleerde centrale mediatheek van Saxion in Deventer) en de digitale faciliteiten in de leslokalen. Ook de kantinefaciliteiten vindt het panel voor een hotelschool aan de magere kant. Een juiste ambiance voor de opleiding vindt het panel (met name) ook belangrijk in het licht van haar internationale ambities. Vooral in die context vinden de panelleden de fysieke leeromgeving net voldoende.

Op grond van het inhoudelijk sterke curriculum, de aansprekende kwaliteit van de docenten, maar de voor een hotelschool enigszins schrale fysieke leeromgeving, komt het panel voor standaard 2 als geheel tot het oordeel 'Voldoende'.

### **3. Toetsing en beoordeling:**

Het systeem van toetsen en beoordelen heeft de opleiding, naar het oordeel van het panel, in haar documentatie helder en concreet beschreven. Het oogt gedegen en leidt – in ieder geval in de eerste twee studiejaar van de opleiding – tot valide en betrouwbare toetsing,

Pagina 4 van 9 wat blijkt uit een selectie van toetsen die het panel tijdens de visitatie heeft ingezien. Ook de toetsing in de eindfase heeft de opleiding op papier helder weergegeven.

Wel bepleit het panel een sterkere rol voor de examencommissie als hoeder van het systeem van toetsen en beoordelen. Het jaarverslag van de commissie bevat nog hoofdzakelijk een opsomming van instrumentele bezigheden en is te weinig georiënteerd op de kwalitatieve uitkomsten van het uitgezette toetsbeleid. Ook had de examencommissie zich ten tijde van de initiële audit in maart 2012 als commissie nog geen eigenstandig oordeel gevormd over de eindwerkstukken, hetgeen zij in haar rol van 'waakhond' wel dient te doen.

Echter, het panel stelde vast dat er van de 15 scripties, die het uit het door de opleiding geleverde overzicht van eindwerkstukken over de laatste twee studie jaren had geselecteerd, een te groot aantal (5) onder de maat was. Daardoor was opschaling noodzakelijk waarbij het panel in juli/augustus 2012 alle door de opleiding meest recent opgeleverde scripties integraal heeft beoordeeld. Dit waren er in totaal 13. Opnieuw beoordeelde het panel er drie (3) als onvoldoende, in gevallen waar de opleiding een voldoende had toegekend.

Uit de opschaling trok het panel – grotendeels – dezelfde conclusies als bij de initiële beoordeling. Het panel heeft in een afrondende bespreking met het management, examinatoren en de examencommissie van de opleiding op 10 september 2012 zijn bevindingen en conclusies gedeeld.

Het negatieve oordeel over de scripties betreft: (i) het gebrekkige communicatieve niveau ervan, (ii) het eindwerkstuk niet beoordelen op de integrale beheersing van competenties, omdat deze al eerder in het programma op het eindniveau zijn afgetoetst, (iii) het onvoldoende borgen van de beheersing van afzonderlijke beoordelingsaspecten, doordat de beoordelingssystematiek (oneigenlijke) compensatie toestaat, (iv) het toekennen van te weinig gewicht aan het met de thesis voor de opdrachtgever beoogde resultaat (conclusies/buikbaarheid aanbevelingen) en (v) het ontbreken van bepaalde aspecten, die naar het oordeel van het panel en op basis van de relevante eindkwalificaties en het feit dat de opleiding de uitdrukkelijke ambitie heeft een hospitality business school te zijn, wel getoetst zouden moeten worden.

Ook plaatst het panel een kanttekening bij de keuze van de opleiding om het werkveld niet meer te betrekken bij de beoordeling van de thesis. Immers, relevantie voor het werkveld – met name van de aanbevelingen – vindt het panel een belangrijk aspect van de op te leveren eindopdracht. Uiteraard is het eindoordeel over het gerealiseerde hbo-bachelorniveau aan de opleiding, maar het panel vindt het oordeel van een werkvelddeskundige als praktijkreferentie daarbij gewichtig. Het panel is positief over het feit dat de opleiding een hernieuwde betrokkenheid van het werkveld bij de thesis in overweging neemt.

Ten opzichte van de eerste ronde beoordelingen stelde het panel een nadrukkelijke verbetering vast in de transparantie van de beoordelingen. Waren de oordelen in de eerste ronde nog beperkt tot slecht navolgbaar, in de tweede ronde werden de oordelen door de examinatoren expliciet en beter onderbouwd.

Pagina 5 van 9 Met een goed uitgewerkt systeem van toetsen en beoordelen, een examencommissie die nog aan kracht kan winnen en een nog onvolkomen borging van het integrale eindniveau van de afgestudeerden, komt het panel voor Standaard 3 tot het oordeel 'Onvoldoende'.

De geconstateerde onvolkomenheden zijn echter met een aantal relatief eenvoudige, correctieve maatregelen, die in belangrijke mate zijn terug te voeren op een herziening van de door de opleiding in de eindfase toegepaste beoordelingssystematiek, binnen een hersteltermijn van 1 jaar te verhelpen.

Het panel adviseert de NVAO dan ook de opleiding deze hersteltermijn toe te kennen.

**Algemene conclusie:** onvoldoende

Het panel beoordeelt de standaarden 1 en 2 met een voldoende. Standaard 3 beoordeelt het panel met een onvoldoende. Het panel heeft de 3 oordelen gewogen en komt conform de voorschriften van de NVAO tot de conclusie dat de opleiding niet voldoet aan de basiskwaliteit. Het eindoordeel van het panel is onvoldoende.

#### **Herstelplan**

Bij brief van 25 april 2013 heeft de instelling een herstelplan aangeboden en om een herstelperiode gevraagd, mede op het advies van de commissie.

Het herstelplan bevat verschillende verbeteringmaatregelen om de kwaliteit van de afstudeerwerken te verhogen. Het gaat dan om het afschaffen van compensatiemogelijkheden tussen verschillende onderdelen bij de afstudeerbeoordeling, het laten vervallen van de vrije competenties, het betrekken van de opdrachtgever bij de beoordeling, het ontwerpen van een nieuwe vorm van toetsing, het verscherpen van randvoorwaarden voor beoordeling van het thesiswerkstuk en maatregelen die de positie van de examencommissie versterken. Ook is er aandacht voor een breed gedragen visie op toetsing en de professionalisering van docenten op het gebied van toetsdeskundigheid.

#### **Advies van panel over het herstelplan**

Het panel is van oordeel dat met het voorliggende herstelplan adequate maatregelen zijn opgenomen om in herstel van de opleiding binnen de termijn van één jaar te voorzien.

#### **Conclusie NVAO**

Op basis van het herstelplan en het positieve advies van het panel daarover besluit de NVAO tot toepassing van het bepaalde in artikel 5a.12a van de WHW (herstelperiode). Naar het oordeel van de NVAO is met het herstelplan en het positieve oordeel daarover van het panel voldoende aannemelijk gemaakt dat de opleiding binnen de termijn van één jaar alsnog aan het kader zal voldoen. De NVAO leest zowel in het paneladvies als in het herstelplan dat de opleiding voortvarend is gestart met activiteiten die de kwaliteit van de opleiding verbeteren.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, tweede lid, van de WHW heeft de NVAO het college van bestuur van de Saxion Hogeschool te Enschede in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 15 mei 2013 naar voren te brengen. Van deze gelegenheid is geen gebruik gemaakt.

De NVAO besluit tot verlenging van de geldigheidsduur van het accreditatiebesluit van 20 maart 2007 van de opleiding hbo-bachelor Hoger Hotelonderwijs (240 ECTS; variant: voltijd, deeltijd, duaal; locatie: Apeldoorn) van Saxion Hogeschool te Enschede tot en met 31 december 2014.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.12a, vierde lid van de WHW dient het instellingsbestuur een aanvraag om een besluit tot vaststelling dat de opleiding alsnog aan het toepasselijke kader voldoet, uiterlijk in te dienen op 30 juni 2014.

Den Haag, 4 juli 2013

De NVAO  
Voor deze:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' with a vertical line through it, and a long horizontal stroke extending to the right.

R.P. Zevenbergen  
(bestuurder)

Tegen dit besluit kan op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht door een belanghebbende bezwaar worden gemaakt bij de NVAO. De termijn voor het indienen van bezwaar bedraagt zes weken.

| Onderwerp   | Standaard   | Beoordeling door het panel<br><i>voltijd/deeltijd/duaal</i> |
|---|---|---|
| <b>1. Beoogde eindkwalificaties</b>                   | De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen                   | G   |
| <b>2. Onderwijsleeromgeving</b>                       | Het programma, het personeel en de opleidingsspecifieke voorzieningen maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde eindkwalificaties te realiseren | V   |
| <b>3. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties</b> | De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd                                    | O   |
| <b>Eindoordeel</b>                                    |   | O   |

De standaarden krijgen het oordeel onvoldoende (O), voldoende (V), goed (G) of excellent (E). Het eindoordeel over de opleiding als geheel wordt op dezelfde schaal gegeven.

**Tabel 1: Uitval uit het eerste jaar.**

| Cohort   | 2006   | 2007   | 2008   | 2009   | 2010   | 2011   |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Voltijd  | 20,6%  | 11,7%  | 26,%   | 30,8%  | 25,6%  |        |
| Deeltijd | 0,0%   | 25,0%  | 66,7%  | 50,0%  | 50,0%  |        |
| Duaal    | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |

**Tabel 2: Uitval uit de bachelor.**

| Cohort   | 2005   | 2006   | 2007   |
|----------|--------|--------|--------|
| Voltijd  | 16,0%  | 12,5%  |        |
| Deeltijd | 50,0%  | 0,0%   |        |
| Duaal    | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |

**Tabel 3: Rendement.**

| Cohort   | 2004   | 2005   | 2006   | 2007   |
|----------|--------|--------|--------|--------|
| Voltijd  | 66,3%  | 70,4%  | 63,5%  |        |
| Deeltijd | -      | 50,0%  | 100%   |        |
| Duaal    | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. | n.v.t. |

**Tabel 4: Docentkwaliteit.**

| Graad    | M   | PhD |
|----------|-----|-----|
| Voltijd  | 21% | 21% |
| Deeltijd | 8%  | 0%  |
| Duaal    | 4%  | 0%  |

**Tabel 5: Student-docentratio.**

|          |        |
|----------|--------|
| Voltijd  | 1:25   |
| Deeltijd | 1:33   |
| Duaal    | n.v.t. |

**Tabel 6: Contacturen.**

| Studiejaar | 1  | 2  | 3  | 4  |
|------------|----|----|----|----|
| Voltijd    | 24 | 20 | 16 | 16 |
| Deeltijd   | 4  | 4  | 4  | 4  |
| Duaal      | 8  | 8  | 8  | 8  |



Pagina 9 van 9 **Bijlage 3: panelsamenstelling**

- Drs. W.G. van Raaijen, voorzitter, partner bij Hobéon en treedt sinds 2004 veelvuldig op als lead-auditor van auditpanels in het kader van accreditaties hoger onderwijs;
- Mr. R.J. Reuland, domeindeskundige op het gebied van hospitality management, directeur-eigenaar van een adviesbureau op het gebied van hospitality management en bekleedt daarnaast bestuursfuncties bij een aantal gerenommeerde hotelscholen;
- Mevrouw C. van Eekelen, algemeen directeur van Accor Hotels Nederland;
- P.A. Steiner, vierdejaarsstudent aan de Hotelschool Den Haag.

Het panel werd ondersteund door de heer H.R. van der Made, secretaris (gecertificeerd d.d. 30 september 2010).