

GRADUAAT IN DE TRAVEL SUPPORT

THOMAS MORE MECHELEN-ANTWERPEN VZW

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •
BEOORDELINGSRAPPORT

7 NOVEMBER 2022

Inhoud

1	Abstract	5
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie	6
2.1	Positionering.....	6
2.2	Werkveld	6
2.3	Profiel	7
2.4	Werkplekieren	7
2.5	Programma	8
2.6	Van expert naar leercoach.....	9
2.7	Persoonlijke ontwikkeling.....	9
2.8	Toetsing en feedback.....	10
2.9	Eindniveau en presentatie	10
2.10	Begeleiding	10
3	Oordeel	12
3.1	Werkveld	12
3.2	Werkplekieren	12
3.3	Programma	13
3.4	Persoonlijke ontwikkeling.....	13
3.5	Docententeam	13
3.6	Lerend vermogen	13
3.7	Toetsing en feedback.....	14
3.8	Eindniveau	14
3.9	Begeleiding	14
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding	16
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten.....	17
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie	18
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	19
	Bijlage 5: Verantwoording	20
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	21

1 Abstract

Op 28 september heeft een commissie van onafhankelijke deskundigen een bezoek gebracht aan de beoogde graduaatsopleiding in de travel support van Thomas More Mechelen-Antwerpen. De commissie is van mening dat de kwaliteit van de beoogde graduaatsopleiding voldoet. De commissie richtte zich in de dialoog met de opleiding vooral op drie thema's: de keuze om het onderwijsprogramma te beperken tot vrijetijdstoerisme (leisure), de borging van de kwaliteit van het werkplekleren en de consequenties van het onderwijsconcept voor de rol van de docent.

De graduaatsopleiding in de travel support speelt in op een snelgroeiende behoefte aan startklare professionals in de reisbranche. De opleiding bereidt studenten voor op verkoop – en servicefuncties op een toeristisch informatiekantoor of een reisbureau, maar richt zich ook op ondersteunende taken op het gebied van bijvoorbeeld ict, administratie of marketing. De commissie constateert dat de opleiding in een grote behoefte voorziet. De toeristische sector maakt na twee coronajaren een sterke groei door. In de branche is dan ook een grote vraag naar junior reisprofessionals, die zich *on the job* verder kunnen ontwikkelen.

De commissie constateert dat de opleiding een praktijkgericht karakter heeft. Studenten doen tijdens hun opleiding praktijkervaring op door op verschillende werkplekken onder begeleiding van een mentor mee te draaien in de beroepspraktijk. Als voorbereiding op het werkplekleren maken de studenten in Talent Labs kennis met gesimuleerde praktijksituaties. De commissie is erg enthousiast over de combinatie van werkplekleren en Talent labs, maar vroeg zich wel af hoe de opleiding de kwaliteit van het werkplekleren borgt. De gesprekken tijdens het locatiebezoek hebben echter duidelijk gemaakt dat de opleiding intensief contact onderhoudt met de mentoren, en elke leerwerkplek aan een gedegen scan onderwerpt.

In de opleiding is veel aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van studenten. Studenten worden met behulp van TaPas – een instrument dat talenten en passies in kaart brengt - geprikkeld om over hun sterke en minder sterk ontwikkelde punten na te denken, en worden zo voorbereid op 'een leven lang leren'. De docenten vervullen daarbij vooral de rol van een leercoach, die het leerproces van de studenten ondersteunt. De commissie vindt dat deze rol sterk is ingevuld, maar vraagt de opleiding wel om in de gaten te houden wat de intensieve begeleiding voor consequenties heeft voor de werkdruk van de docenten.

Ten slotte vroeg de commissie zich af waarom er in het programma geen aandacht is voor business travel, een belangrijk onderdeel van het takenpakket van veel reisbureaus. De commissie kan zich echter vinden in de keuze van de opleiding om het graduaat te beperken tot vrijetijdstoerisme en business travel vooral te belichten in de bacheloropleiding in het Toerisme en Recreatiemanagement.

Oordeel

Samenvattend is de commissie van mening dat de graduaatsopleiding travel support een veelbelovende en interessante opleiding is, die in een duidelijke behoefte voorziet. De commissie adviseert de opleiding om in het programma meer aandacht te besteden aan Frans. De commissie raadt de opleiding tevens aan om de TaPas nog duidelijker te koppelen aan (zelf)reflectie, peer-evaluaties of samenwerken in teams. De commissie geeft de opleiding ten slotte in overweging om programma en eindniveau te vergelijken in een internationale benchmark.

2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

Het graduaat in de travel support van Thomas More Mechelen-Antwerpen vzw beoogt studenten op te leiden tot startklare junior professionals in de reisbranche. De opleiding bereidt studenten voor op verkoop – en servicefuncties op een toeristisch informatiekantoor of een reisbureau, maar richt zich ook op ondersteunende taken op het gebied van bijvoorbeeld ict, administratie of marketing. Studenten die de opleiding hebben afgerond, kunnen aan de slag in functies zoals onthaal- of promotiemedewerker toerisme, medewerker van een toeristisch contactcenter, polyvalent administratief medewerker toerisme of check-in agent op de luchthaven.

De opleiding speelt in op een sterk toenemende behoefte op de arbeidsmarkt. Na twee coronajaren maakt de toeristische sector een sterke groei door. In de branche is dan ook een stijgende vraag naar startklare allround reisexperts, die zich *on the job* verder kunnen ontwikkelen. Thomas More voorziet in deze behoefte met een tweejarige opleiding met een sterk praktijkgericht karakter. De graduaatsopleiding richt zich op een afgebakende doelgroep: generatiestudenten, die hun theorie tot een minimum willen beperken en na een relatief korte opleiding in de praktijk aan de slag willen.

Op 28 september heeft een onafhankelijke commissie van deskundigen een bezoek gebracht aan de toekomstige graduaatsopleiding. De commissie sprak uitgebreid met vertegenwoordigers van het opleidingsmanagement en het docententeam, afgevaardigden van het werkveld en studenten van opleidingen met een vergelijkbare opzet. De gesprekken richtten zich vooral op drie thema's: de keuze om het onderwijsprogramma te beperken tot vrijetijdstoerisme (leisure), de borging van de kwaliteit van het werkplekleren en de consequenties van het onderwijsconcept voor de rol van de docent.

2.1 Positionering

De beoogde graduaatsopleiding vormt een aanvulling op twee bestaande opleidingen die Thomas More Mechelen-Antwerpen binnen hetzelfde studiegebied aanbiedt: de bachelor in het Toerisme en Recreatiemanagement en de Engelstalige variant Bachelor of International Tourism and Leisure. De commissie ziet de beoogde opleiding als een welkome aanvulling op het bestaande opleidingsaanbod, maar vroeg zich wel af in hoeverre de graduaatsopleiding zich onderscheidt van de bacheloropleiding. Volgens het opleidingsmanagement onderscheidt het graduaat zich niet alleen door haar praktijkgerichte karakter en niveau, maar legt de opleiding ook andere inhoudelijke accenten. In de graduaatsopleiding staan vooral ondersteunende functies in de toeristische sector centraal, zoals het verstrekken van informatie, het opstellen van een offerte of het bijhouden van social media. In de bacheloropleiding ligt het accent daarentegen op management en ondernemerscompetenties, zoals het starten van een eigen toeristische onderneming, het ontwikkelen van nieuwe reisproducten en het schrijven van een marketingplan.

2.2 Werkveld

De graduaatsopleiding in de travel support is in nauwe samenspraak met het werkveld ontwikkeld. De opleiding voerde onder meer gesprekken met stakeholders zoals de Vereniging Vlaamse reisbureaus (VVR), Connections en Visit Mechelen. Via het werkplekleren - een belangrijk onderdeel van zowel de graduaats- als de bacheloropleiding (in de vorm van stage) - onderhoudt de opleiding bovendien intensief contact met een aantal werkveldpartners.

De wensen van het werkveld zijn onder meer meegenomen in het opleidingsprofiel, de opleidingsspecifieke leerresultaten en de vertaling daarvan naar een opleidingsrubric met begin- en eindtermen. Op verzoek van het werkveld is in het curriculum bovendien plaats ingeruimd voor BTW-wetgeving en hebben onderdelen als verkoop en toeristische kennis van stad en regio meer nadruk in het programma gekregen. Ten slotte heeft de opleiding er, mede op advies van het werkveld, voor gekozen om in het programma een belangrijke plaats

in te ruimen voor 'groeïende professionals': gegradueerden die na hun studie kunnen meebewegen met de veranderende reisbranche en arbeidsmarkt en zelf de noodzakelijke stappen kunnen zetten om hun 'employability' op peil te houden.

Tijdens het locatiebezoek sprak de commissie met een grote afvaardiging van het werkveld. Uit het gesprek kwam onder meer naar voren dat de toeristische sector de afgelopen jaren ingrijpend van karakter is veranderd. Veel klanten gaan eerst zelf op internet op zoek naar informatie voordat ze bij een reisbureau aankloppen, waardoor het belang van goede advisering en service verder zijn toegenomen. Daar komt bij dat veel reisbureaus en toeristische informatiekantoren te maken hebben met een snelgroeiend pakket aan ondersteunende taken op het gebied van bijvoorbeeld ict, administratie, social media, verkoop en marketing. Volgens de werkveldvertegenwoordigers zijn deze ontwikkelingen goed terug te zien in het beoogde beroepsprofiel: startklare junior professionals, die met hun advisering meerwaarde kunnen bieden, maar ook ondersteunende taken op zich kunnen nemen op het gebied van bijvoorbeeld ict, administratie of marketing.

2.3 Profiel

De opleiding heeft vijf opleidingsspecifieke leerresultaten (OLR) geformuleerd, die zijn gekoppeld aan drie beroepsrollen: serviceverlener, verkoper en administratieve duizendpoot. Deze drie beroepsrollen worden aangevuld met twee belangrijke ondersteunende rollen die als een rode draad door het onderwijsprogramma lopen. Een toekomstig travel support professional is als *communicator* in staat om schriftelijk en mondeling goede contacten met klanten te onderhouden. Ten slotte ontwikkelen graduaatsstudenten als *groeïende professional* het vermogen om zich aan te passen aan een snel veranderende arbeidsmarkt, hun professionele vaardigheden op peil te houden en 'een leven lang' te leren.

De commissie ziet de opleidingsspecifieke leerresultaten en beroepsrollen als een mooi vertrekpunt voor de beroepspraktijk, waarin verkoop, service en ondersteunende taken naadloos in elkaar overvloeien. De commissie vroeg zich wel af in hoeverre de opleiding studenten voorbereidt op actuele ontwikkelingen in de reisbranche, zoals de toenemende aandacht voor business travel, en meer specifiek MICE: meetings, incentives, conferences and events. Volgens de commissie is er in het informatiedossier weinig tot geen aandacht voor zakelijke reizen. Toch leert de praktijk dat business travel een steeds groter deel uitmaakt van de omzet van reisbureaus.

De opleiding herkent deze ontwikkeling, maar heeft er bewust voor gekozen om zich uitsluitend te richten op leisure: vrijetijdsindustrie voor de particuliere markt. Volgens de opleiding is zakelijke dienstverlening voor de toeristische markt te complex en kennisintensief voor een tweejarige graduaatsopleiding. Bovendien sluit dit onderwerp beter aan op de inhoud van de bacheloropleiding, die sterk inzet op ondernemerschap en managementtaken.

2.4 Werkplekleren

De graduaatsopleiding in de travel support heeft een sterk praktijkgericht karakter. In het programma is een prominente plaats ingeruimd voor werkplekleren. Studenten zijn minstens twee dagen per week actief op een werkplek (in lint tijdens de eerste drie semesters en in blok tijdens het laatste semester), waar ze onder begeleiding van een mentor uit het werkveld vertrouwd worden gemaakt met de dagelijkse praktijk van een toeristische organisatie. Hierdoor leren ze niet alleen in praktijk de kneepjes van het reisvak, maar maken ze ook kennis met verschillende sectoren, functies en facetten binnen de reisbranche.

Om de studenten goed op het werkplekleren voor te bereiden, doorlopen ze elk semester zogeheten Talent Labs. In deze labs worden studenten door middel van een gesimuleerde beroepspraktijk voorbereid op praktijksituaties, zoals het voeren van een verkoopgesprek, het opstellen van een reisadvies of het bijhouden van een verkoopdossier. Om de simulaties zo realistisch mogelijk te maken heeft de opleiding onder meer een eigen reisbureau ingericht,

Travel More, waar studenten daadwerkelijk vluchten, transfers, hotels of huurauto's kunnen boeken.

De commissie ziet veel potentieel in de combinatie van Talent Labs en werkpleklers. Tegelijkertijd constateert de commissie dat het werkpleklers hoge eisen stelt aan de rol van de mentor, die de studenten op hun werkplek begeleidt. De mentor helpt studenten niet alleen om een brug te slaan tussen theorie en praktijk, maar geeft de studenten ook opdrachten, voorziet hen van feedback en heeft een belangrijke stem in de beoordeling van de student. De commissie vroeg zich dan ook af hoe de opleiding borgt dat de mentor de juiste persoon is op de juiste plek, zeker nu de werkdruk in de toeristische sector zo groot is.

Uit de gesprekken tijdens het locatiebezoek is echter duidelijk geworden dat de opleiding een aantal waarborgen heeft ingebouwd om de kwaliteit van het werkpleklers te bewaken. Door de intensieve begeleiding heeft de opleiding scherp zicht op de individuele leerbehoeften van elke student, en kan zij op maat 'screenen of een werkplek aansluit bij zijn of haar situatie. De mentor wordt bovendien vanaf het eerste semester bij de opleiding betrokken en onderhoudt tijdens het werkpleklers intensief contact met de werkplekcoördinator. In het zogeheten mentorenboekje heeft de opleiding op een rijtje gezet wat de belangrijkste taken zijn van de mentoren en wat zij van de mentoren verwacht. Ten slotte organiseert de opleiding regelmatig sessies voor mentoren waarin het coachen van studenten centraal staat.

2.5 Programma

De graduaatsopleiding in de travel support wordt in voltijd aangeboden en bestaat uit twee opleidingsfasen van elk 60 studiepunten, die verdeeld zijn over vier semesters. In elk semester staan er één of meerdere beroepsrollen centraal, en trainen studenten bijbehorende beroepstaken, zoals het verstrekken van informatie, het maken van een offerte en het bijhouden van een verkoopdossier. In het afsluitende, vierde semester werken studenten aan het integreren van de verschillende beroepsrollen en werken ze toe naar hun eindopdracht; een pitch, waarin ze hun voor een jury hun professionele ontwikkeling tot Travel Support-medewerker demonstreren.

In het programma is veel aandacht voor communicatieve vaardigheden en taal. De opleiding zet daarbij - mede naar aanleiding van gesprekken met het werkveld - nadrukkelijk in op het ontwikkelen van communicatieve basisvaardigheden, zoals het opstellen van een e-mail, het voeren en afsluiten van een (telefoon)gesprek.

De commissie is positief over de aandacht voor taal en communicatie. Toch had de commissie aanvankelijk de indruk dat de twee belangrijkste vakken, communicatie fundamentals en professionele communicatie, veel overlap vertoonden. Het gesprek met het docententeam maakte echter duidelijk dat beide vakken een andere invalshoek hebben. Professionele communicatie richt zich vooral op de basisregels van schriftelijke communicatie en het toepassen daarvan in professionele situaties, zoals het opstellen van een e-mail. In het vak fundamentele communicatie ligt de nadruk juist op verbale en non-verbale communicatie: het toepassen van taal in situaties zoals een verkoop-, sollicitatie- of kennismakingsgesprek.

De commissie vroeg zich ook af of er in het curriculum voldoende aandacht is voor Frans. Een deel van de toekomstige alumni zal naar verwachting aan het werk gaan in de reisbranche in de regio Brussel, waar beheersing van de Franse taal een absolute vereiste is. Ook elders in de reisbranche is een grote behoefte aan medewerkers die klanten in het Nederlands, Engels en Frans te woord kunnen staan.

Uit de gesprekken blijkt dat Frans en Engels onder meer aan bod aan bod komen in het vak Geïntegreerd Taalproject. Daarnaast kunnen studenten aan hun internationale taalvaardigheid werken tijdens de gesprekken met internationale medestudenten op het Collaborative Online Learning Platform (COIL). Volgens het opleidingsmanagement zijn de mogelijkheden van een breed tweearig programma echter beperkt, en heeft de opleiding er

daarom voor gekozen om Frans niet als apart vak binnen het curriculum aan te bieden. De opleiding is zich ervan bewust dat het taalniveau van studenten hierdoor beperkt blijft tot basis Frans en denkt nog na over manieren om het vak extra aandacht te geven.

2.6 Van expert naar leercoach

De commissie had een zeer inspirerend gesprek met het docententeam. De docenten hebben bijna allemaal ervaring in het werkveld, en zijn in veel gevallen naast hun werk als docent nog in de beroepspraktijk actief. De docenten zetten zich met veel passie en energie voor de opleiding in, maar zijn zich er ook van bewust dat ook hun eigen vak sterk in ontwikkeling is en dat zij, net als hun studenten, voor de uitdaging staan om 'een leven lang' te leren.

De commissie is onder de indruk van het enthousiasme van de docenten, maar ziet ook een risico: docenten kunnen in hun enthousiasme gemakkelijk de eigen grenzen uit het oog verliezen. Daar komt bij dat de opleiding heeft gekozen voor een onderwijsconcept waarin de docent vooral als leercoach optreedt, en veel minder de traditionele rol van kennisexpert vervult. Dat betekent dat docenten vooral 'coachende' vaardigheden moeten ontwikkelen, zoals het geven van constructieve feedback, het stimuleren van kritische zelfreflectie en het (bij)sturen van het leerproces. De commissie vroeg zich dan ook af hoe de opleiding de docenten hierbij ondersteunt.

De docenten zijn zich bewust van hun veranderende rol en komen regelmatig bij elkaar om inzichten en ideeën over dit thema uit te wisselen. De opleiding zet bovendien nadrukkelijk in op de professionalisering van docenten. Nieuwe docenten die uit het werkveld afkomstig zijn, kunnen een snelcursus volgen waarin ze wegwijs worden gemaakt in didactische uitgangspunten zoals classroom management, het geven van feedback en het opstellen van valide toetsen. Daarna kunnen ze op vrijwillige basis deelnemen aan een tweejarig vervolgtraject, waarin veel didactische thema's verder worden uitgediept.

2.7 Persoonlijke ontwikkeling

De graduaatsopleiding besteedt veel aandacht aan de persoonlijke ontwikkeling van de studenten. Studenten worden vanaf de start van de opleiding geprikkeld om over hun sterke en minder sterk ontwikkelde punten na te denken, en leren om zelfstandig te reflecteren op hun leerproces. Het startpunt van deze persoonlijke ontwikkeling wordt gevormd door de zogeheten TaPas, een wetenschappelijk onderbouwd instrument waarmee studenten in kaart brengen wat hun grootste talenten en passies zijn en waar de grootste kansen liggen om zich verder te ontwikkelen.

Met de aandacht voor persoonlijke ontwikkeling en TaPas speelt de opleiding in op de noodzaak van 'een leven lang leren': toekomstige Travel Support-medewerkers moeten in staat zijn om zich aan te passen aan een snel veranderend werkveld waarin voortdurend nieuwe vaardigheden en kennis worden gevraagd.

De commissie juicht de aandacht voor 'een leven lang leren' toe, maar signaleert dat het didactisch concept een groot beroep doet op de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de studenten: studenten zijn zelf verantwoordelijk voor hun leerproces, formuleren hun eigen leerdoelen en reflecteren in hun portfolio op hun professionele en persoonlijke ontwikkeling. De commissie vroeg zich dan ook af hoe de opleiding haar doelgroep – generatiestudenten die vaak nog niet gewend zijn om zelfstandig hun leerproces in te richten – hierbij ondersteunt.

Volgens de opleiding krijgen studenten een aantal instrumenten aangereikt die hun leerproces en persoonlijke ontwikkeling helpen structureren. Studenten formuleren in samenspraak met de werkplekcoördinator persoonlijke leervragen, die de leidraad vormen voor hun verdere ontwikkeling en reflecteren elk semester in een persoonlijk ontwikkelingsplan (POP) op hun leerervaringen. De opleiding gaat bovendien uit van een langzaam oplopende mate van zelfstandigheid. In de beginfase krijgen de studenten

intensieve begeleiding in studievaardigheden, zoals planning, timemanagement en het zoeken en verwerken van informatie. In de loop van de opleiding leren de studenten steeds meer om hun eigen ontwikkeling en leerproces te sturen en vervullen docenten steeds meer de rol van coach, 'kritisch klankbord' en *facilitator*.

2.8 Toetsing en feedback

De graduaatsopleiding in de travel support ziet feedback als motor van het leren. De opleiding gaat er vanuit dat constructieve feedback de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de studenten stimuleert, en zet daarom in op een cultuur waarin de studenten niet alleen feedback krijgen van hun docenten, maar waarin ook veel ruimte is voor onderlinge (peer) feedback van studenten.

In de toetsing ligt vanaf de start de nadruk op het geïntegreerd toepassen van kennis, vaardigheden en attitudes. De opleiding hanteert een samenhangende mix van toetsvormen: opdrachten, presentaties, casustoetsen en toetsvragen, maar ook assessments in Talent Labs of op de werkplek van een student. Om studenten een actueel beeld te geven waar ze staan in hun leerproces, hanteert de opleiding een wekelijks feedback-moment aan de hand van een mini-toets.

Ook het digitale portfolio is een belangrijk onderdeel van de toetsing. In dit portfolio reflecteren studenten regelmatig op hun eigen ontwikkeling en documenteren ze hun groeiproces in de opleiding. Het digitale portfolio omvat onder meer *best practices* uit de Talent Labs en het werkplekleren, maar bestaat ook uit een eindverslag, waarin studenten aan het eind van elk semester op hun leerervaringen reflecteren en conclusies trekken voor de toekomst. Het portfolio vormt tevens de basis voor de eindpresentatie die studenten aan een jury geven.

2.9 Eindniveau en presentatie

In de loop van de opleiding werken studenten geleidelijk toe naar een eindniveau, waarin de verschillende beroeps- en ondersteunde rollen volledig geïntegreerd zijn, en studenten te maken krijgen met complexe situaties uit de beroepspraktijk. Bij het bepalen van het eindniveau is de opleiding niet alleen uitgegaan van de opleidingsrubric, maar heeft zij zich georiënteerd bij andere organisaties, zoals een vergelijkbare opleiding in Denemarken.

In het vierde semester bepaalt de opleiding of een student het vereiste eindniveau heeft behaald voor de verschillende beroeps- en ondersteunende rollen. Aan het einde van de laatste werkplekleerperiode vindt een eindevaluatie door de mentor plaats. Studenten ronden hun opleiding ten slotte af met een zogeheten pitch, waarin ze zich presenteren aan een jury, die bestaat uit een werkplekmentor, begeleider en docenten. In deze pitch reflecteren studenten aan de hand van hun portfolio op hun leerproces, gaan ze in op de groei die ze gedurende de opleiding hebben doorgemaakt en tonen ze aan dat ze de verschillende beroepstaken op eindniveau kunnen uitvoeren.

2.10 Begeleiding

De opleiding besteedt veel aandacht aan studie- en studentenbegeleiding. Na het lezen van het informatiedossier had de commissie echter de indruk dat studenten tijdens hun opleiding met erg veel verschillende rollen en begeleiders te maken krijgen. Het informatiedossier vermeldt onder meer de rollen van trajectcoach, leercoach, taalcoach, teamleader, werkplekbegeleider, mentor, studentenbegeleider en zorgcoördinator. De commissie vroeg zich dan ook af of het voor studenten duidelijk is bij wie ze voor welke vorm van begeleiding moeten zijn.

Uit het gesprek dat de commissie met studenten van vergelijkbare graduaatsopleidingen voerde, bleek echter dat de studenten duidelijk weten bij wie ze moeten aankloppen. De studenten kunnen laagdrempelig bij hun verschillende begeleiders terecht en weten ook bij

problemen als studievertraging of een mismatch van hun leerwerkplek snel de juiste persoon te vinden.

Uit het gesprek met de studenten bleek ook dat de opleiding veel waarde aan hun mening hecht. De studenten gaven aan dat de opleiding hen regelmatig om feedback vraagt op zaken als de inhoud en studeerbaarheid van het programma, de roostering en de begeleiding door coaches en de mentor. Volgens de studenten worden positieve en negatieve kritiekpunten serieus door de opleiding opgepakt. Uit het gesprek bleek onder meer dat de organisatie bij een vergelijkbare opleiding snel en adequaat reageerde op kritiek die studenten hadden met betrekking tot een ongunstig rooster. De commissie was ook blij verrast om te horen dat studenten bij het formuleren van de opleidingsrubrics betrokken zijn: een mooi voorbeeld van samenwerking waarbij het studentperspectief van grote meerwaarde is.

De commissie constateerde dat studenten positief zijn over de informatievoorziening rondom opleiding en studiekeuze. Potentieel geïnteresseerde studenten vinden veel informatie op de website van de opleiding. Daarnaast investeert de opleiding veel tijd in contacten met het secundair onderwijs. De opleiding ontvangt regelmatig klassen uit het secundair onderwijs en op de zogeheten belevingsdagen presenteren verschillende opleidingen van de Unit Business zich aan hun leerlingen. Ten slotte organiseert de opleiding vier keer per jaar open campusdagen. In het voor- en najaar kunnen geïnteresseerden op woensdagmiddag intekenen op een open les.

De commissie vroeg zich ten slotte af welke extra kosten de opleiding voor studenten met zich meebrengt. Toeristische opleidingen zijn vaak relatief duur, omdat studenten regelmatig naar het buitenland reizen of moeten betalen voor licenties van bijvoorbeeld reissoftware. De opleiding is zich bewust van deze problematiek en heeft ervoor gekozen om zich in het eerste jaar alleen op nationaal toerisme te richten. In het tweede jaar bestaat de mogelijkheid om ook een werkplek in het buitenland te zoeken. De studenten die de extra kosten daarvan niet zelf kunnen dragen, kunnen gebruikmaken van beurzen zoals een Erasmus beurs. Voor internationale bedrijfsbezoeken of seminars kunnen studenten een beroep doen op ondersteuning vanuit Stuvo.

3 Oordeel

De commissie ziet veel potentie in de beoogde opleiding. De graduaatsopleiding travel support vormt een welkome aanvulling op het bestaande aanbod, heeft een onderscheidend profiel en voorziet in een sterke behoefte. Na twee coronajaren maakt de toeristische sector een sterke groei door, waardoor er veel vraag is naar junior professionals met een brede kennis van de reisbranche, die zich *on the job* verder kunnen ontwikkelen.

3.1 Werkveld

De commissie heeft kunnen constateren dat de opleiding in nauwe samenspraak met het werkveld is ontwikkeld. De opleiding beschikt over een sterk netwerk en opereert dicht op de beroepspraktijk. De commissie vond het positief om te horen dat het werkveld veel mogelijkheden ziet voor toekomstige Travel Support professionals. De commissie constateerde ook dat het werkpleklers in de ogen van de potentiële werkgevers een sterk punt is: studenten hebben op hun verschillende werkplekken voldoende van de beroepspraktijk meegekregen om snel aan de slag te gaan en hebben vaak al een goed beeld van de beroepsmogelijkheden in de sector.

De commissie vroeg zich wel af hoe de opleiding ervoor zorgt dat het werkveld blijvend bij de opleiding betrokken wordt, zodat de opleiding geen blinde vlekken ontwikkelt en actuele ontwikkelingen tijdig in de opleiding kunnen worden meegenomen. Volgens het management houdt de opleiding via het werkpleklers continu een vinger aan de pols. Bovendien werkt de opleiding aan de oprichting van een werkveldcommissie, waarin vertegenwoordigers van het werkveld over actuele ontwikkelingen meedenken en -praten. De commissie juicht deze ontwikkeling toe, maar raadt de opleiding wel aan om te zorgen voor een evenwichtige vertegenwoordiging van het werkveld, met een goede balans tussen grote en kleine organisaties.

De commissie kan zich vinden in de keuze van de opleiding om zich voorlopig te richten op generatiestudenten, die de theorie tot een minimum willen beperken. Onderdelen zoals het werkpleklers en de Talent Labs zorgen ervoor dat de opleiding een sterk praktijkgericht karakter heeft, die goed aansluit op de leerstijl van deze beoogde doelgroep. Gezien de grote potentie van het graduaat geeft de commissie de opleiding wel in overweging om op korte termijn ook na te denken over de instroom van niet generatiestudenten, zoals werkstudenten en bachelor studenten die zich willen heroriënteren.

3.2 Werkpleklers

De commissie is positief over de wijze waarop de opleiding is vormgegeven. De hogeschool heeft de afgelopen jaren een aantal graduaatsopleidingen ontwikkeld die min of meer een blauwdruk vormen voor de graduaatsopleiding travel support. Een aantal belangrijke elementen uit het onderwijsconcept zijn al in deze bestaande graduaaten beproefd. Dat geldt met name voor het werkpleklers en de Talent Labs.

De commissie ziet het werkpleklers als een mooie manier om de beroepspraktijk in de opleiding binnen te halen en studenten zo snel mogelijk met de praktijk kennis te laten maken. De Talent Labs voorzien in een veilige omgeving, waar studenten in kleinere groepjes kunnen oefenen met gesimuleerde praktijksituaties. De commissie vindt vooral de combinatie tussen Talent Labs en werkpleklers sterk. Tijdens het locatiebezoek kwam herhaaldelijk naar voren hoe beide onderdelen elkaar kunnen versterken. De Talent Labs zorgen voor een overzichtelijke en veilige leeromgeving waar studenten basisvaardigheden kunnen oefenen. Het werkpleklers zorgt voor een realistische setting waar de complexiteit groter is, en studenten met ondersteuning van hun mentor de kneepjes van het 'echte' vak leren. Ten slotte nemen studenten nieuwe ervaringen en inzichten uit het werkpleklers weer mee naar de Talent Labs, waardoor onderwijs en praktijk naadloos aansluiten en er volgens de commissie sprake is van een cyclisch leerproces.

3.3 Programma

De commissie vindt dat de opleiding een veelzijdig en interessant programma heeft gerealiseerd, waarin de belangrijkste aspecten van de beroepspraktijk aan bod komen. De commissie is ook positief over de aandacht die de opleiding besteedt aan taal - en communicatie, maar constateert dat studenten na afloop van hun studie de Franse taal slechts basaal beheersen. De commissie heeft begrip voor het feit dat de graduaatsopleiding beperkt is haar vakkenkeuze, maar geeft de opleiding toch in overweging om meer aandacht te besteden aan Frans, door de taal als apart vak in het curriculum op te nemen, of te kiezen voor na- of bijscholing, bijvoorbeeld door middel van e-learning.

3.4 Persoonlijke ontwikkeling

De commissie vindt het inspirerend om te zien hoe de opleiding studenten stimuleert om eigenaar van hun eigen leerproces te worden. Studenten leren om hun eigen leerdoelen te formuleren, ontwikkelen een groeiend bewustzijn van hun talenten en werken daarbij gestaag toe naar een oplopende mate van zelfstandigheid. De commissie raadt de opleiding wel aan om te blijven onderzoeken hoe ze lerende studenten nog sterker eigenaar kan maken van hun leeromgeving, zodat ze gemakkelijker blijven reflecteren op zelf geformuleerde leervragen.

De commissie ziet Tapas als een krachtig instrument, dat duidelijk richting geeft aan het individuele leerproces van elke student. Mede dankzij de TaPas-profielen zijn de studenten zich vanaf het begin bewust van hun sterke kanten en ontwikkelpunten - een essentiële vaardigheid in een snel veranderend werkveld. Volgens de commissie valt er echter nog winst te behalen door TaPas nog duidelijker te koppelen aan (zelf)reflectie, peer-evaluaties of samenwerken in een team met verschillende profielen.

3.5 Docententeam

De commissie ziet het docententeam als het belangrijkste human capital van de opleiding en een schoolvoorbeeld van het TEAM-principe: Together Everyone Achieves More. De docenten zijn zeer bevoegen en enthousiast. Het team heeft een duidelijk beeld van wat ze met de opleiding beoogt en hoe de verschillende opleidingsonderdelen zoals Talent Labs en werkplekleren daaraan bijdragen. De commissie vindt bovendien dat de opleiding docenten goed voorbereidt op hun veranderende rol in het onderwijsproces.

Het didactische concept van de opleiding zorgt ervoor dat de rol van docenten verschuift van een vakspecialist naar een coach, die het leerproces van de studenten ondersteunt. De commissie vindt dat de opleiding deze rol sterk invult: een gedurfde keuze, die goed aansluit bij de keuze van de opleiding om de persoonlijke ontwikkeling van studenten centraal te stellen.

De commissie vraagt zich wel af wat de intensieve begeleiding voor consequenties heeft voor de werkdruk van de docenten. De coachende rol en de nadruk op persoonlijke ontwikkeling brengen het gevaar met zich mee dat docenten een (te) zwaar takenpakket krijgen. Het grote enthousiasme van de docenten kan hierbij een valkuil worden. De commissie drukt de opleiding dan ook op het hart om de belasting van docenten goed in de gaten te houden en te blijven evalueren of het takenpakket uitvoerbaar is binnen de geplande uren.

3.6 Lerend vermogen

De commissie heeft tijdens het locatiebezoek kunnen constateren dat docenten en onderwijskundige experts intensief met elkaar in gesprek zijn om de kwaliteit van de opleiding te borgen en waar mogelijk te verbeteren. Door de hechte overlegstructuur en door het uitwisselen van kennis en ervaring kunnen docenten veel van elkaars competenties leren, en is een cultuur ontstaan van delend leren, ook over de graduaatsopleidingen heen. De commissie constateert dan ook dat de graduaatsopleidingen stevig zijn ingebed in de hogeschool: een situatie die veel hoop geeft voor de beoogde nieuwe graduaatsopleiding.

3.7 Toetsing en feedback

De commissie heeft een goede indruk gekregen van de wijze waarop de opleiding toetsing en evaluatie inzet. De opleiding ziet feedback als motor van het leren en zet in op permanente evaluatie en toetsing, waardoor studenten enorm in hun ontwikkeling kunnen groeien, en piekbelasting in de vorm van bijvoorbeeld toetsweken achterwege blijft.

De commissie raadt de opleiding wel aan om voldoende aandacht te schenken aan de evaluatie van de kennis van studenten. Bij praktijkgericht leren bestaat het gevaar dat de kenniscomponent enigszins verloren gaat.

De commissie ziet de digitale portfolio als een mooi reflectiemiddel. De commissie vroeg zich wel af hoe de opleiding ervoor zorgt dat de portfolio's de studenten daadwerkelijk tot reflectie stimuleren en geen oefening worden in 'knippen en plakken'. De opleiding heeft dit probleem ondervangen door in de portfolio's *templates* aan te brengen, die het denkproces van de studenten in stapjes opdelen en hen helpen bij het ontwikkelen van een reflectieve houding.

3.8 Eindniveau

De commissie constateert dat de opleiding goed heeft nagedacht over het eindniveau, en zich heeft georiënteerd bij andere organisaties, zoals een vergelijkbare opleiding in Denemarken. Deze opleiding heeft echter een studielast van 180 studiepunten, waardoor curricula en eindtermen zich slechts ten dele laten vergelijken. Naar het oordeel van de commissie zou de opleiding nog aan kracht en relevantie kunnen winnen door opleiding en eindniveau te vergelijken in een internationale benchmark.

3.9 Begeleiding

De commissie vindt dat de begeleiding van de studenten goed is vormgegeven, met veel oog voor de persoonlijke behoeftes van studenten en hun individuele studievoortgang. Studenten weten bij wie ze moeten zijn en speciale begeleiders zoals taalcoaches voorzien in een duidelijke meerwaarde.

De commissie is ook positief over de wijze waarop de opleiding studenten van informatie voorziet op het gebied van en studiekeuze en studieverloop. De commissie was met name onder de indruk van de studentenhandleiding van het vak communicatie fundamentals: helder, kort en bondig.

De commissie heeft kunnen constateren dat de opleiding veel waarde hecht aan het oordeel van studenten, en dat er daadwerkelijk iets met hun mening wordt gedaan. De commissie vond het met name positief om te horen dat studenten hebben meegedacht over het opstellen van opleidingsrubrics. Een erg mooi voorbeeld dat naar de mening van de commissie nog verder uitgebouwd kan worden, door studenten in co-creatie met de opleiding te laten meedenken over opleidingsgerelateerde zaken, zoals ECTS-fiches of studiewijzers.

De commissie kreeg wel de indruk dat studentenparticipatie in formele zin nog in ontwikkeling is. De opleiding beschikt over een studentenraad, maar de commissie heeft weinig zicht gekregen op de wijze waarop studenten structureel kunnen meepraten en meedenken over organisatorische of beleidsmatige thema's.

Samenvattend is de commissie van mening dat Thomas More Mechelen- Antwerpen met de graduaatsopleiding in de travel support een aantrekkelijke opleiding heeft gerealiseerd, die in een grote behoefte voorziet. De graduaatsopleiding richt zich op een afgebakende doelgroep en heeft een sterk praktijkgericht karakter, dat goed aansluit bij de wensen en behoeften van werkveld en doelgroep. De combinatie van Talent Labs en het werkplekleren zorgen voor een mooie ronde leercyclus en door de nadruk op persoonlijke ontwikkeling worden studenten voorbereid op een van de belangrijkste uitdagingen in hun toekomstige carrière: een leven lang leren.

De commissie adviseert de opleiding om de werkdruk van docenten goed in de gaten te blijven houden en in het programma meer aandacht te besteden aan Frans. De commissie raadt de opleiding ook aan om de TaPas nog duidelijker te koppelen aan (zelf)reflectie, peer-evaluaties of samenwerken in teams. De commissie geeft de opleiding ten slotte in overweging om programma en eindniveau te vergelijken in een internationale benchmark.

Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Thomas More Mechelen-Antwerpen vzw
Naam opleiding	Graduaat in de travel support
Niveau en oriëntatie	Niveau 5 van de Vlaamse Kwalificatiestructuur (VKS 5) - graduaatsopleiding
(Bijkomende) titel	Niet van toepassing
(Delen van) studiegebied(en)	Handel & Bedrijfskunde
Afstudeerrichtingen	Niet van toepassing
opleidingstrajecten voor werkstudenten, voltijds/deeltijds trajecten, dag-/avondonderwijs, onderscheiden vormen van diplomering	Voltijdse dagopleiding
De vestiging waar de opleiding wordt aangeboden	Campus de Vest, Mechelen
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120
(Delen van) studiegebied(en)	1015 Travel, tourism and leisure
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	Bachelor in het toerisme en recreatiemanagement

Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

Serviceverlener

1. De gegradueerde in de travel support is als serviceverlener gericht op optimale service door zich in de verschillende klanttypes in te leven en service op maat te geven, zowel fysiek als via digitale kanalen.

Verkoper

2. De gegradueerde in de travel support informeert en adviseert de klant als verkoper op een authentieke, correcte en klantgerichte manier.

Administratieve duizendpoot

3. De gegradueerde in de travel support verzorgt als administratieve duizendpoot de administratieve en financiële opvolging van de opdrachten die aan hem toegewezen zijn.

Communicator

4. Als communicator communiceert de gegradueerde in de travel support vanuit een respectvolle en open houding, zowel mondeling als schriftelijk met de klant, collega's en stakeholders.

Groeiende professional

5. Als groeiende professional ontwikkelt de gegradueerde in de travel support een eigen gepaste beroepshouding die aansluit bij de missie, visie en strategie van zijn bedrijf of organisatie.

Bijlage 3: Samenstelling van de commissie

De beoordeling is gebeurd door een commissie van deskundigen aangesteld en getraind door de NVAO. Deze is als volgt samengesteld:

Eric Halsberghe (*voorzitter*), Voormalig algemeen directeur van de Katholieke Hogeschool Zuid-West-Vlaanderen

Marco van Leeuwen (*commissielid*), Management Team, Academie voor Toerisme, Lecturer Travel Industry, founder Travel Design Lab, Breda University of Applied Sciences, the Netherlands

Julie Godts (*commissielid*), Agency co-Owner bij Uniglobe Universal Travel, Hoeilaart, Belgium

Eline Quintens (*student-commissielid*), student graduaat in Juridische administratieve ondersteuning, Hogeschool Gent.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Dagmar Provijn** (procescoördinator) beleidsmedewerker NVAO.
- **Jeroen van der Spek** (extern secretaris)

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

09.00-10.00 Dialoog met instellingsbestuur en opleidingsverantwoordelijken

- Directeur opleidingen
- Waarnemend unitmanager Business Mechelen
- Directeur onderwijs
- Opleidingsmanager Graduat
- Teamlead
- Opleidingsmanager Bachelor Toerisme en Recreatiemanagement

10.00-10.30 Interne bespreking commissie

10.30-11.15 Dialoog met studenten

- Graduaat in het Winkelmanagement – Fase 2
- Graduaat in de Marketing- en communicatiesupport – Fase 2
- Alumni van het Graduaat in de Marketing- en communicatiesupport, schakelprogramma BM-Marketing
- Alumni van het Graduaat in de Marketing- en communicatiesupport, student Professionele Bachelor Journalistiek – Fase 2
- Professionele Bachelor Toerisme en Recreatiemanagement – Fase 2

11.15-11.45 Interne bespreking commissie

11.45-12.45 Dialoog met docenten

- Docent graduaatsopleidingen in de OPO's Professionele Communicatie, Beroepsexploratie, Geïntegreerd Taalproject.
- Docent graduaatsopleidingen in de OPO's ICT-basics, Professionele skills, Beroepsexploratie, Commerciële Vaardigheden
- Docent graduaatsopleidingen in de OPO's Reisproducten en bestemmingen, Talent Lab service verlener en Talent Lab reisagent en bacheloropleiding in functie van de reisprofessional van de toekomst.
- Docent graduaatsopleidingen in de OPO's Talent Lab service verlener en Talent Lab reisagent.
- Leercoach graduaatsopleidingen Business; Mede-ontwikkelaar van Talent labs, en OPO's zoals Beroepsexploratie en Professionele skills.
- Docent graduaatsopleidingen in de OPO's Werkpleklers en Talent Labs

12.45-14.00 Middagpauze met rondleiding

14.00-15.00 Dialoog met vertegenwoordigers van het werkveld

- General Manager Joker
- Sales Manager Connections
- Commercial Manager Uniglobe Axon Travel
- Balieverantwoordelijke Toerisme & UiT in Mechelen
- Managing Director / Owner Triton Travel
- TUI, Regional Area Manager
- Publieksmedewerker van Het Steen bij Visit Antwerpen

15.00-16.15 Interne bespreking commissie

16.15-16.45 Reflectie op bezoek

Bijlage 5: Verantwoording

De beoordeling werd uitgevoerd aan de hand van het *“Beoordelingskader Toets Nieuwe Opleiding op maat van de eigen regie”* van juni 2020, zoals bekrachtigd door de Vlaamse regering op 27 november 2020.

Nadat de aanvraag ingediend door de instelling ontvankelijk werd verklaard, heeft de NVAO een commissie samengesteld; de opleiding (instelling) werd hierbij betrokken. Deze commissie werd goedgekeurd door het dagelijks bestuur van de NVAO. De instelling tekende geen bezwaar aan tegen de commissie.

De commissie heeft zich aan de hand van de door de opleiding verstrekte documenten op de beoordeling voorbereid. Voorafgaand aan een voorbereidend overleg heeft elk commissielid de eerste indrukken opgemaakt en werden prioritaire vragen opgesteld.

Tijdens de voorbereidende werkzaamheden heeft de commissie verder alle verkregen informatie besproken en heeft zij tevens de dialoog met de instelling en de opleiding voorbereid.

Aan de hand van NVAO's Waarderende Aanpak heeft de commissie zich tijdens de dialoog verder verdiept in de context van de opleiding en op basis daarvan een onderzoek gevoerd naar de potentiële kwaliteit van de opleiding.

Tijdens de afrondende werkzaamheden heeft de commissie alle verkregen informatie besproken en vertaald naar een holistisch oordeel. De commissie heeft dit eindoordeel in volledige onafhankelijkheid genomen.

Het totaal aan beschikbare gegevens is verwerkt tot een ontwerp van beoordelingsrapport. Eens alle commissieleden hadden ingestemd met de inhoud van het beoordelingsrapport, heeft de voorzitter van de commissie het beoordelingsrapport vastgesteld. Het door de voorzitter vastgestelde beoordelingsrapport werd aan de NVAO bezorgd.

Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal

Informatiedossier opleiding

- Informatiedossier opleiding

Verplichte bijlagen bij het informatiedossier

- Bijlage 1: Gevalideerde DLR
- Bijlage 2: Overzicht overeenkomstige opleidingen
- Bijlage 3: Schematisch overzicht van het volledige curriculum
- Bijlage 4: Inhoudsbeschrijvingen van de eerste 60 studiepunten
- Bijlage 5: Beschrijving van het personeel
- Bijlage 6: Overzicht van de contacten met het werkveld

Niet verplichte bijlagen

- Bijlage 7: Koppeling domeinspecifieke leerresultaten (OLR) en opleidingsspecifieke leerresultaten DLR)
- Bijlage 8: Opleidingsrubric
- Bijlage 9: Leerresultaten- & toetsmatrix

Aanvullende informatie, dd. 29-09-2022

- Pitch TNO Graduaat travel support

Documenten beschikbaar gesteld voorafgaand aan de dialoog

- Professionele Skills (map)
- Les POP (map)
- Les Teamfasen- en rollen (map)
- Project Social Media campagne (Winkelmanagement) (map)
- Verslag More Seminars (map)
- Reisproducten en bestemmingen (map)
- Talent Lab – reisagent (map)
- Mentorenboekje Graduaat travel support
- Studiewijzer travel support Semester 1 – beroepscontext
- Studiewijzer travel support Semester 2 – beroepscontext
- Voorstel Studiewijzer travel support Semester 1

Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog

- Talent Lab - Serviceverlener

