



**Visitatierapport cluster
Hospitality Business: lectoraat
Ethiek & Technologie en
Hospitality in Netwerken**

Colofon

Datum 8 februari 2021

Referentie

Versie definitief

Afdeling Kwaliteit & Regelgeving

Auteur Visitatiecommissie

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Inleiding en samenvatting.....	4
1 Onderzoeksprofiel en doelstellingen.....	7
1.1 Onderzoeksprofiel en onderzoeksprogramma.....	7
1.2 Relatie met Saxion Strategisch Plan	9
1.3 Afstemming met stakeholders	9
1.4 Oordeel standaard 1.....	9
2 Organisatie, mensen en middelen, samenwerkingsverbanden	10
2.1 Organisatie- en beslissingsstructuur.....	10
2.2 Personeel	10
2.3 Voorzieningen en middelen	11
2.4 Samenwerking en (internationale) netwerken	11
2.5 Oordeel standaard 2.....	12
3 Onderzoeksproces	13
3.1 Onderzoeksaanpak	13
3.2 Peer review	13
3.3 Oordeel standaard 3.....	14
4 Resultaten en impact.....	15
4.1 Resultaten en impact kennisontwikkeling.....	15
4.2 Resultaten en impact beroepspraktijk en maatschappij	16
4.3 Resultaten en impact onderwijs en professionalisering	16
4.4 Oordeel standaard 4.....	17
5 Evaluatie van processen en resultaten.....	18
5.1 Inleiding.....	18
5.2 Kwaliteitsbeleid, evaluaties, verbeterbeleid, verbetermaatregelen	19
5.3 Kwaliteitscultuur	19
5.4 Betrokkenheid stakeholders	19
5.5 Managementinformatie.....	20
5.6 Oordeel standaard 5.....	20
Bijlage 1: Dagindeling online visitatie cluster Hospitality Business: lectoraten Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken op 12-11-20.....	21

Inleiding en samenvatting

Inleiding

Clustervisitatie

Saxion heeft op advies van de Commissie Evaluatie Kwaliteit Onderzoek (CEKO) vanaf 2020 gekozen voor een geclusterde aanpak van de uitvoering van de visitaties van haar lectoraten. De lectoraten zijn bij Saxion vanwege de wisselwerking en afstemming met het onderwijs gekoppeld aan academies (en dus niet in aparte organisatorische onderzoekseenheden ondergebracht). Een academie is binnen Saxion een organisatie-eenheid van inhoudelijke verwante opleidingen en daaraan gerelateerde lectoraten.

De academies zijn als eenheid voor de clustervisitatie van de lectoraten gekozen. Deze visitatie richt zich op het cluster Hospitality Business en betreft de onder de academie Hospitality Business School (HBS) ressorterende lectoraten 'Hospitality in Netwerken' en 'Ethiek & Technologie' (in het vervolg van het rapport respectievelijk aangeduid met Hospitality en E&T). Het eerste lectoraat is qua thematiek nauw verwant met de opleidingen van de academie HBS. Het tweede lectoraat heeft een Saxionbrede insteek en is organisatorisch ingebed bij de academie HBS.

Door het ontbreken van een onderzoeksprogramma voor het cluster Hospitality Business heeft de commissie ervaren dat het om twee afzonderlijke lectoraten gaat en dat daarmee eigenlijk twee aparte onderzoekseenheden zijn gevisiteerd met ieder hun eigen zelfevaluatierapport. Dit betekent dat de commissie zich genoodzaakt voelt de lectoraten per standaard te beoordelen op hun eigen merites. Waar mogelijk wordt een gezamenlijke bevinding en oordeel gegeven, waar bevindingen per lectoraat variëren, zal dit worden vermeld.

Beide lectoraten sluiten aan op de speerpunten binnen Saxion. Saxion heeft Living Technology als leidend thema voor zowel het onderwijs als het onderzoek. Voor onderzoek zijn daar in 2020 vijf zwaartepunten voor geformuleerd, namelijk circulaire innovatie en energietransitie, gezondheid en welzijn, veiligheid en digitalisering, sleuteltechnologieën/methodologieën en maatschappelijke innovatie.

Beide lectoraten zijn recent, in 2018, gestart met nieuwe lectoren. Het lectoraat Hospitality als vervolg op de respectievelijk in 2013 en 2015 beëindigde lectoraten Experience in Hospitality & Leisure en Experience & Service. Het lectoraat Ethiek & Technologie bouwt voort op het gelijknamige lectoraat onder leiding van lector Martine Vonk (tot 2017).

Werkwijze

De commissie bestond uit:

- Mw. dr. ir. M. (Marika) Hettinga, lector ICT-innovaties in de zorg, Hogeschool Windesheim (voorzitter)
- Dhr. T. (Thomas) Thijssen (Msc), consultant Hospitality en innovation (expert)
- Mw. dr. A.H.J.M. (Ankie) Hoefnagels, lector Global Competences, Zuyd Hogeschool (expert)
- Mw. drs. J.A. (Anke) Thijsen, beleidsadviseur Saxion (secretaris).

De commissie heeft gebruik gemaakt van de zelfevaluatierapporten van beide lectoraten, onderliggende documenten (met name publicaties) en gesprekken met diverse bij de lectoraten betrokkenen: academiedirecteur, lectoren, docent-onderzoekers, externe en interne samenwerkingspartners en studenten.

De visitatie is uitgevoerd conform de binnen Saxion vastgestelde afspraken daarover. Zie daarvoor 'Kwaliteit als ambitie; Saxion Kwaliteitsbeleid 2016-2020' (College van Bestuur Saxion, december 2016) en de notitie 'Kwaliteitssysteem praktijkgericht onderzoek' (Bureau Kwaliteitszorg Saxion, april 2018).

Dit visitatierapport is opgebouwd volgens de standaarden van het landelijke Brancheprotocol Kwaliteitszorg Onderzoek (Vereniging Hogescholen, oktober 2015) en de Saxion-operationalisering daarvan in het Saxion Kwaliteitskader Onderzoek (College van Bestuur Saxion, september 2016).

Dit visitatierapport bevat per standaard de bevindingen en overwegingen van de visitatiecommissie over de beide lectoraten, leidend tot aanbevelingen en oordelen over de resultaten en plannen van beide lectoraten.

Conclusies en aanbevelingen

Standaard 1 Onderzoeksprofiel en doelstellingen

Het gevisiteerde cluster Hospitality Business heeft geen eigen onderzoeksprogramma opgesteld. Daarom kon er alleen gekeken worden naar de onderzoeksprogramma's van de twee lectoraten die onder de academie Hospitality Business School ressorteren. Beide lectoraten hebben vanuit een heldere missie een onderzoeksprogramma opgesteld dat zich richt op relevante, actuele thema's aansluitend op de behoeften van het werkveld en de doelen van Saxion. Het lectoraat Hospitality met gastvrijheid als centrale thema; de ethische reflectie over de impact van techniek staat centraal bij het lectoraat E&T. Beide lectoraten onderscheiden zich met hun programma van andere lectoraten.

Gezien de lectoraatsomvang adviseert de commissie het lectoraat Hospitality zich te richten op de twee meest kansrijke domeinen, namelijk Grip op gastvrijheid en Veilig en Gastvrij. Ter bevordering van de zichtbaarheid is het advies de samenhang tussen beide domeinen scherper te formuleren.

De insteek voor onderzoek van parallelle innovatietrajecten van het lectoraat E&T lijkt de commissie een veelbelovende aanpak.

Beide lectoraten hebben een uitgebreid netwerk. De bekendheid kan voor beide lectoraten versterkt worden: voor het lectoraat E&T vooral intern en voor het lectoraat Hospitality vooral extern.

De commissie beoordeelt voor beide lectoraten deze standaard als **voldoende**.

Standaard 2 Organisatie, mensen en middelen en samenwerkingsverbanden

Er is sprake van een goede samenwerking tussen de betrokken onderzoekers binnen hun eigen lectoraat. Het gaat om hoog gekwalificeerde onderzoekers, die uitgebreide netwerken hebben (regionaal en nationaal). Het lectoraat Hospitality heeft een beperkte omvang met een naar de mening van de commissie te kleine aanstellingsomvang van de beide onderzoekers. Het lectoraat draait vrijwel volledig op eerste geldstroom financiering. De commissie adviseert uitbreiding van deze financiering om het mogelijk te maken tweede en derde geldstroom financiering binnen te halen.

De aanstellingsomvang van de onderzoekers van het grotere lectoraat E&T is op orde. Het lectoraat laat een mooie groei in derde geldstroom financiering zien.

De commissie constateert dat meerdere HBS-medewerkers gebruik hebben gemaakt van de promotieregeling.

Voor de doorgroei en verdere professionalisering is het zeer wenselijk het promotiebeleid en de doorgroeimogelijkheden na promotie expliciet onderdeel te laten uitmaken van het personeels- en scholingsplan. Het actief blijven stimuleren van promotietrajecten kan zowel een positieve impuls geven aan de omvang van het onderzoekersteam als aan de kennisontwikkeling.

Versterking van de ondersteuning is noodzakelijk: goede projectondersteuning kan faciliterend werken voor de versterking van de acquisitie, de interne en externe communicatie en kan de kwaliteitszorg een impuls geven.

De commissie beoordeelt deze standaard als **goed** voor het lectoraat E&T en **voldoende** voor het lectoraat Hospitality.

Standaard 3 Onderzoeksproces

De commissie constateert dat beide lectoraten de onderzoeksstandaarden niet hebben geëxpliciteerd, maar onderzoekskwaliteit hoog in het vaandel hebben staan. Beide lectoraten hanteren een bij de vraagstelling passende onderzoeks-aanpak. Uit de publicaties is af te leiden dat beide lectoraten methodisch grondig en ethisch verantwoord onderzoek uitvoeren en daarbij de NGWI in acht nemen.

De interne peer review is vooral informeel, een meer systematische aanpak wordt bepleit. De commissie vraagt het lectoraat E&T naast aandacht voor het product aandacht aan de onderliggende aanpak te besteden.

De commissie beoordeelt deze standaard voor beide lectoraten als **goed**.

Standaard 4 Resultaten en impact

Voor beide lectoraten geldt dat ze, zeker gezien de recente start en bovendien de beperkte omvang van het lectoraat Hospitality, een redelijk aantal publicaties van hoge kwaliteit hebben opgeleverd; tevens zijn presentaties verzorgd op (inter)nationale (academische) congressen.

Het lectoraat Hospitality heeft veel studenten die onderzoek uitvoeren; dit maakt het peer reviewed publiceren lastiger. Het blijven uitvoeren van onderzoek door de onderzoekers zelf, zoals nu ook gebeurt, vindt de commissie belangrijk.

Voor het lectoraat E&T geldt dat het ethisch paralleltraject voor innovaties en de ethical readiness scan nog explicieter een centrale positie kan innemen in de toekomstige richting van het onderzoek. Dit verdient verdere uitwerking door het lectoraat.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 6 / 21

De commissie waardeert de praktijkgerichte aanpak van beide lectoraten en de daaruit voortkomende voor de praktijk bruikbare kennis en instrumenten.

De commissie is van mening dat het lectoraat E&T in korte tijd een aanzienlijke impact heeft bereikt op de maatschappij in overeenstemming met het belang dat het lectoraat hieraan hecht.

De commissie denkt dat er nog versterking mogelijk is voor het lectoraat Hospitality op de valorisatie naar het werkveld; de huidige opbrengsten van het lectoraat bieden daar uitstekende aanknopingspunten voor.

Beide lectoraten leveren een stevige bijdrage aan het onderwijs en hebben daarmee impact op het onderwijs, vooral van Saxion maar ook daarbuiten.

De bijdrage aan professionalisering van docenten kan worden versterkt.

De commissie beoordeelt deze standaard voor beide lectoraten als **goed**.

Standaard 5: Evaluatie van processen en resultaten

Bij beide lectoraten ziet de commissie een hoog kwaliteitsbewustzijn. Er is nu sprake van informele evaluatiemomenten zonder verslaglegging, waardoor de commissie, ook na de gesprekken tijdens de visitatiedag en reactie op het concept-rapport, nog onvoldoende aangetoond ziet hoe evaluatieresultaten worden ingezet voor verbetering van het onderzoeksprofiel- en programma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

De commissie adviseert voor beide lectoraten een versterking van de borging van de kwaliteitscultuur: systematische en periodieke evaluaties, verslaglegging van resultaten en verbeteracties en een planmatige aanpak van peerreview.

De commissie heeft er vertrouwen in dat de lectoraten bij navolging van deze adviezen in een volgende visitatie daadwerkelijk kunnen aantonen dat zij de evaluatieresultaten benutten voor verbeteracties en dat deze acties impact hebben op het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

De commissie oordeelt dat beide lectoraten nog **niet voldoen** aan deze standaard.

Een verdere onderbouwing van de oordelen met de eventuele adviezen zijn per standaard beschreven.

Advies over voortzetting

Conform afspraken in de notitie 'Kwaliteitssysteem praktijkgericht onderzoek' (Bureau Kwaliteitszorg Saxion, april 2018) brengt de commissie een advies uit over de voortzetting van de lectoraten Hospitality en Ethiek & Technologie.

De commissie adviseert op grond van de vijf BKO-standaarden tot voortzetting van beide lectoraten.

1 Onderzoeksprofiel en doelstellingen

Normtekst BKO

“De onderzoekseenheid heeft een relevant, ambitieus en uitdagend onderzoeksprofiel en een onderzoeksprogramma met bijhorende doelen die zijn geoperationaliseerd in een aantal indicatoren.

Toelichting BKO

Met het onderzoeksprofiel en het onderzoeksprogramma geeft de onderzoekseenheid aan in welke richting en in welke mate ze onderscheidend zijn: relevant, ambitieus en uitdagend voor het onderwijs, voor de professionalisering van de beroepspraktijk en voor het kennisdomein. Het onderzoeksprofiel vertoont samenhang met de onderzoeksvisie van de hogeschool en kan rekenen op draagvlak van (interne en externe) stakeholders. Het onderzoeksprogramma bevat concrete doelen; voor het meten en zichtbaar maken daarvan heeft de onderzoekseenheid indicatoren vastgesteld die zicht geven op: input, producten, gebruik en waardering.”

Operationalisering Saxion:

Lectoraten van Saxion tonen aan dat ze in een meerjarenperspectief bestaansrecht hebben voor het vakgebied en het gerelateerde onderwijs. Lectoraten laten hun inhoudelijke relevantie zien en laten hun uniciteit (onderscheid ten opzichte van inhoudelijke collega-lectoraten binnen Saxion of in Nederland) zien. Daarnaast worden doelstellingen onderscheiden naar lange termijn en korte termijn (jaarplan). Doelstellingen voor korte termijn worden SMART geformuleerd. Lectoraten van Saxion kunnen eveneens aantonen dat ze zowel activiteiten ontplooiën ten aanzien van kennisontwikkeling, als ten aanzien van valorisatie en onderwijs/professionalisering. Lectoraten maken zichtbaar wat hun bijdrage is aan de realisatie van het Saxion Strategisch Plan 2016-2020. Lectoraten tonen aan dat hun onderzoeksprogramma in afstemming met stakeholders (intern en extern; onderwijs en werkveld) tot stand komt, wordt uitgevoerd en geëvalueerd. De prestatie-indicatoren praktijkgericht onderzoek van Saxion worden door het lectoraat gehanteerd.

1.1 Onderzoeksprofiel en onderzoeksprogramma

Zoals in de inleiding is aangegeven heeft het cluster Hospitality Business geen eigen onderzoeksprogramma; beide lectoraten hebben een eigen onderzoeksprofiel- en programma opgesteld. Deze worden hieronder kort toegelicht.

Lectoraat Hospitality

Het in 2018 gestarte lectoraat Hospitality heeft als missie: samen werken aan een gastvrije leef- en werkomgeving. In het zelfevaluatie-rapport concretiseert het zijn aanpak als volgt: “Een *vraaggestuurde en servicegerichte aanpak*, startend vanuit concrete vragen uit de praktijk en met als doel die praktijk te (helpen) verbeteren en innoveren”¹. Deze insteek sluit volgens zowel de commissie als het werkveld goed aan bij het praktijkgerichte onderzoek en de behoeften van het werkveld.

Gastvrijheid is het overkoepelende thema en wordt uitgewerkt via drie onderzoeksdomeinen: Grip op gastvrijheid, Gastvrij samen()werken en Veilig en gastvrij.

Het eerste onderzoeksdomein, Grip op gastvrijheid, gaat over het meten en sturen van gastvrijheid in organisaties met als basis een samen met de Universiteit Twente ontwikkeld model voor gastvrijheidsbeleving. De rol van het gebouw, de gastvrijheid daarvan en de impact daarvan op het samen werken is het centrale thema van het tweede onderzoeksdomein (Gastvrij samen()werken). Een veilige leef- en werkomgeving met een gastvrij karakter staat centraal in het derde onderzoeksdomein (Veilig en gastvrij).

De commissie vindt dat het lectoraat zich met deze drie onderzoeksdomeinen onderscheidt van andere lectoraten en daardoor een waardevolle bijdrage kan leveren aan zowel de kennisontwikkeling, valorisatie als de inbedding van de resultaten in het onderwijs.

Grip op gastvrijheid en Veilig en Gastvrij zijn naar de mening van de commissie de meest kansrijke domeinen. De commissie adviseert de samenhang tussen beide domeinen scherper te formuleren, zodat ook naar buiten toe helder is waar het lectoraat voor staat. Ze denkt dat een meer sprekende naam voor het lectoraat de versterking van de zichtbaarheid kan bevorderen (uiteraard in combinatie met gerichte acties hierop).

Het lectoraat is bij de start aangesloten bij de lopende onderzoeken binnen de academie HBS (waaronder het promotie-onderzoek van Pijs), en is zo op twee van de drie domeinen gekomen. Het derde domein, de relatie tussen gastvrijheid en veiligheid, is naderhand vrij organisch en intuïtief tot stand gekomen. Door gesprekken zowel intern als extern is de relatie tussen gastvrijheid en veiligheid als mogelijk interessant thema naar voren

¹ Zelfevaluatie-rapport ten behoeve van het lectoraat Hospitality, p 6

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 8 / 21

gekomen. Uit de check bij het werkveld is gebleken dat hieraan inderdaad behoefte is; dit werd tijdens de visitatiedag bevestigd door de externe stakeholders. De commissie vindt deze check waardevol en adviseert een dergelijke check op de koersbepaling en uitwerking in domeinen systematisch en periodiek uit te voeren (bijv. door het instellen van een Raad van Advies).

De commissie vindt de keuze van drie onderzoeksdomeinen in relatie tot de beperkte omvang (1,2 fte) een aandachtspunt. Zij bepleit bij een gelijkblijvende omvang de focus te leggen op twee onderzoeksdomeinen en daarbij technologie als rode draad er doorheen te laten lopen.

Het lectoraat Hospitality geeft zelf aan dat het wat ambitieuzer mag zijn in zijn doelstellingen. In het laatste hoofdstuk van het zelfevaluatie rapport staan duidelijke ambities voor over een termijn van twee jaar geformuleerd, een mooie stap.

Lectoraat Ethiek & Technologie

De doelstelling van het lectoraat Ethiek & Technologie is het bevorderen van ethische reflectie over de impact van techniek op Saxion en in de samenleving. Het gaat om een praktijkgerichte vorm van techniekfilosofie en –ethiek.

Ze onderscheidt vier activiteitenlijnen: Dubio (Ethische vraagstukken in onderzoek), Ethos (Ethische reflectie in onderwijs), Actie (Publiek debat en activisme) en Consult (Loket Ethische vragen). De beide laatste lijnen zijn gericht op valorisatie. Met de lijn Actie wil het lectoraat bijdragen aan opinievorming en het publieke debat door de ethische thematiek via evenementen en publicaties op de agenda te zetten. De vraaggestuurde aanpak komt tot uiting in een loket voor ethische vragen, maar ook door het verzorgen van lezingen, workshops en trainingen. De tweede activiteitenlijn richt zich op de integratie van ethische reflectie in opleidingsprogramma's en daarmee van de inbedding van de onderzoeksresultaten in het onderwijs.

De onderzoekslijn Dubio is gericht op de impact en ethiek van techniek. Bij de start van het lectoraat speelde de keuze van het centraal stellen van de methode of van het onderwerp. Op advies van de klankbordgroep, bestaande uit directeuren van Saxion, is gekozen voor de indeling naar thema's aansluitend bij Saxion zwaartepunten. Het lectoraat richt zich vooral op de volgende drie deelthema's:

- ethisch verantwoorde implementaties van technologie in de zorg,
- privacy en beïnvloeding in een wereld vol slimme technologie,
- de verhouding natuur-mens-techniek in het kader van duurzaamheid.

Vanuit de Saxionbrede insteek van het lectoraat kunnen ook andere thema's aan bod komen.

Op de vraag van de lector in het zelfevaluatie rapport of deze indeling naar themagebieden de meest wenselijke is, kan de commissie zich voorstellen dat een andere indeling mogelijk is. De door de lector zelf voorgestelde insteek van parallelle innovatietrajecten lijkt de commissie een veelbelovende aanpak. De commissie is van mening dat het zinvol is dat het lectoraat zich blijft richten op de ethische reflectie op de impact van techniek in het algemeen. Het is voor alle beroepsgroepen, en ook zeker voor technici, van belang dat ze oog hebben voor ethische aspecten; ethische reflectie als fundament in professionalisering.

In de werkwijze ligt de focus op het gebruik van praktische tools en werkvormen voor onderzoek en ethische bewustwording met betrekking tot de impact van techniek. Deze aanpak spreekt het werkveld, maar ook de commissie zeer aan. De commissie heeft waardering voor het feit dat het lectoraat op deze wijze en in korte tijd een abstract en theoretisch onderwerp toegankelijk heeft gemaakt voor het bedrijfsleven en de maatschappij.

De commissie vindt het zinvol dat het lectoraat periodiek de klankbordgroep raadpleegt over zijn koersbepaling. Ze vindt het belangrijk dit gremium uit te breiden met externe stakeholders.

Concluderend

De commissie ziet dat beide lectoraten zich richten op relevante en actuele thema's (bijv. de impact van Covid) en daarmee bijdragen aan alle drie kerntaken van lectoraten.

De commissie constateert dat met de wisseling van directeurschap de koersbepaling en zichtbaarheid van beide lectoraten vanaf 2020 expliciet op de agenda staat. Aansluiting bij de zwaartepunten van Saxion, maar ook de meerwaarde voor de opleidingen van HBS en het werkveld staan daarbij centraal. De directeur van HBS ziet zeker mogelijkheden voor een nog sterkere inhoudelijke verbinding van het lectoraat E&T met de academie HBS en breder ook met de opleidingen in het economisch domein.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 9 / 21

1.2 Relatie met Saxion Strategisch Plan

Beide lectoraten sluiten goed aan op de zwaartepunten van onderzoek van Saxion.

Voor het lectoraat Hospitality geldt dat voor drie van de vijf zwaartepunten (Veiligheid en digitalisering, Key Enabling Methodologies en Gezondheid en Welzijn).

Het lectoraat Hospitality constateert zelf dat Living Technology nu nog een bescheiden, maar groeiende rol speelt en dat versterking mogelijk is. De door Ruth Pijs ontwikkelde VR-methodiek waarmee experimenteel onderzoek naar de beleving van gastvrijheid mogelijk is geworden, is volgens de commissie een veel belovende start hierop.

Het lectoraat E&T sluit goed aan op Living Technology en bij alle vijf zwaartepunten (dus ook nog op Circulaire innovatie en energietransitie en Maatschappelijke innovatie); dit blijkt uit zowel de algemene doelstelling van het lectoraat als de focus op drie inhoudelijke domeinen. De door het lectoraat ontwikkelde tools (Product Impact Tool en Ethical Readiness Check) passen bij de twee andere zwaartepunten.

1.3 Afstemming met stakeholders

De commissie complimenteert beide lectoraten met hun uitgebreide netwerk. Er is veel overleg met relevante stakeholders, zowel intern als extern. Het gaat dan om andere onderzoeksgroepen en opleidingen binnen Saxion, werkveld (in het kader van opdrachten, onderzoeksprojecten, netwerken) en onderzoeks- en brancheorganisaties.

1.4 Oordeel standaard 1

De commissie beoordeelt deze standaard voor beide lectoraten als **voldoende**.

Door het ontbreken van een overkoepelend onderzoeksprogramma van het cluster Hospitality Business zijn er twee afzonderlijke onderzoeksprogramma's. De commissie constateert dat bij het lectoraat Hospitality de samenhang tussen de onderzoeksdomeinen nog is te versterken en adviseert focus aan te brengen. De activiteitenlijnen van het lectoraat E&T zijn goed op elkaar afgestemd. De insteek voor onderzoek van parallelle innovatietrajecten lijkt de commissie een veelbelovende aanpak. Voor beide lectoraten geldt dat de ambities voldoende ambitieus en uitdagend zijn.

Er is bij beide lectoraten sprake van een goede aansluiting op de missie en doelen van de hogeschool. Het onderzoeksprofiel kan aantoonbaar rekenen op intern en extern draagvlak. De bekendheid kan voor beide lectoraten worden versterkt: voor het lectoraat E&T vooral intern en voor het lectoraat Hospitality vooral extern.

Het lectoraat Hospitality heeft geen indicator geformuleerd voor de financiële middelen; de commissie adviseert dit wel te doen ook al zijn de onderzoeksactiviteiten van het lectoraat Hospitality in de meeste gevallen onderdeel van een aanvraag. Beide lectoraten kunnen de indicatoren nog beter benutten voor de sturing.

2 Organisatie, mensen en middelen, samenwerkingsverbanden

Normtekst BKO

De wijze waarop de eenheid is georganiseerd, de inzet van mensen en middelen en de interne en externe samenwerkingsverbanden, netwerken en relaties maken de realisatie van het onderzoeksprofiel mogelijk.

Toelichting BKO

Deze standaard bevat de voorwaarden om het onderzoeksprofiel en het daarop gebaseerde onderzoeksprogramma te kunnen realiseren. Het portfolio en de wijze waarop de eenheid is georganiseerd is ondersteunend aan de uitvoering en borging van het onderzoeksprogramma. De inzet van mensen en middelen is daarbij toereikend in kwalitatief en kwantitatief opzicht. De interne en externe samenwerkingsverbanden, netwerken en relaties daarbij zijn voldoende relevant, intensief en duurzaam.

Operationalisering Saxion

Een goede aansturing en facilitering van onderzoekseenheden is van belang om de beoogde doelstellingen te halen. Daarnaast moeten er in kwantitatief en in kwalitatief opzicht voldoende docent-onderzoekers zijn om het onderzoeksprogramma te kunnen realiseren. Het lectoraat moet daarvoor in kaart hebben gebracht welke eisen zij aan de personeelsformatie stelt. Ten aanzien van benodigde middelen en voorzieningen moet het lectoraat een eigen visie/plan hebben en in de praktijk moet blijken dat die voorzieningen er ook zijn en goed werken. Ten aanzien van samenwerking en netwerken vindt Saxion het belangrijk dat lectoraten actief relatiebeheer uitvoeren zodat met de juiste partners wordt samengewerkt.

2.1 Organisatie- en beslissingsstructuur

Beide lectoraten zijn ingebed binnen de academie HBS, voor het lectoraat Hospitality een voor de hand liggende keuze gezien de thematiek, voor het lectoraat E&T als Saxionbreed lectoraat een minder vanzelfsprekende zoals het lectoraat zelf aangeeft.

In de praktijk functioneert de organisatorische inbedding bij HBS goed. Het periodieke overleg met de directeur (zowel per lectoraat als met de gezamenlijke lectoraten) verloopt goed. De hoofdlijnen worden in een dialoog tussen de directeur en de lectoren bepaald, waarna het aan de lector is om hieraan vorm te geven. Ook speelt bij het lectoraat E&T de Saxionbrede klankbordgroep hierin een rol.

Beide lectoraten hebben periodiek werkoverleg: de betrokkenen zijn hierover uiterst tevreden. Naast de formele overleggen is er veel onderling overleg, uitwisseling en samenwerking binnen de beide lectoraten.

De onderzoekers van het lectoraat Hospitality zijn door hun jarenlange werkrelatie goed op elkaar ingespeeld.

Voor de onderzoekers van E&T geldt juist dat de periodieke overleggen vanwege hun verschillende achtergronden belangrijk zijn om die gezamenlijkheid te realiseren. De lector speelt daarin een belangrijke verbindende rol.

Voor E&T geldt bovendien dat de deelname van de lector in het lectorenteam van vier leading lectoren in de Saxion Research & Graduate School faciliterend werkt voor zijn Saxionbrede opdracht.

De commissie ziet nog duidelijke mogelijkheden voor versterking van de inhoudelijke samenwerking tussen de lectoraten aansluitend op de missie van HBS.

De lectoren geven nadrukkelijk aan behoefte te hebben aan ondersteuning bij projectaanvragen en voor financiële, secretariële en communicatietaken. De directeur constateert dat in de huidige situatie deze operationele taken grotendeels door andere lectoraten worden opgepakt en schat de urgentie van de ondersteuning minder hoog in dan de lectoren. Tegelijkertijd geeft ze aan hier financiële ruimte voor in te willen zetten. De commissie adviseert de ondersteuning op korte termijn te regelen, binnen HBS of het economisch domein, en te kijken naar goede voorbeelden binnen Saxion. Goede projectondersteuning kan faciliterend werken voor de versterking van de acquisitie, de interne en externe communicatie en kan de kwaliteitszorg een impuls geven.

2.2 Personeel

Beide onderzoeksteams zijn zeer goed gekwalificeerd blijkend uit het aandeel PhD (66% bij Hospitality en 40% bij E&T), maar ook uit de gerealiseerde output (zie hoofdstuk 4).

Voor E&T geldt dat drie onderzoekers 0,4 fte, een onderzoeker 0,7 fte en de lector 0,8 fte kunnen besteden aan het lectoraat (2,7 fte in totaal). De cofinanciering en detachering vanuit de academies naar het lectoraat is voor de startfase een goede formule gebleken. Nu heeft het lectoraat behoefte aan meer continuïteit. De wens voor detachering vanuit het lectoraat als thuisbasis wordt gevoeld door zowel de lector, directeur HBS als de onderzoekers.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 11 / 21

De commissie onderschrijft deze wens, omdat hierdoor ook een bredere impact van het lectoraat binnen alle opleidingen van Saxion gerealiseerd kan worden.

De lector Hospitality is aangesteld voor 0,8 fte; de beide onderzoekers voor 0,2 fte (in totaal 1,2 fte). De commissie vindt een aanstellingsomvang van 0,2 fte te beperkt om voldoende slagkracht te hebben en bepleit een minimale aanstellingsomvang van 0,4 fte per onderzoeker.

De commissie constateert dat drie HBS-medewerkers gebruik hebben gemaakt van de promotieregeling van Saxion en een medewerker hier recent een aanvraag voor heeft ingediend. Daarnaast is een medewerker via de lerarenbeurs een promotietraject gestart.

Het actief blijven stimuleren van promotietrajecten kan zowel een positieve impuls geven aan de omvang van het onderzoekersteam als aan de kennisontwikkeling. De commissie adviseert de directeur de promotiemogelijkheden voor de betrokken onderzoekers buiten Saxion (bijvoorbeeld via NWO) nog nader te verkennen. En het promotiebeleid expliciet onderdeel te laten uitmaken van het personeels- en scholingsplan. De deelname van de lector aan de landelijke taskforce Professional Doctorate Leisure, Tourism & Hospitality strekt tot aanbeveling en kan wellicht kansen bieden voor professionalisering van docent-onderzoekers. Ons advies is om ook beleid te ontwikkelen voor doorgroeimogelijkheden na promotie van medewerkers binnen de academie. Het is belangrijk hun carrière perspectieven helder te maken om deze medewerkers te behouden voor Saxion en daarmee hun opgedane expertise ten volle te kunnen benutten.

2.3 Voorzieningen en middelen

Beide lectoraten ontvangen structurele financiering vanuit de eerste geldstroom.

Het lectoraat E&T ontvangt daarnaast aanvullende financiering vanuit drie academies. Tevens heeft ze een in 2020 een aanzienlijk bedrag aan tweede/derde geldstroom subsidie verworven (50% van de eerste geldstroom). Voor 2021 is een verdubbeling van de omzet ten opzichte van 2018 voorzien. Een van de interne stakeholders ziet zeker potentie voor voortzetting van gezamenlijke projecten; de beide externe partners zijn tijdens de visitatiedag hierin terughoudend en lijken meer voorstander te zijn van samenwerking met gesloten beurzen.

Het lectoraat Hospitality draait nagenoeg volledig op eerste geldstroom financiering. De commissie onderschrijft van harte het streven naar werving van subsidiegelden en grotere en langlopende onderzoeksprojecten. Ze acht dit nog wel een uitdaging gezien de huidige beschikbare middelen (zowel in financiële als personele zin) en de eis van een eigen bijdrage bij tweede/derde geldstroom projecten. De commissie vindt het daarom belangrijk de financiering vanuit de eerste geldstroom structureel te vergroten. De mogelijke cofinanciering door Academie Bestuur, Recht & Ruimte en een bijdrage van HBS zijn een mooie start daarin. Een mogelijke bijdrage vanuit het bedrijfsleven en een gezamenlijke Raak SIA-aanvraag met de UT geven eveneens een goede impuls. De commissie adviseert samenwerkingsopties met andere academies, maar ook met externe partners te verkennen om op de lange termijn ook zelfstandig fondsen te kunnen werven. Daardoor zijn gekwalificeerde onderzoekers van buiten Saxion in te zetten gezien de door de lector geconstateerde beperkte interne expertise op dit gebied.

2.4 Samenwerking en (internationale) netwerken

Beide lectoraten beschikken over een uitgebreid regionaal en nationaal netwerk en hebben ook diverse internationale contacten. Dit blijkt uit de diversiteit aan relevante netwerken, lidmaatschappen van gerenommeerde gremia (EuroCHRIE, Research Network Group van Euro FM, 4TU Ethics and Technology, Society for Philosophy and technology) en hun gevraagde inzet voor reviewactiviteiten (International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Journal of Facilities Management, Techné, Philosophy and Technology). Ook binnen Saxion zijn uitgebreide contacten en is er sprake van samenwerking met opleidingen en lectoraten.

De commissie constateert dat het lectoraat Hospitality vanuit zijn ontstaansgeschiedenis nauwe banden heeft met vooral de opleiding Facility and Real Estate Management, Facility Management (input voor curriculumontwikkeling, uitvoering van onderwijs) en Interior Design & Styling (ontwikkeling en invoering van programmalijs 'Human Experience').

Ook is het lectoraat betrokken bij onderwijs van twee andere academies (ABRR/FEM). Versterking van de samenwerking met de andere bacheloropleidingen binnen HBS (Tourism Management en Hotel Management) staat op de agenda; de commissie vindt dit waardevol om de resultaten ook voor deze opleidingen op het gebied van gastvrijheid beschikbaar te maken.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 12 / 21

Het lectoraat E&T is meer op afstand betrokken bij opleidingen (behalve dan recent bij HBS-onderwijsvernieuwing), wat de commissie logisch acht gezien de Saxionbrede opdracht. De commissie vindt de betrokkenheid bij het Saxionbrede Smart Solution Semester een mooie ingang voor impact op heel Saxion.

Het lectoraat E&T heeft zich door zijn activiteitenlijnen binnen korte tijd goed op de kaart weten te zetten bij het (regionale) bedrijfsleven. De zichtbaarheid van het werkveld Hospitality kan nog worden versterkt (buiten de bestaande contacten om in het kader van afstudeeropdrachten). Het project samen met Heracles is een mooi voorbeeld om lectoraten in contact te brengen met bedrijven in en om Almelo. De bijdrage van de lector heeft al geleid tot belangstelling voor de thematiek veiligheid en gastvrijheid bij andere voetbalclubs (een mooie spin-off).

2.5 Oordeel standaard 2

De commissie beoordeelt deze standaard als **voldoende** voor het lectoraat Hospitality en **goed** voor het lectoraat E&T.

Zowel het portfolio van het lectoraat Hospitality als van het lectoraat E&T representeren in goede mate het onderzoeksprofiel. Beide lectoraten zijn effectief en efficiënt georganiseerd, de medewerkers worden voldoende aangestuurd en beschouwen hun werkomgeving als inspirerend en verrijkend. De commissie adviseert de projectondersteuning te versterken, zodat de onderzoekers zich kunnen focussen op hun onderzoekstaken.

De inzet van mensen is voor het lectoraat Hospitality kwalitatief goed, de kwantitatieve aanstellingsomvang van de beide onderzoekers is een aandachtspunt. De daadwerkelijke ontwikkeling van het lectoraat is op hoofdlijnen congruent met de gestelde doelen en ambities maar behoeft concretisering van de gewenste versterking van de tweede/derde geldstroom.

De inzet van mensen en middelen is voor het lectoraat E&T voldoende om de gestelde doelen en ambities te bereiken; de daadwerkelijke ontwikkeling heeft qua projectenportfolio de gestelde doelen overtroffen.

Beide lectoraten zijn nauw verbonden met relevante personen en partijen in de interne en externe omgeving: de lectoraten vormen een aantrekkelijke partij die meerwaarde te bieden heeft voor die omgeving.

3 Onderzoeksproces

Normtekst BKO:

Het onderzoek van de onderzoekseenheid voldoet aan de standaarden die in het vakgebied gelden voor het doen van onderzoek.

Toelichting BKO:

Deze standaard betreft de kwaliteit van het onderzoeksproces. Voorop staat dat praktijkgericht onderzoek praktisch relevant, methodisch grondig en ethisch verantwoord is. De onderzoekseenheid beschikt over expliciete inhoudelijke kwaliteitscriteria voor het voorbereiden, uitvoeren en het evalueren van praktijkgerichte onderzoeken. Het onderzoek is/wordt uitgevoerd volgens de methodologische regels, de onderzoeks- en beroepsethiek en de waarden die binnen het vakgebied en het onderzoekdomein gelden. De inhoudelijke criteria kunnen dus verschillen per onderzoekdomein (bijvoorbeeld techniek of gezondheidszorg) en ook per vakgebied (bijvoorbeeld marketing of logistiek). Bij de visitatie vormt de commissie zich, door middel van een aselechte steekproef, een oordeel over de mate waarin de onderzoeksprocessen in overeenstemming met de kwaliteitscriteria worden uitgevoerd. De onderzoekseenheid reflecteert in haar zelfevaluatie op de geëxpliciteerde standaard voor het voorbereiden, het uitvoeren en het evalueren van praktijkgericht onderzoek.

Operationalisering Saxion:

Het lectoraat toont aan dat de kwaliteit van het praktijkgericht onderzoek voldoet aan de standaarden van het vakgebied. Gebruikte methoden, technieken en instrumenten alsmede praktische relevantie, methodische grondigheid en ethische verantwoording worden altijd beargumenteerd. Ook is van belang dat bij de start van onderzoek, tijdens de uitvoering ervan en bij afronding ervan reflectie plaatsvindt hierover. De inhoudelijke kwaliteit van het onderzoek dat door het lectoraat wordt verricht en de methodologische verantwoording ervan zijn daarom regelmatig onderwerp van gesprek met peers uit het vakdomein en kennisdomein. Lectoraten zorgen ervoor dat (extended) peer review plaatsvindt en nemen daarbij de Saxion-afspraken daarover in acht². Ook de Nederlandse Gedragscode Wetenschappelijke Integriteit wordt door het lectoraat gebruikt. Research Data Management maakt deel uit van de borging van de kwaliteit van het onderzoeksproces.

3.1 Onderzoeksaanpak

De commissie constateert dat beide lectoraten de onderzoeksstandaarden niet hebben geëxpliciteerd, maar de onderzoekskwaliteit hoog in het vaandel hebben staan.

Bij het lectoraat E&T bestaat de onderzoeksaanpak uit de ontwikkeling van praktische werkvormen of tools samengebracht in een integrale aanpak onder de titel van een "ethisch paralleltraject voor innovaties". Daarnaast is er verdiepend filosofisch onderzoek op de thema's: techniekfilosofie, ethiek, citizen science en historisch-filosofische en conceptuele analyse.

Afhankelijk van de vraagstelling zet het lectoraat Hospitality kwantitatieve en/of kwalitatieve methoden in; uit de voorbeelden in het zelfevaluatierapport (p. 15) en de publicaties blijkt een variatie in gedegen toegepaste methodieken.

De commissie concludeert dat beide lectoraten een bij de vraagstelling passende onderzoeksaanpak hanteren. Uit de publicaties is af te leiden dat beide lectoraten methodisch grondig en ethisch verantwoord onderzoek uitvoeren en daarbij de NGWI in acht nemen. De publicaties van beide lectoraten in de vorm van artikelen, congresbijdragen, zijn van goede kwaliteit en geven een goed beeld waarop de lectoraten zich qua onderzoek richten.

3.2 Peer review

De externe peerreview verloopt via wetenschappelijke publicaties, reflectie op bijdragen aan wetenschappelijke congressen en projectaanvragen voor externe subsidies.

De interne peer review is bij het lectoraat Hospitality informeel georganiseerd en heeft betrekking op zowel het proces als product. Het lectoraat E&T heeft een sterke focus op de productevaluatie.

Daarnaast dragen de lectoraten bij aan de Saxionbrede initiatieven voor peer review zoals georganiseerd door de Saxion Research & Graduate School.

² Zie notitie "Kwaliteitssysteem praktijkgericht onderzoek" (april 2018), te vinden via deze link op Connect

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 14 / 21

De commissie adviseert de opbrengsten van dit Saxionbrede initiatief te benutten voor de formalisering van de informele werkwijze bij het lectoraat Hospitality en nog nadrukkelijker voor de versterking van een systematische intervisie op het proces tussen de onderzoekers van het lectoraat E&T en met hun collega's binnen of buiten Saxion.

3.3 Oordeel standaard 3

De commissie beoordeelt deze standaard voor beide lectoraten als **goed**.

Alle uitgevoerde onderzoeken voldoen aan de geldende methodologische standaarden. De onderzoekers zijn goed toegerust om de diverse onderzoeken uit te voeren en doen dit met een grote mate van vanzelfsprekendheid en zelfstandigheid. De onderzoeksaanpak wordt via de externe contacten regelmatig geëvalueerd en aangescherpt waar nodig en gewenst. De interne peerreview behoeft versterking op structurele basis.

4 Resultaten en impact

Normtekst BKO:

De onderzoekseenheid realiseert voldoende relevantie op het gebied van: kennisontwikkeling binnen het onderzoeksdomein; de beroepspraktijk en maatschappij; onderwijs en professionalisering. Het onderzoek heeft in voldoende mate impact op de hiervoor omschreven gebieden.

Toelichting BKO:

Bij deze standaard gaat het om de resultaten en de impact van het onderzoek en daarmee in hoeverre de door onderzoekseenheid gehanteerde indicatoren worden behaald. De indicatoren geven aan om welke soorten producten het gaat waarbij uitsplitsing plaatsvindt naar de drie genoemde gebieden:

Kennisontwikkeling binnen het onderzoeksdomein. Kennis en inzichten worden via uiteenlopende kanalen aan de diverse doelgroepen overgebracht;

Beroepspraktijk en maatschappij. Het onderzoek aan hogescholen is geworteld in de beroepspraktijk en sterk gebonden aan een toepassingscontext. De vraagstellingen worden ingegeven door de professionele praktijk ('real life'-situaties), in zowel profit- als non-profitsectoren. Het onderzoek genereert vervolgens kennis, inzichten en producten die bijdragen aan het oplossen van de problemen in de beroepspraktijk en/of aan de ontwikkeling van deze beroepspraktijk;

Onderwijs en professionalisering. Het onderzoek aan hogescholen kent een sterke verbinding met de andere activiteiten van het hoger beroepsonderwijs. Deze verloopt in hoofdlijn langs twee sporen: de verbinding met het onderwijs en de professionalisering van het onderwijzend personeel (van docent naar docent-onderzoeker) ten behoeve van het onderwijs en/of het uitvoeren van onderzoek.

Het gaat om bij alle drie de gebieden om producten, het gebruik van producten alsmede om blijken van waardering.

Operationalisering Saxion:

Saxion heeft indicatoren vastgesteld waarmee de relevantie van de gerealiseerde resultaten van een lectoraat in beeld wordt gebracht. Het lectoraat gebruikt deze indicatoren, dat wil zeggen dat het daarbij zijn ambities heeft bepaald en laat zien wat de resultaten zijn in termen van producten, gebruik en impact ervan. De indicatoren zijn nadrukkelijk bedoeld als ondersteunend hulpmiddel in zowel het interne als externe debat (met peers) over het stellen van doelen, de realisatie van die doelen en welke erkenning en waardering daaraan gekoppeld kan worden: ze moeten helpen om een ontwikkelingsgerichte dialoog te voeren.

4.1 Resultaten en impact kennisontwikkeling

Voor beide lectoraten geldt dat ze, zeker gezien de recente start, een redelijk aantal publicaties van hoge kwaliteit hebben opgeleverd; tevens zijn presentaties verzorgd op (inter)nationale (academische) congressen. De commissie beveelt aan het overzicht van publicaties van het lectoraat E&T aan te vullen met de door hen verzorgde presentaties.

Het lectoraat Hospitality geeft aan dat het door de samenhangende thematiek in de afstudeer- en final thesis projecten wil en kan bijdragen aan kennisontwikkeling. Daarom stelt het lectoraat hoge eisen aan de studenten die onderzoek uitvoeren voor het lectoraat. Ze hebben bewust gekozen voor het één keer per jaar laten uitvoeren van de projecten, zodat het andere semester gebruikt kan worden voor reflectie op de opgeleverde producten en de vertaling naar wetenschappelijke- en vakpublicaties. De commissie vindt dit een doordachte oplossing, maar vraagt aandacht voor het daarnaast blijven uitvoeren van onderzoek door de onderzoekers zelf, zoals nu ook gebeurt. Het laten uitvoeren van onderzoek via studentproducten maakt het peer reviewed publiceren lastiger, omdat de onderzoekskwaliteit afhankelijk is van de inzet en capaciteiten van studenten in een leeromgeving en daardoor moeilijker is te borgen. De commissie heeft zich geen oordeel kunnen vormen over de opbrengsten van deze afstudeerprojecten.

De commissie vindt het positief dat het promotie-onderzoek van Pijls kansrijke aanknopingspunten biedt voor vervolgonderzoek (zoals nieuwe validatie van het VR-instrument en projecten gericht op veiligheid en technologie). Om de omvangrijke kennisopbrengst te kunnen continueren, waaraan het promotietraject een belangrijke impuls heeft gegeven, adviseert de commissie op korte termijn de aanknopingspunten om te zetten in concrete plannen. Voor het lectoraat E&T geldt dat het ethisch paralleltraject voor innovaties en de ethical readiness scan nog explicieter een centrale positie kan innemen in de toekomstige richting van het onderzoek. Dit verdient verdere uitwerking door het lectoraat.

4.2 Resultaten en impact beroepspraktijk en maatschappij

De commissie waardeert de praktijkgerichte aanpak van beide lectoraten en de daaruit voortkomende voor de praktijk bruikbare kennis en instrumenten.

Het lectoraat E&T heeft twee van zijn actielijnen specifiek gericht op valorisatie.

Vanuit de actielijn Actie gaat het om een website (met de Product Impact Tool en actuele en opiniërende teksten), de organisatie van publieksevenementen (o.a. Science Café, Studium Generale en D'ARAN), maar ook om nieuwsberichten/artikelen (Saxion website, Science Guide) en diverse trainingen/workshops.

Het "loket voor ethische vragen" is een initiatief vanuit de actielijn Consult en voor iedere burger toegankelijk. Daarnaast verzorgt het lectoraat lezingen, workshops en trainingen voor professionalisering over de impact en ethiek van techniek (bijv. Solis; Topicus, SVB, Twentse Noabers). Tevens is de lector betrokken bij de Saxion Ethische Advies-Commissie (SEAC).

De commissie is van mening dat het lectoraat daarmee in korte tijd een aanzienlijke impact heeft op de maatschappij in overeenstemming met het belang dat het lectoraat hieraan hecht.

De commissie wil de conclusie van het lectoraat Hospitality dat het een sterkere focus heeft op de wetenschappelijke output dan op de valorisatie naar het werkveld enigszins nuanceren. De commissie noemt in dit kader de positief gewaardeerde afstudeeropdrachten die een dubbelrol vervullen: enerzijds een oplossing voor een probleem in de beroepspraktijk en anderzijds verdieping van de kennis over gastvrijheid. De bedrijven waarderen de aan deze afstudeeropdrachten verbonden hospitality-community die hen de mogelijkheid biedt in gesprek te gaan met organisaties uit hele andere branches.

Het lectoraat heeft daarnaast bijgedragen aan de valorisatie door het verzorgen van diverse trainingen (arrangement gastvrijheid, workshop op Congres ConnectXL), bijdragen aan boeken en vakcongressen (trendcongres Toerisme, EFMC-congres) en adviseringsactiviteiten.

Tevens heeft het promotie-onderzoek een in de praktijk bruikbare tool, VR methodiek, opgeleverd

De commissie denkt dat er nog versterking mogelijk is: de opbrengsten van het lectoraat bieden daar goede aanknopingspunten voor.

4.3 Resultaten en impact onderwijs en professionalisering

Beide lectoraten leveren een stevige bijdrage aan het onderwijs en hebben daarmee impact op het onderwijs, vooral van Saxion maar ook daarbuiten. Het is goed om te zien dat beide lectoraten plannen hebben voor verdere ontwikkeling daarvan (bijvoorbeeld de ontwikkeling van een minor samen met ABRR, gemeente Apeldoorn en politie-academie vanuit het lectoraat Hospitality of de bijdrage van het lectoraat E&T aan het Smart Solutions Semester en de aansluiting bij het Saxion Onderwijs Model).

Zeker het lectoraat Hospitality heeft, gezien zijn beperkte omvang, veel impact op de masteropleiding FREM. Het draagt bij aan zowel de ontwikkeling (Academic Council, Study Programme Committee, Exam Board), uitvoering (in 3 van de 5 modules) als begeleiding (van thesisstudenten). Ook is de doorwerking van de opbrengsten van het lectoraat bij de bacheloropleidingen aanzienlijk, bijvoorbeeld bij het deeltijdonderwijs van Saxion, bij de opleidingen van HBS zelf, zowel in de vorm van modules als afstuderen (Tourism Management, Hotel Management, Facility Management en Interior Design en Styling) en Saxion-brede minoren.

Een mooi, zeer recent, initiatief ter verdere versterking van de impact is de inzet van vijf themadocenten die de verbinding tussen onderwijs en lectoraat verstevigen door de in het lectoraat gegenereerde kennis terug te laten vloeien in het onderwijs.

De actielijn Ethos van het lectoraat E&T richt zich op onderwijs en professionalisering. Het lectoraat verzorgt binnen Saxion diverse (keuze)modules voor techniekopleidingen, gastlessen, ondersteuning bij de inbedding van ethiek in minoren.

Ook stimuleert het lectoraat de inzet van praktische ethische werkvormen, zoals bijvoorbeeld rollenspel over privacy-vriendelijke zorgcamera, Ethical Readiness Check, stakeholderanalyse en Moreel Beraad.

Ook buiten Saxion is er impact: inzet van het Product Impact Tool wordt ingezet bij UT, Universiteit Wageningen, i-Pabo Alkmaar, HAN, Vrije Universiteit Brussel en architectuuropleiding in Zuid-Afrika.

Het blijft voor het lectoraat E&T een uitdaging alle opleidingen te 'bedienen'; de plannen voor een bijdrage aan Smart Solutions Semester en Saxion Onderwijs Model bieden volgens de commissie mooie handvaten voor een meer structurele inbedding bij alle opleidingen van Saxion.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 17 / 21

De commissie adviseert om het onderdeel Ethos niet te verzelfstandigen omdat dan de binding met het onderwijs en de studenten verloren zou kunnen gaan. Wel mag kritisch gekeken worden naar de optimale balans tussen onderwijs- en onderzoeksactiviteiten.

De commissie ziet dat dat de professionalisering van docenten versterkt kan worden. Een goede start zijn de door E&T verzorgde modules die ook bedoeld zijn voor professionalisering van docenten en de begeleiding van themadocenten bij het lectoraat Hospitality.

4.4 Oordeel standaard 4

De commissie beoordeelt deze standaard voor beide lectoraten als **goed**.

De productiviteit van de lectoraten voldoet aan de gestelde doelen en de opgeleverde producten zijn van hoge kwaliteit. De impact van de ontwikkelde kennisproducten draagt in ruim voldoende mate bij aan de kennisontwikkeling binnen het onderzoeksdomein en krijgt interne en externe waardering. De impact van de ontwikkelde kennisproducten is voor wat betreft de beroepspraktijk in ruime mate aanwezig, en breder bekend dan alleen bij de betrokken organisaties (dankzij vele publicaties en presentaties). De impact op het onderwijs is voor beide lectoraten sterk binnen Saxion, maar ook buiten Saxion heeft het lectoraat E&T impact. De bijdrage aan professionalisering van docenten kan worden versterkt.

5 Evaluatie van processen en resultaten

Normtekst BKO:

De onderzoekseenheid voert regelmatig en systematisch evaluatie uit van de onderzoeksprocessen en resultaten. Aan de uitkomsten daarvan verbindt de onderzoekseenheid waar nodig verbeteringen.

Toelichting BKO:

De standaard is bedoeld om de zorg voor de kwaliteit van het praktijkgerichte onderzoek te borgen. De onderzoekseenheid beschikt hiertoe over relevante managementinformatie en maakt gebruik van een samenhangend geheel aan meet- en evaluatie-instrumenten. De opvolging van de externe visitatie maakt hier deel van uit. De meet- en evaluatieresultaten leiden tot reflectie waaruit verbeteracties voortvloeien voor het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

Operationalisering Saxion:

Lectoraten van Saxion tonen aan dat zij in actieve samenspraak met stakeholders doelgericht, systematisch, structureel, continu en cyclisch werken aan behoud van en verbetering van de kwaliteit van praktijkgericht onderzoek. Zij hanteert daartoe een kwaliteitsbeleid dat PDCA-werken mogelijk maakt. Het PDCA-werken blijkt uit de aantoonbare resultaten van kwaliteitsbeleid en de opvolging van die resultaten, de kwaliteitscultuur en de mate waarin de stakeholders de verbetergerichte attitude in de praktijk (h)erkennen, zelf hanteren en waarderen.

5.1 Inleiding

De commissie vindt het ter introductie van dit hoofdstuk belangrijk de tekst van de standaard plus de aanwijzingen voor de wijze van beoordeling, zoals vermeld in het Brancheprotocol Kwaliteitszorg Onderzoek 2016– 2022, volledig weer te geven. Dit omdat ze gemerkt heeft dat de standaard, de toelichting hierop en de criteria blijkbaar verschillend worden geïnterpreteerd door betrokkenen.

Een andere reden is dat de commissie vindt dat het binaire oordeel dat aan standaard 5 is gekoppeld de commissie onvoldoende handvaten biedt voor een genuanceerd oordeel over de feitelijke situatie. De commissie kan alleen constateren of een onderzoekseenheid voldoet aan de eisen of niet. De commissie geeft het CEKO graag in overweging deze werkwijze aan te passen en te voorzien in de optie van het geven van een genuanceerder oordeel.

Relevante passages uit het Brancheprotocol Kwaliteitszorg Onderzoek 2016– 2022:

“Standaard 5: De onderzoekseenheid voert regelmatig en systematisch evaluatie uit van de onderzoeksprocessen en resultaten. Aan de uitkomsten daarvan verbindt de onderzoekseenheid waar nodig verbeteringen.

De standaard is bedoeld om de zorg voor de kwaliteit van het praktijkgerichte onderzoek te borgen. De onderzoekseenheid beschikt hiertoe over relevante managementinformatie en maakt gebruik van een samenhangend geheel aan meet- en evaluatie-instrumenten. De opvolging van de externe visitatie maakt hier deel van uit. De meet- en evaluatieresultaten leiden tot reflectie waaruit verbeteracties voortvloeien voor het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.”

Uit 7.2 “Standaard 5

De onderzoekseenheid voert regelmatig en systematisch evaluatie uit van de onderzoeksprocessen en resultaten. Aan de uitkomsten daarvan verbindt de onderzoekseenheid waar nodig verbeteringen.

Voldaan

- De onderzoeksprocessen en resultaten worden regelmatig en systematische geëvalueerd.
- De onderzoekseenheid maakt hierbij gebruik van een samenhangend geheel aan meet- en evaluatieinstrumenten.
- De meet- en evaluatieresultaten leiden tot reflectie waaruit verbeteracties voortvloeien voor het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.
- De meet- en evaluatieresultaten worden gerelateerd aan de interne beleids- en verbetercyclus van de onderzoekseenheid en/of de hogeschool.

• ...

•

Niet aan voldaan

- De onderzoeksprocessen en resultaten worden niet systematisch en regelmatig geëvalueerd.

- Er wordt onvoldoende gevolg gegeven aan de uitkomsten van de evaluaties.

5.2 Kwaliteitsbeleid, evaluaties, verbeterbeleid, verbetermaatregelen

Er is geen expliciet kwaliteits- en evaluatiebeleid voor de beide lectoraten uitgewerkt. Er is door beide lectoraten onvoldoende geoperationaliseerd hoe zij vorm geven aan het kwaliteitssysteem praktijkgericht onderzoek van Saxion. De commissie adviseert aansluitend bij het Saxion kwaliteitsbeleid voor onderzoek en het HBS kwaliteitsbeleid een efficiënte evaluatiesystematiek te ontwikkelen en aan deze evaluatiesystematiek doelgericht, systematisch en cyclisch uitvoering te geven.

De commissie ondersteunt het plan van de lectoraten om in de nabije toekomst uitvoering te geven aan het Saxionbrede werkveldtevredenheidsonderzoek onder de opdrachtgevers van harte.

Er is nu sprake van informele, veelal mondelinge, evaluatiemomenten met opdrachtgevers over de uitgevoerde projecten zonder daaraan verslaglegging te verbinden. De commissie heeft op basis van de documentatie en de gesprekken tijdens de visitatiedag, nog onvoldoende zicht gekregen op hoe evaluatieresultaten worden ingezet voor verbetering. Er is tijdens de visitatiedag één concreet voorbeeld genoemd van hoe overleg met de opdrachtgevers heeft geleid tot een rigoureuze aanpassing van een product (Droneproject van het lectoraat Ethiek & Technologie).

Op basis van de aanvullende toelichting die de commissie als reactie op het concept-rapport heeft gekregen, is een vollediger beeld geschetst van de werkwijze. Hierin is het eerder genoemde voorbeeld van het Drone project genoemd als een aansprekend voorbeeld. De overige toegelichte voorbeelden hebben betrekking op de evaluatie en verbetering van onderwijstrajecten waarbij de lectoraten betrokken zijn. Uit de beschrijving hiervan blijkt dat deze tot verbeteracties hebben geleid.

Deze laatste voorbeelden vallen naar de mening van de commissie buiten de scope van standaard 5; hierin gaat het met name op de impact van de verbeteracties op het onderzoeksproces en –programma van de lectoraten. De commissie constateert op basis van bovenstaande dat nog onvoldoende is aangetoond én gedocumenteerd dat de beide lectoraten in de volle breedte op systematische wijze de evaluatieresultaten benutten voor verbeteracties. En dat deze verbeteracties impact hebben op het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

De commissie adviseert de lectoraten de evaluatiemomenten te formaliseren en te onderbouwen met documentatie. De commissie heeft er vertrouwen in dat de lectoraten bij navolging van deze adviezen in een volgende visitatie daadwerkelijk kunnen aantonen dat zij de evaluatieresultaten benutten voor verbeteracties en dat deze acties impact hebben op het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek.

Overigens twijfelt de commissie niet, zoals blijkt uit hoofdstuk 3 en 4, aan de gerealiseerde kwaliteit.

5.3 Kwaliteitscultuur

Bij beide lectoraten ziet de commissie een hoog kwaliteitsbewustzijn.

Bij het lectoraat Hospitality blijkt deze duidelijk doorleefde, informele kwaliteitscultuur uit de onderlinge kwalitatieve evaluatie door de onderzoekers, de bewuste, informele vraag naar feedback bij onderwijsprofessionals en onderzoekers en de mondelinge evaluaties met de opdrachtgevers van afstudeerprojecten.

Het lectoraat E&T, zo blijkt uit de gesprekken, legt de focus op productevaluatie: zowel in de reguliere projectbijeenkomsten van het onderzoeksteam als in het overleg met opdrachtgevers (feedback vragen is onderdeel van het ontwerpproces).

De commissie adviseert voor beide lectoraten een versterking van de borging van de kwaliteitscultuur: systematische en periodieke evaluaties, verslaglegging van resultaten en verbeteracties en een planmatige aanpak van peerreview.

5.4 Betrokkenheid stakeholders

Zowel de interne als externe stakeholders zijn enthousiast over de expertise van de lectoraten. Externe stakeholders constateren dat de lectoraten bijdragen aan de versterking van hun beroepspraktijk. Alle deskundigen willen de samenwerking graag voortzetten; een aantal van hen ziet mogelijkheden om nog meer samen op te trekken als het gaat om bijvoorbeeld subsidies.

Datum 8 februari 2021

Titel Visitatierapport cluster Hospitality Business: lectoraat Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken

Pagina 20 / 21

Voor het lectoraat E&T geldt dat de externe zichtbaarheid door de talrijke fysieke en digitale uitingen goed is en dat de interne zichtbaarheid kan worden versterkt. De zichtbaarheid van het lectoraat Hospitality kan worden versterkt zowel intern als extern (zie ook 2.4).

De alumnus en studenten hebben interessante tips hiervoor: opname van een ethisch vraagstuk in de Smart Solutions projecten, een film met een korte presentatie door de onderzoekers over het lectoraat, gevolgd door de ervaringen van student en opdrachtgever en meer aandacht in het onderwijs voor lectoraten (in introductieperiode, een les gericht op kennismaking met lectoraten).

5.5 Managementinformatie

Beide lectoraten gaan mee in de Saxion p&c-cyclus van de academie HBS. In het jaarplan van HBS voor 2020 staan expliciete acties voor de lectoraten benoemd. De lectoren bespreken de voortgang hierop met de directeur van HBS. De commissie adviseert de lectoraten daarnaast in eigen documenten te operationaliseren hoe zij uitvoering geven aan deze acties en in de reflectie op de voortgang hiervan in de marap expliciet aandacht aan alle acties te besteden.

Onderdeel van deze p&c-cyclus is de reflectie op de voortgang op de prestatie-indicatoren (door Saxion opgenomen in de kwaliteits- en prestatieprofielen). De commissie constateert dat beide lectoraten in 2019 vrijwel alle gestelde doelen hebben behaald en afwijkingen daarvan hebben onderbouwd. De reflectie op de voortgang tot en met augustus 2020 is meer op hoofdlijnen, de commissie adviseert de reflectie te concretiseren waardoor de indicatoren beter als sturingsinstrument kunnen worden benut.

5.6 Oordeel standaard 5

De commissie is van oordeel dat beide lectoraten nog **niet voldoen** aan deze standaard.

De onderzoeksprocessen- en resultaten worden niet systematisch en regelmatig formeel geëvalueerd, alleen informeel en daardoor niet gedocumenteerd. Voor de commissie is nog onvoldoende zichtbaar gemaakt dat er in de volle breedte van de beide lectoraten gevolg wordt gegeven aan de uitkomsten van evaluaties en verbeterpunten. Voor de commissie is de impact daarvan op het onderzoeksprofiel, het onderzoeksprogramma en de organisatie en uitvoering van het onderzoek nog onvoldoende aangetoond.

Bijlage 1: Dagindeling online visitatie cluster Hospitality Business: lectoraten Ethiek & Technologie en Hospitality in Netwerken op 12-11-20

Tijd	Gespreksgroep	Deelnemers lectoraat *
9.00u – 9.30u	Vorbereiding visitatiecommissie	
9.30u – 10.00u	Verantwoordelijke directeur	directeur Hospitality Business School
10.00u – 10.20u	Intern overleg visitatiecommissie	
10.20u – 11.10u	Lector(en)	lector Ethiek & Technologie lector Hospitality in Netwerken
11.10u – 11.30u	Intern overleg visitatiecommissie	
11.30u – 12.10u	Docent-onderzoekers	Ethiek & Technologie: onderzoeker lectoraat docent-onderzoeker lectoraat Hospitality in Netwerken: senior docent en onderzoeker lectoraat senior docent en onderzoeker lectoraat
12.10u – 12.30u	Intern overleg visitatiecommissie	
12.30u – 13.30u	Lunchpauze visitatiecommissie	
13.30u – 14.10u	Gesprek met externe stakeholders/ samenwerkingspartners	Ethiek & Technologie: programmadirecteur Space53, drone innovatie- en testcentrum verantwoordelijke ethiek Sociale Verzekeringsbank) Hospitality in Netwerken: innovatiemanager Heracles assistent professor UT, co-promotor
14.10u – 14.30u	Intern overleg visitatiecommissie	
14.30u – 15.10u	Gesprek met interne samenwerkingspartners	Ethiek & Technologie: lector NanoBio Interface themadocent Hospitality in Netwerken: directeur Academie Bestuur Recht & Ruimte course director van de opleidingen MBA/MA Management en Master Facility & Real Estate
15.10u – 15.30u	Intern overleg visitatiecommissie	
15.30u – 16.00u	Gesprek met studenten	Ethiek & Technologie: Student master Applied Nanotechnology Hospitality in Netwerken: Alumnus Hotelmanagement Student Hotelmanagement
16.00u – 17.00u	Intern overleg visitatiecommissie	
17.00u – 17.30u	Terugkoppeling door visitatiecommissie	Alle belangstellenden

*In verband met de privacywetgeving zijn hier uitsluitend de functies/rollen van gesprekspartners opgenomen. De namen van de gesprekspartners zijn bij de secretaris van de commissie bekend. Dit geldt eveneens voor de getekende onafhankelijkheidsverklaringen van de leden van de visitatiecommissie. Deze worden bewaard bij Afdeling Kwaliteit en Regelgeving van Saxion en zijn separaat verstuurd naar de CEKO.