


# GRADUAAT IN DE TRAVEL SUPPORT

HOGESCHOOL WEST-VLAANDEREN

TOETS NIEUWE OPLEIDING OP MAAT VAN DE EIGEN REGIE •  
BEOORDELINGSRAPPORT

*3 NOVEMBER 2022*



ERIC HALSBERGHE (VOORZITTER) • LUCETTE ROOVERS, ELINE QUINTENS  
(COMMISSIELEDEN) • LISETTE MEIJER (SECRETARIS) • DAGMAR PROVIJN  
(PROCESCOÖRDINATOR)



## Inhoud

1	Abstract .....	5
2	Rapportage van het onderzoek van de commissie .....	6
2.1	Vooroverleg .....	6
2.2	Dialogo 1 - Instellingsverantwoordelijken .....	6
2.2.1	Nabespreking .....	8
2.3	Dialogo 2 – Opleidingsverantwoordelijken en lectoren .....	8
2.3.1	Nabespreking .....	12
2.4	Showcase .....	12
2.5	Dialogo 3 – studenten.....	12
2.5.1	Nabespreking .....	15
2.6	Dialogo 4 – werkveldvertegenwoordigers.....	15
2.6.1	Nabespreking .....	17
2.7	Terugblik met instellings- en opleidingsverantwoordelijken.....	17
3	Oordeel .....	18
	Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding .....	20
	Bijlage 2: Opleidingsspecifieke leerresultaten.....	21
	Bijlage 3: Samenstelling van de commissie .....	22
	Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding.....	23
	Bijlage 5: Verantwoording .....	24
	Bijlage 6: Overzicht van het bestudeerde materiaal.....	25



## 1 Abstract

De commissie komt tot een positief oordeel over het graduaat in de travel support van de Hogeschool West-Vlaanderen. De opleiding heeft een heldere en goed uitgewerkte visie op graduaatsonderwijs versus bacheloronderwijs. De opleiding heeft ook een duidelijke inhoudelijke profilering gekozen. Er ligt een stevige visie op werkplekleren, die goed is uitgewerkt en mede ondersteund wordt door de portfoliolerlijn. Het toetsbeleid is eveneens sterk uitgewerkt en ook de kwaliteitszorg is gedegen vormgegeven met extra aandacht voor de unieke kenmerken van een graduaatopleiding. De opleiding is ontwikkeld door een zeer kundig en ervaren docententeam. Een dynamisch team waarin van en met elkaar geleerd wordt. Ook is er een sterk professionaliseringsprogramma voor docenten. De opleiding beschikt over uitstekende fysieke voorzieningen: een gebouw waar studenten zich zichtbaar thuis voelen.

De opleiding is klaar om van start te gaan. De commissie geeft de opleiding graag mee om voor de start, maar vooral ook wanneer de opleiding draait, de volgende twee aspecten aandacht te geven in de ontwikkeling van de opleiding:

- 1) Blijf investeren in het uitbreiden en verstevigen van de werkveldcontacten. Ondersteun bedrijfsmentoren/begeleiders bij het begeleiden van stagiairs. Zet tools in om de kwaliteit van de werkplekken te borgen, waaronder de werkplekscan waar de opleiding over beschikt.
- 2) Werk verder uit hoe bachelor- en graduaatsstudenten van elkaar kunnen leren en hoe je dat onderwijskundig goed kunt integreren in beide curricula.

## 2 Rapportage van het onderzoek van de commissie

### 2.1 Vooroverleg

De commissie heeft tijdens een online vooroverleg op 6 oktober 2022 onderling kennisgemaakt en haar eerste indrukken van het graduaat in de travel support besproken. Deze eerste indrukken waren gebaseerd op het informatiedossier en de daarbij horende bijlagen.

De commissie trof een helder opgebouwd en goed geschreven dossier aan. De commissie waardeerde met name de praktijkgerichtheid van de opleiding. Studenten krijgen maximaal de kans om alle aspecten van de toeristische sector te ontdekken. De commissie waardeert de duidelijke visie op werkplekleren en ook de samenhang in het programma (de leerlijnen). Ook is de commissie te spreken over alle maatregelen die de opleiding neemt om een goede studeerbaarheid te realiseren. De internationalisering krijgt duidelijk veel aandacht en de lectoren hebben een gedegen professionaliseringsaanbod. Het toetsbeleid is sterk uitgewerkt, vindt de commissie. En ook de kwaliteitszorg is gedegen uitgewerkt en extra aandacht voor de unieke kenmerken van een graduaatsopleiding zijn daarin goed terug te zien.

De commissie wil tijdens de gesprekken een duidelijker beeld krijgen van het profiel en programma van de opleiding: wat is precies de visie van Howest op graduaatsonderwijs, welke specifieke keuzes zijn er gemaakt ten aanzien van het profiel van deze opleiding en voor welke doelgroep is deze opleiding precies ontwikkeld? Daarnaast wil de commissie graag in gesprek over de inhoud van het programma, de uitwerking van de internationaliseringsvisie en de didactiek. Ook leert de commissie graag meer over het werkplekleren binnen deze opleiding: wat wordt er van een werkplek verwacht en hoe borgt de opleiding de kwaliteit van een werkplek? De commissie is daarnaast nieuwsgierig naar de begeleiding van studenten, binnen en buiten de opleiding. Tot slot wil de commissie tijdens het bezoek toetsen of haar positieve indrukken op basis van de schriftelijke documentatie in de gesprekken bevestigd worden.

Op 13 oktober is de commissie in Kortrijk bij elkaar gekomen om met elkaar de definitieve set van vragen vast te stellen en afspraken te maken over de onderlinge samenwerking tijdens het locatiebezoek. Op 14 oktober 2022 vond in Kortrijk de dialoog plaats met vertegenwoordigers van de opleiding.

### 2.2 Dialoog 1 - Instellingsverantwoordelijken

Het eerste gesprek van de dag heeft de commissie met instellingsverantwoordelijken. Na een korte voorstelronde opent de commissie de dialoog door te vragen naar de visie van de instelling op het graduaatsonderwijs. De instellingsverantwoordelijken vertellen dat zij vanaf het moment dat de mogelijkheid er was graduaatsonderwijs te gaan aanbieden, zij gelijk die kans hebben gegrepen. De instelling heeft inmiddels al zo'n 1.750 graduaatsstudenten. De ambitie van de instelling is om voor elke bacheloropleiding ook een graduaat aan te bieden. De instelling geeft aan dat de profielen en niveaus van graduaatsopleidingen en bachelors heel goed worden bewaakt. Specifiek over het Graduaat in de Travel Support vertellen de instellingsverantwoordelijken dat er veel competenties zijn opgenomen in het programma, maar dat er een goed curriculum ligt om dat aan studenten te kunnen leren.

De instellingsverantwoordelijken vertellen ook over hun studentenpopulatie en dat die flink diverser is geworden door de komst van graduaatsstudenten. Dat maakt het onderwijs soms wat complexer, omdat er verschillende tools nodig zijn om alle studenten een goed leerpad te kunnen bieden. De instelling heeft ook plannen

voor afstandsonderwijs en vormen van blended learning, naast het reeds bestaande contactonderwijs.

Er wordt ook verteld over het werkplekleren: dat is echt nieuw. Dat vraagt andere dingen van de instelling en de opleiding. Binnen graduaatsopleidingen zijn sowieso flink wat aspecten wezenlijk anders. Een niet onbelangrijke is de sociale begeleiding: graduaatsstudenten hebben stevigere begeleiding nodig. De instelling gelooft in de samenwerking en wisselwerking tussen bachelor- en graduaatsopleidingen en houdt die opleidingen op inhoud geclusterd.

Dan vraagt de commissie naar het financiële plaatje, met name in relatie tot personeel. De opleiding vertelt dat zij georganiseerd zijn in clusters. Er bestaan voor deze opleiding al verwante opleidingen (Bachelor Toerisme, Graduaat marketing en communicatiesupport). Er zit overlap in programma's, expertise, en opleidingsprofiel. Van daaruit ontstaat dan het eerste deel van een docententeam. Waar nodig wordt een docententeam uiteraard uitgebreid met expertise die nog ontbreekt. Ook de ondersteuning van opleidingen is in clusters georganiseerd (bijvoorbeeld kwaliteitszorg, onderwijskundige ondersteuning). Hierdoor worden overlap en kansen op bijvoorbeeld samenwerking en van elkaar leren ook sneller gezien.

De commissie is nieuwsgierig naar de internationalisering van het programma. De instelling licht toe dat zij op zoek is gegaan naar alternatieve werkvormen, omdat het bij een graduaatsopleiding wat lastiger kan zijn dit met (reguliere) buitenlandervaring in te vullen. Voorbeelden van alternatieve werkvormen zijn online tools en uitwisseling van studenten maar ook van docenten. Ook naar internationale beurzen gaan behoort tot de opties. Dat is korter dan een hele stage in het buitenland en gemakkelijker in te plannen in een (kortere) curriculum van een graduaatsopleiding. Overigens kunnen graduaatsstudenten wel naar het buitenland om stage te lopen. De instelling geeft aan dat de eerste graduaatsstudenten met een Erasmusbeurs stage lopen in het buitenland. De instelling kan nu nog geen voorspellingen doen, maar de ontwikkeling is voorzichtig zichtbaar.

De commissie vraagt nog naar de aandacht voor niet-generatiestudenten. De instelling licht toe dat zij het belangrijk vinden eerst alles binnen de opleiding op orde te brengen en het onderwijs goed te laten warmdraaien. De volgende stap is dan het uitbreiden van de doelgroep. Deze graduaatsopleiding acht de instelling zeer geschikt om als eerste in zekere mate wat te experimenteren met diversiteit in de doelgroep.

Tot slot vraagt de commissie naar het Study Coach programma: wat is het precies en wat zijn de ervaringen ermee? De instellingsverantwoordelijken vertellen dat Study Coach een plug-in is op de leeromgeving Canvas. Het visualiseert de data van hoe een student ervoor staat: de activiteiten en resultaten van de student worden gemonitord en visueel gecombineerd en weergegeven. Zo kan de instelling dus snel zien wanneer een student dreigt uit te vallen, af te haken, etc. De commissie geeft aan het systeem fantastisch te vinden, maar maakt zich zorgen over hoe het voor studenten zou kunnen voelen (controle versus ondersteuning). De instelling vertelt dat het nadrukkelijk bedoeld is als input om een gesprek te voeren. Zeker docententeams van graduaatsopleidingen zijn vaak pedagogisch sterker, die kunnen dat goed inzetten. Het systeem is echt een aanleiding om regelmatig in gesprek te gaan met studenten, iets waar graduaatsstudenten ook echt meer behoefte aan hebben. De instelling vult nog aan dat er binnen Howest één platform is voor iedereen die zich met studievoortgang bezighoudt. Zo kan ondersteuning en begeleiding voor een student goed op elkaar afgestemd worden (binnen alle privacywetgeving uiteraard).

De commissie rondt het gesprek af door de instellingsverantwoordelijken de mogelijkheid te geven iets ter tafel te brengen wat de commissie zelf niet heeft benoemd. De instellingsverantwoordelijken geven aan dat profilering van bachelor-versus graduaatsonderwijs hun continue aandacht heeft. Dat ze vanwege hun visie daarop ook echt bewust hebben gekozen voor het organisatiemodel van clusters op inhoud.

De commissie dankt de instellingsverantwoordelijken voor het gesprek.

### 2.2.1 Nabespreking

De commissie heeft het eerste gesprek als zeer prettig en zinvol ervaren. Alle vragen van de commissie zijn helder beantwoord en de antwoorden hebben niet tot nieuwe vragen geleid voor de volgende dialogen.

## 2.3 Dialoog 2 – Opleidingsverantwoordelijken en lectoren

De commissie, opleidingsverantwoordelijken en lectoren stellen zich aan elkaar voor, waarna de commissie dank uitspreekt voor het heldere dossier dat zij hebben ontvangen. De commissie opent de dialoog door te vragen naar de gemaakte keuzes ten aanzien van de opleiding: hoe zag het proces eruit? De opleiding was zeer enthousiast toen de mogelijkheid kwam om een graduaat in de travel support te ontwikkelen. Dat enthousiasme had twee redenen: 1) er is een grote vraag binnen het werkveld en 2) er is een grote vraag onder studiekeziers. Om een specifieke profilering binnen dit vakgebied te ontwikkelen, heeft het team geanalyseerd wat andere instellingen aanbieden. De sector vakantieparken bleek onderbelicht. Deze sector is toen bevroegd (onder andere voor de macrodoelmatigheid) en dat was positief. In samenwerking met het werkveld is het team toen aan de slag gegaan met het ontwikkelen van een opleidingsvisie, competenties en een programma. De commissie is nieuwsgierig of het werkveld nog voor bijsturing heeft gezorgd en of daar voorbeelden van zijn. De opleiding antwoordt bevestigend en geeft twee voorbeelden van bijsturing door het werkveld: 1) niet alle tools en systemen in het programma opnemen, maar kies er 1 (de rest leren ze 'on the job') en 2) de opleiding wilde vooral inzetten op Engels, maar het werkveld gaf aan dat Frans toch ook aandacht moet krijgen in het programma.

De commissie is benieuwd hoe de samenstelling van de werkveldcontacten voor deze opleiding eruit ziet. De opleiding vertelt dat de werkveldcontacten die zij nu hebben vooral voortkomen uit de contacten voor de bacheloropleiding, maar dat zij voor de graduaatsopleiding wel focussen op de reiskantoren. Ook worden de werkveldcontacten uitgebreid met bijvoorbeeld vakantieparken. Deze uitbreiding is reeds al in gang gezet. Dan komt het onderwerp 'werkplekleren' specifiek op tafel. De commissie vraagt zich af hoe het voor het werkveld is om graduaatsstudenten te begeleiden. De commissie geeft aan dat zij zich kunnen voorstellen dat dit lastig kan zijn, zeker voor bijvoorbeeld kleine reiskantoren. De opleiding herkent dat beeld en is daar ook op voorbereid: bedrijven worden goed geïnstrueerd en er worden heldere afspraken over bijvoorbeeld het takenpakket gemaakt. Er is een checklist beschikbaar (vanuit een andere graduaatsopleiding) waarmee de opleiding kan monitoren of de juiste taken en het juiste niveau van de student worden gevraagd.

Eerder vertelde de opleiding al over de profilering rondom vakantieparken. Daar gaat de commissie nog even wat dieper op in. Wat betekent dit precies voor de opleiding? De opleiding vertelt dat de kernwoorden bij deze profilering 'hospitality' en 'ontzorgen' zijn. Vakantieparken zijn (vaak) grote bedrijven met veel werkgelegenheid en stagemogelijkheden. Andere graduaatsopleidingen in de travel support richten zich hier niet op. Terwijl juist daar een duidelijke vraag vanuit het werkveld ligt. Deze branche is vergaand geautomatiseerd, gasten hebben vaak nog



weinig contact met medewerkers. Deze sector zoekt personeel die hospitality toevoegt, extra's kunnen verkopen, etc. De commissie is benieuwd hoe de keuze voor de taalvakken in het programma is gemaakt, in relatie tot deze profilering. De opleiding licht toe dat het eerste jaar vooral een focus op taal heeft en het tweede jaar focust zich op de omzetting van taalonderwijs naar de praktijk. Taal is een belangrijk onderdeel van hospitality, bijvoorbeeld het onthaal. Daar oefenen de studenten dan ook mee.

De commissie heeft in het dossier kunnen lezen dat de opleiding ook inzet op samenwerking met andere opleidingen, zowel een graduaatsopleiding als een bacheloropleiding. De commissie vraagt de opleiding daar meer over te vertellen. De opleiding verduidelijkt dat daar op meer plekken al mee wordt gewerkt. Een specifiek voorbeeld is drie bacheloropleidingen die samen Frans volgen. Didactisch is dit afgestemd per opleiding. Soms studeren de studenten samen, soms apart. Uitgangspunt hierbij is dat er meer ruimte ontstaat voor het werken met niveaugroepen en gedifferentieerd remediëren op basis van het taalverwervingsniveau van de studenten. Met betrekking tot samenwerking tussen bachelor en graduaat is nog geen ervaring bij deze groep. Dit wordt dan ook experimenteren. Het gaat specifiek om 1 vak, in het tweede jaar. De opleiding gelooft dat dit de doorstroom van graduaat naar bachelor ook kan ondersteunen. Om de juiste niveaus te borgen, worden matrixen met leerdoelen en niveaus gebruikt. Die instrumenten helpen de samenwerking tussen opleidingen te bewerkstelligen.

De commissie vraagt naar de in het dossier genoemde samenwerking met Rotterdam Academy. Wat is de status daarvan en wat zijn de voordelen? De opleiding vertelt dat er op dit moment geen inhoudelijke link is met travel support, maar dat zij wederzijds wel veel leren van hoe zaken kunnen worden aangepakt. De instellingen zijn bij elkaar op bezoek geweest en dat vonden alle betrokkenen inspirerend. Er is vooral onderwijskundige expertise uitgewisseld. Een concreet voorbeeld van wat Howest van Rotterdam Academy heeft geleerd: probeer geen mini-bachelor te spelen. Het gaat echt om een andere doelgroep.

Dan brengt de commissie de inhoud van het programma aan de orde. De commissie is specifiek geïnteresseerd in de keuzes rondom systemen/platformen en wetgeving. De opleiding vertelt dat beide onderwerpen er specifiek inzitten vanuit het werkveld: zowel software als financiën zijn aangegeven als heel belangrijk. Er is specifiek voor 1 platform gekozen, omdat dit ook in de bachelor wordt gebruikt en is afgestemd op het profiel. De opleiding en het werkveld vinden het belangrijk dat studenten ermee leren werken, maar zoals eerder gezegd: ze hoeven niet elk platform te kennen. De systemen waar nu voor gekozen is, zijn ideaal voor de graduaatsstudenten: het helpt ze 'instapklaar' te zijn als ze aan het werk gaan. Ten aanzien van wetgeving/financieel: dat wordt aangeboden in semester 2 bij het vak travel administrations and tools.

De opleiding vertelt dat zij echt inzetten op zelfredzaamheid, dat studenten hun kennis en praktijkervaring kunnen inzetten om ook met andere systemen te werken bijvoorbeeld. Op die manier is ook het onderwijs ingericht: ze moeten zelf aan de slag, kunnen elkaar helpen en de docent er is vooral als coach.

De commissie is tot slot nog benieuwd hoe snel de opleiding kan schakelen/veranderen als de praktijk daarom vraagt. De opleiding geeft aan dat daarin twee zaken onderscheiden moeten worden: binnen leerdoelen/leerresultaten is er ruimte om in te spelen op trends etc. Dat kan heel snel. Als er doelstellingen gewijzigd moeten worden, is dat een trager proces. Daarvoor is bijvoorbeeld ook consultatie van het werkveld nodig.

Een belangrijk thema voor de opleiding is internationalisering. De commissie vraagt hoe het opleidingsteam dit in het graduaat heeft opgenomen. De opleiding vertelt

dat er allerlei aspecten zijn waarin internationalisering terugkomt. Er is een international day waarin partners naar Howest komen. Er is een internationaal groepsproject. De samenwerking met vakantieparken helpt ook bij internationalisering. Stages in het buitenland worden gestimuleerd en studenten worden ook begeleid in het vinden van een (buitenlandse) stage. Overigens wordt studeren in het buitenland niet gestimuleerd, omdat de studenten maar drie semesters binnen zijn.

De commissie vraagt of Frans een struikelblok is bij studenten en hun internationale doelen. De opleiding geeft aan dat er geopteerd wordt voor een basiskennis Frans in het eerste semester, waarna de studenten voor de volgende drie semesters kunnen kiezen voor Frans of voor Engels. Dat is een bewuste keuze omdat te veel accent op het Frans de instroom waarschijnlijk zou beperken. Hoewel het werkveld het heel belangrijk vindt, moet je studenten ook niet zodanig afschrikken dat ze niet komen. Frans wordt gestart op A1/A2 niveau en het doel is B1. Daarmee kunnen studenten de eerste communicatie met gasten opvangen en een regulier gesprek voeren. De opleiding geeft aan dat de taal ook vooral buiten de klas wordt geleerd: in de praktijk. Ze hebben aandacht voor de drempel die veel studenten ervaren om daadwerkelijk in een andere taal te communiceren en ondernemen activiteiten om die drempel te verlagen.

Werkplekieren is een groot onderdeel van het curriculum. Het is al eerder ter sprake gekomen, maar de commissie zou er graag nog meer over leren. Voor werkplekieren is door de onderwijskundige dienst een kader ontwikkeld: wat is werkplekieren (wanneer is er sprake van), waar moet het aan voldoen en hoe borg je de kwaliteit van werkplekieren. Het is echt een didactisch concept, een manier van leren waar verschillende werkvormen onder vallen. De voorwaarde om van werkplekieren te spreken is dat het werkveld op twee van drie volgende aspecten betrokken is 1) input (opdrachten), 2) begeleiding en 3) evaluatie. Om de kwaliteit te bewaken werken opleidingen dus met dit kader. Het kader bevat een checklist die opleidingen kunnen inzetten en ook een duidelijk evaluatieformulier. Er zijn omschrijvingen van taken en stappenplannen. Ook worden enquêtes onder studenten en werkveld uitgezet. Al die instrumenten worden gebruikt om de werkplekkwaliteit te borgen. Als voorbeeld geeft de opleiding dat de student beoordeeld wordt door drie componenten samen te voegen: de reflectie van de student, kwalitatieve scores van de werkplekbegeleider en de evaluatie van de beoordeling van de opleiding. Die laatste heeft een vergelijkende rol, met name taken versus beoordeling. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van de score.

De commissie vraagt de opleiding naar de portfoliolerlijn. De opleiding vertelt dat het primaire doel van een portfolio bij de graduaatsstudent is om te leren reflecteren: wat kan ik, wat nog niet, wat moet ik nog leren? Bij de bacheloropleiding ligt de focus meer op oriëntering op het werkveld, dat is bij de graduaatsstudent ook interessant maar dus niet het hoofddoel. Het gaat echt om leren zelf regie te nemen. De portfoliolerlijn wordt een concrete leerlijn met duidelijke stappen wat studenten moeten doen. Deze leerlijn wordt geïntegreerd in het werkplekieren. De leerlijn eindigt met een gesprek, maar zeker geen afrekening. Het doel is dat ze met kennis van zaken kunnen zien waar ze het best tot hun recht komen in het werkveld, omdat ze zichzelf kennen.

Dan is de commissie ook nog benieuwd naar peerfeedback en peerreview. In het bijzonder naar de begeleiding ervan. De opleiding onderkent het belang van goede begeleiding bij peerreview. De Dienst Onderwijs ondersteunt docenten hierin. Studenten wordt transparantie geboden over wat het inhoudt. Ze leren over teamdynamiek en technieken om functioneren bespreekbaar te maken. Ze leren ook dat scores nooit een verrassing mogen zijn, je hebt er al gesprekken met elkaar over gehad. Als voorbeeld vertelt de opleiding over een bachelorproject. Daarin

worden studenten begeleid om tussentijds gesprekken met elkaar te hebben en dit op het einde te vertalen naar een cijfer. Als een student een andere student een slecht cijfer geeft, zonder dat dit naar voren is gekomen in de tussentijdse gesprekken, dan heeft die student dat niet goed aangepakt. Dat leren ze daar.

Een ander belangrijk onderwerp vindt de commissie de stages. Welke verschillen ziet de opleiding tussen een bachelor- en een graduaatsstage? De opleiding geeft aan dat het niveau van de stages echt anders is: een graduaatsstage is operationeel, met een duidelijk kader en duidelijke taken. De bachelorstage gaat een stapje verder, daar wordt beleidsmatig, strategisch kijken, zelfstandig werken en meer verantwoordelijkheid verwacht. De begeleiding is ook anders. Bij de graduaatsstage is de begeleiding korter op de bal, er is meer contact. Ook de instructie naar bedrijven is anders. Om alles te monitoren, vult de graduaatsstudent dagelijks een Excelbestand in met de taken die deze student moet verrichten. Daarmee monitort de opleiding over de taken op het juiste niveau zijn.

De commissie snijdt het onderwerp instroom aan, en dan specifiek een zorg die bestaat over hoe de studie zal verlopen voor februari-instroomers. Lopen zij studievertraging op door volgtijdelijkheden? De opleiding vertelt dat er geen harde volgtijdelijkheden zijn binnen een studiejaar. Daarnaast vertelt de opleiding dat een trajectbegeleider samen met een student zal kijken naar het beste traject. Wanneer de instroom enig volume heeft, zal de opleiding ervoor kiezen een traject in te richten, maar wel vanuit realisme. Voor een groep van drie studenten is een heel traject optuigen niet haalbaar.

De commissie heeft nog een laatste onderwerp wat zij graag wil bespreken. Kan de opleiding iets vertellen over het personeelsbeleid? Hoe worden docenten voorbereid op het lesgeven in een graduaatsopleiding? Docenten binnen Howest worden goed begeleid en ondersteund. Het volgen van een didactische navorming van 10 studiepunten is een vereiste om voor een benoeming in aanmerking te komen voor zij die geen pedagogisch-didactische vooropleiding hebben genoten. Daarna krijgen ze, terwijl ze lesgeven, basisopleiding vanuit Howest. Wanneer dat is afgerond, kunnen docenten zich nog specialiseren in ICT, coachende vaardigheden en/of taalontwikkelen lesgeven. Deze ondersteuning, maar ook ondersteuning ten aanzien van bijvoorbeeld kwaliteitszorg, wordt vanuit een cluster georganiseerd (niet per opleiding) om zo efficiënt mogelijk te werken. Nieuwe docenten krijgen overigens ook een buddy, maar eigenlijk speelt dat geen rol. De teammentaliteit is sterk, je kunt als collega's bij iedereen terecht.

Voor travel support is het heel geruststellend dat zij een buddy-opleiding (marketing en communicatiesupport) hebben. Daar leert de opleiding veel van. Er is veel mogelijk voor docenten om zich te professionaliseren, maar het is soms lastig daar tijd voor te vinden. Corona heeft een mooie dynamiek op gang gebracht: de weg naar de Dienst Onderwijs en naar digitaal aanbod op het gebied van professionalisering is veel korter geworden. Daarnaast geeft de opleiding nog aan dat het teamlokaal heel belangrijk is. Dat is echt een plek waar docenten samenkomen, waar zij sparren en van elkaar leren.

De commissie is door haar vragen heen en spreekt veel dank uit voor de openheid van de opleiding. De commissie vraagt de gesprekspartners of zij nog iets ter tafel willen brengen. De opleiding vertelt daarop nog over de krachtige leeromgeving als didactisch model en over de HR-dag. Dat laatste is een groot evenement waar studenten handvatten krijgen aangeboden om aan het werk te gaan, zowel algemeen (bijvoorbeeld sollicitatietraining) als domeinspecifiek.

### 2.3.1 Nabespreking

De commissie blikt terug op een mooi gesprek. De commissie heeft echt een team gezien, ook gezamenlijk met de andere graduaatsopleiding. Wat de commissie zag, is hoe het volgens hen altijd zou moeten zijn: goede samenwerking, niet alles is al helemaal perfect, maar de opleiding weet dat zelf ook en werkt aan de juiste dingen.

Inhoudelijk spreekt de commissie nog even na over de werkveldexpertise (zou iets uitgebreid mogen worden), de software (fijn om te horen dat het wel breder wordt bekeken en ingezet dan alleen 1 tool) en borging kwaliteit werkpleklers (zit goed in elkaar).

De commissie bespreekt ook nog even haar eigen werkwijze. Stellen we de juiste vragen en op de juiste manier en loopt de samenwerking goed? Een korte reflectie van de commissieleden geeft aan dat zij tevreden zijn.

### 2.4 Showcase

De opleiding heeft de commissie in een uur tijd meegenomen door het gebouw waar het graduaat in de travel support zal worden aangeboden. De commissie heeft de diversiteit aan onderwijsruimten kunnen zien. De studenten beschikken over verschillende werkplekken, zowel om samen te werken als om in stilte te kunnen studeren. Het gebouw ervaart de commissie als inspirerend en een plek om je thuis te voelen. De indeling van het gebouw draagt bij aan de laagdrempeligheid die de opleiding nastreeft: studenten kunnen gemakkelijk bij docenten binnenlopen. De commissie heeft ook extra materialen kunnen inzien en een uitgebreide toelichting op de onderwijsleeromgeving en de portfolioleerlijn gekregen.

### 2.5 Dialoog 3 – studenten

Door technische problemen kan de groep graduaatsstudenten niet meteen aansluiten bij het gesprek. De commissie besluit, omwille van de tijd, de dialoog alvast met de bachelorstudenten op te starten. De dialoog start met een voorstelronde en een toelichting op het doel van het gesprek: de commissie wil graag door de bril van de studenten kijken.

De commissie vraagt allereerst naar de betrokkenheid bij de opleiding: zijn de aanwezige studenten actief als studentvertegenwoordiging? De studenten geven aan dit allen te zijn, omdat zij het belangrijk vinden hun visie/mening te geven over aspecten van de opleiding. Als voorbeeld wordt genoemd de examenplanning. Zij kunnen goed monitoren hoe de planning van de examens voor hen is en indien nodig suggesties doen om het anders in te delen. Een ander voorbeeld is wanneer studenten aangeven dat iets niet prettig werkt voor hen of te moeilijk is (bijvoorbeeld een docent die zonder Powerpoints werkt). Zij krijgen dan ook terug wanneer dit wordt aangepakt, ook als dat pas in het leerjaar erop lukt. De studenten fungeren in hun rol van vertegenwoordiger als aanspreekpunt voor de klas. De studentenparticipatie krijgt vorm door een gesprek per semester, waar twee studenten uit elk leerjaar aanwezig zijn. Daarnaast geven zij ook tussentijds feedback aan de opleiding. Ze weten daarvoor bij wie ze voor wat moeten zijn (er is niet 1 aanspreekpunt). Studenten geven aan dat er echt naar hen geluisterd wordt en dat ze dat ook terugzien. Studenten worden gevoed door hun klasgenoten. Zij halen input actief op door studenten te vragen zich te melden met issues/problemen die zich voordoen.

De commissie is nieuwsgierig of de studenten betrokken zijn geweest bij het opzetten van deze graduaatsopleiding. De studenten geven aan dat zij de dag voor dit gesprek een presentatie hebben gekregen over de opleiding, maar dat zij verder niet betrokken zijn geweest. Zij hebben wel een duidelijk beeld van het verschil

tussen de graduaats- en de bacheloropleiding: de bacheloropleiding richt zich op productontwikkeling en de graduaatsstudent werkt vanuit bestaande producten. De studenten zien de toegevoegde waarde van deze opleiding. Voor bepaalde jobs sluit deze opleiding beter aan dan de bachelor. Daarnaast zien studenten dat een deel van de uitval die nu plaatsvindt in de bachelor, voornamelijk als gevolg van de hoeveelheid en stevigheid van de economie-component in het eerste jaar, in de graduaatsopleiding zou kunnen instromen.

Gevraagd naar begeleiding vanuit de opleiding, vertellen de studenten over hun ervaringen met hun mentor. Zij spreken hun mentor twee keer in het eerste jaar. Hun mentor voelt voor hen als een vertrouwd persoon, waar ze bij terecht kunnen, ook buiten die gesprekken. Zij geven aan daar effectief ook heen te gaan als er iets is.

De commissie legt de studenten de situatie voor dat je een les hebt gevolgd maar het niet hebt begrepen. Wat kunnen studenten dan doen. Studenten noemen daarop een veelvoud aan opties, variërend van online lesmaterialen, elkaar helpen, de docent om hulp vragen, tot oefentoetsen die online staan. Ook zijn er voor sommige vakken extra lessen in de weken voorafgaand aan een toets, indien je daar behoefte aan hebt.

De commissie vraagt de studenten terug te kijken naar het moment van studiekeuze. Hoe hebben de studenten dat aangepakt en welke informatie hadden zij tot hun beschikking? De studenten vertellen over een studiebeurs waar zij in aanraking zijn gekomen met hun bacheloropleiding. Sommigen zijn naar de Opendeurdag geweest van Howest en hebben flyers ontvangen van de opleiding. De Opendeurdag wordt genoemd als een dag waarop je veel informatie krijgt. Een student vertelde dat zij daar specifiek had geleerd dat het programma een flinke economie-component heeft en dat zij zich daarop dus kon voorbereiden.

Dan wordt in het gesprek de overstap gemaakt van informatie voorafgaand aan de studie, naar de informatievoorziening tijdens de studie. Wat vinden de studenten daarvan? Studenten vinden de online leeromgeving heel duidelijk. Ze vinden de omgeving gemakkelijk en logisch ingericht en kunnen daar alle informatie vinden. Zij geven aan ook informatie per mail te ontvangen. Dit gaat dan specifiek om wijzigingen op korte termijn (bijvoorbeeld een zieke docent en lokaalwijziging).

Een belangrijk onderdeel van opleidingen is de stage. De commissie vraagt dan ook met veel belangstelling naar hoe dat is geregeld voor deze studenten. Studenten geven aan ruim om tijd te worden geïnformeerd over de stages. Er is een platform waar je stages kunt vinden en de stagecoördinator inventariseert voorkeuren. Nadat je toestemming hebt gekregen, dien je als student zelf contact op te nemen met het beoogde stagebedrijf. Er is een eisenpakket/takenpakket waaraan een stageplek moet voldoen. Indien je niet uit het platform kiest, maar zelf iets zoekt, wordt de stageplek daaraan getoetst. Gevraagd naar buitenlandmogelijkheden geven studenten aan dat veel van hun klasgenoten naar het buitenland gaan, maar de studenten die bij de commissie aan tafel zitten niet. Een van de studenten gaf aan dat wel te willen, maar is vanwege slechte communicatie afgehaakt. Over het algemeen gaat die communicatie wel goed en tijdig en word je ook goed begeleid. Studenten geven aan dat zij soms het gevoel hebben dat de kwaliteit van de informatie en begeleiding docentafhankelijk is.

Als het onderwerp portfolio ter sprake komt, geven de studenten aan dat zij in het begin zoekende waren. Zij zagen het nut er niet zo goed van in en niemand vond het leuk. Maar nu zij verder gevorderd in hun studie zijn, vinden zij het steeds interessanter worden. Zij vinden het interessant om hun eigen groei te zien en belangrijk om na te denken over zichzelf. De talenttest die zij doen vinden ze ook

interessant en leerzaam. Studenten geven aan dat zij geëvalueerd worden op hun portfolio tijdens de examenperiodes. Dat gebeurt via een terugkerend gesprek. Het voelt voor hen niet als een examen, maar als een goed gesprek met je docent over wat je hebt geschreven.

De commissie vraagt of de studenten nog andere adviesgesprekken hebben tijdens hun studie. De studenten geven aan van niet, alleen tijdens de bachelorproef, dan heb je feedbackmomenten. Je kunt docenten wel altijd benaderen als je iets wilt bespreken, maar het is niet standaard ingepland.

De commissie vraagt de studenten naar de ervaringen met peer review. Studenten vertellen over projecten die zij hebben gedaan waarbij ook aandacht was voor groepsdynamiek. Daar moesten de studenten op reflecteren door bijvoorbeeld naar de verschillende rollen in het team te kijken en elkaar te scoren. Studenten hadden altijd de optie om ook iets aan een docent mee te geven over een medestudent als dat niet veilig voelde om in de groep te doen. In het geval dat een samenwerking niet goed verloopt, ga je eerst zelf in gesprek en pas daarna betrek je de docent indien nodig. Uiteindelijk kan het ook gevolgen hebben voor de groepssamenstelling.

De studenten worden gevraagd of zij Study Coach kennen, maar dit blijkt niet het geval. Zij hebben niet echt eenvoudig zicht op hun studievoortgang, maar wel op hun taken via een kalender. Daarin kunnen ze wel vooruitkijken wat hen staat te wachten. De monitoring daarvan ligt bij de student. Je hoort pas van je docent als je ergens te laat mee bent. De commissie koppelt studievoortgang nog even aan de uitgevallen studenten waar het eerder over ging: kregen zij nog een gesprek? Als studenten aangeven te willen stoppen, krijgen ze daarover een gesprek met de opleiding.

Dan legt de commissie nog een laatste onderwerp op tafel: is er bij jullie een buddy-systeem? Bijvoorbeeld waar derdejaars studenten eerstejaars studenten begeleiden. Studenten vertellen dat er geen formele buddy-koppels zijn, maar dat samenwerking wel wordt gestimuleerd. In de eerste week is er een soort groepswork over de jaren heen waardoor je elkaar allemaal leert kennen. Die contacten kun je dan gemakkelijk onderhouden.

Als slot vraagt de commissie de studenten een verbeterpunt voor de opleiding te noemen. Een van de studenten noemt hier haar negatieve ervaring met de communicatie (gebrek aan antwoord op mails) bij haar poging tot deelname aan het Erasmus-programma. De student geeft aan uiteindelijk te hebben opgegeven, maar geeft ook aan dat zij hier een uitzondering blijkt te vormen. Ander verbeterpunt dat wordt genoemd is groepswork: opdrachten zijn groot, het is vaak onoverzichtelijk (chaos) en dat vinden de studenten lastig. Ze noemen dit punt ook geregeld in de studentenparticipatie, maar realiseren zich ook dat dit erbij hoort. De commissie checkt nog even of de studenten bedoelen dat de studiebelasting te hoog is, maar de studenten geven aan dat het vooral te maken heeft met of je in een goede groep zit of niet.

Er komt nog ter sprake dat de studenten het waarderen dat de programmaonderdelen mooi op elkaar aansluiten. Er is soms sprake van herhaling, maar dat is dan bewuste/logische herhaling. Het is studenten echter niet altijd even duidelijk aan het begin van een vak wat er precies verwacht wordt of wat de doelstelling is. Studenten geven tot slot nog aan dat er veel verschillende keuzevakken zijn, dat de opleiding daarin jaarlijks wisselt.

De commissie dankt de studenten voor hun openheid en hun tijd.

### 2.5.1 Nabespreking

De commissie blijkt tevreden terug op het gesprek met de studenten: de meeste dingen lopen goed, studenten kunnen altijd ergens terecht en er wordt naar ze geluisterd. Studenten geven ook feedbackpunten aan en dat is goed en logisch. De commissie reflecteert nog even op de feedback van de studenten dat groepswork soms wat chaotisch kan zijn; dat zou voor graduaatsstudenten wel lastiger zijn. Die krijgen echter hun eigen, meer afgebakende, opdrachten. De commissie constateert ook dat bachelorstudenten meer zelf moeten regelen dan graduaatsstudenten, maar vinden dat ook passend.

Tijdens de nabespreking blijkt het nog mogelijk te zijn om een graduaatsstudent te spreken en van die optie maakt de commissie graag gebruik. De commissie is nieuwsgierig hoe deze student de keuze tussen de graduaats- en de bacheloropleiding heeft gemaakt. De student vertelt dat hij de instap naar een bacheloropleiding voor zichzelf te hoog vond, gezien zijn eerdere ervaringen tijdens het secundair onderwijs. Hij had een goed beeld van de opleiding doordat hij een persoonlijk gesprek heeft gehad en naar de Opendeurdag is geweest. Gevraagd naar wat de student goed vindt aan zijn opleiding, geeft hij aan dat het enorm praktijkgericht is. Er zijn wel examens, maar het is vooral heel praktisch en dat past hem goed. Over taalonderwijs vertelt hij dat je dit vooral leert door het toe te passen, alleen studeren is niet voldoende. Door te oefenen in de praktijk groeit ook je zelfvertrouwen en gaat de drempel weg om in een vreemde taal te spreken. De commissie dankt ook deze student voor zijn inbreng.

## 2.6 Dialoog 4 – werkveldvertegenwoordigers

De commissie heet de vertegenwoordigers van het werkveld van harte welkom en geeft aan hen dankbaar te zijn voor de tijd die zij vrijmaken. Er vindt een voorstelrondje plaats waarbij de vertegenwoordigers van het werkveld ook aangeven wat hun betrokkenheid bij de opleiding (en de bestaande bacheloropleiding) is. Die betrokkenheid is divers en varieert van 'op de hoogte van de ontwikkelingen' tot stageverleners, werkveldcommissie-lid, gastcolleges geven en actieve betrokkenheid bij de ontwikkeling van de graduaatsopleiding.

Allereerst vraagt de commissie naar de meerwaarde van de graduaatsopleiding: hoe worden deze studenten straks ingezet in het werkveld en waar zit voor jullie het verschil met de uitstroom uit de bachelor? Het werkveld vertelt dat de vraag naar customer care personeel groot is. Het werkveld vertelt de commissie dat personeel hiervoor nu intern wordt getraind, maar dat dit eigenlijk niet te doen is. Met een graduaatsopleiding zijn zij, na een korte bedrijfstraining/opleiding, direct inzetbaar. Er wordt genoemd dat veel van de componenten van het graduaat nu in de interne opleiding zit, maar dat deze door de komst van het graduaat drastisch ingekort kan worden.

Een ander verschil dat wordt benoemd is de praktijkgerichtheid van het graduaat. Het werkveld ziet dat de opleiding een lagere instap heeft en veel meer werkplekleren bevat. Dat is waar het werkveld naar op zoek is, zo geven zij aan. Zij kijken uit naar de eerste lichter afgestudeerden. Ook wordt genoemd dat operationele inzetbaarheid en operationele stages zeer belangrijk zijn voor de industrie, met name de hospitality-kant van het toerisme (de jobs met gastcontact). Van een bachelorstudent verwacht deze vertegenwoordiger van het werkveld managementvaardigheden, waar hij van de graduaatsstudent uitvoerende taken verwacht.

Vanuit een andere hoek van het werkveld wordt juist aangegeven dat de graduaatsstudent meer backoffice werk zal doen en de bachelorstudent juist meer het klantcontact verzorgt. Het ligt dus aan het specifieke onderdeel van het werkveld welke operationele skills van een graduaatsstudent worden verwacht.

Er wordt ook nog aangegeven dat het werkveld het graduaat als een mooie link tussen secundair onderwijs en de bachelors ziet.

De commissie is heel nieuwsgierig naar de visie op taalvaardigheden en taalonderwijs. Het werkveld geeft aan dat er een gap wordt ervaren op taalgebied, zowel qua taalniveau zelf, als op communicatievlak. Het werkveld is verdeeld: sommigen geven aan dat Engels het belangrijkste is, omdat nieuwe systemen Engelstalig zijn en veel interne bedrijfscommunicatie in het Engels verloopt. Zij zien dat Engels echt de voertaal aan het worden is. Anderen geven aan dat voor hen Frans nog steeds de grootste prioriteit is. Dit geldt vooral voor banen met gastcontact. Het werkveld ziet de stages ook echt als de plek om taalvaardigheid te verbeteren in de praktijk, dat vinden zij nadrukkelijk de bedoeling.

Op dit moment in het gesprek sluit nog een laatste werkveldvertegenwoordiger aan bij het gesprek. Zij wordt direct ook gevraagd naar haar visie op de opleiding en op taal. Zij geeft aan dat het secundair onderwijs niet meer voldoende voorbereid op het werkveld waarin zij werkzaam is. Het graduaat kan daarvoor zeker de oplossing vormen. De oplossing zit wat deze vertegenwoordiger betreft ook vooral in motivatie en elan.

Een van de vertegenwoordigers van het werkveld geeft ook aan dat taalkennis heel belangrijk is, maar dat men binnen zijn bedrijf niet meer al te kieskeurig is. Dat is uit noodzaak, want er zijn te weinig professionals die tweetalig zijn. Motivatie en durf is nodig om de taal bij te leren, geeft hij aan. Hij is blij dat er binnen de graduaatsopleiding aandacht is voor taal, zodat een goede basis wordt gelegd. Naast Engels en Frans, wordt ook de Nederlandse taalvaardigheid als belangrijk genoemd door het werkveld. Werkplekleren wordt als een belangrijk instrument gezien voor alle taalvaardigheid. Daarbij zien ze ook onderscheid tussen de bachelorstudent (communiceren met klanten) en de graduaatsstudent (intern communiceren, backoffice).

De werkveldvertegenwoordigers gaan ook in op communicatie in het algemeen en vertellen de commissie dat het voor hen heel belangrijk is dat studenten leren de taal van de klant te spreken. Empathie is een belangrijke eigenschap die je vaak al moet hebben. Het werkveld geeft aan dat een hoop te leren is, maar het empathische moet echt al in de verkoper zitten als inherente eigenschap.

De commissie maakt de overstap van taal naar software. Wat vindt het werkveld van de keuzes die de opleiding maakt ten aanzien van software? Het werkveld geeft aan dat men het echt belangrijk vindt dat dit in het programma zit. Dat is voor hen net zo belangrijk als taal. Men verwacht echt van studenten dat zij met vaksoftware overweg kunnen. Zij hoeven niet elk systeem te leren, dat leren ze wel in het bedrijf waar zij gaan werken. Maar het principe van werken met software, waar je op moet letten, wat je ermee kan, dat moeten ze echt kennen en kunnen. Deze basiskennis is nodig om aan je verplichtingen als reisagent te kunnen voldoen. Hier komt het verschil in werkveld naar voren: een groot kantoor ziet het gemakkelijker zitten eigen systemen aan te leren, een intern programma aan te bieden, waar een klein kantoor liever ziet dat de student direct inzetbaar is.

Voor wetgeving geldt, wat betreft het werkveld, dat studenten moeten weten hoe ze wetgeving vertalen naar de praktijk. Ze vinden het dus goed dat dit onderdeel is van het curriculum, maar ze hoeven niet alle wet- en regelgeving tot op de letter te leren. Er is basiskennis nodig om je werk als reisagent goed te kunnen doen.

Het werkveld vertelt ook dat zij het belangrijk vinden dat een graduaatsstudent niet wordt afgeschrikt. Als je als werkgever alles-in-1 zoekt, moet je naar de bachelorstudenten kijken. De graduaatsopleiding moet een praktijkgerichte



opleiding zijn, met als belangrijkste component het werkplekleren. Het werkveld benadrukt ook dat studenten goed begeleid moeten worden en dat die begeleiding ook opgevolgd moet worden. Mocht er dan iets niet goed lopen, dan kan je nog bijsturen. Een van de zaken die het werkveld benadrukt is dat studenten vooral goesting in het beroep moeten krijgen, dat is wat hen betreft zeer belangrijk.

De commissie is het volledig eens met het werkveld ten aanzien van het belang van werkplekleren en het goed inrichten daarvan. Hoe kijkt het werkveld aan tegen de begeleiding van studenten? Er worden diverse beelden geschetst door het werkveld. Zo moeten studenten bij sommige werkgevers een opleidingsweek volgen (voor langdurige stages), bij een ander is er een welkomstdag en ruimte om de systemen te leren kennen. Wie de student begeleidt, is ook verschillend. Maar overeenkomstig is dat het werkveld een coach/buddy/begeleider voor studenten organiseert. Er worden voorbeelden van (bachelor)stages gedeeld en ook mooie succesverhalen van stagiairs die na hun studie blijven werken bij hun stagewerkgever. Tot slot wordt nog benadrukt dat het matchen van interesses en talenten bij de juiste werkgever/werkplek belangrijk is. Motivatie van een student is wel een minimumvereiste.

Tot slot vraagt de commissie of het werkveld nog zaken op tafel wil leggen, maar nadat bleek dat dit niet het geval was, bedankte de commissie het werkveld nogmaals voor haar tijd en rondde ze het gesprek af.

#### 2.6.1 Nabespreking

De commissie heeft het gesprek met het werkveld als een zinvol gesprek ervaren, wat iets moeizamer verliep door de techniek omdat dit gesprek online werd georganiseerd. De commissie ervaaarde een groot verschil in de betrokkenheid bij en kennis van de opleiding bij de werkveldvertegenwoordigers. De commissie bemerkte dat er nog een beperkt beeld leeft van wat het begeleiden van stagiairs en in het bijzonder van graduaatsstudenten inhoudt. Het beeld dat vooral geschetst werd ging over starters op de arbeidsmarkt, mensen die in dienst komen.

De dialoog met het werkveld was het laatste gesprek van de dag, voordat de commissie terugblijkt met de opleiding. Om dat te doen, beraadt de commissie zich nu op haar bevindingen en feedback. De commissie is aan de slag gegaan om sterke punten en aandachtspunten te formuleren. De voorzitter heeft de commissieleden gevraagd deze zelf te formuleren en daarna met elkaar te delen. Uit het gesprek bleek dat de commissieleden dezelfde sterke punten en aandachtspunten hebben geconstateerd. De commissie was er daardoor vlot uit en heeft de opleiding gevraagd om wat eerder dan gepland terug te komen voor de laatste dialoog van de dag.

#### 2.7 Terugblik met instellings- en opleidingsverantwoordelijken

De voorzitter opent deze laatste dialoog van de dag door aan te geven dat de commissie kort haar bevindingen zal delen en daarna vooral ruimte wil bieden voor vragen en reacties vanuit de opleiding. De commissie geeft aan veel sterke punten te hebben aangetroffen, iets waar de opleiding, naar de mening van de commissie, echt trots op mag zijn. Daarnaast ziet de commissie enkele aandachtspunten. De sterke punten en aandachtspunten worden in het volgende hoofdstuk bij het oordeel vermeld. De opleiding reageert op de bevindingen door de commissie te bedanken voor het grondige werk. De feedback wordt zeer gewaardeerd en is ook herkenbaar en zinvol. De commissie bedankt op haar beurt de opleiding en alle gesprekspartners. Tot slot reflecteren alle betrokkenen op de dag: deze is door allen als leerzaam, zinvol en positief ervaren. De opleiding staat te trappelen om te starten met de opleiding en de commissie wenst de opleiding veel succes.

### 3 Oordeel

De commissie concludeert dat de opleiding een aantal sterke punten heeft. De opleiding is ontwikkeld door een zeer kundig en ervaren docententeam. De commissie was onder de indruk van het team dat zij gesproken heeft. De commissie zag niet alleen onderwijskundige expertise en vakinhoudelijke expertise, maar ook de samenwerking met de onderwijskundige ondersteuning vindt de commissie krachtig. De commissie omschrijft het team als dynamisch en als een team dat leert van elkaar en van anderen. Een mooi voorbeeld daarvan vindt de commissie ook de samenwerking met de andere graduaatsopleiding marketing en communicatiesupport. Die samenwerking is zichtbaar stevig en levert een goede synergie op. De commissie complimenteert de opleiding, en ook de instelling, met de fysieke voorzieningen. Het is een gebouw, een plek, waar studenten zich zichtbaar thuis voelen. Dat geven de studenten die de commissie gesproken heeft ook aan. De opleiding zet duidelijk in op laagdrempelig contact en dat is terug te zien en te voelen. De commissie is ook erg te spreken over de heldere visie die de opleiding heeft op graduaatsonderwijs versus bacheloronderwijs. Niet alleen is dit goed uitgewerkt, maar deze visie is ook duidelijk goed doorleefd door alle betrokkenen. Daarnaast ziet de commissie nog een sterk professionaliseringsprogramma voor docenten. Docenten worden goed gefaciliteerd om zich te ontwikkelen en het aanbod sluit aan op de behoeften van docenten. Tot slot is de commissie erg positief over de visie op werkplekieren, mede ondersteund door de portfolioleerlijn. Deze visie is mooi concreet uitgewerkt in onderwijsmateriaal en de samenhang met het gehele onderwijsprogramma is duidelijk sterk.

Naast deze positieve aspecten ziet de commissie een aantal punten die nadere aandacht behoeven bij de uitrol van het programma. Een belangrijk punt dat de commissie heeft geconstateerd is dat het werkveld nog niet helemaal aangehaakt is bij deze nieuwe graduaatsopleiding. De vertegenwoordigers van het werkveld die de commissie heeft gesproken waren zeer divers, zowel qua werkachtergrond als qua mate van betrokkenheid en kennis van de opleiding. De commissie concludeert dat het werkveld nog een beperkt beeld heeft van het begeleiden van graduaatsstudenten tijdens hun stage. De visie op werkplekieren die de opleiding zo helder heeft, moet nog goed landen bij het werkveld. Een ander punt van aandacht is de wisselwerking tussen bachelor- en graduaatsstudenten. De commissie ziet in de plannen van de opleiding een eerste aanzet om deze studenten van elkaar te laten leren en elkaar te versterken, en wil de opleiding daarin graag aanmoedigen. De commissie merkt daarbij op dat het ontwikkelen van een visie op die wisselwerking en de uitwerking daarvan een positief effect zal hebben op het succes ervan. Bewust inzetten op die wisselwerking, vraagt wat aandacht.

De commissie benoemt hier ook nog graag twee zaken om de opleiding mee te geven, zonder dat dit direct aandachtspunten zijn. Allereerst de aandacht voor niet-generatiestudenten. De commissie onderschrijft de werkwijze van het instellingsbestuur om eerst de opleiding goed neer te zetten, alvorens de doelgroep uit te breiden, maar doet hier toch graag de oproep om daarna zo snel als mogelijk ook aandacht te hebben voor deze groep studenten. De commissie acht dat van maatschappelijk belang. Als tweede benoemt de commissie hier graag nog specifiek de input die vanuit het werkveld aan de opleiding werd meegegeven en de commissie onderschrijft: het is belangrijk dat studenten goesting krijgen en houden in het beroep. Kennis, vaardigheden, attituden, zijn allemaal zeer belangrijk, maar de goesting in het beroep mag ook aandacht krijgen. De opleiding en het werkveld spelen daar beiden een belangrijke rol in. De commissie ziet een concrete mogelijkheid om dit onderdeel van de portfolioleerlijn te laten zijn.

Op grond hiervan heeft de commissie twee aandachtspunten die de kwaliteit van de nieuwe opleiding nog kunnen verhogen:

- 1) Blijf investeren in het uitbreiden en verstevigen van de werkveldcontacten. Ondersteun bedrijfsmentoren/begeleiders bij het begeleiden van stagiairs. Zet tools in om de kwaliteit van de werkplekken te borgen, waaronder de werkplekscan waar de opleiding over beschikt;
- 2) Werk verder uit hoe bachelor- en graduaatsstudenten van elkaar kunnen leren en hoe je dat onderwijskundig goed kunt integreren in beide curricula.

De commissie concludeert dat de opleiding een groot aantal sterke punten heeft en dat de twee geformuleerde aandachtspunten een positief oordeel van de commissie niet in de weg staan. De commissie heeft alle vertrouwen in de kwaliteit van het graduaat in de travel support van Howest.

## Bijlage 1: Administratieve gegevens van de instelling en de opleiding

Instelling	Graduaat in de travel support
Naam opleiding	Hogeschool West-Vlaanderen
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	Kortrijk – Campus Kortrijk Weide
Onderwijstaal	Nederlands
Studieomvang (in studiepunten)	120 studiepunten
ISCED benaming studiegebied	1015 Travel, tourism and leisure
Aansluitingsmogelijkheden en vervolgopleidingen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Graduaat in de marketing- en communicatiesupport;</li> <li>2. Bachelor in het Toerisme en Recreatiemanagement;</li> <li>3. Bachelor in het Hotelmanagement.</li> </ol>

## Bijlage 2: Opleidings specifieke leerresultaten

*De opleiding Graduaat in de travel support aan Howest gebruikt het domeinspecifieke leerresultatenkader (DLR) als opleidings specifiek leerresultatenkader (OLR).*

### PRODUCTKENNIS

1. De gegradueerde in de travel support heeft een gedegen algemene productkennis en beschikt over de vaardigheden om deze te blijven uitbreiden en actualiseren.

### KLANTENONTHAAL

2. De gegradueerde in de travel support zorgt voor een gepast, aantrekkelijk en klantvriendelijk onthaal tijdens de volledige customer journey. Zowel online als offline peilt hij naar de vragen en wensen van klanten.

### REISVOORSTEL

3. De gegradueerde in de travel support doet een reisvoorstel op maat op basis van het bestaande aanbod, en stemt de onderdelen op elkaar af.

### SALES

4. De gegradueerde in de travel support informeert en adviseert de klant en maakt gebruik van de nodige commerciële vaardigheden om de geschikte reis- en aanvullende diensten te verkopen.

### ADMINISTRATIEVE OPVOLGING

5. De gegradueerde in de travel support bereidt reisdossiers voor en zorgt voor de correcte administratieve en financiële opvolging ervan.

### IT-TOOLS

6. De gegradueerde in de travel support gebruikt reservatiesoftware en andere relevante IT-tools ter ondersteuning van de werkzaamheden.

### COMMUNICATIE

7. De gegradueerde in de travel support communiceert professioneel in meerdere talen met klanten, collega's en andere stakeholders. Hij zet bij frequent voorkomende, werkgerelateerde situaties basiskennis van meerdere vreemde talen in.

### SAMENWERKING

8. De gegradueerde in de travel support ondersteunt de leidinggevende operationeel bij de planning en werkzaamheden van het team. Hij werkt constructief samen met interne en externe stakeholders, met aandacht voor het uitbouwen van een professioneel netwerk.

### KWALITATIEF WERKEN

9. De gegradueerde in de travel support werkt resultaatgericht en levert kwalitatief werk af, in functie van een optimale klantentevredenheid, ook in onvoorziene omstandigheden. Hij gaat positief om met feedback en zoekt actief naar manieren om te blijven groeien als professional.

### DEONTOLOGIE

10. De gegradueerde in de travel support past de wetgeving en deontologische codes van de toeristische reissector toe en gedraagt zich naar de bedrijfswaarden.

## 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.

**Lucette Roovers** (*commissielid*) Associate Dean Internationalisation, Breda University of Applied Sciences, The Netherlands.

**Eline Quintens** (*commissielid en student-commissielid*) Voormalig accountmanager TUI Travel Distribution en student graduaat in Juridische administratieve ondersteuning, Hogeschool Gent.

De commissie werd bijgestaan door:

- **Dagmar Provijn** (procescoördinator) beleidsmedewerker NVAO.
- **Lisette Meijer** (extern secretaris) Kolibrie Onderwijsmanagement & advies.

Alle commissieleden hebben de deontologische code van de NVAO ondertekend.

*Bij aanstelling van de commissie was een werkvelddeskundige aangesteld. Deze kon door onverwachte omstandigheden niet aanwezig zijn. Student-commissielid Eline Quintens is ook werkvelddeskundig in het vakgebied en heeft derhalve ook de rol van werkvelddeskundige op zich genomen.*

## Bijlage 4: Programma voor de dialoog met de opleiding

09u00 – 09u30 **Onthaal commissie**

09u30 – 09u50 **Gesprek met de instellingsverantwoordelijken**

- Algemeen Directeur
- Directeur onderwijs en internationalisering
- Directeur opleidingen Kortrijk

09u50 – 10u00 **Intern overleg commissie**

10u00 – 11u30 **Gesprek met opleidingsverantwoordelijken en lectoren**

- Docent Toerisme en Recreatiemanagement
- Verantwoordelijke graduaat Marketing- en Communicatiesupport
- Lector Toerisme en Recreatiemanagement
- Internship coordinator and Lecturer Tourism
- Dienst onderwijsontwikkeling en onderwijskwaliteitszorg
- Opleidingsmanager cluster Business en Media

11u30 – 12u00 **Showcase**

12u00 – 13u00 **Lunch commissie**

13u00 – 13u45 **Gesprek met potentiële studenten: studenten uit hetzelfde studiegebied**

Bachelor Toerisme en Recreatiemanagement (5 studenten)

Graduaat Marketing en Communicatiesupport (1 student)

13u45 – 14u15 **Intern overleg commissie**

14u15 – 15u15 **Overleg met het werkveld (volledig online)**

- Zaakvoerder Boone travel
- Sales Manager Vlaanderen bij MisterFly
- Zaakvoerder Imagine Travel
- Head of Retail, TUI Belgium
- Pierre & Vacances – Center Parcs Group
- Product manager Oost- en Zuid-Afrika Travel Sensations

15u15 – 16u45 **Intern overleg commissie**

16u45 – 17u00 **Terugblik met instellings- en opleidingsverantwoordelijken**

## 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: DLR Graduaat in de Travel Support
- Bijlage 2: De overeenkomstige opleiding(en) in het Vlaams hoger onderwijs of, indien die niet bestaan, de overeenkomstige opleidingsnaam in de buurlanden
- Bijlage 3: Schematisch programmaoverzicht
- Bijlage 4: Studiefiches Graduaat in de Travel support (S1 en S2)
- Bijlage 5: Beschrijving personeel Graduaat in de Travel Support
- Bijlage 6: Overzicht contacten werkveld

### *Niet-verplichte bijlagen bij het informatiedossier*

- Bijlage 7: Kader Blended leren op programmaniveau
- Bijlage 8: Bevragingsplanning
- Bijlage 9: Invulling personeel eerste eerste trajectschijf
- Bijlage 10: Verslag werkveldcommissie 3 mei 2022
- Bijlage 11 : Competentiematrix Graduaat in de Travel support
- Bijlage 12: Competentietrajecten Graduaat in de Travel support
- Bijlage 13: Kader werkplekieren Howest
- Bijlage 14: Howest organisatie en KZ
- Bijlage 15: Oordeel macrodoelmatigheid

### *Aanvullende informatie, dd. 12 oktober 2022*

- Informatie over de Study Coach

### *Documenten beschikbaar gesteld tijdens de dialoog*

- Opleidingsvisie
- Schematisch overzicht van het programma
- Matrix DLR, opleidingsonderdelen en OLOD's
- Matrix opleidingsonderdeel en DLR
- Informatie over het portfolio
- Diverse vacatures in het werkveld
- *Materialen verwante opleidingen:*
- Studieboeken
- Stagehandleidingen werkplekieren
- Digitale leer- en studieomgeving
- Portfolioloerlijn
- Evaluatietools
- Overzicht werkbelasting
- Padlet met: portfolio leerlijn, rubrics, opdrachten, onthaaldag/kick off, informatie over werkplekieren



