

Hogeschool PXL

**RAPPORT KWALITEITSTOETS 2**  
**professionele Bachelor in het toerisme en**  
**recreatiemanagement**

16 en 17 oktober 2019

## INLEIDING

Dit rapport geeft de beschouwingen, oordelen en aanbevelingen weer van de kwaliteitstoets 2 van de opleiding toerisme en recreatiemanagement (180 SP | EQF 6) van Hogeschool PXL. Deze kwaliteitstoets is erop gericht de opleiding te ondersteunen bij de kwaliteitsborging en -verbetering en kadert in het ruimere instellingsbreed kwaliteitszorgbeleid van de hogeschool.

De opleiding toerisme en recreatiemanagement ressorteert onder het departement Media & Tourism en werd op 16 en 17 oktober 2019 bezocht door een team van onafhankelijke experts. De commissie werd als volgt samengesteld;

- Ton Kallenberg; audit- en onderwijsdeskundige – voorzitter
- Pieter Jonckers; werkvelddeskundige – lid
- Liesbeth Valkeners; werkvelddeskundige – lid
- Jay Vandenbussche; student – lid

Dieter Cortvriendt, beleidsadviseur kwaliteitszorg van VLUHR KZ, was secretaris van de commissie.

De commissie legde naast het door de instelling bepaalde kwaliteitskenmerk 8 'gerealiseerd eindniveau' en het door de opleiding gekozen kwaliteitskenmerk 4 'curriculum' de focus op kwaliteitskenmerken 2 'competentieprofiel' en 7 'personeel'.

Dit rapport bestaat uit 3 delen; algemene beschouwingen over de opleiding, de oordelen per kwaliteitskenmerk (KK) en een lijst van aanbevelingen.

## ALGEMENE BESCHOUWINGEN

De Bachelor toerisme en recreatiemanagement heeft zich goed voorbereid op de kwaliteitstoets 2 en stelde de commissie de nodige informatie ter beschikking zodat deze zich adequaat kon voorbereiden op het bezoek. De commissie bestudeerde tevens voor het bezoek een tiental bachelorproeven en stageverslagen. Bij aanvang van het bezoek gaf de opleiding een presentatie die de commissie bijkomende relevante informatie verschafte. De commissie heeft tijdens het bezoek open gesprekken gevoerd met verschillende geledingen: opleidingsmanagement, studenten (junior-collega's), lectoren, alumni en werkveldvertegenwoordigers. Deze gesprekken vormden een goede aanvulling op het bestudeerde materiaal en stelden de commissie in staat om een uitspraak te doen over de geselecteerde kwaliteitskenmerken: KK 2, KK 4, KK 7 en KK 8 en de dus over de onderwijskwaliteit van de Bachelor in het toerisme en recreatiemanagement van Hogeschool PXL.

De opleiding, zo stelt de commissie vast, is een generalistische opleiding met als doel direct multi-inzetbare afgestudeerden op te leiden die wereldwijd in de toeristische sector aan de slag kunnen gaan. De toerismesector bestaat uit twee grote pijlers: *incoming* en *outgoing*. De klemtoon van de opleiding ligt toch net meer op *incoming tourism*, met een sterke lokale verankering zonder de blik op de wereld te veronachtzamen. De opleiding focust op het realiseren van praktische competenties, wat ook doorvertaald is in het competentieprofiel. De commissie meent dat binnen de opleiding de X-factor van Hogeschool PXL goed doorleefd is.

Het curriculum is qua samenhang goed opgezet en de inhoud sluit aan bij het competentieprofiel. Hoewel het curriculum in het algemeen actueel is, bespeurt de commissie enkele inhoudelijke lacunes. De kenniscomponenten maken gradueel plaats voor authentieke leeractiviteiten. Het curriculum is generalistisch van aard, maar laat de studenten toe om zich verder te verdiepen (van 'Talents' naar

'Experts') in hun interesses. De vele internationale ervaringen die de studenten kunnen opdoen zijn een plus. De instellingsbrede leerlijn internationaal/intercultureel handelen is goed geïntegreerd in het curriculum. Voor de leerlijn onderzoekend handelen is dit minder het geval.

De commissie constateerde tijdens het bezoek dat het lectorenkorps erg enthousiast is. De persoonlijke, laagdrempelige aanpak van de lectoren wordt door vele studenten als positief ervaren. Ondersteunende taken (zoals stagebegeleiding) komen bij enkele lectoren terecht, wat een grote werkdruk met zich meebrengt. De onderzoeksgerichtheid van de lectoren is in de breedte al bij al beperkt. In het kader van de verdere professionalisering van het lectorenkorps kan hier worden op ingezet.

De eindwerken voldoen in het algemeen aan de vereisten die de opleiding zelf voorop zet. De stageverslagen zijn aan de maat maar missen soms kritische inslag. Sommige bachelorproeven vertonen deficiënties; zoals een gebrekkige methodologische onderbouwing. Dit kan verholpen worden door de leerlijn onderzoekend handelen verder uit te bouwen en doorheen heel het traject meer aandacht te besteden aan het ontwikkelen van een kritische houding.

Het werkveld is tevreden over de afgestudeerden. De alumni blijken in vele organisaties, in binnen- en buitenland, aan de slag te kunnen. Dat de studenten zich klaar voelen voor de arbeidsmarkt illustreert dit. Toch dient de opleiding – gegeven de snel veranderende wereld en de toerismesector in het bijzonder – voortdurend te waken over de inzetbaarheid van haar afgestudeerden.

## **OORDELEN PER KWALITEITSKENMERK**

### **KK2 Competentieprofiel**

*De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 2 'competentieprofiel' behaalt.*

Het competentieprofiel van de opleiding is vormgegeven in een OLR. Het OLR kent een grote overlap met het DLR en voldoet aan de vereisten van de Vlaamse Kwalificatiestructuur. Het OLR is opgemaakt door middel van rollen (van 'designer' en 'developer' tot 'consultant' en 'manager') en geeft een accuraat beeld van de te realiseren competenties en van wat een afgestudeerde die in de toeristische sector terecht komt moet kennen en kunnen. De laatste jaren is er meer ingezet op autonomie en verantwoordelijkheid, wat de commissie toejuicht. De commissie vindt het bestaande competentieprofiel echter weinig ambitieus; er zou bijvoorbeeld meer de nadruk mogen liggen op de rol van 'planner' of 'analist'.

De commissie meent dat het competentieprofiel van de opleiding goed aansluit bij de X-factor. Dit blijkt onder meer uit de grote verwevenheid van de opleiding met het werkveld en de vele internationale/interculturele ervaringen die de studenten kunnen opdoen.

De opleiding kent een sterke lokale verankering, zonder de blik op de rest van de wereld te veronachtzamen. Toch meent de commissie dat hieromtrent keuzes gemaakt moeten worden die garanderen dat de opleiding *future proof* is. Het strekt tot aanbeveling om hierbij het ruimere werkveld te betrekken en over de grenzen van de regio te kijken. Ook wil commissie de opleiding aansporen om een benchmarking uit te voeren met de andere, gelijkaardige opleidingen om het competentieprofiel aan te scherpen.

## **KK4 Curriculum**

*De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 4 'curriculum' behaalt.*

Het curriculum vertoont een goede horizontale en verticale samenhang. Het curriculum, zo stelt de commissie, is een doordachte concretisering van het competentieprofiel. De PXL-brede leerlijnen zijn afdoende geïntegreerd in het curriculum, met uitzondering van de leerlijn onderzoekend handelen.

Het curriculum is op vier pijlers gestoeld: kennis van de wereld, kennis van het toerisme, communicatieve vaardigheden en multidisciplinair en geïntegreerd werken. De kenniscomponenten maken stelselmatig plaats voor 'hands on' cases, met grote inbreng van de praktijk, die uitdagend zijn voor de studenten en van hun autonomie en verantwoordelijkheid vragen. Met deze authentieke leeractiviteiten, die volgens het 4C/ID-model ontworpen zijn, leren studenten omgaan met *real life situations*. De commissie vindt het lovenswaardig dat de opleiding inzet op talen (met inbegrip van Duits) en hiervoor ook remediëringsactiviteiten opzet. De commissie vraagt de opleiding na te gaan of ook Spaans een verplicht element in het curriculum kan worden.

De inhoud en situeren zich op het vooropgestelde niveau en zijn in het algemeen actueel. Sommige kenniselementen, zoals *yield/revenue management* of macroprocessen zoals globalisering, dienen volgens de commissie een prominentere plaats in het curriculum te krijgen; zeker omdat de toeristische sector niet stilstaat.

Zoals reeds aangestipt voeren de studenten een groot aantal taken uit in samenwerking met het werkveld. De commissie meent echter dat ook in het tweede trajectjaar al ruimte gemaakt moet worden opdat de studenten een korte stage-ervaring (van bijvoorbeeld 4 weken) kunnen opdoen.

Het *mobility window* wordt door de opleiding gerealiseerd. Doorheen het gehele curriculum is er veel aandacht voor de internationale/interculturele context, wat ook onontbeerlijk is voor een toerismeopleiding. Vele studenten doen hun stage in het buitenland. Dat de opleiding in de toekomst ook zelf een internationaal publiek wil aantrekken is een uitstekend initiatief. De commissie suggereert om met buitenlandse opleidingen samenwerkingen op te zetten om de internationale/interculturele poot van de opleiding nog te intensifiëren.

## **KK7 Personeel**

*De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 7 'personeel' behaalt.*

Het lectorenkorps telt een 10-tal koppen. Het lectorenteam is gemotiveerd en wordt gekenmerkt door een grote waaier van achtergronden. Weinig lectoren hebben echter persoonlijk beroepservaring in de toeristische sector. Daarom is de grote inbreng van het werkveld noodzakelijk wil de opleiding de brede sector van het toerisme afdekken.

De lectoren besteden veel aandacht aan het welzijn van de studenten. De commissie stelde vast dat de lectoren heel aanspreekbaar zijn en dat de begeleiding intensief is. De organisatie van de opleiding wordt door een kleine groep gedragen, wat een grote werklast met zich meebrengt voor het kernteam. Deze dient goed gemonitord te worden opdat het beleidsvoerend vermogen van dit team gewaarborgd is.

Professionalisering blijft een aandachtspunt. In dit kader vraagt de commissie het lectorenkorps om nauwgezet recente ontwikkelingen in de toeristische sector op te blijven volgen en hierin focus te brengen. Ook de breedte van de onderzoeksgerichtheid van het korps is eerder beperkt. De commissie meent dat professionaliseringsactiviteiten zich hierop kunnen richten en dat er meer ingezet kan worden op expertisedeling.

## **KK8 Gerealiseerd eindniveau**

*De commissie oordeelt dat de opleiding kwaliteitskenmerk 8 'gerealiseerd eindniveau' behaalt.*

De commissie heeft een selectie van bachelorproeven en stageverslagen bestudeerd. Deze zijn van middelmatig niveau. Sommige ingekeken stukken voldoen maar net aan de vereisten die de opleiding voorop zet en kennen een milde quotatie.

Wat de bachelorproef betreft stelde de commissie vast dat de opleiding nog zoekende is. Ondanks de recent opgezette intensievere opvolging van de voortgang van de studenten blijft er een onevenwicht tussen theorie en praktijk, blijft de geraadpleegde literatuur weinig relevant voor het gekozen onderwerp en blijft de bewijsvoering erg summier. De ontwikkeling van de leerlijn onderzoekend handelen dient voor de opleiding een prioriteit te zijn; dit bijvoorbeeld door het bijbrengen van een kritische houding vanaf het begin van het traject. Meer algemeen vraagt de commissie aan de opleiding grondig te onderzoeken of het niet opportuun is om de bachelorproef anders in te vullen, dit bijvoorbeeld aansluitend op een reeds gekende case zodat onderzoekscompetenties ook echt inge oefend kunnen worden.

De stageverslagen zijn beter dan de bachelorproeven en getuigen van inzet maar zijn beperkt qua opzet, variëren inzake diepgang en er is maar een beperkte mate van zelfreflectie te bespeuren. Meer integratie tussen theorie en praktijk dringt zich ook hier op.

De opleiding levert direct multi-inzetbare afgestudeerden af die erg in trek zijn op de arbeidsmarkt en vele opdrachten aankunnen. De afgestudeerden kunnen complexe taken aan, denken klantgericht en hebben een goed beeld van de sector. De werkveldvertegenwoordigers lieten verstaan dat ze het generieke karakter van de opleiding erg waarderen. De commissie constateerde wel dat de vertegenwoordiging van het werkveld regionaal gebonden is. Ze raadt de opleiding aan om een ruimer netwerk op te zetten, ook buiten de regio, en gegeven de snel veranderende wereld en de toerimesector in het bijzonder – grondig te waken over de inzetbaarheid van de afgestudeerden.

Gegeven de inzetbaarheid en tevredenheid van de afgestudeerden, de opleiding een belangrijke rol speelt de regio en de acties die de opleiding recent heeft opgezet om de leerlijn onderzoekend handelen verder te ontwikkelen besluit de commissie dat de studenten voldoen aan het vooropgezette competentieprofiel.

## **AANBEVELINGEN**

- De opleiding dient na te gaan of er ook andere - meer ambitieuze - rollen opgenomen moeten worden in het competentieprofiel. Hierbij kan ze het ruimere werkveld betrekken.
- De opleiding dient een benchmarking uit te voeren met andere, gelijkaardige opleidingen om het competentieprofiel aan te scherpen.
- De opleiding dient na te gaan of ook Spaans geen verplicht element in het curriculum moet worden.
- De opleiding moet bepaalde kenniselementen, zoals *yield/revenue management* of macroprocessen zoals globalisering, een prominentere plaats geven in het curriculum.
- De opleiding dient te onderzoeken of ook in het tweede trajectjaar een - zij het - korte stage opgenomen kan worden in het curriculum.

- De opleiding dient na te gaan of samenwerkingen met buitenlandse opleidingen de internationale/interculturele poot van de opleiding nog kunnen intensifiëren.
- De opleiding dient de werkdruk van de lectoren goed te monitoren en indien nodig hieromtrent remediëringsacties op te zetten.
- De opleiding dient de professionaliseringsactiviteiten van de lectoren meer richting te geven.
- De opleiding moet de verdere ontwikkeling van de leerlijn onderzoekend handelen als prioriteit zien, dit door bijvoorbeeld meer focus te leggen op het bijbrengen van een kritische houding vanaf het begin van de opleiding.
- De opleiding dient te onderzoeken of het niet opportuun is om de bachelorproef anders in te vullen zodat onderzoekscompetenties echt inge oefend worden.
- De opleiding dient een ruimer netwerk op te zetten, ook buiten de eigen regio en de inzetbaarheid van de afgestudeerden grondig op te volgen.

## **SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIE**

### **Ton Kallenberg (voorzitter)**

Hoofd Onderwijs en Studentenzaken Universiteit Leiden

### **Pieter Jonckers (werkvelddeskundige)**

Director Train World Schaarbeek

### **Liesbeth Valkeners (werkvelddeskundige)**

Director Franchised Services Radisson Hotel Group

### **Jay Vandenbussche (student)**

Trajectschijf 2 Toerisme en recreatiemanagement Hogeschool VIVES