

Besluit **Besluit strekkende tot het verlenen van accreditatie aan de opleiding hbo-master International Service Management en tot het instemmen met de naamswijziging in de nieuwe naam hbo-master International Hospitality and Service Management van de Stenden Hogeschool**

Gegevens

datum	31 juli 2015	Naam instelling	: Stenden Hogeschool
onderwerp	Besluit accreditatie hbo-ma International Service Management van de Stenden Hogeschool (004135)	Naam opleiding	: hbo- master International Service Management (postinitieel) (60 ECTS)
uw kenmerk	142/41	Nieuwe naam	: hbo-master International Hospitality and Service Management (postinitieel)
ons kenmerk	NVAO/20152174/SL	Datum aanvraag	: 10 juni 2015
bijlagen	3	Graad opleiding	: Master of Arts
		Varianten opleiding	: voltijd, deeltijd
		Locatie opleiding	: Leeuwarden
		Datum goedkeuren panel	: 10 juni 2014
		Datum locatiebezoeken	: 16 en 17 december 2014
		Datum visitatierapport	: Maart 2015
		Instellingstoets kwaliteitszorg	: ja, positief besluit van 29 april 2014

Beoordelingskader

Beoordelingskader voor de beperkte opleidingsbeoordeling van de NVAO (Stcrt. 2010, nr 21523).

Naamswijziging

Artikel 7.3, vijfde lid, in verbinding met art. 5a. 2, lid 2a, van de wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek.

Bevindingen

De NVAO stelt vast dat in het visitatierapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden het panel de kwaliteit van de opleiding goed heeft bevonden en positief heeft geadviseerd over de verzochte wijziging van naam van de opleiding.

Inlichtingen

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

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

Samenvatting bevindingen en overwegingen van het panel.

The panel assesses the quality of the MISM (full-time and part-time) programme as good. The programme was developed in cooperation with London Metropolitan University in the UK and the programme offers a double degree Master programme.

Intended learning outcomes

The MISM programme is designed to help organisations meet the challenges of offering a competitive service portfolio. The main challenge in service management is to build the organisation's structure, strategies, processes and culture around the customer.

The learning outcomes are well articulated and cover contents, skills and attitude. They fit within international standards and frameworks (e.g. FHEQ) and represent Master level.

The programme, including MISM part-time, receives the assessment good on standard 1.

Learning environment

The MISM programme is designed to help organisations meet business challenges. It takes an integrated approach to service management, including marketing and communication, human resource management, quality management and the financial and technological aspects of service management. The MISM and MILTS programmes share a core programme of modules like Market Value Creation, Research, and Sustainable Value Creation. Both programmes show a close connection to the real world. Assignments are based on real world problems. Guest lecturers relate to the outside world within the programmes.

Research plays an important and structural role in the programme because of the focus on research in the Master thesis. International and intercultural aspects also form an integral part of both programmes. Students and lecturers have an international background. Students learn to cooperate with people from different cultures and backgrounds. There is a clear and well-developed view of how to provide an international education and how to deal with culturally diverse groups.

The programme has a holistic and constructivist approach towards education. The classroom hours and the in-class activities are meant for facilitation of the self-study activities of the individual students. Next to this there are co-operative learning activities as expressed in team projects. The students appreciate the coaching and supervision that is offered, as well as the fact that lecturers are very approachable and supportive.

Lecturers are appropriately qualified: all hold at least a Master degree. Thirty percent holds a PhD or is working on one. The teams of MILTS and MISM show much self-reflectiveness, which accounts for the improvements that they made, as well as for the clear direction in which they want to move.

The programme, including MISM part-time, receives the assessment good on standard 2.

Assessment and achieved learning outcomes

The programme assumes an integrated approach to assessment, using a mix of methods (summative and formative assessments, individual and group assessments). The programme uses a range of assessment tools, such as time constrained examinations,

Pagina 3 van 6 management reports, presentations, essays, short answer tests, journals and case study reports. The panel has examined several dossiers of students and is convinced that the variety and the form of the assessments are fitting for a Master education. Students appreciate the feedback they receive.

For their Master proof students work on a research-based thesis. The theses are assessed by two examiners. In the moderation process the holistic approach is used. Moderation between examiners is used to grade student work based on the overall level of the thesis, for which the detailed marking sheets serve as input. An external examiner and a liaison tutor from London Metropolitan University read a sample of the Master theses. The panel has found all Master theses to be of the level required.

The programme, including MISM part-time, receives the assessment good on standard 3.

Aanbevelingen

De NVAO onderschrijft de aanbevelingen van het panel.

Naamswijziging opleiding

De opleiding heeft de NVAO verzocht tot het wijzigen van de benaming van de opleiding van hbo-master International Service Management in hbo-master International Hospitality and Service Management. De naamswijziging vloeit voort uit een beperkt aantal wijzigingen in het programma. Het panel adviseert positief over de naamswijziging van het programma.

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, tweede lid, van de WHW heeft de NVAO het college van bestuur van de Stenden Hogeschool te Leeuwarden in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 6 juli 2015 naar voren te brengen. Bij brief van 9 juli 2015 heeft het college van bestuur ingestemd met het voornemen tot besluit.

De NVAO besluit accreditatie te verlenen aan de hbo-master International Service Management en stemt in met de nieuwe naam hbo-master International Hospitality and Service Management (postnietieel) (60 ECTS; varianten: deeltijd, voltijd; locatie: Leeuwarden) van de Stenden Hogeschool te Leeuwarden. De NVAO beoordeelt de kwaliteit van de opleiding als goed.

Dit besluit treedt in werking op 31 juli 2015 en is van kracht tot en met 30 juli 2021.

De toevoeging 'of Arts' wordt aan de graad van de opleiding hbo-master International Hospitality and Service Management toegevoegd indien ten minste 70% van de opleidingen binnen een cluster is geaccrediteerd na 1 januari 2012¹.

Den Haag, 31 juli 2015

De NVAO
Voor deze:

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop at the top, a vertical line through the center, and a long horizontal stroke extending to the right.

R.P. Zevenbergen
(bestuurder)

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

¹ Stcr. 2013, 35337. De NVAO publiceert maandelijks een overzicht van deze clusters op haar website.

Standaard	Formulering Standaard	Beoordeling door het panel
1. Beoogde eindkwalificaties	De beoogde eindkwalificaties van de opleiding zijn wat betreft inhoud, niveau en oriëntatie geconcretiseerd en voldoen aan internationale eisen	Goed
2. Onderwijsleeromgeving	Het programma, het personeel en de opleidings specifieke voorzieningen maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde eindkwalificaties te realiseren	Goed
3. Toetsing en gerealiseerde eindkwalificaties	De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing en toont aan dat de beoogde eindkwalificaties worden gerealiseerd	Goed
Eindoordeel		Goed

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

Pagina 6 van 6 **Bijlage 2: panelsamenstelling**

- D.H. Sloan (chairperson, representative profession/discipline, Head of School, Oxford School of Hospitality Management, Oxford Brookes University)
- Dr. R. Presbury (representative profession/discipline, Senior lecture - Blue Mountains International Hotel Management School)
- Dr. F.W. Melissen (representative profession/discipline, Manager of Research and Senior Lecturer & Researcher Academy of Hotel & Facility Management - NHTV Breda University of Applied Sciences)
- T.B. Zuma MSc (student member, Master of Business Innovation – NHTV)

Het panel werd ondersteund door drs. P. Göbel, secretaris (gecertificeerd).