



Hogeschool Zuyd

HBO-Bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs

Uitgebreide opleidingsbeoordeling

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs van Hogeschool Zuyd. De beoordeling is uitgevoerd door een visitatiepanel dat door NQA in opdracht van Hogeschool Zuyd is samengesteld. Het panel is in overleg met de opleiding samengesteld en is voorafgaand aan de visitatie goedgekeurd door de NVAO. Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Het is opgesteld conform het *Beoordelingskader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling* van de NVAO (6 december 2010) en het *NQA Protocol 2011 voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 22 en 23 juni 2011.

Het visitatiepanel bestond uit:

De heer drs. R.J.F.M. Hermans (voorzitter, domeindeskundige)

De heer drs. H.H. Stofberg (domeindeskundige)

De heer C.T.H. Kramer, BBA (domeindeskundige)

De heer R.S.J. de Jong (studentlid)

Mevrouw ing. I.J.M. de Jong en mevrouw L.A. Redder MSc, auditoren van NQA, traden op als secretarissen van het panel.

Bij de aanvraag werd door de instelling een kritische reflectie aangeboden die naar vorm en inhoud voldeed aan de eisen van het desbetreffende beoordelingskader van de NVAO en aan de eisen van het *NQA Protocol 2011*.

Het panel heeft de kritische reflectie bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht. De kritische reflectie en alle overige (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie hebben het visitatiepanel in staat gesteld om tot een weloverwogen oordeel te komen.

Het visitatiepanel verklaart dat de beoordeling van de opleiding in onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

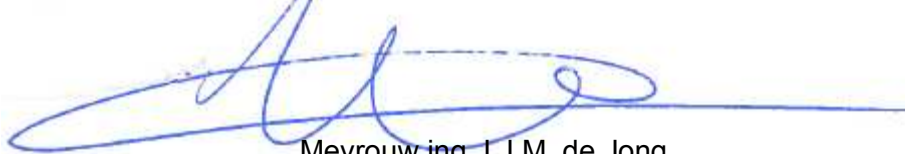
Utrecht, 31 oktober 2011

Panelvoorzitter



De heer drs. R.J.F.M. Hermans

Panelsecretaris



Mevrouw ing. I.J.M. de Jong

Samenvatting

Het eindoordeel over de voltijd bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs van Hogeschool Zuyd is voldoende.

De beoogde eindkwalificaties

De Hoge Hotelschool Maastricht leidt op tot startbekwaam manager en/of ondernemer in de (internationale) hospitality industrie. De opleiding heeft de landelijke competenties vertaald naar beroepsrollen die een beginnende gastvrijheidsprofessional moet beheersen. Voor de talen hanteert de opleiding B1 tot B2 als eindniveau (Common European Framework of Reference). Vanaf het derde studiejaar kiest de student één van de vier specialisaties: Hotelmanagement (de traditionele brand), Entrepreneurship, Foodservice en Horizons in hospitality. De opleiding kent een Nederlands en Engelstalig programma.

Programma

De beroepsrollen staan centraal in het programma. Belangrijke thema's die behandeld worden, zijn: bedrijfsprocessen, verander- en strategisch management en personeel en organisatie. In jaar twee is er een verplichte buitenlandstage. Jaar vier bestaat uit het afstuderen (een onderzoeksopdracht en een managementstage. De relatie tussen eindkwalificaties en modules is helder en de samenhang in het programma is, door de leerlijnen, meer dan duidelijk voor studenten. De opleiding zet verschillende werkvormen in. De opleiding heeft een sterke verbinding met de beroepspraktijk. In alle jaren doen studenten ervaring op in de beroepspraktijk door stages, projecten, real-life casuïstiek en gastcolleges. Het eigen Teaching Hotel Château Bethlehem speelt hier een belangrijke rol in. Verder heeft het talenonderwijs een belangrijke rol binnen de opleiding. Studenten leren drie moderne vreemde talen. Met de leerlijn Intercultural Awareness beoogt de opleiding studenten bewust te maken van de interculturele werkomgeving waar zij in terecht komen. De verplichte internationale stage sluit hierop aan. Het contact tussen Nederlandse en buitenlandse studenten op de campus kan versterkt worden.

De opleiding heeft praktijkgericht onderzoek op helder wijze in het nieuwe programma verwerkt en is bezig een samenwerking met het lectoraat te versterken.

Studenten doorlopen een selectieprocedure om toegelaten te kunnen worden tot de opleiding. De resultaten van de selectieprocedure vormen de basis voor de verdere ontwikkeling van de competenties van de student en worden opgenomen in het startportfolio. Het panel vindt dit een sterk punt van de opleiding. Studenten zijn positief over de mate waarin de vooropleiding aansluit op de opleiding. Het panel is onder de indruk van de studentgerichtheid van de opleiding. Studenten studeren gemiddeld veertig uur per week. In het eerste jaar moet de student alle studiepunten halen om de studie te mogen voortzetten.

Personeel

De opleiding beschikt over een adequaat personeelsbeleid, waarin onder andere is opgenomen dat medewerkers elk jaar een functionerings- en beoordelingsgesprek hebben. De opleiding wordt verzorgd door 51 docenten waarvan er 33 een academische achtergrond hebben. Docenten zijn veelvuldig betrokken bij de beroepspraktijk door begeleiding bij stage en afstuderen en volgen van congressen en seminars. Het docententeam heeft een gemotiveerde en enthousiaste indruk achtergelaten op het panel. Docenten tonen grote inzet

en loyaliteit naar de opleiding en zijn goed bereikbaar. De docent-student ratio is 1:17 en daarmee positief.

De opleiding kent een open cultuur, docenten geven elkaar onderling voortdurend feedback.

Voorzieningen

De Hotelschool is gevestigd in Maastricht en beschikt over een onderwijsgebouw, een office building voor medewerkers, een Teaching Hotel, een service gebouw (voor stages, roosters, cijfers, copyshop) en een campus waar studenten in het eerste jaar verplicht wonen.

Studenten zijn positief over de faciliteiten van de opleiding. Het aantal stiltewerkplekken mag worden uitgebreid. Het panel is onder de indruk van het nieuwe Teaching Hotel.

Studiebegeleiding is een integraal onderdeel van het programma en start bij de selectie van studenten. Daar waar nodig ontvangen studenten extra begeleiding in de vorm van deficiëntiecurssussen of begeleiding door een ouderejaarsstudent. In de eerste twee studiejaar heeft de student regelmatig contact met zijn studiebegeleider. Tijdens de buitenlandstage komt de stagebegeleider langs. Studenten houden hun ontwikkeling bij in een portfolio. De informatievoorziening voor studenten is goed geregeld, zo blijkt uit de gesprekken.

Kwaliteitszorg

Het panel constateert dat de opleiding voldoende kritisch naar zichzelf kijkt. Er is een duidelijk kwaliteitsbewustzijn. De opleiding evalueert haar onderwijs systematisch, waarbij op vastgestelde momenten evaluaties worden afgenomen. De opleiding evalueert met studenten, medewerkers, het afnemend beroepenveld en afgestudeerden. Een aandachtspunt is de terugkoppeling van resultaten naar de belanghebbenden. De opleiding heeft ten opzichte van de vorige visitatie gewerkt aan verbeterpunten waaronder bijvoorbeeld de deskundigheidsbevordering van de medewerkers op het gebied van ICT en Engels en de samenhang van het programma.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

De opleiding heeft een duidelijk toetsstelsel met verschillende toetsvormen. Het panel heeft toetsen en opdrachten bestudeerd en stelt vast dat deze aansluiten op de lesstof en van voldoende niveau zijn. Studenten ontvangen feedback van docenten op de gemaakte toetsen. Studenten beoordelen binnen projectgroepen ook elkaar, waardoor meeliften wordt voorkomen. Het panel vindt de eindwerkstukken van hbo-niveau en juist beoordeeld. Bij de beoordeling van de onderzoeksopdracht en de managementstage betreft de opleiding het oordeel van extern deskundigen. De opdrachten zijn van voldoende niveau en uitermate relevant en nuttig voor het bedrijfsleven. Bij de groepsopdrachten kan de individuele beoordeling beter verantwoord worden. Het panel stelt daarnaast vast dat de onderzoekskwaliteiten vergroot kunnen worden. Zij verwacht dat dit met de uitvoering van de leerlijn onderzoek en advies in het nieuwe programma tot betere resultaten in het eindwerkstuk leidt. De examen- en toetscommissie borgen dat studenten de beoogde eindkwalificaties (kunnen) behalen. Uit het gesprek met werkveldvertegenwoordigers blijkt dat studenten van de opleiding hoog gewaardeerd worden. Studenten kunnen snel aan de slag en zijn bereid een stapje extra te zetten. Het werkveld is positief over de pro-actieve houding van de opleiding bij het contact zoeken en onderhouden met het werkveld.

Het panel heeft een positief eindoordeel (voldoende) voor de hotelopleiding in Maastricht, waarbij de onderdelen inhoud en vormgeving van het programma, de instroom, de materiële voorzieningen en de begeleiding het oordeel goed ontvangen.

INHOUDSOPGAVE

1	Basisgegevens van de opleiding	11
2	Beoordeling	15
	Beoogde eindkwalificaties	15
	Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties	15
	Programma	17
	Standaard 2 Oriëntatie van het programma	17
	Standaard 3 Inhoud van het programma	20
	Standaard 4 Vormgeving van het programma	21
	Standaard 5 Instroom	22
	Standaard 6 Studeerbaarheid	24
	Standaard 7 Duur	26
	Personeel	27
	Standaard 8 Personeelsbeleid	27
	Standaard 9 Kwaliteit van het personeel	28
	Standaard 10 Kwantiteit van het personeel	30
	Voorzieningen	32
	Standaard 11 Materiële voorzieningen	32
	Standaard 12 Studiebegeleiding	33
	Kwaliteitszorg	35
	Standaard 13 Evaluatie resultaten	35
	Standaard 14 Verbetermaatregelen	37
	Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg	38
	Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	40
	Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	40
3	Eindoordeel over de opleiding	45
4	Aanbevelingen	47
5	Bijlagen	49
	Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding	51
	Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma	53
	Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris	55
	Bijlage 4: Bezoekprogramma	59
	Bijlage 5: Bestudeerde documenten	63
	Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken	65
	Bijlage 7: Verklaring van correctheid en volledigheid	67

1 Basisgegevens van de opleiding

Administratieve gegevens van de opleiding

1. Naam opleiding in CROHO	Hoger Hotelonderwijs
2. Registratienummer opleiding in CROHO	34411
3. Oriëntatie en niveau	hbo bachelor
4. Aantal studiepunten	240 EC
5. Afstudeerrichtingen	Geen
6. Variant	Voltijd
7. Locatie	Maastricht
8. Jaar vorige visitatie en datum besluit NVAO	Vorige visitatie: 2005 Besluit NVAO: 1 januari 2007

Administratieve gegevens van de instelling

9. Naam instelling	Hogeschool Zuyd.
10. Status instelling	Bekostigd
11. Resultaat instellingstoets kwaliteitszorg	Niet van toepassing

Inhoudelijke informatie over de opleiding

12. Inhoudelijk profiel opleiding

De opleiding biedt een Nederlands en Engelstalig bachelorprogramma aan. Het studieprogramma is gebaseerd op het Beroeps- en Opleidingsprofiel Hoger Hotelonderwijs (2004), dat gedefinieerd is in samenwerking met de andere hoge hotelscholen in Nederland. Op basis van dit profiel zijn vier beroepsproducten gedefinieerd die centraal staan in het programma. De beroepsproducten zijn: business and operations, innovative concepting, change management en toegepast research/advice. Studenten passen de verworven kennis vanuit de relevante vakgebieden toe bij het realiseren en vervaardigen van de beroepsproducten. Aan de beroepsproductlijnen is een overkoepelende persoongerichte lijn toegevoegd. Verder loopt door het curriculum de leerlijn Intercultural Awareness. Deze leerlijn biedt aan de stages en het talenonderwijs een specifieke onderwijscontext en ondersteunt de competentieontwikkeling van de student op het gebied van intercultureel communiceren en functioneren. De opleiding is ingedeeld in acht semesters; semester één tot en met vijf vormen de basis. Vanaf semester zes kan de student kiezen uit vier specialisaties: hotelmanagement, entrepreneurschip, foodservice en horizons in hospitality. Zowel in het basisprogramma als in de specialisatiefase is een volledig semester stage voorzien. Het praktijkonderwijs wordt deels binnen de Hotelschool vormgegeven in het Teaching Hotel Château Bethlehem.

13. Beoogd werkveld alumni

Het beoogd werkveld is de (inter)nationale hospitality industrie. Deze sector kan beschouwd worden als onderdeel van de sector commerciële dienstverlening. Gastvrijheidorganisaties zijn organisaties waar het bieden van professionele gastvrijheid centraal staat (primair doel) of een belangrijk onderdeel vormt van de totale organisatie (secundair doel). Als voorbeelden van bedrijven met gastvrijheid als primair doel noemt de opleiding: hotels, restaurants, cafés en bars, cateringbedrijven, bedrijven voor recreatie en toerisme, centra voor conferenties, congressen en evenementen. Bedrijven waar het bieden van gastvrijheid traditioneel een secundair doel vormt, zijn: de instellingen voor gezondheid - en ouderenzorg, grote kantoorgebouwen en industriële bedrijven waar bedrijfsrestaurantieve diensten en gastvrijheid worden geboden. Afgestudeerden komen ook terecht in bedrijfstakken als automatiseringsbedrijven, banken, adviesbureaus en uitzendbureaus. De functies waarin afgestudeerden terecht kunnen komen zijn legio. Zij kunnen onderscheiden worden naar drie managementniveaus; operationeel, tactisch en strategisch. Binnen de drie genoemde managementniveaus worden activiteiten verricht binnen alle werkgebieden van het bedrijfsproces. De beginnende beroepsbeoefenaar start in operationele en tactische managementfuncties en groeit na verloop van tijd door naar strategische managementfuncties.

14. Plaats opleiding in organisatiestructuur hogeschool

De Hotelschool Maastricht is een faculteit van de Hogeschool Zuyd. Elke directeur heeft een eerste aanspreekpunt in het College van Bestuur (CvB) met wie hij bilaterale gesprekken voert. Voor de directeurs van de economische opleidingen, zoals de Hotelschool, is dat het CvB-lid met de portefeuille Bedrijfsvoering. Eens in de zes weken overlegt het CvB met de directeurs. Daarnaast overleggen de directeurs van de economische opleidingen samen met de lectoren die aan de economische opleidingen zijn verbonden, in het platform Economie, Talen en Recht (ETR). Naast de samenwerking in het platform (ETR) is sinds 2010-2011 een structuur opgezet voor een nauwere samenwerking met de faculteit Facility Management.

15. Belangrijkste wijzigingen in opleiding sinds vorige visitatie

De belangrijkste wijzigingen in de opleiding sinds de vorige visitatie zijn:

- curriculumvernieuwing;
- implementatie van het Teaching Hotel en de leerlijn Intercultural Awareness;
- aanscherping van het toetsbeleid;
- vernieuwde selectieprocedure;
- aandacht voor onderzoek;
- functionerings- en beoordelingsgesprekken gekoppeld aan professionaliseringsbeleid;
- uitbreiding studiecoaching en
- doorgroei in de formalisering van het kwaliteitszorgstelsel.

Kwantitatieve gegevens over de opleiding

1. In- door- en uitstroomgegevens

Jaar	Aantal studenten	Propedeuse na één jaar en totaal	Uitvallers na één jaar en totaal	Diploma- rendement na vijf jaar	Hoofdfase- rendement
2002				61%	94%
2003				66%	94%
2004				71%	95%
2005	323	35% - 78%	16% - 25%	69%	93%
2006	322	34% - 67%	27% - 37%	53%	
2007	318	40% - 72%	23% - 30%		
2008	308	30% - 60%	33% - 40%		
2009	305	47% - 67%	22% - 30%		
2010	330				

2. Er studeren momenteel (studiejaar 2010-2011) 1072 studenten aan de Hotelschool Maastricht. De opleiding zet 73 docenten voor 60,3 fte aan docenten in. Dit leidt tot een docent-studentratio van 1:17.

3. Het gemiddeld aantal contacturen¹ per fase van de studie (een fase kan bijvoorbeeld aangegeven is in reguliere studiejaren, de stage en de afstudeerperiode) is:

- Eerste en tweede jaar: vijftien tot twintig uren per week.
- Derde jaar (eerste helft):
Module 5: vier uren taalonderwijs, vijf uren colleges en acht uren projecten per week.
Module 6: gemiddeld vier uren college/coaching per week.
- Derde jaar (tweede helft):
Afhankelijk van minor zes tot vijftien uren per week. Hoe meer contacturen, hoe minder coaching en hoe minder contacturen hoe meer coaching.
- Vierde jaar (eerste helft):
Afstudeerprojecten: één gastcollege (anderhalf uur) en vier uren begeleiding/coaching per week.
- Vierde jaar (tweede helft):
Stage: half uur stagebegeleiding per week.

¹ De opleiding hanteert als definitie voor 'contactuur': één contactuur is zestig minuten waarbij de docent rechtstreeks in contact functioneert met de student.

2 Beoordeling

Het visitatiepanel beschrijft hieronder per standaard van het NVAO beoordelingskader de bevindingen, overwegingen en conclusies. Het eindoordeel over de opleiding volgt in hoofdstuk 3.

Beoogde eindkwalificaties

Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties

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

Bevindingen

Eindkwalificaties

De Hoge Hotelschool Maastricht leidt op tot startbekwaam manager en/of ondernemer in de (internationale) hospitality industrie. Deze manager/ondernemer is in staat een meerwaarde te scheppen voor alle belanghebbenden (gast, medewerker, financier, onderneming, gemeenschap).

De opleidingscompetenties zijn gebaseerd op het landelijke *Competentieprofiel Hoge Hotelonderwijs* (W. Verreck, 2004) en bestaan uit tien competenties: zeven domeincompetenties afkomstig uit het domein Business Administration (mei 2004), uitgewerkt naar de context van de hospitality industrie, één competentie uit het domein Commerce en twee algemene domeincompetenties die afgesproken zijn in de sector HO. Het landelijke competentieprofiel is gevalideerd door vertegenwoordigers van het beroepenveld, waaronder Koninklijke Horeca Nederland.

De volledige beschrijving van de eindkwalificaties is opgenomen in bijlage 1 van dit rapport. Het landelijke beroeps- en opleidingsprofiel wordt elke zes à zeven jaar geactualiseerd. Het nieuwe profiel zal rond september 2011 gereed zijn. De opleiding is betrokken bij de totstandkoming van dit nieuwe profiel.

De opleiding heeft de tien competenties vertaald naar rollen die een beginnende gastvrijheidsprofessional moet beheersen, in vier beroepsproductlijnen en één persoonsgerichte lijn. De opleiding heeft ervoor gekozen beroepsproducten centraal te stellen.

De rollen en beroepsproductlijnen zijn:

- Het aansturen van bestaande operations and business, als producent/bestuurder en als coördinator/controleur (beroepsproductlijn Business and operations)
- Het ontwikkelen van nieuwe producten/diensten/experiences als innovator/bemiddelaar (beroepsproductlijn Innovative Concepting)
- Het kunnen initiëren en implementeren van veranderingen als stimulator/mentor (beroepsproductlijn Change management)

Deze rollen voert de student uit op basis van evidence based besluitvorming. Daarvoor heeft de opleiding een vierde beroepsproductlijn: Toegepast research/advice en een (overkoepelende) persoonsgerichte lijn uitgewerkt. In het document *Eindkwalificaties van de bachelor opleiding Hoger hotelonderwijs, 2011* is de relatie tussen de landelijke competenties en de te realiseren beroepsproducten weergegeven.

De opleiding kent een eigen werkveldadviesraad, de International Hospitality Advisory Board (IHAP). De IHAP, waar ook vertegenwoordigers uit de internationale beroepspraktijk zitting in hebben, komt ten minste twee maal per jaar bijeen. De bijeenkomsten duren in de meeste gevallen twee dagen. Het panel heeft notulen van de IHAP gezien en stelt vast dat zij de eindkwalificaties van de opleiding hebben gevalideerd.

Functies afgestudeerden

Afgestudeerden van de hotelschool kunnen functies op hbo-niveau uitvoeren of vervolgoopleidingen op post hbo-niveau (professional master) en academisch niveau (master of science). De opleiding leidt studenten op voor managementfuncties in gastvrijheidsorganisaties in binnen- en buitenland of tot ondernemer in deze branche.

Niveau

De opleiding hanteert de Dublin descriptoren voor het bepalen van het niveau van de eindkwalificaties. In een overzicht in de kritische reflectie toont de opleiding aan hoe de opleidingscompetenties zijn gerelateerd aan de Dublin descriptoren en de generieke hbo-kernkwalificaties. Alle descriptoren en kernkwalificaties zijn meerdere malen in de tien competenties vertegenwoordigd, behoudens de Dublin descriptor Leervaardigheden, die is alleen gekoppeld aan de zelfsturende competentie.

De opleiding hanteert voor het beoogde niveau van de talen het Common European Framework of Reference (CEF). Uit het gesprek met docenten blijkt dat voor de talen Duits en Frans het beoogde eindniveau B2 is, voor de talen Spaans en Nederlands B1 en voor Engels C1. Naast Engels (verplicht) kiest de student twee andere talen. De opleiding heeft dit vastgelegd in het *Beleidsplan TIC 2010-2011*.

Profilering

In het licht van het vergroten van keuzemogelijkheden voor studenten zijn, bij de ontwikkeling van het nieuwe curriculum in 2009, nieuwe specialisaties gedefinieerd. De opleiding heeft gekozen om twee zaken die in Nederland meer toegedicht worden aan Maastricht dan aan andere hotelscholen, explicieter te positioneren. Naast de specialisatie 'Hotelmanagement' (de traditionele brand) is gekozen voor de specialisaties

'Entrepreneurship' en 'Foodservice'. De vierde specialisatie staat in het teken van hotelstudenten in andere werkvelden, zoals de financiële sector en consultancy, 'Horizons in hospitality'. De specialisaties zijn in februari 2011 gestart.

Overwegingen

De competenties zijn in samenspraak met het werkveld tot stand gekomen en vastgesteld in het landelijk opleidingsoverleg. Het panel vindt de competenties en de beroepsrollen relevant voor het beroep en het opleidingsdomein. De competenties sluiten aan bij het niveau voor de hbo-bachelor. Het panel vindt het positief dat de opleiding ruim aandacht schenkt aan de negende en tiende competentie (sociale en communicatieve competenties). Het panel is positief over het feit dat studenten drie talen leren beheersen. Het CEF eindniveau waarmee studenten uitstromen is van een voldoende niveau.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Programma

Standaard 2 Oriëntatie van het programma

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

In hoofdstuk 1 basisgegevens van de opleiding bij punt 12 is een beschrijving van het programma uitgewerkt en in bijlage 2 is een schematisch overzicht van het programma opgenomen.

De huidige situatie is als volgt: Het nieuwe curriculum is ingevoerd tot het vierde jaar. De huidige vierdejaars hebben het oude curriculum gevolgd. In de rapportage is het nieuwe curriculum beschreven, indien relevant is het oude curriculum genoemd.

Bevindingen

Toegepast onderzoek

De hotelschool heeft een leerlijn Toegepast Onderzoek uitgewerkt, die begint in het eerste studiejaar en wordt afgerond in het vierde studiejaar. Het is één van de beroepsproductlijnen (zie standaard 1). Studenten leren een relatief eenvoudig onderzoek uit te voeren en onderzoeksresultaten van anderen te interpreteren en beoordelen. Er is een opbouw in het uitvoeren van onderzoek herkenbaar, zoals relatief eenvoudige deskresearch en kwalitatief onderzoek in het eerste jaar, naar een meeromvattend onderzoek in het afstudeerjaar (adviesopdracht). In de managementstage in het vierde jaar voert een student een toegepast onderzoek uit. Studenten volgen daarvoor colleges methodologie en statistiek. In het oude curriculum waren onderzoeksvaardigheden aanwezig, maar minder expliciet gemaakt. Het panel is uitermate positief over de wijze waarop de opleiding praktijkgericht onderzoek in het

nieuwe programma heeft verwerkt. Uit verschillende studentproducten blijkt dat de beschreven opbouw in het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek gedurende de opleiding aanwezig is.

Beroepsvaardigheden

In alle studiejaren hebben studenten interactie met de beroepspraktijk. In het eerste jaar doen alle studenten praktijkervaring op in het Teaching Hotel Château Bethlehem. Studenten en docenten runnen het hotel, waar gasten kunnen overnachten, ontbijten, lunchen en dineren. Studenten doen ervaring op in verschillende afdelingen van het hotel. In het eerste semester worden twee weken theorie afgewisseld met een week praktijk.

In het tweede jaar volgen alle studenten een verplichte stage in het buitenland. Studenten voeren in het derde jaar opdrachten uit op basis van real life casuïstiek, waarbij ze zich oriënteren op de processen van de betrokken organisaties. De studenten werken in het vierde jaar in groepsverband aan een afstudeerproject, een adviestraject in opdracht van een externe opdrachtgever. Het laatste half jaar van de opleiding gaan de studenten zelfstandig op managementstage in de hospitality industrie.

Uit de *Nationale Studentenenquête* blijkt dat studenten de stage positief waarderen (3,7).

Deskundigen uit de beroepspraktijk verzorgen gastcolleges en masterclasses in verschillende modules. De opleiding organiseert daarnaast regelmatig bedrijfsbezoeken. Studenten vinden de gastcolleges inspirerend, zo blijkt uit het gesprek met het panel. Ook in de minoren staat de beroepspraktijk centraal. Deze worden voor een groot deel ingevuld door externe deskundigen. Elk half jaar is er een *Internship and Careerday* waar (stage-)bedrijven zich presenteren aan studenten en een *Global Mind Conference* waar studenten die net terug zijn van hun buitenlandstage ervaringen uitwisselen. Daarnaast delen studenten interculturele ervaringen, die zij opdoen tijdens de internationale stage, via een website (www.icaworld.nl).

Uit de *Nationale Studentenenquête* blijkt dat studenten tevreden zijn over de beroepsoriëntatie (4). Medewerkers zijn eveneens positief over de praktijkgerichtheid van het programma. Volgens de *Medewerkerenquête 2010* beoordelen docenten de kwaliteit van het opleidingprogramma met een 7,2.

Bronnen

Naast een Nederlands curriculum heeft de hotelschool sinds 2003 een Engelstalig curriculum. De inhoud van de programma's is nagenoeg gelijk. De opleiding werkt met actuele (inter)nationale bronnen voor het gastvrijheidsonderwijs, zo stelt het panel vast. Deze literatuur is voor een deel Engelstalig. Als er een Nederlandstalig boek wordt gebruikt, dan is er ook een Engelstalige versie van. De literatuurlijst wordt jaarlijks herzien. Op Blackboard wordt alle informatie over de opleiding, de inhoud van het studieprogramma, ondersteunende literatuur en beeldmateriaal opgenomen.

Studenten kunnen gebruik maken van de bibliotheek van de hotelschool en van de centrale bibliotheek van Hogeschool Zuyd. Daarnaast hebben studenten toegang tot (deels elektronische) internationale bronnen. In de bibliotheek is alle verplichte literatuur

beschikbaar, naast relevante andere literatuur. Studenten hebben online toegang tot e-bronnen, zoals Hospitality Tourism Complete, Datamonitor 360, Branche Adressen Horeca, maar ook tot Emerald en ScienceDirect.

Uitwisseling

De hotelschool heeft een internationaal uitwisselingsprogramma. In het derde studiejaar kunnen studenten een half jaar in het buitenland studeren, in plaats van het volgen van twee minoren. Samen met universiteiten van Hong Kong en Penn State (USA) biedt de hotelschool het Global Program aan. Gedurende een half jaar volgt een groep van 18 studenten (zes van elke opleiding) een programma van één van de universiteiten. Ze verblijven een halfjaar op elke locatie.

Internationalisering

Uit het gesprek met studenten blijkt dat zij graag meer contact zouden hebben met internationale studenten. De internationale studenten volgen de lessen over het algemeen los van de Nederlandse studenten. De opleiding herkent dit gegeven en zoekt naar mogelijkheden om de onderlinge band positief te beïnvloeden. Het panel pleit er voor dat de opleiding hier de komende tijd aandacht aan schenkt. Het kan voor beide groepen studenten een grote bijdrage leveren aan hun internationale ontwikkeling.

Talenonderwijs

De opleiding besteedt ruim een half jaar van het curriculum (31 EC) aan talenonderwijs. Het talenonderwijs is verdeeld over de semesters 1, 2, 3 en 5. In de periode voor de internationale stage in het tweede jaar (semester 1, 2 en 3) leren studenten drie moderne vreemde talen. Voor de Engelstalige bachelor is een van die talen Nederlands. Na de stage reflecteren studenten op de taal die zij hebben gebruikt tijdens de stage en kiezen voor vervolgonderwijs in een moderne vreemde taal. Studenten kiezen voor verdieping in de gebruikte taal of juist voor verbreding in een andere taal. Studenten geven in het gesprek met het panel aan dat er veel koppeling met het beroep plaatsvindt door praktijkcases uit de hotellerie.

Overwegingen

Het panel raadt de opleiding aan om de samenwerking tussen nationale en internationale studenten te versterken. De opleiding heeft dit reeds als ontwikkelpunt opgenomen in de kritische reflectie.

Het panel stelt vast dat het ontwikkelen van beroepsvaardigheden erg goed verankerd is in het programma. Het uitvoeren van toegepast onderzoek bevindt zich in een transitiefase, waarbij de zichtbaarheid van onderzoeksvaardigheden in het nieuwe curriculum duidelijk vergroot is. De verbeteringen met betrekking tot de onderzoeksvaardigheden in het laatste jaar kunnen uiteraard nog niet worden waargenomen. Voor de studenten van het oude curriculum zijn in het laatste studiejaar aanvullende lessen onderzoeksvaardigheden en statistiek gepland.

Het panel stelt vast dat de vakliteratuur die de opleiding gebruikt, relevant en actueel is. De literatuur die van een hotelopleiding verwacht mag worden, is vertegenwoordigd.

Het panel is heel positief over nieuwe curriculum, het is volstrekt helder en overzichtelijk uitgewerkt. Omdat het nieuwe curriculum in het laatste stadium van uitvoering is, en dus nog niet over de volle breedte uitsteekt, kan het panel nog niet het oordeel 'goed' geven.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 3 Inhoud van het programma

De inhoud van het programma biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Bevindingen

De opleiding is in 2009 begonnen met de invoering van een nieuw curriculum, dat in juli 2011 is afgerond. Hiermee is een aandachtspunt uit de vorige visitatie, namelijk de relatie tussen de eindkwalificaties en modules en de formalisering van de totale samenhang, verbeterd aldus de opleiding. Het werkveld heeft via het International Hospitality Advisory Board ingestemd met het nieuwe curriculum. Het panel is van oordeel dat de opleiding hard gewerkt heeft aan de ontwikkeling van het nieuwe curriculum. De relatie tussen eindkwalificaties en modules is helder en er is een samenhangend programma uitgewerkt.

Relatie tussen beoogde eindkwalificaties en inhoud programma

De opleiding heeft de eindkwalificaties afgeleid van de landelijke competenties en deze omgezet in een aantal te realiseren beroepsproducten. Per beroepsproduct zijn vervolgens de benodigde leer- en PGO-taken bepaald met daarbij de kennis en vaardigheden die daarvoor nodig zijn.

De curriculumcommissie heeft per competentieniveau concrete beroepsproducten opgesteld en heeft deze vervolgens verdeeld over de modules door het maken van moduleblauwdrukken. De curriculumcommissie borgt de aansluiting en de afstemming tussen de modules. De modulecoördinator is samen met het moduleteam verantwoordelijk voor de moduledoelstellingen, de leerdoelen en de verdere uitwerking van de module.

Samenhang

Samenhang in het programma wordt gerealiseerd door het gebruik van vier inhoudelijke beroepsproductlijnen en een persoonlijke ontwikkellijn. Daarnaast zijn er drie competentieniveaus. Deze niveaus zijn opgesteld op basis van de complexiteit van de beroepsproducten en de mate van zelfstandigheid bij de uitvoering.

Deze beroepsproductlijnen en de competentieniveaus zijn in een logische volgorde aangeboden en vormen de rode draad van de opleiding.

In de tweede helft van het derde studiejaar kiest de student uit vier specialisaties: Hotel Management, Entrepreneurship, Foodservice en Horizons in Hospitality. Elke specialisatie bestaat uit twee minoren (van elke 15 EC) in tweede helft van het derde jaar en in het vierde jaar een onderzoeksproject (30 EC) en een managementstage (29 EC).

In theoretische vakken wordt kennis aangeboden en studenten moeten deze kennis bij het maken van de beroepsproducten toepassen. De beroepsproducten komen ook aan de orde tijdens praktijkweken, stages, projecten en bedrijfsbezoeken. Hierdoor ontstaat samenhang tussen theorie en praktijk en tussen het binnenschools- en buitenschoolscurriculum.

Overwegingen

De uitwerking van het nieuwe curriculum is bijzonder helder en duidelijk op papier gezet. In modulehandleidingen is goed zichtbaar aan welke competenties de module bijdraagt en aan welke leerdoelen studenten werken. De opleiding is uitstekend in staat studenten een programma te bieden wat hen in staat stelt de eindkwalificaties te behalen. De niveau-aanduidingen per beroepsproductlijn zijn helder weergegeven. De samenhang in het programma is, door de gedefinieerde leerlijnen, meer dan duidelijk voor studenten.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 4 Vormgeving van het programma

De vormgeving van het programma zet aan tot studeren en biedt studenten de mogelijkheid om de beoogde eindkwalificaties te bereiken

Bevindingen

De opleiding heeft het programma ingericht volgens het leerconcept van Hogeschool Zuyd: vraaggestuurd competentiegericht maatwerkonderwijs met het sociaal constructivisme als fundament. Het sociaal-constructivisme gaat ervan uit dat de student zich goed ontwikkelt in krachtige leeromgevingen waarin hij met medestudenten actief leert in concrete en authentieke contexten, met duidelijk zicht op de functionaliteit van leerinhouden.

De opleiding realiseert deze 'krachtige leeromgevingen' door in elke module te werken met beroepsproducten. Dat gebeurt in de beroepspraktijk van Teaching Hotel en in een project- of stageverlenend bedrijf. Hierbij ontwikkelt de student de benodigde kennis, vaardigheden en attitudes om zo de afzonderlijke bouwstenen van competenties te verwerven. Daarnaast past de student deze competentie geïntegreerd toe in de praktijk.

Voorbeelden van gebruikte praktijksituaties zijn het Gastronomisch evenement in module 1, de landenrapportage in module 2 en het business plan in module 3.

Vraagsturing komt vooral terug in de laatste anderhalf jaar van de studie, de profielfase, waarin de student kan kiezen voor minoren en de specialisatie. De opleiding biedt waar mogelijk maatwerk aan, bijvoorbeeld met keuzemogelijkheden bij de vreemde talen, persoonlijke ontwikkelplannen bij studietoetsing en ondersteuning via helpdesks.

Er zijn diverse didactische werkvormen en leeractiviteiten die zijn afgestemd op de beroepsproducten die in een module centraal staan: PGO-bijeenkomsten, projectopdrachten, action learning, kijkopdrachten, hoor- en werkcolleges, begeleide zelfstudies, (praktijk)vaardigheid trainingen, helpdesks en coachingsgesprekken. Hierbij zet de opleiding

de meer docentgestuurde werkvormen voornamelijk in bij het begin van de opleiding en de meer studentgestuurde werkvormen in de laatste jaren.

Uit de gesprekken met studenten blijkt dat zij de opleiding uitdagend vinden. Ze waarderen de verscheidenheid aan werkvormen in de opleiding, herkennen de keuzemogelijkheden in het programma en het vraaggestuurde karakter van de opleiding. Studenten melden het panel dat zij het groepswerk positief waarderen in de opleiding. Doordat studenten elkaar beoordelen bij groepswerk zet het studenten aan tot studeren en wordt meeliften voorkomen.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de opleiding een grote variëteit aan didactische werkvormen en leeractiviteiten inzet. De opleiding is gebouwd op een stevig sociaal constructivistisch fundament. De vormgeving van het programma is uitdagend, gevarieerd en er is sprake van een uitstekende externe oriëntatie. Studenten leren in een 'krachtige leeromgeving' (zowel intern als extern) en er is sprake van vraaggestuurd onderwijs. Het didactisch concept sluit uitstekend aan op de doelstellingen van de opleiding. Het programma stelt studenten in staat de beoogde eindkwalificaties te bereiken.

Het panel vindt het positief dat studenten elkaar moeten waarderen in groepswerk. Het blijkt goed te werken als instrument om meeliften te voorkomen. Studenten waarderen de opleiding als positief en uitdagend. Ook docenten zijn een dergelijke mening toegedaan.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 5 Instroom

<i>Het programma sluit aan bij de kwalificaties van de instromende studenten.</i>

Bevindingen

Toelatingseisen

Aankomende studenten met een vwo-, havo- of mbo-diploma, of een daarmee (internationaal) gelijkgesteld diploma, met naast Engels een tweede moderne vreemde taal kunnen worden toegelaten tot de propedeuse van de opleiding. De opleiding beveelt de vakken Management & Organisatie en Economie aan.

Selectieprocedure

Studenten die voldoen aan de wettelijke eisen moeten daarnaast een selectieprocedure doorlopen om toegelaten te kunnen worden. De hotelschool heeft een hoger aantal aanmeldingen dan er aan plaatsen beschikbaar zijn. Er zijn vier selectiedagen waar steeds 250 studenten aan deel kunnen nemen. Ongeveer de helft van deze studenten wordt uitgenodigd voor de tweede selectiedag. Na de tweede selectiedag blijven van de duizend studenten ongeveer 320 studenten over die toegelaten worden tot de opleiding.

De huidige, vernieuwde selectieprocedure is in 2008-2009 opgezet op basis van resultaten van interne evaluaties, interne en externe benchmarks en is beschreven in

Selectieprocedure – Juni 2009 (Hotelschool Maastricht, 2009). De vernieuwde selectieprocedure is een verfijning ten opzichte van de vorige procedure. De selectie is gericht op het toetsen van theoretische basiskennis, praktijkervaring, persoonsgebonden competenties (attitude) en motivatie. Bij de selectie zijn docenten, studenten en externe deskundigen betrokken.

De geschiktheid van een potentiële student wordt bepaald aan de hand van een mix van scores. Hierdoor kan de opleiding ook studenten met minder kennis van wiskunde en/of talen toelaten. Studenten maken bij aanvang van de opleiding een basistoets rekenen en Nederlands. Studenten die de basistoets niet behalen volgen de cursus 'basisvaardigheden rekenen' en/of 'basisvaardigheden Nederlands'. De opleiding geeft aan dat ongeveer zestig procent van de eerstejaarsstudenten de cursus rekenen en/of Nederlands, naast het reguliere onderwijs, volgt.

De opleiding neemt de resultaten van de selectieprocedure op in het startportfolio van de student. Het startfolio vormt de basis voor de verdere ontwikkeling van de competenties van de student. Het panel vindt dit een sterk punt van de opleiding.

Studenten zijn positief over de intelligentietoets en de persoonlijkheidstoets, zo geven zij aan in het gesprek met het panel. Daarnaast kregen de studenten een positieve indruk van de sfeer op de opleiding gedurende de selectieprocedure.

Voor toegelaten MHS-studenten (middelbare hotelschool) met een ruime praktijkervaring is er een aangepast en verkort opleidingsprogramma, beschreven in *MHS-route Juni 2010* (Hotelschool Maastricht, 2010). Deze studenten krijgen vrijstelling voor de praktijkstage. Daarnaast maakt de hotelschool gebruik van de EVC-procedure Hogeschool Zuyd.

Uit een interne benchmark binnen Hogeschool Zuyd blijkt dat de rendementcijfers van de hotelschool beter zijn dan van andere opleidingen van de hogeschool. Dit heeft wellicht te maken met het selecteren van de meest geschikte studenten. De uitval van de eerste studenten die geselecteerd zijn volgens de vernieuwde procedure (ingestroomd in september 2010) is vijf procent lager dan in voorgaande studiejaar. Verdere rendementcijfers van deze selectieprocedure zijn nog niet bekend, aangezien de eerste lichting studenten in 2010 is ingestroomd.

Aansluiting op vooropleiding

De hotelschool heeft een coördinator voor de informatievoorziening aan aankomende studenten. Deze coördinator organiseert informatiebijeenkomsten en neemt deel aan onderwijsbeurzen. De opleiding informeert aankomende studenten via de website over open dagen, selectie en aanmelding, lesmethoden, studieprogramma, onderwijs, et cetera. Huidige studenten participeren bij de voorlichting, zij nemen bijvoorbeeld deel aan presentaties in het voortgezet onderwijs. Daarnaast zijn studenten betrokken bij de organisatie van de selectie, bij het afnemen van selectie-interviews, het lezen en beoordelen van motivatiebrieven en bij de evaluatie van het selectieproces.

Studenten zijn positief over de mate waarin de vooropleiding aansluit op de hotelschool (3,2 *Nationale Studentenenquête 2010*). Hetzelfde beeld komt naar voren in het gesprek met studenten.

Overwegingen

Het panel is positief over de selectieprocedure die de hotelschool heeft ontwikkeld. De procedure is nauwgezet uitgewerkt. Het panel vindt het lovenswaardig dat de opleiding docenten, studenten en externe deskundigen inzet bij de selectie van nieuwe studenten. De selectie is daarmee een opleidingsaangelegenheid waar alle stakeholders bij betrokken zijn en zich verantwoordelijk voor voelen. Er zijn deficiëntiecurcussen voor rekenen en Nederlands, die studenten in het eerste jaar naast het reguliere onderwijs volgen. Het panel vraagt de opleiding na te denken over het direct starten met de deficiëntiecurcussen na de selectieprocedure, zodat studenten zich tijdens het eerste jaar volledig kunnen richten op het reguliere onderwijs.

Het panel is uitermate positief over de wijze waarop de opleiding de uitkomsten van de selectieprocedure bij de competentieontwikkeling van studenten gebruikt. Tijdens de selectie wordt de basis voor het portfolio gelegd, waar studenten gedurende de opleiding aan werken. Het panel is van oordeel dat de opleiding de selectie van studenten en de aansluiting op de vooropleidingen heel goed voor elkaar heeft en vindt het oordeel goed bij deze standaard op zijn plaats.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 6 Studeerbaarheid

<i>Het programma is studeerbaar.</i>

Bevindingen

Om de studievoortgang te bevorderen heeft de opleiding een semestersysteem (2 x 20 lesweken) in de eerste twee jaren. In het derde jaar is er een bloksysteem (4 x 10 lesweken). Eerder konden studenten in het eerste en tweede jaar de vier blokken in willekeurige volgorde volgen, waarbij een blok niet opnieuw gevolgd kon worden in hetzelfde studiejaar. Door de wijziging in het semestersysteem en de instroom twee keer per studiejaar, wordt elk semester twee keer per jaar aangeboden en wordt vermeden dat studenten met studieachterstand lang moeten wachten bij vertraging.

De faculteitsdirecteur, de kwaliteitscoördinator en/of de modulecoördinator en de studiecoaches bevragen studenten geregeld over mogelijke belemmeringen in de studievoortgang. De faculteitsdirecteur nodigt alle studenten elk half jaar per jaargroep uit voor een overleg over zaken die spelen. Studentvertegenwoordigers overleggen per module met de kwaliteitscoördinator/modulecoördinator. Daarnaast houdt de opleiding zicht op belemmeringen voor de studievoortgang door module-evaluaties en door studiebegeleiding. Studenten geven in het gesprek met het panel aan dat zij worden gehoord als er

belemmeringen zijn. De communicatielijnen zijn kort en klachten van studenten lost de opleiding snel op.

Contacturen en studielast

Eerste- en tweedejaarsstudenten hebben 15-20 contacturen per week. In de eerste drie modules zijn respectievelijk 29,5 uur, 15,5 uur en 19,5 uur per week geroosterd. Vanaf het derde jaar worden de contacturen geleidelijk minder en komt er meer zelfsturing. Naast geroosterde contactmomenten zijn er helpdesks en spreekuren.

Door wonen, leren en werken op de onderwijslocatie (campus) geven studenten en docenten samen vorm aan een *learning community*. Doordat eerstejaarsstudenten op de campus wonen, het Teaching Hotel zich op de campus bevindt en doordat er veel in groepen aan projecten wordt gewerkt, is er een verstrengeling tussen leven en leren. De opleiding geeft aan dat het aantal uren dat studenten besteden aan programmagerelateerde zaken veel groter is dan het aantal directe contacturen.

De opleiding bekijkt periodiek de ervaren studielast door enquêtes en groepsinterviews met studentvertegenwoordigers. Uit recente module-evaluaties blijkt dat de ervaren studielast van de studenten ongeveer 27,5 uur per week bedraagt. Er is weinig verschil tussen de modules onderling, al valt op dat bij module 2 een iets hogere studielast wordt ervaren. De studielast is door de studenten met een 3,3 beoordeeld (*Nationale Studenten Enquête 2010*).

Uit het gesprek met studenten blijkt dat zij gemiddeld 40 uur per week aan de studie besteden. Het verschil tussen de gemeten studielast (27,5 uur) en de ervaren studielast (40 uur) is volgens studenten te wijten aan de uren die zij buiten de modules besteden aan projecten of werken in het hotel. Studenten geven aan dat de opleiding veel werk is, maar dat het voor gemotiveerde studenten haalbaar is.

De studeerbaarheid van het programma is door afgestudeerden beoordeeld met 7,4 (*HBO-Monitor 2010*). In de evaluatie over studiejaar 2009-2010 geeft zestig procent van de geënquêteerde studenten aan, dat studiecoaching in het algemeen bijgedragen heeft aan de ontwikkeling van de persoonsgerichte competenties. Bijna negentig procent van de studenten ervaart de individuele gesprekken met de studiecoach als zinvol.

Studeren met een functiebeperking

Bij toelating tot de opleiding kan de student bij de decaan aangeven of er functiebeperkingen zijn die de studievoortgang kunnen belemmeren. Voor deze studenten heeft de hogeschool een Routeplanner ontwikkeld. Met deze Routeplanner kan de student uitzoeken bij wie hij moet zijn voor bepaalde vragen en welke regelingen en oplossingen er zijn. De decanen zorgen voor ondersteuning, in overleg met de studiecoach en docenten.

Studenten met dyslexie, een van de meest voorkomende functiebeperkingen, kunnen indien nodig een beroep doen op extra faciliteiten tijdens examens. De student krijgt verlengde examentijd en kan de toetsen maken in een apart lokaal.

Propedeusenorm

De opleiding heeft een propedeusenorm van 60 EC, te behalen in één jaar. Dit vraagt verantwoordelijkheid van de student, maar ook persoonlijke aandacht van de opleiding. Daarom is in 2009 studiecoaching ingevoerd. De studiecoach volgt de student tijdens zijn studietraject en begeleidt hem met name bij de ontwikkeling van de persoonsgerichte competenties. Studenten die de norm niet halen, kunnen een brief aan de directeur sturen met een motivatie waarom zij geen bindend studieadvies verdienen en hoe de achterstanden worden ingehaald. Uit het gesprek met het opleidingsmanagement blijkt dat studenten in enkele gevallen uitstel voor het behalen van de norm krijgen. De procedure is beschreven in de *OER 2010-2011*. Een commissie bestaande uit de faculteitsdirecteur, de coördinator studiecoaches, een vertegenwoordiger van de examencommissie en decanen beslissen over de studieadviezen.

Het panel vindt het positief dat de opleiding de norm voor de propedeuse op 60 EC heeft gelegd. De norm zorgt er voor dat studenten zonder grote achterstand in de hoofdfase van de opleiding instromen en dat zij vanaf de start van de opleiding gemotiveerd zijn om de volledige punten te behalen.

Het propedeuserendement in 2009-2010 is 67 procent; het hoofdfaserendement is in de jaren van 2002 tot 2005 is hoger dan 90 procent. Voor overige cijfers zie Kwantitatieve gegevens in hoofdstuk 1.

Overwegingen

De opleiding is haalbaar in de tijd die er voor staat. Studenten geven aan dat zij gemiddeld veertig uur per week studeren. Mede door de selectieprocedure en de relatief hoge propedeusenorm is de uitval laag en het studierendement hoog. Het panel is positief over de BSA-norm van 60 EC in het eerste jaar. Het zet studenten aan het studeren en zorgt ervoor dat studenten zonder achterstand de hoofdfase in stromen.

De opleiding houdt zicht op mogelijke belemmeringen door studiecoaching en door geplande gesprekken tussen de directie, coördinatoren en studenten.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 7 Duur

De opleiding voldoet aan wettelijke eisen met betrekking tot de omvang en de duur van het programma.

Bevindingen

De opleiding biedt een opleidingsprogramma aan dat bestaat uit de landelijke vastgestelde opleidingsduur van 240 EC. De studiepunten zijn evenredig verdeeld over de vier leerjaren. De studiepuntverdeling is beschreven in het document *Overzichtsverdeling credits nieuwe curriculum* (Hotelschool Maastricht, 2008).

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Personeel

Standaard 8 Personeelsbeleid

<i>De opleiding beschikt over een doeltreffend personeelsbeleid</i>

Bevindingen

Het personeelsbeleid van de Hotelschool Maastricht is een concretisering van het personeelsbeleid van Hogeschool Zuyd en beschreven in het *Strategisch beleid 2009 – 2013* (Hoge Hotelschool Maastricht, 2009). In het *Jaarplan 2010/11* is een eerste schets gegeven van een *Toekomstgericht personeelsplan* (Hoge Hotelschool Maastricht, april 2010). Het personeelsbeleid kenmerkt zich door eigen verantwoordelijkheid en zelfregie binnen de inhoudelijke en de organisatorische kaders van de opleiding (een grote mate van decentralisatie en zelfregie op onderwijsonderdelen). Het panel constateert dat het personeelsbeleid is aangestuurd vanuit organisatiedoelstellingen.

Functionerings- en beoordelingsgesprekken

De opleiding kent een jaarlijkse cyclus van functionerings- en beoordelingsgesprekken. De coördinatoren van onderwijsonderdelen voeren deze gesprekken sinds studiejaar 2009-2010. In de jaren daarvoor voerde de faculteitsdirecteur de functionerings- en beoordelingsgesprekken. De coördinatoren hebben afgelopen jaar trainingen gevolgd voor het voeren van de functionerings- en beoordelingsgesprekken. De coördinatoren hebben regelmatig intervisiebijeenkomsten om het voeren van functionerings- en beoordelingsgesprekken consistent te laten verlopen. De (docent)evaluaties van studenten dienen als input tijdens de functionerings- en beoordelingsgesprekken (scholing, zie standaard 9). Docenten geven in het gesprek met het panel aan dat zij de gesprekken als plezierig ervaren en dat de gesprekken daadwerkelijk tweemaal per jaar plaatsvinden.

Aanstellingsbeleid

Het personeelsbeleid is gericht op een vaste kern docenten en een flexibele schil van docenten uit het bedrijfsleven. Door de invoering van het nieuwe curriculum is een wijziging in de samenstelling van het docententeam nodig geweest. Enerzijds vangt de opleiding dit op door docenten afhankelijk van hun achtergrond nieuwe taken te laten uitvoeren. Anderzijds zijn er nieuwe medewerkers met een tijdelijk contract ingezet.

De organisatie is verdeeld in verschillende units: Onderwijs, Overhead, Teaching Hotel, Campus, Four Seasons Restaurant, Projects (Masters en Training & Consultancy), waaraan medewerkers zijn toebedeeld. Aan deze units zijn medewerkers toegedeeld.

Medewerkers die geen pedagogisch-didactische achtergrond hebben, krijgen een onderwijstraject om zich deze vaardigheden eigen te maken. Een didactische aantekening is een voorwaarde voor een vaste aanstelling.

Uit gesprekken met docenten blijkt dat de opleiding docenten bij de start van hun aanstelling goed begeleid en dat zij de ruimte krijgen om de organisatie te leren kennen.

Het panel constateert dat docenten positief oordelen over het personeelsbeleid. De veranderingen in de afgelopen paar jaar zijn groot geweest qua organisatie, positie van de medewerkers en onderwijsmodel. Het panel constateert dat er grote en brede tevredenheid is over de nieuwe ingeslagen weg.

Overwegingen

De opleiding heeft een helder personeelsbeleid geformuleerd. Het panel constateert dat dit bijna volledig is geïmplementeerd en dat verschillende onderdelen van het personeelsbeleid op een systematische manier in het onderwijs zijn ingebed. Onderdelen, zoals het voeren van functioneringsgesprekken door de coördinatoren van de onderwijsonderdelen, zijn het afgelopen jaar gestart en daarmee nog niet in de volle organisatiebreedte ingebed. Het panel benadrukt dat, gezien de aanzet en de eerste uitvoeringsronde, zij er vertrouwen in heeft dat het huidige personeelsbeleid over enkele jaren systematisch en structureel is ingebed. De opleiding kent een open cultuur, docenten geven elkaar onderling voortdurend feedback. Docenten ervaren geen belemmeringen om problemen of kritische punten over elkaars functioneren aan te kaarten. Het panel vindt dit positief.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 9 Kwaliteit van het personeel

Het personeel is gekwalificeerd voor de inhoudelijke, onderwijskundige en organisatorische realisatie van het programma.

Bevindingen

De opleiding heeft in haar aannamebeleid opgenomen dat docenten die lesgeven aan de hotelschool een bachelor, master of PhD-graad moeten hebben en daarnaast over pedagogische en didactische kwaliteiten moeten beschikken. Het aantal docenten met een hbo-bacheloropleiding bedraagt achttien, er zijn 32 masteropgeleiden en één docent is gepromoveerd. Op dit moment is er één medewerker bezig met een hbo-bacheloropleiding, één docent volgt een masteropleiding en twee docenten zijn bezig met een promotietraject. 39 docenten beschikken over een didactische aantekening.

Beroepspraktijk

Op basis van de bestudeerde documentatie constateert het panel dat docenten veelvuldig contact hebben met de beroepspraktijk. Zo bezoeken zij in vele landen studenten tijdens de

hotelstages, begeleiden zij studenten tijdens hun afstuderen, nemen zij deel aan en spreken op seminars en congressen. Verder zijn docenten, in met name het eerste semester, betrokken bij de operationele processen in het Teaching Hotel. Daarnaast ontwikkelen de docenten een aantal minoren samen met het werkveld. Voorbeelden hiervan zijn de minoren die voor de specialisatie Foodservice samen met Foodstep worden ontwikkeld, of de minoren *Revenue management* en *Hotelvastgoed*. De contacten met de beroepspraktijk en het onderling overleg dragen eraan bij dat docenten voldoende op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen in het werkveld.

Studenten geven in gesprek met het panel aan dat docenten voldoende kennis van de beroepspraktijk hebben.

Scholing

Sinds de implementatie van het huidige personeelsbeleidsplan in 2009 (zie ook standaard 8) heeft de opleiding de aandacht voor scholing vergroot. Zo zijn de mogelijkheden voor het volgen van een masteropleiding of om te promoveren verbeterd. Docenten geven aan dat zij de mogelijkheden voor scholing als voldoende ervaren. Voorbeelden van scholing die docenten in de laatste jaren, al dan niet individueel, hebben gevolgd, zijn: Engels, onderzoeksvaardigheden, PGO (Probleem Gestuurd Onderwijs), ICT en toetsen. Het panel is positief over deze ontwikkeling, maar is van oordeel dat de opleiding dit in haar professionaliseringsbeleid sterker mag aanzetten.

De aandacht voor scholing op het gebied van Engels en onderzoeksvaardigheden komen voort uit de curriculumwijzigingen en de groeiende aandacht voor een internationale onderwijsomgeving binnen de opleiding. Om aan de internationale onderwijsomgeving te voldoen zet de opleiding, met name bij de talen, internationale docenten in. De opleiding heeft ingezet op het verhogen van de onderzoeksvaardigheden bij docenten door een professionaliseringsprogramma 'Onderzoeksvaardigheden' aan te bieden en door docenten samen met lectoren toegepast onderzoek in kenniskringen uit te voeren. De begeleiders van afstudeerprojecten hebben in de regel ervaring met het doen van onderzoek. Docenten die afstudeerders willen begeleiden, volgen vanaf het studiejaar 2011-2012 verplicht een bijscholingsprogramma 'Toegepast Onderzoek' dat is opgezet door het lectoraat International Business and Communication.

De opleiding wil dat alle docenten het professionaliseringsprogramma Onderzoeksvaardigheden volgen, dat is ten tijde van de visitatie nog niet het geval. De opleiding ziet deze noodzaak, omdat studenten de begeleiding van docenten onvoldoende uniform vonden. De begeleiders geven vanuit hun eigen specialisme invulling aan de ondersteunende begeleiding, door het professionaliseringsprogramma verwacht de opleiding dat de begeleiding meer uniform gaat plaatsvinden. Het panel is positief over de professionalisering die de opleiding inzet om uniformiteit in de begeleiding te vergroten.

Overwegingen

Het panel heeft een gemotiveerd en veelzijdig docententeam aangetroffen. Docenten zijn zowel inhoudelijk, onderwijskundig als organisatorisch in staat het programma te realiseren. Zo heeft de meerderheid van de docenten een pedagogisch-didactische aantekening. Docenten hebben voldoende kennis van de actuele beroepspraktijk door de contacten met

het beroepenveld. Zo begeleiden zij studenten tijdens stage en afstuderen, volgen zij cursussen, gaan zij naar en spreken zij op seminars en onderhouden zij contacten met gastdocenten. De opleiding kan hier bijvoorbeeld op inspelen door docenten een docentstage te laten uitvoeren. Uit de gesprekken blijkt dat het opleidingsmanagement en de docenten graag een ontwikkeling op het gebied van de Engelse taal en de onderzoeksvaardigheden zien. Het panel onderschrijft deze wens, maar zij constateert ook dat de opleiding hier al op inspeelt door het aanbieden van cursussen, waar docenten reeds aan deelnemen.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 10 Kwantiteit van het personeel

<i>De omvang van het personeel is toereikend voor de realisatie van het programma.</i>
--

Bevindingen

Het aantal fte voor het docententeam bedraagt 60,3. Het aantal studenten is 1027. De docent-studentratio komt daarmee op 1:17. Als de praktijkbegeleiders en andere medewerkers van de hotelschool worden meegerekend bedraagt het aantal fte 79,6 waarmee de medewerker-studentratio 1:13 wordt. De opleiding kent bij de talen en PGO-opdrachten klassen van respectievelijk zestien en twaalf studenten.

De opleiding kent een streefnorm van vijftien procent van de flexibele schil. De huidige flexibele schil van de opleiding is 25 procent. De opleiding heeft hier de afgelopen twee jaren bewust voor gekozen om de ruimte gedurende de curriculumwijziging voldoende expertise op alle gebieden in huis te hebben. Vanaf het studiejaar 2011-2012 gaat de opleiding de flexibele schil terugdringen.

Werkdruk

Uit de *Medewerkerenquête 2010* blijkt dat de medewerkers het meest tevreden zijn over de inhoud van hun werk. De deelaspecten waarover medewerkers positief zijn: de duidelijkheid van het doel van hun werk, het plezier in het werk en de afwisseling in hun werk. Ten opzichte van de overige uitkomsten zijn de docenten het minst tevreden over de werkdruk. In gesprek met het opleidingsmanagement heeft het panel dit ter sprake gebracht. Zij geven aan dat de wijziging van het curriculum heeft bijgedragen aan de verbetering van de werkdruk. Het opleidingsmanagement verwacht dan ook dat in de komende medewerkerenquête minder docenten aangeven werkdruk te ervaren. In het gesprek met de docenten geven zij aan de werkdruk niet als hoog te ervaren. Het panel constateert op basis van de gesprekken en het materiaal dat er een enthousiast docententeam aan de opleiding verbonden is.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim aan de Hotelschool is in 2010-2011 rond 4,40 procent. Dit percentage is hoger dan de streefnorm, omdat er twee langdurig zieken zijn. Het panel constateert op basis van het gesprek met docenten dat de ziekte van deze docenten niet werkdruk gerelateerd is. Docenten geven daarnaast aan dat er geen correlatie bestaat tussen werkdruk en het ziekteverzuim

In het geval dat een docent vaker als drie keer binnen zes maanden ziek is, vindt er een gesprek tussen de docent en de directie plaats om te kijken wat de oorzaak is en of er maatregelen getroffen moeten worden.

Uit het gesprek met zowel docenten als studenten blijkt dat de opleiding adequaat inspringt op lesuitval. De opleiding biedt in de eerste week geen vervangende lessen aan. In het geval een docent langer dan een week ziek is, wordt vervanging geregeld. Uit het gesprek met studenten komt naar voren dat in een specifiek geval de opleiding aan het einde van de periode extra lessen heeft aangeboden om studenten voldoende voorbereiding op het tentamen te geven en te zorgen dat er geen studieachterstand ontstond. Het panel constateert dat de loyaliteit onder docenten groot is om in het geval van ziekte of drukte voor elkaar in te springen.

Bereikbaarheid

Het panel constateert dat docenten voldoende bereikbaar zijn voor studenten. Al geven studenten aan dat de bereikbaarheid van fulltime docenten beter is dan van de parttime docenten. Alle docenten geven binnen drie dagen reactie via de e-mail. Studenten ervaren dit als plezierig.

Overwegingen

De opleiding kent een laag docent-studentratio. Bij talen en de PGO-opdrachten zijn de klassen klein, respectievelijk zestien en twaalf studenten. Het panel oordeelt positief over de manier waarop de opleiding de lesuitval voor studenten opvangt. Hiermee zorgt zij ervoor dat studenten voldoende voorbereid aan een tentamen of assessment deelnemen. Docenten geven in het gesprek met het panel aan de werkdruk niet als hoog te ervaren. Het panel is van mening dat de omvang van het personeel toereikend genoeg is voor de realisatie van het programma

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Voorzieningen

Standaard 11 Materiële voorzieningen

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

Bevindingen

De Hotelschool is gevestigd in Maastricht en beschikt over een onderwijsgebouw, een office building voor medewerkers, een Teaching Hotel, een service gebouw (voor stages, roosters, cijfers, copyshop) en een campus.

Het onderwijsgebouw bestaat uit ruimtes die aansluiten bij de verschillende werkvormen. Zo zijn er collegezalen in verschillende groottes, klaslokalen, ruimtes voor projectgroepen en een multifunctionele aula (maximaal 300 personen). Daarnaast is er een instructiekeuken, een collegezaal voor praktijkinstructie en er zijn enkele multimedialokalen die gebruikt worden voor ICT ondersteund onderwijs. Voor het praktijkonderwijs heeft de Hotelschool naast de instructieruimtes in het onderwijsgebouw een Teaching Hotel en het Four Seasons Restaurant in het onderwijsgebouw.

Voor de medewerkers is er een office building. Dit gebouw is onderdeel van het onderwijsgebouw. Hierin zijn veertig flexplekken voor medewerkers. Medewerkers zien de office building als prettige werkomgeving met voldoende faciliteiten, zo blijkt uit de gesprekken. Het panel heeft tijdens de rondleiding de nieuwe werkplekken van docenten gezien en is hier positief over.

Bibliotheek

De hotelschool heeft een eigen bibliotheek die gelieerd is aan de bibliotheek van de Hogeschool Zuyd. Docenten en studenten kunnen daar terecht voor literatuur/database-mogelijkheden. Door onderwijsopdrachten en trainingen in de bibliotheek worden studenten gestimuleerd om gebruik te maken van de databases en om literatuurzoekopdrachten te doen. Voor studenten zijn er (individuele) werkplekken in de bibliotheek, waar studenten met vaste computers of laptops werken. Ook in het Four Seasons Restaurant kunnen studenten werken.

Studenten geven in het gesprek met het panel aan dat zij positief zijn over de faciliteiten van de opleiding, maar dat het aantal stiltewerkplekken wat hen betreft uitgebreid mag worden.

Campus

De hotelschool beschikt over een eigen campus. Eerstejaars studenten wonen op kamers in de campusgebouwen. Het doel hiervan is het met elkaar leren leven en leren rekening te houden met elkaar. Studenten geven aan dat zij eigen keukens op de campus missen. De hotelschool heeft verbouwplannen voor de campus die, in overleg met de gemeente, de komende jaren worden gerealiseerd. In de verbouwingsplannen zijn plannen voor keukens opgenomen. De verbouwing is gepland voor 2014-2016.

Het onderwijsgebouw en het Teaching Hotel beschikken over een draadloos netwerk. Elke campuskamer heeft een vaste verbinding voor internet en tv. Alle onderwijslokalen zijn uitgerust met smartboards en beamers met internetaansluiting. De beschikbaarheid van computers is voor de studenten geen probleem meer sinds het gebruik van laptops algemeen geworden is. Wel is er vraag naar meer stopcontacten.

Voor de roostering, digitale leer- en werkomgeving, geautomatiseerde toetsafname en cijferverwerking, gebruikt de hotelschool systemen als Blackboard en Osiris.

Overwegingen

Het panel is onder de indruk van het nieuwe Teaching hotel. Studenten (en docenten) krijgen daar de mogelijkheden om praktijkervaring op te doen in een realistische hotelomgeving. De overige voorzieningen van de opleiding zijn toereikend voor het onderwijs. Studenten missen wel meer stopcontacten en meer stiltewerkplekken. Het panel heeft de plannen voor de nieuwe campus gezien. Mede gezien de investering die daarmee gemoeid is, vindt het panel het logisch dat de uitvoering nog even duurt. Het panel raadt de opleiding aan om prioriteit te geven aan het ontwikkelen van rustige plekken voor studenten om te studeren. Het panel laat het nieuwe hotel en de nieuwe medewerkersruimten zwaar wegen in haar oordeel gezien de positieve effecten op de praktijkcomponent in de opleiding van de studenten, de stagemogelijkheden van docenten en de wijze van samenwerken van docenten. Ondanks de twee redelijk snel op te lossen punten (stopcontacten en stiltewerkplekken) zijn de voorzieningen van de opleiding zodanig goed uitgedacht en uitgewerkt dat het panel het oordeel goed op zijn plaats vindt.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Standaard 12 Studiebegeleiding

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

Bevindingen

Studiebegeleiding

Het studiebeleid van de hotelschool is in lijn met het hogeschoolbrede beleid dat gericht is op drie treden: studiecoaching op opleidingsniveau, generalistische hulpverlening door studentdecanen en specialistische hulpverlening van onder anderen studentpsychologen. Sinds 2009 is er een operationeel systeem van studiecoaching. Studenten krijgen bij aanvang van de studie een individuele studiecoach, die de student tot en met het vijfde semester begeleidt. Hiervoor zijn er gezamenlijke bijeenkomsten en individuele gesprekken. De studiecoach volgt de student en helpt bij kritische momenten in de studie en bij het maken van de keuze voor de specialisatie na het vijfde semester. Vanaf het zesde semester wordt de studiecoaching overgenomen door een docent van de gekozen specialisatie. Docenten die een student onderwijs aanbieden, geven vakspecifieke begeleiding.

Naast de geroosterde uren en de reguliere begeleiding van opdrachten en projecten biedt de opleiding individuele ondersteuning aan via wekelijkse spreekuren en helpdeskmomenten. Ouderejaarsstudenten geven bijlessen aan studenten die dat nodig hebben. Docenten screenen deze ouderejaarsstudenten op hun capaciteiten.

Eerstejaarsstudenten wonen op de campus. Een coördinator campus en 'hospitality consultants' (medewerkers van de hotelschool die studenten begeleiden, oog houden op de campus en eventueel ingrijpen) begeleiden de studenten op de campus. Studenten zijn positief over de begeleiding die zij in de praktijkweken krijgen. Zowel van de coördinator als van hogerejaarsstudenten. Studenten vinden het positief dat elke werkdag geëvalueerd wordt, zodat zij de volgende werkdag aan de verbeterpunten kunnen werken.

De opleiding geeft aan dat de afstemming tussen de begeleiding in het Teaching hotel, op de campus en door de studiecoach voor de ontwikkeling van persoongerichte competenties en de professionele attitude nog verbeterd kan worden. *"Mogelijk dat de invoering van een digitaal portfolio hier uitkomst kan bieden"*, schrijft de opleiding in de kritische reflectie. Het panel is positief over het mogelijk invoeren van een digitaal portfolio, waardoor verschillende begeleiders toegang hebben tot dezelfde informatie van de student.

In evaluaties over 2009-2010 geeft zestig procent van de studenten aan dat studiecoaching heeft bijgedragen tot de ontwikkeling van persoonsgerichte competenties. Bijna negentig procent van de studenten vindt de individuele gesprekken met de studiecoach zinvol. Dit positieve beeld komt ook in de gesprekken met studenten naar voren. Zij zijn positief over de begeleiding tijdens de studie.

Stagebegeleiding

Bij de internationale stage in het tweede jaar en bij de managementstage in het vierde jaar krijgt de student een begeleider van de opleiding toegewezen. De student overlegt voorafgaand aan de stage met de begeleider over de doelstellingen van de student en de planning. De student houdt de begeleider op de hoogte van vorderingen via e-mail. De begeleider gaat daarnaast ten minste een maal bij het stagebedrijf op bezoek. Naast begeleiding vanuit de opleiding is er op het stagebedrijf een bedrijfsbegeleider die de student ter binnen het bedrijf begeleidt. Studenten tonen zich in het gesprek met het panel tevreden over de begeleiding van de opleiding tijdens de stage.

Informatievoorziening

De opleiding gebruikt Blackboard om studenten te informeren over de onderwijsinhouden, Infonet voor algemene informatie, een nieuwsbrief voor studenten over actuele zaken en een kabelkrant voor actuele wijzigingen.

Voor algemene informatie over onderwijsinhoud organiseert de opleiding voorlichtingsbijeenkomsten, bijvoorbeeld voor afstudeerprojecten, stages, minoren en de specialisaties. Daarnaast zijn er bijeenkomsten voor praktische zaken zoals financiële ondersteuning voor studeren in het buitenland en dergelijke.

Studenten hebben contact met docenten tijdens de colleges en via telefoon en e-mail. Voor dit laatste wil de hotelschool nieuw beleid ontwikkelen, omdat studenten direct antwoord verwachten op individuele vragen die zij via de e-mail stellen. Iets wat de opleiding niet realistisch vindt, waardoor er nieuwe afspraken nodig zijn. Studenten geven in het gesprek met het panel aan dat er snel reactie op e-mail komt. Het panel vindt het positief dat de opleiding een termijn aan het beantwoorden van e-mail wil koppelen, zodat de verwachtingen voor iedereen duidelijk zijn.

Uit de gesprekken met de huidige studenten blijkt dat zij de informatievoorziening over de opleiding positief waarderen. Studenten geven in het gesprek aan dat de opleiding over het algemeen goed georganiseerd is.

Afgestudeerden waarderen de beschikbaarheid van docenten met een 6,7 (*HBO-Monitor 2009*). Studenten zijn tevreden over de informatie vanuit de opleiding, zo blijkt uit de *Studentmonitor 2009/2010*. Studenten zijn ook tevreden met de informatie over roosters.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de studenten zeer positief zijn over de begeleiding die zij tijdens de studie krijgen. Deze is individueel en persoonsgericht. Het panel is daarnaast positief over het feit dat de begeleiding al start bij de selectie van de studenten. De informatie die uit de selectieprocedure van een student komt, vormt de basis voor persoonlijke begeleiding en ontwikkeling tijdens de opleiding. Het panel vindt dit een sterk punt in de begeleiding van de studenten. Het panel is daarnaast van oordeel dat de informatievoorziening voor studenten erg goed geregeld is. In de gesprekken zijn studenten positief over de informatievoorziening. Het panel vindt de informatievoorziening en de studiebegeleiding zodanig goed georganiseerd en passen bij de cultuur van deze opleiding dat het oordeel goed een passende kwalificatie is.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **goed**.

Kwaliteitszorg

Standaard 13 Evaluatie resultaten

<i>De opleiding wordt periodiek geëvalueerd, mede aan de hand van toetsbare streefdoelen.</i>

Bevindingen

Het kwaliteitszorgbeleid van de hotelschool (*Kwaliteitsbeleid Hotelschool Maastricht*, april 2008) bevat de centrale visie van het interne kwaliteitszorgsysteem. Het uitgangspunt voor de kwaliteitszorg is eigenaarschap. Medewerkers die verantwoordelijk zijn voor een bepaald (onderwijs)onderdeel, zijn eigenaar hiervan en zijn daarmee ook verantwoordelijk voor de kwaliteit ervan. Zij bepalen zelf welke doelen zij nastreven (binnen het algemene

referentiekader van de faculteit). De opleiding schrijft in de kritische reflectie dat “voor een aantal onderwisonderdelen/aandachtspunten (bijvoorbeeld *Intercultural Awareness, selectie, professionalisering*) duidelijke doelen en kwaliteitsvereisten door de verantwoordelijke medewerkers zijn opgesteld. Voor een aantal andere aandachtsgebieden is dit nog niet op voldoende adequate wijze geëxpliciteerd.” Het panel oordeelt positief over de explicitering van bovengenoemde aandachtspunten, het geeft op een transparante wijze de uitvoering van de PDCA-cyclus weer. Het panel vraagt aandacht voor het expliciet maken van de overige aandachtsgebieden.

Daarnaast stelt de opleiding driejaarlijks een kwaliteitsplan op, gelijklopend met de zesjaarlijkse visitatiecyclus. Dit bevat een sterkte/zwakteanalyse, de driejaarlijkse kwaliteitsdoelen en de geplande activiteiten hiervoor. Daarnaast voert de Audit en Control groep van de hogeschool één keer per jaar een interne audit uit, waarbij het beoordelingskader van de NVAO als referentiekader dient.

De opleiding hanteert de hogeschoolbrede streefcijfers voor de student- en kengetallen. Het streefcijfer voor tevredenheid bij evaluaties ligt op ten minste zeventig procent tevreden.

De opleiding evalueert periodiek de verschillende onderdelen van het onderwijs, met name door online enquêtes. Het gaat bijvoorbeeld om onderwijsmodules, stages, afstudeerprojecten, studietoetsing, introductie, Internship and Career Dag, sales pitch, didactisch handelen van de docenten, et cetera. In de rapportages De opleiding vergelijkt de tevredenheidscijfers met die van andere faculteiten van de hogeschool (waar mogelijk) en met de cijfers van andere hotelscholen. Daarnaast bekijkt de opleiding de resultaten over een langere tijd. Het panel heeft hier rapportages van gezien en stelt vast dat dit op een heldere en adequate wijze is weergegeven.

De faculteitsdirecteur en de kwaliteitscoördinator hebben regelmatig overleg met studenten, de studentenraad en de studentenvereniging voor informatie over de opleiding en organisatie. Dit wordt verder besproken in het managementteam, waarna er verbeteracties worden geformuleerd. De kwaliteitscoördinator bespreekt de resultaten van de *Nationale Studentenenquête* met een feedbackgroep van studenten. Daarnaast heeft de hotelschool werkvelddeskundigen (klankbordgroepen) per module en betreft de opleiding deze bij de evaluatie van belangrijke onderdelen van een module. Omdat er nu gewerkt wordt met een nieuw curriculum zijn de klankbordgroepen aangepast. De opleiding bevraagt ook de medewerkers, afgestudeerden en het werkveld naar hun mening over de kwaliteitszorg en de kwaliteit van het opleidingsprogramma (zie ook standaard 15).

Overwegingen

Het panel constateert dat de opleiding voldoende kritisch naar zichzelf kijkt. Er is een duidelijk kwaliteitsbewustzijn. Het kwaliteitszorgsysteem is helder en adequaat uitgewerkt. De opleiding gebruikt voldoende evaluatie-instrumenten. Een aantal onderdelen is aan de hand van de PDCA-cyclus uitgewerkt. Het panel vraagt echter aandacht van de opleiding voor de explicitering van alle onderdelen van het kwaliteitszorgsysteem. De opleiding geeft dit aandachtspunt overigens ook aan in de kritische reflectie.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 14 Verbetermaatregelen

De uitkomsten van deze evaluaties vormen de basis voor aantoonbare verbetermaatregelen die bijdragen aan realisatie van de streefdoelen.

Bevindingen

De opleiding heeft in haar kwaliteitszorgbeleid weergegeven op welke wijze de evaluaties deel uitmaken van de PDCA-cyclus. In een schema laat de opleiding zien welke evaluatie-instrumenten wanneer en door wie worden uitgevoerd. Het panel heeft deze bestudeerd en is van mening dat dit op een adequate manier is weergegeven.

Verschillende gremia bespreken de resultaten van evaluaties, rendementcijfers en cijfers over de uitval. De overlegteams analyseren de negatieve resultaten en denken na over mogelijke oorzaken en knelpunten. De verantwoordelijke voor het onderwijsonderdeel zet verbeteracties uit en kan hiervoor een beroep doen op de kwaliteitscoördinator en de faculteitsdirecteur. De kwaliteitszorgcoördinator is lid van het managementteam. Kwaliteitszorg staat met vaste regelmaat op de agenda. Dit blijkt ook uit de gesprekken met het opleidingsmanagement en de docenten, aldus het panel. Een ander voorbeeld is het overleg tussen de faculteitsdirecteur en het managementteam met de verantwoordelijken van de onderwijsonderdelen. Zij bespreken de uitkomsten van evaluaties, de uitkomsten van de bespreking van de resultaten en de voorgestelde verbeterpunten. Om na te gaan of verbeteracties ook daadwerkelijk tot verbetering leiden, worden evaluaties vergeleken en geanalyseerd. Het panel constateert dat initiatieven tot verbetering uit alle lagen van de opleiding komen.

Na de visitatie van 2005 is er op basis van de bevindingen van de visitatiecommissie een verbeterplan opgesteld. Op verschillende plaatsen in de kritische reflectie heeft de opleiding aangegeven hoe er aan deze verbeteracties is gewerkt. Zo heeft de opleiding sinds de vorige visitatie gewerkt aan: deskundigheidsbevordering van de medewerkers op het gebied van ICT en Engels, formalisering van de PDCA-cyclus, samenhang van het programma en de betrokkenheid van de medewerkers en studenten bij de kwaliteitszorg. Het panel stelt vast dat de opleiding de verbeteringen naar aanleiding van de vorige visitatie eerder had kunnen inzetten. Als direct na de vorige visitatie veranderingen waren ingezet, had dit tot nog betere resultaten in 2011 geleid.

Op basis van de gesprekken en de bestudering van het materiaal constateert het panel dat de opleiding 'ongoing' verbetert. Door de open cultuur binnen de opleiding ervaren de betrokkenen geen belemmeringen bij het aankaarten van knelpunten en problemen. Hierover is het panel positief. Het structureel vastleggen van deze verbeteringen en de terugkoppeling van de resultaten van de verbeteracties naar alle studenten behoeft aandacht.

Overwegingen

Uit zowel de gesprekken als de bestudering van de documentatie blijkt dat de uitkomsten van de evaluaties de basis vormen voor verbetermaatregelen. Het panel constateert dat initiatieven tot verbetering uit alle lagen van de opleiding komen en dat de betrokkenen geen belemmeringen ervaren bij het aanpakken van knelpunten en problemen. Het panel is in het algemeen positief over de snelle aanpak van opleiding bij het oppakken en doorvoeren van verbetermaatregelen. Alleen na de vorige visitatie had de opleiding eerder verbeteringen kunnen inzetten. Het panel is ook van oordeel dat de opleiding aandacht moet hebben voor het structureel vastleggen en terugkoppelen van de resultaten, zodat de opleiding de PDCA-cyclus volledig rond maakt.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg

Bij de interne kwaliteitszorg zijn de opleidings- en examencommissie, medewerkers, studenten, alumni en het afnemend beroepenveld van de opleiding actief betrokken.

Bevindingen

De opleiding betreft haar medewerkers bij interne kwaliteitszorg via de personeelsmonitor c.q. het medewerkerstevredenheidsonderzoek, de bespreking van de resultaten van evaluaties in de teams, de tussentijdse audits en het proces van zelfevaluatie-visitatie-accreditatie. Binnen de onderwijsonderdelen werken de betrokken medewerkers mee aan het formuleren van de doelstellingen en de kwaliteitsvereisten, reflecteren zij op resultaten van evaluaties en denken zij mee over mogelijke verbeteracties. Daarnaast nemen medewerkers deel aan de maandelijks georganiseerde algemene vergaderingen en de interne studiedagen (bijvoorbeeld het Rendementsproject). De opleiding informeert medewerkers over de interne kwaliteitszorg via Infonet en de nieuwsbrief. Een aantal docenten heeft zitting in de examen- en toetscommissie. De leden van de examencommissie zijn het afgelopen jaar gekozen. De leden zijn docenten van de opleiding. De toetscommissie is sinds afgelopen jaar gestart. De docenten die hier zitting in hebben, hebben een cursus in het opstellen en beoordelen van toetsen en assessments gevolgd. De concrete taakinvinging wordt komend studiejaar verder uitgewerkt. Voor de uitvoering en verantwoordelijkheden van de examen- en toetscommissie zie standaard 16. Het panel heeft een gesprek gevoerd met afgevaardigden van de examen- en toetscommissie. Zij stelt vast dat het van belang is dat de leden van beide commissies snel worden ingewerkt om volwaardig met hun taak aan de slag te kunnen gaan.

Studenten zijn Via de Nationale Studentenenquête, de evaluaties van het curriculum, de periodieke gesprekken tussen de faculteitsdirecteur en de studenten, de periodieke gesprekken tussen de kwaliteitscoördinator en de studenten, de deelraad, de deelname van studenten aan algemene vergaderingen en aan onderwijsprocessen voor het Community Involvement Program (CIP) en de participatie van studenten aan het accreditatieproces,

betrokken bij de interne kwaliteitszorg. In gesprek met het panel geven studenten aan dat zij zowel mondeling als schriftelijk regelmatig om feedback worden gevraagd.

Studenten en docenten zitten in de deelraad van de faculteit. De opleiding kent op dit moment geen formele opleidingscommissie. De huidige deelraad vervult dezelfde formele taken als de opleidingscommissie, zoals is vastgelegd in de WHW. Dat betekent dat zij ook hun goedkeuring aan de OER geven. De opleiding heeft het voornemen om de huidige curriculumcommissie om te zetten naar een opleidingscommissie. De opleiding is al met de werving van studentleden begonnen, maar geeft aan dat het ingewikkeld is om studenten actief te houden, omdat zij in het tweede jaar naar het buitenland gaan en een gedeelte van het vierdejaar ook buitenschools zijn.

Recent afgestudeerden worden bevraagd via de HBO-Monitor. Alumni worden daarnaast betrokken bij het onderwijs als gastdocent, opdrachtgever van afstudeerprojecten of als stagebegeleider. De opleiding informeert alumni via het magazine Fundament over ontwikkelingen binnen de hotelschool. Verder besteedt de opleiding aandacht in nieuwsbrieven over belangrijke stappen, ondernemingen en benoemingen van alumni.

De opleiding ontvangt feedback van betrokkenen uit het werkveld via de contacten die docenten met het werkveld onderhouden. Op overkoepelend niveau wordt hier invulling aan gegeven door de International Hospitality Advisory Board (IHAB). Het panel heeft notulen van het IHAB-overleg bestudeerd en stelt vast dat kwaliteitszorg is geagendeerd en dat de visitatie onderwerp van gesprek was tijdens de bijeenkomsten van mei en november 2010. Op moduleniveau wordt momenteel gewerkt aan de samenstelling van nieuwe panels vanwege de vernieuwde indeling van de leerinhouden over de modules.

Overwegingen

De opleiding betreft studenten en medewerkers systematisch bij de interne kwaliteitszorg. Het panel constateert dat er voortdurend monitoring en verbetering plaatsvindt. Het panel is onder de indruk van de mate waarin het werkveld en alumni betrokken zijn. Zij leveren op een adequate manier een bijdrage aan zowel het onderwijsprogramma als aan de interne kwaliteitszorg.

Momenteel kent de opleiding een curriculumcommissie waarin alleen docenten zitten. De curriculumcommissie heeft de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe curriculum begeleid. In het studiejaar 2011-2012 wordt de curriculumcommissie omgevormd naar een opleidingscommissie, waarin ook studenten zitting zullen hebben. De opleiding is met de werving van studentleden begonnen. Studenten en docenten zitten momenteel samen in de deelraad. De deelraad heeft dezelfde functie en verantwoordelijkheid als een opleidingscommissie. Studenten geven in gesprek met het panel aan tevreden te zijn over de manier waarop zij bij de interne kwaliteitszorg worden betrokken.

Het panel stelt vast dat de opleiding een examen- en toetscommissie kent. Zij stelt ook vast dat het van belang is dat de leden van beide commissies snel ingewerkt worden om volwaardig hun taak te kunnen uitvoeren.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

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

Bevindingen

Systeem van toetsing

Bij de vernieuwing van het curriculum heeft de hotelschool het toets- en beoordelingsbeleid tegelijkertijd aangepast. Hierin zijn de uitkomsten van evaluaties en aanbevelingen van de vorige visitatie meegenomen. Bij de ontwikkeling van dit nieuwe toetsbeleid heeft de hotelschool ondersteuning gekregen van de hogeschoolbrede 'Expertise Netwerk Toetsing'. Ook is het toetsbeleid voorgelegd aan toetsdeskundigen van de Universiteit Maastricht. Daarnaast hebben studenten zitting genomen in een projectgroep die het toetsbeleid heeft ontworpen.

Het toetsbeleid is vastgelegd in *Op weg naar een startbekwame hospitality manager e/o ondernemer: Leer- en toetsomgeving aan de Hoge Hotelschool Maastricht (maart 2011)*.

In het toetsbeleid staat de competentieontwikkeling van de student centraal: kennis, vaardigheden, gedrag en de integratie van voorgaande aspecten zijn onderwerp van toetsing. De beoordelingen van de leerdoelen zijn gerelateerd aan de te realiseren beroepsproducten en competentieniveaus. In een figuur in de kritische reflectie toont de opleiding welke toetsen er gebruikt worden per (oplopend) competentieniveau. De opleiding hanteert een mix van generieke toetsvormen, zoals combinatietoetsen van meerkeuze en open vragen, casustoetsen, overall toets, schriftelijke werkstukken en mondeling toetsing, portfolio op basis van (zelf)observaties, toetsen van stages.

In een tabel in de kritische zelfreflectie geeft de opleiding een kort overzicht van de toetsen voor de bouwstenen kennis, vaardigheden en attitudes. Bij de moderne vreemde talen wordt voornamelijk getoetst via mondelinge assessments. De assessments zijn zoveel mogelijk gerelateerd aan de beroepspraktijk, omdat de taal in de beroepsgerelateerde situatie wordt beoordeeld. De assessments zijn gebaseerd op de niveaus beschreven in het Europees Referentiekader, met vastgelegde uitstroomniveaus per taal.

Examencommissie

De examencommissie bestaat in de basis uit drie leden, een voorzitter en twee leden. In september 2011 wordt een extern, onafhankelijk lid van de hogeschool toegevoegd aan de examencommissie. Door de vertaling van competenties naar leerdoelen en de toetsing daarop borgt de examencommissie dat de student het eindniveau haalt. Het panel heeft

notulen van de examencommissie ingezien. Uit de notulen blijkt dat de commissie zich onder andere bezighoudt met aanvragen voor herkansingen en klachten van studenten. In de notulen zijn heldere afspraken opgenomen over wie welke actie opneemt.

Toetscommissie

De toetscommissie valt onder de examencommissie. Via mandatering heeft zij de taak controle uit te oefenen en verbetervoorstellen uit te werken ter verbetering van de kwaliteit van afzonderlijke toetsen en van het gehele toetsgebouw (de combinatie van alle toetsen over het gehele programma). Voor de afzonderlijke toetsen is de modulecoördinator verantwoordelijk voor de uitvoering van de toetsen. De toetscommissie adviseert de modulecoördinator zowel vooraf als achteraf over de kwaliteit van de toets.

Uit het gesprek met docenten blijkt dat zij regelmatig commentaar krijgen op de toetsen die zij voorleggen aan de toetscommissie. Het panel vindt het positief dat de docenten de toetsen moeten blijven aanpassen tot de toetscommissie vaststelt dat aan alle eisen is voldaan en de toets goedkeurt.

Het panel heeft verschillende toetsen bestudeerd en is van oordeel dat de toetsen gedurende de opleiding ruime afwisseling laten zien. Het panel stelt vast dat de toetsen aansluiten op de lesstof en dat de toetsen gedurende de opleiding een opbouw in moeilijkheidsgraad laten zien.

Via periodieke enquêtes wordt de kwaliteit van de toetsen zoals beleefd door de student gemeten, zoals de aansluiting op de leerdoelen. In de module-evaluaties van april 2011 over de modules 1, 2 en 3 werd zowel de aansluiting van de toetsen op de leerdoelen als de moeilijkheidsgraad van de toetsen positief gewaardeerd.

Uit het gesprek met studenten blijkt tevens dat zij positief zijn over de toetsen. De toetsen sluiten goed aan op de lesstof en zijn veelal gerelateerd aan beroepsgerichte casuïstiek. Studenten zijn daarnaast positief over de feedback van docenten op de toetsen. De studenten waarderen de peerranking bij groepsbeoordelingen, ze geven aan dat dit goed werkt bij studenten die proberen mee te liften. Het panel vindt het positief dat de groepsbeoordelingen anoniem zijn, waardoor de objectiviteit van de beoordeling vergroot wordt.

Realisatie van de beoogde eindkwalificaties

Het gehele vierde jaar staat in het teken van het afstuderen. Studenten voeren een onderzoeksopdracht in een groep en een individuele managementstage uit. Beide trajecten bestaan uit een half jaar. De opleiding beschouwt deze twee onderdelen als proeve van bekwaamheid waarin studenten bewijzen dat alle beoogde eindkwalificaties zijn bereikt. De student moet hiervoor aantonen dat hij voor de vier beroepsproductlijnen en de persoonlijke ontwikkellijn op competentieniveau drie kan functioneren.

De inhoud en het niveau van de opdrachten die de student uitvoert in de afstudeerfase en de functies die hij bekleedt in de managementstage worden vooraf beoordeeld door de betreffende coördinator, eventueel in overleg met inhoudsdeskundige docenten.

De onderzoeksopdracht wordt in een groep van maximaal zes studenten uitgevoerd. De opleiding deelt studenten in groepen in, studenten kunnen wel voorkeuren voor projecten aangeven. De opdrachten hebben meestal het karakter van een adviesopdracht en worden uitgevoerd in opdracht van een externe partij. Het panel stelt vast dat de meeste opdrachten van voldoende omvang zijn om door zes studenten te worden uitgevoerd.

Wijze van beoordeling

Bij de beoordeling van de onderzoeksopdracht en de managementstage betreft de opleiding het oordeel van externe deskundigen. De beoordeling wordt uitgevoerd door twee begeleiders en een externe beoordelaar. De beoordelaars gaan eerst zelf beoordelen en voegen de afzonderlijke beoordelingen vervolgens samen tot een beoordeling. Om de objectiviteit zo goed mogelijk te borgen, wisselt de combinatie van begeleiders en beoordelaars elk jaar. Uit het gesprek met de beoordelaars blijkt dat gemiddeld 30% van de studenten een aanvullende opdracht krijgt en dat ongeveer 2-3% zakt. Het panel heeft verschillende aanvullende opdrachten gezien en stelt vast dat de opdrachten van goed niveau zijn en aansluiten bij de ontbrekende of onvoldoende onderdelen uit de hoofdopdracht.

Afstudeeropdrachten

Het panel heeft voorafgaand vier afstudeeropdrachten bestudeerd die door de opleiding zijn geselecteerd. Op de visitatiedag heeft het panel nog eens elf opdrachten bestudeerd die het panel zelf heeft gekozen. Op basis van deze bestudeerde werken komt het panel tot de conclusie dat de studenten de beoogde eindkwalificaties behalen. Het panel is het eens met de beoordelingen van de opleiding. De opdrachten zijn van voldoende niveau en uitermate relevant en nuttig voor het bedrijfsleven. Bij de groepsopdrachten kan de individuele beoordeling beter verantwoord worden. Er zijn overigens wel verschillen te zien in de cijfers, niet elk groepslid krijgt dezelfde cijfers. Het panel stelt daarnaast vast dat de onderzoekskwaliteiten vergroot kunnen worden. Met name de wijze waarop studenten tot een conclusie komen, of waarom voor een bepaalde oplossing is gekozen, blijft onderbelicht. Uit de gesprekken blijkt dat dit onderwerp van gesprek is bij de verdediging. Het panel vraagt daarom aandacht voor het kort vastleggen van de verdediging of van de overweging die de beoordelaars hebben gemaakt.

Uit de gevoerde gesprekken met de beoordelaars bleek op de vragen van het panel in alle gevallen een plausibel antwoord te zijn. Het panel verwacht dat de onderzoeksvaardigheden van studenten die het nieuwe curriculum gevolgd hebben, beter zullen zijn. Het panel baseert zich daarbij op producten van studenten voordat zij aan het afstudeerjaar beginnen en lesmateriaal van modulen waarin onderzoeksvaardigheden aan de orde komen.

Een van de werkstukken is door studenten van verschillende opleidingen geschreven. De groep bestond uit twee studenten Verpleegkunde, een student Facility management en drie studenten van de hotelopleiding. Het panel is positief over deze combinatie van studenten om een praktijkprobleem aan te pakken. De groep studenten past goed bij het onderwerp, namelijk zorghotels.

Externen

Uit het gesprek met werkveldvertegenwoordigers blijkt dat studenten van de opleiding hoog gewaardeerd worden. Studenten kunnen snel aan de slag en zijn bereid een stapje extra te zetten. Het werkveld is positief over de pro-actieve houding van de opleiding in het contact zoeken en onderhouden met het werkveld.

Het panel heeft daarnaast met de lector over de opleiding gesproken. De lector is een voorstander van individueel afstuderen en een toename in onderzoeksvaardigheden. In hetzelfde gesprek gaf de vertegenwoordiger van het werkveld aan, dat het afstuderen in groepen juist grote meerwaarde voor het werkveld heeft. Het panel vindt het positief dat de opleiding externen betreft bij het maken van de keuze voor het afstudeerjaar. In de conceptuitwerking van het vierde jaar is 56 EC voor het gehele afstudeertraject gereserveerd (26 EC individueel en 30 EC in groep). In een reactie op het conceptrapport geeft de opleiding aan dat een sterkere binding tussen de individueel gekozen specialisatie en het afstudeertraject het uitgangspunt is voor het afstudeerjaar. Het panel is positief over deze conceptuitwerking. Studenten kunnen zich individueel profileren en kunnen een product uitwerken wat als hun eigen visitekaartje kan dienen na afronden van de opleiding.

Uit de *HBO-Monitor 2009* blijkt dat ruim dertig procent van de bevroegde afgestudeerden verder gaat studeren en daarvan begint 95 procent met een wetenschappelijke opleiding.

Overwegingen

Het panel is positief over de wijze waarop de opleiding de toetsing heeft ingericht. Het panel heeft voldoende afwisseling in toetsvormen vastgesteld. Het panel heeft daarnaast een opbouw in moeilijkheidsgraad in de toetsen gedurende de opleiding vastgesteld. De opleiding beschikt over een toetscommissie die de kwaliteit van de toetsen controleert en de toetsen vaststelt.

Het panel is het eens met de beoordelingen van de afstudeeropdrachten. Het vastleggen van afwegingen van oordelen of van de verdediging is een aandachtspunt. In de afstudeeropdrachten kunnen de toegepaste onderzoeksvaardigheden worden versterkt. Met name de onderbouwing van de conclusie of de keuze voor een bepaalde oplossing kan beter worden onderbouwd. Het panel is er van overtuigd dat door de nieuwe leerlijn toegepast onderzoek, ook deze onderdelen te herleiden zullen zijn in de afstudeerwerken. Op basis van het bestuderen van afstudeerwerken stelt het panel vast dat studenten de beoogde eindkwalificaties behalen.

Het panel stelt vast dat afgestudeerden goed terecht komen na de opleiding en dat zij gewaardeerde werknemers zijn.

Conclusie

Het panel komt op basis van bovenstaande overwegingen tot het oordeel **voldoende**.

3 Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

Standaard	Oordeel
<i>Standaard 1 Beoogde eindkwalificaties</i>	Voldoende
<i>Standaard 2 Oriëntatie van het programma</i>	Voldoende
<i>Standaard 3 Inhoud van het programma</i>	Goed
<i>Standaard 4 Vormgeving van het programma</i>	Goed
<i>Standaard 5 Instroom</i>	Goed
<i>Standaard 6 Studeerbaarheid</i>	Voldoende
<i>Standaard 7 Duur</i>	Voldoende
<i>Standaard 8 Personeelsbeleid</i>	Voldoende
<i>Standaard 9 Kwaliteit van het personeel</i>	Voldoende
<i>Standaard 10 Kwantiteit van het personeel</i>	Voldoende
<i>Standaard 11 Materiële voorzieningen</i>	Goed
<i>Standaard 12 Studiebegeleiding</i>	Goed
<i>Standaard 13 Evaluatie resultaten</i>	Voldoende
<i>Standaard 14 Verbetermaatregelen</i>	Voldoende
<i>Standaard 15 Betrokkenheid bij kwaliteitszorg</i>	Voldoende
<i>Standaard 16 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties</i>	Voldoende

Overwegingen

Uit bovenstaand overzicht blijkt dat alle standaarden ten minste met voldoende zijn beoordeeld. Om tot het eindoordeel goed te kunnen komen, dienen ten minste de standaarden 1, 3, 6, 9, 13, 14, 15 en 16 als goed te worden beoordeeld. Aangezien een aantal van de genoemde standaarden met voldoende zijn beoordeeld komt het panel tot het eindoordeel voldoende.

Conclusie

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo bachelor Hoger Hotelonderwijs van Hogeschool Zuyd als voldoende.

4 Aanbevelingen

Algemene aanbevelingen:

- Voorlopig de horizon leggen op het daadwerkelijk realiseren van de voorgenomen verbeteringen. Voorzichtig zijn met nieuwe veranderingen.
- Doorgaan met de intensieve contacten met het (internationale) werkveld.
- Op jaarniveau monitoren in hoeverre studenten zich individueel hebben verbeterd in de competenties en de beroepsproductlijnen. Zeker ook na de afsluitende stage.
- De resultaten van de voorgenomen samenwerking met de lectoraten zorgvuldig en geregeld evalueren en benchmarken met de andere opleidingen van Hogeschool Zuyd.

Aanbevelingen gerelateerd aan standaarden:

- Standaard 2 Het ontwikkelen van een duidelijke visie op internationale studenten versus Nederlandstalige opleiding en Engelstalige opleiding.
- Standaard 9 De geplande cursussen spreekvaardigheid in het Engels en de onderzoekskwaliteiten van docenten op een zo kort mogelijke termijn uitvoeren. Docenten nog meer stimuleren om (graag samen met studenten) te publiceren.
- Standaard 11 Het ontwikkelen stiltewerkplekken voor studenten.
- Standaard 12 Het invoeren van een digitaal portfolio zodat alle begeleiders van een student over dezelfde informatie beschikken.
- Standaard 13 De aandachtsgebieden die nog niet uitgewerkt zijn, expliciteren.
- Standaard 14 Structurele terugkoppeling van de resultaten van evaluaties aan belanghebbenden.
- Standaard 15 Op zeer korte termijn instellen formele opleidingscommissie.
- Standaard 15 De examen- en toetscommissie inwerken en extern lid (eventueel van de hogeschool) aan de examencommissie toevoegen.
- Standaard 16 Aandacht voor het kort vastleggen van de verdediging of van de overweging die de beoordelaars hebben gemaakt.

5 Bijlagen

Bijlage 1: Eindkwalificaties van de opleiding

1. Het creëren van experiences door het verlenen van gastvrijheid.
2. Ontwikkelen van een visie op veranderingen en trends in de externe omgeving en ontwikkelen van relaties, netwerken en ketens.
3. Analyseren van beleidsvraagstukken, deze vertalen in beleidsdoelstellingen en -alternatieven en voorbereiden van besluitvorming.
4. Toepassen van human resource management in het licht van de strategie van de organisatie.
5. Inrichten, beheersen en verbeteren van bedrijfs- of organisatieprocessen.
6. Analyseren van financiële en juridische aspecten, interne processen en de bedrijfs- of organisatieomgeving om samenhang en wisselwerking te versterken.
7. Ontwikkelen, implementeren en evalueren van een veranderingsproces.
8. Initiëren en creëren van producten en diensten, zelfstandig en ondernemend.
9. Sociale en communicatie competentie (interpersoonlijk, organisatie).
10. Zelfstuderende competentie (intrapersoonlijk, beroepsbeoefenaar of professional)

Bijlage 2: Overzicht opleidingsprogramma

Curriculum Hotel Management School Maastricht:

	<i>Innovative Hospitality Management (HBO-master) Or other (university) master</i>	
S P E C	Management internship	Sem 8
	Researchproject	Sem 7
	2 Minors or International exchange programme	Sem 6
B A S I S	Strategic Management and Change Management	Sem 5
	Operational internship	Sem 4
	People and Business in Hospitality	Sem 3
	Propedeutic year: introduction into the world of hospitality First sem: Hospitality Operations; second sem: Hospitality Business	Sem 1 & 2

Bijlage 3: Deskundigheden leden visitatiepanel en secretaris

De heer drs. R.J.F.M. Hermans, voorzitter

De heer Hermans is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van het hotelonderwijs. Onder zijn verantwoordelijkheid heeft de geheel Engelstalige bacheloropleiding Hotel Management van NHTV zich als vierde speler op de Nederlandse markt een plaats verworven. De heer Hermans heeft onderwijservaring zowel als docent, onderzoeker en als opleidingsdirecteur van de opleiding Hotel Management van de NHTV te Breda. Voor deze visitatie heeft de heer Hermans onze handleiding voor panelleden ontvangen en in een voorbereidende vergadering is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1964–1969	Bisschoppelijk College St. Jozef te Sittard
1969–1970	Mathematics Technical University Eindhoven
1970–1979	MSc in Macro Econometrics Tilburg University

Werkervaring:

2011–heden	Consultant
------------	------------

NHTV, University of Applied Sciences in Breda:

2000–2010	Dean Academy of Hotel Management and Academy of Facility Management
1999–2000	Senior Consultant TUI The Hague, in detachment
1989–1999	Deputy Director Faculty Tourism and Leisure Studies
1985–1989	Manager Propedeutical Year Faculty Tourism and Leisure Studies
1982–1985	Lecturer Economics and Leisure Sciences
1981–1982	Scientific researcher Leisure Sciences
1979–1981	Lecturer Economics
1977–1979	Part time lecturer Mathematics and Statistics

1975-1977	Assistent lecturer Mathematics and Statistics at Tilburg University
-----------	---

Overig:

2008–2010	Member of the Board of EuroFM and Chairman of the European Network Group Education
2004–2007	Chairman LOOFD, the Dutch Association of Bachelor Education in Facility Management
1996–2008	Member of the Federal Board of ANWB, the Dutch Automobile Association
1988–1992	Member of the Board Institution for Youth Tilburg
1983–1986	Chairman Student Soccer Club Merlijn Tilburg

De heer drs. H.H. Stofberg

De heer Stofberg is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van foodservice en vanwege zijn inzicht in de internationale ontwikkelingen in dit werkveld. Hij is sinds 1989 in meerdere senior management functies werkzaam geweest bij Unilever: general manager Unilever Foodservice in Nederland, general manager European Foodservice Business Group in Zwitserland, sales trainer in Verenigd Koninkrijk, Marketing director Unilever Foodsolutions Europe, vice-president marketing operations Noord-West Europa en Noord-Amerika. Zijn onderwijservaring bestaat uit bijdragen aan

interne Unilever-cursussen. Voor deze visitatie heeft de heer Stofberg onze handleiding voor panelleden ontvangen en in een voorbereidende vergadering is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

1979 drs. Economie Erasmus Universiteit Rotterdam

Werkervaring:

1989 – heden senior management functies bij Unilever Foodservice NL en Unilever Foodsolutions Europe en wereldwijd.

De heer C.T.H. Kramer, BBA

De heer Kramer is ingezet vanwege zijn deskundigheid op het gebied van het hotelwezen en vanwege zijn inzicht in de internationale ontwikkelingen hierin doordat hij ruim 25 jaar internationaal werkzaam is geweest in Europa, Midden Oosten en Centraal Azië. Hij was gedurende anderhalf jaar fast track coordinator Benelux/Duitsland; gedurende 3 jaar divisional operations analyst Europa/Midden Oosten; project manager EQF model; leader certification D&T; chairman Tourism Committee Uzbekistan. Voor deze visitatie heeft de heer Kramer onze handleiding voor panelleden ontvangen en in een voorbereidende vergadering is hij aanvullend geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

BSc Hotel Administration – Maastricht
Economie – Erasmus Universiteit Rotterdam
Senior Hospitality consultant - Deloitte & Touche
Senior Leadership Programme I, II and III – InterContinental Hotels Group

Werkervaring:

1970-1973 Hotelattache Compagnie Internationale des Wagon Lits et du Tourisme
1973-1984 Intercontinental Hotels Corporation RegOpal/DivOpal EUR/ME/EAM/Resident Manager
1984-1990 Golden Tulip Hotels International General Manager/Product manager
1990-1993 Sofitel international / ACCOR Group General Manager/Regional Delegate
1993-1997 Interim management and senior consultant Hospitality Deloitte & Touche Consulting
1997-2011 InterContinental Hotels Group General Manager

Overig:

1991-1997 Boardmember Theatre De Meerse / Hoofddorp
2001-2002 Chairman of the Board International Business School / Tashkent
2001-2003 Chairman Friends of Nukus Museum
2007-heden Secretary Friends of Nukus Museum
2011 Job Rotary

De heer R.S.J. de Jong

De heer De Jong is ingezet als studentlid. Hij volgt dezelfde opleiding bij Stenden University te Leeuwarden, waar hij onder meer deel uitmaakt van de organisatie van een wijnreis naar de Bourgogne. De heer De Jong is representatief voor de primaire doelgroep van de opleiding en beschikt over studentgebonden deskundigheden met betrekking tot de studielast, de

onderwijsaanpak, de voorzieningen en de kwaliteitszorg bij opleidingen in het domein. Voor deze visitatie is de heer De Jong aanvullend individueel geïnstrueerd over het proces van visitatie en accreditatie in het hoger onderwijs en over de werkwijze van NQA.

Opleiding:

- 2010-heden Bachelor of Business Administration in Hotel Management
Stenden University of Applied Sciences, Leeuwarden
2004-2010 VWO OSG Sevenwolden Grou / Heerenveen

Werkervaring:

- 2010-heden Bediening in Grandcafé Restaurant Paul Kruger, Heerenveen
(in het zomerseizoen fulltime aansluitend als oproepkracht)
2007 Archiefmedewerker in het archief van de gemeente Boarnsterhim

Overig:

- 2008-2009 Persoonlijke Ontwikkeling Cursus – Mental Training voor sporters (judo)

Mevrouw ing. I.J.M. de Jong

Mevrouw De Jong is ingezet als NQA-auditor. Zij is sinds 2005 werkzaam als auditor en adviseur bij NQA. Zij is ervaren in het uitvoeren van visitatie- en adviestrajecten in het hoger onderwijs, bij zowel nieuwe als bestaande opleidingen en betrokken bij interne projecten van NQA. Daarnaast is zij betrokken bij de standaardisering van interne bedrijfsprocessen, de bijbehorende logistieke processen en digitalisering. Mevrouw De Jong adviseert daarnaast bij het opstellen en implementeren van een integraal kwaliteitszorgsysteem in het voortgezet onderwijs. Ook stelt zij mede de auditteams samen voor visitaties. Vanaf januari 2010 is accountmanagement ook onderdeel van haar takenpakket. Vanuit haar opleiding en ervaring heeft mevrouw De Jong kennis van organisatorische, didactische en onderwijskundige processen. Mevrouw De Jong heeft deelgenomen aan de NQA-auditortraining Hoger Onderwijs. In 2010 heeft zij deelgenomen aan de NVAO-training en is zij gecertificeerd secretaris.

Opleiding

- 2000 – 2004 Educatie- en Kennismanagement in de Groene Sector aan de Stoas Hogeschool te Den Bosch.

Werkervaring

- 2000 – 2004 Diverse stages in het Middelbaar Beroepsonderwijs als docent en lesstofontwikkelaar.
2003 – 2004 Afstudeerstages:
Onderzoek naar de adviesbehoefte van stagebieders binnen de bloemenbranche.
Uitkomsten in een onderzoeksrapport gepresenteerd aan Aequor.
Nieuwe structuur aangebracht in avondopleiding voor Dutch Flower Arranger en de daarbij behorende docenten- en studentenhandleidingen geschreven.
2004 – 2005 Essent, dossieranalist, afdeling debiteuren en incasso.
Sogeti Nederland B.V., administratief medewerker, afdeling offerteafhandeling.
2005 – heden Netherlands Quality Agency, auditor/adviseur.

Mevrouw L.A. Redder MSc

Mevrouw Redder is ingezet als NQA auditor. Door in 2008 deel te nemen aan de evaluatie van het Bachelor-Master systeem en accreditatie voor het ministerie van OCW, uitgevoerd door Centre for Higher Education and Policy Studies, is haar interesse gewekt voor kwaliteitszorg binnen het (hoger)

onderwijs. Door haar master thesis 'Quality Assurance in Higher Education' is zij bekend geworden met het accreditatieproces en weet zij aan welke door de NVAO gestelde eisen een opleiding moet voldoen om geaccrediteerd te worden en te blijven. Tijdens haar studie heeft zij als studentlid deelgenomen aan visitaties voor verschillende opleidingen. Na haar afstuderen in 2010 is mevrouw Redder als junior auditor bij NQA begonnen. Mevrouw Redder heeft in het najaar van 2010 deelgenomen aan de training van de NVAO en is gecertificeerd secretaris.

Opleiding:

- 2006 – 2010 Master Public Administration, richting Higher Education Policies, Universiteit Twente
2002 – 2006 Bestuurskunde/Overheidsmanagement, Thorbecke Academie, Leeuwarden
- Stage kwaliteit aansluiting mbo-hbo, ROC Friese Poort
 - Scriptie toetsen competenties projectleider van Strategisch Implementatieprojecten, Management Centrum, Den Haag
- 1997 – 2002 HAVO, Maartenscollege, Haren

Werkervaring:

- 2010 – heden Junior-auditor Netherlands Quality Agency, Utrecht
2009 – 2010 Studentlid panel visitaties voor verschillende opleidingen in het hoger onderwijs, Netherlands Quality Agency, Utrecht
2008 Student Assistent, Evaluatie invoering Bachelor-Mastersysteem en Accreditatie voor het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, CHEPS Universiteit Twente, Enschede
2006 – 2007 Medewerker belastingtelefoon Belastingdienst, Hengelo
2005 – 2006 Medewerker Reïntegratiebureau, Leeuwarden

Diversen:

- 2005 – 2006 Voorzitter Damesdispuut Imperatrix
2003 – 2004 Vice-voorzitter Studiegenootschap Trias Politica
2003 Secretaris introductiecommissie voor de eerstejaars aan de Thorbecke Academie

Bijlage 4: Bezoekprogramma

Dag 1 Woensdag 22 juni 2011

Tijdstip	Gesprek	Deelnemers
09.00-09.15	Ontvangst	Panel en directie opleiding
09.15-09.45	Kennismaking panelleden	Panel
09.45-10.15	Indrukken uitwisselen 4 vooraf bestudeerde scripties	Panel
10.15-11.00	Aanvullende scripties bestuderen	Panel
11.00-11.30	Vorbereiden 1 ^e en 2 ^e gesprek	Panel
11.30-12.15	Bestuderen student- en studiemateriaal	Panel
12.15-12.30	Indrukken uitwisselen materiaal en voorbereiden 3 ^e en 4 ^e gesprek	Panel
12.30-13.00	Lunch	Panel
13.00-13.30	Inloopspreekuur	Enkele docenten en studenten hebben zich tijdens het spreekuur gemeld.
13.30-14.00	Bestuderen materiaal	Panel
14.00-14.30	Bijwonen afstudeersessie	Panel, studenten en beoordelingscommissie
14.30-15.15	Gesprek inhoud - afstuderen	<ul style="list-style-type: none"> - Piet Hendrixx (coördinator minor Foodservice, begeleider afstudeerprojecten en lid stage kernteam en stagebegeleider) - Piet Lamberiks (coördinator afstudeerprojecten en docent economie) - Chrit Nijskens (begeleider afstudeerprojecten, lid examencommissie, stagebegeleider en studiecoach) - Christiane Vanvinckenroye (kwaliteits- en en selectiecoördinator, docent statistiek afstudeerfase en begeleider afstudeerprojecten) - Hans Wehrens (begeleider afstudeerprojecten, docent economie en stagebegeleider en studiecoach) - Joop Goossens (externe beoordelaar - Koninklijk Horeca Nederland, Manager Afdeling commerciële dienstverlening) - Frans Dankers (externe beoordelaar - Deli XL, Directeur National Accounts) - Michiel Meier Mattern (externe beoordelaar - Ganz und Gar, Director DGA at Farm Fresh)
15.30-16.15	Gesprek inhoud - afstudeerfase	<ul style="list-style-type: none"> - Susanne Franken (studiejaar 3) - Merijn Gerats (studiejaar 4) - Annemiek van Drunen (Deli XL, studiejaar 4) - Sandra Brisch (Ganz und Gar, studiejaar 4) - Lisa Dubach (Slow Food Concepts, studiejaar 4) - Rebecca Voorjans (Zomerdroom Zorghotels, studiejaar 4) - Miriam Wijers (afgestudeerd 31 augustus 2010)

Tijdstip	Gesprek	Deelnemers
16.30-17.15	Gesprek inhoud - propedeuse en hoofdfase	<ul style="list-style-type: none"> - Wouter van Dooren (studiejaar 1) - Laura van Loenhout (studiejaar 1) - Leonie van den Braak (studiejaar 1, februari-instroom) - Eva van Ekdome (studiejaar 1, februari-instroom) - Tom Rademaker (studiejaar 1, MBO-stroom)
17.15-18.00	Gesprek inhoud docenten	<ul style="list-style-type: none"> - Annette Giesbers (hoofd stages, relatiemanager China, Spanje, Verenigde Arabische Emiraten, stagebegeleider) - Jos Gulikers (bedrijfskundige, docent Marketing, lid curriculumcommissie) - Nathalie Gijzen (docent Frans, stagebegeleider en studiecoach) - Ankie Hoefnagels (Senior Lecturer in communication management, PHD (kandidaat) International Business) - Hans Nicolaassen (coördinator Module 1, docent Food & Beverage, studiecoach) - Armand Odekerken (docent Economie, minor Relation Management, begeleider afstudeerprojecten) - Harpert van Seggelen (general manager Teaching Hotel Château Bethlehem) - Annette van Welie (docent Marketing en stagebegeleider)

Dag 2 Donderdag 23 juni 2011

Tijdstip	Gesprek	Deelnemers
08.00-09.00	Rondleiding	Panel en vertegenwoordiger van de opleiding
09.00-09.30	Materiaalbestudering randvoorwaardelijke zaken (personeel, begeleiding, kwaliteitszorg)	Panel
09.30-10.00	Vorbereiden 1 ^e en 2 ^e gesprek	Panel
10.00-10.45	Gesprek opleidingsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> - Ad Smits (directeur) - Vera Duehring (dean External Relations & Commercial Affairs) - Jean Geelen (coördinator module 2, 5 en 6 en docent economie) - Ton Stekelenburg (coördinator Internationale programma's)
11.00-11.45	Gesprek thema borging	<ul style="list-style-type: none"> - Jean Geelen (curriculumcommissie) - Rita Kusters (curriculumcommissie) - Marjo Ummels (examencommissie) - Karin Welten (examencommissie)
11.45-12.45	Lunch en vorbereiden gesprekken middag	Panel
12.45-13.30	Gesprek studenten over randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - Wouter van Dooren (studiejaar 1) - Leonie van den Braak (studiejaar 1, februari-instroom) - Eva van Ekdome (studiejaar 1, februari-instroom) - Tom Rademaker (studiejaar 1, MBO-stroom) - Loes van Putten (studiejaar 4)

Tijdstip	Gesprek	Deelnemers
13.45-14.30	Gesprek docenten over randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> - Mariët Direcks (docent Frans, coördinator studiecoaches, stagebegeleider) - Annette Giesbers (hoofd stages, relatiemanager China, Spanje, Verenigde Arabische Emiraten, stagebegeleider) - Alf Keulen (docent Engels, coördinator Talen, stagebegeleider) - Rita Kusters (docent Business Communications, coördinator Minoren, lid curriculumcommissie, stagebegeleider) - Tom Overmeer (docent Hotelmanagement, studiecoach International Stream) - Sjra Theunissen (Planning & Organisatie) - Christiane Vanvinckenroye (kwaliteits- en selectiecoördinator, docent statistiek afstudeerfase, begeleider afstudeerprojecten) - Marja Windhorst (docent Frans, coördinator Module 3, stagebegeleider)
14.45-15.30	Gesprek aanvullend (door de opleiding aangevraagd)	<ul style="list-style-type: none"> - Jimme Keizer (Lectoraat Innovatief Ondernemen) - Gunnar Souren (xterne stagebegeleider Kasteel Vaalsbroek)
15.30-17.00	Beoordelingsoverleg panel (per standaard tot een oordeel komen)	Panel
17.00-17.45	2 ^e gesprek opleidingsmanagement inclusief afronding en terugkoppeling.	Opleidingsmanagement, docenten en studenten.

Bijlage 5: Bestudeerde documenten

Documentatietabel bij Kritische reflectie

Nr doc	Titel document	Standaard
1	Competentieprofiel Hoge Hotelonderwijs. Beroepscompetenties voor de bacheloropleiding tot gastvrijheids-manager. September 2004	S1
2	Competenties naar beroepsproducten	S1
3	Niveaus	S3
4	Dublin descriptoren	S1
5	Blauwdrukken/competentiekaarten	S3
6	Presentatie	S2
7	Overzicht verdeling credits nieuwe curriculum	S7
8	Modulebeschrijvingen	S1
9	OER	
10	Overzicht cv's	S9 S10
11	Documenten kwaliteitszorg.	S13
12	Document toetsbeleid	S16
13	Stagehandleiding	S16
14	Handleiding afstudeerprojecten	S16
15	Overzicht afstudeerprojecten laatste twee jaar met cijfers	S16
16	De geselecteerde afstudeerprojecten	S16

Documenten ter inzage tijdens het visitatiebezoek

Onderwerp 2 Programma

- Onderwijsbeleidsplan en toetsbeleidsplan
- Onderzoeksbeleidsplan
- Een representatieve selectie (spreiding in vakgebieden) uit het studiemateriaal, zoals:
 - readers en syllabi
 - moduleboeken en handleidingen of studiewijzers
 - projectopdrachten
- Toegang tot de elektronische leeromgeving
- Verslagen van overleg in relevante commissies en/of organen.

Onderwerp 3 Personeel

- Personeelsbeleid (o.a. functie- en kwalificatieprofielen, documentatie over functioneren en professionaliseren, scholingsplan)

Onderwerp 4 Voorzieningen

- Voorzieningenplan of soortgelijke documenten

Onderwerp 5 Kwaliteitszorg

- Beleidsdocumenten op het gebied van de kwaliteitszorg.
- Recente evaluatierapporten (zowel intern als extern, inclusief de meetinstrumenten en de analyses) van aspecten van het onderwijs, zoals verslagen van gecommiteerden, evaluaties onder studenten en docenten, module-evaluaties, studententevredenheidsonderzoek, uitkomsten en analyses van evaluaties en verbeteractiviteiten
- Samenvatting en analyse van recente evaluatieresultaten en relevante managementinformatie
- Documentatie over student- en docenttevredenheid.

Onderwerp 6 Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties

- Een representatieve selectie (spreiding in vakgebieden en in beoordeling) van toetsopgaven en feitelijk gemaakte tussentijdse en afsluitende toetsen, werkstukken, opdrachten, beroepsproducten et cetera en de beoordeling daarvan.
- Documenten, verslagen en reglementen van de examencommissie, de toetscommissie en/of andere relevante commissies, inclusief de samenstelling ervan.
- Zes door het panel geselecteerde afstudeerproducten uit de overzichtslijst (zie 9.1), inclusief beoordelingen en eventueel extra afstudeerproducten van afgestudeerden waarmee het panel spreekt (zie Handleiding stap 6 over het bezoekprogramma). Indien er sprake is meerdere varianten kiest het panel, naast de hoofdvariant, voor iedere variant twee extra afstudeerproducten. In het geval van een clustervisitatie selecteert het panel van elke opleiding 6 afstudeerproducten.

Bijlage 6: Overzicht bestudeerde afstudeerwerken

Hieronder een overzicht van de studenten van wie het panel de afstudeerwerken heeft bestudeerd. Conform de regels van de NVAO zijn alleen de studentnummers opgenomen.

0716626

2060400

0707589

2060536

0632805

2060139

2050643

2050514

0645044

2060103

0636487

2060471

0733563

0703346

0704296

0733547

Bijlage 7: Verklaring van correctheid en volledigheid

Netherlands Quality Agency



Verklaring van volledigheid en correctheid van de informatie

Betreffende de visitatie van de

Opleiding: bacheloropleiding Hoger Hotelonderwijs

Instelling: Hogeschool Zuyd

Visitatiedatum: 22 en 23 juni 2011

Ondergetekende: drs. A. Smits

vertegenwoordigend het management van de genoemde opleiding,

in de functie van: faculteitsdirecteur

verklaart hierbij dat alle informatie ten behoeve van de visitatie van de genoemde opleiding in volledigheid en correctheid ter beschikking wordt gesteld, zodat het visitatiepanel tot een op juiste feiten gebaseerde oordeelsvorming kan komen.

Handtekening:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Smits', written over a horizontal line.

Datum: 17-10-11

Fortis Bank 24 00 31 679
Handelsregister 27262870