

Saxion Kenniscentrum Hospitality

Guest journey of international students

Projectpartner: Global Plaza Board, Saxion

Miranda Kool

Hoger Hotel Onderwijs

30 juni 2010

Saxion

Kenniscentrum Hospitality

Handelskade 75

7417 DH Deventer

E: kenniscentrumhospitality@saxion.nl

W: www.saxion.nl/hospitality

Copyright © 2010 Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Kom verder. Saxion.

saxion.nl



Introductie

Context

In opdracht van Global Plaza Board heb ik de guest journey van internationale studenten van Saxion onderzocht. Ik heb me daarbij gericht op de Chinese, Indonesische en Vietnamese studenten van de academies HBS en MIM.

Probleemstelling

Volgens mevrouw Bernasco, HBS team manager Hotel Management en voorzitter van de Global Plaza Board, blijft de service van Saxion welke geboden wordt aan de internationale student achter bij andere onderwijsinstellingen. Saxion, International Office, docenten en studieloopbaanbegeleiders ontvangen veel negatieve signalen van de internationale studenten. Het doel van de Global Plaza Board is om internationale studenten op een hoog niveau te begeleiden en ze te betrekken bij binnen- en buitenschoolse activiteiten. Het verbeteren van de guest journey zal leiden tot een beter imago voor Saxion in het buitenland en vervolgens ook tot een toename van het aantal internationale studenten.

Doelstelling

De doelstelling binnen mijn project was om de huidige en de gewenste situatie van de guest journey van internationale studenten te beschrijven en om advies te geven over hoe de gewenste situatie bereikt kan worden.

Vraagstelling

Hoofdvraag

Hoe ziet de guest journey van de internationale student van Saxion eruit?

Deelvragen

- Hoe kan de guest journey van internationale studenten worden onderzocht?
- Wat is de rol van cultureel bewustzijn binnen het onderzoek?
- Wat is de huidige situatie van de guest journey van internationale studenten van Saxion met betrekking tot de volgende vijf thema's?
 - Onderwijs
 - Sociaal leven
 - Communicatie
 - Carrière
 - Ondersteuning
- Wat is de gewenste situatie van de guest journey van internationale studenten van Saxion met betrekking tot de volgende vijf thema's?
 - Onderwijs
 - Sociaal leven

- Communicatie
- Carrière
- Ondersteuning

Theorie

Voor het beantwoorden van de eerste deelvraag heb ik een model ontwikkeld 'International Students' Guest Journey Model'. Het Guest Journey Model of Thijssen (Boswijk, Thijssen & Peelen, 2005) en het ServQual-model van Grönroos (Zeithmal, Parasuraman & Berry, 1988) zijn gebruikt als inspiratiebron voor de International Students' Guest Journey Model, welke hieronder is afgebeeld.

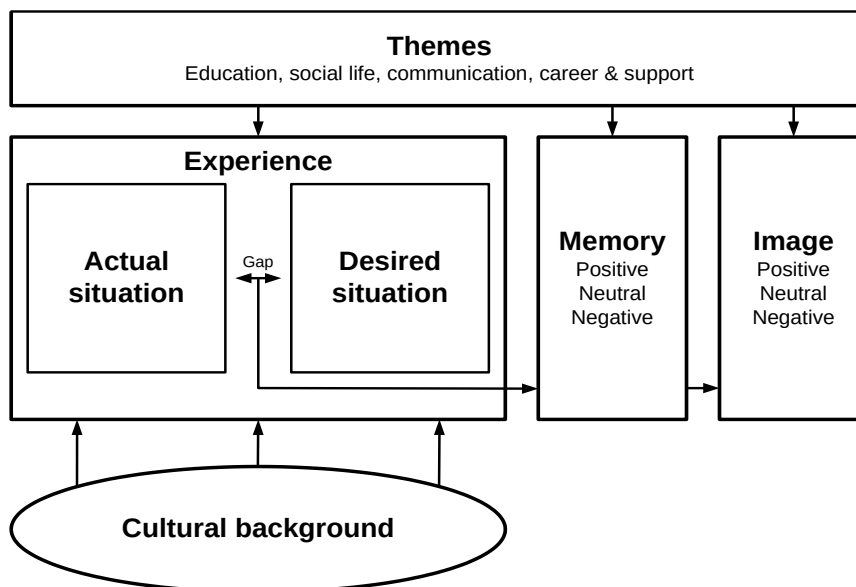


Fig. 1 International Students' Guest Journey Model (Kool, 2010)

Zoals te zien is in het model, is de focus binnen dit onderzoek op de thema's onderwijs, sociaal leven, communicatie, carrière en ondersteuning. Daaronder is te zien dat een positieve ervaring resulteert in een positieve herinnering en in een positief imago. Een neutrale ervaring resulteert in een neutrale herinnering en dus in een neutraal imago. Een negatieve ervaring leidt tot een negatieve herinnering en tot een negatief imago. Een positieve ervaring ontstaat als de huidige situatie van de guest journey de gewenste situatie overtreft. Als de twee situaties gelijk aan elkaar zijn dan ontstaat er een neutrale ervaring en als de gewenste situatie de huidige situatie overtreft dan ontstaat er een negatieve ervaring. De culturele achtergrond van de student beïnvloedt de huidige en de gewenste situatie van de guest journey en daarmee dus ook de ervaring van de student.

Er is onderzoek gedaan naar de Chinese, Indonesische en Vietnamese cultuur. De Aziatische cultuur verschilt duidelijk met de Nederlandse cultuur en met deze verschillende is rekening gehouden bij het uitvoeren van het onderzoek en het gegeven advies.

Methode

De hoofd onderzoekstrategie welke is gebruikt binnen het onderzoek is de case study interview. Om een goede topic list voor de interviews met de studenten te krijgen, zijn er oriëntatie-interviews gehouden met Global Plaza Board, International Office, HBS en MIM. Daarnaast heb ik een brainstormsessie met een groep internationale studenten gehouden. De geïnterviewde studenten hebben een schriftelijke enquête ingevuld, om zo een beter beeld te krijgen van wat voor soort studenten hebben meegedaan aan dit onderzoek. Vervolgens zijn de individuele interviews afgenomen. Deze interviews gaven een zeer rijke omschrijving van de huidige en de gewenste situatie van de guest journey, maar de resultaten zijn niet representatief voor de gehele populatie internationale studenten van Saxion.

Analyse en bevindingen

Zoals gezegd geven de resultaten van het onderzoek een zeer rijke omschrijving van de huidige en gewenste situatie van de guest journey van de internationale student. Het is duidelijk geworden dat er nog veel verschillen zijn tussen de huidige en de gewenste situatie. Saxion moet meer in de richting van een echte internationale universiteit gaan, in plaats van alleen internationale opleidingen aanbieden. Zo moeten er bijvoorbeeld meer verschillende nationaliteiten worden aangetrokken. Met betrekking tot het thema onderwijs moet de kwaliteit van de prep course omhoog, in de bibliotheek moet meer Engelstalig studiemateriaal aanwezig zijn en het Engels niveau van de studenten moet omhoog worden gebracht.

Met betrekking tot het thema sociaal leven moeten er meer activiteiten worden georganiseerd en de activiteiten moeten worden afgestemd op de verschillende culturele achtergronden van de studenten. Bovendien moeten de activiteiten beter worden gecommuniceerd naar de studenten.

De communicatie voor, tijdens en na het verblijf van de studenten moet worden verbeterd. De Engelse versie van de website moet meer informatie verschaffen. Ook de interne communicatie van Saxion moet worden verbeterd.

Met betrekking tot het thema carrière is het moeilijk voor de studenten om een bijbaantje en/of een stageplek te vinden. De studenten denken dat ze goed zijn voorbereid op het werkveld, toch hechten ze veel waarde aan een goed alumninetwerk.

De ondersteuning die wordt geboden aan de internationale studenten is vooral belangrijk tijdens de eerste periode dat ze in Nederland zijn. De meeste studenten ervaren de eerste paar dagen als een cultuurschok en ze zijn erg druk om alles goed geregeld te krijgen. Bovendien zou de service van IO verbeterd moet worden en docenten moeten sneller reageren op e-mails.

Aanbevelingen

De aanbevelingen heb ik gegeven aan de hand van de zeven factoren van het 7S Model, namelijk strategie, significante waarden, structuur, systemen, stijl van het management, sleutelvaardigheden en staf (Mulders, 2007).

Strategie

- Het is belangrijk dat er voor alle lagen van de organisatie en internationaliseringbeleid wordt opgezet.

Significante waarden

- Alle medewerkers wie direct contact hebben met de internationale studenten moeten zich bewust worden dat Saxion een internationale universiteit moet worden.

Structuur

- De academies moeten een language community opzetten in samenwerking met de internationale studentenvereniging.
- IO moet het internationale alumni beleid verbeteren.
- IO moet de werving van de studenten ook richten op de continenten Amerika, Australië en Afrika.
- De internationale studentenvereniging moet een help desk opzetten waarbij ervaren studenten informatie en ondersteuning bieden aan nieuwe studenten

Systemen

- IO moet de aanmeldingsdeadline strikter hanteren.
- De academies moeten richtlijnen opzetten voor minoren welke worden aangeboden aan internationale studenten.
- Er moet meer tijd worden besteed aan de communicatie tussen academies.
- Er moet meer tijd worden besteed aan de communicatie tussen IO en de academies.
- Afdeling Student & Onderwijs moet ervoor zorgen dat de Engelse versie van de website meer wordt ontwikkeld.
- Docenten en medewerkers van IO moeten sneller reageren op e-mails van internationale studenten.
- De afdeling Language Training moet de kwaliteit van de prep course verbeteren door meer tijd te besteden aan het verbeteren van het Engels van de studenten.
- De medezeggenschapsraad zou meer internationale studenten moeten aantrekken.

Stijl van het management

- Het Raad van Bestuur moet een beleid kunnen schrijven om de guest journey van de internationale student te verbeteren en taken kunnen delegeren.
- Course Directors en managers moeten het personeel instructies kunnen geven, coachen, ondersteunen en delegeren.

Sleutelvaardigheden

- IO moet in de communicatie naar potentiële studenten meer aandacht besteden aan de USP's van Saxion.
- GPB moet ervoor zorgen dat het aanbod van sociale activiteiten een USP van Saxion wordt.

Staf

- Het Raad van Bestuur moet getraind worden in het schrijven van een internationaliseringbeleid.
- Teammanagers moeten getraind worden in international management.
- Al het personeel welke direct contact hebben met internationale studenten moeten getraind worden in interculturele communicatie en hoe om te gaan met internationale studenten.
- Global Plaza Board moet twee stagiaires aantrekken voor de internationale studentenvereniging.
- Global Plaza Board moet een coach aanwijzen om de twee stagiaires te begeleiden.
- IO moet drie personen aannemen voor de werving van studenten uit de continenten Afrika, Amerika en Australië.

Literatuurlijst

- Boswijk A., Thijssen J.T.P., Peelen E., (2005). *Een nieuwe kijk op de experience economy: betekenisvolle belevenissen*. Amsterdam: Pearson Prentice Hall
- Mulders, (2007). *75 Managementmodellen*. Groningen / Houten: Wolters-Noordhoff bv
- Zeithmal V.A., Parasuraman A., Berry L.L., (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of retailing. (p. 12 –40)