



Postbus 5050

NL-3502 JB Utrecht

+31 30 87 820 87

www.AeQui.nl

info@AeQui.nl

Bachelor
International Hotel & Hospitality Management
EuroCollege Hogeschool

Verslag van de uitgebreide opleidingsbeoordeling
25 en 26 april 2024

Juli 2024

www.AeQui.nl

Evaluatiebureau voor het hoger onderwijs

Colofon

Instelling en opleiding

EuroCollege Hogeschool
Westblaak 139
3012 JK Rotterdam

Opleiding: B International Hotel & Hospitality Management
Locaties: Rotterdam, Amsterdam, Utrecht, Groningen
Variant: Voltijd
Croho-nummer: 39275

Visitatiepanel

Paul Ganzeboom, voorzitter
Yeb Seffinga, deskundige
Wim Dupont, deskundige
Jasmijn Olsthoorn, student-lid
Titia Buising, secretaris
Het panel is vooraf voorgelegd aan de NVAO.
Het NVAO kader voor de uitgebreide opleidingsbeoordeling 2018 is gebruikt

AeQui VBI
Postbus 5050
3502 JB Utrecht
www.AeQui.nl

Samenvatting

Op 25 en 26 april 2024 is de bacheloropleiding International Hotel & Hospitality Management van Eurocollege gevisiteerd. Het totaaloordeel van het panel is positief. De Nederlandstalige voltijdse opleiding leidt studenten op tot internationaal hotelmanager. De opleiding wordt aangeboden in een versnelde vorm van drie jaar. EuroCollege hecht veel waarde aan het ontwikkelen van leiderschap bij studenten door het aanleren van een juiste mindset, zelfdiscipline, zelfstandigheid en ownership. Om deze vaardigheden te ontwikkelen zet de hogeschool in op tien gedragsregels en zeventien succesregels van Napoleon Hill. De opleiding wordt aangeboden op de vier vestigingen van EuroCollege. Op elke vestiging wordt kleinschalig onderwijs aangeboden, volgens hetzelfde programma.

Beoogde leerresultaten

De beoogde leerresultaten zijn wat betreft niveau en oriëntatie passend geconcretiseerd. De opleiding heeft, mede op basis van het landelijke opleidingsprofiel, ontwikkelingen in het werkveld en de eigen visie op succesvolle en wendbare studenten, een eigen profiel ontwikkeld. Belangrijke elementen hierin zijn het opleiden van hotelmanagers voor het hogere segment (vier- en vijfsterren hotels) en de aandacht voor de professionele ontwikkeling van studenten op basis van de succesregels van Napoleon Hill. De opleiding is adequaat afgestemd op de beroepspraktijk. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Programma

Het programma stelt studenten in staat de beoogde leerresultaten te bereiken. Het programma sluit aan bij de ambitie van de opleiding om studenten op te leiden voor het operationele management binnen vier en vijfsterren hotels.

Het programma bereidt studenten goed voor op de beroepspraktijk. Dit vindt plaats middels de stages, het senior project en de inzet van docenten met veel praktijkervaring. Studenten komen daarvoor vanaf de start van de opleiding systematisch en consequent in aanraking met het werkveld waarvoor zij opgeleid worden. De verschillende vakken in de leerlijn onderzoek zorgen voor continuïteit in de ontwikkeling van

onderzoeksvaardigheden van studenten. Ook ziet het panel hierin een opbouw van complexiteit.

Het programma kent een logische opbouw in clusters, waarbij de zelfstandigheid van de student en de complexiteit van de opdrachten en theorie toenemen naarmate de opleiding vordert. Hoewel de gebruikte literatuur niet altijd up-to-date is en met name een Amerikaanse focus heeft, stelt het panel op basis van de gevoerde gesprekken vast dat actuele thema's en nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied zichtbaar worden gemaakt in de lessen.

De opleiding heeft een eigen, expliciete en docent-gestuurde visie op onderwijs en leren. Belangrijke elementen daarin zijn de genoemde regels voor succes en de scheiding tussen lesgeven (door docenten uit de praktijk) en begeleiden (door de staf). Deze visie is zeer consequent doorgevoerd in het onderwijs. Passend bij deze visie hanteert de opleiding vrij traditionele werkvormen. Het kleinschalige karakter van de opleiding draagt bij aan de interactie in het programma en de aandacht voor studenten. De opleiding hanteert de wettelijke toelatingseisen. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan de standaarden 2, 3, 4 en 5.

Personeel

De opleiding wordt verzorgd door voldoende gekwalificeerde en betrokken docenten, met relevante ervaring in de internationale beroepspraktijk. De opleiding hanteert een strikte

taakverdeling tussen docenten en staf, waarbij docenten verantwoordelijk zijn voor het verzorgen van de lessen en de staf verantwoordelijk is voor de begeleiding van studenten. Deze taakverdeling is voor alle betrokkenen helder. Er vindt op en tussen de vestigingen veel overleg plaats en er is voldoende aandacht voor professionalisering.

Docenten en stafleden slagen er samen in de didactische uitgangspunten van de hogeschool te realiseren. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan standaarden 6.

Voorzieningen en begeleiding

De opleiding beschikt over adequate voorzieningen. De locaties van EuroCollege zijn centraal gelegen waarbij externe faciliteiten op loopafstand aanwezig zijn (eetgelegenheden, supermarkten, locaties voor bijeenkomsten etc.). De beschikbare ruimtes op de vestigingen worden benut voor onderwijs, begeleiding, zelfstudie en examenactiviteiten.

Passend bij de visie van EuroCollege worden studenten intensief begeleid. De begeleiding is laagdrempelig en erop gericht dat studenten in drie jaar hun diploma halen. De tien spelregels en regels voor succes, worden gebruikt om studenten continu te stimuleren het beste uit zichzelf te halen. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan de standaarden 7 en 8.

Kwaliteitszorg

De opleiding beschikt over een adequaat kwaliteitszorgsysteem gebaseerd op toetsbare doelstellingen. Het hogeschoolbrede handboek is daarin leidend. De 'waan van de dag' leidt er echter toe dat de PDCA cyclus niet altijd systematisch wordt rondgemaakt.

De opleiding maakt gebruik van formele evaluaties en de informele contacten met studenten en docenten. Stakeholders zoals werkveld, toeleverend onderwijs, studenten, hun ouders en docenten zijn op verschillende manieren betrokken bij de kwaliteit van het onderwijs. Het panel juicht de inrichting van een curriculumcommissie toe en nodigt de hogeschool uit dit voortvarend door te zetten. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan standaard 9.

Toetsing

De opleiding hanteert passende (en traditionele) vormen van toetsing, die aansluiten bij het onderwijsconcept van de hogeschool. De opleiding heeft een heldere, directieve en doordachte toetsstructuur. De kwaliteit van de bestudeerde toetsen is aan de maat. Het panel vindt het belangrijk dat de toetsen in de laatste fase van de opleiding gericht zijn op integratie en toepassing van kennis en niet op reproductie van kennis. De toets van het vak Sales 3 vindt het panel hierin een goed voorbeeld.

De opleiding neemt voldoende maatregelen om de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van de toetsing te bewaken. De toetsmatrijzen, beoordelingscriteria, rubrics, toetsanalyses, kalibratie, validatie en consequente toepassing van het vier-ogen principe dragen daar aan bij. Het panel onderschrijft de huidige ontwikkeling van het toetsbeleid.

De examencommissie geeft op actieve wijze invulling aan haar taak in het bewaken van de kwaliteit van toetsing en het eindniveau. Daartoe worden steekproeven uitgevoerd, kalibratiesessies belegd en toetsanalyses uitgevoerd. Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan standaard 10.

Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding heeft een adequaat afstudeerproces ingericht. Bij de beoordeling van het Individueel OnderzoeksVoorstel (IOV) en het PraktijkGericht Onderzoeksverslag (PGO) wordt gebruik gemaakt van het vier-ogen principe en beoordelingsformulieren met rubrics. Studenten worden tijdens het PGO intensief begeleid door hun PGO docent.

Op basis van een steekproef van vijftien PGO verslagen concludeert het panel dat het niveau van de bestudeerde verslagen adequaat is en dat het bachelorniveau gerealiseerd wordt. Het panel is het eens met de gegeven beoordelingen. De beoordelingen zijn bovendien congruent met de gegeven feedback. Het beoordelingsformulier biedt echter maar ruimte voor de handtekening van één van de beoordelaars. De behandelde onderwerpen zijn, volgens het panel, relevant voor het werkveld

De visitatie is uitgevoerd op basis van NVAO-kader 2018, volgens het programma dat in bijlage 2 is weergegeven. Het panel heeft zich daarbij expliciet georiënteerd aan het cluster waarin deze opleiding geplaatst is. Dit is met het voltallig panel gedaan, tijdens het voorbereidend overleg, en afsluitend bij de oordeelsvorming. De hiertoe benodigde kennis was aanwezig in (een deel van) het panel. Bij de vorige visitatie zijn aanbevelingen voor verdere ontwikkeling gemaakt. De opleiding heeft daarop actie ondernomen (zie bijlage 3). Het panel heeft deze opvolging integraal betrokken in haar overwegingen bij de huidige beoordeling. Het panel heeft de beoordeling in onafhankelijkheid uitgevoerd; het panel heeft de benodigde informatie gekregen om tot een beoordeling te komen. Aan het einde van de visitatie is de opleiding in kennis gesteld van de bevindingen en conclusies. Alle standaarden van het NVAO kader zijn positief beoordeeld. Op die grond geeft het panel een **positief advies** inzake accreditatie van de opleiding International Hotel & Hospitality Management van EuroCollege Hogeschool.

Namens het voltallige visitatiepanel,
Utrecht, juli 2024

Paul Ganzeboom
Voorzitter

maar wel vrij traditioneel. De onderwerpen hebben een operationele insteek en sluiten daarin aan bij de focus van de opleiding (zie standaard 1). De bestudeerde verslagen bevatten bovendien heldere en bruikbare aanbevelingen voor het werkveld.

Het panel stelt op grond van de gesprekken en de onderliggende documentatie vast dat de opleiding voldoet aan standaard 11.

Aanbevelingen

De opleiding voldoet aan alle standaarden van het beoordelingskader. Met het oog op de toekomst doet het panel de volgende aanbevelingen:

- de betrokkenheid van de werkveldcommissie meer structureel te borgen;
- actiever te sturen op de realisatie van verbeteracties voortkomend uit de PDCA;
- de handtekeningen van beide beoordelaars op het beoordelingsformulier van het PGO-verslag op te nemen.

Titia Buising
Secretaris

Beoogde leerresultaten

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

Bevindingen

De opleiding heeft een eigen beroepsprofiel ontwikkeld dat mede gebaseerd is op het landelijke profiel van de Nederlandse Hotelopleidingen, de eigen visie en ontwikkelingen in het werkveld. Belangrijke elementen van dit beroepsprofiel zijn dat studenten worden opgeleid voor uiteenlopende management- en beleidsfuncties in het hogere segment (vier- of vijfsterren hotels), dat studenten leren buiten de bestaande kaders van hospitality te kijken en bijdragen te leveren aan het ontwikkelen van nieuwe en duurzame business- en hospitality concepten en dat studenten een positieve en actiegerichte grondhouding ontwikkelen.

Inzake dit laatste hecht de opleiding veel waarde aan de succesregels van Napoleon Hill. Deze regels bereiden studenten voor op het omgaan met maatschappelijke en economische veranderingen en gevolgen daarvan voor het vakgebied. Middels de regels ontwikkelen studenten, volgens de opleiding, een bedrijfsgerichte mentaliteit, ondernemerschap, een passende mindset en ownership. De regels omvatten tien spelregels om studenten te ondersteunen in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling en zeventien regels voor succes.

Afgestudeerden zijn onder andere in staat de dagelijkse hoteloperaties te regisseren om zo de bedrijfsdoelstellingen, zoals kwaliteit, omzet, resultaten en marktpositie, te realiseren. Ook kunnen zij bijdragen aan innovaties middels de inzet van nieuwe technologieën zoals kunst-

matige intelligentie. Daarnaast kunnen afgestudeerden een marketingstrategie te ontwikkelen met diverse marketingactiviteiten, waaronder e-commerce en klantenloyaliteitsprogramma's. Afgestudeerden zijn proactief, ondernemend, gericht op samenwerking en kunnen inspelen op de verwachtingen van gasten en andere stakeholders binnen/buiten het hotel.

De opleiding heeft in de afgelopen periode het beroepsprofiel herzien. Naar aanleiding van afstemming met het werkveld zijn onder andere de thema's hotelinvesteringen en asset management toegevoegd. Daarnaast is er meer aandacht voor financieel management, human resource management, verduurzaming en digitalisering in de hotelindustrie.

Het beroepsprofiel omvat acht competenties. Deze competenties zijn uitgewerkt in beroepstaken en leeruitkomsten. Een beroepstaak is een clustering van leeruitkomsten gebaseerd op inhoud. Voor elk vak is een leeruitkomst opgesteld. De leeruitkomsten zijn geijkt op de Dublin descriptoren en NLQF niveau 5 of 6. De opleiding kent daarmee een opbouw in niveau waarbij de leeruitkomsten van de eerste 1,5 jaar geijkt zijn op niveau 5, die van de laatste 1,5 jaar op niveau 6.

De opleiding stemt op verschillende manieren af met het werkveld. Docenten zijn werkzaam in de beroepspraktijk en er is recent een werkveldcommissie ingericht. De opleiding spreekt met de werkveldcommissie over ontwikkelingen in het werkveld en of en hoe deze een plek kunnen krijgen in de opleiding. Tijdens het locatiebezoek heeft het panel gesproken met een aantal vertegenwoordigers van het werkveld. Daarbij is opgemerkt dat de werkveldcommissie afgelo-

pen jaar nieuw leven is ingeblazen. Onderwerpen van gesprek tijdens de vergaderingen zijn de actualisering van het beroepsprofiel op thema's als duurzaamheid, automatisering en diversiteit. Naast de werkveldcommissie stemt de opleiding veel een op een af met vertegenwoordigers van het werkveld. Deze afstemming kan leiden tot bijvoorbeeld veranderingen in een vak of in de gebruikte literatuur. Betrokkenen vinden het belangrijk dat de opleiding aandacht blijft besteden aan het hotel van de toekomst en toekomstige ontwikkelingen in het werkveld.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de beoogde leerresultaten wat betreft niveau en oriëntatie passend concreetiseerd zijn. De opleiding heeft, mede op basis van het landelijke opleidingsprofiel, ontwikkelingen in het werkveld en de eigen visie op succesvolle en wendbare studenten, een eigen profiel ontwikkeld. Belangrijke elementen hierin zijn het opleiden van internationale hotelmanagers voor het hogere segment (vier- en vijfsterren hotels) en de aandacht voor de professionele ontwikkeling van studenten op basis van de succesregels van Napoleon Hill.

Het panel constateert dat de opleiding adequaat is afgestemd op de beroepspraktijk. Naast de bijeenkomsten van de werkveldcommissie vindt dit vooral een op een plaats met vertegenwoordigers van het werkveld. Het panel heeft de indruk dat de werkveldcommissie specifiek voor de accreditatie nieuw leven is ingeblazen. Het panel raadt de opleiding daarom aan de betrokkenheid van de werkveldcommissie structureel te borgen en daarbij ook werkveldvertegenwoordigers te betrekken die niet als docent verbonden zijn aan de opleiding. Daarmee doet de opleiding ook zelf recht aan regel 6 van de regels voor succes: 'Omring je met de denktank'.

Ook vindt het panel het belangrijk dat de werkveldcommissie werkt met een terugtreedschema, waardoor vernieuwing automatisch plaatsvindt.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Programma

Oriëntatie

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

Bevindingen

Professionele vaardigheden krijgen op verschillende manieren aandacht in het programma. Studenten doen in de verschillende fasen van de opleiding praktijkervaring op in verschillende functies en bij verschillende organisaties. Dit omvat een werkoriëntatie van minimaal vijf weken en een zomerstage van minimaal drie maanden in het eerste studiejaar. De werkoriëntatie vindt plaats na de eerste acht weken van de opleiding, waarin studenten eerst theorie krijgen aangereikt. Onderdeel van deze werkoriëntatie is een interview met een succesvolle hotelmanager. Tijdens de zomerstage werken studenten op minimaal twee afdelingen van een hotel mee, en zij leren daar de belangrijkste aspecten van het werk van dichtbij kennen.

Tijdens de visitatie is duidelijk geworden dat de zomerstage en eindstage ook in het buitenland kunnen plaatsvinden. De opleiding raadt studenten daarbij aan hun eindstage uit te voeren in het land waar ze ook hun carrière willen starten. Dat betekent, zo bleek tijdens het locatiebezoek, dat veel studenten voor hun zomerstage naar het buitenland gaan en hun eindstage in Nederland lopen.

In het tweede jaar vindt het senior project plaats waarbij studenten in een groep werken in opdracht van een externe opdrachtgever. En in

semester 5 en semester 6 van het tweede en derde studiejaar vindt de eindstage (minimaal zeven maanden) plaats. In deze eindstage laten studenten zien dat zij de theoretische kennis en vaardigheden op eindniveau kunnen uitvoeren. Studenten zoeken zelf hun stageplekken. De vakken gericht op beroepspraktijkvorming bereiden studenten op het vinden van een stageplek en het uitvoeren van de stage.

Hiernaast worden alle beroepsgerichte studieonderdelen verzorgd door docenten uit de beroepspraktijk. Deze docenten hebben vaak jarenlange ervaring in de hotel en hospitality branche. De docenten brengen, aan de hand van de theorie, hun eigen praktijkervaringen in.

Studenten gaven tijdens de visitatie aan dat een ondernemende houding / vaardigheden op het gebied van ondernemerschap vooral tijdens het senior project gestimuleerd worden. Het senior project omvat verschillende projecten waarop studenten kunnen solliciteren. Voor de rol van voorzitter van de projectgroep vindt een aparte sollicitatieronde plaats, waarbij studenten in totaal drie presentaties geven aan hun medestudenten, de vestigingsleiding en het management van de hogeschool. Naast projecten op het gebied van hotellerie en food heeft elke vestiging een eigen 'intern' project zoals de organisatie van het gala, van de studiereis of de Career Conference Day. Voor dergelijke activiteiten werven studenten bijvoorbeeld sponsors en dienen ze medestudenten te overtuigen om mee te doen. Studenten worden in het senior project (en het afstuderen) aangemoedigd een denktank in te richten; dit is een groep van

mensen met relevante expertise die hen kan ondersteunen en inspireren. Van hun docenten en de vestigingsleiding krijgen studenten tips wie ze daarvoor kunnen benaderen, zo bleek tijdens het locatiebezoek.

Onderzoeksvaardigheden krijgen aandacht in de leerlijn onderzoek. In deze leerlijn krijgen studenten inzicht in het opzetten en uitvoeren van praktijkgericht onderzoek. Daarbij is bijvoorbeeld aandacht voor de opzet en structuur, het theoretisch kader en de onderzoeksmethodologie. Onderdeel van deze leerlijn zijn onder andere APA-workshops georganiseerd en het vak Zakelijk Schrijven. De leerlijn onderzoek mondt uit in het praktijkgericht onderzoek (PGO) in het laatste jaar, waarmee studenten de opleiding afronden. Bij standaard 11 wordt hier nader op ingegaan.

Een belangrijk onderdeel van de opleiding zijn de succeslessen, 'Essentials for succes'. Hierin ontwikkelen studenten, volgens de principes van Napoleon Hill, een positieve mindset.

Alumni hebben tijdens de visitatie aangegeven dat de opleiding hen veel gebracht heeft op het gebied van houding, discipline en vakinhoud. Alumni waarderen het praktijkgerichte karakter van de opleiding, dat versterkt wordt door de vele praktijkvoorbeelden van hun docenten. De opleiding heeft hen in hun kracht gezet en bewust gemaakt van ze kunnen betekenen in de wereld. Studenten voelen zich goed voorbereid op hun stages, zo bleek tijdens het locatiebezoek.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat het programma de studenten goed voorbereidt op de beroepspraktijk. Dit vindt plaats middels de stages, het senior project en de inzet van docenten met veel praktijkervaring. Studenten komen daardoor

vanaf de start van de opleiding systematisch en consequent in aanraking met het werkveld waarvoor zij opgeleid worden.

Het panel is van mening dat onderzoeksvaardigheden voldoende aan bod komen. De verschillende vakken in de leerlijn onderzoek zorgen hierin voor continuïteit en voor opbouw in complexiteit. Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Inhoud

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

Bevindingen

De opleiding omvat drie studiejaren (van elk 80 EC) en zes semesters. Elk semester omvat drie clusters: een beroepsspecifiek cluster, een algemeen cluster en een praktijkcluster. Hierbinnen zijn de vakken georganiseerd in beroepstaken, waarbij een beroepstaak een verzameling leeruitkomsten omvat (gebaseerd op inhoud). Het programma omvat veel vakken van 1 en 2 EC. Een aantal vakken heeft een omvang van 3 EC. De stages hebben een grotere omvang (varierend tussen 9 en 42 EC).

Het beroepsspecifieke cluster omvat vakken op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, goal setting, ondernemende- en hospitality vaardigheden, hotelmanagement, creatief denken en concepting. Het algemene cluster omvat algemene ontwikkelingsvakken zoals Ethiek, Cross Cultural Management, Financieel Management, Management & Organisatie, Communicatiemanagement en Marketing. De praktijkclusters zijn bedoeld voor de ontwikkeling van persoonlijke, ondernemende, onderzoekende en beroepsvaardigheden.

Het eerste jaar is propedeutisch van aard, aangevuld met een aantal specifieke vakken gericht op de hotel & hospitality industry in brede zin. In het tweede en derde jaar vindt de verbreding, verdieping en specialisatie plaats. In semester drie en vier worden vakken als onderzoek, leidinggeven, succes en vakspecifieke thema's, zoals het uitwerken van een hotelconcept naar een ondernemingsplan gegeven. In het senior project laten studenten zien dat ze als team theorie en praktijk met elkaar kunnen verbinden en gezamenlijk een real life project kunnen ontwikkelen en uitvoeren. In het laatste semester wordt, naast de eindstage en het praktijkgericht onderzoek, de verdiepingslijst afgerond. Dit is een lijst van verplichte literatuur die studenten gedurende de opleiding lezen naast de overige literatuur.

Internationalisering en interculturele vaardigheden krijgen vorm in de internationale stages, vakken op het gebied van ethiek en cross cultural management en het vak Engels. Studenten hebben in dit kader opgemerkt tijdens de visitatie dat ze ook in hun stages veel ervaring opdoen in het samenwerken met verschillende culturen.

De opleiding heeft een Engelstalige naam. Hiermee wordt, volgens de opleiding, recht gedaan aan het internationale vakgebied waar studenten voor worden opgeleid. Ook past dit bij de aandacht voor de ontwikkeling van interculturele vaardigheden, de internationale stages en internationale oriëntatie die kenmerkend is voor de cultuur binnen EuroCollege. Het panel vindt dit een begrijpelijke keuze.

De alumni waarmee het panel gesproken heeft, hebben meer individuele keuzemogelijkheden in het programma niet gemist. Zij merkten op dat de werkoriëntatie, zomerstage en eindstage voldoende keuzeruimte bieden om verschillen-

de aspecten van het vakgebied en verschillende sectoren te ontdekken.

Studenten hebben tijdens de visitatie aangegeven dat bij sommige vakken de boeken wat verouderd zijn.

Overwegingen

Het panel constateert dat het programma studenten in staat stelt de beoogde leerresultaten te bereiken. Het programma sluit aan bij de ambitie van de opleiding om studenten op te leiden voor het operationele management binnen vier- en vijf sterrenhotels.

Het programma kent een logische opbouw in clusters, waarbij de zelfstandigheid van de student en de complexiteit van de opdrachten en theorie toenemen naarmate de opleiding vordert. Hoewel de gebruikte literatuur niet altijd up-to-date is en met name een Amerikaanse focus heeft, stelt het panel op basis van de gevoerde gesprekken vast dat actuele thema's en nieuwe ontwikkelingen in het vakgebied (bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid, ICT en asset management) zichtbaar worden gemaakt in de lessen.

Uit de competentiematrix leidt het panel af dat alle competenties in het programma (c.q. beroepstaken en vakken) gedekt worden.

Het panel stelt echter wel vast dat de opleiding veel kleine vakken omvat, en adviseert om die te clusteren tot leereenheden van minimaal vijf EC. De integratie van de geleerde kennis en vaardigheden vindt plaats in de stages, het senior project en het PGO.

Het panel geeft de opleiding ter overweging wat meer keuzevrijheid in het programma op te nemen. Dit kan door bijvoorbeeld een minorenblok in te bouwen waarbij studenten zich

kunnen verdiepen in een thema naar keuze. Daarbij kan de opleiding gebruik maken van de kennis die EuroCollege in huis heeft (bijvoorbeeld op het gebied van international business, finance, drie sterren hotellerie, data analytics of een tweede taal).

In het programma is aandacht voor het opdoen van internationale ervaring en interculturele vaardigheden. Het panel is van mening dat, ondanks het feit dat docenten internationale ervaring hebben en een deel van de staf en studenten een internationale achtergrond heeft, de opleiding het internationale karakter kan versterken door nog meer studenten en docenten met een meer persoonlijke internationale achtergrond aan te trekken. Dat zal de studenten beter voorbereiden op de actualiteit van het werken in de hotellerie, met relatief veel gasten en personeel met een internationale achtergrond. Het panel kan zich vinden in de keuze van de opleiding voor de Engelstalige naam.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Leeromgeving

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

Bevindingen

In de visie van de opleiding op onderwijs en leren staan de wensen van het bedrijfsleven en de eisen die aan beginnende hotelmanagers/ondernemers worden gesteld en studenten centraal. Dit betekent, volgens de opleiding, dat studenten moeten leren functioneren binnen de dwingende, resultaatgerichte context van dit

type bedrijfsleven. En daarin is de klant of gast de opdrachtgever.

Om studenten hierop voor te bereiden is de leeromgeving bedrijfsmatig ingericht. Hierin heeft het leren in de praktijk een belangrijke rol, zijn er duidelijke afspraken (de tien regels) die uitgelegd en nageleefd worden en werken studenten en docenten volgens de zeventien succesregels van Napoleon Hill. De opleiding stelt daarbij dat studenten op school zijn om te leren en te presteren en dat leren niet altijd alleen maar leuk is. Docenten en staf inspireren studenten en helpen hen zich te ontwikkelen zowel als persoon als in het leren. De opleiding hecht daarbij veel waarde aan het leren van rolmodellen: de docenten met kennis, ervaring, aanzien en wijsheid. Dit krijgt onder andere vorm door de inzet van docenten met ruime ervaring in de beroepspraktijk. Ook zet de opleiding in op 'train the brain': studenten worden, middels het lezen van boeken, gestimuleerd hun hersenen te gebruiken en te ontwikkelen. De bij standaard 3 benoemde clusters worden ingevuld door middel van lessen, stages, projecten, opdrachten, begeleiding en zelfstudie. Studenten waarderen, zo bleek tijdens het locatiebezoek, de interactie tijdens de lessen.

De werklast van de opleiding is zo ingericht dat deze overeenkomt met die in het werkveld. Dit betekent dat studenten lesdagen hebben van 9.30 – 16.50/17.30 uur, dat aanwezigheid verplicht is en dat deadlines heilig zijn. Het onderwijs vindt plaats in klassen van maximaal 18 studenten. Studenten hebben minimaal 24 uur les per week en eerstejaars studeren verplicht op de hogeschool tijdens de studie-uren.

EuroCollege werkt bewust aan het creëren van een cultuur waarin presteren en volhouden normaal zijn: 'fouten maken mag, opgeven is geen

optie'. De spelregels zijn daarbij belangrijk, zowel voor studenten als voor staf en docenten.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de opleiding een eigen, expliciete en docentgestuurde visie op onderwijs en leren heeft. Belangrijke elementen daarin zijn de eerder genoemde regels voor succes en de scheiding tussen lesgeven (door docenten uit de praktijk) en begeleiden (door de staf, zie ook standaard 6). De docenten hebben ruime ervaring in de beroepspraktijk en lateren in de uitvoering van het curriculum de theorie aan hun eigen werkervaring. Op basis van de gevoerde gesprekken concludeert het panel dat de opleiding deze visie zeer consequent heeft doorgevoerd in het onderwijs. Ook heeft het panel ervaren dat de visie door alle betrokkenen wordt herkend en gedeeld. Passend bij deze visie hanteert de opleiding vrij traditionele werkvormen. Het kleinschalige karakter van de opleiding draagt bij aan de interactie in het programma en de aandacht voor studenten.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Instroom

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

Bevindingen

De opleiding hanteert de wettelijke instroomeisen. Daarnaast is het belangrijk dat kandidaten zich conformeren aan de regels van de hogeschool en beschikken over doorzettings-

vermogen. Kandidaten kunnen zich via de website, open avonden en brochures informeren over de opleiding en hogeschool. Met alle kandidaten vindt een intakegesprek plaats, met de directeur. In het intakegesprek wordt besproken of de kandidaat en de hogeschool bij elkaar passen. In sommige gevallen krijgen kandidaten bij de intake literatuur aangereikt van Napoleon Hill om zich voor te bereiden op hun start bij EuroCollege.

De opleiding wordt aangeboden in een versneld traject, waarbij studenten de opleiding in principe in drie jaar afronden; in voorkomende gevallen is het mogelijk de opleiding in drie en een half jaar af te ronden. Tijdens de visitatie is duidelijk geworden dat het versnelde traject, samen met kleinschalige en praktijkgerichte karakter van de opleiding, aanleiding is geweest voor studenten om voor deze opleiding te kiezen.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de opleiding de wettelijke toelatingseisen hanteert. EuroCollege spreekt, met haar specifieke onderwijsconcept, een groep studenten (en ouders) aan die behoefte heeft aan structuur. Het onboarding programma krijgt goed vorm met de genoemde leeslijst en inzicht in de zeventien regels voor succes, een duidelijk onboarding programma.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Personeel

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

Bevindingen

Elke vestiging van EuroCollege wordt aangestuurd door de vestigingsleiding: de vestigingsdirecteur/manager en de vestigingscoördinator. Op elke vestiging zijn docenten, steunlesdocenten, studiezaalbegeleiders en stafleden werkzaam. Stafleden vervullen de functies van studie- en studentenbegeleider, stagebegeleider of docent voor praktisch onderzoek. Stafleden zijn in vaste dienst; docenten, steunlesdocenten en studiezaalbegeleiders niet.

Er is structureel overleg tussen de vestigingen en in de vestigingen. Tijdens de visitatie is duidelijk geworden dat elke dag start met een kort overstijgend overleg ('huddle') gericht op operationele zaken tussen alle vestigingsdirecteuren, vestigingscoördinatoren en een PGO-docent. Daarnaast vindt op elke vestiging ook dagelijks overleg plaats over de gang van zaken. Het management van de verschillende vestigingen overlegt hiernaast in een cyclus van korte wekelijkse overleggen en langere maandelijkse en kwartaal overleggen.

Bij EuroCollege zijn docenten verantwoordelijk voor het vakinhoudelijke lesgeven en het beoordelen van toetsen. De overige taken, zoals begeleiding van studenten, onderwijsontwikkeling en organisatorische en administratieve zaken, zijn belegd bij de staf en de vestigingsleiding.

Docenten bij EuroCollege combineren het lesgeven met hun werk in het bedrijfsleven.

Docenten geven een halve tot maximaal twee dagen les bij de opleiding. Docenten geven les en beoordelen tentamens, opdrachten en presentaties. Docenten zijn academisch geschoold, succesvol actief (geweest) in het bedrijfsleven en vervullen een voorbeeldfunctie voor studenten.

Docenten worden aangetrokken via het netwerk van de hogeschool en met alle docenten wordt een inwerkgesprek gevoerd over de werkwijze, cultuur en het lesmateriaal. Daarnaast is een docentengids beschikbaar en wordt twee keer per jaar een docentendag georganiseerd. De vestigingsdirecteur bezoekt lessen en bespreekt dit met docenten.

Steunlesdocenten zijn, net als de studiezaalbegeleiders, veelal ouderejaars masterstudenten.

De stafleden zijn bij voorkeur academisch geschoold en sturen de studenten aan in hun leerproces door middel van de eerder genoemde spelregels en regels voor succes. Samen met de vestigingsleiding organiseren stafleden de studie- en studentenbegeleiding. Voor het begeleiden van studenten tijdens hun PGO zijn drie academisch geschoolde PGO-docenten aangesteld met ervaring in het doen van onderzoek. Zij begeleiden studenten inhoudelijk bij hun PGO. De stafleden begeleiden studenten bij het proces en het bewaken van de deadlines.

De coördinator senior project is verantwoordelijk voor de organisatie van het senior project. Ook deze coördinator is bij voorkeur hbo geschoold. De vestigingsleiding werft de seniorprojecten en deelt de groepen in.

Aan EuroCollege zijn 25 medewerkers in vaste dienst verbonden. Daarvan zijn 12 werkzaam in

het primaire proces van onderwijs en begeleiding, de overige zijn werkzaam bij examenbureau/examencommissie, kwaliteitszorg en onderwijsontwikkeling, financiën en marketing. Hiernaast kent EuroCollege een flexibele formatie van ongeveer 45 docenten (freelance en parttime).

Tijdens de visitatie is duidelijk geworden dat de tien en zeventien regels voor succes ook gelden voor de medewerkers. Dit vergemakkelijkt, volgens de opleiding, de communicatie. Ook is het belangrijk dat nieuwe medewerkers het gedachtengoed omarmen en dit kunnen uitdragen; daarom zet de hogeschool bijvoorbeeld veel alumni in.

Het gesprek tijdens de visitatie met docenten heeft duidelijk gemaakt dat docenten veel vrijheid ervaren in het vormgeven van hun lessen. Docenten ervaren de centrale aansturing vanuit EuroCollege als prettig en geven hun eigen invulling aan de lessen op basis van de vakwijzer en de door EuroCollege voorgeschreven literatuur. Zij zien zich zelf daarbij als 'leermeester'. Passend bij het beleid van EuroCollege, maken docenten daarbij geen gebruik van een Power-Point presentatie of iets dergelijks. Docenten stemmen, zo bleek tijdens de visitatie, onderling af op dagen dat ze bij EuroCollege lesgeven. Docenten worden ook formeel en informeel benaderd door de staf voor afstemming.

Studenten en alumni waarderen de praktijkgerichte kennis en ervaring van hun docenten. Docenten zijn inspirerend, gemotiveerd en betrekken studenten actief bij de lessen. De alumni waarmee het panel gesproken heeft, hebben verschillende voorbeelden aangedragen van inspirerende praktijkvoorbeelden van hun docenten die hen zijn bijgebleven.

Overwegingen

Op basis van de bestudeerde documenten en de gevoerde gesprekken stelt het panel vast dat de opleiding slaagt in haar streven gekwalificeerde, deskundige en betrokken docenten aan te trekken. Het panel heeft tijdens de visitatie deskundige en betrokken docenten ontmoet, met relevante ervaring in de internationale beroepspraktijk.

De opleiding hanteert een strikte taakverdeling tussen docenten en staf, waarbij docenten verantwoordelijk zijn voor het verzorgen van de lessen en de staf verantwoordelijk is voor de begeleiding van studenten. Deze taakverdeling is voor alle betrokkenen helder, zo bleek tijdens de visitatie. Er vindt op en tussen de vestigingen veel overleg plaats en er is voldoende aandacht voor professionalisering.

Het panel stelt bovendien vast dat de docenten en stafleden er samen in slagen de didactische uitgangspunten van de hogeschool te realiseren. De kwaliteit en betrokkenheid van de docenten en staf dragen volgens het panel in hoge mate bij aan de kwaliteit van de opleiding. Studenten waarderen het laagdrempelige contact met hun docenten en begeleiders.

De omvang van het docententeam is bovendien toereikend voor de uitvoering van het programma.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Voorzieningen en begeleiding

Voorzieningen

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

Bevindingen

EuroCollege kent vestigingen in Rotterdam, Amsterdam, Utrecht en Groningen. De hogeschool kiest daarbij voor centraal gelegen locaties waarbij externe faciliteiten aanwezig zijn voor studenten of schoolgerelateerde zaken (eetgelegenheden, supermarkten, locaties voor bijeenkomsten etc.). De beschikbare ruimtes op de vestigingen worden benut voor onderwijs, begeleiding, zelfstudie en examenactiviteiten. Daartoe beschikt elke locatie over leslokalen, kleinere spreekkamers, kantoren voor stafleden en docenten en een kantine voor studenten. Studenten maken gebruik van de EBSCO databank voor het opzoeken van literatuur.

Overwegingen

Op basis van de bestudeerde documenten en de rondleiding in Rotterdam, stelt het panel vast dat de opleiding beschikt over voldoende voorzieningen om de realisatie van het programma mogelijk te maken. Het panel concludeert dan ook dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Begeleiding

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

Bevindingen

Zoals aangegeven bij standaard 6, is de staf verantwoordelijk voor de begeleiding van studenten (en docenten zijn verantwoordelijk voor het overbrengen van de vakinhoud tijdens de lessen). De staf begeleidt studenten in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling zodat zij het diploma binnen de nominale studieduur halen. Hierin zijn volgens de opleiding, structuur en discipline belangrijke uitgangspunten. Dit krijgt vorm in de jaarplanning (met lesweken, studie-, tentamen- en projectweken en dergelijke) die de basis vormt voor de organisatie van de studie- en studentenbegeleiding.

De opleiding wijst studie- en studentenbegeleiders toe aan cohorten en groepen. De begeleiders ontwikkelen een persoonlijke band met hun studenten waardoor ze in kunnen spelen op zowel de persoonlijke als studiegerelateerde behoeften van de student. De studiebegeleiders houden studenten aan hun werktijden, hun (zelf) discipline en de deadlines. De tien gedragsregels en de zeventien regels voor succes zijn daarin belangrijk en worden meegenomen in de begeleiding. Ook hangen deze regels overal in het gebouw.

Er worden verschillende begeleidingsinstrumenten ingezet, variërend van studierapportage (studieresultaten) en ingeplande groepsbijeenkomsten tot individuele en groeps gesprekken, steunlessen, voorbereiding op tentamenweken en dergelijke. De benodigde ondersteuning wordt in samenwerking met de vestigingscoördinator ingepland. Waar nodig worden docenten en /of andere inhoudsdeskundigen ingezet. Tijdens de wekelijkse groepsbijeenkomst houdt de begeleider vinger aan pols

en kunnen mogelijke aandachtspunten en problemen snel opgelost worden.

De studiebegeleider onderhoudt contact met docenten, steunlesdocenten, studiezaalbegeleiders, praktijkbegeleiders en eventuele business coaches. Deze contacten betreffen de studievoortgang, bespreking individuele studenten problematiek, mindset, lesstof etc.

Studenten worden gestimuleerd in groepen samen te werken. In het eerste jaar krijgt dit vorm in studiegroepen. In het tweede jaar in het senior project en in het derde jaar tijdens het PGO.

Voor studenten die dat nodig hebben, zijn extra ondersteuningslessen beschikbaar. Dit is nodig voor studenten met een functiebeperking of studenten die een achterstand hebben. Steunlessen worden toegewezen door de vestigingscoördinator en deelname is verplicht. Voor studenten die aantoonbaar meer willen en kunnen wordt een verdiepingsklas ingeroosterd in de avonduren.

Voor de eerstejaars zijn verplichte studie-uren ingepland waarbij zij onder begeleiding van studiezaalbegeleiders studeren.

Studenten worden via de studiegids, handleidingen en dergelijke geïnformeerd over de inhoud, toetsing en roostering van de opleiding. De opleiding verstuurt daarnaast informatie via mail of Whatsapp. Voor specifieke onderdelen, zoals voorlichting over de eindstage, worden (maandelijks) groepsbijeenkomsten georganiseerd. De opleiding nodigt ouders periodiek uit voor studievoortgangsgesprekken en toelichting op de inhoud en opzet van (onderdelen van) de opleiding.

De studenten met wie het panel gesproken heeft, vinden de opleiding 'te doen' in drie jaar.

Ze gaven aan dat de intensieve lesweken en stages in de zomervakantie daaraan bijdragen.

Alumni zijn, net als de studenten waarmee het panel gesproken heeft, positief over de begeleiding. Studenten waarderen daarin ook de bereikbaarheid van de vestigingsleiding; zij zijn volgens studenten dag en nacht te bereiken en staan altijd voor hen klaar.

Studenten hebben tijdens de visitatie opgemerkt dat de communicatie met het stagebureau tijdens stages soms lastig is; studenten werken op die momenten dat het stagebureau bereikbaar is. Zij hebben dan niet altijd tijd om met de opleiding te bellen of mailen. Als er contact is gelegd verloopt dat echter zeer soepel. Ook het goedkeuren van verzoeken van studenten door het examenbureau kan volgens studenten versneld worden.

Tijdens de visitatie heeft het panel met de opleiding onder andere gesproken over het diplomarendement, dat een aantal jaar wat aan de lage kant is geweest. Daarbij heeft de opleiding gemeld dat dit cohort gerelateerd was en vooral het gevolg is van de corona pandemie. Daarnaast zijn studenten in de eindfase van hun opleiding vaak al werkzaam in de beroepspraktijk. Om te voorkomen dat studenten dan geen tijd meer hebben voor hun scriptie, is nu in het stagecontract een clause opgenomen om vroegtijdige indiensttreding bij bedrijven te voorkomen. Ook heeft de opleiding in het proces rondom de PGO (afstuderen) verplicht gesteld dat studenten in deze fase vier dagen per week op school aan hun opdracht werken.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de begeleiding van studenten passend is bij de visie van EuroCollege en de cultuur binnen de hogeschool. Studenten worden, middels de begeleiding en de nadruk op de spelregels en regels voor succes, continu

gestimuleerd het beste uit zich zelf te halen. De begeleiding is laagdrempelig en erop gericht dat studenten in drie jaar hun diploma halen. Het panel nodigt de opleiding uit de oorzaken van de uitval te blijven onderzoeken en indien nodig daaromtrent verbetermaatregelen te nemen.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Kwaliteitszorg

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

Bevindingen

Het hogeschoolbrede Handboek Kwaliteitszorg is leidend voor de invulling van het kwaliteitsbeleid. Dit beleid richt zich op het voldoen aan klantenwensen, het waarborgen van de continuïteit van EuroCollege en het anticiperen op veranderingen in de maatschappij en de arbeidsmarkt. Hierbij stelt de hogeschool zich als doel dat de kwaliteit van onderwijs en begeleiding zodanig zijn dat afgestudeerden en werkgevers tevreden zijn en de opleidingen aanbevelen. EuroCollege werkt met KPI's voor uitstroom, studentenbegeleiding (bij achterstanden/ studievoortgang), studentengesprekken en organisatie van studieweken, steunlessen en dergelijke.

Een belangrijk onderdeel van het handboek is de evaluatiekalender. Deze kalender omvat alle uit te voeren activiteiten in het kader van de kwaliteitszorg. De hogeschool gebruikt formele evaluatie en informele evaluaties. De formele evaluaties betreffen het afnemen van verschillende vragenlijsten gedurende het studiejaar. Daarbij worden het onderwijs, de begeleiding en de examinering geëvalueerd. Daarnaast vinden gesprekken met kleine groepjes studenten en andere stakeholders plaats, worden toetsproducten/toetsuitkomsten en inhoudelijke beoordelingen van tentamens en opdrachten geanalyseerd en doorstroom- en uitstroomgegevens geanalyseerd. Ook wordt een alumni-enquête uitgevoerd en vindt er een docentenevaluatie plaats.

De medewerker kwaliteitszorg analyseert de afgenomen evaluaties en deelt de uitkomsten met de directie en de betrokken stafleden. De vestigingsleiding formuleert verbeteracties. De resultaten worden, samen met verbeteracties, besproken binnen het overleg van vestigingsdirecteuren. De ingang gezette verbeteracties gevolgd en geëvalueerd.

De informele evaluatiemomenten vinden plaats tijdens borrels, open avonden, diploma-uitreikingen, individuele gesprekken met ouders en studenten.

De hogeschool neemt in het evaluatieproces feedback van studenten, ouders, werkveld en overheid mee. Het werkveld is bijvoorbeeld betrokken middels de evaluaties van de stages, de gesprekken in de werkveldcommissie en de gesprekken met individuele stagebedrijven, opdrachtgevers en leveranciers. De staf voert jaarlijkse gesprekken met de ouders van studenten.

In de zelfevaluatie geeft de opleiding aan dat binnen de kleinschaligheid van de opleiding, formele evaluatieprocessen soms overschaduw kunnen worden door de urgentie van informele verbeterinitiatieven. Tijdens de visitatie is dit bevestigd door vertegenwoordigers van de examencommissie en is opgemerkt dat zaken die in de dagelijkse praktijk aandacht vragen vaak voorrang krijgen voor de meer formele evaluaties. Daarbij is opgemerkt dat desondanks de formele evaluaties volgens de evaluatiekalender worden uitgevoerd.

Overwegingen

Het panel concludeert dat de opleiding beschikt over een adequaat kwaliteitszorgsysteem geba-

seerd op toetsbare doelstellingen. Het hogeschoolbrede handboek is daarin leidend. De 'waan van de dag' leidt er toe dat de PDCA cyclus niet altijd systematisch wordt rond gemaakt. Het panel is van mening dat de opleiding sterker kan sturen op de realisatie van verbeteracties voortkomend uit de PDCA.

De opleiding maakt gebruik van formele evaluaties en de informele contacten met studenten en docenten. Stakeholders zoals werkveld, toeleverend onderwijs, studenten, hun ouders en docenten zijn op verschillende manieren betrokken bij de kwaliteit van het onderwijs.

EuroCollege werkt aan de inrichting van een curriculumcommissie; het panel juicht dit toe en nodigt de hogeschool uit dit voortvarend door te zetten.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Toetsing

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

Bevindingen

Voor de inrichting van het systeem van toetsing zijn de wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek, de onderwijs- en examenregeling van de opleiding, de studiegids en het Handboek Examinering van EuroCollege leidend. Dit handboek beschrijft de examenorganisatie en de bijbehorende examenprocessen en procedures. Deze omvatten het gehele traject van voorbereiding tot aan evaluatie van de examinering. De examencommissie en het examenbureau zijn daarbij de respectievelijk aansturende en uitvoerende organen. De hogeschool werkt momenteel aan het ontwikkelen van overkoepelend toetsbeleid; dit omvat informatie die nu verspreid is over verschillende documenten.

Belangrijke uitgangspunten in de toetsing zijn dat de toetsing zo objectief, specifiek, efficiënt en transparant mogelijk is; dat gebruik wordt gemaakt van toetsmatrijzen; dat de opgestelde toets over alle vestigingen wordt ingezet en dat de toets praktisch inzetbaar is. De toetsen hebben vooral een summatieve functie. Formatief toetsen krijgt vorm doordat studenten altijd het ingevulde beoordelingsformulier krijgen en dat studenten die een 'grenscijfer' krijgen de gemaakte toets kunnen inzien. Tijdens de lessen krijgen studenten formatieve feedback van hun docenten.

Toetsen worden ontwikkeld onder coördinatie van de afdeling Kwaliteitszorg & Onderwijsontwikkeling van de hogeschool. De toets- en

curriculumcommissie bestaat uit verschillende vakdocenten. Deze docenten construeren op uitnodiging een toets en herkansingstoets. Ook kan een docent gevraagd worden om een nieuwe opdracht voor een vak te ontwikkelen. Ter voorbereiding daarop ontvangen docenten de vakwijzer inclusief de toetsmatrijs, een format voor het tentamen, richtlijnen voor toetsontwikkeling en de taxonomie van Bloom. Een toetsvoorstel / nieuwe toets wordt altijd vastgesteld door de afdeling Kwaliteitszorg & Onderwijsontwikkeling. De hogeschool zet het online tentamineringsplatform Ans in voor het inleveren en beoordelen van toetsen. De hogeschool heeft de ambitie Ans ook te gebruiken voor het maken van itembanken.

De opleiding maakt gebruik van verschillende toetsvormen zoals kennistoetsen, presentaties, mondelinge toetsen, schriftelijke opdrachten, stageverslagen, praktijkopdrachten en praktijkgericht onderzoek.

De hogeschool heeft in de afgelopen periode het beoordelingsformulier voor het PGO vernieuwd. Daarbij zijn rubrics, voorwaardelijke criteria, een nieuwe PGO-handleiding en voortgangs- en vaststellingsdocumenten ontwikkeld. Deze instrumenten zijn vastgesteld door de examencommissie. Ook zijn beoordelaars getraind in het gebruik van de nieuwe beoordelingssysteem en heeft kalibratie tussen de PGO-docenten plaatsgevonden.

Studenten zijn, zo bleek tijdens de visitatie, positief over de toetsing en de feedback die ze van hun docenten krijgen. Ze weten bovendien, middels de toetsmatrijzen, de vakwijzers en

beoordelingsformulieren, wat van hen verwacht wordt. Studenten ervaren geen toetsdruk. Ze vinden dat ze goed voorbereid worden op de toetsing middels de studieweken voorafgaande aan de toetsweken. Tijdens de studieweken nemen de docenten alle stof die behandeld wordt op een toets nog een keer met hen door en maken de studenten een proeftoets. De uitkomst van de proeftoets bepaalt of studenten nog op de hogeschool verder dienen te studeren of niet.

De examencommissie is als onafhankelijk orgaan verantwoordelijk voor het borgen van de kwaliteit van toetsing, en daarmee van de diploma's. De examencommissie werkt volgens de examencommissieplanning die is opgesteld aan de hand van de overall jaarplanning. De examencommissie wijst examinatoren aan, stelt onder andere toetsresultaten vast, kent examentijdverlenging toe in het geval van een functiebeperking en kent eventuele vrijstellingen toe. Om de kwaliteit van het eindniveau te borgen, stelt de examencommissie alle individuele cijfers vast. Daarnaast signaleert de examencommissie verbeterpunten in het examenproces, zoals het tijdig aanleveren van de toetsresultaten of de uitvoering van de plagiaatcontrole, en doet hier aanbevelingen voor aan de directie of de vestigingsleiding. Beoordelingsformulieren van het PGO worden na aanlevering vastgesteld door de examencommissie. De examencommissie heeft het construeren van toetsen gemandateerd naar de toets- en curriculumcommissie. De examencommissie blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de toetsen.

Het panel heeft tijdens de visitatie met vertegenwoordigers van de examencommissie gesproken. Daarbij is duidelijk geworden dat het toetsbeleid van EuroCollege momenteel wordt

opgesteld. Elementen van het toetsbeleid zijn nu verspreid over verschillende documenten.

Ook is aangegeven dat in de afgelopen periode EuroCollege voor alle opleidingen de leerdoelen heeft geherformuleerd in leeruitkomsten welke vertaald zijn in een beoordelingssystematiek. Daarbij wordt bij complexere toetsen gebruik gemaakt van rubrics. De formulering van de leeruitkomsten vond plaats in samenwerking met een groep docenten met behulp van de Tuning methode. Er zijn online kennissessies belegd waarin docenten mee zijn genomen in het werken met de systematiek en de rubrics. De examencommissie belegt vooraf en achteraf kalibratiesessies voor de verschillende onderdelen van het programma. De examencommissie controleert steekproefsgewijs het PGO (afstuderen). En schriftelijke toetsen worden systematisch geanalyseerd.

Alle PGO-docenten zijn op masterniveau opgeleid en stemmen wekelijks met elkaar af. Ook beschikken de PGO-docenten over de basiskwalificatie examinering.

Tijdens het locatiebezoek is bevestigd dat de toetscommissie de toetsen ontwikkelt. De toetscommissie bestaat uit vakdocenten; de samenstelling kan per semester verschillen. De toetsen worden ontwikkeld op basis van instructies van afdeling Kwaliteitszorg & Onderwijsontwikkeling.

Inzake artificiële intelligentie is, door vertegenwoordigers van de examencommissie, opgemerkt dat dit zal leiden tot andere toetsvormen zoals het criterium gericht interview, waarbij authenticiteit geborgd is.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de opleiding passende vormen van toetsing hanteert. De examen-

procedures en -processen van EuroCollege zijn daarbij leidend. De opleiding maakt gebruik van traditionele toetsvormen en duidelijke rubrics en beoordelingscriteria. Het panel heeft enkele toetsen bestudeerd en constateert dat de kwaliteit daarvan adequaat is. Het panel vindt het belangrijk dat de toetsen in de laatste fase van de opleiding gericht zijn op integratie en toepassing van kennis en niet op reproductie van kennis. De toets van het vak Sales 3 vindt het panel hier een goed voorbeeld van.

Gezien de veranderde rol van de traditionele hotelmanager, waarbij er steeds meer aandacht is voor coaching en interculturele samenwerking, nodigt het panel de opleiding uit de betekenis daarvan voor de inzet van toetsvormen en formatieve toetsing te onderzoeken.

De opleiding neemt voldoende maatregelen om de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van de toetsing te bewaken. De toetsmatrijzen, beoordelingscriteria, rubrics, toetsanalyses,

kalibratie, validatie en consequente toepassing van het vier-ogen principe dragen daar aan bij. Het panel heeft waardering voor de heldere, directieve en doordachte toetsstructuur binnen de opleiding. Het panel onderschrijft de huidige ontwikkeling van het toetsbeleid, en nodigt de opleiding uit ook een meer formatieve wijze van toetsing te overwegen.

De examencommissie bewaakt, samen met het examenbureau, de kwaliteit van toetsing en het eindniveau. Daartoe voert de examencommissie steekproeven inzake het eindniveau uit. Ook belegt de examencommissie zeer systematisch en structureel kalibratiesessies voor verschillende onderdelen van het programma en voert zij goede toetsanalyses uit. Het panel ziet dat de opleiding en examencommissie hierin de PDCA 'rondmaken'.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, beoordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Gerealiseerde leerresultaten

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

Bevindingen

Zoals bij standaard 2 aangegeven, wordt de opleiding in het derde jaar afgerond met het praktijkgericht onderzoek (PGO, 28 EC). Daarnaast ronden studenten hun verdiepingslijst af.

Het PGO start parallel aan de eindstage. Gedurende de eindstage zoeken studenten naar een onderwerp voor hun PGO. Studenten leveren voorafgaande aan hun PGO een plan van aanpak in waarin ze een aanzet geven tot een probleem, zich inlezen in het onderwerp en een denktank inrichten. Studenten voeren naast de eindstage een literatuurstudie uit. Dit resulteert in de laatste twee weken van de eindstage in een individueel onderzoeksvoorstel (IOV). Dit voorstel is het bouwplan op basis waarvan studenten het PGO uitvoeren. Het IOV wordt summatief beoordeeld door twee examinatoren, aan de hand van rubrics.

Studenten voeren hun PGO (verplicht) uit op de hogeschool. Zij werken gedurende vier maanden vier dagen per week samen in PGO-groepen (denktank) aan hun individuele onderzoek. In deze groepen bespreken studenten voorstellen, problemen en oplossingen met elkaar. Een PGO-docent begeleidt deze groepen. Daarnaast vindt elke week een community of learners plaats, onder begeleiding van een PGO-docent. Tijdens deze sessie worden de verschillende onderzoeksfasen waarin studenten zich bevinden doorgenomen, en geeft de docent hun feedback.

Het PGO verslag wordt summatief beoordeeld door twee examinatoren, aan de hand van rubrics.

De verdiepingslijst bestaat uit negen boeken op het gebied van (zelf)management: digitalisering, goalsetting, winnen, succes, effectief handelen etc. Tijdens een mondeling examen laten studenten zien dat zij in staat zijn kennis aan inzichten te koppelen en opvattingen helder kunnen formuleren. De opleiding wil met deze lijst studenten aanzetten tot zelfreflectie.

Studenten die nu in hun PGO traject zitten, waarderen de snelheid waarmee de PGO-docent reageert op vragen en concepten.

Afgestudeerden worden formeel geënquêteerd via een alumni-enquête. De hogeschool organiseert sinds een aantal jaren een alumni-borrel. Alumni worden, zoals eerder aangegeven, ingezet als docent. Ook zijn ze betrokken bij het actualiseren van beroepsprofiel of andere onderdelen van de opleiding.

De alumni met wie het panel gesproken heeft, zijn net als hun mede alumni, vooral werkzaam als operationeel manager. Andere zijn zelfstandig hotelondernemer of consultant, in de hotel- of in een horecagroothandel.

Overwegingen

Het panel stelt vast dat de opleiding een adequaat afstudeerproces heeft ingericht. Bij de beoordeling van het IOV en het PGO verslag gebruikgemaakt van het vier-ogen principe en beoordelingsformulieren met rubrics. Studenten

worden tijdens het PGO intensief begeleid door hun PGO docent.

Op basis van een steekproef van vijftien PGO verslagen (naar rato over de vier vestigingen heen, en gestratificeerd naar eindcijfer) concludeert het panel dat het niveau van de bestudeerde verslagen adequaat is en dat het bachelorniveau gerealiseerd wordt. Het panel is het eens met de gegeven beoordelingen. De beoordelingen zijn bovendien congruent met de gegeven feedback. Het beoordelingsformulier biedt nu ruimte voor de handtekening van slechts één van de beoordelaars. Het panel adviseert de handtekeningen van beide beoordelaars op het formulier op te nemen, zodat beide verantwoordelijkheid nemen voor de eindbeoordeling.

Het panel stelt vast dat het PGO een zeer strak format heeft. Dit past volgens het panel bij de opzet van de opleiding. Het panel vraagt zich echter wel af deze strakke structuur voldoende ruimte biedt voor de eigen inbreng van studenten in deze fase van de opleiding.

Het panel vindt de behandelde onderwerpen relevant voor het werkveld maar wel vrij traditioneel. De onderwerpen hebben een operationele insteek en sluiten daarin aan bij de focus van de opleiding (zie standaard 1). De bestudeerde verslagen bevatten bovendien heldere en bruikbare aanbevelingen voor het werkveld.

Het panel geeft de opleiding mee ter overweging de volgorde van de eindstage en het PGO om te wisselen. Daarmee wordt de eindstage het laatste onderdeel van de opleiding. Het panel komt tot deze suggestie omdat tijdens de visitatie is gebleken dat studenten de opleiding niet altijd afmaken omdat ze een baan aangeboden krijgen.

Op basis van de gevoerde gesprekken stelt het panel vast dat alumni snel in staat zijn een goede plek te vinden in het werkveld.

Deze overwegingen in ogenschouw nemend, oordeelt het panel dat de opleiding voldoet aan deze standaard.

Bijlage 1: visitatiepanel

Drs P. Ganzeboom, voorzitter
Dean Hanzehogeschool

W. Dupont
Manager en consultant in hospitality industry

Y. Seffinga
Hoofddocent NHL Stenden

J. Olsthoorn
Student B Finance & Control aan Hogeschool Rotterdam

Het panel werd ondersteund door Titia Busing, gecertificeerd secretaris

Alle panelleden hebben een verklaring van onafhankelijkheid en onpartijdigheid ingevuld, ondertekend en deze zijn ingeleverd bij NVAO.

Bijlage 2: bezoekprogramma

Donderdag 25 april 2024

Tijd	Sessie
13.30 – 14.45	Vooroverleg panel
14.45 – 15.30	Directie
15.30 – 16.15	Showcase
16.15 – 17.30	Overleg panel, bestudering materiaal ter inzage

Vrijdag 26 april 2024

Tijd	Sessie
9.00 – 9.30	Overleg panel
9.30 – 10.15	Docenten
10.30 – 11.15	Examencommissie
11.30 – 12.15	Studenten (Rotterdam, Amsterdam, Utrecht)
12.15 – 13.15	Lunch
13.15 – 14.00	Vestigingsbegeleiding
14.15 – 15.00	Alumni (Rotterdam, Groningen)
15.15 – 16.30	Werkveldcommissie
16.30 – 17.30	Overleg panel
17.30	Terugkoppeling

Van het (online) inloopspreekuur is geen gebruik gemaakt.

Op initiatief van de opleiding zal een ontwikkelgesprek plaatsvinden in de loop van 2024. De resultaten van dit ontwikkelgesprek hebben geen invloed op de in dit rapport weergegeven beoordeling

Bijlage 3: aanbevelingen vorige visitatie

Aanbeveling	Reactie opleiding
Het panel adviseert een zichtbare vertaalslag te maken van het beroepsprofiel naar de beoogde leerresultaten op programma- en cursusniveau.	In het studiejaar 2019-2020 zijn we gestart met de verbetering van de inhoudelijke kwaliteit van de opleiding. We zijn gestart met een audit examinering. Deze audit is uitgevoerd door een externe toetsdeskundige. De aanbevelingen van de uitgevoerde audit van 24 februari 2020 hebben geleid tot een verbeterplan en verbeterplanning voor verschillende onderdelen met betrekking tot de examinering; examenprocessen en procedures, toetskwaliteit, bevordering deskundigheid en de doorontwikkeling van de opleiding. De doorontwikkeling van de opleiding is in handen gelegd van een voor dat doel opgerichte curriculumcommissie. Voordat de curriculumcommissie van start ging zijn er twee trainingen gegeven: een training waarin een uitleg en toelichting is gegeven op het Backward Design Principe en een training waarin uitleg is gegeven met betrekking tot de Tuning Method. De curriculumcommissie is daarna van start gegaan en heeft in het voorjaar van 2020 de volgende stappen gezet: 1 Ontwikkeling en formulering van de EuroCollege competenties. De geformuleerde competenties zijn terug te vinden in het opleidingsprofiel en competenties. Bijlage 4.4.8 Opleidingsprofiel en competenties van de Kritische reflectie international hotel & hospitality management 2024. 2 Aangezien voor alle vakken leerdoelen waren geformuleerd hebben we deze, in overleg en samenwerking met vakinhoudelijke docenten omgezet naar leeruitkomsten. 3 Hierna hebben we het toetsplan aangepast waarbij we de relatie van de leeruitkomsten met de Dublin Descriptoren, het NLQF en het opleidingsprofiel hebben gelegd. 4 Vanuit de leeruitkomsten hebben we de bestaande vakwijzers en beoordelingsformulieren doorontwikkeld. Voor de beoordelingsformulieren geldt dat deze op dezelfde manier zijn ingericht met voorwaardelijke-, inhoudelijke criteria (waaronder cruciale criteria) inclusief een beoordelingsschaal met puntenschaal bestaande uit 0, 1, 2, 3. 5 Naast de onderwijsonderdelen die betrekking hebben op de theoretische onderwijsonderdelen is uitgebreid gewerkt aan de praktische onderwijsonderdelen zoals het Senior Project, de praktische oefening, werkoriëntatie, zomerstage, eindstage en het Praktijkgericht Onderzoek. 6 Het doorontwikkelen was een arbeidsintensieve operatie en de uitvoering heeft drie studiejaar in beslag genomen.
Met het oog op de snelle ontwikkelingen in het werkveld adviseert het panel te streven naar een	In de huidige werkveldcommissie hebben we een panellid opgenomen dat in leeftijd aanzienlijk jonger is veel ervaring heeft de kleinere

grotere diversiteit in de werkveld-commissie, door bijvoorbeeld ook een disruptor uit te nodigen.	hotelketens die sneller kunnen anticiperen op de technologische ontwikkelingen.
Het panel adviseert de rollen van studiebegeleider en vertrouwenspersoon gescheiden te houden, voor het geval een student een probleem niet wil voorleggen aan de studiebegeleider.	Deze rol is gescheiden. We hebben de rol van vertrouwenspersoon belegd bij een stafid die op geen enkel manier betrokken is bij het onderwijs.
Het panel adviseert bij doorontwikkeling en uitbreiding van de opleiding een meer methodische PDCA-cyclus te hanteren.	Naast de formele evaluaties houdt de afdeling kwaliteitszorg- & onderwijsontwikkeling per onderwijsjaar een overzicht bij van feedback en verbeterpunten met betrekking onderwijsonderdelen. Dit betreft feedback van docenten, studenten en vestigingsleiding op vakwijzers, toetsen van onderwijsonderdelen.
Het panel moedigt de opleiding aan verbeteringen in toetsing en toetsbeleid de komende tijd verder te verankeren in de procedures en systemen.	De uitgevoerde audit examinering 2019-2020 heeft geleid tot: - Opleiden van stafleden; een aantal stafleden heeft een BKE certificaat behaald. Een stafid volgt dit jaar een opleiding tot toetsdeskundige. In het kader van haar opleiding houdt zij zich bezig met het herformuleren van het toetsbeleid van EuroCollege. - Trainingssessies voor de examencommissie en examenbureau en vestigingsleiding. - Aanpassingen examenplan, exameninstrumenten en bijhorende beoordelingsformulieren. Voor een verdere uitwerking zie paragraaf 2.10. Programma: Toetsing en Bijlage 4 Toetsing en examinering van de Kritische reflectie International Hotel & Hospitality Management 2024.

Bijlage 4: bestudeerde documenten

- Zelfevaluatie (met bijlagen)
- Beroepsprofiel IHHM2024
- Onderwijs- en Examenregeling Hbo-bachelor
- Studiegids HM2023
- Brandshield EuroCollege
- Lijst van eindwerken IHHM
- Overzicht ingezet personeel
- Competentiematrix HM DEF
- Overzicht stagebedrijven IHHM
- Docenten en vestigingsleiding op EuroCollege
- EuroCollege aanbevelingen 2018
- Handleiding PGO 2.0 HM2018
- Handleiding PGO-cohort 2020
- Handleiding PGO-project c2021
- Uitwerking aanbevelingen uitgebreide opleidingsbeoordelings IHHM EuroCollege Hogeschool
- Eindwerkstukken van 15 studenten (6 Rotterdam, 4 Utrecht, 3 Amsterdam, 2 Groningen)

Bijlage 5: Overzicht beoordeling

De beoordelingen per standaard zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Standaard	Beoordeling
1. Beoogde leerresultaten	Voldoet
2. Oriëntatie van het programma	Voldoet
3. Inhoud van het programma	Voldoet
4. Leeromgeving van het programma	Voldoet
5. Instroom	Voldoet
6. Personeel	Voldoet
7. Materiële voorzieningen	Voldoet
8. Begeleiding	Voldoet
9. Kwaliteitszorg, kwaliteitscultuur en ontwikkeling	Voldoet
10. Toetsing	Voldoet
11 Gerealiseerde leerresultaten	Voldoet
Advies	Positief

