

# ADVIESRAPPORT

Lo Determann

Hoe kan Team Leisure & Hospitality  
hun opleidingen verbeteren en/of  
aanpassen om zo de ervaringen van  
hun studenten positief te  
beïnvloeden?

|                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| Naam Student        | Lo Determann           |
| Studentnummer       | 1108459                |
| Organisatie         | MBO College Poort      |
| Opdrachtgever       | Annika van der Lee     |
| Module              | Proeve van Bekwaamheid |
| Modulecode          | TPH(DU)48A             |
| Docentbegeleider    | Rogier de Groot        |
| Examinator          | Nathalie van Hulzen    |
| Datum van inleveren | 1 juni 2023            |

*Door het inleveren van dit werkstuk  
verklaar ik dat het werkstuk eigen werk is  
en dat het vrij is van plagiaat. Ruw  
materiaal is desgewenst opvraagbaar bij  
de onderzoeker.*

# ABSTRACT

Dit adviesrapport is ontwikkeld in opdracht van Team Leisure & Hospitality van MBO College Poort en geeft antwoord op de vraag: Hoe kan Team Leisure & Hospitality hun opleidingen verbeteren en/of aanpassen om zo de ervaringen van hun studenten positief te beïnvloeden?

In een onderzoek zijn studenten geïnterviewd in focusgroepen om er achter te komen hoe de huidige studenten hun opleiding ervaren, en welke veranderingen/verbeteringen zij graag zouden zien. Uit de resultaten blijkt dat een gebrek aan duidelijkheid over uiteenlopende onderwerpen het grootste obstakel is voor studenten. Hierdoor stellen studenten de verkeerde verwachtingen, wat later voor teleurstelling en ontevredenheid zorgt. Daarnaast is er o.a. meer behoefte aan connectie met het werkveld.

Er zijn aan de hand van de resultaten vier adviezen opgesteld waarmee Team Leisure & Hospitality de ervaringen van hun studenten kan verbeteren. Deze adviezen zijn kort samengevat:

- Geef studenten meer duidelijkheid over hun opleiding
- Laat studenten hun toekomstige werkveld actief onderzoeken
- Maak de schoolregels duidelijk & hanteer deze
- Bied alternatieven aan om hoge schoolkosten te voorkomen

Deze adviezen zijn zo uitgewerkt en onderbouwd dat Team Leisure & Hospitality er direct mee aan de slag kan. Er zijn echter een paar fouten ontdekt op het gebied van validiteit, waardoor een vervolgonderzoek of evaluatie wordt aangeraden om te controleren of de resultaten kloppend zijn.

This advisory report was developed on behalf of Team Leisure & Hospitality of MBO College Poort and answers the question: How can Team Leisure & Hospitality improve and/or adjust their study program in order to positively influence their students' experiences?

In this study, students were interviewed in focus groups to find out how they experience their school program, and what kind of changes/improvements they would like to see. The results show that a lack of clarity on a variety of topics is the biggest obstacle for students. As a result, students set the wrong expectations, causing disappointment and dissatisfaction later on. In addition (among other things) there is a greater need for connection with the professional field.

Based on the results, four recommendations were created, which Team Leisure & Hospitality can use to improve their students' experiences. This advice briefly summarizes:

- Give students more clarity about their education
- Let students actively research their future field of work
- Make the rules clear & enforce them
- Offer alternatives to avoid high school fees

These recommendations have been worked out and substantiated in such a way that Team Leisure & Hospitality can start working on them immediately. However, a few mistakes were made in terms of validity, so a follow-up study or evaluation is recommended to check whether the results are accurate.

# INHOUDSOPGAVE

|                                             |                  |
|---------------------------------------------|------------------|
| <b>1 INLEIDING</b>                          | <b>PAGINA 4</b>  |
| 1.1 DE ORGANISATIE                          | PAGINA 4         |
| 1.2 HET PRAKTIJKVRAAGSTUK                   | PAGINA 4         |
| 1.3 PROBLEEMANALYSE                         | PAGINA 4         |
| 1.4 DOEL- EN ADVIESVRAAG                    | PAGINA 6         |
| <b>2 THEORETISCH KADER</b>                  | <b>PAGINA 7</b>  |
| 2.1 ERVARINGEN VAN L&H EN HOM STUDENTEN     | PAGINA 7         |
| 2.2 ERVARINGEN VAN STUDENTEN IN HET MBO     | PAGINA 8         |
| 2.3 STUDENTTEVREDEHEID ALGEMEEN             | PAGINA 10        |
| 2.4 THEORIEËN RONDOM STUDENTTEVREDENHEID    | PAGINA 11        |
| <b>3 METHODE</b>                            | <b>PAGINA 13</b> |
| 3.1 ONDERZOEKSOPZET                         | PAGINA 13        |
| 3.2 POPULATIE                               | PAGINA 13        |
| 3.3 METHODE                                 | PAGINA 13        |
| 3.4 DATA-ANALYSE                            | PAGINA 17        |
| 3.5 ETHISCHE VERANTWOORDING                 | PAGINA 18        |
| <b>4 RESULTATEN</b>                         | <b>PAGINA 19</b> |
| <b>5 CONCLUSIE</b>                          | <b>PAGINA 24</b> |
| <b>6 ADVIES</b>                             | <b>PAGINA 26</b> |
| ADVIES 1: DUIDELIJKHEID                     | PAGINA 27        |
| ADVIES 2: WERKVELD                          | PAGINA 30        |
| ADVIES 3: SCHOOLREGELS                      | PAGINA 32        |
| ADVIES 4: SCHOOLKOSTEN                      | PAGINA 34        |
| <b>7 DISCUSSIE</b>                          | <b>PAGINA 36</b> |
| 7.1 EVALUATIE PROCES                        | PAGINA 36        |
| 7.2 EVALUATIE RAPPORT                       | PAGINA 37        |
| 7.3 AANBEVELINGEN/ADVIEZEN VERVOLGONDERZOEK | PAGINA 38        |
| 7.4 AANBEVELINGEN/ADVIEZEN HERHAALONDERZOEK | PAGINA 38        |
| 7.5 REFLECTIE EIGEN ROL                     | PAGINA 39        |
| <b>8 LITERATUURLIJST</b>                    | <b>PAGINA 41</b> |
| <b>BIJLAGE 1: OVERZICHT SCHOOLKOSTEN</b>    | <b>PAGINA 43</b> |
| <b>BIJLAGE 2: STO 2018 - 2020</b>           | <b>PAGINA 45</b> |

# 1 INLEIDING

## INTRODUCTIE

In dit hoofdstuk wordt de organisatie beschreven waar de afstudeeropdracht wordt uitgevoerd. Het praktijkvraagstuk wordt samengevat en het doel, adviesvraag en onderzoeksvragen worden opgesteld.

### 1.1 DE ORGANISATIE

De afstudeeropdracht wordt uitgevoerd voor Team Leisure & Hospitality van MBO College Poort in Almere. Deze onderwijsinstelling valt onder het ROC van Flevoland en is een kleinschalige school met eigen gebouw. MBO College Poort biedt meerdere opleidingen aan binnen de sectoren Sport & Bewegen, Business en Leisure & Hospitality. Binnen Team Leisure & Hospitality vallen (tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht) de volgende opleidingen:

- Leisure & Hospitality mbo niveau 3/4 (Leisure & Hospitality en Events)
- Ondernemer/Manager Horeca mbo niveau 4

In dit rapport zullen deze opleidingen worden afgekort naar L&H en HOM.

### 1.2 HET PRAKTIJKVRAAGSTUK

In een gesprek met de opleidingsmanager van Team Leisure & Hospitality zijn meerdere punten besproken. De rode draad van dit gesprek was dat er ruimte en ambitie is om te groeien en te verbeteren. Docenten hebben geobserveerd dat niet alle studenten even gemotiveerd zijn, en dit willen ze graag verbeteren. Daarnaast neemt het aantal inschrijvingen van nieuwe studenten elk jaar af. De opdrachtgever is daarom nieuwsgierig naar wat er gedaan kan worden om de opleidingen te verbeteren en aantrekkelijk(er) te maken voor nieuwe studenten. Een vraag waar de opdrachtgever zich mee bezig houdt is: waarom zouden studenten moeten kiezen voor MBO College Poort? Hoe kan deze opleiding zich onderscheiden van de rest? Hoe motiveren we studenten om naar Poort te komen, in plaats van een opleiding te kiezen in een grote(re) stad?

Het doel van de afstudeeropdracht is daarom om Team Leisure & Hospitality handvaten te geven die zij in kunnen zetten om de ervaringen van hun studenten te verbeteren.

De afstudeeropdracht draagt bij aan bovenstaand doel door te kijken naar de ervaringen van de studenten nu. Hoe ervaren studenten hun opleiding, en welke factoren kunnen vanuit het perspectief van de studenten nog worden verbeterd? Wat is ervoor nodig om bij de studenten een positiever beeld te creëren over de opleiding?

### 1.3 PROBLEEMANALYSE

#### Gesprek opdrachtgever

In het gesprek met de opdrachtgever worden twee problemen genoemd. Ten eerste is er een vermoeden dat niet alle studenten even gemotiveerd zijn. Mocht dit kloppen, dan kan dat een negatief effect hebben op hoe studenten hun opleiding ervaren. In het verleden heeft de opleiding gezien dat gedemotiveerde studenten studieovertraging opliepen, een studieschuld opbouwden of vroegtijdig stopten met de opleiding. Dit zijn uiteraard negatieve gevolgen voor studenten, die de opleiding graag zou willen voorkomen. Vandaar is er een ambitie om te verbeteren.

Het tweede probleem is dat het aantal inschrijvingen per jaar terugloopt. Dit is vooral van toepassing bij de opleiding L&H. In het schooljaar 19/20 had deze opleiding 40 studenten. In het schooljaar 21/22 is dit teruggelopen naar 22. Als dit nog verder terug blijft lopen, leidt dat tot minder financiering voor de school. Hierdoor neemt ook de

baangarantie van docenten af. Niet iedereen werkt onder een vast contract, en de afgelopen jaren is er onzekerheid over welke docenten kunnen blijven, en welke niet. Het liefst zou de opdrachtgever het hele team in dienst willen houden. Vandaar is er een ambitie om te groeien.

### **Gesprekken met studenten**

Om meer inzicht te krijgen in het perspectief van studenten zijn er verkennende gesprekken gevoerd. In deze gesprekken is er aan studenten gevraagd hoe zij momenteel hun opleiding ervaren. Op het moment van deze gesprekken waren de derdejaars studenten op stage. De onderwerpen die hieronder worden beschreven zijn dus benoemd door alleen eerste en tweedejaars studenten.

Uit de verkennende gesprekken bleek ten eerste dat de geïnterviewde studenten behoefte hadden aan meer duidelijk en structuur vanuit docenten qua schoolregels, lesinhoud en verwachtingen. Ten tweede gaven de geïnterviewde studenten aan dat zij vaak het nut niet inzien van bepaalde vakken of projecten, wat een negatieve invloed heeft op hun motivatie. Ze gaven aan dat ze graag meer praktijkgerichte lessen zouden willen hebben. Tot slot gaven de studenten aan dat de opleiding niet bij iedereen voldoet aan de verwachtingen. De informatie die studenten hebben gekregen voordat ze aan de opleiding begonnen kwam namelijk niet volledig overeen met hoe ze de opleiding nu ervaren.

### **STO 2018 – 2020**

Elk jaar wordt er een studenttevredenheidsonderzoek uitgevoerd binnen de opleidingen van MBO College Poort. Deze is bij de opleidingen L&H en HOM de afgelopen jaren door minstens 72% van de studenten ingevuld, en geeft daarmee dus een duidelijk beeld van de huidige studenttevredenheid. De resultaten van 2018 tot 2020 zijn toegevoegd in *Bijlage 2. STO 2018-2020*.

In de resultaten is te zien dat beide opleidingen in 2020 laag scoorden op de voorbereiding & begeleiding van stage. Daarnaast is er het laagst gescoord op de volgende schalen:

- De docenten motiveren mij
- Ik word geïnformeerd over schoolzaken
- De docenten vragen wat ik van de lessen vind

### **Maatschappelijke relevantie**

In gesprekken met de opdrachtgever en collega's binnen Team Leisure & Hospitality bleek dat de hele leisure & hospitality sector is gekrompen tijdens de corona pandemie. Om de verspreiding van het coronavirus te beperken werden veel evenementen afgelast. Hotels, restaurants en evenement locaties moesten hun deuren sluiten of het aantal bezoekers beperken. Ook werden nationale en internationale reizen geannuleerd, wat een groot effect had op de toeristische sector. Dit heeft er voor gezorgd dat veel bedrijven hun inkomen verloren, en sommige bedrijven daar zelfs (tijdelijk) door moesten sluiten. Dit heeft veel effect gehad op de baangarantie binnen de sector, en kan verklaren waarom er minder aanmeldingen waren voor opleidingen binnen de leisure, hospitality en horeca branche.

Toen bedrijven binnen de leisure, hospitality en horeca branche na de corona pandemie weer open mochten, was er grote vraag naar medewerkers. Dit werd onder andere benoemd in een nieuwsartikel van NOS (NOS, 2021). Tijdens de pandemie moesten veel horecamedewerkers van baan wisselen, en na de pandemie wilden veel van deze mensen niet meer terug naar de horeca. Er was dus een groot tekort aan personeel.

De corona pandemie kan een verklaring zijn waarom Team Leisure & Hospitality het studentenaantal zag afnemen. Om de leisure, hospitality & horeca branche weer te laten groeien, is het belangrijk dat er meer studenten worden opgeleid binnen deze sector.

### 1.3 DOEL, ADVIESVRAAG EN ONDERZOEKSVRAGEN

Team Leisure & Hospitality heeft het vermoeden dat niet alle studenten gemotiveerd zijn. In de STO wordt benoemd dat studenten aangeven dat docenten hen niet motiveren, dat zij niet worden geïnformeerd over schoolzaken, en dat docenten niet vragen wat studenten van de lessen vinden. Daarnaast ziet Team Leisure & Hospitality een afname in studentenaantallen, waar de corona pandemie een oorzaak van kan zijn. Dit kan een nadelig effect hebben op de leisure, hospitality en horeca branche, maar ook op de baangarantie van docenten. Team Leisure & Hospitality heeft daarom de ambitie om te groeien en te verbeteren.

Het doel van de afstudeeropdracht is daarom om de Team Leisure & Hospitality handvaten te geven die ingezet kunnen worden om de ervaringen van hun studenten te verbeteren. Team Leisure & Hospitality hoopt dat dit bijdraagt aan de motivatie/tevredenheid van studenten, en een toename in studentaantallen.

Er zal daarom een adviesrapport worden aangeleverd, waarin de volgende adviesvraag wordt beantwoord:

**Adviesvraag:**

*Hoe kan Team Leisure & Hospitality hun opleidingen verbeteren en/of aanpassen om zo de ervaringen van hun studenten positief te beïnvloeden?*

Aan de hand van de probleemanalyse en het theoretisch kader zijn er twee onderzoeksvragen opgesteld. Deze luiden als volgt:

**Onderzoeksvraag 1:**

*Hoe ervaren de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality hun opleiding?*

**Onderzoeksvraag 2:**

*Welke verbeteringen vinden de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality belangrijk binnen de factoren die in het theoretisch kader zijn besproken?*

Toelichting factoren:

In het theoretisch kader zijn meerdere factoren genoemd die invloed kunnen hebben op studenttevredenheid. De belangrijkste factoren zijn: docenten, verwachtingen, leermiddelen, schooladministratie, projectonderwijs, stage en medezeggenschap.

# 2 THEORETISCH KADER

## INTRODUCTIE

In het theoretisch kader worden er relevante onderzoeken en theorieën behandeld die kunnen bijdragen bij het beantwoorden van de adviesvraag. Hierin is eerst gekeken naar wat er al bekend is binnen het ROC van Flevoland. Daarna is er gekeken naar wat er bekend is binnen het mbo onderwijs in Nederland, en vervolgens naar wat er bekend is over studenttevredenheid in het algemeen. Factoren die hierin naar boven zijn gekomen zijn onder andere: docenten, verwachtingen, leermiddelen, schooladministratie, projectonderwijs, stage en medezeggenschap. Deze factoren zijn onderbouwd en verklaard aan de hand van meerdere theorieën en modellen uit de psychologie.

## 2.1 ERVARINGEN VAN L&H EN HOM STUDENTEN

Wat is er nog meer bekend over de ervaringen van de huidige L&H en HOM studenten? Om die vraag te beantwoorden is er eerst gezocht naar onderzoeken en/of interventies die binnen de afgelopen paar jaar hebben plaatsgevonden binnen Team Leisure & Hospitality, en binnen het ROC van Flevoland.

### Audit 2022

Op 23 maart 2022 is er voor de opleiding L&H een audit uitgevoerd (Baard, Postma, & Ettes, 2022). Belangrijk om hierbij te benoemen is dat deze audit alleen is uitgevoerd bij de eerstejaars van de opleiding L&H.

In deze audit is er door middel van documentenstudie, interviews en observaties vastgesteld hoe de opleiding presteert op de volgende gebieden:

- Onderwijsproces: veiligheid en schoolklimaat
- Onderwijsresultaten en sturen
- Kwaliteitszorg en ambitie.

*Wat gaat er volgens de studenten allemaal goed?*

- In het rapport wordt benoemd dat studenten tevreden zijn over het lesprogramma en het werken in de vorm van projecten.
- De studenten hebben aangegeven zich veilig te voelen op school en dat zij de sfeer in de klas prettig vinden.
- Alle studenten waarmee is gesproken tijdens de audit hebben een online open dag bezocht. Zij gaven aan dat de opleiding overeenkomt met het beeld dat zij van tevoren hadden.
- De studenten zijn tevreden over hun docenten. Dit telt voor zowel het lesgeven als het gedrag tegenover studenten. Er wordt door studenten aangegeven dat zij gelijk worden behandeld, dat ze worden gerespecteerd, gezien en gewaardeerd.

*Wat kan er volgens de studenten beter? Of waar bestaan er voor studenten nog onduidelijkheden?*

- Er wordt benoemd dat de studenten niet op de hoogte zijn van hun studiewijzer en examenplan. Ze weten ook niet (of weinig over) dat ze een portfolio met bewijsstukken in moeten leveren.
- Zoals eerder benoemd vinden studenten het leuk om te werken in projectvorm. Maar ze hebben hierbij wel het gevoel alsof ze te veel in het diepe worden gegooid. Er is dus meer behoefte aan ondersteuning van docenten tijdens de voorbereiding en/of uitvoering van deze projecten.
- De studenten hebben aangegeven dat ze niet helemaal tevreden zijn over de voorbereiding op hun stage. Ze geven aan te weinig informatie/ondersteuning te hebben gekregen tijdens de voorbereiding van hun stage, zoals tijdens het zoeken van een stageplek en het schrijven van een CV. Ze weten daarnaast niet goed wat er van hen wordt verwacht op stage.
- Eerder is benoemd dat studenten tevreden zijn over hun docenten, maar er wordt ook aangegeven dat de docenten allemaal een verschillend plan van aanpak hanteren en dat niet alle docenten zich aan dezelfde schoolregels houden.

### **Interventie 2022**

Halverwege het schooljaar 21/22 is er een interventie uitgevoerd met de eerstejaars studenten van de opleiding HOM, omdat er vanuit het docententeam signalen kwamen over de motivatie, inzet en professionele houding van de eerstejaars. De interventie was gebaseerd op groepsdynamica en heeft de volgende inzichten opgeleverd:

- Studenten hebben het gevoel dat zij erg in het diepe worden gegooid.
- Studenten geven aan dat de schoolregels verwarrend/onduidelijk zijn. Docenten hanteren allemaal hun eigen regels en het zou effectiever zijn als docenten samen dezelfde regels hanteren.
- Studenten geven aan dat het voor hen onduidelijk is waar ze belangrijke informatie konden vinden zoals bijvoorbeeld lesplanningen of huiswerkopdrachten.

### **Samenvatting**

Er zijn een paar overeenkomsten in de resultaten van de STO, audit & interventie. Het lijkt erop dat studenten het meest ontevreden zijn over de volgende punten:

- Voorbereiding & begeleiding tijdens stage
- Begeleiding en betrokkenheid van docenten
- Informatie over schoolzaken en/of schoolregels

## **2.2 ERVARINGEN VAN STUDENTEN IN HET MBO**

In bovenstaande gegevens worden de factoren genoemd die voor ontevredenheid zorgen bij de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality. De volgende stap is om te kijken naar ervaringen van mbo studenten in het algemeen, om te kijken of hier overeenkomsten zijn.

### **JOB MBO**

De landelijke jongerenorganisatie JOB MBO heeft in 2022 een rapportage uitgegeven waarin ze inzoomen op zaken die belangrijk zijn voor mbo-studenten. 247.087 mbo-studenten hebben meegedaan aan dit onderzoek, en de resultaten zijn gepubliceerd in de JOB-monitor 2022 (Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs, 2022).

Hieronder een samenvatting van de belangrijkste resultaten:

- **Lessen:** Een kleine groep mbo studenten krijgt geen les in Nederlands, Engels en rekenen, terwijl ze hier wel examen in moeten doen. Het is dus belangrijk dat deze lessen wel aangeboden worden.
- **Onderwijs en begeleiding:** Er is een duidelijke samenhang tussen goede begeleiding en het rapportcijfer dat studenten aan hun opleiding geven. Een vijfde van de ondervraagde studenten is echter nog negatief over de begeleiding die zij ontvangen. JOB MBO vindt het daarom belangrijk dat docenten luisteren naar de

mening van hun studenten en hen goed begeleiden in de keuze naar een eventuele vervolgopleiding of loopbaan.

- **Informatie:** Slechts 35% van de ondervraagde studenten is tevreden over de informatie die zij van school krijgen. Daarnaast geeft maar 40% van de studenten aan dat docenten vragen wat zij van de lessen vonden. Tot slot is het een terugkerende klacht dat studenten niet goed op de hoogte zijn van hun rechten, regels en afspraken.
- **Omgeving, sfeer & veiligheid:** Een groot deel van de studenten heeft positief geantwoord op vragen binnen dit thema. Eén op de 4 studenten is echter wel nog ontevreden over de werkplekken die beschikbaar zijn op hun school. JOB MBO zou daarom graag willen zien dat scholen stilleruimtes aanbieden.
- **Lesmateriaal en toetsen:** Slechts twee op de vijf studenten zijn positief over het lesmateriaal en de toetsen. De grootste klacht hierover is dat studenten lesmateriaal moeten aanschaffen dat vervolgens niet of nauwelijks wordt gebruikt. Het blijkt dat als studenten tevreden zijn over het lesmateriaal, ze hun opleiding een rapportcijfer van ongeveer 1,5 punt hoger geven.
- **Stage:** De meerderheid van de Bol-studenten is tevreden over wat zij leren op stage. Er is echter nog veel verbetering mogelijk in de begeleiding rondom stage. Een op de 3 studenten is namelijk negatief over de stagebegeleiding die zij ontvangen vanuit school.
- **Studeren met een ondersteuningsbehoefte:** Het blijkt dat meer dan 1 op de 3 studenten een ondersteuningsbehoefte heeft (vanwege bijvoorbeeld een ziekte, leerprobleem of beperking). 30% van de studenten zijn ontevreden over hulpmiddelen en aanpassingen die hun opleiding aanbiedt. Veel studenten blijken last te hebben van mentale of fysieke klachten vanwege de coronapandemie, en deze studenten wisten niet goed waar ze terecht konden voor passende begeleiding hierbij.
- **Medezeggenschap:** 43% van de ondervraagde studenten geeft aan niet te weten dat er een studentenraad is, terwijl deze wel sinds 2011 verplicht zijn op scholen. Daarnaast zegt 65% van de studenten dat zij geen deel uit willen maken van een studentenraad, maar dat betekent niet dat deze studenten hun mening niet willen delen. JOB MBO hoopt daarom dat studentenraden wél actief met studenten in gesprek gaan, om hen zo te motiveren om mee te denken/beslissen.

Er zijn hier een paar raakvlakken met de gegevens uit paragraaf 2.1. Onder de kopjes *Onderwijs en begeleiding*, *Informatie* en *Stage* worden bijna dezelfde punten benoemd als wat er naar voren kwam in de STO.

### **MBO Keuzegids**

De MBO keuzegids 2022 (Keuzegids, 2022) beoordeeld elk jaar alle mbo-opleidingen van Nederland. De keuzegids geeft niet aan wát er precies moet gebeuren om studenttevredenheid te vergroten, maar noemt wel de volgende lijst met onderwerpen die zij het belangrijkste vinden:

- Onderwijs en begeleiding
- Informatie
- Omgeving, sfeer en veiligheid
- Stage/Werkplek
- Lesmateriaal en toetsen

Ook in deze lijst komen de punten *Onderwijs en begeleiding*, *Informatie* en *Stage/Werkplek* terug. Dit lijken dus belangrijke thema's te zijn binnen het mbo-onderwijs.

Helaas heeft het ROC van Flevoland niet meegedaan aan de JOB-monitor, en daarom is deze ook niet beoordeeld in de MBO Keuzegids. Het is dus onbekend hoe het ROC van Flevoland scoort op bovengenoemde punten.

Wat wel bekend is, is hoe soortgelijke opleidingen het binnen dezelfde regio doen. Binnen de Regio Oost (waar Flevoland onder valt) wordt er het laagst gescoord op de thema's *Onderwijs en begeleiding*, *Informatie* en *Lesmateriaal en toetsen*.

### **Samenvatting**

De grootste raakvlakken tussen onderzoeken van Team Leisure & Hospitality en onderzoeken over het mbo onderwijs in Nederland zijn:

- Onderwijs en begeleiding
- Informatie
- Stage/Werkplek

Deze onderwerpen lijken dus belangrijk om mee te nemen in het onderzoek.

## **2.3 STUDENTTEVREDENHEID ALGEMEEN**

Nu de studenttevredenheid binnen het mbo in Nederland iets duidelijker is, is de volgende stap om te kijken naar studenttevredenheid in het algemeen. Welke onderzoeken zijn er in andere landen gedaan naar studenttevredenheid, en wat kwam daaruit? Zijn er wederom raakvlakken met de informatie die tot nu toe bekend is?

Volgens een onderzoek van Marzo Navarro et al. (2005) zijn de sleutelementen voor het bereiken van studenttevredenheid: de docenten, de onderwijsmethoden en de schooladministratie. Deze elementen zouden niet alleen voor studenttevredenheid zorgen, maar ook voor loyaliteit van studenten (oftewel de intentie van studenten om naar de lessen te komen, of de intentie om na het afronden van de huidige studie nog een andere studie te volgen bij dezelfde onderwijsinstelling). Om de studenttevredenheid te vergroten raadt Marzo Navarro aan om geschikte docenten aan te nemen, die geschikte onderwijsmethoden toe kunnen passen die aansluiten bij de studenten. Met de factor schooladministratie wordt er vooral verwezen naar de planning van het lesprogramma, en in hoeverre deze planning ook wordt nageleefd.

In een onderzoek van Appleton-Knapp & Krentler (2006) is er gekeken naar de samenhang tussen studentverwachtingen en studenttevredenheid. De conclusie van dit onderzoek is dat het belangrijk is om ervoor te zorgen dat studenten de juiste verwachtingen van de opleiding hebben. Als hun verwachting overeenkomt met de daadwerkelijke ervaring, leidt dit tot meer studenttevredenheid. De beste manier om dit te doen, is door op de eerste schooldag aan studenten te vragen wat hun verwachtingen zijn. Het is vervolgens de taak van de docent om onrealistische verwachtingen om te draaien naar realistische verwachtingen. Het is hierbij dus belangrijk dat een docent goed uitlegt wat de studenten gaan leren, welke methodes hierbij worden gebruikt en ook waarom deze methodes worden gebruikt.

In een studie van Garcla-Aracil (2009) werd de studenttevredenheid in het hoger onderwijs in 11 Europese landen met elkaar vergeleken. Hieruit bleek dat de studenttevredenheid in Europa relatief stabiel was, ondanks dat er verschillen zijn in de onderwijssystemen. Deze stabiliteit komt voort uit het feit dat studenten hun eigen ervaringen vergelijken met die van andere studenten in hun nabije omgeving, en niet met studenten uit andere landen. Het draait hier dus wederom om de verwachtingen die studenten hebben van een opleiding, en tot hoeverre er wordt voldaan aan deze verwachtingen.

Garcla-Aracil benoemt nog een paar andere factoren binnen het onderwijs die verbetering kunnen gebruiken:

- Studenten moeten kunnen deelnemen aan onderzoeksprojecten
- Het onderwijsmateriaal moet van goede kwaliteit zijn
- Er moeten genoeg stage- en werkplekken beschikbaar zijn
- Studenten moeten de mogelijkheid hebben om invloed uit te oefenen op het schoolbeleid (bijvoorbeeld de manier waarop zij worden getoetst en beoordeeld).

Uit de studie blijkt dat gebrekkig/slecht lesmateriaal, en het niet kunnen deelnemen aan onderzoeksprojecten de belangrijkste redenen die kunnen leiden tot studentontevredenheid.

Volgens Wilkins & Balakrishnan (2013) zijn de meest bepalende factoren rondom studenttevredenheid: de kwaliteit van docenten, de kwaliteit en beschikbaarheid van leermiddelen en een effectief gebruik van technologie.

In de conclusie van dit onderzoek wordt benoemd dat deze factoren in meerdere onderzoeken naar boven komen, maar dat deze niet zomaar gebruikt kunnen worden voor het onderwijs in het algemeen. Verschillende culturen, gewoonten, tradities en sociale contexten kunnen er namelijk voor zorgen dat er op elke school een andere uitslag uit het onderzoek komt. En dat is een belangrijk gegeven om mee te nemen in deze afstudeeropdracht. Want neem bijvoorbeeld de studie van Weerasinghe (2017), waarin 13 modellen rondom studenttevredenheid met elkaar worden vergeleken. Al deze modellen (en ook de onderzoeken die hierboven zijn genoemd) focussen zich ten eerste op het hoger onderwijs, en ten tweede op verschillende landen. Het is dus niet met zekerheid te zeggen dat de uitkomsten iets zeggen over de tevredenheid van de studenten op MBO College Poort.

### **Samenvatting**

In paragraaf 2.3 blijken de volgende factoren de grootste invloed te hebben op studenttevredenheid:

- Kwaliteit van docenten
- Onderwijsmethoden
- Goede schooladministratie
- Verwachtingen managen
- Deel kunnen nemen aan onderzoeksprojecten
- Voldoende stage- en werkplekken
- Kwaliteit/beschikbaarheid leermiddelen
- Medezeggenschap studenten

De kwaliteit van docenten, het managen van verwachtingen en de kwaliteit/beschikbaarheid van leermiddelen worden ook meerdere keren in verschillende onderzoeken genoemd, waardoor deze een grotere rol lijken te spelen.

## **2.4 THEORIEËN RONDOM STUDENTTEVREDENHEID**

In deze laatste paragraaf van het theoretisch kader worden theorieën toegelicht die ingezet kunnen worden om de studenttevredenheid van studenten te verbeteren. Deze theorieën zijn uitgekozen omdat ze bijna alle factoren die in het theoretisch kader zijn genoemd kunnen verklaren.

### **SERVQUAL**

De SERVQUAL theorie stamt af uit de jaren 80, maar in een recentere studie (Ladhari, 2009) is vastgesteld dat deze theorie nog steeds nuttig is om de kwaliteit van verschillende dienstverlenende sectoren (waaronder het onderwijs) te onderzoeken.

Volgens de SERVQUAL theorie (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) beoordelen studenten het onderwijs op basis van onderstaande dimensies. Hoe hoger het onderwijs scoort op deze dimensies, hoe hoger de studenttevredenheid.

1. **Tangibles:** fysieke aspecten zoals het schoolgebouw, faciliteiten en leermiddelen.
2. **Reliability:** betrouwbaarheid, zoals het nakomen van afspraken en deadlines.
3. **Responsiveness:** de mate en snelheid waarin docenten reageren op vragen.
4. **Assurance:** het vertrouwen dat studenten hebben in de kwaliteit van het onderwijs en docenten.
5. **Empathy:** in hoeverre docenten begrip hebben voor de persoonlijke behoeften en wensen van studenten.

De dimensie **Tangibles** verklaart waarom de factor *Kwaliteit/beschikbaarheid leermiddelen* naar voren kwam in bovenstaande onderzoeken. **Reliability** heeft weer een connectie met factoren zoals *Informatie* en *Goede schooladministratie*, aangezien deze factoren iets bijdragen aan de betrouwbaarheid en het nakomen/hanteren van afspraken. In de dimensies **Responsiveness** en **Assurance** kunnen factoren vallen zoals *Kwaliteit van docenten* en *Onderwijsmethoden*. En tot slot omschrijft de dimensie **Empathy** de factoren zoals *Medezeggenschap* en *Begeleiding en betrokkenheid* van docenten.

### **Zelfdeterminatie theorie**

Volgens de zelfdeterminatietheorie (Ryan & Deci, 2018) heeft de mens 3 basisbehoeften. Door studenten een omgeving te geven waarin deze behoeften worden vervuld, zijn studenten meer gemotiveerd om te leren en voelen zij meer verantwoordelijkheid over hun eigen leerproces. Dit kan een positieve invloed hebben op de studenttevredenheid. De 3 basisbehoeften zijn:

1. **Competentie:** de student moet uitgedaagd worden, maar tegelijkertijd het gevoel hebben dat die de schooltaken aan kan.
2. **Autonomie:** de student moet eigen keuzes kunnen maken, bijvoorbeeld door te kiezen uit opdrachten of keuzedelen.
3. **Verbondenheid:** De student moet het gevoel hebben dat er genoeg sociale verbinding is. Niet alleen met klasgenoten, maar ook met docenten en de opleiding in het algemeen.

Ook deze theorie heeft raakvlakken met de factoren die naar voren zijn gekomen in dit theoretisch kader. Zo kwam er bijvoorbeeld uit de STO dat studenten niet voldoende werden gemotiveerd door docenten. Door als docent in te spelen op bovenstaande behoeften kan dit worden verbeterd.

Daarnaast komen factoren zoals *Medezeggenschap* overeen met de behoefte **Verbondenheid**. Uit de STO kwam ook naar voren dat docenten te weinig vroegen naar wat studenten vonden van de lessen. Door dit wel te doen, kan de verbondenheid worden versterkt.

### **Praktijkonderwijs**

Er zijn meerdere theorieën die bewijzen dat praktijkonderwijs bijdraagt aan studenttevredenheid. Zo stelt de *Experiential Learning Theory* (Kolb, 1984) dat studenten beter leren door middel van ervaringen, en dus niet enkel door stof uit boeken te bestuderen. Leren door middel van ervaringen zorgt ervoor dat studenten actief betrokken zijn bij hun eigen leerproces. Deze actieve betrokkenheid kan leiden tot meer motivatie en op die manier dus ook bijdragen aan de studenttevredenheid. Dit kan verklaren waarom factoren zoals *Deel kunnen nemen aan onderzoeksprojecten* en *Voldoende stage- en werkplekken* naar voren kwamen in bovenstaande onderzoeken.

De *Situatieve Leertheorie* (Lave & Wenger, 1991) bekrachtigt bovenstaande theorie. Deze stelt namelijk dat als studenten hun kennis toepassen in de praktijk, dit positief is voor het leren. Studenten zullen namelijk door te leren in praktijkonderwijs de leerstof beter begrijpen en/of onthouden. Daarnaast krijgen studenten door praktijkonderwijs een goed beeld van hun toekomstige beroep, wat kan bijdragen aan de mate van studenttevredenheid. Hier is een koppeling te maken met de factor *Verwachtingen managen*: Als studenten een realistisch beeld hebben van wat ze gaan leren, en wat de koppeling is met het werkveld, zal dit leiden tot een hogere studenttevredenheid.

Het feit dat praktijkleren zo belangrijk is in het onderwijs, verklaart waarom de factor *Voorbereiding/begeleiding stage* naar voren komt in sommige van bovenstaande onderzoeken.

# 3 METHODE

## INTRODUCTIE

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet besproken. Het onderzoek bestond uit focusgroepinterviews. In dit hoofdstuk volgt er een toelichting over hoe deze tot stand zijn gekomen, en wat er is gedaan om de kwaliteit hiervan te bewaken.

### 3.1 ONDERZOEKSOPZET

Door middel van een onderzoek moest het duidelijk worden hoe de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality hun opleiding ervaren. Hoe denken de studenten over de factoren die naar voren kwamen in het theoretisch kader m.b.t. hun eigen opleiding, en waar zien zij verbetering mogelijk? Waar liggen hun behoeften?

De onderzoeksvragen zijn daarom als volgt geformuleerd:

1. Hoe ervaren de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality hun opleiding?
2. Welke verbeteringen vinden de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality belangrijk binnen de factoren die in het theoretisch kader zijn besproken?

Het onderzoek dat is uitgevoerd is een **kwalitatief** en **verdiepend** onderzoek. Met kwalitatief wordt bedoeld dat er is gezocht naar het perspectief van de populatie (Brinkman & Oldenhuis, 2014), in dit geval dus het perspectief van de studenten. Dankzij het theoretisch kader was er al veel informatie beschikbaar over factoren die invloed hebben op studenttevredenheid. Met verdiepend onderzoek wordt bedoeld dat er meer inzichten zijn verzameld rondom deze factoren, maar dan vanuit het perspectief van de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality.

### 3.2 POPULATIE

De populatie bestond uit studenten van de huidige opleidingen binnen Team Leisure & Hospitality in het schooljaar 21/22. Zoals eerder benoemd bestond Team Leisure & Hospitality op het moment van het onderzoek uit 2 opleidingen:

- Leisure & Hospitality mbo niveau 3/4 (afgekort L&H)
- Ondernemer/Manager Horeca mbo niveau 4 (afgekort HOM)

De studenten waren op beide opleidingen ongeveer tussen de 15 en 25 jaar oud. Totaal waren er in het schooljaar 2021-2022 140 studenten studierend op de opleidingen. Hieronder een specifiek overzicht:

|                      | <b>Leisure &amp; Hospitality</b> | <b>Ondernemer/Manager Horeca</b> |
|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Leerjaar 1</b>    | 22 studenten                     | 22 studenten                     |
| <b>Leerjaar 2</b>    | 29 studenten                     | 9 studenten                      |
| <b>Leerjaar 3</b>    | 40 studenten                     | 18 studenten                     |
| <b>Totaal aantal</b> | 91 studenten                     | 49 studenten                     |

### 3.3 METHODE

#### Focusgroeponderzoek

Een van de methodes die is ingezet is het focusgroeponderzoek. Er zijn vier focusgroepen gevormd waarin studenten zijn geïnterviewd over hun ervaringen op de opleiding. Hierbij is er gebruik gemaakt van een topiclijst die is gebaseerd op de inzichten uit het theoretisch kader.

Er is gekozen voor een focusgroeponderzoek omdat er op deze manier veel studenten geïnterviewd konden worden binnen relatief weinig tijd. De interviews waren

*halfgestructureerd*, wat betekent dat er wel vaste onderwerpen zijn besproken, maar dat er niet per se een vaste volgorde werd aangehouden. Dit is gedaan omdat het perspectief van studenten centraal stond, dus als zij een onderwerp extra belangrijk vonden, is er binnen dat onderwerp meer doorgevraagd.

Er was sprake van een *gelegenheidssteekproef*. Dat wil zeggen dat de deelnemers zijn uitgekozen op basis van gemak. In elke klas is er gevraagd wie er vrijwillig deel wilde nemen aan de focusgroepen, en deze studenten zijn vervolgens uitgenodigd.

Er is hier wel rekening gehouden met een bepaalde representativiteit. Zo was het uiteraard niet de bedoeling dat alleen enthousiaste/gemotiveerde studenten deelnamen aan de interviews, maar dat er ook minder enthousiaste (en vooral kritische) studenten deelnamen. Daarom zijn er een paar extra studenten uitgekozen waarvan docenten het gevoel hadden dat die minder gemotiveerd/enthousiast waren. Dit is gedaan om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen.

Belangrijk om hierbij te vermelden dat studenten niet zijn gedwongen om mee te doen. Alle studenten die hebben deelgenomen aan de interviews, hebben dit gedaan op vrijwillige basis en hebben ook een contract ondertekend waarin zij toestemming gaven dat de gegevens uit het interview werden gebruikt voor dit onderzoek.

Hieronder een specifiek overzicht van de deelnemers. Wat opvalt is dat er meer vrouwen dan mannen hebben meegedaan aan de interviews. Een verklaring hiervoor is dat de populatie gemiddeld uit meer vrouwen dan mannen bestaat.

| <b>Focusgroep A: Eerstejaars studenten van de opleiding Leisure &amp; Hospitality</b> |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Deelnemer nummer                                                                      | Geslacht | Leeftijd |
| 1                                                                                     | V        | 20       |
| 2                                                                                     | V        | 20       |
| 3                                                                                     | V        | 17       |
| 4                                                                                     | M        | 20       |

| <b>Focusgroep B: Eerstejaars studenten van de opleiding HOM</b> |          |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Deelnemer nummer                                                | Geslacht | Leeftijd |
| 1                                                               | V        | 16       |
| 2                                                               | V        | 21       |
| 3                                                               | X        | 16       |
| 4                                                               | V        | 16       |
| 5                                                               | V        | 17       |

| <b>Focusgroep C: Tweedejaars studenten van de opleiding Leisure &amp; Hospitality</b> |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Deelnemer nummer                                                                      | Geslacht | Leeftijd |
| 1                                                                                     | V        | 22       |
| 2                                                                                     | V        | 22       |
| 3                                                                                     | M        | 23       |
| 4                                                                                     | V        | 22       |
| 5                                                                                     | V        | 25       |

| <b>Focusgroep D: Tweedejaars studenten van de opleiding HOM</b> |          |          |
|-----------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Deelnemer nummer                                                | Geslacht | Leeftijd |
| 1                                                               | V        | 22       |
| 2                                                               | V        | 24       |
| 3                                                               | V        | 22       |
| 4                                                               | V        | 21       |
| 5                                                               | V        | 18       |
| 6                                                               | V        | 18       |

## **Betrouwbaarheid & Validiteit - Focusgroepen**

Er zijn voorafgaand aan het onderzoek meerdere maatregelen genomen om de betrouwbaarheid en de validiteit de focusgroepen hoog te houden, gebaseerd op de factoren die worden genoemd door Baarda et al. (2013).

- **Transparantie**

Een onderzoek is meer betrouwbaar als er weinig tot geen toevalligheden bij komen kijken. Toevalligheden kunnen voorkomen bij de onderzoeker, de dataverzamelmethode of de onderzoekssituatie. Daarom was het belangrijk om een logboek bij te houden. Hierin moesten situaties, opmerkingen, keuzes etc. zo objectief mogelijk worden opgeschreven. De onderzoeker heeft een logboek bijgehouden met daarin de stappen die zijn gezet, de keuzes die zijn gemaakt en de beslissingen die zijn genomen. Op deze manier is het volledige proces en de werkwijze transparant gemaakt.

- **Vooroordelen**

Om zo objectief mogelijk het onderzoek in te gaan heeft de onderzoeker van tevoren de eigen vooroordelen opgeschreven. Wat verwachtte de onderzoeker van de uitkomst van het onderzoek? Door dit op te schrijven heeft de onderzoeker zichzelf bewust gemaakt van eigen vooroordelen. Hierdoor heeft de onderzoeker zich tijdens het onderzoek niet laten leiden door eigen vooroordelen.

- **Triangulatie**

De onderzoeker heeft de interpretaties niet af laten hangen van één waarneming. Er zijn in het theoretisch kader meerdere theorieën, voorlichtingen en/of interventies bestudeerd om informatie te verzamelen. De focusgroeponderzoeken waren bedoeld om zoveel mogelijk aanvullend materiaal te verzamelen.

- **Interviewvragen**

De vragen die zijn gesteld in de focusgroepen zijn van tevoren geformuleerd. Om de antwoorden zo betrouwbaar mogelijk te krijgen waren de vragen open, kort & bondig, duidelijk, concreet & niet suggestief.

- **Literatuuronderzoek**

De resultaten uit het onderzoek zijn (om validiteit te vergroten) vergeleken met de relevante onderzoeken en theorieën uit het theoretisch kader om te meten of de resultaten ook daadwerkelijk kloppend zijn.

### Topiclijst

De data voor dit onderzoek is verzameld met behulp van onderstaande topiclijst. De onderwerpen op deze lijst zijn gebaseerd op de factoren die in het theoretisch kader naar voren zijn gekomen.

| Topiclijst                    |                                                                                                         |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerpen                   | Sub onderwerpen                                                                                         |
| Informatie                    | Schoolregels<br>Duidelijkheid & Structuur<br>Nakomen van afspraken                                      |
| Verwachtingen                 | Verwachtingen van student<br>Verwachtingen van docent<br>Duidelijkheid van verwachtingen                |
| Stage/Praktijkonderwijs       | Verhouding praktijk/theorie<br>Voorbereiding stage<br>Begeleiding stage<br>Beschikbaarheid stageplekken |
| Docenten                      | Begeleiding<br>Betrokkenheid<br>Motivatie                                                               |
| Omgeving, sfeer en veiligheid | Verbondenheid<br>Het gebouw & faciliteiten<br>Veiligheid                                                |
| Lesmateriaal                  | Boeken<br>Online tools<br>Technologie                                                                   |
| Autonomie                     | Medezeggenschap<br>Ruimte tot het maken van eigen keuzes                                                |

### 3.4 DATA-ANALYSE

De informatie uit de interviews is geanalyseerd volgens een **kwalitatieve analyse**. Deze analyse bestaat uit 3 stappen:

#### 1. **Waarnemen**

Er wordt eerst gekeken naar al het verzamelde materiaal. Dit is veel ongeordende informatie, dus er wordt een selectie uitgekozen die in de volgende stap geanalyseerd zal worden.

#### 2. **Analyseren**

Er wordt betekenis gegeven aan de selectie die in stap 1 is gekozen. Door middel van ontleding worden er bepaalde codes gegeven aan stukken van de verzamelde teksten. Dit gebeurt door de data te coderen. Het coderen bestaat uit de volgende stappen:

- Transcriberen: de audiofragmenten van de interviews worden letterlijk uitgetypt.
- Open coderen: er worden codes gegeven aan fragmenten die over hetzelfde onderwerp gaan. Hierdoor bestaan er hoofdthema's.
- Axiaal coderen: De codes worden met elkaar vergeleken en eventueel samengevoegd.
- Selectief coderen: Op basis van de gevonden hoofdthema's worden er theorieën opgesteld.

#### 3. **Reflecteren**

In de laatste stap wordt er gekeken naar in hoeverre de resultaten uit de analyse antwoord kan geven op de onderzoeksvragen. Misschien kunnen de vragen worden beantwoord, en misschien is er meer informatie nodig.

### 3.5 ETHISCHE VERANTWOORDING

Volgens Dedding et al. (2013) moet een onderzoek aan 4 eisen voldoen om ethisch verantwoord te zijn. Hieronder worden deze eisen besproken en hoe de onderzoeker hiermee om is gegaan tijdens het onderzoek.

1. Respect voor autonomie

*De participanten moeten vrijwillig meewerken aan het onderzoek en hun toestemming hiervoor geven. De onderzoeker heeft daarom een contract opgesteld dat participanten hebben moeten ondertekenen voordat ze deelnamen aan een focusgroep.*

*De informatie die de participanten krijgen over het onderzoek moet kloppen. Dit is daarom ook meegenomen in het contract. Hierin werd het doel en de werkwijze van het onderzoek uitgelegd. Participanten kregen de tijd om dit rustig door te lezen en er was ruimte voor het stellen van vragen.*

2. Voordeel

*De deelname van het onderzoek moet in het voordeel werken voor participanten. In het geval van dit onderzoek worden de opgedane inzichten gebruikt om de ervaringen van de participanten te verbeteren. Het onderzoek werkt dus in het voordeel van de participanten.*

3. Nadeel

*De deelname van het onderzoek mag niet leiden tot negatieve gevolgen. De gegevens van respondenten blijven daarom anoniem. In de afstudeeropdracht zijn de respondenten niet opgenomen met persoonlijke gegevens, maar hebben ze een deelnemer nummer gekregen. Dit werd duidelijk gemaakt aan de respondenten in het contract. Op deze manier krijgen derden (zoals bijvoorbeeld docenten) geen inzicht krijgen in de antwoorden van hun studenten.*

4. Rechtvaardigheid

*De lasten van het onderzoek moeten gelijk staan aan de voordelen van het onderzoek. In het geval van dit onderzoek wisselden participanten hun tijd & inzichten in ruil voor een adviesrapport wat als doel heeft om de opleiding van de participanten te verbeteren.*

# 4 RESULTATEN

Een overzicht van alle resultaten kan worden opgevraagd bij de onderzoeker. In dit hoofdstuk worden enkel de belangrijkste resultaten gedeeld die voortkwamen uit de focusgroepinterviews.

## 4.1 RESULTATEN FOCUSGROEPEN

Er zijn veel onderwerpen besproken in de focusgroepen, maar een paar onderwerpen worden door de meeste studenten van beide opleidingen bevestigd. Deze zijn hieronder schematisch weergegeven. Op de volgende pagina's worden deze onderwerpen verder toegelicht.

| RESULTATEN                                                                                                                                                            |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERWACHTINGEN</b><br>Vanwege onduidelijke informatie stellen studenten de verkeerde verwachtingen. Als hier niet aan wordt voldaan, zorgt dit voor ontevredenheid. | <b>STAGEVOORBEREIDING</b><br>Studenten hebben het gevoel dat zij onvoldoende worden voorbereid op hun stage en stageopdrachten. |
| <b>SCHOOLREGELS</b><br>Studenten vinden de schoolregels te onduidelijk. Docenten trekken hier allemaal een eigen plan in en grenzen zijn te makkelijk op te zoeken.   | <b>SCHOOLKOSTEN</b><br>Studenten geven aan dat het lesmateriaal te duur is, en dat het niet of weinig wordt gebruikt.           |

## Duidelijkheid/Verwachtingen

Studenten geven aan dat veel schoolzaken onduidelijk voor hen zijn. Ze zeggen bijvoorbeeld dat ze te laat of verkeerd ingelicht worden, dat de opleiding niet voldoet aan hun verwachtingen, en dat ze niet op de hoogte zijn van belangrijke informatie. Ze benoemen onder andere de onduidelijke informatie op de website:

*"Die hele ROC pagina over de opleiding mogen ze upgraden met gewoon wat meer informatie, een beetje verdieping enzo."*

*"Ja wat meer informatie. Dat het gewoon ook meer is van: in het eerste jaar krijg je 1 dag per week praktijkles, en voor de rest is het alleen maar theorie."*

Studenten geven aan dat de informatie die van tevoren beschikbaar is over de opleiding, niet voldoende is. Als er aan hen werd gevraagd of de opleiding voldeed aan de verwachtingen, zei de meerderheid van niet (of slechts een beetje).

Studenten zeggen ook dat ze verward zijn over bepaalde vakken die ze krijgen. Ze benoemen dat ze het nut van de lesstof niet altijd snappen. Ze zien de connectie niet met het werkveld, en snappen ook niet waarom ze het moeten leren. Zo vroeg een student van de HOM opleiding bijvoorbeeld:

*"Waarom moeten we helemaal over vlees gaan weten en wordt ons niet geleerd over hoe we met gasten om moeten gaan?"*

Hierop reageerden klasgenoten met:

*"Toen ik het vak zag 'vakkennis keuken' dacht ik meer van we gaan leren hoe het is in de keuken."*

*"Ja ik dacht dat we echt dingen gingen leren zoals snijtechnieken en hoe je in de keuken werkt en dat soort dingen."*

De ene student dacht dat dit vak om gastvrijheid zou draaien, terwijl anderen dachten dat het zou gaan om keukentechnieken.

Als er aan de HOM studenten wordt gevraagd naar hun stage, geven ze aan dat ze andere verwachtingen hadden. Ze vertellen hier dat ze alleen stage mogen lopen in een hotel, en niet in bijvoorbeeld een restaurant. Een van de studenten zegt hier het volgende over:

*"Ik vind het een beetje krom dat voor het feit dat we eigenlijk een horeca opleiding zijn, we alleen maar hotel stages hebben."*

Studenten geven hierbij aan dat ze te weinig of verkeerd zijn ingelicht. Als er gevraagd wordt of studenten zich van tevoren voldoende hebben verdiept in dit soort onderwerpen geven ze aan dat dit niet het geval is. Een enkeling geeft aan een kleine studiekeuzetest te hebben gedaan, maar daar stopt het bij.

Bij de L&H studenten worden soortgelijke problemen genoemd. Ook hier wordt aangegeven dat de connectie met het werkveld niet helemaal duidelijk. Als er aan de studenten van deze opleidingen wordt gevraagd of hun vakken aansluiten bij het werkveld zeggen ze het volgende:

*"Ik denk bij Leisure niet, als ik eerlijk mag zijn."*

*"Bij Leisure niet."*

*"Nee bij Evenementen ook niet hoor."*

Ze geven hierbij ook aan dat ze meer vakken hadden verwacht die aansloten bij het uitstroomprofiel. Zo hadden de travel-studenten bijvoorbeeld meer activiteiten of vakken omtrent schoolreisjes verwacht. De studenten die zich specialiseren in het deel evenementenorganisatie geven aan dat ze van tevoren hadden verwacht dat ze grotere evenementen zouden organiseren, van begin tot eind. Maar dat is niet gebeurd.

Tot slot geven studenten aan dat er te veel van hen wordt verwacht. Ze benoemen dat het niveau te hoog ligt, dat ze te vaak in het diepe worden gegooid, of zoals in onderstaande quote wordt benoemd: dat het lijkt alsof ze al ervaring hadden moeten hebben voordat ze begonnen.

*"Ze lijken te denken alsof ik een of andere 25-jarige ben die al kinderen heb, een eigen huis, een heel bedrijf..."*

Er worden ook oplossingen genoemd. Studenten zouden graag iets meer begeleiding van docenten krijgen, ze zouden gastlessen willen krijgen van mensen uit het werkveld, en ze zouden graag zien dat docenten meer lesgeven vanuit hun eigen ervaringen binnen het werkveld.

Kort samengevat hebben de studenten over het onderwerp duidelijkheid/verwachtingen het volgende verteld:

- De informatie over de opleidingen op de website is volgens hen onduidelijk of onvoldoende.
- Vakken sluiten volgens hen onvoldoende aan op het toekomstige werkveld.
- Studenten geven aan het nut niet in te zien van bepaalde vakken.
- Studenten geven aan dat er (te) veel van hen wordt verwacht.

### **Stage(voorbereiding)**

Hierboven werd al benoemd dat de HOM studenten ontevreden waren over het soort stage dat ze moeten lopen. Het is de bedoeling dat deze studenten hun stage lopen in een hotel, maar zoals de volgende student aangeeft, is dat niet bij iedereen gewenst.

*"Ik zou echt met liefde stage willen lopen bij de Efteling."*

Studenten van beide opleidingen zijn ook ontevreden over de stagevoorbereiding, de stagevergoeding en werkroosters. De informatie die studenten krijgen zijn volgens hen onduidelijk. In de focusgroepen werd onder andere gevraagd wat studenten vonden van de manier waarop hun stage momenteel werd aangepakt. In één van de focusgroepen met HOM zei de hele groep in koor: *"Onduidelijk."*

Toen er aan de L&H studenten werd gevraagd hoe goed ze worden voorbereid op hun stage, kwamen de volgende antwoorden naar boven:

*"Ik denk dat het vooral gewoon heel erg is van oké, jullie gaan over een maand gaan ook op stage."*

*"Dit is het systeem, succes."*

*"Dit zijn, dit zijn soort van de opdrachten. Nu blijkt dat evenementen überhaupt geen stage examen dingen heeft. Je hebt alleen maar dat je je voortgang moet bijhouden."*

Studenten geven aan dat ze niet goed worden voorbereid op stage, en dat ze in het diepe worden gegooid. Andere opmerkingen die werden gemaakt over de stagevoorbereiding zijn:

*"We wisten de algemene puntjes, maar hij is echt pas recent in het diepe gegaan over alles en nog wat."*

*"Hij plant het ook last minute, want hij had ook gewoon in het begin van het jaar al heel veel kunnen uitleggen over de stage."*

Studenten zeggen niet alleen dat de informatie onduidelijk is, maar dat de informatie ook pas veel te laat kwam. Studenten geven aan dat ze graag eerder ingelicht willen worden over hun stage, en alles wat daarbij komt kijken.

### **Schoolregels**

Als er in de focusgroepen werd gevraagd of de schoolregels duidelijk waren, gaven studenten eerst aan van wel. Als er vervolgens werd gevraagd wat die schoolregels dan precies inhielden, gaven studenten uiteenlopende antwoorden. Een paar van deze antwoorden waren bijvoorbeeld:

*"Ja... Geen capuchon op?"*

*"Ik heb geen idee wat de schoolregels zijn."*

*"Nou ja, je hebt gewoon standaard regels die iedereen wel vanuit huis herkent, gewoon met respect en eh, niet schreeuwen en niet asociaal doen, maar we hebben niet echt duidelijke regels."*

Studenten vertelden vervolgens dat hun docenten allemaal een eigen plan van aanpak hanteren, en dat niet alle docenten zich aan dezelfde schoolregels houden. Een paar opmerkingen over dit onderwerp waren:

*"Maar het gebeurt ook dat docenten soms aan het eten zijn tijdens de les, dus dan denken we, oh, dat mag wel."*

*"Soms heb ik ook het gevoel dat ik de grens te makkelijk kan opzoeken en dat die wel heel ver ligt, qua dingen die je kan doen of zeggen."*

Studenten geven aan dat docenten iets strenger mogen zijn, dat de klassen soms rumoerig zijn, en dat meer regels daarbij zouden kunnen helpen.

### **Schoolkosten/Lesmateriaal**

In de focusgroepen kwamen veel klachten over het lesmateriaal naar boven. Bij de opleiding L&H ging dit vooral om de schoolboeken, die niet tot weinig worden gebruikt. Zo zei één van de studenten bijvoorbeeld het volgende:

*"70 euro heb ik weer uitgegeven aan boeken en ik heb die allebei nul keer gebruikt."*

Bij de HOM opleiding draaien de klachten naast de boeken ook om de schoolkleding. Deze studenten worden verplicht om een kledingpakket aan te schaffen wat vooral wordt gebruikt tijdens praktijklessen. Hier zeiden studenten het volgende over:

*"De boeken gebruiken we amper, het kostuum gebruiken we echt nooit. Dan denk ik: ja daar heb ik wel bijna 350 euro aan uitgegeven en ik heb het misschien 3 keer gedragen."*

De HOM studenten zijn ook verplicht om een online licentie van 300,- euro aan te schaffen omtrent SVH (Stichting Vakbekwaamheid Horeca) aan te schaffen. Hierover werd het volgende gezegd:

*"SVH is letterlijk een site om te leren voor alleen vakkennis keuken en dan is het 300 euro."*

*"En we hebben het geeneens gebruikt!"*

Studenten geven aan dat het schoolmateriaal (te) duur is, en daarnaast te weinig wordt gebruikt. Ze vertellen dat deze kosten van tevoren niet duidelijk zijn gemaakt. Zo is er op de website van de school bijvoorbeeld nergens een specificatie van de kosten te vinden.

*"Vanaf het begin hadden ze gewoon een wat duidelijker plaatje moeten maken van hoeveel we nou eigenlijk zouden moeten betalen want dat uniform was 270 euro en daar hebben we zelf nog schoenen bij moeten kopen extra."*

# 5 CONCLUSIE

In dit hoofdstuk wordt er aan de hand van de resultaten een antwoord gegeven op de onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality hun opleiding?
2. Welke verbeteringen vinden de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality belangrijk binnen de factoren die in het theoretisch kader zijn besproken?

## **Hoe ervaren de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality hun opleiding?**

Het lijkt er niet op dat studenten in hoge mate ontevreden zijn over hun studie, maar er zijn wel degelijk wat obstakels die een negatieve invloed hebben op de studenttevredenheid. Dit grootste obstakel heeft te maken met verwachtingen. Studenten geven aan dat de informatie die zij krijgen over de opleiding of andere schoolzaken vaak onduidelijk of onvolledig is. Hierdoor lijken studenten bepaalde verwachtingen te stellen, waar dan later niet aan wordt voldaan. Dit zorgt voor onduidelijkheid, verwarring en ontevredenheid. Studenten zijn ook vaak verward over bepaalde vakken/lesstof die ze krijgen. Dit komt vooral omdat studenten het nut of de connectie met het werkveld/uitstroomprofiel niet zien. Ook dit kan te maken hebben met verkeerde verwachtingen. Studenten hadden zich de lesstof anders voorgesteld, en zijn daarom achteraf teleurgesteld en ontevreden. Er wordt ook aangegeven dat er te veel van studenten wordt verwacht. Studenten hebben het gevoel in het diepe te worden gegooid, en hebben het gevoel dat zij hier onvoldoende in worden begeleid.

De studenten moeten veel stagelopen, maar ook hier mist er volgens studenten een goede begeleiding. Ze geven aan niet goed voorbereid te worden op de stagewerkzaamheden en het maken van de stageopdrachten. Ook hier is de informatie die ze krijgen onduidelijk, en deze komt vaak pas vlak voordat de stage begint.

Een ander onderwerp waar veel onduidelijkheid speelt, zijn de schoolregels. Het werd in de probleemanalyse en in het theoretisch kader al bekend dat de schoolregels niet helemaal duidelijk waren, en dat veel docenten hier hun eigen plan in trekken. Maar uit het onderzoek blijkt nu ook dat studenten hier wel behoefte aan hebben. Studenten geven aan dat docenten naar hun mening strenger mogen zijn, en de orde beter moeten bewaken.

Tot slot zijn de studenten erg ontevreden over de schoolkosten en het lesmateriaal. Boeken en licenties zijn erg duur om aan te schaffen, en worden vervolgens te weinig gebruikt. Vooral bij de HOM opleiding komen er veel klachten naar boven, omdat deze studenten ook worden verplicht een duur kledingpakket en een SHV licentie aan te schaffen. Deze kleding en de licentie worden ook te weinig gebruikt, en zijn dus in verhouding veel te duur. Studenten hebben van tevoren geen duidelijke specificatie van deze kosten gekregen, en daar zijn ze erg ontevreden over.

Kort samengevat lijken studenten op zoek te zijn naast vastigheid, duidelijkheid, structuur en orde. Door dus samen met de studenten de schoolregels na te lopen, weten studenten wat er van hen wordt verwacht. En uit de onderzoeken het theoretisch kader bleek ook inderdaad: als de verwachtingen van tevoren duidelijk zijn, heeft dit een positief effect op de studenttevredenheid.

### **Welke verbeteringen vinden de huidige studenten van Team Leisure & Hospitality belangrijk binnen de factoren die in het theoretisch kader zijn besproken?**

De studenten hebben binnen de focusgroepen aangegeven hoe de opleiding naar hun mening kan worden verbeterd. Het belangrijkste onderwerp hierin is de overdracht van informatie. Studenten noemen de volgende belangrijke verbeterpunten:

- De informatie op de website moet duidelijker. Hiermee wordt bedoeld dat er meer informatie beschikbaar moet zijn voor toekomstige studenten. Denk bijvoorbeeld aan een overzicht van de vakken (en wat deze vakken precies inhouden) en een duidelijke specificatie van de schoolkosten. Op deze manier krijgen potentiële studenten een beter beeld van de opleiding, en kunnen ze hun verwachtingen hierop afstemmen.
- Studenten zouden graag zo vroeg mogelijk informatie krijgen over hun stages. Ze willen graag weten wat de stagevergoeding is, wat de eisen van een stageplek zijn, maar ook wat de mogelijkheden zijn. Het is hierbij belangrijk dat het nut wordt uitgelegd (vooral voor de HOM studenten die een hotelstage moeten lopen). Ze zouden graag willen weten waarom het noodzakelijk is om stage te lopen in een hotel, en waarom ze bijvoorbeeld geen stage mogen lopen bij de Efteling. Daarnaast blijken de stageopdrachten onduidelijk. Studenten zouden hier graag duidelijke informatie over krijgen, en betere begeleiding.
- Studenten zouden graag meer duidelijkheid willen omtrent schoolregels. Momenteel is het te makkelijk voor studenten om grenzen op te zoeken, en deze ook over te gaan. Daarnaast hanteren docenten niet allemaal dezelfde regels, wat voor verwarring zorgt.

Een ander onderwerp waar studenten graag verbetering willen zien, zijn de schoolkosten. Studenten zouden graag zien dat het schoolmateriaal goedkoper wordt gemaakt, óf dat het materiaal meer wordt gebruikt. De verhouding tussen de kosten van het materiaal en de mate van gebruik is nu namelijk ongelijk. Mocht de school de huidige kosten alsnog aan willen houden, zouden studenten ten minste van tevoren een duidelijk overzicht van deze kosten moeten krijgen. Op deze manier kunnen ze zich voorbereiden op hoge uitgaven, en komt het niet onverwachts op hun dak vallen.

Tot slot zouden studenten graag meer connectie met het werkveld willen. Momenteel hebben zij het gevoel dat hun vakken/lesstof onvoldoende aansluit bij hun toekomstige beroep. Ze hebben hierbij behoefte aan meer gastlessen van mensen uit het werkveld, en dat docenten meer lesgeven vanuit hun eigen ervaring in het werkveld.

Daarnaast zou het een hoop kunnen opleveren als het nut van de vakken iets duidelijker wordt gemaakt. Studenten snappen nu soms niet waarom ze een bepaald vak krijgen, wat maakt dat ze ook minder enthousiast zijn over deze vakken. Als docenten de link met het werkveld iets zouden kunnen verduidelijken, zou dit een positief effect kunnen hebben op de studenttevredenheid.

# 6 ADVIES

In dit hoofdstuk wordt er aan de hand van de conclusie advies gegeven. Dit advies geeft ook meteen antwoord op de hoofdvraag: "Hoe kan de Team Leisure & Hospitality hun opleidingen verbeteren en/of aanpassen om zo de ervaringen van hun studenten positief te beïnvloeden?"

Het advies en tevens het antwoord op de hoofdvraag is hieronder schematisch weergegeven. Het advies zal vervolgens verder worden toegelicht en onderbouwd. Adviezen zijn onderbouwd met literatuur en zo uitgewerkt dat de opdrachtgever er direct mee aan de slag kan.

## ADVIES

Hoe kan Team Leisure & Hospitality hun opleidingen verbeteren en/of aanpassen om zo de ervaringen van hun studenten positief te beïnvloeden?

- 1** GEEF STUDENTEN DUIDELIJKHEID OVER DE OPBOUW VAN HUN OPLEIDING EN SCHOOLVAKKEN
- 2** LAAT STUDENTEN HUN TOEKOMSTIGE WERKVELD ACTIEF ONDERZOEKEN EN ONTDEKKEN
- 3** MAAK DE REGELS DUIDELIJK & ZORG DAT DEZE OOK WORDEN GEHANDHAAFD
- 4** BIED ALTERNATIEVEN AAN OM HOGE SCHOOLKOSTEN TE VOORKOMEN

## ADVIES 1. GEEF STUDENTEN DUIDELIJKHEID OVER DE OPBOUW VAN HUN OPLEIDING EN SCHOOLVAKKEN

### Advies in het kort

*Bied studenten een duidelijk overzicht aan van hun opleiding. Benoem hierbij de connectie met het werkveld & zorg er zo voor dat studenten de juiste verwachtingen van de opleiding hebben.*

### Toelichting

Uit de conclusie blijkt dat er veel zaken onduidelijk zijn voor studenten. Er wordt (vooral bij de HOM opleiding) gezegd dat sommige vakken niet nuttig voelen, dat de opleiding niet aansluit bij de verwachting, of dat er een connectie mist met het werkveld.

Studenten zouden er dus veel baat bij hebben om een overzicht van hun opleiding te krijgen, met daarin informatie over de vakken & onderbouwing over hoe deze vakken aansluiten bij hun toekomstige werkveld of persoonlijke ontwikkeling.

Dit overzicht zou niet alleen fijn zijn voor huidige studenten, maar ook voor potentiële toekomstige studenten die zich nog aan het oriënteren zijn. Uit de conclusie blijkt namelijk ook dat vooral studenten van de HOM opleiding zich niet voldoende hebben verdiept in de opleiding, en dat de opleiding tegelijkertijd niet aansluit bij hun verwachtingen. Ook dit probleem kan opgelost worden door één duidelijk overzicht aan te bieden. Op deze manier hoeven studenten minder hard op zoek te gaan naar informatie, omdat zij alles op één overzichtelijke plek kunnen vinden.

### Informatieoverdracht

Bij het maken van een dergelijk overzicht is het belangrijk dat de informatie op de juiste manier bij de (toekomstige) studenten wordt overgebracht. Het doel hierbij is om centrale, diepgaande verwerking van de informatie te bereiken, zoals wordt genoemd in het *Elaboration Likelihood Model* (Petty & Briñol, 2011). Dit betekent dat de informatie die wordt gelezen ook wordt onthouden, en daardoor ook meer invloed heeft op het gedrag. De ideale uitkomst zou namelijk zijn dat studenten de informatie verwerken, hierdoor het nut en de opbouw van hun opleiding begrijpen, wat vervolgens kan leiden tot meer zekerheid en motivatie tijdens hun studieloopbaan.

Om de centrale verwerking te bereiken volgens het *Elaboration Likelihood Model* moet de informatie verrassend zijn, persoonlijk relevant zijn en een paar keer worden herhaald. Door de informatie verrassend te maken zal het de aandacht van de lezer pakken. Door de informatie persoonlijk relevant te maken is de lezer meer gemotiveerd om de informatie door te lezen. En door de informatie een paar keer te herhalen, wordt de verwerking van de informatie makkelijker.

- **Verrassend:** dit kan worden gedaan door een frisse vormgeving te gebruiken die er aantrekkelijk uitziet voor de doelgroep. Huidige trends die spelen onder de doelgroep kunnen worden gebruikt om de aandacht te pakken.
- **Persoonlijk relevant:** aangezien de informatie is gericht op de (toekomstige) opleiding van studenten, is de informatie al persoonlijk relevant. Door ook nog eens gepaste vormgeving en taalgebruik te gebruiken, zal deze persoonlijke relevantie nog groter worden.
- **Herhalen:** Door het overzicht op verschillende plekken aan te bieden, en meerdere keren toe te laten lichten door bijvoorbeeld docenten, wordt de verwerking van de informatie makkelijker & zal de informatie uiteindelijk langer blijven hangen. Hoe de school dit specifiek kan doen wordt hieronder toegelicht.

## Implementatie

Het is belangrijk dat (toekomstige) studenten het overzicht weten te vinden. Want zoals hierboven ook al benoemd: door het herhalen van de informatie wordt de verwerking van de informatie makkelijker.

De verspreiding/implementatie van dit overzicht zal hoogstwaarschijnlijk plaatsvinden volgens de *sociale-netwerkenbenadering* (Brug, van Assema, & Lechner, 2017). Dit betekent dat er gebruik wordt gemaakt van de sociale netwerken van studenten/docenten/stakeholders van de school. Het advies is daarom om dit overzicht niet alleen op papier mede mogelijk te maken, maar ook online. Zo kan het vervolgens op de volgende manieren worden verspreid:

- **Social media:** Elke opleiding heeft een eigen Instagram account. Door het overzicht via deze kanalen te verspreiden komt het terecht bij studenten en stakeholders die op dat moment het account volgen.
- **Website:** Uiteraard heeft elke opleiding ook een eigen website. Hier zullen vooral toekomstige studenten terecht komen die zich aan het oriënteren zijn op hun studiekeuze. Door het overzicht hier te delen worden potentiële toekomstige studenten bereikt.
- **Portaal voor Talent:** dit is de website waar studenten en medewerkers vaak automatisch terecht komen als zij inloggen op hun school/werk account. Aangezien deze pagina een soort startpagina is voor iedereen die betrokken is bij de school, zou dit een goede plek zijn om het overzicht te delen.
- **Open dagen:** Het overzicht kan worden uitgeprint zodat deze uitgedeeld kan worden op de open dagen. Hier komen potentiële toekomstige studenten (vaak vergezeld met hun ouders). MBO College Poort heeft sinds kort een nieuwe aanpak voor hun open dagen, wat betekent dat alle bezoekers een vaste route lopen en daarbij langs alle opleidingen komen. Door elke bezoeker een uitgeprint overzicht mee te geven worden potentiële toekomstige studenten bereikt, maar ook hun ouders. Door het overzicht fysiek mee te geven, bestaat er een kans dat het overzicht ook bij vrienden/leeftijdsgenoten/docenten terecht komt. Deze zouden het overzicht ook weer kunnen delen met hun contacten en zo kan er een sneeuwbal effect ontstaan.
- **Rolmodellen:** Onder de huidige studenten van de opleiding zijn er meerdere rolmodellen die een rol kunnen spelen in het verspreiden van het overzicht. Dit kunnen klassenvertegenwoordigers, of ambassadeurs van de school zijn. Door hen een actieve rol te geven in de verspreiding, zal het overzicht bij meer studenten terecht komen. Daarnaast zijn er ook medewerkers van de school die hier een rol bij kunnen spelen. Denk aan SLB-begeleiders, studentbegeleiding en de afdeling PR & Communicatie.

## Pilot

Aan de hand van bovenstaande informatie is er een pilot gebouwd in de vorm van een website. Het advies voor de school is om dit voorbeeld te gebruiken en zelf de juiste informatie toe te voegen.

De volledige pilot is te bekijken via de volgende link:

<https://dewebsitesvanlo.wixsite.com/overzicht>

Wachtwoord: Pilot



*\*Voorbeeld startpagina*

Momenteel is de website slechts een voorbeeld, waardoor niet alle opleidingen en leerjaren zijn uitgewerkt. Op dit moment is alleen de opleiding Leisure & Hospitality uitgewerkt, en daarbij is alleen leerjaar 1 behandeld.

Studenten die naar de website gaan komen eerst op een home pagina terecht. Hier kunnen zij kiezen uit de 3 opleidingen die Team Leisure & Hospitality momenteel aanbiedt. Door op een opleiding naar hun keuze te klikken, worden de volgende 3 punten zichtbaar:

- Een kleine samenvatting van de opleiding.
- Een overzicht van de leerjaren met daarin de precieze vakken die studenten zullen krijgen. Door op een vak te klikken, scrollt de pagina automatisch naar informatie over dat specifieke vak.
- Toelichting over vakken. Op dit moment zijn deze nog niet toegevoegd. Het advies is om docenten dit zelf te laten doen. Hierbij is het belangrijk om de volgende informatie kort en krachtig toe te voegen: wat houdt het vak in en wat is de connectie met het werkveld?

Op de startpagina zijn twee extra features toegevoegd, om te laten zien wat er allemaal mogelijk zou zijn met een website zoals deze. Ten eerste zijn er logo's zichtbaar van bedrijven en organisaties waarmee wordt samengewerkt. Deze logo's kunnen vervolgens doorverwijzen naar websites van stagebedrijven, wedstrijden waar de school aan meedoet, of het evenementenbureau van de opleiding. Op deze manier krijgen studenten nog meer inzicht in de inhoud van hun opleiding.

Ten tweede zijn er links naar de social media kanalen van de opleidingen toegevoegd. Op deze kanalen kunnen studenten vervolgens huidige foto's en updates vinden.

Als de opdrachtgever dit advies wil implementeren, kan er toegang tot deze website worden verleend. De website is zo ingedeeld dat informatie aanpassen/toevoegen snel en eenvoudig is. Het advies is om dit eventueel te doen samen met afdeling PR & Communicatie, zodat de domeinnaam van de website kan worden gekoppeld aan de website van MBO College Poort.

## **ADVIES 2. LAAT STUDENTEN HUN TOEKOMSTIGE WERKVELD ACTIEF ONDERZOEKEN EN ONTDEKKEN**

### **Advies in het kort**

*Laat studenten hun toekomstige werkveld actief onderzoeken en ontdekken. Haal het werkveld naar school, en stuur de school naar het werkveld met het programma Jouw Werkveld: Ins & Outs.*

### **Toelichting**

Uit de conclusie blijkt dat studenten meer aansluiting willen met het werkveld. Hierbij werd o.a. benoemd dat studenten graag gastlessen zouden krijgen, en meer zouden willen horen over de werkervaring van hun docenten. L&H studenten hadden behoefte aan vakken die meer aansluiten bij hun afstudeerprofiel en HOM studenten hadden behoefte aan meer aansluiting met de volledige horeca, in plaats van alleen hotels.

### **Belang van praktijkonderwijs in het mbo**

Volgens Geerts & van Kralingen (2020) komen mbo-leerlingen eerder in aanraking met hun toekomstige beroep dan hbo- en universitaire studenten. Dat komt omdat mbo-opleidingen vaak opleiden voor een specifiek beroep, terwijl hbo en universitaire opleidingen vaak focussen op een bepaalde richting met kans op specialisatie in een later stadium. Volgens de kwaliteitsagenda die wordt genoemd in het bestuursakkoord van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2018) is één van de speerpunten in het mbo-onderwijs dan ook dat het mbo voorbereidt op de arbeidsmarkt van de toekomst. Hierbij wordt specifiek benoemd dat er ingezet kan worden op het praktijkcomponent door 'intensiever met het bedrijfsleven samen te werken'. Dit is een van de vele redenen om de studenten van Team Leisure & Hospitality meer connectie te geven met hun toekomstige werkveld.

### **Hybride Leren**

In een onderzoek genaamd *Hybrid Learning Environments* (Zitter & Hoeve, 2012) wordt er gesteld dat leren in enkel de schoolomgeving niet voldoende is om ervoor te zorgen dat studenten de juiste kennisbasis voor hun toekomstige vak ontwikkelen. In het onderzoek wordt er daarom positief gesproken over een 'hybride leeromgeving' waarin de stof die studenten leren op school wordt gekoppeld aan ervaringen uit het werkveld. Als studenten ervaring op doen in een (nagebootste) werkomgeving, zal ook de overstap van school naar het werkveld makkelijker worden.

MBO College Poort heeft volgens deze theorieën al een paar goede stappen gezet door een lokaal om te toveren tot een Hospitalitylab wat kan worden gebruikt voor praktijklessen. In dit lokaal staat o.a. een balie en een bar. Daarnaast heeft de HOM opleiding haar eigen restaurant: restaurant Chapeau, waar ook praktijklessen plaatsvinden. Op deze manier komen studenten in een nagebootste situatie al in aanraking met hun toekomstige werkveld. Toch blijkt het dat studenten van de Team Leisure & Hospitality meer behoefte heeft aan connectie met het werkveld.

### **Betekenis geven aan de lesstof**

Ebbens & Ettekhoven (2020) noemen verschillende factoren die invloed hebben op de motivatie van leerlingen. Een van die factoren, zoals ook benoemd in het Handboek van Leraren (Geerts & van Kralingen, 2020) is *betekenis geven aan de lesstof*. Volgens deze factor zijn leerlingen gemotiveerd voor de lesstof als zij het zelf de moeite waard vinden om te leren. Extrinsieke motivatie is hierbij niet voldoende, de motivatie moet ook intrinsiek zijn.

Van Meel (2011) heeft deze factor verder onderzocht, en uit haar onderzoek bleek dat deze factor nauwelijks terug was te zien in het gedrag van docenten. Er werd door docenten niet of nauwelijks antwoord gegeven op de vraag waarom leerlingen bepaalde lesstof moesten leren. Dit blijkt ook uit de conclusie van dit adviesrapport, waarin studenten aangeven dat zij het nut niet inzien van bepaalde vakken. Daarom geeft van Meel o.a. de tip om als docent uit te leggen of de lesdoelen/lesstof voortkomt uit beroepseisen, om de student zo intrinsiek te motiveren om te leren.

### **Jouw Werkveld: Ins & Outs**

Uit bovenstaande literatuur blijkt dat het mbo een grote rol speelt in het aanbieden van praktijkonderwijs en hiermee samen te werken met het bedrijfsleven. Een hybride leeromgeving lijkt te helpen, waarin studenten in een (nagebootste) werkplek ervaring op doen. Tot slot worden studenten meer intrinsiek gemotiveerd als zij lesstof de moeite waard vinden om te leren. Om de lesstof te koppelen met het toekomstige werkveld, kan het voor een student waardevoller zijn om met deze lesstof aan de slag te gaan. Daarom is het advies voor de Team Leisure & Hospitality om een programma aan te bieden waarin studenten meer in contact komen met het werkveld. Om dit mede mogelijk te maken is er een programma ontwikkeld waar de opdrachtgever mee aan de slag kan: *Jouw Werkveld: Ins & Outs*

Het idee van dit programma is dat er om de zoveel tijd (bijvoorbeeld wekelijks, of maandelijks) een In of Out plaatsvindt voor studenten. Bij een In blijven de studenten op school, en wordt er iemand uit het werkveld uitgenodigd om naar school te komen om daar een gastles, training of workshop te geven. Bij een Out gaan studenten juist op pad naar het werkveld. Ze bezoeken een bedrijf, krijgen een rondleiding en onderzoeken in welke functie zij zichzelf zouden zien binnen dat bedrijf.

### **ADVIES 3. MAAK DE REGELS DUIDELIJK & ZORG DAT DEZE OOK WORDEN GEHANDHAAFD**

#### **Advies in het kort**

*Maak de regels duidelijk aan docenten én studenten. Zorg er vervolgens voor dat deze regels worden gehandhaafd, en dat alle docenten hier één lijn in trekken.*

#### **Toelichting**

Uit de conclusie blijkt dat studenten niet op de hoogte zijn van de schoolregels. Daarnaast vinden studenten dat docenten deze regels strenger mogen handhaven, of over het algemeen meer orde zouden moeten hebben in de klas.

#### **Huidige school/gedragsregels**

De huidige gedragsregels die tellen voor de studenten van MBO College Poort staan op Portaal voor Talent, de startpagina voor alle studenten en docenten. Er moet een paar keer doorgeklikt worden voordat men uiteindelijk bij deze regels terecht komt.

De gedragsregels bestaan kort samengevat uit:

- Toon respect voor anderen
- Ga voorzicht om met elkaars spullen
- Kom verzorgd naar school
- Houd de school en omgeving netjes
- Alcohol en drugs zijn verboden
- Volg instructies op van docenten en medewerkers van de school

Deze regels zijn echter nergens in het gebouw terug te zien, en komen ook niet naar voren op de homepagina van Portaal voor Talent. Dit kan verklaren waarom studenten niet op de hoogte zijn van de regels.

Daarnaast zijn dit algemene regels, en niet specifieke regels die worden gehanteerd in het klaslokaal (zoals niet eten, petten af, vinger opsteken enz.).

#### **Onderzoek schoolregels**

Rond februari/maart van 2021 is er door een docent een onderzoek gestart naar gedragsregels in de klas. Dit onderzoek was deel van een afstudeeropdracht, en had als doel te onderzoeken welke beroepshouding docenten verwachten van de L&H studenten.

De volgende belangrijke punten kwamen hierin o.a. naar boven:

- MBO College Poort communiceert gedragsregels niet actief met studenten.
- Docenten hanteren allemaal hun eigen regels, en deze regels komen niet met elkaar overeen.
- 40% van de studenten die deelnamen aan het onderzoek gaven aan dat er geen regels waren. 60% van de studenten die deelnamen gaven aan dat er wél regels waren, maar deze studenten benoemden allemaal verschillende regels die niet altijd met elkaar overeenkwamen.
- 70% van de studenten die deelnamen aan het onderzoek hebben aangegeven dat docenten de regels moeten naleven omdat er zo orde en rust wordt gecreëerd in de klas.

Dit onderzoek bevestigt wat er uit de conclusie is gekomen: studenten zijn niet goed op de hoogte van de schoolregels en ze geven aan hier wel behoefte aan te hebben.

Naar aanleiding van dit onderzoek zijn er tijdens een teamoverleg nieuwe regels opgesteld, vooral gebaseerd op wat docenten belangrijk vonden. Deze regels worden nu *De vijf gouden regels van Team Leisure & Hospitality* genoemd. Deze regels zijn uitgeprint en in elk lokaal neergelegd of opgehangen. Hieronder de regels:

## DE VIJF GOUDEN REGELS VAN AFDELING LEISURE & HOSPITALITY

Als student van onze opleidingen ben je het  
verplicht om je aan de volgende afspraken  
te houden

### 1. WEES OP TIJD

Zorg dat je altijd op tijd bent, 5 minuten na de start van de les wordt de toegang geweigerd



### 2. NEEM JE STUDIEMATERIAAL MEE

Zorg dat je het boek of de licentie van het vak bij je hebt. Vergeet ook je opgeladen laptop en pen/papier niet. Zonder materiaal wordt toegang geweigerd.



### 3. WEES VRIENDELIJK EN BELEEFD

Wees vriendelijk en beleefd naar de docenten en mede klasgenoten. Dit houdt in communiceer (ook online) professioneel. Houd rekening met de hospitality mindset.



### 4. AANDACHT VOOR DE LES

Laat je niet afleiden, doe je oortjes uit, berg je telefoon op, zet je tas op de grond en draag geen hoofddeksels



### 5. NIET ETEN EN DRINKEN IN HET LOKAAL

Houd het lokaal netjes, eten en drinken is niet toegestaan. Ruim eventuele afval op.



NAMENS HET TEAM  
Leisure & Hospitality

In het onderzoek worden ook factoren genoemd die nodig zijn om de regels op een succesvolle manier over te brengen naar studenten, zoals:

- Hanteer allemaal dezelfde regels
- Breng de regels positief over
- Beloon gewenst gedrag
- Herhaal de regels
- Overleg de regels met de studenten en geef hen het gevoel dat deze regels samen bepaald worden

### Advies

Bovengenoemd onderzoek heeft het advies uit dit adviesrapport eigenlijk al opgevolgd. De regels zijn duidelijk gemaakt, er worden factoren genoemd die nodig zijn om de regels succesvol te handhaven & het team heeft de regels samen opgesteld dus alle docenten zitten op één lijn.

Het advies is daarom om de regels uit dit plan door te zetten, en aan het einde van het schooljaar te evalueren of het gewenste resultaat is bereikt. Het advies is om hierbij te evalueren op proces en effect niveau. Dus:

- Proces: zijn de nieuwe regels gehanteerd zoals dat de bedoeling was?
- Effect: Hebben de nieuwe regels een positief effect gehad op de ervaringen van studenten?

Aan de hand van deze evaluatie kan er eventueel een nieuw plan worden opgesteld.

## ADVIES 4. BIED ALTERNATIEVEN AAN OM HOGE SCHOOLKOSTEN TE VOORKOMEN

### Advies in het kort

*Voorkom hoge schoolkosten door alternatieve opties aan te bieden & maak de schoolkosten duidelijk voor studenten voordat zij zich inschrijven voor de opleiding.*

### Toelichting

Uit de conclusie blijkt dat studenten vinden dat het lesmateriaal te weinig wordt gebruikt. Er wordt daarnaast door HOM studenten benoemd dat de schoolkosten te hoog liggen. Momenteel schaffen studenten hun lesmateriaal aan via de website Studers (Studers, sd). De boekenlijsten zijn hierdoor openbaar inzichtelijk. Een overzicht van deze schoolkosten is terug te vinden in *Bijlage 1: Overzicht Schoolkosten*. In dit overzicht is terug te lezen dat de L&H studenten totaal €479,07 moeten betalen aan lesmateriaal, en de HOM studenten €1.458,57. Het grote verschil tussen deze bedragen komt voort uit de schoolkleding & de 3-jarige licentie voor SVH die HOM studenten extra moeten aanschaffen.

### Tweedehands materialen

Op de website van Studers staat bovenin op de homepage aangegeven dat zij ook tweedehands studieboeken aanbieden. Als je als student zijnde echter de boekenlijst opzoekt, staan hier geen specifieke mogelijkheden om een boek tweedehands te kopen. Op de vraag "Kan ik tweedehands boeken bestellen?" antwoordt Studers dat er bij het aanklikken van boeken een tweedehands optie wordt weergegeven. Als deze optie niet wordt vermeld, is dat boek helaas niet (meer) op voorraad. Er wordt dan ook niet doorverwezen naar andere websites waar studenten eventueel tweedehands boeken aan kunnen schaffen zoals bol.com (bol.com, sd) of bookmatch (bookmatch, sd). Het kan dus voorkomen dat er wel tweedehands boeken beschikbaar zijn, maar dat studenten hier niet actief op worden gewezen.

### Kosten mbo-opleiding

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft servicedocument gedeeld met daarin specifieke afspraken omtrent schoolkosten (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap). In dit document, onder punt nummer 9, wordt het volgende gezegd:

*"De student zorgt ervoor dat hij/zij beschikt over onderwijsbenodigdheden voor persoonlijk gebruik. Dit kunnen onder andere zijn: boeken, softwarelicenties en een laptop, een en ander goed op elkaar afgestemd. Ook sport- en werkkleding en -schoeisel kunnen horen bij onderwijsbenodigdheden. De school bepaalt de functionele specificaties van de onderwijsbenodigdheden, niet zijnde een specifiek merk."*

Hierin wordt dus specifiek benoemd dat de school specificaties van de onderwijsbenodigdheden aan mag geven, maar geen specifiek merk. Terwijl in de boekenlijst van de opleiding HOM het volgende staat:

- Nette schoenen zwart €50,00
  - Kledingpakket via Logomotion €285,00
- (inhoud pakket: blouse/overhemd wit, pantalon zwart, koksbus wit, denimshort zwart, veiligheidsschoenen).

Het lijkt erop dat de school de student daarmee dwingt de kleding aan te schaffen bij een bepaald bedrijf (een bepaald merk), terwijl de kleding die wordt benoemd misschien elders goedkoper te krijgen is.

## Duidelijkheid kosten

In het servicedocument van ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap die hierboven al is genoemd, wordt onder punt 12 ook het volgende gezegd:

*"Voor de inschrijving maakt de school duidelijk welke onderwijsbenodigdheden een student voor een bepaalde opleiding moet hebben."*

Op de site van de HOM opleiding (ROC van Flevoland, sd), die nu als voorbeeld wordt genomen omdat de kosten van deze opleiding aanzienlijk hoger zijn dan die van L&H, staat echter de volgende informatie:

*"Hieronder vind je een indicatie voor de kosten van de gehele opleiding. De precieze kosten hoor je bij de kennismaking."*

*MBO College Poort - **indicatie kosten BOL**: € 698, exclusief verplichte laptop."*

Ten eerste is deze indicatie verre van correct, aangezien het werkelijke bedrag meer dan het dubbele bedraagt. Daarnaast wordt er aangegeven dat de kosten duidelijk worden gemaakt tijdens de kennismaking, terwijl het servicedocument van OCW duidelijk stelt dat de school voor de inschrijving duidelijk hoort te maken welke onderwijsbenodigdheden nodig zijn.

## Advies

Het advies rondom de schoolkosten bestaat uit drie delen:

- Advies 1: Zorg dat de schoolkosten duidelijk en transparant worden gemaakt op de website en open dagen. Zo komen studenten niet voor vervelende verrassingen te staan.

Uiteraard kunnen hoge schoolkosten afschrikken. Misschien zijn er toekomstige studenten die het op financieel vlak niet zo ruim hebben thuis. Dat kan een drempel zijn om voor een dure opleiding te kiezen. Daarom volgen er nog 2 adviezen:

- Advies 2: Wijs studenten duidelijk op het feit dat zij hun boeken ook elders dan Studers aan kunnen schaffen. Mocht Studers geen tweedehands opties hebben, zijn er veel andere sites die dat boek misschien wel hebben, of die een studentenkorting aanbieden.
- Advies 3: Zorg voor een budget optie voor studenten die de schoolkleding niet kunnen veroorloven. Uiteraard kan de school advies geven om het kledingpakket alsnog bij Logomotion aan te schaffen, maar mocht dat niet haalbaar zijn voor studenten, dan zou het handig zijn om een budget optie te hebben. Het samenstellen van deze optie moet echter wel in samenspraak gaan met de horeca vakdocenten, aangezien veiligheid en hygiëne hier een rol bij spelen.

# 7 DISCUSSIE

In dit laatste hoofdstuk wordt het volledige adviesrapport geëvalueerd. Hierbij wordt met een kritische blik gekeken naar de sterke punten en verbeterpunten op zowel de inhoud van het rapport als het proces. Aan de hand van de evaluatie worden er aanpassingen en vervolgacties beschreven.

## 7.1 EVALUATIE PROCES

Het eerste deel van deze evaluatie bestaat uit een evaluatie van het proces. Hierbij wordt er gekeken naar de gemaakte keuzes tijdens het onderzoek, de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek.

### **Validiteit Meetinstrument**

Het meetinstrument (de topiclijst) is niet alleen gebaseerd op de uitkomst van de steekproef, maar ook op aanvullende literatuur rondom studentervaringen en studenttevredenheid. Daarmee kan er worden vastgesteld dat de inhoud van de topiclijst correct is, en heeft gemeten wat er gemeten had moeten worden: de ervaringen van studenten.

De topiclijst bevat echter een groot aantal voorwerpen, waardoor de focus van het onderzoek erg breed lag. Hierdoor zijn de inhoudsvalidatie en de begripsvalidatie hoog. Er zijn echter ook nadelen. Door veel onderwerpen te behandelen is er namelijk een beetje informatie verzameld over een groot aantal onderwerpen, in plaats van veel informatie over een specifiek onderwerp.

### **Validiteit Focusgroepinterviews**

De topiclijst is vervolgens ingezet tijdens focusgroepinterviews, en de vorm van deze interviews hebben de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek waarschijnlijk negatief beïnvloedt. Deze punten zijn hieronder uitgewerkt:

#### **Groepsgrootte**

De focusgroepen bestonden niet uit even aantallen. Hierdoor zijn sommige leerjaren meer gerepresenteerd dan anderen. Ook hadden studenten in de kleinere focusgroepen meer ruimte om hun mening te delen, terwijl de interviews in de grotere focusgroepen wat chaotischer waren omdat er meer mensen aan het woord moesten/wilden komen.

#### **Setting**

De focusgroepinterviews zijn in verschillende ruimtes afgenomen, wat eventueel de gemoedstoestand van studenten heeft kunnen beïnvloeden. Zo is er een interview afgenomen in het hospitalitylab, waar studenten toegang hadden tot koffie en thee en er geen ramen zijn waardoor andere studenten naar binnen konden kijken. Andere interviews zijn echter afgenomen in een lokaal, zonder koffie of thee, en mét ramen waardoor andere studenten naar binnen konden kijken. Het is mogelijk dat deze setting de gemoedstoestand van studenten heeft beïnvloed.

### **Interview Structuur**

Om validiteit en betrouwbaarheid te creëren in een onderzoek, is het van belang dat interviewvragen bij elke deelnemer op dezelfde manier worden gesteld. Gebeurt dit niet, dan kunnen de antwoorden hierdoor worden beïnvloed. De interviews waren tijdens het onderzoek echter niet gestructureerd, en de vragen waren van tevoren niet duidelijk uitgeschreven, dit is ook terug te horen in de audio opnames. Dit kan dus een negatief effect hebben gehad op de validiteit en betrouwbaarheid.

### **Gemoedstoestand onderzoeker**

Een paar interviews zijn afgenomen nadat de onderzoeker uit een persoonlijk conflict kwam, wat grote invloed had op de gemoedstoestand en focus van de onderzoeker. Dit is ook terug te horen in de audio opnames.

In sommige interviews blijft de onderzoeker bijvoorbeeld volledig onpartijdig, wat ze enkel oppervlakkig samen en stelt ze vervolgens een vervolgvraag. Bij andere interviews (degene na het conflict) valt het op dat de onderzoeker zich iets meer mengt in het gesprek, door 'snel en duidelijk samen te vatten'.

Door echter samen te vatten voordat iedereen is uitgesproken, of al aannames te maken op basis van een paar kleine dingen die zijn gezegd, worden de interviews al snel een bepaalde richting opgeduwd. Studenten stemden namelijk snel in met de onderzoeker, in plaats van eerst zelf hun mening te geven.

Daarnaast was het bij één interview ook te zien dat de onderzoeker zich niet goed voelde. Voordat het interview begon werd dit namelijk opgemerkt door studenten. Studenten kunnen hierdoor het gevoel hebben gehad dat ze de onderzoeker tegemoet moesten komen, wat hun antwoorden heeft kunnen beïnvloeden.

### **Tijd**

Per interview is er ongeveer 30 minuten uitgetrokken, terwijl dit eigenlijk te weinig was voor het grote aantal onderwerpen wat besproken moest worden. Hierdoor moesten onderwerpen soms eerder afgekapt worden, waardoor studenten misschien niet alles hebben kunnen delen wat ze hadden willen delen.

## **7.2 EVALUATIE RAPPORT**

Het tweede deel van deze evaluatie bestaat uit een evaluatie van het onderzoeksrapport. Hierbij wordt er vooral gekeken naar de kwaliteit, validiteit en betrouwbaarheid van de conclusie en het advies.

### **Betrouwbaarheid conclusie**

Als er naar de grove resultaten wordt gekeken (op te vragen bij de onderzoeker) waarin er is geturfd hoe vaak bepaalde dingen zijn gezegd, ligt de betrouwbaarheid vrij hoog. Zo geven studenten uit verschillende leerjaren, en ook van verschillende opleidingen, grotendeels dezelfde antwoorden op vragen.

### **Kwaliteit adviezen**

In een eerdere versie van dit adviesrapport waren bijna alle grove resultaten meegenomen (ook resultaten die voortkwamen uit slechts één antwoord van één specifieke student), waardoor er ook 7 adviezen waren opgesteld. Sommige van deze adviezen konden echter niet goed worden onderbouwd, dus deze zijn later weer verwijderd. Nu worden alleen de adviezen benoemd uit de rode draad van de focusgroepen. Deze adviezen kunnen namelijk beter worden onderbouwd, en zijn minder vaag. Omdat er nu slechts 4 adviezen zijn, kan de opdrachtgever hier ook doelgerichter mee aan de slag. Er is hard gewerkt om deze adviezen zo volledig mogelijk uit te werken, zodat de opdrachtgever er direct iets mee kan.

### 7.3 AANBEVELINGEN/ADVIEZEN VERVOLGONDERZOEK

In paragraaf 7.1 wordt benoemd dat er wat fouten zijn gemaakt tijdens het onderzoek, vooral op het gebied van validiteit. Daarom zijn er een paar aanbevelingen/adviezen opgesteld om de validiteit van de huidige resultaten te versterken.

#### **Vervolg Enquête**

Om de resultaten van het onderzoek te controleren, wordt het aangeraden om een klein vervolgonderzoek te doen. Het advies is om een globale enquête naar studenten te sturen omtrent studentervaringen, om te kijken of hun antwoorden overeenkomen met de resultaten van het onderzoek. Het advies is om gebruik te maken van vragen met beoordelingsschaal, om de enquête makkelijk en laagdrempelig te maken voor studenten. Het is mogelijk niet-verplichte velden toe te voegen waar studenten eventueel hun antwoord kunnen onderbouwen.

#### **Evaluatie Focusgroepen**

Een andere optie is om de resultaten van het onderzoek terug te koppelen aan studenten. Tijdens de SLB-lessen kunnen docenten bijvoorbeeld een half uurtje inplannen om de resultaten van het onderzoek (en het bijpassende advies) te delen met hun studenten. De vraag die hierbij centraal staat is: zijn jullie het eens met de resultaten en het bijpassende advies?

Er kan hier een bepaalde co-creatie ingezet kunnen worden, waarin studenten actief meedenken over het advies en hier eventueel feedback op kunnen geven. Door dit te doen kan ook het gevoel van autonomie bij studenten worden versterkt, wat volgens de zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2013) en het CAR-model (Niemic & Ryan, 2009) bij kan dragen aan motivatie en een krachtige leeromgeving.

Eén ding waar echter rekening mee gehouden moet worden is dat door de resultaten te lezen, studenten dingen plotseling als een probleem zien, terwijl ze dat eerder nog niet zo zagen. Het is dus een optie om alleen het advies te delen, en niet de resultaten. Op deze manier wordt er meer een probleemoplossende tactiek gebruikt: niet terugkijkend op het verleden, maar vooruitkijkend naar de toekomst.

### 7.4 AANBEVELINGEN/ADVIEZEN HERHAALONDERZOEK

Mocht dit onderzoek ooit opnieuw uitgevoerd worden, zijn hieronder aanbevelingen en adviezen opgesteld, om ervoor te zorgen dat de gemaakte fouten niet herhaald worden.

#### **Focus**

De focus van het onderzoek was vrij breed, misschien wel té breed. Het eerste advies voor een vervolg of herhaling van dit onderzoek is daarom om het onderwerp iets te kaderen. Hoe dat aangepakt kan worden, wordt hieronder beschreven.

#### **Niet-gerichte, aselechte, quota steekproef**

Voor een herhaling van dit onderzoek wordt geadviseerd om een *niet-gerichte, aselechte, quotasteekproef* uit te voeren:

Zorg voor een goede representatie. Dit betekent dat er studenten uit alle leerjaren meegenomen moeten worden in de steekproef. Het advies is daarom om een *niet-gerichte steekproef* uit te voeren, wat betekent dat er niet wordt gefilterd op extreem tevreden of extreem ontevreden studenten, maar dat iedereen een kans maakt om gekozen te worden. Op deze manier ontstaat er een groep die de populatie het best vertegenwoordigt (Baarda, et al., 2013). Om dit aan te sterken is het advies de steekproef *aselect* uit te voeren, waarmee wordt bedoeld dat de selectie van deelnemers is gebaseerd op toeval. Het is echter wel van belang dat studenten uit alle leerjaren deelnemen aan de steekproef, waardoor een *quotasteekproef* het meest passend is. Er

wordt dan van tevoren een quotum vastgesteld, bijvoorbeeld: 10 studenten per leerjaar, totaal 30 studenten.

Het advies is om deze steekproef uit te voeren in de vorm van enquêtes, waar alle factoren omtrent studentervaringen terugkomen. Om de enquête zo makkelijk en laagdrempelig mogelijk te maken voor studenten zouden de vragen in een beoordelingsschaal gesteld kunnen worden. Voorbeeld: *Op een schaal van 1 tot 10, hoe tevreden ben je over het schoolgebouw?* Vervolgens kan er een optie toegevoegd worden waarin studenten een onderbouwing kwijt kunnen als ze daar behoefte aan hebben. Deze optie is niet verplicht.

Als er genoeg reacties zijn verzameld, hebben alle factoren die invloed kunnen hebben op de studentervaring een gemiddeld cijfer op een schaal van 1 tot 10 gekregen. Aan de hand van die cijfers kan de onderzoeker de factoren met de laagste score meenemen in het onderzoek. Op die manier is het onderzoek meer gefocust en gekaderd.

### **Halfgestructureerde individuele interviews**

Tijdens het onderzoek zijn er focusgroepinterviews afgenomen, maar achteraf wordt dit afgeraden. Door studenten in groepen te laten praten kost het onderzoek minder tijd, maar is de kans ook groter dat de resultaten minder betrouwbaar zijn. Dit komt omdat studenten zich kunnen laten beïnvloeden door de mening van anderen. Daarom is het advies om halfgestructureerde individuele interviews te houden.

Het doel van de interviews is om de factoren met de laagste score uit de steekproef uit te vragen. Waarom zijn deze factoren zo laag beoordeeld? En wat kan de opleiding doen om dit te verbeteren? In een halfgestructureerd interview liggen de onderwerpen en belangrijkste vragen vast, waardoor er in elk interview dezelfde onderwerpen worden besproken. Door elk interview zoveel mogelijk in dezelfde structuur te houden, is de kans groter dat de resultaten valide en betrouwbaar zijn.

## **7.6 REFLECTIE EIGEN ROL**

Om dit adviesrapport af te sluiten wordt er gereflecteerd op de eigen rol als onderzoeker en toekomstig toegepast psycholoog. Dit wordt gedaan aan de hand van de TP-competentie 'professioneel handelen'. Aangezien dit een persoonlijke reflectie is, wordt er daarom vanuit de ik-vorm gesproken.

### **Onderzoekende/analytische houding**

Onderzoeken is nooit mijn sterkste kwaliteit geweest, en dus vooral in het voorbereiden van het onderzoek heb ik wat steken laten vallen. Dat neemt niet weg dat de onderzoekende houding er wel daadwerkelijk was, wat ook blijkt uit het feit dat ik vanaf het begin juist te veel factoren wilde onderzoeken. Op die manier heb ik het echter moeilijk en onoverzichtelijk voor mezelf gemaakt, en blijkt het na afloop ook dat ik mijn steekproef en onderzoek niet goed genoeg heb voorbereid.

Om dit goed te maken heb ik na afloop extra kritisch gekeken naar de onderzoeksopzet. Hierdoor kon ik aantonen waar de fouten zijn gemaakt, en hoe deze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

### **Ondernemende houding**

Mijn ondernemende houding is terug te zien in mijn zelfstandigheid, en vooral in het ontwikkelen van het advies. Eigenlijk wilde ik aan het begin van de opdracht al in actie schieten, en denken in oplossingen. Mijn talent ligt namelijk in het uitvoerende gedeelte: het bedenken en ontwikkelen van nieuwe wegen en ideeën. Ik vind het leuk om dingen op te zetten en uit te voeren, het liefst ook een beetje impulsief. Alhoewel dit aan de ene kant een talent is, moet ik mezelf echter tegenhouden zodat ik niet te snel ga. Want wat er dan gebeurt is dat ik wel een goed idee heb, maar wat slecht is onderbouwd.

## **Samenwerken**

Over het algemeen ben ik goed in samenwerken. Ik kan luisteren, samenvatten en doorvragen. Ik kan feedback op een respectvolle wijze geven en ontvangen, sta open voor meningen van anderen en ben erg flexibel. Tijdens het ontwikkelen van dit adviesrapport had ik echter iets meer samen mogen werken. Ik merkte dat als ik tegen bepaalde dingen aanliep, ik niet op zoek ging naar hulp, maar dingen juist zelf probeerde oplossen. Als dit niet lukte resulteerde dat in uitstelgedrag, waardoor ik uiteindelijk veel vertraging heb opgelopen. Waar ik trots op ben, is dat ik na vele worstelingen wel eindelijk mijn netwerk ben ingedoken, en hulp heb gevraagd aan mensen met kennis van mijn opleiding en opdracht. Dit heeft geholpen om probleemoplossend door te werken.

## **Inclusiviteit/Diversiteit**

Aangezien ik tijdens deze opdracht te maken had met een hoop verschillende studenten (op het gebied van o.a. afkomst, religie, gender, geslacht, seksuele voorkeur, huidskleur, etc.) heb ik mijn best gedaan om iedereen zo veel mogelijk te betrekken. Vooral omdat ik zelf ook deel uitmaak van een minderheidsgroep die veel discriminatie over zich heen krijgt, is het een van mijn speerpunten om iedereen gelijk te behandelen en daarbij mijn eigen vooroordelen los te laten. Tijdens mijn onderzoek heb ik dit gedaan door niet alleen enthousiaste studenten te vragen voor de focusgroepen, maar ook de studenten die zich (vanwege verscheidene redenen) iets meer terugtrekken in het lokaal. Dit heb ik gedaan om de focusgroepen zo representatief mogelijk te maken.

## **Reflectief vermogen**

Tegen de tijd dat dit rapport eigenlijk allang afgerond had kunnen zijn, besepte ik dat ik een dringende behoefte had aan feedback. Ik heb mensen uit mijn omgeving ingeschakeld die afgestudeerd zijn voor opleidingen die aansluiten bij die van mij, en heb hen gevraagd om feedback. Ik heb deze met open armen ontvangen en verwerkt in mijn adviesrapport. Daarnaast vind ik feedback ook belangrijk, omdat dit bijdraagt aan mijn persoonlijke en professionele ontwikkeling. Ook heb ik feedback van de opdrachtgever gevraagd, en deze verwerkt in het adviesrapport.

## **Ethische afweging & verantwoording**

Sommige studenten die ik heb geïnterviewd tijdens het onderzoek, zijn studenten die ik tijdens een vorige stage les heb gegeven. Dit kon zorgen voor een wisseling in het contact met studenten, aangezien ik als onderzoeker in een hele andere rol zit dan als docent. Ik kan best begrijpen dat je als student niet alles tegen je docent durft te zeggen, terwijl het tijdens het onderzoek juist de bedoeling was dat studenten hun ongefilterde mening gaven. Ik heb dit daarom bespreekbaar gemaakt met de studenten om zo een veilige omgeving te creëren. Door hier netjes en bewust mee om te gaan, zijn er geen ethische kwesties voorgekomen die extra aandacht of reflectie nodig hebben.

## **Reflexief handelen**

Bij deze neem ik verantwoordelijkheid voor alle gemaakte keuzes tijdens het proces van dit adviesrapport. Ik geef toe dat ik fouten heb gemaakt tijdens het voorbereiden en uitvoeren van het onderzoek, dat ik veel uitstelgedrag heb getoond, en dat ik meer mensen in had moeten schakelen om me hierbij te ondersteunen. Al mijn gemaakte keuzes kan ik verklaren, toelichten en/of onderbouwen. Ook weet ik dankzij het hele proces hoe ik in het vervolg betere keuzes kan maken.

# LITERATUURLIJST

- Appleton-Knapp, S., & Krentler, K. (2006). Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*, pp. 254-264.
- Baard, M., Postma, A., & Ettes, M. (2022). *Auditrapport Onderwijs en Kwaliteitsborging*. Almere: ROC van Flevoland.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., van der Velden, T., & de Goede, M. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- bol.com. (sd). Opgeroepen op januari 5, 2023, van bol.com
- bookmatch. (sd). Opgeroepen op januari 5, 2023, van <https://www.bookmatch.nl/>
- Brinkman, J., & Oldenhuis, H. (2014). *Beroep op onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Brug, J., van Assema, P., & Lechner, L. (2017). *Gezondheidsvoorlichting en Gedragsverandering*. Assen: Drukkerij Van Gorcum.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2013). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer Science & Business Media.
- Dedding, C., Jurrius, K., Moonen, X., & Rutjes, L. (2013). *Kinderen en Jongeren Actief in Wetenschappelijk Onderzoek*. Tiel: Uitgeverij Lannoo.
- Ebbens, S., & Ettehoven, S. (202). *Effectief Leren*. Groningen: Noordhoff.
- Garci a-Aracil, A. (2009). Europea graduates' level of satisfaction with higher education. *Journal of Higher Education*, 1-21.
- Geerts, W., & van Kralingen, R. (2020). *Handboek voor Leraren*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs. (2022). *JOB-monitor 2022*. Nijmegen: ResearchNed Nijmegen.
- Keuzegids. (2022). *MBO Keuzegids 2022*. Someren: Drukkerij Claessens.
- Kolb, D. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, pp. 172-198.
- Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Marzo Navarro, M., Pedraja Iglesias, M., & Rivera Torres, P. (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, pp. 505-526.
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2018). *Bestuursakkoord OCW - MBO-Raad 2018-2022: Trots, vertrouwen en lef*. Rijksoverheid. Opgehaald van <https://open.overheid.nl/repository/ronl-de1f52db-9cbb-4475-83ef-388efc295d40/1/pdf/bestuursakkoord-mbo-2018-2022-trots-vertrouwen-en-lef.pdf>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (sd). *Servicedocument schoolkosten*. Rijksoverheid. Opgeroepen op januari 5, 2023, van <https://open.overheid.nl/repository/ronl-831b9f1f-2577-458a-bcea-e68f101248ed/1/pdf/servicedocument-schoolkosten.pdf>
- Niemiec, C. P., & Ryan, R. M. (2009, juni 25). Autonomy, competence, and relatedness in the classroom: Applying self-determination theory to educational practice. *Theory and Research in Education*, pp. 133 - 144.
- NOS. (2021, juni 24). De horeca schreeuwt om personeel, maar oud-medewerkers willen niet terug. Opgehaald van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2386487-de-horeca-schreeuwt-om-personeel-maar-oud-medewerkers-willen-niet-terug>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, pp. 12-40.
- Petty, R. E., & Briñol, P. (2011). The elaboration likelihood model. *Handbook of theories of social psychology 1*, pp. 224-245.
- Rijksoverheid. (2021, november 11). Mentale gezondheid studenten onder druk. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/11/11/mentale-gezondheid-studenten-onder-druk#:~:text=Bijna%20alle%20studenten%20ervaren%20stress,prestatiedruk%20vanuit%20zichzelf%20of%20anderen>.

- ROC van Amsterdam - ROC van Flevoland. (2021). *Geïntegreerd jaardocument 2020*. Amsterdam.
- ROC van Flevoland. (sd). *Manager / Ondernemer Horeca*. Opgeroepen op januari 5, 2023, van <https://www.rocvanflevoland.nl/MBO-onderwijs/Sectoren/Horeca-Facilitair/Manager-Ondernemer-Horeca#praktische-informatie>
- Ryan, R., & Deci, E. (2018). *Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness*. New York: Guilford Press.
- Studers. (sd). *Home*. Opgeroepen op januari 5, 2023, van <https://www.studers.nl/>
- Studers. (sd). *Kan ik 2ehands boeken bestellen?* Opgeroepen op januari 5, 2023, van <https://studers-faq.we-assist.io/help/nl/articles/59341b0fed308a047176aa56-kan-ik-2ehands-boeken-bestellen>
- van Meel, J. (2011). *Hoe kan de docent door zijn gedrag de leerling motiveren? Een onderzoek naar motiverend docentgedrag*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Weerasinghe, S., Lalitha, R., & Fernando, S. (2017). Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review. *American Journal of Educational Research*, 533-539.
- Wilkins, S., & Stephens Balakrishnan, M. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, pp. 143-156.
- Zitter, I., & Hoeve, A. (2012, juni 26). Hybrid Learning Environments: Merging Learning and Work Processes to Facilitate Knowledge Integration and Transitions. *OECD Education Working Papers*. Opgehaald van [https://www.oecd-ilibrary.org/education/hybrid-learning-environments\\_5k97785xwdfv-en](https://www.oecd-ilibrary.org/education/hybrid-learning-environments_5k97785xwdfv-en)

## BIJLAGE 1: OVERZICHT SCHOOLKOSTEN

| <b>MANAGER / ONDERNEMER HORECA LEERJAAR 1</b>                                                    |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Schoolkosten (praktijklessen, overig lesmateriaal en reproductiekosten)                          | 98,00           |
| Schoonkleding bestaande uit nette schoenen zwart (50,-) en kledingpakket (285,-)                 | 335,00          |
| Engels A2-niveau voor de Horeca (ENG A2 HOR)                                                     | 30,50           |
| Duits A1-niv voor horeca toerisme en recreatie (DUI A1 HTR)                                      | 33,50           |
| (ECK) Studiereader Startrekenen MBO (nieuwe rekeneisen)                                          | 41,50           |
| (ECK) Losse licentie online profielwebsite + skills + interactief portfolio (12 mnd, schooljaar) | 12,00           |
| Personal Impact MBO College Poort Leisure & Hospitality Studentlicentie 3 jaar                   | 54,24           |
| 3-jarige online licentie SVH Manager Ondernemer Horeca                                           | 300,00          |
| Praktijksoftw: Hotellerie en resort - LodgeGate bij Hotels Onl (PST 11)                          | 32,50           |
| Commerciële calculaties in MCE (MCE CC)                                                          | 32,50           |
| Keuzedeel: Belevingsgericht werken (KZD BGW)                                                     | 30,50           |
| Global Impact MBO College Poort Leisure & Hospitality Studentlicentie 1 jaar                     | 20,33           |
| Laptop (zelf aanschaffen)                                                                        | -               |
| <b>Totaal Leerjaar 1</b>                                                                         | <b>1020,57</b>  |
| <b>MANAGER / ONDERNEMER HORECA LEERJAAR 2</b>                                                    |                 |
| Schoolkosten (praktijklessen, overig lesmateriaal en reproductiekosten)                          | 98,00           |
| Engels B1-niveau voor horeca (ENG B1 HO)                                                         | 34,50           |
| Duits A2-niv voor horeca toerisme en recreatie (DUI A2 HTR)                                      | 32,50           |
| Startrekenen online + examencoach rekenen (ER), lic 12 mnd                                       | 19,50           |
| Leidinggeven en communicatie (LHO 2B)                                                            | 30,50           |
| Begroten van financiën (LHO 3b)                                                                  | 36,50           |
| <b>Totaal Leerjaar 2</b>                                                                         | <b>251,50</b>   |
| <b>MANAGER / ONDERNEMER HORECA LEERJAAR 3</b>                                                    |                 |
| Schoolkosten (overig lesmateriaal en reproductiekosten)                                          | 48,00           |
| Bewaken van financiën (TRL 3a)                                                                   | 36,50           |
| Ondernemingsplan voor de Horeca                                                                  | 35,00           |
| <b>Totaal Leerjaar 3</b>                                                                         | <b>186,50</b>   |
| <b>Totaal Leerjaar 1 + 2 + 3</b>                                                                 | <b>1.458,57</b> |

| <b>LEISURE &amp; HOSPITALITY LEERJAAR 1</b>                                                      |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Schoolkosten (overig lesmateriaal & reproductiekosten)                                           | 20,00         |
| Duits A1-niv voor horeca toerisme en recreatie (DUI A1 HTR)                                      | 33,50         |
| Engels A2 voor Travel, Leisure & Hospitality (ENG A2 TLH)                                        | 34,50         |
| (ECK) Studiereader Startrekenen MBO (nieuwe rekeneisen)                                          | 41,50         |
| Commerciële calculaties in MCE (MCE CC)                                                          | 32,50         |
| Laptop (zelf aanschaffen)                                                                        | -             |
| Keuzedeel: Belevingsgericht werken (KZD BGW)                                                     | 30,50         |
| (ECK) Losse licentie online profielwebsite + skills + interactief portfolio (12 mnd, schooljaar) | 12,00         |
| Personal Impact MBO College Poort Leisure & Hospitality Studentlicentie 3 jaar                   | 54,24         |
| Global Impact MBO College Poort Leisure & Hospitality Studentlicentie 1 jaar                     | 20,33         |
| <b>Totaal Leerjaar 1</b>                                                                         | <b>279,07</b> |
| <b>LEISURE &amp; HOSPITALITY LEERJAAR 2</b>                                                      |               |
| Duits A2-niv voor horeca toerisme en recreatie (DUI A2 HTR)                                      | 32,50         |
| Engels B1-niveau Travel, Leisure & Hospitality (ENG B1 TLH)                                      | 34,50         |
| Startrekenen online + examencoach rekenen (ER), lic 12 mnd                                       | 19,50         |
| E-Licentie: Begroten van financiën (E-TRL 3B)                                                    | 27,50         |
| Kerntaak 2: Geeft leiding (TLH K2)                                                               | 39,50         |
| <b>Totaal Leerjaar 2</b>                                                                         | <b>153,50</b> |
| <b>LEISURE &amp; HOSPITALITY LEERJAAR 3</b>                                                      |               |
| Reader Engels                                                                                    | 10,00         |
| Bewaken van financiën (TRL 3a)                                                                   | 36,50         |
| <b>Totaal Leerjaar 3</b>                                                                         | <b>46,50</b>  |
| <b>Totaal Leerjaar 1 + 2 + 3</b>                                                                 | <b>479,07</b> |

## BIJLAGE 2: STO 2018 - 2020

| HOM                      |                                                   |               | 2020       | 2019       | 2018       | Poort 2020 | Poort 2019 | Poort 2018 |
|--------------------------|---------------------------------------------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Schaal en respons</b> |                                                   | <b>Schaal</b> | <b>206</b> | <b>185</b> | <b>176</b> |            | <b>627</b> | <b>604</b> |
| 1                        | Ik leer veel tijdens mijn opleiding               | 1-5           | 3,6        | 3,3        | 3,1        | 3,5        | 3,3        | 3,5        |
| 2                        | De docenten motiveren mij                         | 1-5           | 2,6        | 3,1        | 3,3        | 3,3        | 2,9        | 3,2        |
| 3                        | De toetsen sluiten aan op de lesstof              | 1-5           | 3,2        | 3,6        | 3,7        | 3,6        | 3,6        | 3,6        |
| 4                        | Wat ik in de lessen leer, sluit aan op mijn stage | 1-5           | 2,75       | 3,8        | 3,2        | 3,2        | 3,0        | 3,2        |
| 5                        | De docenten vragen wat ik van de lessen vind      | 1-5           | 2,6        | 2,2        | 2,6        | 3,5        | 2,5        | 2,6        |
| 6                        | Ik word geholpen als ik vragen of problemen heb   | 1-5           | 3,3        | 3,5        | 3,9        | 3,7        | 3,6        | 3,7        |
| 7                        | Ik word geïnformeerd over schoolzaken             | 1-5           | 2,9        | 3,1        | 3,1        | 3,8        | 2,9        | 3,1        |
| 8                        | De sfeer op school is .....                       | 1-5           | 3,3        | 3,4        | 3,9        | 3,6        | 3,4        | 3,5        |
| 9                        | De voorbereiding op de stage is .....             | 1-5           | 1,6        | 3          | 2,6        | 2,8        | 2,7        | 3,1        |
| 10                       | De begeleiding tijdens de stage is .....          | 1-5           | 1,25       | 3,3        | 3,2        | 3,0        | 2,8        | 3,2        |
| <b>11</b>                | <b>Ik geef mijn opleiding het rapportcijfer</b>   | <b>1-10</b>   | <b>6</b>   | <b>6,4</b> | <b>6,7</b> | <b>6,7</b> | <b>6,3</b> | <b>6,7</b> |
| 12                       | Wat is volgens jou een superschool?               | Open vraag    |            |            |            |            |            |            |
| 13                       | Mijn opleiding voldoet hier aan                   | 1-5           | 2,90       | 2,84       | 3,17       | 3,4        | 2,8        | 3,0        |

| L&H                      |                                                   |               | 2020       | 2019       | 2018       | Poort 2020 | Poort 2019 | Poort 2018 |
|--------------------------|---------------------------------------------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Schaal en respons</b> |                                                   | <b>Schaal</b> | <b>206</b> | <b>185</b> | <b>176</b> |            | <b>627</b> | <b>604</b> |
| 1                        | Ik leer veel tijdens mijn opleiding               | 1-5           | 3,2        | 3,4        | 3,5        | 3,5        | 3,3        | 3,5        |
| 2                        | De docenten motiveren mij                         | 1-5           | 3,0        | 3,2        | 3,1        | 3,3        | 2,9        | 3,2        |
| 3                        | De toetsen sluiten aan op de lesstof              | 1-5           | 3,7        | 3,8        | 3,8        | 3,6        | 3,6        | 3,6        |
| 4                        | Wat ik in de lessen leer, sluit aan op mijn stage | 1-5           | 3,4        | 3,1        | 3,0        | 3,2        | 3,0        | 3,2        |
| 5                        | De docenten vragen wat ik van de lessen vind      | 1-5           | 2,9        | 2,5        | 2,2        | 3,5        | 2,5        | 2,6        |
| 6                        | Ik word geholpen als ik vragen of problemen heb   | 1-5           | 4,0        | 3,6        | 3,3        | 3,7        | 3,6        | 3,7        |
| 7                        | Ik word geïnformeerd over schoolzaken             | 1-5           | 2,9        | 3,1        | 3,2        | 3,8        | 2,9        | 3,1        |
| 8                        | De sfeer op school is .....                       | 1-5           | 3,3        | 3,4        | 3,6        | 3,6        | 3,4        | 3,5        |
| 9                        | De voorbereiding op de stage is .....             | 1-5           | 2,7        | 2,9        | 3,1        | 2,8        | 2,7        | 3,1        |
| 10                       | De begeleiding tijdens de stage is .....          | 1-5           | 2,8        | 2,8        | 3,1        | 3,0        | 2,8        | 3,2        |
| <b>11</b>                | <b>Ik geef mijn opleiding het rapportcijfer</b>   | <b>1-10</b>   | <b>6,3</b> | <b>6,5</b> | <b>6,9</b> | <b>6,7</b> | <b>6,3</b> | <b>6,7</b> |
| 12                       | Wat is volgens jou een superschool?               | Open vraag    |            |            |            |            |            |            |
| 13                       | Mijn opleiding voldoet hier aan                   | 1-5           | 3,04       | 2,97       | 3,04       | 3,4        | 2,8        | 3,0        |

verbetering tov vorig jaar

verslechtering tov vorig jaar

| Studenttevredenheid (STO) |                                              | 2019 | 2020 | 2021 |                          |
|---------------------------|----------------------------------------------|------|------|------|--------------------------|
| Bc-code                   | Opleiding                                    |      |      |      |                          |
|                           | Leidinggevende leisure & hospitality         | 6,47 | 6,33 | 7,73 |                          |
|                           | Zelfstandig medewerker leisure & hospitality | 4,5  | 6,2  | 7,00 |                          |
|                           | Manager/ondernemer horeca                    | 6,42 | 6    | 6,54 |                          |
|                           | Medewerker evenementenorganisatie            | nvt  | nvt  | 6,17 |                          |
|                           | Travel, Leisure & Hospitality                | 6,22 | 7,08 | 6,14 |                          |
|                           | 25197 DTP (Allround DTP-er)                  | 6,23 | 5    | 6,00 |                          |
|                           | 25201 Mediavormgeving (Mediavormgever)       | 5,93 | 6,74 | 5,67 |                          |
|                           | 25633 Mediavormgeving (Mediavormgever)       |      |      | 7,23 |                          |
|                           | 25592 Mediamaken (Allround mediamaker)       |      |      | 3    | geen cijfers beschikbaar |