

Saxion

Bachelor Tourism Management

Beperkte opleidingsbeoordeling

Samenvatting

In november 2019 is de bestaande hbo-bacheloropleiding Tourism Management van Saxion Hogeschool bezocht door een visitatiepanel van NQA. Het betreft een vierjarige voltijdopleiding in Deventer. Het panel beoordeelt de opleiding als **positief**.

Standaard 1: Beoogde leerresultaten

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 1.

De beoogde leerresultaten van de opleiding zijn gebaseerd op de leeruitkomsten van het *Landelijk Opleidingsprofiel 2018 Tourism Management (LOP 2018)* en daar vóór op de competenties van het landelijk beroepsopleidingsprofiel *Manager Toerisme en Recreatie (2014)*. De beoogde leerresultaten geven een duidelijk beeld van waaraan studenten aan het eind van de opleiding als beginnend beroepsoefenaar moeten voldoen en zijn passend voor de beroepspraktijk en sluiten aan bij de verwachtingen van het werkveld. Het (internationale) hbo-niveau is voldoende aangetoond doordat de competenties zijn gerelateerd aan de Dublin descriptoren en de hbo-bachelor standaard. Het panel vindt de visie van de opleiding op het beroep opportuun en actueel. De opleiding profileert zich met de kernwaarden gastvrij verbinden, betekenisvol ondernemen en technologisch innoveren. Het panel vindt deze kernwaarden voor een opleiding als deze echter eerder vanzelfsprekend dan profilerend. Er is goede afstemming met het werkveld over de ambities van de opleiding. De opleiding heeft een betrokken en deskundige werkveldadviescommissie, Tourism Advisory Board, die een brede samenstelling kent, maar nog geen internationaal lid. De internationale werkveldcontacten kunnen meer worden gestructureerd en geëxpliciteerd.

Standaard 2: Onderwijsleeromgeving

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 2.

De inhoud van het programma is duidelijk en sluit goed aan bij de beoogde leerresultaten. Het programma daagt studenten voldoende uit, is breed, praktijkgericht en geeft studenten een goede kennisbasis mee. Er is nauwe aansluiting met de praktijk door het werken aan authentieke praktijkvraagstukken vanaf het eerste jaar, praktijkcasuïstiek in de kennisvakken, de inzet van gastsprekers uit de praktijk, excursies, de tweedejaars stage en de afstudeeropdracht voor een externe opdrachtgever. Het programma kent voldoende samenhang, waarbij de verticale samenhang meer kan worden geëxpliciteerd. Het programma biedt studenten genoeg mogelijkheden om hun onderzoekend vermogen verder te ontwikkelen. Verder kent het programma voldoende keuzemogelijkheden. Internationalisering is in het programma goed geborgd. Het panel vraagt zich af of het onderwijs in de tweede vreemde taal - in de beperkte vorm die het heeft - moet worden gehandhaafd. In het programma kan de opleiding meer praktijkgerichte aandacht besteden aan diverse (nieuwe) technologieën, data analyse tools, Global Distribution Systems (GDS), Dynamic Packaging en TM specifieke Europese regelgeving. Het panel heeft verder geconstateerd dat bij de curriculumvernieuwingen de opleiding een duidelijk beeld heeft welke richting men hierbij op wil gaan.

De opleiding heeft een heldere, activerende didactische aanpak, die goed aansluit bij de beoogde leerresultaten. Studenten geven aan dat ze zich voldoende uitgedaagd en geactiveerd voelen. De begeleiding van studenten is goed opgezet en werkt in de praktijk prima. De informatievoorziening naar studenten over veranderingen in het programma is voor verbetering vatbaar. De digitale informatievoorziening kan eenvoudiger, met minder systemen. Een extra aandachtspunt is de informatievoorziening aan anderstalige studenten. Deze dient op alle vlakken consistent te zijn met de Nederlandse informatie. De opleiding mag zich verheugen in een goed gekwalificeerd docententeam. De docenten van de opleiding zijn deskundig, betrokken en toegankelijk voor studenten. Zij hebben een duidelijke visie op het onderwijs en op de ontwikkelingsrichting van de opleiding. Het team beschikt over veel denkkraft.

Standaard 3: Toetsing

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 3.

De opleiding beschikt over een adequaat toetssysteem, dat helder in elkaar steekt. Dit zou moeten worden aangevuld met een overzichtelijke competentiematrix, met daarin duidelijk aangegeven welke competentie/wel leerresultaat in welke module op welk niveau wordt getoetst. De toetsen passen bij de werkvormen, het niveau en de inhoud van het programma. Er is daarmee ook een goede mix van toetsvormen. De beoordelingen van de toetsen zijn voldoende inzichtelijk. Bij de beoordeling van de thesis komt de inzichtelijkheid volgens het panel in gedrang door de gedetailleerde opzet van het huidige beoordelingsformulier. Het panel zou hierbij opteren voor een meer holistische beoordeling. Studenten zijn tevreden over de toetsing, de beoordeling en de feedback die zij hierbij krijgen. De informatievoorziening over de schriftelijke toetsen is volgens de studenten op orde, maar kan volgens hen beter waar het gaat om andere soorten toetsen zoals werkstukken, portfolio's en assessments. Ze pleiten verder voor meer afstemming tussen examinatoren over de beoordeling van werkstukken, portfolio's en assessments. De kwaliteitsborging van toetsen en beoordelen is goed opgezet en werkt in de praktijk adequaat. De opleiding heeft een goed functionerende examencommissie, die stevig in het zadel zit.

Standaard 4: Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 4.

De opleiding toont in voldoende mate aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd. Het programma en de afstudeerfase bieden daartoe genoeg garanties. Studenten en alumni oordelen positief over de voorbereiding op en begeleiding bij het afstuderen. Op basis van de bestudering van afstudeerwerken, constateert het panel dat de afgestudeerden duidelijk aantonen de beoogde leerresultaten te hebben gerealiseerd. De onderwerpen van de afstudeerrapporten zijn relevant. De opzet en de theoretische en methodologische onderbouwing van deze onderzoeken zijn goed. Met de opleiding is het panel van mening dat de afstudeerwerken nogal sterk onderzoeksmatig en vrij academisch zijn. Deze zouden een meer praktijkgerichte invulling kunnen krijgen. Afgestudeerden komen goed en snel in het werkveld terecht, waar zij positief worden beoordeeld. Alumni oordelen positief over de voorbereiding door hun opleiding op de beroepspraktijk en op een vervolgstudie. Uit werkveldtevredeonderzoeken blijkt dat afgestudeerden qua werk- en denkniveau en algemene competenties goed bij de wensen van het werkveld aansluiten.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Samenvatting | 3 |
| Inleiding | 7 |
| Schets van de opleiding | 10 |
| Standaard 1 Beoogde leerresultaten | 12 |
| Standaard 2 Onderwijsleeromgeving | 16 |
| Standaard 3 Toetsing | 23 |
| Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten | 26 |
| Eindoordeel over de opleiding | 28 |
| Aanbevelingen | 29 |
| Bijlagen | 30 |
| Bijlage 1 Bezoekprogramma | 31 |
| Bijlage 2 Bestudeerde documenten | 32 |

Inleiding

Dit visitatierapport bevat de beoordeling van de bestaande hbo-bacheloropleiding Tourism Management van Saxion Hogeschool. Het visitatiepanel van NQA dat de beoordeling heeft uitgevoerd is samengesteld door NQA, in opdracht van Saxion Hogeschool en in overleg met de opleiding. Voorafgaand aan de visitatie heeft de NVAO het panel goedgekeurd.

Het rapport beschrijft de bevindingen, overwegingen en conclusies van het panel. Ook bevat het enkele aanbevelingen voor de opleiding. Het rapport is opgesteld conform het *Beoordelingskader accreditatiestelsel hoger onderwijs* van de NVAO (september 2018) en de *NQA Handleiding opleidingsvisitaties 2019*.

De visitatie heeft plaatsgevonden op 8 november 2019. Het visitatiepanel bestond uit:
Mevrouw A.M.C.D. Vanmaercke M TEW (voorzitter)
Mevrouw C.A.M. van den Berg-Brantjes (domeindeskundige)
De heer drs. J.W.M. van Brouwershaven (domeindeskundige)
Mevrouw S. van Es (studentlid).

De heer drs. M. Fokkema auditor van NQA, trad op als lead-auditor van het panel.

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

Bij de aanvraag heeft de instelling een zelfevaluatie-rapport (ZER) aangeboden. Deze voldeed naar vorm en inhoud aan de eisen van het desbetreffende NVAO-beoordelingskader en aan de eisen van het *NQA-handleiding 2019*. Het visitatiepanel heeft de ZER bestudeerd en een bezoek aan de opleiding gebracht; zie bijlage 1 en 2. Met alle (mondeling en schriftelijk) verstrekte informatie heeft het panel tot een weloverwogen oordeel kunnen komen.

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

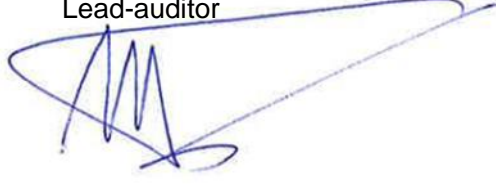
Utrecht, 7 april 2020

Panelvoorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vanmaercke', written over a horizontal line.

Mevrouw A.M.C.D. Vanmaercke M TEW

Lead-auditor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Fokkema', written over a horizontal line.

Drs. M. Fokkema

Schets van de opleiding

De bacheloropleiding Tourism Management (TM) is onderdeel van de Hospitality Business School (HBS), één van de dertien academies van Saxion Hogeschool. De opleiding wordt in Deventer aangeboden. Naast de bacheloropleiding Tourism Management maken ook de bacheloropleidingen Facility Management en Hotel Management en de masteropleidingen Facility & Real Estate Management (MSc) en Business Administration (MBA) deel uit van de HBS. De positionering van de opleiding Tourism Management binnen de HBS sluit aan bij de positionering van de opleiding in het (hospitality) werkveld en maakt synergie tussen de HBS-opleidingen in het onderwijs mogelijk. De opleiding TM wil zich profileren door middel van de kernwaarden *Gastvrij verbinden*, *Betekenisvol ondernemen* en *Technologisch innoveren*. Internationalisering is een ander speerpunt voor de opleiding.

De voltijdopleiding TM wordt in een Nederlandstalig (TM-NL) en Engelstalig (TM-IP) studieprogramma aangeboden. De opleiding kent ook een deeltijdvariant. Deze wordt sinds het studiejaar 2016-2017 aangeboden door de Saxion Parttime School. De deeltijdopleiding is in 2019 gevisiteerd in het kader van de Pilot Flexibilisering en het Experiment Leeruitkomsten en is daarom geen onderwerp van het onderhavige visitatietraject. De opleiding kent ook een Short Degree Programme (SDP). Dit is een maatwerkprogramma gericht op buitenlandse studenten met een bachelor diploma in het economisch domein en met gerichte werkervaring in de toeristenbranche. Zij kunnen de opleiding TM versneld afronden. In het studiejaar 2018-2019 stonden 649 studenten ingeschreven voor de Nederlandstalige opleiding, 231 voor de Engelstalige opleiding en één student voor het Short Degree Programme.

De voorloper van de opleiding TM is de voltijdse bacheloropleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs (HTRO), die in 2002 als Nederlandstalige opleiding door Saxion Hogeschool werd gestart. In 2008 volgde een internationale (Engelstalige) variant. Vanaf het studiejaar 2018-2019 dragen beide varianten de naam Tourism Management, in overeenstemming met het *Landelijk opleidingsprofiel 2018 Tourism Management (LOP 2018)*, mede als gevolg van de landelijk doorgevoerde conversie in het economisch domein. De opleidingsteams van beide varianten zijn samengevoegd tot één team. Het panel acht de keuze voor de Engelstalige benaming 'Tourism Management' vanzelfsprekend en legitiem, gezien het voornamelijk internationale karakter van het werkveld waar de opleiding zich op richt.

De opleiding TM bevindt zich in een transitiefase. In 2016 is de opleiding begonnen met een herijking van de profilering, gepaard gaande met een herontwikkeling van het onderwijs. Aanleiding hiervoor was de wens vanuit het werkveld om toerismeprofessionals nog beter voor te bereiden op de snel veranderende (toerisme) omgeving en de wens studenten tijdens de opleiding meer te activeren. Het nieuwe LOP 2018 gaf voor de opleiding ook aanleiding tot een herbezinning op het bouwen van de opleiding op basis van competenties, omdat het LOP 2018 uitgaat van leeruitkomsten in plaats van competenties. Dit maakte de ingang gezette herontwikkeling gecompliceerder. Om dit te ondervangen, heeft de opleiding in 2018 ervoor gekozen om een pas op de plaats te maken. Het nieuwe curriculum met geïntegreerd onderwijs, dat in 2017 was ingevoerd voor jaar 1 en 2 is toen niet verder ontwikkeld voor jaar 3 en 4. De doorontwikkeling van het nieuwe curriculum is in 2019-2020 weer opgepakt voor jaar 3 en zal in 2020-2021 worden afgerond voor jaar 4.

De opleiding heeft de door het vorige visitatiepanel aangedragen aandachtspunten en verbeteracties als volgt aangepakt. Voor wat betreft de studiebegeleiding (slb) is de scholing van slb'ers geïntensiveerd en is er een slb-afstemmingsoverleg gestart. Afgaande op de score in de NSE 2018 voor studiebegeleiding (6.8), lijkt dit zijn vruchten te hebben afgeworpen. De opleiding heeft verder maatregelen getroffen om in de thesis een betere balans te krijgen tussen onderzoeksmethodiek enerzijds en aandacht voor inhoud, context en aanbevelingen anderzijds. Ook is er meer aandacht voor kritische en innovatieve elementen in de thesis. Verder is de beoordelingssystematiek voor de thesis aangepast.

Voor de nabije toekomst heeft de opleiding de volgende aandachtspunten benoemd:

- Verbetering van de informatievoorziening naar studenten;
- Verdere uitwerking van de overgang van de competenties van het oude opleidingsprofiel naar de leeruitkomsten van het nieuwe opleidingsprofiel;
- De realisatie van een grotere verscheidenheid aan beroepsproducten die studenten opleveren, met name in de afstudeerfase.

Standaard 1 Beoogde leerresultaten

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

Conclusie

De opleiding Tourism Management **voldoet** aan de eisen voor standaard 1.

De beoogde leerresultaten van de opleiding zijn gebaseerd op de leeruitkomsten van het *Landelijk opleidingsprofiel 2018 Tourism Management* (LOP 2018) en daar vóór op de competenties van het landelijk beroepsopleidingsprofiel *Manager Toerisme en Recreatie* (2014). De beoogde leerresultaten geven volgens het panel een duidelijk beeld van waaraan studenten aan het eind van de opleiding als beginnend beroepsoefenaar moeten voldoen en zijn passend voor de beroepspraktijk en sluiten aan bij de verwachtingen van het werkveld. Het (internationale) hbo-niveau is volgens het panel voldoende aangetoond doordat de competenties zijn gerelateerd aan de Dublin descriptors en de hbo-bachelor standaard. Het panel vindt de visie van de opleiding op het beroep opportuun en actueel. De opleiding profileert zich met de kernwaarden gastvrij verbinden, betekenisvol ondernemen en technologisch innoveren. Het panel vindt deze kernwaarden voor een opleiding als deze echter eerder vanzelfsprekend dan profilerend. Er is goede afstemming met het werkveld over de ambities van de opleiding. De opleiding heeft een betrokken en deskundige werkveldadviescommissie, Tourism Advisory Board, die een brede samenstelling kent, maar nog geen internationaal lid. Het panel is verder van mening dat de internationale werkveldcontacten meer gestructureerd en geëxpliciteerd kunnen worden.

Onderbouwing

Beroepsbeeld en profilering

Het panel vindt dat de opleiding een duidelijke, opportune en actuele visie heeft op de functie van de toerisme professional (TM-professional) en op het werkveld. In de visie van de opleiding maken TM-professionals de wereld gastvrijer door toepassing van technologische innovaties en door betekenisvol te ondernemen. De opleiding gaat uit van de karakterschets van de TM-professional van het landelijk opleidingsprofiel (LOP 2018). In deze karakterschets wordt de TM-professional gedefinieerd als medewerker van een organisatie of als ondernemer die bijdraagt aan het mogelijk maken en faciliteren van toerisme. De opleiding wil T-shaped professionals afleveren die ondernemend zijn, nieuwsgierig en daarbij een scope hebben die verder reikt dan het vakgebied toerisme. Ze kunnen klanten, organisaties en trends doorgronden en weten daaraan een optimale gastvrijheid-aanpak te koppelen. De TM-professionals beschikken over kennis en vaardigheden om op verschillende schaalniveaus in een internationale en interculturele context te opereren. Ze zijn creatief, wendbaar, flexibel en dragen bij aan een verantwoorde ontwikkeling van het toerisme in een veilige context. Ze zijn innovatief op zowel economisch, sociaal als maatschappelijk terrein en weten daarbij technologie in te zetten. De TM-professional is in staat anderen in een ontwikkeling mee te nemen, is communicatief vaardig en kan reflecteren op zowel het eigen handelen als op ontwikkelingen in het vakgebied en leert daarvan.

Als belangrijke ontwikkelingen in het werkveld ziet de opleiding de verdere globalisering en de verder groeiende en veranderende toeristische vraag. Daarnaast is er meer aandacht voor duurzaamheid, maatschappelijke verantwoording en veiligheid. Nieuwe technologieën zijn ook in de toerisme sector van groter belang. De opleiding noemt hierbij big data, internet of things, blockchain en robotisering. Veranderende business modellen, toenemende verwevenheid met andere sectoren, de netwerksamenleving en de verschuiving van 'government' naar 'governance' in de rol van de overheid ziet de opleiding als andere belangrijke ontwikkelingen in het werkveld.

De opleiding wil zich profileren met drie kernwaarden: gastvrij verbinden, betekenisvol ondernemen en technologisch innoveren. Gastvrij verbinden verwijst naar de kerntaak van toerisme. Met betekenisvol ondernemen sluit de opleiding aan op het belang van duurzaamheid en maatschappelijke verantwoording. Ook met technologisch innoveren wil de opleiding nauw aansluiten bij belangrijke ontwikkelingen in het werkveld. Het panel acht deze kernwaarden voor een opleiding als deze echter eerder vanzelfsprekend dan profilerend.

Beoogde leerresultaten

De opleiding heeft de leeruitkomsten van het LOP 2018 geoperationaliseerd in vier specifieke en negen generieke leeruitkomsten.

De specifieke leeruitkomsten zijn:

- S1: Initiëren: De startende TM-professional ontwikkelt betekenisvolle nieuwe of vernieuwde toeristische producten of diensten die leiden tot integrale positieve impact (of tot reductie van negatieve impact) voor mens, milieu en maatschappij.
- S2a: Realiseren en implementeren: De startende TM-professional adviseert over de strategie/het beleid van een organisatie in de hospitality branche waarbij meervoudige waarde wordt gecreëerd.
- S2b: Realiseren en implementeren: De startende TM-professional bereidt deze verandering voor met betrekking tot de inzet van mensen en middelen.
- S3: Vermarkten: De startende TM-professional analyseert de product-markt-combinatie en adviseert hoe het toeristisch product, de toeristische dienst of bestemming in de markt kan worden gezet.
- S4: Organiseren en managen: De startende TM-professional organiseert of geeft leiding aan dagelijkse processen/activiteiten en bewaakt daarbij de voortgang en kwaliteit van de processen en verbindt.

De generieke leeruitkomsten zijn:

- G1: De startende TM-professional is kritisch en handelt maatschappelijk verantwoord.
- G2: De startende TM-professional weet de behoeften en drijfveren van gasten te herkennen en hierop in te spelen.
- G3: De startende TM-professional onderbouwt op navolgbare wijze hoe hij tot keuzes is gekomen.
- G4: De startende TM-professional werkt verbindend en planmatig met betrokkenen.
- G5: De startende TM-professional communiceert op passende wijze.
- G6: De startende TM-professional verantwoordt de financieel economisch haalbaarheid.

- G7: De startende TM-professional verantwoordt de bestuurlijke en juridische haalbaarheid.
- G8: De startende TM-professional past het inzicht in trends en (technologische) ontwikkelingen toe.
- G9: De TM-professional ontwikkelt zich als een reflectieve practitioner door continu te reflecteren op persoon, proces en product.

In 2017 heeft de toenmalige opleiding Hoger Toeristisch en Recreatief Onderwijs zeven competenties geformuleerd, gebaseerd op het landelijk beroepsopleidingsprofiel *Manager Toerisme en Recreatie* (2014):

- Competentie 1: verantwoord beslissen
- Competentie 2: verantwoordelijk handelen
- Competentie 3: omgaan met verandering
- Competentie 4: economisch handelen
- Competentie 5: innovatief vermogen
- Competentie 6: gastvrij handelen
- Competentie 7: communicerend en samenwerkend vermogen.

Vóór 2017 ging de opleiding uit van de volgende generieke HBS-competenties 2010 en competenties waarin gastvrijheid centraal staat:

1. Innovatie
2. Onderzoek
3. Beleid & Besluit
4. HRM
5. Bedrijfsvoering
6. Financieel management
7. Verandermanagement
8. Ondernemen
9. Communicatie
10. Hospitality Performance

De cohorten tot 2017-2018 studeren af op de competenties van 2010, het cohort 2017-2018 op die van 2017 en de cohorten vanaf 2018-2019 zullen op de nieuwe leeruitkomsten afstuderen.

De leeruitkomsten van 2018 en de competenties van 2010 en 2017 zijn volgens het panel helder geformuleerd en passend bij de beroepspraktijk en de functies waar de opleiding voor opleidt. Ze sluiten aan op de Dublin descriptoren en de hbo-bachelor standaard, waarmee het (internationale) hbo-niveau is aangetoond.

Afstemming met het werkveld

Bij het opstellen van het LOP 2018, en de voorloper van 2014, is intensieve afstemming geweest met een brede vertegenwoordiging van het (inter-)nationale werkveld. De opleiding heeft de eigen leeruitkomsten ook afgestemd met het regionale werkveld. De werkveldadviescommissie, van de opleiding, de Tourism Advisory Board (TAB), heeft hierin een actieve rol gespeeld. De TAB bestaat vooral uit vertegenwoordigers van kleinere organisaties, die samen een groot deel

van het brede toeristische werkveld omvatten. Twee keer per jaar komt de TAB bijeen met vertegenwoordigers van de opleiding. De TAB is actief en betrokken, zo heeft het panel uit de verslagen van de TAB kunnen opmaken en uit het gesprek dat het panel met vertegenwoordigers van de TAB had. Het werkveld speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van het onderwijs, zie verder bij Standaard 2. Contacten met het werkveld lopen ook via docenten die zelf ook werkzaam zijn in de beroepspraktijk. Voor het onderhouden van het uitgebreide netwerk van (inter-)nationale bedrijfsrelaties heeft de opleiding binnen het team speciale accountmanagers aangesteld.

Het panel is onder de indruk van de aard en hoeveelheid contacten die de opleiding met het werkveld onderhoudt. Vertegenwoordigers uit het werkveld hebben het panel laten weten dat de opleiding goed luistert, graag wil leren en open staat voor suggesties vanuit het werkveld. Het panel is wel van mening dat de internationale werkveldcontacten meer gestructureerd en geëxpliciteerd kunnen worden. Het panel adviseert de opleiding om ook in de TAB internationale inbreng structureel te verankeren, in ieder geval door de benoeming van ten minste één internationaal lid.

Standaard 2 Onderwijsleeromgeving

Het programma, de onderwijsleeromgeving en de kwaliteit van het docententeam maken het voor de instromende studenten mogelijk de beoogde leerresultaten te realiseren.

Conclusie

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 2.

De inhoud van het programma is duidelijk en sluit goed aan bij de beoogde leerresultaten. Het programma daagt studenten voldoende uit, is breed, praktijkgericht en geeft studenten een goede kennisbasis mee. Er is nauwe aansluiting met de praktijk door het werken aan authentieke praktijkvraagstukken vanaf het eerste jaar, praktijkcasuïstiek in de kennisvakken, de inzet van gastsprekers uit de praktijk, excursies, de tweedejaars stage en de afstudeeropdracht voor een externe opdrachtgever. Het programma kent voldoende samenhang, waarbij de verticale samenhang meer kan worden geëxpliciteerd. Het programma biedt studenten genoeg mogelijkheden om hun onderzoekend vermogen verder te ontwikkelen. Verder kent het programma voldoende keuzemogelijkheden. Internationalisering is in het programma goed geborgd. Het panel vraagt zich af of het onderwijs in de tweede vreemde taal - in de beperkte vorm die het heeft - moet worden gehandhaafd. In het programma kan de opleiding meer praktijkgerichte aandacht besteden aan diverse (nieuwe) technologieën, data analyse tools, Global Distribution Systems (GDS), Dynamic Packaging en TM specifieke Europese regelgeving. Het panel heeft verder geconstateerd dat bij de curriculumvernieuwingen de opleiding een duidelijk beeld heeft van welke richting men hierbij op wil gaan.

Het panel vindt dat de opleiding een heldere, activerende didactische aanpak hanteert, die goed aansluit bij de beoogde leerresultaten. Studenten geven aan dat ze zich voldoende uitgedaagd en geactiveerd voelen. De begeleiding van studenten is goed opgezet en werkt in de praktijk prima. De informatievoorziening naar studenten over veranderingen in het programma is voor verbetering vatbaar. De digitale informatievoorziening kan volgens het panel eenvoudiger, met minder systemen. Een extra aandachtspunt is de informatievoorziening aan anderstalige studenten. Deze dient op alle vlakken consistent te zijn met de Nederlandse informatie. De opleiding mag zich verheugen in een goed gekwalificeerd docententeam. De docenten van de opleiding zijn deskundig, betrokken en toegankelijk voor studenten. Zij hebben een duidelijke visie op het onderwijs en op de ontwikkelingsrichting van de opleiding. Het team beschikt over veel denkkracht.

Onderbouwing

Opzet van het programma

Het onderstaande betreft een beschrijving op hoofdlijnen van de opzet van het nieuwe curriculum dat in 2018-2019 is ingevoerd voor jaar 1 en 2, met in 2019-2020 het deels vernieuwde derde jaar en vanaf 2020-2021 het deels vernieuwde vierde jaar. Het curriculum ziet er schematisch als volgt uit:

| | | | | |
|------------------------|---|--|--|---|
| Hoofd fase 2 Jaar 4 | Minor | | Thesis <i>Kemwaarden: G, (B, T, I), W</i> | |
| Hoofd fase 2 Jaar 3 | Destination Development & Management <i>Kemwaarden: G, B, T, I, W</i> | | Smart Solutions Semester Hospitality English 3 (G, I) <i>Kemwaarden: B, T, I, W</i> | |
| Hoofd fase 1 Jaar 2 | Technopreneurship Engels 2 (G, I) <i>Kemwaarden: G, T, I, W</i> | Tourism Impacts Event management (G, B, W) <i>Kemwaarden: G, B, T, I, W</i> | Stage <i>Kemwaarden: G, T, I, W</i> | |
| Propedeuse Jaar 1 | Veranderende wereld van toerisme Schriftelijke communicatie Engels (G, I) Reflective practitioner <i>Kemwaarden: T, I, W</i> | Understanding the tourist Schriftelijke communicatie Engels (G, I) Events (G, B, W) Reflective practitioner <i>Kemwaarden: G, I, W</i> | Destination Marketing MVT 2 (G, I) Events (G, B, W) Reflective practitioner <i>Kemwaarden: G, T, I, W</i> | Waardecreeatie MVT 2 (G, I) Reflective practitioner <i>Kemwaarden: B, W</i> |

Het curriculum is opgebouwd uit specifieke TM-modulen, waarbij generieke modulen ondersteunend zijn. In jaar 1 en 2 staat per kwartiel (tien weken) een specifieke TM-module centraal. Deze specifieke TM-modulen zijn thematisch van opzet rond één centraal onderwerp op het gebied van toeristisch management, zoals de Veranderende wereld van toerisme en Destinatie marketing in jaar 1 of Tourism Impacts in jaar 2. Het eerste semester van het derde jaar is geheel gewijd aan een groot thema: Destination Development & Management (DDM). In de specifieke TM-modulen werken studenten aan authentieke en actuele vraagstukken uit de praktijk. Bij de uitvoering hiervan is het werkveld nauw betrokken. De ondersteunende TM-modules omvatten Hospitality English, de tweede vreemde taal (Spaans, Frans, Duits, Chinees of Dutch voor buitenlandse studenten), schriftelijke communicatie, het onderdeel Reflective practitioner in jaar 1 en Evenementenorganisatie en Evenementen management. De stage in jaar 2, de minor en thesis in jaar 4 vormen de modules voor de gehele Hospitality Business School. In 2019-2020 wordt in het tweede semester van jaar 3 het 'Smart Solutions Semester' ingevoerd. Hierin zullen studenten van verschillende opleidingen multidisciplinair samenwerken aan 'Smart Solutions' voor authentieke vraagstukken uit de actuele beroepspraktijk of aan opdrachten van lectoraten. Het gaat om opdrachten waarbij vernieuwing, creativiteit, technologie en onderzoek centraal staan.

Het panel vindt de opzet van het curriculum aantrekkelijk omdat het veel ruimte voor integratie van kennis en vaardigheden biedt. Studenten kunnen zich voor een langere periode concentreren op één onderwerp, wat de focus ten goede komt. Op basis van de moduulgidsen en studenthandleidingen concludeert het panel dat het programma voldoende samenhang kent. Studenten hebben dit ook beaamd in gesprekken met het panel. Ook biedt de opzet voor

studenten voldoende mogelijkheden om eigen accenten te zetten, zoals in de stage, minorkeuze en bij het afstuderen.

Inhoud van het programma

Kennis

Het programma biedt volgens het panel studenten een adequate kennisbasis met voldoende aandacht voor de actualiteit. Diverse relevante kennis komt aan bod, duidelijk gekoppeld aan de thema's van de verschillende kwartielen. De kennis wordt in principe 'just in time' aangereikt. Het gaat hierbij niet alleen om kennis over toeristische onderwerpen, maar bijvoorbeeld ook om algemeen economische kennis, kennis van marketing, bedrijfseconomie, sociologie, bedrijfsconcepten, interculturele kennis en kennis van social media. Zo is er in de eerste module in het eerste jaar, Veranderende wereld van toerisme, aandacht voor verdienmodellen en begroting. In de volgende module, De Toerist, komt kennis van het gedrag en van de behoefte van de toerist aan bod. Marketingkennis volgt in de eerstejaars module Destinatie marketing en bij Destination Development & Management in jaar 3. In de tweedejaarsmodule Technopreneurship wordt ingegaan op diverse onderdelen van ondernemerschap en op het gebruik van social media.

Vaardigheden

Ook de (beroeps)vaardigheden krijgen volgens het panel en studenten voldoende aandacht. Deze onderdelen zijn goed geïntegreerd in de TM-modulen. In de TM-modulen doen studenten veel ervaring op met samenwerking en leiderschap bij het uitvoeren van authentieke opdrachten. Studenten doen ook ervaring op met uitvoerende werkzaamheden, zoals het zelf organiseren van een studiereis naar het buitenland in de module Destinatie marketing in jaar 1. In de modules Evenementenorganisatie in jaar 1 en Evenementen management in jaar 2 zijn studenten verantwoordelijk voor het organiseren van diverse evenementen binnen de opleiding, zoals open dagen, maar ook daarbuiten. Studenten leren hierbij ook offertes, contracten en draaiboeken op te stellen. Taalvaardigheid speelt ook een belangrijke rol in het programma, zowel in het Nederlands als het Engels. Daarnaast volgen studenten in het eerste jaar lessen in een tweede vreemde taal. Er zijn afzonderlijke ondersteunende modules, zoals Schriftelijke communicatie in jaar 1 en Hospitality English in de eerste drie jaar. Toepassing vindt vooral plaats in de TM-modulen bij het schrijven van rapporten en adviezen, in discussies en debatten en in presentaties en pitches.

Stage en minoren

In de tweede helft van jaar 2 loopt elke student stage van ten minste 90 werkdagen in Nederland of in het buitenland. In de stage voert de student veelal operationele taken uit om vakspecifieke vaardigheden te verwerven en waarin hij/zij verworven kennis kan toepassen. De student wordt hierbij begeleid door de Saxion stagebegeleider en de bedrijfsmentor. De stagebeoordeling is aan de hand van drie toetsen (stageverslagen), waarin de student zijn/haar werkzaamheden verantwoord en reflecteert op zijn/haar ontwikkeling. De stagebegeleider vanuit Saxion beoordeelt deze verslagen en betreft daarbij de tussentijdse en de eindbeoordeling van de bedrijfsmentor. In het minor semester in jaar vier kunnen studenten ook een tweede stage lopen, in plaats van een minor. Voor wat betreft de minor, kunnen studenten kiezen uit het minoraanbod van Saxion, maar kunnen zij ook een minor buiten Saxion volgen, in Nederland of in het buitenland.

Betrokkenheid werkveld bij de uitvoering van het onderwijs

Het werkveld speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van het onderwijs. Vanaf het begin van de opleiding geeft het werkveld studenten de mogelijkheid tot nadere kennismaking door bijvoorbeeld bedrijfsbezoeken, de 'Battle of the Trendwatchers' in de eerste module van het eerste jaar (Veranderende wereld van toerisme), gastsprekers, casuïstiek, stages en afstudeeropdrachten en projecten.

Onderzoeksvaardigheden

Bij onderzoeksvaardigheden maakt de opleiding een transitie van een leerlijn onderzoek, gericht op het doen van onderzoek naar meer nadruk op onderzoekend vermogen: het ontwikkelen van een kritische, nieuwsgierige, onderzoekende houding van de student. Het panel acht dit een juiste ontwikkeling vanwege het belang van een dergelijke houding bij de TM-professional die de opleiding wil afleveren, zie Standaard 1. Hierbij is het doen van onderzoek als doel op zich volgens het panel terecht minder van belang. Voor de ontwikkeling van een nieuwsgierige houding speelt het onderdeel Reflective practitioner in het eerste jaar een belangrijke rol. Bij het onderdeel persoonlijke ontwikkeling werkt de student aan de verdere ontwikkeling van deze houding en legt bewijs hier voor vast in een portfolio. Onderzoeksvaardigheden worden geïntegreerd met de specifieke TM-modules waarin studenten onderzoek doen voor de beroepsopdrachten. In de module Understanding the Tourist in jaar 1 leren studenten bijvoorbeeld een inhoudsanalyse te maken ten behoeve van het bepalen van het gedrag en de behoeftes van specifieke groepen toeristen. In de module Technopreneurship werken studenten aan een redesign van een bestaande business en aan een innovatief business concept. Hiertoe verrichten zij diverse onderzoeken en is er speciale aandacht voor kwalitatieve onderzoekstechnieken. Onderzoek staat ook op de agenda in het Smart Solutions Semester in jaar 3, in de minor in jaar 4 en in de thesis, zie ook Standaard 4.

Lectoraten spelen een belangrijke rol in het uitvoeren van onderzoek en zijn betrokken bij het onderwijs waar het gaat om onderzoeksvaardigheden en onderzoekend vermogen. De Hospitality Business School kent een drietal nieuwe lectoraten: Hospitality in netwerken, Ethiek & Technologie en Regio-ontwikkeling. Door het opstarten van de nieuwe lectoraten is het aanhaken bij het onderwijs pas recentelijk in gang gezet. Het lectoraat Hospitality in netwerken is betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de gelijknamige keuzemodule. Het panel spoort de opleiding aan de samenwerking met de lectoraten verder te intensiveren.

Internationalisering

De opleiding, met een groot internationaal werkveld, maakt haar internationale karakter volgens het panel zeker waar. Veel van de context van de specifieke TM-modulen is internationaal en dat geldt ook voor de beroepsopdrachten van deze modulen. Zo staat in de derdejaars module Destination Management and Marketing een toeristische bestemming in Suriname centraal. Studenten hebben voor de gehele studie een buitenlandverplichting van ten minste 30 EC: stage, minor en/of thesis. Er is in diverse modulen aandacht voor 'Intercultural sensitivity', zoals in de module De Toerist in jaar 1. Het vreemdetalenonderwijs en Engelstalige literatuur dragen uiteraard ook bij aan het aspect internationalisering. Er zijn diverse studiereizen naar het buitenland en jaarlijks is er een International Week met gastsprekers uit het buitenland. De opleiding kent ook een volledig Engelstalige variant met studenten van verschillende

nationaliteiten, met wie ook studenten van de Nederlandstalige variant in sommige projecten samenwerken.

Didactisch concept

De opleiding gaat uit van ervaringsleren als didactisch concept. Onderwijs is volgens de opleiding het faciliteren van leeromgevingen waarin studenten worden gestimuleerd om uit hun comfortzone te treden. Studenten leren door te reflecteren op basis van hun persoonlijke ervaringen met kennis in de beroepspraktijk. Zij reflecteren op hun eigen gedrag ten aanzien van die kennis en ervaring en ten aanzien van de kennis zelf in een bredere context. De verwerking van de ervaring leidt tot nieuwe kennis en oplossingen voor vraagstukken uit de beroepspraktijk in de vorm van beroepsproducten. Ook kan dit leiden tot nieuwe vragen. Het onderwijs is vraagstuk gericht. Studenten leren samen met docenten en onderzoekers. De activiteiten handelen, reflecteren en ontwikkelen zijn daarbij leidend. Het panel acht dit een passend concept dat een goede ondergrond biedt voor het opleiden van praktijkgerichte, onderzoekende en reflectieve beroepsbeoefenaren. Dit concept activeert studenten en motiveert vanwege de gerichtheid op het werken aan authentieke vraagstukken uit de praktijk.

Begeleiding

Elke student krijgt een studieloopbaanbegeleider (slb'er) toegewezen. De slb'er heeft in het eerste jaar ten minste drie gesprekken met de student over zijn/haar studievoortgang en persoonlijke en professionele ontwikkeling. Studieloopbaanbegeleiding is in de hoofdfase losser van opzet, passend bij de buitenschoolse semesters en bij de toenemende zelfstandigheid van de student. In de hoofdfase heeft elke student minimaal twee gesprekken met zijn/haar slb'er. Indien mogelijk, verzorgt elke slb'er onderwijs voor zijn/haar eigen studenten. Om de kwaliteit van de studieloopbaan te verhogen, heeft de opleiding in de laatste jaren extra geïnvesteerd in de scholing van slb'ers en is intervisie opgezet voor slb'ers om ervaringen uit te wisselen. Daarnaast kent de opleiding twee slb-experts die vraagbaak en adviseur van reguliere slb'ers zijn en speciale begeleiding voor langstudeerders verzorgen. Daarnaast zijn er slb'ers die zijn gespecialiseerd in de begeleiding van studenten met een functiebeperking. De verbetering van slb in de afgelopen jaren hebben geleid tot een stijging van de studenttevredenheid over studiebegeleiding (waardering 6.8 in de NSE 2018). Studenten hebben aangegeven dat de opleiding in de hoofdfase de mogelijkheden voor studiebegeleiding actiever mag aanbieden. Het panel ondersteunt deze wens. De studieloopbaanbegeleiding kan volgens het panel verder worden uitgebreid naar voorbereiding op carrièreplanning en leven lang leren.

Het panel oordeelt concluderend positief over het programma. De inhoud van het programma is duidelijk. Het daagt studenten voldoende uit, het is breed, praktijkgericht en kent een goede balans tussen theorie en praktijk. Bij de curriculumvernieuwing geeft de opleiding er blijk van goed te weten in welke richting zij op wil. Het programma kent voldoende samenhang, waarbij de verticale samenhang meer kan worden geëxpliciteerd door middel van verticale leerlijnen waarin ook de niveauontwikkeling kan worden opgenomen. Studenten oordelen positief over de samenhang, zo blijkt uit het studentenhoofdstuk van het Zelfevaluatie rapport en uit de gesprekken die het panel met studenten had. Uit de laatste NSE blijkt ook dat studenten tevreden zijn over de opleiding als geheel. Het programma dekt volgens het panel de competenties van 2010 en 2014 goed af. De relatie met de nieuwe leeruitkomsten moet nog verder worden uitgewerkt, maar op basis van de onder meer de modulbeschrijvingen en studenthandleidingen heeft het panel er vertrouwen in dat ook de leeruitkomsten goed worden afgedekt in het

programma. Het panel vindt de modul omschrijvingen en studenthandleidingen overigens zeer informatief. Deze mening wordt door studenten gedeeld.

Het programma biedt voldoende mogelijkheden voor kennismaking met de beroepspraktijk, van het werken aan beroepsproducten vanaf het begin van de opleiding tot de stage in het tweede jaar en de thesis aan het eind van de studie. Daarnaast zijn er regelmatig colleges van gastsprekers uit de beroepspraktijk en praktijkexcursies. Het werken aan authentieke vraagstukken vindt het panel een sterk punt. Dit kan in aantal nog verder worden uitgebreid. Het werkveld is actief betrokken bij de uitvoering van het onderwijs. Ook brengen docenten veel casuïstiek uit de praktijk in de theorievakken in. Het panel wil de opleiding meegeven om de wisselwerking onderwijs-werkveld meer naar buiten te brengen.

Studenten worden goed voorbereid op het doen van onderzoek en krijgen voldoende mogelijkheden om een onderzoekende houding te ontwikkelen. Het programma geeft studenten voldoende mogelijkheden om eigen accenten te zetten, zoals in de stage, bij de minorkeuze en in de thesis. Internationalisering is goed geborgd in het programma. Het panel plaatst wat dit betreft wel kanttekeningen bij het tweede vreemde taal onderwijs. Dit is in de afgelopen jaren teruggebracht naar alleen het eerste jaar. Het panel wil de opleiding meegeven het onderwijs in de tweede vreemde taal nog eens kritisch tegen het licht te houden onder het motto "als je het doet, doe het dan goed". Het panel is zeer gecharmeerd van de geïntegreerde module Technopreneurship in jaar 2, vooral vanwege de goede aansluiting met de actualiteit hierin. In het programma kan de opleiding volgens het panel meer praktijkgerichte aandacht besteden aan diverse (nieuwe) technologieën, data analyse tools, Global Distribution Systems (GDS), Dynamic Packaging en TM specifieke Europese regelgeving.

Docenten

De opleiding heeft een docententeam van 19 docenten (15,1 fte.). De overgrote meerderheid van de docenten beschikt over een mastergraad (88%); één docent is gepromoveerd. Alle docenten hebben de Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid (BDB) en hebben een training studieloopbaanbegeleiding gevolgd. De Basis Kwalificatie Examinering was ten tijde van de visitatie door 65% van de docenten behaald, met 19% in afronding en de rest nog in opleiding. Een kwart van de docenten is ook werkzaam in de toeristische beroepspraktijk, waardoor deze docenten hun deskundigheid ook up-to-date houden. Dit gebeurt verder door intervisie binnen moduleteams, het bijhouden van vakliteratuur en het bezoeken van beurzen en congressen. Docenten hebben het panel aangegeven tevreden te zijn over de scholingsmogelijkheden die de opleiding hen biedt. Studenten oordelen positief over hun docenten, zo blijkt uit de NSE, het studentenhoofdstuk van het Zelfevaluatie rapport en de gesprekken die het panel met studenten had. Het panel heeft een goed gekwalificeerd docententeam leren kennen, met betrokken docenten die een duidelijke visie hebben op de opleiding en het beroep waarvoor ze studenten opleiden. Het team beschikt over grote denkkracht. Met de binnen het team aanwezige expertise wordt het programma goed afgedekt, hoewel meer expertise op het gebied van social media gewenst is.

Faciliteiten en informatievoorziening

De informatievoorziening over curriculumveranderingen is voor het panel een aandachtspunt. Studenten geven aan dat dit beslist beter kan. Een extra aandachtspunt is de informatievoorziening aan anderstalige studenten. Deze dient op alle vlakken consistent te zijn

met de Nederlandse informatie. De digitale informatievoorziening kan volgens het panel eenvoudiger. Studenten moeten nu drie digitale systemen gebruiken om aan hun informatie voor hun opleiding te komen. Met de opleiding is het panel van mening dat de fysieke infrastructuur nog beter aan het nieuwe onderwijs kan worden aangepast, bijvoorbeeld met meer projectruimtes.

Standaard 3 Toetsing

De opleiding beschikt over een adequaat systeem van toetsing.

Conclusie

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 3.

De opleiding beschikt over een adequaat toetssysteem, dat helder in elkaar steekt. Het panel zou dit graag aangevuld zien met een overzichtelijke competentiematrix, met daarin duidelijk aangegeven welke competentie/wel leerresultaat in welke module op welk niveau wordt getoetst. De toetsen passen bij de werkvormen, het niveau en de inhoud van het programma. Er is daarmee ook een goede mix van toetsvormen. De beoordelingen van de toetsen zijn volgens het panel voldoende inzichtelijk. Bij de beoordeling van de thesis komt de inzichtelijkheid volgens het panel in gedrang door de gedetailleerde opzet van het huidige beoordelingsformulier. Het panel zou hierbij opteren voor een meer holistische beoordeling. Studenten zijn tevreden over de toetsing, de beoordeling en de feedback die zij hierbij krijgen. De informatievoorziening over de schriftelijke toetsen is volgens de studenten op orde, maar kan volgens hen beter waar het gaat om andere soorten toetsen zoals werkstukken, portfolio's en assessments. Ze pleiten verder voor meer afstemming tussen examinatoren over de beoordeling van werkstukken, portfolio's en assessments. De kwaliteitsborging van toetsen en beoordelen is goed opgezet en werkt in de praktijk adequaat. De opleiding heeft een goed functionerende examencommissie, die stevig in het zadel zit.

Onderbouwing

Toetssysteem

De opleiding heeft een eigen Toetsplan, dat aansluit bij de Saxion-kaders voor toetsing en waarin de visie op toetsing is verantwoord vanuit de kwaliteitspiramide van *Eigentijds toetsen en beoordelen* (Sluismans et al, 2015). Daarnaast volgt het Toetsplan het HBS Toetsbeleid 2017 – 2021. Belangrijk voor de opleiding is dat toetsing dienstbaar is aan het leren van de student. Toetsen hebben een formatieve en summatieve functie. Bij de toetsontwikkeling gaat de opleiding uit van het principe van constructive alignment.

Bij de vormgeving van het toetsprogramma hanteert de opleiding de volgende uitgangspunten:

- De competentieontwikkeling van studenten wordt bepaald door een opbouw in zelfstandigheid en complexiteit (ZelCom) en de mate van integratie van competenties of leeruitkomsten. ZelCom niveau B wordt gerealiseerd in jaar 1, niveau C in jaar 2 en niveau C/D (eindniveau) in jaar 3 en 4.
- Er is een mix van (digitale) toetsvormen: schriftelijk, mondeling, werkstuk, presentatie, portfolio en assessment.
- Elke toets heeft een minimale omvang van 3 EC.
- De student wordt over de gehele opleiding voor ten minste 70% op individuele prestaties getoetst en maximaal 30% van de toetsen is groepsgewijs.
- Het beoordelen van de competenties is zoveel mogelijk aan de hand van beroepsproducten.

- Bij het toetsen van de basiskennis zijn de twee lagen 'knows' en 'knows how' van de piramide van Miller van toepassing. Bij het toetsen van vaardigheden ligt het accent op 'knows how', 'shows how' en 'does'.

Het toetsprogramma ontbeert volgens het panel een overzichtelijke competentiematrix waarin duidelijk staat aangegeven welke competenties in welke modules op welk niveau worden getoetst.

Uitvoering

Voor de praktische uitvoering van het toetsbeleid speelt het toetsdossier een belangrijke en volgens het panel, zeer waardevolle rol. Hierin wordt alle relevante toetsinformatie opgenomen: een toetsoverzicht van de betreffende onderwijseenheid met een verantwoording en/of toetsmatrijs van elke toets, de cesuur met de verantwoording daarvan, de toets- of opdrachtomschrijving, de studentinstructie en het beoordelingsformulier met beoordelingsinstructie. Verder bevat het toetsdossier de beschrijving van de wijze van evalueren van de toets, de toetsanalyse en de PDCA van de toets.

Het panel heeft met studenten, alumni, docenten en leden van de examencommissie, toetscommissie en curriculumcommissie over de toetsing gesproken. Daarnaast heeft het panel een representatieve selectie van toetsmateriaal bestudeerd met bijbehorende beoordelingen. Op basis hiervan concludeert het panel dat de toetsen voldoen aan de eisen van validiteit en betrouwbaarheid. Het panel vindt de toetsen van goed niveau en de beoordelingen inzichtelijk. Studenten zijn tevreden over de toetsing en beoordeling. De toetsen sluiten volgens de studenten goed aan op de lesstof. De informatievoorziening over de schriftelijke toetsen is op orde. Ten aanzien van andere soorten toetsen, zoals werkstukken en portfolio's, ervaren studenten soms inconsistenties in de informatievoorziening. De opleiding heeft verbetermaatregelen op dit vlak ingevoerd, zoals verbetering van de informatie in de toetsdossiers en meer uitgebreide toetsinstructies tijdens de lessen. De transparantie van toetsen waarbij het lastig is om antwoordmodellen te maken, is volgens het panel dus een aandachtspunt. Er zijn volgens de studenten voldoende inzagemogelijkheden. Voor wat betreft de verdeling 70%-30% voor de individuele beoordeling en groepsbeoordeling, geven sommige studenten aan dat in hun beleving in deze verhouding het percentage groepsbeoordeling hoger ligt. Het panel adviseert de opleiding deze verhouding nog eens kritisch te analyseren.

Beoordeling afstuderen

Alle competenties worden minimaal één keer individueel op eindniveau getoetst in het derde en/of vierde jaar. De thesis vormt de afsluiting van het curriculum. Het afstuderen wordt op twee momenten beoordeeld. Na circa vijf weken wordt het thesisvoorstel beoordeeld (6 EC), waarin op hoofdlijnen de aanpak van het thesistraject wordt beschreven. In deze toets wordt zowel het schriftelijke voorstel als de mondelinge verdediging ervan beoordeeld. De mondelinge verdediging kan de beoordeling van het schriftelijke voorstel in positieve of negatieve zin wijzigen. De tweede beoordeling omvat het gehele werkstuk: het onderzoeks- en adviesrapport. Het afstuderen wordt beoordeeld door twee examinatoren, waarbij de eerste examiner ook de begeleider is. De examinatoren vullen eerst afzonderlijk het beoordelingsformulier in, waarna zij in gezamenlijk overleg tot de eindbeoordeling komen. Beide examinatoren hebben minimaal het functieprofiel docent/onderzoeker, zijn BKE-gecertificeerd en de eerste examiner beschikt ook over onderzoekservaring. Voor hun beoordelingen winnen de examinatoren advies in bij de

opdrachtgever van de thesis. Om de kwaliteit van de beoordeling van het afstuderen verder te borgen, organiseert de opleiding frequent intervisiebijeenkomsten voor examinatoren en werken de examinatoren in wisselende duo's om scherp te blijven. Er is verder een gedetailleerd beoordelingsformulier ontwikkeld. Daarnaast voert de examencommissie elk kwartiel steekproefsgewijs extra controles uit op de thesisbeoordelingen. Het panel acht met deze maatregelen de kwaliteit van de beoordeling van de thesis goed geborgd. Het panel pleit echter voor vereenvoudiging van het beoordelingsformulier van de thesis om een meer holistische beoordeling te kunnen realiseren.

Kwaliteitsborging

De opleiding heeft volgens het panel de kwaliteitsborging van de toetsing goed ingericht. Op verschillende manieren borgt de opleiding de kwaliteit van de toetsing. Het eerdergenoemde toetsdossier is hiervan een voorbeeld. Daarnaast hanteert de opleiding het vier-ogen principe bij de constructie van tentamens en bij de beoordeling van assessments en de thesis. De BKE-certificering van de examinatoren draagt eveneens bij aan de kwaliteitsborging.

De taakverdeling van de direct betrokkenen bij de kwaliteitsborging is duidelijk vastgelegd. De examencommissie is eindverantwoordelijk voor de borging van de kwaliteit van de toetsen en examens en de organisatie van de toetsing. De examencommissie is op het niveau van de Academie HBS ingesteld. Naast de voorzitter en een extern lid, zijn alle opleidingen van de Academie HBS hierin vertegenwoordigd met ieder één lid. De examencommissie heeft een deel van de kwaliteitsborging van de toetsing gemandateerd aan de toetscommissie, die ook op Academieniveau opereert. De toetscommissie bestond ten tijde van de visitatie uit twee leden; de opleiding wil hieraan nog één of twee leden toevoegen. Deze commissie toetst steekproefsgewijs toetsen, voorafgaand aan de afname, op validiteit en betrouwbaarheid. Zo heeft zij in 2017-2018 tien toetsen gecontroleerd, waarvan er twee zijn teruggewezen voor herziening. De thesiscommissie speelt een belangrijke rol bij de kwaliteitsborging van de thesis, door het organiseren van intervisiebijeenkomsten met examinatoren en door de examencommissie te adviseren bij de benoeming van de examinatoren van de thesis.

Het panel heeft de verslagen van de examencommissie van de laatste twee studie jaren gelezen en heeft ook met de voorzitter van de examencommissie gesproken. Het panel concludeert dat de examencommissie goed functioneert, kritisch is, proactief en nauwkeurig. De examencommissie is actief betrokken bij de overgang van competenties naar leeruitkomsten, de verdere curriculumontwikkeling en de gevolgen daarvan voor de toetsing. Volgens docenten en management stelt de examencommissie zich goed op als een *critical friend*.

Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten

De opleiding toont aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd.

Conclusie

De opleiding **voldoet** aan de eisen voor standaard 4.

De opleiding toont volgens het panel in voldoende mate aan dat de beoogde leerresultaten zijn gerealiseerd. Het programma en de afstudeerfase bieden daartoe genoeg garanties. Studenten en alumni oordelen positief over de voorbereiding op en begeleiding bij het afstuderen. Op basis van de bestudering van afstudeerwerken, constateert het panel dat de afgestudeerden duidelijk aantonen de beoogde leerresultaten te hebben gerealiseerd. De onderwerpen van de afstudeerrapporten zijn relevant. De opzet en de theoretische en methodologische onderbouwing van deze onderzoeken zijn goed. Met de opleiding is het panel van mening dat de afstudeerwerken nogal sterk onderzoeksmatig en vrij academisch zijn. Deze zouden een meer praktijkgerichte invulling kunnen krijgen. Afgestudeerden komen goed en snel in het werkveld terecht, waar zij positief worden beoordeeld. Alumni oordelen positief over de voorbereiding door hun opleiding op de beroepspraktijk en op een vervolgstudie. Uit werkveldtevredenheidsonderzoeken blijkt dat afgestudeerden qua werk- en denkniveau en algemene competenties goed bij de wensen van het werkveld aansluiten.

Onderbouwing

Producten van afgestudeerden

In het thesissenemester krijgt de student de opdracht voor een bestaande opdrachtgever een onderzoeks- en adviesrapport te schrijven naar aanleiding van een strategisch managementvraagstuk uit het toeristisch werkveld. De thesis is een individuele opdracht. De huidige afstudeerders studeren nog af op basis van de competentieset van 2010, zie ook Standaard 1. In de thesis gaat het om de volgende competenties op eindniveau: (1) Innovatie, (2) Onderzoek, (3) Beleid & Besluit, (6) Financieel management, (9) Communicatie en (10) Hospitality Performance. De overige competenties worden op eindniveau in het derde jaar getoetst. De student wordt bij de thesis begeleid door een docent/begeleider vanuit de opleiding en de bedrijfsbegeleider. De student is zelf verantwoordelijk voor de organisatie van deze begeleiding.

Het panel heeft een selectie van vijftien theses bestudeerd met de bijbehorende beoordelingsformulieren van afgestudeerden die in het studiejaar 2017-2018 zijn afgestudeerd (vijf) of in 2018-2019 (tien). De theses tonen volgens het panel aan dat de eindkwalificaties zijn gerealiseerd. Zij hebben relevante onderwerpen en zijn theoretisch en methodologisch adequaat onderbouwd. Met de opleiding is het panel van mening dat de thesis in de huidige vorm een sterk onderzoeksmatig werkstuk is. De werkstukken hebben volgens het panel soms een te academisch karakter. Het panel pleit voor meer praktijkgerichte opdrachten, niet alleen op strategisch management gericht, waarbij studenten ook meer creativiteit aan de dag kunnen leggen. De opleiding heeft aangegeven ook deze richting met het afstuderen op te willen gaan.

De opleiding is gestart met de ontwikkeling van een afstudeerdossier met breder palet aan beroepsproducten, zoals een ontwerp, een plan, een strategie of toeristisch product. Hiermee wil de opleiding het thesis semester beroepsgericht maken en zal het in 2020-2021 omdopen tot Young Professional Semester. Het panel juicht deze ontwikkelingen toe.

Functioneren afgestudeerden

Uit de hbo-monitor van 2017 en 2018 blijkt dat alumni tevreden tot zeer tevreden zijn over de aansluiting van de opleiding op hun beroepsloopbaan en ook op een vervolgopleiding. De alumni met wie het panel heeft gesproken, beamen dit. Zij zijn vooral positief over het leren vertalen van de theorie naar de praktijk, het leren reflecteren en het ontwikkelen van een helicopterview. Daarnaast is er volgens hen veel aandacht voor stakeholdermanagement, netwerken en hospitality. Volgens deze alumni zou in de eerste twee jaar meer verdieping mogelijk zijn. De alumni zijn tevreden over de voorbereiding op en begeleiding van het afstudeertraject. Ook in de beoordeling van hun thesis konden ze zich goed vinden. De alumni hebben verder gemeld dat de opleiding een actief alumninetwork heeft. Het alumni-onderzoek kan volgens de opleiding en het panel meer worden gestructureerd en worden uitgebreid naar de buitenlandse alumni. Elke twee jaar houdt de opleiding een werkveldtevredenheidsonderzoek (WTO). De laatste WTO van juli 2019 geeft een stijging van de totaalscore weer van 7,8 in 2017 naar 8,3 in 2019. Studenten sluiten volgens de respondenten qua werk- en denkniveau en algemene competenties goed aan bij de wensen van het werkveld. De werkveldvertegenwoordigers die het panel heeft gesproken, oordelen ook positief over de opleiding, studenten en afgestudeerden.

Eindoordeel over de opleiding

Oordelen op de standaarden

Het visitatiepanel komt tot de volgende oordelen op de standaarden:

| Standaard | Oordeel |
|---|---------|
| <i>Standaard 1 Beoogde leerresultaten</i> | Voldoet |
| <i>Standaard 2 Onderwijsleeromgeving</i> | Voldoet |
| <i>Standaard 3 Toetsing</i> | Voldoet |
| <i>Standaard 4 Gerealiseerde leerresultaten</i> | Voldoet |

De opleiding Tourism Management van Saxion Hogeschool in Deventer is een opleiding in transitie. De opleiding werkt aan de overgang van competenties naar leeruitkomsten op basis van het nieuwe *Landelijke opleidingsprofiel 2018 Tourism Management*. Daarmee gaat ook een curriculumvernieuwing gepaard. De opleiding is zich ervan bewust dat er in dit traject nog genoeg werk aan de winkel is, maar docenten en management hebben een duidelijke visie op welke kant men op wil gaan. De opleiding biedt studenten een goede kennisbasis en goede mogelijkheden om hun beroepsvaardigheden te ontwikkelen. Het toetsstelsel werkt adequaat, de kwaliteitsborging van de toetsing is op papier goed en werkt in de praktijk ook goed. De afstudeerwerken zijn van voldoende niveau, maar kunnen aan praktijkgerichtheid winnen. Alumni komen goed terecht in het werkveld, waar zij veel waardering vinden. De opleiding heeft goede contacten met het werkveld, maar mag zich van het panel daarin nog meer manifesteren.

Het visitatiepanel beoordeelt de kwaliteit van de bestaande hbo-bacheloropleiding Tourism Management van Saxion Hogeschool als **positief**.

Aanbevelingen

Het panel geeft de opleiding de volgende aanbevelingen mee:

Algemeen

- Treed als opleiding nog meer naar buiten, om de ontwikkeling van het werkveld verder te ondersteunen.

Standaard 1

- Breid de Tourism Advisory Board uit met één of meer internationale leden.

Standaard 2

- Probeer nog meer authentieke opdrachten uit het werkveld in het onderwijs te vervlechten.
- Maak snel werk van verticale leerlijnen met inbegrip van niveauontwikkeling.
- Evalueer kritisch het aanbieden van de tweede vreemde taal in het programma.
- Intensiveer de samenwerking met lectoraten.
- Pas de fysieke infrastructuur beter aan op het nieuwe onderwijs.
- Verbeter de informatievoorziening door zo veel mogelijk informatie via één digitaal systeem aan te bieden.

Standaard 3

- Zorg voor betere afstemming over de beoordelingen van toetsen waarbij het lastig is om een antwoordmodel te maken, zoals portfolio's, werkstukken en assessments.
- Houd de verhouding tussen de beoordeling van individuele prestaties en groepsbeoordelingen kritisch tegen het licht.
- Ontwerp een overzichtelijke competentiematrix met daarin duidelijk aangegeven welke competentie/wel leerresultaat in welke module op welk niveau wordt getoetst.

Standaard 4

- Maak het afstudeerwerk, in welke vorm dan ook, meer praktijkgericht, waarbij studenten meer creativiteit aan de dag kunnen leggen.
- Realiseer een meer holistische beoordeling van het afstudeerwerk.

Bijlagen

Bijlage 1 Bezoekprogramma

| Tijden | Thema | Ruimte |
|-------------------|---|-----------------------------------|
| 8.15 – 8.30 uur | Aankomst en welkom panel bij Saxion | Lobby HBS |
| 08.30 – 09.00 uur | <ul style="list-style-type: none"> • Welkomstwoord teammanager Tourism Management • introductie door de studenten van de eventgroep die deze dag verzorgt • Voorstellen van het panel aan alle aanwezigen • Korte presentatie van de opleiding, incl. gelegenheid tot stellen van enkele vragen • Opbouw dag | B228 |
| 09.00 – 10.00 uur | Vorbereiding door het panel en documentatie bestudering | B226 |
| 10.00 – 10.15 uur | Korte pauze | |
| 10.15 – 11.00 uur | Visie op beroep + strategische implicaties | B226 |
| 11.00 – 11.15 uur | Overleg panel | B226 |
| 11.15 – 12.00 uur | Studenten | B226 |
| 12.00 – 12.15 uur | Overleg Panel | B226 |
| 12.15 – 13.00 uur | Lunch met werkveld en alumni | B204 |
| 13.00 – 13.15 uur | Overleg Panel | B226 |
| 13.15 – 14.00 uur | Onderwijsprogramma | B226 |
| 14.00 – 14.15 uur | Overleg panel | B226 |
| 14.15 – 15.00 uur | Showcases | Centrale Hal Rollecate B214 |
| 15.00 – 15.15 uur | Overleg panel | B226 |
| 15.15 – 16.00 uur | Toetsing en eindniveau | B226 |
| 16.00 – 16.15 uur | Overleg panel | B226 |
| 16.15 – 16.45 uur | Extra gesprek met het management | B226 |
| 16.45 – 17.45 uur | Overleg panel (evt. Aanleveren aanvullende informatie) | B226 |
| 17.45 – 18.00 uur | Terugkoppeling door panel: oordeel, en per standaard plus en ontwikkelpunten. | B226 |
| 18.00 – 19.00 uur | Drankje en snack | B228 |

Bijlage 2 Bestudeerde documenten

- Acties OpleidingsCommissie TM 2015-2018
- Bijeenkomst TAB- 5 november 2018
- Bijeenkomst TAB- 3 oktober 2019
- Bijeenkomst TAB-16 mei 2019
- Competentieoverzicht curriculum per module 2018-2019
- Curriculum en toetsprogramma TM 2018-2019
- Digitale Toets Technopreneurship
- Duurzame Borging Eindniveau
- HBO Monitor 2019-TM
- HBS Academieplan 2018-2020
- HBS OER 2018-2019
- HBS TM relatietabel competenties, Dublin en HEO
- HBS TM Verantwoordingsdocument thesissemester
- HBS Visie op onderwijs, leren en toetsing 2016-2017
- Instructie examinatoren thesis 2017-2019
- Jaarplan 2019 HBS + meerjarenbegroting 2019-2023
- Jaarverslag CurriculumCommissie 2017-2018
- Jaarverslag CurriculumCommissie 2018-2019
- Jaarverslag Examencommissie HBS 2017-2018
- Jaarverslag Examencommissie HBS 2018-2019 (concept)
- Jaarverslag OpleidingsCommissie TM 2018-2019
- Kennistoets Understanding the Tourist (S)
- Landelijk Opleidingsprofiel 2018 Tourism Management
- Lijst ingezette personeel accreditatie TM
- Literatuurlijst TM-EN Main Phase 1 year 2
- Literatuurlijst TM-EN Main Phase 2 year 3
- Literatuurlijst TM-NL HF1 jaar 2
- Literatuurlijst TM-NL HF 2 jaar 3 en 4
- Literatuurlijst TM-NL Propedeuse
- Literatuurlijst TM-EN First Year
- Moduulbeschrijving Veranderende Wereld van Toerisme
- Moduulgids Destinatie Marketing
- Moduulgids Hospitality English 1
- Moduulgids Technopreneurship
- Plan van aanpak update toetsbeleid 2017-2021
- Roadmap Tourism Impacts
- Saxion Strategisch plan 2016-2020
- Saxion True North
- Semestergids Destination Development & Management deel 1 2018-2019
- Semestergids Destination Development & Management deel 2 sem 1 kw 2 2018-2019
- Semestergids Hospitality Spanish 2
- Semestergids Stage 1
- Semestergids Thesis 2018-2019
- Studentengids Hospitality Spanish 1
- Studentenhandleiding Waardecreatie TM 2018-2019

- Studenteninstructie Evenementenorganisatie
- Studenteninstructies Hospitality English 2
- Studentinstructie Reflective Practitioner 1 PF 2018-2019
- Studentinstructie Schriftelijke Communicatie
- Teamplan TM 2018-2019
- Theses: selectie van 15 theses uit studiejaar 2017-2018 en 2018-2019
- TM Curriculumoverzicht 1718
- TM Curriculumoverzicht en toetsprogramma 1819
- TM-IP Student Instruction Business English 3 Skills 2018-2019
- TM-IP Student Instruction Spanish Rapido 3 –TM-IP
- Toetsbeleid HBS 2017-2021
- Toets Beginselen van waardecreatie (S)
- Toets Destination Principles
- Toets Dutch 1
- Toets Hospitality Spanish 1
- Toetsplan Tourism Management
- Toetsprogramma 2122
- Understanding the Tourist studentenhandleiding 2018-2019
- Visie en profiel Saxion Tourism Management
- Visie op meertaligheid bij HTRO TM
- WerkveldTevredenheidsOnderzoek (WTO) 1 HBS 2017
- WerkveldTevredenheidsOnderzoek (WTO) 1 HBS 2019
- Zelfevaluatie rapport (Dashboard)