

DE ONDERWIJSVISITATIE

Toerisme en recreatiemanagement

Een evaluatie van de kwaliteit van de professionele opleidingen Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement aan de Vlaamse hogescholen

www.vluhr.be/kwaliteitszorg Brussel - september 2015

vluhr



**DE ONDERWIJSVISITATIE
TOERISME EN RECREATIEMANAGEMENT**

Een gedrukte versie van dit rapport kan tegen betaling bekomen worden bij de Cel Kwaliteitszorg.

Ravensteingalerij 27
1000 Brussel
T +32 (0)2 792 55 00
F +32(0)2 211 41 99

Het rapport is elektronisch beschikbaar op www.vluhr.be/kwaliteitszorg

Wettelijk depot: D/2015/12.784/26

VOORWOORD VAN DE VOORZITTER VAN HET BESTUURSCOMITÉ KWALITEITSZORG

Voor u ligt het rapport van de visitatiecommissie Toerisme en recreatiemanagement. Deze visitatiecommissie brengt met dit rapport verslag uit over haar evaluatie van de opleidingen Toerisme en recreatiemanagement aan de Vlaamse hogescholen. Daarbij geeft zij toelichting bij de oordelen en aanbevelingen die resulteren uit het kwaliteitsonderzoek dat zij heeft verricht bij de bezochte opleidingen. Dit initiatief kadert in de opdracht van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (VLUHR) betreffende de externe kwaliteitszorg in het Vlaamse hoger onderwijs.

Het visitatierapport is in de eerste plaats bedoeld voor de betrokken opleidingen. Daarnaast wil het rapport aan de maatschappij objectieve informatie verschaffen over de kwaliteit van de geëvalueerde opleidingen. Daarom is het visitatierapport ook op de webstek van de VLUHR publiek gemaakt.

Dit visitatierapport geeft een momentopname weer van de betrokken opleidingen en vertegenwoordigt daarmee slechts één fase in het proces van blijvende zorg voor onderwijskwaliteit. Immers, al na korte tijd kunnen de opleidingen gewijzigd zijn, al dan niet als reactie op de oordelen en aanbevelingen van de visitatiecommissie.

Graag dank ik namens het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van de VLUHR de voorzitter en de leden van de visitatiecommissie voor de bestede tijd alsook voor de deskundigheid waarmee zij hun opdracht hebben uitgevoerd. De visitatie was ook enkel mogelijk dankzij de inzet van velen die binnen de opleidingen betrokken waren. Ook hen willen wij daarvoor onze erkentelijkheid betuigen.

Hopelijk ervaren elk van de opleidingen dit rapport als een kritische weerspiegeling van hun inspanningen en als een bijkomende stimulans om de kwaliteit van het onderwijs in hun opleiding te verbeteren.

Nik Heerens

Voorzitter Bestuurscomité Kwaliteitszorg

Voorwoord van de voorzitter van het Bestuurscomité Kwaliteitszorg	3
--	---

DEEL 1 ALGEMEEN DEEL

Hoofdstuk I	De onderwijsvisitatie Toerisme en recreatiemanagement	9
Hoofdstuk II	De opleidingen Toerisme en recreatiemanagement in vergelijkend perspectief	15
Hoofdstuk III	Tabel met scores	27

DEEL 2 OPLEIDINGSRAPPORTEN EN SAMENVATTINGEN

Hoofdstuk I	Erasmushogeschool Brussel Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement	33
Hoofdstuk II	Hogeschool PXL Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement	59
Hoofdstuk III	Hogeschool West-Vlaanderen Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement	85
Hoofdstuk IV	Katholieke Hogeschool Vives Noord Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement	113
Hoofdstuk V	Thomas More Mechelen-Antwerpen Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement	141

BIJLAGE

Personalia van de leden van de visitatiecommissie	171
---	-----

VERIFIEERBARE FEITEN¹

Per instelling

- Hoofdstuk I** Bezoekschema
- Hoofdstuk II** Lijst met de opleidings specifieke leerresultaten in relatie tot de gevalideerde domeinspecifieke leerresultaten opgesteld volgens de handleiding van de VLUHR, indien beschikbaar, en/of in relatie tot de Vlaamse Kwalificatiestructuur
- Hoofdstuk III** Schematisch programmaoverzicht met vermelding van het aantal studiepunten per opleidingsonderdeel
- Hoofdstuk IV** Omvang van het ingezette personeel in VTE, ingedeeld naar categorie van aanstelling
- Hoofdstuk V** Instroomgegevens, doorstroomgegevens en totaal aantal studenten
- Hoofdstuk VI** De studieduur tot het behalen van het diploma per instromende cohorte en de gemiddelde studieduur per afstuderende cohorte
- Hoofdstuk VII** Overzicht van de belangrijkste activiteiten van de opleiding met betrekking tot internationalisering conform de visie van de opleiding, met minimaal de mobiliteit op basis van internationaal aanvaarde definities (max. 2 pag.).

¹ De verifieerbare feiten zijn terug te vinden op www.vluhr.be/kwaliteitszorg

DEEL 1

Algemeen deel

HOOFDSTUK I

De onderwijsvisitatie Toerisme en recreatiemanagement

1 INLEIDING

In dit rapport brengt de visitatiecommissie Toerisme en recreatiemanagement verslag uit van haar bevindingen over de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement die zij in het najaar 2014, in opdracht van de Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad (VLUHR), heeft bezocht.

Dit initiatief kadert, conform de decretale opdracht, in de werkzaamheden van de VLUHR met betrekking tot de organisatie en uitvoering van de externe beoordelingen van het onderwijs aan de Vlaamse universiteiten, hogescholen en andere ambtshalve geregistreerde instellingen.

2 DE BETROKKEN OPLEIDINGEN

Ingevolge haar opdracht heeft de commissie de volgende instellingen bezocht:

- van 9 t.e.m. 10 december 2014: Erasmushogeschool Brussel
 - Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement
- van 6 t.e.m. 7 november 2014: Hogeschool PXL
 - Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement
- van 11 t.e.m. 12 december 2014: Hogeschool West-Vlaanderen
 - Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

- van 9 t.e.m. 10 oktober 2014: Katholieke Hogeschool Vives Noord
 - Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement
- van 17 t.e.m. 18 december 2014: Thomas More Mechelen-Antwerpen
 - Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

3 DE VISITATIECOMMISSIE

3.1 Samenstelling

De samenstelling van de visitatiecommissie Toerisme en recreatiemanagement werd bekrachtigd door de het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van 27 februari, 23 mei en 22 augustus 2014. De samenstelling van de visitatiecommissie kreeg op 29 september 2014 een positief advies van de NVAO. De commissie werd vervolgens door het Bestuurscomité Kwaliteitszorg van de VLUHR ingesteld bij besluit van 6 oktober 2014.

De visitatiecommissie heeft de volgende samenstelling:

- Voorzitter
 - **Dhr. Geert Declerck**, Directeur Visit Flanders in Frankrijk.
- Domeindeskundige leden
 - **Em. prof. Jaap Lengkeek**, ere-rector NHTV, zaakvoerder Jaap Lengkeek Scientific Research and Advice on Tourism, Heritage & Landscape.
- Onderwijskundig lid
 - **Dhr. Ivan D'haese**, Senior staff officer education development, Hogeschool Gent.
- Student-lid
 - **Fatma Al Suhail**, studente aan de Katholieke Hogeschool Vives Noord, voor de visitatiebezoeken aan Hogeschool West-Vlaanderen, Hogeschool PXL en Thomas More Mechelen-Antwerpen.
 - **Sofie Tavernier**, recent afgestudeerd aan Hogeschool PXL, voor de visitatiebezoeken aan Erasmushogeschool Brussel en Katholieke Hogeschool Vives Noord

Joeri Deryckere, stafmedewerker kwaliteitszorg verbonden aan de Cel Kwaliteitszorg van Vlaamse Universiteiten en Hogescholen Raad trad op als projectbegeleider en secretaris van deze visitatie.

Voor korte curricula vitae van de commissieleden wordt verwezen naar bijlage 1.

3.2 Taakomschrijving

Van de visitatiecommissie wordt verwacht dat zij

- gemotiveerde en onderbouwde oordelen geeft over de opleiding aan de hand van het beoordelingskader.
- aanbevelingen formuleert om waar mogelijk te komen tot kwaliteitsverbetering, en
- wanneer van toepassing haar bevindingen over de verschillende opleidingen binnen eenzelfde cluster vergelijkenderwijs weergeeft.
- de bredere samenleving informeert over haar bevindingen.

3.3 Werkwijze

3.3.1 Voorbereiding

Ter voorbereiding van de visitatie werd aan de instelling gevraagd een zelfevaluatie rapport op te stellen. De Cel Kwaliteitszorg van de VLUHR heeft hiervoor een visitatieprotocol ter beschikking gesteld, waarin de verwachtingen ten aanzien van de inhoud van het zelfevaluatie rapport uitgebreid zijn beschreven. Het zelfevaluatie rapport volgt de opbouw van het accreditatiekader.

De commissie ontving het zelfevaluatie rapport enkele weken voor het eigenlijke bezoek, waardoor zij de gelegenheid kreeg dit document vooraf zorgvuldig te bestuderen en het bezoek grondig voor te bereiden. De commissieleden werden bovendien verzocht om elk een tweetal afstudeerwerken/masterproeven grondig door te nemen vooraleer het bezoek plaatsvond.

De commissie hield haar installatievergadering op 29 september 2014. Tijdens deze vergadering werden de commissieleden verder ingelicht over het visitatieproces en hebben zij zich concreet voorbereid op de af te leggen bezoeken. Bijzondere aandacht is besteed aan een eenduidige toepassing van het beoordelingskader en het visitatieprotocol. Verder werd het programma van het bezoek opgesteld (*zie verifieerbare feiten – hoofdstuk 1*) en werd een eerste bespreking gewijd aan het zelfevaluatie rapport.

3.3.2 Bezoek aan de instelling

Tijdens het in situ bezoek aan de instelling heeft de commissie gesprekken kunnen voeren met de verschillende betrokkenen bij de opleidingen. Het bezoekschema voorzag gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de studenten, de docenten, de alumni, het werkveld en de opleidingsgebonden ondersteuners. De gesprekken die de commissie heeft gevoerd, waren openhartig en verhelderend en vormden een goede aanvulling bij de lectuur van het zelfevaluatie-rapport.

Daarnaast werd steeds een bezoek aan de faciliteiten (inclusief bibliotheek, leslokalen en computerfaciliteiten) ingepland. Ten slotte was er een spreekuur waarop de commissie bijkomend leden van de opleiding kon uitnodigen of waarop personen op een vertrouwelijke wijze door de commissie konden worden gehoord.

Ook werd aan de instellingen gevraagd – als een derde bron van informatie – om een aantal documenten ter inzage te leggen ten behoeve van de commissie. Tijdens de bezoeken is voldoende tijd uitgetrokken om de commissie de gelegenheid te geven om deze documenten te bestuderen. De documenten die ter inzage van de commissie werden gelegd, waren: verslagen van overleg in relevante commissies/organen, een representatieve selectie van handboeken/studiemateriaal, indicaties van de competenties van het personeel, de toets- en evaluatieopgaven waarvan de commissie heeft aangegeven dat zij die tijdens het bezoek wenst in te kijken. Daar waar de commissie het noodzakelijk achtte heeft zij bijkomende informatie opgevraagd tijdens het bezoek om haar oordeel goed te kunnen onderbouwen.

Aan het einde van het bezoek werden, na intern beraad van de commissie, de voorlopige bevindingen mondeling aan de gevisiteerde opleiding(en) meegedeeld.

3.3.3 Rapportering

Als laatste stap in het visitatieproces heeft de visitatiecommissie per generieke kwaliteitswaarborg haar bevindingen, overwegingen, het oordeel en verbeter suggesties geformuleerd. Een overzicht van de verbeter suggesties die de commissie doet ten aanzien van de opleiding is achteraan bij het rapport opgenomen.

De opleidingsverantwoordelijken van de betrokken opleiding(en) werden in de gelegenheid gesteld om op het concept van het rapport te reageren alvorens de tekst ervan definitief werd vastgelegd.

HOOFDSTUK II

De opleidingen Toerisme en recreatiemanagement in vergelijkend perspectief

In dit hoofdstuk geeft de commissie in vergelijkend perspectief een overzicht van haar bevindingen over de professionele bacheloropleidingen Toerisme en recreatiemanagement in Vlaanderen. Zij besteedt hierbij voornamelijk aandacht aan elementen die haar het meest in het oog zijn gesprongen of die zij belangrijk acht, en aan opvallende overeenkomsten dan wel verschillen tussen de instellingen. Per generieke kwaliteitswaarborg geeft de visitatiecommissie haar bevindingen weer en verwijst hierbij naar de toestand binnen de verschillende opleidingen. De wijze van voorstellen geeft de opleidingen de mogelijkheid zich, althans voor wat betreft de aangehaalde punten, ten opzichte van elkaar te positioneren. Het is geenszins de bedoeling van de commissie om de individuele rapporten van de opleidingen aan de verschillende instellingen in detail te herhalen, al zullen bepaalde delen uit dit rapport wel terugkomen in de opleidingsrapporten. Voor een volledige onderbouwing van de oordelen en de scores van de commissie, verwijst de commissie naar de opleidingsrapporten.

Alle hier betrokken opleidingen worden aangeboden door Erasmus-hogeschool Brussel, Hogeschool PXL, Thomas More Mechelen-Antwerpen, Hogeschool West-Vlaanderen en Katholieke Hogeschool Vives Noord.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 1 - BEOOGD EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleidingen aan Erasmushogeschool Brussel en Thomas More Mechelen-Antwerpen als goed en van de opleidingen aan Hogeschool PXL, Hogeschool West-Vlaanderen en Katholieke Hogeschool Vives Noord als voldoende.

De opleidingen volgen de domeinspecifieke leerresultaten (DLR) die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn gezamenlijk door alle opleidingen opgesteld, krachtens het decreet van de Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. Deze domeinspecifieke leerresultaten zijn afgetoetst door de VLUHR bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en bij de studenten. In juni 2014 werden de leerresultaten uiteindelijk gevalideerd door de NVAO. De opleidingen zijn hiermee ook ingeschaald op niveau zes van de Vlaamse kwalificatiestructuur, de professionele bachelor.

Alle opleidingen hebben actief meegewerkt aan het opstellen van het gemeenschappelijk leerresultatenkader en hebben ook zorgvuldig een vertaling gemaakt naar eigen **opleidingsspecifieke leerresultaten**. Deze leerresultaten sluiten volgens de commissie goed aan bij de op Vlaams niveau beoogde leerresultaten. De commissie merkt op dat voornamelijk DLR 8 (het ontwikkelen van *inzicht in de visie en managementstrategie van de organisatie en het meewerken aan de implementatie ervan*) en DLR 12 (methodisch, betrouwbaar en zelfstandig handelen op basis van beroepsspecifieke inzichten, onderzoeksuitkomsten, ervaringen en bestaande oplossingen) door de opleidingen eerder voorzichtig benaderd worden en dat de invulling ervan over de verschillende opleidingen heen verschilt. De commissie verwacht conform de titel van de opleidingen een sterkere aanzet voor een rol als zelfstandig manager. De commissie waardeert daarom de keuze die Thomas More gemaakt heeft om te focussen op de rol van (co)-manager, eerder dan managementondersteuner, waarmee ze de lat duidelijk hoger legt dan de domeinspecifieke leerresultaten.

De opleidingsspecifieke leerresultaten worden in alle opleidingen gekoppeld aan diverse (beroeps)rollen of basisprincipes, die de rode draad vormen doorheen het curriculum en het **profiel** bepalen. Deze rollen en principes zorgen ervoor dat het leerresultatenkader in alle opleidingen geïntegreerd uitgewerkt is en gekoppeld is aan het profiel van de opleiding. De commissie stelt vast dat de kernambitie van elke opleiding gelijk loopt: het afleveren van studenten die breed opgeleid zijn en inzetbaar in alle sectoren.

De focus van de opleidingen ligt niettemin overwegend op de brede toeristische sector, met slechts een beperkte aandacht voor **recreatiemanagement**. De opleiding in de Hogeschool West-Vlaanderen maakt hier echter een uitzondering op en heeft de expliciete ambitie om recreatiemanagement reeds in de eerste trajectschijf een prominente plaats te geven in het curriculum, zij het wel met de nadruk op wat ook voor de toerist interessant is. Thomas More kiest er vanaf de eerste fase expliciet voor om recreatie aan bod te laten komen als *missing link* tussen cultuur en toerisme en hoofdzakelijk vanuit wat belangrijk is om je als bedrijf of organisatie toeristisch op de kaart te zetten. De Erasmushogeschool Brussel heeft de voorbije jaren structurele inspanningen geleverd, maar recreatie blijft een aandachtspunt in het programma. Hogeschool PXL en de Katholieke Hogeschool Vives Noord maken mede door de sterke betrokkenheid van het regionale, toeristische beroepenveld de expliciete keuze om toerisme een prioritaire plaats te geven in het programma. De commissie begrijpt dat de opleidingen in Vlaanderen de titel Toerisme en recreatiemanagement niet zelf gekozen hebben, maar stelt tegelijkertijd vast dat het luik recreatiemanagement dat nu aangeboden wordt in Vlaanderen beperkt is over alle opleidingen heen. De keuze al dan niet voor een zwaarder accent op recreatie zou een goede basis kunnen zijn voor profilering van de opleidingen ten opzichte van elkaar en in relatie tot de recreatieve potenties van de regio waarin de desbetreffende opleiding werkzaam is. In verband met dit laatste zou een keuze voor meer stedelijke recreatie dan wel rurale en natuurrecreatie voor de hand liggen.

De professionele gerichtheid van de opleidingen maakt dat het regionale perspectief en de mogelijkheden op de arbeidsmarkt vaak overheersen, maar alle opleidingen zijn zich bewust van het belang van een degelijke **internationale profilering**. De Erasmushogeschool Brussel, de Katholieke Hogeschool Vives Noord, de Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More doen alle een beroep op internationale partnerships en netwerken om zich internationaal te oriënteren. De Erasmushogeschool laat zich hierbij inspireren door Nederlandse beroepsopleidingsprofielen en beroepscompetentieprofielen. Hogeschool PXL focust zeer sterk op de regionale Limburgse context en heeft een eerder beperkte internationale benchmarking uitgevoerd. De commissie ziet ruimte bij de opleidingen om deze internationale benchmarking systematisch te organiseren en te koppelen aan een expliciete inhoudelijke profilering naar buiten toe.

De opleidingen Toerisme en recreatiemanagement in Vlaanderen zijn sterk verbonden met het werkveld en richten zich expliciet op de arbeidsmarkt.

De vertegenwoordigers van het werkveld zijn overal aanwezig bij de opleidingen en geven mee vorm aan de richting die de opleidingen uitgaan. Hogeschool PXL en de Katholieke Hogeschool Vives Noord in het bijzonder zijn sterk geworteld in de regio. In Hasselt is het Strategisch Actieplan Limburg in het Kwadraat een grote drijfveer voor de opleiding, die samen met de sector wil bouwen aan toerisme in de regio. In Brugge zorgt de nauwe samenwerking met de regionale spelers ervoor dat de opleiding een expliciete focus heeft op het uitgaand en vliegend toerisme.

De commissie constateert dat de opleidingen sterk de nadruk leggen op ondernemerschap en product-ontwikkelingen, gesteund op specifiek 'research'. Toch zou er meer ruimte mogen zijn in de opleidingen voor een meer op algemene analyse gerichte research, bijvoorbeeld op regionale schaal, naar de kansen voor praktische integratie van economische, ruimtelijk-geografische en culturele aspecten in een breder verband dan strikte productontwikkeling. Zowel de integratie van toerisme en recreatie, beleidsontwikkeling van overheden als de explicitering van duurzaamheid in brede zin zouden hiermee gebaat zijn. Voor zover dit niet teveel druk legt op de programma's van de opleidingen zou ook hier een basis kunnen liggen voor meer onderlinge differentiatie en profilering.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 2 - ONDERWIJSPROCES

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding aan Thomas More Mechelen-Antwerpen als excellent, van het basistraject aan Hogeschool West-Vlaanderen als goed en van de opleiding aan Erasmushogeschool Brussel, Katholieke Hogeschool Vives Noord en van het traject voor werkstudenten aan Hogeschool West-Vlaanderen als voldoende.

Alle opleidingen Toerisme en recreatiemanagement zijn professionele bacheloropleidingen van 180 studiepunten, die in het modeltraject verspreid over drie jaar aan de studenten aangeboden worden, met uitzondering van het traject voor werkstudenten aan de Hogeschool West-Vlaanderen, dat in vier trajectschijven aangeboden wordt. Werkstudenten kunnen in Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More ook gemotiveerd vrijstellingen aanvragen via het systeem van EVC/EVK, wat de reële studieduur kan inkorten.

Alle opleidingen kiezen voor pijlers of leerlijnen, die over de drie jaren heen opgebouwd worden met opleidingsonderdelen, vakken of modules. De programma's volgen een logische verticale opbouw, waarbij de leerstof en de basiskennis uit het eerste jaar complexer terugkomen in de latere fasen van de opleiding.

Thomas More kiest voor een programma waarin de focus gelegd wordt op de groeiende zelfstandigheid van de individuele student. Een van de sterkste elementen uit het programma van Thomas More zijn de keuzepactica rond Hospitality, Travel en Cultuur & Vrije Tijd. De studenten kiezen in deze practica een thema waar ze zich in het derde jaar een volledig semester op focussen via projectwerk in realistische cases, met aandacht voor innovatie in het bijzonder. Hogeschool West-Vlaanderen legt de nadruk op trends en duurzaamheid, samen met een brede en kritische kijk op de toeristische sector. De drie thematische pijlers vloeien samen in de integratiepijler, het ankerpunt van de opleiding waar de confrontatie met de praktijk plaatsvindt. De studenten werken in de projectmodules inter- en multidisciplinair aan realistische cases. Hogeschool PXL werkt met het 4C/ID-model als didactisch concept, waarin leertaken in een betekenisvol geheel aangeboden worden. Afzonderlijke deeltaken worden aangewend voor het bijkomend oefenen van vaardigheden die voor een specifiek aspect van de leertaak nodig zijn. Ook in Hasselt wordt gewerkt met drie thematische pijlers en met een vierde multidisciplinaire en geïntegreerde pijler als ruggengraat van de opleiding. De Erasmushogeschool Brussel bouwt in het eerste jaar aan de basiskennis bij de studenten, focust later sterker op het beleidsmatige aspect en sluit af met management en marketing. De vier inhoudelijke pijlers vormen een logische opbouw en zijn ook onderling op elkaar afgestemd. De Katholieke Hogeschool Vives Noord net zoals Thomas More tot slot bieden aan hun studenten specialisatiemogelijkheden aan. In het eerste jaar krijgen alle studenten een gemeenschappelijke basis, waar in de latere jaren op voortgebouwd wordt in de drie specialisaties. Met een focus op reisbureaus, touroperators en toeristische diensten & evenementen zijn de specialisaties echter niet afgestemd op de dynamiek van het bredere internationale werkveld en de sector van morgen. Alle specialisaties volgen wel dezelfde vier thematische pijlers over de drie jaren heen.

De visitatiecommissie merkt op dat alle opleidingen veel belang hechten aan **communicatie en taalvaardigheid** en dat dit in elke opleiding een prominente plaats krijgt. Hogeschool PXL, Hogeschool West-Vlaanderen, Katholieke Hogeschool Vives Noord en Thomas More bieden de studenten

Frans, Engels, Spaans en Duits aan. In Hogeschool PXL wordt het Duits alternerend met het Engels aangeboden, gezien het grote belang ervan voor de regio. Aan Hogeschool West-Vlaanderen, Katholieke Hogeschool Vives Noord en Thomas More maken de studenten de keuze tussen Spaans of Duits. In de Erasmushogeschool Brussel en Hogeschool PXL hebben studenten de kans om tegelijkertijd Engels, Frans, Duits en Spaans te leren (in Hogeschool PXL is Spaans wel facultatief en extra curriculaire) terwijl Thomas More studenten de mogelijkheid biedt om een vierde vreemde taal (Chinees, Spaans, Duits) op te nemen vanaf de tweede fase.

Een belangrijk aandachtspunt voor de opleidingen en de vertegenwoordigers van het werkveld is de kennis van het **Frans**. De heterogene instroom uit het secundair onderwijs zorgt ervoor dat er een wisselend niveau is van het Frans, wat zich in een aantal gevallen vertaalt naar een opleiding in twee snelheden: Erasmushogeschool Brussel, Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More bieden actief aanvullingen voor de studenten, zij het via een opleidingsonderdeel Frans Intensief of Frans+ in het programma, dan wel via een samenwerking met een externe partner. Hogeschool PXL biedt studenten introductiecurssussen voor alle talen en voorziet uitgebreide herhalingen en bijkomende oefeningen om dit te remediëren.

Alle opleidingen peilen actief naar het instroomniveau van zowel Frans als Engels bij hun studenten en proberen de studenten zo goed als mogelijk tegemoet te komen. De vertegenwoordigers van het werkveld geven quasi unaniem aan dat de kennis van het Frans een blijvend aandachtspunt is over alle opleidingen heen.

Een kernelement van elke opleiding is de **stage**, die de mogelijkheid biedt om reële werkervaring op te doen, zowel in binnen- als in buitenland. Alle opleidingen beschikken over een uitgebreide stagedatabank met gescreende plaatsen en bieden studenten ook de mogelijkheid om gemotiveerd zelf een stageplaats voor te stellen. De studenten worden overal goed op tijd geïnformeerd over de verschillende keuzemogelijkheden, zowel in binnen- als in buitenland.

De specialisatiekeuze Touroperator of Reisbureau heeft in de Katholieke Hogeschool Vives Noord geen concrete impact op de stageplek, de keuze voor Toeristische Diensten en Evenementen wel. In Thomas More worden studenten verwacht om hun keuze te koppelen aan de keuze die ze gemaakt hebben voor de keuzepactica. De opleidingen differentiëren onderling allemaal wat de **hoeveelheid** stages betreft en de **lengte van de stage**.

De Hogeschool West-Vlaanderen biedt drie stagemomenten aan, met een kijkstage van één dag in het eerste jaar, een korte kennismakingsstage van drie weken in het tweede jaar en een afsluitende lange stage van dertien weken in het derde jaar. De Erasmushogeschool Brussel en de Katholieke Hogeschool Vives Noord bieden de studenten twee stagemomenten aan. In Brussel lopen de studenten acht weken stage in de tweede fase en zestien in de derde fase, terwijl de Brugse studenten vier weken kijk- en luisterstage lopen en vijftien weken lange stage. Thomas More en Hogeschool PXL bieden tot slot één stagemoment aan van respectievelijk vijftien weken en veertien weken. De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan dat als er een kennismakingsstage georganiseerd wordt, dit over het algemeen als positief ervaren wordt. De opleidingen besteden veel zorg aan het garanderen van **kwaliteitsvolle stages**, zowel door screening vooraf als opvolging tijdens de stage zelf. De Katholieke Hogeschool Vives Noord in het bijzonder zorgt voor een zeer degelijk uitgewerkte omkadering van de stage, met het online stageboek en de nauwkeurige opvolging ervan door de begeleiders als sterkste punten. De studenten kunnen in alle opleidingen op **buitenlandse stage**, wat ook aangemoedigd wordt door de opleidingen zelf. Door informatieavonden, uitwisselingsmomenten en internationaliseringsdagen worden de studenten hier op voorbereid. De opleidingen houden ook contact met de studenten ter plaatse via moderne communicatietechnieken en stagebezoeken ter plaatse, indien mogelijk. De opleiding aan de Hogeschool West-Vlaanderen hanteert een bij uitstek internationaal perspectief en heeft internationalisering sterk ingebed in de ambitie. De opleiding speelt een leidende rol in het **WOW-Berlin-project** (Window on the World), een moment waarop studenten een internationale beurs bezoeken en in internationale groepen aan een project werken.

Alle opleidingen worden gedragen door **gemotiveerde, toegankelijke en deskundige docenten** die kunnen rekenen op appreciatie van de studenten en van het werkveld. De docenten scholen zich ook regelmatig bij, zowel op vakinhoudelijk als onderwijskundig vlak, maar doen dit meestal op eigen initiatief of op aanraden van het opleidingshoofd. De opleidingen missen vaak nog een formelere, systematische aanpak van professionalisering, gekoppeld aan de functieomschrijving.

De studenten volgen het onderwijs ook overal in een **veilige leeromgeving**, waarin voorzien wordt in degelijke studenten- en trajectbegeleiding. De Katholieke Hogeschool Vives Noord en Thomas More beschikken beiden over een moderne campus waar alle **faciliteiten** voorhanden zijn. Thomas More maakt indruk met het **Travel More reisbureau**. Docenten

kunnen een beroep doen op het reisbureau indien ze een vlucht en een overnachting dienen te regelen in het buitenland. Onder begeleiding van een praktijkdocent van de opleiding krijgen de studenten op die manier de kans om een reële praktijksituatie te oefenen in een professioneel uitgeruste omgeving, bovenop de reguliere praktijkervaring die ze reeds in de loop van de opleiding opdoen. De Hogeschool West-Vlaanderen en Hogeschool PXL beschikken beiden over degelijke voorzieningen, maar zullen respectievelijk verhuizen en verbouwen in de nabije toekomst. Beide opleidingen beschikken, net als de Erasmushogeschool, niet over een taallabo. De Erasmushogeschool Brussel beschikt verder over een degelijke, aangename infrastructuur, maar kan geen indruk maken met de eerder beperkte collectie in de media- en bibliotheek. In de nabije toekomst wordt dit geredimeerd door de overname van de collectie van Toerisme Vlaanderen.

Alle opleidingen beschikken over een moderne **elektronische leeromgeving**, waar echter hoofdzakelijk gebruik van gemaakt wordt als informatie- en distributieplatform. Het Elektronisch Portfolio en Opvolgsysteem (**EPOS**) dat uitgewerkt werd door Hogeschool PXL is een effectief elektronisch instrument voor de opvolging van de stage. De studie- en trajectbegeleiding van de studenten houdt overal rekening met een systematische en vakkundige opvolging van de instroom, de doorstroom en de uitstroom van de studenten. De opleidingen beschikken over campus- en hogeschoolbrede netwerken waar beroep op kan gedaan worden voor studieproblemen, hulp bij het samenstellen van het studietraject, maar ook psychosociale en financiële problemen. Alle opleidingen beschikken ook over een ombudspersoon waar klacht bij kan ingediend worden. De studenten krijgen vooral aan Hogeschool PXL een bijzonder intensieve en betrokken begeleiding. De focus van de begeleiding ligt op de zelfredzaamheid en het leren omgaan van studenten met de eigen problemen. De opleiding hecht veel belang aan toegankelijkheid, maar stelt zich op die manier ook zeer kwetsbaar op.

De opleidingen beschikken over de mogelijkheid om alternatieve trajecten aan te bieden aan hun studenten, een mogelijkheid waar in het bijzonder Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More gebruik van maken. In Thomas More wordt een **bi-diplomeringstraject** georganiseerd in samenwerking met de partnerschool ISALT in Brussel. Studenten uit Mechelen kunnen in de tweede fase een programma van 60 ECTS-credits volgen aan ISALT, nadat ze hiervoor een gestandaardiseerde procedure doorlopen hebben. De Hogeschool West-Vlaanderen biedt een **traject voor**

werkstudenten aan, waarin dezelfde doelstellingen nagestreefd worden als het basistraject. Internationalisering wordt in dit traject hoofdzakelijk op de campus in een module aangeboden. De stage wordt ook gewijzigd aangeboden aan de studenten in dit traject, zoals de mogelijkheid om indien relevant bij de eigen werkgever stage te lopen.

GENERIEKE KWALITEITSWAARBORG 3 - GEREALISEERDE EINDNIVEAU

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau voor de opleiding aan Thomas More Mechelen-Antwerpen als goed en de opleidingen aan de Erasmushogeschool Brussel, Hogeschool PXL, Hogeschool West-Vlaanderen en Katholieke Hogeschool Vives Noord als voldoende.

De opleidingen Toerisme en recreatiemanagement in Vlaanderen hebben de voorbije jaren sterk geïnvesteerd in de ontwikkeling van een modern toetsbeleid waarin transparantie, validiteit en betrouwbaarheid gegarandeerd worden. De visitatiecommissie stelt dit met tevredenheid vast, maar merkt tegelijkertijd op dat heel wat opleidingen zelf ook toegeven nog volop in ontwikkeling te zitten wat dit toetsbeleid betreft.

De **transparantie** van de toetsing wordt overal op voldoende wijze bewaakt. De studenten worden op de hoogte gehouden via de ECTS-fiches, waar alle belangrijke informatie in terug te vinden is. De opleidingen voorzien vlotte toegang tot deze fiches via de website of via de elektronische leeromgeving. De docenten zorgen er ook consequent voor dat studenten op de hoogte gebracht worden van de te kennen leerstof aan het begin en aan het eind van elk opleidingsonderdeel. De studenten geven overal aan dat ze voldoende geïnformeerd zijn en dat ze nadien vlot op feedback kunnen bij de betrokken docenten. De organisatie van de stage en de bachelorproef wordt ook voldoende toegelicht via informatiesessies, online informatiefiches of richtlijnbundels.

De opleidingen hebben allen systemen ontwikkeld om de **validiteit** van de toetsing te bewaken. De Erasmushogeschool Brussel werkt hiervoor met een competentiematrix, de Katholieke Hogeschool Vives Noord met een toetsmatrix en toetsmatrijzen. Thomas More werkt met generieke beoordelingsniveaus, een instrument waarmee de docenten bepalen welke leerresultaten beoogd worden en of de student in kwestie dit niveau ook effectief behaalt. De Hogeschool West-Vlaanderen garandeert de validiteit

via haar Competentie Assessment Programma, dat per leerresultaat een overzicht biedt van de gevarieerde toetsomgeving. De opleiding beschrijft daarin per leerdoel de evaluatievorm, de verbeterleutel, de toetsverantwoordelijke en de toetswijze. Hogeschool PXL heeft in eigen huis het EPOS ontwikkeld, het Elektronisch Portfolio OpvolgSysteem, waarin de studenten niet enkel het hele jaar door feedback ontvangen, maar door de opleiding ook een koppeling gemaakt is aan het competentieprofiel en de beoordelingscriteria van de opleiding. Dit maakt een 360°-evaluatie van de studenten mogelijk. De commissie waardeert de inspanningen die alle opleidingen geleverd hebben om een valide toetsing mogelijk te maken.

De **betrouwbaarheid** tot slot wordt gegarandeerd door toetsinstructies en verbeterleutels. De opleidingen stimuleren hun docenten om frequent overleg te plegen en zijn zich bewust van het belang van het vier-ogenprincipe. De commissie blijft wel benadrukken dat een controle van de vragen voorafgaand aan het examen door een andere partij een aandachtspunt blijft. De opleidingen kiezen bij afwezigheid van een dergelijke controle ook regelmatig voor intersubjectieve beoordeling en doen dit volgens de commissie ook op voldoende wijze.

De opleidingen beschikken over een uitgebreid arsenaal van toetsen, zowel summatief als formatief, om de studenten te beoordelen. In de Erasmus-hogeschool Brussel en de Katholieke Hogeschool Vives Noord kiezen de opleidingen voor een afsluitende beoordeling aan de hand van de stage en de bachelorproef of afstudeerwerk. Hogeschool PXL, Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More kiezen hiernaast nog voor een meerledige afsluitende toetsing in verschillende opleidingsonderdelen.

De **stage** maakt bij alle opleidingen deel uit van de eindtoetsing en wordt ook overal zwaar gewogen. De opleidingen kiezen voor een verschillende aanpak, maar zijn allen in staat om de kwaliteit van de stage te bewaken en de studenten op een correcte manier te beoordelen op het gerealiseerd eindniveau. De Erasmushogeschool Brussel kiest voor een stagebeoordeling en een portfolio, waarvoor de opleiding een gestandaardiseerd evaluatiedocument hanteert. De Hogeschool West-Vlaanderen evalueert haar studenten aan de hand van een assessment tijdens de stage en via het portfolio dat bijgehouden wordt. De Katholieke Hogeschool Vives Noord werkt ook met een evaluatie tijdens de stage en evalueert de studenten afsluitend aan de hand van een beoordelingsformulier. Studenten in Thomas More dienen tijdens de stage twee zelfreflectierapporten te schrijven en een SWOT-analyse te maken van zowel de stageplaats als

de opleiding in functie van de stagewerkzaamheden. In Hogeschool PXL worden de studenten geëvalueerd aan de hand van het eerder vermelde EPOS, aangevuld met een stageverslag. Dit stageverslag bestaat uit een beschrijvend gedeelte, eventueel praktijkgericht onderzoek en een reflectie. Het reflectieve luik van deze stageverslagen zijn bijzonder waardevol, maar de verdere kwaliteit van de stageverslagen voldoen niet aan de verwachtingen voor een professionele bachelor. Het EPOS en de reflectie zorgen voor een goede borging van de kwaliteit van de stage en de opleiding stoelt vanaf het academiejaar 2013–2014 het stageverslag ook op een andere leest, met meer focus op reflectie en minder op beschrijving.

Het laatste luik van de afsluitende toetsing bij de opleiding is de **bachelorproef of afstudeerwerk**, dat in alle opleidingen in verschillende vormen aangereikt wordt.

De commissie stelt vast dat de Hogeschool West-Vlaanderen en Thomas More in staat zijn om een degelijke kwaliteit van de bachelorproef te garanderen. Thomas More heeft gekozen voor een bachelorproef als complexe opdracht in groep, met een expliciete focus op ondernemerschap. De studenten werken samen aan een bepaald project en worden daar zowel in groep, via peer-assessment, als individueel op beoordeeld. De eindwerken zijn van een degelijke kwaliteit, maar de beoordeling dient te gebeuren met voldoende aandacht voor de individuele prestatie en neergeschreven te worden in een uitgebreid juryverslag. In de Hogeschool West-Vlaanderen is de bachelorproef opgedeeld in twee opleidingsonderdelen. In het eerste opleidingsonderdeel schrijven de studenten een researchpaper, die apart beoordeeld wordt en de basis vormt voor de uiteindelijke bachelorproef in het tweede deel. De mogelijke symbiose met de stage die de studenten lopen is hierbij een van de sterkere elementen van de opleiding. De bachelorproeven van Hogeschool West-Vlaanderen zijn van een degelijke kwaliteit, maar de opleiding heeft blijvend werk om de kwaliteit ervan ook in de toekomst te garanderen.

De commissie merkt op dat de bachelorproeven van de Erasmushogeschool Brussel, Hogeschool PXL en de Katholieke Hogeschool Vives Noord ten tijde van het visitatiebezoek wisselend zijn van kwaliteit en niet noodzakelijk een weergave zijn van de verwachte kwaliteit voor een professionele bacheloropleiding. De commissie stelt wel met tevredenheid vast dat deze analyse ook gedeeld wordt door de opleiding en dat nieuwe concepten reeds uitgerold zijn. De Erasmushogeschool Brussel kiest met haar nieuw concept voor een bachelorproef waar innovatie en

creatieve productontwikkeling centraal staan, met de bachelorproef als een visitekaartje van de studenten. Ten tijde van het visitatiebezoek zijn de eindwerken echter zeer omvangrijk, te beschrijvend en van een erg wisselende kwaliteit. De Katholieke Hogeschool Vives Noord geeft studenten de mogelijkheid om te kiezen uit vier verschillende soorten afstudeerwerk, met productontwikkeling, profielstudie, technische studie & sectorgebonden opdracht als opties. Productontwikkeling is veruit de meest gekozen opdracht bij de studenten, terwijl profielstudie ervaren wordt als de meest complexe opdracht. De afstudeerwerken zijn echter van wisselende kwaliteit, vertonen weinig creativiteit en originaliteit en zijn hoofdzakelijk beschrijvend. Hogeschool PXL tot slot heeft in het nieuwe curriculum recent een bachelorproef ingevoerd, waar ze ook sterker willen inzetten op ondernemerschap en productontwikkeling. De commissie kon echter, net zoals bij de Erasmushogeschool Brussel, nog geen oordeel vellen over de kwaliteit van deze bachelorproeven.

De opleidingen Toerisme en recreatiemanagement in Vlaanderen zijn alle in staat om kwaliteitsvolle afgestudeerden af te leveren, die vlot aan de slag kunnen in het werkveld of doorstromen naar een andere opleiding. De opleidingen kampen allen met een erg heterogene instroom en met een lager dan gemiddeld diplomarendement. De commissie spreekt haar waardering uit voor de inspanningen die de opleidingen leveren om de instroom voldoende te informeren en te toetsen wat taalniveau betreft om de doorstroom te behalen.

De vertegenwoordigers van het werkveld geven overal te kennen dat de afgestudeerde studenten goed opgeleid zijn, wat gesterkt wordt door de hoge tewerkstellingscijfers na afstuderen.

HOOFDSTUK IV

Tabel met scores

In de hierna volgende tabel wordt het oordeel van de commissie op de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het accreditatiekader weergegeven.

Per generieke kwaliteitswaarborg (GKW) wordt in de tabel aangegeven of de opleiding hier volgens de commissie onvoldoende, voldoende, goed of excellent scoort. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal.

In de opleidingsrapporten is inzichtelijk gemaakt hoe de commissie tot haar oordeel is gekomen. Het is dan ook duidelijk dat de scores in onderstaande tabel gelezen en geïnterpreteerd moeten worden in samenhang met de onderbouwing ervan in de opleidingsrapporten.

Verklaring van de scores op de generieke kwaliteitswaarborgen:

Voldoende (V)	De opleiding voldoet aan de basiskwaliteit
Goed (G)	De opleiding overstijgt systematisch de basiskwaliteit
Excellent (E)	De opleiding steekt ver uit boven de basiskwaliteit en geldt als een (inter)nationaal voorbeeld
Onvoldoende (O)	de generieke kwaliteitswaarborg is onvoldoende aanwezig

Regels voor het bepalen van de scores voor het eindoordeel:

Voldoende (V)	het eindoordeel over een opleiding is 'voldoende' indien de opleiding aan alle generieke kwaliteitswaarborgen voldoet.
Goed (G)	het eindoordeel over een opleiding is 'goed' indien daarenboven ten minste twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'goed' worden beoordeeld, waaronder in elk geval de derde: gerealiseerd eindniveau.
Excellent (E)	het eindoordeel over een opleiding is 'excellent' indien daarenboven ten minste twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'excellent' worden beoordeeld, waaronder in elk geval de derde: gerealiseerd eindniveau.
Onvoldoende (O)	het eindoordeel over een opleiding – of een opleidingsvariant – is 'onvoldoende' indien alle generieke kwaliteitswaarborgen als 'onvoldoende' worden beoordeeld.
Voldoende met beperkte geldigheidsduur (V*)	het eindoordeel over een opleiding – of een opleidingsvariant – is 'voldoende met beperkte geldigheidsduur', d.w.z. beperkter dan de accreditatietermijn, indien bij een eerste visitatie één of twee generieke kwaliteitswaarborgen als 'onvoldoende' worden beoordeeld.

	GKW 1 - Beoogd eindniveau	GKW 2 - Onderwijs- proces	GKW 3 - Gerealiseerd eindniveau	Eindoordeel
Erasmushogeschool Brussel	G	V	V	V
Hogeschool PXL	V	V	V	V
Hogeschool West-Vlaanderen				
Basistraject	V	G	V	V
Traject voor werkstudenten	V	V	V	V
Katholieke Hogeschool Vives Noord	V	V	V	V
Thomas More Mechelen-Antwerpen				
Basistraject	G	E	G	G
Bi-diplomerings traject	G	E	G	G

DEEL 2

Opleidingsrapporten

ERASMUSHOGESCHOOL BRUSSEL

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

SAMENVATTING

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Erasmushogeschool Brussel

Op 9 en 10 december 2014 werd de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van de Erasmushogeschool Brussel in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgesteld.

Profilering

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van de Erasmushogeschool Brussel is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten die verspreid over drie opleidingsfases aan de studenten aangeboden wordt. De opleiding maakt deel uit van het departement Management Media & Maatschappij. De opleiding telt in het academiejaar 2013–2014 288 ingeschreven studenten.

Studenten worden in Brussel opgeleid tot polyvalente medewerkers die in zoveel mogelijk deelsectoren van toerisme en recreatie aan de slag kunnen. De opleiding hanteert vijf basisprincipes om deze doelstelling te realiseren. De opleiding te Brussel is een zelfbewuste **brede opleiding** waar studenten zich tijdens het programma bewust niet hoeven te specialiseren. De opleiding legt een **focus op “doen”**, met toerisme en

recreatie als een *people business* waar klant- en servicegerichtheid voorop staan. De opleiding wil **internationaal en intercultureel** zijn, met Brussel als voornaamste uitvalsbasis hiervoor. De studenten worden getraind in **communicatieve en managementvaardigheden** en worden door de opleiding als **uniek** behandeld. De nadruk op persoonlijke ontwikkeling is voor de opleiding cruciaal en studenten zijn gekend bij de opleiding en voelen zich ook gewaardeerd door het personeel.

Programma

Het programma wordt gebouwd op vier pijlers die elk een fundamenteel aspect van toerisme en recreatiemanagement benaderen. In de **pijler sector** worden de studenten geconfronteerd met een introductie tot toerisme als concept en leren ze zowel het uitgaande als het inkomende toerisme kennen, met aandacht voor alle diverse deelsectoren die toerisme en recreatie rijk zijn. De **praktijkpijler** is er op gericht studenten de professionele finaliteit van de opleiding bij te brengen aan de hand van cases, de stage en de bachelorproef. De opleiding brengt in de **pijler communicatie** voornamelijk communicatieve vaardigheden en taalvaardigheid naar voor. Studenten hebben de mogelijkheid om vier talen tegelijkertijd te leren in Brussel. De **pijler management** tot slot focust op het middelmanagement niveau en brengt theoretische vakkennis, onderzoekvaardigheden en praktijkgerichte managementvaardigheden bij. In deze pijler wordt voornamelijk marketing, economisch denken en management behandeld.

De studenten lopen tweemaal **stage** in het programma, met acht weken in het tweede jaar en zestien weken in het derde jaar. Dit geeft studenten de mogelijkheid om zich te specialiseren in de praktijk. Het keuzeproces begint bij de *Tourism Career Days*, het moment bij uitstek waarop contact gelegd kan worden met de vertegenwoordigers van verschillende bedrijven. De eerste stage is een uitgebreide kennismaking met het werkveld, de tweede stage geeft de mogelijkheid om langer en meer in de diepte te werken. De begeleiding van de stage is goed uitgewerkt en is een gedeelde verantwoordelijkheid van een stagementor in het bedrijf en de stagebegeleider in de opleiding. Een **internationale stage** behoort ook tot de mogelijkheden. Studenten die in het buitenland studeren moeten een *learning agreement* afsluiten en worden hierin ondersteund door het *Mobility Platform* van de hogeschool. De kwaliteit van de stageplaatsen wordt gegarandeerd via een permanente opvolging door de opleiding.

Beoordeling en toetsing

De opleiding kiest voor een **gevarieerd palet** aan evaluatiemethodes en wil zo divers mogelijk evalueren. Per opleidingsonderdeel zijn informatiefiches opgesteld, waarop vermeld staat welke examenvorm gehanteerd zal worden bij de toetsing. De studenten kunnen alle informatie online terugvinden, maar ook aan het begin en het eind van elke lessenreeks wordt deze informatie gedeeld met de studenten.

De **bachelorproef** die studenten afleveren op het einde van hun curriculum moet blijk geven van innovatie en creatieve productontwikkeling. De studenten gaan in groep op zoek naar een bedrijf om mee samen te werken en een vernieuwend product te ontwikkelen. De opleiding heeft de ambitie om het eindwerk als een visitekaartje van de studenten te zien, waarmee ze later op de arbeidsmarkt ook mee kunnen uitpakken.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding beschikt over een uitgewerkte elektronische leeromgeving, waar de studenten met hun eigen EhB-emailadres gebruik van kunnen maken. De infrastructuur is voldoende, gemoderniseerd en aangenaam voor de studenten, al maakt de media- en bibliotheek weinig indruk. De collectie is zeer beperkt, maar wordt in de nabije toekomst aangevuld met de collectie van Toerisme Vlaanderen.

De leeromgeving in de Erasmushogeschool wordt vormgegeven vanuit de idee dat het **coachen van jong talent** centraal moet staan. De docenten zijn eerste instantie gemotiveerd, toegankelijk en deskundig en zijn duidelijk betrokken bij de opleiding en haar studenten. De begeleiding van studenten wordt zowel op opleidings- als campusniveau georganiseerd. Instromende studenten worden geïnformeerd via SID-in's, openlesdagen, schoolbezoeken en informatie op websites en brochures. Doorheen de opleiding kunnen de studenten rekenen op **trajectbegeleiding** voor advies en begeleiding van hun studieloopbaan en kunnen ze terecht bij de **studiebegeleiding** voor advies rond studiemethode en -vaardigheden. Voor **psychosociale** begeleiding doet de opleiding beroep op het Centrum voor Algemeen Welzijn Mozaïek in het centrum van Brussel.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Studenten die aan de Erasmushogeschool afstuderen kiezen er hoofdzakelijk voor om aan de slag te gaan. 94% van de studenten vindt binnen de zes maanden een job. Een aantal studenten kiest voor een bijkomende opleiding en volgen een master, een bachelor of een postgraduaatopleiding. De studenten komen in diverse sectoren terecht en een meerderheid voelt zich voldoende voorbereid op hun functie in het werkveld.

OPLEIDINGSRAPPORT

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

Erasmushogeschool Brussel

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Toerisme en recreatiemanagement aan de Erasmushogeschool Brussel. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 9 en 10 december 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatierapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne kwaliteits-

zorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de mediatheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeteringsuggesties.

Situering van de opleiding

De professionele bacheloropleiding Toerisme en recreatiemanagement (TRM) maakt deel uit van het departement Management Media & Maatschappij (MMM), dat samen met nog vijf andere departementen sinds 1995 de publiekrechtelijke Erasmushogeschool Brussel (EhB) vormt. Het opleidingsprogramma bestaat uit 180 studiepunten verspreid over drie opleidingsfases. De opleiding telt 288 studenten in het academiejaar 2013–2014.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als GOED.

De opleiding volgt de **domeinspecifieke leerresultaten (DLR)** die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn opgesteld krachtens het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. De domeinspecifieke leerresultaten zijn gevalideerd door de NVAO in juni 2014 en zijn via focusgroepgesprekken georganiseerd door de VLUHR afgetoetst bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en de studenten. De opleidingsverantwoordelijken van de Erasmushogeschool Brussel hebben actief meegewerkt aan het opstellen van dit kader en de leerresultaten ook zorgvuldig vertaald naar twaalf eigen opleidingsspecifieke *learning outcomes* (LO). De commissie stelt vast dat de LO sterke overlap vertonen met de domeinspecifieke leerresultaten. Om de graduele opbouw van het programma zichtbaar te maken werkt de opleiding met gedragsindicatoren, die de LO expliciteren en waar nodig verfijnen.

Om te voldoen aan de eisen van het **internationale vakgebied** heeft de opleiding in 2012 haar opleidingsprofiel vernieuwd en zich daarbij laten inspireren door het Nederlandse BeroepsOpleidingsProfiel (BOP) Manager toerisme en recreatie en het eveneens Nederlandse Beroepscompetentieprofiel Recreatiebranche. Om zich verder te oriënteren op die internationale eisen heeft de opleiding de programma's van de partnerinstellingen grondig geanalyseerd. De coördinator internationalisering heeft hierbij niet enkel de ECTS-fiches naast elkaar gelegd, maar heeft ook een analyse gemaakt op inhoudelijk vlak door lesmateriaal op te vragen bij de partners en de opleidingsonderdelen te vergelijken. De opleiding noemt zelf Denemarken, Letland, Zweden en Spanje als partnerlanden, maar stelt dat het netwerk veel verder reikt. De oriëntatie op het **beroepenveld** garandeert de opleiding door zowel haar werkveld als afgestudeerden te betrekken via de resonantieraad.

De opleidingsverantwoordelijken hebben zich ter voorbereiding van de visitatie grondig bevraagd bij het werkveld en de stageplaatsen, ook in het buitenland. De visitatiecommissie kon vaststellen dat de opleiding met haar keuzes inspeelt op de lokale noden van het werkveld en ook de alumni voldoende kansen biedt in het huidige klimaat. De opleiding leidt studenten op tot polyvalente medewerkers in zoveel mogelijk deelsectoren van toerisme en recreatie en realiseert dit aan de hand van **vijf basisprincipes**. Ze definieert zichzelf als een zeer **brede opleiding** en maakt die keuze ook zeer zelfbewust. Studenten moeten zich gedurende het programma niet specialiseren en krijgen dus de mogelijkheid om zich zowel in *incoming* als in *outgoing* bij te scholen, zowel in toerisme als in recreatie. De opleiding beschouwt dit als een troef en wordt hierin geruggesteund door zowel de studenten als alumni. De maatschappij is aan het evolueren en de toeristische sector dient daarop aan te sluiten. De toeristische professional moet een flexibel persoon zijn en daarom wil de opleiding hen een breed spectrum aanbieden en hem zelf de tools geven om zich later op eigen kracht te specialiseren. De vertegenwoordigers van het werkveld en de alumni stellen dat alle relevante onderwerpen weldegelijk in het opleidingsprogramma aan bod komen. Hoewel de opleiding reeds structurele inspanningen geleverd heeft, blijft recreatie in het programma een aandachtspunt.

De opleiding wil als tweede basisprincipe de **focus leggen op “doen”**. Ze definieert toerisme en recreatie als een *people business* waar klant- en servicegerichtheid belangrijk zijn. De studenten moeten opgeleid worden tot taalvaardige professionals die ondergedompeld worden in de sector. De aanwezigheid van de opleiding in Brussel leidt tot het basisprincipe

dat de opleiding **internationaal en intercultureel** dient te zijn. De opleiding kent een zeer heterogene instroom en wil studenten afleveren die interculturele competenties verworven hebben en geproefd hebben van het buitenland. De stad Brussel krijgt ook een prominente plaats in de opleiding, De opleiding traint haar studenten ook in communicatie en **managementvaardigheden**. Een belangrijke rode draad en het vijfde principe van de opleiding is het centraal plaatsen en het als **uniek** beschouwen van de student. De opleiding wil dat de studenten zich gekend en gewaardeerd voelen op de Erasmushogeschool en geen drempels ervaren om contact te leggen met de docenten. De opleiding zet doorheen het programma in op zelfreflectie en het omgaan met kritiek en feedback, zodat iedere student zichzelf kan ontwikkelen.

De commissie is van oordeel dat de basisprincipes weldoordacht zijn en een degelijk fundament vormen voor het curriculum. Ze vindt echter dat de naam van het "management"-principe de lading niet volledig dekt en het is bovendien het enige principe dat schijnbaar slechts gekoppeld is aan één specifieke pijler. De commissie wil de opleiding dan ook aanbevelen om dit te herbekijken. De commissie treft in Brussel een zelfbewuste opleiding aan met een doordachte opleidingsvisie. De profilering als brede opleiding en de aandacht voor gepersonaliseerde begeleiding is zeer zichtbaar. De domeinspecifieke leerresultaten zijn vertaald naar degelijk uitgewerkte opleidingspecifieke leerresultaten, die verder inzichtelijk gemaakt worden door de heldere gedragsindicatoren. De opleiding heeft haar profiel en haar leerresultaten afgetoetst bij het internationale vakgebied en het beroepenveld en heeft eigen elementen toegevoegd aan de leerresultaten, wat de commissie waardeert. De vijf basisprincipes waar de opleiding mee werkt zijn goed gekend bij de studenten en het opleidingsteam. De commissie stelt vast dat er een dynamische relatie bestaat tussen de opleiding, het werkveld en haar omgeving. De opleiding zit niet stil en sleutelt indien nodig aan haar programma, zonder daarbij haar eigen kader en basisprincipes te verloochenen. De commissie waardeert de uitgesproken aandacht voor de stad Brussel en stelt dat dit potentieel biedt om verder in te zoomen op subsectoren die typisch zijn voor de grootstad, zoals de *Meetings, Incentives, Conferencing & Exhibitions industry (MICE)*. De commissie ziet verder nog ruimte voor een intensievere samenwerking met het internationale beroepenveld en ziet ook op vlak van innovatie mogelijkheden om meer samen te werken met haar partners over de hele wereld. De commissie acht het wenselijk dat de opleiding meer contact legt met internationale topinstituten en deelneemt aan bekende internationale kennisplatforms.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De verantwoordelijkheid voor het onderwijsproces is binnen deze opleiding een sterk gedeelde verantwoordelijkheid. De aansturing van het programma gebeurt via het teamoverleg, dat onder leiding staat van het opleidingshoofd en ondersteund wordt door diverse coördinatoren voor de stage, de bachelorproef en internationalisering. De opleiding betreft haar studenten, werkveld en alumni nauw bij de besluitvorming en gelooft sterk in het consensusmodel om vooruitgang te boeken en beslissingen te nemen.

De opleiding bestaat uit een professionele bachelor van 180 studiepunten die in het modeltraject over drie jaar aangeboden wordt aan de studenten. Het programma wordt gedragen door de vijf basisprincipes van de opleiding, die vertaald zijn naar de vier pijlers **sector, praktijk, communicatie en management**. De vier pijlers volgen een logische **verticale opbouw**, waarbij de leerstof uit het eerste deeltraject complexer terugkomt in de latere fasen. De pijlers beginnen met een basiskennis rond het uitvoerend karakter, volgen later op met het beleidsmatige aspect en sluiten af met de management- en marketingfocus. De opleiding kiest voor haar **horizontale opbouw** een parallelle aanpak van haar curriculum, waarbij de opleidingsonderdelen uit de ene pijler afgestemd zijn op de andere pijler. Als studenten in een specifiek opleidingsonderdeel uit de pijler sector een theoretisch kader aangereikt krijgen, wordt daar in de praktijkpijler op voortgebouwd, wat de commissie een degelijke keuze vindt. De opleiding kiest voor een inhoudelijk breed programma zonder specialisaties en voorziet voornamelijk keuzemogelijkheden wat de vreemde talen betreft. De twee stageperiodes in het tweede en derde deeltraject bieden studenten de mogelijkheid om ondergedompeld te worden in de toeristisch-recreatieve sector op maat van de persoonlijke interesse, maar de commissie mist inhoudelijke keuzemogelijkheden in het programma. De commissie is van oordeel dat deze pijlers samenhangend opgesteld zijn en merkt op dat de samenvoeging van kleinere opleidingsonderdelen tot grotere gehelen een verbetering is.

De **pijler sector** vormt met haar opleidingsonderdelen de basis van het curriculum. De opleiding kiest voor het eerste deeltraject voor een introductie tot toerisme als concept en laat de studenten kennismaken

met het *outgoing* aspect van toerisme. De opleiding zoomt in op een aantal specifieke deelsectoren om de breedte van de sector kenbaar te maken aan de studenten. In het tweede deeltraject verschuift de focus naar *incoming* toerisme en spendeert de opleiding meer aandacht aan de heterogene sectoren in België op vlak van recreatie- en *leisuremanagement*. Het derde en laatste deeltraject laat studenten kennismaken met *Destination Management* en de *Meetings Industry*, opleidingsonderdelen waarin de studenten de eerder verworven kennis geïntegreerd kunnen aanwenden.

De **praktijkpijler** is er op gericht studenten de professionele finaliteit van de opleiding bij te brengen. De studenten evolueren onder begeleiding naar toeristische professionals die probleemoplossend, creatief en innovatief kunnen werken. De praktijkpijler is zoals eerder gesteld afgestemd op de eerder theoretische sectorpijler en poogt via cases die de praktijk benaderen de studenten te trainen in de specifieke praktische vaardigheden. In het eerste deeltraject worden de studenten met dezelfde deelsectoren geconfronteerd als in de sectorpijler. De opleiding bouwt haar opdrachten in het tweede deeltraject iets globaler uit, zodat de student complexere problemen voorgeschoteld krijgt die ze op een andere manier dient te analyseren. De cases Werelderfgoed, België, Recreatie en *leisure* sluiten ook hier aan bij de sectorpijler. Het derde deeltraject wordt afgesloten met de bachelorproef en de stage, die tevens ook een indicatie geven van het gerealiseerd eindniveau van de opleiding. De bachelorproef oefent alle vooropgestelde leerresultaten in een kleine groep. De opleiding wil met haar cases en met de afsluitende bachelorproef focussen op innovatie. Het eindwerk wordt verder besproken bij generieke kwaliteitswaarborg 3, maar het basisuitgangspunt is dat studenten drie ideeën moeten voorstellen in hun bachelorproef. Toerisme is een dynamische sector, gedreven door mensen. De nieuwe technologieën ontwikkelen bijzonder snel en de sector is op zoek naar een manier om dit alles steeds duurzamer te organiseren.

De communicatieve vaardigheden en talen worden hoofdzakelijk getraind in de **pijler communicatie**. De opleiding biedt studenten de mogelijkheid om vier vreemde talen te leren en biedt de kans om de vier talen tegelijkertijd te volgen. De opleiding hecht veel belang aan de taalvaardigheid van de studenten, omdat dit nog steeds een van de belangrijkste eisen is van het werkveld. In de instroomweek testen de studenten hun kennis van het Frans, Engels en het Nederlands. De opleiding stelt samen met de commissie vast dat er een bijzonder heterogene instroom is, wat zorgt voor niveauverschillen tussen de studenten wat de talen betreft, in het bijzonder het Frans. De opleiding streeft in het eerste deeltraject

naar een consolidatie van het taalvaardigheidsniveau B1 voor Engels en Frans, om in de latere trajecten te evolueren naar B2 en uiteindelijk C1. Omdat heel wat studenten bij instroom in het hoger onderwijs slechts op taalvaardigheidsniveau A2 zitten kiest de opleiding voor de inrichting van een opleidingsonderdeel Intensief Frans, als extra keuzevak. Studenten die Intensief Frans volgen hebben evenwel niet de mogelijkheid om Duits en Spaans op te nemen in hun keuzepakket. De vertegenwoordigers van het werkveld bevestigen het belang van een goede taalbeheersing voor de sector en waardeert de inspanningen die de opleiding hiervoor levert. De commissie is van oordeel dat de opleiding voor het taalonderwijs, in het bijzonder voor het Frans, haar unieke ligging in een Frans-vriendelijke omgeving onvoldoende benut. De organisatie van extracurriculaire activiteiten kunnen volgens de commissie een meerwaarde bieden bovenop de reeds genomen initiatieven. De hogeschool speelt met het idee om een campusbreed talencentrum op te richten waar studenten uit verschillende opleidingen samen over de opleidingsgrenzen heen kunnen werken aan hun taalvaardigheid. De commissie stelt dat een dergelijk centrum een absolute meerwaarde kan betekenen voor de opleiding en moedigt haar aan om hier aan mee te werken.

De **pijler management** focust op het middenmanagement niveau en introduceert studenten in de bedrijfseconomische context van de toeristisch-recreatieve sector. De opleiding bouwt deze pijler op drie themaclusters die doorlopen worden: **theoretische vakkennis** met schets en analyse van sector en bedrijfseconomische context, **onderzoekvaardigheden** met toepassing in sector-marktanalyse, projectmatig werken, productontwikkeling en **praktijkgerichte managementvaardigheden**, eveneens met het accent op projectmatig werken en teamwerk. Studenten worden in het eerste deeltraject vertrouwd gemaakt met de basis van het economisch denken en management. Het tweede deeltraject staat in het teken van marketing en onderzoek en het derde deeltraject sluit af met een totaaloverzicht van managementaspecten. Het nieuw ingerichte opleidingsonderdeel *Tourism Research* in het tweede deeltraject is een vervanging van het vroegere marktonderzoek, dat volgens de alumni te weinig afgestemd was op de toeristische sector. Het nieuwe opleidingsonderdeel vertrekt van de theoretische onderbouw hoe onderzoek moet aangepakt worden, wat doorheen het programma en ook voor de bachelorproef van toepassing kan zijn. De nadruk ligt op het volledige proces, van probleem over onderzoeksvraag en onderzoeksmethode tot antwoord. Dit opleidingsonderdeel zorgt ook voor een toegenomen bewustzijn in de andere opleidingsonderdelen, in het bijzonder de cases

uit de praktijkpijler. De commissie vindt het opmerkelijk dat deze pijler rechtstreeks overeenkomt met een van de basisprincipes, wat volgens haar niet strookt met het gehanteerde matrixmodel voor de competenties. De commissie vraagt de opleiding om alvast de benaming van deze pijler te heroverwegen, in het bijzonder aangezien de focus in deze pijler veel breder reikt dan het loutere managementaspect.

De studenten lopen tweemaal **stage** in hun curriculum, acht weken in het tweede deeltraject en zestien weken in het derde deeltraject. Deze stages, waarin verschillende leerdoelen integraal aan bod komen, geven de studenten bij uitstek de mogelijkheid om zich te specialiseren in bepaalde deelsectoren. Het beginpunt van het keuzeproces zijn de *Tourism Career Days*, waarop de studenten contact kunnen leggen met vertegenwoordigers van de verschillende bedrijven. De studenten worden geconfronteerd met minstens zestien bedrijven. Elk contact met een potentiële stageplaats gebeurt via een officieel aanvraagdocument. Studenten mogen zelf bedrijven voorstellen, maar dienen hiervoor een dossier in te dienen dat het bedrijf beschrijft, welke opdracht ze moeten uitvoeren en of die opdracht ook valide opgesteld is. De eerste stage is een kennismaking met het werkveld. De opsplitsing van de stagemomenten wordt als een voordeel beschouwd, omdat studenten de kans krijgen om van diverse deelsectoren te proeven, waardoor eenzijdigheid vermeden wordt. De vertegenwoordigers van het werkveld zien voordelen bij de opsplitsing van de stage, met name dat studenten stage kunnen lopen in België en nadien naar het buitenland kunnen trekken. De **begeleiding** op de beide stages is de gedeelde verantwoordelijkheid van een stagementor van het bedrijf en de stagebegeleiders binnen de opleiding, wat verder besproken wordt in generieke kwaliteitswaarborg 3.

Voor stageplaatsen in het **buitenland** is er ook begeleiding voorzien, maar wordt voornamelijk gebruik gemaakt van moderne communicatiemiddelen als Skype om contact te houden, meerdere keren per stageperiode. In het derde jaar wordt elke stageplaats bezocht door de stagebegeleiders, om met de mentoren ter plekke te kunnen spreken. Buitenlandse stageplaatsen worden gevraagd een *fee* te betalen, om de vluchten en het bezoek te kunnen financieren. Studenten die in het buitenland studeren moeten een *learning agreement* afsluiten, wat enige voorbereiding vergt van de studenten en vereist dat de opleidingsonderdelen die ze in het buitenland volgen overeenkomen met die in de opleiding. Het *Mobility Platform* van de hogeschool biedt hier ondersteuning voor de studenten. De kwaliteit van de zowel de binnen- als de buitenlandse stageplaatsen wordt gegarandeerd

door een permanente opvolging. De studenten vullen na afloop van de stage ook een updatingformulier in, waarin ze hun feedback over de stageplek kunnen meedelen aan de opleiding. De opleiding stelt het belang van **interculturele en internationale competenties** voorop. Brussel neemt in die visie een centrale plek in, door haar diverse culturele achtergronden. De opleiding zet bovendien in op bewustmaking via gastsprekers uit het buitenland, een netwerk met Erasmus-partners en een Engelstalig programma voor buitenlandse instromers. De opleiding verwerkt de interculturele aspecten in alle opleidingsonderdelen, wat bevestigd wordt door de commissie. De ambitie van de opleiding ligt duidelijk bij de keuze voor partnerinstellingen. In 2012 werd een benchmarking georganiseerd van deze partners en werd de mogelijkheid in het leven geroepen om met *learning agreements* aan de slag te gaan. Door deze *agreements* te evalueren en in gesprek te gaan met de studenten wordt nagegaan in welke mate deze programma's aansluiten op de eigen opleidingsonderdelen. Het netwerk bestaat ten tijde van het visitatiebezoek uit 11 solide partners waar de opleiding erg tevreden over is. De opleidingsverantwoordelijken beschouwen de studentenmobiliteit binnen de opleiding als een overweldigend succes, met meer dan 50% van de studenten die naar het buitenland trekken.

De commissie sprak tijdens het bezoek met een **gemotiveerd, toegankelijk en deskundig team**. Er is een duidelijke appreciatie bij de commissie voor de betrokkenheid en interactie van zowel de docenten als de ondersteunende diensten. De opleiding beschikt over een onderwijzend opleidingsteam van 17 statutaire medewerkers, waarvan vier docenten fulltime verbonden zijn aan de opleiding TRM. De overgrote meerderheid van het onderwijzend personeel heeft een masterdiploma en één docent heeft een doctoraat behaald. De commissie is van oordeel dat het opleidingshoofd een grote rol speelt in de recente dynamiek van de opleiding. Hij heeft de verantwoordelijkheid om een team van coördinatoren voor verschillende deeldomeinen als stage, internationalisering en de bachelorproef aan te sturen. Om dit te realiseren is er tweewekelijks overleg tussen het opleidingshoofd en de coördinator. De hogeschool geeft ook regelmatig advies aan de opleidingshoofden, die de klijntijnen uittekenen waarbinnen het team aan de slag gaat. De visitatiecommissie was onder de indruk van de grote betrokkenheid van de docenten bij het overleg en de grote waarde die gehecht wordt aan het **horizontaal overleg** binnen de opleiding. De commissie is wel van oordeel dat de opleiding rekening moet houden met de risico's van dit model.

De docenten geven aan dat de sterkte van het team de breedte en diversiteit is, samen met de bijhorende opinies. De opleiding is trots op haar “doorwerkdagen”, die door de campusdirecteur om de zes weken ingelast worden. De docenten gaan op dergelijke dagen in groep aan de slag om te werken rond de pijlers, de verschillende deelsectoren of de talen die in het programma aan bod komen. De interdisciplinariteit van het team komt hier goed van pas en docenten nemen graag *best practices* over van andere opleidingen. De talen- en communicatiedocenten organiseren frequenter campusbreedoverleg, wat over het algemeen als een meerwaarde ervaren wordt. De opleiding doet ook aan kennisdeling via het Sharepoint-platform, haar elektronische omgeving om informatie op te poolen.

In het zelfevaluatie-rapport legt de opleiding de nadruk op de **bijscholingen** die georganiseerd worden op onderwijskundig vlak binnen de hogeschool, maar ook op de navormingen in het vakgebied. De opleiding stimuleert het bijwonen van congressen en studiedagen van relevante organisaties uit de toeristische sector. Het opleidingshoofd speelt ook hier een belangrijke rol en kan in overleg met de individuele docenten bijsturen indien dat nodig is. Het opleidingshoofd behoudt het helikopterzicht via Castor, het intern opvolgsysteem waarin alle CV's van de stafleden bijgehouden worden. Het volgen van vormingen heeft een budgettaire impact, wat ook opgevolgd wordt door het opleidingshoofd. Docenten mogen hun wensen aangeven op basis van persoonlijke motivatie, beschikbaar budget, huidige onderwijsopdracht en uitdagingen voor de toekomst, maar het opleidingshoofd geeft wel de finale go. Hij beschikt ook over de mogelijkheid om docenten aan te raden vormingen te volgen, maar dit kan niet verplicht worden. De docenten geven aan dat de *Tourism Career Days* van de opleiding vaak een moment van inspiratie zijn en veel deuren openen op vlak van navorming. Beginnende docenten worden sterker aangemoedigd om vormingen te volgen, vooral wat Sharepoint, de elektronische leeromgeving Desiderius en een stemtest betreft. De commissie is van oordeel dat de opleiding nog steeds een duidelijk professionaliseringsplan mist in functie van de profielen van de docenten en de ambities van de opleiding.

De opleiding doet verder ook frequent een beroep op gastsprekers, die een meerwaarde hebben voor het programma, maar niet ingebed zitten in het team. De commissie ziet hier een mogelijkheid voor een optimalisatie van die ondersteuning, in het bijzonder op vaktechnisch en pedagogisch vlak. De opvolging van het onderwijzend personeel gebeurt via **functionerings- en evaluatiegesprekken**. Tijdelijke personeelsleden worden jaarlijks geëvalueerd, vast benoemd personeel vijfjaarlijks. De opleiding wil dit

nuanceren en stelt dat het opleidingshoofd de ambitie heeft om elk jaar een gesprek te hebben met de docenten. Docenten zijn verplicht om elk jaar met het opleidingshoofd de leerinhouden, de examenresultaten, de slaagcijfers en de resultaten van de studentenevaluaties te bespreken.

De teamleden hebben naast een onderwijsopdracht ook een **onderzoeksopdracht**. De opleiding beschikt al vier jaar over structurele onderzoekers. De nadruk ligt sterk op integratie van het onderzoek in het onderwijs, wat geresulteerd heeft in het nieuwe opleidingsonderdeel *Tourism Research*, reeds eerder in dit rapport besproken. Het team legt frequent contact met het werkveld en gaat actief op zoek naar relevante uitwisselingen. Tijdens het visitatiebezoek illustreert de opleiding dit met de samenwerking tussen de hogeschool en Visit Brussels, waarin studenten samen een case uitbouwen. De opleiding heeft tot slot ook nog een samenwerking met het BAAV, de Beroepsvereniging Autobus en Autocarondernemers, die de opleiding de opdracht geeft om een autocarreis te ontwikkelen waar studenten en hun generatiegenoten op willen intekenen. De docenten maken geen deel uit van geformaliseerde kennisplatforms, maar hebben wel frequent contact met docenten uit buitenlandse partnerinstellingen om up-to-date te blijven. De docenten geven les ter plaatse in de partnerscholen, bouwen een netwerk uit en denken ook na over mogelijke onderzoeksprojecten.

De commissie stelt vast dat er een efficiënte mix is van onderwijs- en werkvormen in alle opleidingsonderdelen. De opleiding kiest ervoor haar werkvormen af te stemmen op de te behalen doelstellingen en kiest daartoe frequent voor verschillende werkvormen binnen hetzelfde opleidingsonderdeel. De pijler sector werkt nog vaak met (interactieve) hoorcolleges en werkcolleges, maar de pijler praktijk bestaat hoofdzakelijk uit practica, cases, papers en onderwijsgroepen. Het concept van de onderwijsgroepen verwijst naar activiteiten die de studenten uitvoeren in kleine leergruppen. In het eerste deeltraject gebeurt dit nog onder begeleiding van de docent, maar vanaf het tweede deeltraject vergaderen de studenten zelfstandig.

De opleiding beschikt over een uitgewerkte elektronische leeromgeving en diverse digitale tools als Intranet, Desiderius en iBamaflex. De communicatie van en naar studenten gebeurt via het EhB-e-mailadres, waar elke student over beschikt. De infrastructuur is voldoende, gemoderniseerd en aangenaam voor de studenten. De opleiding beschikt niet over een taallabo, maar de campusbrede ambitie rond het talentcentrum kan dit

in de toekomst oplossen, wat de commissie wil aanmoedigen. De media- en bibliotheek van de opleiding maakt weinig indruk op de commissie, al kan de aanwerving van de collectie van Toerisme Vlaanderen dit in de toekomst remediëren. De commissie wenst desalniettemin de opleiding aan te bevelen haar collectie uit te breiden. De opleiding heeft volgens de commissie bovendien baat bij het beschikken over een eigen ruimte voor Toerisme en recreatiemanagement.

De **leeromgeving** wordt vormgegeven vanuit het idee dat het **coachen van jong talent** centraal moet staan. Het begeleidingsaanbod binnen de opleiding wordt zowel op campus- als opleidingsniveau georganiseerd. De studenten geven aan dat de docenten makkelijk bereikbaar zijn en hen ook bij naam kennen. Zowel via e-mail of tijdens een gesprek zijn de docenten beschikbaar om vragen te beantwoorden of problemen te bespreken. De studenten ervaren de begeleiding als intensief, maar geven aan dat die intensiteit afneemt naar het eind van de opleiding toe. De persoonlijke ontwikkeling van de student vereist immers een zekere mate van vrijheid en de mogelijkheid om zelf keuzes te maken. Ook de docenten ervaren de begeleiding als intensief, zeker als gevolg van de groei van de studentenpopulatie: de opleiding is de snelst groeiende op de campus. De hogeschool heeft meteen gereageerd door de mogelijkheid te geven lesgroepen te ontdebellen, meer deeltijdse docenten in te schakelen en te sleutelen aan een aantal opleidingsonderdelen om de grote aantallen studenten te kunnen dragen. Ondanks de grote groei beschouwen de docenten de persoonlijke aanpak en de aanspreekbaarheid als een uitgesproken missie. De werkdruk neemt toe, maar de docenten vinden het haalbaar. Om de uitwisseling tussen studenten en docenten vlot te laten verlopen worden er jaarlijks wel duidelijke afspraken gemaakt over de tijdstippen en wijze waarop de docenten gecontacteerd kunnen worden.

Om de doorstroom van studenten te garanderen wordt reeds voor de opleiding begint geïnvesteerd in informeren en oriënteren. De **instromende studenten** worden geïnformeerd via SID-in's, infodagen, openlesdagen, schoolbezoeken en het aanbieden van informatie via websites en brochures. De onthaaldag is het officiële startpunt voor studenten die ingeschreven zijn en betekent ook meteen het startschot voor de intaketesten die de opleiding organiseert. De studenten geven aan dat de intakemomenten belangrijk zijn voor hen en een duidelijke indicatie geven van wat hun sterke en zwakke punten zijn. Voor de taaltesten worden cijfers meegegeven en kunnen studenten op basis daarvan beslissen om intensieve taalopleidingsonderdelen te volgen. De Leerstijl en Motivatietest (LEMO)

wordt door elke student afgelegd en biedt mogelijkheden om aangepaste taal- en studiebegeleiding te voorzien doorheen het academiejaar. De LEMO-test wordt de studenten elektronisch bezorgd, net als de testen voor het Nederlands, het Engels en het Frans. Voor Nederlands werkt de opleiding samen met het Huis van het Nederlands in Brussel, terwijl voor Engels de Oxford Placement Test gebruikt wordt. De opleiding is recent ook gestart met de uitrol van het Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP). De studenten hebben drie gesprekken en krijgen een POP-coach toegewezen die hen verder begeleidt. In het eerste deeltraject is de POP-begeleider een docent of studiebegeleider, die desgewenst studenten voor individuele studiebegeleiding naar de respectievelijke dienst doorverwijzen. Later in het traject neemt de stagebegeleider deze verantwoordelijkheid op. De opleiding heeft plannen om POP verder te koppelen aan de opleidingsonderdelen, met Professionele communicatie als testcase.

De verdere begeleiding bij de **doorstroom** wordt georganiseerd op basis van zes complementaire pijlers. De studenten kunnen terecht bij de **trajectbegeleiding** van de campus voor advies en begeleiding rond de studieloopbaan. De flexibiliteit van het hoger onderwijs en de mogelijkheid om met eerder verworven kwalificaties de opleiding te starten zorgt ervoor dat studenten een persoonlijk deeltraject (PDT) kunnen volgen. Indien de student een verkeerde studiekeuze gemaakt heeft kan de trajectbegeleiding ook helpen om te heroriënteren naar een andere opleiding binnen de hogeschool. De studenten kunnen ook terecht bij de studiebegeleiding voor begeleiding rond **studiemethode en studievvaardigheden** en **psychosociale begeleiding**. De opleiding deed tot voor kort beroep op de studentenpsychologe van Stuvo, maar werkt ten tijde van het visitatiebezoek samen met het Centrum voor Algemeen Welzijn Mozaïek in het centrum van Brussel. Het CAW biedt een bereikbaar en toegankelijk onthaal voor studenten met nood aan psychosociale ondersteuning of hulpverlening. Voor **vakinhoudelijke begeleiding** kunnen de studenten een beroep doen op de ECTS-fiches, maar ook op daartoe ingerichte monitoraten voor economie en sessies cijferhandelingen voor wie zich wil bijspijkeren voor wiskunde. De **taalbegeleiding** tot slot gebeurt in samenwerking met het Huis van het Nederlands in Brussel en het opleidingsonderdeel Frans intensief. De opleiding voorziet een degelijke begeleiding met haar persoonlijke aanpak, maar houdt daarbij voldoende rekening met de diverse instroom van de studenten en vertrekt van een volwassen interactie tussen studenten en docenten. Studiebegeleiding is per definitie gebonden aan discretieplicht en hecht alle belang aan het recht op privacy. De registratie van studiebegeleidingsactiviteiten gebeurt

in Castor, een studentvolgsysteem dat intern ontwikkeld werd. De discretie wordt gewaarborgd door de rechten die dit registratieprogramma toekent. Enkel en uitsluitend de studie- en trajectbegeleiding heeft hier toegang toe. Castor voorziet wel de mogelijkheid om data kwantitatief te verwerken. Een opleiding krijgt zo inzage in het aantal studenten dat een beroep doet op begeleiding. Castor wordt veelvuldig ingezet op overlegmomenten en opleidingsvergaderingen. Het integreren van deze data in een dynamisch begeleidingsbeleid is work in progress.

De opleiding betreft haar werkveld en studenten duidelijk bij het programma, zoals reeds bij aanvang vermeld. De vertegenwoordigers van het **werkveld** worden twee tot drie keer per jaar uitgenodigd voor de resonantieraad, waar in een gevarieerd gezelschap voornamelijk de opleiding zelf besproken wordt en wat eventueel beter kan. De uitwisseling gaat echter verder dan dat en bestaat uit tweerichtingsverkeer. De docenten contacteren het werkveld in verband met samenwerking rond examens, stages en dergelijke meer en het werkveld contacteert hen met informatie en vragen met betrekking tot onderwijs en onderzoek. Een van de belangrijkste aandachtspunten voor het werkveld tot voor kort was de duur van de stages en de verweving van bachelorproef en stage. De opleiding luistert naar de bezorgdheden van het werkveld en gaat er ook mee aan de slag indien nodig. De betrokkenheid van alumni in de resonantieraad is wel eerder beperkt. De **studenten** zien voldoende ruimte om feedback te geven aan de docenten. Formele momenten zijn de participatie van studenten aan de opleidingscommissie, de studentenevaluaties en studietijdmetingen. Alle jaarvertegenwoordigers hebben inspraak en de agenda wordt mee door de studenten bepaald. De resultaten van de opleidingsraad zijn openbaar en alle informatie is beschikbaar voor de studenten. De studietijdmetingen werden sinds 2004 grondig veranderd, en de opleiding kiest momenteel voor een inschatting van de studietijd. Voor elk opleidingsonderdeel is er een jaarlijkse evaluatie door de studenten. Deze informatie is zichtbaar voor de betrokken docent en het opleidingshoofd, die de resultaten ook bespreekt tijdens de jaarlijkse gesprekken. Om meer diepgang te krijgen worden frequent focusgroep-gesprekken georganiseerd, waar met studenten meer inhoudelijke gesprekken gevoerd kunnen worden.

De commissie is van oordeel dat het onderwijsproces van de opleiding als voldoende beoordeeld kan worden. De wijzigingen die de voorbije jaren doorgevoerd zijn zorgen er voor dat de opleiding duidelijk op koers zit, maar dat er nog een aantal belangrijke aandachtspunten is. De commissie waardeert de brede aanpak van de opleiding, zonder daarbij de voor de

hand liggende inhoudelijke focus op de grootstedelijkheid uit het oog te verliezen. De commissie is niet helemaal overtuigd van de omzetting van het basisprincipe "management" in een aparte pijler, maar is wel van oordeel dat de uitgebouwde pijlers een solide inhoudelijke basis bieden voor het curriculum. De opleiding slaagt er volgens de commissie goed in om haar principe dat elke student uniek is in de praktijk om te zetten. De commissie detecteert een grote interactie tussen studenten en docenten, met respect voor de zelfstandigheid van de student. De docenten bieden een degelijke omkadering, werken op doorwerkdagen intensief samen aan een verbetering van het onderwijs en houden waar mogelijk rekening met de eventuele instroombeperkingen van de studenten, in het bijzonder wat het talenonderwijs betreft. Het opleidingshoofd geeft waar mogelijk sturing aan het sterk horizontale overleg binnen de opleiding, maar de commissie is van oordeel dat dit risico's inhoudt indien er belangrijke beslissingen genomen dienen te worden. Om boven de basiskwaliteit uit te stijgen acht de commissie het noodzakelijk dat de teleurstellende collectie in de mediatheek aangepakt wordt in de nabije toekomst. De opleiding kan volgens de commissie ook nog meer gebruik maken van Brussel, niet enkel op recreatievlak maar ook met de talrijke mogelijkheden om de studenten te confronteren met een bij uitstek francofone omgeving. De commissie ziet tot slot ruimte voor de opleiding om zich internationaal actiever te profileren een aan te sluiten bij topinstellingen in het buitenland en deel te nemen aan de relevante kennisplatforms.

De opleiding stelt zelf de **ambitie** te hebben om te groeien en te zoeken naar creatievere onderwijs- en evaluatievormen om ondanks de toegenomen groei de persoonlijke benadering vast te houden. Door in te zetten op alternatieve les- en evaluatiemethoden als *peer teaching* en *peer assessment* wil de opleiding haar studenten aanmoedigen om zelfbewuster en zelfstandiger in het programma te staan. Samen met het werkveld en de commissie definieert de opleiding aandacht voor talen als een belangrijk werkpunt en stelt zij zich de vraag hoe de toegenomen instroom en het aanbieden van kwalitatief onderwijs elkaar beïnvloeden. De groeipijnen verhinderen de opleiding echter niet om in de toekomst nog sterker in te willen zetten op rekrutering bij secundaire scholen in Brussel en Oost-Vlaanderen. De opleiding voelt zich hierin geruggesteund door de vertegenwoordigers van het werkveld, die op de resonantieraad benadrukken dat de sector nog steeds op zoek is naar goed geschoold personeel. Inhoudelijke aandachtspunten blijven de interculturele competenties, het duurzaamheidsaspect en het toegenomen belang van de *meetings industry*.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De opleiding heeft ten tijde van het visitatiebezoek een toetsingsstelsel in uitrol, gekoppeld aan de jaaractieplannen van 2013–2014 en 2014–2015. Om een kwaliteitsvolle toetsing te bewaken werkt de opleiding met een toetsingsstelsel dat de beheersingsgraad van de beoogde leerresultaten zo helder mogelijk in kaart brengt. De opleiding streeft hierbij ook naar validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. De stage en de vernieuwde bachelorproef moeten volgens de opleiding de ultieme toetssteen zijn om de professionele bekwaamheid van de studenten te testen.

Een **transparante toetsing** start volgens de opleiding bij de informatiefiches per opleidingsonderdeel, waarop vermeld staat welke examenvormen gehanteerd zullen worden bij de toetsing. Deze informatie is online beschikbaar, maar ook op het eind van elke syllabus en op het leerplatform is deze informatie terug te vinden. De docenten herhalen deze informatie heel specifiek in de eerste les, maar ook op het eind van de lessenreeks met de examens in het vooruitzicht. De ECTS-fiches zijn het officiële ‘contract’ tussen de student en de opleiding, terwijl de studie-informatiefiches deze informatie iets inzichtelijker maken voor de studenten. De transparantie is volgens de commissie ook bevorderd door de beslissing van de opleiding om alle evaluatiedocumenten beter op elkaar af te stemmen, samen op Sharepoint sjablonen te ontwikkelen en deze informatie ook te delen met de studenten. De opleiding organiseert haar toetsing **valide** door te streven naar een toetsing die relevant en evenwicht is. De vragen worden telkens gekoppeld aan de competentiematrix van de opleiding om de link met de leerresultaten duidelijk te maken. De **betrouwbaarheid** neemt toe naarmate de objectiviteit van de toetsing toeneemt. Het werken met de eerder vermelde standaardformulieren draagt daartoe bij. De opleiding werkt ook heel frequent met verschillende beoordelaars die op een intersubjectieve manier tot het eindoordeel komen. Er zijn beoordelingsmodellen ontwikkeld om dit overleg te faciliteren, bij de cases, de stage en de bachelorproef. Bij de groepswerken maakt de opleiding ook gebruik van *peer-* en *self-assessment*, momenten waarop de studenten zichzelf en hun groepsleden dienen te beoordelen. De beoordelende docent gebruikt deze cijfers ook in het eindcijfer, wat ervoor zorgt dat er een verschil in score kan zijn tussen de studenten. De assessments gebeuren thuis individueel en de resultaten worden doorgestuurd of afgegeven aan de docent. De studenten geven

tijdens de gesprekken aan dat ze vinden dat deze evaluatie op een eerlijke manier verloopt. Deze vormen van assessment komen daarbovenop ook aan bod als belangrijk formatief middel, aangezien de opleiding zichzelf moet kunnen ontwikkelen. Met het werken in groep wil de opleiding ze op die manier aanzetten tot (zelf)reflectie over de samenwerking binnen de groep. De commissie is van oordeel dat de opleiding veel werk geleverd heeft rond validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. De heldere competentiematrix, de uniforme evaluatiesjablonen en het intensieve overleg tussen docenten onderling zijn hier volgens de commissie duidelijke voorbeelden van. De opleiding betreft externe begeleiders ook op een zinvolle manier bij het beoordelingsproces. De opleiding hanteert in haar eigen woorden een **gevarieerd palet van evaluatiemethodes** en zet in op een diversiteit aan toetsvormen. Doorheen de deeltrajecten bouwt de opleiding een evolutie in van meer procesgeoriënteerde evaluatie naar productevaluatie. Dit blijft ook telkens gekoppeld aan de leerresultaten: teamgericht werken wordt steeds procesmatig geëvalueerd, bijvoorbeeld.

Het gerealiseerd eindniveau wordt zichtbaar door de bachelorproef en de stage, die de eindtoetsen vormen voor de opleiding. Met haar concept voor de **bachelorproef** legt de opleiding expliciet de nadruk op innovatie en creatieve productontwikkeling. De studenten zoeken een bedrijf waarmee ze in groep de samenwerking aangaan en als uitdaging krijgen een vernieuwend product te ontwikkelen. De aandacht voor onderzoeksvaardigheden in *Tourism Research*, de cases en andere opleidingsonderdelen dienen volgens de opleidingsverantwoordelijken in de bachelorproef te culmineren. De opdracht van de bachelorproef en de handleiding erbij zijn volgens de commissie goed uitgewerkt. De opleiding heeft een duidelijke bekommernis omtrent de kwaliteit van deze eindwerken en stelt dat studenten dit werk als hun visitekaartje dienen te beschouwen. De loskoppeling van de bachelorproef van de stage zorgt ervoor dat er meer tijd vrij is om aan het eindwerk te werken. De procesbegeleiding verloopt via groepsmomenten, coachmomenten en individuele momenten, wat ook gereflecteerd wordt in de uiteindelijke score die de studenten krijgen. De commissie kon tijdens het visitatiebezoek helaas geen eindwerken inkijken die volgens het vernieuwd concept zijn uitgewerkt. De eindwerken die de commissie kon inkijken waren indrukwekkend qua omvang, maar er is een sterk verschil in kwaliteit en de commissie is er niet van overtuigd dat de bachelorproef in die vorm een weergave biedt van de vereiste competenties en vaardigheden. Het nieuwe concept kan hier soelaas brengen, in het bijzonder door de aanpassingen in het curriculum om onderzoek een meer prominente plaats te geven. De

begeleiding wordt door de betere voorbereiding in het nieuwe concept en de nieuwe handleiding iets minder intensief tijdens het schrijfproces van de student, maar de commissie vraagt toch om voldoende aandacht te besteden aan de begeleiding.

De organisatie van de **stage** wordt reeds bij generieke kwaliteitswaarborg 2 besproken. De evaluatie wordt georganiseerd met de student, de stagementor in het bedrijf, de stagebegeleider uit de opleiding en de stagecoördinator. Dit resulteert in een stagebeoordeling (70% van het totaal) en het portfolio (30%). De evaluatie gebeurt aan de hand van een gestandaardiseerd evaluatiedocument waarin alle te evalueren leerresultaten aan bod komen. De eerste stage in het tweede deeltraject wordt enkel op het einde geëvalueerd, maar de lange stage in het derde deeltraject maakt gebruik van een tussentijdse en een eindevaluatie. De tussentijdse evaluatie wordt enkel ingevuld door de stagementor. De eindevaluatie voor de beide stages gebeurt telkens in overleg met de stagebegeleider en de student op basis van het evaluatiedocument. De informatie uit de tussentijdse evaluatie van de stagementor wordt mee betrokken in het gesprek, zodat de studenten hun groeiproces ook beter kunnen inschatten. De eindscore wordt uiteindelijk bepaald in het docententeam. De evaluatie van **buitenlandse stages** gebeurt eveneens tweeledig met een tussentijdse en een eindevaluatie. In het kader van de stage speelt self-assessment ook een belangrijke rol, in het bijzonder wat het stagebedrijf en de positie van de student in het geheel betreft. Het portfolio wordt hiervoor ingeschakeld en geldt als een aanvulling op de uiteindelijke beoordeling. De visitatiecommissie is van oordeel dat de opleiding haar stage degelijk georganiseerd heeft en met haar lange stageperiodes inspeelt op de verwachtingen van het werkveld.

De commissie stelt vast dat hoewel het diplomarendement lager dan het Vlaams gemiddelde ligt, de succesratio van de doorstroom zeer hoog is. De uitstroombegleiding verloopt ook vlot, via de EHByeBye dagen waarop diverse organisaties uitleg komen geven over de verdere mogelijkheden, zowel op vlak van studie als werk. Studenten zeggen dat ze goed hebben leren solliciteren binnen de opleiding en zich na het afstuderen klaar voelen voor het werkveld. De opleiding heeft veel inspanningen gedaan om de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van de toetsing in orde te krijgen en met succes. De eindtoetsing via de stage en het nieuwe concept van de bachelorproef geven een goede indicatie van het eindniveau, maar de commissie kan zich nog niet uitspreken over de kwaliteit van de bachelorproeven nieuwe stijl. De huidige bachelorproeven wisselen

volgens de commissie te sterk van kwaliteit en lijken geen weergave te zijn van de verwachte competenties en vaardigheden. De commissie behoudt wel haar positieve indruk van het gerealiseerd eindniveau door de invulling van de stages en het niveau van de ingekeken toetsen.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	G
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Herbekijk het basisprincipe management en vermijd de koppeling van dit principe aan één specifieke pijler.
- Leg contact met internationale topinstituten en neem deel aan relevante kennisplatforms.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Maak intensiever gebruik van Brussel als Frans-vriendelijke omgeving om de taalvaardigheid van de studenten te trainen.
- Bouw verder aan het idee van een campusbreed talentencentrum waar studenten over de opleidingsgrenzen heen hun talen kunnen oefenen.
- Blijf rekening houden met de risico's van het horizontaal overlegmodel.
- Rol een duidelijk professionaliseringsplan uit
- Zorg voor een zekere inbedding van de gastsprekers in het docententeam als gastdocenten.
- Integreer de data die uit het studentenvolgsysteem Castor gehaald wordt in een dynamisch begeleidingsbeleid dat door de opleiding aangewend kan worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Verhoog het niveau en de relevantie van de afstudeerwerken met het nieuwe concept. Zorg ervoor dat ze een betere indicatie geven van het verwachte eindniveau dan met de huidige eindwerken het geval is.

HOGESCHOOL PXL

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

SAMENVATTING

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Hogeschool PXL

Op 6 en 7 november 2014 werd de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van Hogeschool PXL, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten, die in drie schijven van 60 studiepunten aan de studenten aangeboden wordt. De opleiding heeft de ambitie om direct inzetbare toeristische professionals af te leveren, die breed en generalistisch opgeleid zijn, zonder zich te specialiseren. De opleiding zit sterk ingebed in de regionale Limburgse context en bouwt mee aan de ambitie om van Limburg een sterke toeristische regio te maken.

In het academiejaar 2013–2014 telde de opleiding 141 ingeschreven studenten.

Programma

In het programma wordt gewerkt aan zes rollen, met **tourism-and-leisure product designer & developer**, **travel consultant**, **executive talent**, **quality manager** als de vier vakinhoudelijke rollen en **communication & teamplayer** en **professional identity** als de ondersteunende rollen. De opleiding heeft haar curriculum gebouwd op vier pijlers. De studenten krijgen in de **kennis van de wereld** de ruimte om een algemeen wereldbeeld te ontwikkelen en achtergrondkennis op te doen, terwijl de pijler **kennis van toerisme** in het teken staat van het ontwikkelen van een kennisbasis van toerisme, vrije tijd en recreatie. De **communicatieve vaardigheden** zijn sterk gericht op taalvaardigheid en studenten krijgen in Hogeschool PXL naast Frans en Engels ook verplicht Duits aangeboden, op vraag van het regionale werkveld. Facultatief kunnen studenten Spaans volgen. De kern van de opleiding is het **multidisciplinair en geïntegreerd werken**, dat bestaat uit de vakken Praktijk en de Stage. Studenten maken in die opleidingsonderdelen de koppeling tussen de toeristische kennis en de praktijk via authentieke leertaken. De opleiding werkt met authentieke taken en opdrachten die aanvankelijk gestructureerd, afgebakend en gesimuleerd zijn en die steeds opener en minder aangestuurd worden. De onderwerpen waar studenten mee aan de slag gaan zijn actuele, frequent terugkerende thema's.

De **stage** gaat door in het tweede semester van het derde jaar en bestaat uit veertien weken. De studenten worden opgevolgd met het Elektronisch Portfolio en Opvolg Systeem, dat door de hogeschool ontwikkeld is. De studenten kunnen rekenen op een degelijke ondersteuning tijdens de stage en de opleiding investeert veel tijd en moeite in een kwalitatief stageaanbod. De stageverslagen zijn op het eind van de opleiding het product dat voortkomt uit de stage. Tijdens het visitatiebezoek lag de kwaliteit van de stageverslagen onder de verwachtingen voor een professionele bachelor, wat in de nabije toekomst geremedieerd wordt door de invoering van de bachelorproef in combinatie met de stage.

Studenten hebben de kans om ook in het **buitenland** stage te lopen. Er worden infosessies, internationale dagen, bedrijfsbezoeken en gastcolleges georganiseerd om studenten voor te bereiden op die eventuele keuze. Binnen de opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL trekt ongeveer een derde van de studenten op buitenlandse stage, met Spanje, Peru, IJsland en verschillende Afrikaanse landen als bestemmingen. De mogelijkheid bestaat om buiten de vaste lijst om een stageplaats te kiezen, indien de studenten dit motiveren.

De studenten worden binnen de opleiding getraind op verschillende algemene competenties zoals **ondernemerschap**, onderzoekscompetenties, interculturele en internationale competenties. De hogeschoolbrede ambitie rond ondernemerschap komt in de opleiding echter eerder beperkt aan bod. De bachelorproef vormt vanaf 2014–2015 het sluitstuk van de onderzoeksleerlijn en focust eerder op productontwikkeling en de leerlijn rond ondernemerschap. De opleiding had ten tijde van het visitatiebezoek nog geen afgewerkte producten voorhanden; de bachelorproef vormt vanaf dit academiejaar een aanvulling op de eerdere stageverslagen.

Beoordeling en toetsing

De beoordeling van de studenten gebeurt zowel via periodiek georganiseerde examenmomenten als via permanente evaluatie doorheen het gehele jaar. De studenten worden geëvalueerd aan de hand van verschillende toetsvormen, die in de opleiding bijgehouden worden in een overzichtelijke matrix. De examens bestaan uit schriftelijke en mondelinge examens die via open of gesloten boek afgenomen worden, taken en opdrachten in het kader van permanente evaluatie worden hoofdzakelijk begeleid en beoordeeld via het Elektronisch Portfolio Opvolgsysteem (EPOS). De stage weegt zwaar door in de beoordeling en wordt naast het portfolio ook geëvalueerd aan de hand van het stageverslag dat de studenten moeten schrijven.

Transparantie rond de wijze waarop studenten beoordeeld zullen worden is belangrijk voor de opleiding, wat ook erkend wordt door de studenten. Aan het begin van elk opleidingsonderdeel krijgen de studenten uitleg over de evaluatie en wordt er verwezen naar de ECTS-fiches en het Onderwijs- en Examenreglement. Voor de stage, de praktijkvakken en de bachelorproef zijn er richtlijnbundels waar alle nodige informatie in terug te vinden is.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding is in Hasselt gehuisvest in een eerder verouderde campus, waar in de nabije toekomst verbouwingen zullen plaatsvinden. De opleiding beschikt over twee permanent beschikbare werklokalen, het zogenaamde toeristisch eiland. Studenten hebben vlot toegang tot studiemateriaal, boeken en naslagwerken. De onderwijsfilosofie **anytime anywhere learning** wordt zichtbaar in de digitaal uitgebouwde leeromgeving waar studenten overal toegang tot hebben. De docenten staan garant voor een bijzonder intensieve en empathische begeleiding van de studenten. De studie- en studentenbegeleiding is opgebouwd volgens een systeem van vier

fasen: **informer**, **instroom**, **doorstroom** & **uitstroom**. De instromende studenten worden geïnformeerd van bij het begin en leggen verschillende tests af om hen te helpen doorheen het traject. Doorheen het programma kunnen de studenten een beroep doen op een mentor, studiebegeleiding, trajectbegeleiding en psychosociale ondersteuning zowel in de hogeschool als bij het externe Centrum voor Algemeen Welzijn.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De cijfers tonen aan dat zes maanden na afstuderen 96,7% van de studenten werk vindt en dat een aantal studenten beslist om nog een bijkomende bachelor- of masteropleiding te volgen. De meeste studenten stromen door naar de Master Toerisme aan de KU Leuven en volgen daartoe een voorbereidingsprogramma. Het aantal studenten dat het diploma behaalt ligt lager dan het Vlaamse gemiddelde, maar volgt een opwaartse trend.

De vertegenwoordigers van het werkveld zijn tevreden over de kwaliteit van de afgestudeerden, die niet enkel alle nodige competenties beheersen maar ook sterk op de hoogte zijn van de lokale ontwikkelingen in het Strategisch Actieplan Limburg in het Kwadraat.

OPLEIDINGSRAPPORT

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

Hogeschool PXL

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Toerisme en recreatiemanagement aan Hogeschool PXL. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 6 en 7 november 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatierapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne

kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de mediatheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeter suggesties.

Situering van de opleiding

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement behoort tot het departement Media & Tourism van Hogeschool PXL, een fusie van de XIOS Hogeschool Limburg en de Provinciale Hogeschool Limburg. Het departement staat onder leiding van het departementshoofd en het departementaal bureau, dat bestaat uit het departementshoofd aangevuld met de opleidingshoofden.

Binnen Hogeschool PXL worden zeven taakdomeinen onderscheiden (onderwijs, internationalisering, ICTO, contacten werkveld, studie- en studentenondersteuning, personeel en kwaliteitszorg), die per opleiding bewaakt worden in het opleidingsbureau, dat bestaat uit het opleidingshoofd en de domeinverantwoordelijken. De opleidingsraad tot slot bestaat uit alle personeelsleden van de opleiding en heeft een aantal formele bevoegdheden rond advies en beslissing.

De professionele bacheloropleiding Toerisme en recreatiemanagement telt in het academiejaar 2013–2014 141 studenten. Het programma omvat 180 studiepunten die verspreid over drie jaar aangeboden worden aan de studenten.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De opleiding volgt de **domeinspecifieke leerresultaten (DLR)** die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn opgesteld krachtens het decreet op de

Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. De domeinspecifieke leerresultaten zijn gevalideerd door de NVAO in juni 2014 en zijn via focusgroepgesprekken georganiseerd door de VLUHR afgetoetst bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en de studenten. De DLR werden door de opleiding vertaald naar opleidingsspecifieke leerresultaten en zijn goed op het domeinspecifieke kader afgestemd. De leerresultaten zijn onderverdeeld in zes rollen, met respectievelijk vier rollen gericht op de taken uit de toeristische productieketen en twee ondersteunende rollen: *tourism-and-leisure product designer & developer*, *travel consultant*, *executive talent*, *quality manager*, *communication & teamplayer* en tot slot de *professional identity*. De commissie is van oordeel dat deze leerresultaten en competenties aansluiten bij wat verwacht kan worden van een professionele bachelor. De invulling van de opleidingsspecifieke leerresultaten past binnen het kader van de DLR, maar de opleiding kiest specifiek voor de ambitie om studenten op te leiden tot 'generalist', zonder zich te specialiseren. De opleiding wil **direct inzetbare toeristische professionals afleveren**. Deze generalistische ambitie wordt volgens de commissie uitgedragen door de keuze voor de rollen, die beschouwd kunnen worden als de verschillende dimensies van de generalistische toerismeprofessional. De visitatiecommissie stelt echter vast op basis van de gesprekken en het ingekeken materiaal dat de focus sterk ligt op productontwikkeling en minder op visie, beleid en organisatie. De studenten zijn goed op de hoogte van de vier kernrollen. Uit de gesprekken blijkt dat studenten in het eerste jaar geconfronteerd worden met een 'zachte' aanwezigheid van die rollen, die later verder uitgewerkt worden. Bij praktijkbezoeken kunnen de studenten ook vragen stellen over hoe de rollen door de professionals zelf uitgevoerd worden.

De vaste docenten en de gastdocenten hebben de verantwoordelijkheid om bij te blijven met wat leeft in de toeristische wereld. De betrokkenen bij de opleiding oriënteren zich via het lezen van vaktijdschriften, nieuwsbrieven en regelmatig contact met de toeristische sector. De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL zit sterk **ingebied in de regionale Limburgse context**. Tijdens de gesprekken met de visitatiecommissie werd duidelijk dat het Strategisch Actieplan Limburg in het Kwadraat, SALK, de rode draad vormt doorheen de ambitie van de opleiding. Alle stakeholders spiegelen zich aan de regionale context en tonen een duidelijke ambitie om van Limburg een sterke toeristische regio te maken. De visitatiecommissie is onder de indruk van het enthousiasme bij alle vertegenwoordigers van de opleiding en de gedragenheid van deze ambitie.

Om zich **internationaal** te oriënteren heeft de opleiding in maart 2014 een analyse uitgevoerd van toeristische vacatures in internationale tijdschriften. De opleiding kwam nadien tot de conclusie dat de beoogde eindcompetenties van de opleiding sterk overeenkomen met de eisen die gesteld worden aan beginnende beroepsbeoefenaars over de hele wereld. De opleiding heeft volgens de commissie echter een beperkte benchmark gedaan met inhoud en opzet van internationale opleidingen. Dit valt te verklaren door de dominantie van het regionale perspectief, maar is volgens de visitatiecommissie een gemiste opportuniteit. De opleiding geeft in het ZER zelf aan dat de analyse van vacatures de enige vorm van internationale benchmarking is, wat volgens de commissie eerder beperkt is.

De keuze voor de specifieke rollen zorgt op papier voor een breed perspectief op de generalistische toerismeprofessional, maar in de praktijk ligt de nadruk meer op productontwikkeling en minder op visie, beleid en organisatie. De commissie ziet mogelijkheden om studenten zelf de keuze te geven zich te specialiseren, door meer zelfstudie in te lassen, vakken uit andere opleidingen aan te bieden of een sterkere internationale dimensie te zoeken. De commissie ziet binnen de opleiding ruimte om meer recht te doen aan de persoonlijke interesses en kwaliteiten van de student, zonder het gemeenschappelijke eindniveau aan te tasten. De visitatiecommissie is onder de indruk van de mate waarin de opleiding ingebed zit in de regionale Limburgse context en het enthousiasme waarmee ze zich opwerpt om te fungeren als motor in een breder project. De opleiding dient volgens de commissie echter haar internationaal perspectief niet uit het oog te verliezen en ziet hier ruimte tot verbetering, via benchmarking en expliciete inhoudelijke profilering.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

Het dagelijks bestuur van de opleiding is in handen van het **opleidingsbureau**, dat voorgezeten wordt door het opleidingshoofd en aangevuld wordt met docenten die de rol van domeinverantwoordelijke opnemen. Hogeschool PXL werkt zoals in de situering geschetst met zeven taakdomeinen, die per opleiding specifiek opgevolgd worden. De **opleidingsraad** bestaat uit alle personeelsleden van de opleiding en heeft een aantal formele bevoegdheden rond advies en beslissing. Studenten en werkveld

maken niet rechtstreeks deel uit van de opleidingsraad, maar leveren hun input via de studentencommissie en de werkveldcommissie.

Het didactisch concept van de opleiding is een eigen invulling van het **4C/ID-model**, waarbij men leertaken in een betekenisvol geheel aanbiedt. Afzonderlijke deeltaken worden aangewend voor het bijkomend oefenen van vaardigheden die voor een specifiek aspect van de leertaak nodig zijn. De opleiding werkt met drie leerlijnen: ondernemerschap, onderzoek en internationale & interculturele competenties. Er is amper ruimte voor keuzemogelijkheden of specialisatie. De ambitie om studenten af te leveren met een generalistische opleiding is het uitgangspunt voor de opleiding, wat de visitatiecommissie een gemiste kans vindt.

Het programma in de professionele bacheloropleiding bestaat uit 180 studiepunten, die verdeeld over drie trajectschijven aangeboden worden in een totaal van zes semesters. Tijdens het visitatiebezoek maakte de opleiding nog de transitie door van het trimestersysteem. De uitrol van het nieuwe curriculum dat de opleiding hanteert is gebaseerd op de feedback van de vorige visitatiecommissie in 2008 en overleg met diverse stakeholders, waaronder de vertegenwoordigers van de werkveldcommissie. De opleiding heeft haar curriculum ontwikkeld op basis van **vier pijlers: kennis van de wereld, kennis van toerisme, communicatieve vaardigheden en multidisciplinair & geïntegreerd werken**. Deze laatste pijler vormt volgens de opleidingsverantwoordelijken de ruggengraat van de opleiding: de integratie van kennis, vaardigheden en attitudes uit de andere pijlers gebeurt hier.

Kennis van de wereld is de pijler waarin studenten een algemeen wereldbeeld ontwikkelen en achtergrondkennis opdoen. Cultuurgeschiedenis en Toeristische geografie zijn twee prominente opleidingsonderdelen die doorheen de drie trajectschijven terugkomen. De student maakt in deze pijler verder kennis met de wetgeving in het toerisme, marketing en het bedrijfsbeleid. De visitatiecommissie stelt vast dat het opleidingsonderdeel Cultuurgeschiedenis een wel zeer prominente plaats inneemt in het curriculum en qua lesinhoud zeer gedetailleerd uitgewerkt is. De docenten geven aan dat het werkveld een zekere basiskennis hieromtrent verwacht van de studenten. De commissie erkent dat de opleiding in het opleidingsonderdeel een terugkoppeling naar de toeristische praktijk inbouwt, maar is van oordeel dat dit opleidingsonderdeel teveel ruimte in het curriculum inneemt.

In de pijler **kennis van het toerisme** ontwikkelt de student zijn kennis van toerisme, vrije tijd en recreatie. De opleiding hecht veel belang aan een stevige kennisbasis bij studenten en overloopt de verschillende soorten toerisme, de toeristische leveranciers, *destination management* en dergelijke meer. De commissie stelt vast op basis van de ingekeken documentatie en de gesprekken met de opleiding dat het domein recreatie eerder onderbelicht is in het curriculum. De docenten maken echter weinig onderscheid op vlak van management tussen toerisme en recreatie. De opleidingsverantwoordelijken argumenteren dat het aanbod van niet-commerciële organisaties in het werkveld eerder beperkt is en dat de titel van de opleiding hoofdzakelijk te wijten is aan een verplichting door de overheid. De vertegenwoordigers van het werkveld erkennen dat de kennis van de recreatieve sector eerder beperkt is, maar verwachten ook niet dat studenten inzicht hebben in alle aspecten van recreatie. Tegelijkertijd stellen ze wel vast dat er een positieve evolutie is op kennisvlak: stagiairs hebben volgens de sectorvertegenwoordigers betere productkennis dan vroeger. De commissie begrijpt het standpunt van de opleiding maar betreurt het dat recreatiemanagement een danig beperkte plaats heeft in een generalistische opleiding, in het bijzonder gezien de ambitie met betrekking tot de eigen regio. De commissie ziet kansen om studenten beter op te leiden op vlak van management en beleid van de recreatieve sector.

De pijler **communicatieve vaardigheden** omvat de talen Frans, Engels, Spaans en Duits. De commissie merkt op dat de opleiding expliciet de keuze maakt om studenten af te leveren die naast de moedertaal drie bijkomende talen machtig zijn, met de mogelijkheid tot een facultatieve vierde taal, Spaans, die extra-curriculair aangeboden wordt aan de studenten. Het aandeel **Frans** neemt met 16 studiepunten een vooraanstaande plaats in deze pijler in en past volgens de opleidingsverantwoordelijken in de ambitie om het niveau van de instromende studenten zo snel mogelijk gelijk te trekken. Om dit te realiseren wordt Frans in elke trajectschijf van het curriculum aangeboden. **Engels** en **Duits** worden alternerend aangeboden in respectievelijk het eerste semester en het tweede semester van de eerste twee trajectschijven. Deze talen komen ook uitgebreid aanbod in de praktijkvakken. De expliciete keuze voor het Duits kwam er op uitdrukkelijke vraag van het werkveld. Het uitgebreide en gevarieerde aanbod talen biedt veel mogelijkheden voor de studenten, maar het afnemend taalbeheersingsniveau bij de instromende studenten zorgt voor problemen. De opleiding beschouwt het eerste jaar dan ook als bepalend op dit vlak en biedt studenten de mogelijkheid om introductiecurssussen

te volgen voor Frans, Engels, Duits en Spaans. Op basis van de beoogde leerresultaten voor het secundair onderwijs is er een bepaalde verwachting omtrent het taalniveau van de studenten, maar vooral voor het Frans blijkt dit niet overeen te stemmen met de realiteit. Studenten die instromen uit het secundair hebben een verwacht niveau B1 dat in werkelijkheid maar A2 of A1 is. De docenten geven voor elk taalvak aan dat er nood is aan uitgebreide herhalingen en bijkomende oefeningen om het instroomniveau gelijk te trekken, vooral voor het Frans. De opleiding heeft ook **Toeristische software** ondergebracht in deze pijler. Bij studenten bestaat er reeds een basis op vlak van Office-kennis, wat bijgespijkerd kan worden in het eerste jaar.

Multidisciplinariteit en integratie tot slot vormt de kern van de opleiding, waar de kennis en vaardigheden uit de andere pijlers in samenvloeien. Deze pijler kent een geleidelijke opbouw, zowel qua omvang van de opleidingsonderdelen als de complexiteit en moeilijkheidsgraad van de opdrachten. De opleiding stelt in het zelfevaluatie rapport te werken met opdrachten die aanvankelijk gestructureerd, afgebakend en gesimuleerd zijn en die steeds opener en minder aangestuurd worden. De opleidingsonderdelen **Praktijk 1 en 2** in de eerste trajectschijf starten dan ook met opdrachten die een beperkte toeristische kennis vereisen maar vooral een zekere methodiek nodig hebben, in **Praktijk 3 en 4** dient te student zelf actief op zoek te gaan naar de nodige informatie. Tijdens het visitatiebezoek toont de opleiding aan dat er gewerkt wordt met een casebundel, die bestaat uit opdrachten die moeten worden uitgewerkt door de studenten in groepsverband en onder begeleiding. Het criterium voor selectie zijn onderwerpen die leven in de sector of thema's die frequent terugkomen, zoals de *meetings, incentives, conferencing & exhibitions* (MICE). Studenten kunnen een congres uitwerken voor een hogeschool of universiteit, als organisator. In de opdrachten komt de generalistische ambitie van de opleiding terug, door niet vast te pinnen op één specifieke beroepsrol, maar de verschillende rollen aan bod te laten komen. De aanpak van elke case en de hoeveelheid cases verschilt van trajectschijf tot trajectschijf, maar de globale werkwijze is dat elke groep studenten een case doet per vier à vijf. De authenticiteit van de opdrachten speelt al van bij het begin een belangrijke rol en neemt in de latere trajectschijven toe. De opleiding voorziet het hele jaar door feedback op de opdrachten, die in productvorm aangeleverd dienen te worden op EPOS, het Elektronisch Portfolio OpvolgSysteem. Elke case wordt besproken door een team van lesgevers, die de opdracht benaderen vanuit de eigen specialisatie. De evaluatie gebeurt in het jurymoment, waarover meer in generieke

kwaliteitswaarborg 3. De visitatiecommissie is van oordeel dat de vierde pijler terecht de kern van de opleiding is en bovendien haar sterkste punt. Het 4C/ID-model komt volgens de commissie erg goed tot uiting in de vorm van de “authentieke leertaken”, die didactisch goed aangepakt zijn en zeer relevant zijn voor de sector. De keuze om de complexiteit, omvang en moeilijkheidsgraad van de opdrachten geleidelijk op te bouwen wordt aangesterkt door de just-in-time kennisverwerving, waardoor er een duidelijke evolutie zit in het programma en de studenten een zichtbare ontwikkeling doormaken. Deze kern maakt van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL een doordachte op de praktijk gerichte bacheloropleiding.

De **stage** vindt plaats in het tweede semester van de derde trajectschijf. Ten tijde van het visitatiebezoek telt de stage nog 28 studiepunten en resulteert het in een uitgebreid stageverslag, maar in het nieuwe curriculum wordt dit vervangen door 20 studiepunten stage en een ingekort stageverslag. De opleiding wil tijdens de stageperiode voornamelijk werken op één van de eerste vier taken van de toeristische productie keten of op een combinatie van die taken. De stage duurt ten tijde van het visitatiebezoek 14 weken.

Studenten hebben niet enkel de mogelijkheid om in het binnenland op stage te gaan, maar ook naar het buitenland. De **oriëntering** op die keuze gebeurt via infosessies, infomomenten op een internationale dag, bedrijfsbezoeken, gastcolleges en een rondetafelgesprek op het einde van de tweede trajectschijf. Tijdens een dergelijk gesprek kunnen tweedejaarsstudenten vragen stellen aan studenten die net de stage afgerond hebben. Bij het maken van de keuze schrijven de studenten een spiegelprofiel als reflectiemoment. Er is een lijst met stageplaatsen in het binnenland en verschillende aanbiedingen op Blackboard. Studenten kunnen kijken naar de lijst en maken nadien na overleg met een begeleider een keuze. Vooraleer de studenten op stage kunnen vertrekken moeten ze zichzelf voorbereiden en presenteren bij het bedrijf in kwestie, in de vorm van een sollicitatiegesprek. Ook voor de buitenlandse stage zijn er mogelijkheden voor de studenten om zich voor te bereiden, via een Skypegesprek en dergelijke meer. De opleiding stelt dat een derde van de studenten naar het buitenland trekt, met mogelijkheden tot stage in Spanje, Peru, IJsland en verschillende Afrikaanse landen. De studenten geven aan dat ze inderdaad intensief begeleid worden, maar dat het maken van de uiteindelijke keuze nog steeds voor een deel een gok is. De mogelijkheid bestaat om een stageplaats buiten de lijst te kiezen, maar daar dient een uitgebreide motivatie en voorbereiding aan te pas komen.

De opleiding investeert veel tijd en moeite in een kwalitatief stageaanbod. De stagecoördinator gaat steeds op bezoek bij nieuwe stageplaatsen om na te gaan of er voldoende leeransen zijn en of de mogelijkheid tot begeleiding er is. De opvolging van elke student gebeurt via een intensieve begeleiding via het recent ingevoerde EPOS-systeem, een portfolio dat door Hogeschool PXL ontwikkeld werd. De kern van dit portfolio is de koppeling van het competentieprofiel van de opleiding aan de beoordelingscriteria. Dit stelt de docenten ook in staat om een 360° evaluatie uit te voeren van de student, waarover meer in generieke kwaliteitswaarborg 3.

Binnen de hogeschool wordt **ondernemerschap** naar voor geschoven als een van de belangrijkste speerpunten, aangescherpt door de betrokkenheid van de instelling bij het strategische actieplan van de regio. Doorheen het programma worden de studenten in diverse opleidingsonderdelen bewust gemaakt van basiskennis rond ondernemingen, de economische impact van toerisme, de relevante wetgeving en kennis van het ondernemerschap. Ook instellingsbreed worden er sessies georganiseerd waar verder gewerkt wordt rond het thema. Ondanks de ambitie van de hogeschool stelt de commissie samen met de opleiding vast dat er nog geen student-ondernemingen in de schoot van de opleiding ontstaan zijn, maar dat zowel opleiding als instelling wel de mogelijkheid verschaffen aan studenten. In Praktijk 3 en 4 worden de studenten wel uitgedaagd om hun economische kennis aan te wenden voor verschillende opdrachten, maar de commissie zag weinig ondernemerschap in actie. De bachelorproef zal in de toekomst een uitgebreide component rond ondernemerschap hebben en ontwikkelde producten worden ook onderworpen aan alle vereisten van haalbaarheid, relevantie, e.d. De commissie begrijpt de keuze van de opleiding in het kader van de hogeschoolbrede ambitie, maar is van oordeel dat deze keuze de ontwikkeling van studenten rond andere topics als beleid of eigen profilering dreigt te verhinderen.

De **onderzoekskompetenties** zitten volgens de opleiding verweven in de verschillende opleidingsonderdelen. De nadruk ligt hier voornamelijk op onderzoek gericht op productontwikkeling, wat past binnen de ambitie van een professionele bachelor. De training van deze competenties is geïntegreerd terug te vinden in de opleidingsonderdelen **Praktijk**, waar studenten de basiselementen van statistiek en gegevensanalyse te verwerken krijgen, telkens teruggekoppeld naar de reële praktijk. De opleiding kiest hier ook voor consistentie: als de studenten in het eerste opleidingsonderdeel gegevens van Toerisme Limburg verwerken, kunnen ze later meewerken aan het ontwikkelen van een fietsroute, bijvoorbeeld. De

opleiding legt het sluitstuk van het onderzoek in de bachelorproef, waar de commissie ten tijde van het visitatiebezoek nog geen exemplaren van kon inkijken. De studenten geven aan dat ze in het kader van de bachelorproef statistiek moeten gebruiken, de gegevens dienen te analyseren en daar een rapport moeten over schrijven. De afgestudeerde studenten geven aan geleerd te hebben hoe ze een enquête moeten afnemen, maar niet hoe ze er een moeten opstellen. De opleiding geeft aan dat er vroeger een apart opleidingsonderdeel Statistiek aangeboden werd, maar dat er onvoldoende ruimte is in het programma om een uitgebreid opleidingsonderdeel statistiek aan te bieden.

De **interculturele en internationale competenties** zijn uitgewerkt in een competentiekader waar elk opleidingsonderdeel aan getoetst werd. Respect voor de internationale en interculturele achtergrond speelt een rol in de op talen gerichte opleidingsonderdelen en in de praktijkvakken, maar ook in andere opleidingsonderdelen zoals onder andere Toeristisch beleid. Docenten proberen studenten in de mate van het mogelijke bewust te maken van duurzaam toerisme, door hen rekening te laten houden met de impact van toerisme op de omgeving en op alle stakeholders. Via intensieve rollenspelen worden studenten via rolopname, discussie en reflectie bewust gemaakt van de impact die toerisme kan hebben op verschillende bevolkingsgroepen en regio's. Tijdens de jurymomenten merkten de docenten dat heel wat studenten niet op de hoogte waren van de actualiteit, wat ertoe geleid heeft dat de actualiteit nu een prominente plaats in het curriculum inneemt en studenten aangemoedigd worden om nieuwsgierig te zijn. Studenten hebben de mogelijkheid om hun competenties verder aan te scherpen door mee te werken in internationale teams in WOW-Berlin, deel te nemen aan internationale dagen en een bezoek aan de internationale vakbeurs ITB.

Centraal in de onderwijsfilosofie van Hogeschool PXL staat **anytime anywhere learning**, gefaciliteerd door een digitaal uitgebouwde leeromgeving waar elke student individueel gebruik van kan maken. De opleiding verwacht dat studenten beschikken over een laptop, waarmee ze overal toegang hebben tot het draadloos netwerk en tot een uitgebreide digitale databank. Studenten kunnen gebruik maken van twee permanent beschikbare werklokalen, die het toeristisch eiland genoemd worden en waar studenten beschikken over reisgidsen, handboeken en dergelijke meer. De opleiding wacht op de verbouwingen in de nabije toekomst en de hogeschool heeft intussen maatregelen getroffen om de verouderde infrastructuur te moderniseren. De visitatiecommissie stelt vast dat

alle nodige voorzieningen er zijn, maar mist een specifiek taallabo met koptelefoons ter ondersteuning van het taalonderwijs van de opleiding. De opleiding werkt met **studiemateriaal** dat bestaat uit handboeken, literatuur, cursussen en PowerPoint-slides, die ook via de elektronische leeromgeving Blackboard terug te vinden zijn. Een van de belangrijkste **instrumenten** is het eerder vernoemde EPOS-systeem, de opvolger van het voorheen gebruikte elektronisch portfolio dat vooral in de praktijkvakken gebruikt werd. Het EPOS is nieuw en zowel studenten als docenten moeten wennen is aan het instrument. Maar de eerste geluiden zijn positief, voornamelijk voor het opleidingsonderdeel Praktijk. Docenten en studenten maken frequent gebruik van het portfolio en zijn in staat om meteen feedback te geven of te krijgen. De opleiding biedt studenten een variatie aan werkvormen aan, van groepswerken tot praktijkuitstappen en traditionele kennisoverdrachtslessen.

De opleiding biedt niet enkel leermomenten aan in Limburg maar voorziet ook in een **internationale dimensie** binnen het programma om de internationale competenties bij te brengen bij studenten en docenten. Internationale mobiliteit is daar een voorbeeld van, zoals de mogelijkheid om een Erasmus-uitwisseling te volgen of een buitenlandse stage te lopen. De opleiding stelt in haar zelfevaluatierapport de ambitie te hebben om meer in te zetten op *networked mobility* en bi-diplomerings, waarbij studenten samen uitgezonden worden naar een bepaalde instelling als deel van het curriculum. Studenten krijgen ook de kans om deel te nemen aan het WOW-Berlin project, in samenwerking met de Hogeschool West-Vlaanderen, waar ze in internationale groepen producten ontwikkelen en presenteren aan internationale stakeholders.

De leeromgeving wordt gedragen door een enthousiast team van **lesgevers**, waarvan zes uitsluitend verbonden zijn aan de opleiding Toerisme en recreatiemanagement. Deze kerndocenten nemen de domeinverantwoordelijkheden die eerder vermeld werden in dit rapport op en zijn de voornaamste aanspreekpunten voor de opleiding. Het team telt in totaal zestien lesgevers en één gastdocent, wat volgens de commissie voor een gunstige student-docentratio zorgt gezien de beperkte omvang van de opleiding. Een opleiding met een generalistische ambitie heeft volgens de commissie ook nood aan een team met de nodige generalistische competenties. De opleiding verwacht van haar personeel dat het zich voortdurend bijschoolt, zowel pedagogisch-didactisch als vakinhoudelijk. Om dit te realiseren hecht de opleiding belang aan praktijkervaring en *kennis van de wereld* bij haar lesgevers. De visitatiecommissie stelt vast

dat de opvolging van die vormingen en nascholingsactiviteiten door de beperkte omvang van de opleiding hoofdzakelijk in een informeel klimaat plaatsvindt. Nieuwe leden van het team worden verwacht om een begeleidingstraject te volgen met een systeem van planningsgesprekken, het volgen van vijf verplichte interne didactische vormingen en het volgen van onderwijslunches of teamgerichte vormingen. De commissie stelt vast dat er voor lesgevers die langer in dienst zijn geen formele vereisten tot bijscholing zijn, maar dat het wel verwacht wordt dat ze zich bijspijkeren op hun aandachtspunten. De opleiding biedt de mogelijkheid aan de docenten om zich bij te scholen op vlak van toerisme, specifiek gericht op de functie die ze uitoefenen. Het opleidingshoofd geeft regelmatig suggesties aan docenten rond bijkomende opleidingen en de notities van nascholingen worden actief gedeeld op Blackboard en tijdens sessies die het personeel heeft. De commissie mist echter een systematische aanpak op vlak van kwaliteit en ontwikkeling van expertise, die volgens haar opgenomen dienen te worden in een functioneringsbeoordeling of een functi omschrijving.

De commissie is onder de indruk van de **bijzonder intensieve en empathische aanpak** die de docenten hanteren, maar maakt zich zorgen over de enorme werkdruk die dit met zich meebrengt. Indien de instroom in de opleiding gevoelig toeneemt of docenten uitvallen vreest de commissie ervoor dat de opleiding zeer kwetsbaar wordt en dat het systeem ontwricht wordt. Tijdens de gesprekken geven de docenten aan dat het inderdaad zwaar is, maar dat de flexibiliteit en het enthousiasme voor de job veel helpen. De beperkte omvang van de opleiding zorgt er volgens de docenten ook voor dat het allemaal haalbaar is, indien er niets bovenop komt. De commissie vraagt zich af of dergelijke intensieve aanpak noodzakelijk is om voor alle studenten een vlotte doorstroom te realiseren.

De **studie- en studentenbegeleiding** in de opleiding is opgebouwd volgens een systeem van vier fasen: informeren, instroombegeleiding, doorstroombegeleiding en uitstroombegeleiding. De begeleiding begint bij een goede opvang en begeleiding van de **instroom**. De opleiding zet sterk in op informeren en adviseren van instromende studenten, die vaak nog een vertekend beeld hebben van de opleiding. Door de studenten op diverse infodagen op de hoogte te brengen van wat ze kunnen verwachten van een opleiding Toerisme en recreatiemanagement probeert ze studenten nog voor de instroom te oriënteren op de juiste keuze. Een belangrijk element van de oriëntering zijn de LEMO-tests (Leerstijl en Motivatie) die afgenomen worden in het eerste jaar. Op basis van die testen wordt een

verslag gemaakt en eventuele acties voorgesteld. De mentor vraagt elke student uit het eerste jaar om op gesprek te komen, verplicht. Studenten die een onvoldoende hebben moeten na het eerste semester opnieuw op gesprek komen. De opleidingsverantwoordelijken stellen vast dat er een steeds grotere interesse is van een groep studenten die het Frans niet machtig zijn, wat de opleiding onhaalbaar maakt. De opleiding probeert te remediëren door zelfsteden Frans mee te geven met de studenten, die vrij toegankelijk zijn via het internet en waar ze kunnen zien of ze aan het verwacht niveau voor de instroom voldoen. Uit de ingekeken gegevens kan de commissie afleiden dat de studenten over het onthaal door de opleiding, de communicatiekanalen en de tijdige en duidelijke communicatie gemiddeld tevreden zijn. De introductiedagen worden hoog gewaardeerd door de studenten.

Bij de **doorstroom** van studenten in de opleiding dient rekening te worden gehouden met de toegenomen flexibiliteitseisen van het hoger onderwijs. Indien studenten niet geslaagd zijn voor een opleidingsonderdeel na de tweede zitting kunnen ze samenzitten met een trajectbegeleider die kijkt welke vakken ze mogen doen het jaar nadien en welke opleidingsonderdelen uitgesloten zijn. De opleiding werkt voor heel wat opleidingsonderdelen met een strikte volgtijdelijkheid. Studenten kunnen zelf hun lessenrooster voor het volgende academiejaar opstellen, maar de trajectbegeleiders merken op dat studenten zich vaak overschatten en maken een afspraak indien nodig om alles met de student te bespreken. Ook indien er een overlap bestaat met vakken uit twee verschillende opleidingsfasen wordt er gezamenlijk gezocht naar een oplossing. De studenten geven aan dat zowel de docenten als de studie- en trajectbegeleiding zeer toegankelijk zijn. Tijdens de gesprekken merken zij op dat ze niet als een nummer beschouwd worden in deze opleiding, maar echt als een persoon. Indien er problemen zijn kunnen ze altijd terecht bij docenten of begeleiders, die de problemen bij voorkeur face-to-face willen aanpakken.

Het eerstelijns contactpunt voor de studenten is de eerder vermelde **mentor**, een docent met een passie voor coachen en begeleiden. Tijdens het visitatiebezoek heeft de verantwoordelijke docent geen specifieke training gevolgd, maar moet wel telkens afstemmen binnen de opleiding. Aan het begin van elk academiejaar worden alle ondersteuners ook bijeengeroepen en worden duidelijke afspraken gemaakt rond de verwachtingen voor de functie en wat de eventuele werkpunten zijn van elke coach voor het komend academiejaar. De **studie- en trajectbegeleiding** wordt al voor het begin van de opleiding onder de aandacht gebracht

bij de studenten, via een intensieve aanwezigheid op de infodagen, openlesdagen, introductiedagen, rondleidingen en de infoavond voor ouders. De studiebegeleiding geeft tijdens de gesprekken aan dat ze zich zeer flexibel opstelt naar de studenten toe en meteen inspeelt op de vragen van de studenten, zowel tijdens de week, 's avonds als in het weekend. De hogeschool hecht veel belang aan de individuele begeleiding, maar laat ook ruimte voor leerateliers en introductiecurcussen op groepsniveau. Tijdens de gesprekken met de visitatiecommissie geeft de studiebegeleiding aan dat volgens de statistieken 23% van de studenten begeleid werden door de dienst. Een meerderheid daarvan heeft vragen omtrent studievervaardigheden, maar ook psychosociale problemen kunnen aan bod komen. De studiebegeleider heeft ook de mogelijkheid om studenten indien nodig door te sturen naar het Centrum voor Algemeen Welzijn waar studenten gespecialiseerde individuele begeleiding kunnen krijgen. Studenten komen af en toe met klachten over beoordelingen in het jurymoment tot bij de studiebegeleiding, maar de hogeschool beschikt ook over een **ombuds** die voornamelijk een bemiddelende rol speelt tussen de student en de docent, mocht dat nodig zijn.

De commissie merkt op dat de studenten erg intensief begeleid worden, maar dit lijkt bij de studenten niet te leiden tot een gebrek aan onafhankelijkheid of de mogelijkheid om zelfstandig te werken. De opleiding wil benadrukken dat ze sterk inzet op zelfredzaamheid bij de studenten en hen wil leren hoe ze zelf met hun eigen problemen kunnen omgaan. Autonomie blijft voor de opleiding een cruciaal element. De opleiding hecht veel belang aan toegankelijkheid en wil studenten de mogelijkheid bieden om hun problemen aan te pakken, zowel op niveau 0 (de opleiding zelf), niveau 1 (hogeschoolbreed) of niveau 2 (extern). De commissie kon vaststellen dat de studenten een georganiseerde inspraak hebben in het beleid van de hogeschool en de opleiding. Op hogeschoolniveau is er een studentenraad die advies geeft over beleidsbeslissingen en op opleidingsniveau is er een studentencommissie die meer inhoudelijk en organisatorisch gericht is op de opleiding. In deze commissie wordt overleg georganiseerd met de opleiding en worden de specifieke vakken uit het programma besproken. Uit elk jaar nemen één of twee studenten deel aan die commissie. Studenten worden telkens op de hoogte gebracht van de agenda, maar hebben ook de mogelijkheid om zelf punten te agenderen. Tijdens de gesprekken benadrukken de opleidingsverantwoordelijken en studenten wel dat ze via de lage drempel en het informeel contact proberen om de problemen al vroeger te detecteren en remediëren. In de formele commissie worden voornamelijk beschouwingen gegeven

over de studentenbevragingen en de examenroosters. Ook het **werkveld en de alumni** hebben inspraak in het beleid van de opleiding. Tijdens de gesprekken wordt aangegeven dat er erg frequent een beroep gedaan wordt op het netwerk van individuen en organisaties.

De opleiding heeft sinds het vorig visitatiebezoek de aanbevelingen van de visitatiecommissie goed opgevolgd. De impact van de recente fusie moet nog op een aantal vlakken zichtbaar worden en kan tijdens het bezoek van de visitatiecommissie nog niet beoordeeld worden. De opleiding heeft geen directe impact op de beslissingen rond infrastructuur, maar de commissie stelt vast dat de problemen die de vorige commissie vastgesteld heeft rond de verluchting van een aantal leslokalen nog niet opgelost zijn. De opleiding stelt dat dit met de geplande verhuizing geremedieerd zal worden. De visitatiecommissie kan concluderen dat de opleiding Toerisme en recreatiemanagement over alle middelen beschikt om haar beoogd eindniveau te realiseren.

De commissie heeft een bijzondere waardering voor het onderwijskundig concept 4C/ID, dat weldoordacht is en duidelijk afgestemd wordt op de noden van de opleiding. De commissie ziet groeimogelijkheden voor de inhoudelijke invulling van dit concept, door ondernemerschap ook in het onderwijs meer aan bod te laten komen, recreatie beter te integreren in het curriculum en cultuurgeschiedenis in te perken en meer te focussen. De commissie is van oordeel dat meer keuzemogelijkheden en persoonlijke specialisatie voor studenten perfect te rijmen zijn met de generalistische ambitie.

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL is een professionele bacheloropleiding die studenten voorbereidt op het werkveld, dit niet op een vernieuwende manier doet, maar wel zeer efficiënt. De generalistische ambitie wordt duidelijk zichtbaar doorheen het curriculum in breed perspectief, maar maakt soms een hermetische indruk door de beperkte keuzemogelijkheden en de intensieve begeleiding. Het team is goed getraind om haar opdracht uit te voeren, maar kan baat hebben bij een formelere, systematische aanpak van professionalisering en bijsturing van de docenten. De kracht van de opleiding ligt naast de keuze voor dit model ook op de tomeloze inzet van het lesgevend personeel, dat haar opdracht op een zeer arbeidsintensieve manier uitvoert. Zoals reeds eerder aangegeven in het rapport is dit echter tegelijkertijd de grootste uitdaging voor de opleiding. De commissie ziet ruimte voor meer keuzemogelijkheden voor studenten via specialiserende pakketten

of zelfstudie onder begeleiding van het werkveld, zodat ze in een breed programma een meer aangepast traject kunnen volgen.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De opleiding heeft de voorbije jaren veel inspanningen geleverd om werk te maken van de ontwikkeling en de explicitering van haar evaluatiebeleid, zowel op vlak van validiteit, betrouwbaarheid als transparantie. Tijdens de gesprekken geeft de opleiding wel aan dat dit nog een *work in progress* is dat tijdens een kwaliteitszorgdag in 2015 met het personeel intensief besproken zal worden. De commissie stelt vast dat het toetsbeleid onder begeleiding van de instelling uitgestippeld wordt, maar dat het opleidingshoofd wel organisatorisch verantwoordelijk is. De uitwisseling van *best practices* tussen gelijkaardige opleidingsonderdelen of over de grenzen heen gebeurt via de onderwijslunches, maar is hoofdzakelijk informeel georganiseerd. Docenten die in team werken overleggen frequent over de toetsing en stemmen op elkaar af.

De opleiding hecht veel belang aan de **transparantie** van de toetsing. Aan het begin van elk opleidingsonderdeel krijgen de studenten uitleg over de evaluatie en wordt er verwezen naar het Onderwijs- en Examenreglement en de ECTS-fiches, waar alle informatie in terug te vinden is. De opleiding werkt voor de stage, de praktijkvakken en de bachelorproef met richtlijnbundels, waar meer gedetailleerde informatie in terug te vinden is. De studenten geven aan tijdens de gesprekken dat ze goed op de hoogte zijn van wat verwacht wordt en ook de opleiding stelt vast via de studentenbevraging dat er een redelijke tevredenheid is onder de studenten omtrent de toetsing. De **validiteit** van de toetsing wordt bewaakt door de afstemming van de evaluatievormen op de te beoordelen competenties of doelstellingen. Een belangrijk element hierin is het EPOS, waarin die koppeling verplicht is. De **betrouwbaarheid** van de toetsing tot slot wordt bewaakt door duidelijke toetsinstructies en verbeterleutels. De evaluatie van de stage, projecten of de bachelorproef gebeurt telkens in groep met consensusoverleg.

De opleiding bewaart het overzicht over haar toetsing via de **evaluatievormenmatrix**. De opleiding maakt qua toetsvormen een onderscheid tussen examens (schriftelijk of mondeling, open of gesloten boek) en

permanente evaluatie. De opleiding kiest ervoor om bij permanente evaluatie de student regelmatig tussentijds te toetsen, zowel formatief of summatief. Het EPOS speelt bij de permanente evaluatie een belangrijke rol, zeker in de evaluatie van en feedback rond de praktijkvakken. De opleiding hanteert voor de **verschillende pijlers een aangepaste mix van toetsvormen**, die volgens de commissie afgestemd zijn op de competenties die getoetst moeten worden. In de geïntegreerde pijler wordt uitsluitend permanent beoordeeld, door meerdere beoordelaars en op een mix van proces, product en attitudes. De commissie kan vaststellen dat de opleiding sterk geïnvesteerd heeft in EPOS en dat het instrument een meerwaarde biedt voor de kwaliteit van de toetsing. Op basis van de gesprekken en de ingekeken informatie is het wel duidelijk voor de commissie dat het een zeer recent verhaal is, waar de opleiding nog veel werk aan heeft. De docenten kunnen wel een beroep doen op een lid van het team dat verantwoordelijk gesteld werd voor de organisatorische begeleiding van het EPOS-verhaal, met de specifieke taak om het competentieprofiel en de criteria van beoordeling aan elkaar te koppelen in het portfolio.

De opleiding geeft in het zelfevaluatie-rapport en tijdens de gesprekken aan dat ze in het academiejaar 2014–2015 in een **transitiefase** zit wat het aantonen van het **gerealiseerd eindniveau** betreft. In het systeem dat de commissie aantreft tijdens het bezoek wordt het eindniveau getoetst in diverse opleidingsonderdelen, waaronder Praktijk, Toeristisch en recreatief beleid en de Stage. In het opleidingsonderdeel **Praktijk** worden studenten getoetst op de mate waarin ze kunnen omgaan met het bronnenmateriaal, het maken van een planning, hoe ze samenwerken en hoe ze rapporteren. **Toeristisch en recreatief beleid** houdt een evaluatie in gericht op het beargumenteert oplossen van een complexe toeristische probleemsituatie.

Het bulk van de evaluatie zit echter in de **stage**, met haar 28 ECTS, en gebeurt op verschillende niveaus. De stagebegeleider van de stageplaats beoordeelt de attitudes, het proces en het product van de student halverwege de stage. De verantwoordelijke lector van de opleiding heeft via de wekelijkse verslagen een zicht op de concrete werkzaamheden van de student en houdt halverwege de stage een feedbackgesprek met de student in kwestie een evalueert op dat moment ook de attitudes, het proces en het product van de student. De opleiding geeft aan tijdens de gesprekken dat de evaluatie van het stageproces een blijvend aandachtspunt is. Ze argumenteert dat het moeilijk is om alle competenties volledig op te lijsten, vandaar de keuze om met een aantal specifiek uitgewerkte kernattitudes te werken. De verantwoordelijke lector stapt met die lijst

naar de begeleider binnen de organisatie en maakt zo duidelijke afspraken rond wat verwacht kan worden. De opleiding hecht veel belang aan het oordeel dat op papier gegeven wordt, maar stuurt indien nodig wel bij op basis van de gesprekken die de opleidingsverantwoordelijke gehad heeft tijdens de stage.

Het product dat de stage voortbrengt is het **stageverslag**, waarin de student via een beschrijvend gedeelte de feiten en cijfers over het stagebedrijf toelicht, eventueel praktijkgericht onderzoek dat uitgevoerd wordt en een reflectie over de eigen positie binnen het stagebedrijf. De opleiding vindt de stageverslagen samen met de opdrachten uit het opleidingsonderdeel Praktijk de belangrijkste evaluatievorm. De visitatiecommissie is van oordeel dat de kwaliteit van de stageverslagen niet voldoet aan de verwachtingen voor een professionele bachelor. In de stageverslagen trof de commissie frequent erg slordig taalgebruik aan, wat ook opgemerkt werd in een aantal gevallen door de verantwoordelijke begeleider, maar waar verder geen gevolg aan gegeven werd. Het beschrijvende luik in de stageverslagen kwam volgens de commissie hoofdzakelijk neer op een verzameling van feiten die uit diverse websites en folders geplukt werd. Het luik rond zelfreflectie kan rekenen op de waardering van de commissie en leverde heel wat heldere elementen op waar op verder gebouwd kon worden. De studenten maakten opmerkingen over persoonlijke hiaten op vlak van taal of inhoud, iets waar de opleiding volgens de commissie goed op kan inspelen. Tegelijkertijd werd de reflectie door heel wat studenten ingevuld op een zeer intieme, persoonlijke manier en niet op het niveau van een professional binnen een organisatie. De commissie ziet overigens niet de meerwaarde van de stageplaatsen die aangeboden werden in grote hotelketens, die geschikter zijn voor een stage hotelmanagement dan voor een opleiding Toerisme en recreatiemanagement.

De commissie stelt vast dat de invulling van de stageverslagen in de toekomst zal wijzigen. In het zelfevaluatie rapport geeft de opleiding aan dat de stage nog steeds een product zal hebben, maar dat het stageverslag minder beschrijvend wordt en meer gericht op reflectie. Dit stageverslag wordt dan aangevuld met een **bachelorproef** van 10 ECTS, die de sluitstuk wordt van de leerlijn rond onderzoek. De commissie stelt dat de bachelorproef echter ook een afsluiting vormt voor de beroepsrol rond productontwikkeling en de leerlijn ondernemerschap. De nadruk ligt hier hoofdzakelijk op het zelfstandig aanpakken van praktijkproblemen en het formuleren van oplossingen. Deze keuze is voornamelijk ingegeven door de richting die de hogeschool uitgaat, maar kan op veel bijval rekenen

binnen de opleiding. De grootste uitdaging is om in de bachelorproef resoluut de kaart te trekken van productontwikkeling en te vermijden dat studenten zoals in het verleden vooral kennis of informatie reproduceren. De keuzeprocedure voorziet dat het onderwerp van een bachelorproef verbonden moet zijn met een vraag uit het werkveld, wat resulteert in een lijst met onderwerpen die aangeboden worden door de opleiding aan de studenten. De lijst is onderworpen aan criteria, die in samenwerking met onder andere de VVR (Vereniging van Vlaamse Reisbureaus) en TOBOS (Toeristische Overheid, Bedrijfsleven en Onderwijs in Samenwerking) is opgesteld. De studenten dienen contact te leggen met de externe partner en moeten hun onderwerp kiezen en verdedigen voor een commissie in respectievelijk juni en september. De opleiding geeft aan dat bij de keuze van onderwerpen het voornaamste doel het scheppen van een meerwaarde is, zowel voor het betrokken bedrijf of gemeente als voor de student en de hogeschool zelf. Sinds de fusie van de hogeschool bestaat er binnen de instelling en binnen de opleiding een discussie over de meerwaarde van de koppeling van de bachelorproef aan de stage. In het nieuwe model is er voorlopig geen koppeling te vinden, maar de opleiding wacht de evaluatie van de eerste bachelorproeven af om dit eventueel te wijzigen.

De visitatiecommissie kan ten tijde van het visitatiebezoek het resultaat van deze nieuwe bachelorproeven nog niet beoordelen, omdat de studenten er pas dit academiejaar mee van start gaan. De opleiding stelt dat de evaluatie van de bachelorproeven zal verlopen via een 360° evaluatie, waarbij aandacht is voor het procesmatige, het productmatige, de rapportering en een interview met de betrokken studenten. Elk element dient op elkaar aan te sluiten. De opleiding trekt de kaart van wat ze de intersubjectieve beoordeling noemt, waarbij rekening gehouden wordt met input uit verschillende kanalen en vanuit verschillende perspectieven. De begeleiding van het proces loopt via het EPOS en garandeert een koppeling van de competenties aan de criteria. De commissie beschouwt dit als een helder systeem, maar kan niet inschatten in welke mate de bachelorproef de problemen met de stageverslagen zal remediëren.

De opleiding leidt uit een bevraging bij haar afgestudeerden af dat meer dan driekwart van hen de opleiding positief evalueren. De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan tijdens de gesprekken dat ze de studenten als matuur ervaren en zien dat studenten doorheen de stage een enorme evolutie zien doormaken. Studenten die stage lopen of als jobstudent aan de slag gaan bij een organisatie maken volgens de werkveldvertegenwoordigers veel kans op een job binnen de organisatie.

De opleiding heeft de voorbije jaren sterk ingezet op productontwikkeling, wat ook zichtbaar is bij de afgestudeerden. Specifiek voor de Limburgse context spreekt het werkveld ook waardering uit voor de mate waarin ze betrokken zijn bij de ontwikkeling van het SALK. Uit de cijfers blijkt dat 6 maanden na afstuderen 96,7% van de studenten werk vindt. Een aantal studenten beslist om na de opleiding nog een bijkomende bachelor- of masteropleiding te volgen. De meeste studenten stromen door naar de Master Toerisme aan de KU Leuven en volgen daartoe een voorbereidingsprogramma. Het **diplomarendement** lag de voorbije jaren lager dan het Vlaams gemiddelde, maar de opleiding heeft de voorbije jaren een inhaalbeweging doorgemaakt. De opleiding stelt haar vertrouwen in de studiebegeleiding en haar programma om dat rendement de hoogte in te krijgen.

De visitatiecommissie is van oordeel dat het gerealiseerd eindniveau van de opleiding voldoet aan de verwachtingen voor een professionele bachelor. De commissie waardeert de geleverde inspanningen om de validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van de toetsing te verbeteren. De recente invoering van het EPOS garandeert dit ook in de toekomst, net als de geplande kwaliteitszorgdagen die de opleiding voorzien heeft om af te stemmen op vlak van toetsing. De commissie uit haar waardering voor de ruimte voor formatieve toetsing in het programma. De studenten worden goed voorbereid op het werkveld door de zorgvuldig uitgekozen stageplaatsen en de kwalitatieve begeleiding van de stages. De commissie raadt de opleiding wel aan om de keuze voor grote hotelketens als stageplaats te vermijden, aangezien deze plaatsen beter passen bij een opleiding Hotelmanagement. De visitatiecommissie is van oordeel dat de stageverslagen onvoldoende indicatie geven van de verwachte competenties en vaardigheden van een professionele bachelor en definieert dit als het belangrijkste werkpunt voor de opleiding. De ingezette evolutie richting meer reflectiegerichte stageverslagen kan dit remediëren, net als de inrichting van een meer onderzoeksgerichte bachelorproef. De commissie kan echter op basis van de huidige stageverslagen geen uitspraak doen over de kwaliteit hiervan, wegens het ontbreken van gerealiseerde producten. De visitatiecommissie bevestigt wel haar vertrouwen in het niveau van de opleiding door de eerder vermelde goed gestructureerde en omkaderde stage, het degelijke opleidingsprogramma en de positieve leeromgeving. De commissie stelt vast dat het werkveld de afgestudeerden uit Hogeschool PXL duidelijk waardeert.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Bouw op de sterke regionale inbedding en plaats de opleiding sterker in internationaal perspectief. Maak werk van een internationale benchmarking die verder reikt dan een vacature analyse.
- Laat ruimte voor specialisatie bij studenten, zelfs in het kader van de generalistische ambitie.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Beperk de omvang van het opleidingsonderdeel Cultuurgeschiedenis in het programma.
- Geef het ondernemerschap een prominente plaats in het curriculum of maak ruimte voor andere mogelijkheden, zoals een focus op toeristisch beleid of een eigen specialisatie van de student aan de hand van keuzemogelijkheden.
- Bouw een systematische professionalisering op door dit op te nemen in de functioneringsbeoordelingen of de functieomschrijvingen.
- Desintensiveer de begeleiding van de studenten om de werklast voor de docenten binnen de perken te houden en de studenten meer ruimte te geven voor keuze en specialisatie, eventueel in samenwerking met het werkveld.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Herwerk de stageverslagen en laat studenten meer de nadruk leggen op de persoonlijke reflectie als professional.

HOGESCHOOL WEST-VLAANDEREN

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

SAMENVATTING

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Hogeschool West-Vlaanderen

Op 11 en 12 december 2014 werd de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van de Hogeschool West-Vlaanderen, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van de Hogeschool West-Vlaanderen is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten. De professionele bachelor kan gevolgd worden in twee trajecten. Het basistraject omvat 180 ECTS, verspreid over drie trajectschijven. De opleiding biedt verder ook een traject voor werkstudenten aan, het afstandstraject TRM@Home genoemd, dat ook bestaat uit 180 ECTS en verspreid over acht semesters in vier trajectschijven aan de studenten wordt aangeboden. In het academiejaar 2013–2014 telt de opleiding 121 ingeschreven studenten in het basistraject en 33 studenten in TRM@home.

Studenten worden in het programma getraind in vijf beroepsrollen: de kernrollen **Tourism & Leisure Manager** en **Travel Advisor** enerzijds en de ondersteunende rollen **Communicator**, **Administrator** en **Teampayer**

anderzijds. De opleiding wil **toerisme als passie** beschouwen en professionals afleveren die deze passie delen. De studenten worden voorbereid op de **brede toeristische sector** en vertrouwd gemaakt met de uitdagingen in die sector: technologie, de globaliserende wereld, innovatie en de duurzaamheidsvraagstukken. De visie van de opleiding zit ook geworteld in de hogeschoolvisie: **serve, empower & care**.

Programma

Het opleidingsprogramma is gebouwd op drie thematische pijlers en een integratiepijler. In de **pijler toerisme en recreatie** worden studenten gestimuleerd om kritisch na te denken over toerisme en recreatie, om productkennis te verwerven en om de vaktechnieken toe te passen. Binnen deze pijler zijn er in het tweede jaar verschillende specialisatiemogelijkheden rond inkomend en uitgaand toerisme. In het derde jaar kunnen studenten nog verder kiezen uit het aanbod van keuzemodules. De managementvaardigheden worden aangeleerd in de **pijler economie en marketing**. De studenten verwerven een theoretische basis, waarop verder gebouwd wordt met actuele voorbeelden uit de beroepspraktijk. Actuele trends krijgen net als kwaliteit, verkoop en online marketingtechnieken een prominente plaats in de modules in deze pijler. De **pijler meertalige communicatie** stoomt studenten klaar om in verschillende situaties met klanten en leveranciers zowel schriftelijk als mondeling vlot te communiceren in verschillende talen. Het ankerpunt van de opleiding vormt de **integratiepijler**, waarin alle thematische pijlers samenvloeien en studenten geconfronteerd worden met de praktijk.

De **stage** is een eerste en belangrijkste confrontatie. In het eerste jaar wordt er een **korte kijkstage** georganiseerd van één dag, zodat studenten kunnen proeven uit de dagelijkse praktijk van een bepaalde deelsector. In het tweede jaar is er een **korte kennismakingsstage** van drie weken die er op gericht is om studenten een oriënterende keuze te laten maken voor de **afsluitende lange stage** van dertien weken in het laatste jaar.

In het programma van het **TRM@Home traject** wordt ook een **integratiepijler** aangeboden, zij het met aangepaste werkvormen. De kijkstage wordt op dezelfde manier aangeboden als in het basistraject. De kennismakingsstage wordt vervangen door Stage I en Sollicitatietraining en neemt vier weken in beslag. De afsluitende stage wordt aangeboden in het opleidingsonderdeel Stage II en duurt 11 weken. Studenten kunnen ook stage lopen bij de eigen werkgever. De opleiding onderzoekt per student, aan de hand

van de kwaliteitscriteria voor de stage en de te bereiken leerresultaten, of dit mogelijk is. Het internationaliseringsluik wordt voor de TRM@homestudenten voornamelijk ingevuld met internationalisering@home.

Beoordeling en toetsing

De studenten vinden alle informatie rond de toetsing vlot terug op de elektronische leeromgeving, waar de evaluatiefiches beschikbaar zijn met alle verwachtingen voor papers, projecten, cases of examens. De docenten geven ook bij het begin van elk opleidingsonderdeel aan hoe de studenten geëvalueerd zullen worden. De pijlers worden allemaal afgesloten met **afsluitende toetsen**. In het vierde semester organiseert de opleiding voor de opleidingsonderdelen Frans IV, Engels IV, Project IV (Internationalisering en marketing) reeds afsluitende toetsen voor quasi alle leerresultaten. De eerder vermelde **stage** neemt de hoofdrol op in de afsluitende toetsing. De beoordeling gebeurt voornamelijk op basis van prestaties tijdens de stages, waarin het portfolio een belangrijke rol speelt.

De opleiding beschouwt tot slot de **bachelorproef** als de kans om creativiteit en innovatie te tonen en wil studenten hier reeds vroeg in het programma op voorbereiden. Het opleidingsonderdeel Bachelorproef is opgedeeld in twee delen van telkens 6 ECTS (Bachelorproef I en Bachelorproef II). In Bachelorproef I in het vijfde semester van de opleiding, kunnen studenten hun onderwerp zelf kiezen. Dit kan afgestemd zijn op het bedrijf of de organisatie waar de student in de derde fase van de opleiding stage loopt, maar dit is niet verplicht. De studenten beginnen met het verzamelen van ideeën, het opstellen van een projectplan en het maken van een analyse. Dit leidt tot het opstellen van een researchpaper, die opgevolgd en beoordeeld wordt door de docenten. Bachelorproef II wordt in het zesde semester aangeboden en wordt gebruikt voor het uitschrijven van de bachelorproef.

Begeleiding en ondersteuning

De opleiding beschikt op de campus over verschillende werklokalen, een bibliotheek en een eigen toerismelokaal, maar mist een specifiek taallabo. In de nabije toekomst verhuist de opleiding wel naar een nieuwe locatie.

De studenten worden omkaderd door een goed geïntegreerde leeromgeving, met instroom-, doorstroom- en uitstroombegeleiding. Aan de hand van SID-in beurzen, infodagen en individuele gesprekken worden potentiële studenten op de hoogte gebracht van wat de opleiding precies inhoudt. Na

de instroom worden ze in het eerste jaar ingedeeld in mentoraatsgroepen, onder begeleiding van een lector uit het kernteam van de opleiding. De **trajectbegeleiders** helpen de studenten bij het samenstellen van hun studieprogramma, waarbij rekening gehouden wordt met de flexibiliteit van het hoger onderwijs en de noodzakelijke volgtijdelijkheid. De **studie- en talentcoaches** zijn terug te vinden in het Stip, waar studenten terecht kunnen voor studieadvies, psychosociale dienstverlening of financiële problemen. Dit kan op eigen initiatief, maar docenten stellen dit indien nodig ook voor aan de studenten. De **TRM@home** studenten kunnen beroep doen op dezelfde faciliteiten en kunnen bovendien vrijstellingen aanvragen op basis van eerder verworven competenties of kwalificaties.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Uit de uitstroomenquêtes blijkt dat 24% van de afgestudeerden beslist hebben om verder te studeren, terwijl de meerderheid van de studenten na afstuderen in de arbeidsmarkt stapt. Alumni uit de Hogeschool West-Vlaanderen kunnen vlot bij hun stagebedrijf aan de slag maar komen ook terecht in verschillende sectoren binnen en buiten toerisme en recreatie.

OPLEIDINGSRAPPORT

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

Hogeschool West-Vlaanderen

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Toerisme en recreatiemanagement aan de Hogeschool West-Vlaanderen. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 11 en 12 december 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatierapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne

kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeteringsuggesties.

Situering van de opleiding

De professionele bacheloropleiding Toerisme en recreatiemanagement wordt aan de Hogeschool West-Vlaanderen (Howest) aangeboden in de functionele entiteit 'Opleidingen Howest Kortrijk' en wordt ingericht op de campus Renaat de Rudderlaan. De professionele bachelor kan gevolgd worden in twee trajecten. Het basistraject omvat 180 ECTS, verspreid over drie trajectschijven. De opleiding biedt verder ook een traject voor werkstudenten aan, het afstandstraject TRM@Home genoemd, dat ook bestaat uit 180 ECTS en verspreid over acht semesters in vier trajectschijven aan de studenten wordt aangeboden. De opleiding wordt aangestuurd door een opleidingscoördinator, die instaat voor de realisatie van de strategische doelstellingen van de hogeschool. De opleidingscoördinator wordt ondersteund door het kernteam, dat bestaat uit kwaliteitsmedewerkers en diverse coördinatoren voor internationalisering, onderzoek, dienstverlening, afstandsonderwijs, de stage en bachelorproef en tot slot nog de trajectbegeleiders.

Ten tijde van het visitatiebezoek telt de opleiding 121 ingeschreven studenten in het basistraject en 33 studenten in het @home-traject.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE voor het basistraject en het traject voor werkstudenten.

De opleiding volgt de domeinspecifieke leerresultaten (DLR) die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn opgesteld krachtens het decreet op de

Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. De domeinspecifieke leerresultaten zijn gevalideerd door de NVAO in juni 2014 en zijn via focusgroepgesprekken georganiseerd door de VLUHR afgetoetst bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en de studenten. De opleidingsverantwoordelijken van de Hogeschool West-Vlaanderen hebben actief deelgenomen aan het opstellen van de leerresultaten en hebben een eigen invulling gegeven aan het kader door de DLR te vertalen naar 10 opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR). De opleiding hangt deze leerresultaten op aan **vijf beroepsrollen**: de twee kernrollen Tourism & Leisure Manager en de Travel Advisor enerzijds en de drie ondersteunende rollen Communicator, Administrator en Teamplayer anderzijds. De opleiding stelt in haar zelfevaluatie rapport dat ze met de rol Tourism & Leisure Manager voornamelijk de nadruk wil leggen op productontwikkeling, het managen van een project en het marketen van die toeristische producten. De afgestudeerde student als Travel Advisor is een informatiemakelaar en verkoper, die klantgericht aan de slag kan gaan. De visitatiecommissie stelt vast dat de OLR een zorgvuldige vertaling zijn van de DLR en dat de leerresultaten in een matrix gevisualiseerd worden.

De opleiding heeft een visie ontwikkeld die gedragen wordt door het opleidingsteam en de studenten, en gevalideerd is door het werkveld. De opleiding stelt dat **toerisme een passie is** en dat ze professionals wil afleveren die dit delen. Een breed en sterk praktijkgericht opleidingstraject moet de studenten klaarstomen voor de twee kernrollen en de ondersteunende rollen. Het doel van de opleiding is om studenten voor te bereiden op een job in de **brede toeristische sector** en hen tegelijkertijd bewust te maken van toerisme en recreatie in al haar complexiteit. De opleiding wil daarbij de uitdagingen waar de sector mee te maken krijgt zeker belichten: de globaliserende wereld, technologie, innovatie en de duurzaamheidsvraagstukken. De visie zit geworteld in de waarden van de Hogeschool West-Vlaanderen: **serve, empower & care**. De visie van de opleiding op het toerisme van morgen is gebaseerd op een evenwichtsoefening: enerzijds kiest ze voor een robuust programma met pijlers die in de toekomst niet hoeven te wijzigen, maar anderzijds zorgen trends en innovatie voor een steeds veranderende vakinhoud. De uitdagingen die de opleiding detecteert zijn ook de uitdagingen die de sector zelf gedefinieerd heeft. In haar benadering van **toerisme en recreatie** wil de opleiding de nadruk op het brede verhaal en recreatiemanagement expliciet onder de aandacht brengen. De trend in Vlaanderen is om vooral toeristisch georiënteerde opleidingen aan te bieden, maar de docenten

wensen vrije tijd en ontspanning reeds in de eerste trajectschijf te duiden bij de studenten. De opleiding erkent wel dat nadruk voornamelijk zal liggen bij wat ook voor de toerist interessant is.

De commissie stelt vast dat de opleiding een **internationale benchmark** uitgevoerd heeft. De opleiding hecht veel belang aan haar strategische partners en doet een beroep op haar contacten uit het Gold Members Netwerk van WOW-Berlin, waar ze zelf een trekkende rol in opneemt. De Erasmus-partners zijn volgens de opleiding een bron tot inspiratie en de programma's van de partnerscholen worden regelmatig vergeleken met die van de opleiding te Kortrijk. De opleiding kan ook een beroep doen op een aantal strategische partners waar Hogeschool West-Vlaanderen instellingsbreed mee samenwerkt. Een ander element van de opleiding is een uitvoerige vacatureanalyse die plaatsvond om het beroepsgerichte profiel van de opleiding bij te sturen.

De visitatiecommissie stelt vast dat de opleiding een arbeidsmarktgericht perspectief hanteert en studenten specifiek voorbereidt op de jobs die vandaag in de sector terug te vinden zijn. De opleiding is ervan overtuigd dat de keuze voor twee kernrollen een concept is dat de studenten meteen duidelijk maakt dat er verschillende dimensies in de toeristische en recreatieve sector zijn. De ondersteunende rollen worden ook beroepsspecifiek ingevuld om die verschillende dimensies te benadrukken. De visitatiecommissie begrijpt de logica van de opleiding, maar is van oordeel dat van de twee kernrollen de *travel advisor* minder de ambitie en waarden uit de opleidingsvisie recht doet dan de andere kernrol, de *tourism & leisure manager*. Deze laatste rol is in het hart van de dynamische sector gesitueerd, gericht op ontwikkeling en vermarkting. De *travel advisor* rol laat zich zien als een minder dynamische of creatieve functie en zou onderdeel kunnen zijn van vermarkting. De commissie is van oordeel dat de opleiding baat heeft bij een herijking van de kernrollen. De vacatureanalyse dient volgens de commissie aangevuld te worden met een nadere analyse van de evoluerende internationale sector.

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van zowel het basis- als het afstandstraject van de opleiding als voldoende. De opleiding heeft de domeinspecifieke leerresultaten vertaald naar opleidings specifieke leerresultaten en houdt daarbij rekening met de eisen van het beroepenveld en het internationale vakgebied. De opleidingsverantwoordelijken streven naar een brede opleiding en werken met vijf beroepsrollen om de visie op toerisme te realiseren. De commissie heeft waardering voor het concept

van de beroepsrollen, maar stelt dat de opleiding baat heeft bij een herijking van de rollen, binnen de bestaande kaders.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als GOED voor het basistraject en als voldoende voor het traject voor werkstudenten.

De coördinatie van het onderwijsproces ligt in handen van het kernteam dat instaat voor de realisatie van de doelstellingen van de hogeschool en de leerresultaten bij de studenten. Dit team staat onder leiding van een opleidingscoördinator en bestaat verder uit kwaliteitsmedewerkers, de trajectbegeleiders en coördinatoren voor internationalisering, onderzoek, dienstverlening, de stage, de bachelorproef en het @home-traject. Deze coördinatoren zijn voltijds aangestelde medewerkers van de opleiding en hebben naast hun opdracht in het kernteam ook een onderwijsopdracht. De opleiding organiseert wekelijkse teamvergaderingen waarop afspraken gemaakt worden en informatie onder de docenten uitgewisseld wordt en er voortdurend gewerkt wordt aan de kwaliteit van de opleiding.

De opleiding is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten, die in het basistraject aangeboden wordt in drie trajectschijven en in het afstandstraject in vier trajectschijven. Om haar ambitie te realiseren en professionals af te leveren die praktijkgericht zijn en een passie hebben voor toerisme heeft de opleiding een onderwijsomgeving ontwikkeld die haar fundamenteën heeft in een **basiskennis** van de brede toeristisch-recreatieve sector. Studenten krijgen de kans om zich te specialiseren in specifieke subsectoren via keuzevakken, stages en bachelorproef. De opleiding wil **recreatiemanagement** een zichtbare plaats geven in het curriculum en biedt het verweven in diverse modules aan de studenten aan. Recreatie komt aan bod op het kruispunt met toerisme en voornamelijk rond bestemmingsorganisatie. De opleiding wil studenten leren hoe bestemmingen toeristisch op de kaart gezet kunnen worden en denkt daarbij aan het bredere kader.

Het **opleidingsprogramma** is tot stand gekomen na een uitgebreide reflectie over en een analyse van het oude programma, aangevuld met een bevraging van het werkveld en een analyse van de vacatures uit binnen- en buitenland. De opleiding weerhield zes kernconcepten waarmee ze aan de slag ging: marketing, digitalisering, e-commerce, duurzaam toerisme,

kwaliteitsvol en klantgericht werken en inzicht in de sector. De uitrol van het programma gebeurde in samenwerking met de dienst onderwijs van de hogeschool en in overleg met het werkveld. De **rode draad** voor de opleiding is een voortdurende aandacht voor trends en duurzaamheid samen met een brede en kritische kijk op de toeristisch-recreatieve sector. De horizontale opbouw van het programma steunt op **drie thematische pijlers** (toerisme en recreatie, economie en marketing, meertalige communicatie) en een integratiepijler. De beroepsrollen zijn voor de opleiding het instrument voor de dagelijkse onderwijspraktijk.

De **pijler toerisme en recreatie** is er op gericht studenten kritisch te laten reflecteren over toerisme en recreatie, hen productkennis te laten verwerven en de vaktechnieken te laten toepassen. Inhoudelijk ligt de focus sterk op de structuur en de basisconcepten van de toeristisch-recreatieve sector. Het aanbrengen van productkennis bij de studenten gebeurt op diverse manieren en wordt verder bijgewerkt in de integratiepijler, waarover later meer. Studenten hebben de mogelijkheid om zich binnen deze pijler te specialiseren in het vierde en vijfde semester via **vakspecifieke keuzemodules**. In het vierde semester kunnen studenten voor één keuzemodule van twee ECTS kiezen tussen *incoming tourism* en *outgoing tourism*, waarbij de nadruk ligt op sectororiëntatie gekoppeld aan een kennismakingsstage. In het vijfde semester kiezen studenten drie keuzemodules van telkens drie ECTS, gekoppeld aan een specialisatie Tourism & Leisure Manager enerzijds en een specialisatie Travel Advisor anderzijds. De opleiding wil dat studenten een goed evenwicht krijgen tussen *incoming & outgoing tourism* en de studenten bevestigen dat dit ook het geval is. Studenten die in de tweede trajectschijf kiezen voor *incoming* kunnen later nog kiezen voor meer *outgoing* georiënteerd toerisme. De filosofie van de opleiding achter de keuzemodules is dat de studenten op die manier zelf een oriënterende keuze kunnen maken. Studenten krijgen de kans om te proeven van een bepaald aspect en kunnen het traject verder zetten indien ze dat willen. De opleidingsverantwoordelijken benadrukken dat alle topics aan bod komen in het basistraject, maar dat de specialisatiekeuzes meer diepgang bieden.

De managementvaardigheden worden aangeleerd in de **pijler economie en marketing**. In de eerste trajectschijf wordt een theoretische basis gelegd waarop verder gebouwd wordt met actuele voorbeelden uit de beroepspraktijk. De opleiding wil haar aandacht voor actuele trends benadrukken door kwaliteit, verkoop en online marketingtechnieken een prominente plaats te geven in de opleidingsonderdelen. De opleidings-

verantwoordelijken geven tijdens de gesprekken aan dat ze veel waarde hechten aan innovatie, creativiteit en ondernemingszin, het DNA van de hogeschool. De commissie ziet deze ambitie echter te weinig terugkeren in het curriculum en moedigt de opleiding aan om hier meer inspanningen rond te leveren.

In de **pijler meertalige communicatie** worden studenten klaargestoomd om in verschillende situaties met klanten en leveranciers zowel schriftelijk als mondeling vlot te communiceren. Taalkennis en taalvaardigheid spelen hier voor de opleiding een belangrijke rol in. Studenten krijgen bij hun instroom in de eerste trajectschijf een test voorgeschoteld voor Frans die hun verdere taalkeuze kan bepalen. De opleiding stelt dat studenten die goed scoren op de test aangeraden worden om de modules Duits of Spaans te kiezen en studenten die slecht scoren om Frans+ te volgen. De ambitie van het opleidingsonderdeel Frans+ is om bij studenten de angst om te spreken te overwinnen. De opleiding heeft daartoe een samenwerking met het *Haute Ecole en Hainaut* te Doornik, waar frequente uitwisselingen mee gebeuren. De opleiding heeft voor het Engels een instaptoets die in de module zelf aangeboden wordt, maar er bestaat geen mogelijkheid om bij een slechte score te oriënteren naar een bijkomende module Engels+. De opleiding benadrukt wel dat de keuze van de student voor een taalmodule een volledig autonome keuze is. Studenten die slecht scoren kunnen niet verplicht worden om Frans+ te volgen. De opbouw van deze pijler is gebaseerd op het **Europees Referentiekader voor Talen (ERK)**. De opleiding heeft de ambitie om studenten na de opleiding zowel voor Engels als Frans op niveau B2 te krijgen, voor de modules Spaans en Duits op niveau B1. De docenten stellen echter vast dat het instroomniveau van de studenten vaak niet overeenkomt met het niveau dat vooropgesteld wordt voor het eind van het secundair onderwijs. De introductie van Frans+ als keuzemodule om het taalonderwijs te heroriënteren worden volgens de opleiding positief onthaald in de werkveldcommissie en op de stageplaatsen. De taalvaardigheid van de studenten zorgt ervoor dat ze op internationale uitwisselingen in het kader van WOW-Berlin het initiatief kunnen nemen in een andere taal, zowel in het Engels als het Frans. Uit de gesprekken met de docenten leidt de visitatiecommissie af dat er binnen het opleidingsteam discussie bestaat omtrent de talen die studenten kunnen kiezen in semester 5. De keuzemodules Spaans en Duits lijkt grotendeels ingegeven door de heersende norm in Vlaanderen binnen de Toerisme-opleidingen, maar in Hogeschool West-Vlaanderen wordt nagedacht over een eventuele afschaffing van dit keuzeaanbod in semester 5.

De studenten in het afstandstraject hebben niet de mogelijkheid om deze bijkomende talen te kiezen, in tegenstelling tot de studenten uit het basistraject. De opleiding beargumenteert de keuze voor Engels en Frans als enige talen in het curriculum door de hoge moeilijkheidsgraad en de praktische organisatie van het onderwijs. De studenten dienen de talen immers op een zelfstandige wijze te oefenen, wat voor Spaans en Duits de drempel erg hoog legt. De modulaire organisatie van het afstandstraject wordt specifiek voor de talen Engels en Frans verlaten en wordt aangeboden over het hele semester. De studenten volgen cycli van vier weken, gevolgd door formatieve toetsing, zodat de vaardigheden geleidelijk opgebouwd worden.

Het ankerpunt van de opleiding is de **integratiepijler**, waarin alle thematische pijlers samenvloeien en studenten geconfronteerd worden met de praktijk. Studenten leren in deze pijler van bij het begin de sector van binnenuit kennen via een kijkstage, maar ook via reizen, vaak naar grote Europese toerismebeurzen. De opleiding laat studenten vanaf de eerste fase realistische cases en problemen oplossen in een beroepscontext. Doorheen het programma neemt de complexiteit en authenticiteit van de opdrachten toe naarmate de student groeit in de beroepsrollen. Tijdens de gesprekken met de commissie wordt door de opleiding de nadruk gelegd op de module *Talent@Work*. Studenten leren werken in een inter- en multidisciplinaire omgeving onder begeleiding van coaches. In deze module wil de opleiding de studenten aan ambitieuze cases laten werken en dit in samenwerking met andere opleidingen, zoals de opleiding Communicatiemanagement, en het werkveld. Studenten worden in een competitieve omgeving voor een creatieve uitdaging gezet en gaan op zoek naar oplossingen. De commissie waardeert de aanpak in deze module, maar ziet vele mogelijkheden om deze interdisciplinaire aanpak nog verder uit te breiden in het programma. De opleiding beschouwt de integratiepijler als het moment bij uitstek om studenten internationale vaardigheden bij te brengen, ondernemingszin aan te wakkeren en de communicatieve vaardigheden verder te trainen. De stage en de bachelorproef vormen het sluitstuk van deze pijler.

De stageopbouw in het curriculum is gefaseerd. De eerste kennismaking met de praktijk is de **kijkstage** in de opleidingsmodule Project I Sectorvaardigheden uit de integratiepijler. Deze stage van één dag geeft studenten de mogelijkheid om te proeven van een bepaalde deelsector uit de dagelijkse praktijk. De studenten geven aan tijdens de gesprekken dat dit eerste kennismakingsmoment zeer waardevol is en de mogelijkheid biedt om bepaalde stereotiepe denkbeelden en percepties te wijzigen. De

studenten geven wel aan dat de keuze die ze maken voor de kijkstage erg belangrijk is zonder dat vooraf te kunnen overzien en wegen. Ze hebben de volledige keuzevrijheid, maar de studenten hebben de indruk dat ze niet echt voorbereid worden op het belang van die keuze. Een tegenvallende kijkstage wordt over het algemeen toch als een nuttige ervaring bestempeld, in het bijzonder omdat elke student na de kijkstage een reflectie schrijft in een verslag en een aantal vragen dient te beantwoorden. De studenten geven zelf als verbeterpunt aan dat de kijkstage zich beter niet beperkt tot één deelsector, maar dat er verschillende momenten zijn zodat zowel incoming tourism als outgoing tourism aan bod komen. De opleiding is zelf geen voorstander van het organiseren van meer kijkstages, wegens de organisatorische druk die dit teweeg brengt. De opleidingsverantwoordelijken hebben wel de ambitie in de toekomst meer te sturen wat de keuze betreft. De commissie kan de vragen van de studenten begrijpen, maar toont ook begrip voor de organisatorische beperking van de opleiding. Frequentere contactmomenten of een andere invulling van de kijkstage kunnen volgens de commissie beantwoorden aan de nieuwsgierigheid van de studenten.

De **korte kennismakingsstage** wordt aangeboden in het vierde semester van de opleiding, in het opleidingsonderdeel Toerisme en recreatie IV. Deze stage telt drie weken en is er vooral op gericht om studenten een oriënterende keuze te laten maken waar ze met hun afsluitende stage in het laatste semester eventueel op kunnen voortbouwen. De stage begint in de eerste week met observatie, waarin studenten zich voorbereiden op diverse taken die ze moeten doen. De focus ligt voornamelijk op baliewerk en klantvaardigheid. Studenten dienen op korte tijd veel bij te leren en hun eerder verworven theoretische kennis om te zetten in de praktijk. De vertegenwoordigers van het werkveld waarderen deze kennismakingsstage. Ze erkennen dat het een zekere tijds- en inspanningsinvestering vergt, maar dat het een absolute meerwaarde biedt als studenten zo een betere keuze kunnen maken in het laatste jaar. De **afsluitende lange stage** wordt georganiseerd in 13 weken in het zesde semester van de opleiding, in een apart opleidingsonderdeel. De studenten kiezen hun stageplaats via de stagetool van de hogeschool op basis van een stagevacature die door de bedrijven opgesteld wordt. De kwaliteit van de stagevacatures wordt gecontroleerd door de stagecoördinator. De stage kan zowel in het binnenland als in het buitenland georganiseerd worden. De stageplaatsen worden via de hogeschool aangereikt, maar studenten hebben ook de mogelijkheid om zelf een plek voor te stellen. Een stage in het buitenland wordt sterk aangemoedigd door de opleiding, via info-avonden, uitwisselingen,

contacten met het buitenland en een Internationaliseringsdag in de eerste fase van het programma. De organisatie van de lange stage is de verantwoordelijkheid van de stagecoördinator, die instaat voor de administratieve opvolging. Tijdens de stage zelf worden de studenten begeleid door een stagebegeleider uit het docententeam van Hogeschool West-Vlaanderen en een stagementor bij het stagebedrijf. Er is een wekelijkse rapportering door de student aan de stagebegeleider. Het andere eindproduct van de integratiepijler, de bachelorproef, wordt uitvoeriger besproken bij de derde generieke kwaliteitswaarborg. De opleiding voorziet een geleidelijke opbouw in het modeltraject. In het programma van het **TRM@Home traject** wordt ook een **integratiepijler** aangeboden, zij het met aangepaste werkvormen. Het internationaliseringsluik wordt voor de @homestudenten voornamelijk ingevuld met internationalisering@home, terwijl de *Talent@Work-module* wegens praktische overwegingen niet aangeboden wordt. De stage volgt voor de @homestudenten ook de driedelige opbouw. De kijkstage wordt aangeboden in de module Project I Sectorvaardigheden, net zoals in het basistraject. De kennismakingsstage wordt vervangen door Stage I en Sollicitatietraining en neemt vier weken in beslag. De afsluitende stage wordt aangeboden in het opleidingsonderdeel Stage II en duurt 11 weken. De werkstudenten geven aan dat het vaak niet evident is om een dergelijk lange periode vrij te maken voor stage, waardoor dit vaak het grootste struikelblok vormt voor de studenten om de opleiding af te werken. De opleiding doet met de @homecoördinator wel de nodige inspanningen om studenten in dit traject te informeren over de stage, maar de praktische regelingen met de eigen werkgever zijn de verantwoordelijkheid van de student zelf. De commissie stelt vast dat studenten ook stage kunnen lopen bij de eigen werkgever. De opleiding onderzoekt per student, aan de hand van de kwaliteitscriteria voor de stage en de te bereiken leerresultaten, of dit mogelijk is. De commissie stelt tijdens de gesprekken echter vast dat niet alle studenten hiervan op de hoogte zijn. De commissie is van oordeel dat dit een absolute versterking van de stage betekent voor de @home-student als een vorm van duaal leren.

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Howest is volgens de commissie bij uitstek een opleiding die een blik werpt op de bredere wereld. Internationalisering zit diep ingebed in de ambitie van de opleiding. De opleiding speelt een leidende rol in het **WOW-Berlin**-project (Window on the World). Studenten bezoeken de ITB, de grootste Europese toerismebeurs waar alle landen vertegenwoordigd zijn. Samen met studenten uit andere landen verblijven de studenten in hetzelfde hostel,

worden ze verdeeld in groepen en wordt er gewerkt aan een product. De studenten worden telkens begeleid door een docent, maar ze hebben zelf de verantwoordelijkheid om informatie te verzamelen op de beurs, het product te ontwikkelen en het ook uiteindelijk te presenteren op de beurs. Tijdens de gesprekken met de visitatiecommissie wordt opgemerkt dat de Vlaamse studenten uit het WOW-Berlin project veel meer productkennis hebben dan hun internationale tegenhangers, die uit verschillende opleidingen komen en niet noodzakelijk toeristisch geschoold zijn. Studenten uit Hogeschool West-Vlaanderen nemen in het tweede jaar verplicht deel aan het project, maar ook studenten uit Vives, Thomas More en PXL kunnen deelnemen aan het project. De ambitie van Hogeschool West-Vlaanderen om studenten ook voor korte tijd naar het buitenland te sturen resulteert in het programma *China from within* dat Vlaamse studenten in contact brengt met Chinese studenten die internationale studies volgen. Er zijn gezamenlijke lessen, maar ook gesprekken met studenten. De uitwisseling zorgt ervoor dat Chinese studenten ook Engels kunnen praten met non-natives. Het partnerprogramma strekt zich ook uit tot de Verenigde Staten, waarmee een wederzijdse uitwisseling van studenten plaatsvindt. De commissie wil tot slot ook haar waardering uitspreken voor de wijze waarop instromende internationale studenten mee ingebed worden in het basistraject.

De opleiding biedt de studenten leermateriaal aan van een degelijke kwaliteit. Het Competentie Onderwijs Programma, COP, stelt de docenten in staat om voor elke module in functie van de leerdoelen de gepaste werkvormen en leermiddelen te selecteren. De commissie stelt vast dat de opleiding voor de diverse leerdoelen aan de slag gaat met een gevarieerde mix leervormen, die weldegelijk op de leerdoelen afgestemd zijn. De kwaliteit van de leerinstrumenten wordt bewaakt door de dienst Kwaliteitszorg en de dienst Onderwijs, die een handleiding beschikbaar stelt op het intranet van de hogeschool. De docenten bespreken deze handleiding op de teamvergadering en gaan daarbij ook aan de slag met de checklists die daarin vermeld staan. De docenten nemen ook de tijd om elkaars cursussen te bekijken, in het bijzonder omdat er weinig opleidingsmodules zijn waar een docent alleen les geeft. De inhoud van de cursussen wordt ook druk besproken met het werkveld en de studenten, die feedback kunnen geven. De opleiding stelt bovendien dat de @homestudenten een zeer belangrijke bron van feedback zijn, aangezien zij volledig op de cursussen gewezen zijn om de leerstof te verwerken. De ambitie van de opleiding is om op termijn steeds meer op *blended learning* in te zetten. De opleiding is vertrouwd met het idee van MOOCS als alternatief voor het louter opnemen en online

plaatsen van lessen. Het toekomstplan van de opleiding is gericht op de mogelijkheid die studenten moeten hebben om alles @home te studeren. Innovatie, creativiteit en ondernemingszin, het eerder vermelde DNA van de opleiding, komt ook terug in diverse leermiddelen. De opleiding doet beroep op intern ontwikkelde tools als Innowiz, die creatief en innovatief denken dienen te stimuleren. Studenten dienen de vraag te stellen bij het ontwikkelen van producten of ideeën of het innovatief en duurzaam genoeg is. De visitatiecommissie heeft vertrouwen in het toekomstplan van de opleiding, maar stelt dat de omschakeling naar *blended learning* eerder trager loopt, zeker aangezien er nu reeds studenten in het **TRM@home-traject** onderwijs volgen. De commissie acht het wenselijk dat de opleiding de uitrol van *blended learning* zeker als prioritair aandachtspunt opneemt.

Het **personeel** is de drijvende kracht achter dit curriculum. De opleiding wordt gedragen door 8,8 voltijdse equivalenten, met 20 personen die betrokken zijn bij de opleiding. Voor elke VTE zijn er 18 studenten, wat een gezond evenwicht is. De visitatiecommissie is van oordeel dat het docententeam toegankelijk, gemotiveerd en deskundig is. De eventuele kennishiaten uit de praktijk worden door de opleiding opgevuld met zogenaamde gastprofessoren, werkveldexperts die als gastdocenten onderwijs komen verzorgen. Gastdocenten verzorgen meer dan 12u les, gastsprekers geven minder dan 12u les. Deze gasten kunnen ook telkens rekenen op een vaste contactpersoon binnen het kernteam, die hen ondersteunt via coaching en het aanreiken van modelantwoorden voor de toetsing. De gastdocenten geven tijdens de gesprekken aan dat ze warm onthaald worden binnen de opleiding en een goede omkadering krijgen. In samenwerking met de coördinator wordt een curriculum opgesteld en worden de nodige pedagogische elementen besproken. De commissie stelt vast dat er geen evaluatiegesprekken zijn met gastdocenten, wat ze betreurt.

De navorming van docenten op **onderwijsvlak** binnen de opleiding wordt bepaald door de competentiematrix, waarin de leerdoelen en de modules gekoppeld worden aan de expertise van de docenten. Een volledig uitgewerkt navormingsprogramma is er niet, maar de commissie stelt wel veel activiteit op dit vlak vast. De grootste kennishiaten die de opleiding tijdens het visitatiebezoek gedefinieerd heeft zijn e-commerce en *meeting industry*, waarvoor nu gastsprekers en gastdocenten ingeschakeld worden. Voor de leden van het kernteam zijn verschillende vormingen beschikbaar. Docenten die geen opleiding Toerisme en recreatiemanagement gevolgd hebben worden bijgeschoold. Hiaten worden gedetecteerd door de

opleidingscoördinator, die ze bespreekt met de betrokken docenten tijdens planningsgesprekken. De docenten geven aan dat zij vragende partij zijn voor een docentenstage, een moment waarop zij terug kunnen proeven van de praktijk om bij te blijven bij de vigerende trends. De opleidingsverantwoordelijken geven echter aan dat dit geen evidentie is gezien het beperkt aantal VTE. De opleiding kiest wel voluit voor korte opleidingen, vormingen en excursies, voornamelijk voor de kernteamleden. De professionalisering kan nog verder gestroomlijnd worden volgens de opleiding, wat bevestigd wordt door de commissie. Naast onderwijs richten de docenten zich ook op onderzoek en dienstverlening. Docenten worden verondersteld een netwerk uit te bouwen en onderzoeksprojecten te ontwikkelen die een toegevoegde waarde hebben voor de opleiding en voor de sector. Op onderzoeksvlak richt de opleiding zich sterk op de niche duurzame innovatie en is er een onderzoek opgezet met PWO-middelen waarbij de focus ligt op het ontwikkelen van een webtool om duurzame schoolreizen mogelijk te maken. De opleiding vindt het ook belangrijk dat studenten betrokken worden bij het onderzoek via de projecten uit de integratiepijler. De binnen de hogeschool ontwikkelde technieken van Innowiz en de samenwerking met Flanders DC helpen ook om de creativiteit en innovatie te stimuleren. Om zich internationaal te oriënteren werkt het docententeam van Hogeschool West-Vlaanderen met uitwisselingen, waarbij heel doelgericht gezocht wordt naar de specialisaties van de partnerhogescholen in het buitenland. In functie van de bijhorende thematische pijler wordt heel gericht gezocht. De docenten gebruiken het WOW-Berlin platform als opportuniteit om kennis te maken met het internationale netwerk.

De commissie stelt met tevredenheid vast dat dit team de voorbije jaren erg hard gewerkt heeft aan het curriculum. Dit brengt echter een zware belasting met zich mee, waardoor de opleiding gekozen heeft voor een geleidelijke hervorming en invoering van het nieuwe curriculum. De docent-studentratio is binnen de perken, maar de opleiding wil de evolutie richting *blended learning* ook gebruiken om studenten te sturen richting meer zelfstandig werken, zodat de contactmomenten veel gericht kunnen. Het voornaamste aandachtspunt voor de docenten lijkt **communicatie**. Er is een formeel kanaal voor informatieverdeling, het leerplatform Leho. De docenten hebben afspraken gemaakt om zorgzaam en spaarzaam te communiceren en om daarbij de mailbox van de studenten niet te overbelasten. Een correcte e-mailhygiëne is hierbij belangrijk. De opleidingsverantwoordelijken merken wel op dat goede communicatie van twee kanten dient te komen en dus ook een gedeelde

verantwoordelijkheid met de studenten is. Informatie die aangereikt wordt op Leho wordt door heel wat studenten niet bekeken, wat problemen oplevert bij het maken van latere afspraken.

De **infrastructuur** waar de opleiding tijdens het visitatiebezoek over beschikt is degelijk, maar de commissie verneemt dat er binnenkort een verhuizing plaatsvindt naar een andere campus. De commissie stelt dat de opleiding beschikt over de nodige werklokalen en bibliotheekinfrastructuur en een eigen toerismelokaal, maar dat het ontbreken van een taallabo een gemis is voor de opleiding. De studenten worden omkaderd door een goed geïntegreerde leeromgeving met een instroom-, doorstroom- en uitstroombegeleiding. Reeds bij de **instroom** stelt de opleiding vast dat ze te maken heeft met een sterk heterogene instroom. In het basistraject komt een meerderheid van de instromende studenten uit de richting Toerisme van het technisch secundair onderwijs. Studenten die bij Syntra de opleiding PR & Onthaal gevolgd hebben krijgen bij hun instroom vrijstellingen, hoofdzakelijk voor de talen die op eenzelfde ERK-niveau gedoceerd worden. De opleiding kan geen instroomselectie doen, maar probeert aan de hand van de SID-inbeurzen, de infodagen en individuele gesprekken met de studenten een realistisch beeld te scheppen van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement. De studenten die kiezen voor het **TRM@home-traject** komen overwegend uit het algemeen secundair onderwijs en hebben verschillende redenen om de opleiding te starten. De visitatiecommissie sprak met een diverse groep studenten die een aanvullende bacheloropleiding wilde volgen, zich dieper wilde specialiseren in de toeristische sector of hun werkervaring valoriseren met een diploma. De studenten zijn zich bewust van de hoge uitval in het traject en geven aan dat een sterke motivatie nodig is om aan het traject te beginnen, samen met een goed agendabeheer en de mogelijkheid om gestructureerd te werken. De informatie op de website en de infodagen heeft de instromende studenten op weg geholpen, net als de praktische infosessie aan het begin van het academiejaar. Het traject is volgens de studenten zwaar maar studeerbaar. De coördinator voor het **@home-traject** is het eerste aanspreekpunt voor de studenten, maar er zijn verdere ondersteunende diensten waar studenten beroep op kunnen doen. Het contact met de dagstudenten is zeer beperkt, gezien de aard van het onderwijs in het **@home-traject**. De studenten uit het **@home-traject** zijn uitgesproken positief over de trajectbegeleiding en ondersteuning die ze doorheen het programma krijgen. De communicatie verloopt hoofdzakelijk via e-mail, zowel met de medestudenten als met de docenten. De studenten geven aan dat ze veel feedback krijgen, maar dat

ze er wel zelf initiatief voor moeten nemen. Face-to-face gesprekken zijn ook mogelijk, zowel ter plaatse met de docenten als via Skype.

Om de **doorstroom** te garanderen voorziet de opleiding in uitgebreide studenten- en studiebegeleiding. De opleidingscoördinator is het centrale aanspreekpunt voor studenten indien ze problemen ondervinden met opleidingsmodules. Studenten worden in het eerste jaar ingedeeld in **mentoraatsgroepen** die begeleid worden door een lector uit het kernteam. Studenten kunnen terecht bij de mentor indien ze vragen hebben over de studie of voor persoonlijke problemen. Tijdens de gesprekken geven de studenten aan dat de docenten erg bereikbaar en vlot aanspreekbaar zijn en ook tijd willen maken voor de studenten. De mentoren verwijzen studenten ook door naar de trajectbegeleiding, de studie- en talentcoach en Stuvo, de studentenvoorzieningen. Studenten kunnen vakinhoudelijke begeleiding krijgen op aanvraag of via ingeplande oefen- of vragensessies. De **studie- en talentcoaches** zijn terug te vinden in het Stip, waar studenten terecht kunnen voor studieadvies, psychosociale dienstverlening of problemen met financiën. Studenten kunnen terecht bij het Stip op eigen initiatief, maar ook op voorstel van de docenten. Het mentoraat biedt de mogelijkheden om te filteren, maar er zijn vrij veel studenten uit de opleiding die doorstromen naar het Stip. De psychosociale zorg en het behandelen van psychosociale problemen gebeurt heel specifiek in een individuele begeleiding. De coaches bieden eerstelijns hulp, maar verwijzen door naar gespecialiseerde therapeuten indien dat nodig is. De hogeschool doet hiervoor beroep op het verwijzingsnetwerk in Kortrijk, waar studenten op korte termijn bij terecht kunnen. De **trajectbegeleiding** heeft de opdracht om studenten te begeleiden bij het samenstellen van hun studieprogramma. De flexibiliteit van het hoger onderwijs in Vlaanderen botst soms met de eisen van volgtijdelijkheid die de opleiding stelt aan bepaalde opleidingsonderdelen. De **trajectbegeleiding** begint reeds op de onthaaldag, een moment waarop het volledige systeem toegelicht wordt. Studenten krijgen de kans om zelf een traject samen te stellen en bespreken dat met de trajectbegeleider. De trajectbegeleider bespreekt studieduur en studiebelasting, maar legt vooral de nadruk op het belang van een goede spreiding van de studielast. Studenten kunnen met klachten terecht bij een **ombudsdienst**, die per opleiding georganiseerd wordt. De ombudspersoon is telkens een docent uit een andere opleiding, maar wel van dezelfde campus. Vanaf het begin van de opleiding worden de studenten vertrouwd gemaakt met de ombuds. De rol van de ombuds wordt uitgelegd in het Onderwijs- en Examenreglement. De studenten uit het **TRM@home-traject** kunnen ook een beroep doen op dezelfde

faciliteiten als de dagstudenten. Werkstudenten kunnen vrijstellingen op basis van EVC's of EVK's aanvragen, maar hiervoor wordt telkens gekeken welke competenties de studenten reeds behaald hebben en welke niet. Er volgt een uitgebreide assessment en elke student moet per leerresultaat motiveren waarom ze daar aan voldoen. Twee interne assessoren kijken naar de portfolio's van de studenten en controleren of de aanvragende student wel degelijk aan de vereisten voldoet.

De commissie erkent dat de opleiding de voorbije jaren hard getimmerd heeft aan de opleiding en uit hiervoor haar waardering. De opleidingsverantwoordelijken hebben een degelijk programma ontwikkeld dat zowel verticaal als horizontaal goed opgebouwd is en een variatie aan werkvormen biedt. De commissie is van oordeel dat de projectvakken en cases realistisch uitgewerkt zijn en een relevant voorbeeld bieden van de latere dagelijkse praktijk. De drie thematische pijlers en de integratiepijler bieden een solide kader waarin de opleiding haar programma kan aanbieden en vloeit voort uit een consistente visie op het vakgebied. De visitatiecommissie stelt wel vast dat de keuzes die studenten in het vijfde semester kunnen maken ongelijksoortige vakken betreft. De Howest OpleidingsToets zorgt ook in de toekomst voor een garantie op kwaliteit binnen de opleiding. De opleiding en haar studenten detecteren een moeizame communicatie als een van de voornaamste werkpunten voor de nabije toekomst. De opleiding heeft met haar programma een duidelijk fundament gelegd om innovatie, ondernemingszin en duurzaamheid een prominente plaats te geven, iets waar ze de komende jaren aan dient te werken.

De visitatiecommissie is van oordeel dat het TRM@home-traject voldoet aan de vereisten voor de basiskwaliteit. De commissie stelt vast dat de organisatie van het traject veel energie vergt van de opleiding en dat er grote uitdagingen gepaard gaan met het inrichten ervan. De commissie is van mening dat er voldoende omkadering geboden wordt aan de studenten en dat de alternatieve inhoudelijke keuzes in het programma voldoende afgestemd zijn op de werkstudenten. De visitatiecommissie vindt het echter jammer dat de plannen voor *blended learning* en de betere integratie van afstandsonderwijs in het traject nog niet gerealiseerd werden en beschouwt dit als een gemiste kans.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE voor het basistraject en het traject voor werkstudenten.

De organisatie van de toetsing binnen de opleiding Toerisme en recreatiemanagement wordt bepaald in het Onderwijs- en Examenreglement. De commissie stelt vast dat de opleiding de voorbije jaren veel inspanningen geleverd heeft om het toetsbeleid verder uit te rollen en dat ze daar de vruchten van kan plukken. Het teamoverleg is niet enkel het moment waarop de docenten onderling in overleg gaan met elkaar, maar ook de gelegenheid om de toetsing te bespreken.

Voor haar toetsbeleid vertrekt de opleiding van een helder geformuleerd toetsconcept dat steunt op een aantal principes. De opleiding heeft de ambitie om op vlak van leerdoel, vorm, inhoud en niveau een consistente toetsing aan te bieden. De toetsing is gevarieerd, vertrekt waar mogelijk vanuit een authentieke beroepscontext en stimuleert studenten om zelfsturend te leren en te reflecteren. De opleiding betreft haar studenten niet enkel bij de toetsing in het kader van die zelfreflectie, maar biedt hen medeverantwoordelijkheid door peer-assessment als middel in te schakelen.

De opleiding werkt voor het opstellen van haar toetsen met het Competentie Assessment Programma (CAP), dat per leerresultaat een overzicht biedt van de gevarieerde toetsomgeving. De opleiding beschrijft daarin per leerdoel de evaluatievorm, de verbeterleutel, de toetsverantwoordelijke en de toetswijze. De **transparantie** van de toetsing wordt met dit systeem verbeterd, omdat zowel studenten als docenten goed op de hoogte zijn van wat verwacht kan worden. Studenten geven tijdens de gesprekken ook aan dat de verwachtingen telkens terug te vinden zijn op LEHO, de leeromgeving, waar evaluatiefiches verschijnen met alle verwachtingen voor de evaluatie van papers, projecten, cases of examens. Bij het begin van het academiejaar wordt in de opleidingsonderdelen door de verantwoordelijke docenten ook telkens uitleg gegeven bij de evaluatie van de opleidingsonderdelen. Studenten geven aan dat ze altijd feedback kunnen vragen bij de verantwoordelijke docent en via voorbeeldvragen en examens voor een aantal opleidingsonderdelen ook tijdens het jaar kunnen oefenen. Indien studenten een minder succesvol resultaat behalen kunnen ze terecht voor feedback bij de mentor, die alles met hen

overloopt. Dit feedbackmoment is vrijwillig en studenten kunnen op de dag van de puntenuitreiking ook aan de docenten feedback vragen. De **validiteit** van de toetsing wordt bewaakt door de consequente koppeling van de evaluatievormen aan de beoogde leerresultaten. Het CAP zorgt er ook voor dat de docenten bewust omgaan met de invulling van de studien en evaluatiefiches die de studenten ontvangen. In de gesprekken met de visitatiecommissie beschrijven de docenten zorgvuldig het proces bij de uitrol van het nieuwe vijfde semester. Via uitvoerig overleg werd gekeken hoe de docenten naar de leerresultaten willen toewerken, of alles wat ze willen bereiken met de toetsing ook bereikt wordt en of de toetsing niet te kennisgericht is. Het meeroogenprincipe en het veelvuldig overleg dragen bij tot de validiteit en de betrouwbaarheid van de toetsing. Docenten kijken vooraf naar het materiaal via een checklist en evaluatiecriteria. De commissie mist hier het bestaan van toetsmatrijzen. De **betrouwbaarheid** tot slot wordt gegarandeerd door verschillende ingebouwde mechanismen. De medeverantwoordelijkheid met de peer assessment biedt daar een eerste stap in, maar het belangrijkste instrument om de toetsing betrouwbaar te houden is het organiseren van de afsluitende toetsing met meerdere beoordelaars.

Het gerealiseerd eindniveau wordt bepaald door de **driedelige afsluitende toetsing** die ingebouwd zit in het curriculum. In het vierde semester organiseert de opleiding voor de opleidingsonderdelen Frans IV, Engels IV, Project IV (Internationalisering en marketing) reeds afsluitende toetsen voor quasi alle leerresultaten. De bachelorproef en de stage vullen daarop aan en vertonen ook enige overlap. De opleiding geeft tijdens het visitatiebezoek aan dat er binnen het opleidingsteam een constante reflectie is over de kwaliteit van de **bachelorproef** en de vraag of ze dient behouden te worden in het programma. De commissie vindt dat dit behouden dient te blijven. De opleiding beschouwt dit als de grootste uitdaging, zowel voor de docenten als voor de studenten. Naar aanleiding van de vorige visitatie werden opzet en begeleiding van de bachelorproef grondig aangepakt. Het fundament is het scheppen van een leerlijn rond de bachelorproef. Studenten werden vroeger verondersteld bepaalde vaardigheden reeds te hebben verworven, maar dat was niet het geval. Door een aantal gerichte aanpassingen binnen opleidingsonderdelen worden onderzoeks- en informatievaardigheden reeds vanaf het begin aangeleerd bij de studenten. De verantwoordelijkheid voor de begeleiding bij de bachelorproef is in tegenstelling tot in het verleden nu een volledige verantwoordelijkheid van de opleiding en niet van externe promotoren. De opleiding beschouwt de bachelorproef als de kans om creativiteit en innovatie in werking te

zien en wil studenten hier reeds vroeg in het programma op voorbereiden. Het opleidingsonderdeel Bachelorproef is opgedeeld in twee delen van telkens 6 ECTS (Bachelorproef I en Bachelorproef II). In Bachelorproef I, in het vijfde semester van de opleiding, kunnen studenten hun onderwerp zelf kiezen. Dit kan afgestemd zijn op het bedrijf of de organisatie waar de student in de derde fase van de opleiding stage loopt, maar dit is niet verplicht. De studenten beginnen met het verzamelen van ideeën, het opstellen van een projectplan en het maken van een analyse. Dit leidt tot het opstellen van een *researchpaper*, die opgevolgd en beoordeeld wordt door de docenten. Bachelorproef II wordt in het zesde semester aangeboden en wordt gebruikt voor het uitschrijven van de bachelorproef. De studenten geven aan dat ze voldoende tijd vrij geroosterd krijgen in het programma om aan de bachelorproef te werken, maar merken wel op dat de combinatie met de stage zwaar kan zijn. De commissie vindt de opbouw van de bachelorproef consistent en zinvol. De mogelijkheid tot symbiose tussen de stage en de bachelorproef is een meerwaarde en de bachelorproeven zijn van een degelijke kwaliteit. De opleiding heeft veel inspanningen geleverd, maar zal blijvend moeten werken om de kwaliteit van de proeven te garanderen. De evaluatie van de bachelorproef wordt grotendeels bepaald door de gedragsindicatoren. Studenten werken voor hun bachelorproef een product uit dat dient te voldoen aan een aantal evaluatiecriteria. De researchvaardigheden, SWOT-analyse, trendanalyse en dergelijke meer worden in Bachelorproef I geëvalueerd, terwijl Bachelorproef II vooral gericht is op de oplossing die de student uitwerkt voor het eerder geformuleerde probleem.

De **stage** en de bijhorende afstudeerreis nemen met 24 ECTS de hoofdrol op in de afsluitende toetsing. De organisatie hiervan werd reeds beschreven onder generieke kwaliteitswaarborg 2. De assessment gebeurt voornamelijk op basis van prestaties tijdens de stages, waarin het portfolio een belangrijke rol speelt. De evaluatie van de eerste, korte stageperiode gebeurt via een telefonisch gesprek na de drie weken en een evaluatieformulier dat door de studenten, het werkveld en de opleiding ingevuld wordt. Na afloop van de stage worden de scores toegelicht en wordt er gezocht naar een consensus. Voor de lange afsluitende stage zijn er specifieke kwaliteitscriteria waaraan voldaan moet worden. De student vult in het portfolio in hoe het bedrijf daarmee omgaat en maakt een zelfreflectie. Tijdens een tussentijdse evaluatie wordt gekeken hoe de student reflecteert en wat de indruk is van het bedrijf. De opleiding laat ruimte in de lange stage om studenten eventueel bij te sturen mocht dat nodig zijn. De stagebegeleiders uit het bedrijf geven geen cijfers, maar

schrijven wel een kwalitatieve beoordeling via een evaluatieformulier. Op basis van deze input, de reflectie van de student en het oordeel van de stagebegeleider komt er een score tot stand volgens een welbepaalde richtlijn. De opleiding hanteert zeven leerresultaten met een bepaalde weging in het eindtotaal. De beoordeling van internationale stages verloopt op een gelijkaardige manier, maar het is niet mogelijk om de studenten in het buitenland te bezoeken. De visitatiecommissie heeft hier begrip voor, maar stelt dat de opvolging van studenten in het buitenland een uitdaging vormt waar de opleiding blijvend aandacht aan dient te besteden. Het portfolio als evaluatieinstrument neemt een belangrijke rol op binnen de opleiding. De opleiding stelt dat het de mogelijkheid biedt om een reële situatie te scheppen. De studenten doen voor het portfolio een vacatureanalyse en gaan zelf op zoek naar de aandachtspunten die ze kunnen hebben. De focus op reflectie en *self-assessment* helpt niet enkel voor de eindevaluatie, maar ook voor de groei van de studenten als individu. Het beoordelen van de reflectie gaat voor de opleiding dan ook niet over 'juist' of 'fout' reflecteren, maar de mate waarin de student met die feedback om kan gaan.

De commissie stelt samen met de opleiding vast dat het diplomarendement gemiddeld lager ligt dan in de rest van Vlaanderen. Volgens de opleiding is er een probleem met de instroom. Door naar de beroepsrollen te verwijzen vanaf de werving en door een kijkstage te organiseren in het eerste semester wil de opleiding studenten helpen bij het maken van een goede oriënteringskeuze. Het optimaliseren van de aangeboden informatie aan studenten die instromen lijkt de grootste uitdaging voor de opleiding. De doorstroom in de tweede en de derde fase is wel opmerkelijk beter. De commissie merkt op dat een groot aantal studenten na afstuderen aan de slag kan op de stageplek. Het verschil tussen het basistraject en de TRM@home-opleiding is de grote uitval. De commissie erkent dat dit te maken heeft met de aard van het programma, de eerder lange duur van het traject en de bij momenten moeilijke combinatie met het werken. De commissie stelt vast dat dit een gevoelige groep is die reeds zorgvuldig gemonitord en omkaderd wordt, maar dat de succesvolle doorstroom in dit traject een grote uitdaging vormt voor de opleiding.

De uitrol van het nieuwe toetsbeleid met het Competentie Assessment Programma (CAP) en de nieuwe aanpak van de bachelorproef heeft veel energie gevergd van de opleiding, maar de commissie heeft vertrouwen in het uitgerolde project. De commissie stelt vast dat degenen die afstuderen aan de Hogeschool West-Vlaanderen voldoen aan de vereisten voor het

gerealiseerd eindniveau. Het gebruik van het CAP, het portfolio en de nieuwe bachelorproef vergen nog wat gewenning bij zowel studenten als docenten. De afsluitende toetsing geeft een realistisch beeld van de kwaliteiten van de afgestudeerde studenten. De commissie merkt op dat de opleiding zowel in het basistraject als in het TRM@Home-traject geconfronteerd wordt met een uitval en stelt dat het managen van die instroom en het bijsturen van de verwachtingen een van de grootste uitdagingen vormt. Vooral het afstandstraject verdient hier bijkomende zorg volgens de commissie.

Integraal eindoordeel van de commissie voor het basistraject

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	G
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als goed en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het basistraject van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement, conform de beslisregels, voldoende.

Integraal eindoordeel van de commissie voor het traject voor werkstudenten

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel voor het traject voor werkstudenten van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Herformuleer de kernrollen, in het bijzonder de *travel advisor*, opdat deze meer recht doen aan de ambitie en de waarden uit de opleidingsvisie.
- Vul de vacatureanalyse aan met een nadere analyse van de evoluerende internationale sector.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Leg meer nadruk op de ambitie rond creativiteit, innovatie en ondernemingszin in het programma.
- Bouw het *Talent@Work* concept verder uit en ga op zoek naar meer kruisverbanden met verschillende opleidingen binnen de hogeschool.
- Maak van de uitrol van *blended learning* zowel in het basistraject als het TRM@hometraject een prioritair aandachtspunt.
- Organiseer ook voor gastdocenten evaluatiegesprekken.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Rol het Competentie Assement Programma (CAP) verder uit en zorg voor een tijdige evaluatie van het geheel.
- Volg de bachelorproeven zorgvuldig op en waak over de effectiviteit van de recent uitgebouwde leerlijn rond onderzoek.
- Analyseer de hoge uitval in het TRM@hometraject en probeer deze te remediëren.

KATHOLIEKE HOGESCHOOL VIVES NOORD

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

SAMENVATTING

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Katholieke Hogeschool Vives Noord

Op 9 en 10 oktober 2014 werd de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van de Katholieke Hogeschool Vives Noord, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van de Katholieke Hogeschool Vives Noord is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten, die in drie schijven van 60 studiepunten aan de studenten aangeboden wordt. De opleiding biedt een sterk praktijkgericht programma aan waar de theorie ten dienste staat van de praktijk. Er wordt nauw samengewerkt met bedrijven uit de regio en de opleiding focust sterk op uitgaand toerisme en het vliegend toerisme in het bijzonder. De inhoudelijke keuzes van de opleiding maken duidelijk dat toerisme sterker op de voorgrond treedt dan recreatie.

De doelstellingen die de opleiding vooropstelt overlappen sterk met de doelstellingen op Vlaams niveau, zij het dat onderzoeksvaardigheden en management iets minder sterk belicht worden. De studenten worden

getraind in vijf specifieke rollen: **werken met informatie, communiceren, kwaliteit bewaken, management ondersteunen** en **samenwerken/organiseren/coördineren**.

In het academiejaar 2013–2014 telde de opleiding 172 ingeschreven studenten, waarvan 127 voltijds en 45 niet-voltijds.

Programma

Het opleidingsprogramma bestaat in het eerste jaar uit een gemeenschappelijk traject, maar biedt studenten later de mogelijkheid om zich te specialiseren in **Touroperator (TOP), Reisbureau (RBU)** en **Toeristische diensten en evenementen (TDE)**. Deze specialisaties richten zich sterk op de toerismesector van vandaag en te weinig op de toerismesector van morgen. De opbouw van de drie trajecten loopt gelijkaardig en steunt op vier cruciale pijlers: talen en communicatie, ICT, economische en juridische vorming en tot slot de beroepsgerichte vakken. De opleiding hecht veel belang aan **Talen en communicatie** wegens het grote belang van meertaligheid en algemene taalvaardigheid in de toeristische sector. De opleiding kiest met de beroepsgerichte vakken voor praktijkgerichte theorie, simulaties en échte praktijkervaring om de studenten vertrouwd te maken met de sector. De **stages** zijn hier een belangrijk onderdeel van. De studenten volgen in het tweede jaar een korte stage van vier weken en in het derde jaar een lange stage van vijftien weken. De stagedatabank is omvangrijk en studenten kunnen rekenen op een degelijke ondersteuning doorheen het hele traject.

Een internationale ervaring is belangrijk voor de opleiding en de docenten creëren zowel in Vlaanderen als daarbuiten opportuniteiten voor hun studenten. Er zijn excursies en uitwisselingen met de Luikse partner, maar ook een buitenlandse stage of een Erasmusuitwisseling behoren tot de mogelijkheden. De opvolging van studenten in het buitenland verloopt via intensief persoonlijk contact en studenten kunnen vlot terecht bij de begeleiders indien er problemen zijn.

Beoordeling en toetsing

De examens worden georganiseerd op het einde van elk semester. De studenten worden op de hoogte gehouden van wat ze kunnen verwachten via de ECTS-fiches, uitleg aan het begin van de lessenreeks en op het eind. De docenten organiseren in een aantal gevallen proefexamens of voorbeeldexamens om studenten een beter beeld te geven van wat

verwacht kan worden. De evaluatie gebeurt met een gevarieerd arsenaal aan instrumenten: schriftelijke examens, mondelinge examens, papers, portfolio en presentaties zijn maar een voorbeeld. De opleiding werkt ook steeds vaker met *peer assessment*, waarbij een beoordeling door de medestudenten ook meespeelt in de eindbeoordeling. De studenten ervaren de beoordeling en toetsing als transparant. Ze zijn goed op de hoogte van wat verwacht wordt van hen, ervaren de scores als eerlijk en kunnen bij klachten vlot terecht bij de ombudspersoon, die hun dossier dan verder behandelt.

Het sluitstuk van de opleiding is het **afstudeerwerk**, een geïntegreerde proef waarmee de studenten aantonen dat ze alle competenties die ze geleerd hebben tijdens de opleiding ook weldegelijk beheersen. Studenten kunnen kiezen tussen een technische studie, profielstudie of productontwikkeling. De eindwerken zijn echter van wisselende kwaliteit, vertonen weinig originaliteit en creativiteit en zijn sterk beschrijvend.

Begeleiding en ondersteuning

De studenten komen in de Katholieke Hogeschool Vives Noord terecht in een modern uitgeruste campus en een goede leeromgeving. Het leermateriaal is helder opgebouwd en de docenten werken met verschillende werkvormen: zowel traditionele lessen als seminars en case-onderwijs. Het docententeam is enthousiast en betrokken en de studenten kunnen rekenen op een uitgebreid netwerk van studie- en trajectbegeleiders en andere ondersteuners om een optimale kwaliteit van het onderwijs te verzorgen.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

Eens de studenten afgestudeerd zijn kiest ongeveer 25% van de studenten voor een vervolgopleiding. Een meerderheid daarvan volgt de masteropleiding Toerisme, maar ook nieuwe professionele bacheloropleidingen worden door de studenten gekozen. De studenten uit de Katholieke Hogeschool Vives Noord die ervoor kiezen in de arbeidsmarkt te stappen komen hoofdzakelijk bij touroperators, reisbureaus, hotels en luchtvaartbedrijven terecht. De bank- en verzekeringssector neemt ook vlot studenten uit de opleiding aan.

OPLEIDINGSRAPPORT

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Katholieke Hogeschool Vives Noord.

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Toerisme en recreatiemanagement aan de Katholieke Hogeschool Vives Noord. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 9 en 10 oktober 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatie rapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne

kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeteringsuggesties.

Situering van de opleiding

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement werd tot het academiejaar 2012–2013 aangeboden door het departement Handelswetenschappen en bedrijfskunde van de Katholieke Hogeschool Brugge-Oostende (KHBO). Sinds september 2013 maakt de opleiding deel uit van de Katholieke Hogeschool Vives Noord, het resultaat van een fusie tussen het KHBO en de Katholieke Hogeschool Zuidwest-Vlaanderen (KATHO).

Het bestuur van de opleiding ligt in handen van het opleidingsmanagementteam (OMT) en de studiegebieddirecteur. De opleidingsvergadering en de opleidingsadviesraden zijn organen waarin gereflecteerd wordt over de opleiding en die adviserend werken naar het OMT.

De opleiding professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement telt in het academiejaar 2013–2014 172 ingeschreven studenten, waarvan 127 voltijds en 45 niet-voltijds. Het programma telt 180 studiepunten, die verspreid over drie jaar aangeboden worden aan de studenten.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De opleiding volgt de **domeinspecifieke leerresultaten (DLR)** die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn opgesteld krachtens het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. De domeinspecifieke leerresultaten zijn

gevalideerd door de NVAO in juni 2014 en zijn via focusgroepsgesprekken georganiseerd door de VLUHR afgetoetst bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en de studenten. De opleidingsverantwoordelijken hebben actief deelgenomen aan het opstellen van de leerresultaten en hebben deze op korte termijn vertaald naar opleidingsspecifieke leerresultaten. De opleidingsspecifieke leerresultaten worden ingepast in de vijf rollen voor de beroepsbeoefenaar, die relevant en herkenbaar moeten zijn in de sector: werken met **informatie, communiceren, “samenwerken, organiseren, coördineren”, management ondersteunen** en tot slot **de kwaliteit bewaken**. Op een dieper niveau werkt de opleiding met 57 specifieke competenties, die volgens de commissie een uitgebreid en gedetailleerd beeld scheppen van de verwachte leerresultaten. Het derde en laatste niveau tot slot zijn de gedragsindicatoren, die gekoppeld zijn aan de beoogde leerresultaten en tot doel hebben de meetbaarheid ervan te verhogen. De commissie is van oordeel dat de competenties en gedragsindicatoren degelijk uitgewerkt zijn, maar vindt dat de vijf beroepsrollen erg generiek geformuleerd zijn en de dynamiek van de sector missen. De sterk praktijkgerichte ambitie van de opleiding komt volgens de commissie niet tot uiting in de geformuleerde rollen.

De commissie is van oordeel dat deze competenties aansluiten bij wat verwacht kan worden van een professionele bachelor. Wel wil de commissie de opleiding aanbevelen om een ambitieuzere invulling te geven aan **DLR 8**, met betrekking op 'het ontwikkelen van inzicht in de visie en managementstrategie van de organisatie en het meewerken aan de implementatie ervan'. De opleiding heeft ervoor gekozen om dit te vertalen naar vier specifieke competenties, waarvan de commissie het betreurt dat de opleiding ervoor kiest om dit eerder als het ondersteunen van management te benaderen, zoals bepaald in de vierde beroepsrol. Een professionele bachelor kan volgens de visitatiecommissie verder gaan dan het louter meewerken aan het management van de organisatie en het uitvoeren van courante leidinggevende taken. Het ontwikkelen van inzicht in de visie en in de managementstrategie van organisaties kan door studenten algemene kennis te laten verwerven rond managementmodellen en –concepten waarmee ze actief en kritisch kunnen kijken naar het management van de eigen organisatie. Bij haar lezing van de domeinspecifieke leerresultaten vond de commissie dat **DLR 12**, het 'methodisch, betrouwbaar en zelfstandig handelen op basis van beroepsspecifieke inzichten, onderzoeksuitkomsten, ervaringen en bestaande oplossingen' eerder matig was qua ambitie. Ondanks de expliciete keuze voor een afstudeerwerk heeft de opleiding niet de ambitie

om de studenten op vlak van analyse verder op te leiden. De commissie suggereert dat de studenten in nog groeimarge hebben op dit vlak en op die manier nauwer kunnen aansluiten bij de onderzoeksambitie van de opleiding.

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement heeft de ambitie **sterk praktijkgericht** te zijn. De opleidingsverantwoordelijken geven aan dat ze meer willen meegeven aan de studenten dan wat in de referentiekaders staat. De opleiding streeft naar een evenwicht tussen theorie en praktijk en verzorgt in haar leerinhouden een duidelijk toeristische oriëntatie. De trends in de sector en de steeds breder wordende mogelijkheden van het internet nopen de opleiding tot een nauwe samenwerking met het **beroepenveld**, die vertegenwoordigers heeft in de adviesraad. Op basis van de gesprekken en de ingekeken documentatie stelt de commissie vast dat de opleiding sterker georiënteerd is op het luik toerisme dan op recreatie, een bewuste keuze die gemaakt werd na intensief overleg met de adviesraad. De opleidingsverantwoordelijken stellen dat het beroepenveld sterk aanstuurt op het behoud van dit uitgesproken toeristisch perspectief en dat deze piste ook in de toekomst bewandeld zal worden. De commissie stelt vast dat de opleiding zich hiermee sterk verankert in het werkveld en de regionale focus op *outgoing* en *flying* toerisme duidelijk centraal stelt. De hoge tewerkstellingsgraad van afgestudeerden uit de Katholieke Hogeschool Vives Noord wijst er volgens de opleidingsverantwoordelijken op dat dit de juiste keuze was.

Om op de dynamische actuele eisen van het **internationale vakgebied** in te spelen kiest de opleiding voor het sluiten van internationale partnerships, om docenten en studenten uit te wisselen. De opleiding zit in een netwerk met partnerinstellingen in het buitenland, neemt deel aan congressen van HEDTOUR en BUSINET en organiseerde recent een prospectie naar o.a. de Balearen en Portugal. De commissie mist tijdens het bezoek echter een ambitie om uitdrukkelijk en doelbewust internationaal te benchmarken en de bevindingen uit de internationale uitwisseling mee te nemen in de eigen beleidscyclus. Een systematische benchmarking helpt de opleiding om gelijke tred te houden met opleidingen in het buitenland en de dynamische actuele eisen blijvend op te volgen.

Concluderend stelt de commissie vast dat de opleiding Toerisme en recreatiemanagement **voldoet** aan de basisvereisten voor de eerste kwaliteitswaarborg. De abstracte vertaaloefening van DLR naar OLR is goed uitgevoerd, maar er rest de opleiding nog werk om de leerresultaten scherp

te formuleren. Wat inhoudelijke oriëntering betreft ziet de commissie nog ruimte voor verbetering wat management en onderzoek betreft. De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van de Katholieke Hogeschool Vives Noord is een zelfbewuste, praktijkgerichte opleiding die ontwikkelingen op internationaal vlak volgt. Het zwaartepunt van de opleiding wordt gelegd bij de regionale ontwikkelingen, wat versterkt wordt door de verwevenheid met het lokale beroepenveld. De commissie ziet groeimogelijkheden op internationaal vlak en stelt dat de ambitie van de opleiding verhoogd kan worden door benchmarken met buitenlandse opleidingen.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

Het beleidsorgaan dat toeziet op een gedegen bewaking van het onderwijsproces is het **opleidingsmanagementteam** (OMT) voor het studiegebied Handelswetenschappen en bedrijfskunde, waar de opleiding Toerisme en recreatiemanagement onder valt. Het OMT bestaat uit de studiegebieddirecteur, de opleidingshoofden en de beleidssecretarissen wordt geadviseerd door de opleidingsvergadering en de opleidingsadviesraden, waarin gereflecteerd wordt over de wijze waarop de DLR in de opleiding het best kunnen worden behaald. In het OMT+ schuiven de onderwijscoach, de coördinatoren voor kwaliteitszorg, praktijkgebaseerd onderzoek, studien- en trajectbegeleiding, onderwijsmedia en internationalisering mee aan tafel om specifieke topics aan de orde te brengen.

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement heeft de ambitie afgestudeerden af te leveren die “vrij direct inzetbaar zijn in diverse domeinen van de toeristisch-recreatieve sector”. Door drie specialisaties te bouwen op het fundament van een gemeenschappelijk traject achten de opleidingsverantwoordelijken het mogelijk om efficiënt in te spelen op de noden van de sector en studenten tegelijkertijd de mogelijkheid te geven om in de hele sector aan de slag te kunnen. Het opleidingsmanagementteam is verantwoordelijk om deze visie op onderwijs te realiseren en wordt hierin ondersteund door de onderwijscoach.

Het **programma** in de professionele bacheloropleiding bestaat uit 180 studiepunten die verdeeld over drie jaar aangeboden worden in zes semesters. Het eerste jaar bestaat uit een gemeenschappelijk traject, dat doorloopt tot semester vijf en in totaal 105 studiepunten telt. Vanaf het derde

semester hebben studenten de mogelijkheid om voor 69 studiepunten een specialisatie te kiezen. Het **gemeenschappelijke traject van de opleiding** bestaat uit de opleidingsonderdelen die volgens de opleiding 'algemeen vormende waarde' hebben, met talen, ICT en de juridisch-economische vorming als voornaamste onderdelen. De opleiding Toerisme en recreatiemanagement is een stamopleiding zonder officiële afstudeerrichtingen: elke student krijgt op het einde van het traject hetzelfde diploma.

De opleiding heeft wel de keuze gemaakt om **specialisaties** aan te bieden, op basis van feedback die ontvangen werd uit de stageplaatsen: **Touroperator (TOP), Reisbureau (RBU) en Toeristische diensten en evenementen (TDE)**. De opleidingsverantwoordelijken argumenteren dat gezien de groeiende complexiteit in de sector een louter generalistische opleiding niet garandeert dat de studenten alles gezien hebben om bij een reisbureau of touroperator aan de slag te gaan. Op basis van de gesprekken stelt de commissie vast dat de keuze voor een gemeenschappelijk traject en specialisaties volgens de opleidingsverantwoordelijken een betere voorbereiding op de doelsector inhoudt en beschouwd dient te worden als een verrijking. Het basisuitgangspunt van de opleidingsverantwoordelijken blijft echter dat elke student ongeacht de specialisatie breed ingezet kan worden in de sector. De specialisatie Touroperator is de meest gekozen keuze, gevolgd door Reisbureau en tenslotte Toeristische diensten en evenementen. De opleiding erkent tijdens de gesprekken dat de specialisaties Touroperator en Reisbureau doorheen de jaren naar elkaar toegegroeid zijn, wat overeenstemt met de evolutie in de sector. Studenten die Toeristische diensten en evenementen kiezen als afstudeerrichting evolueren wel richting meer specifiekere jobs, aangezien de nadruk sterk ligt op het *incoming* toerisme en binnenlands toerisme. Dit sluit ook aan bij een van de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie.

De visitatiecommissie stelt vast dat de toenemende specialisering binnen de verschillende doelsectoren en de groeiende verwevenheid van distributie en productie in de sector leiden tot uitdagingen voor de opleiding, maar stelt zich vragen bij de statische keuze voor specialisaties zoals die nu aangeboden worden in het programma. De vertegenwoordigers van het werkveld, de alumni en de docenten zelf stellen vragen bij de meerwaarde van de huidige opsplitsing van het programma. Het werkveld heeft samen met de opleidingsverantwoordelijken een aanzet gegeven om de schotten tussen de verschillende specialisaties geleidelijk aan te laten varen, geïnspireerd door de ontwikkelingen in de toeristisch-recreatieve sector. De commissie stelt vast dat de **huidige specialisaties** gebaseerd

zijn op feedback van de stageplaatsen uit het verleden en de werking van de praktijk, maar is van oordeel dat dit niet overeenkomt met de dynamiek van het bredere, internationale werkveld. De opleiding leidt op tot de toerismesector van vandaag, maar is te weinig georiënteerd op de toerismesector van morgen. De commissie acht een heroriëntering van de specialisaties noodzakelijk en suggereert een meer inhoudelijke, thematische aanpak of een volledige afschaffing van de specialisaties.

De opleiding heeft als rode draad doorheen het programma **vier pijlers** ingericht: **talen en communicatie, ICT, economische en juridische vorming** en de **beroepsgerichte vakken**. De opleiding kiest voor competentiegericht onderwijs en heeft naar aanleiding van de vorige visitatie de competenties ingepast in de vijf rollen. De ECTS-fiches bieden de studenten veel informatie over de te toetsen competenties en de gedragsindicatoren, maar missen een duidelijke link met de vijf beroepsrollen. De commissie stelt vast dat de balans en de algemene samenhang in het programma bewaakt wordt door een systematisch overleg met de vakdocenten. In het studiegebied Handelswetenschappen worden frequent werkgroepen georganiseerd tussen de docenten onderling om af te stemmen binnen bepaalde clusters, zoals het talenonderwijs. De sterke toeristische oriëntatie van de opleidingsonderdelen komt niet in het gedrang maar is volgens de commissie wel een blijvend belangrijk aandachtspunt.

Talen en communicatie telt als eerste pijler van de opleiding 47 studiepunten, meer dan een kwart van het totaal. Op basis van het zelfevaluatie rapport, de ingekeken documentatie en de gesprekken met de opleiding stelt de commissie vast dat taal een dominante rol speelt binnen de opleiding. De studenten bevestigen dit ook tijdens de gesprekken met de commissie. Naast de basistalen Nederlands, Frans en Engels kunnen studenten kiezen voor Duits of Spaans. In het eerste jaar wordt een theoretische basis gelegd, waar in het tweede jaar op verder gebouwd wordt met taallabo's en oefeningen die telkens op de praktijk gericht zijn. Zowel de docenten, werkveld en alumni merken op dat de kennis van het Frans steeds vaker een probleem wordt, zowel tijdens de opleiding als nadien. De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan dat dit niet enkel een fenomeen is bij afgestudeerden uit de Katholieke Hogeschool Vives Noord, maar in heel Vlaanderen een probleem vormt. De opleidingsverantwoordelijken zijn zich hiervan bewust en plannen maatregelen. De opleiding organiseert een "instaptoets" om na te gaan op welk niveau de studenten de verschillende talen beheersen. Afhankelijk daarvan kunnen studenten deelnemen aan leergroepen

die georganiseerd worden doorheen het eerste en het tweede semester van de opleiding. De commissie benadrukt het belang van een tijdige organisatie van deze instaptoets, bij voorkeur vóór studenten starten met het onderwijs. De commissie stelt vast dat de opleiding veel tijd spendeert aan taalvaardigheid en communicatie en dat ze dit wil doen als ondersteuning van de vakinhoud. De commissie mist echter in dit geheel de relatie met de beroepsrollen van de opleiding en stelt vast dat het op basis van de ECTS-fiches moeilijk is om de specifieke doelstellingen van de opleidingsonderdelen te achterhalen. De commissie beveelt de opleiding dan ook aan om de doelstellingen scherper te formuleren.

De **economisch-juridische** pijler bestaat uit 22 studiepunten van het totale opleidingsprogramma. De commissie stelt vast dat het economisch-juridische aspect volgens dezelfde principes als het talenonderwijs georganiseerd wordt, met een sterke focus op de praktijk. De opleiding geeft in haar zelfevaluatie aan dat de economisch-juridische pijler minder belangrijk is, aangezien de opleiding studenten hoofdzakelijk opleidt voor instapfuncties in de sector. De commissie merkt op dat tijdens de gesprekken met vertegenwoordigers van het werkveld en de opleidingsverantwoordelijken deze ambitie meermaals herhaald werd. De commissie blijft echter benadrukken dat het belangrijk is dat het beoogd eindniveau hoog genoeg blijft en dat de studenten alle tools aangeleerd krijgen om door te stromen naar een managementfunctie.

Om in te spelen op de digitale evoluties in de sector heeft de opleiding een **ICT-pijler** uitgebouwd, die 14 studiepunten van het totale curriculum telt. Zowel in het zelfevaluatierapport als tijdens de gesprekken leggen de opleidingsverantwoordelijken sterk de nadruk op het belang van deze pijler, die met de razendsnelle opkomst van digitale media cruciaal wordt voor de opleiding. De opleiding is zich sterk bewust van het feit dat ze over alle nieuwe systemen moeten beschikken, maar weet tegelijkertijd dat deze reeds achterhaald zullen zijn eens de studenten afgestudeerd zijn. Het gaat eerder om het aanleren van een soort van handigheid, studenten moeten online kunnen werken. De nadruk ligt hoofdzakelijk op de techniek, maar de opleiding probeert de studenten ook inzicht bij te brengen door in de theoretische vakken de link te leggen met ICT.

De opleiding kiest voor **sector embedded learning** in haar **beroepsgerichte pijler**. De opleiding voorziet hierin een hoofdrol voor de praktijk, door elke theorie die de studenten aangeleerd krijgen meteen te koppelen aan de praktijk. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen drie types

onderwijs: praktijkvoorbereidende theorie, gesimuleerde realiteit en de reële praktijk. Deze onderwijstypes zijn niet rechtstreeks gekoppeld aan één bepaalde opleidingsfase, maar worden gevarieerd aangeboden. De **praktijkvoorbereidende theorie** vertrekt regelmatig van voorbeelden uit de praktijk, waar een theoretische reflectie aan gekoppeld wordt. Studenten krijgen in deze lessen voornamelijk kennis aangereikt die relevant is voor reële situaties. In de eerste fase start de opleiding bijvoorbeeld met een case rond het wintersporttoerisme, waarin alle relevante aspecten gekoppeld aan de praktijkcase toegelicht worden aan de studenten, op een basaal niveau. In de tweede fase worden de cases verder uitgediept in specifieke cases voor de verschillende specialisaties, waar meer gekozen wordt voor een **gesimuleerde realiteit**. Aan de hand van studiereizen, excursies, bedrijfsbezoeken en de stage maken studenten tot slot kennis met wat de opleiding de **reële praktijk** noemt.

De **stages** zorgen voor de inbedding van de reële praktijk in het curriculum. In het derde semester kunnen studenten indien ze 54 studiepunten behaald hebben deelnemen aan de korte stage van vier weken op een binnenlandse stageplaats. Deze stage is in eerste instantie een kijk- en luisterstage die aansluit bij de gekozen specialisatie, maar studenten hebben ook de mogelijkheid om te werken in het voorziene bedrijf. De lange stage van vijftien weken vindt plaats in het zesde semester van de opleiding en kan enkel aangevat worden indien de studenten 114 studiepunten verworven hebben. De visitatiecommissie is van oordeel dat de opleiding heldere doelstellingen hanteert voor de stage en dat er goed overleg is tussen de stagementor bij de bedrijven en de stagebegeleider (docent) uit de opleiding. Studenten kunnen voor hun stageplaats kiezen uit een lijst bedrijven en daar een top 3 uit selecteren, met bijhorende motivatie. De opleiding wijst daarna een stageplaats toe aan de student. De studenten beschikken over de mogelijkheid om zelf een stageplaats voor te stellen, zowel voor binnen- als buitenland, maar maken hier gezien de grote omvang van de stagedatabanken weinig gebruik van. De opleiding bevestigt wel dat er jaarlijks een aantal studenten kiezen om zelf een stageplek voor te stellen, die dan na een screening door de stagecoördinator goedgekeurd kunnen worden.

De opleiding stelt dat ze bij de toewijzing van de stageplaatsen haar eigen onderscheid tussen reisbureaus en touroperators niet strikt hanteert. Voor de afstudeerrichting Toeristische diensten en evenementen ligt de focus echter meer op het binnenlands en *incoming* toerisme. Zowel de studenten, de alumni als de vertegenwoordigers van het werkveld geven tijdens de

gesprekken aan dat het beter zou zijn indien de studenten de stageplaats zelf zouden uitzoeken. De commissie sluit zich aan bij deze opmerking en stelt dat studenten, mits een screening van de stageplaats door de opleiding, zelf met voorstellen moeten komen wat de stageplaats betreft.

De opleiding investeert veel tijd en moeite in het garanderen van een kwaliteitsvolle stage, zowel voor de korte periode als voor de lange periode. Een aantal problemen die de vorige visitatiecommissie gesignaleerd heeft met betrekking tot de stage werden reeds door de opleiding gemedieerd. De opvolging van elke individuele student wordt overzichtelijker gemaakt door de doorgevoerde uniformisering van de evaluatieformulieren, waardoor er per student nu één dossier is. De coördinator van de korte stage maakt ook deel uit van het team dat verantwoordelijk is voor de lange stage om overleg tussen de verantwoordelijke docenten te stimuleren. De stagebegeleiders kiezen voor een intensieve aanpak om de studenten op te volgen. Studenten zijn verplicht om online een stageboek in te vullen, waarin ze hun dagelijkse taken dienen te beschrijven. Stagebegeleiders kunnen op die manier meteen opvolgen hoe een student het doet op stage en bij problemen zo snel mogelijk ingrijpen. Het portfolio biedt studenten de mogelijkheid om illustraties te geven van de uitgevoerde taken en is ook een belangrijk element van de evaluatie. De commissie uit haar waardering voor de zorg die besteed wordt aan de kwaliteit van de stagebegeleiding.

De commissie stelt vast dat de opleiding in haar doelstellingen en programma expliciet de keuze maakt om **'Toerisme'** veel sterker te benadrukken dan **'Recreatie'**. De opleidingsverantwoordelijken stellen dat de uitgesproken focus op toerisme een historisch gegeven is, aangezien de recreatiecomponent over de jaren heen afgebouwd werd. Studenten erkennen dat recreatie voornamelijk in de afstudeerrichtingen Reisbureau en Touroperator minder prominent aanwezig is dan in de afstudeerrichting Toeristische diensten en evenementen. Desalniettemin wenst de opleiding deze bewuste keuze uit het verleden te behouden. Tijdens de gesprekken halen de opleidingsverantwoordelijken ook aan dat ze zich hierin gesterkt voelen door het uitgesproken toeristisch perspectief dat gehanteerd wordt door de adviesraad van de opleiding en het grote aandeel afgestudeerden dat uiteindelijk terechtkomt in de toeristische sector. De opleiding wenst echter te benadrukken dat recreatie wel degelijk aan bod komt in verschillende opleidingsonderdelen, maar dat ze het voornamelijk als een breed begrip willen benaderen waar zowel cultuur als sport onderdeel van uitmaken. De commissie stelt vast dat de opleiding duidelijk worstelt met de aanwezigheid van recreatie in haar curriculum. De focus van de

afstudeerrichting Toeristische diensten en evenementen op het *incoming* toerisme vereist ook een duidelijke link met de recreatieve sector. De commissie acht het een gemiste kans dat de opleiding niet meer voeling heeft met de in West-Vlaanderen sterk aanwezige op recreatie georiënteerde toeristische activiteit. West-Vlaanderen biedt op recreatievlak ontzettend veel mogelijkheden, zeker gezien het institutioneel netwerk dat in de provincie aanwezig is.

De opleiding wordt in een **traditionele structuur** van drie fasen van telkens twee semesters aangeboden aan de studenten. De docenten gebruiken volgens de commissie een gezonde mix van **werkvormen** doorheen het programma. Naast traditionele colleges werken de docenten ook met seminaries en cases. De studenten geven aan dat het eerste jaar eerder theoretisch georiënteerd is, met veel overdracht van basiskennis, maar dat het tweede jaar mede door de keuze van een specialisatie meer praktijk bevat. Tijdens de seminaries worden de studenten betrokken bij actieve gesprekken en komen gastdocenten spreken over hun eigen ervaringen, gekoppeld aan de inhoud van het programma. Tijdens de cases krijgen de studenten verschillende perspectieven aangeboden van diverse docenten en worden topics verder uitgediept. In opleidingsonderdelen specifiek gericht op talen bijvoorbeeld kunnen toeristische onderwerpen, zoals cruises, in de diepte behandeld worden. Het **leermateriaal** dat door de opleiding ter ondersteuning aangeboden wordt is volgens de commissie relevant en goed verzorgd. Een duidelijk overzicht van wat de ambities zijn van het leermateriaal en welke leerdoelen in het leermateriaal behandeld worden kan volgens de commissie een goede aanvulling vormen. In het schriftelijk leermateriaal wordt gerefereerd aan de geconsulteerde artikelen en naslagwerken, maar de commissie is van oordeel dat de docenten hier zorgvuldiger mee moeten omspringen. Op basis van het ingekeken materiaal en de gesprekken met de opleiding wordt het duidelijk dat de opleiding veel meer doet met de opleidingsonderdelen dan in de ECTS-fiches geformuleerd staat. De te behalen competenties worden telkens zorgvuldig aan de opleidingsonderdelen gekoppeld, maar de informatie over die leerdoelen in de cursussen is volgens de commissie te beperkt.

De commissie stelt met tevredenheid vast dat er geïnvesteerd wordt in het moderniseren en optimaliseren van het leermateriaal, waar de **onderwijsmediacoach** een belangrijke rol in speelt. Deze coach geeft zowel aan docenten als studenten advies over hoe het digitaal leermateriaal aangewend kan worden en speelt tevens een beleidsmatige rol in de opleiding. De opleiding beschikt ook over de mogelijkheid om

met *weblectures* te werken, met de onderwijsmediacoach als eerste aanspreekpunt en verantwoordelijke voor de opvolging. De *weblectures* worden hoofdzakelijk gebruikt voor de seminars met gastdocenten, zodat deze hergebruikt kunnen worden in de toekomst.

De opleiding hecht veel waarde aan een **internationale ervaring** voor haar studenten. Zowel voor studenten als voor docenten worden activiteiten georganiseerd *@home* en *@broad*. In Brugge organiseert de opleiding een internationale middag en laat ze studenten deelnemen aan diverse congressen. De studenten hebben de mogelijkheid om het vierde semester in de partnerinstelling in Luik te volgen, excursies en studiereizen te doen en een buitenlandse stage af te leggen. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om deel te nemen aan een Erasmusuitwisseling voor een semester. De studiereizen worden niet door de studenten zelf georganiseerd, maar ze krijgen wel talrijke opdrachten om tijdens de reis in kwestie uit te voeren. De opleiding vindt het cruciaal dat studenten een internationale ervaring hebben, maar zorgt ervoor dat studenten die emotionele of financiële drempels ervaren kunnen rekenen op een laagdrempelige aanpak en terecht kunnen bij de studentenvoorzieningen. De opleiding garandeert **kwalitytsvolle stageplaatsen** in het **buitenland** en doet dit vanuit een databank, om de drempel zo laag mogelijk te houden. In een aantal gevallen moeten studenten zelf solliciteren bij een stageplaats of zelf logement zoeken. De opvolging van de studenten gebeurt niet enkel via het portfolio, maar ook via intensief persoonlijk contact via Skype, e-mail en telefoon. De stagebegeleiders van de opleiding investeren veel tijd om vooraf gesprekken te hebben met lokale begeleiders om de stage zo vlot mogelijk te laten verlopen. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen die de opleiding levert om een buitenlandse stage aan te bieden, maar vindt het jammer dat studenten ook hier geen meer proactieve rol kunnen spelen in het vinden en kiezen van een stageplaats.

Het onderwijsproces wordt gedragen door een **opleidingsteam** dat bestaat uit enthousiaste en betrokken lesgevers. In het academiejaar 2013–2014 telt het team 31 docenten, voor een totaal van 12,86 voltijdse equivalenten, wat een goede student-docentratio is volgens de commissie. De docenten uit het opleidingsteam zijn bovendien bijzonder toegankelijk voor de studenten, wat kan rekenen op de waardering van zowel de studenten als de visitatiecommissie. De kwaliteit van het personeel wordt bewaakt door een systeem van selecties en beoordelingen gebaseerd op **vier kernaspecten**: vakkennis, didactische kwaliteiten, de organisatiecultuur en een engagement voor de hogeschool. De studiegebieddirecteur en

het opleidingshoofd spelen een belangrijke rol in de opvolging van respectievelijk de algemenere competenties en de vakinhoudelijke competenties van het personeel. In de opleiding worden jaarlijkse **functioneringsgesprekken** gehouden die vertrekken van de strategische doelstellingen van de hogeschool, het studiegebied en de opleiding. Er wordt ook telkens gewerkt met een jaarlijks thema, waarover de collega's op voorhand geïnformeerd worden. Docenten worden *up to date* gehouden via een systeem van coaching en bijscholing. Beginnende docenten in het bijzonder krijgen via de hogeschool een algemeen bijscholingsprogramma voorgeschoteld en krijgen leerwegbegeleiding door een ervaren collega. Er zijn verplichte sessies en een deelname aan diverse introductiecursussen is een must. Om een vaste benoeming te krijgen aan de Katholieke Hogeschool Vives Noord is er een diploma van pedagogische bekwaamheid nodig. Docenten hebben de mogelijkheid om intern een lerarenopleiding te volgen om op die manier hun didactische en pedagogische bekwaamheden aan te scherpen. De mogelijkheid bestaat ook om kijkstage te lopen.

De docenten kunnen gebruik maken van een uitgebreid aanbod aan didactische, pedagogische én inhoudelijke bijscholingen. Er worden vaste dagen voor professionalisering ingelast voor het hele team, zoals de innovatieweek, waarop *best practices* voorgesteld worden aan collega's. Het opleidingshoofd houdt de docenten op de hoogte van een vast aanbod nascholingen via mail, maar de docenten kunnen ook zelf initiatief nemen om een bijscholing te vormen. Om de kennisverspreiding te stimuleren worden er tijdens de opleidingsvergaderingen en tijdens de vakgroepvergaderingen voor de talen ervaringen uitgewisseld tussen de verschillende docenten. De opleiding begroot geen tijd voor vorming of bijscholing, maar er is wel een verwachting dat docenten dit uit zichzelf doen. De commissie stelt vast dat niet elke docent toeristisch gevormd is en dat de vier opleidingsverantwoordelijken die de commissie sprak taaldocenten zijn. Door de jaren heen hebben de docenten stages gelopen om te zien hoe een toeristische dienst of een reisbureau werkt en er zijn presentaties door touroperators en kennismakingsmomenten met de sector. De docenten verdiepen zich ook in de reisliteratuur en volgen de trends in het toerisme. Tijdens de gesprekken geven de docenten aan dat deze aanpak niet werkt met pakketten of een systeem, maar dat je als docent de mogelijkheid krijgt om mee te groeien met de inhoud van het toerisme, wat het een passieeler en oprechtere methode maakt. De commissie acht het echter wenselijk dat professionalisering geëxpliciteerd wordt in de functieomschrijving. Dit dient aan te sluiten bij een meer coherent systeem van competentie management bij het personeel.

De docenten doen ook aan **dienstverlening**, voornamelijk via dienstbaarheid, het ondersteunen en het helpen voorbereiden bij verschillende projecten. De opleiding beschikt ook over het Kenniscentrum Reisrecht, een expertisecentrum dat zich focust op eerstelijnsrechtshulp of advies bij reisgeschillen, het verzorgen van lezingen en het organiseren van diverse congressen. De docenten van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement zijn in het kader van de maatschappelijke dienstverlening ook actief betrokken bij onderzoek, in samenwerking met verschillende externe organen. In een aantal gevallen kunnen de studenten ook proeven van dit onderzoek, door deel te nemen aan bijhorende briefings en te helpen bij het afnemen van enquêtes. De visitatiecommissie ziet echter nog veel potentieel om studenten ook deel te laten nemen aan de analyse van de resultaten.

Het opleidingsteam kan het programma aan de studenten aanbieden in een kwaliteitsvolle leeromgeving volgens de commissie. De aanwezige **materiële voorzieningen** zijn van een zeer hoog niveau, met goed uitgeruste leslokalen en een mediatheek. De elektronische leeromgeving, Toledo, wordt hoofdzakelijk gebruikt als een publicatie-, communicatie- en distributieplatform. Het opleidingsteam beschouwt Toledo als primair communicatiekanaal naar de studenten. De studenten geven aan tijdens de gesprekken dat Toledo voor een aantal vakken ook als leerplatform gebruikt wordt, onder andere in de opleidingsonderdelen Economie, Engels en Spaans. De visitatiecommissie ziet echter nog meer ruimte om Toledo in te zetten als actief leerplatform voor alle opleidingsonderdelen. De studenten geven aan dat de oefeningen een meerwaarde betekenen voor de vakken die er momenteel gebruik van maken. De eerder vermelde onderwijsmediacoach speelt volgens de commissie ook een belangrijke rol in het verder aanmoedigen van deze evolutie.

De studie- en trajectbegeleiding van de opleiding worden afgestemd op de **instroom, de doorstroom en de uitstroom** van de studenten. In de Katholieke Hogeschool Vives Noord wordt op het niveau van het studiegebied inspanningen geleverd om via informatiebijeenkomsten, introductiedagen en vakantie cursussen studenten voldoende te informeren over wat de opleiding Toerisme en recreatiemanagement inhoudt. Studenten kunnen op die manier zich voldoende voorbereiden op de instroom in de opleiding en eventuele hiaten in de kennis opvullen voor ze aan de opleiding starten. De eerder vermelde toetsen voor Frans helpen hier ook bij. Studenten kunnen tijdens de opleiding ook rekenen op een uitgebreide ondersteuning op hogeschoolniveau bij de dienst

Studentenvoorzieningen (STUVO), waar studenten terecht kunnen voor **studie- en trajectbegeleiding (STB)** en psychosociale begeleiding, maar ook indien ze financiële ondersteuning nodig hebben. De begeleiding van studenten gebeurt volgens een welomlijnd kader, met respect voor de eigenheid van elke student. De visitatiecommissie stelt vast dat de studenten de docenten als laagdrempelig ervaren, door open te staan voor vragen tijdens en na de les. De opleiding organiseert breed toegankelijke studie-informatiebijeenkomsten, maar biedt ook individuele begeleiding aan. Via individuele studiecoaching kunnen studenten samen met een begeleider een opleidingsonderdeel studeren. Studenten met een functiebeperking, een topsportstatuut of een werkstudentenstatuut kunnen terecht bij een studie- en trajectbegeleider voor het aanvragen van een faciliteitencontract. De studie- en trajectbegeleider geeft in overleg met het opleidingshoofd ook advies aan de studenten bij het samenstellen van een flexibel traject op maat, een individueel studieprogramma (ISP). Studenten die slagen voor minder dan de helft van de studiepunten worden uitgenodigd voor een voortgangsgesprek met de studie- en trajectbegeleider en kunnen bindend studieadvies krijgen. De opleiding voorziet een uitgebreide **uitstroombegeleiding** voor haar studenten. Studenten uit de derde fase kunnen een seminarie volgen over verder studeren in binnen- en buitenland, krijgen sollicitatietraining en hebben via het netwerk van de opleiding toegang tot diverse vacatures en de alumniwerking. De commissie spreekt haar waardering uit voor de proactieve aanpak van de opleiding om haar studenten in contact te brengen met het werkveld.

De opleiding heeft de voorbije jaren heel wat inspanningen geleverd om de kwaliteit van de opleiding te verbeteren. De visitatiecommissie stelt vast dat de opleiding een eerlijke analyse gepresenteerd heeft in het zelfevaluatie-rapport en tijdens de gesprekken, van de opvolging van de aanbevelingen van de vorige visitatiecommissie, maar stelt vast op basis van de gesprekken en de ingekeken documenten dat een aantal aanbevelingen nog niet gerealiseerd zijn. De opleiding argumenteert dat een aantal werkpunten bewust niet afgewerkt zijn omdat de opleiding aansluiting zocht met de veranderingen binnen de hogeschool. De aanpassing van het toetsbeleid is volgens de opleiding een voorbeeld van een aandachtspunt dat met recente wijzigingen binnen het hogeschoolbrede toetsbeleid in stroomversnelling is geraakt. De eerder vermelde evaluatie van de stage is op het moment van het visitatiebezoek ook nog steeds niet gebeurd. De commissie maant de opleiding dan ook aan om de ingezette versnelde aanpak van de aanbevelingen dringend door te voeren.

Concluderend stelt de commissie dat de beoogde leerresultaten helder vertaald zijn in een programma dat de studenten een brede basis biedt en veel ruimte laat voor kennismaking met de praktijk. De gemaakte keuze voor drie specialisaties gebaseerd op grote deelsectoren kan rekenen op veel kritiek van werkveld, alumni, docenten en de visitatiecommissie en biedt een uitdaging voor de opleiding. Het onderwijsproces wordt gedragen door een gemotiveerd team dat zich zeer toegankelijk opstelt naar zowel studenten als werkveld en bestaat uit docenten die zich blijvend bijscholen in het toerisme. De begeleiding en omkadering van studenten is volgens de commissie goed uitgewerkt, maar de sterke sturing in de stagekeuze en de beperkingen die de specialisaties met zich meebrengen mogen de zelfstandige ontwikkeling van de studenten niet hinderen. De commissie vraagt de opleiding om hier rekening mee te houden en de studenten meer keuzevrijheid te geven. Tot slot wil de commissie haar bezorgdheid uiten omtrent het tempo waarmee de verbeteracties van de vorige visitatie doorgevoerd worden. De laatste jaren heeft de opleiding versneld de werkpunten aangepakt, maar de commissie betreurt het dat aanbevelingen van acht jaar geleden nog steeds niet opgevolgd zijn. De commissie erkent weliswaar de enorme inspanningen die op korte termijn geleverd zijn. De opleiding Toerisme en recreatiemanagement is volgens de visitatiecommissie dan ook een degelijke opleiding die voldoet aan de eisen voor basiskwaliteit.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als VOLDOENDE.

De opleiding heeft in haar zelfevaluatierapport een uitgebreide visie op evaluatie uitgewerkt, die conceptueel steunt op drie basisvoorwaarden: validiteit, betrouwbaarheid en transparantie. De opleiding rekent op een aantal hulpmiddelen om deze voorwaarden te realiseren. Het eindniveau wordt bewaakt door de **examencommissie**, net als de betrouwbaarheid en validiteit van de toetsing. Alle docenten worden hierop uitgenodigd en deliberatiebeslissingen worden ook telkens met de voltallige groep docenten genomen. De opleiding voorziet verder in omkadering om de inhoud en organisatie van de examens te waarborgen via de voorzitter van de examencommissie, de secretaris, de ombuds en de medewerkers van het studentensecretariaat.

De **toetscommissie** van de opleiding is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de examens en wordt in de **toetscommissie+** aangevuld met studenten om de examenroosters en het algemeen verloop van de evaluaties te evalueren. Met de **toetsmatrix** wordt de spreiding van de evaluatievormen over de opleidingsonderdelen heen gevisualiseerd en met de **toetsmatrijzen** controleren de docenten of er in hun vraagstelling voldoende spreiding en consistentie is. De docenten worden hierin ondersteund door de onderwijscoach, die sinds het academiejaar 2013–2014 aangesteld is op studiegebiedniveau om te assisteren bij curriculumopbouw en toetsbeleid. De opleiding is in dat academiejaar ook begonnen met het ontwikkelen van zogenaamde **toetsdossiers**. Per opleidingsonderdeel en per examenperiode worden de verwachtingen en verbeterseutels verzameld in dat dossier en wordt alles getoetst aan de ECTS-fiches en de doelstellingen per opleidingsonderdeel. De toetsmatrijzen die de docenten hanteren worden online bijgehouden en ingevuld, gebaseerd op de taxonomie van Bloom. De visitatiecommissie stelt op basis van het zelfevaluatierapport en de gesprekken vast dat de opleiding aan de slag is gegaan met de aanbevelingen van de vorige commissie omtrent een betere en meer meetbare formulering van de leerresultaten. In samenwerking met de associatiepartner Thomas More Mechelen-Antwerpen werd het competentieprofiel volledig herwerkt. In haar zelfevaluatie geeft de opleiding zelf aan dat de opvolging van deze aanbeveling halfweg is en dat er voornamelijk rond de meetbaarheid van de leerresultaten nog werk is. De opleiding wijt dit aan de ontwikkeling van het domeinspecifiek leerresultatenkader en de zeer recente implementatie hiervan in juni 2014. Ten tijde van het visitatiebezoek werden reeds drie DLR getest aan de hand van scoring rubrics. Docenten kunnen nagaan of alle te behalen niveaus weldegelijk aan bod komen in de toetsing. De opleidingsverantwoordelijken nemen de toetsdossiers ook telkens mee naar het functioneringsgesprek van de docent, maar proberen eventuele problemen uiteraard eerder te detecteren en te remediëren.

De commissie stelt vast dat er een helder uitgewerkt toetsbeleid is binnen de opleiding, maar constateert eveneens dat dit pas recent uitgerold werd. De studenten ervaren de toetsing als **transparant**. De docenten leggen bij elk opleidingsonderdeel uit wat er belangrijk is en stellen een document op met wat gekend moet zijn voor het examen. Een aantal docenten werken ook met voorbeeldexamens of proefexamens, wat door de studenten als positief ervaren wordt. Tijdens de gesprekken geven de studenten aan dat ze de scores van de docenten als billijk ervaren. Indien er toch vragen of problemen zijn kunnen ze de dag na de bekendmaking

van de resultaten om feedback vragen bij de docent, op voorwaarde dat ze zelf initiatief nemen. De **validiteit** van de toetsing wordt volgens de commissie gegarandeerd door de gehanteerde toetsmatrix en –matrijzen, die weldoordacht zijn en wijdverspreid zijn binnen de opleiding. De **betrouwbaarheid** van de toetsing wordt ook bewaakt via verbeterseutels. Per vraag voorzien de docenten een modelantwoord bij de theoretische examens en bij de praktijkgerichte opdrachten zijn er mechanismen ingebouwd om een subjectieve beoordeling tegen te gaan. De commissie stelt vast dat er af en toe overleg plaatsvindt over de wijze van evalueren en dat er uitwisseling gebeurt, maar ze mist een expliciete controle van de betrouwbaarheid door de opleiding. De opleiding geeft ook zelf aan in haar zelfevaluatierapport dat dit frequenter dient te gebeuren.

De **toetsing** zelf bestaat voor de opleiding uit een mix van evaluatievormen, om de validiteit en betrouwbaarheid te verhogen. De commissie vindt deze mix helder terug in de gehanteerde toetsmatrix. De opleiding werkt voor de talen met zowel schriftelijke als mondelinge examens. De commissie stelt vast dat de opleiding weldegelijk een evenwichtige mix van evaluatievormen aanbiedt, waarbij zowel papers, portfolio, presentaties, als meer traditionele examenvormen een plaats hebben. De opleiding werkt steeds vaker met *peer assessment* in een aantal vakken, wat de commissie alvast wil aanmoedigen.

Het gerealiseerd eindniveau van de opleiding wordt niet enkel gegarandeerd door de toetsing, maar ook door de stage, reeds besproken in generieke kwaliteitswaarborg 2. De evaluatie van de stage gebeurt niet door een louter summatieve evaluatie op het einde, maar start reeds bij aanvang van de stage. Het **beoordelingsformulier** is van bij het begin gekend bij de studenten, net als de aandachtspunten die elke individuele student heeft. Gedurende de binnenlandse stage zijn er minstens twee ‘bezoekmomenten’, waarbij de docent-stagebegeleider een gesprek heeft met de student en de stagementor. Er is een tussentijdse evaluatie en de ontwikkeling die elke student doormaakt tijdens de stage is een belangrijk aandachtspunt voor de commissie. De uiteindelijke eindscore voor de stage is de eindverantwoordelijkheid van de stagebegeleider, maar de mentoren hebben een grote inspraak bij het tot stand komen van de score. Op het einde van de stage geven de stagementoren geen score, maar wel opmerkingen die na overleg geïnterpreteerd worden door de stagebegeleider en vertaald naar punten. De evaluatie van **buitenlandse** stages verloopt op een gelijkaardige manier, maar de stagebegeleider voert geen bezoek ter plaatse uit indien de stageplaats te veraf is. Skype en

andere communicatiemiddelen helpen de stagebegeleiders om de hiaten op te vullen. De visitatiecommissie is van oordeel dat de investering in de stagebegeleiding ook terug te vinden is in de evaluatie ervan. Naast de evaluatie van de stage zelf worden ook het stageboek en het portfolio geëvalueerd, waardoor alle aspecten van de praktijk afgetoetst worden.

Het sluitstuk van de opleiding samen met de stage is het **afstudeerwerk**, een geïntegreerde proef waarmee de student de beheersing van diverse competenties aantoont. Reeds in de tweede opleidingsfase gaan studenten op zoek naar een onderwerp dat ze uitwerken in een 'voorstel ter goedkeuring', terwijl de derde opleidingsfase volledig in het teken staat van de uitwerking ervan. De studenten kiezen het onderwerp volledig zelf en krijgen de keuze tussen een werk rond productontwikkeling, een profielstudie, een technische studie en een sectorgebonden opdracht. De opleiding motiveert deze aanpak door het grotere enthousiasme dat studenten ervaren als ze zelf mogen kiezen. Productontwikkeling wordt het meest frequent gekozen door de studenten, maar de opleiding wil studenten stimuleren om een meer thematische aanpak te kiezen en een technische studie aan te vangen. De studenten ervaren de profielstudie als de meest complexe keuze, gezien de koppeling van statistisch onderzoek aan de voorbereiding. Studenten die dit type afstudeerwerk kiezen dienen advies te vragen bij de betrokken docent, die de onderzoeksvraag van de student evalueert en het dossier van de student goedkeurt. De **begeleiding** gebeurt door een promotor die deskundig inzake het onderwerp is en een lector, die slechts beperkt ondersteunt. De beoordeling van de afstudeerwerken gebeurt door een jury van twee lezers: de begeleidende lector en een externe evaluator. Het schriftelijke werk wordt beoordeeld, samen met een mondelinge presentatie, in een evaluatiefiche. De opleiding probeert op die manier een zekere uniformiteit in de beoordeling te stoppen, door in de fiches drie kolommen met aandachtspunten te hanteren. De puntenfiches die ingevuld worden uiteindelijk zijn de samenvattingen van het eindoordeel. De commissie kon de puntenfiches inkijken, maar kreeg geen duidelijkheid over hoe de te evalueren competenties betrokken worden bij de beoordeling. Tijdens de gesprekken komt de commissie overigens tot de vaststelling dat de begeleiders vaak een verschillende aanpak hanteren. De commissie stelt dat de betrouwbaarheid van de evaluatie verbeterd kan worden door de jury uit te breiden en de leden van de jury beter te trainen in het evalueren van afstudeerwerken.

De opleiding erkent dat het concept van het **afstudeerwerk** onder druk komt te staan en dat gelijkaardige opleidingen uit het studiegebied het

afstudeerwerk reeds afgeschaft hebben, aangezien er geen decretaire vereiste is. De opleidingsverantwoordelijken hebben er expliciet voor gekozen om hieraan vast te houden. De commissie waardeert het behoud van het concept van afstudeerwerk, maar stelt dat er een betere voorbereiding en betere omkadering nodig is. De visitatiecommissie is echter van oordeel dat de kwaliteit van de ingekeken afstudeerwerken erg mager is, weinig originaliteit en creativiteit vertonen en voornamelijk beschrijvend zijn. De uitgebreide routebeschrijvingen komen terug in diverse werken en bieden volgens de visitatiecommissie geen enkele meerwaarde. De studenten slagen er vaak niet in om een heldere doelgroep te definiëren en leggen weinig innovatie aan de dag. De commissie stelt dat een grondige heroriëntering van het concept broodnodig is, in het bijzonder van de frequent gekozen afstudeerwerken type productontwikkeling. De commissie stelt dat de opleiding dient te kiezen voor een eenduidig concept waar meer focus in gestopt kan worden. De commissie stelt dat de opsplitsing in productontwikkelingen, profielstudies, technische studies en sectorgebonden studies artificieel is en geen meerwaarde biedt voor de kwaliteit en actualiteit van de afstudeerwerken. Tijdens de gesprekken stellen de opleidingsverantwoordelijken dat studenten die beter scoren op het afstudeerwerk ook vaak meer tijd gestopt hebben in het werk dan de begrote zes studiepunten. De opleidingsverantwoordelijken stellen dat de zes studiepunten een resultaat zijn van een studielastberekening en een studietijdmeting, die bijzonder uiteenlopende resultaten heeft opgeleverd. Uit de gesprekken met studenten, docenten en alumni blijkt dat weinig studenten er in slagen om tijdig het afstudeerwerk af te ronden. De opleidingsverantwoordelijken stellen vast dat heel wat studenten uitstelgedrag vertonen en vaak hun dossiers laten liggen, maar de visitatiecommissie vraagt zich af of zes studiepunten wel voldoende zijn om de ambitieuze doelstellingen te behalen.

De uitrol van het evaluatiebeleid blijft een van de voornaamste werkpunten voor de opleidingsverantwoordelijken, maar de commissie stelt met tevredenheid vast dat de opleiding hier snel vordering in maakt. De commissie ziet heil in het opdrijven van het overleg tussen de docenten omtrent de gehanteerde evaluatievormen. Het gerealiseerd eindniveau is volgens de commissie voldoende en wordt gegarandeerd door de goed georganiseerde stage en de nauwkeurige opvolging van elke student op de stageplek. De vertegenwoordigers van het werkveld geven aan dat studenten uit de Katholieke Hogeschool Vives Noord een brede basis hebben, gedisciplineerd zijn en snel bijleren, zowel op stage als nadien als werknemers. De betrokkenheid van het werkveld bij de

opleiding is bijzonder groot en bepaalt volgens de commissie de focus van de opleidingsverantwoordelijken op de deelsectoren *outgoing* en *flying* toerisme. Dit kan er toe leiden dat andere deelsectoren die regionaal sterk aanwezig zijn overschaduwd dreigen te worden. De grootste uitdaging voor de opleiding ligt volgens de commissie in een herwerking van het concept rond de afstudeerwerken. De huidige productontwikkelingen vertonen weinig originaliteit of creativiteit en getuigen volgens de commissie van een beschrijvend karakter. De opsplitsing van het eindwerk in diverse subcategorieën is volgens de commissie artificieel en biedt geen directe meerwaarde voor de kwaliteit ervan. De commissie vraagt de opleiding om bewuste keuzes te maken en meer focus te stoppen in het concept van dit afstudeerwerk.

Integraal eindoordeel van de commissie

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	V
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	V
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	V

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als voldoende wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als voldoende en generieke kwaliteitswaarborg 3 als voldoende, is het eindoordeel van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van de Katholieke Hogeschool Vives Noord, conform de beslisregels, voldoende.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

- Verhoog het ambitieniveau van de invulling van DLR 8 op vlak van management. Leid studenten niet enkel op tot managementondersteuners, maar kies voor een maximale invulling van het begrip door studenten vertrouwd te maken met algemene organisatiemodellen en managementstrategieën.
- Verhoog het ambitieniveau van de invulling van DLR 12 op vlak van onderzoek en analyse. Laat de studenten actiever deelnemen aan het praktijkgericht onderzoek dat de opleiding organiseert en geef analyse een prominentere plaats.
- Zorg voor een uitdrukkelijke en doelbewuste internationale benchmarking en neem de resultaten hiervan mee in de eigen beleidscyclus. Hou gelijke tred met de opleidingen in het buitenland en zorg ervoor dat de dynamische actuele eisen blijvend opgevolgd worden.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

- Herzie de drie specialisaties Reisbureau, Touroperator en Toeristische diensten en evenementen. Het onderscheid tussen Reisbureau en Touroperator is zowel volgens het werkveld, de alumni als de visitatiecommissie artificieel en niet afgestemd op de reële praktijk. Kies voor een eerder thematische, inhoudelijke specialisatie en stem hen af op de dynamiek van het bredere, internationale werkveld.
- Formuleer de doelstellingen in de ECTS-fiches scherper, in het bijzonder voor de opleidingsonderdelen gericht op het talenonderwijs. Geef de beroepsrollen hierbij ook een meer prominente plaats, zodat ze tot uiting komen in het onderwijs.
- Geef recreatiemanagement een prominentere plaats in de opleiding en doe hierbij beroep op het uitgebreide recreatieve netwerk dat aanwezig is in de regio.
- Expliciteer professionalisering in de functieomschrijving en laat dit aansluiten bij een meer coherent systeem van competentie management bij het personeel.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Organiseer frequenter overleg tussen de docenten om de toetsvragen en de toetsen zelf te evalueren.

- Laat de uitgesproken focus van het regionale werkveld op *outgoing* en *flying* toerisme de andere deelsectoren niet overschaduwen en waak over de invloed van het werkveld op de opleiding.
- Verhoog de betrouwbaarheid van de evaluatie van de afstudeerwerken door te werken met een grotere jury en de leden van de jury te trainen in het evalueren van afstudeerwerken.
- Herzien het concept van de afstudeerwerken grondig. Kies voor een andere invulling van de afstudeerwerken type productontwikkeling.

THOMAS MORE MECHELEN-ANTWERPEN

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

SAMENVATTING

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement Thomas More Mechelen-Antwerpen

Op 17 en 18 november 2014 werd de professionele Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van de hogeschool Thomas More Mechelen -Antwerpen, in het kader van een onderwijsvisitatie op haar kwaliteit geëvalueerd door een commissie van onafhankelijke experts. In deze samenvatting, die een momentopname weergeeft, worden de belangrijkste bevindingen van de commissie opgelijst.

Profilering

De opleiding Toerisme en recreatiemanagement van de hogeschool Thomas More Mechelen -Antwerpen is een professionele bacheloropleiding van 180 studiepunten, die in drie schijven van 60 studiepunten aan de studenten aangeboden wordt. De opleiding heeft de ambitie om breed opgeleide en direct inzetbare studenten af te leveren, die in alle sectoren van het toerisme aan de slag kunnen gaan. De opleiding biedt studenten de mogelijkheid om de attitudes en competenties te verwerven waarmee ze ook op **managementniveau** aan de slag kunnen. De opleiding onderscheidt zich door niet enkel de trends te willen volgen, maar expliciet de ambitie te hebben voorop te lopen. Het programma is overwegend toeristisch gericht en recreatiemanagement wordt ook vanuit een sterk toeristisch perspectief benaderd.

De opleiding traint haar studenten in **zes beroepsrollen** (serviceverlener, trendwatcher, netwerker, salesman, (co)manager en kwaliteitsbewaker) en **vijf kwaliteiten** (infovaardig, communicatie, open minded, verantwoordelijk en heeft zin voor initiatief) die telkens verbonden werden met een **centrale rol** (zelfstandig professional en productinnovator).

De opleiding telt in het academiejaar 2013–2014 297 ingeschreven studenten.

Programma

Het programma volgt een logische opbouw. In de eerste fase krijgen studenten de basiskennis en -vaardigheden aangeleerd rond toeristische inhoud, communicatie, managementvaardigheden en taal. Op die fundamenten wordt verder gebouwd in de tweede fase, met personaliseringsmogelijkheden en keuze op vlak van taal en inhoud. De inhoudelijke keuzepractica in de derde fase – Hospitality, Travel (Business Travel & Aviation en Leisure Travel) en Cultuur & Vrije tijd – bieden de studenten verbredings- en verdiepingsmogelijkheden. De stage en de bachelorproef vormen uiteindelijk het sluitstuk voor de opleiding. Het programma geeft een uitstekende balans tussen competentieontwikkeling en kennisopbouw. De werkvormen zijn erg zorgvuldig uitgekozen, uitdagend en stellen de studenten in staat om naast een kennisbasis op te bouwen ook zelf aan specialisering te doen.

De verschillende leerlijnen zijn er op gericht studenten de nodige competenties bij te brengen om aan de slag te kunnen in de toeristische sector. Met **managementvaardigheden** wil de opleiding studenten klaar maken om zowel als werknemer, zelfstandige of werkgever aan de slag te gaan. Studenten ontwikkelen hun **persoonlijke vaardigheden** en groeien op vlak van autonomie en verantwoordelijkheid, via reflectie en competentieontwikkeling. In de leerlijn **beroepsspecifieke vaardigheden** wordt de nadruk gelegd op productontwikkeling, informatievaardigheid, communicatieve vaardigheden en interculturele vaardigheden. De **stage** biedt de studenten de mogelijkheid om reële werkervaring op te doen, zowel in binnen- als in buitenland. De stage duurt vijftien weken en moet inhoudelijk aansluiten bij het keuzepracticum dat door de studenten gekozen werd. In een stagedatabank zijn talrijke plaatsen opgenomen, maar studenten kunnen mits motivatie ook buiten de lijst om een stageplaats bemachtigen. De ondersteuning tijdens de stage verloopt vlot en biedt studenten voldoende terugkoppelingsmomenten. Een **internationale stage** kan na een selectie- en oriënteringsgesprek

met de verantwoordelijke coördinator en kan op talrijke plaatsen over de hele wereld. De studenten worden reeds vroeg in het programma warm gemaakt en op de hoogte gehouden van de vereisten en de mogelijkheden.

Studenten hebben de mogelijkheid om zowel een Nederlandstalig als Franstalig diploma te halen door een traject te volgen dat in samenwerking met de Brusselse **partnerschool ISALT** georganiseerd wordt. De studenten volgen in de tweede opleidingsfase 60 studiepunten in Brussel. De studenten beschouwen het traject als een zware, maar positieve ervaring, niet in het minst door de immersie in het Franstalig onderwijs.

Beoordeling en toetsing

De studenten worden **op de hoogte** gehouden hoe ze beoordeeld worden via de ECTS-fiches, de studiewijzers en de cursusinformatie op Toledo. Aan het begin van de lessen en op het eind worden de studenten ook herinnerd waarop ze beoordeeld zullen worden. De opleiding hanteert kennistoetsen, vaardigheidstoetsen en competentietoetsen als **toetsvormen**. Een rode draad doorheen het programma is het portfolio, dat vanaf de eerste opleidingsfase gebruikt wordt en voor 100% het werk is van de student; het is een spiegel voor het groeiproces binnen de pijlers van de opleiding. Om het eindniveau te garanderen werkt de opleiding ook met eindtoetsen, een aantal opleidingsonderdelen waar studenten voor moeten slagen indien ze willen afstuderen.

De **bachelorproef** is de afsluitende complexe opdracht waarin alle inzichten en vaardigheden die de studenten opgedaan hebben tijdens de opleiding samenkomen in één geheel. De opleiding wil dat haar studenten met hun producten blijf geven van creativiteit, innovatie en marktwaarde. Ondernemerschap is een van de rode draden.

Begeleiding en ondersteuning

De recente verhuis naar de nieuwe Campus De Vest wordt door alle betrokkenen als positief ervaren. De leslokalen zijn modern uitgerust en de studenten beschikken over alle faciliteiten om zowel op de campus als thuis in degelijke omstandigheden te leren. Het door de opleiding opgerichte (interne) reisbureau *Travel More* geeft de studenten de mogelijkheid om onder begeleiding van praktijkdocenten in een reële praktijksituatie ervaring op te doen, een bijzonder waardevol initiatief.

De opleiding houdt actief rekening met de gedifferentieerde instroom en zorgt dat studenten van bij het begin mee kunnen en de mogelijkheid hebben om zich bij te scholen, zowel zelfstandig als onder begeleiding. De docenten zijn een gemotiveerd, deskundig en goed aangestuurd team die een volwassen relatie aanhouden met hun studenten; er zijn uitgebreide begeleidingsmogelijkheden maar ook voldoende ruimte voor zelfstandigheid. De leeromgeving wordt versterkt door een uitgebreid team aan ondersteuners, waar zowel de opleiding als de studenten beroep op kunnen doen.

Slaagkansen en beroepsmogelijkheden

De doorstroom naar de arbeidsmarkt is degelijk en gedifferentieerd tussen zowel toeristisch-recreatieve als andere sectoren. 96% van de respondenten op de afgestudeerdenenquête vindt na afstuderen binnen de zes maanden werk. Een aantal studenten stroomt door naar de masteropleiding, waar ze zich voldoende op voorbereid voelen. De vertegenwoordigers van het werkveld en de alumni ervaren weinig tot geen problemen om werk te vinden in diverse sectoren en waarderen in het bijzonder de stimulans vanuit de opleiding naar studenten toe om zich te profileren en gedurende de hele opleiding creatief voor de dag te komen.

OPLEIDINGSRAPPORT

Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement

Thomas More Mechelen -Antwerpen

Woord vooraf

Dit rapport behandelt de opleiding Toerisme en recreatiemanagement aan de hogeschool Thomas More Mechelen -Antwerpen. De visitatiecommissie bezocht deze opleiding op 17 en 18 november 2014.

De visitatiecommissie beoordeelt de opleiding aan de hand van de drie generieke kwaliteitswaarborgen uit het VLUHR-beoordelingskader. Dit kader is afgestemd op de accreditatievereisten zoals gehanteerd door de NVAO. Voor elke generieke kwaliteitswaarborg geeft de commissie een gewogen en gemotiveerd oordeel op een vierpuntenschaal: onvoldoende, voldoende, goed of excellent. Bij de beoordeling van de generieke kwaliteitswaarborgen betekent het concept 'basiskwaliteit' dat de generieke kwaliteitswaarborg aanwezig is en de opleiding – of een opleidingsvariant – voldoet aan de kwaliteit die in internationaal perspectief redelijkerwijs mag worden verwacht van een bachelor- of masteropleiding in het hoger onderwijs. De score voldoende wijst er op dat de opleiding voldoet aan de basiskwaliteit en een acceptabel niveau vertoont voor de generieke kwaliteitswaarborg. Indien de opleiding goed scoort dan overstijgt ze systematisch de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg. Bij een score excellent steekt de opleiding ver uit boven de basiskwaliteit voor de generieke kwaliteitswaarborg en geldt ze hierbij als een (inter)nationaal voorbeeld. De score onvoldoende getuigt dan weer dat de generieke kwaliteitswaarborg onvoldoende aanwezig is.

De oordelen worden onderbouwd met feiten en analyses. De commissie heeft inzichtelijk gemaakt hoe zij tot haar oordeel is gekomen. De commissie geeft ook een eindoordeel over de kwaliteit van de opleiding als geheel aan de hand van dezelfde vierpuntenschaal. De oordelen en aanbevelingen hebben betrekking op de opleiding met alle daaronder ressorterende varianten, tenzij anders vermeld.

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de opleiding zoals zij die heeft vastgesteld op het moment van het visitatiebezoek. De commissie heeft zich bij haar oordeel gebaseerd op het zelfevaluatierapport en de informatie die voortkwam uit de gesprekken met de opleidingsverantwoordelijken, de lesgevers, de studenten, de alumni, vertegenwoordigers van het werkveld en de verantwoordelijken op opleidingsniveau voor interne

kwaliteitszorg, internationalisering en studiebegeleiding. De commissie heeft ook het studiemateriaal, de afstudeerwerken en de examenvragen bestudeerd. Tevens is door de commissie een bezoek gebracht aan de opleidingsspecifieke faciliteiten, zoals de leslokalen en de bibliotheek.

Naast het oordeel formuleert de visitatiecommissie in het rapport aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief. Op die manier wenst de commissie bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de opleiding. De aanbevelingen zijn opgenomen bij de respectieve generieke kwaliteitswaarborgen. Aan het eind van het rapport is een overzicht opgenomen van verbeteringsuggesties.

Situering van de opleiding

De professionele bacheloropleiding Toerisme en recreatiemanagement maakt deel uit van de groep Mens & Maatschappij van de hogeschool Thomas More Mechelen-Antwerpen. De dagelijkse aansturing gebeurt door de opleidingsraad, die bestaat uit het opleidingshoofd en drie collega's. Het hele team wordt betrokken in de zogenaamde opleidingsvergaderingen, die aangevuld worden met inhoudelijke denkdagen.

Het opleidingsprogramma bestaat uit 180 studiepunten verspreid over drie opleidingsfasen. De opleiding telt 297 studenten in het academiejaar 2013–2014.

Generieke kwaliteitswaarborg 1 - Beoogd eindniveau

De commissie beoordeelt het beoogd eindniveau van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als GOED voor het basistraject en het bi-diplomeringstraject.

De opleiding volgt de **domeinspecifieke leerresultaten (DLR)** die op Vlaams niveau vastgelegd zijn voor de bachelor Toerisme en recreatiemanagement. Deze DLR zijn opgesteld krachtens het decreet op de Vlaamse kwalificatiestructuur van 30 april 2009. De domeinspecifieke leerresultaten zijn gevalideerd door de NVAO in juni 2014 en zijn via focusgroepgesprekken georganiseerd door de VLUHR afgetoetst bij de vertegenwoordigers van het beroepenveld en de studenten. De opleidingsverantwoordelijken van Thomas More hebben actief deelgenomen aan het opstellen van de leerresultaten en hebben een eigen invulling gegeven aan het kader. Geïnspireerd door het *Framework for 21st Century Skills* werden de leerresultaten vertaald naar sleutelcompetenties,

die op hun beurt gekoppeld werden aan zes **beroepsrollen** (serviceverlener, trendwatcher, netwerker, salesman, (co)manager en kwaliteitsbewaker) en vijf **kwaliteiten** (infovaardig, communicatie, openminded, verantwoordelijk en heeft zin voor initiatief) die telkens verbonden werden met een **centrale rol** (zelfstandig professional en productinnovator). De commissie is van oordeel dat deze vertaalslag goed uitgevoerd werd en dat de beroepsrollen duidelijk aanwezig zijn binnen de opleiding, zowel in het curriculum als bij de docenten en studenten. De doelstellingen passen duidelijk binnen het domeinspecifieke leerresultatenkader en zijn bovendien internationaal getoetst.

De opleiding wil studenten afleveren die breed opgeleid zijn en direct inzetbaar zijn in alle sectoren van het toerisme, zowel lokaal als internationaal. De kernwaarden die de eigenheid van de opleiding typeren zijn attitudevorming, sectorverbondenheid, internationale gerichtheid en managementvaardigheid. De commissie stelt vast dat de opleiding met haar focus op de rol van (co)-manager de lat hoger legt dan de domeinspecifieke leerresultaten voorschrijven. De opleiding stelt dat deze keuze gemaakt is na de vaststelling dat afgestudeerden vaak de ambitie hebben om door te groeien tot **managementniveau**. Studenten kunnen na afstuderen misschien niet meteen aan de slag als manager, maar de opleiding vindt het belangrijk dat studenten los van hun ambitie de nodige economische en managementvaardigheden verwerven tijdens de opleiding. Studenten hebben volgens de opleiding baat bij een basis van die specifieke vaardigheden om door te groeien in de sector en verwerven in die zin dan ook *transferable skills* in de opleiding. De commissie wil haar waardering uitspreken voor deze uitgesproken keuze en herkent zowel bij studenten, werkveld en docenten deze ambitie. De opleiding analyseert de toeristische sector in het algemeen als een sterk evoluerende sector en wil dat de studenten voldoende voorbereid zijn om mee te stappen in die evolutie met **attitudes** als flexibiliteit, creativiteit en klantvriendelijkheid. De reisagentschappen waren de voorbije decennia dominant aanwezig in de sector, maar sinds de start van het nieuwe millennium is hier duidelijk verandering in gekomen. De opleiding heeft dan ook de uitgesproken ambitie om te anticiperen op de verdere ontwikkeling en zowel door onderzoek als goede relaties met de **sector** voorop te blijven. Op die manier wenst ze de sector mee vorm te geven. Studenten worden opgeleid met een brede basis maar krijgen verder voldoende ruimte om eigen accenten te leggen en keuzes te maken op vlak van taal en inhoud. Studenten moeten volgens de docenten de mogelijkheid hebben om uiteenlopende inhoudelijke topics met elkaar te combineren, zoals cultuurmanagement

en sport bijvoorbeeld. De opleiding is geworteld in een sterk praktijkgericht, Vlaams perspectief. De commissie stelt vast dat er in Thomas More sterk ingezet wordt op sectorverbondenheid en dat de docenten belang hechten aan een actieve wisselwerking met het beroepenveld. Het **internationale perspectief** is niet dominant aanwezig in de leerdoelen of de visie, maar de opleiding toetst wel regelmatig af met partnerinstellingen en internationale organisaties. De opleiding doet immers beroep op het netwerk van ACEEPT, de *Association of European Training Centres in Tourism* en polst bij de partners naar wat de grote uitdaging zijn. De opleiding detecteert marketing en management als belangrijke uitdagingen in het buitenland en grijpt de mogelijkheid om de eigen visie van de opleiding uit te dagen en indien nodig bij te sturen.

De opleiding erkent dat er in haar benadering van het luik recreatiemanagement een sterk toeristisch perspectief heerst. De opleiding stelt dat de opleidingstitel door de overheid opgelegd werd, maar dat ze er wel aan willen voldoen door in te spelen op wat door het werkveld de *missing link* tussen cultuur en toerisme genoemd wordt. De opleidingsverantwoordelijken leggen in hun benadering van cultuur en vrije tijd dan ook voornamelijk de nadruk op hoe je die elementen kan gebruiken om je als bedrijf of organisatie toeristisch op de kaart te zetten.

De visitatiecommissie treft in Thomas More een zeer zelfbewuste en weldoordachte opleiding aan. De opleidings specifieke leerresultaten zijn geen eenvoudige één-op-één vertaling van de domeinspecifieke leerresultaten, maar werden na een zorgvuldige toetsing aan internationale kaders vertaald naar een helder arsenaal van centrale rollen, beroepsrollen en kwaliteiten. De commissie stelt vast dat de opleiding de lat hoger legt dan voorzien wordt in de DLR, vooral op vlak van management, en dat zij dit ondersteunt met een weldoordacht systeem van zelfreflectie en benchmarking bij het werkveld en partnerinstellingen in het buitenland. De visitatiecommissie stelt vast dat de opleiding sterk inzet op sectorverbondenheid en actief de wisselwerking met organisaties in Vlaanderen opzoekt. De internationale oriëntering is echter niet dominant aanwezig en daar ziet de commissie dan ook marge om te groeien. Het beoogd eindniveau voor het bi-diplomeringstraject is identiek aan dat van het basistraject en is bijgevolg aan dezelfde beoordeling onderhevig.

Generieke kwaliteitswaarborg 2 - Onderwijsproces

De commissie beoordeelt het onderwijsproces van de opleiding Toerisme en recreatiemanagement als EXCELLENT voor het basistraject en het bi-diplomeringstraject .

De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse aansturing van het onderwijsproces ligt bij de **opleidingsraad**, een orgaan dat bestaat uit het opleidingshoofd en drie collega's. De opleidingsvergaderingen worden minimum drie maal per jaar georganiseerd met het volledige docententeam, aangevuld met inhoudelijke denkdagen. De opleiding wordt verder ondersteund door drie adviesraden, de adviesraad met professionals uit de sector, de junior adviesraad met recent afgestudeerden en het studentenforum, aangevuld met *ad hoc* focusgroepen. De opleiding houdt haar leerresultaten sinds het academiejaar 2010-2011 bij in een competentiematrix om het curriculum te visualiseren en actualiseren bij curriculumwijzigingen. Er wordt ingezet op een heldere *alignment* tussen programmaopbouw, leerresultaten en het niveau van competentiebeheersing. Met haar onderwijsproces wil de opleiding dat studenten in fase 1 de leerresultaten verwerven op basisniveau, dit in fase 2 op doorgroei niveau doen en in fase 3 op integratieniveau, het niveau van de professionele bachelor. Deze groei wordt verzorgd door de gehanteerde **leerlijnen**, die gekoppeld zijn aan de beroepsrollen en kwaliteiten.

Het programma betreft een professionele bachelor van 180 studiepunten die in het modeltraject over drie jaar aangeboden wordt aan de studenten. Over de jaren heen wordt in de **verticale** opbouw van het programma de focus gelegd op de groeiende zelfstandigheid van de individuele student. De **basiskennis** en -vaardigheden worden aangeleerd in de eerste fase, met een basispakket rond toeristische inhoud, communicatie, managementvaardigheden en taal. De opleiding hecht veel belang aan de persoonlijke ontwikkeling van de student en zorgt in het tweede jaar voor een **personalisering**, met keuzemogelijkheden voor de studenten op vlak van taal om zich te verbreden met een bijkomende taalkeuze of te verdiepen. Inhoudelijk kunnen studenten sinds 2012-2013 in totaal uit drie keuzepactica kiezen, in het bijzonder Hospitality, Travel (met Business Travel & Leisure Travel als onderdelen) en tot slot Cultuur & Vrije tijd, de meest recente aanvulling. De opleiding wil met haar derde fase een **professionalisering** van de studenten bereiken.

De **horizontale opbouw** van het programma wordt bepaald door de drie leerlijnen die de opleiding hanteert: de leerlijn managementvaardigheden,

de leerlijn persoonlijke vaardigheden en de leerlijn beroepsspecifieke vaardigheden.

De leerlijn **managementvaardigheden** heeft als hoofddoel studenten klaar te maken om operationeel te werken in de toeristisch-recreatieve sector, zowel als werknemer, zelfstandige of werkgever. De opleiding heeft hierbij de aanbeveling van de vorige visitatiecommissie om meer aandacht te schenken aan het ondernemerschap ter harte genomen door meer aandacht te spenderen aan marketing en een economische insteek te geven aan het programma en kan hiervoor rekenen op de appreciatie van de commissie. De studenten verwerven in de eerste fase een basis boekhoudkundig en economisch inzicht, wat in de latere fasen aangevuld wordt met marketing, marktonderzoek, wetgeving en financieel inzicht. De opleiding wil in de derde fase het ondernemerschap aangewakkerd zien bij de studenten. Om dit te realiseren maakt de opleiding gebruik van specifieke opdrachten in diverse keuzep practica en van de bachelorproef en leert ze studenten onderhandelen, efficiënt werken en omgaan met stress, wat de visitatiecommissie een positieve keuze vindt.

Met de leerlijn **persoonlijke vaardigheden** wil de opleiding haar ambitie om studenten te doen groeien naar autonomie en verantwoordelijkheid visualiseren. De brede vorming en attitudeontwikkeling waar ze in haar leerresultaten naar streeft worden vorm gegeven in deze leerlijn door studenten de kans te geven om uitgebreid te reflecteren over de eigen competenties. Vanaf de eerste fase worden studenten in het opleidingsonderdeel Competence Development vertrouwd gemaakt met diverse instrumenten om te reflecteren over de persoonlijke, communicatieve en interculturele skills. Het belangrijkste werkinstrument in deze leerlijn is het portfolio, waarin elke individuele student de reflectietaken en feedback in bundelt om mee te nemen naar een evaluerend coaching gesprek. Een sleutelmoment voor deze leerlijn in de eerste fase zijn de zogeheten *Discovery Days*, waarop studenten kunnen proeven van de sector en hun keuze voor de volgende fase kunnen voorbereiden. In de tweede en derde fase ligt de nadruk op loyaal samenwerken, inspelen op nieuwe ontwikkelingen en dergelijke meer. De commissie ziet veel potentieel in het opleidingsonderdeel Competence Development en is onder de indruk van de omvattende wijze waarop de opleiding de persoonlijke ontwikkeling van de studenten opvolgt.

In de leerlijn **beroepsspecifieke vaardigheden** worden de studenten vier specifieke vaardigheden aangeleerd die op termijn aan elkaar

gekoppeld dienen te worden: toeristische productontwikkeling, informatievaardigheid, communicatieve vaardigheid en interculturele vaardigheid. De docenten beschouwen **productontwikkeling** als het hart van de opleiding. In de eerste fase krijgen de studenten de basiskennis aangeleerd, met alle mogelijkheden voor bestemmingen, logies, transport en vrijetijdsvormen, waar in de latere fasen op verder gebouwd wordt. De opleiding hecht veel belang aan actualiteit, trends en innovatie en voorziet hiervoor ruimte in de vakken Trends en innovatie en Travel Technology. De visitatiecommissie stelt met tevredenheid vast dat de opleiding in het vak Travel Technology internationale trends in toerisme centraal stelt en dat men verder probeert te kijken dan het louter economische. Studenten leren vanuit het perspectief van CSR, *corporate social responsibility*, hoe ze in commerciële toeristische producten lokale projecten kan integreren. De opleiding heeft de ambitie om duurzaam toerisme meer te laten zijn dan hoe men met handdoeken omgaat in een hotel. Duurzaamheid is voor de opleiding geen losstaand gegeven, maar moet volledig doordrongen zijn in de opleidingsonderdelen. In de derde fase wordt afgesloten met keuzep practica met geïntegreerde opdrachten.

De **informatievaardigheden** brengen studenten de nodige onderzoeksvaardigheid bij om te kunnen functioneren in een professionele context. In de eerste fase en een deel van de tweede fase ligt de nadruk nog op de informatievaardigheid en leren studenten voornamelijk informatie selecteren, verzamelen en verwerken. De opleiding legt de nadruk op het correct refereren naar gebruikte literatuur en organiseert ook bijkomende infosessies voor studenten. In de tweede en derde fase leren de studenten omgaan met technische informatie in de bijhorende toeristische software en leren ze alle informatie ook analyseren en kritisch interpreteren. Studenten leren in het opleidingsonderdeel Tourism Research hoe ze kunnen deelnemen aan een onderzoek, zoals het imago van Mechelen bij inwoners en studenten. De enquêtes werden niet door de studenten zelf opgesteld, maar wel door hen afgenomen. De verwerking en kritische analyse gebeurt ook door de studenten en later leren ze zelf hoe ze zo'n enquête kunnen opstellen. In Travel Technology leren studenten hoe jongeren moeten zoeken en hoe websites geoptimaliseerd kunnen worden. Op basis van de gesprekken stelt de commissie echter vast dat het leren omgaan met informatie en het opzetten van onderzoek ook in de andere opleidingsonderdelen aan bod komt, bij specifieke vakken als Statistiek maar ook in een opleidingsonderdeel als Business & Aviation. De visitatiecommissie stelt vast dat er een hoofdzakelijk lokale, Nederlandstalige focus is wat het gebruik van literatuur betreft.

De opleiding stelt dat door de specifieke samenstelling van de toeristische markt in Vlaanderen en de bijhorende wetgeving er een grote nood is aan kwaliteitsvolle Nederlandstalige literatuur. De docenten geven overigens aan dat ze studenten ook aan de slag laten gaan met specifieke Engelstalige, internationale literatuur en dat er naast de basisprofielen van Toerisme Vlaanderen ook gewerkt wordt met marktsegmentatieschema's uit Nederland. Tot slot spendeert de opleiding ook de nodige aandacht aan internationale papers. De visitatiecommissie stelt vast dat de opleiding de studenten alle mogelijke instrumenten en methoden aanleert om hun informatievaardigheden te trainen. De studenten geven aan tijdens de gesprekken dat ze op vlak van onderzoek uitstekend begeleid worden en beroep kunnen doen op bijkomende informatiesessies, ze vlot toegang hebben tot online databases, bibliotheken en diverse *online communities*.

De toeristische sector hecht veel belang aan een degelijke talenkennis bij de studenten, waar de opleiding aan werkt in de **communicatieve vaardigheden**. Aan Thomas More hebben studenten de mogelijkheid om Frans, Engels, Duits, Spaans en Chinees te leren. Studenten dienen reeds voor het begin van de opleiding te kiezen welke talen ze zullen volgen. Frans en Engels zitten standaard in het programma, maar in het eerste jaar bestaat de mogelijkheid om te kiezen tussen Duits en Spaans. Op het einde van de eerste fase bestaat de mogelijkheid om een extra vreemde taal op te nemen. De opleiding geeft aan dat ze voornamelijk aandacht spendeert aan de kennis van het **Frans** bij de studenten. In de eerste twee maanden van de eerste fase krijgen alle studenten een test die peilt naar het niveau van het Frans bij de studenten. De commissie stelt vast dat de opleiding haar remediëringspogingen absolute prioriteit geeft. De opleiding stimuleert informeel leren tijdens de vakantieperiodes en levert inspanningen om haar aanbod aan Franstalige partnerscholen en stageplaatsen uit te breiden. Afhankelijk van het resultaat op de instroomtest kunnen studenten aangemoedigd worden om in zelfstudie een pakket te volgen of lessen te volgen bij een centrum voor volwassenenonderwijs (CVO) te Mechelen. De opleiding heeft een samenwerkingsverband met het CVO en detacheert personeelsleden naar het CVO. De intensieve wisselwerking zorgt ervoor dat de docenten studenten goed kunnen sturen in de richting die het best aansluit bij de opleiding Toerisme en recreatiemanagement. De visitatiecommissie was verrast door de mogelijkheid die studenten hebben om vanaf de tweede fase **Chinees** te leren, vooral wegens de hoge complexiteit van de taal. De opleidingsverantwoordelijken stellen dat de verwachtingen in de opleidingsonderdelen Chinees 1 & 2 laag zijn, in die zin dat studenten enkel in staat moeten zijn om een hele kleine conversatie

te voeren in het Chinees. De opleiding beschouwt het voornamelijk als een intellectuele uitdaging voor de studenten en stelt dat het aanbod sowieso hogeschoolbreed is. De bottom-line voor de opleiding is dat studenten niet enkel leren om meertalig te communiceren in diverse werksituaties, maar dat zij ook de nadruk leren leggen op het klantgerichte en dienstverlenende aspect van communiceren. Door in de derde fase een talenpracticum aan te bieden wil de opleiding het talenonderwijs naar een hoger complexiteits- en realiteitsniveau tillen. De opleiding slaagt er volgens de commissie in om haar communicatief onderwijs op een relevante manier aan te bieden aan de studenten en stelt vast dat zowel werkveld als alumni een positieve evolutie vaststellen wat de talenkennis en taalvaardigheid van de studenten betreft. De commissie moedigt de opleiding aan om de studiepunten die studenten kiezen uit het Chinees ook open te stellen voor keuzemogelijkheden in andere domeinen dan taal zoals marketing, *social media*, *big data* en dergelijke meer. De visitatiecommissie heeft vertrouwen in de trendgevoeligheid van de opleiding om het keuzepakket voor studenten gevarieerd en *up to date* te houden.

Met **interculturele vaardigheden** wil de opleiding een interculturele gevoeligheid stimuleren bij de student, van bij het vroege begin van de opleiding. De opleiding bereidt studenten voor op wat ze de interculturele en internationale confrontatie noemt via het ISALT-project, D-Days, het bi-diplomeringsprogramma, projecten binnen het ACEEPT-netwerk en Erasmus+. De opleiding wil ook actief beroep doen op instromende internationale studenten om de interculturele vaardigheden van haar studenten bij te sturen. Buitenlandse studenten die in het FLAHOST-traject instappen volgen voor 15 studiepunten onderwijs aan Thomas More en worden ook actief betrokken bij activiteiten. Binnenlandse studenten die niet de mogelijkheid of de ambitie hebben om naar het buitenland te gaan kunnen toch een bijzonder leerrijke internationale ervaring opdoen door te kiezen voor het ACEEPT-opleidingsonderdeel, waarin studenten een volledig semester toewerken naar een projectweek met 8 à 10 partners. Studenten dienen virtueel samen te werken en komen in contact met buitenlandse contacten. Op die manier wil de opleiding studenten stimuleren om later eventueel op internationale stage te gaan. Eerder in dit rapport berichtte de commissie reeds dat de opleiding aandacht heeft voor CSR en duurzaamheid in toerisme, maar dit wordt versterkt door de aandacht die ze ook wil schenken aan ontwikkelingsvraagstukken en de mate waarin lokale gemeenschappen betrokken worden. De opleiding begint met bewustmaking bij de studenten over de verschillen tussen Noord en Zuid-Amerika op toeristisch vlak bijvoorbeeld. Er worden verder

ook stages aangeboden in ontwikkelingslanden, met de ambitie om zowel voor studenten in Vlaanderen, Nederland, de lokale bevolking en de partner non-profitorganisatie een meerwaarde te creëren. Toerisme heeft twee kanten volgens de opleiding en ze wil dat studenten daar met een open geest naar kijken. In het kader van het opleidingsonderdeel Competence Development bijvoorbeeld wil de opleiding haar studenten sensibiliseren door in Brussel deel te nemen aan inleefateliers van Oxfam.

Het **bi-diplomeringstraject** wordt sinds 2008 georganiseerd in samenwerking met haar partnerschool ISALT in Brussel. Door die samenwerking kunnen studenten na afstuderen twee diploma's behalen, met name een Nederlandstalig en een Franstalig diploma. In de tweede opleidingsfase kunnen studenten een opgelegd programma van 60 ECTS volgen aan ISALT. De commissie stelt vast dat de opleiding de samenwerking als vlot ervaart. Het onderwijssysteem tussen de beide hogescholen is niet danig verschillend en er is bij aanvang van de samenwerking gewerkt om de nodige interculturele competenties te definiëren en om er bovendien te stijgen. De studenten uit Mechelen gaan in de tweede fase naar ISALT, maar leggen hun derde fase af in Mechelen en hebben ook hier hun eindtoetsing. De selectie voor het programma verloopt niet willekeurig, maar via een gestandaardiseerde procedure waaronder een screening door de taaldocenten om te bepalen of studenten voldoen aan de minimumvereisten. De studenten beschouwen het als een zware maar positieve ervaring, voornamelijk vanuit het perspectief van het immersieonderwijs. Het lezen, les volgen en spreken in het Frans wordt ervaren als een absoluut pluspunt.

De opleiding voorziet in de derde bachelorfase drie niet-tolereerbare opleidingsonderdelen waarin studenten alle verworven kennis en vaardigheden geïntegreerd aan bod dienen te laten komen: de **keuzepractica** (die ook in de tweede fase reeds aangeboden worden), de **stage** en de **bachelorproef**.

De drie **keuzepractica** zijn zoals eerder vermeld Hospitality, Travel en Cultuur & Vrije Tijd. De studenten kiezen een van de thema's waar ze zich in de derde fase een volledig semester in zullen verdiepen via projectwerk in realistische cases. De opleiding zet sterk in op innovatie, zowel op vlak van attitudes als technieken. De studenten bevestigen die drang naar innovatie en geven ook aan dat dit vaak de grootste uitdaging vormt in de keuzepractica. De commissie stelt vast dat studenten uitgebreid voorbereid worden op die keuze via de eerder vernoemde *Discovery*

Days, diverse uitstappen gedurende het jaar, gastlezingen door experts uit het werkveld en infosessies die door de opleiding zelf georganiseerd worden. De studenten merken op dat de docenten ook regelmatig in de opleidingsonderdelen meer duiding geven bij de mogelijke keuzes en bevestigen de toegankelijkheid van de docenten indien zij nog bijkomende vragen hebben. De verantwoordelijkheid voor de invulling van het practicum en de begeleiding ervan ligt in de handen van een docent in samenwerking met een externe vakdeskundige. De opleiding benadrukt dat de eindcompetenties voor elk practicum dezelfde zijn, maar dat de inhoudelijke focus sterk verschilt. Inhoudelijk stelt de commissie overigens vast dat in de Hospitality-practica ook ruimte voorzien is voor *Meetings, Incentives, Congresses & Events* (MICE). De opleiding ziet hier een inhoudelijke synergie in en stelt dat dit een tak van het toerisme is die snel aan belang wint en waar voldoende aandacht aan besteed dient te worden. Een verantwoordelijke coördinator zorgt op de denkdagen voor de onderlinge afstemming tussen practica zodat de competenties weldegelijk overeen komen.

De **stage** biedt studenten de mogelijkheid om reële werkervaring op te doen, zowel in het binnen- als in het buitenland. Na het eerste semester van de tweede fase krijgen studenten uitleg over het verloop van de stage, die vijftien weken duurt en inhoudelijk dient aan te sluiten op de keuze die studenten gemaakt hebben voor het keuzep practicum. Studenten hebben de mogelijkheid om drie plaatsen op te geven die hun voorkeur wegdragen. Het verdere proces verloopt via een sollicitatieprocedure, waarbij de student zelf contact opneemt met het bedrijf of de organisatie in kwestie en waarbij er ook een contract ondertekend wordt. De vertegenwoordigers van het beroepenveld waren tijdens het visitatiebezoek lovend over de gehanteerde aanpak en de mate waarin de zelfstandigheid en assertiviteit van de student reeds bij het begin geëvalueerd kan worden. De studenten geven aan dat de oriëntering op en de keuze van stageplaats zeer intensief en persoonlijk begeleid wordt door de verantwoordelijken van de opleiding. Studenten die in de stagedatabank van de opleiding toch hun gading niet vinden hebben de mogelijkheid om zelf een andere geschikte plaats voor te stellen die inhoudelijk aansluit bij het gevolgde practicum. De commissie stelt vast dat de begeleiding van de stage kwaliteitsvol verloopt. De opleiding zet in op een tweeledige begeleiding, met een docent die namens de opleiding optreedt als stagebegeleider en een stagementor die de taak op zich neemt namens het bedrijf of de organisatie. De studenten hebben meerdere evaluatiemomenten: een intake-evaluatie na vier à vijf weken stage door de mentor, een tussentijdse evaluatie met stagebegeleider

en mentor en een uiteindelijk evaluatiegesprek op het einde van het traject. De opleiding voorziet voor studenten op binnenlandse stage tevens terugkomenten om eventuele hindernissen te bespreken, te overlopen wat goed loopt en hoe de persoonlijke ontwikkeling en evolutie loopt. De opleiding beschouwt dit als een formatief moment waarop bijsturing mogelijk is. De beoordeling van de stage wordt door de commissie behandeld in generieke kwaliteitswaarborg 3, verder in dit rapport.

De opleiding stimuleert de studenten actief om een **buitenlandse stage** te doen en organiseert talrijke informatiemomenten waarop alle opties meegedeeld worden en waar zowel studenten als ouders aan kunnen deelnemen. De student maakt zelf de keuze om aan een internationale stage deel te nemen, maar dient hiervoor wel een selectiegesprek en een oriënteringsgesprek af te leggen. De verantwoordelijke coördinator wil aftoetsen wat de student wil en de mate waarin de student in kwestie ook zelfstandig genoeg is om naar het buitenland op stage te gaan. Het aanbod van buitenlandse stageplaatsen is relatief uitgebreid, maar de opleiding laat studenten ook de kans om zelf een stageplaats voor te stellen. In overleg met het opleidingshoofd kan de student een project indienen met een bijhorend motivatiedossier, inclusief een overzicht van het gevoerde mailverkeer. Een sterk voorstel kan op termijn in de database van de opleiding opgenomen worden. Er wordt in elk geval gezocht naar een goede match tussen de student en de stageplaats. De begeleiding verloopt gelijkaardig aan de begeleiding van de binnenlandse stage, maar er wordt meer gebruik gemaakt van Skype-gesprekken dan bezoeken ter plaatse, gezien de afstand. De alumni geven aan dat ze tevreden zijn over de begeleiding op afstand. Een buitenlandse stage heeft niet enkel een meerwaarde op inhoudelijk vlak, maar ook op vlak van taalvaardigheid, interculturele vaardigheden en persoonlijke ontwikkeling van de student. Om zowel het vertrek als het einde van de stage zo goed mogelijk te omkaderen voorziet de opleiding zogeheten 'Get Ready' en 'Touch Down'-momenten. Studenten die nog op stage moeten vertrekken worden ook uitgenodigd op een 'Touch Down'-moment, zodat ze ervaringen kunnen uitwisselen met zij die reeds teruggekeerd zijn.

De visitatiecommissie stelt vast dat het **leermateriaal** van een hoge kwaliteit is. De opleiding heeft op hogeschoolniveau een samenwerking met uitgeverij Lannoo, die de uitgave van handboeken die in de opleiding ontwikkeld en gebruikt worden verzorgt. De opleidingsverantwoordelijken stellen echter dat ze steeds meer inzetten op online-leermateriaal. *Blended learning*, *lecture capturing* en interactief werken zijn de voornaamste uitgangspunten van de

opleiding en komen ook samen op Toledo, het leerplatform van de hogeschool. De studenten geven aan tijdens de gesprekken dat Toledo intensief gebruikt wordt tijdens de opleiding en dat er veel oefeningen op terug te vinden zijn, in het bijzonder voor de taalvakken. De commissie is onder de indruk van de gevarieerde mix **leervormen** die per leerlijn gehanteerd wordt. In het zelfevaluatierapport beschreef de opleiding helder welke lesvormen of opdrachten ze hanteert en de commissie ziet dit bevestigd in de gesprekken met docenten en studenten.

De commissie meent dat de leeromgeving wordt gedragen door een **enthousiast team van docenten** dat bestaat uit 15 VTE gespreid over 35 medewerkers voor een totaal van 300 studenten. Van die medewerkers beschikken er 22 over een didactisch diploma en hebben er 16 relevante beroepservaring. De opleiding kiest ervoor om in de keuzepactica docenten samen met vakexperten in te zetten. Het opleidingsteam hecht veel belang aan **professionalisering**. In elke opdracht die uitgeschreven wordt, is een percentage van de tijd voorbehouden om aan competentieontwikkeling te doen. Docenten geven aan dat ze de tijd krijgen om bij te scholen, literatuur te lezen, te netwerken, te participeren aan events in de sector en onderzoek uit te voeren. Aan het begin van elk academiejaar kunnen de docenten kiezen uit een menu met vormingen en hebben ze een week lang infosessies en vormingen waar ze uit kunnen kiezen. Er wordt een follow-up voorzien via de functioneringsgesprekken met het opleidingshoofd, dat actief informatie omtrent vormingen en bijscholingen doorstuurt naar het personeel. De hogeschool organiseert frequent interne bijscholingen gericht op het onderwijskundige en didactische. Gastdocenten geven het onderwijs telkens in samenwerking met een vaste docent van de opleiding, maar de opleiding voorziet geen specifieke didactische training voor deze vakexperten. Deze experts geven tijdens de gesprekken wel aan dat ze intern in hun bedrijven steeds bijgeschoold worden en vaak ook verantwoordelijk zijn voor het geven van training. De vakinhoudelijke knowhow en het enthousiasme voor het lesgeven zijn in dit geval erg belangrijk. De vaste docenten geven aan tijdens de gesprekken dat ze zich inhoudelijk ook blijven bijscholen door actief contact te houden met de sector en via het **projectmatig wetenschappelijk onderzoek** dat door docenten uitgevoerd wordt. De opleiding heeft met haar onderzoek de ambitie om rechtstreeks innovatie te realiseren in het werkveld. Er worden academische inzichten meegenomen in elk onderzoek, maar alles wordt vertaald naar concretere, valoriseerbare output. De onderzoekers krijgen ook telkens een dubbele opdracht mee. Enerzijds zijn er indicatoren waar het onderzoek aan moet voldoen om de externe partner tevreden

te stellen, maar anderzijds moet er ook een terugkoppeling gebeuren met het onderwijs uit het opleidingsprogramma. De opleiding ziet het opleidingsonderdeel Trends & Innovatie als het vehikel bij uitstek om die terugkoppeling te realiseren. Het onderzoek van de opleiding is erg divers en gaat van lokale projecten in samenwerking met de stad Mechelen tot interdisciplinair onderzoek in het onderzoekscentrum Memori.

De opleiding beschikt volgens de commissie over goede voorzieningen die deel uitmaken van een **kwaliteitsvolle leeromgeving**. De studenten geven aan dat ze de verhuis van de oude Campus Kruidtuin naar Campus De Vest een hele verbetering vinden. De leslokalen zijn modern uitgerust en de studenten beschikken over alle nodige faciliteiten om zowel op de campus als thuis in degelijke omstandigheden te leren. Voor het talenonderwijs kunnen de studenten terecht in een goed uitgerust taallabo. De visitatiecommissie was onder de indruk van het *Travel More* reisbureau dat opgericht werd in de schoot van de opleiding. Docenten kunnen beroep doen op het reisbureau indien ze een vlucht en een overnachting dienen te regelen in het buitenland. Onder begeleiding van een praktijkdocent van de opleiding krijgen de studenten op die manier de kans om in een reële praktijksituatie te oefenen in een professioneel uitgeruste omgeving, bovenop de reguliere praktijkervaring die ze reeds in de loop van de opleiding opdoen. De visitatiecommissie is van oordeel dat dit een *best practice* is.

De studenten kunnen in Thomas More niet enkel rekenen op de docenten als eerste aanspreekpunt, maar ook op een team van ondersteuners die hen begeleiden in het in-, door- en uitstroomproces van de opleiding. De opleiding organiseert haar omkadering volgens de visie van de hogeschool, die studenten centraal wil stellen. De **instroom** in de opleiding Toerisme en recreatiemanagement is zeer heterogeen en komt hoofdzakelijk uit het TSO en het ASO. De opleiding erkent tijdens de visitatiegesprekken dat de heterogene instroom niet altijd evident is, in het bijzonder wat het taalonderwijs betreft. De opleiding wil sowieso kort op de bal spelen en wil via de LASSI-test, de Learning And Study Strategies Inventory, diverse dimensies bevragen bij de student en daar een rapport over genereren. Op basis van de bevindingen van de LASSI-test kunnen studenten aangemaand worden contact op te nemen met een studie- of trajectbegeleider. Specifiek voor studenten die worstelen met talen is er een monitoraat aanwezig, maar sinds 2010 heeft de opleiding gekozen voor een meer structurele aanpak. Studenten leggen thuis een test af op vlak van grammatica, woordenschat en zinsconstructies. De opleiding wil in de tweede of derde week van

september het niveau van de studenten vastgesteld hebben, hoofdzakelijk wat het Frans betreft. Gedurende de **doorstroom** in de opleiding kunnen de studenten beroep doen op het STIP en de studietrajectbegeleider. Het STIP voorziet assertiviteits- en faalangstrainingen voor studenten, begeleidt studenten met faciliteiten en organiseert sessies over studietips en het onderwijs- en examenreglement. Studenten kunnen ook aankloppen voor persoonlijke begeleiding, hoofdzakelijk eerstelijns hulpverlening. Studenten met sociale, juridische, financiële of medische problemen kunnen aankloppen bij de ondersteunende diensten en worden indien nodig doorverwezen naar andere instanties. Het STIP werkt met permanentie-uren maar voorziet aan het begin van het academiejaar ook avondsessies om de toestroom van studenten onder controle te houden. Studenten die er niet in slagen het modeltraject te volgen kunnen na een gesprek met de trajectbegeleiding een individueel traject op maat krijgen. De opleiding kijkt steeds samen met de student naar de haalbaarheid van het studiepakket en naar de noodzakelijke volgtijdelijkheid. Studenten komen vaak vrijwillig langs, maar een automatisch registratiesysteem zorgt er ook voor dat studenten die het nodig hebben op gesprek uitgenodigd worden. Indien er klachten zijn kunnen studenten altijd terecht bij de ombudsdienst, die bij aanvang van het academiejaar ook bekend gemaakt wordt bij de studenten. De ombudspersoon krijgt frequent aanvragen van studenten die wegens omstandigheden niet op het examen aanwezig konden zijn en heel zelden een klacht, die verder behandeld wordt door een interne beroepscommissie. De visitatiecommissie is van oordeel dat de opleiding haar studenten op een erg **volwassen** manier behandelt. Ze trekt volop de kaart van de bereikbaarheid en de toegankelijkheid, wat bevestigd wordt door de studenten. Tijdens de gesprekken geven zij aan dat het duidelijk is wat van de studenten verwacht wordt. De studenten waarderen het dat ze geen nummer zijn dat afgehandeld moet worden, maar dat er actief met hen nagedacht wordt over een oplossing. De opleiding benadrukt dat studenten opgeleid worden tot toekomstige professionals en dat zelfstandigheid erg belangrijk is in de sector. Bij aanvang in het eerste jaar zijn er meer terugkommomenten en frequentere begeleiding, maar dat neemt af naarmate de opleiding vordert. De opleiding beschikt over een aantal **onderwijs- en onderzoeksondersteuners**. De e-coach biedt ondersteuning op vlak van ICT en Toledo en de opleiding kan verder rekenen op een coördinator voor de didactische werkvorm *practice enterprise*, een lopend onderzoek naar de mate waarin de beroepsrealiteit gesimuleerd kan worden binnen de opleiding. De opleiding heeft tot slot ook nog een medewerker die verbonden is aan het instituut Memori, waarin een aantal onderzoeksprojecten gelinkt aan de opleiding gecoördineerd worden.

De positieve beoordeling van de vorige visitatiecommissie heeft de opleiding niet tegengehouden om het eigen programma blijvend kritisch te benaderen en grondige wijzigingen door te voeren. De commissie stelt met grote tevredenheid vast dat alle opmerkingen van de vorige visitatie behandeld werden en dat de opleiding zowel in haar zelfreflectie als tijdens de gesprekken de grootste uitdagingen helder beschreven heeft. De opleiding wordt ten eerste geconfronteerd met een toenemende instroom, maar ze is van plan om daar haar sterkte van te maken en actief te rekruteren in grote steden in binnen- en buitenland. De opleiding geeft zelf aan dat ze haar keuzemogelijkheden nog wil uitbreiden, verder dan de huidige focus op talen en toeristisch-recreatieve elementen. De aanbeveling van de vorige visitatiecommissie om het economische luik meer aandacht te geven is vervuld en de opleiding zoekt naar mogelijkheden om nog meer in te zetten op managementvaardigheden, een noodzakelijke competentie in een professionele bacheloropleiding. Het nieuwe opleidingsonderdeel Competence Development wordt in de komende academiejaren actief gekoppeld aan diverse opleidingsonderdelen en practica om de samenhang in het geheel nog verder te bevorderen.

Op basis van al deze hiervoor genoemde elementen beoordeelt de visitatiecommissie de opleiding Toerisme en recreatiemanagement van Thomas More als excellent. De commissie is van oordeel dat het programma een uitstekende balans geeft tussen niveaus van competentieontwikkeling en kennisopbouw. Om dit te realiseren hanteert ze een zorgvuldig uitgekozen arsenaal van werkvormen die goed afgestemd worden op de inhoud en voldoende variatie bieden voor de studenten. De opbouw van het programma stelt de studenten met de creatieve keuzemogelijkheden in staat om niet enkel een brede kennisbasis op te bouwen, maar zich ook te specialiseren in specifieke deelsectoren. De zorgvuldig uitgewerkte leerlijnen geven studenten de kans om de volledige breedte van de sector te ervaren en de groei in het curriculum laat ruimte voor personalisering en professionalisering. De opleiding houdt actief rekening met de gedifferentieerde instroom en zorgt dat studenten meteen meekunnen en de mogelijkheid hebben om zich bij te scholen waar mogelijk, onder begeleiding of zelfstandig. De docenten maken deel uit van een zeer gemotiveerd, deskundig en goed aangestuurd team. Er is een evenwichtige mix van generieke en vakspecifieke docenten die groot genoeg is voor de groep studenten. Docenten beschikken over een goed uitgewerkt professionaliseringssysteem en kunnen beroep doen op een enthousiast beroepenveld om specialistisch onderwijs aan de studenten te geven. De opleiding voorziet in een uitgebreide begeleiding

van de studenten en laat hierbij voldoende ruimte voor zelfstandigheid. De commissie treft een volwassen relatie aan tussen de opleiding en haar studenten. De leeromgeving wordt verder gedragen door een degelijk team van ondersteuners, waar zowel de opleiding als haar studenten beroep op kunnen doen. De commissie is van oordeel dat de opleiding niet enkel inhoudelijk samenhangend is, maar dat het hele team de opleiding draagt en dat studenten correct opgevolgd worden met het portfolio en voortdurend gestimuleerd worden om hun creativiteit te ontwikkelen. De opleiding blijft scherp door haar zelfreflectie en via de constante betrokkenheid van studenten, docenten, werkveld en alumni.

Generieke kwaliteitswaarborg 3 - Gerealiseerde eindniveau

De commissie beoordeelt het gerealiseerde eindniveau van de Bachelor Toerisme en recreatiemanagement als GOED voor het basistrject en het bi-diplomeringsstraject.

De **bewaking van het eindniveau** is binnen de opleiding een verantwoordelijkheid van verschillende personen en instanties. Het onderwijs- en examenreglement omvat alle afspraken tussen de opleiding en de studenten omtrent de organisatie van de examens. De **examencommissie** waakt over het correcte naleven van dit reglement en de ombudsman waakt over het respecteren van de studentenrechten. De garantie op kwalitatieve toetsing wordt gewaarborgd door de **toetsmatrix** van de opleiding, die sinds 2013 gekoppeld is aan de competentiematrix van de opleiding. Deze toetsmatrix verschaft een overzicht per opleidingsonderdeel van alle toetsvormen in elke opleidingsfase. De opleiding beschouwt de kwaliteitsgarantie van de toetsing als een gedeelde verantwoordelijkheid, maar het opleidingshoofd is de verantwoordelijke coördinator van het geheel. De controle gebeurt na elke examenperiode in samenwerking met de dienst Datamanagement van de hogeschool, die grafieken met resultaten per opleidingsonderdeel bezorgt aan de opleiding. Deze informatie wordt telkens meegenomen in de functioneringsgesprekken van de opleiding en kan gebruikt worden om waar nodig bij te sturen.

Het fundament van het toetsplan zijn de **generieke beoordelingsniveaus**. De docenten bepalen via dit instrument welke leerresultaten beoogd worden en dienen ook te beschrijven wanneer een student kan slagen en wanneer hij een bepaald cijfer haalt. Sinds het academiejaar 2011–2012 krijgt elke student ongeacht de toetsvorm een eindcijfer volgens dit raamwerk. De

opleiding garandeert een **transparante** toetsing enerzijds door het eerder vermelde onderwijs- en examenreglement, maar zorgt er ook voor dat studenten via de ECTS-fiches, studiewijzers en cursusinformatie op Toledo voldoende op de hoogte zijn van de wijze waarop ze geëvalueerd zullen worden en wat de beoogde leerresultaten zijn per opleidingsonderdeel. De studenten geven ook aan tijdens de gesprekken met de commissie dat alle nodige informatie in de eerste les van elk opleidingsonderdeel meegedeeld wordt en indien nodig nog eens herhaald wordt in de loop van het semester. Online oefeningen op Toledo geven studenten ook een goede indruk van de vragen die verwacht kunnen worden op examens. De **validiteit** van de toetsing ligt in de verankering in de beoogde leerresultaten, die via de generieke beoordelingsniveaus geconcretiseerde evaluatiecriteria opleveren. De opleidingsverantwoordelijken waken erover dat elk opleidingsonderdeel een beperkt aantal leerresultaten toetst en dat ze ook meerdere keren in het curriculum aan bod komen. Deze overlap zorgt ervoor dat toevalligheden uitgesloten worden. De visitatiecommissie stelt verder vast dat de spiraalvormige opbouw van het curriculum ook zichtbaar is in de toetsing: de basiskennis en –vaardigheden die aan het begin van de opleiding aangeleerd worden komen in latere fasen steeds terug, zij het in een complexere vorm die meer aansluit bij de beroepsrealiteit. De commissie stelde reeds vast dat de kwaliteitsgarantie van de toetsing een gezamenlijke taak is van alle docenten voor de opleiding. Om de **betrouwbaarheid** en een uniforme beoordelingswijze te garanderen werkt de opleiding met beoordelingschema's en dienen docenten te overleggen over leerresultaten, toetsvormen en beoordelingscriteria. De authenticiteit van de afstudeerwerken, waarover later meer, wordt gecontroleerd via het plagiaatdetectieprogramma TurnItIn. De opleiding maakt zelf de analyse dat de eerste fase van de uitrol van haar toetsplan, met de generieke beoordelingsniveaus, lang geduurd heeft. De tweede fase werd gestart met de ontwikkeling van de toetsmatrix, die de opleidingsonderdelen en onderliggende leerresultaten koppelt aan de evaluatiepraktijk. De opleiding wil hier nog een analyse op uitvoeren en haar competentiegericht evalueren nog verder ontwikkelen. De visitatiecommissie erkent de uitdagingen die de opleiding geformuleerd heeft en heeft vertrouwen in de verdere uitrol van het toetsplan.

De opleiding beschikt over een gevarieerd arsenaal aan **toetsvormen**, die ze in haar zelfevaluatie rapport onderverdeeld heeft in de categorieën kennistoetsen, vaardigheidstoetsen en competentietoetsen. De opleiding stelt dat de oefensituaties naarmate de opleiding vordert steeds reëler en complexer dienen te worden, wat door de commissie bevestigd kan

worden. De opleiding is recent gestart met een portfolio als evaluatie instrument, voornamelijk in de eerste opleidingsfase. Het portfolio is voor 100% het werk van de student en dient een spiegel te zijn voor het groeiproces binnen de vier pijlers van de opleiding. Het groeiproces kan volgens de opleidingsverantwoordelijken ook gebruikt worden als een vorm van *personal branding* voor de student, die kan aantonen aan toekomstige werkgevers welke specialisatie hij tijdens de opleiding doorlopen heeft. De opleiding heeft de verdere ambitie om dit uit te rollen als instrument om de groei van de student naar professional op te volgen en te beoordelen.

Om het gerealiseerd eindniveau van de studenten te bepalen werkt de opleiding met **eindtoetsen**, opleidingsonderdelen waar studenten voor moeten slagen indien ze willen afstuderen. Deze opleidingsonderdelen werken met doorlopende toetsmomenten en wat de opleiding het vier-ogenbeleid noemt: het beoordelen van de student in samenwerking met **externe beoordelaars**, die samen met de docenten van de opleiding een multidisciplinair en intersubjectief team vormen. Deze externe beoordelaars krijgen bij aanvang van het proces een handleiding met alle informatie en een toelichting bij de evaluatiecriteria die gehanteerd worden. Voor de evaluatie van de bachelorproef worden voorafgaande briefings georganiseerd voor de juryleden en worden de externe beoordelaars ook gecoacht vooraleer ze mogen beoordelen.

De drie eindtoetsen die de opleiding organiseert zijn de keuzep practica, de bachelorproef en de stage. De opzet en inhoud van de **keuzep practica** werden reeds besproken door de commissie bij het onderwijsproces. De evaluatie van de student gebeurt door de docent in samenspraak met de externe expert als gastdocent, op basis van de beoogde leerresultaten en de generieke beoordelingsniveaus. De evaluatie gebeurt permanent doorheen het hele opleidingsonderdeel aan de hand van realistische cases. De verantwoordelijke docenten werken met een mini-examencommissie waarin overleg gepleegd wordt over de resultaten van de studenten en welke evolutie ze doorgemaakt hebben.

De opleidingsverantwoordelijken beschouwen de **bachelorproef** als een complexe opdracht waar alle inzichten en vaardigheden die de studenten verworven hebben tijdens de opleiding convergeren in een eindproduct dat blijk geeft van creativiteit, innovatie en marktwaarde. Naar aanleiding van een aanbeveling van de vorige visitatiecommissie ging de opleiding aan de slag met het concept ondernemerschap, dat volgens die commissie ontbrak in het geheel. De opleidingsverantwoordelijken stellen dat deze

constructie hen de mogelijkheid geeft om alle lijnen van de opleiding, van economische vakken tot marketing en productontwikkeling te laten samenlopen in het afstudeerwerk. De commissie merkt op dat niet alle studenten de ambitie hebben om later een bedrijf te starten, wat bevestigd wordt door de opleiding. Het aanleren en evalueren van economische en managementvaardigheden zijn belangrijk voor de studenten die willen doorgroeien in de sector en een managementrol willen opnemen. Studenten die de ambitie niet hebben weten op deze manier wat ze kunnen verwachten van een manager. De opleidingsverantwoordelijken zijn verder ook van oordeel dat de aangeleerde vaardigheden bij uitstek *transferable skills* zijn en ook in andere sectoren een meerwaarde betekenen. Het heersende perspectief bij de opleiding is dat de bachelorproef met het accent op ondernemerschap voldoende ruimte laat voor de opname van verschillende vraagstukken anders dan het economische. Studenten worden hoofdzakelijk gestimuleerd om innovatief en creatief te denken en tegelijkertijd zelfstandig te werken in groep. Een uitgesproken aandacht voor duurzaamheid wordt de studenten niet aangeleerd, aangezien ze hier reeds over beschikken. De opleiding streeft een aantal duidelijke competenties na met de bachelorproef, maar studenten moeten hoofdzakelijk leren zelfstandig te werken en een netwerk uit te bouwen in de sector. De opleidingsverantwoordelijken erkennen dat dit niet voor elke student evident is, maar dat die oefening wel belangrijk is voor iedereen. In de keuze van onderwerp zijn de studenten vrij om zelf te kiezen met als enige voorwaarde dat het onderwerp gerelateerd moet zijn aan het keuzepracticum dat ze gekozen hebben. De commissie stelt vast dat het werken aan de bachelorproef in **groep** de mogelijkheid geeft om diepgaand te werken. Voor elke groep is een maximum aantal studenten, maar het uiteindelijke aantal per groep varieert. De opleiding beschouwt vier studenten als een ideale mix en vijf studenten als een risico. Studenten hebben de mogelijkheid om zelf een groep te kiezen, maar kunnen ook toegewezen worden aan een groep. In dat geval wordt er intensiever gemonitord, om eventuele problemen te detecteren of conflicten te remediëren. De samenwerking in de groep zorgt ervoor dat de zwakkere punten van de ene student opgeheven worden door de sterke punten van de andere student. Doorheen het proces wordt ook rekening gehouden met het aspect van peerassessment, dat als factor een rol speelt in de uiteindelijke beoordeling van elke student. Het cijfer van de peerassessment is een coëfficiënt. De jury zorgt tot slot ook voor vragen waardoor alle studenten moeten aantonen op de hoogte te zijn van de gehele breedte van het project. De visitatiecommissie is van oordeel dat het beoordelingsproces van de bachelorproef degelijk georganiseerd wordt,

maar op een aantal plaatsen nog verbeterd kan worden. Het samenwerken in groep heeft een positieve impact op het proces en het product van de bachelorproef, maar het is moeilijk voor de commissie om de individuele prestatie van de student te beoordelen. De ingekeken juryverslagen maken een erg summiere indruk en dienen volgens de commissie iets omvangrijker te worden.

De inhoud en de begeleiding van de **stage** werden reeds eerder bij het onderwijsproces behandeld. De evaluatie verloopt net als bij de andere opleidingsonderdelen via de generieke beoordelingsschema's, die de objectiviteit dienen te garanderen en die werken met evaluatiecriteria die in de stagehandleiding voor studenten beschreven zijn. De opleiding organiseert een evaluatiemoment na vier weken, samen met de stagebegeleider en het bedrijf, en een evaluatiemoment op het einde. Studenten dienen tijdens hun stage twee zelfreflectierapporten te schrijven, een SWOT-analyse te maken van de stageplaats en een van de opleiding in functie van de stagewerkzaamheden. De commissie stelt vast dat de opleiding voldoende garanties biedt op een kwaliteitsvolle stage.

De visitatiecommissie stelt vast dat wat verbeteracties binnen de opleiding betreft er momenteel een proces loopt om de kwaliteit van de toetsing te verbeteren, maar dat de kwaliteit van de toetsing over het algemeen goed is. De opleiding heeft zelf de analyse gemaakt dat er nog vaak traditioneel getoetst wordt en is van oordeel dat peer assessment een prominenter plaats dient te krijgen in de evaluatie. De commissie is van oordeel dat de opleiding veel oog heeft voor validiteit, betrouwbaarheid en transparantie van toetsing. De voorbije jaren werd een raamwerk ontwikkeld met de generieke beoordelingsniveaus, maar de commissie bevestigt de opleiding in haar analyse dat de toetsing nog verfijnd kan worden voor een aantal opleidingsonderdelen. De afstudeerwerken van de opleiding zijn van een degelijke kwaliteit, maar bij de invulling ervan stelt de commissie dat het wenselijk zou zijn om de evaluatie ervan te verfijnen, meer aandacht te spenderen aan de individuele prestatie van de student en de juryverslagen iets uitgebreider te maken. De opleiding is duidelijk georiënteerd op een zeer breed en dynamisch beroepenveld. De doorstroom naar de arbeidsmarkt is degelijk en gedifferentieerd tussen de toeristisch-recreatieve en andere sectoren. Een aantal studenten stroomt door naar de masteropleiding en zijn daar binnen de opleiding voldoende op voorbereid. De vertegenwoordigers van het werkveld en de alumni geven aan dat de studenten van Thomas More perfect in staat zijn om werk te vinden in diverse sectoren en waarden de stimulans van de

opleiding naar elke student toe om zich te profileren en creatief voor de dag te komen gedurende het hele proces. Voor haar **bi-diplomerings**traject hanteert de opleiding dezelfde opvolging en toetsing van de studenten en krijgt van de commissie dezelfde beoordeling.

Integraal eindoordeel van de commissie voor het basistraject

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	G
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	E
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	G

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als excellent en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel van het basistraject van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van Thomas More Mechelen-Antwerpen, conform de beslisregels, goed.

Integraal eindoordeel van de commissie voor het bi-diplomeringsstraject

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau	G
Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces	E
Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau	G

Vermits generieke kwaliteitswaarborg 1 als goed wordt beoordeeld, generieke kwaliteitswaarborg 2 als excellent en generieke kwaliteitswaarborg 3 als goed, is het eindoordeel van het bi-diplomeringsstraject van de opleiding Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement van Thomas More Mechelen-Antwerpen, conform de beslisregels, goed.

Samenvatting van de aanbevelingen in het kader van het verbeterperspectief

Generieke kwaliteitswaarborg 1 – Beoogd eindniveau

Generieke kwaliteitswaarborg 2 – Onderwijsproces

Generieke kwaliteitswaarborg 3 – Gerealiseerd eindniveau

- Verfijn de beoordeling van de bachelorproef. Geef student meer informatie in de juryverslagen en spits dit meer toe op de individuele prestatie van elke student.

BIJLAGE

Personalia van de leden
van de visitatiecommissie

Geert Declerck

Geert Declerck is sinds 2001 directeur Toerisme België, Vlaanderen en Brussel in Parijs. Hij is een expert in zijn vak met internationale kennis, zowel van de onderwijs- als van de toerismewereld. Hij heeft een ruime ervaring in zowat alle branches van toerisme en recreatie. Hij heeft onder meer gewerkt bij Toerisme Oostende en Westtoer, was reisagent bij Neckermann na jarenlange reisleiding bij Sunair. Daarnaast geeft hij geregeld gastlezingen aan buitenlandse universiteiten.

Prof. Emeritus Dr. Jaap Lengkeek

Prof. Emeritus Dr. Jaap Lengkeek was hoofd van de vakgroep sociaal-ruimtelijke analyse van de Universiteit van Wageningen en doceerde in het kader van de Master of Science Leisure, Tourism and Environment. Hij was daarnaast een aantal jaren Rector van de NHTV in Breda. Hij adviseerde de Universiteit van Wageningen en de NHTV bij het ontwikkelen van een aantal toeristische onderwijsproducten. Prof. Lengkeek heeft als eigenaar van een adviesbureau naast vakdeskundige en onderwijskundige ervaring, ook werkveldervaring. Hij was onder meer voorzitter van de visitatiecommissie die de Master in toerisme aan de Katholieke Universiteit Leuven in 2008 bezocht.

Ivan D'haese

Ivan D'haese studeerde Pedagogische wetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel en heeft meer dan 25 jaar ervaring in het hoger onderwijs. Hij startte zijn loopbaan in de lerarenopleiding. Hij was gedurende 8 jaar verbonden aan de VUB als praktijkassistent en stageleider. In 1989 werd hij staflid-onderwijskundige bij het Studiecentrum Open Hoger Onderwijs. Sinds 1997 is hij verbonden aan de Hogeschool Gent, aanvankelijk als coördinator van de opleiding Onderwijsmanagement, naderhand als stafmedewerker onderwijsontwikkeling en -vernieuwing. Zijn uitgebreide reeks bijdragen op conferenties en in vaktijdschriften omvatten een brede waaier aan onderwijskundige onderwerpen, hoofdzakelijk inzake onderwijsprofessionalisering, afstandsonderwijs en ICT-implementatie. Hij was regelmatig actief als evaluator van onderwijsprojecten in het kader van ontwikkelingssamenwerking en voorheen ook commissielid in meerdere visitatiecommissies, waarvan de meest recente de professioneel gerichte bacheloropleiding Voedkunde en de bachelor/master of Arts in Product-design zijn.

Fatma Al Suhail

Fatma Al Suhail behaalde haar diploma van Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement aan de Katholieke Hogeschool Vives Noord.

Sofie Tavernier

Sofie Tavernier behaalde haar diploma van Bachelor in het toerisme en het recreatiemanagement aan Hogeschool PXL.

